

Γενική Γραμματεία
Επαγγελματικής Εκπαίδευσης, Κατάρτισης &
Διά Βίου Μάθησης

ΟΔΗΓΟΣ ΚΑΤΑΡΤΙΣΗΣ

Ειδικότητα: Τουριστικός Συνοδός

Κωδικός: 26-00-05-0

ΙΕΚ

Ημερομηνία Έκδοσης

Σεπτέμβριος 2024



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



**Συγγραφή Οδηγού Κατάρτισης
στην ειδικότητα:
«Τουριστικός Συνοδός»**

Συγγραφική ομάδα

Αθανάσιος Δερμετζόπουλος
Άννα Ντόλου
Νικολέττα Γκούρη

**Σύμβουλος μεθοδολογίας ανάπτυξης
του Οδηγού Κατάρτισης
Σοφοκλής Σκούλτσος**

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

Περιεχόμενα

1. Πρόλογος	6
2. Εισαγωγή	7
Μέρος Α΄ – ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΕΙΔΙΚΟΤΗΤΑΣ	9
1. Τίτλος της ειδικότητας και ομάδα προσανατολισμού	10
1.1 Τίτλος ειδικότητας	10
1.2. Ομάδα προσανατολισμού (επαγγελματικός τομέας)	10
2. Συνοπτική περιγραφή ειδικότητας	10
2.1. Ορισμός ειδικότητας	10
2.2. Αρμοδιότητες/Καθήκοντα	11
2.3. Προοπτικές απασχόλησης στον κλάδο ή τομέα	11
3. Προϋποθέσεις εγγραφής και διάρκεια προγράμματος κατάρτισης	12
3.1. Προϋποθέσεις εγγραφής	12
3.2. Διάρκεια προγράμματος κατάρτισης	12
4. Χορηγούμενοι τίτλοι – Βεβαιώσεις – Πιστοποιητικά	12
5. Κατατάξεις τίτλων επαγγελματικής εκπαίδευσης και κατάρτισης στην ειδικότητα	13
6. Πιστοποίηση αρχικής επαγγελματικής κατάρτισης αποφοίτων ΙΕΚ	13
7. Εθνικό Πλαίσιο Προσόντων	13
8. Πιστωτικές μονάδες	14
9. Επαγγελματικά δικαιώματα	15
10. Σχετική νομοθεσία	15
11. Πρόσθετες πηγές πληροφόρησης	16
Μέρος Β΄ – ΣΚΟΠΟΣ & ΠΡΟΣΔΟΚΩΜΕΝΑ ΜΑΘΗΣΙΑΚΑ ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ ΤΟΥ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΟΣ ΚΑΤΑΡΤΙΣΗΣ ΤΗΣ ΕΙΔΙΚΟΤΗΤΑΣ	17
1. Σκοπός του προγράμματος κατάρτισης της ειδικότητας	18
2. Προσδοκώμενα μαθησιακά αποτελέσματα του προγράμματος κατάρτισης	18
Μέρος Γ΄ – ΕΚΠΑΙΔΕΥΤΙΚΕΣ ΠΡΟΔΙΑΓΡΑΦΕΣ & ΑΝΑΛΥΤΙΚΟ ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΟ ΤΟΥ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΟΣ ΤΗΣ ΘΕΩΡΗΤΙΚΗΣ ΚΑΙ ΕΡΓΑΣΤΗΡΙΑΚΗΣ ΚΑΤΑΡΤΙΣΗΣ	21
Γ1 – ΑΝΑΛΥΤΙΚΟ ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΟ ΤΗΣ ΘΕΩΡΗΤΙΚΗΣ ΚΑΙ ΕΡΓΑΣΤΗΡΙΑΚΗΣ ΚΑΤΑΡΤΙΣΗΣ	22
1. Ωρολόγιο πρόγραμμα	22
2. Αναλυτικό περιεχόμενο προγράμματος θεωρητικής και εργαστηριακής κατάρτισης	23
2.1. ΕΞΑΜΗΝΟ Α΄	23

2.1.A. ΑΡΧΕΣ ΤΟΥΡΙΣΜΟΥ	23
2.1.B. ΟΡΓΑΝΩΣΗ ΚΑΙ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑ ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΟΥ ΠΡΑΚΤΟΡΕΙΟΥ	24
2.1.Γ. ΟΡΓΑΝΩΤΙΚΗ ΔΟΜΗ ΞΕΝΟΔΟΧΕΙΑΚΩΝ ΜΟΝΑΔΩΝ	24
2.1.Δ. ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΘΡΗΣΚΕΙΟΛΟΓΙΑΣ	25
2.1.E. ΤΕΧΝΙΚΗ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑΣ – ΕΠΙΧΕΙΡΗΜΑΤΙΚΟΤΗΤΑ	25
2.1.ΣΤ. ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΗ ΓΕΩΓΡΑΦΙΑ	26
2.1.Ζ. ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΟ ΔΙΚΑΙΟ	27
2.2. ΕΞΑΜΗΝΟ Β΄	27
2.2.A. ΑΡΧΕΣ ΤΟΥΡΙΣΜΟΥ	27
2.2.B. ΟΡΓΑΝΩΣΗ ΚΑΙ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑ ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΟΥ ΠΡΑΚΤΟΡΕΙΟΥ	28
2.2.Γ. ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΘΡΗΣΚΕΙΟΛΟΓΙΑΣ	29
2.2.Δ. ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΗ ΓΕΩΓΡΑΦΙΑ	30
2.2.E. ΕΙΔΗ ΤΑΞΙΔΙΩΤΙΚΩΝ ΜΕΤΑΦΟΡΩΝ	30
2.2.ΣΤ. ΜΕΘΟΔΟΛΟΓΙΑ ΠΛΗΡΟΦΟΡΗΣΗΣ ΚΑΙ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑΣ	31
2.2.Ζ. ΣΥΣΤΗΜΑΤΑ ΚΡΑΤΗΣΕΩΝ	32
2.3. ΕΞΑΜΗΝΟ Γ΄	33
2.3.A. ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΗ ΓΕΩΓΡΑΦΙΑ	33
2.3.B. ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΕΣ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΚΗΣ ΚΑΙ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΩΝ ΣΤΟΝ ΤΟΥΡΙΣΜΟ	33
2.3.Γ. ΑΓΓΛΙΚΑ	34
2.3.Δ. ΓΑΛΛΙΚΑ	35
2.3.E. ΔΙΑΠΟΛΙΤΙΣΜΙΚΗ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑ ΚΑΙ ΤΟΥΡΙΣΜΟΣ	36
2.3.ΣΤ. ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΙΣΤΟΡΙΑΣ	36
2.3.Ζ. ΥΓΙΕΙΝΗ – ΠΑΡΟΧΗ ΠΡΩΤΩΝ ΒΟΗΘΕΙΩΝ	37
2.3.Η. ΠΟΛΙΤΙΣΤΙΚΗ ΚΛΗΡΟΝΟΜΙΑ ΚΑΙ ΒΙΩΣΙΜΗ ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΗ ΑΝΑΠΤΥΞΗ	38
2.4. ΕΞΑΜΗΝΟ Δ΄	38
2.4.A. ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΗ ΓΕΩΓΡΑΦΙΑ	38
2.4.B. ΑΓΓΛΙΚΑ	39
2.4.Γ. ΓΑΛΛΙΚΑ	40
2.4.Δ. ΔΗΜΟΣΙΕΣ ΣΧΕΣΕΙΣ	40
2.4.E. ΠΟΙΟΤΙΚΗ ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗ ΠΕΛΑΤΩΝ – ΤΕΧΝΙΚΕΣ ΠΩΛΗΣΕΩΝ	41
2.4.ΣΤ. ΣΧΕΔΙΑΣΜΟΣ ΚΑΙ ΠΡΟΩΘΗΣΗ ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΩΝ ΠΑΚΕΤΩΝ	41
2.4.Ζ. ΨΥΧΑΓΩΓΙΑ (ANIMATION)	42
2.4.Η. ΠΡΑΚΤΙΚΗ ΕΦΑΡΜΟΓΗ ΣΤΗΝ ΕΙΔΙΚΟΤΗΤΑ	43
Γ2 – ΕΚΠΑΙΔΕΥΤΙΚΕΣ ΠΡΟΔΙΑΓΡΑΦΕΣ ΤΟΥ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΟΣ ΘΕΩΡΗΤΙΚΗΣ ΚΑΙ ΕΡΓΑΣΤΗΡΙΑΚΗΣ ΚΑΤΑΡΤΙΣΗΣ	44
1. Αναγκαίος και επιθυμητός εξοπλισμός και μέσα διδασκαλίας	44

2. Διδακτική μεθοδολογία	45
3. Υγεία και ασφάλεια κατά τη διάρκεια της κατάρτισης	46
3.1. Βασικοί κανόνες υγείας και ασφάλειας	47
3.2. Μέσα ατομικής προστασίας	47
Μέρος Δ' – ΠΡΟΔΙΑΓΡΑΦΕΣ ΥΛΟΠΟΙΗΣΗΣ ΠΡΑΚΤΙΚΗΣ ΑΣΚΗΣΗΣ	48
ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ	59
Προφίλ εκπαιδευτών/τριών	60
ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ	65
A. Βιβλιογραφικές αναφορές σχετικές με την ειδικότητα	65
B. Βιβλιογραφικές αναφορές σχετικές με τη μεθοδολογία ανάπτυξης των Οδηγών Κατάρτισης	68
Δ. Σχετική εθνική & κοινοτική νομοθεσία	69

1. Πρόλογος

Ο Οδηγός Κατάρτισης της ειδικότητας «Τουριστικός Συνοδός» αναπτύχθηκε στο πλαίσιο της Πράξης «ΔΙΑΜΟΡΦΩΣΗ ΟΔΗΓΩΝ ΚΑΤΑΡΤΙΣΗΣ ΚΑΙ ΕΚΠΑΙΔΕΥΤΙΚΩΝ ΕΓΧΕΙΡΙΔΙΩΝ ΙΝΣΤΙΤΟΥΤΩΝ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΗΣ ΚΑΤΑΡΤΙΣΗΣ (ΙΕΚ)¹» (κωδικός ΟΠΣ [ΜΙΣ] 5069281), η οποία υλοποιήθηκε από σύμπραξη των κοινωνικών εταίρων και, ειδικότερα, από το ΚΑΝΕΠ/ΓΣΕΕ (επικεφαλής εταίρος της κοινοπραξίας), το ΙΝΕ/ΓΣΕΕ, το ΙΜΕ/ΓΣΕΒΕΕ, το ΚΑΕΛΕ/ΕΣΕΕ, το ΙΝΣΕΤΕ, καθώς και από τον ΕΟΠΠΕΠ, και συγχρηματοδοτήθηκε από την Ελλάδα και την Ευρωπαϊκή Ένωση (ΕΚΤ).

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

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

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

¹ Όπου αναφέρεται ο όρος «Ινστιτούτα Επαγγελματικής Κατάρτισης» ή το αρκτικόλεξο «ΙΕΚ», νοούνται οι Σχολές Ανώτερης Επαγγελματικής Κατάρτισης ή το αρκτικόλεξο «Σ.Α.Ε.Κ», αντίστοιχα, παρ. 2 άρθρο 3 του ν. 5082/2024(Α'9)

περιοδικής επανεξέτασης και επικαιροποίησης των περιεχομένων των Οδηγών Κατάρτισης, των Εγχειριδίων και των Τραπεζών Θεμάτων, έτσι ώστε αυτά να βρίσκονται –κατά το δυνατόν– σε αντιστοιχία με τα νέα τεχνολογικά, οργανωσιακά, εργασιακά, περιβαλλοντικά, κοινωνικά και οικονομικά δεδομένα και με τις ανάγκες της αγοράς εργασίας και των εκπαιδευομένων.

2. Εισαγωγή

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Μέρος Α' – ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΕΙΔΙΚΟΤΗΤΑΣ

1. Τίτλος της ειδικότητας και ομάδα προσανατολισμού

1.1 Τίτλος ειδικότητας²

Ο παρών Οδηγός Σπουδών αφορά την ειδικότητα «Τουριστικός Συνοδός» (Tour Leader) της αρχικής επαγγελματικής κατάρτισης που παρέχεται από τα Ινστιτούτα Επαγγελματικής Κατάρτισης (IEK) του Ν. 4186/2013 «Αναδιάρθρωση της Δευτεροβάθμιας Εκπαίδευσης και λοιπές διατάξεις» (ΦΕΚ Α' 193/17-9-2013) (https://www.minedu.gov.gr/publications/docs2018/N_4186_2013_fek193.pdf), όπως εκάστοτε ισχύει, σε αποφοίτους δευτεροβάθμιας εκπαίδευσης, σύμφωνα με την υπ' αριθμ. 63536/Κ5 απόφαση του/της Γενικού/ής Γραμματέα/εως Επαγγελματικής Εκπαίδευσης, Κατάρτισης, Διά Βίου Μάθησης και Νεολαίας του Υπουργείου Παιδείας και Θρησκευμάτων (ΦΕΚ 2661/Β'/2022) «Καθορισμός των ειδικοτήτων που παρέχονται από τα ΙΕΚ» (https://diek.it.minedu.gov.gr/docs/fek_eidikotites.pdf)

1.2. Ομάδα προσανατολισμού (επαγγελματικός τομέας)

Η ειδικότητα «Τουριστικός Συνοδός» περιλαμβάνεται στην ομάδα προσανατολισμού «Διοίκησης και Οικονομίας».

2. Συνοπτική περιγραφή ειδικότητας

2.1. Ορισμός ειδικότητας

Ο/Η «Τουριστικός Συνοδός» (Tour Leader) είναι ο επαγγελματίας ο/η οποίος/α αναλαμβάνει τη συνοδεία οργανωμένων ομάδων τουριστών/τριών σε τουριστικούς προορισμούς του εξωτερικού και του εσωτερικού και ασχολείται με το σύνολο των δραστηριοτήτων που σχετίζονται με τη συνοδεία τους. Προσλαμβάνεται από ταξιδιωτικά γραφεία και διοργανωτές ομαδικών ταξιδιών, tour operators, αλλά και από τουριστικά γραφεία εισερχόμενου τουρισμού στους τόπους προορισμού, ανάλογα με τη ζήτηση, την εποχικότητα και τον όγκο δραστηριοτήτων του τουριστικού πρακτορείου, είτε σε μόνιμη βάση είτε με σύμβαση έργου, σύμφωνα με τις υπηρεσίες που προσφέρει το τουριστικό πρακτορείο. Η υπηρεσία που παρέχει είναι καθοριστική ώστε να χαρακτηριστεί ένα ταξίδι επιτυχημένο και ο διοργανωτής ως «ειδικός» στον χώρο των ομαδικών οργανωμένων ταξιδιών.

Η εργασία του/της «Τουριστικού Συνοδού» περιλαμβάνει ένα φάσμα δραστηριοτήτων, που αφορά τους εξής δύο τομείς:

Α) Τη συνοδεία του γκρουπ και τις υποχρεώσεις προς τους συμμετέχοντες/ουσες πελάτες/ισσες, οι οποίες υποχρεώσεις ξεκινούν από τη χώρα προέλευσης των τουριστών/τριών. Ο κύριος όγκος εργασίας λαμβάνει χώρα στον τόπο προορισμού και ολοκληρώνεται με την επιστροφή και τη λήξη του ταξιδιού.

² ΦΕΚ 2661/Β'/30-5-2022

Β) Οτιδήποτε απορρέει από την ιδιότητα του/της «Τουριστικού Συνοδού» ως tour leader, ως εκπροσώπου του ταξιδιωτικού γραφείου στον τόπο προορισμού. Αυτό σημαίνει ότι διεκπεραιώνει ζητήματα και διαδικασίες που αφορούν τη σχέση του γραφείου με προμηθευτές τουριστικών υπηρεσιών στον τόπο προορισμού.

2.2. Αρμοδιότητες/Καθήκοντα

Ο/Η «Τουριστικός Συνοδός» ασκεί (ενδεικτικά και όχι περιοριστικά) τις παρακάτω αρμοδιότητες/καθήκοντα:

- Υποστηρίζει τις εκδρομές οργανωμένων ομάδων τουριστών/τριών στο εσωτερικό της χώρας ή στο εξωτερικό, σχεδιάζοντας και οργανώνοντας το τουριστικό ταξίδι κατόπιν διεξαγωγής έρευνας αγοράς και συνοδεύοντας τις ομάδες στους τουριστικούς προορισμούς.
- Συνεργάζεται με προμηθευτές τουριστικών προϊόντων που συμμετέχουν στη σύνθεση του τουριστικού πακέτου, όπως ξενοδοχεία, εστιατόρια, επιχειρήσεις μίσθωσης τουριστικών λεωφορείων, αεροπορικές/ακτοπλοϊκές εταιρείες.
- Εξηγεί καθημερινά το ημερήσιο πρόγραμμα του τόπου προορισμού και φροντίζει για την πιστή τήρησή του.
- Λύνει απορίες, δίνει συμβουλές για διάφορα πρακτικά θέματα (αγορά αγαθών, επισκέψεις, τόποι ενδιαφέροντος, φαγητό, διασκέδαση, αθλητικές δραστηριότητες, αξιοθέατα) και διαχειρίζεται παράπονα και δυσκολίες που προκύπτουν.
- Ενημερώνει τους/τις τουρίστες/τριες που συνοδεύει για τις προαιρετικές εκδρομές και για άλλες δραστηριότητες και διευθετεί τις συμμετοχές.
- Συγκεντρώνει πληροφορίες και υλικό σχετικά με την περιοχή όπου δραστηριοποιείται επαγγελματικά.
- Διαχειρίζεται έκτακτα περιστατικά, εφαρμόζοντας βασικούς κανόνες πρώτων βοηθειών και υγιεινής αλλά και τυχόν συγκρούσεις και διαφωνίες που ενδέχεται να προκύψουν κατά τη διαμονή στον τουριστικό προορισμό.
- Ελέγχει αν τηρούνται οι συμφωνίες των παρόχων-προμηθευτών για τις υπηρεσίες που έχουν αναλάβει.
- Διευθετεί τα ομαδικά vouchers με τις προμηθεύτριες εταιρείες.
- Συντάσσει καθημερινά γραπτή αναφορά (report) προς το τουριστικό γραφείο, με το πρόγραμμα της ημέρας (όπως αυτό υλοποιήθηκε) και τις τυχόν παραλείψεις-τροποποιήσεις από μέρους των προμηθευτών.

2.3. Προοπτικές απασχόλησης στον κλάδο ή τομέα

Ο/Η κάτοχος διπλώματος της ειδικότητας «Τουριστικός Συνοδός» μπορεί να απασχοληθεί σε ιδιωτικούς και δημόσιους φορείς, οι οποίοι είναι οι εξής:

- Υπουργείο Τουρισμού και οι επιβλέποντες φορείς
- Τουριστικά γραφεία
- Ξενοδοχειακές μονάδες

- Εταιρείες διοργάνωσης εκδηλώσεων
- Αεροπορικές εταιρείες
- Ακτοπλοϊκές εταιρείες
- Εκκλησία της Ελλάδος και Ιερές Μητροπόλεις

Τέλος, ο/η κάτοχος διπλώματος της ειδικότητας «Τουριστικός Συνοδός» μπορεί να εργαστεί ως ελεύθερος επαγγελματίας, παρέχοντας υπηρεσίες οργάνωσης και εκτέλεσης τουριστικών εκδρομών, ενδεικτικά, στο πλαίσιο των ειδικών και εναλλακτικών μορφών τουρισμού για αυτόνομους/ες, μεμονωμένους/ες ή/και οργανωμένους/ες επισκέπτες/τριες.

3. Προϋποθέσεις εγγραφής και διάρκεια προγράμματος κατάρτισης

3.1. Προϋποθέσεις εγγραφής

Προϋπόθεση για την εγγραφή των ενδιαφερομένων είναι να είναι κάτοχοι/ες απολυτηρίων τίτλων εκπαιδευτικών μονάδων της δευτεροβάθμιας εκπαίδευσης, ως ακολούθως: Γενικό Λύκειο (ΓΕΛ), Επαγγελματικό Λύκειο (ΕΠΑΛ), Τεχνικό Επαγγελματικό Λύκειο (ΤΕΛ), Ενιαίο Πολυκλαδικό Λύκειο (ΕΠΛ), Τεχνικό Επαγγελματικό Εκπαιδευτήριο (ΤΕΕ) Β΄ κύκλου σπουδών, και οι ισότιμοι προς τους προαναφερόμενους τίτλους.

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

3.2. Διάρκεια προγράμματος κατάρτισης

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

Η κατάρτιση των αποφοίτων της δευτεροβάθμιας επαγγελματικής εκπαίδευσης (ΕΠΑΛ), καθώς και των κατόχων ισότιμων τίτλων επαγγελματικής εκπαίδευσης, διαρκεί σε ΙΕΚ από δύο (2) μέχρι τρία (3) εξάμηνα, συμπεριλαμβανομένης σε αυτά περιόδου πρακτικής άσκησης ή μαθητείας, εφόσον πρόκειται για τίτλο σε ειδικότητα του επαγγελματικού τομέα από τον οποίο αποφοίτησαν από το ΕΠΑΛ ή ισότιμη δομή δευτεροβάθμιας επαγγελματικής εκπαίδευσης.

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

4. Χορηγούμενοι τίτλοι – Βεβαιώσεις – Πιστοποιητικά

Οι απόφοιτοι/ες των ΙΕΚ, μετά την επιτυχή ολοκλήρωση της κατάρτισής τους, λαμβάνουν Βεβαίωση Επαγγελματικής Κατάρτισης (ΒΕΚ) και μετά την επιτυχή

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

5. Κατατάξεις τίτλων επαγγελματικής εκπαίδευσης και κατάρτισης στην ειδικότητα

Δεν υπάρχουν εναλλακτικές εκπαιδευτικές διαδρομές προκειμένου να αναβαθμιστεί το επαγγελματικό επίπεδο των σπουδαστών/τριών με την εγγραφή τους στο Γ' εξάμηνο των ΙΕΚ.

Σημείωση: Οι ανωτέρω κατατάξεις και αντιστοιχίσεις δεν αποτελούν σε καμία περίπτωση ισοτιμία τίτλων. Έχουν μόνο πληροφοριακή αξία για κάθε ενδιαφερόμενο/η που θέλει να συνεχίσει την εκπαίδευση ή την κατάρτιση στην ειδικότητα.

6. Πιστοποίηση αρχικής επαγγελματικής κατάρτισης αποφοίτων ΙΕΚ

Η διαδικασία πιστοποίησης αρχικής επαγγελματικής κατάρτισης αποφοίτων Ινστιτούτων Επαγγελματικής Κατάρτισης (ΙΕΚ) της ειδικότητας «Τουριστικός Συνοδός» διενεργείται από τον ΕΟΠΠΕΠ σύμφωνα με το Ν.4763/20 (254 Α'). Το εξεταστικό σύστημα καθώς και η Τράπεζα Θεμάτων δύνανται να υιοθετούν τις αρχές του διεθνές προτύπου EN ISO/IEC 17024 ως προς την εγκυρότητα, την αξιοπιστία και την αντικειμενικότητα.

7. Εθνικό Πλαίσιο Προσόντων

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

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

Πίνακας 1. Τύποι προσόντων



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

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

8. Πιστωτικές μονάδες

Οι πιστωτικές μονάδες προσδιορίζονται με βάση το Ευρωπαϊκό Σύστημα Πιστωτικών Μονάδων για την Επαγγελματική Εκπαίδευση και Κατάρτιση (ECVET) από τον φορέα που έχει το νόμιμο δικαίωμα σχεδιασμού και έγκρισης των προγραμμάτων εκπαίδευσης και κατάρτισης. Το ECVET είναι ένα από τα ευρωπαϊκά εργαλεία που

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

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

9. Επαγγελματικά δικαιώματα

Δεν έχουν καθοριστεί επαγγελματικά δικαιώματα ή αντίστοιχες επαγγελματικές άδειες.

10. Σχετική νομοθεσία

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

- «Κανονισμός Λειτουργίας Ινστιτούτων Επαγγελματικής Κατάρτισης (ΙΕΚ) που υπάγονται στη Γενική Γραμματεία, Διά Βίου Μάθησης & Νεολαίας (ΓΓΕΕΚΔΒΜ & Ν)», όπως εκάστοτε ισχύει.
- ΦΕΚ 254/Α'/21-12-2020. Νόμος υπ' αριθμ. 4763/2020. *Εθνικό Σύστημα Επαγγελματικής Εκπαίδευσης, Κατάρτισης και Διά Βίου Μάθησης, ενσωμάτωση στην ελληνική νομοθεσία της Οδηγίας (ΕΕ) 2018/958 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου της 28ης Ιουνίου 2018 σχετικά με τον έλεγχο αναλογικότητας πριν από τη θέσπιση νέας νομοθετικής κατοχύρωσης των επαγγελματιών (ΕΕ L 173), κύρωση της Συμφωνίας μεταξύ της Κυβέρνησης της Ελληνικής Δημοκρατίας και της Κυβέρνησης της Ομοσπονδιακής Δημοκρατίας της Γερμανίας για το Ελληνογερμανικό Ίδρυμα Νεολαίας και άλλες διατάξεις.*
- ΦΕΚ 3938/Β'/26-8-2021. Κοινή Υπουργική Απόφαση υπ' αριθμ. Κ5/97484. *Πρακτική άσκηση σπουδαστών Ινστιτούτων Επαγγελματικής Κατάρτισης αρμοδιότητας Υπουργείου Παιδείας και Θρησκευμάτων.*
- ΦΕΚ 4146/Β'/9-9-2021. Κοινή Υπουργική Απόφαση υπ' αριθμ. ΦΒ7/108652/Κ3. *Πλαίσιο Ποιότητας Μαθητείας.*

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

11. Πρόσθετες πηγές πληροφόρησης

- ΕΟΤ – Ελληνικός Οργανισμός Τουρισμού, <http://www.gnto.gr/>
- ΞΕΕ – Ξενοδοχειακό Επιμελητήριο της Ελλάδος, <http://www.grhotels.gr/>
- ΣΕΤΕ – Σύνδεσμος Ελληνικών Τουριστικών Επιχειρήσεων, www.sete.gr
- ΙΝΣΕΤΕ – Ινστιτούτο Συνδέσμου Ελληνικών Τουριστικών Επιχειρήσεων, www.insete.gr
- ΙΤΕΠ – Ινστιτούτο Τουριστικών Ερευνών και Προβλέψεων, <http://www.itep.gr/gr/index.htm>
- ΠΟΕΕΤ – Πανελλήνια Ομοσπονδία Εργαζομένων στον Επισιτισμό – Τουρισμό, <http://www.poeeyte.gr>
- ΗΑΤΤΑ – Hellenic Association of Tourist and Travel Agencies (Σύνδεσμος Τουριστικών και Ταξιδιωτικών Γραφείων Ελλάδος), www.hatta.gr

***Μέρος Β' - ΣΚΟΠΟΣ & ΠΡΟΣΔΟΚΩΜΕΝΑ
ΜΑΘΗΣΙΑΚΑ ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ ΤΟΥ
ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΟΣ ΚΑΤΑΡΤΙΣΗΣ ΤΗΣ
ΕΙΔΙΚΟΤΗΤΑΣ***

1. Σκοπός του προγράμματος κατάρτισης της ειδικότητας

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

2. Προσδοκώμενα μαθησιακά αποτελέσματα του προγράμματος κατάρτισης

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

Πιο συγκεκριμένα, για την ειδικότητα «Τουριστικός Συνοδός» διακρίνουμε τις παρακάτω ενότητες προσδοκώμενων μαθησιακών αποτελεσμάτων:

- (α) «Συνοδεία και παροχή υπηρεσιών προς τους πελάτες»,
- (β) «Εκπροσώπηση τουριστικού γραφείου στον τόπο προορισμού»,
- (γ) «Οργάνωση του τουριστικού πακέτου»,
- (δ) «Οργάνωση και διοίκηση τουριστικής επιχείρησης», και
- (ε) «Διαχείριση έκτακτων καταστάσεων κινδύνου και ατυχήματος».

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

Πίνακας 2. Ενότητες προσδοκώμενων μαθησιακών αποτελεσμάτων

ΕΝΟΤΗΤΕΣ ΠΡΟΣΔΟΚΩΜΕΝΩΝ ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΩΝ	
ΕΝΟΤΗΤΑ ΠΡΟΣΔΟΚΩΜΕΝΩΝ ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΩΝ	ΕΠΙΜΕΡΟΥΣ ΠΡΟΣΔΟΚΩΜΕΝΑ ΜΑΘΗΣΙΑΚΑ ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ Με την ολοκλήρωση του προγράμματος κατάρτισης, οι εκπαιδευόμενοι/ες θα είναι ικανοί/ες να:
Α. «Συνοδεία και παροχή υπηρεσιών προς τους πελάτες»	<ul style="list-style-type: none"> • δίνουν αναλυτικές πληροφορίες για τον προορισμό και τις ταξιδιωτικές διαδικασίες πριν από την έναρξη του ταξιδιού, • παρέχουν καθημερινά πληροφορίες για το ημερήσιο πρόγραμμα κατά τη διαμονή στη χώρα προορισμού, λύνοντας απορίες, δίνοντας συμβουλές για πρακτικά ζητήματα και διευκολύνοντας σε περίπτωση αντιμετώπισης έκτακτων περιστατικών, • διευθετούν τις συμμετοχές των πελατών σε προαιρετικές εκδρομές, • διαχειρίζονται παράπονα και να διευθετούν προβλήματα των πελατών σε σχέση με τους προμηθευτές των επιμέρους τουριστικών υπηρεσιών χρησιμοποιώντας τεχνικές εξυπηρέτησης πελατών,
Β. «Εκπροσώπηση τουριστικού γραφείου στον τόπο προορισμού»	<ul style="list-style-type: none"> • ελέγχουν τον τρόπο και την ποιότητα υλοποίησης των συμφωνιών του τουριστικού γραφείου με τους προμηθευτές των τουριστικών υπηρεσιών χρησιμοποιώντας τεχνικές πωλήσεων, • διαχειρίζονται τα ομαδικά κουπόνια (vouchers) σε σχέση με τους προμηθευτές των τουριστικών υπηρεσιών, σύμφωνα με τις βασικές αρχές οργάνωσης και λειτουργίας του τουριστικού πρακτορείου,
Γ. «Οργάνωση του τουριστικού πακέτου»	<ul style="list-style-type: none"> • συνεργάζονται με τους αρμόδιους για τη διενέργεια έρευνας αγοράς σχετικά με την παραγωγή νέου προϊόντος, εφαρμόζοντας τις αρχές του μάρκετινγκ, • σχεδιάζουν το τουριστικό πακέτο στην αρχική του μορφή (μεταφορά, διαμονή και εστίαση), εφαρμόζοντας τις βασικές αρχές σχεδιασμού τουριστικών πακέτων, • διαπραγματεύονται με σαφήνεια με τους προμηθευτές τους όρους και τις τιμές παροχής υπηρεσιών-προϊόντος,

Δ. «Οργάνωση και διοίκηση τουριστικής επιχείρησης»	<ul style="list-style-type: none">● φροντίζουν για τη διεκπεραίωση των οικονομικών συναλλαγών με τους προμηθευτές,● αρχειοθετούν έγγραφα,● συνεργάζονται και να επικοινωνούν με όλους τους αρμόδιους φορείς χρησιμοποιώντας τις τεχνικές δημοσίων σχέσεων,
Ε. «Διαχείριση έκτακτων καταστάσεων κινδύνου και ατυχήματος»	<ul style="list-style-type: none">● καθοδηγούν με ασφάλεια ομάδα τουριστών/τριών-επισκεπτών/τριών στον χώρο επίσκεψης,● κατανοούν και να εφαρμόζουν τις διατάξεις του υγειονομικού κώδικα,● διαχειρίζονται μια έκτακτη κατάσταση κινδύνου ή ατυχήματος χρησιμοποιώντας τις βασικές αρχές υγιεινής και ασφάλειας.

***Μέρος Γ' – ΕΚΠΑΙΔΕΥΤΙΚΕΣ ΠΡΟΔΙΑΓΡΑΦΕΣ &
ΑΝΑΛΥΤΙΚΟ ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΟ ΤΟΥ
ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΟΣ ΤΗΣ ΘΕΩΡΗΤΙΚΗΣ ΚΑΙ
ΕΡΓΑΣΤΗΡΙΑΚΗΣ ΚΑΤΑΡΤΙΣΗΣ***

Γ1 – ΑΝΑΛΥΤΙΚΟ ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΟ ΤΗΣ ΘΕΩΡΗΤΙΚΗΣ ΚΑΙ ΕΡΓΑΣΤΗΡΙΑΚΗΣ ΚΑΤΑΡΤΙΣΗΣ

1. Ωρολόγιο πρόγραμμα

Παρατίθεται το ωρολόγιο πρόγραμμα της ειδικότητας «Τουριστικός Συνοδός», με παρουσίαση των εβδομαδιαίων ωρών θεωρίας (Θ), εργαστηρίων (Ε) καθώς και του συνόλου (Σ) αυτών ανά μάθημα και ανά εξάμηνο:

Πίνακας 3. Ωρολόγιο πρόγραμμα

Α/Α	ΕΞΑΜΗΝΟ	ΜΑΘΗΣΙΑΚΕΣ ΕΝΟΤΗΤΕΣ	Α			Β			Γ			Δ		
			Θ	Ε	Σ	Θ	Ε	Σ	Θ	Ε	Σ	Θ	Ε	Σ
1		ΑΡΧΕΣ ΤΟΥΡΙΣΜΟΥ	3		3	3		3						
2		ΟΡΓΑΝΩΣΗ ΚΑΙ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑ ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΟΥ ΠΡΑΚΤΟΡΕΙΟΥ	4		4	4		4						
3		ΟΡΓΑΝΩΤΙΚΗ ΔΟΜΗ ΞΕΝΟΔΟΧΕΙΑΚΩΝ ΜΟΝΑΔΩΝ	3		3									
4		ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΘΡΗΣΚΕΙΟΛΟΓΙΑΣ	3		3	2		2						
5		ΤΕΧΝΙΚΗ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑΣ – ΕΠΙΧΕΙΡΗΜΑΤΙΚΟΤΗΤΑ	1		1									
6		ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΗ ΓΕΩΓΡΑΦΙΑ	3		3	3		3	2		2	2		2
7		ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΟ ΔΙΚΑΙΟ	3		3									
8		ΕΙΔΗ ΤΑΞΙΔΙΩΤΙΚΩΝ ΜΕΤΑΦΟΡΩΝ				3		3						
9		ΜΕΘΟΔΟΛΟΓΙΑ ΠΛΗΡΟΦΟΡΗΣΗΣ ΚΑΙ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑΣ				2		2						
10		ΣΥΣΤΗΜΑΤΑ ΚΡΑΤΗΣΕΩΝ				3		3						
11		ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΕΣ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΚΗΣ ΚΑΙ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΩΝ ΣΤΟΝ ΤΟΥΡΙΣΜΟ								3	3			
12		ΑΓΓΛΙΚΑ							2		2	2		2
13		ΓΑΛΛΙΚΑ							2		2	2		2
14		ΔΙΑΠΟΛΙΤΙΣΜΙΚΗ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑ ΣΤΟΝ ΤΟΥΡΙΣΜΟ							2		2			
15		ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΙΣΤΟΡΙΑΣ							3		3			
16		ΥΓΙΕΙΝΗ –ΠΑΡΟΧΗ ΠΡΩΤΩΝ ΒΟΗΘΕΙΩΝ							2	1	3			
17		ΠΟΛΙΤΙΣΜΙΚΗ ΚΛΗΡΟΝΟΜΙΑ ΚΑΙ ΒΙΩΣΙΜΗ ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΗ ΑΝΑΠΤΥΞΗ							3		3			

18	ΔΗΜΟΣΙΕΣ ΣΧΕΣΕΙΣ										2		2
19	ΠΟΙΟΤΙΚΗ ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗ ΠΕΛΑΤΩΝ – ΤΕΧΝΙΚΕΣ ΠΩΛΗΣΕΩΝ										2		2
20	ΣΧΕΔΙΑΣΜΟΣ ΚΑΙ ΠΡΩΘΗΣΗ ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΩΝ ΠΑΚΕΤΩΝ										3	1	4
21	ΨΥΧΑΓΩΓΙΑ (ANIMATION)										2		2
22	ΠΡΑΚΤΙΚΗ ΕΦΑΡΜΟΓΗ ΣΤΗΝ ΕΙΔΙΚΟΤΗΤΑ											4	4
ΣΥΝΟΛΟ		20		20	20	20	16	4	20	15	5	20	

2. Αναλυτικό περιεχόμενο προγράμματος θεωρητικής και εργαστηριακής κατάρτισης

2.1. ΕΞΑΜΗΝΟ Α΄

2.1.A. ΑΡΧΕΣ ΤΟΥΡΙΣΜΟΥ

- **Περίληψη της μαθησιακής ενότητας**

Σκοπός της μαθησιακής ενότητας είναι η εξοικείωση των εκπαιδευομένων με τις βασικές έννοιες του τουρισμού, την ανάλυση του τουριστικού φαινομένου και τις επιδράσεις αυτού στην κοινωνική και οικονομική ζωή. Πιο συγκεκριμένα, οι εκπαιδευόμενοι/ες έρχονται σε επαφή με εισαγωγικές έννοιες που αφορούν τον τουρισμό, τα χαρακτηριστικά του, τη δομή του κλάδου, τη λειτουργία του τουριστικού συστήματος, τον ρόλο του τουρισμού, τις διακρίσεις και τις μορφές του, τα είδη εναλλακτικού τουρισμού, τις πολύπλευρες επιπτώσεις της τουριστικής ανάπτυξης και τις σύγχρονες τάσεις του τουριστικού φαινομένου.

- **Προσδοκώμενα μαθησιακά αποτελέσματα**

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

- αναφέρονται στις βασικές έννοιες της τουριστικής βιομηχανίας,
- εξηγούν την εξέλιξη του τουριστικού φαινομένου και των παραγόντων που επέδρασαν καταλυτικά στην ανάπτυξή του,
- περιγράφουν το τουριστικό σύστημα και τους εμπλεκόμενους σε αυτό,
- αναγνωρίζουν τις επιπτώσεις του τουρισμού στην οικονομία, στην κοινωνία, στον πολιτισμό και στο περιβάλλον,
- αναφέρονται στους λόγους ανάπτυξης του αειφόρου τουρισμού,
- αναλύουν τις ειδικές και εναλλακτικές μορφές τουρισμού,
- υιοθετούν τις σύγχρονες τάσεις του τουρισμού, και
- απορρίπτουν πρακτικές άναρχης τουριστικής ανάπτυξης.

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

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

2.1.B. ΟΡΓΑΝΩΣΗ ΚΑΙ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑ ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΟΥ ΠΡΑΚΤΟΡΕΙΟΥ

- **Περίληψη της μαθησιακής ενότητας**

Σκοπός της μαθησιακής ενότητας είναι η γνωριμία με το περιβάλλον του τουριστικού πρακτορείου. Πιο συγκεκριμένα, οι εκπαιδευόμενοι/ες θα αποκτήσουν βασικές γνώσεις από το εσωτερικό περιβάλλον ενός τουριστικού γραφείου και των υπηρεσιών που μπορεί να προσφέρει, την οργανωτική δομή και τις προϋποθέσεις ίδρυσής του.

- **Προσδοκώμενα μαθησιακά αποτελέσματα**

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

- προσδιορίζουν τις προϋποθέσεις ίδρυσης και λειτουργίας ενός τουριστικού γραφείου,
- αναφέρονται στις διακρίσεις των τουριστικών γραφείων ανάλογα με το αντικείμενο εργασιών τους,
- αναγνωρίζουν τις υπηρεσίες που παρέχουν τα τουριστικά γραφεία,
- εξηγούν τις βασικές έννοιες γύρω από την οργανωτική δομή ενός τουριστικού γραφείου,
- αναλύουν τις θέσεις εργασίες και τα καθήκοντα των εργαζομένων σε ένα τουριστικό γραφείο,
- διακρίνουν τους παράγοντες που επηρεάζουν την παραγωγικότητα και αποτελεσματικότητα των εργαζομένων,
- επιλύουν τυχόν προβλήματα που μπορεί να προκύψουν από τη διεκπεραίωση καθημερινών εργασιών, και
- πραγματοποιούν βασικές εργασίες μηχανοργάνωσης.

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

Θεωρία (4), Εργαστήριο (0), Σύνολο (4)

2.1.Γ. ΟΡΓΑΝΩΤΙΚΗ ΔΟΜΗ ΞΕΝΟΔΟΧΕΙΑΚΩΝ ΜΟΝΑΔΩΝ

- **Περίληψη της μαθησιακής ενότητας**

Σκοπός της μαθησιακής ενότητας είναι να κατανοήσουν οι εκπαιδευόμενοι/ες τη συγκρότηση μίας σύγχρονης ξενοδοχειακής επιχείρησης και να μπορούν να εκτελούν τις εργασίες του Τμήματος Υποδοχής κατά την άφιξη, παραμονή και αναχώρηση του πελάτη από το ξενοδοχείο.

- **Προσδοκώμενα μαθησιακά αποτελέσματα**

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

- γνωρίζουν την ιστορική εξέλιξη της ξενοδοχειακής βιομηχανίας,
- αναφέρονται στις διακρίσεις των τουριστικών καταλυμάτων σε κύρια και μη κύρια,
- εξηγούν τα συστατικά στοιχεία του ξενοδοχειακού προϊόντος,
- κατανοούν την οργανωτική δομή μιας ξενοδοχειακής μονάδας,

- απαριθμούν τα τμήματα μιας ξενοδοχειακής μονάδας και το έργο αυτών,
 - διεκπεραιώνουν εργασίες (front and back office) του Τμήματος Υποδοχής ενός ξενοδοχείου,
 - χειρίζονται ξενοδοχειακές συμβάσεις οι οποίες συνάπτονται με τουριστικά γραφεία και tour operators, και
 - χρησιμοποιούν την ξενοδοχειακή ορολογία.
- **Αριθμός ωρών διδασκαλίας της μαθησιακής ενότητας ανά εβδομάδα**
Θεωρία (3), Εργαστήριο (0), Σύνολο (3)

2.1.Δ. ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΘΡΗΣΚΕΙΟΛΟΓΙΑΣ

- **Περίληψη της μαθησιακής ενότητας**

Σκοπός της μαθησιακής ενότητας είναι να διερευνηθεί η ιστορία και η δομή των διάφορων θρησκειών. Οι εκπαιδευόμενοι/ες έρχονται σε επαφή με τις μονοθεϊστικές θρησκείες, οι οποίες εξετάζονται συγκριτικά. Για τον λόγο αυτό εξετάζονται θέματα όπως η επιστήμη της θρησκείολογίας, η ιστορία και η ταυτότητα των σημαντικότερων θρησκειών, οι ομοιότητες και οι διαφορές τους και, γενικότερα, η αξία της θρησκείας ως δημιουργού πολιτισμών.

- **Προσδοκώμενα μαθησιακά αποτελέσματα**

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

- αντιλαμβάνονται το γνωστικό αντικείμενο της θρησκείολογίας,
 - περιγράφουν την ιστορική εξέλιξη των θρησκειών,
 - αναφέρονται στις μεγάλες μονοθεϊστικές θρησκείες του κόσμου,
 - κατανοούν τις θεμελιώδεις αρχές των μονοθεϊστικών θρησκειών,
 - αντιλαμβάνονται αυτές τις θρησκείες στη σημερινή τους πραγματικότητα,
 - επεξηγούν τη σχέση πολιτισμού και θρησκείας,
 - αναγνωρίζουν την αξία της θρησκείας ως δημιουργού πολιτισμών, και
 - εφαρμόζουν τις γνώσεις τους γύρω από τις μονοθεϊστικές θρησκείες στην οργάνωση τουριστικών πακέτων ειδικών ενδιαφερόντων.
- **Αριθμός ωρών διδασκαλίας της μαθησιακής ενότητας ανά εβδομάδα**
Θεωρία (3), Εργαστήριο (0), Σύνολο (3)

2.1.Ε. ΤΕΧΝΙΚΗ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑΣ – ΕΠΙΧΕΙΡΗΜΑΤΙΚΟΤΗΤΑ

- **Περίληψη της μαθησιακής ενότητας**

Σκοπός της μαθησιακής ενότητας είναι να εξοικειωθούν οι εκπαιδευόμενοι/ες με τις βασικές αρχές λειτουργίας και ανάπτυξης μιας επιχείρησης ή ενός οργανισμού στο πλαίσιο του σύγχρονου ανταγωνισμού, καθώς και να γνωρίσουν την έννοια, τις βασικές αρχές και την τεχνική της επικοινωνίας στο πλαίσιο του κοινωνικού και εργασιακού περιβάλλοντος.

- **Προσδοκώμενα μαθησιακά αποτελέσματα**

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

- εξηγούν την έννοια και τη σημασία της επιχειρηματικής δραστηριότητας στον τουρισμό,
- αναφέρονται στα πεδία της επιχειρηματικότητας,
- συγκρίνουν διάφορες μορφές επιχειρηματικότητας,
- εφαρμόζουν επιχειρηματικά σχέδια,
- προτείνουν πηγές χρηματοδότησης και επενδυτικών κεφαλαίων για την ανάπτυξη τουριστικών επιχειρήσεων,
- ενθαρρύνονται στην ανάπτυξη καινοτόμων επιχειρήσεων στον τουρισμό,
- προσδιορίζουν την έννοια της επιχειρησιακής επικοινωνίας, και
- κατανοούν τον ρόλο και τη σημασία της επικοινωνίας στο σύγχρονο εργασιακό περιβάλλον.

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

Θεωρία (1), Εργαστήριο (0), Σύνολο (1)

2.1.ΣΤ. ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΗ ΓΕΩΓΡΑΦΙΑ

- **Περίληψη της μαθησιακής ενότητας**

Σκοπός του μαθήματος είναι η απόκτηση βασικών γνώσεων τουριστικής γεωγραφίας τόσο σε παγκόσμιο επίπεδο όσο και, ειδικότερα, της Ευρώπης και της Ελλάδας, με ιδιαίτερη έμφαση στον τόπο (πόλη, πρωτεύουσα νομού, νομός, περιφέρεια κλπ.) όπου εδρεύει το ΙΕΚ, καθώς έχει παρατηρηθεί ότι οι εκπαιδευόμενοι/ες είναι κατά κύριο λόγο μόνιμοι/μόνιμες κάτοικοι της περιοχής.

- **Προσδοκώμενα μαθησιακά αποτελέσματα**

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

- προσδιορίζουν τη σχέση της γεωγραφίας με τον τουρισμό,
- γνωρίζουν την παγκόσμια γεωγραφία με έμφαση στις τουριστικές περιοχές του κόσμου,
- εντοπίζουν τους παράγοντες και τους πόρους που καθορίζουν τις δυνατότητες τουριστικής ανάπτυξης, καθώς και τη βαρύτητά τους,
- αναφέρονται σε βασικά στοιχεία της ιστορίας και του πολιτισμού των πέντε ηπείρων,
- αναγνωρίζουν σημαντικά αξιοθέατα σε παγκόσμιο επίπεδο και να αξιολογούν την απήχηση που έχουν στις προτιμήσεις των τουριστών/τριών,
- απαριθμούν σημαντικά ετήσια πολιτιστικά και αθλητικά γεγονότα ανά τον κόσμο τα οποία προσελκύουν αξιόλογες τουριστικές ροές,
- περιγράφουν τα γεωγραφικά χαρακτηριστικά της Ελλάδας, και

- επεξηγούν τη γεωγραφική θέση και τα χαρακτηριστικά της διοικητικής περιφέρειας που ανήκει ο νομός στον οποίο εδρεύει το ΙΕΚ φοίτησής τους.
- **Αριθμός ωρών διδασκαλίας της μαθησιακής ενότητας ανά εβδομάδα**
Θεωρία (3), Εργαστήριο (0), Σύνολο (3)

2.1.Ζ. ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΟ ΔΙΚΑΙΟ

- **Περίληψη της μαθησιακής ενότητας**

Σκοπός της μαθησιακής ενότητας είναι η εξοικείωση, μέσω της απόκτησης γνώσεων επί βασικών νομικών κειμένων και κανόνων, με το δίκαιο και τις ειδικές νομοθετικές διατάξεις που σχετίζονται με τις δραστηριότητες του/της εκπαιδευόμενου/ης και διέπουν το μελλοντικό επαγγελματικό του/της περιβάλλον. Ειδικότερα, στους σκοπούς του μαθήματος εντάσσεται η εξοικείωση των εκπαιδευομένων με βασικά νομοθετήματα που αναφέρονται στους κρατικούς θεσμούς που σχετίζονται με την ίδρυση και λειτουργία ενός τουριστικού πρακτορείου.

- **Προσδοκώμενα μαθησιακά αποτελέσματα**

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

- διαθέτουν νομική αντίληψη,
 - αντιλαμβάνονται το θεσμικό πλαίσιο λειτουργίας των τουριστικών επιχειρήσεων,
 - αναγνωρίζουν τον ρόλο των εμπλεκόμενων φορέων όσον αφορά την εφαρμογή των νομοθετικών ρυθμίσεων στον τουριστικό τομέα,
 - εξηγούν τη ρυθμιστική δράση του κράτους στον τομέα του τουρισμού,
 - κατανοούν τις νομοθετικές ρυθμίσεις σε διεθνές επίπεδο και σε επίπεδο Ευρωπαϊκής Ένωσης,
 - αναφέρονται στις διατάξεις και στο νομικό πλαίσιο που διέπουν τα τουριστικά γραφεία,
 - γνωρίζουν τις συμβάσεις που ισχύουν για την παροχή εξυπηρετήσεων σχετικών με τον τουρισμό, και
 - εφαρμόζουν τις διατάξεις του Προεδρικού Διατάγματος 339/1996 για τα οργανωμένα ταξίδια.
- **Αριθμός ωρών διδασκαλίας της μαθησιακής ενότητας ανά εβδομάδα**
Θεωρία (3), Εργαστήριο (0), Σύνολο (3)

2.2. ΕΞΑΜΗΝΟ Β΄

2.2.Α. ΑΡΧΕΣ ΤΟΥΡΙΣΜΟΥ

- **Περίληψη της μαθησιακής ενότητας**

Σκοπός της μαθησιακής ενότητας είναι να προσφέρει στους/στις εκπαιδευόμενους/ες τις απαραίτητες γνώσεις που θα τους επιτρέψουν να αναλύουν και να ερμηνεύουν σωστά τη συμπεριφορά τόσο των τουριστών/τριών όσο και όλων εκείνων που ασχολούνται, με οποιαδήποτε ιδιότητα, με τα λεγόμενα «τουριστικά επαγγέλματα». Επίσης, επιδιώκεται η ανάπτυξη γνώσεων και δεξιοτήτων σχετικά με τον τρόπο άσκησης αποτελεσματικής πολιτικής για την επιτυχή αντιμετώπιση των προβλημάτων που ανακύπτουν από την τουριστική ανάπτυξη. Τέλος, σκοπός της ενότητας είναι οι εκπαιδευόμενοι/ες να προσεγγίσουν τα παραπάνω μέσω πρακτικής εφαρμογής, δηλαδή μέσω της μελέτης ενδεικτικών περιπτώσεων που θα κληθούν να αντιμετωπίσουν στις τουριστικές επιχειρήσεις όπου θα απασχοληθούν.

- **Προσδοκώμενα μαθησιακά αποτελέσματα**

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

- αναφέρονται σε βασικές έννοιες της τουριστικής οικονομίας,
- διακρίνουν τη δομή της τουριστικής αγοράς και τις δυνάμεις της τουριστικής προσφοράς και ζήτησης,
- κατανοούν το κόστος παραγωγής των τουριστικών αγαθών και υπηρεσιών,
- αναλύουν τα συστατικά στοιχεία των τουριστικών προϊόντων,
- αναγνωρίζουν τις ιδιαιτερότητες των τουριστικών προϊόντων και των τουριστικών επιχειρήσεων,
- συσχετίζουν την τουριστική ανάπτυξη με την τουριστική πολιτική.
- εξηγούν τον ρόλο των φορέων άσκησης τουριστικής πολιτικής,
- προσδιορίζουν τους παράγοντες που διαμορφώνουν τη συμπεριφορά των τουριστικών ροών, και
- επιλύουν προβλήματα που αφορούν την τουριστική αγορά μέσα από την παράθεση περιπτωσιολογικών μελετών.

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

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

2.2.B. ΟΡΓΑΝΩΣΗ ΚΑΙ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑ ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΟΥ ΠΡΑΚΤΟΡΕΙΟΥ

- **Περίληψη της μαθησιακής ενότητας**

Σκοπός της μαθησιακής ενότητας είναι η παρουσίαση της σύγχρονης μορφής και οργάνωσης του τουριστικού πρακτορείου. Παρουσιάζονται τα στοιχεία που συνθέτουν ένα σύγχρονο τουριστικό πρακτορείο, τα χαρακτηριστικά και οι λειτουργίες που επιτελεί.

- **Προσδοκώμενα μαθησιακά αποτελέσματα**

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

- γνωρίζουν τις βασικές έννοιες σε σχέση με την οργανωτική δομή και διοίκηση του τουριστικού γραφείου,

- αναφέρονται στα τμήματα ενός τουριστικού γραφείου και στις αρμοδιότητές τους,
- εξηγούν τα καθήκοντα των υπαλλήλων ανάλογα με τη θέση εργασίας τους,
- κατονομάζουν τους παράγοντες που επηρεάζουν την παραγωγικότητα,
- οργανώνουν τις εργασίες πριν από την έναρξη της τουριστικής σεζόν,
- διεκπεραιώνουν εργασίες αρχειοθέτησης εγγράφων και αλληλογραφίας για την εύρυθμη λειτουργία του τουριστικού γραφείου,
- χειρίζονται τον ηλεκτρονικό εξοπλισμό ενός τουριστικού γραφείου, και
- δίνουν παραδείγματα οργάνωσης και λειτουργίας διαδικτυακών γραφείων.

- **Αριθμός ωρών διδασκαλίας της μαθησιακής ενότητας ανά εβδομάδα**
Θεωρία (4), Εργαστήριο (0), Σύνολο (4)

2.2.Γ. ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΘΡΗΣΚΕΙΟΛΟΓΙΑΣ

- **Περίληψη της μαθησιακής ενότητας**

Σκοπός της μαθησιακής ενότητας είναι οι εκπαιδευόμενοι/ες να προσεγγίσουν επιστημονικά το φαινόμενο της θρησκείας και να αποκτήσουν σαφή αντίληψη των διαστάσεων της θρησκείας που σχετίζονται με την ειδικότητά τους. Ειδικότερα, οι εκπαιδευόμενοι/ες αποκτούν γνώσεις αναφορικά με άλλες θρησκείες (όπως ινδουισμό, βουδισμό, κινεζικά και ιαπωνικά θρησκευόμενα κ.ά.). Ακόμη, οι εκπαιδευόμενοι/ες αποκτούν γνώσεις σχετικά με τη διασύνδεση των θρησκειών με την ιστορία των λαών, αλλά και την πολιτιστική παραγωγή τους.

- **Προσδοκώμενα μαθησιακά αποτελέσματα**

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

- αντιλαμβάνονται την ορολογία που αφορά θρησκείες και θρησκευόμενα των τουριστών/τριών και να τη χρησιμοποιούν με ευχέρεια και σεβασμό,
- εξηγούν τη σχέση πολιτισμού και θρησκείας στην Ασία, την Κίνα και την Ιαπωνία,
- αναφέρονται στις μεγάλες μονοθεϊστικές θρησκείες,
- προσδιορίζουν τη διαχρονική σχέση ισλαμισμού και χριστιανισμού,
- αναγνωρίζουν θρησκευτικούς όρους, σύμβολα ή κειμήλια και να δίνουν βασικές πληροφορίες σχετικά με αυτά,
- αντιλαμβάνονται και να αναλογίζονται την προέλευση ετερόδοξων/ετερόθρησκων ταξιδιωτών/τριών, ώστε να προσαρμόζουν καλύτερα τις υπηρεσίες τους στις ανάγκες και στα ιδιαίτερα χαρακτηριστικά τους,
- ενθαρρύνουν την ανάπτυξη θεμάτων διαπολιτισμικού και διαθρησκευτικού διαλόγου, και

- ερευνούν περαιτέρω στοιχεία θρησκευολογίας μέσω της χρήσης σχετικών πηγών και βιβλιογραφίας με τρόπο αντικειμενικό, κριτικό και δημιουργικό.

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

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

2.2.Δ. ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΗ ΓΕΩΓΡΑΦΙΑ

- **Περίληψη της μαθησιακής ενότητας**

Σκοπός της μαθησιακής ενότητας είναι η γνωριμία με τουριστικούς προορισμούς του εξωτερικού και συγκεκριμένα της Αμερικής, της Ευρώπης και της Αφρικής. Οι παραπάνω προορισμοί μελετώνται ως προς τη γενική και την τουριστική γεωγραφία τους: α) γεωγραφικές έννοιες, όπως: πρωτεύουσα, μεγάλα αστικά κέντρα, πληθυσμός, γλώσσα, νόμισμα, τοπική οικονομία, β) φυσικοί πόροι: υδάτινο και χερσαίο περιβάλλον, φυσικοί σχηματισμοί και μνημεία της φύσης, ιδιαίτερη χλωρίδα και πανίδα κλπ., και γ) ανθρώπινοι πόροι: πολιτιστική παραγωγή, δίκτυα μεταφορών, τουριστικές υποδομές, ιστορία, θρησκεία, μουσεία, αρχαιολογικοί χώροι, μνημεία, αξιοθέατα κλπ.

- **Προσδοκώμενα μαθησιακά αποτελέσματα**

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

- γνωρίζουν την παγκόσμια γεωγραφία με έμφαση στις τουριστικές περιοχές της Αμερικής, της Ευρώπης, της Ασίας και της Αφρικής,
- εντοπίζουν τους παράγοντες που διαμορφώνουν τις προοπτικές τουριστικής ανάπτυξης ενός τόπου, καθώς και τη σπουδαιότητά τους,
- συγκρίνουν τις χώρες της Αμερικής, της Ευρώπης, της Ασίας και της Αφρικής με βάση τον Δείκτη Ταξιδιωτικής και Τουριστικής Ανταγωνιστικότητας (ΔΤΤΑ) του World Economic Forum (WEF),
- προτείνουν τουριστικές περιοχές ανάλογα με τις προτιμήσεις και τα ειδικά ενδιαφέροντα των τουριστών/τριών,
- αντιλαμβάνονται τη σημασία των υποδομών και των ανωδομών στην ανάπτυξη ειδικών μορφών τουρισμού σε κάποιες περιοχές,
- παρουσιάζουν την ιστορία και τον πολιτισμό της Αμερικής, της Ευρώπης, της Ασίας και της Αφρικής,
- χρησιμοποιούν επαγγελματικούς τουριστικούς οδηγούς για αναζήτηση πληροφοριών, και
- υπολογίζουν διαδρομές και τρόπους πρόσβασης μεταξύ κρατών με διάφορα μεταφορικά μέσα.

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

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

2.2.Ε. ΕΙΔΗ ΤΑΞΙΔΙΩΤΙΚΩΝ ΜΕΤΑΦΟΡΩΝ

- **Περίληψη της μαθησιακής ενότητας**

Σκοπός της μαθησιακής ενότητας είναι οι εκπαιδευόμενοι/ες να αποκτήσουν μια ευρεία και ολοκληρωμένη εικόνα για τις βασικές δομές των διεθνών μεταφορών, όπως ορίζονται ανάμεσα στα κράτη, και πώς αυτές επηρεάζουν τον τουριστικό τομέα. Δίνεται έμφαση στη σπουδαιότητα και την ανάγκη για καλές διεθνείς σχέσεις, οι οποίες βοηθούν στην ανάπτυξη της τουριστικής βιομηχανίας. Τέλος, οι εκπαιδευόμενοι/ες γνωρίζουν αστάθμητους παράγοντες του εξωτερικού περιβάλλοντος και κατανοούν πώς αυτοί επηρεάζουν την εύρυθμη λειτουργία των μεταφορών.

- **Προσδοκώμενα μαθησιακά αποτελέσματα**

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

- αναφέρονται στη στενή διασύνδεση των τουριστικών υπηρεσιών με τις υπηρεσίες μεταφορών,
- προσδιορίζουν τον ρόλο των μεταφορών στην τουριστική ανάπτυξη μιας περιοχής,
- κατανοούν την έννοια των διεθνών οργανισμών,
- περιγράφουν τους διεθνείς οργανισμούς που ασχολούνται με τον έλεγχο, την εποπτεία και τη συνεργασία με τους διεθνείς αερομεταφορείς, καθώς και τους σκοπούς της ύπαρξής τους,
- αναγνωρίζουν την έννοια των διεθνών συνθηκών στις μεταφορές (χερσαίες, εναέριας, θαλάσσιες),
- κατανοούν την έννοια των πρωτοκόλλων στις διεθνείς μεταφορές (χερσαίες, εναέριας, θαλάσσιες),
- συνειδητοποιούν την έννοια των διμερών συμφωνιών στις διεθνείς μεταφορές (χερσαίες, εναέριας, θαλάσσιες), και
- αντιλαμβάνονται την επίδραση του εξωτερικού περιβάλλοντος στη γενικότερη λειτουργία των μεταφορών.

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

2.2.ΣΤ. ΜΕΘΟΔΟΛΟΓΙΑ ΠΛΗΡΟΦΟΡΗΣΗΣ ΚΑΙ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑΣ

- **Περίληψη της μαθησιακής ενότητας**

Σκοπός της μαθησιακής ενότητας είναι να εισαγάγει τους/τις εκπαιδευόμενους/ες στις βασικές έννοιες της επικοινωνίας στο εσωτερικό των επιχειρήσεων και των οργανισμών, οι οποίες είναι απαραίτητες για την ενεργή συμμετοχή τους σε μια επιχείρηση ή έναν οργανισμό.

- **Προσδοκώμενα μαθησιακά αποτελέσματα**

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

- προσδιορίζουν την έννοια και τη διαδικασία της επιχειρηματικής επικοινωνίας,
- αναγνωρίζουν τους στόχους της επικοινωνίας στο εσωτερικό και εξωτερικό περιβάλλον της επιχείρησης,

- αναφέρονται σε εμπόδια που δυσχεραίνουν την επικοινωνία μεταξύ των μελών ενός οργανισμού,
 - αποδέχονται μεθόδους αποτελεσματικής επιχειρησιακής επικοινωνίας,
 - εφαρμόζουν τεχνικές αποτελεσματικής επικοινωνίας με διάφορες ομάδες κοινού,
 - κατανοούν τη σπουδαιότητα δημιουργίας θετικού κλίματος κατά την προσέγγιση των τουριστών/τριών κατά τη διάρκεια ενός ταξιδιού,
 - αντιλαμβάνονται τις πραγματικές ανάγκες του/της πελάτη/ισσας, και
 - υιοθετούν καλές πρακτικές για την αξιοποίηση των πληροφοριών λεκτικής και μη λεκτικής επικοινωνίας για αποτελεσματική διαχείριση των ομάδων και μείωση των συγκρούσεων.
- **Αριθμός ωρών διδασκαλίας της μαθησιακής ενότητας ανά εβδομάδα**
Θεωρία (2), Εργαστήριο (0), Σύνολο (2)

2.2.Z. ΣΥΣΤΗΜΑΤΑ ΚΡΑΤΗΣΕΩΝ

- **Περίληψη της μαθησιακής ενότητας**
Σκοπός της μαθησιακής ενότητας είναι να παρουσιαστούν στους/στις εκπαιδευόμενους/ες οι διαδικασίες της επιβατηγού αεροπορικής μεταφοράς και το πώς εκδίδονται τα αεροπορικά εισιτήρια, καθώς και να εξοικειωθούν με όλα αυτά.
- **Προσδοκώμενα μαθησιακά αποτελέσματα**
Όταν ολοκληρώσουν τη μαθησιακή ενότητα, οι εκπαιδευόμενοι/ες θα είναι ικανοί/ές να:
 - εξηγούν τους λόγους ανάπτυξης των συστημάτων ηλεκτρονικών κρατήσεων (Computer Reservation System – CRS),
 - απαριθμούν τα παγκόσμια συστήματα κρατήσεων (Global Distribution Systems – GDS),
 - αναγνωρίζουν τις λειτουργίες διαφορετικών συστημάτων κρατήσεων (Travelport, Sabre, Amadeus),
 - συγκρίνουν τα χαρακτηριστικά και τις υπηρεσίες των διαφορετικών συστημάτων κρατήσεων,
 - αναλύουν τον ρόλο των παγκόσμιων συστημάτων κρατήσεων στις αερομεταφορές,
 - χρησιμοποιούν τα παγκόσμια συστήματα κρατήσεων για την πώληση αεροπορικών εισιτηρίων,
 - υπολογίζουν αεροπορικούς ναύλους, και
 - χρησιμοποιούν το σύστημα Bank Settlement Plan (BSP).
- **Αριθμός ωρών διδασκαλίας της μαθησιακής ενότητας ανά εβδομάδα**
Θεωρία (3), Εργαστήριο (0), Σύνολο (3)

2.3. ΕΞΑΜΗΝΟ Γ΄

2.3.A. ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΗ ΓΕΩΓΡΑΦΙΑ

- **Περίληψη της μαθησιακής ενότητας**

Σκοπός της μαθησιακής ενότητας είναι οι τουριστικοί προορισμοί του εξωτερικού, και συγκεκριμένα της Ασίας και της Αυστραλίας, ως προς τη γενική και τουριστική γεωγραφία τους: α) γεωγραφικός προσδιορισμός, β) φυσικοί πόροι: ωκεανοί, θάλασσες, κόλποι, λίμνες, ποτάμια, όρη, κλίμα, χλωρίδα, πανίδα, γ) ανθρωπίνιοι-πολιτισμικοί πόροι: πρωτεύουσα, μεγάλα αστικά κέντρα, πληθυσμός, γλώσσα, νόμισμα, τοπική οικονομία, δίκτυα μεταφορών, τουριστικές υποδομές, ιστορία, θρησκεία, μουσεία, αρχαιολογικοί χώροι, αξιοθέατα, και δ) χρήση ταξιδιωτικών οδηγιών.

- **Προσδοκώμενα μαθησιακά αποτελέσματα**

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

- γνωρίζουν την παγκόσμια γεωγραφία με έμφαση στις τουριστικές περιοχές της Ασίας και της Αυστραλίας,
- κατανοούν τους παράγοντες που καθορίζουν τις δυνατότητες τουριστικής ανάπτυξης και τη βαρύτητά τους,
- συγκρίνουν τις χώρες με βάση τον Δείκτη Ταξιδιωτικής και Τουριστικής Ανταγωνιστικότητας (ΔΤΤΑ) του World Economic Forum (WEF),
- αναγνωρίζουν τα σημαντικά αξιοθέατα της Ασίας και της Αυστραλίας, καθώς και την απήχηση που έχουν στις προτιμήσεις των τουριστών/τριών,
- προτείνουν τουριστικές περιοχές ανάλογα με τις προτιμήσεις και τα ειδικά ενδιαφέροντα των τουριστών/τριών,
- αντιλαμβάνονται τη σημασία των υποδομών στην ανάπτυξη ειδικών μορφών τουρισμού σε αυτές τις περιοχές,
- χρησιμοποιούν επαγγελματικούς τουριστικούς οδηγούς για αναζήτηση πληροφοριών, και
- υπολογίζουν διαδρομές και τρόπους πρόσβασης μεταξύ κρατών με διάφορα μεταφορικά μέσα.

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

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

2.3.B. ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΕΣ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΚΗΣ ΚΑΙ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΩΝ ΣΤΟΝ ΤΟΥΡΙΣΜΟ

- **Περίληψη της μαθησιακής ενότητας**

Ο τουρισμός είναι ένας κλάδος που έχει ωφεληθεί σε πολύ μεγάλο βαθμό από την εξέλιξη της τεχνολογίας καθώς όλο και περισσότερες τουριστικές επιχειρήσεις ακολουθούν τις σύγχρονες τάσεις των Τεχνολογιών Πληροφορικής και Επικοινωνιών (ΤΠΕ). Σκοπός της μαθησιακής ενότητας είναι να εισαγάγει τους/τις εκπαιδευόμενους/ες στις νέες Τεχνολογίες Πληροφορικής και Επικοινωνιών αναφορικά με τον τουρισμό, καθώς και στον ρόλο που αυτές διαδραματίζουν

τόσο στην τουριστική βιομηχανία όσο και στον σύγχρονο/η τουρίστα/τρια. Οι εκπαιδευόμενοι/ες αποκτούν γνώσεις σχετικά με τις διαθέσιμες νέες τεχνολογίες πληροφορικής και τις δυνατότητες που αυτές παρέχουν στις τουριστικές επιχειρήσεις με στόχο, αφενός, την ποιοτική παροχή υπηρεσιών και, αφετέρου, τη βελτίωση της ανταγωνιστικότητά τους.

- **Προσδοκώμενα μαθησιακά αποτελέσματα**

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

- αντιλαμβάνονται πως η χρήση των νέων τεχνολογιών διευκολύνει την ενδο-επιχειρησιακή λειτουργία,
- εξηγούν πώς ενισχύεται η επίδραση και η δια-δραστικότητα μεταξύ καταναλωτών και επιχειρήσεων,
- αναφέρονται στα ανταγωνιστικά πλεονεκτήματα των επιχειρήσεων από τη χρήση των Τεχνολογιών Πληροφορικής και Επικοινωνιών,
- κατανοούν τη χρήση των νέων τεχνολογιών σε όλα τα στάδια διοργάνωσης ενός ταξιδιού,
- επεξηγούν τις έννοιες του Οργανισμού Διαχείρισης και Προώθησης Προορισμού (Destination Management Organization – DMO), του e-business και e-tourism, καθώς και του Συστήματος Διαχείρισης Σχέσεων Πελατείας (Customer Relationship Management – CRM),
- γνωρίζουν τη χρήση των νέων τεχνολογιών από τους καταναλωτές σε πλατφόρμες των μέσων κοινωνικής δικτύωσης, από εφαρμογές για κινητές συσκευές και συστήματα,
- προτιμούν τη χρήση των Τεχνολογιών Πληροφορικής και Επικοινωνιών για την προσφορά εξατομικευμένων υπηρεσιών προστιθέμενης αξίας, και
- εφαρμόζουν στην πράξη ηλεκτρονικούς χάρτες και συστήματα δορυφορικής πλοήγησης.

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

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

2.3.Γ. ΑΓΓΛΙΚΑ

- **Περίληψη της μαθησιακής ενότητας**

Σκοπός της μαθησιακής ενότητας είναι η εκμάθηση των αγγλικών ως βασικής γλώσσας του διεθνούς τουρισμού και η χρήση της στο πεδίο της εργασίας.

- **Προσδοκώμενα μαθησιακά αποτελέσματα**

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

- αναγνωρίζουν και να κατανοούν την αγγλική γλώσσα,
- χρησιμοποιούν την αγγλική τουριστική και ταξιδιωτική ορολογία, γραπτώς και προφορικά,

- μετατρέπουν την αγγλική ορολογία στα ελληνικά και το αντίστροφο,
- χρησιμοποιούν την αγγλική γλώσσα κατά τη διάρκεια ομαδικών μαθησιακών δραστηριοτήτων,
- επικοινωνούν γραπτώς και προφορικώς στα αγγλικά,
- διαβάζουν και να κατανοούν τουριστικά και ταξιδιωτικά έγγραφα που έχουν εκδοθεί στα αγγλικά,
- διεκπεραιώνουν τουριστικές επιχειρησιακές επικοινωνίες στα αγγλικά, και
- διαχειρίζονται διάφορες περιστάσεις επικοινωνώντας στα αγγλικά, ανταλλάσσοντας απλές πληροφορίες για δραστηριότητες, οικεία θέματα κ.ά.

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

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

2.3.4. ΓΑΛΛΙΚΑ

- **Περίληψη της μαθησιακής ενότητας**

Σκοπός της μαθησιακής ενότητας είναι η εκμάθηση της γαλλικής ως γλώσσας της κύριας τουριστικής αγοράς που εξυπηρετεί το ελληνικό τουριστικό προϊόν, καθώς και η χρήση της στο πεδίο εργασίας.

- **Προσδοκώμενα μαθησιακά αποτελέσματα**

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

- αναγνωρίζουν και να κατανοούν τη γαλλική γλώσσα,
- χρησιμοποιούν τη γαλλική τουριστική και ταξιδιωτική ορολογία, γραπτώς και προφορικώς,
- μετατρέπουν τη γαλλική ορολογία στα ελληνικά και το αντίστροφο,
- χρησιμοποιούν τον γαλλική γλώσσα κατά τη διάρκεια ομαδικών μαθησιακών δραστηριοτήτων,
- επικοινωνούν γραπτώς και προφορικώς στα γαλλικά,
- διαβάζουν και να κατανοούν τουριστικά και ταξιδιωτικά έγγραφα που έχουν εκδοθεί στα γαλλικά,
- διεκπεραιώνουν τουριστικές επιχειρησιακές επικοινωνίες στα γαλλικά, και
- διαχειρίζονται διάφορες περιστάσεις επικοινωνώντας στα γαλλικά, ανταλλάσσοντας απλές πληροφορίες για δραστηριότητες, οικεία θέματα κ.ά.

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

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

2.3.Ε. ΔΙΑΠΟΛΙΤΙΣΜΙΚΗ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑ ΚΑΙ ΤΟΥΡΙΣΜΟΣ

● **Περίληψη της μαθησιακής ενότητας**

Σκοπός της μαθησιακής ενότητας είναι να εφοδιάσει τους/τις εκπαιδευόμενους/ες με γνώσεις οι οποίες θα συνεισφέρουν στην αποτελεσματική διαπολιτισμική τους επικοινωνία. Ακόμη, αποκτούν νέες επικοινωνιακές ικανότητες και δεξιότητες έτσι ώστε να προσαρμόζουν κάθε φορά τη συμπεριφορά τους, λεκτική και μη λεκτική, στην κουλτούρα του/της εκάστοτε τουρίστα/τριας-πελάτη/ισσας.

● **Προσδοκώμενα μαθησιακά αποτελέσματα**

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

- εξηγούν τη διαδικασία της επικοινωνίας και τις έννοιες της πολυπολιτισμικότητας και της διαπολιτισμικότητας,
- γνωρίζουν τις βασικές θεωρίες διαπολιτισμικής επικοινωνίας και τους παράγοντες που την επηρεάζουν,
- αποδέχονται τη διαφορετικότητα των λαών,
- εφαρμόζουν την κατάλληλη συμπεριφορά σε διαφορετικές πληθυσμιακές ομάδες,
- υιοθετούν τρόπους αποτελεσματικής επικοινωνίας μεταξύ διαφορετικών λαών,
- διαχειρίζονται τυχόν διαφορές που προκύπτουν από πολιτισμικά στεγανά,
- αντιλαμβάνονται τη σχέση μεταξύ τουρισμού, πολιτισμού και επικοινωνίας και τη διαρκή αλληλεπίδρασή τους, και
- ενθαρρύνονται στην ανάπτυξη πολιτισμικής νοημοσύνης.

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

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

2.3.ΣΤ. ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΙΣΤΟΡΙΑΣ

● **Περίληψη της μαθησιακής ενότητας**

Σκοπός της μαθησιακής ενότητας είναι οι εκπαιδευόμενοι/ες να γνωρίσουν την ιστορία της Ελλάδας από τους προϊστορικούς χρόνους έως σήμερα, καθώς η ιστορία ενός τόπου μπορεί να αποτελέσει ισχυρό πλεονέκτημα για την τουριστική ανάπτυξη μιας χώρας. Για τον λόγο αυτό, η μελέτη των ιδιαίτερων χαρακτηριστικών της κάθε ιστορικής περιόδου και η σύνδεσή τους με τα πολιτιστικά αγαθά, τα οποία είναι διάσπαρτα στον ελληνικό χώρο, είναι σε θέση να ενισχύσουν το μάρκετινγκ στην προώθηση του τουριστικού προϊόντος της χώρας μας.

● **Προσδοκώμενα μαθησιακά αποτελέσματα**

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

- αναφέρονται στη χρονολογική εξέλιξη της ιστορίας της Ελλάδας από τους προϊστορικούς χρόνους έως σήμερα,

- γνωρίζουν τις περιόδους της ελληνικής ιστορίας και τα βασικά χαρακτηριστικά της κάθε περιόδου,
- ερμηνεύουν τα γεγονότα της νεότερης και σύγχρονης ελληνική ιστορίας,
- εξηγούν την αλληλεπίδραση των λαών στην ευρύτερη λεκάνη της ανατολικής Μεσογείου και τη διαμόρφωση των πολιτισμών του προϊστορικού Αιγαίου,
- αντιλαμβάνονται τη συνεισφορά του ελληνικού πολιτισμού στις τέχνες και τις επιστήμες,
- συνδυάζουν σωστά τα αξιοθέατα με σημαντικές ιστορικές περιόδους,
- προσεγγίζουν κριτικά τις ιστορικές πηγές, και
- σκέφτονται συνθετικά συνδυάζοντας τις γνώσεις που απέκτησαν από τη μελέτη των διαφόρων ιστορικών περιόδων.

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

2.3.Z. ΥΓΙΕΙΝΗ – ΠΑΡΟΧΗ ΠΡΩΤΩΝ ΒΟΗΘΕΙΩΝ

- **Περίληψη της μαθησιακής ενότητας**

Σκοπός της μαθησιακής ενότητας είναι η απόκτηση γνώσεων και δεξιοτήτων στις πρώτες βοήθειες, προσόν απαραίτητο σε κάθε ειδικότητα που έρχεται σε επαφή με ανθρώπους. Οι εκπαιδευόμενοι/ες κατανοούν την αναγκαιότητα της εφαρμογής των διατάξεων του υγειονομικού κώδικα κατά την εκτέλεση των επαγγελματικών τους καθηκόντων. Επιπλέον, ιδιαίτερη έμφαση δίνεται και στους κανόνες που αφορούν την προσωπική υγιεινή και εμφάνισή τους.

- **Προσδοκώμενα μαθησιακά αποτελέσματα**

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

- αντιλαμβάνονται τη σημασία της υγιεινής και της ασφάλειας στον χώρο εργασίας,
- εφαρμόζουν κανόνες και προδιαγραφές υγιεινής και ασφάλειας σύμφωνα με τις ειδικότερες διατάξεις της ελληνικής νομοθεσίας στο πλαίσιο της εναρμόνισης αυτής με τις οδηγίες της Ευρωπαϊκής Ένωσης,
- προλαμβάνουν ατυχήματα,
- αναγνωρίζουν μια επείγουσα κατάσταση,
- αντιδρούν με τον σωστό τρόπο και με ψυχραιμία,
- γνωρίζουν τα κατάλληλα βήματα για την αντιμετώπιση μιας επείγουσας κατάστασης,
- παρέχουν την κατάλληλη βοήθεια ανά περίπτωση, και
- φροντίζουν την ατομική τους υγιεινή.

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

2.3.Η. ΠΟΛΙΤΙΣΤΙΚΗ ΚΛΗΡΟΝΟΜΙΑ ΚΑΙ ΒΙΩΣΙΜΗ ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΗ ΑΝΑΠΤΥΞΗ

- **Περίληψη της μαθησιακής ενότητας**

Ο όρος «πολιτιστική κληρονομιά» αναφέρεται σε υλικά αγαθά, τοπία, μνημεία, ομάδες κτισμάτων και χώρων με ιστορική, αισθητική, αρχαιολογική, επιστημονική και εθνολογική αξία. Αναφέρεται, επίσης, και σε άυλα στοιχεία όπως η γλώσσα, η λογοτεχνία αλλά και η μουσική και η χορευτική παράδοση ενός τόπου. Αποτελεί ένα δυναμικό σύνολο το οποίο μεταβιβάζεται από γενιά σε γενιά, συνδέοντας το παρελθόν με το μέλλον. Ο ρόλος της πολιτιστικής κληρονομιάς στο μοντέλο της βιώσιμης τουριστικής ανάπτυξης είναι καθοριστικός. Σκοπός της μαθησιακής ενότητας είναι οι εκπαιδευόμενοι/ες να κατανοήσουν τις έννοιες της βιώσιμης τουριστικής ανάπτυξης και της πολιτιστικής κληρονομιάς, καθώς και την άρρηκτη σύνδεσή τους και την αλληλεξάρτησή τους μέσω της ιστορικής αναδρομής και της σύγχρονης προσέγγισης. Τέλος, αποκτούν τις απαραίτητες γνώσεις για την ανάδειξη αλλά και τη διασφάλιση της πολιτιστικής κληρονομιάς μιας περιοχής.

- **Προσδοκώμενα μαθησιακά αποτελέσματα**

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

- αναφέρονται στις βασικές αρχές της βιώσιμης τουριστικής ανάπτυξης,
- εξηγούν την έννοια της προστασίας της πολιτιστικής κληρονομιάς,
- προσδιορίζουν τα είδη των πολιτισμικών αγαθών,
- αντιλαμβάνονται τον ρόλο των διεθνών οργανώσεων στην προστασία της πολιτιστικής κληρονομιάς (UNESCO, ICOMOS, ΥΠΠΟ),
- κατονομάζουν τα μνημεία του ελλαδικού χώρου που συγκαταλέγονται στον κατάλογο της παγκόσμιας κληρονομιάς της UNESCO,
- αναγνωρίζουν τη διασύνδεση μεταξύ της φυσικής και πολιτιστικής κληρονομιάς στο δίκτυο Natura 2000,
- εκτιμούν την αξία της πολιτιστικής κληρονομιάς ως μια πηγή βιώσιμης τουριστικής ανάπτυξης, και
- ευαισθητοποιούνται στην προστασία του φυσικού και του πολιτιστικού περιβάλλοντος.

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

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

2.4. ΕΞΑΜΗΝΟ Δ΄

2.4.A. ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΗ ΓΕΩΓΡΑΦΙΑ

- **Περίληψη της μαθησιακής ενότητας**

Ο σκοπός της μαθησιακής ενότητας είναι οι εκπαιδευόμενοι/ες να διδαχθούν τους τουριστικούς προορισμούς της ελληνικής επικράτειας ανά περιφέρεια και

νομό. Αρχικά, τη γενική και τουριστική γεωγραφία του τόπου, τους φυσικούς πόρους, τους κόλπους, τις λίμνες, τα ποτάμια, τα όρη, το κλίμα, τη χλωρίδα, την πανίδα και τον ανθρώπινο παράγοντα και, στη συνέχεια, τον πληθυσμό, τη γλώσσα, την τοπική οικονομία, τις τουριστικές υποδομές, την ιστορία, τους αρχαιολογικούς χώρους, τα αξιοθέατα και τη χρήση ταξιδιωτικών οδηγών.

- **Προσδοκώμενα μαθησιακά αποτελέσματα**

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

- γνωρίζουν την τοπική γεωγραφία με έμφαση στις τουριστικές περιοχές του κάθε νομού,
- κατανοούν τους παράγοντες που καθορίζουν τις δυνατότητες τουριστικής ανάπτυξης της κάθε περιοχής,
- κατονομάζουν τα σημαντικά αξιοθέατα του τόπου,
- διακρίνουν την υποδομή του τόπου,
- προσδιορίζουν τουριστικούς προορισμούς,
- χρησιμοποιούν επαγγελματικούς τουριστικούς οδηγούς,
- προτείνουν εκδρομές αξιοποιώντας τους φυσικούς και πολιτιστικούς πόρους των εκάστοτε περιοχών, και
- αντιπαραβάλλουν τα συγκριτικά πλεονεκτήματα των τουριστικών περιοχών.

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

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

2.4.B. ΑΓΓΛΙΚΑ

- **Περίληψη της μαθησιακής ενότητας**

Σκοπός της μαθησιακής ενότητας είναι η εκμάθηση των αγγλικών ως βασικής γλώσσας του διεθνούς τουρισμού και η χρήση της στο πεδίο εργασίας.

- **Προσδοκώμενα μαθησιακά αποτελέσματα**

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

- αναπτύσσουν βασική επικοινωνία στα αγγλικά,
- αναπτύσσουν ικανότητες γραφής και ανάγνωσης μέσα από πρακτικές εφαρμογές του αγγλικού λόγου,
- διαβάζουν τουριστικά έντυπα που έχουν εκδοθεί στα αγγλικά,
- χρησιμοποιούν την αγγλική γλώσσα για συνεννόηση και για σύνταξη εντύπων,
- διεκπεραιώνουν εμπορική αλληλογραφία στην αγγλική γλώσσα,
- διατυπώνουν το νόημα ενός απλού και σύντομου μηνύματος στα αγγλικά, και

- χρησιμοποιούν την αγγλικά γλώσσα κατά τη διάρκεια ομαδικών μαθησιακών δραστηριοτήτων.

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

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

2.4.Γ. ΓΑΛΛΙΚΑ

- **Περίληψη της μαθησιακής ενότητας**

Σκοπός της μαθησιακής ενότητας είναι η εκμάθηση της γαλλικής ως γλώσσας της κύριας τουριστικής αγοράς που εξυπηρετεί το ελληνικό τουριστικό προϊόν και η χρήση της στο πεδίο εργασίας.

- **Προσδοκώμενα μαθησιακά αποτελέσματα**

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

- αναπτύσσουν βασική επικοινωνία στα γαλλικά,
- αναπτύσσουν ικανότητες γραφής και ανάγνωσης μέσα από πρακτικές εφαρμογές του γαλλικού λόγου,
- διαβάζουν τουριστικά έντυπα που έχουν εκδοθεί στα γαλλικά,
- χρησιμοποιούν τη γαλλική γλώσσα για συνεννόηση και για σύνταξη εντύπων,
- διεκπεραιώνουν εμπορική αλληλογραφία στη γαλλική γλώσσα,
- διατυπώνουν το νόημα ενός απλού και σύντομου μηνύματος στα γαλλικά, και
- χρησιμοποιούν τη γαλλική γλώσσα κατά τη διάρκεια ομαδικών μαθησιακών δραστηριοτήτων.

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

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

2.4.Δ. ΔΗΜΟΣΙΕΣ ΣΧΕΣΕΙΣ

- **Περίληψη της μαθησιακής ενότητας**

Σκοπός της μαθησιακής ενότητας είναι να εισαγάγει τους/τις εκπαιδευόμενους/ες στις βασικές έννοιες των δημοσίων σχέσεων των επιχειρήσεων και των οργανισμών, οι οποίες είναι απαραίτητες για την ενεργή συμμετοχή τους στο τμήμα δημοσίων σχέσεων μιας επιχείρησης ή ενός οργανισμού. Οι εκπαιδευόμενοι/ες αποκτούν και εφαρμόζουν τις ειδικές επαγγελματικές γνώσεις, ικανότητες και δεξιότητες που σχετίζονται με την ειδικότητά τους.

- **Προσδοκώμενα μαθησιακά αποτελέσματα**

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

- αναγνωρίζουν τον ρόλο των δημοσίων σχέσεων στη σύγχρονη επιχείρηση,
- προσδιορίζουν τη σημασία των δημοσίων σχέσεων στον επικοινωνιακό προγραμματισμό των επιχειρήσεων,
- αναλύουν το μοντέλο επικοινωνίας των δημοσίων σχέσεων,
- επιλέγουν το κατάλληλο μέσο για τις δημόσιες σχέσεις,
- εφαρμόζουν προγράμματα δημοσίων σχέσεων,
- ελέγχουν τα αποτελέσματα εφαρμογής προγραμμάτων δημοσίων σχέσεων,
- υιοθετούν βασικές έννοιες των δημοσίων σχέσεων στην επαγγελματική τους πρακτική, και
- συγκρίνουν ενέργειες δημοσίων σχέσεων μέσα από παράθεση και ανάλυση περιπτώσιολογικών μελετών.

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

2.4.Ε. ΠΟΙΟΤΙΚΗ ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗ ΠΕΛΑΤΩΝ – ΤΕΧΝΙΚΕΣ ΠΩΛΗΣΕΩΝ

- **Περίληψη της μαθησιακής ενότητας**

Σκοπός της μαθησιακής ενότητας είναι να κατανοήσουν οι εκπαιδευόμενοι/ες τις βασικές έννοιες της ποιοτικής εξυπηρέτησης πελατών, καθώς και τις τεχνικές προώθησης των πωλήσεων. Εκπαιδεύονται στις αρχές της προσωπικής πώλησης, στα στάδια και στη διαχείριση αντιρρήσεων, στις ενέργειες μετά την πώληση και, γενικότερα, στις τεχνικές προώθησης πωλήσεων. Αποκτούν τις απαραίτητες γνώσεις σχετικά με τη σημασία της ποιότητας στην αγοραστική εμπειρία των καταναλωτών και στην ανάδειξή της ως ένα ισχυρό ανταγωνιστικό πλεονέκτημα στις τουριστικές επιχειρήσεις, στο ανθρώπινο δυναμικό των οποίων θα ενταχθούν με την πρόσληψή τους.

- **Προσδοκώμενα μαθησιακά αποτελέσματα**

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

- αναγνωρίζουν τη σημασία της ποιότητας στην εξυπηρέτηση πελατών,
- δίνουν παραδείγματα ποιοτικής εξυπηρέτησης πελατών,
- εξηγούν τα βασικά σημεία στη διαδικασία των πωλήσεων,
- κατανοούν τον ρόλο τους ως πωλητές/τριες παροχής υπηρεσιών,
- επιλέγουν τις κατάλληλες τεχνικές πωλήσεων,
- εφαρμόζουν επιτυχημένες τεχνικές προσωπικών πωλήσεων,
- διαχειρίζονται διάφορους τύπους πελατών/ισσών, και
- αντιμετωπίζουν αποτελεσματικά αντιρρήσεις και παράπονα.

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

2.4.ΣΤ. ΣΧΕΔΙΑΣΜΟΣ ΚΑΙ ΠΡΩΘΗΣΗ ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΩΝ ΠΑΚΕΤΩΝ

- **Περίληψη της μαθησιακής ενότητας**

Σκοπός της μαθησιακής ενότητας είναι η εξοικείωση των εκπαιδευομένων με τον τρόπο σχεδιασμού, παραγωγής και κοστολόγησης τουριστικών πακέτων, ατομικών και ομαδικών, με κάθε είδους μεταφορικό μέσο. Ακόμη, διδάσκονται την ανάπτυξη τρόπων προβολής και προώθησης των πακέτων που έχουν σχεδιαστεί και είναι έτοιμα προς πώληση στην τουριστική αγορά και, τέλος, εκπαιδεύονται στις διαδικασίες εκτέλεσης ταξιδιών.

- **Προσδοκώμενα μαθησιακά αποτελέσματα**

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

- γνωρίζουν το δίκτυο διανομής των τουριστικών προϊόντων και τον ρόλο των εμπλεκόμενων στο τουριστικό κύκλωμα, παραγωγών, μεσαζόντων, μεταπωλητών,
- σχεδιάζουν διάφορα τουριστικά πακέτα ανάλογα με το κίνητρο ταξιδιού των τουριστών/τριών,
- κοστολογούν ένα οργανωμένο ταξίδι με κάθε είδους μεταφορικό μέσο,
- προωθούν με τον κατάλληλο τρόπο το εκάστοτε τουριστικό πακέτο,
- γνωρίζουν όλες τις σχετικές διαδικασίες σχετικά με την έκδοση διαβατηρίου, βίζας καθώς και άλλων απαραίτητων μέτρων που πρέπει να λαμβάνονται για κάθε ταξίδι,
- διαχειρίζονται όλες τις σχετικές πληροφορίες για τη μεταφορά ασθενών ή ατόμων με ειδικές ανάγκες,
- διεκπεραιώνουν χρηματοοικονομικές συναλλαγές και άλλες δραστηριότητες της επιχείρησης, όπως ορίζεται και από τη νομοθεσία, σχετικά με την πώληση τουριστικών πακέτων, και
- επιλύουν προβλήματα που προκύπτουν από αστάθμητους παράγοντες κατά τη διάθεση των τουριστικών πακέτων.

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

Θεωρία (3), Εργαστήριο (1), Σύνολο (4)

2.4.2. ΨΥΧΑΓΩΓΙΑ (ANIMATION)

- **Περίληψη της μαθησιακής ενότητας**

Η τουριστική animation αποτελεί μία μέθοδο για την αντιμετώπιση της μοναξιάς, του λήθαργου και της παθητικότητας των ταξιδιωτών/ισσών. Είναι ένας τρόπος παρακίνησης των ανθρώπων να συμμετέχουν σε δραστηριότητες κοινωνικού, αθλητικού και πολιτιστικού χαρακτήρα. Η σωστή ανάπτυξη της animation αποτελεί προσοδοφόρα ενέργεια για τις επιχειρήσεις, αποφέρει αυξημένα κέρδη, επαναλαμβανόμενους πελάτες/ισσες, υψηλότερη αξία στο προϊόν και πλουσιότερη εμπειρία στους συμμετέχοντες/ουσες. Σκοπός της μαθησιακής ενότητας είναι να κατανοήσουν οι εκπαιδευόμενοι/ες την έννοια της ψυχαγωγίας αλλά και τον ρόλο των υπηρεσιών που παρέχουν οι εμπυχωτές/τριες στους επισκέπτες/τριες.

Προσδοκώμενα μαθησιακά αποτελέσματα

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

- αναγνωρίζουν τον ρόλο της ψυχαγωγίας σε ένα οργανωμένο ταξίδι,
- οργανώνουν προγράμματα ψυχαγωγίας,
- προτείνουν προγράμματα ψυχαγωγίας ανάλογα με την ηλικιακή σύνθεση ενός οργανωμένου ταξιδιού,
- αξιολογούν προγράμματα ψυχαγωγίας,
- κατανοούν τον ρόλο τους ως εμπυχωτές/τριες σε ένα οργανωμένο ταξίδι,
- καθοδηγούν τα άτομα που συμμετέχουν σε οργανωμένα ταξίδια,
- ενθαρρύνουν τη συμμετοχή των πελατών/ισσών σε δραστηριότητες ψυχαγωγίας,
- αντιλαμβάνονται τη θετική επίδραση της ψυχαγωγίας στη συνολική εμπειρία των πελατών/ισσών, και
- υιοθετούν καλές πρακτικές ψυχαγωγίας πελατών/ισσών.

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

2.4.H. ΠΡΑΚΤΙΚΗ ΕΦΑΡΜΟΓΗ ΣΤΗΝ ΕΙΔΙΚΟΤΗΤΑ

- **Περίληψη της μαθησιακής ενότητας**

Σκοπός της μαθησιακής ενότητας είναι η ανάπτυξη επαγγελματικών δεξιοτήτων σχετικών με τον τομέα του τουρισμού, όπως είναι η ομαδικότητα, η συνέπεια, η τυπικότητα, η κοινωνικότητα, η συνθετική ικανότητα αλλά και η επαφή με τον εργασιακό χώρο και η προετοιμασία για την πρακτική άσκηση. Η συγκεκριμένη ενότητα συνδυάζει τις θεωρητικές γνώσεις με την εφαρμογή τους σε ασκήσεις που αφορούν ένα ολοκληρωμένο περιβάλλον γραφείου.

- **Προσδοκώμενα μαθησιακά αποτελέσματα**

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

- συνεργάζονται με συναδέλφους, προμηθευτές και πωλητές τουριστικών υπηρεσιών,
- επικοινωνούν με τις πελατειακές ομάδες με τον αποδοτικότερο και αποτελεσματικότερο τρόπο,
- εξυπηρετούν πελατειακές ομάδες διαφορετικών εθνικοτήτων,
- εφαρμόζουν στην πράξη τις θεωρητικές γνώσεις που απέκτησαν,
- αναλαμβάνουν project με προκαθορισμένο χρονικό σημείο περάτωσης,
- εκτελούν τα καθήκοντα και τις υποχρεώσεις της ειδικότητάς τους,
- ιεραρχούν τις δραστηριότητές τους βάσει προτεραιοτήτων εκτέλεσης εργασιών, και

- επιλύουν προβλήματα που προκύπτουν από τη διαχείριση ημερήσιων εργασιών.
- **Αριθμός ωρών διδασκαλίας της μαθησιακής ενότητας ανά εβδομάδα**
Θεωρία (0), Εργαστήριο (4), Σύνολο (0)

Γ2 – ΕΚΠΑΙΔΕΥΤΙΚΕΣ ΠΡΟΔΙΑΓΡΑΦΕΣ ΤΟΥ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΟΣ ΘΕΩΡΗΤΙΚΗΣ ΚΑΙ ΕΡΓΑΣΤΗΡΙΑΚΗΣ ΚΑΤΑΡΤΙΣΗΣ

1. Αναγκαίος και επιθυμητός εξοπλισμός και μέσα διδασκαλίας

1.1. Θεωρητική κατάρτιση

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

Αναγκαίος εξοπλισμός και μέσα διδασκαλίας

- Πίνακας μαρκαδόρου ή χαρτοπίνακας (flipchart)
- Ηλεκτρονικός υπολογιστής
- Βιντεοπροβολέας (projector)

Επιθυμητός εξοπλισμός και μέσα διδασκαλίας

- Τεχνολογίες Πληροφορικής και Επικοινωνιών (ΤΠΕ): διαδίκτυο, e-mail, υποστήριξη της μαθησιακής διαδικασίας μέσω της ηλεκτρονικής πλατφόρμας e-class

1.2. Εργαστήρια

Αναγκαίος εξοπλισμός και μέσα διδασκαλίας

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

- Βιντεοπροβολέας (projector) (τεχνολογία Προβολής: LCD/LED, Αντίθεση: 2000: 1, Φωτεινότητα: 2500 Ansi Lumens)
- Στρώμα άσκησης για την παροχή πρώτων βοηθειών
- Πρόπλασμα ανθρώπινου σώματος
- Φαρμακείο πρώτων βοηθειών

Επιθυμητός εξοπλισμός και μέσα διδασκαλίας

- Ηλεκτρονικοί υπολογιστές, με δυνατότητα χρήσης των απαραίτητων προγραμμάτων λογισμικού
- Διαδραστικές τουριστικές πλατφόρμες (τεχνολογίες επαυξημένης και εικονικής πραγματικότητας)

2. Διδακτική μεθοδολογία

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

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

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

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

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

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

3. Υγεία και ασφάλεια κατά τη διάρκεια της κατάρτισης

Για την προστασία των εκπαιδευομένων, τόσο στο πλαίσιο της αίθουσας διδασκαλίας και των εργαστηριακών χώρων στο ΙΕΚ όσο και στο πλαίσιο των επιχειρήσεων για την

υλοποίηση της πρακτικής άσκησης/μαθητείας, τηρούνται όλες οι προβλεπόμενες διατάξεις για τους κανόνες υγείας και ασφάλειας στην ειδικότητα και το επάγγελμα αλλά και ευρύτερα όπως προβλέπονται ιδίως από:

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

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

3.1. Βασικοί κανόνες υγείας και ασφάλειας

- Διατήρηση καλής ατομικής υγιεινής.
- Καλό πλύσιμο των χεριών με υγρό σαπούνι και νερό.
- Προσεκτικό στέγνωμα των χεριών με χάρτινες χειροπετσέτες μιας χρήσης.
- Αποφυγή επαφής των χεριών με τα μάτια, τη μύτη και το στόμα.
- Ορθολογική χρήση των αντισηπτικών.
- Διαμόρφωση και διατήρηση καθαρού και υγιούς χώρου του ΙΕΚ.
- Αντιμετώπιση και κάλυψη κοψιμάτων και εκδορών.
- Αποφυγή κοινής χρήσης των μολυβιών, των στιλό, των μαρκαδόρων και άλλων προσωπικών αντικειμένων.

Συνιστάται επίσης:

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

3.2. Μέσα ατομικής προστασίας

Δεν απαιτούνται για τη διενέργεια των προβλεπόμενων ανά εξάμηνο εργαστηρίων.

***Μέρος Δ' – ΠΡΟΔΙΑΓΡΑΦΕΣ ΥΛΟΠΟΙΗΣΗΣ
ΠΡΑΚΤΙΚΗΣ ΑΣΚΗΣΗΣ***

1. Ο Θεσμός της πρακτικής άσκησης

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

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

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

Διάρκεια πρακτικής άσκησης

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

Η περίοδος της πρακτικής άσκησης της ειδικότητας «Τουριστικός Συνοδός» μπορεί, με βάση το εκάστοτε ισχύον κανονιστικό πλαίσιο, να είναι συνεχιζόμενη ή τμηματική, ύστερα από την επιτυχή ολοκλήρωση της θεωρητικής και εργαστηριακής κατάρτισης του δεύτερου (2ου) εξαμήνου και πρέπει να ολοκληρωθεί εντός είκοσι τεσσάρων (24) μηνών από τη λήξη του τελευταίου εξαμήνου θεωρητικής και εργαστηριακής κατάρτισης.

Ωστόσο, οι εκπαιδευόμενοι/ες που έχουν συμπληρώσει 120 τουλάχιστον ημερομίσθια ή 120 τουλάχιστον ημέρες ασφάλισης στην ειδικότητα που εγγράφονται απαλλάσσονται –εφόσον το επιθυμούν– από την υποχρέωση πραγματοποίησης πρακτικής άσκησης κατόπιν υποβολής σχετικής αίτησης και Υπεύθυνης Δήλωσης (του άρθρου 8 του Ν. 1599/1986 – Α' 75) στο ΙΕΚ φοίτησης και σχετικής απόφασης-έγκρισης του/της διευθυντή/τριας του οικείου ΙΕΚ, οπότε τους απονέμεται η ΒΕΚ με την ολοκλήρωση των εξαμήνων της θεωρητικής και εργαστηριακής κατάρτισης.

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

Στις περιπτώσεις απαλλαγής από την πρακτική άσκηση, ο/η εκπαιδευόμενος/η υποβάλλει στο ΙΕΚ φοίτησης τα ακόλουθα δικαιολογητικά:

- 1) Υπεύθυνη Δήλωση (για απαλλαγή από την πρακτική άσκηση λόγω πραγματοποίησης συναφούς με την ειδικότητα κατάρτισης εργασίας 120 τουλάχιστον ημερομισθίων ή 120 τουλάχιστον ημερών ασφάλισης)
- 2) Βεβαίωση εργοδότη/τριας που να προσδιορίζει:
 - i. τη σχέση εργασίας,
 - ii. τη χρονική διάρκεια της απασχόλησης,
 - iii. το σύνολο των ημερών εργασίας,
 - iv. την ειδικότητα, και
 - v. το αντικείμενο ή τα αντικείμενα απασχόλησης του/της εργαζομένου/ης.
- 3) Βεβαίωση ασφαλιστικού φορέα στην οποία να αναγράφονται ο/η εργοδότης/τρια, το σύνολο των δηλωμένων ημερών απασχόλησης και η σχετική ειδικότητα του εργαζομένου/ης.
- 4) Σύμβαση εργασίας (προαιρετικά).
- 5) Ε3 – Ενιαίο Έντυπο Αναγγελίας Πρόσληψης στον ΟΑΕΔ – από Εργάνη (προαιρετικά).

Όροι υλοποίησης πρακτικής άσκησης

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

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

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

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

Η παρακολούθηση της προόδου του/της πρακτικά ασκούμενου/ης γίνεται μέσω του βιβλίου πρακτικής άσκησης. Αναλυτικότερα, σε αυτό καταγράφει ο/η ίδιος/α ο/η

πρακτικά ασκούμενος/η κατά εβδομάδα τις εργασίες με τις οποίες ασχολήθηκε, καθώς και περιγράφει συνοπτικά τα καθήκοντα που του/της ανατέθηκαν στον χώρο πραγματοποίησης της πρακτικής άσκησης. Κάθε εβδομαδιαία καταχώρηση ελέγχεται και υπογράφεται από τον/την εκπαιδευτή/τρια στον χώρο εργασίας.

2. Οδηγίες για τον/την πρακτικά ασκούμενο/η

2.1. Προϋποθέσεις εγγραφής στο πρόγραμμα πρακτικής άσκησης

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

Για την έναρξη της πρακτικής άσκησης στην ειδικότητα «Τουριστικός Συνοδός», οι εκπαιδευόμενοι/ες πρέπει να έχουν συμπληρώσει το δεύτερο (2ο) εξάμηνο φοίτησης στα ΙΕΚ. Στην περίπτωση αυτή, μπορούν πια να τοποθετηθούν σε θέση πρακτικής της ειδικότητάς τους.

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

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

➤ Δικαιώματα πρακτικά ασκούμενων

1. Τμηματική ή συνεχόμενη υλοποίηση της πρακτικής άσκησης.
2. Δυνατότητα αποζημίωσης η οποία ορίζεται στο 80% του νόμιμου, νομοθετημένου κατώτατου ορίου του ημερομισθίου του/της ανειδίκευτου/της εργάτη/τριας, ή όπως αυτό διαμορφώνεται από το Υπουργείο Εργασίας και Κοινωνικών Υποθέσεων ή αναλογικά εάν η ημερήσια διάρκεια της πρακτικής είναι μικρότερη των οκτώ (8) ωρών. Η αποζημίωση καταβάλλεται στον/στην πρακτικά ασκούμενο/η μετά την ολοκλήρωση της πρακτικής άσκησης. Σε περίπτωση μη δυνατότητας χρηματοδότησης της αποζημίωσης της πρακτικής άσκησης, δεν υφίσταται η υποχρέωση αποζημίωσής της, παρά μόνο η υποχρέωση του/της εργοδότη/τριας να αποδίδει τις προβλεπόμενες ασφαλιστικές εισφορές.
3. Υπαγωγή στην ασφάλιση του e-ΕΦΚΑ (πρώην ΙΚΑ-ΕΤΑΜ) για τον κλάδο του ατυχήματος. Για την ασφάλισή του/της καταβάλλονται οι προβλεπόμενες από την παρ. 1 του άρθρου 10 του Ν. 2217/1994 (Α' 83) ασφαλιστικές εισφορές, οι οποίες βαρύνουν το φυσικό ή νομικό πρόσωπο (εργοδότη/τρια) στο οποίο υλοποιείται η πρακτική άσκηση.

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

4. Δικαίωμα αναφοράς στο ΙΕΚ της μη τήρησης των όρων πρακτικής άσκησης.
5. Δικαίωμα διακοπής πρακτικής άσκησης βάσει τεκμηρίωσης και σχετική δήλωση στο ΙΕΚ εποπτείας.
6. Αλλαγή εργοδότη/τριας, εφόσον συντρέχει τεκμηριωμένος σοβαρότατος λόγος.
7. Οι πρακτικά ασκούμενοι/ες δεν απασχολούνται την Κυριακή και τις επίσημες αργίες.

➤ **Υποχρεώσεις πρακτικά ασκούμενων**

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

2.3. Φορείς υλοποίησης πρακτικής άσκησης

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

Ειδικότερα, στην ειδικότητα «Τουριστικός Συνοδός» οι εκπαιδευόμενοι/ες πραγματοποιούν πρακτική άσκηση σε **τομείς** που σχετίζονται με τον τουρισμό **σε φορείς** του δημόσιου και ιδιωτικού τομέα, σε νομικά πρόσωπα και **επιχειρήσεις**, όπως είναι: τουριστικά γραφεία και tour operators, ξενοδοχειακές μονάδες, εταιρείες διοργάνωσης συνεδρίων και εκδηλώσεων, αεροπορικές εταιρείες, ακτοπλοϊκές εταιρείες, το Υπουργείο Τουρισμού και άλλοι τουριστικοί φορείς και οργανισμοί, η Εκκλησία της Ελλάδος με το Συνοδικό Γραφείο Προσκυνηματικών Περιηγήσεων, και σε **θέσεις εργασίας** επιχειρήσεων με συναφείς δραστηριότητες ως υπάλληλοι στον τομέα του τουρισμού.

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

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

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

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

- Συμπλήρωση και καταχώριση του ειδικού εντύπου «Ε3.5. – Αναγγελία έναρξης/μεταβολών πρακτικής άσκησης» σύμφωνα με τις ισχύουσες διατάξεις του αρμόδιου Υπουργείου, την έναρξη της πρακτικής άσκησης και τη λήξη αυτής για κάθε πρακτικά ασκούμενο/η. Οι εργοδότες/τριες του Δημοσίου υποχρεούνται επιπλέον να καταχωρίζουν το απογραφικό δελτίο κάθε πρακτικά ασκούμενου/ης στο Μητρώο Μισθοδοτούμενων Ελληνικού Δημοσίου, σύμφωνα με τις ισχύουσες διατάξεις. Τα ανωτέρω έγγραφα τηρούνται στο αρχείο του/της εργοδότη/τριας, ώστε να είναι διαθέσιμα σε περίπτωση ελέγχου.
- Ο ανώτατος αριθμός πρακτικά ασκούμενων ανά εργοδότη/τρια εξαρτάται από τον αριθμό των εργαζομένων, όπως αυτός παρουσιάζεται στην ετήσια κατάσταση προσωπικού προς την Επιθεώρηση Εργασίας. Ειδικότερα:
 - α) Οι ατομικές επιχειρήσεις, χωρίς κανέναν/καμία εργαζόμενο/η, μπορούν να δέχονται έναν/μία (1) πρακτικά ασκούμενο/η.
 - β) Οι εργοδότες/τριες που απασχολούν 1-10 άτομα μπορούν να προσφέρουν θέσεις πρακτικής άσκησης που αντιστοιχούν στο 25% (1-2 άτομα) των εργαζομένων εξαρτημένης εργασίας. Ειδικότερα, για εργοδότες/τριες που απασχολούν 1-5 άτομα, το αποτέλεσμα της ποσόστωσης στρογγυλοποιείται προς τα κάτω, ενώ για εργοδότες/τριες που απασχολούν από 6-10 άτομα τα αποτελέσματα της ποσόστωσης στρογγυλοποιούνται προς τα πάνω.
 - γ) Οι εργοδότες/τριες που απασχολούν από 10 και πάνω εργαζόμενους/ες μπορούν να δέχονται πρακτικά ασκούμενους/ες που αντιστοιχούν στο 17% των εργαζομένων εξαρτημένης εργασίας, με ανώτατο όριο τα 40 άτομα σε κάθε περίπτωση.
 - δ) Οι εργοδότες/τριες που απασχολούν πάνω 250 εργαζόμενους/ες μπορούν να δέχονται πρακτικά ασκούμενους/ες που αντιστοιχούν στο 17% των εργαζομένων εξαρτημένης εργασίας ανά υποκατάστημα, με ανώτατο όριο τα 40 άτομα σε κάθε περίπτωση, αν ο αριθμός που προκύπτει από την ποσόστωση είναι μεγαλύτερος. Τα νομικά πρόσωπα δημοσίου δικαίου, τα οποία δεν διαθέτουν υποκαταστήματα, μπορούν να δέχονται πρακτικά ασκούμενους/ες που αντιστοιχούν στο 17% των υπαλλήλων τους.
- Σε περίπτωση που ο/η εργοδότης/τρια παρέχει παράλληλα θέσεις μαθητείας ή πρακτικής άσκησης άλλων εκπαιδευτικών βαθμίδων τα ανωτέρω ποσοστά λειτουργούν σωρευτικά.

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

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

Αναλυτικότερα, ο/η εκπαιδευτής/τρια είναι το συνδεδετικό πρόσωπο του/της εργοδότη/τριας της επιχείρησης με την εκπαιδευτική δομή (ΙΕΚ) και, κατά συνέπεια,

έχει συνεχή συνεργασία με αυτήν. Επιπλέον, ο ρόλος αφορά στην παροχή συμβουλών, πληροφοριών ή καθοδήγησης, καθώς πρόκειται για ένα άτομο με χρήσιμη εμπειρία, δεξιότητες και εξειδίκευση, το οποίο υποστηρίζει την προσωπική και επαγγελματική ανάπτυξη των πρακτικά ασκούμενων.

5. Ενότητες προσδοκώμενων μαθησιακών αποτελεσμάτων της πρακτικής άσκησης

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

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

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

Πίνακας 4: Ενότητες προσδοκώμενων μαθησιακών αποτελεσμάτων πρακτικής άσκησης

ΕΝΟΤΗΤΕΣ ΠΡΟΣΔΟΚΩΜΕΝΩΝ ΜΑΘΗΣΙΑΚΩΝ ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΩΝ	ΕΝΔΕΙΚΤΙΚΕΣ ΕΡΓΑΣΙΕΣ ΚΑΤΑ ΤΗ ΔΙΑΡΚΕΙΑ ΤΗΣ ΠΡΑΚΤΙΚΗΣ ΑΣΚΗΣΗΣ	ΕΙΔΙΚΕΣ ΠΡΟΔΙΑΓΡΑΦΕΣ
Α. «Συνοδεία και παροχή υπηρεσιών προς	<ul style="list-style-type: none">Συνοδεία ταξιδιωτών/ισσών σε τουριστικούς προορισμούς.	<ul style="list-style-type: none">Μέσα τηλεπικοινωνίας

<p>τους/τις ταξιδιώτες»</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● Διασφάλιση της ποιοτικής εξυπηρέτησης των ταξιδιωτών/ισσών. Εξυπηρέτηση ατόμων με ειδικές ανάγκες. ● Επίδειξη διαπολιτισμικής ευαισθητοποίησης. ● Χρήση ξένων γλωσσών. ● Επίβλεψη διαδικασιών άφιξης και αναχώρησης ταξιδιωτών/ισσών. ● Παροχή αναλυτικών πληροφοριών για τον τουριστικό προορισμό. ● Παρουσίαση καθημερινά πληροφοριών για το ημερήσιο πρόγραμμα. ● Διευθέτηση συμμετοχών πελατών/ισσών σε προαιρετικές εκδρομές. ● Διαχείριση ταξιδιωτικών διατυπώσεων και διαδικασιών. ● Διαχείριση παραπόνων των ταξιδιωτών/τριών. ● Διευθέτηση προβλημάτων με τους προμηθευτές. ● Συνεργασία με τους/τις υπόλοιπους/ες εργαζόμενους/ες. ● Συνεργασία με τους προμηθευτές. 	
<p>B. «Εκπροσώπηση τουριστικού γραφείου στον τόπο προορισμού»</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● Υποδοχή ταξιδιωτών/ισσών στον προορισμό. ● Έλεγχος ποιότητας παρεχόμενων υπηρεσιών. ● Διαχείριση τουριστικών ροών σε ευαίσθητα πολιτιστικά και φυσικά περιβάλλοντα. ● Διεκπεραίωση κρατήσεων. ● Διαχείριση vouchers. ● Διαχείριση εισιτηρίων. 	<ul style="list-style-type: none"> ● Μέσα τηλεπικοινωνίας ● Ηλεκτρονικός υπολογιστής

	<ul style="list-style-type: none"> ● Εκτέλεση οικονομικών συναλλαγών. ● Τακτοποίηση εκκρεμοτήτων. ● Συνεργασία με προμηθευτές. ● Σύνταξη αναφορών προς το τουριστικό γραφείο. ● Τήρηση προφορικών οδηγιών. ● Επίδειξη αξιοπιστίας. 	
<p>Γ. «Οργάνωση του τουριστικού πακέτου»</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● Ανάλυση τουριστικών δυνατοτήτων των προορισμών. ● Διενέργεια έρευνας αγοράς για την παραγωγή νέων τουριστικών προϊόντων. ● Εντοπισμός αναγκών ταξιδιωτών/ισσών. ● Συλλογή στοιχείων από εξειδικευμένες τουριστικές πλατφόρμες. ● Διαπραγμάτευση όρων και τιμών παροχής υπηρεσιών. ● Σχεδίαση τουριστικών προϊόντων και πακέτων. ● Σχεδίαση ωρολόγιων προγραμμάτων και επισκέψεων. ● Επιλογή των κατάλληλων υπηρεσιών και προμηθευτών. ● Οργάνωση της μεταφοράς, διαμονής, εστίασης και των δραστηριοτήτων. ● Κοστολόγηση υπηρεσιών και τουριστικού πακέτου. ● Εφαρμογή στρατηγικών προώθησης πωλήσεων. 	<ul style="list-style-type: none"> ● Μέσα τηλεπικοινωνίας ● Ηλεκτρονικός υπολογιστής ● Σύνδεση με τουριστικές πλατφόρμες
<p>Δ. «Οργάνωση και διοίκηση</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● Αναγνώριση επιχειρηματικών ευκαιριών στον κλάδο. 	<ul style="list-style-type: none"> ● Μέσα τηλεπικοινωνίας

<p>τουριστικής επιχείρησης»</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● Άσκηση αποτελεσματικής διοίκησης. ● Αξιοποίηση ανθρώπινου δυναμικού. ● Διεκπεραίωση οικονομικών συναλλαγών με προμηθευτές. ● Ενίσχυση πωλήσεων. ● Διαχείριση ηλεκτρονικών αρχείων, δεδομένων, τουριστικών εφαρμογών και πλατφορμών. ● Συνεργασία με τουριστικούς φορείς. 	<ul style="list-style-type: none"> ● Ηλεκτρονικός υπολογιστής
<p>Δ. «Διαχείριση εκτάκτων καταστάσεων κινδύνου και ατυχήματος»</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● Συμμόρφωση με τον υγειονομικό κώδικα. ● Διασφάλιση της ασφάλειας των ταξιδιωτών/ισσών. ● Υποστήριξη ταξιδιωτών/ισσών σε καταστάσεις έκτακτης ανάγκης. ● Παροχή πρώτων βοηθειών. 	<ul style="list-style-type: none"> ● Μέσα τηλεπικοινωνίας ● Μέσα πρώτων βοηθειών

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ

Προφίλ εκπαιδευτών/τριών

Τίτλος μαθησιακής ενότητας: ΑΡΧΕΣ ΤΟΥΡΙΣΜΟΥ

Επίπεδο σπουδών εκπαιδευτή/τριας: Απαραίτητα: Πτυχίο Ανώτατης Εκπαίδευσης ΑΕΙ (Πανεπιστήμιο/π. ΤΕΙ) (Επίπεδο 6) Τμήματος Διοίκησης Τουρισμού (ΠΕ80-0004/ΠΕ80-0007/ΤΕ02.04 Τουρισμού) ή Ισοτίμου Τμήματος. Επιθυμητά: Μεταπτυχιακός τίτλος σπουδών συναφής με τον βασικό τίτλο σπουδών ή/και δίπλωμα της International Air Transport Association (IATA) – United Federation of Travel Agents' Association (UFTAA).

Τίτλος μαθησιακής ενότητας: ΟΡΓΑΝΩΣΗ ΚΑΙ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑ ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΟΥ ΠΡΑΚΤΟΡΕΙΟΥ

Επίπεδο σπουδών εκπαιδευτή/τριας: Απαραίτητα: Πτυχίο Ανώτατης Εκπαίδευσης ΑΕΙ (Πανεπιστήμιο/π. ΤΕΙ) (Επίπεδο 6) Τμήματος Διοίκησης Τουρισμού (ΠΕ80-0004/ΠΕ80-0007/ΤΕ02.04 Τουρισμού) ή Ισοτίμου Τμήματος. Επιθυμητά: Μεταπτυχιακός τίτλος σπουδών συναφής με τον βασικό τίτλο σπουδών ή/και δίπλωμα της International Air Transport Association (IATA) – United Federation of Travel Agents' Association (UFTAA).

Τίτλος μαθησιακής ενότητας: ΟΡΓΑΝΩΤΙΚΗ ΔΟΜΗ ΞΕΝΟΔΟΧΕΙΑΚΩΝ ΜΟΝΑΔΩΝ

Επίπεδο σπουδών εκπαιδευτή/τριας: Απαραίτητα: Πτυχίο Ανώτατης Εκπαίδευσης ΑΕΙ (Πανεπιστήμιο/π. ΤΕΙ) (Επίπεδο 6) Τμήματος Διοίκησης Τουρισμού (ΠΕ80-0004/ΠΕ80-0007/ΤΕ02.04 Τουρισμού) ή Ισοτίμου Τμήματος. Επιθυμητά: Μεταπτυχιακός τίτλος σπουδών συναφής με τον βασικό τίτλο σπουδών ή/και δίπλωμα της International Air Transport Association (IATA) – United Federation of Travel Agents' Association (UFTAA).

Τίτλος μαθησιακής ενότητας: ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΘΡΗΣΚΕΙΟΛΟΓΙΑΣ

Επίπεδο σπουδών εκπαιδευτή/τριας: Απαραίτητα: Πτυχίο Ανώτατης Εκπαίδευσης ΑΕΙ (Πανεπιστήμιο/π. ΤΕΙ) (Επίπεδο 6) Τμήματος Θεολογίας (ΠΕ01) ή Κοινωνιολογίας (ΠΕ10) ή Ισοτίμου Τμήματος. Επιθυμητά: Μεταπτυχιακός τίτλος σπουδών συναφής με τον τουρισμό ή τη φιλοξενία.

Τίτλος μαθησιακής ενότητας: ΤΕΧΝΙΚΗ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑΣ – ΕΠΙΧΕΙΡΗΜΑΤΙΚΟΤΗΤΑ

Επίπεδο σπουδών εκπαιδευτή/τριας: Απαραίτητα: Πτυχίο Ανώτατης Εκπαίδευσης ΑΕΙ (Πανεπιστήμιο/π. ΤΕΙ) (Επίπεδο 6) Τμήματος Διοίκησης Τουρισμού (ΠΕ80-0004/ΠΕ80-0007/ΤΕ02.04 Τουρισμού) ή Τμήματος Επικοινωνίας ή Ισοτίμου Τμήματος. Επιθυμητά: Μεταπτυχιακός τίτλος σπουδών συναφής με τον βασικό τίτλο

σπουδών ή/και δίπλωμα της International Air Transport Association (IATA) – United Federation of Travel Agents' Association (UFTAA).

Τίτλος μαθησιακής ενότητας: ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΗ ΓΕΩΓΡΑΦΙΑ

Επίπεδο σπουδών εκπαιδευτή/τριας: Απαραίτητα: Πτυχίο Ανώτατης Εκπαίδευσης ΑΕΙ (Πανεπιστήμιο/π. ΤΕΙ) (Επίπεδο 6) Τμήματος Διοίκησης Τουρισμού (ΠΕ80-0004/ΠΕ80-0007/ΤΕ02.04 Τουρισμού) ή Τμήματος Γεωγραφίας (ΠΕ04) ή Ισοτίμου Τμήματος. Επιθυμητά: Μεταπτυχιακός τίτλος σπουδών συναφής με τον βασικό τίτλο σπουδών ή/και δίπλωμα της International Air Transport Association (IATA) – United Federation of Travel Agents' Association (UFTAA).

Τίτλος μαθησιακής ενότητας: ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΟ ΔΙΚΑΙΟ

Επίπεδο σπουδών εκπαιδευτή/τριας: Απαραίτητα: Πτυχίο Ανώτατης Εκπαίδευσης ΑΕΙ (Πανεπιστήμιο/π. ΤΕΙ) (Επίπεδο 6) Τμήματος Διοίκησης Τουρισμού (ΠΕ80-0004/ΠΕ80-0007/ΤΕ02.04 Τουρισμού) ή Τμήματος Νομικής (ΠΕ13) ή Ισοτίμου Τμήματος. Επιθυμητά: Μεταπτυχιακός τίτλος σπουδών συναφής με τον βασικό τίτλο σπουδών ή/και δίπλωμα της International Air Transport Association (IATA) – United Federation of Travel Agents' Association (UFTAA).

Β' ΕΞΑΜΗΝΟ

Τίτλος μαθησιακής ενότητας: ΕΙΔΗ ΤΑΞΙΔΙΩΤΙΚΩΝ ΜΕΤΑΦΟΡΩΝ

Επίπεδο σπουδών εκπαιδευτή/τριας: Απαραίτητα: Πτυχίο Ανώτατης Εκπαίδευσης ΑΕΙ (Πανεπιστήμιο/π. ΤΕΙ) (Επίπεδο 6) Τμήματος Διοίκησης Τουρισμού (ΠΕ80-0004/ΠΕ80-0007/ΤΕ02.04 Τουρισμού) ή Ισοτίμου Τμήματος. Επιθυμητά: Μεταπτυχιακός τίτλος σπουδών συναφής με τον βασικό τίτλο σπουδών ή/και δίπλωμα της International Air Transport Association (IATA) – United Federation of Travel Agents' Association (UFTAA).

Τίτλος μαθησιακής ενότητας: ΜΕΘΟΔΟΛΟΓΙΑ ΠΛΗΡΟΦΟΡΗΣΗΣ ΚΑΙ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑΣ

Επίπεδο σπουδών εκπαιδευτή/τριας: Απαραίτητα: Πτυχίο Ανώτατης Εκπαίδευσης ΑΕΙ (Πανεπιστήμιο/π. ΤΕΙ) (Επίπεδο 6) Τμήματος Διοίκησης Τουρισμού (ΠΕ80-0004/ΠΕ80-0007/ΤΕ02.04 Τουρισμού) ή Τμήματος Επικοινωνίας ή Ισοτίμου Τμήματος. Επιθυμητά: Μεταπτυχιακός τίτλος σπουδών συναφής με τον τουρισμό ή τη φιλοξενία ή/και δίπλωμα της International Air Transport Association (IATA) – United Federation of Travel Agents' Association (UFTAA).

Τίτλος μαθησιακής ενότητας: ΣΥΣΤΗΜΑΤΑ ΚΡΑΤΗΣΕΩΝ

Επίπεδο σπουδών εκπαιδευτή/τριας: Απαραίτητα: Πτυχίο Ανώτατης Εκπαίδευσης ΑΕΙ (Πανεπιστήμιο/π. ΤΕΙ) (Επίπεδο 6) Τμήματος Διοίκησης Τουρισμού (ΠΕ80-0004/ΠΕ80-0007/ΤΕ02.04 Τουρισμού) ή Ισοτίμου Τμήματος. Επιθυμητά: Μεταπτυχιακός τίτλος σπουδών συναφής με τον βασικό τίτλο σπουδών ή/και δίπλωμα της International Air Transport Association (IATA) – United Federation of Travel Agents' Association (UFTAA).

Γ' ΕΞΑΜΗΝΟ

Τίτλος μαθησιακής ενότητας: ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΕΣ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΚΗΣ ΚΑΙ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΩΝ ΣΤΟΝ ΤΟΥΡΙΣΜΟ

Επίπεδο σπουδών εκπαιδευτή/τριας: Απαραίτητα: Πτυχίο Ανώτατης Εκπαίδευσης ΑΕΙ (Πανεπιστήμιο/π. ΤΕΙ) (Επίπεδο 6) Τμήματος Διοίκησης Τουρισμού (ΠΕ80-0004/ΠΕ80-0007/ΤΕ02.04 Τουρισμού) ή Τμήματος Πληροφορικής (ΠΕ86/ΠΕ19/ΠΕ20) ή Ισοτίμου Τμήματος. Επιθυμητά: Μεταπτυχιακός τίτλος σπουδών συναφής με τον τουρισμό ή τη φιλοξενία ή/και δίπλωμα της International Air Transport Association (IATA) – United Federation of Travel Agents' Association (UFTAA).

Τίτλος μαθησιακής ενότητας: ΑΓΓΛΙΚΑ

Επίπεδο σπουδών εκπαιδευτή/τριας: Απαραίτητα: Πτυχίο Ανώτατης Εκπαίδευσης ΑΕΙ (Πανεπιστήμιο/π. ΤΕΙ) (Επίπεδο 6) Τμήματος Αγγλικής Φιλολογίας (ΠΕ06) ή Ισοτίμου Τμήματος. Επιθυμητά: Μεταπτυχιακός τίτλος σπουδών συναφής με τον τουρισμό ή τη φιλοξενία ή/και δίπλωμα της International Air Transport Association (IATA) – United Federation of Travel Agents' Association (UFTAA).

Τίτλος μαθησιακής ενότητας: ΓΑΛΛΙΚΑ

Επίπεδο σπουδών εκπαιδευτή/τριας: Απαραίτητα: Πτυχίο Ανώτατης Εκπαίδευσης ΑΕΙ (Πανεπιστήμιο/π. ΤΕΙ) (Επίπεδο 6) Τμήματος Γαλλικής Φιλολογίας (ΠΕ05) ή Ισοτίμου Τμήματος. Επιθυμητά: Μεταπτυχιακός τίτλος σπουδών συναφής με τον τουρισμό ή τη φιλοξενία ή/και δίπλωμα της International Air Transport Association (IATA) – United Federation of Travel Agents' Association (UFTAA).

Τίτλος μαθησιακής ενότητας: ΔΙΑΠΟΛΙΤΙΣΜΙΚΗ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑ ΣΤΟΝ ΤΟΥΡΙΣΜΟ

Επίπεδο σπουδών εκπαιδευτή/τριας: Απαραίτητα: Πτυχίο Ανώτατης Εκπαίδευσης ΑΕΙ (Πανεπιστήμιο/π. ΤΕΙ) (Επίπεδο 6) Τμήματος Διοίκησης Τουρισμού (ΠΕ80-0004/ΠΕ80-0007/ΤΕ02.04 Τουρισμού) ή Τμήματος Επικοινωνίας (ΠΕ78) ή του Τμήματος Ανθρωπολογίας (ΠΕ10) ή Τμήματος Διεθνών και Ευρωπαϊκών Σπουδών ή Ισοτίμου Τμήματος. Επιθυμητά: Μεταπτυχιακός τίτλος σπουδών συναφής με τον τουρισμό ή τη φιλοξενία ή/και δίπλωμα της International Air Transport Association (IATA) – United Federation of Travel Agents' Association (UFTAA).

Τίτλος μαθησιακής ενότητας: ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΙΣΤΟΡΙΑΣ

Επίπεδο σπουδών εκπαιδευτή/τριας: Απαραίτητα: Πτυχίο Ανώτατης Εκπαίδευσης ΑΕΙ (Πανεπιστήμιο/π. ΤΕΙ) (Επίπεδο 6) Τμήματος Φιλοσοφικής (ΠΕ02) ή Τμήματος Διεθνών και Ευρωπαϊκών Σπουδών ή Ισοτίμου Τμήματος. Επιθυμητά: Μεταπτυχιακός τίτλος σπουδών συναφής με τον τουρισμό ή τη φιλοξενία ή/και δίπλωμα της International Air Transport Association (IATA) – United Federation of Travel Agents' Association (UFTAA).

Τίτλος μαθησιακής ενότητας: ΥΓΙΕΙΝΗ – ΠΑΡΟΧΗ ΠΡΩΤΩΝ ΒΟΗΘΕΙΩΝ

Επίπεδο σπουδών εκπαιδευτή/τριας: Απαραίτητα: Πτυχίο Ανώτατης Εκπαίδευσης ΑΕΙ (Πανεπιστήμιο/π. ΤΕΙ) (Επίπεδο 6) Τμήματος Ιατρικής (ΠΕ87.01) ή Τμήματος Νοσηλευτικής/Μαιευτικής (ΠΕ87.02) ή Ισοτίμου Τμήματος. Επιθυμητά: Μεταπτυχιακός τίτλος σπουδών συναφής με τον βασικό τίτλο σπουδών.

Τίτλος μαθησιακής ενότητας: ΠΟΛΙΤΙΣΜΙΚΗ ΚΛΗΡΟΝΟΜΙΑ ΚΑΙ ΒΙΩΣΙΜΗ ΑΝΑΠΤΥΞΗ

Επίπεδο σπουδών εκπαιδευτή/τριας: Απαραίτητα: Πτυχίο Ανώτατης Εκπαίδευσης ΑΕΙ (Πανεπιστήμιο/π. ΤΕΙ) (Επίπεδο 6) Τμήματος Διοίκησης Τουρισμού (ΠΕ80-0004/ΠΕ80-0007/ΤΕ02.04 Τουρισμού) ή Τμήματος Επικοινωνίας (ΠΕ78) ή Τμήματος Φιλοσοφικής (ΠΕ02) ή Τμήματος Διεθνών και Ευρωπαϊκών Σπουδών ή Ισοτίμου Τμήματος. Επιθυμητά: Μεταπτυχιακός τίτλος σπουδών συναφής με τον τουρισμό ή τη φιλοξενία ή/και δίπλωμα της International Air Transport Association (IATA) – United Federation of Travel Agents' Association (UFTAA).

Δ' ΕΞΑΜΗΝΟ

Τίτλος μαθησιακής ενότητας: ΔΗΜΟΣΙΕΣ ΣΧΕΣΕΙΣ

Επίπεδο σπουδών εκπαιδευτή/τριας: Απαραίτητα: Πτυχίο Ανώτατης Εκπαίδευσης ΑΕΙ (Πανεπιστήμιο/π. ΤΕΙ) (Επίπεδο 6) Τμήματος Διοίκησης Τουρισμού (ΠΕ80-0004/ΠΕ80-0007/ΤΕ02.04 Τουρισμού) ή Τμήματος Επικοινωνίας (ΠΕ78) ή Τμήματος Μάρκετινγκ (ΠΕ80) ή Ισοτίμου Τμήματος. Επιθυμητά: Μεταπτυχιακός τίτλος σπουδών συναφής με τον τουρισμό ή τη φιλοξενία ή/και δίπλωμα της International Air Transport Association (IATA) – United Federation of Travel Agents' Association (UFTAA).

Τίτλος μαθησιακής ενότητας: ΠΟΙΟΤΙΚΗ ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗ ΠΕΛΑΤΩΝ – ΤΕΧΝΙΚΕΣ ΠΩΛΗΣΕΩΝ

Επίπεδο σπουδών εκπαιδευτή/τριας: Απαραίτητα: Πτυχίο Ανώτατης Εκπαίδευσης ΑΕΙ (Πανεπιστήμιο/π. ΤΕΙ) (Επίπεδο 6) Τμήματος Διοίκησης Τουρισμού (ΠΕ80-0004/ΠΕ80-0007/ΤΕ02.04 Τουρισμού) ή Τμήματος Μάρκετινγκ (ΠΕ80) ή Ισοτίμου Τμήματος. Επιθυμητά: Μεταπτυχιακός τίτλος σπουδών συναφής με τον τουρισμό ή

τη φιλοξενία ή/και δίπλωμα της International Air Transport Association (IATA) – United Federation of Travel Agents' Association (UFTAA).

Τίτλος μαθησιακής ενότητας: ΣΧΕΔΙΑΣΜΟΣ ΚΑΙ ΠΡΟΩΘΗΣΗ ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΩΝ ΠΑΚΕΤΩΝ

Επίπεδο σπουδών εκπαιδευτή/τριας: Απαραίτητα: Πτυχίο Ανώτατης Εκπαίδευσης ΑΕΙ (Πανεπιστήμιο/π. ΤΕΙ) (Επίπεδο 6) Τμήματος Διοίκησης Τουρισμού (ΠΕ80-0004/ΠΕ80-0007/ΤΕ02.04 Τουρισμού) ή Τμήματος Μάρκετινγκ (ΠΕ80) ή ισοτίμου Τμήματος. Επιθυμητά: Μεταπτυχιακός τίτλος σπουδών συναφής με τον τουρισμό ή τη φιλοξενία ή/και δίπλωμα της International Air Transport Association (IATA) – United Federation of Travel Agents' Association (UFTAA).

Τίτλος μαθησιακής ενότητας: ΨΥΧΑΓΩΓΙΑ (ANIMATION)

Επίπεδο σπουδών εκπαιδευτή/τριας: Απαραίτητα: Πτυχίο Ανώτατης Εκπαίδευσης ΑΕΙ (Πανεπιστήμιο/π. ΤΕΙ) (Επίπεδο 6) Τμήματος Διοίκησης Τουρισμού (ΠΕ80-0004/ΠΕ80-0007/ΤΕ02.04 Τουρισμού) ή ΤΕΦΑΑ (ΠΕ11.01) ή ισοτίμου Τμήματος. Επιθυμητά: Μεταπτυχιακός τίτλος σπουδών συναφής με τον τουρισμό ή τη φιλοξενία ή/και δίπλωμα της International Air Transport Association (IATA) – United Federation of Travel Agents' Association (UFTAA).

Τίτλος μαθησιακής ενότητας: ΠΡΑΚΤΙΚΗ ΕΦΑΡΜΟΓΗ ΣΤΗΝ ΕΙΔΙΚΟΤΗΤΑ

Επίπεδο σπουδών εκπαιδευτή/τριας: Απαραίτητα: Πτυχίο Ανώτατης Εκπαίδευσης ΑΕΙ (Πανεπιστήμιο/π. ΤΕΙ) (Επίπεδο 6) Τμήματος Διοίκησης Τουρισμού (ΠΕ80-0004/ΠΕ80-0007/ΤΕ02.04 Τουρισμού) ή ισοτίμου Τμήματος. Επιθυμητά: Μεταπτυχιακός τίτλος σπουδών συναφής με τον τουρισμό ή τη φιλοξενία ή/και δίπλωμα της International Air Transport Association (IATA) – United Federation of Travel Agents' Association (UFTAA).

ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ

Α. Βιβλιογραφικές αναφορές σχετικές με την ειδικότητα

- Ακρίβος, Χ. & Σαλεσιώτης, Π. (2007). *Τουρισμός. Εισαγωγικές έννοιες, τουριστική συνείδηση, τουριστική συμπεριφορά*. Interbooks.
- Αρβανίτη, Ε. (επιμ.) (2018). *Εισαγωγή στη διαπολιτισμική επικοινωνία. Παγκόσμιοι πολιτισμοί και πλαίσια*. Gutenberg.
- Ασπρίδης, Γ.Μ., Τσέλιος, Δ. & Ρωσσίδης, Γ.Φ. (2018). *Επιχειρησιακές επικοινωνίες. Θεωρητική και πρακτική προσέγγιση*. Κριτική.
- Βαρβαρέσος, Σ. (1997). *Τουρισμός. Οικονομικές προσεγγίσεις*. Προπομπός.
- Γλυνιά, Ε., Λύτρας, Π. & Μάρας, Δ. (2004). *Animation. Ψυχαγωγία και Άθληση στον Τουρισμό*. Interbooks.
- Δουλκέρη, Τ. (2017). *Τουρισμός – Πολιτική – Πολιτισμός στην Ελλάδα*. Λείμων.
- Κατσώνη, Β. (2017). *e-Tourism. Διαδικτυακές συναλλαγές στον Τουρισμό*. Ιδιωτική έκδοση.
- Κατσώνη, Β. (2017). *Επιχειρηματικότητα και επικοινωνία στον τουρισμό*. Greenbooks.
- Κατσώνη, Β. (2018). *Διεθνή συστήματα κρατήσεων και πωλήσεων στον τουρισμό*. Φαίδιμος.
- Κολτσιδόπουλος, Γ., Hudman, L. & Jackson, R. (2001). *Τουριστική Γεωγραφία. Ελληνική και Παγκόσμια* (Γ. Χατήρης & Γ. Καλκάνης, Μετ.). Έλλην.
- Κριτσωτάκης, Γ. (2014). *Διαπολιτισμική επικοινωνία*. Ιδιωτική έκδοση.
- Λαγός, Δ. (2005). *Τουριστική Οικονομική*. Κριτική.
- Λαγός, Δ. (2016). *Θεωρητικές προσεγγίσεις στον τουρισμό*. Κριτική.
- Λαλούμης, Δ. (2015). *Διοίκηση Τουριστικών Επιχειρήσεων*. Ελληνικά Ακαδημαϊκά Ηλεκτρονικά Συγγράμματα και Βοηθήματα – Κάλλιπος.
<https://repository.kallipos.gr/handle/11419/5283>
- Λαλούμης, Δ. (2017). *Ξενοδοχειακή Ψυχαγωγία και Άθληση*. Unibooks.
- Λαλούμης, Δ. (2018). *Διοίκηση ξενοδοχειακών επιχειρήσεων*. Φαίδιμος.
- Λύτρας, Π. (2008). *Δημόσιες Σχέσεις και Επικοινωνία στον Τουρισμό*. Interbooks.

- Μαγνήσαλης, Γ.Κ. (2009). *Η ανατομία της σύγχρονης επικοινωνίας. Θεωρία – Τεχνική – Ασκήσεις – Πρακτική. Η γνώση και η βελτίωση μετάδοσης μηνυμάτων από άτομα και ομάδες. Δρόμων.*
- Μοίρα, Π. (2018). *Τουριστική Γεωγραφία της Ελλάδας. Γεωγραφικές προσεγγίσεις στον τουρισμό. Φαίδιμος.*
- Μπαζιώνης, Ν. (2018). *Sold out.* Εκδόσεις Σταμούλη Α.Ε.
- Μυλωνόπουλος, Δ. (2021). *Τουριστικό Δίκαιο.* Νομική Βιβλιοθήκη.
- Οργάνωση και λειτουργία τουριστικών γραφείων. Προγραμματισμός.* (2008). Interbooks.
- Παγκόσμια Γεωγραφία. Ευρώπη.* (2012). National Geographic.
- Παπαγεωργίου, Ν.Α. (2017). *Οργάνωση ταξιδιού – σύνθεση τουριστικών πακέτων.* Φαίδιμος.
- Παπαγεωργίου, Ν.Α. (2018). *Οργάνωση και λειτουργία τουριστικών γραφείων.* Φαίδιμος.
- Παπαθανασίου, Α. (2003). *Αρχές Λειτουργίας Τουριστικού Γραφείου.* Interbooks.
- Παπαθανασίου, Α. (2018). *Οργάνωση και Λειτουργία Τουριστικών Γραφείων.* Πολιτεία.
- Παπαλεξανδρής, Σ. (2018). *Πρώτες Βοήθειες.* ΙΜΕ ΓΣΕΒΕΕ. https://imegsevee.gr/wp-content/uploads/2018/02/prwtes_voitheies.pdf
- Πρώτες βοήθειες. Οδηγός αντιμετώπισης ατυχημάτων στο σπίτι, την εργασία και τις διακοπές.* (2010). Ιατρικές Εκδόσεις Λίτσας.
- Πρωτοπαπαδάκης, Ι. (2014). *Δημόσιες Σχέσεις.* Εκδόσεις Σταμούλη Α.Ε.
- Πρωτοπαπαδάκης, Ι. (2017). *E-TOURISM.* ΙΩΝ.
- Πρωτοπαπαδάκης, Ι. (2022). *Εξυπηρέτηση πελατών.* ROSILI.
- Σαλαμούρας, Γ. (2020). *Στοιχεία θεολογίας, θρησκευιολογίας και χριστιανικής αρχαιολογίας.* 24 γράμματα.
- Σαμπράκος, Ε. Α. (2009). *Ο τομέας των μεταφορών και οι συνδυασμένες εμπορευματικές μεταφορές.* Εκδόσεις Σταμούλη Α.Ε.
- Σιτάρας, Θ. & Τζένος, Χ. (2007). *Εισαγωγή στη Θεωρία του Τουρισμού.* Interbooks.
- Σωτηριάδης, Μ. (2007). *Ταξιδιωτικά Πρακτορεία – Incoming & Outgoing-Management και Λειτουργία.* Προπομπός.
- Τσάρτας, Π. & Λύτρας, Π. (2017). *Τουρισμός, Τουριστική Ανάπτυξη.* Εκδόσεις Παπαζήση.
- Φουντουλάκης, Γ. (2000). *Εισαγωγή στη διοίκηση των ξενοδοχειακών επιχειρήσεων.* Έλλην.

- Cook, R., Hsu, C. & Taylor, L. (2017). *Tourism: The Business of Hospitality and Travel*. Pearson Publication.
- Dileep, M. (2019). *Tourism, Transport and Travel Management*. Routledge Publishing.
- Doswell, R. (2002). *Τουρισμός. Ο ρόλος του αποτελεσματικού μάρνατζμεντ* (Ε. Αντωνόγλου, Μετ.). Κριτική.
- Evans, N. (2019). *Strategic Management for Tourism, Hospitality and Events*. Routledge Publishing.
- Fletcher, J., Fyall, A., Gilbert, D. & Wanhill S. (2017). *Tourism: Principles and Practice*. Pearson Education (ελλην. έκδ.: [2018]. *Εισαγωγή στον τουρισμό. Αρχές και πρακτικές*. Broken Hill Publishers Ltd).
- Gmelch, S. & Kaul, A. (2018). *Tourists and Tourism: A Reader*. Waveland Press, Inc.
- Inkson, C. & Minnaert, L. (2018). *Tourism Management: An Introduction*. Sage Publications Ltd.
- Kalacas, M. (2019). *Service Management Principles for Hospitality and Tourism*. Arcler Education Inc.
- Kandampully, J. & Solnet, D. (2015). *Service Management Principles for Hospitality and Tourism*. Kendall/Hunt Publishing Co.
- Karras, I. D. (2020). *The Culture and Communication Interface*. Δίαυλος.
- Lickorish, L.J. & Jenkins, C.L. (2004). *Μια εισαγωγή στον τουρισμό* (Κ. Κιτίδη, Μετ.). Κριτική.
- Manning, N. (2014). *How to Be a Tour Guide: The Essential Training Manual for Tour Managers and Tour Guides Audible* (audiobook).
- Mason, P. (2015). *Tourism Impacts, Planning and Management*. Routledge Publishing.
- Morrison, M., Lehto, X. & Day, J. (2018). *The Tourism System*. Kendall Hunt Publishing.
- Muller, J. (2016). *Principles of Tourism Management*. Willford Press.
- Page, S. (2006). *Εισαγωγή στον Τουρισμό. Το τουριστικό μάρνατζμεντ στον 21ο αιώνα*. Εκδόσεις Παπαζήση.
- Page, S. (2015). *Tourism Management*. Taylor & Francis Ltd Publication.
- Seitel, P.F. (2018). *Δημόσιες Σχέσεις. Θεωρία και Εφαρμογές*. Broken Hill Publishers Ltd.

Weiler, B. & Black, R. (2014). *Tour Guiding Research: Insights, Issues and Implications*. Channel View Publications.

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

Γενική Γραμματεία Επαγγελματικής Εκπαίδευσης Κατάρτισης και Διά Βίου Μάθησης. (2013). *Γλωσσάρι*. Ανακτήθηκε 15 Φεβρουαρίου 2020 από <http://www.gsae.edu.gr/el/glossari>

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

Γκιμούσιας, Π., Τσεκούρα, Μ. & Θεοδωρή, Ε. (2021). *ΟΔΗΓΟΣ ΚΑΤΑΡΤΙΣΗΣ – Ειδικότητα: «Τουριστικός Συνοδός», 2020-2021*. Γενική Γραμματεία Επαγγελματικής Εκπαίδευσης, Κατάρτισης, Διά Βίου Μάθησης και Νεολαίας.

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

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

Δημουλάς, Κ., Βαρβιτσιώτη, Ρ. & Σπηλιώτη, Χ. (2007). *Οδηγός Ανάπτυξης Επαγγελματικών Περιγραμμάτων*. ΓΣΕΕ, ΣΕΒ, ΓΣΕΒΕΕ, ΕΣΕΕ.

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

Λευθεριώτου, Π. (χ.χ.). *Η Εκπαιδευτική Διεργασία στην Εκπαίδευση Ενηλίκων*. Υπουργείο Εθνικής Παιδείας & Θρησκευμάτων, Γενική Γραμματεία Εκπαίδευσης Ενηλίκων.

http://www.nath.gr/Photos/%CE%95%CE%9A%CE%A0%CE%91%CE%99%CE%94%CE%95%CE%A5%CE%A3%CE%97_%CE%95%CE%9D%CE%97%CE%9B%CE%99%CE%9A%CE%A9%CE%9D.pdf

Cedefop. (2014). *Επαγγελματική Εκπαίδευση και Κατάρτιση στη Ελλάδα: Συνοπτική Περιγραφή*. Υπηρεσία Εκδόσεων της Ευρωπαϊκής Ένωσης.

Cedefop. (2014). *Terminology of European Education and Training Policy: A Selection of 130 Key Terms* (2nd ed.). Publications Office of the European Union.

ESCO (European Skills, Competences, Qualifications and Occupations). Retrieved March 19, 2022 from <https://esco.ec.europa.eu>.

Kopnov, V.A., Shmurygina, O.V., Shchipanova, D.E., Dremina, M.A., Papaloizou, L., Orphanidou, Y. & Morevs, P. (2018). Functional Analysis and Functional Maps of Qualifications in ECVET Context. *The Education and Science Journal*, 20(6), 90-117. doi: 10.17853/1994-5639-2018-6-90-117.

Mansfield, B. & Schmidt, H. (2001). *Linking Vocational Education and Training Standards and Employment Requirements: An International Manual*. European Training Foundation. Retrieved June 9, 2020 from https://www.etf.europa.eu/sites/default/files/m/C12578310056925BC12571FE00473D6B_NOTE6UAEET.pdf
https://www.etf.europa.eu/sites/default/files/m/C12578310056925BC12571FE00473D6B_NOTE6UAEET.pdf

Psfidou, I. (2009). What learning outcome based curricula imply for teachers and trainers. In *7th International Conference on Comparative Education and Teacher Training, June 29-July 3 2009* (pp. 183-188). Bureau for Educational Services.

Δ. Σχετική εθνική & κοινοτική νομοθεσία

Νομοθεσία της ΕΕ για τα οργανωμένα ταξίδια και τις συμβάσεις χρονομεριστικής μίσθωσης. https://ec.europa.eu/info/law/law-topic/consumer-protection-law/travel-and-timeshare-law_el

Νομοθεσία της ΕΕ για την προστασία των καταναλωτών. https://ec.europa.eu/info/law/law-topic/consumer-protection-law_el

- ΦΕΚ 566/Β' /8-5-2006. Κοινή Υπουργική Απόφαση υπ' αριθμ. 110998/8-5-2006. *Πιστοποίηση Επαγγελματικών Περιγραμμάτων.*
- ΦΕΚ 1807/Β' /2-7-2014. Υπουργική Απόφαση υπ' αριθμ. 5954/2014. *Κανονισμός Λειτουργίας Ινστιτούτων Επαγγελματικής Κατάρτισης (ΙΕΚ) που Υπάγονται στη Γενική Γραμματεία Διά Βίου Μάθησης (ΓΓΔΒΜ).*
- ΦΕΚ 1245/Β' /11-4-2017. Υπουργική Απόφαση υπ' αριθμ. Κ1/54877/2017. *Τροποποίηση του Κανονισμού Λειτουργίας Ινστιτούτων Επαγγελματικής Κατάρτισης (ΙΕΚ) που υπάγονται στη Γενική Γραμματεία Διά Βίου Μάθησης (ΓΓΔΒΜ).*
- ΦΕΚ 2440/Β' /18-7-2017. Κοινή Υπουργική Απόφαση υπ' αριθμ. Κ1/118932/2017. *Ρύθμιση Θεμάτων Επιδότησης και Ασφάλισης της Μαθητείας των Σπουδαστών των Δημόσιων και Ιδιωτικών Ινστιτούτων Επαγγελματικής Κατάρτισης (ΙΕΚ) και Σχολών Επαγγελματικής Κατάρτισης (ΣΕΚ).*
- ΦΕΚ 3520/Β' /19-9-2019. Υπουργική Απόφαση υπ' αριθμ. 40331/Δ1.13521/2019. *Επανακαθορισμός Όρων Ηλεκτρονικής Υποβολής Εντύπων Αρμοδιότητας Σώματος Επιθεώρησης Εργασίας (ΣΕΠΕ) και Οργανισμού Απασχολήσεως Εργατικού Δυναμικού (ΟΑΕΔ).*
- ΦΕΚ 254/Α' /21-12-2020. Νόμος υπ' αριθμ. 4763/2020. *Εθνικό Σύστημα Επαγγελματικής Εκπαίδευσης, Κατάρτισης και Διά Βίου Μάθησης, ενσωμάτωση στην ελληνική νομοθεσία της Οδηγίας (ΕΕ) 2018/958 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου της 28ης Ιουνίου 2018 σχετικά με τον έλεγχο αναλογικότητας πριν από τη θέσπιση νέας νομοθετικής κατοχύρωσης των επαγγελματών (ΕΕ L 173), κύρωση της Συμφωνίας μεταξύ της Κυβέρνησης της Ελληνικής Δημοκρατίας και της Κυβέρνησης της Ομοσπονδιακής Δημοκρατίας της Γερμανίας για το Ελληνογερμανικό Ίδρυμα Νεολαίας και άλλες διατάξεις.*
- ΦΕΚ 3938/Β' /26-8-2021. Κοινή Υπουργική Απόφαση υπ' αριθμ. Κ5/97484. *Πρακτική άσκηση σπουδαστών Ινστιτούτων Επαγγελματικής Κατάρτισης αρμοδιότητας Υπουργείου Παιδείας και Θρησκευμάτων.*
- ΦΕΚ 4146/Β' /9-9-2021. Κοινή Υπουργική Απόφαση υπ' αριθμ. ΦΒ7/108652/Κ3. *Πλαίσιο Ποιότητας Μαθητείας.*
- ΦΕΚ 5837/Β' /15-12-2021. Απόφαση Κ5/160259/2021. *Κανονισμός Λειτουργίας Ινστιτούτων Επαγγελματικής Κατάρτισης (ΙΕΚ) που υπάγονται στη Γενική Γραμματεία*

*Επαγγελματικής Εκπαίδευσης, Κατάρτισης, Διά Βίου Μάθησης και Νεολαίας
(ΓΓΕΕΚΔΒΜ & Ν) του Υπουργείου Παιδείας και Θρησκευμάτων.*

Μεθοδολογία ανάπτυξης των Οδηγών Κατάρτισης

Συντακτική ομάδα

Γούλας Χρήστος

Βαρβιτσιώτη Ρένα

Θεοδωρή Ελένη

Καρατράσογλου Μάκης

Μαρκίδης Κωνσταντίνος

Μπαμπανέλου Δέσποινα

Νάτσης Παναγιώτης

Επιμέλεια σύνταξης:

Μπαμπανέλου Δέσποινα