

*Γενική Γραμματεία
Επαγγελματικής Εκπαίδευσης, Κατάρτισης &
Διά Βίου Μάθησης*

ΟΔΗΓΟΣ ΚΑΤΑΡΤΙΣΗΣ

Ειδικότητα: Στέλεχος Διοίκησης και Οικονομίας στον Τομέα του Τουρισμού

Κωδικός: 22-01-04-1

ΣΑΕΚ

Σεπτέμβριος 2024

Επικαιροποίηση 2025



**Επιχειρησιακό Πρόγραμμα
Ανάπτυξη Ανθρώπινου Δυναμικού,
Εκπαίδευση και Διά Βίου Μάθηση**
Με τη συγχρηματοδότηση της Ελλάδας και της Ευρωπαϊκής Ένωσης



**Συγγραφή Οδηγού Κατάρτισης
στην ειδικότητα:**

**«Στέλεχος Διοίκησης και Οικονομίας στον Τομέα
του Τουρισμού»**

Συγγραφική ομάδα

Κωνσταντίνος Τσαγκαράκης

Σοφοκλής Σκούλτσος

Στέφανος Οικονόμου

**Σύμβουλος μεθοδολογίας ανάπτυξης
του οδηγού κατάρτισης
Λυκούργος Σπυριδώνης**

Το περιεχόμενο του Οδηγού Κατάρτισης της ειδικότητας διαμορφώθηκε από τη συγγραφική ομάδα με βάση μεθοδολογικές προδιαγραφές και ειδικά πρότυπα που επεξεργάστηκε το ΚΑΝΕΠ/ΓΣΕΕ στο πλαίσιο της Πράξης «ΔΙΑΜΟΡΦΩΣΗ ΟΔΗΓΩΝ ΚΑΤΑΡΤΙΣΗΣ ΚΑΙ ΕΚΠΑΙΔΕΥΤΙΚΩΝ ΕΓΧΕΙΡΙΔΙΩΝ ΙΝΣΤΙΤΟΥΤΩΝ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΗΣ ΚΑΤΑΡΤΙΣΗΣ (ΙΕΚ)» (κωδικός ΟΠΣ [MIS] 5069281) του Επιχειρησιακού Προγράμματος «Ανάπτυξη Ανθρώπινου Δυναμικού, Εκπαίδευση και Διά Βίου Μάθηση 2014-2020», που υλοποιήθηκε από σύμπραξη των κοινωνικών εταίρων και, ειδικότερα, από το ΚΑΝΕΠ/ΓΣΕΕ (επικεφαλής εταίρος της κοινοπραξίας), το ΙΝΕ/ΓΣΕΕ, το ΙΜΕ/ΓΣΕΒΕΕ, το ΚΑΕΛΕ/ΕΣΕΕ, το ΙΝΣΕΤΕ, καθώς και από τον ΕΟΠΠΕΠ, και συγχρηματοδοτήθηκε από την Ελλάδα και την Ευρωπαϊκή Ένωση (ΕΚΤ).



**Επιχειρησιακό Πρόγραμμα
Ανάπτυξη Ανθρώπινου Δυναμικού,
Εκπαίδευση και Διά Βίου Μάθηση**
Με τη συγχρηματοδότηση της Ελλάδας και της Ευρωπαϊκής Ένωσης



Περιεχόμενα

1. Πρόλογος	7
2. Εισαγωγή.....	8
Μέρος Α΄ – ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΕΙΔΙΚΟΤΗΤΑΣ	10
1. Τίτλος της ειδικότητας και ομάδα προσανατολισμού	11
1.1 Τίτλος ειδικότητας.....	11
1.2. Ομάδα προσανατολισμού (επαγγελματικός τομέας)	11
2. Συνοπτική περιγραφή ειδικότητας.....	11
2.1. Ορισμός ειδικότητας	11
2.2. Αρμοδιότητες/Καθήκοντα	11
2.3. Προοπτικές απασχόλησης στον κλάδο ή τομέα	12
3. Προϋποθέσεις εγγραφής και διάρκεια προγράμματος κατάρτισης.....	13
3.1. Προϋποθέσεις εγγραφής	13
3.2. Διάρκεια προγράμματος κατάρτισης	13
4. Χορηγούμενοι τίτλοι – Βεβαιώσεις – Πιστοποιητικά.....	13
5. Κατατάξεις τίτλων επαγγελματικής εκπαίδευσης και κατάρτισης στην ειδικότητα	14
5.1 Κατάταξη στην ειδικότητα κατόχων διπλώματος άλλων ειδικοτήτων της ίδιας ομάδας προσανατολισμού	14
5.2 Κατάταξη των τίτλων της δευτεροβάθμιας επαγγελματικής εκπαίδευσης στην ειδικότητα	14
6. Πιστοποίηση αρχικής επαγγελματικής κατάρτισης αποφοίτων ΙΕΚ.....	15
7. Εθνικό Πλαίσιο Προσόντων	15
8. Πιστωτικές μονάδες.....	16
9. Επαγγελματικά δικαιώματα	17
10. Σχετική νομοθεσία	17
11. Πρόσθετες πηγές πληροφόρησης	18
Μέρος Β΄ – ΣΚΟΠΟΣ & ΠΡΟΣΔΟΚΩΜΕΝΑ ΜΑΘΗΣΙΑΚΑ ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ ΤΟΥ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΟΣ ΚΑΤΑΡΤΙΣΗΣ ΤΗΣ ΕΙΔΙΚΟΤΗΤΑΣ	20
1. Σκοπός του προγράμματος κατάρτισης της ειδικότητας	21
2. Προσδοκώμενα μαθησιακά αποτελέσματα του προγράμματος κατάρτισης	21
Μέρος Γ΄ – ΕΚΠΑΙΔΕΥΤΙΚΕΣ ΠΡΟΔΙΑΓΡΑΦΕΣ & ΑΝΑΛΥΤΙΚΟ ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΟ ΤΟΥ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΟΣ ΤΗΣ ΘΕΩΡΗΤΙΚΗΣ ΚΑΙ ΕΡΓΑΣΤΗΡΙΑΚΗΣ ΚΑΤΑΡΤΙΣΗΣ	24
Γ1 - ΑΝΑΛΥΤΙΚΟ ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΟ ΤΗΣ ΘΕΩΡΗΤΙΚΗΣ ΚΑΙ ΕΡΓΑΣΤΗΡΙΑΚΗΣ ΚΑΤΑΡΤΙΣΗΣ	25

1. Ωρολόγιο πρόγραμμα.....	25
2. Αναλυτικό περιεχόμενο προγράμματος θεωρητικής και εργαστηριακής κατάρτισης	28
2.1. ΕΞΑΜΗΝΟ Α'	28
2.1.Α. ΕΙΣΑΓΩΓΗ ΣΤΗΝ ΑΓΓΛΙΚΗ ΟΡΟΛΟΓΙΑ	28
2.1.Β. ΕΙΣΑΓΩΓΗ ΣΤΗ ΓΑΛΛΙΚΗ ΓΛΩΣΣΑ ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΩΝ ΓΡΑΦΕΙΩΝ	29
2.1.Β. ΒΑΣΙΚΕΣ ΑΡΧΕΣ ΤΟΥΡΙΣΜΟΥ.....	29
2.1.Γ. ΒΑΣΙΚΕΣ ΑΡΧΕΣ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ	30
2.1.Δ. ΒΑΣΙΚΕΣ ΑΡΧΕΣ ΟΡΓΑΝΩΣΗΣ ΚΑΙ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑΣ ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΟΥ ΓΡΑΦΕΙΟΥ.....	31
2.1.Ε. ΠΑΓΚΟΣΜΙΑ ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΗ ΓΕΩΓΡΑΦΙΑ	32
2.1.ΣΤ. ΕΛΛΗΝΙΚΟΣ ΠΟΛΙΤΙΣΜΟΣ.....	33
2.1.Ζ. ΨΗΦΙΑΚΕΣ ΔΕΞΙΟΤΗΤΕΣ ΚΑΙ ΧΡΗΣΗ ΥΠΟΛΟΓΙΣΤΗ	34
2.1.Η. ΠΡΑΚΤΙΚΗ ΕΦΑΡΜΟΓΗ ΣΤΗΝ ΕΙΔΙΚΟΤΗΤΑ Α'.....	35
2.2. ΕΞΑΜΗΝΟ Β'	36
2.2.Α. ΕΦΑΡΜΟΓΗ ΣΤΗΝ ΑΓΓΛΙΚΗ ΟΡΟΛΟΓΙΑ	36
2.2.Β. ΕΦΑΡΜΟΓΗ ΣΤΗ ΓΑΛΛΙΚΗ ΓΛΩΣΣΑ ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΩΝ ΓΡΑΦΕΙΩΝ	36
2.2.Γ. ΟΡΓΑΝΩΣΗ ΚΑΙ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑ ΤΜΗΜΑΤΟΣ ΕΙΣΕΡΧΟΜΕΝΟΥ ΚΑΙ ΕΞΕΡΧΟΜΕΝΟΥ ΤΟΥΡΙΣΜΟΥ	37
2.2.Δ. ΤΑΞΙΔΙΩΤΙΚΟΙ ΟΔΗΓΟΙ.....	38
2.2.Ε. ΔΗΜΙΟΥΡΓΙΑ ΚΑΙ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΟΥ ΠΑΚΕΤΟΥ	39
2.2.ΣΤ. ΣΥΓΧΡΟΝΑ ΚΑΝΑΛΙΑ ΔΙΑΝΟΜΗΣ ΣΤΟΝ ΤΟΥΡΙΣΜΟ	40
2.2.Ζ. ΓΡΑΠΤΗ ΚΑΙ ΠΡΟΦΟΡΙΚΗ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑ ΣΤΟ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΟ ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝ.....	41
2.2.Η. ΑΕΡΟΜΕΤΑΦΟΡΕΣ ΚΑΙ ΔΙΕΘΝΕΙΣ ΣΧΕΣΕΙΣ	42
2.2.Θ. ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΗΣ ΝΟΜΟΘΕΣΙΑΣ ΚΑΙ ΕΜΠΟΡΙΚΟΥ ΔΙΚΑΙΟΥ	42
2.2.Ι. ΠΡΑΚΤΙΚΗ ΕΦΑΡΜΟΓΗ ΣΤΗΝ ΕΙΔΙΚΟΤΗΤΑ Β'	43
2.3. ΕΞΑΜΗΝΟ Γ'	44
2.3.Α. ΕΙΣΑΓΩΓΗ ΣΤΗΝ ΑΓΓΛΙΚΗ ΓΛΩΣΣΑ ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΟΥ ΓΡΑΦΕΙΟΥ.....	44
2.3.Β. ΕΙΣΑΓΩΓΗ ΣΤΗ ΓΕΡΜΑΝΙΚΗ ΓΛΩΣΣΑ ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΟΥ ΓΡΑΦΕΙΟΥ	45
2.1.Γ. ΟΡΓΑΝΩΣΗ ΚΑΙ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑ ΤΜΗΜΑΤΟΣ ΕΚΔΟΣΗΣ ΕΙΣΙΤΗΡΙΩΝ	46
2.3.Δ. ΕΙΣΑΓΩΓΗ ΣΤΟΥΣ ΑΕΡΟΠΟΡΙΚΟΥΣ ΝΑΥΛΟΥΣ.....	47
2.3.Ε. ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΟ ΜΑΡΚΕΤΙΝΓΚ	48
2.1.ΣΤ. ΕΙΣΑΓΩΓΗ ΣΤΗΝ ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗ ΠΕΛΑΤΩΝ.....	49
2.3.Ζ. ΒΑΣΙΚΕΣ ΑΡΧΕΣ ΛΟΓΙΣΤΙΚΗΣ.....	50

2.3.Η. ΑΕΙΦΟΡΙΑ ΚΑΙ ΒΙΩΣΙΜΟΤΗΤΑ ΣΤΟΝ ΤΟΥΡΙΣΜΟ	51
2.3.Θ. ΕΠΙΧΕΙΡΗΜΑΤΙΚΟΤΗΤΑ ΣΤΟΝ ΤΟΥΡΙΣΜΟ	52
2.3.Ι. ΠΡΑΚΤΙΚΗ ΕΦΑΡΜΟΓΗ ΣΤΗΝ ΕΙΔΙΚΟΤΗΤΑ Γ'	53
2.4. ΕΞΑΜΗΝΟ Δ'	54
2.4.Α. ΕΦΑΡΜΟΓΗ ΣΤΗΝ ΑΓΓΛΙΚΗ ΓΛΩΣΣΑ ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΟΥ ΓΡΑΦΕΙΟΥ	54
2.4.Β. ΕΦΑΡΜΟΓΗ ΣΤΗ ΓΕΡΜΑΝΙΚΗ ΓΛΩΣΣΑ ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΟΥ ΓΡΑΦΕΙΟΥ	55
2.4.Γ. ΟΡΓΑΝΩΣΗ ΚΑΙ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑ ΤΜΗΜΑΤΩΝ ΕΙΔΙΚΩΝ ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΩΝ ΠΡΟΪΟΝΤΩΝ	56
2.4.Δ. ΑΕΡΟΠΟΡΙΚΟΙ ΝΑΥΛΟΙ ΚΑΙ ΕΚΔΟΣΗ ΕΙΣΙΤΗΡΙΩΝ	57
2.4.Ε. ΨΗΦΙΑΚΟ ΜΑΡΚΕΤΙΝΓΚ ΚΑΙ ΠΩΛΗΣΕΙΣ ΣΤΟΝ ΤΟΥΡΙΣΜΟ	58
2.4.ΣΤ. ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΚΡΙΣΕΩΝ ΣΤΟΝ ΤΟΥΡΙΣΜΟ	59
2.4.Ζ. ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗ ΠΕΛΑΤΩΝ ΣΤΟΝ ΤΟΥΡΙΣΜΟ	60
2.4.Η. ΣΥΣΤΗΜΑΤΑ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑΣ ΓΡΑΦΕΙΟΥ (FRONT/BACK OFFICE)	61
2.4.Θ. ΠΡΑΚΤΙΚΗ ΕΦΑΡΜΟΓΗ ΣΤΗΝ ΕΙΔΙΚΟΤΗΤΑ Δ'	62
Γ2 – ΕΚΠΑΙΔΕΥΤΙΚΕΣ ΠΡΟΔΙΑΓΡΑΦΕΣ ΤΟΥ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΟΣ ΘΕΩΡΗΤΙΚΗΣ ΚΑΙ ΕΡΓΑΣΤΗΡΙΑΚΗΣ ΚΑΤΑΡΤΙΣΗΣ	63
1. Αναγκαίος και επιθυμητός εξοπλισμός και μέσα διδασκαλίας	63
1.1. Θεωρητική κατάρτιση	63
1.2. Εργαστήρια	63
2. Διδακτική μεθοδολογία	64
3. Υγεία και ασφάλεια κατά τη διάρκεια της κατάρτισης	65
3.1. Βασικοί κανόνες υγείας και ασφάλειας	66
3.2. Μέσα ατομικής προστασίας	66
Μέρος Δ' – ΠΡΟΔΙΑΓΡΑΦΕΣ ΥΛΟΠΟΙΗΣΗΣ ΠΡΑΚΤΙΚΗΣ ΑΣΚΗΣΗΣ	68
1. Ο θεσμός της πρακτικής άσκησης	69
2. Οδηγίες για τον/την πρακτικά ασκούμενο/η	70
2.1. Προϋποθέσεις εγγραφής στο πρόγραμμα πρακτικής άσκησης	70
2.2. Δικαιώματα και υποχρεώσεις του/της πρακτικά ασκούμενου/ης	71
2.3. Φορείς υλοποίησης πρακτικής άσκησης	72
3. Οδηγίες για τους/τις εργοδότες/τριες που προσφέρουν θέση πρακτικής άσκησης	73
4. Ο ρόλος του/της εκπαιδευτή/τριας της πρακτικής άσκησης	74
5. Ενόητες προσδοκώμενων μαθησιακών αποτελεσμάτων της πρακτικής άσκησης	75

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ: Προφίλ εκπαιδευτών/τριών	80
ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ	93
Α. Βιβλιογραφικές αναφορές σχετικές με την ειδικότητα	93
Β. Βιβλιογραφικές αναφορές σχετικές με τη μεθοδολογία ανάπτυξης των Οδηγών Κατάρτισης.....	95
Γ. Σχετική εθνική νομοθεσία.....	96



**Επιχειρησιακό Πρόγραμμα
Ανάπτυξη Ανθρώπινου Δυναμικού,
Εκπαίδευση και Διά Βίου Μάθηση**
Με τη συγχρηματοδότηση της Ελλάδας και της Ευρωπαϊκής Ένωσης



1. Πρόλογος

Ο Οδηγός Κατάρτισης της ειδικότητας «Στέλεχος Διοίκησης και Οικονομίας στον Τομέα του Τουρισμού» αναπτύχθηκε στο πλαίσιο της Πράξης «ΔΙΑΜΟΡΦΩΣΗ ΟΔΗΓΩΝ ΚΑΤΑΡΤΙΣΗΣ ΚΑΙ ΕΚΠΑΙΔΕΥΤΙΚΩΝ ΕΓΧΕΙΡΙΔΙΩΝ ΙΝΣΤΙΤΟΥΤΩΝ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΗΣ ΚΑΤΑΡΤΙΣΗΣ (ΙΕΚ)» (κωδικός ΟΠΣ [MIS] 5069281) του Επιχειρησιακού Προγράμματος «Ανάπτυξη Ανθρώπινου Δυναμικού, Εκπαίδευση και Διά Βίου Μάθηση 2014-2020», που υλοποιήθηκε από σύμπραξη των κοινωνικών εταίρων και, ειδικότερα, από το ΚΑΝΕΠ/ΓΣΕΕ (επικεφαλής εταίρος της κοινοπραξίας), το ΙΝΕ/ΓΣΕΕ, το ΙΜΕ/ΓΣΕΒΕΕ, το ΚΑΕΛΕ/ΕΣΕΕ, το ΙΝΣΕΤΕ, καθώς και από τον ΕΟΠΠΕΠ, και συγχρηματοδοτήθηκε από την Ελλάδα και την Ευρωπαϊκή Ένωση (ΕΚΤ).

Το έργο αυτό αποτέλεσε μια ολοκληρωμένη παρέμβαση για τη βελτίωση και ενίσχυση του θεσμού της αρχικής επαγγελματικής κατάρτισης σε μια περίοδο κατά την οποία, περισσότερο από ποτέ, το αίτημα της διασύνδεσής του με την αγορά εργασίας είναι επιτακτικό και επίκαιρο. Ιδιαίτερα, μετά τη μακρά περίοδο οικονομικής κρίσης και ύφεσης την οποία αντιμετώπισε η ελληνική κοινωνία αλλά και τις συνέπειες από την πανδημική κρίση Covid-19, οι αναδυόμενες προκλήσεις καθιστούν αναγκαία στοχευμένα μέτρα εκσυγχρονισμού του. Το συγκεκριμένο έργο αποτέλεσε συστηματική προσπάθεια αντιμετώπισης χρόνιων αδυναμιών του πεδίου, αναβάθμισης του επιπέδου των παρεχόμενων γνώσεων, των δεξιοτήτων και των ικανοτήτων, καθώς και βελτίωσης των μαθησιακών αποτελεσμάτων που απορρέουν από την επαγγελματική κατάρτιση σε συγκεκριμένες ειδικότητες.

Καθώς εμπερικλείει μια καινοτόμα δέσμη αλληλοσυμπληρούμενων δράσεων, μεθόδων και πρακτικών, επιδίωξε να συμβάλει με πολλαπλασιαστικό τρόπο στην ενίσχυση της ποιότητας και της αποτελεσματικότητας του πεδίου της αρχικής επαγγελματικής κατάρτισης. Ειδικότερα, στο πλαίσιο του έργου:

- Διεξήχθη ποιοτική έρευνα με στόχο τη διερεύνηση των χαρακτηριστικών και της δυναμικής που διέπει το πεδίο της αρχικής επαγγελματικής κατάρτισης στη χώρα μας και στον ευρωπαϊκό χώρο, με στόχο τη διαμόρφωση σχετικών προτάσεων πολιτικής.
- Αναπτύχθηκαν:
 - Επικαιροποιημένοι «Οδηγοί Κατάρτισης» για εκατόν τριάντα (130) ειδικότητες αρχικής κατάρτισης.
 - Αντίστοιχα Εκπαιδευτικά Εγχειρίδια, για την υποστήριξη της κατάρτισης/εκπαίδευσης των σπουδαστών/τριών.
 - Συναφείς Τράπεζες Θεμάτων για κάθε ειδικότητα.
- Το σύνολο των παραπάνω στηρίχθηκε σε ένα ενιαίο μεθοδολογικό πλαίσιο, μέσω του οποίου επιδιώχθηκε η σύνδεση της κοινωνικής εμπειρίας της εργασίας, της εκπαίδευσης και της πιστοποίησής της, λαμβάνοντας υπόψη του το ισχύον θεσμικό πλαίσιο, καθώς και τις ιδιαιτερότητες του πεδίου της αρχικής επαγγελματικής κατάρτισης.



Επιχειρησιακό Πρόγραμμα
Ανάπτυξη Ανθρώπινου Δυναμικού,
Εκπαίδευση και Διά Βίου Μάθηση
Με τη συγχρηματοδότηση της Ελλάδας και της Ευρωπαϊκής Ένωσης



- Τέλος, με γνώμονα την ενίσχυση της θετικής επενέργειας του έργου σε θεσμικό επίπεδο, αναπτύχθηκε μια μεθοδολογία ευέλικτης, τακτικής περιοδικής επανεξέτασης και επικαιροποίησης των περιεχομένων των Οδηγών Κατάρτισης, των Εγχειριδίων και των Τραπεζών Θεμάτων, έτσι ώστε αυτά να βρίσκονται –κατά το δυνατόν– σε αντιστοιχία με τα νέα τεχνολογικά, οργανωσιακά, εργασιακά, περιβαλλοντικά, κοινωνικά και οικονομικά δεδομένα και με τις ανάγκες της αγοράς εργασίας και των εκπαιδευομένων.

2. Εισαγωγή

Στόχος του παρόντος εγχειριδίου είναι η περιγραφή των εκπαιδευτικών και λοιπών προδιαγραφών υλοποίησης ενός προγράμματος αρχικής επαγγελματικής κατάρτισης στην ειδικότητα «Στέλεχος Διοίκησης και Οικονομίας στον Τομέα του Τουρισμού» και η ενημέρωση του συνόλου των συντελεστών του, λαμβάνοντας υπόψη τα περιεχόμενα των καθηκόντων και τις ιδιαιτερότητές της, καθώς και τους ισχύοντες θεσμικούς περιορισμούς του πεδίου.

Απευθύνεται κυρίως στα στελέχη σχεδιασμού, στους/στις εκπαιδευτές/τριες των προγραμμάτων, καθώς και στους σχετικούς φορείς υλοποίησής τους – στα Ινστιτούτα Επαγγελματικής Κατάρτισης. Επιπλέον, αποτελεί ένα χρήσιμο εγχειρίδιο για τους/τις εκπαιδευόμενους/ες αλλά και για το σύνολο των υπόλοιπων δυνάμει συντελεστών ενός προγράμματος αρχικής επαγγελματικής κατάρτισης, ιδιαίτερα για όσους/ες συμμετέχουν στην υλοποίηση της πρακτικής άσκησης/μαθητείας.

Ο Οδηγός αυτός αποτελεί μια συστηματική βάση η οποία περιλαμβάνει σημαντικές πληροφορίες για την κατανόηση του ίδιου του πεδίου της συγκεκριμένης ειδικότητας αλλά και των απαραίτητων προϋποθέσεων για τον σχεδιασμό, την υλοποίηση και την αξιολόγηση ενός οποιουδήποτε προγράμματος που στοχεύει στην ποιοτική και αποτελεσματική κατάρτιση μιας ομάδας εκπαιδευομένων.

Στην κατεύθυνση αυτή, για το κάθε πρόγραμμα αρχικής επαγγελματικής κατάρτισης το οποίο δύναται να υλοποιηθεί, είναι απαραίτητο να ληφθούν συστηματικά υπόψη τα εκπαιδευτικά περιεχόμενα αλλά και οι μεθοδολογικές προδιαγραφές που περιλαμβάνονται.

Ειδικότερα, ο Οδηγός Κατάρτισης αποτελείται από τέσσερα (Α'-Δ') Μέρη.

- Το Α' Μέρος παρέχει όλες τις πληροφορίες που αφορούν την περιγραφή της ειδικότητας, τόσο ως ενεργό πεδίο εργασιακής εμπειρίας όσο και ως πεδίο υλοποίησης σχετικών προγραμμάτων αρχικής επαγγελματικής κατάρτισης.

Περιλαμβάνει την περιγραφή της ειδικότητας, των βασικών εργασιακών καθηκόντων της και των προοπτικών απασχόλησης σε αυτήν, τη σχετική νομοθεσία και τα αναγνωρισμένα επαγγελματικά της δικαιώματα, τις ισχύουσες αντιστοιχίσεις της, τις προϋποθέσεις εγγραφής και τη διάρκεια κατάρτισης των υλοποιούμενων προγραμμάτων, τις κατατάξεις εγγραφής άλλων τίτλων επαγγελματικής εκπαίδευσης και κατάρτισης στην ειδικότητα, καθώς και την κατάταξη του προγράμματος στο Εθνικό

Πλαίσιο Προσόντων, συνοδευόμενα από την παράθεση προτεινόμενων πηγών πληροφόρησης για την ειδικότητα.

- Το Β΄ Μέρος επικεντρώνεται στον καθορισμό των ευρύτερων αλλά και των επιμέρους ενότητων προσδοκώμενων μαθησιακών αποτελεσμάτων του προγράμματος κατάρτισης.

Αναφέρεται στις δραστηριότητες που θα είναι σε θέση να επιτελέσουν οι εκπαιδευόμενοι/ες μετά το πέρας της συνολικής κατάρτισής τους στη συγκεκριμένη ειδικότητα.

- Το Γ΄ Μέρος εστιάζεται στο περιεχόμενο και στη διάρθρωση του προγράμματος θεωρητικής και εργαστηριακής κατάρτισης, καθώς και στις εκπαιδευτικές προδιαγραφές της υλοποίησής του.

Περιλαμβάνει το ωρολόγιο πρόγραμμα, καθώς και την περίληψη, τους εκπαιδευτικούς στόχους και τις ώρες διδασκαλίας ανά εβδομάδα της κάθε μαθησιακής ενότητας. Επιπλέον, αναφέρεται σε μια σειρά άλλων προδιαγραφών, όπως στον αναγκαίο εξοπλισμό, στους απαραίτητους κανόνες υγείας και ασφάλειας, στην προτεινόμενη διδακτική μεθοδολογία.

- Το Δ΄ Μέρος εστιάζεται στην περιγραφή του περιεχομένου, των χαρακτηριστικών και των προδιαγραφών υλοποίησης της πρακτικής άσκησης.

Περιλαμβάνεται η περιγραφή του θεσμού της πρακτικής άσκησης και παρέχονται χρήσιμες οδηγίες για τους/τις εκπαιδευόμενους/ες, τους/τις εργοδότες/τριες και τους/τις εκπαιδευτές/τριες στον χώρο εργασίας. Στα περιεχόμενα συγκαταλέγονται, επίσης, οι ενότητες μαθησιακών αποτελεσμάτων της πρακτικής άσκησης.

Τέλος, στο παράρτημα του Οδηγού Κατάρτισης περιλαμβάνεται το προσήκον, ανά μαθησιακή ενότητα, προφίλ εκπαιδευτών/τριών.

Οι Οδηγοί Κατάρτισης ολοκληρώθηκαν σε συνεργασία με τη Γενική Γραμματεία Επαγγελματικής Εκπαίδευσης, Κατάρτισης & Διά Βίου Μάθησης και ιδιαίτερα με τους Όλγα Καφετζοπούλου, Δημήτρη Σουλιώτη και Αθανάσιο Τσαγκατάκη. Στηρίχθηκαν σε ένα σύνολο πηγών και κειμένων αναφοράς, συμπεριλαμβανομένων των προηγούμενων Οδηγών Κατάρτισης (σπουδών) των ειδικοτήτων, καθώς και σε μια ειδικά προσαρμοσμένη μεθοδολογία ανάπτυξης των Οδηγών Κατάρτισης. Για τη σύνταξή τους συνεργάστηκαν οι Ρένα Βαρβιτσιώτη, Χρήστος Γούλας, Ελένη Θεοδωρή, Ιάκωβος Καρατράσογλου, Κωνσταντίνος Μαρκίδης, Δέσποινα Μπαμπανέλου και Παναγιώτης Νάτσης.

Μέρος Α' – ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΕΙΔΙΚΟΤΗΤΑΣ



**Επιχειρησιακό Πρόγραμμα
Ανάπτυξη Ανθρώπινου Δυναμικού,
Εκπαίδευση και Διά Βίου Μάθηση**
Με τη συγχρηματοδότηση της Ελλάδας και της Ευρωπαϊκής Ένωσης



1. Τίτλος της ειδικότητας και ομάδα προσανατολισμού

1.1 Τίτλος ειδικότητας

Το «Στέλεχος Διοίκησης και Οικονομίας στον Τομέα του Τουρισμού» αντιστοιχεί στον τίτλο «Στέλεχος Διοίκησης και Οικονομίας στον Τομέα του Τουρισμού» με βάση το ΦΕΚ 2827/Β΄/2013.

<https://www.e-nomothesia.gr/kat-ekpaideuse/ekpaideuse-ekpaideutika-progr/stelhos-dioikhsis-oikonomias-ekpa/decision-2827-2013.html>

1.2. Ομάδα προσανατολισμού (επαγγελματικός τομέας)

Η ειδικότητα ανήκει στην ομάδα προσανατολισμού: «Διοίκησης και Οικονομίας» και στον τομέα: «Διοίκησης και Οικονομίας».

2. Συνοπτική περιγραφή ειδικότητας

2.1. Ορισμός ειδικότητας

Το «Στέλεχος Διοίκησης και Οικονομίας στον Τομέα του Τουρισμού», με τις εξειδικευμένες γνώσεις και δεξιότητες τις οποίες έχει αποκτήσει κατά την εκπαίδευσή του, θα είναι σε θέση να δραστηριοποιηθεί σε ένα ευρύ φάσμα τουριστικών επιχειρήσεων, φορέων, οργανισμών. Σκοπός είναι η ανάληψη της διεκπεραίωσης, στο πλαίσιο μιας οργανωτικής ιεραρχικής δομής και μέσω προκαθορισμένων οδηγιών και διαδικασιών, μέρος ή συνόλου τουριστικών υπηρεσιών συμβάλλοντας στην αποτελεσματική λειτουργία της επιχείρησης.

2.2. Αρμοδιότητες/Καθήκοντα

Το «Στέλεχος Διοίκησης και Οικονομίας στον Τομέα του Τουρισμού» ασκεί (ενδεικτικά και όχι περιοριστικά) τις παρακάτω αρμοδιότητες/καθήκοντα:

- Παρέχει τουριστικές υπηρεσίες προς μεμονωμένους/ες ταξιδιώτες/ισσες (individuals) ή οργανωμένες ομάδες ταξιδιωτών/ισσών (groups).
- Παρέχει πληροφορίες για ταξίδια στο εσωτερικό και εξωτερικό.
- Συμβάλλει στη σύνταξη πακέτων επαγγελματικού τουρισμού (Meetings, Incentives, Conferences, Exhibitions tourism and travel – MICE tourism and travel).
- Προωθεί τουριστικές υπηρεσίες εναλλακτικών μορφών τουρισμού.
- Εντοπίζει πελάτες/ισσες τουριστικών επιχειρήσεων και παρέχει πληροφορίες σχετικά με τουριστικές και ταξιδιωτικές υπηρεσίες και προϊόντα.
- Πραγματοποιεί κρατήσεις πολλαπλών ή μεμονωμένων τουριστικών και ταξιδιωτικών προϊόντων και υπηρεσιών.

- Πραγματοποιεί πωλήσεις τουριστικών και ταξιδιωτικών προϊόντων και υπηρεσιών με τη βοήθεια ηλεκτρονικών μέσων (π.χ. Global Distribution Systems, εφαρμογές διαδικτύου, ηλεκτρονικού καταστήματος κ.ά.).
- Συμμετέχει στην ανάπτυξη και εφαρμογή προωθητικών ενεργειών τουριστικών προϊόντων και υπηρεσιών στο διαδίκτυο.
- Παρακολουθεί στατιστικά στοιχεία της εταιρικής ιστοσελίδας και των σελίδων κοινωνικής δικτύωσης.

2.3. Προοπτικές απασχόλησης στον κλάδο ή τομέα

Ο/Η κάτοχος διπλώματος της ειδικότητας «Στέλεχος Διοίκησης και Οικονομίας στον Τομέα του Τουρισμού» μπορεί να εργαστεί σε όλο το φάσμα των γραφείων παροχής ταξιδιωτικών υπηρεσιών όπως, για παράδειγμα, στα εξής είδη τουριστικών γραφείων: «διανομείς» τουριστικών υπηρεσιών, «παραγωγοί» τουριστικών υπηρεσιών, «υποδοχής» (ground operator), γενικού τουρισμού, εσωτερικού τουρισμού, εισερχόμενου τουρισμού (incoming), εξερχόμενου τουρισμού (outgoing), ειδικών μορφών τουρισμού, γραφεία με δυνατότητα έκδοσης αεροπορικών εισιτηρίων εξωτερικού (IATA approved), χωρίς δυνατότητα έκδοσης αεροπορικών εισιτηρίων (IATA non-approved), ακτοπλοϊκά πρακτορεία, γραφεία έκδοσης οδικών και σιδηροδρομικών εισιτηρίων, γραφεία επαγγελματικού τουρισμού, διαδικτυακά γραφεία (OTA: online travel agencies) και, τέλος, γραφεία εναλλακτικού τουρισμού.

Υπάρχει επίσης η δυνατότητα σε απασχόληση σε μεγάλους τουριστικούς οργανισμούς (tour operators) και σε γραφεία οδικών μεταφορών τα οποία αναλαμβάνουν μετακινήσεις με τουριστικά λεωφορεία, καθώς επίσης και σε γραφεία ενοικιάσεως οχημάτων.

Εκτός από μεμονωμένες επιχειρήσεις, οι απόφοιτοι/ες της ειδικότητας μπορούν να εργαστούν ως διοικητικοί/ές υπάλληλοι σε συλλογικούς φορείς του τουριστικού-ταξιδιωτικού ιδιωτικού τομέα στην περίπτωση κατά την οποία απασχολούν προσωπικό. Πρόκειται για ενώσεις επαγγελματιών και ενώσεις τουριστικών επιχειρήσεων οι οποίες σχετίζονται με το αντικείμενο των σπουδών του τμήματος. Τέτοιοι φορείς είναι, για παράδειγμα, ο Σύνδεσμος Ελλήνων Οργανωτών Εκθέσεων και Συνεδρίων (Hellenic Association of Professional Congress Organizers), οργανισμός ο οποίος έχει ως κύρια επιδίωξη τη θεσμική συνάντηση των επαγγελματιών διοργανωτών συνεδρίων και επιχειρήσεων από όλο το εύρος υπηρεσιών και προϊόντων της συνεδριακής αγοράς και την εκπροσώπησή τους.

Σε ό,τι αφορά τις μη ταξιδιωτικές επιχειρήσεις, ο/η απόφοιτος/η της ειδικότητας έχει τη δυνατότητα να εργαστεί σε γραφεία διοργάνωσης συνεδρίων και επαγγελματικών συναντήσεων εν γένει, σε γραφεία ναύλωσης σκαφών αναψυχής, καθώς και σε εταιρείες παροχής υπηρεσιών για σκάφη αναψυχής. Υπάρχει ακόμα η δυνατότητα εργασίας σε γραφεία διοργάνωσης εκδρομών, σε κρατήσεις εισιτηρίων θεαμάτων και κρουαζιέρων καθώς και σε γραφεία υπηρεσιών αεροδρομίου.



**Επιχειρησιακό Πρόγραμμα
Ανάπτυξη Ανθρώπινου Δυναμικού,
Εκπαίδευση και Διά Βίου Μάθηση**
Με τη συγχρηματοδότηση της Ελλάδας και της Ευρωπαϊκής Ένωσης



Εκτός από την απασχόληση στον ιδιωτικό τομέα, υπάρχει η δυνατότητα απασχόλησης σε τουριστικούς φορείς της κεντρικής δημόσιας διοίκησης, της τοπικής αυτοδιοίκησης και σε επιμελητήρια.

3. Προϋποθέσεις εγγραφής και διάρκεια προγράμματος κατάρτισης

3.1. Προϋποθέσεις εγγραφής

Προϋπόθεση εγγραφής των ενδιαφερομένων είναι να είναι κάτοχοι απολυτήριων τίτλων εκπαιδευτικών μονάδων της δευτεροβάθμιας εκπαίδευσης, ως ακολούθως: Γενικό Λύκειο (ΓΕΛ), Επαγγελματικό Λύκειο (ΕΠΑΛ), Τεχνικό Επαγγελματικό Λύκειο (ΤΕΛ), Ενιαίο Πολυκλαδικό Λύκειο (ΕΠΛ), Τεχνικό Επαγγελματικό Εκπαιδευτήριο (ΤΕΕ) Β' κύκλου σπουδών, καθώς και οι ισότιμοι προς τους προαναφερόμενους τίτλους.

Οι γενικές προϋποθέσεις εγγραφής στα ΙΕΚ ρυθμίζονται στον εκάστοτε ισχύοντα «Κανονισμό Λειτουργίας Ινστιτούτων Επαγγελματικής Κατάρτισης (ΙΕΚ)».

3.2. Διάρκεια προγράμματος κατάρτισης

Η επαγγελματική κατάρτιση στα ΙΕΚ ξεκινά κατά το χειμερινό ή το εαρινό εξάμηνο, διαρκεί κατ' ελάχιστον τέσσερα (4) εξάμηνα και δεν δύναται να υπερβαίνει τα πέντε (5) συνολικά εξάμηνα θεωρητικής και εργαστηριακής κατάρτισης, συμπεριλαμβανομένης σε αυτά της περιόδου πρακτικής άσκησης ή μαθητείας.

Η συνολική διάρκεια της κατάρτισης που υλοποιείται στο ΙΕΚ είναι 1.200 ώρες, ενώ της πρακτικής άσκησης είναι 960 ώρες.

4. Χορηγούμενοι τίτλοι – Βεβαιώσεις – Πιστοποιητικά

Οι απόφοιτοι των ΙΕΚ, μετά την επιτυχή ολοκλήρωση της κατάρτισής τους, λαμβάνουν Βεβαίωση Επαγγελματικής Κατάρτισης (ΒΕΚ) και μετά την επιτυχή συμμετοχή τους στις εξετάσεις πιστοποίησης αρχικής επαγγελματικής κατάρτισης που διενεργεί ο Εθνικός Οργανισμός Πιστοποίησης Προσόντων και Επαγγελματικού Προσανατολισμού (ΕΟΠΠΕΠ) λαμβάνουν Δίπλωμα Ειδικότητας της Επαγγελματικής Εκπαίδευσης και Κατάρτισης επιπέδου πέντε (5). Οι απόφοιτοι των ΙΕΚ οι οποίοι/ες πέτυχαν στις εξετάσεις πιστοποίησης αρχικής επαγγελματικής κατάρτισης που διενεργεί ο ΕΟΠΠΕΠ, μέχρι την έκδοση του διπλώματος, λαμβάνουν Βεβαίωση Πιστοποίησης Επαγγελματικής Κατάρτισης.



**Επιχειρησιακό Πρόγραμμα
Ανάπτυξη Ανθρώπινου Δυναμικού,
Εκπαίδευση και Διά Βίου Μάθηση**
Με τη συγχρηματοδότηση της Ελλάδας και της Ευρωπαϊκής Ένωσης



5. Κατατάξεις τίτλων επαγγελματικής εκπαίδευσης και κατάρτισης στην ειδικότητα

5.1 Κατάταξη στην ειδικότητα κατόχων διπλώματος άλλων ειδικοτήτων της ίδιας ομάδας προσανατολισμού

Η κατάταξη της συγκεκριμένης περίπτωσης πραγματοποιείται σύμφωνα με το άρθρο 25 του Ν. 4763/2020 (ΦΕΚ 254/Α') και του άρθρου 8 της με Αριθμ. Κ5/160259/15-12-2021 (ΦΕΚ 5837/Β') απόφασης του/της Γενικού/ής Γραμματέα/έως Επαγγελματικής Εκπαίδευσης, Κατάρτισης, Διά Βίου Μάθησης και Νεολαίας.

Ειδικότερα: α) Οι κάτοχοι ΒΕΚ των ΙΕΚ και του Μεταλυκειακού Έτους-Τάξης Μαθητείας δύνανται να κατατάσσονται σε συναφείς ειδικότητες των ΙΕΚ με απαλλαγή από τα μαθήματα τα οποία ήδη έχουν διδαχθεί, ή να κατατάσσονται σε εξάμηνο πέραν του Α' και σε συναφείς ειδικότητες ΙΕΚ σύμφωνα με τους Οδηγούς Κατάρτισης και ύστερα από έγκριση του/της Προϊσταμένου/ης της Διεύθυνσης Εφαρμογής Επαγγελματικής Κατάρτισης της ΓΓΕΕΚΔΒΜ & Ν. Για τον λόγο αυτόν, υποβάλλουν σχετική αίτηση στο ΙΕΚ στο οποίο επιθυμούν να φοιτήσουν από την 1η έως τη 15η Σεπτεμβρίου κάθε έτους, συνοδευόμενη από έγγραφο ταυτοποίησης και τη Βεβαίωση Επαγγελματικής Κατάρτισης που κατέχουν. β) Σε περίπτωση που ο/η υποψήφιος/α κατατάσσεται σε εξάμηνο που δεν λειτουργεί την τρέχουσα περίοδο κατάρτισης, διατηρεί το δικαίωμα εγγραφής στο εξάμηνο της ειδικότητας στην οποία κατατάχθηκε.

Πλέον, υπάρχει δυνατότητα εισόδου σε ΙΕΚ μέσω πανελλαδικών εξετάσεων. Κάθε υποψήφιος/α μπορεί να δηλώσει, παράλληλα με τα τμήματα ΑΕΙ της προτίμησής του/της, τα τμήματα ΙΕΚ στα οποία θα επιθυμούσε εισαγωγή. Το έγγραφο το οποίο καλείται να συμπληρώσει ο/η υποψήφιος/α λέγεται «Παράλληλο μηχανογραφικό» (ΦΕΚ 2662/Β'/2022, αριθμός απόφασης: Αριθμ. Κ5/63547).

5.2 Κατάταξη των τίτλων της δευτεροβάθμιας επαγγελματικής εκπαίδευσης στην ειδικότητα

Η κατάταξη αποφοίτων της δευτεροβάθμιας επαγγελματικής εκπαίδευσης πραγματοποιείται σύμφωνα με το άρθρο 25 του Ν. 4763/2020 (ΦΕΚ 254/Α').

Ειδικότερα: α) Η κατάρτιση των αποφοίτων της δευτεροβάθμιας επαγγελματικής εκπαίδευσης (ΕΠΑΛ), καθώς και των κατόχων ισότιμων τίτλων επαγγελματικής εκπαίδευσης, διαρκεί σε ΙΕΚ από δύο (2) μέχρι τρία (3) εξάμηνα, συμπεριλαμβανομένης σε αυτά περιόδου πρακτικής άσκησης ή μαθητείας, εφόσον πρόκειται για τίτλο σε ειδικότητα του επαγγελματικού τομέα από τον οποίο αποφοίτησαν από το ΕΠΑΛ ή ισότιμη δομή δευτεροβάθμιας επαγγελματικής εκπαίδευσης. β) Με απόφαση του Γενικού Γραμματέα ΕΕΚΔΒΜ & Ν (σύμφωνα με την παρ. 18, άρθρο 34 του Ν. 4763/2020)



καθορίζονται οι αντιστοιχίες ανά ειδικότητα για την εγγραφή σε ΙΕΚ από ΕΠΑΛ και κάθε άλλο ειδικότερο θέμα.¹

6. Πιστοποίηση αρχικής επαγγελματικής κατάρτισης αποφοίτων ΙΕΚ

Η διαδικασία πιστοποίησης αρχικής επαγγελματικής κατάρτισης αποφοίτων Ινστιτούτων Επαγγελματικής Κατάρτισης (ΙΕΚ) της ειδικότητας «Στέλεχος Διοίκησης και Οικονομίας στον Τομέα του Τουρισμού» διεξάγεται σύμφωνα με τα οριζόμενα στις διατάξεις της αριθμ. 2944/2014 Κοινής Υπουργικής Απόφασης Οικονομικών και Παιδείας και Θρησκευμάτων (ΦΕΚ 1098/Β΄/2014), όπως ισχύει, η οποία εκδόθηκε βάσει της διάταξης της παρ. 5 του άρθρου 25 του Ν. 4186/2013 (ΦΕΚ 193/Α΄/2013), όπως τροποποιήθηκε με τη διάταξη της παρ. 1 του άρθρου 11 του Ν. 4229/2014 (ΦΕΚ 8/Α΄/2014) και ισχύει. Το εξεταστικό σύστημα καθώς και η Τράπεζα Θεμάτων υιοθετούν τις αρχές του διεθνούς προτύπου EN ISO/IEC 17024 ως προς την εγκυρότητα, την αξιοπιστία και την αντικειμενικότητα.

7. Εθνικό Πλαίσιο Προσόντων

Το «Εθνικό Πλαίσιο Προσόντων» κατατάσσει τους τίτλους σπουδών που αποκτώνται στη χώρα σε οκτώ (8) Επίπεδα. Το Δίπλωμα Επαγγελματικής Ειδικότητας, Εκπαίδευσης και Κατάρτισης που χορηγείται στους/στις αποφοίτους ΙΕΚ, ύστερα από πιστοποίηση, αντιστοιχεί στο πέμπτο (5ο) από τα οκτώ (8) επίπεδα.

Τα επίπεδα των τίτλων σπουδών που χορηγούν τα ελληνικά εκπαιδευτικά ιδρύματα και η αντιστοιχισή τους με το Ευρωπαϊκό Πλαίσιο Προσόντων είναι τα παρακάτω:

Πίνακας 1. Τύποι προσόντων

¹ Η υπάρχουσα απόφαση για την κατάταξη των αποφοίτων δευτεροβάθμιας εκπαίδευσης στα ΙΕΚ είναι η με αριθμ. πρωτ.: Κ1/149167/23-09-2015 του/της Γενικού/ής Γραμματέα/έως Διά Βίου Μάθησης και Νέας Γενιάς, όπως αυτή συμπληρώθηκε με τις Κ1/47016/18-03-2016, Κ1/157361/26-09-2016 και Κ1/160215/26-9-2018 και όπως αυτή μπορεί να τροποποιηθεί σύμφωνα με το άρθρο 25 του Ν. 4763/2020 (ΦΕΚ 254/Α΄) και θα ισχύει.



Η δράση υλοποιείται με συγχρηματοδότηση της Ε.Ε. Πρόγραμμα ERASMUS+
(Δράσεις 2018-2020 του Ε.Ο.Π.Π.Ε.Π. για το Εθνικό Σημείο Συντονισμού του Ευρωπαϊκού Πλαισίου Προσόντων, EQF-NCP).

<https://www.eoppep.gr/index.php/el/qualification-certificate/national-qualification-framework>.

8. Πιστωτικές μονάδες

Οι πιστωτικές μονάδες προσδιορίζονται με βάση το Ευρωπαϊκό Σύστημα Πιστωτικών Μονάδων για την Επαγγελματική Εκπαίδευση και Κατάρτιση (ECVET) από τον φορέα



**Επιχειρησιακό Πρόγραμμα
Ανάπτυξη Ανθρώπινου Δυναμικού,
Εκπαίδευση και Διά Βίου Μάθηση**
Με τη συγχρηματοδότηση της Ελλάδας και της Ευρωπαϊκής Ένωσης



που έχει το νόμιμο δικαίωμα σχεδιασμού και έγκρισης των προγραμμάτων εκπαίδευσης και κατάρτισης. Το ECVET είναι ένα από τα ευρωπαϊκά εργαλεία που αναπτύχθηκαν για την αναγνώριση, συγκέντρωση και μεταφορά πιστωτικών μονάδων (credits) στον χώρο της επαγγελματικής εκπαίδευσης και κατάρτισης. Με το σύστημα αυτό μπορούν να αξιολογηθούν και να πιστοποιηθούν οι γνώσεις, οι δεξιότητες και οι ικανότητες (μαθησιακά αποτελέσματα) που απέκτησε ένα άτομο κατά τη διάρκεια της επαγγελματικής του εκπαίδευσης και κατάρτισης, τόσο εντός των συνόρων της χώρας του όσο και σε άλλα κράτη μέλη της Ευρωπαϊκής Ένωσης.

Οι πιστωτικές μονάδες για τις ειδικότητες των ΙΕΚ θα προσδιοριστούν από τους αρμόδιους φορείς όταν εκπονηθεί το εθνικό σύστημα πιστωτικών μονάδων για την επαγγελματική εκπαίδευση και κατάρτιση.

9. Επαγγελματικά δικαιώματα

Το δίπλωμα επαγγελματικής κατάρτισης ΙΕΚ αναγνωρίζεται ως τυπικό προσόν για διορισμό στο δημόσιο βάσει των Π.Δ. 50/2001 (ΦΕΚ 39/Α'/5-3-2001) όπως τροποποιήθηκε και ισχύει με τα Π.Δ. 347/2003 (ΦΕΚ 115/Α'/31-12-2003, Εγκ. ΔΟΑ/Φ13/1873, Παράρτημα Γ'), Π.Δ. 44/2005 (ΦΕΚ 63/Α'/9-03-2005), Π.Δ. 116/2006 (ΦΕΚ 115/Α'/9-06-2006), Π.Δ. 146/2007 (ΦΕΚ 185/Α'/3-08-2007).

Οι κάτοχοι διπλώματος ΙΕΚ μοριοδοτούνται σε διαγωνισμούς μέσω ΑΣΕΠ με 150 μονάδες (άρθρο 8, Ν. 3051/2002 [ΦΕΚ 220/Α'/20-9-02]).

Επίσης, δεν απαιτείται σχετική επαγγελματική άδεια, αρκεί το δίπλωμα του ΙΕΚ. Δεν πρόκειται για νομοθετικά ρυθμιζόμενη επαγγελματική δραστηριότητα (ΕΟΠΠΕΠ, 2015). Στην περίπτωση δε κατά την οποία το «Στέλεχος Διοίκησης και Οικονομίας στον Τομέα του Τουρισμού» απασχοληθεί σε επισιτιστική επιχείρηση ή σε επισιτιστικό τμήμα ξενοδοχείου, τότε είναι απαραίτητη η έκδοση ατομικού βιβλιαρίου υγείας προκειμένου να μπορέσει ο/η απόφοιτος/η της ειδικότητας να εργαστεί σε καταστήματα υγειονομικού ενδιαφέροντος, σύμφωνα με την Υπουργική Απόφαση Αριθ. Υ1γ/Γ.Π/οικ 35797/2012 (Β'1199) (ΦΕΚ 1199 Β11-4-2012, 2022).

10. Σχετική νομοθεσία

Παρατίθενται παρακάτω το ισχύον θεσμικό πλαίσιο που αφορά τη λειτουργία των ΙΕΚ καθώς και οι συγκεκριμένες ρυθμίσεις που αφορούν την ειδικότητα:

- «Κανονισμός Λειτουργίας Ινστιτούτων Επαγγελματικής Κατάρτισης (ΙΕΚ) που υπάγονται στη Γενική Γραμματεία, Διά Βίου Μάθησης & Νεολαίας (ΓΓΕΕΚΔΒΜ & Ν)», όπως εκάστοτε ισχύει.



- ΦΕΚ 254/Α' /21-12-2020. Νόμος υπ' αριθμ. 4763/2020. Εθνικό Σύστημα Επαγγελματικής Εκπαίδευσης, Κατάρτισης και Διά Βίου Μάθησης, ενσωμάτωση στην ελληνική νομοθεσία της Οδηγίας (ΕΕ) 2018/958 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου της 28ης Ιουνίου 2018 σχετικά με τον έλεγχο αναλογικότητας πριν από τη θέσπιση νέας νομοθετικής κατοχύρωσης των επαγγελματιών (ΕΕ L 173), κύρωση της Συμφωνίας μεταξύ της Κυβέρνησης της Ελληνικής Δημοκρατίας και της Κυβέρνησης της Ομοσπονδιακής Δημοκρατίας της Γερμανίας για το Ελληνογερμανικό Ίδρυμα Νεολαίας και άλλες διατάξεις.
- ΦΕΚ 3938/Β' /26-8-2021. Κοινή Υπουργική Απόφαση υπ' αριθμ. Κ5/97484. Πρακτική άσκηση σπουδαστών Ινστιτούτων Επαγγελματικής Κατάρτισης αρμοδιότητας Υπουργείου Παιδείας και Θρησκευμάτων.
- ΦΕΚ 4146/Β' /9-9-2021. Κοινή Υπουργική Απόφαση υπ' αριθμ. ΦΒ7/108652/Κ3. Πλαίσιο Ποιότητας Μαθητείας.
- ΦΕΚ 2662/Β' /30-5-2022. Απόφαση αριθμ. Κ5/63547/2022. Ειδικότητες παράλληλου μηχανογραφικού δελτίου για την εισαγωγή καταρτιζόμενων στα Δημόσια ΙΕΚ.

Σε κάθε περίπτωση, ανατρέχετε στην ιστοσελίδα του Υπουργείου Παιδείας και Θρησκευμάτων (<http://www.minedu.gov.gr>) καθώς και της Γενικής Γραμματείας Επαγγελματικής Εκπαίδευσης, Κατάρτισης & Διά Βίου Μάθησης (<https://gsvetlly.minedu.gov.gr/>).

11. Πρόσθετες πηγές πληροφόρησης

- ΕΟΤ – Ελληνικός Οργανισμός Τουρισμού, <http://www.gnto.gr/>
- ΕΦΕΤ – Εθνικός Φορέας Ελέγχου Τροφίμων, <http://www.efet.gr>
- ΙΝΣΕΤΕ – Ινστιτούτο Συνδέσμου Ελληνικών Τουριστικών Επιχειρήσεων, <https://insete.gr/>
- ΙΤΕΠ – Ινστιτούτο Τουριστικών Ερευνών και Προβλέψεων, <http://www.itep.gr/gr/index.htm>
- ΞΕΕ – Ξενοδοχειακό Επιμελητήριο της Ελλάδος, (<http://www.grhotels.gr/>)
- ΟΤΕΚ – Οργανισμός Τουριστικής Εκπαίδευσης & Κατάρτισης, <http://www.otek.edu.gr/>
- Παγκόσμιος Οργανισμός Τουρισμού, <http://www.unwto.org/index.php>



**Επιχειρησιακό Πρόγραμμα
Ανάπτυξη Ανθρώπινου Δυναμικού,
Εκπαίδευση και Διά Βίου Μάθηση**
Με τη συγχρηματοδότηση της Ελλάδας και της Ευρωπαϊκής Ένωσης



- Πανελλήνια Ένωση Ιδιοκτητών Κάμπινγκ, <http://www.panhellenic-camping-union.gr>, <http://www.greececamping.org>
- ΠΟΕΕΤ – Πανελλήνια Ομοσπονδία Εργατών στον Επισιτισμό – Τουρισμό, <http://www.poeeyte.gr>
- ΠΟΕΣΕ – Πανελλήνια Ομοσπονδία Εστιατορικών και Συναφών Επαγγελμάτων, <http://www.poesse.gr>
- ΠΟΕΤ – Πανελλήνια Ομοσπονδία Επιχειρήσεων Τουρισμού, <http://www.poet.gr/>
- ΠΟΞ – Πανελλήνια Ομοσπονδία Ξενοδόχων, www.hhf.gr
- ΣΕΤΚΕ – Συνομοσπονδία Επιχειρηματικών Τουριστικών Καταλυμάτων Ελλάδος, <https://www.setke.gr/el/about-us>
- ΣΕΤΕ – Σύνδεσμος Ελληνικών Τουριστικών Επιχειρήσεων, <http://www.sete.gr/>
- Σύλλογος Housekeepers Ελλάδος, www.housekeepers.gr
- Υπουργείο Παιδείας και Θρησκευμάτων Δικτυακός Τόπος Διαβουλεύσεων. (12.8.2013). Υπουργείο Παιδείας και Θρησκευμάτων Δικτυακός Τόπος Διαβουλεύσεων, <http://www.opengov.gr/ypepth/?p=1662>
- ESCO – Ευρωπαϊκή ταξινόμηση δεξιοτήτων, ικανοτήτων και επαγγελμάτων, <http://data.europa.eu/esco/isco/C4224>
- WEF – World Economic Forum, <http://www.weforum.org/en/initiatives/gcp/TravelandTourismReport/index.htm>

Μέρος Β' – ΣΚΟΠΟΣ & ΠΡΟΣΔΟΚΩΜΕΝΑ ΜΑ- ΘΗΣΙΑΚΑ ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ ΤΟΥ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ- ΤΟΣ ΚΑΤΑΡΤΙΣΗΣ ΤΗΣ ΕΙΔΙΚΟΤΗΤΑΣ



**Επιχειρησιακό Πρόγραμμα
Ανάπτυξη Ανθρώπινου Δυναμικού,
Εκπαίδευση και Διά Βίου Μάθηση**
Με τη συγχρηματοδότηση της Ελλάδας και της Ευρωπαϊκής Ένωσης



1. Σκοπός του προγράμματος κατάρτισης της ειδικότητας

Ο βασικός σκοπός του προγράμματος κατάρτισης της ειδικότητας είναι να προετοιμάσει τους/τις εκπαιδευόμενους/ες για την επαγγελματική τους σταδιοδρομία στην ειδικότητα «Στέλεχος Διοίκησης και Οικονομίας στον Τομέα του Τουρισμού». Επιδιώκεται, μέσω της θεωρητικής και εργαστηριακής κατάρτισης αλλά και της πρακτικής άσκησης ή της μαθητείας, να αποκτήσουν τις αναγκαίες γνώσεις, δεξιότητες και ικανότητες για την άσκηση της ειδικότητας «Στέλεχος Διοίκησης και Οικονομίας στον Τομέα του Τουρισμού».

2. Προσδοκώμενα μαθησιακά αποτελέσματα του προγράμματος κατάρτισης

Οι γνώσεις, δεξιότητες και ικανότητες που θα αποκτήσουν οι εκπαιδευόμενοι/ες κατά τη διάρκεια της κατάρτισής τους οργανώνονται σε ενότητες προσδοκώμενων μαθησιακών αποτελεσμάτων που καλύπτουν το σύνολο του προγράμματος κατάρτισης της ειδικότητας.

Πιο συγκεκριμένα, για την ειδικότητα «Στέλεχος Διοίκησης και Οικονομίας στον Τομέα του Τουρισμού» διακρίνουμε τις παρακάτω ενότητες προσδοκώμενων μαθησιακών αποτελεσμάτων:

- α) «Αρχές διοίκησης τουριστικών επιχειρήσεων»,
- β) «Λειτουργία τουριστικών επιχειρήσεων στον τομέα της οργάνωσης ταξιδιών»,
- γ) «Νέες τεχνολογίες στον τομέα του τουρισμού», και
- δ) «Εξυπηρέτηση πελατών/ισών – πωλήσεις υπηρεσιών τουριστικού τομέα».

Στον πίνακα που ακολουθεί παρουσιάζονται τα επιμέρους προσδοκώμενα μαθησιακά αποτελέσματα ανά ενότητα που προσδιορίζουν με σαφήνεια όσα οι εκπαιδευόμενοι/ες θα γνωρίζουν ή/και θα είναι ικανοί/ές να πράττουν αφού ολοκληρώσουν το πρόγραμμα κατάρτισης της συγκεκριμένης ειδικότητας.

Πίνακας 2: Ενότητες προσδοκώμενων μαθησιακών αποτελεσμάτων



**Επιχειρησιακό Πρόγραμμα
Ανάπτυξη Ανθρώπινου Δυναμικού,
Εκπαίδευση και Διά Βίου Μάθηση**
Με τη συγχρηματοδότηση της Ελλάδας και της Ευρωπαϊκής Ένωσης



ΕΝΟΤΗΤΕΣ ΠΡΟΣΔΟΚΩΜΕΝΩΝ ΜΑΘΗΣΙΑΚΩΝ ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΩΝ	
ΕΝΟΤΗΤΑ ΠΡΟΣΔΟΚΩ- ΜΕΝΩΝ ΜΑΘΗΣΙΑΚΩΝ ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΩΝ	ΕΠΙΜΕΡΟΥΣ ΠΡΟΣΔΟΚΩΜΕΝΑ ΜΑΘΗΣΙΑΚΑ ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ Με την ολοκλήρωση του προγράμματος κατάρτισης, οι εκπαιδευόμε- νοι/ες θα είναι ικανοί/ές να:
Α. «Αρχές διοίκησης τουριστικών επιχειρή- σεων»	• αναλύουν τις ιδιομορφίες του τουριστικού φαινομένου, • συσχετίζουν τις διαφορετικές υποδιαίρεσεις των επιχειρή- σεων της τουριστικής βιομηχανίας, • εφαρμόζουν πορίσματα της επιστήμης της Διοίκησης Επιχει- ρήσεων, • χρησιμοποιούν πορίσματα της λειτουργικής και της στρατη- γικής διοίκησης τουριστικών επιχειρήσεων, • εφαρμόζουν βασικές γνώσεις λογιστικής τουριστικών επι- χειρήσεων, • αναφέρουν στοιχεία του εμπορικού δικαίου, της τουριστι- κής νομοθεσίας και του Γενικού Κανονισμού για την Προ- στασία Δεδομένων,
Β. «Λειτουργία τουρι- στικών επιχειρήσεων στον τομέα της οργά- νωσης ταξιδιών»	• διακρίνουν τις εργασίες και τις παρεχόμενες υπηρεσίες των τμημάτων ενός τουριστικού γραφείου, • σχεδιάζουν τουριστικά πακέτα βάσει απαιτήσεων και ανα- γκών των πελατών/ισσών, • συμμετέχουν στην παραγωγή, κράτηση, διάθεση και πώ- ληση τουριστικών προϊόντων και υπηρεσιών, • χρησιμοποιούν αγγλική και γαλλική ταξιδιωτική ορολογία στο πλαίσιο πώλησης ταξιδιωτικών υπηρεσιών, • διαχειρίζονται καταστάσεις κρίσεων κατά την παροχή του- ριστικών υπηρεσιών, • αναγνωρίζουν τους αξιόλογους ελληνικούς και διεθνείς του- ριστικούς προορισμούς σε εθνικό και σε παγκόσμιο επί- πεδο,
Γ. «Νέες τεχνολογίες στον τομέα του τουρι- σμού»	• χρησιμοποιούν Τεχνολογίες Πληροφορικής και Επικοινων- ιών στον τομέα του τουρισμού, • χρησιμοποιούν υλικό και λογισμικό γραφείου, • συμμετέχουν στη δόμηση του περιεχομένου των ιστοσελί- δων παροχής πληροφοριών και πώλησης υπηρεσιών (e- shop) μιας τουριστικής επιχείρησης,

ΕΝΟΤΗΤΕΣ ΠΡΟΣΔΟΚΩΜΕΝΩΝ ΜΑΘΗΣΙΑΚΩΝ ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΩΝ		
ΕΝΟΤΗΤΑ	ΠΡΟΣΔΟΚΩ- ΜΕΝΩΝ ΜΑΘΗΣΙΑΚΩΝ ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΩΝ	ΕΠΙΜΕΡΟΥΣ ΠΡΟΣΔΟΚΩΜΕΝΑ ΜΑΘΗΣΙΑΚΑ ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ
		Με την ολοκλήρωση του προγράμματος κατάρτισης, οι εκπαιδευόμενοι/ες θα είναι ικανοί/ές να: • συμμετέχουν στη σύνταξη διαφημιστικού υλικού τουριστικών υπηρεσιών, • συμμετέχουν στην υλοποίηση της προωθητικής-διαφημιστικής εκστρατείας τουριστικών υπηρεσιών, • υποστηρίζουν τις πωλήσεις τουριστικών υπηρεσιών, • αξιολογούν την ικανοποίηση των πελατών/ισσών της τουριστικής επιχείρησης. • διαχειρίζονται δυσαρεστημένους/ες πελάτες/ισσες, • συμμετέχουν στη λήψη αποφάσεων σχετικά με τη δημιουργία και εξέλιξη των παρεχόμενων τουριστικών υπηρεσιών.
	Δ. «Εξυπηρέτηση πελατών/ισσών – πωλήσεις υπηρεσιών τουριστικού τομέα»	

***Μέρος Γ' – ΕΚΠΑΙΔΕΥΤΙΚΕΣ ΠΡΟΔΙΑΓΡΑΦΕΣ &
ΑΝΑΛΥΤΙΚΟ ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΟ ΤΟΥ ΠΡΟΓΡΑΜ-
ΜΑΤΟΣ ΤΗΣ ΘΕΩΡΗΤΙΚΗΣ ΚΑΙ ΕΡΓΑΣΤΗΡΙΑ-
ΚΗΣ ΚΑΤΑΡΤΙΣΗΣ***



**Επιχειρησιακό Πρόγραμμα
Ανάπτυξη Ανθρώπινου Δυναμικού,
Εκπαίδευση και Διά Βίου Μάθηση**
Με τη συγχρηματοδότηση της Ελλάδας και της Ευρωπαϊκής Ένωσης



Γ1 - ΑΝΑΛΥΤΙΚΟ ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΟ ΤΗΣ ΘΕΩΡΗΤΙΚΗΣ ΚΑΙ ΕΡΓΑΣΤΗΡΙΑΚΗΣ ΚΑΤΑΡΤΙΣΗΣ

1. Ωρολόγιο πρόγραμμα

Παρατίθεται το ωρολόγιο πρόγραμμα της ειδικότητας «Στέλεχος Διοίκησης και Οικονομίας στον Τομέα του Τουρισμού», με παρουσίαση των εβδομαδιαίων ωρών θεωρίας (Θ), εργαστηρίων (Ε) καθώς και του συνόλου (Σ) αυτών ανά μάθημα και ανά εξάμηνο:

Πίνακας 3. Ωρολόγιο πρόγραμμα

ΕΞΑΜΗΝΟ		Α			Β			Γ			Δ		
Α/Α	ΜΑΘΗΣΙΑΚΕΣ ΕΝΟΤΗΤΕΣ	Θ	Ε	Σ	Θ	Ε	Σ	Θ	Ε	Σ	Θ	Ε	Σ
1	ΕΙΣΑΓΩΓΗ ΣΤΗΝ ΑΓΓΛΙΚΗ ΟΡΟΛΟΓΙΑ	2		2									
2	ΕΙΣΑΓΩΓΗ ΣΤΗ ΓΑΛΛΙΚΗ ΓΛΩΣΣΑ ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΩΝ ΓΡΑΦΕΙΩΝ	2		2									
3	ΒΑΣΙΚΕΣ ΑΡΧΕΣ ΤΟΥΡΙΣΜΟΥ	3		3									
4	ΒΑΣΙΚΕΣ ΑΡΧΕΣ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ	3		3									
6	ΒΑΣΙΚΕΣ ΑΡΧΕΣ ΟΡΓΑΝΩΣΗΣ ΚΑΙ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑΣ ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΟΥ ΓΡΑΦΕΙΟΥ	2		2									
6	ΠΑΓΚΟΣΜΙΑ ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΗ ΓΕΩΓΡΑΦΙΑ	2		2									
7	ΕΛΛΗΝΙΚΟΣ ΠΟΛΙΤΙΣΜΟΣ	2		2									
8	ΨΗΦΙΑΚΕΣ ΔΕΞΙΟΤΗΤΕΣ ΚΑΙ ΧΡΗΣΗ ΥΠΟΛΟΓΙΣΤΗ		2	2									

ΕΞΑΜΗΝΟ		Α			Β			Γ			Δ		
Α/Α	ΜΑΘΗΣΙΑΚΕΣ ΕΝΟΤΗΤΕΣ	Θ	Ε	Σ	Θ	Ε	Σ	Θ	Ε	Σ	Θ	Ε	Σ
9	ΠΡΑΚΤΙΚΗ ΕΦΑΡΜΟΓΗ ΣΤΗΝ ΕΙΔΙΚΟΤΗΤΑ Α΄		2	2									
10	ΕΦΑΡΜΟΓΗ ΣΤΗΝ ΑΓΓΛΙΚΗ ΟΡΟΛΟΓΙΑ				2		2						
11	ΕΦΑΡΜΟΓΗ ΣΤΗ ΓΑΛΛΙΚΗ ΓΛΩΣΣΑ ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΟΥ ΓΡΑΦΕΙΟΥ				2		2						
12	ΟΡΓΑΝΩΣΗ ΚΑΙ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑ ΤΜΗΜΑΤΟΣ ΕΙΣΕΡΧΟΜΕΝΟΥ ΚΑΙ ΕΞΕΡΧΟΜΕΝΟΥ ΤΟΥΡΙΣΜΟΥ				2		2						
13	ΤΑΞΙΔΙΩΤΙΚΟΙ ΟΔΗΓΟΙ				2		2						
14	ΔΗΜΙΟΥΡΓΙΑ ΚΑΙ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΟΥ ΠΑΚΕΤΟΥ				1	1	2						
15	ΣΥΓΧΡΟΝΑ ΚΑΝΑΛΙΑ ΔΙΑΝΟΜΗΣ ΣΤΟΝ ΤΟΥΡΙΣΜΟ				2		2						
16	ΓΡΑΠΤΗ ΚΑΙ ΠΡΟΦΟΡΙΚΗ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑ ΣΤΟ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΟ ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝ				1	1	2						
17	ΑΕΡΟΜΕΤΑΦΟΡΕΣ ΚΑΙ ΔΙΕΘΝΕΙΣ ΣΧΕΣΕΙΣ				2		2						
18	ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΗΣ ΝΟΜΟΘΕΣΙΑΣ ΚΑΙ ΕΜΠΟΡΙΚΟΥ ΔΙΚΑΙΟΥ				2		2						
19	ΠΡΑΚΤΙΚΗ ΕΦΑΡΜΟΓΗ ΣΤΗΝ ΕΙΔΙΚΟΤΗΤΑ Β΄					2	2						
20	ΕΙΣΑΓΩΓΗ ΣΤΗΝ ΑΓΓΛΙΚΗ ΓΛΩΣΣΑ ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΟΥ ΓΡΑΦΕΙΟΥ							2		2			

ΕΞΑΜΗΝΟ		Α			Β			Γ			Δ		
Α/Α	ΜΑΘΗΣΙΑΚΕΣ ΕΝΟΤΗΤΕΣ	Θ	Ε	Σ	Θ	Ε	Σ	Θ	Ε	Σ	Θ	Ε	Σ
21	ΕΙΣΑΓΩΓΗ ΣΤΗ ΓΕΡΜΑΝΙΚΗ ΓΛΩΣΣΑ ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΟΥ ΓΡΑΦΕΙΟΥ							2		2			
22	ΟΡΓΑΝΩΣΗ ΚΑΙ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑ ΤΜΗΜΑΤΟΣ ΕΚΔΟΣΗΣ ΕΙΣΙΤΗΡΙΩΝ							2		2			
23	ΕΙΣΑΓΩΓΗ ΣΤΟΥΣ ΑΕΡΟΠΟΡΙΚΟΥΣ ΝΑΥΛΟΥΣ							2		2			
24	ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΟ ΜΑΡΚΕΤΙΝΓΚ							2		2			
25	ΕΙΣΑΓΩΓΗ ΣΤΗΝ ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗ ΠΕΛΑΤΩΝ							2		2			
26	ΒΑΣΙΚΕΣ ΑΡΧΕΣ ΛΟΓΙΣΤΙΚΗΣ							2		2			
27	ΑΕΙΦΟΡΙΑ ΚΑΙ ΒΙΩΣΙΜΟΤΗΤΑ ΣΤΟΝ ΤΟΥΡΙΣΜΟ							2		2			
28	ΕΠΙΧΕΙΡΗΜΑΤΙΚΟΤΗΤΑ ΣΤΟΝ ΤΟΥΡΙΣΜΟ							2		2			
29	ΠΡΑΚΤΙΚΗ ΕΦΑΡΜΟΓΗ ΣΤΗΝ ΕΙΔΙΚΟΤΗΤΑ Γ΄								2	2			
30	ΕΦΑΡΜΟΓΗ ΣΤΗΝ ΑΓΓΛΙΚΗ ΓΛΩΣΣΑ ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΟΥ ΓΡΑΦΕΙΟΥ										2		2
31	ΕΦΑΡΜΟΓΗ ΣΤΗ ΓΕΡΜΑΝΙΚΗ ΓΛΩΣΣΑ ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΟΥ ΓΡΑΦΕΙΟΥ										2		2
32	ΟΡΓΑΝΩΣΗ ΚΑΙ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑ ΤΜΗΜΑΤΩΝ ΕΙΔΙΚΩΝ ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΩΝ ΠΡΟΪΟΝΤΩΝ										1	1	2
33	ΑΕΡΟΠΟΡΙΚΟΙ ΝΑΥΛΟΙ ΚΑΙ ΕΚΔΟΣΗ ΕΙΣΙΤΗΡΙΩΝ										1	2	2

ΕΞΑΜΗΝΟ		Α			Β			Γ			Δ		
Α/Α	ΜΑΘΗΣΙΑΚΕΣ ΕΝΟΤΗΤΕΣ	Θ	Ε	Σ	Θ	Ε	Σ	Θ	Ε	Σ	Θ	Ε	Σ
34	ΨΗΦΙΑΚΟ ΜΑΡΚΕΤΙΝΓΚ ΚΑΙ ΠΩΛΗΣΕΙΣ ΣΤΟΝ ΤΟΥΡΙΣΜΟ										2		2
35	ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΚΡΙΣΕΩΝ ΣΤΟΝ ΤΟΥΡΙΣΜΟ										2		2
36	ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗ ΠΕΛΑΤΩΝ ΣΤΟΝ ΤΟΥΡΙΣΜΟ										2		2
37	ΣΥΣΤΗΜΑΤΑ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑΣ ΓΡΑΦΕΙΟΥ (FRONT/BACK OFFICE)											3	3
38	ΠΡΑΚΤΙΚΗ ΕΦΑΡΜΟΓΗ ΣΤΗΝ ΕΙΔΙΚΟΤΗΤΑ Δ΄											2	2
ΣΥΝΟΛΟ		16	4	20	16	4	20	18	2	20	12	8	20

2. Αναλυτικό περιεχόμενο προγράμματος θεωρητικής και εργαστηριακής κατάρτισης

2.1. ΕΞΑΜΗΝΟ Α΄

2.1.Α. ΕΙΣΑΓΩΓΗ ΣΤΗΝ ΑΓΓΛΙΚΗ ΟΡΟΛΟΓΙΑ

- **Περίληψη της μαθησιακής ενότητας**

Σκοπός της συγκεκριμένης ενότητας είναι οι εκπαιδευόμενοι/ες να εξοικειωθούν με τη βασική αγγλική ορολογία η οποία αποτελεί σημείο αναφοράς ως η κύρια γλώσσα στον τουρισμό σε παγκόσμιο επίπεδο. Διά μέσου της κατανόησης της αγγλικής γλώσσας οι εκπαιδευόμενοι/ες θα έρθουν σε πρώτη επαφή με την αγγλική τουριστική ορολογία.

- **Προσδοκώμενα μαθησιακά αποτελέσματα**

Όταν ολοκληρώσουν τη μαθησιακή ενότητα, οι εκπαιδευόμενοι/ες θα είναι ικανοί/ές να:

- κατανοούν σε αρχικό επίπεδο την αγγλική γλώσσα,
- συντάσσουν γραπτό και προφορικό λόγο στην αγγλική,



Επιχειρησιακό Πρόγραμμα
Ανάπτυξη Ανθρώπινου Δυναμικού,
Εκπαίδευση και Διά Βίου Μάθηση
 Με τη συγχρηματοδότηση της Ελλάδας και της Ευρωπαϊκής Ένωσης



- διαχειρίζονται ζητήματα καθημερινής επικοινωνίας στα αγγλικά, ανταλλάσσοντας απλές πληροφορίες για θέματα σχετικά με την εξυπηρέτηση σε ένα τουριστικό γραφείο,
- χρησιμοποιούν τον αγγλικό λόγο κατά τη διάρκεια συλλογικών εκπαιδευτικών δραστηριοτήτων,
- μετατρέπουν την αγγλική ορολογία σε ελληνική και το αντίστροφο,
- διατυπώνουν το νόημα ενός απλού και σύντομου μηνύματος στα αγγλικά, και
- συμπληρώνουν ταξιδιωτικά έντυπα στην αγγλική γλώσσα.

- **Αριθμός ωρών διδασκαλίας της μαθησιακής ενότητας ανά εβδομάδα**
Θεωρία (2), Εργαστήριο (0), Σύνολο (2)

2.1.B. ΕΙΣΑΓΩΓΗ ΣΤΗ ΓΑΛΛΙΚΗ ΓΛΩΣΣΑ ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΩΝ ΓΡΑΦΕΙΩΝ

- **Περίληψη της μαθησιακής ενότητας**

Σκοπός της συγκεκριμένης ενότητας είναι οι εκπαιδευόμενοι/ες να εξοικειωθούν με τη βασική γαλλική ορολογία, η οποία αποτελεί μία από τις κύριες γλώσσες στον τουρισμό σε παγκόσμιο επίπεδο. Μέσα από την κατανόηση της γαλλικής γλώσσας οι εκπαιδευόμενοι/ες θα έρθουν σε πρώτη επαφή με τη γαλλική τουριστική ορολογία του τομέα των τουριστικών γραφείων.

- **Προσδοκώμενα μαθησιακά αποτελέσματα**

Όταν ολοκληρώσουν τη μαθησιακή ενότητα, οι εκπαιδευόμενοι/ες θα είναι ικανοί/ές να:

- κατανοούν σε αρχικό επίπεδο τη γαλλική γλώσσα,
- συντάσσουν γραπτό και προφορικό λόγο στη γαλλική,
- διαχειρίζονται ζητήματα καθημερινής επικοινωνίας στα γαλλικά, ανταλλάσσοντας απλές πληροφορίες για θέματα σχετικά με την εξυπηρέτηση σε ένα τουριστικό γραφείο,
- χρησιμοποιούν τον γαλλικό λόγο κατά τη διάρκεια συλλογικών εκπαιδευτικών δραστηριοτήτων,
- μετατρέπουν τη γαλλική ορολογία σε ελληνική και το αντίστροφο,
- διατυπώνουν το νόημα ενός απλού και σύντομου μηνύματος στα γαλλικά, και
- συμπληρώνουν ταξιδιωτικά έντυπα στη γαλλική γλώσσα.

- **Αριθμός ωρών διδασκαλίας της μαθησιακής ενότητας ανά εβδομάδα**
Θεωρία (2), Εργαστήριο (0), Σύνολο (2)

2.1.B. ΒΑΣΙΚΕΣ ΑΡΧΕΣ ΤΟΥΡΙΣΜΟΥ

- **Περίληψη της μαθησιακής ενότητας**

Σκοπός της συγκεκριμένης ενότητας είναι οι εκπαιδευόμενοι/ες να κατανοήσουν τον τουρισμό ως κοινωνικό και οικονομικό φαινόμενο, την εξέλιξή του αλλά και



τις βασικές αρχές που διέπουν τη λειτουργία του. Γνωρίζουν τη δομή της τουριστικής βιομηχανίας, τους φορείς που την υπηρετούν, την τυπολογία του τουρισμού και τις ειδικές μορφές του, καθώς και τις τεχνικές διαχείρισής του. Επιπρόσθετα, παρουσιάζεται η συνολική θεωρία του τουρισμού καθώς και οι ιδιαιτερότητες του προσφερόμενου τουριστικού προϊόντος.

- **Προσδοκώμενα μαθησιακά αποτελέσματα**

Όταν ολοκληρώσουν τη μαθησιακή ενότητα, οι εκπαιδευόμενοι/ες θα είναι ικανοί/ές να:

- ο περιγράφουν την ιστορική εξέλιξη του τουρισμού,
- ο ταξινομούν τους βασικούς τομείς της τουριστικής βιομηχανίας και τους τρόπους με τους οποίους αλληλοεπηρεάζονται,
- ο διακρίνουν τους τουριστικούς φορείς και τις δράσεις τους,
- ο παραθέτουν παραδείγματα διαφορετικών μορφών τουρισμού,
- ο αναλύουν όρους και κώδικες της τουριστικής βιομηχανίας,
- ο αναλύουν βασικές έννοιες του τουρισμού, όπως, για παράδειγμα, διαμονή, προσβασιμότητα, δραστηριότητες και ελκυστικότητα,
- ο αναγνωρίζουν εκείνα τα επαγγελματικά προσόντα και δεξιότητες τα οποία είναι απαραίτητα στο προσωπικό των τουριστικών επιχειρήσεων,
- ο κατανοούν την πραγματικότητα σε ό,τι αφορά στα επαγγέλματα της τουριστικής βιομηχανίας,
- ο υιοθετούν τις βασικές αρχές διαχείρισης του τουριστικού φαινομένου, και
- ο διακρίνουν τα επιθυμητά χαρακτηριστικά και τις δεξιότητες που είναι απαραίτητα για έναν/μία επαγγελματία υπάλληλο στον τομέα του τουρισμού.

- **Αριθμός ωρών διδασκαλίας της μαθησιακής ενότητας ανά εβδομάδα**

Θεωρία (3), Εργαστήριο (0), Σύνολο (3)

2.1.Γ. ΒΑΣΙΚΕΣ ΑΡΧΕΣ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ

- **Περίληψη της μαθησιακής ενότητας**

Σκοπός της συγκεκριμένης ενότητας είναι η απόκτηση γνώσεων αναφορικά με τους βασικούς τομείς της Διοίκησης Επιχειρήσεων αλλά και με τις βασικές αρχές οι οποίες τη διέπουν. Παρουσιάζονται τα στάδια του μάνατζμεντ, όπως ο σχεδιασμός, η οργάνωση, ο συντονισμός, η διεύθυνση και η αξιολόγηση. Αναλύονται βασικά εργαλεία, όπως το οργανόγραμμα, και παρουσιάζονται οι έννοιες της ηγεσίας και της στρατηγικής, οι διαδικασίες λήψης αποφάσεων, καθώς και τα χαρακτηριστικά του/της επιτυχημένου/ης μάνατζερ. Επιπρόσθετα, αναλύονται οι τομείς της διαχείρισης ανθρώπινου δυναμικού, του μάρκετινγκ, της λογιστικής και της διοίκησης πωλήσεων.

- **Προσδοκώμενα μαθησιακά αποτελέσματα**

Όταν ολοκληρώσουν τη μαθησιακή ενότητα, οι εκπαιδευόμενοι/ες θα είναι ικανοί/ές να:

- αναγνωρίζουν το οργανωτικό και διοικητικό πλαίσιο των επιχειρήσεων,
- ερμηνεύουν το οργανόγραμμα μίας επιχείρησης και τις σχέσεις μεταξύ των τμημάτων της επιχείρησης αυτής,
- εφαρμόζουν τις τεχνικές σύνταξης οργανογράμματος,
- συσχετίζουν τον τρόπο αλληλεξάρτησης των διαφορετικών τμημάτων μιας επιχείρησης,
- εξηγούν την έννοια της ηγεσίας στο πλαίσιο της Διοίκησης Επιχειρήσεων,
- παρουσιάζουν τη σημασία της στρατηγικής και της μακροπρόθεσμης προσέγγισης στη Διοίκηση Επιχειρήσεων,
- αναπτύσσουν επιχειρηματικό πλάνο βάσει των κανόνων του σχεδιασμού και της οργάνωσης στη Διοίκηση Επιχειρήσεων,
- κρίνουν την πορεία μιας επιχείρησης με βάση τη διαδικασία αξιολόγησης στο πλαίσιο της Διοίκησης Επιχειρήσεων,
- αναγνωρίζουν τη σημασία του συντονισμού ως βασική αρμοδιότητα του/της προϊσταμένου/ης (manager) και ως παράγοντα επιτυχίας μιας επιχείρησης,
- διαχειρίζονται δεδομένα και πληροφορίες βάσει των ορθών διαδικασιών λήψης αποφάσεων,
- αποδέχονται τυχόν προβλήματα που μπορεί να προκύπτουν από τις ιδιαιτερότητες της κάθε επιχείρησης κατά τη διαδικασία διοίκησής της, και
- απορρίπτουν την οποιαδήποτε μορφή διάκρισης μεταξύ υπαλλήλων ή πελατών/ισσών κατά τη διάρκεια άσκησης των καθηκόντων τους.

- **Αριθμός ωρών διδασκαλίας της μαθησιακής ενότητας ανά εβδομάδα**

Θεωρία (3), Εργαστήριο (0), Σύνολο (3)

2.1.Δ. ΒΑΣΙΚΕΣ ΑΡΧΕΣ ΟΡΓΑΝΩΣΗΣ ΚΑΙ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑΣ ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΟΥ ΓΡΑΦΕΙΟΥ

- **Περίληψη της μαθησιακής ενότητας**

Σκοπός της συγκεκριμένης ενότητας είναι η απόκτηση γνώσεων αναφορικά με τους βασικούς τομείς της οργάνωσης και λειτουργίας ενός τουριστικού γραφείου. Η ενότητα αυτή πραγματεύεται το τουριστικό πρακτορείο ως επιχείρηση και εξηγούνται ο ρόλος και η θέση του στο δίκτυο διανομής του τουριστικού προϊόντος. Παρουσιάζεται η διαχρονική εξέλιξη των τουριστικών γραφείων-πρακτορείων, όπως και οι υπηρεσίες που αυτά προσφέρουν στο σύγχρονο περιβάλλον του τουρισμού. Αναφέρονται οι διαφορετικές κατηγορίες τουριστικών γραφείων βάσει του διαχωρισμού του Εθνικού Οργανισμού Τουρισμού (ΕΟΤ) και τα μέσα (άυλα

και υλικά) τα οποία απαιτούνται για την ομαλή λειτουργία ενός τουριστικού γραφείου. Παρουσιάζονται ζητήματα οι οποίες σχετίζονται με την αμοιβή (προμήθεια) ενός τουριστικού πρακτορείου και τις βασικές αρχές μηχανοργάνωσης.

- **Προσδοκώμενα μαθησιακά αποτελέσματα**

Όταν ολοκληρώσουν τη μαθησιακή ενότητα, οι εκπαιδευόμενοι/ες θα είναι ικανοί/ές να:

- αναγνωρίζουν το οργανωτικό και διοικητικό πλαίσιο των τουριστικών γραφείων,
- εξηγούν τη θέση του τουριστικού γραφείου στο δίκτυο διανομής του τουριστικού προϊόντος,
- συνοψίζουν τη διαχρονική εξέλιξη των τουριστικών γραφείων,
- αναλύουν τις υπηρεσίες που προσφέρει ένα τουριστικό γραφείο στο σύγχρονο τουριστικό περιβάλλον,
- εφαρμόζουν τις βασικές τεχνικές μηχανοργάνωσης,
- συσχετίζουν τον τρόπο αλληλεξάρτησης των διαφορετικών τμημάτων ενός τουριστικού γραφείου,
- υπολογίζουν την αμοιβή (προμήθεια) του τουριστικού γραφείου για κάθε υπηρεσία που προσφέρει,
- απορρίπτουν πρακτικές που σχετίζονται με τον αθέμιτο ανταγωνισμό μεταξύ των επιχειρήσεων και τον προωθούν,
- ενθαρρύνουν την εύρυθμη λειτουργία ενός τουριστικού γραφείου βάσει των αρχών της Διοίκησης Επιχειρήσεων, και
- αξιοποιούν τα υλικά και άυλα αγαθά ενός τουριστικού γραφείου με στόχο την εύρυθμη και αποτελεσματική λειτουργία του.

- **Αριθμός ωρών διδασκαλίας της μαθησιακής ενότητας ανά εβδομάδα**

Θεωρία (2), Εργαστήριο (0), Σύνολο (2)

2.1.E. ΠΑΓΚΟΣΜΙΑ ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΗ ΓΕΩΓΡΑΦΙΑ

- **Περίληψη της μαθησιακής ενότητας**

Σκοπός της συγκεκριμένης ενότητας είναι η εξοικείωση των εκπαιδευομένων με μια ποικιλία θεμάτων τα οποία αφορούν την παγκόσμια γεωγραφία. Παρουσιάζονται αναλυτικά οι τουριστικές ροές σε παγκόσμιο επίπεδο, επικεντρώνοντας στα τουριστικά κέντρα σε όλο τον πλανήτη. Αναλύονται οι έννοιες της οικονομικής, φυσικής και ταξιδιωτικής γεωγραφίας και παρουσιάζονται σχετικά θέματα για όλες τις ηπείρους (στο σύνολό τους ή για τμήμα τους), όπως Βόρεια και Νότια Αμερική, νοτιοανατολική Ασία, Ευρώπη, Μεσόγειος κτλ. Αναλύεται η σχέση μεταξύ της γεωγραφίας και της δημιουργίας των αεροπορικών δρομολογίων, καθώς και ο ρόλος της Διεθνούς Ένωσης Αερομεταφορών (IATA), ενώ παρουσιάζονται και πρακτικά ζητήματα, όπως η διαφορά ώρας μεταξύ χωρών.

- **Προσδοκώμενα μαθησιακά αποτελέσματα**



Όταν ολοκληρώσουν τη μαθησιακή ενότητα, οι εκπαιδευόμενοι/ες θα είναι ικανοί/ές να:

- ερμηνεύουν τη σημασία της οικονομικής και φυσικής γεωγραφίας αναφορικά με την εξέλιξη του τουριστικού φαινομένου,
- περιγράφουν τις τουριστικές ροές που παρουσιάζονται στο σύγχρονο τουριστικό περιβάλλον,
- εντοπίζουν τα βασικά μέρη τουριστικού προορισμού τα οποία προσελκύουν περισσότερους/ες επισκέπτες/τριες ανά ήπειρο,
- παρουσιάζουν τα γεωγραφικά χαρακτηριστικά του κόσμου: χώρες, πρωτεύουσες, σημαντικές πόλεις, βουνά, ποταμούς και θάλασσες,
- αναφέρουν τα κλιματολογικά χαρακτηριστικά της κάθε ηπείρου και περιοχής,
- αναγνωρίζουν το διεθνές σύστημα σχετικά με την ώρα,
- διαχειρίζονται τα ζητήματα που προκύπτουν από τη διαφορά ώρας μεταξύ των χωρών,
- εξηγούν την υφιστάμενη σχέση μεταξύ αεροπορικών γραμμών και γεωγραφίας σε παγκόσμιο επίπεδο, και
- αποδέχονται τις τυχόν διαφορές μεταξύ των χωρών που προκύπτουν από τα γεωγραφικά τους χαρακτηριστικά.

- **Αριθμός ωρών διδασκαλίας της μαθησιακής ενότητας ανά εβδομάδα**
Θεωρία (2), Εργαστήριο (0), Σύνολο (2)

2.1.ΣΤ. ΕΛΛΗΝΙΚΟΣ ΠΟΛΙΤΙΣΜΟΣ

- **Περίληψη της μαθησιακής ενότητας**

Σκοπός της συγκεκριμένης ενότητας είναι να αναδειχθούν το εύρος, το σύνολο και η διαχρονικότητα της ιστορίας του ελληνικού πολιτισμού ώστε οι εκπαιδευόμενοι/ες να κατανοήσουν τη σημασία του αλλά και την αξία του ως τμήμα της προσφερόμενης τουριστικής εμπειρίας. Παρουσιάζεται ο χρονικός προσδιορισμός των κυριότερων περιόδων της ελληνικής ιστορίας από την αρχαιότητα μέχρι σήμερα, καθώς και τα κυρίαρχα πολιτιστικά χαρακτηριστικά πάνω στα οποία βασίζεται η προώθηση και η ανάδειξη των στοιχείων της ελληνικότητας (π.χ. οι σημαντικοί ρυθμοί και οι τεχνοτροπίες ανά ιστορική περίοδο). Γίνεται ανάλυση κάθε γεωγραφικής περιφέρειας της χώρας μας σε σχέση με την ανάδειξη των κυριότερων πολιτιστικών και ιστορικών μνημείων, καθώς και των σημαντικότερων περιοχών που χαρακτηρίζονται από συγκεκριμένα στοιχεία λαϊκής τέχνης και παράδοσης. Επιπροσθέτως, στην ενότητα αναλύεται η διασύνδεση των διαδρομών μεταξύ ιστορικών μνημείων και αξιοθέατων με τα γεωγραφικά σημεία που συγκεντρώνουν το μεγαλύτερο τμήμα του τουριστικού πληθυσμού της χώρας.

- **Προσδοκώμενα μαθησιακά αποτελέσματα**

Όταν ολοκληρώσουν τη μαθησιακή ενότητα, οι εκπαιδευόμενοι/ες θα είναι ικανοί/ές να:



- ο παρουσιάζουν τις κυριότερες περιόδους της ελληνικής ιστορίας,
- ο συνδέουν γνωστά και μη γνωστά ιστορικά αξιοθέατα με σημαντικές ιστορικές περιόδους,
- ο ταξινομούν τμήματα της τουριστικής αγοράς σε ενδιαφέροντα ιστορικά και αρχαιολογικά μέρη κατά γεωγραφικές περιοχές στη χώρα μας,
- ο υποστηρίζουν τη σημασία και τη διαχρονικότητα του ελληνικού πολιτισμού,
- ο απορρίπτουν την απαξίωση άλλων πολιτισμών στο πλαίσιο της ανθρωπίνης ιστορίας,
- ο ερμηνεύουν την αξία του ελληνικού πολιτισμού και την προσφορά του στο τουριστικό προϊόν της χώρας,
- ο παρουσιάζουν τα διαφορετικά πολιτιστικά χαρακτηριστικά της Ελλάδας ανά περιφέρεια: ιστορικά και αρχαιολογικά μνημεία, λαϊκές τέχνες και παραδόσεις, ήθη και έθιμα, και
- ο ιεραρχούν τα διάφορα πολιτιστικά αξιοθέατα με βάση την ιστορική τους αξία και τη δυνατότητα τουριστικής αξιοποίησής τους.

- **Αριθμός ωρών διδασκαλίας της μαθησιακής ενότητας ανά εβδομάδα**
Θεωρία (2), Εργαστήριο (0), Σύνολο (2)

2.1.Z. ΨΗΦΙΑΚΕΣ ΔΕΞΙΟΤΗΤΕΣ ΚΑΙ ΧΡΗΣΗ ΥΠΟΛΟΓΙΣΤΗ

- **Περίληψη της μαθησιακής ενότητας**

Σκοπός της συγκεκριμένης ενότητας είναι οι εκπαιδευόμενοι/ες να εξοικειωθούν με τις βασικές χρήσεις του ηλεκτρονικού υπολογιστή σε πρακτικό επίπεδο. Η ενότητα έχει τη μορφή εργαστηρίου και παρουσιάζονται βασικές εφαρμογές χρήσης, προετοιμασίας και επεξεργασίας αρχείων κειμένου. Επικεντρώνεται στην ορθή και αποτελεσματική χρήση του διαδικτύου μέσω μηχανών αναζήτησης, προγραμμάτων περιήγησης καθώς και στη χρήση εφαρμογών ηλεκτρονικής αλληλογραφίας. Επιπροσθέτως, παρουσιάζονται η χρήση και η επεξεργασία τύπων ψηφιακών αρχείων σε περιβάλλον εργασίας (π.χ. υπολογιστικά φύλλα εργασίας).

- **Προσδοκώμενα μαθησιακά αποτελέσματα**

Όταν ολοκληρώσουν τη μαθησιακή ενότητα, οι εκπαιδευόμενοι/ες θα είναι ικανοί/ές να:

- ο πραγματοποιούν αναζητήσεις στο διαδίκτυο αξιοποιώντας αποτελεσματικά τα σχετικά εργαλεία,
- ο συντάσσουν αρχεία κειμένου και υπολογιστικά φύλλα εργασίας με τη χρήση των σχετικών εφαρμογών γραφείου,
- ο διορθώνουν δεδομένα και πληροφορίες που περιλαμβάνονται σε ψηφιακά αρχεία όλων των τύπων,
- ο οργανώνουν με αποτελεσματικό τρόπο ψηφιακά αρχεία ώστε να είναι εύκολα προσβάσιμα στο μέλλον,

- συντάσσουν μηνύματα ηλεκτρονικής αλληλογραφίας με τη χρήση διαφορετικών εφαρμογών, και
- υιοθετούν τις σωστές αρχές χρήσης του ηλεκτρονικού υπολογιστή και του διαδικτύου με βάση την επαγγελματική δεοντολογία.

- **Αριθμός ωρών διδασκαλίας της μαθησιακής ενότητας ανά εβδομάδα**
Θεωρία (0), Εργαστήριο (2), Σύνολο (2)

2.1.Η. ΠΡΑΚΤΙΚΗ ΕΦΑΡΜΟΓΗ ΣΤΗΝ ΕΙΔΙΚΟΤΗΤΑ Α΄

- **Περίληψη της μαθησιακής ενότητας**

Σκοπός της συγκεκριμένης ενότητας είναι η πρακτική επαφή με τουριστικά γραφεία μέσα από επισκέψεις σε σχετικούς επαγγελματικούς χώρους και σημεία τουριστικού ενδιαφέροντος. Πραγματοποιούνται εργαστηριακές ασκήσεις στον χώρο εκπαίδευσης διαθεματικού περιεχομένου, σχετικού με τις μαθησιακές ενότητες του πρώτου (1ου) εξαμήνου· ως εκ τούτου, οι εκπαιδευόμενοι/ες ασκούνται σε πρακτικό επίπεδο με αντικείμενα όπως η οργάνωση και λειτουργία ενός τουριστικού γραφείου, η χρήση και επεξεργασία ηλεκτρονικών αρχείων, οι αρχές τουρισμού, οι εναλλακτικές μορφές τουρισμού, το οργανωτικό πλαίσιο των επιχειρήσεων κ.ά.

- **Προσδοκώμενα μαθησιακά αποτελέσματα**

Όταν ολοκληρώσουν τη μαθησιακή ενότητα, οι εκπαιδευόμενοι/ες θα είναι ικανοί/ές να:

- αναγνωρίζουν το οργανωτικό και λειτουργικό πλαίσιο ενός τουριστικού γραφείου μέσω επισημάνσεων των προκλήσεων και των ιδιοτεροτήτων που τυχόν προκύπτουν κατά την καθημερινή λειτουργία του,
- ερμηνεύουν την αναγκαιότητα της ορθολογικής διαχείρισης της συμπεριφοράς όλων των τμημάτων ενός τουριστικού γραφείου με σκοπό τη μέγιστη ικανοποίηση των αναγκών των πελατών/ισσών,
- αξιοποιούν την τουριστική ορολογία στην εξυπηρέτηση των πελατών/ισσών κατά την άσκηση των καθηκόντων τους στο διεθνές περιβάλλον ενός τουριστικού γραφείου,
- κάνουν χρήση εννοιών όπως ο ελληνικός πολιτισμός, η πολιτιστική κληρονομιά, οι τουριστικοί φορείς, οι τουριστικές υπηρεσίες, μέσω συλλογικών μαθησιακών δραστηριοτήτων,
- απορρίπτουν κάθε μορφή μη επαγγελματικής συμπεριφοράς, συμπεριλαμβανομένων δράσεων οι οποίες συμβάλλουν σε διακρίσεις, κινδύνους υγείας και ασφάλειας για αυτούς/ες, τους/τις συναδέλφους και τους/τις πελάτες/ισσες της επιχείρησης,
- συνεργάζονται με συναδελφικότητα και ομαδικό πνεύμα εντός της επιχείρησης αλλά και με επαγγελματίες άλλων ειδικοτήτων,
- εκτιμούν τις ανάγκες των πελατών/ισσών ενός τουριστικού γραφείου, και

- ανταποκρίνονται έγκαιρα και αποτελεσματικά κατά την άσκηση των καθηκόντων τους.

- **Αριθμός ωρών διδασκαλίας της μαθησιακής ενότητας ανά εβδομάδα**
Θεωρία (0), Εργαστήριο (2), Σύνολο (2)

2.2. ΕΞΑΜΗΝΟ Β΄

2.2.A. ΕΦΑΡΜΟΓΗ ΣΤΗΝ ΑΓΓΛΙΚΗ ΟΡΟΛΟΓΙΑ

- **Περίληψη της μαθησιακής ενότητας**

Σκοπός της συγκεκριμένης ενότητας είναι να ωθήσει τους εκπαιδευόμενους/ες να γνωρίσουν τις γραμματικές και συντακτικές δομές της αγγλικής γλώσσας καθώς και τα χαρακτηριστικά της προφορικής επικοινωνίας. Ειδικότερα, παρουσιάζονται ο γραπτός και ο προφορικός λόγος της αγγλικής γλώσσας σε συγκεκριμένες επικοινωνιακές συνθήκες που σχετίζονται με τον τουρισμό και τη λειτουργία των τουριστικών γραφείων.

- **Προσδοκώμενα μαθησιακά αποτελέσματα**

Όταν ολοκληρώσουν τη μαθησιακή ενότητα, οι εκπαιδευόμενοι/ες θα είναι ικανοί/ές να:

- διακρίνουν τις γραμματικές και συντακτικές δομές της αγγλικής γλώσσας,
- αφηγούνται ένα απλό και σύντομο κείμενο στα αγγλικά,
- παράγουν σημειώσεις και μηνύματα στην αγγλική γλώσσα με απλό και σύντομο τρόπο,
- επαληθεύουν τις γνώσεις τους στην αγγλική γλώσσα μέσω επαγγελματικών δραστηριοτήτων,
- διαχειρίζονται μια συνομιλία στην αγγλική γλώσσα σχετική με τον τουρισμό και τις υπηρεσίες του τουριστικού γραφείου,
- χρησιμοποιούν στις συζητήσεις δημοφιλείς εκφράσεις και λέξεις οι οποίες αφορούν κοινωνικά παραδείγματα, όπως το άτομο, την οικογένεια, τις αγορές, την εργασία κ.ά., μέσω συζητήσεων, και
- αποδέχονται την αγγλική γλώσσα ως κύριο εργαλείο επικοινωνίας στον τουριστικό τομέα κατά την άσκηση των καθηκόντων τους.

- **Αριθμός ωρών διδασκαλίας της μαθησιακής ενότητας ανά εβδομάδα**
Θεωρία (2), Εργαστήριο (0), Σύνολο (2)

2.2.B. ΕΦΑΡΜΟΓΗ ΣΤΗ ΓΑΛΛΙΚΗ ΓΛΩΣΣΑ ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΩΝ ΓΡΑΦΕΙΩΝ

- **Περίληψη της μαθησιακής ενότητας**

Σκοπός της συγκεκριμένης ενότητας είναι να ωθήσει τους εκπαιδευόμενους/ες να γνωρίσουν τις γραμματικές και συντακτικές δομές της γαλλικής γλώσσας κα-

θώς και τα χαρακτηριστικά της προφορικής επικοινωνίας. Ειδικότερα, παρουσιάζονται ο γραπτός και ο προφορικός λόγος της γαλλικής γλώσσας σε συγκεκριμένες επικοινωνιακές συνθήκες που σχετίζονται με τον τουρισμό και τη λειτουργία των τουριστικών γραφείων.

- **Προσδοκώμενα μαθησιακά αποτελέσματα**

Όταν ολοκληρώσουν τη μαθησιακή ενότητα, οι εκπαιδευόμενοι/ες θα είναι ικανοί/ές να:

- διακρίνουν τις γραμματικές και συντακτικές δομές της γαλλικής γλώσσας,
- αφηγούνται ένα απλό και σύντομο κείμενο στα γαλλικά,
- παράγουν σημειώσεις και μηνύματα στα γαλλικά με απλό και σύντομο τρόπο,
- επαληθεύουν τις γνώσεις τους στη γαλλική γλώσσα μέσω επαγγελματικών δραστηριοτήτων,
- διαχειρίζονται μια συνομιλία στη γαλλική γλώσσα σχετική με τον τουρισμό,
- χρησιμοποιούν στις συζητήσεις δημοφιλείς εκφράσεις και λέξεις οι οποίες αφορούν κοινωνικά παραδείγματα, όπως το άτομο, την οικογένεια, τις αγορές, την εργασία κ.ά., μέσω συζητήσεων, και
- αποδέχονται τη γαλλική γλώσσα ως κύριο εργαλείο επικοινωνίας στον τουριστικό τομέα κατά την άσκηση των καθηκόντων τους.

- **Αριθμός ωρών διδασκαλίας της μαθησιακής ενότητας ανά εβδομάδα**

Θεωρία (2), Εργαστήριο (0), Σύνολο (2)

2.2.Γ. ΟΡΓΑΝΩΣΗ ΚΑΙ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑ ΤΜΗΜΑΤΟΣ ΕΙΣΕΡΧΟΜΕΝΟΥ ΚΑΙ ΕΞΕΡΧΟΜΕΝΟΥ ΤΟΥΡΙΣΜΟΥ

- **Περίληψη της μαθησιακής ενότητας**

Σκοπός της συγκεκριμένης ενότητας είναι η απόκτηση γνώσεων αναφορικά με το βασικό Τμήμα του Εισερχόμενου και Εξερχόμενου Τουρισμού ενός τουριστικού γραφείου. Πιο συγκεκριμένα, η ενότητα, αξιοποιώντας τις βασικές αρχές οργάνωσης και λειτουργίας του τουριστικού γραφείου, επικεντρώνεται στο Τμήμα του Εισερχόμενου και Εξερχόμενου Τουρισμού και αναλύονται τα ιδιαίτερα χαρακτηριστικά της κάθε αγοράς. Παράλληλα, παρουσιάζονται ειδικότερα θέματα που άπτονται της οργάνωσης και λειτουργίας του τουριστικού γραφείου, όπως η λήψη αποφάσεων σε ανταγωνιστικό περιβάλλον και η έννοια της παραγωγικότητας. Επιπλέον, παρουσιάζονται τα χαρακτηριστικά και οι ιδιαιτερότητες των μεγάλων χονδρεμπόρων τουριστικών υπηρεσιών (tour operators) και οι αντίστοιχες σύγχρονες αντιλήψεις για τη διοίκηση των συγκεκριμένων τουριστικών υπηρεσιών.

- **Προσδοκώμενα μαθησιακά αποτελέσματα**



Επιχειρησιακό Πρόγραμμα
Ανάπτυξη Ανθρώπινου Δυναμικού,
Εκπαίδευση και Διά Βίου Μάθηση
Με τη συγχρηματοδότηση της Ελλάδας και της Ευρωπαϊκής Ένωσης



Όταν ολοκληρώσουν τη μαθησιακή ενότητα, οι εκπαιδευόμενοι/ες θα είναι ικανοί/ές να:

- ο εξηγούν τα χαρακτηριστικά και τις ιδιαιτερότητες του Τμήματος του Εισερχόμενου και Εξερχόμενου Τουρισμού,
- ο διατυπώνουν τις τεχνικές λήψης αποφάσεων που λαμβάνονται κατά τη λειτουργία ενός τουριστικού γραφείου,
- ο υπολογίζουν την αμοιβή (προμήθεια) του τουριστικού γραφείου βάσει των υπηρεσιών που προσφέρονται από το Τμήμα Εισερχόμενου και Εξερχόμενου Τουρισμού,
- ο συνοψίζουν τη διαχρονική εξέλιξη των μεγάλων χονδρεμπόρων τουριστικών υπηρεσιών (tour operators),
- ο ερμηνεύουν τον σύγχρονο τρόπο διοίκησης και λειτουργίας των τουριστικών γραφείων μεγάλου μεγέθους,
- ο εφαρμόζουν τις βασικές τεχνικές μηχανοργάνωσης στο Τμήμα Εισερχόμενου και Εξερχόμενου Τουρισμού,
- ο υιοθετούν πρακτικές που αυξάνουν την παραγωγικότητα των στελεχών ενός τουριστικού γραφείου, και
- ο εφαρμόζουν τις διαδικασίες στρατολόγησης και επιλογής κατάλληλου προσωπικού για το τουριστικό γραφείο.

- **Αριθμός ωρών διδασκαλίας της μαθησιακής ενότητας ανά εβδομάδα**
Θεωρία (2), Εργαστήριο (0), Σύνολο (2)

2.2.Δ. ΤΑΞΙΔΙΩΤΙΚΟΙ ΟΔΗΓΟΙ

- **Περίληψη της μαθησιακής ενότητας**

Σκοπός της συγκεκριμένης ενότητας είναι η απόκτηση γνώσεων αναφορικά με τους ταξιδιωτικούς οδηγούς, βασικό στοιχείο των υπηρεσιών του τουριστικού τομέα. Η ενότητα επικεντρώνεται στις διαδικασίες που θα πρέπει να ακολουθούνται ώστε να δημιουργείται ένας επιτυχημένος ταξιδιωτικός οδηγός ο οποίος να περιλαμβάνει την κατάλληλη μεταφορά και διαμονή. Επιπροσθέτως, οι εκπαιδευόμενοι/ες έχουν τη δυνατότητα να κατανοήσουν τον τρόπο με τον οποίο τα γεωγραφικά χαρακτηριστικά μιας περιοχής επηρεάζουν τη δημιουργία του εκάστοτε ταξιδιωτικού οδηγού.

- **Προσδοκώμενα μαθησιακά αποτελέσματα**

Όταν ολοκληρώσουν τη μαθησιακή ενότητα, οι εκπαιδευόμενοι/ες θα είναι ικανοί/ές να:

- ο αξιολογούν την πληροφορία ενός υφιστάμενου επαγγελματικού ταξιδιωτικού οδηγού,
- ο προσδιορίζουν τους βασικούς τύπους μεταφοράς από και προς σε κάθε χώρα,
- ο διακρίνουν τους βασικούς τύπους διαμονής που διατίθενται σε διάφορες χώρες,

- σχεδιάζουν πρακτικές διαδρομές ακολουθώντας τα κατάλληλα βήματα και τη μεθοδολογία των ταξιδιωτικών οδηγών,
- οργανώνουν αποτελεσματικά τις πληροφορίες ενός ταξιδιωτικού οδηγού με βάση την καλύτερη εξυπηρέτηση των πελατών/ισσών,
- δημιουργούν λογικές και πρακτικές διαδρομές προς έναν προορισμό από γεωγραφικής απόψεως,
- υπολογίζουν όλες τις αναγκαίες πληροφορίες που σχετίζονται με πρακτικά θέματα του ταξιδιού, όπως, για παράδειγμα, το τοπικό νόμισμα, και
- απορρίπτουν πρακτικές που σχετίζονται με τη λανθασμένη και την κακή πληροφόρηση των πελατών/ισσών μέσω των ταξιδιωτικών οδηγών.

- **Αριθμός ωρών διδασκαλίας της μαθησιακής ενότητας ανά εβδομάδα**
Θεωρία (2), Εργαστήριο (0), Σύνολο (2)

2.2.Ε. ΔΗΜΙΟΥΡΓΙΑ ΚΑΙ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΟΥ ΠΑΚΕΤΟΥ

- **Περίληψη της μαθησιακής ενότητας**

Σκοπός της συγκεκριμένης ενότητας είναι η εξοικείωση των εκπαιδευομένων με τη δημιουργία και διαχείριση του τουριστικού πακέτου, το οποίο αποτελεί βασική τουριστική υπηρεσία. Στην ενότητα παρουσιάζονται αναλυτικά όλα τα συστατικά του τουριστικού πακέτου και των πηγών πληροφόρησης που αξιοποιούνται για τη δημιουργία του, καθώς και οι σχετικές υπηρεσίες που απορρέουν από αυτό. Αναλύονται όλες οι επιμέρους οικονομικές και νομικές πληροφορίες που εμπεριέχονται σε ένα τουριστικό πακέτο, όπως οι φόροι, οι δασμοί, η έκδοση θεώρησης εισόδου (βίζα) κ.ά. Αναλύονται, επίσης, και όλες οι διαδικασίες που διασφαλίζουν την ομαλή διεξαγωγή του τουριστικού ταξιδιού αλλά και το επιθυμητό επίπεδο ασφάλειας του/της πελάτη/ισσας. Τέλος, η ενότητα αποσκοπεί και στην πρακτική εξάσκηση των εκπαιδευομένων στη δημιουργία πακέτων με την αξιοποίηση σχετικών λογισμικών και εφαρμογών ηλεκτρονικού υπολογιστή.

- **Προσδοκώμενα μαθησιακά αποτελέσματα**

Όταν ολοκληρώσουν τη μαθησιακή ενότητα, οι εκπαιδευόμενοι/ες θα είναι ικανοί/ές να:

- αναφέρουν όλα τα συστατικά στοιχεία ενός ελκυστικού τουριστικού πακέτου,
- περιγράφουν όλες τις σχετικές διαδικασίες για την έκδοση διαβατηρίου, τη θεώρηση εισόδου (βίζα) καθώς και άλλα απαραίτητα μέτρα που πρέπει να λαμβάνονται υπόψη για κάθε ταξίδι,
- δημιουργούν ένα ολοκληρωμένο σύνολο παροχής υπηρεσιών, το οποίο θα πωλείται στον/στην πελάτη/ισσα σε μια ενιαία τιμή (τουριστικό πακέτο),

- εξηγούν όλες τις σχετικές πληροφορίες για τους εκάστοτε φόρους, τους δασμούς, τα νομίσματα, την ασφάλεια και τις άλλες υπηρεσίες που παρέχονται και χρεώνονται από ένα τουριστικό γραφείο,
- ταξινομούν τις χρηματοοικονομικές συναλλαγές της επιχείρησης που σχετίζονται με το τουριστικό πακέτο όπως ορίζεται από τη νομοθεσία,
- κάνουν χρήση του σχετικού λογισμικού ηλεκτρονικού υπολογιστή για τη δημιουργία τουριστικού πακέτου και τη σχετική επεξεργασία των πληροφοριών του,
- απορρίπτουν πρακτικές οι οποίες προωθούν τη δημιουργία τουριστικών πακέτων που δεν ενσωματώνουν τα προβλεπόμενα από τη νομοθεσία,
- σχεδιάζουν τουριστικά πακέτα που λαμβάνουν υπόψη την ασφάλεια του/της πελάτη/ισσας, και
- υιοθετούν πρακτικές δημιουργίας τουριστικών πακέτων που σέβονται τον προορισμό και τον τοπικό πληθυσμό.

- **Αριθμός ωρών διδασκαλίας της μαθησιακής ενότητας ανά εβδομάδα**

Θεωρία (1), Εργαστήριο (1), Σύνολο (2)

2.2.ΣΤ. ΣΥΓΧΡΟΝΑ ΚΑΝΑΛΙΑ ΔΙΑΝΟΜΗΣ ΣΤΟΝ ΤΟΥΡΙΣΜΟ

- **Περίληψη της μαθησιακής ενότητας**

Σκοπός της συγκεκριμένης ενότητας είναι να παρουσιάσει τον τρόπο διανομής του τουριστικού προϊόντος στη σύγχρονη εποχή. Παρουσιάζονται όλα τα κανάλια διανομής ώστε οι εκπαιδευόμενοι/ες να κατανοήσουν το εύρος τους καθώς και τις ιδιαιτερότητες που παρουσιάζει το καθένα από αυτά. Στην ενότητα αναλύεται διεξοδικά η εξέλιξη των καναλιών διανομής του τουριστικού προϊόντος έως σήμερα και παρουσιάζονται οι σύγχρονες εξελίξεις στον τομέα. Επιπροσθέτως, παρουσιάζονται καλές πρακτικές που εφαρμόζονται με στόχο τη βέλτιστη οικονομική αποτελεσματικότητα των τουριστικών επιχειρήσεων.

- **Προσδοκώμενα μαθησιακά αποτελέσματα**

Όταν ολοκληρώσουν τη μαθησιακή ενότητα, οι εκπαιδευόμενοι/ες θα είναι ικανοί/ές να:

- αναλύουν την εξέλιξη των καναλιών διανομής έως σήμερα,
- αναφέρουν όλα τα κανάλια διανομής που υφίστανται στον σύγχρονο τουριστικό κλάδο,
- παρουσιάζουν τα χαρακτηριστικά και τις ιδιαιτερότητες του κάθε καναλιού διανομής,
- κρίνουν την αποτελεσματικότητα του κάθε καναλιού διανομής με βάση τα χαρακτηριστικά της εκάστοτε επιχείρησης και της προσφερόμενης υπηρεσίας,
- αξιολογούν τη σημασία των καναλιών διανομής για την κερδοφορία των τουριστικών επιχειρήσεων,



Επιχειρησιακό Πρόγραμμα
Ανάπτυξη Ανθρώπινου Δυναμικού,
Εκπαίδευση και Διά Βίου Μάθηση
 Με τη συγχρηματοδότηση της Ελλάδας και της Ευρωπαϊκής Ένωσης



- ο διαχειρίζονται τα σύγχρονα κανάλια διανομής μιας τουριστικής επιχείρησης με στόχο τη βέλτιστη κερδοφορία και την οικονομική βιωσιμότητα, και
- ο υιοθετούν πρακτικές αξιοποίησης των καναλιών διανομής με βάση την επιχειρηματική δεοντολογία.

• **Αριθμός ωρών διδασκαλίας της μαθησιακής ενότητας ανά εβδομάδα**

Θεωρία (2), Εργαστήριο (0), Σύνολο (2)

2.2.Ζ. ΓΡΑΠΤΗ ΚΑΙ ΠΡΟΦΟΡΙΚΗ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑ ΣΤΟ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΟ ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝ

• **Περίληψη της μαθησιακής ενότητας**

Σκοπός της συγκεκριμένης ενότητας είναι να αναπτύξει και να βελτιώσει τις τεχνικές της γραπτής και προφορικής επικοινωνίας των εκπαιδευομένων στο επαγγελματικό περιβάλλον. Κατανοώντας την ιδιαίτερη σημασία της σωστής και αποτελεσματικής επικοινωνίας σε ένα ανταγωνιστικό περιβάλλον, οι εκπαιδευόμενοι/ες έχουν τη δυνατότητα μέσω εργαστηριακών ασκήσεων προσομοίωσης να εξασκήσουν αποτελεσματικές τεχνικές επικοινωνίας, κυρίως με τη χρήση ηλεκτρονικού υπολογιστή. Στην ενότητα παρουσιάζονται οι τρόποι σύνταξης και δόμησης επίσημων κειμένων και μηνυμάτων ηλεκτρονικής αλληλογραφίας ανάλογα με τον εκάστοτε στόχο της επικοινωνίας.

• **Προσδοκώμενα μαθησιακά αποτελέσματα**

Όταν ολοκληρώσουν τη μαθησιακή ενότητα, οι εκπαιδευόμενοι/ες θα είναι ικανοί/ές να:

- ο συνεργάζονται αποτελεσματικά με τους/τις συναδέλφους τους στον χώρο εργασίας,
- ο συντάσσουν ορθά μηνύματα ηλεκτρονικής αλληλογραφίας προσαρμοσμένα στον εκάστοτε στόχο,
- ο αναγνωρίζουν τη σημασία της επαγγελματικής επικοινωνίας στον ιδιαίτερο χώρο του τουριστικού γραφείου αλλά και εν γένει στον χώρο των επιχειρήσεων,
- ο διαχειρίζονται αποτελεσματικά πιεστικές καταστάσεις στον επαγγελματικό χώρο κάνοντας χρήση της σωστής επικοινωνίας,
- ο κωδικοποιούν τα γραπτά και προφορικά μηνύματα που λαμβάνουν στον χώρο εργασίας τους,
- ο εντοπίζουν λάθη στον γραπτό και προφορικό λόγο με στόχο την αποφυγή τους σε μελλοντική επικοινωνία, και
- ο υιοθετούν βασικούς κανόνες αποτελεσματικής επαγγελματικής επικοινωνίας με σεβασμό στους/στις συναδέλφους και στους/στις πελάτες/ισες της επιχείρησης.

• **Αριθμός ωρών διδασκαλίας της μαθησιακής ενότητας ανά εβδομάδα**

Θεωρία (1), Εργαστήριο (1), Σύνολο (2)



Επιχειρησιακό Πρόγραμμα
Ανάπτυξη Ανθρώπινου Δυναμικού,
Εκπαίδευση και Διά Βίου Μάθηση
 Με τη συγχρηματοδότηση της Ελλάδας και της Ευρωπαϊκής Ένωσης



2.2.Η. ΑΕΡΟΜΕΤΑΦΟΡΕΣ ΚΑΙ ΔΙΕΘΝΕΙΣ ΣΧΕΣΕΙΣ

- **Περίληψη της μαθησιακής ενότητας**

Σκοπός της συγκεκριμένης ενότητας είναι να παρουσιάσει τα βασικά θέματα που σχετίζονται με τη βιομηχανία των αερομεταφορών αλλά και μια ευρεία και ολοκληρωμένη εικόνα των βασικών δομών που συγκροτούν τις διεθνείς σχέσεις ανάμεσα στις χώρες του κόσμου και, κατ' επέκταση, στον τομέα του τουρισμού. Παρουσιάζονται ορολογίες και συντομογραφίες που χρησιμοποιούνται από τις αεροπορικές εταιρείες και αναλύονται βασικές γνώσεις για τύπου αεροσκαφών και υδροπλάνων. Παρουσιάζονται οι υπηρεσίες κατά την πτήση (in-flight services), οι υπηρεσίες των αεροδρομίων και οι κανονισμοί που αφορούν τις αποσκευές. Επιπροσθέτως, δίνεται η διάσταση της ανάγκης για διεθνείς σχέσεις ανάμεσα στις χώρες του κόσμου καθώς αυτές διευρύνουν την αναγκαιότητα και τη σκοπιμότητα της τουριστικής βιομηχανίας.

- **Προσδοκώμενα μαθησιακά αποτελέσματα**

Όταν ολοκληρώσουν τη μαθησιακή ενότητα, οι εκπαιδευόμενοι/ες θα είναι ικανοί/ές να:

- ο εξηγούν την έννοια των διεθνών οργανισμών,
- ο συνδέουν την έννοια των διεθνών συνθηκών και των διμερών σχέσεων με τις αερομεταφορές και τον τουρισμό,
- ο αποκωδικοποιούν τον ρόλο που διαδραματίζουν στην παγκόσμια τουριστική βιομηχανία οι περιφερειακοί και οι εθνικοί ταξιδιωτικοί οργανισμοί,
- ο ερμηνεύουν την έννοια των πρωτοκόλλων στις διεθνείς μεταφορές, με έμφαση στις εναέριες,
- ο διαχειρίζονται τους βασικούς όρους που χρησιμοποιούνται στις διεθνείς μεταφορές,
- ο παρουσιάζουν τους διεθνείς οργανισμούς που ασχολούνται με τον έλεγχο, την εποπτεία και τη συνεργασία με τις διεθνείς μεταφορές και τους σκοπούς της ύπαρξής τους,
- ο αποκωδικοποιούν ορολογίες, ορισμούς και συντομογραφίες που χρησιμοποιούνται στις αεροπορικές εταιρείες,
- ο αναγνωρίζουν τους βασικούς τύπους αεροσκαφών και υδροπλάνων,
- ο διακρίνουν τις ποικίλες κατηγορίες των επιβατών/ισών
- ο ανταποκρίνονται επαρκώς στις διάφορες κατηγορίες επιβατών/ισών,
- ο απορρίπτουν συμπεριφορές και στάσεις που υποβιβάζουν την εξυπηρέτηση των πελατών/ισών στις αερομεταφορές.

- **Αριθμός ωρών διδασκαλίας της μαθησιακής ενότητας ανά εβδομάδα**

Θεωρία (2), Εργαστήριο (0), Σύνολο (2)

2.2.Θ. ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΗΣ ΝΟΜΟΘΕΣΙΑΣ ΚΑΙ ΕΜΠΟΡΙΚΟΥ ΔΙΚΑΙΟΥ

- **Περίληψη της μαθησιακής ενότητας**



Σκοπός της μαθησιακής ενότητας είναι να παρουσιάσει αναλυτικά τη σχετική νομοθεσία που διέπει τη λειτουργία ενός τουριστικού γραφείου. Αναλύονται οι γενικές υποχρεώσεις του τουριστικού γραφείου αλλά και αυτές προς τα ξενοδοχεία και οι σχετικές υποχρεώσεις έκδοσης θεωρημένων δελτίων εκδρομών, περιηγήσεων και μεταφοράς προσώπων (transfers). Επιπλέον, αναλύονται οι σχετικές κυρώσεις που προβλέπονται από τον νόμο για τα τουριστικά γραφεία και προσεγγίζεται η οργάνωση ταξιδιών στο πλαίσιο της Ευρωπαϊκής Ένωσης. Ακόμη, η ενότητα αποσκοπεί στην παρουσίαση των βασικών νομικών εννοιών που σχετίζονται με τη λειτουργία μιας εμπορικής επιχείρησης. Παρουσιάζεται συνοπτικά το δίκαιο που διέπει εμπορικές πράξεις, διαφορετικές κατηγορίες εταιρειών (π.χ. ομόρρυθμη εταιρεία, ετερόρρυθμη εταιρεία, ανώνυμη εταιρεία), καθώς και η έννοια και η χρησιμότητα των αξιογράφων.

- **Προσδοκώμενα μαθησιακά αποτελέσματα**

Όταν ολοκληρώσουν τη μαθησιακή ενότητα, οι εκπαιδευόμενοι/ες θα είναι ικανοί/ές να:

- ορίζουν τι είναι τουριστικό γραφείο, πώς ιδρύεται και πώς λειτουργεί βάσει της σχετικής νομοθεσίας,
- ταξινομούν τα τουριστικά γραφεία και τις υπηρεσίες που προσφέρουν βάσει της σχετικής νομοθεσίας,
- περιγράφουν τις κύριες τουριστικές συμβάσεις που συνάπτει ένα τουριστικό γραφείο (ξενοδοχειακές συμβάσεις διεθνούς χαρακτήρα, ναυλώσεις, κρουαζιέρες),
- παρουσιάζουν τους αρμόδιους ελεγκτικούς και εποπτικούς μηχανισμούς και τις σχετικές κυρώσεις που αφορούν ένα τουριστικό γραφείο,
- ενθαρρύνουν την ορθή εφαρμογή της τουριστικής νομοθεσίας στο πλαίσιο της καθημερινής λειτουργίας ενός τουριστικού γραφείου,
- περιγράφουν τις έννοιες του/της εμπόρου και των εμπορικών πράξεων,
- παρουσιάζουν τις μορφές εταιρειών που ορίζει ο νόμος και τα χαρακτηριστικά τους,
- αναφέρουν τα κυριότερα αξιογράφα που είναι σε ευρεία χρήση στην τουριστική αγορά, και
- υιοθετούν τη σωστή χρήση των αξιογράφων με βάση τις διαδικασίες που προβλέπει η σχετική νομοθεσία.

- **Αριθμός ωρών διδασκαλίας της μαθησιακής ενότητας ανά εβδομάδα**

Θεωρία (2), Εργαστήριο (0), Σύνολο (2)

2.2.1. ΠΡΑΚΤΙΚΗ ΕΦΑΡΜΟΓΗ ΣΤΗΝ ΕΙΔΙΚΟΤΗΤΑ Β'

- **Περίληψη της μαθησιακής ενότητας**

Σκοπός της μαθησιακής ενότητας είναι οι εκπαιδευόμενοι/ες να αποκτήσουν ικανότητες και δεξιότητες σχετικές με τον τομέα του τουρισμού όπως ομαδικότητα, συνέπεια, κοινωνικότητα και ευγένεια. Έρχονται σε επαφή με τον τουριστικό χώρο μέσα



από επισκέψεις σε επαγγελματικούς χώρους και σημεία τουριστικού ενδιαφέροντος. Πραγματοποιούν εργαστηριακές ασκήσεις στον χώρο εκπαίδευσης διαθεματικού περιεχομένου, σχετικού με τις μαθησιακές ενότητες του δεύτερου (2ου) εξαμήνου. Ασχολούνται με το Τμήμα των Αερομεταφορών και το Τμήμα του Εισερχόμενου και Εξερχόμενου Τουρισμού. Έχουν την ευκαιρία να έρθουν σε επαφή, σε πρακτικό επίπεδο, με θέματα σχετικά με την τουριστική νομοθεσία, τους ταξιδιωτικούς οδηγούς και τη δημιουργία τουριστικών πακέτων. Η πρακτική εφαρμογή σε αυτά τα τμήματα προσφέρει την ευκαιρία γραπτής και προφορικής επικοινωνίας με συναδέλφους στα συγκεκριμένα αντικείμενα κατά τη λειτουργία ενός τουριστικού γραφείου.

- **Προσδοκώμενα μαθησιακά αποτελέσματα**

Όταν ολοκληρώσουν τη μαθησιακή ενότητα, οι εκπαιδευόμενοι/ες θα είναι ικανοί/ές να:

- αναγνωρίζουν το νομοθετικό πλαίσιο ενός τουριστικού γραφείου μέσω επισημάνσεων των προκλήσεων και των ιδιοτεροτήτων που τυχόν προκύπτουν κατά την καθημερινή λειτουργία του,
- ερμηνεύουν την αναγκαιότητα της ορθολογικής και αποτελεσματικής διαχείρισης του Τμήματος Εξερχόμενου και Εισερχόμενου Τουρισμού βάσει της καλύτερης εξυπηρέτησης των πελατών/ισών,
- αξιοποιούν τη σχετική ορολογία που αφορά τις αερομεταφορές και τη δημιουργία διμερών και διεθνών σχέσεων,
- συνεργάζονται με συναδελφικότητα και ομαδικό πνεύμα εντός της επιχείρησης αλλά και με επαγγελματίες άλλων ειδικοτήτων, και
- συστηματοποιούν την επιλογή καναλιών διανομής του τουριστικού προϊόντος επιτυγχάνοντας τη μέγιστη κερδοφορία.

- **Αριθμός ωρών διδασκαλίας της μαθησιακής ενότητας ανά εβδομάδα**

Θεωρία (0), Εργαστήριο (2), Σύνολο (2)

2.3. ΕΞΑΜΗΝΟ Γ΄

2.3.A. ΕΙΣΑΓΩΓΗ ΣΤΗΝ ΑΓΓΛΙΚΗ ΓΛΩΣΣΑ ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΟΥ ΓΡΑΦΕΙΟΥ

- **Περίληψη της μαθησιακής ενότητας**

Σκοπός της συγκεκριμένης ενότητας είναι οι εκπαιδευόμενοι/ες να εξοικειωθούν με τη εφαρμογή της αγγλικής ορολογίας η οποία χρησιμοποιείται σε επίπεδο επικοινωνίας στην εξυπηρέτηση πελατών/ισών και συνεργατών/τριών των τουριστικών γραφείων. Διά μέσου της εφαρμογής της αγγλικής γλώσσας, οι εκπαιδευόμενοι/ες ασχολούνται με την αγγλική τουριστική ορολογία η οποία χρησιμοποιείται σε όλες τις δραστηριότητες που σχετίζονται με το τουριστικό πακέτο, τις κρατήσεις εισιτηρίων και την εξυπηρέτηση των πελατών/ισών σε όλες τις προσφερόμενες υπηρεσίες.

- **Προσδοκώμενα μαθησιακά αποτελέσματα**



Επιχειρησιακό Πρόγραμμα
Ανάπτυξη Ανθρώπινου Δυναμικού,
Εκπαίδευση και Διά Βίου Μάθηση
Με τη συγχρηματοδότηση της Ελλάδας και της Ευρωπαϊκής Ένωσης



Όταν ολοκληρώσουν τη μαθησιακή ενότητα, οι εκπαιδευόμενοι/ες θα είναι ικανοί/ές να:

- ο εφαρμόζουν γραπτώς την αγγλική τουριστική ορολογία μελετώντας πρακτικά παραδείγματα εξυπηρέτησης τουριστών/τριών σε τουριστικά γραφεία,
- ο συντάσσουν κείμενα και επιστολές στα αγγλικά,
- ο πραγματοποιούν κρατήσεις στην αγγλική γλώσσα,
- ο ελέγχουν την επάρκεια των γνώσεών τους στα αγγλικά μελετώντας πρακτικά παραδείγματα, όπως πληροφορίες για τουριστικά πακέτα, δρομολόγια και συμβουλές τα οποία οφείλει να γνωρίζει κάποιος/α που ταξιδεύει στο εξωτερικό,
- ο υιοθετούν την αγγλική ορολογία στην εξυπηρέτηση πελατών/ισών τουριστικών γραφείων κατά την άσκηση των καθηκόντων τους,
- ο συντάσσουν προτάσεις για ταξίδια στην αγγλική γλώσσα,
- ο αναγνωρίζουν την αγγλική ψηφιακή τουριστική και ταξιδιωτική ορολογία γραπτώς και προφορικώς,
- ο διακρίνουν την ορολογία του τουριστικού μάρκετινγκ στα αγγλικά, και
- ο υιοθετούν τη γραπτή και προφορική επικοινωνία στα αγγλικά με άνεση και αυτοπεποίθηση.

- **Αριθμός ωρών διδασκαλίας της μαθησιακής ενότητας ανά εβδομάδα**
Θεωρία (2), Εργαστήριο (0), Σύνολο (2)

2.3.B. ΕΙΣΑΓΩΓΗ ΣΤΗ ΓΕΡΜΑΝΙΚΗ ΓΛΩΣΣΑ ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΟΥ ΓΡΑΦΕΙΟΥ

- **Περίληψη της μαθησιακής ενότητας**

Σκοπός της συγκεκριμένης ενότητας είναι οι εκπαιδευόμενοι/ες να εξοικειωθούν με τη βασική γερμανική ορολογία η οποία αποτελεί μία από τις κύριες γλώσσες στον τουρισμό σε παγκόσμιο επίπεδο. Μέσα από την κατανόηση της γερμανικής γλώσσας αποκτούν τις βασικές γνώσεις και δεξιότητες που πλασιώνουν την επικοινωνία στην εξυπηρέτηση των τουριστών/τριών στο πλαίσιο των τουριστικών γραφείων.

- **Προσδοκώμενα μαθησιακά αποτελέσματα**

Όταν ολοκληρώσουν τη μαθησιακή ενότητα, οι εκπαιδευόμενοι/ες θα είναι ικανοί/ές να:

- ο αναγνωρίζουν τη γερμανική γλώσσα,
- ο αναπτύσσουν ικανότητες γραφής και ανάγνωσης μέσα από πρακτικές εφαρμογές του γερμανικού λόγου,
- ο διαχειρίζονται την καθημερινή επικοινωνία σε περιστάσεις όπου χρειάζεται, ανταλλάσσοντας απλές πληροφορίες για θέματα που σχετίζονται με την εξυπηρέτηση σε ένα τουριστικό γραφείο στη γερμανική γλώσσα
- ο μετατρέπουν τη γερμανική ορολογία στα ελληνικά και το αντίστροφο,



Επιχειρησιακό Πρόγραμμα
Ανάπτυξη Ανθρώπινου Δυναμικού,
Εκπαίδευση και Διά Βίου Μάθηση
Με τη συγχρηματοδότηση της Ελλάδας και της Ευρωπαϊκής Ένωσης



- ο διατυπώνουν το νόημα ενός απλού και σύντομου μηνύματος στα γερμανικά,
 - ο συμπληρώνουν ταξιδιωτικά έγγραφα στα γερμανικά.
- **Αριθμός ωρών διδασκαλίας της μαθησιακής ενότητας ανά εβδομάδα**
Θεωρία (2), Εργαστήριο (0), Σύνολο (2)

2.1.Γ. ΟΡΓΑΝΩΣΗ ΚΑΙ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑ ΤΜΗΜΑΤΟΣ ΕΚΔΟΣΗΣ ΕΙΣΙΤΗΡΙΩΝ

• **Περίληψη της μαθησιακής ενότητας**

Σκοπός της συγκεκριμένης μαθησιακής ενότητας είναι η απόκτηση γνώσεων αναφορικά με το Τμήμα Έκδοσης Εισιτηρίων ενός τουριστικού γραφείου. Πιο συγκεκριμένα, η ενότητα, αξιοποιώντας τις βασικές αρχές οργάνωσης και λειτουργίας του τουριστικού γραφείου, επικεντρώνεται στο Τμήμα Έκδοσης Εισιτηρίων και αναλύονται οι διαδικασίες που ακολουθούνται για την κράτηση και έκδοση εισιτηρίων αλλά και εν γένει για την ολοκλήρωση των προσφερόμενων υπηρεσιών. Επιπροσθέτως, παρουσιάζονται ειδικότερα θέματα που άπτονται της οργάνωσης και λειτουργίας του τουριστικού γραφείου, όπως οι μέθοδοι και οι διαδικασίες επιλογής του κατάλληλου προσωπικού, ο καθορισμός του ύψους των αμοιβών του προσωπικού κ.ά. Επιπλέον, παρουσιάζονται θέματα που άπτονται της εμπορικής αλληλογραφίας και της σύνθεσης επιστολών και αναφορών βάσει της λειτουργίας του τουριστικού γραφείου.

• **Προσδοκώμενα μαθησιακά αποτελέσματα**

Όταν ολοκληρώσουν τη μαθησιακή ενότητα, οι εκπαιδευόμενοι/ες θα είναι ικανοί/ές να:

- ο εξηγούν τη λειτουργία των τουριστικών κρατήσεων,
- ο παρουσιάζουν τις υπηρεσίες που προσφέρει το Τμήμα Έκδοσης Εισιτηρίων,
- ο εφαρμόζουν τις διαδικασίες κρατήσεων και έκδοσης εισιτηρίων στο πλαίσιο λειτουργίας του τουριστικού γραφείου,
- ο συντάσσουν επιστολές και αναφορές για τη λειτουργία του τουριστικού γραφείου,
- ο πραγματοποιούν κρατήσεις πολλαπλών ή μεμονωμένων τουριστικών και ταξιδιωτικών προϊόντων και υπηρεσιών με τη βοήθεια ηλεκτρονικών μέσων (π.χ. Global Distribution Systems, εφαρμογές διαδικτύου κ.ά.), και
- ο αναγνωρίζουν τη σημασία της μηχανοργάνωσης κατά τη διαχείριση και λειτουργία του Τμήματος Έκδοσης Εισιτηρίων.

- **Αριθμός ωρών διδασκαλίας της μαθησιακής ενότητας ανά εβδομάδα**
Θεωρία (2), Εργαστήριο (0), Σύνολο (2)

2.3.Δ. ΕΙΣΑΓΩΓΗ ΣΤΟΥΣ ΑΕΡΟΠΟΡΙΚΟΥΣ ΝΑΥΛΟΥΣ

- **Περίληψη της μαθησιακής ενότητας**

Σκοπός της συγκεκριμένης ενότητας είναι η εισαγωγή των εκπαιδευομένων στην έννοια των αεροπορικών ναύλων, στις διαδικασίες της επιβατηγού αεροπορικής μεταφοράς και στην έκδοση αεροπορικών εισιτηρίων. Παρουσιάζονται τα γενικά χαρακτηριστικά της αεροπορικής μεταφοράς και ο προσδιορισμός του δρομολογίου. Παρουσιάζονται θέματα ειδικών ναύλων καθώς και ο ρόλος της Διεθνούς Ένωσης Αεροπορικών Μεταφορών (International Air Transport Association – IATA). Επιπροσθέτως, αναλύονται τα ηλεκτρονικά συστήματα κρατήσεων και ο ρόλος τους, ενώ εισάγονται οι εκπαιδευόμενοι/ες στη χρήση αυτών για την έκδοση αεροπορικών εισιτηρίων. Επιπλέον, οι εκπαιδευόμενοι/ες εξοικειώνονται με τη χρήση και αναγνώριση του αεροπορικού αλφάβητου και των διαφόρων κωδικών που είναι απαραίτητοι για την αναγνώριση πόλεων, κρατών, αεροδρομίων και αεροπορικών εταιρειών. Τέλος, γνωρίζουν τα διάφορα είδη αεροπορικού ταξιδιού και τις βασικές αρχές σύνταξης ναύλων.

- **Προσδοκώμενα μαθησιακά αποτελέσματα**

Όταν ολοκληρώσουν τη μαθησιακή ενότητα, οι εκπαιδευόμενοι/ες θα είναι ικανοί/ές να:

- υπολογίζουν αεροπορικούς ναύλους βάσει των σχετικών διαδικασιών,
- ερμηνεύουν τη λειτουργία των ηλεκτρονικών συστημάτων κρατήσεων,
- αναγνωρίζουν τα κοινά σημεία στη λειτουργία διαφορετικών ηλεκτρονικών συστημάτων κρατήσεων,
- παρουσιάζουν τα χαρακτηριστικά των ειδικών ναύλων και τη χρησιμότητά τους,
- διαχειρίζονται δεδομένα και πληροφορίες βάσει των ορθών διαδικασιών έκδοσης εισιτηρίων,
- κατονομάζουν τους κωδικούς αναγνώρισης κεντρικών πόλεων, κρατών, αεροδρομίων και αεροπορικών εταιρειών,
- εξηγούν τους κωδικούς πόλεων και αεροδρομίων,
- εκτελούν διαδικασίες έκδοσης αεροπορικών εισιτηρίων,
- διακρίνουν τα είδη των αεροπορικών ταξιδιών, όπως το ταξίδι μετ' επιστροφής (round trip) κ.ά.,
- ερμηνεύουν τους Διεθνείς Δείκτες Πωλήσεων (International Sales Indicators – ISI),
- ερμηνεύουν τις διαφορετικές κατηγορίες ναύλων,
- εξηγούν το Σχέδιο Χρέωσης και Διακανονισμού (Billing & Settlement Plan – BSP) της IATA,
- διαχειρίζονται τυχόν προβλήματα που μπορεί να προκύπτουν κατά τη διαδικασία έκδοσης αεροπορικών εισιτηρίων, και
- υιοθετούν την επαγγελματική δεοντολογία κατά τη διαδικασία εξυπηρέτησης πελατών/ισών στην έκδοση εισιτηρίων.

- **Αριθμός ωρών διδασκαλίας της μαθησιακής ενότητας ανά εβδομάδα**
Θεωρία (2), Εργαστήριο (0), Σύνολο (2)

2.3.E. ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΟ ΜΑΡΚΕΤΙΝΓΚ

- **Περίληψη της μαθησιακής ενότητας**

Σκοπός της μαθησιακής ενότητας είναι η εισαγωγή στην έννοια και στο περιβάλλον του μάρκετινγκ των τουριστικών επιχειρήσεων. Οι εκπαιδευόμενοι/ες αποκτούν γνώσεις και δεξιότητες σχετικά με τη συμπεριφορά του καταναλωτή αλλά και για το πώς διεξάγεται η έρευνα του μάρκετινγκ στις τουριστικές επιχειρήσεις με σκοπό την αύξηση της κερδοφορίας τους. Ειδικότερα, παρουσιάζονται οι διαδικασίες τμηματοποίησης της αγοράς, της στόχευσης και της τοποθέτησης αλλά και η έννοια του αποτελεσματικού μείγματος μάρκετινγκ στις τουριστικές επιχειρήσεις. Επιπλέον, παρουσιάζονται οι ιδιαιτερότητες του τουριστικού προϊόντος που επηρεάζουν την ικανοποίηση των πελατών/ισών των τουριστικών επιχειρήσεων. Τέλος, παρουσιάζονται έννοιες και εργαλεία όπως στρατηγικός σχεδιασμός μάρκετινγκ, σχέδιο μάρκετινγκ και διαχείρισης εταιρικής φήμης (branding) στο πλαίσιο λειτουργίας των τουριστικών επιχειρήσεων εν γένει.

- **Προσδοκώμενα μαθησιακά αποτελέσματα**

Όταν ολοκληρώσουν τη μαθησιακή ενότητα, οι εκπαιδευόμενοι/ες θα είναι ικανοί/ές να:

- ο αναγνωρίζουν τις λειτουργίες του τουριστικού μάρκετινγκ βάσει των ιδιαίτερων χαρακτηριστικών των τουριστικών προϊόντων και υπηρεσιών,
- ο αναγνωρίζουν τη σημασία της έρευνας αγοράς για το τουριστικό μάρκετινγκ,
- ο παρουσιάζουν τη σημαντικότητα του μείγματος μάρκετινγκ και του αποτελεσματικού συνδυασμού των μεταβλητών του ως προς την παροχή ποιοτικών υπηρεσιών στους/στις πελάτες/ισσες,
- ο εντοπίζουν μοντέλα συμπεριφοράς του καταναλωτή (τουρίστα/τριας) ως προς τη λήψη της αγοραστικής απόφασης,
- ο κατανοούν τα βήματα της σύνταξης ενός ολοκληρωμένου σχεδίου τουριστικού μάρκετινγκ,
- ο περιγράφουν τα εργαλεία και τις τεχνικές μάρκετινγκ όσον αφορά τη στρατηγική τοποθέτηση και την τμηματοποίηση της αγοράς,
- ο ερμηνεύουν τα αποτελέσματα απόδοσης μιας τουριστικής επιχείρησης μέσω των στατιστικών εργαλείων και βάσει του σχεδίου μάρκετινγκ,
- ο παροτρύνουν τον σχεδιασμό αποτελεσματικών στρατηγικών μάρκετινγκ, οι οποίες έχουν ως στόχο τη βελτίωση της ποιότητας των παρεχόμενων υπηρεσιών,

- εφαρμόζουν στρατηγικές διαχείρισης εταιρικής φήμης (branding) κατά την άσκηση των καθηκόντων τους,
- υιοθετούν αποτελεσματικές στρατηγικές τουριστικού μάρκετινγκ στο πλαίσιο του υγιούς ανταγωνισμού,
- αναλύουν τον κύκλο ζωής του τουριστικού προϊόντος,
- εξηγούν τη διαδικασία έρευνας της αγοράς, και
- αναλύουν την αλυσίδα διανομής του τουριστικού προϊόντος.

● **Αριθμός ωρών διδασκαλίας της μαθησιακής ενότητας ανά εβδομάδα**
Θεωρία (2), Εργαστήριο (0), Σύνολο (2)

2.1.ΣΤ. ΕΙΣΑΓΩΓΗ ΣΤΗΝ ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗ ΠΕΛΑΤΩΝ

● **Περίληψη της μαθησιακής ενότητας**

Σκοπός της συγκεκριμένης μαθησιακής ενότητας είναι να παρουσιάσει τις βασικές αρχές που διέπουν την εξυπηρέτηση πελατών/ισών στο πλαίσιο των επιχειρήσεων. Πιο συγκεκριμένα, αναλύονται οι διαδικασίες διασφάλισης της ποιοτικής εξυπηρέτησης και η σημασία της για την επίτευξη ανταγωνιστικού πλεονεκτήματος. Παρουσιάζονται η πελατοκεντρική προσέγγιση και η έννοια των προσδοκιών του πελάτη, ενώ επεξηγείται και η αξιοποίηση σχετικών εργαλείων στον τομέα των υπηρεσιών (μοντέλο SERVQUAL). Επιπροσθέτως, παρουσιάζονται επιμέρους ζητήματα που συμβάλλουν στην ποιοτική εξυπηρέτηση, όπως η έννοια του εσωτερικού μάρκετινγκ, και αναλύονται οι διαδικασίες αξιολόγησης της εξυπηρέτησης με γνώμονα τη συνεχή βελτίωση των προσφερόμενων προϊόντων ή υπηρεσιών.

● **Προσδοκώμενα μαθησιακά αποτελέσματα**

Όταν ολοκληρώσουν τη μαθησιακή ενότητα, οι εκπαιδευόμενοι/ες θα είναι ικανοί/ές να:

- ερμηνεύουν την ιδιαίτερη σημασία των πελατών/ισών, των αναγκών και των προσδοκιών τους,
- αναπτύσσουν καλές πελατειακές σχέσεις,
- αναγνωρίζουν τη σημασία του εσωτερικού μάρκετινγκ και τη συμβολή του στην ποιοτική εξυπηρέτηση,
- αξιοποιούν μοντέλα και εργαλεία (π.χ. SERVQUAL) με στόχο τη συνεχή βελτίωση των προσφερόμενων προϊόντων ή υπηρεσιών,
- υιοθετούν πρακτικές συνεχούς βελτίωσης της εξυπηρέτησης των πελατών/ισών κατά την άσκηση των καθηκόντων τους,
- εντοπίζουν πρακτικές που δεν συμβάλλουν στην ποιοτική εξυπηρέτηση των πελατών/ισών,
- αναγνωρίζουν τη σημασία της πελατοκεντρικής προσέγγισης ως μέσου για την επίτευξη ανταγωνιστικού πλεονεκτήματος, και
- αναλύουν τα διαφορετικά στάδια της προσωπικής πώλησης.

- **Αριθμός ωρών διδασκαλίας της μαθησιακής ενότητας ανά εβδομάδα**
Θεωρία (2), Εργαστήριο (0), Σύνολο (2)

2.3.2. ΒΑΣΙΚΕΣ ΑΡΧΕΣ ΛΟΓΙΣΤΙΚΗΣ

- **Περίληψη της μαθησιακής ενότητας**

Σκοπός της συγκεκριμένης μαθησιακής ενότητας είναι οι εκπαιδευόμενοι/ες να εξοικειωθούν με τις βασικές αρχές της λογιστικής επιστήμης και των κυριότερων οικονομικών καταστάσεων. Παρουσιάζονται η σημασία της επιτυχημένης λογιστικής διαχείρισης, οι γενικές αρχές της Λογιστικής, το Γενικό Λογιστικό Σχέδιο και οι τεχνικές παρακολούθησης των βασικών λογιστικών λειτουργιών ενός τουριστικού γραφείου. Αναφέρονται οι έννοιες και οι διαδικασίες της απογραφής, του ισολογισμού, της κατάστασης αποτελεσμάτων χρήσης, η έννοια της ταμειακής ροής της εταιρείας (cash flow) και οι διακρίσεις των λογαριασμών. Ακόμη, αναλύονται οι συνηθισμένοι λογαριασμοί που χρησιμοποιούνται κατά τη λειτουργία ενός τουριστικού γραφείου.

- **Προσδοκώμενα μαθησιακά αποτελέσματα**

Όταν ολοκληρώσουν τη μαθησιακή ενότητα, οι εκπαιδευόμενοι/ες θα είναι ικανοί/ές να:

- αναγνωρίζουν τη σημασία της εφαρμογής των αρχών της Λογιστικής για την εύρυθμη και αποτελεσματική λειτουργία μιας επιχείρησης,
- εξηγούν βασικούς όρους της λογιστικής όπως: ενεργητικό, παθητικό, καθαρή θέση, λογαριασμός, έσοδα, έξοδα, απόσβεση, απογραφή, ισολογισμός κτλ.,
- περιγράφουν τη διαδικασία σύνταξης του ισολογισμού,
- πραγματοποιούν αναλύσεις με βάση τις κυριότερες λογιστικές καταστάσεις ενός τουριστικού γραφείου,
- διαχειρίζονται με αποτελεσματικό τρόπο τις πληροφορίες που είναι απαραίτητες για τη σύνταξη των λογιστικών καταστάσεων μιας επιχείρησης,
- ερμηνεύουν τις κυριότερες λογιστικές καταστάσεις,
- χειρίζονται τις λογιστικές καταστάσεις μιας επιχείρησης βάσει της δεοντολογίας της λογιστικής επιστήμης,
- απορρίπτουν πρακτικές που δεν συνάδουν με τις αρχές της λογιστικής επιστήμης,
- εκτελούν απλές εγγραφές στα λογιστικά βιβλία τουριστικών επιχειρήσεων κάνοντας χρήση του απλογραφικού και διπλογραφικού συστήματος,
- προσδιορίζουν την οικονομική κατάσταση (περιουσία) μιας τουριστικής επιχείρησης,
- ελέγχουν τα οικονομικά αποτελέσματα (κέρδη ή ζημίες) μιας τουριστικής επιχείρησης, και

- ο συμμετέχουν στην οργάνωση του λογιστηρίου μιας τουριστικής επιχείρησης.
- **Αριθμός ωρών διδασκαλίας της μαθησιακής ενότητας ανά εβδομάδα**
Θεωρία (2), Εργαστήριο (0), Σύνολο (2)

2.3.Η. ΑΕΙΦΟΡΙΑ ΚΑΙ ΒΙΩΣΙΜΟΤΗΤΑ ΣΤΟΝ ΤΟΥΡΙΣΜΟ

- **Περίληψη της μαθησιακής ενότητας**

Σκοπός της συγκεκριμένης μαθησιακής ενότητας είναι να παρουσιάσει στους/στις εκπαιδευόμενους/ες τις έννοιες της αειφορίας και της βιωσιμότητας καθώς και την ιδιαίτερη σημασία που έχουν στη σύγχρονη εποχή για την περαιτέρω ανάπτυξη του τουρισμού. Ειδικότερα, παρουσιάζεται η ιστορική αναδρομή της εξέλιξης των εννοιών της βιωσιμότητας και της αειφορίας κατά τη διάρκεια των τελευταίων δεκαετιών, καθώς και τα ιδιαίτερα στοιχεία κατά τη σύγχρονη εποχή. Παρουσιάζονται οι επιπτώσεις του τουριστικού κλάδου και η σημασία της ορθής διαχείρισής τους, με γνώμονα την ισορροπία ανάμεσα στους τρεις πυλώνες της βιωσιμότητας: την οικονομία, την κοινωνία και το περιβάλλον. Παρουσιάζονται παραδείγματα πολιτικών που στηρίζουν και προωθούν την αειφορία στους τουριστικούς προορισμούς καθώς και η σημασία της συνέργειας των άμεσα και έμμεσα εμπλεκόμενων φορέων στην εφαρμογή των αρχών της βιωσιμότητας. Τέλος, παρουσιάζεται το πλαίσιο των ευρωπαϊκών κανονισμών σχετικά με την προώθηση της αειφορίας στον τουρισμό και στην προστασία του περιβάλλοντος.

- **Προσδοκώμενα μαθησιακά αποτελέσματα**

Όταν ολοκληρώσουν τη μαθησιακή ενότητα, οι εκπαιδευόμενοι/ες θα είναι ικανοί/ές να:

- ο περιγράφουν τις έννοιες της αειφορίας και της βιωσιμότητας στο σύγχρονο περιβάλλον,
- ο αναγνωρίζουν τη σημασία της εφαρμογής των αρχών της βιωσιμότητας και της αειφορίας στον τουρισμό,
- ο ερμηνεύουν τη σημασία του φυσικού περιβάλλοντος για έναν τουριστικό προορισμό,
- ο παρουσιάζουν τη διαχρονική εξέλιξη των πρακτικών βιωσιμότητας και αειφορίας στον τουρισμό κατά τις τελευταίες τρεις δεκαετίες σε παγκόσμιο επίπεδο,
- ο εντοπίζουν πολιτικές που συμβάλλουν στην προώθηση της αειφορίας σε έναν τουριστικό προορισμό,
- ο ταξινομούν τις θετικές και αρνητικές επιπτώσεις του τουρισμού στην κοινωνία υποδοχής,
- ο υιοθετούν πρακτικές βιωσιμότητας και αειφορίας κατά την άσκηση των καθηκόντων τους,

- διακρίνουν πρακτικές βιωσιμότητας στην καθημερινή λειτουργία των τουριστικών γραφείων αλλά και των τουριστικών επιχειρήσεων εν γένει,
 - αξιολογούν κάθε πολιτική για το περιβάλλον και πώς αυτή το προστατεύει και διασφαλίζει μακροπρόθεσμα την παροχή του τουριστικού προϊόντος,
 - αναφέρουν τους ευρωπαϊκούς κανονισμούς και τις πολιτικές για την προώθηση της αειφορίας και την προστασία του περιβάλλοντος στον τουριστικό κλάδο, και
 - αναλύουν τις επιπτώσεις του υπερ-τουρισμού.
- **Αριθμός ωρών διδασκαλίας της μαθησιακής ενότητας ανά εβδομάδα**
Θεωρία (2), Εργαστήριο (0), Σύνολο (2)

2.3.Θ. ΕΠΙΧΕΙΡΗΜΑΤΙΚΟΤΗΤΑ ΣΤΟΝ ΤΟΥΡΙΣΜΟ

• Περίληψη της μαθησιακής ενότητας

Σκοπός της μαθησιακής ενότητας είναι οι εκπαιδευόμενοι/ες να εξοικειωθούν με την έννοια της επιχειρηματικότητας και τις τεχνικές οι οποίες τη διέπουν ώστε να αποκτήσουν τις απαραίτητες γνώσεις για τη δημιουργία της δικής τους επιχείρησης στον τουριστικό κλάδο. Ειδικότερα, παρουσιάζεται η έννοια της επιχείρησης, καθώς και οι διαδικασίες ίδρυσης και ανάπτυξης μικρομεσαίων επιχειρήσεων. Ιδιαίτερη έμφαση δίνεται στη χρήση των νέων τεχνολογιών, στο σύγχρονο επιχειρηματικό περιβάλλον αλλά και στην έννοια της καινοτομίας. Παρουσιάζονται ενδιαφέροντα παραδείγματα από τη σύγχρονη τουριστική πραγματικότητα σε παγκόσμιο επίπεδο και αναλύονται τα χαρακτηριστικά των επιχειρήσεων που βελτιώνονται διαρκώς. Επιμέρους θέματα τα οποία παρουσιάζονται είναι η καινοτομία ως στρατηγική, η αναγκαιότητα και η σημασία των συνεργασιών στο επιχειρηματικό περιβάλλον.

• Προσδοκώμενα μαθησιακά αποτελέσματα

Όταν ολοκληρώσουν τη μαθησιακή ενότητα, οι εκπαιδευόμενοι/ες θα είναι ικανοί/ές να:

- περιγράφουν την έννοια της επιχειρηματικότητας,
- αναγνωρίζουν τη σημασία των συνεργασιών στην καθημερινή λειτουργία και αποτελεσματικότητα των επιχειρήσεων στο σύγχρονο περιβάλλον,
- διατυπώνουν αναλυτικά την έννοια της καινοτομίας στις τουριστικές επιχειρήσεις,
- δίνουν παραδείγματα καινοτόμων και επιτυχημένων επιχειρήσεων του τουριστικού κλάδου,
- αναπτύσσουν επιχειρηματικές ιδέες στον τουριστικό κλάδο βάσει των αρχών της επιχειρηματικότητας και της καινοτομίας,
- υιοθετούν την καινοτομία ως στρατηγική για την ανταγωνιστικότητα στο επιχειρηματικό περιβάλλον του τουρισμού,

- ο πειραματίζονται με καινοτόμες επιχειρηματικές ιδέες στον κλάδο του τουρισμού,
- ο περιγράφουν τις διαδικασίες ίδρυσης και ανάπτυξης μιας μικρομεσαίας τουριστικής επιχείρησης,
- ο εντοπίζουν χρηματοδοτικά εργαλεία που ενισχύουν και στηρίζουν καινοτόμες επιχειρηματικές ιδέες,
- ο οργανώνουν τις μεθόδους ανάπτυξης επιχειρηματικών ιδεών, και
- ο αναλύουν τη διαδικασία σύνταξης ενός απλού επιχειρηματικού σχεδίου και απλού επιχειρηματικού μοντέλου.

- **Αριθμός ωρών διδασκαλίας της μαθησιακής ενότητας ανά εβδομάδα**
Θεωρία (2), Εργαστήριο (0), Σύνολο (2)

2.3.1. ΠΡΑΚΤΙΚΗ ΕΦΑΡΜΟΓΗ ΣΤΗΝ ΕΙΔΙΚΟΤΗΤΑ Γ'

- **Περίληψη της μαθησιακής ενότητας**

Σκοπός της μαθησιακής ενότητας είναι οι εκπαιδευόμενοι/ες να αποκτήσουν γνώσεις και δεξιότητες σχετικές με τον τομέα του τουρισμού όπως ομαδικότητα, συνέπεια, τυπικότητα, ταυτόχρονη διεκπεραίωση διαφορετικών εργασιών, κοινωνικότητα, δραστηριότητα σε διεθνές περιβάλλον και ευγένεια. Περιλαμβάνεται πρακτική επαφή με τουριστικά γραφεία μέσα από επισκέψεις σε σχετικούς επαγγελματικούς χώρους και σημεία τουριστικού ενδιαφέροντος. Πραγματοποιούνται εργαστηριακές ασκήσεις στον χώρο εκπαίδευσης διαθεματικού περιεχομένου, σχετικού με τις μαθησιακές ενότητες του τρίτου (3ου) εξαμήνου. Οι εκπαιδευόμενοι/ες έρχονται σε επαφή με την οργάνωση και λειτουργία του Τμήματος Έκδοσης Εισιτηρίων και με το λογιστήριο, με καθημερινές πρακτικές βιωσιμότητας σε τουριστικές επιχειρήσεις, με διαδικασίες και στρατηγικές που προωθούν την επιχειρηματικότητα στον τουριστικό κλάδο, με τη χάραξη στρατηγικής μάρκετινγκ στις επιχειρήσεις, καθώς και με την ποιοτική εξυπηρέτηση πελατών/ισσών.

- **Προσδοκώμενα μαθησιακά αποτελέσματα**

Όταν ολοκληρώσουν τη μαθησιακή ενότητα, οι εκπαιδευόμενοι/ες θα είναι ικανοί/ές να:

- ο ερμηνεύουν την αναγκαιότητα χάραξης στρατηγικής μάρκετινγκ στις επιχειρήσεις,
- ο κάνουν χρήση εννοιών όπως είναι ο ισολογισμός, η απογραφή και οι λογιστικές καταστάσεις,
- ο εντοπίζουν πρακτικές βιωσιμότητας και αειφορίας στη λειτουργία ενός τουριστικού γραφείου, και
- ο επιδεικνύουν την απαραίτητη αφοσίωση στις βασικές αρχές της ποιοτικής εξυπηρέτησης πελατών/ισσών.

- **Αριθμός ωρών διδασκαλίας της μαθησιακής ενότητας ανά εβδομάδα**



Θεωρία (0), Εργαστήριο (2), Σύνολο (2)

2.4. ΕΞΑΜΗΝΟ Δ΄

2.4.Α. ΕΦΑΡΜΟΓΗ ΣΤΗΝ ΑΓΓΛΙΚΗ ΓΛΩΣΣΑ ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΟΥ ΓΡΑΦΕΙΟΥ

- **Περίληψη της μαθησιακής ενότητας**

Σκοπός της συγκεκριμένης ενότητας είναι οι εκπαιδευόμενοι/ες να εξοικειωθούν με την εφαρμογή της αγγλικής ορολογίας η οποία χρησιμοποιείται σε επίπεδο επικοινωνίας στην εξυπηρέτηση πελατών/ισσών των τουριστικών επιχειρήσεων καθώς και άλλων μορφών επιχειρήσεων που συμβάλλουν στην τουριστική εμπειρία των επισκεπτών μιας ξένης χώρας. Μέσα από την εφαρμογή της αγγλικής γλώσσας αποκτούν τις βασικές γνώσεις και δεξιότητες που πλασιώνουν την επικοινωνία κατά την ποιοτική εξυπηρέτηση των τουριστών/τριών και την ικανοποίηση των αναγκών τους. Οι καταρτιζόμενοι/ες ασχολούνται με την αγγλική τουριστική ορολογία την οποία πρόκειται να χρησιμοποιήσουν σε όλες τις δραστηριότητες που αφορούν την οργάνωση μιας ομαδικής επίσκεψης σε τουριστικά αξιοθέατα, την εξυπηρέτηση κατά τη μεταφορά, τη διασκέδαση καθώς και σε οποιασδήποτε άλλης μορφής συμπληρωματική υπηρεσία η οποία μπορεί να συμβάλει στη συνολική τουριστική εμπειρία των επισκεπτών/τριών σε μια ξένη χώρα.

- **Προσδοκώμενα μαθησιακά αποτελέσματα**

Όταν ολοκληρώσουν τη μαθησιακή ενότητα, οι εκπαιδευόμενοι/ες θα είναι ικανοί/ές να:

- συντάσσουν μηνύματα ηλεκτρονικού ταχυδρομείου (email) στα αγγλικά που αφορούν κρατήσεις εισιτηρίων,
- διαχειρίζονται στα αγγλικά την εξυπηρέτηση των τουριστών/τριών οι οποίοι/ες ενδιαφέρονται να πάρουν πληροφορίες για ένα υφιστάμενο τουριστικό πακέτο,
- προτείνουν λύσεις ή ιδέες στα αγγλικά για την επίλυση ενός προβλήματος που μπορεί να προκύψει κατά τη διαμονή των τουριστών/τριών σε μια χώρα του εξωτερικού,
- υιοθετούν την αγγλική τουριστική ορολογία στην εξυπηρέτηση πελατών/ισσών κατά την άσκηση των καθηκόντων τους,
- απορρίπτουν κάθε μορφής διακρίσεις κατά την άσκηση των καθηκόντων τους αποδεχόμενοι/ες τη διαφορετικότητα και την πολυπολιτισμικότητα ως συστατικά στοιχεία του τουρισμού,
- ελέγχουν επαγγελματικά έγγραφα και συμφωνίες στα αγγλικά,
- επικοινωνούν στα αγγλικά με συναδέλφους, πελάτες/ισσες και εργαζομένους/ες άλλων επιχειρήσεων,
- επικοινωνούν στα αγγλικά, μέσω των ψηφιακών μέσων, παρέχοντας αποδοτική εξυπηρέτηση πελατών/ισσών σε ποικίλα τουριστικά περιβάλλοντα, και

- αντιμετωπίζουν απαιτητικές καταστάσεις εξυπηρέτησης πελατών/ισσών (π.χ. αντιμετώπιση παραπόνων) κάνοντας χρήση της αγγλικής γλώσσας.

- **Αριθμός ωρών διδασκαλίας της μαθησιακής ενότητας ανά εβδομάδα**

Θεωρία (2), Εργαστήριο (0), Σύνολο (2)

2.4.B. ΕΦΑΡΜΟΓΗ ΣΤΗ ΓΕΡΜΑΝΙΚΗ ΓΛΩΣΣΑ ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΟΥ ΓΡΑΦΕΙΟΥ

- **Περίληψη της μαθησιακής ενότητας**

Σκοπός της συγκεκριμένης ενότητας είναι να ωθήσει τους εκπαιδευόμενους/ες να γνωρίσουν τις γραμματικές και συντακτικές δομές της γερμανικής γλώσσας καθώς και τα χαρακτηριστικά της προφορικής επικοινωνίας. Ειδικότερα, παρουσιάζονται ο γραπτός και ο προφορικός λόγος της γερμανικής γλώσσας σε συγκεκριμένες επικοινωνιακές συνθήκες που σχετίζονται με τον τουρισμό και τη λειτουργία των τουριστικών γραφείων. Επιπρόσθετος στόχος είναι, μέσω της γερμανικής γλώσσας, οι εκπαιδευόμενοι/ες να αναπτύξουν θετική στάση απέναντι στην εκπαίδευση και στην επικοινωνία.

- **Προσδοκώμενα μαθησιακά αποτελέσματα**

Όταν ολοκληρώσουν τη μαθησιακή ενότητα, οι εκπαιδευόμενοι/ες θα είναι ικανοί/ές να:

- διακρίνουν τις γραμματικές και συντακτικές δομές της γερμανικής γλώσσας,
- αφηγούνται ένα απλό και σύντομο κείμενο στα γερμανικά,
- παράγουν σημειώσεις και μηνύματα στα γερμανικά με απλό και σύντομο τρόπο,
- επαληθεύουν τις γνώσεις τους στη γερμανική γλώσσα όσον αφορά μια επαγγελματική τηλεφωνική επικοινωνία,
- διαχειρίζονται μια συνομιλία σχετική με τον τουρισμό στη γερμανική γλώσσα,
- χρησιμοποιούν στις συζητήσεις δημοφιλείς εκφράσεις και λέξεις οι οποίες αφορούν κοινωνικά παραδείγματα όπως το άτομο, την οικογένεια, τις αγορές, την εργασία κ.ά. μέσω συζητήσεων,
- αποδέχονται τη γερμανική γλώσσα ως κύριο εργαλείο επικοινωνίας στον τουριστικό τομέα κατά την άσκηση των καθηκόντων τους,
- συμμετέχουν στην εξυπηρέτηση των πελάτων/ισσών μιας τουριστικής επιχείρησης κάνοντας χρήση της γερμανικής γλώσσας,
- διαβάζουν ένα έγγραφο τουριστικού γραφείου στο οποίο γίνεται χρήση ορολογίας στα γερμανικά,
- εντοπίζουν την κατάλληλη και ζητούμενη πληροφορία σε ένα απλό γερμανικό κείμενο,
- συνθέτουν κείμενα και γραπτά μηνύματα στη γερμανική γλώσσα προς έναν/μία πελάτη/ισσα, και

- ο εξηγούν στη γερμανική γλώσσα σε πελάτες/ισσες ζητήματα τα οποία αφορούν την παραμονή τους σε έναν τουριστικό προορισμό.

● **Αριθμός ωρών διδασκαλίας της μαθησιακής ενότητας ανά εβδομάδα**

Θεωρία (2), Εργαστήριο (0), Σύνολο (2)

2.4.Γ. ΟΡΓΑΝΩΣΗ ΚΑΙ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑ ΤΜΗΜΑΤΩΝ ΕΙΔΙΚΩΝ ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΩΝ ΠΡΟΪΟΝΤΩΝ

● **Περίληψη της μαθησιακής ενότητας**

Σκοπός της συγκεκριμένης μαθησιακής ενότητας είναι η απόκτηση γνώσεων αναφορικά με την οργάνωση και λειτουργία των τμημάτων των τουριστικών γραφείων που ασχολούνται με ειδικά τουριστικά προϊόντα. Πιο συγκεκριμένα, η ενότητα, αξιοποιώντας τις βασικές αρχές οργάνωσης και λειτουργίας του τουριστικού γραφείου, επικεντρώνεται σε διάφορα ειδικά τμήματα, όπως το τμήμα συνεδριακού και επαγγελματικού τουρισμού, το τμήμα εναλλακτικών μορφών τουρισμού, καθώς και στην εξυπηρέτηση μεμονωμένων τουριστών/τριών. Επιπροσθέτως, παρουσιάζονται ειδικότερα θέματα που άπτονται της οργάνωσης και λειτουργίας του τουριστικού γραφείου, όπως η προετοιμασία και συντήρηση πληροφοριακής βάσης για ένα τουριστικό γραφείο, η διαδικασία οργάνωσης της πλήρους αυτονομίας του χώρου του τουριστικού γραφείου και οι διασυνδέσεις των τμημάτων του τουριστικού γραφείου με βάση το οργανόγραμμα του. Οι εκπαιδευόμενοι/ες έχουν τη δυνατότητα να έρχονται σε επαφή και με πρακτικά ζητήματα της οργάνωσης και λειτουργίας του τουριστικού γραφείου κατά τη διάρκεια των εργαστηριακών μαθημάτων.

● **Προσδοκώμενα μαθησιακά αποτελέσματα**

Όταν ολοκληρώσουν τη μαθησιακή ενότητα, οι εκπαιδευόμενοι/ες θα είναι ικανοί/ές να:

- ο παρουσιάζουν όλες τις υπηρεσίες που προσφέρει το Τμήμα Ειδικών Τουριστικών Προϊόντων,
- ο εφαρμόζουν τις διαδικασίες για τη δημιουργία και συντήρηση της πληροφοριακής βάσης ενός τουριστικού γραφείου,
- ο δημιουργούν ένα ολοκληρωμένο σύνολο παροχής υπηρεσιών το οποίο να αφορά ειδικά τουριστικά προϊόντα,
- ο εντοπίζουν κατηγορίες επιμέρους υπηρεσιών που προστίθενται στο σύγχρονο περιβάλλον λειτουργίας των τουριστικών γραφείων,
- ο υιοθετούν πρακτικές που διασφαλίζουν τη σωστή αντιμετώπιση βάσει της επαγγελματικής δεοντολογίας των υπαλλήλων ενός τουριστικού γραφείου,
- ο παρουσιάζουν τις λειτουργίες των εταιρειών διοργάνωσης εκδηλώσεων (events management),
- ο αναλύουν τις λειτουργίες οργάνωσης συνεδριακών κέντρων και θεματικών πάρκων,



- ο παρουσιάζουν τους πόλους έλξης που υποστηρίζουν τη λειτουργία συνεδριακών κέντρων και θεματικών πάρκων,
- ο ταξινομούν τις εναλλακτικές μορφές τουρισμού (π.χ. τουρισμός πολιτιστικός, θρησκευτικός, επαγγελματικός κτλ.), και
- ο συγκρίνουν τα ιδιαίτερα χαρακτηριστικά της κάθε αγοράς-στόχου στην οποία η κάθε μορφή εναλλακτικού τουρισμού απευθύνεται.

- **Αριθμός ωρών διδασκαλίας της μαθησιακής ενότητας ανά εβδομάδα**
Θεωρία (1), Εργαστήριο (1), Σύνολο (2)

2.4.Δ. ΑΕΡΟΠΟΡΙΚΟΙ ΝΑΥΛΟΙ ΚΑΙ ΕΚΔΟΣΗ ΕΙΣΙΤΗΡΙΩΝ

- **Περίληψη της μαθησιακής ενότητας**

Σκοπός της συγκεκριμένης μαθησιακής ενότητας είναι η απόκτηση από τους/τις εκπαιδευόμενους/ες επιμέρους γνώσεων για τους αεροπορικούς ναύλους καθώς και για την έκδοση αεροπορικών εισιτηρίων. Σε συνέχεια της μαθησιακής ενότητας του τρίτου (3ου) εξαμήνου, παρουσιάζονται επιμέρους χαρακτηριστικά των συστημάτων κρατήσεων και του συστήματος Σχεδίου Χρέωσης και Διακανονισμού (Bank Settlement Plan – BSP) καθώς και οι διαδικασίες τιμολόγησης των αεροπορικών εισιτηρίων. Επιπροσθέτως, δίνεται έμφαση στην πρακτική εφαρμογή των γνώσεων αναφορικά με την έκδοση εισιτηρίων ώστε οι εκπαιδευόμενοι/ες να εξασκηθούν στην πρακτική έκδοση και τιμολόγηση αεροπορικών εισιτηρίων μέσω εργαστηριακών μαθημάτων.

- **Προσδοκώμενα μαθησιακά αποτελέσματα**

Όταν ολοκληρώσουν τη μαθησιακή ενότητα, οι εκπαιδευόμενοι/ες θα είναι ικανοί/ές να:

- ο συστηματοποιούν τις απαιτούμενες διαδικασίες για την τιμολόγηση των αεροπορικών εισιτηρίων,
- ο χρησιμοποιούν τα ηλεκτρονικά συστήματα κρατήσεων (GDS),
- ο αναλύουν το Σχέδιο Χρέωσης και Διακανονισμού (Bank Settlement Plan – BSP),
- ο διαχειρίζονται τυχόν προβλήματα που μπορεί να προκύπτουν κατά τη διαδικασία έκδοσης αεροπορικών εισιτηρίων,
- ο ενθαρρύνουν την επαγγελματική δεοντολογία κατά τη διαδικασία εξυπηρέτησης πελατών/ισών στην έκδοση εισιτηρίων,
- ο εκτελούν διαδικασίες έκδοσης αεροπορικού εισιτηρίου, και
- ο εφαρμόζουν τις βασικές αρχές δόμησης αεροπορικού ναύλου.

- **Αριθμός ωρών διδασκαλίας της μαθησιακής ενότητας ανά εβδομάδα**
Θεωρία (1), Εργαστήριο (2), Σύνολο (3)

2.4.E. ΨΗΦΙΑΚΟ ΜΑΡΚΕΤΙΝΓΚ ΚΑΙ ΠΩΛΗΣΕΙΣ ΣΤΟΝ ΤΟΥΡΙΣΜΟ

● Περίληψη της μαθησιακής ενότητας

Σκοπός της μαθησιακής ενότητας είναι η εισαγωγή στην έννοια και στο περιβάλλον του ψηφιακού μάρκετινγκ και των πωλήσεων στις τουριστικές επιχειρήσεις. Οι εκπαιδευόμενοι/ες αποκτούν γνώσεις και δεξιότητες σχετικά με τις σωστές διαδικασίες πώλησης στον τουρισμό μέσω του διαδικτύου, με έμφαση στα τουριστικά γραφεία. Παρουσιάζονται επιμέρους θέματα που άπτονται των διαδικτυακών πωλήσεων, όπως είναι η διανομή και η τιμολόγηση του τουριστικού προϊόντος και οι ιδιαιτερότητες της ψηφιακής διάστασης του μάρκετινγκ στο σύγχρονο περιβάλλον του τουρισμού. Αναφέρονται τα σχετικά εργαλεία –όπως η διαδικτυακή παρουσία, η λειτουργία των ιστότοπων, η online διαφήμιση, τα μέσα κοινωνικής δικτύωσης– ως μέσα προώθησης μιας τουριστικής επιχείρησης.

● Προσδοκώμενα μαθησιακά αποτελέσματα

Όταν ολοκληρώσουν τη μαθησιακή ενότητα, οι εκπαιδευόμενοι/ες θα είναι ικανοί/ές να:

- αναγνωρίζουν τις λειτουργίες του ψηφιακού μάρκετινγκ βάσει των ιδιαίτερων χαρακτηριστικών των τουριστικών προϊόντων ή υπηρεσιών,
- διακρίνουν τη σημασία του ψηφιακού μάρκετινγκ στο σύγχρονο περιβάλλον του τουριστικού τομέα,
- περιγράφουν τα εργαλεία και τις τεχνικές ψηφιακού μάρκετινγκ όσον αφορά τη διαδικτυακή παρουσία της τουριστικής επιχείρησης στον χώρο που αναπτύσσεται,
- εφαρμόζουν στρατηγικές διαχείρισης της διαδικτυακής παρουσίας μιας τουριστικής επιχείρησης με γνώμονα την αύξηση της κερδοφορίας της και της αναγνωρισιμότητάς της,
- πραγματοποιούν πωλήσεις μέσω διαδικτύου βάσει των αρχών της αποτελεσματικής πώλησης,
- αναγνωρίζουν μοντέλα συμπεριφοράς του καταναλωτή (τουρίστα/τριας) ως προς τη λήψη της αγοραστικής απόφασης σε ψηφιακό/διαδικτυακό περιβάλλον,
- παροτρύνουν τον αποτελεσματικό και λεπτομερή σχεδιασμό της διαδικτυακής παρουσίας μιας τουριστικής επιχείρησης,
- υιοθετούν πρακτικές ψηφιακού μάρκετινγκ που προωθούν τον υγιή ανταγωνισμό των τουριστικών επιχειρήσεων,
- υιοθετήσουν τις βασικές αρχές της διαδικτυακής διαφήμισης,
- διατυπώνουν τις βασικές αρχές του μάρκετινγκ συνεργασιών (affiliate marketing), και
- διατυπώνουν τις αρχές της βελτιστοποίησης των αποτελεσμάτων μηχανών αναζήτησης (Search Engine Optimization – SEO) και του μάρκετινγκ με εφαρμογή στις μηχανές αναζήτησης (Search Engine Marketing – SEM).

- **Αριθμός ωρών διδασκαλίας της μαθησιακής ενότητας ανά εβδομάδα**
Θεωρία (2), Εργαστήριο (0), Σύνολο (2)

2.4.ΣΤ. ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΚΡΙΣΕΩΝ ΣΤΟΝ ΤΟΥΡΙΣΜΟ

- **Περίληψη της μαθησιακής ενότητας**

Σκοπός της μαθησιακής ενότητας είναι η απόκτηση γνώσης αναφορικά με τον τρόπο διαχείρισης των κρίσεων που προκύπτουν στον τουριστικό κλάδο καθώς και των σχετικών προκλήσεων. Παρουσιάζονται αναλυτικά τα στάδια στη διαχείριση μιας κρίσης, ανεξάρτητα από το μέγεθός της, τα οποία ξεκινούν από τη μείωση των επιπτώσεων και φτάνουν μέχρι την ανάκαμψη. Αναλύονται οι κυριότερες κρίσεις με τις οποίες έρχονται αντιμέτωπες οι τουριστικές επιχειρήσεις καθώς και οι κρίσεις που έχει ήδη υποστεί ο κλάδος τις τελευταίες δεκαετίες. Αναλύονται τεχνικές πρόληψης κρίσεων, ανάλυσης κινδύνου καθώς και διαδικασίες σχεδιασμού ομάδων αντιμετώπισης κρίσεων στο επιχειρηματικό επίπεδο αλλά και σε επίπεδο προορισμού. Αναλύονται μέθοδοι και στρατηγικές: α) προληπτικών δράσεων αντιμετώπισης κρίσεων (Proactive Crisis Management), β) προληπτικής επικοινωνίας των μέτρων αντιμετώπισης μιας κρίσης (Proactive Crisis Communication), και γ) διαχείρισης κρίσεων σε εξέλιξη (Reactive Crisis Management), και δ) η επικοινωνία των μέτρων αντιμετώπισης μιας κρίσης κατά τη διάρκεια της.

- **Προσδοκώμενα μαθησιακά αποτελέσματα**

Όταν ολοκληρώσουν τη μαθησιακή ενότητα, οι εκπαιδευόμενοι/ες θα είναι ικανοί/ές να:

- ο αναφέρουν όλα τα στάδια στην αντιμετώπιση κρίσεων,
- ο κάνουν ανασκόπηση στις κρίσεις των τελευταίων δεκαετιών που έχει υποστεί ο τουριστικός κλάδος και στα σχετικά συμπεράσματα που έχουν εξαχθεί από τη διαχείρισή τους σε παγκόσμιο επίπεδο,
- ο αναγνωρίζουν τη σημασία του σχεδιασμού και της δημιουργίας ομάδων αντιμετώπισης κρίσεων σε επίπεδο μεμονωμένης επιχείρησης αλλά και σε επίπεδο προορισμού,
- ο κρίνουν το μέγεθος μιας ενδοεπιχειρησιακής κρίσης με άμεσο και αποτελεσματικό τρόπο,
- ο διαχειρίζονται πιεστικές καταστάσεις κατά τη διάρκεια μιας κρίσης στοχεύοντας στη μείωση των αρνητικών επιπτώσεων κατά το δυνατόν,
- ο προβλέπουν πιθανούς κινδύνους κατά τη λειτουργία μιας τουριστικής επιχείρησης,
- ο αντιδρούν με αποτελεσματικό τρόπο στις προκλήσεις μιας κρίσης ώστε να επιτευχθεί το συντομότερο δυνατό η ανάκαμψη,
- ο αξιολογούν την αποτελεσματικότητα της διαχείρισης μιας κρίσης,
- ο υιοθετούν πρακτικές πρόβλεψης και πρόληψης πιθανών κρίσεων,
- ο αναλύουν τα καθήκοντα του/της εκπροσώπου τύπου (Spokesperson) μιας τουριστικής επιχείρησης ή ενός τουριστικού οργανισμού,

- αποδέχονται τις αρχές ορθής διαχείρισης των σχέσεων μιας τουριστικής επιχείρησης ή ενός τουριστικού οργανισμού με τα μέσα μαζικής ενημέρωσης κατά την περίοδο κρίσης, και
- περιγράφουν τα βήματα εκκένωσης ενός χώρου σε περίπτωση κρίσης, (π.χ. πυρκαγιάς, σεισμού κ.ά.).

● **Αριθμός ωρών διδασκαλίας της μαθησιακής ενότητας ανά εβδομάδα**
Θεωρία (2), Εργαστήριο (0), Σύνολο (2)

2.4.Z. ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗ ΠΕΛΑΤΩΝ ΣΤΟΝ ΤΟΥΡΙΣΜΟ

● **Περίληψη της μαθησιακής ενότητας**

Σκοπός της συγκεκριμένης μαθησιακής ενότητας είναι να παρουσιάσει τον τρόπο με τον οποίο οι βασικές αρχές που διέπουν την εξυπηρέτηση πελατών/ισσών εφαρμόζονται στον τουριστικό κλάδο. Παρουσιάζονται τα ιδιαίτερα χαρακτηριστικά των τουριστικών υπηρεσιών και πώς αυτά επηρεάζουν την εξυπηρέτηση των πελατών/ισσών (π.χ. παραγωγή και κατανάλωση της υπηρεσίας την ίδια στιγμή). Πιο συγκεκριμένα, αναλύονται οι διαδικασίες διασφάλισης της ποιοτικής εξυπηρέτησης και η σημασία της για την επίτευξη ανταγωνιστικού πλεονεκτήματος στα τουριστικά γραφεία και εν γένει στον τουριστικό κλάδο. Επιπλέον, παρουσιάζεται η ποιοτική εξυπηρέτηση σε ένα εύρος τουριστικών υπηρεσιών, όπως: ξεναγοί, tour leaders (αρχηγοί γκρουπ), τουριστικές υπηρεσίες ψυχαγωγίας (Animation), τουριστικά λεωφορεία (πούλμαν) κ.ά. Ακόμη, η ενότητα εστιάζει σε μεθόδους και διαδικασίες βελτίωσης του τουριστικού προϊόντος και στους τρόπους αξιολόγησης της εκάστοτε προσφερόμενης τουριστικής υπηρεσίας.

● **Προσδοκώμενα μαθησιακά αποτελέσματα**

Όταν ολοκληρώσουν τη μαθησιακή ενότητα, οι εκπαιδευόμενοι/ες θα είναι ικανοί/ές να:

- ερμηνεύουν τα ιδιαίτερα χαρακτηριστικά των πελατών/ισσών ενός τουριστικού γραφείου, τις ανάγκες και τις προσδοκίες τους,
- δημιουργούν καλές πελατειακές σχέσεις κατά την άσκηση των καθηκόντων τους σε ένα τουριστικό γραφείο,
- αναγνωρίζουν τη σημασία της διαφοροποιημένης εξυπηρέτησης ανάλογα με το είδος της υπηρεσίας και τα χαρακτηριστικά του/της πελάτη/ισσας,
- αξιοποιούν μοντέλα και εργαλεία με στόχο την αξιολόγηση και τη συνεχή βελτίωση των προσφερόμενων προϊόντων ή υπηρεσιών,
- υιοθετούν πρακτικές συνεχούς βελτίωσης της εξυπηρέτησης των πελατών/ισσών κατά την άσκηση των καθηκόντων τους,
- συνδέουν συγκεκριμένα τμήματα της τουριστικής πελατείας με ειδικές ή εναλλακτικές μορφές τουρισμού για την καλύτερη εξυπηρέτησή τους, και

- ο ερμηνεύουν τον τρόπο με τον οποίο τα χαρακτηριστικά του τουριστικού προϊόντος επηρεάζουν την εξυπηρέτηση των πελατών/ισών.

- **Αριθμός ωρών διδασκαλίας της μαθησιακής ενότητας ανά εβδομάδα**
Θεωρία (2), Εργαστήριο (0), Σύνολο (2)

2.4.Η. ΣΥΣΤΗΜΑΤΑ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑΣ ΓΡΑΦΕΙΟΥ (FRONT/BACK OFFICE)

- **Περίληψη της μαθησιακής ενότητας**

Σκοπός της συγκεκριμένης μαθησιακής ενότητας είναι οι εκπαιδευόμενοι/ες να γνωρίσουν και να εξοικειωθούν με τα συστήματα λειτουργίας γραφείου μέσω της εξάσκησης σε εργαστηριακό περιβάλλον. Οι εκπαιδευόμενοι/ες έχουν τη δυνατότητα να δουν στην πράξη την παραμετροποίηση ενός συστήματος και την ενημέρωση της βάσης δεδομένων του. Επιπλέον, προσεγγίζονται και άλλες λειτουργίες, όπως οι κινήσεις ανοίγματος και κλεισίματος της κάρτας κράτησης με τη σχετική λογιστική διεκπεραίωση, η αξιοποίηση στατιστικών δεδομένων κίνησης πελατών/ισών-προμηθευτών. Παρουσιάζονται στην πράξη και όλες οι υποστηρικτικές λειτουργίες των συστημάτων λειτουργίας γραφείου. Τέλος, γίνεται παρουσίαση και ανάλυση των αρμοδιοτήτων και των εργασιών που αφορούν τόσο την υποστηρικτική λειτουργία των τουριστικών γραφείων (Back Office) όσο και την εξυπηρέτηση πελατών/ισών (Front Office).

- **Προσδοκώμενα μαθησιακά αποτελέσματα**

Όταν ολοκληρώσουν τη μαθησιακή ενότητα, οι εκπαιδευόμενοι/ες θα είναι ικανοί/ές να:

- ο ταξινομούν τις τουριστικές υπηρεσίες στην ηλεκτρονική βάση του συστήματος,
- ο διαχειρίζονται τις κατάλληλες πληροφορίες από το σύστημα για τη δημιουργία του επιθυμητού τουριστικού πακέτου από τον πελάτη/ισσα,
- ο πραγματοποιούν τους απαραίτητους χειρισμούς ανοίγματος και κλεισίματος φακέλου πελάτη/ισσας-προμηθευτή,
- ο κάνουν χρήση στατιστικών στοιχείων κίνησης πελατών/ισών και προμηθευτών από το σύστημα,
- ο επιλέγουν τις κατάλληλες υποστηρικτικές λειτουργίες που προσφέρουν τα συστήματα λειτουργίας γραφείου στην εκτέλεση των καθηκόντων τους, και
- ο αποδέχονται την ανάγκη χειρισμού των λειτουργικών συστημάτων για την εύρυθμη λειτουργία του τουριστικού γραφείου.

- **Αριθμός ωρών διδασκαλίας της μαθησιακής ενότητας ανά εβδομάδα**
Θεωρία (0), Εργαστήριο (3), Σύνολο (3)

2.4.Θ. ΠΡΑΚΤΙΚΗ ΕΦΑΡΜΟΓΗ ΣΤΗΝ ΕΙΔΙΚΟΤΗΤΑ Δ΄

- **Περίληψη της μαθησιακής ενότητας**

Σκοπός της μαθησιακής ενότητας είναι οι εκπαιδευόμενοι/ες να αποκτήσουν ικανότητες και δεξιότητες σχετικές με τον τομέα του τουρισμού, όπως ομαδικότητα, συνέπεια, κοινωνικότητα και ευγένεια. Έρχονται σε επαφή με τον τουριστικό χώρο μέσα από επισκέψεις σε επαγγελματικούς χώρους και σημεία τουριστικού ενδιαφέροντος. Πραγματοποιούν εργαστηριακές ασκήσεις στον χώρο εκπαίδευσης διαθεματικού περιεχομένου, σχετικού με τις μαθησιακές ενότητες του τέταρτου (4ου) εξαμήνου. Ασχολούνται με το Τμήμα των Ειδικών Τουριστικών Προϊόντων και με θέματα που επικεντρώνονται στην ποιοτική εξυπηρέτηση των πελατών/ισών στις τουριστικές επιχειρήσεις. Επιπλέον, έχουν την ευκαιρία να έρθουν σε επαφή, σε πρακτικό επίπεδο, με θέματα ψηφιακού μάρκετινγκ και να πληροφορηθούν από τους χώρους εργασίας για τις ενέργειες διαχείρισης κρίσεων. Η πρακτική εφαρμογή προσφέρει την ευκαιρία γραπτής και προφορικής επικοινωνίας με συναδέλφους στα συγκεκριμένα αντικείμενα στο πλαίσιο της λειτουργίας ενός τουριστικού γραφείου.

- **Προσδοκώμενα μαθησιακά αποτελέσματα**

Όταν ολοκληρώσουν τη μαθησιακή ενότητα, οι εκπαιδευόμενοι/ες θα είναι ικανοί/ές να:

- εφαρμόζουν τις διατάξεις του νομοθετικού πλαισίου λειτουργίας ενός τουριστικού γραφείου,
- ασκούνται στον σχεδιασμό και στην κοστολόγηση ειδικών τουριστικών προϊόντων, τόσο του εναλλακτικού όσο και του επαγγελματικού τουρισμού,
- αξιοποιούν τη σχετική ορολογία που αφορά τους αεροπορικούς ναύλους και την έκδοση εισιτηρίων,
- οργανώνουν την απαιτούμενη πληροφορία με τη χρήση των συστημάτων λειτουργίας γραφείου ώστε να δημιουργούν ανταγωνιστικά τουριστικά πακέτα,
- κάνουν χρήση των εργαλείων του ψηφιακού μάρκετινγκ, και
- συνεργάζονται με συναδελφικότητα και ομαδικό πνεύμα εντός της επιχείρησης αλλά και με επαγγελματίες άλλων ειδικοτήτων.

- **Αριθμός ωρών διδασκαλίας της μαθησιακής ενότητας ανά εβδομάδα**

Θεωρία (0), Εργαστήριο (2), Σύνολο (2)

Γ2 – ΕΚΠΑΙΔΕΥΤΙΚΕΣ ΠΡΟΔΙΑΓΡΑΦΕΣ ΤΟΥ ΠΡΟ-ΓΡΑΜΜΑΤΟΣ ΘΕΩΡΗΤΙΚΗΣ ΚΑΙ ΕΡΓΑΣΤΗΡΙΑΚΗΣ ΚΑΤΑΡΤΙΣΗΣ

1. Αναγκαίος και επιθυμητός εξοπλισμός και μέσα διδασκαλίας

1.1. Θεωρητική κατάρτιση

Αναγκαίος εξοπλισμός και μέσα διδασκαλίας

- Πίνακας μαρκαδόρου (whiteboard)
- Βιντεοπροβολέας (projector)
- Φορητός υπολογιστής (laptop)
- Σύνδεση στο διαδίκτυο
- Εφαρμογές γραφείου

Επιθυμητός εξοπλισμός και μέσα διδασκαλίας

- Διαδραστικός πίνακας
- Χάρτες
- Ηλεκτρονικοί υπολογιστές ανά δύο άτομα
- Ηχεία
- Εκτυπωτής
- Λογισμικό εφαρμογών γραφείου (π.χ. MS-Office)
- Λογισμικό τουριστικού γραφείου (π.χ. Amadeus, Fidelio, Ermis κ.ά.)
- Λογισμικό λογιστικής διαχείρισης

1.2. Εργαστήρια

Αναγκαίος εξοπλισμός και μέσα διδασκαλίας

- Προσωπικοί υπολογιστές για κάθε εκπαιδευόμενο/η με εγκατεστημένες τις κατάλληλες εφαρμογές γραφείου και σύνδεση στο διαδίκτυο
- Βιντεοπροβολέας (projector)
- Ηχεία
- Εκτυπωτής
- Λογισμικό τουριστικού γραφείου (π.χ. Amadeus, Fidelio, Ermis κ.ά.)
- Λογισμικό λογιστικής διαχείρισης

Επιθυμητός εξοπλισμός και μέσα διδασκαλίας



**Επιχειρησιακό Πρόγραμμα
Ανάπτυξη Ανθρώπινου Δυναμικού,
Εκπαίδευση και Διά Βίου Μάθηση**
Με τη συγχρηματοδότηση της Ελλάδας και της Ευρωπαϊκής Ένωσης



- Λογισμικό Διαχείρισης Πελατειακών Σχέσεων (Customer relationship management – CRM)

2. Διδακτική μεθοδολογία

Στο πλαίσιο των εκπαιδευτικών συναντήσεων, αξιοποιείται η συμμετοχική ή/και βιωματική διδασκαλία. Έχοντας ως σημείο εκκίνησης τις βασικές αρχές εκπαίδευσης ενηλίκων αλλά και τη σύνδεση της αρχικής επαγγελματικής κατάρτισης με το πραγματικό περιβάλλον εργασίας, η εκπαίδευση έχει ένα διπλό σημείο αναφοράς: την ενεργή ανταπόκριση στις μαθησιακές ανάγκες της συγκεκριμένης κάθε φορά ομάδας εκπαιδευομένων, με άξονα προσανατολισμού τις ανάγκες που προκύπτουν στο περιβάλλον εργασίας της συγκεκριμένης ειδικότητας.

Ο/Η εκπαιδευτής/τρια οργανώνει και καθοδηγεί την εκπαιδευτική πράξη, επιλύει τυχόν ανακύπτοντα προβλήματα, υποστηρίζει, ανατροφοδοτεί και ενδυναμώνει τους/τις εκπαιδευομένους/ες. Διαμεσολαβεί, διευκολύνει και ενισχύει τη διαδικασία μάθησης, σε ομαδικό και σε ατομικό επίπεδο, συνδέοντας την κατάρτιση με τον κόσμο της εργασίας.

Η συμμετοχική και βιωματική εκπαίδευση διαμορφώνει ένα δημιουργικό περιβάλλον μάθησης και ενισχύει την αλληλεπίδραση εκπαιδευτή/τριας και εκπαιδευομένων. Προσφέρει τη δυνατότητα να γίνουν αντιληπτές αλλά και να αξιοποιηθούν στην εκπαιδευτική διαδικασία οι ανάγκες, οι ιδιαιτερότητες, οι δυνατότητες, οι γνώσεις, οι δεξιότητες και οι εμπειρίες της συγκεκριμένης ομάδας των καταρτιζομένων. Προσφέρει τη δυνατότητα να γίνουν πρακτικές και ρεαλιστικές συνδέσεις με το πραγματικό περιβάλλον εργασίας της συγκεκριμένης ειδικότητας.

Η χρήση σύντομων εμπλουτισμένων εισηγήσεων και η συχνή εφαρμογή συμμετοχικών εκπαιδευτικών τεχνικών και μέσων υποστηρίζουν ένα αλληλεπιδραστικό περιβάλλον μάθησης. Ενδεικτικά αναφέρουμε ότι η ενίσχυση της συμμετοχής των καταρτιζομένων υποβοηθείται ενεργά με την αξιοποίηση απλών τεχνικών, όπως ο καταιγισμός ιδεών, οι ερωτήσεις-απαντήσεις ή η συζήτηση, οι ατομικές ή/και ομαδικές ασκήσεις εφαρμογής ή επίλυσης προβλήματος, η προσομοίωση, η εργασία σε ομάδες, οι μελέτες περίπτωσης. Οι εκπαιδευτικές δραστηριότητες που αξιοποιούν τις παραπάνω ή ανάλογες εκπαιδευτικές τεχνικές αντλούν τα θέματά τους από τη θεματολογία της κάθε μαθησιακής ενότητας, καθώς και από τα σχετικά ζητήματα που συνδέονται με το πραγματικό περιβάλλον εργασίας.

Η εκπαίδευση σε συγκεκριμένες –ατομικές ή/και ομαδικές– δραστηριότητες μέσα στην τάξη και στα εργαστήρια προετοιμάζει τα μέλη της ομάδας για τη συμμετοχή τους στην πρακτική άσκηση/μαθητεία. Η σταδιακή εξειδίκευση της γνώσης, η ανάπτυξη συγκεκριμένων δεξιοτήτων/ικανοτήτων, καθώς και η καλλιέργεια κατάλληλων στάσεων και συμπεριφορών σε ζητήματα που αφορούν την απασχόληση στην ειδικότητα, προετοιμάζουν τη συγκεκριμένη κάθε φορά ομάδα εκπαιδευομένων για τα επόμενα βήματα. Το πρόγραμμα κατάρτισης συνδυάζει την απόκτηση θεωρητικών γνώσεων με την ανάπτυξη αναγκαίων πρακτικών δεξιοτήτων για την αποτελεσματική άσκηση του επαγγέλματος.



Σε ανάλογη κατεύθυνση, στο πλαίσιο της πρακτικής εφαρμογής της ειδικότητας δίνονται και η δυνατότητα ανάπτυξης διαθεματικών προγραμμάτων/σχεδίων δραστηριοτήτων («project»), με σύγχρονη εφαρμογή διαφορετικών μαθησιακών ενοτήτων και θεματικών. Οι συγκεκριμένες δραστηριότητες μπορούν να αναπτύσσονται σε μεγαλύτερη ή μικρότερη χρονική έκταση και να συμπεριλαμβάνουν, ενδεικτικά, επισκέψεις σε χώρους εργασίας και εγκαταστάσεις παραγωγής, συναντήσεις με έμπειρους/ες επαγγελματίες της ειδικότητας ή ειδικούς του συγκεκριμένου παραγωγικού τομέα και κλάδου, υλοποίηση ομαδικών εργασιών με συνδυασμό διαφορετικών μαθησιακών ενοτήτων και υπό την καθοδήγηση ομάδας εκπαιδευτών/τριών ή ακόμη και δημιουργία ομάδων εκπαιδευομένων με στόχο την αμοιβαία άσκηση, μελέτη και αλληλοδιδασκαλία. Οι παραπάνω δραστηριότητες μπορούν να αξιοποιηθούν και αυτόνομα – ανεξάρτητα δηλαδή από την υλοποίηση ενός συνολικότερου project.

3. Υγεία και ασφάλεια κατά τη διάρκεια της κατάρτισης

Για την προστασία των καταρτιζομένων, τόσο στο πλαίσιο της αίθουσας διδασκαλίας και των εργαστηριακών χώρων στο ΙΕΚ όσο και στο πλαίσιο των επιχειρήσεων για την υλοποίηση της πρακτικής άσκηση/μαθητείας, τηρούνται όλες οι προβλεπόμενες διατάξεις για τους κανόνες υγείας και ασφάλειας στην ειδικότητα και στο επάγγελμα αλλά και ευρύτερα όπως προβλέπονται ιδίως από:²

- Τον κώδικα νόμων για την υγεία και την ασφάλεια των εργαζομένων (βλ. Ν. 3850/2010), όπως ισχύει.
- Τις διατάξεις του κτιριοδομικού κανονισμού (βλ. 3046/304/89-ΦΕΚ 59/Δ'/3-2-89), όπως ισχύει.
- Τον κανονισμό λειτουργίας των εργαστηριακών κέντρων (ΦΕΚ 1318/Β'/2015), όπως ισχύει.
- Το ΦΕΚ 3938/Β'/26-8-2021, κοινή Υπουργική Απόφαση υπ' αριθμ. Κ5/97484 με θέμα την «Πρακτική άσκηση σπουδαστών Ινστιτούτων Επαγγελματικής Κατάρτισης αρμοδιότητας Υπουργείου Παιδείας και Θρησκευμάτων», όπως ισχύει.
- Το ΦΕΚ 4146/Β'/9-9-2021, κοινή Υπουργική Απόφαση υπ' αριθμ. ΦΒ7/108652/Κ3, με θέμα το «Πλαίσιο Ποιότητας Μαθητείας», όπως ισχύει.

Παρακάτω παρατίθενται οι βασικοί κανόνες υγείας και ασφάλειας, καθώς και ο σχετικός αναγκαίος εξοπλισμός για τις συνθήκες άσκησης της ειδικότητας:

² Η αναφορά σε συγκεκριμένες διατάξεις είναι μόνο ενδεικτική. Ανάλογα με την ειδικότητα, είναι πιθανό να ισχύουν ειδικότερες ή επικαιροποιημένες ρυθμίσεις. Σε κάθε περίπτωση, φροντίστε να επικαιροποιήσετε τις αναφορές σας στο θεσμικό πλαίσιο προστασίας της υγείας και ασφάλειας στην εργασία, συμπεριλαμβάνοντας και τις πλέον πρόσφατες σχετικές διατάξεις.

3.1. Βασικοί κανόνες υγείας και ασφάλειας

Οι κίνδυνοι που παραμονεύουν στους χώρους της εκπαίδευσης και κατάρτισης τις περισσότερες φορές είναι σχεδόν ίδιοι με τους κινδύνους που υπάρχουν σε κάθε άλλον χώρο εργασίας. Η ιδιαιτερότητα, όμως, στην περίπτωση αυτή είναι ότι στους χώρους κατάρτισης κινούνται εκπαιδευόμενοι/ες οι οποίοι/ες είναι περισσότερο ευάλωτοι/ες, λόγω του νεαρού της ηλικίας, άπειροι/ες και συχνά αγνοούν τους κινδύνους που απειλούν την ασφάλεια και την υγεία τους, με αποτέλεσμα να γίνονται πολλές φορές επικίνδυνοι/ες ακόμα και για τον ίδιο τους τον εαυτό. Ο ρόλος της εκπαίδευσης στην εξοικείωση και την ευαισθητοποίηση των εκπαιδευομένων σε θέματα υγείας και ασφάλειας στην εργασία (ΥΑΕ) είναι πολύ σημαντικός. Χρειάζεται να γίνει μια θεωρητική προσέγγιση θεμάτων υγείας και ασφάλειας στους χώρους εργασίας. Πρέπει να γίνεται αναφορά στην ευρωπαϊκή πολιτική της υγείας και ασφάλειας στην εργασία. Τόσο στις επισκέψεις σε χώρους επιχειρήσεων όσο και σε εργαστήρια, θα πρέπει να τηρούνται οι βασικοί κανόνες υγείας και ασφάλειας, όπως προσδιορίζονται από τις κείμενες διατάξεις περί ασφάλειας σε χώρους και υποδομές. Παρακάτω παρατίθενται κάποιοι βασικοί κανόνες υγείας και ασφάλειας:

- Διατήρηση καλής ατομικής υγιεινής.
- Καλό πλύσιμο των χεριών με υγρό σαπούνι και νερό.
- Προσεκτικό στέγνωμα των χεριών με χάρτινες χειροπετσέτες μιας χρήσης.
- Αποφυγή επαφής των χεριών με τα μάτια, τη μύτη και το στόμα.
- Ορθολογική χρήση των αντισηπτικών.
- Διαμόρφωση και διατήρηση καθαρού και υγιεινού σχολικού περιβάλλοντος.
- Κοψίματα και εκδορές πρέπει να αντιμετωπίζονται και να καλύπτονται.
- Αποφυγή κοινής χρήσης των μολυβιών, των στιλό, των μαρκαδόρων και άλλων προσωπικών αντικειμένων.

Συνιστάται επίσης:

- Συστηματικός και επαρκής αερισμός όλων των χώρων κυρίως στα διαλείμματα.
- Προσεκτικός και συχνός καθαρισμός: α) των λείων επιφανειών που χρησιμοποιούνται συχνά (π.χ. πόμολα, χερούλια, κουπαστή από σκάλες ή κιγκλίδωμα, βρύσες κ.ά.) με κοινά καθαριστικά ή απολυμαντικά, και β) των αντικειμένων κοινής χρήσης (π.χ. πληκτρολόγιο και ποντίκι των ηλεκτρονικών υπολογιστών κ.ά.).

3.2. Μέσα ατομικής προστασίας

Δεν απαιτείται για τη διενέργεια των προβλεπόμενων ανά εξάμηνο εργαστηρίων χρήση μέσων ατομικής προστασίας.

Σε περίπτωση εκπαιδευτικής επίσκεψης σε επιχείρηση ή οργανισμό κατά τη διάρκεια των σπουδών, πρέπει να τηρούνται όλοι οι επιπρόσθετοι κανόνες υγιεινής και ασφάλειας που ισχύουν στις συγκεκριμένες επιχειρήσεις ή στους οργανισμούς.





**Επιχειρησιακό Πρόγραμμα
Ανάπτυξη Ανθρώπινου Δυναμικού,
Εκπαίδευση και Διά Βίου Μάθηση**
Με τη συγχρηματοδότηση της Ελλάδας και της Ευρωπαϊκής Ένωσης



Μέρος Δ' – ΠΡΟΔΙΑΓΡΑΦΕΣ ΥΛΟΠΟΙΗΣΗΣ ΠΡΑΚΤΙΚΗΣ ΑΣΚΗΣΗΣ



**Επιχειρησιακό Πρόγραμμα
Ανάπτυξη Ανθρώπινου Δυναμικού,
Εκπαίδευση και Διά Βίου Μάθηση**
Με τη συγχρηματοδότηση της Ελλάδας και της Ευρωπαϊκής Ένωσης



1. Ο Θεσμός της πρακτικής άσκησης

Η πρακτική άσκηση συνδέεται άρρηκτα με τη θεωρητική κατάρτιση, αφού κατά τη διάρκειά της οι πρακτικά ασκούμενοι/ες ανακαλούν τη θεωρητική και εργαστηριακή γνώση για να την εφαρμόσουν στην πράξη και να αντεπεξέλθουν στις εργασίες που τους ανατίθενται. Καλούνται να αναλάβουν συγκεκριμένα καθήκοντα και να δώσουν λύση σε πρακτικά προβλήματα που ανακύπτουν, υπό την εποπτεία των εκπαιδευτών/τριών. Έτσι, ο θεσμός της πρακτικής άσκησης στοχεύει στην ανάπτυξη επαγγελματικών ικανοτήτων/δεξιοτήτων σχετικών με την ειδικότητα, στην ενίσχυση της επαφής με τον εργασιακό χώρο και στην προετοιμασία των εκπαιδευομένων για την παραγωγική διαδικασία – μέσω της απόκτησης εμπειριών ιδιαίτερα χρήσιμων για τη μετέπειτα επαγγελματική τους πορεία.

Αναλυτικότερα, η πρακτική άσκηση είναι υποχρεωτική για τους εκπαιδευόμενους/ες των Ινστιτούτων Επαγγελματικής Κατάρτισης (ΙΕΚ) και θεωρείται απαραίτητη προϋπόθεση για την απόκτηση Βεβαίωσης Επαγγελματικής Κατάρτισης (άρθρο 27 του Ν. 4763/2020 για το Εθνικό Σύστημα Επαγγελματικής Εκπαίδευσης, Κατάρτισης και Διά Βίου Μάθησης).

Στη συνέχεια αναφέρονται χρήσιμες πληροφορίες για τον θεσμό της πρακτικής άσκησης, όπως περιγράφονται στη σχετική νομοθεσία,³ και οι οποίες αφορούν τις βασικές προϋποθέσεις, τον τρόπο και τους όρους υλοποίησής της.

Διάρκεια πρακτικής άσκησης

Η συνολική διάρκεια της περιόδου πρακτικής άσκησης είναι εννιακόσιες εξήντα (960) ώρες. Οι ώρες πρακτικής ανά ημέρα καθορίζονται σε τέσσερις (4) έως οκτώ (8) ανάλογα με τη φύση και το αντικείμενο της ειδικότητας κατάρτισης του/της ασκούμενου/ης. Δεν επιτρέπεται η υπέρβαση του ημερήσιου ωραρίου πέραν των ωρών που ορίζονται στην ειδική σύμβαση πρακτικής άσκησης.

Η περίοδος της πρακτικής άσκησης της ειδικότητας «Στέλεχος Διοίκησης και Οικονομίας στον Τομέα του Τουρισμού» μπορεί να είναι συνεχιζόμενη ή τμηματική, ύστερα από την επιτυχή ολοκλήρωση της θεωρητικής και εργαστηριακής κατάρτισης του δεύτερου εξαμήνου (2ου) εξαμήνου και πρέπει να ολοκληρωθεί εντός είκοσι τεσσάρων (24) μηνών από τη λήξη του τελευταίου εξαμήνου θεωρητικής και εργαστηριακής κατάρτισης.

Όροι υλοποίησης πρακτικής άσκησης

Η πρακτική άσκηση δύναται να πραγματοποιείται σε θέσεις που προσφέρονται από φυσικά πρόσωπα, ΝΠΔΔ, ΝΠΙ, δημόσιες υπηρεσίες, ΟΤΑ α' και β' βαθμού και επιχειρήσεις. Εξαιρούνται οι φορείς:

³ ΦΕΚ 3938/Β' /26-8-2021. Κοινή Υπουργική Απόφαση υπ' αριθμ. Κ5/97484. Πρακτική άσκηση σπουδαστών Ινστιτούτων Επαγγελματικής Κατάρτισης αρμοδιότητας Υπουργείου Παιδείας και Θρησκευμάτων.

- α) Προσωρινής απασχόλησης
- β) Τα νυχτερινά κέντρα
- γ) Παροχής καθαριότητας και φύλαξης
- δ) Τα πρακτορεία τυχερών παιχνιδιών
- ε) Κάθε επιχείρηση στην οποία δεν είναι εφικτός ο έλεγχος της εκπαίδευσης από τον αρμόδιο φορέα.

Ο/η εκπαιδευόμενος/η του ΙΕΚ, προκειμένου να πραγματοποιήσει πρακτική άσκηση, υπογράφει ειδική σύμβαση πρακτικής άσκησης με τον/την εργοδότη/τρια, η οποία θεωρείται από το ΙΕΚ φοίτησης. Η ειδική σύμβαση πρακτικής άσκησης δεν συνιστά σύμβαση εξαρτημένης εργασίας.

Βασικός συντελεστής για την επιτυχή υλοποίηση της πρακτικής άσκησης είναι και ο/η εκπαιδευτής/τρια της επιχείρησης ή υπηρεσίας ο/η οποίος/α αναλαμβάνει την παρακολούθηση και υποστήριξη των ασκούμενων. Σε αυτή την κατεύθυνση, ο/η εργοδότης/τρια ορίζει έμπειρο στέλεχος συναφούς επαγγελματικής ειδικότητας με τον/την πρακτικά ασκούμενο/η ως «εκπαιδευτή/τρια στον χώρο εργασίας», ο/η οποίος/α αναλαμβάνει την αποτελεσματική υλοποίηση των εκπαιδευτικών δραστηριοτήτων στον χώρο εργασίας και την παρακολούθηση της προόδου του/της πρακτικά ασκούμενου/ης.

Η παρακολούθηση της προόδου του/της πρακτικά ασκούμενου/ης γίνεται μέσω του βιβλίου πρακτικής άσκησης. Αναλυτικότερα, σε αυτό καταγράφει ο/η ίδιος/α ο/η πρακτικά ασκούμενος/η κατά εβδομάδα τις εργασίες με τις οποίες ασχολήθηκε και περιγράφει συνοπτικά τα καθήκοντα που του/της ανατέθηκαν στον χώρο πραγματοποίησης της πρακτικής άσκησης. Κάθε εβδομαδιαία καταχώριση ελέγχεται και υπογράφεται από τον/την εκπαιδευτή/τρια στον χώρο εργασίας.

2. Οδηγίες για τον/την πρακτικά ασκούμενο/η

2.1. Προϋποθέσεις εγγραφής στο πρόγραμμα πρακτικής άσκησης

Η πρακτική άσκηση είναι υποχρεωτική για τους/τις εκπαιδευόμενους/ες των Ινστιτούτων Επαγγελματικής Κατάρτισης και θεωρείται απαραίτητη προϋπόθεση για την απόκτηση Βεβαίωσης Επαγγελματικής Κατάρτισης.

Για την έναρξη της πρακτικής άσκησης στην ειδικότητα «Στέλεχος Διοίκησης και Οικονομίας στον Τομέα του Τουρισμού», οι εκπαιδευόμενοι/ες πρέπει να έχουν συμπληρώσει το δεύτερο (2ο) εξάμηνο φοίτησης στα ΙΕΚ. Στην περίπτωση αυτή, μπορούν πια να τοποθετηθούν σε θέση πρακτικής της ειδικότητας τους.

2.2. Δικαιώματα και υποχρεώσεις του/της πρακτικά ασκούμενου/ης

Βασική προϋπόθεση για την επιτυχή υλοποίηση ενός προγράμματος πρακτικής άσκησης είναι η γνώση και η εφαρμογή των δικαιωμάτων και των υποχρεώσεων κάθε εμπλεκόμενου μέλους όπως ορίζονται στην εκάστοτε ισχύουσα νομοθεσία.⁴ Στη συνέχεια παρατίθενται κάποια δικαιώματα και υποχρεώσεις των πρακτικά ασκούμενων.

➤ Δικαιώματα πρακτικά ασκούμενων

1. Τμηματική ή συνεχόμενη υλοποίηση της πρακτικής άσκησης.
2. Δυνατότητα αποζημίωσης η οποία ορίζεται στο 80% του νόμιμου, νομοθετημένου, κατώτατου ορίου του ημερομίσθιου του/της ανειδίκευτου/ης εργάτη/τριας ή όπως αυτό διαμορφώνεται από το Υπουργείο Εργασίας και Κοινωνικών Υποθέσεων ή αναλογικά εάν η ημερήσια διάρκεια της πρακτικής είναι μικρότερη των οκτώ (8) ωρών. Η αποζημίωση καταβάλλεται στον/στην πρακτικά ασκούμενο/η μετά την ολοκλήρωση της πρακτικής άσκησης. Σε περίπτωση μη δυνατότητας χρηματοδότησης της αποζημίωσης της πρακτικής άσκησης, δεν υφίσταται η υποχρέωση αποζημίωσής της, παρά μόνο η υποχρέωση του/της εργοδότη/τριας να αποδίδει τις προβλεπόμενες ασφαλιστικές εισφορές.
3. Υπαγωγή στην ασφάλιση του e-ΕΦΚΑ (πρώην ΙΚΑ-ΕΤΑΜ) για τον κλάδο του ατυχήματος. Για την ασφάλισή του/της, καταβάλλονται οι προβλεπόμενες από την παρ. 1 του άρθρου 10 του Ν. 2217/1994 (Α' 83) ασφαλιστικές εισφορές, οι οποίες βαρύνουν το φυσικό ή νομικό πρόσωπο (εργοδότη/τρια) στο οποίο υλοποιείται η πρακτική άσκηση.
4. Δικαίωμα αναφοράς στο ΙΕΚ της μη τήρησης των όρων πρακτικής άσκησης.
5. Δικαίωμα διακοπής πρακτικής άσκησης βάσει τεκμηρίωσης και σχετική δήλωση στο ΙΕΚ εποπτείας.
6. Αλλαγή εργοδότη/τριας, εφόσον συντρέχει τεκμηριωμένος σοβαρότατος λόγος.
7. Οι πρακτικά ασκούμενοι/ες δεν απασχολούνται την Κυριακή και τις επίσημες αργίες.

➤ Υποχρεώσεις πρακτικά ασκούμενων

1. Τήρηση του ημερήσιου ωραρίου πρακτικής άσκησης, όπως ορίζεται στην ειδική σύμβαση.
2. Τήρηση των όρων υγείας και ασφάλειας του/της εργοδότη/τριας.
3. Σεβασμός της κινητής και ακίνητης περιουσίας του/της εργοδότη/τριας.
4. Αρμονική συνεργασία με τα στελέχη του/της εργοδότη/τριας.
5. Προσκόμιση –όπου απαιτείται– όλων των απαραίτητων ιατρικών βεβαιώσεων για την εξάσκηση του επαγγέλματος.

⁴ ΦΕΚ 3938/Β' /26-8-2021. Κοινή Υπουργική Απόφαση υπ' αριθμ. Κ5/97484. Πρακτική άσκηση σπουδαστών Ινστιτούτων Επαγγελματικής Κατάρτισης αρμοδιότητας Υπουργείου Παιδείας και Θρησκευμάτων.

6. Προσκόμιση στο ΙΕΚ των απαραίτητων δικαιολογητικών πριν από την έναρξη και μετά τη λήξη της πρακτικής άσκησης αλλά και σε περίπτωση διακοπής της.
7. Ενημέρωση σε περίπτωση απουσίας του/της ασκούμενου/ης της επιχείρησης και του ΙΕΚ εποπτείας.
8. Τήρηση βιβλίου πρακτικής άσκησης, το οποίο διατίθεται από το ΙΕΚ και στο οποίο αναγράφονται από τους/τις ασκούμενους/ες κατά εβδομάδα οι εργασίες με τις οποίες ασχολήθηκαν και περιγράφονται συνοπτικά τα καθήκοντα που τους ανατέθηκαν στον χώρο πραγματοποίησης πρακτικής άσκησης.
9. Προσκόμιση στο τέλος κάθε μήνα στο ΙΕΚ φοίτησης ή εποπτείας της πρακτικής άσκησης του βιβλίου πρακτικής άσκησης για έλεγχο.
10. Υποβολή μετά την ολοκλήρωση της πρακτικής άσκησης του βιβλίου πρακτικής άσκησης στο ΙΕΚ φοίτησης, συμπληρωμένου με τις εβδομαδιαίες εκθέσεις, τον χρόνο και το αντικείμενο απασχόλησης, τις ημέρες απουσίας και την επίδοση του/της πρακτικά ασκούμενου/ης. Υποβολή του εντύπου λήξης (Βεβαίωση Παρουσίας) της πρακτικής άσκησης, συμπληρωμένου, υπογεγραμμένου και σφραγισμένου από τον/την εργοδότη/τρια-νόμιμο/η εκπρόσωπο του φορέα απασχόλησης, στο οποίο βεβαιώνεται ότι ο/η εκπαιδευόμενος/η πραγματοποίησε την πρακτική άσκηση στην επιχείρηση ή στον οργανισμό, καθώς και το χρονικό διάστημα αυτής.
11. Άμεση ενημέρωση του ΙΕΚ φοίτησης από τον/την πρακτικά ασκούμενο/η σε περίπτωση διακοπής της πρακτικής άσκησης και προσκόμιση του βιβλίου πρακτικής και του εντύπου της λήξης (Βεβαίωση Παρουσίας) με τις ημέρες πρακτικής άσκησης που έχουν πραγματοποιηθεί. Για να συνεχίσει ο/η εκπαιδευόμενος/η την πρακτική άσκηση για το υπόλοιπο του προβλεπόμενου διαστήματος στον ίδιο ή σε άλλον φορέα απασχόλησης (εργοδότη/τρια), θα πρέπει να ακολουθηθεί εκ νέου η διαδικασία έναρξης πρακτικής. Αν η διακοπή της πρακτικής άσκησης γίνει από τον/την εργοδότη/τρια, τότε οφείλει ο τελευταίος να ενημερώσει άμεσα το ΙΕΚ φοίτησης του πρακτικά ασκούμενου/ης.

2.3. Φορείς υλοποίησης πρακτικής άσκησης

Κάθε πρακτικά ασκούμενος/η πραγματοποιεί την πρακτική άσκηση σε τμήματα των φορέων απασχόλησης αντίστοιχα με την ειδικότητά του/της, με την εποπτεία υπεύθυνου/ης του φορέα, ειδικότητας αντίστοιχης με το αντικείμενο κατάρτισής του/της.

Ειδικότερα, στην ειδικότητα «Στέλεχος Διοίκησης και Οικονομίας στον Τομέα του Τουρισμού» οι εκπαιδευόμενοι/ες πραγματοποιούν πρακτική άσκηση σε **τομείς** που σχετίζονται με τον τουρισμό σε **φορείς/επιχειρήσεις** όπως τουριστικά γραφεία, αεροπορικές εταιρείες, ξενοδοχειακές μονάδες, γραφεία τουριστικής προβολής κ.ά. Στην περίπτωση κατά την οποία η εν λόγω τουριστική επιχείρηση διαθέτει πολλά τμήματα λόγω μεγέθους, τότε οι εκπαιδευόμενοι/ες μπορούν να απασχοληθούν σε **θέσεις εργασίας** στο Τμήμα Προγραμματισμού, στο Τμήμα Μάρκετινγκ και Δημοσίων Σχέσεων (Marketing & PR), στο Τμήμα Οικονομικών Δραστη-

ριοτήτων (Operations), στο Τμήμα Επαγγελματικού Τουρισμού (Corporate & business travel), στο Τμήμα Υποδοχής, στο Τμήμα Έκδοσης Εισιτηρίων (Ticketing), στο Τμήμα Εξερχόμενου Τουρισμού, στο Τμήμα Εισερχόμενου Τουρισμού (Incoming), στο Τμήμα Συνεδριακού Τουρισμού (Congress). Ειδικά στην περίπτωση των διαδικτυακών τουριστικών γραφείων-πρακτορείων (OTA), υπάρχει δυνατότητα απασχόλησης στο Κέντρο Εξυπηρέτησης Πελατών/ισών (customer service).

3. Οδηγίες για τους/τις εργοδότες/τριες που προσφέρουν θέση πρακτικής άσκησης

Οι εργοδότες/τριες που προσφέρουν θέση πρακτικής άσκησης πρέπει να πληρούν ορισμένες προϋποθέσεις και να λαμβάνουν υπόψη τους κάποια δεδομένα με γνώμονα τη διασφάλιση της ποιότητας της πρακτικής άσκησης αλλά και τη διευκόλυνση του εκπαιδευτικού έργου. Ενδεικτικά αναφέρονται τα παρακάτω:⁵

- Παροχή άρτιων συνθηκών για την εκπαίδευση στον χώρο εργασίας, διάθεση κατάλληλων εγκαταστάσεων, μέσων και εξοπλισμού, ορισμός υπεύθυνου/ης εκπαιδευτή/τριας για τους εκπαιδευόμενους/ες.
- Τήρηση συνθηκών υγείας και ασφάλειας εργαζομένων και παροχή όλων των απαραίτητων ατομικών μέσων προστασίας κατά τη διάρκεια της εκπαίδευσης.
- Ενημέρωση των πρακτικά ασκούμενων για τις δραστηριότητες, τα αντικείμενα και τους τομείς της εργασίας και διευκόλυνση της ομαλής ένταξής τους στο εργασιακό περιβάλλον.
- Συμβολή στην απόκτηση προσωπικών δεξιοτήτων και στη διαμόρφωση εργασιακής κουλτούρας στους/στις πρακτικά ασκούμενους.
- Τήρηση των όρων της σύμβασης πρακτικής άσκησης και στόχευση στα μαθησιακά αποτελέσματα της πρακτικής άσκησης όπως αυτά ορίζονται στον Οδηγό Κατάρτισης της ειδικότητας.
- Απαγόρευση υπέρβασης του ημερήσιου ωραρίου πέραν των ωρών που ορίζονται στην ειδική σύμβαση πρακτικής άσκησης.
- Απαγόρευση πραγματοποίησης της πρακτικής άσκησης νυχτερινές ώρες (22:00-06:00), την Κυριακή και στις επίσημες αργίες.
- Συμπλήρωση και καταχώριση του ειδικού εντύπου «Ε3.5. – Αναγγελία έναρξης/μεταβολών πρακτικής άσκησης» σύμφωνα με τις ισχύουσες διατάξεις του αρμόδιου Υπουργείου, την έναρξη της πρακτικής άσκησης και τη λήξη αυτής

⁵ Σχετικά με τις υποχρεώσεις των εργοδοτών/τριών κατά τη διάρκεια της πρακτικής άσκησης, βλ. ΦΕΚ 3938/Β'/26-8-2021. Κοινή Υπουργική Απόφαση υπ' αριθμ. Κ5/97484. Πρακτική άσκηση σπουδαστών Ινστιτούτων Επαγγελματικής Κατάρτισης αρμοδιότητας Υπουργείου Παιδείας και Θρησκευμάτων.

για κάθε πρακτικά ασκούμενο/η. Οι εργοδότες/τριες του Δημοσίου υποχρεούνται επιπλέον να καταχωρίζουν το απογραφικό δελτίο κάθε πρακτικά ασκούμενου/ης στο Μητρώο Μισθοδοτούμενων Ελληνικού Δημοσίου, σύμφωνα με τις ισχύουσες διατάξεις. Τα ανωτέρω έγγραφα τηρούνται στο αρχείο του/της εργοδότη/τριας, ώστε να είναι διαθέσιμα σε περίπτωση ελέγχου.

- Ο ανώτατος αριθμός πρακτικά ασκούμενων ανά εργοδότη/τρια εξαρτάται από τον αριθμό των εργαζομένων, όπως αυτός παρουσιάζεται στην ετήσια κατάσταση προσωπικού προς την Επιθεώρηση Εργασίας. Ειδικότερα:
 - α) Οι ατομικές επιχειρήσεις, χωρίς κανέναν/καμία εργαζόμενο/η, μπορούν να δέχονται έναν/μία (1) πρακτικά ασκούμενο/η.
 - β) Οι εργοδότες/τριες που απασχολούν 1-10 άτομα μπορούν να προσφέρουν θέσεις πρακτικής άσκησης που αντιστοιχούν στο 25% (1-2 άτομα) των εργαζομένων εξαρτημένης εργασίας. Ειδικότερα, για εργοδότες/τριες που απασχολούν 1-5 άτομα, το αποτέλεσμα της ποσόστωσης στρογγυλοποιείται προς τα κάτω, ενώ για εργοδότες/τριες που απασχολούν από 6-10 άτομα τα αποτελέσματα της ποσόστωσης στρογγυλοποιούνται προς τα πάνω.
 - γ) Οι εργοδότες/τριες που απασχολούν από 10 και πάνω εργαζόμενους/ες μπορούν να δέχονται πρακτικά ασκούμενους/ες που αντιστοιχούν στο 17% των εργαζομένων εξαρτημένης εργασίας, με ανώτατο όριο τα 40 άτομα σε κάθε περίπτωση.
 - δ) Οι εργοδότες/τριες που απασχολούν πάνω 250 εργαζόμενους/ες μπορούν να δέχονται πρακτικά ασκούμενους/ες που αντιστοιχούν στο 17% των εργαζομένων εξαρτημένης εργασίας ανά υποκατάστημα, με ανώτατο όριο τα 40 άτομα σε κάθε περίπτωση, αν ο αριθμός που προκύπτει από την ποσόστωση είναι μεγαλύτερος. Τα νομικά πρόσωπα δημοσίου δικαίου, τα οποία δεν διαθέτουν υποκαταστήματα, μπορούν να δέχονται πρακτικά ασκούμενους/ες που αντιστοιχούν στο 17% των υπαλλήλων τους.
- Σε περίπτωση που ο/η εργοδότης/τρια παρέχει παράλληλα θέσεις μαθητείας ή πρακτικής άσκησης άλλων εκπαιδευτικών βαθμίδων τα ανωτέρω ποσοστά λειτουργούν σωρευτικά.

4. Ο ρόλος του/της εκπαιδευτή/τριας της πρακτικής άσκησης

Ο/η εργοδότης/τρια της επιχείρησης που προσφέρει θέση πρακτικής άσκησης ορίζει ένα έμπειρο στέλεχος συναφούς επαγγελματικής ειδικότητας με τον/την πρακτικά ασκούμενο/η ως «εκπαιδευτή/τρια στον χώρο εργασίας», ο/η οποίος/α αναλαμβάνει την αποτελεσματική υλοποίηση των εκπαιδευτικών δραστηριοτήτων στον χώρο εργασίας, την παρακολούθηση της προόδου των εκπαιδευομένων και την ανατροφοδότηση των υπεύθυνων εκπαιδευτών/τριών στην εκπαιδευτική δομή.

Αναλυτικότερα, ο/η εκπαιδευτής/τρια είναι το συνδετικό πρόσωπο του/της εργοδότη/τριας της επιχείρησης με την εκπαιδευτική δομή (IEK) και, κατά συνέπεια, έχει συνεχή συνεργασία με αυτήν. Επιπλέον, ο ρόλος αφορά την παροχή συμβουλών,



πληροφοριών ή καθοδήγησης, καθώς πρόκειται για ένα άτομο με χρήσιμη εμπειρία, δεξιότητες και εξειδίκευση, το οποίο υποστηρίζει την προσωπική και επαγγελματική ανάπτυξη των πρακτικά ασκούμενων.

5. Ενότητες προσδοκώμενων μαθησιακών αποτελεσμάτων της πρακτικής άσκησης

Κατά τη διάρκεια της *πρακτικής άσκησης* επιδιώκεται η αναβάθμιση των γνώσεων, των επαγγελματικών δεξιοτήτων και των ικανοτήτων των σπουδαστών/τριών των ΙΕΚ, με αποτέλεσμα την ομαλή μετάβασή τους από την αίθουσα κατάρτισης στον χώρο εργασίας και μάλιστα κάτω από πραγματικές εργασιακές συνθήκες. Στο πλαίσιο αυτής της μετάβασης και της ομαλής ένταξης, οι πρακτικά ασκούμενοι/ες καλούνται να καλλιεργήσουν όχι μόνο επαγγελματικές δεξιότητες που αφορούν την ειδικότητα και που δεν εξαντλούνται στο πλαίσιο της αίθουσας κατάρτισης αλλά και οριζόντιες δεξιότητες που ενισχύουν την επαγγελματική τους συμπεριφορά και καλλιεργούν την περιβαλλοντική αλλά και επιχειρηματική κουλτούρα. Έτσι, η πρακτική άσκηση αποτελεί ένα προπαρασκευαστικό στάδιο κατά το οποίο αναβαθμίζονται οι γενικές και ειδικές γνώσεις, συντελούνται σημαντικές διεργασίες επαγγελματικού προσανατολισμού και διευκολύνεται η επαγγελματική ανάπτυξη του ατόμου.

Αναλυτικότερα, κατά τη διάρκεια της πρακτικής άσκησης δίνεται η δυνατότητα στον/στην πρακτικά ασκούμενο/η να ασκηθεί στις εργασίες που απορρέουν από τα επιμέρους μαθησιακά αποτελέσματα του προγράμματος κατάρτισης στην ειδικότητα. Η άσκηση μπορεί να επιτευχθεί μέσω της παρατήρησης της εργασίας, της συμμετοχής σε ομάδα εκτέλεσης της εργασίας, της καθοδηγούμενης εργασίας ή της δοκιμής/αυτόνομης εκτέλεσης της εργασίας από τον/την πρακτικά ασκούμενο/η.

Στον πίνακα που ακολουθεί αποτυπώνονται οι ενότητες προσδοκώμενων μαθησιακών αποτελεσμάτων της πρακτικής άσκησης για την ειδικότητα «Στέλεχος Διοίκησης και Οικονομίας στον τομέα του Τουρισμού» και οι αντίστοιχες ενδεικτικές εργασίες ανά ενότητα κατά τη διάρκεια της πρακτικής άσκησης. Επισημαίνεται ότι οι εν λόγω εργασίες μπορούν να χρησιμοποιηθούν από τους/τις πρακτικά ασκούμενους/ες για τη συμπλήρωση του βιβλίου πρακτικής άσκησης.

Πίνακας 4: Ενότητες προσδοκώμενων μαθησιακών αποτελεσμάτων πρακτικής άσκησης



**Επιχειρησιακό Πρόγραμμα
Ανάπτυξη Ανθρώπινου Δυναμικού,
Εκπαίδευση και Διά Βίου Μάθηση**
Με τη συγχρηματοδότηση της Ελλάδας και της Ευρωπαϊκής Ένωσης



ΕΝΟΤΗΤΕΣ ΠΡΟΣΔΟΚΩΜΕΝΩΝ ΜΑΘΗΣΙΑΚΩΝ ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΩΝ	ΕΝΔΕΙΚΤΙΚΕΣ ΕΡΓΑΣΙΕΣ ΚΑΤΑ ΤΗ ΔΙΑΡΚΕΙΑ ΤΗΣ ΠΡΑΚΤΙΚΗΣ ΑΣΚΗΣΗΣ	ΕΙΔΙΚΕΣ ΠΡΟΔΙΑΓΡΑΦΕΣ
Α. «Αρχές διοίκησης τουριστικών επιχειρήσεων»	• Ανάλυση των ιδιαιτεροτήτων του τουριστικού φαινομένου. • Συσχέτιση των διαφορετικών τομέων της τουριστικής βιομηχανίας. • Εφαρμογή των αρχών της οικονομικής θεωρίας και της διοίκησης επιχειρήσεων. • Εφαρμογή των αρχών της λειτουργικής και της στρατηγικής διοίκησης των τουριστικών επιχειρήσεων. • Εφαρμογή των βασικών λειτουργιών που αφορούν τη λογιστική στις τουριστικές επιχειρήσεις.	• Ηλεκτρονικός υπολογιστής • Σουίτα εφαρμογών γραφείου • Εκτυπωτής, Οπτικός σαρωτής, πολυμηχάνημα • Αναλώσιμα γραφείου (χαρτική ύλη, φάκελοι, ντοσιέ κτλ.) • ΟΠΣ (Ολοκληρωμένο Πληροφοριακό Σύστημα) • Διαδίκτυο
Β. «Λειτουργία τουριστικών επιχειρήσεων στον τομέα της οργάνωσης ταξιδιών»	• Διάκριση των αρμοδιοτήτων των τμημάτων των επιχειρήσεων φιλοξενίας και των υπηρεσιών που παρέχουν. • Διάκριση των αρμοδιοτήτων των τμημάτων των τουριστικών γραφείων και των υπηρεσιών που παρέχουν. • Αξιοποίηση λογισμικού διαχείρισης του προϊόντος και των υπηρεσιών των επιχειρήσεων φιλοξενίας: διαχείριση δωματίων, δημιουργία και διαχείριση κρατήσεων, αφίξεις και α-	• Ηλεκτρονικός υπολογιστής • Σουίτα εφαρμογών γραφείου • Εκτυπωτής, Οπτικός σαρωτής, πολυμηχάνημα • Αναλώσιμα γραφείου (χαρτική ύλη, φάκελοι, ντοσιέ κτλ.) • ΟΠΣ (Ολοκληρωμένο Πληροφοριακό Σύστημα) • Διαδίκτυο

ΕΝΟΤΗΤΕΣ ΠΡΟΣ-ΔΟΚΩΜΕΝΩΝ ΜΑΘΗΣΙΑΚΩΝ ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΩΝ	ΕΝΔΕΙΚΤΙΚΕΣ ΕΡΓΑΣΙΕΣ ΚΑΤΑ ΤΗ ΔΙΑΡΚΕΙΑ ΤΗΣ ΠΡΑΚΤΙΚΗΣ ΑΣΚΗΣΗΣ	ΕΙΔΙΚΕΣ ΠΡΟΔΙΑΓΡΑΦΕΣ
	ναχωρήσεις πελατών/ισσών, έκδοση και εξόφληση λογαριασμών κτλ. - Χρησιμοποίηση συστήματος διανομής τουριστικού προϊόντος: έκδοση εισιτηρίων, πραγματοποίηση και διαχείριση κρατήσεων κτλ. - Σχεδίαση τουριστικών πακέτων σύμφωνα με τις ιδιαίτερες απαιτήσεις των πελατών/ισσών. - Συμμετοχή στη διαδικασία κράτησης και πώλησης τουριστικών προϊόντων και υπηρεσιών. - Αναγνώριση των βασικών κανόνων και όρων στην έκδοση αεροπορικών ναύλων. - Χρήση της ταξιδιωτικής ορολογίας στο πλαίσιο επικοινωνίας στα αγγλικά και στα γαλλικά. - Εφαρμογή των βασικών αρχών εξυπηρέτησης πελατών/ισσών στις τουριστικές επιχειρήσεις. - Διαχείριση κρίσεων, με ασφάλεια και επαγγελματισμό, σε επιχειρήσεις φιλοξενίας και οργάνωσης ταξιδιών. - Αναγνώριση σημαντικών τουριστικών προορισμών	

ΕΝΟΤΗΤΕΣ ΠΡΟΣ-ΔΟΚΩΜΕΝΩΝ ΜΑΘΗΣΙΑΚΩΝ ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΩΝ	ΕΝΔΕΙΚΤΙΚΕΣ ΕΡΓΑΣΙΕΣ ΚΑΤΑ ΤΗ ΔΙΑΡΚΕΙΑ ΤΗΣ ΠΡΑΚΤΙΚΗΣ ΑΣΚΗΣΗΣ	ΕΙΔΙΚΕΣ ΠΡΟΔΙΑΓΡΑΦΕΣ
	σε εθνικό και σε παγκόσμιο επίπεδο.	
Γ. «Νέες τεχνολογίες στον τομέα του τουρισμού»	- Χρησιμοποίηση Τεχνολογιών Πληροφορικής και Επικοινωνιών στην ταξιδιωτική βιομηχανία. - Αναγνώριση της αξίας των Τεχνολογιών Πληροφορικής και Επικοινωνιών στην ταξιδιωτική βιομηχανία. - Χρησιμοποίηση βασικών εφαρμογών γραφείου σε υπολογιστικό περιβάλλον. - Υποστήριξη της λειτουργίας μιας ηλεκτρονικής επιχείρησης στην ταξιδιωτική βιομηχανία. - Συμμετοχή στη βελτιστοποίηση της δομής και του περιεχομένου των διαδικτυακών τόπων, των ιστοσελίδων και του ηλεκτρονικού καταστήματος μιας τουριστικής επιχείρησης. - Αναγνώριση στοιχείων του εμπορικού δικαίου, της τουριστικής νομοθεσίας και του Γενικού Κανονισμού για την Προστασία Δεδομένων.	- Ηλεκτρονικός υπολογιστής - Σουίτα εφαρμογών γραφείου - Εκτυπωτής, Οπτικός σαρωτής, πολυμηχάνημα - Αναλώσιμα γραφείου (χαρτική ύλη, φάκελοι, ντοσιέ κτλ.) - ΟΠΣ (Ολοκληρωμένο Πληροφοριακό Σύστημα) - Διαδίκτυο - Ειδικά λογισμικά τουριστικού γραφείου
Δ. «Εξυπηρέτηση πελατών/ισσών – πωλήσεις υπηρεσιών τουριστικού τομέα»	- Συμμετοχή στη δημιουργία προωθητικού υλικού. - Συμμετοχή στην υλοποίηση των προωθητικών ενεργειών.	- Ηλεκτρονικός υπολογιστής - Σουίτα εφαρμογών γραφείου

ΕΝΟΤΗΤΕΣ ΠΡΟΣ-ΔΟΚΩΜΕΝΩΝ ΜΑΘΗΣΙΑΚΩΝ ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΩΝ	ΕΝΔΕΙΚΤΙΚΕΣ ΕΡΓΑΣΙΕΣ ΚΑΤΑ ΤΗ ΔΙΑΡΚΕΙΑ ΤΗΣ ΠΡΑΚΤΙΚΗΣ ΑΣΚΗΣΗΣ	ΕΙΔΙΚΕΣ ΠΡΟΔΙΑΓΡΑΦΕΣ
	• Υποστήριξη των πωλήσεων. • Συμμετοχή στη μέτρηση της ικανοποίησης των πελατών/ισσών. • Υποστήριξη της διαχείρισης προβλημάτων και παραπόνων πελατών/ισσών. • Συμμετοχή στη λήψη αποφάσεων σχετικά με τη μελλοντική εξέλιξη των τουριστικών υπηρεσιών.	• Εκτυπωτής, Οπτικός σαρωτής, πολυμηχάνημα • Αναλώσιμα γραφείου (χαρτική ύλη, φάκελοι, ντοσιέ κτλ.) • ΟΠΣ (Ολοκληρωμένο Πληροφοριακό Σύστημα) • Διαδίκτυο • Ειδικά λογισμικά τουριστικού γραφείου • Σύνδεση σε κοινωνικά δίκτυα (social media management)

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ: Προφίλ εκπαιδευτών/τριών



**Επιχειρησιακό Πρόγραμμα
Ανάπτυξη Ανθρώπινου Δυναμικού,
Εκπαίδευση και Διά Βίου Μάθηση**
Με τη συγχρηματοδότηση της Ελλάδας και της Ευρωπαϊκής Ένωσης



Α΄ ΕΞΑΜΗΝΟ
Τίτλος μαθησιακής ενότητας: ΕΙΣΑΓΩΓΗ ΣΤΗΝ ΑΓΓΛΙΚΗ ΟΡΟΛΟΓΙΑ
Επίπεδο σπουδών εκπαιδευτή/τριας: Πτυχίο ανώτατης εκπαίδευσης ΑΕΙ (επιπέδου 6) Αγγλικής Γλώσσας και Φιλολογίας του κλάδου εκπαιδευτικών ΠΕ 06: Αγγλικής Γλώσσας. Ελλείπει αυτού, πτυχίο ανώτατης εκπαίδευσης ΑΕΙ/ΤΕΙ (επιπέδου 6), κατεύθυνσης τουριστικών επιχειρήσεων ή τουριστικών επαγγελματιών του ενοποιημένου κλάδου εκπαιδευτικών ΠΕ 80: Οικονομίας, εφόσον κατέχουν πιστοποιητικό άριστης γνώσης της αγγλικής (επίπεδο Γ2) βάσει ΑΣΕΠ.
Τίτλος μαθησιακής ενότητας: ΕΙΣΑΓΩΓΗ ΣΤΗ ΓΑΛΛΙΚΗ ΓΛΩΣΣΑ ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΩΝ ΓΡΑΦΕΙΩΝ
Επίπεδο σπουδών εκπαιδευτή/τριας: Πτυχίο ανώτατης εκπαίδευσης ΑΕΙ (επιπέδου 6) Γαλλικής Γλώσσας και Φιλολογίας του κλάδου εκπαιδευτικών ΠΕ05: Γαλλικής Φιλολογίας. Ελλείπει αυτού, πτυχίο ανώτατης εκπαίδευσης ΑΕΙ/ΤΕΙ (επιπέδου 6), κατεύθυνσης τουριστικών επιχειρήσεων ή τουριστικών επαγγελματιών του ενοποιημένου κλάδου εκπαιδευτικών ΠΕ 80: Οικονομίας, εφόσον κατέχουν πιστοποιητικό άριστης γνώσης της γαλλικής (επίπεδο Γ2) βάσει ΑΣΕΠ.
Τίτλος μαθησιακής ενότητας: ΒΑΣΙΚΕΣ ΑΡΧΕΣ ΤΟΥΡΙΣΜΟΥ
Επίπεδο σπουδών εκπαιδευτή/τριας: Πτυχίο ανώτατης εκπαίδευσης ΑΕΙ/ΤΕΙ (επιπέδου 6), κατεύθυνσης τουριστικών επιχειρήσεων ή τουριστικών επαγγελματιών του ενοποιημένου κλάδου εκπαιδευτικών ΠΕ 80: Οικονομίας. Ελλείπει αυτών, πτυχίο ανώτατης εκπαίδευσης ΑΕΙ/ΤΕΙ (επιπέδου 6), κατεύθυνσης Διοίκησης Επιχειρήσεων ή οικονομικών επιστημών του ενοποιημένου κλάδου εκπαιδευτικών ΠΕ 80: Οικονομίας. Ελλείπει αυτών, πτυχίο τουριστικής κατεύθυνσης (επιπέδου 5) είτε ανωτέρων σχολών, είτε Ινστιτούτων Επαγγελματικής Κατάρτισης (με πιστοποίηση αρχικής επαγγελματικής κατάρτισης αποφοίτων ΙΕΚ), είτε επαγγελματικής ειδικότητας (απόφοιτοι/ες τάξης μαθητείας ΕΠΑΛ).
Τίτλος μαθησιακής ενότητας: ΒΑΣΙΚΕΣ ΑΡΧΕΣ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ

Επίπεδο σπουδών εκπαιδευτή/τριας: Πτυχίο ανώτατης εκπαίδευσης ΑΕΙ/ΤΕΙ (επιπέδου 6), κατεύθυνσης Οικονομικών ή Διοίκησης Επιχειρήσεων ή Λογιστικής του ενοποιημένου κλάδου εκπαιδευτικών ΠΕ 80: Οικονομίας. Ελλείπει αυτών, πτυχίο ανώτατης εκπαίδευσης ΑΕΙ/ΤΕΙ (επιπέδου 6), κατεύθυνσης τουριστικών επιχειρήσεων ή τουριστικών επαγγελμαμάτων του ενοποιημένου κλάδου εκπαιδευτικών ΠΕ 80: Οικονομίας. Ελλείπει αυτών, πτυχίο τουριστικής κατεύθυνσης (επιπέδου 5) είτε ανωτέρων σχολών, είτε Ινστιτούτων Επαγγελματικής Κατάρτισης (με πιστοποίηση αρχικής επαγγελματικής κατάρτισης αποφοίτων ΙΕΚ), είτε επαγγελματικής ειδικότητας (απόφοιτοι/ες τάξης μαθητείας ΕΠΑΛ).

Τίτλος μαθησιακής ενότητας: ΒΑΣΙΚΕΣ ΑΡΧΕΣ ΟΡΓΑΝΩΣΗΣ ΚΑΙ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑΣ ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΟΥ ΓΡΑΦΕΙΟΥ

Επίπεδο σπουδών εκπαιδευτή/τριας: Πτυχίο ανώτατης εκπαίδευσης ΑΕΙ/ΤΕΙ (επιπέδου 6), κατεύθυνσης τουριστικών επιχειρήσεων ή τουριστικών επαγγελμαμάτων του ενοποιημένου κλάδου εκπαιδευτικών ΠΕ 80: Οικονομίας. Ελλείπει αυτών, πτυχίο ανώτατης εκπαίδευσης ΑΕΙ/ΤΕΙ (επιπέδου 6), κατεύθυνσης Διοίκησης Επιχειρήσεων του ενοποιημένου κλάδου εκπαιδευτικών ΠΕ 80: Οικονομίας. Ελλείπει αυτού, πτυχίο τουριστικής κατεύθυνσης (επιπέδου 5) είτε ανωτέρων σχολών, είτε Ινστιτούτων Επαγγελματικής Κατάρτισης (με πιστοποίηση αρχικής επαγγελματικής κατάρτισης αποφοίτων ΙΕΚ), είτε επαγγελματικής ειδικότητας (απόφοιτοι/ες τάξης μαθητείας ΕΠΑΛ).

Τίτλος μαθησιακής ενότητας: ΠΑΓΚΟΣΜΙΑ ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΗ ΓΕΩΓΡΑΦΙΑ

Επίπεδο σπουδών εκπαιδευτή/τριας: Πτυχίο ανώτατης εκπαίδευσης ΑΕΙ/ΤΕΙ (επιπέδου 6), κατεύθυνσης τουριστικών επιχειρήσεων ή τουριστικών επαγγελμαμάτων του ενοποιημένου κλάδου εκπαιδευτικών ΠΕ 80: Οικονομίας. Ελλείπει αυτών, πτυχίο ανώτατης εκπαίδευσης ΑΕΙ/ΤΕΙ (επιπέδου 6), κατεύθυνσης Γεωγραφίας του ενοποιημένου κλάδου εκπαιδευτικών ΠΕ 04.05: Γεωλόγοι. Ελλείπει αυτού, πτυχίο τουριστικής κατεύθυνσης (επιπέδου 5) είτε ανωτέρων σχολών, είτε Ινστιτούτων Επαγγελματικής Κατάρτισης (με πιστοποίηση αρχικής επαγγελματικής κατάρτισης αποφοίτων ΙΕΚ), είτε επαγγελματικής ειδικότητας (απόφοιτοι/ες τάξης μαθητείας ΕΠΑΛ).

Τίτλος μαθησιακής ενότητας: ΕΛΛΗΝΙΚΟΣ ΠΟΛΙΤΙΣΜΟΣ

Επίπεδο σπουδών εκπαιδευτή/τριας: Πτυχίο ανώτατης εκπαίδευσης ΑΕΙ (επιπέδου 6), κατεύθυνσης Ιστορίας Αρχαιολογίας και Διαχείρισης Πολιτισμικών Αγαθών του ενοποιημένου κλάδου εκπαιδευτικών ΠΕ02: Φιλολογοί. Ελλείπει αυτού, πτυχίο ανώτατης εκπαίδευσης ΑΕΙ (επιπέδου 6), κατεύθυνσης Φιλολογίας του ενοποιημένου κλάδου εκπαιδευτικών ΠΕ02: Φιλολογοί. Ελλείπει αυτού, πτυχίο ανώτατης εκπαίδευσης ΑΕΙ/ΤΕΙ (επιπέδου 6), κατεύθυνσης τουριστικών επιχειρήσεων ή τουριστικών επαγγελμαμάτων του ενοποιημένου κλάδου εκπαιδευτικών ΠΕ 80: Οικονομίας. Ελλείπει αυτών, πτυχίο τουριστικής κατεύθυνσης (επιπέδου 5) είτε ανωτέρων σχολών, είτε Ινστιτούτων Επαγγελματικής Κατάρτισης (με πιστοποίηση αρχικής επαγγελματικής κατάρτισης αποφοίτων ΙΕΚ), είτε επαγγελματικής ειδικότητας (απόφοιτοι/ες τάξης μαθητείας ΕΠΑΛ).
Τίτλος μαθησιακής ενότητας: ΨΗΦΙΑΚΕΣ ΔΕΞΙΟΤΗΤΕΣ ΚΑΙ ΧΡΗΣΗ ΥΠΟΛΟΓΙΣΤΗ
Επίπεδο σπουδών εκπαιδευτή/τριας: Πτυχίο ανώτατης εκπαίδευσης ΑΕΙ/ΤΕΙ (επιπέδου 6), κατεύθυνσης Πληροφορικής του κλάδου εκπαιδευτικών ΠΕ 86: Πληροφορικής. Ελλείπει αυτού, πτυχίο ανώτατης εκπαίδευσης ΑΕΙ/ΤΕΙ (επιπέδου 6), κατεύθυνσης τουριστικών επιχειρήσεων ή τουριστικών επαγγελμαμάτων του ενοποιημένου κλάδου εκπαιδευτικών ΠΕ 80: Οικονομίας. Ελλείπει αυτών, πτυχίο τουριστικής κατεύθυνσης (επιπέδου 5) είτε ανωτέρων σχολών, είτε Ινστιτούτων Επαγγελματικής Κατάρτισης (με πιστοποίηση αρχικής επαγγελματικής κατάρτισης αποφοίτων ΙΕΚ), είτε επαγγελματικής ειδικότητας (απόφοιτοι/ες τάξης μαθητείας ΕΠΑΛ).
Τίτλος μαθησιακής ενότητας: ΠΡΑΚΤΙΚΗ ΕΦΑΡΜΟΓΗ ΣΤΗΝ ΕΙΔΙΚΟΤΗΤΑ Α΄
Επίπεδο σπουδών εκπαιδευτή/τριας: Πτυχίο ανώτατης εκπαίδευσης ΑΕΙ/ΤΕΙ (επιπέδου 6), κατεύθυνσης τουριστικών επιχειρήσεων ή τουριστικών επαγγελμαμάτων του ενοποιημένου κλάδου εκπαιδευτικών ΠΕ 80: Οικονομίας. Ελλείπει αυτών, πτυχίο τουριστικής κατεύθυνσης (επιπέδου 5) είτε ανωτέρων σχολών, είτε Ινστιτούτων Επαγγελματικής Κατάρτισης (με πιστοποίηση αρχικής επαγγελματικής κατάρτισης αποφοίτων ΙΕΚ), είτε επαγγελματικής ειδικότητας (απόφοιτοι/ες τάξης μαθητείας ΕΠΑΛ).
Β΄ ΕΞΑΜΗΝΟ
Τίτλος μαθησιακής ενότητας: ΕΦΑΡΜΟΓΗ ΣΤΗΝ ΑΓΓΛΙΚΗ ΟΡΟΛΟΓΙΑ

Επίπεδο σπουδών εκπαιδευτή/τριας: Πτυχίο ανώτατης εκπαίδευσης ΑΕΙ (επιπέδου 6) Αγγλικής Γλώσσας και Φιλολογίας του κλάδου εκπαιδευτικών ΠΕ 06: Αγγλικής Γλώσσας. Ελλείπει αυτού, πτυχίο ανώτατης εκπαίδευσης ΑΕΙ/ΤΕΙ (επιπέδου 6), κατεύθυνσης τουριστικών επιχειρήσεων ή τουριστικών επαγγελμαμάτων του ενοποιημένου κλάδου εκπαιδευτικών ΠΕ 80: Οικονομίας, εφόσον κατέχουν πιστοποιητικό άριστης γνώσης της αγγλικής (επίπεδο Γ2) βάσει ΑΣΕΠ.
Τίτλος μαθησιακής ενότητας: ΕΦΑΡΜΟΓΗ ΣΤΗ ΓΑΛΛΙΚΗ ΓΛΩΣΣΑ ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΟΥ ΓΡΑΦΕΙΟΥ
Επίπεδο σπουδών εκπαιδευτή/τριας: Πτυχίο ανώτατης εκπαίδευσης ΑΕΙ (επιπέδου 6) Γαλλικής Γλώσσας και Φιλολογίας του κλάδου εκπαιδευτικών ΠΕ05: Γαλλικής Φιλολογίας. Ελλείπει αυτού, πτυχίο ανώτατης εκπαίδευσης ΑΕΙ/ΤΕΙ (επιπέδου 6), κατεύθυνσης τουριστικών επιχειρήσεων ή τουριστικών επαγγελμαμάτων του ενοποιημένου κλάδου εκπαιδευτικών ΠΕ 80: Οικονομίας, εφόσον κατέχουν πιστοποιητικό άριστης γνώσης της γαλλικής (επίπεδο Γ2) βάσει ΑΣΕΠ.
Τίτλος μαθησιακής ενότητας: ΟΡΓΑΝΩΣΗ ΚΑΙ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑ ΤΜΗΜΑΤΟΣ ΕΙΣΕΡΧΟΜΕΝΟΥ ΚΑΙ ΕΞΕΡΧΟΜΕΝΟΥ ΤΟΥΡΙΣΜΟΥ
Επίπεδο σπουδών εκπαιδευτή/τριας: Πτυχίο ανώτατης εκπαίδευσης ΑΕΙ/ΤΕΙ (επιπέδου 6), κατεύθυνσης τουριστικών επιχειρήσεων ή τουριστικών επαγγελμαμάτων του ενοποιημένου κλάδου εκπαιδευτικών ΠΕ 80: Οικονομίας. Ελλείπει αυτών, πτυχίο τουριστικής κατεύθυνσης (επιπέδου 5) είτε ανωτέρων σχολών, είτε Ινστιτούτων Επαγγελματικής Κατάρτισης (με πιστοποίηση αρχικής επαγγελματικής κατάρτισης αποφοίτων ΙΕΚ), είτε επαγγελματικής ειδικότητας (απόφοιτοι/ες τάξης μαθητείας ΕΠΑΛ).
Τίτλος μαθησιακής ενότητας: ΤΑΞΙΔΙΩΤΙΚΟΙ ΟΔΗΓΟΙ
Επίπεδο σπουδών εκπαιδευτή/τριας: Πτυχίο ανώτατης εκπαίδευσης ΑΕΙ/ΤΕΙ (επιπέδου 6), κατεύθυνσης τουριστικών επιχειρήσεων ή τουριστικών επαγγελμαμάτων του ενοποιημένου κλάδου εκπαιδευτικών ΠΕ 80: Οικονομίας. Ελλείπει αυτών, πτυχίο τουριστικής κατεύθυνσης (επιπέδου 5) είτε ανωτέρων σχολών, είτε Ινστιτούτων Επαγγελματικής Κατάρτισης (με πιστοποίηση αρχικής επαγγελματικής κατάρτισης αποφοίτων ΙΕΚ), είτε επαγγελματικής ειδικότητας (απόφοιτοι/ες τάξης μαθητείας ΕΠΑΛ).
Τίτλος μαθησιακής ενότητας: ΔΗΜΙΟΥΡΓΙΑ ΚΑΙ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΟΥ ΠΑΚΕΤΟΥ

Επίπεδο σπουδών εκπαιδευτή/τριας: Πτυχίο ανώτατης εκπαίδευσης ΑΕΙ/ΤΕΙ (επιπέδου 6), κατεύθυνσης τουριστικών επιχειρήσεων ή τουριστικών επαγγελμαμάτων του ενοποιημένου κλάδου εκπαιδευτικών ΠΕ 80: Οικονομίας. Ελλείψει αυτών, πτυχίο τουριστικής κατεύθυνσης (επιπέδου 5) είτε ανωτέρων σχολών, είτε Ινστιτούτων Επαγγελματικής Κατάρτισης (με πιστοποίηση αρχικής επαγγελματικής κατάρτισης αποφοίτων ΙΕΚ), είτε επαγγελματικής ειδικότητας (απόφοιτοι/ες τάξης μαθητείας ΕΠΑΛ).
Τίτλος μαθησιακής ενότητας: ΣΥΓΧΡΟΝΑ ΚΑΝΑΛΙΑ ΔΙΑΝΟΜΗΣ ΣΤΟΝ ΤΟΥΡΙΣΜΟ
Επίπεδο σπουδών εκπαιδευτή/τριας: Πτυχίο ανώτατης εκπαίδευσης ΑΕΙ/ΤΕΙ (επιπέδου 6), κατεύθυνσης τουριστικών επιχειρήσεων ή τουριστικών επαγγελμαμάτων του ενοποιημένου κλάδου εκπαιδευτικών ΠΕ 80: Οικονομίας. Ελλείψει αυτών, πτυχίο ανώτατης εκπαίδευσης ΑΕΙ/ΤΕΙ (επιπέδου 6), κατεύθυνσης Διοίκησης Επιχειρήσεων του ενοποιημένου κλάδου εκπαιδευτικών ΠΕ 80: Οικονομίας. Ελλείψει αυτών, πτυχίο τουριστικής κατεύθυνσης (επιπέδου 5) είτε ανωτέρων σχολών, είτε Ινστιτούτων Επαγγελματικής Κατάρτισης (με πιστοποίηση αρχικής επαγγελματικής κατάρτισης αποφοίτων ΙΕΚ), είτε επαγγελματικής ειδικότητας (απόφοιτοι/ες τάξης μαθητείας ΕΠΑΛ).
Τίτλος μαθησιακής ενότητας: ΓΡΑΠΤΗ ΚΑΙ ΠΡΟΦΟΡΙΚΗ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑ ΣΤΟ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΟ ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝ
Επίπεδο σπουδών εκπαιδευτή/τριας: Πτυχίο ανώτατης εκπαίδευσης ΑΕΙ/ΤΕΙ (επιπέδου 6), κατεύθυνσης Μάρκετινγκ και Επικοινωνίας του ενοποιημένου κλάδου εκπαιδευτικών ΠΕ 80: Οικονομίας. Ελλείψει αυτού, πτυχίο ανώτατης εκπαίδευσης ΑΕΙ/ΤΕΙ (επιπέδου 6), κατεύθυνσης Διοίκησης Επιχειρήσεων του ενοποιημένου κλάδου εκπαιδευτικών ΠΕ 80: Οικονομίας. Ελλείψει αυτού, πτυχίο ανώτατης εκπαίδευσης ΑΕΙ/ΤΕΙ (επιπέδου 6), κατεύθυνσης τουριστικών επιχειρήσεων ή τουριστικών επαγγελμαμάτων του ενοποιημένου κλάδου εκπαιδευτικών ΠΕ 80: Οικονομίας. Ελλείψει αυτών, πτυχίο τουριστικής κατεύθυνσης (επιπέδου 5) είτε ανωτέρων σχολών, είτε Ινστιτούτων Επαγγελματικής Κατάρτισης (με πιστοποίηση αρχικής επαγγελματικής κατάρτισης αποφοίτων ΙΕΚ), είτε επαγγελματικής ειδικότητας (απόφοιτοι/ες τάξης μαθητείας ΕΠΑΛ).
Τίτλος μαθησιακής ενότητας: ΑΕΡΟΜΕΤΑΦΟΡΕΣ ΚΑΙ ΔΙΕΘΝΕΙΣ ΣΧΕΣΕΙΣ

Επίπεδο σπουδών εκπαιδευτή/τριας: Πτυχίο ανώτατης εκπαίδευσης ΑΕΙ/ΤΕΙ (επιπέδου 6), κατεύθυνσης τουριστικών επιχειρήσεων ή τουριστικών επαγγελμαμάτων του ενοποιημένου κλάδου εκπαιδευτικών ΠΕ 80: Οικονομίας. Ελλείψει αυτών, πτυχίο τουριστικής κατεύθυνσης (επιπέδου 5) είτε ανωτέρων σχολών, είτε Ινστιτούτων Επαγγελματικής Κατάρτισης (με πιστοποίηση αρχικής επαγγελματικής κατάρτισης αποφοίτων ΙΕΚ), είτε επαγγελματικής ειδικότητας (απόφοιτοι/ες τάξης μαθητείας ΕΠΑΛ).
Τίτλος μαθησιακής ενότητας: ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΗΣ ΝΟΜΟΘΕΣΙΑΣ ΚΑΙ ΕΜΠΟΡΙΚΟΥ ΔΙΚΑΙΟΥ
Επίπεδο σπουδών εκπαιδευτή/τριας: Πτυχίο ανώτατης εκπαίδευσης ΑΕΙ/ΤΕΙ (επιπέδου 6), κατεύθυνσης Νομικής και Πολιτικών Επιστημών του ενοποιημένου κλάδου εκπαιδευτικών ΠΕ78: Κοινωνικών Επιστημών. Ελλείψει αυτού, πτυχίο ανώτατης εκπαίδευσης ΑΕΙ/ΤΕΙ (επιπέδου 6), κατεύθυνσης τουριστικών επιχειρήσεων ή τουριστικών επαγγελμαμάτων του ενοποιημένου κλάδου εκπαιδευτικών ΠΕ 80: Οικονομίας.
Τίτλος μαθησιακής ενότητας: ΠΡΑΚΤΙΚΗ ΕΦΑΡΜΟΓΗ ΣΤΗΝ ΕΙΔΙΚΟΤΗΤΑ Β΄
Επίπεδο σπουδών εκπαιδευτή/τριας: Πτυχίο ανώτατης εκπαίδευσης ΑΕΙ/ΤΕΙ (επιπέδου 6), κατεύθυνσης τουριστικών επιχειρήσεων ή τουριστικών επαγγελμαμάτων του ενοποιημένου κλάδου εκπαιδευτικών ΠΕ 80: Οικονομίας. Ελλείψει αυτών, πτυχίο τουριστικής κατεύθυνσης (επιπέδου 5) είτε ανωτέρων σχολών, είτε Ινστιτούτων Επαγγελματικής Κατάρτισης (με πιστοποίηση αρχικής επαγγελματικής κατάρτισης αποφοίτων ΙΕΚ), είτε επαγγελματικής ειδικότητας (απόφοιτοι/ες τάξης μαθητείας ΕΠΑΛ).
Γ' ΕΞΑΜΗΝΟ
Τίτλος μαθησιακής ενότητας: ΕΙΣΑΓΩΓΗ ΣΤΗΝ ΑΓΓΛΙΚΗ ΓΛΩΣΣΑ ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΟΥ ΓΡΑΦΕΙΟΥ
Επίπεδο σπουδών εκπαιδευτή/τριας: Πτυχίο ανώτατης εκπαίδευσης ΑΕΙ/ΤΕΙ (επιπέδου 6) Αγγλικής Γλώσσας και Φιλολογίας του κλάδου εκπαιδευτικών ΠΕ 06: Αγγλικής Γλώσσας. Ελλείψει αυτού, πτυχίο ανώτατης εκπαίδευσης ΑΕΙ/ΤΕΙ (επιπέδου 6), κατεύθυνσης τουριστικών επιχειρήσεων ή τουριστικών επαγγελμαμάτων του ενοποιημένου κλάδου εκπαιδευτικών ΠΕ 80: Οικονομίας, εφόσον κατέχουν πιστοποιητικό άριστης γνώσης της αγγλικής (επίπεδο Γ2) βάσει ΑΣΕΠ.
Τίτλος μαθησιακής ενότητας: ΕΙΣΑΓΩΓΗ ΣΤΗ ΓΕΡΜΑΝΙΚΗ ΓΛΩΣΣΑ ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΟΥ ΓΡΑΦΕΙΟΥ

Επίπεδο σπουδών εκπαιδευτή/τριας: Πτυχίο ανώτατης εκπαίδευσης ΑΕΙ (επιπέδου 6) Γερμανικής Γλώσσας και Φιλολογίας του κλάδου εκπαιδευτικών ΠΕ 06: Γερμανικής Γλώσσας. Ελλείψει αυτού, πτυχίο ανώτατης εκπαίδευσης ΑΕΙ/ΤΕΙ (επιπέδου 6), κατεύθυνσης τουριστικών επιχειρήσεων ή τουριστικών επαγγελμάτων του ενοποιημένου κλάδου εκπαιδευτικών ΠΕ 80: Οικονομίας, εφόσον κατέχουν πιστοποιητικό άριστης γνώσης της γερμανικής (επίπεδο Γ2) βάσει ΑΣΕΠ.
Τίτλος μαθησιακής ενότητας: ΟΡΓΑΝΩΣΗ ΚΑΙ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑ ΤΜΗΜΑΤΟΣ ΕΚΔΟΣΗΣ ΕΙΣΙΤΗΡΙΩΝ
Επίπεδο σπουδών εκπαιδευτή/τριας: Πτυχίο ανώτατης εκπαίδευσης ΑΕΙ/ΤΕΙ (επιπέδου 6), κατεύθυνσης τουριστικών επιχειρήσεων ή τουριστικών επαγγελμάτων του ενοποιημένου κλάδου εκπαιδευτικών ΠΕ 80: Οικονομίας. Ελλείψει αυτών, πτυχίο τουριστικής κατεύθυνσης (επιπέδου 5) είτε ανωτέρων σχολών, είτε Ινστιτούτων Επαγγελματικής Κατάρτισης (με πιστοποίηση αρχικής επαγγελματικής κατάρτισης αποφοίτων ΙΕΚ), είτε επαγγελματικής ειδικότητας (απόφοιτοι/ες τάξης μαθητείας ΕΠΑΛ).
Τίτλος μαθησιακής ενότητας: ΕΙΣΑΓΩΓΗ ΣΤΟΥΣ ΑΕΡΟΠΟΡΙΚΟΥΣ ΝΑΥΛΟΥΣ
Επίπεδο σπουδών εκπαιδευτή/τριας: Πτυχίο ανώτατης εκπαίδευσης ΑΕΙ/ΤΕΙ (επιπέδου 6), κατεύθυνσης τουριστικών επιχειρήσεων ή τουριστικών επαγγελμάτων του ενοποιημένου κλάδου εκπαιδευτικών ΠΕ 80: Οικονομίας. Ελλείψει αυτών, πτυχίο τουριστικής κατεύθυνσης (επιπέδου 5) είτε ανωτέρων σχολών, είτε Ινστιτούτων Επαγγελματικής Κατάρτισης (με πιστοποίηση αρχικής επαγγελματικής κατάρτισης αποφοίτων ΙΕΚ), είτε επαγγελματικής ειδικότητας (απόφοιτοι/ες τάξης μαθητείας ΕΠΑΛ).
Τίτλος μαθησιακής ενότητας: ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΟ ΜΑΡΚΕΤΙΝΓΚ

Επίπεδο σπουδών εκπαιδευτή/τριας: Πτυχίο ανώτατης εκπαίδευσης ΑΕΙ/ΤΕΙ (επιπέδου 6), κατεύθυνσης Μάρκετινγκ του ενοποιημένου κλάδου εκπαιδευτικών ΠΕ 80: Οικονομίας. Ελλείψει αυτού, πτυχίο ανώτατης εκπαίδευσης ΑΕΙ/ΤΕΙ (επιπέδου 6), κατεύθυνσης τουριστικών επιχειρήσεων ή τουριστικών επαγγελμαμάτων του ενοποιημένου κλάδου εκπαιδευτικών ΠΕ 80: Οικονομίας. Ελλείψει αυτών, πτυχίο ανώτατης εκπαίδευσης ΑΕΙ/ΤΕΙ (επιπέδου 6), κατεύθυνσης Διοίκησης Επιχειρήσεων ή Οικονομικών του νέου ενιαίου κλάδου εκπαιδευτικών ΠΕ 80: Οικονομίας. Ελλείψει αυτών, πτυχίο τουριστικής κατεύθυνσης (επιπέδου 5) είτε ανωτέρων σχολών, είτε Ινστιτούτων Επαγγελματικής Κατάρτισης (με πιστοποίηση αρχικής επαγγελματικής κατάρτισης αποφοίτων ΙΕΚ), είτε επαγγελματικής ειδικότητας (απόφοιτοι/ες τάξης μαθητείας ΕΠΑΛ).

Τίτλος μαθησιακής ενότητας: ΕΙΣΑΓΩΓΗ ΣΤΗΝ ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗ ΠΕΛΑΤΩΝ

Επίπεδο σπουδών εκπαιδευτή/τριας: Πτυχίο ανώτατης εκπαίδευσης ΑΕΙ/ΤΕΙ (επιπέδου 6), κατεύθυνσης Διοίκησης Επιχειρήσεων ή Οικονομικών του νέου ενιαίου κλάδου εκπαιδευτικών ΠΕ 80: Οικονομίας. Ελλείψει αυτών, πτυχίο ανώτατης εκπαίδευσης ΑΕΙ/ΤΕΙ (επιπέδου 6), κατεύθυνσης τουριστικών επιχειρήσεων ή τουριστικών επαγγελμαμάτων του ενοποιημένου κλάδου εκπαιδευτικών ΠΕ 80: Οικονομίας. Ελλείψει αυτών, πτυχίο τουριστικής κατεύθυνσης (επιπέδου 5) είτε ανωτέρων σχολών, είτε Ινστιτούτων Επαγγελματικής Κατάρτισης (με πιστοποίηση αρχικής επαγγελματικής κατάρτισης αποφοίτων ΙΕΚ), είτε επαγγελματικής ειδικότητας (απόφοιτοι/ες τάξης μαθητείας ΕΠΑΛ).

Τίτλος μαθησιακής ενότητας: ΒΑΣΙΚΕΣ ΑΡΧΕΣ ΛΟΓΙΣΤΙΚΗΣ

Επίπεδο σπουδών εκπαιδευτή/τριας: Πτυχίο ανώτατης εκπαίδευσης ΑΕΙ/ΤΕΙ (επιπέδου 6), κατεύθυνσης Λογιστικής ή Διοίκησης Επιχειρήσεων ή Οικονομικών του νέου ενιαίου κλάδου εκπαιδευτικών ΠΕ 80: Οικονομίας. Ελλείψει αυτών, πτυχίο ανώτατης εκπαίδευσης ΑΕΙ/ΤΕΙ (επιπέδου 6), κατεύθυνσης τουριστικών επιχειρήσεων ή τουριστικών επαγγελμαμάτων του ενοποιημένου κλάδου εκπαιδευτικών ΠΕ 80: Οικονομίας. Ελλείψει αυτών, πτυχίο τουριστικής κατεύθυνσης (επιπέδου 5) είτε ανωτέρων σχολών, είτε Ινστιτούτων Επαγγελματικής Κατάρτισης (με πιστοποίηση αρχικής επαγγελματικής κατάρτισης αποφοίτων ΙΕΚ), είτε επαγγελματικής ειδικότητας (απόφοιτοι/ες τάξης μαθητείας ΕΠΑΛ).

Τίτλος μαθησιακής ενότητας: ΑΕΙΦΟΡΙΑ ΚΑΙ ΒΙΩΣΙΜΟΤΗΤΑ ΣΤΟΝ ΤΟΥΡΙΣΜΟ



**Επιχειρησιακό Πρόγραμμα
Ανάπτυξη Ανθρώπινου Δυναμικού,
Εκπαίδευση και Διά Βίου Μάθηση**
Με τη συγχρηματοδότηση της Ελλάδας και της Ευρωπαϊκής Ένωσης



Επίπεδο σπουδών εκπαιδευτή/τριας: Πτυχίο ανώτατης εκπαίδευσης ΑΕΙ/ΤΕΙ (επιπέδου 6), κατεύθυνσης τουριστικών επιχειρήσεων ή τουριστικών επαγγελμαμάτων του ενοποιημένου κλάδου εκπαιδευτικών ΠΕ 80: Οικονομίας. Ελλείπει αυτών, πτυχίο ανώτατης εκπαίδευσης ΑΕΙ/ΤΕΙ (επιπέδου 6), κατεύθυνσης Λογιστικής ή Διοίκησης Επιχειρήσεων ή Οικονομικών του νέου ενιαίου κλάδου εκπαιδευτικών ΠΕ 80: Οικονομίας. Ελλείπει αυτών, πτυχίο τουριστικής κατεύθυνσης (επιπέδου 5) είτε ανωτέρων σχολών, είτε Ινστιτούτων Επαγγελματικής Κατάρτισης (με πιστοποίηση αρχικής επαγγελματικής κατάρτισης αποφοίτων ΙΕΚ), είτε επαγγελματικής ειδικότητας (απόφοιτοι/ες τάξης μαθητείας ΕΠΑΛ).
Τίτλος μαθησιακής ενότητας: ΕΠΙΧΕΙΡΗΜΑΤΙΚΟΤΗΤΑ ΣΤΟΝ ΤΟΥΡΙΣΜΟ
Επίπεδο σπουδών εκπαιδευτή/τριας: Πτυχίο ανώτατης εκπαίδευσης ΑΕΙ/ΤΕΙ (επιπέδου 6), κατεύθυνσης Λογιστικής ή Διοίκησης Επιχειρήσεων ή Οικονομικών του νέου ενιαίου κλάδου εκπαιδευτικών ΠΕ 80: Οικονομίας. Ελλείπει αυτών, πτυχίο ανώτατης εκπαίδευσης ΑΕΙ/ΤΕΙ (επιπέδου 6), κατεύθυνσης τουριστικών επιχειρήσεων ή τουριστικών επαγγελμαμάτων του ενοποιημένου κλάδου εκπαιδευτικών ΠΕ 80: Οικονομίας. Ελλείπει αυτών, πτυχίο τουριστικής κατεύθυνσης (επιπέδου 5) είτε ανωτέρων σχολών, είτε Ινστιτούτων Επαγγελματικής Κατάρτισης (με πιστοποίηση αρχικής επαγγελματικής κατάρτισης αποφοίτων ΙΕΚ), είτε επαγγελματικής ειδικότητας (απόφοιτοι/ες τάξης μαθητείας ΕΠΑΛ).
Τίτλος μαθησιακής ενότητας: ΠΡΑΚΤΙΚΗ ΕΦΑΡΜΟΓΗ ΣΤΗΝ ΕΙΔΙΚΟΤΗΤΑ Γ΄
Επίπεδο σπουδών εκπαιδευτή/τριας: Πτυχίο ανώτατης εκπαίδευσης ΑΕΙ/ΤΕΙ (επιπέδου 6), κατεύθυνσης τουριστικών επιχειρήσεων ή τουριστικών επαγγελμαμάτων του ενοποιημένου κλάδου εκπαιδευτικών ΠΕ 80: Οικονομίας. Ελλείπει αυτών, πτυχίο τουριστικής κατεύθυνσης (επιπέδου 5) είτε ανωτέρων σχολών, είτε Ινστιτούτων Επαγγελματικής Κατάρτισης (με πιστοποίηση αρχικής επαγγελματικής κατάρτισης αποφοίτων ΙΕΚ), είτε επαγγελματικής ειδικότητας (απόφοιτοι/ες τάξης μαθητείας ΕΠΑΛ).
Δ' ΕΞΑΜΗΝΟ
Τίτλος μαθησιακής ενότητας: ΕΦΑΡΜΟΓΗ ΣΤΗΝ ΑΓΓΛΙΚΗ ΓΛΩΣΣΑ ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΟΥ ΓΡΑΦΕΙΟΥ

Επίπεδο σπουδών εκπαιδευτή/τριας: Πτυχίο ανώτατης εκπαίδευσης ΑΕΙ/ΤΕΙ (επιπέδου 6) Αγγλικής Γλώσσας και Φιλολογίας του κλάδου εκπαιδευτικών ΠΕ 06: Αγγλικής Γλώσσας. Ελλείψει αυτού, πτυχίο ανώτατης εκπαίδευσης ΑΕΙ/ΤΕΙ (επιπέδου 6), κατεύθυνσης τουριστικών επιχειρήσεων ή τουριστικών επαγγελμάτων του ενοποιημένου κλάδου εκπαιδευτικών ΠΕ 80: Οικονομίας, εφόσον κατέχουν πιστοποιητικό άριστης γνώσης της αγγλικής (επίπεδο Γ2) βάσει ΑΣΕΠ.
Τίτλος μαθησιακής ενότητας: ΕΦΑΡΜΟΓΗ ΣΤΗ ΓΕΡΜΑΝΙΚΗ ΓΛΩΣΣΑ ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΟΥ ΓΡΑΦΕΙΟΥ
Επίπεδο σπουδών εκπαιδευτή/τριας: Πτυχίο ανώτατης εκπαίδευσης ΑΕΙ (επιπέδου 6) Γερμανικής Γλώσσας και Φιλολογίας του κλάδου εκπαιδευτικών ΠΕ 06: Γερμανικής Γλώσσας. Ελλείψει αυτών, πτυχίο ανώτατης εκπαίδευσης ΑΕΙ/ΤΕΙ (επιπέδου 6), κατεύθυνσης τουριστικών επιχειρήσεων ή τουριστικών επαγγελμάτων του ενοποιημένου κλάδου εκπαιδευτικών ΠΕ 80: Οικονομίας, εφόσον κατέχουν πιστοποιητικό άριστης γνώσης της γερμανικής (επίπεδο Γ2) βάσει ΑΣΕΠ.
Τίτλος μαθησιακής ενότητας: ΟΡΓΑΝΩΣΗ ΚΑΙ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑ ΤΜΗΜΑΤΩΝ ΕΙΔΙΚΩΝ ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΩΝ ΠΡΟΪΟΝΤΩΝ
Επίπεδο σπουδών εκπαιδευτή/τριας: Πτυχίο ανώτατης εκπαίδευσης ΑΕΙ/ΤΕΙ (επιπέδου 6), κατεύθυνσης τουριστικών επιχειρήσεων ή τουριστικών επαγγελμάτων του ενοποιημένου κλάδου εκπαιδευτικών ΠΕ 80: Οικονομίας. Πτυχίο ανώτατης εκπαίδευσης ΑΕΙ/ΤΕΙ (επιπέδου 6), κατεύθυνσης Διοίκησης Επιχειρήσεων ή Οικονομικών του νέου ενιαίου κλάδου εκπαιδευτικών ΠΕ 80: Οικονομίας. Ελλείψει αυτών, πτυχίο τουριστικής κατεύθυνσης (επιπέδου 5) είτε ανωτέρων σχολών, είτε Ινστιτούτων Επαγγελματικής Κατάρτισης (με πιστοποίηση αρχικής επαγγελματικής κατάρτισης αποφοίτων ΙΕΚ), είτε επαγγελματικής ειδικότητας (απόφοιτοι/ες τάξης μαθητείας ΕΠΑΛ).
Τίτλος μαθησιακής ενότητας: ΑΕΡΟΠΟΡΙΚΟΙ ΝΑΥΛΟΙ ΚΑΙ ΕΚΔΟΣΗ ΕΙΣΙΤΗΡΙΩΝ

Επίπεδο σπουδών εκπαιδευτή/τριας: Πτυχίο ανώτατης εκπαίδευσης ΑΕΙ/ΤΕΙ (επιπέδου 6), κατεύθυνσης τουριστικών επιχειρήσεων ή τουριστικών επαγγελμαμάτων του ενοποιημένου κλάδου εκπαιδευτικών ΠΕ 80: Οικονομίας. Ελλείψει αυτών, πτυχίο τουριστικής κατεύθυνσης (επιπέδου 5) είτε ανωτέρων σχολών, είτε Ινστιτούτων Επαγγελματικής Κατάρτισης (με πιστοποίηση αρχικής επαγγελματικής κατάρτισης αποφοίτων ΙΕΚ), είτε επαγγελματικής ειδικότητας (απόφοιτοι/ες τάξης μαθητείας ΕΠΑΛ).

Τίτλος μαθησιακής ενότητας: ΨΗΦΙΑΚΟ ΜΑΡΚΕΤΙΝΓΚ ΚΑΙ ΠΩΛΗΣΕΙΣ ΣΤΟΝ ΤΟΥΡΙΣΜΟ

Επίπεδο σπουδών εκπαιδευτή/τριας: Πτυχίο ανώτατης εκπαίδευσης ΑΕΙ/ΤΕΙ (επιπέδου 6), κατεύθυνσης Μάρκετινγκ του ενοποιημένου κλάδου εκπαιδευτικών ΠΕ 80: Οικονομίας. Ελλείψει αυτού, πτυχίο ανώτατης εκπαίδευσης ΑΕΙ/ΤΕΙ (επιπέδου 6), κατεύθυνσης τουριστικών επιχειρήσεων ή τουριστικών επαγγελμαμάτων του ενοποιημένου κλάδου εκπαιδευτικών ΠΕ 80: Οικονομίας. Ελλείψει αυτών, πτυχίο ανώτατης εκπαίδευσης ΑΕΙ/ΤΕΙ (επιπέδου 6), κατεύθυνσης Διοίκησης Επιχειρήσεων ή Οικονομικών του νέου ενιαίου κλάδου εκπαιδευτικών ΠΕ 80: Οικονομίας. Ελλείψει αυτών, πτυχίο ανώτατης εκπαίδευσης ΑΕΙ/ΤΕΙ (επιπέδου 6), κατεύθυνσης Πληροφορικής του κλάδου εκπαιδευτικών ΠΕ 86: Πληροφορικής. Ελλείψει αυτού, πτυχίο τουριστικής κατεύθυνσης (επιπέδου 5) είτε ανωτέρων σχολών, είτε Ινστιτούτων Επαγγελματικής Κατάρτισης (με πιστοποίηση αρχικής επαγγελματικής κατάρτισης αποφοίτων ΙΕΚ), είτε επαγγελματικής ειδικότητας (απόφοιτοι/ες τάξης μαθητείας ΕΠΑΛ).

Τίτλος μαθησιακής ενότητας: ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΚΡΙΣΕΩΝ ΣΤΟΝ ΤΟΥΡΙΣΜΟ

Επίπεδο σπουδών εκπαιδευτή/τριας: Πτυχίο ανώτατης εκπαίδευσης ΑΕΙ/ΤΕΙ (επιπέδου 6), κατεύθυνσης τουριστικών επιχειρήσεων ή τουριστικών επαγγελμαμάτων του ενοποιημένου κλάδου εκπαιδευτικών ΠΕ 80: Οικονομίας. Ελλείψει αυτών, πτυχίο ανώτατης εκπαίδευσης ΑΕΙ/ΤΕΙ (επιπέδου 6), κατεύθυνσης Διοίκησης Επιχειρήσεων ή Οικονομικών του νέου ενιαίου κλάδου εκπαιδευτικών ΠΕ 80: Οικονομίας. Ελλείψει αυτών, πτυχίο τουριστικής κατεύθυνσης (επιπέδου 5) είτε ανωτέρων σχολών, είτε Ινστιτούτων Επαγγελματικής Κατάρτισης (με πιστοποίηση αρχικής επαγγελματικής κατάρτισης αποφοίτων ΙΕΚ), είτε επαγγελματικής ειδικότητας (απόφοιτοι/ες τάξης μαθητείας ΕΠΑΛ).

Τίτλος μαθησιακής ενότητας: ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗ ΠΕΛΑΤΩΝ ΣΤΟΝ ΤΟΥΡΙΣΜΟ

Επίπεδο σπουδών εκπαιδευτή/τριας: Πτυχίο ανώτατης εκπαίδευσης ΑΕΙ/ΤΕΙ (επιπέδου 6), κατεύθυνσης τουριστικών επιχειρήσεων ή τουριστικών επαγγελμαμάτων του ενοποιημένου κλάδου εκπαιδευτικών ΠΕ 80: Οικονομίας. Ελλείψει αυτών, πτυχίο τουριστικής κατεύθυνσης (επιπέδου 5) είτε ανωτέρων σχολών, είτε Ινστιτούτων Επαγγελματικής Κατάρτισης (με πιστοποίηση αρχικής επαγγελματικής κατάρτισης αποφοίτων ΙΕΚ), είτε επαγγελματικής ειδικότητας (απόφοιτοι/ες τάξης μαθητείας ΕΠΑΛ).

Τίτλος μαθησιακής ενότητας: ΣΥΣΤΗΜΑΤΑ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑΣ ΓΡΑΦΕΙΟΥ (FRONT/BACK OFFICE)

Επίπεδο σπουδών εκπαιδευτή/τριας: Πτυχίο ανώτατης εκπαίδευσης ΑΕΙ/ΤΕΙ (επιπέδου 6), κατεύθυνσης τουριστικών επιχειρήσεων ή τουριστικών επαγγελμαμάτων του ενοποιημένου κλάδου εκπαιδευτικών ΠΕ 80: Οικονομίας. Ελλείψει αυτών, πτυχίο ανώτατης εκπαίδευσης ΑΕΙ/ΤΕΙ (επιπέδου 6), κατεύθυνσης Διοίκησης Επιχειρήσεων του ενοποιημένου κλάδου εκπαιδευτικών ΠΕ 80: Οικονομίας. Ελλείψει αυτού, πτυχίο ανώτατης εκπαίδευσης ΑΕΙ/ΤΕΙ (επιπέδου 6), κατεύθυνσης Πληροφορικής του κλάδου εκπαιδευτικών ΠΕ 86: Πληροφορικής.

Τίτλος μαθησιακής ενότητας: ΠΡΑΚΤΙΚΗ ΕΦΑΡΜΟΓΗ ΣΤΗΝ ΕΙΔΙΚΟΤΗΤΑ Δ΄

Επίπεδο σπουδών εκπαιδευτή/τριας: Πτυχίο ανώτατης εκπαίδευσης ΑΕΙ/ΤΕΙ (επιπέδου 6), κατεύθυνσης τουριστικών επιχειρήσεων ή τουριστικών επαγγελμαμάτων του ενοποιημένου κλάδου εκπαιδευτικών ΠΕ 80: Οικονομίας. Ελλείψει αυτών, πτυχίο τουριστικής κατεύθυνσης (επιπέδου 5) είτε ανωτέρων σχολών, είτε Ινστιτούτων Επαγγελματικής Κατάρτισης (με πιστοποίηση αρχικής επαγγελματικής κατάρτισης αποφοίτων ΙΕΚ), είτε επαγγελματικής ειδικότητας (απόφοιτοι/ες τάξης μαθητείας ΕΠΑΛ).

ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ

Α. Βιβλιογραφικές αναφορές σχετικές με την ειδικότητα

- Αποστολάκης, Ι., Κουτσάκας, Φ., Μανουσαρίδης, Ζ., Πράπας, Λ. & Στεφανίδης, Β. (2015). *Πληροφοριακά Συστήματα σε Επιχειρήσεις και Οργανισμούς*. Διόφαντος.
- Βιτουλαδίτη, Ο. (2000). *Τουριστικό Μάρκετινγκ Φορέων, Οργανώσεων και Επιχειρήσεων*. Εγχειρίδιο Μελέτης του βιβλίου *Marketing in Travel and Tourism*. Ελληνικό Ανοικτό Πανεπιστήμιο.
- Γενική Γραμματεία Διά Βίου Μάθησης και Νέας Γενιάς. (2017α). *Οδηγός Σπουδών Ειδικότητας. Τεχνικός Τουριστικών Μονάδων και Επιχειρήσεων Φιλοξενίας (Υπηρεσία Υποδοχής – Υπηρεσία Ορόφων – Εμπορευματογνωσία)* (Κωδικός: 26-00-01-1). Γενική Γραμματεία Διά Βίου Μάθησης και Νέας Γενιάς.
- Γενική Γραμματεία Διά Βίου Μάθησης και Νέας Γενιάς. (2017β). *Οδηγός Σπουδών Ειδικότητας. Στέλεχος Διοίκησης και Οικονομίας στον Τομέα του Τουρισμού*. Γενική Γραμματεία Διά Βίου Μάθησης και Νέας Γενιάς.
- Εθνικό Κέντρο Πιστοποίησης Συνεχιζόμενης Επαγγελματικής Κατάρτισης. (2006). *Πιστοποιημένο επαγγελματικό περίγραμμα. Διοργανωτής τουριστικών πακέτων*. Εθνικό Κέντρο Πιστοποίησης Συνεχιζόμενης Επαγγελματικής Κατάρτισης.
- Ελληνική Στατιστική Αρχή. Στατιστική ταξινόμηση επαγγεμάτων κατά ISCO 08. <https://www.statistics.gr/el/occupation>
- Ελληνική Στατιστική Αρχή. (2021). Ταξινόμηση οικονομικών δραστηριοτήτων. <https://www.statistics.gr/economic-activities>
- ΕΟΠΠΕΠ. (2015). *Επαγγελματικά δικαιώματα (IEK Ν 4186-2013)*. https://www.eoppep.gr/images/%CE%99%CE%95%CE%9A_%CE%9D_4186-2013.pdf
- Ευρωπαϊκή Επιτροπή. Υπάλληλοι υποδοχής σε ξενοδοχεία. <http://data.europa.eu/esco/isco/C4224>
- Ηγουμενάκης, Ν., Κραβαρίτης, Κ. & Λύτρας, Π. (1999). *Εισαγωγή στον Τουρισμό*. Interbooks.

- Κοσμάτος, Δ. (2004). *CRM διαχείριση πελατειακών σχέσεων. Η στρατηγική επιλογή*. Κλειδάριθμος.
- Λαλούμης, Δ. (2017). *Hotel Management*. Interbooks.
- Λαλούμης, Δ. & Κατσώνη, Β. (2010). *Διοίκηση Ολικής Ποιότητας. Εφαρμογή στον Τουρισμό*. Εκδόσεις Αθ. Σταμούλης.
- Λαλούμης, Δ. & Σεργόπουλος, Κ. (2017). *Διοίκηση Τμημάτων Υποδοχής και Ορόφων. Rooms Division Management*. Εκδόσεις Αθ. Σταμούλης.
- Λύτρας, Π. (2015). *Τουριστική ψυχολογία και συμπεριφορά τουρίστα-καταναλωτή*. Interbooks.
- Μπουραντάς, Δ. & Παπαλεξανδρή, Ν. (2002). *Διοίκηση Ανθρωπίνων Πόρων*. Μπένου.
- Μυλωνόπουλος, Δ. (2012). *Στοιχεία Δικαίου*. Εκδόσεις Αθ. Σταμούλης.
- Παντουβάκης, Α., Σιώγκος, Γ. & Χρήστου, Ε. (2015). *Μάρκετινγκ*. Εκδόσεις Λιβάνη.
- Παπαγεωργίου, Α. (2018). *Οργάνωση Συνεδρίων & Εκδηλώσεων. Τουρισμός MICE*. Φαίδιμος.
- Πρωτοπαπαδάκης, Ι. (2018). *E-Tourism*. Ίων.
- Πρωτοπαπαδάκης, Ι. (2021). *Πρακτικές Μάρκετινγκ για Μικρά Ξενοδοχεία*. Εκδόσεις Αθ. Σταμούλης.
- Ράπτης, Ν. (1999). *Εμπορευματογνωσία – Προμήθειες*. Interbooks.
- Σφακιανάκης, Μ. (2000). *Εναλλακτικές μορφές τουρισμού*. Έλλην.
- Χρήστου, Ε. (1999). *Έρευνα Τουριστικής Αγοράς*. Interbook.
- Middleton, V. & Clarke, J. (2001). *Marketing in Travel and Tourism*. Butterworth-Heinemann.
- Veal, A. (2006). *Research Methods for Leisure and Tourism: A Practical Guide*. Prentice Hall.

Β. Βιβλιογραφικές αναφορές σχετικές με τη μεθοδολογία ανάπτυξης των Οδηγών Κατάρτισης

Γενική Γραμματεία Επαγγελματικής Εκπαίδευσης, Κατάρτισης και Διά Βίου Μάθησης. (2013).

Γλωσσάρι. Ανακτήθηκε 15 Φεβρουαρίου 2020 από <http://www.gsae.edu.gr/el/glossari>

Γενική Γραμματεία Επαγγελματικής Εκπαίδευσης, Κατάρτισης και Διά Βίου Μάθησης. Τμήμα Σπουδών Προγραμμάτων και Οργάνωσης Επαγγελματικής Κατάρτισης. (2020). *Οδηγοί Σπουδών ειδικοτήτων ΙΕΚ του Ν. 4186/2013*. Ανακτήθηκε 15 Φεβρουαρίου 2020 από <http://www.gsae.edu.gr/el/toppress/1427-odigoi-spoudon-eidikotiton-iek-tou-n-4186-2013>

Γούλας, Χ. & Λιντζέρης, Π. (2017). *Διά Βίου Μάθηση, Επαγγελματική Κατάρτιση, Απασχόληση και Οικονομία: Νέα δεδομένα, προτεραιότητες και προκλήσεις*. ΙΜΕ ΓΣΕΒΕΕ, ΙΝΕ ΓΣΕΕ.

Γούλας, Χ., Μαρκίδης, Κ. & Μπαμπανέλου, Δ. (2021). *Πρότυπο ανάπτυξης εκπαιδευτικών υλικών του ΙΝΕ/ΓΣΕΕ*. <https://protypoekepdefitikonilykon.gr>

Δημουλάς, Κ., Βαρβιτσιώτη, Ρ. & Σπηλιώτη, Χ. (2007). *Οδηγός ανάπτυξης επαγγελματικών περιγραμμάτων*. ΓΣΕΕ, ΣΕΒ, ΓΣΕΒΕΕ, ΕΣΕΕ.

Καραλής, Θ., Καρατράσογλου, Ι., Μαρκίδης, Κ., Βαρβιτσιώτη, Ρ., Νάτσης, Π. & Παπαευσταθίου, Κ. (2021). *Μεθοδολογικές προσεγγίσεις ανάπτυξης επαγγελματικών περιγραμμάτων και πλαισίων εκπαιδευτικών προδιαγραφών προγραμμάτων*. ΙΝΕ/ΓΣΕΕ. https://www.inegsee.gr/wp-content/uploads/2021/07/Me8odologia_EP_Ebook.pdf

Λευθεριώτου, Π. (χ.χ.). *Η εκπαιδευτική διεργασία στην εκπαίδευση ενηλίκων*. Υπουργείο Εθνικής Παιδείας & Θρησκευμάτων, Γενική Γραμματεία Εκπαίδευσης Ενηλίκων. Ανακτήθηκε 20 Φεβρουαρίου 2020 από http://www.nath.gr/Photos/%CE%95%CE%9A%CE%A0%CE%91%CE%99%CE%94%CE%95%CE%A5%CE%A3%CE%97_%CE%95%CE%9D%CE%97%CE%9B%CE%99%CE%9A%CE%A9%CE%9D.pdf

Cedefop. (2014). *Επαγγελματική εκπαίδευση και κατάρτιση στη Ελλάδα: Συνοπτική περιγραφή*. Υπηρεσία Εκδόσεων της Ευρωπαϊκής Ένωσης.



**Επιχειρησιακό Πρόγραμμα
Ανάπτυξη Ανθρώπινου Δυναμικού,
Εκπαίδευση και Διά Βίου Μάθηση**
Με τη συγχρηματοδότηση της Ελλάδας και της Ευρωπαϊκής Ένωσης



- Cedefop. (2014). *Terminology of European Education and Training Policy: A Selection of 130 Key Terms* (2nd ed.). Publications Office of the European Union.
- Kopnov, V.A., Shmurygina, O.V., Shchipanova, D.E., Dremina, M.A., Papaloizou, L., Orphanidou, Y. & Morevs, P. (2018). Functional analysis and functional maps of qualifications in ECVET context. *The Education and Science Journal*, 20(6), 90-117. doi: 10.17853/1994-5639-2018-6-90-117.
- Mansfield, B. & Schmidt, H. (2001). *Linking vocational education and training standards and employment requirements: An international manual*. European Training Foundation. Retrieved June 9 2020, from https://www.etf.europa.eu/sites/default/files/m/C12578310056925BC12571FE00473D6B_NOTE6UAEET.pdf
https://www.etf.europa.eu/sites/default/files/m/C12578310056925BC12571FE00473D6B_NOTE6UAEET.pdf
- Psifidou, I. (2009). What learning outcome based curricula imply for teachers and trainers. In *7th International Conference on Comparative Education and Teacher Training, June 29-July 3 2009* (pp. 183-188). Bureau for Educational Services.

Γ. Σχετική εθνική νομοθεσία

- ΦΕΚ 566/Β' /8-5-2006. Κοινή Υπουργική Απόφαση υπ' αριθμ. 110998/8-5-2006. *Πιστοποίηση Επαγγελματικών Περιγραμμάτων*.
- ΦΕΚ 1807/Β' /2-7-2014. Υπουργική Απόφαση υπ' αριθμ. 5954/2014. *Κανονισμός Λειτουργίας Ινστιτούτων Επαγγελματικής Κατάρτισης (ΙΕΚ) που υπάγονται στη Γενική Γραμματεία Διά Βίου Μάθησης (ΓΓΔΒΜ)*.
- ΦΕΚ 1245/Β' /11-4-2017. Υπουργική Απόφαση υπ' αριθμ. Κ1/54877/2017. *Τροποποίηση του Κανονισμού Λειτουργίας Ινστιτούτων Επαγγελματικής Κατάρτισης (ΙΕΚ) που υπάγονται στη Γενική Γραμματεία Διά Βίου Μάθησης (ΓΓΔΒΜ)*.
- ΦΕΚ 2440/Β' /18-7-2017. Κοινή Υπουργική Απόφαση υπ' αριθμ. Κ1/118932/2017. *Ρύθμιση Θεμάτων Επιδότησης και Ασφάλισης της Μαθητείας των Σπουδαστών των Δημόσιων και Ιδιωτικών Ινστιτούτων Επαγγελματικής Κατάρτισης (ΙΕΚ) και Σχολών Επαγγελματικής Κατάρτισης (ΣΕΚ)*.



ΦΕΚ 3520/Β΄/19-9-2019. Υπουργική Απόφαση υπ΄ αριθμ. 40331/Δ1.13521/2019. *Επανακαθορισμός Όρων Ηλεκτρονικής Υποβολής Εντύπων Αρμοδιότητας Σώματος Επιθεώρησης Εργασίας (ΣΕΠΕ) και Οργανισμού Απασχολήσεως Εργατικού Δυναμικού (ΟΑΕΔ).*

ΦΕΚ 254/Α΄/21-12-2020. Νόμος υπ΄ αριθμ. 4763/2020. *Εθνικό Σύστημα Επαγγελματικής Εκπαίδευσης, Κατάρτισης και Διά Βίου Μάθησης, ενσωμάτωση στην ελληνική νομοθεσία της Οδηγίας (ΕΕ) 2018/958 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου της 28ης Ιουνίου 2018 σχετικά με τον έλεγχο αναλογικότητας πριν από τη θέσπιση νέας νομοθετικής κατοχύρωσης των επαγγελματιών (ΕΕ L 173), κύρωση της Συμφωνίας μεταξύ της Κυβέρνησης της Ελληνικής Δημοκρατίας και της Κυβέρνησης της Ομοσπονδιακής Δημοκρατίας της Γερμανίας για το Ελληνογερμανικό Ίδρυμα Νεολαίας και άλλες διατάξεις.*

ΦΕΚ 3938/Β΄/26-8-2021. Κοινή Υπουργική Απόφαση υπ΄ αριθμ. Κ5/97484. *Πρακτική άσκηση σπουδαστών Ινστιτούτων Επαγγελματικής Κατάρτισης αρμοδιότητας Υπουργείου Παιδείας και Θρησκευμάτων.*

ΦΕΚ 4146/Β΄/9-9-2021. Κοινή Υπουργική Απόφαση υπ΄ αριθμ. ΦΒ7/108652/Κ3. *Πλαίσιο Ποιότητας Μαθητείας.*



**Επιχειρησιακό Πρόγραμμα
Ανάπτυξη Ανθρώπινου Δυναμικού,
Εκπαίδευση και Διά Βίου Μάθηση**
Με τη συγχρηματοδότηση της Ελλάδας και της Ευρωπαϊκής Ένωσης



Μεθοδολογία ανάπτυξης των Οδηγών Κατάρτισης

Συντακτική ομάδα

Γούλας Χρήστος

Βαρβιτσιώτη Ρένα

Θεοδωρή Ελένη

Καρατράσογλου Μάκης

Μαρκίδης Κωνσταντίνος

Μπαμπανέλου Δέσποινα

Νάτσης Παναγιώτης

Επιμέλεια σύνταξης:

Μπαμπανέλου Δέσποινα



**Επιχειρησιακό Πρόγραμμα
Ανάπτυξη Ανθρώπινου Δυναμικού,
Εκπαίδευση και Διά Βίου Μάθηση**
Με τη συγχρηματοδότηση της Ελλάδας και της Ευρωπαϊκής Ένωσης

