



**ΑΛΕΞΑΝΔΡΕΙΟ ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΚΟ ΙΔΡΥΜΑ  
ΘΕΣΣΑΛΟΝΙΚΗΣ  
ΤΜΗΜΑ: ΔΙΟΙΚΗΣΗ ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΩΝ  
ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ**

**ΠΤΥΧΙΑΚΗ ΕΡΓΑΣΙΑ**

**ΘΕΜΑ:**

**LOW COST CARRIERS ΣΤΗΝ ΚΥΠΡΟ**



**Όνοματεπώνυμο: Ιωάννα Κιτρομήλη του Στέλιου Α.Μ:81/06  
Επιβλέπων Καθηγητής:Κασσιανίδης Παναγιώτης**

# ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΑ

1.Εξώφυλλο.....σελ.1	σελ.1
2.Περιεχόμενα.....σελ.2-3	σελ.2-3
3.Ευχαριστίες.....σελ.4	σελ.4
4.Περίληψη Ελληνική.....σελ.5	σελ.5
5.Περίληψη Αγγλική.....σελ.6	σελ.6
6.Κεφάλαιο 1° <b>Αεροπορική εταιρεία EasyJet</b> .....σελ.7	σελ.7
7.1.1 Ιστορία της εταιρείας.....σελ7-9	σελ7-9
8.1.2 Κανονισμοί του αερομεταφορέα.....σελ10-15	σελ10-15
9.1.3Δρομολόγια της EasyJet.....σελ16	σελ16
10.1.4Εμπορικές επιδόσεις της EasyJet.....σελ17	σελ17
11.Κεφάλαιο 2° <b>Αεροπορική εταιρεία Blue Air</b> .....σελ18	σελ18
12.2.1 Ιστορία της εταιρείας.....σελ18	σελ18
13.2.2Ιστορική αναδρομή της Blue Air.....σελ19	σελ19
14.2.3Κανονισμοί της αεροπορικής εταιρείας.....σελ20-22	σελ20-22
15.2.4Καινούργια δρομολόγια της Blue Air.....σελ23	σελ23
16.2.5Δρομολόγια που εκτελεί η Blue Air.....σελ24	σελ24
17.Κεφάλαιο 3° <b>Αεροπορική εταιρεία Ryanair</b> .....σελ25	σελ25
18.3.1Ιστορία της εταιρείας.....σελ25-26	σελ25-26
19.3.2Έναρξη δρομολογίων από και προς τη Κύπρο.....σελ27-28	σελ27-28
20.3.3Περιορισμοί του αερομεταφορέα.....σελ29-30	σελ29-30

21.3.4 Η στρατηγική που ακολουθεί η Ryanair.....σελ31-32	
22.3.5 Δρομολόγια που εκτελεί η Ryanair.....σελ33	
23.Κεφάλαιο 4° <b>Αεροπορική εταιρεία Thomas cook</b> .....σελ34	
24.4.1 Ιστορία της Thomas cook.....σελ34-35	
25.4.2 Περιορισμοί του αερομεταφορέα.....σελ36	
26.4.3 Δρομολόγια που εκτελεί η εταιρεία.....σελ37	
27.Κεφάλαιο 5° <b>Αεροπορική εταιρεία Monarch</b> .....σελ38	
28.5.1 Ιστορία της εταιρείας.....σελ38	
29.5.2 Σημαντικά Γεγονότα της εταιρείας.....σελ39	
30. Όροι και προϋποθέσεις της εταιρείας.....σελ40-41	
31. Δρομολόγια που εκτελεί η Monarch.....σελ42	
32.Κεφάλαιο 6° <b>Μεθοδολογία</b> .....σελ43-44	
33.Κεφάλαιο 7° <b>Ερωτηματολόγιο</b> .....σελ45-48	
34.Κεφάλαιο 8° <b>Αποτελέσματα Ερωτηματολογίου</b> .....σελ49-57	
35.Κεφάλαιο 9° <b>Συμπεράσματα</b> .....σελ58	
36.Κεφάλαιο 10° <b>Προτάσεις Βελτίωσης</b> .....σελ59	
37.Κεφάλαιο 11° <b>Βιβλιογραφία</b> .....σελ60-61	

## Ευχαριστίες

Θα ήθελα να δώσω ιδιαίτερες ευχαριστίες στον υπεύθυνο καθηγητή μου Κο Κασσιανίδη Παναγιώτη για την πολύτιμη βοήθεια που μου πρόσφερε για τη διεκπαιρέωση της πτυχιακής μου εργασίας.

## Περίληψη

Το δίκτυο διανομής στο τουρισμό αφορά είτε τη φυσική διανομή των πελατών είτε το τρόπο με τον οποίο το τουριστικό προϊόν συναντά το πελάτη στις αγορές στόχους.

Η έντονη εποχικότητα που χρόνο με το χρόνο επιδεινώνεται, αποτελούν πρόβλημα για την επιβίωση των επιχειρήσεων στον τόπο μας. Η ανάγκη για νέα δίκτυα διανομής ξεκίνησε εδώ και χρόνια στον τουρισμό και οι εταιρείες χαμηλού κόστους έδωσαν την ευκαιρία να αναπτυχθεί ακόμη περισσότερο ο κλάδος. Οι εταιρείες χαμηλού κόστους είναι νέα δίκτυα διανομής και εξυπηρετούν στόχους στρατηγικής ανάπτυξης ενός προορισμού γι' αυτό και εξαπλώθηκαν ραγδαία.

Το ανταγωνιστικό τους πλεονέκτημα είναι το εξαιρετικά χαμηλό κόστος που το μεταφέρουν στον πελάτη με τη ραγδαία μείωση τιμής εισιτηρίου. Βασίζονται στην τεχνολογία αιχμής, τα μεγάλα και σύγχρονα αεροπλάνα, την κατάργηση μεσαζόντων, μείωση κοστοβόρων υπηρεσιών, ευελιξία, επιλογή αεροδρομίων με χαμηλά τέλη και αποστάσεις που δεν ξεπερνούν τις 3 περίπου ώρες ταξιδιού. Διακρίνονται για την ακρίβειά τους στην τήρηση προγράμματος γι' αυτό τις προτιμούν οι επιχειρηματίες για τις μετακινήσεις τους. Δημιούργησαν μια νέα ιστορία στον κλάδο με την πρωτοφανή κινητικότητα των Ευρωπαίων πολιτών και νέες μορφές τουρισμού. Με τις εταιρείες χαμηλού κόστους δεν μετακινούνται απαραίτητα πελάτες χαμηλού επιπέδου το επίπεδο των πελατών είναι θέμα προορισμού και στρατηγικής μάρκετινγκ που εφαρμόζει στις αγορές στόχους.

## Summary

The distribution network for tourism or physical distribution customer or the manner in which the tourism product meets the customer in the target markets. The strong seasonality from year to year aggravated a problem for the survival of businesses in our country.

The need for new distribution channels began many years in tourism and low-cost airlines have the opportunity to further develop the industry.

Low cost carriers are new distribution channels and strategic development objectives serve a destination for this and spread rapidly. The competitive advantage is the extremely low cost of transporting the customer to the sharp decline in ticket price.

Based on high technology, large and modern airplanes, the elimination of intermediaries, reducing costly service, flexibility, choice of airports with low fees and distances no longer than 3 hours journey. Distinguished by their accuracy in fulfilling the program so the traders prefer to travel. They created a new history in the industry with unprecedented mobility of European citizens and new forms of tourism. With low-cost mobile customers necessary low level of customer service is on target and marketing strategies to target markets.

# Κεφάλαιο 1 EYSY JET

## 1.1 Η ιστορία της εταιρίας

Η easyJet είναι η μεγαλύτερη ευρωπαϊκή αεροπορική εταιρία χαμηλού κόστους. Από τότε που ο ιδρυτής μας Στέλιος Χατζηιωάννου συγκρότησε την εταιρία, το 1995, έχουμε αναπτύξει μια πολλή καλή φήμη ως προς τη διάθεση ναύλων σε καλές τιμές για προγραμματισμένες υπηρεσίες μεταξύ πολλών και ιδιαίτερα δημοφιλών προορισμών για επιχειρηματικούς σκοπούς και για διασκέδαση. Μέσα στους επόμενους μήνες και χρόνια, θα εισαχθούν στον στόλο μας περισσότερα ολοκαίνουρια αεροσκάφη τύπου Airbus 319 παρέχοντας μας τη δυνατότητα να προσθέσουμε κι άλλους προορισμούς στο δίκτυό μας και να βελτιώσουμε τις υπηρεσίες μας στα υφιστάμενα δρομολόγια. Εκτελούμε πτήσεις προς κύρια αεροδρόμια, τα οποία βρίσκονται κοντά στις ίδιες τις πόλεις και όχι σε αεροδρόμια χωρίς σταθμούς επιβατών στη μέση του πουθενά. Καθώς η συνέπεια αποτελεί πρώτη προτεραιότητα, διαδεχόμενη μόνο την ασφάλεια, στόχος μας είναι πάντα να φτάσετε στην ώρα σας.

Η easyJet, η αεροπορική εταιρεία με το No.1 δίκτυο αερομεταφορών στην Ευρώπη, γιορτάζει φέτος τα 15 χρόνια πρωτοποριακής δράσης της στην Ευρώπη και γεμίζει τους δρόμους της Αθήνας και της Θεσσαλονίκης με πορτοκαλί σαΐτες, οι οποίες επιφυλάσσουν πολλές εκπλήξεις για τους φίλους της easyJet στην Ελλάδα.



Στις 19 Νοεμβρίου 2010, 12 χρόνια μετά από την πρώτη πτήση της easyJet στην Ελλάδα, η αγαπημένη σας αεροπορική εταιρεία «πετάει» πάνω από διάφορα σημεία της Αθήνας και της Θεσσαλονίκης όπως, τα καταστήματα Public στο Σύνταγμα και στο Mall, το εμπορικό κέντρο Avenue, το αεροδρόμιο Ελ. Βενιζέλος, το αεροδρόμιο Μακεδονία και πολλά άλλα κεντρικά σημεία όπως Κολωνάκι, Σύνταγμα, Γλυφάδα, Κηφισιά, Πειραιά, Λ.Νίκης, πλατεία Αριστοτέλους.

Η easyJet, ξεκίνησε τη λειτουργία της το 1995, με πρώτη πτήση από το Λονδίνο-Λούτον για το αεροδρόμιο της Γλασκόβης με το μήνυμα «κάνοντας τα αεροπορικά ταξίδια τόσο προσιτά όσο ένα παντελόνι τζιν – £29 με απλή μετάβαση». Η αεροπορική εταιρεία έχει παραμείνει πιστή στις αξίες της και έχει επιτύχει να μειώσει ακόμα περισσότερο το κόστος των εισιτηρίων της. Από την πρώτη της πτήση έχει μεταφέρει 330 εκατομμύρια επιβάτες και εξυπηρετεί πάνω από 500 δρομολόγια προς 123 αεροδρόμια σε 29 χώρες, με το Νο.1 δίκτυο αερομεταφορών στην Ευρώπη.

“Είμαστε ιδιαίτερα υπερήφανοι που γιορτάζουμε 15 χρόνια επιτυχημένης λειτουργίας στην Ευρώπη. Η easyJet από την πρώτη της πτήση προς τη Γλασκόβη, έχει διανύσει μακρύ δρόμο και είναι σήμερα μια από τις μεγαλύτερες αεροπορικές εταιρείες στην Ευρώπη, με το Νο.1 δίκτυο αερομεταφορών και τρίτη μεγαλύτερη αεροπορική εταιρεία στην Ελλάδα. Προσμένουμε με χαρά τα επόμενα 15 χρόνια και δεσμευόμαστε να συνεχίσουμε να προσφέρουμε στους πελάτες μας άριστες υπηρεσίες και πάντα στις πιο ανταγωνιστικές τιμές. (Regional Operations Manager της easyJet, κ. Στέφανος Βακιρτζής)

Η easyJet είναι η μεγαλύτερη αεροπορική εταιρεία στο Ηνωμένο Βασίλειο σε αριθμό επιβατών Η easyJet είναι η τρίτη μεγαλύτερη αεροπορική εταιρεία στην Ελλάδα σε αριθμό επιβατών, με 5,500 πτήσεις ετησίως.

Κατά τη διάρκεια των 15 χρόνων, το αντίστοιχο 5% του παγκόσμιου πληθυσμού έχει ταξιδέψει με την easyJet.

Η easyJet έχει σημαντική παρουσία σε 100 δημοφιλείς προορισμούς στην Ευρώπη και στα 50 μεγαλύτερα αεροδρόμια της Ευρώπης.

Τα τελευταία 10 χρόνια, η easyJet επενδύοντας σε υψηλή τεχνολογία έχει μειώσει τους ρύπους CO2 ανά χιλιόμετρο για κάθε επιβάτη κατά 25%

Τα 200 αεροσκάφη της υψηλής τεχνολογίας είναι κατά μέσο όρο 3.4 ετών



Περισσότεροι από 15 εκατομμύρια πελάτες επισκέπτονται το easyJet.com κάθε μήνα, δηλαδή πολύ περισσότεροι από το πληθυσμό του Λονδίνου, του Παρισιού και του Βερολίνου μαζί.

Η easyJet είναι μια από τις δέκα μεγαλύτερες αεροπορικές εταιρείες στον κόσμο.

Η EasyJet θεωρείται ότι είναι προσανατολισμένη στις επιχειρήσεις αερογραμμή δεδομένου ότι πετά σε σημαντικούς αερολιμένες (σε αντιδιαστολή με τους δευτεροβάθμιους αερολιμένες) και έχει αφαιρέσει πρόσφατα τα όρια στο βάρος χειραποσκευών .



## Κεφάλαιο 1.2

### Κανονισμοί του Μεταφορέα

Η παροχή άριστων υπηρεσιών σε όλους τους πελάτες μας αποτελεί απόλυτη προτεραιότητα για την easy Jet. Παράλληλα, αναζητούμε συνεχώς τρόπους βελτίωσης των υπηρεσιών μας. Οι παρόντες Κανονισμοί του Μεταφορέα, οι οποίοι καλύπτουν συγκεκριμένα θέματα σχετικά με τις διαδικασίες κράτησης των εισιτηρίων μας, τις απαιτήσεις για το ταξίδι και την εξυπηρέτηση των πελατών, έχουν σχεδιαστεί έτσι ώστε να αντανακλούν αυτή την αρχή, ενώ σε πολλά ζητήματα να υπερβαίνουν τις αυστηρώς νομικές υποχρεώσεις μας.

Προτεραιότητα της Easy Jet είναι να καλύπτονται τα ακολουθα θέματα στους πελάτες της

### Προστασία δεδομένων

Η easy Jet είναι καταχωρημένη σύμφωνα με τον Νόμο Προστασίας Προσωπικών Δεδομένων του 1998 του Ηνωμένου Βασιλείου. Είναι δυνατό να χρησιμοποιήσουμε τα προσωπικά σας στοιχεία για να επεξεργαστούμε την κράτηση της πτήσης σας και για να σας γνωστοποιήσουμε νέες υπηρεσίες της easy Jet και ειδικές προσφορές, τις οποίες πιστεύουμε ότι μπορεί να θεωρήσετε πολύτιμες.

### Υπόσχεση τιμής

Σε οποιονδήποτε επιβάτη της easy Jet, ο οποίος έχει διεξάγει μία κράτηση και διαπιστώνει αργότερα ότι για την ίδια πτήση της easy Jet έχουν καταστεί διαθέσιμα χαμηλότερα αντίτιμα εισιτηρίου (μαζί με όλα τα εφαρμοστέα τέλη), θα επιστρέφεται η διαφορά με τη μορφή μίας πίστωσης για μελλοντικές πτήσεις της easyJet. Τη μόνη εξαίρεση αποτελούν χαμηλότερα αντίτιμα εισιτηρίου ως μέρος μίας διαφημιστικής προσφοράς. Η παρούσα πίστωση θα μπορεί να χρησιμοποιηθεί για κρατήσεις που θα πραγματοποιηθούν εντός 6 μηνών από την ημερομηνία έκδοσης. Η πίστωση λήγει τα μεσάνυχτα της ημερομηνίας λήξης, ενώ η ισχύς της πίστωσης δεν δύναται να ανανεωθεί.

## **Επιστροφές χρημάτων και τέλη ακύρωσης κράτησης**

Η easy Jet ανήκει στις αεροπορικές εταιρείες που σε περίπτωση ακύρωσης κράτησης δεν επιστρέφουν το αντίτιμο του εισιτηρίου. Δυστυχώς η easy Jet δεν μπορεί να επιστρέψει χρηματικά ποσά στην περίπτωση που επιβάτες δεν μπορούν να πετάξουν για προσωπικούς λόγους, συμπεριλαμβανόμενων μεταξύ άλλων και των λόγων υγείας, με την εξαίρεση της εφαρμογής της πάγιας τακτικής επιστροφής του αντιτίμου ενός εισιτηρίου σε περίπτωση ακύρωσής του εντός 24 ωρών μετά από την πραγματοποίηση της κράτησης. Κατ' εξαίρεση η easyJet θα εξετάσει ωστόσο το ενδεχόμενο παροχής μίας πίστωσης στην περίπτωση απώλειας ενός στενού οικογενειακού μέλους (μητέρα, πατέρα, αδελφός, αδελφή, παππούς, γιαγιά ή παιδί), υπό την προϋπόθεση της ταχυδρομικής υποβολής της αξίωσης συνοδευόμενη από αντίγραφο του πιστοποιητικού θανάτου. Όλες οι αξιώσεις θα αξιολογούνται κατά τη διακριτική ευχέρεια της easyJet. Το ύψος αυτής της πίστωσης θα ανέρχεται στην αξία του αρχικά πληρωμένου εισιτηρίου ανά επιβάτη και ανά διαδρομή και θα μπορεί να χρησιμοποιηθεί για οποιαδήποτε μελλοντική πτήση της easyJet εντός των επόμενων έξι μηνών.

## **Άδειες Διοργανωτών Αεροπορικών Ταξιδιών (ATOL)**

Οι Άδειες Διοργανωτών Αεροπορικών Ταξιδιών (Air Travel Organizers's Licenses - ATOL) εκδίδονται από την Υπηρεσία Πολιτικής Αεροπορίας του Ηνωμένου Βασιλείου (CAA) και αποτελούν έννομη προϋπόθεση για συγκεκριμένα πρόσωπα, τα οποία πωλούν αεροπορικά ταξίδια. Αυτή η άδεια παρέχει ένα βαθμό προστασία στους επιβάτες, στην περίπτωση που αυτό το πρόσωπο (συνήθως μία επιχείρηση ή εταιρεία) χρεοκοπήσει (πτωχεύσει) και περιλαμβάνει κάποιους ταξιδιωτικούς πράκτορες, τουριστικούς πράκτορες, διοργανωτές συνεδρίων, εταιρίες αθλητικών ταξιδιών, κτλ. Συγκεκριμένες εξαιρέσεις από αυτή την απαίτηση προβάλλονται όταν ο πελάτης προβεί στην αγορά του ταξιδιού άμεσα από την αεροπορική εταιρεία ή από τους πράκτορες της αεροπορικής εταιρείας, οι οποίοι παραδίδουν το εισιτήριο αμέσως κατά την πληρωμή του αντιτίμου του. Η αεροπορική εταιρεία που θα διεξάγει την πτήση δεν είναι απαραίτητο να είναι κάτοχος άδειας ATOL.

Ως αεροπορική εταιρεία δεν μπορούμε να πουλήσουμε θέσεις, οι οποίες πρόκειται στη συνέχεια να επαναπωληθούν ή να συμπεριληφθούν σε μία συμφωνία πακέτο, σε οποιοδήποτε πρόσωπο, εκτός και αν το πρόσωπο αυτό είναι κάτοχος έγκυρης άδειας ATOL. Μη κάτοχοι αδειάς ATOL

μπορούν να αγοράσουν εισιτήρια εξ ονόματος των πελατών τους, εφόσον η συναλλαγή πραγματοποιείται με χρήση της πιστωτικής ή χρεωστικής κάρτας του ίδιου του πελάτη ή εφόσον παρέχουν σε κάθε πελάτη τους, εξ ονόματος του οποίου πραγματοποιείται η κράτηση, ένα αντίγραφο του σχετικού δρομολογίου της easyJet ή απόδειξη ATOL που απαιτούν οι Κανονισμοί της Πολιτικής Αεροπορίας (Αδειοδότηση Διοργανωτών Αεροπορικών Ταξιδίων) του 1995 (όπως τροποποιήθηκε, αντικαταστάθηκε ή επανήλθε σε ισχύ κατά διαστήματα).

Φυσικά πρόσωπα μπορούν να αγοράσουν εισιτήρια για λογαριασμό φίλων, συγγενών ή συναδέλφων τους, χωρίς να κατέχουν μία άδεια ATOL, υπό την προϋπόθεση ότι αυτά τα φυσικά πρόσωπα δεν προτίθενται να εισπράξουν από αυτούς υψηλότερα χρηματικά ποσά από τα αντίτιμα των εισιτηρίων, τα οποία αγόρασαν για λογαριασμό τους.

### **Μεταβιβάσεις εισιτηρίων**

Ονόματα επιβατών μπορούν να αντικατασταθούν με την καταβολή ενός 'τέλους αλλαγής ονόματος ανά επιβάτη και ανά πτήση έως και μία ώρα πριν από την προγραμματισμένη ώρα αναχώρησης αυτής της πτήσης. Επιπλέον, εάν υπάρχει διαφορά μεταξύ του αρχικά πληρωμένου και του νέου αντιτίμου, το οποίο ισχύει τη χρονική στιγμή διεξαγωγής της τροποποίησης του εισιτηρίου, ο πελάτης θα επιβαρύνεται με την τυχόν αύξηση του αντιτίμου του εισιτηρίου σε σχέση με την αρχική κράτηση. Εάν το νέο αντίτιμο είναι χαμηλότερο, δεν θα επιστρέφεται κανένα χρηματικό ποσό. Οι κρατήσεις που περιλαμβάνουν περισσότερες από μια διαδρομές πρέπει να πραγματοποιούνται στο ίδιο όνομα επιβάτη για κάθε ταξίδι, ενώ οι αλλαγές στο όνομα δεν είναι δυνατόν να πραγματοποιηθούν για τα τμήματα του ταξιδίου, τα οποία έχουν ήδη πραγματοποιηθεί. Εάν ένας πελάτης επιθυμεί να μεταβιβάσει ένα εισιτήριο για μία πτήση, όλες οι θέσεις της οποίας έχουν ήδη πωληθεί, τότε η τυχόν διαφορά του πληρωτέου ποσού θα υπολογίζεται με βάση το υψηλότερο εφαρμοστέο αντίτιμο για το δρομολόγιο, για το οποίο διεξάχθηκε η κράτηση.

## Αλλαγές πτήσης & Flexible Fares

Οι επιβάτες μπορούν να αλλάξουν τις πτήσεις τους, για τις οποίες έχουν πραγματοποιήσει κράτηση, έναντι ενός διαχειριστικού τέλους ανά επιβάτη και ανά πτήση απλής μετάβασης προσαυξημένου με την τυχόν διαφορά της συνολικής τιμής της πτήσης κατά τη χρονική στιγμή διεξαγωγής της τροποποίησης. Εάν το διαθέσιμο αντίτιμο για τη νέα πτήση είναι χαμηλότερο, δεν θα επιστραφεί κανένα χρηματικό ποσό. Μία κράτηση μέσω Διαδικτύου, η οποία διεξάχθηκε από ένα εγγεγραμμένο μέλος, μπορεί να αλλάξει με μία άλλη πτήση της easyJet μέσω της ιστοσελίδας της easyJet. Αυτές οι τροποποιήσεις πρέπει να διεξάγονται τουλάχιστον δύο ώρες πριν από την προγραμματισμένη ώρα αναχώρησης της πτήσης.

Αν αγοράσετε ένα Flexible Fare τότε μπορείτε να αλλάξετε όσες φορές θέλετε την ώρα πτήσης της αρχικής σας κράτησής χωρίς χρέωση εντός ενός σταθερού χρονικού πλαισίου 4 εβδομάδων (1 εβδομάδα πριν έως 3 εβδομάδες μετά την αρχική ημερομηνία ταξιδιού), ανάλογα με τη διαθεσιμότητα των θέσεων σε άλλες πτήσεις. Οι αλλαγές δρομολογίων δεν επιτρέπονται στις κρατήσεις Flexible Fare (δηλ. δεν μπορείτε να αλλάξετε τον αρχικό σας προορισμό). Μπορείτε να πραγματοποιήσετε οποιαδήποτε αλλαγή τουλάχιστον 2 ώρες πριν από την αναχώρηση της αρχικής σας κράτησης, διαφορετικά χάνετε το δικαίωμα αλλαγών. Με το Flexible Fare μπορείτε επίσης να έχετε μία δωρεάν παραδοτέα χειραποσκευή και δωρεάν Speedy Boarding, ανάλογα με τη διαθεσιμότητα του Speedy Boarding. Τόσο η παραδοτέα χειραποσκευή όσο και το Speedy Boarding πρέπει να ζητηθούν τη στιγμή της κράτησης. Τυχόν πρόσθετες υπηρεσίες πρέπει να αποπληρώνονται την στιγμή της κράτησης.

## Πτήσεις ανταπόκρισης

Εάν κάνατε κράτηση μίας πτήσης ανταπόκρισης με την easyJet, τότε αυτή συνιστά ένα ξεχωριστό συμβόλαιο. Η easyJet δεν παρέχει υπηρεσίες μετεπιβίβασης, συνεπώς εφόσον πραγματοποιήσετε κράτηση για παρόμοια πτήση ανταπόκρισης, η πτήση αυτή θα θεωρηθεί ξεχωριστό δρομολόγιο και επομένως θα χρειαστεί να παραδώσετε αποσκευές και να παραλάβετε κάρτες επιβίβασης για κάθε δρομολόγιο σύμφωνα με τις σχετικές απαιτήσεις που αναφέρονται στη συνέχεια.

## **Παραλαβή κάρτας επιβίβασης και παράδοση αποσκευών**

Οι επιβάτες θα πρέπει να προσέρχονται στα κατάλληλα γραφεία παράδοσης αποσκευών και παραλαβής της κάρτας επιβίβασης, τα οποία συνήθως ανοίγουν δύο ώρες πριν από την προγραμματισμένη ώρα αναχώρησης. Επιβάτες, οι οποίοι παρουσιάζονται εντός 40 λεπτών πριν από την προγραμματισμένη ώρα αναχώρησης, δεν θα γίνονται δεκτοί για επιβίβαση και θα χάνουν τις θέσεις τους. Συνιστούμε να παραδίδετε τις αποσκευές σας και να παραλαμβάνετε την κάρτα επιβίβασής σας δύο ώρες πριν από την προγραμματισμένη ώρα αναχώρησης. Οι επιβάτες πρέπει να βρίσκονται σε θέση να αναφέρουν τον κωδικό της κράτησής τους. Σε ορισμένες περιορισμένες περιπτώσεις ενδεχομένως να είναι δυνατή η μεταφορά σας σε επόμενη πτήση. Η αεροπορική εταιρία απαιτεί όλοι οι επιβάτες να εμφανίζουν ένα έγγραφο ταυτότητας με φωτογραφία σε όλες τις πτήσεις, συμπεριλαμβανομένων των πτήσεων εσωτερικού. Οι επιβάτες που χρησιμοποιούν την υπηρεσία παράδοσης αποσκευών και παραλαβής της κάρτας επιβίβασης μέσω Διαδικτύου απαιτείται να εμφανίσουν και αυτοί ένα έγγραφο ταυτότητας με φωτογραφία στον έλεγχο ασφαλείας και ξανά στη θύρα αναχώρησης.

## **Αποσκευές**

Οι αποσκευές των επιβατών της EasyJet θα υποβάλλονται σε ελέγχους ασφαλείας καθ' όλη τη διάρκεια του ταξιδιού. Οι κανονισμοί χειραποσκευών σε πολλά αεροδρόμια υπόκεινται σε τροποποιήσεις που θα ανακοινωθούν σύντομα. Ενδέχεται, κατά τη χρονική στιγμή της μεταφοράς, να ισχύουν πρόσθετοι περιορισμοί σχετικά με τις χειραποσκευές ή τις παραδοτέες αποσκευές από τοπικές ή εθνικές αρχές.

## **Απολεσθείσες / ζημιωμένες αποσκευές**

Στην περίπτωση όπου οι αποσκευές των πελατών υποστούν ζημιά, χαθούν ή καθυστερήσουν να έρθουν κατά τη διάρκεια μιας πτήσης τότε η EasyJet ειδοποιεί αμέσως ένα μέλος του πληρώματος του εδάφους της easyjet στο αεροδρόμιο άφιξης. Στην περίπτωση απώλειας ή ζημιάς αποσκευών, η ευθύνη είναι αποκλειστικά της αεροπορικής εταιρείας και περιορίζεται συνήθως στα 1.000 ευρώ.

## **Επιβάτες με ειδικές ανάγκες – αναπηρία, ιατρικές και υγειονομικές ανάγκες.**

Οι επιβάτες με ειδικές ανάγκες θεωρούνται αυτοί που η ικανότητα κίνησης τους είναι μειωμένη λόγω φυσικής ανικανότητας, διανοητικής ανεπάρκειας, ηλικίας, ασθένειας ή άλλης αιτίας μείωσης των ικανοτήτων τους. Η easyJet δεν μπορεί να δεχθεί επιβάτες με ένα βαθμό αναπηρίας, το οποίο απαιτεί την παρουσία ενός νοσηλευτή, εκτός και αν μαζί με τον επιβάτη ταξιδεύει ένας νοσηλευτής. Δεν θα επιτρέπεται σε επιβάτες με ειδικές ανάγκες να κάθονται στις διόδους των εξόδων ασφαλείας του αεροσκάφους, οι οποίες προβλέπονται για την περίπτωση εκκένωσης έκτακτης ανάγκης του αεροσκάφους. Οι επιβάτες που ταξιδεύουν με φάρμακα θα πρέπει να προσκομίσουν ιατρικό χαρτί που θα αναγράφει επάνω ότι ο επιβάτης πρέπει να έχει αυτά τα φάρμακα στο ταξίδι του.

## **Μεταφορά ζωντανών ζώων**

Η μεταφορά ζωντανών ζώων, συμπεριλαμβανομένων των κατοικίδιων ζώων, των εντόμων, των ερπετών και κάθε άλλους είδους εκτρεφόμενων ζώων απαγορεύεται σε κάθε περίπτωση, με την εξαίρεση των ειδικά εκπαιδευμένων σκύλων για τυφλούς ή κωφούς ή ανάπηρους επιβάτες σε όλες τις πτήσεις εσωτερικού στο Ηνωμένο Βασίλειο και σε όλες τις πτήσεις που ξεκινούν και ολοκληρώνονται εντός της ηπειρωτικής Ευρώπης.

## **Κεφάλαιο 1.3**

### **Τα δρομολόγια που εκτελεί η αεροπορική εταιρία EasyJet**

Τα δρομολόγια που εκτελεί η αεροπορική εταιρεία είναι τα εξής:

Από Κύπρο-Πάφο σε Εδιμβούργο, Λονδίνο Gatwick, Λονδίνο Luton, Manchester, Bristol. Από Λάρνακα εκτελεί το δρομολόγιο Λονδίνο Gatwick.

Από Λονδίνο Luton εκτελεί πάρα πολλές πτήσεις και αυτές είναι: Άμστερνταμ, Ίμπιζα, Αλικάντε, Αμβούργο, Βαρκελώνη, Βερολίνο, Βιέννη, Βουδαπέστη, Ζυρίχη, Γλασκώβη, Γενεύη, Κύπρος, Κρακοβία, Κωνσταντινούπολη, Λισσαβόνα, Μιλάνο, Μαδρίτη, Νίκαια, Μαγιόρκα, Πίζα, Τελ Αβίβ, Παρίσι και Σαρμ ελ Σέιχ.

Από το Λονδίνο Gatwick εκτελεί δρομολόγια σε Αθήνα, Αλικάντε, Βαλένθια, Αττάλεια, Βερολίνο, Βενετία, Βουδαπέστη, Κρήτη (Ηράκλειο), Κρήτη (Χανιά), Κύπρος (Πάφος), Κύπρος (Λάρνακα), Θεσσαλονίκη, Εδιμβούργο, Ζάκυνθος, Αμάν, Λα Ροσέλ, Κως, Κωνσταντινούπολη, Πράγα, Μιλάνο, Ρώμη, Πόρτο, Σμύρνη, Σαντορίνη, Σεβίλλη, Σόφια, Φάρο, Χουργκάντα.

Από το Λονδίνο Stansted εκτελεί δρομολόγια σε Μόναχο, Μάλαγα, Ίμπιζα, Λιόν, Μαδέρα, Μαγιόρκα, Σπλίτ, Πράγα, Άμστερνταμ, Βαρκελώνη, Αστούριας, Γενεύη.

### **Νέα δρομολόγια της αεροπορικής εταιρείας Easyjet**

Μέσα στο 2011 η Easyjet θα προσθέσει έξι νέα δρομολόγια από το Λονδίνο Gatwick τα οποία είναι: Αμάν, Ισμίρ, Βερόνα, Μπολόνια, Σεβίλλη και Αμπερντίν.



## Κεφάλαιο 1.4

### Συνεχιζόμενες ισχυρές εμπορικές επιδόσεις για την easyJet

Σύμφωνα με τα ανακοινωθέντα οικονομικά αποτελέσματα της **easyJet**, εμφανίζεται συνεχιζόμενη αύξηση των συνολικών εσόδων ανά θέση επιβάτη, έως 5,1% (3,3% σε σταθερό νόμισμα), μετά από ισχυρή αύξηση κατά το προηγούμενο έτος (έως 4,1% σε σταθερό νόμισμα) οφειλόμενη κυρίως στο ισχυρό δίκτυο της easyJet και τη μεγάλη υποκείμενη καταναλωτική ζήτηση. Οι αριθμοί των επιβατών σημείωσαν άνοδο κατά 7,9% και ανήλθαν στα 48.8 εκατομμύρια ενώ ο συντελεστής πληρότητας κατά 1.55rpt σε 87%.

Τα αναφερόμενα κέρδη προ φόρων των 154 εκατ. λιρών Αγγλίας επιτεύχθηκαν νωρίτερα από τις αρχικές προβλέψεις, ενώ παράλληλα έχει συνυπολογιστεί το κόστος των 27,3 εκατ. λιρών που προκλήθηκε από τα προβλήματα εξαιτίας της ηφαιστειακής σκόνης. Οι συνολικές επιπτώσεις στα έσοδα από το γεγονός του ηφαιστείου, συμπεριλαμβανομένων των χαμένων κερδών, εκτιμώνται σε 57 εκατ. λίρες. Η μεταφορική ικανότητα μετρούμενη ως θέσεις εν πτήσει, συνεκτιμώντας τις επιπτώσεις από την καθήλωση των αεροπλάνων αναμένεται να αυξηθεί συγκριτικά με το προηγούμενο έτος περίπου κατά 8%, καθώς η easyJet συνεχίζει τη στρατηγική της προσεκτικής στόχευσης στη μεγέθυνση. Με βάση τα καταγεγραμμένα στοιχεία, η ικανότητα αναμένεται να αυξηθεί κατά 12% σε ολόκληρο το έτος και κατά 14% στο πρώτο εξάμηνο. Η τρέχουσα προσδοκία είναι η ικανότητα του ανταγωνιστή στα δρομολόγια της easyJet να σημειώνει μικρή μονοψήφια άνοδο.

Οι οικονομικές προοπτικές στην Ευρώπη παραμένουν αβέβαιες και το συνεχιζόμενο επίπεδο των συνδικαλιστικών δράσεων των ελεγκτών εναέριας κυκλοφορίας παρακωλύουν το πρόγραμμα των πτήσεών μας και γεννούν πρόσθετο κόστος. Εντούτοις, η ισχύς του δικτύου της easyJet σε συνδυασμό με την πρότασή της να προσφέρει στους καταναλωτές ναύλα σε συμφέρουσες τιμές προς βολικά αεροδρόμια θέτουν την easyJet σε πλεονεκτική θέση για μελλοντικές επιτυχίες.

## Κεφάλαιο 2

### BLUE AIR

#### 2.1 Η ιστορία της εταιρείας

Η ρουμάνικη αεροπορική εταιρεία Blue Air στις 13 Δεκεμβρίου το 2004 ζει μια ιστορική στιγμή. Προωθείται η πρώτη ρουμάνικη αεροπορική εταιρεία με 100% ιδιωτικό κεφάλαιο. Η εταιρεία ιδρύθηκε με σκοπό να δημιουργήσει μια ασφαλή, άνετη και προσιτή εναλλακτική επιλογή πτήσεων. Ήταν μια στιγμή στροφής: για πρώτη φορά στην Ρουμανία μια εταιρεία προσφέρει στους επιβάτες της πτήσεις προς τους πιο σημαντικούς προορισμούς της Ευρώπης με φτηνά αεροπορικά εισιτήρια.

Με το πέρασμα του χρόνου, η δική μας επιχειρησιακή στρατηγική έχει επιβληθεί και άλλες αεροπορικές εταιρείες με παρόμοιες υπηρεσίες εμφανίστηκαν. Παρ' όλο που προσφέρουμε ιδιαίτερα προσιτές τιμές, καταβάλλουμε προσπάθειες καθημερινά με στόχο οι υπηρεσίες μας να είναι πολύ ανώτερες από αυτές των ανταγωνιστών. Οι απαιτήσεις των πελατών ικανοποιούνται πλήρως από τις υπηρεσίες που προσφέρει η blue air.

Παρ' όλα αυτά, η Blue Air είναι πάντα ένα βήμα μπροστά και αυτό είναι ένα γεγονός που φαίνεται σήμερα στη μοναδική της τοποθέτηση στην αγορά ως smart flying αεροπορικός μεταφορέας.

Το Smart flying υποστηρίζεται από

- αποδοτικό στόλο
- εξαιρετικά πεπειραμένους πιλότους
- εξειδικευμένο προσωπικό σε όλα τα αεροδρόμια που εξυπηρετούμε
- πρακτορεία Blue Air
- περισσότερους από 20 προορισμούς
- 24ωρο τηλεφωνικό κέντρο
- περισσότερα από 2000 πρακτορεία συνεργατών της Blue Air, τόσο στην Ρουμανία όσο
- τις καλύτερες τιμές λόγω της απλούστατης διαδικασίας αγοράς των εισιτηρίων: όσο πιο νωρίς αγοράζεις, τόσο πιο φτηνά ταξιδεύεις.
- ασφάλεια πτήσεων και αεροδρομίων

## Κεφάλαιο 2.2

### Ιστορική αναδρομή της Blue Air



Το Δεκέμβριο του 2004 πραγματοποιήθηκε η έναρξη της πρώτης ρουμάνικης αεροπορικής εταιρείας χαμηλού κόστους και το πρώτο απόκτημα της Blue Air από ένα αεροσκάφος Boeing 737-300.

Τον Αύγουστο του 2005 η Blue Air ενισχυεί το στόλο της με ένα ακόμα αεροσκάφος Boeing 737-300. Τον Ιανουάριο του 2006 δημιουργήθηκε ένας νέος προορισμός Βουκουρέστι-Βαρκελώνη.

Το Φεβρουάριο του 2006 προστέθηκαν δρομολόγια Βουκουρέστι-Πρεσκια και Αράντ-Πρέσκια Το

Δεκέμβριο του 2006 υπήρχαν καινούργιες πτήσεις στη

Βερόνα και στη Μάλαγα. Το Φεβρουάριο του 2007 η Blue Air πετά στη Λισσαβώνα. Τον Ιούνιο του 2007 έγινε εισαγωγή καινούργιου προορισμού Βουκουρέστι-Στουγκάρδη. Τον ίδιο μήνα πραγματοποιήθηκε ρεκόρ αριθμού που ξεπέρασαν το ένα εκατομμύριο στις κρατήσεις. Τον Οκτώβριο πραγματοποιήθηκαν νέες πτήσεις σε Ιταλία, Βέλγιο και Αγγλία.

Το Δεκέμβριο του 2007 πραγματοποιήθηκαν καινούργιες πτήσεις από το Μποκάου στο Παρίσι, Μποβέ και στο Μιλάνο. Τον ίδιο μήνα το τέταρτο αεροσκάφος Boeing 737-300 εντάσσεται στην οικογένεια αεροσκαφών της Blue Air.

Το Μάρτιο του 2008 η blue air πραγματοποιεί πτήσεις για το Αράντ, Βερολίνο και Λάρνακα και ακόμα ένα αεροσκάφος boeing 737-300 εντάσσεται στην οικογένεια των αεροσκαφών της Blue Air. Τον Ιούνιο του 2008 μεταφέρονται περισσότεροι από 2 εκατομμύρια επιβάτες. Τον Ιούλιο του 2008 έγινε εισαγωγή καινούριας πτήσης Κωσταντζα-Βρυξέλλες. Τον ίδιο μήνα εντάσσεται στην εταιρεία το πιο καινούριο αεροσκάφος το boeing 737-800 επόμενης γενιάς.

Τον Αύγουστο του 2008 δημιουργείται καινούριος προορισμός από το Σιμπίου-Μαδρίτη.

Τον Οκτώβριο του 2008 η blue air δημιουργεί καινούριες πτήσεις από Βουκουρέστι-Ρέους και Αράντ και Αράντ – Τρεβιζό Βενετία. Η πρώτη πτήση της εταιρείας εκτός Ρουμανίας σε Βρυξέλλες – Λονδίνο.

## **Κεφάλαιο 2.3**

### **Κανονισμοί της Αεροπορικής εταιρείας Blue Air**

#### **Στο τομέα κράτησης του εισιτηρίου**

Η κράτηση για μια συγκεκριμένη πτήση επιβεβαιώνεται μέσω της έκδοσης ενός Κωδικός Επιβεβαίωσης (Booking). Η βεβαίωση αυτή πρέπει να υποβάλλονται γραπτώς ή με ηλεκτρονικό ταχυδρομείο στην περίπτωση των τηλεφωνικών κρατήσεων. Στην περίπτωση της on-line κρατήσεις, η επιβεβαίωση κώδικα πρέπει να αναγράφονται στην οθόνη, στο τέλος της συναλλαγής. Πρέπει να πληκτρολογήσετε τις πληροφορίες αυτές, γιατί είναι υποχρεωμένος να γνωρίζει τον αριθμό αυτό κατά την επιβίβαση. Δεν θα πρέπει να επαναβεβαιώσει πτήση για τον οποίο έχει εκδοθεί επιβεβαίωση αριθμός.

Όσοι επιβάτες έχουν πληρώσει δικαιούνται να αλλάξουν την κράτησή τους μετά την επιβεβαίωση μέχρι το αργότερο τρεις ώρες πριν την ώρα αναχώρησης της αρχικής πτήσης, πληρώνοντας έναν φόρο 40 ευρώ / επιβάτη / τμήμα πτήσης συν άλλες διαφορές μεταξύ της αρχικής τιμής και των νέων τιμών, φορών ή πρόσθετων χρεώσεων που ισχύουν την ημερομηνία της αλλαγής της κράτησης, σύμφωνα με τους ταξιδιωτικούς Όρους και Προϋποθέσεις της αεροπορικής εταιρείας .

#### **Check-in και επιβίβαση**

Υπάρχει προθεσμία για το check-in γι' αυτό το λόγο οι επιβάτες πρέπει να φτάνουν στο αεροδρόμιο αρκετό χρόνο πριν την προκαθορισμένη ώρα απογείωσης για να μπορέσουν η υπηρεσία του check-in, οι τελωνειακές διαδικασίες και η επιβίβαση να ολοκληρωθούν εγκαίρως. Το check-in ανοίγει δυο ώρες πριν τη πτήση και κλείνει 40 λεπτά πριν τη προσδιορισμένη ώρα απογείωσης .

Κατά το check-in οι πελάτες έχουν την υποχρέωση να αποδείξουν το εισιτήριο τους , ένα έγγραφο ταυτότητας ή διαβατηρίου τους και τις αποσκευές τους καθώς τις διαστάσεις και το βάρος σύμφωνα με τα όρια που επιτρέπονται.

## **Οι αποσκευές των επιβατών**

### **Βάρος αποσκευής**

Κάθε επιβάτης δικαιούται το ανώτερο 4 αποσκευές με μέγιστες διαστάσεις αποσκευής 100X80X30cm. Αρχίζοντας από την 1ην Οκτωβρίου 2010, Τα έξοδα για κάθε δηλωμένη αποσκευή (κάθε κομμάτι δηλωμένης αποσκευής κατά την αγορά του εισιτηρίου) είναι 15€/διαδρομή, εκτός της περιπτώσης κατά την οποία η αποσκευή θα πληρώνεται στον έλεγχο του αεροδρομίου, κατά τη διάρκεια του ελέγχου του εισιτηρίου. Το μεγαλύτερο επιτρεπόμενο βάρος, για κάθε μία βαλίτσα, είναι 32 κιλά. Το βάρος των αποσκευών δεν μπορεί να συμψηφίζεται μεταξύ δύο ή περισσότερων επιβατών. Για τα βρέφη 1 μηνός έως και 2 ετών μία βαλίτσα με ανώτατο βάρος 10 (δέκα) κιλά θα γίνεται αποδεκτή χωρίς χρέωση.

Η αεροπορική εταιρία διατηρεί το δικαίωμα να αρνηθεί να μεταφέρει οποιαδήποτε αποσκευή η οποία θα υπερβαίνει το μέγιστο αποδεκτό βάρος ανά τετραγωνικό μέτρο μέσα στο χώρο αποσκευών του αεροσκάφους, η οποία δεν θα είναι ασφαλής ή είναι λάθος πακεταρισμένη ή δεν τηρεί τους ως άνω όρους και κανόνες μεταφοράς αποσκευών.

### **Χειραποσκευή**

Επιτρέπεται να έχετε μαζί σας μόνο μία χειραποσκευή η οποία δεν πρέπει να υπερβαίνει τα 7 κιλά και το μέγεθός της τα 55 cm x 40 cm x 20 cm. Επιπροσθέτως, έχετε το δικαίωμα να μεταφέρετε ένα φορητό υπολογιστή, οι διαστάσεις του οποίου δεν πρέπει να ξεπερνούν τα 55 cm x 40 cm x 20 cm.

Εάν η χειραποσκευή σας ξεπερνά τα προαναφερόμενα εκατοστά ή το προαναφερθέν βάρος, θα πρέπει να μεταφερθεί ως αποσκευή δηλωμένη στο check-in.

## **Μεταφορά Ζωντανών Ζώων**

Στην καμπίνα των επιβατών επιτρέπεται να μεταφερθούν μικρά ζωντανά ζώα που ανήκουν στην κατηγορία ΟΙΚΙΑΚΑ, (οικιακό ζώο + κλουβί με μέγιστο βάρος 6 κιλά), γάτες ή σκύλοι, σε ειδικά κλουβιά και ο ιδιοκτήτης έχει την ευθύνη να τα κρατά καθ' όλη τη διάρκεια της πτήσης. Σε αυτή την περίπτωση, η μεταφορά στοιχίζει 35€/ζώο/διαδρομή εάν το εισιτήριο αγοράζεται μέσα από την ιστοσελίδα μας και 50€χρέωση/ζώο/διαδρομή εάν το εισιτήριο έχει ειδικές υπηρεσίες.

Η μεταφορά μέσου βάρους ζώντων ζώων, σκυλιών ή γατιών, επιτρέπεται στο χώρο φύλαξης του αεροσκάφους εφόσον αυτά τα ζώα είναι σε κλουβιά συγκεκριμένων προδιαγραφών βάσει των Κανόνων της ΙΑΤΑ, και εφόσον ο αριθμός τους δεν ξεπερνά τα τρία ανά πτήση.

Για να ταξιδέψετε με ένα κατοικίδιο σε χώρα της Ε.Ε., τα ζωντανά ζώα πρέπει να ακολουθούν συγκεκριμένες προδιαγραφές: Να έχουν εμφτευμένο μικροπομπό κάτω από το δέρμα τους , να έχουν πιστοποιητικό υγείας , να έχουν κάνει όλα τα απαραίτητα εμβόλια και να έχουν το διαβατήριο για ζώα που εκδίδεται από το κτηνίατρο.

## Κεφάλαιο 2.4

### Καινούργια δρομολόγια για την αεροπορική εταιρεία Blue Air

Στις 19 Ιανουαρίου 2010 η αεροπορική εταιρεία πήρε τη μεγάλη απόφαση να επιλέξει τη Κύπρο σαν βάση για το αεροπλάνο της και να πραγματοποιεί δρομολόγια από και προς τη Βιέννη, τη Βαρσοβία και το Μπέργκαμο (Μιλάνο-Ιταλία) διατηρώντας παράλληλα τα υπάρχοντα δρομολόγια από και προς το Βουκουρέστι και τη Θεσσαλονίκη.

Το γεγονός αυτό αποτελεί σημαντική εξέλιξη για τη τουριστική μας ζήτηση και αναμφίβολα θα ενισχύσει τις μεγάλες προσπάθειες που καταβάλλονται για βελτίωση της προσβασιμότητας της Κύπρου και για τη προσέλκυση αυξημένου τουριστικού ρεύματος από αγορές σημαντικές για τον Κυπριακό τουρισμό.



## **Κεφάλαιο 2.5**

### **Δρομολόγια που εκτελεί η Blue AIR**

Τα δρομολόγια που εκτελεί η αεροπορική εταιρεία είναι τα εξής: από Βουκουρέστι σε Λονδίνο Luton, στη Ρώμη, Παρίσι Μποβέ, Μιλάνο, Λάρνακα, Βαρκελώνη, Βαλένθια, Μάλαγα, Μαδρίτη, Δουβλίνο, Κατάνια, Μπολόνια, Τορίνο, Νάπολη, Στουτγάρδη, Βρυξέλλες.

Τα δρομολόγια με την Blue air τα οποία αναχώρηση τους είναι από Λάρνακα είναι τα εξής: σε Λονδίνο Luton, Παρίσι, Ρώμη, Μιλάνο, Βουκουρέστι.



## Κεφάλαιο 3

### Αεροπορική εταιρεία Ryanair

#### 3.1 Ιστορική αναδρομή της Ryanair

Η Ryanair ιδρύθηκε το 1985 από το Cathal και Declan Ryan, Liam Lonergan και τον ιρλανδό επιχειρηματία Tony Ryan. Στις αρχές η αερογραμμή δημιούργησε δρομολόγιο μεταξύ Waterford και Λονδίνου Gatwick με στόχο να σπάσει τη διπλόπολη Λονδίνου-Ιρλανδία πτήσεις που εκτελούνταν εκείνη τη στιγμή με British Airways.

Το 1986 η επιχείρηση πρόσθεσε μια δεύτερη διαδρομή πετώντας Δουβλίνο-Λονδίνο Luton στον άμεσο ανταγωνισμό της British Airways για πρώτη φορά

Οι αριθμοί επιβατών συνέχισαν να αυξάνονται, αλλά η αερογραμμή έτρεξε με απώλεια και μέχρι το 1991 χρειάστηκε αναδόμηση.

Το O'Leary αποφάσισε ότι το κλειδί για τα φθηνά εισιτήρια ήταν να εφαρμοστούν οι γρήγοροι χρόνοι περιστροφής για τα αεροσκάφη, «κανένα διακοσμητικό στοιχείο», και καμία επιχειρησιακή κατηγορία, καθώς επίσης και ενεργοποιώντας ένα ενιαίο πρότυπο των αεροσκαφών. Μέχρι το 1995, μετά από τη συνεπή αναζήτηση του χαμηλού κόστους επιχειρησιακού προτύπου του, Ryanair γιόρτασε τα 10α γενέθλιά του με τη μεταφορά 2.25 εκατομμύριο επιβατών.

Στη διάρκεια του 1992-1999 δημιουργήθηκε η άρση των ελέγχων της βιομηχανίας αέρα στην Ευρώπη το 1992 έδωσε στους μεταφορείς από μια χώρα της ΕΕ το δικαίωμα να διεκπεραιώσει τις σχεδιασμένες υπηρεσίες μεταξύ άλλων κρατών της ΕΕ και αντιπροσώπευε μια συμαντική ευκαιρία για τη Ryanair. Η αερογραμμά διέθεσε ένα ογκώδη κεφάλαιο 2 δισεκατομμυρίο με διαταγή για την αγορά 45 νέων Boeing 737-800 αεροσκάφη της σειράς του 1998.

Το 2000-06 η αερογραμμή προώθησε τον ιστοχώρο της με on-line κρατήσεις με στόχο την απευθείας πώληση του εισιτηρίου στους επιβάτες και αποκλείοντας τις δαπάνες που επιβλήθηκαν από τους ταξιδιωτικούς πράκτορες. Μέσα σε ένα έτος ο ιστοχώρος χειριζόταν τα τρία τέταρτα όλων των κρατήσεων και αποτελεί τώρα το 100% του συνόλου.

Η Ryanair μέσα στο 2001 προώθησε μια νέα πλήμνη της λειτουργίας της. Αργότερα το ίδιο έτος η αερογραμμή διέταξε 155 νέα Boeing 737-800. Μέσα στο 2002 η Ryanair προώθησε 26 νέες διαδρομές στα δρομολόγια της.

Το 2003 η Ryanair ανήγγειλε τη διαταγή περαιτέρω 100 νέων Boeing 737-800 αεροσκάφη σειράς και το Φεβρουάριο άνοιξε μια Τρίτη υπειρωτική βάση από Μιλάνο-Μπέργκαμο Ιταλία. Τον Απρίλιο του 2003 η Ryanair απέκτησε τον ανταγωνιστή της από KLM σε μια knock-down τιμή. Η επέκταση συνεχίστηκε γρήγορα με τη έναρξη μιας βάσης Στοκχόλμη, Σουηδία. Μέχρι το τέλος του 2003 η αερογραμμή πέταξε 127 διαδρομές των οποίων οι 60 είχαν ανοίξει στους προηγούμενους 12 μήνες .

Η αερογραμμή προώθησε δυο περισσότερες βάσεις το πρώτο εξάμηνο του 2004 , Ρώμη και Βαρκελώνη αυξάνοντας το σύνολο σε 11 πλήμνες .

Κατά τη διάρκεια του 2004, Michael O'Leary προειδοποίησε για ένα «λουτρό αίματος» κατά τη διάρκεια του χειμώνα από τον οποίο μόνο δύο ή τρεις χαμηλού κόστους αερογραμμές θα προέκυπταν, η προσδοκία που είναι ότι αυτές θα ήταν Ryanair και EasyJet. Μια μέτρια απώλεια €3.3 εκατομμύρια το δεύτερο τρίμηνο του 2004 ήταν η πρώτη καταγραμμένη απώλεια της αερογραμμής για 15 έτη. Εντούτοις, η αερογραμμή που αναπηδιέται αμέσως πίσω στα πάντα μεγαλύτερα κέρδη άνοιξε το δρόμο σε περισσότερες νέες διαδρομές ως Ryanair και άλλες αερογραμμές προϋπολογισμών τρύπησαν τις αγορές των χωρών προσθήκης της ΕΕ.

## Κεφάλαιο 3.2

### Έναρξη δρομολογίων από και προς τη Κύπρο

Την έναρξη δρομολογίων από και προς την Κύπρο ανακοίνωσε και επίσημα η αεροπορική εταιρεία χαμηλού κόστους Ryanair, μια από τις μεγαλύτερες αεροπορικές εταιρείες της Ευρώπης, με βάση την Ιρλανδία. Κατά τη διάρκεια δημοσιογραφικής διάσκεψης στη Λευκωσία στις 18 Αυγούστου το 2010 η εκπρόσωπος της εταιρείας Λόρα Μακόρμακ ανακοίνωσε την έναρξη του πρώτου της δρομολογίου τον ερχόμενο Νοέμβριο 2010 Νοέμβριο από και προς Λάρνακα-Charleroi, στο Βέλγιο. Όσον αφορά στο κόστος η κ. Μακορμάκ πως το εισιτήριο για Βρυξέλλες συμπεριλαμβανομένων των φόρων θα κοστίζει μόνο 34,99 ευρώ.

Παράλληλα η Ryanair για να γιορτάσει την έναρξη των νέων δρομολογίων στη Κύπρο δίδει τη δυνατότητα στο επιβατικό κοινό της να ταξιδέψει σε διάφορους προορισμούς της Ευρώπης κατά το μήνα Σεπτέμβριο μόνο με 5 ευρώ.

Ο Πρώτος Εκτελεστικός Διευθυντής της Hermes Airports Alfred Van der Meer ανέφερε πως η έναρξη των δρομολογίων της Ryanair στην Κύπρο θα φέρει ένα μεγάλο αριθμό τουριστών στο νησί και παράλληλα θα συμβάλει πολύ θετικά στην οικονομία της χώρας.

Η χαμηλού κόστους αεροπορική εταιρεία Ryanair γιόρτασε την 1η Δεκεμβρίου την έναρξη του δεύτερου της δρομολογίου από τη Λάρνακα προς τη Βαρκελώνη (Girona), το οποίο θα εκτελείται δύο φορές την εβδομάδα, κάθε Τετάρτη και Κυριακή.

Σε ανακοίνωσή της, η Ryanair αναφέρει ότι «για να γιορτάσει το νέο της δρομολόγιο, η εταιρεία θα προσφέρει ένα εκατομμύριο θέσεις στην εκπληκτική τιμή των 6 ευρώ μόνο».

Τα προσφερόμενα εισιτήρια αφορούν πτήσεις του ευρωπαϊκού δικτύου της Ryanair κατά τη διάρκεια των μηνών Ιανουαρίου και Φεβρουαρίου.

Η Melissa Corrigan Εμπορική Διευθύντρια της Ryanair στη Κύπρο εξέφρασε ότι η αεροπορική εταιρεία Ryanair ότι θα συνεχίσει να αναπτύσσεται την ίδια ώρα που άλλες αεροπορικές εταιρείες αναγκάζονται να εγκαταλείψουν δρομολόγια ενώ ταυτόχρονα βιώνουν μειώσεις στη πληρότητα των πτήσεων και υφίστανται σημαντικές οικονομικές απώλειες.

Επίσης εξέφρασε ότι το επιβατικό κοινό της Ryanair είναι ιδιαίτερα ευαίσθητο όσον αφορά στην εκπληκτικά χαμηλή τιμή των εισιτηρίων, οι ταξιδιώτες από και προς τη Κύπρο είναι πλέον σε θέση να αξιοποιήσουν τα εγγυημένα χαμηλά ναύλα της Ryanair και να αποφύγουν τις επιπρόσθετες χρεώσεις καυσίμων.

Σημειώνεται ότι η μεταφορά 60.000 επιβατών από τη Ryanair στη Κύπρο δημιουργεί τουλάχιστον άλλες 60 νέες θέσεις εργασίας.

Με τις θερμοκρασίες να πέφτουν κατακόρυφα σχεδόν σε όλη την Ευρώπη και τα χιόνια να καλύπτουν το μεγαλύτερο μέρος της υπείρου, χιλιάδες τουρίστες έχουν πλέον την ευκαιρία να ανακαλύψουν όλο το χρόνο την ηλιόλουστη Κύπρο, τον ήπιο φθινόπωρο της απολαμβάνοντας τα πολύ φτηνά εισιτήρια και τις απευθείας πτήσεις.



## **Κεφάλαιο 3.3**

### **Περιορισμοί του αερομεταφορέα**

Η Ryan air προειδοποιεί τους επιβάτες ότι κατά την ώρα του check-in πρέπει να έχουν μαζί τους την κάρτα επιβίβασης τους τυπωμένη πάνω σε σελίδα A4. Κάθε επιβάτης παραλείποντας να υποβάλει την κάρτα επιβίβασης του στην ασφάλεια του αεροδρομίου θα επιβαρύνονται με ποινή επανέκδοσης της κάρτας επιβίβασης και θα δίνουν το ποσό το 40 ευρώ. Η Ryanair διατηρεί το δικαίωμα σε περίπτωση που κάποιος επιβάτης δεν τηρήσει τους κανόνες να ακυρώσει τη κράτηση του χωρίς επιστροφή χρημάτων.

Ο αερομεταφορέας ευθύνεται για τις ζημιές που θα υπάρξουν σε περίπτωση που καθυστερήσουν οι επιβάτες και δεν μπορούν να αναχωρήσουν στην προβλεπόμενη ώρα αναχώρησης

### **Αποσκευές και Χειραποσκευές**

Η αεροπορική εταιρεία Ryanair διατηρεί ειδικούς κανονισμούς για τις αποσκευές και τις χειραποσκευές των επιβατών.

Οι επιβάτες μπορούν να μεταφέρουν μέχρι και 2 αποσκευές μέχρι και 20 kg. Οι επιβάτες πρέπει να δίνουν αντίτιμο 30 ευρώ για κάθε αποσκευή όταν την πληρώνουν ηλεκτρονικά αλλιώς στο αεροδρόμιο πρέπει να πληρώνουν 40 ευρώ. Είναι κάποιοι όροι που έχει η αεροπορική εταιρεία που οι επιβάτες πρέπει να τηρούν για να μπορούν να πετάξουν μαζί της χωρίς να έχουν προβλήματα.

Η χειραποσκευή που θα έχουν οι επιβάτες μαζί τους στο αεροπλάνο δεν πρέπει να ξεπερνά τα 10kg και με μέγιστες διαστάσεις 55cm-40cm-20cm.

Σε περίπτωση μεγαλύτερου μεγέθους χειραποσκευή θα αρνηθεί στη πύλη επιβίβασης και με πρόστιμο 35 ευρώ θα τοποθετούνται στο χώρο αποσκευών στο αεροπλάνο.

Σε περίπτωση καθυστέρησης της αποσκευής ο αερομεταφορέας ευθύνεται εξολοκλήρου για τις ζημιές.

Ο αερομεταφορέας είναι υπεύθυνος για την καταστροφή, απώλεια ή φθορά των αποσκευών των επιβατών.

## **Προτεραιότητα επιβίβασης**

Η Ryanair λειτουργεί ένα ανεκχώρητο πολιτικής θέσεων έτσι ώστε συγκεκριμένες θέσεις δεν μπορεί να γίνει προκράτηση. Γι' αυτό το λόγο ακολουθεί ένα σύστημα όπου οι επιβάτες να επιβιβάζονται κατά προτεραιότητα. Το σύστημα επιτρέπει στον επιβάτη να επιβιβαστεί πρώτος στο αεροσκάφος και να επιλέξει τη θέση που επιθυμεί.

Οι επιβάτες για να μπορούν να έχουν προτεραιότητα επιβίβασης πρέπει με την αγορά του εισιτηρίου τους να πληρώσουν το αντίτιμο των 4 ευρώ και έτσι διεκδικούν την προτεραιότητα επιβίβασης.

## **Ματαίωση Πτήσεων**

Η αεροπορική εταιρεία Ryanair ακολουθεί μια τακτική όταν μια πτήση ακυρωθεί πριν την ημερομηνία αναχώρησης του ταξιδιού ή έχει καθυστέρηση περισσότερο από 3 ώρες τότε δικαιούται πλήρη επιστροφή των χρημάτων που έχουν καταβληθεί.

Σύμφωνα με το άρθρο 7 του κανονισμού 261/2004 της ΕΕ η Ryanair δεν παρέχει χρηματική αποζημίωση για τις πτήσεις τις οποίες καθυστερούν ή ακυρώνονται για διάφορους λόγους από την αεροπορική εταιρεία.

## **Κεφάλαιο3. 4**

### **Η στρατηγική που ακολουθεί η Ryanair**

Η Ryanair ακολουθεί μια στρατηγική στην οποία έχει πολύ χαμηλούς ναύλους στα αεροπορικά εισιτήρια που αποσκοπούν στην τόνωση της ζήτησης από το επιβατικό κοινό που ταξιδεύει για λόγου αναψυχής και επαγγελματικούς.

Η Ryanair καθορίζει τους ναύλους των εισιτηρίων με βάση τη ζήτηση σε συγκεκριμένες πτήσεις και το χρονικό διάστημα που απομένει έως την ημερομηνία αναχώρησης της πτήσης και με υψηλότερες τιμές που εφαρμόζονται στις πτήσεις με υψηλότερα επίπεδα ζήτησης και για κρατήσεις που γίνονται πολύ κοντά στην ημερομηνία αναχώρησης.

Η στρατηγική που ακολουθεί η Ryanair είναι να παραδώσει στο πελάτη την καλύτερη δυνατή απόδοση σχετικά με τις απαιτήσεις που έχει ο πελάτης.

Σύμφωνα με τα δημοσιεύματα από την Ένωση Ευρωπαϊκών Αεροπορικών Εταιρειών σχετικά με τις στατιστικές των αεροπορικών εταιρειών η Ryanair έχει επιτύχει την καλύτερη ακρίβεια, τις λιγότερες χαμένες τσάντες και τις λιγότερες ακυρώσεις στις πτήσεις. Η Ryanair έχει χαμηλό λειτουργικό κόστος από κάθε άλλη διαβαθμισμένη ευρωπαϊκή αεροπορική εταιρεία μεταφοράς επιβατών. Η αεροπορική εταιρεία καταβάλλει κάθε δυνατή προσπάθεια για την μείωση ή τον έλεγχο των τεσσάρων πρωτογενών δαπανών που ενέρχονται στη λειτουργία μιας μεγάλης αεροπορικής εταιρείας και είναι ο εξοπλισμός του αεροσκάφους και το κόστος, την παραγωγικότητα του προσωπικού, το κόστος εξυπηρέτησης των πελατών και τη πρόσβαση στο αεροδρόμιο.

Αρχική στρατηγική της Ryanair για τον έλεγχο της απόκτησης αεροσκαφών το κόστος ήταν να αγοράζουν μεταχειρισμένα αεροσκάφη του ίδιου τυπου.

Από το 1994 έως το 1998 η αεροπορική εταιρεία αγόρασε αεροσκάφη Boeing 737-200<sup>A</sup> τα οποία κατά την ημερομηνία αγοράς τα αεροσκάφη ήταν ηλικίας μεταξύ 11-17 ετών .

Στα τέλη της δεκαετίας του 1990 υπήρξε μια σημαντική μείωση του αριθμού των χρησιμοποιούμενων αεροσκαφών διαθέσιμο στην αγορά. Κατά συνέπεια, η Ryanair το Μάρτιο του 1998 ανακοίνωσε ότι θα ξεκινήσει την αγορά νέου Boeing 737-800 επόμενης γενιάς.

Η Ryanair επιδιώκει τον έλεγχο του κόστους του εργατικού δυναμικού με τη συνεχή βελτίωση της παραγωγικότητας του εργατικού. Κατά το έτος 2004 η παραγωγικότητα υπολογίζεται βάση των επιβατών ανά εργαζόμενο και συνέχισε να βελτιώνεται αυξάνοντας σε 10.049 επιβάτες, 21% βελτίωση σε σχέση με το προηγούμενο έτος.

Η αποζημίωση των εργαζομένων τονίζει την παραγωγικότητα με το να πληρώνει κίνητρα η αεροπορική εταιρεία συμπεριλαμβανομένων των προμηθειών για τις πωλήσεις προϊόντων στους συνοδούς πτήσης και πληρωμές με βάση των αριθμών των ωρών από τους πιλότους και το πλήρωμα θαλάμου των επιβατών.

Η Ryanair κάνει προσπάθειες για τον έλεγχο της πρόσβασης στους αερολιμένες και τις δαπάνες παροχής υπηρεσιών από αερολιμένες που προσφέρουν ανταγωνιστικούς όρους κόστους. Η αεροπορική εταιρεία έχει καταφέρει να αυξήσει την επιβατική κίνηση σε αυτά τα αεροδρόμια και έχει τη δυνατότητα να διαπραγματεύεται για ευνοϊκές συμβάσεις με αυτούς τους αερολιμένες και τη πρόσβαση στις εγκαταστάσεις τους.

Η Ryanair καταβάλλει περαιτέρω προσπάθεια για τη μείωση των τελών αεροδρομίου και επιλέγουν ότι είναι εφικτό για τις λιγότερο ακριβές τοποθεσίες πύλης καθώς και υπαίθριας επιβίβασης σκάλες και όχι ακριβότερα jetways.

Η Ryanair δεσμεύεται για την ασφάλεια του επιβατικού κοινού και είναι η πρωταρχική προτεραιότητα της εταιρείας. Η δέσμευση αυτή αρχίζει με τη πρόσληψη και εκπαίδευση των χειριστών της αεροπορικής εταιρείας τα πληρώματα καμπίνας και του προσωπικού συντήρησης και περιλαμβάνει μια πολιτική συντήρησης των αεροσκαφών της σύμφωνα με τα υψηλότερα ευρωπαϊκά πρότυπα αεροπορικής βιομηχανίας.

Παρά το γεγονός ότι η Ryanair επιδιώκει να διατηρήσει το στόλο της με αποδοτικά οικονομικό τρόπο, δεν επιδιώκει να αυξήσει το κόστος λειτουργίας της αεροπορικής εταιρείας με την στρατηγική των χαμηλών προς τους τομείς της ασφάλειας, συντήρησης, εκπαίδευσης ή διασφάλισης της ποιότητας. Τακτική συντήρηση και επισκευή των αεροσκαφών πραγματοποιείται στο Δουβλίνο, Λονδίνο Γλασκώβη, Shannon και Μιλάνο από τη Ryanair και σε άλλα αεροδρόμια από εργολάβους συντήρησης αεροσκαφών.



## **Κεφάλαιο 3.5**

### **Δρομολόγια που εκτελεί η Ryanair**

Η Ryanair ξεκινά τα δρομολόγια της από και προς τη Κύπρο το Νοέμβριο του 2010. Το πρώτο δρομολόγιο της είναι το Charleroi των Βρυξελλών. Αργότερα ανακοινώθηκε το δρομολόγιο από Λάρνακα και Σιαρλερουά στο Βέλγιο, Λάρνακα σε Βαρκελώνη και Στοκχόλμη.

Η Ryanair εκτελεί τα εξής δρομολόγια: από Ρόδο σε Μιλάνο, Πίζα, Ρώμη. Από Κω σε Φρανκφούρτη και Μιλάνο. Από Βόλο σε Μιλάνο και Φρανκφούρτη.

Εκτελεί επίσης δρομολόγια από Δουβλίνο σε Λονδίνο Gatwick, Λονδίνο Stansted σε Δουβλίνο, Manchester σε Δουβλίνο, Μαδρίτη σε Βρυξέλλες, Μαδρίτη σε Βαλένθια, Εδιμβούργο σε Δουβλίνο, Μαδρίτη σε Αλικάντε, Birmingham σε Δουβλίνο, Σεβίλλη σε Βαρκελώνη, Milan Bergamo σε Trapani Birgi, Μαδρίτη σε Porto, Δουβλίνο σε Λονδίνο Luton και Δουβλίνο σε Liverpool.

## **Κεφάλαιο 4**

### **Αεροπορική εταιρεία Thomas Cook**

#### **4.1 Ιστορία της εταιρείας**

Η Thomas cook είναι μια ταξιδιωτική εταιρεία που δημιουργήθηκε στις 19 Ιουνίου 2007 από τη συγχώνευση Thomas Cook AG και PLC ομάδας MyTravel.

Με έναν κοινό στόλο στη συγχώνευση 97 αεροσκαφών, 2.926 καταστημάτων, 32.722 υπαλλήλων και πάνω από 19.1 εκατομμυρίων πελατών ετησίως η νέα ομάδα έγινε η δεύτερη μεγαλύτερη ταξιδιωτική εταιρεία στην Ευρώπη και ο μεγαλύτερος στις Σκανδιναβικές, Ολλανδικές, Γαλλικές, Γερμανικές και Βορειοαμερικανικές αγορές του UK. Ο Thomas cook έχει 5 εν πλήρη υποκαταστήματα Thomas cook UK, Thomas cook κάτω χώρες, Thomas cook Γαλλία, Thomas cook Βέλγιο, Thomas Cook Destinations και μετοχές πλειοψηφίας στον κόνδορα Flugdienst και TC Touristik.

Ο Thomas Cook χρησιμοποίησε για να έχει μια συμφωνία προνομίου στη Μέση Ανατολή - συγκεκριμένα στα Ηνωμένα Αραβικά Εμιράτα μέσω μιας συμφωνίας κατόχων άδειας με μια τοπική ομάδα είχε καλέσει ομάδα Al Rostamani. Η επιχείρηση έχει ολοκληρωθεί τώρα αφού πωλήθηκε το εμπορικό σήμα του Thomas Cook στις μετοχές του Ντουμπάι που προγραμματίσαν να το χρησιμοποιήσουν στη Μέση Ανατολή. Εντούτοις στις 6 Μαρτίου 2008, ο Thomas Cook Group έχει αγοράσει πίσω το εμπορικό σήμα από τις μετοχές του Ντουμπάι για κατ' εκτίμηση 249 εκατομμύριο ευρώ. Μετά από την κατάθλιψη αγοράς, ιδιαίτερα μετά από τις επιθέσεις 11 Σεπτεμβρίου 2001, ο Thomas Cook AG είχε αρχίσει ένα πρόγραμμα αντεπένδυσης με τη διάθεση από μερικές από τις θυγατρικές και τις επιχειρησιακές επιχειρήσεις του για να ακολουθήσει ένα ιδιαίτερα εύκαμπτο επιχειρησιακό πρότυπο και να γίνει ελαφριά επιχείρηση προτερημάτων με τον ελάχιστο κύριο δεσμό επάνω. Η επιχείρηση εστιάζει στην Ευρώπη για την πώληση των οργανωμένων διακοπών και των κατάλληλων διακοπών για τις συγκεκριμένες απαιτήσεις των πελατών.

Στις 21 Δεκεμβρίου 2005, Thomas Cook AG, που πωλείται από το Thomas Cook International Markets, μια επιχείρηση που περιλαμβάνει 60% του πασσάλου στο Thomas Cook Ινδία στο Ντουμπάι οικονομικό LLC, ένα μέρος Ομάδα επένδυσης του Ντουμπάι που διαχειρίζεται τα ενδιαφέροντα οικονομικών και ακίνητων περιουσιών HH Sheikh Al Maktoum Rashid δοχείων του Mohammed, κυβερνήτης Ντουμπάι.

Ο Thomas Cook Ινδία έχει υπάρξει για 124 έτη και ενεργοποιεί 60 γραφεία στις διάφορες θέσεις. Μετά από τη λήψη από το Ντουμπάι οικονομικό LLC, ο Thomas Cook Ινδία έχει αναλάβει Forex LKP, ένα από τα κύρια σπίτια συναλλάγματος της Ινδίας και πιο πρόσφατα την εταιρία ταξιδιού της Ινδίας (TCI), το κύριο ταξίδι της Ινδίας και την εταιρία τουρισμού. Μετά από αυτό, Thomas Cook Overseas Limited, ένα εν πλήρη κυριότητα υποκατάστημα του Thomas Cook UK εκποιήθηκε, τις προάλλες στο Ντουμπάι οικονομικό LLC. Ο Thomas Cook Overseas Ltd αποτελείται από 19 γραφεία ταξιδιών, 22 ανταλλαγές νομίσματος μέσα Αίγυπτος με 371 υπαλλήλους και κατά τη διάρκεια το 2005 το επιχειρησιακό έτος είχε έναν κύκλο εργασιών ακριβώς κάτω από €6 εκατομμύρια. Ο Thomas cook μπήκε σύντομα στην αγορά για να εκποιήσει αυτή τη φορά δυο από τα υποκαταστήματα του Thomas cook Ταϊλάνδη και Thomas cook Μέση Ανατολή. Ο Thomas cook Μέση Ανατολή αποτελείται από την περιοχή της μέσης Ανατολής η οποία έχει δοκιμάσει ένα βραχίονα στο ταξίδι και στο τουρισμό ειδικά σε ισχύ όπως το Ντουμπάι Κατάρ Αμάν.



## **Κεφάλαιο 4.2**

### **Περιορισμοί του αερομεταφορέα**

Η αεροπορική εταιρεία Thomas cook προσδοκεί να κάνει το ταξίδι του επιβάτη όσο γίνεται πιο άνετο και ευχάριστο.

Γι' αυτό το λόγο η εταιρεία προσφέρει μια ολοκληρωμένη σειρά από υπηρεσίες που προορίζονται για να καλύψουν τις ανάγκες των επιβατών.

Για λόγους ασφάλειας η Thomas cook συνιστά στους επιβάτες ένα σε περίπτωση που έχουν κάποιο πρόβλημα υγείας να προσκομίζουν κάποιο δικαιολογητικό από τον ιατρό τους για να μπορούν να ταξιδέψουν. Σε αντίθετη περίπτωση η αερογραμμή δεν θα φέρει καμία ευθύνη.

### **Χρήστες αναπηρικών αμαξιών**

Οι επιβάτες που φέρουν κατά το ταξίδι τους αναπηρική καρέκλα θα γίνεται δωρεάν η μεταφορά. Δεδομένου ότι μια αναπηρική καρέκλα θα μπορεί να μεταφερθεί στο αμπάρι και να μπορείτε να την πάρετε από το χώρο παραλαβής των αποσκευών σας.

Για οποιαδήποτε ζημιά φέρει η αναπηρική καρέκλα και προκληθεί κατά τη διάρκεια του ταξιδιού η αεροπορική εταιρεία είναι υπεύθυνη για όλη τη ζημιά.

Η αεροπορική εταιρεία για λόγους ασφάλειας πρέπει να γνωρίζει για το μέγεθος και το βάρος της αεροπορικής καρέκλας σας και αν η αναπηρική καρέκλα μπορεί να συμπτυχθεί

### **Αποσκευές**

Οι επιβάτες έχουν τη δυνατότητα όταν αγοράζουν το εισιτήριο τους να αγοράζουν και την αποσκευή τους ηλεκτρονικά. Μπορεί να γίνει η πληρωμή της αποσκευής και στο αεροδρόμιο. Υπάρχουν περιορισμοί σχετικά με τις διαστάσεις τις αποσκευής και της χειραποσκευής που ο επιβάτης πρέπει να τις τηρεί. Οι διαστάσεις που πρέπει να έχει η χειραποσκευή είναι 43 cm x 28 cm x 23 cm και το βάρος που πρέπει να έχει είναι 5 κιλά. Σε περίπτωση καθυστέρησης των αποσκευών η αεροπορική εταιρεία έχει την ευθύνη και αποζημιώνει τον επιβάτη με το ποσό των 1000 ευρώ. Εάν ο επιβάτης έχει πράγματα αξίας στην αποσκευή του οφείλει ο ίδιος ο πελάτης να το δηλώνει κατά την ώρα του check-in αλλιώς ο αερομεταφορέας δεν θα φέρει καμία ευθύνη.

## Κεφάλαιο 4.3

### Δρομολόγια που εκτελεί η αεροπορική εταιρεία Thomas cook

Τα δρομολόγια που εκτελεί ο αερομεταφορέας είναι στο Βέλγιο, Βρυξέλλες, Οστάνδη, Λιέγη, Βουλγαρία, Βάρνα, Burgas, Διάσπαση, Κάιρο, Luxor, Sharm el sheikh, Γαλλία, Lourdes/Tardes. Στη Κύπρο πραγματοποιεί τα δρομολόγια του στα αεροδρόμια Λάρνακας και Πάφου. Στην Ελλάδα τα δρομολόγια που εκτελεί είναι στα αεροδρόμια της Αθήνας, Χανιά, Χίο, Κέρκυρα, Ηράκλειο, Κω, Μυτιλήνη, Λέσβο, Μύκονο, Ρόδο, Σαντορίνη, Ζάκυνθος. Στην Ιταλία εκτελεί δρομολόγια στη Νάπολη, Παλέρμο, Κατάνια, Βενετία, Ρίμινι. Εκτελούνται δρομολόγια στις Μαράκες στο Άμστερνταμ, Μαδέρα, Λισσαβώνα, Αλικάντε, Αλμερία, Βαρκελώνη, Gerwna, Ibiza, Μάλαγα, Μαγιόρκα, Tenerife South. Επίσης υπάρχουν δρομολόγια στη Τυνησία, Κωνσταντινούπολη, Antalya, Dalaman.



## Κεφάλαιο 5

### Αεροπορική εταιρεία Monarch

#### 5.1 Ιστορία της εταιρείας

Η Monarch Airlines θεωρείται μια από τις κυρίαρχες και παλαιότερες αεροπορικές εταιρείες με ναυλωμένες πτήσεις από και προς τη Βρετανία.

Όταν η εταιρεία ξεκίνησε την πορεία της το 1967 διέθετε μόλις 2 αεροσκάφη και 146 άτομα προσωπικό. Σήμερα, η Monarch Airlines απασχολεί περισσότερα από 3.000 άτομα, διαθέτει 32 αεροσκάφη, Boeing και Airbus, ενώ πετάει σε περίπου 100 τουριστικούς προορισμούς. Πλέον θεωρείται ως μια από τις ισχυρότερες αεροπορικές εταιρείες χαμηλού κόστους και μεταφέρει περισσότερους από 6 εκατομμύρια επιβάτες το χρόνο, κυρίως κατόπιν συμφωνιών με τους μεγαλύτερους tour operators παγκοσμίως. Η Monarch Airlines διαθέτει 185.000 θέσεις ετησίως για την Κύπρο και εκτελεί δρομολόγια από το Μπέρμινγχαμ, το Λούτον, το Μάντσεστερ και το Γκάτγουικ προς το αεροδρόμιο Λάρνακας καθ' όλη τη διάρκεια του χρόνου.

Πρόσφατα, η βραβευμένη αεροπορική εταιρεία, αποφάσισε να επεκτείνει την επιτυχημένη υπηρεσία διαδικτυακής κράτησης θέσεων “online check-in”, διαθέτοντάς την πλέον και στους επιβάτες που ταξιδεύουν σε προγραμματισμένες πτήσεις από το αεροδρόμιο Λάρνακας. Πλέον, οι επιβάτες προγραμματισμένων πτήσεων της Monarch που ταξιδεύουν από το αεροδρόμιο Λάρνακας μπορούν από την άνεση του σπιτιού τους να επιβεβαιώσουν τις θέσεις τους στο διαδίκτυο και να εκτυπώσουν την κάρτα επιβίβασής τους.

Η διαδικτυακή κράτηση θέσεων είναι διαθέσιμη μέχρι και 4,5 ώρες πριν από την επιβίβαση, μειώνοντας έτσι τον απαιτούμενο χρόνο παρουσίας στο αεροδρόμιο και διασφαλίζοντας τις θέσεις εκ των προτέρων

. Πάντως, στοιχεία της Monarch καταδεικνύουν ότι η Κύπρος θεωρείται από τους δημοφιλέστερους προορισμούς των Βρετανών επιβατών, καθώς στις φετινές κρατήσεις της για την περίοδο Ιουλίου – Αυγούστου καταγράφηκε αύξηση 11% σε σύγκριση με πέρυσι.

## Κεφάλαιο 5.2

### Σημαντικά Γεγονότα της Monarch airlines

Στις αρχές της δεκαετίας του 1970, η επέκταση της βιομηχανίας των διακοπών απαίτησε πιο γρήγορα ταξίδια. Μέχρι το 1972, η εταιρεία χαμηλού κόστους μετέφερε πάνω από 500.000 επιβάτες.

Δέκα χρόνια αργότερα υπήρξε η πρώτη αεροπορική εταιρεία ναυλωμένων πτήσεων στο κόσμο για να καταδικάσει το νέο Boeing 757 ένα υπερσύγχρονο jet δικινητήριο.

Είχαν παραγγείλει τέσσερα αεροπλάνα και η Boeing ήταν διατεθειμένη να συνεργαστεί μαζί με την αεροπορική εταιρία για να προσαρμόσει τα αεροσκάφη με τον τρόπο που θέλει η εταιρεία.

Μέχρι τη δεκαετία του 1980 πολλοί άνθρωποι ήθελαν να ταξιδεύουν ανεξάρτητα των οργανωμένων ταξιδιών. Ήθελαν να πραγματοποιούν το ταξίδι τους όπως ακριβώς το ήθελαν οι ίδιοι και το κατάλυμα όπως το προτιμούσαν.

Το 1986 η πρώτη προγραμματισμένη πτήση απογειώθηκε για Μενόρκα από Luton και ταξίδεψαν με αεροσκάφος Boeing 737-200.

Το 1999 προστέθηκε στο στόλο της εταιρείας το Airbus A330. Αυτό το χαρακτηριστικό της νέας καμπίνας Premium με μια σειρά από αναβαθμισμένες παροχές, όπως η αύξηση του καθίσματος σε πλάτος και σε βραχίονα.

Η Monarch το 2001 ξεκίνησε το πρώτο διαδικτυακό εργαλείο κράτησης επιτρέποντας στους επιβάτες της να κλείσουν πτήσεις απευθείας με την αεροπορική εταιρεία χωρίς να χρειάζεται να μιλήσουν σε ένα τηλεφωνικό κέντρο ή μέσω ενός ταξιδιωτικού πράκτορα. Το 2005 έγινε η προσθήκη στο στόλο της εταιρείας το νέο Boeing 767 επιτρέποντας την περαιτέρω επέκταση του δικτύου δρομολογίων της εταιρείας.

Το Μάρτιο του 2007 οι online κρατήσεις που έχουν γίνει μέσω της ιστοσελίδας [www.flyMonarch.com](http://www.flyMonarch.com) ξεπέρασαν το 90% των κρατήσεων από το προηγούμενο έτος.



## **Κεφάλαιο 5.3**

### **Όροι και προϋποθέσεις της αεροπορικής εταιρείας**

#### **Περιορισμοί ναύλων**

Η αεροπορική εταιρεία Monarch ανακοίνωσε ότι οι τιμές των εισιτηρίων δεν επιστρέφονται σε καμία περίπτωση.

Οι αλλαγές των εισιτηρίων επιτρέπονται μέχρι 3 ώρες πριν από την αναχώρηση του ταξιδιού με τη καταβολή των εφαρμοστέων τελών καθώς και τη κάθε αύξηση των τιμών στην αγορά. Οι αποσκευές των επιβατών δεν θα πρέπει να ξεπερνούν τα 20kg και κάθε αποσκευή θα έχει τη χρέωση των 20 ευρώ κατά την ώρα του check-in.

Οι υπέρβαρες αποσκευές θα χρεώνονται στο ισχύον επιτόκιο τη στιγμή της πτήσης.

#### **Προκαταβολές**

Κατά τη διάρκεια της πτήσης εάν κάποιος επιβάτης σκοτωθεί ή τραυματιστεί ο αερομεταφορέας οφείλει να καταβάλει προκαταβολή για άμεση κάλυψη των άμεσων οικονομικών αναγκών εντός 15 ημερών από τη ταυτοποίηση του προσώπου που δικαιούται την αποζημίωση. Σε περίπτωση θανάτου η προκαταβολή δεν είναι μικρότερη του ποσού των 19.300 ευρώ.

#### **Καθυστέρηση και απώλεια αποσκευών**

Σε περίπτωση καθυστέρησης αποσκευών, ο αερομεταφορέας ευθύνεται για τις ζημιές εκτός εάν έλαβε όλα τα εύλογα μέτρα για να αποφευχθεί η καθυστέρηση ή εκτός εάν ήταν αδύνατο να λάβει τα μέτρα αυτά.

Η ευθύνη του αερομεταφορέα για την εν λόγω καθυστέρηση των αποσκευών περιορίζεται στο ποσό των 1000 ευρώ.

Ο αερομεταφορέας είναι υπεύθυνος για την απώλεια, καταστροφή ή φθορά των αποσκευών με τη καταβολή του ποσού των 1.200 ευρώ. Στη περίπτωση των ελεγμένων αποσκευών αυτή είναι ικανή υπαιτιότητα ακόμη και αν δεν είναι εάν η αποσκευή έφερε ελαττώματα. Στη περίπτωση της ανεξέλεγκτης αποσκευής ο αερομεταφορέας είναι υπεύθυνος μόνον εφόσον η ζημία οφείλεται σε υπαιτιότητα.



### **Εγγύηση ασφάλειας της αεροπορικής εταιρείας**

Η Εγγύηση ασφάλειας που προσφέρει ο αερομεταφορέας χαμηλού κόστους προστατεύει τους επιβάτες του κατά την κράτηση του εισιτηρίου τους online γι' αυτό δεν υπάρχει λόγος ανησυχίας για την ασφάλεια της πιστωτικής ή χρεωστικής τους κάρτας. Η Monarch airline είναι σίγουρη για την ασφάλεια που προσφέρει στους επιβάτες της για τις συναλλαγές που διαπράττουν και κάθε κράτηση υποστηρίζεται με την εγγύηση του ασφαλούς λογισμικού διακομιστή της εταιρείας το οποίο είναι πρότυπο της βιομηχανίας και είναι από τα καλύτερα λογισμικά που είναι διαθέσιμα σήμερα στην αγορά για ασφαλείς συναλλαγές εμπορίου.

### **Προσωπικά δεδομένα των επιβατών**

Ο αερομεταφορέας δεν αποθηκεύει δεδομένα προσωπικού χαρακτήρα εκτός Ευρωπαϊκού Οικονομικού Χώρου, ωστόσο ενδέχεται να χρειαστεί να περάσει σε ορισμένες ή όλες τις προσωπικές πληροφορίες που μας παρέχει σε ορισμένους Κυβερνητικούς οργανισμούς προκειμένου να πραγματοποιήσει την οργάνωση του ταξιδιού των επιβατών. Η αεροπορική εταιρεία μπορεί επίσης να χρησιμοποιήσει τα στοιχεία των επιβατών για να επικοινωνήσει μαζί τους σχετικά με τη διαχείριση της κράτησης και την ενημέρωσή τους σχετικά με το online check-in όποτε είναι διαθέσιμο.

## **Κεφάλαιο 5.4**

### **Δρομολόγια που εκτελεί η Monarch Airline**

Η αεροπορική εταιρεία Monarch εκτελεί δρομολόγια από Birmingham International σε Αλγερία, Αλικάντε, Φαραώ, Dalaman, Λανθαρότε, Γκραν Κανάρια, Φουερτεβεντούρα, Τμπιζα, Λάρνακα, Μάλαγα, Πάλμα, Μενόρκα, Tenerife South.

Εκτελεί προγραμματισμένα δρομολόγια από Λονδίνο Gatwick σε Αλικάντε, Φαραώ, Τμπιζα, Λάρνακα, Μάλαγα, Πάλμα, Tenerife South και Μενόρκα.

Από Λονδίνο Luton σε Γιβραλτάρ, Λάρνακα, Μάλαγα, Πάλμα, Tenerife South και Λανθαρότε.

Από Manchester σε Αλμερία, Αττάλεια, Tenerife South, Μάλαγα, Λάρνακα, Μενόρκα, Πάλμα, Τμπιζα, Γιβραλτάρ, Φουερτεβεντούρα, Φαραώ και Βαρκελώνη.

## Κεφάλαιο 6

### Μεθοδολογία

Στόχοι και Σκοποί της έρευνας:

Οι κυριότεροι στόχοι της έρευνας:

- Να μελετηθούν οι αεροπορικές εταιρείες χαμηλού κόστους σύμφωνα με τις προτιμήσεις του επιβατικού κοινού.
- Να ενισχυθούν οι προσπάθειες για τη βελτίωση των τρόπων προώθησης και διαφήμισης των αεροπορικών εταιρειών χαμηλού κόστους με στόχο την αύξηση του επιβατικού κοινού.
- Να ενισχυθούν οι προσπάθειες για την καλύτερη αντιμετώπιση από το επιβατικό κοινό σχετικά με την ασφάλεια των αεροπορικών εταιρειών χαμηλού κόστους.

Οι κυριότεροι σκοποί της έρευνας:

- Να ανακαλυφθεί ποια αεροπορική εταιρεία προτιμούν οι επιβάτες και χρησιμοποιούν πιο συχνά και για ποιους λόγους.
- Να μάθουμε σε ποιους τομείς υστερεί η κάθε αεροπορική εταιρεία και πως μπορούν να βελτιωθούν σύμφωνα με τις απαιτήσεις του επιβατικού κοινού.

1) Η έρευνα έγινε για τις αεροπορικές εταιρείες χαμηλού κόστους διαφόρων χωρών.

2) Η εκτίμηση αφορά επιβάτες που ταξιδεύουν και γνωρίζουν τις αεροπορικές εταιρείες χαμηλού κόστους κατά τη χρονική περίοδο 2010-2011 και τα στοιχεία είναι κατά 70% πλήρη.

3) Η επιλογή του δείγματος πραγματοποιήθηκε με τη μέθοδο της <<απλής δειγματοληψίας>>.

4) Χρησιμοποιήθηκε η μέθοδος <<κατά στρώματα>>, της απλής τυχαίας δειγματοληψίας με βάση το φύλο, την ηλικία, το επάγγελμα, την μόνιμη κατοικία, την χώρα προέλευσης.

Έτσι τα ερωτηματολόγια που απαντήθηκαν ως προς το φύλο ήταν 45 άνδρες και 55 γυναίκες.

Ως προς την ηλικία τα άτομα ηλικίας 18-24 ήταν το 25%, άτομα ηλικίας 25-40 ήταν το 45%, άτομα ηλικίας 41-55 ήταν το 19% και τα άτομα ηλικίας 56> ήταν το 11%.

Σύμφωνα με τα ερωτηματολόγια όσον αφορά το τόπο διαμονής ήταν στη Λευκωσία το 28% , στη Λεμεσό το 32%, στη Λάρνακα το 25% και στη Πάφο το 15%.

- 1) Για το ερωτηματολόγιο χρησιμοποιήθηκαν ερωτήσεις κλειστού τύπου, ερωτήσεις ανοικτού τύπου και ερωτήσεις likert.
- 2) Το ερωτηματολόγιο πλαισίωσαν 17 ερωτήσεις μαζί με τα δημογραφικά στοιχεία.
- 3) Οι ερωτήσεις έγιναν με προσωπική επαφή για τη καλύτερη ανταπόκριση στη εγκυρότητα των απαντήσεων. Τα ερωτηματολόγια δόθηκαν στο κρατικό αερολιμένα Λάρνακας απευθείας στους επιβάτες.
- 4) Έγινε καταμέτρηση των ερωτηματολογίων.
- 5) Μελετήθηκαν τα δεδομένα του ερωτηματολογίου.
- 6) Συζητήθηκε η <<εγκυρότητα>> των απαντήσεων.
- 7) Μετρήθηκαν οι απαντήσεις και καταχωρήθηκαν τα δεδομένα.
- 8) Βρέθηκε το ποσοστό ανά απάντηση σε κάθε δεδομένο, με τη μέθοδο της απλής αναλογικής.
- 9) Καταχωρήθηκαν τα δεδομένα με σειρά προτίμησης.
- 10) Δημιουργήθηκαν τα διαγράμματα και οι πίττες, ανάλογα με τα δεδομένα του ποσοστού.
- 11) Σε ξεχωριστό κεφάλαιο αναφέρονται τα συμπεράσματα του ερωτηματολογίου.
- 12) Τα ευρήματα αναφέρθηκαν όλα καθώς θεωρήθηκαν στατιστικώς σημαντικά.
- 13) Τέλος προτάσσονται <<προτάσεις βελτίωσης>>.

## Κεφάλαιο 7

### ΕΡΩΤΗΜΑΤΟΛΟΓΙΟ

Η έρευνα αυτή έγινε για να ανακαλύψουμε τη προτίμηση των χαμηλού κόστους αερογραμμών στην Κύπρο. Η έρευνα πραγματοποιείται από τη φοιτήτρια Ιωάννα Κιτρομήλη του τμήματος Διοίκησης Τουριστικών Επιχειρήσεων για την εκπόνηση της πτυχιακής εργασίας.

#### Ερώτηση 1

Πόσο συχνά ταξιδεύετε;

Πολύ     Αρκετά     Λίγο     Καθόλου

#### Ερώτηση 2

Ποιες από τις παρακάτω αεροπορικές εταιρείες χαμηλού κόστους γνωρίζετε;

**BLUE AIR**     **EASYJET**     **RYANAIR**     **THOMAS COOK**   
**MONARCH**

#### Ερώτηση 3

Από πού έχετε ακούσει για τις εταιρείες αυτές;

Διαδίκτυο-Internet     Εφημερίδες-Περιοδικά     Τηλεόραση     Ραδιόφωνο   
Άλλο

#### Ερώτηση 4

Χρησιμοποιείτε τις αεροπορικές εταιρείες χαμηλού κόστους;

Ναι     Όχι

**Αν Ναι συνεχίστε στην ερ.5**

**Αν Όχι προχωρήστε στην ερ.12**

### Ερώτηση 5

Με ποια από τις παρακάτω αεροπορικές εταιρείες ταξιδέψατε το τελευταίο χρόνο;

BLUE AIR  EASYJET  RYANAIR  THOMAS COOK   
MONARCH

### Ερώτηση 6

Με ποιο τρόπο προμηθευτήκατε το εισιτήριό σας;

Διαδίκτυο-Internet  Ταξιδιωτικός Πράκτορας  Αεροπορική εταιρεία

### Ερώτηση 7

Πόσο ευχαριστημένοι είστε από την ηλεκτρονική ιστοσελίδα που αγοράσατε το εισιτήριό σας;

Πολύ  Αρκετά  Μέτρια  Λίγο  Καθόλου

### Ερώτηση 8

Πόσο ευχαριστημένοι είστε από τις υπηρεσίες και το service μέσα στο αεροπλάνο κατά τη διάρκεια του ταξιδιού;

Πολύ  Αρκετά  Μέτρια  Λίγο  Καθόλου

### Ερώτηση 9

Πόσο ασφαλής πιστεύετε ότι είναι οι αεροπορικές εταιρείες χαμηλού κόστους;

Πολύ  Αρκετά  Μέτρια  Λίγο  Καθόλου

### Ερώτηση 10

Ποιοι από τους παρακάτω παράγοντες συντελούν στο να επιλέξετε μια χαμηλού κόστους αεροπορική εταιρεία;

Τιμή  Εξυπηρέτηση  Ασφάλεια  Όριο αποσκευών  Άλλο

### Ερώτηση 11

Κατά τη γνώμη σας σε ποιους παράγοντες χρειάζεται βελτίωση στην αεροπορική εταιρεία που χρησιμοποιείτε;

### Ερώτηση 12

Κατά τη γνώμη σας σε ποιους παράγοντες συντελούν στο να μη χρησιμοποιείτε της εταιρείες χαμηλού κόστους;

### Ερώτηση 13

Φύλο

Γυναίκα  Άνδρας

### Ερώτηση 14

Ηλικία

18-24  25-40  41-55  56>

### Ερώτηση 15

Εκπαίδευση-Γνώσεις

Δημοτικό  Γυμνάσιο  Λύκειο  Πανεπιστήμιο  Μεταπτυχιακό

### Ερώτηση 16

Τόπος Διαμονής

Λευκωσία

Λεμεσός

Λάρνακα

Πάφος

### Ερώτηση 17

Επάγγελμα

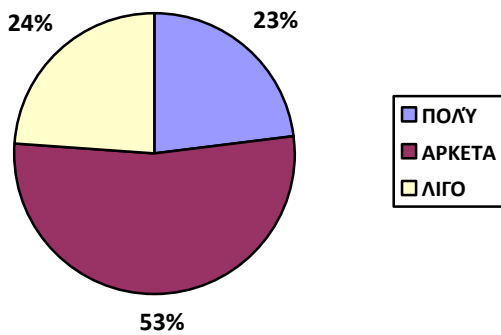


## Κεφάλαιο 8

### Αποτελέσματα Ερωτηματολογίου

Ερώτηση 1

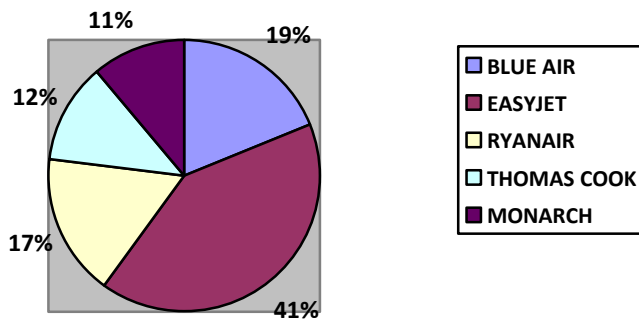
Πόσο συχνά ταξιδεύετε;



(Η ερώτηση έγινε για να ανακαλύψουμε πόσο συχνά ταξιδεύουν οι επιβάτες).

Ερώτηση 2

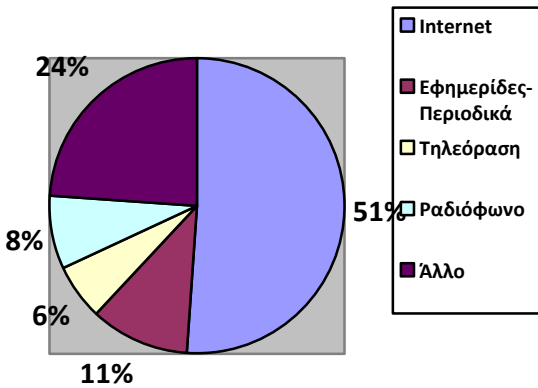
Ποιες από τις παρακάτω αεροπορικές εταιρείες χαμηλού κόστους γνωρίζετε;



(Η ερώτηση έγινε για να ανακαλύψουμε ποιες από τις παραπάνω αεροπορικές εταιρείες χαμηλού κόστους γνωρίζουν οι επιβάτες).

### Ερώτηση 3

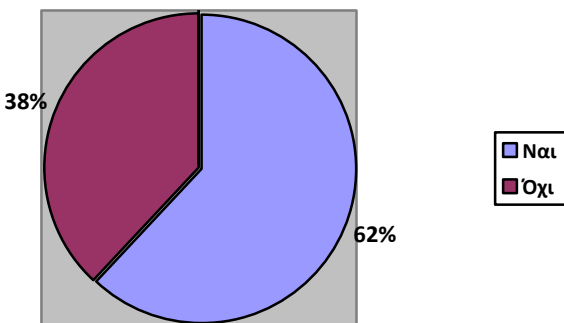
Από πού έχετε ακούσει για τις εταιρείες αυτές;



(Η ερώτηση έγινε για να ανακαλύψουμε από πού έχουν ακούσει οι επιβάτες για τις εταιρείες αυτές).

### Ερώτηση 4

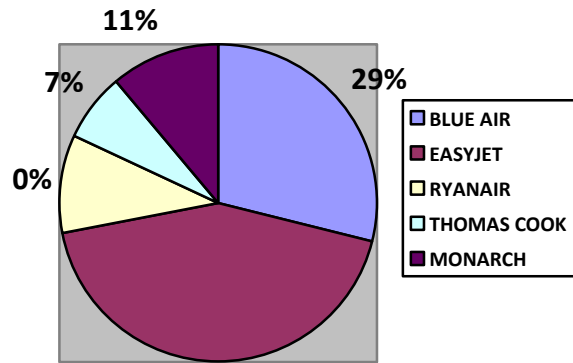
Χρησιμοποιείτε τις αεροπορικές εταιρείες χαμηλού κόστους;



(Η ερώτηση έγινε για να ανακαλύψουμε πόσοι από το επιβατικό κοινό χρησιμοποιούν τις αεροπορικές εταιρείες χαμηλού κόστους).

### Ερώτηση 5

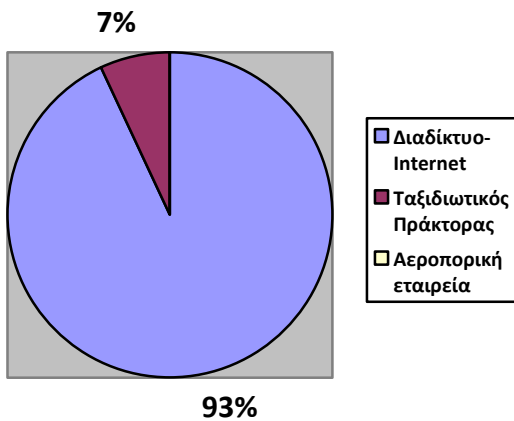
Με ποια από τις αεροπορικές εταιρείες χαμηλού κόστους ταξιδέψατε το τελευταίο χρόνο;



(Η ερώτηση έγινε για να ανακαλύψουμε με ποια αεροπορική εταιρεία ταξίδεψε το κοινό το τελευταίο χρόνο).

### Ερώτηση 6

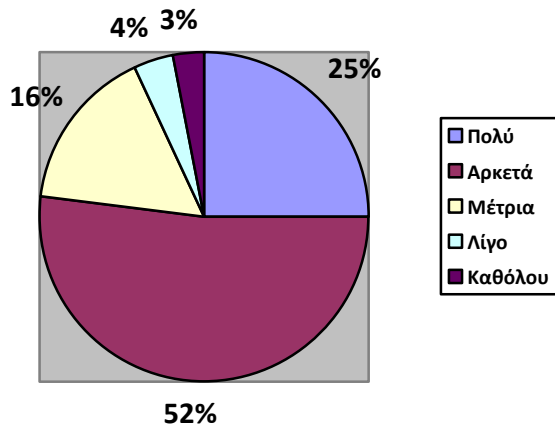
Με ποιο τρόπο προμηθευτήκατε το εισιτήριό σας;



(Η ερώτηση έγινε για να μάθουμε τον τρόπο που προμηθεύτηκαν το εισιτήριό).

### Ερώτηση 7

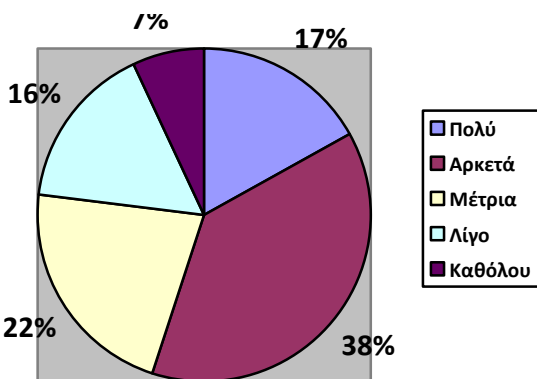
Πόσο ευχαριστημένοι είστε από την ηλεκτρονική ιστοσελίδα που αγοράσατε το εισιτήριό σας;



(Η ερώτηση έγινε για να ανακαλύψουμε πόσο ευχαριστημένο είναι το επιβατικό κοινό από την ηλεκτρονική ιστοσελίδα της αεροπορικής εταιρείας).

### Ερώτηση 8

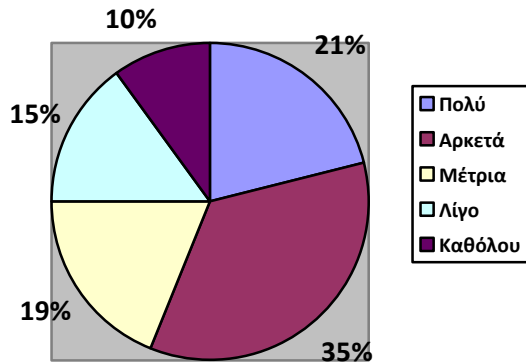
Πόσο ευχαριστημένοι είστε από τις υπηρεσίες και το service μέσα στο αεροπλάνο κατά τη διάρκεια του ταξιδιού;



(Η ερώτηση έγινε για να ανακαλύψουμε πόσο ευχαριστημένοι είναι οι επιβάτες κατά την διάρκεια του ταξιδιού μέσα στο αεροπλάνο).

### Ερώτηση 9

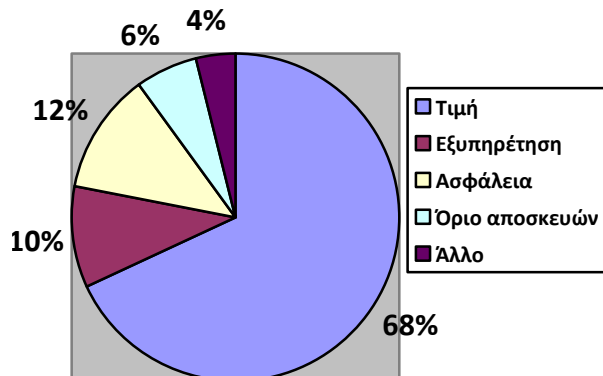
Πόσο ασφαλής πιστεύετε ότι είναι οι αεροπορικές εταιρείες χαμηλού κόστους;



(Η ερώτηση έγινε για να ανακαλύψουμε πόσο ασφαλείς πιστεύουν οι επιβάτες ότι είναι οι εταιρείες χαμηλού κόστους).

### Ερώτηση 10

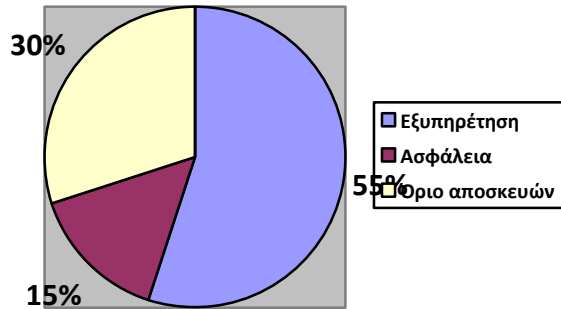
Ποιοι από τους παρακάτω παράγοντες συντελούν στο να επιλέξετε μια χαμηλού κόστους αεροπορική εταιρεία;



(Η ερώτηση έγινε για να ανακαλύψουμε τους παράγοντες που συντελούν στο να επιλέξουν οι επιβάτες μια εταιρεία χαμηλού κόστους).

### Ερώτηση 11

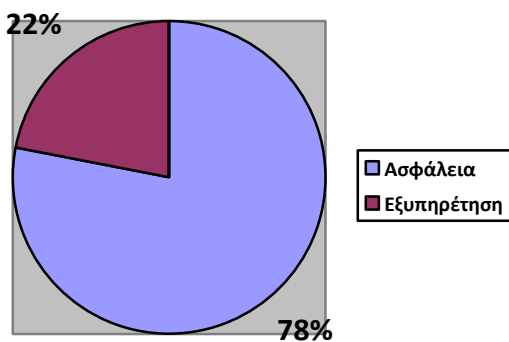
Κατά τη γνώμη σας σε ποιους παράγοντες χρειάζεται βελτίωση στην αεροπορική εταιρεία που χρησιμοποιείτε;



(Η ερώτηση έγινε για να ανακαλύψουμε σε ποιους παράγοντες χρειάζεται βελτίωση η αεροπορική εταιρεία χαμηλού κόστους)

### Ερώτηση 12

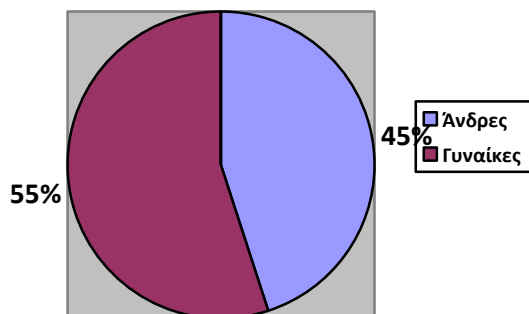
Κατά τη γνώμη σας σε ποιους παράγοντες συντελούν στο να μη χρησιμοποιείτε της εταιρείες χαμηλού κόστους;



(Η ερώτηση έγινε για να ανακαλύψουμε ποιοι είναι οι λόγοι που οι επιβάτες δεν χρησιμοποιούν τις αεροπορικές εταιρείες χαμηλού κόστους).

### Ερώτηση 13

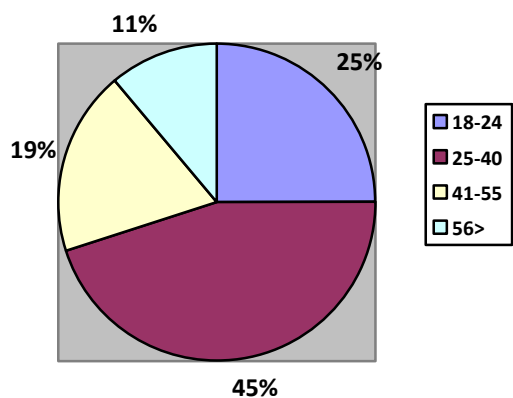
Φύλο



(Η ερώτηση έγινε για να ανακαλύψουμε πόσο ήταν το ποσοστό των ανδρών και πόσο των γυναικών).

### Ερώτηση 14

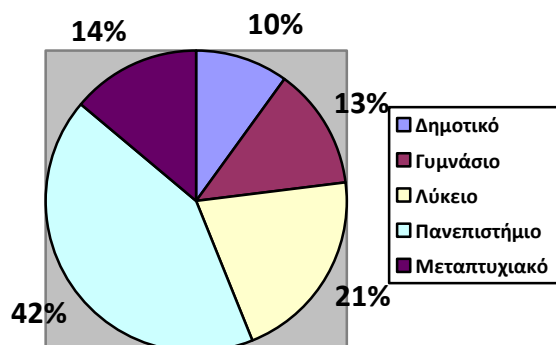
Ηλικία



(Η ερώτηση έγινε για να ανακαλύψουμε τις ηλικίες των ερωτηθέντων).

### Ερώτηση 15

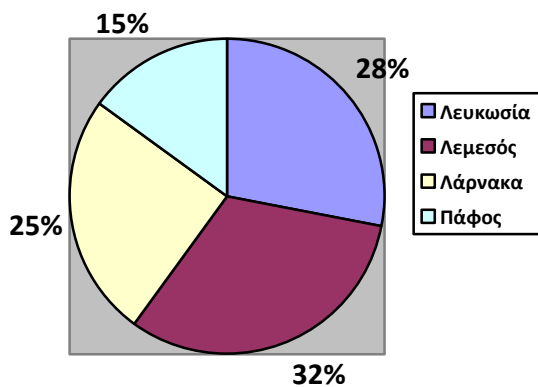
#### Εκπαίδευση-Γνώσεις



(Η ερώτηση έγινε για να βρούμε το μορφωτικό επίπεδο των ερωτηθέντων).

### Ερώτηση 16

#### Τόπος Διαμονής

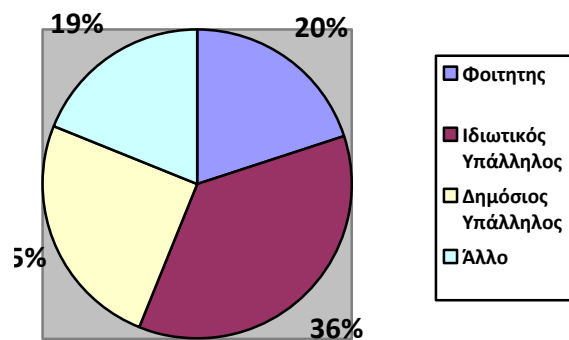


(Η ερώτηση έγινε για να βρούμε το τόπο διαμονής των ερωτηθέντων του ερωτηματολογίου).



Ερώτηση 17

Επάγγελμα



(Η ερώτηση έγινε να βρούμε σε ποσοστά το επάγγελμα των ερωτηθέντων του ερωτηματολογίου).

## Κεφάλαιο 9

### Συμπεράσματα

1) Από την έρευνα που πραγματοποιήθηκε συμπεραίνουμε ότι οι περισσότεροι από το επιβατικό κοινό που έχουν ερωτηθεί ταξιδεύουν αρκετά, λιγότεροι επιβάτες ταξιδεύουν πολύ και υπάρχουν και επιβάτες που ταξιδεύουν λίγο.

2) Ανακαλύψαμε ότι οι περισσότεροι επιβάτες που ερωτήθηκαν σε μεγάλο ποσοστό γνωρίζουν την EasyJet και την Blueair δίνουν πιο πολλή εμπιστοσύνη σε αυτές τις αεροπορικές εταιρείες με λιγότερο ποσοστό αναγνωσιμότητας στις Thomas cook Monarch και Ryanair.

3) Ανακαλύψαμε ότι ένα μεγάλο ποσοστό των επιβατών που ερωτήθηκαν χρησιμοποιούν τις αεροπορικές εταιρείες χαμηλού κόστους.

4) Το μεγαλύτερο ποσοστό των επιβατών προμηθεύουν το εισιτήριό τους από το Διαδίκτυο-Internet.

5) Ένας από τους σημαντικότερους παράγοντες που οι επιβάτες επιλέγουν μια αεροπορική εταιρία χαμηλού κόστους είναι η τιμή και αντίστοιχα σε χαμηλότερα ποσοστά είναι η εξυπηρέτηση και η ασφάλεια.

6) Τέλος συμπεραίνουμε με βάση των επιβατών που ερωτήθηκαν οι τομείς που χρειάζονται βελτίωση στην αεροπορική εταιρεία κατά μεγάλο ποσοστό είναι η εξυπηρέτηση-service και σε μικρότερο ποσοστό το όριο αποσκευών και η ασφάλεια.

## Κεφάλαιο 10

### Προτάσεις Βελτίωσης

1) Να πραγματοποιηθούν προσπάθειες για προώθηση των αεροπορικών εταιρειών χαμηλού κόστους που έχουν λιγότερη αναγνωσιμότητα από το επιβατικό κοινό μέσω της τηλεόρασης, το ραδιόφωνο, εφημερίδες-περιοδικά και το Διαδίκτυο.

2) Να αυξηθεί το όριο αποσκευών στις εταιρείες χαμηλού κόστους, είναι ένας από τους παράγοντες που χρειάζεται βελτίωση κατά τους επιβάτες που έχουν ερωτηθεί.

3) Να αυξηθούν τα επίπεδα εξυπηρέτησης εντός του αεροσκάφους κατά τη διάρκεια του ταξιδιού έτσι το επιβατικό κοινό να μένει ευχαριστημένο κατά τη διάρκεια του ταξιδιού.

4) Να πραγματοποιηθούν προσπάθειες σχετικά με την ασφάλεια των αεροπορικών εταιρειών χαμηλού κόστους γιατί λόγω του πολύ χαμηλού αεροπορικού εισιτηρίου το επιβατικό κοινό έχει μίαν επιφύλαξη για όσον αφορά την ασφάλεια και συντήρηση του αεροσκάφους.

5) Η ηλεκτρονική ιστοσελίδα στο διαδίκτυο των εταιρειών χαμηλού κόστους θα ήταν προτιμότερο να ανανεώνεται συνεχώς με καινούριες προσφορές που διαθέτει η κάθε εταιρεία με όρους και περιορισμούς για το ταξίδι έτσι ώστε να γίνεται πιο εύκολα προσβάσιμη η αγορά ενός εισιτηρίου. Η αγορά του εισιτηρίου από το Διαδίκτυο είναι ο πιο διαδεδομένος τρόπος για τη προμήθεια του εισιτηρίου των χαμηλού κόστους αερογραμμών.

## Κεφάλαιο 11

### Βιβλιογραφία

[http://www.airliners.net/search/photo.search?airlinesearch=EasyJet%20Airline&distinct\\_entry=true](http://www.airliners.net/search/photo.search?airlinesearch=EasyJet%20Airline&distinct_entry=true)

[http://www.airliners.net/search/photo.search?airlinesearch=EasyJet%20Airline&distinct\\_entry=true](http://www.airliners.net/search/photo.search?airlinesearch=EasyJet%20Airline&distinct_entry=true)

[www.newstravelling.gr](http://www.newstravelling.gr)

<http://www.e-airtickets.gr/aeroporika-nea/easyjet-dromologia-2011/>

[www.easyjet.com](http://www.easyjet.com)

[http://www.traveldailynews.gr/new.asp?newid=48912&subcategory\\_id=1](http://www.traveldailynews.gr/new.asp?newid=48912&subcategory_id=1)

[www.blueair-web.com](http://www.blueair-web.com)

<http://gr.skyscanner.com/airline/blue-air-0b/airline-information-and-route-map.html>

<http://filoksenos.blogspot.com/2010/01/blue-air.html>

[www.ryanair.com](http://www.ryanair.com)

<http://www.sigmalive.com/inbusiness/news/services/297064>

<http://www.alitheiaportal.com/alitheia/oikonomia/ryanair-pteseis-sten-europe-mono-meuro.html>

<http://www.flickr.com/photos/mauboi/4879330833/sizes/m/in/photostream/>

<http://translate.google.gr/translate?hl=el&langpair=en|el&u=http://www.ryanair.com/doc/investor/Strategy.pdf>

<http://gr.skyscanner.com/airline/ryanair-fr/airline-information-and-route-map.html>

<http://www.nooz.gr/economy/rodos-dromologio-tis-ryan-air-me-romi>

<http://www.onlycy.com/ryanair-larnaca-barcelona-cyprus>

[http://www.airliners.gr/community/gallery/image\\_page.php?album\\_id=3&image\\_id=17](http://www.airliners.gr/community/gallery/image_page.php?album_id=3&image_id=17)

[http://www.worldlingo.com/ma/enwiki/el/Thomas\\_Cook\\_Group#History2](http://www.worldlingo.com/ma/enwiki/el/Thomas_Cook_Group#History2)

[http://www.airliners.gr/community/gallery/image\\_page.php?album\\_id=3&image\\_id=17\02](http://www.airliners.gr/community/gallery/image_page.php?album_id=3&image_id=17\02)

<http://www.thomascook.com/travel-info/before-you-go/special-assistance/>

<http://www.cheapairtickets.gr/oi-low-budget-aeroporikes-etairies-kanoun-paixnid>

<http://www.monarch.co.uk/>

[http://www.newskosmos.com/images/stories/monarch\\_492\\_355.jpg](http://www.newskosmos.com/images/stories/monarch_492_355.jpg)

<http://www.flightmapping.com/airlines/Monarch/>