

2004

Β. ΟΔΗΓΟΣ ΚΑΤΑΡΤΙΣΗΣ

B.1. Σύνομη Περιγραφή Επαγγελματικών Δραστηριοτήτων (προφίλ επαγγέλματος).

Το αντικείμενο εργασίας του Τουριστικού Συνοδού (Tour Leader), ανάγεται βασικά στην συνοδεία οργανωμένων ομάδων τουριστών σε προορισμούς κυρίως του εξωτερικού. Προσλαμβάνονται από γραφεία διοργανωτές ομαδικών ταξιδιών, tour operators, είτε σε μόνιμη βάση, είτε με σύμβαση έργου, ανάλογα με τον όγκο δραστηριοτήτων του γραφείου. Επίσης, προσλαμβάνονται από Incoming τουριστικά γραφεία στους τόπους προορισμού. Η υπηρεσία που παρέχουν είναι καθοριστική ως προς τον χαρακτηρισμό μιας ταξιδιωτικής υπηρεσίας ως Group Inclusive Tour (G.I.T.), ή οργανωμένο ομαδικό ταξίδι. Πρέπει εδώ να σημειωθεί ότι τα G.I.T. αντιπροσωπεύουν παγκοσμίως το μεγαλύτερο μερίδιο της τουριστικής δαπάνης.

B.1.1. Τομέας δραστηριοτήτων.

Ο τομέας δραστηριοτήτων του Τουριστικού Συνοδού μπορεί να χωριστεί σε δύο ενότητες :

A) Την συνοδεία του group και τις υποχρεώσεις προς τους συμμετέχοντες πελάτες. Αυτές ξεκινούν από την χώρα προσέλευσης, ο κύριος όγκος του λαμβάνει χώρα στον τόπο προορισμού και ολοκληρώνονται με την επιστροφή και την λήξη του ταξιδιού.

B) Τις δραστηριότητες που απορρέουν από την ιδιότητα του tour leader ως εκπροσώπου του ταξιδιωτικού γραφείου στον τόπο προορισμού. Αυτό σημαίνει ότι διεκπεραιώνει ζητήματα και διαδικασίες που αφορούν τη σχέση του γραφείου με προμηθευτές τουριστικών υπηρεσιών στον τόπο προορισμού.

B.1.2. Επαγγελματικά Καθήκοντα

Από την παραπάνω παράγραφο, προκύπτουν αναλυτικά τα εξής καθήκοντα για τους Συνοδούς Ταξιδιού:

A) Αναφορικά με την ομάδα τουριστών :

- ✓ Briefing πριν από την έναρξη του ταξιδιού. Δίνονται αναλυτικές πληροφορίες για τον προορισμό, τις ταξιδιωτικές διαδικασίες και ό,τι άλλο κρίνεται σκόπιμο.
- ✓ Καθημερινά Briefings κατά την παραμονή στον προορισμό όπου εξηγείται με λεπτομέρειες το πρόγραμμα της επόμενης ημέρας. Εδώ η έμφαση γίνεται στο να πειστούν οι συμμετέχοντες για την αναγκαιότητα της τήρησης του προγράμματος με απόλυτη χρονική ακρίβεια. Επίσης λύνονται απορίες, δίνονται συμβουλές για διάφορα θέματα όπως ασφάλεια, υγιεινή, αγορές κ.τ.λ.
- ✓ Διευθέτηση των συμμετοχών σε προαιρετικές εκδρομές
- ✓ Διευθέτηση κατά το δυνατόν παραπόνων των συμμετεχόντων σε σχέση με τους προμηθευτές των επί μέρους τουριστικών υπηρεσιών
- ✓ Διευκόλυνση των συμμετοχών σε περίπτωση που αντιμετωπίσουν έκτακτα περιστατικά όπως ανάγκη πρόωρης επιστροφής, ατυχήματος, ασθένειας, κ.λ.π.

B) Αναφορικά με το τουριστικό γραφείο:

- ✓ Ο Τουριστικός Συνοδός διευθετεί τα ομαδικά vouchers με τις προμηθεύτριες εταιρείες
- ✓ Ελέγχει αν οι συμφωνίες για τις παροχές των υπηρεσιών πραγματοποιούνται σωστά
- ✓ Καθημερινά συντάσσει γραπτό report προς το τουριστικό γραφείο όπου αναφέρει το πρόγραμμα της ημέρας όπως αυτό υλοποιήθηκε και τις τυχόν παραλήψεις από μέρους των προμηθευτών.

B.2. Αναλυτική Περιγραφή των απαραίτητων Γνώσεων και Δεξιοτήτων για τη συγκεκριμένη Ειδικότητα.

B.2.1. Περιγραφή Γενικών Γνώσεων και Δεξιοτήτων

Οι παράμετροι που χαρακτηρίζουν έναν επιτυχημένο επαγγελματία της ειδικότητας είναι οι εξής :

- ✓ Προσωπικότητα. Η παράμετρος αυτή είναι καθοριστική στην συγκεκριμένη ειδικότητα. Απαιτούνται ικανότητες ηγεσίας, οργάνωσης, πειθούς, διαπραγμάτευσης επικοινωνίας, ευκολία προσαρμογής, ψυχραιμία και αποφασιστικότητα. Επίσης ο καλός επαγγελματίας πρέπει να είναι ευχάριστος και συμπαθητικός και παράλληλα να εμπνέει εμπιστοσύνη.
- ✓ Γνώση. Απαιτείται άριστη γνώση του ταξιδιωτικού προϊόντος και των δυνατοτήτων του. Επίσης απαιτείται λεπτομερής γνώση των προορισμών που ασχολείται με τα θετικά και τα αρνητικά τους σημεία.
- ✓ Εμπειρία. Πάντοτε πολύτιμη, ποτέ όμως επαρκής, μια και τα περιστατικά που θα αντιμετωπίσει είναι εξαιρετικά ποικίλα. Βοηθά ιδιαίτερα στην εξομάλυνση προβλημάτων με τους συμμετέχοντες αλλά και τους προμηθευτές.

B.2.2. Περιγραφή Βασικών Επαγγελματικών Γνώσεων και Δεξιοτήτων.

Οι βασικές γνώσεις που απαιτούνται για την ειδικότητα είναι οι ακόλουθες:

- ✓ Ξένες Γλώσσες. Εκτός από την άριστη γνώση της Αγγλικής Γλώσσας η οποία είναι απαραίτητη, οποιοσδήποτε και να είναι ο προορισμός λόγω ταξιδιωτικών εγγράφων, ταξιδιωτικών οδηγιών κ.λ.π., η γνώση κι άλλων γλωσσών δίνει σοβαρό πλεονέκτημα στον επαγγελματία. Συνήθως προτιμούνται εκείνοι που γνωρίζουν την γλώσσα του προορισμού, ή άλλη εκτός της Αγγλικής, που να μιλιέται στον προορισμό.
- ✓ Καλή γνώση της χώρας προορισμού. Οι περισσότεροι επαγγελματίες του κλάδου εξειδικεύονται σε συγκεκριμένους προορισμούς.
- ✓ Καλή γνώση των δυνατοτήτων του προϊόντος που κατά περίπτωση προτείνονται στον πελάτη ώστε να τον φέρουν κατά το δυνατό πιο κοντά στις ιδιαίτερες προτιμήσεις του.
- ✓ Επίπεδο μόρφωσης και τρόποι καλής συμπεριφοράς. Καθοριστικοί παράγοντες οι οποίοι κάνουν κάποιους επαγγελματίες να προτιμούνται σε ακριβά ταξίδια, incentive tours, V.I.P., επαγγελματικά κ.λ.π.

B.2.3. Περιγραφή Ειδικών Επαγγελματικών Προσόντων.

Η επαφή και η γνώση των δυνατοτήτων που παρέχει η ταχύτατα αναπτυσσόμενη τεχνολογία στο χώρο της παροχής τουριστικής υπηρεσίας είναι απαραίτητη. Γνωρίζοντας ο επαγγελματίας τις δυνατότητες μιας αεροπορικής εταιρείας, του ταξιδιωτικού γραφείου, ή ενός ξενοδοχείου τις αξιοποιεί για την καλύτερη εξυπηρέτηση των τουριστών οι οποίοι δεν είναι δυνατόν να τις γνωρίζουν τουλάχιστον σε ένα μεγάλο βαθμό.

Επίσης, ο tour leader οφείλει να ενημερώνεται διαρκώς για την τρέχουσα επικαιρότητα του προορισμού που ασχολείται μια και αυτό τον βοηθά να βρεί λύση εκ των προτέρων για προβλήματα που πιθανώς θα αντιμετωπίσει π.χ. απεργίες σε μεταφορικά μέσα, κακοκαιρίες κ.λ.π.

B.3. Πρόγραμμα Κατάρτισης

B.3.1. Ωρολόγιο Πρόγραμμα.

[Αναπτύσσεται το ωρολόγιο πρόγραμμα, συμβατικής διδασκαλίας. Σε περίπτωση ανοικτής, εξ αποστάσεως, μάθησης, προβλέπεται παράρτημα ειδικών προδιαγραφών. Τα γνωστικά αντικείμενα κατανέμονται σε μαθήματα Βασικής Επαγγελματικής Κατάρτισης και μαθήματα Εξειδίκευσης].

B.3.1.1. Τα μαθήματα βασικής επαγγελματικής κατάρτισης.

Τα μαθήματα βασικής επαγγελματικής κατάρτισης διακρίνονται σε γενικά και σε βασικά μαθήματα.

A) Γενικά Μαθήματα :

- ✓ Η/Υ : Α΄ εξάμηνο
- ✓ Υγιεινή – Παροχή Α΄ Βοηθειών : Γ΄ εξάμηνο
- ✓ Τεχνική Επικοινωνίας – Επιχειρηματικότητα : Α΄ εξάμηνο

B) Βασικά Μαθήματα:

- ✓ Ψυχαγωγία – Animation : Δ΄ εξάμηνο
- ✓ Αρχές Τουρισμού : Α΄ και Β΄ εξάμηνο
- ✓ Τουριστική γεωγραφία : Α΄, Β΄ και Γ΄ εξάμηνο
- ✓ Τουριστικό Δίκαιο : Α΄ εξάμηνο
- ✓ Οργάνωση και Λειτουργία Τουριστικού πρακτορείου : Α΄ εξάμηνο
- ✓ Γαλλικά:Γ΄ εξάμηνο
- ✓ Αγγλικά : Γ΄ εξάμηνο
- ✓ Γραμματειακή Υποστήριξη : Γ΄ εξάμηνο
- ✓ Ξενοδοχειακές Μονάδες : Α΄ εξάμηνο
- ✓ Είδη Ταξιδιωτικών Μεταφορών : Β΄ εξάμηνο
- ✓ Δημόσιες Σχέσεις : Δ΄ εξάμηνο

B.3.1.2. Τα μαθήματα εξειδίκευσης.

- ✓ Τουριστική Γεωγραφία : Δ΄ εξάμηνο
- ✓ Οργάνωση και Λειτουργία Τουριστικού πρακτορείου : Β΄ εξάμηνο
- ✓ Συστήματα Κρατήσεων : Β΄ και Γ΄ εξάμηνο
- ✓ Εξυπηρέτηση πελατών – Τεχνικές πωλήσεων : Δ΄ εξάμηνο
- ✓ Σχεδιασμός και Λειτουργία πακέτων : Δ΄ εξάμηνο
- ✓ Αγγλικά : Γ΄ και Δ΄ εξάμηνο
- ✓ Γαλλικά:Γ΄ και Δ΄, εξάμηνο
- ✓ Η/Υ : Β΄ εξάμηνο
- ✓ Χρήση ταξιδιωτικών οδηγιών : Γ΄ εξάμηνο
- ✓ Στοιχεία Θρησκευολογίας:Α΄ και Β΄, εξάμηνο
- ✓ Μεθοδολογία Πληροφόρησης και Επικοινωνίας:Β΄ εξάμηνο
 - ✓ Στοιχεία Ιστορίας:Γ΄ εξάμηνο
 - ✓ Πτυχιακή Εργασία:Δ΄ εξάμηνο

B.3. Πρόγραμμα Κατάρτισης

B.3.1. Ωρολόγιο Πρόγραμμα.

ΟΔΗΓΟΣ ΚΑΤΑΡΤΙΣΗΣ ΕΙΔΙΚΟΤΗΤΑΣ : ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΟΣ ΣΥΝΟΔΟΣ

ΕΙΔΙΚΟΤΗΤΑ: ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΟΣ ΣΥΝΟΔΟΣ													
ΩΡΟΛΟΓΙΟ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ													
ΕΞΑΜΗΝΟ		Α			Β			Γ			Δ		
Α/ Α	ΜΑΘΗΜΑΤΑ	Θ	Ε	Σ	Θ	Ε	Σ	Θ	Ε	Σ	Θ	Ε	Σ
1	ΑΓΓΛΙΚΑ							3		3	3		3
2	ΓΑΛΛΙΚΑ							3		3	3		3
3	Η/Υ		2	2		2	2						
4	ΓΡΑΜΜΑΤΕΙΑΚΗ ΥΠΟΣΤΗΡΙΞΗ							1	2	3			
5	ΤΕΧΝΙΚΗ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗ- ΜΑΤΙΚΟΤΗΤΑ	1		1									
6	ΑΡΧΕΣ ΤΟΥΡΙΣΜΟΥ	3		3	3		3						
7	ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΗ ΓΕΩΓΡΑΦΙΑ	3		3	3		3	3		3	3		3
8	ΟΡΓΑΝΩΣΗ ΚΑΙ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑ ΤΟΥΡΙ- ΣΤΙΚΟΥ ΠΡΑΚΤΟΡΕΙΟΥ	4		4	4		4						
9	ΟΡΓΑΝΩΤΙΚΗ ΔΟΜΗ ΞΕΝΟΔΟΧΕΙΑ- ΚΩΝ ΜΟΝΑΔΩΝ	3		3									
10	ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΘΡΗΣΚΕΙΟΛΟΓΙΑΣ	3		3	2		2						
11	ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΟ ΔΙΚΑΙΟ	3		3									
12	ΕΙΔΗ ΤΑΞΙΔΙΩΤΙΚΩΝ ΜΕΤΑΦΟΡΩΝ				3		3						
13	ΧΡΗΣΗ ΤΑΞΙΔΙΩΤΙΚΩΝ ΟΔΗΓΩΝ							3		3*			
14	ΣΥΣΤΗΜΑΤΑ ΚΡΑΤΗΣΕΩΝ				3		3	3		3			
15	ΜΕΘΟΔΟΛΟΓΙΑ ΠΛΗΡΟΦΟΡΗΣΗΣ & ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑΣ				2		2						
16	ΣΧΕΔΙΑΣΜΟΣ ΚΑΙ ΠΡΟΩΘΗΣΗ ΤΟΥ- ΡΙΣΤΙΚΩΝ ΠΑΚΕΤΩΝ										3	1	4*
17	ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗ ΠΕΛΑΤΩΝ- ΤΕΧΝΙΚΕΣ ΠΩΛΗΣΕΩΝ										3		3*
18	ΥΓΙΕΙΝΗ-ΠΑΡΟΧΗ ΠΡΩΤΩΝ ΒΟΗ- ΘΕΙΩΝ							2	1	3			
19	ΨΥΧΑΓΩΓΙΑ (ANIMATION)										2		2*
20	ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΙΣΤΟΡΙΑΣ							3		3*			
21	ΔΗΜΟΣΙΕΣ ΣΧΕΣΕΙΣ										2		2*
22	ΠΤΥΧΙΑΚΗ ΕΡΓΑΣΙΑ											6	6
ΣΥΝΟΛΟ ΩΡΩΝ		20	2	22	20	2	22	21	3	24	19	7	26

Θ= ΜΑΘΗΜΑΤΑ ΘΕΩΡΗΤΙΚΑ

Ε= ΜΑΘΗΜΑΤΑ ΕΡΓΑΣΤΗΡΙΑΚΑ

Σ= ΣΥΝΟΛΟ ΩΡΩΝ ΜΑΘΗΜΑΤΟΣ

* = ΕΞΕΙΔΙΚΕΥΜΕΝΑ ΜΑΘΗΜΑΤΑ

B.3.2. Γνωστικά Αντικείμενα (Μαθήματα)

Β.3.2.1. Στοχοθεσία του προγράμματος κατάρτισης στο θεωρητικό μέρος.
[Αναπτύσσονται οι διδακτικοί στόχοι, που αντιστοιχούν στις απαιτήσεις του επαγγελματικού προφίλ και οι οποίοι αφορούν την απόκτηση γνώσεων].

ΜΑΘΗΜΑ: Η/Υ

Α΄ ΕΞΑΜΗΝΟ

2 ΩΡΕΣ (Ε)

Σκοποί του μαθήματος

Στο τέλος των μαθημάτων, οι καταρτιζόμενοι σπουδαστές πρέπει να είναι ικανοί:

- ♦ να κατανοούν τις βασικές λειτουργίες του Η/Υ
- ♦ να ξεχωρίζουν τη λειτουργία των επιπρόσθετων συσκευών
- ♦ να χρησιμοποιούν τα βασικά προγράμματα των Η/Υ

Β΄ ΕΞΑΜΗΝΟ

2 ΩΡΕΣ (Ε)

Σκοποί του μαθήματος

Στο τέλος των μαθημάτων, οι καταρτιζόμενοι σπουδαστές πρέπει να είναι ικανοί:

- ♦ να χρησιμοποιούν τα βασικά προγράμματα των Η/Υ
- ♦ να κατανοούν και να διακρίνουν τα σύγχρονα συστήματα επικοινωνίας και πληροφόρησης

ΜΑΘΗΜΑ: ΓΡΑΜΜΑΤΕΙΑΚΗ ΥΠΟΣΤΗΡΙΞΗ

Γ΄ ΕΞΑΜΗΝΟ

(1Θ+2 Ε) = 3 ώρες

Σκοποί του μαθήματος

Στο τέλος των μαθημάτων, οι καταρτιζόμενοι πρέπει να είναι ικανοί:

ΟΔΗΓΟΣ ΚΑΤΑΡΤΙΣΗΣ ΕΙΔΙΚΟΤΗΤΑΣ : ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΟΣ ΣΥΝΟΔΟΣ

- ♦ να κατανοούν το ρόλο του γραφείου πληροφόρησης
- ♦ να χειρίζονται τα μηχανήματα και τον εξοπλισμό της γραμματείας
- ♦ να διακινούν την αλληλογραφία
- ♦ να συντάσσουν και να προτυποποιούν τα χρησιμοποιούμενα έγγραφα
- ♦ να αρχειοθετούν τα απαραίτητα έγγραφα
- ♦ να συμπεριφέρονται επαγγελματικά στους χρήστες του τουριστικού γραφείου και του ξενοδοχείου
- ♦ να χειρίζονται εξειδικευμένα προγράμματα γραμματειακής υποστήριξης

ΜΑΘΗΜΑ: ΥΓΙΕΙΝΗ – ΠΑΡΟΧΗ ΠΡΩΤΩΝ ΒΟΗΘΕΙΩΝ

Γ΄ ΕΞΑΜΗΝΟ

(2Θ + 1Ε) = 3 ώρες

Σκοποί του μαθήματος

Οι καταρτιζόμενοι σπουδαστές στο τέλος των μαθημάτων να είναι ικανοί:

- ♦ να λαμβάνουν όλα τα μέτρα ατομικής υγιεινής και καθαριότητας στον εργασιακό τους χώρο
- ♦ να διασφαλίζουν τη καθαριότητα του εργασιακού χώρου και των τρίτων προσώπων
- ♦ να γνωρίζουν τις ανάγκες και τις ιδιαιτερότητες ατόμων με ειδικές ανάγκες
- ♦ να προσφέρουν τις πρώτες βοήθειες σε έκτακτα περιστατικά

ΜΑΘΗΜΑ: ΨΥΧΑΓΩΓΙΑ (ANIMATION)

Δ΄ ΕΞΑΜΗΝΟ

2 ώρες (Θ)

Σκοποί του μαθήματος

Οι καταρτιζόμενοι σπουδαστές στο τέλος των μαθημάτων να είναι ικανοί:

- ♦ να κατανοούν το ρόλο και τη σημασία της ψυχαγωγίας
- ♦ να ξεχωρίζουν και να εφαρμόζουν τις τεχνικές και τις διακρίσεις της ψυχαγωγίας
- ♦ να είναι σε θέση να αντιμετωπίσουν έκτακτα προβλήματα κατά το σχεδιασμό ή την υλοποίηση προγράμματος ψυχαγωγίας

ΜΑΘΗΜΑ : ΔΗΜΟΣΙΕΣ ΣΧΕΣΕΙΣ

Δ΄ ΕΞΑΜΗΝΟ

2 ώρες (Θ)

Σκοποί του μαθήματος

Οι καταρτιζόμενοι σπουδαστές στο τέλος των μαθημάτων να είναι ικανοί:

- ♦ να συμπεριφέρονται με βάση τις αρχές και τη λειτουργία των Δημοσίων Σχέσεων
- ♦ να χρησιμοποιούν τεχνικές και μεθόδους των Δημοσίων Σχέσεων
- ♦ να συμμετέχουν ενεργά στην οργάνωση μιας εκδήλωσης, γευμάτων, επετείων, εκδρομών κλπ

ΜΑΘΗΜΑ : ΜΕΘΟΔΟΛΟΓΙΑ ΠΛΗΡΟΦΟΡΗΣΗΣ ΚΑΙ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑΣ

Β΄ ΕΞΑΜΗΝΟ

2 ώρες (Θ)

Σκοποί του μαθήματος

Οι καταρτιζόμενοι σπουδαστές στο τέλος των μαθημάτων να είναι ικανοί:

- ♦ να κατανοούν ότι υπάρχουν διαφορετικές κατηγορίες πελατών και συνεπώς διακρίνεται η ανάγκη για διαφορετικές προσεγγίσεις

ΜΑΘΗΜΑ: ΕΙΔΗ ΤΑΞΙΔΙΩΤΙΚΩΝ ΜΕΤΑΦΟΡΩΝ

Β΄ ΕΞΑΜΗΝΟ

3 ώρες (Θ)

ώρες (Θ)

Σκοποί του μαθήματος

Οι καταρτιζόμενοι σπουδαστές στο τέλος των μαθημάτων να είναι ικανοί:

- να διακρίνουν τις λειτουργίες και τις παρεχόμενες υπηρεσίες που προσφέρονται στους τουρίστες για τη μεταφορά τους κατά την διάρκεια των ταξιδιών
- να κατανοούν τη σημασία του εναέριου ταξιδιού για τον πελάτη, ώστε να μπορούν να προσφέρουν θετικά τις απαραίτητες υπηρεσίες τους καθ'όλη τη διάρκεια του

ΜΑΘΗΜΑ: ΠΤΥΧΙΑΚΗ ΕΡΓΑΣΙΑ

Δ΄ ΕΞΑΜΗΝΟ

6 ώρες (Ε)

Σκοποί του μαθήματος

Στο μάθημα πτυχιακή εργασία, ο κάθε καταρτιζόμενος αναλαμβάνει, σε συνεργασία με τον εκπαιδευτή του, ένα θέμα για έρευνα και μελέτη. Το θέμα θα αναφέρεται στα ειδικά ενδιαφέροντα που εντόπισε ο σπουδαστής κατά τη διάρκεια των σπουδών του γεγονότα που επηρεάζουν τη συμπεριφορά και τη λειτουργία ενός tour leader (π.χ. παράπονα πελατών, διαφοροποίηση τιμών, καθυστερήσεις, κ.λ.π.) ή στην παροχή πληροφοριών στο τουριστικό γραφείο, ή θα αναφέρεται στο τουριστικό προϊόν. Η έρευνα διεξάγεται στον εργασιακό χώρο υπό την εποπτεία και καθοδήγηση του εκπαιδευτή. Με την ολοκλήρωση της έρευνας, ο καταρτιζόμενος συγγράφει την πτυχιακή του εργασία και την παρουσιάζει στους υπόλοιπους σπουδαστές του τμήματός του, καθώς και σε ομάδα επιλεγμένων εκπαιδευτών. Οι εκπαιδευτές στη συνέχεια αξιολογούν την πτυχιακή εργασία και τη βαθμολογούν.

ΜΑΘΗΜΑ : ΟΡΓΑΝΩΤΙΚΗ ΔΟΜΗ ΞΕΝΟΔΟΧΕΙΑΚΩΝ ΜΟΝΑΔΩΝ

Α΄ ΕΞΑΜΗΝΟ

3 ώρες (Θ)

Σκοποί του μαθήματος

Οι καταρτιζόμενοι σπουδαστές στο τέλος των μαθημάτων να είναι ικανοί:

- να κατανοούν τη λειτουργία των σύγχρονων ξενοδοχειακών μονάδων
- να διακρίνουν τις παρεχόμενες υπηρεσίες που προσφέρουν τα διάφορα τμήματα του ξενοδοχείου

ΟΔΗΓΟΣ ΚΑΤΑΡΤΙΣΗΣ ΕΙΔΙΚΟΤΗΤΑΣ : ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΟΣ ΣΥΝΟΔΟΣ

- να αντιλαμβάνονται τη σημασία της διαμονής για τον πελάτη και να συμπεριφέρονται με στόχο τη πλήρη εξυπηρέτησή

ΜΑΘΗΜΑ : ΣΧΕΔΙΑΣΜΟΣ ΚΑΙ ΠΡΩΩΘΗΣΗ ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΩΝ ΠΑΚΕΤΩΝ

Δ΄ ΕΞΑΜΗΝΟ

3(Θ)+1(Ε)= 4 ώρες

Σκοποί του μαθήματος

Οι καταρτιζόμενοι σπουδαστές στο τέλος των μαθημάτων να είναι ικανοί:

- να διακρίνουν ελκυστικούς προορισμούς και να διατυπώνουν αποδοτικές προτάσεις για το σχεδιασμό των πακέτων
- να κατανοούν το περιεχόμενο και τη τεχνική σχεδιασμού των πακέτων
- να προωθούν τα σχεδιασθέντα πακέτα

ΜΑΘΗΜΑ : ΑΓΓΛΙΚΑ

Γ΄ ΕΞΑΜΗΝΟ : 3 ΩΡΕΣ (Θ)

Δ΄ ΕΞΑΜΗΝΟ : 3 ΩΡΕΣ (Θ)

Σκοποί του μαθήματος

Στο τέλος των μαθημάτων, οι καταρτιζόμενοι σπουδαστές πρέπει να είναι ικανοί:

- να αντιλαμβάνονται την σχετική ορολογία

ΜΑΘΗΜΑ : ΓΑΛΛΙΚΑ

Γ΄ ΕΞΑΜΗΝΟ : 3 ΩΡΕΣ (Θ)

Δ΄ ΕΞΑΜΗΝΟ : 3 ΩΡΕΣ (Θ)

Σκοποί του μαθήματος

Στο τέλος των μαθημάτων, οι καταρτιζόμενοι σπουδαστές πρέπει να είναι ικανοί:

- να αντιλαμβάνονται την σχετική ορολογία

ΜΑΘΗΜΑ : ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑ ΚΑΙ ΕΠΙΧΕΙΡΗΜΑΤΙΚΟΤΗΤΑ

Α΄ ΕΞΑΜΗΝΟ

1 ΩΡΑ (Θ)

Σκοποί του μαθήματος

Στο τέλος των μαθημάτων, οι καταρτιζόμενοι σπουδαστές πρέπει να είναι ικανοί:

- να κατανοούν και να εφαρμόζουν τις αρχές της επικοινωνίας
- να συνεργάζονται αποτελεσματικά με όλους τους αρμόδιους φορείς
- να ενεργούν με επαγγελματική νοοτροπία

ΜΑΘΗΜΑ : ΑΡΧΕΣ ΤΟΥΡΙΣΜΟΥ

ΕΞΑΜ. Α΄ ΩΡΕΣ 3Θ

ΕΞΑΜ. Β΄ ΩΡΕΣ 3Θ

Σκοποί του μαθήματος

Οι καταρτιζόμενοι στο τέλος των μαθημάτων πρέπει να είναι ικανοί:

- α) Να γνωρίζουν τις βασικές έννοιες της τουριστικής ωρολογίας
- β) Να γνωρίζουν την εξέλιξη του τουριστικού φαινομένου
- γ) Να γνωρίζουν την τουριστική προσφορά και την τουριστική ζήτηση
- δ) Να κατανοήσουν τις τουριστικές δραστηριότητες καθώς και τις επιδράσεις αυτών.

ΜΑΘΗΜΑ : ΟΡΓΑΝΩΣΗ ΚΑΙ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑ ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΟΥ ΠΡΑΚΤΟΡΕΙΟΥ

Α΄ ΕΞΑΜΗΝΟ: 4 ΩΡΕΣ(Θ)

Β΄ ΕΞΑΜΗΝΟ: 4 ΩΡΕΣ(Ε)

Σκοποί του μαθήματος

Στο τέλος των μαθημάτων οι καταρτιζόμενοι σπουδαστές πρέπει να είναι ικανοί :

- Να κατανοούν τις βασικές λειτουργίες και δραστηριότητες ενός τουριστικού πρακτορείου.
- Να έχουν μια γενική και πολύ ικανοποιητική εικόνα του τουριστικού προϊόντος.
- Να αντιλαμβάνονται το ρόλο του τουριστικού πρακτορείου μέσα σε μια παγκοσμιοποιημένη αγορά και τη χρησιμότητα αυτού στην ανάπτυξη του τουρισμού και γενικότερα της εθνικής οικονομίας.

ΜΑΘΗΜΑ : ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΟ ΔΙΚΑΙΟ

Α΄ ΕΞΑΜΗΝΟ: 3 ΩΡΕΣ (Θ)

Σκοποί του μαθήματος

Στο τέλος των μαθημάτων οι καταρτιζόμενοι σπουδαστές πρέπει να είναι ικανοί:

- Να έχουν γενικές γνώσεις γύρω από την τουριστική νομοθεσία.

ΟΔΗΓΟΣ ΚΑΤΑΡΤΙΣΗΣ ΕΙΔΙΚΟΤΗΤΑΣ : ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΟΣ ΣΥΝΟΔΟΣ

- Να γνωρίζουν τη νομική ισχύ κάθε εγγράφου.
- Να αντιλαμβάνονται τα βασικά δικαιώματα των εργαζομένων στον τουριστικό χώρο.

ΜΑΘΗΜΑ : ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΟ ΓΕΩΓΡΑΦΙΑ

Α΄, Β΄, Γ΄, Δ΄ ΕΞΑΜΗΝΟ

3+ 3+ 3+3 ΩΡΕΣ Θ

Σκοποί του μαθήματος:

Ο εκπαιδευόμενος μετά το πέρας των μαθημάτων θα πρέπει να γνωρίζει:

- Την παγκόσμια γεωγραφία με έμφαση στις τουριστικές περιοχές του κόσμου
- Τους παράγοντες που καθορίζουν τις δυνατότητες τουριστικής ανάπτυξης και την βαρύτητά τους
- Τα σημαντικά αξιοθέατα του κόσμου και την απήχηση που έχουν στις προτιμήσεις των τουριστών
- Την σημασία των υποδομών στην τουριστική ανάπτυξη
- Την σχέση ανωδομής και υποδομής ενός τόπου
- Τους βασικούς κωδικούς αεροδρομίων και αεροπορικών εταιρειών του κόσμου.
-

ΜΑΘΗΜΑ : ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗ ΠΕΛΑΤΩΝ – ΤΕΧΝΙΚΩΝ ΠΩΛΗΣΕΩΝ

Δ΄ ΕΞΑΜΗΝΟ

3 ΩΡΕΣ Θ

Σκοποί του μαθήματος:

Οι σπουδαστές θα κατανοήσουν ότι υπάρχουν διαφορετικές κατηγορίες πελατών και συνεπώς διακρίνεται η ανάγκη για διαφορετικές προσεγγίσεις των όρων «παροχή υπηρεσίας» και τεχνική πωλήσεων.

Αναλύονται οι τεχνικές πωλήσεων και ο σπουδαστής θα κατανοήσει την σπουδαιότητα του να δημιουργεί θετικό κλίμα προσέγγισης κατά την πώληση. Επιπλέον, θα αναλυθεί η σπουδαιότητα της πραγματικής κατανόησης των αναγκών του πελάτη.

Οι σπουδαστές επίσης θα διδαχθούν τις αρχές που διέπουν τις συνεντεύξεις των πωλήσεων με ιδιαίτερη έμφαση στην επιλογή των σωστών ερωτήσεων προς τον πελάτη.

Επίσης γίνονται κατανοητές οι διαφορές στη μεθοδολογία των πωλήσεων μεταξύ της άμεσης, της τηλεφωνικής και της γραπτής επικοινωνίας με τον πελάτη.

Η ιδιαιτερότητα του τουριστικού προϊόντος και η πολυπλοκότητά του επιτάσσουν την ικανότητα του να αναγνωρίζονται από τον επαγγελματία του χώρου οι διαφορετικές ανάγκες των ανθρώπων που ταξιδεύουν και να ικανοποιούνται από τις κατάλληλες υπηρεσίες.

ΜΑΘΗΜΑ : ΧΡΗΣΗ ΤΑΞΙΔΙΩΤΙΚΩΝ ΟΔΗΓΩΝ

Γ΄ ΕΞΑΜΗΝΟ

3ΩΡΕΣ Θ

Σκοποί του μαθήματος:

Στο μάθημα αυτό οι σπουδαστές θα εξοικειωθούν με τη χρήση των ταξιδιωτικών οδηγών προκειμένου να αντλούν τις σωστές πληροφορίες. Θα κατανοήσουν επίσης την ευθύνη που έχει ο επαγγελματίας σε σχέση με συγκεκριμένες πληροφορίες καθώς και τις συνέπειες που προκύπτουν σε περίπτωση που υπάρξει αμέλεια ή λάθος.

ΟΔΗΓΟΣ ΚΑΤΑΡΤΙΣΗΣ ΕΙΔΙΚΟΤΗΤΑΣ : ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΟΣ ΣΥΝΟΔΟΣ

Θα γίνει αντιληπτό ποιες είναι οι απαραίτητες πληροφορίες που πρέπει να δοθούν στον τουρίστα και ποιες είναι εκείνες που δίνονται κατόπιν ερωτήσεως.

Οι σπουδαστές επίσης θα εξοικειωθούν με τη χρήση κωδικών και συμβολισμών που θα συναντούν όχι μόνο στους ταξιδιωτικούς οδηγούς αλλά και σε όλα τα επίπεδα της εργασίας τους.

ΜΑΘΗΜΑ : ΣΥΣΤΗΜΑΤΑ ΚΡΑΤΗΣΕΩΝ

Β', Γ' ΕΞΑΜΗΝΟ

3 +3 ΩΡΕΣ Θ

Σκοποί του μαθήματος:

Ο εκπαιδευόμενος μετά το πέρας των μαθημάτων θα πρέπει να γνωρίζει:

- Τις δυνατότητες των συστημάτων
- Τις πιο πρόσφατες εξελίξεις
- Τα σημαντικότερα συστήματα
- Τη χρήση του συστήματος Galileo με έμφαση στα μέρη του συστήματος που επικεντρώνονται σε πληροφορίες και παροχή ιδιαίτερων υπηρεσιών

ΜΑΘΗΜΑ : ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΘΡΗΣΚΕΙΟΛΟΓΙΑΣ

Α,Β' ΕΞΑΜΗΝΟ

3 ΩΡΕΣ +2ΩΡΕΣ Θ

Σκοποί του μαθήματος:

Οι καταρτιζόμενοι σπουδαστές αποκτούν γενικές γνώσεις γύρω από τις σημαντικότερες θρησκείες της Ευρώπης και των άλλων ηπείρων. τ

ΜΑΘΗΜΑ : ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΙΣΤΟΡΙΑΣ

Γ' ΕΞΑΜΗΝΟ

3 ΩΡΕΣ Θ

Σκοποί του μαθήματος:

Οι καταρτιζόμενοι σπουδαστές στο τέλος των μαθημάτων να είναι ικανοί:

Να γνωρίζουν γενικά ευρωπαϊκή και παγκόσμια ιστορία

Να κατανοούν και να ενημερώνουν τους τουρίστες για τα ήθη και τα έθιμα των λαών

Β.3.2.3. Τα αναλυτικά προγράμματα.

[Καταχωρούνται τα αναλυτικά περιεχόμενα των μαθημάτων.]

Α' ΕΞΑΜΗΝΟ ΚΑΤΑΡΤΙΣΗΣ

ΜΑΘΗΜΑ: Η/Υ

ΩΡΕΣ ΔΙΔΑΣΚΑΛΙΑΣ: **28**/εξάμηνο, **2**/εβδομάδα
ΕΙΔΟΣ ΜΑΘΗΜΑΤΟΣ: ΕΡΓΑΣΤΗΡΙΑΚΟ

Αναλυτικό Πρόγραμμα

- ♦ Ο Η/Υ και τα βασικά στοιχεία του Hardware
- ♦ Η λειτουργία του Η/Υ
- ♦ Η επιφάνεια εργασίας
- ♦ Η μνήμη και ο επεξεργαστής
- ♦ Επιπρόσθετες συσκευές
- ♦ Βασικός ορισμός προγραμμάτων
- ♦ Βασικές γνώσεις προγραμμάτων
- ♦ WORD

Α' ΕΞΑΜΗΝΟ ΚΑΤΑΡΤΙΣΗΣ

ΜΑΘΗΜΑ: ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑ ΕΠΙΧΕΙΡΗΜΑΤΙΚΟΤΗΤΑ

ΩΡΕΣ ΔΙΔΑΣΚΑΛΙΑΣ: **14**/εξάμηνο, **1**/εβδομάδα
ΕΙΔΟΣ ΜΑΘΗΜΑΤΟΣ: ΘΕΩΡΗΤΙΚΟ

Αναλυτικό Πρόγραμμα:

1. Εισαγωγή στην επικοινωνία-Αρχές, μέσα, τεχνικές και προβλήματα επικοινωνίας
2. Σύστημα ολικής ποιότητας.
3. Διαπραγματεύσεις-τεχνικές
4. Σύγχρονα συστήματα διοίκησης

Α' ΕΞΑΜΗΝΟ ΚΑΤΑΡΤΙΣΗΣ

ΜΑΘΗΜΑ: ΑΡΧΕΣ ΤΟΥΡΙΣΜΟΥ

ΩΡΕΣ ΔΙΔΑΣΚΑΛΙΑΣ: **42**/εξάμηνο, **3**/εβδομάδα
ΕΙΔΟΣ ΜΑΘΗΜΑΤΟΣ: ΘΕΩΡΗΤΙΚΟ

Αναλυτικό πρόγραμμα :

1. Εισαγωγή: Εξέλιξη του τουριστικού φαινομένου
 - Παράγοντες ανάπτυξης του Διεθνούς Τουρισμού.
2. Ορισμός του τουρίστα
 - Κατηγορίες τουριστών
 - Διακρίσεις του τουρισμού
3. Τουριστική προσφορά
 - Χαρακτηριστικά και ταξινομήσεις του τουριστικού προϊόντος
 - Πρωτογενής τουριστική προσφορά
 - Δευτερογενής τουριστική προσφορά
 - Τουριστικές εγκαταστάσεις
 - Ιδιομορφίες του τουριστικού προϊόντος
4. Μορφές τουρισμού
 - Καθιερωμένες μορφές τουρισμού
 - Ειδικές μορφές τουρισμού
 - Νέες μορφές τουρισμού
 - Εναλλακτικές μορφές τουρισμού
5. Τουριστική ζήτηση
 - Χώρες προέλευσης και υποδοχής τουριστών
 - Τουριστικές ζώνες
 - Χαρακτηριστικά της τουριστικής ζήτησης
 - Ετερογένεια
 - Οι χωρο – χρονικές συγκεντρώσεις
 - Εποχικότητα της ζήτησης
 - Χωρικές συγκεντρώσεις της ζήτησης
 - Οι παράγοντες της τουριστικής ζήτησης
 - Κοινωνικοοικονομικοί παράγοντες
 - Κοινωνικο-ψυχολογικοί παράγοντες
 - Πολιτικοί παράγοντες
 - Η τυπολογία του τουρισμού
 - Πρόβλεψη της τουριστικής ζήτησης

Α΄ και Β΄ ΕΞΑΜΗΝΟ ΚΑΤΑΡΤΙΣΗΣ

ΜΑΘΗΜΑ: ΟΡΓΑΝΩΣΗ ΚΑΙ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑ ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΟΥ ΠΡΑΚΤΟΡΕΙΟΥ

ΟΔΗΓΟΣ ΚΑΤΑΡΤΙΣΗΣ ΕΙΔΙΚΟΤΗΤΑΣ : ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΟΣ ΣΥΝΟΔΟΣ

ΩΡΕΣ ΔΙΔΑΣΚΑΛΙΑΣ: **56**/εξάμηνο, **4**/εβδομάδα
ΕΙΔΟΣ ΜΑΘΗΜΑΤΟΣ: ΘΕΩΡΗΤΙΚΟ

Αναλυτικό πρόγραμμα :

1. Outgoing

- Αντικείμενο δραστηριότητας
- Αεροπορικό εισιτήριο και τουριστικό γραφείο
- Γραφείο IATA και NON IATA
- Συστήματα κρατήσεων
- Προμήθειες
- B.S.P.
- Ανάγνωση εισιτηρίου
- M.C.O.

- Ξενοδοχεία και τουριστικά γραφεία
- Κρατήσεις σε ξενοδοχεία
- Τύποι συμβολαίων
- Allotment
- Commitment
- On commission basis
- Voucher
- Rooming list

- Λοιπές τουριστικές υπηρεσίες και τουριστικά γραφεία
- Εταιρίες ενοικίασης αυτοκινήτων
- Εταιρίες μίσθωσης λεωφορείων
- Ξεναγοί
- Ταξιδιωτικές ασφάλειες

- Τουριστικά πακέτα και ταξιδιωτικά γραφεία
- Σχέσεις ταξιδιωτικού γραφείου και tour operator

2. Incoming

- Δραστηριότητα
- Ελληνική πραγματικότητα
- Σχέση incoming και tour operator
- Έννοιες request και quotation
- Σχέση incoming με προμήθειες τουριστικών υπηρεσιών

3. Tour operator

- Δραστηριότητα
- Σχέση του tour operator με αεροπορικές εταιρείες
- Charter και scheduled
- Σχέση του tour operator με ξενοδοχειακές μονάδες

ΟΛΗΓΟΣ ΚΑΤΑΡΤΙΣΗΣ ΕΙΔΙΚΟΤΗΤΑΣ : ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΟΣ ΣΥΝΟΔΟΣ

- Παραγωγή μπροσούρας
- Αναφορά σε μεγάλους tour operators της Ευρώπης

4. GSA' S

- Έννοια δραστηριότητας
- Σχέση GSA' S με αεροπορικές εταιρίες
- >> >> με τουριστικά γραφεία
- >> >> με εταιρίες handling
- >> >> με cargo

5. Ειδικές δραστηριότητες τουριστικών γραφείων

- Ναυλώσεις σκαφών αναψυχής
- Διαδικασίες – Εμπλεκόμενα μέρη
- Ελληνική πραγματικότητα
- Οργάνωση συνεδρίων

Α' ΕΞΑΜΗΝΟ ΚΑΤΑΡΤΙΣΗΣ

ΜΑΘΗΜΑ: ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΟ ΔΙΚΑΙΟ

ΩΡΕΣ ΔΙΔΑΣΚΑΛΙΑΣ: **42**/εξάμηνο, **3**/εβδομάδα
ΕΙΔΟΣ ΜΑΘΗΜΑΤΟΣ: ΘΕΩΡΗΤΙΚΟ

Αναλυτικό πρόγραμμα

- Άδεια τουριστικού γραφείου
- Π.Δ. για οργανωμένα ταξίδια
- Allotment
- Διαφορές με ξεναγούς
- Προβλήματα που παρουσιάζονται σε ξένη χώρα
- Νομική ισχύ κάθε ταξιδιωτικού εγγράφου
- Εντοπισμός πλαστών ταξιδιωτικών εγγράφων
- Κοινοτικά έντυπα στα σύνορα
- Φόροι στα αεροδρόμια
- Εργασιακά θέματα και δικαιώματα εργαζομένων
- Συλλογικές συμβάσεις εργασίας
- Μισθός – αμοιβή εξαιρέσιμων ημερών και νυχτερινή εργασία
- Ασφαλιστικά θέματα
- Επαναπρόσληψη μισθωτών από τουριστικές επιχειρήσεις λειτουργούσες εποχιακά

ΟΔΗΓΟΣ ΚΑΤΑΡΤΙΣΗΣ ΕΙΔΙΚΟΤΗΤΑΣ : ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΟΣ ΣΥΝΟΔΟΣ

- Προστασία δικαιωμάτων εργαζομένων σε περίπτωση μεταβίβασης της επιχείρησης
- Νομική προστασία από τη χρήση στο Διαδίκτυο
-

Α΄ ΕΞΑΜΗΝΟ ΚΑΤΑΡΤΙΣΗΣ

ΜΑΘΗΜΑ: ΟΡΓΑΝΩΤΙΚΗ ΔΟΜΗ ΞΕΝΟΔΟΧΕΙΑΚΩΝ ΜΟΝΑΔΩΝ

ΩΡΕΣ ΔΙΔΑΣΚΑΛΙΑΣ: **42**/εξάμηνο, **3**/εβδομάδα

ΕΙΔΟΣ ΜΑΘΗΜΑΤΟΣ: ΘΕΩΡΗΤΙΚΟ

Αναλυτικό Πρόγραμμα:

1. Εισαγωγή: Περιγραφή της σύγχρονης ξενοδοχειακής επιχείρησης. Τι είναι ξενοδοχειακή επιχείρηση, Σκοποί και αποστολή της
2. Ξενοδοχειακή ορολογία
3. Καταλύματα: Ορισμός , είδη καταλυμάτων
4. Διακρίσεις ξενοδοχείων: (ανάλογα με τη νομική τους υπόσταση, το μέγεθος, τις προσφερόμενες υπηρεσίες, το οικονομικό μέγεθος κλπ)
5. Το ξενοδοχείο: Οργανογράμμα .Παρουσίαση τμημάτων,
6. Τμήμα δωματίων: (Rooms Division Department)
Τι είναι και τι περιλαμβάνει π.χ. υποδοχή, κρατήσεις, όροφοι, τηλεφωνικό κέντρο κλπ.
Αναλυτική παρουσίαση τμημάτων και προσφερόμενων υπηρεσιών
7. Τμήμα επισιτισμού: (Foods and Beverage Department)
Τι είναι και τι περιλαμβάνει , π.χ. εστιατόρια, μπαρ, κουζίνα, room service κλπ
8. Τμήμα οικονομικών υπηρεσιών: Τι είναι και τι περιλαμβάνει
9. Τεχνικές υπηρεσίες: Τι είναι και τι περιλαμβάνουν π.χ. ηλεκτρολόγοι, μηχανικοί, μαραγκοί, κηπουρών κλπ
10. Κρατήσεις δωματίων: Τρόποι (μέσα) διαδικασία κρατήσεων, έντυπα, Υπηρεσία κρατήσεων, Υπεράριθμες κρατήσεις, Ακυρώσεις
11. Τιμολόγηση υπηρεσιών. Είδη τιμών, λόγοι διαφοροποίησης τιμών, διαπραγμάτευση

Α΄ ΕΞΑΜΗΝΟ ΚΑΤΑΡΤΙΣΗΣ

ΜΑΘΗΜΑ: ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΗ ΓΕΩΓΡΑΦΙΑ

ΩΡΕΣ ΔΙΔΑΣΚΑΛΙΑΣ: **42**/εξάμηνο, **3**/εβδομάδα

ΕΙΔΟΣ ΜΑΘΗΜΑΤΟΣ: ΘΕΩΡΗΤΙΚΟ

Αναλυτικό πρόγραμμα:

- Γεωγραφικά διαμερίσματα – Νομοί – Πρωτεύουσες
- Τουριστικά χαρακτηριστικά
- Αξιοθέατα – πόλοι έλξης επισκεπτών. Ενδεικτικοί αριθμοί επισκεπτών
- Μεταφορές, Διεθνή Αεροδρόμια, Κίνηση επιβατών σε πτήσεις σχεδιασμένες και charter, Λιμάνια – είσοδοι, κίνηση επιβατών, Οδικό Δίκτυο, Σημεία εισόδου στη χώρα

ΟΔΗΓΟΣ ΚΑΤΑΡΤΙΣΗΣ ΕΙΔΙΚΟΤΗΤΑΣ : ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΟΣ ΣΥΝΟΔΟΣ

- Καταλύματα, Συνολική εικόνα, Είδη, Δύναμη κλινών ανά κατηγορία, παρεχόμενες υπηρεσίες, Ενδεικτικοί αριθμοί διανυκτερεύσεων ανά έτος
- Λοιπές τουριστικές μονάδες, Μαρίνες, Συνεδριακά Κέντρα, Χιονοδρομικά κέντρα, Casino, Θεσμοί και Εκδηλώσεις που λειτουργούν ως πόλοι έλξης τουριστών, Εμπορικές Εκθέσεις, φεστιβάλ τέχνης, Αθλητικά γεγονότα.

ΜΑΘΗΜΑ:ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΘΡΗΣΚΕΙΟΛΟΓΙΑΣ

ΩΡΕΣ ΔΙΔΑΣΚΑΛΙΑΣ: **42**/εξαμηνιο , **3** /εβδομάδα
ΕΙΔΟΣ ΜΑΘΗΜΑΤΟΣ:ΘΕΩΡΗΤΙΚΟ

Αναλυτικό πρόγραμμα

Γενικές γνώσεις γύρω από τις σημαντικότερες θρησκείες της Ευρώπης και των άλλων ηπείρων.

- ✓ Χριστιανισμός(Ορθοδοξία Καθολικισμός Προτεσταντισμός)
- ✓ Μωαμεθανισμός

Β' ΕΞΑΜΗΝΟ ΚΑΤΑΡΤΙΣΗΣ

ΜΑΘΗΜΑ: ΕΙΔΗ ΤΑΞΙΔΙΩΤΙΚΩΝ ΜΕΤΑΦΟΡΩΝ

ΩΡΕΣ ΔΙΔΑΣΚΑΛΙΑΣ: **42**/εξάμηνο, **3**/εβδομάδα
ΕΙΔΟΣ ΜΑΘΗΜΑΤΟΣ: ΘΕΩΡΗΤΙΚΟ

Αναλυτικό Πρόγραμμα :

1. Εισαγωγή : Παρουσίαση των εναέριων μεταφορών
2. Βασικές διατάξεις των κανονισμών ICAO και IATA
3. Αεροπορική ορολογία
4. Το αεροδρόμιο- Ορισμός. Προδιαγραφές, λειτουργίες, εγκαταστάσεις, λοιποί χώροι
5. Στοιχεία χαρακτηρισμού και αναγνώρισης πτήσεων και πόλεων / αεροδρομίων
6. Το αεροσκάφος, Νηολόγηση αεροσκαφών, κατηγορίες θέσεων, εγχειρίδια δρομολογίων
7. Είδη των εναέριων μεταφορών : τακτικές πτήσεις, έκτακτες πτήσεις, ναυλωμένες πτήσεις, κλπ
8. Παρεχόμενες υπηρεσίες εδάφους πριν την αναχώρηση, κατά την άφιξη του αεροσκάφους (Ground handling)
9. Η πτήση. Φροντίδα επιβατών εν πτήξει
10. Αντιμετώπιση προβλημάτων κατά τη μετακίνηση: απώλεια αποσκευών, κλοπή αποσκευών. Διαδικασία, ενέργειες, καθυστέρηση, ματαίωση πτήσης κλπ
11. Το αεροπορικό ταξίδι: Ορισμός, Είδη αεροπορικών ταξιδιών
12. Διαμετακομιζόμενοι επιβάτες(tranpsit) -Ανταποκρίσεις: Ορισμός, Διαδικασίες
13. Εμπορευματικές μεταφορές (Cargo). Ορισμός, ρόλος
14. Μεταφορά εμπορευμάτων. Είδη και ταξινόμηση εμπορευμάτων, τρόποι διαδικασία μεταφοράς, διατάξεις κλπ
15. Κοστολόγηση μεταφερομένων εμπορευμάτων

Β΄ ΕΞΑΜΗΝΟ ΚΑΤΑΡΤΙΣΗΣ

ΜΑΘΗΜΑ: Η/Υ

ΩΡΕΣ ΔΙΔΑΣΚΑΛΙΑΣ: **28**/εξάμηνο, **2**/εβδομάδα
ΕΙΔΟΣ ΜΑΘΗΜΑΤΟΣ: ΕΡΓΑΣΤΗΡΙΑΚΟ

Αναλυτικό Πρόγραμμα :

Αναλυτικό Πρόγραμμα

- ♦ EXCEL
- ♦ POWER POINT
- ♦ ΧΡΗΣΗ ΤΟΥ INTERNET

Β΄ ΕΞΑΜΗΝΟ ΚΑΤΑΡΤΙΣΗΣ

ΜΑΘΗΜΑ: ΑΡΧΕΣ ΤΟΥΡΙΣΜΟΥ

ΩΡΕΣ ΔΙΔΑΣΚΑΛΙΑΣ: **42**/εξάμηνο, **3**/εβδομάδα
ΕΙΔΟΣ ΜΑΘΗΜΑΤΟΣ: ΘΕΩΡΗΤΙΚΟ

Αναλυτικό Πρόγραμμα:

1. Οικονομική σημασία του τουρισμού στην Ελλάδα
 - Αφίξεις
 - Διανυκτερεύσεις
 - Συνάλλαγμα
 - Τουριστικές ζώνες
 - Απασχόληση
2. Κοινωνικές επιπτώσεις του τουρισμού

ΟΔΗΓΟΣ ΚΑΤΑΡΤΙΣΗΣ ΕΙΔΙΚΟΤΗΤΑΣ : ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΟΣ ΣΥΝΟΔΟΣ

- Ζώνες υποδοχής και παράγοντες επηρεασμού του τουρίστα με τον κάτοικο της περιοχής
- 3. – Πολιτιστικές επιδράσεις
 - Περιβαλλοντικές επιδράσεις
 - Τουριστικό ταξίδι
 - Τουριστικά καταλύματα
 - Δραστηριότητες αναψυχής
- 4. Οι τουριστικοί οργανισμοί και οι τουριστικές πολιτικές αυτών
 - Παγκόσμιος Οργανισμός Τουρισμού
 - Ευρωπαϊκή Ένωση
 - Οργανισμός Οικονομικής Συνεργασίας και Ανάπτυξης
 - Ελληνικός Οργανισμός Τουρισμού
 - Υπουργείο Τουρισμού
 - Ξενοδοχειακό Επιμελητήριο της Ελλάδας
 - Πανελλήνια Ομοσπονδία Ξενοδόχων

Β' ΕΞΑΜΗΝΟ ΚΑΤΑΡΤΙΣΗΣ

ΜΑΘΗΜΑ: ΣΥΣΤΗΜΑΤΑ ΚΡΑΤΗΣΕΩΝ

ΩΡΕΣ ΔΙΔΑΣΚΑΛΙΑΣ: **42**/εξάμηνο, **3**/εβδομάδα
ΕΙΔΟΣ ΜΑΘΗΜΑΤΟΣ: ΘΕΩΡΗΤΙΚΟ

Αναλυτικό Πρόγραμμα :

- Τα συστήματα κρατήσεων – εξέλιξη – δυνατότητες
- Τα σημαντικότερα συστήματα – μερίδιο της αγοράς
- Συστήματα επικοινωνίας SITA
- View Point
- Εισαγωγή στο Galileo
- Encoding – decoding
- Timetable entries
- Flight availability
- Selling from availability
- Selling by carrier & flight
- Waitlisted & ARNK segments
- Name entries
- Phone entries
- Received from entries
- Supplementary data
- O.S.I.
- S.S.R.

ΜΑΘΗΜΑ: ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΗ ΓΕΩΓΡΑΦΙΑ

ΩΡΕΣ ΔΙΔΑΣΚΑΛΙΑΣ: **42**/εξάμηνο, **3**/εβδομάδα
ΕΙΔΟΣ ΜΑΘΗΜΑΤΟΣ: ΘΕΩΡΗΤΙΚΟ

ΟΔΗΓΟΣ ΚΑΤΑΡΤΙΣΗΣ ΕΙΔΙΚΟΤΗΤΑΣ : ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΟΣ ΣΥΝΟΔΟΣ

Αναλυτικό πρόγραμμα:

ΕΥΡΩΠΗ

- Χώρες, πρωτεύουσες, σημαντικές πόλεις, πληθυσμοί
- Τουριστικά χαρακτηριστικά των χωρών. Μεγέθη εισερχόμενου και εξερχόμενου τουρισμού. Ποσοστό της τουριστικής δραστηριότητας στο Α.Ε.Π. Υποδομή, Ανωδομή, Τάσεις. Ιδιαίτερες μορφές τουρισμού.
- Σημαντικά αξιοθέατα. Σπουδαιότητα – Ενδεικτικοί αριθμοί επισκεπτών.
- Μεταφορές, Σημαντικά αεροδρόμια - κωδικοί – ενδεικτικοί αριθμοί κίνησης. Σημαντικές αεροπορικές εταιρείες – κωδικοί – ενδεικτικοί αριθμοί κίνησης. Οδικό δίκτυο. Σιδηροδρομικό Δίκτυο.

Β' ΕΞΑΜΗΝΟ ΚΑΤΑΡΤΙΣΗΣ

ΜΑΘΗΜΑ: ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΘΡΗΣΚΕΙΟΛΟΓΙΑΣ

ΩΡΕΣ ΔΙΔΑΣΚΑΛΙΑΣ: **28**/εξαμήνο, **3**/εβδομάδα

ΕΙΔΟΣ ΜΑΘΗΜΑΤΟΣ: ΘΕΩΡΗΤΙΚΟ

Αναλυτικό πρόγραμμα

- ✓ Ιουδαϊσμός
- ✓ Βουδισμός
- ✓ Ινδουισμός

Β' ΕΞΑΜΗΝΟ ΚΑΤΑΡΤΙΣΗΣ

ΜΑΘΗΜΑ: ΜΕΘΟΔΟΛΟΓΙΑ ΠΛΗΡΟΦΟΡΗΣΗΣ ΚΑΙ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑΣ

ΩΡΕΣ ΔΙΔΑΣΚΑΛΙΑΣ: **28**/εξάμηνο, **2**/εβδομάδα

ΕΙΔΟΣ ΜΑΘΗΜΑΤΟΣ: ΘΕΩΡΗΤΙΚΟ

Αναλυτικό πρόγραμμα

Αναλύονται οι τεχνικές και ο σπουδαστής θα κατανοήσει την σπουδαιότητα του να δημιουργηθεί θετικό κλίμα προσέγγισης κατά την διάρκεια του ταξιδιού. Επιπλέον θα αναλυθεί η σπουδαιότητα της πραγματικής κατανόησης των αναγκών του πελάτη. Η ιδιαιτερότητα του τουριστικού προϊόντος και η πολυπλοκότητα του επιτάσσουν την ικανότητα του να αναγνωρίζονται από τον επαγγελματία του χώρου, οι διαφορετικές ανάγκες των ανθρώπων που ταξιδεύουν και να ικανοποιούνται από τις κατάλληλες υπηρεσίες.

Γ' ΕΞΑΜΗΝΟ ΚΑΤΑΡΤΙΣΗΣ

ΜΑΘΗΜΑ: ΑΓΓΛΙΚΑ

ΩΡΕΣ ΔΙΔΑΣΚΑΛΙΑΣ: **42**/εξάμηνο, **3**/εβδομάδα

ΕΙΔΟΣ ΜΑΘΗΜΑΤΟΣ: ΘΕΩΡΗΤΙΚΟ

Γ' ΕΞΑΜΗΝΟ : 3 ΩΡΕΣ (Θ)

Δ' ΕΞΑΜΗΝΟ : 3 ΩΡΕΣ (Θ)

Αναλυτικό Πρόγραμμα

1. Business english
2. Τουριστική ορολογία
3. Ξενοδοχειακή ορολογία
4. Αεροπορική ορολογία

Γ' & Δ' ΕΞΑΜΗΝΟ ΚΑΤΑΡΤΙΣΗΣ

ΜΑΘΗΜΑ: ΓΑΛΛΙΚΑ

ΩΡΕΣ ΔΙΔΑΣΚΑΛΙΑΣ: **42**/εξάμηνο, **3**/εβδομάδα
ΕΙΔΟΣ ΜΑΘΗΜΑΤΟΣ: ΘΕΩΡΗΤΙΚΟ

Γ' ΕΞΑΜΗΝΟ : 3 ΩΡΕΣ (Θ)

Δ' ΕΞΑΜΗΝΟ : 3 ΩΡΕΣ (Θ)

Αναλυτικό Πρόγραμμα

1. Business French
2. Τουριστική ορολογία (Τελωνεία κ.λ.π)
3. Αεροπορική ορολογία

Γ' ΕΞΑΜΗΝΟ ΚΑΤΑΡΤΙΣΗΣ

ΜΑΘΗΜΑ: ΓΡΑΜΜΑΤΕΙΑΚΗ ΥΠΟΣΤΗΡΙΞΗ

(1Θ+2 Ε) = 3 ώρες

Αναλυτικό Πρόγραμμα

1. Ο ρόλος του γραφείου πληροφόρησης στη λειτουργία του τουριστικού γραφείου
1. Ο εξοπλισμός του γραφείου
2. Το περιβάλλον του γραφείου
3. Η διαχείριση των εντύπων
4. Προτυποποίηση εντύπων
5. Η σύνταξη υπηρεσιακών εγγράφων / αναφορών
6. Η αρχειοθέτηση εγγράφων / αναφορών
7. Η διακίνηση της αλληλογραφίας

ΟΛΗΓΟΣ ΚΑΤΑΡΤΙΣΗΣ ΕΙΔΙΚΟΤΗΤΑΣ : ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΟΣ ΣΥΝΟΔΟΣ

8. Η αρχειοθέτηση πελατολογίου
9. Τεχνική και διαδικασία των διαπραγματεύσεων
10. Πρόγραμμα Office automation
11. Τεχνική υποστήριξη συνεδρίου
12. Διαμόρφωση εκθεσιακού χώρου

Γ' ΕΞΑΜΗΝΟ ΚΑΤΑΡΤΙΣΗΣ

ΜΑΘΗΜΑ: ΥΓΙΕΙΝΗ – ΠΑΡΟΧΗ ΠΡΩΤΩΝ ΒΟΗΘΕΙΩΝ

ΩΡΕΣ ΔΙΔΑΣΚΑΛΙΑΣ: **42**/εξάμηνο, **2Θ+1Ε**/εβδομάδα
ΕΙΔΟΣ ΜΑΘΗΜΑΤΟΣ: *ΜΙΚΤΟ*

Αναλυτικό Πρόγραμμα

1. Ατομική Υγιεινή – Καθαριότητα.
2. Καθαριότητα εργασιακού χώρου
3. Προφυλάξεις – Προληπτικά μέτρα
4. Υποστήριξη ατόμων με ειδικές ανάγκες
5. Αντιμετώπιση επιληπτικών κρίσεων και shock
6. Διαβητικό κώμα
7. Εγκαύματα–Αντιμετώπιση εγκαυμάτων
8. Τσιμπήματα από μέλισσες ή σφήκες
9. Δαγκώματα
10. Έκθεση στο κρύο και στη ζέστη
11. Δηλητηριάσεις
12. Αντιμετώπιση αιμορραγιών
13. Γενικά τραύματα
14. Μεταφορά τραυματία. Τοποθέτηση τραυματία.
15. Εξαρθρώσεις - Κακώσεις
16. Απώλεια αισθήσεων
17. Ηλεκτροπληξία
18. Τοκετός
19. Πνιγμός. Τεχνητή αναπνοή
20. Θερμοπληξία
21. Τεχνική των ενέσεων
22. Επείγοντα αναπνευστικά προβλήματα
23. Παροχή οδοντιατρικής βοήθειας
24. Πausίπονα
25. Καρδιακή ανακοπή

Γ' ΕΞΑΜΗΝΟ ΚΑΤΑΡΤΙΣΗΣ

ΜΑΘΗΜΑ: ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΗ ΓΕΩΓΡΑΦΙΑ

ΟΔΗΓΟΣ ΚΑΤΑΡΤΙΣΗΣ ΕΙΔΙΚΟΤΗΤΑΣ : ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΟΣ ΣΥΝΟΔΟΣ

ΩΡΕΣ ΔΙΔΑΣΚΑΛΙΑΣ: **42**/εξάμηνο, **3**/εβδομάδα
ΕΙΔΟΣ ΜΑΘΗΜΑΤΟΣ: ΘΕΩΡΗΤΙΚΟ

Αναλυτικό Πρόγραμμα :

B. ΑΜΕΡΙΚΗ

- Χώρες, πρωτεύουσες
- Σημαντικές πολιτείες ΗΠΑ – πρωτεύουσες
- Μεγέθη εισερχόμενου και εξερχόμενου τουρισμού. Ποσοστό της τουριστικής δραστηριότητας στο Α.Ε.Π. . Υποδομή, Ανωδομή, Τάσεις, Ιδιαίτερες μορφές τουρισμού
- Σημαντικά αξιοθέατα. Σπουδαιότητα – ενδεικτικοί αριθμοί επισκεπτών
- Ιδιαιτερότητες της Αγοράς.

ΚΕΝΤΡΙΚΗ ΚΑΙ ΝΟΤΙΑ ΑΜΕΡΙΚΗ

- Χώρες, πρωτεύουσες
- Χώρες με τουριστική ανάπτυξη. Αξιοθέατα. Μεγέθη εισερχόμενου τουρισμού. Τάσεις και προοπτικές. Υποδομή. Ανωδομή
- Μεταφορές. Σημαντικά αεροδρόμια – κωδικοί – ενδεικτικοί αριθμοί κίνησης. Σημαντικές αεροπορικές εταιρείες – κωδικοί – ενδεικτικοί αριθμοί κίνησης. Οδικό Δίκτυο. Σιδηροδρομικό Δίκτυο.

Γ΄ ΕΞΑΜΗΝΟ ΚΑΤΑΡΤΙΣΗΣ

ΜΑΘΗΜΑ: ΧΡΗΣΗ ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΩΝ ΟΔΗΓΩΝ

ΩΡΕΣ ΔΙΔΑΣΚΑΛΙΑΣ: **42**/εξάμηνο, **3**/εβδομάδα
ΕΙΔΟΣ ΜΑΘΗΜΑΤΟΣ: ΘΕΩΡΗΤΙΚΟ

ΟΔΗΓΟΣ ΚΑΤΑΡΤΙΣΗΣ ΕΙΔΙΚΟΤΗΤΑΣ : ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΟΣ ΣΥΝΟΔΟΣ

Αναλυτικό Πρόγραμμα :

- T.I.M.
- Ταξιδιωτικές διαδικασίες – η ευθύνη του τουριστικού γραφείου – η ευθύνη του μεταφορέα
- Travel documents
- Visa
- Health
- Tax
- Customs
- Ασκήσεις
- A.B.C. Guide to International Travel

Αναφορά στο περιεχόμενο – επίδειξη του οδηγού – παράδειγμα χώρας

- A.B.C. World Airways Guide & O.A.G.

Flight Availability

Flight Routings

Minimum Connecting Time

Time Calculator – case study

- Greek Travel pages

Αναφορά στο περιεχόμενο – επίδειξη του οδηγού

Γ΄ ΕΞΑΜΗΝΟ ΚΑΤΑΡΤΙΣΗΣ

ΜΑΘΗΜΑ: ΣΥΣΤΗΜΑΤΑ ΚΡΑΤΗΣΕΩΝ

ΩΡΕΣ ΔΙΔΑΣΚΑΛΙΑΣ: **42**/εξάμηνο, **3**/εβδομάδα

ΕΙΔΟΣ ΜΑΘΗΜΑΤΟΣ: ΘΕΩΡΗΤΙΚΟ

Αναλυτικό Πρόγραμμα :

- Retrieving booking files
- Canceling & rebooking
- Fare displays
- Fare notes
- Fare quotations
- Hotel index display
- Hotel Availability
- Hotel descriptions
- Selling hotel segments
- Modifying hotel segments
- Car Availability & rates
- Miscellaneous Car Displays
- Selling Car segments
- Modifying car segments
- Travel screen
- TIMATIC

Γ΄ ΕΞΑΜΗΝΟ ΚΑΤΑΡΤΙΣΗΣ

ΜΑΘΗΜΑ:ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΙΣΤΟΡΙΑΣ

ΩΡΕΣ ΔΙΔΑΣΚΑΛΙΑΣ: **42**/εξάμηνο, **3**/εβδομάδα
ΕΙΔΟΣ ΜΑΘΗΜΑΤΟΣ: ΘΕΩΡΗΤΙΚΟ

Αναλυτικό πρόγραμμα
Βιβλίο Γ΄ Λυκείου (Στοιχεία Ευρωπαϊκής Ιστορίας μετά τον Διαφωτισμό)
Στοιχεία Παγκόσμιας Ιστορίας

Δ΄ ΕΞΑΜΗΝΟ ΚΑΤΑΡΤΙΣΗΣ

ΜΑΘΗΜΑ: ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΗ ΓΕΩΓΡΑΦΙΑ

ΩΡΕΣ ΔΙΔΑΣΚΑΛΙΑΣ: **42**/εξάμηνο, **3**/εβδομάδα
ΕΙΔΟΣ ΜΑΘΗΜΑΤΟΣ: ΘΕΩΡΗΤΙΚΟ

Αναλυτικό πρόγραμμα:
ΑΣΙΑ

- Χώρες, πρωτεύουσες
- Χώρες με τουριστική ανάπτυξη. Αξιοθέατα. Μεγέθη εισερχόμενου τουρισμού. Τάσεις και προοπτικές. Υποδομή. Ανωδομή.
- Μεταφορές. Σημαντικές αεροδρόμια – κωδικοί – ενδεικτικοί αριθμοί κίνησης. Σημαντικές αεροπορικές εταιρείες – κωδικοί – ενδεικτικοί αριθμοί κίνησης. Οδικό Δίκτυο. Σιδηροδρομικό Δίκτυο.

ΑΥΣΤΡΑΛΙΑ – ΝΗΣΙΑ ΕΙΡΗΝΙΚΟΥ

- Χώρες, πρωτεύουσες, σημαντικά νησιά κτήσεις

ΟΛΗΓΩΣ ΚΑΤΑΡΤΙΣΗΣ ΕΙΔΙΚΟΤΗΤΑΣ : ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΟΣ ΣΥΝΟΔΟΣ

- Τουριστικά χαρακτηριστικά των χωρών. Μεγέθη εισερχόμενου και εξερχόμενου τουρισμού. Ποσοστό της τουριστικής δραστηριότητας στο Α.Ε.Π.. Υποδομή. Ανωδομή. Τάσεις. Ιδιαίτερες μορφές τουρισμού.
- Σημαντικά αξιοθέατα. Σπουδαιότητα – ενδεικτικοί αριθμοί επισκεπτών
- Μεταφορές. Σημαντικά αεροδρόμια – κωδικοί – ενδεικτικοί αριθμοί κίνησης. Σημαντικές αεροπορικές εταιρείες – κωδικοί - ενδεικτικοί αριθμοί κίνησης. Οδικό Δίκτυο. Σιδηροδρομικό Δίκτυο.

Δ΄ ΕΞΑΜΗΝΟ ΚΑΤΑΡΤΙΣΗΣ

ΜΑΘΗΜΑ: ΨΥΧΑΓΩΓΙΑ (ANIMATION)

ΩΡΕΣ ΔΙΔΑΣΚΑΛΙΑΣ: **28**/εξάμηνο, **2**/εβδομάδα
ΕΙΔΟΣ ΜΑΘΗΜΑΤΟΣ: ΘΕΩΡΗΤΙΚΟ

Αναλυτικό Πρόγραμμα

1. Τουριστικό προϊόν και ψυχαγωγικές δραστηριότητες στα Club Hotel
2. Ορισμός animation και animateurs
3. Τι είναι και πως λειτουργεί μια ομάδα animation
4. Ειδικότητες της animation
5. Είδη προγραμμάτων animation και τεχνικές παρουσίασης τους
6. Ο ρόλος και τα απαραίτητα προσόντα των animateurs
7. Προώθηση και υποστήριξη των προγραμμάτων
8. Ειδικά θέματα της animation (ορθοφωνία, παντομίμα, υποκριτική κλπ)
9. Παραδείγματα σχεδιασμού προγραμμάτων ψυχαγωγίας
10. Δομή ξενοδοχειακής μονάδας, tour leaders και animateurs

Δ' ΕΞΑΜΗΝΟ ΚΑΤΑΡΤΙΣΗΣ

ΜΑΘΗΜΑ: ΔΗΜΟΣΙΕΣ ΣΧΕΣΕΙΣ

ΩΡΕΣ ΔΙΔΑΣΚΑΛΙΑΣ: **28**/εξάμηνο, **2**/εβδομάδα
ΕΙΔΟΣ ΜΑΘΗΜΑΤΟΣ: ΘΕΩΡΗΤΙΚΟ

Αναλυτικό Πρόγραμμα

1. Εισαγωγή: Ορισμός και ρόλος των Δημοσίων Σχέσεων
2. Γενικές αρχές και διακρίσεις Δημοσίων Σχέσεων
3. Οι Δημόσιες Σχέσεις στον Τουρισμό
4. Εφαρμογή και στόχοι των τουριστικών Δημοσίων Σχέσεων
5. Μέθοδοι και μέσα των Δημοσίων Σχέσεων
6. Προσωπικό: προσόντα, καθήκοντα
7. Φορείς των Δημοσίων Σχέσεων
8. Τεχνικές προσέγγισης των διαφόρων ομάδων κοινού
9. Διεθνείς Σχέσεις, Διεθνείς εκθέσεις
10. Οργάνωση ειδικών εκδηλώσεων
11. Χορηγοί και χορηγίες
12. Ερωτηματολόγιο-Βιβλίο παραπόνων

Δ' ΕΞΑΜΗΝΟ ΚΑΤΑΡΤΙΣΗΣ

ΜΑΘΗΜΑ: ΣΧΕΔΙΑΣΜΟΣ ΚΑΙ ΠΡΟΩΘΗΣΗ ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΩΝ ΠΑΚΕΤΩΝ

ΩΡΕΣ ΔΙΔΑΣΚΑΛΙΑΣ: **56**/εξάμηνο, **4**/εβδομάδα
ΕΙΔΟΣ ΜΑΘΗΜΑΤΟΣ: ΜΙΚΤΟ

Αναλυτικό Πρόγραμμα

1. Εισαγωγή: Τι είναι και τι περιλαμβάνει ένα τουριστικό πακέτο (οδηγία 90/314/ΕΟΚ της 13/6/90)
 - Υπηρεσίες που περιλαμβάνουν τα τουριστικά πακέτα
 - Tour Operator και Ταξιδιωτικό γραφείο: σχέσεις και παροχές
 - Σχέσεις Τ.Ο με συνεργαζόμενους φορείς
2. Είδη τουριστικών πακέτων: Ανάλυση των διαφόρων ειδών τουριστικών πακέτων.
3. Σχεδιασμός (παραγωγή) τουριστικών πακέτων: ανάλυση των φάσεων σχεδιασμού ανά είδος τουριστικού πακέτου και προορισμού.
 - Απαιτούμενες ενέργειες για την σχεδιασμό όλων των φάσεων
 - Πηγές άντλησης στοιχείων
 - Διαδικασίες επιλογής τελικού προορισμού

ΟΔΗΓΟΣ ΚΑΤΑΡΤΙΣΗΣ ΕΙΔΙΚΟΤΗΤΑΣ : ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΟΣ ΣΥΝΟΔΟΣ

Ανάλυση εργασιών προσωπικού του Τ.Ο. για το σχεδιασμό και τη παραγωγή πακέτων

Μηχανογραφικά συστήματα υποστήριξης, σχεδιασμού

4. Κοστολόγηση, τιμολόγηση πακέτου: ανάλυση στοιχείων κόστους και πολιτικές τιμολόγησης
5. Σύνταξη κειμένων και brochure: Γλώσσα, εικαστικά, περιεχόμενο. Ασκήσεις, Παραδείγματα
6. Η διάθεση του τουριστικού πακέτου.
7. Συστήματα, μέσα και τεχνικές προώθησης τουριστικών πακέτων

Δ' ΕΞΑΜΗΝΟ ΚΑΤΑΡΤΙΣΗΣ

ΜΑΘΗΜΑ: ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗ ΠΕΛΑΤΩΝ – ΤΕΧΝΙΚΕΣ ΠΩΛΗΣΕΩΝ

ΩΡΕΣ ΔΙΔΑΣΚΑΛΙΑΣ: **42**/εξάμηνο, **3**/εβδομάδα
ΕΙΔΟΣ ΜΑΘΗΜΑΤΟΣ: ΘΕΩΡΗΤΙΚΟ

Αναλυτικό Πρόγραμμα:

- Κατηγορίες πελατών και διάκρισή τους
- Ανάγκες και επιθυμίες πελατών ανά κατηγορία
- Δημιουργία καλής σχέσης με τον πελάτη : α) οπτική εικόνα, β) ακουστική εικόνα, γ) προφορική εικόνα
- Ικανότητα πωλήσεων : α) Θετική στάση απέναντι στις πωλήσεις, β) γνώση του προϊόντος – πηγές άντλησης πληροφοριών
- Διαδικασία πώλησης : α) υποδοχή του πελάτη – σημαντικά σημεία παραδείγματα, β) πληροφορίες που αφορούν τις ανάγκες του πελάτη
 - Ερωτήσεις ανοίγματος
 - Ερωτήσεις κλεισίματος
 - Ερωτήσεις καθοδήγησης
 - Περιεχόμενο απαραίτητων ερωτήσεων – παραδείγματα – ασκήσεις
- Η ικανότητα του να ακούμε : α) μέση ταχύτητα λόγου, β) μέση ταχύτητα απορρόφησης λόγου από τον ακροατή, γ) τεχνικές για την μέγιστη κατανόηση του λόγου, δ) ασκήσεις
- Η χρήση της μπροσούρας ως εργαλείο πωλήσεων
- Τιμή και Αξία
- Πότε αναφέρουμε την τιμή
- Ενστάσεις και εξομάλυνση διαφωνιών – παραδείγματα
- Κλείσιμο πώλησης – ενδεικτικά σημεία
- Μετατροπή του καταναλωτή σε πελάτη
- Δημιουργία κλίματος εμπιστοσύνης
- Χρήση τηλεφώνου και εξυπηρέτηση πελατών
- Γραπτή επικοινωνία και εξυπηρέτηση πελατών
- Χειρισμός γραπτής ερώτησης του πελάτη

Δ' ΕΞΑΜΗΝΟ ΚΑΤΑΡΤΙΣΗΣ

ΜΑΘΗΜΑ: ΠΤΥΧΙΑΚΗ ΕΡΓΑΣΙΑ

ΩΡΕΣ ΔΙΔΑΣΚΑΛΙΑΣ: **84**/εξάμηνο, **6**/εβδομάδα
ΕΙΔΟΣ ΜΑΘΗΜΑΤΟΣ: ΕΡΓΑΣΤΗΡΙΑΚΟ

Σκοποί του μαθήματος

Στο μάθημα πτυχιακή εργασία, ο κάθε καταρτιζόμενος αναλαμβάνει, σε συνεργασία με τον εκπαιδευτή του, ένα θέμα για έρευνα και μελέτη. Το θέμα θα αναφέρεται στα ειδικά ενδιαφέροντα που εντόπισε ο σπουδαστής κατά τη διάρκεια των σπουδών του γεγονότα που επηρεάζουν τη συμπεριφορά και τη λειτουργία ενός Τουριστικού Συνοδού (π.χ. παράπονα πελατών, διαφοροποίηση τιμών, καθυστερήσεις, κ.λ.π.) ή στην παροχή πληροφοριών στο τουριστικό γραφείο, ή θα αναφέρεται στο τουριστικό προϊόν. Η έρευνα διεξάγεται στον εργασιακό χώρο υπό την εποπτεία και καθοδήγηση του εκπαιδευτή. Με την ολοκλήρωση της έρευνας, ο καταρτιζόμενος συγγράφει την πτυχιακή του εργασία και την παρουσιάζει στους υπόλοιπους σπουδαστές του τμήματός του, καθώς και σε ομάδα επιλεγμένων εκπαιδευτών. Οι εκπαιδευτές στη συνέχεια αξιολογούν την πτυχιακή εργασία και τη βαθμολογούν.

B.3.2.4. Εκπαιδευτικό Υλικό.

Για να έχουμε μια εκπαιδευτική διαδικασία η οποία θα προσφέρει τα απαραίτητα στον σπουδαστή, θα πρέπει να υπάρχουν τα παρακάτω:

- ✓ .Δυναμικά Τεχνικά Εγχειρίδια, που να αναφέρονται σε όλα τα διδασκόμενα μαθήματα και να περιέχουν όλες τις σύγχρονες εξελίξεις στον τομέα του τουρισμού ..
- ✓ .Video σχετικά με κάθε γνωστικό αντικείμενο, που να ισχύουν τη συγκεκριμένη χρονική περίοδο.
- ✓ .CDRom σχετικά με κάθε γνωστικό αντικείμενο ,που να ισχύουν τη συγκεκριμένη χρονική περίοδο.
- ✓ Προγράμματα λογισμικού για τα αντικείμενα που προβλέπουν χρήση Η/Υ.

B .3.2.5. Ενδεικτικός κατάλογος ελάχιστου εξοπλισμού για το πρακτικό μέρος.

Για να έχουμε μια εκπαιδευτική διαδικασία η οποία θα προσφέρει τα απαραίτητα στον σπουδαστή, θα πρέπει να υπάρχουν τα παρακάτω;

- ✓ .Ηλεκτρικός Υπολογιστής ,που να δίνει τη δυνατότητα χρήσης των απαραίτητων προγραμμάτων λογισμικού.
- ✓ .Εκτυπωτής
- ✓ .Σύνδεση με Internet.
- ✓ .Projektor
- ✓ Video.

B.3.2.6. Υγιεινή και Ασφάλεια κατά τη διάρκεια της Κατάρτισης.

Οι απαραίτητες προϋποθέσεις υγιεινής και ασφάλειας κατά τη διάρκεια της κατάρτισης είναι;

- ✓ .Αίθουσα ευάερη και ευήλια
- ✓ .Καταλληλο σύστημα εξαερισμού
- ✓ .Εγκατάσταση πυρόσβεσης
- ✓ .Δυνατότητα απρόσκοπτης εισόδου και εξόδου στην αίθουσα
- ✓ .Περιοδικός καθαρισμός της αίθουσας με συγκεκριμένες προδιαγραφές
- ✓ .Τήρηση των ειδικών συνθηκών που εκάστοτε προβλέπονται για τις αίθουσες των Η/Υ

B.3.2.7. Προσόντα Εκπαιδευτών.

Τα απαιτούμενα ουσιαστικά και τυπικά προσόντα των πιστοποιημένων εκπαιδευτών Θεωρητικού και Πρακτικού μέρους, ανά γνωστικό αντικείμενο πρέπει να είναι τα ακόλουθα.

- ✓ Αποδεδειγμένη γνώση του γνωστικού αντικείμενου (Πτυχίο ΑΕΙ, ΤΕΙ, Μεταπτυχιακές Σπουδές)
- ✓ .Αποδεδειγμένη διετής εκπαιδευτική εμπειρία στο γνωστικό αντικείμενο
- ✓ .Αποδεδειγμένη διετής επαγγελματική εμπειρία στο γνωστικό αντικείμενο
- ✓ .Αποδεδειγμένη πενταετής εμπειρία πρακτικού επιπέδου στο γνωστικό αντικείμενο
- ✓ .Καλή γνώση της χρήσης του απαραίτητου εξοπλισμού που θα χρησιμοποιηθεί στο μάθημα(Η/Υ,video,projector κλπ)

Εξετάσεις Εσωτερικές (κατά τη διάρκεια της κατάρτισης).

Οι τρόποι εξέτασης κατά τη διάρκεια των τεσσάρων εξαμήνων κατάρτισης για την επίδοση των σπουδαστών μπορεί να είναι οι εξής:

- ✓ Γραπτή εξέταση (πρόοδος)
- ✓ Διάφορα τεστ διαπίστωσης δεξιοτήτων
- ✓ Εργασίες επίδοσης
- ✓ Μελέτες για συγκεκριμένα αντικείμενα
- ✓ Παρουσιάσεις συγκεκριμένων εργασιών
- ✓ Εργασία αποφοίτησης ή διπλωματική εργασία (μόνο για το 4 εξάμηνο)

B.5. Πανελλήνιες Εξετάσεις Πιστοποίησης της Επαγγελματικής Κατάρτισης.

B.5.1. Προβλεπόμενη διαδικασία Εξετάσεων.

[Αναφέρονται οι σχετικές διατάξεις που αφορούν στη διενέργεια της πιστοποίησης, καθώς και την προβλεπόμενη διαδικασία εξετάσεων Θεωρητικού και Πρακτικού Μέρους].

Για την απόκτηση Διπλώματος ή Πιστοποιητικού Επαγγελματικής Κατάρτισης (αναγράφεται Δίπλωμα η Πιστοποιητικό αν πρόκειται για ειδικότητες Μεταλυκειακές ή Μεταγυμνασιακές αντίστοιχα) στην Ειδικότητα **Υπάλληλος Τουριστικών Πληροφοριών και Συνοδός Τουριστών (Tour Leader)** πρέπει να ικανοποιούνται οι παρακάτω προϋποθέσεις:

- α)Ολοκλήρωση της φοίτησης στο Ι.Ε.Κ. και απόκτηση της Βεβαίωσης Επαγγελματικής Κατάρτισης (Β.Ε.Κ.)
- β) Επιτυχία στο Θεωρητικό μέρος των Τελικών Εξετάσεων Πιστοποίησης Επαγγελματικής Κατάρτισης.
- γ) Επιτυχία στο Πρακτικό μέρος των Τελικών Εξετάσεων Πιστοποίησης Επαγγελματικής Κατάρτισης.

Όσον αφορά τη διενέργεια των Τελικών Εξετάσεων Πιστοποίησης Επαγγελματικής Κατάρτισης, συγκροτείται στην Κ.Υ του Ο.Ε.Ε.Κ., Κεντρική Εξεταστική Επιτροπή Πιστοποίησης Επαγγελματικής Κατάρτισης (Κ.Ε.Ε.Π.Ε.Κ.), που έχει ως έργο, την ομαλή και αδιάβλητη διεξαγωγή των εξετάσεων.

Σε περιφερειακό επίπεδο συγκροτούνται κατά τις Εξεταστικές Περιόδους, Πιστοποίησης οι Περιφερειακές Εξεταστικές Επιτροπές Πιστοποίησης (Π.Ε.Ε.Π.). Οι επιτροπές αυτές έχουν ως έργο την οργάνωση και εφαρμογή των διαδικασιών, που είναι σχετικές με τις εξετάσεις αυτές, στην περιφέρειά τους. Τούτο γίνεται με βάση τις, εκάστοτε, ισχύουσες Αποφάσεις του Δ.Σ του Ο.Ε.Ε.Κ. και τις οδηγίες της Κ.Ε.Ε.Π.Ε.Κ. και των Π.Ε.Ε.Π.¹

Η Πιστοποίηση Επαγγελματικής Κατάρτισης, βασίζεται σε εξετάσεις Θεωρητικού και Πρακτικού Μέρους, που διεξάγονται σε Εθνικό Επίπεδο.

Κατά την εξέταση του Θεωρητικού Μέρους επιδιώκεται να διαπιστωθεί κατά πόσον ο απόφοιτος του Ι.Ε.Κ. κατέχει και είναι ικανός να χρησιμοποιεί, σε συγκεκριμένες επαγγελματικές εφαρμογές, τις θεωρητικές γνώσεις που απαιτούνται για την άσκηση του επαγγέλματος.

Κατά την εξέταση του Πρακτικού Μέρους ελέγχονται οι επαγγελματικές ικανότητες και δεξιότητες του εξεταζομένου, όπως αυτές περιγράφονται στο προφίλ του επαγγέλματος και στα επί μέρους επαγγελματικά καθήκοντα.

Δίπλωμα ή Πιστοποιητικό, αν πρόκειται για ειδικότητες Μεταλυκειακές ή Μεταγυμνασιακές αντίστοιχα, δικαιούνται, όσοι επιτύχουν και στις δύο εξετάσεις.

Οι ενδιαφερόμενοι που απέτυχαν, μπορούν να συμμετέχουν εκ νέου στις εξετάσεις Πιστοποίησης. Ο υποψήφιος, ο οποίος επέτυχε μόνο στο Πρακτικό ή Θεωρητικό Μέρος των εξετάσεων, κατοχυρώνει την βαθμολογία στο μέρος αυτό για τρία (3) συνεχή έτη, κατά τη διάρκεια των οποίων συμμετέχει μόνο στις εξετάσεις του μέρους στο οποίο απέτυχε. Αν μέσα στο διάστημα των τριών (3) ετών δεν επιτύχει και στο άλλο μέρος των εξετάσεων, υποχρεούται να συμμετάσχει εκ νέου και στα δύο μέρη των εξετάσεων Πιστοποίησης, με βάση τον ισχύοντα Κανονισμό Κατάρτισης.

B.5.2. Εξεταστέα ύλη θεωρητικού μέρους.

Κατά την εξέταση του Θεωρητικού Μέρους των εξετάσεων Πιστοποίησης, οι εξεταζόμενοι καλούνται να απαντήσουν γραπτώς σε αριθμό ερωτήσεων που αναφέρονται στο Θεωρητικό μέρος του Γνωστικού Αντικειμένου της Ειδικότητας.

Η διάρκεια των εξετάσεων Θεωρητικού Μέρους είναι 3 ώρες.

Ενδεικτικά παρατίθενται 10 ερωτήματα:

1. Τι είναι Τουριστική Αγορά
2. Ποιες είναι οι φυσικές ομορφίες μιας χώρας ή μιας πόλης
3. Ποια είναι τα βασικά χαρακτηριστικά ενός τουριστικού πακέτου
4. Ποια είναι τα σπουδαιότερα τουριστικά λιμάνια της Μεσογείου
5. Αναφέρατε τους κυριότερους ταξιδιωτικούς οδηγούς
6. Ποιες είναι οι βασικές αρχές σύνταξης ενός εγγράφου
7. Αναφέρατε τις βασικές αρχές επικοινωνίας
8. Τι γνωρίζετε για τις κρατήσεις και τους ναύλους
9. Ποια είναι η σημασία των Δημοσίων Σχέσεων στην τουριστική αγορά
10. Ποια είναι η οργάνωση ενός ταξιδιωτικού γραφείου

B.5.3. Εξεταστέα ύλη πρακτικού μέρους.

[Περιγράφεται ο τρόπος και οι διαδικασίες εξέτασης Πρακτικού Μέρους και προσδιορίζεται η υλικοτεχνική υποδομή για τη διενέργεια των, εν λόγω, εξετάσεων].

Κατά την εξέταση του Πρακτικού Μέρους των Εξετάσεων Πιστοποίησης, οι υποψήφιοι εξετάζονται σε θέματα που επιλέγονται από τους εξεταστές από τον κατάλογο στοχοθε-

ΟΔΗΓΟΣ ΚΑΤΑΡΤΙΣΗΣ ΕΙΔΙΚΟΤΗΤΑΣ : ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΟΣ ΣΥΝΟΔΟΣ

σίας πρακτικών ικανοτήτων και δεξιοτήτων, που περιλαμβάνεται στον ισχύοντα Οδηγό Κατάρτισης.

Αναπτύσσεται η αναγκαία υλικοτεχνική υποδομή για την πραγματοποίηση των Εξετάσεων Πρακτικού Μέρους και περιγράφεται η μεθοδολογία εξέτασης των πρακτικών ικανοτήτων και δεξιοτήτων.

Η διάρκεια των εξετάσεων Πρακτικού Μέρους κυμαίνεται από 2 έως 5 ώρες. Κάθε υποψήφιος εξετάζεται από τρεις (3) εξεταστές. Ο υποψήφιος θεωρείται επιτυχών, εφ' όσον τουλάχιστον δύο από τους τρεις εξεταστές τον χαρακτηρίσουν επιτυχόντα.

Ενδεικτικά παρατίθενται 10 ερωτήματα :

1. Σχεδιασμός τουριστικού πακέτου
2. Ικανότητα χρήσης ταξιδιωτικών οδηγών
3. Κατηγοριοποίηση τουριστικών οδηγών
4. Μέθοδοι αντιμετώπισης αιμορραγίας
5. Εκτελέστε τη διαδικασία θύματος πνιγμού
6. Ανάλυση συστημάτων κρατήσεων
7. Βρείτε στο χάρτη τις κοντινότερες διαδρομές προς ένα συγκεκριμένο προορισμό
8. Τεχνική των ρόλων
9. Τιμολογήσατε ένα τουριστικό πακέτο
10. Αναλύσατε τα βασικά βήματα της διαδικασίας κράτησης δωματίων ενός εικοσαμελούς γκρουπ

B.5.4. Διπλώματα – Πιστοποιητικά – Βεβαιώσεις.

[Αναφέρονται οι παρεχόμενοι τίτλοι της συγκεκριμένης Ειδικότητας, σύμφωνα με την επιτεδοποίηση των Επαγγελματικών Δικαιωμάτων, καθώς και οι πάσης φύσεως βεβαιώσεις].

Στους αποφοίτους της Ειδικότητας **Υπάλληλος Τουριστικών Πληροφοριών και Συνοδός Ομάδων Τουριστών (Tour Leader)** παρέχονται οι ακόλουθοι τίτλοι:

- α) Βεβαίωση Επαγγελματικής Κατάρτισης (Β.Ε.Κ.). Την Βεβαίωση αυτή αποκτούν οι απόφοιτοι των Ι.Ε.Κ. μετά την επιτυχή ολοκλήρωση της κατάρτισής τους.
- β) Δίπλωμα Επαγγελματικής Κατάρτισης επιπέδου μεταδευτεροβάθμιας Επαγγελματικής Κατάρτισης ή Πιστοποιητικό Επαγγελματικής Κατάρτισης Επιπέδου Ι, αν πρόκειται για ειδικότητες Μεταλυκειακές ή Μεταγυμνασιακές, αντίστοιχα. Απαραίτητη προϋπόθεση είναι η επιτυχής συμμετοχή των κατόχων Β.Ε.Κ. στις εξετάσεις Πιστοποίησης Θεωρητικού και Πρακτικού Μέρους.
- γ) Βεβαίωση Πιστοποίησης Επαγγελματικής Κατάρτισης. Την Βεβαίωση αυτή αποκτούν όλοι όσοι έχουν επιτύχει στις Εξετάσεις Πιστοποίησης και την χρησιμοποιούν μέχρι να εκδοθεί το Δίπλωμά τους.

ΥΠΟΣΗΜΕΙΩΣΗ ΚΕΦΑΛΑΙΟΥ Β'

¹ Το όλο πλαίσιο λειτουργίας ρυθμίζεται με την, υπ. αριθμ. 2026354/4115/0022/ΦΕΚ 509, τ.Β'/1.7.96 (Εθνικό Σύστημα Πιστοποίησης Επαγγελματικής Κατάρτισης), Υπουργική Απόφαση, όπως τροποποιήθηκε και ισχύει.