

Ε.Ο.Π.Π.Ε.Π.

**ΚΑΝΟΝΙΣΜΟΣ ΚΑΤΑΡΤΙΣΗΣ
ΕΙΔΙΚΟΤΗΤΑΣ**

**"ΕΙΔΙΚΟΣ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΩΝ
ΕΚΔΗΛΩΣΕΩΝ"**

1^η ΠΕΡΙΟΔΟΣ 2011



ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΑ ΚΑΝΟΝΙΣΜΟΥ

1. Συνοπτική Περιγραφή Επαγγέλματος (Job Profile)	4
3. Εξετάσεις Πιστοποίησης Επαγγελματικής Κατάρτισης	5
3.1 Το θεωρητικό μέρος των εξετάσεων	6
3.1.1 Διαδικασία	6
α) Σκοπός	6
β) Περιεχόμενο εξέτασης.....	6
γ) Διαδικασία εξέτασης.....	6
δ) Διάρκεια εξετάσεων	7
3.1.2 Στοχοθεσία εξεταστέας ύλης.....	7
3.2 Το πρακτικό μέρος εξετάσεων	8
3.2.1 Διαδικασία	8
α) Σκοπός	8
β) Περιεχόμενο εξέτασης.....	8
γ) Διαδικασία εξέτασης.....	8
δ) Διάρκεια εξετάσεων	8
3.2.2 Στοχοθεσία εξεταστέας ύλης.....	9
4.Κατάλογος Ερωτήσεων	10
1. ΟΡΓΑΝΩΣΗ ΚΑΙ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑ ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΟΥ ΠΡΑΚΤΟΡΕΙΟΥ.....	10
2. ΔΥΝΑΤΟΤΗΤΕΣ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΗΣ ΑΠΑΣΧΟΛΗΣΗΣ ΣΤΟΝ ΤΟΥΡΙΣΜΟ	11
3. ΔΡΑΣΤΗΡΙΟΤΗΤΕΣ & ΕΚΔΗΛΩΣΕΙΣ ΣΤΟΝ ΕΛΕΥΘΕΡΟ ΧΡΟΝΟ/ΨΥΧΑΓΩΓΙΑ & ΑΘΛΗΣΗ ΠΕΛΑΤΩΝ	12
4. ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΩΝ ΕΚΔΗΛΩΣΕΩΝ	13
5. ΨΥΧΑΓΩΓΙΑ - ΑΘΛΗΣΗ	14
6. ΔΙΚΑΙΩΜΑΤΑ -ΥΠΟΧΡΕΩΣΕΙΣ ΠΕΛΑΤΩΝ	15
7. ΤΑΞΙΔΙΩΤΙΚΗ ΓΕΩΓΡΑΦΙΑ	16
8. ΑΡΧΕΣ ΚΑΙ ΠΡΑΚΤΙΚΕΣ ΤΟΥ ΕΥΡΩΠΑΪΚΟΥ ΤΟΥΡΙΣΜΟΥ	18
9. ΑΡΧΕΣ ΜΑΡΚΕΤΙΝΓΚ.....	19
10. ΑΡΧΕΣ ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΟΥ ΜΑΡΚΕΤΙΝΓΚ.	19
11. ΑΡΧΕΣ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΗΣ ΕΠΙΣΤΗΜΗΣ	20

12. ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΙΑΚΟΣ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΙΣΜΟΣ ΚΑΙ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΟΛΙΚΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ .	21
13. ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΗ ΝΟΜΟΘΕΣΙΑ ΚΑΙ ΔΙΚΑΙΟ ΤΩΝ ΣΥΜΒΑΣΕΩΝ	22

1. Συνοπτική Περιγραφή Επαγγέλματος (Job Profile)

Το πρόγραμμα αυτό, όπως άλλωστε υποδηλώνει και ο τίτλος του, αποσκοπεί κυρίως στην παραγωγή τουριστικών στελεχών ικανών στην ανάπτυξη και διαχείριση τουριστικών και πολιτιστικών δραστηριοτήτων και εκδηλώσεων.

Διακρίνονται μεγάλες δυνατότητες και ευκαιρίες επαγγελματικής απασχόλησης τόσο σε τοπικό, όσο και σε εθνικό περιφερειακό και ευρωπαϊκό-διεθνές επίπεδο πάνω στο τουριστικό φαινόμενο με ιδιαίτερη έμφαση στην ψυχαγωγία και την ψυχική και σωματική ανανέωση των τουριστών, στην άθλησή τους στη διάρκεια των διακοπών, στην οργάνωση και υλοποίηση κάτω από ορθολογική οικονομική-διαχείριση τουριστικών και λοιπών πολιτιστικών εκδηλώσεων τοπικού και εθνικού χαρακτήρα business travel με ιδιαίτερη έμφαση στον τουρισμό εκθέσεων και συνεδρίων ως και τα Incentives είτε όλα τα παραπάνω οργανώνονται από Ιδιωτικούς φορείς είτε από Δημοσίους.

Ο Απόφοιτος της Ειδικότητας διαχείρισης τουριστικών εκδηλώσεων είναι καταρτισμένος και μπορεί να:

- 1.1. Διοργανώνει τουριστικές δραστηριότητες στο εσωτερικό ή εξωτερικό της χώρας με όλα τα διαθέσιμα μέσα καλύπτοντας τις πιθανές ταξιδιωτικές ανάγκες Συνέδρια - Σεμινάρια - Εκθέσεις στο εσωτερικό ή εξωτερικό ή/ και φροντίζει εναλλακτικά την συμμετοχή (μετάβαση / διαμονή / συμμετοχή) των ενδιαφερομένων. Αποστολές αθλητικού, πολιτιστικού ή άλλου ενδιαφέροντος στο εσωτερικό ή εξωτερικό.
- 1.2. Δημιουργεί και εκτελεί προγράμματα ψυχαγωγίας και άθλησης πελατών ξενοδοχείων και λοιπών καλυμμάτων καθώς και εναλλακτικών μορφών τουρισμού.
- 1.3. Συντονίζει με τις τοπικές αρχές πολιτιστικές δραστηριότητες και λαϊκή χειροτεχνία καθώς και τοπικές λαϊκές εορταστικές εκδηλώσεις.
- 1.4. Προγραμματίζει και να διαχειρίζεται ψυχαγωγικές δραστηριότητες. (Προϋπολογισμός των ψυχαγωγικών δραστηριοτήτων. Διαχείριση και έλεγχος προϋπολογισμού ψυχαγωγικών δραστηριοτήτων. Προσαρμογή των ψυχαγωγικών δραστηριοτήτων στο πολιτιστικό γίνεσθαι μιας χώρας.)
- 1.5. Προσφέρει υγιεινή και ασφάλεια πρώτες βοήθειες για ατυχήματα και στοιχειώδης ιατρική περίθαλψη κατά την διάρκεια των δραστηριοτήτων ψυχαγωγίας.
- 1.6. Υποστηρίζει εργαστηριακές ασχολίες κατασκευής ειδών λαϊκής τέχνης. Τεχνική παρουσίασης παραστάσεων επί σκηνής. Ψυχαγωγία πολυεθνικών Groups.
- 1.7. Πληροφορεί για Δρομολόγια και Ναύλους μεταφορικών μέσων, καθώς και τιμές και άλλα χρήσιμα στοιχεία αναφορικά με ξεν/χεία , κρουαζιέρες και κάθε είδους άλλες τουριστικές υπηρεσίες (πχ έκδοση VISA κτλ) και κρατά - εξασφαλίζει θέση, δωμάτιο, συμμετοχή σε μεταφορικά μέσα, ξεν/χεία, κρουαζιέρες, εκδρομές και κάθε είδους άλλες τουριστικές υπηρεσίες.

3. Εξετάσεις Πιστοποίησης Επαγγελματικής Κατάρτισης

Για την απόκτηση του Διπλώματος Ι.Ε.Κ. της ειδικότητας **Ειδικός Διαχείρισης Τουριστικών Εκδηλώσεων** πρέπει να ικανοποιηθούν οι παρακάτω προϋποθέσεις:

α) Επιτυχής ολοκλήρωση της φοίτησης στο Ι.Ε.Κ. και απόκτηση της βεβαίωσης επαγγελματικής κατάρτισης.

β) Επιτυχία στο Θεωρητικό Μέρος των εξετάσεων πιστοποίησης επαγγελματικής κατάρτισης.

γ) Επιτυχία στο Πρακτικό Μέρος των εξετάσεων πιστοποίησης επαγγελματικής κατάρτισης.

Για το σκοπό αυτό, στον Ε.Ο.Π.Π.Ε.Π., συγκροτείται Κεντρική Εξεταστική Επιτροπή Πιστοποίησης Επαγγελματικής Κατάρτισης (Κ.Ε.Ε.Π.Ε.Κ.) που έχει ως έργο την ευθύνη για την ομαλή και αδιάβλητη διεξαγωγή των εξετάσεων, την εποπτεία, κατεύθυνση και συντονισμό του έργου των Περιφερειακών Εξεταστικών Επιτροπών Πιστοποίησης (Π.Ε.Ε.Π.).

Οι Π.Ε.Ε.Π. έχουν ως έργο την οργάνωση και εφαρμογή των διαδικασιών των σχετικών με τις εξετάσεις στην περιφέρειά τους με βάση τις εκάστοτε ισχύουσες αποφάσεις του Ε.Ο.Π.Π.Ε.Π. και τις οδηγίες της Κ.Ε.Ε.Π.Ε.Κ.

Η Πιστοποίηση Επαγγελματικής Κατάρτισης βασίζεται σε τελικές εξετάσεις Θεωρητικού και Πρακτικού Μέρους, που διεξάγονται σε εθνικό επίπεδο με βάση τον ισχύοντα, κατά την διεξαγωγή των εξετάσεων, Κανονισμό Κατάρτισης κάθε ειδικότητας.

Οι ενδιαφερόμενοι που απέτυχαν, μπορούν να συμμετέχουν εκ νέου στις Εξετάσεις Πιστοποίησης Επαγγελματικής Κατάρτισης χωρίς περιορισμό, οποτεδήποτε αυτές διεξάγονται.

Εξετασθείς, ο οποίος πέτυχε στο Πρακτικό ή Θεωρητικό Μέρος των εξετάσεων κατοχυρώνει την επιτυχία του στο μέρος αυτό για τις έξι (6) επόμενες διαδοχικές εξεταστικές περιόδους, κατά τη διάρκεια των οποίων συμμετέχει μόνο στις εξετάσεις του μέρους στο οποίο απέτυχε. Αν μέσα στο χρονικό διάστημα των έξι (6) επόμενων διαδοχικών εξεταστικών περιόδων δεν πετύχει και στη δεύτερη δοκιμασία, υποχρεούται, εφ' όσον επιθυμεί να καταστεί κάτοχος Διπλώματος ή Πιστοποιητικού, να επαναλάβει εκ νέου και τα δύο (2) μέρη των Εξετάσεων Πιστοποίησης Επαγγελματικής Κατάρτισης (Θεωρητικό και Πρακτικό) με νέα αίτηση και νέα δικαιολογητικά, με βάση τις προϋποθέσεις που ισχύουν κατά το χρόνο υποβολής της νέας αυτής αίτησης.

3.1 Το θεωρητικό μέρος των εξετάσεων

3.1.1 Διαδικασία

α) Σκοπός

Με τη δοκιμασία του Θεωρητικού Μέρους επιδιώκεται η διαπίστωση αν 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.

β) Περιεχόμενο εξέτασης

Η γραπτή δοκιμασία γίνεται με ερωτήσεις που προκύπτουν από το περιεχόμενο της προβλεπόμενης στοχοθεσίας του Θεωρητικού Μέρους και μπορεί να περιέχει θέματα από όλα τα γνωστικά αντικείμενα (μαθήματα) που περιέχονται στην εξεταζόμενη θεματική ενότητα ή μέρος αυτών.

Τα γραπτά είναι ανώνυμα κατά τη συλλογή και βαθμολόγηση μετά από επικάλυψη των ονομάτων των υποψηφίων.

γ) Διαδικασία εξέτασης

Το πρόγραμμα εξέτασης για το Θεωρητικό Μέρος ανακοινώνεται στην ιστοσελίδα του Ε.Ο.Π.Π.Ε.Π. και αναρτάται στην έδρα της αρμόδιας Π.Ε.Ε.Π., μετά από έγκριση της Κ.Ε.Ε.Π.Ε.Κ. και του Δ.Σ. του Ε.Ο.Π.Π.Ε.Π.

Η Κ.Ε.Ε.Π.Ε.Κ. διαβιβάζει τα θέματα που κληρώθηκαν στις Επιτροπές Εξεταστικών Κέντρων με τον προσφορότερο και ασφαλέστερο, κατά την κρίση της, τρόπο.

Οι υποψήφιοι καλούνται να απαντήσουν σε όλα τα θέματα που τους έχουν τεθεί.

Μετά την εξάντληση του χρονικού ορίου αποχώρησης οι υποψήφιοι παραδίδουν τα γραπτά τους στους επιτηρητές οι οποίοι παρουσία του υποψηφίου καλύπτουν το μέρος του γραπτού που φέρει τα στοιχεία του υποψηφίου, με αδιαφανές κάλυμμα (αυτοκόλλητο).

Κάθε γραπτό δοκίμιο αξιολογείται από δυο (2) βαθμολογητές.

Η αξιολόγηση γίνεται με βάση την βαθμολογική κλίμακα από 1– 20.

Ως «Επιτυχών» στο Θεωρητικό Μέρος θεωρείται αυτός που βαθμολογήθηκε με βαθμό δέκα (10) έως είκοσι (20).

Ο τελικός βαθμός προκύπτει από το άθροισμα των βαθμών των δυο (2) βαθμολογητών διαιρούμενος δια του δυο (2).

Η βαθμολόγηση γίνεται με ακέραιο βαθμό. Αν μετά τη διαίρεση του αθροίσματος των βαθμών των δυο (2) βαθμολογητών προκύπτει δεκαδικός αριθμός, ο βαθμός αυτός στρογγυλοποιείται στον αμέσως επόμενο (εάν το δεκαδικό στοιχείο είναι ≥ 0.5) ή προηγούμενο (εάν το δεκαδικό στοιχείο είναι < 0.5) ακέραιο βαθμό.

Γραπτό δοκίμιο των Εξετάσεων Πιστοποίησης Επαγγελματικής Κατάρτισης, αναβαθμολογείται μόνο στην περίπτωση που η διαφορά βαθμολογίας μεταξύ του πρώτου και του δεύτερου βαθμολογητή είναι μεγαλύτερη των τριών (3) μονάδων, από μέλος της οικείας ομάδας αναβαθμολογητών το οποίο ορίζει η Επιτροπή του Βαθμολογικού Κέντρου.

Ο τελικός βαθμός στην περίπτωση αναβαθμολόγησης, προκύπτει από το άθροισμα των τριών βαθμών διαιρούμενο δια του τρία (3).

Επανεξέταση ή αναβαθμολόγηση πέραν της ανωτέρω προβλεπόμενης δεν επιτρέπεται.

Η αξιολόγηση των γραπτών δοκιμίων γίνεται με αντικειμενική και δίκαιη κρίση και δεν επιτρέπεται αιτιολόγηση από τον βαθμολογητή ή τον αναβαθμολογητή.

δ) Διάρκεια εξετάσεων

Η εξέταση του Θεωρητικού Μέρους διαρκεί τρεις (3) ώρες.

3.1.2 Στοχοθεσία εξεταστέας ύλης

Για την πιστοποίηση της επαγγελματικής ικανότητας, κατά το Θεωρητικό Μέρος, οι υποψήφιοι της ειδικότητας **Ειδικός Διαχείρισης Τουριστικών Εκδηλώσεων** εξετάζονται σε γενικά θέματα επαγγελματικών γνώσεων και ικανοτήτων και επίσης σε ειδικές επαγγελματικές γνώσεις και ικανότητες, που περιλαμβάνονται αποκλειστικά στη στοχοθεσία του Θεωρητικού Μέρους της ειδικότητας.

- 3.1.2.1. Διοργανώνει και Διαχειρίζεται τουριστικές δραστηριότητες στο εσωτερικό ή εξωτερικό της χώρας με όλα τα διαθέσιμα μέσα καλύπτοντας τις πιθανές ταξιδιωτικές ανάγκες Συνέδρια - Σεμινάρια - Εκθέσεις στο εσωτερικό ή εξωτερικό ή/ και φροντίζει εναλλακτικά την συμμετοχή (μετάβαση / διαμονή / συμμετοχή) των ενδιαφερομένων. Αποστολές αθλητικού, πολιτιστικού ή άλλου ενδιαφέροντος στο εσωτερικό ή εξωτερικό.
- 3.1.2.2. Δημιουργεί και Εκτελεί προγράμματα ψυχαγωγίας και άθλησης πελατών ξενοδοχείων και λοιπών καλυμμάτων καθώς και εναλλακτικών μορφών τουρισμού.
- 3.1.2.3. Συντονίζει με τις τοπικές αρχές πολιτιστικές δραστηριότητες και λαϊκή χειροτεχνία καθώς και τοπικές λαϊκές εορταστικές εκδηλώσεις.
- 3.1.2.4. Προγραμματίζει και Διαχειρίζεται ψυχαγωγικές δραστηριότητες. (Προϋπολογισμός των ψυχαγωγικών δραστηριοτήτων. Διαχείριση και έλεγχος προϋπολογισμού ψυχαγωγικών δραστηριοτήτων. Προσαρμογή των ψυχαγωγικών δραστηριοτήτων στο πολιτιστικό γίνεσθαι μιας χώρας.)
- 3.1.2.5. Προσφέρει υγιεινή και ασφάλεια πρώτες βοήθειες για ατυχήματα και στοιχειώδης ιατρική περίθαλψη κατά την διάρκεια των δραστηριοτήτων ψυχαγωγίας.
- 3.1.2.6. Υποστηρίζει εργαστηριακές ασχολίες κατασκευής ειδών λαϊκής τέχνης. Τεχνική παρουσίασης παραστάσεων επί σκηνής. Ψυχαγωγία πολυεθνικών Groups.
- 3.1.2.7. Πληροφορεί για Δρομολόγια και Ναύλους μεταφορικών μέσων, καθώς και τιμές και άλλα χρήσιμα στοιχεία αναφορικά με ξεν/χεία , κρουαζιέρες και κάθε είδους άλλες τουριστικές υπηρεσίες (πχ έκδοση VISA κτλ) και κρατά - εξασφαλίζει θέση, δωμάτιο, συμμετοχή σε μεταφορικά μέσα, ξεν/χεία, κρουαζιέρες, εκδρομές και κάθε είδους άλλες τουριστικές υπηρεσίες.

3.2 Το πρακτικό μέρος εξετάσεων

3.2.1 Διαδικασία

α) Σκοπός

Κατά τη δοκιμασία του Πρακτικού Μέρους ελέγχονται οι επαγγελματικές ικανότητες και δεξιότητες του εξεταζομένου, όπως αυτές περιγράφονται στη Συνοπτική Περιγραφή Επαγγέλματος (Job Profile), η στοχοθεσία εξεταστέας ύλης του επαγγέλματος και τα επιμέρους επαγγελματικά καθήκοντα του Κανονισμού Κατάρτισης της ειδικότητας.

β) Περιεχόμενο εξέτασης

Η εξέταση των υποψηφίων στο Πρακτικό Μέρος γίνεται σε εργαστήρια των Ι.Ε.Κ. ή σε εργαστηριακούς ή εργασιακούς χώρους, όπου οι υποψήφιοι πραγματοποιήσαν την πρακτική ή εργαστηριακή τους άσκηση κατά την περίοδο της Κατάρτισής τους ή σε εργαστήρια άλλων μονάδων (εκπαιδευτικών ή επαγγελματικών) που κατά την κρίση της οικείας Π.Ε.Ε.Π. καλύπτουν τις απαιτήσεις αξιολόγησης.

Οι υποψήφιοι εξετάζονται σε θέματα που περιλαμβάνονται στην στοχοθεσία των δεξιοτήτων και ικανοτήτων της ειδικότητας και μπορούν να πραγματοποιηθούν στους επιλεγμένους χώρους αξιολόγησης.

Στο εργαστήριο μπορούν να εξετάζονται ταυτόχρονα περισσότεροι του ενός υποψήφιοι, σε διαφορετικά θέματα και σύμφωνα με τις δυνατότητες του εργαστηριακού εξοπλισμού.

Οι εξεταστές βρίσκονται στον ίδιο χώρο και μετά την πάροδο εύλογου χρόνου ελέγχουν τις πραγματοποιηθείσες ασκήσεις και τα αποτελέσματα των έργων και εφόσον κρίνουν ότι αυτό χρειάζεται ή απαιτείται από το είδος εξέτασης, προχωρούν και σε προφορικές ερωτήσεις - διευκρινίσεις επί του εκτελεσθέντος έργου.

Κάθε υποψήφιος εξετάζεται και βαθμολογείται από τρεις εξεταστές οι οποίοι ορίζονται από τον Ε.Ο.Π.Π.Ε.Π., ύστερα από πρόταση της οικείας Π.Ε.Ε.Π. και εκπροσωπούν τον Ε.Ο.Π.Π.Ε.Π. και τους κοινωνικούς εταίρους σε περιφερειακό επίπεδο. Ο υποψήφιος θεωρείται επιτυχών εφόσον οι δύο (2) από τους τρεις (3) εξεταστές τον χαρακτηρίσουν επιτυχόντα.

γ) Διαδικασία εξέτασης

Το πρόγραμμα εξέτασης του Πρακτικού Μέρους για κάθε ειδικότητα ανακοινώνεται από την Π.Ε.Ε.Π. Η διάρκεια του εξεταστικού προγράμματος της πρακτικής δοκιμασίας εξαρτάται από τον αριθμό των υποψηφίων σε κάθε περιφέρεια και το διαθέσιμο εργαστηριακό εξοπλισμό.

Οι υποψήφιοι προσέρχονται στο συγκεκριμένο εργαστήριο ή εργασιακό χώρο την ημέρα και ώρα που έχει οριστεί για την εξέτασή τους.

Οι υποψήφιοι μπορεί να εξετάζονται σε περισσότερα του ενός εργαστήρια ή επαγγελματικούς ή εργασιακούς χώρους, αν η ειδικότητα ή η δέσμη των εξεταζομένων θεμάτων το επιβάλλουν.

δ) Διάρκεια εξετάσεων

Το Πρακτικό Μέρος εξετάζεται για **τρεις (3) ώρες**.

3.2.2 Στοχοθεσία εξεταστέας ύλης

Για την πιστοποίηση της επαγγελματικής ικανότητας, κατά το Πρακτικό Μέρος, οι υποψήφιοι της ειδικότητας **Ειδικός Διαχείρισης Τουριστικών Εκδηλώσεων**, εξετάζονται σε γενικά θέματα επαγγελματικών γνώσεων και ικανοτήτων και επίσης σε ειδικές επαγγελματικές γνώσεις και ικανότητες, που περιλαμβάνονται αποκλειστικά στη στοχοθεσία του πρακτικού μέρους της ειδικότητας.

- 3.2.2.1. Διοργανώνει και Διαχειρίζεται τουριστικές δραστηριότητες στο εσωτερικό ή εξωτερικό της χώρας με όλα τα διαθέσιμα μέσα καλύπτοντας τις πιθανές ταξιδιωτικές ανάγκες Συνέδρια - Σεμινάρια - Εκθέσεις στο εσωτερικό ή εξωτερικό ή/ και φροντίζει εναλλακτικά την συμμετοχή (μετάβαση / διαμονή / συμμετοχή) των ενδιαφερομένων. Αποστολές αθλητικού, πολιτιστικού ή άλλου ενδιαφέροντος στο εσωτερικό ή εξωτερικό.
- 3.2.2.2. Δημιουργεί και Εκτελεί προγράμματα ψυχαγωγίας και άθλησης πελατών ξενοδοχείων και λοιπών καλυμμάτων καθώς και εναλλακτικών μορφών τουρισμού.
- 3.2.2.3. Συντονίζει με τις τοπικές αρχές πολιτιστικές δραστηριότητες και λαϊκή χειροτεχνία καθώς και τοπικές λαϊκές εορταστικές εκδηλώσεις.
- 3.2.2.4. Προγραμματίζει και Διαχειρίζεται ψυχαγωγικές δραστηριότητες. (Προϋπολογισμός των ψυχαγωγικών δραστηριοτήτων. Διαχείριση και έλεγχος προϋπολογισμού ψυχαγωγικών δραστηριοτήτων. Προσαρμογή των ψυχαγωγικών δραστηριοτήτων στο πολιτιστικό γίνεσθαι μιας χώρας.)
- 3.2.2.5. Προσφέρει υγιεινή και ασφάλεια πρώτες βοήθειες για ατυχήματα και στοιχειώδης ιατρική περίθαλψη κατά την διάρκεια των δραστηριοτήτων ψυχαγωγίας.
- 3.2.2.6. Υποστηρίζει εργαστηριακές ασχολίες κατασκευής ειδών λαϊκής τέχνης. Τεχνική παρουσίασης παραστάσεων επί σκηνής. Ψυχαγωγία πολυεθνικών Groups.
- 3.2.2.7. Πληροφορεί για Δρομολόγια και Ναύλους μεταφορικών μέσων, καθώς και τιμές και άλλα χρήσιμα στοιχεία αναφορικά με ξεν/χεία , κρουαζιέρες και κάθε είδους άλλες τουριστικές υπηρεσίες (πχ έκδοση VISA κτλ) και κρατά - εξασφαλίζει θέση, δωμάτιο, συμμετοχή σε μεταφορικά μέσα, ξεν/χεία, κρουαζιέρες, εκδρομές και κάθε είδους άλλες τουριστικές υπηρεσίες.

4. Κατάλογος Ερωτήσεων

1. ΟΡΓΑΝΩΣΗ ΚΑΙ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑ ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΟΥ ΠΡΑΚΤΟΡΕΙΟΥ

1. Τι προϋποθέσεις πρέπει να πληρούνται προκειμένου να ιδρυθεί ένα γραφείο γενικού τουρισμού, σύμφωνα με το νόμο;
2. Είναι η φθηνότερη λύση η προτίμηση ενός γραφείου για την αγορά ενός τουριστικού πακέτου ή όχι και γιατί;
3. Τι υπηρεσίες προσφέρει ένα Τουριστικό Γραφείο;
4. Ποια είναι τα κριτήρια επιλογής του προσωπικού ενός τουριστικού γραφείου;
5. Τι ρόλο παίζουν οι μηχανές γραφείου στη σωστή και εύρυθμη λειτουργία ενός τουριστικού γραφείου;
6. Τι καθορίζει και σε τι βοηθάει το οργανόγραμμα λειτουργίας του τουριστικού γραφείου;
7. Σε τι βοηθάει η ύπαρξη και λειτουργία συστήματος Η/Υ στα τουριστικά γραφεία; Αναφέρετε τις βασικές εφαρμογές τους.
8. Πόσο σοβαρή είναι η ύπαρξη ικανοποιητικής ταμιακής ρευστότητας κατά τη λειτουργία του τουριστικού γραφείου και γιατί;
9. Ποιες είναι οι πηγές εισοδήματος ενός τουριστικού γραφείου γενικού τουρισμού;
10. Τα τουριστικά γραφεία είναι μικρές ή μεγάλες επιχειρήσεις συνήθως στην Ελλάδα; Εξηγήστε.
11. Είναι απαραίτητο να πουλάνε όλες τις τουριστικές υπηρεσίες τα τουριστικά γραφεία γενικού τουρισμού προκειμένου να αναπτυχθούν και να κερδοφορήσουν;
12. Ποια η σημασία της ύπαρξης οργανωμένης πληροφοριακής βάσης στα τουριστικά γραφεία. Εξηγήστε.
13. Μπορεί να τυποποιηθεί η δουλειά ενός τουριστικού γραφείου ώστε να βελτιωθεί η ποιότητα των προσφερομένων υπηρεσιών; Εξηγήστε.
14. Μπορεί ένα ανεπτυγμένο σύγχρονο τηλεφωνικό κέντρο να συντελέσει στην οργάνωση ενός τουριστικού γραφείου ; Εξηγήστε.
15. εξαιρετική επαγγελματική κατάρτιση των στελεχών ενός τουριστικού γραφείου είναι αρκετή για την εύρυθμη λειτουργία του; Εξηγήστε.
16. Τα CRS είναι βασικό συστατικό λειτουργίας κάθε τουριστικού γραφείου; Εξηγήστε.
17. Ποιες υπηρεσίες είναι απαραίτητο να προσφέρονται, ώστε να μπορούμε να χαρακτηρίσουμε ότι ένα σύνολο υπηρεσιών αποτελεί πακέτο, σύμφωνα με το σχέδιο του προεδρικού διατάγματος;
18. Τι σημαίνει ο όρος και ποιος ο ρόλος του Voucher .
19. Τι σημαίνει προμηθευτής σε ένα τουριστικό πακέτο;
20. Τι σημαίνει tour operator και τι ταξιδιωτικός πράκτορας;

2. ΔΥΝΑΤΟΤΗΤΕΣ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΗΣ ΑΠΑΣΧΟΛΗΣΗΣ ΣΤΟΝ ΤΟΥΡΙΣΜΟ

1. Ποια η σημασία της υποδομής σε όλες τις φάσεις της δημιουργίας και κατανάλωσης του Τουριστικού Προϊόντος;
2. Υπάρχουν και ποια μπορεί να είναι τα πολιτιστικά οφέλη από την ανάπτυξη του Διεθνούς Τουρισμού;
3. Με ποιους κυρίως τρόπους μπορεί η Τουριστική Βιομηχανία να επηρεάσει αρνητικά το περιβάλλον στον τόπο υποδοχής των τουριστών;
4. Αναφέρετε με ποιο τρόπο μπορείτε να πετύχετε εβδομαδιαία οργάνωση των εργασιών σας
5. Ποιες είναι οι κινήσεις που πρέπει να ακολουθήσουμε προκειμένου να σχεδιάσουμε με επιτυχία ένα πρόγραμμα δράσης
6. Από ποιους παράγοντες εξαρτάται η εντύπωση που θα κάνει η ομιλία σας. Αναπτύξτε.
7. Αναφέρετε επιγραμματικά τα βήματα επίλυσης ενός προβλήματος και λήψης της ορθής απόφασης
8. Ποιος είναι ο ρόλος των χρηματικών και μη βραβείων ως κινήτρων
9. Στον σχεδιασμό έργου (Prj. Planning), ποια βασικά συστατικά πρέπει να περιλαμβάνει κάθε πλάνο.
10. Ονομάστε τις βασικές κατηγορίες κινήτρων έλξης τουριστών
11. Πόσο σημαντικό είναι στον τουρισμό το πρόβλημα της επικοινωνίας μεταξύ των ανθρώπων
12. Ποιες είναι οι βασικές έννοιες του Total Quality Management. Εξηγήστε.
13. Εξηγήστε γιατί ο τουρισμός αποτελεί ενδιαφέρουσα εργασιακή επιλογή για την ειδικότητά σας συγκεκριμένα
14. Ποια η θέση του Τουριστικού Πρακτορείου στο πλαίσιο παραγωγής και διάθεσης τουριστικού προϊόντος;
15. Ποια η πραγματική σημασία της υπηρεσίας στον τουρισμό ;
16. Ποια η οικονομική σημασία της τουριστικής βιομηχανίας παγκοσμίως αλλά και στην Ελλάδα
17. Ποια η σημασία της εξέλιξης των μέσων μτφ. και ιδιαίτερα του αεροπλάνου στην ανάπτυξη του τουρ. παγκοσμίως
18. Γιατί η ποιότητα πρέπει από εδώ και πέρα να γίνει βασικός στόχος της τουριστικής μας πολιτικής.
19. Από που προέρχονται οι ιδιομορφίες του Τουριστικού Προϊόντος που εμφανίζονται κατά τη διαδικασία της παραγωγής και πώλησής του;

3. ΔΡΑΣΤΗΡΙΟΤΗΤΕΣ & ΕΚΔΗΛΩΣΕΙΣ ΣΤΟΝ ΕΛΕΥΘΕΡΟ ΧΡΟΝΟ/ΨΥΧΑΓΩΓΙΑ & ΑΘΛΗΣΗ ΠΕΛΑΤΩΝ

1. Που στηρίζεται η ψυχαγωγία στα Club Hotels
2. Ποιος είναι ο ρόλος του ξενοδοχείου αναψυχής
3. Τι είναι η Animation και ποια η απαραίτητη υποδομή της
4. Ποια είναι τα βασικά χαρακτηριστικά των Club Hotels
5. Ποια είναι τα βασικά χαρακτηριστικά του Animateur.
6. Σκιαγραφήστε τις τουριστικές ανάγκες των πελατών του ξενοδοχείου διακοπών (επιγραμματικά)
7. Ποιοι είναι οι άξονες γύρω από τους οποίους χτίζονται οι δραστηριότητες και οι εκδηλώσεις του ελεύθερου χρόνου (επιγραμματικά)
8. Ποιο είναι το περιεχόμενο των ψυχαγωγικών δραστηριοτήτων (σε ξενοδοχεία διακοπών, συνοπτικά);
9. Τι θα πρέπει να αποφεύγει ο Animateur ώστε το ξάφνιασμα (happening) να είναι επιτυχημένο.
10. Από που συνήθως αντλούν τα θέματά τους τα παιχνίδια
11. Ποια η σκοπιμότητα της άθλησης των πελατών ενός Club Hotel
12. Ποιες είναι οι βασικοί κανόνες για τις αθλητικές εγκαταστάσεις και τον εξοπλισμό
13. Ποιες είναι οι διακρίσεις της Animation
14. Τι μπορεί να αποτελέσει χιούμορ σε μία Animation
15. Ποια η ισχύς και εξουσία των Animateurs
16. Ποια τα βασικά χαρακτηριστικά του σχεδιασμού μίας δραστηριότητας (animation)
17. Ποιος ρόλος της παιδικής Animation-Mini Club
18. Υπάρχουν διαφορές μεταξύ χειμερινού και καλοκαιρινού club ;
19. Ποιος ο διαχωρισμός της Animation κατά ηλικία
20. Ποιες είναι οι φάσεις που διεξάγεται ένα θεατρικό παιχνίδι.

4. ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΩΝ ΕΚΔΗΛΩΣΕΩΝ

1. Ποια Βασικά και Θεμελιώδη στοιχεία περιέχει ο όρος «εκδήλωση» στον τομέα του τουρισμού
2. Ποιες είναι κατά τεκμήριο οι κατηγορίες που κατατάσσουμε τις πολιτιστικές εκδηλώσεις και τι γνωρίζετε για τις ψυχαγωγικές εκδηλώσεις
3. Ποια χαρακτηριστικά πρέπει να συγκεντρώνουν οι τουριστικές πολιτιστικές εκδηλώσεις
4. Ποια η αναγκαιότητα της οργάνωσης στις τουριστικές εκδηλώσεις
5. Ποιες φάσεις μπορεί να περιλαμβάνει ένα πετυχημένο πρόγραμμα οργάνωσης πολιτιστικής εκδήλωσης σε κλειστό χώρο
6. Ποια είναι τα πιο αποτελεσματικά όπλα για την λύση ξαφνικών προβλημάτων που εμφανίζονται κατά την διάρκεια μιας τουρ. Εκδήλωσης
7. Αναφέρετε πιθανές πηγές αυτοχρηματοδότησης μίας τουριστικής εκδήλωσης
8. Τα έκτακτα γεγονότα κατά την διάρκεια μιας τουρ. Εκδήλωσης από ποιες βασικές αιτίες μπορούν να δημιουργηθούν
9. Ποια αξία της καταγραφής των εμπειριών και η εξαγωγή συμπερασμάτων μιας τουρ. Εκδήλωσης.
10. Σε τι συνίσταται η φροντίδα για συγκέντρωση των οικονομικών στοιχείων μιας τουριστικής εκδήλωσης;
11. Ποιες οι επιδιώξεις και οι στόχοι της οργάνωσης μιας τουριστικής εκδήλωσης
12. Ποια στοιχεία καταλληλότητας πρέπει να διαθέτει ο επιλεγόμενος για μία τουριστική εκδήλωση χώρος
13. Ποια είναι τα κριτήρια κατάρτισης ενός προϋπολογισμού τουριστικής εκδήλωσης
14. Είναι χρήσιμος για την επιτυχία της εκδήλωσης ο συνδυασμός του προγράμματος και του προϋπολογισμού. Γιατί;
15. Είναι η καλή οργάνωση αρκετή από μόνη της για την διασφάλιση της καλής πορείας μιας εκδήλωσης
16. Τι εννοούμε με τον όρο κοστολόγηση τουριστικής εκδήλωσης
17. Ποιος ο ρόλος του λειτουργικού κόστους του γραφείου οργάνωσης στη διαδικασία της κοστολόγησης μίας τουριστικής εκδήλωσης;
18. Ποιες είναι οι συγκεκριμένες στρατηγικές αρχές με βάση τις οποίες οργανώνουμε επιτυχημένες τουριστικές εκδηλώσεις; (συνοπτικά)
19. Ποιοι είναι μερικοί ανώδυνοι τρόποι εξασφάλισης των μέσων που χρειαζόμαστε για την υλοποίηση μιας τουριστικής εκδήλωσης.
20. Κατά την φάση της εκτίμησης για την όλη οργάνωση της εκδήλωσης τι θα πρέπει να γνωρίζουμε και ποια θα πρέπει να είναι η στάση μας ώστε να καταλήξουμε σε ασφαλή συμπεράσματα.

5. ΨΥΧΑΓΩΓΙΑ - ΑΘΛΗΣΗ

1. Σχολιάστε τους παράγοντες που επηρεάζουν θετικά τις δραστηριότητες στην οικογένεια κατά τη διάρκεια των διακοπών.
2. Ποιες είναι οι εξωγενείς αρχές-προϋπόθεσης στις οποίες θεμελιώνεται το δραματικό-εκφραστικό παιχνίδι.
3. Ποια τα βασικά χαρακτηριστικά των καλοκαιρινών Club Hotels;
4. Στις δραστηριότητες ψυχαγωγίας ενηλίκων ανήκουν και οι δραστηριότητες με παιχνίδι. Τι γνωρίζετε για τις δραστηριότητες αυτές;
5. Σχολιάστε τους παράγοντες που επηρεάζουν αρνητικά τις δραστηριότητες στην οικογένεια κατά τη διάρκεια των διακοπών.
6. Ποιες είναι οι ενδογενείς αρχές-προϋποθέσεις στις οποίες θεμελιώνεται το δραματικό-εκφραστικό παιχνίδι.
7. Ποιες είναι οι βασικές υποδιαιρέσεις της υπηρεσίας άθλησης και διασκέδασης πελατών ξενοδοχείου και τι γνωρίζετε γι' αυτές;
8. Ποιος χαρακτηρίζεται ως εμπυχωτής τουριστικών εκδηλώσεων και ποια μέσα χρησιμοποιεί;
9. Ποιοι οι βασικοί λόγοι αλλαγών στις προτιμήσεις των τουριστών για δημιουργικές διακοπές;
10. Στις δραστηριότητες ψυχαγωγίας ενηλίκων ανήκουν και οι βραδινές δραστηριότητες. Τι γνωρίζετε για τις δραστηριότητες αυτές ;
11. Αναφέρατε τους κανόνες που εξασφαλίζουν την επιτυχία του εμπυχωτή.
12. Αναφέρατε τις μορφές που μπορεί να πάρει το αθλητικό παιχνίδι.
13. Αναφέρατε τους γενικούς κανόνες για τις ψυχαγωγικές-αθλητικές δραστηριότητες στην οικογένεια.
14. Στις δραστηριότητες ψυχαγωγίας ανηλίκων ανήκουν και οι καλλιτεχνικές δραστηριότητες. Τι γνωρίζετε για τις δραστηριότητες αυτές;
15. Ποιες είναι οι φάσεις προσαρμογής του πελάτη από την πλευρά της animation.
16. Τι γνωρίζετε για τις εναλλακτικές μορφές τουρισμού;
17. Ποιες τουριστικές ανάγκες του πελάτη καλείται να ικανοποιήσει ένα club hotel.
18. Ποιες είναι οι κυριότερες δραστηριότητες που εντάσσονται στα sport του βουνού;

6. ΔΙΚΑΙΩΜΑΤΑ -ΥΠΟΧΡΕΩΣΕΙΣ ΠΕΛΑΤΩΝ

1. Τι σημαίνει ο όρος:
 1. City Hotel
 2. Resort Hotel
 3. Motelκαι ποια τα χαρακτηριστικά τους
Η γραπτή συμφωνία που γίνεται μεταξύ του καταναλωτή και του διοργανωτή εκτός τα στοιχεία που αναφέρονται στο διαφημιστικό φυλλάδιο τι άλλα στοιχεία πρέπει να περιλαμβάνει.
2. Ποια είναι τα κύρια συστήματα κρατήσεων.
3. Ποιες είναι οι κυρίες πράξεις και εργασίες των τουριστικών γραφείων
4. Ποιοι είναι οι πλέον συνήθεις όροι (terms) που χρησιμοποιούνται για να χαρακτηρίσουν τους τύπους των δωματίων και τι περιλαμβάνεται στη τιμή ενός δωματίου.
5. Ποια είναι η έννοια και τα χαρακτηριστικά του όρου Allotment και του όρου Commitment.
6. Αναφέρατε τους όρους τους σχετικούς με τη διατροφή τόσο στα Ελληνικά όσο και στη ξένη ορολογία.
7. Ποια είναι η έννοια και τα χαρακτηριστικά του όρου «κατάθεση εγγυήσεις και «Voucher»
8. Σύμφωνα με το κανονισμό 295/91 της Ευρωπαϊκής Ένωσης σχετικά με τους επιβάτες που κινούνται με αεροπλάνα τι θεωρείται άρνηση επιβίβασης.
9. Σύμφωνα με το κανονισμό 295/91 της Ευρωπαϊκής Ένωσης σχετικά με τους επιβάτες που κινούνται με αεροπλάνα τι θεωρείται τακτική πτήση.
10. Σύμφωνα με το κανονισμό 295/91 της Ευρωπαϊκής Ένωσης σχετικά με τους επιβάτες που κινούνται με αεροπλάνα τι θεωρείται εθελοντής επιβάτης.
11. Ποιες είναι οι βασικές πληροφορίες που περιέχονται σε ένα διαφημιστικό φυλλάδιο οργανωμένου ταξιδιού ενός πρακτορείου ταξιδιών.
12. Ποια είναι τα δικαιώματα του πελάτη/καταναλωτή αν καταγγείλει τη συμφωνία ή ο διοργανωτής ματαιώσει το ταξίδι.
13. Αναφέρατε σύντομα τις υποχρεώσεις του πελάτη ξενοδοχείου.
14. Ποιες είναι οι περιπτώσεις στις οποίες ο ξενοδόχος μπορεί ν' αρνηθεί την ενοικίαση δωματίου.
15. Τι γνωρίζετε για τη δυνατότητα ακύρωσης κράτησης ενός δωματίου ξενοδοχείου από το πρακτορείο.
16. Τι γνωρίζετε για τις κρατήσεις και ακυρώσεις που αφορούν ομάδες ταξιδιωτών.
17. Πότε η σύμβαση μεταξύ ξενοδοχείου και ταξιδιωτικού πρακτορείου είναι έγκυρη.

7. ΤΑΞΙΔΙΩΤΙΚΗ ΓΕΩΓΡΑΦΙΑ

1. Ποιοι είναι και από που διέρχονται οι κυριότεροι ποταμοί της Κεντρικής Ευρώπης;
2. Αναφέρατε τα σημαντικότερα αξιοθέατα της πόλεως της Αθήνας (χαρακτηριστικά, ιστορικά, πολιτιστικά στοιχεία).
3. Σε ποια χώρα της Αφρικής βρίσκονται τα παρακάτω Εθνικά Πάρκα;
 1. Virunga
 2. Kafue
 3. Kagera
 4. Djuba
 5. Sevengeti
4. Σε ποιες χώρες βρίσκονται οι παρακάτω πόλεις;

1. Κολόμπο	11. Γλασκώβη
2. Δαμασκός	12. Λιέγη
3. Καζαμπλάνκα	13. Καράκας
4. Βαλέτα	14. Κατμαντού
5. Χιούστον	15. Οπόρτο
6. Περθ	16. Ντιζόν
7. Κάλγκαρυ	17. Μάαστριχ
8. Καμπέρα	18. Ντακάρ
9. Βάρνα	19. Σανγκάη
10. Νίκαια	20. Ξιάν
5. Αναφέρατε μερικά από τα σημαντικότερα αξιοθέατα της πόλεως Πάφου (χαρακτηριστικά ιστορικά, πολιτιστικά στοιχεία).
6. Αναφέρατε τα σημαντικότερα αξιοθέατα της πόλεως της Θεσσαλονίκης (γεωγραφικά χαρακτηριστικά, ιστορικά και πολιτιστικά στοιχεία).
7. Δίδονται τα παρακάτω κύρια σημεία/μέρη τουριστικού ενδιαφέροντος και ζητείται να απαντήσετε που βρίσκονται και ποια είναι τα τουριστικά χαρακτηριστικά τους.
 1. Κνωσός
 2. Φίλιπποι
 3. Βεργίνα
 4. Δελφοί
 5. Ολυμπία
8. Αναφέρατε:
 - α) Τις χώρες - μέλη της Ευρωπαϊκής Ένωσης με τις πρωτεύουσες τους.
 - β) Τον Εθνικό αερομεταφορέα της κάθε χώρας και τον κωδικό του.
9. Μεσογειακή ζώνη της Ευρώπης:
 - α) Ποιες χώρες της αποτελούν
 - β) Ποιες οι πρωτεύουσές τους
 - γ) Ποια τα κλιματολογικά χαρακτηριστικά τους.
10. Σε ποια πόλη αντιστοιχούν τα παρακάτω αξιοθέατα:
 1. Big - Ben
 2. Tivoli Gardens
 3. Notre- Dame cathedral

4. Prado National Musseum

5. Piazza San Marco

11. Σε ποια χώρα αντιστοιχούν τα παρακάτω αξιοθέατα/μέρη:

1. Black Forest

2. Kremilin

3. Granada

4. Basilica of St Peter

5. Buchingham Palace

6. Palais di Louvre Museum

7. Taj Maxal

8. Machu - Pichu

9. Karnak

10. Palace of the United Nations

12. Τι γνωρίζετε για το σπήλαιο του Δυρού (τοποθεσία, χαρακτηριστικά):

13. Να αναφέρετε επτά τουριστικά αξιοθέατα του Ν. Μαγνησίας.

14. Συγκοινωνιακά χαρακτηριστικά της Ασίας

15. Τουριστικά αξιοθέατα του Ν. Λάρισας.

16. Από ποια θάλασσα ή ωκεανό βρέχονται τα παρακάτω Ευρωπαϊκά λιμάνια:

1. Κίελο

2. Ηράκλειο Κρήτης

3. Ελσίνκι

4. Μπορντώ

5. Αγκόνα

17. Αναφέρατε σύντομα τα τουριστικά χαρακτηριστικά των πόλεων/περιοχών:

1. Σίνδεϋ

2. Μελβούρνη

3. Βόρειο νησί Νέας Ζηλανδίας

4. Νησιά του Ειρηνικού.

18. Νήσος Σκιάθος (γεωγραφικά χαρακτηριστικά)

19. Αναφέρατε σύντομα τα τουριστικά χαρακτηριστικά και τους λόγους τουριστικού ενδιαφέροντος της Νότιας Αμερικής.

20. Αναφέρατε σύντομα στοιχεία για την γεωγραφική θέση της Κύπρου, τις σημαντικότερες πόλεις της και τα κυριότερα τουριστικά αξιοθέατά της.

8. ΑΡΧΕΣ ΚΑΙ ΠΡΑΚΤΙΚΕΣ ΤΟΥ ΕΥΡΩΠΑΪΚΟΥ ΤΟΥΡΙΣΜΟΥ

1. Αναφέρατε τους τρόπους προσδιορισμού του ακαθάριστους τουριστικού προϊόντος.
2. Αναφέρατε τις κατηγορίες στις οποίες μπορεί να διακριθούν οι δαπάνες που πραγματοποιούνται για τη παραγωγή τουριστικών προϊόντων ή υπηρεσιών.
3. Ποιοι είναι οι βασικοί στόχοι της οικονομικής και κοινωνικής επιτροπής των Ευρωπαϊκών Κοινοτήτων για τον τουρισμό.
4. Ποια είναι η έννοια και τα χαρακτηριστικά του τουριστικού αγαθού.
5. Ποια είναι τα βασικά συνθετικά στοιχεία ενός τουριστικού πακέτου.
6. Έννοια και σημασία της τουριστικής κατανάλωσης ή χρήσης.
7. Ποια η σημασία του όρου «τουριστική αγορά»
8. Μια σωστή ανάλυση τμηματοποίησης της τουριστικής αγοράς βοηθάει μια τουριστική επιχείρηση και γιατί
9. Έννοια και χαρακτηριστικά της εκδρομής
10. Έννοια και χαρακτηριστικά του εξωτερικού τουρισμού
11. Ποιοι είναι οι παράγοντες που προκαλούν το τουριστικό φαινόμενο. Σχολιάστε τους.
12. Ποια είναι τα αίτια ανάπτυξης του τουριστικού φαινομένου.
13. Τι γνωρίζετε για τη διάκριση των τουριστικών αντιθέσεων
14. Για τη θετική ή μη επίδραση του τουρισμού στις οικονομίες των διαφόρων χωρών υπάρχουν αντικρουόμενες απόψεις. Αναφέρατε και σχολιάστε αυτές.
15. Η διαφήμιση ως παράγοντας τουριστικής ανάπτυξης.
16. Ποια είναι η έννοια και τα χαρακτηριστικά του ταξιδιωτικού οργανισμού tour operator.
17. Αναφέρατε τις διακρίσεις των specialist operators
18. Αναφέρατε τις διακρίσεις των μεγάλων ταξιδιωτικών οργανισμών (Tour Operators) .
19. Ποια είναι η έννοια και τα χαρακτηριστικά των ταξιδιωτικών πρακτόρων (Travel Agents).

9. ΑΡΧΕΣ ΜΑΡΚΕΤΙΝΓΚ

1. Ποια η έννοια και η φιλοσοφία του σύγχρονου Μάρκετινγκ
2. Ποιες οι κυριότερες λειτουργίες του Μάρκετινγκ “Ανάλυση”
3. Πώς ταξινομούνται και πώς ικανοποιούνται οι ανάγκες και οι επιθυμίες;
4. Από ποιες έννοιες διέπονται οι επιλογές των προϊόντων και πως αποκτούνται.
5. Ποιες δραστηριότητες περιλαμβάνει το Μάρκετινγκ, πως και πότε εφαρμόζονται.
6. Ποιοι είναι οι τέσσερις (4) τύποι της παραγωγικής δραστηριότητας. Ανάλυση.
7. Ποιοι είναι οι λόγοι της διαφήμισης ενός προϊόντος.
8. Ποια η διαφορά μεταξύ της διαφήμισης και των Δημοσίων σχέσεων
9. Ποιο είναι το ΜΕΙΓΜΑ του Μάρκετινγκ (τα 4 p) και πως επηρεάζουν την επιχείρηση.
10. Ποιοι οι συντελεστές σχεδιασμού του Μάρκετινγκ. «Μερική ανάλυση».
11. Να αναπτύξετε τα κυριότερα σημεία στη μελέτη και έρευνα Αγοράς, Ανταγωνισμού και Προϊόντος.
12. Να αναπτύξετε τη στρατηγική τιμολόγησης. «Ανάλυση».
13. Να αναφέρεται δέκα (10) σημεία της στρατηγικής Διάθεσης.
14. Ποιοι είναι οι λόγοι, τα στάδια και η στρατηγική που πρέπει να λάβουμε υπόψη στην τμηματοποίηση της αγοράς.
15. Τι είναι κίνητρο, από που πηγάζει, πως διαπιστώνεται και ποια η δυναμική του στην ελεύθερη αγορά.
16. Ποια συστατικά πρέπει να χαρακτηρίζουν τη στρατηγική του προϊόντος.
17. Ποια είναι τα πρωτογενή στοιχεία του Μάρκετινγκ και ποιοι οι μέθοδοι της συλλογής τους.
18. Τι είναι εμπορικό σήμα, από τι πρέπει να συνιστάται και ποια η δυναμική του.
19. Τι είναι το ΜΟΝΤΕΛΟ Α.Ι.Δ.Α. και πως αναλύεται.
20. Να αναπτύξετε τη σχέση ανάμεσα στο Μάρκετινγκ, στον Στρατηγικό σχεδιασμό και στην Πολιτική ανάπτυξης νέων προϊόντων.

10. ΑΡΧΕΣ ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΟΥ ΜΑΡΚΕΤΙΝΓΚ.

1. Ποια η λειτουργία και η ευθύνη του Μάρκετινγκ σε μια τουριστική επιχείρηση.
2. Η μελέτη συμπεριφοράς των Τουριστών αποτελεί βασικό αντικείμενο του τουριστικού Μάρκετινγκ και γιατί;
3. Από τι αποτελείται η τουριστική Αγορά και ποιες είναι οι υπηρεσίες που τις προσφέρονται.
4. Ποιες μεθόδους και τεχνικές χρησιμοποιούμε στην παρουσίαση και προβολή του τουριστικού προϊόντος στις υποψήφιες αγορές.
5. Ποια είναι τα κυριότερα κίνητρα που προκαλούν διάθεση για ταξίδι, και ποια η ροή της πληροφορίας.
6. Ποιοι παράγοντες προσδιορίζουν την τουριστική απόφαση;
7. Να αναπτύξετε τους συντελεστές προώθησης του τουριστικού προϊόντος εντός & εκτός επιχείρησής.
8. Τι είναι DIRECT MAIL, ποια η σημασία του και πως υλοποιείται.
9. Ποια είναι τα κυριότερα σημεία που λαμβάνουμε υπόψη στη μελέτη προϊόντος και γιατί.
10. Ποια η διαδικασία του στρατηγικού σχεδιασμού μιας εταιρίας και η σχέση του με το Μάρκετινγκ.
11. Να αναπτύξετε την διαδικασία του Μάρκετινγκ Μάνατζμεντ.

12. Να αναφέρεται τις αιτίες , και τους λόγους που ορίζουν και καθορίζουν την τάση του ανθρώπου για ταξίδι.
13. Τι είναι καταναλωτική αγορά , αγοραστική συμπεριφορά και ποιοι παράγοντες τις επηρεάζουν.
14. Τι σημαίνει Μέτρηση και Πρόβλεψη ζήτησης και πως επιτυγχάνονται.
15. Να αναπτύξετε τον ορισμό της τουριστικής διαφήμισης και τα ειδικά μέσα επικοινωνίας στη μετάδοση ενός μηνύματος.
16. Τι ονομάζουμε « εξωτερικό περιβάλλον μάρκετινγκ» και πως αυτό επηρεάζει την επιχείρηση.
17. Ποιος είναι ο ορισμός της «Προβολής» του τουριστικού προϊόντος και ποια η διαφορά της Διαφήμισης από την Προβολή.
18. Ποιες οι σημαντικότερες κατηγορίες ευκαιριών ανάπτυξης τουριστικού Μάρκετινγκ.
19. Ποια η φιλοσοφία και η έννοια του Μάρκετινγκ με επίκεντρο :
 - α: την αγορά
 - β: το προϊόν
 - γ : την πώληση.
20. Πως επιδρά ο συγκινησιακός παράγοντας στην επιλογή του τουριστικού προϊόντος από τους καταναλωτές.

11. ΑΡΧΕΣ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΗΣ ΕΠΙΣΤΗΜΗΣ

1. Να αναπτύξετε την έννοια της χρησιμότητας.
2. Να αναλύσετε τον νόμο της φθίνουσας οριακής χρησιμότητας.
3. Τι είναι ανάγκη και ποιοι λόγοι την δημιουργούν.
4. Να αναφέρετε τις διαφορές μεταξύ καταναλωτικών και κεφαλαιουχικών αγαθών.
5. Τι εννοούμε με τον όρο Παραγωγή και τι περιλαμβάνει η παραγωγική διαδικασία.
6. Τι περιλαμβάνει ο τριτογενής τομέας παραγωγής .
7. Να αναλύσετε τους συντελεστές παραγωγής .
8. Τι είναι και πότε εμφανίζεται ο νόμος της φθίνουσας απόδοσης στην παραγωγή.
9. Να εξηγήσετε την λέξη Παραγωγικότητα και να αναφέρετε τους παράγοντες που την επηρεάζουν.
10. Τι καλείται « τιμή» και ποιοι παράγοντες επηρεάζουν την διαμόρφωσή της.
11. Να αναφέρετε τους κυριότερους παράγοντες που προσδιορίζουν τις προσφερόμενες ποσότητες ενός αγαθού στην αγορά .
12. Πότε , γιατί και πως παρεμβαίνει το κράτος στον σχηματισμό των τιμών.
13. Να εξηγήσετε τις έννοιες :
 - α : Εθνικόν προϊόν
 - β : Εγχώριο προϊόν
 - γ : Ακαθάριστο Εθνικό προϊόν.
14. Τι είναι και πως υπολογίζεται :
 - α : Το Εθνικό εισόδημα
 - β : Το Προσωπικό εισόδημα .
15. Τι εννοούμε με τους όρους :
 - α : Βιοτικό επίπεδο .
 - β : Κατά κεφαλή εισόδημα .
 - γ : Διαθέσιμο εισόδημα .
16. Να αναφέρετε τους προσδιοριστικούς παράγοντες της κατανάλωσης.

17. Ποια η έννοια και η σημασία της επένδυσης .
18. Να αναλύσετε τους κυριότερους τρόπους χρηματοδότησης μιας νέας επένδυσης.
19. Τι σημαίνει « εξισωτική οικονομική μονάδα; ποιοι οι επιδιωκόμενοι σκοποί και ποιες οι βασικές διαφορές της με την Ποριστική οικονομική μονάδα».
20. Να αναπτύξετε τα πλεονεκτήματα και μειονεκτήματα από την συγκέντρωση (συνασπισμό) επιχειρήσεων .

12. ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΙΑΚΟΣ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΙΣΜΟΣ ΚΑΙ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΟΛΙΚΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ

1. Να αναπτύξετε τον ορισμό του επιχειρησιακού προγραμματισμού.
2. Ποιες δραστηριότητες - διαδικασίες - περιλαμβάνει ο Στρατηγικός Προγραμματισμός και ποια η εξέλιξή του .
3. Τι σημαίνει « Διαπραγματευτική δύναμη αγοραστή», τι επηρεάζει και πότε βρίσκεται σε υψηλό επίπεδο .
4. Ποιες είναι οι ερωτήσεις που πρέπει να απαντηθούν στην μελέτη - έρευνα ανάπτυξης θετικού PROFILE μιας βιομηχανίας .
5. Να αναφέρεται τους κυριότερους παράγοντες που επηρεάζουν το «περιβάλλον» μιας επιχείρησης .
6. Τι σημαίνει ο όρος «Ανταγωνισμός Άμιλλας και με ποιους τρόπους εμφανίζεται».
7. Να προσδιορίσετε την έννοια του ελέγχου , την δυναμική του και τους παράγοντες που συμπεριλαμβάνονται στην τυπική του πορεία .
8. Τι σημαίνει επιτελικό - Διοικητικό προσωπικό , ποιες ικανότητες πρέπει να έχει και ποια επιρροή ή έλεγχο ασκεί ή πρέπει να ασκεί στην επιχείρηση .
9. Τι σημαίνει Αποδοτικότητα επενδεδυμένων κεφαλαίων και ποια η σημασία τους για την λειτουργία της οικονομικής μονάδας .
10. Να αναλύσετε τους παράγοντες που επηρεάζουν την διανομή των προϊόντων .
11. Να αναπτύξετε τον ορισμό του «Στόχου» και τους παράγοντες που επηρεάζουν την διαμόρφωσή του.
12. Να προσδιορίσετε την έννοια της «Επικοινωνίας» και να απεικονίσετε το μοντέλο των SHANNON & WEAVER .
13. Να αναλύσετε την σχέση ανάμεσα στον κώδικα και το κανάλι επικοινωνίας .
14. Να σχεδιάσετε και να σημασιοδοτήσετε τα στοιχεία «νοήματος» peirce .
15. Να αναφέρεται τους λόγους που η ΠΟΙΟΤΗΤΑ ΕΙΝΑΙ ΣΗΜΑΝΤΙΚΗ .
 α : Για τους πελάτες
 β : Για την εταιρεία
 γ : Για τα στελέχη της εταιρείας .
16. Να αναφέρετε τα τέσσερα (4) επίπεδα εξέλιξης της «Διοικήσεως Ποιότητας».
17. Πως τα ανώτατα στελέχη εμπνέουν και κατευθύνουν την «ολική ποιότητα», σαν βασική διαδικασία συνεχούς βελτιώσεως του οργανισμού.
18. Τι σημαίνει Ε. Φ. Q Μ. ποιοι είχαν την πρωτοβουλία ίδρυσης του , πότε ιδρύθηκε και ποιοι οι σκοποί του και οι στόχοι του .
19. Ποιες κατά τη γνώμη σας πρέπει να είναι οι βασικές προϋποθέσεις εφαρμογής προγράμματος «ολικής ποιότητας» σε έναν οργανισμό .

20. Να αναπτύξετε την «Φιλοσοφία των Μηδέν Λαθών» και τις προεκτάσεις που μπορεί να έχει στις σχέσεις επιχείρησης πελάτη.

13. ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΗ ΝΟΜΟΘΕΣΙΑ ΚΑΙ ΔΙΚΑΙΟ ΤΩΝ ΣΥΜΒΑΣΕΩΝ

1. Τι σημαίνει Τουριστική Πολιτική, Ποιος φορέας (οργανισμός) είναι υπεύθυνος για την υλοποίησή του και ποια η διαχρονική του εξέλιξη από το 1945 μέχρι σήμερα;
2. Ποια η έννοια, ο ορισμός και ποιες οι κυριότερες διακρίσεις του τουρισμού.
3. ποια η ιστορική διαδρομή, η αποστολή και η συγκρότηση της Τουριστικής Αστυνομίας
4. Ποια είναι τα κυριότερα ξενοδοχειακά καταλύματα, σε πόσες κατηγορίες κατατάσσονται και ποιες οι απαιτήσεις για την ίδρυσή τους.
5. Ποιες εργασίες προσφέρουν τα τουριστικά γραφεία Γενικού Τουρισμού.
6. Τι απαιτείται για την χορήγηση Ειδικού Σήματος Ξενοδοχείου Κλασσικού Τύπου.
7. Ποια δικαιολογητικά απαιτούνται από τον Ε.Ο.Τ. για την χορήγηση Ειδικού Σήματος λειτουργίας Τουριστικού Γραφείου Γενικού Τουρισμού.
8. Πότε γίνεται ανάκληση άδειας κυκλοφορίας ειδικών τουριστικών λεωφορείων δημοσίας χρήσεως.
9. Τι ονομάζεται Άδεια Λειτουργίας Ξενοδοχείων; Πότε και σε ποιους χορηγείται;
10. Ποια προσόντα σύμφωνα με τον νόμο πρέπει να έχει ο διευθυντής μιας Ξενοδοχειακής Επιχείρησης.
11. Ποιες είναι οι υποχρεώσεις των ξενοδόχων;
12. Τι είναι το ALLOTMENT ποια η σχέση του και ποια η δυναμική του στην τουριστική αγορά;
13. Τι σημαίνει Release Period πότε χρησιμοποιείται και ποιες οι επιπτώσεις στην Επιχείρηση αν το πρακτορείο δεν τηρήσει τις προβλεπόμενες προθεσμίες.
14. Πότε ο ξενοδόχος μπορεί να αρνηθεί την ενοικίαση δωματίου;
15. Τι ονομάζεται Ατομική Σύμβαση Εργασίας και ποιες οι διακρίσεις της.
16. Ποιοι οι λόγοι λύσης της εργασιακής σχέσης.
17. Να αναφέρετε τα καθήκοντα και τις υποχρεώσεις των εργαζόμενων..
18. Τι απαιτείται και ποιες οι προϋποθέσεις επιβολής πειθαρχικής ποινής σε μισθωτό.
19. Ποια η έννοια της κοινωνικής ασφάλισης και ποια προστασία παρέχει το Ι.Κ.Α. στους ασφαλισμένους του.