

## **Β. ΚΑΝΟΝΙΣΜΟΣ ΚΑΤΑΡΤΙΣΗΣ**

ΤΡΟΠΟΠΟΙΗΘΗΚΕ ΜΕ ΤΗΝ ΥΠ.ΑΡ. : 04/08-02-2005 ΑΠΟΦΑΣΗ Δ.Σ. ΤΟΥ ΟΕΕΚ

Η τελευταία δεκαετία του αιώνα που πέρασε βρήκε την Ελλάδα οργανικά ενσωματωμένη στις Ευρωπαϊκές Κοινότητες να διαπραγματεύεται συνεχώς την κοινή της ευρωπαϊκή τύχη με τους εταίρους της και τα θεσμικά όργανα της Ευρωπαϊκής Ένωσης, να εδραιώνει μέρα με την ημέρα τη θέση της και να διεκδικεί την ισοτιμία της μέσα στην ενιαία Ευρώπη του μικρού αριθμού επιτρεπομένων διαφορετικότητων και των πολιτισμικών ιδιαιτεροτήτων.

Τις νέες συνθήκες στην οικονομία σε παγκόσμιο αλλά και περιφερειακό και τοπικό επίπεδο που δημιουργήθηκαν με την απελευθέρωση στην διακίνηση αγαθών, κεφαλαίων και πληροφοριών δεν ήταν δυνατόν να μην λάβουν υπόψη οι κυβερνήσεις της χώρας μας κατά τον σχεδιασμό και την υλοποίηση της πολιτικής τους σε όλους τους τομείς, μεταξύ των οποίων και στον τομέα των αερομεταφορών.

Η Υπηρεσία Πολιτικής Αεροπορίας του Υπουργείου Μεταφορών και Επικοινωνιών, ως υπεύθυνος φορέας για την οργάνωση, λειτουργία και διοίκηση των σαράντα (40) αεροδρομίων της χώρας, τηρώντας το ευρωπαϊκό νομικό πλαίσιο έχει επιδοθεί τα τελευταία χρόνια στην έκδοση κανονισμών και οδηγιών που απελευθερώνουν τις αερομεταφορές και δημιουργούν ευνοϊκό περιβάλλον για την ανάπτυξη πάσης φύσεως επιχειρηματικών δραστηριοτήτων στα αεροδρόμια της (λειτουργία εμπορικών καταστημάτων, ίδρυση νέων αεροπορικών εταιρειών, εταιρειών που παρέχουν υπηρεσίες επίγειας εξυπηρέτησης κ.λπ.).

Ο διπλωματούχος Ι.Ε.Κ. της ειδικότητας υπάλληλος αεροδρομίου (εξυπηρέτησης επιβατών-αεροσκαφών) θα κληθεί να δραστηριοποιηθεί στο ευρύ φάσμα του τομέα παροχής υπηρεσιών επίγειας εξυπηρέτησης και να καλύψει τις θέσεις εργασίας που δημιουργήθηκαν μετά την απελευθέρωση του τομέα αυτού αλλά και εκείνων των θέσεων που στο άμεσο και απώτερο μέλλον θα δημιουργηθούν.

Συγκεκριμένα:

Μετά την απελευθέρωση του τομέα της παροχής υπηρεσιών επίγειας εξυπηρέτησης στα αεροδρόμια με την έκδοση της, υπ' αριθμ. 96/67, Οδηγίας του Συμβουλίου των Ευρωπαϊκών Κοινοτήτων σχετικά με την πρόσβαση στην αγορά υπηρεσιών εδάφους στους αερολιμένες της Κοινότητας και την έκδοση των νομοθετημάτων περί προσαρμογής της ελληνικής νομοθεσίας στις διατάξεις της εν λόγω Οδηγίας, η ΑΕ Ολυμπιακή Αεροπορία έπαυσε να έχει το αποκλειστικό δικαίωμα να παρέχει τις υπηρεσίες που απαιτούνται για την επίγεια εξυπηρέτηση των επιβατών και των αεροσκαφών όλων των αεροπορικών εταιρειών που δραστηριοποιούνται στα ελληνικά αεροδρόμια. Τις υπηρεσίες αυτές μετά την έκδοση των προαναφερόμενων νομοθετημάτων έχουν το δικαίωμα να παρέχουν στους επιβάτες και στα αεροσκάφη άλλων αεροπορικών εταιρειών τα φυσικά και νομικά πρόσωπα που τους χορηγείται το δικαίωμα από την Υπηρεσία Πολιτικής Αεροπορίας (Υ.Π.Α.) να ενεργοποιηθούν ως φορείς παροχής υπηρεσιών επίγειας εξυπηρέτησης(handlers). Τις υπηρεσίες αυτές επίσης έχουν δικαίωμα να παρέχουν οι αυτοεξυπηρετούμενες αεροπορικές εταιρείες στους επιβάτες τους και στα αεροσκάφη τους με ίδια μέσα και προσωπικό (self handled).

Ήδη σε πολλά από τα ελληνικά αεροδρόμια εκτός από την Ολυμπιακή Αεροπορία δραστηριοποιούνται και άλλες εταιρείες στις περισσότερες από τις κατηγορίες παροχής υπηρεσιών επίγειας εξυπηρέτησης.

Καθημερινά δε υποβάλλονται αιτήσεις στις αρμόδιες διευθύνσεις της Υ.Π.Α. από φυσικά και νομικά πρόσωπα για να τους χορηγηθεί το δικαίωμα ενεργοποίησής τους ως φορέων παροχής υπηρεσιών επίγειας εξυπηρέτησης. Αρκετές επίσης από τις αεροπορικές εταιρείες αυτοεξυπηρετούνται σε όλες τις κατηγορίες και σε όλα τα αεροδρόμια της χώρας.

Μετά τον Μάρτιο του 2001 ημερομηνία έναρξης της λειτουργίας του Διεθνούς Αερολιμένα των Σπάτων (που θα αντικαταστήσει τον κρατικό αερολιμένα Αθηνών) πολλές εταιρείες επίσης θα δραστηριοποιηθούν στον εν λόγω αερολιμένα στον τομέα παροχής υπηρεσιών επίγειας εξυπηρέτησης. Με τη μεταφορά αυτής της επιχειρηματικής δραστηριότητας και σε άλλους φορείς πέραν της Ολυμπιακής Αεροπορίας ανοίγονται ευοίωνες προοπτικές επαγγελματικής αποκατάστασης στον διπλωματούχο του Ι.Ε.Κ. της ειδικότητας υπάλληλος αεροδρομίου (εξυπηρέτησης επιβατών-αεροσκαφών).

Το πρόγραμμα σπουδών που θα ακολουθήσει ο κατάρτιζόμενος έχει ως στόχο τη δημιουργία ικανών, κατάλληλα εκπαιδευμένων στελεχών, ανταγωνιστικών εκείνων των κρατών-μελών της Ευρωπαϊκής Κοινότητας που λαμβάνουν παρεμφερή εκπαίδευση, έτσι ώστε να ενταχθούν στην αγορά του τομέα παροχής υπηρεσιών επίγειας εξυπηρέτησης εύκολα και αποτελεσματικά.

Για την εισαγωγή στα δημόσια, ιδιωτικά ή άλλων φορέων Ι.Ε.Κ. και την παρακολούθηση του παραπάνω προγράμματος σπουδών απαραίτητο εκπαιδευτικό προσόν αποτελεί η κατοχή απολυτηρίου τίτλου οποιουδήποτε λυκείου ή η κατοχή ισοτίμων τίτλων.

Η κατάρτιση έχει διάρκεια 4 εξαμήνων, μετά το πέρας της οποίας ο απόφοιτος υποβάλλεται σε εξετάσεις πιστοποίησης των γνώσεών του, επιτυγχάνων δε σ' αυτές λαμβάνει δίπλωμα επιπέδου μεταδευτεροβάθμιας επαγγελματικής κατάρτισης, που αναγνωρίζεται από την Ε.Ο.Κ. (άρθρο 2, Οδηγία 92/51/ΕΟΚ).

### **Β.1. Σύνομη Περιγραφή Επαγγελματικών Δραστηριοτήτων (προφίλ επαγγέλματος).**

Ειδικότερα οι διπλωματούχοι των Ι.Ε.Κ. της ειδικότητας "υπάλληλος αεροδρομίου (εξυπηρέτησης επιβατών-αεροσκαφών)" θα κληθούν να καλύψουν θέσεις εργασίας και να σταδιοδρομήσουν στους προαναφερόμενους φορείς παροχής υπηρεσιών επίγειας εξυπηρέτησης και αυτοεξυπηρετούμενους χρήστες και να ασκήσουν τα επί μέρους καθήκοντα, όπως αυτά αναλύονται σε κάθε μία από τις ακόλουθες κατηγορίες υπηρεσιών επίγειας εξυπηρέτησης.:

#### **1.ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΕΔΑΦΟΥΣ ΚΑΙ ΕΠΟΠΤΕΙΑ:**

1.1.Υπηρεσίες αντιπροσώπευσης και επαφών με τις τοπικές αρχές ή με κάθε άλλο πρόσωπο, πληρωμές που πραγματοποιούνται για λογαριασμό του χρήστη και παροχή χώρων στους αντιπροσώπους του,

1.2.Έλεγχο της φόρτωσης των μηνυμάτων και των τηλεπικοινωνιών,

1.3.Επεξεργασία, αποθήκευση, χειρισμό και διοίκηση των μονάδων φόρτωσης,

1.4. Κάθε άλλη υπηρεσία εποπτείας πριν, κατά ή μετά την πτήση και κάθε άλλη διοικητική υπηρεσία που ζητεί ο χρήστης

## **2.Η ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗ ΕΠΙΒΑΤΩΝ :**

Κάθε μορφή εξυπηρέτησής τους κατά την αναχώρηση, την άφιξη, την διέλευση ή την ανταπόκριση, ιδίως δε τον έλεγχο εισιτηρίων, τίτλων ταξιδιού, την παράδοση των αποσκευών και την μεταφορά τους μέχρι τα συστήματα διαλογής.

## **3.ΟΙ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΑΠΟΣΚΕΥΩΝ :**

Διαχείριση των αποσκευών στην αίθουσα διαλογής, τη διαλογή τους, την προετοιμασία τους εν όψει της αναχώρησης, τη φόρτωση και εκφόρτωσή τους από τα συστήματα που τις μεταφέρουν από το αεροσκάφος στην αίθουσα διαλογής και αντιστρόφως, καθώς και τη μεταφορά αποσκευών από την αίθουσα διαλογής στην αίθουσα διανομής.

## **4.ΟΙ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΦΟΡΤΙΟΥ ΚΑΙ ΤΑΧΥΔΡΟΜΕΙΟΥ :**

4.1.Πρακτική διαχείριση του φορτίου τόσο κατά την εξαγωγή όσο και κατά την εισαγωγή του, διεκπεραίωση των σχετικών εγγράφων, τις τελωνειακές διατυπώσεις και κάθε άλλο συντηρητικό μέτρο που έχει συμφωνηθεί μεταξύ των μερών ή απαιτείται από τις περιστάσεις

4.2. Πρακτική διαχείριση του ταχυδρομείου τόσο κατά την άφιξη και κατά την αναχώρηση, διεκπεραίωση των σχετικών εγγράφων και κάθε συντηρητικό μέτρο που έχει συμφωνηθεί μεταξύ των μερών ή έχει συμφωνηθεί μεταξύ των μερών ή απαιτείται από τις περιστάσεις.

## **5. ΟΙ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΣΤΗΝ ΠΙΣΤΑ :**

5.1. Καθοδήγηση του αεροπλάνου κατά την άφιξη και την αναχώρηση (όταν οι εν λόγω υπηρεσίες δεν παρέχονται από την Υπηρεσία Ελέγχου Εναέριας Κυκλοφορίας).

5.2. Φόρτωση και εκφόρτωση του αεροσκάφους, συμπεριλαμβανομένης της προμήθειας και της χρήσης των αναγκαίων μέσων καθώς και μεταφορά του πληρώματος και των επιβατών μεταξύ αεροσκάφους και αεροσταθμού και μεταφορά των αποσκευών μεταξύ αεροσκάφους και αεροσταθμού

5.3. Μετακίνηση του αεροπλάνου τόσο κατά την αναχώρηση όσο και κατά την άφιξη, παροχή και εφαρμογή των αναγκαίων μέτρων

5.4. Μεταφορά, φόρτωση και εκφόρτωση στο αεροσκάφος τροφίμων και ποτών

## **6. ΟΙ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΠΤΗΣΕΩΣ ΚΑΙ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ ΤΩΝ ΠΛΗΡΩΜΑΤΩΝ :**

Προετοιμασία της πτήσης στον αερολιμένα αναχώρησης ή σε κάθε άλλο σημείο

## **7. ΟΙ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΜΕΤΑΦΟΡΑΣ ΕΠΙ ΤΟΥ ΕΔΑΦΟΥΣ :**

7.1. Οργάνωση και εκτέλεση της μεταφοράς των επιβατών, του πληρώματος, των αποσκευών, του φορτίου και του ταχυδρομείου μεταξύ διαφόρων αεροσταθμών του ιδίου αερολιμένα, εκτός από κάθε μεταφορά μεταξύ του αεροπλάνου και κάθε άλλου σημείου εντός της περιμέτρου του ιδίου αερολιμένα.

### **B.3. Πρόγραμμα Κατάρτισης**

#### **B.3.1. Ωρολόγιο Πρόγραμμα.**

Το πρόγραμμα σπουδών της ειδικότητας περιλαμβάνει τα μαθήματα: αγγλική αεροπορική ορολογία, αεροδρόμιο – εξυπηρέτηση αεροσκαφών, επικοινωνία και εξυπηρέτηση πελάτη, αεροπορική μεταφορά επικίνδυνων υλικών, αεροπορικό δίκαιο, αεροδρόμια και περιβάλλον, πληροφορική – Η/Υ, διεθνές αεροπορικό δίκαιο, φόρτωση και ζυγοστάθμιση αεροσκαφών, αεροδρόμιο – εξυπηρέτηση επιβατών, μέτρα προστασίας του αερολιμένα από έκνομες ενέργειες, κανόνες ασφάλειας στο χώρο του αεροδρόμιο, μεταφορά εμπορευμάτων – cargo, σύστημα κρατήσεων-CRS και αεροπορικούς ναυλους.

Από τα δεκαέξι συνολικά μαθήματα η αγγλική αεροπορική ορολογία, το αεροπορικό και διεθνές αεροπορικό δίκαιο και η πληροφορική είναι μαθήματα βασικής επαγγελματικής κατάρτισης, ενώ τα υπόλοιπα μαθήματα του πίνακα είναι μαθήματα εξειδίκευσης.

**ΩΡΟΛΟΓΙΟ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ ΕΙΔΙΚΟΤΗΤΑΣ:  
«ΥΠΑΛΛΗΛΟΣ ΑΕΡΟΔΡΟΜΙΟΥ»**

Α/Α	ΜΑΘΗΜΑΤΑ	Α΄ ΕΞΑΜΗΝΟ			Β΄ ΕΞΑΜΗΝΟ			Γ΄ ΕΞΑΜΗΝΟ			Δ΄ ΕΞΑΜΗΝΟ		
		Θ	Ε	Σ	Θ	Ε	Σ	Θ	Ε	Σ	Θ	Ε	Σ
1.	ΑΓΓΛΙΚΗ (ΚΑΙ ΑΕΡΟΠΟΡΙΚΗ ΟΡΟΛΟΓΙΑ)	3		3	3		3	3		3	3		3
2.	ΑΕΡΟΔΡΟΜΙΟ – ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗ ΑΕΡΟΣΚΑΦΩΝ	4	3	7	4	3	7	4	4	8	2	2	4
3.	ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑ ΚΑΙ ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗ ΠΕΛΑΤΗ	2		2	2		2						
4.	ΑΕΡΟΠΟΡΙΚΗ ΜΕΤΑΦΟΡΑ ΕΠΙΚΙΝΔΥΝΩΝ ΥΛΙΚΩΝ										3		3
5.	ΑΕΡΟΠΟΡΙΚΟ ΔΙΚΑΙΟ	4		4	4		4						
6.	ΑΕΡΟΔΡΟΜΙΑ ΚΑΙ ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝ	2		2									
7.	ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΚΗ – Η/Υ		2	2		2	2						
8.	ΔΙΕΘΝΕΣ ΑΕΡΟΠΟΡΙΚΟ ΔΙΚΑΙΟ							2		2			
9.	ΤΕΧΝΙΚΗ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑΣ - ΕΠΙΧΕΙΡΗΜΑΤΙΚΟΤΗΤΑ							1		1			
10.	ΦΟΡΤΩΣΗ ΚΑΙ ΖΥΓΟΣΤΑΘΜΙΣΗ ΑΕΡΟΣΚΑΦΩΝ							2		2	2		2
11.	ΑΕΡΟΔΡΟΜΙΟ – ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗ ΕΠΙΒΑΤΩΝ	4	3	7	4	3	7	4	4	8	2	2	4
12.	ΜΕΤΡΑ ΠΡΟΣΤΑΣΙΑΣ ΑΕΡ/ΝΑ ΑΠΟ ΕΚΝΟΜΕΣ ΕΝΕΡΓΕΙΕΣ										2		2
13.	ΚΑΝΟΝΕΣ ΑΣΦΑΛΕΙΑΣ ΣΤΟ ΧΩΡΟ ΤΟΥ ΑΕΡΟΔΡΟΜΙΟΥ							2	2	4			
14.	ΜΕΤΑΦΟΡΑ ΕΜΠΟΡΕΥΜΑΤΩΝ – CARGO										3		3
15.	ΣΥΣΤΗΜΑ ΚΡΑΤΗΣΕΩΝ - CRS										2	2	4
16.	ΑΕΡΟΠΟΡΙΚΟΙ ΝΑΥΛΟΙ										2	2	4
Σ	ΣΥΝΟΛΟ ΩΡΩΝ	19	8	27	17	8	25	18	10	28	21	8	29

Θ = ΜΑΘΗΜΑΤΑ ΘΕΩΡΗΤΙΚΑ  
Ε = ΜΑΘΗΜΑΤΑ ΕΡΓΑΣΤΗΡΙΑΚΑ  
Σ = ΣΥΝΟΛΟ ΩΡΩΝ ΜΑΘΗΜΑΤΟΣ

### **B.3.2. Γνωστικά Αντικείμενα (Μαθήματα)**

#### **B.3.2.1. Στοχοθεσία του προγράμματος κατάρτισης στο θεωρητικό μέρος.**

Αναφέρονται ανά μάθημα στο αναλυτικό πρόγραμμα κατάρτισης

#### **B.3.2.2. Στοχοθεσία του προγράμματος κατάρτισης στο πρακτικό μέρος.**

Αναφέρονται ανά μάθημα στο αναλυτικό πρόγραμμα κατάρτισης

#### **B.3.2.3. Τα αναλυτικά προγράμματα.**

### **Α' ΕΞΑΜΗΝΟ ΚΑΤΑΡΤΙΣΗΣ**

## **1. ΜΑΘΗΜΑ : ΑΓΓΛΙΚΗ ΑΕΡΟΠΟΡΙΚΗ ΟΡΟΛΟΓΙΑ**

**ΚΩΔΙΚΟΣ ΜΑΘΗΜΑΤΟΣ:**

--	--	--	--

*[Συμπληρώνεται από την Υπηρεσία]*

**ΩΡΕΣ ΔΙΔΑΣΚΑΛΙΑΣ: 3 Εβδομαδιαίως**

**ΕΙΔΟΣ ΜΑΘΗΜΑΤΟΣ: ΘΕΩΡΗΤΙΚΟ**

**ΙΚΑΝΟΤΗΤΕΣ - ΣΤΟΧΟΙ ΤΟΥ ΜΑΘΗΜΑΤΟΣ**

Στο τέλος του προγράμματος οι καταρτιζόμενοι πρέπει να είναι ικανοί να:

- γνωρίζουν πολύ καλά την αγγλική γλώσσα και ειδικότερα την αεροπορική ορολογία.
- επικοινωνούν ευχερώς στην αγγλική με τους επιβάτες του αερολιμένα.
- επικοινωνούν ευχερώς στην αγγλική με τα μέλη των πληρωμάτων αεροσκαφών και τους αεροπορικούς αντιπρόσωπους.
- διαβάζουν με άνεση και να κατανοούν αεροπορικά κείμενα, αεροναυτιλιακά έγγραφα και οδηγίες.
- συντάσσουν αεροναυτιλιακά έγγραφα στην αγγλική.

### **ΑΝΑΛΥΤΙΚΟ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ**

- Κτίριο επιβατικού σταθμού (αίθουσες αφίξεων - αναχωρήσεων και εξοπλισμός αυτών, συστήματα μεταφοράς επιβατών - αποσκευών)
- Περιοχή κίνησης αεροσκαφών (διάδρομος προσγείωσης, τροχόδρομος, δάπεδο στάθμευσης αεροσκαφών, διαγραμμίσεις περιοχής κυκλοφορίας αεροσκαφών, εξοπλισμός περιοχής κίνησης αεροσκαφών, αεροναυτιλιακά βοηθήματα).
- Λειτουργούσες στον αερολιμένα Υπηρεσίες (Αστυνομία και έλεγχοι ασφαλείας, διαβατηριακός έλεγχος, Πυροσβεστική Υπηρεσία, Μετεωρολογία, Εμπορευματικός Σταθμός, Μονάδες της Υπηρεσίας Πολιτικής Αεροπορίας στον αερολιμένα, Τελωνείο)

**ΜΑΘΗΜΑ : ΑΕΡΟΔΡΟΜΙΟ – ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗ ΑΕΡΟΣΚΑΦΩΝ**

**ΚΩΔΙΚΟΣ ΜΑΘΗΜΑΤΟΣ :**

**ΩΡΕΣ ΔΙΔΑΣΚΑΛΙΑΣ : 7 Εβδομαδιαίως**

**ΕΙΔΟΣ ΜΑΘΗΜΑΤΟΣ : Μικτό**

**ΙΚΑΝΟΤΗΤΕΣ - ΣΤΟΧΟΙ ΜΑΘΗΜΑΤΟΣ**

Στο τέλος του προγράμματος οι καταρτιζόμενοι πρέπει να είναι ικανοί να:

- Αντιλαμβάνονται την εφαρμογή των κανονισμών της IATA και της Υπηρεσίας Πολιτικής Αεροπορίας που αναφέρονται στην εξυπηρέτηση των αεροσκαφών.
- Γνωρίζουν τους χώρους του αερολιμένα που διατίθενται για την λειτουργική εξυπηρέτηση των αεροσκαφών.
- Αντιλαμβάνονται τα καθήκοντα των υπαλλήλων επίγειας εξυπηρέτησης.
- Εφαρμόζουν τις γνώσεις τους σε όλα τα στάδια της εξυπηρέτησης αεροσκαφών στον αερολιμένα (προετοιμασία του αεροσκάφους για την πτήση, αποστολή μηνυμάτων, ανεφοδιασμός του αεροσκάφους με καύσιμα, πυρασφάλεια, συμπλήρωση αεροναυτιλιακών εγγράφων).

**ΑΝΑΛΥΤΙΚΟ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ**

- Περιγραφή της περιοχής κίνησης αεροσκαφών (διάδρομος προσγείωσης, τροχόδρομοι, δάπεδο στάθμευσης αεροσκαφών, διαγραμμίσεις και εξοπλισμός αυτών).
- Περιγραφή του αεροσκάφους, εσωτερικά και εξωτερικά. Πίνακας των βασικών τύπων αεροσκαφών με τα βασικά τεχνικά χαρακτηριστικά τους (732, 733, Airbus, 757, 767, DC10, MD80, ATR, Bae).
- Βασικές Αρχές Αεροδυναμικής του Αεροσκάφους.
- Εφόδια εδάφους (Ground Handling Equipment), περιγραφή.
- 
- ΜΑΘΗΜΑ : ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑ ΚΑΙ ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗ ΠΕΛΑΤΗ
- ΚΩΔΙΚΟΣ ΜΑΘΗΜΑΤΟΣ :
- ΩΡΕΣ ΔΙΔΑΣΚΑΛΙΑΣ : 2 εβδομαδιαίως
- ΕΙΔΟΣ ΜΑΘΗΜΑΤΟΣ : ΘΕΩΡΗΤΙΚΟ

**ΙΚΑΝΟΤΗΤΕΣ - ΣΤΟΧΟΙ ΜΑΘΗΜΑΤΟΣ**

Ο υπάλληλος συντελώντας από τη θέση του στην υψηλή ποιότητα των παρεχομένων υπηρεσιών οφείλει να αντιμετωπίζει τον κάθε πελάτη ανάλογα με την προσωπικότητά του, να αντιλαμβάνεται τις ανάγκες του και να τις αντιμετωπίζει με επαγγελματικότητα. Οι υπάλληλοι της «πρώτης γραμμής» που έρχονται σε άμεση επαφή με τον ταξιδιώτη, αποτελούν την πρώτη εντύπωση που αποκομίζει κανείς και ένας ικανοποιημένος πελάτης θα προτιμήσει πάλι την ίδια αεροπορική εταιρεία. Το μάθημα στοχεύει να καταρτίσει τους υπαλλήλους του αεροδρομίου με γνώσεις για σωστή αντιμετώπιση του πελάτη.

Στο τέλος του προγράμματος οι καταρτιζόμενοι πρέπει να είναι ικανοί να:

- αντιλαμβάνονται το κύριο χαρακτηριστικό της εργασίας τους ως παροχέα υπηρεσιών και δημιουργούν τις προϋποθέσεις σχηματισμού θετικής εικόνας στους πελάτες



- γνωρίζουν τους βασικούς κανόνες και διαδικασίες επικοινωνίας με το επιβατικό κοινό.
- γνωρίζουν τις μεθόδους αντιμετώπισης των ταξιδιωτών με στρες.
- αντιλαμβάνονται τις μεθόδους επικοινωνίας με ταξιδιώτες από διαφορετικές πολιτισμικές ομάδες.

▪ **ΑΝΑΛΥΤΙΚΟ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ**

▪

- Βασικές αρχές επικοινωνίας.
- Κανόνες κοινωνικής συμπεριφοράς.
- Θεωρία επικοινωνίας στην επαφή με τον ταξιδιώτη.

**ΜΑΘΗΜΑ : ΑΕΡΟΠΟΡΙΚΟ ΔΙΚΑΙΟ**

**ΚΩΔΙΚΟΣ ΜΑΘΗΜΑΤΟΣ :**

**ΩΡΕΣ ΔΙΔΑΣΚΑΛΙΑΣ : 4 εβδομαδιαίως**

**ΕΙΔΟΣ ΜΑΘΗΜΑΤΟΣ : ΘΕΩΡΗΤΙΚΟ**

▪

**ΙΚΑΝΟΤΗΤΕΣ – ΣΤΟΧΟΙ ΜΑΘΗΜΑΤΟΣ**

Στο τέλος του προγράμματος οι καταρτιζόμενοι πρέπει να είναι ικανοί να

- κατανοούν τις αρμοδιότητες τις Υπηρεσίας Πολιτικής Αεροπορίας σε σχέση με την παροχή υπηρεσιών επίγειας εξυπηρέτησης.
- γνωρίζουν το βασικό νομικό πλαίσιο που ρυθμίζει την εξυπηρέτηση των επιβατών στον χώρο του αερολιμένα.
- αντιλαμβάνονται το νομικό πλαίσιο που ρυθμίζει την εξυπηρέτηση των αεροσκαφών.
- γνωρίζουν τους βασικούς νομικούς κανόνες της Τεχνικής Εκμετάλλευσης Αεροσκαφών Δημοσίων Μεταφορών.
- αντιλαμβάνονται τους ρυθμιστικούς κανόνες των αερολιμενικών διατάξεων.

**ΑΝΑΛΥΤΙΚΟ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ**

- • Έννοια του Δικαίου γενικά.
- Νόμος 1815/88 «Κύρωση του Κώδικα Αεροπορικού Δικαίου» (Κεφ.1 Αντικείμενο του Κώδικα, Κεφ. 3 Αεροδρόμια, Κεφ.8 Κυβερνήτης του αεροσκάφους, Κεφ.14 Μεταφορά προσώπων, αποσκευών και πραγμάτων, Κεφ.15 Ευθύνη από την εκμετάλλευση αεροσκάφους, Κεφ.18 Διοικητικός έλεγχος αεροπορικού ατυχήματος, Κεφ. 19 Διοικητικές κυρώσεις, Κεφ.21 Ποινικές διατάξεις).
- Διευκολύνσεις, Παράρτημα 9 της Σύμβασης του Σικάγο (Ορισμοί, περιγραφή, σκοπός και χρήση των εγγράφων του αεροσκάφους, διαδικασίες αναχώρησης, διαδικασίες άφιξης, διαδοχικές σταθμεύσεις σε δύο ή περισσότερους διεθνείς αερολιμένες της ίδιας χώρας, συμπλήρωση των εγγράφων του αεροσκάφους, άφιξη και αναχώρηση επιβατών και αποσκευών, αεροπορική κίνηση δια μέσου της ελληνικής επικράτειας, διεθνείς αερολιμένες- διευκολύνσεις και υπηρεσίες αεροπορικής κίνησης)
- ΜΑΘΗΜΑ : ΑΕΡΟΔΡΟΜΙΑ ΚΑΙ ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝ
- ΚΩΔΙΚΟΣ ΜΑΘΗΜΑΤΟΣ :
- ΩΡΕΣ ΔΙΔΑΣΚΑΛΙΑΣ : 2 εβδομαδιαίως
- ΕΙΔΟΣ ΜΑΘΗΜΑΤΟΣ : ΘΕΩΡΗΤΙΚΟ

## **ΙΚΑΝΟΤΗΤΕΣ - ΣΤΟΧΟΙ ΜΑΘΗΜΑΤΟΣ**

Στο τέλος του προγράμματος οι καταρτιζόμενοι πρέπει να είναι ικανοί να:

- Αντιλαμβάνονται την επίδραση των δραστηριοτήτων του αερολιμένα στο περιβάλλον.
- Αντιλαμβάνονται τις επιπτώσεις της ηχητικής ρύπανσης στον περιβάλλοντα χώρο του αεροδρομίου.
- Γνωρίζουν τις αποδεκτές χρήσεις γης πλησίον των αεροδρομίων.

### **ΑΝΑΛΥΤΙΚΟ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ**

- Οδηγία της Ε.Ε. 85/337/ΕΕC περί μελέτης περιβαλλοντικών επιπτώσεων στις κατασκευές μεγάλων έργων (Παράρτημα 1).
- Επιπτώσεις της λειτουργίας του αερολιμένα στο περιβάλλον (ατμόσφαιρα, χλωρίδα και πανίδα, θόρυβος).
- Η ανάγκη για περιβαλλοντικό έλεγχο.
- Μονάδες μέτρησης αεροπορικού θορύβου (dB, NNI)
- Καμπύλες θορύβου NNI πέριξ του διαδρόμου προσγείωσης-απογείωσης.
- Μέτρα μείωσης του θορύβου των αεροσκαφών (οικιστικές ζώνες, χρήσεις γης, ηχητική θωράκιση κτιρίων, αλλαγή πορείας απογείωσης).
- Αποδεκτές χρήσεις γης πλησίον των αεροδρομίων.
- 
- ΜΑΘΗΜΑ : ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΚΗ - Η/Υ
- ΚΩΔΙΚΟΣ ΜΑΘΗΜΑΤΟΣ :
- ΩΡΕΣ ΔΙΔΑΣΚΑΛΙΑΣ : 2 εβδομαδιαίως
- ΕΙΔΟΣ ΜΑΘΗΜΑΤΟΣ : ΕΡΓΑΣΤΗΡΙΑΚΟ
- 

## **ΙΚΑΝΟΤΗΤΕΣ - ΣΤΟΧΟΙ ΜΑΘΗΜΑΤΟΣ**

Στο τέλος του προγράμματος οι καταρτιζόμενοι πρέπει να είναι ικανοί να:

- Γνωρίζουν τα μηχανικά μέρη του Η/Υ (Hardware).
- Γνωρίζουν τις περιφερειακές μονάδες που μπορούν να συνδεθούν με τον Η/Υ (Peripherals).
- Χρησιμοποιούν τον Η/Υ σε περιβάλλον λειτουργίας MICROSOFT WINDOWS 2000.
- Χρησιμοποιούν προγράμματα επεξεργασίας κειμένου.
- Επεξεργάζονται δεδομένα σε Λογιστικά Φύλλα (Spreadsheets).
- Δημιουργούν και επεξεργάζονται βάσεις δεδομένων (Databases).
- Διαβάζουν ιστοσελίδες μέσω του Διαδικτύου INTERNET.
- Επικοινωνούν μέσω του Ηλεκτρονικού Ταχυδρομείου (e-mail).

### **ΑΝΑΛΥΤΙΚΟ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ**

- Τα μηχανικά μέρη του Η/Υ (Hardware).
- Οι κατηγορίες προγραμμάτων του Η/Υ (Software).
- Χειρισμός του Η/Υ.
- Οι βασικές εντολές του MS DOS, λειτουργία σε περιβάλλον MS DOS.

- Windows 2000.

**ΜΑΘΗΜΑ : ΑΕΡΟΔΡΟΜΙΟ – ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗ ΕΠΙΒΑΤΩΝ**

**ΚΩΔΙΚΟΣ ΜΑΘΗΜΑΤΟΣ :**

**ΩΡΕΣ ΔΙΔΑΣΚΑΛΙΑΣ : 7 εβδομαδιαίως**

**ΕΙΔΟΣ ΜΑΘΗΜΑΤΟΣ : ΜΙΚΤΟ**

**ΙΚΑΝΟΤΗΤΕΣ - ΣΤΟΧΟΙ ΜΑΘΗΜΑΤΟΣ**

Στο τέλος του προγράμματος οι καταρτιζόμενοι πρέπει να είναι ικανοί να:

- αντιλαμβάνονται την εφαρμογή των κανονισμών της IATA που αναφέρονται στην εξυπηρέτηση των επιβατών και των αποσκευών τους.
- γνωρίζουν τους χώρους του αερολιμένα που διατίθενται για την λειτουργική εξυπηρέτηση των επιβατών.
- εφαρμόζουν τις γνώσεις τους σε όλα τα στάδια της εξυπηρέτησης επιβατών στον αερολιμένα (υποδοχή επιβατών, check-in, παράδοση αποσκευών, συνοδεία στο αεροσκάφος, αίθουσα VIP, αίθουσα CIP, απώλειες αποσκευών κλπ).

**ΑΝΑΛΥΤΙΚΟ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ**

- Περιγραφή χώρων κτιρίου επιβατών.
- Δομή και λειτουργία κτιρίου επιβατών (αίθουσα αφίξεων, αναχωρήσεων, ροή επιβατών)
- Λειτουργική περιγραφή εξοπλισμού για την εξυπηρέτηση επιβατών και των αποσκευών τους (εξοπλισμός γραφείου Check-in, ταινίες μεταφοράς παραδιδόμενων αποσκευών, ταινίες παραλαβής αποσκευών, εξοπλισμός εξυπηρέτησης ατόμων με ειδικές ανάγκες, αίθουσα VIP).
- Εισαγωγή στα αεροπορικά εισιτήρια, Έννοια του αεροπορικού εισιτηρίου, Συμπλήρωση πεδίων του εισιτηρίου στο χειροκίνητο σύστημα και στο σύστημα TAT
- Συμπλήρωση φόρμας MCO (Miscellaneous Charges Order), Συμπλήρωση Excess Baggage Ticket.
- 

<b>Β' ΕΞΑΜΗΝΟ ΚΑΤΑΡΤΙΣΗΣ</b>
------------------------------

**ΜΑΘΗΜΑ : ΑΓΓΛΙΚΗ ΑΕΡΟΠΟΡΙΚΗ ΟΡΟΛΟΓΙΑ**

**ΚΩΔΙΚΟΣ ΜΑΘΗΜΑΤΟΣ :**

**ΩΡΕΣ ΔΙΔΑΣΚΑΛΙΑΣ : 3 εβδομαδιαίως**

**ΕΙΔΟΣ ΜΑΘΗΜΑΤΟΣ : ΘΕΩΡΗΤΙΚΟ**

**ΑΝΑΛΥΤΙΚΟ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ**

- Γραφείο παράδοσης αποσκευών και ελέγχου εισιτηρίων - Check-in
- Παγκόσμιο σύστημα ανεύρεσης απωλεσθέντων αποσκευών.
- Γενικό δηλωτικό
- Δηλωτικό φόρτωσης, έντυπο ζυγοστάθμισης
- Δηλωτικό επιβατών
- Δηλωτικό φορτίου
- Εξοπλισμός επείγουσας ανάγκης αεροσκάφους

- Αεροδυναμικές επιφάνειες αεροσκάφους (πτέρυγα, ουραία πτέρυγα και τμήματα αυτών)
- Συνομιλία

**ΜΑΘΗΜΑ : ΑΕΡΟΔΡΟΜΙΟ – ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗ ΑΕΡΟΣΚΑΦΩΝ**

**ΚΩΔΙΚΟΣ ΜΑΘΗΜΑΤΟΣ :**

**ΩΡΕΣ ΔΙΔΑΣΚΑΛΙΑΣ : 7 εβδομαδιαίως**

**ΕΙΔΟΣ ΜΑΘΗΜΑΤΟΣ : ΜΙΚΤΟ**

- ΑΝΑΛΥΤΙΚΟ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ
- Καθοδήγηση αεροσκάφους δια σημάτων στο χώρο στάθμευσης (Marshalling).
- Ανεφοδιασμός αεροσκάφους σε καύσιμα, ανεφοδιασμός καυσίμων με επιβάτες στο αεροσκάφος.
- Λειτουργία της πόρτας καμπίνας επιβατών και των θυρών χώρου αποσκευών
- Τοποθέτηση χειροκίνητης και αυτοκινούμενης σκάλας στο αεροσκάφος.
- Παροχή πόσιμου νερού, τουαλέτας, κλιματισμού, γεννήτριας
- Καθαρισμός του εσωτερικού του αεροσκάφους.

**ΜΑΘΗΜΑ : ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑ ΚΑΙ ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗ ΠΕΛΑΤΗ**

**ΚΩΔΙΚΟΣ ΜΑΘΗΜΑΤΟΣ :**

**ΩΡΕΣ ΔΙΔΑΣΚΑΛΙΑΣ : 2 εβδομαδιαίως**

**ΕΙΔΟΣ ΜΑΘΗΜΑΤΟΣ : ΘΕΩΡΗΤΙΚΟ**

**ΑΝΑΛΥΤΙΚΟ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ**

- Αντιμετώπιση του στρες του νευρικού πελάτη.
- Μη λεκτική επικοινωνία με τον πελάτη.
- Ύψος συμπεριφοράς προς τον πελάτη.
- Θεωρία τηλεφωνικής επικοινωνίας.

**ΜΑΘΗΜΑ : ΑΕΡΟΠΟΡΙΚΟ ΔΙΚΑΙΟ**

**ΚΩΔΙΚΟΣ ΜΑΘΗΜΑΤΟΣ :**

**ΩΡΕΣ ΔΙΔΑΣΚΑΛΙΑΣ : 4 εβδομαδιαίως**

**ΕΙΔΟΣ ΜΑΘΗΜΑΤΟΣ : ΘΕΩΡΗΤΙΚΟ**

**ΑΝΑΛΥΤΙΚΟ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ**

- Υπ'αριθμ. -Δ3/52598/7561/18-12-95 Απόφαση του Διοικητή της Υ.Π.Α. «Έγκριση της υπ' αριθμ. 1 αερολιμενικής διάταξης για την ρύθμιση θεμάτων ασφαλείας και όρων εκμετάλλευσης των αερολιμένων της χώρας» - Εισαγωγή, υποχρεώσεις επισκεπτών και απασχολουμένων στον αερολιμένα, παραβάσεις (αερολιμενικός έλεγχος, πτυχία, πιστοποιητικά και άδειες, αεροναυτιλιακά έγγραφα), έλεγχος περιοχής κίνησης αεροσκαφών (είσοδος και κυκλοφορία ατόμων σε ελεγχόμενους χώρους, κυκλοφορία οχημάτων, στάθμευση οχημάτων, ρυμούλκηση οχημάτων, λειτουργία μηχανημάτων και οχημάτων, ανεφοδιασμός αεροσκαφών, ασφάλεια αεροδρομίων και αερομεταφορών).
- Υπ'αριθμ Δ3/Β/55470/8714/15- 1-99 Απόφαση Υπουργού Μεταφορών και Επικοινωνιών «Βασικός Κανονισμός Επίγειας Εξυπηρέτησης»(Άρθρο 1 Σκοπός, Άρθρο 2 Ορισμοί, άρθρο 7 Κεντρικές υποδομές, Άρθρο 8 Σχέσεις φορέα και χρήστη, Άρθρο 9 Υπεύθυνος εξυπηρέτησης, Άρθρο 10 Κανόνες

ασφαλείας πτήσεων και εδάφους, Άρθρο 11 Κανόνες ασφαλείας κατά εκκινήσεων, Άρθρο 15 Έλεγχοι, Άρθρο 16 Παραβάσεις κοινοτικής και λοιπής νομοθεσίας, Άρθρο 17 Λοιπές παραβάσεις – κυρώσεις, Άρθρο 24 εκπαίδευση, Παράρτημα Α΄ Υπηρεσίες Εδάφους, Παράρτημα Γ Απαιτήσεις).

- Τεχνική εκμετάλλευση αεροσκαφών δημοσίων μεταφορών (Ορισμοί, ειδικοί όροι τεχνικής εκμετάλλευσης, έλεγχοι, ικανότης αεροπορικού μεταφορέως, περιορισμοί βάρους, όργανα πτήσεως και ναυτιλίας, εξοπλισμός επείγουσας ανάγκης, ηλικία και προσόντα χειριστών, αεροσυνοδοί, Προετοιμασία και εξουσιοδότηση πτήσεων)

**ΜΑΘΗΜΑ : ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΚΗ – Η/Υ**

**ΚΩΔΙΚΟΣ ΜΑΘΗΜΑΤΟΣ :**

**ΩΡΕΣ ΔΙΔΑΣΚΑΛΙΑΣ : 2 εβδομαδιαίως**

**ΕΙΔΟΣ ΜΑΘΗΜΑΤΟΣ : ΕΡΓΑΣΤΗΡΙΑΚΟ**

**ΑΝΑΛΥΤΙΚΟ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ**

- Επεξεργασία κειμένου - Χρήση MICROSOFT WORD.
- Επεξεργασία δεδομένων - Χρήση MICROSOFT EXCEL.

**ΜΑΘΗΜΑ : ΑΕΡΟΔΡΟΜΙΟ – ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗ ΕΠΙΒΑΤΩΝ**

**ΚΩΔΙΚΟΣ ΜΑΘΗΜΑΤΟΣ :**

**ΩΡΕΣ ΔΙΔΑΣΚΑΛΙΑΣ : 7 εβδομαδιαίως**

**ΕΙΔΟΣ ΜΑΘΗΜΑΤΟΣ : ΜΙΚΤΟ**

**ΑΝΑΛΥΤΙΚΟ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ**

- Η σημασία των εγγράφων μεταφοράς (Transportation Documents, tags), προστασία από κλοπή ή παραποίηση.
- Λειτουργία συστήματος κοινής διαχείρισης θέσεων ελέγχου εισιτηρίων (Check-in) – (CUTE).
- Προετοιμασία γραφείου Check-in για την εξυπηρέτηση επιβατών, χρονική διάρκεια έναρξης της διαδικασίας check-in πριν την ώρα αναχώρησης.
- Περιγραφή των σταδίων της διαδικασίας check-in (καλωσόρισμα του επιβάτη, επανέλεγχος του εισιτηρίου, επανέλεγχος των ταξιδιωτικών εγγράφων, VISA, επιλογή της θέσης από το πλάνο του αεροσκάφους, επιλογή γεύματος, έκδοση κάρτας επιβίβασης, τοποθέτηση ταινίας στην αποσκευή, επικόλληση αποκόμματος της ταινίας αποσκευής στο εισιτήριο του επιβάτη, πληροφόρηση του επιβάτη για την ώρα αναχώρησης και την θύρα εξόδου).

<b>Γ' ΕΞΑΜΗΝΟ ΚΑΤΑΡΤΙΣΗΣ</b>
------------------------------

**ΜΑΘΗΜΑ : ΑΕΡΟΔΡΟΜΙΟ – ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗ ΑΕΡΟΣΚΑΦΩΝ**

**ΚΩΔΙΚΟΣ ΜΑΘΗΜΑΤΟΣ :**

**ΩΡΕΣ ΔΙΔΑΣΚΑΛΙΑΣ : 8 εβδομαδιαίως**  
**ΕΙΔΟΣ ΜΑΘΗΜΑΤΟΣ : ΜΙΚΤΟ**

**ΑΝΑΛΥΤΙΚΟ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ**

- Μηνύματα κίνησης του αεροσκάφους (ορισμοί χρόνων άφιξης και αναχώρησης, μήνυμα άφιξης, μήνυμα αναχώρησης, μήνυμα καθυστέρησης, φρασεολογία μηνυμάτων, κωδικοί μηνυμάτων καθυστέρησης)
- Αποκλίσεις από το πρόγραμμα πτήσεως. Ορισμοί : καθυστέρηση (delay), νωρίτερη αναχώρηση (early departure), υπέρπτηση (overfly), ακύρωση (cancellation), παρέκκλιση (diversion), αναδρομολόγηση (rerouting).
- Μετεωρολογικά έγγραφα και τηλεγραφήματα αναφοράς καιρού.
- Σχέδιο πτήσης εναερίου κυκλοφορίας (Air Traffic Services Flight Plan), επαναλαμβανόμενο σχέδιο πτήσης, μοντέλο σχεδίου πτήσης του ICAO.
- Αναφορές Σταθμού, Station Irregularity Report, πληροφορία ειδικού φορτίου στον κυβερνήτη (Special Load Info to Cockpit), αναφορά επικινδύνων υλικών στον κυβερνήτη (Dangerous Goods Notification to Captain).

**ΜΑΘΗΜΑ : ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΚΗ – Η/Υ**  
**ΚΩΔΙΚΟΣ ΜΑΘΗΜΑΤΟΣ :**  
**ΩΡΕΣ ΔΙΔΑΣΚΑΛΙΑΣ : 2 εβδομαδιαίως**  
**ΕΙΔΟΣ ΜΑΘΗΜΑΤΟΣ : ΕΡΓΑΣΤΗΡΙΑΚΟ**

**ΑΝΑΛΥΤΙΚΟ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ**

- Επεξεργασία βάσεων δεδομένων - Χρήση MICROSOFT ACCESS.
- Γνωριμία με το Διαδίκτυο (Internet). Χρήση MICROSOFT INTERNET EXPLORER.
- Λειτουργία ηλεκτρονικού ταχυδρομείου (e-mail).

**ΜΑΘΗΜΑ : ΔΙΕΘΝΕΣ ΑΕΡΟΠΟΡΙΚΟ ΔΙΚΑΙΟ**  
**ΚΩΔΙΚΟΣ ΜΑΘΗΜΑΤΟΣ :**  
**ΩΡΕΣ ΔΙΔΑΣΚΑΛΙΑΣ : 2 εβδομαδιαίως**  
**ΕΙΔΟΣ ΜΑΘΗΜΑΤΟΣ : ΘΕΩΡΗΤΙΚΟ**

**ΑΝΑΛΥΤΙΚΟ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ**  
**ΙΚΑΝΟΤΗΤΕΣ - ΣΤΟΧΟΙ ΜΑΘΗΜΑΤΟΣ**

Στο τέλος του προγράμματος οι καταρτιζόμενοι πρέπει:

- να έχουν αποκτήσει ένα υπόβαθρο βασικών γνώσεων των διεθνών οργανισμών οι οποίοι ρυθμίζουν το διεθνές αεροπορικό δίκαιο.
- να είναι ικανοί να αντιλαμβάνονται και να εφαρμόζουν τους βασικότερους κανονισμούς και αρχές του διεθνούς αεροπορικού δικαίου.
- να γνωρίζουν τα αποτελέσματα και τις επιπτώσεις που έχει στο αεροδρόμιο και στην αεροπορική εταιρεία η εφαρμογή των κανόνων διεθνούς δικαίου των αερομεταφορών.

**ΑΝΑΛΥΤΙΚΟ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ**

- Ιστορικό ανάπτυξης του διεθνούς αεροπορικού δικαίου.
- Συνθήκη του Σικάγο, η σημασία αυτής και των Παραρτημάτων της για την λειτουργία του αερολιμένα και της αεροπορικής εταιρείας.

- Διμερείς αεροπορικές συμφωνίες, το πρότυπο της συμφωνίας των Βερμούδων.
- Η Συνθήκη της Βαρσοβίας του 1929 και οι υποχρεώσεις της αεροπορικής εταιρείας που απορρέουν από αυτήν.
- Διεθνείς αεροπορικοί οργανισμοί (ICAO, IATA, ECAC, EUROCONTROL, FAA και τα Advisory Circulars που εκδίδει)
- Οργάνωση, δομή της IATA και όροι μεταφοράς επιβατών και εμπορευμάτων.
- Ιστορική εξέλιξη της φιλελευθεροποίησης των αεροπορικών μεταφορών στην Ευρωπαϊκή Ένωση. Το τρίτο πακέτο φιλελευθεροποίησης των αερομεταφορών στην Ευρωπαϊκή Ένωση.

### **ΜΑΘΗΜΑ : ΦΟΡΤΩΣΗ ΚΑΙ ΖΥΓΟΣΤΑΘΜΙΣΗ ΑΕΡΟΣΚΑΦΩΝ**

#### **ΚΩΔΙΚΟΣ ΜΑΘΗΜΑΤΟΣ :**

**ΩΡΕΣ ΔΙΔΑΣΚΑΛΙΑΣ : 2 εβδομαδιαίως**

**ΕΙΔΟΣ ΜΑΘΗΜΑΤΟΣ : ΘΕΩΡΗΤΙΚΟ**

#### **ΙΚΑΝΟΤΗΤΕΣ - ΣΤΟΧΟΙ ΜΑΘΗΜΑΤΟΣ**

Στο τέλος του προγράμματος οι καταρτιζόμενοι πρέπει να είναι ικανοί να:

- εκμεταλλεύονται πλήρως την μεταφορική ικανότητα του αεροσκάφους
- αντιλαμβάνονται τις απαιτήσεις της ασφάλειας των πτήσεων που καθιστούν αναγκαία την σωστή κατανομή του φορτίου στο αεροσκάφος.
- συμπληρώνουν επιτυχώς το έντυπο βάρους και τον πίνακα κατανομής φορτίου του αεροσκάφους (Load Sheet-Balance Chart)

#### **ΑΝΑΛΥΤΙΚΟ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ**

- Βασικές αρχές Ζυγοστάθμισης – Φόρτωσης Αεροσκαφών
- Άξονες, Κέντρο Βάρους Αεροσκάφους
- DATUM, Σταθμοί
- Ροπές, Ορισμοί
- Μέση Αεροδυναμική Χορδή (MAC), Περιγραφή, Τύπος
- Περιορισμοί βάρους αεροσκαφών, Μέγιστα Βάρη (MTOW, MLW)
- Dry Operating Weight (DOW), Dry Operating Index (DOI)

### **ΜΑΘΗΜΑ : ΑΕΡΟΔΡΟΜΙΟ – ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗ ΕΠΙΒΑΤΩΝ**

#### **ΚΩΔΙΚΟΣ ΜΑΘΗΜΑΤΟΣ :**

**ΩΡΕΣ ΔΙΔΑΣΚΑΛΙΑΣ : 8 εβδομαδιαίως**

**ΕΙΔΟΣ ΜΑΘΗΜΑΤΟΣ : ΜΙΚΤΟ**

#### **ΑΝΑΛΥΤΙΚΟ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ**

- Σύστημα check-in με ηλεκτρονικό υπολογιστή. Λίστα ονομάτων επιβατών (PNL), λίστες Booking Status, λίστα επιλογής (Selection List), κωδικοί εξυπηρέτησης της IATA (IATA Service Codes), πληροφοριακή λίστα στο πλήρωμα του αεροσκάφους (Purser Information List).
- Κλείσιμο της διαδικασίας check-in, χρονική διάρκεια κλεισίματος πριν την αναχώρηση του αεροσκάφους, Check-in τελευταίου λεπτού (Last Minute Check-in).

- Επιβίβαση στο αεροσκάφος, χρόνος έναρξης της επιβίβασης, διαδικασίες επιβίβασης, αναγγελίες επιβίβασης, έλεγχος κάρτας επιβίβασης, προεπιβίβαση (Preboarding), αποβίβαση (Deboarding), ανωμαλίες κατά την διαδικασία επιβίβασης (άνισος αριθμός επιβιβασθέντων και καταμετρηθέντων στο check-in επιβατών).

#### **ΜΑΘΗΜΑ : ΚΑΝΟΝΕΣ ΑΣΦΑΛΕΙΑΣ ΣΤΟ ΧΩΡΟ ΤΟΥ ΑΕΡΟΔΡΟΜΙΟΥ**

##### **ΚΩΔΙΚΟΣ ΜΑΘΗΜΑΤΟΣ :**

**ΩΡΕΣ ΔΙΔΑΣΚΑΛΙΑΣ : 4 εβδομαδιαίως**

**ΕΙΔΟΣ ΜΑΘΗΜΑΤΟΣ : ΜΙΚΤΟ**

#### **ΙΚΑΝΟΤΗΤΕΣ - ΣΤΟΧΟΙ ΜΑΘΗΜΑΤΟΣ**

Στο τέλος του προγράμματος οι καταρτιζόμενοι πρέπει να είναι ικανοί να:

- αντιλαμβάνονται τους πιθανούς κινδύνους που προέρχονται από την εργασία τους στο χώρο των αερολιμένων.
- εκτιμούν τη σημασία της τήρησης από τους εργαζομένους των κανόνων ασφαλείας στο χώρο του αεροδρομίου.

#### **ΑΝΑΛΥΤΙΚΟ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ**

- Αεροπορικό Ατύχημα – Ορισμοί.
- Ζώνες καυσαερίων του κινητήρα (εισαγωγής αέρα – εξαγωγής καυσαερίων).
- Εξυπηρέτηση αεροσκάφους με δυνατό άνεμο.
- Ανεφοδιασμός αεροσκάφους με καύσιμα, μέτρα που απαιτούνται.
- Ανεφοδιασμός καυσίμου με επιβάτες στο αεροσκάφος.
- Ασφαλής οδήγηση στην περιοχή κυκλοφορίας αεροσκαφών, προτεραιότητες.
- Χρήση πυροσβεστικών μέσων
- Εξοπλισμός για την ασφάλεια στον εργασιακό χώρο (ωτασπίδες, γάντια, κλπ).

<b>Δ' ΕΞΑΜΗΝΟ ΚΑΤΑΡΤΙΣΗΣ</b>
------------------------------

#### **ΜΑΘΗΜΑ : ΑΕΡΟΔΡΟΜΙΟ – ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗ ΑΕΡΟΣΚΑΦΩΝ**

##### **ΚΩΔΙΚΟΣ ΜΑΘΗΜΑΤΟΣ :**

**ΩΡΕΣ ΔΙΔΑΣΚΑΛΙΑΣ : 4 εβδομαδιαίως**

**ΕΙΔΟΣ ΜΑΘΗΜΑΤΟΣ : ΜΙΚΤΟ**

#### **ΑΝΑΛΥΤΙΚΟ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ**

- Φόρτωση του αεροσκάφους, αρχές φόρτωσης, προτεραιότητες φόρτωσης, τοποθέτηση του φορτίου στο αεροσκάφος, ασφάλιση του φορτίου σε ενδεχόμενη μετακίνηση, περιγραφή οχημάτων φόρτωσης, πολύτιμο φορτίο και ειδικές προϋποθέσεις φόρτωσης, ευπαθές φορτίο και ειδική σήμανση της ΙΑΤΑ.



- Τοποθέτηση φορείου στο αεροσκάφος, χειρισμός επιβατών με ειδικές ανάγκες κατά την διαδικασία επιβίβασης – αποβίβασης.
- Απαιτήσεις αεροπορικών αρχών - Γενικό δηλωτικό, λίστα επιβατών, τέλη χρήσης αερολιμένων (ΤΧΑ) , τέλη εκσυγχρονισμού και ανάπτυξης αερολιμένων (ΤΕΕΑ).

#### **ΜΑΘΗΜΑ : ΑΕΡΟΠΟΡΙΚΗ ΜΕΤΑΦΟΡΑ ΕΠΙΚΙΝΔΥΝΩΝ ΥΛΙΚΩΝ**

##### **ΚΩΔΙΚΟΣ ΜΑΘΗΜΑΤΟΣ :**

**ΩΡΕΣ ΔΙΔΑΣΚΑΛΙΑΣ : 3 εβδομαδιαίως**

**ΕΙΔΟΣ ΜΑΘΗΜΑΤΟΣ : ΘΕΩΡΗΤΙΚΟ**

#### **ΙΚΑΝΟΤΗΤΕΣ - ΣΤΟΧΟΙ ΜΑΘΗΜΑΤΟΣ**

Στο τέλος του προγράμματος οι καταρτιζόμενοι πρέπει να είναι ικανοί να:

- αντιλαμβάνονται την έννοια των επικινδύνων υλικών για τις αερομεταφορές
- γνωρίζουν τους κινδύνους που περικλείει η μεταφορά επικινδύνων υλικών με το αεροσκάφος
- γνωρίζουν την κατηγοριοποίηση των επικινδύνων υλικών σε τάξεις (Class 1 – Class 8).
- αναγνωρίζουν τις ετικέτες των επικινδύνων υλικών που επικολλώνται στην συσκευασία

#### **ΑΝΑΛΥΤΙΚΟ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ**

- Επικίνδυνα Υλικά – Ορισμοί
- Παράρτημα 18 της Σύμβασης του ICAO
- Πληροφόρηση των επιβατών περί επικινδύνων υλικών
- Είδη επικινδύνων υλικών τα οποία επιτρέπεται ή απαγορεύεται να μεταφερθούν στις αποσκευές, στις χειραποσκευές, ή να τα φέρει πάνω του ο επιβάτης.
- Κατηγοριοποίηση επικινδύνων υλικών κατά τάξεις (Class 1 – Class 6)
- Ετικέτες επικινδύνων υλικών.
- Συμπλήρωση εγγράφων επί ατυχημάτων από επικίνδυνα υλικά.
- Συμπλήρωση εγγράφων επί ανεύρεσης μη δηλωθέντων επικινδύνων υλικών.

#### **ΜΑΘΗΜΑ : ΦΟΡΤΩΣΗ ΚΑΙ ΖΥΓΟΣΤΑΘΜΙΣΗ ΑΕΡΟΣΚΑΦΩΝ**

##### **ΚΩΔΙΚΟΣ ΜΑΘΗΜΑΤΟΣ :**

**ΩΡΕΣ ΔΙΔΑΣΚΑΛΙΑΣ :2 εβδομαδιαίως**

**ΕΙΔΟΣ ΜΑΘΗΜΑΤΟΣ : ΘΕΩΡΗΤΙΚΟ**

#### **ΑΝΑΛΥΤΙΚΟ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ**

- Συμπλήρωση εντύπου Load Sheet – Balance Chart, Παράδειγμα
- Last Minute Changes (LMC)
- Ανωμαλίες κατά τον υπολογισμό του Βάρους (Overload), μέτρα για την συνέχιση της φόρτωσης
- Δεδομένα βάρη σε κιλά (Standard Weights, ενηλίκων επιβατών, παιδιών, βρεφών, αποσκευών)

- Μήνυμα φόρτωσης (Load Message, LDM), Παράδειγμα.

**ΠΑΡΑΤΗΡΗΣΕΙΣ:**

Η διδασκαλία απαιτεί από τον εκπαιδευτή εκτός από εργασιακή εμπειρία και την χρησιμοποίηση πινάκων και εντύπων με στόχο την κατανόηση των εννοιών του μαθήματος.

**ΜΑΘΗΜΑ : ΑΕΡΟΔΡΟΜΙΟ – ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗ ΕΠΙΒΑΤΩΝ**

**ΚΩΔΙΚΟΣ ΜΑΘΗΜΑΤΟΣ:**

**ΩΡΕΣ ΔΙΔΑΣΚΑΛΙΑΣ : 4 εβδομαδιαίως**

**ΕΙΔΟΣ ΜΑΘΗΜΑΤΟΣ : ΜΙΚΤΟ**

**ΑΝΑΛΥΤΙΚΟ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ**

- Ειδικές κατηγορίες επιβατών (άτομα με ειδικές ανάγκες, ασυνόδευτα παιδιά) και εξυπηρέτηση αυτών, πρόσθετο δωρεάν επιτρεπτό βάρος του εξοπλισμού τους.
- Διαχείριση προβλημάτων από καθυστερήσεις πτήσεων (Flight Delay), υπερπληρότητας (Overbooking), και άρνησης επιβίβασης (Denied Boarding). Υποχρεώσεις της αεροπορικής εταιρείας από τα ανωτέρω προβλήματα και δικαιώματα του επιβάτη.
- Διαχείριση αποσκευών. Δωρεάν μεταφορά αποσκευών (Piece Concept, Weight Concept), δωρεάν μεταφορά χειραποσκευών (επιτρεπτά είδη), μεταφορά κατοικίδιων ως αποσκευές (όροι μεταφοράς), μεταφορά κατοικίδιων στην καμπίνα επιβατών (προϋποθέσεις μεταφοράς), χαρακτηριστικά βαρέων και ογκωδών αποσκευών, ανωμαλίες κατά την διαχείριση αποσκευών, Property Irregularity Report, Σύστημα BAGTRAC της IATA (Lost and Found).

**ΜΑΘΗΜΑ : ΜΕΤΡΑ ΠΡΟΣΤΑΣΙΑΣ ΑΕΡΟΛΙΜΕΝΑ ΑΠΟ ΕΚΝΟΜΕΣ ΕΝΕΡΓΕΙΕΣ**

**ΚΩΔΙΚΟΣ ΜΑΘΗΜΑΤΟΣ :**

**ΩΡΕΣ ΔΙΔΑΣΚΑΛΙΑΣ : 2 εβδομαδιαίως**

**ΕΙΔΟΣ ΜΑΘΗΜΑΤΟΣ : ΘΕΩΡΗΤΙΚΟ**

**ΙΚΑΝΟΤΗΤΕΣ - ΣΤΟΧΟΙ ΜΑΘΗΜΑΤΟΣ**

- Στο τέλος του προγράμματος οι καταρτιζόμενοι πρέπει να είναι ικανοί να:
- Αντιλαμβάνονται τα στοιχεία του ρυθμιστικού πλαισίου περί της προστασίας της πολιτικής αεροπορίας κατά εκνόμων ενεργειών, όπως αυτά περιγράφονται στον Εθνικό Κανονισμό Ασφαλείας Πολιτικής Αεροπορίας.
  - Εξοικειώνονται με θέματα φύλαξης (ασφάλειας) του αερολιμένα
  - Αντιλαμβάνονται την αναγκαιότητα της ασφάλειας και των προβλημάτων που καθιστούν αναγκαία την αναγνώριση αποσκευών.
  - Αναγνωρίζουν τον σημαντικό ρόλο που διαδραματίζει το προσωπικό φύλαξης αερολιμένα.

**ΑΝΑΛΥΤΙΚΟ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ**

- Αναγνώριση εργαζομένων στον αερολιμένα

- Έλεγχος εισόδου σε υποκείμενους χώρους.
- Έλεγχοι ασφαλείας επιβατών, πληρωμάτων και χειραποσκευών.
- Διαχωρισμός ελεγχθέντων και μη ελεγχθέντων επιβατών.
- Θέματα ασφαλείας κατά τη διαδικασία Check-in.
- Έλεγχος αριθμού επιβατών που επιβιβάστηκαν στο αεροσκάφος.
- Διαδικασίες παραλαβής φορτίου, ταχυδρομείου και εφοδίων.
- Έλεγχος προσωπικοτήτων και διπλωμάτων, ασφάλεια αίθουσας επισήμων.
- Ασφάλεια σταθμευμένων αεροσκαφών
- Προορισμοί πτήσεων που υπόκεινται σε κίνδυνο, πρόσθετα μέτρα.
- Μέτρα ασφαλείας για πληρώματα και επιβάτες γενικής αεροπορίας.
- Αυξημένα μέτρα ασφαλείας κρίσιμων καταστάσεων.
- Απειλή για ύπαρξη εκρηκτικών σε αεροσκάφος ή στο κτίριο επιβατών.
- Διαδικασία αναγνώρισης αποσκευών.

### **ΜΑΘΗΜΑ : ΜΕΤΑΦΟΡΑ ΕΜΠΟΡΕΥΜΑΤΩΝ CARGO**

#### **ΚΩΔΙΚΟΣ ΜΑΘΗΜΑΤΟΣ :**

**ΩΡΕΣ ΔΙΔΑΣΚΑΛΙΑΣ : 3 εβδομαδιαίως**

**ΕΙΔΟΣ ΜΑΘΗΜΑΤΟΣ : ΘΕΩΡΗΤΙΚΟ**

#### **ΙΚΑΝΟΤΗΤΕΣ - ΣΤΟΧΟΙ ΜΑΘΗΜΑΤΟΣ**

Στο τέλος του προγράμματος οι καταρτιζόμενοι πρέπει να είναι ικανοί να:

- μεγιστοποιούν την χρησιμοποίηση του χώρου στα διαμερίσματα φόρτωσης του αεροσκάφους
- γνωρίζουν την χρήση και την σωστή φόρτωση των ULD.
- να δεχτούν εμπορεύματα προς μεταφορά και να γνωρίζουν τις διαδικασίες χειρισμού των ειδικών φορτίων
- αντιλαμβάνονται και συμπληρώνουν μία φορτωτική στο πρότυπα της IATA
- εφαρμόζουν τις βασικές αρχές υπολογισμού των ναύλων φορτίου

#### **ΑΝΑΛΥΤΙΚΟ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ**

- Ορολογία – Ορισμός αερομεταφοράς εμπορευμάτων
- Φόρτωση αεροσκάφους, διαδικασίες
- Unit Load Devices (ULD), τύποι, μεγέθη, βάρη, αναγνώριση, τοποθέτηση στο αεροσκάφος
- Φόρτωση αεροσκάφους, επίγειος εξοπλισμός φόρτωσης αεροσκάφους, α-ντοχές δαπέδου διαμερισμάτων φόρτωσης, κατανομή φορτίου
- Αποδοχή φορτίου, συσκευασία και συνοδευτικά έγγραφα
- Ειδικό φορτίο (ζώα, επικίνδυνα υλικά, σωροί)
- Έγγραφα μεταφοράς εμπορευμάτων, Φορτωτική.
- Υπολογισμός ναύλου, γενικοί ναύλοι φορτίου.

**ΜΑΘΗΜΑ : ΣΥΣΤΗΜΑ ΚΡΑΤΗΣΕΩΝ CRS**

**ΚΩΔΙΚΟΣ ΜΑΘΗΜΑΤΟΣ :**

**ΩΡΕΣ ΔΙΔΑΣΚΑΛΙΑΣ : 4 εβδομαδιαίως**

**ΕΙΔΟΣ ΜΑΘΗΜΑΤΟΣ : ΜΙΚΤΟ (2Θ +2Ε)**

Ο καταρτιζόμενος μετά το τέλος του μαθήματος πρέπει να είναι ικανός:

- Να γνωρίζει τα υπάρχοντα συστήματα κρατήσεων θέσεων.
- Πρακτική εκμάθηση των υπαρχόντων συστημάτων Galileo-Amadeus.

**ΑΝΑΛΥΤΙΚΟ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ**

**GALILEO**

1. INTRODUCTION
2. TIMETABLE ENTRIES
3. FOLLOW UP
4. ALTERNATIVE TIMETABLE ENTRIES
5. FLIGHT AVAILABILITY
6. FOLLOW UP AVAILABILITY ENTRIES
7. ALTERNATIVE AVAILABILITY ENTRIES
8. SELLING 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
19. INSERTING AND REORDERING
20. CHARGING SEGMENT STATUS
21. CHARGING CLIENT STATUS
22. DIVIDING PASSENGERS
23. FARE DISPLAYS
24. FARE NOTES
25. FARE QUOTES
26. FARE QUOTE MODIFIERS
27. SELECTIVE 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

Και στοιχεία **AMADEUS**.

**ΜΑΘΗΜΑ : ΑΕΡΟΠΟΡΙΚΟΙ ΝΑΥΛΟΙ**

**ΚΩΔΙΚΟΣ ΜΑΘΗΜΑΤΟΣ :**

**ΩΡΕΣ ΔΙΔΑΣΚΑΛΙΑΣ : 4 εβδομαδιαίως**

**ΕΙΔΟΣ ΜΑΘΗΜΑΤΟΣ : ΜΙΚΤΟ (2Θ +2Ε)**

Ο καταρτιζόμενος μετά το τέλος του μαθήματος πρέπει να είναι ικανός:

Να εκδίδει και να αναγνωρίζει τους αεροπορικούς τίτλους ( εισιτήριο, MCO), να κατασκευάζει ναύλους και να χειρίζεται σωστά τα σχετικά αεροπορικά εγχειρίδια.

1. Εισαγωγή στα εγχειρίδια υπολογισμού των ναύλων APT & ABC
2. Όροι και ερμηνείες
3. Ανάλυση του εισιτηρίου / B.S.P.
4. Ανάλυση M.C.O.
5. Δημοσιευμένοι ναύλοι (DIRECT PUBLISHED FARES)
6. Εισαγωγή στο Σύστημα Υπολογισμού Μιλίων
7. SOTI – SITO – SOTO SITI –
8. NORMAL FARES (OW – RT – CT)
9. H.I.P. σε OW/RT και κυκλικής διαδρομής
10. Τι είναι ONE WAY MINIMUM FARE (OWM)
11. Τι είναι DIRECTINAL MINIMUM CHECH (D.M.C.)
12. Διαφορά θέσεως – υπολογισμός ναύλου (CLASS DIFFERENTIAL – MIXED CLASS)
13. Περιορισμοί στα μη απευθείας δρομολόγια (LIMITATION ON INDIRECT TRAVEL
14. Φοιτητικά – ναυτικά –
15. Εκδρομικοί ναύλοι
16. H.I.P. σε εκδρομικούς ναυλους
17. Εκμάθηση εγγραφής εισιτηρίου και M.C.O.
18. Διακοπτόμενα ταξίδια (INTERRUPTED TRAVEL)
19. Πιστωτικές κάρτες – CREDIT CARDS

**B.3.2.4. Εκπαιδευτικό Υλικό.**

**ΑΓΓΛΙΚΗ ΑΕΡΟΠΟΡΙΚΗ ΟΡΟΛΟΓΙΑ:** Τεχνικό Εγχειρίδιο.

**ΑΕΡΟΔΡΟΜΙΟ – ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗ ΑΕΡΟΣΚΑΦΩΝ:** Τεχνικό Εγχειρίδιο.

**ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑ ΚΑΙ ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗ ΠΕΛΑΤΗ:** Τεχνικό Εγχειρίδιο.

**ΑΕΡΟΠΟΡΙΚΗ ΜΕΤΑΦΟΡΑ ΕΠΙΚΙΝΔΥΝΩΝ ΥΛΙΚΩΝ:** Τεχνικό Εγχειρίδιο.

**ΑΕΡΟΠΟΡΙΚΟ ΔΙΚΑΙΟ:** Τεχνικό Εγχειρίδιο.

**ΑΕΡΟΔΡΟΜΙΑ ΚΑΙ ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝ:** Τεχνικό Εγχειρίδιο.

**ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΚΗ – Η/Υ:** Τεχνικό Εγχειρίδιο, Πρόγραμμα Windows 98, Πρόγραμμα Microsoft Office 98 το οποίο περιλαμβάνει τα κατωτέρω υποπρογράμματα:

- Microsoft Word
- Microsoft Excel
- Microsoft Access

Πρόγραμμα σύνδεσης με το Διαδίκτυο: Internet Explorer, ή Netscape Communicator.

**ΔΙΕΘΝΕΣ ΑΕΡΟΠΟΡΙΚΟ ΔΙΚΑΙΟ:** Τεχνικό Εγχειρίδιο.

**ΦΟΡΤΩΣΗ ΚΑΙ ΖΥΓΟΣΤΑΘΜΙΣΗ ΑΕΡΟΣΚΑΦΩΝ:** Τεχνικό Εγχειρίδιο, Πρόγραμμα Η/Υ «Φόρτωση-Ζυγοστάθμιση Αεροσκάφους» (Aircraft Loading – Balance Chart).

**ΑΕΡΟΔΡΟΜΙΟ-ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗ ΕΠΙΒΑΤΩΝ:** Τεχνικό Εγχειρίδιο, Πρόγραμμα Η/Υ «Έλεγχος Εισιτηρίων και Κατανομή Θέσεων Επιβατών» (Check-in/Seat Allocation).

**ΜΕΤΡΑ ΠΡΟΣΤΑΣΙΑΣ ΑΕΡΟΛΙΜΕΝΑ ΑΠΟ ΕΚΝΟΜΕΣ ΕΝΕΡΓΕΙΕΣ:** Τεχνικό Εγχειρίδιο.

**ΚΑΝΟΝΕΣ ΑΣΦΑΛΕΙΑΣ ΣΤΟ ΧΩΡΟ ΤΟΥ ΑΕΡΟΔΡΟΜΙΟΥ:** Τεχνικό Εγχειρίδιο.

**ΜΕΤΑΦΟΡΑ ΕΜΠΟΡΕΥΜΑΤΩΝ-CARGO:** Τεχνικό Εγχειρίδιο.

*[Αναφέρονται τα, πάσης φύσεως, απαραίτητα εκπαιδευτικά υλικά, για την παροχή της κατάρτισης στη συγκεκριμένη ειδικότητα (π.χ. Δυναμικά Τεχνικά Εγχειρίδια, CD Rom, video, ανά γνωστικό αντικείμενο, που ισχύουν τη συγκεκριμένη χρονική περίοδο)].*

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

Για την αρτιότερη υλοποίηση του εκπαιδευτικού προγράμματος απαιτείται ο κατωτέρω εργαστηριακός εξοπλισμός:

1. Εργαστήριο πληροφορικής που θα περιλαμβάνει τα κατωτέρω:

Α) Ένα προσωπικό υπολογιστή ανά δύο εκπαιδευόμενους.

Β) Έναν έγχρωμο εκτυπωτή τύπου INKJET.

Γ) Το απαραίτητο λογισμικό που θα περιλαμβάνει:

- WINDOWS 98
- MICROSOFT OFFICE 98
- INTERNET EXPLORER ή NETSCAPE COMMUNICATOR

- Δ) Ειδικά προγράμματα όπως:
- Φόρτωσης και ζυγοστάθμισης αεροσκάφους.
  - Ελέγχου εισιτηρίων και κατανομής θέσεων επιβατών.
2. Τηλεόραση και βίντεο για την παρακολούθηση εκπαιδευτικών βιντεοταινιών.
3. Έναν overhead projector προβολής διαφανειών.

*[Περιγράφεται ο ελάχιστος απαιτούμενος εξοπλισμός, για τη σωστή λειτουργία της ειδικότητας].*

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

*[Αναφέρονται οι απαραίτητες προϋποθέσεις υγιεινής και ασφάλειας στη διάρκεια της κατάρτισης.]*

#### **B.3.2.7. Προσόντα Εκπαιδευτών.**

##### **ΑΓΓΛΙΚΗ ΑΕΡΟΠΟΡΙΚΗ ΟΡΟΛΟΓΙΑ:**

- Κάτοχος μεταπτυχιακού τίτλου Ελληνικού ή Αγγλόφωνου πανεπιστημίου με εξειδίκευση στην Διοίκηση Αεροδρομίων, ή στην Αεροναυπηγική, ή στην Διοίκηση Αεροπορικής Εταιρείας και τουτόχρονα κάτοχος πτυχίου PROFICIENCY του CAMBRIDGE.
- Κάτοχος πανεπιστημιακού τίτλου σπουδών στην Αγγλική Φιλολογία.

##### **ΑΕΡΟΔΡΟΜΙΟ – ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗ ΑΕΡΟΣΚΑΦΩΝ:**

- Κάτοχος μεταπτυχιακού τίτλου σπουδών με εξειδίκευση στην Διοίκηση Αεροδρομίων, ή στην Αεροναυπηγική, ή στην Διοίκηση Αεροπορικών Εταιρειών.
- Κάτοχος πανεπιστημιακού τίτλου θετικών επιστημών με πενταετή προϋπηρεσία σε ειδικότητα εξυπηρέτησης αεροσκαφών αεροπορικής εταιρείας, ή ειδικότητα Αερολιμενικών ή Αεροναυπηγών της Υπηρεσίας Πολιτικής Αεροπορίας.
- Κάτοχος πανεπιστημιακού τίτλου και διπλώματος της International Air Transport Association (I.A.T.A.) ή διπλώματος Επιμελητού Πτήσεων (Flight Dispatcher). Επιπλέον διετή εμπειρία σε αεροπορική εταιρεία, ή σε φορέα παροχής υπηρεσιών επίγεια εξυπηρέτησης, ή στην Υπηρεσία Πολιτικής Αεροπορίας.

##### **ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑ ΚΑΙ ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗ ΠΕΛΑΤΗ**

##### **ΑΕΡΟΠΟΡΙΚΗ ΜΕΤΑΦΟΡΑ ΕΠΙΚΙΝΔΥΝΩΝ ΥΛΙΚΩΝ:**

- Κάτοχος μεταπτυχιακού τίτλου σπουδών με εξειδίκευση στην Διοίκηση Αεροδρομίων, ή στην Διοίκηση Αεροπορικών Εταιρειών.
- Κάτοχος πανεπιστημιακού τίτλου με πενταετή προϋπηρεσία σε ειδικότητα εξυπηρέτησης εμπορευμάτων αεροπορικής εταιρείας, ή ειδικότητα Αερολιμενικών της Υπηρεσίας Πολιτικής Αεροπορίας.
- Κάτοχος πανεπιστημιακού τίτλου και διπλώματος της International Air Transport Association (I.A.T.A.) ή διπλώματος Επιμελητού Πτήσεων (Flight Dispatcher). Επιπλέον, διετή εμπειρία σε αεροπορική εταιρεία με ειδικότητα εξυπηρέτησης εμπορευμάτων, ή σε μεταφορική εταιρεία με ειδικότητα αεροπορικής μεταφοράς εμπορευμάτων (Air Cargo) ή στην Υπηρεσία Πολιτικής Αεροπορίας.

##### **ΑΕΡΟΠΟΡΙΚΟ ΔΙΚΑΙΟ:**

- Κάτοχος μεταπτυχιακού τίτλου σπουδών με ειδίκευση στο Αεροπορικό Δίκαιο ή στο Δίκαιο των Αερομεταφορών, ή στην Διοίκηση Αεροπορικών Εταιρειών, ή στην Διοίκηση Αεροδρομίων.
- Κάτοχος πανεπιστημιακού τίτλου και διπλώματος της International Air Transport Association (I.A.T.A.) ή διπλώματος Επιμελητού Πτήσεων (Flight Dispatcher). Επιπλέον, διετή εμπειρία σε αεροπορική εταιρεία με ειδικότητα νομικού επιστήμονα ή στην Υπηρεσία Πολιτικής Αεροπορίας.
- Κάτοχος πτυχίου νομικών επιστημών.

**ΑΕΡΟΔΡΟΜΙΑ ΚΑΙ ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝ:**

- Κάτοχος μεταπτυχιακού τίτλου σπουδών με ειδίκευση στην Περιβαλλοντική Επιστήμη, ή στην Διοίκηση Αεροδρομίων, ή στην Αεροναυπηγική.
- Κάτοχος πτυχίου περιβαλλοντικών σπουδών.
- Κάτοχος πανεπιστημιακού τίτλου σπουδών με διετή προϋπηρεσία σε ειδικότητα Περιβαλλοντικού σχεδιασμού, ή Περιβαλλοντικής προστασίας, ή μελέτης Περιβαλλοντικών επιπτώσεων.

**ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΚΗ – Η/Υ:**

- Κάτοχος πτυχίου Πληροφορικής, ή Επιστήμης των Η/Υ.

**ΔΙΕΘΝΕΣ ΑΕΡΟΠΟΡΙΚΟ ΔΙΚΑΙΟ:**

- Κάτοχος μεταπτυχιακού τίτλου σπουδών με ειδίκευση στο Διεθνές Αεροπορικό Δίκαιο, ή στο Αεροπορικό Δίκαιο, ή στο Δίκαιο των Αερομεταφορών, ή στην Διοίκηση Αεροπορικών Εταιρειών, ή στην Διοίκηση Αεροδρομίων.
- Κάτοχος πανεπιστημιακού τίτλου και διπλώματος της International Air Transport Association (I.A.T.A.) ή διπλώματος Επιμελητού Πτήσεων (Flight Dispatcher). Επιπλέον, διετή εμπειρία σε αεροπορική εταιρεία με ειδικότητα νομικού επιστήμονα ή στην Υπηρεσία Πολιτικής Αεροπορίας.
- Κάτοχος πτυχίου νομικών επιστημών.

**ΦΟΡΤΩΣΗ ΚΑΙ ΖΥΓΟΣΤΑΘΜΙΣΗ ΑΕΡΟΣΚΑΦΩΝ:**

- Κάτοχος μεταπτυχιακού τίτλου σπουδών με εξειδίκευση στην Αεροναυπηγική, ή στην Διοίκηση Αεροδρομίων, ή στην Διοίκηση Αεροπορικών Εταιρειών.
- Κάτοχος πανεπιστημιακού τίτλου με τριετή προϋπηρεσία σε ειδικότητα εξυπηρέτησης αεροσκαφών αεροπορικής εταιρείας, ή ειδικότητα Αερολιμενικών ή Αεροναυπηγών της Υπηρεσίας Πολιτικής Αεροπορίας.
- Κάτοχος πανεπιστημιακού τίτλου και διπλώματος της International Air Transport Association (I.A.T.A.) ή διπλώματος Επιμελητού Πτήσεων (Flight Dispatcher), ή πτυχίου χειριστή αεροσκαφών (Pilot's License). Επιπλέον διετή εμπειρία σε αεροπορική εταιρεία, ή σε φορέα παροχής υπηρεσιών επίγειας εξυπηρέτησης, ή στην Υπηρεσία Πολιτικής Αεροπορίας.

**ΑΕΡΟΔΡΟΜΙΟ-ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗ ΕΠΙΒΑΤΩΝ:**

- Κάτοχος μεταπτυχιακού τίτλου σπουδών με ειδίκευση στην Διοίκηση Αεροδρομίων, ή στην Διοίκηση Αεροπορικών Εταιρειών.
- Κάτοχος πανεπιστημιακού τίτλου και διπλώματος της International Air Transport Association (I.A.T.A.). Επιπλέον, διετή εμπειρία σε αεροπορική εταιρεία με ειδικότητα «Εξυπηρέτησης Επιβατών» (Passenger Handling).
- Υπάλληλος αεροπορικής εταιρείας, ή φορέα παροχής επίγειας εξυπηρέτησης (Τουριστικού πρακτορείου) με ειδικότητα «Εξυπηρέτησης Επιβατών» (Passenger Handling) και πενταετή εμπειρία.

**ΜΕΤΡΑ ΠΡΟΣΤΑΣΙΑΣ ΑΕΡΟΛΙΜΕΝΑ ΑΠΟ ΕΚΝΟΜΕΣ ΕΝΕΡΓΕΙΕΣ:**

- Κάτοχος μεταπτυχιακού τίτλου σπουδών με ειδίκευση στην Διοίκηση Αεροδρομίων, ή στην Διοίκηση Αεροπορικών Εταιρειών.



- Κάτοχος πανεπιστημιακού τίτλου και υπάλληλος της Υπηρεσίας Πολιτικής Αεροπορίας με πενταετή προϋπηρεσία στην ειδικότητα των Αερολιμενικών.
- Κάτοχος πανεπιστημιακού τίτλου νομικών επιστημών.

**ΚΑΝΟΝΕΣ ΑΣΦΑΛΕΙΑΣ ΣΤΟ ΧΩΡΟ ΤΟΥ ΑΕΡΟΔΡΟΜΙΟΥ:**

- Κάτοχος μεταπτυχιακού τίτλου σπουδών με ειδίκευση στην Διοίκηση Αεροδρομίων, ή στην Διοίκηση Αεροπορικών Εταιρειών.
- Κάτοχος πανεπιστημιακού τίτλου με πενταετή προϋπηρεσία σε ειδικότητα εξυπηρέτησης αεροσκαφών αεροπορικής εταιρείας, ή ειδικότητα Αερολιμενικών.
- Κάτοχος πανεπιστημιακού τίτλου και διπλώματος της International Air Transport Association (I.A.T.A.). Επιπλέον διετή εμπειρία σε αεροπορική εταιρεία, ή σε φορέα παροχής υπηρεσιών επίγειας εξυπηρέτησης, ή στην Υπηρεσία Πολιτικής Αεροπορίας με ειδικότητα Αερολιμενικού.

**ΜΕΤΑΦΟΡΑ ΕΜΠΟΡΕΥΜΑΤΩΝ-CARGO:**

- Κάτοχος μεταπτυχιακού τίτλου σπουδών με εξειδίκευση στην Διοίκηση Αεροπορικών Εταιρειών, ή στην Διοίκηση Αεροδρομίων.
- Κάτοχος πανεπιστημιακού τίτλου με τετραετή προϋπηρεσία σε ειδικότητα «Εξυπηρέτησης Εμπορευμάτων» αεροπορικής εταιρείας.
- Κάτοχος πανεπιστημιακού τίτλου και διπλώματος «Air Cargo» της International Air Transport Association (I.A.T.A.). Επιπλέον, διετή εμπειρία σε αεροπορική εταιρεία με ειδικότητα εξυπηρέτησης εμπορευμάτων, ή σε μεταφορική εταιρεία με ειδικότητα αεροπορικής μεταφοράς εμπορευμάτων (Air Cargo) ή στην Υπηρεσία Πολιτικής Αεροπορίας.

**ΣΥΣΤΗΜΑ ΚΡΑΤΗΣΕΩΝ CRS**

- Κάτοχος μεταπτυχιακού τίτλου σπουδών με ειδίκευση στην Διοίκηση Αεροδρομίων, ή στην Διοίκηση Αεροπορικών Εταιρειών.
- Κάτοχος πανεπιστημιακού τίτλου και διπλώματος της International Air Transport Association (I.A.T.A.). Επιπλέον, διετή εμπειρία σε αεροπορική εταιρεία με ειδικότητα «Εξυπηρέτησης Επιβατών» (Passenger Handling).
- Υπάλληλος αεροπορικής εταιρείας, ή φορέα παροχής επίγειας εξυπηρέτησης (Τουριστικού πρακτορείου ή γραφείου) με ειδικότητα «Εξυπηρέτησης Επιβατών» (Passenger Handling) και πενταετή εμπειρία.

Η διδασκαλία απαιτεί από τον εκπαιδευτή εργασιακή εμπειρία στην κράτηση και έκδοση εισιτηρίων, αλλά και επαρκή γνώση χρήσης των σύγχρονων συστημάτων κρατήσεων μέσω Η/Υ. Επιβάλλεται για την καλύτερη εμπέδωση του αντικειμένου του μαθήματος να πραγματοποιούνται εικονικές κρατήσεις και έκδοση εισιτηρίων με τη μορφή ασκήσεων.

-

**ΑΕΡΟΠΟΡΙΚΟΙ ΝΑΥΛΟΙ**

- Κάτοχος μεταπτυχιακού τίτλου σπουδών με ειδίκευση στην Διοίκηση Αεροδρομίων, ή στην Διοίκηση Αεροπορικών Εταιρειών.
- Κάτοχος πανεπιστημιακού τίτλου και διπλώματος της International Air Transport Association (I.A.T.A.). Επιπλέον, διετή εμπειρία σε αεροπορική εταιρεία με ειδικότητα «Εξυπηρέτησης Επιβατών» (Passenger Handling).
- Υπάλληλος αεροπορικής εταιρείας, ή φορέα παροχής επίγειας εξυπηρέτησης (Τουριστικού πρακτορείου ή γραφείου) με ειδικότητα «Εξυπηρέτησης Επιβατών» (Passenger Handling) και πενταετή εμπειρία.

Η διδασκαλία απαιτεί από τον εκπαιδευτή εργασιακή εμπειρία στην κράτηση και έκδοση εισιτηρίων, αλλά και επαρκή γνώση χρήσης των σύγχρονων

συστημάτων κρατήσεων μέσω Η/Υ. Επιβάλλεται για την καλύτερη εμπέδωση του αντικειμένου του μαθήματος να πραγματοποιούνται εικονικές κρατήσεις και έκδοση εισιτηρίων με τη μορφή ασκήσεων.

#### **B.4. Εξετάσεις Εσωτερικές (κατά τη διάρκεια της κατάρτισης).**

*[Προσδιορίζονται και περιγράφονται οι τρόποι εξέτασης (πχ γραπτές εξετάσεις, διάφορα τεστ διαπίστωσης δεξιοτήτων, εργασίες, μελέτες, εργασία αποφοίτησης κλπ.).]*

Γραπτές εξετάσεις, τεστ, εργασίες

#### **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 ή Πιστοποιητικό αν πρόκειται για ειδικότητες Μεταλυκειακές ή Μεταγυμνασιακές αντίστοιχα) στην Ειδικότητα ..... 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.<sup>1</sup>

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.

#### **Β.5.2. Εξεταστέα ύλη θεωρητικού μέρους.**

*[Περιγράφεται ο τρόπος εξέτασης του Θεωρητικού Μέρους και καταχωρούνται υποδείγματα ερωτήσεων, που πρέπει να στοχεύουν στην πιστοποίηση των γνώσεων].*

**ΑΓΓΛΙΚΗ ΑΕΡΟΠΟΡΙΚΗ ΟΡΟΛΟΓΙΑ:** Ερμηνεία Αγγλικού αεροπορικού κειμένου που περιέχει αεροπορικούς όρους.

**ΑΕΡΟΔΡΟΜΙΟ – ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗ ΑΕΡΟΣΚΑΦΩΝ:** Τι γνωρίζετε για τα αεροναυτιλιακά έγγραφα.

**ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑ ΚΑΙ ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗ ΠΕΛΑΤΗ:** Ποια είναι η αποτελεσματική αντιμετώπιση ενός παραπονούμενου επιβάτη.

**ΑΕΡΟΠΟΡΙΚΗ ΜΕΤΑΦΟΡΑ ΕΠΙΚΙΝΔΥΝΩΝ ΥΛΙΚΩΝ:** Αναφέρετε τις γενικές κατηγορίες επικινδύνων υλικών.

**ΑΕΡΟΠΟΡΙΚΟ ΔΙΚΑΙΟ:** Ποιος καλείται αερομεταφορέας, εκμεταλλεόμενος, ναυλωτής και μισθωτής αεροσκάφους.

**ΑΕΡΟΔΡΟΜΙΑ ΚΑΙ ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝ:** Ποιες είναι οι αποδεκτές χρήσεις γης πέριξ ενός αεροδρομίου.

**ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΚΗ – Η/Υ:** Πληκτρολόγηση και επεξεργασία ενός κειμένου στο πρόγραμμα WORD και συμπλήρωση ενός αριθμητικού πίνακα στο EXCEL.

**ΔΙΕΘΝΕΣ ΑΕΡΟΠΟΡΙΚΟ ΔΙΚΑΙΟ:** Τι γνωρίζετε για τη τρίτη και τέταρτη ελευθερία.

**ΦΟΡΤΩΣΗ ΚΑΙ ΖΥΓΟΣΤΑΘΜΙΣΗ ΑΕΡΟΣΚΑΦΩΝ:** Συμπλήρωση ενός πίνακα φόρτωσης και ζυγοστάθμισης αεροσκάφους.

**ΑΕΡΟΔΡΟΜΙΟ-ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗ ΕΠΙΒΑΤΩΝ:** Ποια είναι τα καθήκοντα της συνοδού εδάφους.

**ΜΕΤΡΑ ΠΡΟΣΤΑΣΙΑΣ ΑΕΡΟΛΙΜΕΝΑ ΑΠΟ ΕΚΝΟΜΕΣ ΕΝΕΡΓΕΙΕΣ:** Αναφέρετε τις διαδικασίες που θα πρέπει να ακολουθηθούν μετά από τηλεφώνημα για ύπαρξη βόμβας σε συγκεκριμένη πτήση.

**ΚΑΝΟΝΕΣ ΑΣΦΑΛΕΙΑΣ ΣΤΟ ΧΩΡΟ ΤΟΥ ΑΕΡΟΔΡΟΜΙΟΥ:** Αναφέρετε τους κινδύνους από την λειτουργία των κινητήρων του αεροσκάφους στην περιοχή στάθμευσης αεροσκαφών.

**ΜΕΤΑΦΟΡΑ ΕΜΠΟΡΕΥΜΑΤΩΝ-CARGO:** Συμπλήρωση φορτωτικής για αερομεταφορά.

### **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 στοχοθεσίας 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.

### **B.5.4. Διπλώματα – Πιστοποιητικά – Βεβαιώσεις.**

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

Στους αποφοίτους της Ειδικότητας ..... 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 Μεταλκειακές 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.