



Γενική Γραμματεία  
Διά Βίου Μάθησης  
& Νέας Γενιάς

Οδηγός  
Σπουδών

**Ειδικότητα : Στέλεχος Διοίκησης  
και Οικονομίας στον Τομέα του  
Τουρισμού**

**Κωδικός: 22-01-04-1**



**Ι.Ε.Κ.**  
Ινστιτούτο  
Επαγγελματικής  
Κατάρτισης

Έκδοση: Α΄, Απρίλιος 2017

## Περιεχόμενα

1. Γενικές Πληροφορίες.....	3
1.1. Ονομασία Ειδικότητας.....	3
1.2. Ομάδα Προσανατολισμού.....	3
1.3. Προϋποθέσεις εγγραφής.....	3
1.4. Διπλώματα – Βεβαιώσεις – Πιστοποιητικά.....	3
1.5. Διάρκεια Σπουδών.....	4
1.6. Εθνικό Πλαίσιο Προσόντων.....	4
1.7. Πιστωτικές Μονάδες.....	4
1.8. Σχετική Νομοθεσία.....	4
2. Σύνομη Περιγραφή Επαγγελματικών Δραστηριοτήτων (Προφίλ Επαγγέλματος).....	5
3.1. Γενικές Γνώσεις, Δεξιότητες και Ικανότητες.....	8
3.2. Επαγγελματικές Γνώσεις, Δεξιότητες και Ικανότητες.....	9
4. Αντιστοιχίσεις Ειδικότητας.....	10
5. Κατατάξεις.....	10
6. Πρόγραμμα Κατάρτισης.....	11
6.1.Ωρολόγιο Πρόγραμμα.....	11
6.2. Αναλυτικό Πρόγραμμα.....	12
Μαθήματα.....	12
Α΄ Εξάμηνο – Ώρες-Μαθησιακά Αποτελέσματα – Περιεχόμενο.....	12
Β΄ Εξάμηνο – Ώρες-Μαθησιακά Αποτελέσματα – Περιεχόμενο.....	22
Γ΄ Εξάμηνο – Ώρες-Μαθησιακά Αποτελέσματα – Περιεχόμενο.....	32
Δ΄ Εξάμηνο – Ώρες-Μαθησιακά Αποτελέσματα – Περιεχόμενο.....	40
Πρακτική Άσκηση ή Μαθητεία.....	50
7. Μέθοδοι Διδασκαλίας, Μέσα Διδασκαλίας, Εξοπλισμός, Εκπαιδευτικό Υλικό.....	51
8. Προδιαγραφές Εργαστηρίων & Εργαστηριακός Εξοπλισμός.....	51
9. Οδηγίες για τις εξετάσεις Προόδου και Τελικές.....	52
10. Οδηγίες για τις Εξετάσεις Πιστοποίησης.....	52
11. Υγιεινή και Ασφάλεια κατά τη διάρκεια της Κατάρτισης.....	53
12. Προσόντα Εκπαιδευτών.....	54
13. Παραπομπές.....	58

## 1. Γενικές Πληροφορίες

Ο παρών Οδηγός Σπουδών αφορά την ειδικότητα «Στέλεχος Διοίκησης και Οικονομίας στον Τομέα του Τουρισμού» της αρχικής επαγγελματικής κατάρτισης που παρέχεται στα Ινστιτούτα Επαγγελματικής Κατάρτισης (Ι.Ε.Κ.) του Ν. 4186/2013 «Αναδιάρθρωση της Δευτεροβάθμιας Εκπαίδευσης και λοιπές διατάξεις» (Φ.Ε.Κ. Α΄ 193/17-9-2013), όπως εκάστοτε ισχύει, σε αποφοίτους δευτεροβάθμιας εκπαίδευσης και αποφοίτους Σ.Ε.Κ.

### 1.1. Ονομασία Ειδικότητας

«Στέλεχος Διοίκησης και Οικονομίας στον Τομέα του Τουρισμού»

### 1.2. Ομάδα Προσανατολισμού

Η ειδικότητα ανήκει στον Τομέα : «**Διοίκησης και Οικονομίας**»

και στην Ομάδα Προσανατολισμού: «**Διοίκησης και Οικονομίας**».

### 1.3. Προϋποθέσεις εγγραφής

Προϋπόθεση εγγραφής των ενδιαφερομένων στην ειδικότητα « Στέλεχος Διοίκησης και Οικονομίας στο τομέα του Τουρισμού» είναι να είναι κάτοχοι απολυτηρίων τίτλων, δομών της μη υποχρεωτικής δευτεροβάθμιας εκπαίδευσης, ως ακολούθως : Γενικό Λύκειο (ΓΕΛ), Τεχνικό Επαγγελματικό Λύκειο (ΤΕΛ), Ενιαίο Πολυκλαδικό Λύκειο (ΕΠΛ), Τεχνικό Επαγγελματικό Εκπαιδευτήριο (ΤΕΕ) Β' Κύκλου σπουδών, Επαγγελματικό Λύκειο (ΕΠΑΛ), Επαγγελματική Σχολή (ΕΠΑΣ), Σχολή Επαγγελματικής Κατάρτισης (ΣΕΚ). Οι γενικές προϋποθέσεις εγγραφής στα ΙΕΚ ρυθμίζονται στην Υ.Α. 5954 «Κανονισμός Λειτουργίας Ινστιτούτων Επαγγελματικής Κατάρτισης (ΙΕΚ) που υπάγονται στη Γενική Γραμματεία Διά Βίου Μάθησης (Γ.Γ.Δ.Β.Μ.)».

### 1.4. Διπλώματα – Βεβαιώσεις – Πιστοποιητικά

Οι απόφοιτοι της ειδικότητας «**Στέλεχος Διοίκησης και Οικονομίας στον Τομέα του Τουρισμού**» μετά την επιτυχή ολοκλήρωση της κατάρτισής τους στο Ι.Ε.Κ. λαμβάνουν Βεβαίωση Επαγγελματικής Κατάρτισης (Β.Ε.Κ.) και μετά την επιτυχή συμμετοχή τους στις εξετάσεις πιστοποίησης αρχικής επαγγελματικής κατάρτισης που διενεργεί ο Ε.Ο.Π.Π.Ε.Π. λαμβάνουν **Δίπλωμα Επαγγελματικής Ειδικότητας Εκπαίδευσης και Κατάρτισης επιπέδου 5**. Οι απόφοιτοι των ΙΕΚ οι οποίοι πέτυχαν στις εξετάσεις πιστοποίησης αρχικής επαγγελματικής κατάρτισης που διενεργεί ο Ε.Ο.Π.Π.Ε.Π. μέχρι την έκδοση του διπλώματος λαμβάνουν Βεβαίωση Πιστοποίησης Επαγγελματικής Κατάρτισης.

## 1.5. Διάρκεια Σπουδών

Η φοίτηση στα Ι.Ε.Κ. είναι πέντε (5) συνολικά εξαμήνων, επιμερισμένη σε τέσσερα (4) εξάμηνα θεωρητικής και εργαστηριακής κατάρτισης συνολικής διάρκειας έως 1.200 διδακτικές ώρες ειδικότητας, σύμφωνα με τα εγκεκριμένα προγράμματα σπουδών και σε ένα εξάμηνο Πρακτικής Άσκησης ή Μαθητείας, συνολικής διάρκειας 960 ωρών.

## 1.6. Εθνικό Πλαίσιο Προσόντων

Το «Εθνικό Πλαίσιο Προσόντων» κατατάσσει τους τίτλους σπουδών που αποκτώνται στη χώρα σε 8 Επίπεδα. Το Δίπλωμα Επαγγελματικής Ειδικότητας, Εκπαίδευσης και Κατάρτισης που χορηγείται στους αποφοίτους ΙΕΚ μετά από πιστοποίηση, αντιστοιχεί στο 5<sup>ο</sup> από τα 8 επίπεδα.

Οι υπόλοιποι τίτλοι σπουδών που χορηγούν τα ελληνικά εκπαιδευτικά ιδρύματα κατατάσσονται στα εξής επίπεδα:

- Επίπεδο 1: Απολυτήριο Δημοτικού.
- Επίπεδο 2: Απολυτήριο Γυμνασίου.
- Επίπεδο 3: Πτυχίο Επαγγελματικής Ειδικότητας που χορηγούν οι Σχολές Επαγγελματικής Κατάρτισης (ΣΕΚ).
- Επίπεδο 4: Απολυτήριο Γενικού Λυκείου. Πτυχίο ΕΠΑΣ. Απολυτήριο Επαγγελματικού Λυκείου και Πτυχίο Επαγγελματικής Ειδικότητας που χορηγείται στους αποφοίτους της Γ' τάξης των ΕΠΑΛ.
- Επίπεδο 5: Πτυχίο Επαγγελματικής Ειδικότητας Εκπαίδευσης και Κατάρτισης που χορηγείται στους αποφοίτους της Τάξης Μαθητείας των ΕΠΑ.Λ. μετά από πιστοποίηση.
- Επίπεδο 6: Πτυχίο Ανώτατης Εκπαίδευση (Πανεπιστημίου και ΤΕΙ).
- Επίπεδο 7: Μεταπτυχιακό Δίπλωμα Ειδίκευσης.
- Επίπεδο 8: Διδακτορικό Δίπλωμα.

## 1.7. Πιστωτικές Μονάδες

Θα συμπληρωθεί όταν εκπονηθεί το εθνικό σύστημα πιστωτικών μονάδων για την επαγγελματική εκπαίδευση και κατάρτιση.

## 1.8. Σχετική Νομοθεσία

1. Ν. 3879/2010 «Ανάπτυξη της Δια Βίου Μάθησης και λοιπές διατάξεις» (Φ.Ε.Κ. Α' 163 /21-09-2010), όπως εκάστοτε ισχύει.
2. Ν. 4186/2013 «Αναδιάρθρωση της Δευτεροβάθμιας Εκπαίδευσης και λοιπές διατάξεις» (Φ.Ε.Κ. Α' 193/17-9-2013), όπως εκάστοτε ισχύει.
3. Υ.Α. 5954(Φ.Ε.Κ. Β'1807/2-7-2014) «Κανονισμός Λειτουργίας Ινστιτούτων Επαγγελματικής Κατάρτισης (Ι.Ε.Κ.) που υπάγονται στη Γενική Γραμματεία Δια Βίου Μάθησης (Γ.Γ.Δ.Β.Μ.)».

## 2. Σύντομη Περιγραφή Επαγγελματικών Δραστηριοτήτων (Προφίλ Επαγγέλματος)

### Επαγγελματικό περίγραμμα ειδικότητας

Η ειδικότητα «Στέλεχος Διοίκησης και Οικονομίας στον Τομέα του Τουρισμού» αποσκοπεί στη δημιουργία άριστα καταρτισμένων στελεχών που θα δραστηριοποιηθούν στο τομέα των τουριστικών και ταξιδιωτικών υπηρεσιών.

Το Στέλεχος Διοίκησης Τουριστικών & Ταξιδιωτικών Επιχειρήσεων είναι ο εργαζόμενος που κατέχει τις απαραίτητες οριζόντιες γνώσεις, ικανότητες και δεξιότητες ώστε να εργάζεται υποστηρικτικά στο διοικητικό τομέα του συνόλου της τουριστικής επιχείρησης/φορέα/οργανισμού που εφαρμόζει σύγχρονες μεθόδους και πρακτικές στον προγραμματισμό, οργάνωση, διεύθυνση και έλεγχο.

Ειδικότερα, το Στέλεχος Διοίκησης Τουριστικών Επιχειρήσεων: Υποστηρίζει τη διοίκηση στην επίτευξη των στόχων της τουριστικής επιχείρησης. Υποστηρίζει την εφαρμογή επιστημονικών και διοικητικών μεθόδων και πρακτικών στην παραγωγή, διανομή και προώθηση τουριστικών προϊόντων. Υποστηρίζει τον οικονομικό προγραμματισμό και την οικονομική δραστηριότητα της τουριστικής επιχείρησης. Υποστηρίζει τη διοίκηση των ανθρωπίνων πόρων της τουριστικής επιχείρησης. Είναι γνώστης των σύγχρονων εφαρμογών Η/Υ στον τουρισμό, γενικά.

### Τομείς απασχόλησης

Οι απόφοιτοι της ειδικότητας καλύπτουν θέσεις εργασίας σε όλο το φάσμα της τουριστικής και ταξιδιωτικής βιομηχανίας, συμπεριλαμβανομένων τουριστικών γραφείων, τουριστικών οργανισμών, τουριστικών επιχειρήσεων, επιχειρήσεων οργάνωσης συνεδρίων και μεταφορικές επιχειρήσεις.

### Επαγγελματικά προσόντα

Ως ειδικά επαγγελματικά προσόντα μπορούν να αναφερθούν:

- Οργάνωση και Λειτουργία Τουριστικού Γραφείου. Είναι απαραίτητη η παρακολούθηση των εξελίξεων στα θέματα οργάνωσης και λειτουργίας ενός τουριστικού γραφείου.
- Συστήματα Λειτουργίας Γραφείου (Front/Back Office). Η εξοικείωση με τις εξελίξεις στην οργάνωση και λειτουργία ενός σύγχρονου οργανωμένου τουριστικού γραφείου.
- Αερομεταφορές. Καλές γνώσεις για τις εξελίξεις στις αεροπορικές εταιρείες, τη λειτουργία των αεροδρομίων και τις εκεί παρεχόμενες υπηρεσίες.
- Διαχείριση Εισερχόμενου - Εξερχόμενου Τουρισμού. Καλή γνώση στη διαμόρφωση και εφαρμογή του οργανωμένου ταξιδιού (Πακέτο), του επαγγελματικού τουρισμού, και της διεκπεραίωσης των ταξιδιωτικών τυπικοτήτων.
- Αεροπορικοί Ναύλοι - Έκδοση Εισιτηρίων - Συστήματα Κρατήσεων.

## Επαγγελματικά καθήκοντα

Οι διπλωματούχοι της ειδικότητας θα πρέπει να είναι σε θέση να διεκπεραιώνουν:

1. Υπηρεσίες που μπορούν να καταναλωθούν από Μεμονωμένους μόνο Ταξιδιώτες (Individuals) ή Οργανωμένες Ομάδες Ταξιδιωτών (Groups).

- Αεροπορικό Εισιτήριο (Ναύλοι-Ticketing).
- Εισιτήρια Πλοίων, Τραίνων, Λεωφορείων και άλλων μέσων μαζικής μεταφοράς.
- Ξενοδοχεία (Υπηρεσίες Διαμονής & Εστίασης).
- Θαλάσσιος Τουρισμός (Κρουαζιέρες-Yachting).
- Ενοικιάσεις Αυτοκινήτων.
- Τουριστικά Λεωφορεία.
- Νέες μορφές Τουρισμού ειδικών ενδιαφερόντων (αθλητικός, πολιτιστικός, περιπέτειας κ.ά.).
- Ξεναγοί – Animation - Tour Leaders.

2. Δημιουργία Πακέτων Διακοπών (Package Tours//Holidays).

Η δημιουργία Πακέτων Διακοπών (Package Tours//Holidays) αφορά είτε στον Εσωτερικό/ Domestic , Εισερχόμενο / Incoming, είτε στον Εξερχόμενο / Outgoing Τουρισμό. Το κυρίως αντικείμενο του πακέτου μπορεί να είναι μια συγκεκριμένη μορφή τουρισμού (π.χ. Επαγγελματικός, Αθλητικός, Περιηγητικός κ.ά.) ή συνδυασμός. Για τη δημιουργία των Πακέτων Διακοπών, ο καταρτιζόμενος θα πρέπει να μπορεί να εκτελεί τις ακόλουθες ενέργειες:

- Επιλέγει τον Προορισμό.
- Ελέγχει και τηρεί τους κανονισμούς που διέπουν το ταξίδι (π.χ. έκδοση Διαβατηρίου, τουριστικής VISA, εμβόλια, συνάλλαγμα κ.ά.).
- Επιλέγει τα Μέσα Μεταφοράς καθώς και τα κατάλληλα Δρομολόγια.
- Επιλέγει τις Τουριστικές Υπηρεσίες & Δραστηριότητες στον Τόπο του Προορισμού που καλύπτουν τις απαιτήσεις του / των πελατών του Γραφείου.
- Επιλέγει και συνεργάζεται με τον Ταξιδιωτικό Πράκτορα - Συνεργάτη του στον τόπο Προορισμού.
- Μορφοποιεί το Συνολικό Πακέτο σαν Προϊόν προς πώληση και παράλληλα, εξασφαλίζει τις διαθέσιμες τουριστικές υπηρεσίες στον τόπο του προορισμού και εισπράττει χρηματική προκαταβολή από τον πελάτη.
- Οριστικοποιεί τις κρατήσεις.
- Εισπράττει την εξόφληση για το πακέτο.
- Εκδίδει τα Εισιτήρια και τα Voucher για λογαριασμό του πελάτη.

3. Υπηρεσίες και πληροφορίες που αφορούν ταξίδια στο Εσωτερικό (Εσωτερικός & Εισερχόμενος / Incoming Τουρισμός).

Είναι όλες οι ενέργειες που συντείνουν στη διαχείριση από τον πράκτορα ενός αριθμού εισερχομένων τουριστών είτε σαν groups είτε σαν Individuals, από τη στιγμή της άφιξής τους στη χώρα προορισμού τους έως την αναχώρησή τους. Για να μπορεί να διαχειρίζεται Εισερχόμενο Τουρισμό, ο καταρτιζόμενος θα πρέπει να μπορεί να εκτελεί τα παρακάτω:

- Να δημιουργεί φάκελο εισερχομένων FIT & GIT's Τουριστών σύμφωνα με την αλληλογραφία του γραφείου.
- Να κοστολογεί τις υπηρεσίες που του ζητούνται στο πλαίσιο του φακέλου.
- Να εξασφαλίζει τη διαθεσιμότητα των υπηρεσιών που συμπεριλαμβάνονται στην παρεχόμενη υπηρεσία.
- Να προμηθεύεται και να εκδίδει τα αντίστοιχα παραστατικά.
- Να εκτελεί το πρόγραμμα του φακέλου.
- Να φροντίζει την παραλαβή των τουριστών από τα σημεία αφίξεως στη χώρα προορισμού.
- Να επιβλέπει την απρόσκοπτη παροχή των προβλεπόμενων από το φάκελο υπηρεσιών.
- Να μεριμνά για την έγκαιρη παράδοση των τουριστών στα σημεία αναχώρησης από τη χώρα.
- Να εκτελεί την εκκαθάριση, το κλείσιμο και την αρχειοθέτηση του φακέλου.

4. Υπηρεσίες και πληροφορίες που αφορούν Ταξίδια στο Εξωτερικό (Outgoing Τουρισμός).

Είναι όλες οι ενέργειες που συντείνουν στη διαχείριση από τον πράκτορα ενός αριθμού εξερχομένων τουριστών είτε σαν groups είτε σαν Individuals, από τη στιγμή της αναχώρησής τους για τη χώρα προορισμού τους έως την

επιστροφή τους στη χώρα τους. Για να μπορεί να διαχειρίζεται Εξερχόμενο Τουρισμό, ο καταρτιζόμενος θα πρέπει να μπορεί να εκτελεί τα παρακάτω:

- Να δημιουργεί φάκελο εξερχόμενων Τουριστών σύμφωνα με την αλληλογραφία του γραφείου.
- Να κοστολογεί τις υπηρεσίες που του ζητούνται στο πλαίσιο του φακέλου σε συνεργασία με τον ανταποκριτή στην άλλη χώρα.
- Να εξασφαλίζει τη διαθεσιμότητα των υπηρεσιών που συμπεριλαμβάνονται στην προτεινόμενη υπηρεσία.
- Να μεριμνά ώστε να εκτελείται το πρόγραμμα του φακέλου από τον ανταποκριτή.
- Να εκτελεί την εκκαθάριση, το κλείσιμο και την αρχειοθέτηση του φακέλου.

#### 5. Υπηρεσίες και πληροφορίες για Ταξίδια Αναψυχής (Leisure Travel).

Είναι η εξυπηρέτηση της ταξιδιωτικής ανάγκης του Τουρίστα που επιζητά υπηρεσίες και τουριστικά προϊόντα υψηλών προδιαγραφών είτε στην χώρα του, είτε εκτός, έχοντας σαν γνώμονα την υψηλή ανάγκη επαγγελματισμού και αξιοπιστίας από τον πράκτορα. Για να είναι σε θέση να εξυπηρετεί τις ταξιδιωτικές ανάγκες των επαγγελματιών ή των στελεχών μιας επιχείρησης, ο καταρτιζόμενος θα πρέπει να μπορεί:

- Να δημιουργεί Φάκελο για INDI / GROUP πελάτες είτε αυτοί:

ι. κάνουν εσωτερικό ή εξερχόμενο τουρισμό.

ii. έρχονται στη χώρα (Incoming),

Στην περίπτωση ι. πρέπει να ακολουθηθούν τα βήματα που περιγράφονται στην επαγγελματική δραστηριότητα – καθήκον Νο. 2, περί δημιουργίας πακέτων διακοπών.

Στην περίπτωση ii. πρέπει να ακολουθηθούν τα βήματα που περιγράφονται στην επαγγελματική δραστηριότητα – καθήκον Νο. 3, περί εισερχόμενου τουρισμού.

#### 6. Υπηρεσίες και πληροφορίες για Επαγγελματικά Ταξίδια (Business Travel).

Είναι η εξυπηρέτηση της ταξιδιωτικής ανάγκης του επαγγελματία ή του στελέχους μιας επιχείρησης είτε στην χώρα του, είτε εκτός, έχοντας σαν γνώμονα την υψηλή ανάγκη επαγγελματισμού και αξιοπιστίας από τον πράκτορα. Για να είναι σε θέση να εξυπηρετεί τις ταξιδιωτικές ανάγκες των επαγγελματιών ή των στελεχών μιας επιχείρησης, ο καταρτιζόμενος θα πρέπει να μπορεί:

- Να δημιουργεί Φάκελο για INDI / GROUP πελάτες είτε αυτοί:

ι. κάνουν εσωτερικό ή εξερχόμενο τουρισμό.

ii. έρχονται στη χώρα (Incoming),

Στην περίπτωση ι. πρέπει να ακολουθηθούν τα βήματα που περιγράφονται στην επαγγελματική δραστηριότητα – καθήκον Νο. 2, περί δημιουργίας πακέτων διακοπών.

Στην περίπτωση ii. πρέπει να ακολουθηθούν τα βήματα που περιγράφονται στην επαγγελματική δραστηριότητα – καθήκον Νο. 3, περί εισερχόμενου τουρισμού.

#### 7. Υπηρεσίες και πληροφορίες για τη Διοργάνωση Συνεδρίων (Conference).

Αφορά στην κάλυψη των συνεδριακών ή άλλων αναγκών (Conference, Congress, Seminar, Training Programmes, Exhibitions, Product Presentations or Collections) είτε της εγχώριας είτε της εξωτερικής δημόσιας και ιδιωτικής (εταιρικής) αγοράς με συμμετοχή και ξένων ή όχι αποστολών, έχοντας σαν κύριο θέμα τους το εμπορικό ή επιστημονικό ενδιαφέρον. Οι εκδηλώσεις αυτές μπορούν να διοργανώνονται και στο εξωτερικό με ευθύνη του ίδιου του πράκτορα.

Σαν υποκατηγορίες κυρίως επειδή έχουν συγγενές αντικείμενο και παρόμοια πολυπλοκότητα οργάνωσης εξετάζονται και οι οργανώσεις Συμποσίων, Σεμιναρίων, Εκπαιδευτικών Προγραμμάτων, Εκθέσεων, και Παρουσιάσεων (συνήθως νέων προϊόντων).

Για να μπορεί ο καταρτιζόμενος να εξυπηρετεί τις ανάγκες οργάνωσης Συνεδρίων και συναφών εκδηλώσεων θα πρέπει να μπορεί:

- Να ακολουθεί τις ίδιες διαδικασίες που προβλέπονται στην επαγγελματική δραστηριότητα – καθήκον Νο. 2, περί δημιουργίας πακέτων διακοπών.
- Να εξασφαλίζει την κάλυψη των ειδικών τουριστικών απαιτήσεων, όπως Ειδικευμένο Προσωπικό, Συνεδριακοί Χώροι, Προωθητικό Υλικό, Διαφημιστική Καμπάνια κ.ά.

#### 8. Υπηρεσίες και πληροφορίες για Ταξίδια Κινήτρων (Incentive Travel).



Προσφέρονται ως κίνητρο και ως ανταμοιβή για την επίτευξη στόχων ή την παρακίνηση για την επίτευξη νέων στόχων, είτε για την σφυρηλάτηση ισχυρότερων δεσμών μέσα σε εταιρικές ομάδες, είτε ακόμα και σαν «έμμεση προώθηση» της εταιρικής πώλησης.

Για να μπορεί ο καταρτιζόμενος να δημιουργεί και προσφέρει ταξίδια κινήτρων, θα πρέπει να είναι σε θέση να κάνει τα παρακάτω:

- Να ακολουθεί τις διαδικασίες που προβλέπονται στην επαγγελματική δραστηριότητα – καθήκον Νο. 2, περί δημιουργίας πακέτων διακοπών.
- Να εξασφαλίζει τις επιπλέον ειδικές υπηρεσίες που προσδιορίζουν τη συγκεκριμένη εταιρική ταυτότητα του πελάτη.
- Να παρέχει το πακέτο με τη μορφή του Incentive Travel / Tourism.
- Να είναι σε θέση να παρέχει κάθε άλλη ειδική τουριστική υπηρεσία που είναι απαραίτητη για την πλήρωση των ειδικών απαιτήσεων του πελάτη.

#### 9. Αντιπροσώπευση και Προώθηση Τουριστικών Υπηρεσιών.

Η Πρακτόρευση Τουριστικών Υπηρεσιών & Προϊόντων κατ' αποκλειστικότητα είναι από τους σημαντικότερους τομείς δράσης ενός Τουριστικού Γραφείου. Κατ' επέκταση είναι ιδιαίτερα σημαντική και η ευθύνη της προώθησης, διαφήμισης (marketing) και των πωλήσεων στην αγορά που κινείται ο πράκτορας. Για να μπορεί να καλύπτει με επιτυχία τα καθήκοντα αυτής της δραστηριότητας, θα πρέπει ο καταρτιζόμενος να είναι σε θέση να πληρεί συγκεκριμένες προδιαγραφές ώστε να:

- Αντιπροσωπεύει Τουριστικές Υπηρεσίες και Προϊόντα.
- Αντιπροσωπεύει Τουριστικά Γραφεία και Tour Operators του εξωτερικού.
- Αντιπροσωπεύει Φορείς Μέσων Μεταφοράς εσωτερικού και εξωτερικού, όπως (αεροπορικές εταιρείες, ακτοπλοϊκές και ναυτιλιακές εταιρείες, και εταιρείες χερσαίων μεταφορών).
- Αντιπροσωπεύει ξενοδοχειακές μονάδες και άλλα τουριστικά θέρετρα (Resorts) του εσωτερικού και του εξωτερικού.
- Αντιπροσωπεύει άλλες τουριστικές υπηρεσίες που παρέχονται σε διεθνή κλίμακα, όπως ενοικιάσεις αυτοκινήτων, παροχή εξειδικευμένων προϊόντων (specialised tours) κ.ά.

## 3. Αναλυτική Περιγραφή των Μαθησιακών Αποτελεσμάτων (Απαραίτητες Γνώσεις, Δεξιότητες και Ικανότητες για τη συγκεκριμένη ειδικότητα)

### 3.1. Γενικές Γνώσεις, Δεξιότητες και Ικανότητες

Γενικές γνώσεις δεξιότητες και ικανότητες που κρίνονται ως απαραίτητες για την ειδικότητα είναι:

Αγγλικά, Αγγλική Τουριστική Ορολογία. Είναι απαραίτητη η γνώση των Αγγλικών σε (τουλάχιστον) επίπεδο B2, ώστε να καθίσταται δυνατή η επικοινωνία με πελάτες και πράκτορες άλλων εθνικοτήτων και χωρών. Εξίσου απαραίτητη είναι και η εξοικείωση και γνώση της αντίστοιχης Αγγλικής Τουριστικής Ορολογίας.

- ☐ Γερμανικά. Είναι απαραίτητη η βασική γνώση των Γερμανικών.
- ☐ Γαλλικά. Είναι απαραίτητη η βασική γνώση των Γαλλικών.
- ☐ Πληροφορική. Είναι απαραίτητες οι βασικές γνώσεις πληροφορικής σε θέματα επεξεργασίας κειμένου, επεξεργασίας λογιστικών φύλλων, επεξεργασίας παρουσιάσεων, χρήσης διαδικτύου και μέσω κοινωνικής δικτύωσης.
- ☐ Οργάνωση και Λειτουργία Τουριστικού Γραφείου.
- ☐ Βασικές Αρχές Τουρισμού και Τουριστικής Πολιτικής της Ευρωπαϊκής Ένωσης.
- ☐ Παγκόσμια Τουριστική Γεωγραφία και Ταξιδιωτικοί Οδηγοί.



- ☐ Διεθνείς Σχέσεις Μεταφορών.
- ☐ Ιστορία του Ελληνικού Πολιτισμού.
- ☐ Στοιχεία Εμπορικού Δικαίου.
- ☐ Τουριστικό Marketing - Δεξιότητες Πωλήσεων.
- ☐ Λογιστική. Η εξοικείωση με τις βασικές αρχές της Λογιστικής και του Λογιστικού Σχεδίου.
- ☐ Κοστολόγηση – τιμολόγηση τουριστικών προϊόντων και υπηρεσιών.

### 3.2. Επαγγελματικές Γνώσεις, Δεξιότητες και Ικανότητες

A.Ο απόφοιτος της ειδικότητας ΙΕΚ «Στέλεχος Διοίκησης και Οικονομίας στον Τομέα του Τουρισμού» εκτός των βασικών επαγγελματικών προσόντων όπως η ευγένεια, η τυπικότητα, το ήθος, η συνέπεια η γενική μόρφωση και η κοινωνικότητα, θα πρέπει να διαθέτει γνώσεις

- Ξένων γλωσσών
- Πληροφορικής. Είναι απαραίτητη η παρακολούθηση των εξελίξεων της πληροφορικής σε θέματα επεξεργασίας κειμένου, επεξεργασίας λογιστικών φύλλων, επεξεργασίας παρουσιάσεων, χρήσης διαδικτύου, και μέσων κοινωνικής δικτύωσης.
- Τουριστικής Πολιτικής της Ευρωπαϊκής Ένωσης. Είναι απαραίτητη η παρακολούθηση των εξελίξεων στα θέματα τουριστικής πολιτικής της Ευρωπαϊκής Ένωσης.
- Διεθνών Σχέσεων Μεταφορών. Είναι απαραίτητη η παρακολούθηση των εξελίξεων στα θέματα των διεθνών σχέσεων μεταφορών.
- Εξυπηρέτησης Πελατών. Είναι απαραίτητη η καλή γνώση των ορθών τεχνικών εξυπηρέτησης πελατών στον τομέα των υπηρεσιών καθώς και των διαφορετικών τομέων τουριστικών υπηρεσιών και των εναλλακτικών μορφών τουρισμού.
- Αειφόρου Τουριστικής Ανάπτυξης και Περιβαλλοντικής Πολιτικής
- Στοιχεία Τουριστικής Νομοθεσίας.
- Επιχειρηματικότητας - Τεχνικής Επικοινωνίας.
- Γεωγραφίας και τουριστικής γεωγραφίας
- Ιστορικές και πολιτιστικές γνώσεις
- Ηλεκτρονικών συστημάτων κρατήσεων (CRS, GDS, Online Booking)

B. Ο απόφοιτος της Ειδικότητας ΙΕΚ «Στέλεχος Διοίκησης και Οικονομίας στον Τομέα του Τουρισμού», πρέπει να είναι κατάλληλα καταρτισμένος ώστε να είναι σε θέση να:

- Πληροφορεί για Δρομολόγια και Ναύλους μεταφορικών μέσων.
- Πληροφορεί για τιμές και άλλα χρήσιμα στοιχεία για διαμονή σε ξενοδοχείο, κρουαζιέρες και κάθε άλλες τουριστικές υπηρεσίες (π.χ. έκδοση τουριστικής VISA κ.ά.).
- Να κάνει κράτηση και να εξασφαλίζει θέση ή / και δωμάτιο, σε μεταφορικά μέσα και ξενοδοχεία και κρουαζιέρες, αλλά και συμμετοχή σε εκδρομές, όπως και να μεριμνά για την κάλυψη κάθε άλλου είδους τουριστικής ανάγκης.
- Διοργανώνει εκδρομές στο εσωτερικό ή εξωτερικό της χώρας με όλα τα διαθέσιμα μέσα και να μεριμνά ώστε να καλυφθούν οι τυχόν τουριστικές ανάγκες.
- Διοργανώνει και υποστηρίζει συνέδρια – σεμινάρια - εκθέσεις στο εσωτερικό ή εξωτερικό, όπως και να φροντίζει για την απρόσκοπτη (ακόμη και με εναλλακτικές λύσεις) συμμετοχή (μετάβαση, διαμονή, διατροφή, παρουσία στην εκδήλωση) των ενδιαφερομένων.
- Ενοικιάζει για λογαριασμό των πελατών του μικρά ή μεγάλα σκάφη για θαλάσσιο και αεροπορικό τουρισμό, όπως yacht, κότερα, μικρά αεροσκάφη και ελικόπτερα, καθώς και κάθε άλλο μεταφορικό μέσο που θα καλύπτει τις ανάγκες των πελατών του.
- Αντιπροσωπεύει και προμηθεύει τουριστικές υπηρεσίες σε άλλους τουριστικούς πράκτορες και εν γένει τουριστικούς επαγγελματίες. Αυτό θα πραγματοποιείται μέσα από τις ενέργειες του είτε σαν GSA αεροπορικών ή

άλλων εταιρειών, είτε σαν HRC για λογαριασμό ξενοδοχείων του εσωτερικού ή εξωτερικού, είτε και σαν αντιπρόσωπος ξένων Tour Operators ή άλλων παραγωγών τουριστικού προϊόντος.

- Κοστολογεί και να τιμολογεί τουριστικά προϊόντα και υπηρεσίες
- Διαχειρίζεται όλα τα σύγχρονα μέσα ηλεκτρονικών πωλήσεων, marketing και οργάνωσης των Τουριστικών Γραφείων

Να σημειωθεί ότι οι παραπάνω υπηρεσίες θα πρέπει να προσφέρονται με βάση την τήρηση των εκάστοτε προδιαγραφών ασφάλειας και υγιεινής εργασίας, ποιότητας υλικών. Η ποιότητα των προσφερόμενων προϊόντων και υπηρεσιών, θα πρέπει να διασφαλίζεται με τη μέγιστη δυνατή επικοινωνία και συνεργασία ανάμεσα σε πελάτη και τουριστικό γραφείο.

Επίσης, θα πρέπει να καταβάλλεται προσπάθεια της εμπέδωσης από τους τουριστικούς πράκτορες στον πελάτη των εννοιών της εξοικονόμησης πόρων ενέργειας και υδάτων. Είναι εξίσου σημαντική και η διάδοση της προστασίας του περιβάλλοντος, που σχετίζεται άμεσα με το τουριστικό προϊόν.

#### 4. Αντιστοιχίσεις Ειδικότητας

Η ειδικότητα ΙΕΚ «**Στέλεχος Διοίκησης και Οικονομίας στον Τομέα του Τουρισμού**» είναι αντίστοιχη:

- με την παλαιά ειδικότητα ΙΕΚ «**Υπάλληλος Τουριστικού Γραφείου**» (βάσει ν.2009/1992) καθώς και
- με τις ειδικότητες των **ΕΠΑ.Λ. «Υπαλλήλων Τουριστικών Επιχειρήσεων**» του Τομέα «Οικονομικών και Διοικητικών Υπηρεσιών» και «**Υπάλληλος Οικονομίας και Διοίκησης στον Τουρισμό**» του Τομέα «Διοίκησης και Οικονομίας».

#### 5. Κατατάξεις

Οι πτυχιούχοι της ειδικότητας «**Υπαλλήλων Τουριστικών Επιχειρήσεων**» του Τομέα «Οικονομικών και Διοικητικών Υπηρεσιών» των **ΕΠΑ.Λ.** και της ειδικότητας «**Υπάλληλος Οικονομίας και Διοίκησης στον Τουρισμό**» του Τομέα «Διοίκησης και Οικονομίας» των ΕΠΑ.Λ. δύνανται να εγγραφούν στο Γ΄ εξάμηνο κατάρτισης (ως κατάταξη) της ειδικότητας ΙΕΚ «**Στέλεχος Διοίκησης και Οικονομίας στον Τομέα του Τουρισμού**».

## 6. Πρόγραμμα Κατάρτισης

### 6.1.Ωρολόγιο Πρόγραμμα

**Ειδικότητα** Στέλεχος Διοίκησης και Οικονομίας στον τομέα του Τουρισμού

Α/Α	ΕΞΑΜΗΝΟ ΜΑΘΗΜΑΤΑ	Α			Β			Γ			Δ		
		Θ	Ε	Σ	Θ	Ε	Σ	Θ	Ε	Σ	Θ	Ε	Σ
1	ΑΓΓΛΙΚΑ, ΑΓΓΛΙΚΗ ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΗ ΟΡΟΛΟΓΙΑ	2		2	2		2	2		2	2		2
2	ΓΕΡΜΑΝΙΚΑ							2		2	2		2
3	ΓΑΛΛΙΚΑ	2		2	2		2						
4	ΟΡΓΑΝΩΣΗ ΚΑΙ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑ ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΟΥ ΓΡΑΦΕΙΟΥ	3		3	2		2	2		2			
5	ΒΑΣΙΚΕΣ ΑΡΧΕΣ ΤΟΥΡΙΣΜΟΥ & ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΗ ΠΟΛΙΤΙΚΗ ΕΥΡΩΠΑΪΚΗΣ ΕΝΩΣΗΣ	2		2	2		2						
6	ΠΑΓΚΟΣΜΙΑ ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΗ ΓΕΩΓΡΑΦΙΑ-ΤΑΞΙΔΙΩΤΙΚΟΙ ΟΔΗΓΟΙ	2		2	2		2						
7	ΔΙΕΘΝΕΙΣ ΣΧΕΧΕΙΣ ΜΕΤΑΦΟΡΩΝ										2		2
8	ΑΕΡΟΠΟΡΙΚΟΙ ΝΑΥΛΟΙ- ΕΚΔΟΣΗ ΕΙΣΙΤΗΡΙΩΝ-ΣΥΣΤΗΜΑΤΑ ΚΡΑΤΗΣΕΩΝ	2		2	2		2		2	2		2	2
9	ΙΣΤΟΡΙΑ ΤΟΥ ΕΛΛΗΝΙΚΟΥ ΠΟΛΙΤΙΣΜΟΥ	2		2									
10	ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΟ ΜΑΡΚΕΤΙΝΓ -ΔΕΞΙΟΤΗΤΕΣ ΠΩΛΗΣΕΩΝ	2		2	2		2						
11	ΠΡΑΚΤΙΚΗ ΕΦΑΡΜΟΓΗ ΣΤΗΝ ΕΙΔΙΚΟΤΗΤΑ		3	3		3	3		3	3		3	3
12	ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝΤΙΚΗ ΠΟΛΙΤΙΚΗ ΚΑΙ ΠΡΟΣΤΑΣΙΑ ΣΤΟΝ ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΟ ΤΟΜΕΑ				1		1						
13	ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΕΜΠΟΡΙΚΟΥ ΔΙΚΑΙΟΥ				2		2						
14	ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗ ΠΕΛΑΤΩΝ: ΤΟΜΕΙΣ ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ & ΕΝΑΛΛΑΚΤΙΚΕΣ ΜΟΡΦΕΣ ΤΟΥΡΙΣΜΟΥ							2		2	2		2
15	ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΗΣ ΝΟΜΟΘΕΣΙΑΣ							2		2	2		2
16	ΒΑΣΙΚΕΣ ΑΡΧΕΣ ΛΟΓΙΣΤΙΚΗΣ							2		2			
17	ΑΕΡΟΜΕΤΑΦΟΡΕΣ: ΑΕΡΟΠΟΡΙΚΗ ΕΤΑΙΡΙΑ, ΑΕΡΟΔΡΟΜΙΟ- ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ							1		1			
18	ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΕΙΣΕΡΧΟΜΕΝΟΥ- ΕΞΕΡΧΟΜΕΝΟΥ ΤΟΥΡΙΣΜΟΥ, ΟΡΓΑΝΩΜΕΝΟ ΤΑΞΙΔΙ (ΠΑΚΕΤΟ), ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΟΣ ΤΟΥΡΙΣΜΟΣ, ΤΑΞΙΔΙΩΤΙΚΕΣ ΤΥΠΙΚΟΤΗΤΕΣ							2		2	1	1	2
19	ΣΥΣΤΗΜΑΤΑ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑΣ ΓΡΑΦΕΙΟΥ (FRONT/ BACK OFFICE)											3	3
<b>ΣΥΝΟΛΟ</b>		<b>17</b>	<b>3</b>	<b>20</b>	<b>17</b>	<b>3</b>	<b>20</b>	<b>15</b>	<b>5</b>	<b>20</b>	<b>11</b>	<b>9</b>	<b>20</b>

Θ= Θεωρία  
Ε= Εργαστήριο  
Σ= Σύνολο

## 6.2. Αναλυτικό Πρόγραμμα

### Μαθήματα

#### Α' Εξάμηνο – Ώρες- Μαθησιακά Αποτελέσματα – Περιεχόμενο

**Μάθημα: Αγγλικά, Αγγλική Τουριστική Ορολογία ( Α' εξ.)**

Ώρες μαθήματος/εβδομάδα (Θ, Ε, Σ): 2,0,2

#### **Σκοπός - Μαθησιακά Αποτελέσματα**

Η εκμάθηση των αγγλικών ως βασικής γλώσσας του διεθνούς εμπορίου και του τουρισμού. Η χρήση της στο πεδίο εργασίας.

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

- Κατανοούν την αγγλική γλώσσα και την αγγλική τουριστική και ταξιδιωτική ορολογία γραπτώς και προφορικώς.
- Επικοινωνούν γραπτώς και προφορικώς στα αγγλικά
- Διαβάζουν και κατανοούν τουριστικά και ταξιδιωτικά έγγραφα
- Διεκπεραιώνουν τουριστικές επιχειρησιακές επικοινωνίες στα αγγλικά

#### **Περιεχόμενο του μαθήματος**

- Γραμματική και σύνθεση φράσεων.
- Ανάπτυξη ικανότητας γραφής και ανάγνωσης.
- Αρχές συνομιλίας.
- Επικοινωνία και δημόσια ομιλία.

**Μάθημα: Γαλλικά ( Α΄ εξ.)**

Ώρες μαθήματος/εβδομάδα (Θ, Ε, Σ): 2,0,2

**Σκοπός - Μαθησιακά Αποτελέσματα**

Η εκμάθηση της Γαλλικής γλώσσας λόγω της σπουδαιότητάς της στις διεθνείς επικοινωνίες και εμπόριο. Η χρήση της στο πεδίο εργασίας.

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

- Χρησιμοποιούν τη γαλλική γλώσσα για συνεννόηση και για σύνταξη εντύπων.
- Διαβάζουν τουριστικά έντυπα και διεκπεραιώνουν εμπορική αλληλογραφία στη γαλλική.

**Περιεχόμενο του μαθήματος**

- Ανάλυση βασικών θεμάτων της γαλλικής γραμματικής και γλώσσας.
- Γραμματική και σύνθεση φράσεων.
- Ανάπτυξη ικανότητας γραφής και ανάγνωσης.
- Αρχές συνομιλίας και ανάπτυξή της.

## Μάθημα: Οργάνωση και Λειτουργία Τουριστικού Γραφείου ( Α΄ εξ.)

Ώρες μαθήματος/εβδομάδα (Θ, Ε, Σ): 3,0,3

### **Σκοπός - Μαθησιακά Αποτελέσματα**

Η παρουσίαση της οργάνωσης και λειτουργίας των τουριστικών γραφείων.

Στο τέλος των μαθημάτων οι καταρτιζόμενοι θα πρέπει να:

- Γνωρίζουν τις βασικές έννοιες γύρω από την οργάνωση και διοίκηση του τουριστικού γραφείου.
- Γνωρίζουν τη δομή και λειτουργία του τουριστικού γραφείου.
- Γνωρίζουν τους παράγοντες που επηρεάζουν την παραγωγικότητα.
- Πραγματοποιούν τις βασικές εργασίες μηχανοργάνωσης.
- Επιλέγουν προσωπικό για τουριστικό γραφείο.

### **Περιεχόμενο του μαθήματος**

- Το τουριστικό πρακτορείο ως επιχείρηση, ο ρόλος και η θέση του στο δίκτυο διανομής τουριστικών προϊόντων και υπηρεσιών.
- Διαχρονική εξέλιξη του τουριστικού γραφείου - πρακτορείου.
- Η αμοιβή (προμήθεια) του τουριστικού πρακτορείου.
- Προσδιορισμός των υπηρεσιών που προσφέρει το τουριστικό πρακτορείο.
- Ανάλυση υπηρεσιών τουριστικού πρακτορείου - γραφείου.
- Διάκριση Ε.Ο.Τ.: Πρακτορεία Γενικού τουρισμού και πρακτορεία Εσωτερικού τουρισμού. Διάκριση τουριστικών πρακτορείων με βάση το μέγεθος εργασιών.
- Διάκριση τουριστικών πρακτορείων με βάση τον τύπο των υπηρεσιών:
  - α. γενικού τουρισμού & αναψυχής,
  - β. διακοπών,
  - γ. εμπορικών,
  - δ. επιχειρηματικών ταξιδιών,
  - ε. διοργάνωσης συνεδρίων & ταξιδιών κινήτρων,
  - στ. ειδικών μορφών τουρισμού.
- Μέσα (υλικά και άυλα) που απαιτούνται για τη λειτουργία του τουριστικού πρακτορείου:
  - ☐ Κτίρια, έπιπλα & σκεύη,
  - ☐ τηλεφωνικές και άλλες ηλεκτρονικές συσκευές,
  - ☐ γραφική ύλη και συναφές αναλώσιμο υλικό,
  - ☐ Φήμη και πελατεία,
  - ☐ Εμπορικό σήμα και δικαιώματα πνευματικής ιδιοκτησίας.

## Μάθημα: Βασικές Αρχές Τουρισμού & Τουριστική πολιτική Ευρωπαϊκής Ένωσης. ( Α΄ εξ.)

Ώρες μαθήματος/εβδομάδα (Θ, Ε, Σ): 2,0,2

### **Σκοπός - Μαθησιακά Αποτελέσματα**

Η παρουσίαση της βασικής τουριστικής θεωρίας και της Ευρωπαϊκής πολιτικής σχετικά με τον τουρισμό. Στο τέλος των μαθημάτων ο καταρτιζόμενος θα πρέπει:

- Να αναγνωρίζει και να περιγράφει τους βασικούς τομείς της τουριστικής βιομηχανίας.
- Να καταλαβαίνει και να είναι ικανός να εξηγήσει τον τρόπο με τον οποίο οι τομείς αυτοί αλληλοσυνδέονται και αλληλοεπηρεάζονται.
- Να ξεχωρίζει τα βασικά (πρωτεύοντα) από τα δευτερεύοντα προϊόντα.
- Να καταλαβαίνει όρους και κώδικες της τουριστικής βιομηχανίας και να είναι ικανός να κωδικοποιεί και να αποκωδικοποιεί αυτούς, όπου χρειάζεται.
- Να καταλαβαίνει τις βασικές έννοιες του τουρισμού όπως: διαμονή, προσβασιμότητα, δραστηριότητες, διευκολύνσεις, ελκυστικότητα.
- Να αναγνωρίζει τις ποικίλες πηγές εισοδήματος ενός ταξιδιωτικού γραφείου.
- Να αναγνωρίζει εκείνα τα επαγγελματικά προσόντα και δεξιότητες που είναι απαραίτητα στο προσωπικό για την επαρκή λειτουργία του ταξιδιωτικού γραφείου.
- Να αντιληφθεί τις διάφορες πραγματικότητες που αφορούν στα επαγγέλματα της τουριστικής βιομηχανίας.
- Να εκτιμήσει τα επιθυμητά χαρακτηριστικά και δεξιότητες που είναι απαραίτητα για έναν επαγγελματία υπάλληλο στον τομέα του τουρισμού.
- Να κατανοεί τη διασύνδεση του τουριστικού τομέα με το θεσμικό πλαίσιο της Ευρωπαϊκής Ένωσης.
- Να αξιοποιεί τις Κοινοτικές Πρωτοβουλίες και επιχειρησιακά προγράμματα που σχετίζονται με τον τουριστικό τομέα.
- Να κατανοεί το Κοινοτικό Πλαίσιο Στήριξης και τη σχέση του με τον τουρισμό.
- Να κατανοεί τις επιδράσεις του ενιαίου Ευρωπαϊκού νομισματικού σύστημα και τη σχέση του με τον τουρισμό.
- Να κατανοεί τη διασύνδεση εθνικών οργανισμών τουρισμού στην Ευρωπαϊκή Ένωση.

### **Περιεχόμενο του μαθήματος**

#### ΕΝΟΤΗΤΑ Α΄

Βασικοί Τομείς της Τουριστικής Βιομηχανίας είναι οι ακόλουθοι:

- Βασικοί τύποι μεταφορών.
  - μέσω αέρος
  - μέσω ξηράς
  - μέσω θαλάσσης
- Διαμονή.
  - περιγραφή τύπων διαμονής
  - όροι που χρησιμοποιούνται στον τομέα αυτό
- Παρεπόμενες Υπηρεσίες.
  - ιστορικές περιηγήσεις
  - επισκέψεις σε μουσεία
  - καλλιτεχνικές εκδηλώσεις
  - αθλητικά γεγονότα
- Πωλήσεις.
  - βασικές έννοιες πωλήσεων
  - τρόποι προώθησης διανομής του τουριστικού προϊόντος στον πελάτη
  - τρόποι διανομής του τουριστικού προϊόντος στον πελάτη
- Οικονομικές υπηρεσίες.



- διατροφή (φαγητό και ποτό)
- διασκέδαση
- διευκολύνσεις στις αγορές προϊόντων
- Αλληλεπίδραση των τομέων μεταξύ τους.
- Ανάλυση των εννοιών της προσφοράς και της ζήτησης στον τουριστικό τομέα.

#### ΕΝΟΤΗΤΑ Β΄

- Ανάλυση του τουριστικού προϊόντος:
  - Χαρακτηριστικά προϊόντος
  - Φύση προϊόντος
  - Υπηρεσίες προϊόντος
  - Αλληλεξάρτηση των υποπροϊόντων
  - Φθορά του τουριστικού προϊόντος
- Κώδικες και όροι της τουριστικής βιομηχανίας.
- Βασικές έννοιες τουριστικών προορισμών.
  - Διαμονή
  - Προσβασιμότητα
  - Δραστηριότητες
  - Διευκολύνσεις
  - Ελκυστικότητα
- Ο ταξιδιωτικός πράκτορας.
  - Ο ρόλος και η σημασία του στην τουριστική βιομηχανία
  - Η συμμετοχή του στην τουριστική βιομηχανία και την οικονομική ανάπτυξη
- Οι εργαζόμενοι στον τουριστικό τομέα.
  - Ωράρια
  - Υπηρεσίες
  - Αμοιβές
  - Εποχικότητα
  - Επαγγελματισμός (χαρακτηριστικά, συμπεριφορές)
  - Δεξιότητες.

## **Μάθημα: Παγκόσμια Τουριστική Γεωγραφία – Ταξιδιωτικοί Οδηγοί. ( Α΄ εξ.)**

Ώρες μαθήματος/εβδομάδα (Θ, Ε, Σ): 2,0,2

### **Σκοπός - Μαθησιακά Αποτελέσματα**

Οι βασικοί στόχοι του μαθήματος είναι να εξοικειωθεί ο καταρτιζόμενος με μια ποικιλία θεμάτων που αφορούν την παγκόσμια γεωγραφία. Επίσης θα πρέπει να μάθει να επιλέγει με ακρίβεια τις σωστές διαδρομές αλλά και να σχεδιάζει τουριστικά πακέτα χρησιμοποιώντας τους κατάλληλους ταξιδιωτικούς οδηγούς.

Στο τέλος των μαθημάτων οι καταρτιζόμενοι θα πρέπει να:

- Γνωρίζουν τα γεωγραφικά χαρακτηριστικά του κόσμου: χώρες, πρωτεύουσες, σημαντικές πόλεις, βουνά, ποταμοί και θάλασσες.
- Γνωρίζουν τα βασικά τουριστικά μέρη του κόσμου που ελκύουν περισσότερο τον τουρίστα.
- Γνωρίζουν τα κλιματολογικά χαρακτηριστικά της κάθε ηπείρου και περιοχής.
- Γνωρίζουν τους βασικούς τύπους μεταφοράς προς και από την κάθε χώρα.
- Γνωρίζουν τους βασικούς τύπους διαμονής που διατίθενται σε κάποια δεδομένη χώρα.
- Γνωρίζουν τα τοπικά νομίσματα.
- Είναι σε θέση να σχεδιάσουν και να δημιουργούν λογικές και πρακτικές διαδρομές προς έναν προορισμό από γεωγραφικής απόψεως.
- Λαμβάνουν υπόψη το διεθνές σύστημα ώρας.
- Χρησιμοποιούν επαγγελματικούς τουριστικούς οδηγούς.

### **Περιεχόμενο του μαθήματος**

- Εισαγωγή στην ταξιδιωτική γεωγραφία.
- Οικονομική και φυσική γεωγραφία:
  - Βόρεια Αμερική
  - Κεντρική Αμερική
  - Νότια Αμερική
  - Ευρώπη
  - Αφρική
  - Ασία
  - Αυστραλία
  - Ειρηνικός
- IATA και Γεωγραφία.
- Δημιουργία αεροπορικών δρομολογίων.
- Διαφορές ώρας στις διάφορες χώρες.
- Τουριστικοί προορισμοί.
- Τουριστικά κέντρα ανά τον κόσμο.

## Μάθημα: Αεροπορικοί Ναύλοι- Έκδοση Εισιτηρίων-Συστήματα Κρατήσεων ( Α΄ εξ.)

Ώρες μαθήματος/εβδομάδα (Θ, Ε, Σ): 2,0,2

### **Σκοπός - Μαθησιακά Αποτελέσματα**

Να παρουσιάσει και εκπαιδεύσει τους καταρτιζόμενους με τις διαδικασίες της επιβατηγού αεροπορικής μεταφοράς και την έκδοση αεροπορικών εισιτηρίων

Μετά το τέλος των μαθημάτων οι σπουδαστές θα πρέπει να είναι σε θέση να:

- Χρησιμοποιούν και υπολογίζουν αεροπορικούς ναύλους
- Εκδίδουν αεροπορικά εισιτήρια
- Χρησιμοποιούν διαφορετικά συστήματα κρατήσεων
- Χρησιμοποιούν το σύστημα Bank Settlement Plan (BSP)

### **Περιεχόμενο του μαθήματος**

- Παρουσίαση IATA και ICAO
- Παρουσίαση αεροπορικού εισιτηρίου και σύγχρονων μορφών του (e-ticket)
  - Στάδια έκδοσης εισιτηρίου.
  - περιγραφή αεροπορικού εισιτηρίου
  - συμπλήρωση αεροπορικού εισιτηρίου
  - γραμμική παράσταση διαδρομών εισιτηρίου
  - διαδικασίες έκδοσης εισιτηρίου σε σχέση με Bank Settlement Plan (BSP)
- Αεροπορικοί ναύλοι.
  - Γενικά χαρακτηριστικά
  - Κανονισμοί και άλλοι κανόνες
  - Τιμές
  - Νέο νομισματικό σύστημα
  - Διαδικασία πληρωμής
  - Αρχές κατασκευής ναύλου (Fare Construction Principles)
  - Δημοσιευμένοι ναύλοι
  - Σύστημα υπολογισμού μιλίων

## **Μάθημα: Ιστορία του Ελληνικού Πολιτισμού. ( Α΄ εξ.)**

Ώρες μαθήματος/εβδομάδα (Θ, Ε, Σ): 2,0,2

### **Σκοπός - Μαθησιακά Αποτελέσματα**

Σκοπός του μαθήματος είναι η εξοικείωση των καταρτιζομένων με το τουριστικό προϊόν στην Ελληνική αγορά σε σχέση αφενός με τη φύση της χώρας μας και αφετέρου με τη διαχρονικότητα του πολιτισμού της. Τα πολιτιστικά αγαθά κάθε ιστορικής περιόδου, που είναι διάσπαρτα στον Ελληνικό χώρο, είναι σε θέση να ενισχύσουν το μάρκετινγκ στην προώθηση του τουριστικού προϊόντος της χώρας μας.

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

- γνωρίζουν τις κυριότερες περιόδους της Ελληνικής Ιστορίας.
- συνδυάζουν γνωστά και μη γνωστά ιστορικά αξιοθέατα με σημαντικές ιστορικές περιόδους.
- διοχετεύουν τμήματα της τουριστικής αγοράς σε ενδιαφέροντα ιστορικά – αρχαιολογικά μέρη κατά γεωγραφικές περιοχές στη χώρα μας.

### **Περιεχόμενο του μαθήματος**

- Χρονικός προσδιορισμός των κυριότερων περιόδων της ελληνικής ιστορίας από την αρχαιότητα μέχρι σήμερα.
- Κυρίαρχα πολιτιστικά χαρακτηριστικά πάνω στα οποία βασίζεται η προώθηση και η ανάδειξη των στοιχείων της ελληνικότητας (σημαντικοί ρυθμοί και τεχνοτροπίες ανά ιστορική περίοδο).
- Ανάλυση για κάθε γεωγραφική περιφέρεια της χώρας μας σε σχέση με την ανάδειξη των κυριότερων πολιτιστικών και ιστορικών μνημείων.
- Ανάδειξη των σημαντικότερων περιοχών ή πόλεων στην Ελλάδα που χαρακτηρίζονται από συγκεκριμένα στοιχεία λαϊκής τέχνης και παράδοσης.
- Στη διασύνδεση των διαδρομών μεταξύ ιστορικών μνημείων και αξιοθέατων με τα γεωγραφικά σημεία που συγκεντρώνουν το μεγαλύτερο κομμάτι του τουριστικού πληθυσμού της χώρας.

## **Μάθημα: Τουριστικό Marketing - Δεξιότητες Πωλήσεων ( Α΄ εξ.)**

Ώρες μαθήματος/εβδομάδα (Θ, Ε, Σ): 2,0,2

### **Σκοπός - Μαθησιακά Αποτελέσματα**

Η παρουσίαση στους καταρτιζόμενους με την θεωρία του μάρκετινγκ, του μάρκετινγκ υπηρεσιών και του τουριστικού μάρκετινγκ.

Στο τέλος των μαθημάτων οι καταρτιζόμενοι πρέπει :

- Να κατανοούν την έννοια του τουριστικού μάρκετινγκ.
- Να κατανοούν και παρουσιάζουν το ρόλο του τουριστικού μάρκετινγκ.
- Να κατανοούν τις λειτουργίες του τουριστικού μάρκετινγκ.
- Να πραγματοποιήσουν έρευνα αγοράς.
- Να σχεδιάζουν τουριστικές υπηρεσίες και προϊόντα
- Να επιλέγουν τα σωστά κανάλια διανομής για το προϊόν τους
- Να τιμολογούν σύμφωνα με την τμηματοποίηση της τουριστικής αγοράς
- Να επιλέγουν τα κατάλληλα μέσα γνωστοποίησης του προϊόντος τους στις αγορές στόχους
- Να προωθούν το τουριστικό προϊόν.
- Να βελτιώνουν την παροχή των τουριστικών υπηρεσιών.
- Να οργανώνουν διαφήμιση για το τουριστικό προϊόν τους.
- Να εκτιμούν τα αποτελέσματά της διαφήμισης του τουριστικού του προϊόντος.
- Να βελτιώσουν τις δεξιότητες των υπαλλήλων και στελεχών του γραφείου τους στον τομέα των πωλήσεων και της παροχής υπηρεσιών .

### **Περιεχόμενο του μαθήματος**

- Εισαγωγή στο μάρκετινγκ
- Μάρκετινγκ Υπηρεσιών
- Ο ρόλος του μάρκετινγκ στον τουρισμό
- Θεωρητική προσέγγιση του τουριστικού μάρκετινγκ
- Λειτουργίες μάρκετινγκ:
  - Έρευνα τουριστικής αγοράς
  - Προϊόν
  - Τιμολόγηση
  - Διανομή – τοποθεσία
  - Επικοινωνιακό μάρκετινγκ – Δημόσιες Σχέσεις – Διαφήμιση
  - Προώθηση - Πωλήσεις
  - Έλεγχος τουριστικού μάρκετινγκ
- Έρευνα αγοράς - Είδη έρευνας - Προγραμματισμός έρευνας τουριστικής αγοράς

## **Μάθημα: Πρακτική Εφαρμογή στην Ειδικότητα ( Α΄ εξ.)**

Ώρες μαθήματος/εβδομάδα (Θ, Ε, Σ): 0,3,3

### **Σκοπός - Μαθησιακά Αποτελέσματα**

Η ανάπτυξη επαγγελματικών ικανοτήτων σχετικών με τον τομέα του τουρισμού όπως ομαδικότητα, συνεργασία, συνέπεια, υπευθυνότητα, τυπικότητα, κοινωνικότητα, σύνθεση δεδομένων, πολυπλοκότητα εργασιών, δραστηριότητα σε διεθνές περιβάλλον και ευγένεια. Η επαφή με τον εργασιακό χώρο και η προετοιμασία για την πρακτική άσκηση.

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

- Συνεργάζονται με συναδέλφους, προμηθευτές και πωλητές τουριστικών υπηρεσιών
- Συνεργάζονται με επαγγελματίες άλλων ειδικοτήτων.
- Εξυπηρετούν και επικοινωνούν με τις πελατειακές ομάδες με τον αποδοτικότερο και αποτελεσματικότερο τρόπο.
- Αναλαμβάνουν Project και να τα φέρνουν εις πέρας στο προκαθορισμένο χρονικό σημείο περάτωσης
- Γνωρίζουν το επάγγελμά τους, τα καθήκοντα και τις υποχρεώσεις τους, τον τρόπο παρουσίας, συναναστροφής και επικοινωνίας στον τομέα του τουρισμού.

### **Περιεχόμενο του μαθήματος**

- Εκπαιδευτικές επισκέψεις σε χώρους εργασίας και σημεία τουριστικού ενδιαφέροντος
- Εργαστηριακές ασκήσεις διαθεματικού περιεχομένου από διαφορετικές μαθησιακές ενότητες
- Προσομοιώσεις συνθηκών εργασίας με χρήση υλικών, μηχανημάτων, προγραμμάτων, εντύπων προσομοίωσης
- Τεχνικές επίλυσης προβλημάτων σε ομάδες (problem solving)
- Τεχνικές παιχνιδιού ρόλων (role playing)
- Project διεπιστημονικής προσέγγισης με άλλα τμήματα ή σχολές

Για το Α΄ εξάμηνο κατάρτισης οι άνω μαθησιακές δραστηριότητες θα σχετίζονται με την Οργάνωση και Λειτουργία Τουριστικών Επιχειρήσεων, τον Επαγγελματικό προσανατολισμό στον τουριστικό τομέα και το Περίγραμμα του τουριστικού επαγγέλματος .

## **Β' Εξάμηνο – Ώρες-Μαθησιακά Αποτελέσματα – Περιεχόμενο**

**Μάθημα: Αγγλικά, Αγγλική Τουριστική Ορολογία ( Β' εξ.)**

Ώρες μαθήματος/εβδομάδα (Θ, Ε, Σ): 2,0,2

### **Σκοπός - Μαθησιακά Αποτελέσματα**

Η εκμάθηση των αγγλικών ως βασικής γλώσσας του διεθνούς εμπορίου και του τουρισμού. Η χρήση της στο πεδίο εργασίας.

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

- Κατανοούν την αγγλική γλώσσα και την αγγλική τουριστική και ταξιδιωτική ορολογία γραπτώς και προφορικώς.
- Επικοινωνούν γραπτώς και προφορικώς στα αγγλικά
- Διαβάζουν και κατανοούν τουριστικά και ταξιδιωτικά έγγραφα
- Διεκπεραιώνουν τουριστικές επιχειρησιακές επικοινωνίες στα αγγλικά

### **Περιεχόμενο του μαθήματος**

- Εκμάθηση της γλώσσας με έμφαση στις τουριστικές επιχειρήσεις.
- Τουριστικοί διάλογοι.
- Ανάγνωση και σύνταξη τουριστικών εντύπων.
- Ανάγνωση APT, Τουριστικών Οδηγών, GTP, Advertising.



## **Μάθημα: Γαλλικά ( Β΄ εξ.)**

Ώρες μαθήματος/εβδομάδα (Θ, Ε, Σ): 2,0,2

### **Σκοπός - Μαθησιακά Αποτελέσματα**

Η εκμάθηση της Γαλλικής γλώσσας λόγω της σπουδαιότητάς της στις διεθνείς επικοινωνίες και εμπόριο και η χρήση της στο πεδίο εργασίας.

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

- Χρησιμοποιούν τη γαλλική γλώσσα για συνεννόηση και για σύνταξη εντύπων.
- Διαβάζουν τουριστικά έντυπα και να διεκπεραιώνουν εμπορική αλληλογραφία στη γαλλική.

### **Περιεχόμενο του μαθήματος**

- Εκμάθηση της γλώσσας με έμφαση στις τουριστικές επιχειρήσεις.
- Ανάγνωση και σύνταξη τουριστικών εντύπων.
- Εμπορική αλληλογραφία.
- Τουριστική ορολογία.
- Σύνθεση επιστολών και αναφορών.

## **Μάθημα: Οργάνωση και Λειτουργία Τουριστικού Γραφείου ( Β΄ εξ.)**

Ώρες μαθήματος/εβδομάδα (Θ, Ε, Σ): 2,0,2

### **Σκοπός - Μαθησιακά Αποτελέσματα**

Η παρουσίαση της οργάνωσης και λειτουργίας των τουριστικών γραφείων.

Στο τέλος των μαθημάτων οι καταρτιζόμενοι θα πρέπει να:

- Γνωρίζουν τις βασικές έννοιες γύρω από την οργάνωση και διοίκηση του τουριστικού γραφείου.
- Γνωρίζουν τη δομή και λειτουργία του τουριστικού γραφείου.
- Γνωρίζουν τους παράγοντες που επηρεάζουν την παραγωγικότητα.
- Πραγματοποιούν τις βασικές εργασίες μηχανοργάνωσης.
- Επιλέγουν προσωπικό για τουριστικό γραφείο.

### **Περιεχόμενο του μαθήματος**

- Διοίκηση τουριστικού πρακτορείου: Εννοιολογική προσέγγιση.
- Ιεραρχία της διοίκησης:
- ☐ Α΄ Προσέγγιση: οι βασικές λειτουργίες της διοίκησης (σχεδιασμός & προγραμματισμός, οργάνωση, έλεγχος).
- ☐ Β΄ Προσέγγιση: συμπληρωματικές λειτουργίες της διοίκησης (λήψη αποφάσεων, επικοινωνία, ηγεσία, παρακίνηση, εκπαίδευση, καθοδήγηση, πληροφόρηση, πρόβλεψη).
- Σύγχρονες αντιλήψεις διοίκησης και οργάνωσης μεγάλων ταξιδιωτικών οργανισμών (tour operators) και τουριστικών γραφείων.
- Παραγωγικότητα.
- Μηχανοργάνωση.
- Δομή και λειτουργία του τουριστικού γραφείου.

## **Μάθημα: Βασικές Αρχές Τουρισμού & Τουριστική πολιτική Ευρωπαϊκής Ένωσης. ( Β΄ εξ.)**

Ώρες μαθήματος/εβδομάδα (Θ, Ε, Σ): 2,0,2

### **Σκοπός - Μαθησιακά Αποτελέσματα**

Η παρουσίαση της βασικής τουριστικής θεωρίας και της Ευρωπαϊκής πολιτικής σχετικά με τον τουρισμό. Στο τέλος των μαθημάτων ο καταρτιζόμενος θα πρέπει:

- Να αναγνωρίζει και να περιγράφει τους βασικούς τομείς της τουριστικής βιομηχανίας.
- Να καταλαβαίνει και να είναι ικανός να εξηγήσει τον τρόπο με τον οποίο οι τομείς αυτοί αλληλοσυνδέονται και αλληλοεπηρεάζονται.
- Να ξεχωρίζει τα βασικά (πρωτεύοντα) από τα δευτερεύοντα προϊόντα.
- Να καταλαβαίνει όρους και κώδικες της τουριστικής βιομηχανίας και να είναι ικανός να κωδικοποιεί και να αποκωδικοποιεί αυτούς, όπου χρειάζεται.
- Να καταλαβαίνει τις βασικές έννοιες του τουρισμού όπως: διαμονή, προσβασιμότητα, δραστηριότητες, διευκολύνσεις, ελκυστικότητα.
- Να αναγνωρίζει τις ποικίλες πηγές εισοδήματος ενός ταξιδιωτικού γραφείου.
- Να αναγνωρίζει εκείνα τα επαγγελματικά προσόντα και δεξιότητες που είναι απαραίτητα στο προσωπικό για την επαρκή λειτουργία του ταξιδιωτικού γραφείου.
- Να αντιληφθεί τις διάφορες πραγματικότητες που αφορούν στα επαγγέλματα της τουριστικής βιομηχανίας.
- Να εκτιμήσει τα επιθυμητά χαρακτηριστικά και δεξιότητες που είναι απαραίτητα για έναν επαγγελματία υπάλληλο στον τομέα του τουρισμού.
- Να κατανοεί τη διασύνδεση του τουριστικού τομέα με το θεσμικό πλαίσιο της Ευρωπαϊκής Ένωσης.
- Να αξιοποιεί τις Κοινοτικές Πρωτοβουλίες και επιχειρησιακά προγράμματα που σχετίζονται με τον τουριστικό τομέα.
- Να κατανοεί το Κοινοτικό Πλαίσιο Στήριξης και τη σχέση του με τον τουρισμό.
- Να κατανοεί τις επιδράσεις του ενιαίου Ευρωπαϊκού νομισματικού συστήματος και τη σχέση του με τον τουρισμό.
- Να κατανοεί τη διασύνδεση εθνικών οργανισμών τουρισμού στην Ευρωπαϊκή Ένωση.

### **Περιεχόμενο του μαθήματος**

- Ευρωπαϊκή Ένωση.
- Έννοια
- Αντικείμενο
- Σκοπός
- Σημασία
- Κράτη μέλη
- Θεσμικό πλαίσιο Ε.Ε. (συνοπτική παρουσίαση οργάνων).
- Πολιτικές της Ε.Ε. για τον τουρισμό.
- Επιχειρησιακά Προγράμματα της Ε.Ε. για τον τουρισμό.
- Μεσογειακά Ολοκληρωμένα Προγράμματα (ΜΟΠ)
- Περιφερειακά προγράμματα
- Leader
- Interreg
- Envireg
- Διαρθρωτικά ταμεία.
- Κοινοτικό Πλαίσιο στήριξης
- Ενιαίο Ευρωπαϊκό Νόμισμα (ΕΥΡΩ).
- Διασύνδεση Εθνικών Οργανισμών Τουρισμού στην Ε.Ε.
- Εθνικός Οργανισμός Τουρισμού (Ε.Ο.Τ.) – Υπουργείο Τουρισμού

## **Μάθημα: Παγκόσμια Τουριστική Γεωγραφία – Ταξιδιωτικοί Οδηγοί ( Β΄ εξ.)**

Ώρες μαθήματος/εβδομάδα (Θ, Ε, Σ): 2,0,2

### **Σκοπός - Μαθησιακά Αποτελέσματα**

Οι βασικοί στόχοι του μαθήματος είναι να εξοικειωθεί ο καταρτιζόμενος με μια ποικιλία θεμάτων που αφορούν την παγκόσμια γεωγραφία. Επίσης θα πρέπει να μάθει να επιλέγει με ακρίβεια τις σωστές διαδρομές αλλά και να σχεδιάζει τουριστικά πακέτα χρησιμοποιώντας τους κατάλληλους ταξιδιωτικούς οδηγούς.

Στο τέλος των μαθημάτων οι καταρτιζόμενοι θα πρέπει να:

- Γνωρίζουν τα γεωγραφικά χαρακτηριστικά του κόσμου: χώρες, πρωτεύουσες, σημαντικές πόλεις, βουνά, ποταμοί και θάλασσες.
- Γνωρίζουν τα βασικά τουριστικά μέρη του κόσμου που ελκύουν περισσότερο τον τουρίστα.
- Γνωρίζουν τα κλιματολογικά χαρακτηριστικά της κάθε ηπείρου και περιοχής.
- Γνωρίζουν τους βασικούς τύπους μεταφοράς προς και από την κάθε χώρα.
- Γνωρίζουν τους βασικούς τύπους διαμονής που διατίθενται σε κάποια δεδομένη χώρα.
- Γνωρίζουν τα τοπικά νομίσματα.
- Είναι σε θέση να σχεδιάσουν και να δημιουργούν λογικές και πρακτικές διαδρομές προς έναν προορισμό από γεωγραφικής απόψεως.
- Λαμβάνουν υπόψη το διεθνές σύστημα ώρας.
- Χρησιμοποιούν επαγγελματικούς τουριστικούς οδηγούς.

### **Περιεχόμενο του μαθήματος**

- Χρήση επαγγελματικών τουριστικών οδηγών.
- GTP.
- APT.
- World Travel Guide/ATLAS.
- ABC.
- OAG.
- Cook's Timetable.

**Μάθημα: Αεροπορικοί Ναύλοι, Έκδοση Εισιτηρίων, Συστήματα Κρατήσεων ( Β' εξ.)**  
Ώρες μαθήματος/εβδομάδα (Θ, Ε, Σ): 0,2,2

**Σκοπός - Μαθησιακά Αποτελέσματα**

Να παρουσιάσει και εκπαιδεύσει τους καταρτιζόμενους με τις διαδικασίες της επιβατηγού αεροπορικής μεταφοράς και την έκδοση αεροπορικών εισιτηρίων

Μετά το τέλος των μαθημάτων οι σπουδαστές θα πρέπει να είναι σε θέση να:

- Χρησιμοποιούν και υπολογίζουν αεροπορικούς ναύλους
- Εκδίδουν αεροπορικά εισιτήρια
- Χρησιμοποιούν διαφορετικά συστήματα κρατήσεων
- Χρησιμοποιούν το σύστημα Bank Settlement Plan (BSP)

**Περιεχόμενο του μαθήματος**

- Διαδικασίες για προσδιορισμό ναύλων
  - γενικά χαρακτηριστικά
  - διαδικασία και προσδιορισμός δρομολογίου
  - χαμηλότερος συνδυασμός ναύλου
  - έλεγχος
  - ειδικοί ναύλοι (special fares)
- International air transport association

## Μάθημα: Τουριστικό Marketing - Δεξιότητες Πωλήσεων ( Β΄ εξ.)

Ώρες μαθήματος/εβδομάδα (Θ, Ε, Σ): 2,0,2

### **Σκοπός - Μαθησιακά Αποτελέσματα**

Στο τέλος των μαθημάτων οι καταρτιζόμενοι πρέπει :

- Να κατανοούν την έννοια του τουριστικού μάρκετινγκ.
- Να κατανοούν και παρουσιάζουν το ρόλο του τουριστικού μάρκετινγκ.
- Να κατανοούν τις λειτουργίες του τουριστικού μάρκετινγκ.
- Να είναι ικανοί να πραγματοποιούν έρευνα αγοράς.
- Να σχεδιάζουν τουριστικές υπηρεσίες και προϊόντα
- Να επιλέγουν τα σωστά κανάλια διανομής για το προϊόν τους
- Να τιμολογούν σύμφωνα με την τμηματοποίηση της τουριστικής αγοράς
- Να επιλέγουν τα κατάλληλα μέσα γνωστοποίησης του προϊόντος τους στις αγορές στόχους
- Να προωθούν το τουριστικό προϊόν.
- Να βελτιώνουν την παροχή των τουριστικών υπηρεσιών.
- Να οργανώνουν διαφήμιση για το τουριστικό προϊόν του.
- Να εκτιμούν τα αποτελέσματά της διαφήμισης του τουριστικού του προϊόντος.
- Να βελτιώσουν τις δεξιότητες των υπαλλήλων και στελεχών του γραφείου του στον τομέα των πωλήσεων και της παροχής των υπηρεσιών

### **Περιεχόμενο του μαθήματος**

- Τουριστική διαφήμιση
- Στόχοι και στρατηγικές διαφήμισης τουριστικών επιχειρήσεων
- Μέσα μαζικής και ειδικής ενημέρωσης που χρησιμοποιούνται στη διαφήμιση
- Αξιολόγηση αποτελεσμάτων
- Πρακτική προσέγγιση του μάρκετινγκ στα τουριστικά γραφεία
- Προϊόν
- Διανομή
- Προώθηση
- Τιμολόγηση
- Δεξιότητες Πωλήσεων
- Περιγραφή της διαδικασίας πώλησης
- Η διαδικασία πώλησης βήμα προς βήμα
- Καλωσορίζοντας τον πελάτη
- Συγκέντρωση βασικών πληροφοριών
- Εισηγήσεις - προτάσεις
- Πιθανές αντιρρήσεις – διάλογος ανάμεσα στα δύο μέρη
- Κλείσιμο πώλησης
- Στοιχεία που δημιουργούν ανώτερες δεξιότητες πωλήσεων
- Διάκριση μεταξύ των μεθόδων πωλήσεων

## Μάθημα: Περιβαλλοντική Πολιτική και Προστασία στον Τουριστικό Τομέα ( Β΄ εξ.)

Ώρες μαθήματος/εβδομάδα (Θ, Ε, Σ): 1,0,1

### **Σκοπός - Μαθησιακά Αποτελέσματα**

Η χρήση της στο πεδίο εργασίας. Παρουσίαση της σύνδεσης του τουρισμού με το περιβάλλον, η έννοια της αειφόρου ανάπτυξης και των ειδικών περιβαλλοντικών θεμάτων που σχετίζονται με τον τουρισμό.

Στο τέλος των μαθημάτων οι καταρτιζόμενοι πρέπει να:

- Κατανοούν τις βασικές αρχές για θέματα προστασίας περιβάλλοντος.
- Είναι εξοικειωμένοι με τις κυριότερες συνθήκες για το περιβάλλον και ειδικότερα τις διατάξεις που μπορεί να έχουν άμεση σχέση με τον τουρισμό.
- Είναι σε θέση να αξιολογήσουν την κάθε πολιτική για το περιβάλλον και πώς αυτή το προστατεύει, αλλά και διασφαλίζει μακροπρόθεσμα την παροχή του τουριστικού προϊόντος.

### **Περιεχόμενο του μαθήματος**

#### ΕΝΟΤΗΤΑ Α΄

- Πολιτική για το Περιβάλλον.
- Περιβάλλον και άνθρωπος
- Οικολογικές Οργανώσεις και διαμόρφωση πολιτικής για το περιβάλλον
- Πολιτική της Ευρωπαϊκής Ένωσης για την προστασία του περιβάλλοντος
- Τουριστική πολιτική για το περιβάλλον
- Οι εθνικές πολιτικές για χωρικές διευθετήσεις και ανάπτυξη σε συνδυασμό με το περιβάλλον

#### ΕΝΟΤΗΤΑ Β΄

- Προστασία για το Περιβάλλον.
- Μέτρα προστασίας του περιβάλλοντος
- Διεθνείς συνθήκες που προστατεύουν το περιβάλλον
- Κοινοτικοί κανονισμοί για την προστασία του περιβάλλοντος
- Πολιτικές για τη συντήρηση και τη διαφύλαξη ιστορικών και καλλιτεχνικών μνημείων, όπως και παραδοσιακών οικισμών



## **Μάθημα: Στοιχεία Εμπορικού Δικαίου ( Β΄ εξ.)**

Ώρες μαθήματος/εβδομάδα (Θ, Ε, Σ): 2,0,2

### **Σκοπός - Μαθησιακά Αποτελέσματα**

Η παρουσίαση των βασικών νομικών εννοιών που σχετίζονται με την λειτουργία μιας εμπορικής επιχείρησης. Στο τέλος των μαθημάτων οι καταρτιζόμενοι πρέπει να:

- Κατανοούν τις έννοιες του εμπόρου και των εμπορικών πράξεων,
- Γνωρίζουν τις μορφές εταιρειών
- Γνωρίζουν τα δικαιώματα και έννομα αγαθά που προστατεύονται από το δίκαιο της βιομηχανικής ιδιοκτησίας και του αθέμιτου ανταγωνισμού.

Πρέπει επίσης να γνωρίζουν και να χρησιμοποιούν τα κυριότερα αξιόγραφα που είναι σε ευρεία χρήση στην τουριστική αγορά, όπως:

- έννοια και χρησιμότητα αξιογράφων,
- έκδοση και μεταβίβαση,
- ευθύνη και αξιώσεις,
- αναγνώριση και συμπλήρωση (π.χ. συναλλαγματική, επιταγή).

### **Περιεχόμενο του μαθήματος**

#### **ΕΝΟΤΗΤΑ Α΄**

- Εμπορικές πράξεις.
- Έμποροι
- Εταιρείες (έννοια, διακρίσεις).
- Εταιρεία του Α.Κ.
- Ομόρρυθμη εταιρεία
- Ετερόρρυθμη εταιρεία
- Αφανής εταιρεία
- Ανώνυμη εταιρεία
- Εταιρεία Περιορισμένης Ευθύνης
- Μονοπρόσωπη εταιρεία περιορισμένης ευθύνης

#### **ΕΝΟΤΗΤΑ Β΄**

- Βιομηχανική ιδιοκτησία (έννοια – προστατευόμενα δικαιώματα).
- Εμπορική επωνυμία
- Σήμα
- Αθέμιτος ανταγωνισμός
- Αξιόγραφα (έννοια, διακρίσεις).
- Συναλλαγματική
- Γραμμάτιο εις διαταγήν
- Επιταγή
- Φορτωτική
- Εγγυητική επιστολή τραπεζής

## **Μάθημα: Πρακτική Εφαρμογή στην Ειδικότητα ( Β΄ εξ.)**

Ώρες μαθήματος/εβδομάδα (Θ, Ε, Σ): 0,3,3

### **Σκοπός - Μαθησιακά Αποτελέσματα**

Η ανάπτυξη επαγγελματικών ικανοτήτων σχετικές με τον τομέα του τουρισμού όπως ομαδικότητα, συνέπεια, τυπικότητα, κοινωνικότητα, σύνεση και ευγένεια. Η επαφή με τον εργασιακό χώρο και η προετοιμασία για την πρακτική άσκηση.

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

- Συνεργάζονται με συναδέλφους, προμηθευτές και πωλητές τουριστικών υπηρεσιών
- Συνεργάζονται και αξιοποιούν επαγγελματίες άλλων ειδικοτήτων.
- Εξυπηρετούν και κοινωνούν με τις πελατειακές ομάδες με τον αποδοτικότερο και αποτελεσματικότερο τρόπο.
- Αναλαμβάνουν Project και να τα φέρνουν εις πέρας στο προκαθορισμένο χρονικό σημείο περάτωσης
- Γνωρίζουν το επάγγελμά τους. Τα καθήκοντα και τις υποχρεώσεις τους. Τον τρόπο παρουσίας, συναναστροφής και επικοινωνίας στον τομέα του τουρισμού.

### **Περιεχόμενο του μαθήματος**

- Εκπαιδευτικές επισκέψεις σε χώρους εργασίας και σημεία τουριστικού ενδιαφέροντος
- Εργαστηριακές ασκήσεις διαθεματικού περιεχομένου από διαφορετικές μαθησιακές ενότητες
- Προσομοιώσεις συνθηκών εργασίας με χρήση υλικών, μηχανημάτων, προγραμμάτων, εντύπων προσομοίωσης
- Τεχνικές επίλυσης προβλημάτων σε ομάδες (problem solving)
- Τεχνικές παιχνιδιού ρόλων (role playing)
- Project διεπιστημονικής προσέγγισης με άλλα τμήματα ή σχολές

Για το Β΄ εξάμηνο κατάρτισης οι άνω μαθησιακές δραστηριότητες θα σχετίζονται με το μάρκετινγκ και τις πωλήσεις.

## Γ' Εξάμηνο – Ώρες-Μαθησιακά Αποτελέσματα – Περιεχόμενο

**Μάθημα: Αγγλικά, Αγγλική Τουριστική Ορολογία ( Γ' εξ.)**

Ώρες μαθήματος/εβδομάδα (Θ, Ε, Σ): 2,0,2

### Σκοπός - Μαθησιακά Αποτελέσματα

Η εκμάθηση των αγγλικών ως βασικής γλώσσας του διεθνούς εμπορίου και του τουρισμού και η χρήση της στο πεδίο εργασίας.

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

- Κατανοούν την αγγλική γλώσσα και την αγγλική τουριστική και ταξιδιωτική ορολογία γραπτώς και προφορικώς.
- Επικοινωνούν γραπτώς και προφορικώς στα αγγλικά
- Διαβάζουν και κατανοούν τουριστικά και ταξιδιωτικά έγγραφα
- Διεκπεραιώνουν τουριστικές επιχειρησιακές επικοινωνίες στα αγγλικά

### Περιεχόμενο του μαθήματος

- Εκμάθηση της γλώσσας με έμφαση στις τουριστικές επιχειρήσεις.
- Τουριστική, Ταξιδιωτική Ορολογία
- Χρήση κωδικοποιημένων εκφράσεων σε FAX, Email, ταξιδιωτική επικοινωνία.
- Ορολογία στο Τουριστικό Marketing.

**Μάθημα: Γερμανικά ( Γ' εξ.)**

Ώρες μαθήματος/εβδομάδα (Θ, Ε, Σ): 2,0,2

### Σκοπός - Μαθησιακά Αποτελέσματα

Η εκμάθηση της Γερμανικής ως γλώσσας κύριας τουριστικής αγοράς που εξυπηρετεί το ελληνικό τουριστικό προϊόν και η χρήση της στο πεδίο εργασίας.

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

- Χρησιμοποιούν τη γερμανική γλώσσα για συνεννόηση και για σύνταξη εντύπων.
- Διαβάζουν τουριστικά έντυπα και διεκπεραιώνουν εμπορική αλληλογραφία στη γερμανική.

### Περιεχόμενο του μαθήματος

- Ανάλυση βασικών θεμάτων της γερμανικής γραμματικής και γλώσσας.
- Αρχές συνομιλίας, γραφής και επικοινωνίας.
- Γραμματική και σύνθεση φράσεων.
- Ανάπτυξη ικανότητας γραφής και ανάγνωσης

## **Μάθημα: Οργάνωση και Λειτουργία Τουριστικού Γραφείου ( Γ' εξ.)**

Ώρες μαθήματος/εβδομάδα (Θ, Ε, Σ):2,0,2

### **Σκοπός - Μαθησιακά Αποτελέσματα**

Η παρουσίαση της οργάνωσης και λειτουργίας των τουριστικών γραφείων.

Στο τέλος των μαθημάτων οι καταρτιζόμενοι θα πρέπει να:

- Γνωρίζουν τις βασικές έννοιες γύρω από την οργάνωση και διοίκηση του τουριστικού γραφείου.
- Γνωρίζουν τη δομή και λειτουργία του τουριστικού γραφείου.
- Γνωρίζουν τους παράγοντες που επηρεάζουν την παραγωγικότητα.
- Πραγματοποιούν τις βασικές εργασίες μηχανοργάνωσης.
- Επιλέγουν προσωπικό για τουριστικό γραφείο.

### **Περιεχόμενο του μαθήματος**

- Το προσωπικό των τουριστικών γραφείων.
- Πηγές ανεύρεσης κατάλληλου προσωπικού από μεγάλους ταξιδιωτικούς οργανισμούς και τα τουριστικά γραφεία.
- Μέθοδοι και διαδικασίες επιλογής προσωπικού.
- Καθορισμός ύψους αμοιβών εργαζομένων και στελεχών.
- Αξιολόγηση προσωπικού τουριστικού γραφείου.
- Εμπορική αλληλογραφία.
- Τουριστική ορολογία.
- Σύνθεση επιστολών και αναφορών.

## **Μάθημα: Αεροπορικοί Ναύλοι, Έκδοση Εισιτηρίων, Συστήματα Κρατήσεων ( Γ' εξ.)**

Ώρες μαθήματος/εβδομάδα (Θ, Ε, Σ): 0,2,2

### **Σκοπός - Μαθησιακά Αποτελέσματα**

Να παρουσιάσει και εκπαιδεύσει τους καταρτιζόμενους με τις διαδικασίες της επιβατηγού αεροπορικής μεταφοράς και την έκδοση αεροπορικών εισιτηρίων

Μετά το τέλος των μαθημάτων οι σπουδαστές θα πρέπει να είναι σε θέση να:

- Χρησιμοποιούν και υπολογίζουν αεροπορικούς ναύλους
- Εκδίδουν αεροπορικά εισιτήρια
- Χρησιμοποιούν διαφορετικά συστήματα κρατήσεων
- Χρησιμοποιούν το σύστημα Bank Settlement Plan (BSP)

### **Περιεχόμενο του μαθήματος**

- Παρουσίαση Ηλεκτρονικών συστημάτων κρατήσεων και του ρόλου τους
- Εκμάθηση βασικών ενεργειών συστήματος κρατήσεων:
  - Κωδικοποίηση/ Αποκωδικοποίηση
  - Παρουσίαση Δρομολογίων
  - Παρουσίαση Διαθεσιμότητας
  - Κράτηση Θέσης
  - Εισαγωγή Στοιχείων Κράτησης

**Μάθημα: Εξυπηρέτηση Πελατών: Τομείς Τουριστικών Υπηρεσιών & Εναλλακτικές μορφές Τουρισμού ( Γ' εξ.)**  
Ώρες μαθήματος/εβδομάδα (Θ, Ε, Σ): 2,0,2

**Σκοπός - Μαθησιακά Αποτελέσματα**

Η παρουσίαση της έννοιας της εξυπηρέτησης πελατών. Η παρουσίαση των τουριστικών υπηρεσιών και των εναλλακτικών μορφών τουρισμού.

Στο τέλος των μαθημάτων ο καταρτιζόμενος πρέπει να:

- Γνωρίζει την ύπαρξη και τους στόχους των τουριστικών υπηρεσιών, τις ανάγκες που καλύπτουν, τον τρόπο λειτουργίας τους, καθώς και τις ιδιαιτερότητες κάθε μιας από τις προσφερόμενες κατ' αρχήν στην Ελλάδα και κατ' επέκταση στον υπόλοιπο κόσμο, Τουριστικές Υπηρεσίες.
- Είναι εξοικειωμένος και να είναι σε θέση να σχεδιάσει και να εφαρμόσει ολοκληρωμένα ταξιδιωτικά προγράμματα, χρησιμοποιώντας τις γνώσεις του, σε κάθε μια από τις Τουριστικές Υπηρεσίες.
- Διακρίνει τους διάφορους τύπους και επίπεδα επιβατών.
- Ερμηνεύει την ιδιαίτερη σημασία των πελατών, των αναγκών και των προσδοκιών τους.
- Δημιουργεί καλές πελατειακές σχέσεις.
- Γνωρίζει όλες τις εναλλακτικές μορφές τουρισμού με στόχο την ευρύτερη αξιοποίησή τους για την αύξηση του τζίρου ενός τουριστικού πρακτορείου.
- Έχει τη δυνατότητα και την ικανότητα να διασυνδέσει συγκεκριμένα τμήματα της τουριστικής πελατείας με ειδικές ή εναλλακτικές μορφές τουρισμού.

**Περιεχόμενο του μαθήματος**

**ΕΝΟΤΗΤΑ Α'**

- Τουριστικές Υπηρεσίες.
- Ξεναγοί
- Tour leaders (αρχηγοί γκρούπ)
- Τουριστικό Animation
- Ξενοδοχεία (υπηρεσίες διαμονής και εστίασης)
- Τουριστικά λεωφορεία (πούλμαν)
- Transfer
- Sightseeing
- Handling Κρουαζιερόπλοιων (incoming)
- Συνεργασία μεταξύ cruise line και τουριστικού πρακτορείου
- Hospitality desks
- Ενοικιάσεις yacht (yachting)
- Ενοικιάσεις αυτοκινήτων
- Διοργάνωση εκδρομών (tours)
- Κοστολόγηση εκδρομών
- Evaluation forms
- Μέθοδοι και διαδικασίες βελτίωσης παροχής τουριστικού προϊόντος

**ΕΝΟΤΗΤΑ Β'**

- Εξυπηρέτηση Πελατών
- Διάκριση μεταξύ διαφόρων ειδών πελατών
- Η σημασία των πελατών, των προσδοκιών και των αναγκών τους
- Δημιουργία καλών σχέσεων ανάμεσα σε πελάτη και τουριστικό γραφείο

## **Μάθημα: Στοιχεία Τουριστικής Νομοθεσίας ( Γ' εξ.)**

Ώρες μαθήματος/εβδομάδα (Θ, Ε, Σ): 2,0,2

### **Σκοπός - Μαθησιακά Αποτελέσματα**

Είναι να παρουσιάσει στον καταρτιζόμενο την σχετική με τον τουρισμό νομοθεσία.

Στο τέλος των μαθημάτων ο καταρτιζόμενος πρέπει να γνωρίζει:

- Τι είναι τουριστικό γραφείο, πώς ιδρύεται και πώς λειτουργεί.
- Ποιες είναι οι υπηρεσίες που παρέχει ένα τουριστικό γραφείο.
- Ποιες είναι οι διακρίσεις των τουριστικών γραφείων.
- Ποιες είναι οι κύριες τουριστικές συμβάσεις που συνάπτει ένα τουριστικό γραφείο (allotment, time share marketing, inclusive tours, ξενοδοχειακές συμβάσεις διεθνούς χαρακτήρα, ναυλώσεις, κρουαζιέρες).
- Ποιες είναι οι υποχρεώσεις του γραφείου.
- Ποιος ελέγχει, ποιος εποπτεύει και τι κυρώσεις τυχόν επιβάλλει σε ένα τουριστικό γραφείο.

### **Περιεχόμενο του μαθήματος**

- Έννοια, ίδρυση και λειτουργία τουριστικού γραφείου.
- Υπηρεσίες του τουριστικού γραφείου (γενικά).
  - Διοργάνωση εκδρομών και περιηγήσεων
  - Διαμεσολάβηση στην παροχή τουριστικών αγαθών
  - Παροχή άλλων εξυπηρετήσεων σχετικών με τον τουρισμό
- Διακρίσεις του τουριστικού γραφείου.
  - Τουριστικό γραφείο γενικού τουρισμού
  - Τουριστικό γραφείο εσωτερικού τουρισμού
- Συμβάσεις του τουριστικού γραφείου.
  - Σύμβαση αποστολής εναλλασσομένων πελατών μέσα σε ορισμένη χρονική περίοδο (allotment), σύμβαση commitment
  - Σύμβαση οργανωμένου ταξιδιού (inclusive tour)
  - Σύμβαση προώθησης, πώλησης, μεσολάβησης στην πώληση ακινήτων χρονικά διαιρεμένης χρήσης (time share marketing), που βρίσκονται είτε στην Ελλάδα είτε στο εξωτερικό
  - Ξενοδοχειακές συμβάσεις διεθνούς χαρακτήρα για μεμονωμένα άτομα ή για ομάδες ατόμων (groups)
  - Ναυλώσεις πλοίων και πλοιαρίων για πλόες αναψυχής
  - Συμβάσεις οργάνωσης θαλασσίων περιηγήσεων (κρουαζιέρων)

## **Μάθημα: Βασικές Αρχές Λογιστικής. ( Γ' εξ.)**

Ώρες μαθήματος/εβδομάδα (Θ, Ε, Σ): 2,0,2

### **Σκοπός - Μαθησιακά Αποτελέσματα**

Η παρουσίαση στον καταρτιζόμενο της επιστήμης της λογιστικής καθώς και των κυριότερων καταστάσεων της.

Στόχος του μαθήματος αυτού είναι να γνωρίζει ο καταρτιζόμενος, τα παρακάτω:

- Γενικές Αρχές της Λογιστικής.
- Γενικό Λογιστικό Σχέδιο.
- Παρακολούθηση Βασικών Λογιστικών Λειτουργιών ενός Τουριστικού γραφείου.

### **Περιεχόμενο του μαθήματος**

#### **ΕΝΟΤΗΤΑ Α'**

- Εισαγωγή στη Λογιστική.
- Ορισμός
- Αντικείμενο
- Σκοπός
- Σημασία
- Διακρίσεις
- Βασικές Έννοιες και Αρχές της Λογιστικής

#### **ΕΝΟΤΗΤΑ Β'**

- Απογραφή.
- Ισολογισμός.
- Κατάσταση αποτελεσμάτων χρήσης.
- Περί Λογαριασμών.
- Διπλογραφική Μέθοδος.
- Συνηθισμένοι Λογαριασμοί Τουριστικών Γραφείων.
- Κατάταξη λογαριασμού σε γενικές ομάδες.
- Διάκριση Λογαριασμών

#### **ΕΝΟΤΗΤΑ Γ'**

- Οι εταιρείες και η Λογιστική τους.
- Ταμειακή ροή εταιρείας (cash flow).



## **Μάθημα: Αερομεταφορές: Αεροπορική Εταιρεία, Αεροδρόμιο - Υπηρεσίες ( Γ' εξ.)**

Ώρες μαθήματος/εβδομάδα (Θ, Ε, Σ): 1,0,1

### **Σκοπός - Μαθησιακά Αποτελέσματα**

Να προσφέρει στον καταρτιζόμενο μια ολοκληρωμένη γνώση των θεμάτων και αντικειμένων που αφορούν στη βιομηχανία αερομεταφορών.

Μετά τη διδασκαλία του μαθήματος ο καταρτιζόμενος θα έχει αποκτήσει την ικανότητα:

- Να κάνει χρήση και να ερμηνεύει ορολογίες, ορισμούς και κώδικες που χρησιμοποιούνται στις αεροπορικές εταιρείες.
- Να κωδικοποιεί και να αποκωδικοποιεί συντομογραφίες που χρησιμοποιούνται στις αεροπορικές εταιρείες.
- Να περιγράφει και να αναγνωρίζει τους βασικούς τύπους αεροσκαφών.
- Να καταλάβει τη βασική θεωρία του πως πετάει ένα αεροπλάνο και να είναι ικανός να αναγνωρίζει τα βασικά μέρη ενός αεροσκάφους.
- Να καταλάβει το ρόλο των διευκολύνσεων και υπηρεσιών των αεροδρομίων.
- Να διαφοροποιεί τις ποικίλες κατηγορίες των επιβατών και να ανταποκρίνεται επαρκώς σ' αυτές.
- Να γνωρίζει τους κανόνες και τις διαδικασίες για τη μεταφορά αποσκευών ή μικρών ζώων που συνοδεύουν τους επιβάτες.
- Να εξοικειωθεί με τα κύρια ηλεκτρονικά συστήματα, που χρησιμοποιούνται στην αεροπορική βιομηχανία και να είναι ικανός να εξηγήσει τις λειτουργίες τους, παράλληλα με την ερμηνεία όρων και συντομογραφιών.
- Να καταλάβει και να εξηγήσει τους διεθνείς κανονισμούς αερομεταφορών.

### **Περιεχόμενο του μαθήματος**

- Λειτουργία αεροπορικής εταιρείας και αεροδρομίου.
- Αεροπορικές συντομογραφίες.
- Αεροπορικοί κώδικες και ορισμοί.
- Βασικές γνώσεις τύπων αεροσκαφών & υδροπλάνα.
- Υπηρεσίες κατά την πτήση (in-flight services).
- Υπηρεσίες αεροδρομίων, υδροδρόμια και ειδικοί επιβάτες .
- Αποσκευές.
  - Ορισμοί και κανόνες
  - Μεταφορά αποσκευών χωρίς χρέωση
  - Χρέωση επιπλέον βάρους
  - Επικίνδυνα αντικείμενα
  - Φορτωτικές (cargo)
  - Διεθνείς κανονισμοί για τις αποσκευές

## **Μάθημα: Διαχείριση Εισερχόμενου - Εξερχόμενου Τουρισμού, Οργανωμένο Ταξίδι (Πακέτο), Επαγγελματικός Τουρισμός, Ταξιδιωτικές Τυπικότητες ( Γ' εξ.)**

Ώρες μαθήματος/εβδομάδα (Θ, Ε, Σ): 2,0,2

### **Σκοπός - Μαθησιακά Αποτελέσματα**

Η παρουσίαση και εκμάθηση των καταρτιζομένων των διαδικασιών που συνεπάγεται ο εισερχόμενος και εξερχόμενος τουρισμός καθώς και η δημιουργία τουριστικών πακέτων.

Στο τέλος των μαθημάτων ο καταρτιζόμενος θα να είναι ικανός:

- Να δημιουργεί ένα ολοκληρωμένο σύνολο παροχής υπηρεσιών, το οποίο θα πωλείται στον πελάτη σε μια ενιαία τιμή (τουριστικό πακέτο).
- Να γνωρίζει όλες τις σχετικές διαδικασίες σχετικά με την έκδοση διαβατηρίων, visas, και άλλων απαραίτητων μέτρων που πρέπει να λαμβάνονται για κάθε ταξίδι.
- Να γνωρίζει όλες τις σχετικές πληροφορίες για τη μεταφορά ασθενών ή ατόμων με ειδικές ανάγκες.
- Να γνωρίζει όλες τις σχετικές πληροφορίες για τους εκάστοτε φόρους, δασμούς, νομίματα, ασφάλεια και άλλες υπηρεσίες, που παρέχονται και χρεώνονται από ένα τουριστικό γραφείο.
- Για την οργάνωση της θέσης εργασίας, τον καθορισμό της πορείας, των μέσων και των μεθόδων εργασίας, ακολουθώντας τις βασικές αρχές λειτουργίας Η/Υ και χρησιμοποιώντας εξειδικευμένα λογιστικά και άλλα προγράμματα οργάνωσης γραφείου.
- Να καταχωρεί και ταξινομεί τις χρηματοοικονομικές συναλλαγές και γεγονότα της επιχείρησης, όπως ορίζεται και από τη νομοθεσία, με περαιτέρω δυνατότητα σύνθεσης, ανάλυσης και διερεύνησης των συναλλαγών και γεγονότων αυτών και τη μεταβίβαση των αποτελεσμάτων στα πρόσωπα που παίρνουν αποφάσεις (Διοίκηση).
- Να γνωρίζει τη διαδικασία οργάνωσης της πλήρους αυτονομίας του χώρου.
- Να κάνει άμεση σύνδεση με όλα τα τμήματα της επιχείρησης με βάση το οργανόγραμμά της.
- Να είναι σε θέση να επεκτείνει άμεσα το οργανόγραμμα του κάθε τμήματος της επιχείρησης σε επίπεδο Hardware / software.
- Να δημιουργεί βιβλιοθήκη (αρχείων) όλων των λογιστικών και άλλων 'πακέτων' και να παρακολουθεί τη νέα τεχνολογία.
- Να παρακολουθεί τα αποθέματα των αναλώσιμων της επιχείρησης.
- Να συντάξει τον απολογισμό του λογιστικού και μηχανογραφημένου έργου, για την εκάστοτε προϊστάμενη αρχή βάσει του οργανογράμματος της επιχείρησης.

### **Περιεχόμενο του μαθήματος**

#### **ΕΝΟΤΗΤΑ Α'**

- Εισαγωγή στην έννοια του προγράμματος εκδρομών.
- Προγραμματισμός και εκτέλεση ταξιδιού σε διάφορους τουριστικούς προορισμούς.
- Υπηρεσίες που αφορούν ταξίδια στο Εσωτερικό (Εσωτερικός και Εισερχόμενος Τουρισμός – Incoming Tourism).
- Υπηρεσίες που αφορούν ταξίδια στο Εξωτερικό (Εξερχόμενος Τουρισμός – Outgoing Tourism).
- Υπηρεσίες που μπορούν να καταναλωθούν από Μεμονωμένους μόνο Ταξιδιώτες (Individuals).
- Υπηρεσίες που μπορούν να καταναλωθούν από Οργανωμένες Ομάδες Ταξιδιωτών (Groups).

#### **ΕΝΟΤΗΤΑ Β'**

- Προετοιμασία και συντήρηση πληροφοριακής βάσης για ένα τουριστικό γραφείο.
- Δυνατότητα υλοποίησης από τον πράκτορα των υπηρεσιών και δραστηριοτήτων που αναφέρονται στις συμφωνηθείσες τουριστικές υπηρεσίες.
- Επιμέρους μορφές τουριστικής υπηρεσίας που μπορούν από μόνες τους ή σε συνδυασμό με άλλες να συνθέσουν το τελικό προϊόν.
- Διαχείριση εισερχόμενου τουρισμού (Incoming Tourism).

- Δημιουργία φακέλου εισερχόμενων FIT's & GIT's Τουριστών.
- Εκτέλεση Υπηρεσιών Προγράμματος Φακέλου.
- Ολοκλήρωση, εκκαθάριση, κλείσιμο και αρχειοθέτηση φακέλου.
- Έλεγχος για την παροχή του αναμενόμενου επιπέδου και συμφωνημένου επιπέδου σε όλες τις τουριστικές υπηρεσίες και εναλλακτικές μορφές τουρισμού που παρέχει το τουριστικό γραφείο.

### **Μάθημα: Πρακτική Εφαρμογή στην Ειδικότητα ( Γ' εξ.)**

Ώρες μαθήματος/εβδομάδα (Θ, Ε, Σ): 0,3,3

#### **Σκοπός - Μαθησιακά Αποτελέσματα**

Η ανάπτυξη επαγγελματικών ικανοτήτων σχετικές με τον τομέα του τουρισμού όπως ομαδικότητα, συνέπεια, τυπικότητα, κοινωνικότητα, σύνθεση και ευγένεια. Η επαφή με τον εργασιακό χώρο και η προετοιμασία για την πρακτική άσκηση.

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

- Συνεργάζονται με συναδέλφους, προμηθευτές και πωλητές τουριστικών υπηρεσιών
- Συνεργάζονται και αξιοποιούν επαγγελματίες άλλων ειδικοτήτων.
- Εξυπηρετούν και κοινωνούν με τις πελατειακές ομάδες με τον αποδοτικότερο και αποτελεσματικότερο τρόπο.
- Αναλαμβάνουν Project και να τα φέρνουν εις πέρας στο προκαθορισμένο χρονικό σημείο περάτωσης
- Γνωρίζουν το επάγγελμα τους, τα καθήκοντα και τις υποχρεώσεις τους, τον τρόπο παρουσίας, συναναστροφής και επικοινωνίας στον τομέα του τουρισμού.

#### **Περιεχόμενο του μαθήματος**

- Εκπαιδευτικές επισκέψεις σε χώρους εργασίας και σημεία τουριστικού ενδιαφέροντος
- Εργαστηριακές ασκήσεις διαθεματικού περιεχομένου από διαφορετικές μαθησιακές ενότητες
- Προσομοιώσεις συνθηκών εργασίας με χρήση υλικών, μηχανημάτων, προγραμμάτων, εντύπων προσομοίωσης
- Τεχνικές επίλυσης προβλημάτων σε ομάδες (problem solving)
- Τεχνικές παιχνιδιού ρόλων (role playing)
- Project διεπιστημονικής προσέγγισης με άλλα τμήματα ή σχολές

Για το Γ' εξάμηνο κατάρτισης οι άνω μαθησιακές δραστηριότητες θα σχετίζονται με τη διοργάνωση ταξιδιών και την εξυπηρέτηση πελατών

## **Δ' Εξάμηνο – Ώρες-Μαθησιακά Αποτελέσματα – Περιεχόμενο**

### **Μάθημα: Αγγλικά, Αγγλική Τουριστική Ορολογία ( Δ' εξ.)**

Ώρες μαθήματος/εβδομάδα (Θ, Ε, Σ): 2,0,2

#### **Σκοπός - Μαθησιακά Αποτελέσματα**

Η εκμάθηση των αγγλικών ως βασικής γλώσσας του διεθνούς εμπορίου και του τουρισμού και η χρήση της στο πεδίο εργασίας.

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

- Κατανοούν την αγγλική γλώσσα και την αγγλική τουριστική και ταξιδιωτική ορολογία γραπτώς και προφορικώς.
- Επικοινωνούν γραπτώς και προφορικώς στα αγγλικά

- Διαβάζουν και κατανοούν τουριστικά και ταξιδιωτικά έγγραφα
- Διεκπεραιώνουν τουριστικές επιχειρησιακές επικοινωνίες στα αγγλικά

### **Περιεχόμενο του μαθήματος**

- Εκμάθηση της γλώσσας με έμφαση στις τουριστικές επιχειρήσεις.
- Ταξιδιωτική και τουριστική αλληλογραφία.
- Εμπορική αλληλογραφία.
- Σύνθεση επιστολών και αναφορών.

### **Μάθημα: Γερμανικά ( Δ' εξ.)**

Ώρες μαθήματος/εβδομάδα (Θ, Ε, Σ): 2,0,2

### **Σκοπός - Μαθησιακά Αποτελέσματα**

Η εκμάθηση της Γερμανικής ως γλώσσας κύριας τουριστικής αγοράς που εξυπηρετεί το ελληνικό τουριστικό προϊόν και η χρήση της στο πεδίο εργασίας.

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

- Χρησιμοποιούν τη γερμανική γλώσσα για συνεννόηση και για σύνταξη εντύπων.
- Διαβάζουν τουριστικά έντυπα και διεκπεραιώνουν εμπορική αλληλογραφία στη γερμανική.

### **Περιεχόμενο του μαθήματος**

- Εκμάθηση της γλώσσας με έμφαση στις τουριστικές επιχειρήσεις.
- Ανάγνωση και σύνταξη τουριστικών εντύπων.
- Εμπορική αλληλογραφία.
- Τουριστική ορολογία.
- Σύνθεση επιστολών και αναφορών.

## **Μάθημα: Αεροπορικοί Ναύλοι, Έκδοση Εισιτηρίων, Συστήματα Κρατήσεων ( Δ' εξ.)**

Ώρες μαθήματος/εβδομάδα (Θ, Ε, Σ):0,2,2

### **Σκοπός - Μαθησιακά Αποτελέσματα**

Να παρουσιάσει και να εκπαιδεύσει τους καταρτιζόμενος στις διαδικασίες της επιβατηγού αεροπορικής μεταφοράς και την έκδοση αεροπορικών εισιτηρίων

Μετά το τέλος των μαθημάτων οι σπουδαστές θα πρέπει να είναι σε θέση να:

- Χρησιμοποιούν και υπολογίζουν αεροπορικούς ναύλους
- Εκδίδουν αεροπορικά εισιτήρια
- Χρησιμοποιούν διαφορετικά συστήματα κρατήσεων
- Χρησιμοποιούν το σύστημα Bank Settlement Plan (BSP)

### **Περιεχόμενο του μαθήματος**

- Τιμολόγηση εισιτηρίου σε ηλεκτρονικό σύστημα κρατήσεων
- Έκδοση εισιτηρίου μέσω ηλεκτρονικού συστήματος κρατήσεων.
- Λοιπές λειτουργίες συστήματος κρατήσεων.

## Μάθημα: Διεθνείς Σχέσεις Μεταφορών ( Δ' εξ.)

Ώρες μαθήματος/εβδομάδα (Θ, Ε, Σ): 2,0,2

### Σκοπός - Μαθησιακά Αποτελέσματα

Αυτό το μάθημα θα προσφέρει στον καταρτιζόμενο μια ευρεία και ολοκληρωμένη εικόνα των βασικών δομών που συγκροτούν τις διεθνείς σχέσεις ανάμεσα στα κράτη του κόσμου και κατ' επέκταση στον τομέα του τουρισμού. Πιο συγκεκριμένα, θα πρέπει να δοθεί η διάσταση της ανάγκης για διεθνείς σχέσεις ανάμεσα στις χώρες του κόσμου, καθώς αυτές διευρύνουν την αναγκαιότητα και τη σκοπιμότητα της τουριστικής βιομηχανίας.

Μετά το τέλος των μαθημάτων οι καταρτιζόμενοι θα πρέπει να είναι σε θέση να κατανοούν και να περιγράφουν:

- Την έννοια των Διεθνών Οργανισμών.
- Την έννοια των Διεθνών Συνθηκών.
- Την έννοια των Διεθνών Συνθηκών στις Μεταφορές (χερσαίες, εναέριας, θαλάσσιες).
- Την έννοια των πρωτοκόλλων στις Διεθνείς Μεταφορές (χερσαίες, εναέριας, θαλάσσιες).
- Του βασικούς όρους που χρησιμοποιούνται στις Διεθνείς Μεταφορές.
- Τους Διεθνείς Οργανισμούς που ασχολούνται με τον έλεγχο, την εποπτεία και τη συνεργασία με τις Διεθνείς Μεταφορές και τους σκοπούς της ύπαρξής τους.
- Την έννοια των Διμερών Συμφωνιών στις Διεθνείς Μεταφορές (χερσαίες, εναέριας, θαλάσσιες).
- Τον ρόλο που διαδραματίζουν στην παγκόσμια τουριστική βιομηχανία, οι περιφερειακοί και οι εθνικοί ταξιδιωτικοί οργανισμοί.
- Τις διάφορες πραγματικότητες που αφορούν στα επαγγέλματα της παγκόσμιας τουριστικής βιομηχανίας.

### Περιεχόμενο του μαθήματος

#### ΕΝΟΤΗΤΑ Α'

- Βασικές έννοιες για την κατανόηση της αναγκαιότητας και των τύπων Διεθνών Σχέσεων με έμφαση σε αυτές που διαμείβονται στην Παγκόσμια Τουριστική Βιομηχανία.
- Έννοια και χαρακτηριστικά γνωρίσματα των Διεθνών Οργανισμών.
  - Τυπολογία των Διεθνών Οργανισμών
  - Δικαιώματα και υποχρεώσεις των Διεθνών Οργανισμών
  - Έννοια Διεθνών Κυβερνητικών και Μη Διεθνών Κυβερνητικών Οργανισμών
- Έννοια των Διεθνών Συνθηκών.
  - Σκοπός και αίτια ύπαρξης των Διεθνών Συνθηκών
  - Οι Διεθνείς Συνθήκες στις Μεταφορές (χερσαίες, εναέριας, θαλάσσιες).
    - Βασικότερες Διεθνείς Συνθήκες στις χερσαίες μεταφορές
    - Βασικότερες Διεθνείς Συνθήκες στις εναέριας μεταφορές
    - Βασικότερες Διεθνείς Συνθήκες στις θαλάσσιες μεταφορές
- Έννοια και σκοπός των πρωτοκόλλων στις Διεθνείς Μεταφορές (χερσαίες, εναέριας, θαλάσσιες).
- Βασικοί όροι που χρησιμοποιούνται στις Διεθνείς Μεταφορές (χερσαίες, εναέριας, θαλάσσιες).

#### ΕΝΟΤΗΤΑ Β'

Βασικές έννοιες για την κατανόηση της Παγκόσμιας Τουριστικής Βιομηχανίας.

- Οι Διεθνείς Οργανισμοί που ασχολούνται με τον έλεγχο, την εποπτεία και τη συνεργασία στις Διεθνείς Μεταφορές και οι σκοποί της ύπαρξής τους.
  - World Tourism Organisation (WTO) – Διεθνής Οργανισμός Τουρισμού
  - International Civil Aviation Organisation (ICAO) – Διεθνής Ένωση Πολιτικής Αεροπορίας
  - International Air Transport Association (IATA) – Διεθνής Ένωση Αερομεταφορών
  - Universal Federation of Travel Agents Associations' (UFTAA) - Διεθνής Ομοσπονδία Ενώσεων Ταξιδιωτικών Πρακτορείων
  - International Federation of Freight Forwarders Association (IFFFA) – Διεθνής Ομοσπονδία Ενώσεων Πρωθητών Φορτίων
  - Bank Settlement Plan (BSP) – Σχέδιο Διαπραπτικού Κανονισμού

- Οι Διμερείς Συμφωνίες στις Διεθνείς Μεταφορές (χερσαίες, εναέριες, θαλάσσιες).
- Βασικότεροι Τύποι Διμερών Συμφωνιών
- Διμερείς Συμφωνίες μεταξύ κρατών (cabotage, δικαιώματα προτίμησης)
- Διμερείς Συμφωνίες μεταξύ εταιρειών που δραστηριοποιούνται στις Διεθνείς Μεταφορές
- Ο ρόλος που διαδραματίζουν στην παγκόσμια τουριστική βιομηχανία, οι περιφερειακοί και οι εθνικοί ταξιδιωτικοί οργανισμοί.
- Απελευθέρωση στον τομέα των διεθνών (χερσαίων, εναέριων, θαλάσσιων) μεταφορών
- Σύναψη ειδικών συμφωνιών
- Διμερείς Συμφωνίες σε ζητήματα εμπορικών δικαιωμάτων και δικαιωμάτων προσωπικού μεταξύ χωρών ή και εταιρειών που δραστηριοποιούνται στις Διεθνείς Μεταφορές με βάση τις διάφορες πραγματικότητες της παγκόσμιας τουριστικής βιομηχανίας.
- Η διευκόλυνση των Διεθνών Σχέσεων στην ανάπτυξη της παγκόσμιας τουριστικής βιομηχανίας.

## **Μάθημα: Εξυπηρέτηση Πελατών: Τομείς Τουριστικών Υπηρεσιών & Εναλλακτικές μορφές Τουρισμού ( Δ΄ εξ.)**

Ώρες μαθήματος/εβδομάδα (Θ, Ε, Σ): 2,0,2

### **Σκοπός - Μαθησιακά Αποτελέσματα**

Η παρουσίαση της έννοιας της εξυπηρέτησης πελατών. Η παρουσίαση των τουριστικών υπηρεσιών και των εναλλακτικών μορφών τουρισμού.

Στο τέλος των μαθημάτων οι καταρτιζόμενοι πρέπει να:

- Γνωρίζουν την ύπαρξη και τους στόχους των τουριστικών υπηρεσιών, τις ανάγκες που καλύπτουν, τον τρόπο λειτουργίας τους, καθώς και τις ιδιαιτερότητες κάθε μιας από τις προσφερόμενες κατ' αρχήν στην Ελλάδα και κατ' επέκταση στον υπόλοιπο κόσμο, Τουριστικές Υπηρεσίες.
- Είναι εξοικειωμένοι και να είναι σε θέση να σχεδιάσουν και να εφαρμόσουν ολοκληρωμένα ταξιδιωτικά προγράμματα, χρησιμοποιώντας τις γνώσεις τους, σε κάθε μια από τις Τουριστικές Υπηρεσίες.
- Διακρίνουν τους διάφορους τύπους και επίπεδα επιβατών.
- Έρμηνεύουν την ιδιαίτερη σημασία των πελατών, των αναγκών και των προσδοκιών τους.
- Δημιουργούν καλές πελατειακές σχέσεις.
- Γνωρίζουν όλες τις εναλλακτικές μορφές τουρισμού με στόχο την ευρύτερη αξιοποίησή τους για την αύξηση του τζίρου ενός τουριστικού πρακτορείου.
- Έχουν τη δυνατότητα και την ικανότητα να διασυνδέσουν συγκεκριμένα τμήματα της τουριστικής πελατείας με ειδικές ή εναλλακτικές μορφές τουρισμού.

### **Περιεχόμενο του μαθήματος**

#### **ΕΝΟΤΗΤΑ Α΄**

- Φύση και ιδιομορφία του τομέα εναλλακτικού τουρισμού.
- Ο εναλλακτικός τουρισμός σαν ολοκληρωμένο σύμπλεγμα δραστηριοτήτων.
- Βασικές προϋποθέσεις για μια νέα προσέγγιση της ανάπτυξης εναλλακτικών τουριστικών δραστηριοτήτων.
- Κατηγορίες εναλλακτικών τουριστικών δραστηριοτήτων.

#### **ΕΝΟΤΗΤΑ Β΄**

- Έννοια και φύση εναλλακτικών μορφών τουρισμού.
- Λόγοι δημιουργίας εναλλακτικών μορφών τουρισμού.
- Προϋποθέσεις για ποιοτική παροχή υπηρεσιών.
- Εναλλακτικές μορφές τουρισμού.
  - Πολιτιστικός
  - Μορφωτικός - εκπαιδευτικός
  - Τουρισμός με σιδηρόδρομο
- Επαγγελματικός τουρισμός.
  - επαγγελματικό ταξίδι
  - συνέδριο
  - ταξίδια κινήτρων
  - εκθεσιακός τουρισμός
- Τουρισμός υγείας – ιαματικός, θεραπευτικός τουρισμός.
- Αθλητικός τουρισμός (χειμερινά σπορ, διαχείμανση, αλπινισμός).
- Τουρισμός πόλης.
- Τουρισμός περιπέτειας (Extreme sports).
- Αγροτουρισμός (δραστηριότητες υπαίθριας αναψυχής στον εξωαστικό χώρο -ορεινός και αγροτικός τουρισμός).
- Τουρισμός με χρονομίσθωση (time sharing).
- Κοσμοπολίτικος τουρισμός.



- Κοινωνικός τουρισμός (συνταξιούχοι, νέοι, οικονομικά ασθενείς ομάδες, άτομα με κινητικές δυσκολίες και με ειδικές ανάγκες).
- Οικογενειακός τουρισμός (παιδικός, τρίτη ηλικία μέσα σε οικογένεια).
- Θρησκευτικός τουρισμός.

#### **ΕΝΟΤΗΤΑ Γ'**

- Το πλέγμα δραστηριοτήτων θαλάσσιου τουρισμού.
- Θαλάσσιος τουρισμός – αναψυχή.
- Θαλάσσια σπορ – Ναυταθλητικές δραστηριότητες.
- Κρουαζιέρες (Cruising) – Κρουαζιερόπλοια.
- Θαλαμηγά σκάφη – Yachting.
- Λιμάνια σκαφών αναψυχής – Μαρίνες.
- Ναυπηγοεπισκευαστικές μονάδες σκαφών αναψυχής.

## **Μάθημα: Στοιχεία Τουριστικής Νομοθεσίας. ( Δ΄ εξ.)**

Ώρες μαθήματος/εβδομάδα (Θ, Ε, Σ): 2,0,2

### **Σκοπός - Μαθησιακά Αποτελέσματα**

Είναι να παρουσιάσει στους καταρτιζόμενους τη σχετική με τον τουρισμό νομοθεσία.

Στο τέλος των μαθημάτων οι καταρτιζόμενοι πρέπει να γνωρίζουν:

- Τι είναι τουριστικό γραφείο, πώς ιδρύεται και πώς λειτουργεί.
- Ποιες είναι οι υπηρεσίες που παρέχει ένα τουριστικό γραφείο.
- Ποιες είναι οι διακρίσεις των τουριστικών γραφείων.
- Ποιες είναι οι κύριες τουριστικές συμβάσεις που συνάπτει ένα τουριστικό γραφείο (allotment, time share marketing, inclusive tours, ξενοδοχειακές συμβάσεις διεθνούς χαρακτήρα, ναυλώσεις, κρουαζιέρες).
- Ποιες είναι οι υποχρεώσεις του γραφείου.
- Ποιος ελέγχει, ποιος εποπτεύει και τι κυρώσεις τυχόν επιβάλλει σε ένα τουριστικό γραφείο.

### **Περιεχόμενο του μαθήματος**

- Υποχρεώσεις του τουριστικού γραφείου.
- Γενικές υποχρεώσεις
- Υποχρεώσεις έναντι των ξενοδοχείων
- Υποχρέωση έκδοσης θεωρημένων δελτίων εκδρομών, περιηγήσεων και μεταφοράς προσώπων (transfers)
- Έλεγχος και εποπτεία του τουριστικού γραφείου.
- Κυρώσεις σε Τουριστικό Γραφείο.
- Οργανωμένα ταξίδια στο πλαίσιο της Ευρωπαϊκής Ένωσης

## **Μάθημα: Διαχείριση Εισερχόμενου - Εξερχόμενου Τουρισμού, Οργανωμένο Ταξίδι (Πακέτο), Επαγγελματικός Τουρισμός, Ταξιδιωτικές Τυπικότητες ( Δ΄ εξ.)**

Ώρες μαθήματος/εβδομάδα (Θ, Ε, Σ): 1,1,2

### **Σκοπός - Μαθησιακά Αποτελέσματα**

Η παρουσίαση και εκμάθηση των καταρτιζομένων των διαδικασιών που συνεπάγεται ο εισερχόμενος και εξερχόμενος τουρισμός καθώς και η δημιουργία τουριστικών πακέτων.

Στο τέλος των μαθημάτων ο καταρτιζόμενος θα να είναι ικανός:

- Να δημιουργεί ένα ολοκληρωμένο σύνολο παροχής υπηρεσιών, το οποίο θα πωλείται στον πελάτη σε μια ενιαία τιμή (τουριστικό πακέτο).
- Να γνωρίζει όλες τις σχετικές διαδικασίες σχετικά με την έκδοση διαβατηρίων, visas, και άλλων απαραίτητων μέτρων που πρέπει να λαμβάνονται για κάθε ταξίδι.
- Να γνωρίζει όλες τις σχετικές πληροφορίες για τη μεταφορά ασθενών ή ατόμων με ειδικές ανάγκες.
- Να γνωρίζει όλες τις σχετικές πληροφορίες για τους εκάστοτε φόρους, δασμούς, νομίματα, ασφάλεια και άλλες υπηρεσίες, που παρέχονται και χρεώνονται από ένα τουριστικό γραφείο.
- Για την οργάνωση της θέσης εργασίας, τον καθορισμό της πορείας, των μέσων και των μεθόδων εργασίας, ακολουθώντας τις βασικές αρχές λειτουργίας Η/Υ και χρησιμοποιώντας εξειδικευμένα λογιστικά και άλλα προγράμματα οργάνωσης γραφείου.
- Να είναι σε θέση να καταχωρεί και ταξινομεί τις χρηματοοικονομικές συναλλαγές και γεγονότα της επιχείρησης, όπως ορίζεται και από τη νομοθεσία, με περαιτέρω δυνατότητα σύνθεσης, ανάλυσης και διερεύνησης των συναλλαγών και γεγονότων αυτών και τη μεταβίβαση των αποτελεσμάτων στα πρόσωπα που παίρνουν αποφάσεις (Διοίκηση).
- Να γνωρίζει τη διαδικασία οργάνωσης της πλήρους αυτονομίας του χώρου.
- Να κάνει άμεση σύνδεση με όλα τα τμήματα της επιχείρησης με βάση το οργανόγραμμά της.
- Να επεκτείνει άμεσα το οργανόγραμμα του κάθε τμήματος της επιχείρησης σε επίπεδο Hardware / software.
- Να δημιουργεί βιβλιοθήκη (αρχείων) όλων των λογιστικών και άλλων 'πακέτων' και να παρακολουθεί τη νέα τεχνολογία.
- Να παρακολουθεί τα αποθέματα των αναλώσιμων της επιχείρησης.
- Να συντάξει τον απολογισμό του λογιστικού και μηχανογραφημένου έργου για την εκάστοτε προϊστάμενη αρχή βάσει του οργανογράμματος της επιχείρησης.

### **Περιεχόμενο του μαθήματος**

#### **ΕΝΟΤΗΤΑ Α΄**

- Ανάλυση και ορισμός τουριστικού πακέτου.
- Παράγοντες που εμπλέκονται στη δημιουργία ενός τουριστικού πακέτου.
- Suppliers, Tour Operators, Travel Agents.
- Είδη τουριστικών πακέτων και πηγές πληροφοριών.
- Προώθηση και διαφήμιση τουριστικού πακέτου.
- Ειδικά χαρακτηριστικά τουριστικών πακέτων.

#### **ΕΝΟΤΗΤΑ Β΄**

- Διαβατήρια.
- Είδη διαβατηρίων
- Απόκτηση διαβατηρίου
- VISAS.
- Είδη visas
- Απόκτηση visa
- Φόροι.
- Δασμοί.

- Τοπικό Νόμισμα.
- Ταξιδιωτική Ασφάλεια.
- Το εγχειρίδιο TIM – Travel Information Manual.

### **Μάθημα: Συστήματα λειτουργίας γραφείου (FRONT/BACK OFFICE) ( Δ΄ εξ.)**

Ώρες μαθήματος/εβδομάδα (Θ, Ε, Σ): 0,3,3

#### **Σκοπός - Μαθησιακά Αποτελέσματα**

Είναι η παρουσίαση και εκμάθηση χρήσης πληροφοριακών συστημάτων λειτουργίας γραφείου.

Στο τέλος των μαθημάτων ο καταρτιζόμενος θα είναι σε θέση:

- Να οργανώνει τη θέση/ θέσεις εργασίας, να καθορίζει τη πορεία, τα μέσα και τις μεθόδους εργασίας, ακολουθώντας τις βασικές αρχές λειτουργίας Η/Υ και χρησιμοποιώντας εξειδικευμένα προγράμματα οργάνωσης τουριστικού γραφείου.
- Να καταχωρεί και ταξινομεί τις τουριστικές υπηρεσίες στην ηλεκτρονική βάση του συστήματος.
- Να αντλεί από το σύστημα τις κατάλληλες πληροφορίες και να διαμορφώνει το τουριστικό πακέτο που ο πελάτης επιθυμεί.
- Να κάνει με επιτυχία τους απαραίτητους χειρισμούς ανοίγματος φακέλου πελάτη, προμηθευτή
- Να αντλεί και αξιοποιεί στατιστικά στοιχεία κίνησης πελατών και προμηθευτών από το σύστημα
- Να εκμεταλλεύεται όλες τις υποστηρικτικές στην οργάνωση του τουριστικού γραφείου λειτουργίες του συστήματος.

#### **Περιεχόμενο του μαθήματος**

- Εφαρμογή Α΄: Παραμετροποίηση του συστήματος.
- Εφαρμογή Β΄: Ενημέρωση βάσης δεδομένων του συστήματος.
- Εφαρμογή Γ΄: Κινήσεις ανοίγματος κάρτας κράτησης και ενημέρωσή της
- Εφαρμογή Δ΄: Κλείσιμο κάρτας κράτησης και λογιστική διεκπεραίωση.
- Εφαρμογή Ε΄: Αξιοποίηση στατιστικών δεδομένων κίνησης Πελατών - Προμηθευτών .
- Εφαρμογή ΣΤ΄: Δικτυακή υλοποίηση case study με επιμερισμό ενεργειών

### **Μάθημα: Πρακτική Εφαρμογή στην Ειδικότητα ( Δ΄ εξ.)**

Ώρες μαθήματος/εβδομάδα (Θ, Ε, Σ): 0,3,3

#### **Σκοπός - Μαθησιακά Αποτελέσματα**

Η ανάπτυξη επαγγελματικών ικανοτήτων σχετικές με τον τομέα του τουρισμού. Όπως ομαδικότητα, συνέπεια, τυπικότητα, κοινωνικότητα, σύνθεση και ευγένεια. Η επαφή με τον εργασιακό χώρο και η προετοιμασία για την πρακτική άσκηση.

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

- Συνεργάζονται με συναδέλφους, προμηθευτές και πωλητές τουριστικών υπηρεσιών
- Συνεργάζονται και αξιοποιούν επαγγελματίες άλλων ειδικοτήτων.
- Εξυπηρετούν και κοινωνούν με τις πελατειακές ομάδες με τον αποδοτικότερο και αποτελεσματικότερο τρόπο.
- Αναλαμβάνουν Project και να τα φέρνουν εις πέρας στο προκαθορισμένο χρονικό σημείο περάτωσης
- Γνωρίζουν το επάγγελμα τους. Τα καθήκοντα και τις υποχρεώσεις τους. Τον τρόπο παρουσίας, συναναστροφής και επικοινωνίας στον τομέα του τουρισμού.

## Περιεχόμενο του μαθήματος

- Εκπαιδευτικές Επισκέψεις σε χώρους εργασίας και σημεία τουριστικού ενδιαφέροντος
- Εργαστηριακές Ασκήσεις διαθεματικού περιεχομένου από διαφορετικές μαθησιακές ενότητες
- Προσομοιώσεις συνθηκών εργασίας με χρήση υλικών, μηχανημάτων, προγραμμάτων, εντύπων προσομοίωσης
- Τεχνικές επίλυσης προβλημάτων σε ομάδες (problem solving)
- Τεχνικές παιχνιδιού ρόλων (role playing)
- Project διεπιστημονικής προσέγγισης με άλλα τμήματα ή σχολές

Για το Δ εξάμηνο κατάρτισης οι άνω μαθησιακές δραστηριότητες θα σχετίζονται με τις νέες τεχνολογίες στον τουρισμό.

## Πρακτική Άσκηση ή Μαθητεία

1. Η εξάμηνη Πρακτική Άσκηση ή η Μαθητεία σε χώρους εργασίας, διάρκειας 960 ωρών, είναι υποχρεωτική για τους σπουδαστές των Ινστιτούτων Επαγγελματικής Κατάρτισης (Ι.Ε.Κ.) και θεωρείται απαραίτητη προϋπόθεση για την απόκτηση Βεβαίωσης Επαγγελματικής Κατάρτισης. Μέσω της Πρακτικής Άσκησης ή της Μαθητείας, οι καταρτιζόμενοι των Ι.Ε.Κ. ενισχύουν τις γνώσεις και τις δεξιότητες τους και αποκτούν επαγγελματική εμπειρία σε συναφείς με την κατάρτιση τους κλάδους, σε θέσεις που προσφέρονται από φορείς και επιχειρήσεις του δημόσιου και ιδιωτικού τομέα. Η Πρακτική Άσκηση ή η Μαθητεία σε δημόσιους και ιδιωτικούς φορείς είναι δυνατόν να χρηματοδοτείται από εθνικούς ή/και κοινοτικούς πόρους, σύμφωνα με τις ισχύουσες κάθε φορά διατάξεις.

2. Οι σπουδαστές των Ι.Ε.Κ. που έχουν συμπληρώσει τουλάχιστον 120 ημερομίσθια στην ειδικότητα που εγγράφονται, απαλλάσσονται, εφόσον το επιθυμούν, με υπεύθυνη δήλωση του άρθρου 8 του ν. 1599/1986 από την υποχρέωση φοίτησης του εξαμήνου Πρακτικής Άσκησης και τους απονέμεται η Βεβαίωση Επαγγελματικής Κατάρτισης με την ολοκλήρωση των τεσσάρων εξαμήνων της θεωρητικής και της εργαστηριακής κατάρτισης. Οι σπουδαστές των Ι.Ε.Κ. που έχουν συμπληρώσει τουλάχιστον 40 ημερομίσθια στην ειδικότητα που εγγράφονται, προσμετρούνται αυτά στον χρόνο της Πρακτικής Άσκησης, εφόσον το επιθυμούν, με υπεύθυνη δήλωση του άρθρου 8 του ν. 1599/1986.

Η Πρακτική Άσκηση, είναι συνολικής διάρκειας 960 ωρών. Η Πρακτική Άσκηση μπορεί να πραγματοποιείται μετά την ολοκλήρωση των δύο πρώτων εξαμήνων.

Οι σπουδαστές Ι.Ε.Κ. δύνανται να πραγματοποιούν την Πρακτική Άσκηση σε φυσικά πρόσωπα, Ν.Π.Δ.Δ., Ν.Π.Ι.Δ. και δημόσιες υπηρεσίες σύμφωνα με τις διατάξεις της παρ. 5 του άρθρου 23 του ν. 4186/2013 (Α' 193), όπως ισχύει, με ευθύνη του Ι.Ε.Κ. στο οποίο φοιτούν. Η περίοδος της πρακτικής άσκησης μπορεί να είναι συνεχιζόμενη ή τμηματική.

Η εποπτεία, ο συντονισμός, η διασφάλιση της ποιότητας και η αξιολόγηση της πρακτικής άσκησης πραγματοποιούνται με ευθύνη του Διευθυντή του Ι.Ε.Κ. ή άλλου οριζόμενου από αυτόν προσώπου ως Συντονιστή Πρακτικής Άσκησης. Ο Συντονιστής Π.Α. είναι αρμόδιος για την παρακολούθηση της παρουσίας του καταρτιζομένου, τη διασφάλιση της ποιότητας του περιβάλλοντος εργασίας του, τον επιτόπιο έλεγχο της επιχείρησης και την τήρηση ατομικού φακέλου πρακτικής άσκησης με τις σχετικές μηνιαίες εκθέσεις προόδου.

Η Πρακτική Άσκηση, τόσο στους ιδιωτικούς, όσο και στους φορείς του Δημοσίου, είναι δυνατόν να χρηματοδοτείται από εθνικούς ή/και κοινοτικούς πόρους, σύμφωνα με τις ισχύουσες κάθε φορά διατάξεις (Υ.Α. Κ1/54877/31-3-2017/ΦΕΚ 1245 Α').

3. Η Μαθητεία στα Ι.Ε.Κ., η οποία ορίζεται ως «Πρόγραμμα Μαθητείας Ι.Ε.Κ.» αποτελείται από δύο τμήματα: «Πρόγραμμα Μαθητείας στο Ι.Ε.Κ.» και «Πρόγραμμα Μαθητείας στον χώρο εργασίας». Στο Πρόγραμμα Μαθητείας Ι.Ε.Κ. εγγράφονται οι απόφοιτοι του 4ου εξαμήνου φοίτησης, εφόσον δεν έχουν πραγματοποιήσει πρακτική άσκηση.

Η συνολική διάρκεια του Προγράμματος Μαθητείας Ι.Ε.Κ. είναι 960 ώρες και επιμερίζεται σε 192 ώρες κατάρτισης στο Ι.Ε.Κ., και 768 ώρες μαθητείας στον χώρο εργασίας.

Το «Πρόγραμμα Μαθητείας Ι.Ε.Κ.» υλοποιείται σύμφωνα με τις διατάξεις του Κανονισμού Λειτουργίας των Ι.Ε.Κ., όπως κάθε φορά ισχύει.

4. Η παρακολούθηση της υλοποίησης του Προγράμματος Μαθητείας στον χώρο εργασίας και η ευθύνη συντονισμού για την εφαρμογή του Προγράμματος Μαθητείας, ανήκει στο οικείο Ι.Ε.Κ. Η αξιολόγηση του Προγράμματος Μαθητείας Ι.Ε.Κ. αφορά την αξιολόγηση των αποτελεσμάτων μάθησης των μαθητευομένων και πραγματοποιείται στο Ι.Ε.Κ. και στον χώρο εργασίας.

5. Στην ειδικότητα «Στέλεχος Διοίκησης και Οικονομίας στο Τομέα του Τουρισμού» οι σπουδαστές πραγματοποιούν Πρακτική Άσκηση ή Μαθητεία ως διοικητικό προσωπικό ή προσωπικό εξυπηρέτησης πελατών σε τουριστικά γραφεία & οργανισμούς, οργανωτές συνεδρίων και εκδηλώσεων, επιχειρήσεις ενοικίασης αυτοκινήτων και μεταφορικών μέσων συμπεριλαμβανομένων σκαφών αναψυχής, μεταφορικές εταιρείες επιβατηγού μεταφοράς, λιμένες, αερολιμένες & τερματικούς σταθμούς μεταφορικών μέσων, σε δημόσιους και ιδιωτικούς οργανισμούς που σχετίζονται με το τουρισμό, στις περιφερειακές & τοπικές δομές διοίκησης, σε διευθύνσεις σχετικές με το τουρισμό. Στο ξενοδοχειακό χώρο μπορούν να πραγματοποιήσουν πρακτική η μαθητεία σε τομείς που σχετίζονται με την εξυπηρέτηση πελατών (Reception), στη διοργάνωση συνεδρίων και εκδηλώσεων, καθώς και σε διοικητικά τμήματα της ξενοδοχειακής επιχείρησης όπως (τμήμα πωλήσεων, κρατήσεων, μάρκετινγκ κτλ). Σε μεταφορικά μέσα μπορούν να εκπονήσουν πρακτική σε θέσεις εξυπηρέτησης πελατών, αεροσυνοδοί, πλοιοσυνοδοί, και συνοδοί ομάδων τουριστών οδικώς (transfer & group leaders). Τέλος σε θέσεις πρακτικής που καλύπτονται από αποφοίτους του τομέα διοίκησης και οικονομίας.

## 7. Μέθοδοι Διδασκαλίας, Μέσα Διδασκαλίας, Εξοπλισμός, Εκπαιδευτικό Υλικό

### Μέθοδοι Διδασκαλίας

Εφαρμόζονται όλες οι γνωστές μέθοδοι διδασκαλίας.

**Ιδιαίτερη βαρύτητα** δίνεται στην εφαρμογή των συμμετοχικών εκπαιδευτικών μεθόδων και των ενεργητικών εκπαιδευτικών τεχνικών σύμφωνα με τις αρχές της εκπαίδευσης ενηλίκων κατά την διδακτική προσέγγιση των καταρτιζομένων από τους εκπαιδευτές.

Επίσης στα πλαίσια της κατάρτισης δύναται να πραγματοποιούνται:

Διαλέξεις από ειδικευμένους επαγγελματίες του κλάδου, εκπαιδευτικές επισκέψεις σε επιχειρήσεις και θεματικές εκθέσεις.

### Εξοπλισμός – Μέσα διδασκαλίας

Τα εποπτικά μέσα διδασκαλίας για τα θεωρητικά μαθήματα συνίστανται στα ακόλουθα:

- Πίνακας κιμωλίας ή μαρκαδόρου, ιδανικά διαδραστικός πίνακας.
- Βιντεοπροβολέας (Projector) (Τεχνολογία Προβολής: LCD / LED, Αντίθεση: 2000:1, Φωτεινότητα: 2500 Ansi Lumens).

### Εκπαιδευτικό υλικό

Το εκπαιδευτικό υλικό αποτελείται από σημειώσεις, συγγράμματα εκπαιδευτών και προτεινόμενη βιβλιογραφία ανά μάθημα κατάρτισης.

## 8. Προδιαγραφές Εργαστηρίων & Εργαστηριακός Εξοπλισμός

- Ηλεκτρονικοί Υπολογιστές, που να δίνει τη δυνατότητα χρήσης των απαραίτητων προγραμμάτων λογισμικού.
- Εκτυπωτής.
- Σύνδεση με Internet.
- Projector.
- Ηχεία.

## 9. Οδηγίες για τις εξετάσεις Προόδου και Τελικές

Αναφορικά με τις εξετάσεις προόδου και τις τελικές εξετάσεις των καταρτιζομένων ισχύουν τα όσα ορίζονται στα άρθρα 18-21 του Κανονισμού Λειτουργίας των ΙΕΚ (ΦΕΚ 1807/2.7.2014). Συνοπτικά ισχύουν τα εξής:

Η αξιολόγηση των γνώσεων, ικανοτήτων και δεξιοτήτων των καταρτιζομένων ανά μάθημα περιλαμβάνει σε κάθε περίπτωση :

- A. Εξέταση προόδου,
- B. Τελική εξέταση ή και

Γ. Αξιολόγηση συμμετοχής σε εργασίες ομαδικές και ατομικές, οι οποίες δύνανται να αντικαθιστούν εξέταση έως και το 40% του πλήθους των συνολικών μαθημάτων εκάστου εξαμήνου.

Αναφορικά με τις εξετάσεις προόδου σε όλα τα μαθήματα κάθε εξαμήνου κατάρτισης πραγματοποιείται τουλάχιστον μια εξέταση προόδου, ανά μάθημα, προ της συμπλήρωσης του 70% των ωρών κατάρτισης του εξαμήνου, με εξεταζόμενα θέματα που ορίζονται από τον εκπαιδευτή και βαθμολογούνται από αυτόν.

Αναφορικά με τις τελικές εξετάσεις κάθε εξαμήνου στο τέλος κάθε εξαμήνου πραγματοποιούνται οι τελικές εξετάσεις κάθε μαθήματος. Τα θέματα των τελικών εξετάσεων ορίζονται από τον εκπαιδευτή και βαθμολογούνται από αυτόν και η διάρκεια κάθε εξέτασης είναι δύο (2) ώρες εκτός από τα εργαστήρια.

Η τελική βαθμολογία (τ. Β) του μαθήματος διαμορφώνεται κατά 60% από το βαθμό της γραπτής τελικής εξαμηνιαίας εξέτασης και κατά 40% από το μέσο όρο του βαθμού προόδου (Β.Π.), στρογγυλοποιούμενος στον πλησιέστερο ακέραιο αριθμό.

## 10. Οδηγίες για τις Εξετάσεις Πιστοποίησης

Ο απόφοιτος της ειδικότητας «Στέλεχος Διοίκησης και Οικονομίας στο τομέα του Τουρισμού» μετά την επιτυχή ολοκλήρωση της κατάρτισής του στο Ι.Ε.Κ. συμμετέχει στις εξετάσεις πιστοποίησης αρχικής επαγγελματικής κατάρτισης που διενεργεί ο Ε.Ο.Π.Π.Ε.Π. σύμφωνα με τις διατάξεις της αριθμ. 2944/2014 Κ.Υ.Α. «Σύστημα Πιστοποίησης Αρχικής Επαγγελματικής Κατάρτισης των αποφοίτων των Ινστιτούτων Επαγγελματικής Κατάρτισης (Ι.Ε.Κ.) και των Σχολών Επαγγελματικής Κατάρτισης (Σ.Ε.Κ.)» (Φ.Ε.Κ. Β'1098/2014),

όπως τροποποιήθηκε και εκάστοτε ισχύει, η οποία εκδόθηκε δυνάμει της διάταξης του άρθρου 25 του Ν. 4186/2013.

Η Πιστοποίηση της Αρχικής Επαγγελματικής Κατάρτισης των αποφοίτων Ι.Ε.Κ. βασίζεται σε εξετάσεις Θεωρητικού και Πρακτικού Μέρους .Δίπλωμα Επαγγελματικής Ειδικότητας Εκπαίδευσης και Κατάρτισης επιπέδου 5 στην ειδικότητα «Στέλεχος Διοίκησης και Οικονομίας στο τομέα του Τουρισμού» δικαιούται όποιος ολοκληρώσει επιτυχώς και τα δύο μέρη των εξετάσεων.

#### **Νομοθεσία.**

1. Ν. 4186/2013 «Αναδιάρθρωση της Δευτεροβάθμιας Εκπαίδευσης και λοιπές διατάξεις» (Φ.Ε.Κ. Α' 193/17-9-2013), όπως εκάστοτε ισχύει.
2. Αριθμ. 2944/2014 Κ.Υ.Α. «Σύστημα Πιστοποίησης Αρχικής Επαγγελματικής Κατάρτισης των αποφοίτων των Ινστιτούτων Επαγγελματικής Κατάρτισης (Ι.Ε.Κ.) και των Σχολών Επαγγελματικής Κατάρτισης (Σ.Ε.Κ.)» (Φ.Ε.Κ. Β' 1098/2014), όπως εκάστοτε ισχύει.
3. Οδηγία 2005/36/ΕΚ.

## **11. Υγιεινή και Ασφάλεια κατά τη διάρκεια της Κατάρτισης**

Για την υγιεινή και ασφάλεια των καταρτιζομένων τηρούνται όλες οι προβλεπόμενες διατάξεις. Για την κατάρτιση σε εργαστηριακούς χώρους και σε επιχειρήσεις, τηρούνται οι προϋποθέσεις και οι προδιαγραφές για την ασφάλεια και την υγιεινή στην ειδικότητα και το επάγγελμα. Σε κάθε περίπτωση τόσο για την κατάρτιση στο ΙΕΚ, σε επιχειρήσεις και εργαστηριακούς χώρους όσο και για την πρακτική άσκηση ή τη μαθητεία πέραν της τήρησης των κανόνων ασφαλείας στην ειδικότητα και το επάγγελμα, τηρούνται οι κανόνες ασφαλείας και υγιεινής όπως προβλέπονται ιδίως από :

- 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/3-02-89) όπως ισχύει.
- τον κανονισμό λειτουργίας των εργαστηριακών κέντρων (ΦΕΚ 1318 Β'/2015)
- το αρ.2 της υπ. αριθμ. 139931/Κ1 ΚΥΑ «Πρακτική Άσκηση ή Μαθητεία καταρτιζομένων ΙΕΚ» (ΦΕΚ 1953 Β'/2015),
- το υπ. αριθμ. /Κ1/146931/18/09/2015 έγγραφο του ΓΓΔΒΜΝΓ με θέμα «Πρακτική άσκηση καταρτιζομένων Ινστιτούτων Επαγγελματικής Κατάρτισης (Ι.Ε.Κ.)»
- την παρ.8 του αρ.17 του Ν.4186/2013 «Αναδιάρθρωση της Δευτεροβάθμιας Εκπαίδευσης και λοιπές διατάξεις.» (ΦΕΚ 193 Α') όπως ισχύει.



## 12. Προσόντα Εκπαιδευτών

Ως εκπαιδευτής ενηλίκων ορίζεται ο επαγγελματίας ο οποίος διαθέτει τα τυπικά και ουσιαστικά προσόντα για την άσκηση του επαγγέλματός του και την απαιτούμενη πιστοποιημένη εκπαιδευτική επάρκεια για τη γενική εκπαίδευση και την επαγγελματική κατάρτιση στο πλαίσιο της Διά Βίου Μάθησης, όπως προσδιορίζεται σχετικά στο εκάστοτε ισχύον πιστοποιημένο Επαγγελματικό Περίγραμμα Εκπαιδευτή.

Η επάρκεια, η διαρκής ανανέωση και η επικαιροποίηση των προσόντων των εκπαιδευτών όπως και η χρήση των κατάλληλων εκπαιδευτικών μεθόδων και εργαλείων, συμπεριλαμβανομένων των τεχνικών εκπαίδευσης ενηλίκων, αποτελούν βασικές προϋποθέσεις για τη διασφάλιση της υψηλής ποιότητας της παρεχόμενης κατάρτισης. Για το λόγο αυτό, τα προγράμματα σπουδών περιλαμβάνουν σαφείς κατευθύνσεις αναφορικά με τα προσόντα των εκπαιδευτών ανά μάθημα και με τα απαιτούμενα εκπαιδευτικά μέσα, μεθοδολογίες και εργαλεία.

Τα απαιτούμενα προσόντα των εκπαιδευτών Θεωρητικού και Πρακτικού μέρους, ανά γνωστικό αντικείμενο για την ειδικότητα **«Στέλεχος Διοίκησης και Οικονομίας στον Τομέα του Τουρισμού»** των ΙΕΚ, πρέπει να είναι τα ακόλουθα:

### **ΑΓΓΛΙΚΑ,ΑΓΓΛΙΚΗ ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΗ ΟΡΟΛΟΓΙΑ**

Ο εκπαιδευτής να είναι πτυχιούχος Αγγλικής Φιλολογίας για διδασκαλία της αντίστοιχης γλώσσας.

### **ΓΕΡΜΑΝΙΚΑ**

Ο εκπαιδευτής να είναι πτυχιούχος Γερμανικής Φιλολογίας για διδασκαλία της αντίστοιχης γλώσσας.

### **ΓΑΛΛΙΚΑ**

Ο εκπαιδευτής να είναι πτυχιούχος Γαλλικής Φιλολογίας για διδασκαλία της αντίστοιχης γλώσσας.

### **ΟΡΓΑΝΩΣΗ ΚΑΙ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑ ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΟΥ ΓΡΑΦΕΙΟΥ**

Ο εκπαιδευτής να είναι πτυχιούχος Τ.Ε.Ι. Τουριστικών Επιχειρήσεων , ή πτυχιούχος ΙΕΚ της αντίστοιχης ειδικότητας με 5ετή επαγγελματική προϋπηρεσία σε ανάλογο αντικείμενο.

### **ΒΑΣΙΚΕΣ ΑΡΧΕΣ ΤΟΥΡΙΣΜΟΥ & ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΗ ΠΟΛΙΤΙΚΗ ΕΥΡΩΠΑΪΚΗΣ ΕΝΩΣΗΣ**

Ο εκπαιδευτής να είναι πτυχιούχος Τ.Ε.Ι. Τουριστικών Επιχειρήσεων, ή πτυχιούχος ΙΕΚ της αντίστοιχης ειδικότητας με 5ετή επαγγελματική προϋπηρεσία σε ανάλογο αντικείμενο.

### **ΠΑΓΚΟΣΜΙΑ ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΗ ΓΕΩΓΡΑΦΙΑ- ΤΑΞΙΔΙΩΤΙΚΟΙ ΟΔΗΓΟΙ**

Ο εκπαιδευτής να είναι πτυχιούχος Τ.Ε.Ι. Τουριστικών Επιχειρήσεων, ή πτυχιούχος ΙΕΚ της αντίστοιχης ειδικότητας με 5ετή επαγγελματική προϋπηρεσία σε ανάλογο αντικείμενο.

## **ΔΙΕΘΝΕΙΣ ΣΧΕΣΕΙΣ ΜΕΤΑΦΟΡΩΝ**

Ο εκπαιδευτής να είναι πτυχιούχος Τ.Ε.Ι. Τουριστικών Επιχειρήσεων ή πτυχιούχος Τ.Ε.Ι. Διεθνούς Εμπορίου ή διπλωματούχος Α.Ε.Ι. Διοίκησης Επιχειρήσεων

## **ΑΕΡΟΠΟΡΙΚΟΙ ΝΑΥΛΟΙ- ΕΚΔΟΣΗ ΕΙΣΙΤΗΡΙΩΝ- ΣΥΣΤΗΜΑΤΑ ΚΡΑΤΗΣΕΩΝ**

Ο εκπαιδευτής να είναι πτυχιούχος Τ.Ε.Ι. Τουριστικών Επιχειρήσεων, ή πτυχιούχος ΙΕΚ της αντίστοιχης ειδικότητας με 5ετή επαγγελματική προϋπηρεσία σε ανάλογο αντικείμενο.

## **ΠΡΑΚΤΙΚΗ ΕΦΑΡΜΟΓΗ ΣΤΗΝ ΕΙΔΙΚΟΤΗΤΑ**

Ο εκπαιδευτής να είναι πτυχιούχος Τ.Ε.Ι. Τουριστικών Επιχειρήσεων, ή πτυχιούχος ΙΕΚ της αντίστοιχης ειδικότητας με 5ετή επαγγελματική προϋπηρεσία σε ανάλογο αντικείμενο.

## **ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝΤΙΚΗ ΠΟΛΙΤΙΚΗ ΚΑΙ ΠΡΟΣΤΑΣΙΑ ΣΤΟΝ ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΟ ΤΟΜΕΑ**

Ο εκπαιδευτής να είναι πτυχιούχος Τ.Ε.Ι. Τουριστικών Επιχειρήσεων, ή πτυχιούχος ΙΕΚ της αντίστοιχης ειδικότητας με 5ετή επαγγελματική προϋπηρεσία σε ανάλογο αντικείμενο.

## **ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗ ΠΕΛΑΤΩΝ: ΤΟΜΕΙΣ ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ & ΕΝΑΛΛΑΚΤΙΚΕΣ ΜΟΡΦΕΣ ΤΟΥΡΙΣΜΟΥ**

Ο εκπαιδευτής να είναι πτυχιούχος Τ.Ε.Ι. Τουριστικών Επιχειρήσεων, ή πτυχιούχος ΙΕΚ της αντίστοιχης ειδικότητας με 5ετή επαγγελματική προϋπηρεσία στο αντικείμενο.

## **ΑΕΡΟΜΕΤΑΦΟΡΕΣ: ΑΕΡΟΠΟΡΙΚΗ ΕΤΑΙΡΙΑ, ΑΕΡΟΔΡΟΜΙΟ- ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ**

Ο εκπαιδευτής να είναι πτυχιούχος Τ.Ε.Ι. Τουριστικών Επιχειρήσεων, ή πτυχιούχος ΙΕΚ της αντίστοιχης ειδικότητας με 5ετή επαγγελματική προϋπηρεσία στο αντικείμενο.

## **ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΕΙΣΕΡΧΟΜΕΝΟΥ- ΕΞΕΡΧΟΜΕΝΟΥ ΤΟΥΡΙΣΜΟΥ, ΟΡΓΑΝΩΜΕΝΟ ΤΑΞΙΔΙ (ΠΑΚΕΤΟ), ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΟΣ ΤΟΥΡΙΣΜΟΣ, ΤΑΞΙΔΙΩΤΙΚΕΣ ΤΥΠΙΚΟΤΗΤΕΣ**

Ο εκπαιδευτής να είναι πτυχιούχος Τ.Ε.Ι. Τουριστικών Επιχειρήσεων, ή πτυχιούχος ΙΕΚ της αντίστοιχης ειδικότητας με 5ετή επαγγελματική προϋπηρεσία σε ανάλογο αντικείμενο.

## **ΣΥΣΤΗΜΑΤΑ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑΣ ΓΡΑΦΕΙΟΥ (FRONT/ BACK OFFICE)**

Ο εκπαιδευτής να είναι πτυχιούχος Τ.Ε.Ι. Τουριστικών Επιχειρήσεων, ή πτυχιούχος ΙΕΚ της αντίστοιχης ειδικότητας με 5ετή επαγγελματική προϋπηρεσία σε ανάλογο αντικείμενο.

#### **ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΟ MARKETING -ΔΕΞΙΟΤΗΤΕΣ ΠΩΛΗΣΕΩΝ**

Ο εκπαιδευτής να είναι πτυχιούχος ΑΕΙ/ Τ.Ε.Ι. Σχολής Διοίκησης και Οικονομίας ή Μάρκετινγκ ή ΤΕΙ Τουριστικών Επιχειρήσεων.

#### **ΒΑΣΙΚΕΣ ΑΡΧΕΣ ΛΟΓΙΣΤΙΚΗΣ**

Ο εκπαιδευτής να είναι πτυχιούχος Α.Ε.Ι./Τ.Ε.Ι. Τμημάτων Λογιστικής, Οικονομικών ή Διοίκησης Επιχειρήσεων ή ΤΕΙ Τουριστικών Επιχειρήσεων.

#### **ΙΣΤΟΡΙΑ ΤΟΥ ΕΛΛΗΝΙΚΟΥ ΠΟΛΙΤΙΣΜΟΥ**

Ο εκπαιδευτής να είναι πτυχιούχος Φιλοσοφικής σχολής ή Ιστορικού Αρχαιολογικού.

#### **ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΕΜΠΟΡΙΚΟΥ ΔΙΚΑΙΟΥ**

Ο εκπαιδευτής να είναι πτυχιούχος Νομικής σχολής.

#### **ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΗΣ ΝΟΜΟΘΕΣΙΑΣ**

Ο εκπαιδευτής να είναι πτυχιούχος Νομικής σχολής

Στη σύνταξη του οδηγού σπουδών της ειδικότητας «Στέλεχος Διοίκησης και Οικονομίας στο τομέα του Τουρισμού» συνέβαλαν οι εκπαιδευτές/ριες: Σερρέμελης Αλέξανδρος (Μ. Sc.), Ντόλου Άννα, Γκούβης Δημήτριος.  
Συντονισμός: Δρ. Μπρίνια Βασιλική, Διευθύντρια Δ.ΙΕΚ Νέας Σμύρνης

### 13. Παραπομπές

1. Ν. 3879/2010 «Ανάπτυξη της Δια Βίου Μάθησης και λοιπές διατάξεις» (Φ.Ε.Κ. Α΄ 163 /21-09-2010), όπως εκάστοτε ισχύει.
2. Ν. 4186/2013 «Αναδιάρθρωση της Δευτεροβάθμιας Εκπαίδευσης και λοιπές διατάξεις» (Φ.Ε.Κ. Α΄ 193/17-9-2013), όπως εκάστοτε ισχύει.
3. Υ.Α. 5954(Φ.Ε.Κ. Β΄1807/2-7-2014) «Κανονισμός Λειτουργίας Ινστιτούτων Επαγγελματικής Κατάρτισης (Ι.Ε.Κ.) που υπάγονται στη Γενική Γραμματεία Δια Βίου Μάθησης (Γ.Γ.Δ.Β.Μ.)».
4. Οδηγός σπουδών της ειδικότητας «Υπάλληλος Τουριστικού Γραφείου», ΟΕΕΚ
5. ΕΟΠΠΕΠ, *Εθνικό Πλαίσιο Προσόντων*,  
ανακτήθηκε 21/2/2017 από: <http://www.nqf.gov.gr/index.php/ethniko-plaisio-prosonton>