



ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑ
Υπουργείο Παιδείας, Θρησκευμάτων
και Αθλητισμού



Στέλεχος Υπηρεσιών Αερομεταφοράς

ΕΚΠΑΙΔΕΥΤΙΚΟ ΕΓΧΕΙΡΙΔΙΟ ΣΑΕΚ

ΣΕΠΤΕΜΒΡΙΟΣ 2026

ΕΙΔΙΚΟΤΗΤΑ

Στέλεχος Υπηρεσιών Αερομεταφοράς

ΣΑΕΚ

ΣΕΠΤΕΜΒΡΙΟΣ 2026

ΣΥΓΓΡΑΦΗ ΕΚΠΑΙΔΕΥΤΙΚΟΥ ΕΓΧΕΙΡΙΔΙΟΥ ΣΤΗΝ ΕΙΔΙΚΟΤΗΤΑ «ΣΤΕΛΕΧΟΣ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΑΕΡΟΜΕΤΑΦΟΡΑΣ»

Συγγραφική ομάδα

Μαρία Κρουσανιωτάκη
Ειρήνη Βοϊδάκου
Ευγενία Γιαλιά
Γεώργιος Δαμασκηνίδης
Αθανάσιος Δερμετζόπουλος
Ζήσιμος Λυκούδης
Αικατερίνη Μπομπολάκη

Σύμβουλος μεθοδολογίας ανάπτυξης

του εκπαιδευτικού εγχειριδίου
Παναγιώτης Γ. Παπαδημητρίου

Γλωσσική επιμέλεια

Εκδόσεις Σοκόλη

Σχεδιασμός-σελιδοποίηση

Mr. Moschos / WINK DESIGN

Το περιεχόμενο του εκπαιδευτικού εγχειριδίου της ειδικότητας διαμορφώθηκε από τη συγγραφική ομάδα με βάση μεθοδολογικές προδιαγραφές και ειδικά πρότυπα που επεξεργάστηκε το ΚΑΝΕΠ/ΓΣΕΕ στο πλαίσιο της Πράξης «ΔΙΑΜΟΡΦΩΣΗ ΟΔΗΓΩΝ ΚΑΤΑΡΤΙΣΗΣ ΚΑΙ ΕΚΠΑΙΔΕΥΤΙΚΩΝ ΕΓΧΕΙΡΙΔΙΩΝ ΙΝΣΤΙΤΟΥΤΩΝ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΗΣ ΚΑΤΑΡΤΙΣΗΣ (ΙΕΚ)» (κωδικός ΟΠΣ [MIS] 5069281) του Επιχειρησιακού Προγράμματος «Ανάπτυξη Ανθρώπινου Δυναμικού, Εκπαίδευση και Διά Βίου Μάθηση 2014-2020», που υλοποιήθηκε με σύμπραξη των κοινωνικών εταίρων και, ειδικότερα, από το ΚΑΝΕΠ/ΓΣΕΕ (επικεφαλής εταίρο της κοινοπραξίας), το ΙΝΕ/ΓΣΕΕ, το ΙΜΕ/ΓΣΕΒΕΕ, το ΚΑΕΛΕ/ΕΣΕΕ, το ΙΝΣΕΤΕ και τον ΕΟΠΠΕΠ, και συγχρηματοδοτήθηκε από την Ελλάδα και την Ευρωπαϊκή Ένωση (Ε.Κ.Τ.). Το παρόν εκπαιδευτικό εγχειρίδιο αναπτύχθηκε με την ευθύνη του ΙΜΕ/ΓΣΕΒΕΕ, τα επιστημονικά στελέχη του οποίου παρακολούθησαν και υποστήριξαν τον συντονισμό του έργου σε όλες του τις φάσεις.

Περιεχόμενα

1	Πρόλογος	7
2	Εισαγωγή	9
A	Περιγραφή ειδικότητας	11
1	Τίτλος της ειδικότητας και ομάδα προσανατολισμού	11
1 . 1	Τίτλος ειδικότητας	11
1 . 2	Ομάδα προσανατολισμού (επαγγελματικός τομέας)	11
2	Συνοπτική περιγραφή ειδικότητας	12
2 . 1	Ορισμός ειδικότητας	12
2 . 2	Αρμοδιότητες/Καθήκοντα	13
2 . 3	Προοπτικές απασχόλησης στον κλάδο ή τομέα	15
2 . 4	Πρόσθετες πηγές πληροφόρησης	15
B	Σκοπός και προσδοκώμενα μαθησιακά αποτελέσματα του προγράμματος κατάρτισης της ειδικότητας	17
1	Σκοπός του προγράμματος κατάρτισης της ειδικότητας	17
2	Προσδοκώμενα μαθησιακά αποτελέσματα του προγράμματος κατάρτισης	18
Γ	Βασικές εκπαιδευτικές προδιαγραφές και αναλυτικό περιεχόμενο του προγράμματος της θεωρητικής και εργαστηριακής κατάρτισης	22
1	Ωρολόγιο πρόγραμμα	23
2	Αναλυτικό περιεχόμενο προγράμματος θεωρητικής και εργαστηριακής κατάρτισης	25
2 . 1	ΕΞΑΜΗΝΟ Α΄	25
2 . 1 . A	BUSINESS ENGLISH AND TOURISM TERMINOLOGY	25
2 . 1 . B	ΓΑΛΛΙΚΑ	30
2 . 1 . Γ	ΤΟΥΡΙΣΜΟΣ ΚΑΙ ΑΕΡΟΠΟΡΙΚΗ ΒΙΟΜΗΧΑΝΙΑ ΜΕΤΑΦΟΡΩΝ	36
2 . 1 . Δ	ΤΑΞΙΔΙΩΤΙΚΗ ΓΕΩΓΡΑΦΙΑ ΚΑΙ ΤΑΞΙΔΙΩΤΙΚΟΙ ΟΔΗΓΟΙ	41
2 . 1 . Ε	ΟΡΓΑΝΩΣΗ ΚΑΙ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑ ΤΑΞΙΔΙΩΤΙΚΟΥ ΓΡΑΦΕΙΟΥ ΚΑΙ ΑΕΡΟΠΟΡΙΚΗΣ ΕΤΑΙΡΕΙΑΣ	46
2 . 1 . ΣΤ	ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΟ ΚΑΙ ΑΕΡΟΠΟΡΙΚΟ ΜΑΡΚΕΤΙΝΓΚ	52
2 . 1 . Ζ	ΑΕΡΟΠΟΡΙΚΟ ΔΙΚΑΙΟ ΚΑΙ ΔΙΕΘΝΕΙΣ ΣΧΕΣΕΙΣ (IATA-UFTAA-ICAO-BSP)	57
2 . 1 . Η	ΜΕΤΑΦΟΡΑ ΑΕΡΟΠΟΡΙΚΩΝ ΕΜΠΟΡΕΥΜΑΤΩΝ (CARGO)	63
2 . 1 . Θ	ΑΕΡΟΠΟΡΙΚΟΙ ΝΑΥΛΟΙ	68
2 . 1 . Ι	ΠΡΑΚΤΙΚΗ ΕΦΑΡΜΟΓΗ ΣΤΗΝ ΕΙΔΙΚΟΤΗΤΑ	74

2 . 2	ΕΞΑΜΗΝΟ Β΄	80
2 . 2 . Α	ΕΙΣΑΓΩΓΗ ΣΤΗΝ ΑΕΡΟΠΟΡΙΚΗ ΟΡΟΛΟΓΙΑ ΣΤΑ ΑΓΓΛΙΚΑ	80
2 . 2 . Β	ΕΙΣΑΓΩΓΗ ΣΤΗΝ ΑΕΡΟΠΟΡΙΚΗ ΟΡΟΛΟΓΙΑ ΣΤΑ ΓΑΛΛΙΚΑ	85
2 . 2 . Γ	ΤΟΥΡΙΣΜΟΣ ΚΑΙ ΑΕΡΟΠΟΡΙΚΗ ΒΙΟΜΗΧΑΝΙΑ ΜΕΤΑΦΟΡΩΝ	90
2 . 2 . Δ	ΤΑΞΙΔΙΩΤΙΚΗ ΓΕΩΓΡΑΦΙΑ ΚΑΙ ΤΑΞΙΔΙΩΤΙΚΟΙ ΟΔΗΓΟΙ	95
2 . 2 . Ε	ΟΡΓΑΝΩΣΗ ΚΑΙ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑ ΤΑΞΙΔΙΩΤΙΚΟΥ ΓΡΑΦΕΙΟΥ ΚΑΙ ΑΕΡΟΠΟΡΙΚΗΣ ΕΤΑΙΡΕΙΑΣ	101
2 . 2 . ΣΤ	ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΟ ΚΑΙ ΑΕΡΟΠΟΡΙΚΟ ΜΑΡΚΕΤΙΝΓΚ	107
2 . 2 . Ζ	ΑΕΡΟΠΟΡΙΚΟ ΔΙΚΑΙΟ ΚΑΙ ΔΙΕΘΝΕΙΣ ΣΧΕΣΕΙΣ (ΙΑΤΑ-UFTAA-ICAO-BSP)	112
2 . 2 . Η	ΜΕΤΑΦΟΡΑ ΑΕΡΟΠΟΡΙΚΩΝ ΕΜΠΟΡΕΥΜΑΤΩΝ (CARGO)	118
2 . 2 . Θ	ΑΕΡΟΠΟΡΙΚΟΙ ΝΑΥΛΟΙ	123
2 . 2 . Ι	ΠΡΑΚΤΙΚΗ ΕΦΑΡΜΟΓΗ ΣΤΗΝ ΕΙΔΙΚΟΤΗΤΑ	129
2 . 3	ΕΞΑΜΗΝΟ Γ΄	135
2 . 3 . Α	ΕΙΣΑΓΩΓΗ ΣΤΗΝ ΑΕΡΟΠΟΡΙΚΗ ΟΡΟΛΟΓΙΑ ΣΤΑ ΑΓΓΛΙΚΑ	135
2 . 3 . Β	ΕΙΣΑΓΩΓΗ ΣΤΗΝ ΑΕΡΟΠΟΡΙΚΗ ΟΡΟΛΟΓΙΑ ΣΤΑ ΓΑΛΛΙΚΑ	140
2 . 3 . Γ	ΔΙΟΙΚΗΣΗ ΑΕΡΟΔΡΟΜΙΩΝ ΚΑΙ ΑΕΡΟΠΟΡΙΚΩΝ ΕΤΑΙΡΕΙΩΝ	145
2 . 3 . Δ	ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΕΣ ΕΤΑΙΡΕΙΩΝ ΕΠΙΓΕΙΑΣ ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗΣ: ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗ ΕΠΙΒΑΤΩΝ/-ΙΣΣΩΝ Η ΠΕΛΑΤΩΝ/-ΙΣΣΩΝ (CHECK IN/BAGGAGE HANDLING)	151
2 . 3 . Ε	ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΚΡΙΣΕΩΝ ΚΑΙ ΑΠΩΛΕΙΑ ΑΠΟΣΚΕΥΩΝ	156
2 . 3 . ΣΤ	ΑΣΦΑΛΕΙΑ ΚΑΙ ΥΓΙΕΙΝΗ	162
2 . 3 . Ζ	ΕΙΣΑΓΩΓΗ ΣΤΑ ΣΥΣΤΗΜΑΤΑ ΚΡΑΤΗΣΕΩΝ ΑΕΡΟΠΟΡΙΚΩΝ ΕΙΣΙΤΗΡΙΩΝ	168
2 . 3 . Η	ΕΙΣΑΓΩΓΗ ΣΤΗΝ ΚΑΤΑΣΚΕΥΗ ΑΕΡΟΠΟΡΙΚΟΥ ΝΑΥΛΟΥ ΚΑΙ ΤΙΜΟΛΟΓΗΣΗ ΑΕΡΟΠΟΡΙΚΩΝ ΕΙΣΙΤΗΡΙΩΝ	174
2 . 3 . Θ	ΠΡΑΚΤΙΚΗ ΕΦΑΡΜΟΓΗ ΣΤΗΝ ΕΙΔΙΚΟΤΗΤΑ	179
2 . 4	ΕΞΑΜΗΝΟ Δ΄	185
2 . 4 . Α	ΕΦΑΡΜΟΣΜΕΝΗ ΑΕΡΟΠΟΡΙΚΗ ΟΡΟΛΟΓΙΑ ΣΤΑ ΑΓΓΛΙΚΑ	185
2 . 4 . Β	ΕΦΑΡΜΟΣΜΕΝΗ ΑΕΡΟΠΟΡΙΚΗ ΟΡΟΛΟΓΙΑ ΣΤΑ ΓΑΛΛΙΚΑ	190
2 . 4 . Γ	ΜΑΡΚΕΤΙΝΓΚ ΑΕΡΟΔΡΟΜΙΩΝ ΚΑΙ ΑΕΡΟΠΟΡΙΚΩΝ ΕΤΑΙΡΕΙΩΝ	196
2 . 4 . Δ	ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΕΣ ΕΤΑΙΡΕΙΩΝ ΕΠΙΓΕΙΑΣ ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗΣ: ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗ ΕΠΙΒΑΤΩΝ/-ΙΣΣΩΝ Η ΠΕΛΑΤΩΝ/-ΙΣΣΩΝ (ΠΥΛΗ ΑΝΑΧΩΡΗΣΗΣ/AIRSIDE)	201
2 . 4 . Ε	ΠΡΟΒΛΕΨΗ ΖΗΤΗΣΗΣ ΑΕΡΟΠΟΡΙΚΩΝ ΕΙΣΙΤΗΡΙΩΝ ΚΑΙ ΑΝΑΛΥΣΗ ΑΓΟΡΑΣ	207
2 . 4 . ΣΤ	ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΕΣ ΕΤΑΙΡΕΙΩΝ ΕΠΙΓΕΙΑΣ ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗΣ: ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗ ΑΕΡΟΣΚΑΦΩΝ (ΑΝΕΦΟΔΙΑΣΜΟΣ/ΣΤΑΘΜΕΥΣΗ/ΡΑΜΠΑ)	213
2 . 4 . Ζ	ΕΦΑΡΜΟΣΜΕΝΑ ΣΥΣΤΗΜΑΤΑ ΚΡΑΤΗΣΕΩΝ ΑΕΡΟΠΟΡΙΚΩΝ ΕΙΣΙΤΗΡΙΩΝ	218
2 . 4 . Η	ΕΦΑΡΜΟΓΗ ΣΤΗΝ ΚΑΤΑΣΚΕΥΗ ΑΕΡΟΠΟΡΙΚΟΥ ΝΑΥΛΟΥ ΚΑΙ ΤΙΜΟΛΟΓΗΣΗ ΑΕΡΟΠΟΡΙΚΩΝ ΕΙΣΙΤΗΡΙΩΝ	223
2 . 4 . Θ	ΠΡΑΚΤΙΚΗ ΕΦΑΡΜΟΓΗ ΣΤΗΝ ΕΙΔΙΚΟΤΗΤΑ	229

3	Διδακτική μεθοδολογία	235
4	Υγεία και ασφάλεια κατά τη διάρκεια της κατάρτισης	238
4 . 1	Βασικοί κανόνες υγείας και ασφάλειας	238
4 . 2	Μέσα ατομικής προστασίας	239
Δ	Προδιαγραφές υλοποίησης πρακτικής άσκησης	240
1	Ο θεσμός της πρακτικής άσκησης	241
2	Οδηγίες για τον/την πρακτικά ασκούμενο/-η	243
2 . 1	Προϋποθέσεις εγγραφής στο πρόγραμμα πρακτικής άσκησης	243
2 . 2	Δικαιώματα και υποχρεώσεις του/της πρακτικά ασκούμενου/-ης	243
2 . 3	Φορείς υλοποίησης πρακτικής άσκησης	245
3	Ο ρόλος του/της εκπαιδευτή/-τριας της πρακτικής άσκησης	246
4	Προσδοκώμενα μαθησιακά αποτελέσματα της πρακτικής άσκησης	247
5	Αναλυτικό περιεχόμενο προγράμματος πρακτικής άσκησης	253
5 . 1 . Α	ΕΛΕΓΧΟΣ ΤΑΞΙΔΙΩΤΙΚΩΝ ΕΓΓΡΑΦΩΝ, ΕΠΟΠΤΕΙΑ ΠΥΛΗΣ ΚΑΙ ΕΠΙΒΙΒΑΣΗ ΕΠΙΒΑΤΩΝ/-ΙΣΣΩΝ	253
5 . 1 . Β	ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗ ΕΠΙΒΑΤΩΝ/-ΙΣΣΩΝ ΚΑΤΑ ΤΗΝ ΕΠΙΒΙΒΑΣΗ ΣΤΟ ΑΕΡΟΣΚΑΦΟΣ Ή ΤΗΝ ΑΠΟΒΙΒΑΣΗ ΑΠΟ ΤΟ ΑΕΡΟΣΚΑΦΟΣ	253
5 . 1 . Γ	ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΚΡΑΤΗΣΕΩΝ ΚΑΙ ΕΚΔΟΣΗ ΕΙΣΙΤΗΡΙΩΝ	254
5 . 1 . Δ	ΑΣΚΗΣΗ ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΩΝ ΕΡΓΑΣΙΩΝ ΚΑΙ ΣΥΝΤΟΝΙΣΜΟΣ ΠΤΗΣΕΩΝ	255
5 . 1 . Ε	ΠΡΟΕΤΟΙΜΑΣΙΑ ΚΑΙ ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΚΩΝ ΑΝΑΓΚΩΝ ΤΩΝ ΑΕΡΟΣΚΑΦΩΝ	256
5 . 1 . ΣΤ	ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΚΡΙΣΕΩΝ ΚΑΙ ΑΠΩΛΕΙΑΣ ΑΠΟΣΚΕΥΩΝ	256
5 . 1 . Ζ	ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗ ΕΜΠΟΡΕΥΜΑΤΩΝ ΚΑΙ ΤΑΧΥΔΡΟΜΕΙΟΥ ΤΩΝ ΑΕΡΟΠΟΡΙΚΩΝ ΕΤΑΙΡΕΙΩΝ	257
5 . 2	Μεθοδολογία υλοποίησης πρακτικής άσκησης	258
	Βιβλιογραφία	260
A	Βιβλιογραφικές αναφορές σχετικές με την ειδικότητα	261
B	Βιβλιογραφικές αναφορές σχετικές με τη μεθοδολογία ανάπτυξης των εκπαιδευτικών εγχειριδίων	266
Γ	Σχετική εθνική νομοθεσία	269

1 | Πρόλογος

Το εκπαιδευτικό εγχειρίδιο της ειδικότητας «Στέλεχος Υπηρεσιών Αερομεταφοράς» αναπτύχθηκε στο πλαίσιο της Πράξης «ΔΙΑΜΟΡΦΩΣΗ ΟΔΗΓΩΝ ΚΑΤΑΡΤΙΣΗΣ ΚΑΙ ΕΚΠΑΙΔΕΥΤΙΚΩΝ ΕΓΧΕΙΡΙΔΙΩΝ ΙΝΣΤΙΤΟΥΤΩΝ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΗΣ ΚΑΤΑΡΤΙΣΗΣ (ΙΕΚ)» [κωδικός ΟΠΣ (MIS) 5069281], η οποία υλοποιήθηκε με σύμπραξη των κοινω-νικών εταίρων και, ειδικότερα, από το ΚΑΝΕΠ/ΓΣΕΕ (επικεφαλής εταίρο της κοινο-πραξίας), το ΙΝΕ/ΓΣΕΕ, το ΙΜΕ/ΓΣΕΒΕΕ, το ΚΑΕΛΕ/ΕΣΕΕ, το ΙΝΣΕΤΕ και τον ΕΟΠΠΕΠ, και συγχρηματοδοτήθηκε από το ΕΠ «Ανάπτυξη Ανθρώπινου Δυναμικού, Εκπαίδευ-ση και Διά Βίου Μάθηση».

Το έργο αυτό αποτέλεσε μια ολοκληρωμένη παρέμβαση για τη βελτίωση και την ενίσχυση του θεσμού της αρχικής επαγγελματικής κατάρτισης σε μια περίοδο κατά την οποία, περισσότερο από ποτέ, το αίτημα της διασύνδεσής του με την αγορά εργ-ασίας είναι επιτακτικό και επίκαιρο. Ιδιαίτερα, μετά τη μακρά περίοδο οικονομικής κρίσης και ύφεσης την οποία αντιμετώπισε η ελληνική κοινωνία αλλά και τις συνέπει-ες από την πανδημική κρίση Covid-19, οι αναδυόμενες προκλήσεις καθιστούν ανα-γκαία στοχευμένα μέτρα εκσυγχρονισμού του θεσμού. Το συγκεκριμένο έργο αποτέ-λεσε μια 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 επαγγελμα-τική κατάρτιση σε συγκεκριμένες ειδικότητες.

Εμπερικλείοντας μια καινοτόμο δέσμη αλληλοσυμπληρούμενων δράσεων, μεθό-δων και πρακτικών, επιδίωξε να συμβάλει με πολλαπλασιαστικό τρόπο στην ενίσχυ-ση της ποιότητας και της αποτελεσματικότητας του πεδίου της αρχικής επαγγελμα-τικής 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 πο-λιτικής.
- Αναπτύχθηκαν:
 - Επικαιροποιημένοι «οδηγοί κατάρτισης» για 130 ειδικότητες αρχικής κατάρτισης,
 - Αντίστοιχα εκπαιδευτικά εγχειρίδια, για την υποστήριξη της κατάρτισης/εκπαί-δευσης των σπουδαστών/-τριών,
 - Συναφείς τράπεζες θεμάτων για κάθε ειδικότητα.
- Το σύνολο των παραπάνω στηρίχθηκε σε ένα ενιαίο μεθοδολογικό πλαίσιο, μέσω του οποίου επιδιώχθηκε η σύνδεση της κοινωνικής εμπειρίας της εργασίας, της εκ-

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

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

2 | Εισαγωγή

Το παρόν εγχειρίδιο, εκκινώντας από την περιγραφή της ειδικότητας, εστιάζεται στο αναλυτικό περιεχόμενο και τις βασικές εκπαιδευτικές προδιαγραφές ενός προγράμματος κατάρτισης στην ειδικότητα «Στέλεχος Υπηρεσιών Αερομεταφοράς». Στοχεύει στην ενημέρωση του συνόλου των συντελεστών του, λαμβάνοντας υπόψη τα περιεχόμενα των καθηκόντων και τις ιδιαιτερότητές της, καθώς και τους ισχύοντες θεσμικούς περιορισμούς στο πεδίο.

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

Το εγχειρίδιο αυτό αποτελεί μια συστηματική βάση η οποία περιλαμβάνει βασικά στοιχεία για την κατανόηση του πεδίου της συγκεκριμένης ειδικότητας, αλλά κυρίως εστιάζεται στην ανάλυση των μαθησιακών ενοτήτων και των εκπαιδευτικών προδιαγραφών της θεωρητικής και της εργαστηριακής κατάρτισης, καθώς και στην υλοποίηση της πρακτικής άσκησης.

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

Ειδικότερα, το εκπαιδευτικό εγχειρίδιο αποτελείται από τέσσερα (Α΄-Δ΄) Μέρη.

- **Το Μέρος Α΄ παρέχει συνοπτικά τις πληροφορίες που αφορούν την περιγραφή της ειδικότητας.**
Περιλαμβάνει την περιγραφή της ειδικότητας, των κύριων εργασιακών καθηκόντων της, των προοπτικών απασχόλησης σε αυτή, ενώ γίνεται αναφορά σε βασικές πηγές πληροφόρησης σε σχέση με την ειδικότητα.
- **Το Μέρος Β΄ εστιάζεται στον καθορισμό των ευρύτερων αλλά και των επιμέρους ενοτήτων προσδοκώμενων μαθησιακών αποτελεσμάτων του προγράμματος κατάρτισης.**
Αναφέρεται στις δραστηριότητες που θα είναι σε θέση να επιτελέσουν οι εκπαιδευόμενοι/-ες μετά το πέρας της συνολικής κατάρτισής τους στη συγκεκριμένη ειδικότητα.

- **Το Μέρος Γ΄ εστιάζεται στο περιεχόμενο και τη διάρθρωση του προγράμματος θεωρητικής και εργαστηριακής κατάρτισης, όπως και σε βασικές εκπαιδευτικές προδιαγραφές υλοποίησής του.**

Το Μέρος Γ΄ περιλαμβάνει το Ωρολόγιο πρόγραμμα, καθώς και την περίληψη, τα προσδοκώμενα μαθησιακά αποτελέσματα, τις ώρες διδασκαλίας ανά εβδομάδα, τις βασικές έννοιες και λέξεις-κλειδιά, ένα κείμενο αναφοράς και τις προτεινόμενες πηγές μελέτης κάθε μαθησιακής ενότητας. Επιπλέον, αναφέρεται στην προτεινόμενη διδακτική μεθοδολογία, καθώς και σε σημαντικές πληροφορίες που αφορούν την υγεία και την ασφάλεια κατά τη διάρκεια της κατάρτισης.

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

Περιλαμβάνεται η περιγραφή του θεσμού της πρακτικής άσκησης και παρέχονται χρήσιμες οδηγίες για τους/τις εκπαιδευόμενους/-ες και τους/τις εκπαιδευτές/-τριες στον χώρο εργασίας. Στα περιεχόμενα συγκαταλέγονται, επίσης, οι ενότητες μαθησιακών αποτελεσμάτων της πρακτικής άσκησης, ενδεικτικές εργασίες που θα εκτελέσουν οι εκπαιδευόμενοι/-ες, καθώς και οι ειδικές προδιαγραφές υλοποίησης που αφορούν τον εξοπλισμό. Αναλύονται οι ενότητες μαθησιακών αποτελεσμάτων, ενώ προτείνονται βασικές μεθοδολογικές αρχές για την υλοποίηση της πρακτικής άσκησης.

Το εκπαιδευτικό εγχειρίδιο και η τράπεζα θεμάτων της ειδικότητας συνδέονται οργανικά με τον αντίστοιχο οδηγό κατάρτισης της ειδικότητας.¹

Για τη συγγραφή της μεθοδολογίας ανάπτυξης των εκπαιδευτικών εγχειριδίων 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 (ΙΕΚ)» και με βάση μια κατάλληλη προσαρμοσμένη εκδοχή του προτύπου ανάπτυξης εκπαιδευτικών υλικών του ΙΝΕ/ΓΣΕΕ (Γούλας, Μαρκίδης & Μπαμπανέλου, 2021).

1 Κασσιανίδης, Π., Κρουσανιωτάκη, Μ. & Κιλιπέρης, Ε. (2023). *Οδηγός ΣΑΕΚ κατάρτισης ειδικότητας: «Στέλεχος Υπηρεσιών Αερομεταφοράς»*. Αθήνα: Γενική Γραμματεία Επαγγελματικής Εκπαίδευσης, Κατάρτισης, Διά Βίου Μάθησης και Νεολαίας.



Περιγραφή ειδικότητας

1 | Τίτλος της ειδικότητας και ομάδα προσανατολισμού

1.1 • Τίτλος ειδικότητας

«Στέλεχος Υπηρεσιών Αερομεταφοράς» (ΦΕΚ 2661/Β'/30-5-2022).

1.2 • Ομάδα προσανατολισμού (επαγγελματικός τομέας)

Η ειδικότητα «Στέλεχος Υπηρεσιών Αερομεταφοράς» ανήκει στην ομάδα προσανατολισμού «Τουριστικών Υπηρεσιών».

2 | Συνοπτική περιγραφή ειδικότητας

2.1 • Ορισμός ειδικότητας

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

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

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

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

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

Ως ειδικά επαγγελματικά προσόντα μπορούν να αναφερθούν τα εξής:

- Οργάνωση και λειτουργία τουριστικού γραφείου,
- Λειτουργία και διαχείριση αεροπορικής εταιρείας,
- Συστήματα λειτουργιών και οργάνωσης εταιρειών (Front/Back Office),
- Διαχείριση του εισερχόμενου/εξερχόμενου τουρισμού και του επαγγελματικού τουρισμού και διεκπεραίωση των ταξιδιωτικών τυπικοτήτων,

- Άρτιες γνώσεις για τις εξελίξεις στον κλάδο των αερομεταφορών και τις παρεχόμενες υπηρεσίες σε αυτόν,
- Αεροπορικοί ναύλοι, έκδοση εισιτηρίων, συστήματα κρατήσεων.

2.2 • Αρμοδιότητες/Καθήκοντα

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

Ως προς την επίγεια εξυπηρέτηση των επιβατών/-ισσών των αεροσκαφών:

- Υποδέχεται τον/την επιβάτη/-ισσα με τις αποσκευές του/της για έλεγχο (check-in), εφαρμόζοντας όλες τις διαδικασίες για την ομαλή διεξαγωγή επιβίβασης και αποβίβασης επιβατών/-ισσών,
- Διαχειρίζεται τις κρατήσεις των επιβατών/-ισσών και να εκδίδει αεροπορικά εισιτήρια, λαμβάνοντας υπόψη τις ειδικές κατηγορίες επιβατών/-ισσών, με βάση τα ισχύοντα συστήματα κρατήσεων θέσεων και την έκδοση εισιτηρίων,
- Διαχειρίζεται ειδικές καταστάσεις κατά τη διαδικασία του ταξιδιού (απώλεια αποσκευών, καθυστέρηση πτήσεων κ.λπ.) βάσει τεχνικών εγχειριδίων,
- Διαχειρίζεται τις αποσκευές βάσει των ισχυόντων κανονισμών της IATA, ICAO και της Ευρωπαϊκής Ένωσης (ΕΕ), καθώς και τη μεταφορά κατοικίδιων των επιβατών/-ισσών βάσει των κανονισμών των προαναφερθέντων οργανισμών.

Ως προς τις επίγειες λειτουργικές ανάγκες των αεροσκαφών:

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

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

- Μεγιστοποιεί τη χρησιμοποίηση του χώρου στα διαμερίσματα φόρτωσης του αεροσκάφους,

- Γνωρίζει τη χρήση και τη σωστή φόρτωση των Unit Load Devices (ULD) για να δεχτούν εμπορεύματα προς μεταφορά,
- Χειρίζεται τα ειδικά φορτία (ζώα, επικίνδυνα υλικά, σοροί),
- Ερμηνεύει και συμπληρώνει τα ειδικά έγγραφα στα πρότυπα της IATA, εφαρμόζοντας τις βασικές αρχές υπολογισμού των ναύλων φορτίου, την ορολογία και τους ορισμούς αερομεταφοράς εμπορευμάτων,
- Φορτώνει τα σχετικά εμπορεύματα στο αεροσκάφος, χρησιμοποιώντας τα Unit Load Devices (ULD) και τηρώντας πιστά όλες τις τεχνικές οδηγίες του τεχνικού εγχειριδίου της IATA (τύποι, μεγέθη, βάρη, αναγνώριση),
- Αποδέχεται γενικό φορτίο, συσκευασίας και συνοδευτικών εγγράφων,
- Συμπληρώνει τα υπολογιζόμενα έγγραφα μεταφοράς εμπορευμάτων και εκδίδει τα απαραίτητα έγγραφα αερομεταφοράς εμπορευμάτων (γενική φορτωτική),
- Υπολογίζει τους ναύλους βάσει γενικών κανόνων αερομεταφοράς (εγχειρίδια TACT Rules & TACT Rate),
- Ελέγχει τη σωστή συσκευασία του φορτίου και επιβλέπει τη μεταφορά του,
- Χρησιμοποιεί και γνωρίζει το παγκόσμιο σύστημα ανεύρεσης απολεσθεισών αποσκευών αναφορικά με την αεροπορική μεταφορά,
- Αναγνωρίζει και διαχειρίζεται τα επικίνδυνα υλικά τα οποία μπορεί να εμπεριέχονται στα εμπορεύματα, βάσει των τεχνικών προδιαγραφών της IATA (Class 1-Class 8) και των ρυθμιστικών αρχών,
- Αναγνωρίζει και χρησιμοποιεί κατάλληλα τις ειδικές ετικέτες των επικίνδυνων υλικών που επικολλώνται στη συσκευασία,
- Συμπληρώνει τα σχετικά έγγραφα επί ανεύρεσης μη δηλωθέντων επικίνδυνων υλικών και αποσκευών.

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

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

2.3 • Προοπτικές απασχόλησης στον κλάδο ή τομέα

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

- σε αεροπορικές εταιρείες,
- σε αεροδρόμια,
- σε γραφεία έκδοσης εισιτηρίων-τουριστικά γραφεία,
- σε εταιρείες επίγειας εξυπηρέτησης αερομεταφορών (Ground Handling),
- σε επιχειρήσεις αντιπροσώπευσης αεροπορικών εταιρειών (GSA),
- ως επόπτες/-τριες και υπεύθυνοι/-ες φορτοεκφόρτωσης εμπορευμάτων (Cargo Agents) και
- σε αεροπορικές εταιρείες μεταφοράς και εταιρείες διευθέτησης διαδικασιών εμπορευμάτων (Air Cargo & Forwarders).

2.4 • Πρόσθετες πηγές πληροφόρησης

- Εθνικός Οργανισμός Πιστοποίησης Προσόντων και Επαγγελματικού Προσανατολισμού (ΕΟΠΠΕΠ):
<https://www.eoppep.gr/index.php/el/>
- Επαγγελματικό Περίγραμμα: «Στέλεχος Υπηρεσιών Αερομεταφοράς» (ΕΟΠΠΕΠ):
<https://www.eoppep.gr/index.php/el/professional-outlines>
- Ευρωπαϊκή Ταξινόμηση Ικανοτήτων, Δεξιοτήτων και Επαγγελμαμάτων (ESCO):
Κωδικός ISCO-08 5111: Ταξιδιωτικοί συνοδοί και φροντιστές.
Κωδικός ISCO-08 5112: Εισπράκτορες μεταφορικών μέσων.
Κωδικός ISCO-08 5419: Απασχολούμενοι στην παροχή υπηρεσιών προστασίας π.δ.κ.α.
Κωδικός ISCO-08 4323: Υπάλληλοι υπηρεσιών μεταφορών:
https://esco.ec.europa.eu/el/classification/occupation_main
- ΥΠΑ (Υπηρεσία Πολιτικής Αεροπορίας):
<http://www.ypa.gr/>
- ΑΠΑ (Αρχή Πολιτικής Αεροπορίας):
<https://hcaa.gov.gr/el>
- Διεθνής Ένωση Αερομεταφορών (IATA):
<https://www.iata.org/en/>
- Διεθνής Αερολιμένας Αθηνών (AIA Athens International Airport):
<https://www.aia.gr/el/traveler/>

- Fraport Greece (Φορέας 14 περιφερειακών αεροδρομίων):
<https://www.fraport-greece.com/ell/>
- Ελληνικό Ινστιτούτο Υγιεινής και Ασφάλειας της Εργασίας (ΕΛΙΝΥΑΕ):
<https://www.elinyae.gr/etiketes/epaggelmatika-dikaiomata>
- Γενική Γραμματεία επαγγελματικής εκπαίδευσης, κατάρτισης και διά βίου μάθησης (ΓΓΕΕΚ & ΔΒΜ):
<https://gsvetlly.minedu.gov.gr/sxoles-anoteris-epaggelmatikis-katartisis-s-a-e-k/odigoi-katartisis-spoudon>
- Ομοσπονδία Προσωπικού Αεροπορικών Μεταφορών (ΟΠΑΜ):
<https://www.kepea.gr/>
- Σύνδεσμος Αντιπροσώπων Αεροπορικών Εταιρειών (ΣΑΑΕ):
<https://www.gtp.gr/TDirectoryDetails.asp?id=400&lng=1>
- Ελληνική Αεροπορική Ένωση:
<https://www.aviationsociety.gr/>
- Σύνδεσμος Ελληνικών Τουριστικών Επιχειρήσεων (ΣΕΤΕ):
<https://sete.gr/>

B

Σκοπός και προσδοκώμενα μαθησιακά αποτελέσματα του προγράμματος κατάρτισης της ειδικότητας

1 | Σκοπός του προγράμματος κατάρτισης της ειδικότητας

Ο βασικός σκοπός του προγράμματος κατάρτισης της ειδικότητας είναι να προετοιμάσει τους/τις εκπαιδευόμενους/-ες για την επαγγελματική τους σταδιοδρομία στην ειδικότητα «Στέλεχος Υπηρεσιών Αερομεταφοράς».

2 | Προσδοκώμενα μαθησιακά αποτελέσματα του προγράμματος κατάρτισης

Οι γνώσεις, δεξιότητες και ικανότητες που θα αποκτήσουν οι εκπαιδευόμενοι/-ες κατά τη διάρκεια της κατάρτισής τους οργανώνονται σε ενότητες προσδοκώμενων μαθησιακών αποτελεσμάτων.

Στον πίνακα που ακολουθεί, παρουσιάζονται τα επιμέρους προσδοκώμενα μαθησιακά αποτελέσματα ανά ενότητα.

Πίνακας 1 /// Ενότητες προσδοκώμενων μαθησιακών αποτελεσμάτων

ΕΝΟΤΗΤΕΣ ΠΡΟΣΔΟΚΩΜΕΝΩΝ ΜΑΘΗΣΙΑΚΩΝ ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΩΝ	
ΕΝΟΤΗΤΑ ΠΡΟΣΔΟΚΩΜΕΝΩΝ ΜΑΘΗΣΙΑΚΩΝ ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΩΝ	Επιμέρους προσδοκώμενα μαθησιακά αποτελέσματα Με την ολοκλήρωση του προγράμματος κατάρτισης, οι εκπαιδευόμενοι/-ες θα είναι ικανοί/-ές να:
Α. «Έλεγχος ταξιδιωτικών εγγράφων, εποπτεία πύλης και επιβίβαση επιβατών/-ισσών»	• Ελέγχουν τα ταξιδιωτικά έγγραφα των επιβατών/-ίδων, πιστοποιώντας την ταυτότητα και την εγκυρότητά τους, ενημερώνοντας παράλληλα το ηλεκτρονικό σύστημα διαχείρισης θέσεων, • Παραλαμβάνουν, να ελέγχουν και να σηματοδοτούν με ειδικές ετικέτες (tags) τις αποσκευές των επιβατών/-ισσών, τοποθετώντας τις στον ιμάντα παραδιδόμενων αποσκευών του αεροσκάφους, σύμφωνα με τα πρότυπα και τις προδιαγραφές των αεροπορικών εταιρειών και των αεροδρομίων, • Ενημερώνουν τους/τις επιβάτες/-ισσες για τις ώρες αναχώρησης και τις θύρες εξόδου, για τυχόν αλλαγές ή καθυστερήσεις των πτήσεων, επιλύοντας οποιαδήποτε απορία τους, σύμφωνα με τους κανόνες επαγγελματικής δεοντολογίας, • Επιμελούνται τις αναγγελίες επιβίβασης επιβατών/-ισσών ή τις αναγγελίες για τυχόν καθυστερήσεις, εντός της θύρας εξόδου, σύμφωνα με τις λίστες επιβατών/-ισσών και τα πρωτόκολλα επικοινωνίας, • Διεκπεραιώνουν τις αφίξεις που ολοκληρώθηκαν ηλεκτρονικά, ενημερώνοντας το αντίστοιχο σύστημα θέσεων των επιβατών/-ισσών, • Ελέγχουν και να επιβεβαιώνουν ότι οι επιβάτες/-ισσες έχουν όλα τα απαραίτητα έγγραφα επιβίβασης, (κάρτες επιβίβασης, διαβατήρια κ.ά.), κατευθύνοντάς τους/τις προς τις θύρες εξόδου ανάλογα με τον προορισμό τους.

συνέχεια >>

Πίνακας 1 /// Ενότητες προσδοκώμενων μαθησιακών αποτελεσμάτων

ΕΝΟΤΗΤΕΣ ΠΡΟΣΔΟΚΩΜΕΝΩΝ ΜΑΘΗΣΙΑΚΩΝ ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΩΝ	
ΕΝΟΤΗΤΑ ΠΡΟΣΔΟΚΩΜΕΝΩΝ ΜΑΘΗΣΙΑΚΩΝ ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΩΝ	Επιμέρους προσδοκώμενα μαθησιακά αποτελέσματα Με την ολοκλήρωση του προγράμματος κατάρτισης, οι εκπαιδευόμενοι/-ες θα είναι ικανοί/-ές να:
Β. «Εξυπηρέτηση επιβατών/-ισών κατά την επιβίβαση στο αεροσκάφος ή την αποβίβαση από το αεροσκάφος»	- Καθοδηγούν τους/τις εισερχόμενους/-ες επιβάτες/-ισες και να ελέγχουν την ασφαλή αποβίβασή τους ή την έγκαιρη μεταβίβασή τους όταν αυτοί/-ές είναι διερχόμενοι/-ες (transit), κατευθύνοντάς τους/τις στους χώρους παραλαβής των αποσκευών ή στις θύρες εξόδου και εισόδου αντίστοιχα, - Παρέχουν βοήθεια ή και συνοδεία από και προς το αεροσκάφος σε επιβάτες/-ισες ειδικών κατηγοριών (PRM), ανήλικους/-ες, ηλικιωμένους/-ες κ.ά., εξασφαλίζοντας τη χρήση χειροκίνητων ή ηλεκτροκίνητων αμαξιδίων και ειδικών μηχανημάτων για τη μεταφορά τους στην είσοδο του αεροσκάφους, - Προετοιμάζουν την επιβίβαση και αποβίβαση των επιβατών/-ισών και του πληρώματος με τα αντίστοιχα μέσα μεταφοράς και σύνδεσης μεταξύ αεροσκάφους και αεροσταθμού, βάσει των ειδικών αναγκών και συνθηκών.
Γ. «Διαχείριση κρατήσεων και έκδοση εισιτηρίων»	- Συλλέγουν όλες τις απαραίτητες πληροφορίες και έγγραφα των επιβατών/-ισών για την κράτηση αεροπορικής θέσης, σύμφωνα με τους κανόνες δεοντολογίας και προσωπικών δεδομένων, ελέγχοντας παράλληλα το ηλεκτρονικό σύστημα κρατήσεων για τη διαθεσιμότητα, - Εκτελούν την κράτηση της θέσης για τον προορισμό, ενημερώνοντας τους/τις επιβάτες/-ισες για το κόστος και για άλλες πληροφορίες της πτήσης, - Διεκπεραιώνουν κρατήσεις συμπληρωματικών υπηρεσιών, όπως κρατήσεις ξενοδοχείων, μέσων μεταφοράς, υπηρεσιών VIP και μεταφοράς κατοικίδιων ζώων ή αλλαγές στις υπάρχουσες κρατήσεις, σύμφωνα με τις επιθυμίες των επιβατών/-ισών και τον περιορισμό των ναύλων, - Διαχειρίζονται την ολοκλήρωση της κράτησης με την εξόφληση, την έκδοση και την παράδοση του αεροπορικού εισιτηρίου στον/στην πελάτη/-ισσα, προωθώντας το ηλεκτρονικά αν απαιτείται, - Διασφαλίζουν τη διατήρηση αρχείων των αεροπορικών λειτουργιών μεταφοράς των επιβατών/-ισών και τη διαχείριση τυχόν αλλαγών στις κρατήσεις.

Πίνακας 1 /// Ενότητες προσδοκώμενων μαθησιακών αποτελεσμάτων

ΕΝΟΤΗΤΕΣ ΠΡΟΣΔΟΚΩΜΕΝΩΝ ΜΑΘΗΣΙΑΚΩΝ ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΩΝ	
ΕΝΟΤΗΤΑ ΠΡΟΣΔΟΚΩΜΕΝΩΝ ΜΑΘΗΣΙΑΚΩΝ ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΩΝ	Επιμέρους προσδοκώμενα μαθησιακά αποτελέσματα Με την ολοκλήρωση του προγράμματος κατάρτισης, οι εκπαιδευόμενοι/-ες θα είναι ικανοί/-ές να:
Δ. «Άσκηση διοικητικών εργασιών και συντονισμός πτήσεων»	• Διαχειρίζονται τα μηνύματα κίνησης του αεροσκάφους, βάσει του κώδικα επικοινωνίας αερομεταφορών, • Πραγματοποιούν πληρωμές τελών και άλλων λογαριασμών, στο πλαίσιο της αντιπροσώπευσης αεροπορικών εταιρειών και πάντα σε συνεργασία με τις τοπικές αρχές, • Συντονίζουν τις χρονοθυρίδες των πτήσεων (slot coordination) και να εξασφαλίζουν τα δικαιώματα εκμετάλλευσης άδειας (traffic rights) για τις πτήσεις εκτός Ευρωπαϊκής Ένωσης (ΕΕ), σε συνεργασία με την Αρχή Συντονισμού και την Υπηρεσία Πολιτικής Αεροπορίας (ΥΠΑ) αντίστοιχα, • Εκδίδουν σχέδια πτήσεων και δελτίο καιρού, ενημερώνοντας το πλήρωμα για τυχόν αλλαγές βάσει των καιρικών συνθηκών και των αλλαγών στις πτήσεις.
Ε. «Προετοιμασία και εξυπηρέτηση λειτουργικών αναγκών των αεροσκαφών»	• Καθοδηγούν το αεροσκάφος (marshalling) κατά την άφιξη και την αναχώρησή του μέσω σημάτων στον προκαθορισμένο χώρο στάθμευσης αεροσκαφών, • Επιβλέπουν τη φόρτωση και την εκφόρτωση των αποσκευών, καθώς και άλλες υπηρεσίες, όπως την εστίαση, την παροχή ύδατος, τον καθαρισμό και τη συντήρηση των χώρων υγιεινής κ.ά., • Συντονίζουν τον ανεφοδιασμό καυσίμων, τον καθαρισμό και τη συντήρηση του αεροσκάφους, ανάλογα με τις ανάγκες του δρομολογίου, τα καιρικά φαινόμενα, τα μέτρα πυρασφάλειας και τις οδηγίες του/της κυβερνήτη/-τριας, ενημερώνοντας τα αρμόδια τμήματα, • Παρέχουν υπηρεσίες εκκίνησης (ASU/GPU), μετακίνησης (pushback/ towing) και στάθμευσης του αεροσκάφους, με τη χρήση των κατάλληλων μέσων, αυτοκινούμενων οχημάτων και μηχανημάτων, βάσει κόστους, αναγκών των δρομολογίων και κίνησης του αερολιμένα.
ΣΤ. «Διαχείριση κρίσεων και απώλειες αποσκευών» συνέχεια >>	• Αντιμετωπίζουν τις περιπτώσεις των καθυστερήσεων ή των ακυρώσεων πτήσεων σύμφωνα με τους κανονισμούς των αεροδρομίων, τα δικαιώματα των επιβατών/-ιστών και των διεθνών κανόνων αερομεταφοράς, • Αξιολογούν την πραγματοποίηση ή όχι της επιβίβασης ατόμων και αποσκευών στην περίπτωση κινδύνου για τη δημόσια υγεία και ασφάλεια όταν δεν πληρούνται οι κανόνες των συστημάτων διαχείρισης ασφάλειας και τελωνειακών περιορισμών,

συνέχεια >>

Πίνακας 1 /// Ενότητες προσδοκώμενων μαθησιακών αποτελεσμάτων

ΕΝΟΤΗΤΕΣ ΠΡΟΣΔΟΚΩΜΕΝΩΝ ΜΑΘΗΣΙΑΚΩΝ ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΩΝ	
ΕΝΟΤΗΤΑ ΠΡΟΣΔΟΚΩΜΕΝΩΝ ΜΑΘΗΣΙΑΚΩΝ ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΩΝ	Επιμέρους προσδοκώμενα μαθησιακά αποτελέσματα Με την ολοκλήρωση του προγράμματος κατάρτισης, οι εκπαιδευόμενοι/-ες θα είναι ικανοί/-ές να:
« συνέχεια ΣΤ. «Διαχείριση κρίσεων και απώλειες αποσκευών»	• Δηλώνουν τα αιτήματα των επιβατών/-ισών για χαμένες αποσκευές, ενημερώνοντας το παγκόσμιο ηλεκτρονικό σύστημα για την ανεύρεσή τους, • Συσχετίζουν τις ευρεθείσες αποσκευές με τα δηλωθέντα αιτήματα, ενημερώνοντας το παγκόσμιο ηλεκτρονικό σύστημα και αποστέλλοντας την ειδική σηματολογία για την πορεία των αποσκευών, • Διενεργούν τις απαραίτητες διαδικασίες για την έγκαιρη και ασφαλή παράδοση των αποσκευών στους/στις ιδιοκτήτες/-τριές τους, σύμφωνα με τους κανονισμούς ασφάλειας και λειτουργίας του αεροδρομίου.
Ζ. «Εξυπηρέτηση εμπορευμάτων και ταχυδρομείου των αεροπορικών εταιρειών»	• Αποδέχονται το γενικό φορτίο με τα συνοδευόμενα έγγραφά του, σύμφωνα με τις μετρήσεις των διαστάσεων και των βαρών, • Καταγράφουν όλες τις απαραίτητες πληροφορίες των εμπορευμάτων και του ταχυδρομείου, διατηρώντας αρχεία και φακέλους όλων των δεδομένων, • Εκδίδουν τις ετικέτες και να τις τοποθετούν στο φορτίο, διαχωρίζοντας τα φορτία επικίνδυνων υλικών με ειδική σήμανση βάσει των τεχνικών εγχειριδίων ΙΑΤΑ, • Παραδίδουν το γενικό φορτίο προς επιβίβαση ή προώθηση, ανάλογα με το αν είναι εισερχόμενο ή εξερχόμενο, τηρώντας τα πρωτόκολλα ασφάλειας και τεχνικών προδιαγραφών, • Ελέγχουν τη συσκευασία του φορτίου και να επιβλέπουν την ασφαλή μεταφορά του, συντονίζοντας το πλήρωμα εδάφους στη φόρτωση και εκφόρτωσή του, σύμφωνα με τα τεχνικά εγχειρίδια, • Φορτώνουν το αεροσκάφος με το γενικό φορτίο και να το διαμοιράζουν στον ειδικό χώρο του αεροσκάφους, μεγιστοποιώντας τη χρήση του χώρου και τηρώντας τις τεχνικές προδιαγραφές, δίνοντας ιδιαίτερη σημασία στα ειδικά φορτία (ζώα, επικίνδυνα υλικά, σοροί), • Διεκπεραιώνουν τα σχετικά έγγραφα των φορτίων βάσει προτύπων ΙΑΤΑ, εφαρμόζοντας τις βασικές αρχές υπολογισμού ναύλων φορτίων.



Βασικές εκπαιδευτικές προδιαγραφές και αναλυτικό περιεχόμενο του προγράμματος της θεωρητικής και εργαστηριακής κατάρτισης

1 | Ωρολόγιο πρόγραμμα

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

Πίνακας 2 /// Ωρολόγιο πρόγραμμα

ΕΞΑΜΗΝΟ		Α			Β			Γ			Δ		
Α/Α	ΜΑΘΗΣΙΑΚΕΣ ΕΝΟΤΗΤΕΣ	Θ	Ε	Σ	Θ	Ε	Σ	Θ	Ε	Σ	Θ	Ε	Σ
1	BUSINESS ENGLISH AND TOURISM TERMINOLOGY	2		2	2		2						
2	ΓΑΛΛΙΚΑ	2		2	2		2						
3	ΤΟΥΡΙΣΜΟΣ ΚΑΙ ΑΕΡΟΠΟΡΙΚΗ ΒΙΟΜΗΧΑΝΙΑ ΜΕΤΑΦΟΡΩΝ	2		2	2		2						
4	ΤΑΞΙΔΙΩΤΙΚΗ ΓΕΩΓΡΑΦΙΑ ΚΑΙ ΤΑΞΙΔΙΩΤΙΚΟΙ ΟΔΗΓΟΙ	2		2	2		2						
5	ΟΡΓΑΝΩΣΗ ΚΑΙ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑ ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΟΥ ΓΡΑΦΕΙΟΥ ΚΑΙ ΑΕΡΟΠΟΡΙΚΗΣ ΕΤΑΙΡΕΙΑΣ	2		2	1	1	2						
6	ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΟ ΚΑΙ ΑΕΡΟΠΟΡΙΚΟ ΜΑΡΚΕΤΙΝΓΚ	1		1	1		1						
7	ΑΕΡΟΠΟΡΙΚΟ ΔΙΚΑΙΟ ΚΑΙ ΔΙΕΘΝΕΙΣ ΣΧΕΣΕΙΣ (IATA, UFTAA, ICAO, BSP)	2		2	2		2						
8	ΜΕΤΑΦΟΡΑ ΑΕΡΟΠΟΡΙΚΩΝ ΕΜΠΟΡΕΥΜΑΤΩΝ (CARGO)	2		2	2		2						
9	ΑΕΡΟΠΟΡΙΚΟΙ ΝΑΥΛΟΙ	2		2	2		2						
10	ΠΡΑΚΤΙΚΗ ΕΦΑΡΜΟΓΗ ΣΤΗΝ ΕΙΔΙΚΟΤΗΤΑ		3	3		3	3		3	3		3	3
11	ΕΙΣΑΓΩΓΗ ΣΤΗΝ ΑΕΡΟΠΟΡΙΚΗ ΟΡΟΛΟΓΙΑ ΣΤΑ ΑΓΓΛΙΚΑ							2		2			
12	ΕΙΣΑΓΩΓΗ ΣΤΗΝ ΑΕΡΟΠΟΡΙΚΗ ΟΡΟΛΟΓΙΑ ΣΤΑ ΓΑΛΛΙΚΑ							2		2			
13	ΔΙΟΙΚΗΣΗ ΑΕΡΟΔΡΟΜΙΩΝ ΚΑΙ ΑΕΡΟΠΟΡΙΚΩΝ ΕΤΑΙΡΕΙΩΝ							2		2			
14	ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΕΣ ΕΤΑΙΡΕΙΩΝ ΕΠΙΓΕΙΑΣ ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗΣ: ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗ ΕΠΙΒΑΤΩΝ/-ΙΣΣΩΝ Η ΠΕΛΑΤΩΝ/-ΙΣΣΩΝ (CHECK IN/BAGGAGE HANDLING)							2		2			
15	ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΚΡΙΣΕΩΝ ΚΑΙ ΑΠΩΛΕΙΑ ΑΠΟΣΚΕΥΩΝ							2		2			

συνέχεια >>

Πίνακας 2 /// Ωρολόγιο πρόγραμμα

ΕΞΑΜΗΝΟ		Α			Β			Γ			Δ		
Α/Α	ΜΑΘΗΣΙΑΚΕΣ ΕΝΟΤΗΤΕΣ	Θ	Ε	Σ	Θ	Ε	Σ	Θ	Ε	Σ	Θ	Ε	Σ
16	ΑΣΦΑΛΕΙΑ ΚΑΙ ΥΓΙΕΙΝΗ							2		2			
17	ΕΙΣΑΓΩΓΗ ΣΤΑ ΣΥΣΤΗΜΑΤΑ ΚΡΑΤΗΣΕΩΝ ΑΕΡΟΠΟΡΙΚΩΝ ΕΙΣΙΤΗΡΙΩΝ								3	3			
18	ΕΙΣΑΓΩΓΗ ΣΤΗΝ ΚΑΤΑΣΚΕΥΗ ΑΕΡΟΠΟΡΙΚΟΥ ΝΑΥΛΟΥ ΚΑΙ ΤΙΜΟΛΟΓΗΣΗ ΑΕΡΟΠΟΡΙΚΩΝ ΕΙΣΙΤΗΡΙΩΝ							2		2			
19	ΕΦΑΡΜΟΣΜΕΝΗ ΑΕΡΟΠΟΡΙΚΗ ΟΡΟΛΟΓΙΑ ΣΤΑ ΑΓΓΛΙΚΑ										2		2
20	ΕΦΑΡΜΟΣΜΕΝΗ ΑΕΡΟΠΟΡΙΚΗ ΟΡΟΛΟΓΙΑ ΣΤΑ ΓΑΛΛΙΚΑ										2		2
21	ΜΑΡΚΕΤΙΝΓΚ ΑΕΡΟΔΡΟΜΙΩΝ ΚΑΙ ΑΕΡΟΠΟΡΙΚΩΝ ΕΤΑΙΡΕΙΩΝ										2		2
22	ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΕΣ ΕΤΑΙΡΕΙΩΝ ΕΠΙΓΕΙΑΣ ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗΣ: ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗ ΕΠΙΒΑΤΩΝ/-ΙΣΣΩΝ Η ΠΕΛΑΤΩΝ/-ΙΣΣΩΝ (ΠΥΛΗ ΑΝΑΧΩΡΗΣΗΣ/ AIRSIDE)										2		2
23	ΠΡΟΒΛΕΨΗ ΖΗΤΗΣΗΣ ΑΕΡΟΠΟΡΙΚΩΝ ΕΙΣΙΤΗΡΙΩΝ ΚΑΙ ΑΝΑΛΥΣΗ ΑΓΟΡΑΣ										2		2
24	ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΕΣ ΕΤΑΙΡΕΙΩΝ ΕΠΙΓΕΙΑΣ ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗΣ: ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗ ΑΕΡΟΣΚΑΦΩΝ (ΑΝΕΦΟΔΙΑΣΜΟΣ, ΣΤΑΘΜΕΥΣΗ, ΡΑΜΠΑ)										2		2
25	ΕΦΑΡΜΟΣΜΕΝΑ ΣΥΣΤΗΜΑΤΑ ΚΡΑΤΗΣΕΩΝ ΑΕΡΟΠΟΡΙΚΩΝ ΕΙΣΙΤΗΡΙΩΝ											3	3
26	ΕΦΑΡΜΟΓΗ ΣΤΗΝ ΚΑΤΑΣΚΕΥΗ ΑΕΡΟΠΟΡΙΚΟΥ ΝΑΥΛΟΥ ΚΑΙ ΤΙΜΟΛΟΓΗΣΗ ΑΕΡΟΠΟΡΙΚΩΝ ΕΙΣΙΤΗΡΙΩΝ											2	2
ΣΥΝΟΛΟ		17	3	20	16	4	20	14	6	20	12	8	20

2 | Αναλυτικό περιεχόμενο προγράμματος θεωρητικής και εργαστηριακής κατάρτισης

2.1 • ΕΞΑΜΗΝΟ Α΄

2.1.A • BUSINESS ENGLISH AND TOURISM TERMINOLOGY

Περίληψη της μαθησιακής ενότητας

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

Προσδοκώμενα μαθησιακά αποτελέσματα

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

- Αναγνωρίζουν την αγγλική γλώσσα,
- Αναπτύσσουν ικανότητες γραφής και ανάγνωσης,
- Διαχειρίζονται την καθημερινή επικοινωνία σε περιστάσεις όπου χρειάζεται,
- Ανταλλάσσουν απλές πληροφορίες για δραστηριότητες και θέματα οικεία,
- Χρησιμοποιούν τον αγγλικό λόγο,
- Μεταφράζουν την αγγλική ορολογία στα ελληνικά και το αντίθετο,
- Διατυπώνουν το νόημα ενός απλού και σύντομου μηνύματος,
- Εντοπίζουν συγκεκριμένες πληροφορίες σε συνοπτικά κείμενα (κατάλογοι εστιατορίων, έντυπα με ωράρια αφίξεων και αναχωρήσεων μέσω μαζικής μεταφοράς κ.ά.),
- Συμπληρώνουν ταξιδιωτικά έντυπα στην αγγλική γλώσσα,
- Αξιοποιούν βασικές επιχειρηματικές και επιχειρησιακές έννοιες στα αγγλικά,
- Αναγνωρίζουν βασικές τουριστικές έννοιες στα αγγλικά,
- Υιοθετούν βασικές τεχνικές επικοινωνίας στα αγγλικά.

Βασικές έννοιες και λέξεις-κλειδιά

Business meeting / Body language / Correspondence / Hospitality / Intercultural communication / Interlocutor / Leaflet / Public transport / Tourist guide.

Αριθμός ωρών διδασκαλίας της μαθησιακής ενότητας ανά εβδομάδα

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

Διάρθρωση των μαθησιακών ενοτήτων σε υποενότητες

A/A	ΤΙΤΛΟΣ ΜΑΘΗΣΙΑΚΗΣ ΥΠΟΕΝΟΤΗΤΑΣ
1	ΕΙΣΑΓΩΓΗ ΣΤΑ ΑΓΓΛΙΚΑ ΓΙΑ ΤΟΝ ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΟ ΚΛΑΔΟ
2	ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΗ ΟΡΟΛΟΓΙΑ ΣΤΗΝ ΑΓΓΛΙΚΗ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑ
3	ΑΓΓΛΙΚΑ ΓΙΑ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑΚΟΥΣ ΣΚΟΠΟΥΣ
4	ΑΓΓΛΙΚΗ ΟΡΟΛΟΓΙΑ ΓΙΑ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΙΣ
5	ΔΙΑΠΟΛΙΤΙΣΜΙΚΗ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑ ΣΤΑ ΑΓΓΛΙΚΑ I
6	ΕΦΑΡΜΟΣΜΕΝΑ ΑΓΓΛΙΚΑ ΣΤΟΝ ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΟ ΚΛΑΔΟ I

Κείμενο αναφοράς

2.1.A.1 | ΕΙΣΑΓΩΓΗ ΣΤΑ ΑΓΓΛΙΚΑ ΓΙΑ ΤΟΝ ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΟ ΚΛΑΔΟ

Στην εν λόγω μαθησιακή υποενότητα, οι εκπαιδευόμενοι/-ες εισάγονται στον γραπτό και προφορικό λόγο της αγγλικής γλώσσας. Απώτερος σκοπός είναι να αποκτήσουν τις απαραίτητες γνώσεις και δεξιότητες, ώστε να ανταλλάσσουν μηνύματα, να ανακαλούν βασικές γνώσεις και πληροφορίες σχετικές με τις επικοινωνιακές συνθήκες σε χώρους που σχετίζονται με τον τουρισμό (tourism) και να αποκτήσουν θετική στάση στη χρήση της αγγλικής γλώσσας στην κοινωνική ζωή. Στην υποενότητα αυτή, δίνεται έμφαση στην ανάλυση (αποκωδικοποίηση) απλών και σύντομων μηνυμάτων και εκφράσεων και γίνεται εξάσκηση με εκφράσεις και λέξεις που χρησιμοποιούνται πολύ συχνά και αφορούν το άτομο, την οικογένεια, τις αγορές, την εργασία ή το άμεσο περιβάλλον τους. Οι εκπαιδευόμενοι/-ες εξασκούνται στην ανάγνωση απλών και σύντομων κείμενων με τουριστικό περιεχόμενο, προκειμένου να αναζητήσουν μια συγκεκριμένη πληροφορία σε συνοπτικά κείμενα, όπως σε καταλόγους εστιατορίων (menu), σε έντυπα με ωράρια αφίξεων (time of arrival) και αναχωρήσεων (time of departure) και σε πληροφορίες για τα μέσα μαζικής μεταφοράς (public transport). Εξασκούνται, ακόμη, στην επικοινωνία στην καθημερινή τους ζωή, όπου χρειάζεται να ανταλλάσσουν απλές πληροφορίες για δραστηριότητες και θέματα οικεία, που αφορούν τους/τις χρήστες/-τριες τουριστικών υπηρεσιών. Κάνουν πολύ σύντομες συνομιλίες (short conversations), ακόμη και αν σε γενικές γραμμές δεν καταλαβαίνουν αρκετά για να παρακολουθήσουν μια συζήτηση. Τέλος, μπορούν να γράφουν σημειώσεις (notes) και μηνύματα (messages) με απλό και σύντομο τρόπο.

2.1.A.2 | ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΗ ΟΡΟΛΟΓΙΑ ΣΤΗΝ ΑΓΓΛΙΚΗ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑ

Στην εν λόγω μαθησιακή υποενότητα, οι εκπαιδευόμενοι/-ες επεκτείνουν τις γνώσεις τους στη διδαχθείσα αγγλική ορολογία. Επίσης, αναπτύσσουν την απαραίτητη αυτοπεποίθηση και τις δεξιότητες, για να τη χρησιμοποιήσουν για επικοινωνιακούς λόγους σε διεθνές περιβάλλον. Η υποενότητα αποτελεί μια γενική εισαγωγή στην αγγλική γλώσσα ως ένα είδος ορολογίας σε επαγγελματικά περιβάλλοντα (professional context), που χρησιμοποιείται για επικοινωνία σε διάφορα γνωστικά αντικείμενα. Τα αποσπάσματα κειμένων (προφορικά και γραπτά) συνιστάται να παρέχουν παραδείγματα αυθεντικών ή τυπικών αγγλικών, που εστιάζονται στην αγγλική τουριστική ορολογία και στον τρόπο που εκφέρουν οι συνομιλητές/-τριες τη σχετική ειδική φρασεολογία. Τα κείμενα προέρχονται από διάφορες πηγές, όπως είναι οι εφημερίδες, τα περιοδικά, οι επιστολές, τα τεχνικά εγχειρίδια, οι κανονισμοί και το Διαδίκτυο. Προτείνεται να δίνονται ασκήσεις που ενθαρρύνουν τους/τις εκπαιδευόμενους/-ες να διαβάσουν χωρίς άγχος και να το απολαμβάνουν, αντλώντας συγκεκριμένες πληροφορίες, και να εστιάζουν την προσοχή τόσο στην ακρίβεια (precision) όσο και την ευχέρεια (fluency). Αυτές οι δραστηριότητες παρέχουν στους/στις εκπαιδευόμενους/-ες την ευκαιρία να αλληλεπιδρούν σε ζευγάρια και ομάδες, χρησιμοποιώντας τη γλώσσα με πιο ελεύθερο, χαλαρό και δημιουργικό τρόπο, καθιστώντας τους ανεξάρτητους/-ες χρήστες/-τριες της γλώσσας. Το μαθησιακό υλικό επικεντρώνεται στη σύνταξη τουριστικών εντύπων (tourist documents) και τουριστικών οδηγιών (tourist guide), στην αλληλογραφία και στην επιστολογραφία (correspondence) στην αγγλική γλώσσα, στην ορολογία των οικονομικών και της διοίκησης του τουρισμού και της φιλοξενίας. Οι εκπαιδευόμενοι/-ες μελετούν επιστημονικά κείμενα σχετικά με τον τουρισμό και τη φιλοξενία (hospitality), συντάσσουν αναφορές και ερμηνεύουν αποτελέσματα ανάλυσης τουριστικών δεδομένων. Χρησιμοποιούν την αγγλική γλώσσα στις διαπραγματεύσεις (negotiations) των τουριστικών επιχειρήσεων και εφαρμόζουν τεχνικές μετάφρασης τουριστικών κειμένων από τα αγγλικά στα ελληνικά και αντίστροφα.

2.1.A.3 | ΑΓΓΛΙΚΑ ΓΙΑ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑΚΟΥΣ ΣΚΟΠΟΥΣ

Οι εκπαιδευόμενοι/-ες μαθαίνουν καλύτερα την αγγλική γλώσσα μέσω της αλληλεπίδρασής τους με άλλους ανθρώπους στην πραγματική τους ζωή. Οι εκπαιδευόμενοι/-ες διερευνούν τεχνικές βελτίωσης των επικοινωνιακών τους δεξιοτήτων (communication skills) στα αγγλικά, καθώς και της επικοινωνιακής προσέγγισης, μιας δοκιμασμένης μεθόδου για την όσο το δυνατόν αποτελεσματικότερη βελτίωση των δεξιοτήτων τους στα αγγλικά. Αποτελεί ένα ισχυρό εργαλείο που μπορεί να χρησιμοποιηθεί για επαγγελματικούς λόγους: για επαγγελματικά ταξίδια ή για να κάνουν μια συζήτηση σε μια διαφορετική χώρα. Οι εκπαιδευόμενοι/-ες ενθαρρύνονται να αναπτύξουν στα αγγλικά τις απαιτούμενες δεξιότητες για μια φυσική προσέγγιση στην εκμάθηση γλωσσών και στην απόκτηση λεξιλογίου (vocabulary acquisition), που τους/

τις καθιστά αυτόνομους/-ες γλωσσικούς/-ές χρήστες/-τριες (independent language users). Μέσω της εξάσκησης με τους/τις υπόλοιπους/-ες εκπαιδευόμενους/-ες, επιδιώκουν να βελτιώνουν τον τρόπο που μιλάνε, την προφορά τους (accent) και τις δομές των προτάσεων που χρησιμοποιούν, καθώς και οτιδήποτε μπορεί να αφορά το άτομο με το οποίο μιλάνε, όπως είναι η γλώσσα του σώματός του (body language), οι λέξεις ή οι φράσεις της αργκό (slang) και ο τόνος (tone of voice) που θέτουν τις ερωτήσεις. Η συγκεκριμένη μαθησιακή υποενότητα είναι ιδιαίτερα χρήσιμη σε ζητήματα όπου εμπλέκεται η έννοια της διαπολιτισμικής επικοινωνίας (intercultural communication), όταν ο/η χρήστης/-τρια των τουριστικών υπηρεσιών προέρχεται από έναν εντελώς διαφορετικό πολιτισμό. Η εν λόγω μαθησιακή υποενότητα συμβάλλει στην καλύτερη προετοιμασία για την ορολογία σχετικά με την έννοια της επικοινωνίας στον χώρο του τουρισμού με έμφαση στις διαπροσωπικές σχέσεις (interpersonal relations).

2.1.A.4 | ΑΓΓΛΙΚΗ ΟΡΟΛΟΓΙΑ ΓΙΑ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΙΣ

Στη συγκεκριμένη μαθησιακή υποενότητα, συνδυάζεται η επιχειρησιακή γλώσσα και οι απαραίτητες δεξιότητες, ώστε οι εκπαιδευόμενοι/-ες να αναπτύξουν ικανότητες που είναι απαραίτητες στον εργασιακό χώρο του τουριστικού κλάδου. Συγκεκριμένα, αναπτύσσουν γλωσσικές δεξιότητες (language skills) που είναι απαραίτητες για την εξέλιξή τους στον τουριστικό κλάδο, όπως είναι η σύνταξη email ή αναφορών (report) στα αγγλικά, και στη συμμετοχή σε επαγγελματικές συναντήσεις (business meeting). Οι εκπαιδευόμενοι/-ες παρουσιάζουν τον εαυτό τους (self-presentation) και αντιλαμβάνονται τα εμπόδια που δυσχεραίνουν την επικοινωνία (communication obstacles), αναπτύσσοντας την ενσυναίσθησή τους. Αναπτύσσουν τις προφορικές δεξιότητες (oral skills) και τη γλώσσα του σώματος (body language), ώστε να ενισχύσουν την ενεργητική ακρόαση (active listening) και να βελτιώσουν την ικανότητα καταγραφής αποτελεσματικών σημειώσεων (note taking). Αναπτύσσουν τις γλωσσικές δεξιότητες που θα τους βοηθήσουν να επικοινωνούν καλύτερα τις ιδέες τους με το κοινό τους. Κάνουν ερωτήσεις χωρίς να φέρνουν τον/τη συνομιλητή/-ριά τους (interlocutor) σε δύσκολη θέση και καθοδηγούν μια συνομιλία. Αναπτύσσουν τις δεξιότητες κατανόησης (understanding), συμφωνίας (agreement) και διατύπωσης αντιρρήσεων (objections), και βελτιώνουν τις δεξιότητες συνεργασίας (collaboration) και συμβιβασμού (settlement). Επιλύουν διαφωνίες (disputes) μεταξύ των συνομιλητών/-τριών και βελτιώνουν τις δεξιότητες επίλυσης συγκρούσεων (conflict resolution), συντάσσουν εκθέσεις αναφοράς και γράφουν αποτελεσματικές περιλήψεις (abstracts), παρουσιάζουν δεδομένα και κάνουν προτάσεις βασισμένες σε δεδομένα, βελτιώνουν τις γραπτές τους ικανότητες στη σύνταξη επαγγελματικών email και γράφουν συμπεριληπτικά και επί του θέματος, και ανακαλύπτουν τρόπους συνεργασίας με στόχο να βοηθήσουν άλλους/-ες να βελτιωθούν, να μιλούν με ενθαρρυντικό τόνο (supportive tone) σε τρίτους και να βελτιώσουν τη θεσμοθέτηση στόχων.

2.1.A.5 | ΔΙΑΠΟΛΙΤΙΣΜΙΚΗ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑ ΣΤΑ ΑΓΓΛΙΚΑ I

Η συγκεκριμένη μαθησιακή υποενότητα διαπραγματεύεται τους τρόπους με τους οποίους ο πολιτισμός (culture) επιδρά και καθορίζει την ανθρώπινη επικοινωνία, καθώς αποτελεί δομικό στοιχείο της ταυτότητας (identity) των ανθρώπων και προσδιορίζει, σε σημαντικό βαθμό, τις διαπροσωπικές σχέσεις. Η πρόκληση που αντιμετωπίζουν οι εκπαιδευόμενοι/-ες ως προσωπικό σε χώρους παροχής τουριστικών υπηρεσιών είναι να οργανώσουν τις σχέσεις τους με τους/τις επισκέπτες/-τριες με τέτοιο τρόπο, ώστε να υπάρχει επικοινωνία και δημιουργική αλληλεπίδραση με διαφορετικές κατηγορίες επισκεπτών/-τριών (π.χ. τουρίστες/-τριες, επισκέπτες/-τριες, ασθενείς) και για διαφορετικούς λόγους χρήσης (αναψυχής, θεραπευτικούς-ιατρικούς, επαγγελματικούς, ευεξίας κ.ά.). Οι εκπαιδευόμενοι/-ες γνωρίζουν ότι η αντίληψή μας για τον άλλο ή τους άλλους (the others) διαμορφώνεται σε συγκεκριμένο ιστορικό, κοινωνικό και πολιτισμικό πλαίσιο, το οποίο παράγει και αναπαράγει αναπαραστάσεις για τον εαυτό μας και τους άλλους. Έτσι, αναγνωρίζουν την ύπαρξη μιας σειράς στερεοτύπων (stereotypes) και προκαταλήψεων (prejudices), που ανάγουν την έννοια του «ξένου», του «ανεπιθύμητου» και του «εχθρού». Με τη χρήση της κατάλληλης αγγλικής ορολογίας, οι εκπαιδευόμενοι/-ες αποφεύγουν τις διακρίσεις (discriminations), την περιθωριοποίηση (marginalization) και την αποξένωση (alienation) εθνοτικών (ethnic) και πολιτισμικών ομάδων. Αυτή η δεξιότητα είναι απαραίτητη για την αποτελεσματική επικοινωνία με μη-ελληνόφωνους/-ες επισκέπτες/-τριες και για την αποφυγή παρερμηνειών (misunderstandings). Στο πλαίσιο της υποενότητας, αναπτύσσονται έννοιες όπως είναι η πολυπολιτισμικότητα (multiculturalism), η διαπολιτισμικότητα (interculturalism), η αφομοίωση (assimilation) και η ένταξη (integration). Για κάθε ομάδα κειμένων που μελετούν, οι εκπαιδευόμενοι/-ες δημιουργούν ένα γλωσσάριο, στο οποίο παρατίθενται συνώνυμα ή ορισμοί για το λεξιλόγιο των κειμένων που τους/τις ενθαρρύνει να κρατούν τις δικές του αγγλο-ελληνικές σημειώσεις λεξιλογίου. Το γλωσσάριο συνοδεύεται από μια λίστα αγγλο-ελληνικών όρων, ειδικών για κάθε ομάδα κειμένων.

2.1.A.6 | ΕΦΑΡΜΟΣΜΕΝΑ ΑΓΓΛΙΚΑ ΣΤΟΝ ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΟ ΚΛΑΔΟ I

Στην εν λόγω μαθησιακή υποενότητα, οι εκπαιδευόμενοι/-ες χρησιμοποιούν την αγγλική γλώσσα στην προφορική επικοινωνία τους και στη σύνταξη εντύπων και εμπλουτίζουν διαρκώς το λεξιλόγιο και τη γραμματική της αγγλικής γλώσσας με τουριστική και ταξιδιωτική (travel) ορολογία, αλλά και με ορολογία επιχειρήσεων. Χρησιμοποιούν την προχωρημένη αγγλική ορολογία των οικονομικών (financial) και της διοίκησης (administration) μιας τουριστικής επιχείρησης (tourist business), συντάσσουν έντυπα για θέματα τουρισμού (tourism documents) και για τουριστικούς οδηγούς (tourist guide), να αναλαμβάνουν την αλληλογραφία (correspondence) των τουριστικών επιχειρήσεων τις οποίες στελεχώνουν και εξασκούνται στην πρόσβαση σε ξενόγλωσση βιβλιογραφία, περιοδικά και έρευνες και στην κατανόηση ξενό-

γλωσσών επιστημονικών άρθρων της ειδικότητάς τους. Ακόμη, συντάσσουν επιστημονικά κείμενα, σχετικά με τον τουρισμό, με σαφήνεια και ευχέρεια, συνθέτουν αναφορές και ερμηνεύουν αποτελέσματα ανάλυσης τουριστικών δεδομένων (tourist data) και επικοινωνούν αποτελεσματικά σε ένα ξενόγλωσσο επαγγελματικό περιβάλλον, χρησιμοποιώντας κατά κύριο λόγο την αγγλική γλώσσα στο επαγγελματικό τους περιβάλλον και στις διαπραγματεύσεις (negotiations) που θα χρειαστεί να πραγματοποιήσουν στο πλαίσιο αυτό. Εξασκούνται, επίσης, στην αλληλογραφία και επιστολογραφία στην αγγλική γλώσσα, εισάγονται στην ορολογία των οικονομικών και της διοίκησης του τουρισμού και της φιλοξενίας, μελετούν επιστημονικά κείμενα σχετικά με τον τουρισμό και τη φιλοξενία (hospitality), συντάσσουν αναφορές και ερμηνεύουν αποτελέσματα ανάλυσης τουριστικών δεδομένων. Τέλος, κάνουν τεχνικές μετάφρασης επιστημονικών κειμένων από τα ελληνικά στα αγγλικά και αντίστροφα.

Προτεινόμενες πηγές μελέτης

Κύριες

1. Τόμπρου, Χ., Σιβρίδου, Φ. & Μόρμορη, Π. (2013). *Intermediate Business English*. Αθήνα: Εκδόσεις Φαίδιμος.
2. Jacob, M. & Strutt, P. (2009). *English for international tourism*. London: Pearson Education Ltd.

Συμπληρωματικές

1. Mol, H. (2014). *Moving into tourism & hospitality*. United Kingdom: Garnet Education.
2. Hardi, K. & Walker, R. (2006). *Oxford English for Careers: Tourism 1 – Students' Book*. Shanghai: Oxford University Press.

2.1.B • ΓΑΛΛΙΚΑ

Περίληψη της μαθησιακής ενότητας

Σκοπός της συγκεκριμένης μαθησιακής ενότητας είναι να δείξει ότι η γαλλική γλώσσα είναι μια από τις βασικές γλώσσες που χρησιμοποιούνται στη βιομηχανία του τουρισμού. Στο πλαίσιο της ενότητας, οι εκπαιδευόμενοι/-ες θα έχουν τη δυνατότητα εκμάθησης της γαλλικής γλώσσας σε βασικό επίπεδο, μαθαίνοντας συγκεκριμένες λέξεις, εκφράσεις και όρους, σχετικά με τη χρήση της γαλλικής γλώσσας στην τουριστική βιομηχανία. Θα μάθουν να χρησιμοποιούν και να αναγνωρίζουν τη βασική γραμματική της γαλλικής γλώσσας και να διαβάζουν απλά κείμενα στα γαλλικά. Επιπλέον, οι εκπαιδευόμενοι/-ες θα μάθουν πώς να χρησιμοποιούν τη γαλλική γλώσσα σε επίπεδο απλής επικοινωνίας ή/και συνεννόησης στο εργασιακό τους περιβάλλον.

Προσδοκώμενα μαθησιακά αποτελέσματα

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

- Αναγνωρίζουν τη γαλλική γλώσσα,
- Αναπτύσσουν ικανότητες γραφής και ανάγνωσης,
- Διαχειρίζονται την καθημερινή επικοινωνία σε περιστάσεις που χρειάζεται,
- Ανταλλάσσουν απλές πληροφορίες για δραστηριότητες και θέματα οικεία,
- Χρησιμοποιούν τη γαλλική γλώσσα,
- Μεταφράζουν τη γαλλική ορολογία στα ελληνικά και το αντίστροφο,
- Διατυπώνουν το νόημα ενός απλού και σύντομου μηνύματος,
- Εντοπίζουν συγκεκριμένες πληροφορίες σε συνοπτικά κείμενα, όπως σε καταλόγους εστιατορίων, σε έντυπα με ωράρια αφίξεων και αναχωρήσεων μέσω μαζικής μεταφοράς,
- Συμπληρώνουν ταξιδιωτικά έντυπα στη γαλλική γλώσσα,
- Αξιοποιούν βασικές επιχειρηματικές και επιχειρησιακές έννοιες στα γαλλικά,
- Αναγνωρίζουν βασικές τουριστικές έννοιες στα γαλλικά,
- Εφαρμόζουν βασικές τεχνικές επικοινωνίας στα γαλλικά.

Βασικές έννοιες και λέξεις-κλειδιά

Communication de base / Billet d'avion / Transport aérien / Entreprise touristique / Carte d'identité/passeport / Courriel.

Αριθμός ωρών διδασκαλίας της μαθησιακής ενότητας ανά εβδομάδα

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

Διάρθρωση των μαθησιακών ενοτήτων σε υποενότητες

A/A	ΤΙΤΛΟΣ ΜΑΘΗΣΙΑΚΗΣ ΥΠΟΕΝΟΤΗΤΑΣ
1	ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΓΡΑΠΤΟΥ ΚΑΙ ΠΡΟΦΟΡΙΚΟΥ ΛΟΓΟΥ ΣΤΗ ΓΑΛΛΙΚΗ
2	ΑΠΛΕΣ ΠΕΡΙΣΤΑΣΕΙΣ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑΣ ΚΑΙ ΧΡΗΣΗ ΤΗΣ ΓΑΛΛΙΚΗΣ
3	ΑΝΑΓΝΩΣΗ ΚΑΙ ΚΑΤΑΝΟΗΣΗ ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΩΝ ΤΑΞΙΔΙΩΤΙΚΩΝ ΕΓΓΡΑΦΩΝ
4	ΒΑΣΙΚΗ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑ ΣΤΟ ΠΛΑΙΣΙΟ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΑΕΡΟΜΕΤΑΦΟΡΑΣ
5	ΓΕΝΙΚΗ ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΗ ΟΡΟΛΟΓΙΑ ΣΤΗ ΓΑΛΛΙΚΗ
6	ΓΡΑΠΤΗ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑ ΜΕ ΧΡΗΣΗ ΟΡΟΛΟΓΙΑΣ

Κείμενο αναφοράς

2.1.B.1 | ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΓΡΑΠΤΟΥ ΚΑΙ ΠΡΟΦΟΡΙΚΟΥ ΛΟΓΟΥ ΣΤΗ ΓΑΛΛΙΚΗ

Στην πρώτη υποενότητα, οι εκπαιδευόμενοι/-ες έρχονται σε επαφή με τη γαλλική γλώσσα, εστιάζοντας την προσοχή σε στοιχειώδεις πτυχές της που συνδέονται με την ειδίκευσή τους. Ειδικότερα, παρουσιάζονται στους/στις εκπαιδευόμενους/-ες βασικά στοιχεία της γαλλικής που αφορούν την αυτοπαρουσίασή τους, τους διάφορους τρόπους χαιρετισμού, την παρουσίαση κάποιου/-ας άλλου/-ης, καθώς και την παρουσίαση της αεροπορικής επιχείρησης στην οποία απασχολούνται. Για τον λόγο αυτόν, αναλύεται το γλωσσικό υλικό (ενδεχομένως σύντομα κείμενα) που αφορά το λεξιλόγιο και τις γραμματικές δομές των γλωσσικών πράξεων (τα ρήματα είμαι-έχω και τα ρήματα α' συζυγίας σε ενεστώτα, το οριστικό άρθρο κ.λπ.). Ως εκ τούτου, οι εκπαιδευόμενοι/-ες αποκτούν τις πρώτες, απαραίτητες, βασικές γνώσεις, ώστε να μπορούν να επικοινωνήσουν στοιχειωδώς στο εργασιακό τους περιβάλλον, εκφωνώντας και κατανοώντας στη γαλλική γλώσσα βασικές πληροφορίες για τους/τις ίδιους/-ες, αλλά και για άλλους/-ες. Περαιτέρω, συνιστάται να προβαίνουν οι εκπαιδευόμενοι/-ες σε συγκεκριμένες πρακτικές εξάσκησης των παραπάνω γλωσσικών πράξεων, ώστε να εμπεδώνεται το αντίστοιχο γλωσσικό υλικό καλύτερα. Πιο συγκεκριμένα, προτείνεται να πραγματοποιούνται παιχνίδια ρόλων ή/και δραματοποιήσεις διαλόγων από τους/τις εκπαιδευόμενους/-ες ανά τακτά χρονικά διαστήματα. Χρήζει ιδιαίτερης προσοχής η βασική διδασκαλία της προφοράς της γαλλικής και καθίσταται πολύ σημαντικό στα αρχικά στάδια εκμάθησης της γλώσσας οι εκπαιδευόμενοι/-ες να χρησιμοποιούν τις παραπάνω εκφορές πρώτα προφορικά και έπειτα γραπτά. Στόχος είναι να ενισχυθεί βαθμιαία η αυτοπεποίθησή τους σε σχέση με την ξένη γλώσσα, προκειμένου να προχωρήσουν περαιτέρω στην εκμάθηση στοιχειωδών πτυχών της.

2.1.B.2 | ΑΠΛΕΣ ΠΕΡΙΣΤΑΣΕΙΣ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑΣ ΚΑΙ ΧΡΗΣΗ ΤΗΣ ΓΑΛΛΙΚΗΣ

Στην παρούσα υποενότητα, οι εκπαιδευόμενοι/-ες καλούνται να ασκηθούν σε υλικό που σχετίζεται με οικεία –σε σχέση με την ειδίκευσή τους– θέματα. Ειδικότερα, παρουσιάζονται κείμενα που εστιάζονται σε άλλες, απλές συνθήκες μιας εν δυνάμει γαλλόφωνης επικοινωνίας, όπως είναι ένας σύντομος, απλός τηλεφωνικός διάλογος, μια διάδραση στην οποία ένας/μία υπάλληλος αεροδρομίου δίνει οδηγίες κατεύθυνσης μέσα στο κτίριο κ.ά. Γίνεται αντιληπτό ότι στο πλαίσιο των εν λόγω απλών, επικοινωνιακών περιστάσεων είναι απαραίτητη η παρουσίαση και η ανάλυση του σχετικού λεξιλογίου και των αντίστοιχων γραμματικών δομών, ώστε οι εκπαιδευόμενοι/-ες να κατανοούν πλήρως τον εκφερόμενο λόγο. Ιδιαίτερη προσοχή αποδίδεται στην εκμάθηση των προθέσεων τόπου και χρόνου, καθώς και στους τρόπους διατύπωσης ερωτήσεων στη γαλλική. Είναι πολύ σημαντικό να γίνεται εκτεταμένη χρήση τόσο γραπτών όσο και προφορικών κειμένων, με στόχο αφενός τη βαθμιαία ανάπτυξη της αναγνωστικής και ακουστικής τους δεξιότητας, αφετέρου την εξοικείωσή τους

με ποικίλο –τηρουμένων των αναλογιών– λόγο. Προκειμένου οι εκπαιδευόμενοι/-ες να αρχίζουν να καλλιεργούν τις δεξιότητές τους σε ό,τι αφορά την παραγωγή προφορικού και γραπτού λόγου, συνιστάται να πραγματοποιούν μέσα στην τάξη παιχνίδια ρόλων ή/και προσομοιώσεις επί των παραπάνω επικοινωνιακών περιστάσεων, καθώς και να απομνημονεύουν τις σχετικές εκφορές, ώστε να αναπτύσσουν και να εμπλουτίζουν βαθμιαία το γλωσσικό τους ρεπερτόριο.

2.1.B.3 | ΑΝΑΓΝΩΣΗ ΚΑΙ ΚΑΤΑΝΟΗΣΗ ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΩΝ ΤΑΞΙΔΙΩΤΙΚΩΝ ΕΓΓΡΑΦΩΝ

Στην υποενότητα αυτή παρουσιάζεται στους/στις εκπαιδευόμενους/-ες μια ειδικότερη πτυχή της γαλλόφωνης ορολογίας του χώρου υπηρεσιών αερομεταφοράς, η οποία συνδέεται με τα ταξιδιωτικά έγγραφα, όπως είναι τα διαβατήρια και οι αστυνομικές ταυτότητες. Ο/Η εκπαιδευτής/-τρια κάνει χρήση γαλλόφωνων κειμένων γραπτών ή/και προφορικών (π.χ. προβάλλοντας ένα σχετικό βίντεο), εστιάζοντας την προσοχή των εκπαιδευόμενων στη δομή και τη γλώσσα των εν λόγω εγγράφων. Αναλύονται εκφορές και μεμονωμένο λεξιλόγιο σε σχέση με τον τόπο γέννησης, τις ημερομηνίες, τις εθνικότητες, τις ονομασίες πόλεων, την απόδοση ονομάτων και επιθέτων με τη χρήση του λατινικού αλφαβήτου. Κρίνεται σκόπιμο οι εκπαιδευόμενοι/-ες να διαβάζουν και να συμπληρώνουν παραδείγματα ταξιδιωτικών εγγράφων με τα προσωπικά τους στοιχεία για λόγους εμπέδωσης του σχετικού γλωσσικού υλικού. Εξαιρετικά χρήσιμες αποβαίνουν οι γλωσσικές ασκήσεις με θέμα τα τοπωνύμια, τους μήνες, τον τρόπο γραπτής και προφορικής διατύπωσης των ημερομηνιών και των χρονολογιών. Για λόγους πληρέστερης κατανόησης της ύλης, οι εκπαιδευόμενοι/-ες καλούνται να δραματοποιούν σύντομους, απλούς διαλόγους (π.χ. με θέμα τον έλεγχο ταξιδιωτικών εγγράφων σε αεροδρόμιο). Συγχρόνως, με τον τρόπο αυτόν, αναπτύσσεται η αυτοπεποίθησή τους σε σχέση με το εν λόγω γνωστικό αντικείμενο και προετοιμάζονται πληρέστερα για την περαιτέρω εκμάθηση της γαλλικής γλώσσας στην ειδικότητά τους. Τέλος, γίνεται αντιληπτό ότι η ανάγνωση και η κατανόηση ταξιδιωτικών εγγράφων είναι καίριας σημασίας για τη συγκεκριμένη ειδικότητα, δεδομένου ότι αποτελούν πάγιο συστατικό της επαγγελματικής τους δραστηριότητας.

2.1.B.4 | ΒΑΣΙΚΗ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑ ΣΤΟ ΠΛΑΙΣΙΟ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΑΕΡΟΜΕΤΑΦΟΡΑΣ

Στην παρούσα υποενότητα, οι εκπαιδευόμενοι/-ες επεξεργάζονται υλικό που αφορά τη βασική επικοινωνία στο πλαίσιο εργασίας τους σε υπηρεσίες αερομεταφοράς. Ειδικότερα, παρουσιάζονται ή/και προβάλλονται γραπτοί και προφορικοί διάλογοι που λαμβάνουν χώρα σε αεροπορικές επιχειρήσεις ή επιχειρήσεις τουριστικών αερομεταφορών, σε αερολιμένες της ημεδαπής ή της αλλοδαπής κ.λπ. Αναλύονται οι γλωσσικές εκφορές και τα γραμματικά και συντακτικά φαινόμενα που απαντούν σε ανάλογους διαλόγους (π.χ. ο εγγύς μέλλοντας, ανώμαλα ρήματα σε ενεστώτα, προθέσεις τόπου, αναφορικές και ερωτηματικές αντωνυμίες, θέση του επιθέτου στην πρόταση), ώστε να γίνει απόλυτα κατανοητή η χρήση της γαλλικής γλώσσας στις πα-

ραπάνω περιστάσεις επικοινωνίας. Ιδιαίτερη έμφαση δίνεται στη χρήση του β' πληθυντικού προσώπου ως μορφή γλωσσικής ευγένειας, καθώς και σε ζητήματα προφοράς και επιτονισμού. Οι εκπαιδευόμενοι/-ες εκπονούν παιχνίδια ρόλων ανά δυάδες ή μικρές ομάδες για όλες τις προαναφερθείσες επικοινωνιακές περιστάσεις, δραματοποιούν γραπτούς διαλόγους ή συνθέτουν δικούς τους. Κατά συνέπεια, εμποδώνουν το νέο γλωσσικό υλικό και προετοιμάζονται επαρκώς σε ό,τι αφορά τη στοιχειώδη επικοινωνία στο πλαίσιο ενός εν δυνάμει γαλλόφωνου εργασιακού περιβάλλοντος. Συγχρόνως, συνιστάται να πραγματοποιούνται και ασκήσεις ανάπτυξης ειδικά της ακουστικής δεξιότητας των εκπαιδευομένων, με συνοδευτικό διαμοιρασμό της εκάστοτε απομαγνητοφώνησης, η οποία μπορεί να αναλυθεί (λεξιλογικά/γραμματικό-συντακτικά) ή/και να δραματοποιηθεί από αυτούς/-ές. Προτείνεται οι ακουστικές ασκήσεις να είναι ποικίλης μορφής, αρχικά κλειστού τύπου (π.χ. πολλαπλής επιλογής, σωστό-λάθος) και αργότερα ανοικτού τύπου (π.χ. συμπλήρωσης κενού).

2.1.B.5 | ΓΕΝΙΚΗ ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΗ ΟΡΟΛΟΓΙΑ ΣΤΗ ΓΑΛΛΙΚΗ

Στην παρούσα υποενότητα, αναλύεται γλωσσικό υλικό, το οποίο συνδέεται με υπηρεσίες προς μεμονωμένους/-ες ταξιδιώτες/-ισσες ή οργανωμένες ομάδες ταξιδιωτών/-ισσών. Ειδικότερα, παρουσιάζονται απλά κείμενα, στα οποία περιέχεται λεξιλόγιο που συνδέεται με εκδόσεις εισιτηρίων άλλων μέσων μαζικής μεταφοράς (πλην των αεροσκαφών), κρατήσεις ξενοδοχείων και ενοικιάσεις αυτοκινήτων. Τα κείμενα προτείνεται να είναι αρχικά γραπτά, έπειτα προφορικά (με παράλληλο διαμοιρασμό του αντίστοιχου γραπτού κειμένου), ώστε να προάγεται η ταυτόχρονη (σχεδόν) ανάπτυξη της αναγνωστικής και ακουστικής δεξιότητας των εκπαιδευομένων. Ο/Η εκπαιδευτής/-τρια προβαίνει σε ανάλυση τόσο του σχετικού λεξιλογίου όσο και των γραμματικών φαινομένων που απαντούν στα εν λόγω κείμενα, ώστε να καταστήσουν το περιεχόμενό τους όσο το δυνατόν πιο κατανοητό. Οι εκπαιδευόμενοι/-ες έπειτα πραγματοποιούν μια σειρά λεξιλογικών και γραμματικών ασκήσεων, προκειμένου να εμπεδώσουν το σχετικό υλικό. Τονίζεται ότι η πρόσκτηση των παραπάνω γνώσεων από θεματική άποψη τους/τις καθιστά επικοινωνιακά αποτελεσματικούς/-ές σε ένα εν δυνάμει γαλλόφωνο εργασιακό περιβάλλον, κυρίως επειδή πρόκειται για θεματικές που συχνά πλαισιώνουν το επάγγελμά τους. Ως εκ τούτου, αποβαίνει εξαιρετικά χρήσιμο για τους ίδιους να ασκούνται σε αυτό το υλικό και προφορικά, μέσω των παιχνιδιών ρόλων, τις προσομοιώσεις, τις δραματοποιήσεις ήδη διδαγμένων διαλόγων, εάν είναι δυνατό σε κάθε διδακτική-μαθησιακή συνάντηση. Με τον τρόπο αυτόν, αναπτύσσεται η αυτοπεποίθησή τους απέναντι στην ξένη γλώσσα, ενώ παράλληλα ασκούνται επαρκώς στη χρήση του σχετικού υλικού.

2.1.B.6 | ΓΡΑΠΤΗ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑ ΜΕ ΧΡΗΣΗ ΟΡΟΛΟΓΙΑΣ

Στην παρούσα υποενότητα, παρουσιάζεται υλικό που αφορά σε βασική, γραπτή επικοινωνία, στην οποία οι εκπαιδευόμενοι/-ες κάνουν χρήση της ήδη γνωστής (από

προηγούμενες υποενότητες) ορολογίας. Ειδικότερα, εξασκούνται στην παραγωγή ενός συγκεκριμένου κειμενικού είδους γραπτού λόγου, στην παραγωγή μηνυμάτων ηλεκτρονικού ταχυδρομείου, τα οποία δύναται να απευθύνουν σε ένα γαλλόφωνο τουριστικό πρακτορείο. Αρχικά, διαμοιράζονται ή/και προβάλλονται απλά κείμενα, ώστε οι εκπαιδευόμενοι/-ες να έρθουν σε μια πρώτη επαφή με αυτή τη μορφή γραπτού λόγου της γαλλικής γλώσσας. Αναλύεται η δομή, οι σχετικές γλωσσικές εκφορές (προσφώνηση, αποφώνηση και τυποποιημένες φράσεις για ημιεπίσημη επιστολογραφία), καθώς και τα σχετικά γραμματικά-συντακτικά φαινόμενα. Εν συνεχεία, οι εκπαιδευόμενοι/-ες καλούνται να ασκηθούν (ατομικά ή ομαδικά) πάνω στο συγκεκριμένο κειμενικό είδος, αρχικά μέσα από ασκήσεις συμπλήρωσης κενού με χρήση ορολογίας. Σε συνδυασμό με την πρακτική αυτή και για λόγους εμπέδωσης του νέου γλωσσικού υλικού, οι εκπαιδευόμενοι/-ες δύναται να προβούν μια φορά και σε απόδοση (γραπτή ή/και προφορική) ενός μηνύματος ηλεκτρονικού ταχυδρομείου στην ελληνική γλώσσα. Σε δεύτερο χρόνο, δίνεται μια συγκεκριμένη περίπτωση γραπτής επικοινωνίας και καλούνται οι εκπαιδευόμενοι/-ες να δημιουργήσουν (ατομικά ή συλλογικά) απλά, αντίστοιχα κείμενα, με σκοπό να ενημερώσουν, παραδείγματος χάριν, το τουριστικό πρακτορείο με το οποίο συνεργάζονται για αλλαγές στις πτήσεις προς έναν συγκεκριμένο προορισμό. Γίνεται αντιληπτό ότι η από πλευράς τους χρήση ορολογίας για την παραπάνω παραγωγή λόγου είναι απαραίτητη. Τέλος, σημειώνεται ότι με το πέρας της παρούσας υποενότητας οι εκπαιδευόμενοι/-ες εμπλουτίζουν επαρκώς το γλωσσικό τους ρεπερτόριο και ενθαρρύνονται, ώστε να συνεχίσουν την εκμάθηση μιας διεθνούς γλώσσας στον χώρο των υπηρεσιών αερομεταφοράς.

Προτεινόμενες πηγές μελέτης

Κύριες

1. Corbeau, S., Dubois, C. & Penfornis, J. L. (2004). *Tourisme.com. Français professionnel*. Paris: CLE International.
2. Καμίτση, Ε. (2013). *Γαλλικά για τον Τουρισμό (A1-A2)*. Αθήνα: Υπουργείο Παιδείας και Θρησκευμάτων, Γενική Γραμματεία Διά Βίου Μάθησης. Ανακτήθηκε από: https://www.minedu.gov.gr/publications/docs2018/03_10_18_france.pdf

Συμπληρωματικές

1. Παντελοδήμος, Δ. & Καϊτέρης, Κ. (2002). *Ελληνο-γαλλικό λεξικό*. Αθήνα: Εκδόσεις Κάουφμαν.
2. Lubke, D. & Gagnon, C. (2012). *Γαλλική Γραμματική σε πίνακες*. Αθήνα: Εκδόσεις Πατάκη.

2.1.Γ • ΤΟΥΡΙΣΜΟΣ ΚΑΙ ΑΕΡΟΠΟΡΙΚΗ ΒΙΟΜΗΧΑΝΙΑ ΜΕΤΑΦΟΡΩΝ

Περίληψη της μαθησιακής ενότητας

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

Προσδοκώμενα μαθησιακά αποτελέσματα

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

- Κατανοούν την εξέλιξη, ανάπτυξη και ωφελιμότητα του τουρισμού στην οικονομική ευμάρεια της χώρας,
- Ερμηνεύουν την ιστορική εξέλιξη του τουρισμού,
- Επεξηγούν την τυπολογία του τουρισμού,
- Αναγνωρίζουν τα χαρακτηριστικά του σύγχρονου τουρισμού,
- Αναλύουν το τουριστικό φαινόμενο σε επίπεδο κοινωνικό, οικονομικό, πολιτισμικό και περιβαλλοντικό,
- Διακρίνουν τους τουριστικούς φορείς και τις δράσεις τους,
- Επιδεικνύουν, κατά την άσκηση των καθηκόντων τους, την πολιτιστική κληρονομιά και την αξία που προσδίδει στην τουριστική ανάπτυξη του κάθε τόπου,
- Αναγνωρίζουν την αξία και τα οικονομικά χαρακτηριστικά της αεροπορικής βιομηχανίας,
- Αναγνωρίζουν τις βασικές προκλήσεις στη βιομηχανία των αερομεταφορών,
- Αναλύουν τον ρόλο των αερομεταφορών στο πλαίσιο της παγκόσμιας τουριστικής βιομηχανίας.

Βασικές έννοιες και λέξεις-κλειδιά

Ιστορική εξέλιξη τουρισμού / Τυπολογία τουρισμού / Σύγχρονος τουρισμός / Τουριστικό φαινόμενο / Τουριστικοί φορείς / Πολιτιστική κληρονομιά / Αεροπορική βιομηχανία / Προκλήσεις αερομεταφορών / Ρόλος αερομεταφορών.

Αριθμός ωρών διδασκαλίας της μαθησιακής ενότητας ανά εβδομάδα

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

Διάρθρωση των μαθησιακών ενοτήτων σε υποενότητες

A/A	ΤΙΤΛΟΣ ΜΑΘΗΣΙΑΚΗΣ ΥΠΟΕΝΟΤΗΤΑΣ
1	ΕΙΣΑΓΩΓΗ ΣΤΗΝ ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΗ ΒΙΟΜΗΧΑΝΙΑ
2	ΙΣΤΟΡΙΚΗ ΕΞΕΛΙΞΗ ΤΟΥ ΤΟΥΡΙΣΜΟΥ
3	ΤΥΠΟΛΟΓΙΑ ΚΑΙ ΧΑΡΑΚΤΗΡΙΣΤΙΚΑ ΤΟΥ ΤΟΥΡΙΣΜΟΥ
4	ΜΟΡΦΕΣ ΤΟΥΡΙΣΜΟΥ ΚΑΙ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΕΣ ΣΥΝΕΠΕΙΕΣ
5	ΒΑΣΙΚΕΣ ΕΝΝΟΙΕΣ ΤΗΣ ΒΙΟΜΗΧΑΝΙΑΣ ΤΩΝ ΑΕΡΟΜΕΤΑΦΟΡΩΝ
6	ΠΡΟΚΛΗΣΕΙΣ ΚΑΙ ΠΡΟΟΠΤΙΚΕΣ ΤΗΣ ΒΙΟΜΗΧΑΝΙΑΣ ΤΩΝ ΑΕΡΟΜΕΤΑΦΟΡΩΝ

Κείμενο αναφοράς

2.1.Γ.1 | ΕΙΣΑΓΩΓΗ ΣΤΗΝ ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΗ ΒΙΟΜΗΧΑΝΙΑ

Σκοπός αυτής της υποενότητας είναι να εισάγει τους/τις εκπαιδευόμενους/-ες στις βασικές έννοιες της τουριστικής βιομηχανίας, του τουρισμού, του/της τουρίστα/-τριας και της τουριστικής συνείδησης. Οι εκπαιδευόμενοι/-ες κατανοούν τι σημαίνει τουρισμός, δηλαδή η δραστηριότητα του ταξιδιού και της διαμονής ατόμων σε περιοχές εκτός της συνήθους κατοικίας τους για διάστημα μεγαλύτερο των 24 ωρών και μικρότερο του ενός έτους, με κύριους σκοπούς την αναψυχή, τις επαγγελματικές υποχρεώσεις ή άλλες προσωπικές ανάγκες. Αντιλαμβάνονται ότι ο/η τουρίστας/-τρια είναι το άτομο που συμμετέχει σε αυτή τη δραστηριότητα, ενώ παράλληλη είναι η έννοια της τουριστικής συνείδησης, που αφορά την κατανόηση των επιπτώσεων του τουρισμού στην κοινωνία, την οικονομία και το περιβάλλον. Οι εκπαιδευόμενοι/-ες αναγνωρίζουν τους βασικούς κλάδους της τουριστικής βιομηχανίας και κατανοούν την ωφελιμότητά τους σε παγκόσμιο επίπεδο. Εξοικειώνονται με την τυπολογία του τουρισμού και τα χαρακτηριστικά του/της σύγχρονου/-ης τουρίστα/-τριας, καθώς και με τις οικονομικές, κοινωνικές, πολιτιστικές και περιβαλλοντικές συνέπειες που απορρέουν από την ανάπτυξή του, προωθώντας την κατανόηση της διαχείρισης των προορισμών και της αειφόρου τουριστικής ανάπτυξης. Παράλληλα, δίνεται έμφαση στην κατανόηση των διαφορετικών μορφών τουρισμού και της επίδρασής τους στην παγκόσμια οικονομία, καθώς και στη μελέτη της βιομηχανίας των αερομεταφορών και του κρίσιμου ρόλου που διαδραματίζει στην τουριστική βιομηχανία. Εκπαιδευτική τεχνική που προτείνεται είναι η εμπλουτισμένη εισήγηση, η οποία περιλαμβάνει την επεξήγηση και την ερμηνεία σημαντικών όρων και εννοιών, επιτρέποντας στους/στις εκπαιδευόμενους/-ες να συμμετέχουν ενεργά και να ανακαλύπτουν τη γνώση μέσα από παραδείγματα και συζητήσεις.

2.1.Γ.2 | ΙΣΤΟΡΙΚΗ ΕΞΕΛΙΞΗ ΤΟΥ ΤΟΥΡΙΣΜΟΥ

Σκοπός αυτής της υποενότητας είναι η μελέτη της ιστορικής εξέλιξης του τουρισμού. Οι εκπαιδευόμενοι/-ες μαθαίνουν για τις απαρχές του τουρισμού από την αρχαιότητα μέχρι σήμερα, εξετάζοντας πώς οι διάφοροι πολιτισμοί και οι κοινωνίες ανέπτυξαν μορφές ταξιδιών για αναψυχή, εμπόριο και πολιτιστική ανταλλαγή. Διακρίνουν τις διαφορετικές φάσεις ανάπτυξης του τουρισμού, από τα ταξίδια των αρχαίων Ελλήνων και Ρωμαίων, μέχρι την ανάπτυξη των Grand Tours της Ευρώπης και τη σύγχρονη μαζική τουριστική βιομηχανία. Η μελέτη των ιστορικών παραμέτρων επιτρέπει στους/στις μελλοντικούς/-ές επαγγελματίες του τουρισμού να αναγνωρίζουν τις τάσεις και τα μοτίβα που διαμορφώνουν τον σύγχρονο τουρισμό, βοηθώντας τους/τις να κατανοήσουν τις επιρροές που ασκούν οι κοινωνικοί, πολιτιστικοί, οικονομικοί και τεχνολογικοί παράγοντες. Παράλληλα, ιδιαίτερη σημασία έχει η εξέταση των κοινωνικών, οικονομικών και τεχνολογικών παραγόντων που επηρέασαν την ανάπτυξη του τουρισμού σε διαφορετικές εποχές. Επιπλέον, αντιλαμβάνονται ότι οι τεχνολογικές καινοτομίες, όπως είναι η αεροπορική βιομηχανία, οι εξελίξεις στις υποδομές φιλοξενίας και οι κοινωνικές αλλαγές που σχετίζονται με τον ελεύθερο χρόνο και την εργασία αποτέλεσαν καταλυτικούς παράγοντες για την ανάπτυξη του σύγχρονου τουρισμού. Για να εμβαθύνουν περαιτέρω, προτείνεται η εκπόνηση μιας έρευνας που θα αφορά την εξέλιξη ενός συγκεκριμένου τουριστικού προορισμού μέσα στον χρόνο. Η έρευνα αυτή θα επιτρέψει στους/στις εκπαιδευόμενους/-ες να παρακολουθήσουν τις αλλαγές στις τουριστικές προτιμήσεις και τα πρότυπα που ακολούθησε ο συγκεκριμένος προορισμός, λαμβάνοντας υπόψη παράγοντες, όπως είναι οι κοινωνικές και τεχνολογικές εξελίξεις. Παράλληλα, μια άλλη χρήσιμη δραστηριότητα είναι η δημιουργία χρονολογίων, τα οποία θα απεικονίζουν τα σημαντικά γεγονότα και τις καίριες εξελίξεις στην ιστορία του τουρισμού, παρέχοντας μια εποπτική εικόνα της ιστορικής του πορείας.

2.1.Γ.3 | ΤΥΠΟΛΟΓΙΑ ΚΑΙ ΧΑΡΑΚΤΗΡΙΣΤΙΚΑ ΤΟΥ ΤΟΥΡΙΣΜΟΥ

Σκοπός της υποενότητας είναι μια γενική μελέτη στις διαφορετικές μορφές του τουρισμού και τα χαρακτηριστικά που έχει καθεμιά από αυτές. Η τυπολογία τουρισμού αναφέρεται στη συστηματική κατηγοριοποίηση των διαφόρων μορφών τουρισμού βάσει συγκεκριμένων κριτηρίων. Αυτή η κατηγοριοποίηση μπορεί να βασίζεται σε διάφορες παραμέτρους, όπως είναι το κίνητρο του ταξιδιού, η γεωγραφική περιοχή, η χρονική διάρκεια και οι κοινωνικο-οικονομικές συνθήκες. Παραδείγματα τυπολογιών τουρισμού περιλαμβάνουν τον τουρισμό αναψυχής, τον επιχειρηματικό, τον ιατρικό και τον εκπαιδευτικό (σύμφωνα με το κίνητρο), τον εγχώριο και τον διεθνή τουρισμό (σύμφωνα με τη γεωγραφική περιοχή), τον βραχυπρόθεσμο και μακροπρόθεσμο τουρισμό (σύμφωνα με τη διάρκεια), καθώς και τον μαζικό και τον εναλλακτικό τουρισμό (σύμφωνα με την οικονομική δραστηριότητα). Οι εκπαιδευόμενοι/-ες αναγνωρίζουν τα ιδιαίτερα χαρακτηριστικά του τουρισμού, όπως είναι η εποχικότητα, η διεθνοποίηση, η ποικιλία προϊόντων, οι οικονομικές, κοινωνικές και πολιτιστικές συνέπειες, κα-

θώς και οι περιβαλλοντικές συνέπειες. Σημεία που χρήζουν προσοχή είναι η κατανόηση των πλεονεκτημάτων και των προκλήσεων κάθε μορφής τουρισμού, όπως είναι η βιωσιμότητα, η κοινωνική ευθύνη, η διαχείριση της εποχικότητας και η ισορροπία μεταξύ μαζικού και εναλλακτικού τουρισμού. Οι εκπαιδευόμενοι/-ες πρέπει, επίσης, να δώσουν έμφαση στη διασύνδεση των διαφόρων μορφών τουρισμού με τις τοπικές κοινότητες, με κύριο άξονα τη διατήρηση της πολιτιστικής κληρονομιάς. Συνιστάται η τεχνική καθοδήγησης με τη χρήση παιχνιδιού ρόλων και συζητήσεων, όπου οι εκπαιδευόμενοι/-ες αναλαμβάνουν ρόλους σχεδιαστών/-τριών τουριστικών προϊόντων, αναλύοντας και παρουσιάζοντας τα πλεονεκτήματα και τα μειονεκτήματα διαφόρων μορφών τουρισμού για συγκεκριμένους προορισμούς. Αυτή η προσέγγιση βοηθά στην εμπέδωση της θεωρητικής γνώσης και στην ανάπτυξη των δεξιοτήτων στρατηγικού σχεδιασμού.

2.1.Γ.4 | ΜΟΡΦΕΣ ΤΟΥΡΙΣΜΟΥ ΚΑΙ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΕΣ ΣΥΝΕΠΕΙΕΣ

Σκοπός αυτής της υποενότητας είναι να εισαγάγει τους/τις εκπαιδευόμενους/-ες στην αναγνώριση των διαφόρων μορφών τουρισμού και των οικονομικών τους συνεπειών. Οι εκπαιδευόμενοι/-ες διακρίνουν τις διάφορες κατηγορίες τουρισμού, όπως είναι ο πολιτιστικός τουρισμός, ο οικοτουρισμός, ο αγροτουρισμός, ο συνεδριακός τουρισμός και ο θρησκευτικός τουρισμός. Αναλύουν πώς κάθε μορφή τουρισμού επηρεάζει την οικονομία μιας περιοχής, από τη δημιουργία θέσεων εργασίας και την αύξηση των εισοδημάτων έως τις συνέπειες στις τοπικές επιχειρήσεις και τις υποδομές. Οι γνώσεις που αποκτούν είναι κρίσιμες για την ειδικότητά τους, καθώς τους επιτρέπουν να αξιολογούν τις οικονομικές συνέπειες των τουριστικών δραστηριοτήτων και να αναπτύσσουν στρατηγικές που μεγιστοποιούν τα οικονομικά οφέλη, ελαχιστοποιώντας παράλληλα τις αρνητικές συνέπειες που μπορεί να προκύψουν. Εστιάζονται στην κατανόηση των πλεονεκτημάτων και των προκλήσεων που συνοδεύουν κάθε μορφή τουρισμού, όπως είναι η επίδραση στην απασχόληση, η οικονομική βιωσιμότητα και η συμβολή στην τοπική ανάπτυξη. Σημεία που χρήζουν προσοχής είναι η αξιολόγηση των πολλαπλών διαστάσεων των οικονομικών συνεπειών του τουρισμού, όπως είναι η εξάρτηση από τον τουρισμό, η εποχικότητα και οι κοινωνικές και περιβαλλοντικές επιπτώσεις. Οι εκπαιδευόμενοι/-ες πρέπει να δώσουν ιδιαίτερη έμφαση στη συλλογή και ανάλυση δεδομένων για την αξιολόγηση της οικονομικής συμβολής του τουρισμού σε μια περιοχή. Προτείνεται η εκπόνηση μελετών περίπτωσης που εξετάζουν τις οικονομικές συνέπειες διαφορετικών μορφών τουρισμού σε διάφορους προορισμούς, με στόχο την αφομοίωση των παραπάνω γνώσεων.

2.1.Γ.5 | ΒΑΣΙΚΕΣ ΕΝΝΟΙΕΣ ΤΗΣ ΒΙΟΜΗΧΑΝΙΑΣ ΤΩΝ ΑΕΡΟΜΕΤΑΦΟΡΩΝ

Σκοπός αυτής της υποενότητας είναι να εισαγάγει τους/τις εκπαιδευόμενους/-ες στις βασικές έννοιες της βιομηχανίας των αερομεταφορών, προσφέροντάς τους μια θεμελιώδη κατανόηση των δομών και των λειτουργιών αυτής της σημαντικής βιομη-

χανίας. Οι εκπαιδευόμενοι/-ες αποκτούν γνώσεις για τη σημασία των αερομεταφορών στην παγκόσμια οικονομία, τις κύριες λειτουργίες των αεροπορικών εταιρειών, τη διαχείριση αεροδρομίων και τις διαδικασίες ασφάλειας. Κατανοούν πώς λειτουργούν τα συστήματα κρατήσεων και τα logistics των αεροπορικών μεταφορών, καθώς και τη σημασία της διαχείρισης της επιβατικής κίνησης και των φορτίων. Αυτές οι γνώσεις είναι κρίσιμες για την ειδικότητά τους, καθώς τους επιτρέπουν να κατανοούν τις λεπτομέρειες της διαχείρισης αεροπορικών εταιρειών και αεροδρομίων, να αναπτύσσουν στρατηγικές για την αύξηση της αποδοτικότητας και να βελτιώνουν την εμπειρία των επιβατών/-ισσών. Οι δεξιότητες που αναπτύσσουν οι εκπαιδευόμενοι/-ες περιλαμβάνουν την ικανότητα να αναλύουν και να ερμηνεύουν δεδομένα πτήσεων, να διαχειρίζονται κρατήσεις και να εφαρμόζουν διαδικασίες ασφάλειας και εξυπηρέτησης πελατών/-ισσών. Σημεία που χρήζουν προσοχής είναι η κατανόηση των κανονισμών και προδιαγραφών που διέπουν τις αερομεταφορές, η σημασία της ασφάλειας και της αποδοτικότητας στις πτήσεις, καθώς και οι επιπτώσεις των αερομεταφορών στο περιβάλλον. Είναι σημαντικό οι εκπαιδευόμενοι/-ες να εστιαστούν στις τεχνολογικές καινοτομίες που βελτιώνουν τη λειτουργία των αεροπορικών εταιρειών και των αεροδρομίων. Μια καλή εκπαιδευτική πρακτική για τους/τις εκπαιδευτές/-τριες είναι η εμπλουτισμένη εισήγηση, η οποία περιλαμβάνει την επεξήγηση και την ερμηνεία των σημαντικών όρων και εννοιών.

2.1.Γ.6 | ΠΡΟΚΛΗΣΕΙΣ ΚΑΙ ΠΡΟΟΠΤΙΚΕΣ ΤΗΣ ΒΙΟΜΗΧΑΝΙΑΣ ΤΩΝ ΑΕΡΟΜΕΤΑΦΟΡΩΝ

Σκοπός αυτής της υποενότητας είναι να εξοικειώσει τους/τις εκπαιδευόμενους/-ες στις προκλήσεις και προοπτικές της βιομηχανίας των αερομεταφορών, προσφέροντάς τους μια ολοκληρωμένη κατανόηση των σύγχρονων ζητημάτων και των μελλοντικών τάσεων στον κλάδο. Οι εκπαιδευόμενοι/-ες αποκτούν γνώσεις για τις κύριες προκλήσεις που αντιμετωπίζει η βιομηχανία, όπως είναι η ασφάλεια, οι περιβαλλοντικές συνέπειες, η τεχνολογική καινοτομία και οι οικονομικές διακυμάνσεις. Κατανοούν την επίδραση των εξωτερικών παραγόντων, όπως είναι η πολιτική αστάθεια, οι παγκόσμιες οικονομικές συνθήκες και οι κανονισμοί που επηρεάζουν τις αερομεταφορές. Αυτές οι γνώσεις είναι κρίσιμες για την ειδικότητά τους, καθώς τους επιτρέπουν να αναλύουν και να προβλέπουν τις αλλαγές και τις τάσεις στον κλάδο των αερομεταφορών, να αναπτύσσουν στρατηγικές για τη διαχείριση των προκλήσεων και να εκμεταλλεύονται τις νέες ευκαιρίες. Οι δεξιότητες που αναπτύσσουν περιλαμβάνουν την ικανότητα να αξιολογούν τις συνέπειες των κανονιστικών αλλαγών, να διαχειρίζονται περιβαλλοντικά θέματα και να εφαρμόζουν καινοτόμες λύσεις για τη βελτίωση της αποδοτικότητας και της βιωσιμότητας των αερομεταφορών. Σημεία που χρήζουν προσοχής είναι η κατανόηση των οικονομικών διακυμάνσεων και της επίδρασής τους στις αερομεταφορές, η σημασία της περιβαλλοντικής βιωσιμότητας και η ενσωμάτωση νέων τεχνολογιών, όπως είναι τα αεροσκάφη με καύσιμο το υδρογόνο και τα drones στις επιχειρησιακές διαδικασίες. Προτείνεται η εφαρμογή

των γνώσεων των εκπαιδευομένων μέσω της ανάλυσης πραγματικών περιπτώσεων διαχείρισης κρίσεων και της ανάπτυξης σχεδίων αντιμετώπισης για διάφορες προκλήσεις στον κλάδο των αερομεταφορών.

Προτεινόμενες πηγές μελέτης

Κύριες

1. Κολτσιδόπουλος, Γ. (2001). *Τουρισμός: θεωρητική προσέγγιση*. Αθήνα: Εκδόσεις Έλλην.
2. Προφυλλίδης, Β. (2010). *Αεροπορικές μεταφορές και αεροδρόμια*. Αθήνα: Εκδόσεις Παπασωτηρίου.

Συμπληρωματικές

1. Μοίρα, Π. (2022). *Τουρισμός: ιστορία, εξέλιξη, προοπτικές*. Αθήνα: Εκδόσεις Τζιόλα.
2. Τσάρτας, Π. & Λύτρας, Π. (2017). *Τουρισμός. Τουριστική Ανάπτυξη*. Αθήνα: Εκδόσεις Παπαζήση.

2.1.Δ • ΤΑΞΙΔΙΩΤΙΚΗ ΓΕΩΓΡΑΦΙΑ ΚΑΙ ΤΑΞΙΔΙΩΤΙΚΟΙ ΟΔΗΓΟΙ

Περίληψη της μαθησιακής ενότητας

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

Προσδοκώμενα μαθησιακά αποτελέσματα

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

- Περιγράφουν τα γεωγραφικά χαρακτηριστικά του κόσμου: χώρες, πρωτεύουσες, σημαντικές πόλεις, βουνά, ποταμούς και θάλασσες,
- Αναφέρουν τα βασικά τουριστικά μέρη του κόσμου που ελκύουν περισσότερο τους/τις τουρίστες/-τριες,

- Επεξηγούν τα κλιματολογικά χαρακτηριστικά της κάθε ηπείρου και περιοχής,
- Κατατάσσουν γεωγραφικά τα ιστορικά μνημεία, τα πολιτιστικά στοιχεία και τα σημεία τουριστικού ενδιαφέροντος σε εθνικό, ευρωπαϊκό και παγκόσμιο επίπεδο,
- Απαριθμούν τους βασικούς τύπους μεταφοράς προς και από την κάθε χώρα,
- Αναφέρουν τους βασικούς τύπους διαμονής που διατίθενται σε κάποια δεδομένη χώρα,
- Αναγνωρίζουν τα τοπικά νομίσματα,
- Σχεδιάζουν λογικές και πρακτικές διαδρομές προς έναν προορισμό με βάση γεωγραφικά κριτήρια,
- Υιοθετούν το διεθνές σύστημα ώρας,
- Ερμηνεύουν τους επαγγελματικούς τουριστικούς οδηγούς.

Βασικές έννοιες και λέξεις-κλειδιά

Φυσικοί πόροι / Πολιτισμικοί πόροι / Κλίμα / Τουριστικά ρεύματα / Ταξιδιωτικοί οδηγοί / Ιστοσελίδες προορισμών / Ζώνες ώρας / Κοινωνικά δίκτυα / Πρόσβαση / Αξιοθέατα / Γεωγραφική περιφέρεια / Ελλάδα.

Αριθμός ωρών διδασκαλίας της μαθησιακής ενότητας ανά εβδομάδα

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

Διάρθρωση των μαθησιακών ενοτήτων σε υποενότητες

A/A	ΤΙΤΛΟΣ ΜΑΘΗΣΙΑΚΗΣ ΥΠΟΕΝΟΤΗΤΑΣ
1	ΠΟΡΟΙ ΤΗΣ ΠΡΟΣΦΟΡΑΣ ΚΑΙ ΤΗΣ ΖΗΤΗΣΗΣ
2	Ο ΧΡΟΝΟΣ, ΤΟ ΚΛΙΜΑ ΚΑΙ ΟΙ ΚΛΙΜΑΤΙΚΟΙ ΠΕΡΙΟΡΙΣΜΟΙ
3	ΤΑΞΙΔΙΩΤΙΚΟΙ ΟΔΗΓΟΙ
4	ΑΝΑΚΑΛΥΠΤΟΝΤΑΣ ΤΗΝ ΕΛΛΑΔΑ: ΑΤΤΙΚΗ, ΣΤΕΡΕΑ ΕΛΛΑΔΑ ΚΑΙ ΠΕΛΟΠΟΝΝΗΣΟΣ
5	ΕΞΕΡΕΥΝΩΝΤΑΣ ΘΕΣΣΑΛΙΑ, ΗΠΕΙΡΟ ΚΑΙ ΙΟΝΙΟ
6	ΠΟΛΙΤΙΣΤΙΚΕΣ ΚΑΙ ΦΥΣΙΚΕΣ ΚΛΗΡΟΝΟΜΙΕΣ: ΜΑΚΕΔΟΝΙΑ, ΘΡΑΚΗ, ΚΡΗΤΗ ΚΑΙ ΝΗΣΙΑ ΑΙΓΑΙΟΥ

Κείμενο αναφοράς

2.1.Δ.1 | ΠΟΡΟΙ ΤΗΣ ΠΡΟΣΦΟΡΑΣ ΚΑΙ ΤΗΣ ΖΗΤΗΣΗΣ

Η πρώτη υποενότητα έχει ως στόχο να εισάγει τους/τις εκπαιδευόμενους/-ες στην έννοια της τουριστικής γεωγραφίας και στα επιμέρους στοιχεία της. Η σχέση του σύγχρονου τουρισμού με το γεωγραφικό χώρο αποτελεί επίκεντρο της ανάλυσης της τουριστικής γεωγραφίας, η οποία, με τη σειρά της, αποτελεί τμήμα της γενικής γεωγραφίας. Οι εκπαιδευόμενοι/-ες διδάσκονται τους πόρους της προσφοράς και της ζήτησης, προκειμένου να εδραιωθεί μια τουριστική περιοχή στον εθνικό ή στον

διεθνή χώρο. Η υποεπνότητα συνεχίζεται με την αναφορά στις διακρίσεις των πόρων και των υπηρεσιών της τουριστικής προσφοράς, που διακρίνονται σε φυσικούς, περιβαλλοντικούς, πολιτισμικούς και ανθρωπογενείς. Έτσι, οι εκπαιδευόμενοι/-ες είναι σε θέση να αναγνωρίζουν τα βασικότερα κίνητρα μετακίνησης των τουριστών παγκοσμίως. Επιπλέον, η κατανόηση των τουριστικών πόρων τους/τις καθιστά ικανούς/-ές να κρίνουν ποιοι πόροι χρήζουν ιδιαίτερης προστασίας και ποιοι απαιτούν περισσότερα μέτρα διαφύλαξης και ειδικής διαχείρισης, τόσο στη χώρα μας όσο και στον υπόλοιπο κόσμο. Στη συνέχεια, η συγκεκριμένη υποεπνότητα επικεντρώνεται στη ζήτηση της τουριστικής δραστηριότητας και στα τουριστικά ρεύματα. Η μελέτη των τουριστικών ρευμάτων αφενός αναφέρεται στην περιοχή ή τις περιοχές επίσκεψης των τουριστών/-τριών και αφετέρου συνδέεται με τον τύπο του ταξιδιού και τα κίνητρα των τουριστών/-τριών. Προτείνεται η εκπόνηση εργασίας, στην οποία οι εκπαιδευόμενοι/-ες θα επιλέξουν ένα ελληνικό τουριστικό προορισμό και θα καταγράψουν τους υφιστάμενους πόρους, κατανέμοντάς τους στις αντίστοιχες κατηγορίες.

2.1.Δ.2 | Ο ΧΡΟΝΟΣ, ΤΟ ΚΛΙΜΑ ΚΑΙ ΟΙ ΚΛΙΜΑΤΙΚΟΙ ΠΕΡΙΟΡΙΣΜΟΙ

Η δεύτερη υποεπνότητα στοχεύει σε θέματα όπως είναι η ζώνη της ώρας, το κλίμα και οι κλιματικοί περιορισμοί. Γίνεται αναφορά στην ώρα σε διάφορα μέρη του πλανήτη και στη σχέση της με το γεωγραφικό μήκος της τοποθεσίας. Οι εκπαιδευόμενοι/-ες αποκτούν γνώσεις για τις 24 ζώνες χρόνου, το σημείο Greenwich (GMT-Μέση ώρα Γκρίνουιτς) και τη διαφορά στην ώρα όταν ταξιδεύουν δυτικά ή ανατολικά. Ιδιαίτερη έμφαση δίνεται στον κλιματικό παράγοντα, ο οποίος είναι καθοριστικός για τη μετακίνηση των τουριστών/-τριών και αποτελεί έναν σημαντικό πόλο έλξης για την επισκεψιμότητα μιας χώρας ή ενός προορισμού. Οι εκπαιδευόμενοι/-ες γνωρίζουν τα είδη κλίματος στον κόσμο (υγρό, ξηρό, τροπικό, πολικό), τα χαρακτηριστικά τους και τις μεταβλητές που τα επηρεάζουν. Παράλληλα, αναλύονται οι περιορισμοί του κλίματος που ενδέχεται να λειτουργούν ανασταλτικά στις οργανωμένες διακοπές. Για παράδειγμα, οι δυνατοί άνεμοι, οι σφοδρές χιονοπτώσεις, οι υπερβολικά υψηλές θερμοκρασίες και οι ισχυρές βροχοπτώσεις μπορεί να συνεπάγονται μείωση των θαλάσσιων λουτρών και δραστηριοτήτων (π.χ. σπορ στη θάλασσα), αναβολή χειμερινών αθλημάτων και δυσaréσκεια των τουριστών/-τριών. Ειδική μνεία προτείνεται να γίνει στον παράγοντα της κλιματικής αλλαγής και την επίδρασή της στη βιομηχανία του τουρισμού. Κρίνεται σκόπιμο οι εκπαιδευόμενοι/-ες να μπορούν να διαβάσουν τον παγκόσμιο χάρτη ζωνών ώρας. Επίσης, μπορούν να δοθούν παραδείγματα που συνδέουν τις ιδιαίτερες κλιματικές συνθήκες (π.χ. ηλιοφάνεια, χιόνι) με τις τουριστικές δραστηριότητες στις οποίες οι επισκέπτες/-τριες μπορούν να συμμετάσχουν.

2.1.Δ.3 | ΤΑΞΙΔΙΩΤΙΚΟΙ ΟΔΗΓΟΙ

Η συγκεκριμένη υποεπνότητα επικεντρώνεται στους ταξιδιωτικούς οδηγούς και τη χρήση τους από τους/τις εκπαιδευόμενους/-ες, οι οποίοι/-ες αναζητούν πληροφορί-

ες και δεδομένα για την οργάνωση και τον σχεδιασμό ενός ταξιδιού. Η αρχική μορφή των ταξιδιωτικών οδηγιών ήταν η έντυπη μορφή, ενώ με την εξέλιξη της τεχνολογίας οι ταξιδιωτικοί οδηγοί πήραν τη σημερινή ηλεκτρονική μορφή που υπάρχει στο Διαδίκτυο και σε εθνικούς οργανισμούς τουρισμού. Κατά συνέπεια, οι εκπαιδευόμενοι/-ες λαμβάνουν γνώσεις για το πώς να αναζητούν αξιόπιστες πηγές πληροφόρησης για το ταξίδι και τα συστατικά του στοιχεία (κατάλυμα, μεταφορά, υπηρεσίες, διατροφή). Εξοικειώνονται με την αναζήτηση πληροφοριών στο Διαδίκτυο σε ιστοσελίδες εθνικών οργανισμών τουρισμού, σε ιστοσελίδες Destination Management Organization, σε επίσημους ταξιδιωτικούς ιστότοπους χωρών, σε επίσημους ιστότοπους αεροπορικών εταιρειών, σε ιστότοπους καταλυμάτων και κοινωνικών δικτύων, καθώς και σε ιστότοπους πρόγνωσης καιρού και ενημέρωσης για τυχόν ακραία καιρικά φαινόμενα. Αξίζει να τονιστεί στους/στις εκπαιδευόμενους/-ες η συμβολή της κοινότητας υποδοχής ενός προορισμού, ιδιαίτερα μέσα από την παροχή πληροφοριών και χρήσιμων συμβουλών (tips) για την πόλη ή τη χώρα τους (π.χ. spotted by locals). Παραδείγματα ιστοσελίδων ταξιδιωτικών πληροφοριών αποτελούν το lonelyplanet.com, booking, trivago, openseas, meteo.gr. Οι κυριότερες πληροφορίες που αναζητούνται αφορούν εισιτήρια πλοίου τρένου, αεροπλάνου, διαμονή σε καταλύματα διαφόρων κατηγοριών, υπηρεσίες ενοικίασης αυτοκινήτου και πληροφορίες σχετικά με την πρόγνωση του καιρού σε συγκεκριμένο προορισμό. Συνιστάται η εκπόνηση ατομικής ή ομαδικής εργασίας με θέμα την αναζήτηση και τη συλλογή πληροφοριών για κάποιον ελληνικό ταξιδιωτικό προορισμό.

2.1.Δ.4 | ΑΝΑΚΑΛΥΠΤΟΝΤΑΣ ΤΗΝ ΕΛΛΑΔΑ: ΑΤΤΙΚΗ, ΣΤΕΡΕΑ ΕΛΛΑΔΑ ΚΑΙ ΠΕΛΟΠΟΝΝΗΣΟΣ

Η συγκεκριμένη υποενότητα εστιάζεται στην τουριστική γεωγραφία της Ελλάδας και συγκεκριμένα στις περιφέρειες Αττικής, Στερεάς Ελλάδας-Εύβοιας και Πελοποννήσου. Οι εκπαιδευόμενοι/-ες αρχικά γνωρίζουν τα γεωγραφικά χαρακτηριστικά της Αττικής, τη θέση της στον χάρτη της χώρας και αναγνωρίζουν τις κυριότερες επιλογές πρόσβασης σε αυτή την περιφέρεια (αεροδρόμιο, λιμάνια, σιδηροδρομικό και οδικό δίκτυο). Στη συνέχεια, διακρίνουν και ονομάζουν τους φυσικούς και πολιτισμικούς πόρους της Αττικής, οι οποίοι αποτελούν θεμελιώδεις πόλους έλξης τουριστών/-τριών. Ειδικότερα, οι εκπαιδευόμενοι/-ες γνωρίζουν τη θέση του αρχαιολογικού χώρου της Ακρόπολης, του Ωδείου του Ηρώδου του Αττικού, του Λόφου του Λυκαβηττού, καθώς και της συνοικίας της Πλάκας. Επιπρόσθετα, εξοικειώνονται με τα κυριότερα μουσεία της πρωτεύουσας, την τοποθεσία και την πρόσβασή τους και το περιεχόμενο των συλλογών τους. Στην συνέχεια, οι εκπαιδευόμενοι/-ες αναγνωρίζουν τη γεωγραφική τοποθεσία της Στερεάς Ελλάδας και τα κυριότερα τοπόσημα της περιφέρειας, όπως είναι οι Δελφοί, το κάστρο της Λειβαδιάς, το χιονοδρομικό κέντρο της Αράχθου, οι ιαματικές πηγές Αιδηψού, τα Καμένα Βούρλα κ.ά. Τέλος, οι εκπαιδευόμενοι/-ες προσδιορίζουν γεωγραφικά τη θέση της Πελοποννήσου, τις δυνατότητες πρόσβασης

προς αυτή και τα κυριότερα σημεία ενδιαφέροντος: τα Καλάβρυτα την Αγία Λαύρα, την Αρχαία Ολυμπία, την Επίδαυρο, τις Μυκήνες κ.ά. Οι εκπαιδευόμενοι/-ες μπορούν να συμμετέχουν σε εκπόνηση ατομικής ή ομαδικής εργασίας, η οποία θα περιλαμβάνει τον σχεδιασμό πολυήμερης ή μονοήμερης εκδρομής σε προορισμούς που αναφέρθηκαν στη συγκεκριμένη υποενότητα, περιλαμβάνοντας τα κυριότερα τοπόσημά τους.

2.1.Δ.5 | ΕΞΕΡΕΥΝΩΝΤΑΣ ΘΕΣΣΑΛΙΑ, ΗΠΕΙΡΟ ΚΑΙ ΙΟΝΙΟ

Η συγκεκριμένη υποενότητα επικεντρώνεται στη τουριστική γεωγραφία της Ελλάδας και συγκεκριμένα στις περιφέρειες Θεσσαλίας, Ηπείρου και Ιονίων Νήσων. Οι εκπαιδευόμενοι/-ες γνωρίζουν τα γεωγραφικά χαρακτηριστικά της περιφέρειας της Θεσσαλίας και τη θέση της στον χάρτη της χώρας, ενώ μαθαίνουν τις επιλογές μετάβασης εκεί (οδικό, σιδηροδρομικό, αεροπορικό δίκτυο) και τους πόλους έλξης των τουριστών/-τριών. Ακολούθως, η υποενότητα παρουσιάζει πληροφορίες για τον προορισμό του Πηλίου (χωριά και χιονοδρομικό), την κοιλάδα των Τεμπών, τη Λίμνη Πλαστήρα, τα μοναστήρια των Μετεώρων κ.ά. Ακολουθεί η μελέτη της περιφέρειας Ηπείρου, η οποία βρίσκεται βορειοδυτικά της χώρας και είναι κατά κύριο λόγο ορεινή. Η υποενότητα τονίζει τη διαφορετικό πρότυπο τουριστικής ανάπτυξης στο παράκτιο και στο ορεινό κομμάτι της περιφέρειας. Οι εκπαιδευόμενοι/-ες εξοικειώνονται με τους κυριότερους πόλους έλξης της πόλης των Ιωαννίνων και το ορεινό κομμάτι της, δηλαδή τους παραδοσιακούς οικισμούς Ζαγοροχώρια, Καλαρρύτες, Μέτσοβο. Στη συνέχεια, γίνεται αναφορά στο σύμπλεγμα των Ιονίων Νήσων, το οποίο βρίσκεται στη δυτική πλευρά της χώρας και χαρακτηρίζεται από έντονη γεωγραφική διασπορά. Οι εκπαιδευόμενοι/-ες λαμβάνουν γνώσεις αρχικά για τη γεωγραφική θέση και την προσπελασιμότητα των νησιών και έπειτα για τα στοιχεία τουριστικού ενδιαφέροντος. Ιδιαίτερη μνεία γίνεται στο νησί της Κέρκυρας, το οποίο υπερτερεί σε επισκεψιμότητα έναντι των μικρότερων νησιών του συμπλέγματος, ενώ τα κυριότερα σημεία ενδιαφέροντος αποτελούν τα ανάκτορα, τα σπίτια των Σολωμού, Καποδίστρια και Θεοτόκη, το πάρκο Μον Ρεπό, το παλιό και νέο φρούριο, η πλατεία Λιστόν κ.ά. Οι εκπαιδευόμενοι/-ες μπορούν να εκπονήσουν ατομική ή ομαδική εργασία, η οποία θα περιλαμβάνει τον σχεδιασμό πολυήμερης ή μονοήμερης εκδρομής σε προορισμούς που αναφέρθηκαν στη συγκεκριμένη υποενότητα και θα αναφέρεται στα κυριότερα τοπόσημά τους.

2.1.Δ.6 | ΠΟΛΙΤΙΣΤΙΚΕΣ ΚΑΙ ΦΥΣΙΚΕΣ ΚΛΗΡΟΝΟΜΙΕΣ: ΜΑΚΕΔΟΝΙΑ, ΘΡΑΚΗ, ΚΡΗΤΗ ΚΑΙ ΝΗΣΙΑ ΑΙΓΑΙΟΥ

Η τελευταία υποενότητα εστιάζεται στις περιφέρειες της Κρήτης, του Βορείου και Νοτίου Αιγαίου, της Μακεδονίας και της Θράκης. Η υποενότητα ξεκινά με τα γεωγραφικά χαρακτηριστικά της κάθε περιφέρειας και τη θέση της στον χάρτη της χώρας. Η περιφέρεια Μακεδονίας διαχωρίζεται σε Δυτική, Κεντρική και Ανατολική, με σημαντικά αξιοθέατα και πόρους να βρίσκονται διάσπαρτα σε αυτή. Οι εκπαιδευόμενοι/-ες λαμβάνουν γνώσεις για τα υφιστάμενα χιονοδρομικά κέντρα, τις λίμνες, τους

εθνικούς δρυμούς, τα δάση της περιφέρειας, τους πολιτισμικούς πόρους της Βεργίνας (Ημαθία), της Θεσσαλονίκης και του Αγίου Όρους. Η Ανατολική Μακεδονία και η Θράκη βρίσκεται στα ανατολικά σύνορα της Ελλάδας και διαθέτουν αξιοσημείωτα σημεία ενδιαφέροντος, όπως δάση, μοναστήρια, συγκροτήματα καπναποθηκών, ιαματικές πηγές, αρχαίες πόλεις και ποτάμια με ευαίσθητα οικοσυστήματα. Η υποεπένδυση συνεχίζεται με την παρουσίαση της Περιφέρειας Κρήτης, έναν από τους μεγαλύτερους τουριστικούς προορισμούς της Ελλάδας. Οι εκπαιδευόμενοι/-ες μαθαίνουν τα κυριότερα τοπόσημα κάθε νομού του νησιού (φαράγγι Σαμαριάς, Κνωσσός, Μονή Αρκαδίου, Μονή Τοπλού, Βάι), αλλά και μικρότερους αρχαιολογικούς χώρους, μουσεία, πεζοπορικές διαδρομές και οινοποιεία. Τέλος, η υποεπένδυση εξετάζει τα νησιά Βορείου και Νοτίου Αιγαίου (Κυκλάδες, Δωδεκάνησα, νησιά Βορείου και Νοτίου Αιγαίου). Ιδιαίτερα τα νησιά του Νοτίου Αιγαίου αποτελούν έναν ιδιαίτερα δημοφιλή προορισμό της Ελλάδας τόσο στους/στις Έλληνες/-ίδες όσο και στους/στις αλλοδαπούς/-ές επισκέπτες/-τριες. Οι εκπαιδευόμενοι/-ες μπορούν να συμμετέχουν σε πρακτικές ασκήσεις που περιλαμβάνουν τη διάκριση των νησιών ανά σύμπλεγμα.

Προτεινόμενες πηγές μελέτης

Κύριες

1. Κοκκώσης, Χ. & Τσάρτας, Π. (1999). *Ανάπτυξη και περιβάλλον στον τουρισμό*. Πάτρα: Ελληνικό Ανοικτό Πανεπιστήμιο.
2. Hudman, E. L. & Jackson, H. R. (2006). *Παγκόσμια τουριστική και ταξιδιωτική γεωγραφία*. Αθήνα: Εκδόσεις Έλλην.

Συμπληρωματικές

1. Τερκενλή, Θ., Μεταξίδης, Ν. & Ραφτοπούλου, Π. (2021). *Τουριστική γεωγραφία – Γ΄ ΕΠΑ.Λ.* Πάτρα: Ινστιτούτο Τεχνολογίας Υπολογιστών και Εκδόσεων «ΔΙΟΦΑΝΤΟΣ».
2. Lozato-Giotart, J. P. (1996). *Τουριστική γεωγραφία*. Αθήνα: Εκδόσεις Interbooks.

2.1.Ε • ΟΡΓΑΝΩΣΗ ΚΑΙ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑ ΤΑΞΙΔΙΩΤΙΚΟΥ ΓΡΑΦΕΙΟΥ ΚΑΙ ΑΕΡΟΠΟΡΙΚΗΣ ΕΤΑΙΡΕΙΑΣ

Περίληψη της μαθησιακής ενότητας

Σκοπός της συγκεκριμένης μαθησιακής ενότητας είναι οι εκπαιδευόμενοι/-ες να κατανοήσουν την οργάνωση, τη δομή και τη διοίκηση του τουριστικού γραφείου εισερχόμενου και εξερχόμενου τουρισμού. Μέσα από συλλογικές δραστηριότητες, θα κατανοήσουν πώς αναπτύσσεται η οργανωτική δομή του τουριστικού γραφείου και της αεροπορικής εταιρείας, το επιχειρηματικό όραμα, η εταιρική φιλοσοφία, η εταιρική

κουλτούρα, οι στόχοι, η στρατηγική, ο κύκλος παραγωγικής διαδικασίας, η αξιολόγηση του ανθρώπινου δυναμικού και η προώθηση της επιχείρησης μέσω των εργαλείων που παρέχει η σύγχρονη τεχνολογία. Θα αποκτήσουν τις γνώσεις και τις δεξιότητες που χρειάζονται, για να προωθήσουν τα τουριστικά προϊόντα τους μέσα από τις διάφορες τεχνικές των πωλήσεων σε ένα περιβάλλον συνεχώς μεταβαλλόμενο, όπως είναι αυτό του τουρισμού.

Προσδοκώμενα μαθησιακά αποτελέσματα

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

- Κατανοούν τις βασικές έννοιες γύρω από την οργάνωση και τη διοίκηση του τουριστικού γραφείου και της αεροπορικής εταιρείας,
- Ερμηνεύουν τη δομή και τη λειτουργία του τουριστικού γραφείου,
- Διατυπώνουν τους παράγοντες που επηρεάζουν την παραγωγικότητα,
- Ερμηνεύουν τη δομή και τη λειτουργία των αεροπορικών εταιρειών,
- Πραγματοποιούν τις βασικές εργασίες μηχανοργάνωσης,
- Επιλέγουν την ολοκληρωμένη προσέγγιση σχεδιασμού των οργανωτικών δομών για την αποκέντρωση στη λήψη αποφάσεων και στις λειτουργίες στον χώρο εργασίας,
- Πραγματοποιούν τις εργασίες εξομάλυνσης (οριζοντίωση των οργανωτικών δομών),
- Αναγνωρίζουν και να χρησιμοποιούν συγκεκριμένες τεχνικές πωλήσεων,
- Ερμηνεύουν ανάγκες πελατών/-ισσών και να δημιουργούν το κατάλληλο τουριστικό προϊόν,
- Προλαμβάνουν λανθασμένες ενέργειες επιβατών/-ισσών και να παρέχουν κατάλληλη πληροφόρηση.

Βασικές έννοιες και λέξεις-κλειδιά

Δομή / Λειτουργία / Παραγωγικότητα / Διοίκηση / Οργανόγραμμα / Charter flights / Low cost / Συχνότητα / Αποσκευές / CRS.

Αριθμός ωρών διδασκαλίας της μαθησιακής ενότητας ανά εβδομάδα

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

Διάρθρωση των μαθησιακών ενοτήτων σε υποενότητες

A/A	ΤΙΤΛΟΣ ΜΑΘΗΣΙΑΚΗΣ ΥΠΟΕΝΟΤΗΤΑΣ
1	ΕΙΔΗ ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΩΝ ΓΡΑΦΕΙΩΝ
2	ΤΕΧΝΙΚΕΣ ΠΩΛΗΣΕΩΝ ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΩΝ ΓΡΑΦΕΙΩΝ
3	ΟΡΓΑΝΟΓΡΑΜΜΑ ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΟΥ ΓΡΑΦΕΙΟΥ
4	ΚΑΤΗΓΟΡΙΕΣ ΑΕΡΟΠΟΡΙΚΩΝ ΕΤΑΙΡΕΙΩΝ
5	ΠΟΙΟΤΙΚΑ ΧΑΡΑΚΤΗΡΙΣΤΙΚΑ ΑΕΡΟΠΟΡΙΚΟΥ ΠΡΟΪΟΝΤΟΣ ΚΑΙ ΠΑΡΑΓΟΝΤΕΣ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ ΠΕΛΑΤΩΝ/-ΙΣΣΩΝ
6	ΟΡΓΑΝΟΓΡΑΜΜΑ ΑΕΡΟΠΟΡΙΚΗΣ ΕΤΑΙΡΕΙΑΣ

Κείμενο αναφοράς

2.1.E.1 | ΕΙΔΗ ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΩΝ ΓΡΑΦΕΙΩΝ

Η πρώτη υποενότητα αποσκοπεί στην εισαγωγή και κατανόηση των τουριστικών γραφείων και των διακρίσεών τους. Τα τουριστικά γραφεία διακρίνονται, ανάλογα με τη δραστηριότητα που αναπτύσσουν και τη νομική τους υπόσταση, σε γραφεία γενικού τουρισμού, γραφεία εσωτερικού τουρισμού, γραφεία IATA και γραφεία nonIATA, γραφεία εισερχόμενου τουρισμού και γραφεία εξερχόμενου τουρισμού, γραφεία επαγγελματικού τουρισμού και γραφεία εναλλακτικού τουρισμού. Η υποενότητα ασχολείται αναλυτικά με κάθε κατηγορία, περιγράφοντας αναλυτικά τις αρμοδιότητές τους, τη δομή και τη λειτουργία τους. Ορισμένες από τις υπηρεσίες και τα προϊόντα ενός ταξιδιωτικού πρακτορείου περιλαμβάνουν: κρατήσεις δωματίων, πακέτα διακοπών, transfers, ακτοπλοϊκά εισιτήρια, αεροπορικά εισιτήρια, πώληση κρουαζιέρων, ενοικίαση αυτοκινήτων κ.ά. Οι εκπαιδευόμενοι/-ες εξοικειώνονται με τις προϋποθέσεις και τις απαιτήσεις της λειτουργίας ενός τουριστικού γραφείου, καθώς και με τη σπουδαιότητα της επιλογής της περιοχής που δραστηριοποιείται. Έπειτα, παρουσιάζεται η οργάνωση των εσωτερικών χώρων και ο εξοπλισμός που απαιτείται για την επιτυχή λειτουργία του. Ο τεχνολογικός εξοπλισμός διακρίνεται στον γενικό εξοπλισμό γραφείου, στην εγκατάσταση ηλεκτρονικών συστημάτων κρατήσεων και στο εξειδικευμένο λογισμικό πακέτο για τη μηχανοργάνωσή του. Για καλύτερη εξάσκηση των εκπαιδευομένων, συνιστάται η αναζήτηση διαφορετικών τύπων τουριστικών γραφείων στο Διαδίκτυο και η μελέτη των διαφορών τους, όσον αφορά το πελατολόγιο και το αντικείμενό τους, καθώς και η εκτενής συζήτηση μέσα στην αίθουσα διδασκαλίας.

2.1.E.2 | ΤΕΧΝΙΚΕΣ ΠΩΛΗΣΕΩΝ ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΩΝ ΓΡΑΦΕΙΩΝ

Η συγκεκριμένη υποενότητα παρουσιάζει τις τεχνικές πωλήσεων στον κλάδο των τουριστικών γραφείων. Η πώληση των τουριστικών υπηρεσιών απαιτεί μια στρατηγική κατανόηση των αναγκών των πελατών/-ισσών, γι' αυτό η υποενότητα αναλύει

αυτές τις ανάγκες και την ικανότητα των τουριστικών γραφείων να προσαρμόζουν τις ανάγκες σε προτάσεις πωλήσεων. Διατυπώνονται οι τεχνικές πωλήσεων που χρησιμοποιούνται στα τουριστικά γραφεία και οι οποίες περιλαμβάνουν παραδοσιακές και σύγχρονες προσεγγίσεις. Περιγράφονται και αναλύονται οι στόχοι των τεχνικών πωλήσεων, όπως είναι η αύξηση επισκεψιμότητας και η αναβάθμιση της εμπειρίας των πελατών/-ισσών. Στη συνέχεια, η υποενοότητα επισημαίνει την τεχνική της «προσωπικής πώλησης», όπου οι πωλητές/-τριες αναπτύσσουν σχέσεις με τους/τις πελάτες/-ισσες μέσω της άμεσης επικοινωνίας και του διαλόγου. Η αναφορά στις έννοιες upselling και cross-selling είναι εξίσου σημαντική, καθώς οι πωλητές/-τριες προτείνουν κατηγορίες ή υπηρεσίες που συνδέονται με την αρχική κράτηση, όπως είναι τα πακέτα διακοπών ή η αναβάθμιση της διαμονής. Αναλύεται, επίσης, η χρήση ψηφιακών εργαλείων για την προώθηση των τουριστικών υπηρεσιών. Για παράδειγμα, μέσω των κοινωνικών δικτύων και των online πλατφορμών, τα τουριστικά γραφεία μπορούν να επικοινωνούν άμεσα με τους/τις πελάτες/-ισσες, προβάλλοντας προσφορές και προωθητικές ενέργειες. Οι εκπαιδευόμενοι/-ες αποκτούν γνώσεις και δεξιότητες αναγκαίες για τη διαχείριση των πωλήσεων και για την ανάπτυξη επιχειρησιακών στρατηγικών, προκειμένου να σταδιοδρομήσουν στον απαιτητικό κλάδο του τουρισμού. Προτείνεται εκπαιδευτική επίσκεψη σε χώρο ταξιδιωτικού πρακτορείου ή πρόσκληση και συζήτηση με επαγγελματία του χώρου για άμεση κατανόηση των τεχνικών πωλήσεων που χρησιμοποιεί μια τουριστική επιχείρηση.

2.1.E.3 | ΟΡΓΑΝΟΓΡΑΜΜΑ ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΟΥ ΓΡΑΦΕΙΟΥ

Η συγκεκριμένη υποενοότητα εστιάζεται στην παρουσίαση του οργανογράμματος ενός τουριστικού γραφείου. Το οργανόγραμμα αποτελεί ένα κρίσιμο εργαλείο για την εύρυθμη λειτουργία ενός τουριστικού γραφείου, μιας και απεικονίζει την οργανωτική δομή και κατανομή των ρόλων και των αρμοδιοτήτων εντός μιας επιχείρησης. Προβάλλεται η σημασία του οργανογράμματος στη λειτουργική αποδοτικότητα και στη συνεργασία μεταξύ των διαφόρων τμημάτων. Στη συνέχεια, η υποενοότητα εξετάζει τη δομή ενός τυπικού οργανογράμματος τουριστικού γραφείου, με εστίαση στις κύριες θέσεις και στα τμήματα που το συνθέτουν. Γίνεται αναφορά στην κορυφή της ιεραρχίας και συγκεκριμένα στον διευθυντή του γραφείου, ο οποίος είναι υπεύθυνος για τη στρατηγική κατεύθυνση και τη διαδικασία λήψης αποφάσεων. Στη συνέχεια, αναφέρονται οι επικεφαλής των κυριότερων τμημάτων (πωλήσεων, κρατήσεων, εξυπηρέτησης πελατών και marketing). Προσδιορίζεται ο ρόλος των υπεύθυνων πωλήσεων και των αρμοδιοτήτων τους (προώθηση υπηρεσιών και ανάπτυξη διαπροσωπικών σχέσεων με πελάτες/-ισσες). Ακολούθως, παρουσιάζεται και αναλύεται ο ρόλος του τμήματος κρατήσεων (διαχείριση κρατήσεων και επικοινωνία με παρόχους υπηρεσιών) και του τμήματος εξυπηρέτησης πελατών/-ισσών (υποστήριξη ταξιδιωτών/-ισσών πριν, κατά τη διάρκεια και μετά το ταξίδι). Έπειτα, γίνεται αναφορά στο τμήμα marketing και στις επιμέρους αρμοδιότητές του (προώθηση γραφείου μέσω διαφη-

μίσεων και κοινωνικών δικτύων). Η υποεπνότητα ολοκληρώνεται με την αναφορά των πλεονεκτημάτων ενός οργανογράμματος σε ένα τουριστικό γραφείο (διευκόλυνση ροής επικοινωνίας, συνεργασία μεταξύ τμημάτων και υλοποίηση των στόχων). Οι εκπαιδευόμενοι/-ες αποκτούν γνώσεις και δεξιότητες, έτσι ώστε να κατανοήσουν την οργανωτική δομή και τη βελτίωση της λειτουργίας του τουριστικού γραφείου.

2.1.E.4 | ΚΑΤΗΓΟΡΙΕΣ ΑΕΡΟΠΟΡΙΚΩΝ ΕΤΑΙΡΕΙΩΝ

Η υποεπνότητα εστιάζεται στην κατηγοριοποίηση των αεροπορικών εταιρειών, αναλύοντας τρεις κύριους τύπους: τις εταιρείες τακτικών αερογραμμών (scheduled airlines), τις εταιρείες ναυλωμένων πτήσεων (charter flights) και τις εταιρείες χαμηλού κόστους (low-cost airlines). Στην υποεπνότητα αυτή, γίνεται αναλυτική παρουσίαση των εταιρειών τακτικών αερογραμμών από τους/τις εκπαιδευτές/-τριες, οι οποίες είναι οι εθνικοί αερομεταφορείς των χωρών που εκπροσωπούν, όπως είναι η Alitalia, η Air France και η British Airways. Γίνεται κατανοητό ότι οι εταιρείες αυτές προσφέρουν τακτικά δρομολόγια και παρέχουν ποιοτικές υπηρεσίες, απευθυνόμενες σε ένα ευρύ κοινό. Αντίθετα, οι εταιρείες ναυλωμένων πτήσεων συνδέονται με μη τακτικά δρομολόγια και πετούν σε συγκεκριμένες χρονικές περιόδους, προσφέροντας πτήσεις που απευθύνονται σε συγκεκριμένους προορισμούς και συνήθως περιλαμβάνονται σε πακέτα διακοπών. Οι εταιρείες χαμηλού κόστους διακρίνονται για την απλότητα των υπηρεσιών τους και την πολιτική μείωσης κόστους, η οποία επιτυγχάνεται μέσω της χρήσης συγκεκριμένων τύπων αεροσκαφών και της προσφοράς συχνών δρομολογίων. Παραδείγματα τέτοιων εταιρειών είναι η Ryanair, η EasyJet και η Norwegian. Η κατανόηση αυτών των τύπων αεροπορικών εταιρειών και των επιχειρηματικών μοντέλων τους είναι ουσιώδης για τους/τις εκπαιδευόμενους/-ες, καθώς τους/τις βοηθά να αναγνωρίζουν τις στρατηγικές που χρησιμοποιούνται στη βιομηχανία των αερομεταφορών. Προτείνεται η πλοήγηση στο Διαδίκτυο και η διαδικτυακή περιήγηση σε αεροπορικές εταιρείες χαμηλού κόστους, σε διεθνείς αερομεταφορείς, καθώς και σε εταιρείες ναυλωμένων πτήσεων.

2.1.E.5 | ΠΟΙΟΤΙΚΑ ΧΑΡΑΚΤΗΡΙΣΤΙΚΑ ΑΕΡΟΠΟΡΙΚΟΥ ΠΡΟΪΟΝΤΟΣ ΚΑΙ ΠΑΡΑΓΟΝΤΕΣ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ ΠΕΛΑΤΩΝ/-ΙΣΣΩΝ

Η συγκεκριμένη υποεπνότητα επικεντρώνεται στα βασικά ποιοτικά χαρακτηριστικά του αεροπορικού προϊόντος και στους παράγοντες ικανοποίησης των πελατών/-ισσών. Οι εκπαιδευόμενοι/-ες έρχονται σε επαφή με τις ανάγκες και τις απαιτήσεις των επιβατών/-ισσών αεροπορικών εταιρειών, μιας και πρόκειται για ανθρώπους που ταξιδεύουν συχνά και αποκτούν νέες εμπειρίες, αυξάνοντας το επίπεδο των προσδοκιών τους. Τη συγκεκριμένη ανάγκη ικανοποίησης των προσδοκιών των επιβατών/-ισσών αναγνωρίζουν ολόένα και περισσότερο οι αεροπορικές εταιρείες, οι οποίες προσπαθούν να προσφέρουν μια εξαιρετική εμπειρία στους/στις επιβάτες/-ισσες, αποκτώντας ανταγωνιστικό πλεονέκτημα. Οι εκπαιδευόμενοι/-ες γνω-

ρίζουν και είναι σε θέση να περιγράψουν τα κύρια χαρακτηριστικά του αεροπορικού προϊόντος, όπως τον τύπο αεροσκάφους, το πρόγραμμα πτήσεως, την τιμή του εισιτηρίου και το service του/της πελάτη/-ισσας. Τα παραπάνω αποτελούν τα συστατικά του αεροπορικού προϊόντος. Στη συνέχεια, η υποεπένδυση εστιάζεται στους παράγοντες ικανοποίησης των πελατών/-ισσών, οι οποίοι διαφέρουν ανάλογα με την κατηγορία επιβατών/-ισσών ξεχωριστά και με τις ιδιαίτερες ανάγκες τους. Ορισμένες από αυτές είναι η συχνότητα και το ωράριο των πτήσεων, ο χώρος μέσα στο αεροσκάφος, η πολιτική των αποσκευών (προτεραιότητα και αριθμός αποσκευών), η τιμή και η ασφάλεια της πτήσης. Όλα τα παραπάνω συγκροτούν την εξυπηρέτηση, η οποία υπογραμμίζεται στην υποεπένδυση, μιας και αποτελεί σημαντικό παράγοντα ικανοποίησης των πελατών/-ισσών. Τέλος, γίνεται αναφορά στον παράγοντα της εξυπηρέτησης, ο οποίος εντοπίζεται σε τρία στάδια: πριν, κατά τη διάρκεια και μετά την πτήση. Οι εκπαιδευόμενοι/-ες ενθαρρύνονται να ενταχθούν σε ομάδες και να διακρίνουν τις διαφορές των ποιοτικών χαρακτηριστικών διαφόρων κατηγοριών πτήσεων, όπως είναι οι πτήσεις charters, οι low-cost και οι προγραμματισμένες πτήσεις.

2.1.E.6 | ΟΡΓΑΝΟΓΡΑΜΜΑ ΑΕΡΟΠΟΡΙΚΗΣ ΕΤΑΙΡΕΙΑΣ

Η τελευταία υποεπένδυση επικεντρώνεται στην οργανωτική δομή μιας αεροπορικής εταιρείας και στις αρμοδιότητες των τμημάτων διευθύνσεών της. Αρχικά, αναφέρεται η δομή του οργανισμού στην επίσημη εκδοχή του και απεικονίζεται το οργανόγραμμα, που δείχνει τις σχέσεις αναφοράς και την επίσημη διάθεση των θέσεων εργασίας μέσα σε έναν οργανισμό. Οι εκπαιδευόμενοι/-ες γνωρίζουν τη σημασία του οργανογράμματος σε μια αεροπορική εταιρεία, ενημερώνονται για τον καταμερισμό της εργασίας, τις εποπτικές σχέσεις, τα κανάλια επικοινωνίας και τα επίπεδα διοίκησης. Αναλύονται τα όργανα για τη λήψη των αποφάσεων και τη διοίκηση της εταιρείας και συγκεκριμένα το διοικητικό συμβούλιο (πρόεδρος, αντιπρόεδρος και διευθύνων σύμβουλος). Στη συνέχεια, οι εκπαιδευόμενοι/-ες αποκτούν γνώσεις σχετικά με την υπηρεσιακή διάρθρωση μιας αεροπορικής εταιρείας και τις γενικές αρμοδιότητες των διευθύνσεων. Κατά συνέπεια, παρουσιάζεται η κάθε διεύθυνση ξεχωριστά: η Οικονομική Διεύθυνση, η Διεύθυνση Πτητικής Εκμετάλλευσης, η Τεχνική Διεύθυνση, η Διεύθυνση Υπηρεσιών εδάφους, το Εμπορικό τμήμα και η νομική υπηρεσία. Η υποεπένδυση εμπλουτίζεται με την επισήμανση των βασικών αρχών που απαιτούνται για την εύρυθμη λειτουργία μιας αεροπορικής εταιρείας, οι οποίες ακολουθούνται από το σύνολο του προσωπικού και των στελεχών του. Μια αεροπορική εταιρεία εφαρμόζει κώδικα δεοντολογίας με στόχο τη δημιουργία κλίματος εμπιστοσύνης μεταξύ εργαζομένων και εταιρείας, ενώ ταυτόχρονα εφαρμόζει τις διατάξεις της εργατικής νομοθεσίας για να ρυθμίσει τις σχέσεις εταιρείας- εργαζομένων. Προτείνεται η μελέτη οργανογράμματος μιας αεροπορικής εταιρείας μέσα στην τάξη για καλύτερη κατανόηση των επιπέδων ιεραρχίας, την εκχώρηση αρμοδιοτήτων και την ανάληψη ευθυνών.

Προτεινόμενες πηγές μελέτης

Κύριες

1. Παπαγεωργίου, Ν. Α. (2003). *Αρχές λειτουργίας τουριστικού γραφείου*. Αθήνα: Εκδόσεις Interbooks.
2. Προφυλλίδης, Β. (2010). *Αεροπορικές μεταφορές και αεροδρόμια*. Αθήνα: Εκδόσεις Παπασωτηρίου.

Συμπληρωματικές

1. Σωτηριάδης, Μ. (2002). *Ταξιδιωτικά πρακτορεία incoming & outgoing*. Αθήνα: Εκδόσεις Προπομπός.
2. Γαλίτης, Γ. (1999). *Αεροπορικοί ναύλοι. Ticketing*. Αθήνα: Εκδόσεις Προπομπός.

2.1.ΣΤ • ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΟ ΚΑΙ ΑΕΡΟΠΟΡΙΚΟ ΜΑΡΚΕΤΙΝΓΚ

Περίληψη της μαθησιακής ενότητας

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

Προσδοκώμενα μαθησιακά αποτελέσματα

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

- Κατανοούν την έννοια και τις λειτουργίες του τουριστικού/αεροπορικού μάρκετινγκ,
- Αναγνωρίζουν τις λειτουργίες του αεροπορικού μάρκετινγκ βάσει των ιδιαίτερων χαρακτηριστικών των αεροπορικών προϊόντων/υπηρεσιών,
- Διακρίνουν τη σημαντικότητα του μείγματος μάρκετινγκ και του αποτελεσματικού συνδυασμού των μεταβλητών του (των 4Ps),

- Υποστηρίζουν την παραγωγή σύγχρονων προγραμμάτων τοποθέτησης προϊόντων,
- Παρέχουν ποιοτικές υπηρεσίες στους/στις πελάτες/-ισσές τους,
- Αναγνωρίζουν μοντέλα συμπεριφοράς του/της καταναλωτή/-τριας ή τουρίστα/-τριας ως προς τη λήψη της αγοραστικής απόφασης,
- Πραγματοποιούν έρευνα αγοράς,
- Σχεδιάζουν τουριστικές υπηρεσίες και προϊόντα,
- Επιλέγουν τα σωστά κανάλια διανομής για το προϊόν τους,
- Τιμολογούν σύμφωνα με την τμηματοποίηση της τουριστικής αγοράς,
- Προωθούν το προϊόν τους επιλέγοντας τις καταλληλότερες ευκαιρίες προώθησης.

Βασικές έννοιες και λέξεις-κλειδιά

Μείγμα μάρκετινγκ / Ψηφιακό μάρκετινγκ / Ανάγκες / Έρευνα αγοράς / Προώθηση / Τιμή / Τμηματοποίηση / Διανομή / Επιβάτης/-ισσα / Φύλο / Κριτήρια.

Αριθμός ωρών διδασκαλίας της μαθησιακής ενότητας ανά εβδομάδα

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

Διάρθρωση των μαθησιακών ενοτήτων σε υποενότητες

A/A	ΤΙΤΛΟΣ ΜΑΘΗΣΙΑΚΗΣ ΥΠΟΕΝΟΤΗΤΑΣ
1	ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΟ ΜΑΡΚΕΤΙΝΓΚ
2	ΕΡΕΥΝΑ ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΟΥ ΜΑΡΚΕΤΙΝΓΚ
3	ΤΜΗΜΑΤΟΠΟΙΗΣΗ ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΗΣ ΑΓΟΡΑΣ
4	ΜΕΙΓΜΑ ΜΑΡΚΕΤΙΝΓΚ
5	ΑΝΑΠΤΥΞΗ ΠΡΟΪΟΝΤΟΣ, ΤΙΜΟΛΟΓΗΣΗ
6	ΚΑΝΑΛΙΑ ΔΙΑΝΟΜΗΣ, ΠΡΩΩΘΗΣΗ

Κείμενο αναφοράς

2.1.ΣΤ.1 | ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΟ ΜΑΡΚΕΤΙΝΓΚ

Η πρώτη υποενότητα επικεντρώνεται στις βασικές αρχές και στρατηγικές που σχετίζονται με το τουριστικό μάρκετινγκ, παρέχοντας στους/στις εκπαιδευόμενους/-ες μια ολοκληρωμένη αντίληψη του πώς να προσελκύσουν ταξιδιώτες/-ισσες σε μια ανταγωνιστική αγορά. Καθώς η τουριστική βιομηχανία συνεχίζει να εξελίσσεται, το αποτελεσματικό μάρκετινγκ είναι ζωτικής σημασίας για τους προορισμούς, τα αξιοθέατα και τους παρόχους υπηρεσιών, για να κεντρίσουν το ενδιαφέρον των καταναλωτών/-τριών και να τους επιλέξουν. Οι εκπαιδευόμενοι/-ες εξοικειώνονται με την έρευνα των μοναδικών χαρακτηριστικών της τουριστικής αγοράς, συμπεριλαμβανομένων των δημογραφικών στοιχείων, των τάσεων συμπεριφοράς των καταναλω-

τών/-τριών και των επιπτώσεων των εποχιακών διακυμάνσεων. Η υποενότητα καλύπτει βασικές έννοιες μάρκετινγκ, όπως είναι η τοποθέτηση προϊόντων, το branding και η δημιουργία μοναδικών προτάσεων πωλήσεων (Unique selling proposition), μέσω της ανάλυσης case studies τουριστικών εκστρατειών και πρωτοβουλιών. Οι εκπαιδευόμενοι/-ες αποκτούν γνώσεις σχετικά με τις βέλτιστες πρακτικές, την αποτελεσματική αποστολή μηνυμάτων και τη χρήση εργαλείων ψηφιακού μάρκετινγκ, συμπεριλαμβανομένων των κοινωνικών μέσων ενημέρωσης, το μάρκετινγκ περιεχομένου (content marketing) και της βελτιστοποίησης μηχανών αναζήτησης (SEO). Η εφαρμογή δραστηριοτήτων μέσα στην τάξη επιτρέπει στους/στις συμμετέχοντες/-ουσες να αναπτύξουν στρατηγικές μάρκετινγκ για ένα συγκεκριμένο τουριστικό προϊόν ή προορισμό, συμπεριλαμβανομένης της δημιουργίας διαφημιστικού υλικού και της εφαρμογής μείγματος μάρκετινγκ. Προτείνεται η επιλογή ενός προορισμού από τους/τις εκπαιδευόμενους/-ες, για να υλοποιηθεί στη συνέχεια ένα σχέδιο μάρκετινγκ (marketing plan).

2.1.ΣΤ.2 | ΕΡΕΥΝΑ ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΟΥ ΜΑΡΚΕΤΙΝΓΚ

Η δεύτερη υποενότητα εστιάζεται στην έννοια της έρευνας του τουριστικού μάρκετινγκ και στη διαδικασία διεξαγωγής της. Η συλλογή πληροφοριών είναι από τις σημαντικότερες ενέργειες μιας τουριστικής επιχείρησης και γίνεται με πολλή προσοχή εξαιτίας του κόστους. Τονίζεται emphaticά η έννοια της έρευνας μάρκετινγκ και των χαρακτηριστικών της (η οργανωμένη διαδικασία πληροφόρησης των συνθηκών που έχουν σχέση με τα τουριστικά προϊόντα και υπηρεσίες), καθώς και της αναγκαιότητας της κάθε απόφασης (πριν από τη λήψη της) μιας επιχείρησης, η οποία θα επηρεάσει τους στόχους και τις στρατηγικές της. Στη συνέχεια, η υποενότητα επικεντρώνεται στη διαδικασία της έρευνας και στην ανάλυση κάθε σταδίου ξεχωριστά. Οι εκπαιδευόμενοι/-ες εξοικειώνονται με το στάδιο του καθορισμού του προβλήματος. Προσδιορίζεται το πρόβλημα που πρέπει να αναλυθεί με διορατικότητα και αντικειμενικότητα, ακολουθεί η ανάπτυξη του ερευνητικού σχεδίου, γίνεται διάγνωση του προβλήματος και σχεδιάζεται ο τρόπος αντιμετώπισής του. Η συλλογή των στοιχείων είναι το στάδιο της έρευνας και απορροφά το μεγαλύτερο μέρος του κόστους και του χρόνου από όλη την έρευνα. Παρουσιάζονται οι διάφοροι μέθοδοι της έρευνας, (συνηντεύξεις, παρατήρηση ερωτηματολόγιο) και προσδιορίζεται το δείγμα. Η επεξεργασία και ανάλυση των στοιχείων απαιτεί οργάνωση και μεθοδικότητα. Με την ανάλυση και την ερμηνεία των στοιχείων, διαπιστώνονται τα αίτια των προβλημάτων. Το τελευταίο στάδιο της έρευνας είναι η παρουσίαση των αποτελεσμάτων. Για την πρακτική εξάσκηση των εκπαιδευομένων, παρουσιάζονται παραδείγματα ερευνών μέσα στην τάξη και συντάσσεται ερωτηματολόγιο από τους/τις εκπαιδευόμενους/-ες.

2.1.ΣΤ.3 | ΤΜΗΜΑΤΟΠΟΙΗΣΗ ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΗΣ ΑΓΟΡΑΣ

Η συγκεκριμένη υποενότητα επικεντρώνεται στην έννοια, στις προϋποθέσεις και στα κριτήρια τμηματοποίησης της τουριστικής αγοράς. Το έργο του μάρκετινγκ ξεκινά με τη διαπίστωση ότι η αγορά ως σύνολο αποτελείται από όλους/-ες τους/τις καταναλωτές/-τριες. Ως εκ τούτου, το προσφερόμενο τουριστικό προϊόν είναι δύσκολο να ικανοποιήσει το σύνολο των τουριστών/-τριών. Οι εκπαιδευόμενοι/-ες γνωρίζουν την έννοια της τμηματοποίησης ως τη διαδικασία της διαίρεσης της αγοράς σε επιμέρους ομάδες καταναλωτών/-τριών που έχουν κοινά χαρακτηριστικά και ανάγκες. Η τμηματοποίηση της αγοράς προϋποθέτει τον προσδιορισμό των χαρακτηριστικών μιας ομάδας καταναλωτών/-τριών, ώστε να αποτελέσουν τμήμα της αγοράς. Στη συνέχεια, παρουσιάζονται τα κριτήρια με βάση τα οποία τμηματοποιείται η αγορά. Οι εκπαιδευόμενοι/-ες μαθαίνουν να προσδιορίζουν τα κοινωνικο-οικονομικά κριτήρια, όπως είναι το φύλο, η ηλικία, το εισόδημα και η καταγωγή. Τα παραπάνω κριτήρια συνιστούν παράγοντες που επιδρούν στη λήψη της τελικής αγοραστικής απόφασης. Έπειτα, αναφέρονται τα ψυχογραφικά κριτήρια του/της τουρίστα/-τριας στη διαδικασία λήψης της αγοραστικής απόφασης. Στα ψυχογραφικά κριτήρια, περιλαμβάνονται οι ανάγκες, τα κίνητρα, οι αξίες, οι επιθυμίες και η υποκίνηση. Τόσο τα κοινωνικο-οικονομικά όσο και τα ψυχογραφικά κριτήρια είναι απαραίτητα για τη σκιαγράφηση του προφίλ του/της δυνητικού/-ής τουρίστα/-τριας, διαμορφώνουν τις διαθέσεις και σχηματοποιούν τη συμπεριφορά του/της, ώστε να αγοράσει ένα συγκεκριμένο προϊόν. Η εργασία των εκπαιδευομένων συνεχίζεται με την τμηματοποίηση μιας αγοράς-στόχου.

2.1.ΣΤ.4 | ΜΕΙΓΜΑ ΜΑΡΚΕΤΙΝΓΚ

Η συγκεκριμένη υποενότητα εισάγει τους/τις εκπαιδευόμενους/-ες στους τρόπους δημιουργίας και προσφοράς ενός αποτελεσματικού μείγματος μάρκετινγκ, το οποίο θα βοηθήσει μια ταξιδιωτική επιχείρηση να διαφοροποιήσει το προϊόν που παράγει και να αντιμετωπίσει τον ανταγωνισμό. Πιο συγκεκριμένα, σε αυτή την υποενότητα προβλέπεται οι εκπαιδευόμενοι/-ες να είναι σε θέση να εξηγούν τι περιλαμβάνει το μείγμα μάρκετινγκ και να γνωρίζουν τη χρησιμότητά του για τις επιχειρήσεις του τουρισμού. Αναλύεται διεξοδικά το μείγμα μάρκετινγκ και οι τέσσερις κατηγορίες που το συγκροτούν (προϊόν, τιμή, διανομή και προώθηση). Διατυπώνεται αναλυτικά το προϊόν, τα χαρακτηριστικά δηλαδή των προσφερόμενων υπηρεσιών, ο τρόπος με την οποία παρουσιάζονται στους/στις υποψήφιους/-ες πελάτες/-ισσες, τα δίκτυα διανομής όπου ο/η καταναλωτής/-τρια-τουρίστας/-τρια μπορεί να έχει επαφή με το προϊόν, να μπορεί να λάβει πληροφορίες για το προϊόν και να το αγοράσει, και η τιμή η οποία αναφέρεται στις τιμές που συμφωνούνται μεταξύ παραγωγού και υποψήφιων αγοραστών/-τριών, οι οποίοι/-ες επιλέγουν ανάμεσα σε αυτό που τους συμφέρει περισσότερο. Τέλος, οι εκπαιδευόμενοι/-ες έρχονται σε επαφή με τη διαδικασία της προώθησης ή την εφαρμογή τεχνικών για ενημέρωση των υποψήφιων πελατών/-ισ-

σών για την ύπαρξη ενός προϊόντος. Συνιστάται εμπλουτισμένη εισήγηση γύρω από την έννοια του μείγματος μάρκετινγκ, καθώς και η αναζήτηση παραδειγμάτων τουριστικών προϊόντων στο Διαδίκτυο, τα οποία απευθύνονται σε διαφορετικά target group τουριστών/-τριών. Κατόπιν προτείνεται να γίνει συζήτηση μέσα στην τάξη για την εξαγωγή συμπερασμάτων. Σε συνέχεια της εργασίας των εκπαιδευομένων, προτείνεται η σύσταση μείγματος μάρκετινγκ για τον προορισμό της επιλογής τους.

2.1.ΣΤ.5 | ΑΝΑΠΤΥΞΗ ΠΡΟΪΟΝΤΟΣ, ΤΙΜΟΛΟΓΗΣΗ

Η συγκεκριμένη εκπαιδευτική υποενότητα εξετάζει τους τρόπους δημιουργίας και προσφοράς ενός αποτελεσματικού μείγματος μάρκετινγκ, το οποίο βοηθάει μια τουριστική επιχείρηση να διαφοροποιήσει το προϊόν που παράγει, ώστε να μπορεί να αντιμετωπίσει τον ανταγωνισμό. Παρουσιάζονται αναλυτικά στους/στις εκπαιδευόμενους/-ες οι λειτουργίες του μείγματος μάρκετινγκ σε σχέση με την εξειδικευμένη λειτουργία μιας τουριστικής επιχείρησης. Τονίζεται ιδιαίτερα η διαδικασία ανάπτυξης προϊόντος, η οποία σχετίζεται με τη γέννηση μιας ιδέας και τον μετασχηματισμό της σε προϊόν με βάση τις καταγεγραμμένες τάσεις της ζήτησης. Στη συνέχεια, οι εκπαιδευόμενοι/-ες γνωρίζουν τη διαδικασία της επιχειρηματικής ανάλυσης και του σχεδιασμού του προϊόντος (νέο προϊόν ή έλεγχος υφιστάμενου προϊόντος) και τα βήματα που απαιτούνται. Η υποενότητα συνεχίζεται με την τιμολόγηση, μια από τις πιο σημαντικές διαδικασίες του μάρκετινγκ. Στην περίπτωση του τουριστικού προϊόντος, λαμβάνονται υπόψη παράγοντες, όπως είναι η εποχικότητα, ο ανταγωνισμός, το άυλο του τουριστικού προϊόντος, τα διαφορετικά τμήματα της αγοράς κ.ά. Οι εκπαιδευόμενοι/-ες εξοικειώνονται με τους βασικούς στόχους της τιμολόγησης, την αντιμετώπιση δηλαδή του ανταγωνισμού, την επίτευξη του μέγιστου κέρδους και την προσέλκυση πελατών/-ισών με την αντίστοιχη οικονομική δυνατότητα. Τονίζεται ιδιαίτερα η στρατηγική τιμολόγησης και ιδιαίτερα η δυναμική τιμολόγησης, όπου οι τιμές αλλάζουν ανάλογα με την προσφορά και τη ζήτηση, επιτρέποντας στις αεροπορικές εταιρείες να μεγιστοποιούν τα έσοδά τους. Συστήνεται η διά ζώσης επίσκεψη σε γραφείο αεροπορικής εταιρείας, η πρόσκληση με επίσκεψη από επαγγελματία του χώρου στην αίθουσα και η συζήτηση με το προσωπικό της εταιρείας πάνω σε θέματα στρατηγικών τιμολόγησης αεροπορικού προϊόντος.

2.1.ΣΤ.6 | ΚΑΝΑΛΙΑ ΔΙΑΝΟΜΗΣ, ΠΡΩΘΗΣΗ

Η τελευταία υποενότητα επιχειρεί να εισάγει τους/τις εκπαιδευόμενους/-ες στις έννοιες και τη σημασία των καναλιών διανομής του αεροπορικού προϊόντος. Οι αεροπορικές εταιρείες χρησιμοποιούν διάφορα κανάλια διανομής και στρατηγικές προώθησης, συμπεριλαμβανομένων των παραδοσιακών πρακτορείων ταξιδιών, των διαδικτυακών πλατφορμών κρατήσεων και των εφαρμογών κινητών τηλεφώνων, προκειμένου να προσεγγίσουν ένα ευρύ κοινό και να διευκολύνουν την κράτηση εισιτηρίων. Διατυπώνονται οι στρατηγικές προώθησης που είναι κρίσιμες για την

προσέλκυση πελατών/-ισσών και επεξηγείται ο ρόλος των στοχευμένων διαφημίσεων στα μέσα μαζικής ενημέρωσης, στα κοινωνικά δίκτυα και μέσω e-mail marketing. Αναλύονται οι τεχνικές διαφοροποίησης των τιμών, όπως είναι οι προσφορές, οι εκπτώτικοί ναύλοι και οι παροχές επιπλέον υπηρεσιών, με σκοπό την ενίσχυση της απήχησης μιας αεροπορικής εταιρείας. Τονίζεται ιδιαίτερα η συνεργασία μιας αεροπορικής εταιρείας με διαδικτυακά ταξιδιωτικά πρακτορεία, επεκτείνοντας με αυτόν τον τρόπο την εμβέλεια των αεροπορικών προϊόντων. Οι εκπαιδευόμενοι/-ες κατανοούν τη σημασία μιας πλατφόρμας, καθώς αυτή προσφέρει την ευχέρεια στους/στις πελάτες/-ισσες να συγκρίνουν τιμές και να επιλέξουν τις καλύτερες προσφορές. Η υποεπένδυση επικεντρώνεται στην ανάλυση της αλυσίδας αξίας του αεροπορικού τομέα, στους παράγοντες που επηρεάζουν την επιλογή των καναλιών διανομής και στις στρατηγικές προώθησης. Η συγκεκριμένη υποεπένδυση ενισχύει τις γνώσεις των εκπαιδευομένων γύρω από θέματα αποτελεσματικού marketing αεροπορικών προϊόντων και τους/τις καθιστά ικανούς/-ές να εξοικειωθούν σε θέματα βιώσιμων στρατηγικών προώθησης.

Προτεινόμενες πηγές μελέτης

Κύριες

1. Βιτουλαδίτη, Ο. (2000). *Τουριστικό Μάρκετινγκ Φορέων, Οργανώσεων και Επιχειρήσεων*. Πάτρα: Ελληνικό Ανοικτό Πανεπιστήμιο, Σχολή Κοινωνικών Επιστημών, Πρόγραμμα Διοίκησης Τουριστικών Επιχειρήσεων.
2. Μοσχονάς, Η. Πετράς, Χ. & Βάθης, Α. (2021). *Τουριστικό Μάρκετινγκ – Γ΄ ΕΠΑ.Λ.* Πάτρα: Ινστιτούτο Τεχνολογίας Υπολογιστών & Εκδόσεων «ΔΙΟΦΑΝΤΟΣ».

Συμπληρωματικές

1. Πρίντζης, Γ. Φ. (1995). *Αεροπορικό μάρκετινγκ*. Αθήνα: Εκδόσεις Έλλην.
2. Middleton, V. & Hawkins, R. (2004). *Τουριστικό μάρκετινγκ και βιώσιμη ανάπτυξη*. Αθήνα: Εκδόσεις Κριτική.

2.1.Ζ • ΑΕΡΟΠΟΡΙΚΟ ΔΙΚΑΙΟ ΚΑΙ ΔΙΕΘΝΕΙΣ ΣΧΕΣΕΙΣ (IATA-UFTAA-ICAO-BSP)

Περίληψη της μαθησιακής ενότητας

Σκοπός της ενότητας είναι οι εκπαιδευόμενοι/-ες να αποκτήσουν γνώσεις και δεξιότητες πάνω στα θέματα του τουριστικού δικαίου και των κανόνων που διέπουν τις σχέσεις μεταξύ αεροπορικών εταιρειών, πελατών/-ισσών, ταξιδιωτικών πρακτόρων και υπαλλήλων των οργανισμών στον χώρο των τουριστικών επιχειρήσεων. Παράλληλα, θα διερευνήσουν τον κοινωνικό ρόλο της εργασίας τους μέσα από τη μελέτη του εργασιακού περιβάλλοντος, τις κοινωνικές και ψυχολογικές αλληλεπιδράσεις

που αναπτύσσονται στους σύγχρονους χώρους εργασίας και τα κοινωνικά και ψυχολογικά δεδομένα που απαιτούνται για την εργασιακή ειρήνη και την αύξηση της παραγωγικότητας των αεροπορικών επιχειρήσεων. Επιπλέον, οι εκπαιδευόμενοι/-ες θα αποκτήσουν γνώσεις σχετικά με το νομικό πλαίσιο, το οποίο αφορά τις λειτουργίες των αεροπορικών επιχειρήσεων, τις υποχρεώσεις τους και τα δικαιώματα των επιβατών/-ισών, τις αρχές δεοντολογίας της άσκησης της τουριστικής δραστηριότητας αλλά και της προστασίας των προσωπικών δεδομένων.

Προσδοκώμενα μαθησιακά αποτελέσματα

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

- Απαριθμούν τις απαραίτητες τυπικές προϋποθέσεις για τη λειτουργία των αεροπορικών επιχειρήσεων,
- Διακρίνουν τους κανόνες και τους περιορισμούς της λειτουργίας των αεροπορικών επιχειρήσεων βάσει του ισχύοντος νομοθετικού πλαισίου,
- Απαριθμούν τις απαιτήσεις και τα δικαιώματα των εργαζομένων, όπως είναι ο χρόνος διακοπών, τα επιδόματα κ.ά.,
- Περιγράφουν τις υποχρεώσεις και τα δικαιώματα των επιβατών/-ισών ως καταναλωτών/-τριών,
- Ελαχιστοποιούν καταστάσεις οι οποίες προκύπτουν από ενέργειες, όπως είναι η απουσία της επαγγελματικής συνείδησης, οι παρενοχλήσεις και οι κάθε είδους διακρίσεις στον χώρο ευθύνης τους,
- Εφαρμόζουν τις αρχές δεοντολογίας (ethics) που διέπουν κάθε τουριστική δραστηριότητα κατά την άσκηση των καθηκόντων τους,
- Απορρίπτουν κάθε μορφής διένεξη που απορρέει από μη επαγγελματική συμπεριφορά,
- Αναγνωρίζουν βασικές νομοθεσίες σχετικά με τα ταξίδια,
- Διακρίνουν νέα νομοθετικά πλαίσια τα οποία επηρεάζουν το ταξίδι με αεροπλάνο και όχι μόνο,
- Ενημερώνονται για τις αλλαγές στο ταξιδιωτικό δίκαιο.

Βασικές έννοιες και λέξεις-κλειδιά

Δίκαιο / Τουρισμός / Συλλογική διαπραγμάτευση / Διευθυντικό δικαίωμα / Σύμβαση εργασίας / Εργασία σε βάρδιες / Επαγγελματική συμπεριφορά / Παρενόχληση / Αεροσκάφος / Κυβερνητικοί οργανισμοί.

Αριθμός ωρών διδασκαλίας της μαθησιακής ενότητας ανά εβδομάδα

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

Διάρθρωση των μαθησιακών ενοτήτων σε υποενότητες

Α/Α	ΤΙΤΛΟΣ ΜΑΘΗΣΙΑΚΗΣ ΥΠΟΕΝΟΤΗΤΑΣ
1	ΕΝΝΟΙΕΣ, ΔΙΑΚΡΙΣΕΙΣ ΚΑΙ ΠΗΓΕΣ ΤΟΥ ΔΙΚΑΙΟΥ
2	ΟΡΓΑΝΩΣΗ ΤΟΥΡΙΣΜΟΥ ΣΤΗΝ ΕΛΛΑΔΑ
3	ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΟ ΔΙΚΑΙΟ
4	ΔΙΚΑΙΩΜΑΤΑ ΚΑΙ ΥΠΟΧΡΕΩΣΕΙΣ ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΩΝ ΣΤΟΝ ΤΟΥΡΙΣΜΟ
5	ΕΡΓΑΣΙΑΚΕΣ ΣΧΕΣΕΙΣ ΣΤΙΣ ΑΕΡΟΠΟΡΙΚΕΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΙΣ
6	ΔΙΕΘΝΕΙΣ ΟΡΓΑΝΙΣΜΟΙ ΠΟΛΙΤΙΚΗΣ ΑΕΡΟΠΟΡΙΑΣ

Κείμενο αναφοράς

2.1.Ζ.1 | ΕΝΝΟΙΕΣ, ΔΙΑΚΡΙΣΕΙΣ ΚΑΙ ΠΗΓΕΣ ΤΟΥ ΔΙΚΑΙΟΥ

Η πρώτη μαθησιακή υποενότητα έχει ως στόχο οι εκπαιδευόμενοι/-ες να εισαχθούν στις βασικές αρχές του Δικαίου σε σχέση με το ευρύτερο οικονομικό και κοινωνικό περιβάλλον. Παρουσιάζονται οι πηγές του Δικαίου στην ελληνική έννομη τάξη και η ιεραρχία αυτών, οι κατηγορίες δικαίου, η διαδικασία νομοθέτησης και θέσπισης κανόνων Δικαίου, και γίνεται κατανοητή η βασική διάκριση Δημοσίου και Ιδιωτικού Δικαίου. Τα εκπαιδευόμενα στελέχη υπηρεσιών αερομεταφοράς γνωρίζουν ότι στην κορυφή της ιεραρχίας είναι το Σύνταγμα, ακολουθεί το Διεθνές Δίκαιο, οι Διεθνείς Συμβάσεις που έχει κυρώσει το Ελληνικό Κράτος, ενώ αντίστοιχη ισχύ έχει το Δίκαιο της Ευρωπαϊκής Ένωσης. Παρουσιάζεται ο τυπικός νόμος, τα Προεδρικά Διατάγματα και οι Υπουργικές Αποφάσεις και αναλύεται η έννοια του εθίμου, για τη δημιουργία του οποίου απαιτείται η τήρηση ορισμένης συμπεριφοράς και η πεποίθηση για τον υποχρεωτικό χαρακτήρα της. Στη συνέχεια, παρουσιάζεται η διάκριση του Δικαίου σε Διεθνές και Εθνικό (εσωτερικό), και η διάκριση του τελευταίου σε Δημόσιο και Ιδιωτικό. Οι εκπαιδευόμενοι/-ες γνωρίζουν ότι στο Δημόσιο Δίκαιο υπάγονται το Συνταγματικό, το Διοικητικό, το Ποινικό, το Εκκλησιαστικό, το Δημόσιο Διεθνές, το Δημοσιονομικό Δίκαιο και η Ποινική, Πολιτική και Διοικητική Δικονομία, ενώ ότι στο Ιδιωτικό Δίκαιο περιλαμβάνεται το Αστικό και το Εμπορικό Δίκαιο. Οι παραπάνω γνώσεις είναι χρήσιμες για τους/τις εκπαιδευόμενους/-ες για να μπορέσουν να αντιληφθούν τον τρόπο με τον οποίο το Τουριστικό και το Αεροπορικό Δίκαιο ασκεί επίδραση στη χώρα. Ενδεικτική εκπαιδευτική πρακτική για τους/τις εκπαιδευτές/-τριες είναι η εμπλουτισμένη εισήγηση, η οποία περιλαμβάνει την επεξήγηση και την ερμηνεία των σημαντικών όρων και εννοιών.

2.1.Ζ.2 | ΟΡΓΑΝΩΣΗ ΤΟΥΡΙΣΜΟΥ ΣΤΗΝ ΕΛΛΑΔΑ

Σκοπός της μαθησιακής υποενότητας είναι να παρουσιάσει στους/στις εκπαιδευόμενους/-ες τις αρχές και τους κανόνες του Δικαίου στον τουρισμό και στην οργάνωση

του κράτους για την άσκηση της δημόσιας τουριστικής πολιτικής. Αρχικά, γίνεται μια ιστορική αναδρομή στις απαρχές της οργάνωσης του τουρισμού στην Ελλάδα, προκειμένου να γίνει αντιληπτή η εξέλιξη της τουριστικής πολιτικής του κράτους. Συγκεκριμένα, παρουσιάζεται ο Ν. 241/1914, με τον οποίο προβλέπεται η ίδρυση αυτοτελούς γραφείου, με σκοπό αφενός τη μέριμνα για τη λήψη μέτρων για την προσέλκυση και παράταση της διαμονής των ξένων στην Ελλάδα, την υποστήριξη και εποπτεία σωματείων, εταιρειών, επιτροπών ή άλλων νομικών προσώπων, που επιδιώκουν τη διοργάνωση εορτών, των αγώνων, των εκδρομών, τον εξωραϊσμό των πόλεων ή των αξιοθέατων τόπων, την ίδρυση και ανάπτυξη ξενοδοχείων, και αφετέρου τη μέριμνα για τη συμμετοχή της Ελλάδας σε διεθνείς εκθέσεις και την οργάνωση εμπορικών και βιομηχανικών εκθέσεων στην Ελλάδα. Οι εκπαιδευόμενοι/-ες αντιλαμβάνονται ότι η θέσπιση του παραπάνω νόμου αποτελεί την πρώτη κρατική παρέμβαση στον ελληνικό τουρισμό που σηματοδότησε την έναρξη της ιστορίας της δημόσιας πολιτικής για τον τουρισμό. Απώτερος στόχος είναι να γνωρίσουν οι εκπαιδευόμενοι/-ες τον ρόλο του κράτους στη θέσπιση των κανόνων που διέπουν τη λειτουργία του τουριστικού τομέα. Ως εκπαιδευτική πρακτική προτείνεται να χρησιμοποιηθεί εμπλουτισμένη εισήγηση και οι εκπαιδευόμενοι/-ες, χωρισμένοι/-ες σε ομάδες εργασίες, μπορούν να παρουσιάσουν την εξέλιξη της οργάνωσης του τουρισμού στην Ελλάδα ή/και στην Ευρώπη.

2.1.Z.3 | ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΟ ΔΙΚΑΙΟ

Σκοπός της μαθησιακής υποενότητας είναι να παρουσιάσει στους/στις εκπαιδευόμενους/-ες το αντικείμενο του Τουριστικού Δικαίου, των κανόνων που διέπουν τις σχέσεις μεταξύ αεροπορικών εταιρειών και των νομικών ρυθμίσεων που διέπουν την τουριστική δραστηριότητα. Παρουσιάζεται το βασικό νομικό πλαίσιο του Τουριστικού Δικαίου με αναφορές στη σχετική ισχύουσα νομοθεσία. Ιδιαίτερη έμφαση δίνεται σε θέματα που σχετίζονται με τη λειτουργία των αεροπορικών επιχειρήσεων, των εμπλεκόμενων φορέων εφαρμογής των νομοθετικών ρυθμίσεων στον τομέα του τουρισμού και του νομικού πλαισίου της τουριστικής ανάπτυξης. Οι εκπαιδευόμενοι/-ες αντιλαμβάνονται τις τυπικές προϋποθέσεις, τους κανόνες και τους περιορισμούς λειτουργίας των αεροπορικών επιχειρήσεων. Επιπλέον, στο πλαίσιο της μαθησιακής υποενότητας παρουσιάζεται το νομοθετικό πλαίσιο του Ταξιδιωτικού Δικαίου, η νομοθεσία σχετικά με την προστασία προσωπικών δεδομένων και τα αεροπορικά ταξίδια. Οι γνώσεις αυτές είναι σημαντικές για τα εκπαιδευόμενα στελέχη υπηρεσιών αερομεταφοράς, τα οποία αντιλαμβάνονται τον κεντρικό ρόλο που κατέχει ο τουρισμός στην ελληνική οικονομία, αφού αποτελεί τη σημαντικότερη πηγή εσόδων για τις τουριστικές χώρες. Συσχετίζουν άμεσα τον τουρισμό με πολλούς τομείς του Δικαίου που αφορούν τις επενδύσεις και τους/τις καταναλωτές/-τριες τουριστικών υπηρεσιών. Ταυτόχρονα, γνωρίζουν ότι η τουριστική δραστηριότητα έχει αναχθεί σε κύρια πηγή απόκτησης συναλλάγματος, σε σημαντικό παράγοντα του εξωτερικού εμπορίου και παράλληλα συμβάλλει στη δημιουργία εισοδήματος και θέσεων εργασίας στις χώρες

υποδοχής τουριστών/-τριών. Ως εκπαιδευτική πρακτική προτείνεται να χρησιμοποιηθεί η εμπλουτισμένη εισήγηση. Επιπλέον, οι εκπαιδευόμενοι/-ες μπορούν να παρουσιάσουν και να αξιολογήσουν στην ολομέλεια της τάξης το ισχύον τουριστικό νομικό πλαίσιο.

2.1.2.4 | ΔΙΚΑΙΩΜΑΤΑ ΚΑΙ ΥΠΟΧΡΕΩΣΕΙΣ ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΩΝ ΣΤΟΝ ΤΟΥΡΙΣΜΟ

Οι εκπαιδευόμενοι/-ες, στην παρούσα μαθησιακή υποενότητα, εξοικειώνονται με τους διάφορους τομείς απασχόλησης και τα ιδιαίτερα χαρακτηριστικά της εργασίας στον τουρισμό. Αναλύεται η έννοια της σύμβασης εργασίας, οι προϋποθέσεις για την έγκυρη σύναψη σύμβασης εργασίας, η διάκριση της ατομικής σύμβασης εργασίας από τη σύμβαση έργου και η διάκριση των συμβάσεων σε ορισμένου και αορίστου χρόνου. Παρουσιάζεται η διάκριση των εργαζομένων σε υπαλλήλους, εργάτες/-τριες και ανώτερα στελέχη, καθώς και οι ειδικότητες που υπάρχουν στις αεροπορικές επιχειρήσεις. Παρουσιάζονται, επίσης, οι έννοιες: ο/η εργαζόμενος/-η, ο/η εργοδότης/-τρια, ο/η μισθωτός/-ή, η επιχείρηση, το διευθυντικό δικαίωμα του/της εργοδότη/-τριας. Οι εκπαιδευόμενοι/-ες αντιλαμβάνονται τα χρονικά όρια της εργασίας, το νόμιμο και συμβατικό ωράριο, το συνεχές, διακεκομμένο και ελαστικό ωράριο, τον χρόνο διακοπών, τον μισθό, τα επιδόματα, ενώ διακρίνουν την πλήρη από τη μερική απασχόληση. Παρουσιάζονται όλοι οι δρώντες στο χώρο της απασχόλησης στον τουρισμό, οι προϋποθέσεις απασχόλησης στον τουριστικό τομέα, ενώ παράλληλα αναλύονται θέματα ασφάλισης και υγείας στον εργασιακό χώρο του τουρισμού. Οι εκπαιδευόμενοι/-ες γνωρίζουν τα δικαιώματα που μπορούν να διεκδικήσουν σε κάθε θέση απασχόλησης του τουριστικού τομέα και τις υποχρεώσεις των εργαζομένων στους διάφορους τομείς του τουρισμού. Παράλληλα, κατανοούν τις υποχρεώσεις των εργοδοτών/-τριών στον χώρο του τουρισμού και την ιδιαιτερότητα της τουριστικής εργασίας. Ως εκπαιδευτική πρακτική προτείνεται η εμπλουτισμένη εισήγηση και οι εκπαιδευόμενοι/-ες μπορούν να παρουσιάσουν στην ολομέλεια της ομάδας τις ειδικότητες που υπάρχουν στις αεροπορικές επιχειρήσεις.

2.1.2.5 | ΕΡΓΑΣΙΑΚΕΣ ΣΧΕΣΕΙΣ ΣΤΙΣ ΑΕΡΟΠΟΡΙΚΕΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΙΣ

Σκοπός της μαθησιακής υποενότητας είναι να παρουσιάσει στους/στις εκπαιδευόμενους/-ες τον κοινωνικό ρόλο της εργασίας τους μέσα από τη μελέτη του εργασιακού περιβάλλοντος, τις κοινωνικές και ψυχολογικές επιδράσεις που αναπτύσσονται στους σύγχρονους χώρους εργασίας και τα κοινωνικά και ψυχολογικά δεδομένα που απαιτούνται για την εργασιακή ειρήνη και την αύξηση της παραγωγικότητας των αεροπορικών επιχειρήσεων. Οι εκπαιδευόμενοι/-ες γνωρίζουν το διοικητικό και οργανωτικό πλαίσιο μιας αεροπορικής επιχείρησης μέσα από την παρουσίαση των σχολών και των μοντέλων των εργασιακών σχέσεων, ώστε να είναι ικανοί/-ές να ερμηνεύουν τα προβλήματα που παρουσιάζονται στα εργασιακά περιβάλλοντα. Παρουσιάζεται ο τρόπος προσέλκυσης και επιλογής εργαζομένων, ο προγραμματι-

σμός κατανομής του έργου, η εκπαίδευση και η ανάπτυξη του προσωπικού, η αξιολόγηση της απόδοσης και η σύνδεσή της με τις αμοιβές και τις παροχές, με στόχο τη βελτίωση της προσφοράς ποιοτικών υπηρεσιών στις αεροπορικές επιχειρήσεις. Παρουσιάζεται, ακόμη, ο σημαντικός ρόλος της επικοινωνίας για την αποτελεσματική λειτουργία της αεροπορικής επιχείρησης, οι μορφές των εργασιακών διαφορών και συγκρούσεων και οι στρατηγικές διαχείρισής τους με στόχο τη διατήρηση της εργασιακής ειρήνης. Ιδιαίτερη έμφαση δίνεται στον κώδικα δεοντολογίας και συμπεριφοράς των εργαζομένων, προκειμένου οι εκπαιδευόμενοι/-ες να εφαρμόσουν τις αρχές δεοντολογίας που διέπουν κάθε τουριστική δραστηριότητα κατά την άσκηση των καθηκόντων τους. Επιπλέον, παρουσιάζονται εξειδικευμένα θέματα των εργασιακών σχέσεων, και ειδικότερα η ηθική, ψυχολογική και σεξουαλική παρενόχληση, η επαγγελματική συνείδηση και η ανάγκη ίσης μεταχείρισης και καταπολέμησης των διακρίσεων στο εργασιακό περιβάλλον. Προτείνεται το παιχνίδι ρόλων, για να κατανοήσουν οι εκπαιδευόμενοι/-ες πως είναι μια σύγκρουση με έναν/μία πελάτη/-ισσα του αεροδρομίου.

2.1.Ζ.6 | ΔΙΕΘΝΕΙΣ ΟΡΓΑΝΙΣΜΟΙ ΠΟΛΙΤΙΚΗΣ ΑΕΡΟΠΟΡΙΑΣ

Στο πλαίσιο της παρούσας μαθησιακής υποενότητας, οι εκπαιδευόμενοι/-ες γνωρίζουν ότι κάθε συσκευή ικανή προς πτήση για τη μεταφορά προσώπων ή πραγμάτων ή την εκτέλεση άλλων αεροπορικών εργασιών καλείται αεροσκάφος. Αναλύεται η διάκριση σε στρατιωτικά και πολιτικά αεροσκάφη, σε κρατικά και αστικά και σε εμπορικά και ιδιωτικά αεροσκάφη. Τα εκπαιδευόμενα στελέχη υπηρεσιών αερομεταφοράς αντιλαμβάνονται ότι οι διεθνείς οργανισμοί στον χώρο των αερομεταφορών χωρίζονται στους κρατικούς φορείς που προωθούν κοινές πολιτικές και επιχειρησιακές διαδικασίες (κυβερνητικοί οργανισμοί) και τους ιδιωτικούς οργανισμούς, όπως είναι οι αεροπορικές εταιρείες, τα αεροδρόμια ή άλλοι πάροχοι αεροπορικών υπηρεσιών, που έχουν στόχο την προάσπιση των συμφερόντων των μελών τους, αλλά και την αμοιβαία υποστήριξη (μη κυβερνητικοί οργανισμοί). Στη συνέχεια, οι εκπαιδευόμενοι/-ες αντιλαμβάνονται ότι η Διεθνής Ένωση Αεροπορικής μεταφοράς (International Air Transport Association-IATA) καλύπτει λειτουργικά στις σχέσεις μεταξύ κρατών και αερομεταφορέων τις ίδιες ανάγκες που καλύπτει στις σχέσεις μεταξύ κρατών η Οργάνωση Διεθνούς Πολιτικής Αεροπορίας. Παρουσιάζεται ο σκοπός και οι επιδιώξεις του Διεθνούς Οργανισμού Πολιτικής Αεροπορίας (International Civil Aviation Organisation-ICAO) που ρυθμίζει τις διεθνείς αερομεταφορές και η Συνομοσπονδία Ενώσεων Ταξιδιωτικών Πρακτόρων (United Federation of Travel Agents Association-UFTAA), η οποία προήλθε από την Παγκόσμια Ομοσπονδία Τουριστικών Πρακτόρων και εκπροσωπεί τα γραφεία ταξιδιών και την τουριστική βιομηχανία. Ιδιαίτερη αναφορά γίνεται στην Ευρωπαϊκή Διάσκεψη Πολιτικής Αεροπορίας (ECAC), στη Διεθνή Ομοσπονδία Ενώσεων Διαμεταφορέων (Fédération Internationale des Associations de Transitaires et Assimilés) και στον Ευρωπαϊκό Οργανισμό για την Ασφάλεια της

Αεροναυτιλίας (EUROCONTROL). Προτείνεται να γίνει παρουσίαση των βασικών χαρακτηριστικών γνωρισμάτων των διεθνών οργανισμών για την πολιτική αεροπορία από τους/τις εκπαιδευόμενους/-ες στην ολομέλεια της τάξης.

Προτεινόμενες πηγές μελέτης

Κύριες

1. Μοίρα, Π. Γ. & Μυλωνόπουλος, Δ. Ν. (2014). *Εργασιακές Σχέσεις. Θεσμοί, Πολιτικές, Εφαρμογές*. Αθήνα: Εκδόσεις Νομική Βιβλιοθήκη.
2. Μυλωνόπουλος, Δ. (2021). *Τουριστικό Δίκαιο*. Αθήνα: Εκδόσεις Νομική Βιβλιοθήκη.

Συμπληρωματικές

1. Χατζοπούλου, Ι. (2023). *Τουριστική Νομοθεσία*. Αθήνα: Εκδόσεις Τσότρα.
2. Ψυχομάνης, Σ. Δ. (2003). *Τουριστικό Δίκαιο*. Αθήνα: Εκδόσεις Σάκκουλα.

2.1.Η • ΜΕΤΑΦΟΡΑ ΑΕΡΟΠΟΡΙΚΩΝ ΕΜΠΟΡΕΥΜΑΤΩΝ (CARGO)

Περίληψη της μαθησιακής ενότητας

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

Προσδοκώμενα μαθησιακά αποτελέσματα

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

- Μεγιστοποιούν τη χρήση του χώρου στα διαμερίσματα φόρτωσης του αεροσκάφους,
- Επιλέγουν τη χρήση και τη σωστή φόρτωση των Unit Load Devices (ULD),
- Δέχονται εμπορεύματα προς μεταφορά,
- Αναγνωρίζουν τις διαδικασίες χειρισμού των ειδικών φορτίων (ζώα, σοροί, φρέσκα και κατεψυγμένα προϊόντα κ.ά.),
- Πραγματοποιούν τον χειρισμό και την ειδική σήμανση του φορτίου,

- Αναφέρουν την έκδοση των απαιτούμενων εγγράφων (shippers declaration),
- Αναγνωρίζουν τις τελωνειακές διατυπώσεις, όπου απαιτούνται,
- Εξασφαλίζουν την ασφάλιση του φορτίου,
- Αντιλαμβάνονται και να συμπληρώνουν μια φορτωτική στα πρότυπα της IATA,
- Εφαρμόζουν τις βασικές αρχές υπολογισμού των ναύλων φορτίου.

Βασικές έννοιες και λέξεις-κλειδιά

Εμπόρευμα / Αεροσκάφος / Μεταφορά / Φόρτωση / Εκφόρτωση / Έλεγχος.

Αριθμός ωρών διδασκαλίας της μαθησιακής ενότητας ανά εβδομάδα

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

Διάρθρωση των μαθησιακών ενοτήτων σε υποενότητες

A/A	ΤΙΤΛΟΣ ΜΑΘΗΣΙΑΚΗΣ ΥΠΟΕΝΟΤΗΤΑΣ
1	ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΕΣ ΠΡΑΚΤΟΡΕΙΟΥ ΜΕΤΑΦΟΡΑΣ ΑΕΡΟΠΟΡΙΚΩΝ ΕΜΠΟΡΕΥΜΑΤΩΝ
2	ΥΠΟΛΟΓΙΣΜΟΣ ΝΑΥΛΟΥ ΜΕΤΑΦΟΡΑΣ
3	ΚΑΝΟΝΕΣ ΙΣΟΤΙΜΙΑΣ ΣΥΝΑΛΛΑΓΜΑΤΟΣ
4	ΚΑΝΟΝΕΣ ΜΕΤΑΦΟΡΑΣ ΓΕΝΙΚΩΝ, ΕΙΔΙΚΩΝ ΚΑΙ ΕΠΙΚΙΝΔΥΝΩΝ ΕΜΠΟΡΕΥΜΑΤΩΝ
5	ΤΕΚΜΗΡΙΩΣΗ ΜΕΤΑΦΟΡΑΣ ΑΕΡΟΠΟΡΙΚΩΝ ΕΜΠΟΡΕΥΜΑΤΩΝ
6	ΣΥΝΔΥΑΣΜΟΣ ΜΕΤΑΦΟΡΩΝ

Κείμενο αναφοράς

2.1.Η.1 | ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΕΣ ΠΡΑΚΤΟΡΕΙΟΥ ΜΕΤΑΦΟΡΑΣ ΑΕΡΟΠΟΡΙΚΩΝ ΕΜΠΟΡΕΥΜΑΤΩΝ

Σκοπός της μαθησιακής υποενότητας είναι να γίνει αντιληπτή από τους/τις εκπαιδευόμενους/-ες η σπουδαιότητα του ρόλου του πρακτορείου μεταφοράς αεροπορικών εμπορευμάτων στο παγκόσμιο σύστημα διανομής και η πολύπλοκη φύση της λειτουργίας του. Στην υποενότητα αυτή, παρουσιάζονται οι υπηρεσίες που παρέχει ένα πρακτορείο μεταφοράς αεροπορικών εμπορευμάτων και οι οποίες στοχεύουν στη διαχείριση και τη διεκπεραίωση της μεταφοράς εμπορευμάτων μέσω αεροπορικών δρομολογίων. Οι εκπαιδευόμενοι/-ες αναγνωρίζουν τις βασικές λειτουργίες ενός τέτοιου πρακτορείου, που περιλαμβάνουν την κράτηση και τη διαχείριση φορτίων, τη διεκπεραίωση κρατήσεων για τις αποστολές των πελατών/-ισών και τη συνεργασία με αεροπορικές εταιρείες για τη διασφάλιση χώρου για τα εμπορεύματα. Ο/Η εκπαιδευτής/-τρια αναλύει τις διεργασίες που εκτελούνται στο πρακτορείο και εξηγεί τις δεξιότητες που είναι απαραίτητες για τη διεκπεραίωσή τους. Στη συνέχεια, παρουσιάζονται οι πρόσθετες υπηρεσίες που μπορεί να προσφέρει το πρακτορείο και αφορούν τη συσκευασία, την ασφάλιση, τη διεκπεραίωση εκτελωνιστικών διαδικασιών, το συντονισμό με παρόχους υπηρεσιών επίγειας μεταφοράς για την τελική παράδο-

ση, την παρακολούθηση της παράδοσης, την ανατροφοδότηση και τη συμβουλευτική για τη βελτιστοποίηση της στρατηγικής της μεταφοράς. Προτείνεται να γίνει σύνδεση αυτής της υποενότητας με τις προηγούμενες, ώστε οι εκπαιδευόμενοι/-ες να είναι σε θέση να αντιληφθούν τη λειτουργία των αεροπορικών μεταφορών εμπορευμάτων μέσα στο ευρύτερο σύστημα των αερομεταφορών, αλλά και με τις επόμενες, καθώς θα αποτελέσει τη βάση για την κατανόηση των εννοιών, των διαδικασιών και των μεθόδων της αερομεταφοράς.

2.1.Η.2 | ΥΠΟΛΟΓΙΣΜΟΣ ΝΑΥΛΟΥ ΜΕΤΑΦΟΡΑΣ

Η μαθησιακή υποενότητα παρέχει στους/στις εκπαιδευόμενους/-ες μια ολοκληρωμένη κατανόηση του τρόπου υπολογισμού των ναύλων για τις αεροπορικές μεταφορές εμπορευμάτων. Σκοπός της είναι να καλύψει τις βασικές αρχές, τις μεθοδολογίες και τα πρότυπα της βιομηχανίας που απαιτούνται για τον ακριβή προσδιορισμό των τιμών αεροπορικών μεταφορών, αλλά και την επίτευξη του καλύτερου δυνατού ναύλου για τη μεταφορά των εμπορευμάτων. Ο/Η εκπαιδευτής/-τρια εξηγεί τις κατηγορίες ναύλων και χρεώσεων εμπορευμάτων (Γενικοί Ναύλοι Εμπορευμάτων [General Cargo Rates-GCR], Ειδικοί Ναύλοι Εμπορευμάτων [Specific Commodity Rates-SCR] και Κλασικοί Ναύλοι) και τον τρόπο που επηρεάζονται από τους κανόνες των Τιμολογίων Μεταφοράς Εμπορευμάτων της IATA (IATA TACT-The Air Cargo Tariff). Ακόμη, γίνεται αναφορά στις έννοιες του πραγματικού βάρους έναντι του ογκομετρικού βάρους, στον υπολογισμό του με τη χρήση του τύπου του διαστασιακού βάρους και στον υπολογισμό του τελικού χρεώσιμου βάρους. Στη συνέχεια, εξετάζονται θέματα αναφορικά με τον ελάχιστο ναύλο και την εφαρμογή του, την εφαρμογή πρόσθετων χρεώσεων, τον συνδυαστικό ναύλο για τμηματικές διαδρομές και τις ειδικές περιπτώσεις φορτίων, όπως είναι οι ναύλοι για ειδικά φορτία (επικίνδυνα υλικά, ευπαθή προϊόντα, ζώα κ.λπ.). Με στόχο την εξοικείωση των εκπαιδευομένων με τη βιομηχανία των αεροπορικών μεταφορών εμπορευμάτων, προτείνεται η μελέτη σεναρίων πραγματικών μεταφορών και η εξάσκηση στον υπολογισμό των ναύλων με επίλυση ασκήσεων. Προτείνεται να γίνει σύνδεση αυτής της υποενότητας με τις επόμενες, καθώς είναι σημαντικό να γίνουν κατανοητές οι έννοιες και η ορολογία που χρησιμοποιούνται κατά τον υπολογισμό του ναύλου, ώστε να είναι δυνατή η τήρηση των κανόνων των μεταφορών.

2.1.Η.3 | ΚΑΝΟΝΕΣ ΙΣΟΤΙΜΙΑΣ ΣΥΝΑΛΛΑΓΜΑΤΟΣ

Στόχος της παρούσας μαθησιακής υποενότητας είναι να γίνει σαφές στους/στις εκπαιδευόμενους/-ες ότι η ισοτιμία συναλλάγματος είναι ένας κρίσιμος παράγοντας στη μεταφορά αεροπορικών εμπορευμάτων, επηρεάζοντας το κόστος, την τιμολόγηση και την ανταγωνιστικότητα των διεθνών συναλλαγών. Η μαθησιακή υποενότητα αυτή στοχεύει να προσφέρει στους/στις εκπαιδευόμενους/-ες μια ολοκληρωμένη κατανόηση των βασικών αρχών και μηχανισμών που διέπουν τις ισοτιμίες συναλλάγ-

ματος. Οι εκπαιδευόμενοι/-ες εξοικειώνονται με τις έννοιες της ισοτιμίας, τους παράγοντες που την επηρεάζουν, καθώς και με τις διάφορες θεωρίες και τα μοντέλα που χρησιμοποιούνται για την πρόβλεψη και την ανάλυση των συναλλαγματικών ισοτιμιών. Τονίζεται ότι οι επιχειρήσεις πρέπει να κατανοούν τις επιπτώσεις των διακυμάνσεων στις ισοτιμίες συναλλάγματος και να χρησιμοποιούν στρατηγικές διαχείρισης συναλλαγματικού κινδύνου, για να διασφαλίσουν τη σταθερότητα και την επιτυχία των διεθνών δραστηριοτήτων τους. Ο/Η εκπαιδευτής/-τρια εξηγεί στους/στις εκπαιδευόμενους/-ες ότι οι επιχειρήσεις που εμπλέκονται στη διεθνή μεταφορά εμπορευμάτων συχνά χρησιμοποιούν συμβάσεις σε ξένο νόμισμα, επειδή η διακύμανση της ισοτιμίας συναλλάγματος ενδέχεται να επηρεάσει την αξία αυτών των συμβάσεων. Ακόμη, επισημαίνει ότι οι επιχειρήσεις, για να αντισταθμίσουν τον συναλλαγματικό κίνδυνο, μπορούν να χρησιμοποιούν εργαλεία, όπως είναι οι προθεσμιακές ισοτιμίες (forward rates) και τα δικαιώματα προαίρεσης (options). Συνιστάται η εξοικείωση των εκπαιδευόμενων με τη διεκπεραίωση συναλλαγών σε ξένο νόμισμα μέσα από ασκήσεις μετατροπής νομίσματος και εκτέλεσης δοσοληψιών.

2.1.Η.4 | ΚΑΝΟΝΕΣ ΜΕΤΑΦΟΡΑΣ ΓΕΝΙΚΩΝ, ΕΙΔΙΚΩΝ ΚΑΙ ΕΠΙΚΙΝΔΥΝΩΝ ΕΜΠΟΡΕΥΜΑΤΩΝ

Η υποενότητα αυτή αποσκοπεί να εξηγήσει στους/στις εκπαιδευόμενους/-ες ότι η μεταφορά εμπορευμάτων καλύπτει μια ευρεία γκάμα αναγκών και απαιτήσεων, ανάλογα με τον τύπο και τη φύση τους. Ακόμη, εξηγεί ότι στην αερομεταφορά εφαρμόζονται γενικοί κανόνες, οι οποίοι αφορούν την αποτελεσματική συσκευασία και επισήμανση των εμπορευμάτων για την ασφάλεια και αποφυγή ζημιών, και ειδικοί κανόνες, οι οποίοι αφορούν τη μεταφορά ειδικών και επικίνδυνων φορτίων, τη μεταφορά σε χώρες με ιδιαίτερους κανονισμούς, τη μεταφορά εμπορευμάτων υψηλής αξίας κ.ά. Ο/Η εκπαιδευτής/-τρια εξηγεί ότι τα γενικά εμπορεύματα περιλαμβάνουν προϊόντα, όπως είναι τα ηλεκτρονικά αγαθά και ο ρουχισμός, τα ειδικά εμπορεύματα περιλαμβάνουν αγαθά όπως τα ευαίσθητα προϊόντα (φαρμακευτικά, ευαίσθητος ηλεκτρονικός εξοπλισμός κ.ά.) που απαιτούν εξειδικευμένες μεθόδους συσκευασίας και χειρισμού, και τα επικίνδυνα εμπορεύματα, όπως εκρηκτικά υλικά ή τοξικές ουσίες που υπόκεινται σε αυστηρούς κανονισμούς ασφάλειας και πρέπει να μεταφέρονται σύμφωνα με τους διεθνείς κανονισμούς, οι οποίοι προβλέπουν τη χρήση ειδικών συσκευασιών και την κατάλληλη επισήμανση. Στη συνέχεια, αναλύονται οι διαδικασίες φόρτωσης και εκφόρτωσης, που είναι κρίσιμες για την αποτελεσματική μεταφορά των ειδικών εμπορευμάτων, και η χρήση ειδικών μέσων, όπως είναι οι ψυκτικές μονάδες, που είναι αναγκαίες για τη διατήρηση της κατάλληλης θερμοκρασίας κατά τη μεταφορά τροφίμων ή φαρμακευτικών προϊόντων και η χρήση των Unit Load Devices (ULD). Επιπροσθέτως, τονίζεται στους/στις εκπαιδευόμενους/-ες η σημασία της τήρησης των κανόνων ασφάλειας για την αποφυγή ατυχημάτων και την αποτελεσματική διαχείριση επικινδύνων καταστάσεων κατά τη μεταφορά εμπορευμάτων.

2.1.Η.5 | ΤΕΚΜΗΡΙΩΣΗ ΜΕΤΑΦΟΡΑΣ ΑΕΡΟΠΟΡΙΚΩΝ ΕΜΠΟΡΕΥΜΑΤΩΝ

Η υποενότητα επικεντρώνεται στην εκμάθηση των απαραίτητων διαδικασιών και γνώσεων για την αποτελεσματική διαχείριση της τεκμηρίωσης (documentation) κατά τη μεταφορά εμπορευμάτων με αεροπορικά μέσα. Παράλληλα, αποτυπώνεται η σπουδαιότητα της τεκμηρίωσης στη διαδικασία μεταφοράς, ώστε να συμμορφώνεται με τους διεθνείς και εθνικούς κανονισμούς και την ομαλή διέλευση των εμπορευμάτων από τις τελωνειακές αρχές και τις αεροπορικές αρχές ασφάλειας. Ο/Η εκπαιδευτής/-τρια εξηγεί τη σημασία της σωστής συμπλήρωσης και συγκέντρωσης των εγγράφων, όπως είναι τα φορτωτικά δελτία, τα τιμολόγια, τα πιστοποιητικά προέλευσης και άλλα σχετικά έντυπα. Οι εκπαιδευόμενοι/-ες εξασκούνται στην εκτέλεση των διαδικασιών τεκμηρίωσης για τη διευθέτηση τελωνειακών θεμάτων και την επίτευξη της αδιάλειπτης και ασφαλούς μεταφοράς των εμπορευμάτων. Επιπλέον, αναλύονται οι διεθνείς κανονισμοί και πρακτικές που διέπουν την τεκμηρίωση αεροπορικών μεταφορών, συμπεριλαμβανομένων των οδηγιών της IATA (International Air Transport Association), καθώς και οι τεχνικές προδιαγραφές για την ασφαλή και αποτελεσματική διαχείριση των εμπορευμάτων κατά την αεροπορική μεταφορά τους. Μέσω πρακτικών παραδειγμάτων και σεναρίων, οι εκπαιδευόμενοι/-ες εξασκούν τις απαραίτητες δεξιότητες, για να ανταποκριθούν στις προκλήσεις και τις απαιτήσεις της τεκμηρίωσης αεροπορικών εμπορευμάτων, ενισχύοντας την ικανότητά τους να διαχειρίζονται αποτελεσματικά και αποδοτικά τις διαδικασίες μεταφοράς και την ασφάλεια των αεροπορικών εμπορευμάτων. Στο πλαίσιο των ασκήσεων, οι εκπαιδευόμενοι/-ες εξασκούνται στην αναγνώριση, στη συμπλήρωση και στον έλεγχο πρότυπων εγγράφων τεκμηρίωσης.

2.1.Η.6 | ΣΥΝΔΥΑΣΜΟΣ ΜΕΤΑΦΟΡΩΝ

Η τελευταία μαθησιακή υποενότητα αποσκοπεί στην κατανόηση και στην εφαρμογή των διαδικασιών και στρατηγικών που επιτρέπουν τον αποτελεσματικό συνδυασμό διαφόρων μεταφορικών μέσων και δικτύων για την ολοκληρωμένη και αποδοτική μεταφορά εμπορευμάτων. Ο/Η εκπαιδευτής/-τρια παρουσιάζει τις στρατηγικές που εφαρμόζονται για τη συνδυασμένη χρήση οδικών, θαλάσσιων, σιδηροδρομικών και αεροπορικών μεταφορών, με στόχο τη βελτίωση της αποτελεσματικότητας, τη μείωση του κόστους και τη μείωση των χρόνων παράδοσης. Οι εκπαιδευόμενοι/-ες εξετάζουν πρακτικά παραδείγματα και περιπτώσεις χρήσης του συνδυασμού μεταφορικών μέσων για τη μείωση των εκπομπών και του κόστους μεταφοράς μεγάλων ποσοτήτων εμπορευμάτων. Επιπλέον, οι εκπαιδευόμενοι/-ες αναγνωρίζουν τα πλεονεκτήματα και τις προκλήσεις της συνδυασμένης μεταφοράς και αξιολογούν τις βέλτιστες πρακτικές για κάθε περίπτωση. Η υποενότητα περιλαμβάνει επίσης την εκπαίδευση στη σχεδίαση, την εφαρμογή συνδυασμού μεταφορικών δικτύων και τη χρήση τεχνολογίας για την παρακολούθηση και τον συντονισμό των διαφόρων φάσεων στη μεταφορική αλυσίδα. Τέλος, η υποενότητα εξασκεί την ικανότητα των εκ-

παιδευομένων να διαχειρίζονται την πολυπλοκότητα των σύγχρονων μεταφορικών αλυσίδων και να λαμβάνουν αποφάσεις που ενισχύουν την ανταγωνιστικότητα και την αποδοτικότητα των μεταφορών εμπορευμάτων. Η υποεπάρκεια αυτή θα πρέπει να συνδέεται με όλες τις προηγούμενες, καθώς στηρίζεται στην απαραίτητη γνώση για τη λειτουργία του συστήματος των αεροπορικών μεταφορών εμπορευμάτων και στο πώς αυτό μπορεί να συνδεθεί με άλλα συστήματα μεταφορών.

Προτεινόμενες πηγές μελέτης

Κύριες

1. Κατσώνη, Β. (2010). *Βιομηχανία αεροπορικών μεταφορών και τουρισμός*. Αθήνα: Εκδόσεις Interbooks.
2. Προφυλλίδης, Β. (2010). *Αεροπορικές μεταφορές και αεροδρόμια*. Αθήνα: Εκδόσεις Παπασπηριού.

Συμπληρωματικές

1. Μαλινδρέτος, Γ. (2015). *Εφοδιαστική αλυσίδα, logistics και εξυπηρέτηση πελατών*. Αθήνα: ΚΑΛΛΙΠΟΣ. Ανοικτές Ακαδημαϊκές Εκδόσεις.
2. Βρόντος, Χ. & Φωλίνας, Δ. (2015). *Οργάνωση και διαχείριση μεταφορών*. Πάτρα: Ινστιτούτο Τεχνολογίας Υπολογιστών & Εκδόσεων «ΔΙΟΦΑΝΤΟΣ».

2.1.Θ • ΑΕΡΟΠΟΡΙΚΟΙ ΝΑΥΛΟΙ

Περίληψη της μαθησιακής ενότητας

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

Προσδοκώμενα μαθησιακά αποτελέσματα

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

- Κατονομάζουν τους διεθνείς αεροπορικούς οργανισμούς και φορείς (IATA, ICAO κ.ά.),
- Διαβάζουν το αεροπορικό εισιτήριο,
- Περιγράφουν τα πεδία του εισιτηρίου,
- Ταξινομούν του ειδικούς ναύλους,
- Ερμηνεύουν τις διαδικασίες έκδοσης εισιτηρίων,
- Συνθέτουν αεροπορικούς ναύλους,
- Εκδίδουν και να αναγνωρίζουν τους αεροπορικούς τίτλους (εισιτήριο, ΜCO),
- Χειρίζονται σωστά τα σχετικά αεροπορικά εγχειρίδια,
- Σχεδιάζουν ειδικούς ναύλους,
- Αναλύουν τα μέρη ενός αεροπορικού ναύλου.

Βασικές έννοιες και λέξεις-κλειδιά

Εισιτήριο / Ναύλος / Θέση / Σύστημα κρατήσεων / Τιμολόγηση / Επιβατηγός αεροπορική μεταφορά.

Αριθμός ωρών διδασκαλίας της μαθησιακής ενότητας ανά εβδομάδα

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

Διάρθρωση των μαθησιακών ενοτήτων σε υποενότητες

A/A	ΤΙΤΛΟΣ ΜΑΘΗΣΙΑΚΗΣ ΥΠΟΕΝΟΤΗΤΑΣ
1	ΓΕΩΓΡΑΦΙΑ ΚΑΙ ΚΑΝΟΝΕΣ ΤΙΜΟΛΟΓΗΣΗΣ – IATA
2	ΚΡΙΤΗΡΙΑ ΕΠΙΛΟΓΗΣ ΝΑΥΛΟΥ
3	ΔΡΟΜΟΛΟΓΗΣΕΙΣ IATA
4	ΚΑΤΑΣΚΕΥΗ ΝΑΥΛΟΥ, ΤΥΠΟΙ ΜΕΤΑΒΑΣΗΣ
5	ΠΡΟΣΘΕΤΕΣ ΧΡΕΩΣΕΙΣ
6	ΦΟΡΟΙ, ΤΕΛΗ ΚΑΙ ΧΡΕΩΣΕΙΣ

Κείμενο αναφοράς

2.1.Θ.1 | ΓΕΩΓΡΑΦΙΑ ΚΑΙ ΚΑΝΟΝΕΣ ΤΙΜΟΛΟΓΗΣΗΣ – IATA

Η μαθησιακή υποενότητα έχει σκοπό να αναλύσει τον τρόπο με τον οποίο η γεωγραφική διαίρεση, σύμφωνα με τη Διεθνή Ένωση Αεροπορικών Μεταφορών (IATA), επηρεάζει την τιμολόγηση των αεροπορικών εισιτηρίων και των εμπορευματικών ναύλων. Οι εκπαιδευόμενοι/-ες μελετούν τη γεωγραφική οργάνωση της IATA, η οποία χωρίζει

τον κόσμο σε τρεις κύριες περιοχές, καθώς και τον ρόλο αυτής της κατανομής στη διαμόρφωση των διεθνών ναύλων και των κανονισμών. Στο πλαίσιο της υποενότητας, εξετάζονται οι βασικοί κανόνες τιμολόγησης που εφαρμόζονται από την IATA, οι οποίοι περιλαμβάνουν τις οδηγίες για τον υπολογισμό των ναύλων με βάση τη ζώνη και την απόσταση, καθώς και οι παράγοντες που επηρεάζουν την τιμή, όπως είναι ο τύπος του εισιτηρίου, η διαθεσιμότητα πτήσεων και η ζήτηση της αγοράς. Ο/Η εκπαιδευτής/-τρια παρουσιάζει το πώς οι περιφερειακές τιμολογιακές ζώνες συμβάλλουν στη σταθερότητα και τη διαφάνεια της τιμολόγησης, ενώ παράλληλα διευκολύνουν τη διαχείριση των διεθνών πτήσεων. Επιπλέον, η υποενότητα καλύπτει τις ειδικές περιπτώσεις που αφορούν τη διαμόρφωση ναύλων, όπως είναι οι κανονισμοί που ισχύουν για ειδικά φορτία (π.χ. επικίνδυνες ή ευπαθείς αποσκευές), καθώς και οι διαφοροποιήσεις που προκύπτουν ανάλογα με τις αγορές και τις οικονομικές συνθήκες κάθε περιοχής. Οι εκπαιδευόμενοι/-ες καταρτίζονται στις πολιτικές εκπτώσεων, τις συμφωνίες μεταξύ αεροπορικών εταιρειών και τις διακρατικές εμπορικές ρυθμίσεις που επηρεάζουν την τιμολόγηση. Μέσα από την ανάλυση αυτών των διαδικασιών, οι εκπαιδευόμενοι/-ες καλλιεργούν τις δεξιότητες που απαιτούνται για να κατανοούν και να διαχειρίζονται τη σύνθετη διαδικασία τιμολόγησης στο πλαίσιο των αεροπορικών μεταφορών, να ερμηνεύουν και να εφαρμόζουν τους κανόνες της IATA, προσαρμόζοντας την τιμολόγηση ανάλογα με τις γεωγραφικές και οικονομικές παραμέτρους.

2.1.Θ.2 | ΚΡΙΤΗΡΙΑ ΕΠΙΛΟΓΗΣ ΝΑΥΛΟΥ

Σκοπός της μαθησιακής υποενότητας είναι να παρουσιάσει τα κριτήρια που επηρεάζουν την επιλογή του κατάλληλου ναύλου στις αεροπορικές μεταφορές, τόσο για τους/τις επιβάτες/-ισες όσο και για τις αποσκευές τους. Ο/Η εκπαιδευτής/-τρια αναλύει τους βασικούς παράγοντες που καθορίζουν την τιμολόγηση και τη διαθεσιμότητα των ναύλων, ανάλογα με τον τύπο του εισιτηρίου (π.χ. economy, business, firstclass), την ευελιξία στην αλλαγή ημερομηνιών, τη διάρκεια του ταξιδιού και τις ενδιάμεσες στάσεις, καθώς και τη ζήτηση σε συγκεκριμένες αγορές και εποχές. Εξετάζονται οι ειδικοί ναύλοι για συγκεκριμένες κατηγορίες επιβατών/-ισών, όπως είναι οι μαθητές/-τριες, ηλικιωμένοι/-ες, επαγγελματίες και γκρουπ τουριστών/-τριών, καθώς και οι διάφορες προσφορές και εκπτώσεις που μπορεί να επηρεάσουν την τελική τιμή του εισιτηρίου. Στο ίδιο πλαίσιο, εξετάζονται τα κριτήρια επιλογής ναύλου βάσει του είδους των αποσκευών του/-τριας ταξιδιώτη/-τριας (π.χ. ευπαθείς ή επικίνδυνες αποσκευές), του όγκου, του βάρους, των απαιτούμενων χρόνων παράδοσης, καθώς και των διαδρομών που εξυπηρετούν τη μεταφορά. Οι εκπαιδευόμενοι/-ες διδάσκονται να χρησιμοποιούν εργαλεία και στρατηγικές για την αξιολόγηση των διαφόρων επιλογών ναύλου, με στόχο την εξεύρεση της βέλτιστης σχέσης κόστους-αποτελεσματικότητας, λαμβάνοντας υπόψη την οικονομία της αγοράς και τις ανάγκες του/της πελάτη/-ισας. Επίσης, η υποενότητα καλύπτει τις διαδικασίες που ακολουθούν οι αεροπορικές εταιρείες για τον καθορισμό των ναύλων, καθώς και τους εξωτερι-

κούς παράγοντες που επηρεάζουν την τιμολόγηση, όπως είναι οι τιμές καυσίμων, οι διεθνείς συμφωνίες και οι γεωπολιτικές συνθήκες. Στο πλαίσιο της υποεπάρκειας, οι εκπαιδευόμενοι/-ες καλλιεργούν τις δεξιότητες να επιλέγουν τους καταλληλότερους ναύλους, λαμβάνοντας υπόψη την οικονομική αποδοτικότητα, τις ανάγκες των πελατών/-ισσών και τους κανονισμούς της αγοράς.

2.1.Θ.3 | ΔΡΟΜΟΛΟΓΗΣΕΙΣ ΙΑΤΑ

Η μαθησιακή υποεπάρκεια αποσκοπεί στην ανάλυση των κανόνων και των πρακτικών που διέπουν τις αεροπορικές δρομολογήσεις (routings) σύμφωνα με τους κανονισμούς της Διεθνούς Ένωσης Αεροπορικών Μεταφορών (IATA). Ο/Η εκπαιδευτής/-τρια παρουσιάζει τον τρόπο που η IATA καθορίζει τις αεροπορικές διαδρομές για επιβατικές πτήσεις, καθώς και τον τρόπο με τον οποίο αυτές επηρεάζουν την αποτελεσματικότητα των αεροπορικών μεταφορών, την εξυπηρέτηση των πελατών/-ισσών και τη διαχείριση του κόστους. Η υποεπάρκεια ξεκινά με τη μελέτη της γεωγραφικής κατανομής των διαδρομών που διαχειρίζεται η IATA. Ο/Η εκπαιδευτής/-τρια αναλύει τις εμπορικές διαδρομές που συνδέουν αυτές τις περιοχές και τον τρόπο που οι αεροπορικές εταιρείες σχεδιάζουν δρομολόγια, λαμβάνοντας υπόψη τη ζήτηση της αγοράς, τις χρονικές ζώνες, τις ενδιάμεσες στάσεις και τις συνδέσεις μεταξύ των αεροδρομίων. Ιδιαίτερη έμφαση δίνεται στους κανόνες δρομολογήσεων της IATA, οι οποίοι αφορούν την τιμολόγηση, τις εμπορικές συμφωνίες και τις ρυθμίσεις code-sharing και επιτρέπουν σε αεροπορικές εταιρείες να μοιράζονται διαδρομές και να επεκτείνουν το δίκτυό τους. Οι εκπαιδευόμενοι/-ες καταρτίζονται στο να υπολογίζουν σύνθετες διαδρομές με πολλαπλές ενδιάμεσες στάσεις, να λαμβάνουν υπόψη τους περιορισμούς που αφορούν τον αριθμό των ενδιάμεσων στάσεων, καθώς και τις απαιτήσεις των ειδικών κατηγοριών πελατών/-ισσών και των αποσκευών τους. Η υποεπάρκεια εξετάζει τον αντίκτυπο των εξωτερικών παραγόντων στη διαμόρφωση των διαδρομών, όπως είναι οι πολιτικές και κανονιστικές ρυθμίσεις, οι καιρικές συνθήκες και τα γεωπολιτικά γεγονότα. Μέσα από πρακτικά παραδείγματα και μελέτες περιπτώσεων, οι εκπαιδευόμενοι/-ες διδάσκονται να αναλύουν και να σχεδιάζουν αεροπορικές διαδρομές σύμφωνα με τους κανόνες της IATA, βελτιώνοντας τη διαχείριση των αεροπορικών μεταφορών και την εξυπηρέτηση των πελατών/-ισσών.

2.1.Θ.4 | ΚΑΤΑΣΚΕΥΗ ΝΑΥΛΟΥ, ΤΥΠΟΙ ΜΕΤΑΒΑΣΗΣ

Η υποεπάρκεια εστιάζεται στις τεχνικές και τους κανόνες που διέπουν την κατασκευή ναύλων για μονή διαδρομή (oneway), μετ' επιστροφής (round trip) και κυκλική διαδρομή (circle trip) στις αεροπορικές μεταφορές, σύμφωνα με τους κανονισμούς της Διεθνούς Ένωσης Αεροπορικών Μεταφορών (IATA). Ο/Η εκπαιδευτής/-τρια παρουσιάζει τον τρόπο κατασκευής του ναύλου με βάση τον τύπο του ταξιδιού, τις ενδιάμεσες στάσεις, τη ζήτηση και τις εμπορικές συμφωνίες μεταξύ αεροπορικών εταιρειών. Η υποεπάρκεια ξεκινά με τη βασική ανάλυση του one way, όπου ο/η επιβάτης/-ισσα

ταξιδεύει από ένα σημείο σε άλλο χωρίς επιστροφή. Στη συνέχεια, εξετάζεται η διαδρομή round trip, όπου ο/η επιβάτης/-ισσα επιστρέφει στο αρχικό σημείο αναχώρησης, συνήθως με χαμηλότερο συνολικό κόστος απ' ό,τι δύο μονές διαδρομές, καθώς οι αεροπορικές εταιρείες προσφέρουν προνομιακούς ναύλους για τα ταξίδια μετ' επιστροφής. Η διαδρομή circle trip αποτελεί έναν πιο σύνθετο τύπο ταξιδιού, όπου ο/η επιβάτης/-ισσα επισκέπτεται πολλαπλούς προορισμούς πριν επιστρέψει στο σημείο αναχώρησης. Εδώ, αναλύονται οι κανόνες που αφορούν τη σύνθεση των ναύλων, όπως είναι η εφαρμογή ειδικών εκπτώσεων και κανονισμών για τις πολλαπλές στάσεις και τα επιτρεπόμενα ενδιάμεσα σημεία. Οι εκπαιδευόμενοι/-ες εξοικειώνονται με τα εργαλεία και τις διαδικασίες που χρησιμοποιούνται για την κατασκευή ναύλων, όπως είναι οι πίνακες ζωνών της IATA, οι ναύλοι βάσει αποστάσεων και οι κανονισμοί που αφορούν τις επιστροφές χρημάτων, τις ακυρώσεις και τις αλλαγές δρομολογίων. Μέσω των ασκήσεων, οι εκπαιδευόμενοι/-ες διδάσκονται να υπολογίζουν σύνθετους ναύλους για διαφορετικούς τύπους ταξιδιών και να εφαρμόζουν τους κανονισμούς της IATA για τη βελτιστοποίηση του κόστους, εξυπηρετώντας αποτελεσματικά τις ανάγκες των πελατών/-ισσών και των εμπορικών συνεργατών.

2.1.Θ.5 | ΠΡΟΣΘΕΤΕΣ ΧΡΕΩΣΕΙΣ

Σκοπός της υποενότητας είναι να αναλυθεί η χρήση και η εφαρμογή των πρόσθετων χρεώσεων (surcharges) σε μεμονωμένα τμήματα πτήσεων (single segments) στις αεροπορικές μεταφορές, με έμφαση στους κανονισμούς της IATA και τις εμπορικές πρακτικές των αεροπορικών εταιρειών. Η πρόσθετη χρέωση Q είναι μια συμπληρωματική χρέωση που προστίθεται στο βασικό ναύλο, συνήθως για λόγους που σχετίζονται με αυξήσεις κόστους, όπως τα καύσιμα, τα τέλη και τους φόρους του αεροδρομίου. Η υποενότητα ξεκινά με την κατανόηση της έννοιας των πρόσθετων χρεώσεων και πώς αυτή διαφέρει από άλλες επιπλέον χρεώσεις. Αναλύεται η λογική πίσω από την εφαρμογή της σε μεμονωμένα τμήματα ταξιδιού, όπου μια πτήση μπορεί να χωριστεί σε πολλά σκέλη και η χρέωση επιβάλλεται μόνο σε ένα συγκεκριμένο τμήμα, συνήθως το πιο κοστοβόρο ή απαιτητικό, από άποψη καυσίμων, υποδομών ή γεωγραφίας. Οι εκπαιδευόμενοι/-ες διδάσκονται τον τρόπο υπολογισμού των χρεώσεων Q, καθώς και πώς να εντοπίζουν και να ερμηνεύουν τους κανόνες που τον διέπουν. Ιδιαίτερη έμφαση δίνεται στον τρόπο που επηρεάζεται το συνολικό κόστος του εισιτηρίου για τον/την επιβάτη/-ισσα και η διαφοροποίηση της χρέωσης ανάλογα με τη γεωγραφική ζώνη, τον τύπο του αεροσκάφους και την απόσταση του τμήματος της πτήσης. Επιπλέον, η υποενότητα εξετάζει τον αντίκτυπο των χρεώσεων Q στη στρατηγική τιμολόγησης των αεροπορικών εταιρειών, καθώς και πώς οι εκπαιδευόμενοι/-ες μπορούν να διαχειρίζονται αυτές τις χρεώσεις για να προσφέρουν πιο ανταγωνιστικούς και οικονομικά αποδοτικούς ναύλους στους/στις πελάτες/-ισσές τους. Τέλος, εξετάζονται παραδείγματα εφαρμογής των χρεώσεων Q σε πραγματικές περιπτώσεις και τα βέλτιστα πρακτικά εργαλεία για τον σωστό υπολογισμό και την ενημέρωση των πελατών/-ισσών.

2.1.Θ.6 | ΦΟΡΟΙ, ΤΕΛΗ ΚΑΙ ΧΡΕΩΣΕΙΣ

Η υποεπένδυση επικεντρώνεται στους φόρους, στα τέλη και στις χρεώσεις που επιβάλλονται στα αεροπορικά εισιτήρια σύμφωνα με τους κανονισμούς των περιφερειών, των φορέων ΑΙΑ, της ΥΠΑ και της FRAPORT. Οι εκπαιδευόμενοι/-ες διδάσκονται να αναγνωρίζουν τα διάφορα είδη χρεώσεων που συνδέονται με τις αερομεταφορές, καθώς και πώς αυτά επηρεάζουν την τελική τιμή του εισιτηρίου ή του κόστους μεταφοράς εμπορευμάτων. Η υποεπένδυση ξεκινά με μια επισκόπηση των διαφόρων φόρων που επιβάλλονται από κυβερνήσεις και τοπικές αρχές, όπως είναι οι φόροι αεροδρομίου, οι φόροι επιβίβασης και τα καύσιμα. Αναλύονται οι διαφορές μεταξύ των φόρων που επιβάλλονται σε εθνικό και διεθνές επίπεδο και πώς αυτοί ενσωματώνονται στην τιμή του εισιτηρίου. Ειδική έμφαση δίνεται στη διαφοροποίηση των φόρων ανάλογα με τη χώρα αναχώρησης και προορισμού, καθώς και στους ειδικούς φόρους που επιβάλλονται για περιβαλλοντικούς σκοπούς. Επιπλέον, ο/η εκπαιδευτής/-τρια παρουσιάζει τα τέλη που επιβάλλονται από αεροδρόμια και άλλες αρχές, όπως είναι τα τέλη ασφάλειας, οι χρεώσεις χρήσης υποδομών και οι επιπλέον χρεώσεις για συγκεκριμένες υπηρεσίες (check-in ή αποσκευή). Εξετάζονται, επίσης, οι χρεώσεις αεροπορικών εταιρειών, όπως τα τέλη για επιλογή θέσης, οι υπηρεσίες επί του σκάφους και άλλες προαιρετικές υπηρεσίες που προσφέρονται κατά τη διάρκεια της πτήσης. Ταυτόχρονα, η υποεπένδυση προσφέρει μια αναλυτική κατανόηση του τρόπου με τον οποίο οι αεροπορικές εταιρείες παρουσιάζουν και διαχειρίζονται τα συνολικά κόστη για τους/τις επιβάτες/-ισες. Παράλληλα, δίνεται έμφαση στη διαφάνεια και τη συμμόρφωση με τους κανονισμούς για τη δίκαιη κατανομή των φόρων και των χρεώσεων, προκειμένου να αποφευχθούν προβλήματα που αφορούν υπερβολικές χρεώσεις ή λανθασμένη ενημέρωση των πελατών/-ισών.

Προτεινόμενες πηγές μελέτης

Κύριες

1. Κατσώνη, Β. (2018). *Διεθνή Συστήματα Κρατήσεων και Πωλήσεων στον Τουρισμό*. Αθήνα: Εκδόσεις Φαίδιμος.
2. Προφυλλίδης, Β. (2010). *Αεροπορικές μεταφορές και αεροδρόμια*. Αθήνα: Εκδόσεις Παπασωτηρίου.

Συμπληρωματικές

1. Μαλινδρέτος, Γ. (2015). *Εφοδιαστική αλυσίδα, logistics και εξυπηρέτηση πελατών*. Αθήνα: ΚΑΛΛΙΠΟΣ. Ανοικτές Ακαδημαϊκές Εκδόσεις.
2. Βρόντος, Χ. & Φωλίνας, Δ. (2015). *Οργάνωση και διαχείριση μεταφορών*. Πάτρα: Ινστιτούτο Τεχνολογίας Υπολογιστών & Εκδόσεων «ΔΙΟΦΑΝΤΟΣ».

2.1.1 • ΠΡΑΚΤΙΚΗ ΕΦΑΡΜΟΓΗ ΣΤΗΝ ΕΙΔΙΚΟΤΗΤΑ

Περίληψη της μαθησιακής ενότητας

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

Προσδοκώμενα μαθησιακά αποτελέσματα

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

- Αναγνωρίζουν το οργανωτικό πλαίσιο ενός τουριστικού επιχειρησιακού συστήματος,
- Περιγράφουν τον τρόπο αλληλεξάρτησης του τουριστικού παραγωγικού τομέα, μέσω επισημάνσεων των προβλημάτων που τυχόν προκύπτουν κατά τη μεταφορά των πελατών/-ισών,
- Αναδεικνύουν τον τρόπο διαχείρισης των ανθρώπινων πόρων, τον προγραμματισμό κατανομής έργου, τον σχεδιασμό και τη στελέχωση των τμημάτων της τουριστικής επιχείρησης, τον τρόπο αμοιβής του προσωπικού, καθώς και την αξιολόγησή του,
- Επικεντρώνονται στη βελτίωση της προσφοράς ποιοτικών υπηρεσιών,
- Επαληθεύουν την αναγκαιότητα της ορθολογικής διαχείρισης της συμπεριφοράς όλων των τμημάτων,
- Επικεντρώνονται στη μέγιστη ικανοποίηση των αναγκών των πελατών/-ισών,
- Συνθέτουν πλάνα μάρκετινγκ για μια τουριστική υπηρεσία,
- Υιοθετούν την τουριστική ορολογία στην εξυπηρέτηση τουριστικών/αεροπορικών πελατών/-ισών κατά την άσκηση των καθηκόντων τους,
- Χειρίζονται έννοιες, όπως είναι το Αεροπορικό Δίκαιο, οι τουριστικοί φορείς, οι ταξιδιωτικοί οδηγοί, οι αεροπορικές υπηρεσίες, μέσω συλλογικών μαθησιακών δραστηριοτήτων,
- Απορρίπτουν κάθε μορφή μη επαγγελματικής συμπεριφοράς, συμπεριλαμβανόμενων δράσεων οι οποίες συμβάλλουν σε διακρίσεις, κινδύνους υγείας και ασφάλειας για τους/τις ίδιους/-ες, τους/τις συναδέλφους/-ισσες και τους/τις πελάτες/-ισσες της επιχείρησης,

- Συμμετέχουν σε καταστάσεις λήψης αποφάσεων,
- Εκτιμούν τις ανάγκες των πελατών/-ισών και να ανταποκρίνονται έγκαιρα και αποτελεσματικά κατά την άσκηση των καθηκόντων τους.

Βασικές έννοιες και λέξεις-κλειδιά

Βιογραφικό σημείωμα / Αεροδρόμιο / Κοινωνικά δίκτυα / Οργανωτική δομή /
Tour operator / Allotment / Αεροπορικό αλφάβητο / Booking / Ασφάλεια /
Πλήρωμα καμπίνας / Κωδικοποίηση / Προσωπικό.

Αριθμός ωρών διδασκαλίας της μαθησιακής ενότητας ανά εβδομάδα

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

Διάρθρωση των μαθησιακών ενοτήτων σε υποενότητες

A/A	ΤΙΤΛΟΣ ΜΑΘΗΣΙΑΚΗΣ ΥΠΟΕΝΟΤΗΤΑΣ
1	ΟΡΓΑΝΩΣΗ ΚΑΙ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑ ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΟΥ ΓΡΑΦΕΙΟΥ ΚΑΙ ΑΕΡΟΠΟΡΙΚΗΣ ΕΤΑΙΡΕΙΑΣ
2	ΕΚΜΑΘΗΣΗ ΚΑΙ ΧΡΗΣΗ ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΗΣ ΟΡΟΛΟΓΙΑΣ
3	ΣΥΝΤΑΞΗ ΒΙΟΓΡΑΦΙΚΟΥ ΣΗΜΕΙΩΜΑΤΟΣ, LINKEDIN
4	ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΑΝΘΡΩΠΙΝΩΝ ΠΟΡΩΝ
5	ΧΡΗΣΗ ΔΙΑΔΙΚΤΥΟΥ, ΤΑΞΙΔΙΩΤΙΚΟΙ ΟΔΗΓΟΙ
6	ΦΟΡΕΙΣ ΚΑΙ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΙΣ ΤΟΥ ΤΟΥΡΙΣΜΟΥ

Κείμενο αναφοράς

2.1.1.1 | ΟΡΓΑΝΩΣΗ ΚΑΙ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑ ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΟΥ ΓΡΑΦΕΙΟΥ ΚΑΙ ΑΕΡΟΠΟΡΙΚΗΣ ΕΤΑΙΡΕΙΑΣ

Η πρώτη υποενότητα εστιάζεται στην οργάνωση και στη λειτουργία του τουριστικού γραφείου και της αεροπορικής εταιρείας, λαμβάνοντας υπόψη τις ιδιαιτερότητες του τουριστικού προϊόντος. Οι εκπαιδευόμενοι/-ες εξοικειώνονται με την οργανωτική δομή ενός τουριστικού γραφείου, τον ακρογωνιαίο λίθο της παγκόσμιας τουριστικής βιομηχανίας. Διατυπώνουν τα είδη τουριστικών γραφείων, ανάλογα με τη χρονική διάρκεια λειτουργίας του (ετήσια, εποχική), τον τόπο που είναι εγκατεστημένο (αστικό κέντρο, νησί), το πελατολόγιό του, την εξειδίκευση και τη δραστηριοποίησή τους στο Διαδίκτυο. Περιγράφουν τα τμήματα του τουριστικού γραφείου και τις επιμέρους εργασίες που επιτελούν (κρατήσεις, πωλήσεις, λογιστήριο, διεύθυνση, οργάνωση και εκτέλεση ταξιδιού) και αναγνωρίζουν το πιο κερδοφόρο τμήμα του γραφείου. Αναφέρουν και περιγράφουν την έννοια και την οργάνωση του Tour Operator και προσδιορίζουν τα συστατικά στοιχεία ενός ταξιδιωτικού πακέτου. Εξοικειώνονται με τις καθημερινές προκλήσεις, τις δυσκολίες και τα έκτακτα γεγονότα που προκύπτουν και επηρεάζουν την απόδοση και το επίπεδο των παρεχόμενων υπηρεσιών. Αναλύουν τις

διάφορες πολιτικές τιμολόγησης τόσο για εκδρομές όσο και για πακέτα διακοπών και αναπτύσσουν δεξιότητες αναφορικά με την καθημερινή διαχείριση ανθρώπων με διαφορετικές προσωπικότητες (συνεργάτες/-ιδες, τουρίστες/-τριες, εργαζόμενοι/-ες, πάροχοι τουριστικών υπηρεσιών). Οι εκπαιδευόμενοι/-ες κατανοούν και διατυπώνουν τη δομή λειτουργίας μιας αεροπορικής εταιρείας και των επιμέρους τμημάτων της. Επιπλέον, εξασκούνται σε ομαδικές εργασίες επίλυσης προβλημάτων που αφορούν τις απαιτήσεις των πελατών, τις διαφοροποιήσεις στις κρατήσεις και την οργάνωση των διακοπών τους. Ταυτόχρονα, μέσα από ατομικές εργασίες, συντάσσουν συμβάσεις συνεργασίας-allotment με τα βασικά του στοιχεία, συντάσσουν μια οικονομική προσφορά για μια σχολική εκδρομή, πραγματοποιούν κρατήσεις αεροπορικού εισιτηρίου για ενήλικο άτομο ή γκρουπ με διαφορετικές ηλικίες επιβατών/-ισών.

2.1.1.2 | ΕΚΜΑΘΗΣΗ ΚΑΙ ΧΡΗΣΗ ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΗΣ ΟΡΟΛΟΓΙΑΣ

Η δεύτερη υποενότητα εστιάζεται στην αναγκαιότητα και τη σημασία της τουριστικής ορολογίας στην τουριστική βιομηχανία, η οποία καλύπτει ένα ευρύ φάσμα υπηρεσιών και προϊόντων σε παγκόσμιο επίπεδο. Η σωστή χρήση της τουριστικής ορολογίας είναι ουσιώδης για τους επαγγελματίες του κλάδου, καθώς θα κληθούν να συνεργαστούν και να αλληλεπιδρούν με συναδέλφους/-ισσες και πελάτες/-ισσες από διάφορες χώρες και πολιτισμικά υπόβαθρα σε ένα ολοένα και πιο παγκοσμιοποιημένο περιβάλλον. Οι εκπαιδευόμενοι/-ες αποκτούν γνώσεις σχετικά με γενικούς όρους της τουριστικής βιομηχανίας, καθώς και με εξειδικευμένους όρους που αφορούν την αεροπορική βιομηχανία, όπως είναι οι κωδικοί two-letter των αεροπορικών εταιρειών, οι κώδικες αεροσκαφών και οι σχετικές συντομογραφίες. Η ανάπτυξη δεξιοτήτων επικοινωνίας είναι κρίσιμη για την καθημερινή απόδοση των εργαζομένων στον τομέα του τουρισμού, καθώς οι επαγγελματίες συχνά αλληλεπιδρούν με τουρίστες/-τριες και πελάτες/-ισσες από διάφορες χώρες και γλωσσικά υπόβαθρα. Εκτός από την προφορική επικοινωνία, η ορολογία είναι εξίσου σημαντική στην τηλεφωνική και γραπτή αλληλεπίδραση. Οι επαγγελματίες του τουρισμού πρέπει να είναι σε θέση να κατανοούν τις ανάγκες και τα προβλήματα των τουριστών/-τριών κατά τη διάρκεια της ταξιδιωτικής τους εμπειρίας, διασφαλίζοντας ότι οι πελάτες/-ισσες αισθάνονται ότι τους/τις υποστηρίζουν σε κάθε στάδιο της διαδικασίας. Η καλή γνώση της τουριστικής ορολογίας συμβάλλει στην αποτελεσματική προώθηση και πώληση των υπηρεσιών των τουριστικών γραφείων ή των αεροπορικών εταιρειών. Για την ενίσχυση της μάθησης των εκπαιδευομένων, προτείνεται η συμμετοχή τους σε δραστηριότητες, όπως τα παιχνίδια ρόλων, όπου οι συμμετέχοντες/-ουσες μπορούν να αναλάβουν ρόλους τουρίστα/-τριας και εργαζομένου/-ης, χρησιμοποιώντας την τουριστική ορολογία και το αεροπορικό αλφάβητο.

2.1.1.3 | ΣΥΝΤΑΞΗ ΒΙΟΓΡΑΦΙΚΟΥ ΣΗΜΕΙΩΜΑΤΟΣ, LINKEDIN

Η εν λόγω υποενοότητα είναι αφιερωμένη στη σύνταξη βιογραφικού σημειώματος των εκπαιδευομένων και στη δημιουργία προφίλ σε διαδικτυακή πλατφόρμα. Δίνεται ως παράδειγμα το βιογραφικό σημείωμα Europass, το οποίο αποτελεί από τις πιο γνωστές μορφές βιογραφικού σημειώματος στην Ευρώπη. Η σύνταξή του επιτρέπει στους/στις εκπαιδευόμενους/-ες να δημιουργήσουν ένα προφίλ το οποίο θα εμπλουτίζεται με στοιχεία για την εκπαίδευση, την κατάρτιση, την επαγγελματική εμπειρία και τις δεξιότητές τους. Οι εκπαιδευόμενοι/-ες με λίγα «κλικ» έχουν τη δυνατότητα να δημιουργήσουν βιογραφικό σημείωμα με όσες πληροφορίες θέλουν, σε 31 διαφορετικές γλώσσες, και να κοινοποιηθεί σε εργοδότες/-τριες σε χώρες της Ευρώπης. Επιπλέον, εξοικειώνονται με τη δημιουργία βιογραφικού σημειώματος μέσω προτύπων που διατίθενται στο Διαδίκτυο ή στα MSOffice και στο εργαστήριο Η/Υ του χώρου εκπαίδευσης. Εκεί, επιλέγουν τις ενότητες που επιθυμούν να περιέχει το βιογραφικό τους, ανάλογα με τα προσόντα και τις σπουδές τους, και το συνθέτουν. Η πλατφόρμα LinkedIn συνιστά το μεγαλύτερο επαγγελματικό μέσο κοινωνικής δικτύωσης στον κόσμο, που απευθύνεται σε ανθρώπους που ενδιαφέρονται για ανάπτυξη επαγγελματικών σχέσεων. Οι εκπαιδευόμενοι/-ες αποκτούν γνώσεις ως προς τη δημιουργία ενός ελκυστικού επαγγελματικού προφίλ-βιογραφικού, το οποίο τους/τις βοηθά να αναζητήσουν εργασία και να επικοινωνήσουν με άλλους/-ες χρήστες/-τριες, αλληλοεπιδρώντας μαζί τους. Οι εκπαιδευόμενοι/-ες ενθαρρύνονται να πλοηγηθούν στην πλατφόρμα του LinkedIn και να ξεκινήσουν την σύνταξη του επαγγελματικού τους προφίλ-βιογραφικού.

2.1.1.4 | ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΑΝΘΡΩΠΙΝΩΝ ΠΟΡΩΝ

Η υποενοότητα εστιάζεται σε θέματα διαχείρισης ανθρωπίνων πόρων σε ένα τουριστικό γραφείο ή σε μια αεροπορική εταιρεία. Ο τουριστικός τομέας αποτελεί ένα ανθρωποκεντρικό τομέα, μιας και ο ανθρώπινος παράγοντας είναι κυρίαρχος τόσο στην προσφορά όσο και στη ζήτηση των τουριστικών υπηρεσιών. Η υποενοότητα καθιστά ικανούς/-ές τους/-τις εκπαιδευόμενους/-ες να συντάσσουν ένα οργανόγραμμα, ανάλογα με το μέγεθος και τα τμήματα ενός γραφείου, και ταυτόχρονα να κατανοούν τις θέσεις ιεραρχίας και τις θέσεις ευθύνης. Παράλληλα, αποκτούν γνώσεις για διάφορες έννοιες, όπως είναι η επιτελική εργασία, η εκτελεστική εργασία, η ειδικευμένη-ανειδίκευτη εργασία, η σωματική και η πνευματική εργασία. Στη συνέχεια, προσδιορίζουν τα καθήκοντα κάθε θέσης, καθορίζουν τις συνθήκες εργασίας, τον τόπο και χρόνο εκτέλεσης της εργασίας και το επίπεδο γνώσεων που απαιτείται. Αναλύουν την πολιτική αμοιβών μιας τουριστικής επιχείρησης και εξηγούν τη διαδικασία πρόσληψης προσωπικού. Για πρακτική εξάσκηση των εκπαιδευομένων, συνιστάται η εκπαιδευτική επίσκεψη μέσα στην τάξη στελεχών από τμήματα διαχείρισης ανθρωπίνων πόρων για συζήτηση-διάλογο με τους/τις εκπαιδευόμενους/-ες, σε θέματα που αφορούν προσλήψεις, εκπαίδευση προσωπικού, ανάπτυξη ποιοτικού προσωπικού, αμοιβές,

μπόνους, εξέλιξη προσωπικού, διαχείριση προσωπικού, άδειες, απόλυση, ακόμη και τεχνικές εξεύρεσης προσωπικού. Επιπρόσθετα, προτείνονται εκπαιδευτικές επισκέψεις των εκπαιδευομένων σε τουριστικές επιχειρήσεις και συνομιλία με εργαζομένους/-ες διαφόρων τμημάτων για θέματα διακρίσεων, ίσων ευκαιριών σεξουαλικής παρενόχλησης κ.ά.

2.1.1.5 | ΧΡΗΣΗ ΔΙΑΔΙΚΤΥΟΥ, ΤΑΞΙΔΙΩΤΙΚΟΙ ΟΔΗΓΟΙ

Η συγκεκριμένη υποενότητα επικεντρώνεται στη χρήση της τεχνολογίας στις τουριστικές επιχειρήσεις και ιδιαίτερα σε αεροπορικές εταιρείες και τουριστικά γραφεία. Οι εκπαιδευόμενοι/-ες εξοικειώνονται με τις ψηφιακές πλατφόρμες και εφαρμογές ψηφιακής τεχνολογίας που αφορούν τα προϊόντα και τις υπηρεσίες ενός τουριστικού γραφείου. Πιο συγκεκριμένα, δίνεται έμφαση σε πλατφόρμες κράτησης εισιτηρίων (ακτοπλοϊκών, αεροπορικών, σιδηροδρομικών) καταλυμάτων, μεταφορικών μέσων και ιστοτόπων πληροφόρησης (ηλεκτρονικές σελίδες εθνικών οργανισμών τουρισμού). Στη συνέχεια, οι εκπαιδευόμενοι/-ες αποκτούν γνώσεις σχετικά με την αναζήτηση, την κράτηση, την ακύρωση υπηρεσιών σε ψηφιακές σελίδες. Έπειτα, εξοικειώνονται με την αναζήτηση τουριστικών πληροφοριών σε ηλεκτρονικές σελίδες ψηφιακών ταξιδιωτικών οδηγών (lonely planet) για τον σχεδιασμό, την οργάνωση και την εκτέλεση του ταξιδιού. Προτείνεται η εκπαιδευτική επίσκεψη σε αεροπορική εταιρεία και η επίδειξη από επαγγελματία της πλατφόρμας GDS (Global distribution system) του ηλεκτρονικού εισιτηρίου, η εκπαιδευτική επίσκεψη σε ξενοδοχείο και η επίδειξη από επαγγελματία του λογισμικού διαχείρισης ξενοδοχειακών μονάδων (property management system) του Διαδικτύου των πραγμάτων (IoT), του συστήματος διαχείρισης πελατειακών σχέσεων (customer relationship management systems), του Booking, του Tripadvisor, του openseas, του sky scanner κ.ά. Εν συνεχεία, κατανοούν τον ρόλο των κοινωνικών δικτύων στην τουριστική εμπειρία και την προώθηση τουριστικών υπηρεσιών και η χρήση των ετικετών (#hashtags) στις αναρτήσεις. Συνιστάται η εξάσκηση των εκπαιδευομένων στο εργαστήριο Η/Υ, αναζητώντας τις σύγχρονες τουριστικές υπηρεσίες στο Διαδίκτυο, την κοστολόγηση υπηρεσιών και την εξάσκηση στη σύνθεση ψηφιακών τουριστικών υπηρεσιών.

2.1.1.6 | ΦΟΡΕΙΣ ΚΑΙ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΙΣ ΤΟΥ ΤΟΥΡΙΣΜΟΥ

Η τελευταία υποενότητα είναι αφιερωμένη στην αλληλεπίδραση των εκπαιδευομένων με τους φορείς της τουριστικής βιομηχανίας. Οι εκπαιδευόμενοι/-ες πραγματοποιούν εκπαιδευτικές επισκέψεις σε υφιστάμενα τουριστικά γραφεία, είτε εποχικού χαρακτήρα είτε ετήσιας λειτουργίας. Στους συγκεκριμένους χώρους, είτε παρακολουθούν τη λειτουργία κάθε τμήματος και τις εργασίες που επιτελεί είτε συνομιλούν με τους/τις εργαζόμενους/-ες και τους/τις προϊστάμενους/-ες κάθε τμήματος. Εκπαιδευτικές επισκέψεις πραγματοποιούνται και σε γραφεία αεροπορικής εταιρείας, όπου συζητείται η δομή της εταιρείας και αναλύονται οι εργασίες κάθε τμήματος ξε-

χωριστά. Στη συνέχεια, αν υπάρχει πρόσβαση, πραγματοποιείται εκπαιδευτική επίσκεψη στον αερολιμένα της πόλης και οι εκπαιδευόμενοι/-ες διεξάγουν συνέντευξη με προϊστάμενους τμημάτων, προκειμένου να συνδέσουν τη θεωρία με την πράξη. Στον ίδιο χώρο, παρατηρούν μια τυπική μέρα λειτουργίας του αεροδρομίου και των υπηρεσιών του, ενώ δίνεται η δυνατότητα συζήτησης-συνέντευξης με παρόχους υπηρεσιών που βρίσκονται μέσα στο αεροδρόμιο (ενοικιάσεις αυτοκινήτων, εστίαση, έμποροι ενθυμίων κ.ά.). Την ίδια στιγμή, παρατηρούν το επίπεδο ασφάλειας του αεροδρομίου και τη λειτουργία τουριστικών φορέων μέσα στο αεροδρόμιο (ΕΟΤ). Συνιστάται εκπαιδευτική επίσκεψη μέσα στην τάξη από εργαζόμενους/-ες σε αεροπορική εταιρεία, όπως είναι το πλήρωμα καμπίνας και το προσωπικό εδάφους, για πληροφορίες σχετικά με το επάγγελμά και τις απαιτήσεις του. Με αυτόν τον τρόπο, οι εκπαιδευόμενοι/-ες γνωρίζουν και κατανοούν τις ιδιαιτερότητες του επαγγέλματος και τις ρεαλιστικές συνθήκες εργασίας.

Προτεινόμενες πηγές μελέτης

Κύριες

1. Σωτηριάδης, Μ. (2002). *Ταξιδιωτικά πρακτορεία incoming & outgoing*. Αθήνα: Εκδόσεις Προπομπός.
2. Σαλεσιώτης, Μ. (1999). *Ανθρώπινες εργασιακές σχέσεις στις τουριστικές επιχειρήσεις*. Αθήνα: Εκδόσεις Interbooks.

Συμπληρωματικές

1. Παπαγεωργίου, Ν. Α. (2003). *Αρχές λειτουργίας τουριστικού γραφείου*. Αθήνα: Εκδόσεις Interbooks.
2. Wells, A. T. (1997). *Αεροπορική βιομηχανία μεταφορών. Οργάνωση και διαχείριση αεροπορικών εταιρειών, αεροπορικές μεταφορές φορτίων (Cargo)*. Αθήνα: Εκδόσεις Έλλην.

2.2 • ΕΞΑΜΗΝΟ Β΄

2.2.A • ΕΙΣΑΓΩΓΗ ΣΤΗΝ ΑΕΡΟΠΟΡΙΚΗ ΟΡΟΛΟΓΙΑ ΣΤΑ ΑΓΓΛΙΚΑ

Περίληψη της μαθησιακής ενότητας

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

Προσδοκώμενα μαθησιακά αποτελέσματα

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

- Διακρίνουν τις γραμματικές και συντακτικές δομές της αγγλικής γλώσσας στην αεροπορική βιομηχανία,
- Αφηγούνται ένα απλό και σύντομο κείμενο αεροπορικού περιεχομένου στα αγγλικά,
- Παράγουν σημειώσεις και μηνύματα με απλό και σύντομο τρόπο,
- Επαληθεύουν τις γνώσεις τους στην αγγλική γλώσσα (π.χ. σε μια τηλεφωνική επικοινωνία),
- Συμμετέχουν σε συλλογικές δραστηριότητες,
- Διαχειρίζονται μια συνομιλία στην αγγλική γλώσσα σχετική με τις αεροπορικές λειτουργίες,
- Χρησιμοποιούν δημοφιλείς εκφράσεις και λέξεις εκτός κειμένου, οι οποίες αφορούν αεροπορικά παραδείγματα,
- Αποδέχονται την αγγλική γλώσσα ως κύριο εργαλείο επικοινωνίας στον τουριστικό/αεροπορικό τομέα κατά την άσκηση των καθηκόντων τους,
- Αντιλαμβάνονται βασικούς αεροπορικούς όρους,
- Επικοινωνούν με ειδική αεροπορική ορολογία,
- Χρησιμοποιούν την αγγλική ορολογία στην επικοινωνία τους με τα υπόλοιπα εμπλεκόμενα τμήματα.

Βασικές έννοιες και λέξεις-κλειδιά

Air fleet / Airlines / Airline reservation system / Aviation alliances / Aviation industry / Cargo space / Charter flights / Competitive environment / Flight schedules / Service quality.

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

Διάρθρωση των μαθησιακών ενοτήτων σε υποενότητες

A/A	ΤΙΤΛΟΣ ΜΑΘΗΣΙΑΚΗΣ ΥΠΟΕΝΟΤΗΤΑΣ
1	ΑΓΓΛΙΚΗ ΟΡΟΛΟΓΙΑ ΤΗΣ ΑΕΡΟΠΟΡΙΚΗΣ ΒΙΟΜΗΧΑΝΙΑΣ I
2	ΑΓΓΛΙΚΗ ΟΡΟΛΟΓΙΑ ΤΗΣ ΑΕΡΟΠΟΡΙΚΗΣ ΒΙΟΜΗΧΑΝΙΑΣ II
3	ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΚΗ ΟΡΟΛΟΓΙΑ ΑΕΡΟΔΡΟΜΙΩΝ ΚΑΙ ΕΠΙΓΕΙΑΣ ΥΠΟΣΤΗΡΙΞΗΣ
4	ΑΓΓΛΙΚΗ ΟΡΟΛΟΓΙΑ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΑΕΡΟΜΕΤΑΦΟΡΑΣ ΕΜΠΟΡΕΥΜΑΤΩΝ
5	ΕΞΕΙΔΙΚΕΥΜΕΝΗ ΑΓΓΛΙΚΗ ΑΕΡΟΠΟΡΙΚΗ ΟΡΟΛΟΓΙΑ ΚΑΙ ΔΙΑΣΥΝΔΕΣΗ ΤΜΗΜΑΤΩΝ
6	ΑΓΓΛΙΚΗ ΟΡΟΛΟΓΙΑ ΤΟΥ ΑΕΡΟΠΟΡΙΚΟΥ ΜΑΡΚΕΤΙΝΓΚ

Κείμενο αναφοράς

2.2.A.1 | ΑΓΓΛΙΚΗ ΟΡΟΛΟΓΙΑ ΤΗΣ ΑΕΡΟΠΟΡΙΚΗΣ ΒΙΟΜΗΧΑΝΙΑΣ I

Η συγκεκριμένη μαθησιακή υποενότητα έχει ως αντικείμενο την εισαγωγή των εκπαιδευομένων στην έννοια της αεροπορικής βιομηχανίας, όπως αυτή μελετάται από τα στελέχη υπηρεσιών αερομεταφοράς σε διεθνές πλαίσιο. Οι εκπαιδευόμενοι/-ες μελετούν τη διεθνή βιβλιογραφία, πηγές και άρθρα από το Διαδίκτυο, εμπορικά και οικονομικά περιοδικά (business and economic journals), έντυπα αεροπορικών εταιρειών, αλλά και μελέτες έρευνας αγοράς. Αρχικά, οι εκπαιδευόμενοι/-ες έρχονται σε επαφή με τη σχετική αγγλική ορολογία, ώστε να αποκτήσουν μια γενική εικόνα για την αεροπορική βιομηχανία (aviation industry), τις αεροπορικές συμμαχίες (aviation alliances), αλλά και την κατάσταση που επικρατεί σήμερα στην παγκόσμια, στην ευρωπαϊκή και στην ελληνική αεροπορική αγορά, όπως η τελευταία καταγράφεται στη διεθνή βιβλιογραφία. Οι εκπαιδευόμενοι/-ες, ως στελέχη υπηρεσιών αερομεταφοράς, χρησιμοποιούν την αγγλική ορολογία για να περιγράφουν το αεροπορικό μάρκετινγκ (aviation marketing) γενικότερα, το μείγμα μάρκετινγκ, αλλά και το περιβάλλον της αεροπορικής επιχείρησης (aviation company). Επιπλέον, αναλύουν τα γενικά χαρακτηριστικά του μάρκετινγκ γνωστών εταιρειών που έχουν επιλέξει. Επίσης, οι εκπαιδευόμενοι/-ες εξετάζουν μελέτες περίπτωσης (case studies) για την αεροπορική βιομηχανία, ώστε να έρθουν σε επαφή με τη σχετική αγγλική ορολογία, όπως αυτή χρησιμοποιείται στη διεθνή βιβλιογραφία. Τέλος, οι εκπαιδευόμενοι/-ες χρησιμοποιούν την αγγλική ορολογία για να περιγράψουν τη στρατηγική (strategy) που ακολουθεί μια εταιρεία για να επιβιώσει στον αυξημένο ανταγωνισμό (increased competition) της αεροπορικής βιομηχανίας, την κατανομή των μεριδίων της αγοράς (market), καθώς και με ποια κριτήρια επιλέγουν οι πελάτες/-ισσες αεροπορική εταιρεία για τις μετακινήσεις τους.

2.2.A.2 | ΑΓΓΛΙΚΗ ΟΡΟΛΟΓΙΑ ΤΗΣ ΑΕΡΟΠΟΡΙΚΗΣ ΒΙΟΜΗΧΑΝΙΑΣ II

Η συγκεκριμένη μαθησιακή υποενότητα αποτελεί συνέχεια της πρώτης και εμβαθύνει στην έννοια της αεροπορικής βιομηχανίας, όπως αυτή μελετάται από τα στελέχη υπηρεσιών αερομεταφοράς σε διεθνές πλαίσιο. Οι εκπαιδευόμενοι/-ες μελετούν την αγγλική ορολογία που χρησιμοποιείται σε διεθνείς οργανισμούς (IATA και ICAO). Εξετάζουν την ορολογία οικονομικών μεγεθών, όπως το μέσο έσοδο ανά χιλιόμετρο επίβατη/-ισσα RPK (Revenue Passenger Kilometer), τις ναυλωμένες πτήσεις (charter flights), τη συμφωνία διασύνδεσης (interline agreement) και τη συμφωνία σύμπραξης (pool arrangements). Οι εκπαιδευόμενοι/-ες εισάγονται στην αγγλική ορολογία των επιχειρήσεων εναέριων μεταφορών σε ένα ταχύτατα διεθνοποιούμενο (internationalized) επιχειρηματικό περιβάλλον και γνωρίζουν την αγγλική ορολογία που χρησιμοποιείται στο σύγχρονο ανταγωνιστικό περιβάλλον (competitive environment) των αεροπορικών αερογραμμών (airlines) και αεροπορικών συμμαχιών (alliances). Εξοικειώνονται με την αγγλική ορολογία των αναπτυξιακών πολιτικών (development politics), της βελτίωσης των υποδομών (infrastructure) και του μεγέθους του αεροπορικού στόλου (air fleet). Με τη βοήθεια του Διαδικτύου, επισκέπτονται τις ιστοσελίδες αεροπορικών εταιρειών που το περιεχόμενο τους είναι στα ελληνικά και στα αγγλικά, ώστε να συγκρίνουν την ορολογία που χρησιμοποιείται και να σχολιάζουν τυχόν διαφορές στην επιλογή της ορολογίας και στον ιδιαίτερο τρόπο χρήσης της. Η εν λόγω μαθησιακή υποενότητα αποτελεί ταυτόχρονα και μια εισαγωγή στη σχετική αγγλική ορολογία για την καλύτερη παρακολούθηση της επόμενης μαθησιακής υποενότητας.

2.2.A.3 | ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΚΗ ΑΓΓΛΙΚΗ ΟΡΟΛΟΓΙΑ ΑΕΡΟΔΡΟΜΙΩΝ ΚΑΙ ΕΠΙΓΕΙΑΣ ΥΠΟΣΤΗΡΙΞΗΣ

Η συγκεκριμένη μαθησιακή υποενότητα εστιάζεται στην αγγλική ορολογία που αφορά τη λειτουργία των αερολιμένων και τις υπηρεσίες επίγειας εξυπηρέτησης. Οι εκπαιδευόμενοι/-ες εμβαθύνουν στις υπηρεσίες μεταφορών και στην ικανοποίηση των απαιτήσεων των ταξιδιωτών/-ισσών. Κατανοούν και περιγράφουν το σύνολο των διαδικασιών και λειτουργιών σε αεροδρόμια στα αγγλικά, όπως τον προορισμό (destination), τη συχνότητα (frequency) πτήσεων και τους τύπους αεροσκαφών (type of aircraft). Γνωρίζουν την αγγλική ορολογία για την τιμολογιακή πολιτική (airline ticket pricing), που ανταποκρίνεται στις ανάγκες των κατηγοριών πελατών/-ισσών (customer categories) στις οποίες η αεροπορική επιχείρηση απευθύνεται. Αναγνωρίζουν την αγγλική ορολογία του δικτύου γραφείων (office network), εγκαταστημένων σε προσπελάσιμους χώρους (accessible places). Επίσης, εξασκούνται σε οπτικά ή και ηχητικά μηνύματα στα αγγλικά, αλλά και οποιοδήποτε άλλο υπηρεσιακό έντυπο εκδίδεται στα αγγλικά, όπως προγράμματα πτήσεων (flight schedules), αεροπορικά εισιτήρια (air tickets), κάρτες επιβίβασης (boarding pass) και τα αυτοκόλλητα των αποσκευών (baggage tags). Οι εκπαιδευόμενοι/-ες αποκτούν τις γνώσεις και δεξιό-

τητες να αναγνωρίσουν και να περιγράψουν στα αγγλικά την λειτουργία σύγχρονων συστημάτων κράτησης θέσεων CRS (Airline Reservation System) και της διαδικασίας έκδοσης αεροπορικών εισιτηρίων (airline ticketing process). Τέλος, χρησιμοποιούν τη κατάλληλη αγγλική φρασεολογία για τα διάφορα μέρη και σημεία επίγειας υποστήριξης (ground support) ενός αεροδρομίου και την απαιτούμενη ποιότητα της υπηρεσίας (service quality).

2.2.A.4 | ΑΓΓΛΙΚΗ ΟΡΟΛΟΓΙΑ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΑΕΡΟΜΕΤΑΦΟΡΑΣ ΕΜΠΟΡΕΥΜΑΤΩΝ

Η εν λόγω μαθησιακή υποενότητα εστιάζεται στην αγγλική ορολογία που χρησιμοποιείται στην αποτελεσματικότερη αερομεταφορά εμπορευμάτων. Οι εκπαιδευόμενοι/-ες εισάγονται στην αγγλική ορολογία διαφόρων υπηρεσιών της διαχείρισης εφοδιαστικής αλυσίδας (supply chain management). Οι εκπαιδευόμενοι/-ες μελετούν την ορολογία των υπηρεσιών ναυλωμένων αεροσκαφών (air charter) και των συναφών όρων και εκφράσεων, όπως είναι ο χώρος φορτίου (cargo space), οι υπερμεγέθεις και επείγουσες αποστολές (oversized and urgent consignments), η εξατομικευμένη αερομεταφορά εμπορευμάτων (tailored air freight) και χρονικά κρίσιμες υπηρεσίες αερομεταφοράς (time-critical shipment). Παράλληλα, εισάγονται και στην αγγλική ορολογία αερομεταφορών που χρησιμοποιείται σε συνδυασμό με τις θαλάσσιες μεταφορές (sea freight), τα ευπαθή προϊόντα (sensitive products), την ασφάλιση φορτίου (cargo insurance) και τις υπηρεσίες εκτελωνισμού (customs clearance services). Οι εκπαιδευόμενοι/-ες χρησιμοποιούν την αγγλική ορολογία για να περιγράψουν το σημερινό ανταγωνιστικό περιβάλλον (competitive environment) και την ευέλικτη και γρήγορη εφοδιαστική διαχείριση (supply management). Συνοψίζουν κείμενα στα αγγλικά που αναφέρονται στην αξιόπιστη αερομεταφορά εμπορευμάτων για επιχειρηματικούς σκοπούς (business purposes) και σε ένα ευρύ φάσμα υπηρεσιών. Οι εκπαιδευόμενοι/-ες χρησιμοποιούν την αγγλική ορολογία που αφορά κείμενα για ειδικές περιπτώσεις αερομεταφοράς, όπως έργων τέχνης (artwork), στρατιωτικού υλικού (military equipment), επικίνδυνων εμπορευμάτων (dangerous goods), φαρμακευτικών προϊόντων (pharmaceutical products), κατοικίδιων και άγριων ζώων (pets and wild animals), καθώς και εξοπλισμού υψηλής τεχνολογίας (hi-tech equipment).

2.2.A.5 | ΕΞΕΙΔΙΚΕΥΜΕΝΗ ΑΓΓΛΙΚΗ ΑΕΡΟΠΟΡΙΚΗ ΟΡΟΛΟΓΙΑ ΚΑΙ ΔΙΑΣΥΝΔΕΣΗ ΤΜΗΜΑΤΩΝ

Η εν λόγω μαθησιακή υποενότητα εστιάζεται στην εκμάθηση εξειδικευμένης αγγλικής αεροπορικής ορολογίας. Συγκεκριμένα, οι εκπαιδευόμενοι/-ες αναγνωρίζουν, κατανοούν και εφαρμόζουν στην πράξη την αγγλική ορολογία που χρησιμοποιείται στις διαφορετικές λειτουργίες της αεροπορικής βιομηχανίας (aviation industry). Ιδιαίτερη έμφαση δίνεται στη λειτουργική και αποτελεσματική επικοινωνία στα αγγλικά μεταξύ των τμημάτων και τη χρήση ειδικών όρων στην αλληλεπίδραση (interaction) με διαφορετικά μέρη της βιομηχανίας. Το δεύτερο κύριο αντικείμενο της υποενότη-

τας είναι η πρακτική εφαρμογή της αγγλικής ορολογίας σε αεροπορικά περιβάλλοντα. Συγκεκριμένα, οι εκπαιδευόμενοι/-ες εξασκούνται στη χρήση της αγγλικής ορολογίας σε πραγματικά σενάρια εργασίας (working scenarios). Μέσα από παιχνίδια ρόλων (role-play gaming), αναγνωρίζουν και περιγράφουν τις λειτουργίες των σύγχρονων συστημάτων κράτησης θέσεων (Airline Reservation System) και έκδοσης αεροπορικών εισιτηρίων (airline ticketing process). Με αυτόν τον τρόπο, αναπτύσσουν περαιτέρω τις δεξιότητες που είναι απαραίτητες για την εφαρμογή των θεωρητικών γνώσεων στην πράξη. Επίσης, χρησιμοποιούν την αγγλική ορολογία, για να αναλύουν την ανταγωνιστική διαφοροποίηση σε διεθνές περιβάλλον. Περιγράφουν την ανάπτυξη των αερομεταφορών ως μέσο μετακίνησης των τουριστών/-τριών. Για παράδειγμα, αναφέρονται στον αντίκτυπο (impact) από την απελευθέρωση της αγοράς των αεροπορικών εταιρειών ως μια στρατηγική επανάσταση σε ό,τι αφορά την ανάπτυξη των μετακινήσεων των τουριστών/-τριών με εναέρια μέσα.

2.2.A.6 | ΑΓΓΛΙΚΗ ΟΡΟΛΟΓΙΑ ΑΕΡΟΠΟΡΙΚΟΥ ΜΑΡΚΕΤΙΝΓΚ

Η συγκεκριμένη μαθησιακή υποενότητα εστιάζεται στην αγγλική ορολογία του αεροπορικού μάρκετινγκ (aviation marketing). Οι εκπαιδευόμενοι/-ες εισάγονται στην αγγλική ορολογία του μάρκετινγκ ως μιας βασικής επιχειρηματικής λειτουργίας, που έχει στόχο την ανάπτυξη (development), την οργάνωση και τον έλεγχο (management and controlling) ανταλλακτικών διαδικασιών μεταξύ της επιχείρησης και των λοιπών μερών της αγοράς, δηλαδή τους/τις προμηθευτές/-τριες (suppliers), τους/τις πελάτες/-ισσες (customers) και τους/τις ενδιάμεσους/-ες (intermediates). Οι εκπαιδευόμενοι/-ες εξασκούνται στην ορολογία μάρκετινγκ που χρησιμοποιείται στη διεθνή βιβλιογραφία για τις διαδικασίες εναρμόνισης των αναγκών και επιθυμιών (wants and needs) των εμπορικών μερών της αγοράς στο διεθνές δυναμικό περιβάλλον. Μελετούν τη διεθνή βιβλιογραφία που αφορά το περιεχόμενο των υπηρεσιών (concept), το σύστημα παράδοσης (delivery) σε κάθε κατηγορία (segment) πελατών/-ισσών και άλλα στοιχεία που συνιστούν την εικόνα (image) της αεροπορικής εταιρείας. Επίσης, εξοικειώνονται με την αγγλική ορολογία που χρησιμοποιείται σε κείμενα αεροπορικού περιεχομένου ως προς την αξιοπιστία του (reliability), τη διασφάλιση (assurance), τα απτά στοιχεία (tangibles), την ενσυναίσθηση (empathy) και την πρόθυμη ανταπόκριση (responsiveness). Αξιοποιούν τη διεθνή βιβλιογραφία για να αναφερθούν σε ζητήματα όπως είναι ο καθορισμός της τιμής (pricing), η σχέση τιμής και κόστους (value for money), της διαφήμισης του προϊόντος (advertising) και της διανομής του προϊόντος (product distribution). Επίσης, μπορούν να διακρίνουν τους τρόπους με τους οποίους μια αεροπορική εταιρεία έχει τμηματοποιήσει (segmentation) την αγορά της.

Προτεινόμενες πηγές μελέτης

Κύριες

1. Evans, V., Dooley, J. & Esparza, J. (2012). *Oxford English for Careers: Civil Aviation*. United Kingdom: Express Publishing.
2. Βλαχόπουλος, Ν. & Γούλιος, Γ. (2003). *Αγγλοελληνικό λεξικό αεροπορικών όρων*. Αθήνα: Εκδόσεις Άλφα.

Συμπληρωματικές

1. Ellis, S. & Gerighty, T. (2008). *English for aviation for pilots and air traffic controllers*. United Kingdom: Oxford University Press.
2. Συλλογικό. (1997). *Θεματική Αεροπορική Εγκυκλοπαίδεια & Ελληνικό Λεξικό Αεροπορίας. Εγκυκλοπαιδικό & Τεχνικών Όρων*. Αθήνα: Εκδόσεις Vivliotecnica Hellas & Δ. Βαρδίκος.

2.2.B • ΕΙΣΑΓΩΓΗ ΣΤΗΝ ΑΕΡΟΠΟΡΙΚΗ ΟΡΟΛΟΓΙΑ ΣΤΑ ΓΑΛΛΙΚΑ

Περίληψη της μαθησιακής ενότητας

Σκοπός της συγκεκριμένης μαθησιακής ενότητας είναι οι εκπαιδευόμενοι/-ες να μάθουν τους βασικούς γαλλικούς όρους σχετικά με την αεροπορική βιομηχανία και τους διάφορους κλάδους με τους οποίους συνεργάζεται. Οι εκπαιδευόμενοι/-ες θα έχουν τη δυνατότητα να αναγνωρίζουν και να χρησιμοποιούν ορθά βασικές έννοιες και όρους της αεροπορικής βιομηχανίας στη γαλλική γλώσσα. Η ορολογία εκτείνεται σε διάφορα επίπεδα: επίπεδο λειτουργίας αερολιμένων, λειτουργίας αεροπορικών εταιρειών και εταιρειών επίγειας εξυπηρέτησης. Μέσα από συλλογικές δραστηριότητες, θα εξασκηθούν στο να χρησιμοποιούν βασικές ορολογίες της αεροπορικής βιομηχανίας στα γαλλικά στο εργασιακό τους περιβάλλον.

Προσδοκώμενα μαθησιακά αποτελέσματα

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

- Διακρίνουν τις γραμματικές και συντακτικές δομές της γαλλικής γλώσσας στην αεροπορική βιομηχανία,
- Αφηγούνται ένα απλό και σύντομο κείμενο αεροπορικού περιεχομένου στα γαλλικά,
- Παράγουν σημειώσεις και μηνύματα με απλό και σύντομο τρόπο στη γαλλική,
- Επαληθεύουν τις γνώσεις τους στη γαλλική γλώσσα όσον αφορά μια τηλεφωνική επικοινωνία,
- Συμμετέχουν σε συλλογικές δραστηριότητες,

- Διαχειρίζονται μια συνομιλία στη γαλλική γλώσσα σχετική με τις αεροπορικές λειτουργίες,
- Χρησιμοποιούν δημοφιλείς εκφράσεις και λέξεις εκτός κειμένου, οι οποίες αφορούν αεροπορικά παραδείγματα στα γαλλικά,
- Αποδέχονται τη γαλλική γλώσσα ως κύριο εργαλείο επικοινωνίας στον τουριστικό/αεροπορικό τομέα κατά την άσκηση των καθηκόντων τους,
- Αντιλαμβάνονται βασικούς αεροπορικούς όρους στα γαλλικά,
- Επικοινωνούν με ειδική αεροπορική ορολογία στα γαλλικά,
- Χρησιμοποιούν τη γαλλική ορολογία στην επικοινωνία τους με τα υπόλοιπα τμήματα τα οποία εμπλέκονται.

Βασικές έννοιες και λέξεις-κλειδιά

Grammaire de base / Syntaxe de base / Interactions téléphoniques / Rédiger des notes / Courriels / Interactions dans l'aéroport.

Αριθμός ωρών διδασκαλίας της μαθησιακής ενότητας ανά εβδομάδα

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

Διάρθρωση των μαθησιακών ενοτήτων σε υποενότητες

A/A	ΤΙΤΛΟΣ ΜΑΘΗΣΙΑΚΗΣ ΥΠΟΕΝΟΤΗΤΑΣ
1	ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΓΡΑΜΜΑΤΙΚΗΣ ΚΑΙ ΣΥΝΤΑΚΤΙΚΟΥ ΣΕ ΚΕΙΜΕΝΑ ΕΙΔΙΚΕΥΣΗΣ
2	ΠΡΟΦΟΡΙΚΗ ΠΕΡΙΛΗΨΗ ΚΕΙΜΕΝΩΝ ΕΙΔΙΚΕΥΣΗΣ ΣΤΗ ΓΑΛΛΙΚΗ
3	ΣΥΝΤΑΞΗ ΣΗΜΕΙΩΜΑΤΩΝ ΚΑΙ ΜΗΝΥΜΑΤΩΝ ΣΤΗ ΓΑΛΛΙΚΗ
4	Η ΓΑΛΛΙΚΗ ΣΤΗΝ ΤΗΛΕΦΩΝΙΚΗ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑ
5	ΑΕΡΟΠΟΡΙΚΕΣ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΕΣ ΚΑΙ ΠΡΟΦΟΡΙΚΟΣ ΛΟΓΟΣ ΣΤΗ ΓΑΛΛΙΚΗ I
6	ΑΕΡΟΠΟΡΙΚΕΣ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΕΣ ΚΑΙ ΠΡΟΦΟΡΙΚΟΣ ΛΟΓΟΣ ΣΤΗ ΓΑΛΛΙΚΗ II

Κείμενο αναφοράς

2.2.B.1 | ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΓΡΑΜΜΑΤΙΚΗΣ ΚΑΙ ΣΥΝΤΑΚΤΙΚΟΥ ΣΕ ΚΕΙΜΕΝΑ ΕΙΔΙΚΕΥΣΗΣ

Στην παρούσα υποενότητα, παρουσιάζεται στους/στις εκπαιδευόμενους/-ες γλωσσικό υλικό που αφορά βασικές πτυχές της γραμματικής και του συντακτικού της γαλλικής, βάσει κειμένου/κειμένων της ειδίκευσής τους. Ειδικότερα, διαμοιράζεται ή/και προβάλλεται κείμενο, το οποίο δύναται να αφορά π.χ. έναν διάλογο μεταξύ ενός/μιας υπαλλήλου του αεροδρομίου και ενός/μιας επιβάτη/-ισσας στην περιοχή ελέγχου των εισιτηρίων και των αποσκευών. Αφού προηγηθεί η λεξιλογική επεξεργασία του κειμένου, με έμφαση στη χρήση τυποποιημένων εκφράσεων και λεκτικών συνόλων, ακολουθεί μια αναλυτική επεξεργασία από άποψη γραμματικής και συντακτικού. Τα γλωσσικά φαινόμενα που συνήθως απαντούν σε ανάλογες επικοινωνιακές περιστά-

σεις και τα οποία προτείνεται να αναλυθούν όσο το δυνατόν περισσότερο στους/στις εκπαιδευόμενους/-ες είναι τα εξής: οι τρεις διαφορετικοί τρόποι διατύπωσης των ερωτήσεων, η άρνηση, η χρήση της προστακτικής έγκλισης με έμφαση στο β' πληθυντικό ευγενείας, η χρήση βοηθητικών ρημάτων, η εκφορά της κτήσης, ο εγγύς μέλλοντας, οι προθέσεις τόπου κ.λπ. Για την εμπέδωση των εν λόγω φαινομένων, συνιστάται οι εκπαιδευόμενοι/-ες να εκπονούν τακτικά, ανά δυάδες ή σε μικρές ομάδες, παιχνίδια ρόλων, ώστε να αναπτύσσεται βαθμιαία η δεξιότητα παραγωγής προφορικού λόγου-ή/και να πραγματοποιούν ασκήσεις αντίστροφης μετάφρασης. Εναλλακτικά, χρήσιμο θα ήταν να προβληθεί σχετικό βίντεο με χρήση γαλλικών υποτίτλων, ώστε να αναπτύσσεται εκ του παραλλήλου και η ακουστική δεξιότητα των εκπαιδευομένων. Με ανάλογες μεθόδους της διδακτικής/μαθησιακής διαδικασίας, οι εκπαιδευόμενοι/-ες εμπλουτίζουν το ιδιόλεκτό τους και γίνονται περισσότερο αποτελεσματικοί/-ές σε ένα εν δυνάμει γαλλόφωνο περιβάλλον εργασίας.

2.2.B.2 | ΠΡΟΦΟΡΙΚΗ ΠΕΡΙΛΗΨΗ ΚΕΙΜΕΝΩΝ ΕΙΔΙΚΕΥΣΗΣ ΣΤΗ ΓΑΛΛΙΚΗ

Στη δεύτερη μαθησιακή υποενότητα, παρουσιάζονται στους/στις εκπαιδευόμενους/-ες διαφορετικοί τρόποι προφορικής, σύντομης παρουσίασης του περιεχομένου ενός κειμένου ειδικεύσης. Πιο συγκεκριμένα, οι εκπαιδευόμενοι/-ες ασκούν τη δεξιότητα παραγωγής προφορικού λόγου τους μέσα από την παρουσίαση/αφήγηση ενός σύντομου κειμένου, το οποίο αφορά π.χ. την επαγγελματική αυτοπαρουσίαση ενός στελέχους υπηρεσιών αερομεταφοράς ή έναν διάλογο με θέμα την κράτηση εισιτηρίων. Στο πλαίσιο αυτό, συνιστάται ο/η εκπαιδευτής/-τρια να κάνει στοιχειωδώς χρήση της μεθοδολογίας που ακολουθείται στη σύνθεση μιας περίληψης: διαχωρισμός κειμένου σε μικρές θεματικές ενότητες, εύρεση λέξεων-κλειδιών σε αυτές, χρήση τυποποιημένων εκφράσεων, με έμφαση στο γ' ενικό πρόσωπο. Αφού ασκηθούν στις παραπάνω πρακτικές, οι εκπαιδευόμενοι/-ες καλούνται να αφηγηθούν/παρουσιάσουν προφορικά το περιεχόμενο του κειμένου, κάνοντας παράλληλα χρήση των σημειώσεών τους. Η συγκεκριμένη δραστηριότητα, αποβαίνει ιδιαίτερα χρήσιμη για τους/τις ίδιους/-ες, για δύο κυρίως λόγους: α) προάγει συγχρόνως τις δεξιότητες κατανόησης και παραγωγής γραπτού λόγου και κυρίως τη δεξιότητα παραγωγής προφορικού λόγου στη γαλλική και β) τους/τις καθιστά έτοιμους/-ες, αν χρειαστεί, σε μια εν δυνάμει γαλλόφωνη επικοινωνία, να διαβάσουν ένα σύντομο κείμενο και να το εξηγήσουν στον/στη συνεργάτη/-ίδα τους. Γίνεται σαφές ότι αυτή η γλωσσική πρακτική συμβάλλει στην προαγωγή της αυτοπεποίθησής τους και τους/τις ενθαρρύνει, ώστε να προβούν σε καλύτερη εκμάθηση της γαλλικής ως ξένης γλώσσας.

2.2.B.3 | ΣΥΝΤΑΞΗ ΣΗΜΕΙΩΜΑΤΩΝ ΚΑΙ ΜΗΝΥΜΑΤΩΝ ΣΤΗ ΓΑΛΛΙΚΗ

Στην παρούσα υποενότητα, παρουσιάζονται στους/στις εκπαιδευόμενους/-ες τρόποι σύνταξης σύντομων σημειωμάτων και μηνυμάτων στη γαλλική, στο πλαίσιο της επαγγελματικής τους δραστηριότητας. Για την εν λόγω γλωσσική πρακτική, αποβαίνουν

εξαιρετικά χρήσιμες οι ασκήσεις αφήγησης σύντομων κειμένων στη γαλλική (βλ. προηγούμενη υποενότητα), καθώς αυτές λειτουργούν σαν ένα είδος προεργασίας για τη σύνταξη μηνυμάτων και σημειωμάτων. Ως εκ τούτου, προτείνεται ο/η εκπαιδευτής/-τρια να παρουσιάζει στους/στις εκπαιδευόμενους/-ες μια συγκεκριμένη επικοινωνιακή περίπτωση, προκειμένου να εργαστούν επί αυτής (π.χ. την ανάγκη να συνταχθεί ένα σύντομο σημείωμα, το οποίο απευθύνουν σε γαλλόφωνο/-η συνάδελφο/-ισά τους με θέμα την αλλαγή πτήσεων στην αεροπορική εταιρεία όπου εργάζονται). Είναι σημαντικό να υπογραμμιστεί στους/στις εκπαιδευόμενους/-ες ότι στη σύνθεση σύντομων σημειωμάτων η γλώσσα που χρησιμοποιείται είναι συνθηματικού χαρακτήρα, συνεπώς οι προτάσεις είναι απλές, ενώ συγχρόνως είναι σημαντικό να τονισθεί ότι τα μέρη του λόγου που συνήθως απαντούν σε αυτό το κειμενικό είδος είναι ρήματα και ουσιαστικά. Συνιστάται ο/η εκπαιδευτής/-τρια να χρησιμοποιεί την ίδια επικοινωνιακή περίπτωση ως πλαίσιο, προκειμένου να διδάξει στους/στις εκπαιδευόμενους/-ες τους τρόπους σύνταξης ενός σύντομου, ηλεκτρονικού μηνύματος. Εξαιρετικά χρήσιμη είναι επίσης η σχετική υποενότητα του προηγούμενου εξαμήνου. Μέσω αυτών των γλωσσικών πρακτικών, οι εκπαιδευόμενοι/-ες καθίστανται περισσότερο αποτελεσματικοί/-ές και στο επίπεδο της γραπτής επικοινωνίας στη γαλλική ως ξένης γλώσσας.

2.2.B.4 | Η ΓΑΛΛΙΚΗ ΣΤΗΝ ΤΗΛΕΦΩΝΙΚΗ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑ

Στην παρούσα υποενότητα, παρουσιάζονται στους/στις εκπαιδευόμενους/-ες χρήσιμες εκφορές που χρησιμοποιούνται στις τηλεφωνικές συνδιαλέξεις, στο πλαίσιο της επαγγελματικής τους δραστηριότητας. Προβάλλονται απλοί, αυθεντικοί τηλεφωνικοί διάλογοι ή σχετικά βίντεο, με θέμα την ακύρωση μιας κράτησης εισιτηρίου ή την αναζήτηση ενός/μιας συνεργάτη/-ιδας, παραδείγματος χάριν. Προτείνεται οι διάλογοι να αναλύονται πλήρως από άποψη λεξιλογική, με έμφαση στη χρήση των τυποποιημένων εκφράσεων που απαντούν σε σχετικές συνδιαλέξεις, όπως είναι π.χ. η δήλωση περί απασχολημένων γραμμών, το αίτημα σύνδεσης με κάποια άλλη εσωτερική γραμμή ή/και το αίτημα περί συλλαβισμού επιθέτων και ονομάτων. Ο/Η εκπαιδευτής/-τρια μπορεί μάλιστα να κάνει μια απλή αναφορά στη χρήση της ευκτικής έγκλισης στο πλαίσιο της ευγενικής, γλωσσικά, διατύπωσης αιτημάτων και να ενθαρρύνει τους/τις εκπαιδευόμενους/-ες να τη χρησιμοποιούν υπό τη μορφή τυποποιημένων φράσεων. Επιπλέον, συνιστάται οι εκπαιδευόμενοι/-ες να καταγράφουν και να απομνημονεύουν το σχετικό γλωσσικό υλικό και να ασκούνται ανά δυάδες σε σχετικά παιχνίδια ρόλων ή στη δραματοποίηση των ήδη προβαλλόμενων διαλόγων. Είναι πολύ σημαντικό να υπογραμμιστεί στους/στις ίδιους/-ες ότι, στο πλαίσιο μιας γαλλόφωνης, επαγγελματικής διάδρασης, η εκμάθηση και η εξάσκηση σε εκφορές τηλεφωνικών συνδιαλέξεων αποβαίνουν εξαιρετικά χρήσιμες, δεδομένου ότι αποτελούν αναπόσπαστο μέρος της ανθρώπινης επικοινωνίας. Μέσω αυτών των γλωσσικών πρακτικών, οι εκπαιδευόμενοι/-ες καθίστανται περαιτέρω αποτελεσματικοί/-ές στο επίπεδο της προφορικής επικοινωνίας στη γαλλική ως ξένης γλώσσας.

2.2.B.5 | ΑΕΡΟΠΟΡΙΚΕΣ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΕΣ ΚΑΙ ΠΡΟΦΟΡΙΚΟΣ ΛΟΓΟΣ ΣΤΗ ΓΑΛΛΙΚΗ I

Στην παρούσα υποενότητα, παρουσιάζεται στους/στις εκπαιδευόμενους/-ες γλωσσικό υλικό, το οποίο εστιάζεται σε προφορικό λόγο που παράγεται στους επαγγελματικούς χώρους ενός αερολιμένα. Ειδικότερα, διαμοιράζονται κείμενα ή/και προβάλλονται γαλλόφωνα βίντεο με χρήση γαλλικών υποτίτλων, με θέματα που άπτονται της εποπτείας πύλης και της επιβίβασης επιβατών/-ισσών, καθώς και της εξυπηρέτησης επιβατών/-ισσών στο αεροσκάφος κατά την επιβίβαση και την αποβίβασή τους. Συνιστάται ο/η εκπαιδευτής/-τρια να αναλύει πλήρως το μεμονωμένο λεξιλόγιο και τα λεκτικά σύνολα των διαλόγων, προκειμένου να διευκολύνει την από πλευράς των εκπαιδευομένων κατανόηση του νέου γλωσσικού υλικού. Εν συνεχεία, οι εκπαιδευόμενοι/-ες προβαίνουν ανά δυάδες ή μικρά γκρουπ στη δραματοποίηση αυτών των διαλόγων, αλλά και στην εκπόνηση παιχνιδιών ρόλου. Είναι εξαιρετικά χρήσιμο να απομνημονεύουν οι εκπαιδευόμενοι/-ες τις νέες γλωσσικές εκφορές, ώστε να εκπονούν με σχετική άνεση τις προφορικές ασκήσεις. Προτείνεται ο/η εκπαιδευτής/-τρια να πραγματοποιεί μέσα στην τάξη επαναληπτικές, προφορικές ασκήσεις, που συνδέονται με προηγούμενα στάδια της υποφαινόμενης διδακτικής-μαθησιακής διαδικασίας, όπως είναι οι συνομιλίες με θέμα την κράτηση και ακύρωση εισιτηρίων, τον έλεγχο ταξιδιωτικών εγγράφων και αποσκευών κ.λπ. Με τον τρόπο αυτόν, προάγεται η δεξιότητα παραγωγής προφορικού λόγου των εκπαιδευομένων, γεγονός το οποίο συμβάλλει στην ενίσχυση της αυτοπεποίθησής τους ως σπουδαστών/-τριών μιας ξένης γλώσσας. Συν τοις άλλοις, στην περίπτωση χρήσης εκπαιδευτικών, σχετικών, βίντεο, προάγεται και η δεξιότητα κατανόησης του προφορικού λόγου.

2.2.B.6 | ΑΕΡΟΠΟΡΙΚΕΣ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΕΣ ΚΑΙ ΠΡΟΦΟΡΙΚΟΣ ΛΟΓΟΣ ΣΤΗ ΓΑΛΛΙΚΗ II

Στην παρούσα υποενότητα, οι εκπαιδευόμενοι/-ες ασκούνται στην παραγωγή προφορικού λόγου με χρήση ευρύτερου λεξιλογίου σε σχέση την επίγεια εξυπηρέτηση των επιβατών/-ισσών των αεροσκαφών, τις επίγειες λειτουργικές ανάγκες των αεροσκαφών κ.λπ. Προτείνεται ο/η εκπαιδευτής/-τρια να κάνει χρήση προφορικών/προβαλλόμενων και γραπτών κειμένων, κατά προτίμηση διαλογικών κειμένων, με θέματα όπως είναι η διαχείριση απώλειας αποσκευών, η διαχείριση καθυστέρησης πτήσεων, η εξυπηρέτηση εμπορευμάτων και ταχυδρομείου μιας αεροπορικής εταιρείας ή η διαχείριση κρατήσεων και η έκδοση εισιτηρίων. Είναι πολύ σημαντικό ο/η εκπαιδευτής/-τρια να εστιαστεί στις γλωσσικές εκφορές του υλικού αυτού, αναλύοντάς τες, δίνοντας παράλληλα έμφαση στη διδασκαλία γραμματικών φαινομένων, όπως είναι ο αόριστος και η ευκτική έγκλιση. Εν συνεχεία, οι εκπαιδευόμενοι/-ες προβαίνουν, ανά δυάδες ή σε μικρά γκρουπ, στη δραματοποίηση αυτών των διαλόγων μέσα στην τάξη, αλλά και στην εκπόνηση παιχνιδιών ρόλου. Είναι εξαιρετικά χρήσιμο να χρησιμοποιεί ο/η εκπαιδευτής/-τρια βιντεοσκοπημένες προσομοιώσεις επί των θεματικών που προαναφέρθηκαν, κάνοντας χρήση γαλλικών υποτίτλων ή/και αξιοποιώντας τυχόν συνοδευτικό κείμενο μεταγραφής του οπτικοακουστικού υλικού. Σε γενικές γραμμές,

ο παιγνιώδης χαρακτήρας αυτού του σταδίου της διδακτικής-μαθησιακής διαδικασίας δύναται να συμβάλει, ώστε οι εκπαιδευόμενοι/-ες να αποκτήσουν/διατηρήσουν μια θετική στάση σε ό,τι αφορά τον απαιτητικό τομέα της παραγωγής προφορικού λόγου στην ξένη γλώσσα και να ενθαρρυνθούν για την περαιτέρω εκμάθησή της.

Προτεινόμενες πηγές μελέτης

Κύριες

1. Καμίτση, Ε. (2013). *Γαλλικά για τον Τουρισμό (A1-A2)*. Αθήνα: Υπουργείο Παιδείας και Θρησκευμάτων, Γενική Γραμματεία Διά Βίου Μάθησης. Ανακτήθηκε από: https://www.minedu.gov.gr/publications/docs2018/03_10_18_france.pdf
2. Citizenship Language Pack For Migrants in Europe-Extended. *Français. Cours multimédia de langue et de culture pour migrants. Niveau A2. Pour communiquer en France dans la vie de tous les jours. Dialogue 27: à l'aéroport*. Ανακτήθηκε από: <https://www.scribd.com/document/698620151/Dialogue-27-Exercices-FR>

Συμπληρωματικές

1. Παντελοδήμος, Δ. & Καϊτέρης, Κ. (2002). *Ελληνο-γαλλικό λεξικό*. Αθήνα: Εκδόσεις Κάουφμαν.
2. Lubke, D. & Gagnon, C. (2012). *Γαλλική Γραμματική σε πίνακες*. Αθήνα: Εκδόσεις Πατάκη.

2.2.Γ • ΤΟΥΡΙΣΜΟΣ ΚΑΙ ΑΕΡΟΠΟΡΙΚΗ ΒΙΟΜΗΧΑΝΙΑ ΜΕΤΑΦΟΡΩΝ

Περίληψη της μαθησιακής ενότητας

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

Προσδοκώμενα μαθησιακά αποτελέσματα

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

- Αναγνωρίζουν τη δομή και τη λειτουργία μιας αεροπορικής εταιρείας,

- Αναλύουν τις αεροπορικές συντομογραφίες,
- Διατυπώνουν τους διαφορετικούς τύπους αεροσκαφών,
- Επεξηγούν τα μέρη των αεροσκαφών,
- Παρουσιάζουν τις διαδικασίες μεταφοράς αποσκευών και εμπορευμάτων,
- Ταξινομούν τις αεροπορικές εταιρείες και τις εταιρείες επίγειας εξυπηρέτησης,
- Αναλύουν τις υπηρεσίες των παραπάνω εταιρειών,
- Κατονομάζουν τα περιφερειακά αεροδρόμια της χώρας,
- Συσχετίζουν τα περιφερειακά αεροδρόμια με τους φορείς που τα διοικούν.

Βασικές έννοιες και λέξεις-κλειδιά

Αεροπορική εταιρεία / Εταιρεία επίγειας εξυπηρέτησης / Αεροπορικές συντομογραφίες / Αεροπορικό αλφάβητο / Μεταφορά αποσκευών / Μεταφορά εμπορευμάτων / Υπηρεσίες αερομεταφορών / Περιφερειακά αεροδρόμια / Φορείς αερομεταφορών.

Αριθμός ωρών διδασκαλίας της μαθησιακής ενότητας ανά εβδομάδα

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

Διάρθρωση των μαθησιακών ενοτήτων σε υποενότητες

A/A	ΤΙΤΛΟΣ ΜΑΘΗΣΙΑΚΗΣ ΥΠΟΕΝΟΤΗΤΑΣ
1	ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΕΣ ΟΡΟΛΟΓΙΕΣ ΚΑΙ ΑΕΡΟΠΟΡΙΚΗ ΒΙΟΜΗΧΑΝΙΑ
2	ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΕΣ ΜΕΤΑΦΟΡΑΣ ΕΠΙΒΑΤΩΝ/-ΙΣΣΩΝ ΚΑΙ ΕΜΠΟΡΕΥΜΑΤΩΝ
3	ΑΝΑΓΝΩΡΙΣΗ ΒΑΣΙΚΩΝ ΑΕΡΟΠΟΡΙΚΩΝ ΕΤΑΙΡΕΙΩΝ
4	ΕΤΑΙΡΕΙΕΣ ΕΠΙΓΕΙΑΣ ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗ ΚΑΙ Ο ΡΟΛΟΣ ΤΟΥΣ
5	ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΠΕΡΙΦΕΡΕΙΑΚΩΝ ΑΕΡΟΔΡΟΜΙΩΝ ΚΑΙ ΦΟΡΕΙΣ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ
6	ΠΑΡΟΥΣΙΑΣΗ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΑΕΡΟΜΕΤΑΦΟΡΩΝ

Κείμενο αναφοράς

2.2.Γ.1 | ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΕΣ ΟΡΟΛΟΓΙΕΣ ΚΑΙ ΑΕΡΟΠΟΡΙΚΗ ΒΙΟΜΗΧΑΝΙΑ

Σκοπός αυτής της υποενότητας είναι να παρουσιάσει στους/τις εκπαιδευόμενους/-ες τις τουριστικές ορολογίες και τη σύνδεσή τους με την αεροπορική βιομηχανία. Οι εκπαιδευόμενοι/-ες εξοικειώνονται με τη δομή και τη λειτουργία μιας αεροπορικής εταιρείας και είναι σε θέση να αναλύουν τις αεροπορικές συντομογραφίες, να διατυπώνουν τους διαφορετικούς τύπους αεροσκαφών και να επεξηγούν τα μέρη των αεροσκαφών. Αυτές οι γνώσεις είναι κρίσιμες για την ειδικότητά τους, καθώς η καλή κατανόηση και η σωστή χρήση της ορολογίας είναι απαραίτητη για την επικοινωνία και τη συνεργασία με άλλους/-ες επαγγελματίες του κλάδου. Στην υποενότητα αυτή, οι εκπαιδευόμενοι/-ες επίσης μαθαίνουν να εφαρμόζουν τις τουριστικές ορολογίες

στην καθημερινή τους εργασία, όπως στον προγραμματισμό πτήσεων, στην επικοινωνία με πελάτες/-ισσες και συνεργάτες/-ιδες, και στη διαχείριση κρατήσεων. Εξασκούνται στην αναγνώριση και στη χρήση βασικών αεροπορικών συντομογραφιών, όπως είναι αυτές που χρησιμοποιούνται στα συστήματα κρατήσεων και στις αεροπορικές ανακοινώσεις. Επιπλέον, μαθαίνουν να διακρίνουν τους διαφορετικούς τύπους αεροσκαφών και να εξηγούν τα κύρια μέρη και τις λειτουργίες τους, γεγονός που τους/τις βοηθάει να παρέχουν καλύτερες υπηρεσίες και να επικοινωνούν πιο αποτελεσματικά με τους/τις πελάτες/-ισσες. Σημεία που χρήζουν προσοχή είναι η ακρίβεια στη χρήση των αεροπορικών όρων, η προσαρμογή των υπηρεσιών στις ανάγκες των τουριστών/-τριών και η κατανόηση της σημασίας της σωστής επικοινωνίας για τη βελτίωση της εμπειρίας των ταξιδιωτών/-ισσών. Προτείνεται η δημιουργία γλωσσάριων με βασικές αεροπορικές ορολογίες, η συμμετοχή σε προσομοιώσεις επικοινωνίας με χρήση της εξειδικευμένης ορολογίας και η ανάλυση περιπτώσεων, όπου η σωστή ή λανθασμένη χρήση της ορολογίας επηρέασε την ποιότητα των υπηρεσιών, προκειμένου να αφομοιωθούν οι γνώσεις και οι δεξιότητες από τους/τις εκπαιδευόμενους/-ες.

2.2.Γ.2 | ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΕΣ ΜΕΤΑΦΟΡΑΣ ΕΠΙΒΑΤΩΝ/-ΙΣΣΩΝ ΚΑΙ ΕΜΠΟΡΕΥΜΑΤΩΝ

Σκοπός αυτής της υποενότητας είναι να εξοικειώσει τους/τις εκπαιδευόμενους/-ες στις διαδικασίες μεταφοράς επιβατών/-ισσών και εμπορευμάτων, κρίσιμες για τη λειτουργία των αερομεταφορών. Οι εκπαιδευόμενοι/-ες γνωρίζουν τις βασικές διαδικασίες που ακολουθούνται για την ασφαλή και αποτελεσματική μεταφορά επιβατών/-ισσών, όπως είναι η διαδικασία check-in, ο έλεγχος ασφάλειας, η επιβίβαση, η διαχείριση αποσκευών και οι διαδικασίες αποβίβασης. Στη συνέχεια, γίνεται αναφορά στις διαδικασίες μεταφοράς εμπορευμάτων, από την παραλαβή και τον έλεγχο των φορτίων, τη φόρτωση στο αεροσκάφος, έως την παράδοση στον τελικό προορισμό. Οι γνώσεις και οι δεξιότητες που αποκτούν οι εκπαιδευόμενοι/-ες σε αυτή την υποενότητα είναι άμεσα συνδεδεμένες με την ειδικότητά τους, καθώς τους επιτρέπει να διασφαλίζουν την ομαλή και αποτελεσματική ροή των επιβατών/-ισσών και των εμπορευμάτων, μειώνοντας τον κίνδυνο καθυστερήσεων και διασφαλίζοντας την ικανοποίηση των πελατών/-ισσών. Ειδικότερα, οι διαδικασίες μεταφοράς αποτελούν κρίσιμο παράγοντα για τη διασφάλιση της ποιότητας των υπηρεσιών αερομεταφορών. Σημεία που χρήζουν προσοχής είναι η ακρίβεια στη λεπτομέρεια κατά την εκτέλεση των διαδικασιών, η τήρηση των κανονισμών ασφάλειας και η κατανόηση των ρόλων και των ευθυνών των εμπλεκόμενων μερών. Είναι σημαντικό οι εκπαιδευτές/-τριες να εστιαστούν στην ανάπτυξη δεξιοτήτων διαχείρισης κρίσεων των εκπαιδευόμενων και στην ικανότητα να λαμβάνουν αποφάσεις σε πραγματικό χρόνο. Για την αφομοίωση των παραπάνω, προτείνεται η συμμετοχή σε προσομοιώσεις διαδικασιών check-in και η ανάλυση περιπτώσεων πραγματικών περιστατικών που αφορούν τη μεταφορά επιβατών/-ισσών και εμπορευμάτων.

2.2.Γ.3 | ΑΝΑΓΝΩΡΙΣΗ ΒΑΣΙΚΩΝ ΑΕΡΟΠΟΡΙΚΩΝ ΕΤΑΙΡΕΙΩΝ

Σκοπός αυτής της υποενότητας είναι να επιδείξει στους/στις εκπαιδευόμενους/-ες την αναγνώριση των βασικών αεροπορικών εταιρειών που λειτουργούν παγκοσμίως και να τους βοηθήσει να κατανοήσουν τον ρόλο τους στην αεροπορική βιομηχανία και τον τουρισμό. Οι εκπαιδευόμενοι/-ες διακρίνουν τις μεγάλες αεροπορικές εταιρείες, καθώς και τις εταιρείες χαμηλού κόστους. Εξοικειώνονται με τα ιδιαίτερα χαρακτηριστικά κάθε εταιρείας, τις αγορές που εξυπηρετούν, τις υπηρεσίες που προσφέρουν και τα δίκτυα προορισμών τους. Παρουσιάζονται επίσης τα στοιχεία διαφοροποίησης μεταξύ των αεροπορικών εταιρειών και καλλιεργείται η ικανότητα σύγκρισης των προσφερόμενων υπηρεσιών, που βοηθά τους/τις εκπαιδευόμενους/-ες να παρέχουν καλύτερες προτάσεις και λύσεις στους/στις πελάτες/-ισσες. Σημεία που χρήζουν προσοχής είναι η κατανόηση της δομής και της λειτουργίας των αεροπορικών εταιρειών, η γνώση των κωδικών IATA και ICAO και η ικανότητα αναγνώρισης των λογότυπων και των σημάτων των εταιρειών. Επίσης, είναι σημαντικό να γνωρίζουν τις στρατηγικές συμμαχίες και συνεργασίες που σχηματίζουν οι αεροπορικές εταιρείες για την επέκταση των δικτύων τους και την ενίσχυση της ανταγωνιστικότητάς τους. Προτείνεται η ανάλυση των ιστοσελίδων των αεροπορικών εταιρειών για τη συλλογή πληροφοριών σχετικά με τις υπηρεσίες και τους προορισμούς τους, η δημιουργία συγκριτικών πινάκων που αναλύουν τα χαρακτηριστικά των εταιρειών και η συμμετοχή σε προσομοιώσεις κράτησης εισιτηρίων, όπου οι εκπαιδευόμενοι/-ες πρέπει να επιλέξουν την κατάλληλη εταιρεία βάσει των αναγκών του/της πελάτη/-ισσας.

2.2.Γ.4 | ΕΤΑΙΡΕΙΕΣ ΕΠΙΓΕΙΑΣ ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗ ΚΑΙ Ο ΡΟΛΟΣ ΤΟΥΣ

Σκοπός της υποενότητας είναι η ανάλυση του ρόλου και των λειτουργιών των εταιρειών επίγειας εξυπηρέτησης στα αεροδρόμια. Αρχικά, παρουσιάζεται και αναλύεται ο ορισμός της επίγειας εξυπηρέτησης. Στη συνέχεια, παρουσιάζονται οι βασικές κατηγορίες δραστηριότητας των φορέων επίγειας εξυπηρέτησης, οι οποίες περιλαμβάνουν διοικητικές υπηρεσίες εδάφους και επίβλεψη, εξυπηρέτηση επιβατών/-ισσών, υπηρεσίες αποσκευών, φορτίου και ταχυδρομείου, υπηρεσίες στο δάπεδο στάθμευσης αεροσκαφών, καθαρισμού αεροσκάφους, καυσίμων και λιπαντικών, συντήρησης, πτήσεως και διοίκησης πληρωμάτων, μεταφοράς στην επιφάνεια και τροφοδοσίας. Επιπλέον, αναγνωρίζουν τις διαδικασίες εκχώρησης δικαιωμάτων επίγειας εξυπηρέτησης και τη σύναψη συμβάσεων με τις αντίστοιχες εταιρείες. Οι γνώσεις που αποκτούν οι εκπαιδευόμενοι/-ες είναι κρίσιμες για την ειδικότητά τους, καθώς τους επιτρέπουν να συνεργάζονται αποτελεσματικά με τις εταιρείες επίγειας εξυπηρέτησης, διασφαλίζοντας την ποιότητα και την ασφάλεια των παρεχόμενων υπηρεσιών. Οι εκπαιδευτές/-τριες πρέπει να δώσουν ιδιαίτερη έμφαση στην κατανόηση των κανονισμών και προτύπων ασφάλειας, την αναγνώριση του εξοπλισμού που χρησιμοποιείται και τη διαχείριση έκτακτων καταστάσεων. Η εκπαιδευτική προσέγγιση που προτείνεται για την αφομοίωση των παραπάνω είναι η εμπλουτισμένη εισήγηση,

η οποία περιλαμβάνει την επεξήγηση και την ερμηνεία των σημαντικών όρων και εννοιών της υποενότητας. Ακόμη, προτείνεται οι εκπαιδευόμενοι/-ες να μελετήσουν πραγματικές περιπτώσεις από τη λειτουργία των εταιρειών επίγειας εξυπηρέτησης και να συμμετάσχουν σε προσομοιώσεις διαχείρισης επίγειας εξυπηρέτησης.

2.2.Γ.5 | ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΠΕΡΙΦΕΡΕΙΑΚΩΝ ΑΕΡΟΔΡΟΜΙΩΝ ΚΑΙ ΦΟΡΕΙΣ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ

Ο σκοπός της παρούσας υποενότητας είναι να εισάγει τους/τις εκπαιδευόμενους/-ες στις αρχές και στις πρακτικές διαχείρισης περιφερειακών αεροδρομίων, αναλύοντας τους φορείς που τα διοικούν και τις διαδικασίες που εμπλέκονται. Ειδική έμφαση δίνεται στον ρόλο της Fraport Greece, η οποία έχει αναλάβει τη συντήρηση, λειτουργία και ανάπτυξη 14 περιφερειακών αεροδρομίων στην Ελλάδα για τα επόμενα 40 χρόνια. Επίσης, γίνεται αναφορά στον Διεθνή Αερολιμένα Αθηνών (ΔΑΑ), ο οποίος αποτελεί κρίσιμο κομμάτι της αεροπορικής υποδομής της χώρας, προσφέροντας μια ευρεία γκάμα υπηρεσιών και συνδέοντας την Ελλάδα με διεθνείς προορισμούς. Η Υπηρεσία Πολιτικής Αεροπορίας (ΥΠΑ) διαδραματίζει επίσης καθοριστικό ρόλο, καθώς είναι υπεύθυνη για την οργάνωση, την ανάπτυξη και τον έλεγχο του συστήματος αερομεταφορών της χώρας. Περαιτέρω, αναλύονται στους/στις εκπαιδευόμενους/-ες οι αρμοδιότητες της ΥΠΑ, οι οποίες περιλαμβάνουν την εξυπηρέτηση και την ανάπτυξη των αεροπορικών συγκοινωνιών, την οργάνωση του εθνικού εναέριου χώρου, την παροχή υπηρεσιών αεροναυτιλίας και την υποστήριξη των κρατικών αερολιμένων. Οι εκπαιδευόμενοι/-ες μαθαίνουν να αναγνωρίζουν τη δομή και τη λειτουργία μιας αεροπορικής εταιρείας, να αναλύουν τις αεροπορικές συντομογραφίες, να διατυπώνουν τους διαφορετικούς τύπους αεροσκαφών και να επεξηγούν τα μέρη των αεροσκαφών. Κατανοούν τη σημασία της διαχείρισης των τερματικών σταθμών και της κυκλοφορίας, εστιάζοντας την προσοχή στη βελτιστοποίηση των συνθηκών για τους επιβάτες/-ισσες και στην ανάπτυξη δρομολογίων μέσω της συνεργασίας με αεροπορικές εταιρείες. Στόχος είναι η αύξηση της επιβατικής κίνησης και η επέκταση της τουριστικής περιόδου, διασφαλίζοντας παράλληλα την ασφάλεια και την ομαλή λειτουργία των επιβατικών ροών. Οι εκπαιδευόμενοι/-ες μπορούν να εκπονήσουν μελέτες περίπτωσης σχετικά με τη διαχείριση αεροδρομίων ή να αναλύσουν πραγματικά δεδομένα επιβατικής κίνησης, με σκοπό την εμπέδωση των παραπάνω γνώσεων και δεξιοτήτων.

2.2.Γ.6 | ΠΑΡΟΥΣΙΑΣΗ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΑΕΡΟΜΕΤΑΦΟΡΩΝ

Σκοπός της υποενότητας αυτής είναι οι εκπαιδευόμενοι/-ες να διακρίνουν τις βασικές διαδικασίες και υπηρεσίες που παρέχονται στον τομέα των αερομεταφορών, δίνοντας έμφαση στις λεπτομέρειες που εξασφαλίζουν την ομαλή λειτουργία και την άριστη εξυπηρέτηση των επιβατών/-ισσών και των εμπορευμάτων. Οι βασικές υπηρεσίες περιλαμβάνουν την υποδοχή των επιβατών/-ισσών κατά την άφιξη στο αεροδρόμιο, τον έλεγχο των ταξιδιωτικών εγγράφων, την ενημέρωση του συστήματος

διαχείρισης θέσεων, την έκδοση καρτών επιβίβασης και τη διαχείριση αποσκευών. Σε αυτό το πλαίσιο, οι εκπαιδευόμενοι/-ες εξοικειώνονται με την ενημέρωση των επιβατών/-ισών για τις απαιτήσεις των χειραποσκευών και των αποσκευών καμπίνας (carry-on bags), ανακαλούν την πληροφόρηση για τις ώρες αναχώρησης και τις θύρες εξόδου, και περιγράφουν την αντιμετώπιση τυχόν αλλαγών ή καθυστερήσεων πτήσεων. Επιπλέον, μαθαίνουν να διαχειρίζονται τις κρατήσεις επιβατών/-ισών και την έκδοση εισιτηρίων, συμπεριλαμβανομένων των συμπληρωματικών υπηρεσιών ή των αλλαγών στις υπάρχουσες κρατήσεις. Η διαχείριση κρίσεων και απωλειών αποσκευών είναι κρίσιμη δεξιότητα, καθώς περιλαμβάνει την αντιμετώπιση καθυστερήσεων ή ακυρώσεων πτήσεων, την καταχώρηση αιτημάτων για χαμένες αποσκευές και τη διεκπεραίωση των διαδικασιών παράδοσης των αποσκευών στους/στις ιδιοκτήτες/-τριές τους. Τέλος, γίνεται αναφορά στην επίγεια εξυπηρέτηση αεροσκαφών, η οποία περιλαμβάνει τον συντονισμό των λειτουργικών αναγκών των αεροσκαφών, όπως είναι ο ανεφοδιασμός καυσίμων, ο καθαρισμός και η συντήρηση. Η συμμετοχή και η συνεργασία των συμμετεχόντων/-ουσών επιτυγχάνεται με προσομοιώσεις των διαδικασιών εδάφους, αναλύοντας πραγματικά περιστατικά διαχείρισης επιβατών/-ισών και αποσκευών και διεξάγοντας ασκήσεις που περιλαμβάνουν την επίλυση προβλημάτων σε περιπτώσεις κρίσεων.

Προτεινόμενες πηγές μελέτης

Κύριες

1. Προφυλλίδης, Β. (2010). *Αεροπορικές μεταφορές & αεροδρόμια*. Αθήνα: Εκδόσεις Παπασωτηρίου.
2. Κατσώνη, Β. (2018). *Μεταφορές & Τουρισμός*. Αθήνα: Εκδόσεις Φαίδιμος.

Συμπληρωματικές

1. Wells, A. T. (1997). *Αεροπορική βιομηχανία μεταφορών. Οργάνωση και διαχείριση αεροπορικών εταιρειών, αεροπορικές μεταφορές φορτίων (Cargo)*. Αθήνα: Εκδόσεις Έλλην.
2. Διακίδης, Τ. Ν. (1997). *Διεθνής Οργανισμός Πολιτικής Αεροπορίας ICAO*. Αθήνα: Εκδόσεις Σταμούλη.

2.2.Δ • ΤΑΞΙΔΙΩΤΙΚΗ ΓΕΩΓΡΑΦΙΑ ΚΑΙ ΤΑΞΙΔΙΩΤΙΚΟΙ ΟΔΗΓΟΙ

Περίληψη της μαθησιακής ενότητας

Σκοπός της συγκεκριμένης μαθησιακής ενότητας είναι οι εκπαιδευόμενοι/-ες να εξοικειωθούν με μια ποικιλία θεμάτων, τα οποία περιλαμβάνουν τη διαχείριση της γνώσης της παγκόσμιας γεωγραφίας και τη σύνδεσή της με την τουριστική αγορά.

Στο πλαίσιο της ενότητας, οι εκπαιδευόμενοι/-ες θα εμβαθύνουν σε ζητήματα που σχετίζονται με την αναγνώριση βασικών χαρακτηριστικών (π.χ. χώρες, πρωτεύουσες, σημαντικές πόλεις, βουνά, ποταμοί και θάλασσες), στην ανάδειξη βασικών γεωγραφικών τοπωνύμιων και στην παρουσίαση της ιστορίας τους. Παράλληλα, θα εξασκηθούν στο πώς θα μπορούν να σχεδιάζουν τουριστικά πακέτα με τη χρήση εξειδικευμένων ταξιδιωτικών οδηγιών.

Προσδοκώμενα μαθησιακά αποτελέσματα

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

- Αναγνωρίζουν τα γεωγραφικά χαρακτηριστικά του κόσμου,
- Περιγράφουν τα βασικά τουριστικά μέρη του κόσμου που ελκύουν περισσότερο τους τουρίστες/-τριες,
- Ερμηνεύουν τα κλιματολογικά χαρακτηριστικά της κάθε ηπείρου και περιοχής,
- Αναγνωρίζουν τους βασικούς τύπους μεταφοράς προς την κάθε χώρα και από την κάθε χώρα,
- Προτείνουν τον κατάλληλο τύπο μεταφοράς,
- Αναγνωρίζουν τους βασικούς τύπους διαμονής που διατίθενται σε κάποια δεδομένη χώρα,
- Κατονομάζουν τα τοπικά νομίσματα,
- Σχεδιάζουν και να δημιουργούν λογικές και πρακτικές διαδρομές προς έναν προορισμό από γεωγραφικής άποψης,
- Λαμβάνουν υπόψη το διεθνές σύστημα ώρας,
- Χρησιμοποιούν επαγγελματικούς/εξειδικευμένους τουριστικούς οδηγούς.

Βασικές έννοιες και λέξεις-κλειδιά

Τουριστικά ρεύματα / Τουριστική γεωγραφία / Κλίμα / Τουριστική προσφορά / Τουριστική ζήτηση / Αξιοθέατα / Κλιματικοί περιορισμοί / Φυσικοί πόροι / Τουριστικοί πόροι.

Αριθμός ωρών διδασκαλίας της μαθησιακής ενότητας ανά εβδομάδα

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

Διάρθρωση των μαθησιακών ενοτήτων σε υποενότητες

Α/Α	ΤΙΤΛΟΣ ΜΑΘΗΣΙΑΚΗΣ ΥΠΟΕΝΟΤΗΤΑΣ
1	ΟΙ ΠΟΡΟΙ ΤΗΣ ΠΡΟΣΦΟΡΑΣ ΚΑΙ ΤΗΣ ΖΗΤΗΣΗΣ
2	ΟΙ ΖΩΝΕΣ ΤΗΣ ΩΡΑΣ, ΤΟ ΚΛΙΜΑ ΚΑΙ ΟΙ ΚΛΙΜΑΤΙΚΟΙ ΠΕΡΙΟΡΙΣΜΟΙ
3	ΕΥΡΩΠΗ
4	ΑΜΕΡΙΚΗ
5	ΑΣΙΑ
6	ΑΦΡΙΚΗ
7	ΩΚΕΑΝΙΑ

Κείμενο αναφοράς

2.2.Δ.1 | ΟΙ ΠΟΡΟΙ ΤΗΣ ΠΡΟΣΦΟΡΑΣ ΚΑΙ ΤΗΣ ΖΗΤΗΣΗΣ

Η πρώτη υποενότητα έχει ως στόχο να εισαγάγει τους/τις εκπαιδευόμενους/-ες στην έννοια της τουριστικής γεωγραφίας και στα επιμέρους στοιχεία της. Η σχέση του σύγχρονου τουρισμού με το γεωγραφικό χώρο αποτελεί επίκεντρο της ανάλυσης της τουριστικής γεωγραφίας, η οποία, με τη σειρά της, αποτελεί τμήμα της γενικής γεωγραφίας. Οι εκπαιδευόμενοι/-ες διδάσκονται τους πόρους της προσφοράς και της ζήτησης, προκειμένου να εδραιωθεί μια τουριστική περιοχή στον εθνικό ή στον διεθνή χώρο. Η υποενότητα συνεχίζεται με την παρουσίαση και την αναφορά στις διακρίσεις των πόρων και των υπηρεσιών της τουριστικής προσφοράς, οι οποίοι διακρίνονται σε φυσικούς, περιβαλλοντικούς, πολιτισμικούς και ανθρωπογενείς. Με βάση αυτή τη γνώση, οι εκπαιδευόμενοι/-ες είναι σε θέση να αναγνωρίζουν τα βασικότερα κίνητρα μετακίνησης των τουριστών/-τριών παγκοσμίως. Επιπλέον, η κατανόηση των τουριστικών πόρων τους/τις καθιστά ικανούς/-ές να κρίνουν ποιοι πόροι χρήζουν ιδιαίτερης προστασίας και ποιοι απαιτούν περισσότερα μέτρα διαφύλαξης και ειδικής διαχείρισης, τόσο στη χώρα μας όσο και στον υπόλοιπο κόσμο. Στη συνέχεια, η συγκεκριμένη υποενότητα επικεντρώνεται στη ζήτηση της τουριστικής δραστηριότητας και στα τουριστικά ρεύματα. Η μελέτη των τουριστικών ρευμάτων αφενός αναφέρεται στην περιοχή ή στις περιοχές επίσκεψης των τουριστών/-τριών και αφετέρου συνδέεται με τον τύπο του ταξιδιού και τα κίνητρα των τουριστών/-τριών. Προτείνεται η εκπόνηση εργασίας, στην οποία οι εκπαιδευόμενοι/-ες θα επιλέξουν έναν διεθνή τουριστικό προορισμό και θα καταγράψουν τους υφιστάμενους πόρους, κατανέμοντάς τους στις αντίστοιχες κατηγορίες.

2.2.Δ.2 | ΟΙ ΖΩΝΕΣ ΤΗΣ ΩΡΑΣ, ΤΟ ΚΛΙΜΑ ΚΑΙ ΟΙ ΚΛΙΜΑΤΙΚΟΙ ΠΕΡΙΟΡΙΣΜΟΙ

Η δεύτερη υποενότητα εστιάζεται σε θέματα όπως είναι η ζώνη της ώρας, το κλίμα και οι κλιματικοί περιορισμοί. Η ώρα στα διάφορα μέρη του πλανήτη εξαρτάται από

το γεωγραφικό μήκος της τοποθεσίας. Οι εκπαιδευόμενοι/-ες γνωρίζουν τις 24 ζώνες χρόνου, το σημείο Greenwich (GMT-Μέση ώρα Γκρήνουιτς) και τη διαφορά στην ώρα όταν ταξιδεύουν δυτικά ή ανατολικά. Το κλίμα αποτελεί προσδιοριστικό παράγοντα στη μετακίνηση των τουριστών/-τριών και είναι ένας σημαντικός πόλος έλξης από μόνος του για την επισκεψιμότητα μιας χώρας ή ενός προορισμού. Οι εκπαιδευόμενοι/-ες γνωρίζουν τα είδη κλίματος στον κόσμο (υγρό, ξηρό, τροπικό και πολικό), τα χαρακτηριστικά και τις μεταβλητές τους. Ανάλογα με το κλίμα που επικρατεί σε κάθε γεωγραφική περιοχή του κόσμου καθ' όλη τη διάρκεια του χρόνου, οι εκπαιδευόμενοι/-ες είναι σε θέση να κατευθύνουν και να δώσουν πληροφορίες σε έναν/μία τουρίστα/-τρια για το ταξίδι του/της. Το κλίμα, ωστόσο, έχει και κάποιους περιορισμούς που λειτουργούν ανασταλτικά στις οργανωμένες διακοπές, προκαλώντας τη δυσαρέσκεια των τουριστών/-τριών. Ειδική μνεία προτείνεται να γίνει στον παράγοντα της κλιματικής αλλαγής και στην επίδρασή της στη βιομηχανία του τουρισμού. Κρίνεται σκόπιμο για τους/τις εκπαιδευόμενους/-ες να είναι σε θέση να διαβάσουν τον παγκόσμιο χάρτη ζωνών ώρας στο υπάρχον εργαστήριο Η/Υ της δομής που φοιτούν. Για πρακτική εξάσκηση προτείνεται η εμφάνιση παραδειγμάτων τουριστικών προορισμών, με βάση τις ιδιαίτερες κλιματικές συνθήκες (ηλιοφάνεια, χιόνι) και την τουριστική δραστηριότητα με την οποία μπορούν να συνδεθούν οι επισκέπτες/-τριες εκεί.

2.2.Α.3 | ΕΥΡΩΠΗ

Η συγκεκριμένη υποενότητα επικεντρώνεται στην Ευρώπη, στα γεωγραφικά χαρακτηριστικά της και στη θέση της στην παγκόσμια τουριστική οικονομία. Αρχικά, οι εκπαιδευόμενοι/-ες γνωρίζουν να προσδιορίζουν γεωγραφικά την ήπειρο και τα όριά της, να ονοματίζουν τις θάλασσες που τη βρέχουν, τα ποτάμια, τις λίμνες και τις οροσειρές της. Τα βασικά στοιχεία που διαμορφώνουν το κλίμα της Ευρώπης και οι κλιματικοί της τύποι προσδιορίζουν τις τουριστικές ροές προς αυτή. Οι εκπαιδευόμενοι/-ες λαμβάνουν γνώσεις σχετικά με τους πολιτισμικούς πόρους, προσδιοριστικό παράγοντα για τον εισερχόμενο τουρισμό στην Ευρώπη, καθώς και με το υφιστάμενο δίκτυο μεταφορών. Έπειτα, οι εκπαιδευόμενοι/-ες εξοικειώνονται με τα κράτη της Β. Ευρώπης (Σκανδιναβία, Μ. Βρετανία, Κάτω Χώρες), τα κράτη που την αποτελούν και τα κυριότερα σημεία τουριστικού ενδιαφέροντος. Ακολούθως, γνωρίζουν τα κράτη της κεντρικής Ευρώπης (Τσεχία, Σλοβακία, Γερμανία, Ελβετία, Αυστρία, Ουγγαρία, Πολωνία, Γαλλία) με όλες τις πληροφορίες για τα θέλγητρα και τις ιδιαιτερότητές τους. Η νότια Ευρώπη (Ισπανία, Ελλάδα, Ιταλία) περιλαμβάνει τις χώρες της Μεσογείου, με τη θάλασσα να λειτουργεί ως διανεμητής θερμότητας και να διαμορφώνει το μεσογειακό κλίμα. Τέλος, η υποενότητα ολοκληρώνεται με τη μελέτη της Βαλκανικής Χερσονήσου, της Ρωσίας, της Κύπρου, καθώς και των κρατών της Βαλτικής. Για πρακτική εξάσκηση προτείνεται η ηλεκτρονική περιήγηση των εκπαιδευομένων στις ιστοσελίδες των εθνικών οργανισμών τουρισμού της εκάστοτε χώρας, προκειμένου να γνωρίσουν τα κυριότερα σημεία ενδιαφέροντος και τους πόλους έλξης κάθε επισκέπτη/-τριας.

2.2.Δ.4 | ΑΜΕΡΙΚΗ

Η συγκεκριμένη υποενότητα ασχολείται με την Αμερική, τα γεωγραφικά χαρακτηριστικά της και τη θέση της στην παγκόσμια τουριστική οικονομία. Αρχικά, οι εκπαιδευόμενοι/-ες γνωρίζουν να προσδιορίζουν γεωγραφικά την ήπειρο και τα όριά της, να ονοματίζουν τις θάλασσες που τη βρέχουν, τα ποτάμια, τις λίμνες και τις οροσειρές της. Τα βασικά στοιχεία που διαμορφώνουν το κλίμα της Αμερικής και οι κλιματικοί της τύποι προσδιορίζουν τις τουριστικές ροές προς αυτή. Οι εκπαιδευόμενοι/-ες αποκτούν γνώσεις σχετικά με τους πολιτισμικούς πόρους, που είναι βασικός παράγοντας για τον εισερχόμενο τουρισμό στην Αμερική, καθώς και για το υφιστάμενο δίκτυο μεταφορών. Έπειτα, εξοικειώνονται με τα κράτη της Β. Αμερικής (Καναδάς και ΗΠΑ) και με όλες τις πληροφορίες για τα θέλγητρα και τις ιδιαιτερότητές τους. Ακολούθως, γνωρίζουν τα κράτη της κεντρικής Αμερικής (Καραϊβική, Μεξικό και Κεντρική Αμερική), τα οποία αποτελούν πόλο έλξης για τους/τις τουρίστες/-τριες. Οι ιστορικοί αποικιακοί δεσμοί με την Ευρώπη είναι σημαντικοί παράγοντες στην ικανότητα της περιοχής να προσελκύει μεγάλο αριθμό τουριστών/-τριών. Στη συνέχεια, αναλύεται η περιοχή της νότιας Αμερικής, η οποία αποτελεί πόλο έλξης για τους/τις τουρίστες/-τριες, μιας και διαθέτει μαγευτικό τοπίο, με εξαιρετικές παράλεις, πόλεις οι οποίες έχουν πολιτιστικό ενδιαφέρον και αρκετά αρχαιολογικά τοπία. Τέλος, γίνεται αναφορά στους παράγοντες που συμβάλλουν στη χαμηλή επισκεψιμότητα ορισμένων χωρών της Αμερικής. Μεταξύ αυτών, συγκαταλέγονται η μεγάλη απόσταση από άλλες χώρες που προσελκύουν μεγαλύτερα τουριστικά ρεύματα, ζητήματα ασφάλειας για τους/τις επισκέπτες/-τριες, η χαμηλή ποιότητα των παρεχόμενων υπηρεσιών, καθώς και τα πολιτικά προβλήματα.

2.2.Δ.5 | ΑΣΙΑ

Η συγκεκριμένη υποενότητα ασχολείται με την Ασία, τα γεωγραφικά χαρακτηριστικά της και τη θέση της στην παγκόσμια τουριστική οικονομία. Αρχικά, οι εκπαιδευόμενοι/-ες γνωρίζουν να προσδιορίζουν γεωγραφικά την ήπειρο και τα όριά της, να ονοματίζουν τις θάλασσες που τη βρέχουν, τα ποτάμια, τις λίμνες και τις οροσειρές της. Τα βασικά στοιχεία που διαμορφώνουν το κλίμα της Ασίας και οι κλιματικοί της τύποι προσδιορίζουν τις τουριστικές ροές προς αυτή. Οι εκπαιδευόμενοι/-ες εξοικειώνονται με τους πολιτισμικούς πόρους, καθώς και με το υφιστάμενο δίκτυο μεταφορών. Έπειτα, οι εκπαιδευόμενοι/-ες εξοικειώνονται με τη χώρα της Δυτικής Ασίας (Τουρκία, Ιράν, Ιράκ, Σαουδική Αραβία κ.ά.). Αν και ο τουρισμός είναι σπουδαίος για τις χώρες της Μέσης Ανατολής, εντούτοις χάνουν μεγάλο αριθμό τουριστών/-τριών εξαιτίας της πολιτικής θέσης τους, αλλά και γιατί τα τουριστικά κέντρα βρίσκονται σε περιοχές συγκρούσεων. Η υποενότητα αναλύει τους ταχύτατα ανεπτυγμένους και δημοφιλείς προορισμούς των τελευταίων χρόνων, όπως είναι το Ντουμπάι, το Άμπου Ντάμπι κ.ά. Όσον αφορά την Ανατολική Ασία, τα κράτη της Ιαπωνίας και το Χονγκ-Κονγκ αποτελούν θύρες εισόδου προς την Κίνα, μια χώρα που επλήγη από την

πανδημία και προσπαθεί να ανακάμψει στον τομέα του τουρισμού. Τέλος, η υποεπένδυση ολοκληρώνεται με τη μελέτη της Νότιας Ασίας. Το τροπικό κλίμα είναι χαρακτηριστικό σε όλες τις περιοχές, εντούτοις όμως ο τουρισμός δεν είναι ομοιόμορφα κατανομημένος. Επιπλέον, οι χώρες αυτές πλήττονται από σεισμούς ηφαιστειακής προέλευσης, ενώ οι ηφαιστειακές εκρήξεις δημιουργούν ανώμαλο έδαφος με έντονες μορφολογικές αλλαγές. Για πρακτική εξάσκηση προτείνεται η ηλεκτρονική περιήγηση των εκπαιδευομένων στις ιστοσελίδες των εθνικών οργανισμών τουρισμού της εκάστοτε χώρας, προκειμένου να γνωρίσουν τα κυριότερα σημεία ενδιαφέροντος και τους πόλους έλξης των επισκεπτών/-τριών.

2.2.Δ.6 | ΑΦΡΙΚΗ

Η συγκεκριμένη υποεπένδυση παρουσιάζει την Αφρική, τα γεωγραφικά χαρακτηριστικά της και τη θέση της στην παγκόσμια τουριστική οικονομία. Αρχικά, οι εκπαιδευόμενοι/-ες γνωρίζουν να προσδιορίζουν γεωγραφικά την ήπειρο, τα όριά της, να ονοματίζουν τις θάλασσες που τη βρέχουν, τα ποτάμια τις λίμνες και τις οροσειρές της. Γίνεται αναφορά στα βασικά στοιχεία που διαμορφώνουν το κλίμα της Αφρικής και στους κλιματικούς της τύπους που προσδιορίζουν τις τουριστικές ροές προς αυτή. Οι περιοχές είναι πυκνοκατοικημένες μόνο σε περιοχές με νερό και ο πληθυσμός συγκεντρώνεται σε ποταμούς, οάσεις και παραλίες. Τονίζονται οι τρεις τύποι τρόπου ζωής, οι οποίοι γίνονται αντικείμενο ενδιαφέροντος του τουρισμού. Η υποεπένδυση αναφέρει τις χώρες της Βόρειας Αφρικής που δέχονται τη μεγαλύτερη επισκεψιμότητα, όπως είναι το Μαρόκο η Αλγερία και η Τυνησία. Η Σαχάρα έλκει ευρωπαίους/-ες επισκέπτες/-τριες, ενώ η περιοχή νότια της Σαχάρα είναι λιγότερο ανεπτυγμένη και λιγότερο επισκεπτόμενη. Αναλύονται οι λόγοι για τη μειωμένη επισκεψιμότητα: η δυσκολία στη σύνδεση με τη Βόρεια Αφρική, η έλλειψη σύγχρονων συστημάτων μεταφορών και η έλλειψη υποδομών τουρισμού. Η υποεπένδυση ολοκληρώνεται με την αναφορά στην περιοχή της νότιας Αφρικής, όπου ο τουρισμός είναι περιορισμένος, επειδή η περιοχή βρίσκεται σε μεγάλη απόσταση από τις βιομηχανικές πόλεις του κόσμου. Η ύπαρξη όμως αρκετών καταφύγιων προστασίας άγριων ζώων και ιστορικών μουσείων, που αφορούν τον πολιτισμό και τη ζωή της Αφρικής, καθιστούν το σημείο αυτό έναν αξιόλογο τουριστικό προορισμό. Για πρακτική εξάσκηση των εκπαιδευομένων συνιστάται η εκπόνηση ατομικής ή ομαδικής εργασίας με θέμα την οργάνωση ταξιδιού σε προορισμούς της Αφρικής.

2.2.Δ.7 | ΩΚΕΑΝΙΑ

Η τελευταία υποεπένδυση επικεντρώνεται στις περιοχές της Αυστραλίας, της Ν. Ζηλανδίας, τα νησιά του Ν. Ειρηνικού, τα γεωγραφικά χαρακτηριστικά τους και τη θέση τους στην παγκόσμια τουριστική οικονομία. Αρχικά, οι εκπαιδευόμενοι/-ες γνωρίζουν να προσδιορίζουν γεωγραφικά τις παραπάνω περιοχές, να ονοματίζουν τις θάλασσες που τις βρέχουν, τα ποτάμια τις λίμνες και τις οροσειρές της. Διατυπώνονται τα βασικά

στοιχεία που διαμορφώνουν το κλίμα των περιοχών και τους κλιματικούς της τύπους που προσδιορίζουν τις τουριστικές ροές προς αυτή. Στη συνέχεια, οι εκπαιδευόμενοι/-ες πληροφορούνται για τους πολιτισμικούς πόρους, καθώς και για το υφιστάμενο δίκτυο μεταφορών. Τα νησιά του Ειρηνικού, η Αυστραλία και η Νέα Ζηλανδία, αν και απομονωμένα τουριστικά λόγω της μεγάλης απόστασης, των περιορισμένων αεροπορικών συνδέσεων και του υψηλού κόστους ταξιδιού, επωφελούνται από τις μεγάλες εκτάσεις και τους δεσμούς τους με την Ευρώπη και τη Βόρεια Αμερική, οδηγώντας σε ταχεία αύξηση του αριθμού των τουριστών/-τριών και των αξιοθεάτων. Στη συνέχεια, αναφέρονται τα νησιά του Νότιου Ειρηνικού, τα οποία διαθέτουν εξωτική ομορφιά, πλούσια βλάστηση και καθαρές θάλασσες. Τέλος, επισημαίνονται τα νησιά της Αυστραλίας και της Ν. Ζηλανδίας, καθώς και οι δυο σημαντικοί τουριστικοί προορισμοί, το Σύνδεϋ και η Μελβούρνη. Τονίζονται τα συγκριτικά πλεονεκτήματα της Αυστραλίας και της Ν. Ζηλανδίας, και πιο συγκεκριμένα η φύση και τα θαλάσσια σπορ (π.χ. ιστιοπλοΐα), καθώς και οι ισχυροί δεσμοί της Ν. Ζηλανδίας με την Αγγλία. Για πρακτική εξάσκηση των εκπαιδευομένων προτείνεται η εκπόνηση ατομικής ή ομαδικής εργασίας με θέμα την οργάνωση ταξιδιού σε προορισμούς της Αυστραλίας και της Ν. Ζηλανδίας.

Προτεινόμενες πηγές μελέτης

Κύριες

1. Hudman, E. L. & Jackson, H. R. (2006). *Παγκόσμια τουριστική και ταξιδιωτική γεωγραφία*. Αθήνα: Εκδόσεις Έλλην.
2. Lozato-Giotart, J. P. (1996). *Τουριστική γεωγραφία*. Αθήνα: Εκδόσεις Interbooks.

Συμπληρωματικές

1. Κοκκώσης, Χ. & Τσάρτας, Π. (1999). *Ανάπτυξη και περιβάλλον στον τουρισμό*. Πάτρα: Ελληνικό Ανοικτό Πανεπιστήμιο.
2. Μοίρα-Μυλωνοπούλου, Π. (1999). *Τουριστική Γεωγραφία. Ευρώπη*. Αθήνα: Εκδόσεις Σταμούλη.

2.2.Ε • ΟΡΓΑΝΩΣΗ ΚΑΙ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑ ΤΑΞΙΔΙΩΤΙΚΟΥ ΓΡΑΦΕΙΟΥ ΚΑΙ ΑΕΡΟΠΟΡΙΚΗΣ ΕΤΑΙΡΕΙΑΣ

Περίληψη της μαθησιακής ενότητας

Σκοπός της συγκεκριμένης μαθησιακής ενότητας είναι οι εκπαιδευόμενοι/-ες, που θα έχουν αντιληφθεί τη δομή και τη διοίκηση ενός τουριστικού γραφείου ή μιας αεροπορικής εταιρείας, να αναγνωρίζουν τις βασικές διοικητικές λειτουργίες των παραπάνω. Ειδικότερα, θα μάθουν να αναγνωρίζουν τις βασικές μεθόδους και τις πηγές εύρεσης προσωπικού, να αποτυπώνουν τους διάφορους τρόπους αμοιβής και αξιολόγησης

του προσωπικού, να διαμορφώνουν τις κατάλληλες συνθήκες εργασίας και να συμβουλεύονται τη νομοθεσία σχετικά με τα αεροδρόμια, τις αεροπορικές εταιρείες και τα τουριστικά γραφεία. Τέλος, θα έχουν τη δυνατότητα να εφαρμόσουν τις αρχές επαγγελματικής αλληλογραφίας μέσα από την ανάπτυξη επιχειρηματικών επιστολών και αναφορών.

Προσδοκώμενα μαθησιακά αποτελέσματα

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

- Διακρίνουν τις βασικές λειτουργίες γύρω από την οργάνωση και τη διοίκηση του τουριστικού γραφείου και της αεροπορικής εταιρείας,
- Συσχετίζουν τις μεθόδους εύρεσης του προσωπικού,
- Αναφέρουν τις πηγές εύρεσης του προσωπικού,
- Διατυπώνουν τους παράγοντες που επηρεάζουν τους τρόπους αμοιβής του προσωπικού,
- Συγκρίνουν τους τρόπους αξιολόγησης του προσωπικού,
- Διαμορφώνουν τις κατάλληλες συνθήκες εργασίας,
- Μελετούν τη σχετική νομοθεσία,
- Επιλέγουν τις κατάλληλες μορφές κειμένων για τη σύνθεση της επαγγελματικής αλληλογραφίας,
- Συνθέτουν επιχειρηματικές επιστολές,
- Εξάγουν αναφορές ανά περίπτωση.

Βασικές έννοιες και λέξεις-κλειδιά

Tour operator / Incoming / Outgoing / Υποδοχή / Λογιστήριο / Τμήμα κίνησης / Οργανόγραμμα / Προσωπικό / Εκπαίδευση / Αξιολόγηση.

Αριθμός ωρών διδασκαλίας της μαθησιακής ενότητας ανά εβδομάδα

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

Διάρθρωση των μαθησιακών εννοιών σε υποενότητες

A/A	ΤΙΤΛΟΣ ΜΑΘΗΣΙΑΚΗΣ ΥΠΟΕΝΟΤΗΤΑΣ
1	ΤΜΗΜΑΤΟΠΟΙΗΣΗ ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΟΥ ΓΡΑΦΕΙΟΥ
2	ΟΡΓΑΝΩΤΙΚΗ ΔΟΜΗ ΑΕΡΟΠΟΡΙΚΗΣ ΕΤΑΙΡΕΙΑΣ
3	ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ ΕΥΡΕΣΗΣ ΚΑΙ ΕΠΙΛΟΓΗΣ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΥ
4	ΣΥΣΤΗΜΑΤΑ ΚΑΙ ΠΟΛΙΤΙΚΗ ΑΜΟΙΒΩΝ
5	ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΥ
6	ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΗ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑ ΜΕΣΩ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΟΥ ΤΑΧΥΔΡΟΜΕΙΟΥ

Κείμενο αναφοράς

2.2.E.1 | ΤΜΗΜΑΤΟΠΟΙΗΣΗ ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΟΥ ΓΡΑΦΕΙΟΥ

Η πρώτη υποενότητα εστιάζεται στην οργάνωση των υπηρεσιών ενός τουριστικού γραφείου, προκειμένου να ανταποκριθεί στις επιχειρηματικές απαιτήσεις. Αρχικά, γίνεται αναφορά στην τυπολογία των ταξιδιωτικών πρακτορείων και στις διακρίσεις τους (πρακτορεία εσωτερικού τουρισμού, γενικού τουρισμού, εξερχόμενου τουρισμού, εισερχόμενου τουρισμού, ταξιδιωτικοί οργανισμοί, λιανέμποροι). Οι εκπαιδευόμενοι/-ες εξοικειώνονται με τις διαφορές και τα επιμέρους χαρακτηριστικά τους. Στη συνέχεια, η υποενότητα επικεντρώνεται στην οργανωτική διάρθρωση ενός πρακτορείου και στις εργασίες που επιτελεί κάθε τμήμα ξεχωριστά. Πιο συγκεκριμένα, παρουσιάζονται και αναλύονται οι βασικές λειτουργίες για το τμήμα της διεύθυνσης, το τμήμα κρατήσεων, το τμήμα κίνησης, το τμήμα υποδοχής, το τμήμα αντιπροσώπων και το λογιστήριο. Η υποενότητα συνεχίζεται με την λεπτομερή περιγραφή των θέσεων εργασίας ανά τμήμα ενός τουριστικού πρακτορείου. Οι εκπαιδευόμενοι/-ες αποκτούν γνώσεις σχετικά με τα καθήκοντα και τα προσόντα ή τις δεξιότητες που απαιτεί η εκάστοτε θέση. Οι γνώσεις μάρκετινγκ, οι οργανωτικές και διοικητικές ικανότητες και η γνώση οικονομικών γνώσεων είναι προσόντα που απαιτούνται σε διευθυντικές θέσεις, ενώ αντίθετα η γνώση ξένων γλωσσών, οι ψηφιακές δεξιότητες, η εμπειρία και οι εξειδικευμένες λογιστικές γνώσεις είναι προσόντα που απαιτούνται στα υπόλοιπα τμήματα. Ειδική μνεία γίνεται στους/στις εκπαιδευόμενους/-ες για τις ιδιαιτερότητες του τουριστικού προϊόντος και τη σύνθετη και πολυεπίπεδη φύση του. Για την ενίσχυση της μάθησης, συνιστάται η διαδικτυακή αναζήτηση οργανογράμματος τουριστικού πρακτορείου (Ελλάδα ή εξωτερικό) και η διάκριση από τους/τις εκπαιδευόμενους/-ες των διαφορετικών απαιτήσεων και καθηκόντων κάθε θέσης εργασίας.

2.2.E.2 | ΟΡΓΑΝΩΤΙΚΗ ΔΟΜΗ ΑΕΡΟΠΟΡΙΚΗΣ ΕΤΑΙΡΕΙΑΣ

Η δεύτερη υποενότητα επικεντρώνεται στην οργανωτική δομή μιας αεροπορικής εταιρείας και στις αρμοδιότητες των τμημάτων των διευθύνσεών της. Η δομή του οργανισμού στην επίσημη εκδοχή του απεικονίζεται με το οργανόγραμμα που δείχνει τις σχέσεις αναφοράς και την επίσημη διαρρύθμιση των θέσεων εργασίας μέσα σε έναν οργανισμό. Το οργανόγραμμα μιας αεροπορικής εταιρείας μάς ενημερώνει για τον καταμερισμό της εργασίας, τις εποπτικές σχέσεις, τα κανάλια επικοινωνίας και τα επίπεδα διοίκησης. Τα όργανα για τη λήψη αποφάσεων και τη διοίκηση της εταιρείας συγκροτούν το διοικητικό συμβούλιο (Πρόεδρος, Αντιπρόεδρος, ΔΣ και Διευθύνων Σύμβουλος). Οι εκπαιδευόμενοι/-ες αποκτούν γνώσεις σχετικά με την υπηρεσιακή διάρθρωση μιας αεροπορικής εταιρείας και τις γενικές αρμοδιότητες των διευθύνσεων. Παρουσιάζεται η κάθε διεύθυνση ξεχωριστά: η Οικονομική Διεύθυνση, η Διεύθυνση Πτητικής Εκμετάλλευσης, η Τεχνική Διεύθυνση, η Διεύθυνση Υπηρεσιών εδάφους και η νομική υπηρεσία. Η υποενότητα εμπλουτίζεται με την επισήμανση των βασικών αρχών που

απαιτούνται για την εύρυθμη λειτουργία μιας αεροπορικής εταιρείας, οι οποίες ακολουθούνται από το σύνολο του προσωπικού και των στελεχών του. Στο πλαίσιο αυτό, η υποεπένδυση αναφέρει την αναγκαιότητα της εφαρμογής του κώδικα δεοντολογίας, με στόχο τη δημιουργία κλίματος εμπιστοσύνης μεταξύ εργαζομένων και εταιρείας, ενώ ταυτόχρονα εφαρμόζει τις διατάξεις της εργατικής νομοθεσίας, για να ρυθμίσει τις σχέσεις εταιρείας-εργαζομένων. Συνιστάται η μελέτη οργανογράμματος μιας αεροπορικής εταιρείας μέσα στην αίθουσα για να κατανοηθούν καλύτερα τα επίπεδα ιεραρχίας, η εκχώρηση αρμοδιοτήτων και η ανάληψη ευθυνών από τους/τις εκπαιδευόμενους/-ες.

2.2.E.3 | ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ ΕΥΡΕΣΗΣ ΚΑΙ ΕΠΙΛΟΓΗΣ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΥ

Η συγκεκριμένη υποεπένδυση εστιάζεται σε θέματα εύρεσης και επιλογής προσωπικού και θέματα σχετικά με τις συνθήκες εργασίας στον τουριστικό κλάδο. Σύγχρονες προκλήσεις, όπως η παγκοσμιοποίηση, η κυριαρχία της τεχνολογίας σε όλους τους τομείς, επιβάλλουν την ύπαρξη εκπαιδευμένων στελεχών με υψηλό επίπεδο εκπαίδευσης. Πιο συγκεκριμένα, οι εκπαιδευόμενοι/-ες αποκτούν γνώσεις σχετικές με την εξεύρεση προσωπικού μέσω εφημερίδας, social media, ιστοσελίδας τουριστικού γραφείου, γραφείων ευρέσεως εργασίας, τμημάτων ΑΕΙ ή ΣΑΕΚ με ανάλογη ειδικότητα, συνδέσμων αποφοίτων τουριστικών σχολών, Διαδικτύου κ.ά. Στη συνέχεια, η υποεπένδυση επικεντρώνεται στις μεθόδους και τις διαδικασίες επιλογής προσωπικού του τουριστικού πρακτορείου και τα αρμόδια πρόσωπα που είναι επιφορτισμένα για τη διαδικασία. Τονίζεται, δηλαδή, η συγκέντρωση βιογραφικών, ο διαχωρισμός τους, η διαμόρφωση ενός τελικού καταλόγου και η οργάνωση της διενέργειας των συνεντεύξεων (χώρος και χρόνος). Ακολουθεί η αναφορά στη διαδικασία επιλογής του/της καταλληλότερου/-ης υποψηφίου/-ας και στην εκπαίδευση του προσωπικού τουριστικού γραφείου. Επισημαίνεται η διαφορετική εκπαίδευση που απαιτείται για το προσωπικό του τουριστικού γραφείου (συνδοί τουριστών/-τριών, ξεναγοί, οδηγοί τουριστικών λεωφορείων, στελέχη τουριστικών γραφείων και αεροπορικών εταιρειών). Η υποεπένδυση ολοκληρώνεται με την αναφορά στα οφέλη της εκπαίδευσης στους/στις ίδιους/-ες τους/τις νεοπροσληφθέντες/-είς υπαλλήλους και στην ίδια την τουριστική επιχείρηση. Η ενεργή συμμετοχή και η συνεργασία των εκπαιδευομένων επιτυγχάνεται με κάποια εκπαιδευτική επίσκεψη σε τουριστικά γραφεία της περιοχής, ή με τη διενέργεια συνέντευξης από τους/τις ίδιους/-ες σε προσωπικό τουριστικών γραφείων σχετικά με τη διαδικασία επιλογής τους και την εκπαίδευση που ακολούθησε.

2.2.E.4 | ΣΥΣΤΗΜΑΤΑ ΚΑΙ ΠΟΛΙΤΙΚΗ ΑΜΟΙΒΩΝ

Η συγκεκριμένη υποεπένδυση επικεντρώνεται στην πολιτική των αμοιβών στις τουριστικές επιχειρήσεις και συγκεκριμένα στα τουριστικά γραφεία. Το σύστημα αμοιβών πρέπει να είναι άμεσα συνδεδεμένο με την προσφορά των εργαζομένων. Αρχικά, αναφέρεται ο ορισμός της αμοιβής και ο πολλαπλός ρόλος της στο κοινωνικό-οικονομικό σύστημα της περιοχής ή της χώρας που δραστηριοποιείται η επιχείρηση. Οι εκπαι-

δευόμενοι/-ες είναι σε θέση να αναγνωρίζουν και να εκτιμούν τα οφέλη της έγκαιρης μισθοδοσίας και να αντιλαμβάνονται τον μισθό σαν μια πηγή παρακίνησης για την αποτελεσματική εργασία. Στη συνέχεια, τονίζονται οι παράγοντες που επιδρούν στην πολιτική της επιχείρησης, όσον αφορά το ύψος των αμοιβών: η οικονομική ευρωστία της επιχείρησης, η πολιτική του υπουργείου εργασίας, η προσφορά εργασίας, η οικονομική σταθερότητα της αγοράς, η γεωγραφική περιοχή της επιχείρησης, η σημασία της θέσης εργασίας, ο τρόπος αξιολόγησης υπαλλήλων, ο τρόπος ιεράρχησης των θέσεων εργασίας, η σημασία που έχει η θέση εργασίας και η συνεισφορά του/της υπαλλήλου στην επιχείρηση. Στη συνέχεια, διατυπώνονται οι τρόποι αμοιβής των εργαζομένων. Πέρα από τον βασικό μισθό, οι εκπαιδευόμενοι/-ες γνωρίζουν και άλλες πρόσθετες παροχές ανταμοιβής για εργαζόμενους/-ες σε τουριστικά γραφεία, όπως είναι τα ταξίδια σε χαμηλές τιμές ή δωρεάν, τα γεύματα, οι στολές, τα φιλοδωρήματα κ.ά. Συνιστάται η εκπαιδευτική επίσκεψη σε τουριστικό γραφείο της περιοχής, ώστε οι εκπαιδευόμενοι/-ες να συνομιλήσουν με εργαζόμενους/-ες για θέματα που αφορούν μισθοδοσία, συνθήκες εργασίας και πρόσθετες παροχές εργαζομένων.

2.2.E.5 | ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΥ

Η πέμπτη υποενότητα εστιάζεται στο θέμα της αξιολόγησης του έργου του προσωπικού τουριστικών επιχειρήσεων και της αξιολόγησης της πορείας της επιχείρησης. Κάθε τουριστική επιχείρηση χρησιμοποιεί κάποιο σύστημα αξιολόγησης της απόδοσης των εργαζομένων. Οι εκπαιδευόμενοι/-ες αποκτούν γνώσεις σχετικά με την έννοια και τον σκοπό της αξιολόγησης. Πρέπει να κατανοήσουν ότι η αξιολόγηση αποτελεί μια διαδικασία καταγραφής της απόδοσης των επιδόσεων των εργαζομένων σε σχέση με τις απαιτήσεις της θέσης εργασίας στην οποία απασχολούνται. Η διαδικασία της αξιολόγησης σε μια τουριστική επιχείρηση διενεργείται από τον/την άμεσα προϊστάμενο/-η, έναν/μία εκπρόσωπο εργαζομένων και μερικές επιχειρήσεις που συγκροτούν μια ομάδα προϊστάμενων. Στη συνέχεια, παρουσιάζονται αναλυτικά τα οφέλη της αξιολόγησης τόσο για την επιχείρηση όσο και τους/τις εργαζόμενους/-ες. Ειδική μνεία θα πρέπει να γίνει στους/στις εκπαιδευόμενους/-ες αναφορικά με τις ανάγκες και στους ατομικούς στόχους των εργαζομένων σε σχέση με την αξιολόγηση. Διατυπώνονται διεξοδικά οι μέθοδοι και οι τεχνικές αξιολόγησης που χρησιμοποιούνται σε μια ανθρωποκεντρική επιχείρηση (π.χ. σε ένα τουριστικό γραφείο ή σε μια αεροπορική εταιρεία): η καταγραφή περιστατικών, η έκθεση ειδικού, η διοίκηση στόχων, οι συγκρίσεις μελών προσωπικού, η συνέντευξη αξιολόγησης απόδοσης κ.ά. Τέλος, γίνεται αναφορά στα σφάλματα αξιολόγησης τα οποία είναι δυνατόν να συμβούν και οφείλονται σε παράγοντες όπως είναι τα λάθη του/της αξιολογητή/-τριας, τα λάθη του/της αξιολογούμενου/-ης, τα λάθη λόγω εξωτερικών συνθηκών κ.ά. Για την ενίσχυση της μάθησης των εκπαιδευομένων, συνιστάται η επίσκεψη στην τάξη ενός στελέχους τουριστικού γραφείου και η συζήτηση για θέματα αξιολόγησης εργαζομένων με τους/τις εκπαιδευόμενους/-ες.

2.2.Ε.6 | ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΗ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑ ΜΕΣΩ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΟΥ ΤΑΧΥΔΡΟΜΕΙΟΥ

Η συγκεκριμένη υποενότητα επικεντρώνεται στην επαγγελματική επικοινωνία μέσω ηλεκτρονικού ταχυδρομείου, η οποία κυριαρχεί τα τελευταία χρόνια σε όλους τους επαγγελματικούς τομείς. Η τουριστική βιομηχανία δεν θα μπορούσε να μείνει ανεπηρέαστη από την εξέλιξη αυτή. Οι ιδιαιτερότητες και το πολυσύνθετο του τουριστικού προϊόντος προϋποθέτει σαφή και λεπτομερή επικοινωνία μεταξύ των μερών του για την καλύτερη εξυπηρέτηση των πελατών/-ισσών του. Η υποενότητα εστιάζεται στους βασικούς κανόνες που διέπουν τη σύγχρονη ηλεκτρονική αλληλογραφία και συγκεκριμένα την επιλογή επαγγελματικής διεύθυνσης ηλεκτρονικού ταχυδρομείου, την επιλογή προσφώνησης, την επιλογή γραμματοσειράς, τη διάρθρωση του κειμένου, τη χρήση φιλικής διάθεσης, την επισύναψη αρχείου, τη χρήση επαγγελματικής υπογραφής, την άμεση ανταπόκριση, τη χρήση έγκυρης διεύθυνσης παραλήπτη/-τριας, τη δημιουργία μηνύματος out of office κ.ά. Η υποενότητα παρουσιάζει τους κανόνες διαχείρισης της ηλεκτρονικής αλληλογραφίας, δεδομένου του μεγάλου καθημερινού όγκου που δέχεται μια τουριστική επιχείρηση (απάντηση, προώθηση, διαγραφή, ανάγνωση μηνύματος, αρχειοθέτηση). Οι εκπαιδευόμενοι/-ες γνωρίζουν ότι η ηλεκτρονική αλληλογραφία σε μια τουριστική επιχείρηση περιλαμβάνει επικοινωνία με πελάτες/-ισσες, προμηθευτές/-τριες, παραγωγούς προϊόντος, δημόσιους και ιδιωτικούς φορείς, εξωτερικούς/-ές συνεργάτες/-ιδες, διοίκηση επιχείρησης κ.λπ. Κατά συνέπεια, απαιτείται διαφορετικό ύφος και γλώσσα για τον/την καθένα/καθεμιά ξεχωριστά. Τέλος, η υποενότητα ολοκληρώνεται με τη διαδικασία επιλογής υποδειγμάτων επιστολών ή πρότυπων επιστολών για εξοικονόμηση χρόνου στην καθημερινή αλληλογραφία. Συνιστάται η σύνταξη ηλεκτρονικών μηνυμάτων που θα βασίζονται στους κανόνες της ηλεκτρονικής αλληλογραφίας στο εργαστήριο Η/Υ του χώρου εκπαίδευσης.

Προτεινόμενες πηγές μελέτης

Κύριες

1. Λαλούμης, Δ. (2015). *Διοίκηση ανθρώπινου δυναμικού τουριστικών επιχειρήσεων*. Αθήνα: Σύνδεσμος Ελληνικών Ακαδημαϊκών Βιβλιοθηκών.
2. Σωτηριάδης, Μ. (2002). *Ταξιδιωτικά πρακτορεία incoming & outgoing*. Αθήνα: Εκδόσεις Προπομπός.

Συμπληρωματικές

1. Σαλεσιώτης, Μ. (1999). *Ανθρώπινες εργασιακές σχέσεις στις τουριστικές επιχειρήσεις*. Αθήνα: Εκδόσεις Interbooks.
2. Καραπιστόλης, Δ. Ν. (2024). *Αξιολόγηση προσωπικού. Εκτίμηση της οργανωσιακής κουλτούρας της επιχείρησης*. Αθήνα: Εκδόσεις Άγγελος Αθ. Αλτιντζής.

Περίληψη της μαθησιακής ενότητας

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

Προσδοκώμενα μαθησιακά αποτελέσματα

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

- Αναγνωρίζουν τις λειτουργίες του τουριστικού μάρκετινγκ βάσει των ιδιαίτερων χαρακτηριστικών των τουριστικών/αεροπορικών προϊόντων και υπηρεσιών,
- Εφαρμόζουν στρατηγικές στο πλαίσιο συνεργασίας ιδιωτικών και δημόσιων φορέων,
- Επιλέγουν ερευνητικές προσεγγίσεις,
- Αποτυπώνουν την τμηματοποίηση των αγορών,
- Προτείνουν τρόπους για την προβολή του τουριστικού προϊόντος και της υπηρεσίας,
- Αναγνωρίζουν μοντέλα συμπεριφοράς του/της καταναλωτή/-τριας ή του/της τουρίστα/-τριας ως προς τη λήψη της αγοραστικής απόφασης,
- Τιμολογούν σύμφωνα με την τμηματοποίηση της τουριστικής αγοράς,
- Προωθούν το τουριστικό προϊόν και να επιλέγουν τα κατάλληλα μέσα γνωστοποίησης του προϊόντος τους στις αγορές στόχους,
- Υιοθετούν αποτελεσματικές εφαρμογές ψηφιακού μάρκετινγκ στον χώρο όπου δραστηριοποιούνται,
- Περιγράφουν τα εργαλεία και τις τεχνικές μάρκετινγκ όσον αφορά τη διαδικτυακή παρουσία της τουριστικής/αεροπορικής επιχείρησης στον χώρο που αναπτύσσεται,
- Ερμηνεύουν τα αποτελέσματα απόδοσης μιας τουριστικής/αεροπορικής εταιρείας μέσω των στατιστικών εργαλείων.

Βασικές έννοιες και λέξεις-κλειδιά

Αεροπορικό προϊόν / Εισιτήριο / Άυλο / e-ticket / Τιμή / Πτήση / Τιμολόγηση / Ανταγωνισμός.

Αριθμός ωρών διδασκαλίας της μαθησιακής ενότητας ανά εβδομάδα

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

Διάρθρωση των μαθησιακών ενοτήτων σε υποενότητες

A/A	ΤΙΤΛΟΣ ΜΑΘΗΣΙΑΚΗΣ ΥΠΟΕΝΟΤΗΤΑΣ
1	ΤΟ ΑΕΡΟΠΟΡΙΚΟ ΠΡΟΪΟΝ ΚΑΙ ΟΙ ΙΔΙΑΙΤΕΡΟΤΗΤΕΣ ΤΟΥ
2	Η ΤΙΜΟΛΟΓΙΑΚΗ ΠΟΛΙΤΙΚΗ ΤΩΝ ΑΕΡΟΠΟΡΙΚΩΝ ΕΤΑΙΡΕΙΩΝ
3	ΤΟ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΟ ΜΑΡΚΕΤΙΝΓΚ
4	Ο ΣΧΕΔΙΑΣΜΟΣ ΤΟΥ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΟΣ ΠΤΗΣΕΩΝ
5	Η ΧΡΗΣΗ ΤΩΝ ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΩΝ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΑΣ ΚΑΙ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΩΝ ΣΤΗΝ ΑΕΡΟΠΟΡΙΚΗ ΒΙΟΜΗΧΑΝΙΑ
6	ΑΕΡΟΠΟΡΙΚΕΣ ΣΥΜΜΑΧΙΕΣ

Κείμενο αναφοράς

2.2.ΣΤ.1 | ΤΟ ΑΕΡΟΠΟΡΙΚΟ ΠΡΟΪΟΝ ΚΑΙ ΟΙ ΙΔΙΑΙΤΕΡΟΤΗΤΕΣ ΤΟΥ

Η πρώτη υποενότητα κάνει μια εισαγωγή στους/στις εκπαιδευόμενους/-ες στην κατανόηση του αεροπορικού προϊόντος των μερών που το απαρτίζουν και των απαιτήσεων που έχουν οι πελάτες/-ισσες για αυτό. Πιο συγκεκριμένα, γίνεται αναφορά στην έννοια του αεροπορικού προϊόντος, που είναι ό,τι λαμβάνει ο/η επιβάτης/-ισσα ως αντάλλαγμα για το αντίτιμο του εισιτηρίου που πληρώνει στην αεροπορική εταιρεία ή αλλιώς το σύνολο των διαδικασιών και ενεργειών της αεροπορικής εταιρείας από τη στιγμή που ενημερώνεται για τα δρομολόγια της έως τη στιγμή αποβίβασης από το λεωφορείο της αεροπορικής εταιρείας στον προορισμό του/της. Οι εκπαιδευόμενοι/-ες κατανοούν ότι πρόκειται για ένα σύνολο απτών και μη απτών στοιχείων, όπως είναι οι χώροι επιβίβασης, ο χρόνος αναμονής, η συμπεριφορά του προσωπικού, το κάθισμα στο αεροσκάφος κ.ά. Στη συνέχεια, αναφέρονται τα κύρια στοιχεία του αεροπορικού προϊόντος, όπως είναι ο τύπος του αεροσκάφους, το πρόγραμμα πτήσεων, η τιμή και η εξυπηρέτηση πελατών/-ισών. Ακολουθούν οι ανάγκες και επιθυμίες των επιβατών/-ισών, οι οποίες είναι άκρως σημαντικές. Οι εκπαιδευόμενοι/-ες αξιολογούν πόσο σημαντικά είναι για μια αεροπορική εταιρεία τα τακτικά δρομολόγια, η ώρα της πτήσης, η τήρηση του ωραρίου, η πρόσβαση σε συγκεκριμένη θέση και η ασφάλεια για τις κοντινές πτήσεις. Τέλος, γίνεται αναφορά στις ιδιαίτερες λεπτομέρειες των μακρινών πτήσεων, όπου προτεραιότητα αποτελεί η τιμή, οι ώρες άφιξης και αναχώρησης (κυρίως σε προορισμούς του εξωτερικού), το αεροδρόμιο και ο τύ-

πος του αεροσκάφους σε υπερατλαντικά ταξίδια, καθώς και το σέρβις στις πολύωρες πτήσεις. Προτείνεται ως εκπαιδευτική τεχνική η εισήγηση με την αξιοποίηση εποπτικών μέσων σχετικά με τα κύρια αεροπορικά στοιχεία ή/και ο καταγιγισμός ιδεών για τα είδη των επιθυμιών και αναγκών των επιβατών/-ισσών.

2.2.ΣΤ.2 | Η ΤΙΜΟΛΟΓΙΑΚΗ ΠΟΛΙΤΙΚΗ ΤΩΝ ΑΕΡΟΠΟΡΙΚΩΝ ΕΤΑΙΡΕΙΩΝ

Η συγκεκριμένη υποενότητα επιχειρεί να εισαγάγει τους/τις εκπαιδευόμενους/-ες σε τακτικές τιμολογιακής πολιτικής μιας αεροπορικής εταιρείας. Αρχικά, γίνεται αναφορά στις διακρίσεις των τακτικών τιμολογιακής πολιτικής μιας εταιρείας (κατηγορία πελάτη/-ισσας, διείσδυση ή κυριαρχία στην αγορά, υψηλός όγκος μεταφορικού έργου, μέσο κόστος εισιτηρίου). Στη συνέχεια, αναλύεται διεξοδικά η διαμόρφωση των τιμολογίων ανάλογα με τη θέση τους στην αγορά (κυριαρχία ή ανταγωνιστικό περιβάλλον), η τιμολόγηση με βάση το κόστος, τη ζήτηση ή τα έσοδα και οι κατηγορίες των τιμολογίων (κανονικά, εκπτώτικα, κατηγορίες επιβατών/-ισσών, χρόνος αγοράς εισιτηρίου). Ακολούθως, γίνεται μια αναφορά στην τεχνική του yield management, καθώς είναι ένα ουσιώδες εργαλείο του σύγχρονου μάρκετινγκ αεροπορικών εταιρειών, που στοχεύει στη βελτιστοποίηση των εσόδων από μια συγκεκριμένη πτήση. Σκόπιμο είναι να δοθούν παραδείγματα από τη θεωρία της χρησιμότητας στους/στις εκπαιδευόμενους/-ες, προκειμένου να κατανοήσουν τη σχέση τιμής-ωφέλειας. Τέλος, η υποενότητα διατυπώνει και αναλύει τα προγράμματα ανταμοιβής μιας αεροπορικής εταιρείας και τη χρησιμότητά τους. Οι εκπαιδευόμενοι/-ες αποκτούν γνώσεις αναφορικά με το ιστορικό κάθε επιβάτη/-ισσας στην αγορά εισιτηρίων (frequent flyer programs) και τα πλεονεκτήματα που αποκομίζει τόσο ο/η ίδιος/-α όσο και η οικογένειά του. Έπειτα, μελετώνται τα πλεονεκτήματα-προνόμια (αναβάθμιση, δωρεάν εισιτήρια, χρήση lounges), ενώ κρίνεται απαραίτητη η πλοήγηση σε ιστοσελίδες αεροπορικών εταιρειών (ελληνικών και ξένων), προκειμένου να κατανοήσουν την έννοια της τιμολογιακής πολιτικής και το πρόγραμμα συχνού ταξιδιωτή/-ισσας (Frequent Flyer Program-FFP). Συνιστάται πλοήγηση των εκπαιδευομένων, μέσα στο εργαστήριο Η/Υ, σε ιστοσελίδες αεροπορικών εταιρειών, προκειμένου να γίνει σύγκριση πολιτικών προνομίων μεταξύ διαφορετικών εταιρειών.

2.2.ΣΤ.3 | ΤΟ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΟ ΜΑΡΚΕΤΙΝΓΚ

Η συγκεκριμένη υποενότητα θίγει ζητήματα που αφορούν το ηλεκτρονικό marketing και την εξατομικευμένη εξυπηρέτηση πελατών/-ισσών και εισάγει τους/τις εκπαιδευόμενους/-ες στα ηλεκτρονικά εργαλεία, τα οποία χρησιμοποιούν οι τουριστικές επιχειρήσεις για προωθητικές δράσεις. Γίνεται αναφορά στις μηχανές αναζήτησης (search engines), στην έννοια του SEO (search engine optimization) και στον τρόπο λειτουργίας τους στην αναζήτηση πτήσεων και αεροπορικών εισιτηρίων. Στη συνέχεια, παρουσιάζεται η επιλογή της ιστοσελίδας-βάσης δεδομένων αεροπορικών εταιρειών, μεγάλων τουριστικών πρακτόρων και tour operators, σαν επιλογή για

κάποιον/-α που επιθυμεί ενημέρωση ή κράτηση θέσης. Τα ιστολόγια συνιστούν ένα κοινωνικό μέσο ενημέρωσης, το οποίο απευθύνεται στην παγκόσμια κοινότητα τουριστών/-τριών. Αξίζει να τονισθεί η σημασία του στους/στις εκπαιδευόμενους/-ες, μιας και είναι προσβάσιμο όχι μόνο από Η/Υ, αλλά από κινητές συσκευές και έχει μεγάλο αντίκτυπο στην πελατειακή βάση. Έπειτα, η υποεπνότητα εστιάζεται σε θέματα σχεδιασμού ιστοσελίδας και ανάλυσης των σημαντικότερων κριτηρίων ποιότητας μιας ιστοσελίδας διαδικτυακών υπηρεσιών. Ειδικότερα, οι εκπαιδευόμενοι/-ες αποκτούν γνώσεις σχετικά με: ευκολία χρήσης ιστοσελίδας, χρησιμότητα και ασφάλεια ιστοσελίδας, άμεση ανταπόκριση, εξατομίκευση, περιεχόμενο πληροφοριών. Τέλος, διατυπώνονται αναλυτικά τα στοιχεία που πρέπει να ληφθούν υπόψη για τη δημιουργία μιας αποτελεσματικής ιστοσελίδας. Συνιστάται, η πλοήγηση των εκπαιδευόμενων στο Διαδίκτυο σε ιστοσελίδες, portals, ιστολόγια, προκειμένου να κατανοήσουν τις παραπάνω έννοιες και την ανίχνευση των κριτηρίων ποιότητας μιας ιστοσελίδας προώθησης αεροπορικού προϊόντος.

2.2.ΣΤ.4 | Ο ΣΧΕΔΙΑΣΜΟΣ ΤΟΥ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΟΣ ΠΤΗΣΕΩΝ

Σκοπός της συγκεκριμένης υποεπνότητας είναι η κατανόηση του σχεδιασμού του προγράμματος πτήσεων και η σχέση του με την επιτυχή λειτουργία της αεροπορικής εταιρείας. Οι εκπαιδευόμενοι/-ες αποκτούν γνώσεις αναφορικά με τον σχεδιασμό του προγράμματος πτήσεων από τον/τη σχεδιαστή/-τρια (coordinator), με βάση συγκεκριμένες προϋποθέσεις και κριτήρια. Προσδιορίζονται αναλυτικά οι ανάγκες των επιβατών/-ισών, η κερδοφορία της εταιρείας, η άριστη απόδοση του πληρώματος και ο ανταγωνισμός. Στη συνέχεια, διατυπώνονται και αναλύονται οι στόχοι του σχεδιασμού προγράμματος πτήσεων: η ικανοποίηση του/της πελάτη/-ισσας, η παραγωγικότητα του ανθρώπινου δυναμικού, η υψηλή απόδοση αεροσκάφους, οι υψηλοί συντελεστές πληρότητας, η υψηλή συχνότητα, η μεγιστοποίηση ανταποκρίσεων και η συνέπεια. Την ίδια στιγμή, εμφανίζονται ανασταλτικοί παράγοντες σχετικά με τον σχεδιασμό του προγράμματος πτήσεων, με τους οποίους είναι σκόπιμο να εξοικειωθούν οι εκπαιδευόμενοι/-ες: οι ώρες αναχώρησης/άφιξης, οι συμφωνίες συνασπισμού, οι νυκτερινές απαγορεύσεις, οι πρόσθετες επιβαρύνσεις κατά την περίοδο αιχμής, οι απαιτήσεις συντήρησης, οι διακανονισμοί για την κάλυψη των έκτακτων αναγκών. Ακολουθεί η διαδικασία δόμησης του προγράμματος πτήσεων, η οποία αποτελεί μέρος του κύκλου του σχεδιασμού του προγράμματος. Λαμβάνει χώρα μια φορά τον χρόνο και διεξάγεται με συστήματα Η/Υ. Συνιστάται η διενέργεια συνέντευξης (διά ζώσης ή εξ αποστάσεως) από τους/τις εκπαιδευόμενους/-ες με ένα στέλεχος αεροπορικής εταιρείας (τμήμα σχεδιασμού), με αντικείμενο τον σχεδιασμό προγράμματος πτήσεων για καλύτερη κατανόηση του σχεδιασμού τόσο κατά τη θερινή όσο και κατά τη χειμερινή περίοδο.

2.2.ΣΤ.5 | Η ΧΡΗΣΗ ΤΩΝ ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΩΝ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΑΣ ΚΑΙ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΩΝ

ΣΤΗΝ ΑΕΡΟΠΟΡΙΚΗ ΒΙΟΜΗΧΑΝΙΑ

Η παρούσα υποενότητα εστιάζεται στη χρήση των τεχνολογιών πληροφορίας και επικοινωνιών (ΤΠΕ) στην αεροπορική βιομηχανία και εισάγει τους/τις εκπαιδευόμενους/-ες στην έννοια των ηλεκτρονικών συστημάτων κρατήσεων των αερογραμμών. Η υποενότητα διατυπώνει τα οφέλη από τη χρήση των ΤΠΕ στις βασικές λειτουργίες των αερογραμμών, όπως είναι η καταγραφή του εξωτερικού περιβάλλοντος, η πρόβλεψη της ζήτησης, ο σχεδιασμός του προϊόντος, η καταγραφή του αρχείου και η μείωση της εξάρτησης από μεσάζοντες/-ουσες. Ακολουθεί η αναφορά στα συστήματα κρατήσεων (Computer Reservation System-CRS), βασικά χαρακτηριστικά των οποίων είναι ο προγραμματισμός και η διαχείριση των αερογραμμών. Οι εκπαιδευόμενοι/-ες αποκτούν γνώσεις σχετικά με τα οφέλη των CRS, με σημαντικότερο απ' όλα την εσωτερική οργάνωση και διαχείριση, την επικοινωνία με ταξιδιωτικά γραφεία και διανομείς και την αποτελεσματικότητα στην προώθηση και διανομή προϊόντος στις αερογραμμές. Η εξέλιξη των CRS είναι το Παγκόσμιο Σύστημα Κατανομής (Global Distribution System-GDS), που προσέφεραν ένα ευρύ φάσμα τουριστικών προϊόντων από την εμφάνισή τους (1990) έως σήμερα και αποτελούν το μεγαλύτερο κανάλι διανομής αεροπορικών θέσεων. Επισημαίνεται, επίσης, η προέλευση των τεσσάρων μεγάλων GDSs από συμμαχίες συγχωνευμένων ενώσεων. Τέλος, διατυπώνεται η λειτουργία των αεροπορικών εταιρειών χαμηλού κόστους και η χαμηλού κόστους στρατηγική τους, η οποία βασίζεται εξ ολοκλήρου σε ΤΠΕ (e-ticket, self-check-in), τακτικές που υιοθέτησαν και οι οργανωμένες αεροπορικές εταιρείες.

2.2.ΣΤ.6 | ΑΕΡΟΠΟΡΙΚΕΣ ΣΥΜΜΑΧΙΕΣ

Στη συγκεκριμένη υποενότητα, αναδεικνύεται η σημασία των συμμαχιών των αεροπορικών εταιρειών. Λαμβάνοντας υπόψη ότι η επιβίωση μιας αεροπορικής εταιρείας προϋποθέτει την ισχυροποίηση, οι αεροπορικές εταιρείες αναζήτησαν τη δημιουργία συμμαχιών. Περιγράφεται η ανάγκη δημιουργίας συμμαχιών ανάμεσα στις αεροπορικές εταιρείες, προσδιορίζεται η έννοια των στρατηγικών συμμαχιών και περιγράφονται τα χαρακτηριστικά τους. Στη συνέχεια, γίνεται αναφορά των δυο ειδών συμμαχιών (διεθνείς, τοπικές) και αναλύονται οι διαφορές τους. Προσδιορίζονται οι στόχοι της στρατηγικής των αεροπορικών συμμαχιών, οι οποίοι και αναλύονται διεξοδικά (κοινές πωλήσεις, έρευνα και ανάπτυξη τεχνολογίας, κοινό μάρκετινγκ), παρουσιάζοντας αντίστοιχα παραδείγματα. Εξηγείται η έννοια των συγχωνεύσεων και διατυπώνονται οι διαφορές μεταξύ συμμαχίας και συγχώνευσης. Επιπλέον, παρουσιάζονται οι κίνδυνοι και τα προβλήματα που αντιμετωπίζουν οι στρατηγικές συμμαχίες (κίνδυνος απόδοσης, έλλειψη εμπιστοσύνης, έλλειψη σκοπών και στόχων, έλλειψη συντονισμού). Στη συνέχεια, τονίζονται λεπτομερώς οι παράγοντες επιτυχίας για τις στρατηγικές συμμαχίες (προγραμματισμός, διακριτοί ρόλοι, καθορισμός κοινών σκοπών και στόχων, ομοιότητα διοικητικών φιλοσοφιών, ανατροφοδότηση απόδοσης, εμπι-

στοσύνη, πολυπολιτισμικότητα κ.ά.). Έπειτα, αναφέρονται παραδείγματα παγκόσμιων ομαδοποιήσεων αεροπορικών εταιρειών (Star alliance, Skyteam, Air France-KLM). Τέλος, διατυπώνονται τα οφέλη των στρατηγικών συμμαχιών (απευθείας πτήσεις, προγράμματα ενίσχυσης συχνών επιβατών/-ισσών, μεγάλη πρόσβαση στο δίκτυο, πρόσβαση στα lounge). Προτείνεται η πλοήγηση των εκπαιδευόμενων στο Διαδίκτυο, η αναζήτηση αεροπορικών συμμαχιών και η περαιτέρω συζήτηση μέσα στην τάξη για καλύτερη κατανόηση των παραπάνω γνώσεων.

Προτεινόμενες πηγές μελέτης

Κύριες

1. Προφυλλίδης, Β. (2010). *Αεροπορικές μεταφορές και αεροδρόμια*. Αθήνα: Εκδόσεις Παπασωτηρίου.
2. Κατσώνη, Β. (2012). *e- tourism. Διαδικτυακές συναλλαγές στον τουρισμό*. Αθήνα: Εκδόσεις Greenbooks.

Συμπληρωματικές

1. Πρίντεζης, Γ. Φ. (1995). *Αεροπορικό μάρκετινγκ*. Αθήνα: Εκδόσεις Έλλην.
2. Ηγουμενάκης, Ν. Γ. (2013). *Τουριστικό μάρκετινγκ στη θεωρία και την πράξη*. Αθήνα: Εκδόσεις Φαίδιμος.

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

Περίληψη της μαθησιακής ενότητας

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

Προσδοκώμενα μαθησιακά αποτελέσματα

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

- Περιγράφουν το βασικό νομικό πλαίσιο που ρυθμίζει την εξυπηρέτηση των επιβατών/-ισών στον χώρο του αερολιμένα,
- Διαχειρίζονται τα δικαιώματα των επιβατών/-ισών σε περίπτωση άρνησης επιβίβασης, μεγάλων καθυστερήσεων και ματαίωσης πτήσης κ.λπ.,
- Αντιλαμβάνονται το νομικό πλαίσιο που ρυθμίζει την εξυπηρέτηση των αεροσκαφών,
- Αναγνωρίζουν τους βασικούς νομικούς κανόνες της τεχνικής εκμετάλλευσης αεροσκαφών δημόσιων μεταφορών,
- Ερμηνεύουν τους ρυθμιστικούς κανόνες των αερολιμενικών διατάξεων,
- Αναφέρουν τους ρυθμιστικούς κανόνες των αερολιμενικών διατάξεων,
- Αντιλαμβάνονται θέματα επιχειρησιακών σχέσεων και κανονισμών των αεροπορικών εταιρειών, διεθνών αεροπορικών οργανισμών και άλλων αρμόδιων φορέων.

Βασικές έννοιες και λέξεις-κλειδιά

Αερομεταφορέας / Ταξιδιωτικός πράκτορας / Οργανωμένο ταξίδι / Εθελοντής/-τρια / Κυριότητα αεροσκάφους / Μίσθωση αεροσκάφους / Ναύλωση αεροσκάφους / Αεροπορική υποθήκη / Άρνηση επιβίβασης / Ματαίωση πτήσης.

Αριθμός ωρών διδασκαλίας της μαθησιακής ενότητας ανά εβδομάδα

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

Διάρθρωση των μαθησιακών ενοτήτων σε υποενότητες

Α/Α	ΤΙΤΛΟΣ ΜΑΘΗΣΙΑΚΗΣ ΥΠΟΕΝΟΤΗΤΑΣ
1	ΚΩΔΙΚΑΣ ΑΕΡΟΠΟΡΙΚΟΥ ΔΙΚΑΙΟΥ ΚΑΙ ΔΙΚΑΙΟ ΑΕΡΟΜΕΤΑΦΟΡΩΝ ΣΤΗΝ ΕΕ
2	ΝΟΜΙΚΟ ΠΛΑΙΣΙΟ ΑΕΡΟΣΚΑΦΩΝ
3	ΑΕΡΟΠΟΡΙΚΗ ΑΣΦΑΛΙΣΗ
4	ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΕΣ ΚΑΙ ΠΟΙΝΙΚΕΣ ΚΥΡΩΣΕΙΣ
5	ΕΥΡΩΠΑΪΚΟΣ ΚΑΝΟΝΙΣΜΟΣ ΕΚ 261/2024
6	ΠΡΟΣΤΑΣΙΑ ΔΙΚΑΙΩΜΑΤΩΝ ΕΠΙΒΑΤΩΝ/-ΙΣΣΩΝ ΣΤΙΣ ΑΕΡΟΠΟΡΙΚΕΣ ΜΕΤΑΦΟΡΕΣ

Κείμενο αναφοράς

2.2.Ζ.1 | ΚΩΔΙΚΑΣ ΑΕΡΟΠΟΡΙΚΟΥ ΔΙΚΑΙΟΥ ΚΑΙ ΔΙΚΑΙΟ ΑΕΡΟΜΕΤΑΦΟΡΩΝ ΣΤΗΝ ΕΕ

Στόχος της παρούσας μαθησιακής υποενότητας είναι να παρουσιάσει στους/στις εκπαιδευόμενους/-ες το αντικείμενο του αεροπορικού κώδικα, που είναι η ρύθμιση των σχέσεων που απορρέουν από τη λειτουργία ή την εκμετάλλευση του πολιτικού

αεροσκάφους. Αναλύεται η έννοια του αεροσκάφους, οι όροι και οι διατυπώσεις κυκλοφορίας, οι απαγορευμένες περιοχές, οι περιορισμοί μεταφορών και πτήσεων, η κρατική εποπτεία, ο έλεγχος των αεροσκαφών και ο τελωνειακός έλεγχος. Οι εκπαιδευόμενοι/-ες κατανοούν τις διακρίσεις των αεροδρομίων σε αερολιμένες, ελικοδρόμια και πεδία προσγείωσης, τον τρόπο ίδρυσης των αεροδρομίων επί χερσαίας επιφάνειας και τη χρήση χερσαίων αεροδρομίων και αεροδρομίων επί υδάτινης επιφάνειας. Στη συνέχεια, παρουσιάζεται η αναγκαστική απαλλοτρίωση αστικών και αγροτικών ακινήτων και οι περιορισμοί της κυριότητας. Οι εκπαιδευόμενοι/-ες αντιλαμβάνονται ότι για τη διακυβέρνηση αεροσκάφους απαιτείται πτυχίο ή άδεια, που πιστοποιεί ότι ο/η κάτοχός της έχει την ικανότητα άσκησης των αεροπορικών καθηκόντων. Επιπλέον, παρουσιάζονται τα βιβλία που τηρούνται στην Υπηρεσία Πολιτικής Αεροπορίας και ο τρόπος τήρησής τους, γνώσεις που είναι απαραίτητες για τα στελέχη υπηρεσιών αερομεταφοράς. Ενδεικτική εκπαιδευτική πρακτική για τους/τις εκπαιδευτές/-τριες είναι η εμπλουτισμένη εισήγηση, η οποία περιλαμβάνει την επεξήγηση και την ερμηνεία των σημαντικών όρων και εννοιών. Στη συνέχεια, οι εκπαιδευόμενοι/-ες, χωρισμένοι/-ες σε ομάδες εργασίες, δύνανται να παρουσιάσουν τις διαφορές ανάμεσα στην πτητική ικανότητα ελληνικών και ξένων αεροσκαφών.

2.2.Ζ.2 | ΝΟΜΙΚΟ ΠΛΑΙΣΙΟ ΑΕΡΟΣΚΑΦΩΝ

Σκοπός της επόμενης μαθησιακής υποενότητας είναι να παρουσιάσει στους/στις εκπαιδευόμενους/-ες την πτητική ικανότητα των ελληνικών και ξένων αεροσκαφών και να γίνει κατανοητό ότι σε κάθε αεροσκάφος επιβαίνει υποχρεωτικά κυβερνήτης/-τρια που έχει αντίστοιχο πτυχίο χειριστή/-τριας. Παρουσιάζονται οι εξουσίες του/της κυβερνήτη/-τριας, η υποχρέωση τήρησης βιβλίων και περάτωσης του ταξιδιού, που είναι σημαντική γνώση για τα εκπαιδευόμενα στελέχη υπηρεσιών αερομεταφοράς. Στο πλαίσιο της υποενότητας, παρουσιάζονται έννοιες όπως η κυριότητα του αεροσκάφους, η μίσθωση και η ναύλωση του αεροσκάφους, η αεροπορική υποθήκη, και αναλύονται τα αεροπορικά προνόμια. Στη συνέχεια, παρουσιάζονται οι σχετικές διατάξεις αναφορικά με τη μεταφορά προσώπων, αποσκευών και πραγμάτων. Οι εκπαιδευόμενοι/-ες γνωρίζουν ότι η σύμβαση μεταφοράς προσώπων αποδεικνύεται με το εισιτήριο που εκδίδει ο μεταφορέας. Παρουσιάζονται οι υποχρεώσεις του μεταφορέα, τα δικαιώματά του στον τόπο παραλαβής, η διαμαρτυρία του παραλήπτη και τα δικαιώματα του αποστολέα. Οι εκπαιδευόμενοι/-ες εξοικειώνονται με την έννοια της ευθύνης και συγκεκριμένα την ευθύνη σε περίπτωση μεταφοράς προσώπων, πραγμάτων και αποσκευών, την ευθύνη σε περίπτωση καθυστέρησης, τα όρια της ευθύνης, το πταίσμα του ζημιωθέντος και την ευθύνη από αθέμιτη κατοχή. Επιπλέον, αναλύεται η ευθύνη σε περίπτωση σύγκρουσης αεροσκαφών και οι διατάξεις που αφορούν τις περιπτώσεις αρωγής και διάσωσης. Ως εκπαιδευτική πρακτική ενδείκνυται η χρήση της εμπλουτισμένης εισήγησης, προκειμένου να παρουσιαστούν και να διευκρινιστούν

όλες οι σημαντικές έννοιες των παραπάνω εννοιών. Επιπλέον, οι εκπαιδευόμενοι/-ες, χωρισμένοι/-ες σε ομάδες εργασίας, παρουσιάζουν πραγματικές περιπτώσεις σύγκρουσης αεροσκαφών.

2.2.Ζ.3 | ΑΕΡΟΠΟΡΙΚΗ ΑΣΦΑΛΙΣΗ

Η παρούσα μαθησιακή υποενοότητα παρουσιάζει την αεροπορική ασφάλιση, αντικείμενο της οποίας μπορεί να αποτελέσει κάθε έννομο συμφέρον που εκτίθεται σε αεροπορικούς κινδύνους. Τα εκπαιδευόμενα στελέχη υπηρεσιών αερομεταφοράς γνωρίζουν ότι η ασφάλιση του αεροσκάφους καλύπτει την άτρακτο, τα συστατικά και τα παραρτήματά του. Αντιλαμβάνονται ότι σε περίπτωση ασφάλισης αεροσκάφους ανά χρόνο η ασφαλιστική κάλυψη αρχίζει από τη χρονολογία του ασφαλιστηρίου, ενώ σε περίπτωση ασφάλισης αεροσκάφους ανά ταξίδι η ασφαλιστική κάλυψη αρχίζει από την έναρξη της πτήσης και λήγει μόλις αυτή τελειώσει. Στη συνέχεια, αναλύεται η ασφάλιση των μεταφερόμενων πραγμάτων, ο καθορισμός του ασφαλισματος και η παράταση της ασφαλιστικής κάλυψης. Στο πλαίσιο της υποενοότητας, παρουσιάζονται οι περιπτώσεις όπου ο/η ασφαλισμένος/-η δικαιούται να εγκαταλείψει το αεροσκάφος στον/στην ασφαλιστή/-τρια και να απαιτήσει το οφειλόμενο για την περίπτωση ολικής απώλειας ασφαλισμα. Ιδιαίτερη έμφαση δίνεται στις περιπτώσεις υποχρεωτικής ασφάλισης: α) στην περίπτωση που ο μεταφορέας υποχρεούται να καλυφθεί ασφαλιστικά για ζημιές από τη σύμβαση μεταφοράς επιβατών/-ισών, πραγμάτων ή αποσκευών και β) στην περίπτωση που το αεροσκάφος υποχρεούται να καλυφθεί ασφαλιστικά για βλάβες ή ζημιές των μελών του πληρώματος για εξυπηρέτηση της πτήσης, καθώς και τρίτων πάνω στην επιφάνεια. Ως εκπαιδευτική πρακτική προτείνεται η εμπλουτισμένη εισήγηση. Οι εκπαιδευόμενοι/-ες, χωρισμένοι/-ες σε ομάδες εργασίας, προτείνεται να αναζητήσουν ασφαλιστικά συμβόλαια και να τα παρουσιάσουν στην ολομέλεια της ομάδας.

2.2.Ζ.4 | ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΕΣ ΚΑΙ ΠΟΙΝΙΚΕΣ ΚΥΡΩΣΕΙΣ

Οι εκπαιδευόμενοι/-ες κατανοούν ότι, σε περίπτωση θανάτου ή σωματικής βλάβης προσώπου που προκλήθηκε από πτώση ή αναγκαστική προσγείωση αεροσκάφους ή από λόγο σχετιζόμενο με τη λειτουργία ή την εκμετάλλευσή του, η αερολιμενική ή αστυνομική αρχή του τόπου ζημιάς ή προσγείωσης μπορεί να κρατήσει το αεροσκάφος. Τα εκπαιδευόμενα στελέχη υπηρεσιών αερομεταφοράς αντιλαμβάνονται τις διοικητικές κυρώσεις που μπορούν να επιβληθούν σε περίπτωση που ο/η κυβερνήτης/-τρια παραβεί διατάξεις του αεροπορικού κώδικα, καθώς και το πρόστιμο που μπορεί να επιβληθεί. Παρουσιάζονται οι αξιώσεις που υπόκεινται σε ετήσια παραγραφή, σε διετή παραγραφή, καθώς και η έναρξη του χρόνου παραγραφής. Στη συνέχεια, παρουσιάζονται οι διατάξεις του Ποινικού Κώδικα που εφαρμόζονται, η διαδικασία και οι εμπλεκόμενοι/-ες υπάλληλοι σε περίπτωση παράνομης πτήσης, χειρισμού αεροσκάφους από κυβερνήτη/-τρια χωρίς άδεια, παραβάσεων υπηρεσια-

κών καθηκόντων κυβερνήτη/-τριας, παραβάσεων κανονισμών εναέριας κυκλοφορίας, παράλειψης ασφάλισης, παράνομης φόρτωσης και μεταφοράς, πτήσης σε απαγορευμένη περιοχή και εισόδου σε απαγορευμένους χώρους. Οι εκπαιδευόμενοι/-ες αντιλαμβάνονται ότι η χρήση αεροσκάφους για ιδιωτικούς, τουριστικούς και αθλητικούς σκοπούς τελεί υπό την εποπτεία και την προστασία του κράτους. Ως εκπαιδευτική πρακτική προτείνεται η εμπλουτισμένη εισήγηση και στη συνέχεια μπορούν οι εκπαιδευόμενοι/-ες να παρουσιάσουν πειθαρχικά παραπτώματα και διοικητικές ποινές που έχουν επιβληθεί σε κυβερνήτες/-τριες ή/και μέλη πληρώματος.

2.2.Z.5 | ΕΥΡΩΠΑΪΚΟΣ ΚΑΝΟΝΙΣΜΟΣ ΕΚ 261/2024

Σκοπός της παρούσας μαθησιακής υποενότητας είναι να γνωρίσουν οι εκπαιδευόμενοι/-ες ότι η Ευρωπαϊκή Ένωση, με γνώμονα την προστασία του/της καταναλωτή/-τριας και ιδιαιτέρως την εξασφάλιση υψηλού επιπέδου προστασίας των επιβατών/-ισών των αεροπορικών μεταφορών, καθιέρωσε τον Ευρωπαϊκό Κανονισμό ΕΚ 261/2024. Οι εκπαιδευόμενοι/-ες κατανοούν ότι η αεροπορική εταιρεία που διαθέτει έγκυρη άδεια εκμετάλλευσης καλείται «αερομεταφορέας» και διακρίνεται από τον «κοινοτικό αερομεταφορέα», ο οποίος διαθέτει έγκυρη άδεια εκμετάλλευσης, που έχει χορηγήσει κράτος μέλος της Ευρωπαϊκής Ένωσης. Αποσαφηνίζονται οι έννοιες του πραγματικού αερομεταφορέα, του ταξιδιωτικού πράκτορα και του οργανωμένου ταξιδιού. Επισημαίνεται ότι το εισιτήριο είναι το έγκυρο έγγραφο που παρέχει δικαίωμα μεταφοράς, ή το ισοδύναμό του σε μη έντυπη μορφή (για παράδειγμα ηλεκτρονική μορφή), το οποίο έχει εκδοθεί ή εγκριθεί από τον αερομεταφορέα ή τον εξουσιοδοτημένο πράκτορά του. Επιπλέον, οι εκπαιδευόμενοι/-ες εξοικειώνονται με τις έννοιες «κράτηση» και «τελικός προορισμός» και αντιλαμβάνονται ότι «εθελοντής/-τρια» καλείται το άτομο που έχει εμφανισθεί προς επιβίβαση και ανταποκρίνεται θετικά στην πρόσκληση του αερομεταφορέα για επιβάτες/-ισσες διατεθειμένους/-ες να παραιτηθούν από την κράτησή τους με κάποιο αντάλλαγμα. Ιδιαίτερη αναφορά γίνεται στο άτομο μειωμένης κινητικότητας, που αναφέρεται σε κάθε άτομο με μειωμένη ικανότητα μετακίνησης κατά τη χρήση μεταφορικών μέσων λόγω σωματικού προβλήματος (αισθητήριου ή κινητήριου, μόνιμου ή πρόσκαιρου), διανοητικής μειονεξίας, ηλικίας ή οποιασδήποτε άλλης αιτίας, η κατάσταση του οποίου επιβάλλει ειδική φροντίδα και προσαρμογή των διατιθέμενων σε όλους/-ες τους/τις επιβάτες/-ισσες υπηρεσιών στις ανάγκες του. Ως ενδεικτική εκπαιδευτική πρακτική προτείνεται η εμπλουτισμένη εισήγηση, η οποία περιλαμβάνει την επεξήγηση και την ερμηνεία των σημαντικών όρων και εννοιών.

2.2.Z.6 | ΠΡΟΣΤΑΣΙΑ ΤΩΝ ΔΙΚΑΙΩΜΑΤΩΝ ΤΩΝ ΕΠΙΒΑΤΩΝ/-ΙΣΣΩΝ ΣΤΙΣ ΑΕΡΟΠΟΡΙΚΕΣ ΜΕΤΑΦΟΡΕΣ

Η παρούσα μαθησιακή υποενότητα αποτελεί συνέχεια της προηγούμενης και παρουσιάζει τον τρόπο προστασίας των επιβατών/-ισσών στις αεροπορικές μετα-

φορές σύμφωνα με τον ΕΚ 261/2024. Αναλύονται οι κανόνες αποζημίωσης των επιβατών/-ισών αεροπορικών μεταφορών και της παροχής βοήθειας σε περίπτωση άρνησης επιβίβασης, ματαίωσης ή μεγάλης καθυστέρησης της πτήσης. Ιδιαίτερη αναφορά γίνεται στην προτεραιότητα μεταφοράς των προσώπων με μειωμένη κινητικότητα, των τυχόν συνοδών τους και των σκύλων-οδηγών τους, καθώς και των ασυνόδευτων παιδιών. Οι εκπαιδευόμενοι/-ες γνωρίζουν τις ενέργειες που πρέπει να κάνει ο αερομεταφορέας σε περίπτωση που αναγκαστεί να αρνηθεί την επιβίβαση επιβατών/-ισών. Αναλύεται η διαδικασία αναζήτησης εθελοντών επιβατών/-ισών που είναι διατεθειμένοι/-ες να παραιτηθούν από τις κρατήσεις τους με αντάλλαγμα το όφελος που θα συμφωνηθεί ανάμεσα στους/στις επιβάτες/-ισες και τον αερομεταφορέα. Οι εκπαιδευόμενοι/-ες αντιλαμβάνονται το δικαίωμα του αερομεταφορέα να αρνηθεί την επιβίβαση επιβατών/-ισών έναντι αποζημίωσης, σε περίπτωση που δεν παρουσιαστούν εθελοντές/-τριες επιβάτες/-ισες. Στη συνέχεια, παρουσιάζονται τα δικαιώματα των επιβατών/-ισών σε περίπτωση ματαίωσης της πτήσης και ειδικότερα η βοήθεια από τον πραγματικό αερομεταφορέα, η περίπτωση μεταφοράς με άλλη πτήση, η αποζημίωση και οι προϋποθέσεις καταβολής της, καθώς και οι απαιτούμενες εξηγήσεις από την πλευρά του αερομεταφορέα σχετικά με τη δυνατή εναλλακτική μεταφορά. Στο πλαίσιο της υποενότητας, αναλύονται η απαιτούμενη παροχή βοήθειας του αερομεταφορέα στους/στις επιβάτες/-ισες σε περίπτωση καθυστέρησης της πτήσης, η οποία διαφοροποιείται ανάλογα με την καθυστέρηση σε σχέση με την προγραμματισμένη ώρα αναχώρησής της. Ως εκπαιδευτική πρακτική προτείνεται η εμπλουτισμένη εισήγηση και οι εκπαιδευόμενοι/-ες μπορούν να παρουσιάσουν πραγματικά γεγονότα επιβατών/-ισών που υπέστησαν μεγάλες καθυστερήσεις πτήσεων.

Προτεινόμενες πηγές μελέτης

Κύριες

1. Χατζηνικολάου-Αγγελίδου, Ρ. (2015). *Αεροπορική μεταφορά επιβατών*. Αθήνα: Εκδόσεις Σάκκουλα.
2. Χατζηνικολάου-Αγγελίδου, Ρ. & Γκέγκας, Ι. (2020). *Αεροπορικό Δίκαιο. Βασική νομοθεσία*. Αθήνα: Εκδόσεις Σάκκουλα.

Συμπληρωματικές

1. Χατζοπούλου, Ι. (2023). *Τουριστική Νομοθεσία*. Αθήνα: Εκδόσεις Τσότρα.
2. Ψυχομάνης, Σ. Δ. (2003). *Τουριστικό Δίκαιο*. Αθήνα: Εκδόσεις Σάκκουλα.

2.2.Η • ΜΕΤΑΦΟΡΑ ΑΕΡΟΠΟΡΙΚΩΝ ΕΜΠΟΡΕΥΜΑΤΩΝ (CARGO)

Περίληψη της μαθησιακής ενότητας

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

Προσδοκώμενα μαθησιακά αποτελέσματα

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

- Μεγιστοποιούν τη χρησιμοποίηση του χώρου στα διαμερίσματα φόρτωσης του αεροσκάφους,
- Αναγνωρίζουν τη χρήση και τη σωστή φόρτωση των Unit Load Devices (ULD),
- Δέχονται εμπορεύματα προς μεταφορά,
- Μαρκάρουν στοιχεία επί των δεμάτων,
- Αποδέχονται κανόνες, κανονισμούς και περιορισμούς κατά την υποδοχή,
- Εφαρμόζουν τις προβλεπόμενες διαδικασίες χειρισμού των ειδικών φορτίων,
- Αντιλαμβάνονται και να συμπληρώνουν μια φορτωτική έκθεση στα πρότυπα της IATA,
- Εφαρμόζουν τις βασικές αρχές υπολογισμού των ναύλων φορτίου.

Βασικές έννοιες και λέξεις-κλειδιά

Εμπόρευμα / Αεροσκάφος / Μεταφορά / Φόρτωση / Εκφόρτωση / Έλεγχος.

Αριθμός ωρών διδασκαλίας της μαθησιακής ενότητας ανά εβδομάδα

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

Διάρθρωση των μαθησιακών ενοτήτων σε υποενότητες

A/A	ΤΙΤΛΟΣ ΜΑΘΗΣΙΑΚΗΣ ΥΠΟΕΝΟΤΗΤΑΣ
1	ΧΑΡΑΚΤΗΡΙΣΤΙΚΑ ΤΗΣ ΑΓΟΡΑΣ ΜΕΤΑΦΟΡΑΣ ΑΕΡΟΠΟΡΙΚΩΝ ΕΜΠΟΡΕΥΜΑΤΩΝ
2	Ο ΡΟΛΟΣ ΤΗΣ ΜΕΤΑΦΟΡΑΣ ΑΕΡΟΠΟΡΙΚΩΝ ΕΜΠΟΡΕΥΜΑΤΩΝ ΣΤΗΝ ΕΦΟΔΙΑΣΤΙΚΗ ΑΛΥΣΙΔΑ
3	ΣΥΓΧΡΟΝΑ ΖΗΤΗΜΑΤΑ ΜΕΤΑΦΟΡΑΣ ΑΕΡΟΠΟΡΙΚΩΝ ΕΜΠΟΡΕΥΜΑΤΩΝ, ΒΙΩΣΙΜΟΤΗΤΑ
4	ΤΑΣΕΙΣ ΚΑΙ ΠΡΟΒΛΕΨΕΙΣ ΣΤΗΝ ΑΓΟΡΑ ΜΕΤΑΦΟΡΑΣ ΑΕΡΟΠΟΡΙΚΩΝ ΕΜΠΟΡΕΥΜΑΤΩΝ
5	ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΕΣ ΤΗΣ ΑΓΟΡΑΣ ΜΕΤΑΦΟΡΑΣ ΑΕΡΟΠΟΡΙΚΩΝ ΕΜΠΟΡΕΥΜΑΤΩΝ
6	ΓΕΩΓΡΑΦΙΑ ΤΗΣ ΑΓΟΡΑΣ ΜΕΤΑΦΟΡΑΣ ΑΕΡΟΠΟΡΙΚΩΝ ΕΜΠΟΡΕΥΜΑΤΩΝ

Κείμενο αναφοράς

2.2.Η.1 | ΧΑΡΑΚΤΗΡΙΣΤΙΚΑ ΤΗΣ ΑΓΟΡΑΣ ΜΕΤΑΦΟΡΑΣ ΑΕΡΟΠΟΡΙΚΩΝ ΕΜΠΟΡΕΥΜΑΤΩΝ

Η παρούσα μαθησιακή υποενότητα αποσκοπεί στην κατανόηση των δομών, των λειτουργιών και των τάσεων της διεθνούς αγοράς αεροπορικών εμπορευματικών μεταφορών. Οι εκπαιδευόμενοι/-ες εισάγονται στα βασικά στοιχεία που διαμορφώνουν την αεροπορική μεταφορά εμπορευμάτων, όπως είναι η ζήτηση για ταχύτητα, η ανάγκη για ακριβή προγραμματισμό και η δυνατότητα μεταφοράς ευαίσθητων ή υψηλής αξίας προϊόντων. Εξετάζονται τα κυρίαρχα εμπορεύματα που μεταφέρονται αεροπορικώς, όπως είναι τα φαρμακευτικά προϊόντα, τα ηλεκτρονικά είδη, τα ευπαθή τρόφιμα και τα εξειδικευμένα βιομηχανικά υλικά. Ο/Η εκπαιδευτής/-τρια αναλύει την εξέλιξη και την πορεία των αεροπορικών εταιρειών μεταφοράς φορτίου, καθώς και τον ρόλο των διεθνών οργανισμών, όπως είναι η IATA (International Air Transport Association) στη διαμόρφωση των κανονισμών και των προτύπων της αγοράς. Οι συμμετέχοντες/-ουσες διδάσκονται τις δυνάμεις της προσφοράς και της ζήτησης που επηρεάζουν τις αεροπορικές εμπορευματικές μεταφορές, καθώς και τους παράγοντες κόστους, όπως είναι τα καύσιμα, τα τέλη αεροδρομίων και οι δαπάνες για την ασφάλεια. Παράλληλα, η υποενότητα εξετάζει τις τρέχουσες προκλήσεις που αντιμετωπίζει η αγορά, όπως είναι η διαχείριση της χωρητικότητας, η αυξανόμενη ζήτηση για βιώσιμες λύσεις μεταφοράς και η ενσωμάτωση νέων τεχνολογιών (π.χ. drones, αυτοματισμοί και συστήματα παρακολούθησης). Μέσω ανάλυσης πραγματικών σεναρίων, οι εκπαιδευόμενοι/-ες καλλιεργούν τη δεξιότητα να κατανοούν τις σύνθετες δυναμικές της αγοράς αεροπορικών μεταφορών εμπορευμάτων και να προσαρμόζονται στις διαρκώς μεταβαλλόμενες απαιτήσεις του κλάδου.

2.2.H.2 | Ο ΡΟΛΟΣ ΤΗΣ ΜΕΤΑΦΟΡΑΣ ΑΕΡΟΠΟΡΙΚΩΝ ΕΜΠΟΡΕΥΜΑΤΩΝ ΣΤΗΝ ΕΦΟΔΙΑΣΤΙΚΗ ΑΛΥΣΙΔΑ

Σκοπός της μαθησιακής υποενότητας είναι να γίνει σαφής στους/στις εκπαιδευόμενους/-ες η σημασία και η συμβολή των αεροπορικών μεταφορών στη συνολική λειτουργία και αποτελεσματικότητα της εφοδιαστικής αλυσίδας. Ο/Η εκπαιδευτής/-τρια εξηγεί ότι η ταχύτητα, η αξιοπιστία και η ικανότητα μεταφοράς ευαίσθητων ή υψηλής αξίας προϊόντων καθιστούν την αεροπορική μεταφορά αναπόσπαστο μέρος των σύγχρονων εφοδιαστικών δικτύων, ειδικά για βιομηχανίες που απαιτούν γρήγορη εξυπηρέτηση. Οι εκπαιδευόμενοι/-ες μελετούν τον τρόπο με τον οποίο οι αεροπορικές μεταφορές εντάσσονται σε συνδυαστικές μεταφορές (οδικές, θαλάσσιες ή σιδηροδρομικές) για τη βέλτιστη αποδοτικότητα. Αναλύεται η στρατηγική τοποθέτηση των αεροδρομίων ως κόμβων διανομής και η συνεισφορά τους στη μείωση των χρόνων διέλευσης και στη βελτίωση της συνολικής απόδοσης της εφοδιαστικής αλυσίδας. Επιπλέον, η υποενότητα εξετάζει τους παράγοντες που επηρεάζουν τη ζήτηση για την κάθε αεροπορική μεταφορά, με εστίαση στην παγκοσμιοποίηση των αγορών, στις αυξανόμενες απαιτήσεις για γρήγορες παραδόσεις και στην ανάγκη για αποτελεσματική διαχείριση αποθεμάτων. Παράλληλα, συζητούνται οι προκλήσεις της βιομηχανίας, όπως είναι τα υψηλά κόστη καυσίμων και οι περιβαλλοντικοί κανονισμοί, καθώς και οι τάσεις για βιώσιμες πρακτικές. Μέσω ανάλυσης πρακτικών παραδειγμάτων, εξετάζεται ο ρόλος της αεροπορικής μεταφοράς στην εφοδιαστική αλυσίδα και καλλιεργούνται δεξιότητες για τη βελτίωση της διαχείρισης της ροής των προϊόντων από τον/την προμηθευτή/-τρια έως τον/την τελικό/-ή καταναλωτή/-τρια. Προτείνεται η σύνδεση της ενότητας αυτής με την επόμενη, ώστε να γίνουν πιο σαφείς οι διαστάσεις της εφοδιαστικής αλυσίδας που επηρεάζουν την περιβαλλοντική βιωσιμότητα της μεταφοράς αεροπορικών εμπορευμάτων.

2.2.H.3 | ΣΥΓΧΡΟΝΑ ΖΗΤΗΜΑΤΑ ΜΕΤΑΦΟΡΑΣ ΑΕΡΟΠΟΡΙΚΩΝ ΕΜΠΟΡΕΥΜΑΤΩΝ, ΒΙΩΣΙΜΟΤΗΤΑ

Σκοπός της παρούσας υποενότητας είναι η εισαγωγή των εκπαιδευομένων στις περιβαλλοντικές προκλήσεις που αντιμετωπίζει η αεροπορική βιομηχανία και στις στρατηγικές για τη βελτίωση της βιωσιμότητας στις αεροπορικές μεταφορές εμπορευμάτων. Καθώς η ζήτηση για αεροπορικές μεταφορές αυξάνεται λόγω της ανάγκης για ταχύτερες και πιο αποδοτικές διεθνείς παραδόσεις, οι επιπτώσεις στο περιβάλλον, όπως είναι οι εκπομπές διοξειδίου του άνθρακα και η κατανάλωση καυσίμων, αποτελούν κρίσιμα ζητήματα που πρέπει να αντιμετωπιστούν. Το μάθημα εξετάζει τις τρέχουσες τάσεις και τους κανονισμούς που σχετίζονται με την αεροπορική βιωσιμότητα, όπως είναι οι περιβαλλοντικοί στόχοι που τίθενται από διεθνείς οργανισμούς – π.χ. η Διεθνής Ένωση Αερομεταφορών (IATA) και ο Διεθνής Οργανισμός Πολιτικής Αεροπορίας (ICAO). Αναλύονται οι καινοτομίες σε αεροσκάφη και οι τεχνολογίες κινητήρων που μειώνουν τις εκπομπές αερίων και την κατανάλωση καυσίμων, καθώς

και οι εναλλακτικές λύσεις, όπως είναι τα βιώσιμα αεροπορικά καύσιμα (SAF) και η χρήση ηλεκτροκίνητων ή υβριδικών αεροσκαφών. Επιπλέον, οι εκπαιδευτές/-τριες παρουσιάζουν τις στρατηγικές μείωσης των εκπομπών μέσω της βελτιστοποίησης της λειτουργίας, της διαχείρισης των αεροδρομίων και της καλύτερης εκμετάλλευσης των μεταφορικών δυνατοτήτων. Ακόμη, εξετάζονται οι πρακτικές για τη μείωση του περιβαλλοντικού αποτυπώματος των εμπορευματικών αερομεταφορών, όπως είναι η βελτίωση της εφοδιαστικής αλυσίδας, η μείωση των άδειων πτήσεων και η εφαρμογή τεχνολογιών παρακολούθησης εκπομπών. Στο πλαίσιο της υποεπένδυσης, αναλύονται οι πιέσεις που αντιμετωπίζει η βιομηχανία και καλλιεργούνται γνώσεις και δεξιότητες για την εφαρμογή βιώσιμων πρακτικών στις αεροπορικές μεταφορές, συμβάλλοντας στη μείωση των περιβαλλοντικών επιπτώσεων και στη βελτίωση της συνολικής βιωσιμότητας.

2.2.Η.4 | ΤΑΣΕΙΣ ΚΑΙ ΠΡΟΒΛΕΨΕΙΣ ΣΤΗΝ ΑΓΟΡΑ ΜΕΤΑΦΟΡΑΣ ΑΕΡΟΠΟΡΙΚΩΝ ΕΜΠΟΡΕΥΜΑΤΩΝ

Η υποεπένδυση αποσκοπεί να αναλύσει τις τρέχουσες και αναδυόμενες τάσεις που διαμορφώνουν τη μελλοντική ανάπτυξη και εξέλιξη της αεροπορικής μεταφοράς εμπορευμάτων, καθώς και τις προβλέψεις για τις αλλαγές που αναμένονται στην αγορά. Καθώς η παγκοσμιοποίηση συνεχίζει να ενισχύει τις διεθνείς εμπορικές ροές, η ζήτηση για αεροπορική μεταφορά εμπορευμάτων αυξάνεται σταθερά, ιδιαίτερα σε τομείς όπως το ηλεκτρονικό εμπόριο, η φαρμακευτική βιομηχανία και οι ταχυκίνητες βιομηχανίες. Ο/Η εκπαιδευτής/-τρια παρουσιάζει τις τρέχουσες δυνάμεις που επηρεάζουν την αγορά, όπως είναι η ανάπτυξη του e-commerce, η ανάγκη για ταχύτητα και ακρίβεια στις παραδόσεις, καθώς και οι τεχνολογικές καινοτομίες στη διαχείριση και στην παρακολούθηση φορτίων. Επιπλέον, οι εκπαιδευόμενοι/-ες μελετούν τις προβλέψεις για τη ζήτηση, τις αλλαγές στις υποδομές των αεροδρομίων, καθώς και τον αντίκτυπο των παγκόσμιων οικονομικών και γεωπολιτικών αλλαγών. Εξετάζονται οι προκλήσεις που αναμένεται να αντιμετωπίσει η βιομηχανία, όπως είναι οι αυξανόμενες περιβαλλοντικές πιέσεις και οι απαιτήσεις για βιώσιμες λύσεις μεταφοράς. Παράλληλα, ο/η εκπαιδευτή/-τρια παρουσιάζει τις τεχνολογίες που αναμένεται να επηρεάσουν τη βιομηχανία, όπως είναι τα αυτοματοποιημένα συστήματα διαχείρισης φορτίων, τα drones για παραδόσεις και οι τεχνολογίες παρακολούθησης σε πραγματικό χρόνο. Η υποεπένδυση προσφέρει πρακτική γνώση και διορατικότητα σχετικά με τις στρατηγικές που απαιτούνται για την προσαρμογή στις συνεχείς αλλαγές της αγοράς. Οι εκπαιδευόμενοι/-ες καλλιεργούν δεξιότητες για να αναλύουν τις τάσεις, να προβλέπουν τις ανάγκες της αγοράς και να αναπτύσσουν καινοτόμες λύσεις για τις αεροπορικές εμπορευματικές μεταφορές, ενισχύοντας την ανταγωνιστικότητα στον κλάδο.

2.2.Η.5 | ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΕΣ ΤΗΣ ΑΓΟΡΑΣ ΜΕΤΑΦΟΡΑΣ ΑΕΡΟΠΟΡΙΚΩΝ ΕΜΠΟΡΕΥΜΑΤΩΝ

Η υποενότητα αποσκοπεί στην ολοκληρωμένη κατανόηση των βασικών λειτουργιών και μηχανισμών που διέπουν τη μεταφορά εμπορευμάτων με τη χρήση αεροπορικών μέσων και στην ανάπτυξη δεξιοτήτων διαχείρισης και ανάλυσης που απαιτούνται για επιτυχημένη απασχόληση στον κλάδο. Ο/Η εκπαιδευτής/-τρια αναλύει τις βασικές δομές που αποτελούν την αεροπορική αγορά εμπορευμάτων, από τις αεροπορικές εταιρείες μεταφορών και τους διαμεταφορείς μέχρι τα κέντρα logistics και τις τελωνειακές διαδικασίες. Εξετάζεται ο ρόλος κάθε εμπλεκόμενου φορέα, καθώς και οι διαδικασίες συντονισμού μεταξύ τους για τη διασφάλιση της αποτελεσματικής μεταφοράς φορτίων. Ένα σημαντικό μέρος της υποενότητας εστιάζεται στις επιχειρησιακές διαδικασίες της μεταφοράς αεροπορικών εμπορευμάτων, όπως είναι η φόρτωση και εκφόρτωση εμπορευμάτων, η διαχείριση ειδικών και ευπαθών φορτίων (π.χ. φαρμακευτικά προϊόντα ή τρόφιμα) και η τήρηση των κανονισμών ασφάλειας και ποιότητας. Οι εκπαιδευόμενοι/-ες εξασκούνται στο να αξιολογούν τις ανάγκες της μεταφοράς και να επιλέγουν τα κατάλληλα αεροσκάφη και μέσα αποθήκευσης, ανάλογα με τον τύπο των εμπορευμάτων και τις απαιτήσεις του/της πελάτη/-ισσας. Επιπλέον, το μάθημα εμβαθύνει στις οικονομικές λειτουργίες της αγοράς, όπως είναι ο καθορισμός των ναύλων και οι παράγοντες που επηρεάζουν τις τιμές (π.χ. η ζήτηση, η διαθεσιμότητα χωρητικότητας και το κόστος καυσίμων). Παράλληλα, η υποενότητα εξετάζει τις επιπτώσεις των διεθνών εμπορικών σχέσεων, των κανονισμών και των γεωπολιτικών εξελίξεων στην αεροπορική αγορά και αναλύει τις σύγχρονες τάσεις και τις τεχνολογικές εξελίξεις οι οποίες επηρεάζουν τις λειτουργίες της αγοράς και προσφέρουν νέες ευκαιρίες για αποτελεσματικότερη διαχείριση.

2.2.Η.6 | ΓΕΩΓΡΑΦΙΑ ΤΗΣ ΑΓΟΡΑΣ ΜΕΤΑΦΟΡΑΣ ΑΕΡΟΠΟΡΙΚΩΝ ΕΜΠΟΡΕΥΜΑΤΩΝ

Σκοπός της υποενότητας είναι να εξετάσει τον γεωγραφικό καταμερισμό των αεροπορικών εμπορευματικών ροών σε παγκόσμιο επίπεδο και τις στρατηγικές τοποθετήσεις των κέντρων διανομής και κόμβων μεταφοράς. Εδώ, αναλύονται οι γεωγραφικές συνθήκες, οι εμπορικές διαδρομές και οι περιφερειακές οικονομικές δραστηριότητες που επηρεάζουν τη ζήτηση και την προσφορά στην αεροπορική μεταφορά εμπορευμάτων. Ειδική έμφαση δίνεται στη στρατηγική σημασία των αεροδρομίων ως παγκόσμιων κόμβων logistics, που συνδέουν αγορές με υψηλή ζήτηση με παραγωγικές περιοχές. Οι εκπαιδευόμενοι/-ες μελετούν τα μεγάλα αεροδρόμια εμπορευμάτων παγκοσμίως, όπως αυτά στο Χονγκ Κονγκ, το Μέμφις και τη Φρανκφούρτη, τα οποία αποτελούν κεντρικά σημεία για τη διακίνηση προϊόντων σε παγκόσμιο επίπεδο. Παράλληλα, ο/η εκπαιδευτής/-τρια αναλύει τις αναδυόμενες αγορές, όπως αυτές στην Ασία και την Αφρική, οι οποίες διαδραματίζουν ολοένα και πιο σημαντικό ρόλο στις παγκόσμιες εφοδιαστικές αλυσίδες λόγω της ανάπτυξης των τοπικών βιομηχανιών και της αύξησης των εισαγωγών και εξαγωγών. Η υποενότητα εστιάζεται επίσης στην επίδραση των γεωπολιτικών και οικονομικών παραγόντων, όπως είναι οι εμπορικές

συμφωνίες, οι δασμολογικές πολιτικές και οι κυρώσεις στις αεροπορικές εμπορευματικές μεταφορές. Οι εκπαιδευόμενοι/-ες μελετούν τις διακυμάνσεις των διαδρομών μεταφοράς, όπως είναι οι αλλαγές που προκύπτουν λόγω γεωπολιτικών εντάσεων ή φυσικών καταστροφών, και την επίδρασή τους στη διαμόρφωση νέων εμπορευματικών οδών. Μέσω ανάλυσης πραγματικών δεδομένων και μελετών περίπτωσης, οι εκπαιδευόμενοι/-ες εξετάζουν πώς οι γεωγραφικές και οικονομικές δυνάμεις επηρεάζουν την αγορά της αεροπορικής μεταφοράς εμπορευμάτων και καλλιεργούν δεξιότητες για να σχεδιάζουν και να βελτιώνουν δίκτυα μεταφοράς με βάση γεωγραφικά κριτήρια, βελτιώνοντας την αποτελεσματικότητα και την ανταγωνιστικότητα των εφοδιαστικών αλυσίδων.

Προτεινόμενες πηγές μελέτης

Κύριες

1. Κατσώνη, Β. (2010). *Βιομηχανία αεροπορικών μεταφορών και τουρισμός*. Αθήνα: Εκδόσεις Interbooks.
2. Προφυλλίδης, Β. (2010). *Αεροπορικές μεταφορές και αεροδρόμια*. Αθήνα: Εκδόσεις Παπασπηριού.

Συμπληρωματικές

1. Μαλινδρέτος, Γ. (2015). *Εφοδιαστική αλυσίδα, logistics και εξυπηρέτηση πελατών*. Αθήνα: ΚΑΛΛΙΠΟΣ. Ανοικτές Ακαδημαϊκές Εκδόσεις.
2. Βρόντος, Χ. & Φωλίνας, Δ. (2015). *Οργάνωση και διαχείριση μεταφορών*. Πάτρα: Ινστιτούτο Τεχνολογίας Υπολογιστών & Εκδόσεων «ΔΙΟΦΑΝΤΟΣ».

2.2.Θ • ΑΕΡΟΠΟΡΙΚΟΙ ΝΑΥΛΟΙ

Περίληψη της μαθησιακής ενότητας

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

Προσδοκώμενα μαθησιακά αποτελέσματα

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

- Χρησιμοποιούν αεροπορικούς ναύλους,

- Εφαρμόζουν τις προβλεπόμενες διαδικασίες για τον προσδιορισμό των ναύλων,
- Εφαρμόζουν τις προβλεπόμενες διαδικασίες για τον προσδιορισμό του δρομολογίου,
- Εκδίδουν αεροπορικά εισιτήρια,
- Κατονομάζουν τις διάφορες κατηγορίες αυτών,
- Διαχειρίζονται εκπαιδευτικούς ναύλους για νήπια, παιδιά, νέους/-ες,
- Διαχειρίζονται ειδικούς ναύλους (special fares),
- Χρησιμοποιούν το εξειδικευμένο σύστημα Bank Settlement Plan (BSP).

Βασικές έννοιες και λέξεις-κλειδιά

Εισιτήριο / Ναύλος / Θέση / Σύστημα κρατήσεων / Τιμολόγηση / Επιβατηγός αεροπορική μεταφορά.

Αριθμός ωρών διδασκαλίας της μαθησιακής ενότητας ανά εβδομάδα

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

Διάρθρωση των μαθησιακών ενοτήτων σε υποενότητες

A/A	ΤΙΤΛΟΣ ΜΑΘΗΣΙΑΚΗΣ ΥΠΟΕΝΟΤΗΤΑΣ
1	ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΟ ΕΙΣΙΤΗΡΙΟ
2	ΜΕΘΟΔΟΙ ΠΛΗΡΩΜΗΣ
3	ΕΙΔΙΚΟΙ ΝΑΥΛΟΙ
4	ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΩΝ ΕΓΓΡΑΦΩΝ ΓΙΑ ΑΕΡΟΠΟΡΙΚΑ ΕΙΣΙΤΗΡΙΑ
5	ΝΑΥΛΟΙ ΜΕΣΑΖΟΝΤΩΝ ΚΑΙ ΚΑΘΑΡΟΙ ΝΑΥΛΟΙ
6	ΣΥΣΤΗΜΑ ΧΡΕΩΣΗΣ ΚΑΙ ΕΚΚΑΘΑΡΙΣΗΣ-BSP

Κείμενο αναφοράς

2.2.Θ.1 | ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΟ ΕΙΣΙΤΗΡΙΟ

Η παρούσα υποενότητα εξετάζει την έννοια, τη λειτουργία και τις διαδικασίες που διέπουν τα ηλεκτρονικά εισιτήρια (e-tickets) στις αεροπορικές μεταφορές, καθώς και τον ρόλο τους στη σύγχρονη αεροπορική βιομηχανία. Ο/Η εκπαιδευτής/-τρια παρουσιάζει τα οφέλη των e-tickets σε σχέση με τα παραδοσιακά έντυπα εισιτήρια, τόσο για τις αεροπορικές εταιρείες όσο και για τους/-τις επιβάτες/-ισες. Η υποενότητα εισάγει τους/-τις εκπαιδευόμενους/-ες στην ιστορική εξέλιξη του e-ticketing, εξηγώντας πώς η Διεθνής Ένωση Αεροπορικών Μεταφορών (IATA) ανέπτυξε το σύστημα ηλεκτρονικής έκδοσης εισιτηρίων στο πλαίσιο της ψηφιοποίησης των αερομεταφορών και των βασικών λειτουργιών ενός e-ticket. Οι εκπαιδευόμενοι/-ες εξοικειώνονται με τη διαδικασία έκδοσης και διαχείρισης των e-tickets μέσω παγκόσμιων συστημάτων κρατήσεων (GDS), καθώς και με τον τρόπο με τον οποίο τα e-tickets συνδέονται με άλλες υπηρεσίες, όπως είναι οι κρατήσεις θέσεων και η έκδοση καρ-

τών επιβίβασης (boarding passes). Ιδιαίτερη έμφαση δίνεται στην ασφάλεια και την ακρίβεια των δεδομένων, καθώς και στον τρόπο που οι αεροπορικές εταιρείες εξασφαλίζουν την προστασία των προσωπικών πληροφοριών των επιβατών/-ισών. Εξετάζονται οι διαδικασίες που αφορούν τις αλλαγές ή τις ακυρώσεις σε ηλεκτρονικά εισιτήρια, οι όροι που διέπουν τις επιστροφές χρημάτων και οι ειδικοί κανόνες που εφαρμόζονται σε περιπτώσεις απώλειας εισιτηρίου ή τεχνικών προβλημάτων κατά τη διαδικασία του e-ticketing. Τέλος, η υποεπνότητα καλύπτει τις σύγχρονες εξελίξεις στην τεχνολογία e-ticketing, όπως είναι η χρήση εφαρμογών για κινητές συσκευές και η ενσωμάτωση με συστήματα ανέπαφων πληρωμών. Ο/Η εκπαιδευτής/-τρια εξηγεί πώς η ψηφιοποίηση των εισιτηρίων βελτιώνει την εμπειρία του/της επιβάτη/-ισσας, επιταχύνει τις διαδικασίες στα αεροδρόμια και ενισχύει την αποτελεσματικότητα των αεροπορικών εταιρειών.

2.2.Θ.2 | ΜΕΘΟΔΟΙ ΠΛΗΡΩΜΗΣ

Σκοπός της υποεπνότητας είναι να εξεταστούν οι διαφορετικές μέθοδοι πληρωμών που χρησιμοποιούνται στον αεροπορικό κλάδο για την αγορά εισιτηρίων και άλλων υπηρεσιών. Ο/Η εκπαιδευτής/-τρια παρουσιάζει τις παραδοσιακές μεθόδους πληρωμής (μετρητά και πιστωτικές κάρτες), καθώς και τις σύγχρονες τεχνολογίες που διευκολύνουν την ασφάλεια και την ευελιξία στις συναλλαγές (ηλεκτρονικές πληρωμές και ψηφιακά πορτοφόλια). Αρχικά, αναλύονται οι πιο συνηθισμένες μορφές για την πληρωμή αεροπορικών εισιτηρίων, όπως είναι οι πιστωτικές και χρεωστικές κάρτες, και στη συνέχεια εξετάζονται οι συμφωνίες που έχουν οι αεροπορικές εταιρείες με παρόχους πληρωμών, καθώς και τα τέλη συναλλαγής που ενδέχεται να προκύπτουν. Επιπλέον, αναλύεται ο ρόλος των τραπεζών και των διεθνών οργανισμών πληρωμών (όπως Visa, MasterCard) στις διαδικασίες έγκρισης και εκκαθάρισης των πληρωμών. Ο/Η εκπαιδευτής/-τρια αναλύει τις εξελίξεις στον τομέα των ψηφιακών πληρωμών, συμπεριλαμβανομένων των ηλεκτρονικών πορτοφολιών (π.χ. PayPal, ApplePay) και των ανέπαφων συναλλαγών. Ιδιαίτερη έμφαση δίνεται στην ασφάλεια των πληρωμών, στην προστασία των προσωπικών δεδομένων και στα συστήματα ανίχνευσης απάτης που χρησιμοποιούνται από τις αεροπορικές εταιρείες. Επιπλέον, η υποεπνότητα αναφέρεται σε εναλλακτικούς τρόπους πληρωμής, όπως είναι τα προγράμματα επιβράβευσης αεροπορικών εταιρειών (miles ή points), που επιτρέπουν στους/στις πελάτες/-ισσες να εξαργυρώνουν πόντους για αεροπορικά εισιτήρια και άλλες υπηρεσίες. Εξετάζεται ακόμη πώς οι αεροπορικές εταιρείες ενσωματώνουν αυτές τις μεθόδους στα συστήματά τους για να βελτιώσουν την εμπειρία των επιβατών/-ισών και να αυξήσουν την πελατειακή πιστότητα. Οι εκπαιδευόμενοι/-ες καταρτίζονται στο να κατανοούν τις διάφορες μεθόδους πληρωμής που χρησιμοποιούνται στην αεροπορική βιομηχανία και να αξιολογούν ποια είναι η πιο κατάλληλη για κάθε πελάτη/-ισσα ή για κάθε περίπτωση.

2.2.Θ.3 | ΕΙΔΙΚΟΙ ΝΑΥΛΟΙ

Η παρούσα υποενότητα εξετάζει τους διάφορους τύπους ειδικών ναύλων που προσφέρουν οι αεροπορικές εταιρείες, με στόχο την κάλυψη συγκεκριμένων αναγκών των επιβατών/-ισών και την προώθηση διαφορετικών κατηγοριών εισιτηρίων. Ο/Η εκπαιδευτής/-τρια παρουσιάζει πώς σχεδιάζονται, τιμολογούνται και προωθούνται οι ειδικοί ναύλοι, οι οποίοι μπορούν να περιλαμβάνουν εκπαιδευτικά εισιτήρια, ναύλους για φοιτητές/-τριες, ηλικιωμένους/-ες, στρατιωτικούς, ή ναύλους για γκρουπ και εταιρικές συμφωνίες. Η υποενότητα ξεκινά με την ανάλυση της έννοιας των ειδικών ναύλων και των διαφοροποιήσεων που τους καθιστούν ξεχωριστούς από τους τυπικούς ναύλους. Οι εκπαιδευόμενοι/-ες εξοικειώνονται με τους κανόνες και τις προϋποθέσεις που διέπουν τη χρήση αυτών των ναύλων, όπως είναι οι περιορισμοί στις αλλαγές, οι επιστροφές χρημάτων και οι προθεσμίες αγοράς. Παράλληλα, αναλύεται πώς οι αεροπορικές εταιρείες χρησιμοποιούν τους ειδικούς ναύλους για να προσελκύσουν συγκεκριμένα τμήματα της αγοράς και να αυξήσουν την πληρότητα των πτήσεων. Στη συνέχεια, οι εκπαιδευόμενοι/-ες εξασκούνται σε παραδείγματα ειδικών ναύλων, όπως είναι οι προωθητικοί ναύλοι χαμηλού κόστους που προσφέρονται για περιορισμένο χρονικό διάστημα ή σε συγκεκριμένες διαδρομές, καθώς και οι ναύλοι που σχεδιάζονται για άτομα με ειδικές ανάγκες ή άλλες κοινωνικές ομάδες. Ακόμη, αναλύεται η χρήση ναύλων με ευέλικτες πολιτικές ακύρωσης ή αλλαγών, που απευθύνονται σε επαγγελματίες και συχνούς/-ές ταξιδιώτες/-ισσες. Επιπλέον, εξετάζεται η στρατηγική πίσω από τις εταιρικές συμφωνίες και τα προγράμματα που επιτρέπουν σε εταιρείες και οργανισμούς να εξασφαλίσουν ειδικούς ναύλους για τους/τις υπαλλήλους τους.

2.2.Θ.4 | ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΩΝ ΕΓΓΡΑΦΩΝ ΓΙΑ ΑΕΡΟΠΟΡΙΚΑ ΕΙΣΙΤΗΡΙΑ

Η υποενότητα επικεντρώνεται στη διαχείριση και λειτουργία της ηλεκτρονικής τεκμηρίωσης που σχετίζεται με τα αεροπορικά εισιτήρια, αναδεικνύοντας τον ρόλο της στην αεροπορική βιομηχανία και την επίδρασή της στην εμπειρία των επιβατών/-ισών και τη λειτουργία των αεροπορικών εταιρειών. Ο/Η εκπαιδευτής/-τρια παρουσιάζει τις διαδικασίες δημιουργίας, έκδοσης, αποθήκευσης και διαχείρισης των ηλεκτρονικών εισιτηρίων (e-tickets), καθώς και τα συστήματα που χρησιμοποιούνται για την καταγραφή αυτών των δεδομένων. Η υποενότητα ξεκινά με επισκόπηση της εξέλιξης από τα παραδοσιακά έντυπα εισιτήρια στα σύγχρονα ηλεκτρονικά, με εστίαση στα πλεονεκτήματα που προσφέρει αυτή η μετάβαση. Οι εκπαιδευόμενοι/-ες διδάσκονται ότι ένα ηλεκτρονικό εισιτήριο αποτελεί ένα ψηφιακό αρχείο που περιέχει όλες τις απαραίτητες πληροφορίες για την κράτηση, το δρομολόγιο και την πληρωμή. Οι διαδικασίες έκδοσης ηλεκτρονικών εισιτηρίων μέσω συστημάτων κρατήσεων (GDS) αναλύονται σε βάθος, καθώς και ο τρόπος με τον οποίο τα συστήματα αυτά συνδέονται με άλλες λειτουργίες της αεροπορικής βιομηχανίας. Ο/Η εκπαιδευτής/-τρια παρουσιάζει τον ρόλο της IATA στη διαμόρφωση των προτύπων για τα

e-tickets και τις ηλεκτρονικές συναλλαγές. Επιπλέον, η υποεπνότητα καλύπτει τις προκλήσεις που μπορεί να προκύψουν στη διαχείριση ηλεκτρονικής τεκμηρίωσης, όπως είναι η προστασία προσωπικών δεδομένων και οι μηχανισμοί πρόληψης της απάτης. Παράλληλα, εξετάζονται οι μελλοντικές τάσεις στην ηλεκτρονική τεκμηρίωση των εισιτηρίων, συμπεριλαμβανομένης της χρήσης εφαρμογών για κινητές συσκευές και ψηφιακών πορτοφολιών, που επιτρέπουν στους/στις επιβάτες/-ισσες να αποθηκεύουν και να διαχειρίζονται ηλεκτρονικά τα ταξιδιωτικά τους έγγραφα. Οι εκπαιδευόμενοι/-ες καλούνται να ελέγξουν ένα ηλεκτρονικό εισιτήριο ως προς την πληρότητα, την ορθότητα και τη συμμόρφωσή του προς τους κανόνες που το διέπουν.

2.2.Θ.5 | ΝΑΥΛΟΙ ΜΕΣΑΖΟΝΤΩΝ ΚΑΙ ΚΑΘΑΡΟΙ ΝΑΥΛΟΙ

Σκοπός της υποεπνότητας είναι να αναλυθούν οι δύο βασικοί τύποι ναύλων που χρησιμοποιούνται στην αεροπορική βιομηχανία: οι ναύλοι των μεσαζόντων (consolidators) και οι καθαροί (net) ναύλοι. Ο/Η εκπαιδευτής/-τρια εξηγεί τις διαφορές μεταξύ των ναύλων που προσφέρουν οι αεροπορικές εταιρείες στους/στις επιβάτες/-ισσες και των ναύλων ειδικών τιμολογίων που διατίθενται σε ταξιδιωτικούς πράκτορες ή μεσαζόντες (consolidators). Η υποεπνότητα εξετάζει τον τρόπο με τον οποίο οι consolidators αγοράζουν μαζικά εισιτήρια σε χαμηλότερες τιμές και τα μεταπωλούν στους/στις καταναλωτές/-τριες ή σε άλλους πράκτορες, ή εξασφαλίζουν εκπτώσεις από τις αεροπορικές εταιρείες, γεγονός που τους δίνει τη δυνατότητα να προσφέρουν πιο ανταγωνιστικούς ναύλους. Οι εκπαιδευόμενοι/-ες διδάσκονται να αναγνωρίζουν και να χρησιμοποιούν αυτούς τους ναύλους για να εξυπηρετήσουν καλύτερα τους/τις πελάτες/-ισσές τους, αξιοποιώντας τις ευκαιρίες εξοικονόμησης κόστους. Οι ναύλοι consolidator συχνά συνοδεύονται από αυστηρούς όρους και περιορισμούς και είναι μεγάλης σημασίας η ανάλυση των κανόνων και των πολιτικών που αφορούν την επιστροφή χρημάτων, τις αλλαγές και τις ακυρώσεις. Παράλληλα, εξετάζονται σε βάθος οι ναύλοι net, δηλαδή οι καθαροί ναύλοι χωρίς προμήθειες, οι οποίοι δίνονται στους πράκτορες σε μια καθαρή τιμή, χωρίς να υπολογίζονται οι προμήθειες που ενδέχεται να λάβουν από την πώληση. Η υποεπνότητα καλύπτει τις στρατηγικές που χρησιμοποιούν οι πράκτορες για να καθορίσουν την τελική τιμή που προσφέρουν. Ο/Η εκπαιδευτής/-τρια εξηγεί ότι οι ναύλοι consolidator και net εντάσσονται στη συνολική στρατηγική τιμολόγησης της αεροπορικής βιομηχανίας, προσφέροντας ευελιξία και δυνατότητα βελτίωσης των κερδών. Ο/Η εκπαιδευτής/-τρια δίνει στους/στις εκπαιδευόμενους/-ες μελέτες περίπτωσης πελατών/-ισσών, ώστε να αποφασίσουν και να προτείνουν το είδος ναύλου που είναι καταλληλότερο.

2.2.Θ.6 | ΣΥΣΤΗΜΑ ΧΡΕΩΣΗΣ ΚΑΙ ΕΚΚΑΘΑΡΙΣΗΣ-BSP

Η υποεπνότητα αποσκοπεί στην εξέταση των συστημάτων χρέωσης και εκκαθάρισης που χρησιμοποιούνται στη βιομηχανία των αεροπορικών μεταφορών, με ιδιαίτερη έμφαση στο IATA Billing and Settlement Plan (BSP). Το BSP είναι ένα παγκόσμιο σύ-

στημα που επιτρέπει τη διαχείριση των οικονομικών συναλλαγών μεταξύ αεροπορικών εταιρειών και ταξιδιωτικών πρακτορείων, εξασφαλίζοντας αποδοτική και ασφαλή επεξεργασία των πληρωμών για εισιτήρια και άλλες σχετικές υπηρεσίες. Ο/Η εκπαιδευτής/-τρια εξηγεί πώς λειτουργεί το σύστημα BSP, πώς διευκολύνει τη διαδικασία τιμολόγησης και εκκαθάρισης των εισιτηρίων και ποιοι είναι οι κανόνες που διέπουν τη συμμετοχή των αεροπορικών εταιρειών και των ταξιδιωτικών πρακτορείων σε αυτό. Ακόμη, αναλύεται η διαδικασία συλλογής και υποβολής των εισιτηρίων προς το BSP, καθώς και η επεξεργασία των συναλλαγών μέσω των Παγκόσμιων Συστημάτων Διανομής (GDS). Η υποεπένδυση εμβαθύνει στη σημασία της ακρίβειας των δεδομένων που υποβάλλονται, καθώς και στους τρόπους με τους οποίους διασφαλίζεται η έγκαιρη και ακριβής πληρωμή των ποσών που οφείλονται μεταξύ των συμμετεχόντων/-ουσών. Οι εκπαιδευόμενοι/-ες διδάσκονται τη διαδικασία του διακανονισμού, που περιλαμβάνει τη μεταφορά των πληρωμών από τους πράκτορες στις αεροπορικές εταιρείες, καθώς και τον τρόπο που αυτό βοηθά στη διατήρηση ενός διαφανούς και αξιόπιστου συστήματος πληρωμών. Επιπλέον, ο/η εκπαιδευτής/-τρια αναλύει τα οφέλη που προσφέρει το BSP, όπως η μείωση του διοικητικού κόστους και η βελτίωση της ρευστότητας, αλλά και οι προκλήσεις που μπορεί να προκύψουν, όπως ζητήματα με τη διαχείριση των επιστροφών χρημάτων. Επίσης, γίνεται αναφορά σε άλλα συστήματα χρέωσης και εκκαθάρισης, όπως το Cargo Accounts Settlement Systems (CASS), που αφορά τη διαχείριση των οικονομικών συναλλαγών στον τομέα της μεταφοράς εμπορευμάτων.

Προτεινόμενες πηγές μελέτης

Κύριες

1. Κατσώνη, Β. (2018). *Διεθνή Συστήματα Κρατήσεων και Πωλήσεων στον Τουρισμό*. Αθήνα: Εκδόσεις Φαίδιμος.
2. Προφυλλίδης, Β. (2010). *Αεροπορικές μεταφορές και αεροδρόμια*. Αθήνα: Εκδόσεις Παπασωτηρίου.

Συμπληρωματικές

1. Μαλινδρέτος, Γ. (2015). *Εφοδιαστική αλυσίδα, logistics και εξυπηρέτηση πελατών*. Αθήνα: ΚΑΛΛΙΠΟΣ. Ανοικτές Ακαδημαϊκές Εκδόσεις.
2. Βρόντος, Χ. & Φωλίνας, Δ. (2015). *Οργάνωση και διαχείριση μεταφορών*. Πάτρα: Ινστιτούτο Τεχνολογίας Υπολογιστών & Εκδόσεων «ΔΙΟΦΑΝΤΟΣ».

Περίληψη της μαθησιακής ενότητας

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

Προσδοκώμενα μαθησιακά αποτελέσματα

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

- Αναγνωρίζουν τον τρόπο αλληλεξάρτησης του τουριστικού τομέα και της αεροπορικής βιομηχανίας,
- Επισημαίνουν προβλήματα που τυχόν προκύπτουν κατά τη μεταφορά των πελατών/-ισών,
- Αναδεικνύουν τον τρόπο διαχείρισης των ανθρώπινων πόρων, τον σχεδιασμό και τη στελέχωση των τμημάτων της τουριστικής/αεροπορικής επιχείρησης, τον τρόπο αμοιβής του προσωπικού καθώς και την αξιολόγησή του,
- Επικεντρώνονται στη βελτίωση της προσφοράς ποιοτικών υπηρεσιών,
- Επαληθεύουν την αναγκαιότητα της ορθολογικής διαχείρισης της συμπεριφοράς όλων των τμημάτων,
- Επικεντρώνονται στη μέγιστη ικανοποίηση των αναγκών των πελατών/-ισών,
- Συνθέτουν πλάνα μάρκετινγκ για μια τουριστική υπηρεσία,
- Υιοθετούν την τουριστική ορολογία στην εξυπηρέτηση τουριστικών/αεροπορικών πελατών/-ισών κατά την άσκηση των καθηκόντων τους,
- Χειρίζονται έννοιες όπως το Αεροπορικό Δίκαιο, τους τουριστικούς φορείς, τους ταξιδιωτικούς οδηγούς και τις αεροπορικές υπηρεσίες, μέσω συλλογικών μαθησιακών δραστηριοτήτων,
- Απορρίπτουν κάθε μορφή μη επαγγελματικής συμπεριφοράς, συμπεριλαμβανόμενων δράσεων που συμβάλλουν σε διακρίσεις, κινδύνους υγείας και ασφάλειας για αυτούς/-ές, τους/τις συναδέλφους/-ισσες και τους/τις πελάτες/-ισσες της επιχείρησης,
- Συνδράμουν σε καταστάσεις λήψης αποφάσεων,
- Εκτιμούν τις ανάγκες των πελατών/-ισών και να ανταποκρίνονται έγκαιρα και αποτελεσματικά κατά την άσκηση των καθηκόντων τους.

Βασικές έννοιες και λέξεις-κλειδιά

Αερομεταφορές / Εμπειρία / Ποιότητα / Συνείδηση / Στρατηγική επικοινωνίας / Ηθική / Ασφάλεια / Συνέργειες.

Αριθμός ωρών διδασκαλίας της μαθησιακής ενότητας ανά εβδομάδα

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

Διάρθρωση των μαθησιακών ενοτήτων σε υποενότητες

A/A	ΤΙΤΛΟΣ ΜΑΘΗΣΙΑΚΗΣ ΥΠΟΕΝΟΤΗΤΑΣ
1	ΣΥΝΕΡΓΕΙΕΣ ΜΕΤΑΞΥ ΤΟΥΡΙΣΜΟΥ ΚΑΙ ΑΕΡΟΠΟΡΙΑΣ
2	ΕΝΤΟΠΙΣΜΟΣ ΚΑΙ ΕΠΙΛΥΣΗ ΖΗΤΗΜΑΤΩΝ ΜΕΤΑΦΟΡΑΣ ΠΕΛΑΤΩΝ/-ΙΣΣΩΝ
3	ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΠΟΙΟΤΙΚΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΣΤΟΝ ΤΑΞΙΔΙΩΤΙΚΟ ΤΟΜΕΑ
4	ΑΝΑΠΤΥΞΗ ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΙΚΩΝ ΣΤΡΑΤΗΓΙΚΩΝ ΓΙΑ ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ
5	ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΣΜΟΣ ΣΤΗΝ ΠΡΑΞΗ: ΗΘΙΚΗ ΣΥΜΠΕΡΙΦΟΡΑ ΚΑΙ ΑΣΦΑΛΕΙΑ ΣΤΟΝ ΤΟΥΡΙΣΜΟ ΚΑΙ ΣΤΗΝ ΑΕΡΟΠΟΡΙΑ
6	ΕΠΑΦΗ ΜΕ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΟΥΣ ΧΩΡΟΥΣ ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΟΥ ΕΝΔΙΑΦΕΡΟΝΤΟΣ

Κείμενο αναφοράς

2.2.1.1 | ΣΥΝΕΡΓΕΙΕΣ ΜΕΤΑΞΥ ΤΟΥΡΙΣΜΟΥ ΚΑΙ ΑΕΡΟΠΟΡΙΑΣ

Η συγκεκριμένη υποενότητα διερευνά την κρίσιμη αλληλεξάρτηση μεταξύ των κλάδων του τουρισμού και της αεροπορίας και τον τρόπο με τον οποίο αλληλοενισχύονται. Ο τομέας των αερομεταφορών χρησιμεύει ως ζωτικό στοιχείο της τουριστικής εμπειρίας, παρέχοντας ουσιαστική συνδεσιμότητα που επιτρέπει στους/στις ταξιδιώτες/-ισσες να έχουν πρόσβαση σε διάφορους προορισμούς σε όλο τον κόσμο. Μέσω αυτής της υποενότητας, οι εκπαιδευόμενοι/-ες εξετάζουν τις οικονομικές και κοινωνικές επιπτώσεις των αερομεταφορών στον τουρισμό, συμπεριλαμβανομένου του τρόπου με τον οποίο τα αεροπορικά ταξίδια αυξάνουν τον αριθμό των επισκεπτών/-τριών, στηρίζουν τις τοπικές οικονομίες και διευκολύνουν τις πολιτιστικές ανταλλαγές. Οι εκπαιδευόμενοι/-ες γνωρίζουν τους διάφορους παράγοντες που επηρεάζουν αυτή τη συνέργεια, όπως είναι οι τάσεις της αγοράς, οι τεχνολογικές εξελίξεις και οι περιβαλλοντικές εκτιμήσεις. Αναλύονται μελέτες περιπτώσεων από τον πραγματικό κόσμο, για να καταδειχθούν επιτυχημένες συνεργασίες μεταξύ αεροπορικών εταιρειών και τουριστικών φορέων, παρουσιάζοντας πρωτοβουλίες που προωθούν βιώσιμες ταξιδιωτικές πρακτικές και βελτιώνουν τις εμπειρίες των πελατών/-ισσών. Στο τέλος αυτής της υποενότητας, οι εκπαιδευόμενοι/-ες είναι σε θέση να διατυπώνουν τον σημαίνοντα ρόλο που διαδραματίζουν οι αερομεταφορές στη διαμόρφωση των τουριστικών προτύπων, αναγνωρίζοντας τους βασικούς ενδιαφερόμενους φορείς και τη συμβολή τους σε αυτή τη δυναμική σχέση. Μέσω συζη-

τήσεων και συνεργατικών δραστηριοτήτων, οι εκπαιδευόμενοι/-ες αναπτύσσουν μια ολοκληρωμένη κατανόηση του τρόπου με τον οποίο οι δύο τομείς μπορούν να συνεργαστούν για να καινοτομήσουν, να βελτιώσουν την παροχή υπηρεσιών και να προωθήσουν την ανάπτυξη της ταξιδιωτικής βιομηχανίας. Αυτές οι θεμελιώδεις γνώσεις προετοιμάζουν τους/τις εκπαιδευόμενους/-ες να περιηγηθούν αποτελεσματικά στις πολυπλοκότητες του τοπίου του τουρισμού και των αερομεταφορών.

2.2.1.2 | ΕΝΤΟΠΙΣΜΟΣ ΚΑΙ ΕΠΙΛΥΣΗ ΖΗΤΗΜΑΤΩΝ ΜΕΤΑΦΟΡΑΣ ΠΕΛΑΤΩΝ/-ΙΣΣΩΝ

Σε αυτή τη μαθησιακή υποενότητα, οι εκπαιδευόμενοι/-ες διερευνούν τις διάφορες προκλήσεις που μπορεί να προκύψουν κατά τη μεταφορά επιβατών/-ισσών στον τομέα του τουρισμού και της αεροπορίας. Ο εντοπισμός αυτών των ζητημάτων είναι το πρώτο βήμα για τη διασφάλιση μιας ομαλής ταξιδιωτικής εμπειρίας και τη διατήρηση της ικανοποίησης των πελατών/-ισσών. Τα συνήθη προβλήματα στις μεταφορές περιλαμβάνουν καθυστερήσεις, ακυρώσεις, απώλεια αποσκευών και κακή επικοινωνία μεταξύ των παρόχων υπηρεσιών και των πελατών/-ισσών. Οι εκπαιδευόμενοι/-ες εξασκούνται σε μελέτες περιπτώσεων και ασκήσεις ρόλων για να αναγνωρίσουν πιθανά ζητήματα πριν αυτά κλιμακωθούν, επιτρέποντάς τους να αναπτύξουν πρακτικές δεξιότητες στην εξυπηρέτηση πελατών/-ισσών και στην επίλυση προβλημάτων. Δίνεται έμφαση στις αποτελεσματικές στρατηγικές επικοινωνίας για τη διαχείριση των προσδοκιών των πελατών/-ισσών και την έγκαιρη ενημέρωση για την κατάσταση της μεταφοράς. Επιπλέον, οι εκπαιδευόμενοι/-ες αποκτούν γνώσεις που αφορούν εφαρμογή προληπτικών μέτρων για τον περιορισμό των κινδύνων, όπως είναι ο ενδελεχής σχεδιασμός, τα συστήματα παρακολούθησης σε πραγματικό χρόνο και τα πρωτόκολλα έκτακτης ανάγκης. Με την κατανόηση των βαθύτερων αιτιών των προβλημάτων μεταφοράς, οι εκπαιδευόμενοι/-ες είναι σε θέση να επινοήσουν λύσεις, μπορούν να αναλάβουν δράση και να βελτιώσουν τη συνολική εμπειρία του/της πελάτη/-ισσας. Μέσω συνεργατικών συζητήσεων, προσομοιώσεων και συνεδριών ανατροφοδότησης, η ενότητα αυτή στοχεύει στην ενίσχυση της κριτικής σκέψης και των δεξιοτήτων λήψης αποφάσεων σε πραγματικά σενάρια. Στο τέλος της υποενότητας, οι εκπαιδευόμενοι/-ες αποκτούν επάρκεια στον εντοπισμό προβλημάτων μεταφοράς και στην αποτελεσματική επίλυσή τους, συμβάλλοντας τελικά στην αύξηση της ικανοποίησης των πελατών/-ισσών στον ταξιδιωτικό κλάδο.

2.2.1.3 | ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΠΟΙΟΤΙΚΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΣΤΟΝ ΤΑΞΙΔΙΩΤΙΚΟ ΤΟΜΕΑ

Η συγκεκριμένη μαθησιακή ενότητα εξετάζει τη σημασία της ποιότητας στην παροχή υπηρεσιών και το πώς οι τουριστικές επιχειρήσεις μπορούν να βελτιώσουν την εμπειρία των πελατών/-ισσών μέσω σωστής διαχείρισης. Αρχικά, γίνεται αναφορά στην αποτύπωση της ποιότητας των υπηρεσιών σε κάθε αλληλεπίδραση με τον/την πελάτη/-ισσα, είτε πρόκειται για την εξυπηρέτηση στο αεροδρόμιο, είτε στην πτήση, είτε στη διαμονή σε ξενοδοχείο. Οι εκπαιδευόμενοι/-ες αναγνωρίζουν τα χαρακτη-

ριστικά που συνθέτουν μια ποιοτική ταξιδιωτική εμπειρία, όπως είναι η ευγένεια του προσωπικού, η αποτελεσματικότητα στην εξυπηρέτηση πελατών/-ισών και η καθαριότητα και η ασφάλεια των χώρων. Στη συνέχεια, η υποεπνότητα εξετάζει τη διαχείριση ποιοτικών υπηρεσιών στον τομέα των αερομεταφορών, η οποία είναι καθοριστική για την ικανοποίηση των επιβατών/-ισών και τη βιωσιμότητα των αεροπορικών εταιρειών. Αναλύονται οι παράμετροι που επηρεάζουν την ποιότητα των υπηρεσιών και τις στρατηγικές βελτίωσης της εμπειρίας του/της πελάτη/-ισσας (π.χ. η ευγένεια, η αποτελεσματικότητα του προσωπικού, οι διαδικασίες επιβίβασης και αποβίβασης, καθώς και η κατάσταση των αεροσκαφών). Ακολουθώντας, η υποεπνότητα διερευνά τη χρήση εργαλείων (π.χ. ανάδραση από πελάτες/-ισσες) μέσω ερευνών ικανοποίησης, οι οποίες αποτελούν τα βασικά σημεία επαφής με τους/τις πελάτες/-ισσες. Η ανάλυση αυτών των δεδομένων επιτρέπει στις αεροπορικές εταιρείες να αναγνωρίσουν τα δυνατά και αδύνατα σημεία των υπηρεσιών τους. Για την πρακτική εξάσκηση των εκπαιδευομένων συνιστάται η προσομοίωση καταστάσεων που ανακύπτουν κατά την εξυπηρέτηση επιβατών/-ισών.

2.2.1.4 | ΑΝΑΠΤΥΞΗ ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΙΚΩΝ ΣΤΡΑΤΗΓΙΚΩΝ ΓΙΑ ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ

Αυτή η μαθησιακή υποεπνότητα επικεντρώνεται στα βασικά στοιχεία που εμπλέκονται στη δημιουργία και στην εφαρμογή αποτελεσματικών στρατηγικών για τις τουριστικές υπηρεσίες. Οι εκπαιδευόμενοι/-ες μαθαίνουν πώς να αξιολογούν τις απαιτήσεις της αγοράς, τις προτιμήσεις των πελατών/-ισών και το ανταγωνιστικό τοπίο, για να αναπτύξουν προσαρμοσμένες προσφορές που ανταποκρίνονται στις ανάγκες διαφορετικών δημογραφικών ομάδων ταξιδιωτών/-ισών. Η ενότητα καλύπτει βασικά στοιχεία του στρατηγικού σχεδιασμού, συμπεριλαμβανομένων των τεχνικών έρευνας αγοράς, της σημασίας της ανάλυσης τάσεων και του προσδιορισμού των μοναδικών προτάσεων πώλησης (USPs) που διαφοροποιούν μια τουριστική υπηρεσία. Οι εκπαιδευόμενοι/-ες διερευνούν διάφορες στρατηγικές, όπως είναι η διαφοροποίηση των προϊόντων, τα μοντέλα τιμολόγησης, οι τακτικές προώθησης και τα κανάλια διανομής. Μελέτες περίπτωσης από επιτυχημένες τουριστικές επιχειρήσεις παρέχουν γνώσεις σχετικά με την πρακτική εφαρμογή αυτών των στρατηγικών σε πραγματικά σενάρια. Επιπλέον, οι εκπαιδευόμενοι/-ες συμμετέχουν σε ομαδικές δραστηριότητες συνεργασίας, όπου μέσω της τεχνικής του καταγισμού ιδεών σχεδιάζουν και παρουσιάζουν στρατηγικά σχέδια για υποθετικές τουριστικές υπηρεσίες, επιτρέποντάς τους να εφαρμόσουν τη θεωρητική γνώση με πρακτικό τρόπο. Στο τέλος αυτής της υποεπνότητας, οι εκπαιδευόμενοι/-ες είναι σε θέση να κατανοήσουν τη στρατηγική διαδικασία και να αναπτύξουν ολοκληρωμένα σχέδια που ενισχύουν την προβολή και την ανταγωνιστικότητα των τουριστικών υπηρεσιών. Η γνώση αυτή τους δίνει τη δυνατότητα να συμβάλουν ενεργά στην ανάπτυξη και τη βιωσιμότητα της τουριστικής βιομηχανίας σε διάφορα πλαίσια.

2.2.1.5 | ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΣΜΟΣ ΣΤΗΝ ΠΡΑΞΗ: ΗΘΙΚΗ ΣΥΜΠΕΡΙΦΟΡΑ ΚΑΙ ΑΣΦΑΛΕΙΑ ΣΤΟΝ ΤΟΥΡΙΣΜΟ ΚΑΙ ΣΤΗΝ ΑΕΡΟΠΟΡΙΑ

Η συγκεκριμένη υποενοότητα δίνει έμφαση στη σημασία του επαγγελματισμού στους τομείς του τουρισμού και των αερομεταφορών, με εστίαση στην ηθική συμπεριφορά και στις πρακτικές ασφάλειας. Οι εκπαιδευόμενοι/-ες διερευνούν τις θεμελιώδεις αρχές της ηθικής, συμπεριλαμβανομένης της ακεραιότητας, της υπευθυνότητας και του σεβασμού, καθώς αυτές σχετίζονται με τις αλληλεπιδράσεις με πελάτες/-ισσες, συναδέλφους/-ισσες και ενδιαφερόμενους φορείς. Η κατανόηση αυτών των αρχών είναι απαραίτητη για την προώθηση ενός θετικού και αξιόπιστου περιβάλλοντος. Η υποενοότητα ασχολείται με κοινά ηθικά διλήμματα που μπορεί να αντιμετωπίσουν οι επαγγελματίες, όπως είναι οι διακρίσεις, η παρενόχληση και η σύγκρουση συμφερόντων. Μέσω μελετών περιπτώσεων και ομαδικών συζητήσεων, οι εκπαιδευόμενοι/-ες αναλύουν σενάρια του πραγματικού κόσμου για να αναπτύξουν κριτική σκέψη και δεξιότητες λήψης αποφάσεων που απαιτούνται για την αποτελεσματική αντιμετώπιση αυτών των προκλήσεων. Εκτός από τους ηθικούς προβληματισμούς, η υποενοότητα υπογραμμίζει τη σημασία των πρωτοκόλλων ασφάλειας τόσο στον τουρισμό όσο και στις αερομεταφορές. Οι εκπαιδευόμενοι/-ες γνωρίζουν για τη συμμόρφωση με τους κανονισμούς, τις τεχνικές εκτίμησης κινδύνου και τη σημασία της δημιουργίας μιας κουλτούρας ασφάλειας για την προστασία των πελατών/-ισσών και των εργαζομένων. Στο τέλος αυτής της υποενοότητας, οι εκπαιδευόμενοι/-ες κατανοούν τον κρίσιμο ρόλο της ηθικής συμπεριφοράς και της ασφάλειας στην ενίσχυση της ικανοποίησης των πελατών/-ισσών και στη διατήρηση των προτύπων του κλάδου. Οι γνώσεις αυτές τους δίνουν τη δυνατότητα να προωθήσουν τον επαγγελματισμό και να διατηρήσουν υψηλά ηθικά πρότυπα στις πρακτικές τους, συμβάλλοντας θετικά στη φήμη του τουριστικού και αεροπορικού τομέα.

2.2.1.6 | ΕΠΑΦΗ ΜΕ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΟΥΣ ΧΩΡΟΥΣ ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΟΥ ΕΝΔΙΑΦΕΡΟΝΤΟΣ

Η εν λόγω μαθησιακή υποενοότητα διερευνά τους διάφορους επιχειρηματικούς τομείς της τουριστικής βιομηχανίας που επηρεάζουν άμεσα το τουριστικό ενδιαφέρον και την εμπειρία των τουριστών/-τριών. Οι εκπαιδευόμενοι/-ες αποκτούν γνώσεις για τους διάφορους τομείς, όπως είναι η φιλοξενία, τα ταξιδιωτικά γραφεία, οι τουριστικοί πράκτορες και τα αξιοθέατα, κατανοώντας πώς ο καθένας/καθεμιά από αυτούς/-ές παίζει ζωτικό ρόλο στη διαμόρφωση της συνολικής ταξιδιωτικής εμπειρίας. Οι εκπαιδευόμενοι/-ες διερευνούν τη σημασία της συνεργασίας μεταξύ των διαφόρων ενδιαφερόμενων μερών στον τομέα του τουρισμού, συμπεριλαμβανομένων των τοπικών επιχειρήσεων, των κυβερνητικών φορέων και των κοινοτικών οργανώσεων. Δίνεται έμφαση στις στρατηγικές οικοδόμησης σχέσεων που προωθούν τις συνεργασίες, ενισχύουν την παροχή υπηρεσιών και υποστηρίζουν βιώσιμες τουριστικές πρακτικές. Μέσα από διαδραστικές συζητήσεις και μελέτες περιπτώσεων, οι εκπαιδευόμενοι/-ες εξετάζουν επιτυχημένα παραδείγματα επιχειρήσεων που έχουν συ-

νεργαστεί αποτελεσματικά με τουριστικά αξιοθέατα και υπηρεσίες για τη δημιουργία ολοκληρωμένων ταξιδιωτικών πακέτων που ανταποκρίνονται στις ανάγκες των καταναλωτών/-τριών. Καλύπτονται επίσης θέματα, όπως είναι οι τάσεις της αγοράς, οι προσδοκίες των πελατών/-ισών και η ενσωμάτωση της τεχνολογίας στον τουρισμό, εξοπλίζοντας τους/τις εκπαιδευόμενους/-ες με τις δεξιότητες που απαιτούνται για την προσαρμογή στις μεταβαλλόμενες δυναμικές της αγοράς. Στο τέλος αυτής της υποενότητας, οι εκπαιδευόμενοι/-ες αναπτύσσουν σαφή κατανόηση της διασύνδεσης των διαφόρων επιχειρηματικών τομέων στον τουρισμό και του τρόπου αποτελεσματικής συνεργασίας με αυτούς για τη δημιουργία εμπλουτισμένων εμπειριών για τους/τις επισκέπτες/-τριες.

Προτεινόμενες πηγές μελέτης

Κύριες

1. Σαλεσιώτης, Μ. (1999). *Ανθρώπινες εργασιακές σχέσεις στις τουριστικές επιχειρήσεις*. Αθήνα: Εκδόσεις Interbooks.
2. Προφυλλίδης, Β. (2010). *Αεροπορικές μεταφορές και αεροδρόμια*. Αθήνα: Εκδόσεις Παπασωτηρίου.

Συμπληρωματικές

1. Λύτρας, Π. (2004). *Κοινωνιολογία και ψυχολογία τουρισμού*. Αθήνα: Εκδόσεις Interbooks.
2. Κατσώνη Β. (2012). *Μεταφορές & Τουρισμός*. Αθήνα: Εκδόσεις Φαίδιμος.

2.3 • ΕΞΑΜΗΝΟ Γ΄

2.3.A • ΕΙΣΑΓΩΓΗ ΣΤΗΝ ΑΕΡΟΠΟΡΙΚΗ ΟΡΟΛΟΓΙΑ ΣΤΑ ΑΓΓΛΙΚΑ

Περίληψη της μαθησιακής ενότητας

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

Προσδοκώμενα μαθησιακά αποτελέσματα

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

- Διακρίνουν τις γραμματικές και συντακτικές δομές της αγγλικής γλώσσας στην αεροπορική βιομηχανία,
- Αφηγούνται ένα απλό και σύντομο κείμενο αεροπορικού περιεχομένου στα αγγλικά,
- Παράγουν σημειώσεις και μηνύματα με απλό και σύντομο τρόπο,
- Επαληθεύουν τις γνώσεις τους στην αγγλική γλώσσα όσον αφορά μια τηλεφωνική επικοινωνία,
- Διαχειρίζονται μια συνομιλία στην αγγλική γλώσσα σχετική με τις αεροπορικές λειτουργίες,
- Χρησιμοποιούν δημοφιλείς εκφράσεις και λέξεις εκτός κειμένου, οι οποίες αφορούν αεροπορικά παραδείγματα,
- Αποδέχονται την αγγλική γλώσσα ως κύριο εργαλείο επικοινωνίας στον τουριστικό/αεροπορικό τομέα κατά την άσκηση των καθηκόντων τους,
- Αντιλαμβάνονται βασικούς αεροπορικούς όρους,
- Επικοινωνούν με ειδική αεροπορική ορολογία,
- Χρησιμοποιούν την αγγλική ορολογία στην επικοινωνία τους με τα υπόλοιπα μέρη τα οποία εμπλέκονται.

Βασικές έννοιες και λέξεις-κλειδιά

Air fleet / Airlines / Airline Reservation System / Aviation alliances / Aviation industry / Cargo space / Charter flights / Competitive environment / Flight schedules / Service quality.

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

Διάρθρωση των μαθησιακών ενοτήτων σε υποενότητες

A/A	ΤΙΤΛΟΣ ΜΑΘΗΣΙΑΚΗΣ ΥΠΟΕΝΟΤΗΤΑΣ
1	ΑΓΓΛΙΚΗ ΟΡΟΛΟΓΙΑ ΤΗΣ ΑΕΡΟΠΟΡΙΚΗΣ ΒΙΟΜΗΧΑΝΙΑΣ I
2	ΑΓΓΛΙΚΗ ΟΡΟΛΟΓΙΑ ΤΗΣ ΑΕΡΟΠΟΡΙΚΗΣ ΒΙΟΜΗΧΑΝΙΑΣ II
3	ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΚΗ ΟΡΟΛΟΓΙΑ ΑΕΡΟΔΡΟΜΙΩΝ ΚΑΙ ΕΠΙΓΕΙΑΣ ΥΠΟΣΤΗΡΙΞΗΣ
4	ΑΓΓΛΙΚΗ ΟΡΟΛΟΓΙΑ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΑΕΡΟΜΕΤΑΦΟΡΑΣ ΕΜΠΟΡΕΥΜΑΤΩΝ
5	ΕΞΕΙΔΙΚΕΥΜΕΝΗ ΑΓΓΛΙΚΗ ΑΕΡΟΠΟΡΙΚΗ ΟΡΟΛΟΓΙΑ ΚΑΙ ΔΙΑΣΥΝΔΕΣΗ ΤΜΗΜΑΤΩΝ
6	ΑΓΓΛΙΚΗ ΟΡΟΛΟΓΙΑ ΤΟΥ ΑΕΡΟΠΟΡΙΚΟΥ ΜΑΡΚΕΤΙΝΓΚ

Κείμενο αναφοράς

2.3.A.1 | ΑΓΓΛΙΚΗ ΟΡΟΛΟΓΙΑ ΤΗΣ ΑΕΡΟΠΟΡΙΚΗΣ ΒΙΟΜΗΧΑΝΙΑΣ I

Η συγκεκριμένη μαθησιακή υποενότητα έχει ως αντικείμενο την εισαγωγή στην έννοια της αεροπορικής βιομηχανίας, όπως αυτή μελετάται από τα στελέχη υπηρεσιών αερομεταφοράς σε διεθνές πλαίσιο. Οι εκπαιδευόμενοι/-ες μελετούν τη διεθνή βιβλιογραφία, πηγές και άρθρα από το Διαδίκτυο, εμπορικά και οικονομικά περιοδικά (business and economic journals), έντυπα αεροπορικών εταιρειών, αλλά και μελέτες έρευνα αγοράς. Αρχικά, οι εκπαιδευόμενοι/-ες έρχονται σε επαφή με τη σχετική αγγλική ορολογία, ώστε να αποκτήσουν μια γενική εικόνα για την αεροπορική βιομηχανία (aviation industry) γενικότερα, τις αεροπορικές συμμαχίες (aviation alliances), αλλά και την κατάσταση που επικρατεί σήμερα στην παγκόσμια, στην ευρωπαϊκή και στην ελληνική αεροπορική αγορά, όπως η τελευταία καταγράφεται στη διεθνή βιβλιογραφία. Οι εκπαιδευόμενοι/-ες, ως στελέχη υπηρεσιών αερομεταφοράς, χρησιμοποιούν την αγγλική ορολογία για να περιγράφουν το αεροπορικό μάρκετινγκ (aviation marketing) γενικότερα, καθώς και το μείγμα μάρκετινγκ, αλλά και το περιβάλλον της αεροπορικής επιχείρησης (aviation company). Επιπλέον, αναλύουν τα γενικά χαρακτηριστικά του μάρκετινγκ γνωστών εταιρειών που έχουν επιλέξει. Επίσης, εξετάζουν μελέτες περίπτωσης (case studies) για την αεροπορική βιομηχανία, ώστε να έρθουν σε επαφή με τη σχετική αγγλική ορολογία, όπως αυτή χρησιμοποιείται στη διεθνή βιβλιογραφία. Τέλος, οι εκπαιδευόμενοι/-ες χρησιμοποιούν την αγγλική ορολογία, για να περιγράψουν τη στρατηγική (strategy) που ακολουθεί μια εταιρεία για να επιβιώσει στον αυξημένο ανταγωνισμό (increased competition) της αεροπορικής βιομηχανίας, την κατανομή των μεριδίων της αγοράς (market), καθώς και με ποια κριτήρια επιλέγουν οι πελάτες/-ισσες αεροπορική εταιρεία για τις μετακινήσεις τους.

2.3.A.2 | ΑΓΓΛΙΚΗ ΟΡΟΛΟΓΙΑ ΤΗΣ ΑΕΡΟΠΟΡΙΚΗΣ ΒΙΟΜΗΧΑΝΙΑΣ II

Η συγκεκριμένη μαθησιακή υποεπάρκεια αποτελεί συνέχεια της πρώτης υποεπάρκειας, η οποία εμβαθύνει στην έννοια της αεροπορικής βιομηχανίας, όπως αυτή μελετάται από τα στελέχη υπηρεσιών αερομεταφοράς σε διεθνές πλαίσιο. Οι εκπαιδευόμενοι/-ες μελετούν την αγγλική ορολογία που χρησιμοποιείται σε διεθνείς οργανισμούς (π.χ. IATA και ICAO). Εξετάζουν την ορολογία οικονομικών μεγεθών, όπως το μέσο έσοδο ανά χιλιομετρικό επιβάτη/-ισσα RPK (Revenue Passenger Kilometer), τις ναυλωμένες πτήσεις (charter flights), τη συμφωνία διασύνδεσης (interline agreement) και τη συμφωνία σύμπραξης (pool arrangements). Οι εκπαιδευόμενοι/-ες εισάγονται στην αγγλική ορολογία των επιχειρήσεων εναέριων μεταφορών σε ένα ταχύτατα διεθνοποιούμενο (internationalized) επιχειρηματικό περιβάλλον και γνωρίζουν την αγγλική ορολογία που χρησιμοποιείται στο σύγχρονο ανταγωνιστικό περιβάλλον (competitive environment) των αεροπορικών αερογραμμών (airlines) και των αεροπορικών συμμαχιών (alliances). Εξοικειώνονται με την αγγλική ορολογία των αναπτυξιακών πολιτικών (development politics), της βελτίωσης των υποδομών (infrastructure) και του μεγέθους του αεροπορικού στόλου (air fleet). Με τη βοήθεια του Διαδικτύου, επισκέπτονται τις ιστοσελίδες αεροπορικών εταιρειών που το περιεχόμενό τους είναι στα ελληνικά και στα αγγλικά, ώστε να συγκρίνουν την ορολογία που χρησιμοποιείται και να σχολιάζουν τυχόν διαφορές στην επιλογή της ορολογίας και στον ιδιαίτερο τρόπο χρήσης της. Η εν λόγω μαθησιακή υποεπάρκεια αποτελεί ταυτόχρονα και μια εισαγωγή στη σχετική αγγλική ορολογία για την καλύτερη παρακολούθηση της επόμενης μαθησιακής υποεπάρκειας.

2.3.A.3 | ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΚΗ ΑΓΓΛΙΚΗ ΟΡΟΛΟΓΙΑ ΑΕΡΟΔΡΟΜΙΩΝ ΚΑΙ ΕΠΙΓΕΙΑΣ ΥΠΟΣΤΗΡΙΞΗΣ

Η συγκεκριμένη μαθησιακή υποεπάρκεια εστιάζεται στην αγγλική ορολογία που αφορά τη λειτουργία των αερολιμένων και τις υπηρεσίες επίγειας εξυπηρέτησης. Οι εκπαιδευόμενοι/-ες επικεντρώνονται στις υπηρεσίες μεταφορών και στην ικανοποίηση των απαιτήσεων των ταξιδιωτών/-ισσών. Κατανοούν και περιγράφουν το σύνολο των διαδικασιών και των λειτουργιών σε αεροδρόμια στα αγγλικά, όπως τον προορισμό (destination), τη συχνότητα (frequency) πτήσεων και τους τύπους αεροσκαφών (type of aircraft). Γνωρίζουν την αγγλική ορολογία για την τιμολογιακή πολιτική (airline ticket pricing) που ανταποκρίνεται στις ανάγκες των κατηγοριών πελατών/-ισσών (customer categories), στις οποίες η αεροπορική επιχείρηση απευθύνεται. Αναγνωρίζουν την αγγλική ορολογία του δικτύου γραφείων (office network), εγκαταστημένων σε προσπελάσιμους χώρους (accessible places). Επίσης, εξασκούνται σε οπτικά ή και ηχητικά μηνύματα στα αγγλικά, αλλά και οποιοδήποτε άλλο υπηρεσιακό έντυπο εκδίδεται στα αγγλικά, όπως προγράμματα πτήσεων (flights schedules), αεροπορικά εισιτήρια (air tickets), κάρτες επιβίβασης (boarding passes) και τα αυτοκόλλητα των αποσκευών (baggage tags). Οι εκπαιδευόμενοι/-ες αποκτούν τις γνώσεις και τις δεξι-

ότητες να αναγνωρίζουν και να περιγράφουν στα αγγλικά τη λειτουργία σύγχρονων συστημάτων κράτησης θέσεων CRS (Airline Reservation System) και της διαδικασίας έκδοσης αεροπορικών εισιτηρίων (airline ticketing process). Τέλος, χρησιμοποιούν την κατάλληλη αγγλική φρασεολογία για τα διάφορα μέρη και σημεία επίγειας υποστήριξης (ground support) ενός αεροδρομίου και την απαιτούμενη ποιότητα της υπηρεσίας (service quality).

2.3.A.4 | ΑΓΓΛΙΚΗ ΟΡΟΛΟΓΙΑ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΑΕΡΟΜΕΤΑΦΟΡΑΣ ΕΜΠΟΡΕΥΜΑΤΩΝ

Η εν λόγω μαθησιακή υποεπενότητα εστιάζεται στην αγγλική ορολογία που χρησιμοποιείται στην αποτελεσματικότερη αερομεταφορά εμπορευμάτων. Οι εκπαιδευόμενοι/-ες εισάγονται στην αγγλική ορολογία διαφόρων υπηρεσιών της διαχείρισης εφοδιαστικής αλυσίδας (supply chain management). Επιπλέον, μελετούν την ορολογία των υπηρεσιών ναυλωμένων αεροσκαφών (air charter) και των συναφών όρων και εκφράσεων, όπως είναι ο χώρος φορτίου (cargo space), οι υπερμεγέθεις και επείγουσες αποστολές (oversized and urgent consignments), η εξατομικευμένη αερομεταφορά εμπορευμάτων (tailored airfreight) και οι χρονικά κρίσιμες υπηρεσίες αερομεταφοράς (time-critical shipment). Παράλληλα, εισάγονται και στην αγγλική ορολογία αερομεταφορών που χρησιμοποιείται σε συνδυασμό με τις θαλάσσιες μεταφορές (sea freight), τα ευπαθή προϊόντα (sensitive products) και την ασφάλιση φορτίου (cargo insurance) και τις υπηρεσίες εκτελωνισμού (customs clearance services). Οι εκπαιδευόμενοι/-ες χρησιμοποιούν την αγγλική ορολογία για να περιγράψουν το σημερινό ανταγωνιστικό περιβάλλον (competitive environment) και την ευέλικτη και γρήγορη εφοδιαστική διαχείριση (supply management). Συνοψίζουν στα αγγλικά κείμενα που αναφέρονται στην αξιόπιστη αερομεταφορά εμπορευμάτων για επιχειρηματικούς σκοπούς (business purposes) και ένα ευρύ φάσμα υπηρεσιών. Επίσης, χρησιμοποιούν την αγγλική ορολογία που αφορά κείμενα για ειδικές περιπτώσεις αερομεταφοράς, όπως έργων τέχνης (artwork), στρατιωτικού υλικού (military equipment), επικίνδυνων εμπορευμάτων (dangerous goods), φαρμακευτικών προϊόντων (pharmaceutical products), κατοικίδιων και άγριων ζώων (pets and wild animals), καθώς και εξοπλισμού υψηλής τεχνολογίας (hi-tech equipment).

2.3.A.5 | ΕΞΕΙΔΙΚΕΥΜΕΝΗ ΑΓΓΛΙΚΗ ΑΕΡΟΠΟΡΙΚΗ ΟΡΟΛΟΓΙΑ ΚΑΙ ΔΙΑΣΥΝΔΕΣΗ ΤΜΗΜΑΤΩΝ

Η εν λόγω μαθησιακή υποεπενότητα εστιάζεται στην εκμάθηση εξειδικευμένης αγγλικής αεροπορικής ορολογίας. Συγκεκριμένα, οι εκπαιδευόμενοι/-ες αναγνωρίζουν, κατανοούν και εφαρμόζουν στην πράξη την αγγλική ορολογία που χρησιμοποιείται στις διαφορετικές λειτουργίες της αεροπορικής βιομηχανίας (aviation industry). Ιδιαίτερη έμφαση δίνεται στη λειτουργική και αποτελεσματική επικοινωνία στα αγγλικά μεταξύ των τμημάτων και τη χρήση ειδικών όρων στην αλληλεπίδραση (interaction) με διαφορετικά μέρη της βιομηχανίας. Το δεύτερο κύριο αντικείμενο της υποεπενό-

τητας είναι η πρακτική εφαρμογή της αγγλικής ορολογίας σε αεροπορικά περιβάλλοντα. Συγκεκριμένα, οι εκπαιδευόμενοι/-ες εξασκούνται στη χρήση της αγγλικής ορολογίας σε πραγματικά σενάρια εργασίας (working scenarios). Μέσα από παιχνίδια ρόλων (role-play gaming), αναγνωρίζουν και περιγράφουν τις λειτουργίες των σύγχρονων συστημάτων κράτησης θέσεων (Airline Reservation System) και έκδοσης αεροπορικών εισιτηρίων (airline ticketing process). Αυτά τα παιχνίδια ρόλων βασίζονται στις γνώσεις που απέκτησαν οι εκπαιδευόμενοι/-ες σε προηγούμενη μαθησιακή υποενότητα. Με αυτόν τον τρόπο, αναπτύσσουν περαιτέρω τις δεξιότητες που είναι απαραίτητες για την εφαρμογή των θεωρητικών γνώσεων στην πράξη. Επίσης, χρησιμοποιούν την αγγλική ορολογία για να αναλύουν την ανταγωνιστική διαφοροποίηση σε διεθνές περιβάλλον και περιγράφουν την ανάπτυξη των αερομεταφορών ως μέσο μετακίνησης των τουριστών/-τριών. Για παράδειγμα, αναφέρονται στον αντίκτυπο (impact) από την απελευθέρωση της αγοράς των αεροπορικών εταιρειών ως μια στρατηγική επανάσταση σε ό,τι αφορά την ανάπτυξη των μετακινήσεων των τουριστών/-τριών με εναέρια μέσα.

2.3.A.6 | ΑΓΓΛΙΚΗ ΟΡΟΛΟΓΙΑ ΑΕΡΟΠΟΡΙΚΟΥ ΜΑΡΚΕΤΙΝΓΚ

Η συγκεκριμένη μαθησιακή υποενότητα εστιάζεται στην αγγλική ορολογία του αεροπορικού μάρκετινγκ (aviation marketing). Οι εκπαιδευόμενοι/-ες εισάγονται στην αγγλική ορολογία του μάρκετινγκ ως μια βασική επιχειρηματική λειτουργία που έχει στόχο την ανάπτυξη (development), την οργάνωση και τον έλεγχο (management and controlling) ανταλλακτικών διαδικασιών μεταξύ της επιχείρησης και των λοιπών μερών της αγοράς, δηλαδή τους/τις προμηθευτές/-τριες (suppliers), πελάτες/-ισσες (customers) και τους ενδιάμεσους (intermediates). Οι εκπαιδευόμενοι/-ες εξασκούνται στην ορολογία μάρκετινγκ που χρησιμοποιείται στη διεθνή βιβλιογραφία για τις διαδικασίες εναρμόνισης των αναγκών και επιθυμιών (wants and needs) των εμπορικών μερών της αγοράς στο διεθνές δυναμικό περιβάλλον. Μελετούν τη διεθνή βιβλιογραφία που αφορά το περιεχόμενο των υπηρεσιών (concept), το σύστημα παράδοσης (delivery) σε κάθε κατηγορία (segment) πελατών/-ισσών και άλλα στοιχεία που συνιστούν την εικόνα (image) της αεροπορικής εταιρείας. Επίσης, εξοικειώνονται με την αγγλική ορολογία που χρησιμοποιείται σε κείμενα αεροπορικού περιεχομένου ως προς την αξιοπιστία του (reliability), τη διασφάλιση (assurance), τα απτά στοιχεία (tangibles), την ενσυναίσθηση (empathy) και την πρόθυμη ανταπόκριση (responsiveness). Αξιοποιούν τη διεθνή βιβλιογραφία για να αναφερθούν σε ζητήματα όπως ο καθορισμός της τιμής (pricing), η σχέση τιμής και κόστους (value for money), η διαφήμιση του προϊόντος (advertising) και η διανομή του προϊόντος (product distribution). Επίσης, μπορούν να διακρίνουν τους τρόπους με τους οποίους μια αεροπορική εταιρεία έχει τμηματοποιήσει (segmentation) την αγορά της.

Προτεινόμενες πηγές μελέτης

Κύριες

1. Evans, V., Dooley, J. & Esparza, J. (2012). *Oxford English for Careers: Civil Aviation*. United Kingdom: Express Publishing.
2. Βλαχόπουλος, Ν. & Γούλιος, Γ. (2003). *Αγγλοελληνικό λεξικό αεροπορικών όρων*. Αθήνα: Εκδόσεις Άλφα.

Συμπληρωματικές

1. Ellis, S. & Gerightly, T. (2008). *English for aviation for pilots and air traffic controllers*. United Kingdom: Oxford University Press.
2. Θεματική Αεροπορική Εγκυκλοπαίδεια & Ελληνικό Λεξικό Αεροπορίας. (1997). Αθήνα: Vivliotechnica Hellas & Δ. Ι. Βαρδίκος ΟΕ.

2.3.B • ΕΙΣΑΓΩΓΗ ΣΤΗΝ ΑΕΡΟΠΟΡΙΚΗ ΟΡΟΛΟΓΙΑ ΣΤΑ ΓΑΛΛΙΚΑ

Περίληψη της μαθησιακής ενότητας

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

Προσδοκώμενα μαθησιακά αποτελέσματα

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

- Διακρίνουν τις γραμματικές και συντακτικές δομές της γαλλικής γλώσσας στην αεροπορική βιομηχανία,
- Αφηγούνται ένα απλό και σύντομο κείμενο αεροπορικού περιεχομένου στα γαλλικά,
- Παράγουν σημειώσεις και μηνύματα με απλό και σύντομο τρόπο στη γαλλική,
- Επαληθεύουν τις γνώσεις τους στη γαλλική γλώσσα σε μια επικοινωνία,
- Διαχειρίζονται μια συνομιλία στη γαλλική γλώσσα σχετική με τις αεροπορικές λειτουργίες,

- Χρησιμοποιούν δημοφιλείς εκφράσεις και λέξεις εκτός κειμένου, οι οποίες αφορούν αεροπορικά παραδείγματα στα γαλλικά,
- Αποδέχονται τη γαλλική γλώσσα ως κύριο εργαλείο επικοινωνίας στον τουριστικό/αεροπορικό τομέα κατά την άσκηση των καθηκόντων τους,
- Αντιλαμβάνονται βασικούς αεροπορικούς όρους στα γαλλικά,
- Επικοινωνούν με ειδική αεροπορική ορολογία στα γαλλικά,
- Χρησιμοποιούν τη γαλλική ορολογία στην επικοινωνία τους με τα υπόλοιπα τμήματα τα οποία εμπλέκονται.

Βασικές έννοιες και λέξεις-κλειδιά

Syntaxe de base / e-mail professionnel / Industrie aéronautique / Compétence orale / Parties d'un avion / Travaux administratifs.

Αριθμός ωρών διδασκαλίας της μαθησιακής ενότητας ανά εβδομάδα

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

Διάρθρωση των μαθησιακών ενοτήτων σε υποενότητες

A/A	ΤΙΤΛΟΣ ΜΑΘΗΣΙΑΚΗΣ ΥΠΟΕΝΟΤΗΤΑΣ
1	ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΓΡΑΜΜΑΤΙΚΗΣ ΚΑΙ ΣΥΝΤΑΚΤΙΚΟΥ ΣΕ ΚΕΙΜΕΝΑ ΕΙΔΙΚΕΥΣΗΣ II
2	ΑΕΡΟΠΟΡΙΚΗ ΒΙΟΜΗΧΑΝΙΑ ΚΑΙ ΧΡΗΣΗ ΤΗΣ ΓΑΛΛΙΚΗΣ
3	ΑΕΡΟΠΟΡΙΚΗ ΒΙΟΜΗΧΑΝΙΑ ΚΑΙ ΧΡΗΣΗ ΤΗΣ ΓΑΛΛΙΚΗΣ II
4	ΑΣΚΗΣΗ ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΩΝ ΕΡΓΑΣΙΩΝ ΣΤΗ ΓΑΛΛΙΚΗ
5	ΓΡΑΠΤΗ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑ ΣΤΗ ΓΑΛΛΙΚΗ ΜΕ ΑΛΛΑ ΤΜΗΜΑΤΑ
6	ΑΕΡΟΠΟΡΙΚΕΣ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΕΣ ΚΑΙ ΠΡΟΦΟΡΙΚΟΣ ΛΟΓΟΣ ΣΤΗ ΓΑΛΛΙΚΗ III

Κείμενο αναφοράς

2.3.B.1 | ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΓΡΑΜΜΑΤΙΚΗΣ ΚΑΙ ΣΥΝΤΑΚΤΙΚΟΥ ΣΕ ΚΕΙΜΕΝΑ ΕΙΔΙΚΕΥΣΗΣ II

Στην παρούσα υποενότητα, παρουσιάζεται στους/στις εκπαιδευόμενους/-ες γλωσσικό υλικό, το οποίο εστιάζεται σε άλλες βασικές πτυχές της γραμματικής και του συντακτικού της γαλλικής γλώσσας. Αρχικά, ο/η εκπαιδευτής/-τρια μπορεί να διανοιράσει ή/και να προβάλει ένα –τηρουμένων των αναλογιών– απλό, διαλογικό κείμενο, το οποίο να αφορά π.χ. την εξυπηρέτηση επιβατών/-ισσών σε αεροπορική εταιρεία επίγειας εξυπηρέτησης. Μετά τη λεξιλογική επεξεργασία του κειμένου, κατά την οποία συνιστάται να δοθεί έμφαση στη χρήση τυποποιημένων εκφράσεων και λεκτικών συνόλων, ακολουθεί επεξεργασία του κειμένου από άποψη γραμματικής και συντακτικού. Προτείνεται να γίνει χρήση κειμένων, στα οποία να απαντούν συντακτικά φαινόμενα που μπορούν να διδαχθούν στοιχειωδώς στο οικείο επίπεδο γλωσσολογικής δευτερεύουσας αναφορικές, χρονικές και αιτιολογικές προτάσεις, αόριστος,

μέλλοντας, πρώτο είδος υποθετικού λόγου. Εξυπακούεται ότι για την εμπέδωση των εν λόγω φαινομένων συνιστάται οι εκπαιδευόμενοι/-ες να εκπονούν τακτικά, ατομικά ή ανά δυάδες, σχετικές ασκήσεις γραμματικής/συντακτικού, αρχικά κλειστού τύπου, έπειτα ανοικτού. Προτείνεται ο/η εκπαιδευτής/-τρια να επεξεργάζεται (εάν αυτό είναι εφικτό) μέσα στην τάξη εκπαιδευτικά βίντεο γαλλικών ιστοτόπων (<https://apprendre.tv5monde.com/>) με θέμα π.χ. τον διάλογο σε ένα αεροδρόμιο, αξιοποιώντας συγκεκριμένα το εκάστοτε συνοδευτικό έγγραφο μεταγραφής του οπτικοακουστικού κειμένου ή κάνοντας χρήση γαλλικών υπότιτλων στην προβολή του βίντεο. Με ανάλογες μεθόδους της διδακτικής/μαθησιακής διαδικασίας, οι εκπαιδευόμενοι/-ες εμπλουτίζουν το γλωσσικό τους ρεπερτόριο και καθίστανται περισσότερο αποτελεσματικοί/-ες σε μια εν δυνάμει γαλλόφωνη διάδραση στον εργασιακό τους χώρο, ενώ συγχρόνως ενθαρρύνονται για την περαιτέρω εκμάθηση της ξένης γλώσσας.

2.3.B.2 | ΑΕΡΟΠΟΡΙΚΗ ΒΙΟΜΗΧΑΝΙΑ ΚΑΙ ΧΡΗΣΗ ΤΗΣ ΓΑΛΛΙΚΗΣ I

Στην υποενότητα αυτή, παρουσιάζεται στους/στις εκπαιδευόμενους/-ες γλωσσικό υλικό σχετικό με την αεροπορική βιομηχανία. Προτείνεται ο/η εκπαιδευτής/-τρια να κάνει χρήση απλών –τηρουμένων των αναλογιών– γαλλόφωνων κειμένων, γραπτών ή/και προφορικών (π.χ. προβάλλοντας ένα σχετικό βίντεο), εστιάζοντας την προσοχή των εκπαιδευόμενων στη δομή και τη γλώσσα που χρησιμοποιείται. Το γλωσσικό υλικό δύναται να αποτελείται από εκφορές όπως: αεροπορικές συμμαχίες, αεροπορικές αερογραμμές, αεροπορικό μάρκετινγκ, ναυλωμένες πτήσεις, αεροπορικός στόλος, συμφωνία διασύνδεσης κ.λπ. Ο/Η εκπαιδευτής/-τρια ζητά έπειτα από τους/τις εκπαιδευόμενους/-ες να εντάξουν το λεξιλόγιο αυτό σε δικές τους απλές προτάσεις, τις οποίες μετά πρέπει να εκφωνούν. Ομοίως, συνιστάται να γίνει επανάληψη σε ό,τι αφορά σε συνοδευτικές γραμματικο-συντακτικές δομές που πλαισιώνουν τα σχετικά κείμενα. Επιπλέον, μπορούν οι εκπαιδευόμενοι/-ες να εκπονούν μέσα στην τάξη, ατομικά, ανά δυάδες ή μικρά γκρουπ, μια ποικιλία λεξιλογικών ασκήσεων κλειστού τύπου, όπως είναι οι ασκήσεις συμπλήρωσης κενού, οι ασκήσεις αντιστοίχισης, οι ασκήσεις εντοπισμού λέξης που δεν ταιριάζει με τις υπόλοιπες κ.λπ. Με τον τρόπο αυτόν, προάγεται η δεξιότητα κατανόησης γραπτού λόγου των εκπαιδευόμενων, γεγονός το οποίο συμβάλλει στην ενίσχυση της αυτοπεποίθησής τους ως σπουδαστών/-τριών μιας ξένης γλώσσας. Συν τοις άλλοις, στην περίπτωση χρήσης εκπαιδευτικών σχετικών βίντεο (όταν αυτό είναι εφικτό) με παράλληλη χρήση γαλλικών υποτίτλων, προάγεται και η δεξιότητα κατανόησης του προφορικού λόγου.

2.3.B.3 | ΑΕΡΟΠΟΡΙΚΗ ΒΙΟΜΗΧΑΝΙΑ ΚΑΙ ΧΡΗΣΗ ΤΗΣ ΓΑΛΛΙΚΗΣ II

Στην παρούσα υποενότητα, παρουσιάζεται στους/στις εκπαιδευόμενους/-ες περαιτέρω γλωσσικό υλικό σχετικά με την αεροπορική βιομηχανία. Προτείνεται ο/η εκπαιδευτής/-τρια να κάνει χρήση προφορικών/προβαλλόμενων και γραπτών σχετικά απλών κειμένων, η επεξεργασία των οποίων από πλευράς των εκπαιδευόμενων να

συμβάλει στον εμπλουτισμό του γλωσσικού τους ρεπερτορίου σε σχέση με την αεροπορική βιομηχανία. Ειδικότερα, συνιστάται να χρησιμοποιηθεί υλικό το οποίο αφορά τα μέρη ενός αεροσκάφους (π.χ. άτρακτος, φτερά), τους τύπους αεροσκαφών, τη μεταφορά αποσκευών και εμπορευμάτων, τα περιφερειακά αεροδρόμια, τη δομή και τη λειτουργία μιας αεροπορικής εταιρείας κ.λπ. Προκειμένου οι εκπαιδευόμενοι/-ες να αφομοιώσουν το νέο λεξιλόγιο, είναι εξαιρετικά χρήσιμο να καταγράφουν στη γαλλική δικές τους προτάσεις με αυτό. Εναλλακτικά, είναι δυνατό να ζητηθεί από τους/τις εκπαιδευόμενους/-ες να εκπονήσουν απλές ασκήσεις αντίστροφης μετάφρασης, καθώς και να δημιουργήσουν δικές τους καρτέλες (έντυπες ή ψηφιακές) με το νέο λεξιλόγιο, συνοδευόμενο από σχετικές εικόνες/φωτογραφίες. Προς αυτή την κατεύθυνση, μπορούν οι εκπαιδευτές/-τριες να πραγματοποιούν μέσα στην τάξη μια ποικιλία λεξιλογικών ασκήσεων κλειστού τύπου, όπως είναι οι ασκήσεις συμπλήρωσης κενού, οι ασκήσεις αντιστοίχισης, οι ασκήσεις εντοπισμού λέξης που δεν ταιριάζει με τις υπόλοιπες κ.λπ. Ο παιγνιώδης χαρακτήρας αυτού του σταδίου της διδακτικής-μαθησιακής διαδικασίας συμβάλλει ώστε οι εκπαιδευόμενοι/-ες να αποκτήσουν/διατηρήσουν μια θετική στάση σε ό,τι αφορά τον απαιτητικό τομέα του λεξιλογίου της ξένης γλώσσας και να ενθαρρυνθούν για την περαιτέρω εκμάθησή της.

2.3.B.4 | ΑΣΚΗΣΗ ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΩΝ ΕΡΓΑΣΙΩΝ ΣΤΗ ΓΑΛΛΙΚΗ

Στην παρούσα υποενότητα, παρουσιάζεται στους/στις εκπαιδευόμενους/-ες το γλωσσικό υλικό που σχετίζεται με τις διοικητικές εργασίες και τον συντονισμό πτήσεων. Ο/Η εκπαιδευτής/-τρια προτείνεται να κάνει χρήση, προφορικών και γραπτών, σύντομων κειμένων, με θέματα που αφορούν τη διαχείριση μηνυμάτων κίνησης αεροσκαφών και τα σχέδια πτήσεων. Αρχικά, διδάσκεται μεμονωμένο λεξιλόγιο και εκφορές: δελτίο καιρού, πλήρωμα, αλλαγές βάσει των καιρικών συνθηκών, αλλαγές στις πτήσεις, χρονοθυρίδες πτήσεων, δικαιώματα εκμετάλλευσης άδειας, πληρωμές τελών και λογαριασμών, πτήσεις εκτός Ευρωπαϊκής Ένωσης κ.ά. Ιδιαίτερη προσοχή πρέπει να δίδεται σε ζητήματα ορθής εκφώνησης/προφοράς της εν λόγω ορολογίας. Για τον σκοπό αυτόν, προτείνεται οι εκπαιδευόμενοι/-ες να εκφωνούν την κάθε λέξη/εκφορά προτού ή αφού την καταγράψουν. Προκειμένου να αφομοιώσουν το νέο αυτό, λεξιλόγιο, είναι εξαιρετικά χρήσιμο να καταγράφουν στη γαλλική γλώσσα απλές, δικές τους προτάσεις με αυτό. Επίσης, προτείνεται οι εκπαιδευόμενοι/-ες να αρχίσουν/συνεχίσουν να καταγράφουν τη νέα ορολογία στο πλαίσιο αυτοσχέδιων λεξικών. Επιπλέον, δύναται οι εκπαιδευόμενοι/-ες να πραγματοποιούν μέσα στην τάξη μια ποικιλία λεξιλογικών ασκήσεων κλειστού τύπου, ώστε να διασφαλίζεται η εμπέδωση του νέου γλωσσικού υλικού. Είναι πολύ σημαντικό να υπογραμμιστεί στους/στις εκπαιδευόμενους/-ες ότι η εκμάθηση ενός ευρύτερου λεξιλογίου σε σχέση με τις διοικητικές εργασίες τους/τις καθιστά περισσότερο αποτελεσματικούς στο πλαίσιο μιας εν δυνάμει γαλλόφωνης διάδρασης στον εργασιακό τους χώρο. Συγχρόνως, αποκτούν το κατάλληλο γλωσσικό υπόβαθρο, ώστε να συνεχίσουν τη σπουδή της γαλλικής γλώσσας στο επόμενο εξάμηνο.

2.3.B.5 | ΓΡΑΠΤΗ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑ ΣΤΗ ΓΑΛΛΙΚΗ ΜΕ ΆΛΛΑ ΤΜΗΜΑΤΑ

Στην παρούσα υποενότητα, παρουσιάζεται στους/στις εκπαιδευόμενους/-ες υλικό που αφορά στη διεκπεραίωση άλλου τύπου ημιεπίσημης ή/και επίσημης ηλεκτρονικής αλληλογραφίας στα γαλλικά, στο πλαίσιο επικοινωνίας τους με τμήματα του χώρου εργασίας, όπως είναι μια αεροπορική εταιρεία επίγειας εξυπηρέτησης επιβατών/-ισσών. Προτείνεται αρχικά να γίνει μια σύντομη επανάληψη σχετικού γλωσσικού υλικού αναφορικά με την εν γένει παραγωγή ημιεπίσημων ηλεκτρονικών μηνυμάτων (βλ. πρώτη μαθησιακή ενότητα). Στη συνέχεια, συνιστάται ο/η εκπαιδευτής/-τρια να ενημερώσει τους/τις εκπαιδευόμενους/-ες ότι η επαγγελματική ηλεκτρονική αλληλογραφία δύναται να επιτελέσει ποικίλους επικοινωνιακά σκοπούς και να περιέχει λεξιλογικό περιεχόμενο. Για τον σκοπό αυτόν, προτείνεται να διδαχθούν όροι που χρησιμοποιούνται στην ηλεκτρονική αλληλογραφία: «διά της παρούσης», «σας παρακαλούμε», «σας χαιρετώ», «αποστολέας», «παραλήπτης/-τρια», «ιδού το περιεχόμενο του αιτήματός μας», «επισυναπτόμενο θα βρείτε...» κ.λπ. Έπειτα οι εκπαιδευόμενοι/-ες καλούνται να ασκηθούν (ατομικά ή ομαδικά) πάνω στο συγκεκριμένο είδος κειμένου, αρχικά μέσα από ασκήσεις συμπλήρωσης κενού, συμπληρώνοντας διαφορετικά πεδία: «θέμα επιστολής», «τόπος», «ημερομηνία» κ.λπ. Σε δεύτερο χρόνο, δίδεται μια συγκεκριμένη περίπτωση γραπτής επικοινωνίας και οι εκπαιδευόμενοι/-ες καλούνται να παραγάγουν (ατομικά ή ανά δύο) απλά και σύντομα κείμενα, όπου θα ζητούν από μια αεροπορική εταιρεία επίγειας εξυπηρέτησης πληροφορίες για μια σειρά πτήσεων στο εξωτερικό. Οι εκπαιδευόμενοι/-ες εμπλουτίζουν ακόμα περισσότερο το ιδιόλεκτό τους στη γαλλική γλώσσα και αποκτούν τα απαραίτητα εφόδια για αποτελεσματική επικοινωνία στη γλώσσα-στόχο.

2.3.B.6 | ΑΕΡΟΠΟΡΙΚΕΣ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΕΣ ΚΑΙ ΠΡΟΦΟΡΙΚΟΣ ΛΟΓΟΣ ΣΤΗ ΓΑΛΛΙΚΗ ΙΙΙ

Στην παρούσα υποενότητα, οι εκπαιδευόμενοι/-ες έρχονται σε επαφή με γλωσσικό υλικό, το οποίο αφορά ειδικότερες πτυχές της γαλλόφωνης επικοινωνίας στο πλαίσιο αεροπορικών λειτουργιών, π.χ. στο πλαίσιο προετοιμασίας και εξυπηρέτησης λειτουργικών αναγκών του αεροσκάφους. Πιο συγκεκριμένα, γίνεται χρήση απλών, γραπτών και προφορικών, κειμένων που εστιάζονται σε θέματα όπως είναι η φόρτωση και εκφόρτωση των αποσκευών, η εστίαση, η παροχή ύδατος, ο καθαρισμός και η συντήρηση των χώρων υγιεινής του αεροσκάφους κ.λπ. Στην περίπτωση όπου γίνεται χρήση σχετικών βίντεο από πλευράς του/της εκπαιδευτή/-τριας, συνιστάται η χρήση γαλλικών υποτίτλων, ώστε οι εκπαιδευόμενοι/-ες να αναπτύσσουν από την αρχή –εκτός από την ακουστική τους δεξιότητα– τη δεξιότητα κατανόησης γραπτού λόγου. Είναι πολύ σημαντικό στο στάδιο αυτό οι εκπαιδευόμενοι/-ες να καταγράφουν το σχετικό γλωσσικό υλικό ως λεκτικό σύνολο και όχι ως μεμονωμένες λέξεις, προκειμένου να αρχίσει να αναπτύσσεται ευκολότερα η δεξιότητα παραγωγής προφορικού λόγου. Προς την κατεύθυνση αυτή, συνιστάται να πραγματοποιούνται μέσα στην τάξη, ανά δυάδες, παιχνίδια ρόλων ή/και δραματοποιήσεις επί των παραπάνω επι-

κοινωνιακών περιστάσεων, ενώ είναι εξίσου σημαντικό οι εκπαιδευόμενοι/-ες προηγουμένως να απομνημονεύουν τις σχετικές εκφορές, για να αρχίζουν να αναπτύσσουν βαθμιαία το γλωσσικό τους ρεπερτόριο. Ως εκ τούτου, τίθενται –τηρουμένων των αναλογιών– οι βάσεις για μια στοιχειώδη εν δυνάμει γαλλόφωνη/διαπολιτισμική επικοινωνία στο πλαίσιο της επαγγελματικής τους δραστηριότητας.

Προτεινόμενες πηγές μελέτης

Κύριες

1. Καμίτση, Ε. (2013). *Γαλλικά για τον Τουρισμό (A1-A2)*. Αθήνα: Υπουργείο Παιδείας και Θρησκευμάτων, Γενική Γραμματεία Διά Βίου Μάθησης. Ανακτήθηκε από: https://www.minedu.gov.gr/publications/docs2018/03_10_18_france.pdf
2. Citizenship Language Pack For Migrants in Europe-Extended. *Français. Cours multimédia de langue et de culture pour migrants. Niveau A2. Pour communiquer en France dans la vie de tous les jours. Dialogue 27: à l'aéroport*. Ανακτήθηκε από: <https://www.scribd.com/document/698620151/Dialogue-27-Exercices-FR>

Συμπληρωματικές

1. Παντελοδήμος, Δ. & Καϊτέρης, Κ. (2002). *Ελληνο-γαλλικό λεξικό*. Αθήνα: Εκδόσεις Κάουφμαν.
2. Lubke, D. & Gagnon, C. (2012). *Γαλλική Γραμματική σε πίνακες*. Αθήνα: Εκδόσεις Πατάκη.

2.3.Γ • ΔΙΟΙΚΗΣΗ ΑΕΡΟΔΡΟΜΙΩΝ ΚΑΙ ΑΕΡΟΠΟΡΙΚΩΝ ΕΤΑΙΡΕΙΩΝ

Περίληψη της μαθησιακής ενότητας

Σκοπός της συγκεκριμένης μαθησιακής ενότητας είναι οι εκπαιδευόμενοι/-ες να μάθουν βασικές στρατηγικές σχετικές με τη διοίκηση αερολιμένων και αεροπορικών εταιρειών. Θα μάθουν να αντιλαμβάνονται βασικές ορολογίες διοίκησης αερολιμένων και αεροπορικών εταιρειών, καθώς και αντίστοιχες τεχνικές, και θα εντυπώσουν σε στρατηγικές ανταγωνισμού και διαχείρισης αερολιμένων και αεροπορικών εταιρειών μέσα από την ανάλυση και τη μοντελοποίηση δεδομένων και εκθέσεων ελέγχου.

Προσδοκώμενα μαθησιακά αποτελέσματα

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

- Κατανοούν βασικές λειτουργίες διοίκησης αεροπορικών εταιρειών και αεροδρομίων,

- Διαχωρίζουν τα διάφορα τμήματα από τα οποία αποτελείται μια αεροπορική εταιρεία ή ένας αερολιμένας,
- Συγκρίνουν τους τρόπους με τους οποίους αυτά τα τμήματα συνδέονται μεταξύ τους,
- Παρακολουθούν πολιτικές διοίκησης και στρατηγικές διαχείρισης μιας αεροπορικής εταιρείας και ενός αεροδρομίου,
- Αντιλαμβάνονται τους βασικούς ανταγωνιστές της αγοράς,
- Σχεδιάζουν στρατηγικές λειτουργίας της αεροπορικής εταιρείας και του αεροδρομίου,
- Οργανώνουν τα διάφορα τμήματα μιας αεροπορικής εταιρείας και ενός αεροδρομίου,
- Σχεδιάζουν επιχειρηματικά πλάνα για μια αεροπορική εταιρεία και για ένα αεροδρόμιο,
- Αναλύουν τους κινδύνους της αγοράς και να συμμετέχουν στη διαδικασία λήψης αποφάσεων,
- Κοστολογούν τις διάφορες ανάγκες της αεροπορικής εταιρείας και ενός αεροδρομίου.

Βασικές έννοιες και λέξεις-κλειδιά

Charters / Τακτικές πτήσεις / Swot ανάλυση / Outsourcing / Μάνατζμεντ / Οργανωτική δομή / Ιδιωτικοποίηση / Απειλές / Ευκαιρίες / Ανταγωνισμός / Προσγείωση / Απογείωση.

Αριθμός ωρών διδασκαλίας της μαθησιακής ενότητας ανά εβδομάδα

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

Διάρθρωση των μαθησιακών ενοτήτων σε υποενότητες

A/A	ΤΙΤΛΟΣ ΜΑΘΗΣΙΑΚΗΣ ΥΠΟΕΝΟΤΗΤΑΣ
1	ΧΑΡΑΚΤΗΡΙΣΤΙΚΑ ΚΑΙ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΕΣ ΑΕΡΟΔΡΟΜΙΩΝ
2	ΔΙΑΚΡΙΣΕΙΣ ΚΑΙ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑ ΑΕΡΟΠΟΡΙΚΩΝ ΜΕΤΑΦΟΡΩΝ
3	ΑΕΡΟΠΟΡΙΚΕΣ ΜΕΤΑΦΟΡΕΣ ΚΑΙ ΑΕΡΟΔΡΟΜΙΑ ΩΣ ΠΡΟΣ ΤΟ ΕΣΩΤΕΡΙΚΟ ΚΑΙ ΤΟ ΕΞΩΤΕΡΙΚΟ ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝ-ΑΝΑΛΥΣΗ SWOT
4	Η ΟΡΓΑΝΩΣΗ ΤΩΝ ΑΕΡΟΔΡΟΜΙΩΝ ΚΑΙ ΤΩΝ ΑΕΡΟΠΟΡΙΚΩΝ ΕΤΑΙΡΕΙΩΝ
5	ΙΔΙΩΤΙΚΟΠΟΙΗΣΗ ΑΕΡΟΔΡΟΜΙΩΝ ΚΑΙ ΑΝΤΑΓΩΝΙΣΜΟΣ ΣΤΙΣ ΑΕΡΟΜΕΤΑΦΟΡΕΣ
6	ΔΙΟΙΚΗΣΗ ΑΕΡΟΔΡΟΜΙΩΝ

Κείμενο αναφοράς

2.3.Γ.1 | ΧΑΡΑΚΤΗΡΙΣΤΙΚΑ ΚΑΙ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΕΣ ΑΕΡΟΔΡΟΜΙΩΝ

Η πρώτη υποενότητα έχει ως στόχο την εισαγωγή των εκπαιδευόμενων στα χαρακτηριστικά και στις λειτουργίες ενός αεροδρομίου. Τα αεροδρόμια σήμερα έχουν εξελιχθεί σε σύνθετες επιχειρησιακές μονάδες με πολλαπλές λειτουργίες σε σχέση με το παρελθόν, όταν και θεωρούνταν απλά χώρος όπου γίνονταν προσγειώσεις και απογειώσεις. Οι εκπαιδευόμενοι/-ες γνωρίζουν αρχικά την εξελικτική πορεία των αεροδρομίων που συντελέστηκε με την εξέλιξη της τεχνολογίας και την αύξηση του όγκου των αεροπορικών μεταφορών. Έπειτα, ενημερώνονται εκτενώς για τις κύριες λειτουργίες ενός αεροδρομίου: προσγείωση και απογείωση αεροσκαφών, στάθμευση αεροσκαφών, φόρτωση και εκφόρτωση αποσκευών, προετοιμασία επιβίβασης και αποβίβασης επιβατών/-ισών, έλεγχο εισιτηρίων, παράδοση-παραλαβή αποσκευών, ελέγχους ασφάλειας. Επίσης, εξετάζονται τα καταστήματα και οι εμπορικές χρήσεις, η πρόσβαση των επιβατών/-ισών από τον χώρο κατοικίας ή εργασίας προς τον αερολιμένα, η συντήρηση αεροσκαφών, ο ανεφοδιασμός με καύσιμα, η φόρτωση-εκφόρτωση εμπορευμάτων και προϊόντων, καθώς και οι υποστηρικτικές εγκαταστάσεις (πυροσβεστικής, αστυνομίας, υγείας, συστημάτων εναέριας κυκλοφορίας) και οι χώροι εξυπηρέτησης εργαζομένων. Τέλος, οι εκπαιδευόμενοι/-ες εμβαθύνουν στις ιδιαιτερότητες των αεροδρομίων, οι οποίοι λειτουργούν σαν κόμβοι μεταφορών και σαν επιχειρησιακές μονάδες, στο μοντέλο διαχείρισής τους, στους περιβαλλοντικούς περιορισμούς και στα ζητήματα ασφάλειας που επήλθαν στη δομή και αγορά των αεροπορικών μεταφορών. Η πρώτη υποενότητα παρέχει τη βάση και τις γνώσεις στους/στις εκπαιδευόμενους/-ες να αναλύουν τις συνιστώσες και τις λειτουργίες που συνθέτουν έναν αερολιμένα. Συνιστάται η πλοήγηση στο Διαδίκτυο σε ιστοσελίδες αεροδρομίων του κόσμου (τόσο κεντρικά όσο και περιφερειακά) για καλύτερη κατανόηση της λειτουργίας και των παρεχόμενων υπηρεσιών ενός αερολιμένα.

2.3.Γ.2 | ΔΙΑΚΡΙΣΕΙΣ ΚΑΙ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑ ΑΕΡΟΠΟΡΙΚΩΝ ΜΕΤΑΦΟΡΩΝ

Στη δεύτερη υποενότητα, οι εκπαιδευόμενοι/-ες γνωρίζουν τις διακρίσεις μεταξύ των αεροπορικών εταιρειών. Γίνεται γνωστό ότι οι αεροπορικές εταιρείες και τα αεροδρόμια έχουν δημιουργήσει ένα παγκόσμιο δίκτυο επικοινωνιών, μέσω του οποίου διακινούνται δισεκατομμύρια επιβάτες/-ισσες και τόνοι εμπορευμάτων. Επιπλέον, τις τελευταίες δεκαετίες οι αεροπορικές μεταφορές αναπτύχθηκαν με ρυθμούς ταχύτερους από την οικονομία και από τους ρυθμούς ανάπτυξης του παγκόσμιου εμπορίου. Με βάση τα παραπάνω, αρχικά διατυπώνονται οι διακρίσεις στο αεροπορικό μεταφορικό σύστημα, όπως είναι τα πολιτικά αεροσκάφη, τα στρατιωτικά και τα ιδιωτικά αεροσκάφη. Επιπλέον, αναλύονται οι διακρίσεις της επιβατικής αεροπορικής βιομηχανίας σε κίνηση εσωτερικού και εξωτερικού, ενώ οι πτήσεις που μεταφέρουν επιβάτες/-ισσες διακρίνονται σε τακτικές και μη τακτικές. Εξετάζονται οι έννοιες των

τακτικών πτήσεων (εθνικοί αερομεταφορείς που έχουν δημιουργήσει ένα παγκόσμιο δίκτυο αεροπορικής εξυπηρέτησης και συντονίζουν το έργο τους στα πλαίσια της IATA) και των μη τακτικών πτήσεων (πτήσεις charter που εξυπηρετούν τουριστικούς προορισμούς από μη κεντρικά αεροδρόμια εκτός ωρών αιχμής και διαθέτουν μεγαλύτερο αριθμό θέσεων για συγκεκριμένο τύπο αεροσκάφους). Η υποεπένδυση συνεχίζεται με την παρουσίαση των αεροπορικών εταιρειών χαμηλού κόστους και των χαρακτηριστικών τους. Σύμφωνα με αυτές, η κράτηση και η προμήθεια των εισιτηρίων γίνεται μέσω Διαδικτύου και δεν παρέχονται γεύματα ή έξτρα παροχές. Τέλος, γίνεται αναφορά στα πλεονεκτήματα και στα μειονεκτήματα των διαφόρων παρόχων αεροπορικών μεταφορών. Συνιστάται η πλοήγηση των εκπαιδευομένων στη σελίδα της ΥΠΑ για παρατήρηση της επιβατικής κίνησης και του μεταφορικού έργου στη χώρα μας από το παρελθόν έως σήμερα, με σκοπό την κατανόηση των τάσεων της αεροπορικής βιομηχανίας.

2.3.Γ.3 | ΑΕΡΟΠΟΡΙΚΕΣ ΜΕΤΑΦΟΡΕΣ ΚΑΙ ΑΕΡΟΔΡΟΜΙΑ ΩΣ ΠΡΟΣ ΤΟ ΕΣΩΤΕΡΙΚΟ ΚΑΙ ΤΟ ΕΞΩΤΕΡΙΚΟ ΤΟΥΣ ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝ – ΑΝΑΛΥΣΗ SWOT

Η παρούσα υποεπένδυση επικεντρώνεται στο εσωτερικό και εξωτερικό περιβάλλον μιας αεροπορικής εταιρείας και του αεροδρομίου. Τόσο η αεροπορική εταιρεία όσο και το αεροδρόμιο αποτελούν ένα σύστημα, με βασικές συνιστώσες την τεχνολογία, το προσωπικό, την οργάνωση, την εμπορική και τιμολογιακή πολιτική κ.ά. Γίνεται αναφορά στις συνιστώσες που οργανώνονται και προσαρμόζονται διαρκώς σε συνάρτηση με τις μεταβαλλόμενες συνθήκες της οικονομίας και της κοινωνίας. Κατά συνέπεια, οι εκπαιδευόμενοι/-ες είναι σε θέση να αναλύσουν τις διακρίσεις του οικονομικού περιβάλλοντος τόσο σε εσωτερικό όσο και σε εξωτερικό επίπεδο. Το εσωτερικό περιβάλλον της αεροπορικής εταιρείας περιλαμβάνει το προσωπικό, τα αεροσκάφη, τον ανταγωνισμό με άλλες αεροπορικές εταιρείες, την τεχνολογία αεροσκαφών και αεροδρομίων, την οργάνωσή της και τα χρηματοοικονομικά της μεγέθη. Το εξωτερικό περιβάλλον περιλαμβάνει τις δημογραφικές τάσεις, την κουλτούρα, τη νομοθεσία, τις προσδοκίες πελατών/-ισμών, την τεχνολογία, την οικονομία, το κράτος, την παγκοσμιοποίηση, την ενέργεια κ.ά. Είναι σημαντικό για τους/τις εκπαιδευόμενους/-ες να κατανοήσουν κάθε συνιστώσα του εσωτερικού και εξωτερικού περιβάλλοντος στη διαχείριση μιας αεροπορικής εταιρείας. Η υποεπένδυση συνεχίζεται με την ανάλυση SWOT, η οποία είναι μια πολύ χρήσιμη μέθοδος για τη διαμόρφωση της στρατηγικής μιας αεροπορικής εταιρείας. Τα δυνατά και αδύνατα σημεία αφορούν το εσωτερικό περιβάλλον της εταιρείας, ενώ οι ευκαιρίες και οι απειλές αντανakλούν μεταβλητές του εξωτερικού περιβάλλοντος, τις οποίες μια αεροπορική εταιρεία καλείται να εντοπίσει και να προσαρμοστεί στο πλαίσιο λειτουργίας της. Για πρακτική εξάσκηση των εκπαιδευομένων, συνιστάται η εκπόνηση ατομικής εργασίας, με κύριο ζητούμενο την προβολή λύσεων σε μια αεροπορική εταιρεία αναφορικά με τις προκλήσεις του εξωτερικού περιβάλλοντος, όπως είναι η πανδημία, η τεχνολογική εξέλιξη και η παγκοσμιοποίηση.

2.3.Γ.4 | Η ΟΡΓΑΝΩΣΗ ΤΩΝ ΑΕΡΟΔΡΟΜΙΩΝ ΚΑΙ ΤΩΝ ΑΕΡΟΠΟΡΙΚΩΝ ΕΤΑΙΡΕΙΩΝ

Η επόμενη υποενότητα εισάγει τους/τις εκπαιδευόμενους/-ες στην οργάνωση των αεροδρομίων και στα τμήματα που υφίστανται. Αρχικά, αναφέρονται τα τμήματα τα οποία υφίστανται στα περισσότερα αεροδρόμια: το αερολιμενικό τμήμα, το τμήμα εναέριας κυκλοφορίας, το τμήμα τηλεπικοινωνιών, το τμήμα ηλεκτροτεχνικών και της τεχνικής συντήρησης, το διοικητικό-οικονομικό και το γραφείο ασφάλειας. Αυτό το μοντέλο διοίκησης επιτρέπει τη λήψη αποφάσεων πάντοτε από το κέντρο, αγνοώντας τις τοπικές συνθήκες, με κύριες συνέπειες τη βραδύτητα, την ακαμψία και τη μη αντιμετώπιση προβλημάτων τη στιγμή που πρέπει και όπως πρέπει. Η υποενότητα επισημαίνει τα διαφορετικά μοντέλα διοίκησης σε αεροδρόμια του κόσμου, τα οποία έχουν σαν χαρακτηριστικό την αυτονομία τους ως μονάδες, με συμμετοχή του κράτους ιδιωτών και παραγωγικών φορέων της περιοχής. Στη συνέχεια, η υποενότητα παρουσιάζει το μοντέλο οργάνωσης που έχουν υιοθετήσει τα κυριότερα αεροδρόμια παγκοσμίως και προσεγγίζει το μοντέλο οργάνωσης του αεροδρόμιου Αθηνών «Ελευθέριος Βενιζέλος». Έπειτα, γίνεται αναφορά στην οργάνωση των αεροπορικών εταιρειών. Τονίζεται η δυσκολία οργάνωσης και τυποποίησής τους, δεδομένου του διαφορετικού μεγέθους, του ιδιοκτησιακού καθεστώτος, την αεροπορική αγορά που απευθύνεται, τα χαρακτηριστικά και την ποιότητα του μεταφορικού έργου. Επισημαίνονται στους/στις εκπαιδευόμενους/-ες η σημασία και ο ρόλος σημαντικών φορέων της αεροπορικής βιομηχανίας στη χώρα μας (Fraport και ΥΠΑ). Η υποενότητα ολοκληρώνεται με την αναφορά του οργανωτικού μοντέλου μιας αεροπορικής εταιρείας και των τμημάτων του (τμήμα Marketing, το τμήμα πωλήσεων, το τμήμα πητικής εκμετάλλευσης, το τμήμα εμπορευματικών μεταφορών, το τμήμα εξυπηρέτησης και στο ανώτατο επίπεδο διοίκησης ο πρόεδρος και διευθύνων σύμβουλος της εταιρείας). Εκπαιδευτικές τεχνικές που προτείνονται είναι η εισήγηση με την αξιοποίηση εποπτικών μέσων, η αναζήτηση μοντέλων διοίκησης αεροδρομίων στο Διαδίκτυο και αεροπορικών εταιρειών για σύγκριση και συζήτηση μέσα στην τάξη.

2.3.Γ.5 | ΙΔΙΩΤΙΚΟΠΟΙΗΣΗ ΑΕΡΟΔΡΟΜΙΩΝ ΚΑΙ ΑΝΤΑΓΩΝΙΣΜΟΣ ΣΤΙΣ ΑΕΡΟΜΕΤΑΦΟΡΕΣ

Αυτή η υποενότητα εστιάζεται στο ιδιοκτησιακό καθεστώς μιας αεροπορικής εταιρείας και ενός αεροδρόμιου, που διακρίνεται σε κρατική και ιδιωτική ιδιοκτησία. Οι εκπαιδευόμενοι/-ες αποκτούν γνώσεις σχετικά με τις διαφορές μεταξύ του κρατικού και του ιδιωτικού ιδιοκτησιακού καθεστώτος ενός αεροδρόμιου. Είναι σημαντικό για τους/τις εκπαιδευόμενους/-ες να ενημερωθούν για την ιδιωτικοποίηση των περιφερειακών αεροδρομίων στην Ελλάδα από τη Fraport. Αναλύεται λεπτομερώς η αλλαγή στον εμπορικό χαρακτήρα και προσανατολισμό των αεροδρομίων, καθώς και ο μετασχηματισμός της επίγειας εξυπηρέτησης από μονοπωλιακή σε ανταγωνιστική. Οι εκπαιδευόμενοι/-ες ενημερώνονται για τη διαχείριση αεροδρομίων από ιδιώτες και παρουσιάζονται τα κυριότερα πλεονεκτήματα και μειονεκτήματα της ιδιωτικοποίησης. Τα σημαντικότερα πλεονεκτήματα περιλαμβάνουν τη μείωση του δημόσιου

χρέους, τη χαλάρωση του κρατικού ελέγχου, τη βελτίωση της οργάνωσης και αποτελεσματικότητας, καθώς και την καλύτερη ανταπόκριση στις ανάγκες και προσδοκίες των επιβατών/-ισσών. Από την άλλη, διατυπώνονται τα μειονεκτήματα, όπως είναι οι αρνητικές επιπτώσεις στην απασχόληση, η αδιαφορία για περιβαλλοντικά ζητήματα και η κυριαρχία του ιδιωτικού συμφέροντος σε βάρος του δημόσιου συμφέροντος. Τέλος, η υποεπνότητα ολοκληρώνεται με τις διάφορες μορφές ιδιωτικοποίησης αεροδρομίων, όπως είναι η μετατροπή ενός κρατικού αεροδρομίου σε ανώνυμη εταιρεία με συμμετοχή ιδιωτών στο μετοχικό κεφάλαιο, η πώληση του αεροδρομίου σε στρατηγικό επενδυτή, η εκχώρηση της λειτουργίας του αεροδρομίου σε ιδιώτη για 20-30 χρόνια έναντι αμοιβής, η ανάθεση της κατασκευής και λειτουργίας ενός νέου αεροδρομίου για την ίδια χρονική περίοδο, και η εκχώρηση της διαχείρισης του αεροδρομίου, με το κράτος να παραμένει ο ιδιοκτήτης και να αναλαμβάνει τις επενδύσεις.

2.3.Γ.6 | ΔΙΟΙΚΗΣΗ ΑΕΡΟΔΡΟΜΙΩΝ

Η τάση αλλαγής των αεροδρομίων από κρατικούς οργανισμούς σε εμπορικές επιχειρήσεις σήμανε την έκθεσή τους στο σύγχρονο επιχειρηματικό περιβάλλον. Η τελευταία μαθησιακή υποεπνότητα εστιάζεται στις αναγκαίες διαδικασίες-λειτουργίες μιας διοίκησης αεροδρομίου για την εύρυθμη και ασφαλή λειτουργία του. Πιο συγκεκριμένα, γίνεται αναφορά στη λειτουργία και συντήρηση των υποδομών για την ασφάλεια και την ομαλή λειτουργία του αεροδρομίου. Επισημαίνεται η λειτουργία ασφάλειας και ελέγχου, που περιλαμβάνει την επιτήρηση της ασφάλειας των επιβατών/-ισσών των αεροσκαφών και των εγκαταστάσεων. Τονίζεται ιδιαίτερα η σημασία της διαχείρισης της αεροπορικής κυκλοφορίας (συντονισμός απογειώσεων και προσγειώσεων, διαχείριση ροής επιβατών/-ισσών και αποσκευών). Επισημαίνεται η ανάπτυξη πολιτικής του αεροδρομίου και η συμμόρφωσή του με διεθνείς, εθνικούς και τοπικούς κανονισμούς που αφορούν τη λειτουργία αεροδρομίων. Αναλύεται διεξοδικά η υποστήριξη των επιβατών/-ισσών με υπηρεσίες, όπως είναι οι πληροφορίες-ανέσεις στο αεροδρόμιο, η παροχή βοήθειας σε περιπτώσεις καθυστερήσεων κ.ά. Οι εκπαιδευόμενοι/-ες εξοικειώνονται με θέματα ανάπτυξης και στρατηγικής για την αύξηση της χωρητικότητας και της αποτελεσματικότητας του αεροδρομίου και τον σχεδιασμό νέων υποδομών. Τέλος, η υποεπνότητα ολοκληρώνεται με την αναφορά στην οικονομική διαχείριση ενός αεροδρομίου και συγκεκριμένα με τη διαχείριση του προϋπολογισμού, τη διαχείριση εσόδων και εξόδων, καθώς και την οικονομική βιωσιμότητα του αεροδρομίου. Για πρακτική εξάσκηση των εκπαιδευομένων, συνιστάται εκπαιδευτική επίσκεψη στο αεροδρόμιο της περιοχής και διενέργεια συνέντευξης με κάποιον/-α υπεύθυνο/-η του αεροδρομίου.

Προτεινόμενες πηγές μελέτης

Κύριες

1. Προφυλλίδης, Β. (2010). *Αεροπορικές μεταφορές και αεροδρόμια*. Αθήνα: Εκδόσεις Παπασωτηρίου.
2. Neufville, R. D. & Odoni, A. (2009). *Συστήματα αεροδρομίων. Μελέτη, σχεδιασμός, διαχείριση*. Αθήνα: Εκδόσεις Παπασωτηρίου.

Συμπληρωματικές

1. Wells, A. T. (1997). *Αεροπορική βιομηχανία μεταφορών. Οργάνωση και διαχείριση αεροπορικών εταιρειών, αεροπορικές μεταφορές φορτίων (Cargo)*. Αθήνα: Εκδόσεις Έλλην.
2. Λέκκας, Α. (1997). *Αεροδρόμιο. Λειτουργία και εξυπηρέτηση πελατών*. Αθήνα: Εκδόσεις Έλλην.

2.3.Δ • ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΕΣ ΕΤΑΙΡΕΙΩΝ ΕΠΙΓΕΙΑΣ ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗΣ: ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗ ΕΠΙΒΑΤΩΝ/-ΙΣΣΩΝ Η ΠΕΛΑΤΩΝ/-ΙΣΣΩΝ (CHECK IN/BAGGAGE HANDLING)

Περίληψη της μαθησιακής ενότητας

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

Προσδοκώμενα μαθησιακά αποτελέσματα

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

- Αναγνωρίζουν και να ξεχωρίζουν τις βασικές υπηρεσίες που παρέχουν οι εταιρείες επίγειας εξυπηρέτησης στα αεροδρόμια,
- Ερμηνεύουν τις διεθνείς νομοθεσίες αναφορικά με την αποδοχή επιβατών/-ισσών και τον έλεγχο (check-in),
- Αποδέχονται τα δικαιώματα των επιβατών/-ισσών,
- Περιγράφουν και να πραγματοποιούν τις βασικές διαδικασίες για την αποδοχή των επιβατών/-ισσών,

- Ξεχωρίζουν τα διάφορα είδη επιβατών/-ισσών,
- Παρέχουν ξεχωριστές υπηρεσίες στα διάφορα είδη επιβατών/-ισσών,
- Αναγνωρίζουν τα διάφορα είδη αποσκευών,
- Εφαρμόζουν τις προδιαγραφές για την αποδοχή των διαφόρων ειδών αποσκευών στην πτήση,
- Αναγνωρίζουν και να επεξηγούν στους/στις επιβάτες/-ισσες τις πληροφορίες που αναγράφονται στο εισιτήριο.

Βασικές έννοιες και λέξεις-κλειδιά

Βασικές υπηρεσίες επίγειας εξυπηρέτησης / Έλεγχος check-in / Διαχείριση αποσκευών / Ειδικές κατηγορίες επιβατών/-ισσών / Πληροφόρηση επιβατών/-ισσών / Ταξιδιωτικά έγγραφα.

Αριθμός ωρών διδασκαλίας της μαθησιακής ενότητας ανά εβδομάδα

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

Διάρθρωση των μαθησιακών ενοτήτων σε υποενότητες

Α/Α	ΤΙΤΛΟΣ ΜΑΘΗΣΙΑΚΗΣ ΥΠΟΕΝΟΤΗΤΑΣ
1	ΒΑΣΙΚΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΕΠΙΓΕΙΑΣ ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗΣ
2	Η ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ ΤΟΥ CHECK-IN
3	Η ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΤΩΝ ΑΠΟΣΚΕΥΩΝ
4	ΔΙΚΑΙΩΜΑΤΑ ΕΠΙΒΑΤΩΝ/-ΙΣΣΩΝ ΚΑΙ ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗ ΠΕΛΑΤΩΝ/-ΙΣΣΩΝ
5	ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΕΙΔΙΚΩΝ ΚΑΤΗΓΟΡΙΩΝ ΕΠΙΒΑΤΩΝ/-ΙΣΣΩΝ
6	ΕΝΗΜΕΡΩΣΗ ΓΙΑ ΤΑΞΙΔΙΩΤΙΚΑ ΕΓΓΡΑΦΑ ΚΑΙ ΕΙΣΙΤΗΡΙΑ

Κείμενο αναφοράς

2.3.Δ.1 | ΒΑΣΙΚΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΕΠΙΓΕΙΑΣ ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗΣ

Στην πρώτη υποενότητα, οι εκπαιδευόμενοι/-ες μαθαίνουν τις κύριες λειτουργίες που εκτελούνται σε ένα αεροδρόμιο για την εξυπηρέτηση των επιβατών/-ισσών και αναγνωρίζουν τις υπηρεσίες που προσφέρονται στους/στις επιβάτες/-ισσες, όπως είναι η υποδοχή κατά την άφιξη στο αεροδρόμιο, η παροχή πληροφοριών για τις πτήσεις και η καθοδήγηση προς τις θύρες εξόδου. Αναγνωρίζουν τα γκισέ check-in, όπου οι επιβάτες/-ισσες καταχωρούν τις αποσκευές τους και λαμβάνουν τις κάρτες επιβίβασης. Οι εκπαιδευόμενοι/-ες έρχονται σε επαφή με τις διαδικασίες και τις απαιτήσεις της καταχώρησης αποσκευών, κατανοώντας τη σημασία της ακρίβειας και της ευγένειας στην εξυπηρέτηση. Επιπλέον, γνωρίζουν τις απαιτήσεις για την οργάνωση και τη συνεργασία μεταξύ των διαφόρων υπηρεσιών του αεροδρομίου, που είναι απαραίτητες για την ομαλή ροή των επιβατών/-ισσών. Κατανοούν πώς να παρέχουν πληροφο-

ρίες και να ανταποκρίνονται σε ειδικά αιτήματα των επιβατών/-ισσών, διασφαλίζοντας ότι όλοι οι επιβάτες/-ισσες είναι καλά ενημερωμένοι/-ες για τις πτήσεις τους και τις σχετικές διαδικασίες ασφάλειας. Έμφαση πρέπει να δώσουν στη διαχείριση των πληροφοριών με ακρίβεια και στην αντιμετώπιση των επιβατών/-ισσών με επαγγελματισμό. Προτείνεται η συμμετοχή σε προσομοιώσεις διαδικασιών επίγειας εξυπηρέτησης, όπου οι εκπαιδευόμενοι/-ες μπορούν να αναγνωρίσουν και να περιγράψουν τις διάφορες υπηρεσίες. Επίσης, όπου και εάν επιτρέπεται, οι επισκέψεις σε αεροδρόμια προσφέρουν μια πρακτική εικόνα των λειτουργιών, ενισχύοντας την κατανόηση και την ικανότητά τους να ανταποκρίνονται στις απαιτήσεις του επαγγέλματος.

2.3.Δ.2 | Η ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ ΤΟΥ CHECK-IN

Σε αυτή την υποενότητα, οι εκπαιδευόμενοι/-ες διακρίνουν τις διαδικασίες check-in και τους κανονισμούς που τις διέπουν σε διεθνές επίπεδο. Αρχικά, αναγνωρίζουν τη διαδικασία εντοπισμού του κατάλληλου γκισέ check-in στο αεροδρόμιο, χρησιμοποιώντας οθόνες πληροφοριών ή λαμβάνοντας βοήθεια από το γκισέ πληροφοριών. Στη συνέχεια, παρουσιάζουν τα απαραίτητα ταξιδιωτικά έγγραφα, όπως είναι το διαβατήριο ή η ταυτότητα και τον αριθμό κράτησης της πτήσης, κατανοώντας τη σημασία του ελέγχου εγκυρότητας αυτών των εγγράφων για την επιβεβαίωση του δικαιώματος επιβίβασης. Οι εκπαιδευόμενοι/-ες κατανοούν την έκδοση της κάρτας επιβίβασης, η οποία επιτρέπει την πρόσβαση στον χώρο επιβίβασης και στο αεροσκάφος. Επίσης, έρχονται σε επαφή με τη διαδικασία του ελέγχου ασφάλειας, όπου οι επιβάτες/-ισσες υποβάλλονται σε σάρωση και γνωρίζουν τη σωστή τοποθέτηση προσωπικών αντικειμένων, όπως είναι τα κλειδιά, τα τηλέφωνα και οι ηλεκτρονικές συσκευές στους παρεχόμενους κάδους. Επίσης, αναγνωρίζουν την ανάγκη αφαίρεσης ζωνών και παλτών πριν από την είσοδο στην περιοχή επιβίβασης. Οι εκπαιδευόμενοι/-ες αποκτούν γνώσεις για το online check-in, το οποίο επιτρέπει στους/στις επιβάτες/-ισσες να εκτυπώνουν τις κάρτες επιβίβασης από το σπίτι ή να τις αποθηκεύουν σε κινητές συσκευές, διευκολύνοντας τη διαδικασία στο αεροδρόμιο και εξοικονομώντας χρόνο. Επιπλέον, κατανοούν τις πολιτικές για πιθανές επιπλέον χρεώσεις που εφαρμόζουν ορισμένες αεροπορικές εταιρείες για την εκτύπωση καρτών επιβίβασης στο γκισέ. Συστήνεται η εφαρμογή ομαδικών δραστηριοτήτων, όπως είναι η συμμετοχή σε προσομοιώσεις των διαδικασιών check-in, δίνοντας έμφαση στην επαλήθευση ταξιδιωτικών εγγράφων και στην καθοδήγηση των επιβατών/-ισσών μέσα από τη διαδικασία ασφάλειας.

2.3.Δ.3 | Η ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΤΩΝ ΑΠΟΣΚΕΥΩΝ

Στη συγκεκριμένη υποενότητα, οι εκπαιδευόμενοι/-ες κατανοούν τη σημασία και τις διαδικασίες της διαχείρισης αποσκευών στα αεροδρόμια, σύμφωνα με τις διεθνείς νομοθεσίες και κανονισμούς. Αναγνωρίζουν τα βασικά στάδια που περιλαμβάνουν τον έλεγχο των αποσκευών κατά την παράδοση, τον έλεγχο ασφάλειας και τη διασφά-

λιση ότι πληρούν τα προβλεπόμενα όρια βάρους και διαστάσεων. Επιπλέον, ενημερώνονται για τους κανόνες που ισχύουν στους ελληνικούς αερολιμένες, όπως είναι οι διαδικασίες που έχει θεσπίσει η Αρχή Πολιτικής Αεροπορίας (ΑΠΑ) για την ασφάλεια των επιβατών/-ισών που αναχωρούν, οι οποίες περιλαμβάνουν τον έλεγχο των ιδίων και των αποσκευών τους. Οι εκπαιδευόμενοι/-ες αποκτούν γνώσεις για τα σημεία ελέγχου ασφάλειας, όπου οι αποσκευές περνούν από σάρωση για την ανίχνευση απαγορευμένων αντικειμένων και για τα στάδια ελέγχου που ακολουθούν, όπως είναι ο έλεγχος χειραποσκευών και ταυτοπροσωπίας των επιβατών/-ισών πριν από την επιβίβαση. Κατανοούν τις κανονιστικές απαιτήσεις που αφορούν τη μεταφορά υγρών, τα απαγορευμένα αντικείμενα και τη διαδικασία ελέγχου ασφάλειας για επιβάτες/-ισες και χειραποσκευές. Έμφαση πρέπει να δώσουν στη διασφάλιση ότι οι επιβάτες/-ισες δεν μεταφέρουν απαγορευμένα αντικείμενα, στην ακριβή ζύγιση των αποσκευών και στην κατανόηση των πολιτικών επιπλέον χρεώσεων για υπέρβαρες αποσκευές. Οι εκπαιδευόμενοι/-ες μαθαίνουν να διαχειρίζονται αποσκευές που ενδέχεται να απαιτήσουν επιπλέον έλεγχο ασφάλειας ή να μην πληρούν τις προδιαγραφές των αεροπορικών εταιρειών. Συνιστάται η συμμετοχή των εκπαιδευομένων σε προσομοιώσεις ελέγχου αποσκευών και η κατανόηση των κανονισμών ασφάλειας ή η αναγνώριση και η καταγραφή προτύπων και κανονισμών διαχείρισης αποσκευών ανά ελληνική εταιρεία, με σκοπό την καλύτερη αφομοίωση των εννοιών της παρούσας υποενότητας.

2.3.Δ.4 | ΔΙΚΑΙΩΜΑΤΑ ΕΠΙΒΑΤΩΝ/-ΙΣΣΩΝ ΚΑΙ ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗ ΠΕΛΑΤΩΝ/-ΙΣΣΩΝ

Σε αυτή την υποενότητα, αποσαφηνίζονται τα βασικά δικαιώματα των επιβατών/-ισών αεροπορικών μεταφορών και οι σχετικές διαδικασίες εξυπηρέτησης. Αυτά τα δικαιώματα ισχύουν όταν η πτήση εκτελείται από αεροπορική εταιρεία της ΕΕ ή χώρας εκτός ΕΕ και περιλαμβάνουν περιπτώσεις όπως είναι η άρνηση επιβίβασης, η ματαίωση ή η καθυστέρηση πτήσεων. Οι εκπαιδευόμενοι/-ες αναγνωρίζουν τις περιπτώσεις στις οποίες οι επιβάτες/-ισες δικαιούνται αποζημίωση, μεταφορά με άλλη πτήση ή βοήθεια, σύμφωνα με τους κανονισμούς της ΕΕ και άλλων σχετικών νομοθεσιών. Κατανοούν επίσης ότι οι επιβάτες/-ισες έχουν το δικαίωμα να υποβάλουν καταγγελία στις αεροπορικές εταιρείες ή στις εθνικές αρχές σε περίπτωση παραβίασης των δικαιωμάτων τους. Οι εκπαιδευόμενοι/-ες αναγνωρίζουν τη διαδικασία διεκδίκησης των δικαιωμάτων τους, η οποία περιλαμβάνει την υποβολή καταγγελίας στην αεροπορική εταιρεία και την προσφυγή σε φορείς εναλλακτικής επίλυσης διαφορών ή στα δικαστήρια. Η εξοικείωση με τη νομοθεσία και τα δικαιώματα των επιβατών/-ισών είναι κρίσιμη για την παροχή αποτελεσματικής εξυπηρέτησης και για τη διασφάλιση της συμμόρφωσης με τις κανονιστικές απαιτήσεις. Έμφαση πρέπει να δοθεί στην ενημέρωση των επιβατών/-ισών για τα δικαιώματά τους, στην παροχή κατάλληλης βοήθειας σε περιπτώσεις προβλημάτων και στην αποφυγή ασαφειών ή παραπληροφόρησης. Συνιστάται η συμμετοχή και η συνεργασία των εκπαιδευομένων σε προσομοιώσεις εξυπηρέτησης πελατών/-ισών, όπου οι συμμετέχοντες/-ουσες μπορούν

να εξασκηθούν στην παροχή πληροφοριών και στην επίλυση προβλημάτων που αφορούν τα δικαιώματα των επιβατών/-ισών, ενισχύοντας την ικανότητά τους να διαχειρίζονται καταστάσεις κρίσης και να παρέχουν υποστήριξη στους/στις επιβάτες/-ισσες, ή να μελετήσουν μια περίπτωση ακύρωσης πτήσης.

2.3.Δ.5 | ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΕΙΔΙΚΩΝ ΚΑΤΗΓΟΡΙΩΝ ΕΠΙΒΑΤΩΝ/-ΙΣΣΩΝ

Στη συγκεκριμένη υποενότητα, οι εκπαιδευόμενοι/-ες αναγνωρίζουν τη σημασία της παροχής εξειδικευμένων υπηρεσιών για συγκεκριμένες κατηγορίες επιβατών/-ισών. Αρχικά, εστιάζονται στους/στις επιβάτες/-ισσες με ειδικές ανάγκες ή μειωμένη κινητικότητα, κατανοώντας τις απαιτήσεις για τη χρήση αναπηρικών αμαξιδίων, τη συνοδεία κατά την επιβίβαση και αποβίβαση, καθώς και τη διαδικασία χορήγησης οξυγόνου κατά την πτήση. Μαθαίνουν επίσης για τη συμπλήρωση και χρήση της φόρμας MEDIF, όταν απαιτείται ιατρική έγκριση για το ταξίδι. Στη συνέχεια, έρχονται σε επαφή με τις διαδικασίες εξυπηρέτησης ασυνόδευτων παιδιών. Οι εκπαιδευόμενοι/-ες γνωρίζουν τις προϋποθέσεις και τα πρωτόκολλα ασφάλειας που πρέπει να ακολουθούνται, όπως την καταγραφή των στοιχείων του ατόμου που παραδίδει και παραλαμβάνει το παιδί, καθώς και τη συνοδεία από το προσωπικό του αεροδρομίου μέχρι την παράδοση στο πλήρωμα καμπίνας. Επιπλέον, ενημερώνονται για τις ανάγκες των οικογενειών με μικρά παιδιά, μαθαίνοντας πώς να παρέχουν κατάλληλη βοήθεια (διάθεση παιδικών καθισμάτων, προτεραιότητα στην επιβίβαση κ.ά.). Αντιμετωπίζουν επίσης ζητήματα σχετικά με τη μεταφορά καροτσιών και την εξασφάλιση άνετων θέσεων για τις οικογένειες. Τέλος, οι εκπαιδευόμενοι/-ες γνωρίζουν τους κανονισμούς και τις διαδικασίες για τη μεταφορά κατοικίδιων ζώων, είτε στην καμπίνα είτε στον χώρο αποσκευών. Κατανοούν τις απαιτήσεις για τα έγγραφα και τις ειδικές κρατήσεις που χρειάζονται, καθώς και τα μέτρα για την άνεση και την ασφάλεια των ζώων κατά τη διάρκεια της πτήσης. Συνιστάται η συμμετοχή σε προσομοιώσεις και ασκήσεις ρόλων που περιλαμβάνουν τη διαχείριση αυτών των κατηγοριών επιβατών/-ισών, ώστε οι εκπαιδευόμενοι/-ες να αναπτύξουν τις απαραίτητες δεξιότητες και να αποκτήσουν εμπειρία σε πραγματικές συνθήκες.

2.3.Δ.6 | ΕΝΗΜΕΡΩΣΗ ΓΙΑ ΤΑΞΙΔΙΩΤΙΚΑ ΕΓΓΡΑΦΑ ΚΑΙ ΕΙΣΙΤΗΡΙΑ

Στην τελευταία υποενότητα, οι εκπαιδευόμενοι/-ες κατανοούν την αναγκαιότητα της ορθής χρήσης και επαλήθευσης των ταξιδιωτικών εγγράφων. Αναγνωρίζουν ότι για τις πτήσεις εσωτερικού και εντός της Ευρωπαϊκής Ένωσης απαιτείται ταυτότητα νέου τύπου (με λατινικούς χαρακτήρες) ή διαβατήριο σε ισχύ. Για πτήσεις εξωτερικού εκτός της ΕΕ, είναι απαραίτητο το διαβατήριο και ενδεχομένως η visa ή η άδεια παραμονής, ανάλογα με τις απαιτήσεις της χώρας προορισμού. Επίσης, για βρέφη και παιδιά έως 12 ετών, απαιτείται διαβατήριο ή βιβλιάριο υγείας/πιστοποιητικό γεννήσεως (με φωτογραφία και σφραγίδα από δημόσιο φορέα) για πτήσεις εσωτερικού και διαβατήριο για πτήσεις εξωτερικού. Οι εκπαιδευόμενοι/-ες πρέπει να δίνουν ιδιαίτε-

ρη προσοχή στις απαιτήσεις εγγράφων ανάλογα με τη χώρα προορισμού, ιδιαίτερα σε ταξίδια εντός και εκτός της Ζώνης Σένγκεν. Κατανοούν ότι, ακόμα και αν δεν απαιτείται διαβατήριο εντός της Ζώνης Σένγκεν, συνιστάται να έχουν μαζί τους διαβατήριο ή ταυτότητα για ταυτοποίηση. Οι γνώσεις αυτές συνδέονται άμεσα με την άσκηση της ειδικότητάς τους, καθώς η ακρίβεια και η συμμόρφωση με τους κανονισμούς ασφάλειας είναι κρίσιμη για την εξασφάλιση ομαλής επιβίβασης και αποφυγής προβλημάτων με τις αρχές. Έμφαση πρέπει να δοθεί στην επαλήθευση της ισχύος των εγγράφων και στην ενημέρωση για ειδικές απαιτήσεις (βίζες και χρήση έγκυρων διαβατηρίων και ταυτοτήτων). Η κατανόηση των διαδικασιών ελέγχου ταυτοπροσωπίας και ταυτοποίησης των επιβατών/-ισών, βάσει επίσημων εγγράφων, όπως προβλέπεται από την Τεχνική Οδηγία Ασφάλειας (ΤΟΑ 1), είναι αρκετά σημαντική. Για την καλύτερη κατανόηση, συνιστάται η προσομοίωση διαδικασιών ελέγχου εγγράφων και ενημέρωσης των επιβατών/-ισών σχετικά με τις απαιτήσεις των ταξιδιωτικών εγγράφων.

Προτεινόμενες πηγές μελέτης

Κύριες

1. Πανταζή, Σ. (2015). *Τα δικαιώματα και οι υποχρεώσεις του επιβάτη στην αεροπορική μεταφοράς επιβατών*. Αθήνα: Εκδόσεις Αρναούτη.
2. Κατσώνη, Β. (2018). *Μεταφορές & Τουρισμός*. Αθήνα: Εκδόσεις Φαίδιμος.

Συμπληρωματικές

1. Προφυλλίδης, Β. (2010). *Αεροπορικές μεταφορές και αεροδρόμια*. Αθήνα: Εκδόσεις Παπασωτηρίου.
2. Χατζηνικολάου-Αγγελίδου, Ρ. (2016). *Αεροπορική μεταφορά επιβατών*. Αθήνα: Εκδόσεις Σάκκουλα.

2.3.Ε • ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΚΡΙΣΕΩΝ ΚΑΙ ΑΠΩΛΕΙΑ ΑΠΟΣΚΕΥΩΝ

Περίληψη της μαθησιακής ενότητας

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

Προσδοκώμενα μαθησιακά αποτελέσματα

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

- Αναγνωρίζουν και να εφαρμόζουν βασικές στρατηγικές διαχείρισης κρίσεων,
- Προλαμβάνουν κρίσιμες καταστάσεις,
- Διαχειρίζονται παράπονα πελατών/-ισσών ή επιβατών/-ισσών,
- Μελετούν τις νομοθεσίες αναφορικά με τις κρίσιμες καταστάσεις σε έναν αερολιμένα,
- Διαχειρίζονται επιβάτες/-ισσες σε κρίσιμες καταστάσεις (μεθυσμένος/-η, αγχωμένος/-η, νευριασμένος/-η κ.λπ.),
- Υιοθετούν βασικές νομοθεσίες αναφορικά με την απώλεια αποσκευών και προσωπικών αντικειμένων,
- Ανταποκρίνονται σε καταστάσεις απώλειας αποσκευών και προσωπικών αντικειμένων,
- Συνεργάζονται με άλλα τμήματα (όπως αεροπορικές εταιρείες),
- Προβαίνουν σε άρνηση επιβίβασης επιβατών/-ισσών σε πτήση (deny boarding), όπου είναι απαραίτητο.

Βασικές έννοιες και λέξεις-κλειδιά

Διαχείριση κρίσεων / Απώλεια αποσκευών / Φυσικές καταστροφές / Τρομοκρατία / Πυροσβεστική / Πρώτες βοήθειες / Ομάδα διαχείρισης / Έκτακτη ανάγκη.

Αριθμός ωρών διδασκαλίας της μαθησιακής ενότητας ανά εβδομάδα

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

Διάρθρωση των μαθησιακών ενοτήτων σε υποενότητες

A/A	ΤΙΤΛΟΣ ΜΑΘΗΣΙΑΚΗΣ ΥΠΟΕΝΟΤΗΤΑΣ
1	ΕΝΝΟΙΕΣ ΚΑΙ ΧΑΡΑΚΤΗΡΙΣΤΙΚΑ ΤΗΣ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΚΡΙΣΕΩΝ
2	ΣΧΕΔΙΟ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΚΡΙΣΕΩΝ
3	ΔΙΑΚΡΙΣΕΙΣ ΚΡΙΣΕΩΝ
4	ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΕΚΤΑΚΤΗΣ ΑΝΑΓΚΗΣ ΣΤΟ ΑΕΡΟΔΡΟΜΙΟ
5	ΚΑΘΥΣΤΕΡΗΣΗ, ΚΑΤΑΣΤΡΟΦΗ Η ΑΠΩΛΕΙΑ ΑΠΟΣΚΕΥΩΝ
6	ΔΙΚΑΙΩΜΑΤΑ ΕΠΙΒΑΤΩΝ/-ΙΣΣΩΝ

Κείμενο αναφοράς

2.3.E.1 | ΕΝΝΟΙΕΣ ΚΑΙ ΧΑΡΑΚΤΗΡΙΣΤΙΚΑ ΤΗΣ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΚΡΙΣΕΩΝ

Η πρώτη υποενότητα εισάγει τους/τις εκπαιδευόμενους/-ες στην έννοια και στα χαρακτηριστικά της διαχείρισης κρίσεων. Με την έννοια «κρίση» νοείται η αντίληψη ενός απροβλέπτου γεγονότος που απειλεί τις σημαντικές προσδοκίες των ενδιαφερόμενων μερών και μπορεί να επηρεάσει σοβαρά την απόδοση ενός οργανισμού, δημιουργώντας αρνητικά αποτελέσματα. Η υποενότητα παρουσιάζει τις δύο κατηγορίες κρίσεων: η επιχειρησιακή κρίση και η κρίση φήμης. Η επιχειρησιακή κρίση προκαλείται από εξωγενείς παράγοντες ή τρίτα μέρη (πλημμύρες, πυρκαγιές, σεισμοί, τρομοκρατικές επιθέσεις, πανδημίες), ενώ η κρίση φήμης προκύπτει από τις αντιλήψεις που έχουν τρίτα μέρη για τον φορέα. Στη συνέχεια, γίνεται αναφορά στον ρόλο της τεχνολογικής εξέλιξης και των κοινωνικών δικτύων στη σημερινή εποχή, δύο πεδία στα οποία μπορεί να πυροδοτηθεί μια κρίση φήμης. Οι εκπαιδευόμενοι/-ες αναγνωρίζουν τις διαφορές μεταξύ των δύο τύπων κρίσεων. Τέλος, η υποενότητα ολοκληρώνεται με τα χαρακτηριστικά των κρίσεων και τη διεξοδική ανάλυσή τους μέσα στην τάξη. Ειδικότερα, επισημαίνονται η διάρκεια της κρίσης, τα συναισθήματα που δημιουργούνται, οι συνέπειες και οι απειλές από μια κρίση στη συνήθη δραστηριότητα μιας επιχείρησης ή ενός προορισμού. Συνιστάται η επίσκεψη ενός στελέχους διαχείρισης κρίσεων στην αίθουσα, καθώς και η διεξαγωγή διαλόγου ή διάλεξης με τους/τις εκπαιδευόμενους/-ες σε θέματα σχετικά με τη διαχείριση κρίσεων.

2.3.E.2 | ΣΧΕΔΙΟ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΚΡΙΣΕΩΝ

Η δεύτερη υποενότητα επικεντρώνεται στον προσδιορισμό του σχεδίου της διαχείρισης κρίσεων. Ως διαχείριση κρίσεων νοείται ένα σύνολο παραγόντων που έχουν σχεδιαστεί για την καταπολέμηση των κρίσεων και τη μείωση των πραγματικών ζημιών που προκαλούνται. Η διαχείριση επιδιώκει να αποτρέψει ή να μειώσει τα αρνητικά αποτελέσματα μιας κρίσης και ως εκ τούτου να προστατεύσει τον οργανισμό, τα ενδιαφερόμενα μέρη και τη βιομηχανία από ζημιές. Στη συνέχεια, οι εκπαιδευόμενοι/-ες γνωρίζουν τις τέσσερις διακριτές κατηγορίες ενεργειών που μπορούν να διεξαχθούν κατά τη διαδικασία της διαχείρισης κρίσεων. Πιο συγκεκριμένα, η μείωση των επιπτώσεων, η ετοιμότητα, η αντιμετώπιση και η ανάκαμψη. Μια κρίση θα πρέπει να γίνει αντιληπτή έγκαιρα για να έχει τις λιγότερες επιπτώσεις. Οι αρμόδιοι/-ες θα πρέπει να είναι σε ετοιμότητα για την επιτυχή αντιμετώπισή της, την επίλυση του προβλήματος και τον περιορισμό της ζημιάς, τη συνέχιση της λειτουργίας της επιχείρησης-φορέα και τις διορθωτικές κινήσεις που πρέπει να γίνουν. Η υποενότητα συνεχίζεται με την παρουσίαση του σχεδίου διαχείρισης κρίσεων, όπου οι εκπαιδευόμενοι/-ες γνωρίζουν τα βήματα ενός δομημένου και αποτελεσματικού σχεδίου για την άμεση ανταπόκριση μιας κρίσης. Η ενεργή συμμετοχή και συνεργασία των εκπαιδευ-

ομένων επιτυγχάνεται με τη συζήτηση, μέσα στην τάξη, παραδειγμάτων κρίσεων, τα οποία συνέβησαν στην αεροπορική βιομηχανία και με την αναζήτηση στο διαδίκτυο καλών πρακτικών αντιμετώπισής τους.

2.3.E.3 | ΔΙΑΚΡΙΣΕΙΣ ΚΡΙΣΕΩΝ

Η συγκεκριμένη υποενότητα πραγματεύεται τις καταστάσεις έκτακτης ανάγκης που μπορούν να διαταράξουν τη λειτουργία του αερολιμένα, δοκιμάζοντας τις αντοχές των πόρων του. Τα αεροδρόμια αποτελούν κρίσιμους κόμβους που ενισχύουν καθοριστικά την οικονομική και επιχειρηματική δραστηριότητα σε έναν τόπο. Παράλληλα, όμως, τα αεροδρόμια έχουν τη δυνατότητα να λειτουργούν υποστηρικτικά και πρωταγωνιστικά σε περιπτώσεις φυσικών καταστροφών, όπου χρησιμοποιούνται για στρατιωτικές, ανθρωπιστικές και διασωστικές επιχειρήσεις. Αναφέρονται τα δύο είδη κρίσεων που μπορεί να αντιμετωπίσει ένας αερολιμένας: οι κρίσεις λόγω τρομοκρατικών επιθέσεων και οι κρίσεις λόγω φυσικών καταστροφών. Οι εκπαιδευόμενοι/-ες γνωρίζουν να διαχωρίζουν και να αναλύουν την έννοια της τρομοκρατικής επίθεσης, όπου χρησιμοποιούνται όπλα εναντίον πληθυσμού. Αναλύονται οι κρίσεις λόγω φυσικών καταστροφών, οι οποίες είναι συχνές και απρόβλεπτες εξαιτίας της κλιματικής κρίσης στον πλανήτη και συχνά θέτουν σε κίνδυνο την ακεραιότητα των επιβατών/-ισών, των εργαζομένων και των υλικών στο αεροδρόμιο. Διατυπώνονται παραδείγματα από τις φυσικές καταστροφές, όπως είναι οι πλημμύρες, οι τυφώνες, το τσουνάμι, η χαμηλή ορατότητα, οι χιονοπτώσεις, οι ισχυροί άνεμοι και οι σεισμοί, ενώ διαχωρίζονται οι ανθρωπογενείς καταστροφές: ατυχήματα αεροσκαφών στον αέρα, στη θάλασσα ή στην ξηρά, φωτιές εντός του αεροδρομίου, δολιοφθορά ή απειλή για βόμβα στο αεροδρόμιο, έκτακτα ιατρικά περιστατικά, πανδημίες, αεροπειρατείες, κυβερνοεπιθέσεις, μολυσματικές ασθένειες και διακίνηση επικίνδυνων και ραδιενεργών υλικών. Τέλος, η υποενότητα παρουσιάζει το European Aviation Crisis Coordination Cell, τον φορέα που ίδρυσε η Ευρωπαϊκή Επιτροπή το 2010 και έχει αναλάβει τη διαχείριση των κρίσεων στην αεροπορία. Οι εκπαιδευόμενοι/-ες ενθαρρύνονται να αναζητήσουν στο Διαδίκτυο παραδείγματα κρίσεων που συνέβησαν στα αεροδρόμια του κόσμου και αφορούσαν διαφορετικούς τύπους κρίσεων.

2.3.E.4 | ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΕΚΤΑΚΤΗΣ ΑΝΑΓΚΗΣ ΣΤΟ ΑΕΡΟΔΡΟΜΙΟ

Η υποενότητα αυτή παρουσιάζει τις πρόσθετες υπηρεσίες που λειτουργούν εντός του αεροδρομίου και εξασφαλίζουν την ασφάλεια των επιβατών/-ισών και των υπηρεσιών του. Πέρα από την εξυπηρέτηση των επιβατών/-ισών, το αεροδρόμιο διαθέτει μια σειρά από υπηρεσίες που λειτουργούν συμπληρωματικά στην κύρια λειτουργία του και είναι ικανές να αντιμετωπίσουν έκτακτες καταστάσεις που μπορεί να προκύψουν. Οι εκπαιδευόμενοι/-ες αναλύουν διεξοδικά τις εγκαταστάσεις της πυροσβεστικής, τη σημασία της χωροθέτησής τους, το δάπεδο στάθμευσης, το διάδρομο-τροχόδρομο και το υλικό πυρόσβεσης. Είναι σημαντικό να γνωρίζουν τον

αριθμό των πυροσβεστικών οχημάτων που διαθέτει ένα αεροδρόμιο (ανάλογα με την κατηγορία του), τους χώρους αποθήκευσης νερού, τους χώρους απόθεσης συμπυκνωμένου αφρού, τους χώρους στάθμευσης και στέγασης των πυροσβεστικών οχημάτων, καθώς και τους χώρους στέγασης και παραμονής της διοίκησης του προσωπικού πυροσβεστικής. Στη συνέχεια, οι εκπαιδευόμενοι/-ες αποκτούν γνώσεις σχετικά με τον ρόλο της αστυνομίας μέσα στο αεροδρόμιο, προκειμένου να διασφαλιστεί η ασφαλής λειτουργία του. Κατανοούν το μέγεθος του χώρου που καταλαμβάνεται από τις αστυνομικές αρχές, το οποίο καθορίζεται από το επίπεδο ασφάλειας και τις κοινωνικές συνθήκες που επικρατούν στην περιοχή. Γίνεται αναφορά στον εξοπλισμό που απαιτείται για την έκτακτη προσγείωση αεροσκάφους και στο αναλυτικό επιχειρησιακό σχέδιο που προβλέπει τότε και υπό ποιες συνθήκες θα ληφθεί απόφαση για έκτακτη προσγείωση. Τέλος, σε μεγάλα αεροδρόμια που λειτουργούν ως πύλες εισόδου της χώρας, υπάρχουν ιατρεία που αντιμετωπίζουν θέματα υγείας επιβατών/-ιστών που ταξιδεύουν ή παρουσίασαν προβλήματα κατά τη διάρκεια της πτήσης τους. Συνιστάται η συμμετοχή σε προσομοιώσεις και η μελέτη πραγματικών περιπτώσεων για την ενίσχυση της κατανόησης και εφαρμογής των γνώσεων.

2.3.E.5 | ΚΑΘΥΣΤΕΡΗΣΗ, ΚΑΤΑΣΤΡΟΦΗ Η ΑΠΩΛΕΙΑ ΑΠΟΣΚΕΥΩΝ

Η υποενότητα αυτή ασχολείται με τα προβλήματα που προκύπτουν με τις αποσκευές στις αεροπορικές μεταφορές. Τελευταία, οι καθυστερήσεις και οι απώλειες αποσκευών έχουν αυξηθεί λόγω της έλλειψης προσωπικού στα αεροδρόμια. Οι εκπαιδευόμενοι/-ες γνωρίζουν τη σύμβαση του Μόντρεαλ, που ρυθμίζει τους κανόνες για τις διεθνείς αεροπορικές μεταφορές. Αποκτούν γνώσεις για θέματα καθυστέρησης παραλαβής αποσκευών και τις ενέργειες στις οποίες οι επιβάτες/-ισσες προβαίνουν σε τέτοιες περιπτώσεις (π.χ. όταν αγοράζουν είδη πρώτης ανάγκης και οφείλουν να υποβάλλουν στις αεροπορικές εταιρείες τις αποδείξεις προκειμένου να αποζημιωθούν). Διατυπώνονται οι τακτικές που εφαρμόζουν οι αεροπορικές εταιρείες σε περιπτώσεις καθυστέρησης πτήσεων (π.χ. εφάπαξ χρηματικό ποσό ή ένα ποσό ανά ημέρα καθυστέρησης στους/στις επιβάτες/-ισσες για να καλύψουν τις ανάγκες τους). Οι εκπαιδευόμενοι/-ες αποκτούν γνώσεις σε θέματα προσδιορισμού ποσών αποζημίωσης που μια αεροπορική εταιρεία ζητά από τον/την επιβάτη/-ισσα (αντικείμενα της αποσκευής ή αποδείξεις αγοράς των αντικειμένων). Εξοικειώνονται με τη διαδικασία διαμαρτυρίας του/της επιβάτη/-ισσας σε περίπτωση ζημιάς προς τον μεταφορέα εντός συγκεκριμένης προθεσμίας. Γενικότερα, στην υποενότητα αναλύεται η διαχείριση των απολεσθέντων αποσκευών, η οποία ποικίλλει από εταιρεία σε εταιρεία. Τα τελευταία χρόνια, οι ηλεκτρονικές εφαρμογές των αεροπορικών εταιρειών δίνουν τη δυνατότητα άμεσης επικοινωνίας με τους/τις επιβάτες/-ισσες, την ενημέρωσή τους σχετικά με την πορεία της πτήσης και την επικοινωνία μαζί τους σε περίπτωση καθυστέρησης ή απώλειας της αποσκευής τους. Συνιστάται η συμμετοχή σε προσομοιώσεις και η μελέτη πραγματικών περιπτώσεων για την ενίσχυση της κατανόησης και εφαρμογής των γνώσεων.

2.3.Ε.6 | ΔΙΚΑΙΩΜΑΤΑ ΕΠΙΒΑΤΩΝ/-ΙΣΣΩΝ

Η τελευταία υποενότητα είναι αφιερωμένη στα δικαιώματα των επιβατών/-ισσών. Η υποενότητα αρχικά αναφέρεται στα δικαιώματα των ατόμων με αναπηρία και των ατόμων με μειωμένη κινητικότητα όταν ταξιδεύουν αεροπορικώς. Οι εκπαιδευόμενοι/-ες γνωρίζουν την έννοια του ατόμου με αναπηρία ή άτομο με μειωμένη κινητικότητα και έπειτα τα δικαιώματά τους για τη δωρεάν παροχή βοήθειας εντός της Ευρωπαϊκής ένωσης. Κρίνεται σκόπιμο οι εκπαιδευόμενοι/-ες να είναι ευαισθητοποιημένοι/-ες σε θέματα αναπηρίας και να μπορούν να διατυπώνουν τις μορφές αναπηρίας (οπτική ακουστική νοητική). Οι κατηγορίες επιβατών/-ισσών με αναπηρία και μειωμένη κινητικότητα (ΑΜΕΑ) υπόκεινται σε ειδική κατηγορία επιβατών/-ισσών με αντίστοιχη κατηγοριοποίηση και μπορεί να χρειαστούν βοήθεια τόσο σε ένα όσο και σε περισσότερα στάδια της αεροπορικής μετακίνησης. Στη συνέχεια, παρουσιάζονται τα δικαιώματα των επιβατών/-ισσών στην περίπτωση άρνησης επιβίβασης σε πτήση και σε περιπτώσεις ακυρώσεων ή και καθυστερήσεων πτήσεων. Έπειτα, αναφέρεται ο κανονισμός αριθ. 261/2004 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου για τη θέσπιση κοινών κανόνων αποζημίωσης των επιβατών/-ισσών αεροπορικών μεταφορών και την παροχή βοήθειας στις παραπάνω περιπτώσεις. Τέλος, διατυπώνονται τα δικαιώματα των επιβατών/-ισσών στις περιπτώσεις που ο αερομεταφορέας τοποθετήσει τον/την επιβάτη/-ισσα σε θέση κατώτερη από εκείνη για την οποία αγοράστηκε το εισιτήριο. Μιας και τα δικαιώματα των επιβατών/-ισσών διαφέρουν από χώρα σε χώρα, για την πρακτική εξάσκηση των εκπαιδευομένων συνιστάται η πλοήγηση των εκπαιδευομένων στο Διαδίκτυο και ο εντοπισμός των δικαιωμάτων των επιβατών/-ισσών ανά χώρα και αεροπορική εταιρεία.

Προτεινόμενες πηγές μελέτης

Κύριες

1. Προφυλλίδης, Β. (2010). *Αεροπορικές μεταφορές και αεροδρόμια*. Αθήνα: Εκδόσεις Παπασπηρίου.
2. Παπαγεωργίου, Α. (2018). *Οργάνωση συνεδρίων και εκδηλώσεων*. Αθήνα: Εκδόσεις Φαίδιμος.

Συμπληρωματικές

1. Konoor-Misra, S. (2020). *Διαχείριση κρίσεων, ανθεκτικότητα και αλλαγή*. Αθήνα: Εκδόσεις Π. Χ. Πασχαλίδη.
2. Pforr, C. & Hosie, P. (2022). *Διαχείριση κρίσεων στην τουριστική βιομηχανία*. Αθήνα: Εκδόσεις Gutenberg.

Περίληψη της μαθησιακής ενότητας

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

Προσδοκώμενα μαθησιακά αποτελέσματα

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

- Αναγνωρίζουν τους απαραίτητους κανόνες ασφάλειας αερολιμένων,
- Τηρούν τα πρωτόκολλα ασφάλειας λειτουργιών,
- Εντοπίζουν τυχόν σφάλματα,
- Αντιλαμβάνονται πιθανούς κινδύνους και να τους αναφέρουν,
- Χρησιμοποιούν τον βασικό εξοπλισμό προστασίας ανάλογα με το εκάστοτε τμήμα εργασίας,
- Τηρούν τους κανόνες υγιεινής αεροδρομίου,
- Αναγνωρίζουν επικίνδυνα υλικά,
- Υιοθετούν τα απαραίτητα μέτρα ασφάλειας,
- Παρακολουθούν τις αλλαγές στα πρωτόκολλα ασφάλειας/υγιεινής.

Βασικές έννοιες και λέξεις-κλειδιά

Υγεία και υγιεινή / Επαγγελματική νόσος / Ασφάλεια εργασίας / Λοιμώδη νοσήματα / Μέσα ατομικής προστασίας / Εργατικό ατύχημα / Πρόληψη ατυχημάτων / Πρώτες βοήθειες / Σήμανση ασφάλειας / Πυρόσβεση και πυρασφάλεια.

Αριθμός ωρών διδασκαλίας της μαθησιακής ενότητας ανά εβδομάδα

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

Διάρθρωση των μαθησιακών ενοτήτων σε υποενότητες

Α/Α	ΤΙΤΛΟΣ ΜΑΘΗΣΙΑΚΗΣ ΥΠΟΕΝΟΤΗΤΑΣ
1	ΒΑΣΙΚΕΣ ΕΝΝΟΙΕΣ: ΥΓΕΙΑ ΚΑΙ ΥΓΙΕΙΝΗ
2	ΒΑΣΙΚΕΣ ΕΝΝΟΙΕΣ ΑΣΦΑΛΕΙΑΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ
3	ΕΚΤΙΜΗΣΗ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΟΥ ΚΙΝΔΥΝΟΥ
4	ΣΗΜΑΝΣΗ ΑΣΦΑΛΕΙΑΣ
5	ΜΕΣΑ ΑΤΟΜΙΚΗΣ ΠΡΟΣΤΑΣΙΑΣ
6	ΕΝΝΟΙΑ ΚΑΙ ΣΚΟΠΟΣ ΤΩΝ ΠΡΩΤΩΝ ΒΟΗΘΕΙΩΝ
7	ΠΡΩΤΕΣ ΒΟΗΘΕΙΕΣ
8	ΠΥΡΟΠΡΟΣΤΑΣΙΑ ΚΑΙ ΠΥΡΑΣΦΑΛΕΙΑ

Κείμενο αναφοράς

2.3.ΣΤ.1 | ΒΑΣΙΚΕΣ ΕΝΝΟΙΕΣ: ΥΓΕΙΑ ΚΑΙ ΥΓΙΕΙΝΗ

Η μαθησιακή υποενότητα εισάγει τους/τις εκπαιδευόμενους/-ες στις έννοιες της υγείας, της δημόσιας υγείας, της υγιεινής, της νόσου, των λοιμωδών και μη λοιμωδών νοσημάτων. Οι εκπαιδευόμενοι/-ες κατανοούν τη συμβολή της υγιεινής στην πρόληψη ασθενειών και στην προαγωγή της υγείας στο επαγγελματικό περιβάλλον. Ιδιαίτερη έμφαση δίνεται στη σύνδεση της υγιεινής με την πρόκληση ασθενειών και επιδημιών. Περιγράφεται η εικόνα διαφόρων τύπων επιδημιών, των απαιτούμενων μέτρων για τη διαχείρισή τους, επεξηγούνται οι τύποι επιδημιολογικών ερευνών και οι έννοιες: δείκτης νοσηρότητας, θνησιμότητας, περιβαλλοντική επιδημιολογία, περιβαλλοντικοί παράγοντες, επιδημιολογική επιτήρηση επιδημιολογία λοιμωδών και νοσημάτων παγκόσμιου ενδιαφέροντος (Global Health). Ακολούθως, αναλύονται η έννοια και οι στρατηγικές προαγωγής της υγείας και επεξηγείται ο όρος πρωτοβάθμια φροντίδα υγείας. Εξετάζεται η πρόληψη νόσων και επαγγελματικών νόσων, τα επίπεδα και τα πεδία εφαρμογής της. Περιγράφονται βασικά μέτρα και κανόνες για την ελαχιστοποίηση των μολύνσεων και λοιμώξεων στους επαγγελματικούς χώρους, επεξηγείται η συμβολή της ατομικής υγιεινής και των εμβολιασμών στην πρόληψη νόσων, της αντισηψίας και των αντισηπτικών, της απολύμανσης και της αποστείρωσης, αναλύεται το πρόβλημα της βακτηριακής αντοχής και ανθεκτικότητας. Τέλος, αναφέρονται οι διεθνείς οργανώσεις υγείας και ο ρόλος τους σε θέματα δημόσιας υγείας και υγιεινής. Για τη διδασκαλία της υποενότητας, προτείνονται η τεχνική της εμπλουτισμένης εισήγησης, κατάλληλη για εισαγωγή νέων θεμάτων, και οι μελέτες περίπτωσης για τον προβληματισμό και κινητοποίηση του ενδιαφέροντος των εκπαιδευομένων.

2.3.ΣΤ.2 | ΒΑΣΙΚΕΣ ΕΝΝΟΙΕΣ ΑΣΦΑΛΕΙΑΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ

Η μαθησιακή υποενότητα εισάγει τους/τις εκπαιδευόμενους/-ες στην έννοια της ασφάλειας στους χώρους εργασίας. Συγκεκριμένα, καθορίζονται και διακρίνονται έννοιες που αφορούν το ασφαλές περιβάλλον εργασίας. Επιδίωξη της συγκεκριμένης υποενότητας είναι η εξοικείωση των καταρτιζομένων με τους βασικούς κανόνες της νομοθεσίας υγείας και ασφάλειας, τους παράγοντες κινδύνου στο εργασιακό τους περιβάλλον για τη λήψη μέτρων και την εφαρμογή ασφαλών πρακτικών στο εργασιακό περιβάλλον, καθώς και την αποφυγή ατυχημάτων, τα οποία μπορεί να κοστίσουν ανθρώπινες ζωές. Προκειμένου οι εκπαιδευόμενοι/-ες να εμπεδώσουν την αξία της ασφάλειας στον εργασιακό χώρο, προτείνεται η διδασκαλία μέσω εμπλουτισμένης εισήγησης και συζήτησης, με εστίαση στη μελέτη των εννοιών της υγείας και ασφάλειας στην εργασία, της πηγής και εκτίμησης κινδύνου, της υγείας, της επαγγελματικής ασθένειας, του εργατικού ατυχήματος, των συνεπειών και της πρόληψης. Αναφέρεται το νομοθετικό πλαίσιο προστασίας των εργαζομένων και τα όργανα βελτίωσης των συνθηκών εργασίας, ο τεχνικός ασφάλειας και ο ιατρός εργασίας. Ιδιαίτερη έμφαση δίνεται στους κανόνες ασφάλειας όσον αφορά το επάγγελμα του «Στελέχους Υπηρεσιών Αερομεταφοράς» και η πρόληψη των ατυχημάτων στον επαγγελματικό χώρο. Αναλύεται η εκτίμηση και η αξιολόγηση του επαγγελματικού κινδύνου και περιγράφεται η προστασία από έκθεση σε χημικούς, φυσικούς και βιολογικούς παράγοντες, τόσο με συλλογικά μέτρα όσο και με την ασφαλή χρήση μέσων ατομικής προστασίας. Τέλος, επισημαίνεται η αναγκαιότητα συμμόρφωσης στη σήμανση ασφάλειας και στην τήρηση αρχείων υγείας και ασφάλειας στον χώρο εργασίας. Ως πρακτική μελέτη και εξάσκηση, προτείνονται εκπαιδευτικές επισκέψεις στους επαγγελματικούς χώρους και καταγραφή καλών ή κακών πρακτικών ασφάλειας στην εργασία.

2.3.ΣΤ.3 | ΕΚΤΙΜΗΣΗ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΟΥ ΚΙΝΔΥΝΟΥ

Σε αυτή την υποενότητα, οι εκπαιδευόμενοι/-ες εστιάζονται στους παράγοντες κινδύνου στον χώρο εργασίας τους, στο βαθμό έκθεσής τους σε αυτούς και στις κατηγορίες που μπορούν να ταξινομηθούν. Η εργασία των εκπαιδευομένων σε διάφορα επαγγελματικά περιβάλλοντα οδηγεί στην ανάγκη μελέτης των ποικίλων επαγγελματικών κινδύνων με τους οποίους έρχονται αντιμέτωποι καθημερινά και αποτελούν απειλή για τη σωματική και ψυχολογική τους υγεία. Εξετάζονται οι προδιαγραφές, οι συνθήκες του χώρου εργασίας, ο φωτισμός, η θερμοκρασία, ο θόρυβος, ο εξοπλισμός ασφάλειας, η εργονομία χώρου και οι παράγοντες κινδύνου (φυσικοί, χημικοί ή βιολογικοί). Αναφέρονται οι στρεσογόνες συνθήκες, ο φόρτος εργασίας και η πίεση που συχνά αντιμετωπίζουν οι εργαζόμενοι/-ες στον χώρο των αεροδρομίων. Ακολούθως, περιγράφεται η μεθοδολογία μελέτης και εκτίμησης επαγγελματικού κινδύνου, με ανάλυση των βημάτων που ακολουθούνται. Προτείνεται εντοπισμός των πηγών κινδύνου αφενός με παρατήρηση του εργασιακού χώρου και αφετέρου με ερωτηματο-

λόγια που συμπληρώνουν οι εργαζόμενοι/-ες. Υπογραμμίζεται ότι ο υπολογισμός του κινδύνου γίνεται ποιοτικά για κάθε πηγή κινδύνου και κάθε θέση εργασίας, παράλληλα με μετρήσεις των βλαπτικών παραγόντων του εργασιακού χώρου. Ακολουθεί η αξιολόγηση του κινδύνου, όπου λαμβάνονται υπόψη τα υπάρχοντα μέτρα πρόληψης και αποφασίζονται τυχόν νέα μέτρα. Προτείνεται η τεχνική του καταγισμού ιδεών, με την ενεργή συμμετοχή των εκπαιδευόμενων και την ελεύθερη έκφραση σχετικών γνώσεων ή αντιλήψεων. Οι εκπαιδευόμενοι/-ες αναγνωρίζουν τους παράγοντες κινδύνου στο εργασιακό τους περιβάλλον και εφαρμόζουν τις προβλεπόμενες επιθυμητές υγειονομικές συνθήκες και τα πρωτόκολλα κατά την εκτέλεση της εργασίας τους.

2.3.ΣΤ.4 | ΣΗΜΑΝΣΗ ΑΣΦΑΛΕΙΑΣ

Η συγκεκριμένη υποενότητα έχει σκοπό την εισαγωγή των εκπαιδευόμενων σε θέματα σήμανσης που αφορούν την ασφάλεια και την υγεία και ιδιαίτερα την ευαισθητοποίηση και την εξοικείωσή τους με τη σηματοδότηση του επαγγελματικού χώρου. Η υποενότητα εστιάζεται στην αναφορά και στην επεξήγηση των εννοιών, όπως είναι η μόνιμη σήμανση, η σήμανση απαγόρευσης, η σήμανση υποχρέωσης, η σήμανση προειδοποίησης, η σήμανση πυροσβεστικού υλικού, η σήμανση διάσωσης, η περιστασιακή σήμανση, η σήμανση εμποδίων, η σήμανση επικίνδυνων σημείων και η σήμανση οδών κυκλοφορίας. Η υποενότητα παρουσιάζει, διακρίνει και επεξηγεί το νόημα των διαφορετικών σχημάτων και χρωμάτων που χρησιμοποιούνται στις πινακίδες ασφάλειας. Με παρουσίαση σειράς πινακίδων που αφορούν θέματα ασφάλειας, επεξηγείται η σπουδαιότητα της χρήσης τους και παράλληλα η συμβολή τους στην προστασία της υγείας και της ανθρώπινης ζωής. Ως προς τις τεχνικές διδασκαλίας της υποενότητας, προτείνονται η επίδειξη, η συζήτηση και οι μελέτες περίπτωσης. Με αφορμή την εικόνα μιας πινακίδας ασφάλειας, οι εκπαιδευόμενοι/-ες συζητούν για τους κινδύνους που υπάρχουν στην καθημερινότητα της εργασίας σε αερολιμένα, τον τρόπο που συσχετίζονται οι κίνδυνοι αυτοί με τη συγκεκριμένη πινακίδα, αναζητούν τη σημασία της και πιθανά σημεία που συναντάται, καθώς και την υποχρέωση συμμόρφωσης στις πληροφορίες ή τις οδηγίες που σχετίζονται με αυτή. Μελετώνται θέματα σχετικά με τις πινακίδες που θυμούνται και το ενδεχόμενο να έχουν αγνοήσει οι ίδιοι/-ες τις οδηγίες μιας πινακίδας.

2.3.ΣΤ.5 | ΜΕΣΑ ΑΤΟΜΙΚΗΣ ΠΡΟΣΤΑΣΙΑΣ

Στη μαθησιακή αυτή υποενότητα, οι εκπαιδευόμενοι/-ες διδάσκονται την αξία της προφύλαξης της υγείας που προσφέρουν τα Μέσα Ατομικής Προστασίας (ΜΑΠ), κάνοντας αναφορά στα πλέον διαδεδομένα στον χώρο του αερολιμένα. Δίνεται ιδιαίτερη προσοχή στο ότι αποτελούν κομμάτι της προσπάθειας για υγιεινή και ασφάλεια σε εργασιακό χώρο και ότι σε πολλές περιπτώσεις προστατεύουν εν μέρει μόνο τον/τη χρήστη/-τρια, μετριάζοντας απλώς τη σοβαρότητα των επιπτώσεων. Τα ΜΑΠ είναι συνδεδεμένα με την καθημερινή πρακτική εργασίας σε χώρους υπηρεσιών αερομε-

ταφοράς, γι' αυτό και τονίζεται η αξία, η χρησιμότητα της υποχρεωτικότητάς τους, καθώς και οι τεχνικές καθαρισμού και αποθήκευσής τους. Πιο συγκεκριμένα, αναλύεται το σκεπτικό που ακολουθείται κατά την επιλογή μέσων ατομικής προστασίας, το είδος των κινδύνων από τους οποίους θέλουμε να προστατεύσουμε τον/την εργαζόμενο/-η, τα μέρη του σώματος που θέλουμε να προστατεύσουμε, τις προδιαγραφές τους και τους/τις χρήστες/-τριες για τους/τις οποίους/-ες προορίζονται. Στη συνέχεια, απαριθμούνται τα ευρέως χρησιμοποιούμενα μέσα ατομικής προστασίας: γάντια, υποδήματα ασφάλειας, γυαλιά για την προστασία των ματιών, ωτοασπίδες και ωτοκαλύπτρες για προστασία από υψηλά επίπεδα θορύβου, κράνος για προστασία από πτώση αντικειμένων και προστατευτική ενδυμασία με αντανakλαστικές ταινίες. Προτείνεται η παρουσίαση των μέσων ατομικής προστασίας που χρησιμοποιούνται από τους/τις εργαζόμενους/-ες.

2.3.ΣΤ.6 | ΕΝΝΟΙΑ ΚΑΙ ΣΚΟΠΟΣ ΤΩΝ ΠΡΩΤΩΝ ΒΟΗΘΕΙΩΝ

Σκοπός της συγκεκριμένης υποενότητας είναι οι εκπαιδευόμενοι/-ες να αποκτήσουν τις βασικές γνώσεις και τις απαραίτητες δεξιότητες, ώστε να αντιλαμβάνονται τις καταστάσεις που απειλούν την ανθρώπινη ζωή και να τις αντιμετωπίζουν αποτελεσματικά. Ιδιαίτερη έμφαση δίνεται στις τεχνικές για την ασφάλεια του/της διασώστη/-τριας στον τόπο του ατυχήματος και στην προστασία του θύματος από περαιτέρω βλάβη. Οι συγκεκριμένες γνώσεις συνδέονται με την άσκηση της ειδικότητας, αφού είναι πολύ πιθανόν κατά τη διάρκεια του εργασιακού τους βίου να κληθούν να αντιμετωπίσουν μια τέτοια επείγουσα κατάσταση, εργαζόμενοι/-ες ως στελέχη υπηρεσιών αερομεταφοράς. Δίνεται ιδιαίτερη προσοχή στα μέτρα προστασίας που λαμβάνονται σε περιπτώσεις ατυχήματος, καθώς επίσης και στην ασφαλή προσέγγιση και εκτίμηση της κατάστασης του/της πάσχοντα/-ουσας. Για τον σκοπό αυτόν, δίνεται έμφαση στον ορισμό των εννοιών πρώτες βοήθειες και διασώστης/-τρια, στη διαλογή των θυμάτων και τις βασικές αρχές της, στη σημασία της ασφάλειας του χώρου για το θύμα, τον/τη διασώστη/-τρια και τους/τις παρευρισκόμενους/-ες, καθώς και στην προστασία από περαιτέρω βλάβη ή μετάδοση ασθενειών. Αναδεικνύεται η σπουδαιότητα της καλής επικοινωνίας και της ψυχολογικής στήριξης του θύματος, περιγράφεται η διαδικασία κλήσης ασθενοφόρου και τα απαραίτητα στοιχεία που πρέπει να δοθούν, και δίνεται έμφαση στην προστασία του/της διασώστη/-τριας, του θύματος και των παρευρισκόμενων, καθώς και στην εκτίμηση της επείγουσας κατάστασης του θύματος. Για τη διδασκαλία της υποενότητας, προτείνονται η τεχνική της εμπλουτισμένης εισήγησης, κατάλληλη για εισαγωγή νέων θεμάτων, και οι μελέτες περίπτωσης για τον προβληματισμό και την κινητοποίηση του ενδιαφέροντος των εκπαιδευομένων.

2.3.ΣΤ.7 | ΠΡΩΤΕΣ ΒΟΗΘΕΙΕΣ

Σκοπός της υποενότητας είναι να εισαγάγει τους/τις εκπαιδευόμενους/-ες στις βασικές γνώσεις για τα αίτια πρόκλησης διαφόρων παθολογικών καταστάσεων, συ-

χνά εμφανιζομένων στην εργασιακή καθημερινότητα και ιδιαίτερα με πολυπληθείς ομάδες, όπως είναι αυτή του «Στελέχους Υπηρεσιών Αερομεταφοράς». Αναπτύσσονται οι τεχνικές για την ενδεχόμενη αντιμετώπιση αυτών, τα συμπτώματά τους, τα βασικά σημεία του μηχανισμού λιποθυμίας και της θερμορύθμισης του ανθρώπινου οργανισμού, και γίνονται κατανοητές οι διαδικασίες εμφάνισης θερμοπληξίας, καθώς και αυτές των εγκαυμάτων και των αιμορραγιών. Αναλύονται οι παράγοντες που επηρεάζουν αυτές τις νοσολογικές καταστάσεις, ώστε οι καταρτιζόμενοι/-ες να μπορούν να τις αναγνωρίσουν, εφαρμόζοντας τα κατάλληλα μέτρα πρόληψης, με τεχνικές που θα διασφαλίζουν τόσο τη δική τους προστασία όσο και τη βελτίωση της υγείας των ατόμων που συνοδεύουν. Προτείνεται η εστίαση στη συγκεκριμένη υποενότητα να γίνει στα εξής σημεία: ορισμός της λιποθυμίας και διάκρισή της από την καρδιακή ανακοπή, συχνότερες καταστάσεις που προκαλούν λιποθυμία, πρώτες βοήθειες σε περιπτώσεις λιποθυμίας, θερμοπληξία και τα συμπτώματά της, πρώτες βοήθειες σε θερμοπληξία, αιμορραγίες και τα είδη τους, εκτίμηση της σοβαρότητας της αιμορραγίας, καταπληξία (σοκ) και οι επιπτώσεις της στον οργανισμό, πρώτες βοήθειες σε τραυματία που αιμορραγεί, κατηγορίες και βαρύτητα εγκαυμάτων, καθώς και αναπνευστικά, ηλεκτρικά, χημικά και ηλιακά εγκαύματα. Οι καταρτιζόμενοι/-ες μπορούν να εξασκηθούν στην αντιμετώπιση επειγόντων περιστατικών σε πρόγραμμα. Παράλληλα, χρειάζεται να πραγματοποιηθεί προβολή βίντεο εκπαιδευτικού περιεχομένου με τις αντίστοιχες τεχνικές αντιμετώπισης.

2.3.ΣΤ.8 | ΠΥΡΟΠΡΟΣΤΑΣΙΑ ΚΑΙ ΠΥΡΑΣΦΑΛΕΙΑ

Η υποενότητα εισάγει τους/τις εκπαιδευόμενους/-ες στην ανάγκη προετοιμασίας, σχεδιασμού και κατάστρωσης δράσεων για την αντιμετώπιση καταστάσεων έκτακτης ανάγκης, διασφαλίζοντας την ασφάλεια των ομάδων συνοδείας και των επαγγελματικών χώρων εργασίας. Αρχικά, εξετάζεται ο σχεδιασμός και η οργάνωση Σχεδίου Έκτακτης Ανάγκης, ανάλογα με το είδος της κατάστασης που καλούνται να αντιμετωπίσουν. Αναλύονται οι βασικές παράμετροι του σχεδίου, κατανέμονται οι ρόλοι στο προσωπικό και ορίζονται τα υπεύθυνα άτομα. Συντάσσεται σχέδιο διαχείρισης των ελεύθερων χώρων, ασφαλών διόδων εκκένωσης και χώρων καταφυγής. Έμφαση δίνεται στους ρόλους υπευθύνων σε περίπτωση έκτακτου συμβάντος και στις βέλτιστες πρακτικές αντιμετώπισης δυσμενών συμβάντων στον χώρο του αερολιμένα. Παρουσιάζονται παραδείγματα αντιμετώπισης σεισμών, επιδημιών, ληστείας, δολιοφθοράς, πυρκαγιάς και καιρικών φαινομένων. Ιδιαίτερη έμφαση δίνεται στην πυροπροστασία, στην πυρασφάλεια και στα μέτρα πρόληψης πυρκαγιάς στους χώρους του αεροδρομίου, μελετώντας παράγοντες που συμβάλλουν στην πρόκληση πυρκαγιάς, κατηγορίες πυρκαγιών και τρόπους επέμβασης. Παρουσιάζονται οι τεχνικές κατάσβεσης, η χρήση πυροσβεστήρων, η εκκένωση κτιρίων και τα μέτρα αυτοπροστασίας για το προσωπικό και τις συνοδευόμενες ομάδες. Για τη διδασκαλία, προτείνονται τεχνικές εμπλουτισμένης εισήγησης και μελέτες περίπτωσης,

συνδέοντας αυτές τις γνώσεις και δεξιότητες με άλλες μαθησιακές ενότητες και την πρακτική άσκηση, ώστε οι εκπαιδευόμενοι/-ες να είναι ικανοί/-ές να διαχειρίζονται έκτακτες καταστάσεις και να παρέχουν βοήθεια σε συναδέλφους/-ισσες και κοινό.

Προτεινόμενες πηγές μελέτης

Κύριες

1. Μαρχαβίλας, Π. Κ. (2017). *Διαχείριση ασφάλειας και υγιεινής της εργασίας. Τεχνικές και μέθοδοι εκτίμησης της διακινδύνευσης-επικινδυνότητας στην ασφάλεια εργασίας*. Αθήνα: Εκδόσεις Τζιόλα.
2. Ζωγόπουλος, Ε. (2004). *Υγιεινή και Ασφάλεια στην εργασία*. Αθήνα: Εκδόσεις Κλειδάριθμος.

Συμπληρωματικές

1. Πινότσης, Δ. & Κωνσταντινίδης, Θ. (2015). «Εργατικά ατυχήματα στην Ευρωπαϊκή Ένωση και την Ελλάδα (2008-2012)», *Υγιεινή και Ασφάλεια της Εργασίας*, 63, Ιούλιος-Αύγουστος-Σεπτέμβριος.
2. Γκούρτσας, Ν. (2008). *First Aid-Πρώτες Βοήθειες*. Θεσσαλονίκη: Εκδόσεις Χαραλαμπίδη.

2.3.Ζ • ΕΙΣΑΓΩΓΗ ΣΤΑ ΣΥΣΤΗΜΑΤΑ ΚΡΑΤΗΣΕΩΝ ΑΕΡΟΠΟΡΙΚΩΝ ΕΙΣΙΤΗΡΙΩΝ

Περίληψη της μαθησιακής ενότητας

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

Προσδοκώμενα μαθησιακά αποτελέσματα

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

- Αναγνωρίζουν τα κανάλια διανομής στον τουρισμό,
- Αναγνωρίζουν τις διάφορες λειτουργίες των καναλιών διανομής στον τουρισμό,
- Αντιλαμβάνονται τη διασύνδεση των καναλιών διανομής και τις δυνατότητες αυτών,

- Πραγματοποιούν κρατήσεις αεροπορικών εισιτηρίων μέσα από εξειδικευμένα λογισμικά,
- Χρησιμοποιούν βασική ορολογία και κωδικούς αεροδρομίων και αεροπορικών εταιρειών,
- Διαχειρίζονται προβλήματα χρήσης του συστήματος,
- Προσθέτουν επιπλέον αεροπορικά προϊόντα μέσω του εξειδικευμένου λογισμικού
- Συνδυάζουν πληροφορίες για την κράτηση αεροπορικών εισιτηρίων.

Βασικές έννοιες και λέξεις-κλειδιά

Κράτηση / Ναύλος / Θέση / Σύστημα κρατήσεων / Κανάλια διανομής / Αεροδρόμιο.

Αριθμός ωρών διδασκαλίας της μαθησιακής ενότητας ανά εβδομάδα

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

Διάρθρωση των μαθησιακών ενοτήτων σε υποενότητες

A/A	ΤΙΤΛΟΣ ΜΑΘΗΣΙΑΚΗΣ ΥΠΟΕΝΟΤΗΤΑΣ
1	ΚΩΔΙΚΟΠΟΙΗΣΗ ΣΤΗ ΒΙΟΜΗΧΑΝΙΑ ΚΑΙ ΤΗ ΓΕΩΓΡΑΦΙΑ ΤΩΝ ΑΕΡΟΜΕΤΑΦΟΡΩΝ
2	ΤΑΞΙΔΙΩΤΙΚΑ ΕΓΓΡΑΦΑ ΚΑΙ ΤΑΞΙΔΙ
3	ΠΡΟΪΟΝΤΑ ΑΕΡΟΠΟΡΙΚΩΝ ΜΕΤΑΦΟΡΩΝ
4	ΠΡΟΪΟΝΤΑ ΣΙΔΗΡΟΔΡΟΜΩΝ, ΞΕΝΟΔΟΧΕΙΩΝ, ΕΝΟΙΚΙΑΣΗΣ ΑΥΤΟΚΙΝΗΤΩΝ, ΚΡΟΥΑΖΙΕΡΩΝ ΚΑΙ ΕΚΔΡΟΜΩΝ
5	ΑΕΡΟΠΟΡΙΚΟΙ ΝΑΥΛΟΙ ΚΑΙ ΕΚΔΟΣΗ ΕΙΣΙΤΗΡΙΩΝ
6	ΠΑΓΚΟΣΜΙΑ ΣΥΣΤΗΜΑΤΑ ΔΙΑΝΟΜΗΣ-GDS

Κείμενο αναφοράς

2.3.Z.1 | ΚΩΔΙΚΟΠΟΙΗΣΗ ΣΤΗ ΒΙΟΜΗΧΑΝΙΑ ΚΑΙ ΤΗ ΓΕΩΓΡΑΦΙΑ ΤΩΝ ΑΕΡΟΜΕΤΑΦΟΡΩΝ

Η υποενότητα επικεντρώνεται στη γεωγραφική κατανόηση και στους κωδικούς που χρησιμοποιούνται ευρέως στη βιομηχανία των αεροπορικών μεταφορών. Ο/Η εκπαιδευτής/-τρια αναλύει τα πρότυπα γεωγραφικής κατάταξης που εφαρμόζονται στις αεροπορικές μεταφορές και τον ρόλο των βιομηχανικών κωδικών, όπως είναι οι κωδικοί αεροδρομίων, αεροπορικών εταιρειών και περιοχών που διαχειρίζεται η Διεθνής Ένωση Αερομεταφορών (IATA). Οι εκπαιδευόμενοι/-ες κάνουν μια εισαγωγή στη γεωγραφία των αεροπορικών μεταφορών, καλύπτοντας βασικά στοιχεία, όπως τις γεωγραφικές ζώνες και τις περιοχές που χρησιμοποιούνται από την IATA για τη διαχείριση των αεροπορικών διαδρομών και των ναύλων. Στη συνέχεια, διακρίνουν τους κωδικούς IATA, οι οποίοι περιλαμβάνουν τριψήφιους κωδικούς αεροδρομίων, διψήφιους κωδικούς αεροπορικών εταιρειών και τους κωδικούς πόλεων. Εδώ,

αναλύεται πώς οι κωδικοί διευκολύνουν την αναγνώριση αεροδρομίων, αεροπορικών εταιρειών και γεωγραφικών τοποθεσιών σε όλο τον κόσμο, προσφέροντας μια κοινή γλώσσα μεταξύ των επαγγελματιών της αεροπορικής βιομηχανίας. Επιπλέον, εξετάζεται ο ρόλος των κωδικών διαδρομών και ταξιδιών, οι οποίοι βοηθούν στην κατασκευή και τον καθορισμό των ναύλων για διεθνείς και εγχώριες πτήσεις. Οι εκπαιδευόμενοι/-ες εξοικειώνονται με τη χρήση των κωδικών αυτών για την ανάλυση των δρομολογίων και των ναύλων, όπως και για τη διασφάλιση ορθής εφαρμογής των κανονισμών και των πολιτικών τιμολόγησης. Τέλος, επισημαίνεται η σημασία της γεωγραφικής γνώσης και των κωδικών στη διαχείριση της αεροπορικής μεταφοράς, επιτρέποντας στους/στις επαγγελματίες να διαχειρίζονται αποτελεσματικά τις κρατήσεις, τα εισιτήρια και τις τιμολογήσεις.

2.3.2.2 | ΤΑΞΙΔΙΩΤΙΚΑ ΕΓΓΡΑΦΑ ΚΑΙ ΤΑΞΙΔΙ

Σκοπός της παρούσας υποενότητας είναι να εξοπλίσει τους/τις εκπαιδευόμενους/-ες με τις απαραίτητες γνώσεις σχετικά με τα έγγραφα που απαιτούνται από τις αεροπορικές εταιρείες και τις αρχές, προκειμένου να πραγματοποιηθεί ένα ταξίδι με αεροπλάνο, καθώς και τη σημασία τους στην παγκόσμια αεροπορική βιομηχανία. Εδώ, εξετάζονται τα βασικά ταξιδιωτικά έγγραφα που απαιτούνται για τις αεροπορικές μετακινήσεις και τον ρόλο τους στην επίτευξη ασφαλών πτήσεων. Η υποενότητα ξεκινά με την επισκόπηση των πιο συνηθισμένων ταξιδιωτικών εγγράφων, όπως είναι το διαβατήριο, η θεώρηση (visa) και η ταυτότητα, καθώς και τις απαιτήσεις που συνδέονται με κάθε τύπο εγγράφου ανάλογα με τον προορισμό και την υπηκοότητα του/της ταξιδιώτη/-τριας. Ο/Η εκπαιδευτής/-τρια παρουσιάζει τις διεθνείς κανονιστικές διατάξεις που υπαγορεύουν την ανάγκη για διαφορετικά ταξιδιωτικά έγγραφα και πώς αυτά επηρεάζουν την επιβίβαση και τη μετακίνηση επιβατών/-ισσών σε διεθνείς πτήσεις. Σημαντικό μέρος της υποενότητας είναι η ανάλυση των ηλεκτρονικών ταξιδιωτικών εγγράφων, όπως είναι τα ηλεκτρονικά διαβατήρια (e-passports) και οι ηλεκτρονικές θεωρήσεις (e-visas), τα οποία χρησιμοποιούνται ευρέως στις αερομεταφορές. Η υποενότητα καλύπτει επίσης τις ειδικές απαιτήσεις για ορισμένους τύπους πελατών/-ισσών, όπως είναι οι ανήλικοι/-ες που ταξιδεύουν μόνοι/-ες, οι πολίτες διπλής υπηκοότητας και οι πρόσφυγες, καθώς και τα έγγραφα που πρέπει να διαστέλνουν. Επιπλέον, ο/η εκπαιδευτής/-τρια εξηγεί τα δικαιώματα των επιβατών/-ισσών σε περίπτωση απώλειας ή κλοπής ταξιδιωτικών εγγράφων και τις διαδικασίες που πρέπει να ακολουθήσουν για την έκδοση νέων εγγράφων. Ακόμη, εξετάζονται οι σύγχρονες προκλήσεις και τάσεις που αφορούν τα ταξιδιωτικά έγγραφα, όπως είναι η αύξηση των απαιτήσεων ασφάλειας λόγω της διεθνούς τρομοκρατίας και η εξέλιξη των διαδικασιών ελέγχου με τη χρήση νέων τεχνολογιών.

2.3.Z.3 | ΠΡΟΪΟΝΤΑ ΑΕΡΟΠΟΡΙΚΩΝ ΜΕΤΑΦΟΡΩΝ

Σκοπός της υποενότητας είναι η εξέταση των διαφόρων προϊόντων (υπηρεσιών) που προσφέρονται στη βιομηχανία αεροπορικών μεταφορών, με στόχο την κατανόηση των επιλογών που διατίθενται στους/στις επιβάτες/-ισσες και τους/τις συνεργάτες/-ιδες. Ο/Η εκπαιδευτής/-τρια αναλύει το πλήθος των προϊόντων που παρέχουν οι αεροπορικές εταιρείες, όπως είναι τα διαφορετικά είδη ναύλων, οι κατηγορίες θέσεων και οι πρόσθετες υπηρεσίες που συνοδεύουν κάθε ταξίδι. Η υποενότητα ξεκινά με την κατηγοριοποίηση των αεροπορικών προϊόντων ανάλογα με το κοινό τους και εξετάζονται οι βασικές διακρίσεις ανάμεσα σε economy, business και firstclass, καθώς και οι διαφορές στην ποιότητα των υπηρεσιών που προσφέρονται σε κάθε κατηγορία. Οι εκπαιδευόμενοι/-ες διδάσκονται πώς οι αεροπορικές εταιρείες διαμορφώνουν τα προϊόντα τους για να καλύψουν τις ανάγκες διαφορετικών κατηγοριών πελατών/-ισσών, όπως είναι οι επιχειρηματίες, οι τουρίστες/-τριες ή οι οικογένειες. Ιδιαίτερη έμφαση δίνεται στις πρόσθετες υπηρεσίες, όπως είναι τα loyalty programs (προγράμματα επιβράβευσης), η πρόσβαση σε σαλόνια VIP (lounges), η επιπλέον αποσκευή και οι ειδικές υπηρεσίες για επιβάτες/-ισσες με αναπηρίες. Ο/Η εκπαιδευτής/-τρια παρουσιάζει τις υπηρεσίες που σχετίζονται με τη μεταφορά αποσκευών, όπως είναι τα ευπαθή αγαθά, τα ζώα και τα επικίνδυνα υλικά, καθώς και τα logistics που αφορούν τη διαχείρισή τους. Οι εκπαιδευόμενοι/-ες μελετούν τον ρόλο των συστημάτων παρακολούθησης αποσκευών και των λύσεων που προσφέρουν οι αεροπορικές εταιρείες για τη διασφάλιση της έγκαιρης και ασφαλούς παράδοσής τους, καθώς και τις τάσεις στον τομέα των αεροπορικών υπηρεσιών, όπως είναι η εξατομίκευση των προσφορών μέσω τεχνολογιών big data, οι νέες υπηρεσίες που βασίζονται στις ανάγκες βιωσιμότητας και οι προκλήσεις που αφορούν τον αυξανόμενο ανταγωνισμό μεταξύ των αερομεταφορέων.

2.3.Z.4 | ΠΡΟΪΟΝΤΑ ΣΙΔΗΡΟΔΡΟΜΩΝ, ΞΕΝΟΔΟΧΕΙΩΝ, ΕΝΟΙΚΙΑΣΗΣ ΑΥΤΟΚΙΝΗΤΩΝ, ΚΡΟΥΑΖΙΕΡΩΝ ΚΑΙ ΕΚΔΡΟΜΩΝ

Η υποενότητα αποσκοπεί στην παρουσίαση των επιλογών που παρέχονται στους/στις ταξιδιώτες/-τριες, καθώς και τις στρατηγικές που χρησιμοποιούνται για την προσέλκυση και εξυπηρέτηση πελατών/-ισσών σε αυτούς τους τομείς. Ειδικότερα, παρουσιάζονται οι κύριες υπηρεσίες που προσφέρονται στον τομέα των ταξιδιών και του τουρισμού, αναλύοντας τις υπηρεσίες που σχετίζονται με τις σιδηροδρομικές μεταφορές, τη φιλοξενία, την ενοικίαση αυτοκινήτων, τις κρουαζιέρες και τα οργανωμένα τουριστικά πακέτα. Ο/Η εκπαιδευτής/-τρια ξεκινά με την παρουσίαση των σιδηροδρομικών προϊόντων, καλύπτοντας τις υπηρεσίες που προσφέρουν οι σιδηροδρομικές εταιρείες, από τα βασικά δρομολόγια έως τα πολυτελή ταξίδια μεγάλων αποστάσεων. Οι εκπαιδευόμενοι/-ες διδάσκονται τις διαφορές στα είδη των σιδηροδρομικών υπηρεσιών, όπως είναι οι κατηγορίες θέσεων, τα προγράμματα επιβράβευσης και οι ειδικές προσφορές που προσφέρονται σε τουρίστες/-τριες. Ένα άλλο σημαντικό

κομμάτι είναι η ανάλυση των προϊόντων και των υπηρεσιών των ξενοδοχείων, όπου οι εκπαιδευόμενοι/-ες εξοικειώνονται με τις διάφορες κατηγορίες ξενοδοχείων, από τα οικονομικά καταλύματα έως τα πολυτελή ξενοδοχειακά συγκροτήματα. Εδώ, αναλύονται οι υπηρεσίες που προσφέρονται στα ξενοδοχεία, όπως είναι οι πρόσθετες ανέσεις, τα προγράμματα loyalty και οι προσφορές για εταιρικούς/-ές πελάτες/-ισσες και τουρίστες/-τριες. Επιπλέον, ο/η εκπαιδευτής/-τρια αναλύει τις υπηρεσίες ενοικίασης αυτοκινήτων, κρουαζιέρων και οργανωμένων εκδρομών. Στην ενοικίαση αυτοκινήτων, εξετάζονται οι κατηγορίες οχημάτων, οι τιμολογιακές πολιτικές και οι υπηρεσίες που προσαρμόζονται στις ανάγκες των πελατών/-ισσών. Στο κομμάτι των κρουαζιέρων, εξετάζονται οι πολυτελείς και θεματικές κρουαζιέρες, καθώς και οι ειδικές εμπειρίες που προσφέρονται εντός των πλοίων. Τέλος, η ανάλυση των τουριστικών πακέτων καλύπτει τη σημασία των οργανωμένων εκδρομών και τις υπηρεσίες που συνδυάζονται, για να προσφέρουν μια ολοκληρωμένη ταξιδιωτική εμπειρία.

2.3.Z.5 | ΑΕΡΟΠΟΡΙΚΟΙ ΝΑΥΛΟΙ ΚΑΙ ΕΚΔΟΣΗ ΕΙΣΙΤΗΡΙΩΝ

Σκοπός της υποενότητας είναι η κατανόηση των αεροπορικών ναύλων και των διαδικασιών κράτησης θέσεων και έκδοσης εισιτηρίων, ώστε να εξοπλίσει τους/τις εκπαιδευόμενους/-ες με τις απαραίτητες γνώσεις για την τιμολόγηση και τη διαχείριση αεροπορικών εισιτηρίων. Ο/Η εκπαιδευτής/-τρια ξεκινά με την εισαγωγή στις κρατήσεις θέσεων και παρουσιάζει τους διάφορους τύπους αεροπορικών ναύλων, όπως είναι οι ναύλοι απλής μετάβασης (one-way fares), οι ναύλοι μετ' επιστροφής (round-trip fares), οι ναύλοι με πολλαπλά σκέλη (circle-trip fares), καθώς και οι ειδικοί ναύλοι, όπως είναι οι προσφορές και οι εκπτώσεις για συγκεκριμένες ομάδες πελατών/-ισσών. Οι εκπαιδευόμενοι/-ες εξασκούνται στο πώς να υπολογίζουν τους ναύλους με βάση τις κατηγορίες ταξιδιού, τις συνθήκες του ναύλου και τους διεθνείς κανονισμούς της Διεθνούς Ένωσης Αερομεταφορών (IATA). Ιδιαίτερη προσοχή δίνεται στην κατασκευή ναύλων και δρομολογίων (fare construction and routings), εξετάζοντας τους παράγοντες που επηρεάζουν την τιμολόγηση, όπως είναι οι χρεώσεις καυσίμων, οι πρόσθετες υπηρεσίες, οι ενδιάμεσες στάσεις και οι φόροι. Οι εκπαιδευόμενοι/-ες διδάσκονται τις διαφορές ανάμεσα στους published fares και τους private fares, καθώς και τις στρατηγικές που χρησιμοποιούν οι αεροπορικές εταιρείες για να μεγιστοποιήσουν τα έσοδά τους. Ο/Η εκπαιδευτής/-τρια αναλύει λεπτομερώς τις διαδικασίες έκδοσης εισιτηρίων, από τα παραδοσιακά έντυπα εισιτήρια μέχρι τα σύγχρονα ηλεκτρονικά εισιτήρια (e-tickets), παρουσιάζοντας τις βασικές εντολές για την εκτέλεσή τους. Ακόμη, εξηγεί στους/στις εκπαιδευόμενους/-ες ότι θα διαχειρίζονται κρατήσεις, αλλαγές εισιτηρίων, επιστροφές χρημάτων και άλλες υπηρεσίες που σχετίζονται με τα εισιτήρια, χρησιμοποιώντας τα συστήματα κράτησης και τιμολόγησης που χρησιμοποιούν οι αεροπορικές εταιρείες και οι ταξιδιωτικοί πράκτορες.

2.3.Z.6 | ΠΑΓΚΟΣΜΙΑ ΣΥΣΤΗΜΑΤΑ ΔΙΑΝΟΜΗΣ-GDS

Η υποενότητα επικεντρώνεται στη λειτουργικότητα των Παγκόσμιων Συστημάτων Διανομής (Global Distribution Systems-GDS) και στην κρίσιμη σημασία τους στη βιομηχανία του ταξιδιού και του τουρισμού, ενώ αποσκοπεί στην κατανόηση της χρήσης των GDS για τη διαχείριση κρατήσεων, την αναζήτηση διαθέσιμων πτήσεων, ξενοδοχείων, αυτοκινήτων, κρουαζιέρων, καθώς και την τιμολόγηση και την έκδοση εισιτηρίων. Η υποενότητα ξεκινά με την εισαγωγή στα κύρια GDS που χρησιμοποιούνται διεθνώς (Amadeus, Sabre, Galileo και Worldspan), αναλύοντας τον τρόπο λειτουργίας τους και τις δυνατότητες που προσφέρουν στις ταξιδιωτικές εταιρείες, τους/τις πράκτορες και τους/τις τελικούς χρήστες/-τριες. Ο/Η εκπαιδευτής/-τρια εξηγεί πώς τα GDS συγκεντρώνουν δεδομένα από αεροπορικές εταιρείες, ξενοδοχεία, εταιρείες ενοικίασης αυτοκινήτων και άλλους παρόχους ταξιδιωτικών υπηρεσιών, επιτρέποντας την ταχεία σύγκριση επιλογών και την εξυπηρέτηση των πελατών/-ισών με αποτελεσματικό τρόπο. Η υποενότητα περιλαμβάνει την εξάσκηση στη χρήση των GDS για τη δημιουργία και τη διαχείριση κρατήσεων. Οι εκπαιδευόμενοι/-ες καλλιεργούν πρακτικές δεξιότητες στη χρήση εντολών για την αναζήτηση διαθέσιμων πτήσεων, την πραγματοποίηση κρατήσεων, την επιλογή θέσεων, τη διαχείριση ειδικών αιτημάτων και την τροποποίηση ή την ακύρωση κρατήσεων. Επιπλέον, εκπαιδεύονται στην εφαρμογή κανόνων τιμολόγησης, στον υπολογισμό ναύλων και στην έκδοση ηλεκτρονικών εισιτηρίων μέσω των GDS. Επίσης, καλύπτονται οι εξειδικευμένες λειτουργίες που παρέχουν τα GDS, όπως είναι η διαχείριση προγραμμάτων πιστότητας, η καταχώρηση επιπρόσθετων υπηρεσιών και η ενσωμάτωση νέων τεχνολογιών για την εξατομίκευση των υπηρεσιών, αλλά και τα ιδιαίτερα χαρακτηριστικά του κάθε συστήματος και οι μεταξύ τους διαφορές. Ιδιαίτερη έμφαση δίνεται στη διαχείριση πληροφοριών, στη χρήση δεδομένων για την παροχή καλύτερων υπηρεσιών και στην αξιοποίηση των GDS για στρατηγικές marketing των ταξιδιωτικών προϊόντων.

Προτεινόμενες πηγές μελέτης

Κύριες

1. Κατσώνη, Β. (2018). *Διεθνή Συστήματα Κρατήσεων και Πωλήσεων στον Τουρισμό*. Αθήνα: Εκδόσεις Φαίδιμος.
2. Προφυλλίδης, Β. (2010). *Αεροπορικές μεταφορές και αεροδρόμια*. Αθήνα: Εκδόσεις Παπασωτηρίου.

Συμπληρωματικές

1. Μαλινδρέτος, Γ. (2015). *Εφοδιαστική αλυσίδα, logistics και εξυπηρέτηση πελατών*. Αθήνα: ΚΑΛΛΙΠΟΣ. Ανοικτές Ακαδημαϊκές Εκδόσεις.
2. Βρόντος, Χ. & Φωλίνας, Δ. (2015). *Οργάνωση και διαχείριση μεταφορών*. Πάτρα: Ινστιτούτο Τεχνολογίας Υπολογιστών & Εκδόσεων «ΔΙΟΦΑΝΤΟΣ».

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

Περίληψη της μαθησιακής ενότητας

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

Προσδοκώμενα μαθησιακά αποτελέσματα

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

- Αναγνωρίζουν τους διάφορους κανονισμούς αεροπορικού ναύλου,
- Διαχειρίζονται τους αεροπορικούς ναύλους αποτελεσματικά,
- Αποδέχονται τους σχετικούς κανονισμούς και τη σχετική νομοθεσία,
- Υπολογίζουν έναν αεροπορικό ναύλο σύμφωνα με τη διαδρομή και τον τύπο επιβατών/-ιστών,
- Περιγράφουν τους διάφορους τύπους αποσκευών,
- Εφαρμόζουν τους κανονισμούς ναύλων των διαφόρων τύπων αποσκευών,
- Δημιουργούν συνδυαστικούς ναύλους μέσα από τη δυνατότητα τιμολόγησης των αεροπορικών συμμαχιών.

Βασικές έννοιες και λέξεις-κλειδιά

Κανονισμοί αεροπορικών ναύλων / Τιμών εισιτηρίων / Τύποι εισιτηρίων / Θέσεις αεροπλάνων / Ηλεκτρονικό εισιτήριο / Συνεργίες αεροπορικών εταιρειών / Συνδυαστικοί ναύλοι.

Αριθμός ωρών διδασκαλίας της μαθησιακής ενότητας ανά εβδομάδα

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

Διάρθρωση των μαθησιακών ενοτήτων σε υποενότητες

Α/Α	ΤΙΤΛΟΣ ΜΑΘΗΣΙΑΚΗΣ ΥΠΟΕΝΟΤΗΤΑΣ
1	ΚΑΝΟΝΙΣΜΟΙ ΚΑΙ ΠΟΛΙΤΙΚΕΣ ΑΕΡΟΠΟΡΙΚΟΥ ΝΑΥΛΟΥ
2	ΠΑΡΑΓΟΝΤΕΣ ΠΟΥ ΕΠΗΡΕΑΖΟΥΝ ΤΙΣ ΤΙΜΕΣ ΕΙΣΙΤΗΡΙΩΝ
3	ΔΙΑΦΟΡΕΤΙΚΟΙ ΤΥΠΟΙ ΑΕΡΟΠΟΡΙΚΩΝ ΕΙΣΙΤΗΡΙΩΝ
4	ΔΙΑΧΩΡΙΣΜΟΣ ΘΕΣΕΩΝ ΣΤΟ ΑΕΡΟΠΛΑΝΟ
5	ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΑ ΕΙΣΙΤΗΡΙΑ ΚΑΙ ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΑ
6	ΣΥΝΕΡΓΑΣΙΕΣ ΑΕΡΟΠΟΡΙΚΩΝ ΕΤΑΙΡΕΙΩΝ ΚΑΙ ΣΥΝΔΥΑΣΤΙΚΟΙ ΝΑΥΛΟΙ

Κείμενο αναφοράς

2.3.Η.1 | ΚΑΝΟΝΙΣΜΟΙ ΚΑΙ ΠΟΛΙΤΙΚΕΣ ΑΕΡΟΠΟΡΙΚΟΥ ΝΑΥΛΟΥ

Στην πρώτη υποενότητα, οι εκπαιδευόμενοι/-ες εμβαθύνουν στις βασικές αρχές που διαμορφώνουν την τιμολογιακή πολιτική των αεροπορικών ναύλων. Κατανοούν ότι οι κανονισμοί αεροπορικού ναύλου καθορίζουν την τιμή του εισιτηρίου και περιλαμβάνουν σημαντικούς περιορισμούς, όπως είναι οι ημερομηνίες απαγόρευσης, οι απαιτήσεις για κράτηση εκ των προτέρων, οι ελάχιστες και οι μέγιστες απαιτήσεις διαμονής, καθώς και οι ποινές για ακυρώσεις και αλλαγές. Αναγνωρίζουν τη χρήση διαφορετικών τύπων κανονισμών ναύλων. Επίσης, εξοικειώνονται με την έννοια του βασικού ναύλου, δηλαδή της τιμής του εισιτηρίου χωρίς φόρους, τέλη ή άλλες επιπλέον χρεώσεις, όπως είναι οι φόροι επιβατών/-ισσών, τα τέλη ασφάλειας αεροδρομίου, τα τέλη αποσκευών και τα τέλη για προτιμώμενη θέση. Αναγνωρίζουν ότι οι πλήρεις υπηρεσίες αεροπορικών εταιρειών συνήθως περιλαμβάνουν περισσότερα επιπλέον στοιχεία στη βασική τιμή, ενώ οι εταιρείες χαμηλού κόστους προσφέρουν φθηνότερα εισιτήρια με περιορισμένες υπηρεσίες, ενθαρρύνοντας την αγορά πρόσθετων υπηρεσιών. Οι γνώσεις αυτές συνδέονται άμεσα με την ειδικότητά τους, καθώς η κατανόηση των κανονισμών ναύλου και των σχετικών χρεώσεων είναι απαραίτητη για την ακριβή διαχείριση κρατήσεων, την παροχή ενημερωμένων πληροφοριών στους/στις πελάτες/-ισσες και την επίλυση προβλημάτων. Έμφαση πρέπει να δοθεί στην ακρίβεια στη διαχείριση των επιπλέον χρεώσεων, στην κατανόηση των προϋποθέσεων για αλλαγές και ακυρώσεις και στη συμμόρφωση με τους κανονισμούς ναύλου. Συνιστάται η ανάλυση πραγματικών παραδειγμάτων που περιλαμβάνουν διαφορετικές κατηγορίες κανονισμών ναύλου, η χρήση προσομοιώσεων για την κατανόηση της εφαρμογής αυτών των κανόνων και η μελέτη των πολιτικών διαφορετικών αεροπορικών εταιρειών για την ανάπτυξη ικανοτήτων εφαρμογής αυτών των κανόνων σε διάφορες περιπτώσεις.

2.3.Η.2 | ΠΑΡΑΓΟΝΤΕΣ ΠΟΥ ΕΠΗΡΕΑΖΟΥΝ ΤΙΣ ΤΙΜΕΣ ΕΙΣΙΤΗΡΙΩΝ

Σε αυτή την υποενότητα, οι εκπαιδευόμενοι/-ες κατανοούν τους παράγοντες οι οποίοι επηρεάζουν τις τιμές των αεροπορικών εισιτηρίων. Αναγνωρίζουν ότι οι τιμές των εισιτηρίων αυξάνονται συνήθως κατά τις περιόδους υψηλής ζήτησης, όπως είναι το καλοκαίρι και τα Χριστούγεννα. Επίσης, γνωρίζουν ότι οι αεροπορικές εταιρείες χρησιμοποιούν ειδικές πολιτικές για να διαμορφώσουν τις τιμές, βασιζόμενες σε παράγοντες όπως το κόστος καυσίμου, τις λειτουργικές δαπάνες και την ανταγωνιστικότητα της αγοράς. Κατανοούν ότι υπάρχουν διαφορετικοί τύποι τιμολόγησης, όπως είναι οι προσφορές με μειωμένες τιμές για πτήσεις χωρίς επιστροφή χρημάτων και οι εκπτώσεις για πρώιμες κρατήσεις. Επίσης, αναγνωρίζουν πως οι τεχνολογικές καινοτομίες, όπως η δυναμική τιμολόγηση και η χρήση big data, επιτρέπουν στις αεροπορικές εταιρείες να προσαρμόζουν τις τιμές σε πραγματικό χρόνο με βάση τις αλλαγές στη ζήτηση. Ακόμη, αντιλαμβάνονται ότι οι αυξήσεις στις τιμές των καυσίμων και οι περιβαλλοντικοί φόροι μπορεί να επηρεάσουν την τελική τιμή των εισιτηρίων, με πρόσθετες χρεώσεις να μεταφέρονται στους/στις επιβάτες/-ισσες. Τέλος, διακρίνουν τα τέλη αεροδρομίου (προσγείωσης, παραμονής, διαδρομής, εκσυγχρονισμού και ανάπτυξης). Οι γνώσεις αυτές είναι σημαντικές για την ειδικότητά τους, διότι τους βοηθούν να κατανοήσουν πώς διαμορφώνονται οι τιμές και πώς να προσαρμόζουν τις στρατηγικές τιμολόγησης για να προσφέρουν ανταγωνιστικές τιμές. Έμφαση πρέπει να δοθεί στην παρακολούθηση των αλλαγών στις πολιτικές τιμολόγησης, στην κατανόηση των εποχικών επιπτώσεων και στην εφαρμογή τεχνολογικών εργαλείων. Για καλύτερη κατανόηση, συνιστάται η μελέτη πραγματικών παραδειγμάτων από αεροπορικές εταιρείες, η χρήση προσομοιώσεων για ανάλυση επιπτώσεων και η παρακολούθηση των τελευταίων εξελίξεων στην τεχνολογία τιμολόγησης.

2.3.Η.3 | ΔΙΑΦΟΡΕΤΙΚΟΙ ΤΥΠΟΙ ΑΕΡΟΠΟΡΙΚΩΝ ΕΙΣΙΤΗΡΙΩΝ

Σε αυτή τη μαθησιακή ενότητα, οι εκπαιδευόμενοι/-ες γνωρίζουν τις διάφορες κατηγορίες εισιτηρίων που προσφέρουν οι αεροπορικές εταιρείες. Ξεκινούν με τα δημοσιευμένα εισιτήρια (published fares), τα οποία είναι τα πιο κοινά και διατίθενται μέσω ιστοσελίδων αεροπορικών εταιρειών, online πλατφορμών ή ταξιδιωτικών πρακτορείων. Αυτά τα εισιτήρια χαρακτηρίζονται από διακυμάνσεις τιμών, ανάλογα με τη ζήτηση και τον χρόνο αγοράς. Στη συνέχεια, εξετάζουν τα ιδιωτικά εισιτήρια (private fares), τα οποία διατίθενται μέσω ειδικών συμφωνιών με επιλεγμένα ταξιδιωτικά πρακτορεία και έχουν σταθερή τιμή για συγκεκριμένο χρονικό διάστημα. Προχωρούν με την ανάλυση των αδιαφανών εισιτηρίων (opaque fares), όπου οι λεπτομέρειες της πτήσης, όπως η αεροπορική εταιρεία ή η ώρα αναχώρησης, αποκαλύπτονται μόνο μετά την ολοκλήρωση της κράτησης και τα οποία προσφέρουν μεγάλες εκπτώσεις αλλά έχουν περιορισμούς, όπως τη μη δυνατότητα αλλαγής ή ακύρωσης. Επίσης, εξετάζουν τα εισιτήρια apex (apex fares), τα οποία απαιτούν προαγορά και προπληρωμή, προσφέροντας έτσι μειωμένη τιμή, αλλά με περιορισμένη ευελιξία.

Επιπλέον, οι εκπαιδευόμενοι/-ες εξετάζουν τα εκπτωτικά εισιτήρια (discount fares), τα οποία προσφέρονται για περιορισμένο χρονικό διάστημα και συνήθως δεν επιτρέπουν αλλαγές ή ακυρώσεις, καθώς και τα εισιτήρια πλήρους τιμής (full fares), τα οποία είναι τα πιο ακριβά και προσφέρουν τη μέγιστη ευελιξία. Τέλος, διερευνούν τα κοινά εισιτήρια (joint fares), που αφορούν πτήσεις με περισσότερες από μία αεροπορικές εταιρείες, και τα εισιτήρια διέλευσης (through fares), τα οποία καλύπτουν ταξίδια με ενδιάμεσες στάσεις. Συνιστάται η συμμετοχή σε προσομοιώσεις και η μελέτη πραγματικών περιπτώσεων για την ενίσχυση της κατανόησης και εφαρμογής των γνώσεων.

2.3.H.4 | ΔΙΑΧΩΡΙΣΜΟΣ ΘΕΣΕΩΝ ΣΤΟ ΑΕΡΟΠΛΑΝΟ

Στην παρούσα υποενότητα, οι εκπαιδευόμενοι/-ες εμβαθύνουν στη διαδικασία καθορισμού και κατανομής των θέσεων σε διαφορετικές κατηγορίες, όπως είναι η οικονομική (economy), η επιχειρηματική (business) και η πρώτη θέση (first class). Κατανοούν τη σημασία της διαμόρφωσης των θέσεων (seat configuration), η οποία περιλαμβάνει παραμέτρους όπως είναι το βήμα των καθισμάτων (seat pitch), το πλάτος (seat width) και η κλίση (recline), που επηρεάζουν την άνεση των επιβατών/-ισσών. Οι εκπαιδευόμενοι/-ες μαθαίνουν πώς οι διαφορετικές διατάξεις καθισμάτων επηρεάζουν την εμπορική εκμετάλλευση του αεροσκάφους, όπως η τοποθέτηση των καθισμάτων με αυξημένο χώρο για τα πόδια (extra legroom seats), οι θέσεις κοντά στις εξόδους κινδύνου, ή οι ειδικές θέσεις για άτομα με μειωμένη κινητικότητα. Εξετάζουν τις στρατηγικές της αεροπορικής εταιρείας για την αύξηση των εσόδων, όπως είναι η πώληση προτιμητέων θέσεων (preferred seating) και οι up-sell προσφορές για αναβάθμιση θέσεων. Επιπλέον, εξετάζουν θέματα ασφάλειας, όπως είναι η κατανομή βαρών και οι κανονισμοί για τη μεταφορά επιβατών/-ισσών με ειδικές ανάγκες ή παιδιών. Ιδιαίτερη προσοχή δίνεται στην εμπειρία του/της επιβάτη/-ισσας, όπως είναι η δυνατότητα επιλογής θέσεων κατά την κράτηση ή το check-in και οι υπηρεσίες που προσφέρονται σε κάθε κατηγορία, όπως τα γεύματα, η ψυχαγωγία και η πρόσβαση σε lounges. Οι εκπαιδευόμενοι/-ες ενθαρρύνονται να δημιουργήσουν και να αναλύσουν διαγράμματα θέσεων (seat maps) και να κατανοήσουν την επίδραση της διάταξης στην άνεση και την ασφάλεια των επιβατών/-ισσών.

2.3.H.5 | ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΑ ΕΙΣΙΤΗΡΙΑ ΚΑΙ ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΑ

Σε αυτή την υποενότητα, οι εκπαιδευόμενοι/-ες εμβαθύνουν στις τεχνολογικές εξελίξεις που αφορούν την έκδοση και τη διαχείριση εισιτηρίων στον τομέα των αερομεταφορών. Αναγνωρίζουν πώς τα ηλεκτρονικά εισιτήρια (e-tickets) απλοποιούν τις διαδικασίες για τους/τις επιβάτες/-ισσες και τις αεροπορικές εταιρείες, εξαλείφοντας την ανάγκη για έντυπα εισιτήρια και μειώνοντας το κόστος εκτύπωσης και διανομής. Εξετάζουν τη διαδικασία ηλεκτρονικής κράτησης μέσω ιστοσελίδων ή εφαρμογών και τη σημασία της σωστής αναγνώρισης και χρήσης πεδίων, όπως είναι ο αριθμός

εισιτηρίου, το όνομα του/της επιβάτη/-ισσας, οι πληροφορίες πτήσης και ο κωδικός κράτησης. Οι εκπαιδευόμενοι/-ες καλούνται να μελετήσουν ηλεκτρονικά εισιτήρια για να κατανοήσουν πώς να αναγνωρίζουν και να επαληθεύουν τα βασικά πεδία ενός e-ticket, όπως είναι ο αριθμός πτήσης, η ημερομηνία και η ώρα αναχώρησης, η κατηγορία θέσης και άλλες κρίσιμες πληροφορίες που απαιτούνται για την ομαλή διεξαγωγή του ταξιδιού. Έρχονται σε επαφή με τη διαχείριση ηλεκτρονικών συστημάτων κρατήσεων και τη χρήση εργαλείων, όπως είναι το Amadeus και το Sabre για τον έλεγχο και την επεξεργασία εισιτηρίων. Επιπλέον, οι εκπαιδευόμενοι/-ες εξοικειώνονται με τη χρήση εφαρμογών κινητών τηλεφώνων από αεροπορικές εταιρείες για διαδικτυακό check-in, επιλογή θέσης και αποθήκευση της κάρτας επιβίβασης. Η ανάγνωση και ανάλυση πραγματικών ηλεκτρονικών εισιτηρίων μπορεί να βοηθήσει τους/τις εκπαιδευόμενους/-ες να αναπτύξουν την ικανότητα να εντοπίζουν σημαντικές πληροφορίες και να κατανοούν τις διαδικασίες πίσω από την ψηφιακή διαχείριση των εισιτηρίων.

2.3.H.6 | ΣΥΝΕΡΓΑΣΙΕΣ ΑΕΡΟΠΟΡΙΚΩΝ ΕΤΑΙΡΕΙΩΝ ΚΑΙ ΣΥΝΔΥΑΣΤΙΚΟΙ ΝΑΥΛΟΙ

Στην τελευταία υποενότητα, οι εκπαιδευόμενοι/-ες εξετάζουν την έννοια και τη σημασία των συνεργασιών μεταξύ αεροπορικών εταιρειών, όπως είναι οι συμμαχίες και οι συμφωνίες για κοινά δρομολόγια (code sharing). Οι συνεργασίες αυτές, όπως είναι οι συμμαχίες Star Alliance, One world και Sky Team, επιτρέπουν στις αεροπορικές εταιρείες να προσφέρουν συνδυαστικές πτήσεις (interline itineraries), διευκολύνοντας τους/τις επιβάτες/-ισσες να ταξιδεύουν σε διεθνή δρομολόγια με περισσότερες από μία αεροπορικές εταιρείες, χρησιμοποιώντας ενιαία εισιτήρια και απολαμβάνοντας πρόσβαση σε κοινές υπηρεσίες, όπως είναι τα lounges και τα προγράμματα τακτικών επιβατών/-ισσών. Οι εκπαιδευόμενοι/-ες κατανοούν πώς οι συνεργασίες αυτές συμβάλλουν στη μείωση των εξόδων, όπως είναι το κόστος χρήσης αεροδρομικών εγκαταστάσεων και η κοινή διαφήμιση. Επιπλέον, μαθαίνουν για τις μορφές συνεργασιών, όπως είναι οι συμφωνίες κοινού κωδικού (code sharing), οι οποίες μπορεί να περιλαμβάνουν συμφωνίες “blocked space” ή “free sale”. Επίσης, αναλύουν τη σημασία της αντιμονοπωλιακής ασυλίας (antitrust immunity), η οποία επιτρέπει στους συνεργαζόμενους αερομεταφορείς να καθορίζουν κοινές τιμές για τα δρομολόγια τους. Έμφαση πρέπει να δοθεί στην κατανόηση των κανονισμών που διέπουν αυτές τις συνεργασίες, καθώς και στα οικονομικά και επιχειρησιακά οφέλη και τις προκλήσεις που προκύπτουν από τη συνδυασμένη χρήση πόρων και την κοινή προώθηση δρομολογίων. Οι εκπαιδευόμενοι/-ες ενθαρρύνονται να μελετήσουν πραγματικά παραδείγματα συνεργασιών και τις επιπτώσεις αυτών των συνεργασιών στην τιμολόγηση και στην εμπειρία των επιβατών/-ισσών. Για την πρακτική εξάσκηση, προτείνεται να αναλύσουν περιπτώσεις συνδυαστικών ναύλων (joint fares) και να αξιολογήσουν τα οφέλη και τις προκλήσεις από την άποψη των αεροπορικών εταιρειών και των επιβατών/-ισσών.

Προτεινόμενες πηγές μελέτης

Κύριες

1. Προφυλλίδης, Β. (2010). *Αεροπορικές μεταφορές και αεροδρόμια*. Αθήνα: Εκδόσεις Παπασωτηρίου.
2. Κατσώνη, Β. (2018). *Μεταφορές & Τουρισμός*. Αθήνα: Εκδόσεις Φαίδιμος.

Συμπληρωματικές

1. Γαλίτης, Γ. (1999). *Αεροπορικοί Ναύλοι. Ticketing*. Αθήνα: Εκδόσεις Προπομπός.
2. Κυριακοπούλου, Ζ. (2003). *Συστήματα κρατήσεων αεροπορικών εταιρειών και ταξιδιωτικών πρακτορείων με χρήση Η/Υ*. Αθήνα: Εκδόσεις Προπομπός.

2.3.Θ • ΠΡΑΚΤΙΚΗ ΕΦΑΡΜΟΓΗ ΣΤΗΝ ΕΙΔΙΚΟΤΗΤΑ

Περίληψη της μαθησιακής ενότητας

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

Προσδοκώμενα μαθησιακά αποτελέσματα

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

- Χρησιμοποιούν βασικές αεροπορικές ορολογίες στην αγγλική και γαλλική γλώσσα,
- Διαμορφώνουν επιχειρηματικά πλάνα και να αναλύουν πραγματικές μελέτες περίπτωσης διαχείρισης αεροδρομίων και αεροπορικών εταιρειών,
- Χειρίζονται εξειδικευμένα λογισμικά κρατήσεων αεροπορικών εισιτηρίων και συνδυασμού αυτών με άλλα τουριστικά προϊόντα,
- Κατασκευάζουν και να εφαρμόζουν σε πραγματικό χρόνο ναύλους αεροπορικών εισιτηρίων,
- Χρησιμοποιούν και να τοποθετούν τους ειδικούς εξοπλισμούς ασφάλειας κατά τη διάρκεια εργασίας,

- Παρευρίσκονται σε πραγματικό χρόνο στη διαδικασία check-in και στη διαδικασία προετοιμασίας της πτήσης.

Βασικές έννοιες και λέξεις-κλειδιά

GDS / Amadeus / Check-in / Μάνατζμεντ / Ασφάλεια / Ναύλοι / e-ticket / Πρωτόκολλα / Τιμολόγηση / Τεχνολογία / Αποσκευές.

Αριθμός ωρών διδασκαλίας της μαθησιακής ενότητας ανά εβδομάδα

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

Διάρθρωση των μαθησιακών ενοτήτων σε υποενότητες

A/A	ΤΙΤΛΟΣ ΜΑΘΗΣΙΑΚΗΣ ΥΠΟΕΝΟΤΗΤΑΣ
1	ΠΛΟΗΓΗΣΗ ΣΤΗΝ ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΑ: ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑ ΕΞΕΙΔΙΚΕΥΜΕΝΟΥ ΛΟΓΙΣΜΙΚΟΥ ΓΙΑ ΚΡΑΤΗΣΕΙΣ ΑΕΡΟΠΟΡΙΚΩΝ ΕΙΣΙΤΗΡΙΩΝ
2	ΣΤΡΑΤΗΓΙΚΟ ΜΑΝΑΤΖΜΕΝΤ ΣΤΗΝ ΑΕΡΟΠΟΡΙΑ: ΔΙΑΜΟΡΦΩΣΗ ΕΠΙΧΕΙΡΗΜΑΤΙΚΩΝ ΣΧΕΔΙΩΝ ΚΑΙ ΑΝΑΛΥΣΗ ΜΕΛΕΤΩΝ ΠΕΡΙΠΤΩΣΗΣ
3	ΔΥΝΑΜΙΚΕΣ ΣΤΡΑΤΗΓΙΚΕΣ ΤΙΜΟΛΟΓΗΣΗΣ: ΚΑΤΑΣΚΕΥΗ ΚΑΙ ΕΦΑΡΜΟΓΗ ΝΑΥΛΩΝ ΑΕΡΟΠΟΡΙΚΩΝ ΕΙΣΙΤΗΡΙΩΝ ΣΕ ΠΡΑΓΜΑΤΙΚΟ ΧΡΟΝΟ
4	ΠΡΩΤΟΚΟΛΛΑ ΑΣΦΑΛΕΙΑΣ: ΕΓΚΑΤΑΣΤΑΣΗ ΚΑΙ ΧΡΗΣΗ ΕΞΟΠΛΙΣΜΟΥ ΑΣΦΑΛΕΙΑΣ ΣΤΙΣ ΑΕΡΟΜΕΤΑΦΟΡΕΣ
5	ΚΑΤΑΝΟΗΣΗ ΤΩΝ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΩΝ CHECK-IN ΚΑΙ ΠΡΟΕΤΟΙΜΑΣΙΑΣ ΤΗΣ ΠΤΗΣΗΣ
6	ΕΠΑΦΗ ΜΕ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΟΥΣ ΧΩΡΟΥΣ ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΟΥ ΕΝΔΙΑΦΕΡΟΝΤΟΣ

Κείμενο αναφοράς

2.3.Θ.1 | ΠΛΟΗΓΗΣΗ ΣΤΗΝ ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΑ: ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑ ΕΞΕΙΔΙΚΕΥΜΕΝΟΥ ΛΟΓΙΣΜΙΚΟΥ ΓΙΑ ΚΡΑΤΗΣΕΙΣ ΑΕΡΟΠΟΡΙΚΩΝ ΕΙΣΙΤΗΡΙΩΝ

Η συγκεκριμένη μαθησιακή υποενότητα επικεντρώνεται στις βασικές δεξιότητες που απαιτούνται για τον χειρισμό εξειδικευμένου λογισμικού που χρησιμοποιείται σε συστήματα κρατήσεων αεροπορικών εταιρειών. Καθώς η τεχνολογία συνεχίζει να εξελίσσεται στον κλάδο των αερομεταφορών, η γνώση αυτών των εργαλείων είναι ζωτικής σημασίας για τους/τις επαγγελματίες που επιθυμούν να διαπρέψουν στην εξυπηρέτηση πελατών/-ισών, στις επιχειρήσεις και στις πωλήσεις. Οι εκπαιδευόμενοι/-ες εξοικειώνονται με την πλοήγηση σε διάφορα συστήματα κρατήσεων αεροπορικών εταιρειών, συμπεριλαμβανομένων των Παγκόσμιων Συστημάτων Διανομής (GDS), όπως είναι τα Amadeus, Sabre και Travelport. Η υποενότητα καλύπτει τις βασικές λειτουργίες αυτών των συστημάτων, συμπεριλαμβανομένων των αναζητήσεων πτήσεων, των συγκρίσεων ναύλων και των διαδικασιών κρατήσεων. Οι πρακτικές ασκήσεις δίνουν τη δυνατότητα στους/στις εκπαιδευόμενους/-ες να εξασκηθούν στη δημιουργία, στην τροποποίηση και στην ακύρωση κρατήσεων, καθώς και στη

δημιουργία εγγράφων έκδοσης εισιτηρίων και δρομολογίων. Επιπλέον, το μάθημα εστιάζεται στην ενσωμάτωση αυτών των συστημάτων κρατήσεων με άλλα τουριστικά προϊόντα, όπως είναι τα ξενοδοχεία και οι ενοικιάσεις αυτοκινήτων, τονίζοντας τη σημασία της προσφοράς ολοκληρωμένων ταξιδιωτικών πακέτων στους/στις πελάτες/-ισσες. Στο τέλος αυτής της ενότητας, οι εκπαιδευόμενοι/-ες είναι σε θέση να αναπτύξουν πρακτικές δεξιότητες στον χειρισμό εξειδικευμένων λογισμικών κρατήσεων, ενισχύοντας την αποτελεσματικότητα και την ακρίβειά τους στη διαχείριση αεροπορικών κρατήσεων. Η κατανόηση αυτών των τεχνολογιών όχι μόνο βελτιώνει την εξυπηρέτηση των πελατών/-ισσών, αλλά υποστηρίζει τις συνολικές λειτουργίες των αεροπορικών και τουριστικών τομέων, προετοιμάζοντας τους/τις συμμετέχοντες/-ουσες για επιτυχία σε ένα ανταγωνιστικό περιβάλλον του κλάδου.

2.3.Θ.2 | ΣΤΡΑΤΗΓΙΚΟ MANAGEMENT ΣΤΗΝ ΑΕΡΟΠΟΡΙΑ: ΔΙΑΜΟΡΦΩΣΗ ΕΠΙΧΕΙΡΗΜΑΤΙΚΩΝ ΣΧΕΔΙΩΝ ΚΑΙ ΑΝΑΛΥΣΗ ΜΕΛΕΤΩΝ ΠΕΡΙΠΤΩΣΗΣ

Η δεύτερη μαθησιακή υποενότητα εμβαθύνει στον ζωτικό τομέα της στρατηγικής διαχείρισης στον κλάδο των αερομεταφορών, με έμφαση στον τρόπο διατύπωσης αποτελεσματικών επιχειρηματικών σχεδίων και ανάλυσης πραγματικών μελετών περίπτωσης. Η κατανόηση των πρακτικών στρατηγικής διαχείρισης είναι απαραίτητη για τους/τις επαγγελματίες του κλάδου των αερομεταφορών, καθώς επιτρέπει στους οργανισμούς να περιηγηθούν στην πολυπλοκότητα της αγοράς και να ανταποκριθούν στις αναδυόμενες προκλήσεις. Οι εκπαιδευόμενοι/-ες αρχικά διερευνούν τα συστατικά στοιχεία ενός ολοκληρωμένου επιχειρηματικού σχεδίου, συμπεριλαμβανομένης της ανάλυσης της αγοράς, των χρηματοοικονομικών προβλέψεων, του επιχειρησιακού σχεδιασμού και των στρατηγικών μάρκετινγκ. Έμφαση δίνεται στη μοναδική δυναμική της αεροπορικής βιομηχανίας, όπως είναι οι ρυθμιστικές πτυχές, ο ανταγωνισμός και οι τάσεις της ζήτησης των πελατών/-ισσών. Μέσω της ανάλυσης μελετών πραγματικών περιπτώσεων από αεροπορικές εταιρείες και αεροδρόμια, οι εκπαιδευόμενοι/-ες αποκτούν γνώσεις σχετικά με τις επιτυχημένες στρατηγικές που εφαρμόζουν οι ηγέτες του κλάδου και τα διδάγματα που αντλούνται από λιγότερο αποτελεσματικές πρακτικές. Οι ομαδικές συζητήσεις και οι συνεργατικές εργασίες ενθαρρύνουν την κριτική σκέψη και θα επιτρέψουν στους/στις εκπαιδευόμενους/-ες να εφαρμόσουν τις θεωρητικές γνώσεις σε πρακτικές καταστάσεις. Στο τέλος αυτής της ενότητας, οι εκπαιδευόμενοι/-ες αποκτούν δεξιότητες που απαιτούνται για τη δημιουργία στρατηγικών επιχειρηματικών σχεδίων προσαρμοσμένων στον τομέα των αερομεταφορών και για την αξιολόγηση της αποτελεσματικότητάς τους μέσω διεισδυτικής ανάλυσης. Οι γνώσεις αυτές είναι ανεκτίμητες για τους/τις επίδοξους/-ες μάνατζερ και ηγέτες στον ταχέως εξελισσόμενο και διαρκώς μεταβαλλόμενο κόσμο των αερομεταφορών.

2.3.Θ.3 | ΔΥΝΑΜΙΚΕΣ ΣΤΡΑΤΗΓΙΚΕΣ ΤΙΜΟΛΟΓΗΣΗΣ: ΚΑΤΑΣΚΕΥΗ ΚΑΙ ΕΦΑΡΜΟΓΗ ΝΑΥΛΩΝ ΑΕΡΟΠΟΡΙΚΩΝ ΕΙΣΙΤΗΡΙΩΝ ΣΕ ΠΡΑΓΜΑΤΙΚΟ ΧΡΟΝΟ

Η τρίτη μαθησιακή υποενότητα επικεντρώνεται στην έννοια της δυναμικής τιμολόγησης στον κλάδο των αερομεταφορών, δίνοντας έμφαση στην κατασκευή και εφαρμογή των ναύλων αεροπορικών εισιτηρίων σε πραγματικό χρόνο. Η δυναμική τιμολόγηση είναι μια ουσιαστική στρατηγική που επιτρέπει στις αεροπορικές εταιρείες να προσαρμόζουν τις τιμές με βάση τις διακυμάνσεις της ζήτησης, τον ανταγωνισμό, τον χρόνο και τη συμπεριφορά των πελατών/-ισσών. Η κατανόηση αυτής της έννοιας είναι ζωτικής σημασίας για τους/τις επαγγελματίες που επιδιώκουν τη βελτιστοποίηση των εσόδων και την ενίσχυση της ικανοποίησης των πελατών/-ισσών. Οι εκπαιδευόμενοι/-ες διερευνούν τις θεμελιώδεις αρχές της δυναμικής τιμολόγησης, συμπεριλαμβανομένων των αλγορίθμων και της ανάλυσης δεδομένων που ενημερώνουν για τις προσαρμογές των ναύλων. Μέσω πρακτικών ασκήσεων, οι εκπαιδευόμενοι/-ες αναλύουν ιστορικά δεδομένα τιμολόγησης, τάσεις της αγοράς και μοτίβα κρατήσεων για να κατανοήσουν πώς να καθορίζουν ανταγωνιστικές και κερδοφόρες τιμές εισιτηρίων. Η ενότητα καλύπτει τα τεχνολογικά εργαλεία και το λογισμικό που χρησιμοποιούνται συνήθως για την εφαρμογή στρατηγικών δυναμικής τιμολόγησης, επιτρέποντας στους/στις εκπαιδευόμενους/-ες να αποκτήσουν πρακτική εμπειρία στη δημιουργία και στη διαχείριση πινάκων τιμών. Επιπρόσθετα, δίνεται έμφαση στις ηθικές εκτιμήσεις και τις αντιλήψεις των πελατών/-ισσών που σχετίζονται με τις αλλαγές στην τιμολόγηση. Στο τέλος αυτής της ενότητας, οι εκπαιδευόμενοι/-ες έχουν αναπτύξει τις απαραίτητες δεξιότητες για την κατασκευή και την εφαρμογή αποτελεσματικών στρατηγικών δυναμικής τιμολόγησης για τις πωλήσεις αεροπορικών εισιτηρίων. Οι γνώσεις αυτές θα τους επιτρέψουν να συμβάλουν σημαντικά στη διαχείριση εσόδων και τη βελτιστοποίηση της τιμολόγησης στον τομέα των αερομεταφορών, προσαρμοζόμενοι/-ες στις εξελισσόμενες ανάγκες της αγοράς.

2.3.Θ.4 | ΠΡΩΤΟΚΟΛΛΑ ΑΣΦΑΛΕΙΑΣ: ΕΓΚΑΤΑΣΤΑΣΗ ΚΑΙ ΧΡΗΣΗ ΕΞΟΠΛΙΣΜΟΥ ΑΣΦΑΛΕΙΑΣ ΣΤΙΣ ΑΕΡΟΜΕΤΑΦΟΡΕΣ

Η συγκεκριμένη μαθησιακή υποενότητα επικεντρώνεται στα κρίσιμα πρωτόκολλα ασφάλειας που εμπλέκονται στην εγκατάσταση και λειτουργία του εξοπλισμού ασφάλειας στις αερομεταφορές. Καθώς η ασφάλεια παραμένει ύψιστη προτεραιότητα στον κλάδο των αερομεταφορών, η κατανόηση των προτύπων και των διαδικασιών για τη διαχείριση της υποδομής ασφάλειας είναι απαραίτητη για τους/τις επαγγελματίες των αερομεταφορών. Οι εκπαιδευόμενοι/-ες αρχικά έρχονται σε μια πρώτη επαφή με το κανονιστικό πλαίσιο που διέπει την ασφάλεια των αερομεταφορών, συμπεριλαμβανομένων των κατευθυντήριων γραμμών που έχουν θεσπιστεί από οργανισμούς, όπως είναι ο Διεθνής Οργανισμός Πολιτικής Αεροπορίας (ICAO) και η Υπηρεσία Ασφάλειας Μεταφορών (TSA). Η ενότητα καλύπτει διάφορους τύπους εξοπλισμού ασφάλειας, όπως ανιχνευτές μετάλλων, σαρωτές σώματος, συστήματα

ελέγχου αποσκευών και τεχνολογίες βιομετρικής επαλήθευσης, αναλύοντας λεπτομερώς τις λειτουργίες και τις επιχειρησιακές απαιτήσεις τους. Επιπλέον, η ενότητα αναλύει τη σημασία της εκπαίδευσης του προσωπικού και της συνειδητοποίησης της κατάστασης για την ενίσχυση των μέτρων ασφάλειας στα αεροδρόμια. Στο τέλος αυτής της ενότητας, οι εκπαιδευόμενοι/-ες είναι σε θέση να κατανοούν τα πρωτοκόλλα ασφάλειας και τις δεξιότητες που απαιτούνται για την εγκατάσταση και τη λειτουργία διαφόρων συσκευών ασφάλειας στις αερομεταφορές. Οι γνώσεις αυτές προετοιμάζουν τους/τις συμμετέχοντες/-ουσες να συμβάλουν στη διατήρηση υψηλών προτύπων ασφάλειας και στη διασφάλιση ενός ασφαλούς περιβάλλοντος για τους/τις επιβάτες/-ισσες και το προσωπικό των αεροδρομίων.

2.3.Θ.5 | ΚΑΤΑΝΟΗΣΗ ΤΩΝ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΩΝ CHECK-IN ΚΑΙ ΠΡΟΕΤΟΙΜΑΣΙΑΣ ΤΗΣ ΠΤΗΣΗΣ

Η παρούσα μαθησιακή υποενότητα επικεντρώνεται στις βασικές διαδικασίες του check-in και της προ-πτήσης στον κλάδο των αερομεταφορών, υπογραμμίζοντας τα κρίσιμα βήματα που απαιτούνται για την προετοιμασία μιας πτήσης. Μια ομαλή διαδικασία check-in είναι αρκετά σημαντική για την ενίσχυση της ικανοποίησης των επιβατών/-ισσών και τη διασφάλιση της επιχειρησιακής αποδοτικότητας των αεροδρομίων. Οι εκπαιδευόμενοι/-ες αρχικά διερευνούν τις διάφορες μεθόδους check-in, συμπεριλαμβανομένου του διαδικτυακού check-in και του παραδοσιακού προσωπικού check-in στα γκισέ του αεροδρομίου. Η ενότητα αναφέρει λεπτομερώς τα απαραίτητα έγγραφα που απαιτούνται για κάθε μέθοδο, όπως είναι τα διαβατήρια, οι κάρτες επιβίβασης και οι ετικέτες αποσκευών, τονίζοντας τη σημασία των ακριβών πληροφοριών για μια απρόσκοπτη ταξιδιωτική εμπειρία. Οι εκπαιδευόμενοι/-ες συμμετέχουν σε πρακτικές ασκήσεις για να κατανοήσουν τον ρόλο των υπαλλήλων check-in, συμπεριλαμβανομένου του χειρισμού των ερωτημάτων των πελατών/-ισσών, της διαχείρισης των απαιτήσεων αποσκευών και της αντιμετώπισης τυχόν προβλημάτων που μπορεί να προκύψουν κατά τη διαδικασία check-in. Η ενότητα καλύπτει επίσης τις διαδικασίες πριν από την πτήση, όπως είναι ο έλεγχος ασφάλειας, τα πρωτόκολλα επιβίβασης και η επικοινωνία με τα πληρώματα των πτήσεων, ώστε να διασφαλιστεί ότι πληρούνται όλες οι επιχειρησιακές απαιτήσεις ασφάλειας πριν από την αναχώρηση. Στο τέλος αυτής της ενότητας, οι εκπαιδευόμενοι/-ες έχουν κατανοήσει πλήρως τις διαδικασίες check-in και προ-πτήσης και τη σημασία τους στη συνολική ταξιδιωτική εμπειρία. Οι γνώσεις αυτές τους εφοδιάζουν με τις απαραίτητες δεξιότητες, για να συμβάλουν αποτελεσματικά στις λειτουργίες του αεροδρομίου και να βελτιώσουν το ταξίδι των επιβατών/-ισσών από τον έλεγχο μέχρι την απογείωση.

2.3.Θ.6 | ΕΠΑΦΗ ΜΕ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΟΥΣ ΧΩΡΟΥΣ ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΟΥ ΕΝΔΙΑΦΕΡΟΝΤΟΣ

Αυτή η μαθησιακή υποενότητα διερευνά τους διάφορους επιχειρηματικούς τομείς της τουριστικής βιομηχανίας που επηρεάζουν άμεσα το τουριστικό ενδιαφέρον και την εμπειρία των τουριστών/-τριών. Οι εκπαιδευόμενοι/-ες αποκτούν γνώσεις για δι-

άφορους τομείς, όπως είναι η φιλοξενία, τα ταξιδιωτικά γραφεία, οι τουριστικοί πράκτορες και τα αξιοθέατα, κατανοώντας πώς ο καθένας από αυτούς παίζει εξέχοντα ρόλο στη διαμόρφωση της συνολικής ταξιδιωτικής εμπειρίας. Οι εκπαιδευόμενοι/-ες διερευνούν τη σημασία της συνεργασίας μεταξύ των διαφόρων ενδιαφερόμενων μερών στον τομέα του τουρισμού, συμπεριλαμβανομένων των τοπικών επιχειρήσεων, των κυβερνητικών φορέων και των κοινοτικών οργανώσεων. Δίνεται έμφαση στις στρατηγικές οικοδόμησης σχέσεων που προωθούν τις συνεργασίες, ενισχύουν την παροχή υπηρεσιών και υποστηρίζουν βιώσιμες τουριστικές πρακτικές. Διά μέσου διαδραστικών συζητήσεων και μελετών περιπτώσεων, οι εκπαιδευόμενοι/-ες εξετάζουν επιτυχημένα παραδείγματα επιχειρήσεων που έχουν συνεργαστεί αποτελεσματικά με τουριστικά αξιοθέατα και υπηρεσίες για τη δημιουργία ολοκληρωμένων ταξιδιωτικών πακέτων που ανταποκρίνονται στις ανάγκες των καταναλωτών/-τριών. Η υποεπάρκεια καλύπτει επίσης θέματα όπως είναι οι τάσεις της αγοράς, οι προσδοκίες των πελατών/-ισών και η ενσωμάτωση της τεχνολογίας στον τουρισμό, εξοπλίζοντας τους/τις εκπαιδευόμενους/-ες με τις δεξιότητες που απαιτούνται για την προσαρμογή στις μεταβαλλόμενες δυναμικές της αγοράς. Στο τέλος αυτής της ενότητας, οι εκπαιδευόμενοι/-ες έχουν κατανοήσει τη διασύνδεση των διαφόρων επιχειρηματικών τομέων στον τουρισμό και τον τρόπο αποτελεσματικής συνεργασίας με αυτούς για τη δημιουργία εμπλουτισμένων εμπειριών για τους/τις επισκέπτες/-τριες.

Προτεινόμενες πηγές μελέτης

Κύριες

1. Προφυλλίδης, Β. (2010). *Αεροπορικές μεταφορές και αεροδρόμια*. Αθήνα: Εκδόσεις Παπασωτηρίου.
2. Λέκκας, Α. (1997). *Αεροδρόμιο. Λειτουργία και εξυπηρέτηση πελατών*. Αθήνα: Εκδόσεις Έλλην.

Συμπληρωματικές

1. Kingsnorth, S. (2022). *Στρατηγική ψηφιακού μάρκετινγκ. Μια ολοκληρωμένη προσέγγιση στο διαδικτυακό μάρκετινγκ*. Αθήνα: Εκδόσεις Προπομπός.
2. Πρίντεζης, Γ. Φ. (1997). *Αεροπορικό μάρκετινγκ*. Αθήνα: Εκδόσεις Έλλην.

2.4 • ΕΞΑΜΗΝΟ Δ΄

2.4.A • ΕΦΑΡΜΟΣΜΕΝΗ ΑΕΡΟΠΟΡΙΚΗ ΟΡΟΛΟΓΙΑ ΣΤΑ ΑΓΓΛΙΚΑ

Περίληψη της μαθησιακής ενότητας

Σκοπός της συγκεκριμένης μαθησιακής ενότητας είναι οι εκπαιδευόμενοι/-ες να έχουν τη δυνατότητα να αναγνωρίζουν ειδικές ορολογίες αναφορικά με αεροπορικές εταιρείες, αερολιμένες, αεροσκάφη και εταιρείες επίγειας εξυπηρέτησης στην αγγλική γλώσσα. Επιπλέον, θα αναπτύξουν δεξιότητες επικοινωνίας, χρησιμοποιώντας την παραπάνω ορολογία κατά την επικοινωνία τους με τα διάφορα τμήματα των αερολιμένων, των αεροπορικών εταιρειών και των λοιπών εμπλεκόμενων. Παρουσιάζεται εξειδικευμένη ορολογία αναφορικά με το πλήθος των τμημάτων τα οποία εμπλέκονται στην αλυσίδα λειτουργιών των αερολιμένων και αεροπορικών εταιρειών.

Προσδοκώμενα μαθησιακά αποτελέσματα

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

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

Βασικές έννοιες και λέξεις-κλειδιά

Aerial means / Air traffic controllers / Clearance / Instructions / Instrument Flight Rules / Real-time speech acts / Rules of Engagement / Standard Operating Procedures / Visual Flight Rule.

Αριθμός ωρών διδασκαλίας της μαθησιακής ενότητας ανά εβδομάδα

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

Διάρθρωση των μαθησιακών ενοτήτων σε υποενότητες

A/A	ΤΙΤΛΟΣ ΜΑΘΗΣΙΑΚΗΣ ΥΠΟΕΝΟΤΗΤΑΣ
1	ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑ ΣΤΗΝ ΑΓΓΛΙΚΗ ΑΕΡΟΠΟΡΙΚΗ ΟΡΟΛΟΓΙΑ
2	ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑ ΚΑΙ ΑΕΡΟΠΟΡΙΚΗ ΑΓΓΛΙΚΗ ΟΡΟΛΟΓΙΑ ΚΑΤΑ ΤΗ ΔΙΑΡΚΕΙΑ ΤΗΣ ΠΤΗΣΗΣ
3	ΑΓΓΛΙΚΗ ΟΡΟΛΟΓΙΑ ΣΤΗΝ ΑΕΡΟΠΟΡΙΚΗ ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΑ ΑΕΡΟΣΚΑΦΩΝ
4	ΑΓΓΛΙΚΗ ΟΡΟΛΟΓΙΑ ΣΤΗΝ ΑΕΡΟΠΟΡΙΚΗ ΜΗΧΑΝΙΚΗ
5	ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΗ ΑΓΓΛΙΚΗ ΟΡΟΛΟΓΙΑ ΓΙΑ ΑΕΡΟΜΕΤΑΦΟΡΕΣ ΚΑΙ ΒΙΟΜΗΧΑΝΙΑ ΑΕΡΟΔΡΟΜΙΩΝ
6	ΣΥΓΚΡΙΤΙΚΗ ΠΑΡΟΥΣΙΑΣΗ ΕΛΛΗΝΙΚΩΝ-ΑΓΓΛΙΚΩΝ ΑΕΡΟΠΟΡΙΚΩΝ ΟΡΩΝ

Κείμενο αναφοράς

2.4.A.1 | ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑ ΣΤΗΝ ΑΓΓΛΙΚΗ ΑΕΡΟΠΟΡΙΚΗ ΟΡΟΛΟΓΙΑ

Η συγκεκριμένη μαθησιακή υποενότητα αποτελεί μια εισαγωγή στην αγγλική αεροπορική ορολογία ως μια διαδικασία επικοινωνίας (communication procedure), στην οποία συνυπάρχουν (co-exist) αλλά και διαμεσολαβούν (mediate) πιλότοι (pilots), ελεγκτές εναέριας κυκλοφορίας (air traffic controllers) και άλλα άτομα των υπηρεσιών αερομεταφοράς, και η οποία διέπεται από αυστηρούς κανόνες κρίσιμης αποστολής σε διαφορετικά οργανωσιακά περιβάλλοντα και δομές. Οι εκπαιδευόμενοι/-ες γνωρίζουν ότι η αεροπορική αποστολή και η μεταφορική πτήση είναι μια επικοινωνιακή διαδικασία που λαμβάνει χώρα με πυρήνα ένα πιλοτήριο σε ένα περιβάλλον υψηλής διαμεσολάβησης τεχνικών μέσων και διαλόγων. Κατανοούν ότι οι πιλότοι, οι ελεγκτές εναέριας κυκλοφορίας και το λοιπό προσωπικό πρέπει να είναι σε θέση να αντιλαμβάνονται τη σχετική αγγλική ορολογία, ώστε να ασκούν τον ρόλο τους σε κάθε χρονική στιγμή και να παραμένουν σε εγρήγορση για ό,τι μπορεί να προκύψει από στιγμή σε στιγμή, ενώ και οι εκπαιδευόμενοι/-ες κάνουν χρήση της αγγλικής ορολογίας. Αντιλαμβάνονται ότι αυτού του είδους η επικοινωνία συμβάλλει στην οικοδόμηση της κατάλληλης σχέσης για να πραγματοποιηθεί επιτυχώς μια πτήση. Είναι σε θέση να χρησιμοποιήσουν την αγγλική γλώσσα σε μικρά κλάσματα χρόνου μιας πτήσης, που αποτελείται από πράξεις λόγου σε πραγματικό χρόνο (real-time speech acts). Ο αγγλικός γλωσσικός παράγοντας είναι κρίσιμος, καθώς αυθόρμητες ενέργειες αλληλεπίδρασης μπορεί να αποκλίνουν από τυποποιημένες επιχειρησιακές διαδικασίες (Standard Operating Procedures-SOPs) και κανόνες εμπλοκής (Rules of Engagement-RoE) στα εγχειρίδια πλοήγησης, αναφορικά με τον τύπο και το περιεχόμενο στην αγγλική γλώσσα ή με εναλλαγές με τη μητρική γλώσσα.

2.4.A.2 | ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑ ΚΑΙ ΑΕΡΟΠΟΡΙΚΗ ΑΓΓΛΙΚΗ ΟΡΟΛΟΓΙΑ ΚΑΤΑ ΤΗ ΔΙΑΡΚΕΙΑ ΤΗΣ ΠΤΗΣΗΣ

Η συγκεκριμένη μαθησιακή υποενότητα σκοπεύει στην κατανόηση της αεροπορικής ορολογίας που χρησιμοποιούν οι πιλότοι κατά την πτήση. Οι εκπαιδευόμενοι/-ες αντιλαμβάνονται ότι η κατανόηση της σχετικής ορολογίας είναι μέγιστης σημασίας για την επιτυχή ολοκλήρωση μιας πτήσης. Περιλαμβάνει το αεροπορικό αλφάβητο, τη γλώσσα πιλότου, την ραδιοεπικοινωνία αεροπορίας και την επικοινωνία ελέγχου εναέριας κυκλοφορίας. Οι εκπαιδευόμενοι/-ες εξοικειώνονται με το αεροπορικό αλφάβητο (aviation alphabet), ώστε να μπορούν να επικοινωνούν αποτελεσματικά ή τουλάχιστον να αντιλαμβάνονται την επικοινωνία που λαμβάνει χώρα σε ένα πιλοτήριο αεροσκάφους. Ταυτόχρονα, γνωρίζουν ευρέως χρησιμοποιούμενες συντομογραφίες, όπως είναι το VFR (Visual Flight Rules) και το IFR (Instrument Flight Rules), για να περιγράψουν τις συνθήκες πτήσης και τις διαδικασίες λειτουργίας. Για αυτόν τον σκοπό, οι εκπαιδευόμενοι/-ες ακούν ραδιοφωνικές επικοινωνίες και παρακολουθούν βίντεο από το πιλοτήριο αεροσκάφους, για να κατανοήσουν καλύτερα την αγγλική γλώσσα του πιλότου. Επίσης, οι εκπαιδευόμενοι/-ες εξοικειώνονται με την αγγλική ορολογία της αεροπορικής ραδιοεπικοινωνίας (aviation radio communication) ως ενός κρίσιμου στοιχείου της πτήσης και της επικοινωνίας μεταξύ των πιλότων και των ελεγκτών εναέριας κυκλοφορίας (Air Traffic Controller). Με τη μελέτη πραγματικών περιστατικών επικοινωνίας (σε γραπτές αναφορές και σε οπτικο-ακουστική μορφή) πιλότων-ελεγκτών, οι εκπαιδευόμενοι/-ες ερμηνεύουν και ανταποκρίνονται (respond) σε εκκαθαρίσεις (clearance) και οδηγίες (instructions). Όπου είναι εφικτό, η συμμετοχή των εκπαιδευομένων σε ζωντανές προσομοιώσεων ATC με τη χρήση της αγγλικής γλώσσας βελτιώνει τις δεξιότητές τους και αποκτούν εμπιστοσύνη στη χρήση της αεροπορικής επικοινωνίας. Για τους παραπάνω σκοπούς, οι εκπαιδευόμενοι/-ες ακούν ζωντανές επικοινωνίες ATC, γράφουν λέξεις και φράσεις του αεροπορικού αλφαβήτου και εξασκούνται στην καθαρή και συνοπτική επικοινωνία μέσω ραδιοφώνου με τη χρήση αγγλικής γλώσσας.

2.4.A.3 | ΑΓΓΛΙΚΗ ΟΡΟΛΟΓΙΑ ΣΤΗΝ ΑΕΡΟΠΟΡΙΚΗ ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΑ ΑΕΡΟΣΚΑΦΩΝ

Στη συγκεκριμένη μαθησιακή υποενότητα, οι εκπαιδευόμενοι/-ες έρχονται σε επαφή με τη βασική αγγλική ορολογία στην αεροπορική τεχνολογία. Οι εκπαιδευόμενοι/-ες αναγνωρίζουν τους αγγλικούς ορισμούς και τη χρήση διαφορετικών τύπων αεροσκαφών (types of airplane), των βασικών μερών (parts) ενός αεροσκάφους και της χρήσης τους (function), καθώς και της διαμόρφωσης (configuration) των μερών (components) ενός αεροδρομίου (airport). Οι εκπαιδευόμενοι/-ες είναι σε θέση να αναγνωρίσουν και να περιγράψουν σε ένα αεροσκάφος την άτρακτο (fuselage), τα φτερά (wings), το πιλοτήριο (cockpit), τις μηχανές (engines), τους έλικες (propellers), το ουραίο τμήμα (tail) και το σύστημα προσγείωσης (landing gear). Με τη μελέτη οπτικο-ακουστικού υλικού διαφορετικών τύπων αεροσκαφών, όπως ελικοφόρων

(propeller), με στροβιλοκινητήρες (turbojet), μεταφοράς επιβατών/-ισών (airliner) και μεταφοράς φορτίου (cargo), οι εκπαιδευόμενοι/-ες εξοικειώνονται με τη χρήση της αγγλικής ορολογίας για τον εντοπισμό και την περιγραφή των εν λόγω αεροσκαφών. Με ανάλογο τρόπο, οι εκπαιδευόμενοι/-ες περιγράφουν στα αγγλικά τα βασικότερα τμήματα ενός αεροδρομίου, όπως είναι ο επιβατικός/εμπορευματικός αεροσταθμός (passenger/cargo terminal), οι διάδρομοι προσγείωσης/απογείωσης (runway), οι τροχοδρόμοι (taxi ways), οι χώροι στάθμευσης και εξυπηρέτησης αεροσκαφών (apron) και ο πύργος ελέγχου (tower control). Οι εκπαιδευόμενοι/-ες συμβουλεύονται εγκεκριμένα και δημοσιευμένα εγχειρίδια, φυλλάδια και άλλα σχετικά έντυπα στην αγγλική γλώσσα, δικής τους επιλογής. Δημιουργούν ένα γλωσσάριο, στο οποίο καταγράφουν τη βασική ορολογία και τα αρκτικόλεξα που βρήκαν. Στη συνέχεια, αντιπαραβάλλουν και εξετάζουν τον τρόπο που χρησιμοποιήθηκε η ορολογία και τα αρκτικόλεξα στα εν λόγω κείμενα. Η εν λόγω μαθησιακή υποενότητα προσφέρει τις γνώσεις και τις δεξιότητες που απαιτούνται από τα στελέχη αερομεταφορών κατά την εργασία τους σε σχετικές υπηρεσίες και αεροδρόμια.

2.4.A.4 | ΑΓΓΛΙΚΗ ΟΡΟΛΟΓΙΑ ΣΤΗΝ ΑΕΡΟΠΟΡΙΚΗ ΜΗΧΑΝΙΚΗ

Η συγκεκριμένη μαθησιακή υποενότητα παρουσιάζει την αγγλική ορολογία της αεροπορικής μηχανικής. Γίνεται εισαγωγή στη βασική αγγλική ορολογία, η οποία αφορά τον κλάδο της μηχανικής που ασχολείται με την ανάπτυξη αεροπλάνων. Οι εκπαιδευόμενοι/-ες γνωρίζουν την αγγλική ορολογία για να μελετήσουν τεχνικά κείμενα για τον σχεδιασμό των αεροσκαφών, αλλά και των διαστημικών οχημάτων (space vehicles) και των πυραύλων (missiles). Επιπλέον, μελετούν κείμενα που αφορούν τις νέες τεχνολογίες για χρήση στην αεροπορία, τα αμυντικά συστήματα (defense systems) και την εξερεύνηση του διαστήματος (space explorations). Οι εκπαιδευόμενοι/-ες παρακολουθούν οπτικο-ακουστικό υλικό στην αγγλική γλώσσα για τα εναέρια μέσα (aerial means) και τις απαιτητικές συνθήκες (demanding conditions) που προκαλούνται από τις αλλαγές της ατμοσφαιρικής πίεσης (atmospheric pressure) και της θερμοκρασίας (temperature). Στη συνέχεια, συζητούν ομαδικά στην τάξη για τα διάφορα τεχνολογικά και μηχανολογικά πεδία, δίνοντας παράλληλα τις μεταφράσεις των όρων στα ελληνικά. Για αυτόν τον σκοπό, χρησιμοποιούν αγγλο-ελληνικά λεξικά και ορολογικές βάσεις για διάφορες συναφείς επιστήμες. Οι εκπαιδευόμενοι/-ες μελετούν κείμενα στην αγγλική για την αεροδυναμική (aerodynamics), την έρευνα και τη μελέτη των νόμων που διέπουν τη ροή του αέρα (airflow) ή άλλων αερίων γύρω από διάφορα σώματα που έχουν ειδική μορφή, τη μηχανική των υλικών (mechanics of material), τη διερεύνηση των σχέσεων που υπάρχουν μεταξύ της δομής (structure) και των ιδιοτήτων (qualities) των υλικών, την τεχνολογία σχεδίασης (design technology) της δομής του υλικού (βασιζόμενη στην σχέση δομής-ιδιότητας), τη δομική ανάλυση (structural analysis) και τον τομέα των κατασκευών (engineering).

2.4.A.5 | ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΗ ΑΓΓΛΙΚΗ ΟΡΟΛΟΓΙΑ ΓΙΑ ΑΕΡΟΜΕΤΑΦΟΡΕΣ ΚΑΙ ΒΙΟΜΗΧΑΝΙΑ ΑΕΡΟΔΡΟΜΙΩΝ

Η συγκεκριμένη μαθησιακή υποενότητα αποτελεί συνέχεια των δύο πρώτων μαθησιακών υποενοτήτων της αντίστοιχης ενότητας του τρίτου εξαμήνου. Οι εκπαιδευόμενοι/-ες εμβαθύνουν στην αγγλική ορολογία για το προσωπικό των αερομεταφορών που αναλαμβάνει χαμηλόβαθμες διοικητικές θέσεις, όπως είναι ο υπάλληλος γραφείου (office assistant), προσωπικό εξυπηρέτησης (support personnel) και το ειδικό προσωπικό (expert personnel) σε αντίστοιχους φορείς και οργανισμούς αερομεταφορών. Οι εκπαιδευόμενοι/-ες εφαρμόζουν την αγγλική ορολογία σε κείμενα που αφορούν το επίπεδο διοίκησης και σχεδιασμού (strategic planning) τόσο σε οργανισμούς παροχής υπηρεσιών αερομεταφοράς όσο και σε αντίστοιχους φορείς και οργανισμούς που είναι επιφορτισμένοι με διοικητικά και οικονομικά καθήκοντα. Κατά τη διάρκεια της μαθησιακής υποενότητας, οι εκπαιδευόμενοι/-ες εξοικειώνονται με τους βασικούς όρους που σχετίζονται με το τουριστικό μάρκετινγκ (tourism marketing), τις διοικητικές και ηγετικές ικανότητες (leadership strategies), τη λήψη αποφάσεων (decision making), τον καθορισμό των σκοπών και των μεθόδων επίτευξης των στόχων αυτών. Συνιστάται η χρήση αγγλικών κειμένων με διαφορετικό περιεχόμενο και από διαφορετικές πηγές: συνοδευτικές επιστολές, ιστοσελίδες, αποσπάσματα άρθρων σε περιοδικά και βιβλία, ενδοεταιρική ηλεκτρονική αλληλογραφία, επίσημες αναφορές (reports), υπηρεσιακά αιτήματα (requests), τεχνικά εγχειρίδια (manual books) και φυλλάδια (leaflets). Οι εκπαιδευόμενοι/-ες δημιουργούν ένα γλωσσάριο στο οποίο καταγράφουν την κυριότερη ορολογία και τα αρκτικώλεξα που βρήκαν. Στη συνέχεια, συγκρίνουν τους διαφορετικούς τρόπους χρήσης της ορολογίας στα εν λόγω κείμενα. Τα κείμενα αφορούν τα αντικείμενα των οικονομικών (economics), της διοίκησης της αεροπορικής βιομηχανίας (management of aviation business), των ανθρωπίνων πόρων (human resources), της λειτουργίας αεροδρομίου (airport operations) και του συντονισμού των πληρωμάτων αεροσκαφών (crew coordination).

2.4.A.6 | ΣΥΓΚΡΙΤΙΚΗ ΠΑΡΟΥΣΙΑΣΗ ΕΛΛΗΝΙΚΩΝ-ΑΓΓΛΙΚΩΝ ΑΕΡΟΠΟΡΙΚΩΝ ΟΡΩΝ

Η μαθησιακή υποενότητα εξετάζει συγκριτικά τους σημαντικότερους αεροπορικούς όρους στην αγγλική γλώσσα (όπως παρουσιάστηκαν στις προηγούμενες μαθησιακές υποενότητες) στην ελληνική γλώσσα. Σκοπός είναι μια στενή επαφή των εκπαιδευόμενων με αεροπορικούς όρους σε δύο διαφορετικές γλώσσες, ώστε να αναδειχθούν οι διαφορές και οι ομοιότητες στη μορφή και στη χρήση τους. Μέσω της αντιστοίχισης των όρων και των εννοιών, οι εκπαιδευόμενοι/-ες γνωρίζουν με ποιον τρόπο οι όροι που ήδη γνωρίζουν στα ελληνικά αποδίδονται στα αγγλικά. Οι εκπαιδευόμενοι/-ες έρχονται σε επαφή με την ορολογία μέσω φράσεων, προτάσεων και σύντομων παραγράφων, που είναι ανεξάρτητες και δεν περιλαμβάνονται απαραίτητα σε μεγάλα κείμενα. Η μύηση στην αγγλική αεροπορική ορολογία γίνεται με σταθερό

βήμα και με μικρά, κατά κύριο λόγο, κείμενα, τα οποία συμβάλλουν στην ευκολότερη και ολοκληρωμένη κατανόηση της αγγλικής ορολογίας. Κατά τη διάρκεια της εκπαίδευσης, εξοικειώνονται με πρακτικά παραδείγματα μετατροπής μεμονωμένων αεροπορικών όρων και φράσεων από την αγγλική στην ελληνική γλώσσα και αντίστροφα. Καλύπτεται μεγάλο μέρος της αγγλικής ορολογίας που έχει ήδη παρουσιαστεί εκτενέστερα στις προηγούμενες θεματικές υποενότητες. Έτσι, οι εκπαιδευόμενοι/-ες αποκομίζουν μια γενικότερη εικόνα της ύλης και των απαιτήσεων της υποενότητας συνολικά και γνωρίζουν τις βασικές ομοιότητες και διαφορές μεταξύ των καθημερινών αγγλικών (everyday English) και των τεχνικών αγγλικών (technical English). Τέλος, μελετούν την αγγλική ορολογία για την αντιμετώπιση εκτάκτων καταστάσεων (emergency situations), όπως είναι τα ατυχήματα (accidents), καθώς και την ορολογία για τη διαχείριση κρίσεων (crisis management) και την επικοινωνία με τις αρμόδιες αρχές και το προσωπικό.

Προτεινόμενες πηγές μελέτης

Κύριες

1. Evans, V., Dooley, J. & Esparza, J. (2012). *Oxford English for Careers: Civil Aviation*. United Kingdom: Express Publishing.
2. *Θεματική Αεροπορική Εγκυκλοπαίδεια & Ελληνικό Λεξικό Αεροπορίας*. (1997). Αθήνα: Vivliotechnica Hellas & Δ. Ι. Βαρδίκος ΟΕ.

Συμπληρωματικές

1. Ομάδα Εργασίας Ορολογίας Διαχείρισης Εναέριας Κυκλοφορίας (ΟΜΕΟΔΕΚ) της Υπηρεσίας Πολιτικής Αεροπορίας (ΥΠΑ). *Αγγλοελληνικό Γλωσσάριο Όρων Διαχείρισης Εναέριας Κυκλοφορίας (ΔΕΚ)*. Ανακτήθηκε από:
<https://elearn.ypa.gr/mod/glossary/view.php?id=753>
2. Αντωνιάδης, Ι. (2015). *Δυναμική και Έλεγχος Πτήσης*. Αθήνα: ΚΑΛΛΙΠΟΣ. Ανοικτές Ακαδημαϊκές Εκδόσεις. Ανακτήθηκε από:
<https://dx.doi.org/10.57713/kallipos-827>

2.4.B • ΕΦΑΡΜΟΣΜΕΝΗ ΑΕΡΟΠΟΡΙΚΗ ΟΡΟΛΟΓΙΑ ΣΤΑ ΓΑΛΛΙΚΑ

Περίληψη της μαθησιακής ενότητας

Σκοπός της συγκεκριμένης μαθησιακής ενότητας είναι η ανάπτυξη των γνώσεων και των δεξιοτήτων που θα βοηθήσουν τους/τις εκπαιδευόμενους/-ες να αναγνωρίζουν ειδικές ορολογίες αναφορικά με αεροπορικές εταιρείες, αερολιμένες, αεροσκάφη και εταιρείες επίγεια εξυπηρέτησης στη γαλλική γλώσσα. Επιπλέον, θα αναπτύξουν δεξιότητες επικοινωνίας, χρησιμοποιώντας την παραπάνω γαλλική ορολογία κατά

την επικοινωνία τους με τα διάφορα τμήματα των αερολιμένων, των αεροπορικών εταιρειών και των λοιπών ενδιαφερομένων στη διαδικασία εξυπηρέτησης των επιβατών/-ισσών και προετοιμασίας των αεροσκαφών. Τέλος, θα πραγματοποιηθεί παρουσίαση εξειδικευμένης γαλλικής ορολογίας αναφορικά με το πλήθος των τμημάτων τα οποία εμπλέκονται στην αλυσίδα λειτουργιών των αερολιμένων και των αεροπορικών εταιρειών.

Προσδοκώμενα μαθησιακά αποτελέσματα

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

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

Βασικές έννοιες και λέξεις-κλειδιά

Cas d'urgence / Tour de contrôle / Équipage d'avion / Marchandise / Bagages perdus / Tarifs de transport.

Αριθμός ωρών διδασκαλίας της μαθησιακής ενότητας ανά εβδομάδα

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

Διάρθρωση των μαθησιακών εννοιών σε υποενότητες

A/A	ΤΙΤΛΟΣ ΜΑΘΗΣΙΑΚΗΣ ΥΠΟΕΝΟΤΗΤΑΣ
1	ΕΠΙΓΕΙΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΑΕΡΟΔΡΟΜΙΩΝ: ΕΙΔΙΚΗ ΟΡΟΛΟΓΙΑ Ι
2	ΕΠΙΓΕΙΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΑΕΡΟΔΡΟΜΙΩΝ: ΕΙΔΙΚΗ ΟΡΟΛΟΓΙΑ ΙΙ
3	ΠΡΟΦΟΡΙΚΗ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑ ΜΕ ΠΛΗΡΩΜΑΤΑ ΑΕΡΟΣΚΑΦΩΝ
4	ΠΡΟΦΟΡΙΚΗ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑ ΜΕ ΠΥΡΓΟ ΕΛΕΓΧΟΥ ΚΑΙ ΣΩΜΑΤΑ ΑΣΦΑΛΕΙΑΣ
5	ΔΙΕΘΝΕΙΣ ΚΩΔΙΚΕΣ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑΣ ΣΤΗ ΓΑΛΛΙΚΗ
6	ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΕΚΤΑΚΤΩΝ ΚΑΤΑΣΤΑΣΕΩΝ ΣΤΗ ΓΑΛΛΙΚΗ

2.4.B.1 | ΕΠΙΓΕΙΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΑΕΡΟΔΡΟΜΙΩΝ: ΕΙΔΙΚΗ ΟΡΟΛΟΓΙΑ I

Στην παρούσα υποενότητα, παρουσιάζεται στους/στις εκπαιδευόμενους/-ες μια ειδικότερη πτυχή της ορολογίας αναφορικά με τις επίγειες υπηρεσίες αεροδρομίων, η οποία συνδέεται γενικότερα με την εξυπηρέτηση των εμπορευμάτων και του ταχυδρομείου των αεροπορικών εταιρειών. Ο/Η εκπαιδευτής/-τρια κάνει χρήση γαλλόφωνων κειμένων, γραπτών ή/και προφορικών (π.χ. προβάλλοντας ένα σχετικό βίντεο), εφιστώντας την προσοχή των εκπαιδευομένων στη δομή και τη γλώσσα που χρησιμοποιείται. Το γλωσσικό υλικό αφορά τον χειρισμό ειδικών φορτίων (ζώων, επικίνδυνων υλικών, σορών), τον έλεγχο για τη σωστή συσκευασία φορτίου και την επίβλεψη της μεταφοράς του, τη χρήση του παγκόσμιου συστήματος ανεύρεσης απολεσθαισών αποσκευών αναφορικά με την αεροπορική μεταφορά κ.ά. Ο/Η εκπαιδευτής/-τρια προτείνεται να διδάσκει στην αρχή μεμονωμένες λέξεις και εκφορές, καλώντας έπειτα τους/τις εκπαιδευόμενους/-ες να εντάξουν το λεξιλόγιο αυτό σε δικές τους απλές προτάσεις. Ομοίως, συνιστάται να διδάσκονται και οι συνοδευτικές γραμματικό-συντακτικές δομές που πλαισιώνουν τα εκάστοτε κείμενα, με έμφαση στον σχηματισμό και στη χρήση ενεστώτα και αορίστου, στους διαφορετικούς τρόπους διατύπωσης των ερωτήσεων στη γαλλική γλώσσα, στη χρήση προθέσεων τόπου και χρόνου κ.λπ. Στην περίπτωση που γίνεται χρήση βίντεο, προτείνεται η προβολή να συνοδεύεται από γαλλόφωνους υπότιτλους και να είναι διακοπτόμενη, ώστε να δίδεται ο απαραίτητος χρόνος στους/στις εκπαιδευόμενους/-ες να αναπτύσσουν παράλληλα τις δεξιότητες κατανόησης προφορικού και γραπτού λόγου. Τέλος, γίνεται κατανοητό ότι η εκμάθηση της υποφαινόμενης ορολογίας είναι καίριας σημασίας για την ειδίκευση των στελεχών υπηρεσιών αερομεταφοράς, δεδομένου ότι καθίστανται οι ίδιοι/-ες αποτελεσματικοί/-ές επικοινωνιακά σε μια εν δυνάμει γαλλόφωνη διάδραση στον χώρο εργασίας τους.

2.4.B.2 | ΕΠΙΓΕΙΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΑΕΡΟΔΡΟΜΙΩΝ: ΕΙΔΙΚΗ ΟΡΟΛΟΓΙΑ II

Σε συνέχεια της προηγούμενης μαθησιακής υποενότητας, παρουσιάζεται στους/στις εκπαιδευόμενους/-ες υλικό το οποίο συνδέεται με τη συμπλήρωση ειδικών εγγράφων στη γαλλική γλώσσα. Για τον σκοπό αυτόν, προτείνεται ο/η εκπαιδευτής/-τρια να διαμοιράσει/προβάλει στους/στις εκπαιδευόμενους/-ες παραδείγματα ειδικών εγγράφων στα πρότυπα της IATA, δίδοντας έμφαση σε όρους όπως: τύποι, μεγέθη, βάρη, αναγνώριση, καθώς και σε σχετικές γλωσσικές εκφορές (ναύλα φορτίου, συσκευασία, γενική φορτωτική, φορτοεκφόρτωση εμπορευμάτων, αερομεταφορά εμπορευμάτων, φρέσκα και κατεψυγμένα προϊόντα κ.λπ.). Συμπληρωματικά, μπορεί να γίνει μέσα στην τάξη χρήση κειμένων ευρύτερων τελωνειακών διατυπώσεων, ώστε να εμπλουτιστεί στο μέτρο του δυνατού το γλωσσικό ρεπερτόριο των εκπαιδευομένων. Για λόγους εξάσκησης στο σχετικό γλωσσικό υλικό, οι εκπαιδευόμενοι/-ες κα-

λούνται να συμπληρώσουν σχετικό κείμενο στα γαλλικά, με λέξεις που είτε δίδονται σε πλαίσιο είτε πρέπει να ανακαλέσουν. Σε δεύτερο χρόνο και για λόγους εμπέδωσης, προτείνεται ο/η εκπαιδευτής/-τρια να ζητήσει από τους/τις εκπαιδευόμενους/-ες να συντάξουν απλές δικές τους προτάσεις με το νέο λεξιλόγιο ενταγμένο. Είναι πολύ σημαντικό να υπογραμμιστεί από τον/την εκπαιδευτή/-τρια ότι ανάλογες πρακτικές αποβαίνουν πολύ χρήσιμες στο πλαίσιο μιας εν δυνάμει γαλλόφωνης εξυπηρέτησης των εμπορευμάτων και του ταχυδρομείου των αεροπορικών εταιρειών. Ως εκ τούτου, μέσω των οικείων, γλωσσικών πρακτικών, οι εκπαιδευόμενοι/-ες καθίστανται πιο αποτελεσματικοί/-ές στο επίπεδο της γραπτής επικοινωνίας στη γαλλική ως ξένης γλώσσας και δη στον απαιτητικό τομέα της χρήσης ορολογίας.

2.4.B.3 | ΠΡΟΦΟΡΙΚΗ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑ ΜΕ ΠΛΗΡΩΜΑΤΑ ΑΕΡΟΣΚΑΦΩΝ

Στην παρούσα υποενότητα, οι εκπαιδευόμενοι/-ες επεξεργάζονται υλικό που αφορά την προφορική επικοινωνία με τα πληρώματα αεροσκαφών. Ειδικότερα, παρουσιάζονται ή/και προβάλλονται γραπτοί και προφορικοί διάλογοι που περιέχουν λεξιλόγιο και εκφορές, όπως είναι το πλήρωμα καμπίνας, ο/η συνοδός καμπίνας, ο θάλαμος διακυβέρνησης, οι πιλότοι, η οικονομική θέση, ο διάδρομος, η ώρα απογείωσης κ.λπ. Δίνεται έμφαση σε γλωσσικές εκφορές και γραμματικά και συντακτικά φαινόμενα που απαντούν σε ανάλογους διαλόγους (π.χ. ο εγγύς μέλλοντας, ρήματα κίνησης σε ενεστώτα και αόριστο, θέση του επιθέτου στην πρόταση, ερωτηματικές αντωνυμίες, επιρρηματικοί προσδιορισμοί τόπου και χρόνου), ώστε να γίνει απόλυτα κατανοητή η χρήση της γαλλικής γλώσσας στις παραπάνω περιστάσεις επικοινωνίας. Ιδιαίτερη έμφαση δίνεται στη χρήση του β' πληθυντικού προσώπου ως μορφής γλωσσικής ευγένειας, καθώς και σε ζητήματα προφοράς και επιτονισμού. Οι εκπαιδευόμενοι/-ες εκπονούν παιχνίδια ρόλων ανά δυάδες ή μικρές ομάδες για όλες τις προαναφερθείσες επικοινωνιακές περιστάσεις, αναπαράγοντας παρόμοιους διαλόγους ή ακόμα και συνθέτοντας δικούς τους. Κατά συνέπεια, εμπεδώνουν το νέο γλωσσικό υλικό και προετοιμάζονται επαρκώς σε ό,τι αφορά τη στοιχειώδη επικοινωνία στο πλαίσιο ενός γαλλόφωνου εργασιακού περιβάλλοντος. Συγχρόνως, συνιστάται να πραγματοποιούνται και ασκήσεις ανάπτυξης, ειδικά της ακουστικής δεξιότητας των εκπαιδευομένων, με συνοδευτικό διαμοιρασμό του εκάστοτε αρχείου μεταγραφής του οπτικοακουστικού υλικού, το οποίο μπορεί να αναλυθεί (λεξιλογικά/γραμματικο-συντακτικά) ή/και να δραματοποιηθεί από αυτούς/-ές.

2.4.B.4 | ΠΡΟΦΟΡΙΚΗ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑ ΜΕ ΠΥΡΓΟ ΕΛΕΓΧΟΥ ΚΑΙ ΣΩΜΑΤΑ ΑΣΦΑΛΕΙΑΣ

Στην παρούσα υποενότητα, οι εκπαιδευόμενοι/-ες έρχονται σε επαφή με γλωσσικό υλικό, το οποίο αφορά την προφορική επικοινωνία με τον πύργο ελέγχου και τα σώματα ασφάλειας. Ειδικότερα, γίνεται χρήση απλών, γραπτών και προφορικών/προβαλλόμενων κειμένων, τα οποία περιέχουν όρους και λεκτικές εκφορές, όπως είναι: πυροσβεστική, πυροσβεστικό σώμα, αστυνομία, έπιασε φωτιά, σωματική ακεραιό-

τητα, ύποπτος, πύργος ελέγχου, ευθυγραμμιστείτε στον διάδρομο..., επαναλαμβάνω, με λαμβάνετε, μπορείτε να απογειωθείτε, έδαφος, αλλαγή συχνότητας κ.λπ. Στην περίπτωση που γίνεται χρήση σχετικών βίντεο προσομοίωσης από πλευράς του/της εκπαιδευτή/-τριας, συνιστάται η χρήση γαλλικών υποτίτλων, ώστε οι εκπαιδευόμενοι/-ες να αναπτύσσουν από την αρχή –εκτός από την ακουστική τους δεξιότητα– και τη δεξιότητα κατανόησης γραπτού λόγου. Είναι πολύ σημαντικό και σε αυτό το στάδιο της διδακτικής-μαθησιακής διαδικασίας οι εκπαιδευόμενοι/-ες να καταγράφουν το σχετικό γλωσσικό υλικό ως λεκτικά σύνολα και όχι ως μεμονωμένες λέξεις, προκειμένου να διευκολυνθεί η ανάπτυξη δεξιότητας παραγωγής προφορικού λόγου. Προς την κατεύθυνση αυτή, συνιστάται να πραγματοποιούνται μέσα στην τάξη, ανά δυάδες, παιχνίδια ρόλων ή/και δραματοποιήσεις επί των παραπάνω επικοινωνιακών περιστάσεων, ενώ είναι εξίσου σημαντικό οι εκπαιδευόμενοι/-ες να απομνημονεύουν τις σχετικές εκφορές, για να συνεχίσουν να εμπλουτίζουν το γλωσσικό τους ρεπερτόριο. Ως εκ τούτου, προάγεται η ικανότητά τους για αποτελεσματική διαπολιτισμική επικοινωνία στο πλαίσιο της επαγγελματικής τους δραστηριότητας.

2.4.B.5 | ΔΙΕΘΝΕΙΣ ΚΩΔΙΚΕΣ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑΣ ΣΤΗ ΓΑΛΛΙΚΗ

Στην παρούσα υποενότητα, παρουσιάζεται στους/στις εκπαιδευόμενους/-ες ειδικότερο λεξιλόγιο σε σχέση με τους διεθνείς κώδικες επικοινωνίας στον τομέα υπηρεσιών αερομεταφοράς. Συνιστάται ο/η εκπαιδευτής/-τρια να κάνει χρήση προφορικών/προβαλλόμενων και γραπτών, απλών κειμένων, όπου αναφέρονται τα σχετικά ακρωνύμια, αναλύοντάς τα (όπου αυτό είναι εφικτό) πλήρως λεξιλογικά: UFTAA (Universal Federation of Travel Agents Associations), BSP (Bank Settlement Plan), cargo, airside, bag handling, crosscheck. Αυτό το οποίο προτείνεται να υπογραμμιστεί από πλευράς του/της εκπαιδευτή/-τριας μέσα στην τάξη είναι ότι οι εν λόγω ή ανάλογοι όροι έχουν καθιερωθεί στη διεθνή επικοινωνία στον τομέα των υπηρεσιών αερομεταφοράς, συνεπώς η γνώση αυτών αποβαίνει απαραίτητη για τα στελέχη της, ανεξαρτήτως της ξένης γλώσσας την οποία μιλούν. Συμπληρωματικά, οι διεθνείς αυτοί όροι δύναται να αποδοθούν και στα γαλλικά, ώστε να εμπλουτίσουν οι εκπαιδευόμενοι/-ες το γλωσσικό τους ρεπερτόριο. Ιδιαίτερη προσοχή πρέπει να δίνεται σε ζητήματα ορθής εκφώνησης/προφοράς της εν λόγω ορολογίας, δεδομένου ότι πρόκειται για λέξεις που προέρχονται από την αγγλική. Προκειμένου οι εκπαιδευόμενοι/-ες να αφομοιώσουν αυτού του είδους το λεξιλόγιο, είναι εξαιρετικά χρήσιμο να εκπονήσουν, σε δεύτερο χρόνο, ασκήσεις κλειστού τύπου (π.χ. ασκήσεις συμπλήρωσης κενού, ασκήσεις αντιστοίχισης, ασκήσεις εντοπισμού λέξης που δεν ταιριάζει με τις υπόλοιπες). Ο παιγνιώδης χαρακτήρας αυτού του σταδίου της διδακτικής-μαθησιακής διαδικασίας συμβάλλει, ώστε οι εκπαιδευόμενοι/-ες να ενθαρρυνθούν σε ό,τι αφορά την εκμάθηση διεθνών κωδικών επικοινωνίας στο εργασιακό τους περιβάλλον και να καταστούν ακόμα περισσότερο αποτελεσματικοί/-ές στην εκάστοτε ξενόγλωσση διάδραση.

2.4.B.6 | ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΕΚΤΑΚΤΩΝ ΚΑΤΑΣΤΑΣΕΩΝ ΣΤΗ ΓΑΛΛΙΚΗ

Στην τελευταία υποενότητα, παρουσιάζεται στους/στις εκπαιδευόμενους/-ες υλικό που φέρει ειδικότερο λεξιλόγιο σε σχέση με την ειδίκευσή τους. Πιο συγκεκριμένα, ο/η εκπαιδευτής/-τρια κάνει χρήση γραπτών ή προφορικών κειμένων με θέμα τη διαχείριση έκτακτων καταστάσεων στη γαλλική γλώσσα, με έμφαση στην ασφάλεια της ανθρώπινης ζωής. Στο πλαίσιο αυτό, προτείνεται να διδαχθεί απλό λεξιλόγιο και εκφορές όπως: προσέξτε!, προσοχή!, φωτιά!, μείνετε στο έδαφος!, βοήθεια!, υπάρχει προειδοποίηση για βόμβα, τρομοκρατικό χτύπημα, υπάρχουν/δεν υπάρχουν τραυματίες κ.λπ. Επιπρόσθετα, συνιστάται να προβληθεί σχετικό βίντεο (παραγωγή του γαλλικού Υπουργείου Μεταφορών) με θέμα τη συμπεριφορά επιβατών/-ισμών και υπαλλήλων αεροδρομίου στην περίπτωση έκτακτης ανάγκης στον οικείο χώρο, προκειμένου να αξιοποιηθεί από τους/τις εκπαιδευόμενους/-ες λεξιλογικά. Στην περίπτωση αυτή, προτείνεται η προβολή να συνοδεύεται από γαλλόφωνους υπότιτλους και να είναι διακοπτόμενη, ώστε να δίνεται ο απαραίτητος χρόνος στους/στις εκπαιδευόμενους/-ες να αναπτύσσουν παράλληλα τις δεξιότητες κατανόησης προφορικού και γραπτού λόγου. Προκειμένου οι εκπαιδευόμενοι/-ες να αφομοιώσουν το νέο αυτό λεξιλόγιο, είναι εξαιρετικά χρήσιμο να καταγράφουν στη γαλλική γλώσσα απλές, δικές τους προτάσεις με αυτό, τις οποίες εν συνεχεία να εκφωνούν. Τέλος, γίνεται καταννοητό ότι η εκμάθηση του γλωσσικού υλικού είναι καίριας σημασίας για την ειδίκευση των «Στελεχών Υπηρεσιών Αερομεταφοράς», δεδομένου ότι καθίστανται οι ίδιοι/-ες αποτελεσματικοί/-ές επικοινωνιακά σε μια συνθήκη έκτακτης ανάγκης.

Προτεινόμενες πηγές μελέτης

Κύριες

1. Καμίτση, Ε. (2013). *Γαλλικά για τον Τουρισμό (A1-A2)*. Αθήνα: Υπουργείο Παιδείας και Θρησκευμάτων, Γενική Γραμματεία Διά Βίου Μάθησης. Ανακτήθηκε από: https://www.minedu.gov.gr/publications/docs2018/03_10_18_france.pdf
2. Citizenship Language Pack For Migrants in Europe-Extended. *Français. Cours multimédia de langue et de culture pour migrants. Niveau A2. Pour communiquer en France dans la vie de tous les jours. Dialogue 27: à l'aéroport*. Ανακτήθηκε από: <https://www.scribd.com/document/698620151/Dialogue-27-Exercices-FR>

Συμπληρωματικές

1. Παντελοδήμος, Δ. & Καϊτέρης, Κ. (2002). *Ελληνο-γαλλικό λεξικό*. Αθήνα: Εκδόσεις Κάουφμαν.
2. Lubke, D. & Gagnon, C. (2012). *Γαλλική Γραμματική σε πίνακες*. Αθήνα: Εκδόσεις Πατάκη.

Περίληψη της μαθησιακής ενότητας

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

Προσδοκώμενα μαθησιακά αποτελέσματα

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

- Κατανοούν βασικές έννοιες του μάρκετινγκ αεροδρομίων και αεροπορικών εταιρειών,
- Διαχωρίζουν τα εργαλεία μάρκετινγκ,
- Περιγράφουν τον ρόλο τους στη διαμόρφωση σχετικών στρατηγικών,
- Χρησιμοποιούν τα ψηφιακά εργαλεία του μάρκετινγκ και να τα προσαρμόζουν συνδυαστικά ανάλογα με τις εκάστοτε ανάγκες,
- Κατανοούν και να διαχωρίζουν βασικές στρατηγικές μάρκετινγκ αεροδρομίων και αεροπορικών εταιρειών,
- Αξιολογούν καμπάνιες μάρκετινγκ,
- Διαμορφώνουν την εικόνα μιας αεροπορικής εταιρείας ή/και ενός αερολιμένα στην αγορά στην οποία δραστηριοποιείται,
- Αντλούν αποτελέσματα από τις καμπάνιες μάρκετινγκ και να τα ερμηνεύουν,
- Διαμορφώνουν και να εκτελούν πλάνα μάρκετινγκ,
- Αποδέχονται τις νέες τάσεις αναφορικά με το μάρκετινγκ αερολιμένων ή/και αεροπορικών εταιρειών.

Βασικές έννοιες και λέξεις-κλειδιά

Αεροπορικό προϊόν / Μάρκετινγκ / Ψηφιακά εργαλεία / Καμπάνια μάρκετινγκ / Διαφήμιση / Πλάνο μάρκετινγκ / Προώθηση / Σχεδιασμός / Τοποθέτηση / Τμηματοποίηση.

Αριθμός ωρών διδασκαλίας της μαθησιακής ενότητας ανά εβδομάδα

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

Διάρθρωση των μαθησιακών ενοτήτων σε υποενότητες

A/A	ΤΙΤΛΟΣ ΜΑΘΗΣΙΑΚΗΣ ΥΠΟΕΝΟΤΗΤΑΣ
1	ΤΟ ΑΕΡΟΠΟΡΙΚΟ ΠΡΟΪΟΝ
2	ΤΟ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ ΠΤΗΣΕΩΝ ΚΑΙ ΟΙ ΠΡΟΣΔΙΟΡΙΣΤΙΚΟΙ ΠΑΡΑΓΟΝΤΕΣ ΔΙΑΜΟΡΦΩΣΗΣ ΤΟΥ
3	ΤΟ ΜΕΙΓΜΑ ΠΡΟΩΘΗΣΗΣ ΤΟΥ ΑΕΡΟΠΟΡΙΚΟΥ ΠΡΟΪΟΝΤΟΣ
4	Η ΔΙΑΝΟΜΗ ΑΕΡΟΠΟΡΙΚΟΥ ΠΡΟΪΟΝΤΟΣ
5	ΤΟ ΣΧΕΔΙΟ ΜΑΡΚΕΤΙΝΓΚ ΤΟΥ ΑΕΡΟΠΟΡΙΚΟΥ ΠΡΟΪΟΝΤΟΣ
6	ΕΛΕΓΧΟΣ ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΙΚΟΤΗΤΑΣ ΤΟΥ ΣΧΕΔΙΟΥ ΜΑΡΚΕΤΙΝΓΚ

Κείμενο αναφοράς

2.4.Γ.1 | ΤΟ ΑΕΡΟΠΟΡΙΚΟ ΠΡΟΪΟΝ

Η πρώτη υποενότητα σκοπεύει να εισαγάγει τους/τις εκπαιδευόμενους/-ες στην κατανόηση του αεροπορικού προϊόντος των μερών που το απαρτίζουν και των απαιτήσεων που έχουν οι πελάτες/-ισσες για αυτό. Αναλύεται η έννοια του τουριστικού προϊόντος και συγκεκριμένα του αεροπορικού προϊόντος, ό,τι δηλαδή λαμβάνεται ως αντάλλαγμα για το αντίτιμο του εισιτηρίου που πληρώνει ο/η επιβάτης/-ισσα στην αεροπορική εταιρεία και το σύνολο των διαδικασιών και ενεργειών της αεροπορικής εταιρείας, από τη στιγμή που ενημερώνεται για τα δρομολόγια της έως τη στιγμή αποβίβασης από το λεωφορείο της αεροπορικής εταιρείας στον προορισμό του. Γίνεται αναφορά στις επιμέρους ιδιότητες του και συγκεκριμένα στο σύνολο των απτών και μη απτών στοιχείων, όπως είναι οι χώροι επιβίβασης, ο χρόνος αναμονής, η συμπεριφορά του προσωπικού, το κάθισμα στο αεροσκάφος κ.ά. Στη συνέχεια, αναφέρονται τα κύρια στοιχεία του αεροπορικού προϊόντος, όπως είναι ο τύπος αεροσκάφους, το πρόγραμμα πτήσεων, η τιμή και η εξυπηρέτηση πελατών/-ισσών. Οι ανάγκες και οι επιθυμίες των επιβατών/-ισσών είναι άκρως σημαντικές. Επισημαίνονται οι διαφορετικές ανάγκες που έχει ένας/μία απλός/-ή επιβάτης/-ισσα από ένα/μία επαγγελματία ταξιδιώτη/-ισσα, καθώς και οι διαφορετικές ανάγκες και επιθυμίες που έχουν οι επιβάτες/-ισσες κοντινών και μακρινών αποστάσεων. Ειδικότερα, οι εκπαιδευόμενοι/-ες αποκτούν γνώσεις για το πόσο σημαντικά είναι τα τακτικά δρομολόγια, η ώρα της πτήσης, η τήρηση του ωραρίου, η πρόσβαση σε θέση και η ασφάλεια για τις κοντινές πτήσεις. Όσον αφορά τις μακρινές πτήσεις, προτεραιότητα αποτελεί η τιμή, οι ώρες άφιξης και αναχώρησης (κυρίως σε προορισμούς του εξωτερικού), το αεροδρόμιο και ο τύπος του αεροσκάφους σε υπερατλαντικά ταξίδια και φυσικά το σέρβις στις πολύωρες πτήσεις. Οι εκπαιδευόμενοι/-ες μπορούν να συμμετέχουν σε ατομική εργασία σχετικά με τις επιθυμίες και τις ανάγκες του/της επιβάτη/-ισσας.

2.4.Γ.2 | ΤΟ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ ΠΤΗΣΕΩΝ ΚΑΙ ΟΙ ΠΡΟΣΔΙΟΡΙΣΤΙΚΟΙ ΠΑΡΑΓΟΝΤΕΣ ΔΙΑΜΟΡΦΩΣΗΣ ΤΟΥ

Η δεύτερη υποενότητα εστιάζεται στην κατανόηση του σχεδιασμού του τουριστικού προγράμματος πτήσεων και στη σχέση του με την επιτυχή λειτουργία της αεροπορικής εταιρείας. Στην αρχή, οι εκπαιδευόμενοι/-ες γνωρίζουν τις ιδιαιτερότητες του αεροπορικού προϊόντος και τους στόχους του σχεδιασμού του προγράμματος πτήσεων. Πιο συγκεκριμένα, αναλύονται η ικανοποίηση του/της πελάτη/-ισσας, η παραγωγικότητα του ανθρώπινου δυναμικού, η υψηλή απόδοση του αεροσκάφους, οι υψηλοί συντελεστές πληρότητας, η υψηλή συχνότητα, η μεγιστοποίηση των ανταποκρίσεων και η συνεπής τήρηση των ωραρίων. Στη συνέχεια, γίνεται αναφορά στη διαδικασία προγραμματισμού του σχεδιασμού του προγράμματος πτήσεων. Η διαδικασία προγραμματισμού θα πρέπει να γίνεται με τρόπο τέτοιο, ώστε η αεροπορική εταιρεία να πετύχει τους στόχους της. Κατά τη διάρκεια του σχεδιασμού του προγράμματος πτήσεων, είναι δυνατόν να εμφανιστούν εξωτερικοί και εσωτερικοί ανασταλτικοί παράγοντες. Οι εκπαιδευόμενοι/-ες μαθαίνουν να διαχωρίζουν και τις δυο κατηγορίες. Στους εξωτερικούς παράγοντες συγκαταλέγονται: προβλήματα με τις ώρες αναχώρησης/άφιξης, νυχτερινές απαγορεύσεις κυκλοφορίας, επιχειρησιακοί κανονισμοί, συμφωνίες συνασπισμού και οι πρόσθετες επιβαρύνσεις για την περίοδο αιχμής. Στους εσωτερικούς παράγοντες συγκαταλέγονται οι απαιτήσεις συντήρησης, οι διακανονισμοί κάλυψης έκτακτων αναγκών και οι γενικές λειτουργικές απαιτήσεις. Τέλος, η υποενότητα ολοκληρώνεται με την αναφορά της δόμησης του προγράμματος πτήσεων, το οποίο αποτελεί μέρος του κύκλου του σχεδιασμού του προγράμματος. Ο προγραμματισμός λαμβάνει χώρα μια φορά τον χρόνο, ενώ κατά τη διάρκεια του χρόνου γίνονται τροποποιήσεις, ακυρώσεις κ.ά.

2.4.Γ.3 | ΤΟ ΜΕΙΓΜΑ ΠΡΟΩΘΗΣΗΣ ΤΟΥ ΑΕΡΟΠΟΡΙΚΟΥ ΠΡΟΪΟΝΤΟΣ

Η συγκεκριμένη υποενότητα επικεντρώνεται στην κατανόηση του μείγματος προώθησης και των εργαλείων του αεροπορικού προϊόντος, δίνοντας στους/στις εκπαιδευόμενους/-ες τη δυνατότητα να γνωρίζουν τα εργαλεία προώθησης που συνθέτουν το μείγμα και τα χαρακτηριστικά του καθενός. Ιδιαίτερη έμφαση δίνεται στους παράγοντες που επηρεάζουν τον προϋπολογισμό της διαφήμισης και της προώθησης, ενώ παρουσιάζονται τα στάδια τόσο της καμπάνιας προώθησης όσο και της διαφημιστικής καμπάνιας. Επιπλέον, η υποενότητα αναλύει το μείγμα προώθησης, το οποίο περιλαμβάνει την προώθηση, τη διαφήμιση, τις πωλήσεις και τις δημόσιες σχέσεις. Οι εκπαιδευόμενοι/-ες κατανοούν ότι ο ρόλος της διαφήμισης είναι σημαντικός, διότι έτσι επιτυγχάνεται η προσέγγιση των αγορών στις οποίες στοχεύει μια αεροπορική εταιρεία. Επισημαίνεται η σημασία των προσωπικών πωλήσεων, οι οποίες εξακολουθούν να είναι μια σημαντική μέθοδος που χρησιμοποιείται για την προώθηση των υπηρεσιών των αεροπορικών εταιρειών. Επιπλέον γνωρίζουν ότι η προώθηση πωλήσεων αποτελείται από τις δραστηριότητες που συμπληρώνουν τα άλλα προωθητικά

εργαλεία, τα οποία χρησιμοποιούνται την περίοδο που λανσάρεται μια καινούρια υπηρεσία ή διαδρομή. Διατυπώνεται ο ρόλος των δημόσιων σχέσεων, ένα χρήσιμο εργαλείο που βοηθάει στην προώθηση της εικόνας της αεροπορικής εταιρείας και αυτό μπορεί να επηρεάσει τη ζήτηση για τις υπηρεσίες της. Τέλος, η υποεπνότητα παρουσιάζει την καμπάνια προώθησης, το γενικό στρατηγικό σχέδιο που συγκεντρώνει όλα τα στοιχεία του μείγματος προώθησης και βασίζεται σε ένα κεντρικό θέμα που βοηθάει την αεροπορική εταιρεία να πετύχει τους προωθητικούς στόχους της. Για την καλύτερη κατανόηση και πρακτική εξάσκηση, συνιστάται η αναφορά και ανάλυση πραγματικών παραδειγμάτων μάρκετινγκ από την αεροπορική βιομηχανία.

2.4.Γ.4 | Η ΔΙΑΝΟΜΗ ΑΕΡΟΠΟΡΙΚΟΥ ΠΡΟΪΟΝΤΟΣ

Η τέταρτη υποεπνότητα εισάγει τους/τις εκπαιδευόμενους/-ες στην κατανόηση των καναλιών διανομής του προϊόντος των αεροπορικών εταιρειών. Με την ολοκλήρωσή της, οι εκπαιδευόμενοι/-ες είναι σε θέση να κατανοούν τα μέρη των καναλιών διανομής του αεροπορικού προϊόντος, να γνωρίζουν τους παραδοσιακούς και εναλλακτικούς δεσμούς μεταξύ αεροπορικής εταιρείας και πελάτη/-ισσας, να γνωρίζουν τα ηλεκτρονικά συστήματα κράτησης και τη νέα τεχνολογία στα κανάλια διανομής. Η υποεπνότητα αρχικά επικεντρώνεται στον ορισμό της διανομής (όλοι οι τρόποι με τους οποίους μπορούμε να κάνουμε δυνατή την αγορά του προϊόντος) και στη συνέχεια αναλύεται η σχέση της αεροπορικής εταιρείας και του ταξιδιωτικού πράκτορα όσον αφορά τη διανομή του προϊόντος. Στη συνέχεια, η υποεπνότητα εστιάζεται στην εξέλιξη της τεχνολογίας και στη μετάβαση από το χειροκίνητο σύστημα κρατήσεων στο ηλεκτρονικό. Η εξέλιξη των ηλεκτρονικών συστημάτων κρατήσεων και η εξελιγμένη τεχνολογία άλλαξαν όλη τη προσέγγιση στις κρατήσεις. Οι εκπαιδευόμενοι/-ες αναγνωρίζουν το γεγονός ότι η ανάπτυξη των νέων τεχνολογιών έχει επιφέρει ριζικές αλλαγές στη διανομή του αεροπορικού προϊόντος με τα συστήματα παγκόσμιας διανομής (GDS) και τη φιλικότητα προς τον/τη χρήστη/-τρια. Η ανάπτυξη του e-ticketing έχει ανοίξει επιπλέον δυνατότητες διανομής, αφού επιτρέπουν στους/στις επιβάτες/-ισσες να κάνουν μόνοι/-ες τους την κράτηση και να πληρώσουν με πιστωτική κάρτα. Τέλος, οι εκπαιδευόμενοι/-ες εξοικειώνονται με τις στρατηγικές διανομής των αεροπορικών εταιρειών και την εξέταση θεμάτων, όπως είναι ο έλεγχος των καναλιών διανομής, η απόδοση των χρημάτων, η εικόνα επιχείρησης και η στρατηγική προσανατολισμένη στον/στην πελάτη/-ισσα. Οι εκπαιδευόμενοι/-ες μπορούν να συμμετέχουν σε πρακτικές ασκήσεις που περιλαμβάνουν μελέτες περίπτωσης καναλιών διανομής αεροπορικών προϊόντων.

2.4.Γ.5 | ΤΟ ΣΧΕΔΙΟ ΜΑΡΚΕΤΙΝΓΚ ΤΟΥ ΑΕΡΟΠΟΡΙΚΟΥ ΠΡΟΪΟΝΤΟΣ

Η συγκεκριμένη υποεπνότητα έχει ως στόχο να εισαγάγει τους/τις εκπαιδευόμενους/-ες στη σημασία και στη διαδικασία δημιουργίας ενός αποτελεσματικού σχεδίου μάρκετινγκ (marketing plan) για αεροπορικά προϊόντα. Αρχικά, προσδιορίζεται

η διαδικασία δημιουργίας, η οποία περιλαμβάνει τέσσερα στάδια. Οι εκπαιδευόμενοι/-ες γνωρίζουν το στάδιο της ανάλυσης της αγοράς, το οποίο περιλαμβάνει την αξιολόγηση των ανταγωνιστών, την ανάλυση των τάσεων της αγοράς και την κατανόηση των προτιμήσεων των πελατών/-ισών. Τονίζονται οι βάσεις για τη στρατηγική στόχευσης και της διαμόρφωσης των προϊόντων. Στη συνέχεια, επισημαίνεται η διαδικασία στόχευσης πελατών/-ισών, η οποία περιλαμβάνει την κατηγοριοποίηση των ταξιδιωτών/-ισών σε ομάδες με κοινά χαρακτηριστικά, όπως είναι οι οικογένειες, οι επαγγελματίες ή οι φοιτητές/-τριες, και το ότι οι αεροπορικές εταιρείες, δημιουργούν προσαρμοσμένες προσφορές για να καλύψουν συγκεκριμένες ανάγκες. Στη συνέχεια, επισημαίνονται οι στρατηγικές προώθησης και συγκεκριμένα τα κανάλια διανομής, όπως είναι τα ψηφιακά μέσα, οι διαφημίσεις, οι προωθητικές ενέργειες, οι συνεργασίες με ταξιδιωτικά γραφεία. Ειδική μνεία δίνεται στη χρήση των ψηφιακών εργαλείων, όπως είναι τα social media, και της σπουδαιότητάς τους στην αύξηση της ορατότητας και της αλληλεπίδρασης με τους/τις πελάτες/-ισσες. Στη συνέχεια, αναλύεται η διαδικασία μέτρησης της απόδοσης του marketing plan. Επεξηγούνται οι δείκτες απόδοσης (Key Performance Indicators), οι οποίοι προσφέρουν πολύτιμες πληροφορίες που αφορούν την ικανοποίηση των πελατών/-ισών, με τελικό στόχο τη συνεχή βελτίωση. Η εν λόγω μαθησιακή ενότητα στοχεύει να εξοπλίσει τους/τις συμμετέχοντες/-ουσες με τις γνώσεις και τις δεξιότητες για την ανάπτυξη και την εκτέλεση ενός στρατηγικού σχεδίου μάρκετινγκ για αεροπορικά προϊόντα, ενισχύοντας την ανταγωνιστικότητα και την επιτυχία της επιχείρησης. Για πρακτική εξάσκηση των εκπαιδευομένων, συνιστάται η εκπόνηση ομαδικής εργασίας με θέμα τη δημιουργία marketing plan.

2.4.Γ.6 | ΕΛΕΓΧΟΣ ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΙΚΟΤΗΤΑΣ ΤΟΥ ΣΧΕΔΙΟΥ ΜΑΡΚΕΤΙΝΓΚ

Η τελευταία υποενότητα ασχολείται με την αποτελεσματικότητα του σχεδίου μάρκετινγκ. Στόχος της υποενότητας είναι η κατανόηση των αναγκών χαρακτηριστικών της αποτελεσματικότητας του σχεδίου μάρκετινγκ που η αεροπορική εταιρεία έχει υιοθετήσει, καθώς και η κατανόηση της λειτουργίας του ελέγχου αποτελεσματικότητάς του. Αρχικά, οι εκπαιδευόμενοι/-ες γνωρίζουν τα κύρια χαρακτηριστικά της απόδοσης του μάρκετινγκ. Ειδικότερα, η φιλοσοφία του/της πελάτη/-ισσας αναφέρεται στην ικανότητα προσωπικού και διεύθυνσης να αναγνωρίσουν την πρωταρχική σημασία της μελέτης του χώρου της αγοράς. Υπογραμμίζεται η σημασία της ολοκληρωμένης και αποτελεσματικής οργάνωσης σε όλες τις λειτουργίες του μάρκετινγκ για την ικανοποίηση του/της πελάτη/-ισσας και αναλύεται ο ρόλος των επαρκών πληροφοριών από την αεροπορική εταιρεία – αν οι πληροφορίες σχετικά με τις αγορές που στοχεύει είναι σωστές και ενημερωμένες. Τονίζεται ιδιαίτερα ο στρατηγικός προσανατολισμός, ο οποίος αφορά την αξιολόγηση της αεροπορικής εταιρείας για την αποτελεσματικότητα της στρατηγικής της ως προς το σχέδιο μάρκετινγκ. Το στρατηγικό σχέδιο τη αεροπορικής εταιρείας καθορίζει την αποστολή και τους σκοπούς της. Το

πέμπτο χαρακτηριστικό που αναφέρεται, αφορά την αποτελεσματική λειτουργία της, την προϋπόθεση δηλαδή ότι η αεροπορική εταιρεία δίνει τη δέουσα σημασία στο τμήμα μάρκετινγκ και ότι βρίσκονται στη διάθεσή της οι απαραίτητες πηγές για τη δι-εξαγωγή των διαφόρων δραστηριοτήτων μάρκετινγκ. Τέλος, οι εκπαιδευόμενοι/-ες γνωρίζουν την ανάγκη συστηματικού ελέγχου των στόχων των στρατηγικών οργάνω-σης και της απόδοσης της μονάδας του μάρκετινγκ.

Προτεινόμενες πηγές μελέτης

Κύριες

1. Πρίντεζης, Γ. Φ. (1997). *Αεροπορικό μάρκετινγκ*. Αθήνα: Εκδόσεις Έλλην.
2. Προφυλλίδης, Β. (2010). *Αεροπορικές μεταφορές και αεροδρόμια*. Αθήνα: Εκδόσεις Παπασωτηρίου.

Συμπληρωματικές

1. Λέκκας, Α. (1997). *Αεροδρόμιο. Λειτουργία και εξυπηρέτηση πελατών*. Αθήνα: Εκδόσεις Έλλην.
2. Γούναρης, Σ. & Καραντίνου, Κ. (2014). *Μάρκετινγκ υπηρεσιών*. Αθήνα: Εκδόσεις Rosili.

2.4.Δ • ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΕΣ ΕΤΑΙΡΕΙΩΝ ΕΠΙΓΕΙΑΣ ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗΣ: ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗ ΕΠΙΒΑΤΩΝ/-ΙΣΣΩΝ Η ΠΕΛΑΤΩΝ/-ΙΣΣΩΝ (ΠΥΛΗ ΑΝΑΧΩΡΗΣΗΣ/AIRSIDE)

Περίληψη της μαθησιακής ενότητας

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

Προσδοκώμενα μαθησιακά αποτελέσματα

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

- Διαχειρίζονται παράπονα πελατών/-ισσών,
- Διαχειρίζονται επιβάτες/-ισσες στους/στις οποίους/-ες απαγορεύεται η είσοδος στο αεροσκάφος,

- Χρησιμοποιούν ειδικά λογισμικά αναφορικά με την επιβίβαση επιβατών/-ισσών και αποσκευών,
- Πραγματοποιούν την εποπτεία για την ομαλή διεξαγωγή της επιβίβασης των επιβατών/-ισσών κατά την αναχώρησή τους από την πύλη επιβίβασης,
- Επικοινωνούν και να συντονίζουν διάφορα τμήματα αναφορικά με την εξυπηρέτηση των επιβατών/-ισσών,
- Αντιπροσωπεύουν αεροπορικές εταιρείες στο αεροδρόμιο,
- Εκδίδουν αεροπορικά εισιτήρια,
- Παρέχουν λοιπές τουριστικές υπηρεσίες,
- Συνεργάζονται με τμήματα ασφάλειας του αεροδρομίου και λοιπούς φορείς/σώματα ασφάλειας.

Βασικές έννοιες και λέξεις-κλειδιά

Επιβίβαση / Αναχώρηση / Αποσκευές / Πύλες αεροδρομίου / Ασφάλεια / Αεροδρόμιο.

Αριθμός ωρών διδασκαλίας της μαθησιακής ενότητας ανά εβδομάδα

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

Διάρθρωση των μαθησιακών ενοτήτων σε υποενότητες

A/A	ΤΙΤΛΟΣ ΜΑΘΗΣΙΑΚΗΣ ΥΠΟΕΝΟΤΗΤΑΣ
1	ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΕΣ ΑΕΡΟΔΡΟΜΙΟΥ – AIRSIDE
2	ΑΣΦΑΛΕΙΑ ΚΑΙ ΠΡΟΣΤΑΣΙΑ
3	ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ, ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗ ΕΠΙΒΑΤΩΝ/-ΙΣΣΩΝ
4	ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΑΠΟΣΚΕΥΩΝ
5	ΑΝΤΙΠΡΟΣΩΠΕΥΣΗ ΑΕΡΟΠΟΡΙΚΩΝ ΕΤΑΙΡΕΙΩΝ
6	ΕΠΙΒΙΒΑΣΗ

Κείμενο αναφοράς

2.4.Δ.1 | ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΕΣ ΑΕΡΟΔΡΟΜΙΟΥ – AIRSIDE

Η υποενότητα επικεντρώνεται στη διαχείριση και στον συντονισμό των επιχειρήσεων στην πλευρά του αεροδρομίου που βρίσκεται πλησιέστερα στους διαδρόμους, γνωστή ως airside, και αποσκοπεί στην εκπαίδευση των σπουδαστών/-τριών στη λειτουργία και ασφάλεια της περιοχής που καλύπτει τους διαδρόμους προσγείωσης και απογείωσης και τις περιοχές στάθμευσης αεροσκαφών. Ο/Η εκπαιδευτής/-τρια ξεκινά με μια εισαγωγή στην έννοια της airside και την οριοθέτηση αυτής της κρίσιμης περιοχής ενός αεροδρομίου. Οι εκπαιδευόμενοι/-ες διδάσκονται για τις αρμοδιότητες και τους ρόλους των διαφόρων τμημάτων που εμπλέκονται στις airside

επιχειρήσεις, όπως είναι το προσωπικό επίγειας εξυπηρέτησης, οι χειριστές/-τριες οχημάτων αεροδρομίου και οι υπεύθυνοι/-ες ασφάλειας. Η λειτουργία των διαδρόμων προσγείωσης και απογείωσης αποτελεί βασικό στοιχείο της υποεπάρκειας. Ο/Η εκπαιδευτής/-τρια εξηγεί τη διαδικασία της συντήρησης και λειτουργίας αυτών των περιοχών, καθώς και της τροχοδρόμησης αεροσκαφών από και προς τις πύλες και τους διαδρόμους. Εξετάζονται, επίσης, οι κανονισμοί ασφάλειας και τα πρωτόκολλα που πρέπει να τηρούνται κατά τη διάρκεια των δραστηριοτήτων φόρτωσης και εκφόρτωσης, ανεφοδιασμού και επισκευής των αεροσκαφών. Ένα σημαντικό τμήμα της επάρκειας εστιάζεται στη διαχείριση της κυκλοφορίας στην περιοχή του *airside*, συμπεριλαμβανομένων των διαδρόμων τροχοδρόμησης (*taxi ways*) και των διαδρόμων αεροσκαφών. Οι εκπαιδευόμενοι/-ες εξοικειώνονται με τους κανόνες κυκλοφορίας που ισχύουν για τα αεροσκάφη και τα οχήματα υποστήριξης, καθώς και με τη σημασία του συντονισμού μεταξύ των διαφόρων υπηρεσιών για την αποφυγή καθυστερήσεων και την αύξηση της αποδοτικότητας των λειτουργιών. Στο ίδιο πλαίσιο, εξετάζονται ζητήματα ασφάλειας, μελετώντας τις διαδικασίες για την αντιμετώπιση απρόβλεπτων περιστατικών (έκτακτης ανάγκης, πυρκαγιάς ή αστοχίας εξοπλισμού), καθώς και για την ασφάλεια του προσωπικού και των αεροσκαφών.

2.4.Δ.2 | ΑΣΦΑΛΕΙΑ ΚΑΙ ΠΡΟΣΤΑΣΙΑ

Η υποεπάρκεια επικεντρώνεται στην ασφάλεια και την προστασία στην ελεγχόμενη περιοχή του αεροδρομίου, η οποία περιλαμβάνει τους χώρους προσγείωσης, απογείωσης και τροχοδρόμησης των αεροσκαφών, γνωστή ως *airside*. Οι εκπαιδευόμενοι/-ες καλλιεργούν δεξιότητες για την τήρηση των διεθνών προτύπων ασφάλειας και προστασίας, διασφαλίζοντας την ομαλή λειτουργία του αεροδρομίου και την αποφυγή ατυχημάτων ή απειλών. Ο/Η εκπαιδευτής/-τρια παρουσιάζει τις βασικές έννοιες και αρχές της ασφάλειας στην *airside*, συμπεριλαμβανομένων των φυσικών και λειτουργικών περιορισμών που επηρεάζουν την ασφάλεια στην περιοχή. Οι εκπαιδευόμενοι/-ες διδάσκονται τις τυπικές διαδικασίες ασφάλειας που εφαρμόζονται σε ένα αεροδρόμιο, όπως είναι η διασφάλιση της ακεραιότητας των διαδρόμων, η επιτήρηση των χώρων στάθμευσης αεροσκαφών και η ασφάλεια στις περιοχές ελεγχόμενης πρόσβασης. Ακόμη, αναλύονται οι κανονισμοί και τα πρότυπα που διέπουν την ασφάλεια στην *airside*, με έμφαση στη συμμόρφωση με τις οδηγίες του Διεθνούς Οργανισμού Πολιτικής Αεροπορίας (ICAO) και της Διεθνούς Ένωσης Αερομεταφορών (IATA), και εξετάζονται πιθανοί κίνδυνοι, όπως είναι οι συγκρούσεις αεροσκαφών, οι πυρκαγιές ή οι εκρήξεις, καθώς και οι απαραίτητες διαδικασίες για την πρόληψη και αντιμετώπιση τέτοιων καταστάσεων. Η υποεπάρκεια εστιάζεται, επίσης, στην προστασία από απειλές ασφάλειας, όπως είναι η τρομοκρατία και οι κακόβουλες ενέργειες. Οι εκπαιδευόμενοι/-ες καταρτίζονται στο πώς να εντοπίζουν πιθανές απειλές και πώς να εφαρμόζουν πρωτόκολλα ασφάλειας για την αποτροπή πρόσβασης μη εξουσιοδοτημένων ατόμων σε κρίσιμες περιοχές του αεροδρομίου, σε συνερ-

γασία με το προσωπικό ασφάλειας, τις αρχές επιβολής του νόμου και τους ελεγκτές κυκλοφορίας. Τέλος, μελετώνται οι διαδικασίες διαχείρισης έκτακτων περιστατικών, όπως είναι η εκκένωση της *airside* σε περιπτώσεις έκτακτης ανάγκης, η αντιμετώπιση επικίνδυνων υλικών και η συνεργασία με τις ομάδες διάσωσης και πυρόσβεσης.

2.4.Δ.3 | ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ, ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗ ΕΠΙΒΑΤΩΝ/-ΙΣΣΩΝ

Σκοπός της υποενότητας είναι να εξοπλίσει τους/τις εκπαιδευόμενους/-ες με τις απαραίτητες γνώσεις και δεξιότητες για την ομαλή και αποτελεσματική διαχείριση επιβατών/-ισσών, καθώς επικεντρώνεται στις διαδικασίες διαχείρισης κατά τη διάρκεια των αεροπορικών ταξιδιών, καλύπτοντας όλα τα στάδια της εμπειρίας στο αεροδρόμιο, από το *check-in* έως την επιβίβαση και την αποβίβαση. Αρχικά, ο/η εκπαιδευτής/-τρια παρουσιάζει τις διαδικασίες πριν από την πτήση, με έμφαση στις υπηρεσίες *check-in*, την έκδοση εισιτηρίων, τον έλεγχο ταυτότητας και τη διαχείριση αποσκευών. Οι εκπαιδευόμενοι/-ες καταρτίζονται στο πώς να εφαρμόζουν τις διεθνείς κανονιστικές απαιτήσεις που αφορούν την ασφάλεια των ατόμων και των αποσκευών τους, συμπεριλαμβανομένης της τήρησης των κανόνων για επικίνδυνα υλικά, της διαδικασίας ασφαλούς διαχείρισης αποσκευών και της προετοιμασίας των επιβατών/-ισσών για τις διαδικασίες ασφάλειας. Στη συνέχεια, αναλύονται οι διαδικασίες επιβίβασης και αποβίβασης, η συνεργασία μεταξύ των υπαλλήλων εδάφους, του προσωπικού της αεροπορικής εταιρείας και των υπηρεσιών ασφάλειας. Οι εκπαιδευόμενοι/-ες μελετούν πώς οργανώνεται η επιβίβαση ανάλογα με τον τύπο του αεροσκάφους, τις ομάδες επιβατών/-ισσών και τις ειδικές ανάγκες, όπως τα άτομα με μειωμένη κινητικότητα ή τις ανάγκες για ειδικές υπηρεσίες. Επίσης, η υποενότητα επικεντρώνεται στη διαχείριση ειδικών καταστάσεων, όπως είναι οι καθυστερήσεις πτήσεων, οι ακυρώσεις και οι αναδρομολογήσεις, καθώς και η εξυπηρέτηση όσων αντιμετωπίζουν δυσκολίες ή είναι δυσαρεστημένοι/-ες. Οι εκπαιδευόμενοι/-ες διδάσκονται, ακόμη, τεχνικές επικοινωνίας και εξυπηρέτησης, ώστε να διαχειρίζονται αυτές τις καταστάσεις με επαγγελματισμό και ψυχραιμία. Εδώ, καλύπτονται και οι τεχνολογίες και τα συστήματα που υποστηρίζουν τη διαχείριση επιβατών/-ισσών, όπως είναι οι αυτοματοποιημένες πύλες επιβίβασης, τα συστήματα ηλεκτρονικών εισιτηρίων και οι διαδικτυακές υπηρεσίες *check-in*.

2.4.Δ.4 | ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΑΠΟΣΚΕΥΩΝ

Η υποενότητα αποσκοπεί στην κατανόηση των διαδικασιών και τεχνικών που σχετίζονται με τη διαχείριση αποσκευών στα αεροδρόμια, καλύπτοντας όλες τις πτυχές της ασφαλούς και αποτελεσματικής διαχείρισης, από την παραλαβή και τον χειρισμό έως την παράδοση στον/στην επιβάτη/-ισσα. Αρχικά, παρουσιάζονται οι βασικές διαδικασίες διαχείρισης αποσκευών, περιλαμβάνοντας την παραλαβή των αποσκευών κατά το *check-in*, την επισήμανση με ετικέτες και τον έλεγχο των αποσκευών για επικίνδυνα υλικά ή αντικείμενα που απαγορεύονται. Ο/Η εκπαιδευτής/-τρια παρου-

σιάζει τα σύγχρονα συστήματα παρακολούθησης και διαχείρισης αποσκευών, όπως είναι οι ιχνηλάτες RFID και τα αυτοματοποιημένα συστήματα μεταφοράς, για την παρακολούθηση της πορείας των αποσκευών και την αποφυγή απωλειών ή καθυστερήσεων. Στη συνέχεια, αναλύει τις διαδικασίες διαλογής και μεταφοράς των αποσκευών εντός του αεροδρομίου, με έμφαση στη σωστή μεταχείριση κατά τη φόρτωση και την εκφόρτωσή τους. Οι εκπαιδευόμενοι/-ες διδάσκονται τις βέλτιστες πρακτικές που ακολουθούνται για την ελαχιστοποίηση των ζημιών, την αποτελεσματική διαχείριση των αποσκευών σε περίπτωση καθυστερήσεων ή απώλειας και την εφαρμογή διαδικασιών ασφάλειας για την πρόληψη κλοπών ή άλλων παρατυπιών. Σημαντική είναι η διαχείριση ειδικών τύπων αποσκευών, όπως είναι τα ευαίσθητα ή τα πολύτιμα αντικείμενα, ο αθλητικός εξοπλισμός και τα όργανα, τα οποία απαιτούν ειδική μεταχείριση. Οι εκπαιδευόμενοι/-ες μελετούν τις διαδικασίες για αυτούς τους τύπους αποσκευών και τις τεχνικές εξασφάλισης της ασφάλειας και της ακεραιότητάς τους κατά τη μεταφορά. Επίσης, αναλύονται οι διαδικασίες επίλυσης προβλημάτων και αντιμετώπισης καταστάσεων κρίσης, όπως είναι η αναζήτηση απολεσθεισών αποσκευών και η επικοινωνία με τους/τις επιβάτες/-ισες για την επίλυση διαφορών και τη διαχείριση καταγγελιών. Οι εκπαιδευόμενοι/-ες εξοικειώνονται με τις πολιτικές και τις διαδικασίες αποζημίωσης για τις καθυστερήσεις ή τις απώλειες αποσκευών.

2.4.Δ.5 | ΑΝΤΙΠΡΟΣΩΠΕΥΣΗ ΑΕΡΟΠΟΡΙΚΩΝ ΕΤΑΙΡΕΙΩΝ

Σκοπός της υποενότητας είναι να εξοπλίσει τους/τις εκπαιδευόμενους/-ες με τις γνώσεις και τις ικανότητες που χρειάζονται για την ομαλή λειτουργία των διαδικασιών που σχετίζονται με τους/τις επιβάτες/-ισες, την επίλυση προβλημάτων και την παροχή υψηλής ποιότητας υπηρεσιών στο αεροδρόμιο κατά την αντιπροσώπευση αεροπορικών εταιρειών στα αεροδρόμια, καλύπτοντας τις βασικές αρμοδιότητες και δεξιότητες. Ο/Η εκπαιδευτής/-τρια ξεκινά με μια εισαγωγή στις βασικές αρμοδιότητες του/της αντιπροσώπου αεροπορικής εταιρείας: διαδικασίες check-in, έκδοση εισιτηρίων, διαχείριση αποσκευών και επιβίβασης. Οι εκπαιδευόμενοι/-ες καταρτίζονται στο πώς να χειρίζονται τις καθημερινές λειτουργίες του τμήματος πελατών/-ισών, να διασφαλίζουν τη συμμόρφωση με τις πολιτικές της αεροπορικής εταιρείας και να εφαρμόζουν τα πρότυπα εξυπηρέτησης. Στη συνέχεια, εκπαιδεύονται στην επίλυση προβλημάτων και στη διαχείριση ειδικών καταστάσεων, όπως είναι οι καθυστερήσεις πτήσεων, οι ακυρώσεις και οι αναδρομολογήσεις. Οι εκπαιδευόμενοι/-ες καλλιεργούν δεξιότητες επικοινωνίας με τους/τις επιβάτες/-ισες, και μαθαίνουν να παρέχουν εναλλακτικές λύσεις και να αποφεύγουν τη δυσάρεσκεια των επιβατών/-ισών, μέσω αποτελεσματικής διαχείρισης παραπόνων ή καταγγελιών. Επιπλέον, η υποενότητα καλύπτει τη συνεργασία με άλλα τμήματα του αεροδρομίου και τις αρμόδιες υπηρεσίες, όπως είναι η ασφάλεια, η επιθεώρηση αποσκευών και το προσωπικό εδάφους. Οι εκπαιδευόμενοι/-ες διδάσκονται τον συντονισμό με άλλα τμήματα για την επίτευξη της αποδοτικής εξυπηρέτησης των επιβατών/-ισών.

και την επίλυση ενδεχόμενων ζητημάτων. Ακόμη, ο/η εκπαιδευτής/-τρια αναλύει τη σημασία της επαγγελματικής συμπεριφοράς και της ακεραιότητας, καθώς και της ανάγκης για συνεχή εκπαίδευση και ενημέρωση για τις αλλαγές στις διαδικασίες και τις κανονιστικές απαιτήσεις.

2.4.Δ.6 | ΕΠΙΒΙΒΑΣΗ

Η παρούσα υποενότητα εστιάζεται στη διαδικασία επιβίβασης σε αεροσκάφη, καλύπτοντας όλες τις πτυχές της οργάνωσης και της εκτέλεσης της επιβίβασης, με σκοπό να εκπαιδεύσει τους/τις καταρτιζόμενους/-ες στις βέλτιστες πρακτικές και διαδικασίες που απαιτούνται για την ομαλή και ασφαλή διαδικασία επιβίβασης, καθώς και στη διαχείριση ειδικών καταστάσεων που μπορεί να προκύψουν. Ο/Η εκπαιδευτής/-τρια παρουσιάζει τις βασικές διαδικασίες επιβίβασης, περιλαμβάνοντας την προετοιμασία των πελατών/-ισών, την οργάνωση της σειράς επιβίβασης και τη διαχείριση των πινάκων επιβίβασης και των ανακοινώσεων. Οι εκπαιδευόμενοι/-ες διδάσκονται να συντονίζουν την επιβίβαση με βάση την κατηγορία θέσεων, την προτεραιότητα επιβίβασης και τις ειδικές ανάγκες των πελατών/-ισών, τις ειδικές περιπτώσεις των ασυνόδευτων ανηλίκων (unaccompanied minors), εξασφαλίζοντας την ομαλή ροή και ελαχιστοποιώντας τις καθυστερήσεις. Στη συνέχεια, η υποενότητα επικεντρώνεται στη διαχείριση προβλημάτων που μπορεί να προκύψουν κατά την επιβίβαση, όπως είναι η διαχείριση καθυστερήσεων, η αντιμετώπιση πελατών/-ισών που δεν έχουν ολοκληρώσει τις απαραίτητες διαδικασίες ή την επίλυση διαφορών και παραπόνων. Οι εκπαιδευόμενοι/-ες καλλιεργούν δεξιότητες επικοινωνίας και εξυπηρέτησης, για να διαχειρίζονται τέτοιες καταστάσεις με επαγγελματισμό και ευγένεια. Επιπλέον, ο/η εκπαιδευτής/-τρια αναλύει τις διαδικασίες ασφάλειας που σχετίζονται με την επιβίβαση, όπως είναι ο έλεγχος των πελατών/-ισών για απαγορευμένα αντικείμενα, η συμμόρφωση με τις κανονιστικές απαιτήσεις και η εφαρμογή των διαδικασιών ασφάλειας του αεροδρομίου. Οι εκπαιδευόμενοι/-ες καταρτίζονται να εφαρμόζουν τα μέτρα ασφάλειας χωρίς να επηρεάζουν αρνητικά την εμπειρία του/της επιβάτη/-ισσας. Ακόμη, εξοικειώνονται με την ανάλυση της τεχνολογίας που υποστηρίζει τη διαδικασία επιβίβασης, όπως είναι τα αυτοματοποιημένα συστήματα επιβίβασης, και τη σημασία της συνεχούς εκπαίδευσης και ενημέρωσης για τις αλλαγές στις διαδικασίες και τις τεχνολογίες.

Προτεινόμενες πηγές μελέτης

Κύριες

1. Κατσώνη, Β. (2018). *Διεθνή Συστήματα Κρατήσεων και Πωλήσεων στον Τουρισμό*. Αθήνα: Εκδόσεις Φαίδιμος.
2. Προφυλλίδης, Β. (2010). *Αεροπορικές μεταφορές και αεροδρόμια*. Αθήνα: Εκδόσεις Παπασπηριού.

Συμπληρωματικές

1. Μαλινδρέτος, Γ. (2015). *Εφοδιαστική αλυσίδα, logistics και εξυπηρέτηση πελατών*. Αθήνα: ΚΑΛΛΙΠΟΣ. Ανοικτές Ακαδημαϊκές Εκδόσεις.
2. Βρόντος, Χ. & Φωλίνας, Δ. (2015). *Οργάνωση και διαχείριση μεταφορών*. Πάτρα: Ινστιτούτο Τεχνολογίας Υπολογιστών & Εκδόσεων «ΔΙΟΦΑΝΤΟΣ».

2.4.Ε • ΠΡΟΒΛΕΨΗ ΖΗΤΗΣΗΣ ΑΕΡΟΠΟΡΙΚΩΝ ΕΙΣΙΤΗΡΙΩΝ ΚΑΙ ΑΝΑΛΥΣΗ ΑΓΟΡΑΣ

Περίληψη της μαθησιακής ενότητας

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

Προσδοκώμενα μαθησιακά αποτελέσματα

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

- Συλλέγουν και να διασταυρώνουν δεδομένα από διάφορα τμήματα,
- Διαμορφώνουν βασικά συμπεράσματα με σκοπό τη χάραξη στρατηγικών,
- Αναλύουν δεδομένα μέσω βασικών εργαλείων,
- Παρέχουν εκθέσεις ελέγχου και μελλοντικών στρατηγικών,
- Αναλύουν ταξιδιωτικές συμπεριφορές,
- Διαμορφώνουν τακτικές διαχείρισης συμπεριφορών,
- Πραγματοποιούν ανάλυση του ανταγωνισμού της αγοράς,

- Παρέχουν δεδομένα στα υπόλοιπα τμήματα με σκοπό την κατάλληλη πληροφόρηση και αντίληψη ευκαιριών,
- Παρακολουθούν τις τάσεις της αγοράς και τις ευκαιρίες μέσα σε αυτή,
- Βελτιστοποιούν τις διαδικασίες μέσω της ανάλυσης των δεδομένων,
- Προλαμβάνουν τις απειλές στην αεροπορική αγορά.

Βασικές έννοιες και λέξεις-κλειδιά

Έρευνα αγοράς / Έλεγχος και αναφορά / Πρόβλεψη ευκαιριών και απειλών / Συμπεριφορά καταναλωτή / Τάσεις και μόδα στον τουρισμό / Ανάλυση δεδομένων.

Αριθμός ωρών διδασκαλίας της μαθησιακής ενότητας ανά εβδομάδα

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

Διάρθρωση των μαθησιακών εννοιών σε υποενότητες

A/A	ΤΙΤΛΟΣ ΜΑΘΗΣΙΑΚΗΣ ΥΠΟΕΝΟΤΗΤΑΣ
1	ΕΠΙΧΕΙΡΗΜΑΤΙΚΟΤΗΤΑ ΑΕΡΟΜΕΤΑΦΟΡΩΝ
2	ΕΡΕΥΝΑ ΑΓΟΡΑΣ ΑΕΡΟΜΕΤΑΦΟΡΩΝ
3	ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΙΣΜΟΣ ΠΤΗΣΕΩΝ ΚΑΙ ΑΕΡΟΣΚΑΦΩΝ
4	ΤΙΜΟΛΟΓΗΣΗ ΚΑΙ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΕΣΟΔΩΝ
5	ΑΝΑΠΤΥΞΗ ΠΡΟΪΟΝΤΩΝ ΑΕΡΟΜΕΤΑΦΟΡΩΝ
6	ΕΡΕΥΝΑ ΑΝΤΑΓΩΝΙΣΜΟΥ

Κείμενο αναφοράς

2.4.Ε.1 | ΕΠΙΧΕΙΡΗΜΑΤΙΚΟΤΗΤΑ ΑΕΡΟΜΕΤΑΦΟΡΩΝ

Σκοπός της υποενότητας είναι να παράσχει στους/στις εκπαιδευόμενους/-ες βαθιά κατανόηση των στρατηγικών, των προκλήσεων και των ευκαιριών που σχετίζονται με την ίδρυση και τη λειτουργία μιας αεροπορικής επιχείρησης, με εστίαση στην ανάπτυξη επιχειρηματικών δεξιοτήτων και γνώσεων για όσους/-ες ενδιαφέρονται να δραστηριοποιηθούν στον αεροπορικό κλάδο. Εδώ, εξετάζονται τόσο οι εμπορικές όσο και οι οικονομικές πτυχές του αεροπορικού τομέα, με στόχο την καλλιέργεια επιχειρηματικής σκέψης και καινοτομίας. Αρχικά, ο/η εκπαιδευτής/-τρια εισάγει τους/τις εκπαιδευόμενους/-ες στις βασικές αρχές της επιχειρηματικότητας στον αεροπορικό τομέα, αναλύοντας τα επιχειρηματικά μοντέλα που χρησιμοποιούνται από μεγάλες και μικρές αεροπορικές εταιρείες, ενώ παράλληλα αναλύει τις διαφορετικές κατηγορίες αεροπορικών επιχειρήσεων, όπως είναι οι low-cost carriers, οι παραδοσιακές αεροπορικές εταιρείες και οι εταιρείες cargo, καθώς και τις διαφορές στις στρατηγικές τους. Ο/Η εκπαιδευτής/-τρια, στη συνέχεια, εστιάζεται στις βασικές επιχειρηματικές δεξιότητες που απαιτούνται για την ίδρυση μιας αεροπορικής

επιχείρησης, όπως είναι η δημιουργία ενός επιχειρηματικού σχεδίου, η εκτίμηση του κόστους έναρξης και λειτουργίας, η ανάλυση της αγοράς και η αξιολόγηση της ανταγωνιστικότητας. Οι εκπαιδευόμενοι/-ες εξασκούνται να εντοπίζουν ευκαιρίες στον τομέα των αερομεταφορών και να αναπτύσσουν καινοτόμα προϊόντα που ανταποκρίνονται στις ανάγκες των πελατών/-ισών. Ένα σημαντικό μέρος της υποεπένδυσης επικεντρώνεται στη διαχείριση κινδύνου και την αντιμετώπιση των προκλήσεων που μπορεί να προκύψουν κατά τη λειτουργία μιας αεροπορικής εταιρείας. Οι εκπαιδευόμενοι/-ες μελετούν πτυχές, όπως είναι η μεταβλητότητα των τιμών των καυσίμων, οι κανονισμοί ασφάλειας, οι αλλαγές στις προτιμήσεις των καταναλωτών/-τριών και οι οικονομικές διακυμάνσεις, ώστε να είναι σε θέση να προσαρμόζουν τη στρατηγική τους ανάλογα με τις συνθήκες.

2.4.E.2 | ΕΡΕΥΝΑ ΑΓΟΡΑΣ ΑΕΡΟΜΕΤΑΦΟΡΩΝ

Σκοπός της υποεπένδυσης είναι να εξοπλίσει τους/τις εκπαιδευόμενους/-ες με τις απαραίτητες μεθοδολογίες και τα εργαλεία για τη διεξαγωγή έρευνας αγοράς και τη λήψη στρατηγικών αποφάσεων για την αεροπορική επιχείρηση. Έμφαση δίνεται στη διερεύνηση και την ανάλυση των αγορών στον αεροπορικό κλάδο, προσφέροντας τις απαραίτητες γνώσεις και δεξιότητες για την κατανόηση των παραγόντων που επηρεάζουν τη ζήτηση, την προσφορά και τις τάσεις στην αεροπορική βιομηχανία. Ο/Η εκπαιδευτής/-τρια παρουσιάζει τις βασικές αρχές της έρευνας αγοράς, περιλαμβάνοντας τα είδη των ερευνών (ποσοτικές και ποιοτικές) και τα στάδια που εμπλέκονται στη διαδικασία έρευνας, όπως είναι ο σχεδιασμός της έρευνας, η συλλογή και ανάλυση δεδομένων και η ερμηνεία των αποτελεσμάτων. Ακόμη, αναλύει τα εργαλεία και τις τεχνικές που χρησιμοποιούνται για τη συλλογή δεδομένων, όπως είναι οι έρευνες, οι συνεντεύξεις, τα focus groups και οι αναλύσεις στατιστικών στοιχείων. Βασικό ρόλο παίζει η ανάλυση της αεροπορικής αγοράς, όπου εξετάζονται οι παράγοντες που επηρεάζουν τη ζήτηση και την προσφορά, όπως είναι οι οικονομικές συνθήκες, οι αλλαγές στις προτιμήσεις των καταναλωτών/-τριών, οι γεωπολιτικές εξελίξεις και οι τεχνολογικές καινοτομίες. Οι εκπαιδευόμενοι/-ες εξασκούνται στο να αναλύουν τις τάσεις της αγοράς και να εντοπίζουν ευκαιρίες ανάπτυξης και απειλές για τις αεροπορικές εταιρείες, καθώς και να εξετάζουν τα δημογραφικά χαρακτηριστικά των επιβατών/-ισών, τις προτιμήσεις τους σχετικά με τους προορισμούς και τις υπηρεσίες, αλλά και τις τάσεις στην τιμολόγηση και τις κρατήσεις. Η υποεπένδυση, επίσης, δίνει έμφαση στην κατανόηση της συμπεριφοράς των καταναλωτών/-τριών στον αεροπορικό κλάδο, καθώς και στη διαμόρφωση στρατηγικών μάρκετινγκ που στοχεύουν στην ικανοποίηση των αναγκών τους, με τη χρήση σύγχρονων τεχνολογιών.

2.4.E.3 | ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΙΣΜΟΣ ΠΤΗΣΕΩΝ ΚΑΙ ΑΕΡΟΣΚΑΦΩΝ

Σκοπός της υποεπένδυσης είναι να αναλύσει τις αρχές, τις τεχνικές και τις στρατηγικές που απαιτούνται για τον προγραμματισμό πτήσεων και αεροσκαφών, μια από τις

πιο κρίσιμες λειτουργίες μιας αεροπορικής εταιρείας, με εστίαση στις γνώσεις και τις δεξιότητες που απαιτούνται για τον αποδοτικό και οικονομικά βιώσιμο προγραμματισμό των δρομολογίων και των στόλων αεροσκαφών, εξασφαλίζοντας την κάλυψη της ζήτησης και τη βέλτιστη χρήση των πόρων της εταιρείας. Ο/Η εκπαιδευτής/-τρια ξεκινά με μια εισαγωγή στις βασικές αρχές προγραμματισμού, εξηγώντας τη σημασία της βελτιστοποίησης των δρομολογίων για τη μέγιστη απόδοση και οικονομική αποδοτικότητα, και συνεχίζει παρουσιάζοντας τους κρίσιμους παράγοντες κατά την ανάπτυξη ενός πλάνου πτήσεων, όπως είναι η χωρητικότητα των αεροσκαφών, οι χρονοθυρίδες (slots) στα αεροδρόμια, οι καιρικές συνθήκες και οι γεωγραφικοί περιορισμοί. Σημαντικό μέρος της υποενότητας εστιάζεται στην ανάλυση της ζήτησης και στην πρόβλεψη των πελατών/-ισών και των φορτίων. Οι εκπαιδευόμενοι/-ες διδάσκονται να αξιολογούν τη ζήτηση ανά προορισμό, λαμβάνοντας υπόψη τις εποχικές τάσεις, τις επιπτώσεις της ανταγωνιστικότητας και τις μεταβαλλόμενες προτιμήσεις των πελατών/-ισών και πώς να προσαρμόζουν τα δρομολόγια για να ανταποκρίνονται σε αυτές τις αλλαγές. Στη συνέχεια, εξετάζονται οι στρατηγικές κατανομής αεροσκαφών σε συγκεκριμένα δρομολόγια, ανάλογα με τη χωρητικότητα, την αποδοτικότητα καυσίμων, τη συντήρηση και τη διαθεσιμότητα των πληρωμάτων. Οι εκπαιδευόμενοι/-ες εξασκούνται στη βελτιστοποίηση της χρήσης των αεροσκαφών, ώστε να μεγιστοποιείται η κερδοφορία και να ελαχιστοποιούνται οι καθυστερήσεις ή οι ακυρώσεις, αναλύοντας τις προκλήσεις που μπορεί να προκύψουν, όπως είναι οι απρόβλεπτες βλάβες, οι καθυστερήσεις λόγω καιρικών συνθηκών και τα ζητήματα συμμόρφωσης με τους κανονισμούς ασφάλειας.

2.4.E.4 | ΤΙΜΟΛΟΓΗΣΗ ΚΑΙ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΕΣΟΔΩΝ

Στόχος της υποενότητας είναι η εξέταση των μηχανισμών που διέπουν την τιμολόγηση των αεροπορικών εισιτηρίων και την αποτελεσματική διαχείριση των εσόδων, με στόχο την κερδοφορία και την ανταγωνιστικότητα στην αγορά, αναλύοντας τις στρατηγικές και τις τεχνικές που χρησιμοποιούνται για τη βέλτιστη τιμολόγηση των πτήσεων και τη μεγιστοποίηση των εσόδων μιας αεροπορικής εταιρείας. Ο/Η εκπαιδευτής/-τρια εισάγει τους/τις εκπαιδευόμενους/-ες στις αρχές της διαχείρισης εσόδων (revenue management) και πώς αυτές εφαρμόζονται στον αεροπορικό τομέα. Εξετάζεται η έννοια της διαχείρισης δυναμικής τιμολόγησης (dynamic pricing), όπου οι τιμές των εισιτηρίων μεταβάλλονται ανάλογα με τη ζήτηση, την εποχικότητα και την πληρότητα των πτήσεων. Οι εκπαιδευόμενοι/-ες διδάσκονται ότι οι αεροπορικές εταιρείες χρησιμοποιούν δεδομένα από κρατήσεις, ιστορικές τάσεις και προγνωστικά μοντέλα, για να καθορίσουν τις ιδανικές τιμές. Ακόμη, εξετάζεται η διαχείριση διαθεσιμότητας θέσεων, όπου οι αεροπορικές εταιρείες αποφασίζουν πόσες θέσεις θα διαθέσουν σε διαφορετικά κανάλια πώλησης και σε διαφορετικές τιμές. Οι εκπαιδευόμενοι/-ες διδάσκονται ότι σωστή διαχείριση της χωρητικότητας μπορεί να οδηγήσει σε αυξημένα έσοδα και βελτίωση της απόδοσης, μέσω της πώλησης εισιτηρίων στην

υψηλότερη δυνατή τιμή για κάθε χρονική στιγμή. Διδάσκονται, επίσης, τις στρατηγικές προώθησης και εκπτώσεων που χρησιμοποιούνται για την προσέλκυση πελατών/-ισών (ειδικές προσφορές, loyalty programs και συνεργασίες με ταξιδιωτικούς πράκτορες) και πώς να εφαρμόζουν αυτές τις στρατηγικές. Παράλληλα, εξετάζονται οι τεχνολογίες και τα εργαλεία που χρησιμοποιούνται για τη βελτίωση των διαδικασιών τιμολόγησης και διαχείρισης εσόδων, όπως είναι τα συστήματα κρατήσεων, η ανάλυση μεγάλων δεδομένων (big data) και οι αλγόριθμοι τεχνητής νοημοσύνης.

2.4.E.5 | ΑΝΑΠΤΥΞΗ ΠΡΟΪΟΝΤΩΝ ΑΕΡΟΜΕΤΑΦΟΡΩΝ

Η υποενότητα αποσκοπεί να εξηγήσει στους/στις εκπαιδευόμενους/-ες τον σχεδιασμό και την υλοποίηση νέων αεροπορικών προϊόντων (υπηρεσιών), από την ιδέα μέχρι την εκτέλεση, εξετάζοντας τη διαδικασία δημιουργίας και ανάπτυξης προϊόντων στον αεροπορικό τομέα για την κάλυψη των αναγκών των πελατών/-ισών και τη διασφάλιση της ανταγωνιστικότητας μιας αεροπορικής εταιρείας. Ο/Η εκπαιδευτής/-τρια ξεκινά με την ανάλυση των βασικών αρχών της ανάπτυξης προϊόντων στον αεροπορικό τομέα, εστιάζοντας την προσοχή στην ανάλυση των αναγκών των καταναλωτών/-τριών, τις τάσεις της αγοράς και τον ανταγωνισμό, καθώς και στο πώς πραγματοποιούνται έρευνες αγοράς για την ανίχνευση των προτιμήσεων των πελατών/-ισών και την αναγνώριση των κενών στην αγορά που μπορούν να καλυφθούν μέσω νέων προϊόντων. Η υποενότητα επικεντρώνεται στη στρατηγική ανάπτυξης προϊόντων, όπου οι αεροπορικές εταιρείες σχεδιάζουν νέα προϊόντα, όπως είναι οι νέες κατηγορίες θέσεων (π.χ. premium economy), οι αναβαθμίσεις στην εμπειρία πελατών/-ισών, οι προσθήκες σε υπηρεσίες επίγειας εξυπηρέτησης και οι εξατομικευμένες υπηρεσίες εντός του αεροσκάφους. Οι εκπαιδευόμενοι/-ες διδάσκονται τη σημασία της καινοτομίας στη διαφοροποίηση των προϊόντων μιας αεροπορικής εταιρείας και πώς αυτή μπορεί να ενισχύσει την πιστότητα των πελατών/-ισών. Επιπλέον, εξετάζεται η διαδικασία σχεδιασμού του ταξιδιού από άκρο σε άκρο (end-to-end travel experience), με έμφαση σε κάθε πτυχή της εμπειρίας του/της επιβάτη/-ισσας, από την κράτηση και το check-in μέχρι την εξυπηρέτηση κατά τη διάρκεια της πτήσης και την παραλαβή των αποσκευών. Οι εκπαιδευόμενοι/-ες εξασκούνται στην ανάπτυξη ολοκληρωμένων προϊόντων που βελτιώνουν τη συνολική εμπειρία του ταξιδιού, λαμβάνοντας υπόψη τα οικονομικά και επιχειρησιακά ζητήματα που σχετίζονται με την ανάπτυξη προϊόντων, όπως είναι η εκτίμηση κόστους, η απόδοση επένδυσης (ROI) και η στρατηγική τοποθέτηση των προϊόντων στην αγορά.

2.4.E.6 | ΕΡΕΥΝΑ ΑΝΤΑΓΩΝΙΣΜΟΥ

Στόχος της υποενότητας είναι να προετοιμάσει τους/τις εκπαιδευόμενους/-ες, ώστε να μπορούν να διεξάγουν αποτελεσματική έρευνα ανταγωνισμού και να εντοπίζουν τις στρατηγικές που ακολουθούν οι ανταγωνιστές/-τριές τους. Η υποενότητα εστιάζεται στην ανάλυση του ανταγωνιστικού περιβάλλοντος στον αεροπορικό

τομέα, παρέχοντας τις απαραίτητες γνώσεις και τα εργαλεία για την κατανόηση και την έρευνα του ανταγωνισμού των αεροπορικών εταιρειών. Ο/Η εκπαιδευτής/-τρια εξηγεί την έννοια του ανταγωνισμού στις αερομεταφορές, αναλύοντας τους διαφορετικούς τύπους ανταγωνισμού που υπάρχουν στον κλάδο, όπως είναι ο άμεσος ανταγωνισμός μεταξύ αεροπορικών εταιρειών που δραστηριοποιούνται στις ίδιες διαδρομές (routes) και ο έμμεσος ανταγωνισμός από άλλους τρόπους μεταφοράς. Οι εκπαιδευόμενοι/-ες εξοικειώνονται με τα βασικά μοντέλα ανάλυσης ανταγωνισμού, όπως είναι η ανάλυση SWOT και η ανάλυση πέντε δυνάμεων (Porter's Five Forces). Στη συνέχεια, επικεντρώνονται στις τεχνικές συλλογής δεδομένων και πληροφοριών που σχετίζονται με τον ανταγωνισμό, όπως είναι η παρακολούθηση των τιμών των εισιτηρίων, η ανάλυση της στρατηγικής προώθησης και της τιμολογιακής πολιτικής των ανταγωνιστών/-τριών, καθώς και η αξιολόγηση των υπηρεσιών που προσφέρουν. Οι εκπαιδευόμενοι/-ες διδάσκονται να χρησιμοποιούν τα διαθέσιμα εργαλεία, όπως είναι τα συστήματα κρατήσεων και τα δεδομένα από την IATA, για να συλλέξουν και να αναλύσουν αυτές τις πληροφορίες. Η υποενοότητα εξετάζει επίσης τη στρατηγική ανταπόκρισης στον ανταγωνισμό. Ο/Η εκπαιδευτής/-τρια εξηγεί τους τρόπους αξιοποίησης των ευρημάτων της έρευνας και της προσαρμογής της στρατηγικής της εταιρείας, είτε αφορά την αλλαγή τιμολογιακής πολιτικής, είτε τη βελτίωση των προσφερόμενων υπηρεσιών, είτε την ανάπτυξη νέων προϊόντων. Σημαντικό κομμάτι της ανάλυσης είναι και η διαφοροποίηση των υπηρεσιών, με στόχο την απόκτηση ανταγωνιστικού πλεονεκτήματος.

Προτεινόμενες πηγές μελέτης

Κύριες

1. Πρίντεζης, Γ. Φ. (1997). *Αεροπορικό μάρκετινγκ*. Αθήνα: Εκδόσεις Έλλην.
2. Κατσώνη, Β. (2018). *Διεθνή Συστήματα Κρατήσεων και Πωλήσεων στον Τουρισμό*. Αθήνα: Εκδόσεις Φαίδιμος.

Συμπληρωματικές

1. Προφυλλίδης, Β. (2010). *Αεροπορικές μεταφορές και αεροδρόμια*. Αθήνα: Εκδόσεις Παπασπηρίου.
2. Βρόντος, Χ. & Φωλίνας, Δ. (2015). *Οργάνωση και διαχείριση μεταφορών*. Πάτρα: Ινστιτούτο Τεχνολογίας Υπολογιστών & Εκδόσεων «ΔΙΟΦΑΝΤΟΣ».

Περίληψη της μαθησιακής ενότητας

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

Προσδοκώμενα μαθησιακά αποτελέσματα

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

- Αναγνωρίζουν τις προκλήσεις κατά τη διάρκεια προετοιμασίας των αεροσκαφών και να ενεργούν προληπτικά,
- Εφαρμόζουν τις βασικές τεχνικές επικοινωνίας με τα τμήματα ανεφοδιασμού των αεροσκαφών,
- Αντιλαμβάνονται τους βασικούς κινδύνους κατά τον εφοδιασμό αεροσκαφών,
- Προλαμβάνουν επικίνδυνες καταστάσεις,
- Αναγνωρίζουν ειδικές παραμέτρους κατά τον ανεφοδιασμό των αεροσκαφών,
- Εποπτεύουν τις διαδικασίες προετοιμασίας του αεροσκάφους και να υποδεικνύουν την ιεράρχηση των διαδικασιών,
- Αντιλαμβάνονται και να επεξεργάζονται τις πληροφορίες σε επιχειρησιακά έγγραφα αναφορικά με τη φόρτωση του αεροσκάφους,
- Προετοιμάζουν και να συντονίζουν τα τμήματα εξυπηρέτησης αεροσκαφών αναφορικά με τον τύπο αεροσκάφους και τις ειδικές προϋποθέσεις που θέτει η εκάστοτε αεροπορική εταιρεία,
- Επικοινωνούν με τον/την πιλότο του αεροσκάφους και τον/την υπεύθυνο/-η καμπίνας σχετικά με τη διαδικασία προετοιμασίας του αεροσκάφους και των καταστάσεων που αντιμετωπίζουν,
- Επικοινωνούν με το κέντρο επιχειρησιακών λειτουργιών σχετικά με την πρόοδο της προετοιμασίας του αεροσκάφους,
- Ενημερώνονται για τυχόν αλλαγές,
- Αντιλαμβάνονται και να κατανοούν επιχειρησιακές ορολογίες αναφορικά με γεγονότα (π.χ. καιρικά φαινόμενα).

Βασικές έννοιες και λέξεις-κλειδιά

Ανεφοδιασμός καυσίμων / Ασφάλεια / Επικίνδυνα υλικά / Στάθμευση αεροσκάφους / Καθοδήγηση αεροσκάφους / Συντονισμός τμημάτων / Μέτρα προστασίας / Επιχειρησιακά έγγραφα / Φόρτωση αεροσκάφους / Εκφόρτωση αεροσκάφους / Βάρος αεροσκάφους.

Αριθμός ωρών διδασκαλίας της μαθησιακής ενότητας ανά εβδομάδα

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

Διάρθρωση των μαθησιακών ενοτήτων σε υποενότητες

A/A	ΤΙΤΛΟΣ ΜΑΘΗΣΙΑΚΗΣ ΥΠΟΕΝΟΤΗΤΑΣ
1	ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΕΣ ΑΝΕΦΟΔΙΑΣΜΟΥ ΚΑΥΣΙΜΩΝ ΑΕΡΟΣΚΑΦΩΝ
2	ΚΑΘΟΔΗΓΗΣΗ ΚΑΙ ΣΤΑΘΜΕΥΣΗ ΑΕΡΟΣΚΑΦΩΝ
3	ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΚΑΙ ΕΠΟΠΤΕΙΑ ΡΑΜΠΑΣ
4	ΣΥΝΤΟΝΙΣΜΟΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΙΑΚΩΝ ΤΜΗΜΑΤΩΝ ΚΑΙ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑ ΜΕ ΠΛΗΡΩΜΑ
5	ΑΣΦΑΛΕΙΑ ΚΑΙ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΚΙΝΔΥΝΩΝ ΚΑΤΑ ΤΗΝ ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗ ΑΕΡΟΣΚΑΦΩΝ
6	ΑΝΑΛΥΣΗ ΚΑΙ ΧΡΗΣΗ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΙΑΚΩΝ ΕΓΓΡΑΦΩΝ ΓΙΑ ΤΗ ΦΟΡΤΩΣΗ ΑΕΡΟΣΚΑΦΩΝ

Κείμενο αναφοράς

2.4.ΣΤ.1 | ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΕΣ ΑΝΕΦΟΔΙΑΣΜΟΥ ΚΑΥΣΙΜΩΝ ΑΕΡΟΣΚΑΦΩΝ

Στην πρώτη υποενότητα, οι εκπαιδευόμενοι/-ες έρχονται σε πρώτη επαφή με την εκτέλεση του ανεφοδιασμού καυσίμων στα αεροσκάφη. Επικεντρώνονται στην παρακολούθηση της διαδικασίας, διασφαλίζοντας ότι τηρούνται όλα τα πρωτόκολλα ασφάλειας και οι κανονισμοί. Αναγνωρίζουν τη σημασία της επιλογής του σωστού τύπου και της κατάλληλης ποσότητας καυσίμου, καθώς και της διατήρησης της ισορροπίας και του σωστού βάρους του αεροσκάφους. Ειδικότερα, εξετάζουν τα δύο βασικά συστήματα ανεφοδιασμού: τα συστήματα υδραντλίας (hydrant refueling systems) και τα οχήματα ανεφοδιασμού (refueling vehicles). Τα συστήματα υδραντλίας είναι πιο διαδεδομένα σε μεγάλα αεροδρόμια λόγω της υψηλής τους αποτελεσματικότητας, ενώ τα οχήματα ανεφοδιασμού προσφέρουν μεγαλύτερη ευελιξία και είναι ιδανικά για μικρότερα αεροδρόμια ή απομακρυσμένες περιοχές. Οι εκπαιδευόμενοι/-ες αναγνωρίζουν τους παράγοντες που επηρεάζουν την επιλογή του εξοπλισμού ανεφοδιασμού, όπως είναι το μέγεθος και ο τύπος του αεροσκάφους, η δομή του αεροδρομίου και οι απαιτήσεις ανεφοδιασμού της αεροπορικής εταιρείας. Επίσης, κατανοούν τη σημασία της κατάλληλης προετοιμασίας της περιοχής πριν από την έναρξη της διαδικασίας, όπως είναι η εκκαθάριση από τυχόν εμπόδια και η διασφάλιση της σωστής σύνδεσης του εξοπλισμού. Έμφαση πρέπει να δοθεί στη διαχείριση της ασφάλειας

κατά τη διάρκεια του ανεφοδιασμού, όπως είναι η χρήση ατομικού προστατευτικού εξοπλισμού (PPE) από το προσωπικό και η ύπαρξη σχεδίου διαχείρισης διαρροών καυσίμων. Επίσης, δίνεται έμφαση στον έλεγχο ποιότητας του καυσίμου για την αποφυγή μόλυνσης και την τήρηση των κανονισμών ασφάλειας. Προτείνονται ασκήσεις που περιλαμβάνουν την αναγνώριση και καταγραφή των στοιχείων του ανεφοδιασμού, καθώς και η μελέτη πραγματικών περιπτώσεων για την κατανόηση των διαδικασιών και της ασφάλειας που απαιτούνται.

2.4.ΣΤ.2 | ΚΑΘΟΔΗΓΗΣΗ ΚΑΙ ΣΤΑΘΜΕΥΣΗ ΑΕΡΟΣΚΑΦΩΝ

Στην παρούσα υποενότητα, οι εκπαιδευόμενοι/-ες αποκτούν γνώσεις σχετικά με τη διαδικασία στάθμευσης και καθοδήγησης αεροσκαφών στο αεροδρόμιο. Ειδικότερα, εστιάζονται στην κατανόηση των συστημάτων καθοδήγησης, όπως είναι το Aircraft Positioning and Information System (APIS), τα οποία βοηθούν στην ακριβή τοποθέτηση του αεροσκάφους. Επίσης, ενημερώνονται για τις διαφορετικές πρακτικές που ακολουθούνται για τη στάθμευση και αποθήκευση των αεροσκαφών, ανάλογα με το χρονικό διάστημα που παραμένουν εκτός λειτουργίας. Η εκπαίδευση περιλαμβάνει την κατανόηση των τύπων στάθμευσης, όπως είναι η βραχυπρόθεσμη και μακροπρόθεσμη στάθμευση, καθώς και την αποθήκευση των αεροσκαφών, που επηρεάζει το κόστος ανάλογα με τη διάρκεια και τον τύπο στάθμευσης. Οι χρεώσεις μπορεί να ποικίλλουν, επηρεάζοντας τελικά και την τιμή των εισιτηρίων, καθώς το κόστος στάθμευσης ενσωματώνεται στα λειτουργικά έξοδα της αεροπορικής εταιρείας. Στο Αεροδρόμιο Ελευθέριος Βενιζέλος, για παράδειγμα, υπάρχουν διαφορετικές περιοχές στάθμευσης, όπως είναι το κεντρικό (main), το δορυφορικό (satellite), το απομακρυσμένο (remote) και το cargo, που προσφέρουν διαφορετικές υπηρεσίες και χρεώσεις. Η επιλογή του σημείου στάθμευσης επηρεάζει την προσβασιμότητα των επιβατών/-ισών και το κόστος λειτουργίας, με τις αεροπορικές εταιρείες να προσαρμόζουν τις τιμές των εισιτηρίων αναλόγως. Σημαντικά σημεία προσοχής περιλαμβάνουν την αποφυγή ανεπιθύμητης ανάσυρσης του συστήματος προσγείωσης, τη σωστή τοποθέτηση των τροχοπέδων (chocks) για την ασφάλεια του αεροσκάφους και την εφαρμογή μέτρων προστασίας από καιρικά φαινόμενα. Προτείνεται η μελέτη πραγματικών περιπτώσεων στάθμευσης και η ανάλυση των διαδικασιών στάθμευσης αεροσκαφών, με έμφαση στην κατανόηση και την εφαρμογή των προδιαγραφών ασφάλειας και των σωστών πρακτικών για καλύτερη αφομοίωση των παραπάνω γνώσεων και δεξιοτήτων.

2.4.ΣΤ.3 | ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΚΑΙ ΕΠΟΠΤΕΙΑ ΡΑΜΠΑΣ

Στην παρούσα υποενότητα, οι εκπαιδευόμενοι/-ες εξοικειώνονται με τις βασικές αρχές και πρακτικές που απαιτούνται για την ασφαλή και αποδοτική διαχείριση της ράμπας αεροδρομίου. Αναγνωρίζουν τις ευθύνες και τα καθήκοντα που σχετίζονται με τη φόρτωση και εκφόρτωση αποσκευών και φορτίου, καθώς και με την παροχή

υποστήριξης στα αεροσκάφη κατά την άφιξη και αναχώρηση. Οι διαδικασίες φόρτωσης περιλαμβάνουν τη χρήση συστημάτων χειρισμού αποσκευών και μονάδων φορτίου (ULD), καθώς και την παροχή επίγειας τροφοδοσίας είτε από σταθερή πηγή είτε από κινητό φορτηγό. Επιπλέον, οι εκπαιδευόμενοι/-ες αναγνωρίζουν τη διαδικασία καθοδήγησης αεροσκαφών (aircraft marshalling), συμπεριλαμβανομένων των οχημάτων “follow-me” και της καθοδήγησης των αεροσκαφών στους σωστούς θέσεις στάθμευσης. Οι γνώσεις περιλαμβάνουν τη διαδικασία ρυμούλκησης και ώθησης (pushback) των αεροσκαφών, χρησιμοποιώντας ειδικά οχήματα και εξοπλισμό, καθώς και την αναγνώριση και αντιμετώπιση των κινδύνων που ενέχονται στη ράμπα, όπως είναι η ζημιά από ξένα αντικείμενα (Foreign Object Damage-FOD). Ιδιαίτερη έμφαση δίνεται στην εξυπηρέτηση ατόμων με αναπηρία (AMEA), διασφαλίζοντας ότι παρέχονται οι απαραίτητες διευκολύνσεις για την ασφαλή και άνετη μετακίνηση αυτών των επιβατών/-ισσών. Οι εκπαιδευόμενοι/-ες ωθούνται να εφαρμόζουν τα πρότυπα λειτουργίας και τις βέλτιστες πρακτικές του αεροδρομίου, ενώ αναπτύσσουν δεξιότητες συνεργασίας και διαχείρισης κρίσεων. Έμφαση πρέπει να δοθεί στην τήρηση των κανονισμών και προτύπων ασφάλειας, την ορθή διαχείριση των διαδρομών και σημάνσεων για την ασφαλή κατεύθυνση των αεροσκαφών, καθώς και την ενσωμάτωση τεχνολογιών που βελτιώνουν την αποδοτικότητα και την ασφάλεια των εργασιών στη ράμπα.

2.4.ΣΤ.4 | ΣΥΝΤΟΝΙΣΜΟΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΙΑΚΩΝ ΤΜΗΜΑΤΩΝ ΚΑΙ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑ ΜΕ ΠΛΗΡΩΜΑ

Στη συγκεκριμένη υποενότητα, οι εκπαιδευόμενοι/-ες εστιάζονται στη σημασία της αποτελεσματικής επικοινωνίας και του συντονισμού μεταξύ των διαφόρων τμημάτων ενός αεροδρομίου, καθώς και με το πλήρωμα του αεροσκάφους. Οι εκπαιδευόμενοι/-ες κατανοούν τα διαφορετικά συστήματα και τις διαδικασίες επικοινωνίας, όπως είναι το Aircraft Communication Addressing and Reporting System (ACARS), τα ενδοτηλεφωνικά συστήματα και τα συστήματα εδάφους-εναέριου χώρου. Ένα βασικό στοιχείο της εκπαίδευσης είναι η αναγνώριση της ανάγκης για σαφή και ακριβή επικοινωνία σε κάθε φάση της πτήσης και της επίγειας εξυπηρέτησης. Οι εκπαιδευόμενοι/-ες αποκτούν γνώσεις για τις τυποποιημένες διαδικασίες που αφορούν την επικοινωνία μεταξύ εδάφους και αέρος, καθώς και την επικοινωνία μεταξύ των πληρωμάτων του πιλοτηρίου και της καμπίνας. Έμφαση πρέπει να δοθεί στην ανάγκη για ακριβή και έγκαιρη επικοινωνία σε όλες τις φάσεις της πτήσης, στην κατανόηση των κανονιστικών απαιτήσεων και στη σωστή καταγραφή τους, καθώς και στην αναγνώριση των ευθυνών των διαφόρων τμημάτων στην επίγεια εξυπηρέτηση και την ασφάλεια των πτήσεων. Επιπλέον, οι εκπαιδευόμενοι/-ες αναγνωρίζουν τον συντονισμό των τμημάτων που εμπλέκονται στις διαδικασίες εξυπηρέτησης, όπως είναι οι ομάδες εδάφους, η ασφάλεια του αεροδρομίου και οι υπηρεσίες τροφοδοσίας. Μέσα από πρακτικές ασκήσεις και συνεργασία, οι εκπαιδευόμενοι/-ες εξασκούνται στον συ-

ντονισμό και στην επικοινωνία μεταξύ των τμημάτων και του πληρώματος. Έμφαση πρέπει να δοθεί στη διαχείριση κρίσεων, στην αντιμετώπιση έκτακτων περιστατικών και στη συνεργασία με τις διάφορες υπηρεσίες του αεροδρομίου.

2.4.ΣΤ.5 | ΑΣΦΑΛΕΙΑ ΚΑΙ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΚΙΝΔΥΝΩΝ ΚΑΤΑ ΤΗΝ ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗ ΑΕΡΟΣΚΑΦΩΝ

Σε αυτή την υποενότητα, οι εκπαιδευόμενοι/-ες εξοικειώνονται με την εφαρμογή αυστηρών διαδικασιών ασφάλειας κατά τη διάρκεια της εξυπηρέτησης αεροσκαφών. Αναγνωρίζουν την ανάγκη για σωστή διαχείριση φορτίου και καυσίμων, καθώς και την εποπτεία εξοπλισμού και οχημάτων στον αεροσταθμό, εξασφαλίζοντας την ασφάλεια του αεροσκάφους, του πληρώματος και των επιβατών/-ισσών. Εστιάζονται, επίσης, στην παροχή υπηρεσιών υποστήριξης επιβατών/-ισσών, όπως είναι η διαχείριση αποσκευών, η συνοδεία ατόμων με μειωμένη κινητικότητα και η παροχή υπηρεσιών catering, συμβάλλοντας έτσι στην άνεση και την ικανοποίηση των επιβατών/-ισσών κατά τη διάρκεια της παραμονής τους στο αεροδρόμιο. Στη διάρκεια των μαθημάτων, οι εκπαιδευόμενοι/-ες κατανοούν τη σημασία της σωστής συντήρησης και καθαριότητας των αεροσκαφών. Διεξάγουν οπτικούς ελέγχους ασφάλειας, ελέγχουν τον εξοπλισμό έκτακτης ανάγκης και φροντίζουν για τον καθαρισμό και την προετοιμασία του εσωτερικού των αεροσκαφών. Αυτές οι ενέργειες συμβάλλουν στη διατήρηση των αεροσκαφών σε άριστη λειτουργική κατάσταση και παρέχουν ένα καθαρό και ευχάριστο περιβάλλον για τους/τις επιβάτες/-ισσες. Επιπλέον, οι εκπαιδευόμενοι/-ες μαθαίνουν να διαχειρίζονται την επικοινωνία και τον συντονισμό κατά τη διάρκεια κρίσεων και αναπτύσσουν δεξιότητες στην εφαρμογή μέτρων ασφάλειας σε όλα τα στάδια των εδαφικών επιχειρήσεων. Μέσω πρακτικών ασκήσεων και προσομοιώσεων, κατανοούν τη σημασία της δημιουργίας και της διατήρησης μιας ισχυρής κουλτούρας ασφάλειας, εξασφαλίζοντας ότι οι διαδικασίες ακολουθούνται πιστά για την προστασία όλων των εμπλεκόμενων.

2.4.ΣΤ.6 | ΑΝΑΛΥΣΗ ΚΑΙ ΧΡΗΣΗ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΙΑΚΩΝ ΕΓΓΡΑΦΩΝ ΓΙΑ ΤΗ ΦΟΡΤΩΣΗ ΑΕΡΟΣΚΑΦΩΝ

Στην τελευταία υποενότητα, οι εκπαιδευόμενοι/-ες αναγνωρίζουν να χρησιμοποιούν τα απαραίτητα έγγραφα για την ασφαλή και αποδοτική φόρτωση των αεροσκαφών. Μπορούν να αναλύουν το Load Plan και το Load Sheet, τα οποία περιλαμβάνουν πληροφορίες για τη διανομή του φορτίου, το συνολικό βάρος και την ισορροπία του αεροσκάφους, εξασφαλίζοντας έτσι την ασφάλεια κατά την πτήση και την απογείωση. Αυτά τα έγγραφα είναι κρίσιμα για την επίβλεψη της φόρτωσης και τη διασφάλιση της σωστής κατανομής του βάρους, αποτρέποντας πιθανά προβλήματα σταθερότητας κατά την πτήση. Επιπλέον, οι εκπαιδευόμενοι/-ες μαθαίνουν να καταγράφουν και να χρησιμοποιούν τεκμηρίωση ανεφοδιασμού καυσίμων, η οποία διαδραματίζει καθοριστικό ρόλο στην ασφάλεια και την αποδοτικότητα της διαδικασίας ανεφοδι-

ασμού. Ειδική αναφορά γίνεται σε σημαντικά έγγραφα όπως το AOC (Air Operator's Certificate) του αεροσκάφους, ιδιαίτερα όταν πρόκειται για ιδιωτικές πτήσεις. Οι εκπαιδευόμενοι/-ες μαθαίνουν να διαχειρίζονται τα MTOW (Maximum Takeoff Weight) των αεροσκαφών, εξασφαλίζοντας ότι το αεροσκάφος δεν υπερβαίνει τα επιτρεπτά όρια κατά την απογείωση. Η ενότητα αυτή περιλαμβάνει επίσης την εκμάθηση της έκδοσης τιμολογίων και χρεωστικών για την κοστολόγηση των πτήσεων, καθώς και την καταγραφή αποδείξεων πληρωμών για τέλη αεροδρομίων και άλλες υπηρεσίες επίγειας εξυπηρέτησης. Οι εκπαιδευόμενοι/-ες μπορούν να συμμετέχουν σε πρακτικές ασκήσεις που περιλαμβάνουν την ανάλυση πραγματικών επιχειρησιακών εγγράφων και τη χρήση σύγχρονων τεχνολογιών παρακολούθησης καυσίμων σε πραγματικό χρόνο για την κατανόηση των διαδικασιών και την ενίσχυση των δεξιοτήτων τους.

Προτεινόμενες πηγές μελέτης

Κύριες

1. Προφυλλίδης, Β. (2010). *Αεροπορικές μεταφορές και αεροδρόμια*. Αθήνα: Εκδόσεις Παπασπηρίου.
2. Χατζηνικολάου-Αγγελίδου, Ρ. (2016). *Αεροπορική μεταφορά επιβατών*. Αθήνα: Εκδόσεις Σάκκουλα.

Συμπληρωματικές

1. Κατσώνη, Β. (2018). *Μεταφορές & Τουρισμός*. Αθήνα: Εκδόσεις Φαίδιμος.
2. Wells, A. T. (1997). *Αεροπορική βιομηχανία μεταφορών. Οργάνωση και διαχείριση αεροπορικών εταιρειών, αεροπορικές μεταφορές φορτίων (Cargo)*. Αθήνα: Εκδόσεις Έλλην.

2.4.Z • ΕΦΑΡΜΟΣΜΕΝΑ ΣΥΣΤΗΜΑΤΑ ΚΡΑΤΗΣΕΩΝ ΑΕΡΟΠΟΡΙΚΩΝ ΕΙΣΙΤΗΡΙΩΝ

Περίληψη της μαθησιακής ενότητας

Στο πλαίσιο της ενότητας αυτής, οι εκπαιδευόμενοι/-ες έχουν τη δυνατότητα να εμπλουτίσουν τις γνώσεις τους αναφορικά με τα παγκόσμια κανάλια διανομής, καθώς και με τις δυνατότητες τις οποίες παρέχουν αυτά σε συνδυασμό με τα υπόλοιπα συστήματα λειτουργιών μιας αεροπορικής εταιρείας ή/και ενός ταξιδιωτικού γραφείου. Μέσα από πρακτική εφαρμογή σε εξειδικευμένα συστήματα κρατήσεων, οι εκπαιδευόμενοι/-ες εκπαιδεύονται σε πραγματικό περιβάλλον σε διάφορα σενάρια κρατήσεων αεροπορικών εισιτηρίων, καθώς και εισαγωγής επιπλέον υπηρεσιών σε αυτά. Τέλος, θα μάθουν πώς να δημιουργούν κρατήσεις αεροπορικών εισιτηρίων σε συνδυασμό με κρατήσεις σε άλλα τουριστικά προϊόντα (ξενοδοχεία, εισιτήρια πλοίων, εισιτήρια τρένων κ.ά.).

Προσδοκώμενα μαθησιακά αποτελέσματα

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

- Επεξεργάζονται τις πολλαπλές λειτουργίες κρατήσεων,
- Διαχειρίζονται ακυρώσεις αεροπορικών εισιτηρίων,
- Πραγματοποιούν αλλαγές αεροπορικών εισιτηρίων,
- Εφαρμόζουν επαυξημένες υπηρεσίες εξυπηρέτησης (ancillary services),
- Προχωρούν στην έκδοση αεροπορικών εισιτηρίων,
- Προχωρούν στην ακύρωση κρατήσεων και επανέκδοση κρατήσεων,
- Δημιουργούν επιπρόσθετες κρατήσεις ξενοδοχείων, πλοίων και τρένων,
- Προτείνουν ειδικά πακέτα διακοπών,
- Παρακολουθούν τρόπους προώθησης και τεχνικών πωλήσεων,
- Αναλύουν τα στοιχεία κρατήσεων αεροπορικών εισιτηρίων,
- Διαχωρίζουν τις αλλαγές/ενημερώσεις στις κρατήσεις αεροπορικών εισιτηρίων.

Βασικές έννοιες και λέξεις-κλειδιά

Κρατήσεις εισιτηρίων / Ακυρώσεις εισιτηρίων / Έκδοση εισιτηρίων / Επανέκδοση εισιτηρίων / Επαυξημένες υπηρεσίες / Παγκόσμια κανάλια διανομής / Τουριστικά προϊόντα / Εμπειρία πελατών/-ισών / Επικοινωνιακές δεξιότητες.

Αριθμός ωρών διδασκαλίας της μαθησιακής ενότητας ανά εβδομάδα

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

Διάρθρωση των μαθησιακών ενοτήτων σε υποενότητες

A/A	ΤΙΤΛΟΣ ΜΑΘΗΣΙΑΚΗΣ ΥΠΟΕΝΟΤΗΤΑΣ
1	ΔΗΜΙΟΥΡΓΙΑ ΚΡΑΤΗΣΕΩΝ ΑΕΡΟΠΟΡΙΚΩΝ ΕΙΣΙΤΗΡΙΩΝ
2	ΕΠΕΞΕΡΓΑΣΙΑ ΚΑΙ ΕΚΔΟΣΗ ΑΕΡΟΠΟΡΙΚΩΝ ΕΙΣΙΤΗΡΙΩΝ
3	ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΑΚΥΡΩΣΕΩΝ ΚΑΙ ΕΠΑΝΕΚΔΟΣΕΩΝ ΕΙΣΙΤΗΡΙΩΝ
4	ΕΦΑΡΜΟΓΗ ΕΠΑΥΞΗΜΕΝΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ
5	ΣΥΝΔΥΑΣΜΟΣ ΑΕΡΟΠΟΡΙΚΩΝ ΚΡΑΤΗΣΕΩΝ ΜΕ ΞΕΝΟΔΟΧΕΙΑ ΚΑΙ ΑΛΛΑ ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΑ ΠΡΟΪΟΝΤΑ
6	ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΣΧΕΣΕΩΝ ΠΕΛΑΤΩΝ/-ΙΣΣΩΝ ΚΑΙ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑΚΕΣ ΔΕΞΙΟΤΗΤΕΣ ΣΤΟΝ ΤΟΥΡΙΣΜΟ

Κείμενο αναφοράς

2.4.Ζ.1 | ΔΗΜΙΟΥΡΓΙΑ ΚΡΑΤΗΣΕΩΝ ΑΕΡΟΠΟΡΙΚΩΝ ΕΙΣΙΤΗΡΙΩΝ

Σε αυτή τη μαθησιακή υποενότητα, οι εκπαιδευόμενοι/-ες έρχονται σε επαφή με τη διαδικασία δημιουργίας κρατήσεων αεροπορικών εισιτηρίων, χρησιμοποιώντας τα συ-

στήματα κρατήσεων (GDS), όπως είναι τα Amadeus, Sabre και Travelport (Galileo και Worldspan). Εκτελούν τις απαραίτητες διαδικασίες για την εισαγωγή των στοιχείων των επιβατών/-ισσών, τη διαχείριση των δρομολογίων και την επιβεβαίωση της κράτησης. Αυτή η διαδικασία περιλαμβάνει την αναζήτηση πτήσεων, τον έλεγχο της διαθεσιμότητας θέσεων και την επιλογή της κατάλληλης πτήσης με βάση τις ανάγκες του/της πελάτη/-ισσας, όπως είναι το κόστος, η διάρκεια πτήσης και οι παροχές της πτήσης. Οι εκπαιδευόμενοι/-ες εξασκούνται στη δημιουργία του Passenger Name Record (PNR), το οποίο αποτελεί τον πυρήνα της κράτησης, περιλαμβάνοντας όλες τις απαραίτητες πληροφορίες για τον/την επιβάτη/-ισσα και το ταξίδι του. Επίσης, εισάγουν και διαχειρίζονται επιπλέον υπηρεσίες, όπως είναι η επιλογή θέσεων και οι ειδικές προτιμήσεις γευμάτων. Έμφαση πρέπει να δοθεί στην ακρίβεια στην εισαγωγή των στοιχείων των επιβατών/-ισσών, στη διαχείριση των προσωπικών δεδομένων, στη σωστή εφαρμογή των κανόνων των αεροπορικών εταιρειών και στη διασφάλιση της ορθότητας των πληροφοριών πριν από την επιβεβαίωση της κράτησης. Για την κατανόηση των παραπάνω δεξιοτήτων, οι εκπαιδευόμενοι/-ες συμμετέχουν σε προσομοιώσεις και ασκήσεις που περιλαμβάνουν τη χρήση των GDS για την αναζήτηση και τη δημιουργία κρατήσεων, προσφέροντάς τους την ευκαιρία να εξοικειωθούν με τις διαδικασίες και τις τεχνολογίες που χρησιμοποιούνται στον τομέα της τουριστικής βιομηχανίας.

2.4.Z.2 | ΕΠΕΞΕΡΓΑΣΙΑ ΚΑΙ ΕΚΔΟΣΗ ΑΕΡΟΠΟΡΙΚΩΝ ΕΙΣΙΤΗΡΙΩΝ

Σε αυτή την υποενότητα, αποσαφηνίζονται οι διαδικασίες που ακολουθούνται για την ολοκλήρωση μιας κράτησης και την έκδοση αεροπορικών εισιτηρίων. Οι διαδικασίες αυτές περιλαμβάνουν την επαλήθευση των στοιχείων των επιβατών/-ισσών, τη διαχείριση των πληρωμών και την τελική επιβεβαίωση των κρατήσεων. Οι εκπαιδευόμενοι/-ες εκπαιδεύονται στη χρήση των συστημάτων κρατήσεων (GDS) για την έκδοση ηλεκτρονικών εισιτηρίων (e-tickets), καθώς και στη διαχείριση των ταξιδιωτικών εγγράφων που είναι απαραίτητα για τους/τις επιβάτες/-ισσες. Μέσα από τη διαδικασία αυτή, οι εκπαιδευόμενοι/-ες αποκτούν δεξιότητες στην επεξεργασία πληρωμών και στην έκδοση τιμολογίων, όπως και στη διαχείριση των συναλλαγματικών ισοτιμιών, όταν οι συναλλαγές γίνονται σε διαφορετικά νομίσματα. Επιπλέον, μαθαίνουν να διαχειρίζονται τις ειδικές περιπτώσεις, όπως είναι η έκδοση εισιτηρίων για ανήλικους/-ες επιβάτες/-ισσες ή επιβάτες/-ισσες με ειδικές ανάγκες, και να παρέχουν πληροφορίες για τους κανονισμούς μεταφοράς επικίνδυνων υλικών. Έμφαση πρέπει να δοθεί στην εισαγωγή των στοιχείων των επιβατών/-ισσών, στη διασφάλιση της συμμόρφωσης με τους κανονισμούς των αεροπορικών εταιρειών και στην επίλυση προβλημάτων που μπορεί να προκύψουν κατά τη διαδικασία έκδοσης εισιτηρίων. Για την κατανόηση των παραπάνω δεξιοτήτων, οι εκπαιδευόμενοι/-ες συμμετέχουν σε ασκήσεις που περιλαμβάνουν την επεξεργασία πραγματικών περιπτώσεων έκδοσης εισιτηρίων και την επίλυση προβλημάτων, παρέχοντάς τους τη δυνατότητα να αναπτύξουν τις απαραίτητες δεξιότητες για την αποτελεσματική διαχείριση των εισιτηρίων στον τομέα της αεροπορικής βιομηχανίας.

2.4.Z.3 | ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΑΚΥΡΩΣΕΩΝ ΚΑΙ ΕΠΑΝΕΚΔΟΣΕΩΝ ΕΙΣΙΤΗΡΙΩΝ

Στην υποενότητα αυτή, παρουσιάζεται η διαδικασία ακύρωσης και επανέκδοσης αεροπορικών εισιτηρίων, καθώς και η διαχείριση των σχετικών διαδικασιών και πολιτικών των αεροπορικών εταιρειών. Αυτή η διαδικασία είναι κρίσιμη για την παροχή υψηλής ποιότητας υπηρεσιών στους/στις πελάτες/-ισσες, καθώς και για την αποτελεσματική διαχείριση των κρατήσεων σε περιπτώσεις αλλαγών ή ακυρώσεων πτήσεων. Οι εκπαιδευόμενοι/-ες ξεκινούν να διαχειρίζονται τα αιτήματα ακύρωσης εισιτηρίων, κατανοώντας τις διαφορές στις πολιτικές ακύρωσης, ανάλογα με τον τύπο του εισιτηρίου και την αεροπορική εταιρεία. Επίσης, εισάγονται στη διαδικασία επανέκδοσης εισιτηρίων, η οποία περιλαμβάνει την αλλαγή στοιχείων, όπως είναι η ημερομηνία και η ώρα της πτήσης, το δρομολόγιο, ή τα στοιχεία του/της επιβάτη/-ισσας. Η διαδικασία επανέκδοσης μπορεί να περιλαμβάνει την είσπραξη πρόσθετων χρεώσεων ή την επιστροφή χρημάτων, ανάλογα με τους όρους του εισιτηρίου και την πολιτική της αεροπορικής εταιρείας. Έμφαση πρέπει να δοθεί στην ακριβή κατανόηση των πολιτικών ακύρωσης και επανέκδοσης κάθε αεροπορικής εταιρείας, στην ικανότητα ενημέρωσης των πελατών/-ισσών για τα δικαιώματα και τις υποχρεώσεις τους, καθώς και στη διαχείριση των οικονομικών συναλλαγών που σχετίζονται με αυτές τις διαδικασίες. Οι εκπαιδευόμενοι/-ες μπορούν να συμμετέχουν σε πρακτικές ασκήσεις που περιλαμβάνουν τη διαχείριση πραγματικών περιπτώσεων ακύρωσης και επανέκδοσης εισιτηρίων, καθώς και την εξοικείωση με τα εργαλεία και τα συστήματα που χρησιμοποιούνται για την εκτέλεση αυτών των εργασιών.

2.4.Z.4 | ΕΦΑΡΜΟΓΗ ΕΠΑΥΞΗΜΕΝΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ

Σε αυτή την υποενότητα, οι εκπαιδευόμενοι/-ες αναγνωρίζουν με ποιον τρόπο να προσθέτουν και να διαχειρίζονται επαυξημένες υπηρεσίες (ancillary services) στις κρατήσεις αεροπορικών εισιτηρίων. Αυτές οι υπηρεσίες περιλαμβάνουν την επιλογή επιπλέον αποσκευών, τη μεταφορά κατοικίδιων, την επιλογή συγκεκριμένων θέσεων, τις υπηρεσίες των ΑΜΕΑ, την αγορά γευμάτων και την πρόσβαση σε ειδικούς χώρους αναμονής (lounges). Η εκπαίδευση εστιάζεται στην κατανόηση της σημασίας αυτών των υπηρεσιών, οι οποίες όχι μόνο προσφέρουν πρόσθετα έσοδα στις αεροπορικές εταιρείες, αλλά και βελτιώνουν την εμπειρία των επιβατών/-ισσών. Οι εκπαιδευόμενοι/-ες εξοικειώνονται με τη χρήση συστημάτων GDS (Global Distribution Systems), όπως είναι τα Amadeus, Sabre και Travelport, για την προσθήκη αυτών των υπηρεσιών στις κρατήσεις. Σημαντική πτυχή της διαδικασίας είναι η έκδοση ηλεκτρονικών εγγράφων (EMD-Electronic Miscellaneous Document) για την καταγραφή των πληρωμών των επιπλέον υπηρεσιών. Οι εκπαιδευόμενοι/-ες μαθαίνουν να προσθέτουν αυτές τις υπηρεσίες είτε κατά την αρχική κράτηση είτε σε μια υπάρχουσα κράτηση. Για παράδειγμα, οι κωδικοί SSR (Special Service Request) χρησιμοποιούνται για την καταγραφή ειδικών αιτημάτων, όπως είναι οι αναπηρικές υπηρεσίες (π.χ. WCHR για επιβάτες/-ισσες που μπορούν να ανεβαίνουν σκάλες, αλλά χρειάζονται αναπηρικό

καροτσάκι για απόσταση) ή η μεταφορά κατοικίδιων (PETC). Για ενίσχυση των γνώσεων και των δεξιοτήτων, συστήνεται η προσθήκη επαυξημένων υπηρεσιών σε κρατήσεις και η ενημέρωση των επιβατών/-ισσών για τις διαθέσιμες επιλογές, εξασφαλίζοντας ότι οι πελάτες/-ισσες κατανοούν τις παρεχόμενες υπηρεσίες και τις σχετικές χρεώσεις. Αυτές οι δεξιότητες είναι κρίσιμες για τη μεγιστοποίηση των εσόδων των αεροπορικών εταιρειών και την εξασφάλιση υψηλού επιπέδου εξυπηρέτησης πελατών/-ισσών.

2.4.Z.5 | ΣΥΝΔΥΑΣΜΟΣ ΑΕΡΟΠΟΡΙΚΩΝ ΚΡΑΤΗΣΕΩΝ ΜΕ ΞΕΝΟΔΟΧΕΙΑ ΚΑΙ ΑΛΛΑ ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΑ ΠΡΟΪΟΝΤΑ

Στην παρούσα υποενότητα, οι εκπαιδευόμενοι/-ες γνωρίζουν τον συνδυασμό των αεροπορικών εισιτηρίων με άλλες τουριστικές υπηρεσίες, όπως είναι η διαμονή σε ξενοδοχεία, οι ενοικιάσεις αυτοκινήτων, οι κρουαζιέρες και οι σιδηροδρομικές μεταφορές, δημιουργώντας ολοκληρωμένα πακέτα διακοπών. Χρησιμοποιώντας τα συστήματα GDS (Amadeus, Sabre και Travelport), οι εκπαιδευόμενοι/-ες αποκτούν δεξιότητες στην αναζήτηση, την κράτηση και την ενσωμάτωση αυτών των υπηρεσιών σε μια ενιαία κράτηση. Οι εκπαιδευόμενοι/-ες αναγνωρίζουν πώς να ενσωματώνουν υπηρεσίες ξενοδοχείων, όπως βασικές δυνατότητες αναζήτησης και κράτησης, καθώς και πρόσβαση σε ειδικές προσφορές από διάφορους προμηθευτές. Στην ενοικίαση αυτοκινήτων, μαθαίνουν να χρησιμοποιούν συστήματα για την αναζήτηση τιμών, τη διαθεσιμότητα οχημάτων και τις σχετικές λεπτομέρειες. Η δυνατότητα κράτησης κρουαζιέρας παρέχει πρόσβαση σε πληροφορίες για διαδρομές, καμπίνες και ειδικές υπηρεσίες, ενώ οι σιδηροδρομικές κρατήσεις επιτρέπουν τη συνδυασμένη διαχείριση αεροπορικών και σιδηροδρομικών εισιτηρίων. Έμφαση πρέπει να δοθεί στην κατανόηση των διαθεσιμότητων και των τιμών, την εξασφάλιση της ακρίβειας στις κρατήσεις και τη διαχείριση ειδικών απαιτήσεων των πελατών/-ισσών. Οι εκπαιδευόμενοι/-ες αναγνωρίζουν επίσης πώς να χρησιμοποιούν API για την αυτοματοποίηση και τη βελτίωση της διαχείρισης κρατήσεων, προσφέροντας μια ολοκληρωμένη εμπειρία στους/στις πελάτες/-ισσες. Η εκπαίδευση επικεντρώνεται στη χρήση των εργαλείων GDS για τη δημιουργία συνδυασμένων κρατήσεων και την παροχή ολοκληρωμένων ταξιδιωτικών λύσεων, ενισχύοντας τις ικανότητές τους στην παροχή υψηλού επιπέδου εξυπηρέτησης.

2.4.Z.6 | ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΣΧΕΣΕΩΝ ΠΕΛΑΤΩΝ/-ΙΣΣΩΝ ΚΑΙ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑΚΕΣ ΔΕΞΙΟΤΗΤΕΣ ΣΤΟΝ ΤΟΥΡΙΣΜΟ

Στην τελευταία υποενότητα, οι εκπαιδευόμενοι/-ες εστιάζονται στην κατανόηση και στην ανάπτυξη αποτελεσματικών δεξιοτήτων επικοινωνίας και διαχείρισης πελατών/-ισσών στον τομέα του τουρισμού. Αποκτούν την ικανότητα να εφαρμόζουν στρατηγικές για την κατανόηση των αναγκών και προτιμήσεων των πελατών/-ισσών, καθώς και να διαχειρίζονται αποτελεσματικά την ανατροφοδότηση και τα παράπονα. Οι γνώσεις που αποκτούν περιλαμβάνουν την εκμάθηση των βασικών αρχών και τεχνι-

κών για τη διαχείριση των σχέσεων με τους/τις πελάτες/-ισσες (Customer Relationship Management-CRM), όπως είναι η κατανόηση του κύκλου ζωής του/της πελάτη/-ισσας και η χρήση εργαλείων CRM για την καταγραφή και ανάλυση δεδομένων πελατών/-ισσών, την ανάπτυξη δεξιοτήτων διαπροσωπικής επικοινωνίας, όπως είναι η ενεργητική ακρόαση, η σαφής και επαγγελματική έκφραση και η χρήση θετικής γλώσσας σώματος, προσαρμόζοντας την επικοινωνία ανάλογα με τον τύπο πελάτη/-ισσας και την κατάσταση. Επιπλέον, αναγνωρίζουν την εκμάθηση τεχνικών για την αντιμετώπιση παραπόνων, με τρόπο που προάγει την ικανοποίηση των πελατών/-ισσών και ενισχύει την εμπιστοσύνη τους στην εταιρεία, και ανακαλούν τη δημιουργία και την ενίσχυση της πιστότητας των πελατών/-ισσών μέσω προγραμμάτων επιβράβευσης και προωθητικών ενεργειών (ειδικές προσφορές και εξατομικευμένες υπηρεσίες). Τέλος, κατανοούν την ψυχολογία των πελατών/-ισσών, την αναγνώριση των κινήτρων και των παραγόντων που επηρεάζουν τη λήψη αποφάσεων κατά την αγορά τουριστικών προϊόντων και υπηρεσιών. Για την ανάπτυξη των δεξιοτήτων, προτείνεται οι εκπαιδευόμενοι/-ες να συμμετέχουν σε ρόλους προσομοίωσης, όπου διαχειρίζονται σενάρια αλληλεπίδρασης με πελάτες/-ισσες, περιλαμβάνοντας τη διαχείριση παραπόνων, την ανατροφοδότηση και τη δημιουργία θετικών εμπειριών στους/στις πελάτες/-ισσες.

Προτεινόμενες πηγές μελέτης

Κύριες

1. Γαλίτης, Γ. (1999). *Αεροπορικοί Ναύλοι. Ticketing*. Αθήνα: Εκδόσεις Προπομπός.
2. Κυριακοπούλου, Ζ. (2003). *Συστήματα Κρατήσεων Αεροπορικών Εταιρειών και Ταξιδιωτικών Πρακτορείων με χρήση Η/Υ*. Αθήνα: Εκδόσεις Προπομπός.

Συμπληρωματικές

1. Κατσώνη, Β. (2018). *Μεταφορές & Τουρισμός*. Αθήνα: Εκδόσεις Φαίδιμος.
2. Wells, A. T. (2007). *Air transportation: A management perspective*. United Kingdom: Ashgate Publishing, Ltd.

2.4.Η • ΕΦΑΡΜΟΓΗ ΣΤΗΝ ΚΑΤΑΣΚΕΥΗ ΑΕΡΟΠΟΡΙΚΟΥ ΝΑΥΛΟΥ ΚΑΙ ΤΙΜΟΛΟΓΗΣΗ ΑΕΡΟΠΟΡΙΚΩΝ ΕΙΣΙΤΗΡΙΩΝ

Περίληψη της μαθησιακής ενότητας

Σκοπός της μαθησιακής ενότητας είναι να εμπλουτίσει τις ήδη υπάρχουσες γνώσεις των εκπαιδευομένων σε θέματα σχετικά με την τιμολογιακή πολιτική των αεροπορικών εταιρειών και με τα διάφορα είδη αεροπορικών εισιτηρίων σε πρακτικό επίπεδο. Γίνεται ειδική ανάλυση των διαφόρων τακτικών τιμολόγησης που υιοθετούν οι αεροπορικές εταιρείες και ανάλυση εξωγενών παραγόντων που επηρεάζουν την κατα-

σκευή ενός αεροπορικού ναύλου. Οι εκπαιδευόμενοι/-ες θα έχουν τη δυνατότητα να αναπτύξουν ικανότητες ανάλυσης ειδικών ναύλων, κοστολόγησης πρόσθετων υπηρεσιών, εξυπηρέτησης και κοστολόγησης αεροπορικών ναύλων, ανάλογα με τη γεωγραφική περιοχή ενδιαφέροντος, μέσω ειδικών συστημάτων.

Προσδοκώμενα μαθησιακά αποτελέσματα

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

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

Βασικές έννοιες και λέξεις-κλειδιά

Τιμολόγηση / Πολιτική / Ναύλος / Κοστολόγηση μονάδας κατασκευής / Τροποποίηση εισιτηρίου / Διαχείριση / Χρέωση

Αριθμός ωρών διδασκαλίας της μαθησιακής ενότητας ανά εβδομάδα

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

Διάρθρωση των μαθησιακών ενοτήτων σε υποενότητες

A/A	ΤΙΤΛΟΣ ΜΑΘΗΣΙΑΚΗΣ ΥΠΟΕΝΟΤΗΤΑΣ
1	ΤΙΜΟΛΟΓΗΣΗ ΑΕΡΟΠΟΡΙΚΩΝ ΤΑΞΙΔΙΩΝ
2	ΚΑΤΑΝΟΗΣΗ ΚΑΙ ΕΡΜΗΝΕΙΑ ΚΑΝΟΝΙΣΜΩΝ ΝΑΥΛΩΝ
3	ΑΡΧΕΣ ΚΑΤΑΣΚΕΥΗΣ ΝΑΥΛΟΥ
4	ΤΙΜΟΛΟΓΗΣΗ ΣΕ ΟΥΔΕΤΕΡΗ ΜΟΝΑΔΑ ΚΑΤΑΣΚΕΥΗΣ (NUC)
5	ΜΕΤΑΤΡΟΠΗ ΤΙΜΗΣ ΣΕ ΤΟΠΙΚΟ ΝΟΜΙΣΜΑ
6	ΝΑΥΛΟΙ ΑΠΟΣΤΑΣΗΣ, ΝΑΥΛΟΙ ΙΑΤΑ ΚΑΙ NON-ΙΑΤΑ

2.4.H.1 | ΤΙΜΟΛΟΓΗΣΗ ΑΕΡΟΠΟΡΙΚΩΝ ΤΑΞΙΔΙΩΝ

Σκοπός της υποεπάρκειας είναι να προσφέρει μια σφαιρική κατανόηση της δυναμικής τιμολόγησης, της διαχείρισης εσόδων και των πρακτικών που ακολουθούνται στον κλάδο των αερομεταφορών, με έμφαση στις αρχές και τις στρατηγικές που διέπουν την τιμολόγηση των αεροπορικών ταξιδιών, προσφέροντας στους/στις εκπαιδευόμενους/-ες τις απαραίτητες γνώσεις και δεξιότητες για να κατανοούν και να εφαρμόζουν διαδικασίες τιμολόγησης, με στόχο την κερδοφορία και τη διατήρηση της ανταγωνιστικότητας. Ο/Η εκπαιδευτής/-τρια παρέχει μια επισκόπηση των βασικών αρχών τιμολόγησης των αεροπορικών ταξιδιών, συμπεριλαμβανομένης της έννοιας του κόστους ανά διαδρομή, των σταθερών και μεταβλητών δαπανών και των παραγόντων που επηρεάζουν τη διαμόρφωση των ναύλων, όπως είναι η ζήτηση, ο ανταγωνισμός και η εποχικότητα. Οι εκπαιδευόμενοι/-ες διδάσκονται να χρησιμοποιούν δεδομένα ζήτησης και άλλους παράγοντες της αγοράς, για να υπολογίζουν τις κατάλληλες τιμές για κάθε ταξίδι. Η υποεπάρκεια εξετάζει λεπτομερώς τις διαφορετικές κατηγορίες ναύλων, όπως είναι οι ναύλοι απλής διαδρομής (one-way), οι μετ' επιστροφής (round-trip) και οι πολλαπλών προορισμών (circle trip). Ο/Η εκπαιδευτής/-τρια αναλύει τις διαφορές στον τρόπο υπολογισμού και τιμολόγησης αυτών των ταξιδιών, καθώς και τις επιδράσεις της χωρητικότητας των πτήσεων και των προσφερόμενων υπηρεσιών. Οι εκπαιδευόμενοι/-ες εξοικειώνονται με τα εργαλεία και τις τεχνικές που χρησιμοποιούνται για τη διαχείριση εσόδων και τη μεγιστοποίηση των κερδών των αεροπορικών εταιρειών, όπως είναι τα συστήματα κρατήσεων και τα λογισμικά διαχείρισης εσόδων. Επιπλέον, εξετάζονται οι επιπρόσθετες χρεώσεις και οι φόροι, καθώς και οι ειδικές προσφορές και εκπτώσεις που επηρεάζουν τη συνολική τιμολόγηση. Οι εκπαιδευόμενοι/-ες καλούνται να επιλέξουν τον κατάλληλο ναύλο για τις διάφορες κατηγορίες επιβατών/-ισσών που παρουσιάζει ο/η εκπαιδευτής/-τρια.

2.4.H.2 | ΚΑΤΑΝΟΗΣΗ ΚΑΙ ΕΡΜΗΝΕΙΑ ΚΑΝΟΝΙΣΜΩΝ ΝΑΥΛΩΝ

Η υποεπάρκεια έχει σκοπό την κατανόηση και την ερμηνεία των κανόνων που διέπουν τους αεροπορικούς ναύλους, προσφέροντας στους/στις εκπαιδευόμενους/-ες τις απαραίτητες γνώσεις για να διαχειρίζονται και να εφαρμόζουν τις πολιτικές που σχετίζονται με τα αεροπορικά εισιτήρια. Οι εκπαιδευόμενοι/-ες εξοικειώνονται με την πολυπλοκότητα των κανόνων και όρων που συνοδεύουν τις τιμολογήσεις, συμβάλλοντας έτσι στη βελτίωση της λήψης αποφάσεων και της εξυπηρέτησης πελατών/-ισσών. Ο/Η εκπαιδευτής/-τρια παρουσιάζει τις βασικές κατηγορίες ναύλων, όπως είναι οι προνομιακοί, οι μη επιστρεπτέοι και οι ναύλοι με ειδικούς περιορισμούς, προσδιορίζοντας τους όρους και τις προϋποθέσεις που συνοδεύουν τον κάθε ναύλο. Οι εκπαιδευόμενοι/-ες εξασκούνται στο να αναγνωρίζουν τις διαφορές μεταξύ αυτών των κατηγοριών και να κατανοούν πώς επηρεάζουν τα δικαιώματα και τις υποχρεώ-

σεις των πελατών/-ισσών και τις δυνατότητες αλλαγών ή ακυρώσεων, καθώς και να χρησιμοποιούν τον οδηγό κανονισμών (Passenger Air Tarif-PAT) της IATA. Σημαντική διάσταση στην εκπαίδευσή τους είναι η ανάλυση των κανόνων που αφορούν τις περιόδους ισχύος των ναύλων, τους περιορισμούς στις κρατήσεις και την εφαρμογή των πρόσθετων χρεώσεων, όπως είναι οι φόροι και οι προσυζητήσεις (surcharges). Ειδική έμφαση δίνεται στην ερμηνεία των κανόνων για τις αλλαγές πτήσεων, τις ακυρώσεις, τις επιστροφές χρημάτων και τις πιθανές ποινές (penalties). Επιπλέον, εξετάζεται ο τρόπος ανάγνωσης και χρήσης των κωδικών που περιγράφουν τις συνθήκες ενός ναύλου, καθώς και τον τρόπο ανάλυσης της ευελιξίας του κάθε ναύλου σε περιπτώσεις αλλαγών ή αναβαθμίσεων θέσης. Οι εκπαιδευόμενοι/-ες εξασκούνται στην κατανόηση και στην εφαρμογή των κανόνων εξυπηρέτησης όσων αναζητούν πληροφορίες σχετικά με επιλογές κράτησης, τροποποιήσεις εισιτηρίων και επιστροφές χρημάτων.

2.4.Η.3 | ΑΡΧΕΣ ΚΑΤΑΣΚΕΥΗΣ ΝΑΥΛΟΥ

Σκοπός της υποενότητας είναι να παράσχει στους/στις εκπαιδευόμενους/-ες τις απαραίτητες γνώσεις και δεξιότητες για τη σωστή κατασκευή και τη διαχείριση των αεροπορικών ναύλων, ακολουθώντας τις διεθνείς ρυθμιστικές αρχές της IATA. Αρχικά, ο/η εκπαιδευτής/-τρια εξηγεί ότι η κατασκευή του ναύλου ξεκινά, λαμβάνοντας υπόψη τον τύπο του ταξιδιού (OW, RT ή CT), τη γεωγραφική περιοχή (GI) και τον τύπο του ναύλου (Y, C ή F), καθώς και αναλύοντας τους κανόνες που τον διέπουν. Αυτό περιλαμβάνει την κατανόηση των βασικών τύπων ναύλων, όπως είναι οι κανονικοί (normal) και οι ειδικοί ναύλοι (special fares), καθώς και των κανόνων που εφαρμόζονται στην κατασκευή ναύλων για μεταφορές απλής διαδρομής (one-way), μετ' επιστροφής (round-trip) και κυκλικών διαδρομών (circle-trip). Οι εκπαιδευόμενοι/-ες διδάσκονται να επιλέγουν τον κατάλληλο ναύλο για κάθε διαδρομή και να χρησιμοποιούν τις μεθόδους της IATA για τον υπολογισμό της χιλιομετρικής απόστασης (mileage) και της ανώτατης επιτρεπόμενης απόστασης (TPM-Total Permitted Mileage). Ένα σημαντικό μέρος του μαθήματος είναι η εφαρμογή των κανόνων υπέρβασης διαδρομής (routing surcharges) και των συμπληρωματικών χρεώσεων (add-ons) κατά την κατασκευή ναύλων. Ο/Η εκπαιδευτής/-τρια παρουσιάζει και αναλύει με λεπτομέρεια τους ελέγχους που πρέπει να πραγματοποιηθούν για την επιβεβαίωση της ορθότητας του ναύλου και της τήρησης των κανονισμών, ειδικά τους ελέγχους που αφορούν την υπέρβαση ανώτατης επιτρεπόμενης απόστασης (TPM vs MPM, Total Permitted Mileages-Maximum Permitted Mileage), του υψηλότερου ναύλου ενδιάμεσης στάσης (HIP-Higher Intermediate Point), του ναύλου αντίστροφης διαδρομής (BH-Backhaul Check) και του ελάχιστου δημοσιευμένου ναύλου (Minimum Fare). Συνιστάται η σύνδεση με την επόμενη ενότητα για την κατανόηση της ολοκληρωμένης τιμολόγησης.

2.4.Η.4 | ΤΙΜΟΛΟΓΗΣΗ ΣΕ ΟΥΔΕΤΕΡΗ ΜΟΝΑΔΑ ΚΑΤΑΣΚΕΥΗΣ (NUC)

Η υποεπένδυση εστιάζεται στη διαδικασία τιμολόγησης ταξιδιών, χρησιμοποιώντας τις Ουδέτερες Μονάδες Κατασκευής (Neutral Units of Construction-NUC) ως σύστημα μέτρησης που χρησιμοποιείται για την κανονικοποίηση των ναύλων και τη διευκόλυνση των συγκρίσεων μεταξύ διαφορετικών αεροπορικών εταιρειών και διαδρομών, αποσκοπώντας στην κατανόηση της τιμολόγησης με βάση τις μονάδες NUC, οι οποίες εξασφαλίζουν την αποτελεσματική διαχείριση των αεροπορικών τιμών και τη διαφάνεια στη διεθνή αεροπορική αγορά. Αρχικά, ο/η εκπαιδευτής/-τρια παρέχει μια λεπτομερή εισαγωγή στις NUC, εξηγώντας πώς καθορίζονται και χρησιμοποιούνται για τη διαχείριση των ναύλων. Οι εκπαιδευόμενοι/-ες εξοικειώνονται με τη διαδικασία μετατροπής των τιμών των εισιτηρίων σε μονάδες NUC και πώς να χρησιμοποιούν αυτές τις μονάδες για να συγκρίνουν και να ερμηνεύουν τις τιμές μεταξύ διαφορετικών αεροπορικών εταιρειών και δρομολογίων. Επίσης εξετάζεται η μέθοδος υπολογισμού των NUC για διάφορους τύπους ταξιδιών, συμπεριλαμβανομένων των απλών διαδρομών, των μετ' επιστροφής και των κυκλικών ταξιδιών. Οι εκπαιδευόμενοι/-ες διδάσκονται να υπολογίζουν τις μονάδες NUC με βάση τους καθορισμένους κανόνες και προδιαγραφές της IATA, καθώς και να ερμηνεύουν τους κανονισμούς που σχετίζονται με τις χρεώσεις και τους φόρους. Επιπλέον, η υποεπένδυση αναλύει την εφαρμογή των NUC στη βιομηχανία, με στόχο την ανάπτυξη στρατηγικών τιμολόγησης που εξασφαλίζουν την ακριβή αποτίμηση των ναύλων και την επίτευξη ανταγωνιστικών τιμών στην αγορά. Ο/Η εκπαιδευτής/-τρια χρησιμοποιεί μελέτες περίπτωσης και αναλύει πραγματικά σενάρια για την κατανόηση και την εφαρμογή στην πράξη της χρήσης των NUC.

2.4.Η.5 | ΜΕΤΑΤΡΟΠΗ ΤΙΜΗΣ ΣΕ ΤΟΠΙΚΟ ΝΟΜΙΣΜΑ

Η υποεπένδυση εστιάζεται στην εφαρμογή των κανόνων και των διαδικασιών που σχετίζονται με τη μετατροπή αεροπορικών ναύλων σε τοπικό νόμισμα, χρησιμοποιώντας τις Διεθνείς Συναλλαγματικές Τιμές της IATA (IROE), αποσκοπώντας να εξοπλίσει τους/τις εκπαιδευόμενους/-ες με τις απαραίτητες γνώσεις και δεξιότητες, για να κατανοούν και να εφαρμόζουν σωστά τις διαδικασίες μετατροπής και στρογγυλοποίησης των τιμών, εξασφαλίζοντας την ακριβή τιμολόγηση και συμμόρφωση με τις διεθνείς προδιαγραφές. Αρχικά, ο/η εκπαιδευτής/-τρια κάνει μια λεπτομερή εισαγωγή στις IROE, εξηγώντας τη διαδικασία υπολογισμού των συναλλαγματικών ισοτιμιών που χρησιμοποιούνται για τη μετατροπή των ναύλων σε τοπικά νομίσματα. Οι εκπαιδευόμενοι/-ες διδάσκονται πώς να χρησιμοποιούν τις επίσημες τιμές της IATA, για να μετατρέπουν ακριβώς τις τιμές των αεροπορικών εισιτηρίων από το νόμισμα της χώρας προορισμού στο τοπικό νόμισμα της προέλευσης. Ακόμη, εξοικειώνονται με τους κανόνες στρογγυλοποίησης που πρέπει να εφαρμόζονται κατά τη μετατροπή των ναύλων, προκειμένου να διασφαλιστεί η ακρίβεια και η συνέπεια στις τιμές. Επιπλέον, ο/η εκπαιδευτής/-τρια αναλύει την πρακτική εφαρμογή αυτών των γνώσε-

ων με τη χρήση παραδειγμάτων και σεναρίων από την πραγματική ζωή, βοηθώντας τους να εφαρμόσουν τη διαδικασία μετατροπής και στρογγυλοποίησης σε διάφορες περιπτώσεις τιμολόγησης, και εξηγεί τον τρόπο που οι διακυμάνσεις στις συναλλαγματικές ισοτιμίες επηρεάζουν την τελική τιμή των εισιτηρίων. Οι εκπαιδευόμενοι/-ες εξασκούνται στο να εκτελούν ακριβείς μετατροπές νομισμάτων, χρησιμοποιώντας τις Διεθνείς Συναλλαγματικές Τιμές της IATA, να εφαρμόζουν σωστά τους κανόνες στρογγυλοποίησης και να εξασφαλίζουν τη συμμόρφωση με τις διεθνείς προδιαγραφές για την τιμολόγηση αεροπορικών εισιτηρίων.

2.4.H.6 | ΝΑΥΛΟΙ ΑΠΟΣΤΑΣΗΣ, ΝΑΥΛΟΙ IATA ΚΑΙ NON-IATA

Σκοπός της υποενότητας είναι να προσφέρει μια ολοκληρωμένη εικόνα για τους διάφορους τύπους αεροπορικών ναύλων, με έμφαση σε αυτούς που υπολογίζονται με βάση τη χιλιομετρική απόσταση, και τις διαφορές που υπάρχουν μεταξύ των ναύλων που ρυθμίζονται από την IATA και εκείνων που δεν υπόκεινται στις κατευθυντήριες γραμμές της IATA. Αρχικά, ο/η εκπαιδευτής/-τρια παρέχει μια αναλυτική περιγραφή των ναύλων απόστασης (mileage air fares), εξηγώντας ότι υπολογίζονται με βάση τη συνολική απόσταση που διανύεται από τον/την επιβάτη/-ισσα. Ακόμη, εξηγεί τον τρόπο που οι αεροπορικές εταιρείες καθορίζουν τις τιμές των εισιτηρίων με βάση τη χιλιομετρική απόσταση και ότι αυτές οι τιμές μπορούν να επηρεαστούν από παράγοντες όπως την εποχικότητα, τη ζήτηση και την κατηγορία θέσης. Ο/Η εκπαιδευτής/-τρια συνεχίζει με την ανάλυση των διαφορών μεταξύ των ναύλων που υπόκεινται στους κανονισμούς της IATA (IATA fares) και των ναύλων που δεν ρυθμίζονται από την IATA (Non-IATA fares). Οι εκπαιδευόμενοι/-ες εξοικειώνονται με τις προδιαγραφές και τις πολιτικές της IATA που επηρεάζουν την τιμολόγηση, καθώς και με τις διάφορες πρακτικές που χρησιμοποιούν οι αεροπορικές εταιρείες για να καθορίσουν τους ναύλους που δεν υπόκεινται σε αυτούς τους κανονισμούς. Εδώ, αναλύονται και οι κύριες διαφορές στους όρους και τις προϋποθέσεις, όπως είναι η ευελιξία, οι περιορισμοί και οι χρεώσεις. Οι εκπαιδευόμενοι/-ες εξασκούνται στο να αναγνωρίζουν και να αναλύουν τις τιμές των εισιτηρίων σε διάφορες περιπτώσεις, εξασφαλίζοντας τη σωστή εφαρμογή των πολιτικών τιμολόγησης και την επαρκή εξυπηρέτηση των πελατών/-ισσών.

Προτεινόμενες πηγές μελέτης

Κύριες

1. Κατσώνη, Β. (2018). *Διεθνή Συστήματα Κρατήσεων και Πωλήσεων στον Τουρισμό*. Αθήνα: Εκδόσεις Φαίδιμος.
2. Πρίντζης, Γ. Φ. (1997). *Αεροπορικό μάρκετινγκ*. Αθήνα: Εκδόσεις Έλλην.

Συμπληρωματικές

1. Προφυλλίδης, Β. (2010). *Αεροπορικές μεταφορές και αεροδρόμια*. Αθήνα: Εκδόσεις Παπασωτηρίου.
2. Βρόντος, Χ. & Φωλίνας, Δ. (2015). *Οργάνωση και διαχείριση μεταφορών*. Πάτρα: Ινστιτούτο Τεχνολογίας Υπολογιστών & Εκδόσεων «ΔΙΟΦΑΝΤΟΣ».

2.4.Θ • ΠΡΑΚΤΙΚΗ ΕΦΑΡΜΟΓΗ ΣΤΗΝ ΕΙΔΙΚΟΤΗΤΑ

Περίληψη της μαθησιακής ενότητας

Σκοπός της συγκεκριμένης ενότητας είναι οι εκπαιδευόμενοι/-ες να αποκτήσουν γνώσεις και δεξιότητες σχετικές με τον τομέα του τουρισμού (ομαδικότητα, συνέπεια, κοινωνικότητα και ευγένεια). Θα έρθουν σε επαφή με τον τουριστικό χώρο μέσα από επισκέψεις σε επαγγελματικούς χώρους και σημεία τουριστικού ενδιαφέροντος. Θα πραγματοποιήσουν εργαστηριακές ασκήσεις στον χώρο εκπαίδευσης διαθεματικού περιεχομένου, σχετικού με τις μαθησιακές ενότητες του τέταρτου εξαμήνου. Πιο συγκεκριμένα, οι εκπαιδευόμενοι/-ες θα έρθουν σε επαφή με εξειδικευμένη ορολογία των αερομεταφορών σε επίπεδο αγγλικών και γαλλικών, καθώς και με τη διαμόρφωση στρατηγικών μάρκετινγκ αεροδρομίων και αεροπορικών εταιρειών. Επιπλέον, θα εφαρμόσουν πρακτικές επίγειας εξυπηρέτησης επιβατών/-ισών σε επίπεδο προετοιμασίας πτήσεων, μελέτης περίπτωσης, ανάλυσης αγοράς και ζήτησης, ενώ θα υπάρξουν εφαρμογές των διαδικασιών προετοιμασίας αεροσκαφών σε πραγματικές συνθήκες. Τέλος, οι εκπαιδευόμενοι/-ες θα λάβουν εφαρμοσμένες γνώσεις σε επίπεδο αεροπορικών ναύλων και τιμολόγησης αεροπορικών εισιτηρίων.

Προσδοκώμενα μαθησιακά αποτελέσματα

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

- Συνεργάζονται και να επικοινωνούν, χρησιμοποιώντας αεροπορικές ορολογίες στα αγγλικά,
- Αλληλεπιδρούν χρησιμοποιώντας αεροπορικές ορολογίες στα γαλλικά,
- Διαμορφώνουν πρακτικές μάρκετινγκ,
- Χρησιμοποιούν τα ψηφιακά εργαλεία που τους παρέχονται,

- Εκτελούν λειτουργίες προετοιμασίας αεροσκαφών και στάθμευσης (marshalling),
- Αναλαμβάνουν σχέδια δραστηριοτήτων (project) προβλέψεων και ζήτησης,
- Φέρνουν τα σχέδια δραστηριοτήτων (project) εις πέρας στο προκαθορισμένο χρονικό σημείο περάτωσης,
- Διαχειρίζονται την ορθή και ομαλή επιβίβαση επιβατών/-ισών στο αεροσκάφος,
- Εφαρμόζουν τακτικές δημιουργίας ναύλου και τιμολόγησης αεροπορικών εισιτηρίων μέσω εξειδικευμένων πλατφορμών.

Βασικές έννοιες και λέξεις-κλειδιά

Αεροσκάφος / Πλατφόρμα / Μάρκετινγκ / Προσγείωση / Απογείωση / Στάθμευση / Ασφάλεια / Επιβάτης/-ισσα / Ψηφιακά εργαλεία / Ζήτηση / e-mail.

Αριθμός ωρών διδασκαλίας της μαθησιακής ενότητας ανά εβδομάδα

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

Διάρθρωση των μαθησιακών ενοτήτων σε υποενότητες

A/A	ΤΙΤΛΟΣ ΜΑΘΗΣΙΑΚΗΣ ΥΠΟΕΝΟΤΗΤΑΣ
1	ΟΡΟΛΟΓΙΑ ΤΗΣ ΑΕΡΟΠΟΡΙΑΣ
2	ΒΑΣΙΚΑ ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΜΑΡΚΕΤΙΝΓΚ: ΔΙΑΜΟΡΦΩΣΗ ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΙΚΩΝ ΠΡΑΚΤΙΚΩΝ ΣΤΗΝ ΑΕΡΟΠΟΡΙΚΗ ΒΙΟΜΗΧΑΝΙΑ
3	ΨΗΦΙΑΚΗ ΕΠΑΡΚΕΙΑ: ΑΞΙΟΠΟΙΗΣΗ ΕΡΓΑΛΕΙΩΝ ΓΙΑ ΒΕΛΤΙΩΜΕΝΕΣ ΑΕΡΟΠΟΡΙΚΕΣ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΕΣ
4	ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑ ΑΕΡΟΣΚΑΦΩΝ: ΕΚΤΕΛΕΣΗ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΩΝ ΠΡΟΕΤΟΙΜΑΣΙΑΣ ΚΑΙ ΑΠΟΜΑΚΡΥΝΣΗΣ ΜΕ ΑΣΦΑΛΕΙΑ
5	ΠΡΟΒΛΕΨΗ ΖΗΤΗΣΗΣ: ΠΡΟΒΛΕΨΕΙΣ ΔΡΑΣΤΗΡΙΟΤΗΤΩΝ ΓΙΑ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΙΑΚΗ ΑΠΟΔΟΤΙΚΟΤΗΤΑ ΣΤΗΝ ΑΕΡΟΠΟΡΙΑ
6	ΕΠΑΦΗ ΜΕ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΟΥΣ ΧΩΡΟΥΣ ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΟΥ ΕΝΔΙΑΦΕΡΟΝΤΟΣ

Κείμενο αναφοράς

2.4.Θ.1 | ΟΡΟΛΟΓΙΑ ΤΗΣ ΑΕΡΟΠΟΡΙΑΣ

Η συγκεκριμένη υποενότητα επικεντρώνεται στο να αποκτήσουν οι εκπαιδευόμενοι/-ες γνώσεις σχετικές με την απαραίτητη αεροπορική ορολογία, αναγνωρίζοντας τον παγκόσμιο χαρακτήρα της αεροπορικής βιομηχανίας και τη σημασία της κωδικοποιημένης επικοινωνίας. Η γνώση της ορολογίας ενισχύει τη συνεργασία μεταξύ διεθνών ομάδων, βελτιώνει τις αλληλεπιδράσεις των επιβατών/-ισών και εξασφαλίζει τη συμμόρφωση με τους κανονισμούς ασφαλείας. Οι εκπαιδευόμενοι/-ες εξερευνούν τους βασικούς όρους αεροπορίας που χρησιμοποιούνται συνήθως στις επιχειρήσεις, στην εξυπηρέτηση πελατών/-ισών, στα πρωτόκολλα ασφαλείας και στα τεχνικά πλαίσια. Η υποενότητα εισάγει την αεροπορική ορολογία, βοηθώντας τους/τις εκ-

παιδευόμενους/-ες να κατανοήσουν την προφορά, το πλαίσιο και τη χρήση στη συζήτηση. Οι διαδραστικές ασκήσεις διευκολύνουν την πρακτική, επιτρέποντας στους/στις εκπαιδευόμενους/-ες να συμμετάσχουν σε σενάρια, στα οποία εφαρμόζουν αποτελεσματικά την ορολογία. Αυτές οι δραστηριότητες θα μπορούσαν να περιλαμβάνουν διαδικασίες εικονικού ελέγχου εισόδου, καταστάσεις έκτακτης ανάγκης και επιχειρησιακές ενημερώσεις. Επιπλέον, οι εκπαιδευόμενοι/-ες επωφελούνται από τη χρήση πόρων πολυμέσων (βίντεο και προσομοιώσεις) για την ενίσχυση της κατανόησης. Στο τέλος της υποεπότητας, οι εκπαιδευόμενοι/-ες αποκτούν επαρκή γνώση ως προς τη χρήση της αεροπορικής ορολογίας, ενισχύοντας έτσι την ικανότητά τους να επικοινωνούν αποτελεσματικά σε διαφορετικά περιβάλλοντα. Αυτή η γνώση συμβάλλει στη βελτίωση της εμπειρίας των επιβατών/-ισσών και ενισχύει τις συνεργατικές προσπάθειες στον παγκόσμιο τομέα της αεροπορίας.

2.4.Θ.2 | ΒΑΣΙΚΑ ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΜΑΡΚΕΤΙΝΓΚ: ΔΙΑΜΟΡΦΩΣΗ ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΙΚΩΝ ΠΡΑΚΤΙΚΩΝ ΣΤΗΝ ΑΕΡΟΠΟΡΙΚΗ ΒΙΟΜΗΧΑΝΙΑ

Η δεύτερη υποεπότητα επικεντρώνεται στις θεμελιώδεις αρχές του μάρκετινγκ στον κλάδο των αερομεταφορών και εφοδιάζει τους/τις εκπαιδευόμενους/-ες με τις δεξιότητες να διαμορφώνουν αποτελεσματικές πρακτικές μάρκετινγκ που οδηγούν στην επιχειρηματική επιτυχία. Με το διαρκώς εξελισσόμενο ταξιδιωτικό τοπίο, η κατανόηση του τρόπου αποτελεσματικής προώθησης των αεροπορικών υπηρεσιών και της ενίσχυσης της δέσμευσης των πελατών/-ισσών είναι μεγάλης σημασίας για τους/τις επαγγελματίες του κλάδου. Οι εκπαιδευόμενοι/-ες διερευνούν αρχικά τα μοναδικά χαρακτηριστικά της αεροπορικής αγοράς, συμπεριλαμβανομένων των δημογραφικών στοιχείων-στόχων, των ανταγωνιστικών πλεονεκτημάτων και των τάσεων της αγοράς. Η υποεπότητα καλύπτει την ανάπτυξη στρατηγικών μάρκετινγκ που περιλαμβάνουν προσφορές προϊόντων, στρατηγικές τιμολόγησης, προώθηση και κανάλια διανομής ειδικά για τις αεροπορικές εταιρείες. Χρησιμοποιώντας μελέτες περίπτωσηων από επιτυχημένες αεροπορικές εταιρείες, οι εκπαιδευόμενοι/-ες αναλύουν διάφορες εκστρατείες μάρκετινγκ, για να κατανοήσουν τις βέλτιστες πρακτικές και τον αντίκτυπο των ψηφιακών εργαλείων μάρκετινγκ, όπως είναι τα μέσα κοινωνικής δικτύωσης, το μάρκετινγκ ηλεκτρονικού ταχυδρομείου και η βελτιστοποίηση μηχανών αναζήτησης. Επιπρόσθετα, η υποεπότητα δίνει έμφαση στη σημασία της διαχείρισης πελατειακών σχέσεων (CRM) και των τεχνικών εξατομικευμένου μάρκετινγκ για την ενίσχυση της πιστότητας και της διατήρησης των πελατών/-ισσών. Στο τέλος αυτής της υποεπότητας, οι εκπαιδευόμενοι/-ες έχουν κατανοήσει τα βασικά στοιχεία του μάρκετινγκ, προσαρμοσμένων στον κλάδο των αερομεταφορών. Παράλληλα, είναι σε θέση να διαμορφώνουν καινοτόμες πρακτικές μάρκετινγκ που συμβάλλουν στην επίτευξη των οργανωτικών στόχων, βελτιώνοντας παράλληλα τη συνολική ταξιδιωτική εμπειρία για τους/τις επιβάτες/-ισσες.

2.4.Θ.3 | ΨΗΦΙΑΚΗ ΕΠΑΡΚΕΙΑ: ΑΞΙΟΠΟΙΗΣΗ ΕΡΓΑΛΕΙΩΝ ΓΙΑ ΒΕΛΤΙΩΜΕΝΕΣ

ΑΕΡΟΠΟΡΙΚΕΣ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΕΣ

Η Τρίτη μαθησιακή υποενότητα εστιάζεται στις θεμελιώδεις αρχές του μάρκετινγκ εντός της αεροπορικής βιομηχανίας και εξοπλίζει τους/τις εκπαιδευόμενους/-ες με τις δεξιότητες για τη διαμόρφωση αποτελεσματικών πρακτικών marketing που οδηγούν την επιτυχία των επιχειρήσεων. Με το συνεχώς εξελισσόμενο ταξιδιωτικό τοπίο, η κατανόηση του τρόπου αποτελεσματικής προώθησης των αεροπορικών υπηρεσιών και της ενίσχυσης της εμπλοκής των πελατών/-ισσών είναι ζωτικής σημασίας για τους/τις επαγγελματίες του κλάδου. Οι εκπαιδευόμενοι/-ες ξεκινούν με την εξερεύνηση των μοναδικών χαρακτηριστικών της αγοράς αερομεταφορών, συμπεριλαμβανομένων των δημογραφικών στόχων, των ανταγωνιστικών πλεονεκτημάτων και των τάσεων στην αγορά. Η υποενότητα καλύπτει την ανάπτυξη στρατηγικών μάρκετινγκ που περιλαμβάνουν προσφορές προϊόντων, στρατηγικές τιμολόγησης, προώθηση και κανάλια διανομής ειδικά για τις αεροπορικές εταιρείες. Χρησιμοποιώντας περιπτωσιολογικές μελέτες από επιτυχημένες αεροπορικές εταιρείες, οι εκπαιδευόμενοι/-ες αναλύουν διεξοδικά διάφορες εκστρατείες μάρκετινγκ, για να κατανοήσουν τις βέλτιστες πρακτικές και τον αντίκτυπο των εργαλείων ψηφιακού marketing, όπως είναι τα κοινωνικά μέσα ενημέρωσης, το email marketing και τη βελτιστοποίηση μηχανών αναζήτησης. Επιπρόσθετα, η υποενότητα υπογραμμίζει τη σημασία της διαχείρισης σχέσεων πελατών/-ισσών (CRM) και εξατομικευμένων τεχνικών μάρκετινγκ για την ενίσχυση της αφοσίωσης και της διατήρησης του/της πελάτη/-ισσας. Τέλος, οι εκπαιδευόμενοι/-ες αποκτούν ολοκληρωμένη κατανόηση των βασικών στοιχείων μάρκετινγκ, προσαρμοσμένων στη βιομηχανία αερομεταφορών. Η υποενότητα προετοιμάζει τους/τις εκπαιδευόμενους/-ες να είναι εξοπλισμένοι/-ες στη διαμόρφωση καινοτόμων πρακτικών μάρκετινγκ που συμβάλλουν στην επίτευξη οργανωτικών στόχων, βελτιώνοντας παράλληλα τη συνολική ταξιδιωτική εμπειρία των επιβατών/-ισσών.

2.4.Θ.4 | ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑ ΑΕΡΟΣΚΑΦΩΝ: ΕΚΤΕΛΕΣΗ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΩΝ ΠΡΟΕΤΟΙΜΑΣΙΑΣ ΚΑΙ ΑΠΟΜΑΚΡΥΝΣΗΣ ΜΕ ΑΣΦΑΛΕΙΑ

Η συγκεκριμένη μαθησιακή υποενότητα παρέχει μια εις βάθος διερεύνηση των κρίσιμων λειτουργιών που εμπλέκονται στην ασφαλή προετοιμασία και πλοήγηση των αεροσκαφών. Αυτές οι δραστηριότητες είναι ζωτικής σημασίας για τη διασφάλιση αποτελεσματικών επίγειων λειτουργιών και της συνολικής ασφάλειας των επιβατών/-ισσών και του πληρώματος κατά τη διάρκεια των διαδικασιών επιβίβασης και αναχώρησης. Οι εκπαιδευόμενοι/-ες αρχικά κατανοούν τη διαδικασία προετοιμασίας των αεροσκαφών πριν από την πτήση, η οποία περιλαμβάνει τη διεξαγωγή εμπεριστατωμένων επιθεωρήσεων, την επαλήθευση ότι ο εξοπλισμός είναι λειτουργικός και τη διασφάλιση της συμμόρφωσης με τα πρότυπα ασφάλειας. Τονίζεται ιδιαίτερα η διαδικασία των ελέγχων πριν από την αναχώρηση, όπως είναι τα επίπεδα καυσίμου, η κατανομή του φορτίου των αποσκευών και η ετοιμότητα της καμπίνας. Στη συνέ-

χεια, η υποεπάρκεια επικεντρώνεται στις βασικές λειτουργίες πλοήγησης που χρησιμοποιούνται για την καθοδήγηση των αεροσκαφών με ασφάλεια στο έδαφος. Οι εκπαιδευόμενοι/-ες εκπαιδεύονται σε τυποποιημένα σήματα χειρός και στα πρωτόκολλα επικοινωνίας που είναι απαραίτητα για την καθοδήγηση των πιλότων κατά τη διάρκεια της προσγείωσης, της στάθμευσης και της αναχώρησης. Αναλύεται διεξοδικά η τήρηση όλων των διαδικασιών για την πρόληψη ατυχημάτων και την εξασφάλιση ομαλής ροής εργασίας. Μέσα από πρακτικές ασκήσεις και προσομοιώσεις, οι εκπαιδευόμενοι/-ες εξασκούνται σε τεχνικές προετοιμασίας και στη διαχείριση διαφόρων σεναρίων, ενισχύοντας την ικανότητά τους να ανταποκρίνονται σε πραγματικές προκλήσεις. Μέχρι το τέλος της υποεπάρκειας, οι εκπαιδευόμενοι/-ες είναι σε θέση να γνωρίζουν τις δεξιότητες που απαιτούνται για την ασφαλή και αποτελεσματική εκτέλεση των λειτουργιών προετοιμασίας και πλοήγησης αεροσκαφών, συμβάλλοντας έτσι σε ένα ασφαλές περιβάλλον αεροπορίας.

2.4.Θ.5 | ΠΡΟΒΛΕΨΗ ΖΗΤΗΣΗΣ: ΠΡΟΒΛΕΨΕΙΣ ΔΡΑΣΤΗΡΙΟΤΗΤΩΝ ΓΙΑ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΙΑΚΗ ΑΠΟΔΟΤΙΚΟΤΗΤΑ ΣΤΗΝ ΑΕΡΟΠΟΡΙΑ

Η πέμπτη υποεπάρκεια επικεντρώνεται στον κρίσιμο ρόλο της πρόβλεψης της ζήτησης στη βιομηχανία αερομεταφορών, τονίζοντας τη σημασία της για τη λειτουργική αποδοτικότητα και τον στρατηγικό σχεδιασμό. Η κατανόηση των προτύπων ζήτησης επιτρέπει στις αεροπορικές εταιρείες και στη διαχείριση των αεροδρομίων να βελτιστοποιήσουν τους πόρους, να ενισχύσουν την ικανοποίηση των πελατών/-ισών και να βελτιώσουν την οικονομική απόδοση. Οι εκπαιδευόμενοι/-ες διερευνούν τις θεμελιώδεις έννοιες της πρόβλεψης, της ζήτησης, συμπεριλαμβανομένων διαφόρων μεθόδων προβλέψεων, όπως είναι η ποσοτική ανάλυση, η ανασκόπηση ιστορικών δεδομένων και οι εκτιμήσεις τάσεων της αγοράς. Η υποεπάρκεια επισημαίνει πώς αυτές οι μέθοδοι μπορούν να εφαρμοστούν για την πρόβλεψη του όγκου επιβατών/-ισών, των εποχιακών διακυμάνσεων και των ταξιδιωτικών προτιμήσεων. Οι εκπαιδευόμενοι/-ες συμμετέχουν σε πρακτικές δραστηριότητες που περιλαμβάνουν την ανάλυση ιστορικών δεδομένων πτήσης, τη χρήση στατιστικών εργαλείων για τη δημιουργία προβλέψεων ζήτησης και την ερμηνεία των αποτελεσμάτων για να ενημερώσουν τις επιχειρησιακές αποφάσεις. Αυτή η πρακτική εμπειρία θα ενισχύσει την κατανόησή τους για τον τρόπο προσαρμογής των ικανοτήτων, τη διαχείριση των αναγκών προσωπικού και την κατανομή των πόρων σύμφωνα με την προβλεπόμενη ζήτηση. Επιπλέον, η υποεπάρκεια αναλύει τον αντίκτυπο εξωτερικών παραγόντων, όπως είναι οι οικονομικές συνθήκες, οι ενέργειες των ανταγωνιστών και τα παγκόσμια γεγονότα στην ακρίβεια της πρόβλεψης της ζήτησης. Στο τέλος της υποεπάρκειας, οι εκπαιδευόμενοι/-ες έχουν αναπτύξει τις δεξιότητες που απαιτούνται, για να σχεδιάσουν αποτελεσματικά τις δραστηριότητες ζήτησης στον τομέα της αεροπορίας, διασφαλίζοντας ότι οι οργανισμοί μπορούν να ανταποκριθούν προληπτικά στις μεταβαλλόμενες συνθήκες της αγοράς και να διατηρήσουν την επιχειρησιακή αποτελεσματικότητα.

2.4.Θ.6 | ΕΠΑΦΗ ΜΕ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΟΥΣ ΧΩΡΟΥΣ ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΟΥ ΕΝΔΙΑΦΕΡΟΝΤΟΣ

Η τελευταία υποενότητα διερευνά τους διάφορους επιχειρηματικούς τομείς της τουριστικής βιομηχανίας που επηρεάζουν άμεσα το τουριστικό ενδιαφέρον και την εμπειρία των τουριστών/-τριών. Οι εκπαιδευόμενοι/-ες αποκτούν γνώσεις για τους διάφορους τομείς, όπως είναι η φιλοξενία, τα ταξιδιωτικά γραφεία, οι τουριστικοί πράκτορες και τα αξιοθέατα, κατανοώντας πώς καθένας απ' αυτούς παίζει εξέχοντα ρόλο στη διαμόρφωση της συνολικής ταξιδιωτικής εμπειρίας. Οι εκπαιδευόμενοι/-ες διερευνούν τη σημασία της συνεργασίας μεταξύ των διαφόρων ενδιαφερόμενων μερών στον τομέα του τουρισμού, συμπεριλαμβανομένων των τοπικών επιχειρήσεων, των κυβερνητικών φορέων και των κοινοτικών οργανώσεων. Δίνεται έμφαση στις στρατηγικές οικοδόμησης σχέσεων που προωθούν τις συνεργασίες, ενισχύουν την παροχή υπηρεσιών και υποστηρίζουν βιώσιμες τουριστικές πρακτικές. Μέσα από δι-αδραστικές συζητήσεις και μελέτες περιπτώσεων, οι εκπαιδευόμενοι/-ες εξετάζουν επιτυχημένα παραδείγματα επιχειρήσεων που έχουν συνεργαστεί αποτελεσματικά με τουριστικά αξιοθέατα και υπηρεσίες για τη δημιουργία ολοκληρωμένων ταξιδιωτικών πακέτων που ανταποκρίνονται στις ανάγκες των καταναλωτών/-τριών. Η υποενότητα καλύπτει θέματα όπως τις τάσεις της αγοράς, τις προσδοκίες των πελατών/-ισών και την ενσωμάτωση της τεχνολογίας στον τουρισμό, εξοπλίζοντας τους/τις εκπαιδευόμενους/-ες με τις δεξιότητες που απαιτούνται για την προσαρμογή στις μεταβαλλόμενες δυναμικές της αγοράς. Στο τέλος αυτής της ενότητας, οι συμμετέχοντες/-ουσες έχουν κατανοήσει τη διασύνδεση των διαφόρων επιχειρηματικών τομέων στον τουρισμό και του τρόπου αποτελεσματικής συνεργασίας με αυτούς για τη δημιουργία εμπλουτισμένων εμπειριών για τους/τις επισκέπτες/-τριες. Οι γνώσεις αυτές θα προετοιμάσουν τους/τις εκπαιδευόμενους/-ες για σταδιοδρομία στη δια-χείριση του τουρισμού, στο μάρκετινγκ και στην εξυπηρέτηση πελατών/-ισών.

Προτεινόμενες πηγές μελέτης

Κύριες

1. Προφυλλίδης, Β. (2010). *Αεροπορικές μεταφορές και αεροδρόμια*. Αθήνα: Εκδόσεις Παπασωτηρίου.
2. Λέκκας, Α. (1997). *Αεροδρόμιο. Λειτουργία και εξυπηρέτηση πελατών*. Αθήνα: Εκδόσεις Έλλην.

Συμπληρωματικές

1. Wells, A. T. (1997). *Αεροπορική βιομηχανία μεταφορών. Οργάνωση και διαχείριση αεροπορικών εταιρειών, αεροπορικές μεταφορές φορτίων (Cargo)*. Αθήνα: Εκδόσεις Έλλην.
2. Neufville, R. D. & Odoni, A. (2009). *Συστήματα αεροδρομίων. Μελέτη, σχεδιασμός, διαχείριση*. Αθήνα: Εκδόσεις Παπασωτηρίου.

3 | Διδακτική μεθοδολογία

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

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

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

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

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

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

Η ανάπτυξη συνεργατικού κλίματος μεταξύ των εκπαιδευομένων και η καλλιέργεια σχέσης εμπιστοσύνης με τους/τις εκπαιδευτές/-τριες συντελούν στη δημιουργία μιας κοινότητας μάθησης, η οποία μπορεί να αποδειχθεί ιδιαίτερα σημαντική για την ενίσχυση των διεργασιών μάθησης τόσο κατά τη διάρκεια της εκπαιδευτικής διαδικασίας όσο και πέρα από αυτή, σε περιόδους μελέτης ή/και προετοιμασίας για τις διαδικασίες αξιολόγησης/πιστοποίησης των γνώσεων και δεξιοτήτων που έχουν αποκτηθεί.

Η ενίσχυση της συνεργασίας και της δημιουργίας μιας κοινότητας μάθησης είναι δυνατόν να επηρεάσει και τους τρόπους μελέτης των εκπαιδευομένων προς μια πιο ενεργητική, δημιουργική στάση διερεύνησης και εξοικείωσης με τη γνώση. Η τήρηση προσωπικών σημειώσεων και η ανταλλαγή τους μεταξύ των εκπαιδευομένων, η μελέτη πρόσθετων βιβλιογραφικών –ελληνόφωνων και ξενόγλωσσων– πηγών, η αναζήτηση συμπληρωματικών ερεθισμάτων στο ευρύτερο κοινωνικό και επαγγελματικό περιβάλλον (παρακολούθηση οπτικο-ακουστικού υλικού, επαγγελματικών περιοδικών, εξέλιξης θεσμικού πλαισίου κ.λπ.), σχετικών με την επαγγελματική ειδικότητα, είναι δυνατόν να αποτελέσουν σημαντικά συστατικά για τη διαμόρφωση μιας ισχυρής σχέσης με την εξειδικευμένη επαγγελματική γνώση και τις δεξιότητες που απαιτεί το επάγγελμα.

Η παρακολούθηση ενός εντατικού προγράμματος κατάρτισης μεγάλης διάρκειας αναγκαστικά επιφέρει αλλαγές στην καθημερινότητα των εκπαιδευομένων. Η αποδοτική διαχείριση του καθημερινού χρόνου απαιτεί προσωπικό προγραμματισμό και φροντίδα. Η συστηματική πρόβλεψη ενός χρονικού διαστήματος μελέτης, καθημερινά, καθώς και η τήρηση ενός ημερολογίου μάθησης όπου οι εκπαιδευόμενοι/-ες θα καταγράφουν την καθημερινή τους πρόοδο, αλλά ενδεχομένως θα σημειώνουν και ερωτήματα ή παρατηρήσεις σχετικές με την κάθε μαθησιακή ενότητα, μπορούν να αποτελέσουν χρήσιμες και πολύ δημιουργικές πρακτικές ενίσχυσης των διαδικασιών μάθησης.

Η φοίτηση στη Σχολή Ανώτερης Επαγγελματικής Κατάρτισης είναι περίοδος διαμόρφωσης μιας μελλοντικής επαγγελματικής ταυτότητας. Είναι η αρχή μιας νέας προσωπικής ιστορίας και μιας διαρκούς εξέλιξης μπροστά σε απαιτήσεις και αναγκαιότητες που χαρακτηρίζουν την κάθε επαγγελματική ειδικότητα. Είναι η ευκαιρία διασύνδεσης του/της κάθε εκπαιδευομένου/-ης με τις γνώσεις, τις δεξιότητες και τις στάσεις που είναι κοινές στην επαγγελματική κοινότητα στην οποία σταδιακά θα ενταχθεί.

4 | Υγεία και ασφάλεια κατά τη διάρκεια της κατάρτισης

Για την προστασία των καταρτιζομένων, τόσο στην αίθουσα διδασκαλίας και στους εργαστηριακούς χώρους της ΣΑΕΚ όσο και στις επιχειρήσεις που επισκέπτονται για την υλοποίηση της πρακτικής άσκησης/μαθητείας, τηρούνται όλες οι προβλεπόμενες διατάξεις για τους κανόνες υγείας και ασφάλειας στην ειδικότητα και το επάγγελμα, αλλά και ευρύτερα, όπως προβλέπονται ιδίως από:

- Τον κώδικα νόμων για την υγεία και την ασφάλεια των εργαζομένων (βλ. Ν. 3850/2010), όπως ισχύει.
- Τις διατάξεις του κτιριοδομικού κανονισμού (βλ. 3046/304/89-ΦΕΚ 59/Δ/3-02-89), όπως ισχύει.
- Τον κανονισμό λειτουργίας των εργαστηριακών κέντρων (ΦΕΚ 1318 Β'/2015), όπως ισχύει.
- Το ΦΕΚ 3938/Β/26-8-2021, κοινή Υπουργική Απόφαση υπ' αριθμ. Κ5/97484 με θέμα την «Πρακτική άσκηση σπουδαστών Ινστιτούτων Επαγγελματικής Κατάρτισης αρμοδιότητας Υπουργείου Παιδείας και Θρησκευμάτων», όπως ισχύει.
- Το ΦΕΚ 4146/Β/9-9-2021, κοινή Υπουργική Απόφαση υπ' αριθμ. ΦΒ7/108652/Κ3, με θέμα το «Πλαίσιο Ποιότητας Μαθητείας», όπως ισχύει.

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

4.1 • Βασικοί κανόνες υγείας και ασφάλειας

Οι γενικές αρχές αναφέρονται στην πρόληψη του επαγγελματικού κινδύνου, την προστασία της ασφάλειας και της υγείας, την εξάλειψη των παραγόντων κινδύνου και την πρόληψη των ατυχημάτων και των ασθενειών που σχετίζονται με την εκπαίδευση και την εργασία.

Η εκπαιδευτική μονάδα πρέπει να διαθέτει τεχνικό ασφάλειας και να κάνει εκτίμηση του επαγγελματικού κινδύνου, η οποία αποτελεί ένα από τα σημαντικότερα εργαλεία για την αποτελεσματική διαχείριση της ασφάλειας και υγείας. Εμπεριέχει το σύνολο των ενεργειών πληροφόρησης, τεκμηρίωσης και καταγραφής των συνθηκών εκπαίδευσης και εργασίας, από τη φάση της απλής περιγραφής της παραγωγικής διαδικασίας μέχρι και τις τελικές φάσεις προσδιορισμού των βλαπτικών παραγόντων, συμπεριλαμβανομένων και των πληροφοριών σχετικά με την επίδραση των δημιουργούμενων συνθηκών του περιβάλλοντος στην ανθρώπινη υγεία.

Στις κτιριολογικές απαιτήσεις λαμβάνονται υπόψη και οι προδιαγραφές του Οργανισμού Σχολικών Κτιρίων (Οδηγός μελετών για διδακτήρια όλων των βαθμίδων εκπαίδευσης, ΟΣΚ, Αθήνα 2008), στις οποίες προβλέπονται οι βασικοί κανόνες προ-

στασίας από τους κινδύνους που σχετίζονται με την κατάσταση και τη συντήρηση των χώρων εργασίας (δάπεδα, παράθυρα, πύλες, οροφές, στέγες, κλιμακοστάσια, κεκλιμένα επίπεδα κ.ά.).

Η καταλληλότητα του ηλεκτρολογικού εξοπλισμού, ο μηχανολογικός εξοπλισμός, η πυρασφάλεια, η πρόβλεψη για την αντιμετώπιση των βιολογικών παραγόντων με την τήρηση της καθαριότητας στους χρησιμοποιούμενους χώρους, η μέριμνα για την αποφυγή έκθεσης σε χημικούς κινδύνους και βλαπτικούς εργονομικούς παράγοντες συμπεριλαμβάνονται στα γενικά προληπτικά μέτρα για τη διατήρηση της υγείας και ασφάλειας των καταρτιζόμενων, εκπαιδευτών/-τριών και τρίτων.

Οι διαστάσεις των εκπαιδευτικών χώρων και του εργαστηρίου θα πρέπει τέλος να είναι ανάλογες με το είδος της παραγωγικής διαδικασίας και τον αριθμό των καταρτιζόμενων. Σε κάθε θέση εργασίας πρέπει να υπολογίζεται ελεύθερη επιφάνεια, ώστε οι καταρτιζόμενοι/-ες να μπορούν να κινούνται ανεμπόδιστα κατά την εκπαίδευσή τους. Στο εργαστήριο, για κάθε διαρκώς παρευρισκόμενο άτομο, ο ελάχιστος χώρος υπολογίζεται ως εξής: α) 12 κυβικά μέτρα για ως επί το πλείστον καθιστική απασχόληση, β) 15 κυβικά μέτρα για ως επί το πλείστον ελαφριά σωματική απασχόληση.

4.2 • Μέσα ατομικής προστασίας

Δεν απαιτείται για τη διενέργεια των προβλεπόμενων ανά εξάμηνο εργαστηρίων χρήσης μέσων ατομικής προστασίας.



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/-ες ανακαλούν τη θεωρητική και εργαστηριακή γνώση τους 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 την προετοιμασία των εκπαιδευομένων για την παραγωγική διαδικασία, μέσω της απόκτησης εμπειριών ιδιαίτερα χρήσιμων για τη μετέπειτα επαγγελματική τους πορεία.

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

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

Διάρκεια πρακτικής άσκησης

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

Όροι υλοποίησης πρακτικής άσκησης

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

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

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

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

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

2 | Οδηγίες για τον/την πρακτικά ασκούμενο/-η

2.1 • Προϋποθέσεις εγγραφής στο πρόγραμμα πρακτικής άσκησης

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

Για την έναρξη της πρακτικής άσκησης στην ειδικότητα «Στέλεχος Υπηρεσιών Αερομεταφοράς», οι εκπαιδευόμενοι/-ες πρέπει να έχουν συμπληρώσει το εξάμηνο Β' της φοίτησής τους στις ΣΑΕΚ Στην περίπτωση αυτήν, μπορούν πια να τοποθετηθούν σε θέση πρακτικής της ειδικότητάς τους.

2.2 • Δικαιώματα και υποχρεώσεις του/της πρακτικά ασκουμένου/-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 νομοθεσία². Στη συνέχεια, παρατίθενται κάποια δικαιώματα και υποχρεώσεις των πρακτικά ασκουμένων.

Δικαιώματα πρακτικά ασκουμένων

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

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

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

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

Υποχρεώσεις πρακτικά ασκουμένων

1. Τήρηση του ημερήσιου ωραρίου πρακτικής άσκησης, όπως ορίζεται στην ειδική σύμβαση.
2. Τήρηση των όρων υγείας και ασφάλειας του/της εργοδότη/-τριας.
3. Σεβασμός της κινητής και ακίνητης περιουσίας του/της εργοδότη/-τριας.
4. Αρμονική συνεργασία με τα στελέχη του/της εργοδότη/-τριας.
5. Προσκόμιση –όπου απαιτείται– όλων των απαραίτητων ιατρικών βεβαιώσεων για την εξάσκηση του επαγγέλματος.
6. Προσκόμιση στη ΣΑΕΚ των απαραίτητων δικαιολογητικών, πριν από την έναρξη και μετά τη λήξη της πρακτικής άσκησης, αλλά και σε περίπτωση διακοπής της.
7. Ενημέρωση σε περίπτωση απουσίας του/της ασκουμένου/-ης της επιχείρησης και της ΣΑΕΚ εποπτείας.
8. Τήρηση βιβλίου πρακτικής άσκησης, το οποίο διατίθεται από τη ΣΑΕΚ και στο οποίο αναγράφονται από τους/τις ασκούμενους/-ες ανά εβδομάδα οι εργασίες με τις οποίες ασχολήθηκαν και τα καθήκοντα που τους ανατέθηκαν στον χώρο πραγματοποίησης της πρακτικής άσκησης.
9. Προσκόμιση στο τέλος κάθε μήνα στη ΣΑΕΚ φοίτησης ή εποπτείας της πρακτικής άσκησης του βιβλίου πρακτικής άσκησης για έλεγχο.
10. Υποβολή μετά την ολοκλήρωση της πρακτικής άσκησης του βιβλίου πρακτικής άσκησης στη ΣΑΕΚ φοίτησης, συμπληρωμένου με τις εβδομαδιαίες εκθέσεις, τον χρόνο και το αντικείμενο απασχόλησης, τις ημέρες απουσίας και την επίδοση του/της πρακτικά ασκουμένου/-ης. Υποβολή του εντύπου λήξης (Βεβαίωση Παρουσίας) της πρακτικής άσκησης, συμπληρωμένου, υπογεγραμμένου και σφραγισμένου από τον/την εργοδότη/-τρια-νόμιμο/-η εκπρόσωπο του φορέα απασχόλησης, στο οποίο βεβαιώνεται ότι ο/η εκπαιδευόμενος/-η πραγματοποίησε την πρακτική άσκηση στην επιχείρηση/οργανισμό, καθώς και το χρονικό διάστημα αυτής.
11. Άμεση ενημέρωση της ΣΑΕΚ φοίτησης από τον/την πρακτικά ασκούμενο/-η σε περίπτωση διακοπής της πρακτικής άσκησης και προσκόμιση του βιβλίου πρα-

κτικής και του εντύπου της λήξης (Βεβαίωση Παρουσίας) με τις ημέρες πρακτικής άσκησης που έχουν πραγματοποιηθεί. Για να συνεχίσει ο/η εκπαιδευόμενος/-η την πρακτική άσκηση, για το υπόλοιπο του προβλεπόμενου διαστήματος, στον ίδιο ή σε άλλο φορέα απασχόλησης (εργοδότη/-τρια), θα πρέπει να ακολουθηθεί εκ νέου η διαδικασία έναρξης πρακτικής. Αν η διακοπή της πρακτικής άσκησης γίνει από τον/την εργοδότη/-τρια, τότε οφείλει ο/η τελευταίος/-α να ενημερώσει άμεσα τη ΣΑΕΚ φοίτησης του/της πρακτικά ασκουμένου/-ης.

2.3 • Φορείς υλοποίησης πρακτικής άσκησης

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

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

3 | Ο ρόλος του/της εκπαιδευτή/-τριας της πρακτικής άσκησης

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

Αναλυτικότερα, ο/η εκπαιδευτής/-τρια είναι το συνδετικό πρόσωπο του/της εργοδότη/-τριας της επιχείρησης με την εκπαιδευτική δομή (ΣΑΕΚ) και, κατά συνέπεια, έχει συνεχή συνεργασία με αυτήν. Επιπλέον, ο ρόλος του/της 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.

4 | Προσδοκώμενα μαθησιακά αποτελέσματα της πρακτικής άσκησης

Κατά τη διάρκεια της πρακτικής άσκησης, επιδιώκεται η αναβάθμιση των γνώσεων, των επαγγελματικών δεξιοτήτων και των ικανοτήτων των σπουδαστών/-τριών ΣΑΕΚ, με αποτέλεσμα την ομαλή μετάβασή τους από την αίθουσα κατάρτισης στον χώρο εργασίας, και μάλιστα υπό 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 οι οποίες 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, παρέχεται η δυνατότητα στον/στην πρακτικά ασκούμενο/-η να ασκηθεί στις εργασίες που απορρέουν από τα επιμέρους μαθησιακά αποτελέσματα του προγράμματος κατάρτισης στην ειδικότητα. Η άσκηση μπορεί να επιτευχθεί μέσω της παρατήρησης της εργασίας, της συμμετοχής σε ομάδα εκτέλεσης της εργασίας, της καθοδηγούμενης εργασίας ή της δοκιμής/αυτόνομης εκτέλεσης της εργασίας από τον/την πρακτικά ασκούμενο/-η.

Στον πίνακα που ακολουθεί, αποτυπώνονται οι ενότητες προσδοκώμενων μαθησιακών αποτελεσμάτων της πρακτικής άσκησης για την ειδικότητα «Στέλεχος Υψηλών Αερομεταφοράς» και οι αντίστοιχες ενδεικτικές εργασίες και ειδικές προδιαγραφές 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 3 /// Ενόττες προσδοκώμενων μαθησιακών αποτελεσμάτων
πρακτικής άσκησης**

ΕΝΟΤΗΤΕΣ ΠΡΟΣΔΟΚΩΜΕΝΩΝ ΜΑΘΗΣΙΑΚΩΝ ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΩΝ		
ΕΝΟΤΗΤΕΣ ΠΡΟΣΔΟΚΩΜΕΝΩΝ ΜΑΘΗΣΙΑΚΩΝ ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΩΝ	ΕΝΔΕΙΚΤΙΚΕΣ ΕΡΓΑΣΙΕΣ ΚΑΤΑ ΤΗ ΔΙΑΡΚΕΙΑ ΤΗΣ ΠΡΑΚΤΙΚΗΣ ΑΣΚΗΣΗΣ	ΕΙΔΙΚΕΣ ΠΡΟΔΙΑΓΡΑΦΕΣ
A. «Έλεγχος ταξιδιωτικών εγγράφων, εποπτεία πύλης και επιβίβαση επιβατών/-ισμών»	• Έλεγχος και πιστοποίηση των ταξιδιωτικών εγγράφων των επιβατών/-ισμών και παράλληλα ενημέρωση του ηλεκτρονικού συστήματος διαχείρισης θέσεων, • Παραλαβή, έλεγχος και σηματοδότηση των αποσκευών με ειδικές ετικέτες (tags) και τοποθέτηση στον μάντα των παραδιδόμενων αποσκευών του αεροσκάφους, • Ενημέρωση επιβατών/-ισμών για τις ώρες αναχώρησης και τις θύρες εξόδου, για τυχόν αλλαγές ή καθυστερήσεις των πτήσεων και επίλυση οποιασδήποτε απορίας τους, • Επιμέλεια των αναγγελιών επιβίβασης επιβατών/-ισμών ή για τυχόν καθυστερήσεις εντός της θύρας εξόδου, • Διεκπεραίωση των αφίξεων, οι οποίες ολοκληρώθηκαν ηλεκτρονικά και ενημέρωση του αντίστοιχου συστήματος θέσεων των επιβατών/-ισμών, • Έλεγχος της επάρκειας των απαραίτητων εγγράφων επιβίβασης και καθοδήγηση επιβατών/-ισμών στις θύρες εξόδου.	• Γραφική ύλη και εξοπλισμός γραφείου, • Η/Υ με σύνδεση στο Διαδίκτυο, • Ηλεκτρονικό σύστημα ελέγχου θέσεων, • Εκτυπωτής, • Τηλέφωνο, • Σύστημα ασύρματης επικοινωνίας υπαλλήλων, • Ιμάντας φόρτωσης αποσκευών, • Ζυγαριά αποσκευών, • Σαρωτές, • Μηχάνημα POS, • Επαγγελματική ενδυμασία.
B. «Εξυπηρέτηση επιβατών/-ισμών κατά την επιβίβαση στο αεροσκάφος ή την αποβίβαση από το αεροσκάφος» συνέχεια >>	• Καθοδήγηση των εισερχόμενων επιβατών/-ισμών και έλεγχος της ασφαλούς αποβίβασής τους ή της έγκαιρης μεταβίβασής τους όταν αυτοί/-ές είναι διερχόμενοι/-ες (transit) στους χώρους παραλαβής των αποσκευών ή στις θύρες εξόδου και εισόδου αντίστοιχα,	• Σύστημα ασύρματης επικοινωνίας υπαλλήλων, • Επαγγελματική ενδυμασία, • Λίστες επιβατών/-ισμών,

συνέχεια >>

**Πίνακας 3 /// Ενότητες προσδοκώμενων μαθησιακών αποτελεσμάτων
πρακτικής άσκησης**

ΕΝΟΤΗΤΕΣ ΠΡΟΣΔΟΚΩΜΕΝΩΝ ΜΑΘΗΣΙΑΚΩΝ ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΩΝ		
ΕΝΟΤΗΤΕΣ ΠΡΟΣΔΟΚΩΜΕΝΩΝ ΜΑΘΗΣΙΑΚΩΝ ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΩΝ	ΕΝΔΕΙΚΤΙΚΕΣ ΕΡΓΑΣΙΕΣ ΚΑΤΑ ΤΗ ΔΙΑΡΚΕΙΑ ΤΗΣ ΠΡΑΚΤΙΚΗΣ ΑΣΚΗΣΗΣ	ΕΙΔΙΚΕΣ ΠΡΟΔΙΑΓΡΑΦΕΣ
« συνέχεια Β. «Εξυπηρέτηση επιβατών/-ισών κατά την επιβίβαση στο αεροσκάφος ή την αποβίβαση από το αεροσκάφος»	• Παροχή βοήθειας και συνοδεία, από και προς το αεροσκάφος σε επιβάτες/-ισσες ειδικών κατηγοριών (PRM), με τη χρήση χειροκίνητων ή ηλεκτροκίνητων αμαξιδίων και ειδικών μηχανημάτων για τη μεταφορά τους στην είσοδο του αεροσκάφους, • Προετοιμασία της επιβίβασης και αποβίβασης των επιβατών/-ισών και του πληρώματος με τα αντίστοιχα μέσα μεταφοράς και σύνδεσης μεταξύ αεροσκάφους και αεροσταθμού.	• Καροτσάκια και αμαξίδια.
Γ. «Διαχείριση κρατήσεων και έκδοση εισιτηρίων»	• Συλλογή των απαραίτητων πληροφοριών και εγγράφων των επιβατών/-ισών για την κράτηση αεροπορικής θέσης και έλεγχος του ηλεκτρονικού συστήματος κρατήσεων για τη διαθεσιμότητα, • Εκτέλεση της κράτησης θέσης του επιλεγμένου προορισμού και ενημέρωση επιβατών/-ισών για το κόστος και άλλες πληροφορίες της πτήσης, • Διεκπεραίωση κρατήσεων συμπληρωματικών υπηρεσιών (ξενοδοχεία, μέσα μεταφοράς, υπηρεσίες VIP και μεταφοράς κατοικίδιων ζώων) ή αλλαγών στις υπάρχουσες κρατήσεις, • Διαχείριση της ολοκλήρωσης της κράτησης με την εξόφληση, την έκδοση και την προώθηση του αεροπορικού εισιτηρίου στον/στην πελάτη/-ισσα, • Διατήρηση αρχείων των αεροπορικών λειτουργιών μεταφοράς των επιβατών/-ισών και διαχείριση τυχόν αλλαγών στις κρατήσεις.	• Η/Υ με σύνδεση στο Διαδίκτυο, • Λογισμικό σύστημα κρατήσεων, • Εκτυπωτής, • Τηλέφωνο, • Εγχειρίδια ναύλων, • Μηχάνημα POS, • Ειδικά έντυπα χρεώσεων.

**Πίνακας 3 /// Ενότητες προσδοκώμενων μαθησιακών αποτελεσμάτων
πρακτικής άσκησης**

ΕΝΟΤΗΤΕΣ ΠΡΟΣΔΟΚΩΜΕΝΩΝ ΜΑΘΗΣΙΑΚΩΝ ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΩΝ		
ΕΝΟΤΗΤΕΣ ΠΡΟΣΔΟΚΩΜΕΝΩΝ ΜΑΘΗΣΙΑΚΩΝ ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΩΝ	ΕΝΔΕΙΚΤΙΚΕΣ ΕΡΓΑΣΙΕΣ ΚΑΤΑ ΤΗ ΔΙΑΡΚΕΙΑ ΤΗΣ ΠΡΑΚΤΙΚΗΣ ΑΣΚΗΣΗΣ	ΕΙΔΙΚΕΣ ΠΡΟΔΙΑΓΡΑΦΕΣ
Δ. «Άσκηση διοικητικών εργασιών και συντονισμός πτήσεων»	• Διαχείριση των μηνυμάτων κίνησης του αεροσκάφους, • Πραγματοποίηση πληρωμών των τελών και άλλων λογαριασμών, • Συντονισμός των χρονοθυρίδων πτήσεων (slot coordination) και εξασφάλιση των δικαιωμάτων εκμετάλλευσης άδειας (traffic rights) για τις πτήσεις εκτός Ευρωπαϊκής Ένωσης, • Έκδοση σχεδίων πτήσεων, δελτίου καιρού και ενημέρωση του πληρώματος για τυχόν αλλαγές βάσει των καιρικών συνθηκών και των αλλαγών στις πτήσεις.	• Γραφική ύλη και εξοπλισμός γραφείου, • Η/Υ με σύνδεση στο Διαδίκτυο, • Εξειδικευμένο ηλεκτρονικό σύστημα συντονισμού πτήσεων, • Εκτυπωτής, • Τηλέφωνο, • Ασύρματη συχνότητα tetra, • Κινητή τηλεφωνία, • Σηματολογία αερομεταφορών.
Ε. «Προετοιμασία και εξυπηρέτηση λειτουργικών αναγκών των αεροσκαφών» συνέχεια >>	• Καθοδήγηση του αεροσκάφους (marshalling) κατά την άφιξη και την αναχώρηση μέσω σημάτων στον προκαθορισμένο χώρο στάθμευσης αεροσκαφών, • Επίβλεψη της φόρτωσης και εκφόρτωσης του αεροσκάφους, των αποσκευών και άλλων υπηρεσιών (εστίασης, παροχής ύδατος, καθαρισμού και συντήρησης των χώρων υγιεινής κ.ά.), • Συντονισμός του ανεφοδιασμού καυσίμων, του καθαρισμού και της συντήρησης του αεροσκάφους, ανάλογα με τις ανάγκες του δρομολογίου, τα καιρικά φαινόμενα, τα μέτρα πυρασφάλειας και τις οδηγίες του/της κυβερνήτη/-τριας,	• Επαγγελματική ενδυμασία, • Σημειάκια, κώνοι, φωτεινοί σηματοδότες, • Σηματολογία καθοδήγησης αεροσκάφους, • Ασύρματη επικοινωνία, • Κινητή τηλεφωνία, • Παροχές ηλεκτρικού ρεύματος και κλιματισμού, • Αυτοκινούμενη φυσούνα/γέφυρα, • Πλάνο φόρτωσης,

συνέχεια >>

**Πίνακας 3 /// Ενότητες προσδοκώμενων μαθησιακών αποτελεσμάτων
πρακτικής άσκησης**

ΕΝΟΤΗΤΕΣ ΠΡΟΣΔΟΚΩΜΕΝΩΝ ΜΑΘΗΣΙΑΚΩΝ ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΩΝ		
ΕΝΟΤΗΤΕΣ ΠΡΟΣΔΟΚΩΜΕΝΩΝ ΜΑΘΗΣΙΑΚΩΝ ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΩΝ	ΕΝΔΕΙΚΤΙΚΕΣ ΕΡΓΑΣΙΕΣ ΚΑΤΑ ΤΗ ΔΙΑΡΚΕΙΑ ΤΗΣ ΠΡΑΚΤΙΚΗΣ ΑΣΚΗΣΗΣ	ΕΙΔΙΚΕΣ ΠΡΟΔΙΑΓΡΑΦΕΣ
« συνέχεια Ε. «Προετοιμασία και εξυπηρέτηση λειτουργικών αναγκών των αεροσκαφών»	• Παροχή υπηρεσιών εκκίνησης (ASU/ GPU), μετακίνησης (pushback/towing) και στάθμευσης του αεροσκάφους, με τη χρήση των κατάλληλων μέσων, αυτοκινούμενων οχημάτων και μηχανημάτων.	• Έντυπα επιβίβασης, • Έντυπα καυσίμων, • Πλάνο πτήσεων.
ΣΤ. «Διαχείριση κρίσεων και απώλειας αποσκευών»	• Αντιμετώπιση περιπτώσεων όπως καθυστερήσεις ή ακυρώσεις πτήσεων και αναγνώριση των δικαιωμάτων των επιβατών/-ισών και των διεθνών κανόνων αερομεταφοράς, • Αξιολόγηση της επιβίβασης ή μη ατόμων και αποσκευών όταν υπάρχει κίνδυνος για τη δημόσια υγεία και ασφάλεια ή όταν δεν πληρούν τους κανόνες συστημάτων διαχείρισης ασφάλειας και τελωνειακών περιορισμών, • Δήλωση αιτημάτων των επιβατών/-ισών για χαμένες αποσκευές και ενημέρωση του παγκόσμιου ηλεκτρονικού συστήματος για την ανεύρεσή τους, • Συσχέτιση των ευρεθειών αποσκευών με τα δηλωθέντα αιτήματα και ενημέρωση του αντίστοιχου παγκόσμιου ηλεκτρονικού συστήματος, • Διενέργεια των απαραίτητων διαδικασιών για την έγκαιρη και ασφαλή παράδοση των αποσκευών στους/στις ιδιοκτήτες/-τριές τους.	• Γραφική ύλη και εξοπλισμός γραφείου, • Η/Υ με σύνδεση στο Διαδίκτυο, • Λογισμικό σύστημα απώλειας αποσκευών, • Ειδικά έντυπα φθορών και ζημιών, • Εκτυπωτής, • Τηλέφωνο, • Σύστημα ασύρματης επικοινωνίας υπαλλήλων, • Ζυγαριά αποσκευών, • Επαγγελματική ενδυμασία.

**Πίνακας 3 /// Ενότητες προσδοκώμενων μαθησιακών αποτελεσμάτων
πρακτικής άσκησης**

ΕΝΟΤΗΤΕΣ ΠΡΟΣΔΟΚΩΜΕΝΩΝ ΜΑΘΗΣΙΑΚΩΝ ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΩΝ		
ΕΝΟΤΗΤΕΣ ΠΡΟΣΔΟΚΩΜΕΝΩΝ ΜΑΘΗΣΙΑΚΩΝ ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΩΝ	ΕΝΔΕΙΚΤΙΚΕΣ ΕΡΓΑΣΙΕΣ ΚΑΤΑ ΤΗ ΔΙΑΡΚΕΙΑ ΤΗΣ ΠΡΑΚΤΙΚΗΣ ΑΣΚΗΣΗΣ	ΕΙΔΙΚΕΣ ΠΡΟΔΙΑΓΡΑΦΕΣ
Ζ. «Εξυπηρέτηση εμπορευμάτων και ταχυδρομείου των αεροπορικών εταιρειών»	- Αποδοχή του γενικού φορτίου με τα συνοδευόμενα έγγραφα, - Καταγραφή όλων των απαραίτητων πληροφοριών των εμπορευμάτων και του ταχυδρομείου και διατήρηση αρχείων και φακέλων όλων των δεδομένων, - Έκδοση ετικετών, τοποθέτηση στο φορτίο και διαχείριση των φορτίων επικίνδυνων υλικών με ειδική σήμανση, - Παράδοση του γενικού φορτίου προς επιβίβαση ή προώθηση, ανάλογα με το αν είναι εισερχόμενο ή εξερχόμενο και τήρηση των πρωτοκόλλων ασφάλειας και των τεχνικών προδιαγραφών, - Έλεγχος της συσκευασίας του φορτίου, επίβλεψη για την ασφαλή μεταφορά του και συντονισμός του πληρώματος εδάφους στη φόρτωση και εκφόρτωση, - Φόρτωση του αεροσκάφους με το γενικό φορτίο και διαμοιρασμός στον ειδικό χώρο του αεροσκάφους, - Διεκπεραίωση των σχετικών εγγραφών των φορτίων.	- Επαγγελματική ενδυμασία, - Η/Υ, - Εκτυπωτής, - Εξειδικευμένο λογισμικό πρόγραμμα, - Έντυπα φορτωτικής, - Ειδικά έντυπα (NOTOC, damage control, cargo manifest), - Ζυγαριά, - Μέτρο, παχύμετρο, - Διαγράμματα, - Θερμόμετρο, - Ετικέτες, - Καρότσι, μεταφοράς, - Σχεδιαγράμματα, - Εσωτερική ασύρματη επικοινωνία, - Ράμπες μεταφοράς, - Παλέτες, σχοινιά, - Ανυψωτικά μηχανήματα.

5 | Αναλυτικό περιεχόμενο προγράμματος πρακτικής άσκησης

5.1.A • ΕΛΕΓΧΟΣ ΤΑΞΙΔΙΩΤΙΚΩΝ ΕΓΓΡΑΦΩΝ, ΕΠΟΠΤΕΙΑ ΠΥΛΗΣ ΚΑΙ ΕΠΙΒΙΒΑΣΗ ΕΠΙΒΑΤΩΝ/-ΙΣΣΩΝ

Στην ενότητα Α' «Έλεγχος ταξιδιωτικών εγγράφων, εποπτεία πύλης και επιβίβαση επιβατών/-ισσών», οι πρακτικά ασκούμενοι/-ες στο αεροδρόμιο εμπλέκονται σε διάφορες εργασίες που συμβάλλουν στην ομαλή λειτουργία και ασφάλεια των πτήσεων. Οι πρακτικά ασκούμενοι/-ες εντάσσονται σε ομάδες μαζί με τους/τις εργαζομένους/-ες και συμμετέχουν στην παραλαβή, στον έλεγχο και στη σηματοδότηση των αποσκευών, στην ενημέρωση των επιβατών/-ισσών για αναχωρήσεις και θύρες εξόδου, στην επιμέλεια αναγγελιών επιβίβασης, καθώς και στη διεκπεραίωση αφίξεων και την ενημέρωση συστημάτων θέσεων. Αρχικά, πριν από την έναρξη των εργασιών, λαμβάνουν μέτρα ατομικής προστασίας και παρακολουθούν τη διαδικασία σχεδίασης ασφαλούς περιβάλλοντος. Αναλυτικότερα, μαθαίνουν να ελέγχουν και να πιστοποιούν ταξιδιωτικά έγγραφα, χρησιμοποιώντας ηλεκτρονικά συστήματα διαχείρισης θέσεων και διατηρώντας υψηλά πρότυπα ασφάλειας. Συμμετέχουν στην παραλαβή και σηματοδότηση αποσκευών, εξοικειώνονται με τη χρήση ζυγαριών, σαρωτών και ιμάντων φόρτωσης. Ενημερώνουν τους/τις επιβάτες/-ισσες για πτήσεις και θύρες εξόδου, χρησιμοποιώντας υπολογιστές και συστήματα δημόσιων ανακοινώσεων, ενώ παράλληλα επιλύουν απορίες με επαγγελματισμό. Επιμελούνται τις αναγγελίες επιβίβασης και καθυστερήσεων, διασφαλίζοντας την παροχή κατανοητών πληροφοριών. Τέλος, διεκπεραιώνουν αφίξεις επιβατών/-ισσών και ενημερώνουν το σύστημα θέσεων, εξασφαλίζοντας την ακριβή καταγραφή των δεδομένων. Κατά την εκτέλεση των εργασιών, οι ασκούμενοι/-ες δίνουν ιδιαίτερη προσοχή στις διαδικασίες ασφάλειας, στη σωστή χρήση εξοπλισμού και στην επαγγελματική επικοινωνία με τους/τις επιβάτες/-ισσες. Συνολικά, οι πρακτικά ασκούμενοι/-ες αποκτούν πολύτιμες εμπειρίες και δεξιότητες, συμβάλλοντας ουσιαστικά στην ομαλή λειτουργία του αεροδρομίου και την εξυπηρέτηση των επιβατών/-ισσών, ενώ παραμένουν πάντα υπό την καθοδήγηση και επίβλεψη του έμπειρου προσωπικού.

5.1.B • ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗ ΕΠΙΒΑΤΩΝ/-ΙΣΣΩΝ ΚΑΤΑ ΤΗΝ ΕΠΙΒΙΒΑΣΗ ΣΤΟ ΑΕΡΟΣΚΑΦΟΣ Ή ΤΗΝ ΑΠΟΒΙΒΑΣΗ ΑΠΟ ΤΟ ΑΕΡΟΣΚΑΦΟΣ

Στην ενότητα Β' «Εξυπηρέτηση επιβατών/-ισσών κατά την επιβίβαση στο αεροσκάφος ή την αποβίβαση από το αεροσκάφος», οι πρακτικά ασκούμενοι/-ες στο αεροδρόμιο εμπλέκονται σε διάφορες εργασίες που συμβάλλουν στην ομαλή και ασφαλή μετακίνηση των επιβατών/-ισσών. Ακολουθώντας, συμβάλλουν στον προγραμματισμό

της καθοδήγησης των εισερχόμενων επιβατών/-ισσών, στον έλεγχο της ασφαλούς αποβίβασής τους ή της έγκαιρης μεταβίβασής τους όταν είναι διερχόμενοι/-ες (transit), καθώς και στην παροχή βοήθειας και συνοδείας σε επιβάτες/-ισσες ειδικών κατηγοριών (PRM). Αρχικά, πριν από την έναρξη των εργασιών, λαμβάνουν μέτρα ατομικής προστασίας και παρακολουθούν τη διαδικασία σχεδίασης ασφαλούς περιβάλλοντος. Αναλύεται η διαδικασία καθοδήγησης των επιβατών/-ισσών προς τους χώρους παραλαβής αποσκευών ή στις θύρες εξόδου και εισόδου, διασφαλίζοντας ότι οι επιβάτες/-ισσες κινούνται με ασφάλεια και αποτελεσματικότητα. Αναλυτικότερα, επιδεικνύονται οι μέθοδοι παροχής βοήθειας σε επιβάτες/-ισσες ειδικών κατηγοριών, χρησιμοποιώντας χειροκίνητα ή ηλεκτροκίνητα αμαξίδια και ειδικά μηχανήματα για τη μεταφορά τους στην είσοδο του αεροσκάφους. Στη συνέχεια, γίνεται επίδειξη του τρόπου και των μέσων προετοιμασίας της επιβίβασης και αποβίβασης επιβατών/-ισσών και πληρώματος, διασφαλίζοντας την ομαλή σύνδεση μεταξύ αεροσκάφους και αεροσταθμού. Επίσης, εξηγείται η χρησιμότητα του συστήματος ασύρματης επικοινωνίας υπαλλήλων για συντονισμό, της επαγγελματικής ενδυμασίας, των λιστών επιβατών/-ισσών για αναγνώριση και των καρτοσιών και αμαξιδίων για μεταφορά. Οι πρακτικά ασκούμενοι/-ες ενημερώνονται για την αναγκαιότητα των διαδικασιών ασφάλειας, τη σωστή χρήση εξοπλισμού και την επαγγελματική επικοινωνία με τους/τις επιβάτες/-ισσες. Συνολικά, οι πρακτικά ασκούμενοι/-ες αποκομίζουν πολύτιμες εμπειρίες και αναπτύσσουν σημαντικές δεξιότητες, παίζοντας καθοριστικό ρόλο στη διασφάλιση της ομαλής και ασφαλούς εξυπηρέτησης των επιβατών/-ισσών κατά την επιβίβαση και αποβίβαση, πάντα υπό τη συνεχή καθοδήγηση και επίβλεψη του έμπειρου προσωπικού.

5.1.Γ • ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΚΡΑΤΗΣΕΩΝ ΚΑΙ ΕΚΔΟΣΗ ΕΙΣΙΤΗΡΙΩΝ

Στην ενότητα Γ' «Διαχείριση κρατήσεων και έκδοση εισιτηρίων», οι πρακτικά ασκούμενοι/-ες στο αεροδρόμιο ή σε περιφερειακά γραφεία των εταιρειών εμπλέκονται σε διάφορες εργασίες που συμβάλλουν στην αποτελεσματική διαχείριση των αεροπορικών κρατήσεων και την εξυπηρέτηση των επιβατών/-ισσών. Οι πρακτικά ασκούμενοι/-ες εντάσσονται σε ομάδες μαζί με τους/τις εργαζομένους/-ες και συμμετέχουν στη συλλογή των απαραίτητων πληροφοριών και εγγράφων των επιβατών/-ισσών για την κράτηση αεροπορικής θέσης και τον έλεγχο του ηλεκτρονικού συστήματος κρατήσεων για τη διαθεσιμότητα. Αναλυτικότερα, οι ασκούμενοι/-ες μαθαίνουν να εκτελούν την κράτηση θέσης για τον επιλεγμένο προορισμό και να ενημερώνουν τους/τις επιβάτες/-ισσες για το κόστος και άλλες πληροφορίες της πτήσης. Συμμετέχουν στη διεκπεραίωση κρατήσεων συμπληρωματικών υπηρεσιών, όπως είναι τα ξενοδοχεία, τα μέσα μεταφοράς, οι υπηρεσίες VIP και η μεταφορά κατοικίδιων ζώων, ή στην τροποποίηση των υπάρχουσών κρατήσεων. Διαχειρίζονται την ολοκλήρωση της κράτησης με την εξόφληση, την έκδοση και την προώθηση του αεροπορικού ει-

σιτηρίου στον/στην πελάτη/-ισσα. Παράλληλα, διατηρούν αρχεία των αεροπορικών λειτουργιών και διαχειρίζονται τυχόν αλλαγές στις κρατήσεις. Για την εκτέλεση της εργασίας, οι ασκούμενοι/-ες χρησιμοποιούν ηλεκτρονικούς υπολογιστές με σύνδεση στο Διαδίκτυο, λογισμικό σύστημα κρατήσεων, εκτυπωτές, τηλέφωνα, εγχειρίδια ναύλων, μηχάνημα POS και ειδικά έντυπα χρεώσεων. Οι ασκούμενοι/-ες πρέπει να δώσουν ιδιαίτερη προσοχή στις λεπτομέρειες των κρατήσεων, να διασφαλίζουν την ακρίβεια των πληροφοριών και να διατηρούν επαγγελματική συμπεριφορά κατά την επικοινωνία με τους/τις πελάτες/-ισσες. Συνολικά, οι πρακτικά ασκούμενοι/-ες κερδίζουν σημαντικές εμπειρίες και δεξιότητες, συνεισφέροντας καθοριστικά στην άρτια λειτουργία των κρατήσεων και την ικανοποίηση των επιβατών/-ισσών, με τη συνεχή καθοδήγηση και εποπτεία από το έμπειρο προσωπικό.

5.1.Δ • ΑΣΚΗΣΗ ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΩΝ ΕΡΓΑΣΙΩΝ ΚΑΙ ΣΥΝΤΟΝΙΣΜΟΣ ΠΤΗΣΕΩΝ

Στην ενότητα Δ' «Άσκηση διοικητικών εργασιών και συντονισμός πτήσεων», οι πρακτικά ασκούμενοι/-ες στο αεροδρόμιο ή στα περιφερειακά γραφεία των εταιρειών εμπλέκονται σε διάφορες εργασίες που συμβάλλουν στην ομαλή λειτουργία και στον συντονισμό των πτήσεων. Οι πρακτικά ασκούμενοι/-ες εντάσσονται σε ομάδες μαζί με τους/τις εργαζομένους/-ες και συμμετέχουν στη διαχείριση των μηνυμάτων κίνησης του αεροσκάφους, την πραγματοποίηση πληρωμών των τελών και άλλων λογαριασμών, τον συντονισμό των χρονοθυρίδων πτήσεων (slot coordination) και την εξασφάλιση των δικαιωμάτων εκμετάλλευσης άδειας (traffic rights) για πτήσεις εκτός Ευρωπαϊκής Ένωσης. Αναλυτικότερα, οι ασκούμενοι/-ες μαθαίνουν να εκδίδουν σχέδια πτήσεων, δελτία καιρού και να ενημερώνουν το πλήρωμα για τυχόν αλλαγές, βάσει των καιρικών συνθηκών και των αλλαγών στις πτήσεις. Παράλληλα, ασχολούνται με τη διατήρηση αρχείων των αεροπορικών λειτουργιών και τη διαχείριση τυχόν αλλαγών στις κρατήσεις, διασφαλίζοντας την ακρίβεια και την ενημέρωση των δεδομένων. Για την εκτέλεση της εργασίας, οι ασκούμενοι/-ες χρησιμοποιούν γραφική ύλη και εξοπλισμό γραφείου, ηλεκτρονικό υπολογιστή με σύνδεση στο Διαδίκτυο, εξειδικευμένο ηλεκτρονικό σύστημα συντονισμού πτήσεων, εκτυπωτή, τηλέφωνο, ασύρματη συχνότητα tetra και κινητή τηλεφωνία. Η σωστή χρήση αυτού του εξοπλισμού είναι απαραίτητη για την αποτελεσματική εκτέλεση των διοικητικών εργασιών και τον συντονισμό των πτήσεων. Οι ασκούμενοι/-ες πρέπει να δώσουν ιδιαίτερη προσοχή στη λεπτομέρεια, να διασφαλίζουν την ακρίβεια των πληροφοριών που καταχωρούν και να διατηρούν επαγγελματική επικοινωνία με το πλήρωμα και άλλους υπαλλήλους. Καθ' όλη τη διάρκεια της πρακτικής τους άσκησης, οι ασκούμενοι/-ες αποκτούν ζωτικές εμπειρίες και δεξιότητες που ενισχύουν την αποτελεσματική διαχείριση και τον συντονισμό των πτήσεων. Αυτό συμβαίνει πάντα με την πολύτιμη καθοδήγηση και την εποπτεία του έμπειρου προσωπικού, διασφαλίζοντας την υψηλή ποιότητα της επιβατικής εμπειρίας.

5.1.Ε • ΠΡΟΕΤΟΙΜΑΣΙΑ ΚΑΙ ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΚΩΝ ΑΝΑΓΚΩΝ ΤΩΝ ΑΕΡΟΣΚΑΦΩΝ

Στην ενότητα Ε' «Προετοιμασία και εξυπηρέτηση λειτουργικών αναγκών των αεροσκαφών», οι πρακτικά ασκούμενοι/-ες στο αεροδρόμιο εμπλέκονται σε διάφορες εργασίες που συμβάλλουν στην ομαλή και ασφαλή λειτουργία των αεροσκαφών κατά την άφιξη, την παραμονή και την αναχώρησή τους. Οι πρακτικά ασκούμενοι/-ες εντάσσονται σε ομάδες μαζί με τους/τις εργαζομένους/-ες και συμμετέχουν παρακολουθώντας την καθοδήγηση του αεροσκάφους (marshalling) κατά την άφιξη και την αναχώρηση μέσω σημάτων στον προκαθορισμένο χώρο στάθμευσης. Αρχικά, πριν από την έναρξη των εργασιών, λαμβάνουν μέτρα ατομικής προστασίας και παρακολουθούν τη διαδικασία σχεδίασης ασφαλούς περιβάλλοντος. Αναλυτικότερα, οι ασκούμενοι/-ες κατανοούν τη διαδικασία και συμμετέχουν στην εποπτεία της φόρτωσης και εκφόρτωσης του αεροσκάφους, των αποσκευών και άλλων υπηρεσιών (εστίασης, παροχής ύδατος, καθαρισμού και συντήρησης των χώρων υγιεινής). Επίσης, παρακολουθούν τον συντονισμό ανεφοδιασμού των καυσίμων, τον καθαρισμό και τη συντήρηση του αεροσκάφους, λαμβάνοντας υπόψη τις ανάγκες του δρομολογίου, τα καιρικά φαινόμενα, τα μέτρα πυρασφάλειας και τις οδηγίες του/της κυβερνήτη/-τριας. Επιπλέον, παρακολουθούν τις διαδικασίες παροχής υπηρεσιών εκκίνησης (ASU/GPU), μετακίνησης (pushback/towing) και στάθμευσης του αεροσκάφους, καταγράφοντας τη χρήση των κατάλληλων αυτοκινούμενων οχημάτων και μηχανημάτων. Για την εκτέλεση της εργασίας, οι ασκούμενοι/-ες χρησιμοποιούν επαγγελματική ενδυμασία, σημαϊάκια, κώνους, φωτεινούς σηματοδότες, ασύρματη επικοινωνία, κινητή τηλεφωνία. Η εργασία παροχής υπηρεσιών στην εξυπηρέτηση αεροσκάφους απαιτεί παροχές ηλεκτρικού ρεύματος και κλιματισμού, αυτοκινούμενη φυσούνα/γέφυρα, πλάνο φόρτωσης, έντυπα επιβίβασης, έντυπα καυσίμων και πλάνο πτήσεων. Οι ασκούμενοι/-ες πρέπει να δώσουν ιδιαίτερη προσοχή στη λεπτομέρεια, να διασφαλίζουν την ακρίβεια των πληροφοριών και να διατηρούν επαγγελματική επικοινωνία με το πλήρωμα και άλλους υπαλλήλους. Κατά τη διάρκεια της πρακτικής τους άσκησης, οι ασκούμενοι/-ες κερδίζουν σημαντικές εμπειρίες και δεξιότητες, οι οποίες είναι καθοριστικές για την προετοιμασία και την εξυπηρέτηση των λειτουργικών αναγκών των αεροσκαφών. Όλα αυτά γίνονται πάντα με την ασφάλεια και την υποστήριξη του έμπειρου προσωπικού.

5.1.ΣΤ • ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΚΡΙΣΕΩΝ ΚΑΙ ΑΠΩΛΕΙΑΣ ΑΠΟΣΚΕΥΩΝ

Στην ενότητα ΣΤ' «Διαχείριση κρίσεων και απώλειας αποσκευών», οι πρακτικά ασκούμενοι/-ες στο αεροδρόμιο εμπλέκονται σε διάφορες εργασίες που συμβάλλουν στην αποτελεσματική διαχείριση κρίσεων και την επίλυση προβλημάτων απώλειας αποσκευών. Οι πρακτικά ασκούμενοι/-ες εντάσσονται σε ομάδες μαζί με τους/τις

εργαζομένους/-ες και συμμετέχουν στην αντιμετώπιση περιπτώσεων καθυστέρησης ή ακυρώσεων πτήσεων, αναγνωρίζοντας τα δικαιώματα των επιβατών/-ισών και τους διεθνείς κανόνες αερομεταφοράς. Αναλυτικότερα, οι ασκούμενοι/-ες μαθαίνουν να αξιολογούν την επιβίβαση ή μη ατόμων και αποσκευών όταν υπάρχει κίνδυνος για τη δημόσια υγεία και ασφάλεια ή όταν δεν πληρούν τους κανόνες συστημάτων διαχείρισης ασφάλειας και τελωνειακών περιορισμών. Παράλληλα, διαχειρίζονται τα αιτήματα των επιβατών/-ισών για χαμένες αποσκευές, ενημερώνοντας το παγκόσμιο ηλεκτρονικό σύστημα για την ανεύρεσή τους και συσχετίζοντας τις ευρεθείσες αποσκευές με τα δηλωθέντα αιτήματα. Διενεργούν τις απαραίτητες διαδικασίες για την έγκαιρη και ασφαλή παράδοση των αποσκευών στους/στις ιδιοκτήτες/-τριές τους. Για την εκτέλεση της εργασίας, οι ασκούμενοι/-ες χρησιμοποιούν γραφική ύλη και εξοπλισμό γραφείου, ηλεκτρονικό υπολογιστή με σύνδεση στο Διαδίκτυο, λογισμικό σύστημα απώλειας αποσκευών, ειδικά έντυπα φθορών και ζημιών, εκτυπωτή, τηλέφωνο, σύστημα ασύρματης επικοινωνίας υπαλλήλων, ζυγαριά αποσκευών και επαγγελματική ενδυμασία. Οι ασκούμενοι/-ες πρέπει να δώσουν ιδιαίτερη προσοχή στη λεπτομέρεια, να διασφαλίζουν την ακρίβεια των πληροφοριών που καταχωρούν και να διατηρούν επαγγελματική επικοινωνία με τους/τις επιβάτες/-ισσες και άλλους υπαλλήλους. Συνοπτικά, η πρακτική άσκηση εμπλουτίζει τους/τις ασκούμενους/-ες με σημαντικές εμπειρίες και δεξιότητες, βελτιώνοντας την ικανότητά τους στη διαχείριση κρίσεων και την αποτελεσματική επίλυση ζητημάτων όπως είναι η απώλεια αποσκευών. Αυτό πραγματοποιείται πάντοτε υπό την προσεκτική καθοδήγηση και επίβλεψη του έμπειρου προσωπικού.

5.1.2 • ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗ ΕΜΠΟΡΕΥΜΑΤΩΝ ΚΑΙ ΤΑΧΥΔΡΟΜΕΙΟΥ ΤΩΝ ΑΕΡΟΠΟΡΙΚΩΝ ΕΤΑΙΡΕΙΩΝ

Στην ενότητα Ζ' «Εξυπηρέτηση εμπορευμάτων και ταχυδρομείου των αεροπορικών εταιρειών», οι πρακτικά ασκούμενοι/-ες στο αεροδρόμιο εμπλέκονται σε διάφορες εργασίες που συμβάλλουν στην ασφαλή και αποτελεσματική διαχείριση των εμπορευμάτων και του ταχυδρομείου. Οι πρακτικά ασκούμενοι/-ες εντάσσονται σε ομάδες μαζί με τους/τις εργαζομένους/-ες και συμμετέχουν στην αποδοχή του γενικού φορτίου με τα συνοδευόμενα έγγραφα, καταγράφοντας όλες τις απαραίτητες πληροφορίες και διατηρώντας αρχεία και φακέλους των δεδομένων. Προ της έναρξης των εργασιών, εφαρμόζουν τα απαραίτητα μέτρα ατομικής προστασίας και παρακολουθούν την εκπόνηση σχεδίου για τη δημιουργία ενός ασφαλούς εργασιακού περιβάλλοντος. Αναλυτικότερα, οι ασκούμενοι/-ες διακρίνουν τις ενδεικτικές ετικέτες των φορτίων και τη διαχείριση των φορτίων επικίνδυνων υλικών με ειδική σήμανση. Συμμετέχουν στην παρακολούθηση της παράδοσης του γενικού φορτίου προς επιβίβαση ή προώθηση, ανάλογα με το αν είναι εισερχόμενο ή εξερχόμενο, τηρώντας τα πρωτόκολλα ασφάλειας και τις τεχνικές προδιαγραφές. Επιπλέον, συμμετέχουν

στον έλεγχο της συσκευασίας του φορτίου, στην επίβλεψη της ασφαλούς μεταφοράς του, στον συντονισμό του πληρώματος εδάφους, στη φόρτωση και στην εκφόρτωση. Επιβλέπουν τη φόρτωση του αεροσκάφους με το γενικό φορτίο και τον διαμοιρασμό στον ειδικό χώρο του αεροσκάφους, ενώ διεκπεραιώνουν τα σχετικά έγγραφα των φορτίων. Για την εκτέλεση της εργασίας, οι ασκούμενοι/-ες χρησιμοποιούν επαγγελματική ενδυμασία, ηλεκτρονικό υπολογιστή, εκτυπωτή, εξειδικευμένο λογισμικό πρόγραμμα, έντυπα φορτωτικής, ειδικά έντυπα (NOTOC, damage control, cargo manifest), ζυγαριά, μέτρο, παχύμετρο, διαγράμματα. Η εργασία της εξυπηρέτησης εμπορευμάτων και ταχυδρομείου απαιτεί θερμόμετρο, ετικέτες, καρότσι μεταφοράς, σχεδιαγράμματα, εσωτερική ασύρματη επικοινωνία, ράμπες μεταφοράς, παλέτες, σχοινιά και ανυψωτικά μηχανήματα. Οι ασκούμενοι/-ες πρέπει να δώσουν ιδιαίτερη προσοχή στη λεπτομέρεια, να διασφαλίζουν την ακρίβεια των πληροφοριών και να διατηρούν επαγγελματική επικοινωνία με τους/τις επιβάτες/-ισσες και άλλους υπαλλήλους. Στην πρακτική τους άσκηση, οι εκπαιδευόμενοι/-ες, πάντα με την καθοδήγηση του έμπειρου προσωπικού και του ατόμου που έχει αναλάβει την ευθύνη της εκπαίδευσής τους, αποκτούν πολύτιμες εμπειρίες και δεξιότητες που συμβάλλουν ουσιαστικά στην εξυπηρέτηση των εμπορευμάτων και του ταχυδρομείου.

5.2 • Μεθοδολογία υλοποίησης πρακτικής άσκησης

Για την επιτυχή υλοποίηση της πρακτικής άσκησης, απαιτείται συνέργεια των συστημάτων εκπαίδευσης, κατάρτισης και αγοράς εργασίας, αλλά και συνεργασία του συνόλου του ανθρώπινου δυναμικού που εμπλέκεται στη μαθησιακή διαδικασία και το οποίο αποτελείται από: τον/την εργοδότη/-τρια που προσφέρει θέση πρακτικής άσκησης, τον/την εκπαιδευτή/-τρια στον χώρο εργασίας, τους/τις εργαζόμενους/-ες στην επιχείρηση, καθώς και τον/την εκπαιδευτή/-τρια και τον/την επόπτη/-τρια από την πλευρά της εκπαιδευτικής δομής. Η εν λόγω συνεργασία αποτελεί απαραίτητη προϋπόθεση για την αναβάθμιση της ποιότητας του τρόπου εφαρμογής της πρακτικής άσκησης και για την πραγμάτωση των μαθησιακών αποτελεσμάτων της ειδικότητας.

Στο πλαίσιο της μάθησης στον χώρο εργασίας, ο/η ασκούμενος/-η έρχεται σε επαφή με πραγματικά εργασιακά περιβάλλοντα, ασκείται σε πραγματικές εργασιακές συνθήκες και συνεργάζεται με επαγγελματίες της ειδικότητας ή άλλων ειδικοτήτων που εργάζονται στην ίδια επιχείρηση. Για τον λόγο αυτόν, η ύπαρξη κουλτούρας μάθησης αποτελεί προαπαιτούμενο για όλα τα εμπλεκόμενα μέρη.

Αναλυτικότερα, κομβικός είναι ο ρόλος του/της εκπαιδευτή/-τριας της επιχείρησης, ο/η οποίος/-α καλείται να λειτουργήσει ως μέντορας, να υποστηρίξει τον/την εκπαιδευόμενο/-η στη διερεύνηση των επαγγελματικών του/της στόχων, να ενθαρρύνει την ανάπτυξη δεξιοτήτων, την απόκτηση νέων εμπειριών, ώστε να εισέλθει στον κόσμο της πραγματικής εργασίας. Επομένως, καλείται να δημιουργήσει ένα περιβάλλον εμπιστοσύνης και ασφάλειας, το οποίο παρέχει στον/στην εκπαιδευόμενο/-η τη

δυνατότητα δοκιμής και λάθους μέσω της ενθάρρυνσης της ατομικής πρωτοβουλίας. Απαραίτητα μεθοδολογικά βήματα από την πλευρά του/της εκπαιδευτή/-τριας της επιχείρησης για την ομαλή ένταξη των εκπαιδευόμενων στο εργασιακό περιβάλλον και την προώθηση της συνεργασίας με το υφιστάμενο προσωπικό της επιχείρησης είναι η περιγραφή της θέσης πρακτικής άσκησης, ο προσανατολισμός στο έργο και η εναλλαγή εργασιακών θέσεων.

Ειδικότερα, ως προς την περιγραφή της θέσης πρακτικής άσκησης, ο/η εκπαιδευτής/-τρια καλείται να λάβει υπόψη τη συνοπτική περιγραφή της ειδικότητας και τις αρμοδιότητες/καθήκοντα, όπως αποτυπώνονται στον οδηγό κατάρτισης, γεγονός που προϋποθέτει τη συνεργασία με την εκπαιδευτική δομή. Καλείται να τροφοδοτήσει τους/τις ασκούμενους/-ες με τις απαραίτητες πληροφορίες που αφορούν την εκτελούμενη εργασία, τις ευθύνες, τις δεξιότητες και την εκπαίδευση που απαιτείται, τις συνθήκες κάτω από τις οποίες γίνεται η εργασία και τις σχέσεις της με άλλες εργασίες.

Παράλληλα, απαραίτητος κρίνεται και ο προσανατολισμός στο έργο με στόχο να κατανοήσουν οι εκπαιδευόμενοι/-ες το εργασιακό περιβάλλον στο οποίο εντάσσονται, να λάβουν υπόψη τα χαρακτηριστικά και τον τρόπο λειτουργίας της επιχείρησης, να γνωρίσουν το προσωπικό της και να αναπτύξουν το αίσθημα του ανήκειν. Στο πλαίσιο του προσανατολισμού, οι εκπαιδευόμενοι/-ες ενημερώνονται για την ιστορία της επιχείρησης, την πολιτική της, τα προϊόντα ή υπηρεσίες, την κτιριακή υποδομή, τη γενική δομή, τους κανόνες συμπεριφοράς, την πολιτική προαγωγών, τα συστήματα αξιολόγησης κ.λπ.

Τέλος, προτείνεται η εναλλαγή των εργασιακών θέσεων (job rotation) κατά την οποία ο/η εκπαιδευόμενος/η περνάει διαδοχικά από όλες τις συναφείς ή συσχετιζόμενες θέσεις εργασίας μέχρι να ασκηθεί σε όλο τον κύκλο της εργασίας. Η συγκεκριμένη πρακτική μειώνει τη μονοτονία, την κούραση και κατά συνέπεια τα σφάλματα, ενώ αυξάνει την απόδοση και την ικανοποίηση. Ωστόσο δεν συνιστάται για τις ειδικότητες που απαιτούν υψηλή ειδίκευση, καθώς απαιτείται χρόνος, και άρα ο/η εκπαιδευτής/-τρια πρέπει να λάβει υπόψη του το εξάμηνο υλοποίησης της πρακτικής άσκησης. Τέλος, το μικρό μέγεθος της επιχείρησης μπορεί να λειτουργήσει ανασταλτικά στην εφαρμογή της εν λόγω πρακτικής.

Βιβλιογραφία

A | Βιβλιογραφικές αναφορές σχετικές με την ειδικότητα

ΕΛΛΗΝΟΓΛΩΣΣΗ

Αντωνιάδης, Ι. (2015). *Δυναμική και Έλεγχος Πτήσης*. Αθήνα: ΚΑΛΛΙΠΟΣ.

Ανοικτές Ακαδημαϊκές Εκδόσεις. Ανακτήθηκε από:

<https://dx.doi.org/10.57713/kallipos-827>

Βιτουλαδίτη, Ο. (2000). *Τουριστικό Μάρκετινγκ Φορέων, Οργανώσεων και Επιχειρήσεων*. Πάτρα: Ελληνικό Ανοικτό Πανεπιστήμιο, Σχολή Κοινωνικών Επιστημών, Πρόγραμμα Διοίκησης Τουριστικών Επιχειρήσεων.

Βλαχόπουλος, Ν. & Γούλιος, Γ. (2003). *Αγγλοελληνικό λεξικό αεροπορικών όρων*. Αθήνα: Εκδόσεις Άλφα.

Βρόντος, Χ. & Φωλίνας, Δ. (2015). *Οργάνωση και διαχείριση μεταφορών*. Πάτρα: Ινστιτούτο Τεχνολογίας Υπολογιστών & Εκδόσεων «ΔΙΟΦΑΝΤΟΣ».

Γαλίτης, Γ. (1999). *Αεροπορικοί ναύλοι. Ticketing*. Αθήνα: Εκδόσεις Προπομπός.

Γκούρτσας, Ν. (2008). *First Aid-Πρώτες Βοήθειες*. Θεσσαλονίκη: Εκδόσεις Χαραλαμπίδη.

Γούναρης, Σ. & Καραντίνου, Κ. (2014). *Μάρκετινγκ υπηρεσιών*. Αθήνα: Εκδόσεις Rosili.

Hudman, E. L. & Jackson, R. (2006). *Παγκόσμια τουριστική και ταξιδιωτική γεωγραφία*. Αθήνα: Εκδόσεις Έλλην.

Καλλίμαχος, Γ. (2021). *Στέλεχος Υπηρεσιών αερομεταφοράς (παλαιός οδηγός)*. Αθήνα: ΚΑΝΕΠ-ΙΝΕ/ΓΣΕΕ.

Καμίτση, Ε. (2013). *Γαλλικά για τον Τουρισμό (A1-A2)*. Αθήνα: Υπουργείο Παιδείας και Θρησκευμάτων, Γενική Γραμματεία Διά Βίου Μάθησης. Ανακτήθηκε από: https://www.minedu.gov.gr/publications/docs2018/03_10_18_france.pdf

Καραπιστόλης, Δ. Ν. (2024). *Αξιολόγηση προσωπικού. Εκτίμηση της οργανωσιακής κουλτούρας της επιχείρησης*. Αθήνα: Εκδόσεις Αθ. Αλτιντζής.

- Κασσιανίδης, Π., Κρουσανιωτάκη, Μ. & Κιλιπίρης, Ε. (2024). *Οδηγός ΣΑΕΚ κατάρτισης ειδικότητας «Στέλεχος Υπηρεσιών Αερομεταφοράς»*. Κωδικός: 28-00-07-0. Αθήνα: Γενική Γραμματεία Επαγγελματικής Εκπαίδευσης, Κατάρτισης και Διά Βίου Μάθησης.
- Κατσώνη, Β. (2010). *Βιομηχανία αεροπορικών μεταφορών και τουρισμός*. Αθήνα: Εκδόσεις Interbooks.
- Κατσώνη, Β. (2012). *e-tourism. Διαδικτυακές συναλλαγές στον τουρισμό*. Αθήνα: Εκδόσεις Greenbooks.
- Κατσώνη, Β. (2018). *Διεθνή συστήματα κρατήσεων & πωλήσεων στον τουρισμό*. Αθήνα: Εκδόσεις Φαίδιμος.
- Κατσώνη, Β. (2018). *Μεταφορές & Τουρισμός*. Αθήνα: Εκδόσεις Φαίδιμος.
- Kingsnorth, S. (2022). *Στρατηγική ψηφιακού μάρκετινγκ. Μια ολοκληρωμένη προσέγγιση στο διαδικτυακό μάρκετινγκ*. Αθήνα: Εκδόσεις Προπομπός.
- Κοκκώσης, Χ. & Τσάρτας, Π. (1999). *Ανάπτυξη και περιβάλλον στον τουρισμό*. Πάτρα: Ελληνικό Ανοικτό Πανεπιστήμιο.
- Κολτσιδόπουλος, Γ. (2001). *Τουρισμός: θεωρητική προσέγγιση*. Αθήνα: Εκδόσεις Έλλην.
- Κονοο-Μisra, S. (2020). *Διαχείριση κρίσεων, ανθεκτικότητα και αλλαγή*. Αθήνα: Εκδόσεις Π. Χ. Πασχαλίδη.
- Κρουσανιωτάκη, Μ. (2023). *Επαγγελματικό Περίγραμμα «Υπάλληλος Εξυπηρέτησης Αεροδρομίων»*. Αθήνα: ΙΝΣΕΤΕ.
- Κυριακοπούλου, Ζ. (2003). *Συστήματα κρατήσεων αεροπορικών εταιρειών και ταξιδιωτικών πρακτορείων με χρήση Η/Υ*. Αθήνα: Εκδόσεις Προπομπός.
- Λαλούμης, Δ. (2015). *Διοίκηση ανθρώπινου δυναμικού τουριστικών επιχειρήσεων*. Αθήνα: Σύνδεσμος Ελληνικών Ακαδημαϊκών Βιβλίων.
- Λέκκας, Α. (1997). *Αεροδρόμιο. Λειτουργία και εξυπηρέτηση πελατών*. Αθήνα: Εκδόσεις Έλλην.

- Lozato-Giotart, J. P. (1996). *Τουριστική γεωγραφία*. Αθήνα: Εκδόσεις Interbooks.
- Lubke, D & Gagnon, C. (2012). *Γαλλική Γραμματική σε πίνακες*. Αθήνα: Εκδόσεις Πατάκη.
- Μαλινδρέτος, Γ. (2015). *Εφοδιαστική αλυσίδα, logistics και εξυπηρέτηση πελατών*. Αθήνα: ΚΑΛΛΙΠΟΣ. Ανοικτές Ακαδημαϊκές Εκδόσεις.
- Middleton, V. & Hawkins, R. (2004). *Τουριστικό μάρκετινγκ και βιώσιμη ανάπτυξη*. Αθήνα: Εκδόσεις Κριτική.
- Μοίρα, Π. Γ. & Μυλωνόπουλος, Δ. Ν. (2014). *Εργασιακές Σχέσεις. Θεσμοί, Πολιτικές, Εφαρμογές*. Αθήνα: Εκδόσεις Νομική Βιβλιοθήκη.
- Μοίρα-Μυλωνοπούλου, Π. (1999). *Τουριστική Γεωγραφία. Ευρώπη*. Αθήνα: Εκδόσεις Σταμούλη.
- Μοίρα, Π. (2022). *Τουρισμός: ιστορία, εξέλιξη, προοπτικές*. Αθήνα: Εκδόσεις Τζιόλα.
- Μοσχονάς, Η. Πετρέας, Χ. & Βάθης, Α. (2021). *Τουριστικό Μάρκετινγκ – Γ΄ ΕΠΑ.Λ*. Πάτρα: Ινστιτούτο Τεχνολογίας Υπολογιστών & Εκδόσεων «ΔΙΟΦΑΝΤΟΣ».
- Μυλωνόπουλος, Δ. (2021). *Τουριστικό Δίκαιο*. Αθήνα: Εκδόσεις Νομική Βιβλιοθήκη.
- Neufville, R. D. & Odoni, A. (2009). *Συστήματα αεροδρομίων. Μελέτη, σχεδιασμός, διαχείριση*. Αθήνα: Εκδόσεις Παπασωτηρίου.
- Ομάδα Εργασίας Ορολογίας Διαχείρισης Εναέριας Κυκλοφορίας (ΟΜΕΟΔΕΚ) της Υπηρεσίας Πολιτικής Αεροπορίας (ΥΠΑ). Αγγλοελληνικό Γλωσσάριο Όρων Διαχείρισης Εναέριας Κυκλοφορίας (ΔΕΚ). Ανακτήθηκε από: <https://elearn.ypa.gr/mod/glossary/view.php?id=753>
- Παντελοδήμος, Δ. & Καϊτέρης, Κ. (2002). *Ελληνο-γαλλικό λεξικό*. Αθήνα: Εκδόσεις Κάουφμαν.
- Παπαγεωργίου, Α. (2003). *Αρχές λειτουργίας τουριστικού γραφείου*. Αθήνα: Εκδόσεις Interbooks.
- Pforr, C. & Hosie, P. (2022). *Διαχείριση κρίσεων στην τουριστική βιομηχανία*. Αθήνα: Εκδόσεις Gutenberg.

- Πινότσης, Δ. & Κωνσταντινίδης, Θ. (2015). «Εργατικά ατυχήματα στην Ευρωπαϊκή Ένωση και την Ελλάδα (2008-2012)», *Υγιεινή και Ασφάλεια της Εργασίας*, 63, Ιούλιος-Αύγουστος-Σεπτέμβριος.
- Πρίντεζης, Γ. Φ. (1997). *Αεροπορικό μάρκετινγκ*. Αθήνα: Εκδόσεις Έλλην.
- Προφυλλίδης, Β. (2010). *Αεροπορικές μεταφορές και αεροδρόμια*. Αθήνα: Εκδόσεις Παπασωτηρίου.
- Σαλεσιώτης, Μ. (1999). *Ανθρώπινες εργασιακές σχέσεις στις τουριστικές επιχειρήσεις*. Αθήνα: Εκδόσεις Interbooks.
- Συλλογικό. (1997). *Θεματική Αεροπορική Εγκυκλοπαίδεια & Ελληνικό Λεξικό Αεροπορίας. Εγκυκλοπαιδικό & Τεχνικών Όρων*. Αθήνα: Εκδόσεις Vivliotechnica Hellas & Δ. Βαρδίκος.
- Σωτηριάδης, Μ. (2002). *Ταξιδιωτικά πρακτορεία incoming & outgoing*. Αθήνα: Εκδόσεις Προπομπός.
- Τερκενλή, Θ., Μεταξίδης, Ν. & Ραφτοπούλου, Π. (2021). *Τουριστική γεωγραφία – Γ' ΕΠΑ.Λ*. Πάτρα: Ινστιτούτο Τεχνολογίας Υπολογιστών και Εκδόσεων «ΔΙΟΦΑΝΤΟΣ».
- Τόμπρου, Χ., Σιβρίδου, Φ. & Μόρμορη, Π. (2013). *Intermediate Business English*. Αθήνα: Εκδόσεις Φαίδιμος.
- Τσάρτας, Π. & Λύτρας, Π. (2017). *Τουρισμός. Τουριστική Ανάπτυξη*. Αθήνα: Εκδόσεις Παπαζήση.
- Wells, A. T. (1997). *Αεροπορική βιομηχανία μεταφορών. Οργάνωση και διαχείριση αεροπορικών εταιρειών, αεροπορικές μεταφορές φορτίων (Cargo)*. Αθήνα: Εκδόσεις Έλλην.
- Χατζηνικολάου-Αγγελίδου, Ρ. (2016). *Αεροπορική μεταφορά επιβατών*. Αθήνα: Εκδόσεις Σάκκουλα.
- Χατζηνικολάου-Αγγελίδου, Ρ. & Γκέγκας, Ι. (επιμ.). (2020). *Αεροπορικό Δίκαιο. Βασική νομοθεσία*. Αθήνα: Εκδόσεις Σάκκουλα.
- Χατζοπούλου, Ι. (2023). *Τουριστική Νομοθεσία*. Αθήνα: Εκδόσεις Τσότρα.

Ψυχομάνης, Σ. Δ. (2003). *Τουριστικό Δίκαιο*. Αθήνα: Εκδόσεις Σάκκουλα.

ΞΕΝΟΓΛΩΣΣΗ

Citizenship Language Pack For Migrants in Europe-Extended. *Français. Cours multimédia de langue et de culture pour migrants. Niveau A2. Pour communiquer en France dans la vie de tous les jours. Dialogue 27: à l'aéroport*. Ανακτήθηκε από: <https://www.scribd.com/document/698620151/Dialogue-27-Exercices-FR>

Corbeau, S., Dubois, C. & Penfornis, J. L. (2004). *Tourisme.com. Français professionnel*. Paris: CLE International.

Ellis, S. & Gerighty, T. (2008). *English for aviation for pilots and air traffic controllers*. United Kingdom: Oxford University Press.

Evans, V., Dooley, J. & Esparza, J. (2012). *Oxford English for Careers: Civil Aviation*. United Kingdom: Express Publishing.

Hardi, K. & Walker, R. (2006). *Oxford English for Careers: Tourism 1 – Students' Book*. Shanghai: Oxford University Press.

Jacob, M. & Strutt, P. (2009). *English for international tourism*. London: Pearson Education Ltd.

Mol, H. (2014). *Moving into tourism & hospitality*. United Kingdom: Garnet Education.

Wells, A. T. (2007). *Air transportation: A management perspective*. United Kingdom: Ashgate Publishing, Ltd.

B | Βιβλιογραφικές αναφορές σχετικές με τη μεθοδολογία ανάπτυξης των εκπαιδευτικών εγχειριδίων

- Βαρβιτσιώτη, Ρ., Γούλας, Χρ., Θεοδωρή, Ελ. Καρατράσσογλου, Ιάκ., Μαρκίδης, Κ., Μπαμπανέλου, Δ. & Νάτσης, Π. (2022). *Πρότυπος οδηγός κατάρτισης*. Αθήνα: ΚΑΝΕΠ/ΓΣΕΕ.
- Βαρβιτσιώτη, Ρ., Θεοδωρή, Ελ., Μαρκίδης, Κ. & Μπαμπανέλου, Δ. (2023). *Ανάπτυξη οριζόντιας εκπαιδευτικής μεθοδολογίας/Εκπαιδευτικός σχεδιασμός στο πεδίο της αρχικής επαγγελματικής κατάρτισης*. Αθήνα: ΚΑΝΕΠ/ΓΣΕΕ.
- Βαρβιτσιώτη, Ρ., Θεοδωρή, Ελ., Μαρκίδης, Κ. & Μπαμπανέλου, Δ. (2023). *Πρότυπο εκπαιδευτικό εγχειρίδιο*. Αθήνα: ΚΑΝΕΠ/ΓΣΕΕ.
- Βαρβιτσιώτη, Ρ., Θεοδωρή, Ελ., Μαρκίδης, Κ. & Μπαμπανέλου, Δ. (2023). *Πρότυπη τράπεζα θεμάτων*. Αθήνα: ΚΑΝΕΠ/ΓΣΕΕ.
- Γενική Γραμματεία Επαγγελματικής Εκπαίδευσης, Κατάρτισης και Διά Βίου Μάθησης. Τμήμα Σπουδών, Προγραμμάτων και Οργάνωσης Επαγγελματικής Κατάρτισης. (2020). *Οδηγοί σπουδών ειδικοτήτων ΙΕΚ του Ν. 4186/2013*. Ανακτήθηκε στις 5 Μαρτίου 2026 από: <https://gsvetlly.minedu.gov.gr/sxoles-anoteris-epaggelmatikis-katartisis-s-a-e-k/odigoi-katartisis-spoudon>
- 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* [Εσωτερική έκδοση]. Αθήνα: Ινστιτούτο Εργασίας της Γενικής Συνομοσπονδίας Εργατών Ελλάδας.
- Δημουλάς, Κ., Βαρβιτσιώτη, Ρ. & Σπηλιώτη, Χ. (2007). *Οδηγός Ανάπτυξης Επαγγελματικών Περιγραμμάτων*. Αθήνα: ΓΣΕΕ, ΣΕΒ, ΓΣΕΒΕΕ, ΕΣΕΕ.
- ΙΝΕ/ΓΣΕΕ. (2021). *Νέα βίντεο παρουσίασης επαγγελμαμάτων* [Video]. Ανακτήθηκε από: <https://oasi.inegsee.gr/>

- 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. Ανακτήθηκε στις 15 Μαρτίου 2022 από: 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.
- Cedefop. (2014). *Επαγγελματική Εκπαίδευση και Κατάρτιση στην 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.
- Cedefop. (2018). *Skills forecast, trends and challenges to 2030*. Luxembourg: Publications Office of the European Union. Ανακτήθηκε από: <https://doi.org/10.2801/4492>
- Kopron, V. A., Shmurygina, O., Shchipanova, D., Dremina, M. A., Papaloizou, L., Orphanidou, Y. & Morevs, P. (2018). "Functional Analysis and Functional Maps of Qualifications in ECVET Context", in: *The Education and Science Journal*, 20(6), pp. 90-117. Διαθέσιμο σε: https://www.researchgate.net/publication/326242379_Functional_Analysis_and_Functional_Maps_of_Qualifications_in_ECVET_Context
- Mansfield, B. & Schmidt, H. (2001). *Linking Vocational Education and Training Standards and Employment Requirements: An International Manual*. European Training Foundation. Ανακτήθηκε στις 9 Ιουνίου 2020 από: https://www.etf.europa.eu/sites/default/files/m/C12578310056925BC12571FE00473D6B_NOTE6UAET.pdf
- Μπουραντάς, Δ. Κ. (2002). *Μάνατζμεντ, Θεωρητικό υπόβαθρο, Σύγχρονες Πρακτικές*. Αθήνα: Εκδόσεις Μπένου.

Psifidou, I. (2009). "What learning outcome based curricula imply for teachers and trainers", in: *7th International Conference "Comparative Education and Teacher Training"* (June 29-July 3, 2009), vol. 7, pp. 183-188. Sofia, Bulgaria: Bureau for Educational Services.

Γ | Σχετική εθνική νομοθεσία

Επίσημη Εφημερίδα της Ευρωπαϊκής Ένωσης, Σύσταση του Ευρωπαϊκού Συμβουλίου και του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου της 18ης Δεκεμβρίου 2006 σχετικά με τις βασικές ικανότητες της διά βίου μάθησης (2006/962/ΕΚ). Ανακτήθηκε στις 15 Μαρτίου 2022 από: <https://eur-lex.europa.eu/eli/reco/2006/962/oj>

Επίσημη Εφημερίδα της Ευρωπαϊκής Ένωσης, Σύσταση του Ευρωπαϊκού Συμβουλίου και του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου της 22ας Μαΐου 2018 σχετικά με τις βασικές ικανότητες της διά βίου μάθησης (2018/C 189/01). Ανακτήθηκε 15 Μαρτίου 2022 από: [https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EL/TXT/PDF/?uri=CELEX:32018H0604\(01\)&from=PL](https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EL/TXT/PDF/?uri=CELEX:32018H0604(01)&from=PL)

ΦΕΚ 1245/Β/11-04-2017. Υπουργική Απόφαση υπ' αριθμ. Κ1/54877/2017.
Τροποποίηση του Κανονισμού Λειτουργίας Ινστιτούτων Επαγγελματικής Κατάρτισης (ΙΕΚ) που υπάγονται στη Γενική Γραμματεία Διά Βίου Μάθησης (ΓΓΔΒΜ).

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

ΦΕΚ 2440/Β/18-7-2017. Κοινή Υπουργική Απόφαση υπ' αριθμ. Κ1/118932/2017.
Ρύθμιση Θεμάτων Επιδότησης και Ασφάλισης της Μαθητείας των Σπουδαστών των Δημόσιων και Ιδιωτικών Ινστιτούτων Επαγγελματικής Κατάρτισης (ΙΕΚ) και Σχολών Επαγγελματικής Κατάρτισης (ΣΕΚ).

ΦΕΚ 254/Α/21-12-2020. Νόμος υπ' αριθμ. 4763/2020. *Εθνικό Σύστημα Επαγγελματικής Εκπαίδευσης, Κατάρτισης και Διά Βίου Μάθησης, ενσωμάτωση στην ελληνική νομοθεσία της Οδηγίας (ΕΕ) 2018/958 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου της 28ης Ιουνίου 2018 σχετικά με τον έλεγχο αναλογικότητας πριν από τη θέσπιση νέας νομοθετικής κατοχύρωσης των επαγγελματιών (ΕΕ L 173), κύρωση της Συμφωνίας μεταξύ της Κυβέρνησης της Ελληνικής Δημοκρατίας και της Κυβέρνησης της Ομοσπονδιακής Δημοκρατίας της Γερμανίας για το Ελληνογερμανικό Ίδρυμα Νεολαίας και άλλες διατάξεις.*

ΦΕΚ 3520/Β/19-9-2019. Υπουργική Απόφαση υπ' αριθμ. 40331/Δ1.13521/2019.
*Επανακαθορισμός Όρων Ηλεκτρονικής Υποβολής Εντύπων Αρμοδιότητας
Σώματος Επιθεώρησης Εργασίας (ΣΕΠΕ) και Οργανισμού Απασχολήσεως
Εργατικού Δυναμικού (ΟΑΕΔ).*

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

ΦΕΚ 4146/Β/9-9-2021. Κοινή Υπουργική Απόφαση υπ' αριθμ. ΦΒ7/108652/Κ3.
Πλαίσιο Ποιότητας Μαθητείας.

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

ΜΕΘΟΔΟΛΟΓΙΑ ΑΝΑΠΤΥΞΗΣ ΕΚΠΑΙΔΕΥΤΙΚΩΝ ΕΓΧΕΙΡΙΔΙΩΝ

Συντακτική ομάδα

Ρένα Βαρβιτσιώτη

Ελένη Θεοδωρή

Κωνσταντίνος Μαρκίδης

Δέσποινα Μπαμπανέλου

Επιμέλεια σύνταξης

Δέσποινα Μπαμπανέλου

Το εκπαιδευτικό εγχειρίδιο συντάχθηκε στο πλαίσιο της Πράξης με τίτλο «Διαμόρφωση οδηγών κατάρτισης και εκπαιδευτικών εγχειριδίων Ινστιτούτων Επαγγελματικής Κατάρτισης (IEK)» με κωδικό ΟΠΣ (MIS) 5069281 μέσω του Επιχειρησιακού Προγράμματος «Ανάπτυξη Ανθρώπινου Δυναμικού, Εκπαίδευση και Διά Βίου Μάθηση 2014-2020» που συγχρηματοδοτείται από την Ελλάδα και την Ευρωπαϊκή Ένωση (Ευρωπαϊκό Κοινωνικό Ταμείο-Ε.Κ.Τ.).



Επιχειρησιακό Πρόγραμμα
Ανάπτυξη Ανθρώπινου Δυναμικού,
Εκπαίδευση και Διά Βίου Μάθηση

Με τη συγχρηματοδότηση της Ελλάδας και της Ευρωπαϊκής Ένωσης

