



ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑ
ΥΠΟΥΡΓΕΙΟ ΤΟΥΡΙΣΜΟΥ

ΟΔΗΓΟΣ ΚΑΤΑΡΤΙΣΗΣ

Πειραματική Ειδικότητα
Στέλεχος Ταξιδιωτικών και Τουριστικών
Επιχειρήσεων

Executive in
Travel and Tourism Business

ΠΕΙΡΑΜΑΤΙΚΗ ΣΧΟΛΗ ΑΝΩΤΕΡΗΣ
ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΗΣ ΚΑΤΑΡΤΙΣΗΣ
Τουρισμού Μακεδονίας



Ημερομηνία Παραγωγής Μάιος 2022

Επικαιροποίηση Ιούνιος 2024

**Συγγραφή Οδηγού Κατάρτισης
στην Πειραματική Ειδικότητα:
«Στέλεχος Ταξιδιωτικών και Τουριστικών Επιχειρήσεων»**

Συγγραφική ομάδα

Ξένη Γερνά, M.Sc
Εκπαιδευτικός Διοίκησης Τουρισμού
Πειραματικής Σ.Α.Ε.Κ. ΤΟΥΡΙΣΜΟΥ ΜΑΚΕΔΟΝΙΑΣ

Βασιλική Ράπτη, M.Sc
Εκπαιδευτικός Διοίκησης Τουρισμού
Πειραματικής Σ.Α.Ε.Κ. ΤΟΥΡΙΣΜΟΥ ΜΑΚΕΔΟΝΙΑΣ

Χαρίκλεια Παπαδοπούλου, M.Sc
Εκπαιδευτικός Διοίκησης Τουρισμού
Πειραματικής Σ.Α.Ε.Κ. ΤΟΥΡΙΣΜΟΥ ΜΑΚΕΔΟΝΙΑΣ

Συντονισμός

Ξένη Γερνά, Αν. Διευθύντρια
Πειραματικής Σ.Α.Ε.Κ. ΤΟΥΡΙΣΜΟΥ ΜΑΚΕΔΟΝΙΑΣ

Πίνακας περιεχομένων Οδηγού Κατάρτισης	
ΠΕΙΡΑΜΑΤΙΚΗ Σ.Α.Ε.Κ. ΤΟΥΡΙΣΜΟΥ ΜΑΚΕΔΟΝΙΑΣ.....	6
1. Ίδρυση και Ανάπτυξη	6
2. Η ταυτότητα της Πειραματικής Σ.Α.Ε.Κ. Τουρισμού Μακεδονίας.....	7
3. Αξίες, όραμα, αποστολή.....	8
4. Προσφερόμενα Προγράμματα Κατάρτισης (ειδικότητες).....	9
Μέρος Α' – ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΕΙΔΙΚΟΤΗΤΑΣ	10
1. Ονομασία Πειραματικής Ειδικότητας	10
2. Ομάδα Προσανατολισμού	10
3. Προϋποθέσεις εγγραφής	10
4. Χορηγούμενοι τίτλοι – Βεβαιώσεις – Πιστοποιητικά	11
5. Διάρκεια προγράμματος κατάρτισης.....	11
6. Πιστοποίηση αρχικής επαγγελματικής κατάρτισης αποφοίτων ΣΑΕΚ	12
7. Εθνικό Πλαίσιο Προσόντων	12
8. Πιστωτικές μονάδες	13
9. Σχετική νομοθεσία	13
10. Σύντομη Περιγραφή Επαγγελματικών Δραστηριοτήτων (Προφίλ Επαγγέλματος)	16
10.1. Επαγγελματικό περίγραμμα ειδικότητας.....	16
10.2 Επαγγελματικά δικαιώματα	16
10.3 Τομείς απασχόλησης	17
10.4 Επαγγελματικά προσόντα	17
10.5 Επαγγελματικά καθήκοντα.....	18
11. Πρόσθετες πηγές πληροφόρησης.....	23
Μέρος Β' - Περιγραφή των Μαθησιακών Αποτελεσμάτων	
(Απαραίτητες Γνώσεις, Δεξιότητες και Ικανότητες)	24
1. Γενικές Γνώσεις, Δεξιότητες και Ικανότητες	24
2. Επαγγελματικές γνώσεις, δεξιότητες, ικανότητες	24
Μέρος Γ' – Εκπαιδευτικές προδιαγραφές - Πρόγραμμα Κατάρτισης ..	27
Γ1 ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΟ ΤΗΣ ΘΕΩΡΗΤΙΚΗΣ ΚΑΙ ΕΡΓΑΣΤΗΡΙΑΚΗΣ ΚΑΤΑΡΤΙΣΗΣ... 27	
1. Ωρολόγιο Πρόγραμμα	27
2. Συνοπτική περιγραφή Μαθημάτων	30
Γ2 – ΕΚΠΑΙΔΕΥΤΙΚΕΣ ΠΡΟΔΙΑΓΡΑΦΕΣ ΤΟΥ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΟΣ	
ΘΕΩΡΗΤΙΚΗΣ ΚΑΙ ΕΡΓΑΣΤΗΡΙΑΚΗΣ ΚΑΤΑΡΤΙΣΗΣ.....	35

1. Μέθοδοι Διδασκαλίας, Εποπτικά Μέσα Διδασκαλίας, Εκπαιδευτικό Υλικό	35
2. Προδιαγραφές Εργαστηρίων & Εργαστηριακός Εξοπλισμός	35
3. Αξιολόγηση γνώσεων, ικανοτήτων και δεξιοτήτων -Εξετάσεις Προόδου και Τελικές.....	36
4. Δραστηριότητες.....	37
5. Thessaloniki Webinars – Virtual events	37
6. Υπηρεσίες προς τους Καταρτιζόμενους	38
6.1 Υγιεινή και Ασφάλεια, σπουδαστική μέριμνα	38
6.2. Ηλεκτρονικές Υπηρεσίες Προς τους/ τις καταρτιζόμενους/ νες.....	38
6.3. Εξ' αποστάσεως Εκπαίδευση με χρήση Πλατφόρμας Microsoft Teams	38
7. Προσόντα Εκπαιδευτών	39
8. Εξετάσεις Πιστοποίησης.....	40
Μέρος Δ' – Προδιαγραφές υλοποίησης Πρακτικής Άσκησης	41
1. Ο θεσμός της Πρακτικής Άσκησης	41
2. Οδηγίες για τον/την πρακτικά ασκούμενο/η	44
3. Οδηγίες για τους εργοδότες που προσφέρουν θέση πρακτικής άσκησης	47
4. Ο ρόλος του/της εκπαιδευτή/τριας της πρακτικής άσκησης.....	49
5. Ενότητες προσδοκώμενων μαθησιακών αποτελεσμάτων της πρακτικής άσκησης.....	49
ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ	52
Α. Βιβλιογραφικές αναφορές σχετικές με την ειδικότητα.....	52
Β. Βιβλιογραφικές αναφορές σχετικές με την Μεθοδολογία Ανάπτυξης των Οδηγών Κατάρτισης.....	53
Γ. Σχετική εθνική νομοθεσία	54
 Πίνακας περιεχομένων Τράπεζας Θεμάτων	
Πρόλογος	61
Εισαγωγή	63
ΘΕΜΑΤΑ ΕΞΕΤΑΣΕΩΝ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΗΣ ΑΡΧΙΚΗΣ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΗΣ ΚΑΤΑΡΤΙΣΗΣ ΠΕΙΡΑΜΑΤΙΚΗΣ ΕΙΔΙΚΟΤΗΤΑΣ Ι.Ε.Κ. «ΣΤΕΛΕΧΟΣ ΤΑΞΙΔΙΩΤΙΚΩΝ ΚΑΙ ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΩΝ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ - Π.Σ.Τ.Τ.Ε.»	64
1. Θεσμικό πλαίσιο.....	64
2. Διάρκεια του Θεωρητικού και του Πρακτικού μέρους των εξετάσεων	64
3..Θεωρητικό μέρος – Γραπτές εξετάσεις.....	64
3.1 Ερωτήσεις πολλαπλής επιλογής (Ομάδα Α')	65

3.2 Ερωτήσεις σύντομης ανάπτυξης (Ομάδα Β΄)	93
3.3. Ερωτήσεις σύνθεσης (Ομάδα Γ΄)	99
3.4. Απαντήσεις ερωτήσεων πολλαπλής επιλογής (Ομάδα Α΄)	104
3.5 Απαντήσεις ερωτήσεων σύντομης ανάπτυξης (Ομάδα Β΄)	109
3.6 Ενδεικτικές απαντήσεις ερωτήσεων σύνθεσης (Ομάδα Γ΄)	124
4. Πρακτικό Μέρος των εξετάσεων	141
4.1 Ενδεικτικό Θεματολόγιο καταστάσεων/προβλημάτων	141
ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ I	170
ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ II	173
ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ	176
Α. Βιβλιογραφικές αναφορές σχετικές με την ειδικότητα	176
Β. Βιβλιογραφικές αναφορές σχετικές με τη Μεθοδολογία Ανάπτυξης των Τραπεζών Θεμάτων	177
Γ. Σχετική Εθνική Νομοθεσία	177

Όπου αναφέρεται ο όρος «Ινστιτούτα Επαγγελματικής Κατάρτισης» ή το αρκτικόλεξο «Ι.Ε.Κ.», νοούνται οι Σχολές Ανώτερης Επαγγελματικής Κατάρτισης ή το αρκτικόλεξο «Σ.Α.Ε.Κ.», αντίστοιχα παρ. 2 άρθρο 3 του ν. 5082/2024 (Α΄ 9) και Σχολές Ανώτερης Επαγγελματικής Κατάρτισης Τουρισμού (Σ.Α.Ε.Κ. Τουρισμού) αρμοδιότητας του Υπουργείου Τουρισμού, σύμφωνα με την υπ΄ αρ. 7275/17.04.2024 Διαπιστωτική Πράξη της Υφυπουργού Τουρισμού (ΑΔΑ:9Δ3465ΧΘΟ-ΦΟΗ), καθώς και Πειραματική Σ.Α.Ε.Κ Τουρισμού Μακεδονίας σύμφωνα με την υπ΄αρ. 8792/10.05.2024 κοινή απόφαση των Υφυπουργών Παιδείας Θρησκευμάτων και Αθλητισμού και Τουρισμού «Μετατροπή Σχολής Ανώτερης Επαγγελματικής Κατάρτισης Τουρισμού Μακεδονίας σε Πειραματική Σχολή Ανώτερης Επαγγελματικής Κατάρτισης Τουρισμού Μακεδονίας, αρμοδιότητας του Υπουργείου Τουρισμού».

1. Ίδρυση και Ανάπτυξη

Οι Σχολές Τουριστικών Επαγγελματιών ιδρύθηκαν το 1937 υπό την αιγίδα του ΕΟΤ, με πρώτη έδρα στην Αθήνα και ήταν οι πρώτες Σχολές Τουριστικής Εκπαίδευσης που εφάρμοσαν το Ευρωπαϊκό και Ελβετικό μοντέλο τουριστικών σπουδών. Το 1956 ιδρύθηκαν η Ανώτερη Σχολή Τουριστικών Επαγγελματιών Ρόδου (ΑΣΤΕΡ) και η Σχολή Τουριστικών Επαγγελματιών (Σ.Τ.Ε.) Θεσσαλονίκης, η σημερινή Πειραματική Σχολή Ανώτερης Επαγγελματικής Κατάρτισης (Σ.Α.Ε.Κ.) Τουρισμού Μακεδονίας. Παράλληλα εξαπλώθηκαν σε διάφορες περιοχές της Ελλάδος, με την επωνυμία Σχολές Τουριστικών Επαγγελματιών (Σ.Τ.Ε.), ως Νομικό Πρόσωπο Δημοσίου Δικαίου (ΝΠΔΔ), μέσα στις πρότυπες κρατικές εγκαταστάσεις των ξενοδοχείων «ΞΕΝΙΑ-ΗΛΙΟΣ» εκπαιδεύοντας μαθητές στις ειδικότητες ξενοδοχειακής, εστιατορικής και μαγειρικής τεχνικής.

Η Σχολή Σ.Τ.Ε. Θεσσαλονίκης μετά από πολλές αλλαγές της έδρας της, το 1984 εγκαταστάθηκε στο ξενοδοχείο «ΞΕΝΙΑ-ΗΛΙΟΣ» στην Περαιά Θεσσαλονίκης, όπου βρίσκεται έως σήμερα.

Το 2003 το νομικό καθεστώς λειτουργίας των Σχολών μετετράπη σε Ν.Π.Δ.Δ., με την ίδρυση του Οργανισμού Τουριστικής Εκπαίδευσης και Κατάρτισης (Ο.Τ.Ε.Κ.), ο οποίος λειτούργησε έως τον Ιανουάριο του 2013. Στη συνέχεια, οι δομές των Σχολών Τουριστικών Επαγγελματιών ενσωματώθηκαν στο Υπουργείο Τουρισμού, σύμφωνα με το άρθρο 4 του ν.4109/2013 και λειτουργούν πλέον όπως περιγράφεται στον ν.3105/2013 και στο π.δ. 127/2017, ως Ινστιτούτα Επαγγελματικής Κατάρτισης (Ι.Ε.Κ.) & Ανώτερες Σχολές Τουριστικής Εκπαίδευσης (Α.Σ.Τ.Ε.). Στη συνέχεια τα Δ.Ι.Ε.Κ. αρμοδιότητας Υπουργείου Τουρισμού μετονομάζονται σε Ι.Ε.Κ. Τουρισμού, σύμφωνα με την υπ' αρ. 16918/30.08.2022 κοινής απόφασης των Υπουργών Παιδείας και Θρησκευμάτων και Τουρισμού «Μετατροπή Δημοσίων Ινστιτούτων Επαγγελματικής Κατάρτισης (Δ.Ι.Ε.Κ.) του ν. 4186/2013 αρμοδιότητας Υπουργείου Τουρισμού σε Ινστιτούτα Επαγγελματικής Κατάρτισης Τουρισμού αρμοδιότητας του Υπουργείου Τουρισμού του ν. 4763/2020 (Α' 254).» (Β'4659).

Τέλος, σύμφωνα με την υπ' αρ. 7275/17.04.2024 διαπιστωτική πράξη της Υφυπουργού Τουρισμού «Μετονομασία των Ινστιτούτων Επαγγελματικής Κατάρτισης Τουρισμού αρμοδιότητας του Υπουργείου Τουρισμού (Ι.Ε.Κ. Τουρισμού) του ν. 4763/2020 (Α' 254) σε Σχολές Ανώτερης Επαγγελματικής Κατάρτισης Τουρισμού (Σ.Α.Ε.Κ. Τουρισμού) αρμοδιότητας του Υπουργείου Τουρισμού του ν. 5082/2024 (Α' 9) και σύμφωνα με την υπ' αρ.

8792/10.05.2024 κοινή απόφαση των Υφυπουργών Παιδείας Θρησκευμάτων και Αθλητισμού και Τουρισμού «Μετατροπή Σχολής Ανώτερης Επαγγελματικής Κατάρτισης Τουρισμού Μακεδονίας σε Πειραματική Σχολή Ανώτερης Επαγγελματικής Κατάρτισης Τουρισμού Μακεδονίας, αρμοδιότητας του Υπουργείου Τουρισμού».

Οι ειδικότητες που λειτουργούν στις Σχολές Ανώτερης Επαγγελματικής Κατάρτισης – Σ.Α.Ε.Κ. Τουρισμού (πρώην ΙΕΚ Τουρισμού) του Υπουργείου Τουρισμού, ανήκουν στις Ομάδες Προσανατολισμού “Επαγγελμάτων Τουριστικών Επιχειρήσεων και Επιχειρήσεων Φιλοξενίας» και “Διοίκησης και Οικονομίας”, της αρχικής επαγγελματικής κατάρτισης (ν. 4186/2013) και παρέχουν πιστοποίηση επιπέδου 5.

2. Η ταυτότητα της Πειραματικής Σ.Α.Ε.Κ. Τουρισμού Μακεδονίας

Συνδυάζοντας το ιστορικό παρελθόν και το σημαντικό παρόν, τόσο του ξενοδοχείου, όσο και των Σχολών Τουριστικών Επαγγελμάτων, στην Πειραματική ΣΑΕΚ Τουρισμού Μακεδονίας προσπαθούμε να προσφέρουμε στις σπουδάστριες και στους σπουδαστές μας μια ολοκληρωμένη εμπειρία, που διαρκεί δύο χρόνια και συμπεριλαμβάνει εκτός από την υψηλού επιπέδου τουριστική εκπαίδευση, πολλαπλές εμπειρίες σχετικά με την φιλοξενία και την αισθητική, μέσα στους επαγγελματικούς χώρους ενός πραγματικού ξενοδοχείου.

Ως μια από τις ιστορικές Σχολές Τουριστικών Επαγγελμάτων του Υπουργείου Τουρισμού, με 85 χρόνια εμπειρίας στην τουριστική εκπαίδευση, η Πειραματική ΣΑΕΚ Τουρισμού Μακεδονίας συνεχίζει να παρέχει υψηλού επιπέδου τουριστικές σπουδές, που ακολουθούν το Ελβετικό μοντέλο Τουριστικής Εκπαίδευσης.

Η φήμη μας, βασίζεται στην ποιότητα των προγραμμάτων σπουδών, στις επιτυχίες των σπουδαστριών/ στών μας, στη σύγχρονη γνώση των διδασκόντων και των αποφοίτων μας, στη δέσμευσή μας στην ποιοτική τουριστική εκπαίδευση και στους στενούς δεσμούς μας με τον τουριστικό τομέα.

Η Πειραματική ΣΑΕΚ Τουρισμού Μακεδονίας του Υπουργείου Τουρισμού αναγνωρίζεται συνεχώς από τους επαγγελματίες του Τουρισμού ως μια από τις καλύτερες σχολές τουρισμού στην Ελλάδα και εκτιμάται μεταξύ των επαγγελματιών του κλάδου για την ποιότητα των σπουδών και τον επαγγελματισμό της.

Μέσα από τα προγράμματα κατάρτισης και την εκπαιδευτική μεθοδολογία, προετοιμάζουμε τις σπουδάστριες και τους σπουδαστές μας, για μια διεθνή καριέρα υψηλού επιπέδου στον τομέα της φιλοξενίας, της τουριστικής βιομηχανίας και της γαστρονομίας.

Η εκπαίδευση συνδυάζει την πειθαρχία, την ανάπτυξη της ομαδικότητας και της πρακτικής μάθησης με μια σύγχρονη προσέγγιση των επαγγελματικών απαιτήσεων όλων των ειδικοτήτων. Ενθαρρύνουμε τις σπουδάστριες και τους σπουδαστές να συμμετέχουν ενεργά σε κάθε τάξη και εξωσχολική δραστηριότητα που παρακολουθούν. Με αυτόν τον τρόπο, μαθαίνουν να εργάζονται μέσα σε μια ομάδα, να αναλαμβάνουν ρόλους και να εφαρμόζουν γρήγορα και αποτελεσματικά αυτά που έχουν διδαχθεί.

Οι απόφοιτοι της Πειραματικής ΣΑΕΚ Τουρισμού Μακεδονίας του Υπουργείου Τουρισμού απορροφούνται από την αγορά εργασίας, σε ποσοστό 100%, λίγο μετά την αποφοίτησή τους και μεγάλη πλειοψηφία εξ' αυτών κατέχουν μεσαίες και ανώτερες διοικητικές θέσεις ή/και αναπτύσσουν δική τους επιχειρηματική δραστηριότητα σε πολλούς τομείς της τουριστικής και επισιτιστικής βιομηχανίας.

3. Αξίες, όραμα, αποστολή

3.1. Οι αξίες μας

Αισθανόμαστε υπερήφανοι που έχουμε την τιμή να είμαστε συνεχιστές της παράδοσης των Σχολών Τουριστικών Επαγγελμάτων και αυτό αποτελεί μία διάκριση ποιότητας για την εκπαίδευση που παρέχουμε.

Βασικό εκπαιδευτικό μας μέλημα είναι η ανάπτυξη υψηλού επιπέδου ανθρωπίνου δυναμικού. Το εκπαιδευτικό μας έργο εμπνέεται από σταθερές αξίες που συνδέονται με:

- τον σεβασμό στον άνθρωπο,
- την αγάπη για την μάθηση,
- την ανάπτυξη του ομαδικού πνεύματος και αλληλεγγύης,
- την αναζήτηση της δημιουργικότητας.

3.2. Το όραμά μας

Να εφαρμόζουμε τις καλύτερες εκπαιδευτικές πρακτικές και να μεταμορφώνουμε τη συνηθισμένη σχολική ζωή σε ζωή με δημιουργική πνοή. Η εκπλήρωση του οράματος θα πραγματοποιηθεί μέσω της αριστείας στην τουριστική εκπαίδευση και κατάρτιση σε τοπικό, περιφερειακό, εθνικό και διεθνές επίπεδο.

3.3. Η αποστολή μας

Να δημιουργούμε συνεχώς μέσα από ποιοτική - πρότυπη εκπαίδευση και κατάρτιση, νέους επαγγελματίες που να ανταποκρίνονται στις απαιτήσεις του σύγχρονου τουριστικού τομέα.

4. Προσφερόμενα Προγράμματα Κατάρτισης (ειδικότητες)

Στην Πειραματική ΣΑΕΚ Τουρισμού Μακεδονίας λειτουργούν τρεις (3) συμβατικές ειδικότητες και δύο πειραματικές, οι εξής:

- Στέλεχος Μονάδων Φιλοξενίας – Ομάδας Προσανατολισμού «Επαγγελματών Τουριστικών Επιχειρήσεων & Επιχειρήσεων Φιλοξενίας»
- Στέλεχος Επιχειρήσεων Φιλοξενίας με εξειδίκευση στον Τομέα Διοίκησης Δωματίων (Πειραματική) - Ομάδας Προσανατολισμού «Επαγγελματών Τουριστικών Επιχειρήσεων & Επιχειρήσεων Φιλοξενίας»
- Τεχνικός Μαγειρικής Τέχνης – Αρχιμάγειρας (Chef) - Ομάδας Προσανατολισμού «Επαγγελματών Τουριστικών Επιχειρήσεων & Επιχειρήσεων Φιλοξενίας»
- Τεχνικός Αρτοποιίας – Ζαχαροπλαστικής - Ομάδας Προσανατολισμού «Επαγγελματών Τουριστικών Επιχειρήσεων & Επιχειρήσεων Φιλοξενίας»
- Στέλεχος Ταξιδιωτικών και Τουριστικών Επιχειρήσεων (Πειραματική) – Ομάδας Β' Προσανατολισμού Διοίκησης και Οικονομίας, στον Τομέα Διοίκησης & Οικονομίας.

Μέρος Α' – ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΕΙΔΙΚΟΤΗΤΑΣ

1. Ονομασία Πειραματικής Ειδικότητας

Ο τίτλος της νέας πειραματικής ειδικότητας είναι «ΣΤΕΛΕΧΟΣ ΤΑΞΙΔΙΩΤΙΚΩΝ ΚΑΙ ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΩΝ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ» - Σ.Τ.Τ.Ε. και αντίστοιχη ονομασία στα Αγγλικά «Executive in Travel and Tourism Business».

2. Ομάδα Προσανατολισμού

Η ειδικότητα «ΣΤΕΛΕΧΟΣ ΤΑΞΙΔΙΩΤΙΚΩΝ ΚΑΙ ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΩΝ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ» - Σ.Τ.Τ.Ε. εντάσσεται στον Τομέα «Διοίκησης και Οικονομίας» της Ομάδας Β' Προσανατολισμού «Διοίκησης και Οικονομίας».

Η εν λόγω Πειραματική ειδικότητα στοχεύει: α) στην προσπάθεια της βελτίωσης της ανταγωνιστικότητας, της διαφοροποίησης και ποιοτικής αναβάθμισης του τουριστικού προϊόντος της Ελλάδας, μέσα από την διαδικασία της παροχής εξειδικευμένης επαγγελματικής εκπαίδευσης και κατάρτισης του ανθρωπίνου δυναμικού που προσφέρει η Πειραματική Σ.Α.Ε.Κ. Τουρισμού Μακεδονίας του Υπουργείου Τουρισμού, β) στην παροχή σύγχρονων γνώσεων και ανάπτυξη δεξιοτήτων στους/ στις καταρτιζόμενους μέσω της στενής συνεργασίας με την αγορά εργασίας, γ) στην υποστήριξη του πειραματισμού, στην πιλοτική εφαρμογή καινοτομιών και εκπαιδευτικής μεθοδολογίας, με χρήση στο μέγιστο βαθμό ψηφιακών μαθησιακών εργαλείων, στο σύστημα της αρχικής επαγγελματικής κατάρτισης, συμβάλλοντας στον καλύτερο σχεδιασμό εκπαιδευτικών μεθόδων που αφορούν την συγκεκριμένη αλλά και συναφείς με αυτήν ειδικότητες.

3. Προϋποθέσεις εγγραφής

Στις Σ.Α.Ε.Κ. Τουρισμού αρμοδιότητας του Υπουργείου Τουρισμού η διαδικασία εισαγωγής γίνεται:

1. Μέσω της διαδικασίας του Παράλληλου Μηχανογραφικού Δελτίου για τελειόφοιτους και υποψήφιους που συμμετέχουν στις Πανελλαδικές Εξετάσεις

2. Όπως ορίζει η Προκήρυξη εισαγωγής καταρτιζόμενων στις Σ.Α.Ε.Κ. Τουρισμού του Υπουργείου Τουρισμού.

Προϋπόθεση εγγραφής των ενδιαφερομένων στην ειδικότητα «Στέλεχος Επιχειρήσεων Φιλοξενίας με εξειδίκευση στον Τομέα Διοίκησης Δωματίων» είναι να είναι:

α) Έλληνες υπήκοοι ή

β) Υπήκοοι κρατών μελών της Ε.Ε. και υπήκοοι τρίτων χωρών (χωρών εκτός κρατών – μελών της Ε.Ε.), οι οποίοι διαμένουν νόμιμα στη χώρα και διαθέτουν καλή γνώση της ελληνικής γλώσσας.

Οι υποψήφιοι πρέπει 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, σύμφωνα με τα οριζόμενα στο άρθρο 25 του ν. 4763/2020 (Α' 254) και την υπ'αρ. 19421/11.10.2022 κ.υ.α. «Κανονισμός Λειτουργίας Ινστιτούτων Επαγγελματικής Κατάρτισης (Ι.Ε.Κ.) Τουρισμού του Υπουργείου Τουρισμού (Β'5454).

4. Χορηγούμενοι τίτλοι – Βεβαιώσεις – Πιστοποιητικά

Οι απόφοιτοι των Σ.Α.Ε.Κ. Τουρισμού μετά την επιτυχή ολοκλήρωση της κατάρτισής τους λαμβάνουν Βεβαίωση Επαγγελματικής Κατάρτισης (ΒΕΚ) από την Σ.Α.Ε.Κ. Τουρισμού φοίτησης και μετά την επιτυχή συμμετοχή τους στις εξετάσεις πιστοποίησης αρχικής επαγγελματικής κατάρτισης που διενεργεί ο Ε.Ο.Π.Π.Ε.Π., λαμβάνουν Δίπλωμα Ειδικότητας της Επαγγελματικής Εκπαίδευσης και Κατάρτισης επιπέδου πέντε (5) του Εθνικού Πλαισίου Προσόντων, σύμφωνα με την ισχύουσα νομοθεσία.

Η ΒΕΚ χορηγείται αποκλειστικά από την εκάστοτε Σ.Α.Ε.Κ. και υπογράφεται από τον/ την Διευθυντή/ ντρια της Σ.Α.Ε.Κ.

5. Διάρκεια προγράμματος κατάρτισης

Η επαγγελματική κατάρτιση στην Πειραματική Σ.Α.Ε.Κ. Τουρισμού Μακεδονίας ξεκινά κατά το χειμερινό 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.

Η συνολική διάρκεια της κατάρτισης που υλοποιείται στην Πειραματική ειδικότητα «Στέλεχος Ταξιδιωτικών και Τουριστικών Επιχειρήσεων» της Πειραματικής Σ.Α.Ε.Κ. Τουρισμού Μακεδονίας είναι 1.200 διδακτικές ώρες, σύμφωνα με τα εγκεκριμένα προγράμματα και τον Οδηγό Κατάρτισης, ενώ της πρακτικής άσκησης είναι 960 ώρες. Η πρακτική άσκηση υλοποιείται μετά το πέρας του Β' εξαμήνου σπουδών και μετά το πέρας του Δ' εξαμήνου σπουδών, σύμφωνα με το άρθρο 27 του ν.4763/2020 (Α' 254), την παρ. 8 του άρθρου 3 της υπ' αρ. 19421/11.10.2022 «Κανονισμός Λειτουργίας Ινστιτούτων Επαγγελματικής Κατάρτισης (ΙΕΚ) κ.υ.α. (Β' 5454), σε συνδυασμό με όσα ορίζονται στις κοινές υπουργικές αποφάσεις 4010/6.6.2006 (Β'919), 16802/667/27.8.2010 (Β'1345) και 9319/1.6.2021 (Β' 2431).

6. Πιστοποίηση αρχικής επαγγελματικής κατάρτισης αποφοίτων ΣΑΕΚ

Η διαδικασία πιστοποίησης αρχικής επαγγελματικής κατάρτισης αποφοίτων της Πειραματικής Σχολής Ανώτερης Επαγγελματικής Κατάρτισης (Σ.Α.Ε.Κ.) Τουρισμού Μακεδονίας της ειδικότητας «Στέλεχος Ταξιδιωτικών και Τουριστικών Επιχειρήσεων» διεξάγεται σύμφωνα με τα οριζόμενα στις διατάξεις της υπ' αρ. 2944/2014 Κοινής Απόφασης των Υπουργών Οικονομικών και Παιδείας και Θρησκευμάτων (ΦΕΚ Β' 1098/2014), όπως ισχύει, η οποία εκδόθηκε βάσει της διάταξης της παρ. 5, του άρθρου 25, του Ν. 4186/2013 (ΦΕΚ Α' 193/2013), όπως τροποποιήθηκε με τη διάταξη της παρ. 1, του άρθρου 11, του Ν. 4229/ 2014 (ΦΕΚ Α' 8/2014) και ισχύει. Το εξεταστικό σύστημα, καθώς και η τράπεζα θεμάτων υιοθετούν τις αρχές του διεθνούς 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 ΣΑΕΚ, μετά από πιστοποίηση του ΕΟΠΠΕΠ, αντιστοιχεί στο πέμπτο (5ο) από τα οκτώ (8) επίπεδα.

Η κατάταξη των τίτλων του ελληνικού εκπαιδευτικού συστήματος και του συστήματος αρχικής κατάρτισης στα επίπεδα του Εθνικού Πλαισίου Προσόντων είναι διαθέσιμη στην ιστοσελίδα του ΕΟΠΠΕΠ

(<https://proson.eoppep.gr/el/QualificationTypes>).

8. Πιστωτικές μονάδες

Οι πιστωτικές μονάδες προσδιορίζονται με βάση το Ευρωπαϊκό Σύστημα Πιστωτικών Μονάδων για την Επαγγελματική Εκπαίδευση και Κατάρτιση (ECVET) από τον φορέα που έχει το νόμιμο δικαίωμα σχεδιασμού και έγκρισης των προγραμμάτων εκπαίδευσης και κατάρτισης. Το ECVET είναι ένα από τα ευρωπαϊκά εργαλεία που αναπτύχθηκαν για την αναγνώριση, συγκέντρωση και μεταφορά πιστωτικών μονάδων (credits) στον χώρο της επαγγελματικής εκπαίδευσης και κατάρτισης. Με το σύστημα αυτό μπορούν να αξιολογηθούν και να πιστοποιηθούν οι γνώσεις, οι δεξιότητες και οι ικανότητες (μαθησιακά αποτελέσματα) που απέκτησε ένα άτομο κατά τη διάρκεια της επαγγελματικής του εκπαίδευσης και κατάρτισης, τόσο εντός των συνόρων της χώρας του όσο και σε άλλα κράτη μέλη της Ευρωπαϊκής Ένωσης.

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

9. Σχετική νομοθεσία

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

1. Ο ν. 3105/2003 «Τουριστική Εκπαίδευση και Κατάρτιση, ρυθμίσεις για τον τουρισμό και άλλες διατάξεις» (Α' 29).
2. Ο ν. 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». (Α΄ 254).

3. Ο ν. 4777/2021 «Εισαγωγή στην Τριτοβάθμια Εκπαίδευση, προστασία της ακαδημαϊκής ελευθερίας, αναβάθμιση του ακαδημαϊκού περιβάλλοντος και άλλες διατάξεις» και ειδικότερα το άρθρο 4 και την παρ. 7 του άρθρου 11 (Α΄ 25).

4. Ο ν. 5082/2024 «Ενίσχυση του Εθνικού Συστήματος Επαγγελματικής Εκπαίδευσης και Κατάρτισης και άλλες επείγουσες διατάξεις» και ειδικότερα τις διατάξεις των Κεφαλαίων Α΄ και Β΄ (Α΄ 9).

5. Η υπ΄ αρ. 4010/06.06.2006 κοινή απόφαση του Υφυπουργού Οικονομίας και Οικονομικών, Υπουργού Απασχόλησης και Κοινωνικής Προστασίας και της Υπουργού Τουριστικής Ανάπτυξης «Όροι πρακτικής άσκησης μαθητών – σπουδαστών και καταρτιζόμενων του Ο.Τ.Ε.Κ.» (Β΄ 919).

6. Η υπ΄ αρ. 16802/667/27.08.2010 κοινή απόφαση των Υπουργών Παιδείας, Δια Βίου Μάθησης και Θρησκευμάτων, Εργασίας και Κοινωνικής Ασφάλισης και Πολιτισμού και Τουρισμού «Όροι και προϋποθέσεις πρακτικής άσκησης ημεδαπών και αλλοδαπών σπουδαστών/μαθητών Σχολών Τουριστικής Εκπαίδευσης και φοιτητών τριτοβάθμιας εκπαίδευσης.» (Β΄ 1345).

7. Η υπ΄ αρ. 9319/1.6.2021 κοινή απόφαση των Υπουργών Παιδείας και Θρησκευμάτων, Εργασίας και Κοινωνικών Υποθέσεων και της Υφυπουργού Τουρισμού «Τροποποίηση της υπ΄ αρ. 16802/667/27.8.2010 κοινής απόφασης των Υπουργών Παιδείας, Δια Βίου Μάθησης και Θρησκευμάτων, Εργασίας και Κοινωνικής Ασφάλισης και Πολιτισμού και Τουρισμού «Όροι και προϋποθέσεις πρακτικής άσκησης ημεδαπών και αλλοδαπών σπουδαστών/ μαθητών Σχολών Τουριστικής Εκπαίδευσης και φοιτητών τριτοβάθμιας εκπαίδευσης» (Β΄ 1345).» (Β΄ 2431), όπως τροποποιήθηκε.

8. Η υπ΄ αριθμ. 16701/28.07.2014 κοινή απόφαση του Αν Υπουργού Οικονομικών, του Υφυπουργού Παιδείας και Θρησκευμάτων και της Υπουργού Τουρισμού «Ίδρυση Δημόσιων Ινστιτούτων Επαγγελματικής Κατάρτισης αρμοδιότητας Υπουργείου Τουρισμού» και η υπ΄ αριθμ. 1080000/4.6.2019 κοινή απόφαση Υπουργών Παιδείας, Έρευνας και Θρησκευμάτων και του Αν. Υπουργού Οικονομικών «Τροποποίηση της 16701/28-7-2014 απόφασης των Υπουργών Οικονομικών, Παιδείας και Θρησκευμάτων και Τουρισμού «Ίδρυση Δημόσιων Ινστιτούτων Επαγγελματικής Κατάρτισης αρμοδιότητας Υπουργείου Τουρισμού» (Β΄ 2107)».

9. Η υπ΄ αριθμ. 26760/Υ1 /24.02.2020 κοινή απόφαση του Υφυπουργού Οικονομικών και Υπουργού Παιδείας και Θρησκευμάτων «Τροποποίηση διατάξεων της απόφασης των Υπουργών

Παιδείας και Θρησκευμάτων και Οικονομικών, αριθμ. 2944/2014 κοινής υπουργικής απόφασης «Σύστημα Πιστοποίησης Αρχικής Επαγγελματικής Κατάρτισης των Αποφοίτων των Ινστιτούτων Επαγγελματικής Κατάρτισης (Ι.Ε.Κ.) και των σχολών Επαγγελματικής Κατάρτισης (Σ.Ε.Κ.)», ως ισχύει» (Β'590).

10. Η υπ' αρ. 6003/14.04.2020 κοινή απόφαση των Υπουργών Παιδείας και Θρησκευμάτων και Τουρισμού «Επιλογή υποψηφίων καταρτιζομένων στα Ινστιτούτα Επαγγελματικής Κατάρτισης (Ι.Ε.Κ.) αρμοδιότητας Υπουργείου Τουρισμού» (Β' 1905).

11. Η υπ' αρ. 19421/11.10.2022 κοινή απόφαση των Υπουργών Παιδείας και Θρησκευμάτων και Τουρισμού «Κανονισμός Λειτουργίας Ινστιτούτων Επαγγελματικής Κατάρτισης (Ι.Ε.Κ.) Τουρισμού του Υπουργείου Τουρισμού» (Β' 5454).

12. Η υπ' αρ. 16918/30.08.2022 κοινή απόφαση των Υπουργών Παιδείας και Θρησκευμάτων και Τουρισμού «Μετατροπή Δημοσίων Ινστιτούτων Επαγγελματικής Κατάρτισης (Δ.Ι.Ε.Κ.) του ν. 4186/2013 αρμοδιότητας Υπουργείου Τουρισμού σε Ινστιτούτα Επαγγελματικής Κατάρτισης Τουρισμού αρμοδιότητας του Υπουργείου Τουρισμού του ν. 4763/2020 (Α' 254).» (Β' 4659).

13. Η υπ' αρ. 7275/17.4.2024. (ΑΔΑ: 9Δ43465ΧΘΟ-ΦΟΗ) Διαπιστωτική Πράξη της Υφυπουργού Τουρισμού «Μετονομασία των Ινστιτούτων Επαγγελματικής Κατάρτισης Τουρισμού αρμοδιότητας του Υπουργείου Τουρισμού (Ι.Ε.Κ. Τουρισμού) του ν. 4763/2020 (Α' 254) σε Σχολές Ανώτερης Επαγγελματικής Κατάρτισης Τουρισμού (Σ.Α.Ε.Κ. Τουρισμού) αρμοδιότητας του Υπουργείου Τουρισμού του ν. 5082/2024 (Α' 9)».

14. Η υπ' αρ. 8792/10.05.2024 κοινή απόφαση των Υφυπουργών Παιδείας Θρησκευμάτων και Αθλητισμού και Τουρισμού «Μετατροπή Σχολής Ανώτερης Επαγγελματικής Κατάρτισης Τουρισμού Μακεδονίας σε Πειραματική Σχολή Ανώτερης Επαγγελματικής Κατάρτισης Τουρισμού Μακεδονίας, αρμοδιότητας του Υπουργείου Τουρισμού».

15. Η υπό στοιχεία 26760/Υ1/24.02.2020 κοινή απόφαση του Υφυπουργού Οικονομικών και Υπουργού Παιδείας και Θρησκευμάτων «Τροποποίηση διατάξεων της απόφασης των Υπουργών Παιδείας και Θρησκευμάτων και Οικονομικών, αριθμ. 2944/2014 κοινής υπουργικής απόφασης «Σύστημα Πιστοποίησης Αρχικής Επαγγελματικής Κατάρτισης των Αποφοίτων των Ινστιτούτων Επαγγελματικής Κατάρτισης (Ι.Ε.Κ.) και των σχολών Επαγγελματικής Κατάρτισης (Σ.Ε.Κ.)», ως ισχύει» (Β'590).

16. Η υπ. αριθμ. Υ1γ/Γ.Π/οικ35797/04.04.2012 απόφαση Υπουργού Υγείας και Κοινωνικής Αλληλεγγύης «Πιστοποιητικό υγείας εργαζομένων σε επιχειρήσεις υγειονομικού ενδιαφέροντος» (Β' 1199).

17. Η υπ'αρ. 63536/Κ5/27.5.2022 απόφαση Γ.Γ.Ε.Ε.Κ.Δ.Β.Μ & Ν του Υπουργείου Παιδείας και Θρησκευμάτων «Καθορισμός ειδικοτήτων που παρέχονται από τα ΙΕΚ» (Β' 2661).

10. Σύντομη Περιγραφή Επαγγελματικών Δραστηριοτήτων (Προφίλ Επαγγέλματος)

10.1. Επαγγελματικό περίγραμμα ειδικότητας

Η εν λόγω πειραματική ειδικότητα, αποσκοπεί στη δημιουργία άριστα καταρτισμένων στελεχών που θα δραστηριοποιηθούν στο Τομέα των Τουριστικών και Ταξιδιωτικών υπηρεσιών. Πρόκειται για επαγγελματίες με όλες τις απαραίτητες οριζόντιες γνώσεις, ικανότητες και δεξιότητες ώστε να λειτουργούν υποστηρικτικά στο διοικητικό τομέα του συνόλου της τουριστικής επιχείρησης/φορέα/οργανισμού που εφαρμόζει σύγχρονες μεθόδους και πρακτικές στον προγραμματισμό, οργάνωση, διεύθυνση και έλεγχο.

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

10.2 Επαγγελματικά δικαιώματα

Δεν απαιτείται έκδοση αδείας για την άσκηση της επαγγελματικής δραστηριότητας, της Πειραματικής ειδικότητας «Στέλεχος Ταξιδιωτικών και Τουριστικών Επιχειρήσεων» καθώς αρκεί το δίπλωμα Σ.Α.Ε.Κ.

Είναι όμως απαραίτητη η έκδοση ατομικού βιβλιαρίου υγείας προκειμένου να μπορέσει ένας/ μία απόφοιτος/ η της ειδικότητας να εργαστεί σε καταστήματα υγειονομικού ενδιαφέροντος, σύμφωνα με την Υπουργική Απόφαση Αριθμ. Υ1γ/Γ.Π/οικ 35797/2012 (Β'1199).

10.3 Τομείς απασχόλησης

Οι απόφοιτοι της πειραματικής ειδικότητας θα καλύπτουν θέσεις εργασίας σε όλο το φάσμα των Τουριστικών επιχειρήσεων ή των ευρύτερων εταιρειών παροχής Ταξιδιωτικών Υπηρεσιών και συγκεκριμένα σε:

- όλες τις επιχειρήσεις που απαρτίζουν την ταξιδιωτική βιομηχανία (τουριστικά γραφεία, ταξιδιωτικούς οργανισμούς, εταιρείες διαχείρισης εισερχόμενου τουρισμού, αεροπορικές εταιρείες, εταιρείες μεταφορών, εταιρείες διαχείρισης αεροδρομίων, κ.α.)
- ταξιδιωτικούς προμηθευτές, μεταπωλητές
- οργανισμούς μάρκετινγκ προορισμών
- τον σημαντικό τομέα του Συνεδριακού – επαγγελματικού τουρισμού και της βιομηχανίας συναντήσεων
- αντίστοιχα τμήματα εξυπηρέτησης ξενοδοχειακών επιχειρήσεων.

10.4 Επαγγελματικά προσόντα

Τα ειδικά επαγγελματικά προσόντα των αποφοίτων της Πειραματικής ειδικότητας συνίστανται στα ακόλουθα:

- Οργάνωση και Λειτουργία Τουριστικού Γραφείου. Διαδικασίες ίδρυσης και λειτουργίας των τουριστικών γραφείων καθώς και τη βασική οργανωτική τους δομή.
- Καλή γνώση σε Συστήματα GDS, AMADEUS, TRAVELPORT GALILEO, Αεροπορικοί Ναύλοι -Κράτηση και Έκδοση Εισιτηρίων.
- Καλή γνώση σε συστήματα κρατήσεων CRS, LIKNOSS.
- Συστήματα Λειτουργίας Γραφείου (Front/Back Office). Η εξοικείωση με τις εξελίξεις στην οργάνωση και λειτουργία ενός σύγχρονα οργανωμένου τουριστικού γραφείου, μέσα από τη χρήση λογισμικών προγραμμάτων.
- Αερομεταφορές. Καλές γνώσεις για τις εξελίξεις στις αεροπορικές εταιρείες, τη λειτουργία των αεροδρομίων και τις εκεί παρεχόμενες υπηρεσίες.
- Διαχείριση Εισερχόμενου - Εξερχόμενου Τουρισμού. Καλή γνώση στη διαμόρφωση και εφαρμογή του οργανωμένου ταξιδιού (Πακέτο), του επαγγελματικού τουρισμού, και της διεκπεραίωσης των ταξιδιωτικών τυπικοτήτων.

10.5 Επαγγελματικά καθήκοντα

Το Στέλεχος Ταξιδιωτικών και Τουριστικών Επιχειρήσεων λαμβάνοντας υπόψη τους ισχύοντες κανόνες, ιδιαίτερα της φιλοξενίας, της αποδοτικότητας, της υγιεινής και της πρόληψης ατυχημάτων, έχει τα παρακάτω σημαντικότερα καθήκοντα:

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

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

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

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

- Να επιλέγει τον Προορισμό.
- Να ελέγχει και να τηρεί τους κανονισμούς που διέπουν το ταξίδι (π.χ. έκδοση Διαβατηρίου, τουριστικής VISA, εμβόλια, συνάλλαγμα κ.ά.).
- Να επιλέγει τα Μέσα Μεταφοράς καθώς και τα κατάλληλα Δρομολόγια.
- Να επιλέγει τις Τουριστικές Υπηρεσίες & Δραστηριότητες στον Τόπο του Προορισμού που καλύπτουν τις απαιτήσεις του / των πελατών του Γραφείου.
- Να επιλέγει και συνεργάζεται με τον Ταξιδιωτικό Πράκτορα - Συνεργάτη του στον τόπο Προορισμού.

- Να μορφοποιεί το Συνολικό Πακέτο σαν Προϊόν προς πώληση και παράλληλα, εξασφαλίζει τις διαθέσιμες τουριστικές υπηρεσίες στον τόπο του προορισμού και εισπράττει χρηματική προκαταβολή από τον πελάτη.
- Να οριστικοποιεί τις κρατήσεις.
- Να εισπράττει την εξόφληση για το πακέτο.
- Να εκδίδει τα Εισιτήρια και τα Voucher για λογαριασμό του πελάτη.
-

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

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

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

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

Είναι όλες οι ενέργειες που συντείνουν στη διαχείριση από τον πράκτορα ενός αριθμού εξερχόμενων τουριστών είτε σαν groups είτε σαν Individuals, από τη στιγμή

της αναχώρηση τους για τη χώρα προορισμού τους έως την επιστροφή τους στη χώρα τους. Για να μπορεί να διαχειρίζεται Εξερχόμενο Τουρισμό, ο καταρτιζόμενος θα πρέπει να μπορεί να εκτελεί τα παρακάτω:

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

10.5.5. Υπηρεσίες και πληροφορίες για Ταξίδια Αναψυχής (Leisure Travel)

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

- Να δημιουργεί Φάκελο για INDI / GROUP πελάτες είτε αυτοί:
 - ι. κάνουν εσωτερικό ή εξερχόμενο τουρισμό,
 - ιι. έρχονται στη χώρα (Incoming).
- Στην περίπτωση ι. πρέπει να ακολουθηθούν τα βήματα που περιγράφονται στην επαγγελματική δραστηριότητα – καθήκον Νο. 2, περί δημιουργίας πακέτων διακοπών.
- Στην περίπτωση ιι. πρέπει να ακολουθηθούν τα βήματα που περιγράφονται στην επαγγελματική δραστηριότητα – καθήκον Νο. 3, περί εισερχόμενου τουρισμού.

10.5.6. Υπηρεσίες και πληροφορίες για Επαγγελματικά Ταξίδια (Business Travel)

Είναι η εξυπηρέτηση της ταξιδιωτικής ανάγκης του επαγγελματία ή του στελέχους μιας επιχείρησης είτε στην χώρα του, είτε εκτός, έχοντας σαν γνώμονα την υψηλή ανάγκη επαγγελματισμού και αξιοπιστίας από τον πράκτορα. Για να είναι σε θέση να εξυπηρετεί τις

ταξιδιωτικές ανάγκες των επαγγελματιών ή των στελεχών μιας επιχείρησης, ο καταρτιζόμενος θα πρέπει να μπορεί:

- Να δημιουργεί Φάκελο για INDI / GROUP πελάτες είτε αυτοί:
 - ι. κάνουν εσωτερικό ή εξερχόμενο τουρισμό,
 - ιι. έρχονται στη χώρα (Incoming).
- Στην περίπτωση ι. πρέπει να ακολουθηθούν τα βήματα που περιγράφονται στην επαγγελματική δραστηριότητα – καθήκον Νο. 2, περί δημιουργίας πακέτων διακοπών.
- Στην περίπτωση ιι. πρέπει να ακολουθηθούν τα βήματα που περιγράφονται στην επαγγελματική δραστηριότητα – καθήκον Νο. 3, περί εισερχόμενου τουρισμού.

10.5.7. Υπηρεσίες και πληροφορίες για τη Διοργάνωση εκδηλώσεων - συναντήσεων MICE

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

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

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

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

10.5.8. Υπηρεσίες και πληροφορίες για Ταξίδια Κινήτρων (Incentive Travel)

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

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

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

10.5.9. Αντιπροσώπηση και Προώθηση Τουριστικών Υπηρεσιών

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

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

11. Πρόσθετες πηγές πληροφόρησης

Παρακάτω παρατίθενται σημαντικές πηγές πληροφόρησης που αφορούν στο επάγγελμα:

- <https://hatta.gr/>
- <https://www.fedhatta.gr>
- <https://www.ectaa.org>
- <https://www.iata.org>
- www.grhotels.gr
- www.sete.gr
- www.insete.gr
- www.itep.gr
- www.gnto.gr
- <https://resources.workable.com/travel-agent-job-description>
- <https://resources.workable.com/el/ypethynos-etairikwn-taksidiwn-perigrafi-ergasias>
- <https://www.eoppep.gr/index.php/el/qualification-certificate/national-qualification-framework>

Μέρος Β' - Περιγραφή των Μαθησιακών Αποτελεσμάτων (Απαραίτητες Γνώσεις, Δεξιότητες και Ικανότητες)

1. Γενικές Γνώσεις, Δεξιότητες και Ικανότητες

Οι γενικές γνώσεις, δεξιότητες, και ικανότητες που κρίνονται ως απαραίτητες να αποκτηθούν, μέσα από το Πρόγραμμα Κατάρτισης της Πειραματικής ειδικότητας «Στέλεχος Ταξιδιωτικών και Τουριστικών Επιχειρήσεων» είναι οι ακόλουθες:

- Αγγλικά, Αγγλική Τουριστική Ορολογία. Είναι απαραίτητη η γνώση των Αγγλικών σε (τουλάχιστον) επίπεδο B2, ώστε να καθίσταται δυνατή η επικοινωνία με πελάτες και πράκτορες άλλων εθνικοτήτων και χωρών. Εξίσου απαραίτητη είναι και η εξοικείωση και γνώση της αντίστοιχης Αγγλικής Τουριστικής Ορολογίας.
- Γερμανικά. Είναι απαραίτητη η βασική γνώση των Γερμανικών.
- Γαλλικά. Είναι απαραίτητη η βασική γνώση των Γαλλικών.
- Πληροφορική. Είναι απαραίτητες οι βασικές γνώσεις πληροφορικής σε θέματα επεξεργασίας κειμένου, επεξεργασίας λογιστικών φύλλων, επεξεργασίας παρουσιάσεων, χρήσης διαδικτύου και μέσων κοινωνικής δικτύωσης.
- Οργάνωση και Λειτουργία Τουριστικού Γραφείου.
- Βασικές Αρχές Τουρισμού.
- Παγκόσμια Τουριστική Γεωγραφία και Ταξιδιωτικοί Οδηγοί.
- Διεθνείς Σχέσεις Μεταφορών.
- Πολιτισμός, Περιβάλλον και Τουρισμός.
- Στοιχεία Εμπορικών Συναλλαγών.
- Τουριστικό Marketing -Εξυπηρέτηση πελατών, Δεξιότητες Πωλήσεων.
- Λογιστική. Η εξοικείωση με τις βασικές αρχές της Λογιστικής και του Λογιστικού Σχεδίου.
- Κοστολόγηση – τιμολόγηση τουριστικών προϊόντων και υπηρεσιών.

2. Επαγγελματικές γνώσεις, δεξιότητες, ικανότητες

2.1. Ο απόφοιτος της πειραματικής ειδικότητας «Στέλεχος Ταξιδιωτικών και Τουριστικών Επιχειρήσεων» εκτός των βασικών επαγγελματικών προσόντων όπως η ευγένεια, η τυπικότητα, το ήθος, η συνέπεια η γενική μόρφωση και η κοινωνικότητα, θα πρέπει να διαθέτει γνώσεις:

- Ξένων γλωσσών
- Πληροφορικής
- Διεθνών Σχέσεων Μεταφορών. Είναι απαραίτητη η παρακολούθηση των εξελίξεων στα θέματα των διεθνών σχέσεων μεταφορών.
- Εξυπηρέτησης Πελατών. Είναι απαραίτητη η καλή γνώση των ορθών τεχνικών εξυπηρέτησης πελατών στον τομέα των υπηρεσιών καθώς και των διαφορετικών τομέων τουριστικών υπηρεσιών και των εναλλακτικών μορφών τουρισμού.
- Αειφόρου Τουριστικής Ανάπτυξης και Περιβαλλοντικής Πολιτικής
- Στοιχεία Τουριστικής Νομοθεσίας.
- Επιχειρηματικότητας - Τεχνικές Επικοινωνίας.
- Γεωγραφίας και τουριστικής γεωγραφίας
- Ιστορικές και πολιτιστικές γνώσεις.
- Ηλεκτρονικών συστημάτων κρατήσεων (CRS, GDS, Online Booking).

2.2. Ο απόφοιτος της πειραματικής ειδικότητας «Στέλεχος Ταξιδιωτικών και Τουριστικών Επιχειρήσεων» πρέπει να είναι κατάλληλα καταρτισμένος ώστε να είναι σε θέση:

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

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

- Να κοστολογεί και να τιμολογεί τουριστικά προϊόντα και υπηρεσίες.
- Να διαχειρίζεται όλα τα σύγχρονα μέσα ηλεκτρονικών πωλήσεων, marketing και οργάνωσης των Τουριστικών Γραφείων.
- Να διερευνά τις απαιτήσεις του σύγχρονου πελάτη – τουρίστα και να ερμηνεύει βασικά χαρακτηριστικά τουριστικής προσφοράς και ζήτησης.
- Να διαβάζει επαγγελματικά εγχειρίδια και να χρησιμοποιεί ταξιδιωτική ορολογία.
- Να οργανώνει και να ταξινομεί πληροφορίες για προορισμούς και να συνθέτει προτάσεις διακοπών.
- Να χρησιμοποιεί όρους και κώδικες της τουριστικής βιομηχανίας καθώς και έννοιες της τουριστικής ορολογίας.
- Να υπολογίζει τη δυναμική των οργανωμένων ταξιδιών και να αναπτύσσει τεχνικές για την διαχείριση των τουριστικών πακέτων.

Επίσης, ενισχύεται και καταβάλλεται προσπάθεια της εμπέδωσης των εννοιών της εξοικονόμησης πόρων ενέργειας και υδάτων η καλλιέργεια τουριστικής συνείδησης, η αειφορία, η διάδοση της προστασίας του περιβάλλοντος, έννοιες άμεσα συνδεδεμένες με το τουριστικό προϊόν.

Γ1 – ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΟ ΤΗΣ ΘΕΩΡΗΤΙΚΗΣ ΚΑΙ ΕΡΓΑΣΤΗΡΙΑΚΗΣ ΚΑΤΑΡΤΙΣΗΣ

1. Ωρολόγιο Πρόγραμμα

Σε μια περίοδο άκρως ανταγωνιστική για την αγορά εργασίας, όπου δεν αρκούν μόνο τα τυπικά προσόντα για την επιτυχημένη επαγγελματική σταδιοδρομία, το πρόγραμμα κατάρτισης/ σπουδών είναι έτσι διαρθρωμένο ώστε να ανταποκρίνεται στις ανταγωνιστικές και ολοένα μεταβαλλόμενες συνθήκες που επικρατούν στην αγορά εργασίας. Οι ανάγκες της κοινωνίας, οι απαιτήσεις της αγοράς εργασίας αλλά και τα μεθοδολογικά εργαλεία συνεχώς εξελίσσονται και εξειδικεύονται. Κεντρικός στόχος κατά τη διαμόρφωση του ωρολόγιου προγράμματος είναι να προσφέρει την απαιτούμενη εξειδίκευση και παράλληλα τη δυνατότητα προσαρμογής σε κάθε νέο δεδομένο που προκύπτει από τη δομή της ταξιδιωτικής και τουριστικής βιομηχανίας.

Σύμφωνα με την υφιστάμενη νομοθεσία σε ένα πρόγραμμα κατάρτισης περιλαμβάνονται:

- *Μαθήματα θεωρητικά*, των οποίων η διδασκαλία πραγματοποιείται από έναν εκπαιδευτή, μόνο σε αίθουσες διδασκαλίας και έχουν σκοπό να αποκτήσουν οι καταρτιζόμενοι τις γνώσεις που είναι απαραίτητες για να κατανοήσουν το γνωστικό αντικείμενο της κατάρτισής τους.
- *Μαθήματα εργαστηριακά*, που πραγματοποιούνται αποκλειστικά σε εργαστηριακούς χώρους και αποβλέπουν στην εμπέδωση του θεωρητικού μέρους της κατάρτισης και στην απόκτηση δεξιοτήτων. Δύνανται να παρέχονται στο σύνολο ή σε μέρος των εγγεγραμμένων φοιτούντων κάθε τμήματος.
- *Μικτά μαθήματα*, που απαιτούν ταυτόχρονη θεωρητική κατάρτιση και απόκτηση δεξιοτήτων.

Το ωρολόγιο πρόγραμμα μαθημάτων είναι:

ΥΠΟΥΡΓΕΙΟ ΤΟΥΡΙΣΜΟΥ

ΠΕΙΡΑΜΑΤΙΚΗ Σ.Α.Ε.Κ. ΤΟΥΡΙΣΜΟΥ ΜΑΚΕΔΟΝΙΑΣ

Ωρολόγιο Πρόγραμμα Πειραματικής Ειδικότητας:

«Στέλεχος Ταξιδιωτικών και Τουριστικών Επιχειρήσεων»

Α/Α	ΕΞΑΜΗΝΟ	ΜΑΘΗΣΙΑΚΕΣ ΕΝΟΤΗΤΕΣ /ΜΑΘΗΜΑΤΑ	Α			Β			Γ			Δ		
			Θ	Ε	Σ	Θ	Ε	Σ	Θ	Ε	Σ	Θ	Ε	Σ
1		Πολιτισμός & Τουρισμός	2		2									
2		ΑΡΧΕΣ ΤΟΥΡΙΣΜΟΥ	2		2									
3		Τουριστική Γεωγραφία & Ταξιδιωτικοί Οδηγοί	2		2									
4		Μάρκετινγκ Τουριστικών Υπηρεσιών (Marketing of Tourism Services)	2		2									
5		Αεροπορικοί Ναύλοι	2		2									
6		Οργάνωση & Λειτουργία Τουριστικού Γραφείου	2	1	3									
7		Διεθνή Συστήματα Κρατήσεων GDS	-	3	3									
8		ΑΓΓΛΙΚΑ Ι	2		2									
9		ΓΑΛΛΙΚΑ Ι	2		2									
10		ΑΡΧΕΣ ΤΟΥΡΙΣΜΟΥ				2		2						
11		Τουριστική Γεωγραφία & Ταξιδιωτικοί Οδηγοί				2		2						
12		Οργάνωση & Διοίκηση Υπηρεσιών Φιλοξενίας (Management of Hospitality Services)				2		2						
13		Μάρκετινγκ Τουριστικών Υπηρεσιών (Marketing of Tourism Services)				2		2						
14		Αεροπορικοί Ναύλοι				-	2	2						
15		Οργάνωση & Λειτουργία Τουριστικού Γραφείου				2	1	3						
16		Διεθνή Συστήματα Κρατήσεων GDS				-	3	3						
17		ΑΓΓΛΙΚΑ ΙΙ				2		2						

18	ΓΑΛΛΙΚΑ II			2	2								
19	Διεθνή Συστήματα Κρατήσεων GDS					-	3	3					
20	Στοιχεία Τουριστικής Νομοθεσίας					2		2					
21	Στοιχεία Εμπορικών Συναλλαγών					1		1					
22	Επιχειρηματικότητα & Καινοτομία στον Τουρισμό - Tourism Entrepreneurship					1		1					
23	Αερομεταφορές & Διεθνείς σχέσεις					1		1					
24	Περιβάλλον & Τουρισμός (Environment & Tourism)					2		2					
25	Διαχείριση Εισερχόμενου-Εξερχόμενου Τουρισμού, Οργανωμένο Ταξίδι (Incoming-outgoing-Package tour)					2		2					
26	Διοργάνωση ειδικών Συναντήσεων M.I.C.E. & DES					-	2	2					
27	Αρχές Λογιστικής					2		2					
28	ΑΓΓΛΙΚΗ ΤΟΥΡ/ΚΗ ΟΡΟΛΟΓΙΑ					2		2					
29	ΓΕΡΜΑΝΙΚΑ					2		2					
30	Διεθνή Συστήματα Κρατήσεων GDS									3	3		
31	Οργάνωση & Διοίκηση Υπηρεσιών Φιλοξενίας (Management of Hospitality Services)									2	2		
32	Διαχείριση Εισερχόμενου-Εξερχόμενου Τουρισμού, Οργανωμένο Ταξίδι (Incoming-outgoing-Package tour)								2		2		
33	Εξυπηρέτηση Πελατών								2		2		
34	Αερομεταφορές & Διεθνείς σχέσεις								2		2		
35	Συστήματα Λειτουργίας Γραφείου (Front/ Back Office)								-	3	3		
36	ΑΓΓΛΙΚΗ ΤΟΥΡ/ΚΗ ΟΡΟΛΟΓΙΑ II								2		2		
37	ΓΕΡΜΑΝΙΚΑ								2		2		
38	Τελικό πρότζεκτ								-	2	2		
ΣΥΝΟΛΟ		16	4	20	14	6	20	15	5	20	10	10	20

Θ = Θεωρητικό μάθημα, Ε= Εργαστηριακό μάθημα, Σ= Σύνολο ωρών μαθήματος

2. Συνοπτική περιγραφή Μαθημάτων

2.1 Συνοπτική Περιγραφή των Μαθημάτων του Προγράμματος Κατάρτισης

Α ΕΞΑΜΗΝΟ		Β ΕΞΑΜΗΝΟ	Γ ΕΞΑΜΗΝΟ	Δ ΕΞΑΜΗΝΟ
1	Αγγλικά (Α' & Β' εξάμηνο)	Το μάθημα στοχεύει να μεταδώσει γνώσεις αγγλικών ως βασικής γλώσσας του διεθνούς εμπορίου και του τουρισμού, ώστε οι καταρτιζόμενοι να είναι ικανοί να κατανοούν, να επικοινωνούν γραπτώς και προφορικά, να διαβάζουν και να κατανοούν τουριστικά και ταξιδιωτικά έγγραφα, να συναλλάσσονται και να διεκπεραιώνουν τουριστικές επιχειρησιακές επικοινωνίες στα αγγλικά.		
2	Αγγλική τουριστική Ορολογία (Γ' & Δ' εξάμηνο)	Το μάθημα στοχεύει στην γνώση και εξοικείωση της Αγγλικής Τουριστικής Ορολογίας γραπτώς και προφορικά, ώστε να καθίσταται δυνατή η επικοινωνία με πελάτες και συνεργάτες άλλων εθνικοτήτων και χωρών. Σκοπός είναι η εκμάθηση της γλώσσας και η ενεργή χρήση της για συνεργατικές δραστηριότητες, για την επίτευξη ενός επαγγελματικού αποτελέσματος, όπως είναι η διοργάνωση μίας εκδρομής, η επίλυση ενός προβλήματος ή ο σχεδιασμός ενός νέου προγράμματος.		
3	Γαλλικά (Α' & Β' εξάμηνο)	Σκοπός του μαθήματος είναι εκμάθηση της Γαλλικής γλώσσας λόγω της σπουδαιότητάς της στις διεθνείς επικοινωνίες, ώστε οι καταρτιζόμενοι να γνωρίσουν τη βασική τουριστική και ταξιδιωτική ορολογία και να τη χρησιμοποιούν για τις ανάγκες μιας τουριστικής επιχείρησης. Απώτερος στόχος η χρήση της γλώσσας στο πεδίο εργασίας, σε επίπεδο συνεννόησης και για σύνταξη κειμένων, για τουριστικά έντυπα και διεκπεραιώσεις εμπορικής αλληλογραφίας στα γαλλικά.		
4	Αρχές Τουρισμού (Α' & Β' εξάμηνο)	Σκοπός των μαθημάτων είναι να εμπεδωθούν βασικές έννοιες του τουρισμού, των διακρίσεων του, των ειδικών και εναλλακτικών μορφών Τουρισμού, καθώς και της διαρθρωτικής δομής της τουριστικής βιομηχανίας. Παράλληλα επιδιώκεται η κατανόηση του πολυσχιδούς φαινομένου του Τουρισμού, και των επιδράσεων που ασκεί στην οικονομία, την κοινωνία, τον πολιτισμό και το περιβάλλον.		
5	Οργάνωση & Λειτουργία Τουριστικού Γραφείου (Α' & Β' εξάμηνο)	Σκοπός του μαθήματος είναι η εισαγωγή των καταρτιζόμενων στην σύγχρονη οργάνωση και λειτουργία των τουριστικών γραφείων. Ο τομέας αυτός μετά από περισσότερα από 150 χρόνια συνεχών παρεχόμενων υπηρεσιών που σχετίζονται με τις δομές και τις λειτουργίες της τουριστικής βιομηχανίας, βρίσκεται αντιμέτωπος με ένα πλαίσιο αλλαγών που καλείται να αντιμετωπίσει και να προσδιορίσει εκ νέου το ρόλο του στην αλυσίδα του τουρισμού. Το τουριστικό πρακτορείο περιγράφεται ως επιχείρηση, ενώ μέσα από τη διαχρονική του εξέλιξη ορίζεται ο ρόλος και τη θέση τους στο δίκτυο διανομής καθώς και η συσχέτιση με συνεργαζόμενες επιχειρήσεις και συναφή επαγγέλματα.		

6	Τουριστική Γεωγραφία & Ταξιδιωτικοί Οδηγοί (Α' & Β' εξάμηνο)	Σκοπός του μαθήματος είναι η απόκτηση γνώσεων της τουριστικής γεωγραφίας των σημαντικότερων χωρών υποδοχής και φιλοξενίας τουριστών στον κόσμο. Μελετώνται και αποσαφηνίζονται έννοιες σχετικές με γεωμορφολογικά στοιχεία τόπων, όπως κλιματολογικές συνθήκες, ιστορία, πολιτισμός, τοπία, αξιοθέατα πάντα σε συνάρτηση της σχέσης με τον τουρισμό. Απώτερος στόχος είναι να μπορεί ο καταρτιζόμενος να επιλέγει με ακρίβεια τις σωστές διαδρομές αλλά και να σχεδιάζει τουριστικά πακέτα χρησιμοποιώντας τους κατάλληλους ταξιδιωτικούς οδηγούς.
7	Πολιτισμός & Τουρισμός (Α' εξάμηνο)	Η σχέση τουρισμού και πολιτισμού είναι ιδιαίτερη και πολυσχιδής. Τα πολιτιστικά αξιοθέατα σχετίζονται με μια ομάδα διακριτών υλικών, διανοητικών, πνευματικών και συναισθηματικών χαρακτηριστικών μιας κοινωνίας που περιλαμβάνει τέχνες και αρχιτεκτονική, ιστορική και πολιτιστική κληρονομιά, γαστρονομική κληρονομιά, λογοτεχνία, θέατρο, μουσική, φωτογραφία, δημιουργικούς τομείς και ζωντανούς πολιτισμούς με τους τρόπους ζωής τους, τα συστήματα αξιών τους, τα πιστεύω και τις παραδόσεις τους. Στόχος και αντικείμενο του μαθήματος είναι να γνωρίσουν οι καταρτιζόμενοι την πολιτισμική δραστηριότητα ως τουριστική δραστηριότητα που συμβάλλει στη διατήρηση και την ανάδειξη της πολιτισμικής κληρονομιάς και του πολιτιστικού αποθέματος, τόσο σε εθνικό όσο και σε διεθνές πλαίσιο.
8	Περιβάλλον & Τουρισμός (Γ' εξάμηνο)	Η σχέση τουρισμού και περιβάλλοντος είναι ιδιαίτερα στενή και πολύπλοκη. Πολλές από τις δραστηριότητες του τουρισμού, λόγω του μεγέθους του και της διεθνούς κλίμακας του, αποφέρουν αρνητικές περιβαλλοντικές επιπτώσεις. Στόχο του μαθήματος αποτελεί η παρουσίαση της σύνδεσης του τουρισμού με το περιβάλλον, η έννοια της αιεφορίας, της φέρουσας ικανότητας, της βιωσιμότητας και των ειδικών περιβαλλοντικών θεμάτων που σχετίζονται με τον τουρισμό, καθώς και η καλλιέργεια της τουριστικής συνείδησης.
9	Μάρκετινγκ Τουριστικών Υπηρεσιών (Α' & Β' εξάμηνο)	Σκοπός του μαθήματος είναι να έρθουν σε επαφή οι καταρτιζόμενοι με βασικές αρχές και στρατηγικές μάρκετινγκ στο πεδίο της τουριστικής αγοράς. Το μάρκετινγκ (Marketing), ή αλλιώς αγοραλογία, συνίσταται στην οργανωμένη προσπάθεια ενός οργανισμού να ικανοποιήσει τις ανάγκες αλλά και τις επιθυμίες των καταναλωτών. Έχοντας ως προσανατολισμό τον τουρισμό αναφέρονται και συσχετίζονται θέματα όπως για παράδειγμα τα κίνητρα και η ικανοποίηση του τουρίστα, η τμηματοποίηση της τουριστικής αγοράς, η προώθηση τουριστικών αγαθών και υπηρεσιών, η διαφήμιση και επωνυμία τουριστικών προορισμών, η τουριστική βιομηχανία, κλπ.
10	Αεροπορικοί Ναύλοι (Α' & Β' εξάμηνο)	Σκοπός του μαθήματος είναι να εκπαιδεύσει τους καταρτιζόμενους στις διαδικασίες των αερομεταφορών, στην έκδοση αεροπορικών εισιτηρίων στον υπολογισμό αεροπορικών ναύλων να εκδίδουν και να αναγνωρίζουν τους αεροπορικούς τίτλους, να κατασκευάζουν ναύλους και να χειρίζονται σωστά τα σχετικά αεροπορικά εγχειρίδια.

11	Διεθνή Συστήματα Κρατήσεων GDS (Α΄, Β΄, Γ΄, Δ΄ εξάμηνο)	Το εργαστήριο περιλαμβάνει την εκπαίδευση και εξοικείωση στη χρήση των επαγγελματικών συστημάτων μέσα από τη χρήση των παροχών υπηρεσιών GDS. Η εξάσκηση γίνεται στο ειδικά διαμορφωμένο εργαστήριο του τμήματος και με τη χρήση προγραμμάτων GDS, εστιάζει στα πεδία τεχνικών κράτησης, σε προγράμματα πτήσεων και διαθεσιμότητα, πληροφορίες, ναύλους και κανονισμούς, έκδοση εισιτηρίων, και άλλες ειδικές υπηρεσίες.
12	Γερμανικά (Γ΄ & Δ΄ εξάμηνο)	Πρόκειται για την εκμάθηση της Γερμανικής ως γλώσσας κύριας τουριστικής αγοράς και η χρήση της στο πεδίο εργασίας. Οι καταρτιζόμενοι πρέπει να είναι ικανοί να χρησιμοποιούν τη γερμανική γλώσσα για συνεννόηση και για σύνταξη εντύπων, να διαβάζουν τουριστικά έντυπα και διεκπεραιώνουν βασική εμπορική αλληλογραφία, να κατανοούν και να χρησιμοποιούν προτάσεις και εκφράσεις που αφορούν ζητήματα τουριστικού ενδιαφέροντος, πληροφορίες προορισμών, αγορές, ή τοπική γεωγραφία. Ο απώτερος στόχος αφορά στο υπερκείμενο εργασιακό τους περιβάλλον, ώστε να μπορούν να επικοινωνήσουν σε θέματα τουριστικής βάσης, και να ανταπεξέλθουν με απλούς όρους,σε ζητήματα άμεσης ανάγκης.
13	Οργάνωση& Διοίκηση Υπηρεσιών Φιλοξενίας (Β΄ & Δ΄ εξάμηνο)	Το μάθημα αποσκοπεί στην απόκτηση γνώσεων σχετικών με τη διοίκηση, την οργάνωση και τη λειτουργία των μονάδων φιλοξενίας. Έχει δε ως στόχο να γνωρίσουν οι καταρτιζόμενοι την ιστορική εξέλιξη, τη δομή των μονάδων φιλοξενίας και το έργο όλων των τμημάτων τους και να καταστούν ικανοί να εφαρμόσουν σύγχρονες μεθόδους οργάνωσης και λειτουργίας σε κάθε τομέα μιας ξενοδοχειακής ή άλλης επιχείρησης φιλοξενίας (Room Division, Housekeeping, F&B)
14	Διαχείριση Εισερχόμενου- Εξερχόμενου Τουρισμού, Οργανωμένο Ταξίδι (Γ΄ & Δ΄ εξάμηνο)	Σκοπό του μαθήματος αποτελεί η παρουσίαση και εκπαίδευση των καταρτιζόμενων σε όλες τις διαδικασίες εξυπηρέτησης που συνεπάγεται ο εισερχόμενος και εξερχόμενος τουρισμός καθώς και η δημιουργία τουριστικών πακέτων. Απώτερος στόχος είναι να αντιλαμβάνεται το εύρος των εργασιών, να γνωρίζει όλες τις σχετικές διαδικασίες και είναι σε θέση να δημιουργεί με επαγγελματισμό ένα ολοκληρωμένο σύνολο παροχής υπηρεσιών για την εκάστοτε κατηγορία πελάτη, και την μέγιστη ταξιδιωτική ικανοποίηση των τουριστών.
15	Διοργάνωση ειδικών Συναντήσεων M.I.C.E. & DES (Γ΄ εξάμηνο)	Σκοπός του μαθήματος είναι η απόκτηση γνώσεων σχετικά με την αγορά M.I.C.E. & D.E.S για την ανάπτυξη εξειδικευμένων στελεχών ικανών να ανταποκριθούν στις ανάγκες του συγκεκριμένου απαιτητικού τομέα. Ο στόχος του μαθήματος προσανατολίζεται στις αρχές και παραμέτρους που διέπουν την αποτελεσματική οργάνωση, διαχείριση, έλεγχο και παρακολούθηση των εργασιών μιας ειδικής εκδήλωσης και η διαχείριση των πόρων ώστε οι στρατηγικές παραγωγής και διανομής να καθίστανται καινοτόμες και αποτελεσματικές για τους φορείς της αγοράς συναντήσεων.

16	Αρχές Λογιστικής (Γ' εξάμηνο)	Πρόκειται για την παρουσίαση στον καταρτιζόμενο της επιστήμης της λογιστικής καθώς και των κυριότερων καταστάσεων της. Στόχος του μαθήματος αυτού είναι να γνωρίζει ο καταρτιζόμενος, τις Γενικές αρχές της λογιστικής, το γενικό λογιστικό σχέδιο και να είναι σε θέση να παρακολουθεί τις βασικές λογιστικές λειτουργίες ενός Τουριστικού γραφείου.
17	Στοιχεία Τουριστικής Νομοθεσίας (Γ' εξάμηνο)	Σκοπός του μαθήματος είναι να παρουσιάσει στους καταρτιζόμενους τη σχετική με τον τουρισμό νομοθεσία. Απώτερος Στόχος του μαθήματος είναι η εξοικείωση των καταρτιζόμενων με τις βασικές έννοιες της τουριστικής νομοθεσίας και, συγκεκριμένα με βασικά στοιχεία του νομικού πλαισίου για την Ξενοδοχειακή και Ταξιδιωτική Βιομηχανία στην Ελλάδα ώστε κατά την επαγγελματική τους σταδιοδρομία και να μπορούν να προσανατολίζονται στη διερεύνηση της νομοθεσίας, σχετικά με το θέματα που καλούνται να αντιμετωπίσουν.
18	Στοιχεία Εμπορικών Συναλλαγών (Γ' εξάμηνο)	Πρόκειται για την παρουσίαση των βασικών εννοιών που σχετίζονται με την λειτουργία μιας εμπορικής επιχείρησης ώστε οι καταρτιζόμενοι να κατανοούν τις βασικές έννοιες των εμπορικών πράξεων. Σκοπός του μαθήματος είναι να γνωρίσουν τις μορφές εταιρειών, τα δικαιώματα και έννομα αγαθά, θέματα αθέμιτου ανταγωνισμού, αξιόγραφα, συναλλαγματικές, εμπορικές συναλλαγές κλπ
19	Επιχειρηματικότητα & Καινοτομία στον Τουρισμό (Γ' εξάμηνο)	Στόχος του μαθήματος είναι η παρουσίαση και εμβάθυνση στο τι μπορεί να αποτελέσει καινοτομία, καθώς και στους τρόπους που μια τουριστική επιχείρηση χρειάζεται να εφαρμόζει για να παραμένει καινοτόμα. Μελετώνται και προσδιορίζονται οι ιδιαιτερότητες των επιχειρήσεων του κλάδου του τουρισμού, τα ζητήματα επιχειρηματικότητας που τον αφορούν, τα είδη καινοτομίας που εμπίπτουν σε αυτόν, και η χρήση της τεχνικής προόδου, για την παραγωγή και εκμετάλλευση νέων τουριστικών προϊόντων, υπηρεσιών και διαδικασιών
20	Συστήματα Λειτουργίας Γραφείου (Front/Back Office) (Δ' εξάμηνο)	Πρόκειται για την παρουσίαση και εκμάθηση χρήσης πληροφοριακών συστημάτων λειτουργίας τουριστικού γραφείου. Μέσα από αυτά, ο καταρτιζόμενος θα είναι σε θέση να οργανώνει τις μεθόδους εργασίας, χρησιμοποιώντας εξειδικευμένα προγράμματα οργάνωσης τουριστικού γραφείου, και λειτουργικά συστήματα κρατήσεων στον ειδικά διαμορφωμένο χώρο- εργαστήριο.
21	Εξυπηρέτηση Πελατών (Δ' εξάμηνο)	Πρόκειται για την παρουσίαση της έννοιας της εξυπηρέτησης πελατών, των τουριστικών υπηρεσιών και των εναλλακτικών μορφών τουρισμού. Στόχος του μαθήματος είναι η ανάλυση, εφαρμογή και ανάπτυξη συστημάτων και δεξιοτήτων για την ποιοτική εξυπηρέτηση των πελατών και την αναβάθμιση της θέσης της επιχείρησης στην διεθνή αγορά τουριστικών υπηρεσιών. Μέσα από το μάθημα οι καταρτιζόμενοι θα μπορούν να ερμηνεύουν την ιδιαίτερη σημασία των πελατών, των αναγκών και των προσδοκιών τους και να δημιουργεί καλές πελατειακές σχέσεις.

22	Διεθνείς σχέσεις-Αερομεταφορές (Γ' & Δ' εξάμηνο)	Αυτό το μάθημα θα προσφέρει στον καταρτιζόμενο μια ευρεία και ολοκληρωμένη εικόνα των βασικών δομών που συγκροτούν τις διεθνείς σχέσεις, διεθνείς κανονισμούς και συμβάσεις μεταφοράς επιβατών ανάμεσα στα κράτη του κόσμου και κατ' επέκταση στον τομέα του τουρισμού. Συνάμα θα του γνωρίσει έννοιες που σχετίζονται με τη βιομηχανία των αερομεταφορών, το πλαίσιο λειτουργίας και ανάπτυξης αεροπορικών εταιρειών, αερολιμένων και εταιρειών επίγειας εξυπηρέτησης, και οδηγίες που έχουν στόχο την ορθολογική ανάπτυξη των αερομεταφορών
23	Τελικό Project (Δ' εξάμηνο)	Πρόκειται για ειδικά θεματικά Project που οι καταρτιζόμενοι αναλαμβάνουν να φέρνουν εις πέρας στο προκαθορισμένο χρονικό διάστημα περάτωσης. Οι δραστηριότητες αυτές σχετίζονται με τη διοργάνωση ταξιδιών και την εξυπηρέτηση πελατών προκειμένου να γνωρίσουν το επάγγελμα τους, τα καθήκοντα και τις υποχρεώσεις τους, τον τρόπο παρουσίας, συναναστροφής και επικοινωνίας στον τομέα του τουρισμού.

A ΕΞΑΜΗΝΟ	B ΕΞΑΜΗΝΟ	Γ ΕΞΑΜΗΝΟ	Δ ΕΞΑΜΗΝΟ

Γ2 – ΕΚΠΑΙΔΕΥΤΙΚΕΣ ΠΡΟΔΙΑΓΡΑΦΕΣ ΤΟΥ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΟΣ ΘΕΩΡΗΤΙΚΗΣ ΚΑΙ ΕΡΓΑΣΤΗΡΙΑΚΗΣ ΚΑΤΑΡΤΙΣΗΣ

1. Μέθοδοι Διδασκαλίας, Εποπτικά Μέσα Διδασκαλίας, Εκπαιδευτικό Υλικό

1.1 Μέθοδοι Διδασκαλίας

Στην Πειραματική Σ.Α.Ε.Κ. Τουρισμού Μακεδονίας εφαρμόζονται όλες οι γνωστές μέθοδοι διδασκαλίας, αλλά επιμέρους δίνεται έμφαση στην εφαρμογή των συμμετοχικών και βιωματικών εκπαιδευτικών μεθόδων, καθώς και ενεργητικών εκπαιδευτικών τεχνικών. Επίσης, στα πλαίσια της κατάρτισης πραγματοποιούνται επισκέψεις σε οργανωμένες επιχειρήσεις, συναφούς δραστηριότητας με το αντικείμενο σπουδών, Φορείς, Επιμελητήρια κ.α. Επιπρόσθετα, διοργανώνονται διαλέξεις, ημερίδες, master classes, συμμετοχές σε εκθέσεις, συνέδρια, τουριστικές διοργανώσεις σε εθνικό και διεθνές επίπεδο.

1.2 Εποπτικά Μέσα διδασκαλίας

Τα εποπτικά μέσα διδασκαλίας που χρησιμοποιούνται για τα θεωρητικά και εργαστηριακά μαθήματα είναι τα εξής:

- Πίνακας μαρκαδόρου
- Βιντεοπροβολείς (projector) – (τεχνολογίας προβολής 3LCD με φυσική ανάλυση 1024X768 και φωτεινότητα Ansi Lumens & WiFi Built-In)
- Οθόνες προβολής τοίχου (λόγος εικόνας 1:1, 240 X 240 cm/ 135" & λόγος εικόνας 4:3, 240X180cm / 120").

1.3 Εκπαιδευτικό υλικό

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

2. Προδιαγραφές Εργαστηρίων & Εργαστηριακός Εξοπλισμός

Η Πειραματική Σ.Α.Ε.Κ. Τουρισμού Μακεδονίας στεγάζεται στο πρώην ξενοδοχείο «ΞΕΝΙΑ-ΗΛΙΟΣ» και διαθέτει στις **πρότυπες εγκαταστάσεις** του:

- Αίθουσες διδασκαλίας πλήρως εξοπλισμένες με όλα τα εποπτικά μέσα διδασκαλίας
- Πρότυπα επαγγελματικά εργαστήρια Μαγειρικής
- Πρότυπο επαγγελματικό εργαστήριο Μπαρ
- Πρότυπο επαγγελματικό εργαστήριο Εστιατορίου
- Πρότυπο επαγγελματικό εργαστήριο Οινολογίας – γευσιγνωσίας
- Πρότυπα επαγγελματικά εργαστήρια Housekeeping
- Πρότυπα επαγγελματικά εργαστήρια Front Desk (Reception)
- Πρότυπη αίθουσα – εργαστήριο H/Y (25 desk tops, windows 10 pro, intel i5 στα 3,20 GHz, με RAM 8,0GB) με οθόνη προβολής τοίχου, προτζέκτορα και πρόσβαση στο διαδίκτυο
- Computer/ Server Room – οπτικές ίνες σε όλο το κτίριο – σύγχρονο τηλεφωνικό κέντρο
- Βιβλιοθήκη
- Αμφιθέατρο «Μέγας Αλέξανδρος» χωρητικότητας 330 ατόμων που διαθέτει συστήματα ήχου, προτζέκτορα και οθόνη προβολής
- Αίθουσες εντευκτηρίων
- Αποθήκες υλικών
- Χώροι αρχείου
- Γραφείο Διδακτικού Προσωπικού – αίθουσα συνεδριάσεων
- Γραφεία Γραμματείας
- Γραφεία Διοικητικής υποστήριξης
- Γραφείο Διεύθυνσης
- Χώροι WC και αποδυτηρίων με πρόσβαση και υποδομές για Α.Μ.Ε.Α.
- Επιπρόσθετα στο κτίριο υπάρχουν όλα τα μέσα πυρασφάλειας και πυρόσβεσης, σχεδιαγράμματα και σημάνσεις εξόδων κινδύνου, απινιδωτής, φαρμακείο και αίθουσα ιατροείου.

3. Αξιολόγηση γνώσεων, ικανοτήτων και δεξιοτήτων -Εξετάσεις Προόδου και Τελικές

Η αξιολόγηση των γνώσεων, ικανοτήτων και δεξιοτήτων των καταρτιζομένων ανά μάθημα γίνεται βάσει του Οδηγού Κατάρτισης και περιλαμβάνει σε κάθε περίπτωση:

α. Εξετάσεις προόδου: σε όλα τα μαθήματα κάθε εξαμήνου κατάρτισης πραγματοποιείται τουλάχιστον μια εξέταση προόδου ανά μάθημα, με τη συμπλήρωση του 50% και πάντως πριν τη συμπλήρωση του 70% των ωρών κατάρτισης του εξαμήνου.

β. Αξιολόγηση συμμετοχής σε εργασίες ομαδικές και ατομικές.

γ. Τελικές εξετάσεις: οι οποίες πραγματοποιούνται στο τέλος κάθε εξαμήνου σε κάθε μάθημα, σύμφωνα με το Ωρολόγιο Πρόγραμμα Κατάρτισης.

4. Δραστηριότητες

Η Πειραματική Σ.Α.Ε.Κ. Τουρισμού Μακεδονίας πραγματοποιεί κάθε σπουδαστικό έτος εκπαιδευτικές επισκέψεις, συμμετέχει σε διαγωνισμούς τοπικής, εθνικής και διεθνούς εμβέλειας, διοργανώνει ημερίδες, διημερίδες, συνέδρια, workshops και masterclasses προσκαλώντας εξωτερικούς επιφανείς συνεργάτες από τον παγκόσμιο χώρο του Τουρισμού, της γαστρονομίας, της ακαδημαϊκής κοινότητας.

Η Πειραματική Σ.Α.Ε.Κ. Τουρισμού Μακεδονίας έχει δημιουργήσει ένα δίκτυο συνεργαζόμενων Τοπικών, Περιφερειακών, Εθνικών Τουριστικών Φορέων, Επιμελητηρίων, Επαγγελματικών Οργανώσεων, Οργανισμών Προώθησης Τουρισμού, αλλά και Ανωτάτων Εκπαιδευτικών Ιδρυμάτων συνάπτοντας μνημόνια συνεργασίας.

Με τις ποικίλλες δράσεις εξωστρέφειας, τις καινοτόμες πρωτοβουλίες και ισχυρές συνεργασίες με τους Φορείς και Επαγγελματίες της Τουριστικής Αγοράς, η Πειραματική Σ.Α.Ε.Κ. Τουρισμού Μακεδονίας κατορθώνει να προσφέρει προστιθέμενη αξία στην παρεχόμενη Τουριστική Εκπαίδευση και Κατάρτιση.

5. Thessaloniki Webinars – Virtual events

Η Πειραματική Σ.Α.Ε.Κ. Τουρισμού Μακεδονίας στα πλαίσια της επιμόρφωσης και της καλύτερης προετοιμασίας των καταρτιζόμενων στις νέες προκλήσεις και απαιτήσεις του αυξανόμενου ανταγωνιστικού περιβάλλοντος στο οποίο δραστηριοποιούνται οι τουριστικές επιχειρήσεις, σε εγχώριο αλλά και διεθνές επίπεδο, διοργανώνει εξ' αποστάσεως ομιλίες – διαλέξεις με την συμμετοχή προσκεκλημένων ομιλητών από το χώρο της τουριστικής εκπαίδευσης και της τουριστικής βιομηχανίας.

Επιπρόσθετα, στα πλαίσια της καινοτομίας και εξωστρέφειας διοργανώνει virtual events με Εκπαιδευτικά Ιδρύματα και Τουριστικούς Επαγγελματικούς Φορείς, εγχώριους ή/ και διεθνείς.

6. Υπηρεσίες προς τους Καταρτιζόμενους

6.1 Υγιεινή και Ασφάλεια, σπουδαστική μέριμνα

Για την υγιεινή και ασφάλεια των καταρτιζομένων τηρούνται όλες οι προβλεπόμενες διατάξεις. Σε κάθε περίπτωση τόσο για την κατάρτιση στην Πειραματική Σ.Α.Ε.Κ. Τουρισμού Μακεδονίας, σε επιχειρήσεις και εργαστηριακούς χώρους όσο και για την πρακτική άσκηση πέραν των κανόνων ασφαλείας στην ειδικότητα και το επάγγελμα, τηρούνται οι κανόνες ασφαλείας και υγιεινής όπως προβλέπονται εκάστοτε από την ισχύουσα νομοθεσία.

6.2. Ηλεκτρονικές Υπηρεσίες Προς τους/ τις καταρτιζόμενους/ νες

Το υλικό κατάρτισης είτε στη δια ζώσης, είτε στην εξ' αποστάσεως διδασκαλία, διατίθεται μέσω: α) πληροφοριακού συστήματος που διαθέτει το Υπουργείο Τουρισμού, β) της ολοκληρωμένης ηλεκτρονικής πλατφόρμας e class, που διαθέτει στην ιστοσελίδα της η Πειραματική Σ.Α.Ε.Κ. Τουρισμού Μακεδονίας. Για τον λόγο αυτό, οι καταρτιζόμενοι/νες αποκτούν με την εγγραφή τους, όλους τους απαραίτητους ατομικούς κωδικούς ηλεκτρονικής επικοινωνίας και χρήσης.

Σε κάθε περίπτωση η Πειραματική Σ.Α.Ε.Κ. Τουρισμού Μακεδονίας παρέχει στους/στις καταρτιζόμενους συνεχή πρόσβαση στο διαδίκτυο, ώστε να εξασφαλίζεται με όλες τις σύγχρονες μεθόδους η εκπαιδευτική διαδικασία και επικοινωνία.

6.3. Εξ' αποστάσεως Εκπαίδευση με χρήση Πλατφόρμας Microsoft Teams

Η Πειραματική Σ.Α.Ε.Κ. Τουρισμού Μακεδονίας του Υπουργείου Τουρισμού έχει τη δυνατότητα να προσφέρει εξ' αποστάσεως σύγχρονη εκπαίδευση (on line e-learning courses), μέσα από την πλατφόρμα Microsoft Teams, που διατίθεται σε όλα τα Εκπαιδευτικά Ιδρύματα εποπτείας του Υπουργείου Τουρισμού. Κατά την διάρκεια της πανδημίας, η τηλε-εκπαίδευση λειτούργησε υποδειγματικά για όλες τις ειδικότητες, διεξήχθησαν εξετάσεις προόδου καθώς και τελικές εξετάσεις εξαμήνων, με αποτέλεσμα οι καταρτιζόμενοι/νες να ολοκληρώσουν τις σπουδές και να αποφοιτήσουν σύμφωνα με το προβλεπόμενο Πρόγραμμα Κατάρτισης χωρίς καμμία καθυστέρηση.

Γενικότερα, η Πειραματική Σ.Α.Ε.Κ. Τουρισμού Μακεδονίας διαθέτει την τεχνογνωσία και τα μέσα, ώστε να υλοποιεί τηλεεκπαίδευση με αποτελεσματικό τρόπο όλα τα θεωρητικά, εργαστηριακά και

μικτά μαθήματα, τις απαραίτητες εξετάσεις και τις πλούσιες διαδικτυακές δραστηριότητες που προγραμματίζονται ετησίως.

7. Προσόντα Εκπαιδευτών

Οι εκπαιδευτές/ τριες των ΣΑΕΚ Τουρισμού διαθέτουν αυξημένα τυπικά προσόντα και κυρίως την κατάλληλη επιστημονική και παιδαγωγική κατάρτιση και διδακτική εμπειρία, ώστε να είναι σε θέση να υλοποιήσουν πιλοτικές εφαρμογές, να συμβάλλουν στην αποτίμηση των αποτελεσμάτων τους, να προσφέρουν την απαραίτητη ανατροφοδότηση για τη βελτίωση του εκπαιδευτικού έργου στις ΣΑΕΚ Τουρισμού.

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

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

Οι εκπαιδευτές/ τριες των μαθημάτων της παρούσας πειραματικής ειδικότητας είναι υπεύθυνοι για την διασφάλιση της υψηλής ποιότητας της παρεχόμενης κατάρτισης και θα πρέπει το βιογραφικό τους να αποδεικνύει την συνάφεια και την επάρκεια διδασκαλίας των μαθησιακών ενοτήτων που επιθυμούν να διδάξουν σε αυτή την ειδικότητα. Πιο συγκεκριμένα, θα πρέπει το συνολικό προφίλ τους, όπως προκύπτει από τον βασικό τίτλο σπουδών, τους πιθανούς μεταπτυχιακούς τίτλους σπουδών, το πιθανό διδακτορικό δίπλωμα, το συνολικό επιστημονικό έργο τους (ερευνητικό, διδακτικό, συγγραφικό) και το επαγγελματικό έργο τους, να τεκμαίρει την συνάφεια με το/τα διδασκόμενο/α μάθημα/μαθήματα που επιθυμούν να διδάξουν, καθώς και την επάρκειά τους να το/τα διδάξουν. Επιπρόσθετα, θα πρέπει να είναι πιστοποιημένοι εκπαιδευτές ενηλίκων, διαθέτοντας Βεβαίωση Πιστοποίησης Εκπαιδευτικής Επάρκειας Ενηλίκων της μη τυπικής εκπαίδευσης του ΕΟΠΠΕΠ.

8. Εξετάσεις Πιστοποίησης

Ο/ η απόφοιτος της **Πειραματικής** ειδικότητας **«Στέλεχος Ταξιδιωτικών και Τουριστικών Επιχειρήσεων»** μετά την επιτυχή ολοκλήρωση της κατάρτισής του στην Πειραματική Σ.Α.Ε.Κ. Τουρισμού Μακεδονίας συμμετέχει στις εξετάσεις πιστοποίησης αρχικής επαγγελματικής κατάρτισης που διενεργεί ο Ε.Ο.Π.Π.Ε.Π. σύμφωνα με τις διατάξεις της αριθμ. 2944/2014 Κ.Υ.Α. «Σύστημα Πιστοποίησης Αρχικής Επαγγελματικής Κατάρτισης των αποφοίτων των Ινστιτούτων Επαγγελματικής Κατάρτισης (Ι.Ε.Κ.) και των Σχολών Επαγγελματικής Κατάρτισης (Σ.Ε.Κ.)» (Φ.Ε.Κ. Β'1098/2014), όπως τροποποιήθηκε και εκάστοτε ισχύει, η οποία εκδόθηκε δυνάμει της διάταξης του άρθρου 25 του Ν. 4186/ 2013.

Η Πιστοποίηση της Αρχικής Επαγγελματικής Κατάρτισης των αποφοίτων Ι.Ε.Κ. βασίζεται σε εξετάσεις Θεωρητικού και Πρακτικού Μέρους. Δίπλωμα Επαγγελματικής Ειδικότητας Εκπαίδευσης και Κατάρτισης επιπέδου 5 στην **Πειραματική** ειδικότητα **«Στέλεχος Ταξιδιωτικών και Τουριστικών Επιχειρήσεων»** δικαιούται όποιος ολοκληρώσει επιτυχώς και τα δύο μέρη των εξετάσεων.

Μέρος Δ' – Προδιαγραφές υλοποίησης Πρακτικής Άσκησης

1. Ο Θεσμός της Πρακτικής Άσκησης

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

Αναλυτικότερα, η Πρακτική Άσκηση είναι υποχρεωτική για τους/ τις εκπαιδευομένους/ νες των Σχολών Ανώτερης Επαγγελματικής Κατάρτισης Τουρισμού (Σ.Α.Ε.Κ.) πρώην Ινστιτούτων Επαγγελματικής Κατάρτισης (ΙΕΚ) Τουρισμού αρμοδιότητας Υπουργείου Τουρισμού 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).

Στο πλαίσιο της φοίτησης σε Εκπαιδευτικό Ίδρυμα, με τον όρο πρακτική άσκηση νοείται το χρονικό διάστημα κατά το οποίο ένας σπουδαστής συνεχίζει την εκπαίδευσή του σε πραγματικό χώρο εργασίας, του ιδιωτικού ή του δημόσιου τομέα συνήθως σε αντικείμενο συναφές με αυτό των σπουδών του. (Μελέτη για τις δυνατότητες βελτίωσης της αποτελεσματικότητας του θεσμού της πρακτικής άσκησης, IOBE, Οκτώβριος 2011).

Η πρακτική άσκηση στις Σ.Α.Ε.Κ. Τουρισμού αρμοδιότητας Υπουργείου Τουρισμού, πραγματοποιείται σύμφωνα με τους όρους και προϋποθέσεις που καθορίζονται: α) στην παρ. 1 του άρθρου 32 του ν.3105/2003 (Α' 29), β) στο άρθρο 23 του ν.4186/2013 (Α' 1930 σε συνδυασμό με όσα ορίζονται στις υπ' αρ. 4010/6.6.2006 κ.υ.α. «Όροι πρακτικής άσκησης μαθητών-σπουδαστών και καταρτιζομένων του Ο.Τ.Ε.Κ.» (Β' 919), γ) στην 16802/667/27.8.2010 κ.υ.α. «Όροι και προϋποθέσεις πρακτικής άσκησης ημεδαπών και αλλοδαπών σπουδαστών/ μαθητών Σχολών Τουριστικής Εκπαίδευσης και φοιτητών τριτοβάθμιας εκπαίδευσης» (Β' 1345), και δ) στην 9319/1.6.2021 κ.υ.α. «Τροποποίηση της υπ' αρ. 16802/667/27.8.2010 κοινής απόφασης των Υπουργών Παιδείας, Δια Βίου Μάθησης και Θρησκευμάτων, Εργασίας και Κοινωνικής Ασφάλισης και Πολιτισμού και Τουρισμού «Όροι και

προϋποθέσεις πρακτικής άσκησης ημεδαπών και αλλοδαπών σπουδαστών/ μαθητών Σχολών Τουριστικής Εκπαίδευσης και φοιτητών τριτοβάθμιας εκπαίδευσης» (Β' 1345)» (Β' 2431).

Στον Κανονισμό Λειτουργίας Ινστιτούτων Επαγγελματικής Κατάρτισης (Ι.Ε.Κ.), νυν Σ.Α.Ε.Κ. Τουρισμού του Υπουργείου Τουρισμού (ΦΕΚ 5454/Β/21.10.2022), στο άρθρο 26 του ΚΕΦΑΛΑΙΟΥ Γ', περιγράφονται αναλυτικά οι όροι και οι προϋποθέσεις πραγματοποίησης Πρακτικής Άσκησης η οποία αποτελεί αναπόσπαστο μέρος του προγράμματος κατάρτισης των Ι.Ε.Κ. (νυν Σ.Α.Ε.Κ.) Τουρισμού του Υπουργείου Τουρισμού.

Διάρκεια πρακτικής άσκησης

Η συνολική διάρκεια της περιόδου Πρακτικής Άσκησης είναι εννιακόσιες εξήντα (960) ώρες και πραγματοποιείται κατά την θερινή περίοδο.

Η περίοδος της Πρακτικής Άσκησης της Πειραματικής ειδικότητας «Στέλεχος Ταξιδιωτικών και Τουριστικών Επιχειρήσεων» μπορεί να είναι συνεχιζόμενη ή τμηματική. Η Πρακτική Άσκηση πραγματοποιείται μετά από την επιτυχή ολοκλήρωση της θεωρητικής και εργαστηριακής κατάρτισης του Δ' εξαμήνου και δύναται να ξεκινά με την ολοκλήρωση του Β' εξαμήνου, εφόσον ο/η καταρτιζόμενος/η πληροί τις προϋποθέσεις εγγραφής σε επόμενο εξάμηνο, σύμφωνα με τον Οδηγό Κατάρτισης. Οι τελειόφοιτοι του Δ' εξαμήνου αποκτούν δικαίωμα πρακτικής άσκησης εφόσον δεν υστερούν σε κανένα μάθημα των προηγούμενων εξαμήνων (Α', Β', Γ').

Όροι υλοποίησης πρακτικής άσκησης

1. Η πραγματοποίηση Πρακτικής Άσκησης είναι υποχρεωτική και αποτελεί αναπόσπαστο μέρος του προγράμματος κατάρτισης των Σ.Α.Ε.Κ. Τουρισμού.
2. Καταρτιζόμενος/η Σ.Α.Ε.Κ που επιθυμεί να πραγματοποιήσει Πρακτική Άσκηση αναζητά επιχείρηση με αντικείμενο εργασιών συναφές με την ειδικότητα στην οποία φοιτά και σύμφωνα με τους όρους και τις προϋποθέσεις της ισχύουσας νομοθεσίας. Ως ακολούθως, η επιχείρηση που επιθυμεί να απασχολήσει τον/την καταρτιζόμενο/η υποβάλλει αίτηση για πρακτική άσκηση απευθυνόμενη στην αρμόδια Διεύθυνση του Υπουργείου Τουρισμού δηλώνοντας με σαφήνεια την έναρξη και λήξη της περιόδου της Πρακτικής Άσκησης και συνοδευόμενη από τα απαραίτητα δικαιολογητικά.

3. Η τοποθέτηση του/της καταρτιζόμενου/της σε επιχειρήσεις που προβλέπονται στη σχετική νομοθεσία, πραγματοποιείται με ευθύνη του/της Διευθυντή/ριας της Σ.Α.Ε.Κ. Τουρισμού, στο οποίο φοιτά ο/η καταρτιζόμενος/η.
4. Κάθε ασκούμενος/η τηρεί βιβλιάριο Πρακτικής Άσκησης, το οποίο διατίθεται από την Σ.Α.Ε.Κ. Τουρισμού.
5. Το ωράριο πρακτικής άσκησης καθορίζεται με αποκλειστική ευθύνη των υπεύθυνων των Επιχειρήσεων, σύμφωνα με τις ισχύουσες διατάξεις για την ημερήσια και εβδομαδιαία διάρκεια εργασίας, όπως αυτές προβλέπονται από τη σχετική νομοθεσία. Οι πρακτικά ασκούμενοι δικαιούνται δύο (2) ημέρες ανάπαυσης την εβδομάδα. Όταν πραγματοποιείται νυκτερινή βάρδια υπάρχει πάντα υπεύθυνος του τμήματος της Επιχείρησης, ο οποίος συνεπικουρείται από τον πρακτικά ασκούμενο.
6. Αυθαίρετη διακοπή της πρακτικής άσκησης δεν επιτρέπεται.
7. Η επιχείρηση όπου πραγματοποιείται η Πρακτική Άσκηση μπορεί να αποδεσμεύσει τον πρακτικά ασκούμενο βάσει τεκμηρίωσης απευθυνόμενη στην Σ.Α.Ε.Κ. Τουρισμού εποπτείας.
8. Ο/Η πρακτικά ασκούμενος/η δύναται να αιτηθεί στην Σ.Α.Ε.Κ. Τουρισμού εποπτείας τη διακοπή της πρακτικής του/της άσκησης, εφόσον συντρέχει τεκμηριωμένος σοβαρός λόγος.
9. Η επιτυχής ολοκλήρωση της πρακτικής άσκησης βεβαιώνεται με πράξη του/της Διευθυντή/ριας της Σ.Α.Ε.Κ. Τουρισμού φοίτησης.
10. Οι Διευθύνσεις των επιχειρήσεων καθορίζουν ρητά τα καθήκοντα και τις υποχρεώσεις των ασκούμενων σε κάθε τμήμα όπως και θέματα που αφορούν την εμφάνιση, τη στολή, τους κανόνες υγιεινής και καθαριότητας, τη χρήση εξοπλισμού και εγκαταστάσεων, τους χώρους ευθύνης και διέλευσης, τη σίτιση, τη διαμονή, σύμφωνα με τους κανόνες της επιχείρησης.
11. Η Σ.Α.Ε.Κ. Τουρισμού τηρεί στον ατομικό φάκελο κάθε καταρτιζόμενου/ νης βιβλιάριο Πρακτικής Άσκησης, όπου καταχωρούνται:
 - α) Στοιχεία κατόχου.
 - β) Μεταβολές πρακτικά ασκούμενου/ης.
 - γ) Ο κανονισμός της Πρακτικής Άσκησης.
 - δ) Συμφωνητικό Πρακτικής Άσκησης.
 - ε) Μηνιαία Δελτία Αξιολόγησης του πρακτικά ασκούμενου/ης.
 - στ) Ερωτηματολόγιο πρακτικά ασκούμενου/ης.
 - ζ) Βεβαίωση Πραγματοποίησης Πρακτικής Άσκησης.
12. Το Υπουργείο Τουρισμού διατηρεί το δικαίωμα επανεξετάσεως της συνεργασίας με όσες Επιχειρήσεις διαπιστωθεί κατά την άσκηση εποπτείας ότι παραβαίνουν οποιονδήποτε όρο

της κείμενης νομοθεσίας που αφορά στην πρακτική άσκηση των καταρτιζομένων των Σ.Α.Ε.Κ. Τουρισμού αρμοδιότητας Υπουργείου Τουρισμού.

13. Οι υποχρεώσεις και τα δικαιώματα των καταρτιζομένων/πρακτικά ασκούμενων, οι υποχρεώσεις εργοδοτών, η εποπτεία, τα είδη των επιχειρήσεων στα οποία πραγματοποιείται η πρακτική άσκηση και άλλα ειδικότερα θέματα ρυθμίζονται από διατάξεις της κείμενης νομοθεσίας.

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 Σχολών Ανώτερης Επαγγελματικής Κατάρτισης Τουρισμού αρμοδιότητας Υπουργείου Τουρισμού και θεωρείται απαραίτητη προϋπόθεση για την απόκτηση Βεβαίωσης Επαγγελματικής Κατάρτισης.

Για την έναρξη της πρακτικής άσκησης στην Πειραματική ειδικότητα «Στέλεχος Ταξιδιωτικών και Τουριστικών Επιχειρήσεων», οι εκπαιδευόμενοι/νες πρέπει να έχουν συμπληρώσει επιτυχώς το Β' εξάμηνο φοίτησης και κατά συνέπεια να πληρούν τις προϋποθέσεις εγγραφής σε επόμενο εξάμηνο. Στην περίπτωση αυτή, μπορούν να τοποθετηθούν σε θέση πρακτικής της ειδικότητάς τους.

Ολική απαλλαγή από το πρόγραμμα Πρακτικής Άσκησης

Οι καταρτιζόμενοι/ες των Σ.Α.Ε.Κ. Τουρισμού, που έχουν συμπληρώσει εκατόν είκοσι (120) τουλάχιστον ημερομίσθια ή εκατόν είκοσι (120) τουλάχιστον ημέρες ασφάλισης στην ειδικότητα που εγγράφονται, δύνανται να απαλλαγούν από την υποχρέωση πραγματοποίησης πρακτικής άσκησης, κατόπιν υποβολής σχετικής αίτησης με συνημμένη τη βεβαίωση προϋπηρεσίας του οικείου ασφαλιστικού φορέα (e-ΕΦΚΑ) για χρήση ΑΣΕΠ ως Βεβαίωση χρόνου ασφάλισης και για κάθε νόμιμη χρήση, από την οποία να προκύπτει η πραγματοποίηση εκατόν είκοσι (120) τουλάχιστον ημερομισθίων ή εκατόν είκοσι (120) τουλάχιστον ημερών ασφάλισης (με καταβολή εισφορών).

Η αίτηση υποβάλλεται κατά την εγγραφή του/της καταρτιζόμενου/ης στη Σ.Α.Ε.Κ. Τουρισμού εισαγωγής του. Η απόφαση έγκρισης της απαλλαγής εκδίδεται από τον/τη Διευθυντή/ρια της οικείας Σ.Α.Ε.Κ. Τουρισμού εφόσον συντρέχουν οι εξής προϋποθέσεις: α) η προϋπηρεσία να έχει πραγματοποιηθεί στην ειδικότητα που εγγράφεται ο/η καταρτιζόμενος/η και β) η προϋπηρεσία να έχει πραγματοποιηθεί σε επιχειρήσεις όπου δύνανται να πραγματοποιούν πρακτική άσκηση οι

ημεδαποί και αλλοδαποί καταρτιζόμενοι/ες των Σ.Α.Ε.Κ. του Υπουργείου Τουρισμού, βάσει της κείμενης νομοθεσίας που διέπει την πρακτική άσκηση των εκπαιδευομένων του Υπουργείου Τουρισμού.

Στις ανωτέρω περιπτώσεις απονέμεται η Β.Ε.Κ. στους/στις καταρτιζόμενους/νες με την ολοκλήρωση των εξαμήνων της θεωρητικής και εργαστηριακής κατάρτισης.

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.

2.2.1 Δικαιώματα πρακτικά ασκούμενων

1. Να υλοποιούν Τμηματικά ή συνεχόμενα την πρακτική άσκηση.
2. Να τοποθετούνται σε τουριστικές επιχειρήσεις, μετά την επεξεργασία των αιτήσεών τους και την κατανομή που γίνεται από το Υπουργείο με τη μέριμνα και ευθύνη των Εκπαιδευτηρίων και σε συνεργασία με την αρμόδια υπηρεσία.
3. Να λαμβάνουν μηνιαίο επίδομα πρακτικής άσκησης το οποίο αντιστοιχεί σε ποσοστό κατ'ελάχιστο του 60% του νόμιμου νομοθετημένου κατώτατου μισθού, όπως εκάστοτε ισχύει.
4. Να διαμένουν εντός της τουριστικής επιχείρησης, σε δωμάτια που χρησιμοποιούνται για τη διαμονή του προσωπικού ή σε άλλες υποδομές διαμονής έξω στην επιχείρηση, αντίστοιχων προδιαγραφών, που πληρούν αυστηρά τους όρους υγιεινής, ασφάλειας και ευπρεπούς διαβίωσης των ασκούμενων. Όσες επιχειρήσεις δεν παρέχουν στέγη στους ασκούμενους των οποίων η μόνιμη κατοικία είναι εκτός του νομού που βρίσκεται η επιχείρηση και σε νησιωτικά συμπλέγματα εκτός νήσου, η επιχείρηση καταβάλλει επιπλέον του επιδόματος πρακτικής άσκησης και επίδομα στέγης, το οποίο αντιστοιχεί σε ποσοστό 20% του κατώτατου μισθού [παρ. 8 της 16802/667/27.8.2010 κ.υ.α. (Β' 1345)].
5. Να διαμένουν με δικές τους δαπάνες εκτός της επιχείρησης στην οποία ασκούνται, εφόσον το επιθυμούν, παρ'όλο που τους παρέχεται στέγη. Σε αυτή την περίπτωση δεν δικαιούνται του παραπάνω επιδόματος στέγης.

6. Κατά την διάρκεια της πρακτικής τους άσκησης να καλύπτονται ασφαλιστικά μέσω του e-ΕΦΚΑ (πρώην ΙΚΑ-ΕΤΑΜ), μόνο για ατύχημα και υγειονομική περίθαλψη σύμφωνα με το αρθρ. 11 του ν. 2837/2000 και την παρ. 10 του αρθρ. 15 του ν. 3232/2004. Η ασφαλιστική εισφορά υπολογίζεται σε ποσοστό 1% επί της 12^{ης} ασφαλιστικής κλάσης όπως ισχύει και επιβαρύνει τις επιχειρήσεις δημοσίου και ιδιωτικού τομέα στις οποίες πραγματοποιείται πρακτική άσκηση.
7. Να απευθύνονται για κάθε πρόβλημά τους στη Διεύθυνση της επιχείρησης ή Υπεύθυνο για θέματα προσωπικού, καθώς και στον Επόπτη πρακτικής άσκησης της ΣΑΕΚ Τουρισμού, εγγράφως ή τηλεφωνικώς.
8. Να αιτούνται αναβολή πρακτικής άσκησης, σε περίπτωση ύπαρξης πολύ σοβαρών και τεκμηριωμένων λόγων, με σχετική αίτηση δήλωση στο Υπουργείο.
9. Να αιτούνται αλλαγής εργοδότη, εφόσον συντρέχει τεκμηριωμένος σοβαρότατος λόγος.

2.2.2 Υποχρεώσεις πρακτικά ασκούμενων

1. Να παρουσιάζονται στις τουριστικές επιχειρήσεις με το ατομικό βιβλιάριο πρακτικής τους, την ημερομηνία και να παραμένουν σ' αυτές μέχρι τη λήξη της πρακτικής τους άσκησης.
2. Να διαθέτουν Πιστοποιητικό Υγείας, σύμφωνα με τα οριζόμενα στην υπό στοιχεία Υ1γ/Γ.Π/οικ 35797/4.4.2012 (Β' 1199) απόφαση Υπουργού Υγείας και Κοινωνικής Αλληλεγγύης, όπως ισχύει. Το Πιστοποιητικό Υγείας πρέπει να προσκομίζεται στην Επιχείρηση που πραγματοποιεί την πρακτική άσκηση.
3. Να ακολουθούν ακριβώς και ανελλιπώς το ωράριο πρακτικής άσκησης, όπως ορίζεται από τους υπευθύνους των Επιχειρήσεων, σύμφωνα με τις ισχύουσες διατάξεις για την ημερήσια και εβδομαδιαία διάρκεια εργασίας, όπως αυτές προβλέπονται από τη σχετική νομοθεσία.
4. Να τηρούν τους όρους υγείας και ασφάλειας του εργοδότη.
5. Να σέβονται την κινητή και ακίνητη περιουσία του εργοδότη.
6. Να συνεργάζονται αρμονικά με τα στελέχη και το προσωπικό της επιχείρησης.
7. Να ενημερώνουν σε περίπτωση απουσίας την επιχείρηση και την Σ.Α.Ε.Κ. Τουρισμού εποπτείας.
8. **Να μη διακόπτουν αυθαίρετα την πρακτική τους άσκηση, γιατί αυτή αποτελεί κατά τις κείμενες διατάξεις συνέχεια της φοίτησης τους.** Τυχόν αυθαίρετη διακοπή της έχει σαν αποτέλεσμα την οριστική διαγραφή τους από τις Σχολές του Υπουργείου Τουρισμού, με

απόφαση της Διεύθυνσης της Εκπαιδευτικής Μονάδας ύστερα από αιτιολογημένη εισήγηση του Επόπτη.

9. Να παρευρίσκονται κατά τις επισκέψεις / επιθεωρήσεις του Εποπτών – Καθηγητών των Σχολών του Υπουργείου Τουρισμού, έχοντας μαζί τους το Ατομικό Βιβλιάριο Πρακτικής Άσκησης.
10. Να μεριμνούν ώστε με τη λήξη της πρακτικής άσκησης να προσκομίζουν το Ατομικό Βιβλιάριο Πρακτικής Άσκησης ορθά συμπληρωμένο, από τους/τις ιδίους και την επιχείρηση, στην Σ.Α.Ε.Κ. Τουρισμού που φοιτούν.

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 Πειραματική ειδικότητα «Στέλεχος Ταξιδιωτικών και Τουριστικών Επιχειρήσεων» οι εκπαιδευόμενοι/ες της Πειραματικής ΣΑΕΚ Τουρισμού Μακεδονίας πραγματοποιούν Πρακτική Άσκηση σε τομείς που σχετίζονται με την παροχή Τουριστικών υπηρεσιών, Φιλοξενίας και εστίασης. Πιο συγκεκριμένα επιχειρήσεις που συμπεριλαμβάνονται στην ειδικότητα αφορούν:

- Τουριστικά Γραφεία, Ναυλομεσιτικά γραφεία
- Εταιρείες Γενικών Αντιπροσώπων Πωλήσεων (G.S.A. General Sales Agents)
- Αεροπορικές εταιρείες, εταιρείες επίγειας εξυπηρέτησης αεροσκαφών και επιβατών
- Γραφεία ενοικιάσεως αυτοκινήτων
- Εταιρείες διαχείρισης ξενοδοχείων και εταιρείες διαχείρισης αεροδρομίων
- Εγκαταστάσεις ειδικής τουριστικής υποδομής
- Ξενοδοχειακές επιχειρήσεις όλων των κατηγοριών και σε ξενοδοχεία τύπου «boutique»
- Ως αυτοαπασχολούμενοι στην τουριστική βιομηχανία.

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:

- Κατά τη διάρκεια της πραγματοποίησης της πρακτικής άσκησης οι επιχειρήσεις οφείλουν να εφαρμόζουν για κάθε ειδικότητα το προβλεπόμενο πρόγραμμα πρακτικής άσκησης του Υπουργείου Τουρισμού.
- Παροχή άρτιων συνθηκών για την εκπαίδευση στον χώρο εργασίας, διάθεση κατάλληλων εγκαταστάσεων, μέσων και εξοπλισμού. Για την υποχρέωση αυτή θα πρέπει να είναι ενήμεροι πέραν του/της Διευθυντή/Διευθύντριας της Επιχείρησης και οι λοιποί υπεύθυνοι των τμημάτων της επιχείρησης στα οποία θα τοποθετηθούν οι ασκούμενοι/ες, σπουδαστές/σπουδάστριες και καταρτιζόμενοι/ες.
- Τήρηση συνθηκών υγείας και ασφάλειας εργαζομένων και παροχή όλων των απαραίτητων ατομικών μέσων προστασίας κατά τη διάρκεια της εκπαίδευσης.
- Ενημέρωση των πρακτικά ασκούμενων για τις δραστηριότητες, τα αντικείμενα και τους τομείς της εργασίας και διευκόλυνση της ομαλής ένταξής τους στο εργασιακό περιβάλλον.
- Συμβολή στην απόκτηση προσωπικών δεξιοτήτων και στη διαμόρφωση
- εργασιακής κουλτούρας στους 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.
- Το ωράριο πρακτικής άσκησης καθορίζεται με ευθύνη των υπευθύνων των Επιχειρήσεων, σύμφωνα με τις ισχύουσες διατάξεις για την ημερήσια και εβδομαδιαία διάρκεια εργασίας, όπως αυτές προβλέπονται από τη σχετική νομοθεσία. Υπερωριακή απασχόληση δεν επιτρέπεται. Οι βάρδιες διαμορφώνονται ανάλογα με τις ανάγκες των τμημάτων της Επιχείρησης σε έως οκτώ (8) ώρες ημερησίως. Για πρακτικά ασκούμενο/η που πραγματοποιεί νυκτερινή βάρδια θα πρέπει πάντα να υπάρχει υπεύθυνος/η του τμήματος της Επιχείρησης, τον/την οποίο/α θα συνεπικουρεί. Ο/Η πρακτικά ασκούμενος/η δικαιούται δύο ημέρες ανάπαυσης την εβδομάδα.
- Σύμφωνα με τα οριζόμενα στο άρθρο 4 της υπ' αρ. 9319/1.6.2021 κ.υ.α. (Β' 2431), το ποσοστό των ασκούμενων που τοποθετούνται σε κάθε επιχείρηση δεν δύναται να υπερβαίνει το 17% του τακτικού προσωπικού της και σε κάθε περίπτωση τα 40 άτομα, αν ο αριθμός που προκύπτει από την ποσόστωση είναι μεγαλύτερος, και με την επιφύλαξη της παρ. 2 του άρθρου 10 του ν. 4554/2018 (Α' 130). Στο αρ. 7 της ως άνω κ.υ.α. ορίζεται ότι οι επιχειρήσεις υποχρεούνται να εγγράφουν τους/τις πρακτικά ασκούμενους/ες στο ειδικό έντυπο Ε3.5: «Αναγγελία έναρξης/ μεταβολών σύμβασης πρακτικής άσκησης σπουδαστών/φοιτητών» στο Π.Σ. ΕΡΓΑΝΗ του Υπουργείου Εργασίας και Κοινωνικών

Υποθέσεων, σύμφωνα με την υπό στοιχεία 40331/Δ1.13521/13.9.2019 (Β' 3520) υ.α., όπως ισχύει.

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

Αναλυτικότερα, κατά τη διάρκεια της πρακτικής άσκησης δίνεται η δυνατότητα στον/στην πρακτικά ασκούμενο/η να ασκηθεί στις εργασίες που απορρέουν από τα επιμέρους μαθησιακά αποτελέσματα του προγράμματος κατάρτισης στην ειδικότητα. Η άσκηση μπορεί να επιτευχθεί μέσω της

παρατήρησης της εργασίας, της συμμετοχής σε ομάδα εκτέλεσης της εργασίας, της καθοδηγούμενης εργασίας ή της δοκιμής/αυτόνομης εκτέλεσης της εργασίας από τον/την πρακτικά ασκούμενο/η.

Στον πίνακα που ακολουθεί αποτυπώνονται οι ενότητες προσδοκώμενων μαθησιακών αποτελεσμάτων της πρακτικής άσκησης για την Πειραματική ειδικότητα «Στέλεχος Ταξιδιωτικών και Τουριστικών Επιχειρήσεων» 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 : Ενότητες προσδοκώμενων μαθησιακών αποτελεσμάτων πρακτικής άσκησης

ΜΑΘΗΣΙΑΚΩΝ ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΩΝ	ΕΝΔΕΙΚΤΙΚΕΣ ΕΡΓΑΣΙΕΣ ΚΑΤΑ ΤΗ ΔΙΑΡΚΕΙΑ ΤΗΣ ΠΡΑΚΤΙΚΗΣ ΑΣΚΗΣΗΣ	ΕΙΔΙΚΕΣ ΠΡΟΔΙΑΓΡΑΦΕΣ
A. «Τουριστικά Γραφεία»	• Παροχή γενικών πληροφοριών • Υποστήριξη της οικονομικής δραστηριότητας • Εκδόσεις αεροπορικών εισιτηρίων (Ναύλοι – Ticketing) • Εκδόσεις Εισιτηρίων Πλοίων, Τρένων, Λεωφορείων • Υπηρεσίες που μπορούν να καταναλωθούν από Μεμονωμένους ταξιδιώτες (individuals) ή Οργανωμένες Ομάδες Ταξιδιωτών (Groups). • Δημιουργία πακέτων διακοπών • Υπηρεσίες και πληροφορίες για ταξίδια αναψυχής.	• Επαγγελματικός εξοπλισμός • Επαγγελματικός ρουχισμός • Εφαρμογή συστημάτων υγιεινής και ασφάλειας
B. «Αεροπορικές εταιρείες – εταιρείες επίγειας εξυπηρέτησης»	• Γενικές βοηθητικές εργασίες στο αεροδρόμιο. • Γενικές βοηθητικές εργασίες επίγειας εξυπηρέτησης αεροπορικών εταιρειών • Υποδοχή πελατών, εύρεση απωλεσθέντων αποσκευών, παροχή πληροφοριών. • Λειτουργία κρατήσεων. • Τμήμα Πωλήσεων, Μάρκετινγκ, Δημοσίων Σχέσεων. • Εκδοση Λογαριασμών πελατών, χρήση πληροφοριακών συστημάτων	• Επαγγελματικός εξοπλισμός • Επαγγελματικός ρουχισμός • Εφαρμογή συστημάτων υγιεινής και ασφάλειας

ΜΑΘΗΣΙΑΚΩΝ ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΩΝ	ΕΝΔΕΙΚΤΙΚΕΣ ΕΡΓΑΣΙΕΣ ΚΑΤΑ ΤΗ ΔΙΑΡΚΕΙΑ ΤΗΣ ΠΡΑΚΤΙΚΗΣ ΑΣΚΗΣΗΣ	ΕΙΔΙΚΕΣ ΠΡΟΔΙΑΓΡΑΦΕΣ
	PMS. Υπηρεσίες handling.	
Γ. «Εταιρείες ενοικιάσεων αυτοκινήτων»	- Υποδοχή πελατών, παροχή πληροφοριών. - Χειρισμός προγραμμάτων κρατήσεων.	- Επαγγελματικός εξοπλισμός - Επαγγελματικός ρουχισμός - Εφαρμογή συστημάτων υγιεινής και ασφάλειας
Δ. «Τμήμα επαγγελματικού τουρισμού (MICE)»	- Υποδοχή και εγγραφή συνέδρων. - Παροχή πληροφοριών. - Συμμετοχή στην κάλυψη και διοργάνωση εκδηλώσεων MICE. - Παροχή υπηρεσιών, σύμφωνα με το τουριστικό πακέτο.	- Επαγγελματικός εξοπλισμός - Επαγγελματικός ρουχισμός - Εφαρμογή συστημάτων υγιεινής και ασφάλειας
Ε. «Ξενοδοχειακά καταλύματα»	- Γενικές βοηθητικές εργασίες στο Τμήμα Υποδοχής, πωλήσεων, μάρκετινγκ - Εξυπηρέτηση πελατών στο τμήμα Guest Relations. - Εξυπηρέτηση υποδοχής πελατών - Παροχή πληροφοριών	- Επαγγελματικός εξοπλισμός - Επαγγελματικός ρουχισμός - Εφαρμογή συστημάτων υγιεινής και ασφάλειας
Ζ. «Οργανισμοί Μάρκετινγκ Προορισμών»	- Χρήση Διαδικτύου, Social Media, Digital Marketing - Παρακολούθηση λογισμικών προγραμμάτων Channel Manager. - Διαχείριση Πελατειακών Σχέσεων (CRM)	Επαγγελματικός εξοπλισμός

ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ

Α. Βιβλιογραφικές αναφορές σχετικές με την ειδικότητα

Ανδριώτης, Κ. (2006) Αειφορία – Εναλλακτικές μορφές τουρισμού. Αθήνα: Σταμούλη.

Αποστολόπουλος, Κ. & Σδράλη, Δ. (2009) Εναλλακτικός και ήπιος τουρισμός: Θεωρητικές προσεγγίσεις και εφαρμογές στην πράξη. Αθήνα: Ελληνοεκδοτική Α.Ε.

Βαρβαρέσος, Σ. (2000) Τουρισμός: έννοιες, μεγέθη, δομές. Η Ελληνική Πραγματικότητα. Αθήνα: Προπομπός.

Βιτουλαδίτη, Ο. (2000). Μάνατζμεντ των Tour Operators και των Τουριστικών Γραφείων, Πάτρα, ΕΑΠ.

Κοκκώσης Χ. & Τσάρτας Π (2001). Βιώσιμη τουριστική ανάπτυξη και περιβάλλον. Εκδόσεις Κριτική, Αθήνα, σελ 82.

Κραβαρίτης Κ., Παπαγεωργίου Α., (2007), Επαγγελματικός τουρισμός: εκθέσεων κινήτρων, επιχειρηματικών ταξιδιών, οργάνωση συνεδρίων, INTERBOOKS, Αθήνα.

Λουκής Α. Αθανασίου (2002). Ο Συνεδριακός τουρισμός στην Ελλάδα. Εξελίξεις- Προβλήματα- Δυνατότητες και πολιτική, Αθήνα

Παπαγεωργίου Α., (2003). Αρχές Λειτουργίας Τουριστικού Γραφείου. Αθήνα, Interbooks.

Παπαγεωργίου Α., (2007). Οργάνωση και Λειτουργία Τουριστικών Γραφείων. Αθήνα, Interbooks.

Σωτηριάδης, Μ., (2007). Ταξιδιωτικά Πρακτορεία-Incoming & Outgoing-Management και Λειτουργία. Αθήνα, Προπομπός.

Χρήστου, Ε. (2000), Τουριστικό μάρκετινγκ φορέων, οργανώσεων και επιχειρήσεων, Τόμος Β', Πάτρα, ΕΑΠ

Chand, M., (2009). Travel Agency Management: An Introductory Text, Anmol Publications Pvt. Fuller, G. (1997). Μάνατζμεντ Ταξιδιωτικού Πρακτορείου. Αθήνα, Έλλην.

Gorham, G., Rice, S. (2006). Travel Perspectives: A Guide to Becoming a Travel Professional (4th ed.), Delmar Cengage Learning.

Honer, P., (1996). Travel Agency Practice, Addison-Wesley Longman.

Inskeep, E. (1991). *Tourism planning: An integrated and sustainable development approach*. John Wiley & Sons.

Kotler, P. (2000) Marketing Management. Millennium Edition, London: Prentice Hall.

Kotler, P., Bowen, J. & Makens, J. (1999) Marketing for Hospitality and Tourism. 2nd Edition, London: Prentice Hall.

Storey, D. Greene, F. Χασσίδ, Ι. Φαφάλιου, Ε. (2011), Επιχειρηματικότητα για μικρές και μεσαίες επιχειρήσεις, Αθήνα, Εκδόσεις Κριτική

Σωτηριάδης, Μ. (2000), Διοίκηση τουρισμού και τουριστικών επιχειρήσεων, Τόμος Β', Πάτρα, ΕΑΠ

Λαγός, Δ. (2016), Θεωρητικές προσεγγίσεις στον τουρισμό, Αθήνα, Εκδόσεις ΚΡΙΤΙΚΗ

<http://www.opengov.gr/tourism/?p=1440>

https://eportal.travelport.com/sites/GSWS/SiteCollectionDocuments/SGC/Portal/Documents/QRef/Galileo/Welcome_Galileo.pdf

https://servicehub.amadeus.com/documents/20195/2084267/Amadeus+Selling+Platform+Connect+22.1+User+Guide+-+Feb2019_2794511_en_US.pdf/317ea363-7747-4fc0-b02d-863dda9d2920

Β. Βιβλιογραφικές αναφορές σχετικές με την 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-odigoι-spoudon-eidikotiton-iek-tou-n-4186-2013>

Γούλας, Χ. & Λιντζέρης, Π. (2017). Διά Βίου Μάθηση, Επαγγελματική Κατάρτιση, Απασχόληση και Οικονομία: Νέα δεδομένα, προτεραιότητες και προκλήσεις. Αθήνα: ΙΜΕ ΓΣΕΒΕΕ, ΙΝΕ ΓΣΕΕ.

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

Δημουλάς, Κ., Βαρβιτσιώτη, Ρ. & Σπηλιώτη, Χ. (2007). Οδηγός ανάπτυξης επαγγελματικών περιγραμμάτων. Αθήνα: 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. Αθήνα: 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. Αθήνα: 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 στη Ελλάδα: Συνοπτική περιγραφή. Λουξεμβούργο: Υπηρεσία Εκδόσεων της Ευρωπαϊκής Ένωσης.
- Cedefop. (2014). Terminology of European Education and Training Policy: A Selection of 130 Key Terms, 2nd edition. Luxembourg: Publications Office of the European Union.
- Korpon, V. A., Shmurygina, O. V., Shchipanova, D. E., Dremina, M. A., Papaloizou, L., Orphanidou, Y. & Morevs, P. (2018). Functional analysis and functional maps of qualifications in ECVET context. The Education and Science Journal, 20(6), 90-117. doi: 10.17853/1994-5639-2018-6-90-117.
- Mansfield, B. & Schmidt, H. (2001). Linking vocational education and training standards and employment requirements: An international manual. European Training Foundation. Retrieved June 9 2020, from https://www.etf.europa.eu/sites/default/files/m/C12578310056925BC12571FE00473D6B_NOTE6UAEET.pdf
- Psifidou, I. (2009). What learning outcome based curricula imply for teachers and trainers, 7th International Conference on Comparative Education and Teacher Training, June 29- July 3 2009, 183-188. Sofia, Bulgaria: Bureau for Educational Services.

Γ. Σχετική εθνική νομοθεσία

Το υπ' αρ. 50/2010 π.δ. «Κύρωση του Κώδικα νόμων για την υγεία και την ασφάλεια των εργαζομένων.» (Α' 84).

Ο ν.4763/2020 «Εθνικό Σύστημα Επαγγελματικής Εκπαίδευσης, Κατάρτισης και Δια Βίου Μάθησης, ενσωμάτωση στην ελληνική νομοθεσία της Οδηγίας (ΕΕ) 2018/958 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου της 28ης Ιουνίου 2018 σχετικά με τον έλεγχο αναλογικότητας πριν από τη θέσπιση νέας νομοθετικής κατοχύρωσης των επαγγελματών (ΕΕ L 173), κύρωση της Συμφωνίας μεταξύ της Κυβέρνησης της Ελληνικής Δημοκρατίας και της Κυβέρνησης της Ομοσπονδιακής Δημοκρατίας της Γερμανίας για το Ελληνογερμανικό Ίδρυμα Νεολαίας και άλλες διατάξεις.» (Α΄ 254), όπως ισχύει.

Ο ν. 5082/2024 «Ενίσχυση του Εθνικού Συστήματος Επαγγελματικής Εκπαίδευσης και Κατάρτισης και άλλες επείγουσες διατάξεις» (Α΄ 49).

Η υπ΄ αρ. οικ.110998/8.5.2006 κ.υ.α. «Πιστοποίηση Επαγγελματικών Περιγραμμάτων.» (Β΄ 566).

Η υπ΄ αρ. 4010/6.6.2006 κ.υ.α. «Όροι πρακτικής άσκησης μαθητών-σπουδαστών και καταρτιζομένων του Ο.Τ.Ε.Κ» (Β΄ 919).

Η υπ΄ αρ. 16802/667/27.8.2010 κ.υ.α. «Όροι και προϋποθέσεις πρακτικής άσκησης ημεδαπών και αλλοδαπών σπουδαστών/μαθητών Σχολών Τουριστικής Εκπαίδευσης και φοιτητών τριτοβάθμιας εκπαίδευσης» (Β΄ 1345)΄΄

Η υπ΄ αρ. 9319/1.6.2021 κ.υ.α. “Τροποποίηση της υπ΄ αρ. 16802/667/27.8.2010 κοινής απόφασης των Υπουργών Παιδείας, Δια Βίου Μάθησης και Θρησκευμάτων, Εργασίας και Κοινωνικής Ασφάλισης και Πολιτισμού και Τουρισμού «Όροι και προϋποθέσεις πρακτικής άσκησης ημεδαπών και αλλοδαπών σπουδαστών/μαθητών Σχολών Τουριστικής Εκπαίδευσης και φοιτητών τριτοβάθμιας εκπαίδευσης» (Β΄ 1345)΄΄ (Β΄ 2431).

Η υπ΄ αρ. 19421/11.10.2022 κ.υ.α. «Κανονισμός Λειτουργίας Ινστιτούτων Επαγγελματικής Κατάρτισης (Ι.Ε.Κ.) Τουρισμού του Υπουργείου Τουρισμού» (Β΄ 5454).

Η υπ΄ αρ. 8792/10.5.2024 κ.υ.α. « Μετατροπή Σχολής Ανώτερης Επαγγελματικής Κατάρτισης Τουρισμού Μακεδονίας σε Πειραματική Σχολή Ανώτερης Επαγγελματικής Κατάρτισης Τουρισμού Μακεδονίας, αρμοδιότητας του Υπουργείου Τουρισμού.» (Ρ956465ΧΘΟ-ΧΔ1).

Η υπ΄ αρ. 3046/304/30.1.1989 απόφαση Αναπληρωτή Υπουργού Περιβάλλοντος, Χωροταξίας και Δημοσίων Έργων «Κτιριοδομικός κανονισμός» (Δ΄59).

Η υπό στοιχεία Υ1γ/Γ.Π/οικ 35797/4.4.2012 απόφαση Υπουργού Υγείας και Κοινωνικής Αλληλεγγύης «Πιστοποιητικό υγείας εργαζομένων σε επιχειρήσεις υγειονομικού ενδιαφέροντος (Β΄ 1199), όπως ισχύει.

Η υπ' αρ. 40331/Δ1.13521/13.9.2019 απόφαση Υπουργού Εργασίας και Κοινωνικών Υποθέσεων «Επανακαθορισμός όρων ηλεκτρονικής υποβολής εντύπων αρμοδιότητας Σώματος Επιθεώρησης Εργασίας (ΣΕΠΕ) και Οργανισμού Απασχολήσεως Εργατικού Δυναμικού (Ο.Α.Ε.Δ.). Ο ΥΠΟΥΡΓΟΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ ΚΑΙ ΚΟΙΝΩΝΙΚΩΝ ΥΠΟΘΕΣΕΩΝ» (Β' 3520).

Η υπ' αρ. 72725/17.4.2024 διαπιστωτική πράξη της Υφυπουργού Τουρισμού «Μετονομασία των Ινστιτούτων Επαγγελματικής Κατάρτισης Τουρισμού αρμοδιότητας του Υπουργείου Τουρισμού (Ι.Ε.Κ. Τουρισμού) του ν. 4763/2020 (Α' 254) σε Σχολές Ανώτερης Επαγγελματικής Κατάρτισης Τουρισμού (Σ.Α.Ε.Κ. Τουρισμού) αρμοδιότητας του Υπουργείου Τουρισμού του ν. 5082/2024 (Α' 9).» (ΑΔΑ:9Δ43465ΧΘΟ-ΦΟΗ).



*Γενική Γραμματεία
Επαγγελματικής Εκπαίδευσης, Κατάρτισης,
Διά Βίου Μάθησης και Νεολαίας*



ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑ
ΥΠΟΥΡΓΕΙΟ ΤΟΥΡΙΣΜΟΥ

ΤΡΑΠΕΖΑ ΘΕΜΑΤΩΝ

Πειραματική Ειδικότητα:

**ΣΤΕΛΕΧΟΣ ΤΑΞΙΔΙΩΤΙΚΩΝ & ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΩΝ
ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ**

Κωδικός: Π.Σ.Τ.Τ.Ε.

**Πειραματική Σ.Α.Ε.Κ.
ΤΟΥΡΙΣΜΟΥ ΜΑΚΕΔΟΝΙΑΣ
ΥΠΟΥΡΓΕΙΟ ΤΟΥΡΙΣΜΟΥ**

Ημερομηνία Σύνταξης

Μάρτιος 2023

**Συγγραφή Τράπεζας Θεμάτων στην Πειραματική
Ειδικότητα:**

**«ΣΤΕΛΕΧΟΣ ΤΑΞΙΔΙΩΤΙΚΩΝ ΚΑΙ ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΩΝ
ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ» – Π.Σ.Τ.Ε.»**

Συγγραφική ομάδα

Ξένη Γερνά, M.Sc
Εκπαιδευτικός Διοίκησης Τουρισμού
Πειραματικής Σ.Α.Ε.Κ. ΤΟΥΡΙΣΜΟΥ ΜΑΚΕΔΟΝΙΑΣ

Χαρίκλεια Παπαδοπούλου, M.Sc
Εκπαιδευτικός Διοίκησης Τουρισμού
Πειραματικής Σ.Α.Ε.Κ. ΤΟΥΡΙΣΜΟΥ ΜΑΚΕΔΟΝΙΑΣ

Βασιλική Ράπτη, M.Sc
Εκπαιδευτικός Διοίκησης Τουρισμού
Πειραματικής Σ.Α.Ε.Κ. ΤΟΥΡΙΣΜΟΥ ΜΑΚΕΔΟΝΙΑΣ

**Σύμβουλος μεθοδολογίας ανάπτυξης εκπαιδευτικού
εγχειριδίου**

&

τράπεζας θεμάτων

Χαρίκλεια Παπαδοπούλου, M.Sc
Εκπαιδευτικός Διοίκησης Τουρισμού
Πειραματικής Σ.Α.Ε.Κ. ΤΟΥΡΙΣΜΟΥ ΜΑΚΕΔΟΝΙΑΣ

Το περιεχόμενο της τράπεζας θεμάτων 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 (Ι.Ε.Κ.)» [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).

Πίνακας περιεχομένων Τράπεζας Θεμάτων

Πρόλογος	61
Εισαγωγή	63
ΘΕΜΑΤΑ ΕΞΕΤΑΣΕΩΝ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΗΣ ΑΡΧΙΚΗΣ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΗΣ ΚΑΤΑΡΤΙΣΗΣ ΠΕΙΡΑΜΑΤΙΚΗΣ ΕΙΔΙΚΟΤΗΤΑΣ Ι.Ε.Κ. «ΣΤΕΛΕΧΟΣ ΤΑΞΙΔΙΩΤΙΚΩΝ ΚΑΙ ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΩΝ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ - Π.Σ.Τ.Τ.Ε.»	64
1. Θεσμικό πλαίσιο.....	64
2. Διάρκεια του Θεωρητικού και του Πρακτικού μέρους των εξετάσεων	64
3..Θεωρητικό μέρος – Γραπτές εξετάσεις.....	64
3.1 Ερωτήσεις πολλαπλής επιλογής (Ομάδα Α΄)	65
3.2 Ερωτήσεις σύντομης ανάπτυξης (Ομάδα Β΄)	93
3.3. Ερωτήσεις σύνθεσης (Ομάδα Γ΄).....	99
3.4. Απαντήσεις ερωτήσεων πολλαπλής επιλογής (Ομάδα Α΄).....	104
3.5 Απαντήσεις ερωτήσεων σύντομης ανάπτυξης (Ομάδα Β΄)	109
3.6 Ενδεικτικές απαντήσεις ερωτήσεων σύνθεσης (Ομάδα Γ΄)	124
4. Πρακτικό Μέρος των εξετάσεων	141
4.1 Ενδεικτικό Θεματολόγιο καταστάσεων/προβλημάτων.....	141
ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ I	170
ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ II.....	173
ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ	176
Α. Βιβλιογραφικές αναφορές σχετικές με την ειδικότητα	176
Β. Βιβλιογραφικές αναφορές σχετικές με τη Μεθοδολογία Ανάπτυξης των Τραπεζών Θεμάτων	177
Γ. Σχετική Εθνική Νομοθεσία.....	177

Όπου αναφέρεται ο όρος «Ινστιτούτα Επαγγελματικής Κατάρτισης» ή το αρκτικόλεξο «Ι.Ε.Κ.», νοούνται οι Σχολές Ανώτερης Επαγγελματικής Κατάρτισης ή το αρκτικόλεξο «Σ.Α.Ε.Κ.», αντίστοιχα παρ. 2 άρθρο 3 του ν. 5082/2024 (Α΄ 9) και Σχολές Ανώτερης Επαγγελματικής Κατάρτισης Τουρισμού (Σ.Α.Ε.Κ. Τουρισμού) αρμοδιότητας του Υπουργείου Τουρισμού, σύμφωνα με την υπ΄ αρ. 7275/17.04.2024 Διαπιστωτική Πράξη της Υφυπουργού Τουρισμού (ΑΔΑ:9Δ3465ΧΘΟ-ΦΟΗ), καθώς και Πειραματική Σ.Α.Ε.Κ Τουρισμού Μακεδονίας σύμφωνα με την υπ΄αρ. 8792/10.05.2024 κοινή απόφαση των Υφυπουργών Παιδείας Θρησκευμάτων και Αθλητισμού και Τουρισμού «Μετατροπή Σχολής Ανώτερης Επαγγελματικής Κατάρτισης Τουρισμού Μακεδονίας σε Πειραματική Σχολή Ανώτερης Επαγγελματικής Κατάρτισης Τουρισμού Μακεδονίας, αρμοδιότητας του Υπουργείου Τουρισμού».

Πρόλογος

Η Τράπεζα Θεμάτων της Πειραματικής ειδικότητας «ΣΤΕΛΕΧΟΣ ΤΑΞΙΔΙΩΤΙΚΩΝ ΚΑΙ ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΩΝ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ» - Π.Σ.Τ.Τ.Ε., αναπτύχθηκε στο πλαίσιο της Πράξης «ΔΙΑΜΟΡΦΩΣΗ ΟΔΗΓΩΝ ΚΑΤΑΡΤΙΣΗΣ ΚΑΙ ΕΚΠΑΙΔΕΥΤΙΚΩΝ ΕΓΧΕΙΡΙΔΙΩΝ ΙΝΣΤΙΤΟΥΤΩΝ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΗΣ ΚΑΤΑΡΤΙΣΗΣ (Ι.Ε.Κ.)» [κωδικός ΟΠΣ (MIS) 5069281], η οποία υλοποιήθηκε από σύμπραξη των κοινωνικών εταίρων, και, ειδικότερα από το ΚΑΝΕΠ/ΓΣΕΕ (επικεφαλής εταίρος της κοινοπραξίας), το ΙΝΕ/ ΓΣΕΕ, το ΙΜΕ/ΓΣΕΒΕΕ, το ΚΑΕΛΕ/ΕΣΕΕ, το ΙΝΣΕΤΕ καθώς και από τον ΕΟΠΠΕΠ, και συγχρηματοδοτήθηκε από το Ε.Π. «Ανάπτυξη Ανθρώπινου Δυναμικού, Εκπαίδευση και Διά Βίου Μάθηση».

Το έργο αυτό αποτέλεσε μία 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 την 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 μία συστηματική προσπάθεια αντιμετώπισης χρόνιων αδυναμιών του πεδίου, αναβάθμισης του επιπέδου των παρεχόμενων γνώσεων, δεξιοτήτων και ικανοτήτων, και βελτίωσης των μαθησιακών αποτελεσμάτων που απορρέουν από την επαγγελματική κατάρτιση σε συγκεκριμένες ειδικότητες.

Εμπερικλείοντας μία 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 επαγγελματικής κατάρτισης.

- Αντίστοιχα εκπαιδευτικά εγχειρίδια, για την υποστήριξη της κατάρτισης/εκπαίδευσης των εκπαιδευομένων.

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

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

Εισαγωγή

Στο παρόν εγχειρίδιο περιλαμβάνονται τα θέματα εξέτασης του θεωρητικού και του πρακτικού τμήματος των εξετάσεων Πιστοποίησης Αρχικής Επαγγελματικής Κατάρτισης αποφοίτων Ινστιτούτων Επαγγελματικής Κατάρτισης (Ι.Ε.Κ.) της Πειραματικής ειδικότητας «Στέλεχος Ταξιδιωτικών και Τουριστικών Επιχειρήσεων - Π.Σ.Τ.Τ.Ε.».

Αναπτύχθηκε προκειμένου να υποστηριχθεί το έργο του Ε.Ο.Π.Π.Ε.Π. και των λοιπών συντελεστών των εξετάσεων πιστοποίησης Αρχικής Επαγγελματικής Κατάρτισης αποφοίτων Ινστιτούτων Επαγγελματικής Κατάρτισης (Ι.Ε.Κ.).

Επιπλέον, αποτελεί ένα χρήσιμο εργαλείο για τα στελέχη σχεδιασμού, τους σχετικούς φορείς υλοποίησής τους – τα Ινστιτούτα Επαγγελματικής Κατάρτισης αλλά και για το σύνολο των υπόλοιπων δυνάμει συντελεστών ενός προγράμματος αρχικής επαγγελματικής κατάρτισης.

Απευθύνεται, επίσης, στους/στις εκπαιδευόμενους/ες αλλά και στους/στις εκπαιδευτές/τριες των προγραμμάτων αρχικής επαγγελματικής κατάρτισης.

Ειδικότερα, η Τράπεζα Θεμάτων αποτελείται από τέσσερις ενότητες.

- *Η Ενότητα 1 παρέχει συνοπτικά τις πληροφορίες που αφορούν το ισχύον θεσμικό πλαίσιο των εξετάσεων Πιστοποίησης Αρχικής Επαγγελματικής Κατάρτισης αποφοίτων Ινστιτούτων Επαγγελματικής Κατάρτισης (Ι.Ε.Κ.).*
- *Η Ενότητα 2 παρέχει τις πληροφορίες που αφορούν τη διάρκεια της εξέτασης του θεωρητικού και του πρακτικού τμήματος των εξετάσεων πιστοποίησης.*
- *Η Ενότητα 3 εμπεριέχει τα θέματα εξέτασης του θεωρητικού τμήματος των εξετάσεων Πιστοποίησης και τις απαντήσεις τους.*
- *Η Ενότητα 4 περιλαμβάνει ενδεικτικό Θεματολόγιο καταστάσεων/προβλημάτων για την εξέταση του πρακτικού μέρους της ειδικότητας.*

Για τη σύνταξη της Τράπεζας Θεμάτων συνεργάστηκαν οι Ρένα Βαρβιτσιώτη, Ελένη Θεοδωρή, Κωνσταντίνος Μαρκίδης και Δέσποινα Μπαμπανέλου, η οποία ανέλαβε και τη συντακτική της επιμέλεια. Αυτή εκπονήθηκε στο πλαίσιο της «Οριζόντιας Εκπαιδευτικής Μεθοδολογίας» της εν λόγω Πράξης «ΔΙΑΜΟΡΦΩΣΗ ΟΔΗΓΩΝ ΚΑΤΑΡΤΙΣΗΣ ΚΑΙ ΕΚΠΑΙΔΕΥΤΙΚΩΝ ΕΓΧΕΙΡΙΔΙΩΝ ΙΝΣΤΙΤΟΥΤΩΝ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΗΣ ΚΑΤΑΡΤΙΣΗΣ (Ι.Ε.Κ.)» και με βάση μία κατάλληλα προσαρμοσμένη εκδοχή του Προτύπου ανάπτυξης εκπαιδευτικών υλικών του ΙΝΕ/ΓΣΕΕ (Γούλας, Μαρκίδης, Μπαμπανέλου, 2021).

ΘΕΜΑΤΑ ΕΞΕΤΑΣΕΩΝ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΗΣ ΑΡΧΙΚΗΣ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΗΣ ΚΑΤΑΡΤΙΣΗΣ ΠΕΙΡΑΜΑΤΙΚΗΣ ΕΙΔΙΚΟΤΗΤΑΣ Ι.Ε.Κ. «ΣΤΕΛΕΧΟΣ ΤΑΞΙΔΙΩΤΙΚΩΝ ΚΑΙ ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΩΝ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ - Π.Σ.Τ.Τ.Ε.»

1. Θεσμικό πλαίσιο

Οι εξετάσεις Πιστοποίησης Αρχικής Επαγγελματικής Κατάρτισης αποφοίτων Ινστιτούτων Επαγγελματικής Κατάρτισης (Ι.Ε.Κ.) της πειραματικής ειδικότητας «Στέλεχος Ταξιδιωτικών και Ταξιδιωτικών Επιχειρήσεων - Π.Σ.Τ.Τ.Ε.» διεξάγονται σύμφωνα με τα οριζόμενα στις διατάξεις της αριθμ. 2944/2014 Κοινής Υπουργικής Απόφασης Οικονομικών και Παιδείας και Θρησκευμάτων (Φ.Ε.Κ. Β' 1098/2014), όπως ισχύει, η οποία εκδόθηκε βάσει της διάταξης της παρ. 5, του άρθρου 25, του Ν. 4186/2013 (Φ.Ε.Κ. Α' 193/2013), όπως τροποποιήθηκε με τη διάταξη της παρ. 1, του άρθρου 11, του Ν. 4229/ 2014 (Φ.Ε.Κ. Α' 8/2014) και ισχύει. Το εξεταστικό σύστημα καθώς και η τράπεζα θεμάτων υιοθετούν τις αρχές του διεθνούς προτύπου EN ISO/IEC 17024 ως προς την εγκυρότητα, την αξιοπιστία και την αντικειμενικότητα.

2. Διάρκεια του Θεωρητικού και του Πρακτικού μέρους των εξετάσεων

Η διάρκεια εξέτασης του θεωρητικού και του πρακτικού τμήματος των εξετάσεων Πιστοποίησης Αρχικής Επαγγελματικής Κατάρτισης αποφοίτων Ινστιτούτων Επαγγελματικής Κατάρτισης (Ι.Ε.Κ.) της Πειραματικής ειδικότητας «Στέλεχος Ταξιδιωτικών και Τουριστικών Επιχειρήσεων - Π.Σ.Τ.Τ.Ε.», καθορίζονται από το εκάστοτε ισχύον θεσμικό/ρυθμιστικό πλαίσιο.

3. Θεωρητικό μέρος – Γραπτές εξετάσεις

Η Ενότητα 3 περιλαμβάνει τα θέματα εξέτασης του θεωρητικού τμήματος των εξετάσεων Πιστοποίησης και τις απαντήσεις τους.

Το σύνολο των ερωτήσεων που μπορούν να αξιοποιηθούν στο πλαίσιο των γραπτών εξετάσεων πιστοποίησης της Πειραματικής ειδικότητας «Στέλεχος Ταξιδιωτικών και Τουριστικών Επιχειρήσεων - Π.Σ.Τ.Τ.Ε.», είναι 202.

Οι ερωτήσεις διακρίνονται σε τρεις (3) ομάδες, οι οποίες διαφοροποιούνται ταυτόχρονα ως προς το είδος και ως προς τον βαθμό δυσκολίας (παρουσιάζονται κατά αύξοντα βαθμό δυσκολίας):

ΟΜΑΔΑ Α. Ερωτήσεις πολλαπλής επιλογής.

Ανέρχονται σε εκατόν έντεκα (111) και αντιστοιχούν κατά προσέγγιση στο 60% του συνόλου των ερωτήσεων.

ΟΜΑΔΑ Β. Ερωτήσεις σύντομης ανάπτυξης.

Ανέρχονται σε 54 (αριθμό) και αντιστοιχούν κατά προσέγγιση στο 25% του συνόλου των ερωτήσεων.

ΟΜΑΔΑ Γ. Ερωτήσεις σύνθεσης.

Ανέρχονται σε 37 (αριθμό) και αντιστοιχούν κατά προσέγγιση στο 15% του συνόλου των ερωτήσεων.

Τα θέματα αντλούνται και από τις τρεις ομάδες ερωτήσεων και επιλέγονται με ηλεκτρονική κλήρωση (υπ. αριθμ. 2944/2014 ΚΥΑ).

3.1 Ερωτήσεις πολλαπλής επιλογής (Ομάδα Α')

Παρατίθεται ο κατάλογος των ερωτήσεων πολλαπλής επιλογής που μπορούν να αξιοποιηθούν στο πλαίσιο των γραπτών εξετάσεων πιστοποίησης της ειδικότητας

ΚΑΤΑΛΟΓΟΣ ΕΡΩΤΗΣΕΩΝ ΠΟΛΛΑΠΛΗΣ ΕΠΙΛΟΓΗΣ ΓΙΑ ΤΗΝ ΑΠΟΤΙΜΗΣΗ ΓΝΩΣΕΩΝ ΚΑΙ ΔΕΞΙΟΤΗΤΩΝ

Α/Α Ερωτ.		ΕΡΩΤΗΣΕΙΣ	Μαθησιακή Ενότητα	Απαιτούμενος χρόνος απάντησης
1		Βασικό στοιχείο της έννοιας του Τουρίστα αποτελεί	ΜΕ 4 Αρχές Τουρισμού	1,5'
	α.	Η μετακίνηση σε τόπους με απόσταση παραπάνω από 200 χλμ. και η παράλληλη ανάπτυξη τουριστικών δραστηριοτήτων		
	β.	Η μετακίνηση στο εξωτερικό, για τουλάχιστον 24 ώρες και η χρήση τουριστικών εγκαταστάσεων		
	γ.	Η μετακίνηση εντός η εκτός της χώρας με διάρκεια από 3-7 ημέρες με τη χρήση πακέτου διακοπών		
	δ.	Η προσωρινή μετακίνηση εκτός του τόπου μόνιμης κατοικίας, για τουλάχιστον 24 ώρες		
2		Στους "εκδρομείς" περιλαμβάνονται	ΜΕ 4 Αρχές Τουρισμού	1,5'
	α.	Οι πρόσφυγες-μετανάστες		
	β.	Οι επιβάτες κρουαζιερόπλοιων		
	γ.	Οι υπήκοοι-κάτοικοι εξωτερικού		
	δ.	Οι διασυννοριακοί υπάλληλοι		
3		Μια βασική ιδιαιτερότητα των τουριστικών υπηρεσιών είναι	ΜΕ 4 Αρχές Τουρισμού	1,5'
	α.	Η αδυναμία αποθήκευσης		
	β.	Η μαζικότητα		
	γ.	Η υλική υπόσταση των προϊόντων		
	δ.	Η ατομικότητα		

4		Ο τουρισμός των κατοίκων μιας χώρας, οι οποίοι ταξιδεύουν εντός αυτής ονομάζεται	ΜΕ 4 Αρχές Τουρισμού	1,5'
	α.	Εισερχόμενος- Incoming		
	β.	Εξερχόμενος -Outgoing		
	γ.	Εγχώριος -Domestic		
	δ.	Εθνικός - National		
5		Βασική ιδιαιτερότητα των τουριστικών προϊόντων είναι πως καταναλώνονται στον τόπο που παράγονται	ΜΕ 4 Αρχές Τουρισμού	1,5'
	α.	Σωστό		
	β.	Λάθος		
6		Εσωτερικές επιθυμίες όπως η ξεκούραση, η αναψυχή ή η κοινωνική αλληλεπίδραση δεν αποτελούν κίνητρο για ταξίδι	ΜΕ 4 Αρχές Τουρισμού	1,5'
	α.	Σωστό		
	β.	Λάθος		
7		Διεθνής τουρισμός (international tourism) είναι ο εισερχόμενος και ο εξερχόμενος τουρισμός μαζί.	ΜΕ 4 Αρχές Τουρισμού	1,5'
	α.	Σωστό		
	β.	Λάθος		
8		Ο κοινωνικός τουρισμός αφορά ξένους επισκέπτες που αλληλοεπιδρούν με τους κατοίκους της χώρας που επισκέπτονται	ΜΕ 4 Αρχές Τουρισμού	1,5'
	α.	Σωστό		
	β.	Λάθος		

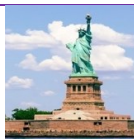
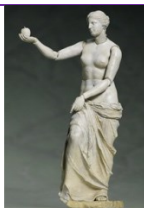
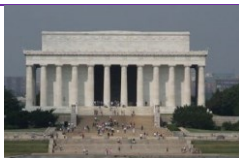
9		Ως Τουρίστες μπορούν να παραμείνουν στη χώρα ή την περιοχή που επισκέπτονται όχι περισσότερο από			ΜΕ 4 Αρχές Τουρισμού	1,5'
	α.	Ένα τρίμηνο				
	β.	Ένα εξάμηνο				
	γ.	Ένα έτος				
10		Αντιστοιχίστε τους όρους της στήλης 1 με τις μορφές Τουρισμού της στήλης 2:			ΜΕ 4 Αρχές Τουρισμού	1,5'
	ΣΤΗΛΗ 1		ΣΤΗΛΗ 2			
	α.	Ιαματικός τουρισμός, θερμαλισμός, ευεξίας και ομορφιάς	1.	Αναπήρων-ΑΜΕΑ		
	β.	Κρουαζιέρες, σκάφη αναψυχής	2.	Υγείας		
	γ.	Ράμπες, ανελκυστήρες, ειδικός εξοπλισμός στα δωμάτια και τους λοιπούς χώρους των τουριστικών καταλυμάτων κ.λπ	3.	Θρησκευτικός		
	δ.	Κτίσματα και μνημεία λατρείας δογμάτων και θρησκειών	4	Πολιτιστικός		
	ε.	Αρχαιολογικά σημεία, βυζαντινά, κλασικά ή νεότερα μνημεία, ιστορία, τέχνες κλπ	5	Θαλάσσιος		
11		Ο ρόλος του ταξιδιωτικού πράκτορα στο τουριστικό κύκλωμα είναι			ΜΕ 5 Οργάνωση & Λειτουργία Τουριστικού Γραφείου	1,5'
	α.	καταναλωτής τουριστικών υπηρεσιών				
	β.	παραγωγός τουριστικών προϊόντων				
	γ.	μεσολαβητής τουριστικών προϊόντων και υπηρεσιών				

	δ.	ιδιοκτήτης επιχειρήσεων φιλοξενίας		
12		Τα Τουριστικά γραφεία διακρίνονται σε	ΜΕ 5 Οργάνωση & Λειτουργία Τουριστικού Γραφείου	1,5'
	α.	Εσωτερικού και εξωτερικού		
	β.	Συνεχούς λειτουργίας και εποχιακά		
	γ.	Γενικού και ειδικού Τουρισμού		
	δ.	Γενικού και εσωτερικού Τουρισμού		
13		Ένα Τουριστικό γραφείο μπορεί να έχει δύο ή περισσότερες μορφές ή να διαθέτει πολλαπλά επιμέρους τμήματα	ΜΕ 5 Οργάνωση & Λειτουργία Τουριστικού Γραφείου	1,5'
	α.	Σωστό		
	β.	Λάθος		
14		Η ανάπτυξη των tour operator συμπίπτει με την ανάπτυξη του μαζικού τουρισμού και την εξάπλωση των πτήσεων charters.	ΜΕ 5 Οργάνωση & Λειτουργία Τουριστικού Γραφείου	1,5'
	α.	Σωστό		
	β.	Λάθος		
15		Στα IATA Travel Agencies έχει χορηγηθεί ειδική άδεια από.....προκειμένου να εκδίδουν πάσης φύσεως αεροπορικά εισιτήρια	ΜΕ 5 Οργάνωση & Λειτουργία Τουριστικού Γραφείου	1,5'
	α.	τον ΕΟΤ		
	β.	την ΙΑΤΑ		
	γ.	τις αεροπορικές εταιρείες		
16		GSA ονομάζονται τα τουριστικά γραφεία	ΜΕ 5 Οργάνωση & Λειτουργία	1,5'
	α.	δικαιόχρησης		

	β.	αντιπροσώπευσης			Τουριστικού Γραφείου	
	γ.	Οργάνωσης συνεδρίων				
17		Αντιστοιχίστε τις κατηγορίες των tour operators της στήλης 1 με τις επεξηγήσεις των δραστηριοτήτων τους, της στήλης 2:			ME 5 Οργάνωση & Λειτουργία Τουριστικού Γραφείου	1,5'
	ΣΤΗΛΗ 1		ΣΤΗΛΗ 2			
	α.	Specialist (Εξειδικευμένοι)	1.	Κύρια αρμοδιότητα τους, η δημιουργία και πώληση τουριστικών πακέτων σε άτομα που ενδιαφέρονται να πραγματοποιήσουν οργανωμένες διακοπές.		
	β.	Mass Market (μαζικού τουρισμού)	2.	Κύρια αρμοδιότητα τους είναι η δημιουργία πακέτων διακοπών προς τους εγχώριους ταξιδιώτες που επιθυμούν να ταξιδέψουν σε χώρα του εξωτερικού		
	γ.	Incoming Tour Operators	3.	δημιουργία ειδικών πακέτων διακοπών και προσέλκυση συγκεκριμένων ομάδων ταξιδιωτών		
	δ.	Outgoing Tour Operators	4.	ειδικεύονται στην δημιουργία πακέτων διακοπών τα οποία απευθύνονται σε πελάτες που διαμένουν στο εξωτερικό		
18		Τα διαδικτυακά τουριστικά γραφεία για να έχουν νόμιμη λειτουργία			ME 5 Οργάνωση & Λειτουργία Τουριστικού Γραφείου	1,5'
	α.	απαιτείται η ύπαρξη υπαλλήλων κρατήσεων				
	β.	απαιτείται η ύπαρξη διαδικτύου				
	γ.	απαιτείται η ύπαρξη ιδιαίτερης εγκατάστασης				

	δ.	Απαιτείται η ύπαρξη τουλάχιστον 2 GDS		
19		Η παροχή υπηρεσίας ενοικίασης αυτοκινήτου (car rental) σε ένα ταξιδιωτικό οργανισμό πραγματοποιείται από το τμήμα	ΜΕ 5 Οργάνωση & Λειτουργία Τουριστικού Γραφείου	1,5΄
	α.	Το τμήμα κρατήσεων-Reservation		
	β.	Το τμήμα οργάνωσης ταξιδιών κινήτρων-Incentive		
	γ.	Το τμήμα εισιτηρίων- ticketing		
	δ.	Το τμήμα εισερχόμενου Τουρισμού-Incoming		
20		Ποιο από τα παρακάτω Γεωγραφικά διαμερίσματα βρίσκεται βορειότερα	ΜΕ 6 Τουριστική Γεωγραφία & Ταξιδιωτικοί Οδηγοί	1,5΄
	α.	Η Ήπειρος		
	β.	Η Στερεά Ελλάδα		
	γ.	Η Θεσσαλία		
	δ.	Η Μακεδονία		
21		Ο ποταμός Τίβερης διαπερνά τη Ρώμη	ΜΕ 6 Τουριστική Γεωγραφία & Ταξιδιωτικοί Οδηγοί	1,5΄
	α.	Σωστό		
	β.	Λάθος		
22		Ο Δούναβης διαπερνά 4 πρωτεύουσες στην Κεντρική Ευρώπη	ΜΕ 6 Τουριστική Γεωγραφία & Ταξιδιωτικοί Οδηγοί	1,5΄
	α.	Σωστό		
	β.	Λάθος		
23		Η Σάμος σε ποιο σύμπλεγμα νήσων ανήκει	ΜΕ 6 Τουριστική Γεωγραφία & Ταξιδιωτικοί Οδηγοί	1,5΄
	α.	Κυκλάδες		
	β.	Επτάνησα		

	γ.	Σποράδες				
	δ.	Ανατολικό Αιγαίο				
24		Αντιστοιχίστε τις γνωστές εικόνες της στήλης 1 με τις περιοχές της στήλης 2:		ΜΕ 6 Τουριστική Γεωγραφία & Ταξιδιωτικοί Οδηγοί	1,5'	
		ΣΤΗΛΗ 1	ΣΤΗΛΗ 2			
	α		1.Κέρκυρα			
	β		2.Κνωσσός-Κρήτη			
	γ		3.Μύκονος			
	δ		4. Επίδαυρος			
	ε		5. Μετέωρα			
25		Αντιστοιχίστε που βρίσκονται τα αξιοθέατα της στήλης 1 με τις περιοχές της στήλης 2:		ΜΕ 6 Τουριστική Γεωγραφία & Ταξιδιωτικοί Οδηγοί	1,5'	
		ΣΤΗΛΗ 1	ΣΤΗΛΗ 2			
	α.	Taj Mahal	1.			Egypt
	β.	Σινικό τείχος	2.			Spain
	γ.	Κρεμλίνο	3.			India
	δ.	Πυραμίδες της Γκίζας	4.			China
	ε.	Sagrada Familia	5.			United Kingdom
στ.	Big Ben	6.	Italy			

	ζ.	Κολοσσαίο	7.	Peru		
	η.	Matsu pitsu	8.	Russia		
26		Αντιστοιχίστε τις γνωστές εικόνες της στήλης 1 με τη σωστή επεξήγηση της στήλης 2:			ME 6 Τουριστική Γεωγραφία & Ταξιδιωτικοί Οδηγοί	1,5'
		ΣΤΗΛΗ 1		ΣΤΗΛΗ 2		
	α.			1.Αφροδίτη της Μήλου		
	β.			2. Lincoln Memorial		
	γ.			3. Château de Versailles		
	δ.			4. Νίκη της Σαμοθράκης		
	ε.			5. Statue of Liberty		
	ζ.			6. Cristo Redentor		
27		Η Πάτμος _____ και ονομάζεται νησί της αποκάλυψης			ME 6 Τουριστική Γεωγραφία &	1,5
	α.	είναι το βορειότερο νησί των Δωδεκανήσων				

	β.	βρίσκεται στις Κυκλάδες δίπλα στην Άνδρο	Ταξιδιωτικοί Οδηγοί	
	γ.	Είναι νησί στο βόρειο Αιγαίο ανάμεσα στη Χίο και τη Λέσβο		
28		Οι Σεϋχέλλες είναι νησιωτικό κράτος _____ και αποτελείται από περίπου 115 νησιά με πρωτεύουσα τη Βικτώρια	ΜΕ 6 Τουριστική Γεωγραφία & Ταξιδιωτικοί Οδηγοί	1,5
	α.	του Ινδικού ωκεανού		
	β.	του Ειρηνικού ωκεανού		
	γ.	Του Ατλαντικού ωκεανού		
29		Ο χαρακτηρισμός-τίτλος Μνημείο Παγκόσμιας Κληρονομιάς της UNESCO απονέμεται σε διακριθέντα παγκοσμίως	ΜΕ 7 Πολιτισμός και Τουρισμός	1,5'
	α.	αυστηρά μόνο μνημεία		
	β.	μνημεία, κτίσματα ή τοποθεσίες		
	γ.	Εκκλησίες και αρχαιολογικούς χώρους		
	δ.	Τοποθεσίες		
30		Ο γαμήλιος τουρισμός ανήκει στις επιμέρους κατηγορίες του πολιτιστικού τουρισμού	ΜΕ 7 Πολιτισμός και Τουρισμός	1,5'
	α.	Σωστό		
	β.	Λάθος		
31		Τα φεστιβάλ και οι εκδηλώσεις ανήκουν στην άυλη πολιτιστική κληρονομιά	ΜΕ 7 Πολιτισμός και Τουρισμός	1,5'
	α.	Σωστό		
	β.	Λάθος		
32		Η προσφορά εναλλακτικών τουριστικών προϊόντων πχ γαστρονομία, ψυχαγωγία, πολιτιστικά δρώμενα	ΜΕ 7	1,5'

	α.	δεν μπορούν να οργανωθούν και να υποστηριχθούν από τουριστικά γραφεία	Πολιτισμός και Τουρισμός	
	β.	μπορούν να οργανωθούν και να υποστηριχθούν από τουριστικά γραφεία		
	γ.	μπορούν να οργανωθούν και να υποστηριχθούν μόνο από ντόπιους		
	δ.	μπορούν να οργανωθούν και να υποστηριχθούν μόνο από τοπικούς οργανισμούς		
33		Το δημοφιλέστερο τουριστικό προϊόν της Ελλάδας είναικαι βρίσκεται στις πρώτες θέσεις παγκοσμίως	ΜΕ 7 Πολιτισμός και Τουρισμός	1,5'
	α.	Η χλωρίδα και η πανίδα		
	β.	Ο πολιτισμός και η κουλτούρα		
	γ.	Ο Ήλιος και η Θάλασσα		
34		Η εκπαίδευση και η ευαισθητοποίηση των πολιτών σε θέματα κοινωνικής, πολιτιστικής και περιβαλλοντικής βιωσιμότητας δεν αποτελεί παράγοντα ανάπτυξης βιώσιμου τουρισμού	ΜΕ 8 Περιβάλλον και Τουρισμός	1,5'
	α.	Σωστό		
	β.	Λάθος		
35		Η έννοια ποιοτικός τουρισμός ταυτίζεται με την έννοια πολυτελής- ακριβός τουρισμός.	ΜΕ 8 Περιβάλλον και Τουρισμός	1,5'
	α.	Σωστό		
	β.	Λάθος		
36		Το μοντέλο της αειφόρου τουριστικής ανάπτυξης, απαιτεί συνειδητοποιημένους	ΜΕ 8 Περιβάλλον και Τουρισμός	15'
	α.	επαγγελματίες		
	β.	πολίτες		
	γ.	τουρίστες		

	δ.	Σύμπραξη των 3 παραπάνω πλευρών		
37		Τα ενεργά ηφαίστεια, τα σπήλαια, τα φαράγγια κλπ αποτελούν	ΜΕ 8 Περιβάλλον και Τουρισμός	1,5'
	α.	τοπία φυσιολατρικού ενδιαφέροντος		
	β.	τοπία αγροτουριστικού ενδιαφέροντος		
	γ.	τοπία γεωλογικού ενδιαφέροντος		
	δ.	τοπία οικολογικού ενδιαφέροντος		
38		Οι εναλλακτικοί τουρίστες αποτελούν ένα τμήμα της αγοράς με παρόμοια χαρακτηριστικά στα κίνητρα και τις δραστηριότητες με τους μαζικούς	ΜΕ 8 Περιβάλλον και Τουρισμός	1,5'
	α.	Σωστό		
	β.	Λάθος		
39		Η έννοια του marketing, στη σύγχρονη προσέγγιση έχει ως επίκεντρο	ΜΕ 9 Μάρκετινγκ Τουριστικών Υπηρεσιών	1,5'
	α.	την πώληση του προϊόντος/ υπηρεσίας		
	β.	Το κόστος της παραγωγής		
	γ.	τις προδιαγραφες του προϊόντος		
	δ.	Τον πελάτη-καταναλωτή		
40		Για το μάρκετινγκ, ο σχεδιασμός του προϊόντος πραγματοποιείται	ΜΕ 9 Μάρκετινγκ Τουριστικών Υπηρεσιών	1,5'
	α.	κατόπιν έρευνας ανίχνευσης των προτιμήσεων του πελάτη		
	β.	με βάση τις οικονομικές δυνατότητες της επιχείρησης		
	γ.	Λαμβάνοντας υπ οψιν την εποχικότητα λειτουργίας		
41		Με τον όρο Fam-Trips εννοούμε	ΜΕ 9	1,5'

	α.	Εξωτικά ταξίδια φαντασίας και περιπέτειας -Fantasy	Μάρκετινγκ Τουριστικών Υπηρεσιών	
	β.	ειδικά οικογενειακά πακέτα διακοπών Family		
	γ.	Ειδικές τιμές σε πιστούς πελάτες- Frequent		
	δ.	ταξίδια εξοικείωσης – φιλοξενίας με επαγγελματίες του τουρισμού- Familiarization		
42		Οι προμηθευτές των στοιχείων που περιλαμβάνονται σε ένα πακέτο FAM TRIP ταξιδιού	ME 9 Μάρκετινγκ Τουριστικών Υπηρεσιών	1,5'
	α.	Χρεώνουν ανάλογο ποσοστό επί των πωλήσεων		
	β.	χρεώνουν τις υπηρεσίες στις official τιμές		
	γ.	χρεώνουν τις υπηρεσίες τους σε τιμές net		
	δ.	Συμμετέχουν στα έξοδα ταξιδιών εξοικείωσης		
43		Σήμερα, τα διαφημιστικά τουριστικά έντυπα, μπροσούρες δεν αποτελούν σημαντικό εργαλείο προώθησης του τουριστικού πακέτου	ME 9 Μάρκετινγκ Τουριστικών Υπηρεσιών	1,5'
	α.	Σωστό		
	β.	Λάθος		
44		Η συμμετοχή σε κλαδικές διεθνείς μεγάλες εκθέσεις Τουρισμού για ένα ταξιδιωτικό οργανισμό- διοργανωτή χονδρικής	ME 9 Μάρκετινγκ Τουριστικών Υπηρεσιών	1,5
	α.	δεν είναι απαραίτητη μιας και ο πελάτης αναζητά και βρίσκει πληροφορίες στο διαδίκτυο		
	β.	είναι απαραίτητη και σημαντική και έχει σκοπό την επαφή με τον επιχειρηματικό κλάδο		
	γ.	είναι υποχρεωτική για να στελεχωθούν τα προγράμματα των εκδρομών		
45		Τα οργανωμένα πακέτα εκδρομών διατίθενται και πωλούνται	ME 9	1,5'
	α.	Άμεσα στον πελάτη και αποκλειστικά από το διοργανωτή		

	β.	Μόνο σε συνεργάτες χονδρέμπορους σε τιμές χονδρικής	Μάρκετινγκ Τουριστικών Υπηρεσιών	
	γ.	Πρωθούνται και πωλούνται και από μεταπωλητές συνεργάτες τουριστικά γραφεία		
46		Η Τεχνική Πωλήσεων των Τουριστικών πακέτων απαιτεί ο πωλητής να έχει πολύ καλή γνώση του προϊόντος	ΜΕ 9 Μάρκετινγκ Τουριστικών Υπηρεσιών	1,5'
	α.	Σωστό		
	β.	Λάθος		
47		Για το μάρκετινγκ ενός τουριστικού προϊόντος, στρατηγικής σημασίας θεωρείται	ΜΕ 9 Μάρκετινγκ Τουριστικών Υπηρεσιών	1,5'
	α.	Η τμηματοποίηση της αγοράς και η επιλογή target group		
	β.	η αλλαγή των καταναλωτικών συνηθειών		
	γ.	Η επέκταση των δραστηριοτήτων του οργανισμού		
48		Τι σημαίνει TPM - Ticketed Point Mileages	ΜΕ 10 Αεροπορικοί Ναύλοι	1,5'
	α.	πόσα μίλια χρεώνονται στη διαδρομή		
	β.	πόσες χώρες διασχίζει		
	γ.	Πόσο κόστος έχει το κάθε κομμάτι διαδρομής		
	δ.	Πόσες ενδιάμεσες στάσεις πραγματοποιεί μέχρι τον τελικό προορισμό		
49		Τα αρχικά IATA σημαίνουν	ΜΕ 10 Αεροπορικοί Ναύλοι	1,5'
	α.	Incoming Airlines Ticket Association		
	β.	International Airlines Transport Aviation		
	γ.	International Air Transport Association		
	δ.	International Airport Travel Association		

50		Ο Διεθνής Οργανισμός Πολιτικής Αεροπορίας και τμήμα του ΟΗΕ που ρυθμίζει τις διεθνείς αερομεταφορές παγκοσμίως	ΜΕ 10 Αεροπορικοί Ναύλοι	1,5'
	α.	ICAO International Civil Aviation Organization		
	β.	IATA International Air Transport Association		
	γ.	ISO International Standards Organization		
	δ.	ATA Air Transport Association of America		
51		Με βάση το φωνητικό αλφάβητο ποια λέξη χρησιμοποιείται για το γράμμα C	ΜΕ 10 Αεροπορικοί Ναύλοι	1,5'
	α.	COLD		
	β.	CARACAS		
	γ.	CHARLIE		
	δ.	CODES		
52		Με βάση το φωνητικό αλφάβητο ποια λέξη χρησιμοποιείται για το γράμμα G	ΜΕ 10 Αεροπορικοί Ναύλοι	1,5'
	α.	GOLD		
	β.	GULF		
	γ.	GOLF		
	δ.	GELT		
53		Point of origin είναι	ΜΕ 10 Αεροπορικοί Ναύλοι	1.5'
	α.	Το σημείο αναχώρησης του ταξιδιού		
	β.	Ο ενδιάμεσος σταθμός		
	γ.	Το σημείο επιστροφής του ταξιδιού		
54		Κατά την ορολογία τι σημαίνει Rerouting	ΜΕ 10	1.5'
	α.	Αναχώρηση και επιστροφή στο ίδιο σημείο του ταξιδιού		

	β.	Αλλαγή του δρομολογίου η οποιασδήποτε άλλες αλλαγές που απαιτούν επανέκδοση			Αεροπορικοί Ναύλοι	
	γ.	Ο πλήρης ναύλος που εφαρμόζεται στην οικονομική θέση				
55		Αντιστοιχίστε τις πόλεις-αεροδρόμια της στήλης 1 με τους τριγράμματος κωδικούς της στήλης 2:			ME 10 Αεροπορικοί Ναύλοι	1,5'
	ΣΤΗΛΗ 1		ΣΤΗΛΗ 2			
	α.	ΗΡΑΚΛΕΙΟ	1.	JTR		
	β.	ΣΑΝΤΟΡΙΝΗ	2.	CFU		
	γ.	ΡΟΔΟΣ	3.	HER		
	δ.	ΧΑΝΙΑ	4.	JMK		
	ε.	ΜΥΚΟΝΟΣ	5.	CHQ		
	στ.	ΚΕΡΚΥΡΑ	6.	RHO		
56		Αντιστοιχίστε τους διγράμματος κωδικούς της στήλης 1 με τις αεροπορικές εταιρείες της στήλης 2:			ME 10 Αεροπορικοί Ναύλοι	1,5'
	ΣΤΗΛΗ 1		ΣΤΗΛΗ 2			
	α.	A3	1.	SWISS AIRLINES		
	β.	BA	2.	TURKISH AIRWAYS		
	γ.	OS	3.	BRITISH AIRWAYS		
	δ.	LX	4.	AEGEAN AIRLINES		
	ε.	TK	5.	AUSTRIAN AIRLINES		
57		Origin ονομάζεται το σημείο κατάληξης του ταξιδιού όπως ορίζεται στο εισιτήριο			ME 10 Αεροπορικοί Ναύλοι	1,5'
	α.	Σωστό				

	β.	Λάθος		
58		Stop Over-ενδιάμεσος σταθμός θεωρείται η παραμονή του επιβάτη σε οποιαδήποτε σημείο της διαδρομής	ME 10 Αεροπορικοί Ναύλοι	1,5'
	α.	Πάνω από 24 ώρες		
	β.	Έως 48 ώρες		
	γ.	Πάνω από 36 ώρες		
59		Ποιο δεν ανήκει στα mandatory elements ενός PNR;	ME 10 Αεροπορικοί Ναύλοι	1,5'
	α.	RECEIVED FROM		
	β.	TICKETING ARRANGEMENTS		
	γ.	SEAT NUMBER		
	δ.	NAME		
60		Τα αρχικά GDS σημαίνουν	ME 11 Διεθνή συστήματα κρατήσεων GDS	1,5'
	α.	General Direct Service		
	β.	Global Destination System		
	γ.	General Direction Service		
	δ.	Global Distribution System		
61		Ο όρος πτήσεις Charter αφορά σε	ME 11 Διεθνή συστήματα κρατήσεων GDS	1,5'
	α.	Low cost tickets συνήθως εποχιακής λειτουργίας		
	β.	πώληση αριθμού θέσεων σε αεροσκάφος από ένα πρόσωπο η μια επιχείρηση		
	γ.	ναύλωση ενός αεροσκάφους από ένα πρόσωπο ή μια επιχείρηση		
	δ.	Πρόγραμμα πτήσεων εταιρειών Schedule για τους επόμενους 6 μήνες		

62		Handlers ή εταιρείες handling καλούνται	ME 11 Διεθνή συστήματα κρατήσεων GDS	1,5'
	α.	Εταιρείες επίγειας εξυπηρέτησης αεροσκαφών		
	β.	Εταιρείες επίγειας εξυπηρέτησης πελατών transfer		
	γ.	Τουριστικά Γραφεία στο αεροδρόμιο που κάνουν κρατήσεις		
	δ.	Οργανισμοί ασφάλειας και κανονισμών λειτουργίας		
63		H I.A.T.A. αντιπροσωπεύει	ME 11 Διεθνή συστήματα κρατήσεων GDS	1,5'
	α.	Τις συμβατικές αεροπορικές εταιρείες		
	β.	Τις πτήσεις Charter		
	γ.	Τις εταιρείες low cost		
64		Code sharing είναι interline agreements μεταξύ αεροπορικών εταιριών που εξυπηρετούν το επιβατικό κοινό	ME 11 Διεθνή συστήματα κρατήσεων GDS	1,5'
	α.	Σωστό		
	β.	Λάθος		
65		Τι σημαίνουν τα αρχικά PNR;	ME 11 Διεθνή συστήματα κρατήσεων GDS	1,5'
	α.	PERSONAL NAME ROUTE		
	β.	PASSENGER NAME RECORD		
	γ.	PASSENGER NAME ROUTE		
	δ.	PERSONAL NORMAL ROUTING		

66		<i>Οι εντολές Encoding & -Decoding ανήκουν στις βασικές λειτουργίες των GDS</i>	ME 11 Διεθνή συστήματα κρατήσεων GDS	1,5'
	α.	Σωστό		
	β.	Λάθος		

--	--	--	--	--

67		<i>Η ζήτηση προσθήκης extra αποσκευής δεν αποτελεί Ancillary Service</i>	ME 11 Διεθνή συστήματα κρατήσεων GDS	1,5'
	α.	Σωστό		
	β.	Λάθος		

--	--	--	--	--

68		<i>Μικρός Επιβάτης πτήσης που δεν έχει κλείσει τα δύο του χρόνια θεωρείται CHILD</i>	ME 11 Διεθνή συστήματα κρατήσεων GDS	1,5'
	α.	Σωστό		
	β.	Λάθος		

--	--	--	--	--

69		<i>Ένα ταξίδι Αθήνα Παρίσι Ρώμη Αθήνα είναι</i>	ME 11 Διεθνή συστήματα κρατήσεων GDS	1,5'
	α.	CIRCLE TRIP (CT)		
	β.	ROUND TRIP (R/T)		
	γ.	ROUND THE WORLD TRIP		

--	--	--	--	--

70		<i>Αναγνωρίστε ποιο δεν ανήκει στα GDS</i>	ME 11 Διεθνή συστήματα κρατήσεων GDS	1,5'
	α.	SABRE		
	β.	OPERA		
	γ.	AMADEUS		

--	--	--	--	--

71		Συμφωνία που περιλαμβάνει δωμάτιο, πρωινό, γεύμα και δείπνο	ME 13 Οργάνωση & Διοίκηση Υπηρεσιών φιλοξενίας	1,5
	α.	BB		
	β.	HB		
	γ.	FB		
	δ.	AI		
72		Η/Ο Receptionist έχει ως άμεση/ο προϊστάμενη/ο την/τον	ME 13 Οργάνωση & Διοίκηση Υπηρεσιών φιλοξενίας	1,5
	α.	GENERAL MANAGER		
	β.	FRONT OFFICE MANAGER		
	γ.	ROOM DIVISION MANAGER		
	δ.	HOUSEKEEPING MANAGER		
73.		Όταν η κράτηση για πελάτη γίνεται μέσω Τουριστικού Γραφείου θεωρείται Εγγυημένη για το ξενοδοχείο	ME 13 Οργάνωση & Διοίκηση Υπηρεσιών φιλοξενίας	1,5
	α.	Σωστό		
	β.	Λάθος		
74.		Τεχνική διαχείρισης που στοχεύει στη βελτιστοποίηση των εσόδων	ME 13 Οργάνωση & Διοίκηση Υπηρεσιών φιλοξενίας	1,5
	α.	REVENUE NAMAGEMENT		
	β.	RISK MANAGEMENT		
	γ.	TOTAL QUALITY MANAGEMENT		
75.		Ο πελάτης με όρους Day Use αναχωρεί	ME 13 Οργάνωση & Διοίκηση	1,5
	α.	έως 12 το μεσημέρι		
	β.	έως 15.00 μμ		

	γ.	έως 18.00 μμ	Υπηρεσιών φιλοξενίας	
	δ.	έως 24.00		
76.		Στο συμβόλαιο ----- ο αριθμός δωματίων ή όλο το κατάλυμα είναι αποκλειστικά στη διάθεση του τουριστικού γραφείου έναντι μίας ετήσιας αμοιβής.	ME 13 Οργάνωση & Διοίκηση Υπηρεσιών φιλοξενίας	1,5
	α.	ALLOTMENT		
	β.	GUARANTEE		
	γ.	ON REQUEST		
77.		Η Περίοδος αποδέσμευσης (release period) είναι βασικός και ρητός όρος σε αυτό το είδος Συμβολαίου	ME 13 Οργάνωση & Διοίκηση Υπηρεσιών φιλοξενίας	1,5
	α.	ALLOTMENT		
	β.	GUARANTEE		
	γ.	ON REQUEST		
78.		Official prices (επίσημες τιμές) είναι οι τιμές κόστους του προϊόντος-υπηρεσίας, όπου δεν εμπεριέχεται προμήθεια για τον πράκτορα	ME 14 Διαχείριση Εισερχόμενου Εξερχόμενου Τουρισμού	1,5
	α.	Σωστό		
	β.	Λάθος		
79.		Charter χαρακτηρίζονται οι πτήσεις που χρησιμοποιούν μόνο περιφερειακά αεροδρόμια	ME 14 Διαχείριση Εισερχόμενου Εξερχόμενου Τουρισμού	1,5
	α.	Σωστό		
	β.	Λάθος		
80.		Αναγνωρίστε τα χαρακτηριστικά που έχουν τα Πακέτα που ορίζονται ως F.I.T	ME 14	1,5'

	α.	Frequent Incoming Travellers δημιουργούνται για της πιστούς εισερχόμενους από το εξωτερικό πελάτες	Διαχείριση Εισερχόμενου Εξερχόμενου Τουρισμού	
	β.	Fun & Intresting travel στήνονται με κίνητρο ταξιδιού τις διακοπές και διασκέδαση		
	γ.	Foreign Independent Tour στήνονται εξ' αρχής, κατόπιν ζήτησης και σε στενή συνεργασία με τον πελάτη		
	δ.	First Impression Trips παρουσιάζονται και προτείνονται νέοι και άγνωστοι προορισμοί		
81.		Τα τουριστικά πακέτα, έχοντας ως βασικό κριτήριο τον αριθμό των συμμετεχόντων, διακρίνονται σε	ME 14 Διαχείριση Εισερχόμενου Εξερχόμενου Τουρισμού	1,5'
	α.	Custom Designed Tours & Ready made		
	β.	Individuals Inclusive Tours IIT & Escorted Group Inclusive Tours GIT		
	γ.	Pre-packaged Tours & Tailor Made		
82.		Ο ξεναγός συντονίζει τις δραστηριότητες, ώστε το πρόγραμμα της εκδρομής να εκτελείται ομαλά και με ακρίβεια	ME 14 Διαχείριση Εισερχόμενου Εξερχόμενου Τουρισμού	1,5'
	α.	Σωστό		
	β.	Λάθος		
83.		Αυτός ο Tour operator σχεδιάζει πακέτα για τον προορισμό στον οποίο είναι εγκατεστημένος και τα πουλά σε τουρίστες άλλων χωρών που ενδιαφέρονται να επισκεφτούν τον συγκεκριμένο προορισμό.	ME 14 Διαχείριση Εισερχόμενου Εξερχόμενου Τουρισμού	1,5'
	α.	Incoming Tour operator		
	β.	Outgoing Tour operator		
	γ.	Domestic Tour Operator		
84.		Ως Individuals Inclusive Tours, I.I.T. θεωρούνται τα	ME 14	1,5'

	α.	Τουριστικά Πακέτα Συνοδευόμενων Ομάδων Ταξιδιωτών	Διαχείριση Εισερχόμενου Εξερχόμενου Τουρισμού	
	β.	Πακέτα ταξιδιών ειδικού ενδιαφέροντος		
	γ.	Προσχεδιασμένα πακέτα μεμονωμένων ταξιδιωτών		
85.		Η παράδοση των ταξιδιωτικών εντύπων- vouchers στον πελάτη, γίνεται	ME 14 Διαχείριση Εισερχόμενου Εξερχόμενου Τουρισμού	1,5'
	α.	Όταν γίνει η δέσμευση όσων ζήτησε ο πελάτης		
	β.	Όταν γίνει η κράτηση ταυτόχρονα με την προκαταβολή		
	γ.	Όταν γίνει η εξόφληση και πριν την αναχώρηση		
86.		Στις επιμέρους κατηγορίες του επαγγελματικού τουρισμού δεν ανήκει ο	ME 15 MICE & DES	1,5'
	α.	Τουρισμός Εκθέσεων		
	β.	Τουρισμός Κινήτρων		
	γ.	Σκοτεινός Τουρισμός		
87.		Τα corporate ταξίδια αφορούν	ME 15 MICE & DES	1,5'
	α.	εργαζομένους σε μικρές ή μεγάλες επιχειρήσεις που ταξιδεύουν για σκοπούς του οργανισμού τους		
	β.	μαθητές που ταξιδεύουν ατομικά η μαζικά για εκπαιδευτικούς σκοπούς		
	γ.	τουρίστες σε μικρές ή μεγάλες ομάδες γκρουπ, που ταξιδεύουν για λόγους αναψυχής		
88.		Προσφέρεται, προκειμένου να κινητοποιήσει ή / και να ανταμείψει τους συμμετέχοντες στην προσπάθεια επίτευξης των εταιρικών στόχων	ME 15 MICE & DES	1,5'
	α.	Ταξίδι business		
	β.	Ταξίδι Incentive		
	γ.	Ταξίδι Luxury		

89.		Συναντήσεις με πάνελ εισηγητών που επακολουθεί κατευθυνόμενη συζήτηση, και το ακροατήριο συμμετέχει με ερωτήσεις ή τοποθετήσεις ονομάζονται συνέδρια	ME 15 MICE & DES		1,5'	
	α.	Σωστό				
	β.	Λάθος				
90.		Οι PCOs δεν πρέπει απαραίτητα να έχουν άδεια λειτουργίας τουριστικού γραφείου	ME 15 MICE & DES		1,5'	
	α.	Σωστό				
	β.	Λάθος				
91.		Για τη νόμιμη λειτουργία των διαδικτυακών τουριστικών γραφείων δεν απαιτείται η ύπαρξη ιδιαίτερης εγκατάστασης	ME 17 Στοιχεία Τουριστικής Νομοθεσίας		1,5'	
	α.	Σωστό				
	β.	Λάθος				
92.		Τα ηλεκτρονικά Τουριστικά γραφεία προαιρετικά μπορούν να αναφέρουν τον όρο «Ηλεκτρονικές Υπηρεσίες»	ME 17 Στοιχεία Τουριστικής Νομοθεσίας		1,5'	
	α.	Σωστό				
	β.	Λάθος				
93.		Αντιστοιχίστε τους όρους της στήλης 1 με τους ορισμούς της στήλης 2		ME 17 Στοιχεία Τουριστικής Νομοθεσίας	1,5'	
	ΣΤΗΛΗ 1		ΣΤΗΛΗ 2			
	α.	MOTEL	1.			Rooms to let
	β.	CAMPING	2.			Εθνική Οδός

	γ.	Τουριστικές επιπλωμένες επαύλεις	3.	Σκηνές, Οικίσκοι		
	δ.	Ενοικιαζόμενα δωμάτια	4.	Ιδιωτικότητα		
94.		Η αποκλειστική κυριαρχία στον εναέριο χώρο πάνω από το έδαφος κάθε κράτους ανήκει			ME 22 Αερομεταφορές και Διεθνείς Σχέσεις	1,5'
	α.	στο κράτος				
	β.	στην εκάστοτε αεροπορική εταιρεία				
	γ.	στην IATA				
95.		Η σύμβαση μεταφοράς πραγμάτων με αεροσκάφος αποδεικνύεται με			ME 22 Αερομεταφορές και Διεθνείς Σχέσεις	1,5'
	α.	δελτίο αποστολής				
	β.	δελτίο διακίνησης				
	γ.	δελτίο αεροπορικής μεταφοράς.				
96.		Μια πρώτη εκτίμηση της βιωσιμότητας της επένδυσης πριν ξεκινήσουν να δαπανώνται πόροι σ' αυτήν ονομάζεται			ME 19 Επιχειρηματικότ ητα & καινοτομία στον Τουρισμό	1,5'
	α.	Μελέτη σκοπιμότητας				
	β.	Τραπεζικός δανεισμός				
	γ.	Επιχειρηματική ιδέα				
	δ.	Έναρξη εργασιών				
97.		Οι κίνδυνοι που αντιμετωπίζει ένας επιχειρηματίας μπορεί να είναι είτε ενδογενείς είτε εξωγενείς			ME 19 Επιχειρηματικότ ητα & Καινοτομία στον Τουρισμό	1,5'
	α.	Σωστό				
	β.	Λάθος				
98.		Η παροχή της υπηρεσίας συνάδει με τις υποσχέσεις που έχει δώσει η επιχείρηση στους πελάτες της και ονομάζεται			ME 21	1,5'

	α.	Εμπιστοσύνη	Εξυπηρέτηση Πελατών	
	β.	Αξιοπιστία		
	γ.	Ασφάλεια		
99.		Η προθυμία των εργαζομένων να εξυπηρετήσουν τους πελάτες έγκαιρα και αποτελεσματικά ονομάζεται	ME 21 Εξυπηρέτηση Πελατών	1,5'
	α.	Ανταπόκριση		
	β.	Εμπιστοσύνη		
	γ.	Ικανότητα		
100.		Για να αντιμετωπιστεί ένας δυσαρεστημένος πελάτης	ME 21 Εξυπηρέτηση Πελατών	1,5'
	α.	Προβαίνουμε σε άμεση αποζημίωση		
	β.	Ζητάμε από τον πελάτη κατανόηση για να ελέγξουμε την κατάσταση		
	γ.	Παραπέμπουμε τον πελάτη στο ανάλογο τμήμα		
	δ.	Αρχικά ακούμε τον πελάτη δείχνοντας ενσυναίσθηση		
101.		Τα ιδρύματα, τα Νομικά Πρόσωπα Δημοσίου Δικαίου και η κοινωνία του Αστικού Κώδικα θεωρούνται εταιρείες.	ME 19 Επιχειρηματικότη τα και Καινοτομία στον Τουρισμό	1,5'
	α.	Σωστό		
	β.	Λάθος		
102.		Τι περιλαμβάνει το παθητικό μιας επιχείρησης;	ME16 Αρχές Λογιστικής	1,5'
	α.	τα ίδια καθώς και τα ξένα κεφάλαια		
	β.	τα αποθεματικά κεφάλαια μόνο		
	γ.	τις βραχυπρόθεσμες υποχρεώσεις μόνο		
	δ.	τις διαφορές αναπροσαρμογής μόνο		
103.		Αντιστοιχίστε της όρους της στήλης 1 με της ορισμούς της στήλης 2	ME 19	1,5'

ΣΤΗΛΗ 1		ΣΤΗΛΗ 2		Επιχειρηματικότητα τα και Καινοτομία στον Τουρισμό		
α.	A.E.	1.	Απαιτείται εταιρικό κεφάλαιο τουλάχιστον της (1) ευρώ για τη σύστασή της			
β.	E.Π.E.	2.	Το μετοχικό κεφάλαιο διαιρείται σε μετοχές			
γ.	O.E.	3.	οι μεριδιούχοι ευθύνονται περιορισμένα.			
δ.	I.K.E.	4.	οι εταίροι ευθύνονται απεριόριστα, πέρα από την εταιρική περιουσία, και ο καθένας ξεχωριστά με την προσωπική του περιουσία για τα χρέη της.			
104		Η μέγιστη χρονική διάρκεια των κανονικών ναύλων είναι 1 έτος			ME 11 Διεθνή Συστήματα κρατήσεων GDS	1,5'
	α.	Σωστό				
	β.	Λάθος				
105		Interline transfer είναι η αλλαγή από ένα δρομολόγιο σε άλλο δρομολόγιο της ίδιας αεροπορικής εταιρείας			ME 11 Διεθνή Συστήματα κρατήσεων GDS	1,5'
	α.	Σωστό				
	β.	Λάθος				
106		Single open jaw είναι δρομολόγιο με διαφορετικό σημείο αναχώρησης και επιστροφής			ME 11 Διεθνή Συστήματα κρατήσεων GDS	1,5'
	α.	Σωστό				
	β.	Λάθος				

107		Για να λειτουργήσει ένα τουριστικό γραφείο πρέπει να εφοδιασθεί με Ειδικό Σήμα Λειτουργίας	ΜΕ 05 Οργάνωση & Λειτουργία Τουριστικού Γραφείου	1,5΄
	α.	Σωστό		
	β.	Λάθος		
108		Τα συνεδριακά κέντρα ανήκουν στις τουριστικές εγκαταστάσεις με ειδικές χρήσεις	ΜΕ 05 Οργάνωση & Λειτουργία Τουριστικού Γραφείου	1,5΄
	α.	Σωστό		
	β.	Λάθος		
109		Η παροχή από πρακτορείο ταξιδίων σε πελάτη που ζητά μόνο υπηρεσίας διαμονής θεωρείται πακέτο εκδρομής	ΜΕ 14 Διαχείριση Εισερχόμενου εξερχόμενου Τουρισμού	1,5΄
	α.	Σωστό		
	β.	Λάθος		
110		SIT ονομάζονται τα Τουριστικά πακέτα ομάδων ταξιδιωτών που χρησιμοποιούν πτήσεις τακτικών αερογραμμών	ΜΕ 14 Διαχείριση Εισερχόμενου εξερχόμενου Τουρισμού	1,5΄
	α.	Σωστό		
	β.	Λάθος		
111		Οι ακτοπλοϊκές γραμμές διακρίνονται σε 3 κατηγορίες Α,Β,Γ	ΜΕ 14 Διαχείριση Εισερχόμενου εξερχόμενου Τουρισμού	1,5΄
	α.	Σωστό		
	β.	Λάθος		

3.2 Ερωτήσεις σύντομης ανάπτυξης (Ομάδα Β')

Παρατίθεται ο κατάλογος των ερωτήσεων σύντομης ανάπτυξης που μπορούν να αξιοποιηθούν στο πλαίσιο των γραπτών εξετάσεων πιστοποίησης της ειδικότητας.

ΚΑΤΑΛΟΓΟΣ ΕΡΩΤΗΣΕΩΝ ΣΥΝΤΟΜΗΣ ΑΝΑΠΤΥΞΗΣ ΓΙΑ ΤΗΝ ΑΠΟΤΙΜΗΣΗ ΓΝΩΣΕΩΝ ΚΑΙ ΔΕΞΙΟΤΗΤΩΝ			
A/A Ερωτήσεων	ΕΡΩΤΗΣΕΙΣ	Θεματική Ενότητα	Απαιτούμενος χρόνος απάντησης
1	ΕΡΩΤΗΣΗ	ΜΕ 4 Αρχές Τουρισμού	15'
	Τι αφορά ο τουρισμός ειδικών ενδιαφερόντων ή αναγκών (special interest tourism)		
2	ΕΡΩΤΗΣΗ	ΜΕ 4 Αρχές Τουρισμού	15'
	Πως η ανάπτυξη των συγκοινωνιών αποτέλεσε βασικό παράγοντα ανάπτυξης του σύγχρονου τουρισμού;		
3	ΕΡΩΤΗΣΗ	ΜΕ 4 Αρχές Τουρισμού	15'
	Αναφερθείτε στις επιδράσεις του σύγχρονου τουρισμού σε σχέση με την οικονομία		
4	ΕΡΩΤΗΣΗ	ΜΕ 5 Οργάνωση & Λειτουργία Τουριστικού Γραφείου	15'
	Ποιες υπηρεσίες παρέχει ένα τουριστικό γραφείο εσωτερικού τουρισμού		
5	ΕΡΩΤΗΣΗ	ΜΕ 5 Οργάνωση & Λειτουργία Τουριστικού Γραφείου	15'
	Τι σημαίνει tour operator		
6	ΕΡΩΤΗΣΗ	ΜΕ 5 Οργάνωση & Λειτουργία Τουριστικού Γραφείου	15'
	Ποια τα απαραίτητα προσόντα για τις/τους εργαζόμενους στο τμήμα κρατήσεων εκδρομών τουριστικού γραφείου		

7	ΕΡΩΤΗΣΗ	ΜΕ 5 Οργάνωση & Λειτουργία Τουριστικού Γραφείου	15'
	Ποιες είναι οι προϋποθέσεις για να γίνει ένα ταξιδιωτικό γραφείο γενικού τουρισμού ΙΑΤΑ		
8	ΕΡΩΤΗΣΗ	ΜΕ 5 Οργάνωση & Λειτουργία Τουριστικού Γραφείου	15'
	Ποιες είναι οι διαδικασίες για την απόκτηση άδειας λειτουργίας και την έναρξη τουριστικού γραφείου		
9	ΕΡΩΤΗΣΗ	ΜΕ 6 Τουριστική Γεωγραφία και Ταξιδιωτικοί Οδηγοί	15'
	Η περιφέρεια της Μεσογείου αποτελεί δημοφιλή τουριστικό προορισμό. Από ποιες περιοχές αποτελείται ;		
10	ΕΡΩΤΗΣΗ	ΜΕ 6 Τουριστική Γεωγραφία και Ταξιδιωτικοί Οδηγοί	15'
	Ποια ποτάμια στην Ελλάδα προσφέρονται για υλοποίηση δράσεων περιπέτειας πχ RAFTING, CANOE KAYAK κλπ		
11	ΕΡΩΤΗΣΗ	ΜΕ 6 Τουριστική Γεωγραφία και Ταξιδιωτικοί Οδηγοί	15'
	Ποια είναι τα δημοφιλέστερα χιονοδρομικά κέντρα στην Ελλάδα		
12	ΕΡΩΤΗΣΗ	ΜΕ13 Οργάνωση και Διοίκηση Επιχειρήσεων φιλοξενίας	15'
	Ποιες είναι οι υποχρεώσεις του ξενοδόχου έναντι των πελατών		
13	ΕΡΩΤΗΣΗ	ΜΕ 6 Τουριστική Γεωγραφία και Ταξιδιωτικοί Οδηγοί	15'
	Από ποιους νομούς αποτελείται η Πελοπόννησος. Ποιες είναι οι πρωτεύουσες τους		
14	ΕΡΩΤΗΣΗ	ΜΕ 6 Τουριστική Γεωγραφία και Ταξιδιωτικοί Οδηγοί	15'
	Που βρίσκονται οι παρακάτω τουριστικοί τόποι και ποια τα κυριότερα χαρακτηριστικά τους 1) Δελφοί 2) Βεργίνα 3) Μυστράς 4) Κνωσός		

15	ΕΡΩΤΗΣΗ	ΜΕ 6 Τουριστική Γεωγραφία και Ταξιδιωτικοί Οδηγοί	15'
	Που βρίσκεται και τι περιλαμβάνει ο αρχαιολογικός χώρος της Ολυμπίας; Πότε ξεκίνησαν οι Ολυμπιακοί Αγώνες, και πότε έγινε η αναβίωσή τους στη νεότερη εποχή		
16	ΕΡΩΤΗΣΗ	ΜΕ 6 Τουριστική Γεωγραφία και Ταξιδιωτικοί Οδηγοί	15'
	Αναφέρατε μερικά από τα μεγαλύτερα λιμάνια στην Ευρώπη		
17	ΕΡΩΤΗΣΗ	ΜΕ 6 Τουριστική Γεωγραφία και Ταξιδιωτικοί Οδηγοί	15'
	Ποια είναι τα ιδιαίτερα κλιματολογικά χαρακτηριστικά της Νοτιοανατολικής Ασίας		
18	ΕΡΩΤΗΣΗ	ΜΕ 6 Τουριστική Γεωγραφία και Ταξιδιωτικοί Οδηγοί	15'
	Που βρίσκεται η Γαλλική Πολυνησία και από ποια νησιά αποτελείται		
19	ΕΡΩΤΗΣΗ	ΜΕ 7 Πολιτισμός και Τουρισμός	15'
	Τι περιλαμβάνει η έννοια βιώσιμος πολιτιστικός Τουρισμός		
20	ΕΡΩΤΗΣΗ	ΜΕ 8 Περιβάλλον και Τουρισμός	15'
	Τι είναι εναλλακτικές μορφές τουρισμού		
21	ΕΡΩΤΗΣΗ	ΜΕ 8 Περιβάλλον και Τουρισμός	15'
	Δώστε την έννοια της αειφορίας στον Τουρισμό		
22	ΕΡΩΤΗΣΗ	ΜΕ 8 Περιβάλλον και Τουρισμός	15'
	Σε τι αναφέρεται η έννοια Ποιοτικός Τουρισμός		
23.	ΕΡΩΤΗΣΗ	ΜΕ 9 Μάρκετινγκ Τουριστικών Υπηρεσιών	15'
	Αναφέρατε επιγραμματικά τα στάδια-βήματα πώλησης της τουριστικού πακέτου		
24.	ΕΡΩΤΗΣΗ	ΜΕ 9	15'
	Ποιο είναι το Μείγμα του τουριστικού Μάρκετινγκ		

		Μάρκετινγκ Τουριστικών Υπηρεσιών	
25.	ΕΡΩΤΗΣΗ	ME 4 Αρχές Τουρισμού	15'
	Τι είναι το Α.Ε.Π και ποια η συμβολή του στον Τουρισμό της Ελλάδας		
26.	ΕΡΩΤΗΣΗ	ME 4 Αρχές Τουρισμού	15'
	Ποιες είναι οι κύριες Κατηγορίες τουριστικών προϊόντων που αφορούν στην Ελλάδα		
27.	ΕΡΩΤΗΣΗ	ME10 Αεροπορικοί Ναύλοι	15'
	Οι βασικές κατηγορίες θέσεων σε ένα αεροσκάφος είναι		
28.	ΕΡΩΤΗΣΗ	ME10 Αεροπορικοί Ναύλοι	15'
	Τι σημαίνει το Special Service Request UMNR και τι επιβάτη αφορά		
29.	ΕΡΩΤΗΣΗ	ME11 Διεθνή συστήματα κρατήσεων GDS	15'
	Τι σημαίνουν οι ενδείξεις A, L, R, C, X δίπλα στο class of service		
30.	ΕΡΩΤΗΣΗ	ME11 Διεθνή συστήματα κρατήσεων GDS	15'
	Εξηγήστε τι σημαίνει η εντολή ER όταν χρησιμοποιείται στην ολοκλήρωση της PNR		
31.	ΕΡΩΤΗΣΗ	ME10 Αεροπορικοί Ναύλοι	15'
	Τι σημαίνει η συντομογραφία ARNK		
32.	ΕΡΩΤΗΣΗ	ME10 Αεροπορικοί Ναύλοι	15'
	Τι εννοούμε με τον όρο STOP OVER		
33.	ΕΡΩΤΗΣΗ	ME10 Αεροπορικοί Ναύλοι	15'
	Τι δηλώνει ο όρος OPEN JAW		
34.	ΕΡΩΤΗΣΗ	ME11 Διεθνή συστήματα κρατήσεων GDS	15'
	Εξηγήστε την εντολή πώλησης SS2Y3*B12 από σύστημα κρατήσεων		
35.	Με ποιους IATA 4-Letter codes ζητούνται ως special request από την αεροπορική εταιρεία a. BLIND PASSENGER b. DIABETIC MEAL c. VEGETARIAN MEAL	ME11 Διεθνή συστήματα κρατήσεων GDS	15'

	d. BABY MEAL e. ANIMAL IN HOLD (LUGGAGE COMPARTMENT)		
36.	Τι ζητάμε όταν χρησιμοποιούμε σε GDS την εντολή DAN PARIS /N	ME11 Διεθνή συστήματα κρατήσεων GDS	15'
37.	Από ποια προϊόντα ή υπηρεσίες αποτελείται ένα πακέτο Fly & Drive	ME14 Διαχείριση Εισερχόμενου Εξερχόμενου Τουρισμού	15'
38.	Τι ονομάζεται Τουριστικό πακέτο και ποιες είναι οι ιδιαιτερότητες του	ME14 Διαχείριση Εισερχόμενου Εξερχόμενου Τουρισμού	15'
39.	Ποια είναι τα βασικά χαρακτηριστικά ενός ταξιδιωτικού πακέτου	ME14 Διαχείριση Εισερχόμενου Εξερχόμενου Τουρισμού	15'
40.	Πως ορίζεται η κρουαζιέρα και ποια είδη κρουαζιερόπλοιων υπάρχουν	ME14 Διαχείριση Εισερχόμενου Εξερχόμενου Τουρισμού	15'
41.	Τι περιέχει ο φάκελος του αρχηγού-συνοδού εκδρομής	ME14 Διαχείριση Εισερχόμενου Εξερχόμενου Τουρισμού	15'
42.	Σύμφωνα με την ελληνική νομοθεσία, ποιες είναι οι προϋποθέσεις άσκησης για το επάγγελμα του ξεναγού και ποιες οι απαιτούμενες δεξιότητες	ME 14 Διαχείριση Εισερχόμενου Εξερχόμενου Τουρισμού	15'
43.	Ποια είναι τα ιδιαίτερα χαρακτηριστικά του επιχειρηματικού ταξιδιού;	ME 15 MICE & DES	15'
44.	Ποιοι είναι οι βασικοί τύποι συνεδρίου	ME 15 MICE & DES	15'
45.	Τι πρέπει να περιέχει ο πληροφοριακός φάκελος ξενοδοχείου για τα συνέδρια	ME 15 MICE & DES	15'
46.	Ποια είναι η έννοια του πλοίου αναψυχής	ME17 Στοιχεία Τουριστικής Νομοθεσίας	15'
47.	Σε τι αναφέρεται η 8η ελευθερία – Cabotage στον τομέα των αερομεταφορών (The Freedoms of the Air)	ME22 Αερομεταφορές και Διεθνείς σχέσεις	15'

48.	Τι είναι το εμπορικό σήμα	ME18 Στοιχεία Εμπορικών Συναλλαγών	15'
49.	Ποιες επιχειρήσεις ονομάζονται Τ.Ε.Ο.Μ.	ME17 Στοιχεία Τουριστικής Νομοθεσίας	15'
50.	Τι μπορεί να αποτελεί επιχειρηματική ιδέα	ME19 Επιχειρηματικότητα και καινοτομία στον Τουρισμό	15'
51.	Αναφέρετε επιγραμματικά τα ηλεκτρονικά συστήματα λειτουργία των ταξιδιωτικών γραφείων	ME20 Συστήματα Λειτουργίας Γραφείου Front/Back Office	15'
52.	Από ποιους παράγοντες εξαρτάται και επηρεάζεται η ποιότητα υπηρεσιών	ME21 Εξυπηρέτηση Πελατών	15'
53.	Τι είναι πιστωτικό τιμολόγιο, τι συναλλαγές καλύπτει και ποια τα είδη του	ME18 Στοιχεία Εμπορικών Συναλλαγών	15'

3.3. Ερωτήσεις σύνθεσης (Ομάδα Γ')

Παρατίθεται ο κατάλογος των ερωτήσεων σύνθεσης που μπορούν να αξιοποιηθούν στο πλαίσιο των γραπτών εξετάσεων πιστοποίησης της ειδικότητας.

ΚΑΤΑΛΟΓΟΣ ΕΡΩΤΗΣΕΩΝ ΣΥΝΘΕΣΗΣ ΓΙΑ ΤΗΝ ΑΠΟΤΙΜΗΣΗ ΓΝΩΣΕΩΝ ΚΑΙ ΔΕΞΙΟΤΗΤΩΝ			
A/A Ερωτήσεων	ΕΡΩΤΗΣΕΙΣ	Θεματική Ενότητα	Απαιτούμενος χρόνος απάντησης
1	ΕΡΩΤΗΣΗ	ΜΕ 4	30'
	Αναπτύξτε τους παράγοντες που συνετέλεσαν στην ανάπτυξη του τουρισμού	Αρχές Τουρισμού	
2	ΕΡΩΤΗΣΗ	ΜΕ 4	30'
	Ποια είναι τα βασικά ταξιδιωτικά κίνητρα	Αρχές Τουρισμού	
3	ΕΡΩΤΗΣΗ	ΜΕ 4	30'
	Ποια στοιχεία αποτελούν φραγμούς στην τουριστική μετακίνηση	Αρχές Τουρισμού	
4	ΕΡΩΤΗΣΗ	ΜΕ 5	30'
	Ποιες είναι οι κύριες δραστηριότητες ταξιδιωτικών γραφείων	Οργάνωση & Λειτουργία Τουριστικού Γραφείου	
5	ΕΡΩΤΗΣΗ	ΜΕ 5	30'
	Ποια είναι τα τμήματα που υπάρχουν σε ένα τουριστικό γραφείο	Οργάνωση & Λειτουργία Τουριστικού Γραφείου	
6	ΕΡΩΤΗΣΗ	ΜΕ 5	30'
	Ποιες είναι οι δραστηριότητες του τμήματος ticketing τουριστικού γραφείου και ποια τα απαραίτητα προσόντα του υπαλλήλου στο τμήμα	Οργάνωση & Λειτουργία Τουριστικού Γραφείου	
7	ΕΡΩΤΗΣΗ	ΜΕ 5	30'

	Τι σημαίνουν οι όροι Leisure Travel, και Business Travel και πως συνδέονται	Οργάνωση & Λειτουργία Τουριστικού Γραφείου	
8	ΕΡΩΤΗΣΗ	ΜΕ 6	30'
	Αν σχεδιάζετε ένα θεματικό ταξίδι «Κλασσική Ελλάδα-Αρχαία χρόνια» για ομάδα τουριστών, ποιες γεωγραφικές περιοχές επίσκεψης θα περιλαμβάνονταν στο πρόγραμμα	Τουριστική Γεωγραφία και Ταξιδιωτικοί Οδηγοί	
9	ΕΡΩΤΗΣΗ	ΜΕ 6	30'
	Αν θα έπρεπε να σχεδιάσετε ένα θεματικό ταξίδι για ομάδα τουριστών ΟΙ ΔΡΟΜΟΙ ΤΟΥ ΚΡΑΣΙΟΥ ποιες περιοχές θα περιλαμβάνονταν στο πρόγραμμα	Τουριστική Γεωγραφία και Ταξιδιωτικοί Οδηγοί	
10	ΕΡΩΤΗΣΗ	ΜΕ 5	30'
	Ποια είναι η οργανωτική δομή ενός οργανισμού tour operator	Οργάνωση & Λειτουργία Τουριστικού Γραφείου	
11	ΕΡΩΤΗΣΗ	ΜΕ 5	30'
	Ποιες είναι οι δραστηριότητες των Tour Operators	Οργάνωση & Λειτουργία Τουριστικού Γραφείου	
12	ΕΡΩΤΗΣΗ	ΜΕ 7	30'
	Τι σημαίνει Τουριστική Συνείδηση	Πολιτισμός και Τουρισμός	
13	ΕΡΩΤΗΣΗ	ΜΕ 8	30'
	Ποια είναι τα επακόλουθα της τουριστικής ανάπτυξης για το περιβάλλον	Περιβάλλον και Τουρισμός	
14	ΕΡΩΤΗΣΗ	ΜΕ 4	30'
	Τι σημαίνει η έννοια Φέρουσα ικανότητα στον Τουρισμό	Αρχές Τουρισμού	
15	ΕΡΩΤΗΣΗ	ΜΕ 9	30'
	Τι σημαίνει τμηματοποίηση με βάση τα δημογραφικά χαρακτηριστικά	Μάρκετινγκ Τουριστικών Υπηρεσιών	

16	ΕΡΩΤΗΣΗ	ΜΕ 9	30'
	Τι σημαίνει τμηματοποίηση στο μάρκετινγκ και πως αυτή επηρεάζει το σχεδιασμό των τουριστικών προϊόντων	Μάρκετινγκ Τουριστικών Υπηρεσιών	
17	ΕΡΩΤΗΣΗ	ΜΕ 9	30'
	Ποια είναι τα χαρακτηριστικά του σημερινού πελάτη/ταξιδιώτη	Μάρκετινγκ Τουριστικών Υπηρεσιών	
18.	ΕΡΩΤΗΣΗ	ΜΕ 10	30'
	Τι σημαίνουν τα status "UC" "KL" "KK" που η αεροπορική επιστρέφει στα SSR για θέσεις που ζητήθηκαν από το τουριστικό γραφείο;	Αεροπορικοί Ναύλοι	
19.	ΕΡΩΤΗΣΗ	ΜΕ 10	30'
	Ποια είναι τα mandatory elements για το PNR;	Αεροπορικοί Ναύλοι	
20.	ΕΡΩΤΗΣΗ	ΜΕ 11	30'
	Τι σημαίνει O.S.I και πότε το χρησιμοποιούμε;	Διεθνή συστήματα κρατήσεων GDS	
21.	ΕΡΩΤΗΣΗ	ΜΕ 10	30'
	Ποιο ταξίδι καλείται ROUND THE WORLD	Αεροπορικοί Ναύλοι	
22.	ΕΡΩΤΗΣΗ	ΜΕ 11	30'
	Τι σημαίνει TIMATIC και τι πληροφορίες διαθέτει	Διεθνή συστήματα κρατήσεων GDS	
23.	ΕΡΩΤΗΣΗ	ΜΕ 11	30'
	Τι σημαίνει για το εισιτήριο ο όρος In conjunction	Διεθνή συστήματα κρατήσεων GDS	

24.	ΕΡΩΤΗΣΗ	ΜΕ 12 Οργάνωση & Διοίκηση Υπηρεσιών Φιλοξενίας	30΄
	Ποιοι είναι οι Βασικοί Όροι του Συμβολαίου Allotment		
25.	ΕΡΩΤΗΣΗ	ΜΕ 5 Οργάνωση & Λειτουργία Τουριστικού Γραφείου	30΄
	Τι είναι το Voucher, πως χρησιμοποιείται και ποια είδη Voucher υπάρχουν		
26.	ΕΡΩΤΗΣΗ	ΜΕ 11 Διεθνή συστήματα κρατήσεων GDS	30΄
	Τι σημαίνουν τα S.S.R. – Special Service Request και τι περιλαμβάνουν		
27.	ΕΡΩΤΗΣΗ	ΜΕ 11 Διεθνή συστήματα κρατήσεων GDS	30΄
	Τι σημαίνει SPLIT PNR και πότε χρησιμοποιείται		
28.	ΕΡΩΤΗΣΗ	ΜΕ 14 Διαχείριση εισερχόμενου εξερχόμενου Τουρισμού	30΄
	Τι είναι τα πακέτα Tailor Made και ποια τα χαρακτηριστικά τους		
29.	ΕΡΩΤΗΣΗ	ΜΕ 14 Διαχείριση Εισερχόμενου Εξερχόμενου Τουρισμού	30΄
	Ποια ταξίδια καλούνται Hosted Tours και ποιες οι αρμοδιότητες του/ης Host/es		
30.	ΕΡΩΤΗΣΗ	ΜΕ 14 Διαχείριση Εισερχόμενου Εξερχόμενου Τουρισμού	30΄
	Τι είναι και που απευθύνονται τα Escorted Tours		

31.	ΕΡΩΤΗΣΗ	ME 14 Διαχείριση Εισερχόμενου Εξερχόμενου Τουρισμού	30'
	Τι είναι και ποιο το έργο των Destination Management Companies, DMC's		
32.	ΕΡΩΤΗΣΗ	ME 14 Διαχείριση Εισερχόμενου Εξερχόμενου Τουρισμού	30'
	Ποιο το αντικείμενο εργασίας του Tour Leader και ποιες οι υποχρεώσεις του στους πελάτες		
33.	ΕΡΩΤΗΣΗ	ME 15 MICE & DES	30'
	Ποια στοιχεία αποτελούν βασικά συστατικά επιτυχίας του συνεδρίου		
34.	ΕΡΩΤΗΣΗ	ME 15 MICE & DES	30'
	Ποιοι είναι οι χώροι της οποίους μπορούν να πραγματοποιηθούν τα συνέδρια;		
35.	ΕΡΩΤΗΣΗ	ME17 Στοιχεία Τουριστική Νομοθεσία	30'
	Ποια ευθύνη έχει ο ξενοδόχος για τα πράγματα των πελατών του;		
36.	ΕΡΩΤΗΣΗ	ME22 Αερομεταφορές και Διεθνείς Σχέσεις	30'
	Τι οφείλει να κάνει ο αερομεταφορέας για τους πελάτες σε περίπτωση ακύρωσης της πτήσης για οποιονδήποτε λόγο		
37.	ΕΡΩΤΗΣΗ	ME21 Εξυπηρέτηση Πελατών	30'
	Τι μπορεί να περιλαμβάνει μια στρατηγική Διαχείρισης παραπόνων;		

3.4. Απαντήσεις ερωτήσεων πολλαπλής επιλογής (Ομάδα Α')

Παρατίθεται ο κατάλογος των απαντήσεων της ερωτήσεων πολλαπλής επιλογής που μπορούν να αξιοποιηθούν στο πλαίσιο των γραπτών εξετάσεων πιστοποίησης της ειδικότητας.

ΚΑΤΑΛΟΓΟΣ ΑΠΑΝΤΗΣΕΩΝ ΤΗΣ ΕΡΩΤΗΣΕΙΣ ΠΟΛΛΑΠΛΗΣ ΕΠΙΛΟΓΗΣ ΓΙΑ ΤΗΝ ΑΠΟΤΙΜΗΣΗ ΓΝΩΣΕΩΝ ΚΑΙ ΔΕΞΙΟΤΗΤΩΝ	
Α/Α Ερώτησης	Σωστή απάντηση
1	δ
2	β
3	α
4	γ
5	α
6	β
7	α
8	β
9	γ
10	α=2, β=5, γ=1, δ=3, ε=4
11	γ
12	δ
13	α
14	α
15	β
16	β
17	α=3, β=1, γ=4, δ=2
18	γ
19	α
20	δ
21	β
22	α

23	δ
24	$\alpha=4, \beta=5, \gamma=2, \delta=1, \varepsilon=3$
25	$\alpha=3, \beta=4, \gamma=8, \delta=1, \varepsilon=2, \sigma\tau=5, \zeta=6, \eta=7$
26	$\alpha=5, \beta=6, \gamma=1, \delta=3, \varepsilon=4, \zeta=2$
27	α
28	α
29	β
30	α
31	α
32	β
33	γ
34	β
35	β
36	δ
37	γ
38	β
39	δ
40	α
41	δ
42	δ
43	β
44	β
45	γ
46	α
47	α
48	α
49	γ
50	α
51	γ

52	γ
53	γ
54	β
55	$\alpha=3, \beta=1, \gamma=6, \delta=5, \varepsilon=4, \sigma\tau=2$
56	$\alpha=4, \beta=3, \gamma=5, \delta=1, \varepsilon=2$
57	β
58	α
59	γ
60	δ
61	γ
62	α
63	α
64	α
65	β
66	α
67	β
68	β
69	α
70	β
71	γ
72	β
73	α
74	α
75	γ
76	β
77	α
78	β
79.	β
80.	γ

81.	β
82.	β
83.	α
84.	γ
85.	γ
86.	γ
87.	α
88.	β
89.	β
90.	β
91.	β
92.	β
93.	$\alpha=3, \beta=2, \gamma=4, \delta=1$
94.	α
95.	γ
96.	α
97.	α
98.	B
99.	A
100.	δ
101.	β
102.	α
103.	$\alpha=2, \beta=3, \gamma=4, \delta=1$
104	α
105	B
106	B
107	α
108	α
109	β

110	α
111	α

3.5 Απαντήσεις ερωτήσεων σύντομης ανάπτυξης (Ομάδα Β)'

Παρατίθεται ο κατάλογος των απαντήσεων της ερωτήσεων σύντομης ανάπτυξης που μπορούν να αξιοποιηθούν στο πλαίσιο των γραπτών εξετάσεων πιστοποίησης της ειδικότητας.

ΚΑΤΑΛΟΓΟΣ ΑΠΑΝΤΗΣΕΩΝ ΕΡΩΤΗΣΕΩΝ ΣΥΝΤΟΜΗΣ ΑΝΑΠΤΥΞΗΣ ΓΙΑ ΤΗΝ ΑΠΟΤΙΜΗΣΗ ΓΝΩΣΕΩΝ ΚΑΙ ΔΕΞΙΟΤΗΤΩΝ			
Α/Α Απαντήσεων	ΑΠΑΝΤΗΣΕΙΣ	Θεματική Ενότητα	Απαιτούμενος χρόνος απάντησης
1	ΑΠΑΝΤΗΣΗ	ΜΕ4 Αρχές Τουρισμού	15'
	Ο τουρισμός ειδικών ενδιαφερόντων αφορά σε επιμέρους μορφές τουρισμού και ταξίδια με βάση τα ειδικά ενδιαφέροντα ή τις ιδιαίτερες προτιμήσεις του ταξιδιώτη και αντιτίθεται στις παραδοσιακές μορφές τουρισμού. Χαρακτηριστικό στοιχείο των μορφών αυτών, είναι το ειδικό κίνητρο των τουριστών πχ οικολογία, πολιτισμός, εκπαίδευση, συνέδρια καθώς και η ανάπτυξη ειδικών υποδομών για την εξυπηρέτησή τους.		
2	ΑΠΑΝΤΗΣΗ	ΜΕ4 Αρχές Τουρισμού	15'
	Η εξέλιξη του τουρισμού ταυτίζεται και με την εξέλιξη των μεταφορικών και συγκοινωνιακών μέσων. Καθοριστικό ρόλο έπαιξαν • ο εκσυγχρονισμός του σιδηροδρομικού δικτύου • η εξάπλωση του σιδηροδρόμου στην Ευρώπη στα μέσα του 19^{ου} αι. • η ανάπτυξη της ναυτιλίας και η δυνατότητα για ασφαλή υπερατλαντικά ταξίδια • η εξέλιξη των αεροσκαφών και η σταδιακή απελευθέρωση των αερομεταφορών		
3	ΑΠΑΝΤΗΣΗ	ΜΕ4 Αρχές Τουρισμού	15'
	Οι οικονομικές επιπτώσεις διακρίνονται σε θετικές και αρνητικές. Ως θετικές είναι πως:		

	1. Προσφέρει θέσεις απασχόλησης και αυξάνει το ατομικό εισόδημα 2. Αποτελεί πηγή συναλλάγματος και αυξάνει το Ακαθάριστο Εθνικό Προϊόν 3. Αξιοποιεί της υφιστάμενες υποδομές και δημιουργεί νέες Και ως αρνητικές πως: 1. Προκαλεί υπερβάλλουσα ζήτηση 2. Αυξάνει τον πληθωρισμό 3. Ενισχύει τη μονοκαλλιέργεια		
4	ΑΠΑΝΤΗΣΗ Τα τουριστικά γραφεία εσωτερικού τουρισμού έχουν περιορισμένες αρμοδιότητες μιας και προσφέρουν υπηρεσίες μόνο σε Έλληνες ταξιδιώτες και μόνο μέσα στα όρια της ελληνικής επικράτειας. Οι υπηρεσίες που έχουν τη δυνατότητα να καλύψουν είναι α) η κατάρτιση και εκτέλεση προγραμμάτων εκδρομών ή περιηγήσεων εντός της χώρας, με ιδιόκτητο ή μισθωμένο μέσο.	ME5 Οργάνωση και Λειτουργία Τουριστικού Γραφείου	15'
5	ΑΠΑΝΤΗΣΗ Πρόκειται για μεγάλους ταξιδιωτικούς οργανισμούς που είναι υπεύθυνοι για την δημιουργία μαζικών τουριστικού πακέτου διακοπών. Αποκαλούνται χονδρέμποροι, έχουν μεγάλη διαπραγματευτική ικανότητα ναυλώνουν αεροσκάφη, και πραγματοποιούν μαζικές κρατήσεις δωματίων σε ξενοδοχεία και άλλα τουριστικά καταλύματα. Λόγω της τεράστιας αγοραστικής τους ικανότητας, καταφέρνουν να διαμορφώνουν τη ζήτηση σε τουριστικούς προορισμούς.	ME5 Οργάνωση και Λειτουργία Τουριστικού Γραφείου	15'
6	ΑΠΑΝΤΗΣΗ Σχετικά με τα προσωπικά χαρακτηριστικά οι εργαζόμενοι στο τμήμα κρατήσεων θα πρέπει να είναι ευχάριστοι, επικοινωνιακοί, οξυδερκείς, αξιόπιστοι, επαγγελματικά ηθικοί, να έχουν αντιληπτική ικανότητα, υπομονή, και να μπορούν να εργάζεται αποτελεσματικά σε συνθήκες πίεσης. Ως προς τα επίκτητα προσόντα, απαραίτητα θεωρούνται • η γνώση χειρισμού συστημάτων κρατήσεων • η γνώση των καναλιών διανομής • η ευχέρεια ξένων γλωσσών (κυρίως επαγγελματική και ταξιδιωτική ορολογία)	ME5 Οργάνωση και Λειτουργία Τουριστικού Γραφείου	15'

7.	ΑΠΑΝΤΗΣΗ	ME5 Οργάνωση και Λειτουργία Τουριστικού Γραφείου	15'
	Τα IATA Travel Agencies, πληρούν συγκεκριμένες προϋποθέσεις και κριτήρια, και της χορηγείται άδεια εγκεκριμένου πράκτορα IATA βάσει ειδικής διαδικασίας. Προϋπόθεση αποτελεί η κατάθεση εγγυητικής επιστολής στην IATA και απαραίτητα η ύπαρξη συστήματος GDS. Κατόπιν, παραχωρείται μοναδικός κωδικός αριθμός ταυτότητας IATA και έτσι το γραφείο μπορεί, να εκδίδει άμεσα αεροπορικά εισιτήρια με οικονομικό απολογισμό ανά 15μερο.		
8.	ΑΠΑΝΤΗΣΗ	ME5 Οργάνωση και Λειτουργία Τουριστικού Γραφείου	15'
	Για την χορήγηση του Ειδικού Σήματος Λειτουργίας σε τουριστικά γραφεία Γενικού και Εσωτερικού Τουρισμού (για φυσικά πρόσωπα) απαιτείται η υποβολή σειράς δικαιολογητικών μερικά από τα οποία είναι: • εγγυητική επιστολή τραπεζής πενταετούς διάρκειας • έγκριση διακριτικού τίτλου λειτουργίας • Μισθωτήριο Συμβόλαιο ή τίτλους ιδιοκτησίας γραφειακής εγκατάστασης • Αντίγραφο ποινικού Μητρώου γενικής χρήσης • Πιστοποιητικό Δικαστικής Φερεγγυότητας • παράβολα		
9.	ΑΠΑΝΤΗΣΗ	ME6 Τουριστική Γεωγραφία και Ταξιδιωτικοί Οδηγοί	15'
	Η περιφέρεια της Μεσογείου αποτελεί δημοφιλέστατο τουριστικό προορισμό. Αποτελείται από τα νότια παράλια της Πορτογαλίας, της ηπειρωτικής Ισπανίας, της Γαλλίας, της Ιταλίας, της Ελλάδας, της Τουρκίας, τη Μάλτα και την Κύπρο, τις Βαλεαρίδες Νήσους καθώς και τα βόρεια παράλια της Αίγυπτου, της Τυνησίας, της Αλγερίας, του Ισραήλ και του Μαρόκου.		
10.	ΑΠΑΝΤΗΣΗ	ME6 Τουριστική Γεωγραφία και Ταξιδιωτικοί Οδηγοί	15'
	Τα ποτάμια έχουν βαθμούς δυσκολίας (1-6) , οι οποίοι καθορίζονται με βάση τον όγκο του νερού, την κλίση του εδάφους και τα εμπόδια που βρίσκονται στο ποτάμι. Μερικά δημοφιλή ποτάμια τέτοιων δραστηριοτήτων είναι • Λούσιος – Αρκαδία • Αώος - Κόνιτσα		

	• Βενέτικος – Γρεβενά • Νέστος - Δράμα • Αχελώος – Θεσσαλία • Εύηνος – Ορεινή Ναυπακτία • Ταυρωπός- Ευρυτανία • Άραχθος -Τζουμέρκα • Βοϊδομάτης – Ζαγόρι		
11.	ΑΠΑΝΤΗΣΗ	ME6 Τουριστική Γεωγραφία και Ταξιδιωτικοί Οδηγοί	15'
	Στερεά Ελλάδα • Παρνασσός-Φωκίδα • Βελούχι-Ευρυτανία Μακεδονία • 3-5 Πηγάδια-Ημαθία • Βασιλίτσα-Γρεβενά • Βιτσίου-Φλώρινα • Ελατοχώρι-Πιερίας • Καϊμακτσαλάν – Πέλλα • Λαϊλιά -Σέρρες • Πισοδέρι-Βίγλα-Φλώρινα • Σέλι-Ημαθία • Φαλακρού-Δράμα • Πελοπόννησος • Καλάβρυτα-Αχαΐα • Μαίναλο-Αρκαδία Ήπειρος • Ανήλιο-Μέτσοβο Θεσσαλία • Πήλιο • Περούλι		
12.	ΑΠΑΝΤΗΣΗ	ME13 Οργάνωση και Διοίκηση Υπηρεσιών Φιλοξενίας	15'
	Υποχρεώσεις ξενοδόχου έναντι των πελατών • Τήρηση συμφωνηθέντων • Δελτία πελατών • Τήρηση βιβλίου πελατών • Βιβλίο κίνησης πελατών • Main courante		
13.	ΑΠΑΝΤΗΣΗ	ME6	15'

	Η Πελοπόννησος είναι το νοτιότερο ηπειρωτικό διαμέρισμα της Ελλάδας. Πήρε το όνομά της απ' το βασιλιά Πέλοπα και παλιά λεγόταν και Μοριάς. Αποτελείται από 7 νομούς με τις αντίστοιχες πρωτεύουσες • Ν. Αχαΐας – Πάτρα • Ν. Κορινθίας- Κόρινθος • Ν. Αργολίδας - Ναύπλιο • Ν. Αρκαδίας-Τρίπολη • Ν. Ηλείας- Πύργος • Ν. Μεσσηνίας -Καλαμάτα • Ν. Λακωνίας -Σπάρτη	Τουριστική Γεωγραφία και Ταξιδιωτικοί Οδηγοί	
14.	ΑΠΑΝΤΗΣΗ 1. Δελφοί στο Ν. Φωκίδας ήταν αρχαία ελληνική πόλη με το σημαντικότερο μαντείο του αρχαιοελληνικού κόσμου. 2. Βεργίνα-Ν. Ημαθίας Μουσείο Βασιλικών Τάφων Αιγών στη θέση των αρχαίων Αιγών πρωτεύουσας της αρχαίας Μακεδονίας 3. Μυστράς-Λακωνία, καστροπολιτεία και περίφημο πολιτικό και πνευματικό κέντρο της ύστερης Βυζαντινής περιόδου 4. Κνωσσός-Ηράκλειο Κρήτης- Ανάκτορο της Κνωσσού, κέντρο του Μινωικού Πολιτισμού	ME6 Τουριστική Γεωγραφία και Ταξιδιωτικοί Οδηγοί	15'
15.	ΑΠΑΝΤΗΣΗ Η Ολυμπία, υπήρξε το πιο δοξασμένο ιερό της αρχαίας Ελλάδας, αφιερωμένο στον Δία και τόπος διεξαγωγής των Ολυμπιακών Αγώνων. Στο χώρο βρίσκονταν ο ναός του Δία, το Ηραίο, το Μητρώο, το Πρυτανείο, το εργαστήριο του Φειδία, το Βουλευτήριο και το στάδιο. Μετά από 15 αιώνες κατάργησης αναβίωσαν στο παναθηναϊκό στάδιο το 1896.	ME6 Τουριστική Γεωγραφία και Ταξιδιωτικοί Οδηγοί	15'
16.	ΑΠΑΝΤΗΣΗ Τα λιμάνια συνδέουν ηπειρωτικές περιοχές. Διακινούν προϊόντα, αναπτύσσουν συνεργασίες μεταξύ των ανθρώπων, προσελκύουν πλοία και τουρισμό κλπ. Τα μεγαλύτερα λιμάνια της Ευρώπης θεωρούνται το Ρότερνταμ της Ολλανδίας το Αμβούργο της Γερμανίας, η Μασσαλία της Γαλλίας, η Αμβέρσα του Βελγίου, το Λίβερπουλ στη Μ. Βρετανία και ο Πειραιάς στην Ελλάδα.	ME6 Τουριστική Γεωγραφία και Ταξιδιωτικοί Οδηγοί	15'
17.	ΑΠΑΝΤΗΣΗ	ME6	15'

	Χαρακτηριστικό είναι πως φυσούν μουσώνες που μεταφέρουν μεγάλες μάζες υδρατμών. Αποτέλεσμα είναι να πέφτουν βροχές το καλοκαίρι κι έτσι οι περιοχές να μην είναι ξηρές. Οι χειμερινοί μουσώνες πνέουν από την ξηρά προς τη θάλασσα, δεν μεταφέρουν υδρατμούς και γι' αυτό οι βροχές κατά τη χειμερινή περίοδο είναι ελάχιστες.	Τουριστική Γεωγραφία και Ταξιδιωτικοί οδηγοί	
18.	ΑΠΑΝΤΗΣΗ	ME6 Τουριστική Γεωγραφία και Ταξιδιωτικοί Οδηγοί	15'
	Η Γαλλική Πολυνησία είναι νησιωτικό σύμπλεγμα που βρίσκεται στο Νότιο Ειρηνικό και αποτελείται 118 νησιά και Ατόλες τα οποία εκτείνονται σε μήκος πάνω από 2.000 χιλιόμετρα. Κάποιοι από τους δημοφιλέστερους προορισμούς είναι η Ταϊτή, η Μουρέα, τα Μπόρα Μπόρα.		
19.	ΑΠΑΝΤΗΣΗ	ME7 Πολιτισμός και Τουρισμός	15'
	Ο πολιτισμός αποτελεί κινητήρια δύναμη αλλά και καταλύτη για τη βιώσιμη ανάπτυξη και εξαιρετικός τρόπος για την προώθηση της πολιτιστικής κληρονομιάς. Αποφέρει χρήματα, θέσεις εργασίας στις πόλεις και τις περιφέρειες, αλλά μπορεί και να βλάψει την καθημερινή ζωή των κατοίκων, καθώς και τον πολιτισμό και την κληρονομιά της περιοχής. Στόχος είναι η διασφάλιση ορθών πρακτικών διατήρησης σε συνδυασμό με μια αυθεντική ερμηνεία που στηρίζει την τοπική οικονομία.		
20.	ΑΠΑΝΤΗΣΗ	ME8 Περιβάλλον και Τουρισμός	15'
	Τουρισμός μικρής κλίμακας, μη συμβατικής φύσης, μη μαζικής εξειδίκευσης, αλλά και κοινωνικά και περιβαλλοντικά ευαίσθητος με σεβασμό απέναντι στον τόπο επίσκεψης, σε αντίθεση με το συμβατικό τύπο μαζικού τουρισμού στα μεγάλα τουριστικά θέρετρα. Παραδείγματα: Οικοτουρισμός & Γεωτουρισμός, Ιαματικός, Αγροτουρισμός, Οινοτουρισμός κλπ		
21.	ΑΠΑΝΤΗΣΗ	ME8 Περιβάλλον και Τουρισμός	15'
	Σύμφωνα με τον Παγκόσμιο Οργανισμό Τουρισμού (UNWTO), βιώσιμος ή αειφόρος τουρισμός (sustainable tourism) είναι "ο τουρισμός που λαμβάνει πλήρως υπόψη του της υφιστάμενες και μελλοντικές οικονομικές, κοινωνικές και		

	περιβαλλοντικές επιπτώσεις του και ανταποκρίνεται της ανάγκης των επισκεπτών, του κλάδου και των κοινοτήτων της προορισμούς υποδοχής”		
22.	ΑΠΑΝΤΗΣΗ	ME8 Περιβάλλον και Τουρισμός	15’
	Η έννοια ποιοτικός τουρισμός δεν ταυτίζεται απαραίτητα με την έννοια πολυτελής- ακριβός τουρισμός. Αναφέρεται στο είδος τουριστικής δραστηριότητας η οποία προστατεύει τις τουριστικές πηγές, προσελκύει τουρίστες που σέβονται την τοπική κοινωνία και το περιβάλλον της και προσφέρει τουριστικά αξιοθέατα, ανέσεις και υπηρεσίες που ανταποκρίνονται στην αξία των χρημάτων που δαπανώνται γι’ αυτά.		
23.	ΑΠΑΝΤΗΣΗ	ME 9 Μάρκετινγκ Τουριστικών Υπηρεσιών	15’
	Τα βήματα-στάδια για την πώληση τουριστικού πακέτου είναι 1. υποδοχή πελάτη 2. λαμβάνονται πληροφορίες για τα σχέδιά του κάνοντας βασικές ερωτήσεις 3. παρουσιάζονται οι προτάσεις για ταξίδι 4. αντιμετωπίζονται τυχόν ενστάσεις, επιλύονται απορίες 5. γίνεται κλείσιμο της συμφωνίας		
24.	ΑΠΑΝΤΗΣΗ	ME 9 Μάρκετινγκ Τουριστικών Υπηρεσιών	15’
	Το τουριστικό Μάρκετινγκ αποτελεί κλαδική εξειδίκευση του μάρκετινγκ Τα 4 Ps Μάρκετινγκ • Προϊόν (Product) • Τιμή (Price) • Προώθηση (Place) • Διανομή (Promotion)		
25.	ΑΠΑΝΤΗΣΗ	ME 4 Αρχές Τουρισμού	15’
	ΑΕΠ είναι τα αρχικά των λέξεων Ακαθάριστο Εγχώριο Προϊόν. Ουσιαστικά το ΑΕΠ είναι το χρηματικό σύνολο όλων των προϊόντων και υπηρεσιών που παράχθηκαν		

	σε μια χώρα. Η συμβολή του κλάδου των ταξιδιών και του τουρισμού στο ΑΕΠ της χώρας, είναι ιδιαίτερα σημαντική και παρουσιάζει ιδιαίτερα αυξητικούς ρυθμούς κάθε χρόνο. Το 2021 η Ελλάδα βρέθηκε 16^η στην παγκόσμια κατάταξη των κρατών, ενώ με σημείο αναφοράς της δαπάνες που πραγματοποίησαν οι διεθνείς ταξιδιώτες βρέθηκε στην 9 ^η θέση με περίπου 15δισ δολάρια.		
26.	ΑΠΑΝΤΗΣΗ	ME4 Αρχές Τουρισμού	15'
	Η κύρια προτεραιότητα είναι η δημιουργία ισχυρού και διαφοροποιημένου χαρτοφυλακίου προϊόντων. Έχουν οριστεί «κύρια» προϊόντα, καθώς και μια σειρά από «συμπληρωματικά και εξειδικευμένα προϊόντα». 1. Ήλιος & Θάλασσα (Sun & Beach) 2. Τουρισμός Πόλης (City Break) 3. Συνεδριακός Τουρισμός (MICE-Meetings, Incentives, Conferences, Events) 4. Πολιτιστικός Τουρισμός 5. Ναυτικός Τουρισμός		
27.	ΑΠΑΝΤΗΣΗ	ME10 Αεροπορικοί Ναύλοι	15'
	Οι βασικές κατηγορίες θέσεων σε ένα αεροσκάφος είναι οι παρακάτω 3 • Πρώτη θέση (<i>First Class</i>) • Επιχειρηματική Θέση (<i>Business Class</i>) • Οικονομική Θέση (<i>Economy Class</i>)		
28.	ΑΠΑΝΤΗΣΗ	ME10 Αεροπορικοί Ναύλοι	15'
	UNACCOMPANIED MINOR -CHILD UNDER 12 -CHILD 5-12 Ασυνόδευτο παιδί σε πτήση 5-12 ετών		
29.	ΑΠΑΝΤΗΣΗ	ME11 Διεθνή συστήματα κρατήσεων GDS	15'
	• A Available 1 – 9 • L Waitlist 0 • R On Request • C Closed • X Cancelled		
30.	ΑΠΑΝΤΗΣΗ	ME11	15

	Η εντολή αυτή πραγματοποιεί κλείσιμο της κράτησης END TRANSACTION και το εκ νέου άνοιγμα της RETRIEVE PNR	Διεθνή συστήματα κρατήσεων GDS	
31.	ΑΠΑΝΤΗΣΗ	ME10	15'
	ARRIVAL UNKNOWN Χρησιμοποιείται όταν δεν υπάρχει συνέχεια μεταξύ της άφιξης τμήματος δρομολογίου και της αναχώρησης του επόμενου.	Αεροπορικοί Ναύλοι	
32.	ΑΠΑΝΤΗΣΗ	ME10	15'
	Με τον όρο ενδιάμεσο σταθμό, εννοούμε τη διακοπή του ταξιδιού σε ενδιάμεση πόλη της διαδρομής για πάνω από 24 ώρες μετά την άφιξη του πελάτη στην πόλη αυτή	Αεροπορικοί Ναύλοι	
33.	ΑΠΑΝΤΗΣΗ	ME10	15'
	Ο ναύλος OJ αφορά ταξίδι με επιστροφή RT που δεν έχει κοινά σημεία Turnaround ή origin Destination.	Αεροπορικοί Ναύλοι	
34.	ΑΠΑΝΤΗΣΗ	ME11	15'
	Sell from Dual Availability display. Ζήτηση διαφορετικού class of service. Ζήτηση για 2 θέσεις σε Y class από τη γραμμή 3 & σε B class από τη 12 γραμμή αντίστοιχα	Διεθνή συστήματα κρατήσεων GDS	
35.	ΑΠΑΝΤΗΣΗ	ME11	15'
	Το στοιχείο της χρησιμοποιούνται για να ζητηθεί μια ιδιαίτερη υπηρεσία (Special request) από την αεροπορική εταιρεία πχ ένα αναπηρικό καροτσάκι, ένα φορείο, ένα ασυνόδευτο παιδί, ένα ειδικό γεύμα κλπ. Αυτές οι υπηρεσίες έχουν συγκεκριμένο τετραψήφιο κωδικό IATA. a. BLND b. BDML c. VGML d. BBML e. AVIH	Διεθνή συστήματα κρατήσεων GDS	
36.	ΑΠΑΝΤΗΣΗ	ME11	15'
	action code DAN– Display All by Name κωδικοποίηση ονόματος πόλης ή αεροδρομίου / N – nearest ten airports	Διεθνή συστήματα κρατήσεων GDS	

	εμφάνιση των δέκα πλησιέστερων αερ/μίων στην πόλη ΠΑΡΙΣΙ		
37.	ΑΠΑΝΤΗΣΗ	ΜΕ14 Διαχείριση Εισερχόμενου Εξερχόμενου Τουρισμού	15'
	Πρόκειται για πακέτα που περιλαμβάνουν αεροπορική μετακίνηση από το σημείο έναρξης του ταξιδιού στον τόπο προορισμού, στη συνέχεια γίνεται ενοικίαση και χρήση οδικού μεταφορικού μέσου και τέλος επιστροφή στο σημείο έναρξης του ταξιδιού με χρήση αεροπορικού μέσου. Συνήθως η παραλαβή και η παράδοση του αυτοκινήτου γίνεται από και στο αεροδρόμιο		
38.	ΑΠΑΝΤΗΣΗ	ΜΕ14 Διαχείριση Εισερχόμενου Εξερχόμενου Τουρισμού	15'
	Το Τουριστικό Πακέτο (Inclusive Tours) είναι ένα ταξίδι οργανωμένο στο σύνολό του. Παρέχεται στον πελάτη συνδυασμός υπηρεσιών, μεταφοράς, καταλύματος (ξενοδοχείο) αλλά και βοηθητικές υπηρεσίες, transfers, ξεναγήσεις και άλλα. Ιδιαιτερότητες για ένα τουριστικό πακέτο • Να ανταποκρίνεται στη μαζική ζήτηση • Να έχει προσιτή τιμή • Να πωλείται άμεσα • Να διατηρεί ανεπηρέαστα τα συστατικά του στοιχεία		
39	ΑΠΑΝΤΗΣΗ	ΜΕ14 Διαχείριση Εισερχόμενου Εξερχόμενου Τουρισμού	15'
	Βασικά χαρακτηριστικά • Είναι κατασκευασμένο ολικώς ή μερικώς από τον οργανωτή σε μια συνολική τιμή • Προσφέρεται στους πελάτες από τον οργανωτή με την υποστήριξη της κατάλληλης προβολής (έντυπα- η ηλεκτρονικά ενημερωτικά, μπροσούρες- φυλλάδια κλπ) • Προσφέρεται σε ενιαία και αδιαχώριστη τιμή • Η ασφάλιση είναι υποχρεωτική, • Είναι πληρωμένο εξ ολοκλήρου πριν την έναρξη του ταξιδιού.		

40	ΑΠΑΝΤΗΣΗ	ΜΕ14	15'
	Ως κρουαζιέρα ορίζεται η θαλάσσια περιήγηση με μεγάλα πολυτελή πλοία (κρουαζιερόπλοια) που περιλαμβάνει στάσεις σε προκαθορισμένα λιμάνια. • Μερικά από τα είδη των κρουαζιερόπλοιων • Mainstream, χωρητικότητα 850-3.000 άτομα • Mega για πάνω από 3000 άτομα • Small μετρίου μεγέθους περίπου 500-800 άτομα • Luxury (με κινητήρα ή με πανιά) και εξοπλισμό υψηλών προδιαγραφών • Ocean, με ειδικές προδιαγραφές για συνθήκες που επικρατούν της ωκεανούς	Διαχείριση Εισερχόμενου Εξερχόμενου Τουρισμού	
41.	ΑΠΑΝΤΗΣΗ	ΜΕ14	15'
	• Ονομαστική κατάσταση των μελών του γκρουπ (name list) και τα κινητά τους τηλέφωνα • Κατάσταση δωματίων διαμονής (rooming list) • Κατάσταση επιβίβασης στο πούλμαν (για οδικές εκδρομές) • Κατάσταση κατάληψης καμπινών (cabin status για ταξίδι με πλοίο) • Κατάλογο χρησίων τηλεφώνων (συνεργατών, πρεσβείας, αστυνομίας, νοσοκομείων, κ.λπ.) • Ταμπέλες με επωνυμία του γραφείου • Χάρτες, οδηγούς κλπ		
42.	ΑΠΑΝΤΗΣΗ	ΜΕ15	15'
	Ο Ξεναγός συνοδεύει και ενημερώνει τους τουρίστες σχετικά με τα αξιοθέατα ή τις αρχαιότητες μιας περιοχής που επισκέπτονται. Ο ξεναγός πρέπει να είναι κάτοικος χώρας προορισμού, απόφοιτος Σχολής Ξεναγών και να κατέχει ειδική άδεια ασκήσεως επαγγέλματος σε συγκεκριμένη γλώσσα. Το επάγγελμα απαιτεί: • Κοινωνικότητα • Ομιλητικότητα • Σαφήνεια στον προφορικό λόγο,		

	• γνώση ιστορίας, γεωγραφίας, αλλά και τη σύγχρονη ζωή των τόπων όπου ξεναγεί κλπ		
43.	ΑΠΑΝΤΗΣΗ	ME15 Διοργάνωση ειδικών Συναντήσεων M.I.C.E. & DES	15'
	• Απαιτείται άμεση επιβεβαίωση στη ζήτηση για να οριστούν οι επιχειρηματικές συναντήσεις • Συχνά τα δρομολόγια είναι απαιτητικά και σύνθετα • Απαιτείται έμπειρο προσωπικό στο τμήμα κρατήσεων επιχειρηματικών ταξιδιών • Εξυπηρέτηση 24 ώρες το 24ωρο. • Πολλές φορές το άτομο μεσολάβησης και διακανονισμού του ταξιδιού είναι άλλο από τον ταξιδιώτη πχ γραμματεία • Η πληρωμή αυτών των ταξιδιών γίνεται από την επιχείρηση.		
	ΑΠΑΝΤΗΣΗ		
44.	Τα συνέδρια, μεγάλα ή μικρά, υπηρετούν την ανάγκη ενημέρωσης, επικοινωνίας και ανταλλαγής απόψεων και ιδεών: αποτελούν χώρο σειράς κοινωνικών δραστηριοτήτων που, σχετίζονται με το κύριο θέμα (ή θέματα) του συνεδρίου. Οι βασικοί τύποι συνεδρίων είναι: • Επιστημονικά συνέδρια • Εμπορικά – επαγγελματικά συνέδρια • Πολιτικά, κομματικά και κοινωνικά συνέδρια • Συνέδρια διεθνών οργανώσεων και οργανισμών • Συσκέψεις • Σεμινάρια	ME15 Διοργάνωση ειδικών Συναντήσεων M.I.C.E. & DES	15'
45.	ΑΠΑΝΤΗΣΗ	ME15 Διοργάνωση ειδικών Συναντήσεων M.I.C.E. & DES	15'
	• Κάτοψη με διαστάσεις και διαμόρφωση του χώρου • Φωτογραφίες του χώρου • Λίστα παρεχόμενου εξοπλισμού • Δυνατότητες μενού ανά περίπτωση • Πληροφορίες για δωμάτια • Δραστηριότητες • Επιπρόσθετες Υπηρεσίες		

	ΑΠΑΝΤΗΣΗ		
46.	Πλοίο αναψυχής θεωρείται, σύμφωνα με την ισχύουσα νομοθεσία, κάθε σκάφος με ολικό μήκος μεγαλύτερο των 7 μέτρων που, ανεξάρτητα αν διαθέτει χώρους ενδιαίτησης, έχει την κατασκευαστική δυνατότητα να χρησιμοποιείται αποκλειστικά για την εκτέλεση ταξιδιών αναψυχής ή και περιήγησης. Τα πλοία αναψυχής διακρίνονται σε επαγγελματικά και ιδιωτικά.	ME17 Στοιχεία Τουριστικής Νομοθεσίας	15'
	ΑΠΑΝΤΗΣΗ		
47.	8^η ελευθερία – Cabotage: Μεταφορά κίνησης μεταξύ σημείων που βρίσκονται μέσα στην ίδια χώρα, από αεροσκάφη ξένης στη χώρα της εταιρίας. (Συνήθως το δικαίωμα αυτό έχουν ο εθνικός ή οι εθνικοί μεταφορείς της χώρας).	ME22 Αερομεταφορές - Διεθνείς σχέσεις	15'
	ΑΠΑΝΤΗΣΗ		
48.	Το εμπορικό σήμα είναι ένα σύμβολο, επιδεικτικό γραφικής παράστασης το οποίο αποτελεί διακριτικό στοιχείο μίας επιχείρησης, εκείνο δηλαδή που την κάνει να ξεχωρίζει τα προϊόντα ή τις υπηρεσίες της από εκείνα του ανταγωνισμού. Ανήκει στα δικαιώματα Διανοητικής Ιδιοκτησίας του ιδιοκτήτη.	ME18 Στοιχεία Εμπορικών Συναλλαγών	15'
	ΑΠΑΝΤΗΣΗ		
49.	Οι Τουριστικές Επιχειρήσεις Οδικών Μεταφορών (Τ.Ε.Ο.Μ.) είναι οργανωμένες επιχειρήσεις που αναλαμβάνουν με τα ειδικά τουριστικά λεωφορεία τη μεταφορά ομάδων προσώπων. Στην Περιφέρεια, τηρείται Ειδικό Μητρώο Επιχειρήσεων στο οποίο φαίνεται ο αριθμός των λεωφορείων κάθε επιχείρησης που είναι εφοδιασμένη με το ειδικό σήμα και νομιμοποιείται να διενεργεί τη μεταφορά προσώπων	ME17 Στοιχεία Τουριστικής Νομοθεσίας	15'
	ΑΠΑΝΤΗΣΗ		
50.	Μια επιχειρηματική ιδέα μπορεί να είναι • ένα νέο προϊόν	ME19	15'

	• η εξέλιξη ενός ήδη υπάρχοντος • νέες διαδικασίες • ένας καλύτερος τρόπος παραγωγής • η πώληση ενός προϊόντος • μια πρωτοπόρα συνεργασία κλπ Ευκαιρία είναι μια ιδέα, η οποία βασίζεται στις ανάγκες και τις επιθυμίες των καταναλωτών	Επιχειρηματικότητα και Καινοτομία στον Τουρισμό	
	ΑΠΑΝΤΗΣΗ		
51.	Οι ανάγκες συνεχώς αυξάνουν και η τεχνολογία βοηθά στον εμπλουτισμό με νέο εξοπλισμό. Μερικά απαραίτητα εργαλεία για τη σύγχρονη λειτουργία είναι • Διεθνή συστήματα κρατήσεων GDS, GALILEO, AMADEUS, TRAVELPORT • Συστήματα κρατήσεων και εκδόσεων ακτοπλοϊκών εισιτηρίων • Συστήματα κρατήσεων για ξενοδοχεία, αυτοκίνητα κλπ • Συστήματα λειτουργίες Front και Back Office, Λογισμικά κλπ • Λοιπός εξοπλισμός πχ σκάνερ, εκτυπωτές κλπ	ME20 Συστήματα Λειτουργίας Γραφείου Front /Back office	15'
	ΑΠΑΝΤΗΣΗ		
52.	Η ποιότητα υπηρεσιών εξαρτάται και επηρεάζεται από 5 παράγοντες: 1. Την αξιοπιστία 2. Την ανταπόκριση 3. Τη φροντίδα 4. Την εμπιστοσύνη 5. Το χειροπιαστό προϊόν	ME21 Εξυπηρέτηση Πελατών	15'
	ΑΠΑΝΤΗΣΗ		
53.	Πιστωτικό τιμολόγιο είναι ένα τιμολόγιο που εκδίδει μία επιχείρηση για τους πελάτες της, κυρίως για επιστροφή προϊόντων, χρημάτων, κλπ ή για εκπτώτικούς λόγους υπό συνθήκες. Υπάρχουν δύο κυρίως είδη πιστωτικών τιμολογίων: • πιστωτικά τιμολόγια πώλησης • πιστωτικά τιμολόγια έκπτωσης	ME18 Στοιχεία Εμπορικών Συναλλαγών	15'

3.6 Ενδεικτικές απαντήσεις ερωτήσεων σύνθεσης (Ομάδα Γ')

Παρατίθεται ο κατάλογος των ενδεικτικών απαντήσεων στις ερωτήσεις σύνθεσης που μπορούν να αξιοποιηθούν στο πλαίσιο των γραπτών εξετάσεων πιστοποίησης της ειδικότητας.

ΚΑΤΑΛΟΓΟΣ ΑΠΑΝΤΗΣΕΩΝ ΕΡΩΤΗΣΕΩΝ ΣΥΝΘΕΣΗΣ ΓΙΑ ΤΗΝ ΑΠΟΤΙΜΗΣΗ ΓΝΩΣΕΩΝ ΚΑΙ ΔΕΞΙΟΤΗΤΩΝ			
Α/Α Απαντήσεων	ΑΠΑΝΤΗΣΕΙΣ	Θεματική Ενότητα	Απαιτούμενος χρόνος απάντησης
1	ΑΠΑΝΤΗΣΗ	ΜΕ 4 Αρχές Τουρισμού	30'
	Σήμερα ο Τουρισμός, αποτελεί ένα πολυδιάστατο φαινόμενο ωστόσο μια σειρά γεγονότων, κυρίως κατά τη διάρκεια του 20^{ου} αι. συνετέλεσαν σε αυτό όπως: • Η βελτίωση των ωρών εργασίας και αμοιβής των εργαζομένων. • Η εξασφάλιση των κοινωνικών παροχών στις εργατικές τάξεις και η αύξηση του εισοδήματος • Η κατοχύρωση του ωραρίου και η δημιουργία ελεύθερου χρόνου. • Η εξέλιξη της τεχνολογίας και των επικοινωνιών • Η ανάπτυξη των τουριστικών επιχειρήσεων και η δημιουργία τουριστικών υποδομών και εγκαταστάσεων Τέλος, η βελτίωση των συγκοινωνιακών μέσων, η χρήση του αυτοκινήτου και κυρίως η ανάπτυξη και η εξάπλωση των αερομεταφορών αποτέλεσαν κύριες αιτίες για την εξάπλωση των ταξιδιών.		
2	ΑΠΑΝΤΗΣΗ	ΜΕ 4 Αρχές Τουρισμού	30'
	• Τα κίνητρα είναι πολλά και ποικίλα και ωθούν, τους τουρίστες να επισκεφθούν ένα τόπο. Η ανάλυση των κινήτρων σχετίζεται με τους παράγοντες που επηρεάζουν τη διαδικασία λήψης απόφασης τα στάδια και τις εμπειρίες		

	που αναζητούν να βιώσουν οι τουρίστες. Οι βασικότερες κατηγορίες είναι: • Κίνητρα που σχετίζονται με το γόητρο και την κοινωνική άνοδο • Κίνητρα που συνδέονται με τη διάθεση φυγής του σύγχρονου ανθρώπου • Κίνητρα Φυσικά και κλιματολογικά όπως οι ακτές το κλίμα και οι θάλασσες θάλασσες • Πολιτιστικά κίνητρα • Κίνητρα που σχετίζονται με τη φαντασία και τη νοσταλγία • Οικονομικά κίνητρα • Ψυχολογικά κίνητρα εσωτερικές παρορμήσεις των τουριστών, ψυχολογική ανάγκη της εναλλαγής.		
	ΑΠΑΝΤΗΣΗ		
3	• Οι φραγμοί αποτελούν περιοριστικό παράγοντα για την τουριστική μετακίνηση και τα ταξίδια, και συνοψίζονται σε έξι μεγάλες κατηγορίες • Κόστος: Το συνολικό εισόδημα των ατόμων καθορίζει το οικονομικό περίσσειμα που τελικά μπορούν να διαθέσουν για ταξίδια • Έλλειψη Χρόνου Για να υπάρξει τουρισμός πρέπει τα άτομα να μπορούν να διαθέσουν ελεύθερο χρόνο. • Περιορισμοί Υγείας: Η κατάσταση της υγείας των ατόμων πολλές φορές βάζει περιορισμούς στις μετακινήσεις τους ενώ κάποιες άλλες τις καθιστά απαγορευτικές. • Οικογενειακή Κατάσταση: Είναι πολύ πιο εύκολο για ένα άτομο να κανονίσει τις ατομικές του μετακινήσεις από το να συντονιστεί μια ολόκληρη οικογένεια. • Έλλειψη Ενδιαφέροντος: αρκετά άτομα δεν έχουν ταξιδέψει ποτέ στη ζωή τους, οπότε το προσδοκώμενο ενδιαφέρον είναι περιορισμένο. • Φόβος: Κάποιοι άνθρωποι αντιμετωπίζουν διάφορες φοβίες με αποτέλεσμα να μη μετακινούνται τουριστικά, ιδιαίτερα σε προορισμούς του εξωτερικού.	ΜΕ 4 Αρχές Τουρισμού	30'

	ΑΠΑΝΤΗΣΗ		
	- Βασική δραστηριότητα των τουριστικών γραφείων αποτελεί η προσφορά τουριστικών και ταξιδιωτικών υπηρεσιών και προϊόντων με ταυτόχρονη διασφάλιση της ομαλής πραγματοποίησής τους. Μερικές από τις βασικές δραστηριότητες και αντικείμενο εργασιών των τουριστικών γραφείων - Η Κατάρτιση και εκτέλεση προγραμμάτων εκδρομών .και περιηγήσεων - Η Παροχή υπηρεσιών φιλοξενίας, κρατήσεις ξενοδοχείων, δωματίων κλπ - Η Διοργάνωση επισκέψεων σε ιστορικά μνημεία, μουσεία, και τόπους τουριστικού ενδιαφέροντος - Οι Κρατήσεις και εκδόσεις παντός είδους εισιτηρίων (αεροπορικών, ακτοπλοϊκών, οδικών) - Η μεσολάβηση έκδοσης διασυνοριακών εγγράφων, βίζας κλπ - Η εξυπηρέτηση σε τοπικό επίπεδο των εισερχόμενων τουριστών - Η οργάνωση συνεδρίων και επαγγελματικών συναντήσεων (πχ εύρεση χώρων, γεύματα, κρατήσεις δωματίων, μετακινήσεις των συνέδρων κ.λπ. - Η οργάνωση ταξιδιών κινήτρων - Η οργάνωση και πώληση προγραμμάτων κρουαζιέρας (πχ οργάνωση ξεναγήσεων και εκδρομών)		
4		ΜΕ 5 Οργάνωση και Λειτουργία Τουριστικού Γραφείου	30΄
	ΑΠΑΝΤΗΣΗ		
	- Ο διαχωρισμός συμβάλει στην μεγαλύτερη αποδοτικότητα του τουριστικού γραφείου και την εστίαση στο συγκεκριμένο έργο κάθε τμήματος. Παράγοντες όπως ο διαθέσιμος χώρος, το μέγεθος των εργασιών, οι υπηρεσίες που προσφέρονται, ο αριθμός των εργαζομένων διαμορφώνουν τις ανάγκες του κάθε γραφείου. - Τα βασικά τμήματα που μπορεί να διαθέτει ένα τουριστικό γραφείο έτσι ώστε να λειτουργήσει όσο το δυνατόν πιο αποτελεσματικά είναι: - Διεύθυνση, Διοίκηση - Τμήμα Υποδοχής και εξυπηρέτησης πελατών - Τμήμα κρατήσεων		
5		ΜΕ 5 Οργάνωση και Λειτουργία Τουριστικού Γραφείου	30΄

	• Τμήμα ticketing • Τμήμα Εισερχόμενου Τουρισμού • Τμήμα εσωτερικού Τουρισμού • Τμήμα Μάρκετινγκ • Λογιστήριο		
6	ΑΠΑΝΤΗΣΗ	ME 5 Οργάνωση και Λειτουργία Τουριστικού Γραφείου	30'
	Το τμήμα ticketing είναι υπεύθυνο για την έκδοση κυρίως αεροπορικών εισιτηρίων για λογαριασμό των πελατών του, χωρίς να αποκλείεται και η έκδοση ακτοπλοϊκών ή άλλου είδους εισιτηρίων. Λόγω της υψηλής εξειδίκευσης της θέσης εργασίας, οι υπάλληλοι που στελεχώνουν το συγκεκριμένο τμήμα, χαρακτηρίζονται από υψηλή υπευθυνότητα, μεθοδικότητα και ακρίβεια και θα πρέπει να διαθέτουν τα παρακάτω προσόντα: • Άριστη γνώση ηλεκτρονικών υπολογιστών • Άριστη γνώση συστημάτων κρατήσεων GDS • Άριστες γνώσεις class of services, ticketing rules, fares κ.λπ. • Επάρκεια στη χρήση ξένων γλωσσών κυρίως ταξιδιωτικής και αεροπορικής ορολογίας • Πλήρη γνώση των κανόνων αεροπορικών μεταφορών • Ικανότητες συνεργασίας με αεροπορικές εταιρείες • Ομαδικότητα, Συνεργατικότητα και Ικανότητα εργασίας υπό πίεση		
7	ΑΠΑΝΤΗΣΗ	ME 5 Οργάνωση και Λειτουργία Τουριστικού Γραφείου	30'
	Leisure travel αφορά σε ταξίδι αναψυχής που γίνεται έξω από το συνηθισμένο περιβάλλον με κύριο σκοπό τη διασκέδαση, τις διακοπές, την αναψυχή, τη χαλάρωση, το χόμπι κ.λπ. Αντίθετα τα επαγγελματικά ταξίδια-business travels είναι ταξίδια που πραγματοποιούνται για επαγγελματικούς ή επιχειρησιακούς σκοπούς και σε αυτό περιλαμβάνονται πολλά και διαφορετικά είδη όπως εταιρικές συναντήσεις, συμμετοχή σε εκθέσεις		

	κλπ. Με το συνδυασμό αυτών, δημιουργήθηκε ο όρος BLEISURE (business+leisure) που χρησιμοποιείται για να περιγράψει το ταξίδι που συνδυάζει στοιχεία τόσο επαγγελματικά όσο και αναψυχής. Οι ταξιδιώτες για επαγγελματικό σκοπό, παρατείνουν τη διάρκεια του ταξιδιού τους, η αφιερώνουν χρόνο προκειμένου να απολαύσουν δραστηριότητες αναψυχής, οι οποίες μπορεί να κυμαίνονται από περιηγήσεις στα αξιοθέατα και χαλάρωση, έως πεζοπορία, επίσκεψη σε χώρους διασκέδασης ή παρακολούθηση εκδηλώσεων.		
8	ΑΠΑΝΤΗΣΗ Στερεά Ελλάδα - Αττική: Αθήνα για την Αρχαία Ακρόπολη, τον Παρθενώνα και το Ακρωτήριο Σούνιο Φωκίδας: Δελφοί « Ομφαλός της Γης» για το μαντείο Πελοπόννησος - Νομός Ηλείας- στην Ολυμπία, τόπο γέννησης των Ολυμπιακών Αγώνων - Νομός Αργολίδας-Ναύπλιο - στην Επίδαυρο, στο διασημότερο αρχαίο ελληνικό Θέατρο, που συνδυάζει την κομψότητα με την τέλεια ακουστική - στις Μυκήνες, βασίλειο του μυθικού Αγαμέμνονα και έδρα του Μυκηναϊκού πολιτισμού Νησιά - Στη Δήλο γενέτειρα των δίδυμων θεών Απόλλων και Αρτέμιδος από τα σημαντικότερα μέρη του αρχαίου ελληνικού κόσμου - Στην Κρήτη γενέτειρα του Μινωικού Πολιτισμού - Στη Σαντορίνη σημαντικό νησί του κυκλαδικού πολιτισμού	ΜΕ 6 Τουριστική Γεωγραφία & Ταξιδιωτικοί οδηγοί	30'
9	ΑΠΑΝΤΗΣΗ		30'

	1. Η επιλογή θα γινόταν μέσα από τα χαρτογραφημένα μονοπάτια των δρόμων του κρασιού. Οι δρόμοι του κρασιού στην Ελλάδα διέρχονται μέσα από πολλές και σημαντικές αμπελουργικές και οινοποιητικές περιοχές. Οι διαδρομές που μπορούν να σχηματιστούν είναι ποικίλες όπως 2. Οι δρόμοι κρασιού της Βόρειας Ελλάδας και συγκεκριμένα της Μακεδονίας (Καβάλα, τη Δράμα, Σέρρες, Χαλκιδική, Θεσσαλονίκη, Κιλκίς, Πέλλα, Φλώρινα, Καστοριά, Γρεβενά, Κοζάνη, Ημαθία, Πιερία) 3. Στη Θράκη διέρχονται από τον Έβρο, τη Σαμοθράκη, τη Ροδόπη και την Ξάνθη. Στη Θεσσαλία (Λάρισα, Μαγνησία, Βόρειες Σποράδες, Καρδίτσα Τρίκαλα) 4. Από την Ήπειρο (Ιωάννινα, Άρτα, Πρέβεζα και η Θεσπρωτία) 5. Στα Ιόνια νησιά (Κέρκυρα, τους Παξούς, τη Λευκάδα, την Κεφαλονιά, την Ιθάκη και τη Ζάκυνθο) 6. Στη Στερεά Ελλάδα (Αιτωλοακαρνανία, η Φωκίδα, η Ευρυτανία, η Φθιώτιδα, η Βοιωτία, η Εύβοια, Αττική). 7. Στην Πελοπόννησο (Κορινθία, Αχαΐα, Ηλεία, Μεσσηνία, Λακωνία, Αρκαδία, Αργολίδα και τα Κύθηρα) 8. Νησιά του Αιγαίου (Λέσβος, Λήμνος, Χίος, Σάμος, Ικαρία, Δωδεκάνησα, Κυκλάδες) 9. Κρήτη	ΜΕ 6 Τουριστική Γεωγραφία & Ταξιδιωτικοί οδηγοί	
10	ΑΠΑΝΤΗΣΗ Τα διάφορα τμήματα ενός οργανισμού tour operator είναι στενά συνδεδεμένα μεταξύ τους, πολλές εργασίες αλληλοεξαρτώνται η επικαλύπτονται και άλλες φορές είναι δύσκολο να οριοθετηθούν οι αρμοδιότητες του κάθε τμήματος. Μερικά βασικά τμήματα σε μεσαίου μεγέθους οργανισμό είναι • Γενική Διεύθυνση • Τμήμα Υλοποίησης (Operation) • Τμήμα Μάρκετινγκ • Τμήμα Πωλήσεων • Τμήμα Δημοσίων Σχέσεων • Τμήμα Λογιστηρίου • Τμήμα Προσωπικού • Τμήμα Μηχανογράφησης	ΜΕ 5 Οργάνωση και Λειτουργία Τουριστικού Γραφείου	30'

11	ΑΠΑΝΤΗΣΗ	ΜΕ 5 Οργάνωση και Λειτουργία Τουριστικού Γραφείου	30'
	Οι βασικές δραστηριότητες ενός tour operator είναι ο σχεδιασμός και προγραμματισμός προγραμμάτων διακοπών, η προβολή / προώθηση και η πώλησή τους και γενικά, η διακίνηση μεγάλων ομάδων σε τακτές ημερομηνίες με ιδιότητα ή μισθωμένα μέσα. Το προϊόντα τους είναι συνήθως τουριστικά πακέτα (σύνολο προϊόντων – υπηρεσιών), διατίθεται από μια σειρά συνεργατών στο δίκτυο διανομής (επιχειρήσεις φιλοξενίας, επισιτισμού, μεταφορών, αναψυχής, εμπορικές επιχειρήσεις κάθε μορφής που λειτουργούν συμπληρωματικά μέσα στο τουριστικό κύκλωμα, οργανισμοί ιδιωτικού & δημόσιου φορέα κλπ.) και πωλείται στους τουρίστες μέσω ταξιδιωτικών πρακτορείων ή συνεργατών του (λιανοπωλητές) σε μια καθορισμένη τιμή, με προκαθορισμένη διάρκεια.		
12	ΑΠΑΝΤΗΣΗ	ΜΕ 7 Πολιτισμός και Τουρισμός	30'
	Είναι ή εννοούμε τις γνώσεις που αποδεικνύουμε ότι κατέχουμε μέσω της επαγγελματικής και φιλικής εξυπηρέτησης του επισκέπτη τουρίστα ο οποίος επισκέπτεται ένα προορισμό με σκοπό την αναψυχή και προδιατεθειμένος να περάσει όμορφα. Επιπρόσθετα το τι μπορούμε να μεταδώσουμε στον επισκέπτη τουρίστα για να γνωρίσει καλύτερα την χώρα μας ή να τον βοηθήσουμε σε κάτι που μας ρωτά και εάν δεν γνωρίζουμε, να φροντίσουμε να μάθουμε για να τον πληροφορήσουμε. Απώτερος σκοπός, όλες αυτές οι γνώσεις να γίνουν τρόπος ζωής για όλους μας, χωρίς να απαιτούμε αμοιβή για την προσφερόμενη βοήθεια μας, διότι με αυτό τον τρόπο βοηθούμε την χώρα μας.		
13	ΑΠΑΝΤΗΣΗ	ΜΕ 8 Περιβάλλον και Τουρισμός	30'
	Ο τουρισμός αποτελεί ένα οικονομικό φαινόμενο με σημαντικές επιπτώσεις σε μεγάλο μέρος κοινωνικών ομάδων, ατόμων αλλά και στο περιβάλλον. Η ανάπτυξη του είχε σειρά επιπτώσεων όπως		

	• Επιπτώσεις στους φυσικούς πόρους (νερό γη/έδαφος, αέρας) • υποβάθμιση φυσικών οικοσυστημάτων • Φθορές σε ιστορικά κτήρια – αρχαιότητες • Λανθασμένη διαχείριση απορριμμάτων • Επιπτώσεις στη λειτουργία των Οικοσυστημάτων • Μόλυνση του φυσικού περιβάλλοντος από τα μέσα μεταφοράς τουριστών • Διάβρωση εδαφών – αισθητική παραμόρφωση τοπίου		
14	ΑΠΑΝΤΗΣΗ Σύμφωνα με τον Παγκόσμιο Οργανισμό Τουρισμού (WTO) η φέρουσα ικανότητα είναι: «Ο μέγιστος δυνατός αριθμός ατόμων που μπορεί να φιλοξενήσει ταυτοχρόνως ένας τουριστικός προορισμός, χωρίς να προκαλείται καταστροφή του φυσικού, οικονομικού, κοινωνικο-οικονομικού περιβάλλοντος, αλλά και μια μη αποδεκτή μείωση στην ποιότητα της ικανοποίησης των επισκεπτών» Η Εκτίμηση της Φέρουσας ικανότητας για την τουριστική βιομηχανία μιας περιοχής, πχ ενός νησιού στο σύνολο του αποτελεί σημαντικό εργαλείο για την συνεχή επιβίωση της τουριστικής βιομηχανίας ενός τόπου και χωρίς ολοκληρωμένο σχεδιασμό οδηγεί στην υποβάθμιση του. Έτσι δημοφιλείς τουριστικοί προορισμοί, λόγω σειράς λαθών και ανυπαρξίας διαχείρισης έχουν υποστεί τεράστιο πλήγμα στον τουρισμό τους	ME 8 Περιβάλλον και Τουρισμός	30'
15	ΑΠΑΝΤΗΣΗ • Οι δημογραφικοί παράγοντες είναι οι πιο δημοφιλείς βάσεις για την τμηματοποίηση ομάδων πελατών και καταναλωτών. Ένας λόγος είναι ότι οι ανάγκες των καταναλωτών, απαιτήσεις και συχνότητες χρήσεως συχνά ποικίλλουν σε άμεσο συσχετισμό με τις δημογραφικές μεταβλητές. Ακόμα και όταν τα τμήματα της αγοράς πρώτο-προσδιορίζονται χρησιμοποιώντας άλλες βάσεις, όπως η προσωπικότητα και η συμπεριφορά, τα δημογραφικά χαρακτηριστικά μπορούν να προσδιορίσουν αυτό το τμήμα της αγοράς με	ME 9 Μάρκετινγκ Τουριστικών Υπηρεσιών	30'

	πολύ μεγαλύτερη αποτελεσματικότητα. Μια τέτοια διχοτόμηση είναι με βάση τα παρακάτω • ηλικία • οικογένεια • κύκλος ζωής • εισόδημα • επάγγελμα • μόρφωση • θρήσκευμα • φυλή • εθνικότητα		
16.	ΑΠΑΝΤΗΣΗ	ME 9 Μάρκετινγκ Τουριστικών Υπηρεσιών	30'
	Η τμηματοποίηση της αγοράς δημιουργήθηκε από την ανάγκη των επιχειρήσεων να καταλάβουν καλύτερα τον κάθε πελάτη. Θεωρείται ο διαχωρισμός της συνολικής αγοράς σε τμήματα, όπου οι καταναλωτές παρουσιάζουν όμοια χαρακτηριστικά. Τα κριτήρια τμηματοποίησης της τουριστικής αγοράς είναι γεωγραφικά, ψυχογραφικά, συμπεριφοράς και δημογραφικά. Η τμηματοποίησης της ταξιδιωτικής αγοράς, βοηθά τον παραγωγό • Να καταλάβει τα χαρακτηριστικά της αγοράς στόχος, • Να σχεδιάσει το ταξιδιωτικό προϊόν κατά ανάλογο τρόπο και να ανταποκρίνεται στη ζήτηση. • Να κατευθύνει το ποσό των χρημάτων στα σωστά τμήματα της αγοράς και να αποφεύγεται η σπατάλη • Να επιλέξει τα κατάλληλα διαφημιστικά μέσα • Να αντιληφθεί τις νέες τάσεις και αλλαγές		
17	ΑΠΑΝΤΗΣΗ	ME 9 Μάρκετινγκ Τουριστικών Υπηρεσιών	30'
	• Συμβουλεύονται το διαδίκτυο πριν αποφασίσουν • Πραγματοποιούν κρατήσεις από το διαδίκτυο • Έχουν ταξιδιωτική εμπειρία και είναι γνώστες προορισμών • Είναι ευαισθητοποιημένοι σε θέματα βιωσιμότητας		

	• αναζητούν νέους τόπους, πολιτισμούς και διαφορετικές εμπειρίες • Έχουν μεγαλύτερη κριτική διάθεση, παραθέτουν σχόλια • Αναζητούν ποιοτικές υπηρεσίες, προϊόντα value for money και ξοδεύουν περισσότερα, αν κάτι αξίζει • Φιλτράρουν και αξιολογούν τις πληροφορίες και απαιτούν περισσότερη πληροφόρηση για τα προϊόντα και υπηρεσίες • Κάνουν συχνότερα και μικρότερα ταξίδια με κρατήσεις τελευταίας στιγμής • χρησιμοποιούν κινητές συσκευές και εφαρμογές		
18	ΑΠΑΝΤΗΣΗ	ME 10 Αεροπορικοί Ναύλοι	30'
	Πρόκειται για κωδικούς που υποδεικνύουν την κατάσταση της κράτησης. Αυτό μπορεί να υποδεικνύει ότι ο αερομεταφορέας έχει επιβεβαιώσει την πτήση, αν βρίσκεται στη λίστα αναμονής, αν έχει προκύψει αλλαγή προγράμματος από τον αερομεταφορέα και πολλές άλλες πληροφορίες. Οι συγκεκριμένοι κωδικοί αφορούν σε UC= Unable to confirm or waitlist KK = carrier Confirmed KL=Waitlist confirmed		
19	ΑΠΑΝΤΗΣΗ	ME 10 Αεροπορικοί Ναύλοι	30'
	Τα υποχρεωτικά στοιχεία (mandatory elements) για τη δημιουργία ενός PNR κράτησης είναι • PHONE • RECEIVED FROM • ITINERARY • NAME • TICKETING ARRANGEMENTS		
20	ΑΠΑΝΤΗΣΗ	ME 11	30'
	Τα τουριστικά γραφεία χρησιμοποιούν τα (OSI) Other Supplementary Information, όταν χρειάζεται να		

	στείλουν πληροφορίες προς την αεροπορική εταιρεία που δεν απαιτούν ενέργεια ή απάντηση από αυτήν. Είναι μηνύματα χαμηλής προτεραιότητας, χρησιμοποιούνται συνήθως για ενημερωτικούς σκοπούς, ωστόσο, δεν υπάρχει εγγύηση ότι η αεροπορική εταιρεία θα επεξεργαστεί το μήνυμα. Παράδειγμα OSAA FULL PSGR NAME IS SMITH ALFONSO MARTIN MR	Διεθνή Συστήματα Κρατήσεων GDS	
21.	ΑΠΑΝΤΗΣΗ	ME10 Αεροπορικοί Ναύλοι	30'
	RTW (Round the world) είναι το ταξίδι που κάνει το γύρο της γης, χρησιμοποιώντας ναύλους μετ'επιστροφής, ξεκινάει και καταλήγει στο ίδιο σημείο, ταξιδεύοντας μια φορά πάνω από τον Ατλαντικό Ωκεανό και τον Ειρηνικό Ωκεανό.		
22.	ΑΠΑΝΤΗΣΗ	ME10 Αεροπορικοί Ναύλοι	30'
	Timatic, TIM σημαίνει Travel Information Manual Automatic. Πρόκειται για μια βάση δεδομένων η οποία περιέχει πληροφορίες σχετικά με τους επιβάτες οι οποίοι ταξιδεύουν από τη μια χώρα στην άλλη. Είναι πολύ σημαντικό ειδικά στις αεροπορικές εταιρείες και περιέχει πληροφορίες που αφορούν σε • Απαιτήσεις διαβατηρίου • visa • Απαιτήσεις υγείας και συστάσεις • Τέλη αεροδρομίων • Τελωνειακοί κανονισμοί • Κανονισμοί συναλλάγματος		
23.	ΑΠΑΝΤΗΣΗ	ME 11 Διεθνή Συστήματα Κρατήσεων GDS	30'
	Πρόκειται για εισιτήριο που εκδίδεται για επιβάτη ταυτόχρονα με άλλο εισιτήριο και μαζί αποτελούν ένα ενιαίο συμβόλαιο μεταφοράς.		

24.	ΑΠΑΝΤΗΣΗ	ME13 Οργάνωση και Διοίκηση Υπηρεσιών Φιλοξενίας	30
	• Η συμφωνία περιλαμβάνει τους παρακάτω όρους: • Τα ονόματα των συμβαλλομένων και επωνυμίες των εταιρειών. • Το χρονικό διάστημα ισχύος του συμβολαίου. • Ανώτατο και κατώτατο αριθμό διανυκτερεύσεων. • Τον αριθμό, το είδος και τον τύπο των παραχωρούμενων δωματίων (μονόκλινα, δίκλινα). • Όρους διατροφής (BB, HB, FB). • Τιμές ενοικιάσεως κατά χρονικές περιόδους (low season, middle season, high season). • Εκπτώσεις για παιδιά ή τρίτο ενήλικο άτομο σε δίκλινο δωμάτιο. • Το χρόνο αποδέσμευσης-Release period • Διάφορους άλλους όρους σχετικά με υποχρεώσεις και δικαιώματα αμφοτέρων των συμβαλλομένων.		
25.	ΑΠΑΝΤΗΣΗ	ME13 Οργάνωση και Διοίκηση Υπηρεσιών Φιλοξενίας	30
	Πρόκειται για έντυπο παραλαβής της υπηρεσίας ή το δελτίο εντολής παροχής υπηρεσιών προς το ξενοδοχείο. Αποτελεί έγγραφο με το οποίο ο τουριστικός πράκτορας αναλαμβάνει την υποχρέωση να καταβάλλει στον ξενοδόχο το αντίτιμο για τις συμφωνηθείσες υπηρεσίες που το ξενοδοχείο θα παράσχει στον πελάτη. Οι υπηρεσίες αυτές αναγράφονται αναλυτικά στο voucher. Τα είδη voucher • α) κρατήσεις (reservation) • β) αλλαγής (amendment) • γ) ακύρωσης (cancellation)		
26.	ΑΠΑΝΤΗΣΗ	ME 11 Διεθνή Συστήματα Κρατήσεων GDS	30
	Το στοιχείο αυτό χρησιμοποιείται για να ζητηθεί μια ιδιαίτερη υπηρεσία (special request) από την αεροπορική εταιρεία. Τέτοιες υπηρεσίες μπορεί να είναι ένα αναπηρικό καροτσάκι, ένα φορείο, ένα ασυνόδευτο παιδί, ένα ειδικό γεύμα κ.τ.λ. Όλες αυτές οι υπηρεσίες έχουν συγκεκριμένο τετραψήφιο κωδικό		

	IATA. Για οποιαδήποτε άλλη υπηρεσία που μπορεί να χρειαστεί και δεν υπάρχει IATA SSR κωδικός, μπορεί να χρησιμοποιηθεί ο κωδικός OTHS. Όλες αυτές οι ζητήσεις στέλνουν ένα “teletype Queue message” στις αεροπορικές εταιρείες οι οποίες και θα στείλουν την απάντηση τους στην Queue.		
27.	ΑΠΑΝΤΗΣΗ	ME 11 Διεθνή Συστήματα Κρατήσεων GDS	30
	Όταν έχει δημιουργηθεί ένα PNR για περισσότερους από έναν επιβάτες και χρειάζεται να αλλάξει το δρομολόγιο για έναν από αυτούς, τότε πρέπει να διαχωριστεί ο επιβάτης που επιθυμεί αλλαγές, δημιουργώντας μια καινούργια, ανεξάρτητη κράτηση για αυτόν με τα νέα δεδομένα		
28.	ΑΠΑΝΤΗΣΗ	ME14 Διαχείριση Εισερχόμενου Εξερχόμενου Τουρισμού	30
	Τα πακέτα αυτά, tailor made ή Custom Designed Tours προτιμώνται από πελάτες που επιθυμούν στις διακοπές τους κάτι ιδιαίτερο, προσωπικό και προσαρμοσμένο στις ανάγκες τους. Το ταξίδι διαμορφώνεται στα "μέτρα" του πελάτη και βασικός σκοπός είναι να ικανοποιήσει σε μεγάλο βαθμό τις προσωπικές του ανάγκες και επιθυμίες.		
29.	ΑΠΑΝΤΗΣΗ	ME14 Διαχείριση Εισερχόμενου Εξερχόμενου Τουρισμού	30
	Ο όρος αφορά σε ταξίδια που οι πελάτες ταξιδεύουν ανεξάρτητα, ή αυτόνομα αλλά στον τόπο προορισμού έχουν την βοήθεια και καθοδήγηση ενός τοπικού αντιπρόσωπου ή συνεργάτη του διοργανωτή. Πρόκειται για τον επαγγελματία (host), που υποδέχεται και παραμένει στη διάθεσή των ταξιδιωτών σε όλη την διάρκεια της παραμονής τους. Μερικές αρμοδιότητές του είναι η υποδοχή, οι επεξηγήσεις σε θέματα σχετικά με το ταξίδι τους, transfers, sightseeing tour, exchange, food, transportation κλπ.		
30.	ΑΠΑΝΤΗΣΗ	ME14 Διαχείριση Εισερχόμενου	30
	Πρόκειται για δημοφιλέστερο είδος οργανωμένων ταξιδιών όπου οι συμμετέχοντες ταξιδεύουν ομαδικά και συνοδεύονται από έναν επαγγελματία αρχηγό-		

	συνοδό (tour escort). Ο αρχηγός-συνοδός συντονίζει τις δραστηριότητες στον προορισμό ώστε το πρόγραμμα του τουριστικού πακέτου να εκτελείται ομαλά και με ακρίβεια. Τα πακέτα αυτά απευθύνονται συνήθως σε ταξιδιώτες που δεν γνωρίζουν τον τόπο προορισμού ή την γλώσσα, ή δεν έχουν σημαντική ταξιδιωτική εμπειρία και προτιμούν την σιγουριά του γκρουπ και τη βοήθεια του επαγγελματία αρχηγού-συνοδού. Τα ταξίδια αυτά συνήθως έχουν γρήγορο ρυθμό, περιλαμβάνουν σειρά περιηγήσεων και επισκέψεων και οι τιμές περιλαμβάνουν σχεδόν τα πάντα.	Εξερχόμενου Τουρισμού	
31.	ΑΠΑΝΤΗΣΗ Destination Management Companies –DMC's– ή ground handling agents ονομάζονται τα ταξιδιωτικά γραφεία που εξυπηρετούν ξένους τουρίστες στον τόπο προορισμού ως τοπικοί διαχειριστικοί πράκτορες Αρμοδιότητά τους είναι • να οργανώνουν τις περιηγήσεις και ξεναγήσεις που εμπεριέχονται στα πακέτα των ξένων tour operators, • να πραγματοποιούν τις μετακινήσεις (transfers) κατά την άφιξη και την αναχώρησή τους • να διοργανώνουν περιηγήσεις ειδικών ενδιαφερόντων, αλλά και ρυθμίσεις για σίτιση και ψυχαγωγία.	ME14 Διαχείριση Εισερχόμενου Εξερχόμενου Τουρισμού	30'
32.	ΑΠΑΝΤΗΣΗ Το αντικείμενο εργασίας του Τουριστικού Συνοδού (Tour Leader), σχετίζεται με τη συνοδεία και υποστήριξη οργανωμένων ομάδων τουριστών σε ταξιδιωτικούς προορισμούς. προσλαμβάνονται κυρίως από γραφεία διοργανωτές ομαδικών ταξιδιών, ή tour operators Οι επαγγελματικές υποχρεώσεις απέναντι στους πελάτες είναι κυρίως η εξυπηρέτηση αυτών ως τουρίστες σε όλη τη διάρκεια του οργανωμένου ταξιδιού. Η ευθύνη του ξεκινά πριν την αναχώρηση, και ολοκληρώνεται με την επιστροφή και ολοκλήρωση του.	ME14 Διαχείριση Εισερχόμενου Εξερχόμενου Τουρισμού	30'
33.	ΑΠΑΝΤΗΣΗ	ME 15	30'

	• Αρχικά επιλογή του τόπου διεξαγωγής του συνεδρίου • Η επιλογή του χώρου που θα φιλοξενηθούν οι εργασίες του συνεδρίου • Η φιλοξενία και τα καταλύματα • Οι δυνατότητες συνδυασμού παρακολούθησης των εργασιών του συνεδρίου και περιήγησης σε εξαιρετικούς χώρους, κοντά στον τόπο διεξαγωγής • Οι δραστηριότητες των συνοδών • Επιπλέον προτάσεις όπως πχ αγορές, η επιμόρφωση και η κάλυψη τυχόν ειδικών αναγκών των συμμετεχόντων (άθληση, ατομική περιποίηση, κ.λπ.)	Διοργάνωση ειδικών Συναντήσεων Μ.Ι.Κ.Ε. & DES	
	ΑΠΑΝΤΗΣΗ		
34.	• Τα αυτόνομα συνεδριακά κέντρα • Τα ξενοδοχεία με συνεδριακές υποδομές • Οι πανεπιστημιακοί χώροι (συνήθως αμφιθέατρα), • Οι δημοτικές αίθουσες • Τα κέντρα εκπαίδευσης διαφόρων οργανισμών και • Άλλοι ιδιαίτεροι και ασυνήθιστοι χώροι είναι - Κρουαζιερόπλοια - πύργοι, κάστρα, παραδοσιακοί οικισμοί, πινακοθήκες κλπ - Μουσεία και αρχαιολογικοί χώροι - Αθλητικοί χώροι (γήπεδα ποδοσφαίρου και μπάσκετ, γήπεδα γκολφ, ιππόδρομοι, πίστες, κ.λπ.) - Θεματικά πάρκα - Χώροι αναψυχής (κήποι, κτήματα, κλπ.) - Θέατρα και κινηματογραφικά στούντιο	ME 15 Διοργάνωση ειδικών Συναντήσεων Μ.Ι.Κ.Ε. & DES	30'
	ΑΠΑΝΤΗΣΗ		
35.	Ο Αστικός Κώδικας καθιερώνει ευθύνη του ξενοδόχου για κάθε βλάβη, καταστροφή ή αφαίρεση των πραγμάτων που έφεραν οι πελάτες στο ξενοδοχείο, εκτός αν η ζημιά οφείλεται στον ίδιο τον πελάτη ή σε επισκέπτη ή συνοδό του ή στην ιδιάζουσα φύση του πράγματος ή σε ανωτέρα βία. Ειδικά για χρήματα ή πολύτιμα αντικείμενα η ευθύνη του ξενοδόχου περιορίζεται στο ποσό των 88 ευρώ για κάθε πελάτη,	ME17 Στοιχεία Τουριστικής Νομοθεσίας	30'

	εκτός αν ο ξενοδόχος, αν και γνώριζε την ιδιότητα των πραγμάτων αυτών ανέλαβε να τα φυλάξει ή αρνήθηκε να τα φυλάξει. Επίσης, ο ξενοδόχος έχει πλήρη ευθύνη αν η ζημιά στα πράγματα αυτά οφείλεται σε υπαιτιότητα δική του ή της οικογένειάς του ή του προσωπικού του.		
36.	ΑΠΑΝΤΗΣΗ	ME22 Αερομεταφορές και Διεθνείς Σχέσεις	30'
	Σε περίπτωση ακύρωσης της πτήσης για οποιονδήποτε λόγο, ο αερομεταφορέας οφείλει να παράσχει τις ακόλουθες επιλογές : α) της εναλλακτικής μεταφοράς υπό συγκρίσιμες συνθήκες, στον τελικό προορισμό ή β) της μεταφοράς υπό συγκρίσιμες συνθήκες μεταφοράς, στον τελικό προορισμό άλλη μέρα που εξυπηρετεί εφόσον υπάρχει διαθεσιμότητα θέσεων ή γ) της επιστροφής του αντιτίμου του εισιτηρίου και, εάν συντρέχει η περίπτωση, πτήσης επιστροφής στο αρχικό σημείο αναχώρησης.		
	ΑΠΑΝΤΗΣΗ		
37.	Μερικές από τις ενέργειες συνοψίζονται παρακάτω • Ενθαρρύνεται η ανατροφοδότηση (feedback) από τους πελάτες. • Καθιερώνεται πρωτόκολλο λειτουργίας καθορίζοντας άτομα, μεθόδους διαχείρισης κλπ • Καταγράφονται τα στοιχεία παραπόνου: τόπος και χρόνος, όνομα πελάτη, στοιχεία επικοινωνίας. • Ασχοληθείτε με την καταγγελία άμεσα, πραγματοποιώντας κάθε αναγκαία περαιτέρω έρευνα. • Αν η καταγγελία είναι βάσιμη, γίνεται επανόρθωση. Ζητήστε συγγνώμη για το λάθος • Αν υπάρχει μεγάλη καθυστέρηση στην επίλυση του θέματος, κρατήστε τον πελάτη ενήμερο σχετικά με την πρόοδο / εξέλιξη. • Προχωρήστε σε εσωτερικές πρωτοβουλίες για την αποφυγή παρόμοιων προβλημάτων στο	21. Εξυπηρέτηση Πελατών	30'

	μέλλον: εκπαίδευση προσωπικού, βελτίωση των συστημάτων, αλλαγή διαδικασιών.		
--	---	--	--

4. Πρακτικό Μέρος των εξετάσεων

4.1 Ενδεικτικό Θεματολόγιο καταστάσεων/προβλημάτων

Παρατίθεται ενδεικτικό Θεματολόγιο καταστάσεων/προβλημάτων που μπορούν να αξιοποιηθούν για την εξέταση του πρακτικού μέρους της ειδικότητας.

Το σύνολο των καταστάσεων/προβλημάτων για την Πειραματική ειδικότητα «Στέλεχος Ταξιδιωτικών και Τουριστικών Επιχειρήσεων - Π.Σ.Τ.Τ.Ε.» είναι 10.

Κάθε ένας πίνακας που ακολουθεί παρουσιάζει με σαφή και συνοπτικό τρόπο το περιεχόμενο μιας συγκεκριμένης κατάστασης/προβλήματος, καθώς και τις προδιαγραφές υλοποίησής της.

Ν° 1. Θέμα εξέτασης πρακτικού μέρους της Πειραματικής ειδικότητας «ΣΤΕΛΕΧΟΣ ΤΑΞΙΔΙΩΤΙΚΩΝ ΚΑΙ ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΩΝ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ» «Π.Σ.Τ.Τ.Ε. »

Α. ΠΡΟΔΙΑΓΡΑΦΕΣ ΔΙΕΞΑΓΩΓΗΣ ΠΡΑΚΤΙΚΗΣ ΕΞΕΤΑΣΗΣ

A.1. Εξεταζόμενες ενότητες εργασιών	SCHEDULE NEUTRAL Availability Display
A.2. Εξοπλισμός στη διάθεση των εξεταζόμενων στο εξεταστικό κέντρο	• Εργαστήριο Η/Υ • Πρόγραμμα GDS • Σύνδεση στο Διαδίκτυο • Έντυπα θεμάτων • Εικόνα 1 από το παράρτημα 1.1
A.3. Προσωπικός εξοπλισμός του εξεταζόμενου/ης	• Στολή (σύμφωνα με τον κανονισμό των ΙΕΚ Τουρισμού του Υπουργείου Τουρισμού) • Σημειώσεις manual εντολών • Στυλό • Χαρτί

A.4. Προδιαγραφές χώρου διεξαγωγής της εξέτασης	• Πλήρως εξοπλισμένο εργαστήριο πληροφορικής • Εγκατάσταση- Σύνδεση προγράμματος GDS • Printer • Projector • Ρολόι σε κοινή θέα
A.5. Αναλώσιμα υλικά στη διάθεση των εξεταζόμενων στο εξεταστικό κέντρο	Χαρτιά A4 για εκτύπωση ITINERARY(αν χρειαστεί)
A.6. Προτεινόμενη συνολική διάρκεια πρακτικής εξέτασης	20'

B. ΑΝΑΛΥΤΙΚΗ ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΔΙΕΞΑΓΩΓΗΣ ΠΡΑΚΤΙΚΗΣ ΕΞΕΤΑΣΗΣ

B.1. Αναλυτική περιγραφή της διεξαγωγής της επίδειξης/παρουσίας των εξεταζόμενων	B.1.α. Δεδομένα	• Μελετήστε την εικόνα στο παράρτημα 1.1 και συμπληρώστε • Ποια ημερομηνία είναι η αναχώρηση και η άφιξη στο παρακάτω δρομολόγιο, και για ποιο δρομολόγιο πρόκειται; • Ποια πτήση αναχωρεί από το origin στις 13.30, σε ποιο αεροδρόμιο προσγειώνεται και ποια είναι η διάρκεια της πτήσης • Τι ώρα προσγειώνεται ο επιβάτης αν επιλέξει την πτήση BA 641 • Για ποια αεροπορική πρόκειται
	B.1.β. Ζητούμενα	• Τεχνική κατάρτιση • Γνώση του αντικειμένου • Γνώση εντολών και κωδικών συστημάτων GDS • Σωστή αλληλουχία ενεργειών
	B.1.γ. Οδηγίες στους/στις εξεταστές/τριες & σημεία προσοχής	• Οι εξεταστές διανέμουν το φύλο εργασίας με την απεικόνιση του δρομολογίου (παράρτημα 1.1) • Οι σπουδαστές συμπληρώνουν τις πληροφορίες που ζητούνται • Οι εξεταστές/τριες παρακολουθούν τη διαδικασία καταχώρησης των δεδομένων στο πρόγραμμα GDS και παρεμβαίνουν όταν χρειαστεί απαραίτητο.
B.2. Αναλυτική περιγραφή της	B.2.α. Ερωτήσεις	• Ποιο είναι το ζητούμενο δρομολόγιο • Τι σημαίνει Origin • Πως γίνεται αποκωδικοποίηση

διεξαγωγής της επαγγελματικής συνέντευξης των εξεταζόμενων		• Που βρίσκεται ο αριθμός της πτήσης • Που αναφέρεται η διάρκεια πτήσης • Που φαίνεται η ώρα άφιξης
	B.2.β. Απαντήσεις	• ATHENS-LONDON 18 SEP • ΟΛΥΜΠΙΑΚΗ OA-269 προς αεροδρόμιο Χίθροου, LHR • Διάρκεια πτήσης 4 ώρες • Προσγειώνεται 17.00 local time • Αεροπορική BA=British Airways
	B.2.γ. Οδηγίες στους/στις εξεταστές/τριες & σημεία προσοχής	• Να διανεμηθεί το παράρτημα 1.1 • Οι σπουδαστές δύναται να χρησιμοποιήσουν το GDS για τις ενέργειες που ζητούνται • Οι σπουδαστές δύναται να χρησιμοποιούν τις σημειώσεις του μαθήματος

Νº 2. Θέμα εξέτασης πρακτικού μέρους της Πειραματικής ειδικότητας «ΣΤΕΛΕΧΟΣ ΤΑΞΙΔΙΩΤΙΚΩΝ ΚΑΙ ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΩΝ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ» «Π.Σ.Τ.Τ.Ε. »

Δημιουργία Κράτησης, Διαχωρισμός επιβατών, αλλαγή δρομολογίου. έξτρα παροχές

Α. ΠΡΟΔΙΑΓΡΑΦΕΣ ΔΙΕΞΑΓΩΓΗΣ ΠΡΑΚΤΙΚΗΣ ΕΞΕΤΑΣΗΣ

A.1. Εξεταζόμενες ενότητες εργασιών	Βασικές πληροφορίες Εμφάνιση βασικών Πληροφοριών διαθεσιμότητας πτήσεων Basic Entries- Availability display info
A.2. Εξοπλισμός στη διάθεση των εξεταζόμενων στο εξεταστικό κέντρο	• Εργαστήριο Η/Υ • Πρόγραμμα GDS • Σύνδεση στο Διαδίκτυο • Έντυπα θεμάτων και εικόνα από το παράρτημα 1.2
A.3. Προσωπικός εξοπλισμός του εξεταζόμενου/ης	• Στολή (σύμφωνα με τον κανονισμό των ΙΕΚ Τουρισμού του Υπουργείου Τουρισμού) • Σημειώσεις προγράμματος, manual εντολών • Στυλό • Χαρτί
A.4. Προδιαγραφές χώρου διεξαγωγής της εξέτασης	• Πλήρως εξοπλισμένο εργαστήριο πληροφορικής • Εγκατάσταση- Σύνδεση προγράμματος GDS • Printer • Projector • Ρολόι σε κοινή θέα
A.5. Αναλώσιμα υλικά στη διάθεση των εξεταζόμενων στο εξεταστικό κέντρο	Χαρτιά Α4 για εκτύπωση ITINERARY(αν χρειαστεί)
A.6. Προτεινόμενη συνολική διάρκεια πρακτικής εξέτασης	30'

B. ΑΝΑΛΥΤΙΚΗ ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΔΙΕΞΑΓΩΓΗΣ ΠΡΑΚΤΙΚΗΣ ΕΞΕΤΑΣΗΣ

B.1. Αναλυτική περιγραφή της διεξαγωγής της επίδειξης/παρουσίασης των εξεταζόμενων	B.1.α. Δεδομένα	Σας δίνεται εικόνα από availability display (παράρτημα 1.2) και καλείστε να αναγνωρίσετε: • Για ποια ημερομηνία γίνεται η αναζήτηση θέσεων βάσει του παρακάτω availability display; • Τι μας δείχνουν οι αριθμοί στα πεδία
	B.1.β. Ζητούμενα	• Τεχνική κατάρτιση • Γνώση του αντικειμένου • Γνώση και χρήση της ενδεδειγμένης ορολογίας • Γνώση εντολών GDS • Σωστή αλληλουχία ενεργειών
	B.1.γ. Οδηγίες στους/στις εξεταστές/τριες & σημεία προσοχής	• Δίνεται εικόνα από το παράρτημα 1.2 • Οι εξεταστές/τριες παρακολουθούν τη διαδικασία συμπλήρωσης των δεδομένων στο έντυπο και παρεμβαίνουν όταν κριθεί απαραίτητο.
B.2. Αναλυτική περιγραφή της διεξαγωγής της επαγγελματικής συνέντευξης των εξεταζόμενων	B.2.α. Ερωτήσεις	• Πως αναφέρεται το δρομολόγιο • Πως παρουσιάζονται οι πληροφορίες πτήσης • Τι απεικονίζουν οι αριθμοί
	B.2.β. Απαντήσεις	1. airline & flight nbr 2. terminal 3. access level indicator 4. equipment 5. class of service 6. seat availability 7. E = flight is suitable for e-ticketing 8. flight duration
	B.2.γ. Οδηγίες στους/στις εξεταστές/τριες & σημεία προσοχής	• Να διανεμηθεί εικόνα από το παράρτημα 1.2 • Οι σπουδαστές/τριες μελετούν την εικόνα και συμπληρώνουν στο έντυπο θεμάτων, τις απαντήσεις • Οι σπουδαστές/τριες δύνανται να χρησιμοποιήσουν σημειώσεις μαθήματος ή και το σύστημα GDS

Νº 3 Θέμα εξέτασης πρακτικού μέρους της Πειραματικής ειδικότητας «ΣΤΕΛΕΧΟΣ ΤΑΞΙΔΙΩΤΙΚΩΝ ΚΑΙ ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΩΝ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ» «Π.Σ.Τ.Τ.Ε. »

Δημιουργία Κράτησης απλής διαδρομής για ενήλικα με βρέφος

CREATE PNR, Adult, Infant

Α. ΠΡΟΔΙΑΓΡΑΦΕΣ ΔΙΕΞΑΓΩΓΗΣ ΠΡΑΚΤΙΚΗΣ ΕΞΕΤΑΣΗΣ

A.1. Εξεταζόμενες ενότητες εργασιών	Αναζήτηση Αεροδρομίων στον προορισμό, κοντινότερα αεροδρόμια, κωδικοποίηση, διαθεσιμότητα, κράτηση ενήλικα με βρέφος
A.2. Εξοπλισμός στη διάθεση των εξεταζόμενων στο εξεταστικό κέντρο	• Εργαστήριο Η/Υ • Πρόγραμμα GDS • Σύνδεση στο Διαδίκτυο • Έντυπα θεμάτων
A.3. Προσωπικός εξοπλισμός του εξεταζόμενου/ης	• Στολή (σύμφωνα με τον κανονισμό ΙΕΚ Τουρισμού του Υπουργείου Τουρισμού) • Σημειώσεις manual εντολών • Στυλό • Χαρτί
A.4. Προδιαγραφές χώρου διεξαγωγής της εξέτασης	• Πλήρως εξοπλισμένο εργαστήριο πληροφορικής • Εγκατάσταση- Σύνδεση προγράμματος GDS • Printer • Projector • Ρολόι σε κοινή θέα
A.5. Αναλώσιμα υλικά στη διάθεση των εξεταζόμενων στο εξεταστικό κέντρο	Χαρτιά Α4 για εκτύπωση ITINERARY(αν χρειαστεί)
A.6. Προτεινόμενη συνολική διάρκεια πρακτικής εξέτασης	30'

B. ΑΝΑΛΥΤΙΚΗ ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΔΙΕΞΑΓΩΓΗΣ ΠΡΑΚΤΙΚΗΣ ΕΞΕΤΑΣΗΣ

B.1. Αναλυτική περιγραφή της διεξαγωγής της επίδειξης/παρουσίασης των εξεταζόμενων	B.1.α. Δεδομένα	Σας δίνεται η παρακάτω υπόθεση για κράτηση. Μελετήστε τα δεδομένα και προχωρήστε στις ενέργειες που ζητούνται μέσα από το σύστημα κράτησης Η πελάτισσα (με το μωρό της) ζητά να μεταβεί από Θεσσαλονίκη στο Dusseldorf ή στο κοντινότερο της περιοχής. Αναζητήστε δρομολόγια και προχωρήστε σε κράτηση θέσης με τα παρακάτω. • C class • Ημερομηνία ταξιδιού: περίπου 07 του επόμενου μήνα (Αν τίθεται θέμα διαθεσιμότητας, επιλέξτε την κοντινότερη διαθέσιμη σε θέσεις. • Επιβάτες κ. Green Jane και το βρέφος Green Lisa (DOB10/3/- -)
	B.1.β. Ζητούμενα	• Τεχνική κατάρτιση • Γνώση του αντικειμένου • Γνώση της ορολογίας • Γνώση εντολών GDS • Σωστή αλληλουχία ενεργειών
	B.1.γ. Οδηγίες στους/στις εξεταστές/τριες & σημεία προσοχής	• Διευκρίνιση : Υπολογίστε και συμπληρώστε ανάλογη Χρονολογία έτος γέννησης του βρέφους • Χρησιμοποιείστε εναλλακτικές ημερομηνίες αν τίθεται θέμα διαθεσιμότητας • Χρησιμοποιείστε Schedule flights και Όχι Low Cost • Τηρήστε το ζητούμενο class of service και αναζητήστε διαθεσιμότητα σε αυτό. • Γράψτε τα κοντινότερα αεροδρόμια στο έντυπο θεμάτων • Γράψτε το PNR στο έντυπο θεμάτων • Οι εξεταστές/τριες παρακολουθούν τη διαδικασία καταχώρησης των δεδομένων στο πρόγραμμα GDS και

		παρεμβαίνουν όταν κριθεί απαραίτητο.
B.2. Αναλυτική περιγραφή της διεξαγωγής της επαγγελματικής συνέντευξης των εξεταζόμενων	B.2.α. Ερωτήσεις	• Ποιος είναι ο κωδικός της πόλης Θεσσαλονίκη • Ποιος είναι ο κωδικός της πόλης Dusseldorf. • Τι δρομολόγια υπάρχουν στις ζητούμενες ημερομηνίες • Ποια είναι τα πλησιέστερα αεροδρόμια • Ποιες εντολές χρησιμοποιούνται για κράτηση θέσης • Ποια είναι η διαδικασία κλεισίματος κράτησης • Πως γίνεται η κράτηση ενός μωρού
	B.2.β. Απαντήσεις	• Encoding Thessaloniki • Encoding Dusseldorf • Time table Thessaloniki-Dusseldorf • Nearest Dusseldorf airports • Availability Display • Seat Sold • Name Element • Adult & Infant With The Same Last Name • Mandatory Elements
	B.2.γ. Οδηγίες στους/στις εξεταστές/τριες & σημεία προσοχής	• Διευκρινίστε στους εξεταζόμενους τη συμπλήρωση του έτους στο DOB του βρέφους. Να μπει το ανάλογο έτος <u>για να είναι βρέφος</u> κατά την ημερομηνία ταξιδιού • Οι εξεταστές προχωρούν στην αναζήτηση του PNR, ελέγχουν αν έγιναν τα ζητούμενα και τα στάδια της κράτησης

Ν° 4 Θέμα εξέτασης πρακτικού μέρους της Πειραματικής ειδικότητας «ΣΤΕΛΕΧΟΣ ΤΑΞΙΔΙΩΤΙΚΩΝ ΚΑΙ ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΩΝ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ» «Π.Σ.Τ.Τ.Ε.»

Κράτηση Δρομολόγιου, , επιπλέον αποσκευή, χρεώσιμες θέσεις κόστος

Create PNR, extra bag, segment chargeable seat select, Price

Α. ΠΡΟΔΙΑΓΡΑΦΕΣ ΔΙΕΞΑΓΩΓΗΣ ΠΡΑΚΤΙΚΗΣ ΕΞΕΤΑΣΗΣ

A.1. Εξεταζόμενες ενότητες εργασιών	• Κωδικοποίηση-Encoding, • Διαθεσιμότητα Availability, class of service • Κράτηση θέσης seat sold, • έξτρα αποσκευή • επιλογή χρεώσιμης θέσης στο αεροσκάφος • κόστος υπηρεσιών
A.2. Εξοπλισμός στη διάθεση των εξεταζόμενων στο εξεταστικό κέντρο	• Εργαστήριο Η/Υ • Πρόγραμμα GDS • Σύνδεση στο Διαδίκτυο • Έντυπα θεμάτων
A.3. Προσωπικός εξοπλισμός του εξεταζόμενου/ης	• Στολή (σύμφωνα με τον κανονισμό Σχολών ΙΕΚ Τουρισμού του Υπουργείου Τουρισμού) • Σημειώσεις προγράμματος, manual εντολών • Στυλό • Χαρτί
A.4. Προδιαγραφές χώρου διεξαγωγής της εξέτασης	• Πλήρως εξοπλισμένο εργαστήριο πληροφορικής • Εγκατάσταση- Σύνδεση προγράμματος GDS • Printer • Projector • Ρολόι σε κοινή θέα
A.5. Αναλώσιμα υλικά στη διάθεση των εξεταζόμενων στο εξεταστικό κέντρο	Χαρτιά Α4 για εκτύπωση ITINERARY(αν χρειαστεί)
A.6. Προτεινόμενη συνολική διάρκεια πρακτικής εξέτασης	40'

Β. ΑΝΑΛΥΤΙΚΗ ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΔΙΕΞΑΓΩΓΗΣ ΠΡΑΚΤΙΚΗΣ ΕΞΕΤΑΣΗΣ

B.1. Αναλυτική περιγραφή της διεξαγωγής της επίδειξης/παρουσίασης των εξεταζόμενων	B.1.α. Δεδομένα	• Δημιουργήστε παρακάτω κράτηση • Routing Thessaloniki to Stuttgart • Class of service Y • Travelling on 08 - 14 (of the following month) • Name Your name • Block one extra bag for both flights • Block a chargeable seat for return flight only • Price the ancillary services provides and store the TSM-P records
	B.1.β. Ζητούμενα	• Τεχνική κατάρτιση • Γνώση του αντικειμένου • Γνώση εντολών GDS • Σωστή αλληλουχία ενεργειών
	B.1.γ. Οδηγίες στους/στις εξεταστές/τριες & σημεία προσοχής	• Οι σπουδαστές/τριες να εργάζονται σε βήματα για τα ολοκληρώσουν τα στάδια που ζητούνται • Να χρησιμοποιηθούν Schedule flights Όχι low cost • Οι σπουδαστές/τριες μπορούν να δημιουργήσουν μια αρχική κράτηση με τα βασικά στοιχεία προκειμένου να έχουν PNR. Κατόπιν μπορούν να εισάγουν τις έξτρα παροχές. • Οι εξεταστές/τριες παρακολουθούν τη διαδικασία καταχώρησης των δεδομένων στο πρόγραμμα GDS και παρεμβαίνουν όταν χρειαστεί απαραίτητο. • Βασική προϋπόθεση η δημιουργία PNR
B.2. Αναλυτική περιγραφή της διεξαγωγής της επαγγελματικής συνέντευξης των εξεταζόμενων	B.2.α. Ερωτήσεις	• Ποιος είναι ο κωδικός της πόλης Θεσσαλονίκη • Ποιος είναι ο κωδικός της πόλης Στουτγκάρδη • Τι δρομολόγια υπάρχουν στις ζητούμενες ημερομηνίες • Ποιες εντολές χρησιμοποιούνται για κράτηση θέσης • Ποια είναι η διαδικασία κλεισίματος κράτησης • Πως προστίθενται η έξτρα αποσκευή • Πως επιλέγεται η συγκεκριμένη θέση στο αεροσκάφος

		• Πως και πόσο χρεώνεται η υπηρεσία
	B.2.β. Απαντήσεις	• ENCODING CITY PAIRS • AVAILABILITY DISPLAY • SEAT SOLD • MANDATORY ELEMENTS • SEAT REQUEST • EXTRA BAG
	B.2.γ. Οδηγίες στους/στις εξεταστές/τριες & σημεία προσοχής	• Ο σπουδαστής/τρια αφού ολοκληρώσει την κράτηση συμπληρώνει το PNR στο έντυπο θεμάτων • Οι εξεταστές προχωρούν στην αναζήτηση του PNR, ελέγχουν αν έγιναν τα ζητούμενα και τα στάδια της κράτησης

Νº 5 Θέμα εξέτασης πρακτικού μέρους της Πειραματικής ειδικότητας «ΣΤΕΛΕΧΟΣ ΤΑΞΙΔΙΩΤΙΚΩΝ ΚΑΙ ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΩΝ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ» «Π.Σ.Τ.Τ.Ε.»

Δημιουργία Κράτησης - CREATE PNR

Α. ΠΡΟΔΙΑΓΡΑΦΕΣ ΔΙΕΞΑΓΩΓΗΣ ΠΡΑΚΤΙΚΗΣ ΕΞΕΤΑΣΗΣ

A.1. Εξεταζόμενες ενότητες εργασιών	Κωδικοποίηση-Encoding, Πλάνο δρομολογίων, Time table, Availability, seat sold, έξτρα παροχές, SSR
A.2. Εξοπλισμός στη διάθεση των εξεταζόμενων στο εξεταστικό κέντρο	• Εργαστήριο Η/Υ • Πρόγραμμα GDS • Σύνδεση στο Διαδίκτυο • Έντυπα θεμάτων
A.3. Προσωπικός εξοπλισμός του εξεταζόμενου/ης	• Στολή (σύμφωνα με τον κανονισμό ΙΕΚ Τουρισμού του Υπουργείου Τουρισμού) • Σημειώσεις manual εντολών • Στυλό • Χαρτί
A.4. Προδιαγραφές χώρου διεξαγωγής της εξέτασης	• Πλήρως εξοπλισμένο εργαστήριο πληροφορικής • Εγκατάσταση- Σύνδεση προγράμματος GDS • Printer • Projector • Ρολόι σε κοινή θέα
A.5. Αναλώσιμα υλικά στη διάθεση των εξεταζόμενων στο εξεταστικό κέντρο	Χαρτιά Α4 για εκτύπωση ITINERARY(αν χρειαστεί)
A.6. Προτεινόμενη συνολική διάρκεια πρακτικής εξέτασης	40'

Β. ΑΝΑΛΥΤΙΚΗ ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΔΙΕΞΑΓΩΓΗΣ ΠΡΑΚΤΙΚΗΣ ΕΞΕΤΑΣΗΣ

B.1. Αναλυτική περιγραφή της διεξαγωγής της επίδειξης/παρουσίας των εξεταζόμενων	B.1.α. Δεδομένα	Δημιουργήστε μια κράτηση με δρομολόγιο Αθήνα για Παρίσι, με επιστροφή • ημερομηνίες αναχώρηση 06 και επιστροφή 15 του επόμενου μήνα, για τον κύριο Smith Simon και την κόρη του Smith Anna (DOB 10MAR - -). Συμπληρώστε ανάλογο έτος έτσι ώστε το παιδί να είναι 8 ετών όταν ταξιδεύει. • Προσθέστε gluten free meal στον κύριο και παιδικό μενού στο παιδί. • Συμπληρώστε το PNR στο έντυπο εξέτασης
	B.1.β. Ζητούμενα	• Τεχνική κατάρτιση • Γνώση του αντικειμένου • Γνώση εντολών GDS • Σωστή αλληλουχία ενεργειών
	B.1.γ. Οδηγίες στους/στις εξεταστές/τριες & σημεία προσοχής	• Διευκρίνιση : Ως Χρονολογία γέννησης του παιδιού να μπει το ανάλογο έτος ώστε το παιδί να είναι 8 ετών όταν ταξιδεύει. • Οι εξεταστές/τριες παρακολουθούν τη διαδικασία καταχώρησης των δεδομένων στο πρόγραμμα GDS και παρεμβαίνουν όταν χρειαστεί απαραίτητο.
B.2. Αναλυτική περιγραφή της διεξαγωγής της επαγγελματικής συνέντευξης των εξεταζόμενων	B.2.α. Ερωτήσεις	• Ποιος είναι ο κωδικός της πόλης Αθήνα • Ποιος είναι ο κωδικός της πόλης Παρίσι • Τι δρομολόγια υπάρχουν στις ζητούμενες ημερομηνίες • Ποιες εντολές χρησιμοποιούνται για κράτηση θέσης • Ποια είναι η διαδικασία κλεισίματος κράτησης • Πως προστίθενται έξτρα υπηρεσίες
	B.2.β. Απαντήσεις	• ENCODING ATHENS • ENCODING PARIS • AVAILABILITY DISPLAY • SEAT SOLD • MANDATOTY ELEMENTS • SSRCODES
	B.2.γ. Οδηγίες στους/στις εξεταστές/τριες & σημεία προσοχής	• Διευκρινίστε στους εξεταζόμενους τη συμπλήρωση του έτους στο DOB του παιδιού. Να μπει το <u>ανάλογο έτος</u> για να είναι το παιδί 8 ετών κατά την ημερομηνία ταξιδιού • Οι εξεταστές προχωρούν στην αναζήτηση του PNR, ελέγχουν αν έγιναν τα ζητούμενα και τα στάδια της κράτησης

Νº 6 Θέμα εξέτασης πρακτικού μέρους της Πειραματικής ειδικότητας «ΣΤΕΛΕΧΟΣ ΤΑΞΙΔΙΩΤΙΚΩΝ ΚΑΙ ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΩΝ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ» «Π.Σ.Τ.Τ.Ε. »

Δημιουργία Κράτησης, Διαχωρισμός επιβατών, αλλαγή δρομολογίου. έξτρα παροχές

Α. ΠΡΟΔΙΑΓΡΑΦΕΣ ΔΙΕΞΑΓΩΓΗΣ ΠΡΑΚΤΙΚΗΣ ΕΞΕΤΑΣΗΣ

A.1. Εξεταζόμενες ενότητες εργασιών	• Κωδικοποίηση-Encoding, • Διαθεσιμότητα Availability, • seat sold, • έξτρα παροχές, SSR, • Διαχωρισμός επιβατών SPLIT. • Αλλαγή ημερομηνίας Change dates
A.2. Εξοπλισμός στη διάθεση των εξεταζόμενων στο εξεταστικό κέντρο	• Εργαστήριο Η/Υ • Πρόγραμμα GDS • Σύνδεση στο Διαδίκτυο • Έντυπα θεμάτων
A.3. Προσωπικός εξοπλισμός του εξεταζόμενου/ης	• Στολή (σύμφωνα με τον κανονισμό ΙΕΚ Τουρισμού του Υπουργείου Τουρισμού) • Σημειώσεις προγράμματος, manual εντολών • Στυλό • Χαρτί
A.4. Προδιαγραφές χώρου διεξαγωγής της εξέτασης	• Πλήρως εξοπλισμένο εργαστήριο πληροφορικής • Εγκατάσταση- Σύνδεση προγράμματος GDS • Printer • Projector • Ρολόι σε κοινή θέα
A.5. Αναλώσιμα υλικά στη διάθεση των εξεταζόμενων στο εξεταστικό κέντρο	Χαρτιά Α4 για εκτύπωση ITINERARY(αν χρειαστεί)
A.6. Προτεινόμενη συνολική διάρκεια πρακτικής εξέτασης	40΄

Β. ΑΝΑΛΥΤΙΚΗ ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΔΙΕΞΑΓΩΓΗΣ ΠΡΑΚΤΙΚΗΣ ΕΞΕΤΑΣΗΣ

B.1. Αναλυτική περιγραφή της διεξαγωγής της επίδειξης/παρουσίας των εξεταζόμενων	B.1.α. Δεδομένα	- Δημιουργήστε μια κράτηση με δρομολόγιο από Αθήνα-Φρανκφούρτη με επιστροφή στις ημερομηνίες 03-10 του επόμενου μήνα για την κ. Leeds Iman και τον κ. Braun John σε Y class. - Η κυρία χρειάζεται wheelchair (R) στο δρομολόγιο της αναχώρησης. - Μετά την ολοκλήρωση της κράτησης, ο κύριος Braun ζητά αλλαγή της πτήσης επιστροφής για 2 μέρες αργότερα.
	B.1.β. Ζητούμενα	- Τεχνική κατάρτιση - Γνώση του αντικειμένου - Γνώση εντολών GDS - Σωστή αλληλουχία ενεργειών
	B.1.γ. Οδηγίες στους/στις εξεταστές/τριες & σημεία προσοχής	- Οι σπουδαστές να εργάζονται σε βήματα για τα ολοκληρώσουν τα στάδια που ζητούνται - Να χρησιμοποιηθούν πτήσεις Schedule flights Όχι low cost - Οι σπουδαστές μπορούν να δημιουργήσουν μια αρχική κράτηση με τα βασικά στοιχεία προκειμένου να έχουν PNR. Κατόπιν μπορούν να εισάγουν τις έξτρα παροχές. - Οι εξεταστές/τριες παρακολουθούν τη διαδικασία καταχώρησης των δεδομένων στο πρόγραμμα GDS και παρεμβαίνουν όταν χρειαστεί απαραίτητο. - Βασική προϋπόθεση η δημιουργία PNR
B.2. Αναλυτική περιγραφή της διεξαγωγής της επαγγελματικής συνέντευξης των εξεταζόμενων	B.2.α. Ερωτήσεις	- Ποιος είναι ο κωδικός της πόλης Αθήνα - Ποιος είναι ο κωδικός της πόλης Φρανκφούρτη - Τι δρομολόγια υπάρχουν στις ζητούμενες ημερομηνίες - Ποιες εντολές χρησιμοποιούνται για κράτηση θέσης - Ποια είναι η διαδικασία κλεισίματος κράτησης - Πως προστίθενται η συγκεκριμένη υπηρεσία - Πως γίνεται ανάκτηση κράτησης - Πως γίνεται διαχωρισμός επιβατών - Πως γίνεται ακύρωση/αλλαγή δρομολογίου
	B.2.β. Απαντήσεις	- ENCODING CITY PAIRS - AVAILABILITY DISPLAY - SEAT SOLD - MANDATORY ELEMENTS - SSRCODES/SEGMENT SELECT - SPLIT - CANCEL SEGMENT/CHANGE DATES
	B.2.γ. Οδηγίες στους/στις εξεταστές/τριες	Ο σπουδαστής αφού ολοκληρώσει την κράτηση συμπληρώνει το PNR στο έντυπο θεμάτων

	& σημεία προσοχής	Οι εξεταστές προχωρούν στην αναζήτηση του PNR, ελέγχουν αν έγιναν τα ζητούμενα και τα στάδια της κράτησης
--	----------------------------------	---

Νº 7. Θέμα εξέτασης πρακτικού μέρους της Πειραματικής ειδικότητας «ΣΤΕΛΕΧΟΣ ΤΑΞΙΔΙΩΤΙΚΩΝ ΚΑΙ ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΩΝ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ» «Π.Σ.Τ.Τ.Ε.»

Α. ΠΡΟΔΙΑΓΡΑΦΕΣ ΔΙΕΞΑΓΩΓΗΣ ΠΡΑΚΤΙΚΗΣ ΕΞΕΤΑΣΗΣ

A.1. Εξεταζόμενες ενότητες εργασιών	Διαχείριση εισερχόμενου εξερχόμενου Τουρισμού, Ειδικά προϊόντα, Κρουαζιέρες, Εξυπηρέτηση πελατών, Κρατήσεις
A.2. Εξοπλισμός στη διάθεση των εξεταζόμενων στο εξεταστικό κέντρο	• Αριθμομηχανή • Έντυπα θεμάτων • Τιμοκατάλογος Κρουαζιέρας (παράρτημα 1.3)
A.3. Προσωπικός εξοπλισμός του εξεταζόμενου/ης	• Στολή (σύμφωνα με τον κανονισμό των ΙΕΚ Τουρισμού του Υπουργείου Τουρισμού) • Στυλό-μολύβι για το πρόχειρο • Χαρτί
A.4. Προδιαγραφές χώρου διεξαγωγής της εξέτασης	• Projector προβολής τιμοκαταλόγου • Ρολόι σε κοινή θέα
A.5. Αναλώσιμα υλικά στη διάθεση των εξεταζόμενων στο εξεταστικό κέντρο	Χαρτιά Α4 τιμοκατάλογος από το παράρτημα 3
A.6. Προτεινόμενη συνολική διάρκεια πρακτικής εξέτασης	40'

Β. ΑΝΑΛΥΤΙΚΗ ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΔΙΕΞΑΓΩΓΗΣ ΠΡΑΚΤΙΚΗΣ ΕΞΕΤΑΣΗΣ

B.1. Αναλυτική περιγραφή της διεξαγωγής της επίδειξης/παρουσίασης των εξεταζόμενων	B.1.α. Δεδομένα	ΚΡΟΥΑΖΙΕΡΑ (συνοδεύεται από τιμοκατάλογο κρουαζιέρας από το παράρτημα 1.3) Η οικογένεια Πέτρου ενδιαφέρεται για πρόγραμμα FLY & CRUISE. Σας δίνεται σχετικός τιμοκατάλογος που περιλαμβάνει τιμές early booking Η σύνθεση της οικογένειας είναι PANOU MARIA MRS PETROU FOTIOS MR PETROU EVA CHD *13 YEARS OLD PETROU GEORGE CHD*10 YEARS OLD PETROU NIKI CHD * 3 YEARS OLD Λίγες μέρες πριν την αναχώρηση και αφού έληξε η περίοδος του early booking προστίθεται και η PETROU ELLI/MRS (grandmother) σε άλλη ανάλογη καμπίνα • Διαβάστε προσεκτικά τον τιμοκατάλογο (παράρτημα 1.3) και τις έξτρα χρεώσεις • Επιλέξτε την οικονομικότερη εξωτερική καμπίνα και αναφέρατε τον κωδικό της. • Υπολογίστε το κόστος συμμετοχής με τιμή προσφοράς για την παραπάνω σύνθεση ατόμων • Υπολογίστε το κόστος συμμετοχής για το επιπλέον άτομο που προστίθεται μετά • Υπολογίστε συνολικό και ατομικό κόστος Εξηγήστε αναλυτικά τις χρεώσεις
--	-------------------------------	--

	B.1.β. Ζητούμενα	• Τεχνική κατάρτιση • Γνώση του αντικειμένου • Γνώση υπολογισμού πακέτων • Γνώση δεδομένων στοιχείων πακέτου κρουαζιέρας • Σωστή αλληλουχία ενεργειών
	B.1.γ. Οδηγίες στους/στις εξεταστές/τριες & σημεία προσοχής	• Μελετήστε τον τιμοκατάλογο (στο παράρτημα 1.3) και υπολογίστε τα ζητούμενα • Διαβάστε προσεκτικά τον τιμοκατάλογο και τις έξτρα χρεώσεις • Υπολογίστε ατομικό και συνολικό κόστος • Εξηγήστε αναλυτικά τις χρεώσεις • Οι εξεταστές/τριες παρακολουθούν τη διαδικασία και παρεμβαίνουν όταν χρειαστεί απαραίτητο.
B.2. Αναλυτική περιγραφή της διεξαγωγής της επαγγελματικής συνέντευξης των εξεταζόμενων	B.2.α. Ερωτήσεις	• Πως υπολογίζεται το άτομο στην κρουαζιέρα • Υπάρχει παιδικός ναύλος • Χρεώνεται επιπλέον το αεροπορικό • Τι περιλαμβάνεται στην κρουαζιέρα
	B.2.β. Απαντήσεις	ΕΠΙΛΟΓΗ ΚΑΜΠΙΝΑΣ ΕΡ Εξωτερική Premium σε τιμές προσφοράς early booking από την πρώτη στήλη Παράδειγμα <u>Βασικές χρεώσεις καμπίνας</u> • PANOU/MARIAMRS 560euro • PETROU/FOTIOS MR 560 euro • PETROU/ EVA 13YRS (50%) 280 euro • PETROU/JOHN (10 YRS) FREE • PETROU/NIKI (3YRS) FREE ΚΑΜΠΙΝΑ ΕΡ Εξωτερική Premium σε μονόκλινο εκτός προσφοράς • PETROU/ELLI MRS 1100 euro <u>Εξτρά χρεώσεις</u>

		1. Αεροπορικά 2. ασφάλεια, 3. λιμενικά 4. έξτρα παροχές Παράδειγμα • Αεροπορικά 180 οι ενήλικες (3) και 150 τα παιδιά (3) • Ασφάλεια 20 ευρώ X 6 άτομα • Λιμενικά έξοδα 235 X 6 άτομα • Παροχές 3 ενήλικων 10X7 ημέρες=70 (το άτομο) • Παροχές 2 παιδιών 5ευρω X7 ημέρες=35 (το παιδί)
	Β.2.γ. Οδηγίες στους/στις εξεταστές/τριες & σημεία προσοχής	• Οι εξεταστές/τριες διανέμουν το φύλο εξετάσεων καθώς και τον τιμοκατάλογο κρουαζιέρας που βρίσκεται στο παράρτημα 1.3 • Οι εξεταστές ελέγχουν αν έγιναν τα ζητούμενα και υπολογίστηκαν τα δεδομένα της κράτησης

Ν° 8 Θέμα εξέτασης πρακτικού μέρους της Πειραματικής ειδικότητας «ΣΤΕΛΕΧΟΣ ΤΑΞΙΔΙΩΤΙΚΩΝ ΚΑΙ ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΩΝ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ» «Π.Σ.Τ.Τ.Ε.»

Α. ΠΡΟΔΙΑΓΡΑΦΕΣ ΔΙΕΞΑΓΩΓΗΣ ΠΡΑΚΤΙΚΗΣ ΕΞΕΤΑΣΗΣ

A.1. Εξεταζόμενες ενότητες εργασιών	Ειδικές μορφές Τουρισμού, Διαχείριση Επαγγελματικού Τουρισμού, Οργάνωση και εκτέλεση συνεδρίων και εκδηλώσεων
A.2. Εξοπλισμός στη διάθεση των εξεταζόμενων στο εξεταστικό κέντρο	• Εργαστήριο Η/Υ • Σύνδεση στο Διαδίκτυο • Έντυπα θεμάτων
A.3. Προσωπικός εξοπλισμός του εξεταζόμενου/ης	• Στολή (σύμφωνα με τον κανονισμό ΙΕΚ Τουρισμού του Υπουργείου Τουρισμού) • Στυλό • Χαρτί
A.4. Προδιαγραφές χώρου διεξαγωγής της εξέτασης	• Πλήρως εξοπλισμένο εργαστήριο πληροφορικής • Πρόσβαση στο διαδίκτυο • Ρολόι σε κοινή θέα
A.5. Αναλώσιμα υλικά στη διάθεση των εξεταζόμενων στο εξεταστικό κέντρο	Χαρτιά Α4 για εκτύπωση (αν χρειαστεί)
A.6. Προτεινόμενη συνολική διάρκεια πρακτικής εξέτασης	50'

Β. ΑΝΑΛΥΤΙΚΗ ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΔΙΕΞΑΓΩΓΗΣ ΠΡΑΚΤΙΚΗΣ ΕΞΕΤΑΣΗΣ

B.1. Αναλυτική περιγραφή της διεξαγωγής της επίδειξης/παρουσίασης των εξεταζόμενων	B.1.α. Δεδομένα	Σχεδιάστε και αναπτύξτε την παρακάτω υπόθεση ως εργαζόμενος σε οργανισμό PCO.
---	------------------------	---

		Έχοντας αναλάβει την οργάνωση ενός επαγγελματικού συνεδρίου που θα προσελκύσει 500-800 άτομα, που θα προτείνετε να γίνει και γιατί.
	B.1.β. Ζητούμενα	• Τεχνική κατάρτιση • Γνώση του αντικειμένου και της ορολογίας • Σωστή αλληλουχία ενεργειών
	B.1.γ. Οδηγίες στους/στις εξεταστές/τριες & σημεία προσοχής	• Οι σπουδαστές να εργάζονται σε βήματα για τα ολοκληρώσουν τα στάδια που ζητούνται • Οι εξεταστές/τριες παρακολουθούν τη διαδικασία και παρεμβαίνουν όταν χρειαστεί απαραίτητο. • Οι σπουδαστές δύναται να χρησιμοποιήσουν το διαδίκτυο για να αντλήσουν τεχνικές πληροφορίες
B.2. Αναλυτική περιγραφή της διεξαγωγής της επαγγελματικής συνέντευξης των εξεταζόμενων	B.2.α. Ερωτήσεις	• Ποια είναι τα κριτήρια επιλογής τόπου • Ποια είναι τα κριτήρια επιλογής χώρου
	B.2.β. Απαντήσεις	Κριτήρια για την επιλογή τόπου αποτελούν • Η δυνατότητα απαραίτητης συνεδριακής υποδομής • Η πρόσβαση στον τόπο • Η εικόνα του προορισμού γενικότερα • Οι κλιματολογικές συνθήκες στην περιοχή • Η γενικότερη υποδομή στον προορισμό Οι σπουδαστές/στριες θα πρέπει με βάση τα παραπάνω, να αναζητήσουν και να προτείνουν προορισμούς και τόπους που να καλύπτουν τα προ απαιτούμενα. Θα πρέπει να επιχειρηματολογήσουν αναλόγως.

	B.2.γ. Οδηγίες στους/στις εξεταστές/τριες & σημεία προσοχής	• Οι σπουδαστές/στρίες αφού αντλήσουν βασικές πληροφορίες καταγράφουν στο έντυπο θεμάτων την αιτιολογημένη απάντηση επιλογής τόπου και χώρου. • Αναφέρουν τις αιτίες και τα κριτήρια επιλογής καθώς και το συντελεστή βαρύτητας της επιλογής • Οι εξεταστές ελέγχουν αν καλύπτονται τα παραπάνω κριτήρια στην πρόταση που κατατέθηκε
--	--	--

Ν° 9. Θέμα εξέτασης πρακτικού μέρους της Πειραματικής ειδικότητας «ΣΤΕΛΕΧΟΣ ΤΑΞΙΔΙΩΤΙΚΩΝ ΚΑΙ ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΩΝ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ» «Π.Σ.Τ.Τ.Ε.»

Α. ΠΡΟΔΙΑΓΡΑΦΕΣ ΔΙΕΞΑΓΩΓΗΣ ΠΡΑΚΤΙΚΗΣ ΕΞΕΤΑΣΗΣ

A.1. Εξεταζόμενες ενότητες εργασιών	Οργάνωση και Λειτουργία Τουριστικού γραφείου, Διαχείριση κρατήσεων, Οργανωμένες εκδρομές, Ειδικά προϊόντα Fly& Drive
A.2. Εξοπλισμός στη διάθεση των εξεταζόμενων στο εξεταστικό κέντρο	• Αριθμομηχανή • Έντυπα θεμάτων • Τιμοκατάλογος Υπηρεσιών (παράρτημα 1.4)
A.3. Προσωπικός εξοπλισμός του εξεταζόμενου/ης	• Στολή (σύμφωνα με τον κανονισμό των ΙΕΚ Τουρισμού του Υπουργείου Τουρισμού) • Στυλό-μολύβι για το πρόχειρο • Χαρτί
A.4. Προδιαγραφές χώρου διεξαγωγής της εξέτασης	• Projector προβολής τιμοκαταλόγου • Ρολόι σε κοινή θέα
A.5. Αναλώσιμα υλικά στη διάθεση των εξεταζόμενων στο εξεταστικό κέντρο	Χαρτιά A4
A.6. Προτεινόμενη συνολική διάρκεια πρακτικής εξέτασης	30'

Β. ΑΝΑΛΥΤΙΚΗ ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΔΙΕΞΑΓΩΓΗΣ ΠΡΑΚΤΙΚΗΣ ΕΞΕΤΑΣΗΣ

B.1. Αναλυτική περιγραφή της διεξαγωγής της επίδειξης/παρουσίασης των εξεταζόμενων	B.1.α. Δεδομένα	Σας δίνεται η παρακάτω υπόθεση, ως εργαζόμενοι σε τουριστικό γραφείο για να εξυπηρετήσετε (συνοδεύεται από τιμοκατάλογο-μπροσούρα στο παράρτημα 1.4) • Οικογένεια 4 ατόμων ενδιαφέρεται για 8μερο πρόγραμμα FLY & DRIVE στα ΧΑΝΙΑ. Επιθυμούν να
---	------------------------	--

		διαμείνουν σε ξενοδοχείο 4 αστέρων με αναχώρηση στις 6/07 και ευρύχωρο άνετο αυτοκίνητο. Μελετήστε τον τιμοκατάλογο που σας δίνεται, εντοπίστε τα στοιχεία που πρέπει να λάβετε υπ όψιν σας και υπολογίστε το κόστος για τους πελάτες Τα μέλη της οικογένειας είναι • PAPA/CLIO MRS • PAPAS/LIO MR • PAPAS/ADAM CHD*10 YEARS OLD • PAPAS/ JANE CHD * 6 YEARS OLD
	B.1.β. Ζητούμενα	• Τεχνική κατάρτιση • Γνώση του αντικειμένου • Γνώση υπολογισμού πακέτων • Αντίληψη παράθεσης τιμών σε μπροσούρα • Γνώση δεδομένων στοιχείων πακέτου • Σωστή αλληλουχία ενεργειών
	B.1.γ. Οδηγίες στους/στις εξεταστές/τριες & σημεία προσοχής	• Μελετήστε τον τιμοκατάλογο (από το παράρτημα 1.4) και υπολογίστε τα ζητούμενα που πρέπει να περιλαμβάνονται σε ένα πακέτο Fly & Drive • Επιλέξτε το κατάλυμα με βάση τη ζήτηση των πελατών και αναφέρατε το όνομα του • Υπολογίστε το κόστος συμμετοχής με τιμή προσφοράς για την παραπάνω σύνθεση ατόμων • Υπολογίστε συνολικό και ατομικό κόστος • Εξηγήστε αναλυτικά τις χρεώσεις • Οι εξεταστές/τριες παρακολουθούν τη διαδικασία και παρεμβαίνουν όταν χρειαστεί απαραίτητο.
B.2. Αναλυτική περιγραφή της διεξαγωγής της επαγγελματικής συνέντευξης των εξεταζόμενων	B.2.α. Ερωτήσεις	• Πως υπολογίζεται το άτομο στο πακέτο • Υπάρχει παιδική χρέωση • Υπάρχει οικογενειακό πακέτο • Τι χρεώνεται επιπλέον • Τι υπηρεσίες περιλαμβάνει το πακέτο Fly and Drive

	B.2.β. Απαντήσεις	ΕΠΙΛΟΓΗ ΞΕΝΟΔΟΧΕΙΟΥ • Με βάση τον τιμοκατάλογο (ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ 1.4) επιλέγουμε το ξενοδοχείο ODOS ONEIRON 4* στην πόλη • 6/7 αναχώρηση-πρώτη στήλη περίοδος από 01/6-14/7 -7μερο υπάρχει family πακέτο 1290 ευρώ • Προσθέτουμε 35 ευρώ φόρους αεροδρομίου το άτομο • Προσθέτουμε IX <=1200cc, μεσαία περίοδο 235 ευρώ • <u>χρεώσεις που πρέπει να γίνουν</u> • Πακέτο διαμονής • Κόστος αυτοκινήτου • Φόροι αεροδρομίου
	B.2.γ. Οδηγίες στους/στις εξεταστές/τριες & σημεία προσοχής	• Οι εξεταστές διανέμουν το φύλο εξετάσεων που συνοδεύεται από τιμοκατάλογο μπροσούρα (παράρτημα 1.4) • Οι εξεταστές ελέγχουν αν έγιναν τα ζητούμενα και υπολογίστηκαν τα δεδομένα της κράτησης

Ν° 10. Θέμα εξέτασης πρακτικού μέρους της Πειραματικής ειδικότητας «ΣΤΕΛΕΧΟΣ ΤΑΞΙΔΙΩΤΙΚΩΝ ΚΑΙ ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΩΝ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ» «Π.Σ.Τ.Τ.Ε.»

Α. ΠΡΟΔΙΑΓΡΑΦΕΣ ΔΙΕΞΑΓΩΓΗΣ ΠΡΑΚΤΙΚΗΣ ΕΞΕΤΑΣΗΣ

A.1. Εξεταζόμενες ενότητες εργασιών	Οργάνωση και Λειτουργία τουριστικού Γραφείου, Μπροσούρα, Δεξιότητες πωλήσεων, εξυπηρέτηση πελατών, Επικοινωνία
A.2. Εξοπλισμός στη διάθεση των εξεταζόμενων στο εξεταστικό κέντρο	• Εργαστήριο Η/Υ • Σύνδεση στο Διαδίκτυο • Έντυπα θεμάτων
A.3. Προσωπικός εξοπλισμός του εξεταζόμενου/ης	• Στολή (σύμφωνα με τον κανονισμό των ΙΕΚ Τουρισμού του Υπουργείου Τουρισμού) • Στυλό • Χαρτί
A.4. Προδιαγραφές χώρου διεξαγωγής της εξέτασης	• Πλήρως εξοπλισμένο εργαστήριο πληροφορικής • Πρόσβαση στο διαδίκτυο • Ρολόι σε κοινή θέα
A.5. Αναλώσιμα υλικά στη διάθεση των εξεταζόμενων στο εξεταστικό κέντρο	Χαρτιά Α4 για εκτύπωση (αν χρειαστεί)
A.6. Προτεινόμενη συνολική διάρκεια πρακτικής εξέτασης	50'

Β. ΑΝΑΛΥΤΙΚΗ ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΔΙΕΞΑΓΩΓΗΣ ΠΡΑΚΤΙΚΗΣ ΕΞΕΤΑΣΗΣ

B.1. Αναλυτική περιγραφή της διεξαγωγής της επίδειξης/παρουσίασης των εξεταζόμενων	B.1.α. Δεδομένα	Στους εκπαιδευόμενους δίνεται η ακόλουθη μελέτη περίπτωσης Εργάζεστε σε ταξιδιωτικό οργανισμό και καλείστε να εξυπηρετήσετε ζευγάρι πελατών που εισέρχεται και αναζητά πληροφορίες για ταξίδια.
---	------------------------	--

		Οι πελάτες δεν έχουν κάποιο συγκεκριμένο προορισμό κατά νου, και είναι ανοιχτοί σε προτάσεις. Με ποιο τρόπο θα τους προσεγγίζατε και τι βήματα θα ακολουθήσατε ώστε να φτάσετε στο σημείο να προτείνετε κάποιο προϊόν
	B.1.β. Ζητούμενα	• Γνώση του αντικειμένου και της ορολογίας • Ικανότητα άμεσης επικοινωνίας με τους πελάτες • Αμεσότητα και αντιληπτική ικανότητα των απαιτήσεων του πελάτη • Ικανότητα παρουσίασης των διαθέσιμων προϊόντων • Σωστή αλληλουχία ενεργειών
	B.1.γ. Οδηγίες στους/στις εξεταστές/τριες & σημεία προσοχής	• Οι εξεταστές/τριες συμμετέχουν σε αυτή τη μελέτη περίπτωσης έχοντας το ρόλο των πελατών • Θα εξηγήσουν τα αρχικά δεδομένα και θα δώσουν 10 λεπτά χρόνο προκειμένου να προετοιμαστούν οι σπουδαστές
B.2. Αναλυτική περιγραφή της διεξαγωγής της επαγγελματικής συνέντευξης των εξεταζόμενων	B.2.α. Ερωτήσεις	• Πότε θέλετε να ταξιδέψετε και αν υπάρχει ευελιξία στις ημερομηνίες • Πόσα άτομα θα ταξιδέψουν • Πόσες μέρες έχετε στη διάθεσή σας • Ποιο είναι το budget • Υπάρχουν περιορισμοί στα μεταφορικά μέσα, και ποια μεταφορικά μέσα προτιμάτε • Που έχετε ξαναπάει, αν έχετε ξαναβρεθεί (το ιστορικό ταξιδιών τους) • Ποιο είναι το κίνητρο, η αιτία του ταξιδιού κλπ.
	B.2.β. Απαντήσεις	Κριτήρια για την επιλογή τόπου αποτελούν • Αποκτήστε Βλεματική επαφή. Η πρώτη εντύπωση είναι καθοριστική. • Αλληλοεπιδράστε θετικά με τους πελάτες. Κάντε τους να νιώσουν

		σημαντικοί και εκτιμάτε την παρουσία τους στο γραφείο σας. Μην τους αφήνετε να περιμένουν. • Κάντε ένα ευχάριστο, με χαμόγελο καλωσόρισμα. Πείτε πχ «Καλησπέρα σας, καλώς ήρθατε» «Θα θέλατε να...» Κάντε ερωτήσεις για να αντιληφθείτε τι μπορεί να θέλουν. Τέτοιες είναι • Πότε θέλετε να ταξιδέψετε και αν υπάρχει ευελιξία στις ημερομηνίες • Πόσα άτομα θα ταξιδέψουν • Πόσες μέρες έχετε στη διάθεσή σας • Ποιο είναι το budget • Υπάρχουν περιορισμοί στα μεταφορικά μέσα, και ποια μεταφορικά μέσα προτιμάτε • Που έχετε ξαναπάει, αν έχετε ξαναβρεθεί (το ιστορικό ταξιδιών τους) • Ποιο είναι το κίνητρο, η αιτία του ταξιδιού κλπ. • Ακούστε προσεκτικά όσα λένε οι πελάτες • Προσπαθήστε να βρείτε κοινό έδαφος • Συνοψίστε για να βεβαιωθείτε ότι έχετε καταλάβει αυτό που ζητάνε οι πελάτες
	Β.2.γ. Οδηγίες στους/στις εξεταστές/τριες & σημεία προσοχής	• Οι εξεταστές/τριες όταν είναι έτοιμος/η ο/η εξεταζόμενος/η έχουν το ρόλο του πελάτη και ξεκινούν τη διαδικασία εισόδου στο τουριστικό γραφείο • Θέτουν ερωτήματα που σχετίζονται επιπλέον επί των προαναφερθέντων και των χειρισμό των υποψηφίων και παρατηρούν τόσο την αλληλουχία των ενεργειών, όσο και αν εφαρμόζονται τα πρότυπα ποιοτικής εξυπηρέτησης και επικοινωνίας.

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Ι

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ. Ι.1

Νο 1. Θέμα εξέτασης πρακτικού μέρους της ειδικότητας

SCHEDULE NEUTRAL Availability Display

MUFQP	ACR	AN	DO	DNE	FQD	F/S	SM	S1	MN	MY
AN18SEPATHLON										
** AMADEUS AVAILABILITY - AN ** LON LONDON.GB										
1	BA 631	J9	C9	D9	R9	I9	Y9	B9	/ATH	LHR 5 0815 1010 E0/767 3:55
		H9	K9	M9	L9	V9	S9	GL		
2	A3 602	C4	D4	Z3	A2	I2	RL	Y9	/ATH	LHR 1 0850 1050 E0/321 4:00
		B9	M9	H9	Q9	V9	WL	O8	LL KL JL SL EL TL UL PL GR N5 X1 FL	
3	A3:BD6002	C4	D4	J4	Y4	S4	B4	K4	/ATH	LHR 1 0850 1050 E0/321 4:00
		M4	H4							
4	OA 259	C4	J4	D4	ZL	Y7	M7	L7	/ATH	LHR 4 0915 1115 E0/320 4:00
		N7	S7	K7	Q1					
5	OA 269	C4	J2	D2	ZL	Y7	M7	L7	/ATH	LHR 4 1330 1530 E0/320 4:00
		N7	K7							
6	BA 639	J9	C9	D9	R4	Y9	B9	H9	/ATH	LHR 5 1340 1535 E0/320 3:55
		K9	M9	L6	GL					
7	U25086	YA							ATH	LGW S 1440 1625 T0-319 3:45
8	BA 641	J9	C9	D9	R9	I7	Y9	B9	/ATH	LHR 5 1510 1700 E0/320 3:50
		H9	K9	M9	L9	GL				
9	BA:JL5162	C9	J9	D9	X0	Y9	B9	H9	/ATH	LHR 5 1510 1700 E0.320 TR 3:50
		K9	M0	L9	V0	S0	N0	Q9	O0 G0	
10	A3:BD6006	C4	D4	JL	Y4	S4	B4	K4	/ATH	LHR 1 1720 1920 E0/321 4:00
		M4	H4	Q4						

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ. Ι.2

Νο 2. Θέμα εξέτασης πρακτικού μέρους της ειδικότητας

Basic Entries- Availability Display basic info

The diagram illustrates a flight schedule table with various fields and their corresponding values. Annotations 1 through 8 point to specific fields in the table:

- 1: Points to the flight number (BA 434).
- 2: Points to the origin (C9 D9 I9 U9 Y9 B9 H9 /LHR 4 AMS).
- 3: Points to the destination (1345 MO 15APR 1200).
- 4: Points to the departure time (E0/752).
- 5: Points to the origin (K9 M9 L9 V9 N9 O9 Q9 S9 X9).
- 6: Points to the origin (J4 C4 Z4 S4 B4 M4 H4 LHR 4 AMS).
- 7: Points to the destination (1400 0.737).
- 8: Points to the departure time (1:20).

Flight	Origin	Destination	Time
1 BA 434	C9 D9 I9 U9 Y9 B9 H9 /LHR 4 AMS	1345 MO 15APR 1200	E0/752 1:10
2 KL1010	K9 M9 L9 V9 N9 O9 Q9 S9 X9	1400 0.737	1:20
3 UK2226	J4 C4 Z4 S4 B4 M4 H4 LHR 4 AMS	1430 0*F50	1:15

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ. Ι.3

Νο 7. Θέμα εξέτασης πρακτικού μέρους της ειδικότητας

ΤΙΜΟΚΑΤΑΛΟΓΟΣ ΚΡΟΥΑΖΙΕΡΑΣ

Αναλυτικός τιμοκατάλογος – Τιμές κατ' άτομο σε ευρώ				
7μερη κρουαζιέρα Βαλτική		12 Αυγούστου		
Κατ	Περιγραφή καμπινών	Τιμή Προσφοράς	Τιμή Κανονική	Τιμή Μονόκλινου
IC	Εσωτερική Classic	350 €	490 €	790 €
IB	Εσωτερική Premium Ασ	450 €	540 €	890 €
EB	Εσωτερική ΕΣΩΤΕΡΙΚΗ DELUXE ΚΑΤ. 5	550 €	650 €	990 €
EP	Εξωτερική Premium	560 €	690 €	1100 €
EZ	Εξωτερική Junior Fantastica Περιορισμένη Θέα Κατ. 8	650 €	750 €	1300 €
EB	Εξωτερική Με Μπαλκόνι Bella Vista	860 €	910 €	1500 €
BC	Μπαλκόνι Premium κατ.10	1190 €	1490 €	2300 €
AC	Σουίτα Royal Κατάστρωμα 11	1500 €	1800 €	2600 €
3 ^{ος} /4 ^{ος} ενήλικας στην ίδια καμπίνα με δύο ενήλικες		50%		
Παιδιά κάτω των 12 στην ίδια καμπίνα με δύο ενήλικες		Δωρεάν		
Παιδιά 12-17 ετών στην ίδια καμπίνα με δύο ενήλικες		50%		
Λιμενικά έξοδα & φόροι αεροδρομίων		235 €		

Στις ανωτέρω τιμές περιλαμβάνονται:

- ✚ Εισιτήρια κρουαζιέρας στον τύπο καμπίνα της επιλογής σας.
- ✚ Πλήρης διατροφή (πρωινό, μεσημεριανό, δείπνο), καθημερινά στο κρουαζιερόπλοιο
- ✚ Συμμετοχή στις διάφορες εκδηλώσεις, την καθημερινή ψυχαγωγία και το καλλιτεχνικό πρόγραμμα του πλοίου.
- ✚ Όλες οι μεταφορές σας από/προς αεροδρόμιο/κρουαζιερόπλοιο.
- ✚ Ξενάγηση στην Κοπεγχάγη πριν την αναχώρηση της κρουαζιέρας με Έλληνα συνοδό και τοπικό ξεναγό.
- ✚ Έμπειρος συνοδός του γραφείου σε όλη τη διάρκεια του ταξιδιού και της κρουαζιέρας
- ✚ Ασφάλιση αστικής και επαγγελματικής ευθύνης.

Δεν Περιλαμβάνονται:

προαιρετικές εκδρομές στα λιμάνια προσέγγισης και ότι δεν αναφέρεται στα περιλαμβανόμενα

Ενήλικες: 10 € το άτομο ανά ημέρα,
Παιδιά από 4-14: 50% έκπτωση 5€ το άτομο ανά ημέρα,
Παιδιά έως 4 ετών: ΔΩΡΕΑΝ

Το ανωτέρω ποσό είναι κατ' άτομο και είναι αναπόσπαστο τμήμα της τιμής της κρουαζιέρας,

Νο 9. Θέμα εξέτασης πρακτικού μέρους της Πειραματικής ειδικότητας «Στέλεχος Ταξιδιωτικών και Τουριστικών Επιχειρήσεων».

XANIA fly & drive
Φόροι αεροδρομίου : 35€

Δυνατότητα συνδιασμού πτήσεων διαφορετικών αεροπορικών εταιρειών και αεροδromίων

ΠΗΓΕΣ ΓΙΑ ΧΑΝΙΑ	ΘΕΣ/ΝΙΚΗ-ΧΑΝΙΑ	ΧΑΝΙΑ-ΘΕΣ/ΝΙΚΗ
AEGEAN AIRLINES Τετάρτη	06.25-07.30	08.05-09.15
AEGEAN AIRLINES Κυριακή	06.40-07.45	08.20-09.30
RYANAIR Δευτέρα	14.30-15.45	16.10-17.25
RYANAIR Τρίτη	20.00-21.15	21.50-23.05
RYANAIR Τετάρτη	19.55-21.10	21.35-22.50
RYANAIR Πέμπτη	14.40-15.55	16.20-17.35
RYANAIR Παρασκευή	13.35-14.50	15.15-16.30

Οι παρακάτω τιμές είναι **κατ' άτομο** και περιλαμβάνουν αεροπορικό εισιτήριο οικονομικής θέσης , διαμονή στο κατάλυμα & διατροφή ανάλογα την επιλογή σας και ισχύουν σε περίπτωση έγκαιρης κράτησης. Σε περίπτωση απόσυρσης της τιμής των ναύλων ή της τιμής του ξενοδοχείου , οι παρακάτω τιμές αυξάνονται αναλόγως . Παρακαλώ συμβουλευτείτε το τμήμα πωλήσεων για τη ζήτησή σας .

Το ταξίδι μπορεί να πραγματοποιηθεί σε περίπτωση που το επιθυμείτε **και από / προς Ηράκλειο** και να παραλάβετε ή να παραδώσετε το Ι.Χ. στο αεροδρόμιο

Ενίκoiση Ατοικιoνήτου	MEDIUM 16/06-14/07 & 25/08-14/09	HIGH 26/07-24/08
	4ημ. 5ημ. 6ημ. 7ημ. 8ημ.	4ημ. 5ημ. 6ημ. 7ημ. 8ημ.
A'cat <=1000cc	135 € 165 € 180 € 210 € 235 €	145 € 175 € 190 € 220 € 240 €
B'cat <=1200cc	155 € 185 € 215 € 235 € 260 €	165 € 195 € 225 € 245 € 265 €

Οι παρακάτω τιμές είναι **κατ' άτομο** και περιλαμβάνουν αεροπορικό εισιτήριο οικονομικής θέσης , διαμονή στο κατάλυμα & διατροφή ανάλογα την επιλογή σας . Σε περίπτωση που επιθυμείτε διαφορετικό τύπο διαμονής παρακαλώ επικοινωνήστε στο **2310 55 55 56**

ΞΕΝΟΔΟΧΕΙΑ ΣΤΗΝ ΠΟΛΗ ΤΩΝ ΧΑΝΙΩΝ

Oasis Guesthouse πόλη (διαμονή) 2χλμ από το κέντρο της πόλης

Περιοδος	01/06-14/07					15/07-31/08					01/09-30/09				
Διαρκεια	4ημ.	5ημ.	6ημ.	7ημ.	8ημ.	4ημ.	5ημ.	6ημ.	7ημ.	8ημ.	4ημ.	5ημ.	6ημ.	7ημ.	8ημ.
Standard room	225	250	275	300	325	245	275	305	340	375	195	225	255	280	300
1 ο Πισίδι 2-12ετών	185	195	205	215	225	200	215	230	245	260	150	160	180	195	210

Odos Oneiron Hotel 4* πόλη (διαμονή) στην καρδιά της πόλης

Περιοδος	01/06-31/07					01/08-31/08					01/09-30/09				
Διαρκεια	4ημ.	5ημ.	6ημ.	7ημ.	8ημ.	4ημ.	5ημ.	6ημ.	7ημ.	8ημ.	4ημ.	5ημ.	6ημ.	7ημ.	8ημ.
Standard Studio	270	300	330	360	390	295	330	365	400	435	270	300	330	360	390
1 ο Πισίδι 2-12ετών	200	215	230	245	260	220	240	260	280	300	200	215	230	245	260
Συνολική τιμή 2 ενήλικες & 2 παιδιά	930	1050	1170	1290	1410	980	1100	1220	1320	1440	930	1050	1170	1290	1410

Ela Dorotheou Πολιά πόλη (διαμονή) βρίσκεται 100μέτρα από το Βενετσιάνικο λιμάνι

Περιοδος	01/06-17/07 & 17/09-30/09					18/07-15/09					16/09-30/09				
Διαρκεια	4ημ.	5ημ.	6ημ.	7ημ.	8ημ.	4ημ.	5ημ.	6ημ.	7ημ.	8ημ.	4ημ.	5ημ.	6ημ.	7ημ.	8ημ.
Standard room	259	299	339	379	419	299	339	379	419	459	279	319	359	399	439

Casa Perla Suites 3* Πολιά πόλη (διαμονή) βρίσκεται 100μέτρα από το Βενετσιάνικο λιμάνι

Περιοδος	01/06-17/07 & 17/09-30/09					18/07-31/08					01/09-16/09				
Διαρκεια	4ημ.	5ημ.	6ημ.	7ημ.	8ημ.	4ημ.	5ημ.	6ημ.	7ημ.	8ημ.	4ημ.	5ημ.	6ημ.	7ημ.	8ημ.
Standard room	289	315	359	395	439	339	379	419	459	499	309	350	385	415	449
3 ο άπομο	259	289	319	355	399	299	339	379	419						

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ II

Πίνακας «Εκτίμηση βαρύτητας μαθησιακών ενοτήτων και προσδιορισμός αριθμού ερωτήσεων» - Οδηγίες συμπλήρωσης

Η συμπλήρωση του πίνακα απαιτεί τη συμβολή όλων των συγγραφέων ανεξαιρέτως και είναι απαραίτητο να αποσταλεί στον/στην σύμβουλο μεθοδολογίας προκειμένου να ελεγχθεί ότι έχει συμπληρωθεί με τον κατάλληλο μεθοδολογικά τρόπο.

Ο συγκεκριμένος πίνακας εξασφαλίζει την εκπροσώπηση των θεματικών ενοτήτων με ερωτήσεις διαφορετικών ομάδων στην Τράπεζα Θεμάτων. Ταυτόχρονα διευκολύνει και την κατανομή των ερωτήσεων μεταξύ των συγγραφέων. Οποιαδήποτε δυσκολία κατανόησης συναντήσετε, απευθυνθείτε στον/στη σύμβουλό σας.

«ΕΚΤΙΜΗΣΗ ΒΑΡΥΤΗΤΑΣ ΜΑΘΗΣΙΑΚΩΝ ΕΝΟΤΗΤΩΝ ΚΑΙ ΠΡΟΣΔΙΟΡΙΣΜΟΣ ΑΡΙΘΜΟΥ ΕΡΩΤΗΣΕΩΝ»				
ΚΑΤΗΓΟΡΙΕΣ ΤΑΞΙΝΟΜΗΣΗΣ ΜΑΘΗΣΙΑΚΩΝ ΕΝΟΤΗΤΩΝ*	ΚΑΤΑΝΟΜΗ ΜΑΘΗΣΙΑΚΩΝ ΕΝΟΤΗΤΩΝ (ΜΕ)**	ΑΡΙΘΜΟΣ ΕΡΩΤΗΣΕΩΝ ΑΝΑ ΜΑΘΗΣΙΑΚΗ ΕΝΟΤΗΤΑ***	ΣΥΝΟΛΙΚΟΣ ΑΡΙΘΜΟΣ ΕΡΩΤΗΣΕΩΝ ΑΝΑ ΚΑΤΗΓΟΡΙΑ ΤΑΞΙΝΟΜΗΣΗΣ ΜΑΘΗΣΙΑΚΩΝ ΕΝΟΤΗΤΩΝ ****	ΑΡΙΘΜΟΣ ΕΡΩΤΗΣΕΩΝ ΑΝΑ ΟΜΑΔΑ ΕΡΩΤΗΣΕΩΝ***** (Α=ΠΟΛΛΑΠΛΗΣ ΕΠΙΛΟΓΗΣ Β= ΣΥΝΤΟΜΗΣ ΑΝΑΠΤΥΞΗΣ Γ= ΣΥΝΘΕΣΗΣ)
ΕΝΟΤΗΤΕΣ ΠΥΡΗΝΑ ΕΙΔΙΚΟΤΗΤΑΣ (ΕΠ)	ΜΕ 4 «Αρχές Τουρισμού»	19	129 (Α+Β+Γ) ≅ 60%	Α (67) ≅ 60% Β (36) ≅ 25% Γ (26) ≅ 15%
	ΜΕ 05 «Οργάνωση & Λειτουργία Τουριστικού Γραφείου»	22		
	ΜΕ 06 «Τουριστική Γεωγραφία & Ταξιδιωτικοί Οδηγοί»	20		
	ΜΕ10	20		

	«Αεροπορικοί Ναύλοι»			
	ME11 «Διεθνή Συστήματα Κρατήσεων GDS»	24		
	ME14 «Διαχείριση Εισερχόμενου Εξερχόμενου Τουρισμού»	22		
ΕΝΟΤΗΤΕΣ ΜΕΣΑΙΑΣ ΒΑΡΥΤΗΤΑΣ (ΕΜΕΒ)	ME 08 «Περιβάλλον & Τουρισμός»	9	46(A+B+Γ) ≅ 25%	28 (Α) 10(Β) 8(Γ)
	ME09 «Μάρκετινγκ Τουριστικών Υπηρεσιών»	14		
	ME13 «Οργάνωση & Διοίκηση Υπηρεσιών Φιλοξενίας»	9		
	ME 15 «Διοργάνωση ειδικών Συναντήσεων »	10		
	ME22 «Αερομεταφορές και Διεθνείς Σχέσεις»	4		
ΕΝΟΤΗΤΕΣ ΜΕΙΩΜΕΝΗΣ ΒΑΡΥΤΗΤΑΣ (ΕΜΒ)	ME 07 «Πολιτισμός & Τουρισμός»	7	27(A+B+Γ) ≅ 15%	16(Α) 8(Β) 3(Γ)
	ME 17 «Στοιχεία Τουριστικής Νομοθεσίας»	6		
	ME 18 «Στοιχεία Εμπορικών Συναλλαγών»	2		

	ME19 «Επιχειρηματικότητα & Καινοτομία στον Τουρισμό - Tourism Entrepreneurship»	5		
	ME20 «Συστήματα Λειτουργίας Γραφείου (Front/ Back Office »	1		
	ME16 «Αρχές Λογιστικής»	1		
	ME 21 «Εξυπηρέτηση πελατών»	5		
ΕΝΟΤΗΤΕΣ ΠΟΥ ΔΕ ΧΡΕΙΑΖΕΤΑΙ ΝΑ ΕΚΠΡΟΣΩΠΗΘΟΥΝ ΣΤΗΝ ΤΡΑΠΕΖΑ (ΕΔΕ)	ME 01 Αγγλικά	-	0%	-
	ME02 αγγλική Τουριστική Ορολογία			
	ME 03 Γαλλικά			
	ME12 Γερμανικά			
	ME23 Τελικό Project			
ΣΥΝΟΛΟ ΕΡΩΤΗΣΕΩΝ ΘΕΩΡΗΤΙΚΟΥ ΜΕΡΟΥΣ ΤΡΑΠΕΖΑΣ ΘΕΜΑΤΩΝ			202	

ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ

Α. Βιβλιογραφικές αναφορές σχετικές με την ειδικότητα

- Ανδριώτης, Κ. (2006) Αειφορία – Εναλλακτικές μορφές τουρισμού. Αθήνα: Σταμούλη.
- Αποστολόπουλος, Κ. & Σδράλη, Δ. (2009) Εναλλακτικός και ήπιος τουρισμός: Θεωρητικές προσεγγίσεις και εφαρμογές στην πράξη. Αθήνα: Ελληνοεκδοτική Α.Ε.
- Βαρβαρέσος, Σ. (2000) Τουρισμός: έννοιες, μεγέθη, δομές. Η Ελληνική Πραγματικότητα. Αθήνα: Προπομπός.
- Βιτουλαδίτη, Ο. (2000). Μάνατζμεντ των Tour Operators και των Τουριστικών Γραφείων, Πάτρα, ΕΑΠ.
- Κοκκώσης Χ. & Τσάρτας Π (2001). Βιώσιμη τουριστική ανάπτυξη και περιβάλλον. Εκδόσεις Κριτική, Αθήνα, σελ 82.
- Κραβαρίτης Κ., Παπαγεωργίου Α., (2007), Επαγγελματικός τουρισμός: εκθέσεων κινήτρων, επιχειρηματικών ταξιδιών, οργάνωση συνεδρίων, INTERBOOKS, Αθήνα.
- Λουκής Α. Αθανασίου (2002). Ο Συνεδριακός τουρισμός στην Ελλάδα. Εξελίξεις- Προβλήματα- Δυνατότητες και πολιτική, Αθήνα
- Λύτρας Π (1998). Κοινωνιολογία του Τουρισμού. Β' έκδοση, Interbooks , Αθήνα, σελ. 53.
- Παπαγεωργίου Α., (2003). Αρχές Λειτουργίας Τουριστικού Γραφείου. Αθήνα, Interbooks.
- Παπαγεωργίου Α., (2007). Οργάνωση και Λειτουργία Τουριστικών Γραφείων. Αθήνα, Interbooks.
- Σωτηριάδης, Μ., (2007). Ταξιδιωτικά Πρακτορεία-Incoming & Outgoing-Management και Λειτουργία. Αθήνα, Προπομπός.
- Χρήστου, Ε. (2000), Τουριστικό μάρκετινγκ φορέων, οργανώσεων και επιχειρήσεων, Τόμος Β', Πάτρα, ΕΑΠ
- Chand, M., (2009). Travel Agency Management: An Introductory Text, Anmol Publications Pvt.Fuller, G. (1997). Μάνατζμεντ Ταξιδιωτικού Πρακτορείου. Αθήνα, Έλλην.
- Christou, E. (1999) Hospitality Management Education in Greece. An Exploratory Study. Tourism Management, 20, 683 – 691.
- Gorham,G., Rice, S. (2006). Travel Perspectives: A Guide to Becoming a Travel Professional (4th ed.), Delmar Cengage Learning.
- Honer, P., (1996). Travel Agency Practice, Addison-Wesley Longman.
- Inskip, E. (1991). *Tourism planning: An integrated and sustainable development approach*. John Wiley & Sons.
- Kotler, P. (2000) Marketing Management. Millennium Edition, London: Prentice Hall.

- Kotler, P., Bowen, J. & Makens, J. (1999) Marketing for Hospitality and Tourism. 2nd Edition, London: Prentice Hall.
- Law, R., Leung, K., & Wong, R. (2004). The impact of the Internet on travel agencies. *International journal of contemporary hospitality management*.
- Papageorgiou, A. (2017). "An analysis of the current Greek travel agencies policy on recruitment, duties, ongoing training and employee advancement", TOURISMOS: An International Multidisciplinary Journal of Tourism, Volume 12 Issue 1, Spring 2017, <http://www.chios.aegean.gr/tourism/journal.htm>
- Papageorgiou, A., Melisidou, S., Varvaressos, S., (2016). "Evaluation of the measures taken by Greek travel agencies to face the economic crisis: a two-stage study", Journal of Tourism Research, TOURISM RESEARCH INSTITUTE, Volume 13, May 2016, pp 55-68, <http://jotr.eu/>
- Wickens, E. Αιβαλής, Κ. Αυγέλη, Β. Βαγιάννη, Ε. Βαρβαρέσος, Σ. Βελισσαρίου, Ε. Γλυνιά, Ε. Δήμου, Ε.Κούτουλας, Δ. Λαγός, Δ. Παρθένης, Σ.Πιτσούλη, Ε.Σβορώνου, Ε.Σπιλάνης, Γ.Σταυρινούδης, Θ.Συμβουλίδου, Μ. Σωτηριάδης, Μ.Φαρσάρη, Ι. (2009), Εναλλακτικές και ειδικές μορφές τουρισμού, Αθήνα, Εκδόσεις INTERBOOKS
- Storey, D. Greene, F. Χασσίδ, Ι. Φαφάλιου, Ε. (2011), Επιχειρηματικότητα για μικρές και μεσαίες επιχειρήσεις, Αθήνα, Εκδόσεις Κριτική
- Σωτηριάδης, Μ. (2000), Διοίκηση τουρισμού και τουριστικών επιχειρήσεων, Τόμος Β', Πάτρα, ΕΑΠ
- Λαγός, Δ. (2016), Θεωρητικές προσεγγίσεις στον τουρισμό, Αθήνα, Εκδόσεις ΚΡΙΤΙΚΗ
- <http://www.opengov.gr/tourism/?p=1440>
- https://eportal.travelport.com/sites/GSWS/SiteCollectionDocuments/SGC/Portal/Documents/QRef/Galileo/Welcome_Galileo.pdf
- https://servicehub.amadeus.com/documents/20195/2084267/Amadeus+Selling+Platform+Connect+22.1+User+Guide+-+Feb2019_2794511_en_US.pdf/317ea363-7747-4fc0-b02d-863dda9d2920

Β. Βιβλιογραφικές αναφορές σχετικές με τη Μεθοδολογία Ανάπτυξης των Τραπεζών Θεμάτων

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

Γ. Σχετική Εθνική Νομοθεσία

- 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 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 (Γ.Γ.Δ.Β.Μ.).*
- ΦΕΚ 1807/Β/2-7-2014. Υπουργική Απόφαση υπ' αριθμ. 5954/2014. *Κανονισμός Λειτουργίας Ινστιτούτων Επαγγελματικής Κατάρτισης (ΙΕΚ) που Υπάγονται στη Γενική Γραμματεία Διά Βίου Μάθησης (Γ.Γ.Δ.Β.Μ.).*
- Φ.Ε.Κ. Β' 1098/2014. Υπουργική Απόφαση Οικονομικών και Παιδείας και Θρησκευμάτων υπ' αριθμ 2944/2014. *Σύστημα Πιστοποίησης Αρχικής Επαγγελματικής Κατάρτισης των αποφοίτων των Ινστιτούτων Επαγγελματικής Κατάρτισης (Ι.Ε.Κ.) και των Σχολών Επαγγελματικής Κατάρτισης (Σ.Ε.Κ.).*
- Φ.Ε.Κ. Α' 193/2013. ΝΟΜΟΣ ΥΠ' ΑΡΙΘ. 4186. *Αναδιάρθρωση της Δευτεροβάθμιας Εκπαίδευσης και λοιπές διατάξεις.*
- Φ.Ε.Κ. Α' 8/2014. ΝΟΜΟΣ 4229/2014. *Ρυθμίσεις θεμάτων αρμοδιότητας του Υπουργείου Παιδείας και Θρησκευμάτων.*
- ΕΛΟΤ EN ISO/IEC 17024. *Αξιολόγηση της συμμόρφωσης - Γενικές απαιτήσεις για φορείς πιστοποίησης προσώπων.*
- Η υπ' αρ. 19421/11.10.2022 κ.υ.α. «*Κανονισμός Λειτουργίας Ινστιτούτων Επαγγελματικής Κατάρτισης (Ι.Ε.Κ.) Τουρισμού του Υπουργείου Τουρισμού*» (Β' 5454).
- Η υπ' αρ. 72725/17.4.2024 διαπιστωτική πράξη της Υφυπουργού Τουρισμού «*Μετονομασία των Ινστιτούτων Επαγγελματικής Κατάρτισης Τουρισμού αρμοδιότητας του Υπουργείου Τουρισμού (Ι.Ε.Κ. Τουρισμού) του ν. 4763/2020 (Α' 254) σε Σχολές Ανώτερης Επαγγελματικής Κατάρτισης Τουρισμού (Σ.Α.Ε.Κ. Τουρισμού) αρμοδιότητας του Υπουργείου Τουρισμού του ν. 5082/2024 (Α' 9).*» (ΑΔΑ:9Δ43465ΧΘΟ-ΦΟΗ).

Η υπ' αρ. 8792/10.5.2024 κ.υ.α. «Μετατροπή Σχολής Ανώτερης Επαγγελματικής Κατάρτισης Τουρισμού Μακεδονίας σε Πειραματική Σχολή Ανώτερης Επαγγελματικής Κατάρτισης Τουρισμού Μακεδονίας, αρμοδιότητας του Υπουργείου Τουρισμού». (P956465ΧΘΟ-ΧΔ1).



**Πειραματική
Σχολή Ανώτερης
Επαγγελματικής Κατάρτισης
(Σ.Α.Ε.Κ)
Τουρισμού Μακεδονίας
ΥΠΟΥΡΓΕΙΟ ΤΟΥΡΙΣΜΟΥ**