

Γενική Γραμματεία Επαγγελματικής Εκπαίδευσης,
Κατάρτισης και Διά Βίου Μάθησης

ΟΔΗΓΟΣ ΚΑΤΑΡΤΙΣΗΣ

Ειδικότητα: Τεχνολογίες Επικοινωνίας
και Πληροφοριών στην Ταξιδιωτική
Βιομηχανία

Κωδικός: 22-01-17-0

ΣΑΕΚ

Ημερομηνία Έκδοσης
Σεπτέμβριος 2024

1



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



**Συγγραφή Οδηγού Κατάρτισης
στην Ειδικότητα:
«Τεχνολογίες Επικοινωνίας και Πληροφοριών
στην Ταξιδιωτική Βιομηχανία»**

Συγγραφική ομάδα

Χρήστος Σ. Κακαρούγκας

Κωνσταντίνος Τσαγκαράκης

Κωνσταντίνος Σολάκης

**Σύμβουλος μεθοδολογίας ανάπτυξης
του Οδηγού Κατάρτισης**

Ιωάννα Κατσικοπούλου

Το περιεχόμενο του Οδηγού Κατάρτισης της ειδικότητας διαμορφώθηκε από τη συγγραφική ομάδα με βάση μεθοδολογικές προδιαγραφές και ειδικά πρότυπα που επεξεργάστηκε το ΚΑΝΕΠ ΓΣΕΕ στο πλαίσιο της Πράξης «ΔΙΑΜΟΡΦΩΣΗ ΟΔΗΓΩΝ ΚΑΤΑΡΤΙΣΗΣ ΚΑΙ ΕΚΠΑΙΔΕΥΤΙΚΩΝ ΕΓΧΕΙΡΙΔΙΩΝ ΙΝΣΤΙΤΟΥΤΩΝ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΗΣ ΚΑΤΑΡΤΙΣΗΣ (ΙΕΚ)» [κωδικός ΟΠΣ (ΜΙΣ) 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). Ο παρών οδηγός εκπονήθηκε υπό την εποπτεία και το συντονισμό του ΚΑΝΕΠ ΓΣΕΕ με στόχο την τήρηση των μεθοδολογικών προδιαγραφών ανάπτυξης των οδηγών κατάρτισης ΙΕΚ.

Περιεχόμενα

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

2. Αναλυτικό περιεχόμενο προγράμματος θεωρητικής και εργαστηριακής κατάρτισης	27
2.1 ΕΞΑΜΗΝΟ Α΄	27
2.1.Α ΤΟΥΡΙΣΜΟΣ Ι.....	27
2.1.Β ΟΡΓΑΝΩΣΗ ΚΑΙ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑ ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΩΝ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ Ι.....	28
2.1.Γ ΕΙΣΑΓΩΓΗ ΣΤΙΣ ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΕΣ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΚΗΣ	29
2.1.Δ ΑΡΧΕΣ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΗΣ ΘΕΩΡΙΑΣ	30
2.1.Ε ΑΕΡΟΠΟΡΙΚΟΙ ΝΑΥΛΟΙ	30
2.1.ΣΤ ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΟ ΜΑΡΚΕΤΙΝΓΚ – ΔΕΞΙΟΤΗΤΕΣ ΠΩΛΗΣΕΩΝ	31
2.1.Ζ ΑΓΓΛΙΚΑ, ΑΓΓΛΙΚΗ ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΗ ΟΡΟΛΟΓΙΑ	32
2.1.Η ΓΑΛΛΙΚΑ, ΓΑΛΛΙΚΗ ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΗ ΟΡΟΛΟΓΙΑ	33
2.1.Θ ΠΡΑΚΤΙΚΗ ΕΦΑΡΜΟΓΗ ΣΤΗΝ ΕΙΔΙΚΟΤΗΤΑ.....	34
2.2 ΕΞΑΜΗΝΟ Β΄	35
2.2.Α ΤΟΥΡΙΣΜΟΣ ΙΙ	35
2.2.Β ΟΡΓΑΝΩΣΗ ΚΑΙ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑ ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΩΝ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ ΙΙ.....	36
2.2.Γ ΔΙΟΙΚΗΣΗ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ	37
2.2.Δ ΕΦΑΡΜΟΓΕΣ ΥΠΟΛΟΓΙΣΤΩΝ ΣΤΗΝ ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΗ ΒΙΟΜΗΧΑΝΙΑ	38
2.2.Ε ΨΗΦΙΑΚΟ ΜΑΡΚΕΤΙΝΓΚ ΣΤΗΝ ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΗ ΑΓΟΡΑ.....	39
2.2.ΣΤ ΑΓΓΛΙΚΑ, ΑΓΓΛΙΚΗ ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΗ ΟΡΟΛΟΓΙΑ	40
2.2.Ζ ΓΑΛΛΙΚΑ, ΓΑΛΛΙΚΗ ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΗ ΟΡΟΛΟΓΙΑ.....	41
2.2.Η ΠΡΑΚΤΙΚΗ ΕΦΑΡΜΟΓΗ ΣΤΗΝ ΕΙΔΙΚΟΤΗΤΑ	42
2.3 ΕΞΑΜΗΝΟ Γ΄	43
2.3.Α ΣΤΡΑΤΗΓΙΚΗ ΔΙΟΙΚΗΣΗ ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΩΝ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ.....	43
2.3.Β ΣΥΣΤΗΜΑΤΑ ΔΙΑΝΟΜΗΣ ΣΤΗΝ ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΗ ΒΙΟΜΗΧΑΝΙΑ (GDS)	44
2.3.Γ ΕΡΓΑΛΕΙΑ ΨΗΦΙΑΚΟΥ ΜΑΡΚΕΤΙΝΓΚ ΣΤΗΝ ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΗ ΒΙΟΜΗΧΑΝΙΑ	45
2.3.Δ ΛΟΓΙΣΤΙΚΗ ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΩΝ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ	47
2.3.Ε ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΗ ΓΕΩΓΡΑΦΙΑ – ΤΑΞΙΔΙΩΤΙΚΟΙ ΟΔΗΓΟΙ.....	48
2.3.ΣΤ ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗ ΠΕΛΑΤΩΝ/ΙΣΣΩΝ ΣΤΟΝ ΤΟΥΡΙΣΜΟ	49
2.3.Ζ ΑΓΓΛΙΚΑ, ΑΓΓΛΙΚΗ ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΗ ΟΡΟΛΟΓΙΑ.....	49
2.3.Η ΓΑΛΛΙΚΑ, ΓΑΛΛΙΚΗ ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΗ ΟΡΟΛΟΓΙΑ.....	51
2.3.Θ ΠΡΑΚΤΙΚΗ ΕΦΑΡΜΟΓΗ ΣΤΗΝ ΕΙΔΙΚΟΤΗΤΑ	52
2.4 ΕΞΑΜΗΝΟ Δ΄	53
2.4.Α ΕΦΑΡΜΟΓΕΣ ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΩΝ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΩΝ ΚΑΙ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΩΝ ΣΤΗΝ ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΗ ΒΙΟΜΗΧΑΝΙΑ	53
2.4.Β ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΕΜΠΟΡΙΚΟΥ ΔΙΚΑΙΟΥ ΚΑΙ ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΗΣ ΝΟΜΟΘΕΣΙΑΣ	54
2.4.Γ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΕΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΙΣ	55

2.4.Δ ΑΣΦΑΛΕΙΑ ΚΑΙ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΚΡΙΣΕΩΝ ΣΤΗΝ ΤΑΞΙΔΙΩΤΙΚΗ ΒΙΟΜΗΧΑΝΙΑ	57
2.4.Ε ΑΓΓΛΙΚΑ, ΑΓΓΛΙΚΗ ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΗ ΟΡΟΛΟΓΙΑ.....	58
2.4.ΣΤ ΓΑΛΛΙΚΑ, ΓΑΛΛΙΚΗ ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΗ ΟΡΟΛΟΓΙΑ	59
2.4.Ζ ΠΡΑΚΤΙΚΗ ΕΦΑΡΜΟΓΗ ΣΤΗΝ ΕΙΔΙΚΟΤΗΤΑ	60
Γ2 – ΕΚΠΑΙΔΕΥΤΙΚΕΣ ΠΡΟΔΙΑΓΡΑΦΕΣ ΤΟΥ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΟΣ ΘΕΩΡΗΤΙΚΗΣ ΚΑΙ ΕΡΓΑΣΤΗΡΙΑΚΗΣ ΚΑΤΑΡΤΙΣΗΣ	61
1. Αναγκαίος και επιθυμητός εξοπλισμός και μέσα διδασκαλίας	61
2. Διδακτική μεθοδολογία	62
3. Υγεία και ασφάλεια κατά τη διάρκεια της κατάρτισης	64
3.1 Βασικοί κανόνες υγείας και ασφάλειας	64
3.2 Μέσα ατομικής προστασίας	65
Μέρος Δ΄ – ΠΡΟΔΙΑΓΡΑΦΕΣ ΥΛΟΠΟΙΗΣΗΣ ΠΡΑΚΤΙΚΗΣ ΑΣΚΗΣΗΣ.....	66
1. Ο θεσμός της πρακτικής άσκησης	67
2. Οδηγίες για τον/την πρακτικά ασκούμενο/η	68
2.1 Προϋποθέσεις εγγραφής στο πρόγραμμα πρακτικής άσκησης.....	68
2.2 Δικαιώματα και υποχρεώσεις του/της πρακτικά ασκούμενου/ης	68
2.3 Φορείς υλοποίησης πρακτικής άσκησης	70
3. Οδηγίες για τους εργοδότες που προσφέρουν θέση πρακτικής άσκησης.....	70
4. Ο ρόλος του/της Εκπαιδευτή/τριας της πρακτικής άσκησης.....	72
5. Ενότητες προσδοκώμενων μαθησιακών αποτελεσμάτων της πρακτικής άσκησης	72
ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ: Προφίλ εκπαιδευτών	76
BIBΛΙΟΓΡΑΦΙΑ.....	83
Α. Βιβλιογραφικές αναφορές σχετικές με την ειδικότητα.....	84
Β. Βιβλιογραφικές αναφορές σχετικές με τη μεθοδολογία ανάπτυξης των Οδηγών Κατάρτισης.....	86
Γ. Σχετική εθνική νομοθεσία	87

1. Πρόλογος

Ο Οδηγός Κατάρτισης της ειδικότητας «Τεχνολογίες Επικοινωνίας και Πληροφοριών στην Ταξιδιωτική Βιομηχανία» αναπτύχθηκε 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/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 καινοτομική 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 130 ειδικότητες αρχικής κατάρτισης.
 - Αντίστοιχα εκπαιδευτικά εγχειρίδια, για την υποστήριξη της κατάρτισης/εκπαίδευσης των σπουδαστών.
 - 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.

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

- 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 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 «Τεχνολογίες Επικοινωνίας και Πληροφοριών στην Ταξιδιωτική Βιομηχανία» και η ενημέρωση του συνόλου των συντελεστών του, λαμβάνοντας υπόψη τα περιεχόμενα των καθηκόντων και τις ιδιαιτερότητες της ειδικότητας, καθώς και τους ισχύοντες θεσμικούς περιορισμούς στο πεδίο.

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

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

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

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

- *Το 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, 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 Ενοτήτων 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.

- 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 καταρτιζόμενους/ες, τους εργοδότες και τους/τις εκπαιδευτές/τριες στον χώρο εργασίας. Στα περιεχόμενα συγκαταλέγονται, επίσης, οι ενότητες μαθησιακών αποτελεσμάτων της πρακτικής άσκησης.

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

Οι Οδηγοί Κατάρτισης ολοκληρώθηκαν σε συνεργασία με τη Γενική Γραμματεία Επαγγελματικής Εκπαίδευσης, Κατάρτισης, Διά Βίου Μάθησης & Νεολαίας 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

«Τεχνολογίες Επικοινωνίας και Πληροφοριών στην Ταξιδιωτική Βιομηχανία»²

1.2 Ομάδα προσανατολισμού (επαγγελματικός τομέας)

Η ειδικότητα «Τεχνολογίες Επικοινωνίας και Πληροφοριών στην Ταξιδιωτική Βιομηχανία» ανήκει στον Τομέα: «Διοίκησης και Οικονομίας» της Ομάδας Προσανατολισμού: «Διοίκηση και Οικονομία».

2. Συνοπτική περιγραφή ειδικότητας

2.1 Ορισμός ειδικότητας

Οι απόφοιτοι/ες της ειδικότητας «Τεχνολογίες Επικοινωνίας και Πληροφοριών στην Ταξιδιωτική Βιομηχανία» θα κατέχουν τις απαραίτητες γνώσεις, ικανότητες και δεξιότητες που θα τους/τις καταστήσουν ικανούς/ές να παρέχουν υποστηρικτική εργασία στον διοικητικό τομέα των τουριστικών επιχειρήσεων. Το έργο αυτό θα το διεκπεραιώνουν εφαρμόζοντας σύγχρονες μεθόδους και πρακτικές στον προγραμματισμό και στην οργάνωση των τουριστικών επιχειρήσεων, με τη χρήση ηλεκτρονικών μέσων (υπολογιστών, πληροφοριακών συστημάτων, ειδικών τουριστικών εφαρμογών, διαδίκτυο κ.ά.).

Στο πλαίσιο αυτό οι απόφοιτοι/ες θα μπορούν να υποστηρίξουν την εφαρμογή σύγχρονων μεθόδων και πρακτικών στην παραγωγή, στη διανομή και στην προώθηση τουριστικών προϊόντων και να έχουν γνώση των σύγχρονων εφαρμογών Η/Υ στον τουρισμό. Επιπλέον, με τη χρήση ηλεκτρονικών μέσων, οι απόφοιτοι/ες θα μπορούν με αποτελεσματικό τρόπο να πωλούν τελικά τουριστικά προϊόντα και συγχρόνως να αναπτύσσουν σχέσεις αμοιβαίας κατανόησης και εμπιστοσύνης μεταξύ της τουριστικής επιχείρησης για την οποία εργάζονται και των πελατών/ισσών της, εδραιώνοντας με αυτόν τον τρόπο θετική επιχειρησιακή δημοσιότητα και φήμη.

2.2 Αρμοδιότητες/Καθήκοντα

Ο/η απόφοιτος/η της ειδικότητας «Τεχνολογίες Επικοινωνίας και Πληροφοριών στην Ταξιδιωτική Βιομηχανία» ασκεί (ενδεικτικά και όχι περιοριστικά) τις παρακάτω αρμοδιότητες/ καθήκοντα:

- Πραγματοποιεί εργασίες διαχείρισης αποθεμάτων και πωλήσεων προϊόντων και υπηρεσιών φιλοξενίας (π.χ. δωματίων), με τη βοήθεια ηλεκτρονικών μέσων.
- Διεκπεραιώνει εργασίες ενημέρωσης βάσεων δεδομένων και εξυπηρέτησης πελατών/ισσών σε επιχειρήσεις φιλοξενίας (π.χ. δημιουργία κρατήσεων,

² ΦΕΚ 2661/Β'/30-5-2022

- αφίξεις και αναχωρήσεις πελατών/ισσών κ.ά.), κάνοντας χρήση κατάλληλου λογισμικού (π.χ. Property Management System, εφαρμογές διαδικτύου κ.ά.).
- Εντοπίζει και παρέχει σε πελάτες/ισσες τουριστικών επιχειρήσεων πληροφορίες σχετικά με τουριστικές και ταξιδιωτικές υπηρεσίες και προϊόντα όπως: δρομολόγια μέσων μεταφοράς, τιμές ναύλων, ενοικιάσεις αυτοκινήτων, καταλύματα, εστιατόρια, συνεδριακά κέντρα, αξιοθέατα, θεάματα, κρουαζιέρες και άλλα, με τη βοήθεια ηλεκτρονικών μέσων (π.χ. Global Distribution Systems, εφαρμογές διαδικτύου κ.ά.).
 - Πραγματοποιεί κρατήσεις πολλαπλών ή μεμονωμένων τουριστικών και ταξιδιωτικών προϊόντων και υπηρεσιών, με τη βοήθεια ηλεκτρονικών μέσων (π.χ. Global Distribution Systems, εφαρμογές διαδικτύου κ.ά.), προκειμένου οι πελάτες/ισσες της τουριστικής επιχείρησης για την οποία εργάζεται να ταξιδέψουν μόνοι/ες ή ως ομάδα στο πλαίσιο ενός επαγγελματικού ταξιδιού ή ενός ταξιδιού αναψυχής.
 - Πραγματοποιεί πωλήσεις τουριστικών και ταξιδιωτικών προϊόντων και υπηρεσιών, με τη βοήθεια ηλεκτρονικών μέσων (π.χ. Global Distribution Systems, εφαρμογές διαδικτύου, ηλεκτρονικού καταστήματος κ.ά.).
 - Συμβάλλει στη διεκπεραίωση οικονομικών συναλλαγών προκειμένου να ολοκληρωθεί η πώληση τουριστικών και ταξιδιωτικών προϊόντων και υπηρεσιών, με τη βοήθεια ηλεκτρονικών μέσων (π.χ. Σημείο πωλήσεων/Point of Sales, ηλεκτρονικά πορτοφόλια, εφαρμογές διαδικτύου κ.ά.).
 - Παρέχει (ψηφιακή) εξυπηρέτηση πελατών/ισσών όποτε αυτή χρειαστεί.
 - Συμμετέχει στην ανάπτυξη και την εφαρμογή προωθητικών ενεργειών τουριστικών προϊόντων και υπηρεσιών, εκμεταλλευόμενος/η τη νέα τεχνολογία.
 - Επικοινωνεί με πελάτες/ισσες με σκοπό τη συλλογή δεδομένων που θα βοηθήσουν στη βελτίωση των παρεχόμενων τουριστικών προϊόντων και υπηρεσιών της επιχείρησης για την οποία εργάζεται.
 - Δημιουργεί και συντηρεί το προφίλ της επιχείρησης για την οποία εργάζεται σε σελίδες του διαδικτύου.
 - Συμβάλλει στη διατήρηση της παρουσίας της τουριστικής επιχείρησης για την οποία εργάζεται στα κοινωνικά δίκτυα και σε όλα τα ψηφιακά κανάλια προβολής και διανομής τουριστών προϊόντων και υπηρεσιών.
 - Συντάσσει έγγραφα που σχετίζονται με την προώθηση τουριστικών προϊόντων και υπηρεσιών, την εξυπηρέτηση πελατών/ισσών αλλά και τη συνεργασία με άλλες επιχειρήσεις.
 - Παρακολουθεί στατιστικά στοιχεία σχετικά με τη λειτουργία των σελίδων (π.χ. ιστότοπους, κοινωνικά δίκτυα, κανάλια διανομής κ.ά.) που η επιχείρηση για την οποία εργάζεται διατηρεί στο διαδίκτυο και πραγματοποιεί βασική ανάλυση και ερμηνεία αυτών.
 - Επικοινωνεί ηλεκτρονικά με πελάτες/ισσες (εφόσον αυτό είναι απαραίτητο) κατά τη διαδικασία της οργάνωσης και της πώλησης ενός ταξιδιού, κατά τη διάρκεια του ταξιδιού και μετά την ολοκλήρωση του εν λόγω ταξιδιού.
 - Συνεργάζεται με παρόχους λογισμικού και υπηρεσιών διαδικτύου προκειμένου να εδραιωθεί και να συντηρηθεί η παρουσία της τουριστικής επιχείρησης για την οποία εργάζεται στο διαδίκτυο.

2.3 Προοπτικές απασχόλησης στον κλάδο ή τομέα

Η ταξιδιωτική βιομηχανία είναι ένας από τους ταχύτερα αναπτυσσόμενους οικονομικούς κλάδους σε παγκόσμιο επίπεδο. Ιδίως στην Ελλάδα ο κλάδος του ταξιδιού θεωρείται ζωτικής σημασίας για την οικονομική ανάπτυξη, προσφέροντας χιλιάδες θέσεις εργασίας σε όλο το φάσμα των τουριστικών επιχειρήσεων και οργανισμών. Στο πλαίσιο αυτό, ο/η κάτοχος διπλώματος της ειδικότητας «Τεχνολογίες Επικοινωνίας και Πληροφοριών στην Ταξιδιωτική Βιομηχανία» μπορεί να εργαστεί στο σύνολο των ταξιδιωτικών και τουριστικών επιχειρήσεων και οργανισμών, όπως: τουριστικά γραφεία, επιχειρήσεις οργάνωσης συνεδρίων, επιχειρήσεις φιλοξενίας, επιχειρήσεις διαχείρισης ακινήτων, οργανισμούς διαχείρισης προορισμών και άλλα.

3. Προϋποθέσεις εγγραφής και διάρκεια προγράμματος κατάρτισης

3.1 Προϋποθέσεις εγγραφής

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

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

3.2 Διάρκεια προγράμματος κατάρτισης

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

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

4. Χορηγούμενοι τίτλοι – Βεβαιώσεις – Πιστοποιητικά

Οι απόφοιτοι των ΙΕΚ μετά την επιτυχή ολοκλήρωση της κατάρτισής τους λαμβάνουν Βεβαίωση Επαγγελματικής Κατάρτισης (ΒΕΚ) και μετά την επιτυχή συμμετοχή τους στις εξετάσεις πιστοποίησης αρχικής επαγγελματικής κατάρτισης που διενεργεί ο ΕΟΠΠΕΠ λαμβάνουν Δίπλωμα Ειδικότητας της Επαγγελματικής Εκπαίδευσης και Κατάρτισης επιπέδου πέντε (5). Οι απόφοιτοι των ΙΕΚ οι οποίοι 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 κατόχων διπλώματος άλλων ειδικοτήτων της ίδιας ομάδας προσανατολισμού.

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

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

5.2 Κατάταξη των τίτλων της δευτεροβάθμιας επαγγελματικής εκπαίδευσης στην ειδικότητα

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

Ειδικότερα: α) Η κατάρτιση των αποφοίτων της δευτεροβάθμιας επαγγελματικής εκπαίδευσης (ΕΠΑΛ), καθώς και των κατόχων ισότιμων τίτλων επαγγελματικής εκπαίδευσης διαρκεί σε ΙΕΚ από δύο (2) μέχρι τρία (3) εξάμηνα, συμπεριλαμβανομένης σε αυτά περιόδου πρακτικής άσκησης ή μαθητείας, εφόσον πρόκειται για τίτλο σε ειδικότητα του επαγγελματικού τομέα από τον οποίο αποφοίτησαν από το ΕΠΑΛ ή ισότιμη δομή δευτεροβάθμιας επαγγελματικής εκπαίδευσης. β) Με απόφαση του Γενικού Γραμματέα ΕΕΚΔΒΜ & Ν (σύμφωνα με την παρ. 18, άρθρο 34 του Ν. 4763/2020) καθορίζονται οι αντιστοιχίες ανά ειδικότητα για την εγγραφή σε ΙΕΚ από ΕΠΑΛ και κάθε άλλο ειδικότερο θέμα³.

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

6. Πιστοποίηση αρχικής επαγγελματικής κατάρτισης αποφοίτων ΙΕΚ

Η διαδικασία πιστοποίησης αρχικής επαγγελματικής κατάρτισης αποφοίτων Ινστιτούτων Επαγγελματικής Κατάρτισης (ΙΕΚ) της ειδικότητας «Τεχνολογίες Επικοινωνίας και Πληροφοριών στην Ταξιδιωτική Βιομηχανία» 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 αποφοίτους ΙΕΚ 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 αντιστοίχισή τους με το Ευρωπαϊκό Πλαίσιο Προσόντων είναι τα παρακάτω:

Πίνακας 1. Τύποι προσόντων



Η δράση υλοποιείται με συγχρηματοδότηση της Ε.Ε. Πρόγραμμα ERASMUS+ (Δράσεις 2018-2020 του Ε.Ο.Π.Π.Ε.Π. για το Εθνικό Σημείο Συντονισμού του Ευρωπαϊκού Πλαισίου Προσόντων, 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 ΙΕΚ 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 «Τεχνολογίες Επικοινωνίας και Πληροφοριών στην Ταξιδιωτική Βιομηχανία» των ΙΕΚ δεν έχουν καθοριστεί επαγγελματικά δικαιώματα και αντίστοιχες επαγγελματικές άδειες για την άσκησή της. Οι απόφοιτοι/ες της εν λόγω ειδικότητας μπορούν να απασχοληθούν επαγγελματικά στον ιδιωτικό ή στον δημόσιο τομέα, είτε ως συνεργάτες/ιδες ελεύθεροι/ες επαγγελματίες είτε ως μισθωτοί/ές.

10. Σχετική νομοθεσία

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

- «Κανονισμός Λειτουργίας Ινστιτούτων Επαγγελματικής Κατάρτισης (ΙΕΚ) που υπάγονται στη Γενική Γραμματεία, Διά Βίου Μάθησης & Νεολαίας (ΓΓΕΕΚΔΒΜ & Ν)», όπως εκάστοτε ισχύει.
- Οδηγία 2006/123/ΕΚ του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου της 12ης Δεκεμβρίου 2006 σχετικά με τις υπηρεσίες στην εσωτερική αγορά. Ανακτήθηκε από <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EL/TXT/PDF/?uri=CELEX:32006L0123&from=RO>
- ΦΕΚ 4146/Β/09-09-2021. Κοινή Υπουργική Απόφαση υπ' αριθμ. ΦΒ7/108652/Κ3. Πλαίσιο Ποιότητας Μαθητείας. <https://www.kodiko.gr/nomothesia/document/748181>
- ΦΕΚ 3938/Β/26-08-2021. Κοινή Υπουργική Απόφαση υπ' αριθμ. Κ5/97484. Πρακτική άσκηση σπουδαστών Ινστιτούτων Επαγγελματικής Κατάρτισης αρμοδιότητας Υπουργείου Παιδείας και Θρησκευμάτων. http://www.et.gr/idocs-nph/search/pdfViewerForm.html?args=5C7QrtC22wEzH9d6xfVpRXdtvSoClrL86AB16T6spePuFUDqazHcNeJInJ48_97uHrMts-zFzeyCiBSQOpYnT00MHhcXFRTsi8cZKUnR_zK_rN7sCVnxDnoLAljDSfsBKDYc86CiEvU
- 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 επαγγελμαμάτων (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. <https://www.kodiko.gr/nomothesia/document/662267>

- ΦΕΚ Α' 101/24-05-2020. Νόμος υπ' αριθμ. 4688. Ειδικές μορφές τουρισμού, διατάξεις για την τουριστική ανάπτυξη και άλλες διατάξεις. <https://www.kodiko.gr/nomothesia/document/620834>
- ΦΕΚ 12/Α'/29-01-2018. Π.Δ. 7/2018. Εναρμόνιση νομοθεσίας με οδηγία (Εε) 2015/2302 σχετικά με τα οργανωμένα ταξίδια και τους συνδεδεμένους ταξιδιωτικούς διακανονισμούς (ΕΕ L 326/11-12-2015). <https://www.kodiko.gr/nomothesia/document/350456>
- ΦΕΚ 4232/Β'/04-12-2017. ΠΟΛ. 1187. Βραχυχρόνια μίσθωση ακινήτων στο πλαίσιο της οικονομίας του διαμοιρασμού. <https://www.kodiko.gr/nomothesia/document/331310>
- ΦΕΚ 230/07-12-2016. Νόμος υπ' αριθμ. 4442/2016. Νέο θεσμικό πλαίσιο για την άσκηση οικονομικής δραστηριότητας και άλλες διατάξεις. https://www.kodiko.gr/nomothesia/document/245349#%CE%86%CF%81%CE%B8%CF%81%CE%BF_40|245531
- ΦΕΚ Α' 155/30-7-2014. Νόμος υπ' αριθμ. 4276. Απλούστευση διαδικασιών λειτουργίας τουριστικών επιχειρήσεων και τουριστικών υποδομών, ειδικές μορφές τουρισμού και άλλες διατάξεις. <https://www.kodiko.gr/nomothesia/document/82364/nomos-4276-2014>
- ΦΕΚ Α' 175/08-08-2013. Νόμος υπ' αριθμ. 4179/2013. Απλούστευση διαδικασιών για την ενίσχυση της επιχειρηματικότητας στον τουρισμό, αναδιάρθρωση του Ελληνικού Οργανισμού Τουρισμού και λοιπές διατάξεις. https://www.kodiko.gr/nomothesia/document/75580#%CE%86%CF%81%CE%B8%CF%81%CE%BF_36|75718
- ΦΕΚ 3055/Β/18-11-2012. Υπ. Απόφαση 16016/2012. Τροποποίηση της υπ' αριθμ. 1597/28-01-2011 κοινής απόφασης των Υπουργών Διοικητικής Μεταρρύθμισης και Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης, Οικονομικών, Εργασίας και Κοινωνικής Ασφάλισης και Πολιτισμού και Τουρισμού «Προσαρμογή στις διατάξεις της Οδηγίας 2006/123/ΕΚ» (ΦΕΚ Β' 108), όπως ισχύει. Ένταξη της διαδικασίας για τη λειτουργία τουριστικού γραφείου στα Ενιαία Κέντρα Εξυπηρέτησης (ΕΚΕ). <https://www.kodiko.gr/nomothesia/document/615718>
- ΦΕΚ Α' 82/10-04-2012. Νόμος υπ' αριθμ. 4070/2012. Ρυθμίσεις Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών, Μεταφορών, Δημοσίων Έργων και άλλες διατάξεις. <https://www.kodiko.gr/nomothesia/document/117878>
- ΦΕΚ 2991/Β'/08-11-2011, Υπ. Απόφαση 15408/2012. Τροποποίηση της υπ' αριθμ. 1597/28-01-2011 κοινής απόφασης των Υπουργών Διοικητικής Μεταρρύθμισης και Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης, Οικονομικών, Εργασίας και Κοινωνικής Ασφάλισης και Πολιτισμού και Τουρισμού «Προσαρμογή στις διατάξεις της Οδηγίας 2006/123/ΕΚ» (ΦΕΚ Β' 108), όπως ισχύει. Ένταξη της διαδικασίας για τη λειτουργία τουριστικού γραφείου στα Ενιαία Κέντρα Εξυπηρέτησης (ΕΚΕ). <https://www.kodiko.gr/nomothesia/document/704424>
- ΦΕΚ 2607/Β'/08-11-2011. Υπ. Απόφαση 14737/2011. Τροποποίηση της αριθ. 1579/28-01-2011 κοινής απόφασης των Υπουργών Εσωτερικών, Αποκέντρωσης και Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης, Οικονομικών, Εργασίας και Κοινωνικής Ασφάλισης και Πολιτισμού και Τουρισμού με θέμα «Προσαρμογή στις διατάξεις

- της Οδηγίας 2006/123/ΕΚ» (ΦΕΚ Β'/108).
<https://www.kodiko.gr/nomothesia/document/615732>
- ΦΕΚ 108/Β'/03-02-2011. Υπ. Απόφαση 1597/2011. Προσαρμογή στις διατάξεις της Οδηγίας 2006/123/ΕΚ.
<https://www.kodiko.gr/nomothesia/document/615724>
 - ΦΕΚ 118/19-07-1993. Νόμος υπ' αριθμ. 2160. Ρυθμίσεις για τον Τουρισμό και άλλες διατάξεις. <https://www.kodiko.gr/nomothesia/document/222966>
 - ΦΕΚ 283/Α'/27-09-1977. Νόμος υπ' αριθμ. 710. Περί Ξεναγών. <https://www.kodiko.gr/nomothesia/document/315402/nomos-710-1977>
 - ΦΕΚ 199/Α/31-07-1976. Νόμος 393. Περί ιδρύσεως και λειτουργίας Τουριστικών Γραφείων. <https://www.kodiko.gr/nomothesia/document/326631/nomos-393-1976>

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

- Ασφάλεια στο διαδίκτυο: Ενημερωτικός κόμβος πανελλήνιου σχολικού δικτύου: https://internet-safety.sch.gr/index.php?option=com_content&view=featured&Itemid=435
- Εθνικό Δίκτυο Έρευνας και Τεχνολογίας (ΕΔΕΤ): <https://grnet.gr/>
- Ελληνική Αεροπορική Ένωση: <http://www.aviationsociety.gr/>
- Ελληνικός Οργανισμός Τουρισμού: <http://www.gnto.gov.gr/>
- Ινστιτούτο Ελληνικών Τουριστικών Επιχειρήσεων (ΙΝΣΕΤΕ): <https://insete.gr/>
- Ινστιτούτο Τουριστικών Ερευνών και Προβλέψεων (ΙΤΕΠ): <https://www.iterp.gr/>
- Εθνικός Οργανισμός Πιστοποίησης Προσόντων & Επαγγελματικού Προσανατολισμού (ΕΟΠΠΕΠ): Κατάλογος Επαγγελματικών Περιγραμμάτων: <https://www.eopppep.gr/index.php/el/structure-and-program-certification/workings/katalogos-ep>
- Ξενοδοχειακό Επιμελητήριο Ελλάδος: <https://www.grhotels.gr/>
- Σύλλογος Ελληνικών Τουριστικών Επιχειρήσεων (ΣΕΤΕ): <https://sete.gr/>
- Σύνδεσμος εν Ελλάδι Τουριστικών και Ταξιδιωτικών Γραφείων (ΗΑΤΤΑ): <http://www.hatta.gr/>
- Σύνδεσμος Ελλήνων Επαγγελματιών Οργανωτών Συνεδρίων (ΗΑΡCΟ): <https://harpco.gr/>
- AACO (Arab Air Carriers Organisation): <https://aaco.org/home>
- AIEST (International Association of Scientific Experts in Tourism): <https://www.aiest.org/home/>
- ATLAS (Association for Tourism and Leisure Education): <http://www.atlas-euro.org/>
- ATRS (Air Transport Research Society): <http://www.atrsworld.org/>

- CapsuleT Travel & Hospitality Accelerator:
<https://www.capsuletaccelerator.gr/el/>
- Cyber alert: <https://cyberalert.gr/>
- Digital Marketing Association: <https://www.dmaglobal.com/>
- Digital Marketing Union: <https://digitalmarketingunion.com/>
- IATA (International Air Transport Association): <https://www.iata.org/>
- TTRA (Travel & Tourism Research Association): <https://ttra.com/>
- W3C (World Wide Web Consortium): <https://www.w3.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 «Τεχνολογίες Επικοινωνίας και Πληροφοριών στην Ταξιδιωτική Βιομηχανία». Επιδιώκεται, μέσω της θεωρητικής και εργαστηριακής κατάρτισης αλλά και της πρακτικής άσκησης, να αποκτήσουν τις αναγκαίες γνώσεις, δεξιότητες και ικανότητες για την άσκηση της ειδικότητας «Τεχνολογίες Επικοινωνίας και Πληροφοριών στην Ταξιδιωτική Βιομηχανία».

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 «Τεχνολογίες Επικοινωνίας και Πληροφοριών στην Ταξιδιωτική Βιομηχανία» διακρίνουμε τις παρακάτω ενότητες προσδοκώμενων μαθησιακών αποτελεσμάτων:

- (α) «Αρχές διοίκησης τουριστικών επιχειρήσεων»
- (β) «Λειτουργία τουριστικών επιχειρήσεων στους τομείς της φιλοξενίας και της οργάνωσης ταξιδιών»
- (γ) «Αρχές και μέσα μάρκετινγκ και ψηφιακού μάρκετινγκ»
- (δ) «Νέες τεχνολογίες και ηλεκτρονικό εμπόριο στον τομέα του τουρισμού»

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	ΕΠΙΜΕΡΟΥΣ ΠΡΟΣΔΟΚΩΜΕΝΑ ΜΑΘΗΣΙΑΚΑ ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ Με την ολοκλήρωση του προγράμματος κατάρτισης, οι εκπαιδευόμενοι/ες θα είναι ικανοί/ές να:
A. «Αρχές διοίκησης τουριστικών επιχειρήσεων»	<ul style="list-style-type: none">• αναλύουν τις ιδιαιτερότητες του τουριστικού φαινομένου,

	<ul style="list-style-type: none"> • συσχετίζουν τους διαφορετικούς τομείς της τουριστικής βιομηχανίας, • εφαρμόζουν τις αρχές της οικονομικής θεωρίας και της διοίκησης επιχειρήσεων, • χρησιμοποιούν τις αρχές της λειτουργικής και της στρατηγικής διοίκησης των τουριστικών επιχειρήσεων, • εφαρμόζουν βασικές λειτουργίες που αφορούν τη λογιστική στις τουριστικές επιχειρήσεις.
<p>Β. «Λειτουργία τουριστικών επιχειρήσεων στους τομείς της φιλοξενίας και της οργάνωσης ταξιδιών»</p>	<ul style="list-style-type: none"> • διακρίνουν τις αρμοδιότητες των τμημάτων των επιχειρήσεων φιλοξενίας και τις υπηρεσίες που παρέχουν, • διακρίνουν τις αρμοδιότητες των τμημάτων των τουριστικών γραφείων και τις υπηρεσίες που παρέχουν, • χρησιμοποιούν λογισμικό διαχείρισης του προϊόντος και των υπηρεσιών των επιχειρήσεων φιλοξενίας: διαχείριση δωματίων, δημιουργία και διαχείριση κρατήσεων, αφίξεις και αναχωρήσεις πελατών/ισσών, έκδοση και εξόφληση λογαριασμών κ.λπ., • χρησιμοποιούν σύστημα διανομής τουριστικού προϊόντος: έκδοση εισιτηρίων, πραγματοποίηση και διαχείριση κρατήσεων κ.λπ., • σχεδιάζουν τουριστικά πακέτα σύμφωνα με τις ιδιαίτερες απαιτήσεις των πελατών/ισσών, • συμμετέχουν στη διαδικασία κράτησης και πώλησης τουριστικών προϊόντων και υπηρεσιών, • αναφέρουν τους βασικούς κανόνες και όρους στην έκδοση αεροπορικών ναύλων, • χρησιμοποιούν την ταξιδιωτική ορολογία στο πλαίσιο επικοινωνίας στα αγγλικά και στα γαλλικά, • εφαρμόζουν τις βασικές αρχές εξυπηρέτησης πελατών/ισσών στις τουριστικές επιχειρήσεις, • διαχειρίζονται με ασφάλεια και με επαγγελματισμό κρίσεις σε επιχειρήσεις φιλοξενίας και οργάνωσης ταξιδιών, • αναγνωρίζουν σημαντικούς τουριστικούς προορισμούς σε εθνικό και σε παγκόσμιο επίπεδο.

<p>Γ. «Αρχές και μέσα μάρκετινγκ και ψηφιακού μάρκετινγκ»</p>	<ul style="list-style-type: none"> • εφαρμόζουν τις αρχές του μάρκετινγκ και των τεχνικών πώλησης, • υποστηρίζουν τον σχεδιασμό του στρατηγικού ψηφιακού μάρκετινγκ, • δομούν την προώθηση μιας τουριστικής επιχείρησης εκμεταλλευόμενοι/ες εφαρμογές του διαδικτύου, ιστοσελίδες και κοινωνικά δίκτυα, • αναγνωρίζουν τις σύγχρονες προκλήσεις της τουριστικής αγοράς στον τομέα των τεχνολογιών επικοινωνίας και πληροφοριών, • αναλύουν και να ερμηνεύουν στατιστικά στοιχεία σχετικά με την απόδοση ενεργειών ψηφιακής προώθησης και τη χρήση ιστοσελίδων, • συντάσσουν και να αποστέλλουν ενημερωτικά δελτία (Newsletters).
<p>Δ. «Νέες τεχνολογίες και ηλεκτρονικό εμπόριο στον τομέα του τουρισμού»</p>	<ul style="list-style-type: none"> • χρησιμοποιούν Τεχνολογίες Πληροφοριών και Επικοινωνιών στην ταξιδιωτική βιομηχανία, • αναγνωρίζουν την αξία των Τεχνολογιών Πληροφοριών και Επικοινωνιών στην ταξιδιωτική βιομηχανία, • χρησιμοποιούν βασικές εφαρμογές γραφείου σε υπολογιστικό περιβάλλον, • υποστηρίζουν τη λειτουργία μιας ηλεκτρονικής επιχείρησης στην ταξιδιωτική βιομηχανία, • συμμετέχουν στη βελτιστοποίηση της δομής και του περιεχομένου των διαδικτυακών τόπων, των ιστοσελίδων και του ηλεκτρονικού καταστήματος μιας τουριστικής επιχείρησης, • αναφέρουν στοιχεία του εμπορικού δικαίου, της τουριστικής νομοθεσίας και του Γενικού Κανονισμού για την Προστασία Δεδομένων.

***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 «Τεχνολογίες Επικοινωνίας και Πληροφοριών στην Ταξιδιωτική Βιομηχανία», 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

ΕΞΑΜΗΝΟ		Α			Β			Γ			Δ		
Α/Α	ΜΑΘΗΣΙΑΚΕΣ ΕΝΟΤΗΤΕΣ	Θ	Ε	Σ	Θ	Ε	Σ	Θ	Ε	Σ	Θ	Ε	Σ
1	ΤΟΥΡΙΣΜΟΣ Ι	2		2									
2	ΟΡΓΑΝΩΣΗ ΚΑΙ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑ ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΩΝ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ Ι	1	2	3									
3	ΕΙΣΑΓΩΓΗ ΣΤΙΣ ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΕΣ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΚΗΣ		2	2									
4	ΑΡΧΕΣ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΗΣ ΘΕΩΡΙΑΣ	2		2									
5	ΑΕΡΟΠΟΡΙΚΟΙ ΝΑΥΛΟΙ	2		2									
6	ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΟ ΜΑΡΚΕΤΙΝΓΚ ΔΕΞΙΟΤΗΤΕΣ ΠΩΛΗΣΕΩΝ	2		2									
7	ΤΟΥΡΙΣΜΟΣ ΙΙ				3		3						
8	ΟΡΓΑΝΩΣΗ ΚΑΙ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑ ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΩΝ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ ΙΙ				2	1	3						
9	ΔΙΟΙΚΗΣΗ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ				2		2						
10	ΕΦΑΡΜΟΓΕΣ ΥΠΟΛΟΓΙΣΤΩΝ ΣΤΗΝ ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΗ ΒΙΟΜΗΧΑΝΙΑ					2	2						

11	ΨΗΦΙΑΚΟ ΜΑΡΚΕΤΙΝΓΚ ΣΤΗΝ ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΗ ΑΓΟΡΑ					3	3						
12	ΣΤΡΑΤΗΓΙΚΗ ΔΙΟΙΚΗΣΗ ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΩΝ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ							2		2			
13	ΣΥΣΤΗΜΑΤΑ ΔΙΑΝΟΜΗΣ ΣΤΗΝ ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΗ ΒΙΟΜΗΧΑΝΙΑ (GDS)									2	2		
14	ΕΡΓΑΛΕΙΑ ΨΗΦΙΑΚΟΥ ΜΑΡΚΕΤΙΝΓΚ ΣΤΗΝ ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΗ ΒΙΟΜΗΧΑΝΙΑ									2	2		
15	ΛΟΓΙΣΤΙΚΗ ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΩΝ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ							2	1	3			
16	ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΗ ΓΕΩΓΡΑΦΙΑ – ΤΑΞΙΔΙΩΤΙΚΟΙ ΟΔΗΓΟΙ							2		2			
17	ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗ ΠΕΛΑΤΩΝ/ΙΣΣΩΝ ΣΤΟΝ ΤΟΥΡΙΣΜΟ									2	2		
18	ΕΦΑΡΜΟΓΕΣ ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΩΝ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΩΝ ΚΑΙ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΩΝ ΣΤΗΝ ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΗ ΒΙΟΜΗΧΑΝΙΑ											4	4
19	ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΕΜΠΟΡΙΚΟΥ ΔΙΚΑΙΟΥ ΚΑΙ ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΗΣ ΝΟΜΟΘΕΣΙΑΣ										2		2
20	ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΕΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΙΣ											4	4
21	ΑΣΦΑΛΕΙΑ ΚΑΙ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΚΡΙΣΕΩΝ ΣΤΗΝ ΤΑΞΙΔΙΩΤΙΚΗ ΒΙΟΜΗΧΑΝΙΑ										2	1	3
22	ΑΓΓΛΙΚΑ, ΑΓΓΛΙΚΗ ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΗ ΟΡΟΛΟΓΙΑ	2		2	2		2	2		2	2		2

23	ΓΑΛΛΙΚΑ, ΓΑΛΛΙΚΗ ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΗ ΟΡΟΛΟΓΙΑ	2		2	2		2	2		2	2		2
24	ΠΡΑΚΤΙΚΗ ΕΦΑΡΜΟΓΗ ΣΤΗΝ ΕΙΔΙΚΟΤΗΤΑ		3	3		3	3		3	3		3	3
ΣΥΝΟΛΟ		13	7	20	11	9	20	12	8	20	8	12	20

2. Αναλυτικό περιεχόμενο προγράμματος θεωρητικής και εργαστηριακής κατάρτισης

2.1 ΕΞΑΜΗΝΟ Α΄

2.1.Α ΤΟΥΡΙΣΜΟΣ Ι

- **Περίληψη της μαθησιακής ενότητας**

Σκοπός της μαθησιακής ενότητας είναι η γνωριμία των εκπαιδευομένων με το σύγχρονο, σύνθετο και ιδιαίτερο φαινόμενο του τουρισμού. Θα παρουσιαστούν οι βασικοί συντελεστές του, η εξέλιξή του στη διάρκεια των χρόνων, οι εναλλακτικές μορφές του και οι προοπτικές ανάπτυξής του στην Ελλάδα. Οι εκπαιδευόμενοι/ες θα γνωρίσουν τους παράγοντες που συνθέτουν τη σύγχρονη τουριστική βιομηχανία σε διεθνές επίπεδο και τον ρόλο του δημόσιου και ιδιωτικού τομέα στην ανάπτυξή της. Έμφαση δίνεται στην τουριστική αγορά, στην τυπολογία των τουριστών/τριών, στους διάφορους τύπους μεταφοράς και τον ρόλο τους στην ανάπτυξη του τουρισμού, στην έννοια της ποιότητας υπηρεσιών, καθώς και στους βασικούς τουριστικούς όρους. Τέλος, αναλύεται η επίδραση της τουριστικής ανάπτυξης στην οικονομία και την κοινωνία ευρύτερα.

- **Προσδοκώμενα μαθησιακά αποτελέσματα**

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

- ερμηνεύουν τις βασικές έννοιες του τουρισμού,
- αναλύουν τα ιδιαίτερα χαρακτηριστικά του τουρισμού,
- παρουσιάζουν τις διαφορές ανάμεσα στον/στην τουρίστα/τρια και τον/την εκδρομέα,
- αναλύουν τους διαφορετικούς τύπους τουριστών/τριών,
- συνοψίζουν την ιστορική εξέλιξη του τουριστικού φαινομένου,
- αναλύουν την τουριστική βιομηχανία,
- διευκρινίζουν την έννοια της τουριστικής πολιτικής,
- διακρίνουν τις κατηγορίες τουρισμού και τη σύνθεση του τουριστικού πακέτου,
- κατηγοριοποιούν τα μεταφορικά μέσα,
- ερμηνεύουν τις βασικές έννοιες της τουριστικής διαμονής,
- υιοθετήσουν τις βασικές αρχές που αφορούν τους/τις εργαζόμενους/ες στον τουριστικό τομέα,
- αντιπαραβάλλουν τις θετικές με τις αρνητικές επιδράσεις της τουριστικής ανάπτυξης στον τουριστικό προορισμό.

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

2.1.B ΟΡΓΑΝΩΣΗ ΚΑΙ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑ ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΩΝ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ I

- **Περίληψη της μαθησιακής ενότητας**

Σκοπός της συγκεκριμένης μαθησιακής ενότητας είναι να αποκτήσουν οι εκπαιδευόμενοι/ες τις απαραίτητες γνώσεις για τη σύσταση, οργάνωση και λειτουργία τουριστικών γραφείων. Συγκεκριμένα, οι εκπαιδευόμενοι/ες θα γνωρίσουν τις κατηγορίες παραδοσιακών ταξιδιωτικών γραφείων σύμφωνα με την ελληνική νομοθεσία και θα ενημερωθούν για τις εξελίξεις στον κλάδο και τα σύγχρονα διαδικτυακά τουριστικά γραφεία (Online Travel Agencies). Θα εξοικειωθούν με τη βασική ορολογία των ταξιδιωτικών γραφείων και θα γνωρίσουν τις διαδικασίες που απαιτούνται για τη σύστασή τους. Τέλος, θα γίνει παρουσίαση και ανάλυση των αρμοδιοτήτων και των εργασιών που αφορούν τόσο την υποστηρικτική λειτουργία των τουριστικών γραφείων (Back Office) όσο και την εξυπηρέτηση πελατών/ισσών (Front Office).

- **Προσδοκώμενα μαθησιακά αποτελέσματα**

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

- διακρίνουν τα είδη των τουριστικών γραφείων,
- συζητούν τις διαδικασίες που αφορούν τη σύσταση των τουριστικών γραφείων,
- απαριθμούν διεθνείς οργανισμούς στον τομέα του ταξιδιού, π.χ. Διεθνής Ένωση Αερομεταφορών (International Air Transport Association, IATA),
- προσδιορίζουν τα ιδιαίτερα καθήκοντα που ο κάθε διεθνής οργανισμός στον τομέα του ταξιδιού έχει,
- οργανώνουν τις αρμοδιότητες και τις εργασίες του τμήματος: Μάρκετινγκ και Προγραμματισμού,
- οργανώνουν τις αρμοδιότητες και τις εργασίες του τμήματος: Κρατήσεων,
- οργανώνουν τις αρμοδιότητες και τις εργασίες του τμήματος: Έκδοσης εισιτηρίων,
- οργανώνουν τις αρμοδιότητες και τις εργασίες των τμημάτων: Εισερχόμενου, Εξερχόμενου και Εγχώριου τουρισμού,
- οργανώνουν τις αρμοδιότητες και τις εργασίες του τμήματος: Οργανωμένου ταξιδιού,
- οργανώνουν τις αρμοδιότητες και τις εργασίες του τμήματος: Επαγγελματικού τουρισμού,
- οργανώνουν τις αρμοδιότητες και τις εργασίες του τμήματος: Μεταφοράς και μετακίνησης πελατών/ισσών,
- οργανώνουν τις αρμοδιότητες και τις εργασίες του τμήματος: Οικονομικών υπηρεσιών,
- συνθέτουν τα καθήκοντα των διαφορετικών θέσεων εργασίας σε ένα τουριστικό γραφείο.

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

2.1.Γ ΕΙΣΑΓΩΓΗ ΣΤΙΣ ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΕΣ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΚΗΣ

- **Περίληψη της μαθησιακής ενότητας**

Η μαθησιακή ενότητα εισάγει τους/τις εκπαιδευόμενους/ες στον κόσμο της πληροφορικής και των νέων τεχνολογιών, με στόχο να τους/τις εξοικειώσει με τα σύγχρονα δεδομένα και τις τεχνολογίες που χρησιμοποιούνται στον τουριστικό και ταξιδιωτικό χώρο. Αναλυτικότερα, η εν λόγω ενότητα παρέχει γνώσεις στους/στις εκπαιδευόμενους/ες σε θέματα συλλογής, διαχείρισης και επεξεργασίας της πληροφορίας με ψηφιακά μέσα, λαμβάνοντας υπόψη τον Γενικό Κανονισμό για την Προστασία Δεδομένων (General Data Protection Regulation, GDPR), τους περιορισμούς και το νέο νομικό πλαίσιο που ισχύει στην Ευρώπη. Επιπλέον, οι εκπαιδευόμενοι/ες εκπαιδεύονται σε δεξιότητες προηγμένων λειτουργιών λογισμικού γραφείου, για την υποστήριξη μιας τουριστικής επιχείρησης αλλά και την εξυπηρέτηση ενός/μιας πελάτη/ισσας. Τέλος, θα αναλυθεί η επίδραση των νέων τεχνολογιών (π.χ. τεχνητή νοημοσύνη, μεγάλα δεδομένα κ.λπ.) στις τουριστικές υπηρεσίες.

- **Προσδοκώμενα μαθησιακά αποτελέσματα**

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

- διαχειρίζονται ψηφιακές πληροφορίες και δεδομένα,
- διατυπώνουν τις διαφορές μεταξύ πληροφορίας και δεδομένων,
- εφαρμόζουν τις βασικές αρχές διαχείρισης των πληροφοριακών συστημάτων,
- οργανώνουν πληροφορίες σχετικά με νομικά θέματα του σύγχρονου εθνικού και ευρωπαϊκού δικαίου,
- διατυπώνουν τα κεντρικά σημεία του Γενικού Κανονισμού για την Προστασία Δεδομένων (General Data Protection Regulation, GDPR),
- διαχειρίζονται με ασφάλεια τα προσωπικά δεδομένα ατόμων σύμφωνα με τις βασικές αρχές του Γενικού Κανονισμού για την Προστασία Δεδομένων (General Data Protection Regulation, GDPR),
- ορίζουν τις βασικές αρμοδιότητες του/της Υπεύθυνου/ης Προστασίας Δεδομένων (Data Protection Officer, DPO),
- αξιοποιούν τις προηγμένες λειτουργίες λογισμικού γραφείου, όπως: Κειμενογράφοι, Υπολογιστικά φύλλα και Λογισμικό παρουσιάσεων,
- αξιοποιούν πλήρως τη χρήση του διαδικτύου στον τουρισμό,
- παρέχουν τις βασικές ηλεκτρονικές τουριστικές υπηρεσίες προς τον/την τελικό/ή καταναλωτή/καταναλώτρια.
- χειρίζονται ορθά και με χρήσιμο τρόπο τις τουριστικές ψηφιακές πληροφορίες,

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

2.1.Δ ΑΡΧΕΣ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΗΣ ΘΕΩΡΙΑΣ

- **Περίληψη της μαθησιακής ενότητας**

Σκοπός της μαθησιακής ενότητας είναι να εξοικειωθούν οι εκπαιδευόμενοι/ες με τις βασικές έννοιες της οικονομικής επιστήμης και να εξηγήσουν τον τρόπο λειτουργίας της αγοράς σε μακροοικονομικό και μικροοικονομικό επίπεδο. Σε μακροοικονομικό επίπεδο, οι εκπαιδευόμενοι/ες είναι απαραίτητο να κατανοήσουν έννοιες όπως: Ακαθάριστο Εθνικό Προϊόν, Ακαθάριστο Εγχώριο Προϊόν, πληθωρισμός, ανεργία κ.ά. Επίσης είναι σημαντικό να αποκτήσουν βασικές γνώσεις σχετικές με το χρηματοπιστωτικό σύστημα και τον ρόλο του κράτους και του τουρισμού στην οικονομική ανάπτυξη μιας χώρας. Σε μικροοικονομικό επίπεδο, οι εκπαιδευόμενοι/ες θα γνωρίσουν τον τρόπο λειτουργίας της επιχείρησης στη σύγχρονη αγορά, ώστε να καταστεί κερδοφόρα και βιώσιμη. Αναλυτικότερα, οι εκπαιδευόμενοι/ες θα γνωρίσουν τους βασικούς προσδιοριστικούς παράγοντες τουριστικής ζήτησης και προσφοράς και την τυπολογία οργάνωσης της αγοράς. Τέλος, θα γίνει εισαγωγή των εκπαιδευομένων στην ορολογία και στις βασικές αρχές παραγωγής και κόστους.

- **Προσδοκώμενα μαθησιακά αποτελέσματα**

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

- εξηγούν τις βασικές οικονομικές έννοιες,
- διευκρινίζουν τον τρόπο λειτουργίας της αγοράς σε μακροοικονομικό επίπεδο,
- διευκρινίζουν τον τρόπο λειτουργίας της αγοράς σε μικροοικονομικό επίπεδο,
- ερμηνεύουν τον νόμο της προσφοράς και της ζήτησης,
- διακρίνουν τις μορφές οργάνωσης της αγοράς,
- παρουσιάζουν τις βασικές αρχές που διέπουν την παραγωγή και το κόστος παραγωγής μιας επιχείρησης,
- υπολογίζουν δείκτες της οικονομίας, όπως ο πληθωρισμός, η ανεργία, το Ακαθάριστο Εθνικό Προϊόν, το Ακαθάριστο Εγχώριο Προϊόν και άλλες,
- διευκρινίζουν τη συνεισφορά του τουρισμού στο Ακαθάριστο Εγχώριο Προϊόν της χώρας,
- αναλύουν τον ρόλο του χρήματος, του τραπεζικού συστήματος και του χρηματιστηρίου στη σύγχρονη οικονομία,
- εκτιμούν τον ρόλο του κράτους στην οικονομία, στις επενδύσεις και στην απασχόληση,
- συζητούν τους βασικούς προσδιοριστικούς παράγοντες τουριστικής ζήτησης και προσφοράς ανάλογα με τον τουριστικό προορισμό.

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

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

2.1.Ε ΑΕΡΟΠΟΡΙΚΟΙ ΝΑΥΛΟΙ

- **Περίληψη της μαθησιακής ενότητας**

Σκοπός της μαθησιακής ενότητας είναι η ερμηνεία βασικών όρων της αεροπορικής βιομηχανίας και η εκπαίδευση των καταρτιζομένων ώστε να μπορούν να αξιοποιήσουν τις γνώσεις που θα αποκτηθούν στα εξειδικευμένα μαθήματα που ακολουθούν στο κομμάτι έκδοσης αεροπορικών ναύλων. Αναλυτικότερα, οι εκπαιδευόμενοι/ες θα γνωρίσουν την ιστορία και την εξέλιξη των αεροπορικών μεταφορών μέσα στον χρόνο και τον ρόλο τους στην ανάπτυξη του τουρισμού. Θα πληροφορηθούν για τη σημασία της Διεθνούς Ένωσης Αερομεταφορών (International Air Transport Association, IATA) και για τον διαχωρισμό της υδρογείου σε διάφορες περιοχές σύμφωνα με την IATA. Επιπλέον οι εκπαιδευόμενοι/ες θα εξοικειωθούν με τη χρήση και αναγνώριση του αεροπορικού αλφάβητου και των διαφόρων κωδικών που είναι απαραίτητοι για την αναγνώριση πόλεων, κρατών, αεροδρομίων και αεροπορικών εταιρειών. Τέλος, θα γνωρίσουν τα διάφορα είδη αεροπορικού ταξιδιού και τις βασικές αρχές κατασκευής ναύλων.

- **Προσδοκώμενα μαθησιακά αποτελέσματα**

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

- υιοθετήσουν το αεροπορικό αλφάβητο,
- κωδικοποιούν πόλεις και αεροδρόμια,
- αποκωδικοποιούν τους κωδικούς πόλεων και αεροδρομίων,
- κατονομάζουν τους κωδικούς αναγνώρισης κεντρικών πόλεων, κρατών, αεροδρομίων και αεροπορικών εταιρειών,
- υπολογίζουν την τοπική ώρα ανά τον κόσμο με βάση τον Παγκόσμιο Χάρτη Ζωνών Ώρας (World Time Zone Map),
- εξηγούν τους κωδικούς πόλεων και αεροδρομίων,
- εκτελούν διαδικασίες έκδοσης αεροπορικού εισιτηρίου,
- διακρίνουν τα είδη των αεροπορικών ταξιδιών (π.χ. ταξίδι μετ' επιστροφής/round trip κ.λπ.),
- ερμηνεύουν τους Διεθνείς Δείκτες Πωλήσεων (International Sales Indicators, ISI),
- ερμηνεύουν τις διαφορετικές κατηγορίες ναύλων,
- εξηγούν το Σχέδιο Χρέωσης και Διακανονισμού (Billing & Settlement Plan, BSP) της IATA,
- εφαρμόζουν τις βασικές αρχές κατασκευής αεροπορικού ναύλου,
- εξηγούν το σύστημα υπολογισμού μιλίων,
- υιοθετήσουν τη διαίρεση της υδρογείου σε περιοχές σύμφωνα με την IATA.

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

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

2.1.ΣΤ ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΟ ΜΑΡΚΕΤΙΝΓΚ – ΔΕΞΙΟΤΗΤΕΣ ΠΩΛΗΣΕΩΝ

- **Περίληψη της μαθησιακής ενότητας**

Σκοπός της μαθησιακής ενότητας είναι η διατύπωση και ερμηνεία βασικών εννοιών του σύγχρονου τουριστικού μάρκετινγκ και η επεξήγηση των τεχνικών και των εργαλείων που χρησιμοποιούνται από το τμήμα μάρκετινγκ μιας

τουριστικής επιχείρησης ή οργανισμού. Επιπλέον, στο πλαίσιο αυτής της ενότητας θα αναλυθούν οι σύγχρονες θεωρίες μάρκετινγκ και ο τρόπος με τον οποίο οι δυνάμεις του μικρο-περιβάλλοντος και μακρο-περιβάλλοντος επηρεάζουν τον στρατηγικό σχεδιασμό μάρκετινγκ. Επίσης, θα γίνει αναφορά στα κριτήρια τμηματοποίησης της αγοράς, στην έρευνα της αγοράς, στην ανάπτυξη στρατηγικής, στην τιμολόγηση, στο σύστημα διανομής και στην επικοινωνία και προβολή ενός προϊόντος ή μιας υπηρεσίας. Οι εκπαιδευόμενοι/ες θα εξοικειωθούν με τις έννοιες της διαφήμισης και των δημοσίων σχέσεων, ενώ θα γνωρίσουν τις βασικές αρχές προσωπικής πώλησης. Η συγκεκριμένη ενότητα θα αποτελέσει τη βάση για τα επόμενα, πιο εξειδικευμένα, μαθήματα μάρκετινγκ.

- **Προσδοκώμενα μαθησιακά αποτελέσματα**

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

- ο ορίζουν την έννοια του μάρκετινγκ,
- ο διατυπώνουν τις σύγχρονες θεωρίες του μάρκετινγκ,
- ο ερμηνεύουν τον τρόπο με τον οποίο οι δυνάμεις του μικρο-περιβάλλοντος και μακρο-περιβάλλοντος επηρεάζουν τον στρατηγικό σχεδιασμό μάρκετινγκ,
- ο διακρίνουν πώς γίνεται η τμηματοποίηση της αγοράς-στόχου της επιχείρησης,
- ο ερμηνεύουν το μείγμα του μάρκετινγκ (marketing mix),
- ο αναλύουν τον κύκλο ζωής του τουριστικού προϊόντος,
- ο εφαρμόζουν τις βασικές αρχές της πολιτικής τιμολόγησης και διανομής του προϊόντος,
- ο ερμηνεύουν τον ρόλο της διαφήμισης και των δημοσίων σχέσεων στην επιχείρηση και τη σύνδεσή τους με τις πωλήσεις,
- ο εκτιμούν τα διαφορετικά στάδια της προσωπικής πώλησης,
- ο εξηγούν τη διαδικασία έρευνας της αγοράς,
- ο αναλύουν την αλυσίδα διανομής τουριστικού προϊόντος,
- ο υιοθετήσουν τη διαδικασία επικοινωνίας και προβολής ενός προϊόντος ή μιας υπηρεσίας.

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

2.1.2 ΑΓΓΛΙΚΑ, ΑΓΓΛΙΚΗ ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΗ ΟΡΟΛΟΓΙΑ

- **Περίληψη της μαθησιακής ενότητας**

Σκοπός της μαθησιακής ενότητας είναι η εκμάθηση των αγγλικών ως βασικής γλώσσας του διεθνούς εμπορίου και του τουρισμού. Επιπλέον, η εν λόγω ενότητα στοχεύει στη χρήση της στο πεδίο εργασίας σε πρακτικό επίπεδο και στη βελτίωση ικανοτήτων ομιλίας, ακρόασης, ανάγνωσης και γραφής, παράλληλα με την εκμάθηση της ορολογίας για τον ψηφιακό τουρισμό/φιλοξενία. Απώτερος στόχος είναι η οικοδόμηση αυτοπεποίθησης και η ανάπτυξη των δεξιοτήτων που απαιτούνται για αποτελεσματική επικοινωνία σε ένα πλαίσιο ποικίλων επαγγελματικών περιστάσεων. Έμφαση δίνεται στην εκμάθηση:

1. της γλώσσας προκειμένου να χρησιμοποιηθεί στις τουριστικές επιχειρήσεις,
2. της τουριστικής, ταξιδιωτικής ορολογίας,
3. των κωδικοποιημένων εκφράσεων που μπορούν να χρησιμοποιηθούν στην ηλεκτρονική αλληλογραφία (Email) στο πλαίσιο της ταξιδιωτικής επικοινωνίας,
1. της ορολογίας του τουριστικού μάρκετινγκ.

- **Προσδοκώμενα μαθησιακά αποτελέσματα**

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

- ελέγχουν επαγγελματικά έγγραφα και συμφωνίες,
- διαχειρίζονται ψηφιακό περιεχόμενο σε ηλεκτρονικές πλατφόρμες για τον τουρισμό και τη φιλοξενία,
- εφαρμόζουν ψηφιακές τουριστικές επιχειρησιακές επικοινωνίες στα αγγλικά, παρέχοντας ελκυστική εμπειρία εξυπηρέτησης πελατών/ισσών σε ποικίλα τουριστικά περιβάλλοντα,
- αναπτύσσουν ψηφιακό περιεχόμενο για ηλεκτρονικές πλατφόρμες για τον τουρισμό και τη φιλοξενία, παρέχοντας πληροφορίες για τον πολιτισμό, τα αξιοθέατα και την ψυχαγωγία.
- συντάσσουν προτάσεις για ταξίδια,
- συντάσσουν συνοδευτική επιστολή για την υποστήριξη αίτησης εργασίας,
- διαχειρίζονται με αυτοπεποίθηση μια συνέντευξη εργασίας,
- ερμηνεύουν επαγγελματικά έγγραφα και συμφωνίες,
- αναγνωρίζουν την αγγλική γλώσσα και την αγγλική ψηφιακή τουριστική και ταξιδιωτική ορολογία γραπτώς και προφορικώς,
- διακρίνουν την ορολογία του τουριστικού μάρκετινγκ στα αγγλικά,
- υιοθετήσουν την γραπτή και προφορική επικοινωνία στα αγγλικά με άνεση και αυτοπεποίθηση,
- χειρίζονται απαιτητικές καταστάσεις εξυπηρέτησης πελατών/ισσών (π.χ. αντιμετώπιση παραπόνων) στα αγγλικά.

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

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

2.1. Η ΓΑΛΛΙΚΑ, ΓΑΛΛΙΚΗ ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΗ ΟΡΟΛΟΓΙΑ

- **Περίληψη της μαθησιακής ενότητας**

Σκοπός της μαθησιακής ενότητας είναι η εκμάθηση της γαλλικής γλώσσας λόγω της σπουδαιότητάς της στις διεθνείς επικοινωνίες, στο εμπόριο και στον τουρισμό σε πρακτικό επίπεδο. Επιπλέον, στοχεύει στη βελτίωση των ικανοτήτων ομιλίας, ακρόασης, ανάγνωσης και γραφής, παράλληλα με την εκμάθηση της ορολογίας για τον ψηφιακό τουρισμό/φιλοξενία, καθώς και της γραμματικής. Απώτερος στόχος είναι η οικοδόμηση αυτοπεποίθησης και η ανάπτυξη των δεξιοτήτων που απαιτούνται για αποτελεσματική επικοινωνία σε ένα πλαίσιο ποικίλων επαγγελματικών περιστάσεων στο πεδίο εργασίας. Έμφαση δίνεται στην εκμάθηση:

1. της γλώσσας προκειμένου να χρησιμοποιηθεί στις τουριστικές επιχειρήσεις,
2. της τουριστικής, ταξιδιωτικής ορολογίας.
3. των κωδικοποιημένων εκφράσεων που μπορούν να χρησιμοποιηθούν στην ηλεκτρονική αλληλογραφία (Email) στο πλαίσιο της ταξιδιωτικής επικοινωνίας,
4. της ορολογίας του τουριστικού μάρκετινγκ.

- **Προσδοκώμενα μαθησιακά αποτελέσματα**

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

- διαχειρίζονται ψηφιακό περιεχόμενο σε ηλεκτρονικές πλατφόρμες για τον τουρισμό και τη φιλοξενία,
- εφαρμόζουν ψηφιακές τουριστικές επιχειρησιακές επικοινωνίες στα γαλλικά, παρέχοντας ελκυστική εμπειρία εξυπηρέτησης πελατών/ισσών σε ποικίλα τουριστικά περιβάλλοντα,
- αναπτύσσουν ψηφιακό περιεχόμενο για ηλεκτρονικές πλατφόρμες για τον τουρισμό και τη φιλοξενία παρέχοντας πληροφορίες για τον πολιτισμό, τα αξιοθέατα και την ψυχαγωγία,
- χρησιμοποιούν πληροφορίες από διάφορα ταξιδιωτικά έγγραφα,
- συντάσσουν προτάσεις για ταξίδια,
- συντάσσουν συνοδευτική επιστολή για την υποστήριξη αίτησης εργασίας,
- διαχειρίζονται με αυτοπεποίθηση μια συνέντευξη εργασίας,
- αναγνωρίζουν τη γαλλική γλώσσα και τη γαλλική ψηφιακή τουριστική και ταξιδιωτική ορολογία γραπτώς και προφορικώς,
- διακρίνουν τα βασικά επαγγέλματα και τους χώρους εργασίας του τουρισμού (π.χ. αεροσυνοδός-αεροπλάνο, ρεσεψιονίστ-ξενοδοχείο, σομελιέ-εστιατόριο κ.λπ.),
- ελέγχουν και να κατανοούν επαγγελματικά έγγραφα και συμφωνίες,
- υιοθετήσουν τη γραπτή και προφορική επικοινωνία στα γαλλικά με άνεση και αυτοπεποίθηση με ξένες συναδέλφους/ισσες, οργανισμούς και πελάτες/ισσες σε επαγγελματικές συναντήσεις, για ένα ευρύ φάσμα πραγματικών επαγγελματικών περιστάσεων,
- χειρίζονται απαιτητικές καταστάσεις εξυπηρέτησης πελατών/ισσών (π.χ. αντιμετώπιση παραπόνων) στα γαλλικά.

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

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

2.1.Θ ΠΡΑΚΤΙΚΗ ΕΦΑΡΜΟΓΗ ΣΤΗΝ ΕΙΔΙΚΟΤΗΤΑ

- **Περίληψη της μαθησιακής ενότητας**

Σκοπός της μαθησιακής ενότητας είναι οι εκπαιδευόμενοι/ες να αναπτύξουν τις κατάλληλες επαγγελματικές αξίες όπως: ομαδικότητα, συνεργατικότητα, υπευθυνότητα και ευγένεια. Η πρακτική εφαρμογή θα υλοποιηθεί σε τουριστικές επιχειρήσεις, λαμβάνοντας υπόψη ότι οι εκπαιδευόμενοι/ες θα πρέπει, ολοκληρώνοντας την κατάρτισή τους, να έχουν γνωρίσει από κοντά τις

λειτουργίες τόσο των γραφείων τουρισμού και των ταξιδιωτικών επιχειρήσεων όσο και των τουριστικών μονάδων. Η εν λόγω ενότητα θα πρέπει να διεξαχθεί με τέτοιο τρόπο ώστε οι εκπαιδευόμενοι/ες να εξοικειωθούν και να εφαρμόσουν τις γνώσεις και τις δεξιότητες που αποκτούν από τις υπόλοιπες μαθησιακές ενότητες του εξαμήνου. Ενδείκνυται η διεξαγωγή της ενότητας σε τουριστικά γραφεία προκειμένου να αποκτήσουν εμπειρία από πραγματικές συνθήκες λειτουργίας του γραφείου. Ιδιαίτερη έμφαση πρέπει να δοθεί και στον τρόπο επικοινωνίας τόσο μεταξύ του προσωπικού της επιχείρησης όσο και με τους/τις πελάτες/ισσες, καθώς και στη χρήση της ψηφιακής τεχνολογίας.

- **Προσδοκώμενα μαθησιακά αποτελέσματα**

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

- αναλύουν την οργάνωση τουριστικών εκθέσεων-δρώμενων (events),
- παρουσιάζουν τις λειτουργίες των εταιρειών διοργάνωσης εκδηλώσεων (events management),
- αναλύουν τις λειτουργίες των διεθνών ταξιδιωτικών πρακτόρων (tour operators),
- αναλύουν τις λειτουργίες οργάνωσης συνεδριακών κέντρων και θεματικών πάρκων,
- παρουσιάζουν τους πόλους έλξης που υποστηρίζουν τη λειτουργία συνεδριακών κέντρων και θεματικών πάρκων,
- παρουσιάζουν τα βήματα που πρέπει να ακολουθήσουν προκειμένου να δραστηριοποιηθούν ως ελεύθεροι/ες επαγγελματίες, δημιουργώντας και αναπτύσσοντας δική τους τουριστική επιχείρηση,
- παρουσιάζουν τις λειτουργίες οργάνωσης των δομών βραχυπρόθεσμης φιλοξενίας (π.χ. Airbnb),
- εξηγούν τα βήματα οργάνωσης και υλοποίησης τουριστικών πακέτων,
- κρίνουν την αξία της ψηφιακής τεχνολογίας στην ταξιδιωτική βιομηχανία (e-Tourism & Smart Tourism),
- αναγνωρίζουν τις λειτουργίες όλων των δομών που έχουν σχέση με την τουριστική βιομηχανία, όπως ξενοδοχεία, τουριστικά γραφεία κ.λπ.,
- εξηγούν τις λειτουργίες των ξενοδοχειακών μονάδων,
- εξηγούν τη λειτουργία των τουριστικών κρατήσεων,
- υιοθετήσουν τη χρήση ψηφιακών πλατφόρμων που σχετίζονται με την ταξιδιωτική βιομηχανία και τις υπηρεσίες που παρέχουν,
- αποδεχτούν τον συμβουλευτικό χαρακτήρα των υπηρεσιών του τομέα φιλοξενίας και τουρισμού.

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

2.2 ΕΞΑΜΗΝΟ Β΄

2.2.A ΤΟΥΡΙΣΜΟΣ II

- **Περίληψη της μαθησιακής ενότητας**

Σκοπός της μαθησιακής ενότητας είναι η εμβάθυνση των εκπαιδευομένων στο σύγχρονο φαινόμενο του τουρισμού και της δυναμικής που έχει στην αιεφόρο και βιώσιμη ανάπτυξη περιοχών. Συγκεκριμένα, θα παρουσιαστεί και θα αναλυθεί η σπουδαιότητα του χωρικού και χρονικού παράγοντα στον τουρισμό σε σχέση με τον πληθυσμό-στόχο. Επίσης, οι εκπαιδευόμενοι/ες θα γνωρίσουν τις διάφορες εναλλακτικές μορφές τουρισμού, την ταξινόμησή τους και πώς αυτές μπορούν να συνεισφέρουν τόσο στην προστασία της πολιτιστικής κληρονομιάς όσο και στη βιώσιμη τουριστική ανάπτυξη μιας περιοχής. Ειδικότερα, θα γίνει ανάλυση των σκοπών και των στόχων των εναλλακτικών μορφών τουρισμού και παρουσίαση των εννοιών και των αρχών της αιεφόρου και βιώσιμης τουριστικής ανάπτυξης.

- **Προσδοκώμενα μαθησιακά αποτελέσματα**

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

- αναλύουν την έννοια του μαζικού τουρισμού,
- παρουσιάζουν τους λόγους ανάπτυξης των εναλλακτικών μορφών τουρισμού,
- ταξινομούν τις εναλλακτικές μορφές τουρισμού (π.χ. τουρισμός πολιτιστικός, θρησκευτικός, επαγγελματικός κ.λπ.),
- προσδιορίζουν τη χρονική και χωρική διάσταση των διαφορετικών εναλλακτικών μορφών τουρισμού,
- συγκρίνουν τα ιδιαίτερα χαρακτηριστικά της αγοράς-στόχου στην οποία η κάθε μορφή εναλλακτικού τουρισμού απευθύνεται,
- αναλύουν τα ιδιαίτερα χαρακτηριστικά του μαζικού τουρισμού με τα ιδιαίτερα χαρακτηριστικά του εναλλακτικού τουρισμού,
- εκτιμούν τη συνεισφορά των μορφών του τουρισμού στην τοπική ανάπτυξη,
- αναπτύσσουν τα τουριστικά κίνητρα που συνδέονται με τις διαφορετικές μορφές τουρισμού,
- ερμηνεύουν την έννοια της αιεφορίας στον τουρισμό,
- υιοθετήσουν τις αρχές για βιώσιμη ανάπτυξη στον τουρισμό και την προστασία της πολιτιστικής κληρονομιάς,
- αναλύουν τις επιπτώσεις του υπερ-τουρισμού.

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

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

2.2.B ΟΡΓΑΝΩΣΗ ΚΑΙ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑ ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΩΝ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ II

- **Περίληψη της μαθησιακής ενότητας**

Σκοπός της συγκεκριμένης μαθησιακής ενότητας είναι να αποκτήσουν οι εκπαιδευόμενοι/ες τις απαραίτητες γνώσεις για την οργάνωση και λειτουργία των ξενοδοχειακών καταλυμάτων. Συγκεκριμένα, οι εκπαιδευόμενοι/ες θα γνωρίσουν τους διάφορους τύπους και κατηγορίες ξενοδοχειακών καταλυμάτων σύμφωνα με την ελληνική νομοθεσία, καθώς και το σύνολο των πιθανών τμημάτων που μπορεί να έχουν αυτά μαζί με τις ανάγκες στελέχωσής τους. Αναλυτικότερα, θα γίνει παρουσίαση των βασικών χαρακτηριστικών, της οργανωτικής δομής και λειτουργίας των επιχειρήσεων φιλοξενίας, καθώς και

ανάλυση των αρμοδιοτήτων και των εργασιών που αφορούν τα διάφορα τμήματα, όπως: τον τομέα διαχείρισης δωματίων (Room Division), τα επισιτιστικά τμήματα (Food & Beverage departments), την οροφοκομία (Housekeeping) κ.ά. Τέλος, οι εκπαιδευόμενοι/ες θα εξοικειωθούν με τη βασική ορολογία των ξενοδοχειακών λειτουργιών.

- **Προσδοκώμενα μαθησιακά αποτελέσματα**

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

- διατυπώνουν την ιστορική εξέλιξη της φιλοξενίας,
- κατηγοριοποιούν τα τουριστικά καταλύματα σύμφωνα με τη νομοθεσία,
- αναλύουν την κατηγοριοποίηση των τουριστικών καταλυμάτων σύμφωνα με το σύστημα των αστέρων,
- παρουσιάζουν τα ιδιαίτερα χαρακτηριστικά του ξενοδοχειακού προϊόντος,
- διακρίνουν τις αρμοδιότητες και τη λειτουργία του τομέα δωματίων (Rooms Division),
- οργανώνουν τις αρμοδιότητες, τη λειτουργία και τη στελέχωση του τμήματος της υποδοχής,
- οργανώνουν τις αρμοδιότητες, τη λειτουργία και τη στελέχωση του τμήματος των ορόφων,
- οργανώνουν τις αρμοδιότητες, τη λειτουργία και τη στελέχωση του τμήματος του εστιατορίου,
- οργανώνουν τις αρμοδιότητες, τη λειτουργία και τη στελέχωση του τμήματος του μπαρ (bar),
- υιοθετήσουν βασικούς όρους της εστιατορικής τεχνικής,
- συζητούν τον κανονισμό σχέσεων ξενοδόχων-πελατών/ισσών.

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

2.2.Γ ΔΙΟΙΚΗΣΗ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ

- **Περίληψη της μαθησιακής ενότητας**

Σκοπός της συγκεκριμένης μαθησιακής ενότητας είναι να εισαγάγει τους/τις εκπαιδευόμενους/ες στις γενικές αρχές της διοίκησης επιχειρήσεων και στην κατανόηση της λειτουργίας τους στο σύγχρονο, κοινωνικό, οικονομικό και τεχνολογικό περιβάλλον. Αναλυτικότερα, στη συγκεκριμένη μαθησιακή ενότητα οι εκπαιδευόμενοι/ες θα γνωρίσουν τα είδη και τις διάφορες κατηγορίες των επιχειρήσεων, το εσωτερικό και εξωτερικό περιβάλλον τους και πώς αυτά μπορούν να επηρεάσουν τη λειτουργία τους, καθώς και τα διοικητικά τους επίπεδα. Επίσης, θα γίνει παρουσίαση και ανάλυση των βασικών λειτουργιών μιας επιχείρησης, όπως: η παραγωγική, η οικονομική, η εμπορική και η διοικητική λειτουργία, ενώ θα διερευνηθεί και ο ρόλος του οργανωτικού σχεδιασμού μιας επιχείρησης στην εύρυθμη λειτουργία της.

- **Προσδοκώμενα μαθησιακά αποτελέσματα**

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

- διατυπώνουν την ιστορική εξέλιξη της διοίκησης των επιχειρήσεων,
- εξηγούν τις εισαγωγικές έννοιες της διοίκησης επιχειρήσεων,
- αναλύουν τις εισαγωγικές έννοιες της στρατηγικής διοίκησης επιχειρήσεων,
- κατατάσσουν τις επιχειρήσεις σε οικονομικούς οργανισμούς και διεθνείς και πολυεθνικές εταιρείες,
- ορίζουν τις βασικές περιοχές διοίκησης (παραγωγή – μάρκετινγκ – χρηματοοικονομική – ανθρώπινο δυναμικό),
- οργανώνουν τις βασικές λειτουργίες της διοίκησης,
- αναλύουν τους παράγοντες που καθορίζουν το εσωτερικό περιβάλλον ενός οργανισμού,
- αναλύουν τους παράγοντες που καθορίζουν το εξωτερικό περιβάλλον ενός οργανισμού,
- ερμηνεύουν τον οργανωτικό σχεδιασμό μιας επιχείρησης,
- παρουσιάζουν τις διαστάσεις των διοικητικών λειτουργιών μιας επιχείρησης,
- εκτιμούν την αξία του ανθρώπινου δυναμικού στη διοίκηση των επιχειρήσεων.

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

2.2.Δ ΕΦΑΡΜΟΓΕΣ ΥΠΟΛΟΓΙΣΤΩΝ ΣΤΗΝ ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΗ ΒΙΟΜΗΧΑΝΙΑ

- **Περίληψη της μαθησιακής ενότητας**

Στο πλαίσιο αυτής της μαθησιακής ενότητας οι εκπαιδευόμενοι/ες θα έρθουν σε επαφή με τις σύγχρονες ψηφιακές τάσεις στον τουρισμό και στον πολιτισμό. Στόχος είναι να μπορούν να αξιοποιήσουν αυτές τις τάσεις, εκσυγχρονίζοντας τις τουριστικές επιχειρήσεις και εισάγοντας περισσότερους και πιο αποδοτικούς αυτοματισμούς στην καθημερινότητά τους. Ιδιαίτερη έμφαση θα δοθεί στην εκπαίδευση και στη χρήση λογισμικού διαχείρισης ξενοδοχειακών μονάδων (Property Management System, PMS). Οι εκπαιδευόμενοι/ες θα γνωρίσουν τις σημαντικότερες εφαρμογές Τεχνολογιών Πληροφοριών και Επικοινωνιών (ΤΠΕ) στον τουρισμό στους τομείς: του εμπορίου μέσω κινητών συσκευών, του ηλεκτρονικού εισιτηρίου, των έξυπνων εφαρμογών, των Συστημάτων Διαχείρισης Πελατειακών Σχέσεων, των Ασύρματων Ηλεκτρονικών Ετικετών, των Γεωγραφικών Πληροφοριακών Συστημάτων, των Σημείων Πωλήσεων κ.ά. Επιπλέον, θα εξοικειωθούν με τις έννοιες που σχετίζονται με τον ψηφιακό πολιτισμό.

- **Προσδοκώμενα μαθησιακά αποτελέσματα**

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

- διακρίνουν τα χαρακτηριστικά της τουριστικής βιομηχανίας,
- αναγνωρίζουν τη σύνδεση του τουρισμού με τις νέες τεχνολογίες,

- ονομάζουν τις κυριότερες εφαρμογές Τεχνολογιών Πληροφοριών και Επικοινωνιών (ΤΠΕ) στον τουρισμό,
- χρησιμοποιούν λογισμικό ολοκληρωμένης διαχείρισης ξενοδοχειακών μονάδων (Property Management System, PMS),
- χρησιμοποιούν λογισμικό Σημείου Πωλήσεων (Point of Sales, PoS),
- εξηγούν την έννοια του εμπορίου μέσω κινητών συσκευών (mobile commerce),
- παρουσιάζουν τα πλεονέκτημα του ηλεκτρονικού εισιτηρίου (e-ticket),
- χρησιμοποιούν τις έξυπνες εφαρμογές (smart apps) στον τουρισμό,
- αναλύουν τις βασικές λειτουργίες ενός Συστήματος Διαχείρισης Πελατειακών Σχέσεων (Customer Relationship Management Systems, CRM),
- παρουσιάζουν τις χρήσεις των Ασύρματων Ηλεκτρονικών Ετικετών (Radio Frequency Identification, RFID),
- υιοθετήσουν τις βασικές αρχές του ψηφιακού πολιτισμού,
- εκτιμήσουν τα πλεονεκτήματα και τα μειονεκτήματα της χρήσης εφαρμογών υπολογιστών στην τουριστική βιομηχανία.

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

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

2.2.Ε ΨΗΦΙΑΚΟ ΜΑΡΚΕΤΙΝΓΚ ΣΤΗΝ ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΗ ΑΓΟΡΑ

- **Περίληψη της μαθησιακής ενότητας**

Σκοπός της μαθησιακής ενότητας είναι να κατανοήσουν οι εκπαιδευόμενοι/ες τις βασικές αρχές του διαδικτυακού μάρκετινγκ και των διαδικτυακών εμπορικών συναλλαγών. Ειδικότερα, οι εκπαιδευόμενοι/ες θα διδαχθούν, σε όρους τουριστικού μάρκετινγκ και διαδικτυακού εμπορίου, ότι οι τουριστικές επιχειρήσεις επιβάλλεται να ενισχύσουν τη διαδικτυακή τους παρουσία, τόσο άμεσα όσο και έμμεσα. Η άμεση διαδικτυακή παρουσία θα αυξήσει τους/τις δυνάμει καταναλωτές/τριες βασιζόμενη στα μέσα κοινωνικής δικτύωσης, τις ιστοσελίδες κ.λπ. Η έμμεση διαδικτυακή παρουσία θα αυξήσει τους/τις δυνάμει καταναλωτές/τριες βασιζόμενη κυρίως στις μηχανές αναζήτησης. Οι εκπαιδευόμενοι/ες θα μάθουν να αξιοποιούν βασικές λειτουργίες και εργαλεία ψηφιακού μάρκετινγκ, όπως: μάρκετινγκ ιστότοπου (website marketing), σελίδα προορισμού (landing page), μάρκετινγκ βάσει ιστολογίων (blogs-based marketing), μάρκετινγκ συνεργατών/ιδών (affiliate marketing), μάρκετινγκ αναζήτησης (search marketing), βελτιστοποίηση αποτελεσμάτων μηχανών αναζήτησης (Search Engine Optimization, SEO) κ.ά.

- **Προσδοκώμενα μαθησιακά αποτελέσματα**

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

- εφαρμόζουν τις βασικές αρχές του διαδικτυακού μάρκετινγκ (Internet Marketing), του ηλεκτρονικού μάρκετινγκ (E-Marketing) και του ψηφιακού μάρκετινγκ (Digital Marketing).

- εξηγούν τα πλεονεκτήματα και τα μειονεκτήματα της άμεσης διαδικτυακή παρουσίας,
- αναλύουν τα πλεονεκτήματα και τα μειονεκτήματα της έμμεσης διαδικτυακή παρουσίας,
- υιοθετήσουν τις βασικές αρχές της διαδικτυακής διαφήμισης,
- αναπτύσσουν το περιεχόμενο του διαδικτυακού τόπου μιας τουριστικής επιχείρησης,
- χειρίζονται με ευχέρεια τις μηχανές αναζήτησης,
- δημιουργούν απλά ιστολόγια για την προώθηση υπηρεσιών και προϊόντων,
- διατυπώνουν τις βασικές αρχές του μάρκετινγκ συνεργατών (affiliate marketing),
- χρησιμοποιούν και να εφαρμόζουν τις βασικές αρχές της διαδικτυακής παρουσίας και της δημιουργίας ολοκληρωμένου διαδικτυακού προφίλ/παρουσίας,
- χρησιμοποιούν με απλό τρόπο την ψυχαγωγία ως μέσο προώθησης τουριστικών προϊόντων,
- διατυπώνουν τις αρχές της βελτιστοποίησης των αποτελεσμάτων μηχανών αναζήτησης (Search Engine Optimization, SEO).

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

2.2.ΣΤ ΑΓΓΛΙΚΑ, ΑΓΓΛΙΚΗ ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΗ ΟΡΟΛΟΓΙΑ

- **Περίληψη της μαθησιακής ενότητας**

Σκοπός της μαθησιακής ενότητας είναι η εκμάθηση των αγγλικών ως βασικής γλώσσας του διεθνούς εμπορίου και του τουρισμού. Επιπλέον, στοχεύει στη χρήση της στο πεδίο εργασίας σε πρακτικό επίπεδο και στη βελτίωση ικανοτήτων ομιλίας, ακρόασης, ανάγνωσης και γραφής, παράλληλα με την εκμάθηση της ορολογίας για τον ψηφιακό τουρισμό/φιλοξενία. Απώτερος στόχος είναι η οικοδόμηση αυτοπεποίθησης και η ανάπτυξη των δεξιοτήτων που απαιτούνται για αποτελεσματική επικοινωνία σε ένα πλαίσιο ποικίλων επαγγελματικών περιστάσεων. Έμφαση δίνεται στην εκμάθηση:

1. της γλώσσας προκειμένου να χρησιμοποιηθεί στις τουριστικές επιχειρήσεις,
2. της συμμετοχής σε τουριστικούς διαλόγους,
3. της ανάγνωσης και σύνταξης τουριστικών εντύπων,
4. της ανάγνωσης ταξιδιωτικών οδηγιών.

- **Προσδοκώμενα μαθησιακά αποτελέσματα**

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

- ελέγχουν επαγγελματικά έγγραφα και συμφωνίες,
- διαχειρίζονται ψηφιακό περιεχόμενο σε ηλεκτρονικές πλατφόρμες για τον τουρισμό και τη φιλοξενία,

- εφαρμόζουν ψηφιακές τουριστικές επιχειρησιακές επικοινωνίες στα αγγλικά, παρέχοντας ελκυστική εμπειρία εξυπηρέτησης πελατών/ισσών σε ποικίλα τουριστικά περιβάλλοντα,
- αναπτύσσουν ψηφιακό περιεχόμενο για ηλεκτρονικές πλατφόρμες για τον τουρισμό και τη φιλοξενία, παρέχοντας πληροφορίες για τον πολιτισμό, τα αξιοθέατα και την ψυχαγωγία,
- συντάσσουν προτάσεις για ταξίδια,
- συντάσσουν συνοδευτική επιστολή για την υποστήριξη αίτησης εργασίας,
- διαχειρίζονται με αυτοπεποίθηση μια συνέντευξη εργασίας,
- ερμηνεύουν επαγγελματικά έγγραφα και συμφωνίες,
- αναγνωρίζουν την αγγλική γλώσσα και την αγγλική ψηφιακή τουριστική και ταξιδιωτική ορολογία γραπτώς και προφορικώς,
- διακρίνουν την ορολογία του τουριστικού μάρκετινγκ στα αγγλικά,
- υιοθετήσουν τη γραπτή και προφορική επικοινωνία στα αγγλικά με άνεση και αυτοπεποίθηση με ξένους/ες συναδέλφους/ισσες, οργανισμούς και πελάτες/ισσες σε επαγγελματικές συναντήσεις, για ένα ευρύ φάσμα πραγματικών επαγγελματικών περιστάσεων,
- χειρίζονται απαιτητικές καταστάσεις εξυπηρέτησης πελατών/ισσών (π.χ. αντιμετώπιση παραπόνων) στα αγγλικά.

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

2.2.2 ΓΑΛΛΙΚΑ, ΓΑΛΛΙΚΗ ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΗ ΟΡΟΛΟΓΙΑ

- **Περίληψη της μαθησιακής ενότητας**

Σκοπός της μαθησιακής ενότητας είναι η εκμάθηση της γαλλικής γλώσσας λόγω της σπουδαιότητάς της στις διεθνείς επικοινωνίες, στο εμπόριο και στον τουρισμό σε πρακτικό επίπεδο. Επιπλέον, στοχεύει στη βελτίωση των ικανοτήτων ομιλίας, ακρόασης, ανάγνωσης και γραφής, παράλληλα με την εκμάθηση της ορολογίας για τον ψηφιακό τουρισμό/φιλοξενία, καθώς και της γραμματικής. Απώτερος στόχος είναι η οικοδόμηση αυτοπεποίθησης και η ανάπτυξη των δεξιοτήτων που απαιτούνται για αποτελεσματική επικοινωνία σε ένα πλαίσιο ποικίλων επαγγελματικών περιστάσεων στο πεδίο εργασίας. Έμφαση δίνεται στην εκμάθηση:

1. της γλώσσας προκειμένου να χρησιμοποιηθεί στις τουριστικές επιχειρήσεις,
2. της συμμετοχής σε τουριστικούς διαλόγους,
3. της ανάγνωσης και σύνταξης τουριστικών εντύπων,
4. της ανάγνωσης ταξιδιωτικών οδηγιών.

- **Προσδοκώμενα μαθησιακά αποτελέσματα**

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

- χρησιμοποιούν τη γαλλική γλώσσα για συνεννόηση και για σύνταξη εντύπων,

- αντλούν τις απαραίτητες πληροφορίες από ένα ταξιδιωτικό εισιτήριο (ημερομηνία και ώρα αναχώρησης/άφιξης, σταθμός κ.λπ.),
- εκτελούν ηλεκτρονική αναζήτηση και κράτηση εισιτηρίων και καταλυμάτων,
- αναπτύσσουν ψηφιακό περιεχόμενο σε ηλεκτρονικές πλατφόρμες για τον τουρισμό και τη φιλοξενία,
- εφαρμόζουν ψηφιακές τουριστικές επιχειρησιακές επικοινωνίες στα γαλλικά παρέχοντας ελκυστική εμπειρία εξυπηρέτησης πελατών/ισσών σε ποικίλα τουριστικά περιβάλλοντα,
- συντάσσουν προτάσεις για ταξίδια,
- χρησιμοποιούν πληροφορίες από ταξιδιωτικούς οδηγούς στα γαλλικά,
- διακρίνουν τα μέσα μεταφοράς (χερσαία, εναέρια, θαλάσσια) και βασικούς μεταφορείς σε Ελλάδα και Γαλλία (π.χ. AIRFRANCE, SNCF, ΟΣΕ κ.λπ.),
- μεταφράζουν τουριστικά έντυπα εμπορικής αλληλογραφίας στα γαλλικά,
- Αναγνωρίζουν σημαντικές γαλλικές τουριστικές επιχειρήσεις (HELIADES VACANCES, CLUB MED, ACCOR HOTELS κ.λπ.) με παγκόσμια παρουσία,
- χειρίζονται και να επιλύουν απαιτητικές καταστάσεις εξυπηρέτησης πελατών/ισσών,
- υιοθετήσουν τη γαλλική ορολογία στον τομέα της εστίασης (κράτηση, παραγγελία κ.λπ.).

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

2.2.Η ΠΡΑΚΤΙΚΗ ΕΦΑΡΜΟΓΗ ΣΤΗΝ ΕΙΔΙΚΟΤΗΤΑ

- **Περίληψη της μαθησιακής ενότητας**

Σκοπός της μαθησιακής ενότητας είναι οι εκπαιδευόμενοι/ες να αναπτύξουν τις κατάλληλες επαγγελματικές αξίες, όπως: ομαδικότητα, συνεργατικότητα, υπευθυνότητα και ευγένεια. Η πρακτική εφαρμογή θα υλοποιηθεί σε τουριστικές επιχειρήσεις, λαμβάνοντας υπόψη ότι οι εκπαιδευόμενοι/ες θα πρέπει, ολοκληρώνοντας την κατάρτισή τους, να έχουν γνωρίσει από κοντά τις λειτουργίες τόσο των γραφείων τουρισμού και των ταξιδιωτικών επιχειρήσεων όσο και των τουριστικών μονάδων. Η μαθησιακή ενότητα θα πρέπει να διδαχθεί με τέτοιο τρόπο ώστε οι εκπαιδευόμενοι/ες να εξοικειωθούν και να εφαρμόσουν τις γνώσεις και τις δεξιότητες που αποκτούν από τις υπόλοιπες μαθησιακές ενότητες του εξαμήνου. Ενδείκνυται η διεξαγωγή του μαθήματος σε τουριστικά γραφεία προκειμένου να αποκτήσουν εμπειρία από πραγματικές συνθήκες λειτουργίας του γραφείου. Ιδιαίτερη έμφαση πρέπει να δοθεί και στον τρόπο επικοινωνίας τόσο μεταξύ του προσωπικού της επιχείρησης όσο και με τους/τις πελάτες/ισσες, καθώς και στη χρήση της ψηφιακής τεχνολογίας.

- **Προσδοκώμενα μαθησιακά αποτελέσματα**

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

- αναλύουν την οργάνωση τουριστικών εκθέσεων-δρώμενων (events),
- παρουσιάζουν τις λειτουργίες των εταιρειών διοργάνωσης εκδηλώσεων (events management),
- αναλύουν τις λειτουργίες των διεθνών ταξιδιωτικών πρακτόρων (tour operators),
- αναλύουν τις λειτουργίες οργάνωσης συνεδριακών κέντρων και θεματικών πάρκων,
- παρουσιάζουν τους πόλους έλξης που υποστηρίζουν τη λειτουργία συνεδριακών κέντρων και θεματικών πάρκων,
- αναπτύσσουν τα βήματα που πρέπει να ακολουθήσουν προκειμένου να δραστηριοποιηθούν ως ελεύθεροι/ες επαγγελματίες, δημιουργώντας και αναπτύσσοντας δική τους τουριστική επιχείρηση,
- παρουσιάζουν τις λειτουργίες οργάνωσης των δομών βραχυπρόθεσμης φιλοξενίας (π.χ. Airbnb),
- αναπτύσσουν τα βήματα οργάνωσης και υλοποίησης τουριστικών πακέτων,
- αναγνωρίζουν τις συμβουλευτικές υπηρεσίες του τομέα φιλοξενίας και τουρισμού,
- αναγνωρίζουν τις λειτουργίες όλων των δομών που έχουν σχέση με την τουριστική βιομηχανία, όπως ξενοδοχεία, τουριστικά γραφεία κ.λπ.,
- ορίζουν τις λειτουργίες των ξενοδοχειακών μονάδων,
- εξηγούν τη λειτουργία των τουριστικών κρατήσεων,
- αποδεχτούν την αξία της ψηφιακής τεχνολογίας στην ταξιδιωτική βιομηχανία (e-Tourism & Smart Tourism),
- υιοθετήσουν τη χρήση ψηφιακών πλατφόρμων που σχετίζονται με την ταξιδιωτική βιομηχανία και τις υπηρεσίες που παρέχουν.

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

2.3 ΕΞΑΜΗΝΟ Γ΄

2.3.A ΣΤΡΑΤΗΓΙΚΗ ΔΙΟΙΚΗΣΗ ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΩΝ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ

- **Περίληψη της μαθησιακής ενότητας**

Σκοπός αυτής της μαθησιακής ενότητας είναι οι εκπαιδευόμενοι/ες να κατανοήσουν την έννοια της στρατηγικής διοίκησης και την αξία που αυτή έχει για την ανάπτυξη των τουριστικών επιχειρήσεων. Αναλυτικότερα, οι εκπαιδευόμενοι/ες θα αποκτήσουν γνώσεις που σχετίζονται με: α) τη σύνταξη μακροπρόθεσμου πλάνου επίτευξης επιχειρηματικών στόχων, β) την αξία της καινοτομίας σε όλα τα επίπεδα της επιχειρησιακής πρακτικής, γ) τη διοίκηση αλλαγής, δ) την αποτελεσματική επιχειρησιακή επικοινωνία και ε) τη βιώσιμη ανάπτυξη επιχειρήσεων (κοινωνική, οικονομική και περιβαλλοντική). Οι εκπαιδευόμενοι/ες θα μπορούν να συντάξουν ένα πλάνο στρατηγικής ανάπτυξης αξιοποιώντας τα εργαλεία ανάλυσης επιχειρηματικού περιβάλλοντος και θα κατανοήσουν την ανάγκη δημιουργίας μακροπρόθεσμου ανταγωνιστικού πλεονεκτήματος. Τέλος, θα έχουν τη δυνατότητα να αναλύσουν το

επιχειρηματικό και το επιχειρησιακό περιβάλλον, καθώς και στοιχεία από υπάρχουσες μελέτες στρατηγικής διοίκησης, εφαρμόζοντας τα πορίσματά τους σε παρόμοιες καταστάσεις.

- **Προσδοκώμενα μαθησιακά αποτελέσματα**

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

- παρουσιάζουν τις βασικές έννοιες της στρατηγικής διοίκησης και της στρατηγικής ανταγωνιστικότητας,
- αναγνωρίζουν το εξωτερικό περιβάλλον της επιχείρησης: ευκαιρίες, απειλές, ανταγωνισμός και ανάλυση των ανταγωνιστών,
- ορίζουν το εσωτερικό περιβάλλον: πόροι, δυνατότητες και ανταγωνιστικά πλεονεκτήματα,
- χρησιμοποιούν μεθοδολογίες, μοντέλα, εργαλεία και τεχνικές στρατηγικής διοίκησης,
- διευκρινίζουν τις βασικές αρχές της στρατηγικής και της επικοινωνιακής στρατηγικής σε επίπεδο επιχείρησης,
- μετρούν τη δυναμική του ανταγωνισμού,
- αναπτύσσουν τις βασικές έννοιες της στρατηγικής και της καινοτομίας,
- χρησιμοποιούν τα μοντέλα ανάλυσης του ανταγωνισμού και των δυνατοτήτων επέκτασης μιας επιχείρησης,
- διευθύνουν αναλύσεις μακρο- και μικρο-επιχειρηματικού περιβάλλοντος,
- εξηγούν τις αρχές της βιώσιμης ανάπτυξης των τουριστικών επιχειρήσεων,
- υιοθετήσουν τις αρχές της διοίκησης αλλαγής.

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

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

2.3.B ΣΥΣΤΗΜΑΤΑ ΔΙΑΝΟΜΗΣ ΣΤΗΝ ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΗ ΒΙΟΜΗΧΑΝΙΑ (GDS)

- **Περίληψη της μαθησιακής ενότητας**

Στο πλαίσιο της εν λόγω μαθησιακής ενότητας, οι εκπαιδευόμενοι/ες θα εκπαιδευτούν στις λειτουργίες των συστημάτων διανομής τουριστικού προϊόντος (GDS) χρησιμοποιώντας το μιλιομετρικό σύστημα τιμολόγησης. Οι εκπαιδευόμενοι/ες θα έχουν τη δυνατότητα γενικά να χρησιμοποιούν ένα σύστημα GDS για την κράτηση και την έκδοση αεροπορικών εισιτηρίων, και ειδικά να αναλύουν μια «οθόνη» GDS. Επιπλέον, θα μπορούν να αναγνωρίζουν και να τιμολογούν διαφορετικούς τύπους ταξιδιών, να ερμηνεύουν, να ελέγχουν και να εφαρμόζουν τους κανονισμούς σχετικά με τον υπολογισμό αεροπορικών ναύλων. Τέλος, οι εκπαιδευόμενοι/ες θα εξοικειωθούν με την έννοια και τις εφαρμογές του ηλεκτρονικού τουρισμού (e-Tourism) στη συλλογή πληροφοριών και στη δημιουργία κρατήσεων σε τουριστικά προϊόντα και υπηρεσίες, όπως: την ενοικίαση αυτοκινήτων, την κράτηση δωματίων σε επιχειρήσεις φιλοξενίας κ.λπ.

- **Προσδοκώμενα μαθησιακά αποτελέσματα**

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

- παρουσιάζουν την έννοια και τα βασικά χαρακτηριστικά του ηλεκτρονικού τουρισμού (e-Tourism),
- εξηγούν τις αρχές διαχείρισης των καναλιών διανομής,
- εκτελούν αναζήτηση πληροφοριών σχετικά με τουριστικές υπηρεσίες και προϊόντα κάνοντας χρήση εφαρμογών του ηλεκτρονικού τουρισμού (e-Tourism),
- καταχωρίζουν κρατήσεις και πωλήσεις πολλαπλών ή μεμονωμένων τουριστικών και ταξιδιωτικών προϊόντων και υπηρεσιών, με τη βοήθεια ηλεκτρονικών μέσων,
- αναπτύσσουν τις βασικές έννοιες ασφάλειας των συναλλαγών,
- εξηγούν τις βασικές αρχές της αεροπορικής βιομηχανίας σε συνάρτηση με τον ηλεκτρονικό τουρισμό (e-Tourism),
- τεκμηριώνουν την αξία των εφαρμογών των τεχνολογιών πληροφοριών και επικοινωνιών στις αεροπορικές εταιρείες,
- αναπτύσσουν τις βασικές αρχές που αφορούν τα πνευματικά δικαιώματα και τις ψηφιακές τεχνολογίες,
- χρησιμοποιούν τα σύγχρονα εργαλεία αποθήκευσης και ανάκτησης πληροφοριών,
- καταχωρίζουν κρατήσεις αεροπορικών εισιτηρίων μέσω ενός συστήματος διανομής τουριστικών προϊόντων και υπηρεσιών (GDS),
- επεξεργάζονται κρατήσεις αεροπορικών εισιτηρίων μέσω ενός συστήματος διανομής τουριστικών προϊόντων και υπηρεσιών (GDS),
- ακυρώνουν κρατήσεις αεροπορικών εισιτηρίων μέσω ενός συστήματος διανομής τουριστικών προϊόντων και υπηρεσιών (GDS),
- υπολογίζουν αεροπορικούς ναύλους μέσω ενός συστήματος διανομής τουριστικών προϊόντων και υπηρεσιών (GDS),
- επιλέγουν διαθέσιμες πτήσεις από ένα αεροδρόμιο σε ένα άλλο μέσω ενός συστήματος διανομής τουριστικών προϊόντων και υπηρεσιών (GDS).

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

2.3.Γ ΕΡΓΑΛΕΙΑ ΨΗΦΙΑΚΟΥ ΜΑΡΚΕΤΙΝΓΚ ΣΤΗΝ ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΗ ΒΙΟΜΗΧΑΝΙΑ

- **Περίληψη της μαθησιακής ενότητας**

Σκοπός της μαθησιακής ενότητας «Εργαλεία ψηφιακού μάρκετινγκ στην τουριστική βιομηχανία» είναι οι εκπαιδευόμενοι/ες να διδαχθούν τις σύγχρονες τάσεις της αγοράς. Επιπλέον, να είναι σε θέση να καταστρώσουν πετυχημένες στρατηγικές διαδικτυακής προώθησης τουριστικών προϊόντων και υπηρεσιών κατανοώντας σε βάθος το ψηφιακό μάρκετινγκ και τα εργαλεία προώθησης που

χρησιμοποιούνται στην τουριστική βιομηχανία. Θα δοθεί ιδιαίτερη έμφαση στην πρακτική εφαρμογή των εργαλείων και των τεχνικών που χρησιμοποιεί το ψηφιακό μάρκετινγκ. Για τον λόγο αυτόν η ενότητα θα εστιάσει: στις μεθόδους ενίσχυσης της διαδικτυακής παρουσίας μιας τουριστικής επιχείρησης, στην κατανόηση της λειτουργίας των ιστοσελίδων, στη διαδικτυακή επιχειρηματική στρατηγική, στο μάρκετινγκ περιεχομένου, στην ψηφιακή διαφήμιση, στο μάρκετινγκ μέσω κινητών συσκευών, στην ψηφιακή πώληση προϊόντων. Επίσης, θα δοθεί έμφαση στον χειρισμό των στατιστικών εργαλείων για την αξιολόγηση της απόδοσης του ψηφιακού μάρκετινγκ και των ιστοσελίδων μιας τουριστικής επιχείρησης, καθώς και στη σύνταξη προϋπολογισμού διαδικτυακής προβολής.

- **Προσδοκώμενα μαθησιακά αποτελέσματα**

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

- εξηγούν τον τρόπο λειτουργίας των ιστότοπων,
- σχεδιάζουν τη διαδικτυακή επιχειρηματική στρατηγική μιας τουριστικής επιχείρησης,
- προσδιορίζουν τον τρόπο λειτουργίας των μηχανών αναζήτησης,
- δίνουν παραδείγματα καταχώρισης διαφήμισης στις μηχανές αναζήτησης,
- ορίζουν τις αρχές που διέπουν τη διαδικασία βελτιστοποίησης της δομής και του περιεχομένου διαδικτυακών τόπων, ιστοσελίδων και ηλεκτρονικού καταστήματος, ώστε να είναι φιλικά προς τους/τις χρήστες/τριες και τις μηχανές αναζήτησης του διαδικτύου (Search Engine Optimization, SEO),
- οργανώνουν διαφημιστικές εκστρατείες βάσει του μάρκετινγκ μηχανών αναζήτησης (Search Engine Marketing, SEM),
- χειρίζονται την προβολή της επιχείρησης στα μέσα κοινωνικής δικτύωσης,
- κοστολογούν τις εκστρατείες ψηφιακής προβολής τουριστικών επιχειρήσεων,
- αναπτύσσουν τα κείμενα ηλεκτρονικών διαφημίσεων,
- μετρούν στατιστικά στοιχεία σχετικά με την απόδοση του συνόλου των ενεργειών της ψηφιακής προώθησης και διαφήμισης των τουριστικών προϊόντων και υπηρεσιών μιας τουριστικής επιχείρησης,
- διευκρινίζουν τους στόχους μιας εκστρατείας μάρκετινγκ,
- μετρούν τον βαθμό επιτυχίας μιας εκστρατείας μάρκετινγκ βάσει χρήσης ψηφιακών εργαλείων,
- υιοθετήσουν τους κανόνες ορθής συμπεριφοράς στην επικοινωνία που διατηρούν με συνεργάτες/ιδες, συναδέλφους/ισσες, πελάτες/ισσες και χρήστες/τριες σελίδων στο διαδίκτυο ή άλλα ψηφιακά μέσα,
- αναπτύσσουν τα κεντρικά σημεία πάνω στα οποία στηρίζεται η συνεργασία με παρόχους λογισμικού και υπηρεσιών διαδικτύου.

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

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

2.3.Δ ΛΟΓΙΣΤΙΚΗ ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΩΝ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ

- **Περίληψη της μαθησιακής ενότητας**

Σκοπός αυτής της μαθησιακής ενότητας είναι οι εκπαιδευόμενοι/ες να διδαχθούν τις βασικές αρχές της λογιστικής, ώστε να είναι σε θέση να διακρίνουν την οικονομική κατάσταση μιας τουριστικής επιχείρησης και να προσδιορίζουν τα οικονομικά αποτελέσματά της. Η μαθησιακή ενότητα θα εστιάσει σε βασικές λειτουργίες της λογιστικής που σχετίζονται με: το ενεργητικό, το παθητικό και την περιουσία μιας τουριστικής επιχείρησης, την ολοκλήρωση μιας απογραφής, την καταγραφή ενός ισολογισμού και τον υπολογισμό δαπανών, εσόδων, εξόδων και κύκλου εργασιών. Επιπλέον, οι εκπαιδευόμενοι/ες θα διδαχθούν τη συμπλήρωση των εντύπων τα οποία τηρούνται σε λογιστικό επίπεδο σε μια τουριστική επιχείρηση, το διπλογραφικό σύστημα και τη λογιστική παρακολούθηση των επιμέρους τμημάτων μιας τουριστικής επιχείρησης.

- **Προσδοκώμενα μαθησιακά αποτελέσματα**

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

- εκτελούν απλές εγγραφές στα λογιστικά βιβλία τουριστικών επιχειρήσεων κάνοντας χρήση του διπλογραφικού συστήματος,
- συμμετέχουν στην οργάνωση του λογιστηρίου μιας τουριστικής επιχείρησης,
- ερμηνεύουν τους δείκτες αξιολόγησης της οικονομικής απόδοσης τουριστικών επιχειρήσεων,
- εξηγούν βασικούς όρους της λογιστικής, όπως: ενεργητικό, παθητικό, καθαρή θέση, λογαριασμός, έσοδα, έξοδα, απόσβεση, απογραφή, ισολογισμός κ.λπ.,
- παρουσιάζουν την υποδιαίρεση μιας επιχείρησης σε ομοιογενή τμήματα: κόστους, παραγωγής και δραστηριότητας,
- ελέγχουν παραστατικά στοιχεία πωλήσεων,
- υπολογίζουν την τιμή κόστους μονάδας τουριστικού προϊόντος,
- προσδιορίζουν την οικονομική κατάσταση (περιουσία) μιας τουριστικής επιχείρησης,
- αναπτύσσουν τα κεντρικά σημεία της μεθόδου παρακολούθησης των μεταβολών των περιουσιακών στοιχείων μιας τουριστικής επιχείρησης,
- ελέγχουν τα οικονομικά αποτελέσματα (κέρδη ή ζημιές) μιας τουριστικής επιχείρησης,
- επιδεικνύουν τη μέθοδο συγκέντρωσης δεδομένων που αφορούν την εξέλιξη των οικονομικών δεδομένων μιας τουριστικής επιχείρησης.

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

Θεωρία (2), Εργαστήριο (1), Σύνολο (3)

2.3.Ε ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΗ ΓΕΩΓΡΑΦΙΑ – ΤΑΞΙΔΙΩΤΙΚΟΙ ΟΔΗΓΟΙ

- **Περίληψη της μαθησιακής ενότητας**

Σκοπός της μαθησιακής ενότητας είναι η ερμηνεία του τουριστικού φαινομένου με βάση τη γεωγραφία. Οι εκπαιδευόμενοι/ες θα μπορούν να επιλέγουν τα σημαντικά κέντρα τουρισμού στις μεσογειακές χώρες και στην υφήλιο. Επιπλέον, θα αποκτήσουν μια γενικότερη εικόνα για τη Γη, τον διαχωρισμό του εδάφους σε μικρότερες ενότητες, τα κλιματολογικά στοιχεία, την πολιτική γεωγραφία κάθε τύπου, την οικονομική γεωγραφία του τουρισμού και στοιχεία ανθρωπογεωγραφίας. Οι εκπαιδευόμενοι/ες θα διδαχθούν τη σχέση του τουριστικού συστήματος με τη γεωγραφία, τους τουριστικούς πόρους κάθε περιοχής, τους λόγους και τις αιτίες του τουριστικού φαινομένου βάσει γεωγραφίας, την έννοια και τις αιτίες των τουριστικών ροών, την επίδραση του τουρισμού στις κοινωνίες των τουριστικών περιοχών. Ιδιαίτερη έμφαση θα δοθεί στην ελληνική τουριστική γεωγραφία και σε ό,τι αφορά τον ελληνικό τουρισμό.

- **Προσδοκώμενα μαθησιακά αποτελέσματα**

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

- ονομάζουν τους σπουδαιότερους ελληνικούς τουριστικούς προορισμούς,
- δηλώνουν τα σημεία τουριστικού ενδιαφέροντος των σπουδαιότερων ελληνικών τουριστικών προορισμών,
- παρουσιάζουν τους βασικούς τουριστικούς προορισμούς ελληνικών και διεθνών τουριστικών προορισμών,
- διευκρινίζουν τα κλιματολογικά χαρακτηριστικά διαφορετικών ζωνών της υδρογείου,
- παρουσιάζουν τους σπουδαιότερους τουριστικούς προορισμούς σε κάθε ήπειρο,
- ταξινομούν τα βασικά σημεία τουριστικού ενδιαφέροντος ανά τουριστικό προορισμό σε κάθε ήπειρο,
- αναλύουν ταξιδιωτικές πληροφορίες από την έντυπη και την ηλεκτρονική έκδοση ταξιδιωτικών οδηγών,
- διευκρινίζουν την επίδραση της ανάπτυξης του τουριστικού φαινομένου στους τουριστικούς προορισμούς,
- αναπτύσσουν τις προκλήσεις που αντιμετωπίζουν οι τουριστικά ανεπτυγμένες περιοχές,
- οργανώνουν πολιτικές αντιμετώπισης των προκλήσεων που αντιμετωπίζουν οι τουριστικά ανεπτυγμένες περιοχές,
- υιοθετήσουν τις βασικές αρχές διοίκησης και διαχείρισης ενός τουριστικού προορισμού,
- παρουσιάζουν τα νομίσματα που χρησιμοποιούνται σε διαφορετικούς τουριστικούς προορισμούς.

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

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

2.3.ΣΤ ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗ ΠΕΛΑΤΩΝ/ΙΣΣΩΝ ΣΤΟΝ ΤΟΥΡΙΣΜΟ

- **Περίληψη της μαθησιακής ενότητας**

Σκοπός της μαθησιακής ενότητας «Εξυπηρέτηση πελατών/ισσών στον τουρισμό» είναι, από τη μία, να διευκρινιστεί η ιδιαιτερότητα των παρεχόμενων υπηρεσιών στον τουριστικό κλάδο και, από την άλλη, να αναλυθεί, μέσω παραδειγμάτων, η σπουδαιότητα παροχής ποιοτικών υπηρεσιών στον τομέα της εξυπηρέτησης πελατών/ισσών στον τουρισμό. Οι εκπαιδευόμενοι/ες θα έχουν τη δυνατότητα να εξοικειωθούν με τις αρχές της εξυπηρέτησης πελατών/ισσών σε επιχειρήσεις φιλοξενίας, καθώς και σε επιχειρήσεις οργάνωσης ταξιδιών. Η εν λόγω μαθησιακή ενότητα θα εστιάσει στην αναγνώριση της σημασίας της ορθής εξυπηρέτησης των πελατών/ισσών των τουριστικών επιχειρήσεων πριν, κατά τη διάρκεια και μετά την πραγματοποίηση ενός ταξιδιού.

- **Προσδοκώμενα μαθησιακά αποτελέσματα**

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

- εξηγούν τις εισαγωγικές έννοιες που αφορούν την εξυπηρέτηση πελατών/ισσών,
- ορίζουν την έννοια «εμπειρία πελάτη/ισσας»,
- αναγνωρίζουν τα χαρακτηριστικά του/της σύγχρονου/ης πελάτη/ισσας,
- παρουσιάζουν τους διάφορους τύπους πελατών/ισσών,
- οργανώνουν τη διαδικασία λήψης απόφασης,
- αναλύουν τα βήματα ποιοτικής εξυπηρέτησης,
- αναπτύσσουν στρατηγικές βελτίωσης της εμπειρίας πελάτη/ισσας,
- σχεδιάζουν τις διαδικασίες εξυπηρέτησης πελατών/ισσών μιας επιχείρησης φιλοξενίας πριν, κατά τη διάρκεια και μετά την ολοκλήρωση της παραμονής τους σ' αυτήν,
- εκτελούν τις διαδικασίες εξυπηρέτησης πελατών/ισσών μιας επιχείρησης οργάνωσης ταξιδιών πριν, κατά τη διάρκεια και μετά την ολοκλήρωση ενός ταξιδιού,
- κωδικοποιούν τα στοιχεία που συνθέτουν την ποιότητα υπηρεσιών,
- ερμηνεύουν τη σημασία της μη λεκτικής επικοινωνίας,
- αναπτύσσουν τις αρχές αποτελεσματικής εξυπηρέτησης τουριστών/τριών που καταναλώνουν προϊόντα και υπηρεσίες εναλλακτικών μορφών τουρισμού,
- επιδεικνύουν τον επαγγελματικό τρόπο αντιμετώπισης παραπόνων και διαμαρτυριών των πελατών/ισσών (complaint management).

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

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

2.3.Ζ ΑΓΓΛΙΚΑ, ΑΓΓΛΙΚΗ ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΗ ΟΡΟΛΟΓΙΑ

- **Περίληψη της μαθησιακής ενότητας**

Ο σκοπός αυτής της μαθησιακής ενότητας είναι να βοηθήσει τους/τις εκπαιδευόμενους/ες να αναπτύξουν την ικανότητα χρήσης βασικής αγγλικής ορολογίας τουριστικού γραφείου στον προφορικό και στον γραπτό λόγο. Οι εκπαιδευόμενοι/ες θα μάθουν να διαβάζουν και να συντάσσουν στα αγγλικά βασικά έγγραφα τουριστικού γραφείου και επαγγελματικές επιστολές προς πελάτες/ισσες και άλλες τουριστικές επιχειρήσεις. Σε προφορικό επίπεδο, οι εκπαιδευόμενοι/ες θα έχουν τη δυνατότητα να επικοινωνήσουν τηλεφωνικώς με τους/τις πελάτες/ισσες ενός τουριστικού γραφείου, ιδίως διαδικτυακού (Online Travel Agency), βάσει τυποποιημένων σύντομων και πιο εκτεταμένων φράσεων και διαλόγων. Έμφαση θα δοθεί:

1. στην εκμάθηση της αγγλικής ορολογίας στο πλαίσιο του ηλεκτρονικού εμπορίου στην ταξιδιωτική βιομηχανία,
2. στην τουριστική και την ταξιδιωτική ορολογία η οποία συνδέεται με τη χρήση των νέων τεχνολογιών,
3. στη χρήση τυποποιημένων γραπτών και προφορικών εκφράσεων εν ώρα συνεννόησης με πελάτες/ισσες, εύρεσης δυνητικών πελατών/ισσών και σύνταξης διαφημιστικών ή ενημερωτικών μηνυμάτων,
4. στην εκμάθηση της αγγλικής ορολογίας του τουριστικού μάρκετινγκ.

• **Προσδοκώμενα μαθησιακά αποτελέσματα**

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

- αποκωδικοποιούν το νόημα ενός μηνύματος (προφορικού ή γραπτού) το οποίο εμπεριέχει χρήση τουριστικής ορολογίας,
- συμμετέχουν στην εξυπηρέτηση πελατών/ισσών μιας τουριστικής επιχείρησης κάνοντας χρήση της αγγλικής γλώσσας,
- διαβάζουν ένα έγγραφο τουριστικού γραφείου, στο οποίο γίνεται χρήση τουριστικής ορολογίας,
- μεταφράζουν από και προς την αγγλική γλώσσα το περιεχόμενο εγγράφων, όπως: ιδιωτικό συμφωνητικό συνεργασίας μεταξύ πρακτορείου και ξενοδοχείου, δελτίο κράτησης, δελτίο αλλαγής κράτησης, δελτίο ακύρωσης κράτησης, λίστα δωματίων πλάνο διαθεσιμότητας κ.λπ.,
- χρησιμοποιούν με επιτυχία ορολογία ξενοδοχείου κατά τη συνεννόηση με υπαλλήλους συνεργαζόμενου ξενοδοχείου,
- εντοπίζουν την κατάλληλη και ζητούμενη πληροφορία σε ένα απλό αγγλικό κείμενο,
- ερμηνεύουν τα όποια αιτήματα πελατών/ισσών κατά τη λήψη ή αποδοχή μιας κλήσης,
- συνθέτουν κείμενα και γραπτά μηνύματα στα αγγλικά προς έναν/μία πελάτη/ισσα,
- εξηγούν στα αγγλικά σε πελάτες/ισσες ζητήματα τα οποία αφορούν την παραμονή τους σε έναν τουριστικό προορισμό,
- πληροφορούν τους/τις πελάτες/ισσες σχετικά με τις υπηρεσίες που μια τουριστική επιχείρηση προσφέρει,

- ο ερμηνεύουν βασικές και τυποποιημένες ερωτήσεις που δίδονται σε περιβάλλον γραπτού και προφορικού λόγου,
- ο διαβάζουν τουριστικά έντυπα και διεκπεραιώνουν εμπορική αλληλογραφία στην αγγλική.

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

2.3.Η ΓΑΛΛΙΚΑ, ΓΑΛΛΙΚΗ ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΗ ΟΡΟΛΟΓΙΑ

- **Περίληψη της μαθησιακής ενότητας**

Ο σκοπός αυτής της μαθησιακής ενότητας είναι να βοηθήσει τους/τις εκπαιδευόμενους/ες να αναπτύξουν την ικανότητα χρήσης βασικής γαλλικής ορολογίας τουριστικού γραφείου στον προφορικό και στον γραπτό λόγο. Οι εκπαιδευόμενοι/ες θα μάθουν να διαβάζουν και να συντάσσουν στα γαλλικά βασικά έγγραφα τουριστικού γραφείου και επαγγελματικές επιστολές προς πελάτες/ισσες και άλλες τουριστικές επιχειρήσεις. Σε προφορικό επίπεδο, οι εκπαιδευόμενοι/ες θα έχουν τη δυνατότητα να επικοινωνήσουν τηλεφωνικώς με τους/τις πελάτες/ισσες ενός τουριστικού γραφείου, ιδίως διαδικτυακού, βάσει τυποποιημένων σύντομων και πιο εκτεταμένων φράσεων και διαλόγων. Έμφαση θα δοθεί:

1. στην εκμάθηση της γαλλικής ορολογίας στο πλαίσιο του ηλεκτρονικού εμπορίου στην ταξιδιωτική βιομηχανία,
2. στην τουριστική και την ταξιδιωτική ορολογία η οποία συνδέεται με τη χρήση των νέων τεχνολογιών,
3. στη χρήση τυποποιημένων γραπτών και προφορικών εκφράσεων εν ώρα συνεννόησης με πελάτες/ισσες, εύρεσης δυνητικών πελατών/ισσών και σύνταξης διαφημιστικών ή ενημερωτικών μηνυμάτων,
4. στην εκμάθηση της γαλλικής ορολογίας του τουριστικού μάρκετινγκ.

- **Προσδοκώμενα μαθησιακά αποτελέσματα**

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

- ο αποκωδικοποιούν το νόημα ενός μηνύματος (προφορικού ή γραπτού) το οποίο εμπεριέχει χρήση τουριστικής ορολογίας,
- ο συμμετέχουν στην εξυπηρέτηση πελατών/ισσών μιας τουριστικής επιχείρησης κάνοντας χρήση της γαλλικής γλώσσας,
- ο διαβάζουν ένα έγγραφο τουριστικού γραφείου, στο οποίο γίνεται χρήση ορολογίας,
- ο μεταφράζουν από και προς τη γαλλική γλώσσα το περιεχόμενο εγγράφων, όπως: ιδιωτικό συμφωνητικό συνεργασίας μεταξύ πρακτορείου και ξενοδοχείου, δελτίο κράτησης, δελτίο αλλαγής κράτησης, δελτίο ακύρωσης κράτησης, λίστα δωματίων πλάνο διαθεσιμότητας κ.λπ.,

- χρησιμοποιούν με επιτυχία ορολογία ξενοδοχείου κατά τη συνεννόηση με υπαλλήλους συνεργαζόμενου ξενοδοχείου,
- εντοπίζουν την κατάλληλη και ζητούμενη πληροφορία σε ένα απλό γαλλικό κείμενο,
- κατανοούν τα όποια αιτήματα πελατών/ισσών κατά τη λήψη ή αποδοχή μίας κλήσης,
- συνθέτουν κείμενα και γραπτά μηνύματα στα γαλλικά προς έναν/μία πελάτη/ισσα,
- εξηγούν στα γαλλικά σε πελάτες/ισσες ζητήματα τα οποία αφορούν την παραμονή τους σε έναν τουριστικό προορισμό,
- πληροφορούν τους/τις πελάτες/ισσες σχετικά με τις υπηρεσίες που μια τουριστική επιχείρηση προσφέρει,
- αντιλαμβάνονται βασικές και τυποποιημένες ερωτήσεις που δίδονται σε περιβάλλον γραπτού και προφορικού λόγου,
- διαβάζουν τουριστικά έντυπα και διεκπεραιώνουν εμπορική αλληλογραφία στη γαλλική.

- **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 μαθησιακής ενότητας είναι οι εκπαιδευόμενοι/ες, από τη μία, να αναπτύξουν τις κατάλληλες επαγγελματικές ικανότητες και δεξιότητες αναφορικά με την εξυπηρέτηση πελατών/ισσών στην ταξιδιωτική βιομηχανία και, από την άλλη, να λειτουργούν ομαδικά, συνεργατικά, με υπευθυνότητα, ευγένεια και επαγγελματισμό μέσω πρακτικής εφαρμογής. Για τον λόγο αυτόν, στο πλαίσιο αυτής της μαθησιακής ενότητας καλό είναι να υλοποιούνται εκπαιδευτικές επισκέψεις σε τουριστικές επιχειρήσεις. Έτσι οι εκπαιδευόμενοι/ες, όταν ολοκληρώσουν την ενότητα, θα έχουν γνωρίσει από κοντά τις λειτουργίες τουριστικών επιχειρήσεων που ανήκουν στον τομέα της φιλοξενίας αλλά και στον τομέα της οργάνωσης ταξιδιών.

Η εν λόγω ενότητα θα πρέπει να διεξαχθεί με τέτοιο τρόπο, ώστε οι εκπαιδευόμενοι/ες να εφαρμόσουν τις γνώσεις και τις δεξιότητες που έχουν αποκτήσει από τις υπόλοιπες μαθησιακές ενότητες του εξαμήνου. Προτείνεται, όπως αναφέρθηκε, η διενέργεια εκπαιδευτικών επισκέψεων με σκοπό την καλύτερη εμπέδωση των διδαχθέντων και της επικοινωνίας με στελέχη του χώρου. Ιδιαίτερη έμφαση πρέπει να δοθεί στα ψηφιακά μέσα που χρησιμοποιούνται από το προσωπικό των τουριστικών επιχειρήσεων.

- **Προσδοκώμενα μαθησιακά αποτελέσματα**

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

- δηλώνουν την έννοια και το περιεχόμενο του επαγγελματικού τουρισμού (Meetings, Incentives, Congresses, Events, MICE),

- δίνουν παραδείγματα σχετικά με τη λειτουργία των κρατήσεων στις τουριστικές επιχειρήσεις,
- εκθέτουν τις λειτουργίες των ξενοδοχειακών μονάδων,
- προσδιορίζουν τις λειτουργίες εταιρειών διοργανώσεων εκδηλώσεων,
- αναπτύσσουν τις λειτουργίες των διεθνών ταξιδιωτικών πρακτόρων (tour operators),
- συντάσσουν ανακοινώσεις σχετικά με τις διοργανώσεις επαγγελματικού τουρισμού,
- υιοθετήσουν τα στάδια οργάνωσης συνεδρίων,
- αναγνωρίζουν τις ιδιαίτερες ανάγκες των εμπλεκόμενων στον συνεδριακό τουρισμό,
- συντάσσουν προγράμματα τα οποία αφορούν την κάλυψη όλων των αναγκών των εμπλεκόμενων πελατών/ισών συνεδριακού τουρισμού, παρέχοντας υπηρεσίες εντός και εκτός ξενοδοχείου,
- υιοθετήσουν τα βήματα αποτελεσματικής αντιμετώπισης δυσαρεστημένων πελατών,
- ερμηνεύουν τις αιτίες οι οποίες πιθανόν να δημιουργήσουν τη δυσαρέσκεια των πελατών/ισών.

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

2.4 ΕΞΑΜΗΝΟ Δ΄

2.4.A ΕΦΑΡΜΟΓΕΣ ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΩΝ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΩΝ ΚΑΙ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΩΝ ΣΤΗΝ ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΗ ΒΙΟΜΗΧΑΝΙΑ

- **Περίληψη της μαθησιακής ενότητας**

Σκοπός της μαθησιακής ενότητας είναι οι εκπαιδευόμενοι/ες να έρθουν σε επαφή με τις σύγχρονες ψηφιακές τάσεις στον τουρισμό. Ειδικότερα, η εν λόγω μαθησιακή ενότητα θα εστιάσει στις τουριστικές εφαρμογές κινητής τηλεφωνίας, στις εφαρμογές διαδικτύου και στον τρόπο καταχώρισης μιας τουριστικής επιχείρησης σε αυτές. Παράλληλα, θα παρουσιαστεί ο τρόπος διαχείρισης των σχολίων και των αξιολογήσεων των επισκεπτών/τριών. Έμφαση θα δοθεί στο μάρκετινγκ και στο εμπόριο μέσω φορητών συσκευών, όπως έξυπνων κινητών τηλεφώνων (smart phones) αλλά και φορητών συσκευών που μπορούν να φορεθούν (wearables), όπως τα έξυπνα ρολόγια (smart watches). Επιπλέον, θα πραγματοποιηθεί εισαγωγή στις νέες τεχνολογίες στο πλαίσιο της τέταρτης βιομηχανικής επανάστασης (π.χ. μεγάλα δεδομένα, διαδίκτυο των πραγμάτων, κρυπτονομίσματα, εικονική και επαυξημένη πραγματικότητα, τεχνητή νοημοσύνη, ρομποτική κ.λπ.), καθώς και στην επίδραση που αυτές θα έχουν στην ταξιδιωτική βιομηχανία.

- **Προσδοκώμενα μαθησιακά αποτελέσματα**

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

- εφαρμόζουν τις βασικές αρχές του ηλεκτρονικού τουρισμού (e-Tourism) και του έξυπνου τουρισμού (Smart Tourism),
- διευκρινίζουν τις βασικές αρχές της κινητής τηλεφωνίας, του τρόπου λειτουργίας της και των περιορισμών της,
- αναπτύσσουν τα πλεονεκτήματα του τουριστικού ηλεκτρονικού εμπορίου μέσω κινητών και έξυπνων συσκευών,
- αναλύουν τη διαδικασία καταχώρισης μιας τουριστικής επιχείρησης σε τουριστικές πλατφόρμες του διαδικτύου (π.χ. tripadvisor),
- εκτελούν τη μέθοδο διαχείρισης των σχολίων και των αξιολογήσεων των πελατών/ισσών τουριστικών επιχειρήσεων,
- διευκρινίζουν την επίδραση που τα σχόλια και οι αξιολογήσεις των πελατών/ισσών τουριστικών επιχειρήσεων έχουν πάνω σε μελλοντικούς δυνητικούς/ές πελάτες/ισσες,
- επιδεικνύουν τα πλεονεκτήματα της χρήσης τεχνολογιών σύννεφου (Cloud) στον τουρισμό,
- εκθέτουν την εφαρμογή των νέων τεχνολογιών στην ταξιδιωτική βιομηχανία,
- διατυπώνουν την επίδραση που έχουν οι νέες τεχνολογίες στην ταξιδιωτική βιομηχανία στο πλαίσιο της τέταρτης βιομηχανικής επανάστασης.
- υιοθετήσουν τις εφαρμογές του Web 2.0 και 3.0 στον τομέα του ταξιδιού,
- προσδιορίζουν τους τρόπους αξιοποίησης των βιομετρικών στοιχείων στην ταξιδιωτική βιομηχανία (διαβατήρια, τουριστικά καταλύματα κ.ά.),
- αποδεχτούν τους νέους τρόπους πληρωμών (ηλεκτρονικά πορτοφόλια και κρυπτονομίσματα) στην ταξιδιωτική βιομηχανία,
- διατυπώνουν την έννοια του ψηφιακού πολίτη.

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

2.4.B ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΕΜΠΟΡΙΚΟΥ ΔΙΚΑΙΟΥ ΚΑΙ ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΗΣ ΝΟΜΟΘΕΣΙΑΣ

- **Περίληψη της μαθησιακής ενότητας**

Σκοπός της μαθησιακής ενότητας είναι η παρουσίαση των βασικών νομικών εννοιών που σχετίζονται με τη λειτουργία μιας εμπορικής, τουριστικής επιχείρησης. Οι εκπαιδευόμενοι/ες θα έχουν τη δυνατότητα να αναλύσουν τις έννοιες του/της εμπόρου και των εμπορικών πράξεων, να γνωρίσουν τα δικαιώματα και τα έννομα αγαθά που προστατεύονται από το δίκαιο της βιομηχανικής ιδιοκτησίας και του αθέμιτου ανταγωνισμού, να χρησιμοποιούν τα κυριότερα αξιόγραφα και να αναγνωρίζουν τις κυριότερες τουριστικές συμβάσεις. Οι εκπαιδευόμενοι/ες θα αποκτήσουν γνώσεις σχετικά με το νομικό πλαίσιο για τη βραχυχρόνια μίσθωση μη τουριστικών καταλυμάτων, την κατάταξη των καταλυμάτων σε κατηγορίες, τη διαδικασία έναρξης μιας τουριστικής επιχείρησης και τα υπάρχοντα υγειονομικά πρωτόκολλα λειτουργίας ενός καταλύματος. Παράλληλα, θα διδαχθούν τις υποχρεώσεις και τα δικαιώματα των πελατών/ισσών τουριστικών επιχειρήσεων, τις αρχές δεοντολογίας άσκησης

τουριστικής δραστηριότητας και την προστασία των προσωπικών δεδομένων. Τέλος, θα γνωρίσουν τον ρόλο των κεντρικών κρατικών και ιδιωτικών φορέων άσκησης τουριστικής πολιτικής (π.χ. Υπουργείο Τουρισμού, Εθνικός Οργανισμός Τουρισμού, Σύνδεσμος Ελληνικών Τουριστικών Επιχειρήσεων, Ξενοδοχειακό Επιμελητήριο κ.λπ.).

- **Προσδοκώμενα μαθησιακά αποτελέσματα**

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

- διευκρινίζουν τις βασικές έννοιες του εμπορίου, των εμπορών και των εμπορικών πράξεων,
- παρουσιάζουν τις βασικές μορφές εταιρειών,
- αναπτύσσουν την έννοια της βιομηχανικής ιδιοκτησίας,
- ερμηνεύουν τις βασικές έννοιες που αφορούν τα αξιόγραφα,
- απαριθμούν τα κεντρικά σημεία των διαδικασιών έναρξης τουριστικών καταλυμάτων και τουριστικών γραφείων,
- εκθέτουν τα κεντρικά σημεία του νομικού πλαισίου που σχετίζεται με τη βραχυχρόνια μίσθωση,
- αναγνωρίζουν τις νομικές υποχρεώσεις των τουριστικών γραφείων απέναντι στο κράτος και στον/στην καταναλωτή/τρια,
- αναλύουν τις κυριότερες τουριστικές συμβάσεις,
- διευκρινίζουν τις βασικές νομικές κυρώσεις τις οποίες προβλέπει ο νόμος σε περίπτωση παραβίασης της τουριστικής νομοθεσίας,
- ερμηνεύουν τις βασικές αρχές διαμεσολάβησης στην παροχή τουριστικών αγαθών,
- κατανοούν το νομικό πλαίσιο της ξενάγησης και της συνοδείας,
- εξηγούν το νομικό σκέλος των υγειονομικών πρωτοκόλλων στον τουρισμό,
- συνοψίζουν το περιεχόμενο του νόμου περί κατάταξης καταλυμάτων σε κατηγορίες αστέρων και κλειδιών,
- συνθέτουν τις υποχρεώσεις και τα δικαιώματα ενός/μιας τουρίστα/στριας ως καταναλωτή/τριας,
- αποδεχτούν τις αρχές δεοντολογίας που διέπουν την τουριστική δραστηριότητα.

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

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

2.4.Γ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΕΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΙΣ

- **Περίληψη της μαθησιακής ενότητας**

Σκοπός της μαθησιακής ενότητας είναι να κατανοήσουν οι εκπαιδευόμενοι/ες τον τρόπο με τον οποίο λειτουργεί μια ηλεκτρονική επιχείρηση στον τομέα του τουρισμού και τα οφέλη που τα εργαλεία ηλεκτρονικού εμπορίου προσφέρουν στις τουριστικές επιχειρήσεις. Επίσης, η εν λόγω ενότητα θα παρέχει βασικές γνώσεις σχετικά με τον τρόπο έναρξης και ανάπτυξης μιας επιχείρησης

ηλεκτρονικού εμπορίου και την κατάρτιση ενός επιχειρηματικού σχεδίου και ενός επιχειρηματικού μοντέλου. Παράλληλα, θα εστιάσει σε θέματα ασφάλειας ηλεκτρονικού εμπορίου και ακεραιότητας συναλλαγών. Οι εκπαιδευόμενοι/ες θα αποκτήσουν βασικές γνώσεις σχετικά με τη δημιουργία και τη λειτουργία ενός ηλεκτρονικού καταστήματος, την αποδοχή πληρωμών και τη διαχείριση παραγγελιών. Θα γνωρίσουν ακόμα πώς να προσεγγίζουν περισσότερους/ες χρήστες/στριες σε τοπικό επίπεδο, μέσω των μέσων κοινωνικής δικτύωσης ή της χρήσης κινητών και φορητών συσκευών. Τέλος, οι εκπαιδευόμενοι/ες θα λάβουν βασικές γνώσεις σχετικά με τις δυνατότητες που ένα πρόγραμμα διαχείρισης πελατειακών σχέσεων (Customer Relationship Management, CRM) προσφέρει.

- **Προσδοκώμενα μαθησιακά αποτελέσματα**

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

- εφαρμόζουν τις βασικές αρχές του «Ηλεκτρονικού Επιχειρείν» στον τουρισμό,
- οργανώνουν τις μεθόδους ανάπτυξης επιχειρηματικών ιδεών,
- επιδεικνύουν τη διαδικασία σύνταξης ενός απλού επιχειρηματικού σχεδίου και απλού επιχειρηματικού μοντέλου,
- αναλύουν τη διαδικασία απόκτησης ονόματος/διεύθυνσης διαδικτυακού τόπου,
- εκπονούν μια απλή σχεδίαση ηλεκτρονικού καταστήματος,
- αξιοποιούν τις βασικές αρχές Διαδικτυακών Συστημάτων Διαχείρισης Περιεχομένου (Content Management Systems, CMS),
- αναπτύσσουν τις βασικές αρχές που διέπουν τις τεχνολογίες υποδομής και λογισμικού για την υλοποίηση επιχειρησιακών εφαρμογών ηλεκτρονικού εμπορίου,
- χρησιμοποιούν τα μέσα κοινωνικής δικτύωσης προς όφελος μιας ηλεκτρονικής επιχείρησης στον τουρισμό,
- διευκρινίζουν τις βασικές αρχές που αφορούν τη συνδημιουργία (επιχείρηση-πελάτες/ισσες) περιεχομένου και υπηρεσιών στα ηλεκτρονικά καταστήματα,
- διατυπώνουν τις βασικές αρχές που αφορούν την ασφάλεια του ηλεκτρονικού εμπορίου και την προστασία των συναλλαγών,
- συνοψίζουν τις βασικές μεθόδους απάτης στο ηλεκτρονικό εμπόριο,
- εξηγούν τις βασικές μεθόδους προστασίας από τις απόπειρες απάτης στο ηλεκτρονικό εμπόριο,
- εξασφαλίζουν την παρουσία μιας ηλεκτρονικής επιχείρησης στην παγκόσμια αγορά μέσω τεχνικών διεθνούς μάρκετινγκ,
- χειρίζονται τις βασικές εφαρμογές ηλεκτρονικού εμπορίου (e-commerce),
- συζητούν τις δυνατότητες των εφαρμογών ηλεκτρονικού εμπορίου (e-commerce).

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

2.4.Δ ΑΣΦΑΛΕΙΑ ΚΑΙ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΚΡΙΣΕΩΝ ΣΤΗΝ ΤΑΞΙΔΙΩΤΙΚΗ ΒΙΟΜΗΧΑΝΙΑ

• **Περίληψη της μαθησιακής ενότητας**

Στο πλαίσιο της μαθησιακής ενότητας «Ασφάλεια και διαχείριση κρίσεων στην ταξιδιωτική βιομηχανία» οι εκπαιδευόμενοι/ες θα αποκτήσουν γνώσεις σχετικά με την έννοια της κρίσης και τις πηγές των κρίσεων στον τουρισμό (απρόβλεπτα ατυχήματα, ακραία φυσικά φαινόμενα, τρομοκρατικές επιθέσεις, υγειονομικοί παράγοντες κ.ά.). Επιπλέον, θα μάθουν τον τρόπο με τον οποίο οι κρίσεις επηρεάζουν την ταξιδιωτική βιομηχανία, βραχυπρόθεσμα και μακροπρόθεσμα, και τις στρατηγικές που ακολουθούνται σε επίπεδο επιχειρήσεων και προορισμών με σκοπό την αντιμετώπισή τους. Μέσω μελετών περίπτωσης οι εκπαιδευόμενοι/ες θα αναλύσουν καλές πρακτικές στην αντιμετώπιση κρίσεων τόσο σε επίπεδο επιχειρήσεων όσο και σε επίπεδο προορισμού. Επιπλέον, θα αναλυθούν μέθοδοι και στρατηγικές: α) προληπτικών δράσεων αντιμετώπισης κρίσεων (Proactive Crisis Management), β) προληπτικής επικοινωνίας των μέτρων αντιμετώπισης μιας κρίσης (Proactive Crisis Communication), γ) διαχείρισης κρίσεων σε εξέλιξη (Reactive Crisis Management), καθώς και η επικοινωνία των μέτρων αντιμετώπισης μιας κρίσης κατά τη διάρκειά της.

• **Προσδοκώμενα μαθησιακά αποτελέσματα**

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

- αναγνωρίζουν και να κατατάσσουν τις κρίσεις σε κατηγορίες,
- αναλύουν τις επιπτώσεις των κρίσεων σε επίπεδο τουριστικού προορισμού και τουριστικής επιχείρησης,
- παρουσιάζουν τις μεθόδους αναγνώρισης, ανάλυσης και αξιολόγησης κρίσεων,
- αναφέρουν τις βασικές στρατηγικές διαχείρισης και αντιμετώπισης κρίσεων,
- κατανοούν την έννοια του σχεδίου έκτακτης ανάγκης,
- εκθέτουν στρατηγικές που μπορούν να ελαχιστοποιήσουν οποιαδήποτε βλάβη προκληθεί στη φήμη και στη δημόσια εικόνα μιας τουριστικής επιχείρησης λόγω μιας κρίσης,
- ταξινομούν τα βήματα οργάνωσης συλλογικής ανταπόκρισης σε μια κατάσταση κρίσης,
- διακρίνουν την αξία της ύπαρξης δημιουργίας κατάλληλων «αντανακλαστικών» αντιμετώπισης κρίσεων,
- αναλύουν τα καθήκοντα του/της Εκπροσώπου Τύπου (Spokesperson) μιας τουριστικής επιχείρησης ή οργανισμού,
- αποδεχτούν τις αρχές ορθής διαχείρισης των σχέσεων μιας τουριστικής επιχείρησης ή ενός τουριστικού οργανισμού με τα Μέσα Μαζικής Ενημέρωσης κατά την περίοδο κρίσης,
- οργανώνουν τα βήματα εκκένωσης ενός χώρου σε περίπτωση κρίσης (π.χ. πυρκαγιάς, σεισμού κ.λπ.),
- αναφέρουν τις βασικές τεχνικές παροχής πρώτων βοηθειών και αντιμετώπισης πνιγμού.

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

2.4.Ε ΑΓΓΛΙΚΑ, ΑΓΓΛΙΚΗ ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΗ ΟΡΟΛΟΓΙΑ

- **Περίληψη της μαθησιακής ενότητας**

Σκοπός της μαθησιακής ενότητας είναι η εκμάθηση της αγγλικής γλώσσας προκειμένου αυτή να χρησιμοποιηθεί στο πλαίσιο του διεθνούς ηλεκτρονικού εμπορίου και του τουρισμού, των διαδικασιών ηλεκτρονικού μάρκετινγκ, των νέων τεχνολογιών και της πελατοκεντρικής εξυπηρέτησης. Στο περιεχόμενο της εν λόγω μαθησιακής ενότητας συγκαταλέγονται η χρήση της αγγλικής γλώσσας σε ένα εργασιακό περιβάλλον και η χρήση της αγγλικής τουριστικής ορολογίας σε επίπεδο ομιλίας, ακρόασης, ανάγνωσης και γραφής. Απώτερος στόχος είναι η οικοδόμηση αυτοπεποίθησης και η ανάπτυξη των δεξιοτήτων που απαιτούνται για αποτελεσματική επαγγελματική επικοινωνία στα αγγλικά στην ταξιδιωτική βιομηχανία. Έμφαση θα δοθεί:

1. στην εκμάθηση της αγγλικής ορολογίας στο πλαίσιο του ηλεκτρονικού εμπορίου στην ταξιδιωτική βιομηχανία,
2. στην τουριστική και την ταξιδιωτική ορολογία η οποία συνδέεται με τη χρήση των νέων τεχνολογιών,
3. στη χρήση τυποποιημένων γραπτών και προφορικών εκφράσεων εν ώρα συνεννόησης με πελάτες/ισσες, εύρεσης δυνητικών πελατών/ισσών και σύνταξης διαφημιστικών ή ενημερωτικών μηνυμάτων,
4. στην εκμάθηση της αγγλικής ορολογίας του τουριστικού μάρκετινγκ.

- **Προσδοκώμενα μαθησιακά αποτελέσματα**

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

- κατανοούν την αγγλική γλώσσα και την αγγλική ψηφιακή τουριστική και ταξιδιωτική ορολογία,
- κατανοούν την ορολογία του ηλεκτρονικού εμπορίου στον τουρισμό,
- αποκωδικοποιούν ένα κείμενο στα αγγλικά και να εντοπίζουν συγκεκριμένες πληροφορίες,
- ελέγχουν επαγγελματικά έγγραφα και συμφωνίες στα αγγλικά,
- επικοινωνούν στα αγγλικά με συναδέλφους/ισσες, πελάτες/ισσες και εργαζομένους άλλων επιχειρήσεων,
- αποκωδικοποιούν και να κατανοούν ψηφιακό περιεχόμενο σε ηλεκτρονικές ταξιδιωτικές πλατφόρμες,
- πραγματοποιούν ψηφιακή επικοινωνία στα αγγλικά παρέχοντας αποδοτική εξυπηρέτηση πελατών/ισσών σε ποικίλα τουριστικά περιβάλλοντα,
- αναπτύσσουν ψηφιακό περιεχόμενο για ηλεκτρονικές τουριστικές πλατφόρμες, παρέχοντας πληροφορίες για τον πολιτισμό, τα αξιοθέατα και την ψυχαγωγία,

- αντιμετωπίζουν απαιτητικές καταστάσεις εξυπηρέτησης πελατών/ισσών (π.χ. αντιμετώπιση παραπόνων), κάνοντας χρήση της αγγλικής γλώσσας,
- συνθέτουν προτάσεις για ταξίδια (π.χ. τουριστικά πακέτα),
- υποδέχονται ταξιδιώτες/ισσες κάνοντας χρήση της αγγλικής γλώσσας, να τους/τις κατευθύνουν και να δίνουν οδηγίες,
- συνθέτουν ένα τουριστικό έντυπο με στόχο την ανάδειξη μιας περιοχής (προορισμού).

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

2.4.ΣΤ ΓΑΛΛΙΚΑ, ΓΑΛΛΙΚΗ ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΗ ΟΡΟΛΟΓΙΑ

- **Περίληψη της μαθησιακής ενότητας**

Σκοπός της μαθησιακής ενότητας είναι η εκμάθηση της γαλλικής γλώσσας προκειμένου αυτή να χρησιμοποιηθεί στο πλαίσιο του διεθνούς ηλεκτρονικού εμπορίου και του τουρισμού, των διαδικασιών ηλεκτρονικού μάρκετινγκ, των νέων τεχνολογιών και της πελατοκεντρικής εξυπηρέτησης. Στο περιεχόμενο της εν λόγω μαθησιακής ενότητας συγκαταλέγονται η χρήση της γαλλικής γλώσσας σε ένα εργασιακό περιβάλλον και η χρήση της γαλλικής τουριστικής ορολογίας σε επίπεδο ομιλίας, ακρόασης, ανάγνωσης και γραφής. Απώτερος στόχος είναι η οικοδόμηση αυτοπεποίθησης και η ανάπτυξη των δεξιοτήτων που απαιτούνται για αποτελεσματική επαγγελματική επικοινωνία στα γαλλικά στην ταξιδιωτική βιομηχανία. Έμφαση θα δοθεί:

1. στην εκμάθηση της γαλλικής ορολογίας στο πλαίσιο του ηλεκτρονικού εμπορίου στην ταξιδιωτική βιομηχανία,
2. στην τουριστική και την ταξιδιωτική ορολογία η οποία συνδέεται με τη χρήση των νέων τεχνολογιών,
3. στη χρήση τυποποιημένων γραπτών και προφορικών εκφράσεων εν ώρα συνεννόησης με πελάτες/ισσες, εύρεσης δυνητικών πελατών/ισσών και σύνταξης διαφημιστικών ή ενημερωτικών μηνυμάτων,
4. στην εκμάθηση της γαλλικής ορολογίας του τουριστικού μάρκετινγκ.

- **Προσδοκώμενα μαθησιακά αποτελέσματα**

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

- κατανοούν τη γαλλική γλώσσα και τη γαλλική ψηφιακή τουριστική και ταξιδιωτική ορολογία,
- κατανοούν την ορολογία του ηλεκτρονικού εμπορίου στον τουρισμό,
- αποκωδικοποιούν ένα κείμενο στα γαλλικά και να εντοπίζουν συγκεκριμένες πληροφορίες,
- ελέγχουν και να κατανοούν επαγγελματικά έγγραφα και συμφωνίες στα γαλλικά,

- επικοινωνούν στα γαλλικά με συναδέλφους/ισσες, πελάτες/ισσες και εργαζομένους άλλων επιχειρήσεων,
- αποκωδικοποιούν και να κατανοούν ψηφιακό περιεχόμενο σε ηλεκτρονικές ταξιδιωτικές πλατφόρμες,
- πραγματοποιούν ψηφιακή επικοινωνία στα γαλλικά παρέχοντας αποδοτική εξυπηρέτηση πελατών/ισσών σε ποικίλα τουριστικά περιβάλλοντα,
- αναπτύσσουν ψηφιακό περιεχόμενο για ηλεκτρονικές τουριστικές πλατφόρμες, παρέχοντας πληροφορίες για τον πολιτισμό, τα αξιοθέατα και την ψυχαγωγία,
- αντιμετωπίζουν απαιτητικές καταστάσεις εξυπηρέτησης πελατών/ισσών (π.χ. αντιμετώπιση παραπόνων), κάνοντας χρήση της γαλλικής γλώσσας,
- συνθέτουν προτάσεις για ταξίδια (π.χ. τουριστικά πακέτα),
- υποδέχονται ταξιδιώτες/ισσες κάνοντας χρήση της γαλλικής γλώσσας, να τους/τις κατευθύνουν και να δίνουν οδηγίες,
- συνθέτουν ένα τουριστικό έντυπο με στόχο την ανάδειξη μιας περιοχής (προορισμού).

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

2.4.Ζ ΠΡΑΚΤΙΚΗ ΕΦΑΡΜΟΓΗ ΣΤΗΝ ΕΙΔΙΚΟΤΗΤΑ

- **Περίληψη της μαθησιακής ενότητας**

Σκοπός της μαθησιακής ενότητας είναι οι εκπαιδευόμενοι/ες, από τη μία, να αναπτύξουν τις κατάλληλες επαγγελματικές ικανότητες και δεξιότητες σχετικά με τον τομέα της ταξιδιωτικής βιομηχανίας και, από την άλλη, να λειτουργούν ομαδικά, συνεργατικά, με υπευθυνότητα και ευγένεια. Η πρακτική εφαρμογή θα υλοποιηθεί σε τουριστικές επιχειρήσεις, λαμβάνοντας υπόψη ότι οι εκπαιδευόμενοι/ες θα πρέπει, ολοκληρώνοντας την κατάρτισή τους, να έχουν γνωρίσει από κοντά τις λειτουργίες τόσο των γραφείων τουρισμού και των ταξιδιωτικών επιχειρήσεων όσο και των τουριστικών μονάδων.

Η εν λόγω ενότητα θα πρέπει να διεξαχθεί με τέτοιο τρόπο ώστε οι εκπαιδευόμενοι/ες να εξοικειωθούν και να εφαρμόσουν τις γνώσεις και τις δεξιότητες που αποκτούν από τις υπόλοιπες μαθησιακές ενότητες του συνόλου των εξαμήνων. Ενδείκνυται η διεξαγωγή της μαθησιακής ενότητας σε τουριστικά γραφεία και επιχειρήσεις φιλοξενίας, προκειμένου να αποκτήσουν εμπειρία από πραγματικές συνθήκες λειτουργίας μιας τουριστικής επιχείρησης. Ιδιαίτερη έμφαση πρέπει να δοθεί επίσης στον τρόπο επικοινωνίας τόσο μεταξύ του προσωπικού της επιχείρησης όσο και με τους/τις πελάτες/ισσες, καθώς και στη χρήση της ψηφιακής τεχνολογίας.

- **Προσδοκώμενα μαθησιακά αποτελέσματα**

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

- ονομάζουν τα βήματα έναρξης της δικής τους τουριστικής επιχείρησης,

- εφαρμόζουν μεθόδους ανάπτυξης επιχειρηματικών ιδεών,
- σχεδιάζουν ένα απλό επιχειρηματικό μοντέλο,
- προσδιορίζουν ένα απλό επιχειρηματικό σχέδιο,
- απαριθμούν τις λειτουργίες οργάνωσης των βραχυπρόθεσμων τουριστικών δομών (π.χ. Airbnb),
- δημιουργούν τουριστικά πακέτα,
- εκθέτουν την αξία των ψηφιακών τεχνολογιών στην ταξιδιωτική βιομηχανία,
- ονομάζουν τις σημαντικότερες ψηφιακές πλατφόρμες που σχετίζονται με την ταξιδιωτική βιομηχανία,
- παρουσιάζουν τις δυνατότητες που παρέχουν οι σημαντικότερες ψηφιακές πλατφόρμες που σχετίζονται με την ταξιδιωτική βιομηχανία,
- παρουσιάζουν τις λειτουργίες των εναλλακτικών μορφών τουρισμού και την αξία που αυτές παρέχουν στους/στις ταξιδιώτες/ισσες, στις επιχειρήσεις και στους προορισμούς,
- εξηγούν τη λειτουργία των Περιοχών Ολοκληρωμένης Τουριστικής Ανάπτυξης (ΠΟΤΑ).

- **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

- Λευκός πίνακας και μαρκαδόροι λευκού πίνακα διαφόρων χρωμάτων

- Ηλεκτρονικός υπολογιστής διδάσκοντα/ουσας με σύνδεση στο διαδίκτυο
- Βιντεοπροβολέας και καλώδιο σύνδεσης με ηλεκτρονικό υπολογιστή
- Απλό ηχητικό σύστημα δύο ηχείων με δυνατότητα σύνδεσης σε ηλεκτρονικό υπολογιστή
- Λογισμικό εφαρμογών γραφείου

Επιθυμητός εξοπλισμός και μέσα διδασκαλίας

Λογισμικό εγκατεστημένο στον υπολογιστή του/της διδάσκοντα/ουσας: Διανομής Τουριστικού Προϊόντος (Global Distribution Systems, GDS), Διαχείρισης Ξενοδοχείων (Property Management System, PMS), Σημείων Πώλησης (Point of Sales, PoS), Διαχείρισης Πελατειακών Σχέσεων (Customer Relationship Management, CRM) και Λογιστηρίου: επίδειξη των λειτουργιών που οι εν λόγω εφαρμογές προσφέρουν.

1.2 Εργαστήρια

Αναγκαίος εξοπλισμός και μέσα διδασκαλίας

- Λευκός πίνακας και μαρκαδόροι λευκού πίνακα διαφόρων χρωμάτων
- Ηλεκτρονικός υπολογιστής διδάσκοντα/ουσας με σύνδεση στο διαδίκτυο
- Ηλεκτρονικοί υπολογιστές εκπαιδευομένων με σύνδεση στο διαδίκτυο (ένας για κάθε εκπαιδευόμενο/η)
- Βιντεοπροβολέας και καλώδιο σύνδεσης με ηλεκτρονικό υπολογιστή
- Απλό ηχητικό σύστημα δύο ηχείων με δυνατότητα σύνδεσης σε ηλεκτρονικό υπολογιστή
- Λογισμικό εγκατεστημένο στο σύνολο των υπολογιστών: Εφαρμογών Γραφείου, Διανομής Τουριστικού Προϊόντος (Global Distribution Systems, GDS), Διαχείρισης Ξενοδοχείων (Property Management System, PMS) και Σημείων Πώλησης (Point of Sales, PoS)

Επιθυμητός εξοπλισμός και μέσα διδασκαλίας

Λογισμικό εγκατεστημένο στο σύνολο των υπολογιστών: Διαχείρισης Πελατειακών Σχέσεων (Customer relationship management, CRM) και Λογιστηρίου: με σκοπό οι εκπαιδευόμενοι/ες να αποκτήσουν εξειδικευμένες γνώσεις.

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.

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

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

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

3. Υγεία και ασφάλεια κατά τη διάρκεια της κατάρτισης

Για την προστασία των καταρτιζομένων, τόσο στο πλαίσιο της αίθουσας διδασκαλίας και των εργαστηριακών χώρων στο ΙΕΚ όσο και στο πλαίσιο των επιχειρήσεων για την υλοποίηση της πρακτικής 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' /03-02-89), όπως ισχύει.
- Τον κανονισμό λειτουργίας των εργαστηριακών κέντρων (ΦΕΚ 1318 Β' /2015), όπως ισχύει.
- Το ΦΕΚ 3938/Β' /26-08-2021, 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/09-09-2021, 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 «Τεχνολογίες Επικοινωνίας και Πληροφοριών στην Ταξιδιωτική Βιομηχανία».

3.1 Βασικοί κανόνες υγείας και ασφάλειας

Οι κίνδυνοι που παραμονεύουν στους χώρους της εκπαίδευσης και κατάρτισης τις περισσότερες φορές είναι σχεδόν ίδιοι με τους κινδύνους που υπάρχουν σε κάθε άλλον χώρο εργασίας και συγκεκριμένα σε χώρο γραφείου. Ιδιαίτερη προσοχή θα πρέπει να δοθεί:

1. Στη σωστή στάση σώματος κατά τη χρήση ηλεκτρονικών υπολογιστών ώστε να αποφευχθούν μυοσκελετικά προβλήματα.
 - 1.1. Αποφυγή εστίασης στην οθόνη του υπολογιστή κατά διαστήματα ούτως ώστε να προστατευτεί η υγεία των ματιών των εκπαιδευομένων και των διδασκόντων/ουσών.
 - 1.2. Όρθια στάση κατά τα διαλείμματα ούτως ώστε να αλλάζει η στάση του σώματος.
2. Απαγόρευση εισόδου τροφίμων και ποτών στον χώρο του εργαστηρίου με σκοπό την αποφυγή της καταστροφής του εξοπλισμού.
3. Καθαρισμός εξοπλισμού με σκοπό την αποφυγή μετάδοσης ασθενειών και μολύνσεων.
 - 3.1. Τακτικός καθαρισμός των συσκευών με τις οποίες έρχονται σε επαφή τα δάχτυλα, όπως πληκτρολόγια και ποντίκια, των εκπαιδευομένων για λόγους απολύμανσης και καθαριότητας. Ο καθαρισμός γίνεται με ειδικό

υγρό σε μορφή σπρέι το οποίο στη συνέχεια θα σκουπιστεί με χάρτινη πετσέτα μιας χρήσης ή ειδικό πανί.

- 3.2. Τακτικός καθαρισμός των οθονών για καλύτερη θέαση. Ο καθαρισμός γίνεται με ειδικό υγρό σε μορφή σπρέι το οποίο στη συνέχεια θα σκουπιστεί με χάρτινη πετσέτα μιας χρήσης ή ειδικό πανί.
4. Ποιότητα του αέρα και αναπνευστική υγεία.
 - 4.1. Συχνός αερισμός του χώρου για λόγους ανανέωσης του αέρα αλλά και υγιεινής του μικροκλίματος της αίθουσας.
 - 4.2. Αν υπάρχει κλιματιστικό στην τάξη, απαιτείται ο συχνός καθαρισμός του.

3.2 Μέσα ατομικής προστασίας

Για τη διενέργεια των προβλεπόμενων ανά εξάμηνο εργασιών δεν απαιτείται χρήση μέσων ατομικής προστασίας.

***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 εκπαιδευομένους των Ινστιτούτων Επαγγελματικής Κατάρτισης (ΙΕΚ) και θεωρείται απαραίτητη προϋπόθεση για την απόκτηση Βεβαίωσης Επαγγελματικής Κατάρτισης (Άρθρο 27 του Ν. 4763/2020 για το Εθνικό Σύστημα Επαγγελματικής Εκπαίδευσης, Κατάρτισης και Διά Βίου Μάθησης).

Στη συνέχεια αναφέρονται χρήσιμες πληροφορίες για τον θεσμό της πρακτικής άσκησης, όπως περιγράφονται στη σχετική νομοθεσία,⁴ 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 «Τεχνολογίες Επικοινωνίας και Πληροφοριών στην Ταξιδιωτική Βιομηχανία» μπορεί να είναι συνεχιζόμενη ή τμηματική, ύστερα από την επιτυχή ολοκλήρωση της θεωρητικής και εργαστηριακής κατάρτισης του Β' 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
- β) Τα νυχτερινά κέντρα

⁴ ΦΕΚ 3938/Β'/26-08-2021. Κοινή Υπουργική Απόφαση υπ' αριθμ. Κ5/97484. Πρακτική άσκηση σπουδαστών Ινστιτούτων Επαγγελματικής Κατάρτισης αρμοδιότητας Υπουργείου Παιδείας και Θρησκευμάτων.

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

Βασικός συντελεστής για την επιτυχή υλοποίηση της πρακτικής άσκησης είναι και ο/η εκπαιδευτής/τρια της επιχείρησης ή υπηρεσίας ο/η οποίος/α αναλαμβάνει την παρακολούθηση και υποστήριξη των ασκούμενων. Σε αυτή την κατεύθυνση, ο/η εργοδότης/τρια ορίζει έμπειρο στέλεχος συναφούς επαγγελματικής ειδικότητας με τον/την πρακτικά ασκούμενο/η ως «Εκπαιδευτή 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 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 εκπαιδευτή 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 «Τεχνολογίες Επικοινωνίας και Πληροφοριών στην Ταξιδιωτική Βιομηχανία», οι εκπαιδευόμενοι/ες πρέπει να έχουν συμπληρώσει το Β' Εξάμηνο φοίτησης στα ΙΕΚ. Στην περίπτωση αυτή, μπορούν 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. Στη συνέχεια παρατίθενται κάποια δικαιώματα και υποχρεώσεις των πρακτικά ασκούμενων.

➤ **Δικαιώματα πρακτικά ασκούμενων**

1. Τμηματική ή συνεχόμενη υλοποίηση της πρακτικής άσκησης.
2. Δυνατότητα αποζημίωσης η οποία ορίζεται στο 80% του νόμιμου, νομοθετημένου, κατώτατου ορίου του ημερομίσθιου του ανειδίκευτου εργάτη 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 εργοδότη να αποδίδει τις προβλεπόμενες ασφαλιστικές εισφορές.
3. Υπαγωγή στην ασφάλιση του e-ΕΦΚΑ (πρώην ΙΚΑ-ΕΤΑΜ) για τον κλάδο του ατυχήματος. Για την ασφάλισή του/της, καταβάλλονται οι προβλεπόμενες από την παρ. 1 του άρθρου 10 του Ν. 2217/1994 (Α' 83) ασφαλιστικές εισφορές, οι οποίες βαρύνουν το φυσικό ή νομικό πρόσωπο (εργοδότης) στο οποίο υλοποιείται η πρακτική άσκηση.
4. Δικαίωμα αναφοράς στο ΙΕΚ της μη τήρησης των όρων πρακτικής άσκησης.
5. Δικαίωμα διακοπής πρακτικής άσκησης βάσει τεκμηρίωσης και σχετική δήλωση στο ΙΕΚ εποπτείας.
6. Αλλαγή εργοδότη, 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 εργοδότη.
3. Σεβασμός της κινητής και ακίνητης περιουσίας του εργοδότη.
4. Αρμονική συνεργασία με τα στελέχη του εργοδότη.
5. Προσκόμιση –όπου απαιτείται– όλων των απαραίτητων ιατρικών βεβαιώσεων για την εξάσκηση του επαγγέλματος.
6. Προσκόμιση στο ΙΕΚ των απαραίτητων δικαιολογητικών, πριν από την έναρξη και μετά τη λήξη της πρακτικής άσκησης αλλά και σε περίπτωση διακοπής της.
7. Ενημέρωση σε περίπτωση απουσίας του/της ασκούμενου/ης της επιχείρησης και του ΙΕΚ εποπτείας.
8. Τήρηση βιβλίου πρακτικής άσκησης, το οποίο διατίθεται από το ΙΕΚ και στο οποίο αναγράφονται από τους/τις ασκούμενους/ες κατά εβδομάδα οι εργασίες με τις οποίες ασχολήθηκαν και περιγράφονται συνοπτικά τα καθήκοντα που τους ανατέθηκαν στον χώρο πραγματοποίησης πρακτικής άσκησης.
9. Προσκόμιση στο τέλος κάθε μήνα στο ΙΕΚ φοίτησης ή εποπτείας της πρακτικής άσκησης του βιβλίου πρακτικής άσκησης για έλεγχο.
10. Υποβολή μετά την ολοκλήρωση της πρακτικής άσκησης του βιβλίου πρακτικής άσκησης στο ΙΕΚ φοίτησης 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, συμπληρωμένο, υπογεγραμμένο και σφραγισμένο από τον εργοδότη-νόμιμο 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 ΙΕ. φοίτησης από τον/την πρακτικά ασκούμενο/η σε περίπτωση διακοπής της πρακτικής άσκησης και προσκόμιση του βιβλίου πρακτικής και του εντύπου της λήξης (Βεβαίωση Παρουσίας) με τις ημέρες πρακτικής άσκησης που έχουν πραγματοποιηθεί. Για να συνεχίσει ο/η εκπαιδευόμενος/η την πρακτική άσκηση για το υπόλοιπο του προβλεπόμενου διαστήματος στον ίδιο ή σε άλλον φορέα απασχόλησης (εργοδότη), θα πρέπει να ακολουθηθεί εκ νέου η διαδικασία έναρξης πρακτικής. Αν η διακοπή της πρακτικής άσκησης γίνει από τον εργοδότη, τότε οφείλει ο τελευταίος να ενημερώσει άμεσα το ΙΕΚ φοίτησης του πρακτικά ασκούμενου/ης.

2.3 Φορείς υλοποίησης πρακτικής άσκησης

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

Ειδικότερα, στην ειδικότητα «Τεχνολογίες Επικοινωνίας και Πληροφοριών στην Ταξιδιωτική Βιομηχανία» οι εκπαιδευόμενοι/ες πραγματοποιούν πρακτική άσκηση σε **τομείς** που σχετίζονται με τις Τεχνολογίες Επικοινωνίας και Πληροφοριών στον ιδιωτικό και τον δημόσιο τομέα, **σε φορείς/ επιχειρήσεις** όπως τουριστικά γραφεία, διαδικτυακά τουριστικά γραφεία (Online Travel Agents), οργανισμούς διαχείρισης και προώθησης τουριστικών προορισμών, αεροπορικές εταιρείες, ξενοδοχεία, εταιρείες συμβούλων τουριστικών επιχειρήσεων και εταιρείες διαχείρισης, προώθησης και ανάπτυξης ξενοδοχείων, καθώς και σε **θέσεις εργασίας** όπως υπάλληλος κρατήσεων αεροπορικής εταιρείας, ταξιδιωτικός πράκτορας, υπάλληλος κρατήσεων ξενοδοχείου, υπάλληλος υποδοχής ξενοδοχείου, υπάλληλος τουριστικού γραφείου, υπάλληλος τμήματος ψηφιακού μάρκετινγκ σε τουριστική επιχείρηση κ.ά.

3. Οδηγίες για τους εργοδότες που προσφέρουν θέση πρακτικής άσκησης

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

⁵ Σχετικά με τις υποχρεώσεις των εργοδοτών κατά τη διάρκεια της πρακτικής άσκησης, βλ. ΦΕΚ 3938/Β' /26-08-2021. Κοινή Υπουργική Απόφαση υπ' αριθμ. Κ5/97484. Πρακτική άσκηση

- Παροχή άρτιων συνθηκών για την εκπαίδευση στον χώρο εργασίας, διάθεση κατάλληλων εγκαταστάσεων, μέσων και εξοπλισμού, ορισμός υπεύθυνου εκπαιδευτή για τους εκπαιδευομένους.
- 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 πρακτικά ασκούμενους.
- Τήρηση των όρων της σύμβασης πρακτικής άσκησης και στόχευση στα μαθησιακά αποτελέσματα της πρακτικής άσκησης όπως αυτά ορίζονται στον Οδηγό Κατάρτισης της ειδικότητας.
- Απαγόρευση υπέρβασης του ημερήσιου ωραρίου πέραν των ωρών που ορίζονται στην ειδική σύμβαση πρακτικής άσκησης.
- Απαγόρευση πραγματοποίησης της πρακτικής άσκησης νυχτερινές ώρες (22:00-06:00), την Κυριακή και στις επίσημες αργίες.
- Συμπλήρωση και καταχώριση του ειδικού εντύπου «E3.5 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. Οι εργοδότες 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 εργοδότη, ώστε να είναι διαθέσιμα σε περίπτωση ελέγχου.
- Ο ανώτατος αριθμός πρακτικά ασκούμενων ανά εργοδότη εξαρτάται από τον αριθμό των εργαζομένων όπως αυτός παρουσιάζεται στην ετήσια κατάσταση προσωπικού προς την Επιθεώρηση Εργασίας. Ειδικότερα:
 - α) Οι ατομικές επιχειρήσεις, χωρίς κανέναν εργαζόμενο, μπορούν να δέχονται έναν (1) πρακτικά ασκούμενο.
 - β) Οι εργοδότες που απασχολούν 1-10 άτομα μπορούν να προσφέρουν θέσεις πρακτικής άσκησης που αντιστοιχούν στο 25% (1-2 άτομα) των εργαζομένων εξαρτημένης εργασίας. Ειδικότερα για εργοδότες που απασχολούν 1-5 άτομα, το αποτέλεσμα της ποσόστωσης στρογγυλοποιείται προς τα κάτω, ενώ για εργοδότες που απασχολούν από 6-10 άτομα τα αποτελέσματα της ποσόστωσης στρογγυλοποιούνται προς τα πάνω.
 - γ) Οι εργοδότες που απασχολούν από 10 και πάνω εργαζομένους μπορούν να δέχονται πρακτικά ασκούμενους που αντιστοιχούν στο 17% των εργαζομένων εξαρτημένης εργασίας, με ανώτατο όριο τα σαράντα (40) άτομα σε κάθε περίπτωση.
 - δ) Οι εργοδότες που απασχολούν πάνω 250 εργαζομένους μπορούν να δέχονται πρακτικά ασκούμενους 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 εργοδότης 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 στον χώρο εργασίας», ο οποίος αναλαμβάνει την αποτελεσματική υλοποίηση των εκπαιδευτικών δραστηριοτήτων στον χώρο εργασίας, την παρακολούθηση της προόδου των εκπαιδευομένων και την ανατροφοδότηση των υπεύθυνων εκπαιδευτών στην εκπαιδευτική δομή.

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

5. Ενότητες προσδοκώμενων μαθησιακών αποτελεσμάτων της πρακτικής άσκησης

Κατά τη διάρκεια της *πρακτικής άσκησης* επιδιώκεται η αναβάθμιση των γνώσεων, των επαγγελματικών δεξιοτήτων και των ικανοτήτων των σπουδαστών/τριων IEK, 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 εκτέλεση της εργασίας από τον/την πρακτικά ασκούμενο/η.

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

Πίνακας 4. Ενότητες προσδοκώμενων μαθησιακών αποτελεσμάτων πρακτικής άσκησης

ΕΝΟΤΗΤΕΣ ΠΡΟΣΔΟΚΩΜΕΝΩΝ ΜΑΘΗΣΙΑΚΩΝ ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΩΝ	ΕΝΔΕΙΚΤΙΚΕΣ ΕΡΓΑΣΙΕΣ ΚΑΤΑ ΤΗ ΔΙΑΡΚΕΙΑ ΤΗΣ ΠΡΑΚΤΙΚΗΣ ΑΣΚΗΣΗΣ	ΕΙΔΙΚΕΣ ΠΡΟΔΙΑΓΡΑΦΕΣ
A. «Αρχές διοίκησης τουριστικών επιχειρήσεων»	<ul style="list-style-type: none"> • Ανάλυση των ιδιαιτεροτήτων του τουριστικού φαινομένου • Συσχέτιση των διαφορετικών τομέων της τουριστικής βιομηχανίας • Εφαρμογή των αρχών της οικονομικής θεωρίας και της διοίκησης επιχειρήσεων • Χρήση των αρχών της λειτουργικής και της στρατηγικής διοίκησης των τουριστικών επιχειρήσεων • Εφαρμογή βασικών λειτουργιών που αφορούν τη λογιστική στις τουριστικές επιχειρήσεις 	Απολύτως αναγκαίος εξοπλισμός: <ul style="list-style-type: none"> • Υπολογιστής • Εφαρμογές γραφείου και λογιστηρίου • Σύνδεση στο διαδίκτυο
B. «Λειτουργία τουριστικών επιχειρήσεων στους τομείς της φιλοξενίας και της οργάνωσης ταξιδιών»	<ul style="list-style-type: none"> • Διάκριση των αρμοδιοτήτων των τμημάτων των επιχειρήσεων φιλοξενίας και των υπηρεσιών που παρέχουν • Διάκριση των αρμοδιοτήτων των τμημάτων των τουριστικών 	Απολύτως αναγκαίος εξοπλισμός: <ul style="list-style-type: none"> • Υπολογιστής • Σύνδεση στο διαδίκτυο • Εξειδικευμένο λογισμικό διαχείρισης ξενοδοχείων

	<p>γραφείων και των υπηρεσιών που παρέχουν</p> <ul style="list-style-type: none"> • Χρήση λογισμικού διαχείρισης του προϊόντος και των υπηρεσιών των επιχειρήσεων φιλοξενίας: διαχείριση δωματίων, δημιουργία και διαχείριση κρατήσεων, αφίξεις και αναχωρήσεις πελατών/ισσών, έκδοση και εξόφληση λογαριασμών κ.λπ. • Χρήση συστήματος διανομής τουριστικού προϊόντος: έκδοση εισιτηρίων, πραγματοποίηση και διαχείριση κρατήσεων κ.λπ. • Σχεδίαση τουριστικών πακέτων σύμφωνα με τις ιδιαίτερες απαιτήσεις των πελατών/ισσών • Συμμετοχή στη διαδικασία κράτησης και πώλησης τουριστικών προϊόντων και υπηρεσιών • Αναφορά των βασικών κανόνων και όρων στην έκδοση αεροπορικών ναύλων • Χρήση της ταξιδιωτικής ορολογίας στο πλαίσιο επικοινωνίας στα αγγλικά και στα γαλλικά • Εφαρμογή των βασικών αρχών εξυπηρέτησης πελατών/ισσών στις τουριστικές επιχειρήσεις • Διαχείριση με ασφάλεια και με επαγγελματισμό κρίσεων σε επιχειρήσεις 	<p>(Property Management Systems)</p> <ul style="list-style-type: none"> • Λογισμικό διανομής τουριστικών προϊόντων και υπηρεσιών (Global Distribution Systems) • Σημείο πωλήσεων (Point of Sales) • Κεντρικά συστήματα κρατήσεων (Central Reservation Systems) <p>Επιθυμητός εξοπλισμός:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ηλεκτρονικά πορτοφόλια • Λογισμικό διαχείρισης καναλιών διανομής • Λογισμικό διαχείρισης πελατειακών σχέσεων
--	---	--

	<p>φιλοξενίας και οργάνωσης ταξιδιών</p> <ul style="list-style-type: none"> • Αναγνώριση σημαντικών τουριστικών προορισμών σε εθνικό και σε παγκόσμιο επίπεδο 	
<p>Γ. «Αρχές και μέσα μάρκετινγκ και ψηφιακού μάρκετινγκ»</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Εφαρμογή των αρχών του μάρκετινγκ και των τεχνικών πώλησης • Υποστήριξη του σχεδιασμού του στρατηγικού ψηφιακού μάρκετινγκ • Δόμηση της ψηφιακής προώθησης μιας τουριστικής επιχείρησης • Αναγνώριση των σύγχρονων προκλήσεων της τουριστικής αγοράς στον τομέα των Τεχνολογιών Επικοινωνίας και Πληροφοριών • Ανάλυση στατιστικών στοιχείων σχετικά με την απόδοση ενεργειών ψηφιακής προώθησης και τη χρήση ιστοσελίδων • Ερμηνεία στατιστικών στοιχείων σχετικά με την απόδοση ενεργειών ψηφιακής προώθησης και τη χρήση ιστοσελίδων • Σύνταξη ενημερωτικών δελτίων (Newsletters) • Αποστολή ενημερωτικών δελτίων (Newsletters) 	<p>Απολύτως αναγκαίος εξοπλισμός:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Κοινωνικά δίκτυα • Υπολογιστής • Σύνδεση στο διαδίκτυο <p>Επιθυμητός εξοπλισμός:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Εφαρμογές διαδικτύου εξειδικευμένες στο ψηφιακό μάρκετινγκ
<p>Δ. «Νέες τεχνολογίες και ηλεκτρονικό εμπόριο στον τομέα του τουρισμού»</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Χρήση Τεχνολογιών Πληροφοριών και Επικοινωνιών στην ταξιδιωτική βιομηχανία • Αναγνώριση της αξίας των Τεχνολογιών Πληροφοριών 	<p>Απολύτως αναγκαίος εξοπλισμός:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Υπολογιστής • Σύνδεση στο διαδίκτυο

	<p>και Επικοινωνιών στην ταξιδιωτική βιομηχανία</p> <ul style="list-style-type: none"> • Χρήση βασικών εφαρμογών γραφείου σε υπολογιστικό περιβάλλον • Υποστήριξη της λειτουργίας μιας ηλεκτρονικής επιχείρησης στην ταξιδιωτική βιομηχανία • Συμμετοχή στη βελτιστοποίηση της δομής και του περιεχομένου των διαδικτυακών τόπων, των ιστοσελίδων και του ηλεκτρονικού καταστήματος μιας τουριστικής επιχείρησης • Αναφορά στοιχείων του εμπορικού δικαίου, της τουριστικής νομοθεσίας και του Γενικού Κανονισμού για την Προστασία Δεδομένων 	<p>Επιθυμητός εξοπλισμός:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ηλεκτρονικό κατάστημα • Δυναμική ιστοσελίδα
--	---	--

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ: Προφίλ εκπαιδευτών

Πίνακας 5. Προφίλ εκπαιδευτών

Μαθησιακή ενότητα	Ειδικότητα εκπαιδευτή/τριας
Α' Εξάμηνο	
Τουρισμός Ι	Κατά προτεραιότητα πτυχιούχοι Ανώτατης Εκπαίδευσης ΑΕΙ/ΤΕΙ κατεύθυνσης διοίκησης τουρισμού ή και τουριστικών επιχειρήσεων, ελλείψει αυτών, πτυχιούχοι τουριστικής κατεύθυνσης, είτε Ανωτέρων Σχολών είτε Ινστιτούτων Επαγγελματικής Κατάρτισης (με πιστοποίηση αρχικής επαγγελματικής κατάρτισης αποφοίτων ΙΕΚ) ή Επαγγελματικής Ειδικότητας (απόφοιτοι/ες τάξης μαθητείας ΕΠΑΛ)
Οργάνωση και λειτουργία τουριστικών επιχειρήσεων Ι	Κατά προτεραιότητα πτυχιούχοι Ανώτατης Εκπαίδευσης ΑΕΙ/ΤΕΙ κατεύθυνσης διοίκησης τουρισμού ή και τουριστικών επιχειρήσεων, ελλείψει αυτών, πτυχιούχοι τουριστικής κατεύθυνσης, είτε Ανωτέρων Σχολών είτε Ινστιτούτων Επαγγελματικής Κατάρτισης (με πιστοποίηση αρχικής επαγγελματικής κατάρτισης αποφοίτων ΙΕΚ) ή Επαγγελματικής Ειδικότητας (απόφοιτοι/ες τάξης μαθητείας ΕΠΑΛ)
Εισαγωγή στις τεχνολογίες πληροφορικής	Πτυχιούχοι Ανώτατης Εκπαίδευσης ΑΕΙ/ΤΕΙ κατεύθυνσης πληροφορικής
Αρχές οικονομικής θεωρίας	Πτυχιούχοι Ανώτατης Εκπαίδευσης ΑΕΙ/ΤΕΙ κατεύθυνσης οικονομίας και διοίκησης ή οικονομικών και πολιτικών επιστημών
Αεροπορικοί ναύλοι	Κατά προτεραιότητα πτυχιούχοι Ανώτατης Εκπαίδευσης ΑΕΙ/ΤΕΙ κατεύθυνσης διοίκησης τουρισμού ή και τουριστικών επιχειρήσεων, ελλείψει αυτών, πτυχιούχοι τουριστικής κατεύθυνσης, είτε Ανωτέρων Σχολών είτε Ινστιτούτων Επαγγελματικής Κατάρτισης (με πιστοποίηση αρχικής επαγγελματικής κατάρτισης αποφοίτων ΙΕΚ) ή Επαγγελματικής Ειδικότητας (απόφοιτοι/ες τάξης μαθητείας ΕΠΑΛ)
Τουριστικό μάρκετινγκ – δεξιότητες πωλήσεων	Κατά προτεραιότητα πτυχιούχοι Ανώτατης Εκπαίδευσης ΑΕΙ/ΤΕΙ κατεύθυνσης διοίκησης τουρισμού ή και τουριστικών επιχειρήσεων, ελλείψει αυτών, πτυχιούχοι τουριστικής κατεύθυνσης, είτε Ανωτέρων Σχολών είτε Ινστιτούτων Επαγγελματικής Κατάρτισης (με πιστοποίηση αρχικής επαγγελματικής κατάρτισης

	αποφοίτων ΙΕΚ) ή Επαγγελματικής Ειδικότητας (απόφοιτοι/ες τάξης μαθητείας ΕΠΑΛ)
Αγγλικά, αγγλική τουριστική ορολογία	Πτυχιούχοι Ανώτατης Εκπαίδευσης ΑΕΙ/ΤΕΙ αγγλικής γλώσσας και φιλολογίας
Γαλλικά, γαλλική τουριστική ορολογία	Πτυχιούχοι Ανώτατης Εκπαίδευσης ΑΕΙ/ΤΕΙ γαλλικής γλώσσας και φιλολογίας
Πρακτική εφαρμογή στην ειδικότητα	Κατά προτεραιότητα πτυχιούχοι Ανώτατης Εκπαίδευσης ΑΕΙ/ΤΕΙ κατεύθυνσης διοίκησης τουρισμού ή και τουριστικών επιχειρήσεων, ελλείψει αυτών, πτυχιούχοι τουριστικής κατεύθυνσης, είτε Ανωτέρων Σχολών είτε Ινστιτούτων Επαγγελματικής Κατάρτισης (με πιστοποίηση αρχικής επαγγελματικής κατάρτισης αποφοίτων ΙΕΚ) ή Επαγγελματικής Ειδικότητας (απόφοιτοι/ες τάξης μαθητείας ΕΠΑΛ)
Β' Εξάμηνο	
Τουρισμός II	Κατά προτεραιότητα πτυχιούχοι Ανώτατης Εκπαίδευσης ΑΕΙ/ΤΕΙ κατεύθυνσης διοίκησης τουρισμού ή και τουριστικών επιχειρήσεων, ελλείψει αυτών, πτυχιούχοι τουριστικής κατεύθυνσης, είτε Ανωτέρων Σχολών είτε Ινστιτούτων Επαγγελματικής Κατάρτισης (με πιστοποίηση αρχικής επαγγελματικής κατάρτισης αποφοίτων ΙΕΚ) ή Επαγγελματικής Ειδικότητας (απόφοιτοι/ες τάξης μαθητείας ΕΠΑΛ)
Οργάνωση και λειτουργία τουριστικών επιχειρήσεων II	Κατά προτεραιότητα πτυχιούχοι Ανώτατης Εκπαίδευσης ΑΕΙ/ΤΕΙ κατεύθυνσης διοίκησης τουρισμού ή και τουριστικών επιχειρήσεων, ελλείψει αυτών, πτυχιούχοι τουριστικής κατεύθυνσης, είτε Ανωτέρων Σχολών είτε Ινστιτούτων Επαγγελματικής Κατάρτισης (με πιστοποίηση αρχικής επαγγελματικής κατάρτισης αποφοίτων ΙΕΚ) ή Επαγγελματικής Ειδικότητας (απόφοιτοι/ες τάξης μαθητείας ΕΠΑΛ)
Διοίκηση επιχειρήσεων	Κατά προτεραιότητα πτυχιούχοι Ανώτατης Εκπαίδευσης ΑΕΙ/ΤΕΙ κατεύθυνσης οικονομίας και διοίκησης, ελλείψει αυτών, πτυχιούχοι Ανώτατης Εκπαίδευσης ΑΕΙ/ΤΕΙ κατεύθυνσης διοίκησης τουρισμού ή και τουριστικών επιχειρήσεων

Εφαρμογές υπολογιστών στην τουριστική βιομηχανία	Κατά προτεραιότητα πτυχιούχοι Ανώτατης Εκπαίδευσης ΑΕΙ/ΤΕΙ κατεύθυνσης διοίκησης τουρισμού ή και τουριστικών επιχειρήσεων, ελλείψει αυτών, πτυχιούχοι τουριστικής κατεύθυνσης, είτε Ανωτέρων Σχολών είτε Ινστιτούτων Επαγγελματικής Κατάρτισης (με πιστοποίηση αρχικής επαγγελματικής κατάρτισης αποφοίτων ΙΕΚ) ή Επαγγελματικής Ειδικότητας (απόφοιτοι/ες τάξης μαθητείας ΕΠΑΛ)
Ψηφιακό μάρκετινγκ στην τουριστική αγορά	Πτυχιούχοι Ανώτατης Εκπαίδευσης ΑΕΙ/ΤΕΙ κατεύθυνσης μάρκετινγκ ή πτυχιούχοι Ανώτατης Εκπαίδευσης ΑΕΙ/ΤΕΙ τουριστικών επιχειρήσεων ή πτυχιούχοι Ανώτατης Εκπαίδευσης ΑΕΙ/ΤΕΙ πληροφορικής
Αγγλικά, αγγλική τουριστική ορολογία	Πτυχιούχοι Ανώτατης Εκπαίδευσης ΑΕΙ/ΤΕΙ αγγλικής γλώσσας και φιλολογίας
Γαλλικά, γαλλική τουριστική ορολογία	Πτυχιούχοι Ανώτατης Εκπαίδευσης ΑΕΙ/ΤΕΙ γαλλικής γλώσσας και φιλολογίας
Πρακτική εφαρμογή στην ειδικότητα	Κατά προτεραιότητα πτυχιούχοι Ανώτατης Εκπαίδευσης ΑΕΙ/ΤΕΙ κατεύθυνσης διοίκησης τουρισμού ή και τουριστικών επιχειρήσεων, ελλείψει αυτών, πτυχιούχοι τουριστικής κατεύθυνσης, είτε Ανωτέρων Σχολών είτε Ινστιτούτων Επαγγελματικής Κατάρτισης (με πιστοποίηση αρχικής επαγγελματικής κατάρτισης αποφοίτων ΙΕΚ) ή Επαγγελματικής Ειδικότητας (απόφοιτοι/ες τάξης μαθητείας ΕΠΑΛ)
Γ' Εξάμηνο	
Στρατηγική διοίκηση τουριστικών επιχειρήσεων	Κατά προτεραιότητα πτυχιούχοι Ανώτατης Εκπαίδευσης ΑΕΙ/ΤΕΙ κατεύθυνσης διοίκησης τουρισμού ή και τουριστικών επιχειρήσεων, ελλείψει αυτών, πτυχιούχοι Ανώτατης Εκπαίδευσης ΑΕΙ/ΤΕΙ κατεύθυνσης διοίκησης και οικονομίας, ελλείψει αυτών, πτυχιούχοι τουριστικής κατεύθυνσης, είτε Ανωτέρων Σχολών είτε Ινστιτούτων Επαγγελματικής Κατάρτισης (με πιστοποίηση αρχικής επαγγελματικής κατάρτισης αποφοίτων ΙΕΚ) ή Επαγγελματικής Ειδικότητας (απόφοιτοι/ες τάξης μαθητείας ΕΠΑΛ)

Συστήματα διανομής στην τουριστική βιομηχανία (GDS)	Κατά προτεραιότητα πτυχιούχοι Ανώτατης Εκπαίδευσης ΑΕΙ/ΤΕΙ κατεύθυνσης διοίκησης τουρισμού ή και τουριστικών επιχειρήσεων, ελλείψει αυτών, πτυχιούχοι τουριστικής κατεύθυνσης, είτε Ανωτέρων Σχολών είτε Ινστιτούτων Επαγγελματικής Κατάρτισης (με πιστοποίηση αρχικής επαγγελματικής κατάρτισης αποφοίτων ΙΕΚ) ή Επαγγελματικής Ειδικότητας (απόφοιτοι/ες τάξης μαθητείας ΕΠΑΛ)
Εργαλεία ψηφιακού μάρκετινγκ στην τουριστική βιομηχανία	Πτυχιούχοι Ανώτατης Εκπαίδευσης ΑΕΙ/ΤΕΙ κατεύθυνσης μάρκετινγκ ή πτυχιούχοι Ανώτατης Εκπαίδευσης ΑΕΙ/ΤΕΙ τουριστικών επιχειρήσεων ή πτυχιούχοι Ανώτατης Εκπαίδευσης ΑΕΙ/ΤΕΙ πληροφορικής
Λογιστική τουριστικών επιχειρήσεων	Κατά προτεραιότητα πτυχιούχοι Ανώτατης Εκπαίδευσης ΑΕΙ/ΤΕΙ κατεύθυνσης λογιστικής, ελλείψει αυτών, πτυχιούχοι Ανώτατης Εκπαίδευσης ΑΕΙ/ΤΕΙ κατεύθυνσης διοίκησης τουρισμού ή και τουριστικών επιχειρήσεων ή και οικονομίας και διοίκησης
Τουριστική γεωγραφία – Ταξιδιωτικοί οδηγοί	Κατά προτεραιότητα πτυχιούχοι Ανώτατης Εκπαίδευσης ΑΕΙ/ΤΕΙ κατεύθυνσης διοίκησης τουρισμού ή και τουριστικών επιχειρήσεων, ελλείψει αυτών, πτυχιούχοι τουριστικής κατεύθυνσης, είτε Ανωτέρων Σχολών είτε Ινστιτούτων Επαγγελματικής Κατάρτισης (με πιστοποίηση αρχικής επαγγελματικής κατάρτισης αποφοίτων ΙΕΚ) ή Επαγγελματικής Ειδικότητας (απόφοιτοι/ες τάξης μαθητείας ΕΠΑΛ)
Εξυπηρέτηση πελατών/ισών στον τουρισμό	Κατά προτεραιότητα πτυχιούχοι Ανώτατης Εκπαίδευσης ΑΕΙ/ΤΕΙ κατεύθυνσης διοίκησης τουρισμού ή και τουριστικών επιχειρήσεων, ελλείψει αυτών, πτυχιούχοι τουριστικής κατεύθυνσης, είτε Ανωτέρων Σχολών είτε Ινστιτούτων Επαγγελματικής Κατάρτισης (με πιστοποίηση αρχικής επαγγελματικής κατάρτισης αποφοίτων ΙΕΚ) ή Επαγγελματικής Ειδικότητας (απόφοιτοι/ες τάξης μαθητείας ΕΠΑΛ)
Αγγλικά, αγγλική τουριστική ορολογία	Πτυχιούχοι Ανώτατης Εκπαίδευσης ΑΕΙ/ΤΕΙ αγγλικής γλώσσας και φιλολογίας

Γαλλικά, γαλλική τουριστική ορολογία	Πτυχιούχοι Ανώτατης Εκπαίδευσης ΑΕΙ/ΤΕΙ γαλλικής γλώσσας και φιλολογίας
Πρακτική εφαρμογή στην ειδικότητα	Κατά προτεραιότητα πτυχιούχοι Ανώτατης Εκπαίδευσης ΑΕΙ/ΤΕΙ κατεύθυνσης διοίκησης τουρισμού ή και τουριστικών επιχειρήσεων, ελλείψει αυτών, πτυχιούχοι τουριστικής κατεύθυνσης, είτε Ανωτέρων Σχολών είτε Ινστιτούτων Επαγγελματικής Κατάρτισης (με πιστοποίηση αρχικής επαγγελματικής κατάρτισης αποφοίτων ΙΕΚ) ή Επαγγελματικής Ειδικότητας (απόφοιτοι/ες τάξης μαθητείας ΕΠΑΛ)
Δ' Εξάμηνο	
Εφαρμογές τεχνολογιών επικοινωνιών και πληροφοριών στην τουριστική βιομηχανία	Πτυχιούχοι Ανώτατης Εκπαίδευσης ΑΕΙ/ΤΕΙ κατεύθυνσης πληροφορικής ή πτυχιούχοι Ανώτατης Εκπαίδευσης ΑΕΙ/ΤΕΙ κατεύθυνσης διοίκησης τουρισμού ή και τουριστικών επιχειρήσεων
Στοιχεία εμπορικού δίκαιου και τουριστικής νομοθεσίας	Πτυχιούχοι Ανώτατης Εκπαίδευσης ΑΕΙ/ΤΕΙ νομικής σχολής
Ηλεκτρονικές επιχειρήσεις	Πτυχιούχοι Ανώτατης Εκπαίδευσης ΑΕΙ/ΤΕΙ κατεύθυνσης πληροφορικής
Ασφάλεια και διαχείριση κρίσεων στην ταξιδιωτική βιομηχανία	Κατά προτεραιότητα πτυχιούχοι Ανώτατης Εκπαίδευσης ΑΕΙ/ΤΕΙ κατεύθυνσης διοίκησης τουρισμού ή και τουριστικών επιχειρήσεων, ελλείψει αυτών, πτυχιούχοι τουριστικής κατεύθυνσης, είτε Ανωτέρων Σχολών είτε Ινστιτούτων Επαγγελματικής Κατάρτισης (με πιστοποίηση αρχικής επαγγελματικής κατάρτισης αποφοίτων ΙΕΚ) ή Επαγγελματικής Ειδικότητας (απόφοιτοι/ες τάξης μαθητείας ΕΠΑΛ)
Αγγλικά, αγγλική τουριστική ορολογία	Πτυχιούχοι Ανώτατης Εκπαίδευσης ΑΕΙ/ΤΕΙ αγγλικής γλώσσας και φιλολογίας
Γαλλικά, γαλλική τουριστική ορολογία	Πτυχιούχοι Ανώτατης Εκπαίδευσης ΑΕΙ/ΤΕΙ γαλλικής γλώσσας και φιλολογίας
Πρακτική εφαρμογή στην ειδικότητα	Κατά προτεραιότητα πτυχιούχοι Ανώτατης Εκπαίδευσης ΑΕΙ/ΤΕΙ κατεύθυνσης διοίκησης τουρισμού ή και τουριστικών επιχειρήσεων, ελλείψει αυτών, πτυχιούχοι τουριστικής κατεύθυνσης, είτε Ανωτέρων Σχολών είτε Ινστιτούτων Επαγγελματικής Κατάρτισης (με

	πιστοποίηση αρχικής επαγγελματικής κατάρτισης αποφοίτων ΙΕΚ) ή Επαγγελματικής Ειδικότητας (απόφοιτοι/ες τάξης μαθητείας ΕΠΑΛ)
--	---

ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ

A. Βιβλιογραφικές αναφορές σχετικές με την ειδικότητα

Διακομιχάλης, Ν. Μ. (2020). *Λογιστική του τουρισμού με το Ε.Γ.Λ.Σ. και το Ε.Λ.Π.* Εκδόσεις Σταμούλη.

Ευσταθίου, Π. (2005). *Ξενοδοχειακό μάνατζμεντ.* Εκδόσεις Παπαζήσης.

Ζαΐρης, Α., Λεμονάκης, Χ., Παναγιωτάκης Κ. & Σταμάτης, Γ. (2021). *Διοίκηση επιχειρησιακής επικοινωνίας και μάρκετινγκ.* Εκδόσεις Κριτική.

Ζαχαράτος, Γ.Α. (2003). *Package Tour: Παραγωγή και διάθεση του τουριστικού ταξιδιού.* Εκδόσεις Προπομπός.

Θεοχάρης, Ν. (2016). *Διοίκηση τομέα δωματίων ξενοδοχειακών επιχειρήσεων.* Εκδόσεις Προπομπός.

Κάβουρα, Α. (2021). *Επικοινωνία, διαφήμιση και μάρκετινγκ στο ψηφιακό περιβάλλον και ο ρόλος των μέσων κοινωνικής δικτύωσης.* Εκδόσεις Γ. Δάρδανος - Κ. Δάρδανος κ ΣΙΑ ΕΕ.

Κατσώνη, Β. (2018). *Διεθνή συστήματα κρατήσεων και πωλήσεων στον τουρισμό.* Εκδόσεις Φαίδιμος.

Κυριακοπούλου, Ζ. (2003). *Συστήματα κρατήσεων αεροπορικών εταιριών και ταξιδιωτικών πρακτορείων με χρήση Η/Υ.* Εκδόσεις Προπομπός.

Κυριακός Δ., Αναγνωστάκης Ι., Γεώργια Α., Δημητράκη Ε., Κάκνα Ε., Καλλέργη Τ., Κοτταρά Χ. Μουγγολιάς Α. & Παπαπούλιου Ζ. (2021). *Τεχνολογίες Επικοινωνίας και Πληροφοριών στην Ταξιδιωτική Βιομηχανία (V.I.C.T. Travel).* Γενική Γραμματεία Επαγγελματικής Εκπαίδευσης Κατάρτισης Διά Βίου Μάθησης και Νεολαίας.

Λαλούμης, Δ. (χ.χ.). *Επαγγελματικό περίγραμμα υπάλληλος διαδικτυακού ξενοδοχειακού μάρκετινγκ.* Εμπειρογνώμονας Θ. Βαβέκης, Επιστ. Επ. και Συν. Ρ. Βαρβιτσιώτη, Ι. Καρατράσογλου και Π. Νάτση. Ινστιτούτο Εργασίας ΓΣΕΕ.

Λαλούμης, Δ. (2018). *Διοίκηση ξενοδοχειακών επιχειρήσεων.* Εκδόσεις Φαίδιμος.

Μοσχόπουλος, Α. (2010). *Νομοθεσία τουριστικών και ξενοδοχειακών επιχειρήσεων.* Εκδόσεις Ευαγγελία Παν. Δεδεμάδη.

- Παντελόγλου, Γ. (χ.χ.). *Επαγγελματικό περίγραμμα υπάλληλος υποδοχής*. Εμπειρογνώμονες Γ. Χατζής, Λ. Ραλλιάς, Μ. Τζανουδάκη και Β. Ζαρογιάννη. Ινστιτούτο Εργασίας ΓΣΕΕ.
- Παπαγεωργίου, Α. (χ.χ.). *Επαγγελματικό περίγραμμα υπάλληλος τουριστικών και ταξιδιωτικών γραφείων*. Εμπειρογνώμονας Β. Σίψα, Επιστ. Επ. και Συν. Ρ. Βαρβιτσιώτη, Ι. Καρατράσογλου και Π. Νάτση. Ινστιτούτο Εργασίας ΓΣΕΕ.
- Παπαγεωργίου, Α. (2021). *Μάνατζμεντ σύγχρονων τουριστικών γραφείων*. Broken Hill Publishers LTD.
- Πρωτοπαπαδάκης, Ι. (2021). *Τουριστικό μάρκετινγκ*. Εκδόσεις Σταμούλη.
- Σταυρινούδης, Θ. & Κακαρούγκας, Χ. (2022). *Διοικώντας τις τουριστικές επιχειρήσεις: Ένας επιστημονικός οδηγός για το πώς και το γιατί του τουριστικού επιχειρείν*. Εκδόσεις Κριτική.
- Σωτηριάδης, Μ. (2001). *Ταξιδιωτικά πρακτορεία*. Εκδόσεις Προπομπός.
- Ψυχομάνης, Σ. Δ. (2003). *Τουριστικό δίκαιο*. Εκδόσεις Σάκκουλα ΕΕ.
- Cornelissen, S. (2017). *The global tourism system: Governance, development and lessons from South Africa*. Routledge.
- Fyall, A., Legoherele, P., Frochot, I. & Wang Y. (2020). *Μάρκετινγκ τουρισμού και φιλοξενίας*. Επιστ. Επιμ. Ε. Χατζοπούλου. Εκδόσεις Rosili.
- Holland, J & Leslie D. (2021). *Ταξιδιωτικοί οργανισμοί*. Επιστ. Επιμ. Ι. Πουλάκη (μετφρ.) Δ. Παπαγιάννης. Εκδόσεις Προπομπός.
- Kingsnorth, S. (2022). *Στρατηγική ψηφιακού μάρκετινγκ*. Επιστ. Επιμ. Ι. Αντωνιάδης και Ε. Χατζοπούλου. Εκδόσεις Προπομπός.
- Robinson, P., Lück, M. & Smith, S. L. J. (2022). *Τουρισμός* (1η ελληνική από 2η αγγλική). Εκδόσεις Προπομπός.
- Rutherford, D. G. & O'Fallon, M. J. (2007). *Hotel management and operations*. John Wiley & Sons.
- Walker, J. (2017). *Introduction to Hospitality Management*, 5th Edition. Pearson.

Yeoman, I., McMahon, U. & Ingold, A. (2001). *Yield Management: Strategies for the Service Industries*, 2nd Edition. Cengage Learning EMEA.

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

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

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

Γενική Γραμματεία Επαγγελματικής Εκπαίδευσης Κατάρτισης και Διά Βίου Μάθησης. Τμήμα

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

Γούλας, Χ. & Λιντζέρης, Π. (2017). *Διά βίου μάθηση, επαγγελματική κατάρτιση, απασχόληση*

και οικονομία: Νέα δεδομένα, προτεραιότητες και προκλήσεις. ΙΜΕ ΓΣΕΒΕΕ, ΙΝΕ ΓΣΕΕ.

Γούλας, Χ., Μαρκίδης, Κ., & Μπαμπανέλου, Δ. (2021). *Πρότυπο ανάπτυξης εκπαιδευτικών*

υλικών του ΙΝΕ/ΓΣΕΕ. Ανάκτηση από <https://protypoekepedefitikonylikon.gr>

Δημουλάς, Κ., Βαρβιτσιώτη, Ρ., & Σπηλιώτη, Χ. (2007). *Οδηγός ανάπτυξης επαγγελματικών*

περιγραμμάτων. ΓΣΕΕ, ΣΕΒ, ΓΣΕΒΕΕ, ΕΣΕΕ.

Καραλής, Θ., Καρατράσογλου, Ι., Μαρκίδης, Κ., Βαρβιτσιώτη, Ρ., Νάτσης, Π., &

Παπαευσταθίου, Κ. (2021). *Μεθοδολογικές προσεγγίσεις ανάπτυξης επαγγελματικών περιγραμμάτων και πλαισίων εκπαιδευτικών προδιαγραφών προγραμμάτων*. ΙΝΕ/ΓΣΕΕ. https://www.inegsee.gr/wp-content/uploads/2021/07/Me8odologia_EP_Ebook.pdf

Λευθεριώτου, Π. (χ.χ.). *Η εκπαιδευτική διεργασία στην εκπαίδευση ενηλίκων*. Υπουργείο

Εθνικής Παιδείας & Θρησκευμάτων, Γενική Γραμματεία Εκπαίδευσης Ενηλίκων. Ανακτήθηκε 20 Φεβρουαρίου, 2020, από: http://www.nath.gr/Photos/%CE%95%CE%9A%CE%A0%CE%91%CE%99%CE%94%CE%95%CE%A5%CE%A3%CE%97_%CE%95%CE%9D%CE%97%CE%9B%CE%99%CE%9A%CE%A9%CE%9D.pdf

- Cedefop. (2014). *Επαγγελματική εκπαίδευση και κατάρτιση στην Ελλάδα: Συνοπτική περιγραφή*. Υπηρεσία Εκδόσεων της Ευρωπαϊκής Ένωσης.
- Cedefop. (2014). *Terminology of European Education and Training Policy: A Selection of 130 Key Terms*, 2nd edition. 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
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, *7th International Conference on Comparative Education and Teacher Training*, June 29- July 3 2009, 183-188. Bureau for Educational Services.

Γ. Σχετική εθνική νομοθεσία

- ΦΕΚ 4146/Β'/09-09-2021. Κοινή Υπουργική Απόφαση υπ' αριθμ. ΦΒ7/108652/Κ3. *Πλαίσιο Ποιότητας Μαθητείας*.
- ΦΕΚ 3938/Β'/26-08-2021. Κοινή Υπουργική Απόφαση υπ' αριθμ. Κ5/97484. *Πρακτική άσκηση σπουδαστών Ινστιτούτων Επαγγελματικής Κατάρτισης αρμοδιότητας Υπουργείου Παιδείας και Θρησκευμάτων*.
- ΦΕΚ 254/Α'/21-12-2020. Νόμος υπ' αριθμ. 4763/2020. *Εθνικό Σύστημα Επαγγελματικής Εκπαίδευσης, Κατάρτισης και Διά Βίου Μάθησης, ενσωμάτωση στην ελληνική νομοθεσία της Οδηγίας (ΕΕ) 2018/958 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου της 28ης Ιουνίου 2018 σχετικά με τον έλεγχο αναλογικότητας πριν από τη θέσπιση νέας νομοθετικής κατοχύρωσης των επαγγελματιών (ΕΕ L 173), κύρωση της Συμφωνίας μεταξύ της Κυβέρνησης της Ελληνικής Δημοκρατίας και της*

*Κυβέρνησης της Ομοσπονδιακής Δημοκρατίας της Γερμανίας για το
Ελληνογερμανικό Ίδρυμα Νεολαίας και άλλες διατάξεις.*

ΦΕΚ 3520/Β'/19-09-2019. 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 2440/Β'/18-07-2017. 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 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 1807/Β'/02-07-2014. Υπουργική Απόφαση υπ' αριθμ. 5954/2014. *Κανονισμός
Λειτουργίας Ινστιτούτων Επαγγελματικής Κατάρτισης (ΙΕΚ) που Υπάγονται στη
Γενική Γραμματεία Διά Βίου Μάθησης (ΓΓΔΒΜ).*

ΦΕΚ 566/Β'/08-05-2006. Κοινή Υπουργική Απόφαση υπ' αριθμ. 110998/08-05-2006.
Πιστοποίηση Επαγγελματικών Περιγραμμάτων.

Μεθοδολογία ανάπτυξης των Οδηγών Κατάρτισης

Συντακτική ομάδα

Γούλας Χρήστος

Βαρβιτσιώτη Ρένα

Θεοδωρή Ελένη

Καρατράσογλου Μάκης

Μαρκίδης Κωνσταντίνος

Μπαμπανέλου Δέσποινα

Νάτσης Παναγιώτης

Επιμέλεια σύνταξης:

Μπαμπανέλου Δέσποινα

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)



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

