

Γενική Γραμματεία
Επαγγελματικής Εκπαίδευσης, Κατάρτισης και
Διά Βίου Μάθησης

ΟΔΗΓΟΣ ΚΑΤΑΡΤΙΣΗΣ

Ειδικότητα:

Στέλεχος Υπηρεσιών Αερομεταφοράς

Κωδικός: 28-00-07-0

ΣΑΕΚ

Ημερομηνία Έκδοσης

Σεπτέμβριος 2024

**Συγγραφή Οδηγού Κατάρτισης
στην ειδικότητα:
«Στέλεχος Υπηρεσιών Αερομεταφοράς»**

Συγγραφική ομάδα

Παναγιώτης Κασσιανίδης

Μαρία Κρουσανιωτάκη

Ευάγγελος Κιλιπίρης

**Σύμβουλος μεθοδολογίας ανάπτυξης
του Οδηγού Κατάρτισης**

Ιωάννα Κατσοκοπούλου

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)¹» (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/ΕΣΣΕ, το ΙΝΣΕΤΕ, καθώς και από τον ΕΟΠΠΕΠ, και συγχρηματοδοτήθηκε από την Ελλάδα και την Ευρωπαϊκή Ένωση (ΕΚΤ).

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

Περιεχόμενα

1. Πρόλογος	9
2. Εισαγωγή.....	10
Μέρος Α΄ – ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΕΙΔΙΚΟΤΗΤΑΣ	13
1. Τίτλος της ειδικότητας και ομάδα προσανατολισμού	14
1.1. Τίτλος ειδικότητας.....	14
1.2. Ομάδα προσανατολισμού (επαγγελματικός τομέας)	14
2. Συνοπτική περιγραφή ειδικότητας	14
2.1. Ορισμός ειδικότητας	14
2.2. Αρμοδιότητες/Καθήκοντα.....	15
2.3. Προοπτικές απασχόλησης στον κλάδο ή τομέα	17
3. Προϋποθέσεις εγγραφής και διάρκεια προγράμματος κατάρτισης.....	18
3.1. Προϋποθέσεις εγγραφής	18
3.2. Διάρκεια προγράμματος κατάρτισης	18
4. Χορηγούμενοι τίτλοι – Βεβαιώσεις – Πιστοποιητικά	19
5. Κατατάξεις τίτλων επαγγελματικής εκπαίδευσης και κατάρτισης στην ειδικότητα	19
5.1. Κατάταξη στην ειδικότητα αποφοίτων άλλων ειδικοτήτων της ίδιας ομάδας προσανατολισμού	19

5.2. Κατάταξη αποφοίτων της δευτεροβάθμιας επαγγελματικής εκπαίδευσης στην ειδικότητα	19
6. Πιστοποίηση αρχικής επαγγελματικής κατάρτισης αποφοίτων ΣΑΕΚ.....	20
7. Εθνικό Πλαίσιο Προσόντων	20
8. Πιστωτικές μονάδες.....	22
9. Επαγγελματικά δικαιώματα	22
10. Σχετική νομοθεσία	22
11. Πρόσθετες πηγές πληροφόρησης	23
Μέρος Β΄ – ΣΚΟΠΟΣ & ΠΡΟΣΔΟΚΩΜΕΝΑ ΜΑΘΗΣΙΑΚΑ ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ ΤΟΥ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΟΣ ΚΑΤΑΡΤΙΣΗΣ ΤΗΣ ΕΙΔΙΚΟΤΗΤΑΣ	24
1. Σκοπός του προγράμματος κατάρτισης της ειδικότητας	25
2. Προσδοκώμενα μαθησιακά αποτελέσματα του προγράμματος κατάρτισης ...	25
Μέρος Γ΄ – ΕΚΠΑΙΔΕΥΤΙΚΕΣ ΠΡΟΔΙΑΓΡΑΦΕΣ & ΑΝΑΛΥΤΙΚΟ ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΟ ΤΟΥ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΟΣ ΤΗΣ ΘΕΩΡΗΤΙΚΗΣ ΚΑΙ ΕΡΓΑΣΤΗΡΙΑΚΗΣ ΚΑΤΑΡΤΙΣΗΣ	32
Γ1 – ΑΝΑΛΥΤΙΚΟ ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΟ ΤΗΣ ΘΕΩΡΗΤΙΚΗΣ ΚΑΙ ΕΡΓΑΣΤΗΡΙΑΚΗΣ ΚΑΤΑΡΤΙΣΗΣ	33
1. Ωρολόγιο πρόγραμμα.....	33
2. Αναλυτικό περιεχόμενο προγράμματος θεωρητικής και εργαστηριακής κατάρτισης	35
2.1. ΕΞΑΜΗΝΟ Α΄	35
2.1.A. BUSINESS ENGLISH AND TOURISM TERMINOLOGY.....	35
2.1.B. ΓΑΛΛΙΚΑ.....	36

2.1.Γ. ΤΟΥΡΙΣΜΟΣ ΚΑΙ ΑΕΡΟΠΟΡΙΚΗ ΒΙΟΜΗΧΑΝΙΑ ΜΕΤΑΦΟΡΩΝ.....	37
2.1.Δ. ΤΑΞΙΔΙΩΤΙΚΗ ΓΕΩΓΡΑΦΙΑ ΚΑΙ ΤΑΞΙΔΙΩΤΙΚΟΙ ΟΔΗΓΟΙ.....	38
2.1.Ε. ΟΡΓΑΝΩΣΗ ΚΑΙ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑ ΤΑΞΙΔΙΩΤΙΚΟΥ ΓΡΑΦΕΙΟΥ ΚΑΙ ΑΕΡΟΠΟΡΙΚΗΣ ΕΤΑΙΡΕΙΑΣ	39
2.1.ΣΤ. ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΟ ΚΑΙ ΑΕΡΟΠΟΡΙΚΟ ΜΑΡΚΕΤΙΝΓΚ	40
2.1.Ζ. ΑΕΡΟΠΟΡΙΚΟ ΔΙΚΑΙΟ ΚΑΙ ΔΙΕΘΝΕΙΣ ΣΧΕΣΕΙΣ (ΙΑΤΑ – UFTAA – ICAO – BSP).....	41
2.1.Η. ΜΕΤΑΦΟΡΑ ΑΕΡΟΠΟΡΙΚΩΝ ΕΜΠΟΡΕΥΜΑΤΩΝ (CARGO)	42
2.1.Θ. ΑΕΡΟΠΟΡΙΚΟΙ ΝΑΥΛΟΙ.....	43
2.1.Ι. ΠΡΑΚΤΙΚΗ ΕΦΑΡΜΟΓΗ ΣΤΗΝ ΕΙΔΙΚΟΤΗΤΑ.....	44
2.2. ΕΞΑΜΗΝΟ Β΄	45
2.2.Α. BUSINESS ENGLISH AND TOURISM TERMINOLOGY.....	45
2.2.Β. ΓΑΛΛΙΚΑ.....	46
2.2.Γ. ΤΟΥΡΙΣΜΟΣ ΚΑΙ ΑΕΡΟΠΟΡΙΚΗ ΒΙΟΜΗΧΑΝΙΑ ΜΕΤΑΦΟΡΩΝ.....	47
2.2.Δ. ΤΑΞΙΔΙΩΤΙΚΗ ΓΕΩΓΡΑΦΙΑ ΚΑΙ ΤΑΞΙΔΙΩΤΙΚΟΙ ΟΔΗΓΟΙ.....	48
2.2.Ε. ΟΡΓΑΝΩΣΗ ΚΑΙ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑ ΤΑΞΙΔΙΩΤΙΚΟΥ ΓΡΑΦΕΙΟΥ ΚΑΙ ΑΕΡΟΠΟΡΙΚΗΣ ΕΤΑΙΡΕΙΑΣ	49
2.2.ΣΤ. ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΟ ΚΑΙ ΑΕΡΟΠΟΡΙΚΟ ΜΑΡΚΕΤΙΝΓΚ	50
2.2.Ζ. ΑΕΡΟΠΟΡΙΚΟ ΔΙΚΑΙΟ ΚΑΙ ΔΙΕΘΝΕΙΣ ΣΧΕΣΕΙΣ (ΙΑΤΑ– UFTAA – ICAO – BSP).....	51
2.2.Η. ΜΕΤΑΦΟΡΑ ΑΕΡΟΠΟΡΙΚΩΝ ΕΜΠΟΡΕΥΜΑΤΩΝ (CARGO)	52
2.2.Θ. ΑΕΡΟΠΟΡΙΚΟΙ ΝΑΥΛΟΙ.....	53
2.2.Ι. ΠΡΑΚΤΙΚΗ ΕΦΑΡΜΟΓΗ ΣΤΗΝ ΕΙΔΙΚΟΤΗΤΑ.....	54

2.3. ΕΞΑΜΗΝΟ Γ'	55
2.3.Α. ΕΙΣΑΓΩΓΗ ΣΤΗΝ ΑΕΡΟΠΟΡΙΚΗ ΟΡΟΛΟΓΙΑ ΣΤΑ ΑΓΓΛΙΚΑ	55
2.3.Β. ΕΙΣΑΓΩΓΗ ΣΤΗΝ ΑΕΡΟΠΟΡΙΚΗ ΟΡΟΛΟΓΙΑ ΣΤΑ ΓΑΛΛΙΚΑ	56
2.3.Γ. ΔΙΟΙΚΗΣΗ ΑΕΡΟΔΡΟΜΙΩΝ ΚΑΙ ΑΕΡΟΠΟΡΙΚΩΝ ΕΤΑΙΡΕΙΩΝ	57
2.3.Δ. ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΕΣ ΕΤΑΙΡΕΙΩΝ ΕΠΙΓΕΙΑΣ ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗΣ – ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗ ΕΠΙΒΑΤΩΝ/ΙΔΩΝ Ή ΠΕΛΑΤΩΝ/ΙΣΣΩΝ (CHECK IN/BAGGAGE HANDLING)	58
2.3.Ε. ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΚΡΙΣΕΩΝ ΚΑΙ ΑΠΩΛΕΙΑ ΑΠΟΣΚΕΥΩΝ	59
2.3.ΣΤ. ΑΣΦΑΛΕΙΑ ΚΑΙ ΥΓΙΕΙΝΗ	60
2.3.Ζ. ΕΙΣΑΓΩΓΗ ΣΤΑ ΣΥΣΤΗΜΑΤΑ ΚΡΑΤΗΣΕΩΝ ΑΕΡΟΠΟΡΙΚΩΝ ΕΙΣΙΤΗΡΙΩΝ	61
2.3.Η. ΕΙΣΑΓΩΓΗ ΣΤΗΝ ΚΑΤΑΣΚΕΥΗ ΑΕΡΟΠΟΡΙΚΟΥ ΝΑΥΛΟΥ ΚΑΙ ΤΙΜΟΛΟΓΗΣΗ ΑΕΡΟΠΟΡΙΚΩΝ ΕΙΣΙΤΗΡΙΩΝ	62
2.3.Θ. ΠΡΑΚΤΙΚΗ ΕΦΑΡΜΟΓΗ ΣΤΗΝ ΕΙΔΙΚΟΤΗΤΑ	62
2.4. ΕΞΑΜΗΝΟ Δ'	63
2.4.Α. ΕΦΑΡΜΟΣΜΕΝΗ ΑΕΡΟΠΟΡΙΚΗ ΟΡΟΛΟΓΙΑ ΣΤΑ ΑΓΓΛΙΚΑ	63
2.4.Β. ΕΦΑΡΜΟΣΜΕΝΗ ΑΕΡΟΠΟΡΙΚΗ ΟΡΟΛΟΓΙΑ ΣΤΑ ΓΑΛΛΙΚΑ	64
2.4.Γ. ΜΑΡΚΕΤΙΝΓΚ ΑΕΡΟΔΡΟΜΙΩΝ ΚΑΙ ΑΕΡΟΠΟΡΙΚΩΝ ΕΤΑΙΡΕΙΩΝ	65
2.4.Δ. ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΕΣ ΕΤΑΙΡΕΙΩΝ ΕΠΙΓΕΙΑΣ ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗΣ – ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗ ΕΠΙΒΑΤΩΝ/ΙΔΩΝ Ή ΠΕΛΑΤΩΝ/ΙΣΣΩΝ (ΠΥΛΗ ΑΝΑΧΩΡΗΣΗΣ / AIRSIDE)	66
2.4.Ε. ΠΡΟΒΛΕΨΗ ΖΗΤΗΣΗΣ ΑΕΡΟΠΟΡΙΚΩΝ ΕΙΣΙΤΗΡΙΩΝ ΚΑΙ ΑΝΑΛΥΣΗ ΑΓΟΡΑΣ	67
2.4.ΣΤ. ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΕΣ ΕΤΑΙΡΕΙΩΝ ΕΠΙΓΕΙΑΣ ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗΣ – ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗ ΑΕΡΟΣΚΑΦΩΝ (ΑΝΕΦΟΔΙΑΣΜΟΣ/ΣΤΑΘΜΕΥΣΗ/ΡΑΜΠΑ)	68
2.4.Ζ. ΕΦΑΡΜΟΣΜΕΝΑ ΣΥΣΤΗΜΑΤΑ ΚΡΑΤΗΣΕΩΝ ΑΕΡΟΠΟΡΙΚΩΝ ΕΙΣΙΤΗΡΙΩΝ	69

2.4.Η. ΕΦΑΡΜΟΓΗ ΣΤΗΝ ΚΑΤΑΣΚΕΥΗ ΑΕΡΟΠΟΡΙΚΟΥ ΝΑΥΛΟΥ ΚΑΙ ΤΙΜΟΛΟΓΗΣΗ ΑΕΡΟΠΟΡΙΚΩΝ ΕΙΣΙΤΗΡΙΩΝ	70
2.4.Θ. ΠΡΑΚΤΙΚΗ ΕΦΑΡΜΟΓΗ ΣΤΗΝ ΕΙΔΙΚΟΤΗΤΑ	71
Γ2 – ΕΚΠΑΙΔΕΥΤΙΚΕΣ ΠΡΟΔΙΑΓΡΑΦΕΣ ΤΟΥ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΟΣ ΘΕΩΡΗΤΙΚΗΣ ΚΑΙ ΕΡΓΑΣΤΗΡΙΑΚΗΣ ΚΑΤΑΡΤΙΣΗΣ	73
1. Αναγκαίος και επιθυμητός εξοπλισμός και μέσα διδασκαλίας	73
2. Διδακτική μεθοδολογία	73
3. Υγεία και ασφάλεια κατά τη διάρκεια της κατάρτισης	75
3.1. Βασικοί κανόνες υγείας και ασφάλειας	75
3.2. Μέσα ατομικής προστασίας	76
Μέρος Δ΄ – ΠΡΟΔΙΑΓΡΑΦΕΣ ΥΛΟΠΟΙΗΣΗΣ ΠΡΑΚΤΙΚΗΣ ΑΣΚΗΣΗΣ	77
1. Ο θεσμός της πρακτικής άσκησης	78
2. Οδηγίες για τον/την πρακτικά ασκούμενο/η	80
2.1. Προϋποθέσεις εγγραφής στο πρόγραμμα πρακτικής άσκησης	80
2.2. Δικαιώματα και υποχρεώσεις του/της πρακτικά ασκούμενου/ης	80
2.3. Φορείς υλοποίησης πρακτικής άσκησης	82
3. Οδηγίες για τους/τις εργοδότες/τριες που προσφέρουν θέση πρακτικής άσκησης	82
4. Ο ρόλος του/της εκπαιδευτή/τριας της πρακτικής άσκησης	84
5. Ενότητες προσδοκώμενων μαθησιακών αποτελεσμάτων της πρακτικής άσκησης	84
ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ: Προφίλ εκπαιδευτών/τριών	93

ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ.....	109
Α. Βιβλιογραφικές αναφορές σχετικές με την ειδικότητα	109
Β. Βιβλιογραφικές αναφορές σχετικές με τη μεθοδολογία ανάπτυξης των Οδηγών Κατάρτισης.....	109
Γ. Σχετική εθνική νομοθεσία	111

1. Πρόλογος

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

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

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

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

το ισχύον θεσμικό πλαίσιο, καθώς και τις ιδιαιτερότητες του πεδίου της αρχικής επαγγελματικής κατάρτισης.

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

2. Εισαγωγή

Στόχος του παρόντος εγχειριδίου είναι η περιγραφή των εκπαιδευτικών και λοιπών προδιαγραφών υλοποίησης ενός προγράμματος αρχικής επαγγελματικής κατάρτισης στην ειδικότητα «Στέλεχος Υπηρεσιών Αερομεταφοράς» και η ενημέρωση του συνόλου των συντελεστών/τριών 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/τριών 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 Μέρος Α' παρέχει όλες τις πληροφορίες που αφορούν την περιγραφή της ειδικότητας, τόσο ως ενεργό πεδίο εργασιακής εμπειρίας όσο και ως πεδίο υλοποίησης σχετικών προγραμμάτων αρχικής επαγγελματικής κατάρτισης.

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

- *Το Μέρος Β' 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 Μέρος Γ' 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. Επιπλέον, παρουσιάζεται το σύνολο των διαδικασιών εξέτασης και αξιολόγησης των επιμέρους γνώσεων, ικανοτήτων και δεξιοτήτων που έλαβαν οι καταρτιζόμενοι/ες κατά τη διάρκεια της φοίτησής τους.

- *Το Μέρος Δ' 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 και των επιμέρους διαδικασιών.

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 και 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 ειδικότητας

«Στέλεχος Υπηρεσιών Αερομεταφοράς»²

1.2. Ομάδα προσανατολισμού (επαγγελματικός τομέας)

Η ειδικότητα «Στέλεχος Υπηρεσιών Αερομεταφοράς» ανήκει στον Τομέα του Τουρισμού και Μεταφορών στην ομάδα προσανατολισμού των Τουριστικών Υπηρεσιών.

2. Συνοπτική περιγραφή ειδικότητας

2.1. Ορισμός ειδικότητας

Η ειδικότητα «Στέλεχος Υπηρεσιών Αερομεταφοράς» αποσκοπεί στη δημιουργία άριστα καταρτισμένων στελεχών που θα δραστηριοποιηθούν στον τομέα των αεροπορικών/ταξιδιωτικών υπηρεσιών.

Το «Στέλεχος Υπηρεσιών Αερομεταφοράς» αποτελεί τον/την εξειδικευμένο/η επαγγελματία ο/η οποίος/α συνδέεται με ένα ευρύ φάσμα υπηρεσιών εξυπηρέτησης πελατών/ισσών και εταιρειών/οργανισμών που επικεντρώνονται στις αερομεταφορές.

Το «Στέλεχος Υπηρεσιών Αερομεταφοράς» κατέχει τις απαραίτητες οριζόντιες γνώσεις, ικανότητες και δεξιότητες ώστε να εργάζεται και να παίρνει μέρος σε θέματα εξυπηρέτησης επιβατών/ιδών και αεροσκαφών, παροχής υπηρεσιών για τη μεταφορά αποσκευών και εμπορευμάτων, εποπτείας και διεκπεραίωσης διαδικασιών σε όλο το εύρος του κύκλου εργασιών που αφορά το αντικείμενο της αερομεταφοράς επιβατών/ιδών και εμπορευμάτων. Επιπλέον, το εκάστοτε στέλεχος συμμετέχει σε διαδικασίες επίγεια εξυπηρέτησης αεροπορικών μεταφορών μέσα στο περιβάλλον του αεροδρομίου αλλά και στην επίγεια εξυπηρέτηση επιχειρήσεων (ή οργανισμών), στις οποίες η αερομεταφορά εμπορευμάτων αποτελεί τμήμα των δραστηριοτήτων τους. Ταυτόχρονα, το «Στέλεχος Υπηρεσιών Αερομεταφοράς» λειτουργεί υποστηρικτικά και στον διοικητικό τομέα του συνόλου των διαδικασιών της τουριστικής επιχείρησης ή

²ΦΕΚ 2661/Β'/30-5-2022

φορέα ή οργανισμού που εφαρμόζει σύγχρονες μεθόδους και πρακτικές στον προγραμματισμό, στην οργάνωση, στη διεύθυνση και στον έλεγχο.

Το «Στέλεχος Υπηρεσιών Αερομεταφοράς» υποστηρίζει την εταιρική πολιτική σε θέματα επιχειρησιακής λειτουργίας, εφαρμόζει τους εθνικούς και διεθνείς κανονισμούς ή/και νόμους σε θέματα επίγειας εξυπηρέτησης επιβατών/ιδών και αεροσκαφών.

Επιπλέον, υποστηρίζει την εφαρμογή επιστημονικών και διοικητικών μεθόδων και πρακτικών στην παραγωγή, διανομή και προώθηση τουριστικών προϊόντων, στον οικονομικό προγραμματισμό και στην οικονομική δραστηριότητα της αεροπορικής επιχείρησης. Τέλος, έχει ενεργό ρόλο στη διοίκηση και διαχείριση των ανθρώπινων πόρων της τουριστικής/αεροπορικής επιχείρησης.

Ως ειδικά επαγγελματικά προσόντα μπορούν να αναφερθούν τα εξής:

- Οργάνωση και λειτουργία τουριστικού γραφείου.
- Λειτουργία και διαχείριση αεροπορικής εταιρείας.
- Συστήματα λειτουργιών και οργάνωσης εταιρειών (Front/Back Office).
- Διαχείριση του εισερχόμενου/εξερχόμενου τουρισμού και του επαγγελματικού τουρισμού και διεκπεραίωση των ταξιδιωτικών τυπικοτήτων.
- Άρτιες γνώσεις για τις εξελίξεις στον κλάδο των αερομεταφορών και τις παρεχόμενες υπηρεσίες σ' αυτόν.
- Αεροπορικοί ναύλοι – έκδοση εισιτηρίων – συστήματα κρατήσεων.

2.2. Αρμοδιότητες/Καθήκοντα

Το «Στέλεχος Υπηρεσιών Αερομεταφοράς» οφείλει να είναι σε θέση να ασκεί ενδεικτικά, και όχι περιοριστικά, τις παρακάτω αρμοδιότητες/καθήκοντα:

Ως προς την επίγεια εξυπηρέτηση των επιβατών/ιδών των αεροσκαφών:

- Υποδέχεται τον/την επιβάτη/ίδα και τις αποσκευές του/της για έλεγχο (check-in) εφαρμόζοντας όλες τις διαδικασίες για την ομαλή διεξαγωγή επιβίβασης και αποβίβασης επιβατών/ιδών.
- Διαχειρίζεται τις κρατήσεις των επιβατών/ιδών και εκδίδει αεροπορικά εισιτήρια λαμβάνοντας υπόψη τις ειδικές κατηγορίες επιβατών/ιδών και με βάση τα ισχύοντα συστήματα κρατήσεων θέσεων και την έκδοση εισιτηρίων.
- Διαχειρίζεται ειδικές καταστάσεις κατά τη διαδικασία του ταξιδιού (απώλεια αποσκευών, καθυστέρηση πτήσεων κλπ.) βάσει τεχνικών εγχειριδίων.

- Διαχειρίζεται τις αποσκευές βάσει των ισχυόντων κανονισμών της IATA, ICAO και της Ευρωπαϊκής Ένωσης (EE), καθώς και τη μεταφορά κατοικίδιων των επιβατών/ιδών βάσει των κανονισμών των προαναφερθέντων οργανισμών.

Ως προς τις επίγειες λειτουργικές ανάγκες των αεροσκαφών:

- Διαχειρίζεται τα μηνύματα κίνησης του αεροσκάφους – ορισμοί χρόνων άφιξης και αναχώρησης (Slot), μήνυμα άφιξης, αναχώρησης και καθυστέρησης, φρασεολογία μηνυμάτων, κωδικοί μηνυμάτων καθυστέρησης, αποκλίσεις από το πρόγραμμα πτήσης.
- Υπολογίζει τα συνολικά βάρη του αεροσκάφους και συμπληρώνει τα σχετικά έγγραφα.
- Συντονίζει τις διαδικασίες που απαιτούνται για την ομαλή λειτουργία του αεροσκάφους κατά την παραμονή του στο έδαφος.
- Καθοδηγεί το αεροσκάφος διά σημάτων στον χώρο στάθμευσης (Marshalling).
- Ανεφοδιάζει το αεροσκάφος με καύσιμα.
- Χειρίζεται τη λειτουργία της πόρτας καμπίνας επιβατών/ιδών και των θυρών των χώρων αποσκευών.
- Τοποθετεί χειροκίνητη και αυτοκινούμενη σκάλα στο αεροσκάφος βάσει τεχνικών εγχειριδίων.

Ως προς τις υπηρεσίες εξυπηρέτησης των εμπορευμάτων και του ταχυδρομείου των αεροπορικών εταιρειών:

- Μεγιστοποιεί τη χρησιμοποίηση του χώρου στα διαμερίσματα φόρτωσης του αεροσκάφους.
- Γνωρίζει τη χρήση και τη σωστή φόρτωση των Unit Load Devices (ULD) για να δεχτούν εμπορεύματα προς μεταφορά.
- Χειρίζεται τα ειδικά φορτία (ζώα, επικίνδυνα υλικά, σοροί).
- Ερμηνεύει και συμπληρώνει τα ειδικά έγγραφα στα πρότυπα της IATA, εφαρμόζοντας τις βασικές αρχές υπολογισμού των ναύλων φορτίου, την ορολογία και τους ορισμούς αερομεταφοράς εμπορευμάτων.
- Φορτώνει τα σχετικά εμπορεύματα στο αεροσκάφος, χρησιμοποιώντας τα Unit Load Devices (ULD) και τηρώντας πιστά όλες τις τεχνικές οδηγίες του τεχνικού εγχειριδίου της IATA (τύποι, μεγέθη, βάρη, αναγνώριση).
- Αποδέχεται γενικό φορτίο, συσκευασίας και συνοδευτικών εγγράφων.
- Συμπληρώνει τα υπολογιζόμενα έγγραφα μεταφοράς εμπορευμάτων και εκδίδει τα απαραίτητα έγγραφα αερομεταφοράς εμπορευμάτων (γενική φορτωτική).

- Υπολογίζει τους ναύλους βάσει γενικών κανόνων αερομεταφοράς (εγχειρίδια TACT Rules & TACT Rate).
- Ελέγχει τη σωστή συσκευασία του φορτίου και επιβλέπει τη μεταφορά του.
- Χρησιμοποιεί και γνωρίζει το παγκόσμιο σύστημα ανεύρεσης απολεσθεισών αποσκευών αναφορικά με την αεροπορική μεταφορά.
- Αναγνωρίζει και διαχειρίζεται τα επικίνδυνα υλικά τα οποία μπορεί να εμπεριέχονται στα εμπορεύματα, βάσει των τεχνικών προδιαγραφών της IATA (Class 1-Class 8) και των ρυθμιστικών αρχών.
- Αναγνωρίζει και χρησιμοποιεί κατάλληλα τις ειδικές ετικέτες των επικίνδυνων υλικών που επικολλώνται στη συσκευασία.
- Συμπληρώνει τα σχετικά έγγραφα επί ανεύρεσης μη δηλωθέντων επικίνδυνων υλικών και αποσκευών.

Ως προς τις υπηρεσίες προς μεμονωμένους/ες ταξιδιώτες/ισσες (Individuals) ή οργανωμένες ομάδες ταξιδιωτών/ισσών (Groups):

- Εκδίδει εισιτήρια πλοίων, τρένων, λεωφορείων και άλλων μέσων μαζικής μεταφοράς.
- Πραγματοποιεί κρατήσεις σε ξενοδοχεία (υπηρεσίες διαμονής και εστίασης).
- Παρέχει υπηρεσίες που είναι σχετικές με τον θαλάσσιο τουρισμό (κρουαζιέρες– yachting).
- Παρέχει υπηρεσίες που είναι σχετικές με τις ενοικιάσεις αυτοκινήτων (Car Rentals).
- Παρέχει υπηρεσίες που είναι σχετικές με τη χρήση τουριστικών λεωφορείων.
- Παρέχει υπηρεσίες που είναι σχετικές με νέες μορφές τουρισμού ειδικών ενδιαφερόντων (αθλητικός, πολιτιστικός, περιπέτειας κ.ά.).
- Συνεργάζεται με αρχηγούς εκδρομών (Tour Leaders).
- Εκδίδει τα εισιτήρια και τα διατακτικά δελτία (voucher) για λογαριασμό του/της πελάτη/ισσας.

2.3. Προοπτικές απασχόλησης στον κλάδο ή τομέα

Οι απόφοιτοι της ειδικότητας «Στέλεχος Υπηρεσιών Αερομεταφοράς» έχουν καταρτιστεί επαγγελματικά ώστε να έχουν τα απαραίτητα εφόδια να καλύπτουν θέσεις εργασίας σε όλο το φάσμα της τουριστικής/ταξιδιωτικής βιομηχανίας, συμπεριλαμβανομένων αεροπορικών εταιρειών, τουριστικών γραφείων, τουριστικών οργανισμών και τουριστικών επιχειρήσεων. Με το πέρας των σπουδών τους έχουν τη δυνατότητα να εργαστούν:

- σε αεροπορικές εταιρείες,
- σε αεροδρόμια,
- σε γραφεία έκδοσης εισιτηρίων – Τουριστικά γραφεία,
- σε εταιρείες επίγειας εξυπηρέτησης αερομεταφορών (Ground Handling),
- σε επιχειρήσεις αντιπροσώπευσης αεροπορικών εταιρειών (GSA),
- ως Επόπτες και Υπεύθυνοι Φορτοεκφόρτωσης Εμπορευμάτων (Cargo Agents), και
- σε αεροπορικές εταιρείες μεταφοράς και εταιρείες διευθέτησης διαδικασιών εμπορευμάτων (Air Cargo & Forwarders).

3. Προϋποθέσεις εγγραφής και διάρκεια προγράμματος κατάρτισης

3.1. Προϋποθέσεις εγγραφής

Προϋπόθεση εγγραφής των ενδιαφερομένων είναι να είναι κάτοχοι 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, καθώς και οι ισότιμοι προς τους προαναφερόμενους τίτλους.

Οι γενικές προϋποθέσεις εγγραφής στα ΣΑΕΚ ρυθμίζονται στον εκάστοτε ισχύοντα «Κανονισμό Λειτουργίας Σχολών Ανώτερης Επαγγελματικής Κατάρτισης (ΣΑΕΚ)».

3.2. Διάρκεια προγράμματος κατάρτισης

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

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

4. Χορηγούμενοι τίτλοι – Βεβαιώσεις – Πιστοποιητικά

Οι απόφοιτοι των ΣΑΕΚ μετά την επιτυχή ολοκλήρωση της κατάρτισής τους λαμβάνουν Βεβαίωση Επαγγελματικής Κατάρτισης (ΒΕΚ) και μετά την επιτυχή συμμετοχή τους στις εξετάσεις πιστοποίησης αρχικής επαγγελματικής κατάρτισης που διενεργεί ο Εθνικός Οργανισμός Πιστοποίησης Προσόντων και Επαγγελματικού Προσανατολισμού (ΕΟΠΠΕΠ) λαμβάνουν Δίπλωμα Ειδικότητας της Επαγγελματικής Εκπαίδευσης και Κατάρτισης επιπέδου πέντε (5). Οι απόφοιτοι των ΣΑΕΚ 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

5.1. Κατάταξη στην ειδικότητα αποφοίτων άλλων ειδικοτήτων της ίδιας ομάδας προσανατολισμού

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

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

5.2. Κατάταξη αποφοίτων της δευτεροβάθμιας επαγγελματικής εκπαίδευσης στην ειδικότητα

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

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

6. Πιστοποίηση αρχικής επαγγελματικής κατάρτισης αποφοίτων ΣΑΕΚ

Η διαδικασία πιστοποίησης αρχικής επαγγελματικής κατάρτισης αποφοίτων ΣΑΕΚ της ειδικότητας «Στέλεχος Υπηρεσιών Αερομεταφοράς» 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 ΣΑΕΚ έπειτα 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

³ Η υπάρχουσα απόφαση για την κατάταξη των αποφοίτων δευτεροβάθμιας εκπαίδευσης στα ΙΕΚ είναι η με Αριθμ. πρωτ.: Κ1/149167/23-09-2015 του/της Γενικού/ής Γραμματέα/έως Διά Βίου Μάθησης και Νέας Γενιάς, όπως αυτή συμπληρώθηκε με τις Κ1/47016/18-03-2016, Κ1/157361/26-09-2016 και Κ1/160215/ 26-9-2018, και όπως αυτή μπορεί να τροποποιηθεί σύμφωνα με το άρθρο 25 του Ν. 4763/2020 (ΦΕΚ 254/Α') και θα ισχύει.

Αντιστοίχιση Ευρωπαϊκού & Ελληνικού Πλαισίου 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, EOF-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 ΣΑΕΚ θα προσδιοριστούν από τους αρμόδιους φορείς όταν εκπονηθεί το εθνικό σύστημα πιστωτικών μονάδων για την επαγγελματική εκπαίδευση και κατάρτιση.

9. Επαγγελματικά δικαιώματα

Για την ειδικότητα «Στέλεχος Υπηρεσιών Αερομεταφοράς» δεν έχουν καθοριστεί ακόμα τα επαγγελματικά δικαιώματα.

10. Σχετική νομοθεσία

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

- «Κανονισμός Λειτουργίας Ινστιτούτων Επαγγελματικής Κατάρτισης (ΙΕΚ) που υπάγονται στη Γενική Γραμματεία Επαγγελματικής Εκπαίδευσης, Κατάρτισης και Διά Βίου Μάθησης (ΓΓΕΕΚΔΒΜ)», 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 επαγγελμάτων (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.*

Σύμφωνα με το έγγραφο του ΥΠΑΙΘ με αρ. πρωτ. 46935/21-04-2022 (ΦΕΚ 2031/Β' /21-04-2022) και θέμα «Διαδικασία κατάταξης αποφοίτων των ΣΑΕΚ, καθώς και του Μεταλυκειακού έτους Τάξης Μαθητείας σε Τμήματα ΑΕΙ» και σύμφωνα με τους επικαιροποιημένους πίνακες των ειδικοτήτων ΣΑΕΚ (νόμοι 2009/1992 και 4186/2013) και Μεταλυκειακού Έτους-Τάξης Μαθητείας αποφασίζεται από το ακαδημαϊκό έτος 2022-2023 η εισαγωγή των αποφοίτων ΣΑΕΚ και μεταλυκειακού έτους σε ΑΕΙ από κατατακτήριες εξετάσεις σε ποσοστό που ανακοινώνει κάθε Πανεπιστημιακό Τμήμα και για συγκεκριμένες ειδικότητες που επιλέγει.

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

11. Πρόσθετες πηγές πληροφόρησης

- Εθνικός Οργανισμός Πιστοποίησης Προσόντων και Επαγγελματικού Προσανατολισμού (ΕΟΠΠΕΠ): <http://eoppep.gr>
- International Air Transport Association (IATA): <http://iata.org>
- International Civil Aviation Organization (ICAO): <http://icao.org>
- International Federation of Freight Forwarders Associations (FIATA): <http://fiata.com>
- Universal Federation of Travel Agents Associations (UFTAA): <http://uftaa.org>

**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 «Στέλεχος Υπηρεσιών Αερομεταφοράς». Επιδιώκεται, μέσω της θεωρητικής και εργαστηριακής κατάρτισης αλλά και της πρακτικής άσκησης ή της μαθητείας, να αποκτήσουν τις αναγκαίες γνώσεις, δεξιότητες και ικανότητες για την άσκηση της ειδικότητας «Στέλεχος Υπηρεσιών Αερομεταφοράς».

2. Προσδοκώμενα μαθησιακά αποτελέσματα του προγράμματος κατάρτισης

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

Πιο συγκεκριμένα, για την ειδικότητα «Στέλεχος Υπηρεσιών Αερομεταφοράς» διακρίνουμε τις παρακάτω ενότητες προσδοκώμενων μαθησιακών αποτελεσμάτων:

- (α) «Έλεγχος ταξιδιωτικών εγγράφων, εποπτεία πύλης και επιβίβαση επιβατών/ιδών»,
- (β) «Εξυπηρέτηση επιβατών/ιδών κατά την επιβίβαση στο αεροσκάφος ή την αποβίβαση από το αεροσκάφος»,
- (γ) «Διαχείριση κρατήσεων και έκδοση εισιτηρίων»,
- (δ) «Άσκηση διοικητικών εργασιών και συντονισμός πτήσεων»,
- (ε) «Προετοιμασία και εξυπηρέτηση λειτουργικών αναγκών των αεροσκαφών»,
- (στ) «Διαχείριση κρίσεων και απώλειας αποσκευών», και
- (ζ) «Εξυπηρέτηση εμπορευμάτων και ταχυδρομείου των αεροπορικών εταιρειών».

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

Πίνακας 2. Ενότητες προσδοκώμενων μαθησιακών αποτελεσμάτων

ΕΝΟΤΗΤΕΣ ΠΡΟΣΔΟΚΩΜΕΝΩΝ ΜΑΘΗΣΙΑΚΩΝ ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΩΝ	
ΕΝΟΤΗΤΑ ΠΡΟΣΔΟΚΩΜΕΝΩΝ ΜΑΘΗΣΙΑΚΩΝ ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΩΝ	ΕΠΙΜΕΡΟΥΣΠΡΟΣΔΟΚΩΜΕΝΑ ΜΑΘΗΣΙΑΚΑ ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ Με την ολοκλήρωση του προγράμματος κατάρτισης, οι εκπαιδευόμενοι/ες θα είναι ικανοί/ές να:
<p>Α. «Έλεγχος ταξιδιωτικών εγγράφων, εποπτεία πύλης και επιβίβαση επιβατών/ιδών»</p>	<ul style="list-style-type: none"> • ελέγχουν τα ταξιδιωτικά έγγραφα των επιβατών/ιδών, πιστοποιώντας την ταυτότητα και την εγκυρότητά τους, ενημερώνοντας παράλληλα το ηλεκτρονικό σύστημα διαχείρισης θέσεων, • παραλαμβάνουν, να ελέγχουν και να σηματοδοτούν με ειδικές ετικέτες (tags) τις αποσκευές των επιβατών/ιδών, τοποθετώντας τις στον μάντα παραδιδόμενων αποσκευών του αεροσκάφους, σύμφωνα με τα πρότυπα και τις προδιαγραφές των αεροπορικών εταιρειών και των αεροδρομίων, • ενημερώνουν τους/τις επιβάτες/ιδες για τις ώρες αναχώρησης και τις θύρες εξόδου, για τυχόν αλλαγές ή καθυστερήσεις των πτήσεων επιλύοντας οποιαδήποτε απορία τους, σύμφωνα με τους κανόνες επαγγελματικής δεοντολογίας, • επιμελούνται τις αναγγελίες επιβίβασης επιβατών/ιδών ή τις αναγγελίες για τυχόν καθυστερήσεις, εντός της θύρας εξόδου, σύμφωνα με τις λίστες επιβατών/ιδών και τα πρωτόκολλα επικοινωνίας, • διεκπεραιώνουν τις αφίξεις που ολοκληρώθηκαν ηλεκτρονικά, ενημερώνοντας το αντίστοιχο σύστημα θέσεων των επιβατών/ιδών, • ελέγχουν και να επιβεβαιώνουν ότι οι επιβάτες/ιδες έχουν όλα τα απαραίτητα έγγραφα επιβίβασης, όπως κάρτες επιβίβασης, διαβατήρια κ.ά.,

	κατευθύνοντάς τους/τες προς τις θύρες εξόδου ανάλογα με τον προορισμό τους,
<p>Β. «Εξυπηρέτηση επιβατών/ιδών κατά την επιβίβαση στο αεροσκάφος ή την αποβίβαση από το αεροσκάφος»</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● καθοδηγούν τους/τις εισερχόμενους/ες επιβάτες/ιδες και να ελέγχουν την ασφαλή αποβίβασή τους ή την έγκαιρη μεταβίβασή τους όταν αυτοί/ές είναι διερχόμενοι/ες (transit), κατευθύνοντας τους/τες στους χώρους παραλαβής των αποσκευών ή στις θύρες εξόδου και εισόδου αντίστοιχα, ● παρέχουν βοήθεια ή και συνοδεία, από και προς το αεροσκάφος σε επιβάτες/ιδες ειδικών κατηγοριών (PRM), ανήλικους/ες, ηλικιωμένους/ες κ.ά., εξασφαλίζοντας τη χρήση χειροκίνητων ή ηλεκτροκίνητων αμαξιδίων και ειδικών μηχανημάτων για τη μεταφορά τους στην είσοδο του αεροσκάφους, ● προετοιμάζουν την επιβίβαση και αποβίβαση των επιβατών/ιδών και του πληρώματος με τα αντίστοιχα μέσα μεταφοράς και σύνδεσης μεταξύ αεροσκάφους και αεροσταθμού, βάσει των ειδικών αναγκών και συνθηκών,

<p>Γ. «Διαχείριση κρατήσεων και έκδοση εισιτηρίων»</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● συλλέγουν όλες τις απαραίτητες πληροφορίες και έγγραφα των επιβατών/ιδών για την κράτηση αεροπορικής θέσης, σύμφωνα με τους κανόνες δεοντολογίας και προσωπικών δεδομένων, ελέγχοντας παράλληλα το ηλεκτρονικό σύστημα κρατήσεων για τη διαθεσιμότητα, ● εκτελούν την κράτηση της θέσης για τον προορισμό, ενημερώνοντας τους/τις επιβάτες/ιδες για το κόστος καθώς και για άλλες πληροφορίες της πτήσης, ● διεκπεραιώνουν κρατήσεις συμπληρωματικών υπηρεσιών, όπως κρατήσεις ξενοδοχείων, μέσω μεταφοράς, υπηρεσιών VIP και μεταφοράς κατοικίδιων ζώων ή αλλαγές στις υπάρχουσες κρατήσεις σύμφωνα με τις επιθυμίες των επιβατών/ιδών και τον περιορισμό των ναύλων, ● διαχειρίζονται την ολοκλήρωση της κράτησης με την εξόφληση, την έκδοση και την παράδοση του αεροπορικού εισιτηρίου στον/στην πελάτη/ισσα, προωθώντας το ηλεκτρονικά αν απαιτείται, ● διασφαλίζουν τη διατήρηση αρχείων των αεροπορικών λειτουργιών μεταφοράς των επιβατών/ιδών και τη διαχείριση τυχόν αλλαγών στις κρατήσεις,
---	---

<p>Δ. «Άσκηση διοικητικών εργασιών και συντονισμός πτήσεων»</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● διαχειρίζονται τα μηνύματα κίνησης του αεροσκάφους, βάσει του κώδικα επικοινωνίας αερομεταφορών, ● πραγματοποιούν πληρωμές τελών και άλλων λογαριασμών, στο πλαίσιο της αντιπροσώπευσης αεροπορικών εταιρειών και πάντα σε συνεργασία με τις τοπικές αρχές, ● συντονίζουν τις χρονοθυρίδες των πτήσεων (slot coordination) και να εξασφαλίζουν τα δικαιώματα εκμετάλλευσης άδειας (traffic rights) για τις πτήσεις εκτός Ευρωπαϊκής Ένωσης (ΕΕ), σε συνεργασία με την Αρχή Συντονισμού και την Υπηρεσία Πολιτικής Αεροπορίας (ΥΠΑ) αντίστοιχα, ● εκδίδουν σχέδια πτήσεων και δελτίο καιρού, ενημερώνοντας το πλήρωμα για τυχόν αλλαγές βάσει των καιρικών συνθηκών και αλλαγών στις πτήσεις,
<p>Ε. «Προετοιμασία και εξυπηρέτηση λειτουργικών αναγκών των αεροσκαφών»</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● καθοδηγούν το αεροσκάφος (marshalling) κατά την άφιξη και την αναχώρησή του μέσω σημάτων στον προκαθορισμένο χώρο στάθμευσης αεροσκαφών, ● επιβλέπουν τη φόρτωση και εκφόρτωση των αποσκευών και άλλων υπηρεσιών, όπως της εστίασης, της παροχής ύδατος, του καθαρισμού και της συντήρησης των χώρων υγιεινής κ.ά., ● συντονίζουν τον ανεφοδιασμό καυσίμων, τον καθαρισμό και τη συντήρηση του αεροσκάφους, ανάλογα με τις ανάγκες του δρομολογίου, τα καιρικά φαινόμενα, τα μέτρα πυρασφάλειας και τις οδηγίες του/της κυβερνήτη/τριας, ενημερώνοντας τα αρμόδια τμήματα, ● παρέχουν υπηρεσίες εκκίνησης (ASU/GPU), μετακίνησης (pushback/towing) και στάθμευσης του αεροσκάφους, με τη χρήση των κατάλληλων μέσων, αυτοκινούμενων οχημάτων και μηχανημάτων, βάσει κόστους, αναγκών των δρομολογίων και κίνησης του αερολιμένα,

ΣΤ. «Διαχείριση κρίσεων και απώλειας αποσκευών»

- αντιμετωπίζουν τις περιπτώσεις των καθυστερήσεων ή των ακυρώσεων πτήσεων σύμφωνα με τους κανονισμούς των αεροδρομίων, τα δικαιώματα των επιβατών/ιδών και των διεθνών κανόνων αερομεταφοράς,
- αξιολογούν την πραγματοποίηση ή όχι της επιβίβασης ατόμων και αποσκευών στην περίπτωση κινδύνου για τη δημόσια υγεία και ασφάλεια, όταν δεν πληρούνται οι κανόνες των συστημάτων διαχείρισης ασφάλειας και τελωνειακών περιορισμών,
- δηλώνουν τα αιτήματα των επιβατών/ιδών για χαμένες αποσκευές, ενημερώνοντας το παγκόσμιο ηλεκτρονικό σύστημα για την ανεύρεσή τους,
- συσχετίζουν τις ευρεθείσες αποσκευές με τα δηλωθέντα αιτήματα, ενημερώνοντας το παγκόσμιο ηλεκτρονικό σύστημα και αποστέλλοντας την ειδική σηματολογία για την πορεία των αποσκευών,
- διενεργούν τις απαραίτητες διαδικασίες για την έγκαιρη και ασφαλή παράδοση των αποσκευών στους/στις ιδιοκτήτες/τριές τους, σύμφωνα με τους κανονισμούς ασφάλειας και λειτουργίας του αεροδρομίου,

**Z. «Εξυπηρέτηση
εμπορευμάτων και
ταχυδρομείου των
αεροπορικών εταιρειών»**

- αποδέχονται το γενικό φορτίο με τα συνοδευόμενα έγγραφά του, σύμφωνα με τις μετρήσεις των διαστάσεων και των βαρών,
- καταγράφουν όλες τις απαραίτητες πληροφορίες των εμπορευμάτων και του ταχυδρομείου, διατηρώντας αρχεία και φακέλους όλων των δεδομένων,
- εκδίδουν τις ετικέτες και να τις τοποθετούν στο φορτίο, διαχωρίζοντας τα φορτία επικίνδυνων υλικών με ειδική σήμανση βάσει των τεχνικών εγχειριδίων IATA,
- παραδίδουν το γενικό φορτίο προς επιβίβαση ή προώθηση, ανάλογα με το αν είναι εισερχόμενο ή εξερχόμενο, τηρώντας τα πρωτόκολλα ασφαλείας και τεχνικών προδιαγραφών,
- ελέγχουν τη συσκευασία του φορτίου και να επιβλέπουν την ασφαλή μεταφορά του, συντονίζοντας το πλήρωμα εδάφους στη φόρτωση και εκφόρτωσή του, σύμφωνα με τα τεχνικά εγχειρίδια,
- φορτώνουν το αεροσκάφος με το γενικό φορτίο και να το διαμοιράζουν στον ειδικό χώρο του αεροσκάφους, μεγιστοποιώντας τη χρήση του χώρου και τηρώντας τις τεχνικές προδιαγραφές, δίνοντας ιδιαίτερη σημασία στα ειδικά φορτία (ζώα, επικίνδυνα υλικά, σοροί),
- διεκπεραιώνουν τα σχετικά έγγραφα των φορτίων βάσει προτύπων IATA και εφαρμόζοντας τις βασικές αρχές υπολογισμού ναύλων φορτίων.

***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 «Στέλεχος Υπηρεσιών Αερομεταφοράς», με παρουσίαση των εβδομαδιαίων ωρών θεωρίας (Θ) και εργαστηρίων (Ε), καθώς και του συνόλου (Σ) αυτών ανά μάθημα και ανά εξάμηνο:

Πίνακας 3. Ωρολόγιο πρόγραμμα

Α/Α	ΕΞΑΜΗΝΟ	Α			Β			Γ			Δ		
		Θ	Ε	Σ	Θ	Ε	Σ	Θ	Ε	Σ	Θ	Ε	Σ
1	BUSINESS ENGLISH AND TOURISM TERMINOLOGY	2		2	2		2						
2	ΓΑΛΛΙΚΑ	2		2	2		2						
3	ΤΟΥΡΙΣΜΟΣ ΚΑΙ ΑΕΡΟΠΟΡΙΚΗ ΒΙΟΜΗΧΑΝΙΑ ΜΕΤΑΦΟΡΩΝ	2		2	2		2						
4	ΤΑΞΙΔΙΩΤΙΚΗ ΓΕΩΓΡΑΦΙΑ ΚΑΙ ΤΑΞΙΔΙΩΤΙΚΟΙ ΟΔΗΓΟΙ	2		2	2		2						
5	ΟΡΓΑΝΩΣΗ ΚΑΙ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑ ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΟΥ ΓΡΑΦΕΙΟΥ ΚΑΙ ΑΕΡΟΠΟΡΙΚΗΣ ΕΤΑΙΡΕΙΑΣ	2		2	1	1	2						
6	ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΟ ΚΑΙ ΑΕΡΟΠΟΡΙΚΟ ΜΑΡΚΕΤΙΝΓΚ	1		1	1		1						
7	ΑΕΡΟΠΟΡΙΚΟ ΔΙΚΑΙΟ ΚΑΙ ΔΙΕΘΝΕΙΣ ΣΧΕΣΕΙΣ (ΙΑΤΑ – UFTAA – ICAO – BSP)	2		2	2		2						
8	ΜΕΤΑΦΟΡΑ ΑΕΡΟΠΟΡΙΚΩΝ ΕΜΠΟΡΕΥΜΑΤΩΝ (CARGO)	2		2	2		2						
9	ΑΕΡΟΠΟΡΙΚΟΙ ΝΑΥΛΟΙ	2		2	2		2						
10	ΠΡΑΚΤΙΚΗ ΕΦΑΡΜΟΓΗ ΣΤΗΝ ΕΙΔΙΚΟΤΗΤΑ		3	3		3	3		3	3		3	3

11	ΕΙΣΑΓΩΓΗ ΣΤΗΝ ΑΕΡΟΠΟΡΙΚΗ ΟΡΟΛΟΓΙΑ ΣΤΑ ΑΓΓΛΙΚΑ							2		2			
12	ΕΙΣΑΓΩΓΗ ΣΤΗΝ ΑΕΡΟΠΟΡΙΚΗ ΟΡΟΛΟΓΙΑ ΣΤΑ ΓΑΛΛΙΚΑ							2		2			
13	ΔΙΟΙΚΗΣΗ ΑΕΡΟΔΡΟΜΙΩΝ ΚΑΙ ΑΕΡΟΠΟΡΙΚΩΝ ΕΤΑΙΡΕΙΩΝ							2		2			
14	ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΕΣ ΕΤΑΙΡΕΙΩΝ ΕΠΙΓΕΙΑΣ ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗΣ – ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗ ΕΠΙΒΑΤΩΝ/ΙΔΩΝ Ή ΠΕΛΑΤΩΝ/ΙΣΣΩΝ (CHECK IN/BAGGAGE HANDLING)							2		2			
15	ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΚΡΙΣΕΩΝ ΚΑΙ ΑΠΩΛΕΙΑ ΑΠΟΣΚΕΥΩΝ							2		2			
16	ΑΣΦΑΛΕΙΑ ΚΑΙ ΥΓΙΕΙΝΗ							2		2			
17	ΕΙΣΑΓΩΓΗ ΣΤΑ ΣΥΣΤΗΜΑΤΑ ΚΡΑΤΗΣΕΩΝ ΑΕΡΟΠΟΡΙΚΩΝ ΕΙΣΙΤΗΡΙΩΝ								3	3			
18	ΕΙΣΑΓΩΓΗ ΣΤΗΝ ΚΑΤΑΣΚΕΥΗ ΑΕΡΟΠΟΡΙΚΟΥ ΝΑΥΛΟΥ ΚΑΙ ΤΙΜΟΛΟΓΗΣΗ ΑΕΡΟΠΟΡΙΚΩΝ ΕΙΣΙΤΗΡΙΩΝ							2		2			
20	ΕΦΑΡΜΟΣΜΕΝΗ ΑΕΡΟΠΟΡΙΚΗ ΟΡΟΛΟΓΙΑ ΣΤΑ ΑΓΓΛΙΚΑ										2		2
21	ΕΦΑΡΜΟΣΜΕΝΗ ΑΕΡΟΠΟΡΙΚΗ ΟΡΟΛΟΓΙΑ ΣΤΑ ΓΑΛΛΙΚΑ										2		2
22	ΜΑΡΚΕΤΙΝΓΚ ΑΕΡΟΔΡΟΜΙΩΝ ΚΑΙ ΑΕΡΟΠΟΡΙΚΩΝ ΕΤΑΙΡΕΙΩΝ										2		2
23	ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΕΣ ΕΤΑΙΡΕΙΩΝ ΕΠΙΓΕΙΑΣ ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗΣ – ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗ ΕΠΙΒΑΤΩΝ/ΙΔΩΝ Ή ΠΕΛΑΤΩΝ/ΙΣΣΩΝ (ΠΥΛΗ ΑΝΑΧΩΡΗΣΗΣ/AIRSIDE)										2		2
24	ΠΡΟΒΛΕΨΗ ΖΗΤΗΣΗΣ ΑΕΡΟΠΟΡΙΚΩΝ ΕΙΣΙΤΗΡΙΩΝ ΚΑΙ ΑΝΑΛΥΣΗ ΑΓΟΡΑΣ										2		2
25	ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΕΣ ΕΤΑΙΡΕΙΩΝ ΕΠΙΓΕΙΑΣ ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗΣ – ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗ ΑΕΡΟΣΚΑΦΩΝ (ΑΝΕΦΟΔΙΑΣΜΟΣ, ΣΤΑΘΜΕΥΣΗ, ΡΑΜΠΑ)										2		2
26	ΕΦΑΡΜΟΣΜΕΝΑ ΣΥΣΤΗΜΑΤΑ ΚΡΑΤΗΣΕΩΝ ΑΕΡΟΠΟΡΙΚΩΝ ΕΙΣΙΤΗΡΙΩΝ											3	3

27	ΕΦΑΡΜΟΓΗ ΣΤΗΝ ΚΑΤΑΣΚΕΥΗ ΑΕΡΟΠΟΡΙΚΟΥ ΝΑΥΛΟΥ ΚΑΙ ΤΙΜΟΛΟΓΗΣΗ ΑΕΡΟΠΟΡΙΚΩΝ ΕΙΣΙΤΗΡΙΩΝ											2	2
ΣΥΝΟΛΟ		17	3	20	16	4	20	14	6	20	12	8	20

2. Αναλυτικό περιεχόμενο προγράμματος θεωρητικής και εργαστηριακής κατάρτισης

2.1. ΕΞΑΜΗΝΟ Α΄

2.1.A. BUSINESS ENGLISH AND TOURISM TERMINOLOGY

- **Περίληψη της μαθησιακής ενότητας**

Σκοπός της συγκεκριμένης μαθησιακής ενότητας είναι οι εκπαιδευόμενοι/ες να μπορέσουν να εξοικειωθούν με βασικές έννοιες της αγγλικής ορολογίας, καθώς η ίδια αποτελεί την κύρια γλώσσα επικοινωνίας στον τουρισμό σε παγκόσμιο επίπεδο. Μέσα από συλλογικές δραστηριότητες και μελέτες περίπτωσης, οι εκπαιδευόμενοι/ες θα έχουν τη δυνατότητα να αποκτήσουν βασικές γνώσεις και δεξιότητες αναφορικά με τη χρήση της αγγλικής γλώσσας τόσο σε επιχειρηματικό/επιχειρησιακό επίπεδο όσο και στην επικοινωνία στη βιομηχανία του τουρισμού. Οι εκπαιδευόμενοι/ες θα έχουν τη δυνατότητα εφαρμογής κανόνων βασικής επικοινωνίας και βασικής εξυπηρέτησης πελατών/ισσών σε πλήθος επιπέδων του τουρισμού.

- **Προσδοκώμενα μαθησιακά αποτελέσματα**

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

- αναγνωρίζουν την αγγλική γλώσσα,
- αναπτύσσουν ικανότητες γραφής και ανάγνωσης,
- διαχειρίζονται την καθημερινή επικοινωνία σε περιστάσεις όπου χρειάζεται,
- ανταλλάσσουν απλές πληροφορίες για δραστηριότητες και θέματα οικεία,
- χρησιμοποιούν τον αγγλικό λόγο,
- μεταφράζουν την αγγλική ορολογία στα ελληνικά και το αντίθετο,
- διατυπώνουν το νόημα ενός απλού και σύντομου μηνύματος,

- εντοπίζουν συγκεκριμένες πληροφορίες σε συνοπτικά κείμενα όπως καταλόγους εστιατορίων, έντυπα με ωράρια αφίξεων και αναχωρήσεων μέσω μαζικής μεταφοράς,
- συμπληρώνουν ταξιδιωτικά έντυπα στην αγγλική γλώσσα,
- αξιοποιούν βασικές επιχειρηματικές και επιχειρησιακές έννοιες στα αγγλικά,
- αναγνωρίζουν βασικές τουριστικές έννοιες στα αγγλικά, και
- υιοθετούν βασικές τεχνικές επικοινωνίας στα αγγλικά.

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

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

2.1.B. ΓΑΛΛΙΚΑ

- **Περίληψη της μαθησιακής ενότητας**

Σκοπός της συγκεκριμένης μαθησιακής ενότητας είναι να προαγάγει τη γαλλική γλώσσα ως μία από τις βασικές γλώσσες που χρησιμοποιούνται στη βιομηχανία του τουρισμού. Στο πλαίσιο της ενότητας, οι εκπαιδευόμενοι/ες θα έχουν τη δυνατότητα εκμάθησης της γαλλικής γλώσσας σε βασικό επίπεδο αλλά και συγκεκριμένων λέξεων, εκφράσεων και όρων αναφορικά με τη χρήση της γαλλικής γλώσσας στην τουριστική βιομηχανία. Οι ίδιοι/ες θα μάθουν να χρησιμοποιούν και να αναγνωρίζουν τη βασική γραμματική της γαλλικής γλώσσας καθώς και να διαβάζουν απλά κείμενα στα γαλλικά. Επιπλέον, οι εκπαιδευόμενοι/ες θα μάθουν πώς να χρησιμοποιούν τη γαλλική γλώσσα σε επίπεδο απλής επικοινωνίας ή/και συνεννόησης στο εργασιακό τους περιβάλλον.

- **Προσδοκώμενα μαθησιακά αποτελέσματα**

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

- αναγνωρίζουν τη γαλλική γλώσσα,
- αναπτύσσουν ικανότητες γραφής και ανάγνωσης,
- διαχειρίζονται την καθημερινή επικοινωνία σε περιστάσεις όπου χρειάζεται,
- ανταλλάσσουν απλές πληροφορίες για δραστηριότητες και θέματα οικεία,
- χρησιμοποιούν τον γαλλικό λόγο,
- μεταφράζουν τη γαλλική ορολογία στα ελληνικά και το αντίστροφο,
- διατυπώνουν το νόημα ενός απλού και σύντομου μηνύματος,

- εντοπίζουν συγκεκριμένες πληροφορίες σε συνοπτικά κείμενα, όπως σε καταλόγους εστιατορίων, έντυπα με ωράρια αφίξεων και αναχωρήσεων μέσω μαζικής μεταφοράς,
 - συμπληρώνουν ταξιδιωτικά έντυπα στη γαλλική γλώσσα,
 - αξιοποιούν βασικές επιχειρηματικές και επιχειρησιακές έννοιες στα γαλλικά,
 - αναγνωρίζουν βασικές τουριστικές έννοιες στα γαλλικά, και
 - εφαρμόζουν βασικές τεχνικές επικοινωνίας στα γαλλικά.
- **Αριθμός ωρών διδασκαλίας της μαθησιακής ενότητας ανά εβδομάδα**
Θεωρία (2), Εργαστήριο (0), Σύνολο (2)

2.1.Γ. ΤΟΥΡΙΣΜΟΣ ΚΑΙ ΑΕΡΟΠΟΡΙΚΗ ΒΙΟΜΗΧΑΝΙΑ ΜΕΤΑΦΟΡΩΝ

- **Περίληψη της μαθησιακής ενότητας**

Σκοπός της ενότητας είναι η εισαγωγή στην τουριστική βιομηχανία και η ανάπτυξη εννοιών μέσα σε αυτήν. Οι εκπαιδευόμενοι/ες θα έχουν τη δυνατότητα να αναγνωρίζουν τους βασικούς κλάδους της τουριστικής βιομηχανίας καθώς και την ωφελιμότητα καθενός από αυτούς σε παγκόσμιο επίπεδο. Γίνεται αναλυτική περιγραφή των διαφόρων μορφών τουρισμού, καθώς και το αποτύπωμα αυτών στην παγκόσμια οικονομία. Επιπλέον, παρουσιάζονται βασικές έννοιες της βιομηχανίας των αερομεταφορών και πώς αυτή λειτουργεί στο πλαίσιο της παγκόσμιας τουριστικής βιομηχανίας. Τέλος, οι εκπαιδευόμενοι/ες θα εξοικειωθούν με τα βασικά στοιχεία από τα οποία αποτελείται η αεροπορική βιομηχανία μεταφορών καθώς και με τις προκλήσεις που υπάρχουν σε αυτήν αλλά και στο μέλλον των αερομεταφορών.

- **Προσδοκώμενα μαθησιακά αποτελέσματα**

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

- κατανοούν την εξέλιξη, ανάπτυξη και ωφελιμότητα του τουρισμού στην οικονομική ευμάρεια της χώρας,
- ερμηνεύουν την ιστορική εξέλιξη του τουρισμού,
- επεξηγούν την τυπολογία του τουρισμού,
- αναγνωρίζουν τα χαρακτηριστικά του σύγχρονου τουρισμού,
- αναλύουν το τουριστικό φαινόμενο σε επίπεδο κοινωνικό, οικονομικό, πολιτισμικό και περιβαλλοντικό,
- διακρίνουν τους τουριστικούς φορείς και τις δράσεις τους,

- επιδεικνύουν, κατά την άσκηση των καθηκόντων τους, την πολιτιστική κληρονομιά και την αξία που προσδίδει στην τουριστική ανάπτυξη του κάθε τόπου,
 - αναγνωρίζουν την αξία και τα οικονομικά χαρακτηριστικά της αεροπορικής βιομηχανίας,
 - αναγνωρίζουν τις βασικές προκλήσεις στη βιομηχανία των αερομεταφορών, και
 - αναλύουν τον ρόλο των αερομεταφορών στο πλαίσιο της παγκόσμιας τουριστικής βιομηχανίας.
- **Αριθμός ωρών διδασκαλίας της μαθησιακής ενότητας ανά εβδομάδα**
Θεωρία (2), Εργαστήριο (0), Σύνολο (2)

2.1.Δ. ΤΑΞΙΔΙΩΤΙΚΗ ΓΕΩΓΡΑΦΙΑ ΚΑΙ ΤΑΞΙΔΙΩΤΙΚΟΙ ΟΔΗΓΟΙ

- **Περίληψη της μαθησιακής ενότητας**

Σκοπός της συγκεκριμένης μαθησιακής ενότητας είναι οι εκπαιδευόμενοι/ες να εξοικειωθούν με μια ποικιλία θεμάτων που αφορούν την παγκόσμια γεωγραφία. Στο πλαίσιο της ενότητας, οι εκπαιδευόμενοι/ες θα διαπιστώσουν πως στην επαγγελματική τους πορεία οφείλουν να είναι καταρτισμένοι/ες, να επιλέγουν με ακρίβεια τις σωστές διαδρομές αλλά και να σχεδιάζουν τουριστικά πακέτα χρησιμοποιώντας τους κατάλληλους ταξιδιωτικούς οδηγούς. Επιπλέον, θα έρθουν σε επαφή με τη γεωγραφική κατανομή των σημαντικότερων τουριστικών μνημείων σε εθνικό, ευρωπαϊκό και παγκόσμιο επίπεδο, τα οποία αποτελούν σημεία ενδιαφέροντος και έλξης τουριστών/τριών στον εκάστοτε τόπο και συνθέτουν τον χάρτη της παγκόσμιας πολιτιστικής κληρονομιάς.

- **Προσδοκώμενα μαθησιακά αποτελέσματα**

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

- περιγράφουν τα γεωγραφικά χαρακτηριστικά του κόσμου: χώρες, πρωτεύουσες, σημαντικές πόλεις, βουνά, ποταμούς και θάλασσες,
- αναφέρουν τα βασικά τουριστικά μέρη του κόσμου που ελκίζουν περισσότερο τους τουρίστες/τριες,
- εξηγούν τα κλιματολογικά χαρακτηριστικά της κάθε ηπείρου και περιοχής,
- κατατάσσουν γεωγραφικά τα ιστορικά μνημεία, τα πολιτιστικά στοιχεία και τα σημεία τουριστικού ενδιαφέροντος σε εθνικό, ευρωπαϊκό και παγκόσμιο επίπεδο,

- απαριθμούν τους βασικούς τύπους μεταφοράς προς και από την κάθε χώρα,
 - αναφέρουν τους βασικούς τύπους διαμονής που διατίθενται σε κάποια δεδομένη χώρα,
 - αναγνωρίζουν τα τοπικά νομίσματα,
 - σχεδιάζουν λογικές και πρακτικές διαδρομές προς έναν προορισμό από γεωγραφικής άποψης,
 - υιοθετούν το διεθνές σύστημα ώρας, και
 - ερμηνεύουν τους επαγγελματικούς τουριστικούς οδηγούς.
- **Αριθμός ωρών διδασκαλίας της μαθησιακής ενότητας ανά εβδομάδα**
Θεωρία (2), Εργαστήριο (0), Σύνολο (2)

2.1.E. ΟΡΓΑΝΩΣΗ ΚΑΙ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑ ΤΑΞΙΔΙΩΤΙΚΟΥ ΓΡΑΦΕΙΟΥ ΚΑΙ ΑΕΡΟΠΟΡΙΚΗΣ ΕΤΑΙΡΕΙΑΣ

- **Περίληψη της μαθησιακής ενότητας**

Σκοπός της συγκεκριμένης μαθησιακής ενότητας είναι οι εκπαιδευόμενοι/ες να κατανοήσουν την οργάνωση, τη δομή και τη διοίκηση του τουριστικού γραφείου εισερχόμενου και εξερχόμενου τουρισμού. Μέσα από συλλογικές δραστηριότητες θα κατανοήσουν πώς αναπτύσσεται η οργανωτική δομή του τουριστικού γραφείου και της αεροπορικής εταιρείας, το επιχειρηματικό όραμα, η εταιρική φιλοσοφία, η εταιρική κουλτούρα, οι στόχοι, η στρατηγική, ο κύκλος παραγωγικής διαδικασίας, η αξιολόγηση του ανθρώπινου δυναμικού και η προώθηση της επιχείρησης μέσω των εργαλείων που παρέχει η σύγχρονη τεχνολογία. Θα αποκτήσουν τις γνώσεις και δεξιότητες που χρειάζονται για να προωθήσουν τα τουριστικά προϊόντα τους μέσα από τις διάφορες τεχνικές των πωλήσεων σε ένα περιβάλλον συνεχώς μεταβαλλόμενο όπως αυτό του τουρισμού.

- **Προσδοκώμενα μαθησιακά αποτελέσματα**

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

- κατανοούν τις βασικές έννοιες γύρω από την οργάνωση και διοίκηση του τουριστικού γραφείου και της αεροπορικής εταιρείας,
- ερμηνεύουν τη δομή και λειτουργία του τουριστικού γραφείου,
- διατυπώνουν τους παράγοντες που επηρεάζουν την παραγωγικότητα,
- ερμηνεύουν τη δομή και τη λειτουργία των αεροπορικών εταιρειών,
- πραγματοποιούν τις βασικές εργασίες μηχανοργάνωσης,

- επιλέγουν την ολοκληρωμένη προσέγγιση σχεδιασμού των οργανωτικών δομών για την αποκέντρωση στη λήψη αποφάσεων και στις λειτουργίες στον χώρο εργασίας,
 - πραγματοποιούν τις εργασίες εξομάλυνσης (οριζοντίωση των οργανωτικών δομών),
 - αναγνωρίζουν και να χρησιμοποιούν συγκεκριμένες τεχνικές πωλήσεων,
 - ερμηνεύουν ανάγκες πελατών/ισσών και να δημιουργούν το κατάλληλο τουριστικό προϊόν, και
 - προλαμβάνουν λανθασμένες ενέργειες επιβατών/ιδών και να παρέχουν κατάλληλη πληροφόρηση.
- **Αριθμός ωρών διδασκαλίας της μαθησιακής ενότητας ανά εβδομάδα**
Θεωρία (2), Εργαστήριο (0), Σύνολο (2)

2.1.ΣΤ. ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΟ ΚΑΙ ΑΕΡΟΠΟΡΙΚΟ ΜΑΡΚΕΤΙΝΓΚ

- **Περίληψη της μαθησιακής ενότητας**

Σκοπός της ενότητας είναι η εισαγωγή στην έννοια και στο περιβάλλον του μάρκετινγκ των τουριστικών και ειδικότερα των αεροπορικών επιχειρήσεων. Οι εκπαιδευόμενοι/ες θα αποκτήσουν γνώσεις και δεξιότητες σχετικά με τη συμπεριφορά του/της καταναλωτή/τριας αλλά και πώς διεξάγεται η έρευνα του μάρκετινγκ στις αεροπορικές επιχειρήσεις με σκοπό την αύξηση της κερδοφορίας του οργανισμού. Μέσα από την τμηματοποίηση της αγοράς, τη στόχευση αλλά και τη σύνθεση του κατάλληλου μείγματος μάρκετινγκ θα μπορέσουν οι εκπαιδευόμενοι/ες να ερμηνεύσουν πώς το αεροπορικό προϊόν/υπηρεσία θα προσπαθήσει να παραμείνει ανταγωνιστικό στην παγκόσμια αγορά. Ο ρόλος του αεροπορικού μάρκετινγκ περιλαμβάνει τον προσδιορισμό της σύνθεσης και της ιεράρχησης των αναγκών των επιμέρους συνόλων του επιβατικού κοινού στο οποίο απευθύνεται η αεροπορική επιχείρηση. Άρα, με αυτόν τον τρόπο, καθίσταται και ο προσδιορισμός της ποιότητας του ζητούμενου αεροπορικού προϊόντος.

- **Προσδοκώμενα μαθησιακά αποτελέσματα**

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

- κατανοούν την έννοια και τις λειτουργίες του τουριστικού/αεροπορικού μάρκετινγκ,

- αναγνωρίζουν τις λειτουργίες του αεροπορικού μάρκετινγκ βάσει των ιδιαίτερων χαρακτηριστικών των αεροπορικών προϊόντων/υπηρεσιών,
- διακρίνουν τη σημαντικότητα του μείγματος μάρκετινγκ και του αποτελεσματικού συνδυασμού των μεταβλητών του (των 4 Ps),
- υποστηρίζουν την παραγωγή σύγχρονων προγραμμάτων τοποθέτησης προϊόντων,
- παρέχουν ποιοτικές υπηρεσίες στους/στις πελάτες/ισσές τους,
- αναγνωρίζουν μοντέλα συμπεριφοράς του/της καταναλωτή/τριας ή τουρίστα/τριας ως προς τη λήψη της αγοραστικής απόφασης,
- πραγματοποιούν έρευνα αγοράς,
- σχεδιάζουν τουριστικές υπηρεσίες και προϊόντα,
- επιλέγουν τα σωστά κανάλια διανομής για το προϊόν τους,
- τιμολογούν σύμφωνα με την τμηματοποίηση της τουριστικής αγοράς, και
- προωθούν το προϊόν τους επιλέγοντας τις καταλληλότερες ευκαιρίες προώθησης.

- **Αριθμός ωρών διδασκαλίας της μαθησιακής ενότητας ανά εβδομάδα**
Θεωρία (1), Εργαστήριο (0), Σύνολο (1)

2.1.Z. ΑΕΡΟΠΟΡΙΚΟ ΔΙΚΑΙΟ ΚΑΙ ΔΙΕΘΝΕΙΣ ΣΧΕΣΕΙΣ (IATA – UFTAA – ICAO – BSP)

- **Περίληψη της μαθησιακής ενότητας**

Σκοπός της ενότητας είναι οι εκπαιδευόμενοι/ες να αποκτήσουν γνώσεις και δεξιότητες πάνω στα θέματα του τουριστικού δικαίου και των κανόνων που διέπουν τις σχέσεις μεταξύ αεροπορικών εταιρειών, πελατών/ισσών, ταξιδιωτικών πρακτόρων και υπαλλήλων των οργανισμών στον χώρο των τουριστικών επιχειρήσεων. Παράλληλα θα διερευνήσουν τον κοινωνικό ρόλο της εργασίας τους μέσα από τη μελέτη του εργασιακού περιβάλλοντος, τις κοινωνικές και ψυχολογικές αλληλεπιδράσεις που αναπτύσσονται στους σύγχρονους χώρους εργασίας και τα κοινωνικά και ψυχολογικά δεδομένα που απαιτούνται για την εργασιακή ειρήνη και την αύξηση της παραγωγικότητας των αεροπορικών επιχειρήσεων. Επιπλέον, οι εκπαιδευόμενοι/ες θα αποκτήσουν γνώσεις σχετικά με το νομικό πλαίσιο το οποίο αφορά: τις λειτουργίες των αεροπορικών επιχειρήσεων, τις υποχρεώσεις τους αλλά και τα δικαιώματα των επιβατών/ιδών, καθώς και τις αρχές δεοντολογίας της άσκησης της τουριστικής δραστηριότητας αλλά και της προστασίας των προσωπικών δεδομένων.

- **Προσδοκώμενα μαθησιακά αποτελέσματα**

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

- απариθμούν τις απαραίτητες τυπικές προϋποθέσεις για τη λειτουργία των αεροπορικών επιχειρήσεων,
 - διακρίνουν τους κανόνες και τους περιορισμούς της λειτουργίας των αεροπορικών επιχειρήσεων βάσει του ισχύοντος νομοθετικού πλαισίου,
 - απариθμούν τις απαιτήσεις και τα δικαιώματα των εργαζομένων, όπως είναι ο χρόνος διακοπών, τα επιδόματα κ.ά.,
 - περιγράφουν τις υποχρεώσεις και τα δικαιώματα των επιβατών/ιδών ως καταναλωτών/τριών,
 - ελαχιστοποιούν καταστάσεις οι οποίες προκύπτουν από ενέργειες όπως η απουσία της επαγγελματικής συνείδησης, παρενοχλήσεις και κάθε είδους διακρίσεις στον χώρο ευθύνης τους,
 - εφαρμόζουν τις αρχές δεοντολογίας (ethics) που διέπουν κάθε τουριστική δραστηριότητα κατά την άσκηση των καθηκόντων τους,
 - απορρίπτουν κάθε μορφής διένεξη που απορρέει από μη επαγγελματική συμπεριφορά,
 - αναγνωρίζουν βασικές νομοθεσίες σχετικά με τα ταξίδια,
 - διακρίνουν νέα νομοθετικά πλαίσια τα οποία επηρεάζουν το ταξίδι με αεροπλάνο, και όχι μόνο, και
 - ενημερώνονται για τις αλλαγές στο ταξιδιωτικό δίκαιο.
- **Αριθμός ωρών διδασκαλίας της μαθησιακής ενότητας ανά εβδομάδα**
Θεωρία (2), Εργαστήριο (0), Σύνολο (2)

2.1.H. ΜΕΤΑΦΟΡΑ ΑΕΡΟΠΟΡΙΚΩΝ ΕΜΠΟΡΕΥΜΑΤΩΝ (CARGO)

- **Περίληψη της μαθησιακής ενότητας**

Σκοπός της συγκεκριμένης μαθησιακής ενότητας είναι οι εκπαιδευόμενοι/ες να αποκτήσουν βασικές γνώσεις και δεξιότητες αναφορικά με τα θέματα της αεροπορικής μεταφοράς φορτίων. Γίνεται αναλυτική τοποθέτηση σε θέματα μεταφοράς συμβατικού ή ειδικού φορτίου με αεροπλάνο καθώς και εκτενής ανάλυση των βασικών λειτουργιών ασφαλείας για τη μεταφορά τέτοιων φορτίων. Οι εκπαιδευόμενοι/ες θα έρθουν σε επαφή με το ευρύ φάσμα των κανονισμών, των λειτουργιών τέτοιου είδους αεροπορικών εταιρειών αλλά και επιχειρήσεων, με την εθνική υπηρεσία αερομεταφοράς καθώς και με τις διάφορες εξειδικευμένες διαδικασίες φόρτωσης και εκφόρτωσης ενός αεροσκάφους.

- **Προσδοκώμενα μαθησιακά αποτελέσματα**

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

- ο μεγιστοποιούν τη χρησιμοποίηση του χώρου στα διαμερίσματα φόρτωσης του αεροσκάφους,
- ο επιλέγουν τη χρήση και τη σωστή φόρτωση των Unit Load Devices (ULD),
- ο δέχονται εμπορεύματα προς μεταφορά,
- ο αναγνωρίζουν τις διαδικασίες χειρισμού των ειδικών φορτίων (ζώα, σοροί, φρέσκα και κατεψυγμένα προϊόντα κ.ά.),
- ο πραγματοποιούν τον χειρισμό και την ειδική σήμανση του φορτίου,
- ο αναφέρουν την έκδοση των απαιτούμενων εγγράφων (shippers declaration),
- ο αναγνωρίζουν τις τελωνειακές διατυπώσεις, όπου απαιτούνται,
- ο εξασφαλίζουν την ασφάλιση του φορτίου,
- ο αντιλαμβάνονται και να συμπληρώνουν μία φορτωτική στα πρότυπα της IATA, και
- ο εφαρμόζουν τις βασικές αρχές υπολογισμού των ναύλων φορτίου.

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

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

2.1.Θ. ΑΕΡΟΠΟΡΙΚΟΙ ΝΑΥΛΟΙ

- **Περίληψη της μαθησιακής ενότητας**

Σκοπός της ενότητας είναι οι εκπαιδευόμενοι/ες να αποκτήσουν όλες τις απαραίτητες γνώσεις και δεξιότητες σχετικά με το αντικείμενο των αεροπορικών ναύλων και πώς αυτοί λειτουργούν στο πλαίσιο τιμολόγησης ενός αεροπορικού εισιτηρίου. Πιο συγκεκριμένα, θα δοθεί η δυνατότητα ανάλυσης των διαδικασιών της επιβατηγού αεροπορικής μεταφοράς και των διαδικασιών έκδοσης αεροπορικών εισιτηρίων μέσα από διαδικασίες τιμολόγησης και χρησιμοποίησης διαφορετικών συστημάτων κρατήσεων. Οι εκπαιδευόμενοι/ες θα αναγνωρίζουν βασικά σκέλη και ιδιότητες του αεροπορικού εισιτηρίου καθώς και των αεροπορικών ναύλων, που αποτελούν την τιμολογιακή πολιτική μιας αεροπορικής εταιρείας, ώστε να κατέχουν τις βασικές γνώσεις και δεξιότητες με σκοπό την κατασκευή ενός αεροπορικού ναύλου.

- **Προσδοκώμενα μαθησιακά αποτελέσματα**

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

- κατονομάζουν τους διεθνείς αεροπορικούς οργανισμούς και φορείς (IATA, ICAO κ.ά.),
 - διαβάζουν το αεροπορικό εισιτήριο,
 - περιγράφουν τα πεδία του εισιτηρίου,
 - ταξινομούν του ειδικούς ναύλους,
 - ερμηνεύουν τις διαδικασίες έκδοσης εισιτηρίων,
 - να συνθέτουν αεροπορικούς ναύλους,
 - εκδίδουν και να αναγνωρίζουν τους αεροπορικούς τίτλους (εισιτήριο, MCO),
 - χειρίζονται σωστά τα σχετικά αεροπορικά εγχειρίδια,
 - να σχεδιάζουν ειδικούς ναύλους, και
 - να αναλύουν τα μέρη ενός αεροπορικού ναύλου.
- **Αριθμός ωρών διδασκαλίας της μαθησιακής ενότητας ανά εβδομάδα**
Θεωρία (2), Εργαστήριο (0), Σύνολο (2)

2.1.1. ΠΡΑΚΤΙΚΗ ΕΦΑΡΜΟΓΗ ΣΤΗΝ ΕΙΔΙΚΟΤΗΤΑ

- **Περίληψη της μαθησιακής ενότητας**

Σκοπός της συγκεκριμένης μαθησιακής ενότητας είναι οι εκπαιδευόμενοι/ες να αποκτήσουν γνώσεις και δεξιότητες σχετικές με τον τομέα του τουρισμού όπως ομαδικότητα, συνέπεια, κοινωνικότητα και ευγένεια. Θα έρθουν σε επαφή με τον τουριστικό χώρο μέσα από επισκέψεις σε επαγγελματικούς χώρους και σημεία τουριστικού ενδιαφέροντος. Θα πραγματοποιήσουν εργαστηριακές ασκήσεις στον χώρο εκπαίδευσης διαθεματικού περιεχομένου, σχετικού με τις μαθησιακές ενότητες του πρώτου (1ου) εξαμήνου. Πιο συγκεκριμένα, θα έρθουν σε επαφή με τη διαχείριση των ανθρώπινων πόρων σε τουριστικές μονάδες, με τις αρχές του τουρισμού, όπως είναι τα γεωγραφικά στοιχεία, η πολιτιστική ταυτότητα, καθώς επίσης και με το οργανωτικό πλαίσιο των τουριστικών επιχειρήσεων και τα στοιχεία μάρκετινγκ που εφαρμόζονται στους αντίστοιχους οργανισμούς.

- **Προσδοκώμενα μαθησιακά αποτελέσματα**

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

- αναγνωρίζουν το οργανωτικό πλαίσιο ενός τουριστικού επιχειρησιακού συστήματος,
- περιγράφουν τον τρόπο αλληλεξάρτησης του τουριστικού παραγωγικού τομέα, μέσω επισημάνσεων των προβλημάτων που τυχόν προκύπτουν κατά τη μεταφορά των πελατών/ισσών,

- αναδεικνύουν τον τρόπο διαχείρισης των ανθρώπινων πόρων, τον προγραμματισμό κατανομής έργου, τον σχεδιασμό και τη στελέχωση των τμημάτων της τουριστικής επιχείρησης, τον τρόπο αμοιβής του προσωπικού καθώς και την αξιολόγησή του,
 - επικεντρώνονται στη βελτίωση της προσφοράς ποιοτικών υπηρεσιών,
 - επαληθεύουν την αναγκαιότητα της ορθολογικής διαχείρισης της συμπεριφοράς όλων των τμημάτων,
 - επικεντρώνονται στη μέγιστη ικανοποίηση των αναγκών των πελατών/ισσών,
 - συνθέτουν πλάνα μάρκετινγκ για μια τουριστική υπηρεσία,
 - υιοθετούν την τουριστική ορολογία στην εξυπηρέτηση τουριστικών/αεροπορικών πελατών/ισσών κατά την άσκηση των καθηκόντων τους,
 - χειρίζονται έννοιες όπως αεροπορικό δίκαιο, τουριστικοί φορείς, ταξιδιωτικοί οδηγοί, αεροπορικές υπηρεσίες μέσω συλλογικών μαθησιακών δραστηριοτήτων,
 - απορρίπτουν κάθε μορφή μη επαγγελματικής συμπεριφοράς, συμπεριλαμβανόμενων δράσεων οι οποίες συμβάλλουν σε διακρίσεις, κινδύνους υγείας και ασφάλειας για αυτούς/ές, τους/τις συναδέλφους και τους/τις πελάτες/ισσες της επιχείρησης,
 - συμμετέχουν σε καταστάσεις λήψης αποφάσεων, και
 - εκτιμούν τις ανάγκες των πελατών/ισσών και να ανταποκρίνονται έγκαιρα και αποτελεσματικά κατά την άσκηση των καθηκόντων τους.
- **Αριθμός ωρών διδασκαλίας της μαθησιακής ενότητας ανά εβδομάδα**
Θεωρία (0), Εργαστήριο (3), Σύνολο (3)

2.2. ΕΞΑΜΗΝΟ Β΄

2.2.A. BUSINESS ENGLISH AND TOURISM TERMINOLOGY

- **Περίληψη της μαθησιακής ενότητας**

Σκοπός της συγκεκριμένης μαθησιακής ενότητας είναι οι εκπαιδευόμενοι/ες να αναγνωρίζουν και να χειρίζονται στον καλύτερο δυνατό βαθμό την αγγλική ως βασική γλώσσα του διεθνούς εμπορίου και ως βασικό τρόπο επικοινωνίας στη βιομηχανία του τουρισμού. Στο πλαίσιο της ενότητας, οι ίδιοι/ες θα εξασκηθούν στο να αντιλαμβάνονται ορολογίες αναφορικά με τη διαχείριση μιας επιχείρησης κατά τη λειτουργία των διαφόρων τμημάτων της αλλά και τουριστικές ορολογίες οι οποίες εμπλέκονται στην παραγωγική διαδικασία.

- **Προσδοκώμενα μαθησιακά αποτελέσματα**

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

- ο διακρίνουν τις γραμματικές και συντακτικές δομές της αγγλικής γλώσσας στην αεροπορική βιομηχανία,
- ο αφηγούνται ένα απλό και σύντομο κείμενο αεροπορικού περιεχομένου στα αγγλικά,
- ο παράγουν σημειώσεις και μηνύματα με απλό και σύντομο τρόπο,
- ο επαληθεύουν τις γνώσεις τους στην αγγλική γλώσσα όσον αφορά μια τηλεφωνική επικοινωνία,
- ο συμμετέχουν σε συλλογικές δραστηριότητες,
- ο διαχειρίζονται μια συνομιλία στην αγγλική γλώσσα σχετική με τις αεροπορικές λειτουργίες,
- ο χρησιμοποιούν δημοφιλείς εκφράσεις και λέξεις εκτός κειμένου οι οποίες αφορούν αεροπορικά παραδείγματα,
- ο αποδέχονται την αγγλική γλώσσα ως κύριο εργαλείο επικοινωνίας στον τουριστικό/αεροπορικό τομέα κατά την άσκηση των καθηκόντων τους,
- ο αντιλαμβάνονται βασικούς αεροπορικούς όρους,
- ο επικοινωνούν με ειδική αεροπορική ορολογία, και
- ο χρησιμοποιούν την αγγλική ορολογία στην επικοινωνία τους με τα υπόλοιπα εμπλεκόμενα τμήματα.

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

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

2.2.B. ΓΑΛΛΙΚΑ

- **Περίληψη της μαθησιακής ενότητας**

Σκοπός της συγκεκριμένης μαθησιακής ενότητας είναι οι εκπαιδευόμενοι/ες να εισαχθούν στην εκμάθηση βασικών γαλλικών όρων αναφορικά με την αεροπορική βιομηχανία και τους διάφορους κλάδους με τους οποίους συνεργάζεται. Οι εκπαιδευόμενοι/ες θα έχουν τη δυνατότητα να αναγνωρίζουν και να χρησιμοποιούν ορθά βασικές έννοιες και όρους της αεροπορικής βιομηχανίας στη γαλλική γλώσσα. Η ορολογία εκτείνεται σε επίπεδο λειτουργίας αερολιμένων, λειτουργίας αεροπορικών εταιρειών και εταιρειών επίγειας εξυπηρέτησης. Μέσα από συλλογικές δραστηριότητες, οι ίδιοι/ες θα εξασκηθούν στο να μπορούν να χρησιμοποιούν βασικές ορολογίες της αεροπορικής βιομηχανίας στα γαλλικά στο εργασιακό τους περιβάλλον.

- **Προσδοκώμενα μαθησιακά αποτελέσματα**

46

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

- ο διακρίνουν τις γραμματικές και συντακτικές δομές της γαλλικής γλώσσας στην αεροπορική βιομηχανία,
- ο αφηγούνται ένα απλό και σύντομο κείμενο αεροπορικού περιεχομένου στα γαλλικά,
- ο παράγουν σημειώσεις και μηνύματα με απλό και σύντομο τρόπο στη γαλλική,
- ο επαληθεύουν τις γνώσεις τους στη γαλλική γλώσσα όσον αφορά μια τηλεφωνική επικοινωνία,
- ο συμμετέχουν σε συλλογικές δραστηριότητες,
- ο διαχειρίζονται μια συνομιλία στη γαλλική γλώσσα σχετική με τις αεροπορικές λειτουργίες,
- ο χρησιμοποιούν δημοφιλείς εκφράσεις και λέξεις εκτός κειμένου οι οποίες αφορούν αεροπορικά παραδείγματα στα γαλλικά,
- ο αποδέχονται τη γαλλική γλώσσα ως κύριο εργαλείο επικοινωνίας στον τουριστικό/αεροπορικό τομέα κατά την άσκηση των καθηκόντων τους,
- ο αντιλαμβάνονται βασικούς αεροπορικούς όρους στα γαλλικά,
- ο επικοινωνούν με ειδική αεροπορική ορολογία στα γαλλικά, και
- ο χρησιμοποιούν τη γαλλική ορολογία στην επικοινωνία τους με τα υπόλοιπα τμήματα τα οποία εμπλέκονται.

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

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

2.2.Γ. ΤΟΥΡΙΣΜΟΣ ΚΑΙ ΑΕΡΟΠΟΡΙΚΗ ΒΙΟΜΗΧΑΝΙΑ ΜΕΤΑΦΟΡΩΝ

- **Περίληψη της μαθησιακής ενότητας**

Σκοπός της μαθησιακής ενότητας είναι να ωθήσει τους εκπαιδευόμενους/ες να αναγνωρίσουν τη συμβολή της βιομηχανίας των αερομεταφορών στην ανάπτυξη και διατήρηση του κλάδου του τουρισμού. Οι ίδιοι/ες θα είναι σε θέση να μπορούν να αντιληφθούν ειδικές τουριστικές ορολογίες και να τις συνδέσουν με την αεροπορική βιομηχανία. Θα εξασκηθούν στο να αναγνωρίζουν βασικές διαδικασίες μεταφοράς επιβατών/ιδιών, εμπορευμάτων και αλληλογραφίας. Επιπλέον, οι εκπαιδευόμενοι/ες θα μάθουν πώς να αναγνωρίζουν βασικές αεροπορικές εταιρείες και εταιρείες επίγειας εξυπηρέτησης ανά τον κόσμο, καθώς και τον ρόλο που διαδραματίζουν στην παγκόσμια τουριστική βιομηχανία.

- **Προσδοκώμενα μαθησιακά αποτελέσματα**

47

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

- ο αναγνωρίζουν τη δομή και τη λειτουργία μιας αεροπορικής εταιρείας,
- ο αναλύουν τις αεροπορικές συντομογραφίες,
- ο διατυπώνουν τους διαφορετικούς τύπους αεροσκαφών,
- ο επεξηγούν τα μέρη των αεροσκαφών,
- ο παρουσιάζουν τις διαδικασίες μεταφοράς αποσκευών και εμπορευμάτων,
- ο ταξινομούν τις αεροπορικές εταιρείες και τις εταιρείες επίγειας εξυπηρέτησης,
- ο αναλύουν τις υπηρεσίες των παραπάνω εταιρειών,
- ο κατονομάζουν τα περιφερειακά αεροδρόμια της χώρας, και
- ο συσχετίζουν τα περιφερειακά αεροδρόμια με τους φορείς που τα διοικούν.

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

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

2.2.Δ. ΤΑΞΙΔΙΩΤΙΚΗ ΓΕΩΓΡΑΦΙΑ ΚΑΙ ΤΑΞΙΔΙΩΤΙΚΟΙ ΟΔΗΓΟΙ

- **Περίληψη της μαθησιακής ενότητας**

Σκοπός της συγκεκριμένης μαθησιακής ενότητας είναι οι εκπαιδευόμενοι/ες να εξοικειωθούν με μία ποικιλία θεμάτων τα οποία περιλαμβάνουν τη διαχείριση της γνώσης της παγκόσμιας γεωγραφίας καθώς και τη σύνδεσή της με την τουριστική αγορά. Στο πλαίσιο της ενότητας, οι εκπαιδευόμενοι/ες θα εμβαθύνουν σε ζητήματα που σχετίζονται με την αναγνώριση βασικών χαρακτηριστικών (όπως είναι χώρες, πρωτεύουσες, σημαντικές πόλεις, βουνά, ποταμοί και θάλασσες), στην ανάδειξη βασικών γεωγραφικών τοπωνύμιων και στην παρουσίαση της ιστορίας τους. Παράλληλα, θα εξασκηθούν στο πώς θα μπορούν να σχεδιάζουν τουριστικά πακέτα με τη χρήση εξειδικευμένων ταξιδιωτικών οδηγών.

- **Προσδοκώμενα μαθησιακά αποτελέσματα**

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

- ο αναγνωρίζουν τα γεωγραφικά χαρακτηριστικά του κόσμου,
- ο περιγράφουν τα βασικά τουριστικά μέρη του κόσμου που ελκύουν περισσότερο τους τουρίστες/τριες,
- ο ερμηνεύουν τα κλιματολογικά χαρακτηριστικά της κάθε ηπείρου και περιοχής,

- αναγνωρίζουν τους βασικούς τύπους μεταφοράς προς την κάθε χώρα και από την κάθε χώρα,
 - προτείνουν τον κατάλληλο τύπο μεταφοράς,
 - αναγνωρίζουν τους βασικούς τύπους διαμονής που διατίθενται σε κάποια δεδομένη χώρα,
 - κατονομάζουν τα τοπικά νομίσματα,
 - σχεδιάζουν και να δημιουργούν λογικές και πρακτικές διαδρομές προς έναν προορισμό από γεωγραφικής άποψης,
 - λαμβάνουν υπόψη το διεθνές σύστημα ώρας, και
 - χρησιμοποιούν επαγγελματικούς/εξειδικευμένους τουριστικούς οδηγούς.
- **Αριθμός ωρών διδασκαλίας της μαθησιακής ενότητας ανά εβδομάδα**
Θεωρία (2), Εργαστήριο (0), Σύνολο (2)

2.2.E. ΟΡΓΑΝΩΣΗ ΚΑΙ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑ ΤΑΞΙΔΙΩΤΙΚΟΥ ΓΡΑΦΕΙΟΥ ΚΑΙ ΑΕΡΟΠΟΡΙΚΗΣ ΕΤΑΙΡΕΙΑΣ

- **Περίληψη της μαθησιακής ενότητας**

Σκοπός της συγκεκριμένης μαθησιακής ενότητας είναι οι εκπαιδευόμενοι/ες, που θα έχουν αντιληφθεί τη δομή και τη διοίκηση ενός τουριστικού γραφείου ή μίας αεροπορικής εταιρείας, να αναγνωρίζουν τις βασικές διοικητικές λειτουργίες των παραπάνω. Ειδικότερα, οι ίδιοι/ες θα μάθουν να αναγνωρίζουν τις βασικές μεθόδους και πηγές εύρεσης προσωπικού, να αποτυπώνουν τους διάφορους τρόπους αμοιβής και αξιολόγησης του προσωπικού, να διαμορφώνουν τις κατάλληλες συνθήκες εργασίας και να συμβουλεύονται τη νομοθεσία αναφορικά με αεροδρόμια, αεροπορικές εταιρείες και τουριστικά γραφεία. Τέλος, οι εκπαιδευόμενοι/ες θα έχουν τη δυνατότητα να εφαρμόσουν τις αρχές επαγγελματικής αλληλογραφίας μέσα από την ανάπτυξη επιχειρηματικών επιστολών και αναφορών.

- **Προσδοκώμενα μαθησιακά αποτελέσματα**

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

- διακρίνουν τις βασικές λειτουργίες γύρω από την οργάνωση και διοίκηση του τουριστικού γραφείου και της αεροπορικής εταιρείας,
- συσχετίζουν τις μεθόδους εύρεσης του προσωπικού,
- αναφέρουν τις πηγές εύρεσης του προσωπικού,

- διατυπώνουν τους παράγοντες που επηρεάζουν τους τρόπους αμοιβής του προσωπικού,
 - συγκρίνουν τους τρόπους αξιολόγησης του προσωπικού,
 - διαμορφώνουν τις κατάλληλες συνθήκες εργασίας,
 - μελετούν τη σχετική νομοθεσία,
 - επιλέγουν τις κατάλληλες μορφές κειμένων για τη σύνθεση της επαγγελματικής αλληλογραφίας,
 - συνθέτουν επιχειρηματικές επιστολές, και
 - εξάγουν αναφορές ανά περίπτωση.
- **Αριθμός ωρών διδασκαλίας της μαθησιακής ενότητας ανά εβδομάδα**
 Θεωρία (1), Εργαστήριο (1), Σύνολο (2)

2.2.ΣΤ. ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΟ ΚΑΙ ΑΕΡΟΠΟΡΙΚΟ ΜΑΡΚΕΤΙΝΓΚ

- **Περίληψη της μαθησιακής ενότητας**

Σκοπός της μαθησιακής ενότητας είναι η εισαγωγή στην έννοια και στο περιβάλλον του μάρκετινγκ των τουριστικών/αεροπορικών επιχειρήσεων. Οι εκπαιδευόμενοι/ες θα αποκτήσουν γνώσεις και δεξιότητες σχετικά με την ανάπτυξη ενός στρατηγικού σχεδιασμού στη βάση της κατανόησης του περιβάλλοντος στο οποίο δρα η επιχείρηση, οι φορείς και τα μέσα που το υποστηρίζουν. Ιδιαίτερη έμφαση θα αποδίδεται στην ψηφιακή διάσταση του μάρκετινγκ. Μέσα από μελέτες περίπτωσης θα διαπιστώσουν πως μέσα από τις λειτουργίες του στρατηγικού μάρκετινγκ θα μπορεί η επιχείρηση να οργανώσει τους στόχους της, επιτυγχάνοντας παράλληλα μετρήσιμα αποτελέσματα. Στο πλαίσιο της παρούσας μαθησιακής ενότητας, οι εκπαιδευόμενοι/ες θα έρθουν σε επαφή με τα εργαλεία και τις τεχνικές του ψηφιακού μάρκετινγκ, όπως με τη δημιουργία διαδικτυακής παρουσίας, την κατανόηση της λειτουργίας των ιστότοπων, τη διαδικτυακή (online) διαφήμιση και πώληση προϊόντων και υπηρεσιών καθώς και με τον χειρισμό των στατιστικών εργαλείων για την απόδοση μιας τουριστικής/αεροπορικής επιχείρησης.

- **Προσδοκώμενα μαθησιακά αποτελέσματα**

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

- αναγνωρίζουν τις λειτουργίες του τουριστικού μάρκετινγκ βάσει των ιδιαίτερων χαρακτηριστικών των τουριστικών/αεροπορικών προϊόντων και υπηρεσιών,

- εφαρμόζουν στρατηγικές στο πλαίσιο συνεργασίας ιδιωτικών και δημόσιων φορέων,
- επιλέγουν ερευνητικές προσεγγίσεις,
- αποτυπώνουν την τμηματοποίηση των αγορών,
- προτείνουν τρόπους για την προβολή του τουριστικού προϊόντος και της υπηρεσίας,
- αναγνωρίζουν μοντέλα συμπεριφοράς του/της καταναλωτή/τριας ή του/της τουρίστα/τριας ως προς τη λήψη της αγοραστικής απόφασης,
- τιμολογούν σύμφωνα με την τμηματοποίηση της τουριστικής αγοράς,
- προωθούν το τουριστικό προϊόν και να επιλέγουν τα κατάλληλα μέσα γνωστοποίησης του προϊόντος τους στις αγορές στόχους,
- υιοθετούν αποτελεσματικές εφαρμογές ψηφιακού μάρκετινγκ στον χώρο όπου δραστηριοποιούνται,
- περιγράφουν τα εργαλεία και τις τεχνικές μάρκετινγκ όσον αφορά τη διαδικτυακή παρουσία της τουριστικής/αεροπορικής επιχείρησης στον χώρο που αναπτύσσεται, και
- ερμηνεύουν τα αποτελέσματα απόδοσης μιας τουριστικής/αεροπορικής εταιρείας μέσω των στατιστικών εργαλείων.

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

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

2.2.Z. ΑΕΡΟΠΟΡΙΚΟ ΔΙΚΑΙΟ ΚΑΙ ΔΙΕΘΝΕΙΣ ΣΧΕΣΕΙΣ (IATA– UFTAA – ICAO – BSP)

- **Περίληψη της μαθησιακής ενότητας**

Σκοπός της συγκεκριμένης μαθησιακής ενότητας είναι οι εκπαιδευόμενοι/ες να αποκτήσουν γνώσεις και δεξιότητες πάνω στα θέματα του τουριστικού δικαίου και των κανόνων που διέπουν τις σχέσεις μεταξύ αεροπορικών εταιρειών, πελατών/ισσών, ταξιδιωτικών πρακτόρων και υπαλλήλων των οργανισμών στον χώρο των τουριστικών επιχειρήσεων. Επιπλέον, θα έρθουν σε επαφή με το αεροπορικό δίκαιο και τη θέσπιση ειδικών διεθνών δημόσιων και ιδιωτικών κανόνων για την αντιμετώπιση προβλημάτων των αεροπορικών συγκοινωνιών. Τέλος, θα γνωρίσουν τους κανόνες δικαίου, τους κανονισμούς, τις αποφάσεις των εθνικών αρχών και των διεθνών οργανισμών, τις διεθνείς συμβάσεις, τους κοινοτικούς κανονισμούς και τις οδηγίες που έχουν ως στόχο την ορθολογική ανάπτυξη των αερομεταφορών.

- **Προσδοκώμενα μαθησιακά αποτελέσματα**

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

- ο περιγράφουν το βασικό νομικό πλαίσιο που ρυθμίζει την εξυπηρέτηση των επιβατών/ιδών στον χώρο του αερολιμένα,
- ο διαχειρίζονται δικαιώματα των επιβατών/ιδών σε περίπτωση άρνησης επιβίβασης, μεγάλων καθυστερήσεων και ματαίωσης πτήσης κτλ.,
- ο αντιλαμβάνονται το νομικό πλαίσιο που ρυθμίζει την εξυπηρέτηση των αεροσκαφών,
- ο αναγνωρίζουν τους βασικούς νομικούς κανόνες της τεχνικής εκμετάλλευσης αεροσκαφών δημόσιων μεταφορών,
- ο ερμηνεύουν τους ρυθμιστικούς κανόνες των αερολιμενικών διατάξεων,
- ο αναφέρουν τους ρυθμιστικούς κανόνες των αερολιμενικών διατάξεων, και
- ο αντιλαμβάνονται θέματα επιχειρησιακών σχέσεων και κανονισμών των αεροπορικών εταιρειών, διεθνών αεροπορικών οργανισμών και άλλων αρμόδιων φορέων.

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

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

2.2.H. ΜΕΤΑΦΟΡΑ ΑΕΡΟΠΟΡΙΚΩΝ ΕΜΠΟΡΕΥΜΑΤΩΝ (CARGO)

- **Περίληψη της μαθησιακής ενότητας**

Σκοπός της συγκεκριμένης μαθησιακής ενότητας είναι οι εκπαιδευόμενοι/ες να αποκτήσουν όλες τις απαραίτητες γνώσεις και δεξιότητες αναφορικά με θέματα εφαρμογής σε μεταφορά εμπορευμάτων μέσω αεροπλάνου. Ειδικότερα, γίνεται ανάλυση φόρτωσης και εκφόρτωσης συμβατικών ή ειδικών φορτίων σε αεροσκάφη και παρουσιάζονται οι διάφοροι κανόνες ασφαλείας στον κλάδο της μεταφοράς εμπορευμάτων. Τέλος, οι εκπαιδευόμενοι/ες θα μάθουν να αντιλαμβάνονται τις βασικές παραμέτρους για τον ορθό υπολογισμό βασικών τιμολογήσεων αλλά και αντιμετώπισης ειδικών περιστάσεων.

- **Προσδοκώμενα μαθησιακά αποτελέσματα**

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

- ο μεγιστοποιούν τη χρησιμοποίηση του χώρου στα διαμερίσματα φόρτωσης του αεροσκάφους,

- αναγνωρίζουν τη χρήση και τη σωστή φόρτωση των Unit Load Devices (ULD),
 - δέχονται εμπορεύματα προς μεταφορά,
 - μαρκάρουν στοιχεία επί των δεμάτων,
 - αποδέχονται κανόνες, κανονισμούς και περιορισμούς κατά την υποδοχή,
 - εφαρμόζουν τις προβλεπόμενες διαδικασίες χειρισμού των ειδικών φορτίων,
 - αντιλαμβάνονται και να συμπληρώνουν μία φορτωτική έκθεση στα πρότυπα της IATA, και
 - εφαρμόζουν τις βασικές αρχές υπολογισμού των ναύλων φορτίου.
- **Αριθμός ωρών διδασκαλίας της μαθησιακής ενότητας ανά εβδομάδα**
Θεωρία (2), Εργαστήριο (0), Σύνολο (2)

2.2.Θ. ΑΕΡΟΠΟΡΙΚΟΙ ΝΑΥΛΟΙ

- **Περίληψη της μαθησιακής ενότητας**

Σκοπός της παρακάτω μαθησιακής ενότητας είναι οι εκπαιδευόμενοι/ες να μάθουν πώς να αναγνωρίζουν βασικές διαδικασίες της επιβατηγού αεροπορικής μεταφοράς καθώς και να αναπτύξουν δεξιότητες εφαρμογής τακτικών έκδοσης αεροπορικών εισιτηρίων. Μέσα από μελέτες περίπτωσης, οι ίδιοι/ες θα εξασκηθούν στο να αναγνωρίζουν γενικά χαρακτηριστικά των αεροπορικών ναύλων, κανονισμούς αναφορικά με αυτούς και βασικές αρχές κατασκευής αεροπορικών ναύλων.

- **Προσδοκώμενα μαθησιακά αποτελέσματα**

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

- χρησιμοποιούν αεροπορικούς ναύλους,
- εφαρμόζουν τις προβλεπόμενες διαδικασίες για τον προσδιορισμό των ναύλων,
- εφαρμόζουν τις προβλεπόμενες διαδικασίες για τον προσδιορισμό του δρομολογίου,
- εκδίδουν αεροπορικά εισιτήρια,
- κατονομάζουν τις διάφορες κατηγορίες αυτών,
- διαχειρίζονται εκπτώτικούς ναύλους για νήπια, παιδιά, νέους/ες,
- διαχειρίζονται ειδικούς ναύλους (special fares), και
- χρησιμοποιούν το εξειδικευμένο σύστημα Bank Settlement Plan (BSP).

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

2.2.1. ΠΡΑΚΤΙΚΗ ΕΦΑΡΜΟΓΗ ΣΤΗΝ ΕΙΔΙΚΟΤΗΤΑ

- **Περίληψη της μαθησιακής ενότητας**

Σκοπός της συγκεκριμένης μαθησιακής ενότητας είναι οι εκπαιδευόμενοι/ες να αποκτήσουν γνώσεις και δεξιότητες σχετικές με τον τομέα του τουρισμού, όπως ομαδικότητα, συνέπεια, κοινωνικότητα και ευγένεια. Θα έρθουν σε επαφή με τον τουριστικό χώρο μέσα από επισκέψεις σε επαγγελματικούς χώρους και σημεία τουριστικού ενδιαφέροντος. Θα πραγματοποιήσουν εργαστηριακές ασκήσεις στον χώρο εκπαίδευσης διαθεματικού περιεχομένου σχετικού με τις μαθησιακές ενότητες του δεύτερου (2ου) εξαμήνου. Πιο συγκεκριμένα, θα έρθουν σε επαφή με τη βιομηχανία αερομεταφορών, τους ταξιδιωτικούς οδηγούς, καθώς επίσης με το οργανωτικό πλαίσιο των τουριστικών/αεροπορικών επιχειρήσεων και τα στοιχεία μάρκετινγκ που εφαρμόζονται στους αντίστοιχους οργανισμούς.

- **Προσδοκώμενα μαθησιακά αποτελέσματα**

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

- αναγνωρίζουν τον τρόπο αλληλεξάρτησης του τουριστικού τομέα και της αεροπορικής βιομηχανίας,
- επισημαίνουν προβλήματα που τυχόν προκύπτουν κατά τη μεταφορά των πελατών/ισσών,
- αναδεικνύουν τον τρόπο διαχείρισης των ανθρώπινων πόρων, τον σχεδιασμό και τη στελέχωση των τμημάτων της τουριστικής/αεροπορικής επιχείρησης, τον τρόπο αμοιβής του προσωπικού καθώς και την αξιολόγησή του,
- επικεντρώνονται στη βελτίωση της προσφοράς ποιοτικών υπηρεσιών,
- επαληθεύουν την αναγκαιότητα της ορθολογικής διαχείρισης της συμπεριφοράς όλων των τμημάτων,
- επικεντρώνονται στη μέγιστη ικανοποίηση των αναγκών των πελατών/ισσών,
- συνθέτουν πλάνα μάρκετινγκ για μια τουριστική υπηρεσία,
- υιοθετούν την τουριστική ορολογία στην εξυπηρέτηση τουριστικών/αεροπορικών πελατών/ισσών κατά την άσκηση των καθηκόντων τους,

- χειρίζονται έννοιες όπως αεροπορικό δίκαιο, τουριστικοί φορείς, ταξιδιωτικοί οδηγοί, αεροπορικές υπηρεσίες μέσω συλλογικών μαθησιακών δραστηριοτήτων,
 - απορρίπτουν κάθε μορφή μη επαγγελματικής συμπεριφοράς, συμπεριλαμβανόμενων δράσεων οι οποίες συμβάλλουν σε διακρίσεις, κινδύνους υγείας και ασφάλειας για αυτούς/ές, τους/τις συναδέλφους και τους/τις πελάτες/ισσες της επιχείρησης,
 - συνδράμουν σε καταστάσεις λήψης αποφάσεων, και
 - εκτιμούν τις ανάγκες των πελατών/ισσών και να ανταποκρίνονται έγκαιρα και αποτελεσματικά κατά την άσκηση των καθηκόντων τους.
- **Αριθμός ωρών διδασκαλίας της μαθησιακής ενότητας ανά εβδομάδα**
Θεωρία (0), Εργαστήριο (3), Σύνολο (3)

2.3. ΕΞΑΜΗΝΟ Γ΄

2.3.A. ΕΙΣΑΓΩΓΗ ΣΤΗΝ ΑΕΡΟΠΟΡΙΚΗ ΟΡΟΛΟΓΙΑ ΣΤΑ ΑΓΓΛΙΚΑ

- **Περίληψη της μαθησιακής ενότητας**

Σκοπός της μαθησιακής ενότητας είναι οι εκπαιδευόμενοι/ες να εισαχθούν στην εκμάθηση εισαγωγικών αγγλικών όρων αναφορικά με την αεροπορική βιομηχανία και τους διάφορους κλάδους με τους οποίους αυτή συνεργάζεται. Μέσα από συλλογικές δραστηριότητες, οι εκπαιδευόμενοι/ες θα έχουν τη δυνατότητα να αναγνωρίζουν και να χρησιμοποιούν ορθά βασικές έννοιες και όρους της αεροπορικής βιομηχανίας στην αγγλική γλώσσα. Η ορολογία εκτείνεται σε επίπεδο λειτουργίας αερολιμένων, λειτουργίας αεροπορικών εταιρειών και εταιρειών επίγειας εξυπηρέτησης. Στο πλαίσιο της μαθησιακής ενότητας, οι ίδιοι/ες θα μάθουν πώς να χρησιμοποιούν βασικές ορολογίες της αεροπορικής βιομηχανίας στα αγγλικά στο εργασιακό τους περιβάλλον.

- **Προσδοκώμενα μαθησιακά αποτελέσματα**

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

- διακρίνουν τις γραμματικές και συντακτικές δομές της αγγλικής γλώσσας στην αεροπορική βιομηχανία,
- αφηγούνται ένα απλό και σύντομο κείμενο αεροπορικού περιεχομένου στα αγγλικά,
- παράγουν σημειώσεις και μηνύματα με απλό και σύντομο τρόπο,

- επαληθεύουν τις γνώσεις τους στην αγγλική γλώσσα όσον αφορά μια τηλεφωνική επικοινωνία,
 - διαχειρίζονται μια συνομιλία στην αγγλική γλώσσα σχετική με τις αεροπορικές λειτουργίες,
 - χρησιμοποιούν δημοφιλείς εκφράσεις και λέξεις εκτός κειμένου οι οποίες αφορούν αεροπορικά παραδείγματα,
 - αποδέχονται την αγγλική γλώσσα ως κύριο εργαλείο επικοινωνίας στον τουριστικό/αεροπορικό τομέα κατά την άσκηση των καθηκόντων τους,
 - αντιλαμβάνονται βασικούς αεροπορικούς όρους,
 - επικοινωνούν με ειδική αεροπορική ορολογία, και
 - χρησιμοποιούν την αγγλική ορολογία στην επικοινωνία τους με τα υπόλοιπα τμήματα τα οποία εμπλέκονται.
- **Αριθμός ωρών διδασκαλίας της μαθησιακής ενότητας ανά εβδομάδα**
Θεωρία (2), Εργαστήριο (0), Σύνολο (2)

2.3.B. ΕΙΣΑΓΩΓΗ ΣΤΗΝ ΑΕΡΟΠΟΡΙΚΗ ΟΡΟΛΟΓΙΑ ΣΤΑ ΓΑΛΛΙΚΑ

- **Περίληψη της μαθησιακής ενότητας**

Σκοπός της μαθησιακής ενότητας είναι οι εκπαιδευόμενοι/ες να εισαχθούν στην εκμάθηση εισαγωγικών γαλλικών όρων αναφορικά με την αεροπορική βιομηχανία και τους διάφορους κλάδους με τους οποίους αυτή συνεργάζεται. Μέσα από συλλογικές δραστηριότητες, οι εκπαιδευόμενοι/ες θα έχουν τη δυνατότητα να αναγνωρίζουν και να χρησιμοποιούν ορθά βασικές έννοιες και όρους της αεροπορικής βιομηχανίας στη γαλλική γλώσσα. Η ορολογία εκτείνεται σε επίπεδο λειτουργίας αερολιμένων, λειτουργίας αεροπορικών εταιρειών και εταιρειών επίγειας εξυπηρέτησης. Στο πλαίσιο της μαθησιακής ενότητας, οι ίδιοι/ες θα μάθουν πώς να χρησιμοποιούν βασικές ορολογίες της αεροπορικής βιομηχανίας στα γαλλικά στο εργασιακό τους περιβάλλον.

- **Προσδοκώμενα μαθησιακά αποτελέσματα**

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

- διακρίνουν τις γραμματικές και συντακτικές δομές της γαλλικής γλώσσας στην αεροπορική βιομηχανία,
- αφηγούνται ένα απλό και σύντομο κείμενο αεροπορικού περιεχομένου στα γαλλικά,
- παράγουν σημειώσεις και μηνύματα με απλό και σύντομο τρόπο στη γαλλική,

- επαληθεύουν τις γνώσεις τους στη γαλλική γλώσσα όσον αφορά μια επικοινωνία,
 - διαχειρίζονται μια συνομιλία στη γαλλική γλώσσα σχετική με τις αεροπορικές λειτουργίες,
 - χρησιμοποιούν δημοφιλείς εκφράσεις και λέξεις εκτός κειμένου οι οποίες αφορούν αεροπορικά παραδείγματα στα γαλλικά,
 - αποδέχονται τη γαλλική γλώσσα ως κύριο εργαλείο επικοινωνίας στον τουριστικό/αεροπορικό τομέα κατά την άσκηση των καθηκόντων τους,
 - αντιλαμβάνονται βασικούς αεροπορικούς όρους στα γαλλικά,
 - επικοινωνούν με ειδική αεροπορική ορολογία στα γαλλικά, και
 - χρησιμοποιούν τη γαλλική ορολογία στην επικοινωνία τους με τα υπόλοιπα τμήματα τα οποία εμπλέκονται.
- **Αριθμός ωρών διδασκαλίας της μαθησιακής ενότητας ανά εβδομάδα**
Θεωρία (2), Εργαστήριο (0), Σύνολο (2)

2.3.Γ. ΔΙΟΙΚΗΣΗ ΑΕΡΟΔΡΟΜΙΩΝ ΚΑΙ ΑΕΡΟΠΟΡΙΚΩΝ ΕΤΑΙΡΕΙΩΝ

- **Περίληψη της μαθησιακής ενότητας**

Ο σκοπός της συγκεκριμένης μαθησιακής ενότητας είναι οι εκπαιδευόμενοι/ες να εισαχθούν σε βασικές στρατηγικές αναφορικά με τη διοίκηση αερολιμένων και αεροπορικών εταιρειών. Ειδικότερα, μέσα από την ενότητα οι ίδιοι/ες θα μάθουν να αντιλαμβάνονται βασικές ορολογίες διοίκησης αερολιμένων και αεροπορικών εταιρειών καθώς και αντίστοιχες τεχνικές. Οι εκπαιδευόμενοι/ες θα εντρυφήσουν σε στρατηγικές ανταγωνισμού και διαχείρισης αερολιμένων και αεροπορικών εταιρειών μέσα από την ανάλυση και τη μοντελοποίηση δεδομένων και εκθέσεων ελέγχου.

- **Προσδοκώμενα μαθησιακά αποτελέσματα**

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

- κατανοούν βασικές λειτουργίες διοίκησης αεροπορικών εταιρειών και αεροδρομίων,
- διαχωρίζουν τα διάφορα τμήματα από τα οποία αποτελείται μία αεροπορική εταιρεία ή και ένας αερολιμένας,
- συγκρίνουν τους τρόπους με τους οποίους αυτά τα τμήματα συνδέονται μεταξύ τους,

- παρακολουθούν πολιτικές διοίκησης αλλά και στρατηγικές διαχείρισης μιας αεροπορικής εταιρείας και ενός αεροδρομίου,
- αντιλαμβάνονται τους βασικούς ανταγωνιστές της αγοράς,
- σχεδιάζουν στρατηγικές λειτουργίας της αεροπορικής εταιρείας και του αεροδρομίου,
- οργανώνουν τα διάφορα τμήματα μιας αεροπορικής εταιρείας και ενός αεροδρομίου,
- σχεδιάζουν επιχειρηματικά πλάνα για μία αεροπορική εταιρεία και για ένα αεροδρόμιο,
- αναλύουν τους κινδύνους της αγοράς και να συμμετέχουν στη διαδικασία λήψης αποφάσεων, και
- κοστολογούν τις διάφορες ανάγκες της αεροπορικής εταιρείας και ενός αεροδρομίου.

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

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

2.3.Δ. ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΕΣ ΕΤΑΙΡΕΙΩΝ ΕΠΙΓΕΙΑΣ ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗΣ – ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗ ΕΠΙΒΑΤΩΝ/ΙΔΩΝ Ή ΠΕΛΑΤΩΝ/ΙΣΣΩΝ (CHECK IN/BAGGAGE HANDLING)

- **Περίληψη της μαθησιακής ενότητας**

Ως σκοπός της συγκεκριμένης μαθησιακής ενότητας ορίζεται η εκπαίδευση των εκπαιδευομένων στο να περιγράφουν και να αναλύουν τις διάφορες λειτουργίες των εταιρειών επίγειας εξυπηρέτησης με έμφαση στον τομέα της εξυπηρέτησης των επιβατών/ιδών ή πελατών/ισσών. Πιο συγκεκριμένα, οι εκπαιδευόμενοι/ες θα μάθουν πώς να αναγνωρίζουν βασικές υπηρεσίες εξυπηρέτησης στα αεροδρόμια, να αντιλαμβάνονται και να ερμηνεύουν τόσο τις διεθνείς νομοθεσίες όσο και τις βασικές διαδικασίες αποδοχής επιβατών/ιδών. Και τέλος, οι ίδιοι/ες θα αποκτήσουν γνώσεις και δεξιότητες απαραίτητες για να αντιλαμβάνονται και να προλαμβάνουν γεγονότα αναφορικά με την εξυπηρέτηση και καθοδήγηση των επιβατών/ιδών ή πελατών/ισσών στο αεροδρόμιο.

- **Προσδοκώμενα μαθησιακά αποτελέσματα**

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

- αναγνωρίζουν και να ξεχωρίζουν τις βασικές υπηρεσίες που παρέχουν οι εταιρείες επίγειας εξυπηρέτησης στα αεροδρόμια,

- ερμηνεύουν τις διεθνείς νομοθεσίες αναφορικά με την αποδοχή επιβατών/ιδών και τον έλεγχο (check-in),
 - αποδέχονται τα δικαιώματα των επιβατών/ιδών,
 - περιγράφουν και να πραγματοποιούν τις βασικές διαδικασίες για την αποδοχή των επιβατών/ιδών,
 - ξεχωρίζουν τα διάφορα είδη επιβατών/ιδών,
 - παρέχουν ξεχωριστές υπηρεσίες στα διάφορα είδη επιβατών/ιδών,
 - αναγνωρίζουν τα διάφορα είδη αποσκευών,
 - εφαρμόζουν τις προδιαγραφές για την αποδοχή των διάφορων ειδών αποσκευών στην πτήση, και
 - αναγνωρίζουν και να επεξηγούν στους/στις επιβάτες/ιδες τις πληροφορίες που αναγράφονται στο εκδιδόμενο εισιτήριο.
- **Αριθμός ωρών διδασκαλίας της μαθησιακής ενότητας ανά εβδομάδα**
Θεωρία (2), Εργαστήριο (0), Σύνολο (2)

2.3.E. ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΚΡΙΣΕΩΝ ΚΑΙ ΑΠΩΛΕΙΑ ΑΠΟΣΚΕΥΩΝ

- **Περίληψη της μαθησιακής ενότητας**

Σκοπός της συγκεκριμένης μαθησιακής ενότητας είναι οι εκπαιδευόμενοι/ες να μπορούν να αντιλαμβάνονται, να προλαμβάνουν και να διαχειρίζονται τις διάφορες κρίσιμες καταστάσεις με τις οποίες θα έρθουν αντιμέτωποι/ες στο εργασιακό περιβάλλον ενός αερολιμένα. Πιο συγκεκριμένα, οι ίδιοι/ες θα εισαχθούν σε έννοιες που σχετίζονται με τη διαχείριση κρίσεων και πρόληψής τους. Θα δοθούν παραδείγματα από την αεροπορική βιομηχανία για στρατηγικές διαχείρισης και επίλυσης κρίσεων. Τέλος, οι εκπαιδευόμενοι/ες θα εξασκηθούν στο πώς να διαχειρίζονται παράπονα πελατών/ισσών ή επιβατών/ιδών ιδιαίτερα σε περίπλοκες καταστάσεις όπως είναι η απώλεια αποσκευών ή άλλων προσωπικών αντικειμένων.

- **Προσδοκώμενα μαθησιακά αποτελέσματα**

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

- αναγνωρίζουν και να εφαρμόζουν βασικές στρατηγικές διαχείρισης κρίσεων,
- προλαμβάνουν κρίσιμες καταστάσεις,
- διαχειρίζονται παράπονα πελατών/ισσών ή επιβατών/ιδών,

- μελετούν τις νομοθεσίες αναφορικά με τις κρίσιμες καταστάσεις σε έναν αερολιμένα,
 - διαχειρίζονται επιβάτες/ιδες σε κρίσιμες καταστάσεις (μεθυσμένος/η, αγχωμένος/η, νευριασμένος/η κλπ.),
 - υιοθετούν βασικές νομοθεσίες αναφορικά με την απώλεια αποσκευών και προσωπικών αντικειμένων,
 - ανταποκρίνονται σε καταστάσεις απώλειας αποσκευών και προσωπικών αντικειμένων,
 - συνεργάζονται με άλλα τμήματα (όπως αεροπορικές εταιρείες), και
 - προβαίνουν σε άρνηση επιβίβασης επιβατών/ιδών σε πτήση (denyboarding), όπου απαραίτητο.
- **Αριθμός ωρών διδασκαλίας της μαθησιακής ενότητας ανά εβδομάδα**
Θεωρία (2), Εργαστήριο (0), Σύνολο (2)

2.3.ΣΤ. ΑΣΦΑΛΕΙΑ ΚΑΙ ΥΓΙΕΙΝΗ

- **Περίληψη της μαθησιακής ενότητας**

Η συγκεκριμένη μαθησιακή ενότητα εισάγει τους εκπαιδευόμενους/ες σε βασικές αρχές και κανονισμούς αναφορικά με την ασφάλεια και την υγιεινή κατά την εργασία σε αερολιμένες. Πιο συγκεκριμένα, οι εκπαιδευόμενοι/ες θα μάθουν πώς να αναλύουν τις βασικές συνιστώσες αναφορικά με την ασφάλεια στην εργασία σε αερολιμένες καθώς και τους κινδύνους αναφορικά με θέματα λειτουργιών και εξυπηρέτησης αεροσκαφών. Τέλος, γίνεται αναφορά στους κανόνες υγιεινής οι οποίοι οφείλουν να τηρούνται κατά την εργασία σε αερολιμένες καθώς και στην επικινδυνότητα μη εφαρμογής των συνιστώμενων κανόνων υγιεινής.

- **Προσδοκώμενα μαθησιακά αποτελέσματα**

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

- αναγνωρίζουν τους απαραίτητους κανόνες ασφαλείας αερολιμένων,
- τηρούν τα πρωτόκολλα ασφαλείας λειτουργιών,
- εντοπίζουν τυχόν σφάλματα,
- αντιλαμβάνονται πιθανούς κινδύνους και να τους αναφέρουν,
- χρησιμοποιούν τον βασικό εξοπλισμό προστασίας ανάλογα με το εκάστοτε τμήμα εργασίας,
- τηρούν τους κανόνες υγιεινής αεροδρομίου,
- αναγνωρίζουν επικίνδυνα υλικά,

- υιοθετούν τα απαραίτητα μέτρα ασφαλείας, και
 - παρακολουθούν τις αλλαγές στα πρωτόκολλα ασφαλείας/υγιεινής.
- **Αριθμός ωρών διδασκαλίας της μαθησιακής ενότητας ανά εβδομάδα**
Θεωρία (2), Εργαστήριο (0), Σύνολο (2)

2.3.Z. ΕΙΣΑΓΩΓΗ ΣΤΑ ΣΥΣΤΗΜΑΤΑ ΚΡΑΤΗΣΕΩΝ ΑΕΡΟΠΟΡΙΚΩΝ ΕΙΣΙΤΗΡΙΩΝ

- **Περίληψη της μαθησιακής ενότητας**

Η συγκεκριμένη μαθησιακή ενότητα έχει ως σκοπό να εισαγάγει τους/τις εκπαιδευόμενους/ες στα κανάλια διανομής στον τουρισμό. Μέσα από τη μαθησιακή ενότητα οι ίδιοι/ες θα έρθουν σε επαφή με τις διάφορες λειτουργίες των καναλιών διανομής στον τουρισμό. Παράλληλα, θα εκπαιδευτούν σε εξειδικευμένους τρόπους λειτουργιών μέσω της εκμάθησης χρήσης της διαδικτυακής πλατφόρμας πραγματικού περιβάλλοντος. Επιπλέον, οι εκπαιδευόμενοι/ες θα έρθουν σε επαφή με διαδικασίες της επιβατηγού αεροπορικής μεταφοράς και θα εκπαιδευτούν σε αυτές, καθώς και με τη διαχείριση των παρεχόμενων υπηρεσιών μέσα από τα συστήματα κρατήσεων αεροπορικών εισιτηρίων.

- **Προσδοκώμενα μαθησιακά αποτελέσματα**

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

- αναγνωρίζουν τα κανάλια διανομής στον τουρισμό,
 - αναγνωρίζουν τις διάφορες λειτουργίες των καναλιών διανομής στον τουρισμό,
 - αντιλαμβάνονται τη διασύνδεση των καναλιών διανομής και τις δυνατότητες αυτών,
 - πραγματοποιούν κρατήσεις αεροπορικών εισιτηρίων μέσα από εξειδικευμένα λογισμικά,
 - χρησιμοποιούν βασική ορολογία και κωδικούς αεροδρομίων και αεροπορικών εταιρειών,
 - διαχειρίζονται προβλήματα χρήσης του συστήματος,
 - προσθέτουν επιπλέον αεροπορικά προϊόντα μέσω του εξειδικευμένου λογισμικού, και
 - συνδυάζουν πληροφορίες για την κράτηση αεροπορικών εισιτηρίων.
- **Αριθμός ωρών διδασκαλίας της μαθησιακής ενότητας ανά εβδομάδα**

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

2.3.Η. ΕΙΣΑΓΩΓΗ ΣΤΗΝ ΚΑΤΑΣΚΕΥΗ ΑΕΡΟΠΟΡΙΚΟΥ ΝΑΥΛΟΥ ΚΑΙ ΤΙΜΟΛΟΓΗΣΗ ΑΕΡΟΠΟΡΙΚΩΝ ΕΙΣΙΤΗΡΙΩΝ

- **Περίληψη της μαθησιακής ενότητας**

Η συγκεκριμένη μαθησιακή ενότητα έχει ως σκοπό οι εκπαιδευόμενοι/ες να εισαχθούν στην τιμολογιακή πολιτική και στα είδη των αεροπορικών εισιτηρίων. Οι ίδιοι/ες θα έχουν τη δυνατότητα να μελετήσουν και να προσεγγίσουν τομείς όπως είναι η ανάλυση των τακτικών τιμολόγησης που ακολουθούν οι αεροπορικές εταιρείες καθώς και τα φαινόμενα τα οποία παρουσιάζονται μόνο στον κλάδο των αερομεταφορών, η ανάλυση των παραγόντων (εσωτερικών και εξωτερικών) που επηρεάζουν τις τιμές των αεροπορικών εισιτηρίων, η παρουσίαση των ειδών των αεροπορικών εισιτηρίων και ο τρόπος με τον οποίο οι εταιρείες τμηματοποιούν τα αεροσκάφη για να επιδιώξουν υψηλότερα περιθώρια κέρδους, και η χρήση του ηλεκτρονικού εισιτηρίου.

- **Προσδοκώμενα μαθησιακά αποτελέσματα**

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

- αναγνωρίζουν τους διάφορους κανονισμούς αεροπορικού ναύλου,
- διαχειρίζονται τους αεροπορικούς ναύλους αποτελεσματικά,
- αποδέχονται τους σχετικούς κανονισμούς και τη σχετική νομοθεσία,
- υπολογίζουν έναν αεροπορικό ναύλο σύμφωνα με τη διαδρομή και τον τύπο επιβατών/ιδιών,
- περιγράφουν τους διάφορους τύπους αποσκευών,
- εφαρμόζουν τους κανονισμούς ναύλων των διάφορων τύπων αποσκευών, και
- δημιουργούν συνδυαστικούς ναύλους μέσα από τη δυνατότητα τιμολόγησης των αεροπορικών συμμαχιών.

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

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

2.3.Θ. ΠΡΑΚΤΙΚΗ ΕΦΑΡΜΟΓΗ ΣΤΗΝ ΕΙΔΙΚΟΤΗΤΑ

- **Περίληψη της μαθησιακής ενότητας**

Σκοπός της συγκεκριμένης ενότητας είναι οι εκπαιδευόμενοι/ες να αποκτήσουν γνώσεις και δεξιότητες σχετικές με τον τομέα του τουρισμού, όπως ομαδικότητα, συνέπεια, κοινωνικότητα και ευγένεια. Θα έρθουν σε επαφή με τον τουριστικό χώρο μέσα από επισκέψεις σε επαγγελματικούς χώρους και σημεία τουριστικού ενδιαφέροντος. Θα πραγματοποιήσουν εργαστηριακές ασκήσεις στον χώρο εκπαίδευσης διαθεματικού περιεχομένου, σχετικού με τις μαθησιακές ενότητες του τρίτου (3ου) εξαμήνου. Πιο συγκεκριμένα, θα έρθουν σε επαφή με βασικά τμήματα διοίκησης και διαχείρισης επιχειρήσεων στη βιομηχανία αερομεταφορών, με τα συστήματα διαχείρισης και έκδοσης αεροπορικών εισιτηρίων, καθώς επίσης και με πρακτικές εξυπηρέτησης επιβατών/ιδών και αεροσκαφών σε έναν αερολιμένα.

- **Προσδοκώμενα μαθησιακά αποτελέσματα**

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

- χρησιμοποιούν βασικές αεροπορικές ορολογίες στην αγγλική και γαλλική γλώσσα,
- διαμορφώνουν επιχειρηματικά πλάνα και να αναλύουν πραγματικές μελέτες περίπτωσης διαχείρισης αεροδρομίων και αεροπορικών εταιρειών,
- χειρίζονται εξειδικευμένα λογισμικά κρατήσεων αεροπορικών εισιτηρίων και συνδυασμού αυτών με άλλα τουριστικά προϊόντα,
- κατασκευάζουν και να εφαρμόζουν σε πραγματικό χρόνο ναύλους αεροπορικών εισιτηρίων,
- χρησιμοποιούν και να τοποθετούν τους ειδικούς εξοπλισμούς ασφαλείας κατά τη διάρκεια εργασίας, και
- παρευρίσκονται σε πραγματικό χρόνο στη διαδικασία check-in και στη διαδικασία προετοιμασίας της πτήσης.

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

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

2.4. ΕΞΑΜΗΝΟ Δ΄

2.4.A. ΕΦΑΡΜΟΣΜΕΝΗ ΑΕΡΟΠΟΡΙΚΗ ΟΡΟΛΟΓΙΑ ΣΤΑ ΑΓΓΛΙΚΑ

- **Περίληψη της μαθησιακής ενότητας**

Σκοπός της συγκεκριμένης μαθησιακής ενότητας είναι οι εκπαιδευόμενοι/ες να έχουν τη δυνατότητα να αναγνωρίζουν ειδικές ορολογίες αναφορικά με αεροπορικές εταιρείες, αερολιμένες, αεροσκάφη και εταιρείες επίγειας

εξυπηρέτησης στην αγγλική γλώσσα. Επιπλέον οι ίδιοι/ες θα αναπτύξουν δεξιότητες επικοινωνίας χρησιμοποιώντας την παραπάνω ορολογία κατά την επικοινωνία τους με τα διάφορα τμήματα των αερολιμένων, αεροπορικών εταιρειών και λοιπών εμπλεκόμενων. Παρουσιάζεται σε βάθος εξειδικευμένη ορολογία αναφορικά με το πλήθος των τμημάτων τα οποία εμπλέκονται στην αλυσίδα λειτουργιών των αερολιμένων και αεροπορικών εταιρειών.

- **Προσδοκώμενα μαθησιακά αποτελέσματα**

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

- αναγνωρίζουν και να αντιλαμβάνονται ειδική ορολογία αναφορικά με τους αερολιμένες, τα αεροσκάφη, τις επίγειες υπηρεσίες αεροδρομίων στα αγγλικά,
- επικοινωνούν με πληρώματα αεροσκαφών στα αγγλικά,
- επικοινωνούν με τον πύργο ελέγχου, το πυροσβεστικό σώμα και το αστυνομικό σώμα στα αγγλικά,
- ξεχωρίζουν ειδικές αεροπορικές έννοιες,
- αποδέχονται διεθνείς κώδικες επικοινωνίας στα αγγλικά,
- χρησιμοποιούν την εκάστοτε ορολογία κατά τη συμπλήρωση ειδικών εγγράφων στα αγγλικά,
- αποκωδικοποιούν ειδικές ορολογίες και επικοινωνίες σημάτων μεταξύ των τμημάτων της εταιρείας στα αγγλικά, και
- αντιλαμβάνονται και να υιοθετούν ορολογίες εκτάκτων καταστάσεων στα αγγλικά.

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

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

2.4.B. ΕΦΑΡΜΟΣΜΕΝΗ ΑΕΡΟΠΟΡΙΚΗ ΟΡΟΛΟΓΙΑ ΣΤΑ ΓΑΛΛΙΚΑ

- **Περίληψη της μαθησιακής ενότητας**

Ως σκοπός της συγκεκριμένης μαθησιακής ενότητας ορίζεται η ανάπτυξη γνώσεων και δεξιοτήτων που θα βοηθήσουν τους/τις εκπαιδευόμενους/ες να αναγνωρίζουν ειδικές ορολογίες αναφορικά με αεροπορικές εταιρείες, αερολιμένες, αεροσκάφη και εταιρείες επίγειας εξυπηρέτησης στη γαλλική γλώσσα. Επιπλέον, οι ίδιοι/ες θα αναπτύξουν δεξιότητες επικοινωνίας χρησιμοποιώντας την παραπάνω γαλλική ορολογία κατά την επικοινωνία τους με τα διάφορα τμήματα των αερολιμένων, αεροπορικών εταιρειών και λοιπών ενδιαφερομένων στη διαδικασία εξυπηρέτησης των επιβατών/ιδών και προετοιμασίας των αεροσκαφών. Τέλος, θα

πραγματοποιηθεί εις βάθος παρουσίαση εξειδικευμένης γαλλικής ορολογίας αναφορικά με το πλήθος των τμημάτων τα οποία εμπλέκονται στην αλυσίδα λειτουργιών των αερολιμένων και αεροπορικών εταιρειών.

- **Προσδοκώμενα μαθησιακά αποτελέσματα**

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

- αναγνωρίζουν και να αντιλαμβάνονται ειδική ορολογία αναφορικά με τους αερολιμένες, τα αεροσκάφη, τις επίγειες υπηρεσίες αεροδρομίων στα γαλλικά,
- επικοινωνούν με πληρώματα αεροσκαφών στα γαλλικά,
- επικοινωνούν με τον πύργο ελέγχου, το πυροσβεστικό σώμα και το αστυνομικό σώμα στα γαλλικά,
- ξεχωρίζουν ειδικές αεροπορικές έννοιες,
- αποδέχονται διεθνείς κώδικες επικοινωνίας στα γαλλικά,
- χρησιμοποιούν την εκάστοτε ορολογία κατά τη συμπλήρωση ειδικών εγγράφων στα γαλλικά,
- αποκωδικοποιούν ειδικές ορολογίες και επικοινωνίες σημάτων μεταξύ των τμημάτων της εταιρείας στα γαλλικά, και
- αντιλαμβάνονται και να υιοθετούν ορολογίες εκτάκτων καταστάσεων στα γαλλικά.

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

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

2.4.Γ. ΜΑΡΚΕΤΙΝΓΚ ΑΕΡΟΔΡΟΜΙΩΝ ΚΑΙ ΑΕΡΟΠΟΡΙΚΩΝ ΕΤΑΙΡΕΙΩΝ

- **Περίληψη της μαθησιακής ενότητας**

Στη συγκεκριμένη μαθησιακή ενότητα οι εκπαιδευόμενοι/ες θα έρθουν σε επαφή με τις βασικές και εισαγωγικές στρατηγικές αναφορικά με το μάρκετινγκ των αερολιμένων και των αεροπορικών εταιρειών. Ειδικότερα γίνεται λόγος για τις εφαρμογές των διάφορων εργαλείων του μείγματος μάρκετινγκ και του τρόπου που αυτά χρησιμοποιούνται για τη μεγιστοποίηση των κερδών και την καλύτερη δυνατή προβολή των αερολιμένων και αεροπορικών εταιρειών. Οι εκπαιδευόμενοι/ες θα έρθουν σε επαφή με μεγάλο πλήθος καινοτόμων ψηφιακών εργαλείων μάρκετινγκ και παράλληλα θα έχουν τη δυνατότητα να δημιουργήσουν επιχειρησιακά πλάνα μάρκετινγκ χρησιμοποιώντας τα παραπάνω εργαλεία και τις στρατηγικές.

- **Προσδοκώμενα μαθησιακά αποτελέσματα**

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

- κατανοούν βασικές έννοιες του μάρκετινγκ αεροδρομίων και αεροπορικών εταιρειών,
- διαχωρίζουν τα εργαλεία μάρκετινγκ,
- περιγράφουν τον ρόλο τους στη διαμόρφωση σχετικών στρατηγικών,
- χρησιμοποιούν τα ψηφιακά εργαλεία του μάρκετινγκ και να τα προσαρμόζουν συνδυαστικά ανάλογα με τις εκάστοτε ανάγκες,
- κατανοούν και να διαχωρίζουν βασικές στρατηγικές μάρκετινγκ αεροδρομίων και αεροπορικών εταιρειών,
- αξιολογούν καμπάνιες μάρκετινγκ,
- διαμορφώνουν την εικόνα μιας αεροπορικής εταιρείας ή/και ενός αερολιμένα στην αγορά στην οποία δραστηριοποιείται,
- αντλούν αποτελέσματα από τις καμπάνιες μάρκετινγκ και να τα ερμηνεύουν,
- διαμορφώνουν και να εκτελούν πλάνα μάρκετινγκ, και
- αποδέχονται τις νέες τάσεις αναφορικά με το μάρκετινγκ αερολιμένων ή/και αεροπορικών εταιρειών.

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

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

2.4.Δ. ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΕΣ ΕΤΑΙΡΕΙΩΝ ΕΠΙΓΕΙΑΣ ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗΣ – ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗ ΕΠΙΒΑΤΩΝ/ΙΔΩΝ Ή ΠΕΛΑΤΩΝ/ΙΣΣΩΝ (ΠΥΛΗ ΑΝΑΧΩΡΗΣΗΣ / AIRSIDE)

- **Περίληψη της μαθησιακής ενότητας**

Στο πλαίσιο της συγκεκριμένης μαθησιακής ενότητας, οι εκπαιδευόμενοι/ες θα εισαχθούν στις βασικές λειτουργίες των εταιρειών επίγειας εξυπηρέτησης αναφορικά με την εξυπηρέτηση των πελατών/ισσών στις πύλες αναχώρησης και κατά τη διαδικασία επιβίβασης των επιβατών/ιδών στο αεροσκάφος. Οι ίδιοι/ες θα μάθουν πώς να αναγνωρίζουν τις λειτουργίες βασικών λογισμικών για την επιβίβαση επιβατών/ιδών και αποσκευών, τις διαδικασίες που απαιτούνται για την ομαλή επιβίβαση των επιβατών/ιδών, τη διευθέτηση γεγονότων ανάγκης καθώς και τη λειτουργία/συνεργασία με τα υπόλοιπα τμήματα κατά τη διαδικασία της επιβίβασης.

- **Προσδοκώμενα μαθησιακά αποτελέσματα**

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

- διαχειρίζονται παράπονα πελατών/ισσών,
- διαχειρίζονται επιβάτες/ιδες στους/στις οποίους/ες απαγορεύεται η είσοδος στο αεροσκάφος,
- χρησιμοποιούν ειδικά λογισμικά αναφορικά με την επιβίβαση επιβατών/ιδών και αποσκευών,
- πραγματοποιούν την εποπτεία για την ομαλή διεξαγωγή της επιβίβασης των επιβατών/ιδών κατά την αναχώρησή τους από την πύλη επιβίβασης,
- επικοινωνούν και να συντονίζουν διάφορα τμήματα αναφορικά με την εξυπηρέτηση των επιβατών/ιδών,
- αντιπροσωπεύουν αεροπορικές εταιρείες στο αεροδρόμιο,
- εκδίδουν αεροπορικά εισιτήρια,
- παρέχουν λοιπές τουριστικές υπηρεσίες, και
- συνεργάζονται με τμήματα ασφαλείας του αεροδρομίου και λοιπούς φορείς/σώματα ασφαλείας.

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

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

2.4.Ε. ΠΡΟΒΛΕΨΗ ΖΗΤΗΣΗΣ ΑΕΡΟΠΟΡΙΚΩΝ ΕΙΣΙΤΗΡΙΩΝ ΚΑΙ ΑΝΑΛΥΣΗ ΑΓΟΡΑΣ

- **Περίληψη της μαθησιακής ενότητας**

Ο σκοπός της μαθησιακής ενότητας είναι οι εκπαιδευόμενοι/ες να εξοικειωθούν με τις διάφορες τεχνικές πρόβλεψης της ζήτησης. Οι ίδιοι/ες θα έχουν τη δυνατότητα να αναλύουν δεδομένα σε επίπεδο επιβατών/ιδών αεροπορικών εταιρειών, αερολιμένων, κινήσεων αεροσκαφών, χρονοθυρίδων προσγείωσης και απογείωσης αεροσκαφών αλλά και εξοπλισμού υποστήριξης των επιβατών/ιδών. Παράλληλα οι εκπαιδευόμενοι/ες θα έχουν τη δυνατότητα να εκπαιδευτούν σε τεχνικές ανάλυσης της αεροπορικής αγοράς και του ανταγωνισμού μέσα σε μεγάλο εύρος παραγόντων. Τέλος, θα έχουν τη δυνατότητα να εφαρμόζουν τα διάφορα αποτελέσματα για τη μορφοποίηση των βέλτιστων λήψεων αποφάσεων και στρατηγικών.

- **Προσδοκώμενα μαθησιακά αποτελέσματα**

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

- ο συλλέγουν και να διασταυρώνουν δεδομένα από διάφορα τμήματα,
- ο διαμορφώνουν βασικά συμπεράσματα με σκοπό τη χάραξη στρατηγικών,
- ο αναλύουν δεδομένα μέσω βασικών εργαλείων,
- ο παρέχουν εκθέσεις ελέγχου και μελλοντικών στρατηγικών,
- ο αναλύουν ταξιδιωτικές συμπεριφορές,
- ο διαμορφώνουν τακτικές διαχείρισης συμπεριφορών,
- ο πραγματοποιούν ανάλυση του ανταγωνισμού της αγοράς,
- ο παρέχουν δεδομένα στα υπόλοιπα τμήματα με σκοπό την κατάλληλη πληροφόρηση και αντίληψη ευκαιριών,
- ο παρακολουθούν τις τάσεις της αγοράς και τις ευκαιρίες μέσα σε αυτήν,
- ο βελτιστοποιούν τις διαδικασίες μέσω της ανάλυσης των δεδομένων, και
- ο προλαμβάνουν τις απειλές στην αεροπορική αγορά.

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

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

2.4.ΣΤ. ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΕΣ ΕΤΑΙΡΕΙΩΝ ΕΠΙΓΕΙΑΣ ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗΣ – ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗ ΑΕΡΟΣΚΑΦΩΝ (ΑΝΕΦΟΔΙΑΣΜΟΣ/ΣΤΑΘΜΕΥΣΗ/ΡΑΜΠΑ)

• **Περίληψη της μαθησιακής ενότητας**

Ο σκοπός της μαθησιακής ενότητας είναι να εισαγάγει τους/τις εκπαιδευόμενους/ες στις διάφορες λειτουργίες των εταιρειών επίγειας εξυπηρέτησης αναφορικά με την εξυπηρέτηση των αεροσκαφών. Πιο συγκεκριμένα, παρουσιάζονται οι διαδικασίες σχετικά με τον ανεφοδιασμό καυσίμων των αεροσκαφών, οι διαδικασίες καθοδήγησης του αεροσκάφους πριν και μετά τη στάθμευσή του στον αερολιμένα, καθώς και οι διάφορες διαδικασίες που εκτελούνται όταν το αεροσκάφος είναι σταθμευμένο. Η ενότητα περιλαμβάνει τις αρμοδιότητες αλλά και τα τμήματα τα οποία εμπλέκονται άμεσα με την εξυπηρέτηση των αεροσκαφών καθώς και τις ενέργειες σχετικά με το πτητικό έργο των αεροσκαφών. Τέλος, παρουσιάζονται βασικές πολιτικές ασφαλείας που οφείλουν να ακολουθούν οι εργαζόμενοι/ες σε αντίστοιχες θέσεις ευθύνης στο αεροδρόμιο.

• **Προσδοκώμενα μαθησιακά αποτελέσματα**

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

- αναγνωρίζουν τις προκλήσεις κατά τη διάρκεια προετοιμασίας των αεροσκαφών και να ενεργούν προληπτικά,
- εφαρμόζουν τις βασικές τεχνικές επικοινωνίας με τα τμήματα ανεφοδιασμού των αεροσκαφών,
- αντιλαμβάνονται τους βασικούς κινδύνους κατά τον εφοδιασμό αεροσκαφών,
- προλαμβάνουν επικίνδυνες καταστάσεις,
- αναγνωρίζουν ειδικές παραμέτρους κατά τον ανεφοδιασμό των αεροσκαφών,
- εποπτεύουν τις διαδικασίες προετοιμασίας του αεροσκάφους και να υποδεικνύουν την ιεράρχηση των διαδικασιών,
- αντιλαμβάνονται και να επεξεργάζονται τις πληροφορίες σε επιχειρησιακά έγγραφα αναφορικά με τη φόρτωση του αεροσκάφους,
- προετοιμάζουν και να συντονίζουν τα τμήματα εξυπηρέτησης αεροσκαφών αναφορικά με τον τύπο αεροσκάφους και τις ειδικές προϋποθέσεις που θέτει η εκάστοτε αεροπορική εταιρεία,
- επικοινωνούν με τον/την πιλότο του αεροσκάφους αλλά και τον/την υπεύθυνο/η καμπίνας αναφορικά με τη διαδικασία προετοιμασίας του αεροσκάφους και των καταστάσεων που αντιμετωπίζονται,
- επικοινωνούν με το κέντρο επιχειρησιακών λειτουργιών αναφορικά με την πρόοδο της προετοιμασίας του αεροσκάφους,
- ενημερώνονται για τυχόν αλλαγές, και
- αντιλαμβάνονται και να κατανοούν επιχειρησιακές ορολογίες αναφορικά με γεγονότα όπως καιρικά φαινόμενα.

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

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

2.4.Z. ΕΦΑΡΜΟΣΜΕΝΑ ΣΥΣΤΗΜΑΤΑ ΚΡΑΤΗΣΕΩΝ ΑΕΡΟΠΟΡΙΚΩΝ ΕΙΣΙΤΗΡΙΩΝ

- **Περίληψη της μαθησιακής ενότητας**

Στο πλαίσιο της ενότητας αυτής, οι εκπαιδευόμενοι/ες έχουν τη δυνατότητα να εμπλουτίσουν τις γνώσεις τους αναφορικά με τα παγκόσμια κανάλια διανομής καθώς και τις δυνατότητες τις οποίες παρέχουν αυτά σε συνδυασμό με τα υπόλοιπα συστήματα λειτουργιών μιας αεροπορικής εταιρείας ή/και ενός ταξιδιωτικού γραφείου. Μέσα από πρακτική εφαρμογή σε εξειδικευμένα συστήματα κρατήσεων οι εκπαιδευόμενοι/ες εκπαιδεύονται σε πραγματικό

περιβάλλον σε διάφορα σενάρια κρατήσεων αεροπορικών εισιτηρίων καθώς και εισαγωγής επιπλέον υπηρεσιών σε αυτά. Τέλος, οι ίδιοι/ες θα μάθουν πώς να δημιουργούν κρατήσεις αεροπορικών εισιτηρίων σε συνδυασμό με κρατήσεις σε άλλα τουριστικά προϊόντα όπως ξενοδοχεία, εισιτήρια πλοίων, εισιτήρια τρένων κ.ά.

- **Προσδοκώμενα μαθησιακά αποτελέσματα**

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

- επεξεργάζονται τις πολλαπλές λειτουργίες κρατήσεων,
- διαχειρίζονται ακυρώσεις αεροπορικών εισιτηρίων,
- πραγματοποιούν αλλαγές αεροπορικών εισιτηρίων,
- εφαρμόζουν επαυξημένες υπηρεσίες εξυπηρέτησης (ancillary services),
- προχωρούν στην έκδοση αεροπορικών εισιτηρίων,
- προχωρούν στην ακύρωση κρατήσεων και επανέκδοση κρατήσεων,
- δημιουργούν επιπρόσθετες κρατήσεις ξενοδοχείων, πλοίων, τρένων,
- προτείνουν ειδικά πακέτα διακοπών,
- παρακολουθούν τρόπους προώθησης και τεχνικών πωλήσεων,
- αναλύουν τα στοιχεία κρατήσεων αεροπορικών εισιτηρίων, και
- διαχωρίζουν τις αλλαγές/ενημερώσεις στις κρατήσεις αεροπορικών εισιτηρίων.

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

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

2.4.H. ΕΦΑΡΜΟΓΗ ΣΤΗΝ ΚΑΤΑΣΚΕΥΗ ΑΕΡΟΠΟΡΙΚΟΥ ΝΑΥΛΟΥ ΚΑΙ ΤΙΜΟΛΟΓΗΣΗ ΑΕΡΟΠΟΡΙΚΩΝ ΕΙΣΙΤΗΡΙΩΝ

- **Περίληψη της μαθησιακής ενότητας**

Σκοπός της μαθησιακής ενότητας είναι να εμπλουτίσει τις ήδη υπάρχουσες γνώσεις των εκπαιδευομένων σε θέματα τιμολογιακής πολιτικής αεροπορικών εταιρειών καθώς και σχετικά με τα διάφορα είδη αεροπορικών εισιτηρίων σε πρακτικό επίπεδο. Γίνεται ειδική ανάλυση των διάφορων τακτικών τιμολόγησης που υιοθετούν οι αεροπορικές εταιρείες καθώς και ανάλυση εξωγενών παραγόντων που επηρεάζουν την κατασκευή ενός αεροπορικού ναύλου. Οι εκπαιδευόμενοι/ες θα έχουν τη δυνατότητα να αναπτύξουν ικανότητες ανάλυσης ειδικών ναύλων, κοστολόγησης πρόσθετων υπηρεσιών, εξυπηρέτησης και κοστολόγησης αεροπορικών ναύλων ανάλογα με τη γεωγραφική περιοχή ενδιαφέροντος, μέσω ειδικών συστημάτων.

- **Προσδοκώμενα μαθησιακά αποτελέσματα**

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

- επεξεργάζονται ναύλους σε ολόκληρο τον κόσμο (ROUND THE WORLD),
- υπολογίζουν το κόστος πρόσθετων υπηρεσιών εξυπηρέτησης,
- αναγνωρίζουν τις τιμολογιακές πολιτικές των αεροπορικών εταιρειών στις τοπικές αγορές των χωρών που απευθύνονται,
- αποδέχονται τις ιδιαίτερες διακριτές συνθήκες τιμολόγησης ανά γεωγραφική περιοχή,
- χειρίζονται εξειδικευμένα συστήματα κρατήσεων αεροπορικών εισιτηρίων,
- συνδυάζουν αεροπορικούς ναύλους με άλλες αεροπορικές εταιρείες και οργανισμούς,
- εφαρμόζουν πρόσθετες υπηρεσίες σε ήδη υπάρχοντες ναύλους,
- αλλάζουν ναύλους λόγω αλλαγής τιμολογιακής στρατηγικής,
- περιγράφουν χρεώσεις κρατικών ή ιδιωτικών φορέων διοίκησης,
- αναγνωρίζουν διαφορετικούς τύπους ειδικών ναύλων και να εφαρμόζουν τιμολογιακές πολιτικές για αυτούς,
- δημιουργούν ναύλους για προωθητικές ενέργειες, και
- εφαρμόζουν περιορισμούς σε τιμολόγηση ναύλων που υπόκεινται σε κρατικές νομοθεσίες/διατάξεις.

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

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

2.4.Θ. ΠΡΑΚΤΙΚΗ ΕΦΑΡΜΟΓΗ ΣΤΗΝ ΕΙΔΙΚΟΤΗΤΑ

- **Περίληψη της μαθησιακής ενότητας**

Σκοπός της συγκεκριμένης ενότητας είναι οι εκπαιδευόμενοι/ες να αποκτήσουν γνώσεις και δεξιότητες σχετικές με τον τομέα του τουρισμού όπως ομαδικότητα, συνέπεια, κοινωνικότητα και ευγένεια. Θα έρθουν σε επαφή με τον τουριστικό χώρο μέσα από επισκέψεις σε επαγγελματικούς χώρους και σημεία τουριστικού ενδιαφέροντος. Θα πραγματοποιήσουν εργαστηριακές ασκήσεις στον χώρο εκπαίδευσης διαθεματικού περιεχομένου, σχετικού με τις μαθησιακές ενότητες του τέταρτου (4ου) εξαμήνου. Πιο συγκεκριμένα, οι εκπαιδευόμενοι/ες θα έρθουν σε επαφή με εξειδικευμένη ορολογία των αερομεταφορών σε επίπεδο αγγλικών και γαλλικών καθώς και με τη διαμόρφωση στρατηγικών μάρκετινγκ αεροδρομίων

και αεροπορικών εταιρειών. Επιπλέον, οι ίδιοι/ες θα εφαρμόσουν πρακτικές επίγειας εξυπηρέτησης επιβατών/ιδών σε επίπεδο προετοιμασίας πτήσεων, μελέτη περίπτωσης, ανάλυση αγοράς και ζήτησης, ενώ θα υπάρξουν εφαρμογές των διαδικασιών προετοιμασίας αεροσκαφών σε πραγματικές συνθήκες. Τέλος, οι εκπαιδευόμενοι/ες θα λάβουν εφαρμοσμένες γνώσεις σε επίπεδο αεροπορικών ναύλων και τιμολόγησης αεροπορικών εισιτηρίων.

- **Προσδοκώμενα μαθησιακά αποτελέσματα**

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

- συνεργάζονται και να επικοινωνούν χρησιμοποιώντας αεροπορικές ορολογίες στα αγγλικά,
- αλληλεπιδρούν χρησιμοποιώντας αεροπορικές ορολογίες στα γαλλικά,
- διαμορφώνουν πρακτικές μάρκετινγκ,
- χρησιμοποιούν τα ψηφιακά εργαλεία που τους παρέχονται,
- εκτελούν λειτουργίες προετοιμασίας αεροσκαφών και στάθμευσης (marshalling),
- αναλαμβάνουν σχέδια δραστηριοτήτων (project) προβλέψεων και ζήτησης,
- φέρνουν τα σχέδια δραστηριοτήτων (project)εις πέρας στο προκαθορισμένο χρονικό σημείο περάτωσης,
- διαχειρίζονται την ορθή και ομαλή επιβίβαση επιβατών/ιδών στο αεροσκάφος, και
- εφαρμόζουν τακτικές δημιουργίας ναύλου και τιμολόγησης αεροπορικών εισιτηρίων μέσω εξειδικευμένων πλατφορμών.

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

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

Γ2 – ΕΚΠΑΙΔΕΥΤΙΚΕΣ ΠΡΟΔΙΑΓΡΑΦΕΣ ΤΟΥ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΟΣ ΘΕΩΡΗΤΙΚΗΣ ΚΑΙ ΕΡΓΑΣΤΗΡΙΑΚΗΣ ΚΑΤΑΡΤΙΣΗΣ

1. Αναγκαίος και επιθυμητός εξοπλισμός και μέσα διδασκαλίας

1.1 Θεωρητική κατάρτιση

Αναγκαίος εξοπλισμός και μέσα διδασκαλίας

- Πίνακας κιμωλίας ή μαρκαδόρου
- Διαδραστικός πίνακας ή βιντεοπροβολέας ή οθόνη
- Πρόγραμμα σύνδεσης με το διαδίκτυο

Εφαρμόζονται όλες οι γνωστές μέθοδοι διδασκαλίας. Ιδιαίτερη βαρύτητα δίνεται στην εφαρμογή των συμμετοχικών εκπαιδευτικών μεθόδων και των ενεργητικών εκπαιδευτικών τεχνικών σύμφωνα με τις αρχές της εκπαίδευσης ενηλίκων κατά τη διδακτική προσέγγιση των εκπαιδευομένων από τους/τις εκπαιδευτές/τριες.

Επιθυμητός εξοπλισμός και μέσα διδασκαλίας

- Χάρτες και τεχνικά εγχειρίδια
- Βιβλία

1.2 Εργαστήρια

Αναγκαίος εξοπλισμός και μέσα διδασκαλίας

- Ηλεκτρονικός υπολογιστής με αντίστοιχα προγράμματα Software
- Συστήματα CRS κρατήσεων θέσεων
- Επισκέψεις αεροδρομίων, ξενοδοχείων και τουριστικών πρακτορείων
- Επιθυμητός εξοπλισμός και μέσα διδασκαλίας

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 καταρτιζομένων. Προσφέρει τη δυνατότητα να γίνουν πρακτικές και ρεαλιστικές συνδέσεις με το πραγματικό περιβάλλον εργασίας της συγκεκριμένης ειδικότητας.

Η χρήση σύντομων εμπλουτισμένων εισηγήσεων και η συχνή εφαρμογή συμμετοχικών εκπαιδευτικών τεχνικών και μέσων υποστηρίζουν ένα αλληλεπιδραστικό περιβάλλον μάθησης. Ενδεικτικά αναφέρουμε ότι η ενίσχυση της συμμετοχής των καταρτιζομένων υποβοηθείται ενεργά με την αξιοποίηση απλών τεχνικών, όπως ο 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 από τη θεματολογία της κάθε μαθησιακής ενότητας, καθώς και από τα σχετικά ζητήματα που συνδέονται με το πραγματικό περιβάλλον εργασίας.

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

Σε ανάλογη κατεύθυνση, στο πλαίσιο της πρακτικής εφαρμογής της ειδικότητας, δίνεται και η δυνατότητα ανάπτυξης διαθεματικών προγραμμάτων/σχεδίων δραστηριοτήτων («project»), με σύγχρονη εφαρμογή διαφορετικών μαθησιακών εννοιών και θεματικών. Οι συγκεκριμένες δραστηριότητες μπορούν να αναπτύσσονται σε μεγαλύτερη ή μικρότερη χρονική έκταση και να συμπεριλαμβάνουν, ενδεικτικά, επισκέψεις σε χώρους εργασίας και εγκαταστάσεις παραγωγής, συναντήσεις με έμπειρους/ες επαγγελματίες της ειδικότητας ή ειδικούς

του συγκεκριμένου παραγωγικού τομέα και κλάδου, υλοποίηση ομαδικών εργασιών με συνδυασμό διαφορετικών μαθησιακών ενοτήτων και υπό την καθοδήγηση ομάδας εκπαιδευτών/τριών ή ακόμη και δημιουργία ομάδων εκπαιδευομένων με στόχο την αμοιβαία άσκηση, μελέτη και αλληλοδιδασκαλία. Οι παραπάνω δραστηριότητες μπορούν να αξιοποιηθούν και αυτόνομα – ανεξάρτητα δηλαδή από την υλοποίηση ενός συνολικότερου project.

3. Υγεία και ασφάλεια κατά τη διάρκεια της κατάρτισης

Για την προστασία των καταρτιζομένων, τόσο στο πλαίσιο της αίθουσας διδασκαλίας και των εργαστηριακών χώρων στο ΣΑΕΚ 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 στο 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' /3-02-89), 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 «Στέλεχος Υπηρεσιών Αερομεταφοράς».

3.1. Βασικοί κανόνες υγείας και ασφάλειας

Στον χώρο των εργαστηρίων θα πρέπει να επικρατούν τέτοιες συνθήκες που να τον καθιστούν όσο το δυνατόν περισσότερο ασφαλή και υγιεινό, ώστε να διασφαλίζονται η υγεία και η σωματική ακεραιότητα των εκπαιδευομένων. Τέτοιες συνθήκες είναι φυσικές, χημικές, τεχνολογικές, οργανωτικές, αισθητικές κ.ά.

- A. **Φυσικό περιβάλλον:** με τον όρο αυτό εννοείται το σύνολο των συνθηκών του μικροκλίματος, του φωτισμού, του θορύβου, της σκόνης που υπάρχουν στον χώρο εργασίας και που δημιουργούν θετικές και αρνητικές επιπτώσεις στον/στην εργαζόμενο/η.
- B. **Χημικό περιβάλλον:** με τον όρο αυτό εννοούμε το σύνολο των χημικών παραγόντων που υπάρχουν στον εργασιακό χώρο και ενδέχεται να προκαλέσουν βλάβες στην υγεία των εργαζομένων ή, ακόμα πιο δυσάρεστο, ορισμένες φορές μπορεί να επηρεάσουν την υγεία των απογόνων των εργαζομένων. Το χημικό περιβάλλον αποτελεί τον πιο ύπουλο εχθρό του εργασιακού περιβάλλοντος, άρα και τον δυσκολότερα αντιμετωπίσιμο, καθώς οι χημικές ενώσεις πραγματοποιούνται σε πολλά είδη εργασιακών χώρων, με πρώτο και κυριότερο αυτόν της βιομηχανίας, για τον οποίο δεν υπάρχει κάποια συγκεκριμένη διαπίστευση που να αναφέρει τις επιβλαβείς επιπτώσεις των χημικών ουσιών στην υγεία των εργαζομένων.

3.2. Μέσα ατομικής προστασίας

- Ακουστικά προστασίας.
- Ανακλαστικό γιλέκο.
- Ειδικά υποδήματα.

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 ΣΑΕΚ 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 νομοθεσία⁴ 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 «Στέλεχος Υπηρεσιών Αερομεταφοράς», μπορεί 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.

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

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.

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

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

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

2. Οδηγίες για τον/την πρακτικά ασκούμενο/η

2.1. Προϋποθέσεις εγγραφής στο πρόγραμμα πρακτικής άσκησης

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

Για την έναρξη της πρακτικής άσκησης στην ειδικότητα «Στέλεχος Υπηρεσιών Αερομεταφοράς», οι εκπαιδευόμενοι/ες πρέπει να έχουν συμπληρώσει το δεύτερο (2ο) εξάμηνο φοίτησης στα ΣΑΕΚ. 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.⁵ 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/ης εργάτη/τριας ή όπως αυτό διαμορφώνεται από το Υπουργείο Εργασίας και Κοινωνικών Υποθέσεων ή αναλογικά εάν η ημερήσια διάρκεια της πρακτικής είναι μικρότερη των οκτώ (8) ωρών. Η αποζημίωση καταβάλλεται στον/στην πρακτικά ασκούμενο/η μετά την ολοκλήρωση της πρακτικής άσκησης. Σε περίπτωση μη δυνατότητας χρηματοδότησης της αποζημίωσης της πρακτικής άσκησης, δεν υφίσταται η υποχρέωση αποζημίωσής της, παρά μόνο η υποχρέωση του/της εργοδότη/τριας να αποδίδει τις προβλεπόμενες ασφαλιστικές εισφορές.
3. Υπαγωγή στην ασφάλιση του e-ΕΦΚΑ (πρώην ΙΚΑ-ΕΤΑΜ) για τον κλάδο του ατυχήματος. Για την ασφάλισή του/της, καταβάλλονται οι προβλεπόμενες από

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

την παρ. 1 του άρθρου 10 του Ν. 2217/1994 (Α' 83) ασφαλιστικές εισφορές, οι οποίες βαρύνουν το φυσικό ή νομικό πρόσωπο (εργοδότης/τρια) στο οποίο υλοποιείται η πρακτική άσκηση.

4. Δικαίωμα αναφοράς στο ΣΑΕΚ της μη τήρησης των όρων πρακτικής άσκησης.
5. Δικαίωμα διακοπής πρακτικής άσκησης βάσει τεκμηρίωσης και σχετική δήλωση στο ΣΑΕΚ 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 ΣΑΕΚ των απαραίτητων δικαιολογητικών, πριν από την έναρξη και μετά τη λήξη της πρακτικής άσκησης αλλά και σε περίπτωση διακοπής της.
7. Ενημέρωση, σε περίπτωση απουσίας του/της ασκούμενου/ης, της επιχείρησης και του ΣΑΕΚ εποπτείας.
8. Τήρηση βιβλίου πρακτικής άσκησης, το οποίο διατίθεται από το ΣΑΕΚ και στο οποίο αναγράφονται από τους/τις ασκούμενους/ες κατά εβδομάδα οι εργασίες με τις οποίες ασχολήθηκαν και περιγράφονται συνοπτικά τα καθήκοντα που τους ανατέθηκαν στον χώρο πραγματοποίησης πρακτικής άσκησης.
9. Προσκόμιση στο τέλος κάθε μήνα στο ΣΑΕΚ 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 ΣΑΕΚ φοίτησης συμπληρωμένο 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 ΣΑΕΚ 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 ΣΑΕΚ φοίτησης του πρακτικά ασκούμενου/ης.

2.3. Φορείς υλοποίησης πρακτικής άσκησης

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

Ειδικότερα, στην ειδικότητα «Στέλεχος Υπηρεσιών Αερομεταφοράς» οι εκπαιδευόμενοι/ες πραγματοποιούν πρακτική άσκηση σε **τομείς** που σχετίζονται με εξυπηρέτηση επιβατών/ιδών σε **φορείς/επιχειρήσεις όπως** αεροπορικές εταιρείες, αεροδρόμια, γραφεία έκδοσης εισιτηρίων/τουριστικά γραφεία, εταιρείες επίγειας εξυπηρέτησης αερομεταφορών (Ground Handling), επιχειρήσεις αντιπροσώπευσης αεροπορικών εταιρειών (GSA), αεροπορικές εταιρείες μεταφοράς και εταιρείες διευθέτησης διαδικασιών εμπορευμάτων (Air Cargo & Forwarders), και σε **θέσεις εργασίας** ως υπάλληλοι αεροπορικών εταιρειών, υπάλληλοι αεροδρομίων, υπάλληλοι γραφείων έκδοσης εισιτηρίων/τουριστικών γραφείων, υπάλληλοι εταιρειών επίγειας εξυπηρέτησης αερομεταφορών, υπάλληλοι επιχειρήσεων αντιπροσώπευσης αεροπορικών εταιρειών, επόπτες/τριες και υπεύθυνοι/ες φορτοεκφόρτωσης εμπορευμάτων, υπάλληλοι αεροπορικών εταιρειών μεταφοράς και εταιρειών διευθέτησης διαδικασιών εμπορευμάτων.

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:⁶

- 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 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/ες.
- Τήρηση των όρων της σύμβασης πρακτικής άσκησης και στόχευση στα μαθησιακά αποτελέσματα της πρακτικής άσκησης όπως αυτά ορίζονται στον Οδηγό Κατάρτισης της ειδικότητας.
- Απαγόρευση υπέρβασης του ημερήσιου ωραρίου πέραν των ωρών που ορίζονται στην ειδική σύμβαση πρακτικής άσκησης.
- Απαγόρευση πραγματοποίησης της πρακτικής άσκησης νυχτερινές ώρες (22:00-06:00), την Κυριακή και στις επίσημες αργίες.
- Συμπλήρωση και καταχώριση του ειδικού εντύπου «Ε3.5 Αναγγελία έναρξης/μεταβολών πρακτικής άσκησης» σύμφωνα με τις ισχύουσες διατάξεις του αρμόδιου Υπουργείου, την έναρξη της πρακτικής άσκησης και τη λήξη αυτής 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

⁶ Σχετικά με τις υποχρεώσεις των εργοδοτών/τριών κατά τη διάρκεια της πρακτικής άσκησης, βλ. ΦΕΚ 3938/Β'/26-8-2021. Κοινή Υπουργική Απόφαση υπ' αριθμ. Κ5/97484. Πρακτική άσκηση σπουδαστών Ινστιτούτων Επαγγελματικής Κατάρτισης αρμοδιότητας Υπουργείου Παιδείας και Θρησκευμάτων.

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 σαράντα (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 σαράντα (40) άτομα σε κάθε περίπτωση, αν ο αριθμός που προκύπτει από την ποσόστωση είναι μεγαλύτερος. Τα νομικά πρόσωπα δημοσίου δικαίου, τα οποία δεν διαθέτουν υποκαταστήματα, μπορούν να δέχονται πρακτικά ασκούμενους/ες που αντιστοιχούν στο 17% των υπαλλήλων τους.

- Σε περίπτωση που ο/η εργοδότης/τρια παρέχει παράλληλα θέσεις μαθητείας ή πρακτικής άσκησης άλλων εκπαιδευτικών βαθμίδων τα ανωτέρω ποσοστά λειτουργούν σωρευτικά.

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

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

Αναλυτικότερα, ο/η εκπαιδευτής/τρια είναι το συνδεδεμένο πρόσωπο του/της εργοδότη/τριας της επιχείρησης με την εκπαιδευτική δομή (ΣΑΕΚ) και, κατά συνέπεια, έχει συνεχή συνεργασία με αυτήν. Επιπλέον, ο ρόλος αφορά την παροχή συμβουλών, πληροφοριών ή καθοδήγησης, καθώς πρόκειται για ένα άτομο με χρήσιμη εμπειρία, δεξιότητες και εξειδίκευση, το οποίο υποστηρίζει την προσωπική και επαγγελματική ανάπτυξη των πρακτικά ασκούμενων.

5. Ενότητες προσδοκώμενων μαθησιακών αποτελεσμάτων της πρακτικής άσκησης

Κατά τη διάρκεια της πρακτικής άσκησης επιδιώκεται η αναβάθμιση των γνώσεων, των επαγγελματικών δεξιοτήτων και των ικανοτήτων των σπουδαστών/τριών ΣΑΕΚ, με

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

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

Στον πίνακα που ακολουθεί αποτυπώνονται οι ενότητες προσδοκώμενων μαθησιακών αποτελεσμάτων της πρακτικής άσκησης για την ειδικότητα «Στέλεχος Υπηρεσιών Αερομεταφοράς» 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

<p>ΕΝΟΤΗΤΕΣ ΠΡΟΣΔΟΚΩΜΕΝΩΝ ΜΑΘΗΣΙΑΚΩΝ ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΩΝ</p>	<p>ΕΝΔΕΙΚΤΙΚΕΣ ΕΡΓΑΣΙΕΣ ΚΑΤΑ ΤΗ ΔΙΑΡΚΕΙΑ ΤΗΣ ΠΡΑΚΤΙΚΗΣ ΑΣΚΗΣΗΣ</p>	<p>ΕΙΔΙΚΕΣ ΠΡΟΔΙΑΓΡΑΦΕΣ</p>
<p>Α. «Έλεγχος ταξιδιωτικών εγγράφων, εποπτεία πύλης και επιβίβαση επιβατών/ιδών»</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● Έλεγχος και πιστοποίηση των ταξιδιωτικών εγγράφων με τους/τις επιβάτες/ιδες και παράλληλα ενημέρωση του ηλεκτρονικού συστήματος διαχείρισης θέσεων. ● Παραλαβή, έλεγχος και σηματοδότηση των αποσκευών με ειδικές ετικέτες (tags) και τοποθέτηση στον μάντα των παραδιδόμενων αποσκευών του αεροσκάφους. ● Ενημέρωση επιβατών/ιδών για τις ώρες αναχώρησης και τις θύρες εξόδου, για τυχόν αλλαγές ή καθυστερήσεις των πτήσεων και επίλυση οποιασδήποτε απορίας τους. ● Επιμέλεια των αναγγελιών επιβίβασης επιβατών/ιδών ή για τυχόν καθυστερήσεις, εντός τους θύρας εξόδου. ● Διεκπεραίωση των αφίξεων οι οποίες ολοκληρώθηκαν ηλεκτρονικά και ενημέρωση του αντίστοιχου συστήματος θέσεων των επιβατών/ιδών. ● Έλεγχος τους επάρκειας των απαραίτητων εγγράφων επιβίβασης και καθοδήγηση επιβατών/ιδών στις θύρες εξόδου. 	<ul style="list-style-type: none"> ● Γραφική ύλη και εξοπλισμός γραφείου ● Ηλεκτρονικός υπολογιστής με σύνδεση στο διαδίκτυο ● Ηλεκτρονικό σύστημα ελέγχου θέσεων ● Εκτυπωτής ● Τηλέφωνο ● Σύστημα ασύρματης επικοινωνίας υπαλλήλων ● Ιμάντας φόρτωσης αποσκευών ● Ζυγαριά αποσκευών ● Σαρωτές ● Μηχάνημα POS ● Επαγγελματική ενδυμασία

<p>Β. «Εξυπηρέτηση επιβατών/ιδών κατά την επιβίβαση στο αεροσκάφος ή την αποβίβαση από το αεροσκάφος»</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● Καθοδήγηση των εισερχόμενων επιβατών/ιδών και έλεγχος της ασφαλούς αποβίβασής τους ή της έγκαιρης μεταβίβασής τους όταν αυτοί/ές είναι διερχόμενοι/ες (transit) στους χώρους παραλαβής των αποσκευών ή στις θύρες εξόδου και εισόδου αντίστοιχα. ● Παροχή βοήθειας και συνοδείας, από και προς το αεροσκάφος σε επιβάτες/ιδες ειδικών κατηγοριών (PRM), με τη χρήση χειροκίνητων ή ηλεκτροκίνητων αμαξιδίων και ειδικών μηχανημάτων για τη μεταφορά τους στην είσοδο του αεροσκάφους. ● Προετοιμασία της επιβίβασης και αποβίβασης των επιβατών/ιδών και του πληρώματος με τα αντίστοιχα μέσα μεταφοράς και σύνδεσης μεταξύ αεροσκάφους και αεροσταθμού. 	<ul style="list-style-type: none"> ● Σύστημα ασύρματης επικοινωνίας υπαλλήλων ● Επαγγελματική ενδυμασία ● Λίστες επιβατών/ιδών ● Καροτσάκια και αμαξίδια
--	--	--

<p>Γ. «Διαχείριση κρατήσεων και έκδοση εισιτηρίων»</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● Συλλογή των απαραίτητων πληροφοριών και εγγράφων των επιβατών/ιδών για την κράτηση αεροπορικής θέσης και έλεγχος του ηλεκτρονικού συστήματος κρατήσεων για τη διαθεσιμότητα. ● Εκτέλεση της κράτησης θέσης του επιλεγμένου προορισμού και ενημέρωση επιβατών/ιδών για το κόστος και άλλες πληροφορίες της πτήσης. ● Διεκπεραίωση κρατήσεων συμπληρωματικών υπηρεσιών (ξενοδοχεία, μέσα μεταφοράς, υπηρεσίες VIP και μεταφοράς κατοικίδιων ζώων) ή αλλαγών στις υπάρχουσες κρατήσεις. ● Διαχείριση της ολοκλήρωσης της κράτησης με την εξόφληση, την έκδοση και την προώθηση του αεροπορικού εισιτηρίου στον/στην πελάτη/ισσα. ● Διατήρηση αρχείων των αεροπορικών λειτουργιών μεταφοράς των επιβατών/ιδών και διαχείριση τυχόν αλλαγών στις κρατήσεις. 	<ul style="list-style-type: none"> ● Ηλεκτρονικοί υπολογιστές με σύνδεση στο διαδίκτυο ● Λογισμικό σύστημα κρατήσεων ● Εκτυπωτής ● Τηλέφωνο ● Εγχειρίδια ναύλων ● Μηχάνημα POS ● Ειδικά έντυπα χρεώσεων
---	--	--

<p>Δ. «Άσκηση διοικητικών εργασιών και συντονισμός πτήσεων»</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● Διαχείριση των μηνυμάτων κίνησης του αεροσκάφους. ● Πραγματοποίηση πληρωμών των τελών και άλλων λογαριασμών. ● Συντονισμός των χρονοθυρίδων πτήσεων (slot coordination) και εξασφάλιση των δικαιωμάτων εκμετάλλευσης άδειας (traffic rights) για τις πτήσεις εκτός Ευρωπαϊκής Ένωσης. ● Έκδοση σχεδίων πτήσεων, δελτίου καιρού και ενημέρωση του πληρώματος για τυχόν αλλαγές βάσει των καιρικών συνθηκών και αλλαγών στις πτήσεις. 	<ul style="list-style-type: none"> ● Γραφική ύλη και εξοπλισμός γραφείου ● Ηλεκτρονικός υπολογιστής με σύνδεση στο διαδίκτυο ● Εξειδικευμένο ηλεκτρονικό σύστημα συντονισμού πτήσεων ● Εκτυπωτής ● Τηλέφωνο ● Ασύρματη συχνότητα tetra ● Κινητή τηλεφωνία ● Σηματολογία αερομεταφορών
--	--	---

<p>Ε. «Προετοιμασία και εξυπηρέτηση λειτουργικών αναγκών των αεροσκαφών»</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Καθοδήγηση του αεροσκάφους (marshalling), κατά την άφιξη και την αναχώρηση μέσω σημάτων, στον προκαθορισμένο χώρο στάθμευσης αεροσκαφών. • Επίβλεψη της φόρτωσης και εκφόρτωσης του αεροσκάφους, των αποσκευών και άλλων υπηρεσιών, όπως εστίασης, παροχής ύδατος, καθαρισμού και συντήρησης των χώρων υγιεινής κ.ά. • Συντονισμός του ανεφοδιασμού καυσίμων, του καθαρισμού και της συντήρησης του αεροσκάφους, ανάλογα με τις ανάγκες του δρομολογίου, τα καιρικά φαινόμενα, τα μέτρα πυρασφάλειας και τις οδηγίες του/της κυβερνήτη/τριας. • Παροχή υπηρεσιών εκκίνησης (ASU/GPU), μετακίνησης (pushback/towing) και στάθμευσης του αεροσκάφους, με τη χρήση των κατάλληλων μέσων, αυτοκινούμενων οχημάτων και μηχανημάτων. 	<ul style="list-style-type: none"> • Επαγγελματική ενδυμασία • Σημαιάκια, κώνοι, φωτεινοί σηματοδότες • Σηματολογία καθοδήγησης αεροσκάφους • Ασύρματη επικοινωνία • Κινητή τηλεφωνία • Παροχές ηλεκτρικού ρεύματος και κλιματισμού • Αυτοκινούμενη φυσούνα/γέφυρα • Πλάνο φόρτωσης • Έντυπα επιβίβασης • Έντυπα καυσίμων • Πλάνο πτήσεων
---	---	--

<p>Στ. «Διαχείριση κρίσεων και απώλειας αποσκευών»</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● Αντιμετώπιση περιπτώσεων όπως καθυστερήσεις ή ακυρώσεις πτήσεων και αναγνώριση των δικαιωμάτων των επιβατών/ιδών και των διεθνών κανόνων αερομεταφοράς. ● Αξιολόγηση της επιβίβασης ή όχι ατόμων και αποσκευών όταν υπάρχει κίνδυνος για τη δημόσια υγεία και ασφάλεια ή όταν δεν πληρούν τους κανόνες συστημάτων διαχείρισης ασφάλειας και τελωνειακών περιορισμών. ● Δήλωση αιτημάτων των επιβατών/ιδών για χαμένες αποσκευές και ενημέρωση του παγκόσμιου ηλεκτρονικού συστήματος για την ανεύρεσή τους. ● Συσχέτιση των ευρεθεισών αποσκευών με τα δηλωθέντα αιτήματα και ενημέρωση του αντίστοιχου παγκόσμιου ηλεκτρονικού συστήματος. ● Διενέργεια των απαραίτητων διαδικασιών για την έγκαιρη και ασφαλή παράδοση των αποσκευών στους/στις ιδιοκτήτες/τριές τους. 	<ul style="list-style-type: none"> ● Γραφική ύλη και εξοπλισμός γραφείου ● Ηλεκτρονικός υπολογιστής με σύνδεση στο διαδίκτυο ● Λογισμικό σύστημα απώλειας αποσκευών ● Ειδικά έντυπα φθορών και ζημιών ● Εκτυπωτής ● Τηλέφωνο ● Σύστημα ασύρματης επικοινωνίας υπαλλήλων ● Ζυγαριά αποσκευών ● Επαγγελματική ενδυμασία
---	--	--

<p>Z. «Εξυπηρέτηση εμπορευμάτων και ταχυδρομείου των αεροπορικών εταιρειών»</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Αποδοχή του γενικού φορτίου με τα συνοδευόμενα έγγραφα. • Καταγραφή όλων των απαραίτητων πληροφοριών των εμπορευμάτων και του ταχυδρομείου και διατήρηση αρχείων και φακέλων όλων των δεδομένων. • Έκδοση ετικετών, τοποθέτηση στο φορτίο και διαχείριση των φορτίων επικίνδυνων υλικών με ειδική σήμανση. • Παράδοση του γενικού φορτίου προς επιβίβαση ή προώθηση, ανάλογα με το αν είναι εισερχόμενο ή εξερχόμενο και τήρηση των πρωτοκόλλων ασφαλείας και των τεχνικών προδιαγραφών. • Έλεγχος της συσκευασίας του φορτίου, επίβλεψη για την ασφαλή μεταφορά του και συντονισμός του πληρώματος εδάφους στη φόρτωση και εκφόρτωση. • Φόρτωση του αεροσκάφους με το γενικό φορτίο και διαμοιρασμός στον ειδικό χώρο του αεροσκάφους. • Διεκπεραίωση των σχετικών εγγραφών των φορτίων. 	<ul style="list-style-type: none"> • Επαγγελματική ενδυμασία • Ηλεκτρονικός υπολογιστής • Εκτυπωτής • Εξειδικευμένο λογισμικό πρόγραμμα • Έντυπα φορτωτικής • Ειδικά έντυπα (NOTOC, damage control, cargo manifest) • Ζυγαριά • Μέτρο, παχύμετρο • Διαγράμματα • Θερμόμετρο • Ετικέτες • Καρότσι μεταφοράς • Σχεδιαγράμματα • Εσωτερική ασύρματη επικοινωνία • Ράμπες μεταφοράς • Παλέτες, σχοινιά • Ανυψωτικά μηχανήματα
--	---	--

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ: Προφίλ εκπαιδευτών/τριών

Μαθησιακή ενότητα	Ειδικότητα εκπαιδευτή/τριας
Α΄ Εξάμηνο	
BUSINESS ENGLISH AND TOURISM TERMINOLOGY	Πτυχιούχοι Ανώτατης Εκπαίδευσης ΑΕΙ/ΤΕΙ αγγλικής γλώσσας και φιλολογίας, του κλάδου εκπαιδευτικών ΠΕ Αγγλικής Γλώσσας.
ΓΑΛΛΙΚΑ	Πτυχιούχοι Ανώτατης Εκπαίδευσης ΑΕΙ/ΤΕΙ γαλλικής γλώσσας και φιλολογίας, του κλάδου εκπαιδευτικών ΠΕ Γαλλικής Γλώσσας.
ΤΟΥΡΙΣΜΟΣ ΚΑΙ ΑΕΡΟΠΟΡΙΚΗ ΒΙΟΜΗΧΑΝΙΑ ΜΕΤΑΦΟΡΩΝ	Κατά προτεραιότητα, πτυχιούχοι Ανώτατης Εκπαίδευσης ΑΕΙ/ΤΕΙ κατεύθυνσης διοίκησης τουρισμού ή και τουριστικών επιχειρήσεων του ενοποιημένου κλάδου εκπαιδευτικών ΠΕ Οικονομίας. Ελλείψει των προηγούμενων, πτυχιούχοι τουριστικής κατεύθυνσης είτε Ανωτέρων Σχολών, είτε Ινστιτούτων Επαγγελματικής Κατάρτισης (με πιστοποίηση αρχικής επαγγελματικής κατάρτισης αποφοίτων ΙΕΚ), είτε Επαγγελματικής Ειδικότητας (απόφοιτοι τάξης μαθητείας ΕΠΑΛ) με πενταετή επαγγελματική προϋπηρεσία σε ανάλογο αντικείμενο.
ΤΑΞΙΔΙΩΤΙΚΗ ΓΕΩΓΡΑΦΙΑ ΚΑΙ ΤΑΞΙΔΙΩΤΙΚΟΙ ΟΔΗΓΟΙ	Κατά προτεραιότητα, πτυχιούχοι Ανώτατης Εκπαίδευσης ΑΕΙ/ΤΕΙ κατεύθυνσης διοίκησης τουρισμού ή και

	<p>τουριστικών επιχειρήσεων του ενοποιημένου κλάδου εκπαιδευτικών ΠΕ Οικονομίας.</p> <p>Ελλείψει των προηγούμενων, πτυχιούχοι τουριστικής κατεύθυνσης, είτε Ανωτέρων Σχολών, είτε Ινστιτούτων Επαγγελματικής Κατάρτισης (με πιστοποίηση αρχικής επαγγελματικής κατάρτισης αποφοίτων ΙΕΚ), είτε Επαγγελματικής Ειδικότητας (απόφοιτοι τάξης μαθητείας ΕΠΑΛ) με πενταετή επαγγελματική προϋπηρεσία σε ανάλογο αντικείμενο.</p>
<p>ΟΡΓΑΝΩΣΗ ΚΑΙ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑ ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΟΥ ΓΡΑΦΕΙΟΥ ΚΑΙ ΑΕΡΟΠΟΡΙΚΗΣ ΕΤΑΙΡΕΙΑΣ</p>	<p>Κατά προτεραιότητα, πτυχιούχοι Ανώτατης Εκπαίδευσης ΑΕΙ/ΤΕΙ κατεύθυνσης διοίκησης τουρισμού ή και τουριστικών επιχειρήσεων του ενοποιημένου κλάδου εκπαιδευτικών ΠΕ Οικονομίας.</p> <p>Ελλείψει των προηγούμενων, πτυχιούχοι τουριστικής κατεύθυνσης, είτε Ανωτέρων Σχολών, είτε Ινστιτούτων Επαγγελματικής Κατάρτισης (με πιστοποίηση αρχικής επαγγελματικής κατάρτισης αποφοίτων ΙΕΚ), είτε Επαγγελματικής Ειδικότητας (απόφοιτοι τάξης μαθητείας ΕΠΑΛ) με πενταετή επαγγελματική προϋπηρεσία σε ανάλογο αντικείμενο.</p>
<p>ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΟ ΚΑΙ ΑΕΡΟΠΟΡΙΚΟ ΜΑΡΚΕΤΙΝΓΚ</p>	<p>Κατά προτεραιότητα, πτυχιούχοι Ανώτατης Εκπαίδευσης ΑΕΙ/ΤΕΙ κατεύθυνσης διοίκησης τουρισμού ή και τουριστικών επιχειρήσεων του ενοποιημένου κλάδου εκπαιδευτικών ΠΕ 80: Οικονομίας. Ελλείψει των προηγούμενων, πτυχιούχοι Ανώτατης</p>

	<p>Εκπαίδευσης ΑΕΙ/ΤΕΙ κατεύθυνσης εμπορίας και διαφήμισης (marketing) του ενοποιημένου κλάδου εκπαιδευτικών ΠΕ Οικονομίας.</p> <p>Ελλείψει των προηγούμενων, Πτυχιούχοι Ανώτατης Εκπαίδευσης ΑΕΙ/ΤΕΙ κατεύθυνσης διοίκησης επιχειρήσεων ή λογιστικής του ενοποιημένου κλάδου εκπαιδευτικών ΠΕ Οικονομίας.</p> <p>Ελλείψει των προηγούμενων, πτυχιούχοι τουριστικής κατεύθυνσης είτε Ανωτέρων Σχολών, είτε Ινστιτούτων Επαγγελματικής Κατάρτισης (με πιστοποίηση αρχικής επαγγελματικής κατάρτισης αποφοίτων ΙΕΚ), είτε Επαγγελματικής Ειδικότητας (απόφοιτοι τάξης μαθητείας ΕΠΑΛ) με πενταετή επαγγελματική προϋπηρεσία σε ανάλογο αντικείμενο.</p>
<p>ΑΕΡΟΠΟΡΙΚΟ ΔΙΚΑΙΟ ΚΑΙ ΔΙΕΘΝΕΙΣ ΣΧΕΣΕΙΣ (IATA – UFTAA – ICAO – BSP)</p>	<p>Πτυχιούχοι Ανώτατης Εκπαίδευσης ΑΕΙ/ΤΕΙ κατεύθυνσης νομικής και πολιτικών επιστημών του ενοποιημένου κλάδου εκπαιδευτικών ΠΕ Κοινωνικών Επιστημών.</p>
<p>ΜΕΤΑΦΟΡΑ ΕΜΠΟΡΕΥΜΑΤΩΝ CARGO</p>	<p>Κατά προτεραιότητα, πτυχιούχοι Ανώτατης Εκπαίδευσης ΑΕΙ/ΤΕΙ κατεύθυνσης διοίκησης τουρισμού ή και τουριστικών επιχειρήσεων του ενοποιημένου κλάδου εκπαιδευτικών ΠΕ Οικονομίας.</p> <p>Ελλείψει των προηγούμενων, πτυχιούχοι τουριστικής κατεύθυνσης είτε Ανωτέρων Σχολών, είτε Ινστιτούτων Επαγγελματικής Κατάρτισης (με πιστοποίηση αρχικής</p>

	<p>επαγγελματικής κατάρτισης αποφοίτων ΙΕΚ), είτε Επαγγελματικής Ειδικότητας (απόφοιτοι τάξης μαθητείας ΕΠΑΛ) με πενταετή επαγγελματική προϋπηρεσία σε ανάλογο αντικείμενο.</p>
<p>ΑΕΡΟΠΟΡΙΚΟΙ ΝΑΥΛΟΙ</p>	<p>Κατά προτεραιότητα, πτυχιούχοι Ανώτατης Εκπαίδευσης ΑΕΙ/ΤΕΙ κατεύθυνσης διοίκησης τουρισμού ή και τουριστικών επιχειρήσεων του ενοποιημένου κλάδου εκπαιδευτικών ΠΕ Οικονομίας.</p> <p>Ελλείψει των προηγούμενων, πτυχιούχοι τουριστικής κατεύθυνσης είτε Ανωτέρων Σχολών, είτε Ινστιτούτων Επαγγελματικής Κατάρτισης (με πιστοποίηση αρχικής επαγγελματικής κατάρτισης αποφοίτων ΙΕΚ), είτε Επαγγελματικής Ειδικότητας (απόφοιτοι τάξης μαθητείας ΕΠΑΛ) με πενταετή επαγγελματική προϋπηρεσία σε ανάλογο αντικείμενο.</p>
<p>ΠΡΑΚΤΙΚΗ ΕΦΑΡΜΟΓΗ ΣΤΗΝ ΕΙΔΙΚΟΤΗΤΑ</p>	<p>Κατά προτεραιότητα, πτυχιούχοι Ανώτατης Εκπαίδευσης ΑΕΙ/ΤΕΙ κατεύθυνσης διοίκησης τουρισμού ή και τουριστικών επιχειρήσεων του ενοποιημένου κλάδου εκπαιδευτικών ΠΕ Οικονομίας.</p> <p>Ελλείψει των προηγούμενων, πτυχιούχοι τουριστικής κατεύθυνσης είτε Ανωτέρων Σχολών, είτε Ινστιτούτων Επαγγελματικής Κατάρτισης (με πιστοποίηση αρχικής επαγγελματικής κατάρτισης αποφοίτων ΙΕΚ), είτε Επαγγελματικής Ειδικότητας (απόφοιτοι τάξης μαθητείας ΕΠΑΛ) με</p>

	πενταετή επαγγελματική προϋπηρεσία σε ανάλογο αντικείμενο.
Β' Εξάμηνο	
BUSINESS ENGLISH AND TOURISM TERMINOLOGY	Πτυχιούχοι Ανώτατης Εκπαίδευσης ΑΕΙ/ΤΕΙ αγγλικής γλώσσας και φιλολογίας, του κλάδου εκπαιδευτικών ΠΕ Αγγλικής Γλώσσας.
ΓΑΛΛΙΚΑ	Πτυχιούχοι Ανώτατης Εκπαίδευσης ΑΕΙ/ΤΕΙ γαλλικής γλώσσας και φιλολογίας, του κλάδου εκπαιδευτικών ΠΕ Γαλλικής Γλώσσας.
ΤΟΥΡΙΣΜΟΣ ΚΑΙ ΑΕΡΟΠΟΡΙΚΗ ΒΙΟΜΗΧΑΝΙΑ ΜΕΤΑΦΟΡΩΝ	Κατά προτεραιότητα, πτυχιούχοι Ανώτατης Εκπαίδευσης ΑΕΙ/ΤΕΙ κατεύθυνσης διοίκησης τουρισμού ή και τουριστικών επιχειρήσεων του ενοποιημένου κλάδου εκπαιδευτικών ΠΕ Οικονομίας. Ελλείψει των προηγούμενων, πτυχιούχοι τουριστικής κατεύθυνσης είτε Ανωτέρων Σχολών, είτε Ινστιτούτων Επαγγελματικής Κατάρτισης (με πιστοποίηση αρχικής επαγγελματικής κατάρτισης αποφοίτων ΙΕΚ), είτε Επαγγελματικής Ειδικότητας (απόφοιτοι τάξης μαθητείας ΕΠΑΛ) με πενταετή επαγγελματική προϋπηρεσία σε ανάλογο αντικείμενο.
ΤΑΞΙΔΙΩΤΙΚΗ ΓΕΩΓΡΑΦΙΑ ΚΑΙ ΤΑΞΙΔΙΩΤΙΚΟΙ ΟΔΗΓΟΙ	Κατά προτεραιότητα, πτυχιούχοι Ανώτατης Εκπαίδευσης ΑΕΙ/ΤΕΙ κατεύθυνσης διοίκησης τουρισμού ή και τουριστικών επιχειρήσεων του

	<p>ενοποιημένου κλάδου εκπαιδευτικών ΠΕ Οικονομίας.</p> <p>Ελλείψει των προηγούμενων, πτυχιούχοι τουριστικής κατεύθυνσης</p> <p>είτε Ανωτέρων Σχολών, είτε Ινστιτούτων Επαγγελματικής Κατάρτισης (με πιστοποίηση αρχικής επαγγελματικής κατάρτισης αποφοίτων ΙΕΚ), είτε Επαγγελματικής Ειδικότητας (απόφοιτοι τάξης μαθητείας ΕΠΑΛ) με πενταετή επαγγελματική προϋπηρεσία σε ανάλογο αντικείμενο.</p>
<p>ΟΡΓΑΝΩΣΗ ΚΑΙ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑ ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΟΥ ΓΡΑΦΕΙΟΥ ΚΑΙ ΑΕΡΟΠΟΡΙΚΗΣ ΕΤΑΙΡΕΙΑΣ</p>	<p>Κατά προτεραιότητα, πτυχιούχοι Ανώτατης Εκπαίδευσης ΑΕΙ/ΤΕΙ κατεύθυνσης διοίκησης τουρισμού ή και τουριστικών επιχειρήσεων του ενοποιημένου κλάδου εκπαιδευτικών ΠΕ Οικονομίας.</p> <p>Ελλείψει των προηγούμενων, πτυχιούχοι τουριστικής κατεύθυνσης (Επιπέδου 5), είτε Ανωτέρων Σχολών, είτε Ινστιτούτων Επαγγελματικής Κατάρτισης (με πιστοποίηση αρχικής επαγγελματικής κατάρτισης αποφοίτων ΙΕΚ), είτε Επαγγελματικής Ειδικότητας (απόφοιτοι τάξης μαθητείας ΕΠΑΛ) με πενταετή επαγγελματική προϋπηρεσία σε ανάλογο αντικείμενο.</p>
<p>ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΟ ΚΑΙ ΑΕΡΟΠΟΡΙΚΟ ΜΑΡΚΕΤΙΝΓΚ</p>	<p>Κατά προτεραιότητα, πτυχιούχοι Ανώτατης Εκπαίδευσης ΑΕΙ/ΤΕΙ (Επιπέδου 6) κατεύθυνσης διοίκησης τουρισμού ή και τουριστικών επιχειρήσεων του</p>

	<p>ενοποιημένου κλάδου εκπαιδευτικών ΠΕ Οικονομίας.</p> <p>Ελλείψει των προηγούμενων, πτυχιούχοι Ανώτατης Εκπαίδευσης ΑΕΙ/ΤΕΙ (Επιπέδου 6) κατεύθυνσης εμπορίας και διαφήμισης (marketing) του ενοποιημένου κλάδου εκπαιδευτικών ΠΕ Οικονομίας.</p> <p>Ελλείψει των προηγούμενων, Πτυχιούχοι Ανώτατης Εκπαίδευσης ΑΕΙ/ΤΕΙ (Επιπέδου 6) κατεύθυνσης διοίκησης επιχειρήσεων ή λογιστικής του ενοποιημένου κλάδου εκπαιδευτικών ΠΕ Οικονομίας.</p> <p>Ελλείψει των προηγούμενων, πτυχιούχοι τουριστικής κατεύθυνσης (Επιπέδου 5), είτε Ανωτέρων Σχολών, είτε Ινστιτούτων Επαγγελματικής Κατάρτισης (με πιστοποίηση αρχικής επαγγελματικής κατάρτισης αποφοίτων ΙΕΚ), είτε Επαγγελματικής Ειδικότητας (απόφοιτοι τάξης μαθητείας ΕΠΑΛ) με πενταετή επαγγελματική προϋπηρεσία σε ανάλογο αντικείμενο.</p>
ΑΕΡΟΠΟΡΙΚΟ ΔΙΚΑΙΟ ΚΑΙ ΔΙΕΘΝΕΙΣ ΣΧΕΣΕΙΣ (IATA – UFTAA – ICAO – BSP)	<p>Πτυχιούχοι Ανώτατης Εκπαίδευσης ΑΕΙ/ΤΕΙ (Επιπέδου 6) κατεύθυνσης νομικής και πολιτικών επιστημών του ενοποιημένου κλάδου εκπαιδευτικών ΠΕ Κοινωνικών Επιστημών.</p>
ΜΕΤΑΦΟΡΑ ΕΜΠΟΡΕΥΜΑΤΩΝ CARGO	<p>Κατά προτεραιότητα, πτυχιούχοι Ανώτατης Εκπαίδευσης ΑΕΙ/ΤΕΙ (Επιπέδου 6) κατεύθυνσης διοίκησης τουρισμού ή και τουριστικών επιχειρήσεων του ενοποιημένου κλάδου εκπαιδευτικών ΠΕ Οικονομίας.</p>

	<p>Ελλείπει των προηγούμενων, πτυχιούχοι τουριστικής κατεύθυνσης (Επιπέδου 5), είτε Ανωτέρων Σχολών, είτε Ινστιτούτων Επαγγελματικής Κατάρτισης (με πιστοποίηση αρχικής επαγγελματικής κατάρτισης αποφοίτων ΙΕΚ), είτε Επαγγελματικής Ειδικότητας (απόφοιτοι τάξης μαθητείας ΕΠΑΛ) με πενταετή επαγγελματική προϋπηρεσία σε ανάλογο αντικείμενο.</p>
<p>ΑΕΡΟΠΟΡΙΚΟΙ ΝΑΥΛΟΙ</p>	<p>Κατά προτεραιότητα, πτυχιούχοι Ανώτατης Εκπαίδευσης ΑΕΙ/ΤΕΙ (Επιπέδου 6) κατεύθυνσης διοίκησης τουρισμού ή και τουριστικών επιχειρήσεων του ενοποιημένου κλάδου εκπαιδευτικών ΠΕ Οικονομίας.</p> <p>Ελλείπει των προηγούμενων, πτυχιούχοι τουριστικής κατεύθυνσης (Επιπέδου 5), είτε Ανωτέρων Σχολών, είτε Ινστιτούτων Επαγγελματικής Κατάρτισης (με πιστοποίηση αρχικής επαγγελματικής κατάρτισης αποφοίτων ΙΕΚ), είτε Επαγγελματικής Ειδικότητας (απόφοιτοι τάξης μαθητείας ΕΠΑΛ) με πενταετή επαγγελματική προϋπηρεσία σε ανάλογο αντικείμενο.</p>
<p>ΠΡΑΚΤΙΚΗ ΕΦΑΡΜΟΓΗ ΣΤΗΝ ΕΙΔΙΚΟΤΗΤΑ</p>	<p>Κατά προτεραιότητα, πτυχιούχοι Ανώτατης Εκπαίδευσης ΑΕΙ/ΤΕΙ (Επιπέδου 6) κατεύθυνσης διοίκησης τουρισμού ή και τουριστικών επιχειρήσεων του ενοποιημένου κλάδου εκπαιδευτικών ΠΕ Οικονομίας.</p> <p>Ελλείπει των προηγούμενων, πτυχιούχοι τουριστικής κατεύθυνσης (Επιπέδου 5),</p>

	<p>είτε Ανωτέρων Σχολών, είτε Ινστιτούτων Επαγγελματικής Κατάρτισης (με πιστοποίηση αρχικής επαγγελματικής κατάρτισης αποφοίτων ΙΕΚ), είτε Επαγγελματικής Ειδικότητας (απόφοιτοι τάξης μαθητείας ΕΠΑΛ) με πενταετή επαγγελματική προϋπηρεσία σε ανάλογο αντικείμενο.</p>
Γ' Εξάμηνο	
ΕΙΣΑΓΩΓΗ ΣΤΗΝ ΑΕΡΟΠΟΡΙΚΗ ΟΡΟΛΟΓΙΑ ΣΤΑ ΑΓΓΛΙΚΑ	<p>Πτυχιούχοι Ανώτατης Εκπαίδευσης ΑΕΙ/ΤΕΙ (Επιπέδου 6) αγγλικής γλώσσας και φιλολογίας, του κλάδου εκπαιδευτικών ΠΕ Αγγλικής Γλώσσας.</p>
ΕΙΣΑΓΩΓΗ ΣΤΗΝ ΑΕΡΟΠΟΡΙΚΗ ΟΡΟΛΟΓΙΑ ΣΤΑ ΓΑΛΛΙΚΑ	<p>Πτυχιούχοι Ανώτατης Εκπαίδευσης ΑΕΙ/ΤΕΙ (Επιπέδου 6) γαλλικής γλώσσας και φιλολογίας, του κλάδου εκπαιδευτικών ΠΕ Γαλλικής Γλώσσας.</p>
ΔΙΟΙΚΗΣΗ ΑΕΡΟΔΡΟΜΙΩΝ ΚΑΙ ΑΕΡΟΠΟΡΙΚΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ	<p>Κατά προτεραιότητα, πτυχιούχοι Ανώτατης Εκπαίδευσης ΑΕΙ/ΤΕΙ (Επιπέδου 6) κατεύθυνσης διοίκησης τουρισμού ή και τουριστικών επιχειρήσεων του ενοποιημένου κλάδου εκπαιδευτικών ΠΕ Οικονομίας.</p> <p>Ελλείψει των προηγούμενων, πτυχιούχοι τουριστικής κατεύθυνσης (Επιπέδου 5), είτε Ανωτέρων Σχολών, είτε Ινστιτούτων Επαγγελματικής Κατάρτισης (με πιστοποίηση αρχικής επαγγελματικής κατάρτισης αποφοίτων ΙΕΚ), είτε Επαγγελματικής Ειδικότητας (απόφοιτοι τάξης μαθητείας ΕΠΑΛ) με πενταετή</p>

	<p>επαγγελματική προϋπηρεσία σε ανάλογο αντικείμενο.</p>
<p>ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΕΣ ΕΤΑΙΡΕΙΩΝ ΕΠΙΓΕΙΑΣ ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗΣ – ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗ ΕΠΙΒΑΤΩΝ/ΙΔΩΝ Ή ΠΕΛΑΤΩΝ/ΙΣΣΩΝ (CHECK IN/BAGGAGE HANDLING)</p>	<p>Κατά προτεραιότητα, πτυχιούχοι Ανώτατης Εκπαίδευσης ΑΕΙ/ΤΕΙ (Επιπέδου 6) κατεύθυνσης διοίκησης τουρισμού ή και τουριστικών επιχειρήσεων του ενοποιημένου κλάδου εκπαιδευτικών ΠΕ Οικονομίας.</p> <p>Ελλείψει των προηγούμενων, πτυχιούχοι τουριστικής κατεύθυνσης (Επιπέδου 5), είτε Ανωτέρων Σχολών, είτε Ινστιτούτων Επαγγελματικής Κατάρτισης (με πιστοποίηση αρχικής επαγγελματικής κατάρτισης αποφοίτων ΙΕΚ), είτε Επαγγελματικής Ειδικότητας (απόφοιτοι τάξης μαθητείας ΕΠΑΛ) με πενταετή επαγγελματική προϋπηρεσία σε ανάλογο αντικείμενο.</p>
<p>ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΚΡΙΣΕΩΝ ΚΑΙ ΑΠΩΛΕΙΑ ΑΠΟΣΚΕΥΩΝ</p>	<p>Κατά προτεραιότητα, πτυχιούχοι Ανώτατης Εκπαίδευσης ΑΕΙ/ΤΕΙ (Επιπέδου 6) κατεύθυνσης διοίκησης τουρισμού ή και τουριστικών επιχειρήσεων του ενοποιημένου κλάδου εκπαιδευτικών ΠΕ Οικονομίας.</p> <p>Ελλείψει των προηγούμενων, πτυχιούχοι τουριστικής κατεύθυνσης (Επιπέδου 5), είτε Ανωτέρων Σχολών, είτε Ινστιτούτων Επαγγελματικής Κατάρτισης (με πιστοποίηση αρχικής επαγγελματικής κατάρτισης αποφοίτων ΙΕΚ), είτε Επαγγελματικής Ειδικότητας (απόφοιτοι τάξης μαθητείας ΕΠΑΛ) με πενταετή επαγγελματική προϋπηρεσία σε ανάλογο αντικείμενο.</p>

<p>ΑΣΦΑΛΕΙΑ ΚΑΙ ΥΓΙΕΙΝΗ</p>	<p>Κατά προτεραιότητα, πτυχιούχοι Ανώτατης Εκπαίδευσης ΑΕΙ/ΤΕΙ (Επιπέδου 6) κατεύθυνσης δημόσιας υγιεινής του ενοποιημένου κλάδου εκπαιδευτικών ΠΕΥγείας – Πρόνοιας – Ευεξίας.</p> <p>Ελλείψει των προηγούμενων, Πτυχιούχοι Ανώτατης Εκπαίδευσης ΑΕΙ/ΤΕΙ (Επιπέδου 6) κατεύθυνσης ιατρών του ενοποιημένου κλάδου εκπαιδευτικών ΠΕ Υγείας – Πρόνοιας – Ευεξίας.</p> <p>Ελλείψει των προηγούμενων, Πτυχιούχοι Ανώτατης Εκπαίδευσης ΑΕΙ/ΤΕΙ (Επιπέδου 6) κατεύθυνσης νοσηλευτικής του ενοποιημένου κλάδου εκπαιδευτικών ΠΕ Υγείας – Πρόνοιας – Ευεξίας.</p>
<p>ΕΙΣΑΓΩΓΗ ΣΤΑ ΣΥΣΤΗΜΑΤΑ ΚΡΑΤΗΣΕΩΝ ΑΕΡΟΠΟΡΙΚΩΝ ΕΙΣΙΤΗΡΙΩΝ</p>	<p>Κατά προτεραιότητα, πτυχιούχοι Ανώτατης Εκπαίδευσης ΑΕΙ/ΤΕΙ (Επιπέδου 6) κατεύθυνσης διοίκησης τουρισμού ή και τουριστικών επιχειρήσεων του ενοποιημένου κλάδου εκπαιδευτικών ΠΕ Οικονομίας.</p> <p>Ελλείψει των προηγούμενων, πτυχιούχοι τουριστικής κατεύθυνσης (Επιπέδου 5), είτε Ανωτέρων Σχολών, είτε Ινστιτούτων Επαγγελματικής Κατάρτισης (με πιστοποίηση αρχικής επαγγελματικής κατάρτισης αποφοίτων ΙΕΚ), είτε Επαγγελματικής Ειδικότητας (απόφοιτοι τάξης μαθητείας ΕΠΑΛ) με πενταετή επαγγελματική προϋπηρεσία σε ανάλογο αντικείμενο.</p>

<p>ΕΙΣΑΓΩΓΗ ΣΤΗΝ ΚΑΤΑΣΚΕΥΗ ΑΕΡΟΠΟΡΙΚΟΥ ΝΑΥΛΟΥ ΚΑΙ ΤΙΜΟΛΟΓΗΣΗ ΑΕΡΟΠΟΡΙΚΩΝ ΕΙΣΙΤΗΡΙΩΝ</p>	<p>Κατά προτεραιότητα, πτυχιούχοι Ανώτατης Εκπαίδευσης ΑΕΙ/ΤΕΙ (Επιπέδου 6) κατεύθυνσης διοίκησης τουρισμού ή και τουριστικών επιχειρήσεων του ενοποιημένου κλάδου εκπαιδευτικών ΠΕ Οικονομίας.</p> <p>Ελλείψει των προηγούμενων, πτυχιούχοι τουριστικής κατεύθυνσης (Επιπέδου 5), είτε Ανωτέρων Σχολών, είτε Ινστιτούτων Επαγγελματικής Κατάρτισης (με πιστοποίηση αρχικής επαγγελματικής κατάρτισης αποφοίτων ΙΕΚ), είτε Επαγγελματικής Ειδικότητας (απόφοιτοι τάξης μαθητείας ΕΠΑΛ) με πενταετή επαγγελματική προϋπηρεσία σε ανάλογο αντικείμενο.</p>
<p>ΠΡΑΚΤΙΚΗ ΕΦΑΡΜΟΓΗ ΣΤΗΝ ΕΙΔΙΚΟΤΗΤΑ</p>	<p>Κατά προτεραιότητα, πτυχιούχοι Ανώτατης Εκπαίδευσης ΑΕΙ/ΤΕΙ (Επιπέδου 6) κατεύθυνσης διοίκησης τουρισμού ή και τουριστικών επιχειρήσεων του ενοποιημένου κλάδου εκπαιδευτικών ΠΕ Οικονομίας.</p> <p>Ελλείψει των προηγούμενων, πτυχιούχοι τουριστικής κατεύθυνσης (Επιπέδου 5), είτε Ανωτέρων Σχολών, είτε Ινστιτούτων Επαγγελματικής Κατάρτισης (με πιστοποίηση αρχικής επαγγελματικής κατάρτισης αποφοίτων ΙΕΚ), είτε Επαγγελματικής Ειδικότητας (απόφοιτοι τάξης μαθητείας ΕΠΑΛ) με πενταετή επαγγελματική προϋπηρεσία σε ανάλογο αντικείμενο.</p>
<p>Δ' Εξάμηνο</p>	

<p>ΕΦΑΡΜΟΣΜΕΝΗ ΑΕΡΟΠΟΡΙΚΗ ΟΡΟΛΟΓΙΑ ΣΤΑ ΑΓΓΛΙΚΑ</p>	<p>Πτυχιούχοι Ανώτατης Εκπαίδευσης ΑΕΙ/ΤΕΙ (Επιπέδου 6) αγγλικής γλώσσας και φιλολογίας, του κλάδου εκπαιδευτικών ΠΕ Αγγλικής Γλώσσας.</p>
<p>ΕΦΑΡΜΟΣΜΕΝΗ ΑΕΡΟΠΟΡΙΚΗ ΟΡΟΛΟΓΙΑ ΣΤΑ ΓΑΛΛΙΚΑ</p>	<p>Πτυχιούχοι Ανώτατης Εκπαίδευσης ΑΕΙ/ΤΕΙ (Επιπέδου 6) γαλλικής γλώσσας και φιλολογίας, του κλάδου εκπαιδευτικών ΠΕ Γαλλικής Γλώσσας.</p>
<p>ΜΑΡΚΕΤΙΝΓΚ ΑΕΡΟΔΡΟΜΙΩΝ ΚΑΙ ΑΕΡΟΠΟΡΙΚΩΝ ΕΤΑΙΡΕΙΩΝ</p>	<p>Κατά προτεραιότητα, πτυχιούχοι Ανώτατης Εκπαίδευσης ΑΕΙ/ΤΕΙ (Επιπέδου 6) κατεύθυνσης διοίκησης τουρισμού ή και τουριστικών επιχειρήσεων του ενοποιημένου κλάδου εκπαιδευτικών ΠΕ 80: Οικονομίας. Ελλείψει των προηγούμενων, πτυχιούχοι Ανώτατης Εκπαίδευσης ΑΕΙ/ΤΕΙ (Επιπέδου 6) κατεύθυνσης εμπορίας και διαφήμισης (marketing) του ενοποιημένου κλάδου εκπαιδευτικών ΠΕ Οικονομίας.</p> <p>Ελλείψει των προηγούμενων, Πτυχιούχοι Ανώτατης Εκπαίδευσης ΑΕΙ/ΤΕΙ (Επιπέδου 6) κατεύθυνσης διοίκησης επιχειρήσεων ή λογιστικής του ενοποιημένου κλάδου εκπαιδευτικών ΠΕ Οικονομίας.</p> <p>Ελλείψει των προηγούμενων, πτυχιούχοι τουριστικής κατεύθυνσης (Επιπέδου 5), είτε Ανωτέρων Σχολών, είτε Ινστιτούτων Επαγγελματικής Κατάρτισης (με πιστοποίηση αρχικής επαγγελματικής κατάρτισης αποφοίτων ΙΕΚ), είτε Επαγγελματικής Ειδικότητας (απόφοιτοι τάξης μαθητείας ΕΠΑΛ) με πενταετή</p>

	επαγγελματική προϋπηρεσία σε ανάλογο αντικείμενο.
ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΕΣ ΕΤΑΙΡΕΙΩΝ ΕΠΙΓΕΙΑΣ ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗΣ – ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗ ΕΠΙΒΑΤΩΝ/ΙΔΩΝ Ή ΠΕΛΑΤΩΝ/ΙΣΣΩΝ (ΑΝΑΧΩΡΗΣΗΣ/AIRSIDE)	Κατά προτεραιότητα, πτυχιούχοι Ανώτατης Εκπαίδευσης ΑΕΙ/ΤΕΙ (Επιπέδου 6) κατεύθυνσης διοίκησης τουρισμού ή και τουριστικών επιχειρήσεων του ενοποιημένου κλάδου εκπαιδευτικών ΠΕ Οικονομίας. Ελλείψει των προηγούμενων, πτυχιούχοι τουριστικής κατεύθυνσης (Επιπέδου 5), είτε Ανωτέρων Σχολών, είτε Ινστιτούτων Επαγγελματικής Κατάρτισης (με πιστοποίηση αρχικής επαγγελματικής κατάρτισης αποφοίτων ΙΕΚ), είτε Επαγγελματικής Ειδικότητας (απόφοιτοι τάξης μαθητείας ΕΠΑΛ) με πενταετή επαγγελματική προϋπηρεσία σε ανάλογο αντικείμενο.
ΠΡΟΒΛΕΨΗ ΖΗΤΗΣΗΣ ΑΕΡΟΠΟΡΙΚΩΝ ΕΙΣΙΤΗΡΙΩΝ ΚΑΙ ΑΝΑΛΥΣΗ ΑΓΟΡΑΣ	Κατά προτεραιότητα, πτυχιούχοι Ανώτατης Εκπαίδευσης ΑΕΙ/ΤΕΙ (Επιπέδου 6) κατεύθυνσης διοίκησης τουρισμού ή και τουριστικών επιχειρήσεων του ενοποιημένου κλάδου εκπαιδευτικών ΠΕ Οικονομίας. Ελλείψει των προηγούμενων, πτυχιούχοι τουριστικής κατεύθυνσης (Επιπέδου 5), είτε Ανωτέρων Σχολών, είτε Ινστιτούτων Επαγγελματικής Κατάρτισης (με πιστοποίηση αρχικής επαγγελματικής κατάρτισης αποφοίτων ΙΕΚ), είτε Επαγγελματικής Ειδικότητας (απόφοιτοι τάξης μαθητείας ΕΠΑΛ) με πενταετή επαγγελματική προϋπηρεσία σε ανάλογο αντικείμενο.

<p>ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΕΣ ΕΤΑΙΡΕΙΩΝ ΕΠΙΓΕΙΑΣ ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗΣ – ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗ ΑΕΡΟΣΚΑΦΩΝ (ΑΝΕΦΟΔΙΑΣΜΟΣ, ΣΤΑΘΜΕΥΣΗ, ΡΑΜΠΑ)</p>	<p>Κατά προτεραιότητα, πτυχιούχοι Ανώτατης Εκπαίδευσης ΑΕΙ/ΤΕΙ (Επιπέδου 6) κατεύθυνσης διοίκησης τουρισμού ή και τουριστικών επιχειρήσεων του ενοποιημένου κλάδου εκπαιδευτικών ΠΕ Οικονομίας.</p> <p>Ελλείψει των προηγούμενων, πτυχιούχοι τουριστικής κατεύθυνσης (Επιπέδου 5), είτε Ανωτέρων Σχολών, είτε Ινστιτούτων Επαγγελματικής Κατάρτισης (με πιστοποίηση αρχικής επαγγελματικής κατάρτισης αποφοίτων ΙΕΚ), είτε Επαγγελματικής Ειδικότητας (απόφοιτοι τάξης μαθητείας ΕΠΑΛ) με πενταετή επαγγελματική προϋπηρεσία σε ανάλογο αντικείμενο.</p>
<p>ΕΦΑΡΜΟΣΜΕΝΑ ΣΥΣΤΗΜΑΤΑ ΚΡΑΤΗΣΕΩΝ ΑΕΡΟΠΟΡΙΚΩΝ ΕΙΣΙΤΗΡΙΩΝ</p>	<p>Κατά προτεραιότητα, πτυχιούχοι Ανώτατης Εκπαίδευσης ΑΕΙ/ΤΕΙ (Επιπέδου 6) κατεύθυνσης διοίκησης τουρισμού ή και τουριστικών επιχειρήσεων του ενοποιημένου κλάδου εκπαιδευτικών ΠΕ Οικονομίας.</p> <p>Ελλείψει των προηγούμενων, πτυχιούχοι τουριστικής κατεύθυνσης (Επιπέδου 5), είτε Ανωτέρων Σχολών, είτε Ινστιτούτων Επαγγελματικής Κατάρτισης (με πιστοποίηση αρχικής επαγγελματικής κατάρτισης αποφοίτων ΙΕΚ), είτε Επαγγελματικής Ειδικότητας (απόφοιτοι τάξης μαθητείας ΕΠΑΛ) με πενταετή επαγγελματική προϋπηρεσία σε ανάλογο αντικείμενο.</p>

<p>ΕΦΑΡΜΟΓΗ ΣΤΗΝ ΚΑΤΑΣΚΕΥΗ ΑΕΡΟΠΟΡΙΚΟΥ ΝΑΥΛΟΥ ΚΑΙ ΤΙΜΟΛΟΓΗΣΗ ΑΕΡΟΠΟΡΙΚΩΝ ΕΙΣΙΤΗΡΙΩΝ</p>	<p>Κατά προτεραιότητα, πτυχιούχοι Ανώτατης Εκπαίδευσης ΑΕΙ/ΤΕΙ (Επιπέδου 6) κατεύθυνσης διοίκησης τουρισμού ή και τουριστικών επιχειρήσεων του ενοποιημένου κλάδου εκπαιδευτικών ΠΕ Οικονομίας.</p> <p>Ελλείψει των προηγούμενων, πτυχιούχοι τουριστικής κατεύθυνσης (Επιπέδου 5), είτε Ανωτέρων Σχολών, είτε Ινστιτούτων Επαγγελματικής Κατάρτισης (με πιστοποίηση αρχικής επαγγελματικής κατάρτισης αποφοίτων ΙΕΚ), είτε Επαγγελματικής Ειδικότητας (απόφοιτοι τάξης μαθητείας ΕΠΑΛ) με πενταετή επαγγελματική προϋπηρεσία σε ανάλογο αντικείμενο.</p>
<p>ΠΡΑΚΤΙΚΗ ΕΦΑΡΜΟΓΗ ΣΤΗΝ ΕΙΔΙΚΟΤΗΤΑ</p>	<p>Κατά προτεραιότητα, πτυχιούχοι Ανώτατης Εκπαίδευσης ΑΕΙ/ΤΕΙ (Επιπέδου 6) κατεύθυνσης διοίκησης τουρισμού ή και τουριστικών επιχειρήσεων του ενοποιημένου κλάδου εκπαιδευτικών ΠΕ Οικονομίας.</p> <p>Ελλείψει των προηγούμενων, πτυχιούχοι τουριστικής κατεύθυνσης (Επιπέδου 5), είτε Ανωτέρων Σχολών, είτε Ινστιτούτων Επαγγελματικής Κατάρτισης (με πιστοποίηση αρχικής επαγγελματικής κατάρτισης αποφοίτων ΙΕΚ), είτε Επαγγελματικής Ειδικότητας (απόφοιτοι τάξης μαθητείας ΕΠΑΛ) με πενταετή επαγγελματική προϋπηρεσία σε ανάλογο αντικείμενο.</p>

ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ

A. Βιβλιογραφικές αναφορές σχετικές με την ειδικότητα

IATA. (2020a). *Cargo Handling Manual*.

IATA. (2020b). *Global Distribution Systems Fares and Ticketing*.

Middleton, V. & Clarke, J. (2001). *Marketing in Travel and Tourism*. Butterworth-Heinemann.

Γενική Γραμματεία Επαγγελματικής Εκπαίδευσης, Κατάρτισης, Διά Βίου Μάθησης και Νεολαίας. (2022). *Οδηγός Κατάρτισης ΙΕΚ Ειδικότητας «Στέλεχος Μονάδων Φιλοξενίας»* (Κωδ.26-00-01-1).

ΙΝΣΕΤΕ. (2023). *Επαγγελματικό Περίγραμμα «Υπάλληλος Εξυπηρέτησης Αεροδρομίων»*.

Καλλιμάχος, Γ. (2021). *Στέλεχος Υπηρεσιών αερομεταφοράς* (παλαιός οδηγός). ΚΑΝΕΠ – ΙΝΕΓΣΕΕ.

Λαΐνος, Ι. (1999). *Αεροπορικοί ναύλοι, έκδοση αεροπορικού εισιτηρίου*. INTERBOOKS.

Χατζηνικολάου-Αγγελίδου, Ρ. & Γκέγκας, Ι. (2020). *Αεροπορικό δίκαιο: Βασική εμπορική νομοθεσία*. Εκδόσεις Σάκκουλα.

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

Βαρβιτσιώτη, Ρ., Γούλας, Χρ., Θεοδωρή, Καρατράσογλου, Ιακ., Ελ., Μαρκίδης, Κ., Μπαμπανέλου, Δ., Νάτσης, Π., (2022). *Πρότυπος Οδηγός Κατάρτισης*. Αθήνα: ΚΑΝΕΠ ΓΣΕΕ.

Βαρβιτσιώτη, Ρ., Θεοδωρή, Ελ., Μαρκίδης, Κ., Μπαμπανέλου, Δ. (2023). *Ανάπτυξη οριζόντιας εκπαιδευτικής μεθοδολογίας / Εκπαιδευτικός σχεδιασμός στο πεδίο της αρχικής επαγγελματικής κατάρτισης*. Αθήνα: ΚΑΝΕΠ ΓΣΕΕ.

- Βαρβιτσιώτη, Ρ., Θεοδωρή, Ελ., Μαρκίδης, Κ., Μπαμπανέλου, Δ. (2023). Πρότυπο Εκπαιδευτικό Εγχειρίδιο. Αθήνα: ΚΑΝΕΠ ΓΣΕΕ.
- Βαρβιτσιώτη, Ρ., Θεοδωρή, Ελ., Μαρκίδης, Κ., Μπαμπανέλου, Δ. (2023). Πρότυπη Τράπεζα Θεμάτων. Αθήνα: ΚΑΝΕΠ ΓΣΕΕ.
- 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-odigoι-spoudon-eidikotiton-iek-tou-n-4186-2013>
- Γούλας, Χ. & Λιντζέρης, Π. (2017). *Διά Βίου Μάθηση, Επαγγελματική Κατάρτιση, Απασχόληση και Οικονομία: Νέα δεδομένα, προτεραιότητες και προκλήσεις*. ΙΜΕ ΓΣΕΒΕΕ& ΙΝΕ ΓΣΕΕ.
- Γούλας, Χ., Μαρκίδης, Κ. & Μπαμπανέλου, Δ. (2021). *Πρότυπο ανάπτυξης εκπαιδευτικών υλικών του ΙΝΕ/ΓΣΕΕ*. Ανακτήθηκε 15 Φεβρουαρίου 2020 από <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*. ΙΝΕΓΣΕΕ. https://www.inegsee.gr/wp-content/uploads/2021/07/Meθoδoλoγiα_EP_Ebook.pdf
- Λευθεριώτου, Π. (χ.χ.). *Η εκπαιδευτική διεργασία στην εκπαίδευση ενηλίκων*. Υπουργείο Εθνικής Παιδείας & Θρησκευμάτων, Γενική Γραμματεία Εκπαίδευσης Ενηλίκων. Ανακτήθηκε 20 Φεβρουαρίου 2020 από <http://www.nath.gr/Photos/%CE%95%CE%9A%CE%A0%CE%91%CE%99%CE%9>

[4%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.

Korpon, 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

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

Γ. Σχετική εθνική νομοθεσία

ΦΕΚ 566/Β'/8-5-2006. Κοινή Υπουργική Απόφαση υπ' αριθμ. 110998/8-5-2006. *Πιστοποίηση Επαγγελματικών Περιγραμμάτων*.

ΦΕΚ 1807/Β'/2-7-2014. Υπουργική Απόφαση υπ' αριθμ. 5954/2014. *Κανονισμός Λειτουργίας Ινστιτούτων Επαγγελματικής Κατάρτισης (ΙΕΚ) που Υπάγονται στη Γενική Γραμματεία Διά Βίου Μάθησης (ΓΓΔΒΜ)*.

ΦΕΚ 1245/Β'/11-04-2017. 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 επαγγελμάτων (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'/8-5-2006. Κοινή Υπουργική Απόφαση υπ' αριθμ. 110998/8-5-2006. *Πιστοποίηση Επαγγελματικών Περιγραμμάτων.* 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.*

Το κείμενο συντάχθηκε στο πλαίσιο του Επιχειρησιακού Προγράμματος «Ανάπτυξη Ανθρώπινου Δυναμικού, Εκπαίδευση και Διά Βίου Μάθηση 2014-2020» και ειδικότερα της Πράξης με τίτλο «Διαμόρφωση οδηγών κατάρτισης και εκπαιδευτικών εγχειριδίων Ινστιτούτων Επαγγελματικής Κατάρτισης (ΙΕΚ)» – ΟΠΣ (ΜΙΣ) 5069281 που συγχρηματοδοτείται από την Ελλάδα και την Ευρωπαϊκή Ένωση (ΕΚΤ).