

ΕΙΔΙΚΟΣ ΑΕΡΟΠΟΡΙΚΩΝ ΕΤΑΙΡΕΙΩΝ

**ΤΟΜΕΙΣ ΑΠΑΣΧΟΛΗΣΗΣ ΚΑΤΑΡΤΙΖΟΜΕΝΩΝ ΕΙΔΙΚΟΤΗΤΑΣ
"ΕΙΔΙΚΟΣ ΑΕΡΟΠΟΡΙΚΩΝ ΕΤΑΙΡΕΙΩΝ" ΣΤΗΝ ΑΓΟΡΑ ΕΡΓΑΣΙΑΣ**

Οι απόφοιτων των ΙΕΚ που αποκτούν Δίπλωμα του Ειδικού Αεροπορικών Εταιρειών, έχουν καταρτισθεί επαγγελματικά προκειμένου να εργασθούν :

Σε επιχειρήσεις ασχολούμενες με τις αερομεταφορές (αεροπορικές εταιρείες μεταφοράς επιβατών ή φορτίου ή ταχυδρομείου, εταιρείες αεροταξί)

Σε αντιπροσώπους Αεροπορικών Εταιρειών (GSA's)

Σε επιχειρήσεις παροχής εξυπηρέτησης εδάφους (Handling)

Σε εταιρείες αεροπορικών ναυλώσεων

ΑΝΑΛΥΣΗ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΟΣ

Κύριες επαγγελματικές δραστηριότητες

1. Εμπορικός Κλάδος (Commercial Sector)

- Κρατήσεις θέσεων (Reservations Agent)
- Εκδόσεις Εισιτηρίων (Ticket Agent)
- Εξυπηρέτηση Εμπορευμάτων (Cargo Agent)
- Αντιπρόσωπος Πωλήσεων (Sales Representative)
- Marketing - Πωλήσεις - Υπηρεσίες Εξυπηρέτησης Επιβατών (Marketing - Sales - Services)

2. Εξυπηρέτηση Εδάφους (Ground Services)

- Εξυπηρέτηση Επιβατών (Passengers Handling Staff)
- Εξυπηρέτηση α/φών στο έδαφος (Load Controller, Ramp Agent, etc)

3. Προσωπικό Υποστήριξης (Support Services)

- Οργάνωση - Διοικητικό
- Υποστήριξη Γραφείου (Γραμματεία, Δημόσιες Σχέσεις, Λογιστήριο κλπ)

ΑΝΑΛΥΣΗ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΩΝ ΚΑΘΗΚΟΝΤΩΝ

1. ΕΜΠΟΡΙΚΟΣ ΚΛΑΔΟΣ (COMMERCIAL SECTOR)

1.1 Ευθύνεται για την ομαλή ροή των τηλεφωνικών πωλήσεων ώστε επιτυγχάνεται η άρτια εξυπηρέτηση της αγοράς και του επιβατικού κοινού με σκοπό :

- α. τον πλήρη έλεγχο των πτήσεων
- β. την άρτια εξυπηρέτηση της αγοράς και του επιβατικού κοινού
- γ. την βελτίωση των δρομολογιών
- δ. την ιδανική εκμετάλλευση των δυνατοτήτων του συστήματος

1.2 Ευθύνεται για την πιστή εφαρμογή των κανονισμών και διαδικασιών που διέπουν την λειτουργία κρατήσεων θέσεων

1.3 Μεριμνά για την γρήγορη επιβεβαίωση των ζητούμενων θέσεων.

1.4 Ενημερώνει τα δρομολόγια των ΑΕ που έχουν καταχωρηθεί στο σύστημα και φροντίζει για την συντήρησή τους.

1.5 Εκδίδει επιβατικούς ναύηους σύμφωνα με τις ισχύουσες διαδικασίες.

1.6 Παρακολουθεί τις αλληλαγές στην προσπάθεια εφαρμογής των ναύηων π.χ. ενδιάμεσοι σταθμοί, ελάχιστη/μέγιστη διάρκεια παραμονής κλπ. Παρακολουθεί και ενημερώνεται για τους κανονισμούς σε θέματα ναύηων προκειμένου για την έκδοση εισιτηρίων

1.7 Παρακολουθεί και ενημερώνεται για τους κανονισμούς σε θέματα διαδικασιών μεταφορών εμπορευμάτων προκειμένου να γίνει έκδοση φορτωτικών

1.8 Μελετά - αναλύει την εμπορική δραστηριότητα της εταιρείας και αξιολογεί την αποδοτικότητα του δικτύου

1.9 Ερευνά τις συνθήκες αγοράς - παρακολουθεί τον ανταγωνισμό και συμμετέχει στην επέκταση νέων αγορών και στην διαφοροποίηση του δικτύου.

1.10 Συμμετέχει στη διατύπωση των εμπορικών προβλέψεων και των εμπορικών στόχων.

1.11 Συντονίζει και παρακολουθεί τα ωράρια εκτέλεσης τακτικών γραμμών και μη τακτικών πτήσεων στα αεροδρόμια (SLOTS)

1.12 Συμμετέχει στο μεσοπρόθεσμο και βραχυπρόθεσμο προγραμματισμό των δρομολογίων

1.13 Διερευνά τις απαιτήσεις και τα παράπονα των πελατών, εισιτήρια, πτήσεις, αποσκευές, εμπορεύματα και ταχυδρομείο.

1.14 Προωθεί και διατηρεί άριστες σχέσεις με τις διάφορες κρατικές αρχές, με τους τακτικούς πελάτες της εταιρείας, με το ταξιδιωτικό κοινό, με τον τύπο, με τις άλλες αεροπορικές εταιρείες και οργανώσεις ταξιδιωτικών πρακτόρων

1.15 Ενημερώνεται για την τιμολογιακή πολιτική, τις πωλήσεις καθώς και τα επιτεύγματα των άλλων αεροπορικών εταιρειών

2. ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗ ΕΔΑΦΟΥΣ (GROUND OPERATIONS)

2.1 Μεριμνά για την σωστή, έγκαιρη και ασφαλή εξυπηρέτηση των επιβατών και αποσκευών.

2.2 Φροντίζει ως Handling Agent για την εξυπηρέτηση των επιβατών και των αποσκευών - σύμφωνα με τους κανόνες ασφάλειας, τις εταιρικές διαδικασίες και υποχρεώσεις - κατά την φάση Check-in and Transfer.

2.3 Μεριμνά για την παροχή όλων των απαιτούμενων εξυπηρετήσεων και σχετικών πληροφοριών προς τους επιβάτες των Αεροπορικών εταιρειών (ΑΕ) κατά τα στάδια αναχώρησης, άφιξης και επιβιβεί για την σωστή, έγκαιρη και ασφαλή διακίνηση των επιβατών, από/προς τα Α/φν σύμφωνα με τις υποχρεώσεις ως Handling Agent.

2.4 Εποπτεύει και προάγει την παροχή σωστής εξυπηρέτησης στους επιβάτες σε σχέση με τις αποσκευές τους.

2.5 Μεριμνά για την ενημέρωση των επιβατών για τις αποσκευές τους οι οποίες είχαν πρόβλημα κατά την διακίνηση τους.

2.6 Μεριμνά για την εξυπηρέτηση επιβατών VIP καθώς και για την προαγωγή των πωλήσεων της εταιρείας και την προβολή της γενικότερα

2.7 Προάγει την σωστή και έγκαιρη εξυπηρέτηση VIP αεροσκαφών σύμφωνα με τους κανόνες ασφάλειας και τις διαδικασίες.

2.8 Προάγει την σωστή και έγκαιρη εξυπηρέτηση των α/φών σύμφωνα με τις διαδικασίες και τις εντολές της ΥΠΑ καθώς και τις οδηγίες του Load Control.

2.9 Μεριμνά για την σωστή και έγκαιρη εξυπηρέτηση των εμπορευμάτων και ταχυδρομείου των αεροπορικών εταιρειών, την διακίνηση τους σύμφωνα με τις διαδικασίες, του κανόνες ασφάλειας, τις κατά περίπτωση απαιτούμενες τελωνειακές διατυπώσεις και τις συμβατικές υποχρεώσεις ως Handling Agent.

2.10 Μεριμνά για την φόρτωση/εκφόρτωση α/φους, μεταφέροντας εμπορεύματα προς και από τα αεροπλάνα.

2.11 Μεριμνά για την διακίνηση των υπκειμένων εφοδίων, έγκαιρο εφοδιασμό των πτήσεων με τα υποκείμενα εφόδια (πωλούμενα - αναλώσιμα) και την παραλαβή των επιστροφομένων εφοδίων και την αποσφράγιση τους σύμφωνα με τις διαδικασίες και τους κανονισμούς των τελωνειακών αρχών

3. ΠΡΟΣΩΠΙΚΟ ΥΠΟΣΤΗΡΙΞΗΣ (SUPPORT SERVICES)

3.1 Χειρίζεται, εκτελεί και παρακολουθεί τις εργασίες που αφορούν διοικητικά θέματα και έχει σε γενικές γραμμές αρμοδιότητες και ευθύνες για την αξιασφάλιση και εφαρμογή λειτουργικών διαδικασιών που αφορούν στην πληροφόρηση του προσωπικού για τους

κανονισμούς και τις αποφάσεις της εταιρείας και παρέχει κάθε αναγκαία υποστήριξη.

3.2 Παρακολουθεί τις μεταβολές στην δύναμη του προσωπικού - τηρηση δρομολογίου

3.3 Ενημερώνει το αρχείο με ορθή καταχώρηση των μεταβολών και είναι υπεύθυνος για την ασφαλή φύλαξη των εγγράφων του αρχείου.

3.4 Ευθύνεται για τον έλεγχο αυτιών και ασθενειών του προσωπικού και την διεκπεραίωση της εισερχόμενης και εξερχόμενης εταιρικής αλληλογραφίας.

3.5 Είναι υπεύθυνος για την παροχή υπηρεσιών σε θέματα εταιρικής οργάνωσης, έκδοσης διαδικασιών και εγχειριδίων:

Προδιαγραφών λειτουργικών μονάδων

Προδιαγραφών θέσεων

Εταιρικών εντύπων

Απογραφής προσωπικού

3.6 Μελετά και εκτιμά την πληρότητα, συνεκτικότητα και περιεκτικότητα των εφαρμοζομένων ή προτεινομένων οργανωτικών συστημάτων μεθόδων και διαδικασιών εταιρικών φορέων.

3.7 Παρέχει υπηρεσίες για τον σχεδιασμό και την ανάπτυξη των οργανωτικών δομών των εταιρικών μονάδων, καθώς και για την σύνταξη των φύλλων περιγραφής καθηκόντων.

3.8 Συμμετέχει στην παραγωγή διαφημιστικού υλικού προώθησης των πωλήσεων για χρήση από όλο το δίκτυο της εταιρείας π.χ. αφίσσες, μπροσούρες, αυτοκόλλητα, giveaways, χριστουγεννιάτικες κάρτες, διαφημιστικά stands κλπ.

3.9 Φροντίζει για την καλλιτεχνική δημιουργία "λειτουργικού" υλικού, το οποίο ζητείται από τις διάφορες υπηρεσίες για τις ανάγκες τους π.χ. γραφική ύλη, οδηγίες ασφάλειας, ισολογισμός, διάφορα εγχ/δια, κατάλογος φαγητών, κατάλογος αφορολογήτων, κατάλογος μουσικής εντός του α/φους, περιγραφές και ότι άλλο υλικό χρειάζονται οι υπηρεσίες για την εν γένει λειτουργία τους.

3.10 Συλλέγει κατάλληλο υλικό κείμενα, άρθρα, ευθυμογραφήματα, συνεντεύξεις, φωτογραφικό υλικό για την προβολή της εταιρείας.

3.11 Συμμετέχει σε εκδηλώσεις φιλοξενίας σε προγραμματισμένες Press Trips και επεξεργάζεται εθυμοτυπικά θέματα.

3.12 Εκτελεί εργασίες για την σύνταξη του ετήσιου προϋπολογισμού. Συνεισφέρει στη διαμόρφωση του κόστους παραγωγής και αξιολογεί σχέση εσόδων - εξόδων.

ΤΟΜΕΑΣ : ΜΕΤΑΦΟΡΩΝ ΚΑΙ ΤΟΥΡΙΣΜΟΥ
 ΟΜΑΔΑ ΕΙΔΙΚΟΤΗΤΑΣ : ΜΕΤΑΦΟΡΩΝ
 ΕΙΔΙΚΟΤΗΤΑ : ΕΙΔΙΚΟΣ ΑΕΡΟΠΟΡΙΚΩΝ ΕΤΑΙΡΕΙΩΝ
 ΚΩΔΙΚΟΣ ΕΙΔΙΚΟΤΗΤΑΣ : 03.01.02.1

ΩΡΟΛΟΓΙΟ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ Γ.Ε.Λ

ΕΞΑΜΗΝΟ		Α			Β			Γ			Δ		
ΜΑΘΗΜΑΤΑ		Θ	Ε	Σ	Θ	Ε	Σ	Θ	Ε	Σ	Θ	Ε	Σ
1	ΧΡΗΣΗ Η/Υ		2	2		2	2						
2	BUSINESS ENGLISH & TOURISM TERMINOLOGY	3		3	3		3	3		3	3		3
3	ΓΑΛΛΙΚΑ	3		3	3		3	3		3	3		3
4	ΤΟΥΡΙΣΜΟΣ & ΑΕΡΟΠΟΡΙΚΗ ΒΙΟΜΗΧ. ΜΕΤΑΦΟΡΩΝ	3		3	3		3				2		2
5	ΤΑΞΙΔΙΩΤΙΚΗ ΓΕΩΓΡΑΦΙΑ & ΤΑΞΙΔΙΩΤΙΚΟΙ ΟΔΗΓΟΙ	3		3	3		3	2		2			
6	ΟΡΓΑΝΩΣΗ & ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑ ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΟΥ ΓΡΑΦΕΙΟΥ & ΑΕΡΟΠΟΡΙΚΗ ΕΤΑΙΡΕΙΑΣ	2		2	2		2	1	1	2			
7	ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΟ & ΑΕΡΟΠΟΡΙΚΟ MARKETING	3		3	3		3						
8	ΑΕΡΟΠΟΡΙΚΟ ΔΙΚΑΙΟ & ΔΙΕΘΝΕΙΣ ΣΧΕΣΕΙΣ (IATA - UFTAA - ICAO - BSP)	2		2	2		2						
9	ΜΕΤΑΦΟΡΑ ΕΜΠΟΡΕΥΜΑΤΩΝ CARGO	3		3	3		3						
10	ΣΥΣΤΗΜΑΤΑ ΚΡΑΤΗΣΕΩΝ -CRS							2	1	3		3	3
11	ΑΕΡΟΔΡΟΜΙΟ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑ ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗ ΠΕΛΑΤΩΝ							2	1	3	1	3	4
12	ΑΡΧΕΣ ΛΟΓΙΣΤΙΚΗΣ	2		2									
13	ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ (Εισαγωγή - Κρατήσεις στα Ξεν/χεία-Θαλ. Τουρ.- Ενοικ. Αυτ.)				2	1	3						
14	ΑΕΡΟΠΟΡΙΚΟΙ ΝΑΥΛΟΙ	3		3	3		3	3		3	2	1	3
15	ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑ - ΙΚΑΝΟΤΗΤΕΣ ΗΓΕΣΙΑΣ & ΤΕΧΝΙΚΕΣ ΠΩΛΗΣΕΩΝ							3		3	3		3
16	ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΑ ΣΤΟΙΧΕΙΑ & ΑΕΡΟΠΟΡΙΚΟ MANAGEMENT ΟΛΙΚΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ							2		2	2	1	3
ΣΥΝΟΛΟ ΩΡΩΝ		27	2	29	27	3	30	21	3	24	16	8	24

Θ = ΜΑΘΗΜΑΤΑ ΘΕΩΡΗΤΙΚΑ

Ε = ΜΑΘΗΜΑΤΑ ΕΡΓΑΣΤΗΡΙΑΚΑ

Σ = ΣΥΝΟΛΟ ΩΡΩΝ ΜΑΘΗΜΑΤΟΣ

ΤΟΜΕΑΣ : ΜΕΤΑΦΟΡΩΝ ΚΑΙ ΤΟΥΡΙΣΜΟΥ
ΟΜΑΔΑ ΕΙΔΙΚΟΤΗΤΑΣ : ΜΕΤΑΦΟΡΩΝ
ΕΙΔΙΚΟΤΗΤΑ : ΕΙΔΙΚΟΣ ΑΕΡΟΠΟΡΙΚΩΝ ΕΤΑΙΡΕΙΩΝ
ΚΩΔΙΚΟΣ ΕΙΔΙΚΟΤΗΤΑΣ : 03.01.02.1

ΜΑΘΗΜΑ : BUSSINESS ENGLISH & TOURISM TERMINOLOGY

ΕΞΑΜΗΝΟ Α' ΩΡΕΣ 3 / Εβδομάδα

ΕΞΑΜΗΝΟ Β' ΩΡΕΣ 3 / Εβδομάδα

ΕΞΑΜΗΝΟ Γ' ΩΡΕΣ 3 / Εβδομάδα

ΕΞΑΜΗΝΟ Δ' ΩΡΕΣ 3 / Εβδομάδα

Ικανότητες και Στόχοι Μαθήματος

Ο εκπαιδευόμενος θα πρέπει μετά το τέλος των μαθημάτων να είναι ικανός να

:

Επιχειρηματική - Γνωρίζει & χρησιμοποιεί τα Αγγλικά στην καθημερινή Εμπορική -
Επικοινωνία Γραπτώς & Προφορικώς.

Τουριστικό Χώρο - Γνωρίζει & χρησιμοποιεί την Ορολογία που χρησιμοποιείται στον
σε όλες τις φάσεις από τους Τουριστικούς επαγγελματίες και αφορά
του τουριστικού προϊόντος, Γραπτώς & Προφορικώς.

Ο στόχος του μαθήματος είναι :

Η εξοικείωση του εκπαιδευομένου στην χρήση της Αγγλικής γλώσσας
γραφτώς ή προφορικώς επάνω στο τουριστικό και ταξιδιωτικό αντικείμενο και την
αεροπορική ορολογία.

- Μάρκετινγκ
- Cargo
- Sales
- Reservation
- Hotels

ΕΞΑΜΗΝΟ Α'

- Ταξιδιωτική Ορολογία - AIRIMP
- Χρήση κωδικοποιημένων εκφράσεων σε FAX - TELEX MESSAGES επάνω
στην ταξιδιωτική επικοινωνία
- Ταξιδιωτική - Τουριστική Αλληλογραφία

ΕΞΑΜΗΝΟ Β'

- Χρήση Αγγλικής ορολογίας στο Τουριστικό Μάρκετινγκ
- Χρήση όρων του APT
- ABC

ΕΞΑΜΗΝΟ Γ' & Δ'

- Χρήση Αγγλικής στην Επικοινωνία - Δημόσια ομιλία
- Πωλήσεις επάνω σε θέματα Ταξιδιωτικού /Τουριστικού ενδιαφέροντος

ΤΟΜΕΑΣ : ΜΕΤΑΦΟΡΩΝ ΚΑΙ ΤΟΥΡΙΣΜΟΥ
ΟΜΑΔΑ ΕΙΔΙΚΟΤΗΤΑΣ : ΜΕΤΑΦΟΡΩΝ
ΕΙΔΙΚΟΤΗΤΑ : ΕΙΔΙΚΟΣ ΑΕΡΟΠΟΡΙΚΩΝ ΕΤΑΙΡΕΙΩΝ
ΚΩΔΙΚΟΣ ΕΙΔΙΚΟΤΗΤΑΣ : 03.01.02.1

ΜΑΘΗΜΑ : ΤΟΥΡΙΣΜΟΣ & ΑΕΡΟΠΟΡΙΚΗ ΒΙΟΜΗΧΑΝΙΑ ΜΕΤΑΦΟΡΩΝ
ΕΞΑΜΗΝΟ Α' ΩΡΕΣ 3 / Εβδομάδα
ΕΞΑΜΗΝΟ Β' ΩΡΕΣ 3 / Εβδομάδα
ΕΞΑΜΗΝΟ Δ' ΩΡΕΣ 2 / Εβδομάδα

Ικανότητες και Στόχοι Μαθήματος

Ο εκπαιδευόμενος μετά το τέλος των μαθημάτων πρέπει να είναι ικανός

- :
- Να γνωρίζει την συμβολή των αερομεταφορών στην ανάπτυξη του τουρισμού
 - καθώς και την αναγκαιότητά τους
 - Να κατανοεί την εξέλιξη, ανάπτυξη και ωφελιμότητα του τουρισμού στην
 - οικονομική ευμάρεια της χώρας μας
 - Να εξοικειωθεί με την δομή και την λειτουργία των ταξιδιωτικών γραφείων.
 - Να κατανοήσει τις σχέσεις, διαφορές και προβληματισμό ανάμεσα στον
 - μεμονωμένο, ομαδικό και μαζικό τουρισμό σε σχέση με την οικονομική και
 - κοινωνική δομή της χώρας μας.
 - Να προσδιορίσει την επαγγελματική του ταυτότητα είτε ως επαγγελματίας
 - τουριστικού γραφείου, είτε ως στέλlecος αεροπορική εταιρείας.

ΕΞΑΜΗΝΟ Α' & Β'

- Ιστορική εξέλιξη των αερομεταφορών & τουρισμού
- Εξέλιξη του τουρισμού σε σχέση με τα μεταφορικά μέσα
- Τι είναι τουρισμός - Τουρίστας - Τουριστική συνείδηση - Τουριστικό πνεύμα -
- Τουριστική αγωγή
- Ρόλος του τουρισμού στην Ελλάδα : Εποχές/ Κίνητρα ανταγωνιστικά του
- πλεονεκτήματα
- Είδη του τουρισμού - Συμβολή του τουρισμού στην οικονομική ανάπτυξη
- Διακρίσεις τουρισμού:
 - Εισερχόμενος τουρισμός
 - Μεμονωμένος: Ανεξάρτητος/Οργανωμένος/Ειδικών Ενδιαφερόντων (VFR)
 - Ομαδικός :
- Οργανωμένος/Διακοπές/Μορφωτικός/Θρησκευτικός/Συνεδριακός
 - Τουριστικά προϊόντα μιας χώρας
 - Μαζικός τουρισμός
 - Ψυχολογική παράγοντες και συναισθήματα που επιδρούν κατά την αναχώρηση και
 - επιστροφή τουρισμού
 - Δομή και λειτουργία τουριστικού γραφείου - είδη αυτού
 - Προγραμματισμός εργασίας τουριστικού γραφείου
 - Τι είναι voucher - χρησιμότης

ΕΞΑΜΗΝΟ Β'

οργάνωση,

- Δομή και λειτουργία αεροπορικής εταιρείας (στόλος, δίκτυο,

προσωπικό, επιχειρησιακός ελέγχος)

catering)

- θυγατρικές εταιρείες (charter - cargo - handling - αεροπλοΐα -

- Εξυπηρέτηση πελατών - τι είναι visa - διαβατήριο

- Τι είναι voucher - χρησιμότης

- Επαγγελματική κατάρτιση στον αεροπορικό και τουριστικό τομέα

ΕΞΑΜΗΝΟ Δ'

τουριστικά

- Βασικές έννοιες της τουριστικής οικονομίας (τουριστική αγορά -

προϊόντα

- Εποχικότητα του τουρισμού και ρύση αυτής

- Ο τουρισμός ως οικονομικό και κοινωνικό φαινόμενο

- Κύρια χαρακτηριστικά και η έννοια του σύγχρονου τουρισμού

- Σύγχρονος τουρισμός - μορφές τουρισμού

- Το κοινωνικό και οικονομικό κόστος του τουρισμού

- Παράγοντες ανάπτυξης του σύγχρονου τουρισμού

- Διάρθρωση της ευρώπης με βάση την τουριστική της ανάπτυξη

- Παραθαλάσσια τουριστική περιοχή της Μεσογείου.

ΤΟΜΕΑΣ : ΜΕΤΑΦΟΡΩΝ ΚΑΙ ΤΟΥΡΙΣΜΟΥ
ΟΜΑΔΑ ΕΙΔΙΚΟΤΗΤΑΣ : ΜΕΤΑΦΟΡΩΝ
ΕΙΔΙΚΟΤΗΤΑ : ΕΙΔΙΚΟΣ ΑΕΡΟΠΟΡΙΚΩΝ ΕΤΑΙΡΕΙΩΝ
ΚΩΔΙΚΟΣ ΕΙΔΙΚΟΤΗΤΑΣ : 03.01.02.1

ΜΑΘΗΜΑ : ΤΑΞΙΔΙΩΤΙΚΗ ΓΕΩΓΡΑΦΙΑ & ΤΑΞΙΔΙΩΤΙΚΟΙ ΟΔΗΓΟΙ
ΕΞΑΜΗΝΟ Α' ΩΡΕΣ 3 / Εβδομάδα
ΕΞΑΜΗΝΟ Β' ΩΡΕΣ 3 / Εβδομάδα
ΕΞΑΜΗΝΟ Γ' ΩΡΕΣ 2 / Εβδομάδα

Ικανότητες και Στόχοι Μαθήματος

Ο εκπαιδευόμενος μετά το τέλος των μαθημάτων θα πρέπει να γνωρίζει

:

- Βασική Γεωγραφική Γνώση των Τουριστικών Περιοχών του Κόσμου
- Γεωγραφική κατανομή των Πηγών (Resources) του Τουρισμού (Κλίμα, Ιστορία - Πολιτισμός, Θάλασσα-παράλια, Τοπία κτλ)
- Δίκτυα Μεταφορών Τουρισμού και προοπτικές τους. Εμφαση στις Αερομεταφορές.
- Εξοικείωση στη χρήση κωδικών Πόλεων και Αεροδρομίων
- Εξοικείωση στη χρήση των Επαγγελματικών Τουριστικών Οδηγών

Στόχος του μαθήματος είναι η πλήρης γεωγραφική γνώση της Ελλήδος και της υδρογείου όσον αφορά, τα τουριστικά, επαγγελματικά, καθώς και μνημονική απεικόνιση εσωτερικών και διεθνών διαδρομών είτε μόνον με ένα είτε με συνδυασμό όλων των μεταφορικών μέσων, ξηράς - αέρος - θαλάσσης.

Με τους ταξιδιωτικούς οδηγούς ο εκπαιδευόμενος διδάσκεται την σωστή μεθοδευμένη χρήση τους, έχοντας υπόψη το δύσκολο της χρήσης, γιατί συνεχώς μεταβάλλονται

ΕΞΑΜΗΝΟ Α'

ΓΕΝΙΚΗ ΓΕΩΓΡΑΦΙΑ (ΕΠΤΑ ΗΠΕΙΡΟΙ)

- Κράτη, Πρωτεύουσες Κρατών, Κλίμα, Νομίσματα
- Προσδιορισμός Διεθνούς Ωρας σε σχέση με το G.M.T.
- Σχεδιασμός από μνήμης Διεθνών διαδρομών
- ΕΛΛΑΣ - ΕΥΡΩΠΗ : Αναλυτική - Λεπτομερής Τουριστική Γεωγραφία
- ABC Αεροπορικοί και Ξενοδοχειακός οδηγός Κωδικόι αεροδρομίων και πόλεων

ΕΞΑΜΗΝΟ Β'

ΣΥΝΕΧΕΙΑ ΕΥΡΩΠΗΣ - ΑΣΙΑ

- Συνέχεια Κωδικών αεροδρομίων και Πόλεων
- ΤΙΜ Εξάσκηση χρήσης ταξιδιωτικών οδηγιών

ΒΟΡΕΙΟΣ ΚΑΙ ΝΟΤΙΟΣ ΑΜΕΡΙΚΗ - ΑΡΚΤΙΚΗ ΑΝΤΑΡΚΤΙΚΗ

ΕΞΑΜΗΝΟ Γ'

- Οδηγοί Σιδηροδρόμων - δρομολόγια - Πληροφορίες αεροπορίας-δρομολόγια-Ανάληψη GTP
- ΑΤΡ
- Σχεδιασμός Συνθέτων δρομολογίων - Προσδιορισμός πηλαιοστέρων αεροδρομίων
- Λιμένων σε πόλεις γενικού τουριστικού, ναυτιλιακού και εμπορικού ενδιαφέροντος

ΤΟΜΕΑΣ : ΜΕΤΑΦΟΡΩΝ ΚΑΙ ΤΟΥΡΙΣΜΟΥ
ΟΜΑΔΑ ΕΙΔΙΚΟΤΗΤΑΣ : ΜΕΤΑΦΟΡΩΝ
ΕΙΔΙΚΟΤΗΤΑ : ΕΙΔΙΚΟΣ ΑΕΡΟΠΟΡΙΚΩΝ ΕΤΑΙΡΕΙΩΝ
ΚΩΔΙΚΟΣ ΕΙΔΙΚΟΤΗΤΑΣ : 03.01.02.1

ΜΑΘΗΜΑ : ΟΡΓΑΝΩΣΗ & ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑ ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΟΥ ΓΡΑΦΕΙΟΥ & ΑΕΡΟΠΟΡΙΚΗΣ ΕΤΑΙΡΙΑΣ

ΕΞΑΜΗΝΟ Α' ΩΡΕΣ 2 / Εβδομάδα

ΕΞΑΜΗΝΟ Β' ΩΡΕΣ 2 / Εβδομάδα

ΕΞΑΜΗΝΟ Γ' ΩΡΕΣ 2 / Εβδομάδα (1 ΩΡΑ Θεωρία και 1 ΩΡΑ Εργαστήριο)

Ικανότητες και Στόχοι Μαθήματος

Προκειμένου να προσαρμοστεί στις μεταβαλλόμενες αγορές και τις οικονομικές απαιτήσεις, η ικανότητα μάθησης των αεροπορικών εταιρειών εξελίσσεται ως καθοριστικός παράγοντας αναδιοργάνωσης των δομών και διαδικασιών, όπου η ευελιξία και η ποιότητα είναι τα σημεία αναφοράς

Οι εκπαιδευόμενοι δια μέσου της μάθησής του του σχεδιασμού των οργανωτικών δομών θα επιχειρήσει μία προσέγγιση στο φιλελεύθεροποιημένο περιβάλλον των συγχωνεύσεων και των συμπράξεων. Μία από τις σημαντικότερες περιοχές αλληλεπίδρασης είναι η οργανωτική ανάπτυξη και ο σχεδιασμός

Για τον εκπαιδευόμενο επιχειρείται μια ολοκληρωμένη προσέγγιση σχεδιασμού των οργανωτικών δομών που θα επιτρέψει:

- Αποκέντρωση στην λήψη αποφάσεων
- Ενσωμάτωση των λειτουργιών στον χώρο εργασίας
- Ειδικότερα εναρμόνιση του νου με το σώμα
- Εξομάλυνση (οριζοντίωση των οργανωτικών δομών

ΕΞΑΜΗΝΟ Α'

Η θέση της οργάνωσης στο αεροπορικό Management ολικής ποιότητας

- Επιχειρηματικό όραμα
- Εταιρική φιλοσοφία
- Εταιρική κουλτούρα (παιδεία)
- Στόχοι / Στρατηγική
- Κύκλος παραγωγικής αξιοποίησης ανθρώπινου δυναμικού
- Πρόγραμμα οργανωτικής ανάπτυξης (οργάνωση - αναδιοργάνωση & εκπαίδευση)
- Μαθησιακός οργανισμός : Οραμα για την δόνηση των αεροπορικών εταιριών του μέλλοντος
- Μάθηση και μαθησιακός οργανισμός
- Αναδιοργάνωση με στόχο την ευελιξία & την ποιότητα
- Ανθρώπινο δυναμικό : Ο νέος καταλυτικός συντελεστής των επιχειρήσεων

Εντοπισμός του μαθησιακού οργανισμού στους άξονες

- Του Management και της οργανωτικής ανάπτυξης
- Η αεροπορική εταιρία ως μαθησιακός οργανισμός
- Γενικό εταιρικό οργανόγραμμα αεροπορικής εταιρίας

ΕΞΑΜΗΝΟ Β'

- Οργανωτικές δομές
- Εγχειρίδια οργάνωσης
- Μόνιμες οδηγίες διοίκησης
- Οδηγίες για την σύνταξη μονίμων οδηγιών διοίκησης
- Εταιρικές λειτουργικές διαδικασίες
- Εγχειρίδιο εταιρικών λειτουργικών διαδικασιών
- Επιλογή προσωπικού για την ανάθεση καθηκόντων θέσης
- Εγχειρίδιο οργάνωσης
- Οδηγίες για την σύνταξη εγχειριδίου οργάνωσης

- Φύλλα περιγραφή καθηκόντων

ΕΞΑΜΗΝΟ Γ'

- Ανάπτυξη δομών Αεροπορικής εταιρείας
- Κτίσιμο εγχειριδίου οργάνωσης Αεροπορικής Εταιρείας
- Διευθύνσεις/τομείς/υπηρεσίες/τμήματα/γραφεία

ΤΟΜΕΑΣ : ΜΕΤΑΦΟΡΩΝ ΚΑΙ ΤΟΥΡΙΣΜΟΥ
ΟΜΑΔΑ ΕΙΔΙΚΟΤΗΤΑΣ : ΜΕΤΑΦΟΡΩΝ
ΕΙΔΙΚΟΤΗΤΑ : ΕΙΔΙΚΟΣ ΑΕΡΟΠΟΡΙΚΩΝ ΕΤΑΙΡΕΙΩΝ
ΚΩΔΙΚΟΣ ΕΙΔΙΚΟΤΗΤΑΣ : 03.01.02.1

ΜΑΘΗΜΑ : ΑΕΡΟΠΟΡΙΚΟΙ ΝΑΥΛΟΙ
ΕΞΑΜΗΝΟ Α' ΩΡΕΣ 3 / Εβδομάδα
ΕΞΑΜΗΝΟ Β' ΩΡΕΣ 3 / Εβδομάδα
ΕΞΑΜΗΝΟ Γ' ΩΡΕΣ 3 / Εβδομάδα
ΕΞΑΜΗΝΟ Δ' ΩΡΕΣ 3 / Εβδομάδα (2 ΩΡΕΣ Θεωρία και 1 ΩΡΑ Εργαστήριο)

Ικανότητες και Στόχοι Μαθήματος

Οι εκπαιδευόμενοι μετά το τέλος των μαθημάτων πρέπει να καταστούν ικανοί:

- Να εκδίδουν και να αναγνωρίζουν τους αεροπορικούς τίτλους (εισιτήριο, MCO), να κατασκευάζουν ναύλους και να χειρίζονται σωστά τα σχετικά αεροπορικά εγχειρίδια.
- Να χειρίζονται πολύπλοκες κατασκευές ναύλων, να κατασκευάζουν ανταγωνιστικούς ναύλους και να εκδίδουν με ορθό τρόπο εισιτήρια για όλα τα είδη ταξιδιών.

ΕΞΑΜΗΝΟ Α'

- Τί είναι IATA - IATA GEOGRAPHY
- Εισαγωγή στα εγχειρίδια υπολογισμού των ναύλων APT & ABC
- Όροι και ερμηνίες
- Ανάλυση του εισιτηρίου / B.S.P.
- Ανάλυση M.C.O.
- Δημοσιευμένοι ναύλοι (DIRECT PUBLISHED FARES)
- Εισαγωγή στο Σύστημα Υπολογισμού Μιθίων (MAXIMUM MILEAGES - EXCESS MILEAGE ROUTINGS)
- CURRENCY PROCEDURES - Νομισματικές προσαρμογές

ΕΞΑΜΗΝΟ Β'

- SOTI - SITO - SOTO SITI - Ναύλοι
- NORMAL FARES (OW - RT - CT)
- H.I.P. σε OW/RT και κυκλικής διαδρομής
- Τι είναι ONE WAY MINIMUM FARE (OWM)
- Τι είναι DIRECTIONAL MINIMUM CHECK (D.M.C.)
- Διαφορά θέσεως - υπολογισμός ναύλου (CLASS DIFFERENTIAL -

MIXED CLASS)

INDIRECT TRAVEL)

- Περιορισμοί στα μη απευθείας δρομολόγια (LIMITATION ON
- Εκπαιδευτικοί ναύλοι (Νήπια - παιδιά - νεανικά)
- Φοιτητικά - ναυτικά - DISCOUNTED FARES

ΕΞΑΜΗΝΟ Γ'

- Εκδρομικοί ναύλοι
- H.I.P. σε εκδρομικούς ναύλους
- H.I.P. ON THE SPECIAL FARES
- Εκπτώσεις και συνδιασμοί εκδρομικού
- Χρήση M.C.O - P.T.A.
- Εκμάθηση εγγραφής εισιτηρίου και M.C.O.
- ADD-ON AMOUNTS
- Υποθετικοί υπολογισμοί (FICTITIOUS POINTS)
- Διακοπτόμενα ταξίδια (INTERRUPTED TRAVEL)

ΕΞΑΜΗΝΟ Δ'

- ROUND THE WORLD FARES
- O.J.O. - C.P.M.
- TI FARES AND G.I.T.
- PASSENGER BAGGAGES
- RETOURING - Εξαργύρωση - REFUND
- Πιστωτικές κάρτες - CREDIT CARDS
- Ασκήσεις εφ' όλης της ύλης

ΤΟΜΕΑΣ : ΜΕΤΑΦΟΡΩΝ ΚΑΙ ΤΟΥΡΙΣΜΟΥ
ΟΜΑΔΑ ΕΙΔΙΚΟΤΗΤΑΣ : ΜΕΤΑΦΟΡΩΝ
ΕΙΔΙΚΟΤΗΤΑ : ΕΙΔΙΚΟΣ ΑΕΡΟΠΟΡΙΚΩΝ ΕΤΑΙΡΕΙΩΝ
ΚΩΔΙΚΟΣ ΕΙΔΙΚΟΤΗΤΑΣ : 03.01.02.1

ΜΑΘΗΜΑ : ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΟ & ΑΕΡΟΠΟΡΙΚΟ MARKETING
ΕΞΑΜΗΝΟ Α' ΩΡΕΣ 3 / Εβδομάδα
ΕΞΑΜΗΝΟ Β' ΩΡΕΣ 3 / Εβδομάδα

Ικανότητες και Στόχοι Μαθήματος

Η θεσμοθέτηση του αεροπορικού στρατηγικού marketing και ικανότητα επίτευξης ουσιαστικής αλληλαγής στις οργανωτικές δομές, είναι οι δύο βασικοί παράγοντες που θα ξεχωρίσουν του "νικητές" από τους "ηττημένους" στο φιλελευθεροποιημένο περιβάλλον της Ευρώπης.

Στόχοι του μαθήματος είναι η δημιουργία ενός φυτωρίου στελλεχών στο marketing που θα έρχονται σε επαφή με τον έξω κόσμο και θα είναι δραστήριοι, πολυμήχανοι, επινοητικοί, εφευρετικοί και ευέλικτοι.

Οι εκπαιδευόμενοι με την ολοκλήρωση του μαθήματος θα είναι σε θέση να κατανοήσουν τους κύριους άξονες της θεματολογίας που καλύπτει το φάσμα της αεροπορικής εκμετάλλευσης, εμβαθύνοντας σε κύρια σημεία των λειτουργιών της αεροπορικής στρατηγική πολιτικής του αεροπορικού marketing

ΕΞΑΜΗΝΟ Α'

Marketing στον τουρισμό

1. Βασικοί τομείς (σύνδεση προσφοράς ζήτησης)
2. Εισαγωγή στο σύγχρονο marketing
(Η σύγχρονη συναλλαγή, περιβάλλον και συμπεριφορά, πωλήσεων, marketing)
3. Ειδικά χαρακτηριστικά τουρισμού/marketing - διαχείριση ζήτησης (αγαθά, υπηρεσίες, μεγάλης - κλίμακας επιχειρήσεις, υπηρεσίες ιδιαιτερότητας marketing και προσφορά)
4. Το μεταβαλλόμενο επιχειρησιακό περιβάλλον, ζήτηση (παράγοντες ζήτησης, κίνητρα και αγοραστική συμπεριφορά, αγοραστής, χρήστης και αγοραστική απόφαση)

ΕΞΑΜΗΝΟ Β'

1. Τα 4P (Το μείγμα σε σχέση με το σύστημα, αλληλοεξαρτώμενα προϊόντα)
2. Τμηματοποίηση της αγοράς (πολλάπληα τμήματα, εφαρμοζόμενα τμήματα)
3. Μέθοδοι τμηματοποίησης αγορών. Σκοπός ταξιδιού. Αγοραστικές ανάγκες, κίνητρα
4. Τουριστικά / Αεροπορικά προϊόντα (σχηματισμός, συστατικά)
5. Τιμολόγηση (pricing). Στρατηγικός και τακτικός ρόλος, αντικειμενικοί στόχοι, λειτουργικά έξοδα, ανταγωνισμός
6. Προώθηση (Προώθηση των Πωλήσεων, Διαφημ. P.R. & Χορηγοί)
7. Διανομή (Συστήματα Διανομής Τουριστικού και Αεροπορικού Προϊόντος, Σημεία Πώλησης)

ΤΟΜΕΑΣ : ΜΕΤΑΦΟΡΩΝ ΚΑΙ ΤΟΥΡΙΣΜΟΥ
ΟΜΑΔΑ ΕΙΔΙΚΟΤΗΤΑΣ : ΜΕΤΑΦΟΡΩΝ
ΕΙΔΙΚΟΤΗΤΑ : ΕΙΔΙΚΟΣ ΑΕΡΟΠΟΡΙΚΩΝ ΕΤΑΙΡΕΙΩΝ
ΚΩΔΙΚΟΣ ΕΙΔΙΚΟΤΗΤΑΣ : 03.01.02.1

ΜΑΘΗΜΑ : ΑΕΡΟΠΟΡΙΚΟ ΔΙΚΑΙΟ & ΔΙΕΘΝΕΙΣ ΣΧΕΣΕΙΣ
(IATA-UFTAA-ICAO-BSP)
ΕΞΑΜΗΝΟ Α' ΩΡΕΣ 2 / Εβδομάδα
ΕΞΑΜΗΝΟ Β' ΩΡΕΣ 2 / Εβδομάδα

Ικανότητες και Στόχοι Μαθήματος

Οι εκπαιδευόμενοι μετά το τέλος των μαθημάτων πρέπει να είναι ικανός :

λειτουργία των
επίσης και στην
συμφωνίες γενικής
των Αεροπορικών
άλλων αρμοδίων φορέων

- Να κατανοεί τα νομικά και εμπορικό θέματα που αφορούν την διεθνών τακτικών γραμμών και των μη τακτικών πτήσεων, ως ισχύουσα αεροπορική πολιτική
- Να μπαίνει στο νόημα του Δικαίου Αερομεταφορών στην ΕΟΚ
- Να αντιλαμβάνεται τις εμπορικές συμφωνίες καθώς και τις πρακτόρευσης και interline
- Να καταλάβει θέματα επιχειρησιακών σχέσεων και κανονισμών Εταιρειών, Διεθνών Αεροπορικών Οργανισμών και

ΕΞΑΜΗΝΟ Α'

φιλελευθεροποίησης

- Κώδικας Αεροπορικού Δικαίου
- Αεροπορικά θέματα ΕΟΚ στα πλαίσια του 3ου πακέτου των αεροπορικών μεταφορών
- Δίκαιο αερομεταφορών στην ΕΟΚ
- Κανόνες αναταγωνισμού συνθήκης της Ρώμης
- Διμερείς διακρατικές συμφωνίες
- Εμπορικές συμφωνίες (POOL - JOINT VENTURE κλπ)
- Κανονισμοί αερομεταφορών Ελλάδος
- Διεθνείς αεροπορικοί οργανισμοί (IATA - UFTAA - IFTO - ICAO - ECAC

- ΕΟΚ - ΑΕΑ)

ΕΞΑΜΗΝΟ Β'

αποσκευών, κρατήσεων
θέσεων, τίτλων μεταφοράς,
οργανισμών και άλλων
φορέων
/ BSP

- Διεθνείς κανονισμοί & συμβάσεις μεταφοράς επιβατών, Air Handling
- Κανονισμοί Αερομεταφορών Ελλάδος
- Συμφωνίες γενικής πρακτόρευσης
- Επιχειρησιακές σχέσεις αεροπορικών εταιριών, Διεθνών
- Καθεστώς σχέσεων γραφείων ταξιδίων και αεροπορικών εταιριών
- Περιορισμοί & ευθύνες τουριστικού γραφείου
- Διεθνείς κανονισμοί που διέπουν τα γραφεία IATA

ΤΟΜΕΑΣ : ΜΕΤΑΦΟΡΩΝ ΚΑΙ ΤΟΥΡΙΣΜΟΥ
ΟΜΑΔΑ ΕΙΔΙΚΟΤΗΤΑΣ : ΜΕΤΑΦΟΡΩΝ
ΕΙΔΙΚΟΤΗΤΑ : ΕΙΔΙΚΟΣ ΑΕΡΟΠΟΡΙΚΩΝ ΕΤΑΙΡΕΙΩΝ
ΚΩΔΙΚΟΣ ΕΙΔΙΚΟΤΗΤΑΣ : 03.01.02.1

ΜΑΘΗΜΑ : ΜΕΤΑΦΟΡΑ ΕΜΠΟΡΕΥΜΑΤΩΝ CARGO

ΕΞΑΜΗΝΟ Α' ΩΡΕΣ 3 / Εβδομάδα

ΕΞΑΜΗΝΟ Β' ΩΡΕΣ 3 / Εβδομάδα

Ικανότητες και Στόχοι Μαθήματος

Οι συμμετέχοντες θα είναι ικανοί να φέρουν σε πέρας :

- Σωστό υπολογισμό βασικών τιμοθηγήσεων
- Παροχή υπεύθυνης πληροφόρησης στους πελάτες τους
- Εξεύρεση λύσεων στα προβλήματα που εμφανίζονται
- Σωστή χρήση των κανονισμών του TACT
- Σύνθετες και περίπλοκες περιπτώσεις
- Υπολογισμού ναυλών και εξυπηρέτησης ειδικών φορτίων
- Προβλεπόμενες από την IATA διαδικασίες, για την αποδοχή,

συσκευασία,

εξυπηρέτηση και μεταφορά ζωντανών οργανισμών.

ΕΞΑΜΗΝΟ Α'

Κανονισμοί, λειτουργίας επιχείρησης.

- Γενικές πληροφορίες
- NAA (Εθνική Υπηρεσία Αεροπορίας)
- FIATA (εισαγωγή - ιστορία του οργανισμού, ρόλος,

δραστηριότητες στο πεδίο

εμπ/των)

- Ανασκόπηση ενότητας & ασκήσης
- IATA (περιληπτικώς)

Πρακτορείο Εμπορευματικών Μεταφορών

- Γενικές πληροφορίες, αντικειμενικός στόχος
- Πράκτορας Εμπορευμάτων IATA (THE CARGO AGENT)
- Ορισμός - εισαγωγή - διαδικασία απόκτησης τίτλου
- Μαζικές αποστολές (ρόλος - λειτουργία) (consolidation)
- Λειτουργία του Consolidator (απαιτούμενα έγγραφα, τελωνιακές

συναλληλαγές,

οδικές μεταφορές, ναυλωμένες πτήσης, συνδυασμένες

μεταφορές, ταχεία

υπηρεσία, υπερταχυδρομείο-courier service)

- Λειτουργικά τμήματα (συμβουλευτικό - ασφαλιστικό - ευκολίες

πληρωμής -

αναζήτηση (tracing) υποθέσεων)

- Οργάνωση - εκπαίδευση
- Ευθύνη του μεταφορέα (ασφαλής τήρηση εγγράφων και

ασφάλεια εμπ/των)

- Ευθύνη πράκτορα IATA (αποζημιώσεις)

- Ανασκόπηση ενότητας και ασκήσεις

Χρήση Οδηγών και Εγχειριδίων

- Αντικειμενικός σκοπός - εισαγωγή
- OAG (περιεχόμενα - χρήση - πτήσεις κλπ)
- TACT RULES (σκοπός - χρήση)
- TACH RATES (σκοπός - χρήση)
- DANGEROUS GOODS REGULATION (σκοπός - χρήση)
- Ανασκόπηση ενότητας και ασκήσεις

Αεροσκάφος

- Χαρακτηριστικά, γενικότητες

ταχυδρομείου - Περιορισμοί, ταξινόμηση, φόρτωση - εκφόρτωση φορτίου και

-CONTAINERS - Εμπορευματοκιβώτια (γενικά περί αεροπορικών παλληετών-IGLOOS & ULDs

Ευκολίες Εξυπηρέτησης Εδάφους

- Μηχανήματα φορτοεκφόρτωσης από και προς το αεροσκάφος

- Εμπορευματικός σταθμός:

Εισαγωγή

Εξαγωγή

Μεταφόρτωση

ΕΞΑΜΗΝΟ Β'

Αποδοχή Εμπορευμάτων

- Αντικειμενικός σκοπός

- Προφορικές και γραπτές οδηγίες (SLI) για τη μεταφορά

- Συνοδευτικά έγγραφα - τιμολόγια

- Αποδοχή εμπ/των (NORMAL)

Συσκευασία

Μαρκάρισμα στοιχείων επί των δεμάτων

Ετικέτες

- Αποδοχή Ειδικών Εμπ/των (SPECIAL)

- Επικίνδυνα (κανόνες-κανονισμοί-περιορισμοί εμπορεύματα κατά Κρατικών νόμων)

την αποδοχή των

- Ζώντα Ζώα

- Πολλύτιμα Εμπ/τα (ορισμός-σχετικά έντυπα-προεγκρίσεις (Adv.

Arrangements)-

Κυβερνητικές εντολές)

- Αλληλοϊσμία (ορισμός-σχετικά έντυπα-(AA)-Κυβερνητικές

εντολές-Κανονισμοί του

Αερομεταφορέα)

- Υγρό Εμπόρευμα (ορισμός-σχετικά έντυπα-(AA)

- Νεκροί (AA-Κανονισμοί του Αερομεταφορέα-Σχετικά

έντυπα-Συσκευασία)

- Προσωπικά Είδη (ασυνόδευτες αποσκευές)

- Ορισμός-σχετικά έγγραφα-(AA)-μαρκάρισμα αποσκευών

- ΟΠΛΑ (πολεμικά, κυνηγετικά, αυτοάμυνας με φυσίγγια ασφαλείας

αυτών) -

Κυβερνητικές εντολές - άληλα όπλη, πολεμικό υλικό)

- Οχήματα (αποδοχή στη μεταφορά-διαστάσεις-καύσιμα)

- Απαράδοτες αποστολές

- Φάρμακα

- Ισχυρά οσμής εμπορεύματα

- Ταχυδρομικά - εφημερίδες (τύπος) φίημς είδησεων

- Συνοδοί εμπ/των

Διαδικασία Κρατήσεως Χώρου

- Αντικειμενικός σκοπός, εισαγωγή

- Υποχρεωτικές πληροφορίες απαιτούμενες από τον

αερομεταφορέα

- Προαιρετικές πληροφορίες

- Ακυρώσεις, μετατροπές

Βασικές Αρχές Τιμολόγησης στα Κόμιστρα και τις Χρώσεις Εμπορευμάτων

- Αντικειμενικός σκοπός - Εισαγωγή

- Το χρεώσιμο βάρος (διαδικασία υπολογισμού βάρους - όγκου)

- Κόμιστρα και χρεώσεις

- Τύποι - κανόνες - κατηγορίες των

- Ελάχιστη χρέωση

- Γενικά κόμιστρα εμπ/των (GCR)

- Ειδικά κόμιστρα εμπ/των (SCR)

- Κόμιστρα κατηγορίας (CR)
 - Νέες Ειδικές χρεώσεις χωρών της Ευρώπης
 - Προτεραιότητα κομίστρων και χρεώσεων
 - VALUATION CHARGES
 - Δαπάνες πράκτορα
 - Χρεώσεις εις προορισμόν
 - Προπληρωμένες χρεώσεις
 - Αήθες χρεώσεις
 - Μετατροπή νομίσματος
 - Συνδιασμός κομίστρων και κατασκευή τους
 - Ανασκόπηση ενότητας και ασκήσεις
- Συμπλήρωση της Φορτωτικής
- Αντικειμενικός σκοπός - εισαγωγή
 - Αεροπορική Φορτωτική (γενική - ειδική)
 - Λειτουργία και σκοπός και Φ/κής
 - Συμπλήρωση (ετικέτες - μαρκάρισμα)
 - Μικτές αποστολές
 - Ανασκόπηση ενότητας και ασκήσεις

ΤΟΜΕΑΣ : ΜΕΤΑΦΟΡΩΝ ΚΑΙ ΤΟΥΡΙΣΜΟΥ
ΟΜΑΔΑ ΕΙΔΙΚΟΤΗΤΑΣ : ΜΕΤΑΦΟΡΩΝ
ΕΙΔΙΚΟΤΗΤΑ : ΕΙΔΙΚΟΣ ΑΕΡΟΠΟΡΙΚΩΝ ΕΤΑΙΡΕΙΩΝ
ΚΩΔΙΚΟΣ ΕΙΔΙΚΟΤΗΤΑΣ : 03.01.02.1

ΜΑΘΗΜΑ : ΣΥΣΤΗΜΑΤΑ ΚΡΑΤΗΣΕΩΝ - CRS
ΕΞΑΜΗΝΟ Γ' ΩΡΕΣ 3 / Εβδομάδα (2 ΩΡΕΣ Θεωρία και 1 ΩΡΑ Εργαστήριο)
ΕΞΑΜΗΝΟ Δ' ΩΡΕΣ 3 / Εβδομάδα Εργαστήριο

Ικανότητες και Στόχοι Μαθήματος

Ο εκπαιδευόμενος μετά το τέλος του μαθήματος πρέπει να είναι ικανός

- :
- Να γνωρίζει τα υπάρχοντα συστήματα κρατήσεων θέσεων και υπολογισμού των αεροπορικών ναύλων
 - Τρόποι συμπεριφοράς των συστημάτων ως προς την πληροφόρηση - διάθεση θέσεων σε πτήσεις - Ξενοδοχεία - αυτοκίνητα - τρένα κλπ
 - Μέθοδοι υπολογισμού ναύλων
 - Πρακτική εκμάθηση των υπάρχοντων συστημάτων GALILEO - AMADEUS

**ΕΞΑΜΗΝΟ Γ'
GALILEO**

1. INTRODUCTION
2. TIMETABLE ENTRIES
3. FOLLOW UP
4. ALTERNATIVE TIMETABLE ENTRIES
5. FLIGHT ANAILABILITY
6. FOLLOW UP ANAILABILITY ENTRIES
7. ALTERNATIVE AVAILABILITY ENTRIES
8. SELLING FROM AVAILABILITY
9. DIRECT SELLING
10. WAITLISTING AND ARNK
11. NAME ENTRIES
12. PHONE ENTRIES
13. TICKETING AND RECEIVED-FROM
14. NOTEPAD, FOP ADDRESSES
15. OSI ENTRIES
16. SSR ENTRIES
17. RETRIEVING AND DISPLAYING
18. CANCELLING REBOOKING

AMADEUS

1. INTRODUCTION
2. SIGN-IN
3. SIGN-OUT
4. SCHOLAR TEACH
5. PRACTICE TRAINING
6. AIS AMADEUS (INFORMATION PAGES)
7. WORKING AREAS
8. AMADEUS AVAILABILITY
9. ALTERNATIVE AVAILABILITY
10. DIRECT ACCESS FLIGHT
11. SCHEDULE
12. TIMETABLE

13. FLIGHT INFORMATION

14. PNR(MANDATORY ELEMENTS-RETRIEVE-OPTIONAL ELEMENTS

-SPLIT -NON

HOMAGENEOUS-MODIFICATION-HISTORY-GROUP-CANSEL)

**15. FARES (PUBLISHED-ROUTING INFORMATION-INFORMATIVE PRICING
BUY-DRIVEN ANAILABILITY-RATE OF EXCHANGE-ROE)**

-BEST

**ΕΞΑΜΗΝΟ Δ'
GALILEO**

19. INSERTING AND REORDERING

20. CHARGING SEGMENT STATUS

21. CHANGING CLIENT STATUS

22. DIVIDING PASSENGERS

23. FARE DISPLAYS

24. FARE NOTES

25. FARE QUOTES

26. FARE QUOTE MODIFIERS

27. SELECTICE FARE QUOTES

28. MANUAL FARES

29. TICKET PRODUCTION

30. ADVANCE SEAT RESERVATION

31. CLIENT FILES

32. QUEUES

33. MISCELLANEOUS FUNCTION

34. ROOM MASTER / CAR MASTER

EXIT TO OPENING SCREEN

AMADEUS

16. QUEUES

17. TICKETING

18. TICKET STOCK LOADING

19. TICKET ISSUANCE

20. MANDATORY TICKETING ELEMENTS

21. PRICE FOR TICKETING (AUTOMATED - MANUAL)

22. TICKET RECORD

23. TEMPORARY TICKET MODE

24. SALES REPORT

25. HOTELS (ANAILABILITY - FEATURES - SELL - LOCATION LIST -

INVENTORY)

26. CARS (AVAILABILITY - FEATURES - SELL - LOCATION LIST -

INVENTORY)

27. START FUNCTIONALITIES

28. INFO SYSTEM

29. EUROPEAN RAILWAYS

30. START TICKETS (EVENTS IN EUROPE)

31. MAILING SYSTEM

32. TOURISTIC MASKS (EUROPEAN TOUR OPERATORS)

33. PC FUNCTIONS

34. BACK OFFICE SYSTEM

ΤΟΜΕΑΣ : ΜΕΤΑΦΟΡΩΝ ΚΑΙ ΤΟΥΡΙΣΜΟΥ
ΟΜΑΔΑ ΕΙΔΙΚΟΤΗΤΑΣ : ΜΕΤΑΦΟΡΩΝ
ΕΙΔΙΚΟΤΗΤΑ : ΕΙΔΙΚΟΣ ΑΕΡΟΠΟΡΙΚΩΝ ΕΤΑΙΡΕΙΩΝ
ΚΩΔΙΚΟΣ ΕΙΔΙΚΟΤΗΤΑΣ : 03.01.02.1

ΜΑΘΗΜΑ : ΑΕΡΟΔΡΟΜΙΟ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑ & ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗ ΠΕΛΑΤΩΝ
ΕΞΑΜΗΝΟ Γ' ΩΡΕΣ 3 / Εβδομάδα (2 ΩΡΕΣ Θεωρία και 1 ΩΡΑ Εργαστήριο)
ΕΞΑΜΗΝΟ Δ' ΩΡΕΣ 4 / Εβδομάδα (1 ΩΡΑ Θεωρία και 3 ΩΡΕΣ Εργαστήριο)

Ικανότητες και Στόχοι Μαθήματος

Οι συμμετέχοντες θα αποκτήσουν τις βασικές γνώσεις σχετικά με τις λειτουργίες των υπηρεσιών του αεροδρομίου και τις διαδικασίες εξυπηρέτησης επιβατών, εμπορευμάτων και αεροσκαφών.

Ενημέρωση και εξεικείωση του προσωπικού με τις διαδικασίες διακίνησης και εξυπηρέτησης των αποσκευών

Ενημέρωση σε ότι αφορά της ζυγοστάθμιση και φόρτωση. Απόλυτη κατανόηση όλων των θεμάτων του αντικειμένου, προκειμένου να ικανοποιούνται οι απαιτήσεις της ασφάλειας πτήσεων και εκμετάλλευσης των αεροσκαφών.

Εξοικείωση με τις αρχές εξυπηρέτησης των ξένων εταιρειών προκειμένου, να εξασφαλιστεί συνεχώς αναβάθμιση των προσφερομένων υπηρεσιών.

ΕΞΑΜΗΝΟ Γ'

- Αεροπλοΐα / Αεροδυναμική
- Πληροφορίες για το αεροσκάφος
- Αεροδρόμιο και αεροπορική εταιρεία
- Αεροπορική γεωγραφία
- Διεθνής Οργανισμός Πολιτικής Αεροπορίας
- Διεθνής Ένωση Αεροπορικών Μεταφορών
- Αρχές αεροδρομίου και αεροσταθμός
- Εγγραφο πτήσης
- Αναγγελίες
- Κέντρο Ελέγχου Σταθμού
- Εξυπηρέτηση επιβατών :

Ελέγχος, συνοδοί εδάφους, εξυπηρέτηση επιβατών VIP, εξυπηρέτηση αποσκευών.

- Εξυπηρέτηση ταχυδρομείου και εμπορευμάτων
- Τροφοδοσία / Εξυπηρέτηση αεροσκαφών
- Καταστάσεις ανάγκης
- Φόρτωση / εκφόρτωση αποσκευών
- Διερχόμενες αποσκευές
- Βλάβες, απώλειες, κλοπές
- Lost & Found
- IATA, ICAO, WHO
- Ορολογία / συντμήσεις / κωδικοί
- Στατιστικά στοιχεία κακλής εξυπηρέτησης αποσκευών
- Επαγγελματισμός

ΕΞΑΜΗΝΟ Δ'

- Βασικές αρχές Ζυγοστάθμισης - Φόρτωσης Α/φών
- DATUM, Μετρήσεις, Σταθμοί
- Κέντρο βάρους, Αξονες, Ορια, Διαγράμματα
- Ισορροπία και ευστάθεια
- Συσχετισμός βάρους, Καυσίμων, PAYLOAD RANGE
- MAC, Περιγραφή, Τύπος
- Ροπές, Ορισμοί και αρχές

- Εξοπλισμός θαλάμου επιβατών και στοιχεία φόρτωσης αποθηκών
- INDEX, Ορισμός, Τύπος
- FULL MANAGEMENT
- Ζυγοσταθμισή Α/Φ, μελέτη BALANCE CHART
- Δηλωτικό φόρτωσης (LOADSHEET)
- Μέγιστο βάρος χωρίς καύσιμα
- Βασικά βάρη, Δείκτες. Ανάληψης DOW/DOI
- Διαδικασία ζύγισης Α/Φ, Σύστημα EDP

Εξυπηρέτηση Αεροδρομίου :

εδάφους)

- Συμβόλαιο (Συμφωνία για τις βασικές αρχές εξυπηρέτησης

- Ανάληψη των αρχών της κύριας συμφωνίας
- Συμβόλαιο εξυπηρέτησης
- Υπάρχουσα κατάσταση εξυπηρέτησης
- Χρεώσεις
- Αντιπρόσωποι
- Αντιπροσώποι
- Αντιπροσώπηση / Εποπτεία
- Αερολιμενικές Αρχές
- Εγγραφα / Ελάχιστος φορτίου
- Ασφάλεια εξυπηρέτησης στην πίστα

Εξυπηρέτηση κίνησης :

- Επιβάτες, αποσκευές, εμπορεύματα και ταχυδρομείο
- Ασκήση

ΤΟΜΕΑΣ : ΜΕΤΑΦΟΡΩΝ ΚΑΙ ΤΟΥΡΙΣΜΟΥ
ΟΜΑΔΑ ΕΙΔΙΚΟΤΗΤΑΣ : ΜΕΤΑΦΟΡΩΝ
ΕΙΔΙΚΟΤΗΤΑ : ΕΙΔΙΚΟΣ ΑΕΡΟΠΟΡΙΚΩΝ ΕΤΑΙΡΕΙΩΝ
ΚΩΔΙΚΟΣ ΕΙΔΙΚΟΤΗΤΑΣ : 03.01.02.1

ΜΑΘΗΜΑ : ΧΡΗΣΗ Η/Υ
ΕΞΑΜΗΝΟ Α' ΩΡΕΣ 2 / Εβδομάδα Εργαστήριο
ΕΞΑΜΗΝΟ Β' ΩΡΕΣ 2 / Εβδομάδα Εργαστήριο

Ικανότητες και Στόχοι Μαθήματος

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

- Την χρήση των γνωστών και δημοφιλών προγραμμάτων σε περιβάλλον Windows για επεξεργασία κειμένου, Spreadsheet και Δημιουργίας Παρουσιάσεων
- Την χρήση επαγγελματικών πακέτων T.I.S. αναφορικά με το Incoming, Outgoing, Congress, Shipping & Ticketing.

ΕΞΑΜΗΝΟ Α'

Ισχύει ότι και για όλες τις ειδικότητες των ΙΕΚ εκτός των ειδικοτήτων της Πληροφορικής

και

ΕΞΑΜΗΝΟ Β'

Εξοικείωση στη χρήση Επαγγελματικού πακέτου για

- Incoming/Outgoing
- Ticketing- Congress
- Shipping

ΤΟΜΕΑΣ : ΜΕΤΑΦΟΡΩΝ ΚΑΙ ΤΟΥΡΙΣΜΟΥ
ΟΜΑΔΑ ΕΙΔΙΚΟΤΗΤΑΣ : ΜΕΤΑΦΟΡΩΝ
ΕΙΔΙΚΟΤΗΤΑ : ΕΙΔΙΚΟΣ ΑΕΡΟΠΟΡΙΚΩΝ ΕΤΑΙΡΕΙΩΝ
ΚΩΔΙΚΟΣ ΕΙΔΙΚΟΤΗΤΑΣ : 03.01.02.1

ΜΑΘΗΜΑ : ΑΡΧΕΣ ΛΟΓΙΣΤΙΚΗΣ
ΕΞΑΜΗΝΟ Α' ΩΡΕΣ 2 / Εβδομάδα

Ικανότητες και Στόχοι Μαθήματος

Ο εκπαιδευόμενος μετά το τέλος των μαθημάτων θα πρέπει να

γνωρίζει :

- Γενικές Αρχές της Λογιστικής
- Να είναι ικανοί να παρακολουθούν τις Βασικές Λογιστικές

Λειτουργίες ενός

Τουριστικού Γραφείου

1η Ενότητα

Εισαγωγή

Λογιστικής

- Ορισμός, Αντικείμενο, Σκοπός, Σημασία και Διακρίση της
- Βασικές Εννοιες και Αρχές της Λογιστικής

2η Ενότητα

- Απογραφή
- Ισολογισμός
- Περι Λογριασμών
- Διπλογραφική Μεθοδος
- Συνηθισμένοι Λογαρισμοί Τουριστικών Γραφείων & κατάταξη γενικές ομάδες και Διακρίση Λογαρισμών

λογαριασμού σε

3η Ενότητα

- Εισαγωγή στον κόσμο των εταιριών
- Οι εταιρίες και η Λογιστική τους

ΤΟΜΕΑΣ : ΜΕΤΑΦΟΡΩΝ ΚΑΙ ΤΟΥΡΙΣΜΟΥ
ΟΜΑΔΑ ΕΙΔΙΚΟΤΗΤΑΣ : ΜΕΤΑΦΟΡΩΝ
ΕΙΔΙΚΟΤΗΤΑ : ΕΙΔΙΚΟΣ ΑΕΡΟΠΟΡΙΚΩΝ ΕΤΑΙΡΕΙΩΝ
ΚΩΔΙΚΟΣ ΕΙΔΙΚΟΤΗΤΑΣ : 03.01.02.1

ΜΑΘΗΜΑ : ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ
ΕΞΑΜΗΝΟ Β' ΩΡΕΣ 3 / Εβδομάδα (2 ΩΡΕΣ Θεωρία και 1 ΩΡΑ Εργαστήριο)

Ικανότητες και Στόχοι Μαθήματος

Ο εκπαιδευόμενος μετά το τέλος των μαθημάτων πρέπει να είναι ικανός
- Να Γνωρίζει τους Στόχους τους, την Υπαρξη, τι Ανάγκες
καλύπτουν, τον Τρόπο
Λειτουργίας καθώς και τις ιδιαιτερότητες κάθε μίας από τις
προσφερόμενες,
κατ'αρχήν στην Ελλήδα και κατ'επέκταση στον υπόλοιπο Κόσμο,
Τουριστικές
Υπηρεσίες.
- Να Γνωρίζει και να μπορεί ν ολοκληρώσει ταξιδιωτικά
προγράμματα,
χρησιμοποιώντας τις γνώσεις του (πχ Κρατήσεις) σε κάθε μία από
αυτές τις
Τουριστικές Υπηρεσίες.

- Ξενοδοχεία (υπηρεσίες διαμονής & εστίασης)
- Εισιτήρια Πηλοίων- Τραίνων και άλλων μέσων μαζικής μεταφοράς
- Θαλάσσιος Τουρισμός (Κρουαζιέρες - Yachting)
- Ενοικιάσεις Αυτοκινήτων
- Τουριστικά Λεωφορεία
- Ξεναγοί και Tour Leaders
- Animation
- Νέες Μορφές Τουριστικών Υπηρεσιών προς κάλυψη τουρισμού ειδικών
ενδιαφερόντων (πχ αθλητικός, πολιτιστικός, περιπέτειας κτλ.) καθώς
και κάθε άλλη μορφή τουριστικής ή μη Υπηρεσίας προς
κατανάλωση από τον πελάτη στα πλαίσια της ποιοτικής εξυπηρέτησής
του.

Για το αεροπορικό εισιτήριο υπάρχει ειδικό μάθημα και στα τέσσερα εξάμηνα

ΤΟΜΕΑΣ : ΜΕΤΑΦΟΡΩΝ ΚΑΙ ΤΟΥΡΙΣΜΟΥ
ΟΜΑΔΑ ΕΙΔΙΚΟΤΗΤΑΣ : ΜΕΤΑΦΟΡΩΝ
ΕΙΔΙΚΟΤΗΤΑ : ΕΙΔΙΚΟΣ ΑΕΡΟΠΟΡΙΚΩΝ ΕΤΑΙΡΕΙΩΝ
ΚΩΔΙΚΟΣ ΕΙΔΙΚΟΤΗΤΑΣ : 03.01.02.1

ΜΑΘΗΜΑ : ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑ-ΙΚΑΝΟΤΗΤΕΣ ΗΓΕΣΙΑΣ & ΤΕΧΝΙΚΕΣ ΠΩΛΗΣΕΩΝ

ΕΞΑΜΗΝΟ Γ' ΩΡΕΣ 3 / Εβδομάδα

ΕΞΑΜΗΝΟ Δ' ΩΡΕΣ 3 / Εβδομάδα

Ικανότητες και Στόχοι Μαθήματος

Ο εκπαιδευόμενος μετά το τέλος των μαθημάτων πρέπει να είναι ικανός

:

των καθηκόντων - Να βάζει σε λειτουργία συγκεκριμένες επιδεξιότητες άσκησης του, αλλήλ και να κτίζει την ομαδική συνεργασία με σκοπό την

ποσοτική και ποιοτική βελτίωση της παραγωγικότητας.

αναβάθμιση του - Επιδιώκεται η Αξιοθώγηση, Εκθώγηση, Ανάπτυξη και Ποιοτική

ανθρώπινου δυναμικού

ανάληψη της - Να συνειδητοποιεί και να ευαισθητοποιείται στην αναγνώριση και

επικοινωνία καθώς συμπεριφοράς μεταξύ των εργαζομένων - ενδοεπιχειρησιακή

πελάτη - και στην αναγνώριση και αξιοθώγηση της συμπεριφοράς του

εξωεπιχειρησιακή επικοινωνία

- Τελικός στόχος : Ο ΕΠΙΒΑΤΗΣ / ΠΕΛΑΤΗΣ ΣΕ ΠΡΩΤΗ ΠΡΟΤΕΡΑΙΟΤΗΤΑ

ΕΞΑΜΗΝΟ Γ'

- Επικοινωνία & ανθρωπινες σχέσεις

- Η τέχνη της επικοινωνίας στον εργασιακό χώρο

- Η θέση των πωλήσεων στο πρόγραμμα Marketing

- Πρόγραμμα προώθησης πωλήσεων

- Αρχές των πωλήσεων στο Διεθνές Marketing

Αεροπορικού Marketing - Οργάνωση των πωλήσεων στα πλαίσια των δομών του

- Διαδικασίες πώλησης

- Η προσωπική πώληση

- Διαδικασίες χειρισμού των αντιρρήσεων

- Τεχνικές χειρισμού των αντιρρήσεων

- Ο άνθρωπος το πολυτιμότερο κεφάλαιο

- Δομή & ανάπτυξη της προσωπικότητας

- Εξέλιξη της προσωπικότητας στον εργασιακό χώρο

- Ενδοεπιχειρησιακή / Εξωεπιχειρησιακή επικοινωνία

- Η οργάνωση του χρόνου

-Ο εαυτός μας και οι άλλοι

- Το Management του εαυτού μας

- Οι δύο βασικές διαστάσεις στην συμπεριφορά

- Τα τέσσερα κοινωνικά στύλη

- Προσαρμογή του στύλη

- Το κοινωνικό στύλη και το άγχος

ΕΞΑΜΗΝΟ Δ'

- Υφος Ηγεσίας

- Αντίληψη προσωπικού στύλη Ηγεσίας

- Εκμάθηση της Ηγεσίας σαν πλαίσιο για την βελτίωση της

Διοικητικής συμπεριφοράς

- Αμεροληψία σε σχέση με τους συναδέλφους

- Ποιοτική αναβάθμιση της ομάδας

- Επίλυση προβλημάτων στην ομάδα

- επιτευξής της
- Εκμάθηση τρόπου συνεργασίας της ομάδας και του τρόπου
 - Συγκρούσεις ανάμεσα σε ομάδες
 - Εκμάθηση τρόπου χειρισμού συγκρούσεων ανάμεσα σε ομάδες
 - Μελέτη ανταγωνισμού μεταξύ των ομάδων και δημιουργία
- αμοιβαίας εμπιστοσύνης

ΤΟΜΕΑΣ : ΜΕΤΑΦΟΡΩΝ ΚΑΙ ΤΟΥΡΙΣΜΟΥ
ΟΜΑΔΑ ΕΙΔΙΚΟΤΗΤΑΣ : ΜΕΤΑΦΟΡΩΝ
ΕΙΔΙΚΟΤΗΤΑ : ΕΙΔΙΚΟΣ ΑΕΡΟΠΟΡΙΚΩΝ ΕΤΑΙΡΕΙΩΝ
ΚΩΔΙΚΟΣ ΕΙΔΙΚΟΤΗΤΑΣ : 03.01.02.1

ΜΑΘΗΜΑ : ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΑ ΣΤΟΙΧΕΙΑ & ΑΕΡΟΠΟΡΙΚΟ MANAGEMENT ΟΛΙΚΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ

ΕΞΑΜΗΝΟ Γ' ΩΡΕΣ 2 / Εβδομάδα

ΕΞΑΜΗΝΟ Δ' ΩΡΕΣ 3 / Εβδομάδα (2 ΩΡΕΣ Θεωρία και 1 ΩΡΑ Εργαστήριο)

Ικανότητες και Στόχοι Μαθήματος

- Με την ολοκλήρωση του μαθήματος, οι εκπαιδευόμενοι θα είναι ικανοί να γίνουν

κάτοχοι της τεχνικής σχεδιασμού ενός ολοκληρωμένου οικονομικά μοντέλου:

α) Ελεγκτικής της Διοίκησης (MANAGEMENT INFORMATION SYSTEM - MIS)

β) Ελεγκτικής του Marketing (MARKETING AUDIT)

γ) Ελεγκτικής των Πωλήσεων (SALES INFORMATION SYSTEM - SIS)

- Θα εξοικειωθούν με τους Αεροπορικούς οικονομικούς και λειτουργικούς όρους

- Θα μυηθούν στην φιλοσοφία του Αεροπορικού Management Ολικής Ποιότητας δια μέσου των αρχών και των λειτουργιών του και θα γνωρίσουν τις σύγχρονες μεθόδους και τεχνικές αποτελεσμάτων ασκήσής του

ΕΞΑΜΗΝΟ Γ'

- Η θέση της ελεγκτικής στο Αεροπορικό Management Ολικής Ποιότητας

- Ελεγκτικής της Διοίκησης (MANAGEMENT INFORMATION SYSTEM - MIS)

- Λειτουργικά Αεροπορικά Στατιστικά στοιχεία: Έσοδα / Δαπάνες

Δικτύου & Αεροσκαφών

- Δεδομένα δικτύου

- Αριθμός πτήσεων

- Αριθμός αναχωρήσεων

- Διανυθέντα χλμ Α/φών

- Συνοδική απόσταση ανά διαδρομή

- Μεταφερθέντες επιβάτες ανά ζεύγος πόλεων

- Επιβάτες ανά πτήση

- Προσφερθείσες θέσεις ανά ζεύγος πόλεων

- Προσφερθείσες θέσεις ανά πτήση

- Χιλιόμετρικοί επιβάτες ανά πτήση

- Προσφερθείσες χιλιόμετρικές θέσεις ανά πτήση

- Revenue χιλιόμετρικές επιβάτες

- Ωρες πτήσης

- Καύσιμα

- Μέση απόσταση

- Επιβατική κάλυψη - Load Factor

- Επιβατική κάλυψη ανά διαδρομή

- Μέσος χρόνος διαδρομής

- Μέση ταχύτητα

- Μέση κατανάλωση καυσίμων

- Μέση προσοδοφόρα απόσταση

- Κόστος ανά ώρα πτήσης

- Κόστος ανά διαδρομή

- Κόστος ανά χλμ Α/φους

- Κόστος ανά προσφερθείσα χλμ θέση UNIT COST

- Κόστος ανά χλμ επιβάτη

- Εσοδα ανά χῆμ Α/φους
- Εσοδα ανά χῆμ επιβάτη - YIELD
- Εξισορροπητικό σημείο επιβατών
- Εξισορροπητικό σημείο επιβατικής κάλυψης - Break Even Load Factor
- Χρησιμοποίηση ανά Αεροσκάφος

ΑΣΚΗΣΗ MIS : Επιλογή Αεροσκάφους

ΑΣΚΗΣΗ MIS : Αξιολόγηση Δικτύου

ΕΞΑΜΗΝΟ Δ'

- Αεροπορικό Management ολικής ποιότητας
- Ιστορία & σύγχρονες τάσεις
- Σχεδιασμός ιδανικού Αεροπορικού Στρατηγικού Προγράμματος
(Σχεδιασμός - Οργάνωση - Διοίκηση - Συντονισμός - Ελεγχος)
- Ελεγκτική Marketing (Marketing Audit)
- Ελεγκτική των Πωλήσεων (SALES INFORMATION SYSTEM - SIS)
- Χρονοδιαγραμμα Διαδικασιών υλοποίησης Αεροπορικών Στρατηγικών Προγραμμάτων
- Αεροπορικές στρατηγικές στο φιλελευθεροποιημένο περιβάλλον

Εργαστηριακός Εξοπλισμός

- Είναι Απαραίτητος ένας χώρος για αποκλειστική χρήση που θα μπορεί να λειτουργεί και πρωινές ώρες.

- Φαρδιά (1μ) Θρανία-Γραφεία για δυναμικό 25 καταρτιζομένων

- Φαξ (1 τεμ)

- Η/Υ ένας ανα δύο εκπαιδευόμενους

Οι προδιαγραφές πρέπει να είναι για win 3.11, να υπάρχουν προς χρήση πακέτα τυπου Office, Color Monitor, Fax Card ή Modem, και φυσικά τη δυνατότητα για σύνδεση σε τοπικό δίκτυο αλλήλ και μέσω γραμμής του ΟΤΕ

- Να λειτουργεί σε όλους τους Η/Υ το ή τα επιλεγμένα από τον ΟΕΕΚ ΤΙΣ συστήματα

- Οι προδιαγραφές θα πρέπει να καλύπτουν και τις ανάγκες πιθανής σύνδεσης με τα CRS 's που θα επιλεγούν από τον ΟΕΕΚ

- Εκτυπωτές. Το λιγότερο ένας στους δύο Η/Υ. Να είναι έγχρωμοι, με δυνατότητα τροφοδοσίας και μηχανογραφικού χαρτιού (φαρδύ) αλλήλ και Α4 και διαφανειών.

- Σύστημα Αρχαιοθέτησης και για το πληροφοριακό υλικό σε Ντοσιέ και Ράφια σε άμεση πρόσβαση από τους εκπαιδευόμενους.

- Σύστημα Αρχαιοθέτησης για τους φακέλους κρατήσεων των πελατών. Να υπάρχει ένα Box , Minimum ανα δύο εκπαιδευόμενους

- Τηλεφωνικές συσκευές. Μία ανά θέση εργασίας και ικανός αριθμός γραμμών ΟΤΕ

- Έντυπα Λειτουργίας Γραφείου. Να διερρευνυθεί και η δυνατότητα "παραγωγής" τους από το επιλεγμένο ΤΙΣ σύστημα. Θα πρέπει να υπάρχουν όλα τα έντυπα που είναι απαραίτητα για τη λειτουργία ενός Τουρ. Γραφείου. Από τις Κρατήσεις έως τα Debit Notes και τις αποδείξεις παραχής Υπηρεσιών.

(Ως τίτλος στα έντυπα να αναγράφεται ο Γενικός Τίτλος ΙΕΚ AIRWAYS TRAVEL και το τοπωνύμιο, σύμφωνα με το ΙΕΚ Travel Πειραιά. Τα ΙΕΚ Travel της επικράτειας θα πρέπει να συνεργάζονται στενά για ανταλλαγή πληροφοριών και εικονικών πελατών καθώς και Case Studies.

- Όλοι οι Επαγγελματικοί Ταξιδιωτικοί Οδηγοί που θα υπάρχουν στο ΙΕΚ από τα αντίστοιχα μαθήματα

- Πολιτικοί Χάρτες Ελλάδος, Ευρώπης & Κόσμου

- Η Υπαρξη Συστήματος CRS θα πρέπει να συνδιάζεται με την τοποθέτησή του στο χώρο του εργαστηρίου "Τουριστικού Γραφείου" για χρήση από τους εκπαιδευόμενους και σε αλλήλ εργαστηριακά μαθήματα.

ΤΥΠΙΚΑ ΚΑΙ ΟΥΣΙΑΣΤΙΚΑ ΠΡΟΣΩΝΤΑ ΔΙΔΑΣΚΟΝΤΩΝ

Πτυχιούχοι ΑΕΙ ή ΤΕΙ με ειδίκευση στο Αεροπορικό Δίκαιο, στην Αεροπορική Οικονομία ή και Λογιστική, στην Οργάνωση και Διοίκηση με έμφαση των Αεροπορικών Εταιρειών, στις Διεθνείς Αεροπορικές Σχέσεις, στην Αγγλική γλώσσα με έμφαση στην επιχειρηματική γλώσσα και ορολογία, στους Ηλεκτρικούς Υπολογιστές και στην Μηχανοργάνωση, στο Μάρκετινγκ με έμφαση στο Αεροπορικό Μάρκετινγκ

ή

Επαγγελματίες από τον Κλάδο των Αεροπορικών Εταιρειών, ή των Διεθνών Αεροπορικών Οργανισμών, που έχουν ασχοληθεί αποδεδειγμένα με το αντικείμενο που πρόκειται να διδάξουν για ικανό διάστημα, και που αναγνωρίζονται από τον Κλάδο τους για την επάρκεια, τον επαγγελματισμό και το ήθος τους.

Η εργασία που μπορεί να έχουν προσφέρει σε Αεροπορική Εταιρεία, δυνητικά περιγράφεται σαν εργασία στις Πωλήσεις, ή στο Μάρκετινγκ, ή στις Υπηρεσίες Αεροδρομίου, ή στις κρατήσεις και στα συστήματα κρατήσεων, ή στους Κανονισμούς και Συμβάσεις, ή στην Μηχανοργάνωση, ή στις Οικονομικές Υπηρεσίες.

ή

Εισηγητές ομοίων μαθημάτων που έχουν προσφέρει εκπαιδευτικό έργο σε εκπαιδευτικά κέντρα Αεροπορικών Εταιρειών ή Διεθνών Οργανισμών και που έχουν διδάξει με επιτυχία τουλάχιστον για τρία έτη.