

## **B. ΚΑΝΟΝΙΣΜΟΣ ΚΑΤΑΡΤΙΣΗΣ**

**B.1. Σύντομη Περιγραφή Επαγγελματικών Δραστηριοτήτων (προφίλ επαγγέλματος).**

Οι απόφοιτοι της Ειδικότητας Υπάλληλος Τουριστικού Γραφείου, θα πρέπει να είναι σε θέση να καλύψουν με επιτυχία όλες τις Δραστηριότητες και - Λειτουργίες ενός Γραφείου Γενικού Τουρισμού, όπως αυτές ορίζονται από το Νόμο υπ' αριθμό 393, περί ιδρύσεως και Λειτουργίας Τουριστικών Γραφείων, καθώς επίσης και από τις συνεχώς αυξανόμενες απαιτήσεις εξειδίκευσης της Τουριστικής Αγοράς.

**B.1.1. Τομέας Δραστηριοτήτων.**

Ένας Υπάλληλος Τουριστικού Γραφείου καλείται να είναι σε θέση να εξυπηρετήσει τις πολυποίκιλες ανάγκες των πελατών του, όπως και να μπορεί να παρέχει τις απαραίτητες για τον πελάτη πληροφορίες. Στο πλαίσιο αυτό, θα πρέπει 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.).
- Διοργανώνει εκδρομές στο εσωτερικό ή εξωτερικό της χώρας με όλα τα διαθέσιμα μέσα.
- Διοργανώνει και υποστηρίζει συνέδρια – σεμινάρια - εκθέσεις στο εσωτερικό ή εξωτερικό.
- Ενοικιάζει για λογαριασμό των πελατών του μικρά ή μεγάλα σκάφη για θαλάσσιο και αεροπορικό τουρισμό.
- Αντιπροσωπεύει και προμηθεύει τουριστικές υπηρεσίες σε άλλους τουριστικούς πράκτορες και εν γένει τουριστικούς επαγγελματίες.

**B.1.2. Επαγγελματικά Καθήκοντα.**

Ένας Υπάλληλος Τουριστικού Γραφείου θα πρέπει να είναι σε θέση να προετοιμάζεται και να ενημερώνεται με τις απαραίτητες νεότερες πληροφορίες για τη δραστηριότητα που έχει αναλάβει σε ένα Τουριστικό Γραφείο. Πιο συγκεκριμένα, οι κύριες Επαγγελματικές Δραστηριότητες (main tasks) τις οποίες θα πρέπει να είναι σε θέση ένας Υπάλληλος Τουριστικού Γραφείου να εκτελέσει και ειδικότερα τα στοιχεία που επιμερίζονται στην κάθε μια από αυτές είναι:

**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 / 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 εξερχόμενων 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:
  - i. κάνουν εσωτερικό ή εξερχόμενο τουρισμό.
  - ii. έρχονται στη χώρα (Incoming),

Στην περίπτωση i. 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:
  - i. κάνουν εσωτερικό ή εξερχόμενο τουρισμό.
  - ii. έρχονται στη χώρα (Incoming),

Στην περίπτωση i. 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. Αντιπροσώπηση 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 κα-

θήκοντα 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.

## **B.2. Αναλυτική Περιγραφή των απαραίτητων Γνώσεων και Δεξιοτήτων για τη συγκεκριμένη Ειδικότητα.**

### **B.2.1. Περιγραφή Γενικών Γνώσεων και Δεξιοτήτων.**

Ο Απόφοιτος της Ειδικότητας Υπάλληλος Τουριστικού Γραφείου, 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.

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.

### **B.2.2. Περιγραφή Βασικών Επαγγελματικών Γνώσεων και Δεξιοτήτων.**

Η Επαγγελματική Κατάρτιση ενός Υπαλλήλου Τουριστικού Γραφείου είναι ιδιαίτερα σημαντική. Υπάρχουν δε γνώσεις επάνω σε θέματα που θεμελιώνουν βασικές, αλλά εξειδικευμένες επαγγελματικές γνώσεις και δεξιότητες, οι οποίες όμως δεν αλλάζουν με την εξέλιξη του επαγγέλματος. Τέτοιες γνώσεις που κρίνονται ως απαραίτητες για την ειδικότητα είναι:

- ❖ Αγγλικά, Αγγλική Τουριστική Ορολογία. Είναι απαραίτητη η γνώση των Αγγλικών σε (τουλάχιστον) επίπεδο Lower, 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, και χρήσης διαδικτύου.
- ❖ 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.
- ❖ Υπόμνημα – Ενημερωτικό Σημείωμα. Η δυνατότητα εκπόνησης τέτοιων κειμένων που διευκολύνει τις αποφάσεις, αλλά και τη σχέση ανάμεσα σε εργαζόμενους και διεύθυνση.

### **B.2.3. Περιγραφή Ειδικών Επαγγελματικών Προσόντων.**

Η Επαγγελματική Κατάρτιση ενός Υπαλλήλου Τουριστικού Γραφείου είναι ιδιαίτερα σημαντική. Υπάρχουν δε γνώσεις επάνω σε θέματα που θεμελιώνουν εξειδικευμένες επαγγελματικές γνώσεις και δεξιότητες, οι οποίες όμως αλλάζουν με την εξέλιξη του επαγγέλματος. Τέτοιες γνώσεις για τη συγκεκριμένη ειδικότητα είναι:

- ❖ Πληροφορική. Είναι απαραίτητη η παρακολούθηση των εξελίξεων της πληροφορικής σε θέματα επεξεργασίας κειμένου, επεξεργασίας λογιστικών φύλλων, επεξεργασίας παρουσιάσεων, και χρήσης διαδικτύου.
- ❖ Οργάνωση και Λειτουργία Τουριστικού Γραφείου. Είναι απαραίτητη η παρακολούθηση των εξελίξεων στα θέματα οργάνωσης και λειτουργίας ενός τουριστικού γραφείου.
- ❖ Τουριστική Πολιτική της Ευρωπαϊκής Ένωσης. Είναι απαραίτητη η παρακολούθηση των εξελίξεων στα θέματα τουριστικής πολιτικής της Ευρωπαϊκής Ένωσης.
- ❖ Διεθνείς Σχέσεις Μεταφορών. Είναι απαραίτητη η παρακολούθηση των εξελίξεων στα θέματα των διεθνών σχέσεων μεταφορών.
- ❖ Αεροπορικοί Ναύλοι - Έκδοση Εισιτηρίων - Συστήματα Κρατήσεων.
- ❖ Εξυπηρέτηση Πελατών. Είναι απαραίτητη η καλή γνώση των διαφορετικών τομέων τουριστικών υπηρεσιών, όπως και η εξοικείωση με τις εναλλακτικές μορφές τουρισμού.
- ❖ Περιβαλλοντική Πολιτική και Προστασία στον Τουριστικό Τομέα.
- ❖ Στοιχεία Τουριστικής Νομοθεσίας.
- ❖ Επιχειρηματικότητα - Τεχνική Επικοινωνίας.



- ❖ Συστήματα Λειτουργίας Γραφείου (Front/Back Office). Η εξοικείωση με τις εξελίξεις στην οργάνωση και λειτουργία ενός σύγχρονα 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.

### **B.3. Πρόγραμμα Κατάρτισης.**

#### **B.3.1. Ωρολόγιο Πρόγραμμα.**

##### **B.3.1.1. Τα Μαθήματα Βασικής Επαγγελματικής Κατάρτισης.**

- Αγγλικά, Αγγλική Τουριστική Ορολογία.
- Γερμανικά.
- Γαλλικά.
- Εισαγωγή στην Πληροφορική, Επεξεργασία Κειμένου (WORD), Επεξεργασία Λογιστικών Φύλλων (EXCEL), Επεξεργασία Παρουσιάσεων (POWERPOINT), Χρήση Διαδικτύου (INTERNET).
- Βασικές Αρχές Τουρισμού και Τουριστική Πολιτική της Ευρωπαϊκής Ένωσης.
- Παγκόσμια Τουριστική Γεωγραφία και Ταξιδιωτικοί Οδηγοί.
- Διεθνείς Σχέσεις Μεταφορών.
- Ιστορία του Ελληνικού Πολιτισμού.
- Περιβαλλοντική Πολιτική και Προστασία στον Τουριστικό Τομέα.
- Στοιχεία Εμπορικού Δικαίου.
- Τουριστικό Marketing - Δεξιότητες Πωλήσεων.
- Στοιχεία Τουριστικής Νομοθεσίας.
- Επιχειρηματικότητα - Τεχνική Επικοινωνίας.
- Βασικές Αρχές Λογιστικής.

##### **B.3.1.2. Τα Μαθήματα Εξειδίκευσης.**

- Οργάνωση και Λειτουργία Τουριστικού Γραφείου.
- Αεροπορικοί Ναύλοι - Έκδοση Εισιτηρίων - Συστήματα Κρατήσεων.
- Εξυπηρέτηση Πελατών: Τομείς Τουριστικών Υπηρεσιών και Εναλλακτικές Μορφές Τουρισμού.
- Αερομεταφορές: Αεροπορική Εταιρεία, Αεροδρόμιο - Υπηρεσίες.
- Διαχείριση Εισερχόμενου - Εξερχόμενου Τουρισμού, Οργανωμένο Ταξίδι (Πακέτο), Επαγγελματικός Τουρισμός, Ταξιδιωτικές Τυπικότητες.
- Συστήματα Λειτουργίας Γραφείου (Front/Back Office).
- Πτυχιακή Εργασία.

**ΩΡΟΛΟΓΙΟ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ ΕΙΔΙΚΟΤΗΤΑΣ:  
« ΥΠΑΛΛΗΛΟΣ ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΟΥ ΓΡΑΦΕΙΟΥ»**

ΕΞΑΜΗΝΟ		Α			Β			Γ			Δ		
ΜΑΘΗΜΑΤΑ		Θ	Ε	Σ	Θ	Ε	Σ	Θ	Ε	Σ	Θ	Ε	Σ
1	ΑΓΓΛΙΚΑ, ΑΓΓΛΙΚΗ ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΗ ΟΡΟΛΟΓΙΑ	3		3	3		3	2	2	4	2	2	4
2	ΓΕΡΜΑΝΙΚΑ	2		2	2		2	2		2	2		2
3	ΓΑΛΛΙΚΑ	2		2	2		2	1	1	2	1	1	2
4	ΧΡΗΣΗ Η/Υ, ΕΙΣΑΓΩΓΗ ΣΤΗΝ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΚΗ, ΧΡΗΣΗ ΔΙΑΔΙΚΤΥΟΥ (INTERNET)	1	2	3	1	2	3						
5	ΟΡΓΑΝΩΣΗ ΚΑΙ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑ ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΟΥ ΓΡΑΦΕΙΟΥ	2		2	2		2	2		2			
6	ΒΑΣΙΚΕΣ ΑΡΧΕΣ ΤΟΥΡΙΣΜΟΥ & ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΗ ΠΟΛΙΤΙΚΗ ΕΥΡΩΠΑΪΚΗΣ ΕΝΩΣΗΣ	2		2	2		2						
7	ΠΑΓΚΟΣΜΙΑ ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΗ ΓΕΩΓΡΑΦΙΑ – ΤΑΞΙΔΙΩΤΙΚΟΙ ΟΔΗΓΟΙ	3		3	2		2						
8	ΔΙΕΘΝΕΙΣ ΣΧΕΣΕΙΣ ΜΕΤΑΦΟΡΩΝ	2		2									
9	ΑΕΡΟΠΟΡΙΚΟΙ ΝΑΥΛΟΙ – ΕΚΔΟΣΗ ΕΙΣΙΤΗΡΙΩΝ – ΣΥΣΤΗΜΑΤΑ ΚΡΑΤΗΣΕΩΝ	3		3	3		3	1	2	3	1	2	3
10	ΙΣΤΟΡΙΑ ΤΟΥ ΕΛΛΗΝΙΚΟΥ ΠΟΛΙΤΙΣΜΟΥ	2		2									
11	ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗ ΠΕΛΑΤΩΝ: ΤΟΜΕΙΣ ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ & ΕΝΑΛΛΑΚΤΙΚΕΣ ΜΟΡΦΕΣ ΤΟΥΡΙΣΜΟΥ							2	1	3	2		2
12	ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝΤΙΚΗ ΠΟΛΙΤΙΚΗ ΚΑΙ ΠΡΟΣΤΑΣΙΑ ΣΤΟΝ ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΟ ΤΟΜΕΑ				1	1	2						
13	ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΕΜΠΟΡΙΚΟΥ ΔΙΚΑΙΟΥ				2		2						
14	ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΟ ΜΑΡΚΕΤΙΝΓ – ΔΕΞΙΟΤΗΤΕΣ ΠΩΛΗΣΕΩΝ	2	1	3	2	1	3						
15	ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΗΣ ΝΟΜΟΘΕΣΙΑΣ							2		2	2		2
16	ΕΠΙΧΕΙΡΗΜΑΤΙΚΟΤΗΤΑ – ΤΕΧΝΙΚΗ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑΣ							1		1			
17	ΒΑΣΙΚΕΣ ΑΡΧΕΣ ΛΟΓΙΣΤΙΚΗΣ							2		2			
18	ΑΕΡΟΜΕΤΑΦΟΡΕΣ: ΑΕΡΟΠΟΡΙΚΗ ΕΤΑΙΡΕΙΑ, ΑΕΡΟΔΡΟΜΙΟ – ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ							1	1	2			
19	ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΕΙΣΕΡΧΟΜΕΝΟΥ – ΕΞΕΡΧΟΜΕΝΟΥ ΤΟΥΡΙΣΜΟΥ, ΟΡΓΑΝΩΜΕΝΟ ΤΑΞΙΔΙ (ΠΑΚΕΤΟ), ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΟΣ ΤΟΥΡΙΣΜΟΣ, ΤΑΞΙΔΙΩΤΙΚΕΣ ΤΥΠΙΚΟΤΗΤΕΣ							2		2	1	1	2
20	ΣΥΣΤΗΜΑΤΑ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑΣ ΓΡΑΦΕΙΟΥ (FRONT/BACK OFFICE)											3	3
21	ΠΤΥΧΙΑΚΗ ΕΡΓΑΣΙΑ											6	6
	ΣΥΝΟΛΟ ΩΡΩΝ	24	3	27	22	4	26	19	6	25	11	15	26

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

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

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

Ακολούθως αναπτύσσονται οι διδακτικοί στόχοι του προγράμματος κατάρτισης που αντιστοιχούν στις απαιτήσεις του επαγγελματικού προφίλ της ειδικότητας Υπάλληλος Τουριστικού Γραφείου, και αφορούν την απόκτηση γνώσεων:

Με το πέρας της εκπαιδευτικής διαδικασίας, ο Υπάλληλος Τουριστικού Γραφείου θα πρέπει να έχει τις απαραίτητες γνώσεις και να είναι σε θέση να προβεί στις παρακάτω ενέργειες:

- Να εκδίδει αεροπορικά εισιτήρια, εισιτήρια πλοίων, τραίνων και άλλων μέσων μαζικής μεταφοράς, όπως και για τη ναύλωση τουριστικών λεωφορείων.
- Να επιλέγει τα κατάλληλα μέσα μεταφοράς, καθώς και τα αντίστοιχα δρομολόγια.
- Να μεριμνά για την ενοικίαση αυτοκινήτων για τους πελάτες του τουριστικού γραφείου.
- Να παρέχει υπηρεσίες που αφορούν ταξίδια στο Εσωτερικό (εσωτερικός και εισερχόμενος τουρισμός).
- Να παρέχει υπηρεσίες που αφορούν ταξίδια στο Εξωτερικό (εξερχόμενος τουρισμός).
- Να μεριμνά για την παροχή υπηρεσιών που μπορούν να καταναλωθούν από μεμονωμένους ταξιδιώτες και από οργανωμένες ομάδες ταξιδιωτών.
- Να είναι σε θέση να επιλέγει τις κατάλληλες τουριστικές υπηρεσίες και δραστηριότητες στον τόπο του προορισμού που καλύπτουν τις απαιτήσεις των πελατών του Γραφείου, όπως και να ελέγχει και να τηρεί τους κανονισμούς που διέπουν το ταξίδι (π.χ. έκδοση διαβατηρίου, VISA, εμβόλια, συνάλλαγμα κ.ά.).
- Να δίνει ταξιδιωτικές πληροφορίες για ταξίδια αναψυχής, για επαγγελματικά ταξίδια, όπως επίσης και για ξενοδοχεία (υπηρεσίες διαμονής και εστίασης), και για δραστηριότητες θαλάσσιου τουρισμού (κρουαζιέρες - yachting).
- Να είναι σε θέση να διαμορφώσει και να υλοποιήσει ένα πακέτο διακοπών (package tours or holiday).
- Να προτείνει και να προωθεί τις νέες μορφές τουρισμού ειδικών ενδιαφερόντων (αθλητικός, πολιτιστικός, περιπέτειας κ.ά.).
- Να προετοιμάζει και να συντηρεί την πληροφοριακή βάση του τουριστικού Γραφείου.

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

Ακολούθως αναπτύσσονται οι διδακτικοί στόχοι του προγράμματος κατάρτισης που αντιστοιχούν στις απαιτήσεις του επαγγελματικού προφίλ της ειδικότητας Υπάλληλος Τουριστικού Γραφείου, και αφορούν στην απόκτηση δεξιοτήτων.

Με το πέρας της εκπαιδευτικής διαδικασίας, ο Υπάλληλος Τουριστικού Γραφείου θα πρέπει να έχει τις απαραίτητες γνώσεις και να είναι σε θέση να προβεί στις παρακάτω ενέργειες:

- Να παρέχει υπηρεσίες και πληροφορίες για τη Διοργάνωση Συνεδρίων (Conference).
- Να εξασφαλίζει την κάλυψη των ειδικών τουριστικών απαιτήσεων, όπως Ειδικευμένο Προσωπικό, Χώροι, Προωθητικό Υλικό, Διαφημιστική Καμπάνια κ.ά.
- Να αντιπροσωπεύει, να προωθεί και να πωλεί τις τουριστικές υπηρεσίες στην αγορά που δραστηριοποιείται ο πράκτορας.

Για να μπορεί να καλύπτει με επιτυχία τα καθήκοντα των παραπάνω δραστηριοτήτων, 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.

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

**Α' ΕΞΑΜΗΝΟ ΚΑΤΑΡΤΙΣΗΣ**

**1. ΜΑΘΗΜΑ: Αγγλικά, Αγγλική Τουριστική Ορολογία**

ΚΩΔΙΚΟΣ ΜΑΘΗΜΑΤΟΣ:

--	--	--	--	--	--	--	--

ΩΡΕΣ ΔΙΔΑΣΚΑΛΙΑΣ: 42 /εξάμηνο, 3 /εβδομάδα

ΕΙΔΟΣ ΜΑΘΗΜΑΤΟΣ: Θεωρητικό

**1. ΙΚΑΝΟΤΗΤΕΣ – ΣΤΟΧΟΙ ΜΑΘΗΜΑΤΟΣ**

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

- Γνωρίζουν γραπτώς και προφορικώς την τουριστική και ταξιδιωτική ορολογία, AIRIMP.
- Χρησιμοποιούν την αγγλική γλώσσα τόσο για συνεννόηση (τουριστικοί διάλογοι), όσο και για τη σύνταξη εντύπων.
- Χρησιμοποιούν κωδικοποιημένες εκφράσεις σε FAX και ταξιδιωτική επικοινωνία.
- Διαβάζουν τουριστικά έντυπα και διεκπεραιώνουν ταξιδιωτική, τουριστική, εμπορική αλληλογραφία.
- Γνωρίζουν ορολογία στο Τουριστικό Marketing.
- Γνωρίζουν όρους APT – ABC.

**2. ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΑ ΜΑΘΗΜΑΤΟΣ**

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

**3. ΠΑΡΑΤΗΡΗΣΕΙΣ**

Η διδασκαλία απαιτεί από τον εκπαιδευτή εκτός από εργασιακή εμπειρία και χρήση σύγχρονων οπτικο-ακουστικών μέσων διδασκαλίας, όπως και χρήση Η/Υ.

**Α' ΕΞΑΜΗΝΟ ΚΑΤΑΡΤΙΣΗΣ**

**2. ΜΑΘΗΜΑ: Γερμανικά**

ΚΩΔΙΚΟΣ ΜΑΘΗΜΑΤΟΣ:

ΩΡΕΣ ΔΙΔΑΣΚΑΛΙΑΣ: 28 /εξάμηνο, 2 /εβδομάδα  
ΕΙΔΟΣ ΜΑΘΗΜΑΤΟΣ: Θεωρητικό

**1. ΙΚΑΝΟΤΗΤΕΣ – ΣΤΟΧΟΙ ΜΑΘΗΜΑΤΟΣ**

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.

**2. ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΑ ΜΑΘΗΜΑΤΟΣ**

- Ανάλυση βασικών θεμάτων της γερμανικής γραμματικής και γλώσσας.
- Αρχές συνομιλίας.

**3. ΠΑΡΑΤΗΡΗΣΕΙΣ**

Η διδασκαλία απαιτεί από τον εκπαιδευτή εκτός από εργασιακή εμπειρία και χρήση σύγχρονων οπτικο-ακουστικών μέσων διδασκαλίας, όπως και χρήση Η/Υ.

**Α' ΕΞΑΜΗΝΟ ΚΑΤΑΡΤΙΣΗΣ**

**3. ΜΑΘΗΜΑ: Γαλλικά**

ΚΩΔΙΚΟΣ ΜΑΘΗΜΑΤΟΣ:

ΩΡΕΣ ΔΙΔΑΣΚΑΛΙΑΣ: 28 /εξάμηνο, 2 /εβδομάδα  
ΕΙΔΟΣ ΜΑΘΗΜΑΤΟΣ: Θεωρητικό

**1. ΙΚΑΝΟΤΗΤΕΣ – ΣΤΟΧΟΙ ΜΑΘΗΜΑΤΟΣ**

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.

**2. ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΑ ΜΑΘΗΜΑΤΟΣ**

- Ανάλυση βασικών θεμάτων της γαλλικής γραμματικής και γλώσσας.
- Αρχές συνομιλίας.

**3. ΠΑΡΑΤΗΡΗΣΕΙΣ**

Η διδασκαλία απαιτεί από τον εκπαιδευτή εκτός από εργασιακή εμπειρία και χρήση σύγχρονων οπτικο-ακουστικών μέσων διδασκαλίας, όπως και χρήση Η/Υ.



**Α' ΕΞΑΜΗΝΟ ΚΑΤΑΡΤΙΣΗΣ**

4. ΜΑΘΗΜΑ: ΧΡΗΣΗ Η/Υ, Εισαγωγή στην Πληροφορική, Επεξεργασία Κειμένου (Word), Επεξεργασία Λογιστικών Φύλλων (Excel), Επεξεργασία Παρουσιάσεων (Powerpoint), Χρήση Διαδικτύου (Internet)

ΚΩΔΙΚΟΣ ΜΑΘΗΜΑΤΟΣ:

ΩΡΕΣ ΔΙΔΑΣΚΑΛΙΑΣ: 42 /εξάμηνο, 3 /εβδομάδα

ΕΙΔΟΣ ΜΑΘΗΜΑΤΟΣ: Μικτό

**1. ΙΚΑΝΟΤΗΤΕΣ – ΣΤΟΧΟΙ ΜΑΘΗΜΑΤΟΣ**

- Σκοπός του μαθήματος είναι η εξοικείωση των καταρτιζομένων στις έννοιες της Πληροφορικής, η εξοικείωση στη χρήση περιβάλλοντος WINDOWS και η χρήση του προγράμματος επεξεργασίας κειμένου Word σε περιβάλλον WINDOWS.
- Στη συνέχεια οι καταρτιζόμενοι πρέπει να εξοικειωθούν με τη χρήση και την ποικιλία των εφαρμογών των προγραμμάτων επεξεργασίας λογιστικών φύλλων σε περιβάλλον WINDOWS. Ο βασικός στόχος του μαθήματος είναι ο εκπαιδευόμενος να είναι ικανός να παράγει λίστες με στοιχεία κάθε φύσης και με οποιαδήποτε αξιολογική σειρά για τις ανάγκες του τουριστικού γραφείου. Επίσης να μπορεί να παράγει κάποια πρωτογενή στατιστικά δεδομένα σε σχέση με τις ανάγκες, αλλά και τον προγραμματισμό εργασιών του τουριστικού γραφείου.
- Ειδικότερα για τις ανάγκες του Τουριστικού γραφείου, θα πρέπει ο καταρτιζόμενος να εξοικειωθεί με την επεξεργασία των τεχνικών παρουσιάσεων (Powerpoint). Αυτό είναι ιδιαίτερα χρήσιμο για μια πιο επαγγελματική εμφάνιση των γραφημάτων και δεδομένων ενός τουριστικού γραφείου στους πελάτες του.
- Αναγκαία κρίνεται επίσης και η εξοικείωση των καταρτιζομένων στις έννοιες της επικοινωνίας και αλληλογραφίας μέσω δικτύου υπολογιστών και με τη χρήση του διαδικτύου (Internet) σε περιβάλλον WINDOWS.

**2. ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΑ ΜΑΘΗΜΑΤΟΣ**

**ΕΝΟΤΗΤΑ Α'**

- Βασικές έννοιες (η επιστήμη της πληροφορικής, τι είναι υπολογιστές, εξέλιξη των υπολογιστών, περιοχές εφαρμογών).
- Δομή του υπολογιστή.
- Συστήματα εισόδου – εξόδου.
- Τηλεπληροφορική.
- Λειτουργικά συστήματα και αντίστοιχο περιβάλλον.
- Λογισμικό.
- Εφαρμογές της Πληροφορικής.
- Ασφάλεια Πληροφοριακών Συστημάτων.
- Αρχεία Δεδομένων.

**ΕΝΟΤΗΤΑ Β΄**

- Επεξεργασία κειμένου – εισαγωγή.
- Διαχείριση αρχείων.
- Μορφοποιήσεις.
- Χρήσιμες λειτουργίες:
  - Εύρεση κειμένου
  - Αντικατάσταση κειμένου
  - Αυτόματο κείμενο
- Προεπισκόπηση εγγράφου.
- Εκτύπωση εγγράφου.
- Πίνακες.
- Πλαίσιο – Περίγραμμα – Σκίαση – Χρώμα.
- Γραφικά, Σχεδίαση, Εφέ και Λογότυπα.
- Φάκελοι.
- Ετικέτες.
- Συνδυασμένα έγγραφα.
- Συμβατότητα με άλλες εφαρμογές.
- Εφαρμογές και Τεχνική σελιδοποίησης.
- Ασκήσεις και εφαρμογές στην ειδικότητα.

**3. ΠΑΡΑΤΗΡΗΣΕΙΣ**

Η διδασκαλία απαιτεί από τον εκπαιδευτή εκτός από εργασιακή εμπειρία και χρήση σύγχρονων οπτικο-ακουστικών μέσων διδασκαλίας, χρήση Η/Υ, αλλά και τη δυνατότητα άσκησης επάνω σε παραδείγματα που αναφέρονται στα παραπάνω στους ηλεκτρονικούς υπολογιστές.

**Α' ΕΞΑΜΗΝΟ ΚΑΤΑΡΤΙΣΗΣ**

**5. ΜΑΘΗΜΑ: Οργάνωση και Λειτουργία Τουριστικού Γραφείου**

ΚΩΔΙΚΟΣ ΜΑΘΗΜΑΤΟΣ:

ΩΡΕΣ ΔΙΔΑΣΚΑΛΙΑΣ: 28 /εξάμηνο, 2 /εβδομάδα

ΕΙΔΟΣ ΜΑΘΗΜΑΤΟΣ: Θεωρητικό

**1. ΙΚΑΝΟΤΗΤΕΣ – ΣΤΟΧΟΙ ΜΑΘΗΜΑΤΟΣ**

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.

**2. ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΑ ΜΑΘΗΜΑΤΟΣ**

- 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.

**3. ΠΑΡΑΤΗΡΗΣΕΙΣ**

Παράλληλα με τα μαθήματα θα πρέπει να γίνονται ασκήσεις εφαρμογής (case studies) σε σύγχρονα μοντέλα οργάνωσης και διοίκησης, όπως και επισκέψεις με εκπαιδευτικό χαρακτήρα σε ήδη υπάρχοντα τουριστικά γραφεία.

**Α' ΕΞΑΜΗΝΟ ΚΑΤΑΡΤΙΣΗΣ**

**6. ΜΑΘΗΜΑ: Βασικές Αρχές Τουρισμού και Τουριστική πολιτική της Ευρωπαϊκής Ένωσης.**

ΚΩΔΙΚΟΣ ΜΑΘΗΜΑΤΟΣ:

ΩΡΕΣ ΔΙΔΑΣΚΑΛΙΑΣ: 28 /εξάμηνο, 2 /εβδομάδα

ΕΙΔΟΣ ΜΑΘΗΜΑΤΟΣ: Θεωρητικό

**1. ΙΚΑΝΟΤΗΤΕΣ – ΣΤΟΧΟΙ ΜΑΘΗΜΑΤΟΣ**

Αυτό το μάθημα θα προσφέρει στον καταρτιζόμενο μια ευρεία και ολοκληρωμένη εικόνα των βασικών δομών που συγκροτούν την τουριστική βιομηχανία, συμπεριλαμβανομένων και των παρακάτω:

- της ικανότητας 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.
- της ικανότητας 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.

Στη συνέχεια στόχος του μαθήματος αυτού είναι να γνωρίζει ο καταρτιζόμενος, τα παρακάτω:

- Διασύνδεση του τουριστικού τομέα με το θεσμικό πλαίσιο της Ευρωπαϊκής Ένωσης.
- Κοινοτικές Πρωτοβουλίες και επιχειρησιακά προγράμματα που σχετίζονται με τον τουριστικό τομέα.
- Κοινοτικό Πλαίσιο Στήριξης και τουρισμός.
- Το νέο Ευρωπαϊκό νόμισμα και τουρισμός.
- Διασύνδεση εθνικών Οργανισμών τουρισμού στην Ευρωπαϊκή Ένωση.

**2. ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΑ ΜΑΘΗΜΑΤΟΣ**

**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.

### **3. ΠΑΡΑΤΗΡΗΣΕΙΣ**

Η διδασκαλία απαιτεί από τον εκπαιδευτή εκπαιδευτική εμπειρία και καλή γνώση των θεμάτων του τουρισμού με ιδιαίτερη έμφαση σε ζητήματα τουριστικής οικονομίας σε σχέση με την εθνική οικονομία.

Η διδασκαλία απαιτεί ακόμη από τον εκπαιδευτή καλές γνώσεις του πλαισίου οργάνωσης και λειτουργίας της Ευρωπαϊκής Ένωσης, όπως επίσης και ειδικότερες γνώσεις στον τουριστικό τομέα σε Ευρωπαϊκό επίπεδο. Κατά προτίμηση κρίνεται απαραίτητη και η γνώση λειτουργίας των Κοινοτικών πρωτοβουλιών και προγραμμάτων.

**Α' ΕΞΑΜΗΝΟ ΚΑΤΑΡΤΙΣΗΣ**

**7. ΜΑΘΗΜΑ: Παγκόσμια Τουριστική Γεωγραφία – Ταξιδιωτικοί Οδηγοί.**

ΚΩΔΙΚΟΣ ΜΑΘΗΜΑΤΟΣ:

ΩΡΕΣ ΔΙΔΑΣΚΑΛΙΑΣ: 42 /εξάμηνο, 3 /εβδομάδα

ΕΙΔΟΣ ΜΑΘΗΜΑΤΟΣ: Θεωρητικό

**1. ΙΚΑΝΟΤΗΤΕΣ – ΣΤΟΧΟΙ ΜΑΘΗΜΑΤΟΣ**

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 πτήσεις (ή δυνατόν απευθείας ή και με ενδιάμεσους σταθμούς) χρησιμοποιώντας τους βασικούς αεροπορικούς οδηγούς. Τα θέματα που θα καλυφθούν είναι τα ακόλουθα:

- Τα βασικά γεωγραφικά χαρακτηριστικά του κόσμου: χώρες, πρωτεύουσες, σημαντικές πόλεις, βουνά, ποταμοί και θάλασσες.
- Τα βασικά τουριστικά μέρη του κόσμου που ελκύουν περισσότερο τον τουρίστα.
- Τα κλιματολογικά χαρακτηριστικά της κάθε ηπείρου και περιοχής.
- Οι βασικοί τύποι μεταφοράς προς και από την κάθε χώρα.
- Οι βασικοί τύποι διαμονής που διατίθενται σε κάποια δεδομένη χώρα.
- Τα ονόματα των πιο σημαντικών τοπικών νομισμάτων.
- Η διαδικασία του σχεδιασμού και δημιουργίας λογικών και πρακτικών διαδρομών προς έναν προορισμό από γεωγραφικής απόψεως.
- Το διεθνές σύστημα ώρας και η σημασία του στην ταξιδιωτική γεωγραφία.
- Χρήση επαγγελματικών τουριστικών οδηγιών.

**2. ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΑ ΜΑΘΗΜΑΤΟΣ**

- 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.

### **3. ΠΑΡΑΤΗΡΗΣΕΙΣ**

Η διδασκαλία απαιτεί καλή γνώση παγκόσμιας (φυσικής, οικονομικής, τουριστικής) γεωγραφίας, που πρέπει να συνεπικουρείται και από τη χρήση στην αίθουσα διδασκαλίας μεγάλων χαρτών. Ενδείκνυται όπως οι σπουδαστές να χρησιμοποιούν χάρτες και γεωγραφικούς άτλαντες. Σε περίπτωση που υπάρχει η δυνατότητα μπορεί να γίνεται και επίδειξη χρήσης παγκόσμιου χάρτη από CD ROM στο εργαστήριο.



**Α' ΕΞΑΜΗΝΟ ΚΑΤΑΡΤΙΣΗΣ**

**8. ΜΑΘΗΜΑ: Διεθνείς Σχέσεις Μεταφορών.**

ΚΩΔΙΚΟΣ ΜΑΘΗΜΑΤΟΣ:

ΩΡΕΣ ΔΙΔΑΣΚΑΛΙΑΣ: 28 /εξάμηνο, 2 /εβδομάδα

ΕΙΔΟΣ ΜΑΘΗΜΑΤΟΣ: Θεωρητικό

**1. ΙΚΑΝΟΤΗΤΕΣ – ΣΤΟΧΟΙ ΜΑΘΗΜΑΤΟΣ**

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. Ειδικότερα τα θέματα που θα πρέπει να απασχολήσουν το μάθημα είναι τα ακόλουθα:

- η έννοια των Διεθνών Οργανισμών.
- η έννοια των Διεθνών Συνθηκών.
- η έννοια των Διεθνών Συνθηκών στις Μεταφορές (χερσαίες, εναέριες, θαλάσσιες).
- η έννοια των πρωτοκόλλων στις Διεθνείς Μεταφορές (χερσαίες, εναέριες, θαλάσσιες).
- βασικοί όροι που χρησιμοποιούνται στις Διεθνείς Μεταφορές.
- Διεθνείς Οργανισμοί που ασχολούνται με τον έλεγχο, την εποπτεία και τη συνεργασία στις Διεθνείς Μεταφορές και οι σκοποί της ύπαρξής τους.
- η έννοια των Διμερών Συμφωνιών στις Διεθνείς Μεταφορές (χερσαίες, εναέριες, θαλάσσιες).
- η απόκτηση γνώσης αναφορικά με το ρόλο που διαδραματίζουν στην παγκόσμια τουριστική βιομηχανία, οι περιφερειακοί και οι εθνικοί ταξιδιωτικοί οργανισμοί.
- οι διάφορες πραγματικότητες που αφορούν στα επαγγέλματα της παγκόσμιας τουριστικής βιομηχανίας.

**2. ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΑ ΜΑΘΗΜΑΤΟΣ**

**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, εναέριες, 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 Προωθητών Φορτίων
  - Bank Settlement Plan (BSP) – Σχέδιο Διατραπεζικού Κανονισμού
- Οι Διμερείς Συμφωνίες στις Διεθνείς Μεταφορές (χερσαίες, εναέριας, 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.

### **3. ΠΑΡΑΤΗΡΗΣΕΙΣ**

Η διδασκαλία απαιτεί εκπαιδευτική εμπειρία και καλή γνώση των θεμάτων που απασχολούν τις διεθνείς σχέσεις και ιδιαίτερα αυτών που διαμείβονται στο χώρο των διεθνών μεταφορών, και πάντοτε στο πλαίσιο της δημιουργίας των κατάλληλων συνθηκών για τη διεύρυνση της παγκόσμιας τουριστικής βιομηχανίας.

**Α' ΕΞΑΜΗΝΟ ΚΑΤΑΡΤΙΣΗΣ**

**9. ΜΑΘΗΜΑ: Αεροπορικοί Ναύλοι, Έκδοση Εισιτηρίων, Συστήματα Κρατήσεων**

ΚΩΔΙΚΟΣ ΜΑΘΗΜΑΤΟΣ:

ΩΡΕΣ ΔΙΔΑΣΚΑΛΙΑΣ: 42 /εξάμηνο, 3 /εβδομάδα

ΕΙΔΟΣ ΜΑΘΗΜΑΤΟΣ: Θεωρητικό

**1. ΙΚΑΝΟΤΗΤΕΣ – ΣΤΟΧΟΙ ΜΑΘΗΜΑΤΟΣ**

Η εξοικείωση του καταρτιζομένου με τις ποικίλες διαδικασίες που αφορούν τα ακόλουθα:

- στη χρήση και τον υπολογισμό των αεροπορικών ναύλων
- στην έκδοση αεροπορικών εισιτηρίων
- στη χρήση των διαφορετικών συστημάτων κρατήσεων
- στη χρήση του συστήματος Bank Settlement Plan (BSP)
- στον έλεγχο και την ασφάλεια των λογιστικών στοιχείων

**2. ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΑ ΜΑΘΗΜΑΤΟΣ**

- 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

**3. ΠΑΡΑΤΗΡΗΣΕΙΣ**

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

**Α' ΕΞΑΜΗΝΟ ΚΑΤΑΡΤΙΣΗΣ**

**10. ΜΑΘΗΜΑ: Ιστορία του Ελληνικού Πολιτισμού.**

ΚΩΔΙΚΟΣ ΜΑΘΗΜΑΤΟΣ:

ΩΡΕΣ ΔΙΔΑΣΚΑΛΙΑΣ: 28 /εξάμηνο, 2 /εβδομάδα

ΕΙΔΟΣ ΜΑΘΗΜΑΤΟΣ: Θεωρητικό

**1. ΙΚΑΝΟΤΗΤΕΣ – ΣΤΟΧΟΙ ΜΑΘΗΜΑΤΟΣ**

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 πλαίσιο αυτό, οι εμπλεκόμενοι στην τουριστική βιομηχανία (στελέχη και εργαζόμενοι), θα πρέπει να είναι σε θέση να:

- γνωρίζουν τις κυριότερες περιόδους της Ελληνικής Ιστορίας.
- να συνδυάζουν γνωστά και μη γνωστά ιστορικά αξιοθέατα με σημαντικές ιστορικές περιόδους.

- να διοχετεύουν τμήματα της τουριστικής αγοράς σε ενδιαφέροντα ιστορικά – αρχαιολογικά μέρη κατά γεωγραφικές περιοχές στη χώρα μας.

Παράλληλα, μετά την ανάληψη της διοργάνωσης από την Ελλάδα των Ολυμπιακών Αγώνων του 2004, θα πρέπει να δοθεί ιδιαίτερη προσοχή στα παρακάτω:

- στη συσχέτιση της αρχαίας και σύγχρονης ελληνικής ιστορίας με θέματα που αφορούν τους Ολυμπιακούς Αγώνες.
- στην καλή γνώση των δυνατοτήτων με βάση τις οποίες θα διοργανώσει η χώρα μας τους Ολυμπιακούς Αγώνες του 2004.
- στην καλή γνώση (γεωγραφικά) των χώρων στους οποίους θα διοργανωθούν από την Ελλάδα οι Ολυμπιακοί Αγώνες.

**2. ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΑ ΜΑΘΗΜΑΤΟΣ**

**ΕΝΟΤΗΤΑ Α'**

- 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.

**ΕΝΟΤΗΤΑ Β'**

- Ιστορικές γνώσεις για τους Ολυμπιακούς Αγώνες στην Αρχαία Ελλάδα.
- Γνώση ιστορικών μνημείων της χώρας μας που αναφέρονται στην τέλεση των Ολυμπιακών Αγώνων στην αρχαιότητα.
- Ιστορικές γνώσεις για τη σύγχρονη ιστορία των Ολυμπιακών Αγώνων και τη συμμετοχή της χώρας μας.
- Ανάλυση των αγωνισμάτων που συμπεριλαμβάνονται στη διεξαγωγή των Ολυμπιακών Αγώνων.
- Βασικές γνώσεις των διακρίσεων της χώρας σε προηγούμενους Ολυμπιακούς Αγώνες.
- Γνώση του φακέλου της υποψηφιότητας της χώρας για την ανάληψη από τη χώρα μας της Ολυμπιάδας του 2004.
- Επίσκεψη στους χώρους διεξαγωγής των Ολυμπιακών Αγώνων για την καλύτερη γεωγραφική γνώση και αντίστοιχα προώθηση των χώρων αυτών στην τουριστική αγορά.

**3. ΠΑΡΑΤΗΡΗΣΕΙΣ**

Η διδασκαλία απαιτεί από τον εκπαιδευτή ιστορικές γνώσεις και επίσης κάποια στοιχεία αθλητικών γνώσεων. Απαιτεί επίσης την εξοικείωση με το ρόλο και έργο της Εθνικής Ολυμπιακής Επιτροπής ή και την επίσκεψη των καταρτιζομένων σε αυτή, όπως και σε χώρους που θα διεξαχθούν οι Ολυμπιακοί Αγώνες του 2004. Ενδείκνυται η παρουσίαση στους καταρτιζόμενους CD ROM που αναφέρονται σε στοιχεία ελληνικού πολιτισμού και σε θέματα Ολυμπιακών Αγώνων, όπως και η επίσκεψή τους σε αντίστοιχα μουσεία ή επιστημονικά ιδρύματα.

**Α' ΕΞΑΜΗΝΟ ΚΑΤΑΡΤΙΣΗΣ**

**11. ΜΑΘΗΜΑ: Τουριστικό Μάρκετινγκ και Δεξιότητες Πωλήσεων.**

ΚΩΔΙΚΟΣ ΜΑΘΗΜΑΤΟΣ:

ΩΡΕΣ ΔΙΔΑΣΚΑΛΙΑΣ: 42 /εξάμηνο, 3 /εβδομάδα  
ΕΙΔΟΣ ΜΑΘΗΜΑΤΟΣ: Μικτό

**1. ΙΚΑΝΟΤΗΤΕΣ – ΣΤΟΧΟΙ ΜΑΘΗΜΑΤΟΣ**

Ο βασικός στόχος του μαθήματος είναι να γνωρίζει ο καταρτιζόμενος, τα ακόλουθα:

- την έννοια του τουριστικού μάρκετινγκ.
- το ρόλο του τουριστικού μάρκετινγκ.
- τις λειτουργίες του τουριστικού μάρκετινγκ.
- να είναι σε θέση να πραγματοποιήσει έρευνα αγοράς.
- να προωθήσει το τουριστικό προϊόν.
- να βελτιώσει την παροχή των τουριστικών υπηρεσιών.
- να οργανώσει διαφήμιση για το τουριστικό προϊόν του.
- να εκτιμήσει τα αποτελέσματά της διαφήμισης του τουριστικού του προϊόντος.
- να βελτιώσει τις δεξιότητες των υπαλλήλων και στελεχών του γραφείου του στον τομέα των πωλήσεων και της παροχής των υπηρεσιών στον τομέα που εξειδικεύεται.

**2. ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΑ ΜΑΘΗΜΑΤΟΣ**

- Εισαγωγή στο μάρκετινγκ
- Ο ρόλος του μάρκετινγκ στον τουρισμό
- Λειτουργίες μάρκετινγκ
- Έλεγχος τουριστικού μάρκετινγκ
- Θεωρητική προσέγγιση του τουριστικού μάρκετινγκ
- Προϊόν
- Τιμολόγηση
- Διανομή – τοποθεσία
- Προώθηση
- Έρευνα τουριστικής αγοράς
- Είδη έρευνας
- Προγραμματισμός έρευνας τουριστικής αγοράς

**3. ΠΑΡΑΤΗΡΗΣΕΙΣ**

Η διδασκαλία απαιτεί από τον εκπαιδευτή καλή γνώση της τουριστικής αγοράς και όλων των προϊόντων που αυτή μπορεί να προσφέρει, όπως επίσης και των νέων τάσεων που διαμορφώνονται. Στο πλαίσιο αυτό κρίνεται απαραίτητη η καλή γνώση και εξειδίκευση του συναφούς γνωστικού αντικείμενου, ή εργασιακή προϋπηρεσία σε τουριστικό γραφείο.

**Β' ΕΞΑΜΗΝΟ ΚΑΤΑΡΤΙΣΗΣ**

1. ΜΑΘΗΜΑ: **Αγγλικά, Αγγλική Τουριστική Ορολογία.**

ΚΩΔΙΚΟΣ ΜΑΘΗΜΑΤΟΣ:

ΩΡΕΣ ΔΙΔΑΣΚΑΛΙΑΣ: 42 /εξάμηνο, 3 /εβδομάδα

ΕΙΔΟΣ ΜΑΘΗΜΑΤΟΣ: Θεωρητικό

**1. ΙΚΑΝΟΤΗΤΕΣ – ΣΤΟΧΟΙ ΜΑΘΗΜΑΤΟΣ**

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

- Γνωρίζουν γραπτώς και προφορικώς την τουριστική και ταξιδιωτική ορολογία, AIRIMP.
- Χρησιμοποιούν την αγγλική γλώσσα τόσο για συνεννόηση (τουριστικοί διάλογοι), όσο και για τη σύνταξη εντύπων.
- Χρησιμοποιούν κωδικοποιημένες εκφράσεις σε FAX και ταξιδιωτική επικοινωνία.
- Διαβάζουν τουριστικά έντυπα και διεκπεραιώνουν ταξιδιωτική, τουριστική, εμπορική αλληλογραφία.
- Γνωρίζουν ορολογία στο Τουριστικό Marketing.
- Γνωρίζουν όρους APT – ABC.

**2. ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΑ ΜΑΘΗΜΑΤΟΣ**

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

**3. ΠΑΡΑΤΗΡΗΣΕΙΣ**

Η διδασκαλία απαιτεί από τον εκπαιδευτή εκτός από εργασιακή εμπειρία και χρήση σύγχρονων οπτικο-ακουστικών μέσων διδασκαλίας, όπως και χρήση Η/Υ.

**Β' ΕΞΑΜΗΝΟ ΚΑΤΑΡΤΙΣΗΣ**

**2. ΜΑΘΗΜΑ: Γερμανικά**

ΚΩΔΙΚΟΣ ΜΑΘΗΜΑΤΟΣ:

ΩΡΕΣ ΔΙΔΑΣΚΑΛΙΑΣ: 28 /εξάμηνο, 2 /εβδομάδα  
ΕΙΔΟΣ ΜΑΘΗΜΑΤΟΣ: Θεωρητικό

**1. ΙΚΑΝΟΤΗΤΕΣ – ΣΤΟΧΟΙ ΜΑΘΗΜΑΤΟΣ**

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.

**2. ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΑ ΜΑΘΗΜΑΤΟΣ**

- Γραμματική και σύνθεση φράσεων.
- Ανάπτυξη ικανότητας γραφής και ανάγνωσης.

**3. ΠΑΡΑΤΗΡΗΣΕΙΣ**

Η διδασκαλία απαιτεί από τον εκπαιδευτή εκτός από εργασιακή εμπειρία και χρήση σύγχρονων οπτικο-ακουστικών μέσων διδασκαλίας, όπως και χρήση Η/Υ.



**Β' ΕΞΑΜΗΝΟ ΚΑΤΑΡΤΙΣΗΣ**

**3. ΜΑΘΗΜΑ: Γαλλικά**

ΚΩΔΙΚΟΣ ΜΑΘΗΜΑΤΟΣ:

ΩΡΕΣ ΔΙΔΑΣΚΑΛΙΑΣ: 28 /εξάμηνο, 2 /εβδομάδα  
ΕΙΔΟΣ ΜΑΘΗΜΑΤΟΣ: Θεωρητικό

**1. ΙΚΑΝΟΤΗΤΕΣ – ΣΤΟΧΟΙ ΜΑΘΗΜΑΤΟΣ**

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.

**2. ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΑ ΜΑΘΗΜΑΤΟΣ**

- Γραμματική και σύνθεση φράσεων.
- Ανάπτυξη ικανότητας γραφής και ανάγνωσης.

**3. ΠΑΡΑΤΗΡΗΣΕΙΣ**

Η διδασκαλία απαιτεί από τον εκπαιδευτή εκτός από εργασιακή εμπειρία και χρήση σύγχρονων οπτικο-ακουστικών μέσων διδασκαλίας, όπως και χρήση Η/Υ.

**Β' ΕΞΑΜΗΝΟ ΚΑΤΑΡΤΙΣΗΣ**

4. ΜΑΘΗΜΑ: : ΧΡΗΣΗ Η/Υ, Εισαγωγή στην Πληροφορική, Επεξεργασία Κειμένου (Word), Επεξεργασία Λογιστικών Φύλλων (Excel), Επεξεργασία Παρουσιάσεων (Powerpoint), Χρήση Διαδικτύου (Internet)

ΚΩΔΙΚΟΣ ΜΑΘΗΜΑΤΟΣ:

ΩΡΕΣ ΔΙΔΑΣΚΑΛΙΑΣ: 42 /εξάμηνο, 3 /εβδομάδα

ΕΙΔΟΣ ΜΑΘΗΜΑΤΟΣ: Εργαστηριακό

**1. ΙΚΑΝΟΤΗΤΕΣ – ΣΤΟΧΟΙ ΜΑΘΗΜΑΤΟΣ**

- Σκοπός του μαθήματος είναι η εξοικείωση των καταρτιζομένων στις έννοιες της Πληροφορικής, η εξοικείωση στη χρήση περιβάλλοντος WINDOWS και η χρήση του προγράμματος επεξεργασίας κειμένου Word σε περιβάλλον WINDOWS.
- Στη συνέχεια οι καταρτιζόμενοι πρέπει να εξοικειωθούν με τη χρήση και την ποικιλία των εφαρμογών των προγραμμάτων επεξεργασίας λογιστικών φύλλων σε περιβάλλον WINDOWS. Ο βασικός στόχος του μαθήματος είναι ο εκπαιδευόμενος να είναι ικανός να παράγει λίστες με στοιχεία κάθε φύσης και με οποιαδήποτε αξιολογική σειρά για τις ανάγκες του τουριστικού γραφείου. Επίσης να μπορεί να παράγει κάποια πρωτογενή στατιστικά δεδομένα σε σχέση με τις ανάγκες, αλλά και τον προγραμματισμό εργασιών του τουριστικού γραφείου.
- Ειδικότερα για τις ανάγκες του Τουριστικού γραφείου, θα πρέπει ο καταρτιζόμενος να εξοικειωθεί με την επεξεργασία των τεχνικών παρουσιάσεων (Powerpoint). Αυτό είναι ιδιαίτερα χρήσιμο για μια πιο επαγγελματική εμφάνιση των γραφημάτων και δεδομένων ενός τουριστικού γραφείου στους πελάτες του.
- Αναγκαία κρίνεται επίσης και η εξοικείωση των καταρτιζομένων στις έννοιες της επικοινωνίας και αλληλογραφίας μέσω δικτύου υπολογιστών και με τη χρήση του διαδικτύου (Internet) σε περιβάλλον WINDOWS.

**2. ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΑ ΜΑΘΗΜΑΤΟΣ**

**ΕΝΟΤΗΤΑ Α'**

- Εισαγωγή στα φύλλα εργασίας
- Διαχείριση αρχείων
- Βασικές έννοιες για τα φύλλα εργασίας
- Εισαγωγή και διόρθωση δεδομένων
- Μορφοποίηση των δεδομένων
- Διαχείριση βιβλίων εργασίας
- Δημιουργία απλών τύπων
- Εισαγωγή στις συναρτήσεις
- Οδηγοί συναρτήσεων

**ΕΝΟΤΗΤΑ Β΄**

- Εκτυπώσεις
- Διαμόρφωση σελίδας
- Δημιουργία διαγραμμάτων
- Τύποι διαγραμμάτων
- Διόρθωση, μορφοποίηση και εκτύπωση διαγραμμάτων

**ΕΝΟΤΗΤΑ Γ΄**

- Βάσεις δεδομένων
- Σύνδεση φύλλων και διαχείριση πολλαπλών φύλλων
- Εισαγωγή και εξαγωγή δεδομένων
- Εισαγωγή στις μακροεντολές
- Ασκήσεις και εφαρμογές στην ειδικότητα του τουρισμού

**3. ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΑ ΜΑΘΗΜΑΤΟΣ**

**ΕΝΟΤΗΤΑ Α΄**

- Δημιουργία Παρουσιάσεων.
- Εισαγωγή Κειμένου.
- Εισαγωγή Δεδομένων και Γραφημάτων.
- Δημιουργία Διαφανειών.
- Εισαγωγή Εικόνων.
- Τεχνικές Ομαδοποίησης και Διαχωρισμού Αντικειμένων.

**ΕΝΟΤΗΤΑ Β΄**

- Βασική έννοια δικτύου.
- Τοπικό δίκτυο (LAN).
- Ευρύτερο δίκτυο (WAN).
- Βασική έννοια διαδικτύου (Internet).
- Εξέλιξη και προοπτικές.
- Τηλεπληροφορική.
- Λειτουργικά συστήματα και αντίστοιχο περιβάλλον.
- Λογισμικό.
- Εφαρμογές τηλεπληροφορικής (ηλεκτρονικό ταχυδρομείο – email).
- Ασφάλεια και προστασία από τη χρήση δικτύων και διαδικτύου.
- Αρχεία Δεδομένων.

**ΕΝΟΤΗΤΑ Β΄**

- Δημιουργία καταλόγου με χρήσιμες διευθύνσεις εξεύρεσης στοιχείων από διαδίκτυο.
- Δημιουργία καταλόγου με διευθύνσεις παραληπτών ηλεκτρονικού ταχυδρομείου.
- Δημιουργία καταλόγου με διευθύνσεις αποδεκτών ηλεκτρονικού ταχυδρομείου.
- Εφαρμογές και τεχνικές ιστοσελίδων για τουριστικό πρακτορείο.
- Χρεώσεις provider.

**3. ΠΑΡΑΤΗΡΗΣΕΙΣ**

Η διδασκαλία απαιτεί από τον εκπαιδευτή εκτός από εργασιακή εμπειρία και χρήση σύγχρονων οπτικο-ακουστικών μέσων διδασκαλίας, χρήση Η/Υ, αλλά και τη δυνατότητα άσκησης επάνω σε παραδείγματα που αναφέρονται στα παραπάνω στους ηλεκτρονικούς υπολογιστές.

**Β' ΕΞΑΜΗΝΟ ΚΑΤΑΡΤΙΣΗΣ**

**5. ΜΑΘΗΜΑ: Οργάνωση και Λειτουργία Τουριστικού Γραφείου**

ΚΩΔΙΚΟΣ ΜΑΘΗΜΑΤΟΣ:

ΩΡΕΣ ΔΙΔΑΣΚΑΛΙΑΣ: 28 /εξάμηνο, 2/εβδομάδα

ΕΙΔΟΣ ΜΑΘΗΜΑΤΟΣ: Θεωρητικό

**1. ΙΚΑΝΟΤΗΤΕΣ – ΣΤΟΧΟΙ ΜΑΘΗΜΑΤΟΣ**

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.

**2. ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΑ ΜΑΘΗΜΑΤΟΣ**

- Διοίκηση τουριστικού πρακτορείου: Εννοιολογική προσέγγιση.
- Ιεραρχία της διοίκησης:
  - Α' Προσέγγιση: οι βασικές λειτουργίες της διοίκησης (σχεδιασμός & προ-γραμματισμός, 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.

**3. ΠΑΡΑΤΗΡΗΣΕΙΣ**

Παράλληλα με τα μαθήματα θα πρέπει να γίνονται ασκήσεις εφαρμογής (case studies) σε σύγχρονα μοντέλα οργάνωσης και διοίκησης, όπως και επισκέψεις με εκπαιδευτικό χαρακτήρα σε ήδη υπάρχοντα τουριστικά γραφεία.

**Β' ΕΞΑΜΗΝΟ ΚΑΤΑΡΤΙΣΗΣ**

**6. ΜΑΘΗΜΑ: Βασικές Αρχές Τουρισμού και Τουριστική Πολιτική της Ευρωπαϊκής Ένωσης.**

ΚΩΔΙΚΟΣ ΜΑΘΗΜΑΤΟΣ:

ΩΡΕΣ ΔΙΔΑΣΚΑΛΙΑΣ: 28 /εξάμηνο, 2 /εβδομάδα

ΕΙΔΟΣ ΜΑΘΗΜΑΤΟΣ: Θεωρητικό

**1. ΙΚΑΝΟΤΗΤΕΣ – ΣΤΟΧΟΙ ΜΑΘΗΜΑΤΟΣ**

Αυτό το μάθημα θα προσφέρει στον καταρτιζόμενο μια ευρεία και ολοκληρωμένη εικόνα των βασικών δομών που συγκροτούν την τουριστική βιομηχανία, συμπεριλαμβανομένων και των παρακάτω:

- της ικανότητας 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.
- της ικανότητας 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.

Στη συνέχεια στόχος του μαθήματος αυτού είναι να γνωρίζει ο καταρτιζόμενος, τα παρακάτω:

- Διασύνδεση του τουριστικού τομέα με το θεσμικό πλαίσιο της Ευρωπαϊκής Ένωσης.
- Κοινοτικές Πρωτοβουλίες και επιχειρησιακά προγράμματα που σχετίζονται με τον τουριστικό τομέα.
- Κοινοτικό Πλαίσιο Στήριξης και τουρισμός.
- Το νέο Ευρωπαϊκό νόμισμα και τουρισμός.
- Διασύνδεση εθνικών Οργανισμών τουρισμού στην Ευρωπαϊκή Ένωση.

**2. ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΑ ΜΑΘΗΜΑΤΟΣ**

**ΕΝΟΤΗΤΑ Α'**

- 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.

#### **ΕΝΟΤΗΤΑ Β'**

- Κοινοτικό Πλαίσιο στήριξης (Α', Β', Γ').
- Agenda 2000.
- Νέο Ευρωπαϊκό Νόμισμα (ΕΥΡΩ).

#### **ΕΝΟΤΗΤΑ Γ'**

- Διασύνδεση Εθνικών Οργανισμών Τουρισμού στην Ε.Ε.
- Εθνικός Οργανισμός Τουρισμού (Ε.Ο.Τ.)

### **3. ΠΑΡΑΤΗΡΗΣΕΙΣ**

Η διδασκαλία απαιτεί από τον εκπαιδευτή εκπαιδευτική εμπειρία και καλή γνώση των θεμάτων του τουρισμού με ιδιαίτερη έμφαση σε ζητήματα τουριστικής οικονομίας σε σχέση με την εθνική οικονομία.

Η διδασκαλία απαιτεί ακόμη από τον εκπαιδευτή καλές γνώσεις του πλαισίου οργάνωσης και λειτουργίας της Ευρωπαϊκής Ένωσης, όπως επίσης και ειδικότερες γνώσεις στον τουριστικό τομέα σε Ευρωπαϊκό επίπεδο. Κατά προτίμηση κρίνεται απαραίτητη και η γνώση λειτουργίας των Κοινοτικών πρωτοβουλιών και προγραμμάτων.

**Β' ΕΞΑΜΗΝΟ ΚΑΤΑΡΤΙΣΗΣ**

**7. ΜΑΘΗΜΑ: Παγκόσμια Τουριστική Γεωγραφία - Ταξιδιωτικοί Οδηγοί.**

ΚΩΔΙΚΟΣ ΜΑΘΗΜΑΤΟΣ:

ΩΡΕΣ ΔΙΔΑΣΚΑΛΙΑΣ: 28 /εξάμηνο, 2 /εβδομάδα

ΕΙΔΟΣ ΜΑΘΗΜΑΤΟΣ: Θεωρητικό

**1. ΙΚΑΝΟΤΗΤΕΣ – ΣΤΟΧΟΙ ΜΑΘΗΜΑΤΟΣ**

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 πτήσεις (ή δυνατόν απευθείας ή και με ενδιάμεσους σταθμούς) χρησιμοποιώντας τους βασικούς αεροπορικούς οδηγούς. Τα θέματα που θα καλυφθούν είναι τα ακόλουθα:

- Τα βασικά γεωγραφικά χαρακτηριστικά του κόσμου: χώρες, πρωτεύουσες, σημαντικές πόλεις, βουνά, ποταμοί και θάλασσες.
- Τα βασικά τουριστικά μέρη του κόσμου που ελκύουν περισσότερο τον τουρίστα.
- Τα κλιματολογικά χαρακτηριστικά της κάθε ηπείρου και περιοχής.
- Οι βασικοί τύποι μεταφοράς προς και από την κάθε χώρα.
- Οι βασικοί τύποι διαμονής που διατίθενται σε κάποια δεδομένη χώρα.
- Τα ονόματα των πιο σημαντικών τοπικών νομισμάτων.
- Η διαδικασία του σχεδιασμού και δημιουργίας λογικών και πρακτικών διαδρομών προς έναν προορισμό από γεωγραφικής απόψεως.
- Το διεθνές σύστημα ώρας και η σημασία του στην ταξιδιωτική γεωγραφία.
- Χρήση επαγγελματικών τουριστικών οδηγών.

**2. ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΑ ΜΑΘΗΜΑΤΟΣ**

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

**3. ΠΑΡΑΤΗΡΗΣΕΙΣ**

Η διδασκαλία απαιτεί καλή γνώση παγκόσμιας (φυσικής, οικονομικής, τουριστικής) γεωγραφίας, που πρέπει να συνεπικουρείται και από τη χρήση στην αίθουσα διδασκαλίας μεγάλων χαρτών. Ενδείκνυται όπως οι σπουδαστές να χρησιμοποιούν χάρτες και γεωγραφικούς άτλαντες. Σε περίπτωση που υπάρχει η δυνατότητα μπορεί να γίνεται και επίδειξη χρήσης παγκόσμιου χάρτη από CD ROM στο εργαστήριο.



**Β' ΕΞΑΜΗΝΟ ΚΑΤΑΡΤΙΣΗΣ**

**8. ΜΑΘΗΜΑ: Αεροπορικοί Ναύλοι, Έκδοση Εισιτηρίων, Συστήματα Κρατήσεων**

ΚΩΔΙΚΟΣ ΜΑΘΗΜΑΤΟΣ:

ΩΡΕΣ ΔΙΔΑΣΚΑΛΙΑΣ: 42 /εξάμηνο, 3 /εβδομάδα

ΕΙΔΟΣ ΜΑΘΗΜΑΤΟΣ: Θεωρητικό

**1. ΙΚΑΝΟΤΗΤΕΣ – ΣΤΟΧΟΙ ΜΑΘΗΜΑΤΟΣ**

Η εξοικείωση του καταρτιζομένου με τις ποικίλες διαδικασίες που αφορούν τα ακόλουθα:

- στη χρήση και τον υπολογισμό των αεροπορικών ναύλων
- στην έκδοση αεροπορικών εισιτηρίων
- στη χρήση των διαφορετικών συστημάτων κρατήσεων
- στη χρήση του συστήματος Bank Settlement Plan (BSP)
- στον έλεγχο και την ασφάλεια των λογιστικών στοιχείων

**2. ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΑ ΜΑΘΗΜΑΤΟΣ**

- Διαδικασίες για προσδιορισμό ναύλων.
  - Γενικά χαρακτηριστικά
  - Διαδικασία και προσδιορισμός δρομολογίου
  - Χαμηλότερος συνδυασμός ναύλου
  - Έλεγχος
  - Ειδικοί ναύλοι (Special Fares)
- International Air Transport Association

**3. ΠΑΡΑΤΗΡΗΣΕΙΣ**

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

**Β' ΕΞΑΜΗΝΟ ΚΑΤΑΡΤΙΣΗΣ**

**9. ΜΑΘΗΜΑ: Περιβαλλοντική Πολιτική και Προστασία στον Τουριστικό Τομέα.**

ΚΩΔΙΚΟΣ ΜΑΘΗΜΑΤΟΣ:

ΩΡΕΣ ΔΙΔΑΣΚΑΛΙΑΣ: 28 /εξάμηνο, 2 /εβδομάδα  
ΕΙΔΟΣ ΜΑΘΗΜΑΤΟΣ: Μικτό

**1. ΙΚΑΝΟΤΗΤΕΣ – ΣΤΟΧΟΙ ΜΑΘΗΜΑΤΟΣ**

Οι καταρτιζόμενοι θα πρέπει να γνωρίζουν τις βασικές αρχές για θέματα προστασίας περιβάλλοντος. Θα πρέπει επίσης να είναι εξοικειωμένοι με τις κυριότερες συνθήκες για το περιβάλλον και ειδικότερα τις διατάξεις που μπορεί να έχουν άμεση σχέση με τον τουρισμό. Επιπρόσθετα, να είναι σε θέση να αξιολογήσουν την κάθε πολιτική για το περιβάλλον και πως αυτή το προστατεύει, αλλά και διασφαλίζει μακροπρόθεσμα την παροχή του τουριστικού προϊόντος.

**2. ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΑ ΜΑΘΗΜΑΤΟΣ**

**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

**3. ΠΑΡΑΤΗΡΗΣΕΙΣ**

Η διδασκαλία απαιτεί από τον εκπαιδευτή καλή γνώση των θεμάτων πολιτικής και προστασίας του περιβάλλοντος, όπως και ο κατάλληλος συσχετισμός τους με την αγορά του τουριστικού προϊόντος. Είναι επίσης απαραίτητη η προβολή ενημερωτικών video, όπως και η πραγματοποίηση εκπαιδευτικών επισκέψεων.

**Β' ΕΞΑΜΗΝΟ ΚΑΤΑΡΤΙΣΗΣ**

**10. ΜΑΘΗΜΑ: Στοιχεία Εμπορικού Δικαίου.**

ΚΩΔΙΚΟΣ ΜΑΘΗΜΑΤΟΣ:

ΩΡΕΣ ΔΙΔΑΣΚΑΛΙΑΣ: 28 /εξάμηνο, 2 /εβδομάδα  
ΕΙΔΟΣ ΜΑΘΗΜΑΤΟΣ: Θεωρητικό

**1. ΙΚΑΝΟΤΗΤΕΣ – ΣΤΟΧΟΙ ΜΑΘΗΜΑΤΟΣ**

Οι καταρτιζόμενοι θα πρέπει να γνωρίζουν τις βασικές νομικές έννοιες που θα συναντήσουν στην άσκηση του επαγγέλματός τους, όπως:

- έμπορος και εμπορικές πράξεις,
- εταιρείες,
- δικαιώματα και έννομα αγαθά που προστατεύονται από το δίκαιο της βιομηχανικής ιδιοκτησίας και του αθέμιτου ανταγωνισμού.

Πρέπει επίσης να γνωρίζει και να χρησιμοποιεί 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).

**2. ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΑ ΜΑΘΗΜΑΤΟΣ**

**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 τραπέζης

### **3. ΠΑΡΑΤΗΡΗΣΕΙΣ**

Η διδασκαλία απαιτεί από τον εκπαιδευτή καλή γνώση των νομικών εννοιών που αναφέρονται και αναλύονται στο μάθημα, αλλά και η δυνατότητα συσχετισμού τους με την τουριστική αγορά. Ενδείκνυται η αναφορά σε συγκεκριμένα παραδείγματα.

**Β' ΕΞΑΜΗΝΟ ΚΑΤΑΡΤΙΣΗΣ**

**11. ΜΑΘΗΜΑ: Τουριστικό Μάρκετινγκ και Δεξιότητες Πωλήσεων.**

ΚΩΔΙΚΟΣ ΜΑΘΗΜΑΤΟΣ:

ΩΡΕΣ ΔΙΔΑΣΚΑΛΙΑΣ: 42 /εξάμηνο, 3 /εβδομάδα  
ΕΙΔΟΣ ΜΑΘΗΜΑΤΟΣ: Μικτό

**1. ΙΚΑΝΟΤΗΤΕΣ – ΣΤΟΧΟΙ ΜΑΘΗΜΑΤΟΣ**

Ο βασικός στόχος του μαθήματος είναι να γνωρίζει ο καταρτιζόμενος, τα ακόλουθα:

- την έννοια του τουριστικού μάρκετινγκ.
- το ρόλο του τουριστικού μάρκετινγκ.
- τις λειτουργίες του τουριστικού μάρκετινγκ.
- να είναι σε θέση να πραγματοποιήσει έρευνα αγοράς.
- να προωθήσει το τουριστικό προϊόν.
- να βελτιώσει την παροχή των τουριστικών υπηρεσιών.
- να οργανώσει διαφήμιση για το τουριστικό προϊόν του.
- να εκτιμήσει τα αποτελέσματά της διαφήμισης του τουριστικού του προϊόντος.
- να βελτιώσει τις δεξιότητες των υπαλλήλων και στελεχών του γραφείου του στον τομέα των πωλήσεων και της παροχής των υπηρεσιών στον τομέα που εξειδικεύεται.

**2. ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΑ ΜΑΘΗΜΑΤΟΣ**

- 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

### **3. ΠΑΡΑΤΗΡΗΣΕΙΣ**

Η διδασκαλία απαιτεί από τον εκπαιδευτή καλή γνώση της τουριστικής αγοράς και όλων των προϊόντων που αυτή μπορεί να προσφέρει, όπως επίσης και των νέων τάσεων που διαμορφώνονται. Στο πλαίσιο αυτό κρίνεται απαραίτητη η καλή γνώση και εξειδίκευση του συναφούς γνωστικού αντικείμενου, ή εργασιακή προϋπηρεσία σε τουριστικό γραφείο.

**Γ' ΕΞΑΜΗΝΟ ΚΑΤΑΡΤΙΣΗΣ**

**1. ΜΑΘΗΜΑ: Αγγλικά, Αγγλική Τουριστική Ορολογία**

ΚΩΔΙΚΟΣ ΜΑΘΗΜΑΤΟΣ:

ΩΡΕΣ ΔΙΔΑΣΚΑΛΙΑΣ: 56 /εξάμηνο, 4 /εβδομάδα  
ΕΙΔΟΣ ΜΑΘΗΜΑΤΟΣ: Μικτό

**1. ΙΚΑΝΟΤΗΤΕΣ – ΣΤΟΧΟΙ ΜΑΘΗΜΑΤΟΣ**

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

- Γνωρίζουν γραπτώς και προφορικώς την τουριστική και ταξιδιωτική ορολογία, AIRIMP.
- Χρησιμοποιούν την αγγλική γλώσσα τόσο για συνεννόηση (τουριστικοί διάλογοι), όσο και για τη σύνταξη εντύπων.
- Χρησιμοποιούν κωδικοποιημένες εκφράσεις σε FAX και ταξιδιωτική επικοινωνία.
- Διαβάζουν τουριστικά έντυπα και διεκπεραιώνουν ταξιδιωτική, τουριστική, εμπορική αλληλογραφία.
- Γνωρίζουν ορολογία στο Τουριστικό Marketing.
- Γνωρίζουν όρους APT – ABC.

**2. ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΑ ΜΑΘΗΜΑΤΟΣ**

- Τουριστική, Ταξιδιωτική Ορολογία, AIRIMP.
- Χρήση κωδικοποιημένων εκφράσεων σε FAX, Email, ταξιδιωτική επικοινωνία.
- Ορολογία στο Τουριστικό Marketing.

**3. ΠΑΡΑΤΗΡΗΣΕΙΣ**

Η διδασκαλία απαιτεί από τον εκπαιδευτή εκτός από εργασιακή εμπειρία και χρήση σύγχρονων οπτικο-ακουστικών μέσων διδασκαλίας, όπως και χρήση Η/Υ.

**Γ' ΕΞΑΜΗΝΟ ΚΑΤΑΡΤΙΣΗΣ**

**2. ΜΑΘΗΜΑ: Γερμανικά**

ΚΩΔΙΚΟΣ ΜΑΘΗΜΑΤΟΣ:

ΩΡΕΣ ΔΙΔΑΣΚΑΛΙΑΣ: 28 /εξάμηνο, 2 /εβδομάδα  
ΕΙΔΟΣ ΜΑΘΗΜΑΤΟΣ: Θεωρητικό

**1. ΙΚΑΝΟΤΗΤΕΣ – ΣΤΟΧΟΙ ΜΑΘΗΜΑΤΟΣ**

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.

**2. ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΑ ΜΑΘΗΜΑΤΟΣ**

- Εκμάθηση της γλώσσας με έμφαση στις τουριστικές επιχειρήσεις.
- Συνομιλία.
- Ανάγνωση και σύνταξη τουριστικών εντύπων.

**3. ΠΑΡΑΤΗΡΗΣΕΙΣ**

Η διδασκαλία απαιτεί από τον εκπαιδευτή εκτός από εργασιακή εμπειρία και χρήση σύγχρονων οπτικο-ακουστικών μέσων διδασκαλίας, όπως και χρήση Η/Υ.



**Γ' ΕΞΑΜΗΝΟ ΚΑΤΑΡΤΙΣΗΣ**

**3. ΜΑΘΗΜΑ: Γαλλικά**

ΚΩΔΙΚΟΣ ΜΑΘΗΜΑΤΟΣ:

ΩΡΕΣ ΔΙΔΑΣΚΑΛΙΑΣ: 28 /εξάμηνο, 2 /εβδομάδα  
ΕΙΔΟΣ ΜΑΘΗΜΑΤΟΣ: Μικτό

**1. ΙΚΑΝΟΤΗΤΕΣ – ΣΤΟΧΟΙ ΜΑΘΗΜΑΤΟΣ**

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.

**2. ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΑ ΜΑΘΗΜΑΤΟΣ**

- Εκμάθηση της γλώσσας με έμφαση στις τουριστικές επιχειρήσεις.
- Συνομιλία.
- Ανάγνωση και σύνταξη τουριστικών εντύπων.

**3. ΠΑΡΑΤΗΡΗΣΕΙΣ**

Η διδασκαλία απαιτεί από τον εκπαιδευτή εκτός από εργασιακή εμπειρία και χρήση σύγχρονων οπτικο-ακουστικών μέσων διδασκαλίας, όπως και χρήση Η/Υ.

**Γ' ΕΞΑΜΗΝΟ ΚΑΤΑΡΤΙΣΗΣ**

**4. ΜΑΘΗΜΑ: Οργάνωση και Λειτουργία Τουριστικού Γραφείου**

ΚΩΔΙΚΟΣ ΜΑΘΗΜΑΤΟΣ:

ΩΡΕΣ ΔΙΔΑΣΚΑΛΙΑΣ: 28 /εξάμηνο, 2 /εβδομάδα  
ΕΙΔΟΣ ΜΑΘΗΜΑΤΟΣ: Θεωρητικό

**1. ΙΚΑΝΟΤΗΤΕΣ – ΣΤΟΧΟΙ ΜΑΘΗΜΑΤΟΣ**

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.

**2. ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΑ ΜΑΘΗΜΑΤΟΣ**

- 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.
- Συνομιλία.

**3. ΠΑΡΑΤΗΡΗΣΕΙΣ**

Παράλληλα με τα μαθήματα θα πρέπει να γίνονται ασκήσεις εφαρμογής (case studies) σε σύγχρονα μοντέλα οργάνωσης και διοίκησης, όπως και επισκέψεις με εκπαιδευτικό χαρακτήρα σε ήδη υπάρχοντα τουριστικά γραφεία.

**Γ' ΕΞΑΜΗΝΟ ΚΑΤΑΡΤΙΣΗΣ**

**6. ΜΑΘΗΜΑ: Αεροπορικοί Ναύλοι, Έκδοση Εισιτηρίων, Συστήματα Κρατήσεων**

ΚΩΔΙΚΟΣ ΜΑΘΗΜΑΤΟΣ:

ΩΡΕΣ ΔΙΔΑΣΚΑΛΙΑΣ: 42 /εξάμηνο, 3 /εβδομάδα  
ΕΙΔΟΣ ΜΑΘΗΜΑΤΟΣ: Μικτό

**1. ΙΚΑΝΟΤΗΤΕΣ – ΣΤΟΧΟΙ ΜΑΘΗΜΑΤΟΣ**

Η εξοικείωση του καταρτιζομένου με τις ποικίλες διαδικασίες που αφορούν τα ακόλουθα:

- στη χρήση και τον υπολογισμό των αεροπορικών ναύλων
- στην έκδοση αεροπορικών εισιτηρίων
- στη χρήση των διαφορετικών συστημάτων κρατήσεων
- στη χρήση του συστήματος Bank Settlement Plan (BSP)
- στον έλεγχο και την ασφάλεια των λογιστικών στοιχείων

**2. ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΑ ΜΑΘΗΜΑΤΟΣ**

- Στάδια έκδοσης εισιτηρίου.
  - περιγραφή αεροπορικού εισιτηρίου
  - συμπλήρωση αεροπορικού εισιτηρίου
  - γραμμική παράσταση διαδρομών εισιτηρίου
  - διαδικασίες έκδοσης εισιτηρίου σε σχέση με Bank Settlement Plan (BSP)
  - έλεγχος και ασφάλεια λογιστικών στοιχείων

**3. ΠΑΡΑΤΗΡΗΣΕΙΣ**

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

**Γ' ΕΞΑΜΗΝΟ ΚΑΤΑΡΤΙΣΗΣ**

**7. ΜΑΘΗΜΑ: Εξυπηρέτηση Πελατών: Τομείς Τουριστικών Υπηρεσιών & Εναλλακτικές μορφές Τουρισμού.**

ΚΩΔΙΚΟΣ ΜΑΘΗΜΑΤΟΣ:

ΩΡΕΣ ΔΙΔΑΣΚΑΛΙΑΣ: 42 /εξάμηνο, 3 /εβδομάδα  
ΕΙΔΟΣ ΜΑΘΗΜΑΤΟΣ: Μικτό

**1. ΙΚΑΝΟΤΗΤΕΣ – ΣΤΟΧΟΙ ΜΑΘΗΜΑΤΟΣ**

Ο βασικός στόχος του μαθήματος είναι ο εκπαιδευόμενος να είναι ικανός 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.
- Να ερμηνεύει την ιδιαίτερη σημασία των πελατών, των αναγκών και των προσδοκιών τους.
- Να δημιουργεί καλές πελατειακές σχέσεις.

Οι καταρτιζόμενοι θα πρέπει να είναι σε θέση να γνωρίζουν όλες τις εναλλακτικές μορφές τουρισμού με στόχο την ευρύτερη αξιοποίησή τους για την αύξηση του τζίρου ενός τουριστικού πρακτορείου. Πιο συγκεκριμένα θα πρέπει ο καταρτιζόμενος να έχει τη δυνατότητα και την ικανότητα να διασυνδέσει συγκεκριμένα τμήματα της τουριστικής πελατείας με ειδικές ή εναλλακτικές μορφές τουρισμού.

**2. ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΑ ΜΑΘΗΜΑΤΟΣ**  
**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

## **3. ΠΑΡΑΤΗΡΗΣΕΙΣ**

Η διδασκαλία απαιτεί από τον εκπαιδευτή εργασιακή εμπειρία σε τουριστικό γραφείο ή ξενοδοχείο ή σε άλλο τομέα παροχής τουριστικού προϊόντος. Απαιτεί επίσης καλή γνώση των ήδη υπαρχόντων τουριστικών υπηρεσιών. Παράλληλα, προϋποθέτει τη δυνατότητα διάκρισης του επιπέδου εξυπηρέτησης σε κάθε τομέα της αγοράς, αφενός στην παροχή συγκεκριμένης υπηρεσίας και αφετέρου στον αποδέκτη της (συγκεκριμένο πελάτη ή γκρούπ).

Η διδασκαλία απαιτεί από τον εκπαιδευτή καλή γνώση των εναλλακτικών μορφών τουρισμού και εργασιακή προϋπηρεσία σε τουριστικό γραφείο που παρέχει υπηρεσίες σε κάποια από τις προαναφερθείσες τουριστικές δραστηριότητες.

**Γ' ΕΞΑΜΗΝΟ ΚΑΤΑΡΤΙΣΗΣ**

**8. ΜΑΘΗΜΑ: Στοιχεία Τουριστικής Νομοθεσίας.**

ΚΩΔΙΚΟΣ ΜΑΘΗΜΑΤΟΣ:

ΩΡΕΣ ΔΙΔΑΣΚΑΛΙΑΣ: 28 /εξάμηνο, 2 /εβδομάδα

ΕΙΔΟΣ ΜΑΘΗΜΑΤΟΣ: Θεωρητικό

**1. ΙΚΑΝΟΤΗΤΕΣ – ΣΤΟΧΟΙ ΜΑΘΗΜΑΤΟΣ**

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

- Τι είναι τουριστικό γραφείο, πως ιδρύεται και πως 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.
- Ποια είναι η Κοινοτική Οδηγία του 1990 «για τα οργανωμένα ταξίδια και τις οργανωμένες διακοπές και περιηγήσεις».

Η εξοικείωση του καταρτιζομένου με τις ποικίλες διαδικασίες που αφορούν τα ακόλουθα:

- στη χρήση και τον υπολογισμό των αεροπορικών ναύλων
- στην έκδοση αεροπορικών εισιτηρίων
- στη χρήση των διαφορετικών συστημάτων κρατήσεων
- στη χρήση του συστήματος Bank Settlement Plan (BSP)
- στον έλεγχο και την ασφάλεια των λογιστικών στοιχείων

**2. ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΑ ΜΑΘΗΜΑΤΟΣ**

- 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 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 (κρουαζιερών)

### **3. ΠΑΡΑΤΗΡΗΣΕΙΣ**

Η διδασκαλία απαιτεί από τον εκπαιδευτή καλές νομικές γνώσεις σε θέματα που αφορούν τις διαδικασίες ίδρυσης, λειτουργίας και ιδιαίτερα των συναλλαγών ενός τουριστικού γραφείου.

**Γ' ΕΞΑΜΗΝΟ ΚΑΤΑΡΤΙΣΗΣ**

**9. ΜΑΘΗΜΑ: Βασικές Αρχές Λογιστικής, Μηχανογραφημένο Λογιστήριο**

ΚΩΔΙΚΟΣ ΜΑΘΗΜΑΤΟΣ:

ΩΡΕΣ ΔΙΔΑΣΚΑΛΙΑΣ: 28 /εξάμηνο, 2 /εβδομάδα

ΕΙΔΟΣ ΜΑΘΗΜΑΤΟΣ: Θεωρητικό

**1. ΙΚΑΝΟΤΗΤΕΣ – ΣΤΟΧΟΙ ΜΑΘΗΜΑΤΟΣ**

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.

**2. ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΑ ΜΑΘΗΜΑΤΟΣ**

**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).

**3. ΠΑΡΑΤΗΡΗΣΕΙΣ**

Η διδασκαλία απαιτεί από τον εκπαιδευτή καλές γνώσεις λογιστικής και κατά προτίμηση σε λογιστικά θέματα που αφορούν τις διαδικασίες των συναλλαγών του λογιστηρίου ενός τουριστικού γραφείου.

Παράλληλα, η διδασκαλία απαιτεί από τον εκπαιδευτή καλές γνώσεις μηχανογραφημένης λογιστικής και κατά προτίμηση σε συναλλαγές μηχανογραφημένου λογιστηρίου τουριστικού γραφείου.





**Γ' ΕΞΑΜΗΝΟ ΚΑΤΑΡΤΙΣΗΣ**

**10. ΜΑΘΗΜΑ: Αερομεταφορές: Αεροπορική Εταιρεία, Αεροδρόμιο, Υπηρεσίες**

ΚΩΔΙΚΟΣ ΜΑΘΗΜΑΤΟΣ:

ΩΡΕΣ ΔΙΔΑΣΚΑΛΙΑΣ: 28 /εξάμηνο, 2 /εβδομάδα (1+1)

ΕΙΔΟΣ ΜΑΘΗΜΑΤΟΣ: Μικτό

**1. ΙΚΑΝΟΤΗΤΕΣ – ΣΤΟΧΟΙ ΜΑΘΗΜΑΤΟΣ**

Ο γενικός στόχος του μαθήματος είναι 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 είναι ικανός να διαφοροποιεί τις ποικίλες κατηγορίες των επιβατών και πως 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 εξηγή τις λειτουργίες τους, παράλληλα με την ερμηνεία όρων και συντομογραφιών.
- Να καταλάβει και να εξηγή τους διεθνείς κανονισμούς αερομεταφορών.

**2. ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΑ ΜΑΘΗΜΑΤΟΣ**

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

**3. ΠΑΡΑΤΗΡΗΣΕΙΣ**

Η διδασκαλία απαιτεί από τον εκπαιδευτή καλές γνώσεις στον τομέα της αεροπορικής βιομηχανίας και ειδικότερα προϋπηρεσία σε αεροπορική εταιρεία ή αεροδρόμιο. Κρίνεται ως σκόπιμη η πραγματοποίηση επισκέψεων σε αεροπορικές εταιρείες και σε ένα τουλάχιστον αεροδρόμιο.

**Γ' ΕΞΑΜΗΝΟ ΚΑΤΑΡΤΙΣΗΣ**

**11. ΜΑΘΗΜΑ: Διαχείριση Εισερχόμενου - Εξερχόμενου Τουρισμού, Οργανωμένο Ταξίδι (Πακέτο), Επαγγελματικός Τουρισμός, Ταξιδιωτικές Τυπικότητες**

ΚΩΔΙΚΟΣ ΜΑΘΗΜΑΤΟΣ:

ΩΡΕΣ ΔΙΔΑΣΚΑΛΙΑΣ: 28 /εξάμηνο, 2 /εβδομάδα  
ΕΙΔΟΣ ΜΑΘΗΜΑΤΟΣ: Θεωρητικό

**1. ΙΚΑΝΟΤΗΤΕΣ – ΣΤΟΧΟΙ ΜΑΘΗΜΑΤΟΣ**

Παράλληλα, βασικός στόχος του μαθήματος είναι να βοηθήσει τους πωλητές ταξιδιών και εκδρομών στην τουριστική βιομηχανία να καταλάβουν τη σύνθεση, τη δομή και τη σωστή χρήση της ταξιδιωτικής μπροσούρας (tour brochure), ώστε να οργανώνουν και να εκτελούν με τον κατάλληλο τρόπο ένα τουριστικό ταξίδι.

Στόχος του μαθήματος αυτού είναι να γνωρίζει ο καταρτιζόμενος:

- 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, νομίσματα, 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 είναι σε θέση 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 μπορεί να συντάξει τον απολογισμό του λογιστικού και μηχανογραφημένου έργου, για την εκάστοτε προϊστάμενη αρχή βάσει του οργανόγραμματος της επιχείρησης.

## **2. ΠΕΡΙΧΟΜΕΝΑ ΜΑΘΗΜΑΤΟΣ**

### **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.

## **3. ΠΑΡΑΤΗΡΗΣΕΙΣ**

Η διδασκαλία απαιτεί επίσης από τον εκπαιδευτή καλές γνώσεις στην παροχή υπηρεσιών στον τομέα εξυπηρέτησης εισερχόμενου και εξερχόμενου τουρισμού. Κρίνεται ως απαραίτητη η προϋπηρεσία σε τουριστικό γραφείο. Η διδασκαλία απαιτεί από τον εκπαιδευτή καλές γνώσεις δημιουργίας τουριστικών πακέτων, όπως επίσης και της κάθε ταξιδιωτικής τυπικότητας στην εκάστοτε περίπτωση. Ενδείκνυται κατά τη διάρκεια των εργαστηρίων να γίνονται παραδείγματα εφαρμογής από συγκεκριμένες περιπτώσεις οργάνωσης ενός ταξιδιωτικού πακέτου, όπως και προσομείωση μεταξύ σπουδαστών για τις ταξιδιωτικές τυπικότητες.

**Γ ΕΞΑΜΗΝΟ ΚΑΤΑΡΤΙΣΗΣ**

**12.ΜΑΘΗΜΑ: Επιχειρηματικότητα, Τεχνική Επικοινωνίας.**

ΚΩΔΙΚΟΣ ΜΑΘΗΜΑΤΟΣ:

ΩΡΕΣ ΔΙΔΑΣΚΑΛΙΑΣ: 14 /εξάμηνο, 1 /εβδομάδα

ΕΙΔΟΣ ΜΑΘΗΜΑΤΟΣ: Θεωρητικό

**1. ΙΚΑΝΟΤΗΤΕΣ – ΣΤΟΧΟΙ ΜΑΘΗΜΑΤΟΣ**

Στόχος του μαθήματος είναι οι καταρτιζόμενοι να γνωρίζουν μετά το πέρας του μαθήματος, τα παρακάτω:

- Οργάνωση της επιχείρησης τους με βάση συγκεκριμένο οργανόγραμμα.
- Καθορισμός αντικειμενικών σκοπών και επιχειρηματικής στρατηγικής για υπάλληλο και στέλεχος τουριστικού γραφείου.
- Ομαδοποίηση αποφάσεων και εκτέλεσή τους.
- Σύνταξη εγγράφων και εκθέσεων.
- Σύνταξη αναφορών.
- Προγραμματισμός και οργάνωση των δημοσίων σχέσεων τουριστικών γραφείων.

**2. ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΑ ΜΑΘΗΜΑΤΟΣ**

**ΕΝΟΤΗΤΑ Α'**

- Η Λειτουργία του Προγραμματισμού.
  - Καθορισμός αντικειμενικών σκοπών
  - Διαμόρφωση πολιτικής
  - Ανάπτυξη σχεδίων
  - Καθορισμός διαδικασιών
  - Στρατηγικός προγραμματισμός
  - Ανάπτυξη του στρατηγικού προγραμματισμού
- Λήψη Αποφάσεων.
  - Διαδικασία Λήψης αποφάσεων
  - Κατάταξη αποφάσεων
  - Δημιουργική (Δημιουργικότητα στη λήψη αποφάσεων)
  - Το δημιουργικό άτομο
  - Ομαδική Δημιουργικότητα
  - Μέσα βελτίωσης της δημιουργικότητας
  - Εξουσιοδότηση (delegation)
  - Δικαίωμα διαταγών
  - Η πράξη της εξουσιοδότησης
- Η Λειτουργία του Ελέγχου.
  - Περιοχές όπου είναι αναγκαία Συστήματα Ελέγχου
  - Θεμελιώδεις αρχές ενός καλού Συστήματος Ελέγχου
- Τύπος και Εμφάνιση Εγγράφων.
  - Εμπορικές επιστολές
  - Σύνταξη εκθέσεων και αναφορών

**ΕΝΟΤΗΤΑ Β'**

- Χαρακτηριστικά και Προσόντα του Επιτυχημένου Επιχειρηματία.
  - Θέληση για επιτεύγματα
  - Εσωτερικός έλεγχος
  - Αντοχή στις δυσκολίες
  - Υπευθυνότητα
  - Ικανότητα επικοινωνίας
  - Ανάλυση μέτριων κινδύνων
  - Προσαρμοστικότητα
  - Εργατικότητα
  - Οργανωτική ικανότητα
- Ενέργειες Ενός Επιχειρηματία.
  - Σημαντικότερες επιχειρηματικές δραστηριότητες
  - Νέες δραστηριότητες και προοπτικές
  - Οργάνωση της επιχείρησης και λήψη σημαντικών αποφάσεων
  - Ανάλυση κινδύνων
  - Έρευνα για το αντικείμενο της επιχείρησης

#### **ΕΝΟΤΗΤΑ Γ'**

- Η Σημασία της Οργάνωσης στις Δημόσιες Σχέσεις.
  - Οι βασικές αρχές της οργάνωσης
  - Μορφές οργάνωσης
  - Αποτελεσματικότητα των μορφών οργάνωσης
  - Σχετικότητα των μορφών οργάνωσης
  - Σημασία της επαγγελματικής οργάνωσης
  - Αρχές της επαγγελματικής οργάνωσης
- Μέσα Δημοσίων Σχέσεων.
  - Η ενημέρωση
  - Η προπαγάνδα
  - Η διαφήμιση
  - Το μάρκετινγκ

#### **ΕΝΟΤΗΤΑ Δ'**

- Ανάλυση της σημασίας των δημοσίων σχέσεων στους ταξιδιωτικούς οργανισμούς (tour operators) και στα τουριστικά γραφεία.
- Προγραμματισμός και οργάνωση των δημοσίων σχέσεων.
- Τα μέσα που χρησιμοποιούνται για να σχηματίσει ή να μεταβάλλει απόψεις η κοινή γνώμη.

### **3. ΠΑΡΑΤΗΡΗΣΕΙΣ**

Η διδασκαλία απαιτεί από τον εκπαιδευτή εκτός από το επίπεδο των γνώσεων σε επιχειρησιακά θέματα και θέματα δημοσίων σχέσεων και τη διενέργεια ασκήσεων εφαρμογών (case studies).

**Δ' ΕΞΑΜΗΝΟ ΚΑΤΑΡΤΙΣΗΣ**

**1. ΜΑΘΗΜΑ: Αγγλικά, Αγγλική Τουριστική Ορολογία**

ΚΩΔΙΚΟΣ ΜΑΘΗΜΑΤΟΣ:

ΩΡΕΣ ΔΙΔΑΣΚΑΛΙΑΣ: 56 /εξαμήνο, 4 /εβδομάδα

ΕΙΔΟΣ ΜΑΘΗΜΑΤΟΣ: Μικτό

**1. ΙΚΑΝΟΤΗΤΕΣ – ΣΤΟΧΟΙ ΜΑΘΗΜΑΤΟΣ**

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

- Γνωρίζουν γραπτώς και προφορικώς την τουριστική και ταξιδιωτική ορολογία, AIRIMP.
- Χρησιμοποιούν την αγγλική γλώσσα τόσο για συνεννόηση (τουριστικοί διάλογοι), όσο και για τη σύνταξη εντύπων.
- Χρησιμοποιούν κωδικοποιημένες εκφράσεις σε FAX και ταξιδιωτική επικοινωνία.
- Διαβάζουν τουριστικά έντυπα και διεκπεραιώνουν ταξιδιωτική, τουριστική, εμπορική αλληλογραφία.
- Γνωρίζουν ορολογία στο Τουριστικό Marketing.
- Γνωρίζουν όρους APT – ABC.

**2. ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΑ ΜΑΘΗΜΑΤΟΣ**

- Ταξιδιωτική και Τουριστική αλληλογραφία.
- Εμπορική αλληλογραφία.
- Σύνθεση επιστολών και αναφορών.

**3. ΠΑΡΑΤΗΡΗΣΕΙΣ**

Η διδασκαλία απαιτεί από τον εκπαιδευτή εκτός από εργασιακή εμπειρία και χρήση σύγχρονων οπτικο-ακουστικών μέσων διδασκαλίας, όπως και χρήση Η/Υ.



**Δ' ΕΞΑΜΗΝΟ ΚΑΤΑΡΤΙΣΗΣ**

**2. ΜΑΘΗΜΑ: Γερμανικά**

ΚΩΔΙΚΟΣ ΜΑΘΗΜΑΤΟΣ:

ΩΡΕΣ ΔΙΔΑΣΚΑΛΙΑΣ: 28 /εξάμηνο, 2 /εβδομάδα  
ΕΙΔΟΣ ΜΑΘΗΜΑΤΟΣ: Θεωρητικό

**1. ΙΚΑΝΟΤΗΤΕΣ – ΣΤΟΧΟΙ ΜΑΘΗΜΑΤΟΣ**

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.

**2. ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΑ ΜΑΘΗΜΑΤΟΣ**

- Εμπορική αλληλογραφία.
- Τουριστική ορολογία.
- Σύνθεση επιστολών και αναφορών.
- Συνομιλία.

**3. ΠΑΡΑΤΗΡΗΣΕΙΣ**

Η διδασκαλία απαιτεί από τον εκπαιδευτή εκτός από εργασιακή εμπειρία και χρήση σύγχρονων οπτικο-ακουστικών μέσων διδασκαλίας, όπως και χρήση Η/Υ.

**Δ' ΕΞΑΜΗΝΟ ΚΑΤΑΡΤΙΣΗΣ**

**3. ΜΑΘΗΜΑ: Γαλλικά**

ΚΩΔΙΚΟΣ ΜΑΘΗΜΑΤΟΣ:

ΩΡΕΣ ΔΙΔΑΣΚΑΛΙΑΣ: 28 /εξάμηνο, 2 /εβδομάδα  
ΕΙΔΟΣ ΜΑΘΗΜΑΤΟΣ: Μικτό

**1. ΙΚΑΝΟΤΗΤΕΣ – ΣΤΟΧΟΙ ΜΑΘΗΜΑΤΟΣ**

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

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

**2. ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΑ ΜΑΘΗΜΑΤΟΣ**

- Εμπορική αλληλογραφία.
- Τουριστική ορολογία.
- Σύνθεση επιστολών και αναφορών.
- Συνομιλία.

**3. ΠΑΡΑΤΗΡΗΣΕΙΣ**

Η διδασκαλία απαιτεί από τον εκπαιδευτή εκτός από εργασιακή εμπειρία και χρήση σύγχρονων οπτικο-ακουστικών μέσων διδασκαλίας, όπως και χρήση Η/Υ.

**Δ' ΕΞΑΜΗΝΟ ΚΑΤΑΡΤΙΣΗΣ**

**4. ΜΑΘΗΜΑ: Αεροπορικοί Ναύλοι, Έκδοση Εισιτηρίων, Συστήματα Κρατήσεων**

ΚΩΔΙΚΟΣ ΜΑΘΗΜΑΤΟΣ:

ΩΡΕΣ ΔΙΔΑΣΚΑΛΙΑΣ: 42 /εξάμηνο, 3 /εβδομάδα

ΕΙΔΟΣ ΜΑΘΗΜΑΤΟΣ: Μικτό

**1. ΙΚΑΝΟΤΗΤΕΣ – ΣΤΟΧΟΙ ΜΑΘΗΜΑΤΟΣ**

Η εξοικείωση του καταρτιζομένου με τις ποικίλες διαδικασίες που αφορούν τα ακόλουθα:

- στη χρήση και τον υπολογισμό των αεροπορικών ναύλων
- στην έκδοση αεροπορικών εισιτηρίων
- στη χρήση των διαφορετικών συστημάτων κρατήσεων
- στη χρήση του συστήματος Bank Settlement Plan (BSP)
- στον έλεγχο και την ασφάλεια των λογιστικών στοιχείων

**2. ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΑ ΜΑΘΗΜΑΤΟΣ**

- Αυτοματοποίηση διαδικασίας κράτησης εισιτηρίου.
  - αυτοματοποιημένα συστήματα στα τουριστικά γραφεία
  - αυτοματοποιημένα συστήματα κρατήσεων
  - αυτοματοποιημένα συστήματα έκδοσης εισιτηρίων
  - τυποποιημένες διαδικασίες κρατήσεων

**3. ΠΑΡΑΤΗΡΗΣΕΙΣ**

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

**Δ' ΕΞΑΜΗΝΟ ΚΑΤΑΡΤΙΣΗΣ**

**5. ΜΑΘΗΜΑ: Εξυπηρέτηση Πελατών: Τομείς Τουριστικών Υπηρεσιών & Εναλλακτικές μορφές Τουρισμού.**

ΚΩΔΙΚΟΣ ΜΑΘΗΜΑΤΟΣ:

ΩΡΕΣ ΔΙΔΑΣΚΑΛΙΑΣ: 28 /εξάμηνο, 2 /εβδομάδα

ΕΙΔΟΣ ΜΑΘΗΜΑΤΟΣ: Θεωρητικό

**1. ΙΚΑΝΟΤΗΤΕΣ – ΣΤΟΧΟΙ ΜΑΘΗΜΑΤΟΣ**

Ο βασικός στόχος του μαθήματος είναι ο εκπαιδευόμενος να είναι ικανός 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.
- Να ερμηνεύει την ιδιαίτερη σημασία των πελατών, των αναγκών και των προσδοκιών τους.
- Να δημιουργεί καλές πελατειακές σχέσεις.

Οι καταρτιζόμενοι θα πρέπει να είναι σε θέση να γνωρίζουν όλες τις εναλλακτικές μορφές τουρισμού με στόχο την ευρύτερη αξιοποίησή τους για την αύξηση του τζίρου ενός τουριστικού πρακτορείου. Πιο συγκεκριμένα θα πρέπει ο καταρτιζόμενος να έχει τη δυνατότητα και την ικανότητα να διασυνδέσει συγκεκριμένα τμήματα της τουριστικής πελατείας με ειδικές ή εναλλακτικές μορφές τουρισμού.

**2. ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΑ ΜΑΘΗΜΑΤΟΣ**

**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 σπόρ, 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.
- Θαλασσινά σπόρ – Ναυταθλητικές δραστηριότητες.
- Κρουαζιέρες (Cruising) – Κρουαζιερόπλοια.
- Θαλαμηγά σκάφη – Yachting.
- Λιμάνια σκαφών αναψυχής – Μαρίνες.
- Ναυπηγοεπισκευαστικές μονάδες σκαφών αναψυχής.

### **3. ΠΑΡΑΤΗΡΗΣΕΙΣ**

Η διδασκαλία απαιτεί από τον εκπαιδευτή εργασιακή εμπειρία σε τουριστικό γραφείο ή ξενοδοχείο ή σε άλλο τομέα παροχής τουριστικού προϊόντος. Απαιτεί επίσης καλή γνώση των ήδη υπάρχοντων τουριστικών υπηρεσιών. Παράλληλα, προϋποθέτει τη δυνατότητα διάκρισης του επιπέδου εξυπηρέτησης σε κάθε τομέα της αγοράς, αφενός στην παροχή συγκεκριμένης υπηρεσίας και αφετέρου στον αποδέκτη της (συγκεκριμένο πελάτη ή γκρούπ).

Η διδασκαλία απαιτεί από τον εκπαιδευτή καλή γνώση των εναλλακτικών μορφών τουρισμού και εργασιακή προϋπηρεσία σε τουριστικό γραφείο που παρέχει υπηρεσίες σε κάποια από τις προαναφερθείσες τουριστικές δραστηριότητες.

**Δ' ΕΞΑΜΗΝΟ ΚΑΤΑΡΤΙΣΗΣ**

**6. ΜΑΘΗΜΑ: Στοιχεία Τουριστικής Νομοθεσίας.**

ΚΩΔΙΚΟΣ ΜΑΘΗΜΑΤΟΣ:

ΩΡΕΣ ΔΙΔΑΣΚΑΛΙΑΣ: 28 /εξάμηνο, 2 /εβδομάδα

ΕΙΔΟΣ ΜΑΘΗΜΑΤΟΣ: Θεωρητικό

**1. ΙΚΑΝΟΤΗΤΕΣ – ΣΤΟΧΟΙ ΜΑΘΗΜΑΤΟΣ**

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

- Τι είναι τουριστικό γραφείο, πως ιδρύεται και πως 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.
- Ποια είναι η Κοινοτική Οδηγία του 1990 «για τα οργανωμένα ταξίδια και τις οργανωμένες διακοπές και περιηγήσεις».

Η εξοικείωση του καταρτιζομένου με τις ποικίλες διαδικασίες που αφορούν τα ακόλουθα:

- στη χρήση και τον υπολογισμό των αεροπορικών ναύλων
- στην έκδοση αεροπορικών εισιτηρίων
- στη χρήση των διαφορετικών συστημάτων κρατήσεων
- στη χρήση του συστήματος Bank Settlement Plan (BSP)
- στον έλεγχο και την ασφάλεια των λογιστικών στοιχείων

**2. ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΑ ΜΑΘΗΜΑΤΟΣ**

- 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 – Η Οδηγία του Συμβουλίου των Ευρωπαϊκής Ένωσης της 13.6.1990 «για τα οργανωμένα ταξίδια και τις οργανωμένες διακοπές και περιηγήσεις».

**3. ΠΑΡΑΤΗΡΗΣΕΙΣ**

Η διδασκαλία απαιτεί από τον εκπαιδευτή καλές νομικές γνώσεις σε θέματα που αφορούν τις διαδικασίες ίδρυσης, λειτουργίας και ιδιαίτερα των συναλλαγών ενός τουριστικού γραφείου.

**Δ' ΕΞΑΜΗΝΟ ΚΑΤΑΡΤΙΣΗΣ**

**Δ' ΕΞΑΜΗΝΟ ΚΑΤΑΡΤΙΣΗΣ**

**8. ΜΑΘΗΜΑ: ΣΥΣΤΗΜΑΤΑ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑΣ ΓΡΑΦΕΙΟΥ (FRONT/BACK OFFICE)**

ΚΩΔΙΚΟΣ ΜΑΘΗΜΑΤΟΣ:

--	--	--	--

ΩΡΕΣ ΔΙΔΑΣΚΑΛΙΑΣ: 42 /εξάμηνο, 3 /εβδομάδα

ΕΙΔΟΣ ΜΑΘΗΜΑΤΟΣ: Εργαστηριακό

**1. ΙΚΑΝΟΤΗΤΕΣ – ΣΤΟΧΟΙ ΜΑΘΗΜΑΤΟΣ**

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

- 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 προγράμματα οργάνωσης τουριστικού γραφείου.
- Να είναι σε θέση να καταχωρεί και ταξινομεί τις τουριστικές υπηρεσίες στην ηλεκτρονική βάση του συστήματος.
- Να είναι σε θέση 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 μπορεί 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

**2. ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΑ ΜΑΘΗΜΑΤΟΣ**

- 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

**3. ΠΑΡΑΤΗΡΗΣΕΙΣ**

Η διδασκαλία απαιτεί από τον εκπαιδευτή καλές γνώσεις που αφορούν τις διαδικασίες των εμπορικών συναλλαγών κίνησης ενός τουριστικού γραφείου.

Παράλληλα, η διδασκαλία απαιτεί από τον εκπαιδευτή καλές γνώσεις σε μηχανογραφημένων συστήματα λειτουργίας τουριστικού γραφείου.



**Δ' ΕΞΑΜΗΝΟ ΚΑΤΑΡΤΙΣΗΣ**

**9. ΜΑΘΗΜΑ: Διαχείριση Εισερχόμενου - Εξερχόμενου Τουρισμού, Οργανωμένο Ταξίδι (Πακέτο), Επαγγελματικός Τουρισμός, Ταξιδιωτικές Τυπικότητες**

ΚΩΔΙΚΟΣ ΜΑΘΗΜΑΤΟΣ:

ΩΡΕΣ ΔΙΔΑΣΚΑΛΙΑΣ: 28 /εξάμηνο, 2 /εβδομάδα  
ΕΙΔΟΣ ΜΑΘΗΜΑΤΟΣ: Μικτό

**1. ΙΚΑΝΟΤΗΤΕΣ – ΣΤΟΧΟΙ ΜΑΘΗΜΑΤΟΣ**

Παράλληλα, βασικός στόχος του μαθήματος είναι να βοηθήσει τους πωλητές ταξιδιών και εκδρομών στην τουριστική βιομηχανία να καταλάβουν τη σύνθεση, τη δομή και τη σωστή χρήση της ταξιδιωτικής μπροσούρας (tour brochure), ώστε να οργανώνουν και να εκτελούν με τον κατάλληλο τρόπο ένα τουριστικό ταξίδι.

Στόχος του μαθήματος αυτού είναι να γνωρίζει ο καταρτιζόμενος:

- 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, νομίσματα, ασφάλεια και άλλες υπηρεσίες, που παρέχονται και χρεώνονται από ένα τουριστικό γραφείο.

**2. ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΑ ΜΑΘΗΜΑΤΟΣ**

**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.

### **3. ΠΑΡΑΤΗΡΗΣΕΙΣ**

Η διδασκαλία απαιτεί επίσης από τον εκπαιδευτή καλές γνώσεις στην παροχή υπηρεσιών στον τομέα εξυπηρέτησης εισερχόμενου και εξερχόμενου τουρισμού. Κρίνεται ως απαραίτητη η προϋπηρεσία σε τουριστικό γραφείο.

Η διδασκαλία απαιτεί από τον εκπαιδευτή καλές γνώσεις δημιουργίας τουριστικών πακέτων, όπως επίσης και της κάθε ταξιδιωτικής τυπικότητας στην εκάστοτε περίπτωση. Ενδείκνυται κατά τη διάρκεια των εργαστηρίων να γίνονται παραδείγματα εφαρμογής από συγκεκριμένες περιπτώσεις οργάνωσης ενός ταξιδιωτικού πακέτου, όπως και προσομείωση μεταξύ σπουδαστών για τις ταξιδιωτικές τυπικότητες.

**Δ' ΕΞΑΜΗΝΟ ΚΑΤΑΡΤΙΣΗΣ**

**10. ΜΑΘΗΜΑ: Πτυχιακή Εργασία.**

ΚΩΔΙΚΟΣ ΜΑΘΗΜΑΤΟΣ:

ΩΡΕΣ ΔΙΔΑΣΚΑΛΙΑΣ: 84 /εξάμηνο, 6 /εβδομάδα  
ΕΙΔΟΣ ΜΑΘΗΜΑΤΟΣ: Εργαστηριακό

**1. ΙΚΑΝΟΤΗΤΕΣ – ΣΤΟΧΟΙ ΜΑΘΗΜΑΤΟΣ**

Στόχος του μαθήματος αυτού είναι ο καταρτιζόμενος να μπορεί μετά την ολοκλήρωση του κύκλου σπουδών να συνεργαστεί με τον αρμόδιο καθηγητή, ώστε να επιλέξει θέμα σχετικά με το αντικείμενο που σπούδασε.

Υπό την εποπτεία και καθοδήγηση του επιβλέποντος καθηγητή, ο σπουδαστής πραγματοποιεί την πτυχιακή εργασία με σκοπό την εφαρμογή των θεωρητικών γνώσεων που έχει αποκομίσει και τη διεξαγωγή έρευνας σχετικά με τον ειδικότερο τομέα των ενδιαφερόντων του.

**2. ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΑ ΜΑΘΗΜΑΤΟΣ**

Οι οδηγίες του επιβλέποντος καθηγητή.

Η δημιουργία πλάνου εργασίας.

Η αξιοποίηση όλων των πηγών που σχετίζονται με τη θεματική που έχει επιλεγεί.

Η παρουσίαση στην τάξη.

**3. ΠΑΡΑΤΗΡΗΣΕΙΣ**

Η επίβλεψη απαιτεί από τον εκπαιδευτή ή τους εκπαιδευτές καλές γνώσεις σε αρκετά από τα μαθήματα της ειδικότητας, όπως επίσης και της τουριστικής αγοράς. Επίσης, επιβάλλεται ανά δύο εβδομάδες να πραγματοποιούνται συναντήσεις ανάμεσα σε κάθε σπουδαστή και τους επιβλέποντες καθηγητές, ώστε να ελέγχεται η πρόοδος του σπουδαστή στη συγγραφή της πτυχιακής εργασίας.

- Ως πηγές αυτής μπορούν να χρησιμοποιούν βιβλία ή επισκέψεις ανά ομάδα, εκ περιτροπής, σε φορείς ή επιχειρήσεις. Κατά την επίσκεψη οι καταρτιζόμενοι θα συνοδεύονται από έναν εκπαιδευτή, ενώ ο άλλος εκπαιδευτής υποχρεούται να βρίσκεται στο εργαστήριο, όπου θα είναι οι υπόλοιποι καταρτιζόμενοι.

Αν ο αριθμός των καταρτιζομένων είναι κάτω του προβλεπόμενου ορίου για Β! Εκπαιδευτή, οι επισκέψεις θα προγραμματίζονται με το σύνολο των καταρτιζομένων.

Η εργασία αυτή, θα έχει θέση τελικής βαθμολογίας του μαθήματος.

Ειδικότερα θα υπάρχουν ομάδες καταρτιζομένων, (από 1 μέχρι 3 ατόμων), και θα αναλαμβάνουν εργασίες από τράπεζα θεμάτων τα οποία θα εμπειρεύουν διδακτέα θέματα της ύλης των τριών πρώτων εξαμήνων και πηγών.

Η Εργασία θα επιθυμούσαμε, να οργανωθεί σε ηλεκτρονικό φάκελλο, να παραδοθεί σε μαγνητικό μέσο και να παρουσιαστεί με την βοήθεια προγράμματος παρουσίασης (Power Point). Τα πνευματικά δικαιώματα των εργασιών αυτών υπόκεινται στη σχετική νομοθεσία περί πνευματικών δικαιωμάτων.

**B.3.2.4. Εκπαιδευτικό Υλικό.**

Για να έχουμε μια εκπαιδευτική διαδικασία η οποία θα προσφέρει τα απαραίτητα στον σπουδαστή, θα πρέπει να υπάρχουν τα παρακάτω:

- Δυναμικά Τεχνικά Εγχειρίδια, που να αναφέρονται σε όλα τα διδασκόμενα μαθήματα και να περιέχουν όλες τις σύγχρονες εξελίξεις στον τομέα του τουρισμού.
- Video σχετικά με κάθε γνωστικό αντικείμενο, που να ισχύουν τη συγκεκριμένη χρονική περίοδο.
- CDRom σχετικά με κάθε γνωστικό αντικείμενο, που να ισχύουν τη συγκεκριμένη χρονική περίοδο.
- Προγράμματα λογισμικού για τα αντικείμενα που προβλέπουν χρήση Η/Υ.

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

Για να έχουμε μια εκπαιδευτική διαδικασία η οποία θα προσφέρει τα απαραίτητα στον σπουδαστή, θα πρέπει να υπάρχουν τα παρακάτω:

- Ηλεκτρονικός Υπολογιστής, που να δίνει τη δυνατότητα χρήσης των απαραίτητων προγραμμάτων λογισμικού.
- Εκτυπωτής.
- Σύνδεση με Internet.
- Projector.
- Video.

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

Οι απαραίτητες προϋποθέσεις υγιεινής και ασφάλειας κατά τη διάρκεια της κατάρτισης είναι:

- Αίθουσα ευάερη και ευήλια.
- Κατάλληλο σύστημα εξαερισμού και θέρμανσης.
- Εγκατάσταση πυρόσβεσης.
- Δυνατότητα απρόσκοπτης εισόδου και εξόδου στην αίθουσα.
- Περιοδικός καθαρισμός της αίθουσας με συγκεκριμένες προδιαγραφές.
- Τήρηση των ειδικών συνθηκών που εκάστοτε προβλέπονται για τις αίθουσες των Η/Υ.

**B.3.2.7. Προσόντα Εκπαιδευτών.**

Τα απαιτούμενα ουσιαστικά και τυπικά προσόντα των πιστοποιημένων εκπαιδευτών Θεωρητικού και Πρακτικού μέρους, ανά γνωστικό αντικείμενο πρέπει να είναι τα ακόλουθα:

- Αποδεδειγμένη γνώση του γνωστικού αντικειμένου (Πτυχίο ΑΕΙ, ΤΕΙ, Μεταπτυχιακές Σπουδές).
- Αποδεδειγμένη διετής εκπαιδευτική εμπειρία στο γνωστικό αντικείμενο.
- Αποδεδειγμένη διετής επαγγελματική εμπειρία στο γνωστικό αντικείμενο.
- Αποδεδειγμένη πενταετής εμπειρία πρακτικού επιπέδου στο γνωστικό αντικείμενο.

- Καλή γνώση της χρήσης του απαραίτητου εξοπλισμού που θα χρησιμοποιηθεί στο μάθημα (H/Y, video, projector κλπ.).

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

Οι τρόποι εξέτασης κατά τη διάρκεια των τεσσάρων εξαμήνων κατάρτισης για την επίδοση των σπουδαστών μπορεί να είναι οι εξής:

- Γραπτή εξέταση (πρόοδος).
- Διάφορα τεστ διαπίστωσης δεξιοτήτων.
- Εργασίες επίδοσης.
- Μελέτες για συγκεκριμένα αντικείμενα.
- Παρουσιάσεις συγκεκριμένων εργασιών (ομαδικές ή ατομικές).
- Εργασία αποφοίτησης ή διπλωματική εργασία (μόνο για το 4<sup>ο</sup> εξάμηνο).

#### **B.5. Πανελλήνιες Εξετάσεις Πιστοποίησης της Επαγγελματικής Κατάρτισης.**

##### **B.5.1. Προβλεπόμενη διαδικασία Εξετάσεων.**

Για την απόκτηση Διπλώματος ή Πιστοποιητικού Επαγγελματικής Κατάρτισης (αναγράφεται Δίπλωμα η Πιστοποιητικό αν πρόκειται για ειδικότητες Μεταλυκειακές ή Μεταγυμνασιακές αντίστοιχα) στην Ειδικότητα **Υπάλληλος Τουριστικού Γραφείου** πρέπει να ικανοποιούνται οι παρακάτω προϋποθέσεις:

- α) Ολοκλήρωση της φοίτησης στο Ι.Ε.Κ. και απόκτηση της Βεβαίωσης Επαγγελματικής Κατάρτισης (Β.Ε.Κ.)
- β) Επιτυχία στο Θεωρητικό μέρος των Τελικών Εξετάσεων Πιστοποίησης Επαγγελματικής Κατάρτισης.
- γ) Επιτυχία στο Πρακτικό μέρος των Τελικών Εξετάσεων Πιστοποίησης Επαγγελματικής Κατάρτισης.

Όσον αφορά τη διενέργεια των Τελικών Εξετάσεων Πιστοποίησης Επαγγελματικής Κατάρτισης, συγκροτείται στην Κ.Υ του Ο.Ε.Ε.Κ., Κεντρική Εξεταστική Επιτροπή Πιστοποίησης Επαγγελματικής Κατάρτισης (Κ.Ε.Ε.Π.Ε.Κ.), που έχει ως έργο, την ομαλή και αδιάβλητη διεξαγωγή των εξετάσεων.

Σε περιφερειακό επίπεδο συγκροτούνται κατά τις Εξεταστικές Περιόδους, Πιστοποίησης οι Περιφερειακές Εξεταστικές Επιτροπές Πιστοποίησης (Π.Ε.Ε.Π.). Οι επιτροπές αυτές έχουν ως έργο την οργάνωση και εφαρμογή των διαδικασιών, που είναι σχετικές με τις εξετάσεις αυτές, στην περιφέρειά τους. Τούτο γίνεται με βάση τις, εκάστοτε, ισχύουσες Αποφάσεις του Δ.Σ του Ο.Ε.Ε.Κ. και τις οδηγίες της Κ.Ε.Ε.Π.Ε.Κ. και των Π.Ε.Ε.Π.<sup>1</sup>

Η Πιστοποίηση Επαγγελματικής Κατάρτισης, βασίζεται σε εξετάσεις Θεωρητικού και Πρακτικού Μέρους, που διεξάγονται σε Εθνικό Επίπεδο.

Κατά την εξέταση του Θεωρητικού Μέρους επιδιώκεται να διαπιστωθεί κατά πόσον ο απόφοιτος του Ι.Ε.Κ. κατέχει και είναι ικανός να χρησιμοποιεί, σε συγκεκριμένες επαγγελματικές εφαρμογές, τις θεωρητικές γνώσεις που απαιτούνται για την άσκηση του επαγγέλματος.

Κατά την εξέταση του Πρακτικού Μέρους ελέγχονται οι επαγγελματικές ικανότητες και δεξιότητες του εξεταζομένου, όπως αυτές περιγράφονται

στο προφίλ του επαγγέλματος και στα επί μέρους επαγγελματικά καθήκοντα.

Δίπλωμα ή Πιστοποιητικό, αν πρόκειται για ειδικότητες Μεταλυκειακές ή Μεταγυμνασιακές αντίστοιχα, δικαιούνται, όσοι επιτύχουν και στις δύο εξετάσεις.

Οι ενδιαφερόμενοι που απέτυχαν, μπορούν να συμμετέχουν εκ νέου στις εξετάσεις Πιστοποίησης. Ο υποψήφιος, ο οποίος επέτυχε μόνο στο Πρακτικό ή Θεωρητικό Μέρος των εξετάσεων, κατοχυρώνει την βαθμολογία στο μέρος αυτό για τρία (3) συνεχή έτη, κατά τη διάρκεια των οποίων συμμετέχει μόνο στις εξετάσεις του μέρους στο οποίο απέτυχε. Αν μέσα στο διάστημα των τριών (3) ετών δεν επιτύχει και στο άλλο μέρος των εξετάσεων, υποχρεούται να συμμετάσχει εκ νέου και στα δύο μέρη των εξετάσεων Πιστοποίησης, με βάση τον ισχύοντα Κανονισμό Κατάρτισης.

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

Κατά την εξέταση του Θεωρητικού Μέρους των εξετάσεων Πιστοποίησης, οι εξεταζόμενοι καλούνται να απαντήσουν γραπτώς σε αριθμό ερωτήσεων που αναφέρονται στο Θεωρητικό μέρος του Γνωστικού Αντικείμενου της Ειδικότητας.

Η διάρκεια των εξετάσεων Θεωρητικού Μέρους είναι 3 ώρες.

#### **α) Σκοπός των εξετάσεων.**

Με τη διαδικασία των εξετάσεων του θεωρητικού μέρους επιδιώκεται η διαπίστωση αν ο απόφοιτος του ΙΕΚ κατέχει και είναι ικανός να χρησιμοποιεί, σε συγκεκριμένες επαγγελματικές εφαρμογές, τις θεωρητικές γνώσεις που απαιτούνται για την άσκηση του επαγγέλματος.

#### **β) Περιεχόμενο εξέτασης.**

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

Τα γραπτά είναι ανώνυμα κατά τη συλλογή και τη βαθμολόγηση μετά από επικάλυψη των ονομάτων των υποψηφίων. Το γραπτό βαθμολογείται από δύο βαθμολογητές.

#### **γ) Διαδικασία εξέτασης.**

Το πρόγραμμα εξέτασης για το θεωρητικό μέρος καταρτίζεται από την ΚΕΕΠΕΚ και ανακοινώνεται από την οικεία ΠΕΕΠ.

Η ΚΕΕΠΕΚ μεταβιβάζει τα θέματα των γραπτών εξετάσεων στις επιτροπές των εξεταστικών κέντρων με τον προσφορότερο και ασφαλέστερο κατά την κρίση της τρόπο.

Οι υποψήφιοι υποχρεούνται να απαντήσουν σε όλα τα θέματα που έχουν δοθεί για επεξεργασία .

Μετά το πέρας της αξιολόγησης ο κάθε εξεταστής βαθμολογεί τον υποψήφιο χρησιμοποιώντας την εικοσάβαθμη κλίμακα. Ο υποψήφιος θεωρείται επιτυχών εφόσον συμπληρώσει βαθμό μεγαλύτερο ή ίσο του δέκα(10).

Μετά την εξάντληση του χρονικού ορίου αποχώρησης οι υποψήφιοι παραδίδουν τα γραπτά τους στους επιτηρητές οι οποίοι παρουσία του υποψηφίου καλύπτουν με ειδικό τρόπο το μέρος του γραπτού που φέρει τα στοιχεία του υποψηφίου.

Η εξέταση του θεωρητικού μέρους διαρκεί από τρεις (3) έως πέντε (5).

### **B.5.3. Εξεταστέα ύλη πρακτικού μέρους.**

Κατά την εξέταση του Πρακτικού Μέρους των Εξετάσεων Πιστοποίησης, οι υποψήφιοι εξετάζονται σε θέματα που επιλέγονται από τους εξεταστές από τον κατάλογο στοχοθεσίας πρακτικών ικανοτήτων και δεξιοτήτων, που περιλαμβάνεται στον ισχύοντα Οδηγό Κατάρτισης.

Αναπτύσσεται η αναγκαία υλικοτεχνική υποδομή για την πραγματοποίηση των Εξετάσεων Πρακτικού Μέρους και περιγράφεται η μεθοδολογία εξέτασης των πρακτικών ικανοτήτων και δεξιοτήτων. Ειδικότερα για την υλικοτεχνική υποδομή απαιτείται η αυτή με την πραγματοποίηση των μαθημάτων (Θεωρία και Εργαστήριο) κατά τη διάρκεια της κατάρτισης.

#### **α) Σκοπός της εξέτασης.**

Με τη διαδικασία του πρακτικού μέρους των εξετάσεων επιδιώκεται η διαπίστωση, αν κατέχει ο απόφοιτος του ΙΕΚ τις απαιτούμενες ικανότητες-δεξιότητες και τεχνικές πληροφορίες για την ασφαλή και αξιόπιστη άσκηση του επαγγέλματος.

#### **β) Περιεχόμενο εξέτασης.**

Η πιστοποίηση επαγγελματικής ικανότητας κατά το πρακτικό μέρος περιλαμβάνει την εξέταση των υποψηφίων στα εργαστήρια ΙΕΚ ή και σε επαγγελματικούς χώρους, όπου οι υποψήφιοι πραγματοποίησαν την πρακτική τους άσκηση κατά την περίοδο της κατάρτισής τους ή σε εργαστήρια άλλων μονάδων (εκπαιδευτικών ή επαγγελματιών) που κατά την κρίση της ΠΕΕΠ καλύπτουν τις απαιτήσεις αξιολόγησης.

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

Στο εργαστήριο μπορούν ταυτόχρονα να εξετάζονται περισσότεροι του ενός υποψήφιοι, με διαφορετικά θέματα και ανάλογα με τη δυνατότητα των συγκεκριμένων χώρων.

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

#### **γ) Διαδικασία εξέτασης**

Το πρόγραμμα εξέτασης του πρακτικού μέρους για κάθε επάγγελμα ειδικότητα ανακοινώνεται από την ΠΕΕΠ. Η διάρκεια του εξεταστικού προγράμματος της πρακτικής δοκιμασίας εξαρτάται από τον αριθμό των υποψηφίων σε κάθε περιφέρεια και τη διατιθέμενη υποδομή.

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



Οι υποψήφιοι μπορούν να εξετάζονται σε περισσότερα από ένα εργαστήρια αν η ειδικότητα και η δέσμη των εξεταζομένων θεμάτων το επιτρέπουν κατά την κρίση της εξεταστικής επιτροπής.

Κάθε υποψήφιος εξετάζεται από τρεις (3) εξεταστές. Ο υποψήφιος θεωρείται επιτυχών, εφ' όσον τουλάχιστον δύο από τους τρεις εξεταστές τον χαρακτηρίσουν επιτυχόντα.

**δ) Διάρκεια εξετάσεων**

Η διάρκεια των εξετάσεων Πρακτικού Μέρους κυμαίνεται από 2 έως 5 ώρες.

**Β.5.4. Διπλώματα – Πιστοποιητικά – Βεβαιώσεις.**

Στους αποφοίτους της Ειδικότητας **Υπάλληλος Τουριστικού Γραφείου** παρέχονται οι ακόλουθοι τίτλοι:

- α) Βεβαίωση Επαγγελματικής Κατάρτισης (Β.Ε.Κ.). Την Βεβαίωση αυτή αποκτούν οι απόφοιτοι των Ι.Ε.Κ. μετά την επιτυχή ολοκλήρωση της κατάρτισής τους.
- β) Δίπλωμα Επαγγελματικής Κατάρτισης επιπέδου μεταδευτεροβάθμιας Επαγγελματικής Κατάρτισης ή Πιστοποιητικό Επαγγελματικής Κατάρτισης Επιπέδου Ι, αν πρόκειται για ειδικότητες Μεταλυκειακές ή Μεταγυμνασιακές, αντίστοιχα. Απαραίτητη προϋπόθεση είναι η επιτυχής συμμετοχή των κατόχων Β.Ε.Κ. στις εξετάσεις Πιστοποίησης Θεωρητικού και Πρακτικού Μέρους.
- γ) Βεβαίωση Πιστοποίησης Επαγγελματικής Κατάρτισης. Την Βεβαίωση αυτή αποκτούν όλοι όσοι έχουν επιτύχει στις Εξετάσεις Πιστοποίησης και την χρησιμοποιούν μέχρι να εκδοθεί το Δίπλωμά τους.

**ΥΠΟΣΗΜΕΙΩΣΗ ΚΕΦΑΛΑΙΟΥ Β'**

<sup>1</sup> Το όλο πλαίσιο λειτουργίας ρυθμίζεται με την, υπ. αριθμ. 2026354/4115/0022/ΦΕΚ 509, τ.Β'/1.7.96 (Εθνικό Σύστημα Πιστοποίησης Επαγγελματικής Κατάρτισης), Υπουργική Απόφαση, όπως τροποποιήθηκε και ισχύει.