



ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑ
Υπουργείο Παιδείας, Θρησκευμάτων
και Αθλητισμού



ΓΕΝΙΚΗ
ΓΡΑΜΜΑΤΕΙΑ
ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΗΣ ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗΣ
ΚΑΤΑΡΤΙΣΗΣ & ΔΙΑ ΒΙΟΥ ΜΑΘΗΣΗΣ

Τουριστικός Συνοδός

ΕΚΠΑΙΔΕΥΤΙΚΟ ΕΓΧΕΙΡΙΔΙΟ ΣΑΕΚ

ΣΕΠΤΕΜΒΡΙΟΣ 2026

ΕΙΔΙΚΟΤΗΤΑ

Τουριστικός Συνοδός

ΣΑΕΚ

ΣΕΠΤΕΜΒΡΙΟΣ 2026

ΣΥΓΓΡΑΦΗ ΕΚΠΑΙΔΕΥΤΙΚΟΥ ΕΓΧΕΙΡΙΔΙΟΥ ΣΤΗΝ ΕΙΔΙΚΟΤΗΤΑ «ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΟΣ ΣΥΝΟΔΟΣ»

Συγγραφική ομάδα

Αθηνά Παπαγεωργίου
Ειρήνη Βοϊδάκου
Γεώργιος Δαμασκηνίδης
Σοφία Ζάγκα
Βερονίκη Κορακίδου
Φώτιος Λαζαρίδης
Ζήσιμος Λυκούδης
Ελευθερία Μαυρομάτη
Γεώργιος Παλησίδης
Αναστάσιος Παπαθανασίου
Κωνσταντίνος Τσαγκαράκης

Σύμβουλος μεθοδολογίας ανάπτυξης

του εκπαιδευτικού εγχειριδίου

Χρυσούλα Κολίτσα

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	12
2 . 3	Προοπτικές απασχόλησης στον κλάδο ή τομέα	13
2 . 4	Πρόσθετες πηγές πληροφόρησης	13
B	Σκοπός και προσδοκώμενα μαθησιακά αποτελέσματα του προγράμματος κατάρτισης της ειδικότητας	15
1	Σκοπός του προγράμματος κατάρτισης της ειδικότητας	15
2	Προσδοκώμενα μαθησιακά αποτελέσματα του προγράμματος κατάρτισης	16
Γ	Βασικές εκπαιδευτικές προδιαγραφές και αναλυτικό περιεχόμενο του προγράμματος της θεωρητικής και εργαστηριακής κατάρτισης	18
1	Ωρολόγιο πρόγραμμα	19
2	Αναλυτικό περιεχόμενο προγράμματος θεωρητικής και εργαστηριακής κατάρτισης	21
2 . 1	ΕΞΑΜΗΝΟ Α΄	21
2 . 1 . A	ΑΡΧΕΣ ΤΟΥΡΙΣΜΟΥ	21
2 . 1 . B	ΟΡΓΑΝΩΣΗ ΚΑΙ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑ ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΟΥ ΠΡΑΚΤΟΡΕΙΟΥ	27
2 . 1 . Γ	ΟΡΓΑΝΩΤΙΚΗ ΔΟΜΗ ΞΕΝΟΔΟΧΕΙΑΚΩΝ ΜΟΝΑΔΩΝ	33
2 . 1 . Δ	ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΘΡΗΣΚΕΙΟΛΟΓΙΑΣ	39
2 . 1 . Ε	ΤΕΧΝΙΚΗ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑΣ ΚΑΙ ΕΠΙΧΕΙΡΗΜΑΤΙΚΟΤΗΤΑ	44
2 . 1 . ΣΤ	ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΗ ΓΕΩΓΡΑΦΙΑ	49
2 . 1 . Ζ	ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΟ ΔΙΚΑΙΟ	55

2 . 2	ΕΞΑΜΗΝΟ Β΄	61
2 . 2 . Α	ΑΡΧΕΣ ΤΟΥΡΙΣΜΟΥ	61
2 . 2 . Β	ΟΡΓΑΝΩΣΗ ΚΑΙ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑ ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΟΥ ΠΡΑΚΤΟΡΕΙΟΥ	67
2 . 2 . Γ	ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΘΡΗΣΚΕΙΟΛΟΓΙΑΣ	72
2 . 2 . Δ	ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΗ ΓΕΩΓΡΑΦΙΑ	78
2 . 2 . Ε	ΕΙΔΗ ΤΑΞΙΔΙΩΤΙΚΩΝ ΜΕΤΑΦΟΡΩΝ	84
2 . 2 . ΣΤ	ΜΕΘΟΔΟΛΟΓΙΑ ΠΛΗΡΟΦΟΡΗΣΗΣ ΚΑΙ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑΣ	89
2 . 2 . Ζ	ΣΥΣΤΗΜΑΤΑ ΚΡΑΤΗΣΕΩΝ	95
2 . 3	ΕΞΑΜΗΝΟ Γ΄	102
2 . 3 . Α	ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΗ ΓΕΩΓΡΑΦΙΑ	102
2 . 3 . Β	ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΕΣ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΚΗΣ ΚΑΙ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΩΝ ΣΤΟΝ ΤΟΥΡΙΣΜΟ	108
2 . 3 . Γ	ΑΓΓΛΙΚΑ	114
2 . 3 . Δ	ΓΑΛΛΙΚΑ	119
2 . 3 . Ε	ΔΙΑΠΟΛΙΤΙΣΜΙΚΗ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑ ΚΑΙ ΤΟΥΡΙΣΜΟΣ	124
2 . 3 . ΣΤ	ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΙΣΤΟΡΙΑΣ	129
2 . 3 . Ζ	ΥΓΙΕΙΝΗ ΚΑΙ ΠΑΡΟΧΗ ΠΡΩΤΩΝ ΒΟΗΘΕΙΩΝ	135
2 . 3 . Η	ΠΟΛΙΤΙΣΤΙΚΗ ΚΛΗΡΟΝΟΜΙΑ ΚΑΙ ΒΙΩΣΙΜΗ ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΗ ΑΝΑΠΤΥΞΗ	142
2 . 4	ΕΞΑΜΗΝΟ Δ΄	149
2 . 4 . Α	ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΗ ΓΕΩΓΡΑΦΙΑ	149
2 . 4 . Β	ΑΓΓΛΙΚΑ	155
2 . 4 . Γ	ΓΑΛΛΙΚΑ	160
2 . 4 . Δ	ΔΗΜΟΣΙΕΣ ΣΧΕΣΕΙΣ	165
2 . 4 . Ε	ΠΟΙΟΤΙΚΗ ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗ ΠΕΛΑΤΩΝ ΚΑΙ ΤΕΧΝΙΚΕΣ ΠΩΛΗΣΕΩΝ	171
2 . 4 . ΣΤ	ΣΧΕΔΙΑΣΜΟΣ ΚΑΙ ΠΡΟΩΘΗΣΗ ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΩΝ ΠΑΚΕΤΩΝ	177
2 . 4 . Ζ	ΨΥΧΑΓΩΓΙΑ (ANIMATION)	183
2 . 4 . Η	ΠΡΑΚΤΙΚΗ ΕΦΑΡΜΟΓΗ ΣΤΗΝ ΕΙΔΙΚΟΤΗΤΑ	189
3	Διδακτική μεθοδολογία	195
4	Υγεία και ασφάλεια κατά τη διάρκεια της κατάρτισης	198
4 . 1	Βασικοί κανόνες υγείας και ασφάλειας	198
4 . 2	Μέσα ατομικής προστασίας	199
Δ	Προδιαγραφές υλοποίησης πρακτικής άσκησης	200
1	Ο θεσμός της πρακτικής άσκησης	201
2	Οδηγίες για τον/την πρακτικά ασκούμενο/-η	203
2 . 1	Προϋποθέσεις εγγραφής στο πρόγραμμα πρακτικής άσκησης	203
2 . 2	Δικαιώματα και υποχρεώσεις του/της πρακτικά ασκούμενου/-ης	203
2 . 3	Φορείς υλοποίησης πρακτικής άσκησης	205

3	Ο ρόλος του/της εκπαιδευτή/-τριας της πρακτικής άσκησης	206
4	Προσδοκώμενα μαθησιακά αποτελέσματα της πρακτικής άσκησης	207
5	Αναλυτικό περιεχόμενο προγράμματος πρακτικής άσκησης	211
5 . 1 . Α	ΣΥΝΟΔΕΙΑ ΚΑΙ ΠΑΡΟΧΗ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΠΡΟΣ ΤΟΥΣ ΤΑΞΙΔΙΩΤΕΣ	211
5 . 1 . Β	ΕΚΠΡΟΣΩΠΗΣΗ ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΟΥ ΓΡΑΦΕΙΟΥ ΣΤΟΝ ΤΟΠΟ ΠΡΟΟΡΙΣΜΟΥ	211
5 . 1 . Γ	ΟΡΓΑΝΩΣΗ ΤΟΥ ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΟΥ ΠΑΚΕΤΟΥ	212
5 . 1 . Δ	ΟΡΓΑΝΩΣΗ ΚΑΙ ΔΙΟΙΚΗΣΗ ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΗΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΗΣ	213
5 . 1 . Ε	ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΕΚΤΑΚΤΩΝ ΚΑΤΑΣΤΑΣΕΩΝ	214
5 . 2	Μεθοδολογία υλοποίησης πρακτικής άσκησης	214
	Βιβλιογραφία	217
Α	Βιβλιογραφικές αναφορές σχετικές με την ειδικότητα	218
Β	Βιβλιογραφικές αναφορές σχετικές με τη μεθοδολογία ανάπτυξης των εκπαιδευτικών εγχειριδίων	225
Γ	Σχετική εθνική νομοθεσία	228

1 | Πρόλογος

Το εκπαιδευτικό εγχειρίδιο της ειδικότητας «Τουριστικός/-ή Συνοδός» 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 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 το ΕΠ «Ανάπτυξη Ανθρώπινου Δυναμικού, Εκπαίδευση 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 εργασίας είναι επιτακτικό και επίκαιρο. Ιδιαίτερα, μετά τη μακρά περίοδο οικονομικής κρίσης και ύφεσης την οποία αντιμετώπισε η ελληνική κοινωνία, αλλά και τις συνέπειες από την πανδημική κρίση Covid-19, οι αναδυόμενες προκλήσεις καθιστούν αναγκαία στοχευμένα μέτρα εκσυγχρονισμού του θεσμού. Το συγκεκριμένο έργο αποτέλεσε 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 επαγγελματική κατάρτιση σε συγκεκριμένες ειδικότητες.

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

- Διεξήχθη ποιοτική έρευνα με στόχο τη διερεύνηση των χαρακτηριστικών και της δυναμικής που διέπει το πεδίο της αρχικής επαγγελματικής κατάρτισης στη χώρα μας και στον ευρωπαϊκό χώρο, με στόχο τη διαμόρφωση σχετικών προτάσεων πολιτικής.
- Αναπτύχθηκαν:
 - Επικαιροποιημένοι «οδηγοί κατάρτισης» για 130 ειδικότητες αρχικής κατάρτισης.
 - Αντίστοιχα εκπαιδευτικά εγχειρίδια, για την υποστήριξη της κατάρτισης/εκπαίδευσης των σπουδαστών/-τριών.
 - Συναφείς τράπεζες θεμάτων για κάθε ειδικότητα.
- Το σύνολο των παραπάνω στηρίχθηκε σε ένα ενιαίο μεθοδολογικό πλαίσιο, μέσω του οποίου επιδιώχθηκε η σύνδεση της κοινωνικής εμπειρίας της εργασίας, της

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

- Τέλος, με γνώμονα την ενίσχυση της θετικής επενέργειας του έργου σε θεσμικό επίπεδο, αναπτύχθηκε μια μεθοδολογία ευέλικτης τακτικής περιοδικής επανεξέτασης και επικαιροποίησης των περιεχομένων των 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 στις βασικές εκπαιδευτικές προδιαγραφές ενός προγράμματος κατάρτισης στην ειδικότητα «Τουριστικός/-ή Συνοδός». 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 επικεντρώνεται στην ανάλυση των μαθησιακών ενοτήτων και των εκπαιδευτικών προδιαγραφών της θεωρητικής και της εργαστηριακής κατάρτισης, καθώς και την υλοποίηση της πρακτικής άσκησης.

Στην κατεύθυνση αυτή, για το κάθε πρόγραμμα αρχικής επαγγελματικής κατάρτισης που 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 αυτήν, 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, καθώς 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 μία κατάλληλη προσαρμοσμένη εκδοχή του προτύπου ανάπτυξης εκπαιδευτικών υλικών του ΙΝΕ/ΓΣΕΕ (Γούλας, Μαρκίδης & Μπαμπανέλου, 2021).

1 Δερμετζόπουλος, Α., Ντόλου, Α., Γκούρη, Ν. & Σκούλτσος, Σ. (2022). *Οδηγός κατάρτισης ειδικότητας: «Τουριστικός Συνοδός»*. Γενική Γραμματεία Επαγγελματικής Εκπαίδευσης, Κατάρτισης, Διά Βίου Μάθησης και Νεολαίας.



Περιγραφή ειδικότητας

1 | Τίτλος της ειδικότητας και ομάδα προσανατολισμού

1.1 • Τίτλος ειδικότητας

«Τουριστικός/-ή Συνοδός» (Tour Leader):

https://www.minedu.gov.gr/publications/docs2018/N_4186_2013_fek193.pdf

1.2 • Ομάδα προσανατολισμού (επαγγελματικός τομέας)

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

2 | Συνοπτική περιγραφή ειδικότητας

2.1 • Ορισμός ειδικότητας

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

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

- α) Τη συνοδεία του γκρουπ και τις υποχρεώσεις προς τους πελάτες, οι οποίες υποχρεώσεις ξεκινούν από τη χώρα προέλευσης των τουριστών. Ο κύριος όγκος εργασίας λαμβάνει χώρα στον τόπο προορισμού και ολοκληρώνεται με την επιστροφή και τη λήξη του ταξιδιού.
- β) Οτιδήποτε απορρέει από την ιδιότητα του/της «Τουριστικού/-ής Συνοδού» ως Tour Leader, ως εκπροσώπου του ταξιδιωτικού γραφείου στον τόπο προορισμού. Αυτό σημαίνει ότι διεκπεραιώνει ζητήματα και διαδικασίες που αφορούν τη σχέση του γραφείου με προμηθευτές τουριστικών υπηρεσιών στον τόπο προορισμού.

2.2 • Αρμοδιότητες/Καθήκοντα

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

- Υποστηρίζει τις εκδρομές οργανωμένων ομάδων τουριστών στο εσωτερικό της χώρας ή στο εξωτερικό, σχεδιάζοντας και οργανώνοντας το τουριστικό ταξίδι κατόπιν διεξαγωγής έρευνας αγοράς και συνοδεύοντας τις ομάδες στους τουριστικούς προορισμούς.
- Συνεργάζεται με προμηθευτές τουριστικών προϊόντων που συμμετέχουν στη σύνθεση του τουριστικού πακέτου, όπως ξενοδοχεία, εστιατόρια, επιχειρήσεις μίσθωσης τουριστικών λεωφορείων, αεροπορικές/ακτοπλοϊκές εταιρείες.
- Εξηγεί καθημερινά το ημερήσιο πρόγραμμα της εκδρομής στον τόπο προορισμού και φροντίζει για την πιστή τήρησή του.

- Λύνει απορίες, δίνει συμβουλές για διάφορα πρακτικά θέματα (αγορά αγαθών, επισκέψεις, τόποι ενδιαφέροντος, φαγητό, διασκέδαση, αθλητικές δραστηριότητες, αξιοθέατα) και διαχειρίζεται παράπονα και δυσκολίες που προκύπτουν.
- Ενημερώνει τους τουρίστες που συνοδεύει για τις προαιρετικές εκδρομές και για άλλες δραστηριότητες και διευθετεί τις συμμετοχές.
- Συγκεντρώνει πληροφορίες και υλικό σχετικά με την περιοχή όπου δραστηριοποιείται επαγγελματικά.
- Διαχειρίζεται έκτακτα περιστατικά, εφαρμόζοντας βασικούς κανόνες πρώτων βοηθειών και υγιεινής, αλλά και τυχόν συγκρούσεις και διαφωνίες που ενδέχεται να προκύψουν κατά τη διαμονή στον τουριστικό προορισμό.
- Ελέγχει αν τηρούνται οι συμφωνίες των παρόχων-προμηθευτών για τις υπηρεσίες που έχουν αναλάβει.
- Διευθετεί τα ομαδικά vouchers με τις προμηθεύτριες εταιρείες.
- Συντάσσει καθημερινά γραπτή αναφορά (report) προς το τουριστικό γραφείο, με το πρόγραμμα της ημέρας (όπως αυτό υλοποιήθηκε) και τις τυχόν παραλείψεις και τροποποιήσεις από μέρους των προμηθευτών.

2.3 • Προοπτικές απασχόλησης στον κλάδο ή τομέα

Ο/Η κάτοχος διπλώματος της ειδικότητας «Τουριστικός/-ή Συνοδός» μπορεί να εργαστεί σε ιδιωτικούς και δημόσιους φορείς, όπως είναι (ενδεικτικά):

- Υπουργείο Τουρισμού και οι επιβλέποντες φορείς,
- Τουριστικά γραφεία,
- Ξενοδοχειακές μονάδες,
- Εταιρείες διοργάνωσης εκδηλώσεων,
- Αεροπορικές εταιρείες,
- Ακτοπλοϊκές εταιρείες,
- Εκκλησία της Ελλάδος και Ιερές Μητροπόλεις.

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

2.4 • Πρόσθετες πηγές πληροφόρησης

- Ελληνικός Οργανισμός Τουρισμού (ΕΟΤ):
<http://www.gnto.gr/>

- Ξενοδοχειακό Επιμελητήριο της Ελλάδος (ΞΕΕ):
<http://www.grhotels.gr/>
- Σύνδεσμος Ελληνικών Τουριστικών Επιχειρήσεων (ΣΕΤΕ):
www.sete.gr
- Ινστιτούτο Συνδέσμου Ελληνικών Τουριστικών Επιχειρήσεων (ΙΝΣΕΤΕ):
www.insete.gr
- Ινστιτούτο Τουριστικών Ερευνών και Προβλέψεων (ΙΤΕΠ):
<http://www.itep.gr/>
- Πανελλήνια Ομοσπονδία Εργαζομένων στον Επισιτισμό – Τουρισμό (ΠΟΕΕΤ):
<http://www.poeeyte.gr>
- Hellenic Association of Tourist and Travel Agencies (Σύνδεσμος Τουριστικών και Ταξιδιωτικών Γραφείων Ελλάδος-HATTA):
www.hatta.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 «Τουριστικός/-ή Συνοδός». Επιδιώκεται, μέσω της θεωρητικής και εργαστηριακής κατάρτισης αλλά και της πρακτικής άσκησης ή της μαθητείας, να αποκτήσουν τις αναγκαίες γνώσεις, δεξιότητες και ικανότητες για την άσκηση της ειδικότητας «Τουριστικός/-ή Συνοδός».

2 | Προσδοκώμενα μαθησιακά αποτελέσματα του προγράμματος κατάρτισης

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

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. «Συνοδεύει και παροχή υπηρεσιών προς τους πελάτες»	• Δίνουν αναλυτικές πληροφορίες για τον προορισμό και τις ταξιδιωτικές διαδικασίες πριν από την έναρξη του ταξιδιού, • Παρέχουν καθημερινά πληροφορίες για το ημερήσιο πρόγραμμα κατά τη διαμονή στη χώρα προορισμού, λύνοντας απορίες, δίνοντας συμβουλές για πρακτικά ζητήματα και διευκολύνοντας σε περίπτωση αντιμετώπισης έκτακτων περιστατικών, • Διευθετούν τις συμμετοχές των πελατών σε προαιρετικές εκδρομές, • Διαχειρίζονται παράπονα και να διευθετούν προβλήματα των πελατών σε σχέση με τους προμηθευτές των επιμέρους τουριστικών υπηρεσιών χρησιμοποιώντας τεχνικές εξυπηρέτησης πελατών.
Β. «Εκπροσώπηση τουριστικού γραφείου στον τόπο προορισμού»	• Ελέγχουν τον τρόπο και την ποιότητα υλοποίησης των συμφωνιών του τουριστικού γραφείου με τους προμηθευτές των τουριστικών υπηρεσιών χρησιμοποιώντας τεχνικές πωλήσεων, • Διαχειρίζονται τα ομαδικά κουπόνια (vouchers) σε σχέση με τους προμηθευτές των τουριστικών υπηρεσιών, σύμφωνα με τις βασικές αρχές οργάνωσης και λειτουργίας του τουριστικού πρακτορείου.
Γ. «Οργάνωση του τουριστικού πακέτου»	• Συνεργάζονται με τους αρμόδιους για τη διενέργεια έρευνας αγοράς σχετικά με την παραγωγή νέου προϊόντος, εφαρμόζοντας τις αρχές του μάρκετινγκ, • Σχεδιάζουν το τουριστικό πακέτο στην αρχική του μορφή (μεταφορά, διαμονή και εστίαση), εφαρμόζοντας τις βασικές αρχές σχεδιασμού τουριστικών πακέτων, • Διαπραγματεύονται με σαφήνεια με τους προμηθευτές τους όρους και τις τιμές παροχής υπηρεσιών-προϊόντος.

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:
Δ. «Οργάνωση και διοίκηση τουριστικής επιχείρησης»	• Φροντίζουν για τη διεκπεραίωση των οικονομικών συναλλαγών με τους προμηθευτές, • Αρχαιοθετούν έγγραφα, • Συνεργάζονται και να επικοινωνούν με όλους τους αρμόδιους φορείς χρησιμοποιώντας τις τεχνικές δημοσίων σχέσεων.
Ε. «Διαχείριση έκτακτων καταστάσεων»	• Καθοδηγούν με ασφάλεια ομάδα τουριστών-επισκεπτών στον χώρο επίσκεψης, • Κατανοούν και να εφαρμόζουν τις διατάξεις του υγειονομικού κώδικα, • Διαχειρίζονται μια έκτακτη κατάσταση κινδύνου ή ατυχήματος χρησιμοποιώντας τις βασικές αρχές υγιεινής και ασφάλειας.



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

1 | Ωρολόγιο πρόγραμμα

Παρατίθεται το ωρολόγιο πρόγραμμα της ειδικότητας «Τουριστικός/-ή Συνοδός», 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	ΑΡΧΕΣ ΤΟΥΡΙΣΜΟΥ	3		3	3		3						
2	ΟΡΓΑΝΩΣΗ ΚΑΙ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑ ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΟΥ ΠΡΑΚΤΟΡΕΙΟΥ	4		4	4		4						
3	ΟΡΓΑΝΩΤΙΚΗ ΔΟΜΗ ΞΕΝΟΔΟΧΕΙΑΚΩΝ ΜΟΝΑΔΩΝ	3		3									
4	ΤΕΧΝΙΚΗ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑΣ ΚΑΙ ΕΠΙΧΕΙΡΗΜΑΤΙΚΟΤΗΤΑ	1		1									
5	ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΘΡΗΣΚΕΙΟΛΟΓΙΑΣ	3		3	2		2						
6	ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΗ ΓΕΩΓΡΑΦΙΑ	3		3	3		3	2		2	2		2
7	ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΟ ΔΙΚΑΙΟ	3		3									
8	ΕΙΔΗ ΤΑΞΙΔΙΩΤΙΚΩΝ ΜΕΤΑΦΟΡΩΝ				3		3						
9	ΜΕΘΟΔΟΛΟΓΙΑ ΠΛΗΡΟΦΟΡΗΣΗΣ ΚΑΙ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑΣ				2		2						
10	ΣΥΣΤΗΜΑΤΑ ΚΡΑΤΗΣΕΩΝ				3		3						
11	ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΕΣ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΚΗΣ ΚΑΙ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΩΝ ΣΤΟΝ ΤΟΥΡΙΣΜΟ								3	3			
12	ΑΓΓΛΙΚΑ							2		2	2		2
13	ΓΑΛΛΙΚΑ							2		2	2		2
14	ΔΙΑΠΟΛΙΤΙΣΜΙΚΗ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑ ΣΤΟΝ ΤΟΥΡΙΣΜΟ							2		2			
15	ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΙΣΤΟΡΙΑΣ							3		3			
16	ΥΓΙΕΙΝΗ ΚΑΙ ΠΑΡΟΧΗ ΠΡΩΤΩΝ ΒΟΗΘΕΙΩΝ							2	1	3			
17	ΠΟΛΙΤΙΣΜΙΚΗ ΚΛΗΡΟΝΟΜΙΑ ΚΑΙ ΒΙΩΣΙΜΗ ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΗ ΑΝΑΠΤΥΞΗ							3		3			
18	ΔΗΜΟΣΙΕΣ ΣΧΕΣΕΙΣ										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
19	ΠΟΙΟΤΙΚΗ ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗ ΠΕΛΑΤΩΝ ΚΑΙ ΤΕΧΝΙΚΕΣ ΠΩΛΗΣΕΩΝ										2		2
20	ΣΧΕΔΙΑΣΜΟΣ ΚΑΙ ΠΡΟΩΘΗΣΗ ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΩΝ ΠΑΚΕΤΩΝ										3	1	4
21	ΨΥΧΑΓΩΓΙΑ (ANIMATION)										2		2
22	ΠΡΑΚΤΙΚΗ ΕΦΑΡΜΟΓΗ ΣΤΗΝ ΕΙΔΙΚΟΤΗΤΑ											4	4
ΣΥΝΟΛΟ		20		20	20		20	16	4	20	15	5	20

2 | Αναλυτικό περιεχόμενο προγράμματος θεωρητικής και εργαστηριακής κατάρτισης

2.1 • ΕΞΑΜΗΝΟ Α΄

2.1.A • ΑΡΧΕΣ ΤΟΥΡΙΣΜΟΥ

Περίληψη της μαθησιακής ενότητας

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

Προσδοκώμενα μαθησιακά αποτελέσματα

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

- Αναφέρονται στις βασικές έννοιες της τουριστικής βιομηχανίας,
- Εξηγούν την εξέλιξη του τουριστικού φαινομένου και των παραγόντων που επέδρασαν καταλυτικά στην ανάπτυξή του,
- Περιγράφουν το τουριστικό σύστημα και τους εμπλεκόμενους σε αυτό,
- Αναγνωρίζουν τις επιπτώσεις του τουρισμού στην οικονομία, στην κοινωνία, στον πολιτισμό και στο περιβάλλον,
- Αναφέρονται στους λόγους ανάπτυξης του αειφόρου τουρισμού,
- Αναλύουν τις ειδικές και εναλλακτικές μορφές τουρισμού,
- Υιοθετούν τις σύγχρονες τάσεις του τουρισμού,
- Απορρίπτουν πρακτικές άναρχης τουριστικής ανάπτυξης.

Βασικές έννοιες και λέξεις-κλειδιά

Ιστορική αναδρομή / Οργανισμοί τουρισμού / Κατηγορίες τουρισμού / Εναλλακτικές μορφές τουρισμού / Βιωσιμότητα / Επαγγελματισμός.

Αριθμός ωρών διδασκαλίας της μαθησιακής ενότητας ανά εβδομάδα

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

Διάρθρωση των μαθησιακών ενοτήτων σε υποενότητες

Α/Α	ΤΙΤΛΟΣ ΜΑΘΗΣΙΑΚΗΣ ΥΠΟΕΝΟΤΗΤΑΣ
1	ΙΣΤΟΡΙΚΗ ΑΝΑΔΡΟΜΗ ΣΤΟΝ ΤΟΥΡΙΣΜΟ
2	ΕΘΝΙΚΟΙ ΚΑΙ ΔΙΕΘΝΕΙΣ ΟΡΓΑΝΙΣΜΟΙ, ΦΟΡΕΙΣ ΤΟΥ ΤΟΥΡΙΣΜΟΥ
3	ΚΑΤΗΓΟΡΙΕΣ ΤΟΥΡΙΣΜΟΥ
4	ΕΝΑΛΛΑΚΤΙΚΕΣ ΜΟΡΦΕΣ ΤΟΥΡΙΣΜΟΥ
5	ΚΑΤΗΓΟΡΙΕΣ ΚΑΙ ΕΙΔΗ ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΩΝ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ
6	ΤΟΥΡΙΣΜΟΣ ΣΤΗΝ ΕΛΛΑΔΑ ΚΑΙ ΣΤΗΝ ΕΥΡΩΠΗ
7	ΑΝΘΡΩΠΙΝΟ ΔΥΝΑΜΙΚΟ ΚΑΙ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΣΜΟΣ ΣΤΟΝ ΤΟΥΡΙΣΜΟ

Κείμενο αναφοράς

2.1.A.1 | ΙΣΤΟΡΙΚΗ ΑΝΑΔΡΟΜΗ ΣΤΟΝ ΤΟΥΡΙΣΜΟ

Η μαθησιακή ενότητα εισάγει τους/τις εκπαιδευόμενους/-ες στις έννοιες του τουρισμού. Ιδιαίτερη έμφαση δίνεται τόσο στη σύνδεση του τουρισμού με τις παρεχόμενες υπηρεσίες όσο και στην ιστορία των τουριστικών επιχειρήσεων. Η υποενότητα εστιάζεται στις έννοιες των διαφορετικών επιχειρήσεων και φορέων του τουρισμού, που αναπτύχθηκαν με την πάροδο του χρόνου μέσα από τις ανάγκες των ταξιδιωτών. Αναλύονται τόσο οι διαφορετικές κατηγορίες των επιχειρήσεων του τουρισμού και οι υπηρεσίες και υποδομές που απαιτούνται για την αποτελεσματική λειτουργία τους όσο και οι φορείς που συνδράμουν στη λειτουργία του τουρισμού. Επίσης, αναλύεται το σύνολο των υπηρεσιών που προσφέρονται από τις τουριστικές επιχειρήσεις και επεξηγείται η λειτουργία τους. Ακολούθως, απαριθμούνται τα στάδια εξέλιξης του τουρισμού βάσει των απαιτήσεων και των αναγκών της κοινωνίας και της οικονομίας. Παρουσιάζονται βασικές λειτουργίες των επιχειρήσεων με βάση τους δύο κύριους κλάδους, τον τουρισμό και τον HORECA (Hotels, Restaurants, Café), καθώς και υπηρεσίες που προσφέρονταν στους ταξιδιώτες κατά το παρελθόν. Επεξηγείται η συμβολή των αεροπορικών εταιρειών στην ανάπτυξη του τουρισμού και αναφέρονται σημαντικά γεγονότα της πρόσφατης ιστορίας όπως το Τείχος του Βερολίνου, η 11η Σεπτεμβρίου, ο κορονοϊός, η πράσινη επανάσταση, η τεχνολογία αιχμής κ.ά. Αναφέρονται οι περιπτώσεις ανάπτυξης και προσφοράς στον τομέα, των γνωστών τουριστικών προορισμών στον κόσμο και στην Ελλάδα. Τέλος, αναφέρονται οι λόγοι που οδήγησαν στην πρόσφατη επέκταση του τουριστικού φαινομένου καθώς και τα κύρια σημεία της εξέλιξης των μετακινήσεων και των κρατήσεων των τουριστικών υπηρεσιών.

2.1.A.2 | ΕΘΝΙΚΟΙ ΚΑΙ ΔΙΕΘΝΕΙΣ ΟΡΓΑΝΙΣΜΟΙ, ΦΟΡΕΙΣ ΤΟΥ ΤΟΥΡΙΣΜΟΥ

Η διδαχθείσα ύλη της μαθησιακής υποενότητας αφορά τους εθνικούς και διεθνείς οργανισμούς τουρισμού που εμπλέκονται στη διαμόρφωση των τουριστικών υπη-

ρεσιών. Συγκεκριμένα, προσδιορίζονται όλοι όσοι καθορίζουν τις τάσεις των τουριστικών ροών παγκοσμίως μέσα από υπηρεσίες και γενικές πολιτικές κρατών, οργανισμών και φορέων. Αναλύεται ο ρόλος διεθνών και τοπικών φορέων, όπως είναι ο Παγκόσμιος Οργανισμός Τουρισμού (WTO), το Παγκόσμιο Συμβούλιο Ταξιδιών και Τουρισμού (WTTC), το Υπουργείο Τουρισμού, ο Ελληνικός Οργανισμός Τουρισμού (ΕΟΤ), η Πανελλήνια Ομοσπονδία Ξενοδόχων (ΠΟΞ), το Ξενοδοχειακό Επιμελητήριο Ελλάδας (ΞΕΕ), ο Σύνδεσμος Ελληνικών Τουριστικών Επιχειρήσεων (ΣΕΤΕ), η Γενική Συνομοσπονδία Επαγγελματιών Βιοτεχνών Εμπόρων Ελλάδας (ΓΣΕΒΕΕ) και οι Ενώσεις Ξενοδοχείων ανά Περιφερειακή Ενότητα. Αναφέρεται ο ρόλος των Επαγγελματικών και Εμπορικών Επιμελητηρίων και περιγράφονται οι σχέσεις συνεργασίας ανάμεσα στις επιχειρήσεις του τουριστικού τομέα, όπως ξενοδοχεία, επιχειρήσεις αναψυχής, επιχειρήσεις εστίασης, μεταφορές, καθώς και άλλες υπηρεσίες που συνδέονται άμεσα με τον τουρισμό. Στη συνέχεια, αναλύονται σημαντικοί οργανισμοί με τους οποίους η Ελλάδα έχει συνάψει ιδιαίτερες σχέσεις στο πεδίο ανταλλαγών τουριστών. Αυτοί είναι ο Οργανισμός Οικονομικής Συνεργασίας Ευξείνου Πόντου (ΟΣΕΠ), ο οποίος περιλαμβάνει δώδεκα κράτη μέλη και σχετίζεται με τη Συνεργασία στον Τουρισμό (Working Group on Cooperation in Tourism). Επίσης, η Επιτροπή Τουρισμού του ΟΟΣΑ με έδρα το Παρίσι, η οποία συγκεντρώνει τριάντα τέσσερις από τις πλέον αναπτυγμένες τουριστικές χώρες του κόσμου και το 70% του παγκόσμιου τουρισμού. Οι εκπαιδευόμενοι/-ες καταγράφουν τις επιτροπές τουρισμού και αναλύουν τον σκοπό τους παρουσιάζοντας τις δράσεις τους. Τέλος, παρουσιάζεται η σύνδεση των παραπάνω φορέων με τις επιχειρήσεις του τουρισμού σε ολιστική διάταξη, καταγράφοντας τις ενέργειες που προσφέρει το τουριστικό πακέτο: μεταφορά, σίτιση, διαμονή, αναψυχή.

2.1.A.3 | ΚΑΤΗΓΟΡΙΕΣ ΤΟΥΡΙΣΜΟΥ

Στην παρούσα υποενότητα, παρουσιάζονται οι διακρίσεις του τουρισμού βάσει της διεθνούς βιβλιογραφίας. Αρχικά, παρατίθεται ο ορισμός του τουρίστα σύμφωνα με τον Παγκόσμιο Οργανισμό Τουρισμού και ορίζονται οι έννοιες του ταξιδιού και του τουριστικού προϊόντος. Συγκεκριμένα, η υποενότητα εστιάζεται σε δύο βασικές διακρίσεις του τουρισμού: τον μαζικό και τον εναλλακτικό τουρισμό, καθώς και στις ειδικές μορφές του τελευταίου. Παράλληλα, αναφέρονται δύο βασικές κατηγορίες τουρισμού, ο γενικός τουρισμός (αναψυχής) και ο τουρισμός ειδικών ενδιαφερόντων ή εναλλακτικός. Επιπλέον, παρουσιάζονται οι διακρίσεις του τουρισμού με βάση το κριτήριο της προέλευσης των τουριστών, όπως ο εγχώριος (εσωτερικός) και ο διεθνής (εξωτερικός) τουρισμός. Στη συνέχεια, αναλύονται οι διαφορές μεταξύ του εισερχόμενου και του εξερχόμενου τουρισμού, με τη χρήση σχετικών παραδειγμάτων από την τουριστική αγορά. Οι γνώσεις αυτές αποτελούν σημαντικά εφόδια για τη συγκεκριμένη ενότητα, καθώς οι εκπαιδευόμενοι/-ες θα μάθουν να αναγνωρίζουν τις βασικές διακρίσεις του τουρισμού, όπως τον εποχικό και τον συνεχή, τον ατομικό

και τον ομαδικό, τον τουρισμό νέων και τρίτης ηλικίας (silver tourism), καθώς και τον τουρισμό με κριτήριο τον τόπο προορισμού, όπως τον αστικό (πόλης), τον τουρισμό υπαίθρου, τον ορεινό και τον παραθαλάσσιο τουρισμό. Επιπρόσθετα, γίνεται αναφορά στον θερινό και στον χειμερινό τουρισμό, κατά τις περιόδους των οποίων δραστηριοποιείται το μεγαλύτερο μέρος των τουριστικών επιχειρήσεων. Τέλος, εξετάζονται οι παράγοντες ανάπτυξης του τουρισμού που επηρεάζουν τις τουριστικές ροές και συμβάλλουν στην τοπική ανάπτυξη.

2.1.A.4 | ΕΝΑΛΛΑΚΤΙΚΕΣ ΜΟΡΦΕΣ ΤΟΥΡΙΣΜΟΥ

Στην υποενότητα αυτή, οι εκπαιδευόμενοι/-ες αναφέρονται στις μορφές τουρισμού που εμφανίστηκαν τα τελευταία χρόνια, με αποτέλεσμα την εξειδίκευση πολλών επιχειρήσεων του τουρισμού. Πιο συγκεκριμένα, οι εκπαιδευόμενοι/-ες αναφέρονται στις νέες μορφές τουρισμού, οι οποίες ονομάζονται εναλλακτικές και στόχος τους είναι η διαφύλαξη του περιβάλλοντος και της πολιτιστικής κληρονομιάς, η ανάπτυξη νέων θεματικών τρόπων προσέλκυσης τουριστών και η δημιουργία νέων ανεξερευνήτων προορισμών. Ο κλασικός τουρισμός, ο οποίος αφορά τη διασκέδαση και κυρίως την ξεκούραση σε μια παραλία, χωρίς ένταση σε δραστηριότητες εμπειρίας, αναλύεται ως προς τα κίνητρα και τις προδιαγραφές του. Η επαφή των εκπαιδευομένων με τις μορφές τουρισμού κρίνεται απαραίτητη για τον σχεδιασμό των τουριστικών πακέτων που δημιουργούν ή υλοποιούν στις επιχειρήσεις που θα εργαστούν. Στη συνέχεια, αναφέρονται τα βασικά χαρακτηριστικά των ειδικών μορφών τουρισμού, που είναι το κίνητρο, οι υποδομές, οι ανάγκες οργάνωσης και η στόχευση σε συγκεκριμένα τμήματα της αγοράς. Οι εκπαιδευόμενοι/-ες ενθαρρύνονται να αναφέρουν τους πέντε άξονες στους οποίους στηρίζεται η φιλοσοφία του εναλλακτικού τουρισμού, που είναι η προστασία του περιβάλλοντος, η προστασία της κοινωνικο-πολιτιστικής κληρονομιάς, η διασφάλιση της καλής αναψυχής, η ενεργή συμμετοχή των τουριστών με δραστηριότητες και το όφελος της τοπικής οικονομίας. Τέλος, στην ενότητα αυτή, πραγματοποιείται σύνδεση των εναλλακτικών μορφών τουρισμού που περιγράφονται αναλυτικά σε κάθε θεματική κατηγορία του Νόμου υπ' αριθμ. 4582 (ΦΕΚ Α' 208/11.12.2018), όπως ο τουρισμός υπαίθρου, ο οινοτουρισμός, ο αθλητικός τουρισμός, ο αεροπορικός τουρισμός, ο πολιτιστικός τουρισμός, ο θρησκευτικός-προσκυνηματικός τουρισμός, ο συνεδριακός τουρισμός, ο εκπαιδευτικός τουρισμός και ο τουρισμός υγείας. Επιπροσθέτως, στη σχετική βιβλιογραφία παρουσιάζονται και άλλες μορφές τουρισμού, όπως ο τουρισμός περιπέτειας, ο τουρισμός μνήμης (dark tourism) και ο αγροτουρισμός.

2.1.A.5 | ΚΑΤΗΓΟΡΙΕΣ ΚΑΙ ΕΙΔΗ ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΩΝ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ

Στην παρούσα υποενότητα, αναφέρονται οι διακρίσεις των τουριστικών επιχειρήσεων ανάλογα με το αντικείμενο λειτουργίας τους. Συγκεκριμένα, προσδιορίζονται οι παρεχόμενες υπηρεσίες ανά είδος τουρισμού και οι κατηγορίες στις οποίες αυτές

εξειδικεύονται. Παρουσιάζονται οι διακρίσεις των τουριστικών επιχειρήσεων σύμφωνα με τα κριτήρια και προδιαγραφές του σχετικού ΦΕΚ του Υπουργείου Τουρισμού (Νόμος υπ' αριθμ. 4276/2014). Στη συνέχεια, οι εκπαιδευόμενοι/-ες καλούνται να απαριθμήσουν τις υποκατηγορίες των τουριστικών επιχειρήσεων, όπως αυτές ορίζονται από το Υπουργείο Τουρισμού. Συγκεκριμένα, στα κύρια ξενοδοχειακά καταλύματα περιλαμβάνονται τα ξενοδοχεία, οι οργανωμένες τουριστικές κατασκηνώσεις (camping), οι ξενώνες φιλοξενίας νέων, τα σύνθετα τουριστικά καταλύματα, τα ξενοδοχεία συνιδιοκτησίας (condo hotels), καθώς και τα ξενοδοχειακά τουριστικά καταλύματα εντός παραδοσιακών κτισμάτων, όπως προβλέπονται στο ΠΔ 33/1979. Στα μη κύρια ξενοδοχειακά καταλύματα εντάσσονται τα αυτοεξυπηρετούμενα καταλύματα, όπως οι τουριστικές επιπλωμένες επαύλεις (βίλες), οι τουριστικές επιπλωμένες κατοικίες, καθώς και τα ενοικιαζόμενα επιπλωμένα δωμάτια και διαμερίσματα. Επιπλέον, αναφέρονται και άλλες κατηγορίες τουριστικών επιχειρήσεων εκτός των καταλυμάτων, οι οποίες αφορούν εγκαταστάσεις ειδικής τουριστικής υποδομής, όπως τα συνεδριακά κέντρα, τα γήπεδα γκολφ, οι τουριστικοί λιμένες, τα χιονοδρομικά κέντρα, τα θεματικά πάρκα, καθώς και οι εγκαταστάσεις ιαματικού τουρισμού (μονάδες ιαματικής θεραπείας, κέντρα ιαματικού τουρισμού – θερμαλισμού, κέντρα θαλασσοθεραπείας και κέντρα αναζωογόνησης-spa). Στην ίδια κατηγορία περιλαμβάνονται επίσης τα κέντρα προπονητικού αθλητικού τουρισμού, τα ορειβατικά καταφύγια, τα αυτοκινητοδρόμια, τα τουριστικά γραφεία, τα γραφεία ενοικίασης αυτοκινήτων, οι επιχειρήσεις εκμίσθωσης μοτοσικλετών, τρίτροχων και τετράτροχων οχημάτων άνω των 50 κ.εκ., οι τουριστικές επιχειρήσεις οδικών μεταφορών (TEOM) και τα ναυλομεσιτικά γραφεία.

2.1.A.6 | ΤΟΥΡΙΣΜΟΣ ΣΤΗΝ ΕΛΛΑΔΑ ΚΑΙ ΣΤΗΝ ΕΥΡΩΠΗ

Η μαθησιακή υποεπένδυση εισάγει τους/τις εκπαιδευόμενους/-ες στην υφιστάμενη τουριστική κατάσταση στην Ελλάδα και στην Ευρώπη. Ιδιαίτερη έμφαση δίνεται τόσο στους ανταγωνιστικούς ευρωπαϊκούς προορισμούς όσο και σε προορισμούς που δεν θεωρούνται άμεσα ανταγωνιστικοί, καθώς βρίσκονται σε μεγαλύτερη γεωγραφική απόσταση και συχνά αναγνωρίζονται ως εξωτικοί, όπως το Πράσινο Ακρωτήριο, το Μπαλί, οι Μαλδίβες και οι Σεϋχέλλες. Η υποεπένδυση εστιάζεται σε χώρες με έντονη τουριστική δραστηριότητα και ιδιαίτερα σε περιοχές που αποτελούν δημοφιλείς καλοκαιρινούς προορισμούς. Οι εκπαιδευόμενοι/-ες αναλύουν στατιστικά στοιχεία που αντλούνται από την Ελληνική Στατιστική Αρχή, τον Σύνδεσμο Τουριστικών Επιχειρήσεων Ελλάδας, την Εθνική Συνομοσπονδία Επαγγελματιών, Βιοτεχνών και Εμπόρων Ελλάδας, την Ευρωπαϊκή Ένωση, καθώς και τον Παγκόσμιο Οργανισμό Τουρισμού, τα οποία αφορούν τις τουριστικές ροές προς την Ελλάδα και την Ευρώπη. Μέσα από την καταγραφή και τη μελέτη σημαντικών στατιστικών δεδομένων και των αποτελεσμάτων σχετικών ερευνών, δίνεται η δυνατότητα στους/στις εκπαιδευόμενους/-ες να αναλύσουν πληροφορίες και να εξαγάγουν τεκμηριωμένα συμπεράσματα.

τα, διατυπώνοντας παράλληλα προτάσεις για την ανάπτυξη και ενίσχυση γνωστών ελληνικών τουριστικών προορισμών, όπως είναι η Κρήτη, η Ρόδος, η Μύκονος, η Σαντορίνη, η Κέρκυρα, η Χαλκιδική και η Πιερία. Τα στατιστικά στοιχεία συμβάλλουν στη διαμόρφωση πολιτικών αποφάσεων που αφορούν τόσο τους τουριστικούς προορισμούς όσο και τη λειτουργία των τουριστικών επιχειρήσεων. Παράλληλα, επεξηγείται ο τρόπος με τον οποίο διαμορφώνονται οι τουριστικές τάσεις, τόσο μέσω διακρατικών συμφωνιών όσο και μέσω εμπορικών συνεργασιών μεταξύ επιχειρήσεων, οι οποίες συχνά αναπτύσσονται στο πλαίσιο διεθνών τουριστικών εκθέσεων. Τέλος, γίνεται αναφορά σε χώρες που διαδραματίζουν σημαντικό ρόλο στις διεθνείς τουριστικές ροές και αναλύονται οι λόγοι που συνέβαλαν στην επιτυχία συγκεκριμένων προορισμών, όπως είναι η Γαλλία (Παρίσι, Κυανή Ακτή, Άλπεις), η Ισπανία (Βαρκελώνη) και το Ηνωμένο Βασίλειο (Λονδίνο).

2.1.A.7 | ΑΝΘΡΩΠΙΝΟ ΔΥΝΑΜΙΚΟ ΚΑΙ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΣΜΟΣ ΣΤΟΝ ΤΟΥΡΙΣΜΟ

Στην παρούσα υποενότητα, αναφέρονται τα χαρακτηριστικά που πρέπει να έχει ένας επαγγελματίας στον τουρισμό. Ιδιαίτερη έμφαση δίνεται στο προφίλ του επαγγελματία που εντάσσεται στις νέες μορφές τουρισμού με αυξημένη ζήτηση, ο οποίος χαρακτηρίζεται από την εξειδίκευση. Παρουσιάζονται τα χαρακτηριστικά του εποχικού επαγγέλματος, με ιδιαίτερες υπηρεσίες, οι οποίες λόγω της φύσης τους, των καιρικών συνθηκών ή των πρώτων υλών που χρησιμοποιούνται λειτουργούν πάνω από δύο και λιγότερο από εννέα μήνες τον χρόνο. Κατά τους υπόλοιπους μήνες του χρόνου, βάσει νόμου, οι επιχειρήσεις αυτές δεν πρέπει να απασχολούν πάνω από το 25% του μέσου όρου του προσωπικού τους. Οι συγκεκριμένοι εποχιακοί επαγγελματίες δικαιούνται τακτική επιδότηση ανεργίας από το κράτος για τους μήνες που δεν δουλεύουν. Οι εκπαιδευόμενοι/-ες καταγράφουν τις δεξιότητες που πρέπει να κατέχουν ως επαγγελματίες του τουρισμού, όπως επικοινωνιακές δεξιότητες, ξένες γλώσσες, ηγετικές ικανότητες, ομαδικό πνεύμα, κοινωνική ευθύνη, ικανότητα εργασίας εντός προθεσμιών κ.ά. Επίσης, γίνεται αναφορά στις ικανότητες του προσωπικού που απαιτούνται, όπως ικανότητα διαχείρισης άγχους, οργανωτικότητα, ταχύτητα αντίληψης, κοινωνικότητα, ικανότητα εργασίας στο πλαίσιο μιας ομάδας, συνεργασία, αποφασιστικότητα, ευχέρεια λόγου, ευγένεια και υπομονή. Η καθημερινή επαφή με τον επισκέπτη μέσα σε ιδιαίτερες καιρικές συνθήκες, ζέστη, υγρασία, ήλιο, καθώς και οι κανόνες υγιεινής και επαγγελματισμού απαιτούν άψογη εξωτερική εμφάνιση και ατομική υγιεινή. Οι εκπαιδευόμενοι/-ες συζητούν και καθορίζουν τη στολή τους για τις επισκέψεις που πραγματοποιούν στο πλαίσιο άλλων μαθημάτων. Τέλος, συνιστάται να αναφερθεί ο ρόλος της στολής (dress code) του επαγγελματία και η συμπεριφορά μεταξύ του προσωπικού βάσει ιεραρχίας.

Προτεινόμενες πηγές μελέτης

Κύριες

1. Μοίρα, Π. (2022). *Τουρισμός. Ιστορία, Εξέλιξη, Προοπτικές*. Θεσσαλονίκη: Εκδόσεις Τζιόλα.
2. Ακρίβος, Χ. & Σαλεσιώτης, Μ. (2007). *Τουρισμός: Εισαγωγικές έννοιες, Τουριστική συνείδηση, Τουριστική συμπεριφορά*. Αθήνα: Εκδόσεις Interbooks.

Συμπληρωματικές

1. Δουλκέρη, Τ. (2017). *Τουρισμός – Πολιτική – Πολιτισμός στην Ελλάδα*. Αθήνα: Εκδόσεις Λειμών.
2. Λάγος, Δ. Γ. (2016). *Θεωρητικές προσεγγίσεις στον τουρισμό*. Αθήνα: Εκδόσεις Κριτική.

2.1.B • ΟΡΓΑΝΩΣΗ ΚΑΙ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑ ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΟΥ ΠΡΑΚΤΟΡΕΙΟΥ

Περίληψη της μαθησιακής ενότητας

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

Προσδοκώμενα μαθησιακά αποτελέσματα

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

- Προσδιορίζουν τις προϋποθέσεις ίδρυσης και λειτουργίας ενός τουριστικού γραφείου,
- Αναφέρονται στις διακρίσεις των τουριστικών γραφείων ανάλογα με το αντικείμενο εργασιών τους,
- Αναγνωρίζουν τις υπηρεσίες που παρέχουν τα τουριστικά γραφεία,
- Εξηγούν τις βασικές έννοιες γύρω από την οργανωτική δομή ενός τουριστικού γραφείου,
- Αναλύουν τις θέσεις εργασίες και τα καθήκοντα των εργαζομένων σε ένα τουριστικό γραφείο,
- Διακρίνουν τους παράγοντες που επηρεάζουν την παραγωγικότητα και αποτελεσματικότητα των εργαζομένων,
- Επιλύουν τυχόν προβλήματα που μπορεί να προκύψουν από τη διεκπεραίωση καθημερινών εργασιών,
- Πραγματοποιούν βασικές εργασίες μηχανοργάνωσης.

Βασικές έννοιες και λέξεις-κλειδιά

Τουριστικά γραφεία / Ίδρυση και λειτουργία / Παρεχόμενες υπηρεσίες / Διακρίσεις τουριστικών γραφείων / Εξερχόμενος και εσωτερικός τουρισμός / Εισερχόμενος τουρισμός / Διοργάνωση συνεδρίων και εκδηλώσεων / Καθήκοντα εργαζομένων.

Αριθμός ωρών διδασκαλίας της μαθησιακής ενότητας ανά εβδομάδα

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

Διάρθρωση των μαθησιακών ενοτήτων σε υποενότητες

A/A	ΤΙΤΛΟΣ ΜΑΘΗΣΙΑΚΗΣ ΥΠΟΕΝΟΤΗΤΑΣ
1	ΙΔΡΥΣΗ ΚΑΙ ΕΝΑΡΞΗ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑΣ ΤΩΝ ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΩΝ ΓΡΑΦΕΙΩΝ
2	ΔΙΑΚΡΙΣΕΙΣ ΤΩΝ ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΩΝ ΓΡΑΦΕΙΩΝ
3	ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΑ ΓΡΑΦΕΙΑ ΕΞΕΡΧΟΜΕΝΟΥ ΚΑΙ ΕΣΩΤΕΡΙΚΟΥ ΤΟΥΡΙΣΜΟΥ
4	ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΑ ΓΡΑΦΕΙΑ ΕΙΣΕΡΧΟΜΕΝΟΥ ΤΟΥΡΙΣΜΟΥ
5	ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΑ ΓΡΑΦΕΙΑ ΔΙΟΡΓΑΝΩΣΗΣ ΣΥΝΕΔΡΙΩΝ ΚΑΙ ΕΚΔΗΛΩΣΕΩΝ
6	ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΑ ΓΡΑΦΕΙΑ ΕΝΑΛΛΑΚΤΙΚΟΥ ΤΟΥΡΙΣΜΟΥ
7	ΕΙΔΙΚΕΣ ΜΟΡΦΕΣ ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΩΝ ΓΡΑΦΕΙΩΝ
8	ΘΕΣΕΙΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ ΚΑΙ ΚΑΘΗΚΟΝΤΑ ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΩΝ ΣΤΑ ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΑ ΓΡΑΦΕΙΑ

Κείμενο αναφοράς

2.1.B.1 | ΙΔΡΥΣΗ ΚΑΙ ΕΝΑΡΞΗ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑΣ ΤΩΝ ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΩΝ ΓΡΑΦΕΙΩΝ

Στην πρώτη υποενότητα, ορίζεται η έννοια και παρουσιάζεται το νομικό πλαίσιο λειτουργίας των τουριστικών γραφείων, ενώ προσδιορίζονται όλοι οι όροι και οι απαραίτητες προϋποθέσεις ώστε να είναι δυνατή η ίδρυση και η έναρξη λειτουργίας ενός τουριστικού γραφείου. Αποσαφηνίζεται η διαδικασία έκδοσης της άδειας λειτουργίας της επιχείρησης του τουριστικού γραφείου, συμπεριλαμβανομένων και των απαραίτητων δικαιολογητικών του υπευθύνου (διευθυντή) του τουριστικού γραφείου. Καθορίζεται η απαιτούμενη εγγύηση καθώς και οι συνέπειες κατάρπτωσης της εγγύησης, αλλά και η διαδικασία ελέγχου και κυρώσεων των τουριστικών γραφείων όταν παραβούν την νομοθεσία. Υπογραμμίζεται ο ρόλος του διακριτικού τίτλου (ονόματος) καθώς και του λογοτύπου του τουριστικού γραφείου και προτείνεται ο τρόπος επιλογής τους. Μελετάται η επιλογή του τόπου, της περιοχής και της θέσης εγκατάστασης. Παρουσιάζεται ο χώρος λειτουργίας, μελετάται η εσωτερική σχεδίαση, η επιλογή χρωμάτων και η ανάγκη ιδιαιτερότητας της εικόνας του. Περιγράφονται οι απαιτήσεις των σύγχρονων εγκαταστάσεων και του γενικού αλλά και ειδικού και τεχνολογικού εξοπλισμού που είναι απαραίτητος για τη λειτουργία του τουριστικού γραφείου. Παρουσιάζονται όλα τα διεθνή συστήματα κρατήσεων που είναι απαραί-

τητα για την αποτελεσματική λειτουργία του τουριστικού γραφείου, αλλά και η αποτελεσματικότητα και παραγωγικότητα των εργαζομένων. Προσδιορίζονται τα κριτήρια επιλογής των διεθνών συστημάτων κρατήσεων. Παρουσιάζονται οι δυνατότητες των προγραμμάτων μηχανοργάνωσης σε όλους τους τομείς του τουριστικού γραφείου, αλλά και τα προνόμια και οφέλη από τη χρήση των προγραμμάτων αυτών, τόσο για τη διοίκηση όσο και για τους συνεργάτες του τουριστικού γραφείου.

2.1.B.2 | ΔΙΑΚΡΙΣΕΙΣ ΤΩΝ ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΩΝ ΓΡΑΦΕΙΩΝ

Στη δεύτερη υποενότητα, αναφέρονται οι διακρίσεις των τουριστικών γραφείων ανάλογα με το αντικείμενο λειτουργίας τους. Συγκεκριμένα, προσδιορίζονται οι υπηρεσίες που παρέχονται από τα τουριστικά γραφεία σε οποιοδήποτε είδος τουρισμού και εάν εξειδικεύονται, αλλά και ανά κατηγορία εξειδίκευσης. Παρουσιάζονται οι διακρίσεις των τουριστικών γραφείων σύμφωνα με τη δυνατότητα έκδοσης αεροπορικών εισιτηρίων σε IATA και NON IATA, καθώς και ο τρόπος με τον οποίο αυτά τα τουριστικά γραφεία συνεργάζονται μεταξύ τους, ενώ επισημαίνονται τα προνόμια και τα οφέλη των γραφείων αυτών από την πιστοποίηση της IATA. Παρουσιάζεται η διάκριση των τουριστικών γραφείων, ανάλογα με τη χώρα προέλευσης και προορισμού των διακινουμένων ταξιδιωτών, σε εξερχομένου τουρισμού (Outgoing travel agencies), εσωτερικού (εγχώριου) τουρισμού (Domestic travel agencies) και εισερχομένου τουρισμού (Incoming travel agencies). Παρουσιάζεται, επίσης, η διάκριση των τουριστικών γραφείων, ανάλογα με την εξειδίκευσή τους, σε τουριστικά γραφεία οργάνωσης συνεδρίων και εκδηλώσεων (PCO) και τουριστικά γραφεία εναλλακτικού τουρισμού και τουρισμού ειδικού ενδιαφέροντος. Αναφέρονται δε και άλλες κατηγορίες, όπως τα τουριστικά γραφεία δικαιόχρησης (Franchised travel agencies), τα τουριστικά γραφεία αντιπροσώπευσης, γνωστά και ως γενικοί πράκτορες πωλήσεων (General Sales Agents, GSAs). Τέλος, παρουσιάζονται τα χαρακτηριστικά και η προοπτική των διαδικτυακών τουριστικών γραφείων (ΟΤAs), τα οποία αποτελούν μια ξεχωριστή κατηγορία.

2.1.B.3 | ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΑ ΓΡΑΦΕΙΑ ΕΞΕΡΧΟΜΕΝΟΥ ΚΑΙ ΕΣΩΤΕΡΙΚΟΥ ΤΟΥΡΙΣΜΟΥ

Στην τρίτη υποενότητα, γίνεται εκτενής αναφορά στον εξερχόμενο τουρισμό (Outbound tourism), καθώς και στον εσωτερικό τουρισμό (Domestic tourism). Περιγράφεται το αντικείμενο εργασιών τους και αναλύεται η ομαδοποίηση των προορισμών που εξυπηρετεί το κάθε τουριστικό γραφείο. Η ομαδοποίηση αυτή μπορεί να είναι ανά ήπειρο, ανά χώρα και ανά περιοχή όσον αφορά τα τουριστικά γραφεία εξερχομένου τουρισμού. Αναλύεται η ομαδοποίηση των προορισμών των γραφείων εσωτερικού τουρισμού, η οποία γίνεται ανά περιοχή εντός της χώρας. Παρουσιάζεται το οργανόγραμμα των τουριστικών γραφείων εξερχομένου τουρισμού και αντιστοίχως το οργανόγραμμα των τουριστικών γραφείων εσωτερικού τουρισμού. Γίνεται απλή αναφορά στα τμήματα των γραφείων αυτών και περιγράφονται οι σχέσεις συνεργασίας των τουριστικών γραφείων με τουριστικές επιχειρήσεις και συναφή επαγ-

γέλυμα. Περιγράφονται οι σχέσεις των τουριστικών γραφείων με τα ξενοδοχεία και τα εστιατόρια και γίνεται αναφορά στις σχέσεις με τις εταιρείες μεταφοράς και μετακίνησης πελατών: αεροπορικές εταιρείες, τουριστικά λεωφορεία, πλοία, σκάφη αναψυχής κ.ά. Παρουσιάζεται, επίσης, η συνεργασία με τους βασικούς συνεργάτες, οι οποίοι είναι οι τουριστικοί αρχηγοί-συνοδοί και οι ξεναγοί. Περιγράφεται, τέλος, ο τρόπος συνεργασίας με τα υπόλοιπα τουριστικά γραφεία για την προώθηση και πώληση των τουριστικών πακέτων τόσο του εξερχομένου όσο και του εσωτερικού τουρισμού που σχεδιάζουν τα τουριστικά γραφεία αυτών των κατηγοριών.

2.1.B.4 | ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΑ ΓΡΑΦΕΙΑ ΕΙΣΕΡΧΟΜΕΝΟΥ ΤΟΥΡΙΣΜΟΥ

Στην τέταρτη υποενότητα, γίνεται εκτενής αναφορά στον εισερχόμενο τουρισμό (Inbound tourism). Παρουσιάζεται η έννοια του εισερχομένου τουρισμού και ο τρόπος διαχείρισής του από τις εμπλεκόμενες τουριστικές επιχειρήσεις, την πολιτεία και τους σχετικούς φορείς τουρισμού. Γίνεται αναφορά στους μεγάλους διεθνείς διοργανωτές ταξιδιών (Tour operators), στον ρόλο που επιτελούν, στην επίδρασή τους στον προορισμό, αλλά και στον τρόπο συνεργασίας τους με τα τουριστικά γραφεία εισερχομένου τουρισμού (incoming travel agencies) και τους τοπικούς διαχειριστικούς πράκτορες (Destination Management Companies-DMCs). Γίνεται αναφορά στον ρόλο των reps. Περιγράφονται οι δραστηριότητες του γραφείου εισερχομένου τουρισμού και οι συμφωνίες συνεργασίας με συνεργάτες και προμηθευτές. Παρουσιάζεται ο εμπιστευτικός κατάλογος (confidential tariff) με τις προσφερόμενες υπηρεσίες και τις τιμές αυτών, καθώς και ο τρόπος που σχεδιάζεται και προετοιμάζεται από το incoming τουριστικό γραφείο για να διατεθεί στους πιθανούς συνεργάτες. Δίδεται η οργανωτική δομή των τουριστικών γραφείων εισερχομένου τουρισμού και των βασικών τμημάτων τους, όπως είναι το τμήμα προγραμματισμού, πωλήσεων και μάρκετινγκ, κρατήσεων μεμονωμένων ταξιδιωτών και ομαδικών κρατήσεων. Αναφέρεται, επίσης, η δομή του τμήματος κίνησης και του τμήματος έκδοσης εισιτηρίων (αεροπορικές και ακτοπλοϊκές κρατήσεις) και γίνεται αναφορά στα ταξίδια κινήτρων (Incentives) και επαγγελματικών εκδηλώσεων εισερχόμενων τουριστών (Corporate events), τα οποία εξυπηρετεί το τμήμα MICE. Τέλος, παρουσιάζεται το τμήμα οικονομικών υπηρεσιών και μηχανοργάνωσης των τουριστικών γραφείων εισερχομένου τουρισμού.

2.1.B.5 | ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΑ ΓΡΑΦΕΙΑ ΔΙΟΡΓΑΝΩΣΗΣ ΣΥΝΕΔΡΙΩΝ ΚΑΙ ΕΚΔΗΛΩΣΕΩΝ

Στην πέμπτη υποενότητα, πραγματοποιείται ανάλυση του επαγγελματικού τουρισμού και των επιμέρους μορφών του. Παρουσιάζεται η σύγχρονη απόδοση του όρου του επαγγελματικού τουρισμού, ως τουρισμού MICE (Meetings, Incentives, Congresses, Exhibitions). Διευκρινίζονται οι έννοιες του συνεδριακού τουρισμού (Congress, Conference κ.λπ.), του επιχειρηματικού τουρισμού (corporate, business travel), του τουρισμού εκθέσεων (Exhibitions – Expo tourism), καθώς και των ταξιδιών κινήτρων (incentive travel), που αποτελούν μορφές του επαγγελματικού του-

ρισμού και του τουρισμού MICE. Περαιτέρω ανάλυση πραγματοποιείται και για τις επαγγελματικές μαζικές εκδηλώσεις (Business Travel and Events) και την τυπολογία των events γενικότερα. Αναφέρονται τα χαρακτηριστικά και οι ιδιαιτερότητες του συνεδριακού τουρισμού και παρουσιάζεται η οργάνωση και λειτουργία των τουριστικών γραφείων διοργάνωσης συνεδρίων και εκδηλώσεων, που είναι γνωστά ως επαγγελματίες διοργανωτές συνεδρίων και εκδηλώσεων (Professional Congress Organizers-PCOs). Περιγράφεται η δραστηριότητα των τοπικών εταιρειών διοργάνωσης συνεδρίων (Destination Events Specialists-DES), οι οποίες είναι στενοί συνεργάτες των διοργανωτών συνεδρίων στον προορισμό διοργάνωσης του συνεδρίου. Γίνεται εκτενής αναφορά στους τύπους συνεδρίων και στον τρόπο διοργάνωσής τους και υπογραμμίζεται ο ρόλος της τεχνολογίας, των ψηφιακών εφαρμογών καθώς και της τεχνολογίας τεχνητής νοημοσύνης. Διευκρινίζεται ο ρόλος της εικονικής και επαυξημένης πραγματικότητας στη διοργάνωση των συνεδρίων και παρουσιάζονται συνοπτικά όλοι οι σύγχρονοι τρόποι διοργάνωσης συνεδρίων: με φυσική παρουσία (in person), υβριδικών (hybrid congresses) και εικονικών (virtual congresses).

2.1.B.6 | ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΑ ΓΡΑΦΕΙΑ ΕΝΑΛΛΑΚΤΙΚΟΥ ΤΟΥΡΙΣΜΟΥ

Στην έκτη μαθησιακή υποενότητα, αποσαφηνίζονται και αναλύονται οι έννοιες του εναλλακτικού τουρισμού, καθώς και του τουρισμού ειδικού ενδιαφέροντος. Αναφέρονται, επίσης, οι εναλλακτικές μορφές τουρισμού και παρουσιάζονται τα χαρακτηριστικά τους καθώς και οι προϋποθέσεις ανάπτυξής τους. Αναδεικνύεται ο συσχετισμός των εναλλακτικών μορφών τουρισμού με την αιεφόρο τουριστική ανάπτυξη και τονίζεται η αναγκαιότητα υιοθέτησης μιας εθνικής στρατηγικής για την ανάπτυξή τους. Στη συγκεκριμένη μαθησιακή υποενότητα, εξετάζονται τα κίνητρα των εναλλακτικών τουριστών και παρουσιάζονται τα ειδικά ενδιαφέροντα που έχουν οι τουρίστες, οι οποίοι επιλέγουν κάποια από τις μορφές τουρισμού που είναι πέραν του μαζικού τουρισμού. Παρουσιάζονται, επίσης, τα τουριστικά γραφεία εναλλακτικού τουρισμού (Alternative tourism travel agencies), μια κατηγορία τουριστικών γραφείων που παρουσιάζει την ιδιαιτερότητα να εξειδικεύεται ανάλογα με το είδος της μορφής του εναλλακτικού τουρισμού που εξυπηρετεί. Παρουσιάζονται ακόμη οι βασικότερες μορφές εναλλακτικού τουρισμού, τις οποίες εξυπηρετούν τα τουριστικά γραφεία αυτού του τύπου: ο τουρισμός υγείας και ευεξίας, ο γαστρονομικός τουρισμός και ο οινοτουρισμός, ο θρησκευτικός τουρισμός, ο τουρισμός περιπέτειας, ο αγροτουρισμός, ο οικοτουρισμός, καθώς και άλλες μορφές τουρισμού. Τέλος, επεξηγείται στους/στις εκπαιδευόμενους/-ες ο τρόπος διαχείρισης και οργάνωσης από την πλευρά των τουριστικών γραφείων καθεμίας εκ των προαναφερόμενων μορφών εναλλακτικού τουρισμού ή τουρισμού ειδικού ενδιαφέροντος στην οποία εξειδικεύονται.

2.1.B.7 | ΕΙΔΙΚΕΣ ΜΟΡΦΕΣ ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΩΝ ΓΡΑΦΕΙΩΝ

Στην έβδομη μαθησιακή υποενότητα, εξετάζονται διεξοδικά οι ειδικές κατηγορίες τουριστικών γραφείων. Αρχικά παρουσιάζεται η δραστηριότητα των τουριστικών γραφείων αντιπροσώπησης, που είναι γνωστά και ως γενικοί πράκτορες πωλήσεων (General Sales Agents-GSAs) και αναλύονται τα οφέλη-πλεονεκτήματα που προκύπτουν για τα τουριστικά γραφεία που επιλέγουν την αντιπροσώπηση αεροπορικών εταιρειών, διοργανωτών τουριστικών πακέτων (Tour operators) κ.ά. Άλλη κατηγορία ειδικού τύπου τουριστικών γραφείων που παρουσιάζεται σε αυτή τη μαθησιακή υποενότητα είναι τα τουριστικά γραφεία δικαιόχρησης (Franchised travel agencies), για τα οποία αναλύονται οι σχετικές έννοιες, παρουσιάζεται η διαδικασία και περιγράφονται τα στάδια σύναψης της συμφωνίας συνεργασίας μεταξύ αυτών των τουριστικών γραφείων με τη μητρική εταιρεία. Αναφέρονται τα πλεονεκτήματα του δικαιοδόχου, τα μειονεκτήματα αλλά και οι δυσκολίες που σχετίζονται με την επιλογή της συγκεκριμένης επιχειρηματικής τακτικής. Τέλος, παρουσιάζεται στους/στις εκπαιδευόμενους/-ες η εξειδίκευση των τουριστικών γραφείων στην εξυπηρέτηση ειδικών αγορών, ειδικών δραστηριοτήτων, καθώς και συγκεκριμένων κατηγοριών ταξιδιωτών, οι οποίες μπορεί κατά περίπτωση να αφορούν ταξίδια τρίτης ηλικίας, ταξίδια σε ειδικούς προορισμούς (εξωτικά ταξίδια), ειδικές μορφές καταλυμάτων (σαλέ, πύργοι, πλωτά ξενοδοχεία κ.ά.), γαμήλια ταξίδια, οδικά ταξίδια, σχολικές εκδρομές, ταξίδια που απευθύνονται σε φοιτητές, σε φίλαθλους και οπαδούς διαφόρων αθλητικών ομάδων, όπως και σε πολλές ακόμη κατηγορίες ταξιδιωτών. Παρουσιάζονται τα χαρακτηριστικά αυτών των τουριστικών γραφείων ανά target group και εξειδίκευση.

2.1.B.8 | ΘΕΣΕΙΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ ΚΑΙ ΚΑΘΗΚΟΝΤΑ ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΩΝ ΣΤΑ ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΑ ΓΡΑΦΕΙΑ

Στην όγδοη υποενότητα, παρουσιάζεται το προσωπικό που εργάζεται στα τουριστικά γραφεία. Ορίζεται ο ρόλος του ταξιδιωτικού συμβούλου, καταγράφονται οι διακρίσεις των θέσεων εργασίας κατά τις αρχές του σύγχρονου μανάτζμεντ και προσαρμόζονται οι διακρίσεις αυτές στο επιχειρηματικό περιβάλλον των τουριστικών γραφείων. Περιγράφονται τα καθήκοντα των εργαζομένων ανά τμήμα, μέσω των αρμοδιοτήτων που το κάθε τμήμα του τουριστικού γραφείου επιτελεί. Αρχικά περιγράφονται τα καθήκοντα των εργαζομένων στο τμήμα προγραμματισμού, μάρκετινγκ και πωλήσεων των τουριστικών γραφείων, όπως και τα καθήκοντα των εργαζομένων στα τμήματα κρατήσεων και έκδοσης εισιτηρίων και οργανωμένου τουρισμού, τόσο των ατομικών όσο και των ομαδικών ταξιδιών. Περιγράφονται τα καθήκοντά τους, τόσο εάν εξυπηρετούν ταξιδιώτες εξερχομένου τουρισμού όσο και εσωτερικού τουρισμού. Αναφέρονται, επίσης, οι αρμοδιότητες των εργαζομένων στο τμήμα επιχειρηματικού και επαγγελματικού τουρισμού, αλλά και τα καθήκοντα των υπαλλήλων που εργάζονται στο τμήμα του εισερχομένου τουρισμού και των επιμέρους τμημάτων του, όπως και του τμήματος μηχανοργάνωσης, για τους οποίους και δίδεται το βασικό πλαίσιο εργασιών τους. Στη συνέχεια, παρουσιάζεται η καθημερινότητα των ταξιδιωτικών

συμβούλων και η διεκπεραίωση των τακτικών τους εργασιών σε καθημερινή βάση και αναφέρονται επιπλέον και οι ικανότητες που είναι απαραίτητες για τη διαχείριση και επίλυση τυχόν προβλημάτων που μπορεί να προκύψουν στην καθημερινότητα της δουλειάς τους, και γίνεται αναφορά στα απαραίτητα προσόντα όσων επιθυμούν να εργαστούν σε κάποιο τουριστικό γραφείο. Τέλος, γίνεται σύντομη αναφορά στην εξειδικευμένη εκπαίδευση των υπαλλήλων των τουριστικών γραφείων και στην αναγκαιότητα αυτής της εκπαίδευσης.

Προτεινόμενες πηγές μελέτης

Κύριες

1. Παπαγεωργίου, Α. Ν. (2021). *Μάνατζμεντ σύγχρονων τουριστικών γραφείων*. Λευκωσία: Εκδόσεις Π. Χ. Πασχαλίδη & Broken Hill Publishers.
2. Παπαγεωργίου, Α. Ν. (2018). *Οργάνωση και λειτουργία τουριστικών γραφείων*. Αθήνα: Εκδόσεις Φαίδιμος.

Συμπληρωματικές

1. Παπαγεωργίου, Α. Ν. (2003). *Αρχές Λειτουργίας Τουριστικού Γραφείου*. Αθήνα: Εκδόσεις Interbooks.
2. Παπαγεωργίου, Α. Ν. (2023). *Μάνατζμεντ Συνεδρίων και Εκδηλώσεων: Hybrid, Virtual, In Person*. Λευκωσία: Εκδόσεις Π. Χ. Πασχαλίδη & Broken Hill Publishers.

2.1.Γ • ΟΡΓΑΝΩΤΙΚΗ ΔΟΜΗ ΞΕΝΟΔΟΧΕΙΑΚΩΝ ΜΟΝΑΔΩΝ

Περίληψη της μαθησιακής ενότητας

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

Προσδοκώμενα μαθησιακά αποτελέσματα

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

- Γνωρίζουν την ιστορική εξέλιξη της ξενοδοχειακής βιομηχανίας,
- Αναφέρονται στις διακρίσεις των τουριστικών καταλυμάτων σε κύρια και μη κύρια,
- Εξηγούν τα συστατικά στοιχεία του ξενοδοχειακού προϊόντος,
- Κατανοούν την οργανωτική δομή μιας ξενοδοχειακής μονάδας,
- Απαριθμούν τα τμήματα μιας ξενοδοχειακής μονάδας και το έργο αυτών,

- Διεκπεραιώνουν εργασίες (front and back office) του Τμήματος Υποδοχής ενός ξενοδοχείου,
- Χειρίζονται ξενοδοχειακές συμβάσεις οι οποίες συνάπτονται με τουριστικά γραφεία και tour operators,
- Χρησιμοποιούν την ξενοδοχειακή ορολογία.

Βασικές έννοιες και λέξεις-κλειδιά

Ξενοδοχείο / Διοίκηση / Οργάνωση / Επιχείρηση / Προσωπικό / Πελάτες / Πωλήσεις / Υπηρεσίες.

Αριθμός ωρών διδασκαλίας της μαθησιακής ενότητας ανά εβδομάδα

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

Διάρθρωση των μαθησιακών ενοτήτων σε υποενότητες

A/A	ΤΙΤΛΟΣ ΜΑΘΗΣΙΑΚΗΣ ΥΠΟΕΝΟΤΗΤΑΣ
1	ΙΣΤΟΡΙΚΗ ΑΝΑΔΡΟΜΗ ΞΕΝΟΔΟΧΕΙΑΚΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ
2	ΟΡΓΑΝΟΓΡΑΜΜΑ ΤΜΗΜΑΤΩΝ ΞΕΝΟΔΟΧΕΙΩΝ
3	ΑΝΑΛΥΣΗ ΚΑΘΗΚΟΝΤΩΝ ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΩΝ ΣΤΑ ΞΕΝΟΔΟΧΕΙΑ
4	ΙΔΡΥΣΗ ΚΑΙ ΕΝΑΡΞΗ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑΣ ΞΕΝΟΔΟΧΕΙΩΝ
5	ΔΙΑΚΡΙΣΕΙΣ ΞΕΝΟΔΟΧΕΙΩΝ
6	ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΕΣ ΥΠΟΔΟΧΗΣ
7	ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΠΑΡΑΠΟΝΩΝ ΠΕΛΑΤΩΝ ΣΤΑ ΞΕΝΟΔΟΧΕΙΑ

Κείμενο αναφοράς

2.1.Γ.1 | ΙΣΤΟΡΙΚΗ ΑΝΑΔΡΟΜΗ ΞΕΝΟΔΟΧΕΙΑΚΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ

Η μαθησιακή ενότητα εισάγει τους/τις εκπαιδευόμενους/-ες στις έννοιες του ξενοδοχείου και της μονάδας φιλοξενίας. Ιδιαίτερη έμφαση δίνεται τόσο στη σύνδεση της φιλοξενίας με τις παρεχόμενες υπηρεσίες όσο και στην ιστορία των ξενοδοχειακών επιχειρήσεων. Η υποενότητα εστιάζεται στους διαφορετικούς τύπους ξενοδοχείων που αναπτύχθηκαν στο πέρας του χρόνου, μέσα από τις ανάγκες των ταξιδιωτών. Αναλύονται τόσο οι διαφορετικοί τύποι καταλυμάτων και οι απαιτούμενες υπηρεσίες για την αποτελεσματική λειτουργία τους όσο και οι τύποι καταλυμάτων ανά τον κόσμο, και επεξηγούνται οι όροι «φιλοξενία», «κατάλυμα» και «ξενοδοχείο». Επίσης, αναλύεται το σύνολο των υπηρεσιών που προσφέρονται στις ξενοδοχειακές μονάδες και επεξηγείται η λειτουργία τους. Ακολούθως, απαριθμούνται τα στάδια εξέλιξης των ξενοδοχειακών μονάδων στον χρόνο, σύμφωνα με τις απαιτήσεις και τις ανάγκες της κοινωνίας και της οικονομίας. Περιγράφονται βασικές λειτουργίες των ξενοδοχείων,

καθώς και υπηρεσίες που προσφέρονταν κατά το παρελθόν στους ταξιδιώτες μέσα στο ξενοδοχείο. Επεξηγείται η συμβολή των ξενοδοχείων στην ανταλλαγή εμπορικών αγαθών, στη μετάδοση της επιστήμης, στην κοινωνία και στην ανταλλαγή κοινωνικών και πολιτισμικών στοιχείων. Αναφέρονται οι περιπτώσεις ανάπτυξης και προσφοράς στον κλάδο, των μεγάλων και γνωστών ξενοδοχειακών αλυσίδων στον κόσμο καθώς και στην Ελλάδα. Τέλος, αναφέρονται διεθνείς και τοπικοί φορείς των ξενοδοχείων και αναλύεται ο ρόλος τους, όπως είναι ο Παγκόσμιος Οργανισμός Τουρισμού, το Υπουργείο Τουρισμού, η Πανελλήνια Ομοσπονδία Ξενοδόχων, το Ξενοδοχειακό Επιμελητήριο Ελλάδας και οι Ενώσεις Ξενοδοχείων ανά Περιφερειακή Ενότητα.

2.1.Γ.2 | ΟΡΓΑΝΟΓΡΑΜΜΑ ΤΜΗΜΑΤΩΝ ΞΕΝΟΔΟΧΕΙΩΝ

Στην εν λόγω μαθησιακή υποενότητα, οι εκπαιδευόμενοι/-ες εισάγονται στις έννοιες των τμημάτων του ξενοδοχείου. Περιγράφεται το αντικείμενο των τμημάτων του ξενοδοχείου και αναλύεται η λειτουργία του κάθε τμήματος. Η περιγραφή αυτή μπορεί να ομαδοποιείται ανά κατηγορία καταλύματος καθώς και βάσει των απαιτήσεων των υπηρεσιών που προσφέρει. Παρουσιάζεται το οργανόγραμμα των ξενοδοχείων πόλεως (city hotel) καθώς και των θερέτρων (resorts). Γίνεται απλή αναφορά στα τμήματα των ξενοδοχείων αυτών και περιγράφονται οι σχέσεις συνεργασίας ανάμεσα στα τμήματα που εμπλέκονται στην παροχή υπηρεσιών στα ξενοδοχεία. Περιγράφονται οι σχέσεις των τμημάτων παροχής υπηρεσιών με τα τμήματα εστίασης, εκδηλώσεων, δωματίων, συντήρησης και αναψυχής. Γίνεται αναφορά στις σχέσεις μεταξύ των διαφόρων τμημάτων του ξενοδοχείου με εξωτερικούς συνεργάτες, όπως εταιρείες μεταφοράς και μετακίνησης πελατών (αεροπορικές εταιρείες, τουριστικά λεωφορεία, πλοία, σκάφη αναψυχής κ.ά.), προμηθευτές προϊόντων (εστίαση, mini market κ.ά.), τουριστικά γραφεία με τα οποία υπάρχουν ειδικά συμφωνητικά και ειδικούς και εξειδικευμένους συνεργάτες παροχής υπηρεσιών (πιστοποιήσεις για την ποιότητα όπως ISO, δικηγόροι, διαχειριστές social media, μηχανικοί, υπεύθυνοι πληροφορικής για υποστήριξη μηχανογράφησης κ.ά.). Περιγράφεται, επίσης, η συνεργασία με τους βασικούς συνεργάτες των γκρουπ, που είναι οι τουριστικοί αρχηγοί-συνοδοί και οι ξεναγοί. Τέλος, παρουσιάζεται ο τρόπος συνεργασίας με τα γειτονικά ξενοδοχεία για την προώθηση και πώληση των τουριστικών πακέτων του προορισμού τόσο του εξερχομένου όσο και του εσωτερικού τουρισμού που σχεδιάζουν τα ξενοδοχεία αυτών των κατηγοριών.

2.1.Γ.3 | ΑΝΑΛΥΣΗ ΚΑΘΗΚΟΝΤΩΝ ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΩΝ ΣΤΑ ΞΕΝΟΔΟΧΕΙΑ

Στη συγκεκριμένη μαθησιακή υποενότητα, παρουσιάζεται το προσωπικό που εργάζεται στα ξενοδοχεία, αναφέροντας τους υπαλλήλους του ξενοδοχείου. Έπειτα, ορίζεται ο ρόλος τους, καταγράφονται οι διακρίσεις των θέσεων εργασίας κατά τις αρχές του σύγχρονου μάνατζμεντ και προσαρμόζονται στο επιχειρηματικό περιβάλλον των ξενοδοχείων. Περιγράφονται τα καθήκοντα των εργαζομένων ανά τμήμα, μέσω

των αρμοδιοτήτων που ορίζει το κάθε τμήμα. Αρχικά, παρουσιάζεται το κλασικό οργανόγραμμα των θέσεων εργασίας στους δύο τύπους ξενοδοχείων (ξενοδοχείο πόλεως και θέρετρο). Για κάθε τύπο ξενοδοχείου περιγράφονται τα καθήκοντα της κάθε θέσης εργασίας για τα τμήματα παροχής υπηρεσιών, τα τμήματα εστίασης, εκδηλώσεων, δωματίων, συντήρησης, αναψυχής και ψυχαγωγίας, προσωπικού, πωλήσεων, marketing και ποιότητας. Στη συνέχεια, παρουσιάζεται η καθημερινότητα των υπαλλήλων των επιμέρους τμημάτων, καθώς και η καθημερινή αλληλοεπίδραση με στόχο την άρτια παρουσίαση των υπηρεσιών του ξενοδοχείου. Αναφέρονται οι απαραίτητες ικανότητες που ορίζουν την κάθε θέση εργασίας στο ξενοδοχείο για τη διαχείριση και επίλυση τυχόν προβλημάτων που μπορεί να προκύψουν στην καθημερινότητα της δουλειάς τους. Γίνεται εκτενής αναφορά στα απαραίτητα προσόντα όσων επιθυμούν να εργαστούν σε κάποιο ξενοδοχείο. Τέλος, γίνεται σύντομη αναφορά στην εξειδικευμένη εκπαίδευση των υπαλλήλων των ξενοδοχείων και στην αναγκαιότητα αυτής της εκπαίδευσης. Για τη διδασκαλία της υποεπάρκειας, προτείνονται η τεχνική της εμπλουτισμένης εισήγησης, κατάλληλη για εισαγωγή νέων θεμάτων, και μελέτες περίπτωσης για τον προβληματισμό και την κινητοποίηση του ενδιαφέροντος των εκπαιδευομένων.

2.1.Γ.4 | ΙΔΡΥΣΗ ΚΑΙ ΕΝΑΡΞΗ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑΣ ΞΕΝΟΔΟΧΕΙΩΝ

Στην τέταρτη μαθησιακή υποεπάρκεια, παρουσιάζεται το νομικό πλαίσιο λειτουργίας των ξενοδοχείων, ενώ προσδιορίζονται όλοι οι όροι και οι απαραίτητες προϋποθέσεις για να είναι δυνατή η ίδρυση και η έναρξη λειτουργίας ενός ξενοδοχείου. Αποσαφηνίζεται η διαδικασία έκδοσης της άδειας λειτουργίας της ξενοδοχειακής επιχείρησης, συμπεριλαμβανομένων και των απαραίτητων δικαιολογητικών του υπευθύνου (διευθυντή) του ξενοδοχείου που κατατίθενται στον ΕΟΤ της Περιφέρειας όπου εδρεύει η επιχείρηση. Καθορίζεται η απαιτούμενη άδεια λειτουργίας σύμφωνα με την εκάστοτε υπουργική απόφαση για τον καθορισμό τεχνικών και λειτουργικών προδιαγραφών και βαθμολογούμενων κριτηρίων για τα ξενοδοχεία και κατάταξη αυτών σε κατηγορίες αστέρων της εθνικής νομοθεσίας. Υπογραμμίζεται ο ρόλος του διακριτικού τίτλου (ονόματος) καθώς και του λογότυπου του ξενοδοχείου και προτείνεται ο τρόπος επιλογής τους. Μελετάται η επιλογή του τόπου, της περιοχής και της θέσης εγκατάστασής του. Παρουσιάζεται ο χώρος λειτουργίας, μελετάται η εσωτερική σχεδίαση, η επιλογή χρωμάτων και η ανάγκη ιδιαιτερότητας της εικόνας του. Περιγράφονται οι απαιτήσεις των σύγχρονων εγκαταστάσεων και του γενικού αλλά και ειδικού και τεχνολογικού εξοπλισμού που είναι απαραίτητος για τη λειτουργία του ξενοδοχείου. Κατονομάζονται όλα τα διεθνή συστήματα κρατήσεων που είναι απαραίτητα για την αποτελεσματική λειτουργία του ξενοδοχείου και προσδιορίζονται τα κριτήρια επιλογής τους. Τέλος, παρουσιάζονται οι δυνατότητες των προγραμμάτων μηχανοργάνωσης σε όλους τους τομείς του ξενοδοχείου, αλλά και τα προνόμια και οφέλη από τη χρήση των προγραμμάτων αυτών, τόσο για τη διοίκηση όσο και για τους συνεργάτες του.

2.1.Γ.5 | ΔΙΑΚΡΙΣΕΙΣ ΞΕΝΟΔΟΧΕΙΩΝ

Η διδαχθείσα ύλη της μαθησιακής υποενότητας αφορά τις διακρίσεις των ξενοδοχείων ανάλογα με το αντικείμενο λειτουργίας τους. Συγκεκριμένα, προσδιορίζονται τα ξενοδοχεία μέσω των υπηρεσιών που προσφέρουν στους πελάτες τους, εξειδικεύοντας το προφίλ τους. Παρουσιάζονται οι διακρίσεις των ξενοδοχείων σύμφωνα με την Υπουργική Απόφαση για τον Καθορισμό τεχνικών και λειτουργικών προδιαγραφών και βαθμολογούμενων κριτηρίων για τα ξενοδοχεία και κατάταξη αυτών σε κατηγορίες αστέρων της εθνικής νομοθεσίας. Αναφέρονται τα κύρια ξενοδοχειακά καταλύματα, καθώς και τα μη κύρια ξενοδοχειακά καταλύματα. Καταγράφονται οι διαφορετικοί τύποι ξενοδοχείων όπως παρουσιάζονται στις διεθνείς ξενοδοχειακές επιχειρήσεις καθώς και στις εμπορικές αλυσίδες ξενοδοχείων τύπου boutique hotel, Small Luxury Hotels of the World, Concorde κ.ά. Αναγνωρίζονται τα ξενοδοχεία σύμφωνα με τις αγορές στόχου και περιγράφονται οι εξειδικευμένες υπηρεσίες των ξενοδοχείων σύμφωνα με τις διακρίσεις και τις απαιτήσεις των πελατών τους. Παρουσιάζεται η διάκριση των ξενοδοχείων σύμφωνα με τη χώρα προέλευσης και προορισμού των πελατών, τις ηλικιακές ομάδες, την οικογενειακή κατάσταση των πελατών (family hotel, only adults), ειδικού ενδιαφέροντος, τις ειδικές κατηγορίες πελατών (ΑμεΑ, τρίτη ηλικία). Επιπρόσθετα, παρουσιάζονται οι διακρίσεις των ξενοδοχείων σύμφωνα με το επίπεδο προσφοράς υπηρεσιών και έπειτα με βάση το ιδιοκτησιακό καθεστώς του ξενοδοχείου σε ανεξάρτητα ή ξενοδοχεία αλυσίδας. Τέλος, προσδιορίζονται οι νέες μορφές καταλυμάτων, όπως θεματικά, έξυπνα, φυσιολατρικά-βιώσιμα και καλλιτεχνικής φύσεως ξενοδοχεία. Οι γνώσεις που λαμβάνουν οι εκπαιδευόμενοι/-ες συνδέονται στενά με τις δεξιότητες που αναπτύσσουν σε σχέση με τις διακρίσεις των ξενοδοχείων, καθώς κατανοούν τις υπηρεσίες των ξενοδοχείων μέσα από τη δομή και τον τρόπο παρουσίασής τους.

2.1.Γ.6 | ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΕΣ ΥΠΟΔΟΧΗΣ

Στη συγκεκριμένη μαθησιακή υποενότητα, παρουσιάζεται ο καταμερισμός των λειτουργιών του τμήματος υποδοχής, καθώς και των τμημάτων του front office. Το τμήμα υποδοχής είναι ο ειδικός χώρος όπου οι υπάλληλοι του ξενοδοχείου υποδέχονται τους πελάτες, βρίσκεται σε εμφανές σημείο μετά την κεντρική είσοδο του κλειστού χώρου και είναι προσβάσιμο από όλα τα δωμάτια. Η υποενότητα εστιάζεται επίσης σε έννοιες των διαφόρων τύπων δωματίων του ξενοδοχείου και οι εκπαιδευόμενοι/-ες επικεντρώνονται στις διαφορές των τύπων δωματίων. Καταγράφονται οι λειτουργίες και οι δραστηριότητες της υποδοχής καθ' όλη τη διάρκεια της παραμονής των πελατών στο ξενοδοχείο. Οι εκπαιδευόμενοι/-ες υλοποιούν κράτηση με προσδιορισμό τιμής και δωματίου, καθώς και άφιξη και αναχώρηση των πελατών με τακτοποίηση των λογαριασμών και δημιουργία ιστορικού αρχείου. Καταγράφονται η ξενοδοχειακή ορολογία της υποδοχής και του Θυρωρείου (Concierge) καθώς και οι στόχοι και οι στρατηγικές της υποδοχής. Κατά τη διάρκεια της εκπαίδευσης, οι εκπαιδευόμενοι/-ες

ανακαλύπτουν τις εμπορικές αλληλεπιδράσεις της υποδοχής με τα άλλα τμήματα του ξενοδοχείου, καθώς και τους εξωτερικούς συνεργάτες παροχής υπηρεσιών (tour operators, travel agencies, rental cars). Αναπτύσσοντας τεχνικές για την πώληση των δωματίων του ξενοδοχείου χρησιμοποιούν σύγχρονα εργαλεία marketing και πωλήσεων καθώς και τεχνικές εναλλακτικών λύσεων ή συνδυαστικών προσφορών. Για τη διδασκαλία της υποεπάρκειας προτείνονται η τεχνική της εμπλουτισμένης εισήγησης, κατάλληλη για εισαγωγή νέων θεμάτων, και μελέτες περίπτωσης για τον προβληματισμό και την κινητοποίηση του ενδιαφέροντος των εκπαιδευομένων.

2.1.Γ.7 | ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΠΑΡΑΠΟΝΩΝ ΠΕΛΑΤΩΝ ΣΤΑ ΞΕΝΟΔΟΧΕΙΑ

Η εκπαιδευτική υποεπάρκεια επικεντρώνεται στη διαχείριση παραπόνων των πελατών των ξενοδοχείων και επικεντρώνεται στην ανάπτυξη γνώσεων και δεξιοτήτων σχετικά με την αντιμετώπισή τους ή και την πρόληψή τους. Προσδιορίζονται όλοι οι όροι και οι απαραίτητες προϋποθέσεις για να είναι δυνατή η επίλυση των παραπόνων, όπως είναι κάθε μορφής παρατήρηση, επισήμανση ή υπόδειξη που προέρχεται από το μέρος των πελατών και αφορούν την ποιότητα, το κόστος ή τη συμφωνηθείσα παράδοση των προϊόντων ή/και υπηρεσιών της εταιρείας προς αυτούς. Ειδικότερα, οι εκπαιδευόμενοι/-ες γνωρίζουν το πλαίσιο διαχείρισης παραπόνων αλλά και κρίσεων στα ξενοδοχεία. Διερευνούν την προέλευση των παραπόνων και τους τρόπους λύσεων των προβλημάτων που δημιουργούνται στο ξενοδοχείο βάσει των πρότυπων διαδικασιών. Κατά τη διάρκεια της εκπαίδευσης, οι εκπαιδευόμενοι/-ες παρακολουθούν τους τρόπους με τους οποίους γίνεται η αντιμετώπιση των παραπόνων των πελατών του ξενοδοχείου, και προσδιορίζουν τους τρόπους χειρισμού ώστε να αποδείξουν την ανταπόκριση της επιχείρησης. Στη συνέχεια, οι εκπαιδευόμενοι/-ες αξιοποιούν τη γνώμη των πελατών της επιχείρησης για τον προγραμματισμό και την υλοποίηση βελτιώσεων στα συστήματα και τις διαδικασίες της. Εντοπίζοντας τα λάθη μέσα από τα παράπονα, διευκολύνεται η έγκαιρη λύση τους όταν αυτά είναι έκτακτα ή απρόοπτα καθώς και η αντιμετώπιση μέσα από τις προδιαγραφές που έχουν οριστεί από τη λίστα παραπόνων παλαιότερων πελατών. Συνοψίζοντας, η υποεπάρκεια παρέχει στους/τις εκπαιδευόμενους/-ες την ικανότητα να αντιληφθούν τη συνολική εικόνα της διαδικασίας επίλυσης των παραπόνων και την αξία της προσδοκώμενης αξιολόγησης στη συνολική ποιότητα των υπηρεσιών του ξενοδοχείου.

Προτεινόμενες πηγές μελέτης

Κύριες

1. Λαλούμης, Δ. (2018). *Διοίκηση ξενοδοχειακών επιχειρήσεων*. Αθήνα: Εκδόσεις Φαίδιμος.
2. Χυτήρης, Λ. Σ. & Χυτήρη, Α.-Π. Λ. (2023). *Διοίκηση ξενοδοχείων*. Αθήνα: Εκδόσεις Μπένου.

Συμπληρωματικές

1. Λαλούμης, Δ. & Σεργόπουλος, Κ. (2017). *Διοίκηση Τμημάτων Υποδοχής και Ορόφων*. Αθήνα: Εκδόσεις Unibooks.
2. Πατεστής, Ι. (2017). *Διοίκηση προσωπικού ξενοδοχειακών και επισιτιστικών επιχειρήσεων*. Αθήνα: Εκδόσεις Le Monde/Les Livres Du Tourisme.

2.1.Δ • ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΘΡΗΣΚΕΙΟΛΟΓΙΑΣ

Περίληψη της μαθησιακής ενότητας

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

Προσδοκώμενα μαθησιακά αποτελέσματα

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

- Αντιλαμβάνονται το γνωστικό αντικείμενο της θρησκειολογίας,
- Περιγράφουν την ιστορική εξέλιξη των θρησκειών,
- Αναφέρονται στις μεγάλες μονοθεϊστικές θρησκείες του κόσμου,
- Κατανοούν τις θεμελιώδεις αρχές των μονοθεϊστικών θρησκειών,
- Αντιλαμβάνονται αυτές τις θρησκείες στη σημερινή τους πραγματικότητα,
- Επεξηγούν τη σχέση πολιτισμού και θρησκείας,
- Αναγνωρίζουν την αξία της θρησκείας ως δημιουργού πολιτισμών,
- Εφαρμόζουν τις γνώσεις τους γύρω από τις μονοθεϊστικές θρησκείες στην οργάνωση τουριστικών πακέτων ειδικών ενδιαφερόντων.

Βασικές έννοιες και λέξεις-κλειδιά

Θρησκειολογία / Θρησκεία / Ιστορία θρησκειών / Μονοθεϊσμός / Χριστιανισμός / Θρησκέυματα / Θρησκευτικές και προσκυνηματικές περιηγήσεις / Πολιτισμικός και θρησκευτικός τουρισμός / Θρησκευτικές τελετές και εκδηλώσεις / Ειδικά τουριστικά πακέτα.

Αριθμός ωρών διδασκαλίας της μαθησιακής ενότητας ανά εβδομάδα

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

Διάρθρωση των μαθησιακών ενοτήτων σε υποενότητες

A/A	ΤΙΤΛΟΣ ΜΑΘΗΣΙΑΚΗΣ ΥΠΟΕΝΟΤΗΤΑΣ
1	ΕΙΣΑΓΩΓΗ ΣΤΗ ΘΡΗΣΚΕΙΟΛΟΓΙΑ
2	ΚΛΑΔΟΙ ΘΡΗΣΚΕΙΟΛΟΓΙΑΣ
3	ΔΙΑΚΡΙΣΗ ΜΟΝΟΘΕΪΣΤΙΚΩΝ ΘΡΗΣΚΕΙΩΝ
4	ΣΧΕΔΙΑΣΜΟΣ ΘΡΗΣΚΕΥΤΙΚΗΣ ΚΑΙ ΠΡΟΣΚΥΝΗΜΑΤΙΚΗΣ ΠΕΡΙΗΓΗΣΗΣ
5	ΠΟΛΙΤΙΣΜΙΚΗ ΚΑΙ ΘΡΗΣΚΕΥΤΙΚΗ ΕΤΕΡΟΤΗΤΑ
6	ΣΥΓΧΡΟΝΗ ΜΟΡΦΗ ΘΡΗΣΚΕΙΟΛΟΓΙΑΣ

Κείμενο αναφοράς

2.1.Δ.1 | ΕΙΣΑΓΩΓΗ ΣΤΗ ΘΡΗΣΚΕΙΟΛΟΓΙΑ

Η πρώτη μαθησιακή υποενότητα έχει ως απώτερο στόχο να εισαγάγει τους/τις εκπαιδευόμενους/-ες σε βασικές θεωρητικές έννοιες και όρους θρησκειολογικού περιεχομένου, ώστε να αποκτήσουν μια πρώτη επαφή με την επιστήμη της θρησκειολογίας. Πιο συγκεκριμένα, επιτυγχάνεται η πλήρης κατανόηση της θρησκείας μέσα από τη συστηματική καταγραφή, μελέτη και διερεύνηση. Επιπλέον, παρουσιάζεται ιστορικά η ανάπτυξη της θρησκειολογίας κατά τον 19ο αιώνα και οι θρησκευτικές τάσεις της. Επίσης, οι εκπαιδευόμενοι/-ες αναπτύσσουν κριτική σκέψη και προβληματίζονται μέσα από τις ιδιαίτερες προσεγγίσεις της θρησκειολογίας, κάτι το οποίο αποτελεί εφόδιο στην επαφή τους με αλλόθρησκους τουρίστες/προσκυνητές στο πλαίσιο της ειδικότητας «Τουριστικός/-ή Συνοδός». Επιπρόσθετα, μελετάται η θρησκεία διαχρονικά και, μέσω των μεθοδολογικών προσεγγίσεων στη θρησκειολογία, κάθε θρησκευτικό ερώτημα απαντάται με κατάλληλη επιχειρηματολογία εύστοχα και επιτυχώς. Σε αυτό το σημείο χρειάζεται να αναφέρουμε ότι η παρούσα μαθησιακή υποενότητα επικεντρώνεται στο γεγονός ότι η θρησκειολογία καταλήγει σε συμπεράσματα όχι μέσα από δογματικές αλήθειες των θρησκειών, αλλά μέσα από την ιστορική, κοινωνιολογική ή ανθρωπολογική οπτική του κάθε θρησκέυματος. Αυτό σημαίνει ότι οι ατομικές θρησκευτικές πεποιθήσεις δεν έχουν λόγο στη θρησκειολογική έρευνα

και μελέτη. Ακόμα, οι εκπαιδευόμενοι/-ες αντιλαμβάνονται την ύπαρξη διακριτών θεολογιών (χριστιανική, ισλαμική, ιουδαϊκή κ.ά.) και κατανοούν τις παραδόσεις και τα ιδιαίτερα ήθη και έθιμα αυτών, χρήσιμα «εργαλεία» για την ειδικότητα στην οποία έχουν επιλέξει να καταρτιστούν. Τέλος, στη συγκεκριμένη υποενότητα επιτυγχάνεται επικοινωνιακός διάλογος με αποτύπωση θρησκευολογικών σκέψεων και προσωπικών απόψεων από τους/τις εκπαιδευόμενους/-ες ως πρακτική εξάσκηση των όσων έχουν αυτοί/-ές διδαχθεί.

2.1.Δ.2 | ΚΛΑΔΟΙ ΘΡΗΣΚΕΙΟΛΟΓΙΑΣ

Η συγκεκριμένη μαθησιακή υποενότητα στοχεύει στη γνωριμία των εκπαιδευομένων με την επιστήμη της θρησκευολογίας και τους επιμέρους κλάδους της. Αρχικά, γίνεται η ανάλογη κατηγοριοποίηση σε ανθρωπιστικές θρησκευολογικές σπουδές, οι οποίες περιλαμβάνουν την ιστορία της θρησκείας, φιλολογικές κατευθύνσεις και τη φιλοσοφία της θρησκείας. Κάτι τέτοιο έχει ως αποτέλεσμα οι εκπαιδευόμενοι/-ες να διακρίνουν την κάθε θρησκεία μέσα από την ιστορική έρευνα. Ακόμη, είναι σε θέση να κατανοούν τη συμβολή της ιστορικής κριτικής ανάλυσης για την ανάγνωση και μελέτη ιερών θρησκευτικών κειμένων και να συμμερίζονται την εκλογίκευση της ύπαρξης του Θεού σύμφωνα με φιλοσοφικούς όρους. Όλα αυτά αποτελούν εφόδια για τη συγκεκριμένη ειδικότητα, αφού οι εκπαιδευόμενοι/-ες θα μάθουν να προσαρμόζουν τη συμπεριφορά τους σε αλλόθρησκους ταξιδιώτες και προσκυνητές, σύμφωνα με την ιδιαίτερη θρησκευτική και πολιτιστική κουλτούρα τους. Επίσης, επόμενος κλάδος της θρησκευολογίας στον οποίο χρειάζεται να δοθεί έμφαση είναι οι κοινωνικές σπουδές στη θρησκεία, επιμεριζόμενες στην ανθρωπολογία, την ψυχολογία και την κοινωνιολογία της θρησκείας. Η θρησκευολογική προσέγγιση είναι σημαντική για την πλήρη κατανόηση της ταυτότητας και της προσωπικότητας κάθε τουρίστα που επιλέγει θρησκευτικούς προορισμούς στο ταξίδι του. Επιπλέον, η προσέγγιση αυτή συμβάλλει στην ορθή επικοινωνία, την εξατομικευμένη εξυπηρέτηση και τη διαχείριση κρίσιμων καταστάσεων από τους/τις εκπαιδευόμενους/-ες στην πράξη. Τέλος, αναφορά γίνεται και στον κλάδο της φαινομενολογίας της θρησκείας. Εδώ οι εκπαιδευόμενοι/-ες συγκρίνουν τις θρησκείες και παρατηρούν τη διαφορετικότητά τους σε ό,τι αφορά τους ιερούς τόπους και τα αρχιτεκτονικά θρησκευτικά μνημεία, αποκτώντας ένα χρήσιμο εργαλείο για τη συνοδεία τουριστών-προσκυνητών.

2.1.Δ.3 | ΔΙΑΚΡΙΣΗ ΜΟΝΟΘΕΪΣΤΙΚΩΝ ΘΡΗΣΚΕΙΩΝ

Η παρούσα μαθησιακή υποενότητα εξετάζει τα είδη θρησκευμάτων και αποδίδει τα ιδιαίτερα χαρακτηριστικά τους. Αρχικά, γίνεται μια μικρή αναφορά στην αρχαία ελληνική θρησκεία και μυθολογία, στα αφρικανικά θρησκευάματα, στην αιγυπτιακή και ρωμαϊκή θρησκεία. Ακόμη, σχετικός λόγος γίνεται για τις διαφορές μεταξύ των ορθοδόξων, ρωμαιοκαθολικών και προτεσταντών. Με αυτόν τον τρόπο πραγματοποιείται ιστορικά η ομαλή μετάβαση στα μονοθεϊστικά θρησκευάματα. Σε αυτό το σημείο οι εκπαιδευ-

όμενοι/-ες γνωρίζουν τον Χριστιανισμό ως θρησκεία και κατανοούν τη θρησκευτική άποψη ότι από την ύπαρξη μιας θεϊκής οντότητας προκύπτει το θείο. Επίσης, μαθαίνουν για το Βυζάντιο και την εποχή της εικονομαχίας και ανακαλύπτουν τον Ιουδαϊσμό, τους ιερούς τόπους, τον Ναό της Ιερουσαλήμ, τις εβραϊκές κοινότητες και συναγωγές. Επιπλέον, οι εκπαιδευόμενοι/-ες έρχονται σε επαφή με το Ισλάμ και τις λατρευτικές εκδηλώσεις, αλλά και το μεγάλο προσκύνημα στη Μέκκα ως χαρακτηριστικό σημερινό γνώρισμα των θρησκευτικών περιηγήσεων. Ακόμα, ανακαλύπτουν τις θρησκείες του Σιχισμού και του Ζωροαστρισμού. Από τα παραπάνω γίνεται κατανοητό ότι η ολιστική γνώση των μονοθεϊστικών θρησκειών αποτελεί γνωστικό θεμέλιο για την εξειδίκευση των εκπαιδευομένων στην ειδικότητα επιλογής τους, αφού πλέον αντιλαμβάνονται πλήρως το θρησκευτικό προφίλ κάθε ταξιδιώτη-προσκυνητή και τις ανάγκες του. Επιπρόσθετα, οι εκπαιδευόμενοι/-ες πρακτικά καλούνται να απαριθμήσουν τα ιερά προσκυνήματα στον ελλαδικό και εξωτερικό χώρο για τις δικές τους συνοδείες τουριστών σε θρησκευτικά μνημεία ως απόφοιτοι της συγκεκριμένης ειδικότητας.

2.1.Δ.4 | ΣΧΕΔΙΑΣΜΟΣ ΘΡΗΣΚΕΥΤΙΚΗΣ ΚΑΙ ΠΡΟΣΚΥΝΗΜΑΤΙΚΗΣ ΠΕΡΙΗΓΗΣΗΣ

Η συγκεκριμένη μαθησιακή υποενοότητα πραγματεύεται την οργάνωση μιας πρότυπης θρησκευτικής διαδρομής με σύνολο επιλεγμένων μνημείων. Πιο συγκεκριμένα, οι εκπαιδευόμενοι/-ες διδάσκονται τον τρόπο διαχείρισης των διάφορων χρονικών αποστάσεων σε εκδρομικό τουριστικό πακέτο θρησκευτικών προορισμών ακολουθώντας χιλιομετρικούς πίνακες και αποδίδοντας τις συνολικές δαπάνες μέσα από αντίστοιχη οικονομική ανάλυση. Επιπλέον, εξοικειώνονται με τον τρόπο επιλογής των πιο δημοφιλών τουριστικών μνημείων θρησκευτικού ενδιαφέροντος στο εκδρομικό ταξίδι. Επίσης, αντιλαμβάνονται την έννοια της φιλοξενίας και τη συνδυάζουν με την επίδειξη του γαστρονομικού πλούτου κάθε τόπου, αλλά και με τις ιδιαίτερες παραδοσιακές πανηγύρεις και εκδηλώσεις. Ακόμη, οι εκπαιδευόμενοι/-ες κατανοούν την ανάγκη σύγχρονων βιωματικών τουριστικών πακέτων μέσα από τη συμμετοχή και εμπλοκή των επισκεπτών και προσκυνητών σε πολιτιστικές τοπικές δραστηριότητες. Σε αυτό το σημείο χρειάζεται να αναφερθεί ότι οι εκπαιδευόμενοι/-ες γνωρίζουν μέσα από τον στρατηγικό σχεδιασμό θρησκευτικών-προσκυνηματικών περιηγήσεων τα διάφορα ήθη και έθιμα, τα θρησκευτικά σύμβολα, κοσμήματα και κειμήλια. Επιπρόσθετα, αναγνωρίζουν την ιδιαίτερη αρχιτεκτονική των θρησκευτικών μνημείων και διακρίνουν τον ζωγραφικό και γλυπτικό διάκοσμο των διαφόρων εκκλησιών. Εξάλλου, ως χρήσιμο βοήθημα στην άσκηση της ειδικότητάς τους, οι εκπαιδευόμενοι/-ες εντάσσουν μουσειακούς θρησκευτικούς χώρους και πολιτιστικά δρώμενα στην οργάνωση τουριστικών ταξιδιών. Τέλος, συστήνεται ως πρακτική εξάσκηση η ομαδοσυνεργατική αποτύπωση ενός πλήρως οργανωμένου πολυήμερου εκδρομικού ταξιδιού θρησκευτικού ενδιαφέροντος από τους/τις εκπαιδευόμενους/-ες, ώστε να αλληλεπιδράσουν και να διατυπώσουν κριτικά τις προσωπικές απόψεις τους σχετικά με την ειδικότητά τους.

2.1.Δ.5 | ΠΟΛΙΤΙΣΜΙΚΗ ΚΑΙ ΘΡΗΣΚΕΥΤΙΚΗ ΕΤΕΡΟΤΗΤΑ

Η παρούσα μαθησιακή υποενότητα εξετάζει την πολυπολιτισμική σύνθεση των κοινωνιών και πιο συγκεκριμένα επικεντρώνεται στη συνύπαρξη ατόμων με διαφορετικές θρησκείες και κουλτούρες. Αρχικά, οι εκπαιδευόμενοι/-ες κατατάσσουν τις θρησκευτικές-προσκυνηματικές περιηγήσεις ως μορφή ειδικού τουρισμού και συνειδητοποιούν ότι τα θρησκευτικά μνημεία και τα ιερά προσκυνήματα χαρακτηρίζουν τον πολιτισμό κάθε τόπου. Ακόμα, αντιλαμβάνονται ότι είναι απαραίτητος ο σεβασμός των αλλόθρησκων/ ετερόδοξων ταξιδιωτών, οι οποίοι διακατέχονται από διαφορετική νοοτροπία και άλλα ήθη και έθιμα. Αυτό γίνεται πρακτικά κατανοητό από τους/τις εκπαιδευόμενους/-ες, όταν καλούνται στην άσκηση της ειδικότητάς τους να προσφέρουν εναλλακτικές προτάσεις στους τουρίστες-προσκυνητές διάφορων πολιτισμών και να ικανοποιήσουν όλες τους τις ανάγκες προσφέροντάς τους μοναδικές εμπειρίες. Επίσης, η παρούσα μαθησιακή υποενότητα βασίζεται στην διαπολιτισμικότητα και στις ιδιαίτερες γαστρονομικές προτιμήσεις και επιλογές επισκέψεων σε θρησκευτικά μνημεία και τοπία. Αυτό έχει ως αποτέλεσμα οι εκπαιδευόμενοι/-ες να είναι κατάλληλα εκπαιδευμένοι/-ες, ώστε να δημιουργούν διαπολιτισμικά τουριστικά πακέτα, όπου επιτυγχάνεται η άριστη συνεργασία μεταξύ ομάδων και η θετική αλληλεπίδραση μεταξύ αλλόθρησκων/ετερόδοξων τουριστών-προσκυνητών. Επιπλέον, μαθαίνουν να διακρίνουν την αξία της πολιτισμικής και θρησκευτικής ετερότητας ως ένδειξη προσωπικής ταυτότητας κάθε τουρίστα-προσκυνητή που λειτουργεί και δρα σε σύνολο οικουμενικά. Τέλος, συστήνεται ως πρακτική μελέτης η αποτύπωση σε έντυπο υλικό των τρόπων συμβολής της θρησκείας στη δημιουργία των πολιτισμών κάθε τόπου.

2.1.Δ.6 | ΣΥΓΧΡΟΝΗ ΜΟΡΦΗ ΘΡΗΣΚΕΙΟΛΟΓΙΑΣ

Η τελευταία μαθησιακή υποενότητα παρουσιάζει μέσα από μια κριτική ανάλυση τις αλλαγές των μονοθεϊστικών θρησκειών στη σημερινή εποχή. Αρχικά, οι εκπαιδευόμενοι/-ες κατανοούν την εξέλιξη των θρησκειών μέσα από τη μετακίνηση των ατόμων και τη συνύπαρξη λαών. Ακόμα, αντιλαμβάνονται ότι οι σύγχρονοι τουρίστες-προσκυνητές βιώνουν εικόνες και στιγμές άλλων θρησκειών μέσα από την επίσκεψή τους σε θρησκευτικούς ναούς και ιερούς τόπους. Επιπλέον, οι εκπαιδευόμενοι/-ες κατανοούν ότι το προφίλ του σημερινού ταξιδιώτη ειδικού θρησκευτικού ενδιαφέροντος διακατέχεται από ενημέρωση, ευγένεια και σεβασμό απέναντι στις άλλες θρησκείες. Επίσης, οι εκπαιδευόμενοι/-ες εστιάζουν την προσοχή στη μελέτη των ψυχολογικών προσεγγίσεων της θρησκειολογίας και στη χρήση εξατομικευμένων τεχνικών επικοινωνίας και στρατηγικών διαπραγμάτευσης ανάλογα με την κάθε περίπτωση στη μεταξύ τους επαφή με αλλόθρησκους ταξιδιώτες-προσκυνητές ως ένδειξη του επαγγελματισμού τους. Επιπρόσθετα, οι εκπαιδευόμενοι/-ες κατανοούν τη συμβολή των τουριστών-προσκυνητών στην ανάπτυξη της τοπικής οικονομίας και την ιδιαίτερη σημερινή σχέση της θρησκειολογίας με τον τουρισμό. Εξάλλου, η παρούσα μαθησια-

κή ενότητα αποτυπώνει τις διάφορες τελετουργίες και λατρευτικές εκδηλώσεις των μονοθεϊστικών θρησκειών και αποσαφηνίζει την έννοια του ιερού στις θρησκείες. Τέλος, ως πρακτική μελέτης συστήνονται οι διάφοροι προβληματισμοί που αναπτύσσονται σχετικά με τις θρησκείες στις σύγχρονες κοινωνίες αναφορικά με τον τρόπο προσέγγισης αυτών, ώστε κάθε θρησκευτική-προσκυνηματική περιήγηση να αποτελεί τόπο συνάντησης όλων των θρησκειών.

Προτεινόμενες πηγές μελέτης

Κύριες

1. Καριωτόγλου, Α. (2006). *Σπουδή στη θρησκειολογία*. Αθήνα: Εκδόσεις Γρηγόρη.
2. Μπέγζος, Μ. Π. (2011). *Συγκριτική θρησκειολογία*. Αθήνα: Εκδόσεις Γρηγόρη.

Συμπληρωματικές

1. Μπέγζος, Μ. (2006). *Εισαγωγή στη θρησκειολογία*. Αθήνα: Εκδόσεις Ελληνικά Γράμματα.
2. Πλακωτή, Ε. Α. (2019). *Θρησκειολογία και διαχείριση της ετερότητας*. Αθήνα: Εκδόσεις Σπανίδη.

2.1.Ε • ΤΕΧΝΙΚΗ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑΣ ΚΑΙ ΕΠΙΧΕΙΡΗΜΑΤΙΚΟΤΗΤΑ

Περίληψη της μαθησιακής ενότητας

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

Προσδοκώμενα μαθησιακά αποτελέσματα

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

- Εξηγούν την έννοια και τη σημασία της επιχειρηματικής δραστηριότητας στον τουρισμό,
- Αναφέρονται στα πεδία της επιχειρηματικότητας,
- Συγκρίνουν διάφορες μορφές επιχειρηματικότητας,
- Εφαρμόζουν επιχειρηματικά σχέδια,
- Προτείνουν πηγές χρηματοδότησης και επενδυτικών κεφαλαίων για την ανάπτυξη τουριστικών επιχειρήσεων,
- Ενθαρρύνονται στην ανάπτυξη καινοτόμων επιχειρήσεων στον τουρισμό,

- Προσδιορίζουν την έννοια της επιχειρησιακής επικοινωνίας,
- Κατανοούν τον ρόλο και τη σημασία της επικοινωνίας στο σύγχρονο εργασιακό περιβάλλον.

Βασικές έννοιες και λέξεις-κλειδιά

Επιχειρηματικό σχέδιο / Νεοφυής επιχείρηση / Σχέδιο μάρκετινγκ /
Επικοινωνιακή στρατηγική / Εσωτερικό περιβάλλον / Εξωτερικό περιβάλλον.

Αριθμός ωρών διδασκαλίας της μαθησιακής ενότητας ανά εβδομάδα

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

Διάρθρωση των μαθησιακών ενοτήτων σε υποενότητες

Α/Α	ΤΙΤΛΟΣ ΜΑΘΗΣΙΑΚΗΣ ΥΠΟΕΝΟΤΗΤΑΣ
1	ΒΑΣΙΚΕΣ ΑΡΧΕΣ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑΣ ΜΙΑΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΗΣ
2	ΜΟΡΦΕΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΜΑΤΙΚΟΤΗΤΑΣ
3	ΤΟ ΕΠΙΧΕΙΡΗΜΑΤΙΚΟ ΣΧΕΔΙΟ
4	ΤΑ ΕΡΓΑΛΕΙΑ ΤΟΥ ΜΑΡΚΕΤΙΝΓΚ ΚΑΙ Η ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑΚΗ ΣΤΡΑΤΗΓΙΚΗ
5	ΕΝΝΟΙΑ ΚΑΙ ΕΙΔΗ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑΣ
6	ΤΕΧΝΙΚΕΣ ΤΗΣ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑΣ ΣΤΟ ΕΠΙΧΕΙΡΗΜΑΤΙΚΟ ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝ

Κείμενο αναφοράς

2.1.E.1 | ΒΑΣΙΚΕΣ ΑΡΧΕΣ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑΣ ΜΙΑΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΗΣ

Σε αυτή την υποενότητα, οι εκπαιδευόμενοι/-ες εξοικειώνονται με την έννοια της επιχειρηματικότητας, κατανοούν τον ρόλο και τη λειτουργία της διοίκησης σε μια επιχείρηση ή έναν οργανισμό και αντιλαμβάνονται τις παραμέτρους της επιχειρηματικής στρατηγικής σχεδίασης, βραχυπρόθεσμα, μεσοπρόθεσμα και μακροπρόθεσμα. Παράλληλα, αποκτούν τα εφόδια, ώστε να αναγνωρίζουν τη σημασία που έχει το οργανόγραμμα της διοίκησης, και εξοικειώνονται με τους διαφορετικούς ρόλους και τις συνεργασίες, τόσο στο εσωτερικό όσο και στο εξωτερικό περιβάλλον μιας τουριστικής επιχείρησης. Επίσης, αντιλαμβάνονται τη σημασία της επιχειρηματικής καινοτομίας, ενώ συζητούν καινοτόμα μοντέλα, όπως την ολιστική προσέγγιση στη διοίκηση των επιχειρήσεων. Κατανοούν, επίσης, σε βάθος, την έννοια της στρατηγικής στόχευσης μιας τουριστικής επιχείρησης και εισάγονται στη μεθοδολογία διαχείρισης έργου. Στη συνέχεια, αποκτούν τις βάσεις για την ανάπτυξη ενός επιχειρηματικού σχεδίου, σχεδιάζοντας τη στρατηγική marketing και επικοινωνίας ενός οργανισμού. Συζητείται η παραγωγική διαδικασία και η οικονομική διαχείριση στο πλαίσιο ενός τουριστικού οργανισμού (κόστος λειτουργίας, σχεδιασμός και υλοποίηση υπηρεσιών, έσοδα-έξοδα, πωλήσεις, πελάτες, προμηθευτές). Έμφαση δίνεται στη λειτουργία των

σύγχρονων τουριστικών επιχειρήσεων, μέσα σε ένα, ιδιαίτερα, ανταγωνιστικό περιβάλλον. Στόχος είναι η βιωσιμότητα της επιχείρησης, η δυνατότητα να εξασφαλίσει τους πόρους για τη λειτουργία της και να επιτύχει τους στρατηγικούς τους στόχους, οι οποίοι, παράλληλα, συνδέονται με τον κοινωνικό αντίκτυπο τον οποίο η επιχείρηση επιδιώκει να επιτύχει. Για τον λόγο αυτόν, δίνεται ιδιαίτερη έμφαση σε καινοτόμες πρακτικές στην τουριστική επιχειρηματική δραστηριότητα, μέσα από παραδείγματα και μελέτες περίπτωσης.

2.1.E.2 | ΜΟΡΦΕΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΜΑΤΙΚΟΤΗΤΑΣ

Σε αυτή την υποενότητα, οι εκπαιδευόμενοι/-ες εμβαθύνουν στα είδη και τις μορφές που μπορεί να έχει ένας τουριστικός οργανισμός. Ενημερώνονται για το θεσμικό και νομικό πλαίσιο λειτουργίας μιας επιχείρησης, κατανοούν τους όρους της διαφορετικής φορολόγησης, ανάλογα με τον τύπο, το μέγεθος και τα έσοδα μιας επιχείρησης και αποκτούν σφαιρική εικόνα της διαδικασίας ίδρυσης μίας εταιρείας. Επίσης, εξοικειώνονται με τις πηγές χρηματοδότησης τουριστικών επιχειρήσεων, όπως τα έσοδα από πωλήσεις τουριστικών πακέτων, αλλά και πιθανές επιδοτήσεις από κρατική ή ευρωπαϊκή συγχρηματοδότηση, καθώς και χρηματοδότηση από ιδιώτες επενδυτές ή άλλους ιδιωτικούς φορείς και επενδυτικά σχήματα. Αποκτούν τις απαραίτητες γνώσεις ώστε να αναγνωρίζουν τις διαφορές ανάμεσα σε μια Ατομική Επιχείρηση, όπου ο ιδιοκτήτης είναι ένα άτομο και τις εταιρικές επιχειρήσεις, οι οποίες μπορεί να έχουν τη μορφή Ομόρρυθμης Εταιρείας, Ετερόρρυθμης Εταιρείας, Ανώνυμης Εταιρείας, Εταιρείας Περιορισμένης Ευθύνης και Ιδιωτικής Κεφαλαιουχικής Επιχείρησης. Στη συνέχεια, συγκρίνουν τα πλεονεκτήματα και τα μειονεκτήματα κάθε επιχειρηματικής μορφής, ανάλογα με την απόδοση των ιδίων κεφαλαίων και τη φορολόγηση. Επίσης, αποκτούν κατάλληλα εργαλεία και δεξιότητες που θα τους επιτρέψουν, στη συνέχεια, να εφαρμόζουν καινοτόμα επιχειρηματικά σχέδια, συζητώντας καλές πρακτικές, μέσα από μελέτες περίπτωσης νεοφυών (start-ups) και καινοτόμων επιχειρήσεων στον τομέα του τουρισμού. Έμφαση δίνεται στη βιώσιμη ανάπτυξη και τη χρήση ψηφιακής τεχνολογίας. Παράλληλα, ενημερώνονται για την εργατική νομοθεσία στο πλαίσιο λειτουργίας μιας τουριστικής επιχείρησης και ειδικότερα για όλα τα ζητήματα που έχουν σχέση με το ύψος των αποδοχών, τις άδειες και το ωράριο της απασχόλησης, την ασφάλιση των εργαζομένων, τα είδη των εργοδοτικών συμβάσεων, καθώς και τους όρους των συλλογικών συμβάσεων εργασίας.

2.1.E.3 | ΤΟ ΕΠΙΧΕΙΡΗΜΑΤΙΚΟ ΣΧΕΔΙΟ

Στην υποενότητα αυτή, οι εκπαιδευόμενοι/-ες εξειδικεύονται στην ανάπτυξη ενός επιχειρηματικού σχεδίου. Συγκρίνουν διαφορετικά επιχειρηματικά σχέδια, ανάλογα με το είδος της επιχείρησης και σχεδιάζουν, βήμα προς βήμα, μια επιχειρησιακή στρατηγική (βραχυπρόθεσμα, μεσοπρόθεσμα και μακροπρόθεσμα), ανάλογα με το αν ο στόχος είναι η βελτίωση της λειτουργίας μιας τουριστικής επιχείρησης ή ο ανα-

προσανατολισμός της λειτουργίας της. Συζητούνται, αναλυτικά, τα περιεχόμενα και η δομή ενός επιχειρηματικού σχεδίου, όπως η περίληψη, η ομάδα συνεργατών, η περιγραφή του προϊόντος ή της υπηρεσίας, η περιγραφή της αγοράς-στόχου, η οικονομική ανάλυση των πόρων και των κεφαλαίων της επιχείρησης, το χρονοδιάγραμμα εκτέλεσης εργασιών, ο προϋπολογισμός κ.ά. Συμπληρωματικά ένα επιχειρηματικό σχέδιο μπορεί να περιέχει: ανάλυση SWOT (Strengths, Weaknesses, Opportunities, Threats ήτοι Δυνατά σημεία, Αδυναμίες, Ευκαιρίες και Απειλές), ανάλυση PEST ή PESTEL (Political, Economic, Social, Technological, Environmental, Legal ήτοι Πολιτικοί, Οικονομικοί, Κοινωνικοί, Τεχνολογικοί, Περιβαλλοντικοί και Νομικοί παράγοντες) του εξωτερικού περιβάλλοντος της επιχείρησης, στρατηγικό σχεδιασμό, ανάλυση ανταγωνιστών, σχέδιο μάρκετινγκ, επικοινωνιακή στρατηγική κ.ά. Τέλος, το κάθε επιχειρηματικό σχέδιο αξιολογείται ως προς τη σαφήνειά του, την πληρότητά του και τη ρεαλιστικότητά του. Σκοπός είναι οι εκπαιδευόμενοι/-ες να εξοικειωθούν με την έννοια της αύξησης των πωλήσεων και της μείωσης του λειτουργικού κόστους μιας επιχείρησης (σχέση εσόδων-εξόδων), δηλαδή της βιωσιμότητάς της, αλλά και της εξεύρεσης χρηματοδότησης, καθώς το επιχειρηματικό σχέδιο είναι ένα πολύτιμο εργαλείο, το οποίο δεν αποτελεί απλά τη γραπτή έκφραση μια επιχειρηματικής ιδέας, αλλά επιτρέπει είτε την προσέλκυση συνεταιίρων ή επενδυτών είτε την παρακολούθηση της πορείας εξέλιξης της επιχείρησης, ανάλογα με τους στόχους που έχουν τεθεί από τη διοίκηση.

2.1.E.4 | ΤΑ ΕΡΓΑΛΕΙΑ ΤΟΥ ΜΑΡΚΕΤΙΝΓΚ ΚΑΙ Η ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑΚΗ ΣΤΡΑΤΗΓΙΚΗ

Στην υποενότητα αυτή, οι εκπαιδευόμενοι/-ες εξοικειώνονται με τα εργαλεία ενός σχεδίου μάρκετινγκ και τη χάραξη επικοινωνιακής στρατηγικής για μια τουριστική επιχείρηση. Συγκεκριμένα, εισάγονται σε βασικές έννοιες, όπως την έρευνα αγοράς και το μείγμα μάρκετινγκ, δίνοντας έμφαση στην ανάπτυξη καινοτόμων τουριστικών προϊόντων και υπηρεσιών. Συζητείται η σημασία που έχει ο ανθρώπινος παράγοντας στις υπηρεσίες (5ο Ρ στο μείγμα μάρκετινγκ) και αναγνωρίζεται ο ρόλος της αποτελεσματικής επικοινωνίας με το κατάλληλο κοινό για την προώθηση των πωλήσεων μιας τουριστικής επιχείρησης. Γίνεται διαχωρισμός ανάμεσα στο εσωτερικό και το εξωτερικό περιβάλλον ενός τουριστικού οργανισμού και τονίζεται η σημασία της τμηματοποίησης της αγοράς, καθώς και η προσωπική στόχευση, ανάλογα με το κοινό στο οποίο απευθύνεται η κάθε επιχείρηση. Τέλος, γίνεται μια εισαγωγή στον στρατηγικό σχεδιασμό επικοινωνιακών μέσων, σύμφωνα με τους στρατηγικούς στόχους μιας επιχείρησης, προκειμένου η επιχείρηση να βρει απήχηση σε όσο το δυνατόν μεγαλύτερο τμήμα του κοινού στο οποίο στοχεύει τα προϊόντα και τις υπηρεσίες της. Συζητούνται τα μέσα τα οποία χρειάζονται, καθώς και το κόστος που θα έχει ένα επικοινωνιακό σχέδιο, προκειμένου να επιτευχθεί ο μέγιστος δυνατός αντίκτυπος (impact), δηλαδή η προσέγγιση (reach) και η μέγιστη δυνατή επίδραση (influence) σε όλες τις τμηματοποιήσεις του κοινού-στόχου (target groups) που αποτελούν τους «μετόχους»

(stakeholders) του εσωτερικού και του εξωτερικού περιβάλλοντος ενός τουριστικού οργανισμού. Η έμφαση δίνεται στη χρήση των μέσων κοινωνικής δικτύωσης, καθώς και στις καινοτόμες ψηφιακές υπηρεσίες μέσω κινητών συσκευών, καθώς και σε άλλες καινοτόμες χρήσεις της σύγχρονης ψηφιακής τεχνολογίας, μέσα από την αναφορά σε καλές πρακτικές και μελέτες περίπτωσης.

2.1.E.5 | ΕΝΝΟΙΑ ΚΑΙ ΕΙΔΗ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑΣ

Σε αυτή την υποενότητα, οι εκπαιδευόμενοι/-ες εισάγονται στην έννοια και τα είδη της επικοινωνίας, ενώ εξοικειώνονται με την έννοια της επιχειρησιακής επικοινωνίας, τόσο στο εσωτερικό όσο και στο εξωτερικό περιβάλλον μιας επιχείρησης. Αναγνωρίζουν τον ορισμό και τα είδη της επικοινωνίας (διαπροσωπική, άμεση, έμμεση, διαμεσολαβημένη και μαζική), καθώς και τις μορφές που μπορεί να έχει (λεκτική, μη λεκτική) και συζητούν διαφορετικά επικοινωνιακά μοντέλα, με έμφαση στην επικοινωνία μέσα στις ομάδες. Ιδιαίτερη έμφαση δίνεται, επίσης, στη χρήση των μέσων επικοινωνίας, είτε πρόκειται για γραπτή είτε για προφορική επικοινωνία, και στην επίδραση που έχει η εικόνα, σε σχέση με τον λόγο (οπτική επικοινωνία). Ειδικότερα, σε σχέση με τη διαπροσωπική επικοινωνία, τονίζεται η σημασία της επικοινωνίας στις ομάδες, ιδιαίτερα όσον αφορά τη διαδικασία λήψης αποφάσεων, και δίνεται έμφαση στους διαφορετικούς ρόλους μέσα στη λειτουργία μιας τουριστικής επιχείρησης. Σε σχέση με τον στρατηγικό σχεδιασμό μέσων (media planning), η έμφαση δίνεται στα διαφορετικά διαφημιστικά μέσα που μπορεί να χρησιμοποιηθούν, προκειμένου το επιθυμητό μήνυμα να φτάσει σε όσο το δυνατόν πιο στοχευμένο κοινό. Για τον λόγο αυτόν, γίνεται μια εισαγωγή στα διάφορα μέσα (τηλεόραση, ραδιόφωνο, έντυπα κ.ά.) και το διαφορετικό κοινό τους, με βάση δημογραφικά στοιχεία (φύλο, ηλικία, μόρφωση, εισόδημα, στάσεις κ.ά.). Συζητείται η σημασία της έρευνας κοινού από εξειδικευμένες εταιρείες, καθώς και η διαδικασία της αγοράς διαφημιστικού χώρου και χρόνου στα διάφορα διαφημιστικά μέσα. Τέλος, αναλύεται το περιεχόμενο βραβευμένων διαφημιστικών εκστρατειών στον τομέα του τουρισμού, καθώς και στατιστικά στοιχεία που αποδεικνύουν την επίδραση ή μη που είχαν οι εκστρατείες αυτές στο κοινό.

2.1.E.6 | ΤΕΧΝΙΚΕΣ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑΣ ΣΤΟ ΕΠΙΧΕΙΡΗΜΑΤΙΚΟ ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝ

Στην υποενότητα αυτή, οι εκπαιδευόμενοι/-ες αναπτύσσουν δεξιότητες εφαρμοσμένης επικοινωνίας, τις οποίες μπορούν να χρησιμοποιήσουν σε ένα επιχειρηματικό περιβάλλον. Αρχικά, εξοικειώνονται με τεχνικές αποτελεσματικής επικοινωνίας στο εσωτερικό περιβάλλον μιας επιχείρησης, οι οποίες συνδράμουν στην επιτυχημένη συνεργασία και ομαδική εργασία. Έμφαση δίνεται στην αμεσότητα της πρόσληψης ενός μηνύματος, ώστε να αποφευχθούν τυχόν παρεξηγήσεις και στην επίλυση συγκρούσεων. Στη συνέχεια, εμβαθύνουν σε τεχνικές επικοινωνίας με πελάτες και προμηθευτές, εστιάζοντας την προσοχή σε τεχνικές παρουσίασης και ενεργητικής ακρόασης. Επίσης, αναγνωρίζουν τη σημασία της προσαρμογής του ύφους της επικοινωνίας

(γραπτής και προφορικής), ανάλογα με το διαφορετικό κοινό στο οποίο επιλέγουν να απευθυνθούν. Επίσης, δίνεται ιδιαίτερη έμφαση σε στοιχεία της μη λεκτικής επικοινωνίας, όπως είναι η στάση του σώματος, ο τόνος της φωνής και η εξωτερική εμφάνιση. Τονίζεται η σημασία της ανοιχτής στάσης του σώματος και της οπτικής επαφής. Αναγνωρίζεται η αναγκαιότητα της προετοιμασίας και της οργάνωσης πριν από μια συνάντηση είτε πρόκειται για μια πρόσωπο με πρόσωπο επαγγελματική σχέση είτε για τη συνοδεία ενός γκρουπ σε έναν τουριστικό προορισμό. Τέλος, αναπτύσσονται σενάρια ενεργητικής ακρόασης, με εστίαση στη λειτουργία της ανατροφοδότησης. Οι εκπαιδευόμενοι/-ες επεξεργάζονται τρόπους με τους οποίους μπορούν να βελτιώσουν τις επικοινωνιακές τους δεξιότητες σε μια επαγγελματική παρουσίαση (π.χ. μια επαγγελματική συνέντευξη), τόσο σε ατομικό επίπεδο όσο και δουλεύοντας μέσα σε ομάδες. Για τον σκοπό αυτόν, ενδείκνυνται ασκήσεις προσομοίωσης επαγγελματικών συναντήσεων και παιχνίδια ρόλων, με την καθοδήγηση του/της εκπαιδευτή/-τριας, ώστε οι εκπαιδευόμενοι/-ες να εξασκηθούν στις διάφορες τεχνικές επικοινωνίας και να ανακαλύψουν νέες δεξιότητες, που θα τους βοηθήσουν στη μελλοντική επαγγελματική τους σταδιοδρομία.

Προτεινόμενες πηγές μελέτης

Κύριες

1. Jarniou-Leger, C. & Kalousis, G. (2023). *Επιχειρηματικό Σχέδιο. Από την ιδέα στην υλοποίηση*. Αθήνα: Εκδόσεις Προπομπός.
2. Φαναριώτης, Π. (2010). *Επιχειρησιακή Επικοινωνία. Εισαγωγή στη θεωρία και τεχνική της σύγχρονης επιχειρησιακής επικοινωνίας*. Αθήνα: Εκδόσεις Σταμούλη.

Συμπληρωματικές

1. Σωπασή, Ε. (2013). *Επιχειρηματικότητα και Τουριστική – Πολιτιστική Ανάπτυξη*. Αθήνα: Γενική Γραμματεία Διά Βίου Μάθησης. Ανακτήθηκε από: <https://www.openbook.gr/epixeirimatikotita-kai-touristiki-politistiki-anaptyxi/>
2. Ινστιτούτο του Συνδέσμου Ελληνικών Τουριστικών Επιχειρήσεων (ΙΝΣΕΤΕ). (2021). *Ελληνικός Τουρισμός 2030. Σχέδια δράσης*. Ανακτήθηκε από: <https://insete.gr/greektourism2030/>

2.1.ΣΤ • ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΗ ΓΕΩΓΡΑΦΙΑ

Περίληψη της μαθησιακής ενότητας

Σκοπός του μαθήματος είναι η απόκτηση βασικών γνώσεων τουριστικής γεωγραφίας τόσο σε παγκόσμιο επίπεδο όσο και, ειδικότερα, στην Ευρώπη και στην Ελλάδα, με

ιδιαίτερη έμφαση στον τόπο (πόλη, πρωτεύουσα νομού, νομός, περιφέρεια κ.ά.) όπου εδρεύει η ΣΑΕΚ, καθώς έχει παρατηρηθεί ότι οι εκπαιδευόμενοι/-ες είναι κατά κύριο λόγο μόνιμοι/-ες κάτοικοι της περιοχής.

Προσδοκώμενα μαθησιακά αποτελέσματα

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

- Προσδιορίζουν τη σχέση της γεωγραφίας με τον τουρισμό,
- Γνωρίζουν την παγκόσμια γεωγραφία με έμφαση στις τουριστικές περιοχές του κόσμου,
- Εντοπίζουν τους παράγοντες και τους πόρους που καθορίζουν τις δυνατότητες τουριστικής ανάπτυξης, καθώς και τη βαρύτητά τους,
- Αναφέρονται σε βασικά στοιχεία της ιστορίας και του πολιτισμού των πέντε ηπείρων,
- Αναγνωρίζουν σημαντικά αξιοθέατα σε παγκόσμιο επίπεδο και να αξιολογούν την απήχηση που έχουν στις προτιμήσεις των τουριστών,
- Απαριθμούν σημαντικά ετήσια πολιτιστικά και αθλητικά γεγονότα ανά τον κόσμο τα οποία προσελκύουν αξιόλογες τουριστικές ροές,
- Περιγράφουν τα γεωγραφικά χαρακτηριστικά της Ελλάδας,
- Επεξηγούν τη γεωγραφική θέση και τα χαρακτηριστικά της διοικητικής περιφέρειας που ανήκει ο νομός στον οποίο εδρεύει η ΣΑΕΚ φοίτησής τους.

Βασικές έννοιες και λέξεις-κλειδιά

Τουριστική γεωγραφία / Γεωγραφικά χαρακτηριστικά / Τουριστική ανάπτυξη / Παγκόσμιοι προορισμοί / Πολιτιστική κληρονομιά / Υποδομές / Πολιτιστικές εκδηλώσεις / Κλίμα / Ελληνικοί προορισμοί / Προώθηση τουρισμού.

Αριθμός ωρών διδασκαλίας της μαθησιακής ενότητας ανά εβδομάδα

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

Διάρθρωση των μαθησιακών ενοτήτων σε υποενότητες

A/A	ΤΙΤΛΟΣ ΜΑΘΗΣΙΑΚΗΣ ΥΠΟΕΝΟΤΗΤΑΣ
1	ΕΙΣΑΓΩΓΗ ΣΤΗΝ ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΗ ΓΕΩΓΡΑΦΙΑ
2	ΠΑΓΚΟΣΜΙΑ ΓΕΩΓΡΑΦΙΑ ΚΑΙ ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΕΣ ΠΕΡΙΟΧΕΣ
3	ΓΕΩΓΡΑΦΙΚΑ ΧΑΡΑΚΤΗΡΙΣΤΙΚΑ ΚΑΙ ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΗ ΑΝΑΠΤΥΞΗ
4	ΕΙΣΑΓΩΓΗ ΣΤΗΝ ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΗ ΓΕΩΓΡΑΦΙΑ ΤΗΣ ΕΛΛΑΔΑΣ
5	ΓΕΩΓΡΑΦΙΚΗ ΚΑΤΑΝΟΜΗ ΤΩΝ ΠΟΛΙΤΙΣΤΙΚΩΝ ΚΑΙ ΑΘΛΗΤΙΚΩΝ ΕΚΔΗΛΩΣΕΩΝ
6	ΙΣΤΟΡΙΑ ΚΑΙ ΠΟΛΙΤΙΣΜΟΣ ΤΩΝ ΗΠΕΙΡΩΝ
7	ΓΕΩΓΡΑΦΙΚΗ ΑΝΑΛΥΣΗ ΤΗΣ ΕΚΑΣΤΟΤΕ ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΗΣ ΠΕΡΙΦΕΡΕΙΑΣ

Κείμενο αναφοράς

2.1.ΣΤ.1 | ΕΙΣΑΓΩΓΗ ΣΤΗΝ ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΗ ΓΕΩΓΡΑΦΙΑ

Σε αυτή την υποενότητα, οι εκπαιδευόμενοι/-ες αποκτούν βασική κατανόηση της τουριστικής γεωγραφίας, αρχίζοντας από τον ορισμό μέχρι τη σημασία της στη σύγχρονη τουριστική βιομηχανία. Εξετάζεται η σχέση της γεωγραφίας με τον τουρισμό, δηλαδή πώς η φυσική τοποθεσία, το κλίμα, το τοπίο και οι πόροι μιας περιοχής επηρεάζουν την τουριστική της ελκυστικότητα και ανάπτυξη. Οι εκπαιδευόμενοι/-ες εξοικειώνονται με τις βασικές αρχές της τουριστικής γεωγραφίας και κατανοούν τη σημασία της για την ορθή διαχείριση και προώθηση του τουρισμού. Η γνώση της τουριστικής γεωγραφίας είναι θεμελιώδης για επαγγελματίες του τουρισμού, καθώς παρέχει τα εργαλεία για την κατανόηση και αξιοποίηση των γεωγραφικών πόρων με τρόπο που να ενισχύει την τουριστική εμπειρία. Μέσω αυτής της υποενότητας, οι εκπαιδευόμενοι/-ες αναπτύσσουν την ικανότητα να εκτιμούν την αξία διαφορετικών τουριστικών προορισμών και να λαμβάνουν αποφάσεις που μεγιστοποιούν την τουριστική τους απόδοση. Οι εκπαιδευόμενοι/-ες δίνουν προσοχή στη διασύνδεση μεταξύ των γεωγραφικών παραγόντων και της τουριστικής ζήτησης, καθώς και στην κατανόηση των τύπων τουριστικών πόρων που διαμορφώνουν τη βιωσιμότητα ενός προορισμού. Είναι σημαντικό να κατανοούν πώς η γεωγραφία διαμορφώνει την εμπειρία των επισκεπτών και επηρεάζει την ελκυστικότητα ενός προορισμού. Συνιστάται η μελέτη χαρτών και η μελέτη περιπτώσεων που αφορούν πραγματικούς τουριστικούς προορισμούς, ώστε οι εκπαιδευόμενοι/-ες να κατανοούν καλύτερα τη γεωγραφική θέση και τους πόρους αυτών των προορισμών. Επίσης, διεξάγονται παρουσιάσεις τουριστικών πακέτων που λαμβάνουν υπόψη γεωγραφικά δεδομένα, ενισχύοντας έτσι την πρακτική εφαρμογή των γνώσεων. Οι εκπαιδευτική μέθοδος που προτείνεται για τη διδασκαλία είναι η εμπλουτισμένη εισήγηση για την παρουσίαση της πορείας της τουριστικής ανάπτυξης τουριστικών περιοχών.

2.1.ΣΤ.2 | ΠΑΓΚΟΣΜΙΑ ΓΕΩΓΡΑΦΙΑ ΚΑΙ ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΕΣ ΠΕΡΙΟΧΕΣ

Σε αυτή την υποενότητα, οι εκπαιδευόμενοι/-ες εξετάζουν τις βασικές τουριστικές περιοχές του κόσμου, κατανοώντας τη γεωγραφική τους κατανομή και τα χαρακτηριστικά που τις καθιστούν ελκυστικές στους τουρίστες. Μαθαίνουν για τις διαφορετικές γεωγραφικές ζώνες, όπως τις τροπικές, τις υποτροπικές, τις εύκρατες και τις πολικές, και εξετάζουν πώς το κλίμα, η φυσική ομορφιά, οι πολιτιστικοί πόροι και οι υποδομές συμβάλλουν στην τουριστική ανάπτυξη. Παράλληλα, αποκτούν σφαιρική εικόνα των παγκόσμιων τουριστικών ροών και μαθαίνουν να εντοπίζουν τις περιοχές με τη μεγαλύτερη κίνηση. Η κατανόηση των παγκόσμιων τουριστικών προορισμών είναι ζωτικής σημασίας για επαγγελματίες του τουρισμού που επιθυμούν να προσφέρουν υπηρεσίες και προϊόντα προσαρμοσμένα στις ανάγκες των πελατών που ενδιαφέρονται για διεθνείς ταξιδιωτικές εμπειρίες. Επιπλέον, οι εκπαιδευόμενοι/-ες

αναπτύσσουν την ικανότητα να αναγνωρίζουν τις περιοχές με υψηλό τουριστικό δυναμικό και να προσαρμόζουν τις υπηρεσίες τους ώστε να ανταποκρίνονται στις ανάγκες ενός διεθνούς κοινού. Προτείνεται η μελέτη χαρτών που επισημαίνουν τις κύριες τουριστικές περιοχές και η ανάλυση περιπτώσεων για την κατανόηση των διαφορών μεταξύ αυτών των περιοχών. Η ενδεικνυόμενη εκπαιδευτική μέθοδος είναι η εμπλουτισμένη εισήγηση για την παρουσίαση των βασικών ευρωπαϊκών προορισμών.

2.1.ΣΤ.3 | ΓΕΩΓΡΑΦΙΚΑ ΧΑΡΑΚΤΗΡΙΣΤΙΚΑ ΚΑΙ ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΗ ΑΝΑΠΤΥΞΗ

Σε αυτή την υποενότητα, οι εκπαιδευόμενοι/-ες μελετούν τους γεωγραφικούς παράγοντες που επηρεάζουν την τουριστική ανάπτυξη, όπως είναι το κλίμα, το φυσικό τοπίο, οι υποδομές και η προσβασιμότητα. Εξετάζουν πώς αυτά τα στοιχεία διαμορφώνουν τις δυνατότητες και τα όρια ενός τουριστικού προορισμού και πώς μπορούν να χρησιμοποιηθούν για να αυξήσουν την τουριστική ελκυστικότητα μιας περιοχής. Επιπλέον, αναλύονται οι επιπτώσεις της γεωγραφικής διαφοροποίησης στην τουριστική προσφορά και ζήτηση, καθώς και οι τρόποι με τους οποίους οι τοπικές κοινότητες αξιοποιούν τους γεωγραφικούς τους πόρους για την τουριστική ανάπτυξη. Οι γνώσεις αυτές είναι απαραίτητες για επαγγελματίες του τουρισμού, καθώς επιτρέπουν την εκτίμηση και αξιοποίηση των γεωγραφικών πόρων για τη βελτίωση της τουριστικής εμπειρίας και την προώθηση συγκεκριμένων προορισμών. Οι εκπαιδευόμενοι/-ες μαθαίνουν πώς να αναγνωρίζουν τους κρίσιμους γεωγραφικούς παράγοντες που επηρεάζουν την τουριστική ανάπτυξη και πώς να σχεδιάζουν στρατηγικές που αξιοποιούν αυτούς τους παράγοντες με τον καλύτερο δυνατό τρόπο. Οι εκπαιδευόμενοι/-ες επικεντρώνονται στις αλληλεπιδράσεις μεταξύ των γεωγραφικών παραγόντων και της ανθρώπινης δραστηριότητας, καθώς αυτές οι αλληλεπιδράσεις καθορίζουν την τουριστική ελκυστικότητα και ανάπτυξη ενός προορισμού. Είναι σημαντικό να κατανοούν πώς η γεωγραφική θέση, το κλίμα και οι υποδομές επηρεάζουν τη βιωσιμότητα ενός τουριστικού προορισμού και διαμορφώνουν τις στρατηγικές ανάπτυξης. Συνιστάται η εκπόνηση εργασιών που αναλύουν την τουριστική ανάπτυξη σε διαφορετικά γεωγραφικά περιβάλλοντα. Η ανάλυση περιπτώσεων μελέτης που αφορούν την επιτυχημένη τουριστική ανάπτυξη σε διάφορες περιοχές βοηθά τους/τις εκπαιδευόμενους/-ες να κατανοούν τις προκλήσεις και τις ευκαιρίες που παρουσιάζονται. Η εκπαιδευτική μέθοδος που προτείνεται είναι η εμπλουτισμένη εισήγηση για την παρουσίαση των βασικών ευρωπαϊκών προορισμών.

2.1.ΣΤ.4 | ΕΙΣΑΓΩΓΗ ΣΤΗΝ ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΗ ΓΕΩΓΡΑΦΙΑ ΤΗΣ ΕΛΛΑΔΑΣ

Σε αυτή την υποενότητα, οι εκπαιδευόμενοι/-ες εξετάζουν τα γεωγραφικά χαρακτηριστικά της Ελλάδας που επηρεάζουν την τουριστική της ανάπτυξη, όπως την ποικιλία των τοπίων, το κλίμα, την πολιτιστική κληρονομιά και τις τουριστικές υποδομές. Αναλύουν πώς αυτά τα χαρακτηριστικά συμβάλλουν στη διαμόρφωση της Ελλάδας ως δημοφιλή τουριστικό προορισμό, με έμφαση στα νησιά, τις παράκτιες περιοχές,

τα ιστορικά μνημεία και τις πολιτιστικές εκδηλώσεις. Οι εκπαιδευόμενοι/-ες αποκτούν μια βαθύτερη κατανόηση της γεωγραφικής διαφοροποίησης της Ελλάδας και της επίδρασής της στην τουριστική ζήτηση. Η γνώση της τουριστικής γεωγραφίας της Ελλάδας είναι κρίσιμη για επαγγελματίες που εργάζονται ή σχεδιάζουν να εργαστούν στον ελληνικό τουριστικό τομέα. Οι εκπαιδευόμενοι/-ες μαθαίνουν πώς να προωθούν αποτελεσματικά τους ελληνικούς προορισμούς, λαμβάνοντας υπόψη τα γεωγραφικά και πολιτιστικά χαρακτηριστικά που τους καθιστούν μοναδικούς και ελκυστικούς στους τουρίστες. Αυτή η γνώση τους επιτρέπει να σχεδιάζουν τουριστικά πακέτα που ανταποκρίνονται στις ανάγκες των πελατών και να προβάλλουν την Ελλάδα ως ιδανικό προορισμό για διαφορετικά είδη τουρισμού. Οι εκπαιδευόμενοι/-ες δίνουν προσοχή στη γεωγραφική διαφοροποίηση της Ελλάδας και κατανοούν πώς διαφορετικές περιοχές της χώρας προσελκύουν διαφορετικά είδη τουριστών. Είναι σημαντικό να κατανοούν πώς οι φυσικοί και πολιτιστικοί πόροι μπορούν να συνδυαστούν για να προσφέρουν μοναδικές τουριστικές εμπειρίες και να ενισχύσουν την ελκυστικότητα των ελληνικών προορισμών. Προτείνεται η ανάλυση των βασικών τουριστικών προορισμών στην Ελλάδα, με έμφαση στην κατανόηση των γεωγραφικών παραγόντων που τους καθιστούν ελκυστικούς. Η εκπαιδευτική μέθοδος που προτείνεται είναι η εμπλουτισμένη εισήγηση για την παρουσίαση των μνημείων τουριστικού ενδιαφέροντος εκτός Ευρώπης.

2.1.ΣΤ.5 | ΓΕΩΓΡΑΦΙΚΗ ΚΑΤΑΝΟΜΗ ΤΩΝ ΠΟΛΙΤΙΣΤΙΚΩΝ ΚΑΙ ΑΘΛΗΤΙΚΩΝ ΕΚΔΗΛΩΣΕΩΝ

Σε αυτή την υποενότητα, οι εκπαιδευόμενοι/-ες εξετάζουν τις κύριες πολιτιστικές και αθλητικές εκδηλώσεις που προσελκύουν τουρίστες σε διάφορες περιοχές του κόσμου. Αναλύουν πώς η γεωγραφική θέση και οι τοπικές συνθήκες επηρεάζουν την απήχηση αυτών των εκδηλώσεων και τη διεθνή τους προβολή. Οι εκπαιδευόμενοι/-ες μαθαίνουν για τα σημαντικά γεγονότα που λαμβάνουν χώρα σε παγκόσμιο επίπεδο, όπως φεστιβάλ, αθλητικά πρωταθλήματα και πολιτιστικές εκθέσεις, και κατανοούν πώς αυτά τα γεγονότα συμβάλλουν στην τουριστική ανάπτυξη. Η κατανόηση της γεωγραφικής κατανομής των πολιτιστικών και αθλητικών εκδηλώσεων είναι σημαντική για τους επαγγελματίες του τουρισμού, καθώς τους επιτρέπει να προσαρμόζουν τις προσφορές τους και να προωθούν τουριστικά πακέτα που περιλαμβάνουν τη συμμετοχή σε τέτοια γεγονότα. Αυτές οι γνώσεις βοηθούν τους/τις εκπαιδευόμενους/-ες να κατανοούν τον αντίκτυπο που έχουν οι εκδηλώσεις στην τοπική οικονομία και στην τουριστική κίνηση. Οι εκπαιδευόμενοι/-ες δίνουν προσοχή στον τρόπο με τον οποίο οι τοπικές και διεθνείς εκδηλώσεις επηρεάζουν την τουριστική ζήτηση και τις προτιμήσεις των τουριστών. Είναι σημαντικό να κατανοούν πώς η γεωγραφική θέση μιας εκδήλωσης επηρεάζει την απήχηση της σε διαφορετικές αγορές και διαμορφώνει τις τουριστικές ροές. Συνιστάται η μελέτη περιπτώσεων που αφορούν μεγάλες εκδηλώσεις και η ανάλυση του τρόπου με τον οποίο αυτές συμβάλλουν στην τοπική και διεθνή τουριστική ανάπτυξη. Οι εκπαιδευόμενοι/-ες αναλύουν τον αντίκτυπο των εκδη-

λώσεων στην τοπική οικονομία και εξετάζουν πώς αυτές προωθούν την τουριστική κίνηση σε συγκεκριμένες περιοχές. Η εκπαιδευτική μέθοδος που προτείνεται είναι η εμπλουτισμένη εισήγηση αναφορικά με την παρουσίαση αθλητικών εκδηλώσεων.

2.1.ΣΤ.6 | ΙΣΤΟΡΙΑ ΚΑΙ ΠΟΛΙΤΙΣΜΟΣ ΤΩΝ ΗΠΕΙΡΩΝ

Σε αυτή την υποενότητα, οι εκπαιδευόμενοι/-ες μελετούν τα βασικά στοιχεία της ιστορίας και του πολιτισμού των πέντε ηπείρων. Εξετάζουν πώς η ιστορία και οι πολιτιστικές παραδόσεις των διαφορετικών περιοχών επηρεάζουν την τουριστική τους ανάπτυξη. Οι εκπαιδευόμενοι/-ες αναλύουν τη σχέση μεταξύ της πολιτιστικής κληρονομιάς και της τουριστικής ελκυστικότητας, κατανοώντας πώς η πλούσια ιστορία και οι μοναδικές πολιτιστικές παραδόσεις προσελκύουν τουρίστες από όλο τον κόσμο. Η γνώση της ιστορίας και του πολιτισμού των ηπείρων είναι σημαντική για επαγγελματίες του τουρισμού που επιθυμούν να κατανοούν τις πολιτισμικές προτιμήσεις των τουριστών και να προσαρμόζουν τις υπηρεσίες τους για να ανταποκριθούν στις προσδοκίες ενός διεθνούς κοινού. Αυτές οι γνώσεις επιτρέπουν στους/στις εκπαιδευόμενους/-ες να αναπτύσσουν τουριστικά προϊόντα που αξιοποιούν τη μοναδική πολιτιστική κληρονομιά των διαφορετικών περιοχών και να προωθούν αυτές τις περιοχές ως προορισμούς πολιτιστικού τουρισμού. Οι εκπαιδευόμενοι/-ες επικεντρώνονται στις πολιτιστικές διαφορές και στις ιστορικές συνθήκες που καθιστούν κάθε ήπειρο μοναδική τουριστικά. Είναι σημαντικό να κατανοούν πώς η πολιτιστική κληρονομιά επηρεάζει την αντίληψη και την προτίμηση των τουριστών για έναν προορισμό. Συνιστάται η ανάλυση σημαντικών ιστορικών γεγονότων και πολιτιστικών φαινομένων που επηρεάζουν τον τουρισμό, καθώς και η σύγκριση της τουριστικής ανάπτυξης σε διαφορετικές ηπείρους. Οι εκπαιδευόμενοι/-ες διεξάγουν έρευνες σχετικά με την επίδραση της πολιτιστικής κληρονομιάς στην τουριστική ελκυστικότητα και αναλύουν πώς αυτή χρησιμοποιείται για την προώθηση του πολιτιστικού τουρισμού. Οι εκπαιδευόμενοι/-ες αναλύουν τον αντίκτυπο των εκδηλώσεων στην τοπική οικονομία και εξετάζουν πώς αυτές προωθούν την τουριστική κίνηση σε συγκεκριμένες περιοχές. Η εκπαιδευτική μέθοδος που προτείνεται είναι η εμπλουτισμένη εισήγηση αναφορικά με την ιστορία και τον πολιτισμό.

2.1.ΣΤ.7 | ΓΕΩΓΡΑΦΙΚΗ ΑΝΑΛΥΣΗ ΤΗΣ ΕΚΑΣΤΟΤΕ ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΗΣ ΠΕΡΙΦΕΡΕΙΑΣ

Σε αυτή την υποενότητα, οι εκπαιδευόμενοι/-ες αναλύουν τα γεωγραφικά χαρακτηριστικά της διοικητικής περιφέρειας στην οποία ανήκει η ΣΑΕΚ τους. Εξετάζουν τη γεωγραφική θέση, τα φυσικά και πολιτιστικά χαρακτηριστικά, τις υποδομές και τους τουριστικούς πόρους της περιοχής. Οι εκπαιδευόμενοι/-ες μαθαίνουν πώς αυτά τα χαρακτηριστικά επηρεάζουν την τουριστική ανάπτυξη της περιφέρειας και πώς μπορούν να αξιοποιηθούν για την προώθηση της περιοχής ως τουριστικού προορισμού. Αυτές οι γνώσεις είναι ιδιαίτερα χρήσιμες για επαγγελματίες του τουρισμού που εργάζονται σε τοπικό επίπεδο, καθώς τους επιτρέπουν να κατανοούν καλύτερα

τις δυνατότητες και τις προκλήσεις που παρουσιάζει η περιοχή τους. Οι εκπαιδευόμενοι/-ες μαθαίνουν πώς να αξιοποιούν τους τοπικούς πόρους και να προωθούν την περιφέρεια ως προορισμό που μπορεί να ανταποκριθεί στις ανάγκες και τις προσδοκίες των τουριστών. Οι εκπαιδευόμενοι/-ες δίνουν ιδιαίτερη προσοχή στα τοπικά γεωγραφικά χαρακτηριστικά και στους παράγοντες που επηρεάζουν την τουριστική ελκυστικότητα της περιοχής. Είναι σημαντικό να κατανοούν πώς η γεωγραφική θέση, οι φυσικοί πόροι, οι πόροι πολιτιστικής κληρονομιάς και οι τοποθεσίες κάθε περιοχής είναι ο καθοριστικός παράγοντας της ανάπτυξης ενός τόπου σε τουριστικό προορισμό. Συνιστάται η ανάλυση σημαντικών τοποθεσιών της εκάστοτε περιοχής όπου εδρεύει η ΣΑΕΚ, ιστορικών γεγονότων και πολιτιστικών φαινομένων που επηρεάζουν τον τουρισμό, καθώς και η σύγκριση της τουριστικής ανάπτυξης σε διαφορετικές ηπείρους. Οι εκπαιδευόμενοι/-ες μπορούν να εκπονούν εργασίες σχετικά με τους υπάρχοντες πόρους φυσικής και πολιτιστικής κληρονομιάς του κάθε τόπου με σκοπό την αξιοποίησή τους σε τουριστικό επίπεδο. Η εκπαιδευτική μέθοδος που προτείνεται είναι η εμπλουτισμένη εισήγηση αναφορικά με την παρουσίαση της εκάστοτε διοικητικής περιφέρειας στην οποία εδρεύει η ΣΑΕΚ.

Προτεινόμενες πηγές μελέτης

Κύριες

1. Τερκενλή, Θ. Σ., Μεταξίδης, Ν. Α. & Ραφτοπούλου, Π. (2010). *Τουριστική Γεωγραφία – Γ' ΕΠΑ.Λ.* Αθήνα: Ινστιτούτο Τεχνολογίας Υπολογιστών και Εκδόσεων «ΔΙΟΦΑΝΤΟΣ». Διαθέσιμο στο: https://ebooks.edu.gr/ebooks/v/pdf/8547/5392/24-0632-01_V3_Touristiki-Geografia_G-EPAL_Vivlio-Mathiti/
2. Κολτσιδόπουλος, Γ., Hudman, L. & Jackson, R. (2003). *Τουριστική Γεωγραφία: Ελληνική & Παγκόσμια*. Αθήνα: Εκδόσεις Έλλην.

Συμπληρωματικές

1. Μοίρα, Π. (2018). *Τουριστική Γεωγραφία της Ελλάδας. Γεωγραφικές προσεγγίσεις στον τουρισμό*. Αθήνα: Εκδόσεις Φαίδιμος.
2. Derruau, M. (2007). *Ανθρωπογεωγραφία*. Αθήνα: Μορφωτικό Ίδρυμα Εθνικής Τραπέζης.

2.1.Ζ • ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΟ ΔΙΚΑΙΟ

Περίληψη της μαθησιακής ενότητας

Σκοπός της μαθησιακής ενότητας είναι η εξοικείωση, μέσω της απόκτησης γνώσεων επί βασικών νομικών κειμένων και κανόνων, με το δίκαιο και τις ειδικές νομοθετικές

διατάξεις που σχετίζονται με τις δραστηριότητες του/της εκπαιδευομένου/-ης και διέπουν το μελλοντικό επαγγελματικό του/της περιβάλλον. Ειδικότερα, στους σκοπούς του μαθήματος εντάσσεται η εξοικείωση των εκπαιδευομένων με βασικά νομοθετήματα που αναφέρονται στους κρατικούς θεσμούς που σχετίζονται με την ίδρυση και λειτουργία ενός τουριστικού πρακτορείου.

Προσδοκώμενα μαθησιακά αποτελέσματα

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

- Διαθέτουν νομική αντίληψη,
- Αντιλαμβάνονται το θεσμικό πλαίσιο λειτουργίας των τουριστικών επιχειρήσεων,
- Αναγνωρίζουν τον ρόλο των εμπλεκόμενων φορέων όσον αφορά την εφαρμογή των νομοθετικών ρυθμίσεων στον τουριστικό τομέα,
- Εξηγούν τη ρυθμιστική δράση του κράτους στον τομέα του τουρισμού,
- Κατανοούν τις νομοθετικές ρυθμίσεις σε διεθνές επίπεδο και σε επίπεδο Ευρωπαϊκής Ένωσης,
- Αναφέρονται στις διατάξεις και στο νομικό πλαίσιο που διέπουν τα τουριστικά γραφεία,
- Γνωρίζουν τις συμβάσεις που ισχύουν για την παροχή εξυπηρετήσεων σχετικών με τον τουρισμό,
- Εφαρμόζουν τις διατάξεις του Προεδρικού Διατάγματος 339/1996 για τα οργανωμένα ταξίδια.

Βασικές έννοιες και λέξεις-κλειδιά

Τουριστικά γραφεία / Τουριστικό δίκαιο / Οργανωμένα ταξίδια / Τουριστικά γραφεία / Τουριστικές συμβάσεις / Φορείς τουριστικής πολιτικής / Τουριστικό πρακτορείο.

Αριθμός ωρών διδασκαλίας της μαθησιακής ενότητας ανά εβδομάδα

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

Διάρθρωση των μαθησιακών ενοτήτων σε υποενότητες

A/A	ΤΙΤΛΟΣ ΜΑΘΗΣΙΑΚΗΣ ΥΠΟΕΝΟΤΗΤΑΣ
1	ΕΙΣΑΓΩΓΗ ΣΤΟ ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΟ ΔΙΚΑΙΟ
2	ΦΟΡΕΙΣ ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΗΣ ΠΟΛΙΤΙΚΗΣ
3	ΝΟΜΙΚΟ ΠΛΑΙΣΙΟ ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΩΝ ΣΥΜΒΑΣΕΩΝ ΚΑΙ ΒΡΑΧΥΧΡΟΝΙΑΣ ΜΙΣΘΩΣΗΣ
4	ΘΕΣΜΙΚΟ ΠΛΑΙΣΙΟ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑΣ ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΟΥ ΓΡΑΦΕΙΟΥ
5	ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑ ΚΑΙ ΠΑΡΕΧΟΜΕΝΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΤΩΝ ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΩΝ ΓΡΑΦΕΙΩΝ
6	ΘΕΣΜΙΚΟ ΠΛΑΙΣΙΟ ΓΙΑ ΤΑ ΟΡΓΑΝΩΜΕΝΑ ΤΑΞΙΔΙΑ

Κείμενο αναφοράς

2.1.Z.1 | ΕΙΣΑΓΩΓΗ ΣΤΟ ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΟ ΔΙΚΑΙΟ

Η πρώτη μαθησιακή υποενότητα αποτελεί την εισαγωγή στο θεσμικό και νομικό πλαίσιο του τουρισμού. Στην υποενότητα αυτή, αναλύονται τα βασικά νομικά κείμενα που διέπουν τον τουριστικό τομέα, με σκοπό την εξοικείωση των εκπαιδευομένων με το δίκαιο και τις ειδικές νομοθετικές διατάξεις που ρυθμίζουν το επαγγελματικό τους περιβάλλον. Αρχικά, γίνεται εισαγωγή στο θεσμικό και νομικό πλαίσιο που διέπει τον τουρισμό και το θεσμικό πλαίσιο λειτουργίας των τουριστικών επιχειρήσεων. Περαιτέρω, παρουσιάζεται ο πολύπλοκος και πολυδιάστατος χώρος των νομικών ρυθμίσεων που διέπουν την τουριστική δραστηριότητα. Οι εκπαιδευόμενοι/-ες γνωρίζουν τον ρόλο του κράτους στη θέσπιση των κανόνων που διέπουν τη λειτουργία του τουριστικού τομέα και κατανοούν τη σημασία της τήρησης των κανόνων δικαίου στον χώρο του τουρισμού. Ειδικότερα, αναλύονται οι προϋποθέσεις για τη δημιουργία μιας τουριστικής επιχείρησης, οι κανόνες και οι περιορισμοί για την ανάληψη επιχειρηματικής δράσης στον τουριστικό τομέα, καθώς και οι κυρώσεις που προβλέπονται σε περίπτωση παράβασης του ισχύοντος νομικού πλαισίου. Με την ολοκλήρωση της μαθησιακής υποενότητας, οι εκπαιδευόμενοι/-ες αναφέρουν και εξηγούν τα βασικά νομικά κείμενα που διέπουν τις τουριστικές δραστηριότητες, συνοψίζουν το θεσμικό και νομικό πλαίσιο λειτουργίας των τουριστικών επιχειρήσεων και γνωρίζουν τη σημασία της τήρησης των κανόνων δικαίου για τη διασφάλιση της νόμιμης και επιτυχούς λειτουργίας τους.

2.1.Z.2 | ΦΟΡΕΙΣ ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΗΣ ΠΟΛΙΤΙΚΗΣ

Στη συγκεκριμένη μαθησιακή υποενότητα, ορίζονται οι φορείς άσκησης τουριστικής πολιτικής, οι οποίοι διαδραματίζουν κρίσιμο ρόλο στην ανάπτυξη και διαχείριση του τουριστικού τομέα στην Ελλάδα. Πιο συγκεκριμένα, γίνεται αναφορά στο Υπουργείο Τουρισμού, τον Εθνικό Οργανισμό Τουρισμού (ΕΟΤ), τον Σύνδεσμο Ελληνικών Τουριστικών Επιχειρήσεων (ΣΕΤΕ) και το Ξενοδοχειακό Επιμελητήριο Ελλάδας. Ειδικότερα, παρουσιάζεται εκτενώς το Υπουργείο Τουρισμού και οι κύριες αρμοδιότητές του, όπως είναι η χάραξη στρατηγικής για την τουριστική ανάπτυξη της χώρας, η προώθηση και η βελτίωση των τουριστικών υπηρεσιών και υποδομών, καθώς και η επίβλεψη της εφαρμογής της τουριστικής πολιτικής. Επιπλέον, παρουσιάζεται ο ΕΟΤ, ο οποίος επικεντρώνεται στην προώθηση της Ελλάδας ως τουριστικού προορισμού τόσο στο εσωτερικό όσο και στο εξωτερικό, μέσα από διαφημιστικές καμπάνιες, συμμετοχή σε διεθνείς εκθέσεις και συνεργασίες με τουριστικούς πράκτορες και ΜΜΕ. Με την ολοκλήρωση της υποενότητας, οι εκπαιδευόμενοι/-ες είναι ικανοί/-ές να περιγράφουν τον ρόλο και τις αρμοδιότητες των κύριων φορέων τουριστικής πολιτικής, να εξηγούν τη σημασία της συνεργασίας μεταξύ των φορέων και να αναγνωρίζουν τις προκλήσεις και τις προοπτικές του τουριστικού τομέα

στην Ελλάδα, να αναγνωρίζουν τον ρόλο των εμπλεκόμενων φορέων όσον αφορά την εφαρμογή των νομοθετικών ρυθμίσεων στον τουριστικό τομέα και να εξηγούν τη ρυθμιστική δράση του κράτους στον τομέα του τουρισμού.

2.1.Z.3 | ΝΟΜΙΚΟ ΠΛΑΙΣΙΟ ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΩΝ ΣΥΜΒΑΣΕΩΝ ΚΑΙ ΒΡΑΧΥΧΡΟΝΙΑΣ ΜΙΣΘΩΣΗΣ

Στην παρούσα μαθησιακή υποενότητα, αναφέρονται οι κυριότερες τουριστικές συμβάσεις και συνοψίζεται το νομικό πλαίσιο της βραχυχρόνιας μίσθωσης, με εστίαση στη βραχυχρόνια μίσθωση μη τουριστικών καταλυμάτων και τα υγειονομικά πρωτόκολλα λειτουργίας ενός καταλύματος. Οι εκπαιδευόμενοι/-ες γνωρίζουν τις βασικές τουριστικές συμβάσεις που ισχύουν για την παροχή εξυπηρετήσεων σχετικών με τον τουρισμό. Επίσης, εξετάζονται οι συμβάσεις που αφορούν την παροχή τουριστικών υπηρεσιών και τις υποχρεώσεις των συμβαλλόμενων μερών. Στη συνέχεια, αναλύεται το νομικό πλαίσιο της βραχυχρόνιας μίσθωσης, το οποίο ρυθμίζει τη βραχυχρόνια εκμίσθωση ακινήτων μέσω ψηφιακών πλατφορμών. Οι εκπαιδευόμενοι/-ες ενημερώνονται για τις προϋποθέσεις και τις διαδικασίες που απαιτούνται για τη νόμιμη λειτουργία αυτών των καταλυμάτων, όπως την εγγραφή στο Μητρώο Βραχυχρόνιας Μίσθωσης Ακινήτων και την υποβολή δηλώσεων εισοδήματος από τη μίσθωση. Επιπλέον, εξετάζονται τα υπάρχοντα υγειονομικά πρωτόκολλα λειτουργίας ενός καταλύματος, τα οποία είναι απαραίτητα για την εξασφάλιση της υγείας και της ασφάλειας των επισκεπτών και του προσωπικού. Με την ολοκλήρωση της μαθησιακής υποενότητας, οι εκπαιδευόμενοι/-ες είναι σε θέση να αναφέρουν και να εξηγούν τις κυριότερες τουριστικές συμβάσεις, να συνοψίζουν το νομικό πλαίσιο της βραχυχρόνιας μίσθωσης και να κατανοούν τα υγειονομικά πρωτόκολλα λειτουργίας ενός καταλύματος, διασφαλίζοντας την τήρηση των κανόνων και την παροχή υψηλής ποιότητας υπηρεσιών στους πελάτες.

2.1.Z.4 | ΘΕΣΜΙΚΟ ΠΛΑΙΣΙΟ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑΣ ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΟΥ ΓΡΑΦΕΙΟΥ

Στη συγκεκριμένη μαθησιακή υποενότητα, πραγματοποιείται εισαγωγή στην έννοια και τη νομοθεσία που διέπει τα τουριστικά γραφεία. Αυτή η υποενότητα είναι κρίσιμη για τους/τις εκπαιδευόμενους/-ες καθώς τους/τις εισάγει στο νομικό πλαίσιο που ρυθμίζει και διέπει τη λειτουργία των τουριστικών γραφείων, σύμφωνα με τις διατάξεις του Ν. 393/1976 (ΦΕΚ Α' 199), όπως ισχύει. Τα τουριστικά γραφεία ορίζονται ως μόνιμα οργανωμένες επιχειρήσεις που αναλαμβάνουν τη μεταφορά, διακίνηση ή διαμονή μεμονωμένων ατόμων ή ομάδων ατόμων, εντός και εκτός της χώρας. Ειδικότερα, παρουσιάζονται τα τουριστικά γραφεία και οι κύριες αρμοδιότητές τους, όπως είναι να αναλαμβάνουν: α) Την κατάρτιση και εκτέλεση προγραμμάτων εκδρομών και περιηγήσεων, χρησιμοποιώντας ιδιόκτητα ή μισθωμένα μεταφορικά μέσα, β) τη μεσολάβηση για την ενοικίαση καταλύματος, σίτισης, αναψυχής, ψυχαγωγίας και μεταφορικών μέσων, γ) τη μεσολάβηση για την έκδοση εισιτηρίων για κάθε μεταφορικό μέσο, δ) τη διαμεσολάβηση για τη διοργάνωση συνεδρίων, ε) την παραλαβή και

αποστολή αποσκευών τουριστών, στ) τη μεσολάβηση για την έκδοση διαβατηρίων, ζ) την παροχή υπηρεσιών σχετικών με τον τουρισμό, όπως είναι η προβολή τουριστικών μονάδων και η διάθεση εισιτηρίων για καλλιτεχνικές εκδηλώσεις, η) την παροχή υπηρεσιών και διοργάνωση δραστηριοτήτων θεματικού τουριστικού χαρακτήρα και θ) τη δυνατότητα παροχής υπηρεσιών τουριστικού συνοδού. Οι εκπαιδευόμενοι/-ες εξοικειώνονται με τις παραπάνω λειτουργίες και κατανοούν τη σημασία της νομοθεσίας για την εύρυθμη λειτουργία των τουριστικών γραφείων, ενώ παράλληλα κατανοούν ποιες είναι οι υπηρεσίες που παρέχει ένα τουριστικό γραφείο και ποιες είναι οι διακρίσεις τους. Επιπρόσθετα, χρησιμοποιούν την ορολογία του κλάδου και αναγνωρίζουν τις βασικές αρχές που διέπουν την ίδρυση και λειτουργία αυτών των επιχειρήσεων. Για την ενίσχυση της διδασκαλίας, προτείνεται η χρήση διαφανειών (PowerPoint), νομοθετικών κειμένων και πρακτικών παραδειγμάτων για την κατανόηση των εφαρμοζόμενων διατάξεων.

2.1.Z.5 | ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑ ΚΑΙ ΠΑΡΕΧΟΜΕΝΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΤΩΝ ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΩΝ ΓΡΑΦΕΙΩΝ

Η παρούσα μαθησιακή υποενότητα εστιάζεται στον τρόπο ίδρυσης, στη λειτουργία και τις υπηρεσίες ενός τουριστικού γραφείου, σύμφωνα με τη νομοθεσία (Ν. 393/1976 όπως τροποποιήθηκε και ισχύει σήμερα). Οι εκπαιδευόμενοι/-ες μαθαίνουν ότι για να λειτουργήσει ένα τουριστικό γραφείο, πρέπει να υποβληθεί αίτηση-αναγγελία λειτουργίας στην αρμόδια Περιφερειακή Υπηρεσία Τουρισμού. Η βεβαίωση συνδρομής των νόμιμων προϋποθέσεων χορηγείται σε όσους πληρούν τις προβλεπόμενες από την κείμενη νομοθεσία προϋποθέσεις. Περαιτέρω, στην υποενότητα αυτή, οι εκπαιδευόμενοι/-ες ταξινομούν τα τουριστικά γραφεία και τις υπηρεσίες που προσφέρουν, βάσει της σχετικής νομοθεσίας. Τα τουριστικά γραφεία μπορούν να κατηγοριοποιηθούν ανάλογα με το εύρος και τον τύπο των υπηρεσιών που παρέχουν. Επιπλέον, οι εκπαιδευόμενοι/-ες περιγράφουν τις κύριες τουριστικές συμβάσεις που συνάπτει ένα τουριστικό γραφείο. Αυτές περιλαμβάνουν ξενοδοχειακές συμβάσεις διεθνούς χαρακτήρα, ναυλώσεις πλοίων και κρουαζιέρες. Κατανοώντας αυτές τις συμβάσεις, οι εκπαιδευόμενοι/-ες εκτιμούν τη σημασία τους στη συνολική λειτουργία ενός τουριστικού γραφείου. Επίσης, οι εκπαιδευόμενοι/-ες εργάζονται σε ομάδες για την προσομοίωση διαδικασιών ίδρυσης και λειτουργίας ενός τουριστικού γραφείου, αποκτώντας πρακτική εμπειρία και εμπέδωση των γνώσεων. Με την ολοκλήρωση της μαθησιακής υποενότητας, οι εκπαιδευόμενοι/-ες είναι σε θέση να περιγράφουν με σαφήνεια τη διαδικασία ίδρυσης και λειτουργίας ενός τουριστικού γραφείου, να ταξινομούν τα τουριστικά γραφεία βάσει των υπηρεσιών που προσφέρουν και να αναγνωρίζουν τις βασικές τουριστικές συμβάσεις που συνάπτονται στον κλάδο.

2.1.Z.6 | ΘΕΣΜΙΚΟ ΠΛΑΙΣΙΟ ΓΙΑ ΤΑ ΟΡΓΑΝΩΜΕΝΑ ΤΑΞΙΔΙΑ

Σκοπός της μαθησιακής υποενότητας είναι να εισαγάγει τους/τις εκπαιδευόμενους/-ες στο θεσμικό πλαίσιο που διέπει τα οργανωμένα ταξίδια, διακοπές και περιηγήσεις,

ώστε να κατανοούν τη σχετική νομοθεσία και τα πρότυπα που διέπουν αυτές τις δραστηριότητες. Αρχικά, παρουσιάζεται η νομοθεσία που ρυθμίζει τα οργανωμένα ταξίδια και τις οργανωμένες διακοπές και περιηγήσεις, τόσο στην Ελλάδα όσο και στην Ευρωπαϊκή Ένωση. Οι εκπαιδευόμενοι/-ες μαθαίνουν για τα ενιαία ελάχιστα πρότυπα που ισχύουν σε ολόκληρη την ΕΕ, τα οποία διασφαλίζουν την προστασία των καταναλωτών και την ποιότητα των παρεχόμενων υπηρεσιών. Στη συνέχεια, αναλύεται η έννοια του οργανωμένου ταξιδιού και διευκρινίζονται οι θεσμικές υποχρεώσεις των διοργανωτών και των πωλητών οργανωμένων ταξιδιών και περιηγήσεων. Ειδικότερα, εξετάζονται οι ευθύνες των διοργανωτών για την ορθή εκτέλεση των παρεχόμενων υπηρεσιών και η υποχρέωσή τους σχετικά με την παροχή σαφούς και κατανοητής πληροφόρησης προς τους καταναλωτές πριν τη σύναψη της σύμβασης. Επιπλέον, γίνεται εκτενής αναφορά στα δικαιώματα των καταναλωτών, όπως είναι το δικαίωμα υπαναχώρησης, η αποζημίωση σε περίπτωση μη εκπλήρωσης των συμφωνηθέντων υπηρεσιών και η προστασία από την αφερεγγυότητα του διοργανωτή ή του πωλητή. Οι εκπαιδευόμενοι/-ες μαθαίνουν να αναγνωρίζουν τις βασικές διαφορές ανάμεσα στα οργανωμένα ταξίδια και σε άλλες μορφές τουριστικών υπηρεσιών, καθώς και τη σημασία της συμμόρφωσης με το θεσμικό πλαίσιο για την εξασφάλιση ποιοτικών και αξιόπιστων υπηρεσιών. Με την ολοκλήρωση της υποενότητας, οι εκπαιδευόμενοι/-ες είναι σε θέση να κατανοούν τη νομοθεσία και τα πρότυπα που διέπουν τα οργανωμένα ταξίδια, να αναγνωρίζουν τις θεσμικές υποχρεώσεις των διοργανωτών και των πωλητών, καθώς και τα δικαιώματα των καταναλωτών. Προτεινόμενη εκπαιδευτική τεχνική είναι η εμπλουτισμένη εισήγηση.

Προτεινόμενες πηγές μελέτης

Κύριες

1. Μυλωνόπουλος, Δ. (2021). *Τουριστικό Δίκαιο*. Αθήνα: Εκδόσεις Νομική Βιβλιοθήκη.
2. Ευθυμιάτου-Πουλάκου, Α. (2009). *Τουριστικό Δίκαιο*. Αθήνα: Εκδόσεις Σάκκουλα.

Συμπληρωματικές

1. Νόμος 4276/2014. (2014). *Απλούστευση διαδικασιών λειτουργίας τουριστικών επιχειρήσεων και τουριστικών υποδομών, ειδικές μορφές τουρισμού και άλλες διατάξεις* (ΦΕΚ Α' 155/30.07.2014).
2. Νόμος 393/1976. (1976). *Περί ιδρύσεως και λειτουργίας τουριστικών γραφείων* (ΦΕΚ Α' 199/31.07.1976).

2.2 • ΕΞΑΜΗΝΟ Β΄

2.2.A • ΑΡΧΕΣ ΤΟΥΡΙΣΜΟΥ

Περίληψη της μαθησιακής ενότητας

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

Προσδοκώμενα μαθησιακά αποτελέσματα

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

- Αναφέρονται σε βασικές έννοιες της τουριστικής οικονομίας,
- Διακρίνουν τη δομή της τουριστικής αγοράς και τις δυνάμεις της τουριστικής προσφοράς και ζήτησης,
- Κατανοούν το κόστος παραγωγής των τουριστικών αγαθών και υπηρεσιών,
- Αναλύουν τα συστατικά στοιχεία των τουριστικών προϊόντων,
- Αναγνωρίζουν τις ιδιαιτερότητες των τουριστικών προϊόντων και των τουριστικών επιχειρήσεων,
- Συσχετίζουν την τουριστική ανάπτυξη με την τουριστική πολιτική,
- Εξηγούν τον ρόλο των φορέων άσκησης τουριστικής πολιτικής,
- Προσδιορίζουν τους παράγοντες που διαμορφώνουν τη συμπεριφορά των τουριστικών ροών,
- Επιλύουν προβλήματα που αφορούν την τουριστική αγορά μέσα από την παράθεση περιπτώσιολογικών μελετών.

Βασικές έννοιες και λέξεις-κλειδιά

Τουριστική ζήτηση / Τουριστική συνείδηση / Προσβασιμότητα / Ηθική / Αειφορία / Βιωσιμότητα / Υπερτουρισμός.

Αριθμός ωρών διδασκαλίας της μαθησιακής ενότητας ανά εβδομάδα

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

Διάρθρωση των μαθησιακών ενοτήτων σε υποενότητες

A/A	ΤΙΤΛΟΣ ΜΑΘΗΣΙΑΚΗΣ ΥΠΟΕΝΟΤΗΤΑΣ
1	ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΟΣ ΠΡΟΟΡΙΣΜΟΣ ΚΑΙ ΤΟΠΙΚΗ ΑΝΑΠΤΥΞΗ
2	ΑΕΙΦΟΡΙΑ ΚΑΙ ΒΙΩΣΙΜΗ ΑΝΑΠΤΥΞΗ ΣΤΟΝ ΤΟΥΡΙΣΜΟ
3	Ο ΡΟΛΟΣ ΤΩΝ ΟΡΓΑΝΙΣΜΩΝ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΠΡΟΟΡΙΣΜΩΝ
4	ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΗ ΖΗΤΗΣΗ ΚΑΙ ΠΡΟΣΦΟΡΑ
5	ΕΠΙΠΤΩΣΕΙΣ ΣΤΟΝ ΤΟΥΡΙΣΜΟ
6	ΚΟΥΛΤΟΥΡΑ ΦΙΛΟΞΕΝΙΑΣ ΚΑΙ ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΗ ΣΥΝΕΙΔΗΣΗ
7	ΖΗΤΗΜΑ ΗΘΙΚΗΣ ΣΤΟΝ ΤΟΥΡΙΣΜΟ

Κείμενο αναφοράς

2.2.A.1 | ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΟΣ ΠΡΟΟΡΙΣΜΟΣ ΚΑΙ ΤΟΠΙΚΗ ΑΝΑΠΤΥΞΗ

Στη συγκεκριμένη μαθησιακή υποενότητα, αναλύεται ο όρος του τουριστικού προορισμού (Destination Management) καθώς και η μέθοδος ανάπτυξης ενός τόπου μέσω της τουριστικής δραστηριότητας. Ταυτόχρονα, παρουσιάζεται η μέθοδος ανάπτυξης ενός ανεξερευνήτου τόπου καθώς και τα σημεία που πρέπει να προσεχθούν ώστε να υπάρχει μια ομαλή εξέλιξη και αποδοχή από τους ντόπιους κατοίκους. Αναφέρονται οι κατηγορίες του τουριστικού προορισμού, όπως οι φυσικοί παράγοντες, οι ανθρωπολογικοί παράγοντες, οι παράγοντες υποδομής και εξυπηρέτησης. Περιγράφεται ο προορισμός σε περιφερειακό και τοπικό επίπεδο και αναφέρονται οι λειτουργίες του προσδιορίζοντας τις προδιαγραφές των νόμων του κράτους και τους κανόνες της αγοράς. Καταγράφονται οι χώροι που προσδιορίζουν τον τόπο, όπως μια χώρα, μια πόλη ή και ένα χωριό (tourism places) και αναφέρονται ως σημεία ενδιαφέροντος τα πολιτιστικά και φυσικά αξιοθέατα, οι ιαματικές πηγές, οι θρησκευτικοί χώροι, τα χιονοδρομικά κέντρα, οι παράκτιες περιοχής εαρινής περιόδου με οργανωμένες παραλίες, αρχαιολογικοί χώροι, πάρκα αναψυχής κ.ά. Καταγράφονται η τουριστική ορολογία καθώς και οι στόχοι και οι στρατηγικές της Ελλάδας μέσα από το Υπουργείο Τουρισμού, την Περιφέρεια και τον Δήμο. Κατά τη διάρκεια της εκπαίδευσης, οι εκπαιδευόμενοι/-ες ανακαλύπτουν τις αλληλεπιδράσεις μεταξύ των θέλγητρων που παρουσιάζει ο εκάστοτε τουριστικός προορισμός και συνδέουν τις υπηρεσίες αυτές μεταξύ τους. Για τη διδασκαλία της υποενότητας, προτείνονται η τεχνική της εμπλουτισμένης εισήγησης, κατάλληλη για εισαγωγή νέων θεμάτων, και μελέτες περίπτωσης για τον προβληματισμό και την κινητοποίηση του ενδιαφέροντος των εκπαιδευομένων.

2.2.A.2 | ΑΕΙΦΟΡΙΑ ΚΑΙ ΒΙΩΣΙΜΗ ΑΝΑΠΤΥΞΗ ΣΤΟΝ ΤΟΥΡΙΣΜΟ

Η μαθησιακή ενότητα εισάγει τους/τις εκπαιδευόμενους/-ες στις έννοιες της αειφορίας και της βιώσιμης ανάπτυξης στους τουριστικούς προορισμούς. Ιδιαίτερη

έμφαση δίνεται στους όρους που σχετίζονται με τον τουρισμό, όπως στην αιεφόρο ανάπτυξη (sustainable tourism), καθώς και στις αρχές που διέπουν την εφαρμογή του. Η υποενοότητα εστιάζεται στις πρακτικές του βιώσιμου και αιεφόρου τουρισμού. Όπως ορίζεται από τον Παγκόσμιο Οργανισμό Τουρισμού (UNWTO), πρέπει να γίνεται βέλτιστη χρήση των περιβαλλοντικών πόρων, να υπάρχει σεβασμός στην κοινωνική και πολιτιστική αυθεντικότητα των τοπικών κοινοτήτων, να εξασφαλίζεται η βιώσιμη οικονομική δραστηριότητα των επιχειρήσεων, παρέχοντας σε όλους τους ενδιαφερόμενους δίκαια κατανεμημένα τα κοινωνικοοικονομικά οφέλη, όπως είναι η σταθερή απασχόληση, οι ευκαιρίες εισοδήματος, οι κοινωνικές υπηρεσίες στις κοινοότητες υποδοχής, συμβάλλοντας έτσι στην καταπολέμηση της φτώχειας. Στη συνέχεια, παρουσιάζονται τα ζητήματα που επηρεάζουν τον κλάδο και συγκεντρώνονται σε κείρια θέματα του τουρισμού, που είναι η διατήρηση της βιωσιμότητας των προορισμών σε έναν μεταβαλλόμενο κόσμο, οι υπεύθυνες επιχειρηματικές πρακτικές και ηγεσία, η αλλαγή των παραγόντων καινοτομίας, η εξελισσόμενη αγορά εργασίας και οι πρακτικές απασχόλησης, οι επιπτώσεις του τουρισμού στο περιβάλλον, η υγεία, τα ανθρώπινα δικαιώματα και η ασφάλεια των ταξιδιωτών. Συμπερασματικά, τα πιο κρίσιμα ζητήματα της βιώσιμης ανάπτυξης σχετίζονται με την άμεση επίπτωση της τουριστικής δραστηριότητας στην κλιματική αλλαγή, στη δημόσια υγεία, στο περιβάλλον και στην ασφάλεια.

2.2.A.3 | Ο ΡΟΛΟΣ ΤΩΝ ΟΡΓΑΝΙΣΜΩΝ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΠΡΟΟΡΙΣΜΩΝ

Η μαθησιακή ενότητα εισάγει τους/τις εκπαιδευόμενους/-ες στις έννοιες της οργάνωσης και διοίκησης των τουριστικών προορισμών. Ιδιαίτερη έμφαση δίνεται στη δυσκολία δημιουργίας αλλά και λειτουργίας ενός Οργανισμού Διαχείρισης και Προώθησης Προορισμού (Destination Management Organization-DMO). Η υποενοότητα εστιάζεται στις πετυχημένες παρουσίες των DMO στην Ευρώπη, όπου σημαντικοί οργανισμοί κατάφεραν να οργανώσουν τον τουριστικό προορισμό και να ανεβάσουν το επίπεδο των τουριστών σε κοινωνικο-οικονομικό επίπεδο, καθώς και να δημιουργήσουν μια τουριστική κίνηση 365 ημερών. Τέτοιοι προορισμοί είναι η Νίκαια στη Γαλλία, η Τοσκάνη στην Ιταλία, το Μπορντό στη Γαλλία. Στην Ελλάδα, λειτουργούν ήδη ορισμένοι DMOs, όπως αυτοί της Θεσσαλονίκης, της Περιφέρειας Βορείου Αιγαίου και του Ηρακλείου στην Κρήτη. Στη συνέχεια, παρατίθεται ο σκοπός του Οργανισμού, που είναι η διαχείριση, ο εσωτερικός συντονισμός των τουριστικών φορέων για χάραξη και εφαρμογή πολιτικών προώθησης και ανάπτυξης και το μάρκετινγκ του τουριστικού προορισμού μέσα από την χάραξη πολιτικών για την ανάπτυξη του τουρισμού της περιοχής. Παρουσιάζονται οι δυνατότητες του συγκεκριμένου οργανισμού και τα πλεονεκτήματά του. Παράλληλα, αναφέρονται οι στρατηγικοί στόχοι, που είναι η στρατηγική τοποθέτηση και στοχοθέτηση του τουριστικού προϊόντος, η δημιουργία συγκεκριμένου και κοινά αποδεκτού ονόματος (brand name), η αποφυγή του υπερτουρισμού, η δημιουργία και προώθηση εξειδικευμένων τουριστικών πακέ-

των και εμπειριών. Τα παραπάνω, σε συνδυασμό με τη γνώση που έχουν αποκτήσει οι εκπαιδευόμενοι/-ες για την αειφόρο και βιώσιμη ανάπτυξη, δίνουν παραδείγματα που μπορούν να βελτιώσουν τον τρόπο τους και να τον αναδείξουν ως έναν σπουδαίο τουριστικό προορισμό.

2.2.A.4 | ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΗ ΖΗΤΗΣΗ ΚΑΙ ΠΡΟΣΦΟΡΑ

Η μαθησιακή ενότητα εισάγει τους/τις εκπαιδευόμενους/-ες στις έννοιες της ζήτησης και προσφοράς στον τουριστικό τομέα. Ιδιαίτερη έμφαση δίνεται τόσο στη ζήτηση ως έννοια της οικονομικής επιστήμης όσο και στη διαμόρφωση της τουριστικής προσφοράς των επιχειρήσεων και της πολιτικής των προορισμών. Η υποενότητα εστιάζεται στην τουριστική ζήτηση, η οποία προσδιορίζεται από το σύνολο των ατόμων που εμφανίζουν τουριστικές ανάγκες και τη συνολική ποσότητα των τουριστικών αγαθών που αυτά καταναλώνουν. Αναφέρονται όλοι οι παράγοντες που δομούν την τουριστική ζήτηση, όπως το μέγεθος του τουριστικού πλήθους, το ύψος των ατομικών εισοδημάτων, η διάρκεια του ελεύθερου χρόνου, η τιμή των τουριστικών αγαθών, η τιμή των λοιπών αγαθών, οι προτιμήσεις του τουριστικού πλήθους, η διαφήμιση και προβολή και ο συρμός (μόδα). Από την άλλη, η τουριστική προσφορά καταγράφεται ως κάτοχος ή παραγωγός των τουριστικών αγαθών που εξυπηρετούν τις τουριστικές ανάγκες. Αναφέρονται όλες οι οργανωμένες προσπάθειες για τη ζήτηση των τουριστικών αγαθών, όπου παρέχονται υπηρεσίες και προϊόντα με στόχο το παραγωγικό έργο του τουρισμού. Στη συνέχεια, παρουσιάζονται οι προσδιοριστικοί παράγοντες της προσφοράς, όπως είναι οι στόχοι των παραγωγών που προσδιορίζονται από τους σκοπούς αυτών που προσφέρουν τα αγαθά. Αναλύονται οι παράγοντες και προσδιορίζονται ανάλογα παραδείγματα της αγοράς με σκοπό τη μεγιστοποίηση του κέρδους, την προσέλευση μεγαλύτερου τουριστικού πλήθους, την αύξηση της τιμής των τουριστικών αγαθών, το επίπεδο της γνώσης στον τουρισμό, την εξασφάλιση εξειδικευμένου και επαρκούς ανθρώπινου δυναμικού, την ποιότητα στις υποδομές, τη ζήτηση, τις προβλέψεις. Τέλος, αναφέρονται αστάθμητοι παράγοντες και έκτακτα γεγονότα, όπως είναι οι πόλεμοι.

2.2.A.5 | ΕΠΙΠΤΩΣΕΙΣ ΣΤΟΝ ΤΟΥΡΙΣΜΟ

Η μαθησιακή υποενότητα εισάγει τους/τις εκπαιδευόμενους/-ες στις επιπτώσεις της τουριστικής δραστηριότητας, οι οποίες άλλοτε είναι αρνητικές και άλλοτε θετικές. Ιδιαίτερη έμφαση δίνεται στις περιβαλλοντικές επιπτώσεις που προκαλούνται από τον τουρισμό λόγω της κλιματικής αλλαγής που επηρέασε τον τομέα. Η υποενότητα εστιάζεται στα αρνητικά του τουρισμού με σκοπό την ευαισθητοποίηση και παρακίνηση των νέων στελεχών ώστε να επιλέξουν ορθές πρακτικές για τον τουρισμό. Οι εκπαιδευόμενοι/-ες έρχονται σε επαφή με τις αρνητικές επιπτώσεις στον τομέα της οικονομίας, που είναι η φοροδιαφυγή, η κακή διαχείριση οικονομικών στοιχείων, η ανεργία λόγω εποχικότητας, η αύξηση του πληθωρισμού, η ανισόρροπη οικονομική

ανάπτυξη και οι ευάλωτες επιχειρήσεις σε οικονομικές και πολιτικές αλλαγές. Επίσης, αναλύονται οι επιπτώσεις στην κοινωνία και το περιβάλλον, όπου δημιουργούνται κοινωνικά προβλήματα, υποβαθμίζεται το πολιτισμικό περιβάλλον, μολύνεται το φυσικό περιβάλλον, κλονίζεται η παραδοσιακή δομή της οικογένειας, εμπορευματοποιείται η κουλτούρα, η θρησκεία και η τέχνη, εξαπλώνονται οι ασθένειες και δημιουργούνται οικονομικές ανισότητες. Από την άλλη πλευρά, ο τουρισμός φέρνει και θετικές επιπτώσεις, τις οποίες καταγράφουν οι εκπαιδευόμενοι/-ες βασιζόμενοι/-ες στην οικονομική διάσταση, όπου ο τουρισμός δίνει ευκαιρίες απασχόλησης, φέρνει συνάλλαγμα, αυξάνει το ατομικό εισόδημα, αυξάνει το ακαθάριστο εθνικό προϊόν/ εισόδημα, λειτουργεί υφιστάμενες δομές, αναπτύσσει νέες δομές, διαχέει ανάπτυξη και αυξάνει δημόσια έσοδα. Όσον αφορά τις κοινωνικές επιπτώσεις, οι εκπαιδευόμενοι/-ες αντιλαμβάνονται ότι ο τουρισμός αναπτύσσει τις τοπικές κοινωνίες πολιτισμικά και εκπαιδευτικά, βελτιώνει την ποιότητα ζωής, δημιουργεί χώρους αναψυχής και διασκέδασης. Τέλος, μέσα από τις πολιτισμικές επιπτώσεις ενδυναμώνεται η προστασία της πολιτιστικής κληρονομιάς και παράδοσης, παρέχεται εργασία σε καλλιτέχνες της περιοχής, αυξάνεται το αίσθημα της αποδοχής και δημιουργείται μια ελκυστική εικόνα του προορισμού.

2.2.A.6 | ΚΟΥΛΤΟΥΡΑ ΦΙΛΟΞΕΝΙΑΣ ΚΑΙ ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΗ ΣΥΝΕΙΔΗΣΗ

Η μαθησιακή υποενότητα εισάγει τους/τις εκπαιδευόμενους/-ες στις έννοιες της καλλιέργειας και της συνείδησης της κοινωνίας και των επαγγελματιών του τουριστικού τομέα. Ιδιαίτερη έμφαση δίνεται τόσο στην κουλτούρα της φιλοξενίας όσο και στη διαμόρφωση της τουριστικής συνείδησης των επαγγελματιών και των κατοίκων ενός προορισμού. Οι εκπαιδευόμενοι/-ες καταγράφουν τις ορθές πρακτικές για την καλλιέργεια μιας τουριστικής κουλτούρας μέσα από μια φιλική εξυπηρέτηση του επισκέπτη τουρίστα, ο οποίος επισκέπτεται έναν προορισμό με σκοπό την αναψυχή ή την απόκτηση εμπειριών, προδιατεθειμένος να περάσει όμορφα και με ασφάλεια. Στη συνέχεια, αναπτύσσουν τις πρακτικές που οδηγούν στη δημιουργία της τουριστικής συνείδησης, ορίζοντας και τον προσωπικό τρόπο ζωής, τη συμπεριφορά μας και τη φιλοξενία προς τους επισκέπτες μας, ανεξάρτητα εάν είμαστε άμεσα ή έμμεσα εμπλεκόμενοι με το τουριστικό προϊόν. Οι εκπαιδευόμενοι/-ες καταγράφουν τις αρνητικές επιπτώσεις των επαγγελματιών και των κατοίκων μιας περιοχής που έχουν αποστροφή στην τουριστική δραστηριότητα ή αισχροκερδούν περιστασιακά ή και ακόμη κρίνουν κοινωνικά τους επισκέπτες. Διακρίνονται τα χαρακτηριστικά που διέπουν έναν επαγγελματία, τον κάτοικο με κουλτούρα φιλοξενίας και τουριστική συνείδηση. Έτσι γίνεται κατανοητό ότι η παραπάνω προσέγγιση καταλήγει στα σημαντικά χαρακτηριστικά του επαγγελματία του τουρισμού όπως είναι η ευγένεια, η προθυμία, η καθαριότητα, ο σεβασμός και η υπευθυνότητα. Είναι σημαντικό να θυμόμαστε ότι αντιπροσωπεύουμε ή και εκπροσωπούμε τη χώρα μας.

2.2.A.7 | ΖΗΤΗΜΑ ΗΘΙΚΗΣ ΣΤΟΝ ΤΟΥΡΙΣΜΟ

Η μαθησιακή υποεπένδυση εισάγει τους/τις εκπαιδευόμενους/-ες στην έννοια της ηθικής στον τουρισμό. Η υποεπένδυση εστιάζεται στην ηθική του τουρισμού, όπως την όρισε ο Παγκόσμιος Οργανισμός Τουρισμού (UNWTO) μέσα στον παγκόσμιο κώδικα ηθικών αρχών για τον τουρισμό το 1999. Οι εκπαιδευόμενοι/-ες μαθαίνουν τις δέκα αρχές και αναλύουν κάθε μια από αυτές ως προς την εφαρμογή τους στον τουρισμό. Είναι σημαντικό να αναφερθούν όλες οι αρχές και να προσδιοριστούν από όλους τους/τις εκπαιδευόμενους/-ες με σκοπό την υιοθέτησή τους από τους/τις ίδιους/-ες και την εφαρμογή των πρακτικών που ορίζονται σε αυτές. Περαιτέρω ανάλυση πραγματοποιείται για τη βιώσιμη ανάπτυξη και την πολιτιστική κληρονομιά της ανθρωπότητας. Ταυτόχρονα, αναφέρονται οι υποχρεώσεις των φορέων του τουρισμού στην τουριστική ανάπτυξη, το δικαίωμα στον τουρισμό για όλους, η ελευθερία της τουριστικής διακίνησης, τα δικαιώματα των εργαζομένων και των επιχειρηματιών στην τουριστική βιομηχανία και η εφαρμογή των αρχών του Παγκόσμιου Κώδικα Ηθικών Αρχών για τον Τουρισμό. Οι εκπαιδευόμενοι/-ες καταγράφουν ανάλογες πράξεις επιχειρήσεων του τουρισμού στο πλαίσιο της εταιρικής κοινωνικής ευθύνης μέσα από άρθρα και αναφορές του ηλεκτρονικού τουριστικού Τύπου. Στη συνέχεια, παρουσιάζεται η διαδικασία ανάπτυξης πρακτικών ηθικής μέσα σε επιχειρήσεις ανεξαρτήτως μεγέθους. Τέλος, αναφέρονται από τους/τις εκπαιδευόμενους/-ες πράξεις που έχουν συμβεί στο παρελθόν και έχουν απωθήσει τις τουριστικές ροές ως παραδείγματα προς αποφυγή.

Προτεινόμενες πηγές μελέτης

Κύριες

1. Τσάρτας, Π. & Λύτρας, Π. (2017). *Τουρισμός, Τουριστική Ανάπτυξη*. Αθήνα: Εκδόσεις Παπαζήση.
2. Ακρίβος, Χ. & Σαλεσιώτης, Μ. (2007). *Τουρισμός. Εισαγωγικές έννοιες, τουριστική συνείδηση, τουριστική συμπεριφορά*. Αθήνα: Εκδόσεις Interbooks.

Συμπληρωματικές

1. Λάγος, Δ. Γ. (2016). *Θεωρητικές προσεγγίσεις στον τουρισμό*. Αθήνα: Εκδόσεις Κριτική.
2. Σιτάρας, Θ. & Τζένος, Χ. (2007). *Εισαγωγή στη Θεωρία του Τουρισμού*. Αθήνα: Εκδόσεις Interbooks.

2.2.B • ΟΡΓΑΝΩΣΗ ΚΑΙ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑ ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΟΥ ΠΡΑΚΤΟΡΕΙΟΥ

Περίληψη της μαθησιακής ενότητας

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

Προσδοκώμενα μαθησιακά αποτελέσματα

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

- Γνωρίζουν τις βασικές έννοιες σε σχέση με την οργανωτική δομή και διοίκηση του τουριστικού γραφείου,
- Αναφέρονται στα τμήματα ενός τουριστικού γραφείου και στις αρμοδιότητές τους,
- Εξηγούν τα καθήκοντα των υπαλλήλων ανάλογα με τη θέση εργασίας τους,
- Κατονομάζουν τους παράγοντες που επηρεάζουν την παραγωγικότητα,
- Οργανώνουν τις εργασίες πριν από την έναρξη της τουριστικής σεζόν,
- Διεκπεραιώνουν εργασίες αρχειοθέτησης εγγράφων και αλληλογραφίας για την εύρυθμη λειτουργία του τουριστικού γραφείου,
- Χειρίζονται τον ηλεκτρονικό εξοπλισμό ενός τουριστικού γραφείου,
- Δίνουν παραδείγματα οργάνωσης και λειτουργίας διαδικτυακών γραφείων.

Βασικές έννοιες και λέξεις-κλειδιά

Τουριστικά γραφεία / Διαδικτυακά τουριστικά γραφεία / Οργανωτική δομή τουριστικών γραφείων / Τμήματα τουριστικών γραφείων / Διοίκηση τουριστικών γραφείων / Μηχανοργάνωση τουριστικών γραφείων.

Αριθμός ωρών διδασκαλίας της μαθησιακής ενότητας ανά εβδομάδα

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

Διάρθρωση των μαθησιακών ενοτήτων σε υποενότητες

Α/Α	ΤΙΤΛΟΣ ΜΑΘΗΣΙΑΚΗΣ ΥΠΟΕΝΟΤΗΤΑΣ
1	ΤΜΗΜΑ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΙΣΜΟΥ, ΠΩΛΗΣΕΩΝ ΚΑΙ ΜΑΡΚΕΤΙΝΓΚ
2	ΤΜΗΜΑ ΚΡΑΤΗΣΕΩΝ ΚΑΙ ΕΚΔΟΣΗΣ ΕΙΣΙΤΗΡΙΩΝ
3	ΤΜΗΜΑ ΟΡΓΑΝΩΜΕΝΩΝ ΤΑΞΙΔΙΩΝ
4	ΤΜΗΜΑ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΩΝ ΚΑΙ ΕΠΙΧΕΙΡΗΜΑΤΙΚΩΝ ΤΑΞΙΔΙΩΝ
5	ΤΜΗΜΑ ΕΙΣΕΡΧΟΜΕΝΟΥ ΤΟΥΡΙΣΜΟΥ
6	ΤΜΗΜΑ ΟΙΝΟΝΟΜΙΚΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΚΑΙ ΜΗΧΑΝΟΡΓΑΝΩΣΗΣ
7	ΔΙΑΔΙΚΤΥΑΚΑ ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΑ ΓΡΑΦΕΙΑ

Κείμενο αναφοράς

2.2.B.1 | ΤΜΗΜΑ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΙΣΜΟΥ, ΠΩΛΗΣΕΩΝ ΚΑΙ ΜΑΡΚΕΤΙΝΓΚ

Στην πρώτη υποενότητα, γίνεται αναφορά στο μάνατζμεντ (Management) των τουριστικών γραφείων. Αναφέρονται οι ενέργειες της διοίκησης ενός τουριστικού γραφείου κατά τη σειρά σχεδιασμού και εφαρμογής τους: ο προγραμματισμός, η οργάνωση, η διεύθυνση, ο συντονισμός και ο έλεγχος όλων των συντελεστών για την αποτελεσματική και αποδοτική υλοποίηση των στόχων του τουριστικού γραφείου. Παρουσιάζεται η οργανωτική δομή του τμήματος προγραμματισμού, πωλήσεων και μάρκετινγκ (Planning, Sales & Marketing department). Περιγράφεται το αντικείμενο λειτουργίας του τμήματος και επεξηγούνται οι επιμέρους αρμοδιότητες. Εξηγείται η διαδικασία παρακολούθησης και έρευνας της αγοράς. Περιγράφεται η διαδικασία προγραμματισμού και καθορισμού της πολιτικής του τουριστικού γραφείου, ο τρόπος διαπραγματεύσεων με προμηθευτές και η εξασφάλιση των καλύτερων προϋποθέσεων συνεργασίας με τους συνεργάτες του. Αναφέρεται η διαδικασία επιλογής των κατάλληλων προορισμών, προϊόντων και τουριστικών πακέτων του τουριστικού γραφείου, αλλά και ο τελικός σχεδιασμός αυτών των τουριστικών πακέτων. Επιπλέον, στην παρούσα υποενότητα, αναφέρεται η διαδικασία προβολής και προώθησης των προϊόντων του τουριστικού γραφείου και η αντίστοιχη δημιουργία διαφημιστικού υλικού για το προς πώληση τουριστικό προϊόν. Παρουσιάζεται, στη συνέχεια, η διαδικασία ανάπτυξης των πωλήσεων με όλους τους τρόπους (κλασικούς και διαδικτυακούς). Τέλος, αναφέρονται τόσο τα τυπικά προσόντα του διευθυντή του τουριστικού γραφείου, βάσει νόμου, όσο και τα ουσιαστικά προσόντα που πρέπει να διαθέτει.

2.2.B.2 | ΤΜΗΜΑ ΚΡΑΤΗΣΕΩΝ ΚΑΙ ΕΚΔΟΣΗΣ ΕΙΣΙΤΗΡΙΩΝ

Στη δεύτερη υποενότητα, παρουσιάζεται η οργανωτική δομή του τμήματος κρατήσεων και έκδοσης εισιτηρίων (Ticketing and Reservation department). Επεξηγούνται οι αρμοδιότητες και περιγράφεται διεξοδικά το αντικείμενο λειτουργίας του τμήματος κρατήσεων και έκδοσης εισιτηρίων. Αναφέρονται τα είδη των ξενοδοχειακών κρατήσεων και οι τρόποι εξασφάλισης της διαμονής των ταξιδιωτών-πελατών του τουριστικού γραφείου. Περιγράφεται η διαδικασία και η διαχείριση των ξενοδοχειακών κρατήσεων, αλλά και των κρατήσεων καταλυμάτων όλων των τύπων. Παρουσιάζεται η δομή του δελτίου εντολής παροχής υπηρεσιών (Voucher), και αναφέρεται η χρήση και η χρησιμότητά του. Περιγράφεται η διαδικασία ενοικίασης-κράτησης αυτοκινήτου μέσω των εταιρειών ενοικίασεως αυτοκινήτων (Car rental). Παρουσιάζεται η διαδικασία κράτησης θέσεων και έκδοσης ακτοπλοϊκών εισιτηρίων (Coastal tickets) μέσω των συμβεβλημένων και συνδεδεμένων με το τουριστικό γραφείο ακτοπλοϊκών εταιρειών. Παρουσιάζεται η οργάνωση και ο εξοπλισμός του τμήματος έκδοσης αεροπορικών εισιτηρίων με τη χρήση των ηλεκτρονικών συστημάτων κρατήσεων. Αναφέρονται τα διεθνή συστήματα κρατήσεων (Global Distribution Systems, GDS) και τα

οφέλη από τη χρήση τους, αλλά και ο τρόπος επιλογής του κατάλληλου συστήματος κρατήσεων για το συγκεκριμένο τουριστικό γραφείο. Παρουσιάζεται το ηλεκτρονικό αεροπορικό εισιτήριο (e-ticket) και οι συναφείς συντομογραφίες υπό τη μορφή κωδικών δύο και τριών γραμμάτων (αεροδρομίων, πόλεων, χωρών, νομισμάτων κ.ά.). Παρουσιάζεται το φωνητικό αλφάβητο (Phonetic alphabet), η κωδικοποιημένη επικοινωνία και η σχετική ορολογία. Παρουσιάζονται οι φάκελοι προϊόντων και αναλύονται οι καρτέλες πελατών και ο τρόπος χρήσης τους. Περιγράφεται το σύνολο της διαχείρισης των κρατήσεων μεμονωμένων ταξιδιωτών (Individuals), αλλά και των τουριστικών πακέτων διακοπών μεμονωμένων ταξιδιωτών. Επεξηγείται η οργάνωση του αρχείου του τμήματος, αλλά και του αρχείου των ταξιδιωτών-πελατών, των προμηθευτών και των συνεργατών.

2.2.B.3 | ΤΜΗΜΑ ΟΡΓΑΝΩΜΕΝΩΝ ΤΑΞΙΔΙΩΝ

Στην τρίτη υποενότητα, παρουσιάζεται η οργανωτική δομή του τμήματος οργανωμένων ταξιδιών. Επεξηγούνται οι αρμοδιότητες και περιγράφεται διεξοδικά το αντικείμενο λειτουργίας του τμήματος οργανωμένων ταξιδιών και των επιμέρους τμημάτων του. Δίδεται το ισχύον νομικό πλαίσιο για τα οργανωμένα ταξίδια, τόσο στην Ελλάδα όσο και στην Ευρωπαϊκή Ένωση. Αναλύεται η έννοια του οργανωμένου ταξιδιού και διευκρινίζονται οι υποχρεώσεις των διοργανωτών και των πωλητών οργανωμένων ταξιδιών. Παρουσιάζεται η δομή και το αντικείμενο εργασιών του τμήματος εξερχομένου τουρισμού (Outgoing Group department) καθώς και του τμήματος εσωτερικού τουρισμού (Domestic Group department). Επεξηγείται ο προγραμματισμός των τουριστικών πακέτων στο πλαίσιο του οργανωμένου τουρισμού και αναλύεται η οργανωτική τους διαδικασία. Παρουσιάζονται τα έντυπα του τμήματος οργανωμένων ταξιδιών, τα οποία είναι απαραίτητα για τη λειτουργία του τμήματος. Αναλύεται διεξοδικά και ανά πεδίο η διαδικασία συμπλήρωσης του δελτίου-εντύπου συμμετοχής των ταξιδιωτών στο πρόγραμμα ταξιδιού, βάσει της σύμβασης οργανωμένου ταξιδιού. Αναλύεται η έννοια και η χρησιμότητα της ονομαστικής κατάστασης (Name list), αλλά και της κατάστασης δωματίων (Rooming list), των συμμετεχόντων στο πρόγραμμα του οργανωμένου ταξιδιού. Παρουσιάζεται διεξοδικά η διαδικασία συμπλήρωσης όλων των προαναφερθέντων εντύπων. Παρουσιάζεται η χρησιμότητα και η οργάνωση του φακέλου ταξιδιού και τα ταξιδιωτικά έγγραφα που είναι απαραίτητα, αναλόγως της χώρας προορισμού, για την πραγματοποίηση ενός ταξιδιού. Τέλος, επεξηγείται η αναγκαιότητα του διαβατηρίου, της βίζας (Visa) και της κάρτας υγείας και εμβολιασμού των ταξιδιωτών.

2.2.B.4 | ΤΜΗΜΑ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΩΝ ΚΑΙ ΕΠΙΧΕΙΡΗΜΑΤΙΚΩΝ ΤΑΞΙΔΙΩΝ

Στην τέταρτη υποενότητα, αρχικά παρουσιάζονται τα χαρακτηριστικά των επαγγελματικών και επιχειρηματικών εκδηλώσεων (business events), γνωστά ως επαγγελματικά και επιχειρηματικά ταξίδια, καθώς και οι επιμέρους κατηγορίες τους.

Επεξηγείται η έννοια και τα χαρακτηριστικά των προγραμμάτων ταξιδιών κινήτρων (Corporate Incentives), του τουρισμού εκθέσεων (Trade Fairs and exhibitions) και του συνεδριακού τουρισμού (Conferences and Congresses). Αναφέρονται τα ειδικά χαρακτηριστικά των επιχειρηματικών ταξιδιών και της καθεμίας εκ των μορφών MICE (Meeting, Incentives, Congresses, Exhibitions-MICE) γενικότερα. Παρουσιάζεται η οργανωτική δομή του τμήματος επαγγελματικών και επιχειρηματικών ταξιδιών (MICE Travel Department), επεξηγούνται οι αρμοδιότητες και περιγράφεται διεξοδικά το αντικείμενο λειτουργίας του τμήματος στο σύνολό του και αναλυτικά οι εργασίες των επιμέρους τμημάτων του. Το τμήμα εταιρικών και επιχειρηματικών ταξιδιών (Corporate travel and Events department), το τμήμα Εταιρικών ή Επιχειρηματικών Συναντήσεων και συνεδρίων (Corporate meetings & Congresses), το τμήμα ταξιδιών κινήτρων (Incentive travels). Παρουσιάζεται η οργάνωση των ταξιδιών κινήτρων, τα στάδια σχεδιασμού τους και δίνονται πετυχημένα παραδείγματα ταξιδιών κινήτρων. Παρουσιάζεται συνοπτικά η οργανωτική διαδικασία ενός συνεδρίου εκ μέρους του τουριστικού γραφείου διοργάνωσης συνεδρίων και για τους τρεις τύπους αυτών των εκδηλώσεων: οργάνωση με φυσική παρουσία (in person), οργάνωση υβριδικών συνεδρίων (hybrid congresses) και οργάνωση εικονικών συνεδρίων (virtual congresses). Παρουσιάζονται η κατηγοριοποίηση των εκθέσεων, τα οφέλη από την ανάπτυξη του εκθεσιακού τουρισμού και διευκρινίζεται ο τρόπος εξυπηρέτησης των ταξιδιωτών τουρισμού εκθέσεων.

2.2.B.5 | ΤΜΗΜΑ ΕΙΣΕΡΧΟΜΕΝΟΥ ΤΟΥΡΙΣΜΟΥ

Στην πέμπτη υποενότητα, παρουσιάζεται η οργανωτική δομή του τμήματος εισερχομένου τουρισμού (Incoming tourism department). Επεξηγούνται οι αρμοδιότητες και περιγράφεται διεξοδικά το αντικείμενο λειτουργίας του τμήματος στο σύνολό του και αναλυτικά οι εργασίες των επιμέρους τμημάτων του. Αρχικά, παρουσιάζεται το τμήμα προγραμματισμού, πωλήσεων και μάρκετινγκ (Planning, Sales and Marketing department) και οι δραστηριότητες που σχετίζονται με τη διοίκηση του τμήματος εισερχομένου τουρισμού. Οι εκπαιδευόμενοι/-ες ενημερώνονται για τις ενέργειες της διοίκησης που αφορούν την προετοιμασία της τουριστικής περιόδου και ειδικότερα: τις συνεργασίες και τα συμβόλαια με διεθνείς Tour operators και μεγάλα τουριστικά γραφεία, με ξεναγούς, εστιατόρια και άλλους συνεργάτες και προμηθευτές. Παρουσιάζεται η δομή, ο σχεδιασμός και η δημιουργία του εμπιστευτικού καταλόγου (Confidential tariff). Παρουσιάζονται οι λειτουργίες του τμήματος κρατήσεων (Reservation department), του τμήματος υλοποίησης δραστηριοτήτων (Operation department), του τμήματος μεταφοράς και μετακίνησης ή κίνησης πελατών (Transportations ή Transfer department). Παρουσιάζονται αναλυτικά τα στάδια λειτουργίας και οι ενέργειες που πραγματοποιούνται ανά τμήμα, πριν από την έναρξη της τουριστικής σεζόν (πριν από την άφιξη του πελάτη), οι ενέργειες που πραγματοποιούνται από κάθε τμήμα αναλυτικά κατά τη διάρκεια της τουριστικής περιόδου

(κατά την παραμονή του πελάτη στον προορισμό) και οι ενέργειες μετά τη λήξη της τουριστικής περιόδου (μετά την αναχώρηση του πελάτη). Παρουσιάζονται τα έντυπα του κάθε τμήματος, η χρήση και η χρησιμότητά τους, καθώς και ο τρόπος συμπλήρωσής τους και ειδικότερα η κατάσταση αφίξεων, η κατάσταση αναχωρήσεων και η εντολή μετακίνησης πελατών (Transfer order).

2.2.B.6 | ΤΜΗΜΑ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΚΑΙ ΜΗΧΑΝΟΡΓΑΝΩΣΗΣ

Στην έκτη υποενότητα, παρουσιάζεται η οργανωτική δομή του τμήματος οικονομικών υπηρεσιών και μηχανοργάνωσης (Accounting department). Επεξηγούνται οι αρμοδιότητες και περιγράφεται διεξοδικά το αντικείμενο λειτουργίας του τμήματος στο σύνολό του και αναλυτικά οι εργασίες των επιμέρους τμημάτων του. Παρουσιάζονται τα προγράμματα μηχανοργάνωσης και τα προγράμματα γενικής λογιστικής. Περιγράφονται οι λειτουργίες του τμήματος οικονομικών υπηρεσιών, οι οποίες γενικά αφορούν την τήρηση των λογιστικών στοιχείων της επιχείρησης του τουριστικού γραφείου, τη διαμόρφωση της πιστωτικής πολιτικής, της πολιτικής των πληρωμών, του ελέγχου ρευστότητας, της κατάρτισης του προϋπολογισμού, της πορείας των εργοδοτικών και ασφαλιστικών εισφορών, ενώ εξειδικεύονται στην παρακολούθηση των εισιτηρίων και την απόδοση αυτών. Παρουσιάζονται τα υφιστάμενα προγράμματα μηχανοργάνωσης για τα τουριστικά γραφεία και περιγράφονται τα χαρακτηριστικά τους. Παρουσιάζονται οι δυνατότητες των εξειδικευμένων προγραμμάτων μηχανοργάνωσης τουριστικών γραφείων, οι οποίες αφορούν την οργάνωση του τουριστικού γραφείου, τη δημιουργία φακέλων και καρτών κράτησης των πελατών, την παρακολούθηση των οργανωμένων ομαδικών ταξιδιών και των σχετικών συμβολαίων και την παρακολούθηση των κρατήσεων όλων των τύπων: ξενοδοχειακών κρατήσεων και πλάνου διαθεσιμότητας δωματίων, αεροπορικών, ακτοπλοϊκών, γιοτ, ενοικίασης αυτοκινήτων. Παρουσιάζονται τα έντυπα του τμήματος των οικονομικών υπηρεσιών (βιβλία και στοιχεία), καθώς και οι λοιπές δυνατότητες που αφορούν την τιμολόγηση πελατών, προμηθευτών και την παρακολούθηση των τιμολογίων, αλλά και την αυτόματη καταχώρηση κρατήσεων στα διεθνή συστήματα κρατήσεων.

2.2.B.7 | ΔΙΑΔΙΚΤΥΑΚΑ ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΑ ΓΡΑΦΕΙΑ

Στην έβδομη υποενότητα, παρουσιάζεται η οργανωτική δομή των διαδικτυακών τουριστικών γραφείων (Online Travel Agencies-OTAs). Αναλύεται ο ηλεκτρονικός και διαδικτυακός τουρισμός και παρουσιάζονται οι λειτουργίες των διαδικτυακών τουριστικών γραφείων, καθώς και τα πλεονεκτήματα και μειονεκτήματα της ανάπτυξής τους σε σχέση με τα παραδοσιακά τουριστικά γραφεία. Στη συνέχεια, αναλύονται οι προϋποθέσεις ίδρυσης και λειτουργίας των διαδικτυακών τουριστικών γραφείων, με έμφαση στη συμβολή των διαφόρων συνεργατών στην ίδρυση και λειτουργία τους καθώς και στον ρόλο του καθενός εξ αυτών. Επεξηγείται ειδικότερα ο ρόλος του web-developer, η ανάγκη της συνεργασίας με τους προμηθευτές, και τονίζεται η σημαντι-

κότητα των διεθνών συστημάτων κρατήσεων στην παροχή ταξιδιωτικών πληροφοριών και την πραγματοποίηση των διαδικτυακών κρατήσεων, ενώ επισημαίνεται η σπουδαιότητα και η σημασία της συνεργαζόμενης τράπεζας. Γίνεται αναφορά στην προστασία των προσωπικών δεδομένων των πελατών των διαδικτυακών τουριστικών γραφείων, αλλά και ειδική αναφορά στην ιστοσελίδα του διαδικτυακού τουριστικού γραφείου και του ρόλου της στην επιτυχία του. Παρουσιάζεται η εικόνα και τα βασικά χαρακτηριστικά της ιστοσελίδας, με έμφαση στις σελίδες κρατήσεων και πληρωμών, αλλά και στα διαφημιστικά εργαλεία που πρέπει να περιέχει. Στη συνέχεια, γίνεται παρουσίαση των τρόπων ανάδειξης και βελτιστοποίησης της ιστοσελίδας, ώστε να είναι ορατή από τις μηχανές αναζήτησης. Τέλος, γίνεται αναφορά στα βήματα σχεδιασμού της ιστοσελίδας ενός διαδικτυακού τουριστικού γραφείου.

Προτεινόμενες πηγές μελέτης

Κύριες

1. Παπαγεωργίου, Α. Ν. (2021). *Μάνατζμεντ σύγχρονων τουριστικών γραφείων*. Λευκωσία: Εκδόσεις Π. Χ. Πασχαλίδη & Broken Hill Publishers.
2. Παπαγεωργίου, Α. Ν. (2018). *Οργάνωση και λειτουργία τουριστικών γραφείων*. Αθήνα: Εκδόσεις Φαίδιμος.

Συμπληρωματικές

1. Παπαγεωργίου, Α. Ν. (2003). *Αρχές Λειτουργίας Τουριστικού Γραφείου*. Αθήνα: Εκδόσεις Interbooks.
2. Παπαγεωργίου, Α. Ν. (2023). *Μάνατζμεντ Συνεδρίων και Εκδηλώσεων: Hybrid, Virtual, In Person*. Λευκωσία: Εκδόσεις Π. Χ. Πασχαλίδη & Broken Hill Publishers.

2.2.Γ • ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΘΡΗΣΚΕΙΟΛΟΓΙΑΣ

Περίληψη της μαθησιακής ενότητας

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

Προσδοκώμενα μαθησιακά αποτελέσματα

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

- Αντιλαμβάνονται την ορολογία που αφορά θρησκείες και θρησκευόμενα των τουριστών και να τη χρησιμοποιούν με ευχέρεια και σεβασμό,
- Εξηγούν τη σχέση πολιτισμού και θρησκείας στην Ασία, την Κίνα και την Ιαπωνία,
- Αναφέρονται στις μεγάλες μονοθεϊστικές θρησκείες,
- Προσδιορίζουν τη διαχρονική σχέση ισλαμισμού και χριστιανισμού,
- Αναγνωρίζουν θρησκευτικούς όρους, σύμβολα ή κειμήλια και να δίνουν βασικές πληροφορίες σχετικά με αυτά,
- Αντιλαμβάνονται και να αναλογίζονται την προέλευση ετερόδοξων/ετερόθρησκων ταξιδιωτών, ώστε να προσαρμόζουν καλύτερα τις υπηρεσίες τους στις ανάγκες και στα ιδιαίτερα χαρακτηριστικά τους,
- Ενθαρρύνουν την ανάπτυξη θεμάτων διαπολιτισμικού και διαθρησκευτικού διαλόγου,
- Ερευνούν περαιτέρω στοιχεία θρησκευσιολογίας μέσω της χρήσης σχετικών πηγών και βιβλιογραφίας με τρόπο αντικειμενικό, κριτικό και δημιουργικό.

Βασικές έννοιες και λέξεις-κλειδιά

Ινδουισμός / Βουδισμός / Ισλάμ / Χριστιανισμός / Κομφουκιανισμός / Ταοϊσμός / Σιντοϊσμός / Θρησκευτική λατρεία / Θρησκευτικά σύμβολα / Διαθρησκευτικότητα.

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	ΙΝΔΟΥΙΣΜΟΣ
2	ΒΟΥΔΙΣΜΟΣ
3	ΚΙΝΕΖΙΚΑ ΚΑΙ ΙΑΠΩΝΙΚΑ ΡΕΥΜΑΤΑ ΘΡΗΣΚΕΙΩΝ
4	ΙΣΛΑΜ ΚΑΙ ΧΡΙΣΤΙΑΝΙΣΜΟΣ
5	ΘΡΗΣΚΕΥΤΙΚΗ ΚΑΙ ΠΟΛΙΤΙΣΤΙΚΗ ΚΛΗΡΟΝΟΜΙΑ
6	ΔΙΑΘΡΗΣΚΕΙΑΚΟΣ ΔΙΑΛΟΓΟΣ

Κείμενο αναφοράς

2.2.Γ.1 | ΙΝΔΟΥΙΣΜΟΣ

Η πρώτη μαθησιακή υποενότητα αποσκοπεί στην εμβάθυνση των γνώσεων των εκπαιδευόμενων σχετικά με τον Ινδουισμό. Αρχικά, παρουσιάζεται ιστορικά η προβεδική και βεδική περίοδος, με ιδιαίτερη έμφαση στη διδασκαλία για το Ντάρμα και την εφαρμογή του στη σύγχρονη ζωή. Στη συνέχεια, περιγράφεται η διδαχή των Ουπανισάδων και εντοπίζονται οι ιεροί τόποι και τα προσκυνήματα. Έπειτα, οι εκπαιδευόμενοι/-ες ανακαλύπτουν τις εορτές, τα ήθη, τα έθιμα και τις λαϊκές παραδόσεις του Ινδουισμού. Επίσης, γίνεται αναφορά στις έννοιες της γιόγκα, του γκουρού, του ασκητισμού και της ινδουιστικής τέχνης. Ακόμα, αναδεικνύονται στοιχεία και άλλων θρησκειών στην Ινδία και απαριθμούνται οι πιο σημαντικές ινδουιστικές κοινότητες στην Ελλάδα. Αυτό έχει ως αποτέλεσμα οι εκπαιδευόμενοι/-ες να αποκτούν συνολική γνώση για την αντίστοιχη θρησκεία και να αντιλαμβάνονται την κουλτούρα και την πολιτιστική ταυτότητα των Ινδουιστών τουριστών-προσκυνητών, ώστε να είναι ικανοί/-ές μετέπειτα να παρέχουν εξατομικευμένη εξυπηρέτηση και άριστου επιπέδου συνοδεία σε αυτή την κατηγορία αλλόθρησκων ταξιδιωτών στο πλαίσιο της ειδικότητας «Τουριστικός/-ή Συνοδός». Επιπρόσθετα, γνωστοποιούνται οι ιδιαίτερες αγοραστικές συνήθειες και προτιμήσεις των συγκεκριμένων τουριστών-προσκυνητών σε θρησκευτικούς τουριστικούς προορισμούς. Αυτό έχει ως συνέπεια οι εκπαιδευόμενοι/-ες να διακρίνονται για την άμεση προσαρμοστικότητα τους σε θέματα συμπεριφοράς και παροχής υπηρεσιών σε ετερόδοξους ταξιδιώτες-προσκυνητές. Τέλος, συστήνεται ως πρακτική εξάσκηση η συλλογή πληροφοριών και η παρουσίαση σύγχρονων λατρευτικών εκδηλώσεων της ινδουιστικής θρησκείας.

2.2.Γ.2 | ΒΟΥΔΙΣΜΟΣ

Η παρούσα μαθησιακή υποενότητα παρουσιάζει τον Βουδισμό ως θρησκεία και εντοπίζει παγκοσμίως τα γεωγραφικά σημεία δράσης του. Αρχικά, επικεντρώνεται στην κατανόηση της προσωπικότητας του Βούδα, στις πληροφορίες για τη ζωή του και αναλύει τα πιο σημαντικά σημεία της διδασκαλίας του. Στη συνέχεια, δίνεται έμφαση στις κύριες κατευθύνσεις του Βουδισμού και στους κανόνες συμπεριφοράς που τηρούν οι βουδιστές σύμφωνα με τη θρησκεία τους στην εναρμόνισή τους με την κοινωνική ζωή. Έπειτα, πραγματοποιείται ο διαχωρισμός σε Ταντρικό, σε Ζεν και σε Θιβετιανό Βουδισμό. Ακόμα, οι εκπαιδευόμενοι/-ες γνωρίζουν τους ιερούς βουδιστικούς τόπους και μαθαίνουν τις επίσημες θρησκευτικές τελετές και το τυπικό λατρείας της θρησκείας του Βουδισμού. Επιπλέον, δίνονται πληροφορίες για τα μοναστικά τάγματα και αναδεικνύονται τα στοιχεία των πολιτισμών που έχουν διαμορφωθεί μέσα από τη θρησκεία του Βουδισμού. Επίσης, απαριθμούνται οι πιο σημαντικές βουδιστικές κοινότητες στην Ελλάδα και τα τοπικά λατρευτικά σημεία. Με αυτό τον τρόπο οι εκπαιδευόμενοι/-ες με τις εξειδικευμένες γνώσεις τους σχετικά με

τις ανάγκες και τις απαιτήσεις των βουδιστών ταξιδιωτών στις θρησκευτικές περιηγήσεις είναι ικανοί/-ές να προσφέρουν ειδικά τουριστικά πακέτα για την Ελλάδα και το εξωτερικό. Τέλος, συστήνεται ως πρακτική μελέτης από τους/τις εκπαιδευόμενους/-ες η αναγνώριση των ιδιαίτερων χαρακτηριστικών και προτιμήσεων των βουδιστών τουριστών-προσκυνητών που πραγματοποιούν μια θρησκευτική διαδρομή στον ελλαδικό χώρο.

2.2.Γ.3 | ΚΙΝΕΖΙΚΑ ΚΑΙ ΙΑΠΩΝΙΚΑ ΡΕΥΜΑΤΑ ΘΡΗΣΚΕΙΩΝ

Σκοπός αυτής της μαθησιακής υποενότητας είναι να γίνει μια εκτενής περιγραφή στα κινεζικά και ιαπωνικά θρησκευτικά ρεύματα. Αρχικά, παρουσιάζεται ο Κομφουκιανισμός ως το πιο διαδεδομένο θρήσκευμα στην Κίνα. Ακόμα, τονίζεται το ηθικο-θρησκευτικό σύστημα που διαμορφώθηκε από τον Κομφούκιο ως βάση για μια αρμονική κοινωνία. Έπειτα, ο/η εκπαιδευτής/-τρια επικεντρώνεται στην κομφουκιανική αρετή, η οποία επιβάλλει την αγάπη και την ευσέβεια ως βασικές κοινωνικές αρχές. Στη συνέχεια, μελετώνται τα ιδιαίτερα χαρακτηριστικά των θρησκευμάτων του Ταοϊσμού και του Σιντοϊσμού. Έπειτα, περιγράφονται οι λατρευτικές εκδηλώσεις και παραδόσεις των πιο σημαντικών κινεζικών και ιαπωνικών θρησκειών. Με αυτόν τον τρόπο οι εκπαιδευόμενοι/-ες κατανοούν τα συμπεριφοριστικά όρια και τους περιορισμούς, αλλά και τις ελευθερίες που απορρέουν από τις θρησκευτικές ατομικές πεποιθήσεις. Αυτό σημαίνει ότι είναι σε θέση να αναγνωρίζουν τη χώρα προέλευσης των ετερόδοξων τουριστών και το αντίστοιχο τουριστικό τους υπόβαθρο. Επιπλέον, είναι ικανοί/-ές να χρησιμοποιούν λεπτούς χειρισμούς καλών πρακτικών, ώστε οι τουρίστες κινεζικών και ιαπωνικών θρησκειών να συνευρίσκονται με άνεση σε θρησκευτικούς χώρους και μνημεία με αλλόθρησκους επισκέπτες. Αυτό έχει ως αποτέλεσμα οι εκπαιδευόμενοι/-ες να οργανώνουν ειδικά τουριστικά πακέτα, όπου οι Κινέζοι και οι Ιάπωνες τουρίστες-προσκυνητές έχουν τη δυνατότητα να εκφράζουν ελεύθερα το θρησκευτικό τους αίσθημα στους ιερούς τουριστικούς τόπους και να επικοινωνούν με το θείο σε αυτό το ταξίδι χρόνου και ιστορίας. Τέλος, προτείνεται ως πρακτική μελέτης από τους/τις εκπαιδευόμενους/-ες ο εντοπισμός των κοινών σημείων του Χριστιανισμού με τα κινεζικά και ιαπωνικά θρησκευτικά.

2.2.Γ.4 | ΙΣΛΑΜ ΚΑΙ ΧΡΙΣΤΙΑΝΙΣΜΟΣ

Η συγκεκριμένη μαθησιακή υποενότητα προβάλλει τη διαχρονική σχέση του Ισλάμ και του Χριστιανισμού. Αρχικά, προβάλλονται τα ιδιαίτερα χαρακτηριστικά των πιο σημαντικών μονοθεϊστικών θρησκειών. Οι εκπαιδευόμενοι/-ες εξοικειώνονται με τις βασικές έννοιες και όρους του Ισλαμισμού, μαθαίνουν την ιστορική πορεία του και ενημερώνονται για τις χριστιανικές επιρροές στην πλήρη διαμόρφωσή του. Επίσης, επισημαίνεται ότι υπήρξαν πολλά χρόνια μεγάλων εντάσεων μεταξύ ισλαμιστών πιστών και χριστιανών, αλλά και περίοδοι συνύπαρξης και ειρήνης μεταξύ αυτών των πιστών. Αυτό έχει ως αποτέλεσμα, οι εκπαιδευόμενοι/-ες να αντιλαμβάνονται ότι

στη σημερινή εποχή λόγω της προσφυγικής κρίσης οι μουσουλμάνοι καταφέρνουν να συνοικούν με τους χριστιανούς στη Δυτική Θράκη και στα Δωδεκάνησα και να υπάρχουν χώροι λατρείας και για τις δύο θρησκείες. Κάτι τέτοιο ενώνει και δημιουργεί πιο δυνατές και στέρεες σχέσεις ανάμεσα στο Ισλάμ και στον Χριστιανισμό. Επιπρόσθετα, ο/η εκπαιδευτής/-τρια επικεντρώνεται στο γεγονός ότι η πλήρης κατανόηση των ανθρώπων που είναι διαφορετικοί σε θρησκευτικό και πολιτιστικό επίπεδο είναι μια ασκητική εργασία που απαιτεί μεταστροφή στην καρδιά μας. Με την ολοκλήρωση της υποενότητας, οι εκπαιδευόμενοι/-ες είναι ικανοί/-ές να ασκούν με κοινωνικό ήθος τη συνοδεία και παροχή υπηρεσιών στους τουρίστες-προσκυνητές. Τέλος, συστήνεται ως πρακτική μελέτης η εξέταση περιπτώσεων συνοδείας ισλαμιστών τουριστών-προσκυνητών, όπου οι εκπαιδευόμενοι/-ες καλούνται να τους προτείνουν κάθε φορά εναλλακτικές δραστηριότητες, ώστε να ικανοποιούνται επαρκώς οι ανάγκες και απαιτήσεις τους.

2.2.Γ.5 | ΘΡΗΣΚΕΥΤΙΚΗ ΚΑΙ ΠΟΛΙΤΙΣΤΙΚΗ ΚΛΗΡΟΝΟΜΙΑ

Σκοπός της μαθησιακής υποενότητας είναι να εισαγάγει τους/τις εκπαιδευόμενους/-ες στις έννοιες της θρησκευτικής τέχνης και των πολιτιστικών εκδηλώσεων και δρώμενων. Συγκεκριμένα, αναγνωρίζονται θρησκευτικά τοπικά σύμβολα και ιερά κειμήλια διαφόρων θρησκειών και πολιτισμών και γίνεται αναφορά στη λογοτεχνία, στην υμνολογία, στην αρχιτεκτονική ναών και στη ζωγραφική εκκλησιών. Επιπλέον, ο/η εκπαιδευτής/-τρια επικεντρώνεται στην αξιοποίηση της θρησκευτικής και πολιτιστικής κληρονομιάς ως αναπόσπαστο στοιχείο του τουρισμού. Κάτι τέτοιο σημαίνει ότι προτείνονται ως θρησκευτικοί τουριστικοί προορισμοί τόποι με πολιτιστικό ενδιαφέρον, όπου οι τουρίστες-προσκυνητές απολαμβάνουν τοπικές γαστρονομικές εμπειρίες, συμμετέχουν σε πολιτιστικές εκδηλώσεις και πανηγύρια και επισκέπτονται εκκλησιαστικούς χώρους. Αυτό έχει ως συνέπεια την ύπαρξη πιστών επισκεπτών-προσκυνητών οι οποίοι πραγματοποιούν επαναλαμβανόμενα βιωματικά ονειρικά ταξίδια με μοναδικές αναμνήσεις. Επιπλέον, γίνεται αναφορά στα ιερά προσκυνήματα της Ελλάδας, στις διάφορες χριστιανικές μοναστικές κοινότητες και στην ορθόδοξη πολιτιστική παράδοση, δίνοντας ιδιαίτερη προσοχή στη θρησκευτική πολιτιστική παρακαταθήκη του Αγίου Όρους, αλλά και στα Μετέωρα, στη μονή Αγίου Ιωάννου του Θεολόγου στην Πάτμο κ.α., τα οποία έχουν ανακηρυχθεί θρησκευτικά μνημεία παγκόσμιας πολιτιστικής κληρονομιάς από την UNESCO. Επίσης, η στενή σχέση της θρησκείας με τον πολιτισμό αποτυπώνεται μέσα από την τεράστια συμβολή της στη δημιουργία και στην παραγωγή πολιτιστικών τουριστικών προϊόντων. Τέλος, συστήνεται ως πρακτική μελέτης η συγκέντρωση πληροφοριών από ομάδες εκπαιδευομένων για τη θρησκευτική πολιτιστική κληρονομιά επιλεγμένων ελλαδικών ιερών τόπων.

2.2.Γ.6 | ΔΙΑΘΡΗΣΚΕΙΑΚΟΣ ΔΙΑΛΟΓΟΣ

Η τελευταία μαθησιακή υποενότητα αναδεικνύει τον διαθρησκευτικό διάλογο ως σημαντικό στοιχείο ανάπτυξης του τουρισμού. Πιο συγκεκριμένα, η θρησκεία προσδιορίζεται προωθεί τις εγγενείς κοινές αξίες της ζωής: τον σεβασμό για τους άλλους, την ιερότητα και το όραμα ενός κόσμου που διασφαλίζει την ειρήνη. Με αυτόν τον τρόπο οι εκπαιδευόμενοι/-ες συνειδητοποιούν την ανάγκη για υγιή και ποιοτικό τουρισμό και είναι ικανοί/-ές να παρέχουν ολοκληρωμένες υπηρεσίες και άριστου επιπέδου εξυπηρέτηση και συνοδεία στους τουρίστες-προσκυνητές στο πλαίσιο της ειδικότητας «Τουριστικός/-ή Συνοδός». Επίσης, ενισχύεται η θρησκευτολογική έρευνα μέσα από διάφορες πηγές μελέτης και σχετική βιβλιογραφία. Αυτό έχει ως αποτέλεσμα την ενεργοποίηση της κριτικής και συγκριτικής σκέψης, την ανάδειξη της αντικειμενικότητας και της δημιουργικότητας, απαραίτητα εφόδια στην οργάνωση και διαχείριση τουριστικών πακέτων για αλλόθρησκους τουρίστες-προσκυνητές. Επιπλέον, χρειάζεται να επισημανθεί ότι ο διάλογος μεταξύ διαφορετικών θρησκευτικών ιδεολογιών δεν αλλοιώνει τα ιδιαίτερα χαρακτηριστικά της κάθε θρησκείας, αλλά αντιθέτως η καθεμία θρησκεία από την πλευρά της συμβάλλει στην κοινωνική συνοχή και ευημερία όλων των λαών. Αυτό λειτουργεί ως «πυξίδα» για τους/τις εκπαιδευόμενους/-ες, οι οποίοι/-ες λειτουργούν σύμφωνα με το κοινωνικό ήθος και τη φιλοξενία απέναντι στους ετερόδοξους ταξιδιώτες-προσκυνητές. Τέλος, συστήνεται ως πρακτική μελέτης η αποτύπωση και έρευνα ενός σύγχρονου διαθρησκευτικού διαλόγου και η συμβολή του στην ανάδειξη του τουρισμού και της πολιτιστικής κληρονομιάς στην Ελλάδα χρησιμοποιώντας κατάλληλη δικτυογραφία και βιβλιογραφικές αναφορές.

Προτεινόμενες πηγές μελέτης

Κύριες

1. Δακουράς, Δ. Γ. (2009). *Συγκριτική θρησκευτολογία*. Αθήνα: Εκδόσεις Έννοια.
2. Μοίρα, Π. (2019). *Θρησκευτικός τουρισμός και προσκύνημα*. Αθήνα: Εκδόσεις Φαίδιμος.

Συμπληρωματικές

1. Μοίρα, Π. (2009). *Θρησκευτικός τουρισμός*. Αθήνα: Εκδόσεις Φαίδιμος.
2. Μουστάκης, Γ. (2007). *Οι πέντε μεγάλες θρησκείες του κόσμου*. Αθήνα: Εκδόσεις Πατάκη.

Περίληψη της μαθησιακής ενότητας

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

Προσδοκώμενα μαθησιακά αποτελέσματα

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

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

Βασικές έννοιες και λέξεις-κλειδιά

Τουριστική Γεωγραφία / Προορισμοί / Υποδομές / Διαδρομές / Ανταγωνιστικότητα / Πολιτιστική κληρονομιά / Φυσικοί πόροι / Τουριστική ανάπτυξη / Μεταφορικά μέσα / Προορισμοί Αμερικής, Ευρώπης, Αφρικής.

Αριθμός ωρών διδασκαλίας της μαθησιακής ενότητας ανά εβδομάδα

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

Διάρθρωση των μαθησιακών ενοτήτων σε υποενότητες

Α/Α	ΤΙΤΛΟΣ ΜΑΘΗΣΙΑΚΗΣ ΥΠΟΕΝΟΤΗΤΑΣ
1	ΕΙΣΑΓΩΓΗ ΣΤΗΝ ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΗ ΓΕΩΓΡΑΦΙΑ
2	ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΗ ΓΕΩΓΡΑΦΙΑ ΤΗΣ ΑΜΕΡΙΚΗΣ
3	ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΗ ΓΕΩΓΡΑΦΙΑ ΤΗΣ ΕΥΡΩΠΗΣ
4	ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΗ ΓΕΩΓΡΑΦΙΑ ΤΗΣ ΑΦΡΙΚΗΣ
5	ΔΕΙΚΤΗΣ ΤΑΞΙΔΙΩΤΙΚΗΣ ΚΑΙ ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΗΣ ΑΝΤΑΓΩΝΙΣΤΙΚΟΤΗΤΑΣ (ΔΤΤΑ) ΤΩΝ ΧΩΡΩΝ ΤΗΣ ΑΜΕΡΙΚΗΣ, ΤΗΣ ΕΥΡΩΠΗΣ ΚΑΙ ΤΗΣ ΑΦΡΙΚΗΣ
6	ΥΠΟΔΟΜΕΣ ΚΑΙ ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΗ ΑΝΑΠΤΥΞΗ ΤΩΝ ΧΩΡΩΝ ΤΗΣ ΑΜΕΡΙΚΗΣ, ΤΗΣ ΕΥΡΩΠΗΣ ΚΑΙ ΤΗΣ ΑΦΡΙΚΗΣ
7	ΔΙΑΔΡΟΜΕΣ ΚΑΙ ΠΡΟΣΒΑΣΗ ΣΕ ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΟΥΣ ΠΡΟΟΡΙΣΜΟΥΣ

Κείμενο αναφοράς

2.2.Δ.1 | ΕΙΣΑΓΩΓΗ ΣΤΗΝ ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΗ ΓΕΩΓΡΑΦΙΑ

Σε αυτή την υποενότητα, οι εκπαιδευόμενοι/-ες θα αποκτήσουν μια εισαγωγική κατανόηση της τουριστικής γεωγραφίας, εξετάζοντας βασικές γεωγραφικές έννοιες και πώς αυτές σχετίζονται με τον τουρισμό. Θα μάθουν για τη γεωγραφική θέση, το κλίμα, τα φυσικά και πολιτιστικά τοπία, καθώς και για το πώς αυτοί οι παράγοντες επηρεάζουν την τουριστική ανάπτυξη. Αυτή η γνώση θα τους επιτρέψει να κατανοήσουν πώς η γεωγραφία διαμορφώνει τους τουριστικούς προορισμούς και πώς επηρεάζει την ελκυστικότητα και τη βιωσιμότητά τους. Η κατανόηση της τουριστικής γεωγραφίας είναι θεμελιώδης για όσους ασχολούνται με τον τουρισμό, καθώς τους βοηθά να αναγνωρίζουν και να αξιολογούν τουριστικούς προορισμούς. Αυτή η γνώση επιτρέπει στους επαγγελματίες του τουρισμού να προσαρμόζουν τις υπηρεσίες τους στις ανάγκες και τις προσδοκίες των ταξιδιωτών, προσφέροντας προτάσεις που βασίζονται στη γεωγραφική θέση, το κλίμα και τα φυσικά και πολιτιστικά τοπία των προορισμών. Η σύνδεση της γεωγραφικής κατανόησης με την παροχή τουριστικών υπηρεσιών ενισχύει την ικανότητα των επαγγελματιών να δημιουργούν και να προσφέρουν αξέχαστες ταξιδιωτικές εμπειρίες. Οι εκπαιδευόμενοι/-ες πρέπει να δώσουν ιδιαίτερη προσοχή στο πώς η γεωγραφική θέση και τα χαρακτηριστικά ενός τόπου επηρεάζουν την τουριστική του ανάπτυξη και πώς οι φυσικοί και πολιτιστικοί πόροι μπορούν να αξιοποιηθούν για την ενίσχυση της τουριστικής εμπειρίας. Συστήνεται η χρήση χαρτών και τουριστικών οδηγών για την αναγνώριση γεωγραφικών εννοιών και η ανάλυση πραγματικών παραδειγμάτων τουριστικών προορισμών για την κατανόηση της εφαρμογής της θεωρίας στην πράξη. Η εκπαιδευτική μέθοδος που προτείνεται για τη διδασκαλία είναι η εμπλουτισμένη εισήγηση για την παρουσίαση των τουριστικών ροών προς τη νότια Ευρώπη.

2.2.Δ.2 | ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΗ ΓΕΩΓΡΑΦΙΑ ΤΗΣ ΑΜΕΡΙΚΗΣ

Οι εκπαιδευόμενοι/-ες θα επικεντρωθούν στην τουριστική γεωγραφία της Αμερικής, μαθαίνοντας για τα βασικά αστικά κέντρα, τις κύριες τουριστικές περιοχές, και τους φυσικούς και ανθρώπινους πόρους της ηπείρου. Θα εξετάσουν τη σχέση αυτών των στοιχείων με τον τουρισμό και την οικονομία της περιοχής. Ειδικότερα, θα μελετήσουν τα γεωγραφικά χαρακτηριστικά της Βόρειας και Νότιας Αμερικής, όπως τα εθνικά πάρκα και τα ιστορικά μνημεία, καθώς και τις πολιτιστικές εκδηλώσεις που προσελκύουν τουρίστες από όλο τον κόσμο. Η γνώση των τουριστικών προορισμών της Αμερικής είναι απαραίτητη για την προώθηση και τον σχεδιασμό ταξιδιών προς την ήπειρο, καθώς και για την κατανόηση των αναγκών των τουριστών που επιθυμούν να επισκεφθούν την Αμερική. Αυτή η γνώση βοηθά τους επαγγελματίες του τουρισμού να προσφέρουν προσαρμοσμένες υπηρεσίες και να δημιουργούν πακέτα ταξιδιών που ανταποκρίνονται στις προτιμήσεις των πελατών, λαμβάνοντας υπόψη την ποικιλομορφία και τα ιδιαίτερα χαρακτηριστικά κάθε περιοχής της Αμερικής. Είναι σημαντικό να δοθεί έμφαση στη διαφοροποίηση των τουριστικών περιοχών της Αμερικής, όπως στην αντίθεση μεταξύ των αστικών και φυσικών τοπίων και στην επίδραση του κλίματος στην τουριστική δραστηριότητα. Οι εκπαιδευόμενοι/-ες πρέπει να κατανοήσουν πώς οι διαφορετικές πολιτιστικές και φυσικές πτυχές της Αμερικής συμβάλλουν στη δημιουργία μοναδικών τουριστικών εμπειριών. Προτείνεται η ανάλυση μελετών περίπτωσης για δημοφιλείς τουριστικούς προορισμούς στην Αμερική. Επιπλέον, η παρακολούθηση ντοκιμαντέρ και η ανάγνωση ταξιδιωτικών άρθρων για τις περιοχές αυτές θα βοηθήσει τους/τις εκπαιδευόμενους/-ες να κατανοήσουν καλύτερα τη γεωγραφία και τον πολιτισμό της Αμερικής, ενισχύοντας την ικανότητά τους να προωθούν και να σχεδιάζουν τουριστικά ταξίδια. Η εκπαιδευτική μέθοδος που προτείνεται για τη διδασκαλία είναι η εμπλουτισμένη εισήγηση.

2.2.Δ.3 | ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΗ ΓΕΩΓΡΑΦΙΑ ΤΗΣ ΕΥΡΩΠΗΣ

Σε αυτή την υποενότητα, οι εκπαιδευόμενοι/-ες θα μελετήσουν την τουριστική γεωγραφία της Ευρώπης, αναλύοντας τις τουριστικές περιοχές της ηπείρου, τις πολιτιστικές διαφορές, και τα ιστορικά μνημεία που προσελκύουν τουρίστες από όλο τον κόσμο. Θα εξετάσουν πώς οι φυσικοί πόροι και οι άνθρωποι παράγοντες, όπως η ιστορία και ο πολιτισμός, συμβάλλουν στην τουριστική ανάπτυξη και πώς η ποικιλομορφία της Ευρώπης δημιουργεί μια μοναδική τουριστική εμπειρία. Η εξειδικευμένη γνώση των τουριστικών προορισμών της Ευρώπης είναι κρίσιμη για τη δημιουργία τουριστικών πακέτων που να ανταποκρίνονται στις πολιτιστικές και ιστορικές προτιμήσεις των ταξιδιωτών. Η Ευρώπη, με την πλούσια πολιτιστική της κληρονομιά και τα πολυάριθμα ιστορικά μνημεία, προσφέρει μια πληθώρα ευκαιριών για τουριστική ανάπτυξη, και οι επαγγελματίες του τουρισμού πρέπει να είναι σε θέση να αξιοποιούν αυτές τις ευκαιρίες. Οι εκπαιδευόμενοι/-ες θα πρέπει να προσέξουν τις πολιτισμικές ιδιαιτερότητες των διαφόρων χωρών της Ευρώπης και πώς αυτές επηρεάζουν τις

τουριστικές δραστηριότητες. Είναι επίσης σημαντικό να κατανοήσουν πώς η ιστορία και ο πολιτισμός κάθε χώρας μπορούν να προωθηθούν ως τουριστικά πλεονεκτήματα. Συστήνεται η μελέτη ιστορικών γεγονότων και η κατανόηση του ρόλου της πολιτιστικής κληρονομιάς στην τουριστική βιομηχανία μέσω επισκέψεων σε μουσεία, πολιτιστικούς χώρους και μνημεία. Επιπλέον, η ανάλυση επιτυχημένων τουριστικών προορισμών στην Ευρώπη σχετικά με την ιστορία και τον πολιτισμό της ηπείρου θα εμπλουτίσουν τις γνώσεις των εκπαιδευομένων. Η εκπαιδευτική μέθοδος που προτείνεται είναι η εμπλουτισμένη εισήγηση για την παρουσίαση της τουριστικής γεωγραφίας της Ευρώπης.

2.2.Δ.4 | ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΗ ΓΕΩΓΡΑΦΙΑ ΤΗΣ ΑΦΡΙΚΗΣ

Οι εκπαιδευόμενοι/-ες θα εξετάσουν την τουριστική γεωγραφία της Αφρικής, δίνοντας έμφαση στα φυσικά τοπία, τα εθνικά πάρκα, και την πολιτιστική κληρονομιά της ηπείρου. Θα μελετήσουν τα γεωγραφικά χαρακτηριστικά της Αφρικής, όπως είναι οι σαβάνες, τα δάση και οι έρημοι, καθώς και τα μοναδικά οικοσυστήματα που φιλοξενούνται σε αυτά τα τοπία. Επιπλέον, θα εξετάσουν τις πολιτιστικές παραδόσεις, την ιστορία και την επίδραση του τουρισμού στις τοπικές κοινωνίες και στην οικονομία της ηπείρου. Η κατανόηση των τουριστικών δυνατοτήτων της Αφρικής είναι σημαντική για την ανάπτυξη εξειδικευμένων ταξιδιών, όπως είναι το σαφάρι, ο πολιτιστικός τουρισμός και ο οικοτουρισμός. Οι επαγγελματίες του τουρισμού που κατανοούν τις μοναδικές προκλήσεις και ευκαιρίες που παρουσιάζει ο τουρισμός στην Αφρική είναι καλύτερα εξοπλισμένοι να δημιουργούν ελκυστικά τουριστικά πακέτα και να προωθούν τη βιώσιμη τουριστική ανάπτυξη στην περιοχή. Οι εκπαιδευόμενοι/-ες θα πρέπει να εστιάσουν την προσοχή στα μοναδικά φυσικά τοπία της Αφρικής, στον τρόπο με τον οποίο η τουριστική ανάπτυξη μπορεί να επηρεάσει το περιβάλλον και τις τοπικές κοινωνίες, στη σημασία της βιωσιμότητας στην τουριστική ανάπτυξη και να εξετάσουν πώς ο τουρισμός μπορεί να συμβάλει στην προστασία των φυσικών πόρων και στην ενίσχυση των τοπικών οικονομιών. Προτείνεται η ανάλυση πραγματικών περιπτώσεων τουριστικής ανάπτυξης στην Αφρική και η μελέτη των επιπτώσεων του τουρισμού σε οικολογικά ευαίσθητες περιοχές. Η εκπαιδευτική μέθοδος που προτείνεται είναι η εμπλουτισμένη εισήγηση για την παρουσίαση της τουριστικής γεωγραφίας της Αφρικής.

2.2.Δ.5 | ΔΕΙΚΤΗΣ ΤΑΞΙΔΙΩΤΙΚΗΣ ΚΑΙ ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΗΣ ΑΝΤΑΓΩΝΙΣΤΙΚΟΤΗΤΑΣ (ΔΤΤΑ) ΤΩΝ ΧΩΡΩΝ ΤΗΣ ΑΜΕΡΙΚΗΣ, ΤΗΣ ΕΥΡΩΠΗΣ ΚΑΙ ΤΗΣ ΑΦΡΙΚΗΣ

Οι εκπαιδευόμενοι/-ες θα γνωρίσουν τον Δείκτη Ταξιδιωτικής και Τουριστικής Ανταγωνιστικότητας (ΔΤΤΑ) του World Economic Forum, μαθαίνοντας πώς αυτός αξιολογεί και συγκρίνει τις τουριστικές επιδόσεις των χωρών της Αμερικής, της Ευρώπης και της Αφρικής με βάση κριτήρια όπως είναι οι υποδομές, η ασφάλεια, η βιωσιμότητα, η πολιτιστική κληρονομιά και οι φυσικοί πόροι. Θα εξετάσουν πώς ο ΔΤΤΑ χρησιμο-

ποιείται από τις κυβερνήσεις και τους τουριστικούς φορείς για τη βελτίωση της ανταγωνιστικότητας των προορισμών τους. Η κατανόηση του ΔΤΤΑ είναι κρίσιμη για τους επαγγελματίες του τουρισμού, καθώς τους βοηθά να αξιολογούν και να προωθούν προορισμούς με βάση αντικειμενικά κριτήρια ανταγωνιστικότητας. Αυτό επιτρέπει τη βελτίωση της ποιότητας των τουριστικών υπηρεσιών, την προσέλκυση περισσότερων τουριστών και την ενίσχυση της οικονομίας των προορισμών. Η κατανόηση του ΔΤΤΑ βοηθά επίσης τους επαγγελματίες να εντοπίζουν αδυναμίες και να προτείνουν στρατηγικές για τη βελτίωση της ανταγωνιστικότητας των τουριστικών περιοχών. Είναι σημαντικό να δοθεί έμφαση στα κριτήρια που επηρεάζουν τη βαθμολογία μιας χώρας στον ΔΤΤΑ και πώς αυτά μπορούν να βελτιωθούν. Οι εκπαιδευόμενοι/-ες πρέπει να κατανοήσουν πώς οι διάφοροι παράγοντες, όπως οι υποδομές και η βιωσιμότητα, επηρεάζουν τη συνολική αξιολόγηση και την ελκυστικότητα ενός προορισμού. Συστήνεται η ανάλυση δεδομένων του ΔΤΤΑ για διάφορες χώρες και η σύγκριση των αποτελεσμάτων τους, καθώς και η εξέταση στρατηγικών βελτίωσης της τουριστικής ανταγωνιστικότητας. Οι εκπαιδευόμενοι/-ες μπορούν επίσης να συμμετέχουν σε εργασίες που περιλαμβάνουν την ανάλυση και την παρουσίαση βελτιωτικών προτάσεων για συγκεκριμένες τουριστικές περιοχές, βασιζόμενοι/-ες στα κριτήρια του ΔΤΤΑ. Η εκπαιδευτική μέθοδος που προτείνεται είναι η εμπλουτισμένη εισήγηση για την παρουσίαση του ΔΤΤΑ.

2.2.Δ.6 | ΥΠΟΔΟΜΕΣ ΚΑΙ ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΗ ΑΝΑΠΤΥΞΗ ΤΩΝ ΧΩΡΩΝ ΤΗΣ ΑΜΕΡΙΚΗΣ, ΤΗΣ ΕΥΡΩΠΗΣ ΚΑΙ ΤΗΣ ΑΦΡΙΚΗΣ

Σε αυτή την υποενότητα, οι εκπαιδευόμενοι/-ες θα εξετάσουν τη σημασία των τουριστικών υποδομών (όπως δίκτυα μεταφορών, ξενοδοχειακές εγκαταστάσεις, και τουριστικές υπηρεσίες) και των ανωδομών (πολιτιστικοί χώροι, μουσεία, αρχαιολογικοί χώροι κ.ά.) στην ανάπτυξη και προώθηση του τουρισμού. Μαθαίνουν πώς οι υποδομές επηρεάζουν την προσβασιμότητα, την άνεση και τη συνολική εμπειρία των τουριστών, καθώς και πώς η ποιότητα των υποδομών συνδέεται με την ανταγωνιστικότητα ενός τουριστικού προορισμού. Η γνώση και κατανόηση της σημασίας των τουριστικών υποδομών είναι κρίσιμη για τους επαγγελματίες του τουρισμού, καθώς οι υποδομές αποτελούν τη βάση πάνω στην οποία χτίζεται η τουριστική βιομηχανία. Επαγγελματίες που κατανοούν τις ανάγκες των τουριστών και μπορούν να προτείνουν βελτιώσεις στις υπάρχουσες υποδομές συμβάλλουν ουσιαστικά και στη βελτίωση της εμπειρίας των τουριστών. Επιπλέον, οι υποδομές αποτελούν έναν από τους βασικούς παράγοντες που εξετάζονται στον Δείκτη Ταξιδιωτικής και Τουριστικής Ανταγωνιστικότητας. Οι εκπαιδευόμενοι/-ες πρέπει να δώσουν ιδιαίτερη προσοχή στη σχέση μεταξύ υποδομών και βιώσιμης τουριστικής ανάπτυξης και να κατανοήσουν ότι οι υποδομές πρέπει να σχεδιάζονται με γνώμονα τη μακροπρόθεσμη διατήρηση των φυσικών και πολιτιστικών πόρων μιας περιοχής, προκειμένου να εξασφαλίσουν τη βιωσιμότητα του τουρισμού. Επίσης, πρέπει να εξεταστεί η αλληλεπίδραση μεταξύ

τουριστικών υποδομών και της τοπικής κοινωνίας, καθώς η επιτυχής τουριστική ανάπτυξη απαιτεί τη συμμετοχή και την υποστήριξη των κατοίκων. Προτείνεται η ανάλυση περιπτώσεων όπου οι υποδομές οδήγησαν σε σημαντική τουριστική ανάπτυξη, καθώς και η εξέταση αποτυχημένων περιπτώσεων όπου οι υποδομές δεν ήταν επαρκείς ή κατάλληλες για την περιοχή. Η εκπαιδευτική μέθοδος που προτείνεται είναι η εμπλουτισμένη εισήγηση.

2.2.Δ.7 | ΔΙΑΔΡΟΜΕΣ ΚΑΙ ΠΡΟΣΒΑΣΗ ΣΕ ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΟΥΣ ΠΡΟΟΡΙΣΜΟΥΣ

Σε αυτή την υποενότητα, οι εκπαιδευόμενοι/-ες μαθαίνουν να υπολογίζουν διαδρομές και να αναλύουν τους τρόπους πρόσβασης σε τουριστικούς προορισμούς, χρησιμοποιώντας διάφορα μεταφορικά μέσα. Μελετούν τις βασικές αρχές σχεδιασμού διαδρομών, τη σημασία της συνδεσιμότητας μεταξύ διαφορετικών μέσων μεταφοράς και την επίδραση της ποιότητας των μεταφορικών υπηρεσιών. Θα εξετάσουν επίσης τους παράγοντες που επηρεάζουν την επιλογή του κατάλληλου μέσου μεταφοράς. Η ικανότητα να οργανώνουν και να προτείνουν διαδρομές είναι κρίσιμη για την εξυπηρέτηση των ταξιδιωτών και την παροχή αποδοτικών ταξιδιωτικών υπηρεσιών. Οι επαγγελματίες του τουρισμού που γνωρίζουν πώς να σχεδιάζουν αποτελεσματικές διαδρομές μπορούν να βελτιώσουν σημαντικά την εμπειρία του ταξιδιώτη, προσφέροντας εναλλακτικές επιλογές που ικανοποιούν τις ανάγκες και τις προτιμήσεις των πελατών. Η κατανόηση της σημασίας της πρόσβασης και της συνδεσιμότητας μεταξύ διαφορετικών τουριστικών προορισμών επιτρέπει στους επαγγελματίες να δημιουργούν πιο ελκυστικά και ολοκληρωμένα ταξιδιωτικά πακέτα. Οι εκπαιδευόμενοι/-ες πρέπει να δώσουν προσοχή στη διαθεσιμότητα και την ποιότητα των μεταφορικών υπηρεσιών σε διάφορες περιοχές, καθώς και στον τρόπο με τον οποίο οι διαφορετικές επιλογές μεταφοράς μπορούν να επηρεάσουν την εμπειρία του ταξιδιώτη και να κατανοήσουν πώς παράγοντες όπως η ασφάλεια, η ταχύτητα, η άνεση και το κόστος επηρεάζουν την επιλογή του καταλληλότερου τρόπου πρόσβασης. Συστήνεται η χρήση εργαλείων χαρτογράφησης και ταξιδιωτικών εφαρμογών για τον σχεδιασμό και την ανάλυση διαδρομών. Οι εκπαιδευόμενοι/-ες μπορούν επίσης να μελετήσουν πραγματικές περιπτώσεις ταξιδιωτικών δρομολογίων και να εξετάσουν πώς η επιλογή των μεταφορικών μέσων μπορεί να βελτιώσει ή να επιδεινώσει την εμπειρία του ταξιδιώτη. Η εκπαιδευτική μέθοδος που προτείνεται είναι η εμπλουτισμένη εισήγηση.

Προτεινόμενες πηγές μελέτης

Κύριες

1. Μυλωνοπούλου, Μ. Π. (2001). *Τουριστική Γεωγραφία: Αφρική, Αμερική, Ωκεανία*. Αθήνα: Εκδόσεις Σταμούλη.
2. Μυλωνοπούλου, Μ. Π. (1999). *Τουριστική Γεωγραφία: Ευρώπη*. Αθήνα: Εκδόσεις Σταμούλη.
3. Τερκενλή, Θ. Σ., Μεταξίδης, Ν. Α. & Ραφτοπούλου, Π. (2010). *Τουριστική Γεωγραφία – Γ' ΕΠΑ.Λ*. Αθήνα: Ινστιτούτο Τεχνολογίας Υπολογιστών και Εκδόσεων «ΔΙΟΦΑΝΤΟΣ». Διαθέσιμο στο: https://ebooks.edu.gr/ebooks/v/pdf/8547/5392/24-0632-01_V3_Touristiki-Geografia_G-EPAL_Vivlio-Mathiti/

Συμπληρωματικές

1. Κολτσιδόπουλος, Γ., Hudman, L. & Jackson, R. (2003). *Τουριστική Γεωγραφία: Ελληνική & Παγκόσμια*. Αθήνα: Εκδόσεις Έλλην.
2. Μοίρα, Π. (2018). *Τουριστική Γεωγραφία της Ελλάδας. Γεωγραφικές προσεγγίσεις στον τουρισμό*. Αθήνα: Εκδόσεις Φαίδιμος.

2.2.Ε • ΕΙΔΗ ΤΑΞΙΔΙΩΤΙΚΩΝ ΜΕΤΑΦΟΡΩΝ

Περίληψη της μαθησιακής ενότητας

Σκοπός της μαθησιακής ενότητας είναι οι εκπαιδευόμενοι/-ες να αποκτήσουν μια ευρεία και ολοκληρωμένη εικόνα των βασικών δομών που διέπουν τις διεθνείς μεταφορές μεταξύ των κρατών και πώς αυτές επηρεάζουν τον τουριστικό τομέα. Δίνεται έμφαση στη σπουδαιότητα και την ανάγκη για καλές διεθνείς σχέσεις, οι οποίες βοηθούν στην ανάπτυξη της τουριστικής βιομηχανίας. Τέλος, οι εκπαιδευόμενοι/-ες γνωρίζουν αστάθμητους παράγοντες του εξωτερικού περιβάλλοντος και κατανοούν πώς αυτοί επηρεάζουν την εύρυθμη λειτουργία των μεταφορών.

Προσδοκώμενα μαθησιακά αποτελέσματα

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

- Αναφέρονται στη στενή διασύνδεση των τουριστικών υπηρεσιών με τις υπηρεσίες μεταφορών,
- Προσδιορίζουν τον ρόλο των μεταφορών στην τουριστική ανάπτυξη μιας περιοχής,
- Κατανοούν την έννοια των διεθνών οργανισμών,

- Περιγράφουν τους διεθνείς οργανισμούς που ασχολούνται με τον έλεγχο, την εποπτεία και τη συνεργασία με τους διεθνείς αερομεταφορείς, καθώς και τους σκοπούς της ύπαρξής τους,
- Αναγνωρίζουν την έννοια των διεθνών συνθηκών στις μεταφορές (χερσαίες, εναέριες, θαλάσσιες),
- Κατανοούν την έννοια των πρωτοκόλλων στις διεθνείς μεταφορές (χερσαίες, εναέριες, θαλάσσιες),
- Συνειδητοποιούν την έννοια των διμερών συμφωνιών στις διεθνείς μεταφορές (χερσαίες, εναέριες, θαλάσσιες),
- Αντιλαμβάνονται την επίδραση του εξωτερικού περιβάλλοντος στη γενικότερη λειτουργία των μεταφορών.

Βασικές έννοιες και λέξεις-κλειδιά

Διεθνείς ταξιδιωτικές μεταφορές / Διεθνείς οργανισμοί και ενώσεις / Διμερείς συμφωνίες / Διεθνείς συνθήκες / Εναέριες μεταφορές / Θαλάσσιες μεταφορές / Χερσαίες μεταφορές.

Αριθμός ωρών διδασκαλίας της μαθησιακής ενότητας ανά εβδομάδα

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

Διάρθρωση των μαθησιακών ενοτήτων σε υποενότητες

A/A	ΤΙΤΛΟΣ ΜΑΘΗΣΙΑΚΗΣ ΥΠΟΕΝΟΤΗΤΑΣ
1	ΤΑ ΜΕΣΑ ΤΑΞΙΔΙΩΤΙΚΩΝ ΜΕΤΑΦΟΡΩΝ ΣΤΟΝ ΤΟΥΡΙΣΜΟ
2	Η ΣΥΝΕΡΓΑΣΙΑ ΤΩΝ ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΩΝ ΓΡΑΦΕΙΩΝ ΜΕ ΤΑ ΜΕΣΑ ΜΕΤΑΦΟΡΑΣ
3	ΔΙΕΘΝΕΙΣ ΟΡΓΑΝΙΣΜΟΙ ΚΑΙ ΕΝΩΣΕΙΣ
4	ΔΙΕΘΝΕΙΣ ΣΥΝΘΗΚΕΣ ΣΤΙΣ ΕΝΑΕΡΙΕΣ ΜΕΤΑΦΟΡΕΣ
5	ΔΙΕΘΝΕΙΣ ΣΥΝΘΗΚΕΣ ΣΤΙΣ ΥΔΑΤΙΝΕΣ ΜΕΤΑΦΟΡΕΣ
6	ΧΕΡΣΑΙΕΣ ΜΕΤΑΦΟΡΕΣ

Κείμενο αναφοράς

2.2.E.1 | ΤΑ ΜΕΣΑ ΤΑΞΙΔΙΩΤΙΚΩΝ ΜΕΤΑΦΟΡΩΝ ΣΤΟΝ ΤΟΥΡΙΣΜΟ

Στην πρώτη υποενότητα, αναφέρεται η στενή διασύνδεση του προορισμού και των τουριστικών υπηρεσιών με τη διασφάλιση της πρόσβασης σε αυτόν. Επισημαίνεται η ύπαρξη ή και κατασκευή των σχετικών υποδομών (αυτοκινητόδρομοι, αεροδρόμια, λιμάνια, μαρίνες, σιδηροδρομικές γραμμές κ.ά.) και προσδιορίζεται ο ρόλος των μεταφορών στην τουριστική ανάπτυξη μιας περιοχής. Οι μεταφορές διακρίνονται σε εναέριες, υδάτινες και χερσαίες και αναφέρονται τα μέσα μεταφοράς και μετακίνησης των ταξιδιωτών. Παρουσιάζονται οι εναέριες μεταφορές και οι περαιτέρω δια-

κρίσεις τους. Αναφέρονται οι τύποι των αεροπορικών εταιρειών και περιγράφονται οι τακτικές αεροπορικές εταιρείες (Scheduled airlines), οι αεροπορικές εταιρείες ναυλωμένων πτήσεων (Charter airlines) και οι αεροπορικές εταιρείες χαμηλού κόστους (Low cost airlines). Αναφέρονται τα βασικά ποιοτικά χαρακτηριστικά του αεροπορικού προϊόντος καθώς και η διαφοροποίηση αυτού, αναλόγως του τύπου της αεροπορικής εταιρείας. Αναφέρονται επίσης και άλλες εναέριες μεταφορές, όπως μετακινήσεις με προσωπικά αεροπλάνα (Private jets) και ελικόπτερα (Helicopter charters). Παρουσιάζονται οι υδάτινες μεταφορές και οι περαιτέρω διακρίσεις τους σε θαλάσσιες, ποτάμιες και λιμναίες τουριστικές μετακινήσεις. Αναφέρονται τα θαλάσσια μέσα μεταφοράς και κυρίως τα σκάφη αναψυχής (Yachts), τα ταχύπλοα σκάφη, τα κρουαζιερόπλοια (Cruise ships) και τα επιβατηγά, οχηματαγωγά πλοία. Παρουσιάζονται οι οδικές μεταφορές, τα είδη των τουριστικών λεωφορείων καθώς και το έργο που επιτελούν. Παρουσιάζονται οι σιδηροδρομικές μεταφορές και τα πλεονεκτήματά από τη χρήση του σιδηροδρόμου.

2.2.E.2 | Η ΣΥΝΕΡΓΑΣΙΑ ΤΩΝ ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΩΝ ΓΡΑΦΕΙΩΝ ΜΕ ΤΑ ΜΕΣΑ ΜΕΤΑΦΟΡΑΣ

Στη δεύτερη υποενότητα, περιγράφεται η συνεργασία των τουριστικών γραφείων με τις εταιρείες μεταφοράς και μετακίνησης (Transportation) των ταξιδιωτών. Περιγράφονται οι τύποι συνεργασίας με τις αεροπορικές εταιρείες (Airlines) και αναδεικνύεται ο ρόλος των τουριστικών γραφείων στη συνεργασία αυτή. Επεξηγείται ο τρόπος διανομής του αεροπορικού προϊόντος και περιγράφεται η διαδικασία διανομής από τρίτους με τη χρήση του προγράμματος νέων δυνατοτήτων διανομής της IATA. Περιγράφεται η συνεργασία των τουριστικών γραφείων με τις εταιρείες υδάτινων μεταφορών (Water transport) και συγκεκριμένα η συνεργασία με τα κρουαζιερόπλοια (Cruise ships), τις εταιρείες ναυλώσεως σκαφών αναψυχής (Yachts), αλλά και τα επιβατηγά/οχηματαγωγά πλοία, ταχύπλοα σκάφη, ποταμόπλοια κ.ά. Περιγράφεται η συνεργασία των τουριστικών γραφείων με τις επιχειρήσεις οδικών μεταφορών (Coach services), το έργο που αυτές επιτελούν και αναδεικνύεται η πολύμορφη συνεργασία των τουριστικών γραφείων με αυτές. Συγκεκριμένα, περιγράφονται η πραγματοποίηση πολυήμερων οδικών τουριστικών πακέτων, οι περιηγήσεις μικρής διάρκειας, όπως η περιήγηση πόλεων (Sightseeing), η μονοήμερη εκδρομή (Full day), η εκδρομή μισής ημέρας (Half day) και οι μετακινήσεις από το σημείο άφιξης προς τον προορισμό ή το κατάλυμα και αντιστρόφως (Transfer). Αναφέρονται τα έντυπα κίνησης των τουριστικών λεωφορείων. Παρουσιάζεται, επίσης, η συνεργασία με εταιρείες ενοικίασεως αυτοκινήτων (Car rental) και με σιδηροδρομικές εταιρείες (Rail transport).

2.2.E.3 | ΔΙΕΘΝΕΙΣ ΟΡΓΑΝΙΣΜΟΙ ΚΑΙ ΕΝΩΣΕΙΣ

Στην τρίτη υποενότητα, περιγράφονται οι διεθνείς οργανισμοί και οι διεθνείς ενώσεις που ασχολούνται με τον έλεγχο, την εποπτεία και τη συνεργασία με τους διεθνείς αερομεταφορείς και αναφέρονται οι σκοποί της ύπαρξής τους. Αναφέρεται ο τρόπος

ίδρυσής τους και περιγράφονται τα χαρακτηριστικά τους. Παρουσιάζεται η Διεθνής Ένωση Αερομεταφορών (International Air Transport Association, IATA), ορίζεται η έννοια, αναφέρονται οι σκοποί και οι στόχοι της. Παρουσιάζεται ο Ευρωπαϊκός Οργανισμός για την Ασφάλεια της Αεροναυτιλίας, διεθνώς γνωστός ως Eurocontrol, ένας διεθνής οργανισμός για την επίτευξη ασφαλούς και απρόσκοπτης διαχείρισης της εναέριας κυκλοφορίας σε ολόκληρη την Ευρώπη. Στην τρίτη υποενότητα, παρουσιάζονται οι σημαντικότεροι διεθνείς οργανισμοί και ενώσεις που ασχολούνται με τον έλεγχο, την εποπτεία και τη συνεργασία στον τομέα των διεθνών αερομεταφορών. Εξετάζονται οι λόγοι ίδρυσής τους, οι βασικοί σκοποί και στόχοι τους, καθώς και τα κύρια χαρακτηριστικά της λειτουργίας τους. Αρχικά, παρουσιάζεται η Διεθνής Ένωση Αερομεταφορών (International Air Transport Association, IATA). Ορίζεται η έννοια της IATA και αναλύονται οι βασικοί σκοποί και στόχοι της. Στη συνέχεια, παρουσιάζεται ο Διεθνής Οργανισμός Πολιτικής Αεροπορίας (International Civil Aviation Organization-ICAO), ο οποίος ρυθμίζει το πλαίσιο λειτουργίας των διεθνών αερομεταφορών. Αναφέρονται η αποστολή του καθώς και τα σημαντικότερα καθήκοντά του. Ακολούθως, παρουσιάζεται η Υπηρεσία Πολιτικής Αεροπορίας (ΥΠΑ), ο ελληνικός κρατικός φορέας που διαχειρίζεται τις αεροπορικές μεταφορές των κρατικών αεροδρομίων της χώρας και επιβλέπει την τήρηση των κανονισμών ασφάλειας των αεροσκαφών και της εναέριας κυκλοφορίας στον ελληνικό εθνικό εναέριο χώρο. Παράλληλα, παρουσιάζεται και η Αρχή Πολιτικής Αεροπορίας (ΑΠΑ), η αρμόδια ελληνική αρχή για τις αερομεταφορές, την αεροναυτιλία και τους αερολιμένες, με κύριο ρόλο την εφαρμογή και την τήρηση της εθνικής και ευρωπαϊκής νομοθεσίας καθώς και των διεθνών συμβάσεων. Επιπλέον, παρουσιάζεται ο Ευρωπαϊκός Οργανισμός Ασφάλειας της Αεροπορίας (European Aviation Safety Agency, EASA) και αναφέρονται ο σκοπός και οι αρμοδιότητές του. Τέλος, αναφέρεται ο Eurocontrol, ο Ευρωπαϊκός Οργανισμός για την Ασφάλεια της Αεροναυτιλίας, ένας διεθνής οργανισμός με αποστολή τη θωράκιση της ασφαλούς και απρόσκοπτης διαχείρισης της εναέριας κυκλοφορίας σε ολόκληρη την Ευρώπη.

2.2.E.4 | ΔΙΕΘΝΕΙΣ ΣΥΝΘΗΚΕΣ ΣΤΙΣ ΕΝΑΕΡΙΕΣ ΜΕΤΑΦΟΡΕΣ

Στην τέταρτη υποενότητα, περιγράφονται οι διεθνείς συνθήκες και συμβάσεις που ρυθμίζουν θέματα της Διεθνούς Πολιτικής Αεροπορίας και επεξηγείται η έννοια των πρωτοκόλλων στις διεθνείς εναέριες μεταφορές. Παρουσιάζεται η Σύμβαση για τη Διεθνή Πολιτική Αεροπορία, γνωστή και ως Συνθήκη του Σικάγο, μια εξειδικευμένη υπηρεσία του ΟΗΕ για τον συντονισμό των διεθνών αεροπορικών ταξιδιών. Αναφέρονται οι κανόνες που θεσπίζει και τα δικαιώματα των υπογραφόντων σε σχέση με τα αεροπορικά ταξίδια. Παρουσιάζεται η Σύμβαση της Βαρσοβίας, η οποία σχετίζεται με την ενοποίηση των κανόνων που αφορούν τις διεθνείς αεροπορικές μεταφορές. Παρουσιάζονται οι βασικές αρχές της, οι τροποποιήσεις και προσθήκες, καθώς και τα Πρωτόκολλα που τη συμπληρώνουν. Παρουσιάζεται η Σύμβαση του Μόντρεαλ,

καθώς και οι ενιαίοι νομικοί κανόνες που διέπουν την ευθύνη των αερομεταφορέων σε περίπτωση ζημιάς που προκαλείται σε επιβάτες, αποσκευές ή αγαθά κατά τη διάρκεια διεθνών ταξιδιών. Παρουσιάζεται η σπουδαιότητα της Σύμβασης του Μόντρεαλ ως προς την ασφάλεια και την προστασία των επιβατών κατά τις αεροπορικές μετακινήσεις και τη διασφάλιση ενός ομοιόμορφου συστήματος ευθύνης στις διεθνείς αεροπορικές μεταφορές. Αναφέρονται οι διμερείς αεροπορικές συμφωνίες (Bilateral air transport agreements), ορίζεται η έννοια και αναφέρονται οι τύποι τους. Αναφέρεται η έννοια των διεταρικών συμφωνιών (Interline agreements) και παρουσιάζονται τα κυριότερα είδη: Συμφωνίες Κοινοπραξίας (Pool agreements), Κοινής Εκμετάλλευσης (Joint ventures, Εμπορικές συμφωνίες (Commercial agreements) κ.ά.

2.2.E.5 | ΔΙΕΘΝΕΙΣ ΣΥΝΘΗΚΕΣ ΣΤΙΣ ΥΔΑΤΙΝΕΣ ΜΕΤΑΦΟΡΕΣ

Στην πέμπτη υποενότητα, περιγράφονται οι διεθνείς συνθήκες και συμβάσεις που ρυθμίζουν θέματα θαλάσσιων μεταφορών. Παρουσιάζονται τα ενιαία διεθνή πρότυπα που αναπτύσσει ο Διεθνής Ναυτιλιακός Οργανισμός (International Maritime Organization-IMO), ο εξειδικευμένος οργανισμός του Οργανισμού Ηνωμένων Εθνών (ΟΗΕ) που επιβλέπει τη σωστή και ασφαλή επικοινωνία και συνεργασία μεταξύ των χωρών μελών του στον τομέα της ναυσιπλοΐας καθώς και οι κυριότερες διεθνείς συμφωνίες και συμβάσεις. Παρουσιάζεται μία από τις σημαντικότερες διεθνείς συμβάσεις για το θαλάσσιο περιβάλλον, η Διεθνής Σύμβαση για την πρόληψη της ρύπανσης από τα πλοία (MARPOL), όπως και η Διεθνής Σύμβαση για την ασφάλεια της ανθρώπινης ζωής στη θάλασσα (SOLAS, Safety of Life at Sea), μία διεθνής ναυτιλιακή σύμβαση που ορίζει τα ελάχιστα πρότυπα ασφαλείας για την κατασκευή, τον εξοπλισμό και τη λειτουργία των πλοίων. Η σύμβαση απαιτεί από όσα κράτη την έχουν υπογράψει, τα πλοία που φέρουν την σημαία τους να τηρούν αυτά τα ελάχιστα πρότυπα. Παρουσιάζεται η Διεθνής Σύμβαση για πρότυπα εκπαίδευσης, έκδοσης πιστοποιητικών και τήρησης φυλακών των ναυτικών (STCW). Γίνεται ιδιαίτερη αναφορά στη μεγαλύτερη απειλή κατά της ασφαλείας της διεθνούς ναυτιλίας, που είναι η πειρατεία. Ορίζεται το Καμποτάζ (Cabotage) και το δικαίωμα που διαθέτει μια χώρα για την εκτέλεση εσωτερικών μεταφορών από συγκοινωνιακά μέσα της ίδιας της χώρας. Παρουσιάζονται ο σκοπός, οι κανόνες και τα πλεονεκτήματα του καμποτάζ, αλλά συζητείται και η άρση αυτού του καθεστώτος προστασίας της εγχώριας ναυτιλίας.

2.2.E.6 | ΧΕΡΣΑΙΕΣ ΜΕΤΑΦΟΡΕΣ

Στην έκτη υποενότητα, περιγράφονται οι διεθνείς συνθήκες και συμβάσεις που ρυθμίζουν θέματα χερσαίων μεταφορών, τόσο των οδικών όσο και των σιδηροδρομικών. Περιγράφεται η διεθνής σύμβαση χερσαίων μεταφορών, διεθνώς γνωστή ως CMR και αναφέρονται οι απαραίτητες προϋποθέσεις για την ισχύ της, ο σκοπός της, καθώς και οι απαραίτητοι όροι που θα πρέπει να υφίστανται για να έχει ισχύ μια σύμβαση CMR. Αναφέρονται επίσης τα Διεθνή Μεταφορικά Έγγραφα (International Consignment

Notes) CMR. Στην παρούσα υποενότητα πραγματοποιείται, επίσης, συζήτηση σχετικά με τις Τουριστικές Επιχειρήσεις Οδικών Μεταφορών (TEOM) και αναφέρονται όλοι οι σχετικοί νόμοι και διατάξεις που τις αφορούν. Επίσης, αναφέρεται το πλέον πρόσφατο ψήφισμα του 2022, σύμφωνα με το οποίο το Ευρωπαϊκό Κοινοβούλιο ενέκρινε σχέδιο δράσης ύστερα από έκθεση της Επιτροπής Μεταφορών και Τουρισμού που αφορά την τόνωση των επιβατικών σιδηροδρόμων μεγάλων αποστάσεων και των διασυννοριακών επιβατικών σιδηροδρόμων. Επιπλέον, στην παρούσα υποενότητα συζητείται η υποστήριξη του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου στο σχέδιο δράσης και επιτάχυνσης της κατασκευής νέων σιδηροδρομικών γραμμών και της προτεραιότητάς στις επενδύσεις για την ανάπτυξη διασυννοριακών σιδηροδρομικών συνδέσεων μεγάλων αποστάσεων υψηλής ταχύτητας. Συζητείται, επίσης, το ψήφισμα του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου με τίτλο «Ασφάλεια και σηματοδότηση των σιδηροδρόμων: Αξιολόγηση της κατάστασης όσον αφορά την ανάπτυξη του Ευρωπαϊκού Συστήματος Διαχείρισης της Σιδηροδρομικής Κυκλοφορίας (ERTMS)».

Προτεινόμενες πηγές μελέτης

Κύριες

1. Παπαγεωργίου, Α. Ν. (2021). *Μάνατζμεντ σύγχρονων τουριστικών γραφείων*. Λευκωσία: Εκδόσεις Π. Χ. Πασχαλίδη & Broken Hill Publishers.
2. Παπαγεωργίου, Α. Ν. (2018). *Οργάνωση και λειτουργία τουριστικών γραφείων*. Αθήνα: Εκδόσεις Φαίδιμος.

Συμπληρωματικές

1. *Ευρωπαϊκό Κοινοβούλιο: Πολιτική μεταφορών και τουρισμού*. (χ.χ.). Ανακτήθηκε από: <http://www.europarl.europa.eu/factsheets/el/section/198/πολιτικη-μεταφορων-και-τουρισμου>
2. *Ηνωμένα Έθνη: ICAO-Διεθνής Οργάνωση Πολιτικής Αεροπορίας*. (χ.χ.). Ανακτήθηκε από: <http://unric.org/el/icao-διεθνησ-οργανωση-πολιτικησ-αεροπορ-2/>

2.2.ΣΤ • ΜΕΘΟΔΟΛΟΓΙΑ ΠΛΗΡΟΦΟΡΗΣΗΣ ΚΑΙ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑΣ

Περίληψη της μαθησιακής ενότητας

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

Προσδοκώμενα μαθησιακά αποτελέσματα

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

- Προσδιορίζουν την έννοια και τη διαδικασία της επιχειρηματικής επικοινωνίας,
- Αναγνωρίζουν τους στόχους της επικοινωνίας στο εσωτερικό και εξωτερικό περιβάλλον της επιχείρησης,
- Αναφέρονται σε εμπόδια που δυσχεραίνουν την επικοινωνία μεταξύ των μελών ενός οργανισμού,
- Αποδέχονται μεθόδους αποτελεσματικής επιχειρησιακής επικοινωνίας,
- Εφαρμόζουν τεχνικές αποτελεσματικής επικοινωνίας με διάφορες ομάδες κοινού,
- Κατανοούν τη σπουδαιότητα δημιουργίας θετικού κλίματος κατά την προσέγγιση των τουριστών κατά τη διάρκεια ενός ταξιδιού,
- Αντιλαμβάνονται τις πραγματικές ανάγκες του πελάτη,
- Υιοθετούν καλές πρακτικές για την αξιοποίηση των πληροφοριών λεκτικής και μη λεκτικής επικοινωνίας για αποτελεσματική διαχείριση των ομάδων και μείωση των συγκρούσεων.

Βασικές έννοιες και λέξεις-κλειδιά

Ενσυναίσθηση / Εναρμόνιση / Ενεργητική προσαρμογή / Ικανοποίηση πελατών / Αφοσίωση πελατών / Διαχείριση απόδοσης.

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	Η ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑ ΣΤΟ ΕΣΩΤΕΡΙΚΟ ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝ ΜΙΑΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΗΣ
2	Η ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑ ΣΤΟ ΕΞΩΤΕΡΙΚΟ ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝ ΜΙΑΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΗΣ
3	ΠΡΟΣΑΡΜΟΓΗ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑΚΟΥ ΥΦΟΥΣ ΓΙΑ ΔΙΑΦΟΡΕΤΙΚΑ ΚΟΙΝΑ
4	ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗ ΚΑΙ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗ ΤΩΝ ΠΕΛΑΤΩΝ
5	ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΣΥΓΚΡΟΥΣΕΩΝ
6	ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΤΩΝ ΨΗΦΙΑΚΩΝ ΚΑΝΑΛΙΩΝ ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΗΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΗΣ

Κείμενο αναφοράς

2.2.ΣΤ.1 | Η ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑ ΣΤΟ ΕΣΩΤΕΡΙΚΟ ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝ ΜΙΑΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΗΣ

Σε αυτή την υποενότητα, οι εκπαιδευόμενοι/-ες αποκτούν τα κατάλληλα εφόδια ώστε να αναγνωρίζουν τη σημασία της επικοινωνίας στο εσωτερικό περιβάλλον μιας

επιχείρησης. Στο πλαίσιο αυτό, εμβαθύνουν σε τεχνικές εσωτερικής επικοινωνίας που χρησιμοποιούνται στις επιχειρήσεις, είτε αυτή αφορά την αμφίδρομη διάδοση πληροφορίας είτε τη μεθοδευμένη επικοινωνία μιας εταιρείας προς τους εργαζομένους της. Στόχος της επικοινωνίας στο εσωτερικό περιβάλλον μιας επιχείρησης είναι η αρμονική συνύπαρξη με τους άλλους εργαζόμενους και η θετική εξέλιξη του ίδιου του εργαζομένου, καθώς και, φυσικά, η βιωσιμότητα και η σταθερή ανάπτυξη της δραστηριότητας της επιχείρησης. Οι τεχνικές αυτές περιλαμβάνουν την ικανότητα παρουσίασης (και αυτοπαρουσίασης) και τη σωστή χρήση του γραπτού και προφορικού λόγου, ενώ αξιοποιούν και τη μη λεκτική επικοινωνία (στάση σώματος, ενδυμασία, τόνο φωνής, εκφράσεις και χειρονομίες). Για τον σκοπό αυτόν, εξετάζονται διαφορετικά σενάρια προσομοίωσης επαγγελματικών διαλόγων στο εσωτερικό μιας επιχείρησης. Δίνεται έμφαση σε παραδείγματα κατά τη χρήση λεκτικής και μη λεκτικής επικοινωνίας, συγκρίνοντας και αντιπαραθέτοντας τα διαφορετικά αποτελέσματα που έχουν. Αναλύονται διάφορες επικοινωνιακές τεχνικές, όπως η τεχνική της εναρμόνισης, καθώς και άλλες νομιμοποιητικές τεχνικές, που έχουν ως βάση τη συναισθηματική ενσυναίσθηση (empathy). Η εναρμόνιση χρησιμοποιεί, συχνά, την πρακτική του αντικατοπτρισμού (mirroring). Για τον λόγο αυτόν, οι εκπαιδευόμενοι/-ες εξοικειώνονται με τη σημασία της γλώσσας του σώματος στην ενδοεπιχειρησιακή επικοινωνία. Άλλες τεχνικές επικοινωνίας που προτείνονται για σενάρια προσομοίωσης, είναι τεχνικές διαπραγμάτευσης, καθώς και τεχνικές και δεξιότητες διαμεσολάβησης, όπως, επίσης, και τεχνικές αυτοπροστασίας. Τέλος, οι εκπαιδευόμενοι/-ες εξοικειώνονται με το ύφος της προσωπικής τους επικοινωνίας, εναλλάσσοντας ρόλους παθητικής και ενεργητικής προσαρμογής μεταξύ τους, σύμφωνα με δοσμένα σενάρια.

2.2.ΣΤ.2 | Η ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑ ΣΤΟ ΕΞΩΤΕΡΙΚΟ ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝ ΜΙΑΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΗΣ

Στην υποενότητα αυτή, οι εκπαιδευόμενοι/-ες εμβαθύνουν σε τεχνικές επικοινωνίας που χρησιμοποιούνται στο εξωτερικό περιβάλλον μιας επιχείρησης. Στόχος της επικοινωνίας με το εξωτερικό περιβάλλον, είναι η διατήρηση της ικανοποίησης των πελατών σε υψηλά επίπεδα και η επίτευξη της αφοσίωσής τους (engagement), ώστε να συστήσουν τα προϊόντα και τις υπηρεσίες της επιχείρησης ή του οργανισμού, διαδίδοντας μιας θετικής εικόνα για την επωνυμία του. Οι εκπαιδευόμενοι/-ες αναγνωρίζουν τη θετική αξία της κριτικής, καθώς τα σχόλια και τα παράπονα των τουριστών αποτελούν πολύτιμη ανατροφοδότηση, υποδεικνύοντας στον οργανισμό τα σημεία που απαιτούν βελτίωση στις παρεχόμενες υπηρεσίες του. Για τον λόγο αυτόν, εξοικειώνονται με μια ευρεία γκάμα τεχνικών επικοινωνίας που μπορούν να χρησιμοποιηθούν κατά την εξυπηρέτηση των τουριστών, όπως η χρήση θετικών εκφράσεων, αντί αρνητικών. Ειδικότερα, αναγνωρίζουν καλές πρακτικές, όπως είναι η παρακίνηση και η ενθάρρυνση των πελατών να εκφράζουν τα παράπονά τους, η καταγραφή, επεξεργασία και ανάλυση των παραπόνων με τη μέθοδο της ενεργητικής ακρόασης και

της παρατήρησης της γλώσσας του σώματος των τουριστών, καθώς και η δημιουργία αναφορών (reporting) και, στη συνέχεια, η αξιολόγηση και αξιοποίησή τους για τη συνεχή βελτίωση της λειτουργίας του οργανισμού. Άλλες καλές πρακτικές είναι η επιβράβευση και ανταμοιβή του πελάτη για την έκφραση παραπόνου, καθώς και η επιστροφή χρημάτων και η παροχή μιας επιπλέον δωρεάν υπηρεσίας ή έκπτωσης για μελλοντική αγορά. Τέλος, δίνεται έμφαση στην αποφυγή της μεταφοράς ευθυνών, καθώς η ικανοποίηση του πελάτη έγκειται στο να του επιλυθεί το πρόβλημα, ενώ η παραπομπή του κάπου αλλού απλώς θα αυξήσει τη δυσσάρεσκέα του.

2.2.ΣΤ.3 | ΠΡΟΣΑΡΜΟΓΗ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑΚΟΥ ΥΦΟΥΣ ΓΙΑ ΔΙΑΦΟΡΕΤΙΚΑ ΚΟΙΝΑ

Σε αυτή την υποενότητα, οι εκπαιδευόμενοι/-ες εμβαθύνουν στην προσαρμογή του επικοινωνιακού ύφους, ανάλογα με το κοινό στο οποίο απευθύνονται. Η προσαρμογή του ύφους σχετίζεται με τη χρήση ειδικού λεξιλογίου, ενικού ή πληθυντικού αριθμού κ.ά. Αρχικά, αναγνωρίζεται το διαφορετικό προφίλ των ταξιδιωτών στους οποίους απευθύνεται ένας/μία τουριστικός/-ή συνοδός, ανάλογα με το φύλο, την ηλικία, τη γλώσσα και το θρησκευτικό ή πολιτισμικό υπόβαθρο, καθώς και τη σύνθεση, αν πρόκειται δηλαδή για οργανωμένα γκρουπ, οικογένειες ή μεμονωμένους τουρίστες. Σε ειδικές περιπτώσεις, ακολουθείται ένας οδηγός ή πρότυπο εξυπηρέτησης (service charter), με λεπτομερή περιγραφή τυποποιημένων οδηγιών και διαδικασιών που τηρούνται κατά τη συνοδεία τουριστών, όπως προσχεδιασμένα σενάρια με σαφείς οδηγίες για ειδικές ομάδες κοινού (π.χ. μεγάλα γκρουπ, σχολικές εκδρομές, άτομα με προβλήματα κινητικότητας, VIP, Press, συνέδρια κ.ά.). Σε περίπτωση τηλεφωνικής ή διαδικτυακής εξυπηρέτησης, υπάρχουν προσχεδιασμένα σενάρια συνομιλίας, τα οποία βασίζονται σε τεχνικές επικοινωνίας, με έμφαση στη διαχείριση παραπόνων ή τις πωλήσεις. Μια άλλη διεθνής πρακτική, είναι η παροχή υπηρεσιών «υψηλής επαφής» (hi-touch services), προϋπόθεση της οποίας είναι η εξατομικευμένη προσοχή και φροντίδα του αποδέκτη μιας υπηρεσίας. Οι εκπαιδευόμενοι/-ες ακολουθούν δοσμένα σενάρια, για την εξοικείωσή τους με τεχνικές δημιουργίας «καλής σχέσης» (rapport), δηλαδή της δυνατότητας σωστής κατανόησης ενός συνομιλητή, κατά τη διάρκεια μιας επικοινωνιακής διαδικασίας (σωστή συνεννόηση), χρησιμοποιώντας την εναρμόνιση (mirroring), κατά την οποία ένα άτομο αντιγράφει τη γλώσσα του σώματος του συνομιλητή του, προκειμένου να δείξει ενδιαφέρον. Τέλος, αναλύεται η συμπεριφορά ανά τμήμα κοινού (οικογένειες, σχολικές ομάδες, έφηβοι, άτομα τρίτης ηλικίας, ΑΜΕΑ κ.ά.), καθώς η κάθε ομάδα κοινού έχει διαφορετικές ανάγκες και συμπεριφορά.

2.2.ΣΤ.4 | ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗ ΚΑΙ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗ ΤΩΝ ΠΕΛΑΤΩΝ

Στην υποενότητα αυτή, οι εκπαιδευόμενοι/-ες εμβαθύνουν στην άμεση επικοινωνία με το κοινό, η οποία περιλαμβάνει την παροχή πληροφοριών, την ομαδική ξενάγηση κ.λπ. Στόχος είναι η αφοσίωση του κοινού (public engagement), δηλαδή η ενεργός

συμμετοχή των μελών του κοινού στις δραστηριότητες ενός τουριστικού οργανισμού, μέσω της συνεχούς προτίμησης και αξιολόγησης της προσφοράς του. Οι εκπαιδευόμενοι/-ες αποκτούν τις κατάλληλες γνώσεις, στάσεις και δεξιότητες, για την υποστήριξη, φροντίδα και βοήθεια που παρέχονται από έναν τουριστικό οργανισμό, σε όσους αγοράζουν τα προϊόντα ή τις υπηρεσίες του. Ιδιαίτερη έμφαση δίνεται στη μέτρηση της ικανοποίησης των πελατών, δηλαδή κατά πόσον τα προϊόντα και οι υπηρεσίες που παρέχονται από έναν οργανισμό, ανταποκρίνονται στις προσδοκίες τους. Η ικανοποίηση μετράται με ερωτηματολόγια, στο τέλος μιας διά ζώσης, ψηφιακής ή τηλεφωνικής αλληλεπίδρασης. Άλλοι τρόποι ανατροφοδότησης (feedback) είναι η χρήση των social media, τα σχόλια σε διαδικτυακές πλατφόρμες, όπως Google maps, TripAdvisor κ.ά. Για τον λόγο αυτόν, οι εκπαιδευόμενοι/-ες εφαρμόζουν ενέργειες και πολιτικές εξυπηρέτησης πελατών που έχει σχεδιάσει ένας τουριστικός οργανισμός και εξοικειώνονται με τη συλλογή μετρήσιμων στοιχείων. Για την αποτελεσματική εξυπηρέτηση πελατών, είναι απαραίτητο ένα πρότυπο εξυπηρέτησης (service blueprint), το οποίο περιέχει τους βασικούς κανόνες και τις διαδικασίες που πρέπει να τηρούνται από το προσωπικό του οργανισμού που έρχεται σε άμεση επαφή με το κοινό είτε διά ζώσης είτε τηλεφωνικά είτε ψηφιακά. Ενδεικτικά, οι εκπαιδευόμενοι/-ες εξοικειώνονται με ένα τέτοιο σχέδιο που περιλαμβάνει παροχή αναλυτικών πληροφοριών, διαχείριση τουριστικών ροών, καθώς και πρόβλεψη για τη στάση που πρέπει να τηρείται κατά τη διαχείριση εκτάκτων καταστάσεων.

2.2.ΣΤ.5 | ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΣΥΓΚΡΟΥΣΕΩΝ

Στην υποενοότητα αυτή, οι εκπαιδευόμενοι/-ες εμβαθύνουν στις τεχνικές επικοινωνίας και μάρκετινγκ που τους επιτρέπουν να επιλύουν με πρακτικό τρόπο λειτουργικά προβλήματα που διαγιγνώσκονται στις διαδικασίες, ώστε να διασφαλίζεται η ποιοτική εξυπηρέτηση των ταξιδιωτών. Μια τεχνική για την αποφυγή συγκρούσεων και την επίλυση παραπόνων με πελάτες, με την οποία εξοικειώνονται οι εκπαιδευόμενοι/-ες, είναι η διαχείριση απόδοσης (yield management), μια στρατηγική μάρκετινγκ μεταβλητής τιμολόγησης, που βασίζεται στην κατανόηση, την πρόβλεψη και τον επηρεασμό της συμπεριφοράς των καταναλωτών. Η αποφυγή τυχόν τालαιπωρίας, καθυστέρησης ή αναμονής σε ουρά, θα πρέπει να ρυθμίζεται με βάση τα χαρακτηριστικά της κράτησης ή της πώλησης των τουριστικών πακέτων. Για τον λόγο αυτόν, οι εκπαιδευόμενοι/-ες εξοικειώνονται με εσωτερικούς κανονισμούς εξυπηρέτησης πελατών τουριστικών οργανισμών, οι οποίοι περιγράφουν αναλυτικά διαδικασίες αντιμετώπισης καθημερινών προβλημάτων και ιδιαίτερων καταστάσεων, με ρητές οδηγίες. Σε περίπτωση που ο/η τουριστικός/-ή συνοδός δεν έχει σαφείς οδηγίες για το πώς να διαχειριστεί μια κατάσταση, τότε βρίσκεται σε διαρκή συντονισμό με έναν προϊστάμενο, ο οποίος μπορεί να είναι στέλεχος είτε του Τμήματος Δημοσίων Σχέσεων είτε της Διοίκησης. Οι εκπαιδευόμενοι/-ες αναγνωρίζουν την ανάγκη για συντονισμό με τα αντίστοιχα τμήματα και αναγνωρίζουν τους διάφορους ρόλους στο

οργανόγραμμα ενός τουριστικού οργανισμού, εφαρμόζοντας στην πράξη ένα πρότυπο εξυπηρέτησης (service blueprint), με βάση την καταγραφή των αναγκών και της συμπεριφοράς του κοινού στο οποίο απευθύνονται. Τέλος, αξιολογούν, προβλέπουν, αναθεωρούν και διορθώνουν, κατά περίπτωση, λάθη και παραλήψεις, συμπληρώνοντας τυχόν ατέλειες στον σχεδιασμό της εξυπηρέτησης, προκειμένου να αποφύγουν πιθανές συγκρούσεις.

2.2.ΣΤ.6 | ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΤΩΝ ΨΗΦΙΑΚΩΝ ΚΑΝΑΛΙΩΝ ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΗΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΗΣ

Σε αυτή την υποενότητα, οι εκπαιδευόμενοι/-ες εξειδικεύονται στη διαχείριση των ψηφιακών καναλιών της επιχείρησης (ενημέρωση ιστοσελίδας, ενημερωτικά δελτία προς προμηθευτές και πελάτες, διαχείριση μέσων κοινωνικής δικτύωσης και ψηφιακών εφαρμογών σε κινητές συσκευές κ.ά.). Οι τουριστικές επιχειρήσεις διατηρούν λίστα με στοιχεία επικοινωνίας και e-mail συνεργατών, καθώς και όλων των εμπλεκόμενων εσωτερικών και εξωτερικών «μετόχων» της επιχείρησης, ώστε να επικοινωνούν μαζί τους και να τους ενημερώνουν για επικείμενες προσφορές και νέα τουριστικά πακέτα. Η χρήση ψηφιακών καναλιών απαιτεί επικοινωνιακές δεξιότητες και ορθή χρήση του γραπτού λόγου (π.χ. περιεκτικότητα, σαφήνεια, προσωπικό ύφος κ.ά.). Οι εκπαιδευόμενοι/-ες εστιάζουν την προσοχή στο κοινό στο οποίο στοχεύει ένας τουριστικός οργανισμός και εφαρμόζουν στρατηγικές προσέλκυσης και διεύρυνσής του, ακολουθώντας το ύφος εξυπηρέτησης του οργανισμού τον οποίο εκπροσωπούν. Παράλληλα, εξασκούνται στους τρόπους χρήσης των μέσων κοινωνικής δικτύωσης από τους τουριστικούς οργανισμούς, όπως, ενδεικτικά, τη στόχευση στην αφοσίωση, όχι την πώληση (engage, don't sell), την εστίαση στην ποιότητα και όχι την ποσότητα της επικοινωνίας (do less better) και την ξεκάθαρη στόχευση (clear objectives). Επίσης, αναγνωρίζουν, ότι η δημιουργία περιεχομένου είναι η πιο σημαντική δραστηριότητα για τα ψηφιακά κανάλια μιας επιχείρησης, όπως δηλώνει και η φράση: «το περιεχόμενο βασιλεύει» (content is king) και αξιολογούν τρόπους για τον συντονισμό της δραστηριότητας σε όλα τα ψηφιακά κανάλια (consolidation), αξιοποιώντας ένα ενιαίο επικοινωνιακό ύφος, ενώ εξοικειώνονται με τη χρήση εργαλείων παρακολούθησης της αποτελεσματικότητας μέσα από τον πειραματισμό και τη δοκιμή. Τέλος, εξασκούνται σε τρόπους χρήσης εικόνας και βίντεο, καθώς και προγραμματισμού αναρτήσεων, με βάση το ημερολόγιο δραστηριοτήτων του οργανισμού.

Προτεινόμενες πηγές μελέτης

Κύριες

1. Garner, A. (2012). *Η Τέχνη της Επικοινωνίας. Πώς να γίνετε περισσότερο αποτελεσματικοί σε προσωπικό και κοινωνικό επίπεδο*. Αθήνα: Εκδόσεις Πατάκη.
2. Κάβουρα, Α. (2021). *Επικοινωνία, Διαφήμιση και Μάρκετινγκ στο Ψηφιακό Περιβάλλον και ο Ρόλος των Μέσων Κοινωνικής Δικτύωσης*. Αθήνα: Εκδόσεις Gutenberg.

Συμπληρωματικές

1. Πρωτοπαπαδάκης, Ι. Ν. (2015). *Υποδειγματική εξυπηρέτηση πελατών. 60 τρόποι για να δημιουργήσετε πιστούς πελάτες*. Αθήνα: Εκδόσεις Σταμούλη.

2.2.Z • ΣΥΣΤΗΜΑΤΑ ΚΡΑΤΗΣΕΩΝ

Περίληψη της μαθησιακής ενότητας

Σκοπός της μαθησιακής ενότητας είναι η παρουσίαση στους/στις εκπαιδευόμενους/-ες των διαδικασιών της αεροπορικής μεταφοράς, καθώς και του τρόπου έκδοσης των αεροπορικών εισιτηρίων. Παράλληλα, επιδιώκεται η εξοικείωσή τους με τις σχετικές διαδικασίες και τα βασικά στάδια που τις διέπουν.

Προσδοκώμενα μαθησιακά αποτελέσματα

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

- Εξηγούν τους λόγους ανάπτυξης των συστημάτων ηλεκτρονικών κρατήσεων (Computer Reservation System-CRS),
- Απαριθμούν τα παγκόσμια συστήματα κρατήσεων (Global Distribution Systems-GDS),
- Αναγνωρίζουν τις λειτουργίες διαφορετικών συστημάτων κρατήσεων (Travelport, Sabre, Amadeus),
- Συγκρίνουν τα χαρακτηριστικά και τις υπηρεσίες των διαφορετικών συστημάτων κρατήσεων,
- Αναλύουν τον ρόλο των παγκόσμιων συστημάτων κρατήσεων στις αερομεταφορές,
- Χρησιμοποιούν τα παγκόσμια συστήματα κρατήσεων για την πώληση αεροπορικών εισιτηρίων,
- Υπολογίζουν αεροπορικούς ναύλους,
- Χρησιμοποιούν το σύστημα Bank Settlement Plan (BSP).

Βασικές έννοιες και λέξεις-κλειδιά

Εφαρμογές των ΤΠΕ στον τουρισμό (e-tourism) / Σύστημα διανομής τουριστικών υπηρεσιών (GDS) / Κανάλια διανομής (distribution channels) / Συστήματα ηλεκτρονικών κρατήσεων (CRS) / Galileo / Amadeus / Sabre / Τεχνολογίες Επικοινωνιών και Πληροφορικής (ICT) / Αεροπορικός ναύλος / Ασφάλεια συναλλαγών.

Αριθμός ωρών διδασκαλίας της μαθησιακής ενότητας ανά εβδομάδα

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

Διάρθρωση των μαθησιακών ενοτήτων σε υποενότητες

A/A	ΤΙΤΛΟΣ ΜΑΘΗΣΙΑΚΗΣ ΥΠΟΕΝΟΤΗΤΑΣ
1	ΘΕΜΕΛΙΩΔΕΙΣ ΑΡΧΕΣ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΤΩΝ ΔΙΚΤΥΩΝ ΔΙΑΝΟΜΗΣ
2	ΣΧΕΣΗ ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΟΥ ΚΛΑΔΟΥ ΠΑΡΑΓΩΓΗΣ ΚΑΙ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΟΥ ΤΟΥΡΙΣΜΟΥ
3	ΚΕΝΤΡΙΚΑ ΣΥΣΤΗΜΑΤΑ ΚΡΑΤΗΣΕΩΝ ΚΑΙ ΕΚΔΟΣΗΣ ΕΙΣΙΤΗΡΙΩΝ
4	ΒΑΣΙΚΕΣ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΕΣ ΤΩΝ ΣΥΣΤΗΜΑΤΩΝ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΩΝ ΚΡΑΤΗΣΕΩΝ ΚΑΙ ΠΑΓΚΟΣΜΙΑΣ ΔΙΑΝΟΜΗΣ
5	ΚΡΑΤΗΣΕΙΣ ΑΕΡΟΠΟΡΙΚΩΝ ΕΙΣΙΤΗΡΙΩΝ ΜΕΣΩ ΣΥΣΤΗΜΑΤΟΣ ΔΙΑΝΟΜΗΣ ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΩΝ ΠΡΟΪΟΝΤΩΝ ΚΑΙ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ
6	ΒΑΣΙΚΕΣ ΤΕΧΝΙΚΕΣ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΕΣ ΤΩΝ GDS
7	ΖΗΤΗΜΑΤΑ ΔΙΑΦΥΛΑΞΗΣ ΠΡΟΣΩΠΙΚΩΝ ΔΕΔΟΜΕΝΩΝ ΤΩΝ GDS
8	ΕΙΣΑΓΩΓΗ ΣΤΗΝ ΕΚΔΟΣΗ ΑΕΡΟΠΟΡΙΚΟΥ ΕΙΣΙΤΗΡΙΟΥ

Κείμενο αναφοράς

2.2.Ζ.1 | ΘΕΜΕΛΙΩΔΕΙΣ ΑΡΧΕΣ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΤΩΝ ΔΙΚΤΥΩΝ ΔΙΑΝΟΜΗΣ

Σε αυτή την υποενότητα, οι εκπαιδευόμενοι/-ες μαθαίνουν για την πολυπλοκότητα και τις προκλήσεις της διαχείρισης των καναλιών διανομής στον τουριστικό τομέα. Αναγνωρίζουν την ορολογία των καναλιών διάθεσης, όπως Εναλλακτικά Συστήματα Διανομής (Alternative Distribution System), διαδικτυακά συστήματα διανομής (Internet Distribution System), διαδικτυακά τουριστικά πρακτορεία (Online Travel Agency), διεθνή συστήματα διανομής (Global Distribution System) και άλλα. Επίσης, κατανοούν τη λειτουργία των συστημάτων διαχείρισης καναλιών διανομής (Channel Management), των κεντρικών συστημάτων κρατήσεων (Central Reservation System), των μηχανών μετα-αναζήτησης ταξιδιών (travel meta-search engines) και την έννοια του Direct Connect. Οι γνώσεις και οι δεξιότητες που αναπτύσσουν οι εκπαιδευόμενοι/-ες συνδέονται άμεσα με την ειδικότητά τους, καθώς η αποτελεσματική διαχείριση των δικτύων διανομής είναι κρίσιμη για τη βελτιστοποίηση της διαθεσιμότητας και των τιμών των δωματίων, την αύξηση των κρατήσεων και τη βελτίωση της εμπειρίας

ας των πελατών. Τα σημεία προσοχής στα οποία πρέπει να εστιάσουν την προσοχή οι εκπαιδευόμενοι/-ες περιλαμβάνουν την κατανόηση της διασύνδεσης των καναλιών διανομής, τη χρήση και τη σημασία των συστημάτων Channel Management και CRS, και την ακριβή ενημέρωση της διαθεσιμότητας και των τιμών. Η τακτική ανατροφοδότηση και η συνεχής εξάσκηση είναι απαραίτητες για την αποτελεσματική κατανόηση και εφαρμογή των γνώσεων που αποκτούν. Η εκπαιδευτική μέθοδος που προτείνεται για τη διδασκαλία της ενότητας είναι η εμπλουτισμένη εισήγηση, με σκοπό την εκμάθηση των βασικών εννοιών που σχετίζονται με τα GDS.

2.2.Z.2 | ΣΧΕΣΗ ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΟΥ ΚΛΑΔΟΥ ΠΑΡΑΓΩΓΗΣ ΚΑΙ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΟΥ ΤΟΥΡΙΣΜΟΥ

Στη δεύτερη υποενότητα, οι εκπαιδευόμενοι/-ες μαθαίνουν τη σύνδεση μεταξύ του παραδοσιακού τουριστικού κλάδου παραγωγής και του ηλεκτρονικού τουρισμού, κατανοούν τις τεχνολογικές εξελίξεις που επηρεάζουν τον τουριστικό τομέα και αναγνωρίζουν τα οφέλη και τις προκλήσεις του ηλεκτρονικού τουρισμού. Οι εκπαιδευόμενοι/-ες εξηγούν πώς οι τεχνολογίες πληροφορικής και επικοινωνιών (ICT) αλλάζουν τις τουριστικές υπηρεσίες και τα προϊόντα, απαριθμούν τα εργαλεία και τις πλατφόρμες ηλεκτρονικού τουρισμού και συγκρίνουν τις διαφορές μεταξύ παραδοσιακών και ηλεκτρονικών μεθόδων προώθησης και πώλησης τουριστικών προϊόντων. Επίσης, αναλύουν τη σημασία των αξιολογήσεων και των σχολίων των πελατών στον ηλεκτρονικό τουρισμό και χρησιμοποιούν τα ΜΚΔ (Μέσα Κοινωνικής Δικτύωσης) για την προώθηση τουριστικών προορισμών και υπηρεσιών. Αναλύουν τις πλατφόρμες ηλεκτρονικού τουρισμού και εξερευνούν τη σημασία της διαδικτυακής παρουσίας και των στρατηγικών ψηφιακού μάρκετινγκ. Οι γνώσεις και οι δεξιότητες που αναπτύσσουν οι εκπαιδευόμενοι/-ες συνδέονται άμεσα με την ειδικότητά τους, καθώς η κατανόηση του ηλεκτρονικού τουρισμού είναι απαραίτητη για την προσαρμογή στις σύγχρονες απαιτήσεις του τουριστικού τομέα και τη βελτίωση της εξυπηρέτησης πελατών. Τα σημεία προσοχής στα οποία πρέπει να εστιάσουν την προσοχή οι εκπαιδευόμενοι/-ες περιλαμβάνουν την κατανόηση της δυναμικής του ηλεκτρονικού τουρισμού, την ακριβή χρήση των εργαλείων ηλεκτρονικού τουρισμού και την αναγνώριση των τάσεων και των νέων τεχνολογιών που επηρεάζουν τον τομέα. Συστήνεται η εκτέλεση ασκήσεων σε πλατφόρμες ηλεκτρονικού τουρισμού και η δημιουργία και διαχείριση εικονικών εκστρατειών προώθησης τουριστικών προορισμών στα μέσα κοινωνικής δικτύωσης. Η εκπαιδευτική μέθοδος που προτείνεται είναι η εμπλουτισμένη εισήγηση σχετικά με τις βασικές έννοιες του ηλεκτρονικού τουρισμού και την αξιοποίηση των νέων τεχνολογιών στον αεροπορικό κλάδο.

2.2.Z.3 | ΚΕΝΤΡΙΚΑ ΣΥΣΤΗΜΑΤΑ ΚΡΑΤΗΣΕΩΝ ΚΑΙ ΕΚΔΟΣΗΣ ΕΙΣΙΤΗΡΙΩΝ

Στην τρίτη υποενότητα, οι εκπαιδευόμενοι/-ες μαθαίνουν τη λειτουργία των κεντρικών συστημάτων κρατήσεων (CRS), εξηγούν τη σημασία και τον ρόλο τους στον τουριστικό τομέα και αναγνωρίζουν τα βασικά συστήματα, όπως Amadeus, Sabre και

Galileo. Επιπλέον, οι εκπαιδευόμενοι/-ες χρησιμοποιούν αυτά τα συστήματα για την έκδοση αεροπορικών εισιτηρίων, υπολογίζουν αεροπορικούς ναύλους και εξοικειώνονται με τις διαδικασίες κράτησης και πληρωμής. Οι γνώσεις και οι δεξιότητες που αναπτύσσουν οι εκπαιδευόμενοι/-ες συνδέονται άμεσα με την ειδικότητά τους, καθώς η αποτελεσματική διαχείριση των κρατήσεων και η έκδοση εισιτηρίων είναι κρίσιμες για την εξυπηρέτηση πελατών και τη βελτίωση της εμπειρίας των ταξιδιωτών. Η ικανότητα να χρησιμοποιούν συστήματα CRS επιτρέπει στους επαγγελματίες του τουρισμού να προσφέρουν ακριβείς και γρήγορες υπηρεσίες κρατήσεων. Τα σημεία προσοχής στα οποία πρέπει να εστιάσουν την προσοχή οι εκπαιδευόμενοι/-ες περιλαμβάνουν την κατανόηση των διαφορών μεταξύ των συστημάτων CRS, την ακρίβεια στους υπολογισμούς ναύλων και την εξοικείωση με τις διαδικασίες πληρωμής και ακύρωσης κρατήσεων. Συστήνεται η συμμετοχή σε προσομοιώσεις πραγματικών κρατήσεων και η εκτέλεση ασκήσεων που περιλαμβάνουν την έκδοση και ακύρωση εισιτηρίων. Η συνεχής εξάσκηση και η ανατροφοδότηση από τους/τις εκπαιδευτές/-τριες είναι απαραίτητες για την αποτελεσματική κατανόηση και εφαρμογή των γνώσεων που αποκτούν. Η εκπαιδευτική μέθοδος που προτείνεται για τη διδασκαλία είναι η εμπλουτισμένη εισήγηση αναφορικά με τη χρήση CRS.

2.2.Ζ.4 | ΒΑΣΙΚΕΣ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΕΣ ΤΩΝ ΣΥΣΤΗΜΑΤΩΝ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΩΝ ΚΡΑΤΗΣΕΩΝ ΚΑΙ ΠΑΓΚΟΣΜΙΑΣ ΔΙΑΝΟΜΗΣ

Στην τέταρτη υποενότητα, οι εκπαιδευόμενοι/-ες μαθαίνουν τις θεμελιώδεις λειτουργίες των CRS και GDS, καθώς και τη σημασία των συστημάτων διανομής ξενοδοχειακών κρατήσεων (Hotel Distribution Systems) στη δημιουργία και διαχείριση κρατήσεων. Οι εκπαιδευόμενοι/-ες εξηγούν τους λόγους ανάπτυξης των συστημάτων ηλεκτρονικών κρατήσεων και κατανοούν πώς αυτά τα συστήματα διευκολύνουν τη διαχείριση κρατήσεων και την έκδοση εισιτηρίων για τουριστικές υπηρεσίες. Απαριθμούν τα παγκόσμια συστήματα κρατήσεων, όπως τα Amadeus, Sabre και Galileo και αναγνωρίζουν τις λειτουργίες και τα χαρακτηριστικά τους. Επιπλέον, συγκρίνουν τις υπηρεσίες που προσφέρουν αυτά τα συστήματα και αναλύουν τον ρόλο τους στις αερομεταφορές και τη βιομηχανία τουρισμού. Η κατανόηση των βασικών λειτουργιών των συστημάτων ηλεκτρονικών κρατήσεων και των παγκόσμιων συστημάτων διανομής είναι κρίσιμη για την άσκηση της ειδικότητας του τουριστικού συνοδού. Οι γνώσεις αυτές επιτρέπουν στους/στις εκπαιδευόμενους/-ες να διαχειρίζονται αποτελεσματικά κρατήσεις, να εκδίδουν εισιτήρια και να προσφέρουν υψηλού επιπέδου υπηρεσίες στους πελάτες τους. Τα σημεία προσοχής στα οποία πρέπει να εστιάσουν την προσοχή οι εκπαιδευόμενοι/-ες περιλαμβάνουν την εξοικείωση με τις λειτουργίες των διαφόρων συστημάτων, την κατανόηση της διαδικασίας δημιουργίας και διαχείρισης κρατήσεων και την ορθή χρήση των συστημάτων για την έκδοση εισιτηρίων. Συστήνεται η πρακτική εξάσκηση σε προσομοιωμένα περιβάλλοντα CRS και GDS, καθώς και η χρήση εποπτικών μέσων και η επίδειξη οπτικοακουστικού υλικού που

παρουσιάζει τις λειτουργίες των συστημάτων GDS. Παράλληλα, προτείνεται η παρακολούθηση σχετικών σεμιναρίων για την κατανόηση της λειτουργίας των συστημάτων αυτών, καθώς και η συνεργασία των εκπαιδευομένων σε ομάδες για την επίλυση πραγματικών σεναρίων κρατήσεων. Η συνεχής εξάσκηση και η ανατροφοδότηση από τους/τις εκπαιδευτές/-τριες είναι ζωτικής σημασίας για την αποτελεσματική κατανόηση και εφαρμογή των γνώσεων αυτών. Η εκπαιδευτική μέθοδος που προτείνεται είναι η εμπλουτισμένη εισήγηση.

2.2.Z.5 | ΚΡΑΤΗΣΕΙΣ ΑΕΡΟΠΟΡΙΚΩΝ ΕΙΣΙΤΗΡΙΩΝ ΜΕΣΩ ΣΥΣΤΗΜΑΤΟΣ ΔΙΑΝΟΜΗΣ ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΩΝ ΠΡΟΪΟΝΤΩΝ ΚΑΙ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ

Στην πέμπτη υποενότητα, οι εκπαιδευόμενοι/-ες μαθαίνουν πώς να χρησιμοποιούν τα συστήματα διανομής τουριστικών προϊόντων και υπηρεσιών (GDS) για την πραγματοποίηση κρατήσεων αεροπορικών εισιτηρίων. Κατανοούν τη λειτουργία και τη σημασία των GDS στον τουριστικό τομέα και αποκτούν δεξιότητες στη χρήση πλατφορμών, όπως είναι η Microsoft Expedia και η Travel Preview. Οι γνώσεις και οι δεξιότητες που αναπτύσσουν οι εκπαιδευόμενοι/-ες συνδέονται άμεσα με την ειδικότητά τους, καθώς η κατανόηση και η χρήση των GDS είναι κρίσιμες για τη διαχείριση κρατήσεων και την εξυπηρέτηση πελατών στον τομέα του τουρισμού. Οι εκπαιδευόμενοι/-ες μαθαίνουν να υπολογίζουν αεροπορικούς ναύλους, να διαχειρίζονται διαθεσιμότητες θέσεων και να ολοκληρώνουν διαδικασίες πληρωμής μέσω των συστημάτων αυτών. Τα σημεία προσοχής στα οποία πρέπει να εστιάσουν την προσοχή οι εκπαιδευόμενοι/-ες περιλαμβάνουν την ακρίβεια στις κρατήσεις, την εξοικείωση με τις διάφορες πλατφόρμες GDS, όπως Galileo, Sabre και Amadeus, και την κατανόηση των πολιτικών και διαδικασιών κάθε αεροπορικής εταιρείας. Συστήνεται η εκτέλεση πραγματικών σεναρίων κρατήσεων σε προσομοιωμένα περιβάλλοντα GDS. Η τακτική εξάσκηση και η ανατροφοδότηση από τους/τις εκπαιδευτές/-τριες είναι κρίσιμες για την αποτελεσματική κατανόηση και εφαρμογή των γνώσεων που αποκτούν. Οι ιστότοποι όπως η Microsoft Expedia και η Travel Preview παίζουν σημαντικό ρόλο στην ανάπτυξη και την παροχή αυτών των συστημάτων, προσφέροντας προηγμένα εργαλεία και λύσεις που διευκολύνουν τις διαδικασίες κρατήσεων και βελτιώνουν την εμπειρία των πελατών. Η κατανόηση της λειτουργίας αυτών των εταιρειών και η εξοικείωση με τα προϊόντα τους αποτελεί κρίσιμο μέρος της εκπαίδευσης των εκπαιδευομένων. Η εκπαιδευτική μέθοδος που προτείνεται για τη διδασκαλία είναι η εμπλουτισμένη εισήγηση.

2.2.Z.6 | ΒΑΣΙΚΕΣ ΤΕΧΝΙΚΕΣ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΕΣ ΤΩΝ GDS

Στην έκτη υποενότητα, οι εκπαιδευόμενοι/-ες μαθαίνουν για τις βασικές τεχνικές λειτουργίες των Παγκόσμιων Συστημάτων Διανομής (GDS). Κατανοούν τη δομή και τη λειτουργία των GDS, εξηγούν τη χρήση τους για την πραγματοποίηση κρατήσεων, και μαθαίνουν να διαχειρίζονται τα διάφορα εργαλεία και τις λειτουργίες που προσφέ-

ρονται από τα συστήματα αυτά, όπως είναι οι αναζητήσεις πτήσεων, οι κρατήσεις ξενοδοχείων και ενοικιαζόμενων αυτοκινήτων. Οι γνώσεις και οι δεξιότητες που αναπτύσσουν οι εκπαιδευόμενοι/-ες συνδέονται άμεσα με την ειδικότητά τους, καθώς η χρήση των GDS είναι απαραίτητη για τη διαχείριση κρατήσεων και την εξυπηρέτηση πελατών στον τομέα του τουρισμού. Η εξοικείωση με τις τεχνικές λειτουργίες των GDS επιτρέπει στους τουριστικούς συνοδούς να παρέχουν ακριβείς και γρήγορες υπηρεσίες στους πελάτες τους, αυξάνοντας την ικανοποίηση και την πιστότητά τους. Τα σημεία προσοχής στα οποία πρέπει να εστιάσουν την προσοχή οι εκπαιδευόμενοι/-ες περιλαμβάνουν την κατανόηση της διαδικασίας κράτησης, την ακρίβεια στην εισαγωγή και επεξεργασία δεδομένων, και τη διαχείριση των εργαλείων αναζήτησης και σύγκρισης τιμών. Συστήνεται η εκτέλεση πραγματικών σεναρίων κρατήσεων σε προσομοιωμένα περιβάλλοντα GDS, η παρακολούθηση εκπαιδευτικών βίντεο για τις λειτουργίες των GDS, και η συνεργασία σε ομάδες για την επίλυση προβλημάτων κρατήσεων. Η τακτική εξάσκηση και η ανατροφοδότηση από τους/τις εκπαιδευτές/-τριες είναι κρίσιμες για την αποτελεσματική κατανόηση και εφαρμογή των γνώσεων που αποκτούν. Η εκπαιδευτική μέθοδος που προτείνεται είναι η εισήγηση με παράλληλη χρήση εποπτικών μέσων με σκοπό την εκμάθηση των βασικών εννοιών οι οποίες αφορούν την ασφάλεια κατά την εφαρμογή τεχνολογικών εφαρμογών ηλεκτρονικού τουρισμού. Οι ιστότοποι των κύριων εταιρειών GDS θα χρησιμοποιηθούν ως εργαλεία για τις παραπάνω ασκήσεις.

2.2.Z.7 | ΖΗΤΗΜΑΤΑ ΔΙΑΦΥΛΑΞΗΣ ΠΡΟΣΩΠΙΚΩΝ ΔΕΔΟΜΕΝΩΝ ΤΩΝ GDS

Στην έβδομη υποενότητα, οι εκπαιδευόμενοι/-ες μαθαίνουν για τη σημασία της προστασίας προσωπικών δεδομένων στα παγκόσμια συστήματα διανομής (GDS). Εξηγούν τους λόγους που οδηγούν στην ανάπτυξη και εφαρμογή πολιτικών διαφύλαξης δεδομένων, αναγνωρίζουν τους κινδύνους από την παραβίασή τους και αναλύουν τις σχετικές νομοθεσίες και κανονισμούς, όπως είναι ο Γενικός Κανονισμός Προστασίας Δεδομένων (GDPR). Οι γνώσεις και οι δεξιότητες που αναπτύσσουν οι εκπαιδευόμενοι/-ες συνδέονται άμεσα με την ειδικότητά τους, καθώς η διαχείριση και η προστασία προσωπικών δεδομένων είναι κρίσιμες για τη διατήρηση της εμπιστοσύνης των πελατών και τη συμμόρφωση με τις νομικές απαιτήσεις στον τουριστικό τομέα. Η ικανότητα να αναγνωρίζουν και να αντιμετωπίζουν ζητήματα ασφάλειας δεδομένων συμβάλλει στην παροχή αξιόπιστων υπηρεσιών και στην αποφυγή νομικών κυρώσεων. Οι εκπαιδευόμενοι/-ες πρέπει να εστιάσουν την προσοχή τους στην κατανόηση των βασικών αρχών προστασίας δεδομένων, στην αναγνώριση ενδείξεων παραβίασής τους και στη γνώση των βημάτων που πρέπει να ακολουθούνται σε τέτοιες περιπτώσεις. Επίσης, πρέπει να ενημερώνονται για τις εξελίξεις στη νομοθεσία και για τις τεχνολογίες προστασίας τους. Συστήνεται η συμμετοχή σε σεμινάρια για την ασφάλεια των δεδομένων, η εκτέλεση σεναρίων προσομοίωσης παραβίασης και η παρακολούθηση εκπαιδευτικών προγραμμάτων σχετικά με τις καλύτερες πρακτικές προστασίας δε-

δομένων. Η τακτική ανατροφοδότηση από τους/τις εκπαιδευτές/-τριες είναι κρίσιμη για την αποτελεσματική κατανόηση και εφαρμογή των γνώσεων που αποκτούν. Η εκπαιδευτική μέθοδος που προτείνεται για τη διδασκαλία είναι η εμπλουτισμένη εισήγηση με σκοπό την εκμάθηση των βασικών εννοιών ασφάλειας συναλλαγών.

2.2.Ζ.8 | ΕΙΣΑΓΩΓΗ ΣΤΗΝ ΕΚΔΟΣΗ ΑΕΡΟΠΟΡΙΚΟΥ ΕΙΣΙΤΗΡΙΟΥ

Στην όγδοη υποενότητα, οι εκπαιδευόμενοι/-ες μαθαίνουν τα βασικά στοιχεία και τις διαδικασίες που σχετίζονται με την έκδοση αεροπορικών εισιτηρίων. Εξηγούν τα στάδια της κράτησης, της έκδοσης και της διαχείρισης εισιτηρίων, αναλύουν τα διάφορα είδη ναύλων και τους κανόνες τους, και κατανοούν τη χρήση των συστημάτων κρατήσεων (GDS) για την έκδοση εισιτηρίων. Οι γνώσεις και οι δεξιότητες που αναπτύσσουν οι εκπαιδευόμενοι/-ες συνδέονται άμεσα με την ειδικότητά τους, καθώς η ικανότητα να εκδίδουν αεροπορικά εισιτήρια είναι ουσιώδης για την παροχή ολοκληρωμένων υπηρεσιών στους πελάτες τους. Η κατανόηση των διαδικασιών έκδοσης και διαχείρισης εισιτηρίων βοηθά τους/τις εκπαιδευόμενους/-ες να προσφέρουν αξιόπιστες και επαγγελματικές υπηρεσίες. Τα σημεία προσοχής στα οποία πρέπει να εστιάσουν την προσοχή οι εκπαιδευόμενοι/-ες περιλαμβάνουν την ακρίβεια και την προσοχή στη λεπτομέρεια κατά την έκδοση εισιτηρίων, την κατανόηση των κανόνων και των περιορισμών των ναύλων, και την ικανότητα να διαχειρίζονται αλλαγές ή ακυρώσεις εισιτηρίων. Συστήνεται η εκτέλεση πραγματικών σεναρίων έκδοσης εισιτηρίων σε προσομοιωμένα περιβάλλοντα GDS και η συνεργασία σε ομάδες για την επίλυση προβλημάτων που μπορεί να προκύψουν κατά την έκδοση ή την αλλαγή εισιτηρίων. Η τακτική εξάσκηση και η ανατροφοδότηση από τους/τις εκπαιδευτές/-τριες είναι κρίσιμες για την αποτελεσματική κατανόηση και εφαρμογή των γνώσεων που αποκτούν. Οι εκπαιδευτικές μέθοδοι που προτείνονται είναι η εμπλουτισμένη εισήγηση και οι ατομικές εργασίες υπολογισμού ναύλων.

Προτεινόμενες πηγές μελέτης

Κύριες

1. Πρωτοπαπαδάκης, Ι. Ν. (2014). *e-Tourism*. Αθήνα: Εκδόσεις Ίων.
2. Κωστομούδη-Κυριακοπούλου, Ζ. (2003). *G.D.S. Συστήματα κρατήσεων αεροπορικών εταιρειών και ταξιδιωτικών πρακτορείων με χρήση ηλεκτρονικού υπολογιστή*. Αθήνα: Εκδόσεις Προπομπός.

Συμπληρωματικές

1. Γαλίτης, Γ. (2003). *Αεροπορικοί ναύλοι*. Αθήνα: Εκδόσεις Προπομπός.
2. Λαϊνός, Ι. Σ. (2009). *Αεροπορικοί ναύλοι – Έκδοση Αεροπορικού Εισιτηρίου*. Αθήνα: Εκδόσεις Interbooks.

2.3 • ΕΞΑΜΗΝΟ Γ΄

2.3.A • ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΗ ΓΕΩΓΡΑΦΙΑ

Περίληψη της μαθησιακής ενότητας

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

Προσδοκώμενα μαθησιακά αποτελέσματα

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

- Γνωρίζουν την παγκόσμια γεωγραφία με έμφαση στις τουριστικές περιοχές της Ασίας και της Ωκεανίας,
- Κατανοούν τους παράγοντες που καθορίζουν τις δυνατότητες τουριστικής ανάπτυξης και τη βαρύτητά τους,
- Συγκρίνουν τις χώρες με βάση τον Δείκτη Ταξιδιωτικής και Τουριστικής Ανταγωνιστικότητας (ΔΤΤΑ) του World Economic Forum (WEF),
- Αναγνωρίζουν τα σημαντικά αξιοθέατα της Ασίας και της Ωκεανίας, καθώς και την απήχηση που έχουν στις προτιμήσεις των τουριστών,
- Προτείνουν τουριστικές περιοχές ανάλογα με τις προτιμήσεις και τα ειδικά ενδιαφέροντα των τουριστών,
- Αντιλαμβάνονται τη σημασία των υποδομών στην ανάπτυξη ειδικών μορφών τουρισμού σε αυτές τις περιοχές,
- Χρησιμοποιούν επαγγελματικούς τουριστικούς οδηγούς για αναζήτηση πληροφοριών,
- Υπολογίζουν διαδρομές και τρόπους πρόσβασης μεταξύ κρατών με διάφορα μεταφορικά μέσα.

Βασικές έννοιες και λέξεις-κλειδιά

Φυσική γεωγραφία / Ανθρωπογεωγραφία / Τουριστικές ροές / Ανατολική Ασία / Νότια Ασία / Νοτιοανατολική Ασία / Μέση Ανατολή / Ωκεανία / Νήσοι Ειρηνικού Ωκεανού / Τουριστικοί πόλοι.

Αριθμός ωρών διδασκαλίας της μαθησιακής ενότητας ανά εβδομάδα

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

Διάρθρωση των μαθησιακών ενοτήτων σε υποενότητες

A/A	ΤΙΤΛΟΣ ΜΑΘΗΣΙΑΚΗΣ ΥΠΟΕΝΟΤΗΤΑΣ
1	ΓΕΩΓΡΑΦΙΚΟΣ ΠΡΟΣΔΙΟΡΙΣΜΟΣ ΚΑΙ ΚΛΙΜΑΤΟΛΟΓΙΚΕΣ ΣΥΝΘΗΚΕΣ ΤΩΝ ΧΩΡΩΝ ΤΗΣ ΑΣΙΑΣ ΚΑΙ ΤΗΣ ΩΚΕΑΝΙΑΣ
2	ΦΥΣΙΚΟΙ ΠΟΡΟΙ ΚΑΙ ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΗ ΑΞΙΑ ΤΩΝ ΧΩΡΩΝ ΤΗΣ ΑΣΙΑΣ ΚΑΙ ΤΗΣ ΩΚΕΑΝΙΑΣ
3	ΑΝΘΡΩΠΙΝΟΙ ΚΑΙ ΠΟΛΙΤΙΣΜΙΚΟΙ ΠΟΡΟΙ ΤΩΝ ΧΩΡΩΝ ΤΗΣ ΑΣΙΑΣ ΚΑΙ ΤΗΣ ΩΚΕΑΝΙΑΣ
4	ΔΙΚΤΥΑ ΜΕΤΑΦΟΡΩΝ ΚΑΙ ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΕΣ ΥΠΟΔΟΜΕΣ ΤΩΝ ΧΩΡΩΝ ΤΗΣ ΑΣΙΑΣ ΚΑΙ ΤΗΣ ΩΚΕΑΝΙΑΣ
5	ΔΕΙΚΤΗΣ ΤΑΞΙΔΙΩΤΙΚΗΣ ΚΑΙ ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΗΣ ΑΝΤΑΓΩΝΙΣΤΙΚΟΤΗΤΑΣ (ΔΤΤΑ) ΤΩΝ ΧΩΡΩΝ ΤΗΣ ΑΣΙΑΣ ΚΑΙ ΤΗΣ ΩΚΕΑΝΙΑΣ
6	ΧΡΗΣΗ ΤΑΞΙΔΙΩΤΙΚΩΝ ΟΔΗΓΩΝ ΑΝΑΦΟΡΙΚΑ ΜΕ ΤΙΣ ΧΩΡΕΣ ΤΗΣ ΑΣΙΑΣ ΚΑΙ ΤΗΣ ΩΚΕΑΝΙΑΣ
7	ΑΞΙΟΘΕΑΤΑ ΚΑΙ ΠΟΛΙΤΙΣΜΙΚΗ ΑΠΗΧΗΣΗ ΤΩΝ ΧΩΡΩΝ ΤΗΣ ΑΣΙΑΣ ΚΑΙ ΤΗΣ ΩΚΕΑΝΙΑΣ

Κείμενο αναφοράς

2.3.A.1 | ΓΕΩΓΡΑΦΙΚΟΣ ΠΡΟΣΔΙΟΡΙΣΜΟΣ ΚΑΙ ΚΛΙΜΑΤΟΛΟΓΙΚΕΣ ΣΥΝΘΗΚΕΣ ΤΩΝ ΧΩΡΩΝ ΤΗΣ ΑΣΙΑΣ ΚΑΙ ΤΗΣ ΩΚΕΑΝΙΑΣ

Σε αυτή την υποενότητα, αναπτύσσονται γνώσεις σχετικά με τον γεωγραφικό προσδιορισμό και τις κλιματολογικές συνθήκες των κυριότερων τουριστικών προορισμών στην Ασία και την Ωκεανία. Συγκεκριμένα, μαθαίνονται ο εντοπισμός των χωρών και των περιοχών στον παγκόσμιο χάρτη, κατανοούνται τα γεωγραφικά χαρακτηριστικά που τις διαμορφώνουν και αναλύεται το πώς οι κλιματολογικές ζώνες επηρεάζουν την τουριστική δραστηριότητα σε αυτές τις περιοχές. Οι εκπαιδευόμενοι/-ες κατανοούν πώς οι γεωγραφικές συντεταγμένες και οι κλιματολογικές συνθήκες επηρεάζουν την τουριστική εμπειρία, καθορίζοντας την εποχικότητα των επισκέψεων και τις δυνατότητες ανάπτυξης ειδικών μορφών τουρισμού, όπως του οικοτουρισμού ή του πολιτιστικού τουρισμού. Η κατανόηση της γεωγραφίας και των κλιματολογικών συνθηκών θεωρείται κρίσιμη για τους επαγγελματίες του τουρισμού. Η ικανότητα να επιλέγονται και να προτείνονται κατάλληλοι προορισμοί ανάλογα με τις κλιματολογικές συνθήκες και τις ανάγκες των πελατών θεωρείται βασική για την επιτυχή οργάνωση ταξιδιών. Επιπλέον, η γνώση της γεωγραφικής θέσης βοηθά τους επαγγελματίες να κατανοούν καλύτερα τη δυναμική της τουριστικής αγοράς και να αξιοποιούν τα γεωγραφικά χαρακτηριστικά των προορισμών που διαχειρίζονται. Γίνεται εστίαση στη σημασία της γεωγραφικής θέσης και του κλίματος στην επιλογή τουριστικών προορισμών, στην εποχικότητα και πώς αυτή επηρεάζει τις τουριστικές ροές, καθώς και στα γεωγραφικά χαρακτηριστικά που καθορίζουν τις τουριστικές δυνατότητες των περιοχών. Προτείνεται η χρήση διαδραστικών χαρτών και εφαρμογών καιρού για την εξάσκηση στον εντοπισμό γεωγραφικών περιοχών και την κατανόηση των κλιματολογικών συνθηκών. Επιπλέον, οι εκπαιδευόμενοι/-ες μπορούν να δημιουργούν προσομοιώσεις ταξιδιών με βάση

διαφορετικές κλιματολογικές συνθήκες, αναλύοντας πώς αυτές επηρεάζονται τις τουριστικές δραστηριότητες. Η εκπαιδευτική μέθοδος που προτείνεται για τη διδασκαλία είναι η εμπλουτισμένη εισήγηση.

2.3.A.2 | ΦΥΣΙΚΟΙ ΠΟΡΟΙ ΚΑΙ ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΗ ΑΞΙΑ ΤΩΝ ΧΩΡΩΝ ΤΗΣ ΑΣΙΑΣ ΚΑΙ ΤΗΣ ΩΚΕΑΝΙΑΣ

Σε αυτή την υποενότητα, οι εκπαιδευόμενοι/-ες εμβαθύνουν στη σημασία των φυσικών πόρων, όπως είναι τα όρη, οι θάλασσες, οι λίμνες, τα ποτάμια, και η χλωρίδα και η πανίδα, και εξετάζουν πώς αυτοί οι πόροι διαμορφώνουν την τουριστική αξία των περιοχών της Ασίας και της Ωκεανίας. Οι εκπαιδευόμενοι/-ες μαθαίνουν να αναγνωρίζουν τους φυσικούς πόρους ως βασικά στοιχεία που ενισχύουν την ελκυστικότητα ενός προορισμού και να κατανοούν πώς αυτοί συμβάλλουν στην ανάπτυξη ειδικών μορφών τουρισμού, όπως είναι ο οικότουρισμός, ο περιπετειώδης τουρισμός και ο πολιτιστικός τουρισμός. Η γνώση των φυσικών πόρων είναι απαραίτητη για τους τουριστικούς επαγγελματίες, καθώς τους επιτρέπει να εντοπίζουν και να προωθούν προορισμούς που μπορούν να προσφέρουν μοναδικές εμπειρίες στους τουρίστες. Η αξιοποίηση των φυσικών πόρων για την ανάπτυξη τουριστικών προϊόντων και υπηρεσιών είναι κρίσιμη για τη διαφοροποίηση ενός προορισμού και την προσέλκυση επισκεπτών με ειδικά ενδιαφέροντα. Γίνεται εστίαση στη διασύνδεση μεταξύ των φυσικών πόρων και της τουριστικής ανάπτυξης, στους κινδύνους από την υπερεκμετάλλευση των φυσικών πόρων, στη σημασία της βιωσιμότητας στην τουριστική βιομηχανία καθώς και στην προστασία και συντήρηση των φυσικών πόρων ως αναπόσπαστο κομμάτι της τουριστικής ανάπτυξης. Οι εκπαιδευόμενοι/-ες μπορούν να δημιουργήσουν μελέτες περίπτωσης περιοχών όπου η τουριστική ανάπτυξη βασίζεται στους φυσικούς πόρους και να εξετάσουν τα αποτελέσματα αυτής της ανάπτυξης. Επιπλέον, προτείνεται η εξάσκηση στην αναγνώριση και καταγραφή των φυσικών πόρων μέσω εικονικών περιηγήσεων και διαδικτυακών εργαλείων χαρτογράφησης. Η εκπαιδευτική μέθοδος που προτείνεται για τη διδασκαλία είναι η εμπλουτισμένη εισήγηση.

2.3.A.3 | ΑΝΘΡΩΠΙΝΟΙ ΚΑΙ ΠΟΛΙΤΙΣΜΙΚΟΙ ΠΟΡΟΙ ΤΩΝ ΧΩΡΩΝ ΤΗΣ ΑΣΙΑΣ ΚΑΙ ΤΗΣ ΩΚΕΑΝΙΑΣ

Αυτή η υποενότητα επικεντρώνεται στους ανθρώπινους και πολιτισμικούς πόρους των περιοχών της Ασίας και της Ωκεανίας. Οι εκπαιδευόμενοι/-ες μελετούν τη σημασία της πολιτισμικής ποικιλομορφίας, μέσω των γλωσσών, των θρησκειών, των παραδόσεων και της ιστορίας, και κατανοούν πώς αυτά τα στοιχεία καθορίζουν την τουριστική ταυτότητα και ελκυστικότητα των προορισμών. Αναλύουν τον ρόλο των πολιτισμικών πόρων στην ανάπτυξη τουριστικών προϊόντων και στην προσέλκυση επισκεπτών με ιδιαίτερα πολιτιστικά ενδιαφέροντα. Η γνώση των πολιτισμικών πόρων είναι ζωτικής σημασίας για την ανάπτυξη και την προώθηση προορισμών που

προσφέρουν αυθεντικές και μοναδικές εμπειρίες. Οι επαγγελματίες του τουρισμού που κατανοούν και αξιοποιούν την πολιτισμική ποικιλομορφία μπορούν να σχεδιάσουν και να προσφέρουν προσαρμοσμένα τουριστικά προϊόντα που ικανοποιούν τις προτιμήσεις των επισκεπτών και συμβάλλουν στην ενίσχυση της τοπικής οικονομίας. Επικεντρώνονται στη σημασία της αυθεντικότητας, την προώθηση πολιτισμικών πόρων και την αποφυγή της εμπορευματοποίησης, η οποία μπορεί να οδηγήσει στην αλλοίωση των τοπικών παραδόσεων και αξιών. Δίδεται έμφαση στη διαφύλαξη της πολιτισμικής κληρονομιάς και στην ισορροπία μεταξύ της τουριστικής ανάπτυξης και της διατήρησης των τοπικών πολιτισμικών χαρακτηριστικών. Προτείνεται η μελέτη της πολιτισμικής ποικιλομορφίας, της κουλτούρας και της καθημερινής ζωής στις περιοχές αυτές. Οι εκπαιδευόμενοι/-ες μπορούν να ερευνήσουν και να παρουσιάσουν παραδείγματα επιτυχημένης τουριστικής ανάπτυξης που στηρίζεται στην ανάδειξη των πολιτισμικών πόρων. Η εκπαιδευτική μέθοδος που προτείνεται για τη διδασκαλία είναι η εμπλουτισμένη εισήγηση.

2.3.A.4 | ΔΙΚΤΥΑ ΜΕΤΑΦΟΡΩΝ ΚΑΙ ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΕΣ ΥΠΟΔΟΜΕΣ ΤΩΝ ΧΩΡΩΝ ΤΗΣ ΑΣΙΑΣ ΚΑΙ ΤΗΣ ΩΚΕΑΝΙΑΣ

Σε αυτή την υποενότητα, οι εκπαιδευόμενοι/-ες θα αναλύσουν τη σημασία των δικτύων μεταφορών και των τουριστικών υποδομών στις περιοχές της Ασίας και της Ωκεανίας. Θα μελετήσουν τα δίκτυα αεροδρομίων, λιμανιών, οδικών και σιδηροδρομικών δικτύων, και θα κατανοήσουν πώς αυτά επηρεάζουν την προσβασιμότητα και την τουριστική ανάπτυξη. Θα εξετάσουν επίσης τη σημασία των τουριστικών υποδομών, όπως είναι τα ξενοδοχεία, τα εστιατόρια και οι χώροι ψυχαγωγίας, και πώς αυτές επηρεάζουν την εμπειρία των επισκεπτών. Η κατανόηση των δικτύων μεταφορών και των τουριστικών υποδομών είναι απαραίτητη για την επιτυχή διαχείριση και προώθηση τουριστικών προορισμών. Οι επαγγελματίες του τουρισμού πρέπει να είναι σε θέση να σχεδιάσουν και να υλοποιήσουν ταξιδιωτικά πακέτα που λαμβάνουν υπόψη την προσβασιμότητα και τις διαθέσιμες υποδομές, εξασφαλίζοντας έτσι την ικανοποίηση των πελατών. Γίνεται εστίαση στη διαφορά μεταξύ των υποδομών στις αστικές και αγροτικές περιοχές και πώς αυτές επηρεάζουν την τουριστική κίνηση. Δίνεται έμφαση στην αξιολόγηση της ποιότητας των υποδομών και των δικτύων μεταφορών και στο πώς αυτά μπορούν να ενισχύσουν ή να περιορίσουν την τουριστική ανάπτυξη. Οι εκπαιδευόμενοι/-ες μπορούν να χρησιμοποιήσουν χάρτες μεταφορών και διαδικτυακά εργαλεία για να προγραμματίσουν διαδρομές και να αξιολογήσουν τις διαθέσιμες υποδομές σε συγκεκριμένους προορισμούς. Επιπλέον, προτείνεται η ανάλυση περιπτώσεων επιτυχημένης τουριστικής ανάπτυξης που βασίζεται στις ισχυρές υποδομές και τα δίκτυα μεταφορών. Η εκπαιδευτική μέθοδος που προτείνεται για τη διδασκαλία είναι η εμπλουτισμένη εισήγηση.

2.3.A.5 | ΔΕΙΚΤΗΣ ΤΑΞΙΔΙΩΤΙΚΗΣ ΚΑΙ ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΗΣ ΑΝΤΑΓΩΝΙΣΤΙΚΟΤΗΤΑΣ (ΔΤΤΑ) ΤΩΝ ΧΩΡΩΝ ΤΗΣ ΑΣΙΑΣ ΚΑΙ ΤΗΣ ΩΚΕΑΝΙΑΣ

Οι εκπαιδευόμενοι/-ες θα μελετήσουν τον Δείκτη Ταξιδιωτικής και Τουριστικής Ανταγωνιστικότητας (ΔΤΤΑ) που δημοσιεύεται από το World Economic Forum (WEF). Θα μάθουν να συγκρίνουν τις τουριστικές επιδόσεις των χωρών της Ασίας και της Ωκεανίας και να αναλύουν τα κριτήρια που καθορίζουν την τουριστική τους ανταγωνιστικότητα. Ο ΔΤΤΑ αξιολογεί παράγοντες όπως είναι η ασφάλεια, οι υποδομές, το περιβάλλον και η πολιτιστική κληρονομιά, παρέχοντας μια συνολική εικόνα της ικανότητας των χωρών να προσελκύσουν και να διατηρήσουν τουρίστες. Η γνώση του ΔΤΤΑ είναι σημαντική για τους επαγγελματίες του τουρισμού, καθώς τους επιτρέπει να κατανοήσουν τις δυνάμεις και τις αδυναμίες των προορισμών που διαχειρίζονται. Αυτή η γνώση μπορεί να χρησιμοποιηθεί για τον σχεδιασμό στρατηγικών προώθησης και την ανάπτυξη τουριστικών προϊόντων που ενισχύουν την ανταγωνιστικότητα ενός προορισμού στην παγκόσμια αγορά. Γίνεται εστίαση στα κριτήρια του ΔΤΤΑ που σχετίζονται με την ασφάλεια, τις υποδομές και τη βιωσιμότητα των τουριστικών προορισμών. Δίδεται έμφαση στη σύγκριση μεταξύ χωρών και στο πώς η βελτίωση σε συγκεκριμένους τομείς μπορεί να ενισχύσει την τουριστική ανταγωνιστικότητα. Οι εκπαιδευόμενοι/-ες μπορούν να αναλύσουν και να συγκρίνουν τα δεδομένα του ΔΤΤΑ για διάφορες χώρες μέσω γραφημάτων και αναφορών. Προτείνεται η δημιουργία παρουσιάσεων ή αναφορών που αναλύουν τις επιδόσεις συγκεκριμένων χωρών στον ΔΤΤΑ και προτείνουν βελτιώσεις για την ενίσχυση της ανταγωνιστικότητάς τους. Η εκπαιδευτική μέθοδος που προτείνεται για τη διδασκαλία είναι η εμπλουτισμένη εισήγηση.

2.3.A.6 | ΧΡΗΣΗ ΤΑΞΙΔΙΩΤΙΚΩΝ ΟΔΗΓΩΝ ΑΝΑΦΟΡΙΚΑ ΜΕ ΤΙΣ ΧΩΡΕΣ ΤΗΣ ΑΣΙΑΣ ΚΑΙ ΩΚΕΑΝΙΑΣ

Σε αυτή την υποενότητα, μαθαίνεται η χρήση επαγγελματικών ταξιδιωτικών οδηγών για την αναζήτηση πληροφοριών σχετικά με τουριστικούς προορισμούς στην Ασία και την Ωκεανία. Οι εκπαιδευόμενοι/-ες εξοικειώνονται με τη δομή και το περιεχόμενο των ταξιδιωτικών οδηγών, καθώς και με την αναγνώριση αξιόπιστων πηγών πληροφόρησης. Δίνεται ιδιαίτερη έμφαση στη χρήση τόσο έντυπων όσο και ψηφιακών ταξιδιωτικών οδηγών, με στόχο την απόκτηση ολοκληρωμένης εικόνας για τους προορισμούς. Επίσης, μαθαίνεται η τεχνική της κριτικής αξιολόγησης των πληροφοριών που παρέχονται στους οδηγούς, με σκοπό την επιλογή των καλύτερων προτάσεων για τους πελάτες, και αναλύεται η διαδικασία της αναζήτησης πληροφοριών σε πραγματικό χρόνο και της προσαρμογής των προτάσεων ανάλογα με τις ανάγκες και τις προτιμήσεις των τουριστών. Η ικανότητα χρήσης ταξιδιωτικών οδηγών κρίνεται βασική για τους επαγγελματίες του τουρισμού, καθώς τους βοηθά να παρέχουν ακριβείς και επικαιροποιημένες πληροφορίες στους πελάτες τους. Η εξοικείωση με την αναζήτηση πληροφοριών και την κριτική αξιολόγησή τους ενισχύει την ικανότητά

τους να σχεδιάζουν ταξιδιωτικά προγράμματα που ανταποκρίνονται στις επιθυμίες των τουριστών, βελτιώνοντας έτσι την ποιότητα των παρεχόμενων υπηρεσιών. Γίνεται αναφορά στη διαφορά μεταξύ των διάφορων τύπων ταξιδιωτικών οδηγών (έντυπων και ηλεκτρονικών) και στην αξιολόγηση της αξιοπιστίας τους. Επίσης, τονίζεται η σημασία της συνεχούς ενημέρωσης και ανανέωσης των πληροφοριών που προσφέρονται στους τουρίστες. Προτείνεται η χρήση διαφόρων ταξιδιωτικών οδηγών μέσα από συγκεκριμένα σενάρια που απαιτούν αναζήτηση πληροφοριών για προορισμούς με συγκεκριμένα κριτήρια, αξιοποιώντας τόσο παραδοσιακά μέσα όσο και σύγχρονες τεχνολογίες. Η εκπαιδευτική μέθοδος που προτείνεται για τη διδασκαλία είναι η εμπλουτισμένη εισήγηση.

2.3.A.7 | ΑΞΙΟΘΕΑΤΑ ΚΑΙ ΠΟΛΙΤΙΣΜΙΚΗ ΑΠΗΧΗΣΗ ΤΩΝ ΧΩΡΩΝ ΤΗΣ ΑΣΙΑΣ ΚΑΙ ΤΗΣ ΩΚΕΑΝΙΑΣ

Αυτή η υποενότητα εστιάζεται στη μελέτη των σημαντικών αξιοθέατων της Ασίας και της Ωκεανίας, όπως αρχαιολογικών χώρων, μουσείων και πολιτιστικών μνημείων. Οι εκπαιδευόμενοι/-ες μαθαίνουν να αναγνωρίζουν τα πολιτιστικά και ιστορικά μνημεία που χαρακτηρίζονται ως εμβληματικά για κάθε προορισμό και να κατανοούν τη σημασία τους για την τοπική ταυτότητα και τον πολιτισμό. Εξετάζεται η απήχηση αυτών των αξιοθέατων στους τουρίστες και πώς αυτά συμβάλλουν στην προσέλκυση επισκεπτών από όλο τον κόσμο, η διαδικασία της δημιουργίας και προώθησης πολιτιστικών διαδρομών που περιλαμβάνουν τα σημαντικά αξιοθέατα με στόχο την ενίσχυση της τουριστικής εμπειρίας, η σημασία της συντήρησης και της διαχείρισης αυτών των χώρων, καθώς και οι προσπάθειες που γίνονται για την προστασία τους από τις επιπτώσεις του μαζικού τουρισμού. Η γνώση των σημαντικών αξιοθέατων και της πολιτισμικής τους αξίας θεωρείται απαραίτητη για τη διαχείριση προϊόντων πολιτιστικού τουρισμού. Οι επαγγελματίες του τουρισμού που κατανοούν την πολιτισμική απήχηση ενός προορισμού είναι σε θέση να δημιουργούν ταξιδιωτικά πακέτα προσφέροντας αυθεντικές εμπειρίες. Γίνεται εστίαση στη σύνδεση μεταξύ των αξιοθέατων και των ιστορικών γεγονότων που τους προσδίδουν αξία, στις προσπάθειες συντήρησης και προστασίας τους από τις αρνητικές επιπτώσεις του τουρισμού, στη σημασία της εκπαίδευσης των τουριστών σχετικά με την πολιτιστική σημασία αυτών των χώρων και την ανάγκη σεβασμού τους. Επιπλέον, οι εκπαιδευόμενοι/-ες καλούνται να σχεδιάζουν πολιτιστικές διαδρομές που περιλαμβάνουν σημαντικά αξιοθέατα, παρουσιάζοντας πώς μπορούν να προωθούνται αυτά στους τουρίστες με τρόπο που ενισχύει την τουριστική τους εμπειρία, ενώ παράλληλα προάγει τη διατήρηση και προστασία της πολιτισμικής κληρονομιάς. Η εκπαιδευτική μέθοδος που προτείνεται για τη διδασκαλία είναι η εμπλουτισμένη εισήγηση.

Προτεινόμενες πηγές μελέτης

Κύριες

1. Μυλωνοπούλου, Μ. Π. (2000). *Τουριστική Γεωγραφία: Ασία*. Αθήνα: Εκδόσεις Σταμούλη.
2. Τερκενλή, Θ. Σ., Μεταξίδης, Ν. Α. & Ραφτοπούλου, Π. (2010). *Τουριστική Γεωγραφία – Γ΄ ΕΠΑ.Λ*. Αθήνα: Ινστιτούτο Τεχνολογίας Υπολογιστών και Εκδόσεων «ΔΙΟΦΑΝΤΟΣ». Διαθέσιμο στο: https://ebooks.edu.gr/ebooks/v/pdf/8547/5392/24-0632-01_V3_Touristiki-Geografia_G-EPAL_Vivlio-Mathiti/

Συμπληρωματικές

1. Μοίρα, Π. (2018). *Τουριστική Γεωγραφία της Ελλάδας. Γεωγραφικές προσεγγίσεις στον τουρισμό*. Αθήνα: Εκδόσεις Φαίδιμος.
2. Κολτσιδόπουλος, Γ., Hudman, L. & Jackson, R. (2003). *Τουριστική Γεωγραφία: Ελληνική & Παγκόσμια*. Αθήνα: Εκδόσεις Έλλην.

2.3.B • ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΕΣ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΚΗΣ ΚΑΙ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΩΝ ΣΤΟΝ ΤΟΥΡΙΣΜΟ

Περίληψη της μαθησιακής ενότητας

Ο τουρισμός είναι ένας κλάδος που έχει ωφεληθεί σε πολύ μεγάλο βαθμό από την εξέλιξη της τεχνολογίας, καθώς όλο και περισσότερες τουριστικές επιχειρήσεις ακολουθούν τις σύγχρονες τάσεις των Τεχνολογιών Πληροφορικής και Επικοινωνιών (ΤΠΕ). Σκοπός της μαθησιακής ενότητας είναι να εισαγάγει τους/τις εκπαιδευόμενους/-ες στις νέες Τεχνολογίες Πληροφορικής και Επικοινωνιών στον τομέα του τουρισμού, καθώς και στον ρόλο που αυτές διαδραματίζουν τόσο στην τουριστική βιομηχανία όσο και στον τρόπο με τον οποίο επηρεάζουν τον σύγχρονο τουρίστα. Οι εκπαιδευόμενοι/-ες αποκτούν γνώσεις σχετικά με τις διαθέσιμες νέες τεχνολογίες πληροφορικής και τις δυνατότητες που αυτές παρέχουν στις τουριστικές επιχειρήσεις με στόχο, αφενός την ποιοτική παροχή υπηρεσιών, και αφετέρου τη βελτίωση της ανταγωνιστικότητά τους.

Προσδοκώμενα μαθησιακά αποτελέσματα

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

- Αντιλαμβάνονται πως η χρήση των νέων τεχνολογιών διευκολύνει την ενδο-επιχειρησιακή λειτουργία,

- Εξηγούν πώς ενισχύεται η επίδραση και η δια-δραστικότητα μεταξύ καταναλωτών και επιχειρήσεων,
- Αναφέρονται στα ανταγωνιστικά πλεονεκτήματα των επιχειρήσεων από τη χρήση των Τεχνολογιών Πληροφορικής και Επικοινωνιών,
- Κατανοούν τη χρήση των νέων τεχνολογιών σε όλα τα στάδια διοργάνωσης ενός ταξιδιού,
- Επεξηγούν τις έννοιες του Οργανισμού Διαχείρισης και Προώθησης Προορισμού (Destination Management Organization-DMO), του e-business και e-tourism, καθώς και του Συστήματος Διαχείρισης Σχέσεων Πελατείας (Customer Relationship Management-CRM),
- Γνωρίζουν τη χρήση των νέων τεχνολογιών από τους καταναλωτές σε πλατφόρμες των μέσων κοινωνικής δικτύωσης, από εφαρμογές για κινητές συσκευές και συστήματα,
- Προτιμούν τη χρήση των Τεχνολογιών Πληροφορικής και Επικοινωνιών για την προσφορά εξατομικευμένων υπηρεσιών προστιθέμενης αξίας,
- Εφαρμόζουν στην πράξη ηλεκτρονικούς χάρτες και συστήματα δορυφορικής πλοήγησης.

Βασικές έννοιες και λέξεις-κλειδιά

Ηλεκτρονικό επιχειρείν / Ηλεκτρονικό εμπόριο / Ψηφιακό μάρκετινγκ / Τεχνικές βελτιστοποίησης μηχανών αναζήτησης / Διαχείριση πελατών με τεχνολογίες πληροφορικής / Υπηρεσίες Cloud / Διαμοιρασμός πληροφοριών μέσω Διαδικτύου / Διαδικτυακή συνεργασία / Online υπηρεσίες κρατήσεων / Επεξεργασία αρχείων.

Αριθμός ωρών διδασκαλίας της μαθησιακής ενότητας ανά εβδομάδα

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

Διάρθρωση των μαθησιακών ενοτήτων σε υποενότητες

A/A	ΤΙΤΛΟΣ ΜΑΘΗΣΙΑΚΗΣ ΥΠΟΕΝΟΤΗΤΑΣ
1	ΕΙΣΑΓΩΓΗ ΣΤΟ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΟ ΕΠΙΧΕΙΡΕΙΝ ΚΑΙ ΤΟ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΟ ΕΜΠΟΡΙΟ
2	ΨΗΦΙΑΚΟ ΜΑΡΚΕΤΙΝΓΚ ΚΑΙ ΜΕΣΑ ΚΟΙΝΩΝΙΚΗΣ ΔΙΚΤΥΩΣΗΣ
3	ΔΗΜΟΣΙΕΣ ΣΧΕΣΕΙΣ ΚΑΙ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΠΕΛΑΤΩΝ
4	ΔΙΑΔΙΚΤΥΑΚΗ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑ ΚΑΙ ΣΥΝΕΡΓΑΣΙΑ
5	ΨΗΦΙΑΚΟΣ ΤΟΥΡΙΣΜΟΣ
6	ΕΞΕΙΔΙΚΕΥΜΕΝΑ ΘΕΜΑΤΑ

2.3.B.1 | ΕΙΣΑΓΩΓΗ ΣΤΟ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΟ ΕΠΙΧΕΙΡΕΙΝ ΚΑΙ ΤΟ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΟ ΕΜΠΟΡΙΟ

Βασικός σκοπός της μαθησιακής υποεπενότητας είναι οι εκπαιδευόμενοι/-ες να εξοικειωθούν με τις θεωρητικές και πρακτικές έννοιες του ηλεκτρονικού επιχειρείν και του ηλεκτρονικού εμπορίου. Αρχικά, παρουσιάζεται η έννοια της επιχειρηματικότητας και πώς αυτή διαφοροποιείται στο ηλεκτρονικό περιβάλλον. Αναφέρονται οι βασικές αρχές της ηλεκτρονικής επιχειρηματικότητας και γίνεται ανάλυση των διαφόρων επιχειρηματικών μοντέλων, όπως «επιχείρηση προς επιχείρηση» (Business to Business, B2B), «επιχείρηση προς καταναλωτή» (Business to Consumer, B2C), «επιχείρηση προς κράτος» (Business to Government, B2G). Προτείνεται να αναλυθούν οι επιμέρους εφαρμογές όπως τα ηλεκτρονικά καταστήματα, ηλεκτρονικές δημοπρασίες, ηλεκτρονικές αγορές και γενικότερα ο τρόπος λειτουργίας των επιχειρήσεων online. Έμφαση δίνεται στις ηλεκτρονικές τουριστικές επιχειρήσεις και στα επιμέρους τμήματά τους, όπου, μέσα από παραδείγματα, εξηγείται ο τρόπος λειτουργίας τους και η συνεισφορά τους στην παρουσίαση και προώθηση του τουριστικού προϊόντος. Γίνεται σύγκριση διαφόρων τουριστικών ιστοσελίδων και ηλεκτρονικών υπηρεσιών ώστε οι εκπαιδευόμενοι/-ες να αποκτήσουν εμπειρία στη χρήση και αξιολόγηση των εργαλείων που ενσωματώνονται στους διαδικτυακούς τόπους τους. Στην υποεπενότητα γίνεται εισαγωγή στα μοντέλα για την ανάπτυξη στρατηγικής για το ηλεκτρονικό επιχειρείν και περιγράφονται σύντομα τα συστήματα ERP (Enterprise Resource Planning) και CRM (Customer Relationship Management). Έννοιες όπως τα ενδοδίκτυα (intranets) και τα εξωδίκτυα (extranets) εξηγούνται, επίσης, στην υποεπενότητα. Οι πλατφόρμες πώλησης ηλεκτρονικών εισιτηρίων παρουσιάζονται στο πλαίσιο του μαθήματος και εξηγείται ο τρόπος συμμετοχής μιας επιχείρησης σε αυτές. Σύντομα, επίσης, παρουσιάζονται θέματα που άπτονται της νομοθεσίας.

2.3.B.2 | ΨΗΦΙΑΚΟ ΜΑΡΚΕΤΙΝΓΚ ΚΑΙ ΜΕΣΑ ΚΟΙΝΩΝΙΚΗΣ ΔΙΚΤΥΩΣΗΣ

Αρχικά οι εκπαιδευόμενοι/-ες εξοικειώνονται με τις έννοιες, τις θεωρίες και τις αρχές του μάρκετινγκ στο ψηφιακό περιβάλλον. Αναλύεται η έννοια του μάρκετινγκ και οι βασικές αρχές και στόχοι του, και στη συνέχεια η εστίαση γίνεται στο ψηφιακό μάρκετινγκ. Παρουσιάζονται οι υπηρεσίες ενός οργανισμού διαχείρισης και προώθησης προορισμού (Destination Management Organization-DMO). Αναλύεται το email μάρκετινγκ, όπου εξηγούνται τεχνικές και ορθές πρακτικές δημιουργίας λιστών επαφών (mailing lists) και μεθοδολογίες αποστολής μαζικών μηνυμάτων (σύνταξη, διάρθρωση, χρόνος αποστολής newsletter κ.ά.). Στην υποεπενότητα περιλαμβάνονται, επίσης, θέματα όπως η χρήση κινητών συσκευών για μάρκετινγκ (mobile marketing), η προώθηση προϊόντων και υπηρεσιών μέσα από συνεργασίες με άλλους δικτυακούς τόπους (affiliate marketing), η προώθηση μέσα από κανάλια video (video marketing) και η μέτρηση αποτελεσματικότητας και βελτιστοποίησης με χρήση εργαλείων μέ-

τρησης, όπως είναι το Google Analytics. Οι τεχνικές βελτιστοποίησης μηχανών αναζήτησης (Search Engine Optimization-SEO) είναι σημαντικές για την προώθηση των ηλεκτρονικών επιχειρήσεων και συνεπώς η μαθησιακή υποενοότητα εισάγει τους/τις εκπαιδευόμενους/-ες στους τρόπους προώθησης και διαφήμισης ιστοτόπων σε μηχανές αναζήτησης, ώστε να διευκολύνει την παρουσία τους στις πρώτες θέσεις των αποτελεσμάτων. Ο ρόλος των κοινωνικών δικτύων για την προώθηση τουριστικών υπηρεσιών εξετάζεται στη συνέχεια. Είναι χρήσιμο να προταθούν εργαλεία διαχείρισης κοινωνικών μέσων, όπως εργαλεία προγραμματισμού αναρτήσεων, και να διδαχθούν θέματα όπως η χρήση των hashtags και των trending topics για την αύξηση της εμβέλειας των αναρτήσεων.

2.3.B.3 | ΔΗΜΟΣΙΕΣ ΣΧΕΣΕΙΣ ΚΑΙ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΠΕΛΑΤΩΝ

Σκοπός της συγκεκριμένης υποενοότητας είναι οι εκπαιδευόμενοι/-ες να εξοικειωθούν με το αντικείμενο των δημοσίων σχέσεων και της διαχείρισης των πελατών. Μέσα από την υποενοότητα γνωρίζουν τον ρόλο των δημοσίων σχέσεων και κατανοούν τη διαδικασία διαμόρφωσης, διαχείρισης και υποστήριξης συγκεκριμένου πλάνου ενεργειών για την προσέγγιση πελατών. Παρουσιάζονται τα μέσα που μπορούν να χρησιμοποιηθούν στις ενέργειες δημοσίων σχέσεων και μελετώνται οι δυνατότητες που προσφέρουν τα ψηφιακά μέσα σε αυτόν τον τομέα. Στη συνέχεια, γίνεται εισαγωγή στους παράγοντες που επηρεάζουν τη συμπεριφορά του καταναλωτή στην ψηφιακή εποχή, ώστε να κατανοούν τον τρόπο λήψης καταναλωτικών αποφάσεων και να εκτελούν στοχευμένες ενέργειες υποστήριξης πελατών και προώθησης των προϊόντων και υπηρεσιών τους. Ο ρόλος της διαφήμισης και της προσέγγισης πελατών μέσω διαδικτυακών εκδηλώσεων ή σε συνέδρια και εκθέσεις προτείνεται να παρουσιαστεί στη μαθησιακή διαδικασία. Εργαλεία για την online υποστήριξη της επικοινωνίας με πελάτες μπορούν, επίσης, να παρουσιαστούν. Ακολούθως, η υποενοότητα εστιάζεται στα συστήματα CRM (Customer Relationship Management) για διαχείριση πελατειακών σχέσεων. Μελετώνται τα βασικότερα χαρακτηριστικά σύγχρονων λύσεων CRM για συγχρονισμό με γνωστές εφαρμογές και cloud υπηρεσίες εφαρμογών γραφείου, για εισαγωγή επαφών και διαχείρισης μηνυμάτων ηλεκτρονικού ταχυδρομείου, για δημιουργία καταστάσεων υφιστάμενων και υποψήφιων πελατών, για σχεδίαση ερωτηματολογίων και διαχείριση απαντήσεων κ.ά. Επιπλέον, αναλύονται τα χαρακτηριστικά διαφόρων λογισμικών CRM ανοιχτού κώδικα, ιδιόκτητου λογισμικού και λογισμικού που προσφέρεται ως διαδικτυακή υπηρεσία.

2.3.B.4 | ΔΙΑΔΙΚΤΥΑΚΗ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑ ΚΑΙ ΣΥΝΕΡΓΑΣΙΑ

Με την ταχεία εξέλιξη της τεχνολογίας, είναι αναγκαίο να κατανοήσουν οι εκπαιδευόμενοι/-ες τα πλεονεκτήματα και τους κινδύνους που σχετίζονται με τα διαδικτυακά εργαλεία. Είναι απαραίτητο να μάθουν πώς να πλοηγούνται με ασφάλεια στο Διαδίκτυο, να αναγνωρίζουν πηγές αξιόπιστης πληροφόρησης και να αναπτύσσουν κριτική

σκέψη σε σχέση με τις πληροφορίες που συναντούν online. Επίσης, στην υποενότητα εξετάζονται ηθικά ζητήματα που συνδέονται με την ιδιωτικότητα και την ασφάλεια στο Διαδίκτυο. Επιπρόσθετα, τεχνικά θέματα όπως αγορά domain, δημιουργία ιστοσελίδας ή blog είναι σημαντικό να συζητηθούν, ώστε οι εκπαιδευόμενοι/-ες να γνωρίζουν τις τεχνικές απαιτήσεις και τα οφέλη της παρουσίας τους στο Διαδίκτυο. Θέματα σχετικά με τα προσωπικά δεδομένα και τον Γενικό Κανονισμό για την Προστασία των Δεδομένων (ΓΚΠΔ) είναι, επίσης, πολύ σημαντικά. Σε πρακτικό επίπεδο, οι εκπαιδευόμενοι/-ες μαθαίνουν να διαχειρίζονται με σωστό τρόπο το ηλεκτρονικό ταχυδρομείο. Γίνεται αναφορά σε κανόνες δεοντολογίας στην αποστολή μηνυμάτων, αλλά και σε πρακτικά θέματα που σχετίζονται με το μέγεθος των επισυνάψεων. Γίνεται χρήση διαδικτυακών υπηρεσιών για διαμοιρασμό πληροφοριών και συνεργασία. Παρουσιάζονται υπηρεσίες όπως τα έγγραφα Google, το Dropbox, το wetransfer.com, οι υπηρεσίες συντόμευσης διαδικτυακών διευθύνσεων (url shorteners) και υπηρεσίες επεξεργασίας PDF αρχείων. Στη συνέχεια, γίνεται αναφορά σε αποθετήρια εικόνων όπως το unsplash.com και το freepik.com και άλλα παρόμοια αποθετήρια, για χρήση εικόνων σε αναρτήσεις.

2.3.B.5 | ΨΗΦΙΑΚΟΣ ΤΟΥΡΙΣΜΟΣ

Στην τρέχουσα μαθησιακή υποενότητα, οι εκπαιδευόμενοι/-ες μαθαίνουν να κατανοούν και να αξιοποιούν τις σύγχρονες τεχνολογίες και τα ψηφιακά εργαλεία που χρησιμοποιούνται στον τουριστικό τομέα. Η εκπαίδευση επικεντρώνεται σε διάφορους τομείς, όπως στη χρήση online κρατήσεων και στη χρήση εξειδικευμένων διαδικτυακών υπηρεσιών. Αρχικά, γνωρίζουν τις δημοφιλείς πλατφόρμες online κρατήσεων και μαθαίνουν να διαχειρίζονται τις καταχωρήσεις και τις κρατήσεις τους αποτελεσματικά. Προτείνεται να μελετήσουν διάφορες υπηρεσίες για online κρατήσεις δωμάτων, πτήσεων, οχημάτων, αλλά και τα ηλεκτρονικά εισιτήρια, ώστε να αποκτήσουν ευρεία αντίληψη του τρόπου λειτουργίας και διαχείρισης των σχετικών υπηρεσιών. Η υποενότητα περιλαμβάνει, επίσης, την εκμάθηση της δημιουργίας και διαχείρισης περιεχομένου για τουριστικές ιστοσελίδες και blogs, χρησιμοποιώντας πλατφόρμες όπως το WordPress. Οι εκπαιδευόμενοι/-ες μαθαίνουν να δημιουργούν ελκυστικό περιεχόμενο που προσελκύει και διατηρεί την προσοχή των επισκεπτών. Επιπλέον, η υποενότητα εξετάζει τις εφαρμογές κινητών συσκευών στον τουρισμό, όπως είναι οι ταξιδιωτικοί οδηγοί, οι χάρτες και οι εφαρμογές κρατήσεων. Ιδιαίτερη έμφαση πρέπει να δοθεί στους χάρτες της Google για δημιουργία προσαρμοσμένων χαρτών, προγραμματισμό διαδρομής, αποθήκευση αγαπημένων τοποθεσιών, επιχειρηματικές καταχωρήσεις κ.ά. Είναι σημαντικό να ασχοληθούν οι εκπαιδευόμενοι/-ες με εφαρμογές κινητών συσκευών για τον προγραμματισμό ταξιδιών και την οργάνωση δρομολογίων. Υπηρεσίες για την ασφαλή και εύκολη επεξεργασία πληρωμών online, αλλά και ενσωμάτωση μηχανών κρατήσεων στην ιστοσελίδα για την άμεση αποδοχή κρατήσεων και πληρωμών αποτελούν, επίσης, θέματα της υποενότητας.

2.3.B.6 | ΕΞΕΙΔΙΚΕΥΜΕΝΑ ΘΕΜΑΤΑ

Σκοπός της συγκεκριμένης μαθησιακής υποενότητας είναι οι εκπαιδευόμενοι/-ες να εξοικειωθούν με διάφορα πρακτικά και σύγχρονα θέματα πληροφορικής. Παρουσιάζονται τα βασικά αρχεία, π.χ. εικόνες PNG και JPG, αρχεία ήχου MP3, και αρχεία βίντεο AVI και MP4. Αναφέρονται οι βασικές ιδιότητες των αρχείων και οι εκπαιδευόμενοι/-ες εκτελούν απλές επεξεργασίες, όπως αλλαγή μεγέθους, συμπίεση, συνδυασμό αρχείων με διαδικτυακά εργαλεία κ.ά. Η δημιουργία infographics με τη χρήση διαδικτυακών εργαλείων αποτελεί ένα άλλο θέμα της υποενότητας. Η επεξεργασία μέσω Διαδικτύου αρχείων PDF παρουσιάζεται μέσω παραδειγμάτων. Η αναγκαιότητα και τα εργαλεία για τη λήψη αντιγράφων ασφαλείας για τα δεδομένα της επιχείρησης παρουσιάζονται, επίσης, στην υποενότητα. Οι ρυθμίσεις προστασίας υπολογιστών με λογισμικό και ρύθμιση του λειτουργικού συστήματος για αποτροπή εισβολών είναι επιπλέον ζητήματα. Στη συνέχεια παρουσιάζονται σύγχρονα τεχνικά θέματα όπως τα κρυπτονομίσματα, η επαυξημένη και εικονική πραγματικότητα (Augmented Reality/Virtual Reality-AR/VR), η Τεχνητή Νοημοσύνη και τα chatbots και αναλύεται η επίδρασή τους στις ηλεκτρονικές επιχειρήσεις. Μελετώνται θέματα που σχετίζονται με την ασφάλεια των συναλλαγών, τα ψηφιακά πιστοποιητικά, τη χρήση ηλεκτρονικών υπηρεσιών του κράτους για ταυτοποίηση χρηστών, τη χρήση τραπεζικών ηλεκτρονικών υπηρεσιών για online πληρωμές κ.ά. Η ανάλυση δεδομένων για ανίχνευση τάσεων με διαδικτυακά εργαλεία ή εργαλεία όπως το Tableau και Power BI, μπορούν να παρουσιαστούν για να γίνουν κατανοητοί οι τρόποι και η χρησιμότητα της μελέτης των δεδομένων.

Προτεινόμενες πηγές μελέτης

Κύριες

1. Laudon, K. & Guercio-Traver, C. (2022). *Ηλεκτρονικό εμπόριο: Επιχειρήσεις, τεχνολογία, κοινωνία*. Αθήνα: Εκδόσεις Παπασωτηρίου.
2. Γεωργιάδης, Χ. (2015). *Τεχνολογίες παγκόσμιου ιστού και ηλεκτρονικού εμπορίου*. Αθήνα: Σύνδεσμος Ελληνικών Ακαδημαϊκών Βιβλιοθηκών. Διαθέσιμο στο: <https://hdl.handle.net/11419/2288>

Συμπληρωματικές

1. Δουληγέρης, Χ. & Μητρόπουλος, Σ. (2015). *Πληροφοριακά συστήματα στο διαδίκτυο*. Αθήνα: Σύνδεσμος Ελληνικών Ακαδημαϊκών Βιβλιοθηκών. Διαθέσιμο στο: <https://hdl.handle.net/11419/3969>
2. Χαριτούδη, Γ. & Σαπαλίδης, Κ. (2019). *Δυνατότητες και εφαρμογές του παγκόσμιου ιστού* (2η έκδοση). Θεσσαλονίκη: Εκδόσεις Δίσιγμα.

Περίληψη της μαθησιακής ενότητας

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

Προσδοκώμενα μαθησιακά αποτελέσματα

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

- Αναγνωρίζουν και να κατανοούν την αγγλική γλώσσα,
- Χρησιμοποιούν την αγγλική τουριστική και ταξιδιωτική ορολογία, γραπτώς και προφορικά,
- Μετατρέπουν την αγγλική ορολογία στα ελληνικά και το αντίστροφο,
- Χρησιμοποιούν την αγγλική γλώσσα κατά τη διάρκεια ομαδικών μαθησιακών δραστηριοτήτων,
- Επικοινωνούν γραπτώς και προφορικά στα αγγλικά,
- Διαβάζουν και να κατανοούν τουριστικά και ταξιδιωτικά έγγραφα που έχουν εκδοθεί στα αγγλικά,
- Διεκπεραιώνουν τουριστικές επιχειρησιακές επικοινωνίες στα αγγλικά,
- Διαχειρίζονται διάφορες περιστάσεις επικοινωνώντας στα αγγλικά, ανταλλάσσοντας απλές πληροφορίες για δραστηριότητες, οικεία θέματα κ.ά.

Βασικές έννοιες και λέξεις-κλειδιά

Communication barriers / Cultural background / Hospitality / Intercultural differences / Mediation / Menus / Negotiations / Note taking / Timetables / Tourist attractions / Tourist catalogues / Travel agency.

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	ΕΙΣΑΓΩΓΗ ΣΤΑ ΑΓΓΛΙΚΑ ΓΙΑ ΤΟΝ ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΟ ΚΛΑΔΟ
2	ΠΡΟΧΩΡΗΜΕΝΑ ΑΓΓΛΙΚΑ ΓΙΑ ΤΟΝ ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΟ ΚΛΑΔΟ
3	ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΑ ΑΓΓΛΙΚΑ
4	ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΗ ΟΡΟΛΟΓΙΑ ΣΤΗΝ ΑΓΓΛΙΚΗ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑ
5	ΑΓΓΛΙΚΑ ΓΙΑ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑΚΟΥΣ ΣΚΟΠΟΥΣ
6	ΔΙΑΠΟΛΙΤΙΣΜΙΚΗ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑ ΣΤΑ ΑΓΓΛΙΚΑ

Κείμενο αναφοράς

2.3.Γ.1 | ΕΙΣΑΓΩΓΗ ΣΤΑ ΑΓΓΛΙΚΑ ΓΙΑ ΤΟΝ ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΟ ΚΛΑΔΟ

Στην εν λόγω μαθησιακή υποενότητα, οι εκπαιδευόμενοι/-ες εισάγονται στον γραπτό και προφορικό λόγο στην αγγλική γλώσσα. Απώτερος σκοπός είναι να αποκτήσουν τις απαραίτητες γνώσεις (knowledge) και δεξιότητες (skills) ώστε να ανταλλάσσουν μηνύματα, να ανακαλούν βασικές γνώσεις και πληροφορίες σχετικές με τις επικοινωνιακές συνθήκες σε χώρους που σχετίζονται με τον τουρισμό και να αναπτύξουν θετικές στάσεις απέναντι στην επικοινωνία στην αγγλική γλώσσα και στην κοινωνική ζωή. Οι εκπαιδευόμενοι/-ες κατανοούν το νόημα ενός απλού, σαφούς και σύντομου μηνύματος. Είναι σε θέση να διαβάζουν εκφράσεις εκτός κειμένου και λέξεις που χρησιμοποιούνται πολύ συχνά και αφορούν τον τουριστικό συνοδό (tour leader), τα μέλη της τουριστικής ομάδας και τις τοποθεσίες που επισκέπτονται. Εξασκούνται στην ανάγνωση πολύ απλών και σύντομων κειμένων με τουριστικό περιεχόμενο, είναι σε θέση να βρίσκουν μια συγκεκριμένη πληροφορία σε συνοπτικά κείμενα όπως καταλόγους εστιατορίων (menus), τουριστικούς καταλόγους (tourist catalogues), έντυπα δρομολογίων (timetables) και ώρες άφιξης (arrival) και αναχώρησης (departure) μέσων μαζικής μεταφοράς (public transport). Οι εκπαιδευόμενοι/-ες εξασκούνται στους τρόπους επικοινωνίας σε καθημερινές περιστάσεις όπου χρειάζεται να ανταλλάσσουν απλές πληροφορίες για δραστηριότητες όπως η παροχή οδηγιών προσανατολισμού (giving directions), η περιγραφή τουριστικών αξιοθέατων (tourist attractions) και η ικανοποίηση προσωπικών ζητημάτων των μελών της τουριστικής ομάδας, όπως η διαμεσολάβηση (mediation) με τοπικούς φορείς και υπηρεσίες (local agencies), όταν η γλώσσα επικοινωνίας είναι η αγγλική. Είναι σε θέση να έχουν πολύ σύντομες συνομιλίες, ακόμη και αν σε γενικές γραμμές δεν καταλαβαίνουν αρκετά για να παρακολουθήσουν μια συζήτηση. Τέλος, μπορούν να κρατούν σημειώσεις (note taking) και μηνύματα με απλό και σύντομο τρόπο.

2.3.Γ.2 | ΠΡΟΧΩΡΗΜΕΝΑ ΑΓΓΛΙΚΑ ΓΙΑ ΤΟΝ ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΟ ΚΛΑΔΟ

Στην εν λόγω μαθησιακή υποενότητα, οι εκπαιδευόμενοι/-ες χρησιμοποιούν την αγγλική γλώσσα στην προφορική επικοινωνία τους και στη σύνταξη εντύπων εμπλουτίζοντας διαρκώς τις γνώσεις τους στο λεξιλόγιο και τη γραμματική της αγγλικής γλώσσας με τουριστική (tourist) και ταξιδιωτική (travel) ορολογία αλλά και με ορολογία επιχειρήσεων (business). Διακρίνουν τη διαφορά μεταξύ δυσδιάκριτων όρων στην αγγλική ορολογία, όπως μεταξύ ταξιδιωτικού πράκτορα (travel agent) και τουριστικού πράκτορα (tourist agent). Οι εκπαιδευόμενοι/-ες χρησιμοποιούν τη βασική αγγλική ορολογία των οικονομικών και της διοίκησης μιας τουριστικής επιχείρησης. Συντάσσουν τουριστικά έντυπα και τουριστικούς οδηγούς (tourist guide) και αναλαμβάνουν την αλληλογραφία (correspondence) των τουριστικών επιχειρήσεων που στελεχώνουν. Επικοινωνούν προφορικά με το τουριστικό γραφείο και άλλες

δημόσιες υπηρεσίες, τόσο στον χώρο επίσκεψης όσο και στην έδρα του τουριστικού γραφείου. Εξασκούνται στην πρόσβαση σε αγγλόφωνη βιβλιογραφία, σε περιοδικά και έρευνες και στην κατανόηση επιστημονικών άρθρων στον χώρο του τουρισμού. Συντάσσουν κείμενα σχετικά με τον τουρισμό, με σαφήνεια και ευχέρεια. Συνθέτουν αναφορές και ερμηνεύουν αποτελέσματα ανάλυσης τουριστικών δεδομένων. Επικοινωνούν αποτελεσματικά σε ένα διεθνές περιβάλλον και χρησιμοποιούν εξ ολοκλήρου την αγγλική γλώσσα στο επαγγελματικό τους περιβάλλον και στις διαπραγματεύσεις (negotiations) που θα χρειαστεί να πραγματοποιήσουν στο πλαίσιο αυτό. Συντάσσουν τουριστικά έντυπα και τουριστικές οδηγίες. Εισάγονται στην ορολογία των οικονομικών (economics) και της διοίκησης (administration) του τουρισμού και της φιλοξενίας (hospitality). Εξασκούνται στη χρήση της αγγλικής γλώσσας στις διαπραγματεύσεις των τουριστικών επιχειρήσεων. Τέλος, κάνουν τεχνικές μετάφρασης επιστημονικών κειμένων από τα ελληνικά στα αγγλικά και αντίστροφα.

2.3.Γ.3 | ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΑ ΑΓΓΛΙΚΑ

Στη συγκεκριμένη μαθησιακή υποενότητα, συνδυάζεται η επιχειρησιακή γλώσσα με τις απαραίτητες δεξιότητες ώστε οι εκπαιδευόμενοι/-ες να αποκτήσουν ικανότητες που είναι απαραίτητες στον εργασιακό χώρο του τουριστικού κλάδου. Αναπτύσσουν γλωσσικές δεξιότητες που είναι απαραίτητες για την εξέλιξή τους στον τουριστικό κλάδο, όπως είναι η σύνταξη ηλεκτρονικών μηνυμάτων (email) ή αναφορών (report) στα Αγγλικά, καθώς και για τη συμμετοχή τους σε επαγγελματικές συναντήσεις (business meetings). Οι εκπαιδευόμενοι/-ες μαθαίνουν να παρουσιάζουν τον εαυτό τους (self presentation) και να συζητούν για τα εμπόδια που δυσχεραίνουν την επικοινωνία στα αγγλικά (communication barriers) αναπτύσσοντας την ενσυναίσθησή τους. Αναπτύσσουν τις προφορικές δεξιότητες και τη γλώσσα του σώματος που θα τους βοηθήσουν στην ενεργητική ακρόαση (active listening) και βελτιώνουν την ικανότητα καταγραφής σημειώσεων (note taking). Αναπτύσσουν τις γλωσσικές δεξιότητες που θα τους βοηθήσουν να επικοινωνήσουν καλύτερα τις ιδέες τους με την ομάδα τουριστών που συνοδεύουν. Μαθαίνουν πώς να κάνουν ερωτήσεις χωρίς να φέρνουν τον συνομιλητή τους (interlocutor) σε δύσκολη θέση και πώς να καθοδηγήσουν μία συνομιλία. Αναπτύσσουν τις δεξιότητες κατανόησης (understanding), συμφωνίας (agreement) και διατύπωσης αντιρρήσεων (objections) και βελτιώνουν τις δεξιότητες συνεργασίας (cooperation) και συμβιβασμού (settlement). Μαθαίνουν να επιλύουν διαφωνίες μεταξύ των συνομιλητών και βελτιώνουν τις δεξιότητες επίλυσης συγκρούσεων (conflict resolution). Οι εκπαιδευόμενοι/-ες συντάσσουν κατανοητές περιλήψεις (summaries) και κάνουν προτάσεις βασισμένες σε δεδομένα. Βελτιώνουν τις γραπτές τους ικανότητες στη σύνταξη επαγγελματικών email και μαθαίνουν πώς να τα γράφουν συμπεριληπτικά και επί του θέματος. Ανακαλύπτουν τρόπους συνεργασίας (ways of cooperation) με στόχο να βοηθήσουν άλλους να βελτιωθούν, να μιλούν με ενθαρρυντικό τόνο σε τρίτους και να προάγουν τη θεσμοθέτηση στόχων.

2.3.Γ.4 | ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΗ ΟΡΟΛΟΓΙΑ ΣΤΗΝ ΑΓΓΛΙΚΗ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑ

Στη συγκεκριμένη μαθησιακή υποενότητα, οι εκπαιδευόμενοι/-ες ενεργοποιούν και επεκτείνουν τις γνώσεις τους στην αγγλική ορολογία που διδάχθηκαν στις προηγούμενες μαθησιακές υποενότητες. Δίνεται έμφαση στην απόκτηση της απαραίτητης αυτοπεποίθησης (confidence) και δεξιοτήτων για να επικοινωνήσουν σε ένα διεθνές τουριστικό 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) παρέχουν παραδείγματα αυθεντικών ή τυπικών αγγλικών με εστίαση στην αγγλική τουριστική ορολογία και στον τρόπο που εκφέρουν οι συνομιλητές τη σχετική ειδική φρασεολογία. Τα κείμενα προέρχονται από εφημερίδες, περιοδικά, επιστολές, τεχνικά εγχειρίδια, κανονισμούς και το Διαδίκτυο. Δίνονται ασκήσεις που έχουν στόχο να ενθαρρύνουν τους/τις εκπαιδευόμενους/-ες να διαβάζουν χωρίς άγχος, για απόλαυση και για την αναζήτηση συγκεκριμένων πληροφοριών. Οι ασκήσεις εστιάζονται τόσο στην ακρίβεια (precision) όσο και στην ευχέρεια (fluency) της αγγλικής επικοινωνίας. Οι εκπαιδευτικές δραστηριότητες παρέχουν στους/στις εκπαιδευόμενους/-ες την ευκαιρία να αλληλεπιδρούν σε ζευγάρια και ομάδες, χρησιμοποιώντας τη γλώσσα με ελεύθερο και δημιουργικό τρόπο καθιστώντας τους/τις ανεξάρτητους/-ες χρήστες/-τριες της γλώσσας (independent language users). Το μαθησιακό υλικό επικεντρώνεται στη σύνταξη τουριστικών εντύπων και τουριστικών οδηγιών, στην αλληλογραφία και επιστολογραφία (correspondence) στην αγγλική γλώσσα, στην ορολογία των οικονομικών και της διοίκησης του τουρισμού και της φιλοξενίας, στη μελέτη επιστημονικών κειμένων, στη σύνταξη φυλλαδίων σχετικών με τον τουρισμό και τη φιλοξενία (hospitality), στην ερμηνεία αποτελεσμάτων ανάλυσης τουριστικών δεδομένων, στη χρήση της αγγλικής γλώσσας στις διαπραγματεύσεις (negotiations) και συναντήσεις (meetings) των τουριστικών επιχειρήσεων και στις τεχνικές μετάφρασης επιστημονικών κειμένων από τα ελληνικά στα αγγλικά και αντίστροφα.

2.3.Γ.5 | ΑΓΓΛΙΚΑ ΓΙΑ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑΚΟΥΣ ΣΚΟΠΟΥΣ

Οι εκπαιδευόμενοι/-ες μαθαίνουν αγγλικά μέσα από δραστηριότητες που προσομοιώνουν την πραγματική ζωή, ώστε να βοηθηθούν στην αλληλεπίδραση με άλλα άτομα σε ένα τουριστικό πλαίσιο. Οι εκπαιδευόμενοι/-ες εξασκούνται σε τεχνικές επικοινωνιακών δεξιοτήτων (communication skills) στα αγγλικά, και στην επικοινωνιακή προσέγγιση, μια μέθοδο για την αποτελεσματικότερη βελτίωση της αγγλικής ορολογίας. Η ενίσχυση των επικοινωνιακών τους δεξιοτήτων στα αγγλικά χρησιμοποιείται για επαγγελματικούς λόγους και για να κάνουν μια συζήτηση σε μια διαφορετική χώρα, ή στην Ελλάδα με διεθνές ακροατήριο, λαμβάνοντας υπόψη τις διαπολιτισμικές διαφορές (intercultural differences). Οι εκπαιδευόμενοι/-ες ενθαρρύνονται να αναπτύσσουν στα αγγλικά τις απαιτούμενες δεξιότητες για μια φυσική προσέγ-

γηση στην εκμάθηση γλωσσών και την απόκτηση λεξιλογίου (vocabulary acquisition) που τους/τις καθιστά αυτόνομους/-ες γλωσσικούς/-ές χρήστες/-τριες. Μέσω της εξάσκησης με τους/τις υπόλοιπους/-ες εκπαιδευόμενους/-ες επιδιώκουν να βελτιώσουν 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 η γλώσσα του σώματός του (body language), λέξεις ή φράσεις της αργκό (slang) και τον τόνο που θέτουν ερωτήσεις. Η συγκεκριμένη μαθησιακή υποεπενότητα είναι ιδιαίτερα χρήσιμη σε ζητήματα όπου εμπλέκεται η έννοια της διαπολιτισμικής επικοινωνίας (intercultural communication) όταν ο/η τουριστικός/-ή συνοδός πρόκειται να επικοινωνήσει με μέλη της ομάδας που προέρχονται από ένα διαφορετικό πολιτισμικό υπόβαθρο (cultural background). Η εν λόγω μαθησιακή υποεπενότητα συμβάλλει, επίσης, στην καλύτερη προετοιμασία για την ορολογία σχετικά με την έννοια της επικοινωνίας στον χώρο του τουρισμού με έμφαση στις διαπροσωπικές σχέσεις (interpersonal relations).

2.3.Γ.6 | ΔΙΑΠΟΛΙΤΙΣΜΙΚΗ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑ ΣΤΑ ΑΓΓΛΙΚΑ

Η συγκεκριμένη υποεπενότητα πραγματεύεται τους τρόπους με τους οποίους ο πολιτισμός (culture) επιδρά και καθορίζει την ανθρώπινη επικοινωνία (human communication). Ο πολιτισμός αποτελεί δομικό στοιχείο της ταυτότητας των ανθρώπων (identity) και προσδιορίζει, σε σημαντικό βαθμό, τις διαπροσωπικές σχέσεις (interpersonal relations). Η πρόκληση που αντιμετωπίζουν οι εκπαιδευόμενοι/-ες ως τουριστικοί συνοδοί είναι η οργάνωση των σχέσεών τους με τα μέλη της ομάδας που συνοδεύουν με τέτοιο τρόπο, ώστε να υπάρχει αρμονική επικοινωνία και δημιουργική αλληλεπίδραση, ανεξαρτήτως φύλου, ηλικίας, κοινωνικού υποβάθρου και άλλων προσωπικών χαρακτηριστικών. Η αντίληψή μας για τον άλλον ή τους άλλους (the other) διαμορφώνεται σε συγκεκριμένο ιστορικό, κοινωνικό και πολιτισμικό πλαίσιο που παράγει και αναπαράγει αναπαραστάσεις για τον εαυτό μας και τους άλλους. Οι εκπαιδευόμενοι/-ες 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-ελληνόφωνα μέλη της ομάδας που συνοδεύουν και την αποφυγή παρερμηνειών. Στο πλαίσιο της υποεπενότητας, οι εκπαιδευόμενοι/-ες γνωρίζουν έννοιες όπως, πολυπολιτισμικότητα (multiculturalism), διαπολιτισμικότητα (interculturalism), αφομοίωση (assimilation) και ένταξη (integration). Για κάθε ομάδα κειμένων που μελετούν, οι εκπαιδευόμενοι/-ες κρατούν τις δικές τους αγγλο-αγγλικές σημειώσεις λεξιλογίου και δημιουργούν ένα γλωσσάριο στο οποίο παρατίθενται συνώνυμα ή ορισμοί. Το γλωσσάριο συνοδεύεται από μία λίστα αγγλο-ελληνικών όρων ειδικά για κάθε ομάδα κειμένων.

Προτεινόμενες πηγές μελέτης

Κύριες

1. Μόρμωρη, Π., Τόμπρου, Χ. & Σιβρίδου, Φ. (2013). *Intermediate Business English*. Αθήνα: Εκδόσεις Φαίδιμος.
2. Jacob, M. & Strutt, P. (2009). *English for International Tourism: Upper Intermediate Coursebook*. London: Longman.

Συμπληρωματικές

1. Mol, H. (2014). *Moving into Tourism & Hospitality*. UK: Garnet.
2. Walker, R. & Harding, K. (2006). *Oxford English for Careers: Tourism 1 – Student's Book*. Oxford: Oxford University Press.

2.3.Δ • ΓΑΛΛΙΚΑ

Περίληψη της μαθησιακής ενότητας

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

Προσδοκώμενα μαθησιακά αποτελέσματα

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

- Αναγνωρίζουν και να κατανοούν τη γαλλική γλώσσα,
- Χρησιμοποιούν τη γαλλική τουριστική και ταξιδιωτική ορολογία, γραπτώς και προφορικώς,
- Μετατρέπουν τη γαλλική ορολογία στα ελληνικά και το αντίστροφο,
- Χρησιμοποιούν τη γαλλική γλώσσα κατά τη διάρκεια ομαδικών μαθησιακών δραστηριοτήτων,
- Επικοινωνούν γραπτώς και προφορικώς στα γαλλικά,
- Διαβάζουν και να κατανοούν τουριστικά και ταξιδιωτικά έγγραφα που έχουν εκδοθεί στα γαλλικά,
- Διεκπεραιώνουν τουριστικές επιχειρησιακές επικοινωνίες στα γαλλικά,
- Διαχειρίζονται διάφορες περιστάσεις επικοινωνώντας στα γαλλικά, ανταλλάσσοντας απλές πληροφορίες για δραστηριότητες, οικεία θέματα κ.ά.

Βασικές έννοιες και λέξεις-κλειδιά

Communication de base / Guide touristique / Office de tourisme / 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 ΣΤΑ ΓΑΛΛΙΚΑ
2	ΑΠΛΕΣ ΠΕΡΙΣΤΑΣΕΙΣ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑΣ ΣΤΑ ΓΑΛΛΙΚΑ
3	ΕΙΣΑΓΩΓΗ ΣΤΗ ΓΑΛΛΙΚΗ ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΗ ΟΡΟΛΟΓΙΑ
4	ΑΝΑΓΝΩΣΗ ΚΑΙ ΚΑΤΑΝΟΗΣΗ ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΩΝ ΤΑΞΙΔΙΩΤΙΚΩΝ ΕΓΓΡΑΦΩΝ
5	ΒΑΣΙΚΗ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑ ΣΤΟ ΠΛΑΙΣΙΟ ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΩΝ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ
6	ΓΡΑΠΤΗ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑ ΣΤΑ ΓΑΛΛΙΚΑ ΜΕ ΧΡΗΣΗ ΟΡΟΛΟΓΙΑΣ

Κείμενο αναφοράς

2.3.Δ.1 | ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΓΡΑΠΤΟΥ ΚΑΙ ΠΡΟΦΟΡΙΚΟΥ ΛΟΓΟΥ ΣΤΑ ΓΑΛΛΙΚΑ

Στην παρούσα υποενότητα, οι εκπαιδευόμενοι/-ες έρχονται σε πρώτη επαφή με τα γαλλικά ως ξένη γλώσσα, εστιάζοντας την προσοχή σε στοιχειώδεις πτυχές της που συνδέονται με την ειδίκευσή τους. Ειδικότερα, παρουσιάζονται στους/στις εκπαιδευόμενους/-ες βασικά στοιχεία της γαλλικής γλώσσας που αφορούν την αυτοπαρουσίασή τους, τους διάφορους τρόπους χαιρετισμού, την παρουσίαση κάποιου άλλου, καθώς και την παρουσίαση της επιχείρησης στην οποία απασχολούνται. Για τον σκοπό αυτόν, αναλύεται γλωσσικό υλικό (ενδεχομένως σύντομα κείμενα) που αφορά το λεξιλόγιο και τις γραμματικές δομές των άνωθεν γλωσσικών πράξεων (π.χ. 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. Περαιτέρω, συνιστάται να προβαίνουν 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 σύντομοι διάλογοι μεταξύ των εκπαιδευομένων ανά τακτά χρονικά διαστήματα. Χρήζει ιδιαίτερης προσοχής, επίσης, η βασική διδασκαλία της προφοράς της Γαλλικής. Καθίσταται πολύ σημαντικό δε, στα αρχικά στάδια εκμάθησης της γλώσσας, οι εκπαιδευόμενοι/-ες να παραγάγουν τις παραπάνω εκφορές πρώτα προφορικά και έπειτα γραπτά. Προσδοκάται, συνεπώς, να ενισχυθεί βαθμιαία η αυτοπεποίθησή τους σε σχέση με την ξένη γλώσσα, προκειμένου να προχωρήσουν περαιτέρω στην εκμάθηση στοιχειωδών πτυχών της.

2.3.Δ.2 | ΑΠΛΕΣ ΠΕΡΙΣΤΑΣΕΙΣ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑΣ ΣΤΑ ΓΑΛΛΙΚΑ

Εν συνεχεία των όσων έχουν προηγηθεί σε διδακτικό-μαθησιακό επίπεδο, 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 απλές περιστάσεις επικοινωνίας, όπως είναι ένας σύντομος, απλός τηλεφωνικός διάλογος, μία διάδραση όπου τουριστικός/-ή συνοδός δίνει ή ζητάει οδηγίες κατεύθυνσης προς ένα κτίριο ή έναν δρόμο, ή καταμετρά τους επιβαίνοντες σε τουριστικό όχημα. Γίνεται αντιληπτό ότι στο πλαίσιο των εν λόγω απλών επικοινωνιακών περιστάσεων είναι απαραίτητη η παρουσίαση και ανάλυση του σχετικού λεξιλογίου και των αντίστοιχων γραμματικών δομών, ώστε οι εκπαιδευόμενοι/-ες να κατανοούν πλήρως τον εκφερόμενο λόγο. Ιδιαίτερη προσοχή δίδεται στην εκμάθηση των αριθμών και των αριθμητικών επιθέτων, καθώς και στους τρόπους διατύπωσης ερωτήσεων στη γαλλική γλώσσα. Αποβαίνει πολύ σημαντικό δε 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 δε οι εκπαιδευόμενοι/-ες να αρχίζουν να καλλιεργούν τις δεξιότητές τους σε ό,τι αφορά τον προφορικό και γραπτό λόγο, προτείνεται να πραγματοποιούν μέσα στην τάξη παιχνίδια ρόλων ή/και προσομοιώσεις επί των παραπάνω επικοινωνιακών περιστάσεων, καθώς και να απομνημονεύουν εκφορές, ώστε να αναπτύσσουν και να εμπλουτίζουν βαθμιαία τις γλωσσικές τους δεξιότητες.

2.3.Δ.3 | ΕΙΣΑΓΩΓΗ ΣΤΗ ΓΑΛΛΙΚΗ ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΗ ΟΡΟΛΟΓΙΑ

Στην παρούσα υποενότητα, αναλύεται γλωσσικό υλικό το οποίο αφορά κατά κόρον τα τουριστικά πρακτορεία και γραφεία. Παρουσιάζονται κείμενα, διαφημιστικά και μη, στα οποία περιέχεται λεξιλόγιο που συνδέεται με τη διαμονή σε διάφορα είδη καταλυμάτων, τη μεταφορά, την εστίαση και την παροχή ασφάλειας. 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 καταστήσει το περιεχόμενο των κειμένων όσο το δυνατόν περισσότερο κατανοητό. Οι εκπαιδευόμενοι/-ες έπειτα πραγματοποιούν μία σειρά λεξιλογικών και γραμματικών ασκήσεων, προκειμένου να εμπεδώσουν το σχετικό υλικό. Περαιτέρω, τονίζεται ότι η πρόσκτηση των παραπάνω γνώσεων τους καθιστά επικοινωνιακά αποτελεσματικούς σε ένα γαλλόφωνο εργασιακό περιβάλλον, κυρίως επειδή πρόκειται για θεματικές που πλασιώνουν το επάγγελμά τους καθημερινά. Ως εκ τούτου, αποβαίνει εξαιρετικά χρήσιμο για τους/τις ίδιους/-ες να ασκούνται έπειτα σε αυτό το υλικό και προφορικά, μέσω των παιχνιδιών ρόλων και τις δραματοποιήσεις, 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.

2.3.Δ.4 | ΑΝΑΓΝΩΣΗ ΚΑΙ ΚΑΤΑΝΟΗΣΗ ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΩΝ ΤΑΞΙΔΙΩΤΙΚΩΝ ΕΓΓΡΑΦΩΝ

Στην υποενότητα αυτή, παρουσιάζεται στους/στις εκπαιδευόμενους/-ες μία ειδικότερη πτυχή της τουριστικής ορολογίας, η οποία συνδέεται με τα ταξιδιωτικά έγγραφα, ήτοι διαβατήρια και αστυνομικές ταυτότητες. 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 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 χρήση του λατινικού αλφαβήτου. Ως εκ τούτου, 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. Και σε αυτή την περίπτωση, για λόγους πληρέστερης κατανόησης της ύλης, συνιστάται οι εκπαιδευόμενοι/-ες 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 την υποφαινόμενη ειδικότητα, δεδομένου ότι αποτελούν πάγιο συστατικό του εκάστοτε πλαισίου τουριστικής δραστηριότητας.

2.3.Δ.5 | ΒΑΣΙΚΗ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑ ΣΤΟ ΠΛΑΙΣΙΟ ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΩΝ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ

Στην παρούσα υποενότητα, οι εκπαιδευόμενοι/-ες επεξεργάζονται υλικό που αφορά τη βασική επικοινωνία στο πλαίσιο τουριστικών επιχειρήσεων. Ειδικότερα, παρουσιάζονται ή/και προβάλλονται γραπτοί και προφορικοί διάλογοι που λαμβάνουν χώρα σε ξενοδοχειακές επιχειρήσεις και άλλα καταλύματα, σε αεροπορικές επιχειρήσεις/ επιχειρήσεις τουριστικών αερομεταφορών, επιχειρήσεις τουριστικών αυτοκινήτων 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 παραπάνω περιστάσεις επικοινωνίας. Ιδιαίτερη έμφαση δίδεται στη χρήση του β' πληθυντικού προσώπου ως μορφή γλωσσικής ευγένειας, καθώς και σε ζητήματα προφοράς και επιτονισμού. Οι εκπαιδευόμενοι/-ες εκπονούν παιχνίδια

ρόλων ανά дуάδες 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 για 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 της εκάστοτε απομαγνητοφώνησης, η οποία εν συνεχεία μπορεί να αναλυθεί (λεξιλογικά/ γραμματικο-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).

2.3.Δ.6 | ΓΡΑΠΤΗ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑ ΣΤΑ ΓΑΛΛΙΚΑ ΜΕ ΧΡΗΣΗ ΟΡΟΛΟΓΙΑΣ

Στην παρούσα υποενότητα, παρουσιάζεται υλικό που αφορά τη 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 επί παραδείγματι προς ένα γαλλόφωνο τουριστικό πρακτορείο. Αρχικά, συνιστάται να διαμοιραστούν ή/και προβληθούν σχετικά απλά κείμενα, ώστε οι εκπαιδευόμενοι/-ες να έρθουν σε μία πρώτη επαφή με αυτή τη μορφή γραπτού λόγου της γαλλικής γλώσσας. Αναλύονται η δομή, οι σχετικές γλωσσικές εκφορές (προσφώνηση, αποφώνηση και τυποποιημένες φράσεις για ημερίσημη επιστολογραφία), καθώς και τα σχετικά γραμματικο-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 μία φορά και σε απόδοση (γραπτή ή/και προφορική) ενός μηνύματος ηλεκτρονικού ταχυδρομείου στην ελληνική γλώσσα. Σε δεύτερο χρόνο, δίδεται μία συγκεκριμένη περίσταση γραπτής επικοινωνίας και καλούνται να παραγάγουν (ατομικά ή ανά дуάδες) απλά, αντίστοιχα κείμενα, με σκοπό π.χ. να ενημερώσουν έναν γαλλόφωνο συνεργάτη τους περί αλλαγής καταλύματος σε οργανωμένο ταξίδι στο εξωτερικό. 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 τις γλωσσικές τους δεξιότητες και ενθαρρύνονται, ώστε να μπορέσουν να προβούν, στο επόμενο εξάμηνο, στην παραγωγή εμπορικής (άρα συνθετότερου περιεχομένου) αλληλογραφίας.

Προτεινόμενες πηγές μελέτης

Κύριες

1. Corbeau, S., Dubois, C. & Penfornis, J.-L. (2004). *Tourisme.com. Méthode de français professionnel du tourisme*. Paris: CLE International.
2. Καμίτση, Ε. (2013). *Γαλλικά για τον Τουρισμό (Α1-Α2). Εκπαιδευτικό υλικό για τα κέντρα διά βίου μάθησης*. 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 ΚΑΟΥΦΜΑΝ*. Αθήνα: Εκδόσεις Librairie Kauffmann.
2. Lübke, D. & Gagnon, C. (2012). *Γαλλική Γραμματική σε πίνακες (Α1-Β2)*, (μτφρ. Γ. Ανδρικόπουλος). Αθήνα: Εκδόσεις Πατάκη.

2.3.Ε • ΔΙΑΠΟΛΙΤΙΣΜΙΚΗ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑ ΚΑΙ ΤΟΥΡΙΣΜΟΣ

Περίληψη της μαθησιακής ενότητας

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

Προσδοκώμενα μαθησιακά αποτελέσματα

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

- Εξηγούν τη διαδικασία της επικοινωνίας και τις έννοιες της πολυπολιτισμικότητας και της διαπολιτισμικότητας,
- Γνωρίζουν τις βασικές θεωρίες διαπολιτισμικής επικοινωνίας και τους παράγοντες που την επηρεάζουν,
- Αποδέχονται τη διαφορετικότητα των λαών,
- Εφαρμόζουν την κατάλληλη συμπεριφορά σε διαφορετικές πληθυσμιακές ομάδες,
- Υιοθετούν τρόπους αποτελεσματικής επικοινωνίας μεταξύ διαφορετικών λαών,
- Διαχειρίζονται τυχόν διαφορές που προκύπτουν από πολιτισμικά στεγανά,
- Αντιλαμβάνονται τη σχέση μεταξύ τουρισμού, πολιτισμού και επικοινωνίας και τη διαρκή αλληλεπίδρασή τους,
- Ενθαρρύνονται στην ανάπτυξη πολιτισμικής νοημοσύνης.

Βασικές έννοιες και λέξεις-κλειδιά

Διαπολιτισμική επικοινωνία / Πολυπολιτισμικότητα / Λεκτική και μη λεκτική επικοινωνία / Πολιτισμός και Τουρισμός / Πολιτισμική νοημοσύνη / Πολιτισμική ευαισθητοποίηση.

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	ΠΟΛΙΤΙΣΜΟΣ ΚΑΙ ΤΟΥΡΙΣΜΟΣ
2	ΠΟΛΙΤΙΣΤΙΚΟΣ ΤΟΥΡΙΣΜΟΣ
3	ΤΟΥΡΙΣΜΟΣ ΑΨΛΗΣ ΠΟΛΙΤΙΣΤΙΚΗΣ ΚΛΗΡΟΝΟΜΙΑΣ
4	ΔΙΑΠΟΛΙΤΙΣΜΙΚΗ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑ
5	ΔΙΑΠΟΛΙΤΙΣΜΙΚΗ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑΚΗ ΙΚΑΝΟΤΗΤΑ
6	ΔΙΕΡΜΗΝΕΙΑ ΚΑΙ ΜΕΤΑΦΡΑΣΗ

Κείμενο αναφοράς

2.3.E.1 | ΠΟΛΙΤΙΣΜΟΣ ΚΑΙ ΤΟΥΡΙΣΜΟΣ

Στην πρώτη υποενότητα, αναφέρονται αρχικά ορισμοί και προσεγγίσεις σχετικά με την πολυδιάστατη έννοια του πολιτισμού. Δίδεται η ετυμολογική ερμηνεία του πολιτισμού και παρουσιάζεται ο πληρέστερος ορισμός του σύμφωνα με την UNESCO. Παρουσιάζεται η σύνδεση του πολιτισμού με διάφορες άλλες έννοιες όπως παιδεία, επικοινωνία, πνευματική και ψυχική αναβάθμιση, πολιτική κ.ά. Αναφέρονται τα συστατικά και τα χαρακτηριστικά του πολιτισμού, καθώς και οι ιδιαιτερότητες των τουριστικών προϊόντων και υπηρεσιών. Περιγράφεται η αλληλένδετη σχέση του τουρισμού και του πολιτισμού. Δίδεται ιδιαίτερη έμφαση στον δυναμισμό του πολιτισμού ως τουριστικό προϊόν. Γίνονται κάποιες εισαγωγικές παρατηρήσεις σχετικά με τα στοιχεία του πολιτισμού τα οποία θεωρούνται τουριστικοί πόροι. Περιγράφεται ο μαζικός τουρισμός, οι τάσεις και οι προοπτικές του, ενώ αναφέρονται οι επιδράσεις και οι επιπτώσεις του τουρισμού στον τόπο προορισμού, οι οποίες είναι οικονομικές, κοινωνικές, πολιτισμικές και περιβαλλοντικές. Αναλύονται οι επιδράσεις και οι επιπτώσεις του τουρισμού στον πολιτισμό του προορισμού και γίνεται αναφορά στην ενδεχόμενη αλλοίωση της πολιτισμικής κληρονομιάς, στην εμπορευματοποίηση της παράδοσης, στην πολιτισμική διάχυση, στην υποβάθμιση των μνημείων πολιτιστικής κληρονομιάς και σε άλλες επιπτώσεις. Συζητούνται οι γλωσσολογικές επιδράσεις του τουρισμού στον προορισμό και γίνεται αναφορά στον ρόλο του στη διεθνή ειρή-

νη. Παρουσιάζονται τα τουριστικά κίνητρα και οι αλλαγές που επήλθαν μετά την πανδημία, καθώς και η στροφή προς τη βιώσιμη ανάπτυξη και τις εναλλακτικές μορφές τουρισμού. Παρουσιάζονται, επίσης, τα χαρακτηριστικά του τουριστικού προϊόντος των εναλλακτικών μορφών τουρισμού και του τουρισμού ειδικού ενδιαφέροντος, ενώ γίνεται συγκριτική ανάλυση του μαζικού τουρισμού και των εναλλακτικών μορφών τουρισμού.

2.3.E.2 | ΠΟΛΙΤΙΣΤΙΚΟΣ ΤΟΥΡΙΣΜΟΣ

Στη δεύτερη υποενότητα, αρχικά γίνονται εννοιολογικές προσεγγίσεις και αναφέρεται η επίσημη έννοια του πολιτιστικού τουρισμού, σύμφωνα με τον Παγκόσμιο Οργανισμό Τουρισμού, ΠΟΤ, αλλά και την UNESCO. Γίνεται αναφορά στην ιστορική εξελικτική πορεία του πολιτιστικού τουρισμού και επισημαίνονται το ευρύ σημασιολογικό πεδίο αυτής της μορφής τουρισμού, το αντίκτυπο που έχει (οικονομικό και κοινωνικό) στην ταυτότητα ενός λαού και ο ρόλος του στη διατήρηση της πολιτισμικής και ιστορικής κληρονομιάς. Γίνεται αναφορά στις κατηγορίες πολιτιστικών τουριστών, περιγράφονται τα κίνητρα και αναφέρονται τα χαρακτηριστικά τους. Αναφέρονται, επίσης, οι υλικές και οι άυλες διαστάσεις του και καθορίζονται οι επιμέρους μορφές του. Παρουσιάζονται εν συντομία ο θρησκευτικός τουρισμός, ο γαστρονομικός τουρισμός, ο οινοτουρισμός και ο εκπαιδευτικός/επιστημονικός τουρισμός, που σχετίζονται με τον πολιτιστικό τουρισμό. Περαιτέρω γίνεται αναφορά στον τουρισμό τέχνης, στον τουρισμό πολιτιστικής κληρονομιάς και στον τουρισμό ενεργητικής συμμετοχής σε πολιτιστικά δρώμενα και εκδηλώσεις. Για καθεμία από τις επιμέρους μορφές πολιτιστικού τουρισμού καταγράφονται οι υπηρεσίες, οι υποδομές και η δυνατότητα πρόσβασης στον τουριστικό προορισμό. Παρουσιάζονται, επίσης, τα θέλητρα, οι πόροι και τα ενδιαφέροντα, όπως και κάποιες ειδικότερες δραστηριότητες των τουριστών. Αναφέρονται οι αρμόδιοι διεθνείς και εθνικοί φορείς πολιτιστικού τουρισμού και γίνεται αναφορά στην προστασία της υλικής και της άυλης πολιτιστικής κληρονομιάς από το εθνικό και διεθνές δίκαιο.

2.3.E.3 | ΤΟΥΡΙΣΜΟΣ ΑΪΛΗΣ ΠΟΛΙΤΙΣΤΙΚΗΣ ΚΛΗΡΟΝΟΜΙΑΣ

Στην τρίτη υποενότητα, αναφέρονται αρχικά η έννοια της κληρονομιάς καθώς και τα συστατικά της. Παρουσιάζεται η διασύνδεση της κληρονομιάς με τον πολιτισμό. Επεξηγείται ο όρος πολιτιστική κληρονομιά και παρουσιάζονται τα στοιχεία της: μνημεία, τοπία, οικοδομήματα, οικισμοί κ.ά. ενώ γίνεται αναφορά στη Διεθνή Σύμβαση της Χάγης σχετικά με την προστασία της πολιτιστικής κληρονομιάς σε περίπτωση ένοπλης σύγκρουσης. Παρουσιάζεται ο κατάλογος της UNESCO και η σύμβαση για την παγκόσμια φυσική και πολιτιστική κληρονομιά. Αναφέρονται χαρακτηριστικά παραδείγματα στην Ελλάδα και διεθνώς. Παρουσιάζεται ο τρόπος που εκδηλώνεται η άυλη πολιτιστική κληρονομιά, όπως καταγράφηκε στη Σύμβαση της UNESCO και επικυρώθηκε και από την Ελλάδα. Επιπλέον, στην παρούσα υποενότητα, ορίζεται η

έννοια της πολιτιστικής κληρονομιάς καθώς και του περιεχομένου της. Παρουσιάζεται ο τουρισμός πολιτιστικής κληρονομιάς καθώς και η διαχρονική εξελικτική του πορεία. Επισημαίνεται η αναγκαιότητα προστασίας της άυλης πολιτιστικής κληρονομιάς. Γίνεται αναφορά στην τυπολογία των τουριστών πολιτιστικής κληρονομιάς, περιγράφονται τα κίνητρα και αναφέρονται τα χαρακτηριστικά τους. Παρουσιάζονται τα οφέλη και οι επιπτώσεις του τουρισμού άυλης πολιτιστικής κληρονομιάς. Συζητείται η διαχείριση του τουρισμού πολιτιστικής κληρονομιάς, βάσει των αρχών της βιώσιμης ανάπτυξης. Αναφέρονται οι αρμόδιοι φορείς για τη διαφύλαξη της άυλης πολιτιστικής κληρονομιάς και επισημαίνεται ο αντίκτυπος της ανάπτυξης του τουρισμού άυλης πολιτιστικής κληρονομιάς στις τοπικές κοινωνίες.

2.3.E.4 | ΔΙΑΠΟΛΙΤΙΣΜΙΚΗ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑ

Στην τέταρτη υποενότητα, αναφέρονται αρχικά οι έννοιες που αφορούν την διαπολιτισμική επικοινωνία και την αλληλεξάρτηση επικοινωνίας και τουρισμού. Γίνεται αναφορά στη διαπολιτισμική επαφή και επικοινωνία, τις διαπολιτισμικές σχέσεις που προκύπτουν και τον διαπολιτισμικό διάλογο που αναπτύσσεται μέσω του πολιτιστικού τουρισμού. Περιγράφονται οι χώροι διαπολιτισμικής επαφής και διερμηνείας. Αναπτύσσεται η σχέση με τουριστικούς πολιτισμικούς χώρους και ιδιαίτερα τους αρχαιολογικούς, τους χώρους τέχνης, πολιτιστικών εκδηλώσεων και εκδηλώσεων πολιτιστικής κληρονομιάς. Μελετάται η ανάπτυξη σχέσεων με τους πολιτισμικούς «άλλους» και οι δυσκολίες που ενδέχεται να παρουσιαστούν. Αναπτύσσεται η διαχείριση των διαπολιτισμικών συγκρούσεων. Γίνεται αναφορά στην έννοια της πολιτισμικής διαφορετικότητας και την ανάγκη αποδοχής και κατανόησής της. Παρουσιάζεται ο ρόλος της κατανόησης της αποτελεσματικής επικοινωνίας στον τουρισμό γενικότερα και τον πολιτισμικό τουρισμό ειδικότερα. Αναλύεται η σημασία της κατανόησης των πολιτιστικών και πολιτισμικών διαφορών, στο επίπεδο της συμπεριφοράς, της ενδυμασίας, των θρησκευτικών και κοινωνικών αξιών και των εθίμων, στο πλαίσιο της πολυπολιτισμικότητας της σύγχρονης παγκοσμιοποιημένης εποχής μας, που απαιτεί αποτελεσματική διαχείριση της πολιτισμικής διαφορετικότητας. Τονίζεται ο ρόλος της διαπολιτισμικής επικοινωνίας στην αύξηση της τουριστικής κίνησης μέσα από τον σεβασμό στη διαφορετικότητα αντιλήψεων και κουλτούρας και την ετερότητα. Τέλος, μελετάται η επίδραση του πολιτισμού στην αντίληψη των επισκεπτών και τα στάδια αυτής της αντιληπτικής διαδικασίας.

2.3.E.5 | ΔΙΑΠΟΛΙΤΙΣΜΙΚΗ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑΚΗ ΙΚΑΝΟΤΗΤΑ

Στην πέμπτη υποενότητα, αρχικά δίδονται οι έννοιες της διαπολιτισμικής επικοινωνιακής ικανότητας που πρέπει να διαθέτουν τα στελέχη του τουρισμού και ιδίως εκείνα που ασχολούνται με τον πολιτισμικό τουρισμό και την υποδοχή του πολιτισμικού τουρίστα. Περιγράφεται η ανάγκη να κατανοηθεί η σχέση πολιτισμού και επικοινωνίας. Αναλύεται η συσχέτιση και η αλληλεπίδρασή τους, που είναι σήμερα απολύτως

απαραίτητη. Διερευνάται η σχέση μεταξύ πολιτισμού και επικοινωνίας, το θεωρητικό της υπόβαθρο, τα μοντέλα επικοινωνίας και τα σύγχρονα ζητήματα αναφορικά με τη θεώρηση της επικοινωνίας. Συζητούνται οι πολιτισμικές διαστάσεις της επικοινωνιακής ικανότητας των στελεχών που απαιτούνται για την ανάδειξη της πολιτισμικής ταυτότητας. Αναλύεται η έννοια και το περιεχόμενο της λεκτικής και μη λεκτικής επικοινωνιακής ικανότητας, καθώς και η ανάγκη πολιτισμικής προσαρμογής στις σημερινές πολυπολιτισμικές συνθήκες. Επιπλέον, στην παρούσα υποενότητα, συζητείται ο ρόλος των μέσων μαζικής ενημέρωσης, των μέσων κοινωνικής δικτύωσης και των κλασικών έντυπων μέσων στη διαπολιτιστική επικοινωνία. Σημειώνεται η ανάγκη ανάπτυξης βασικών δεξιοτήτων επικοινωνίας, λεκτικών και μη λεκτικών, και επισημαίνεται η ανάγκη κατανόησης των πολιτισμικών διαφορών των διεθνών επισκεπτών για την αποτροπή συγκρούσεων και την επίλυση τυχόν διαφορών. Τέλος, προτείνεται μια σειρά δράσεων για την ανάπτυξη διαπολιτισμικής επικοινωνιακής ικανότητας των στελεχών που ασχολούνται με τον τουρισμό γενικότερα και τον πολιτιστικό τουρισμό ειδικότερα.

2.3.E.6 | ΔΙΕΡΜΗΝΕΙΑ ΚΑΙ ΜΕΤΑΦΡΑΣΗ

Στην έκτη υποενότητα, παρουσιάζονται οι έννοιες και οι στόχοι της διερμηνείας και της μετάφρασης. Αναλύεται η λειτουργία τους ως υπηρεσιών διαμεσολάβησης μεταξύ των τουριστών και του τοπικού πληθυσμού, και των τουριστών και των πολιτιστικών πόρων του προορισμού, καθώς και ο ρόλος αυτής της διαμεσολάβησης στη διευκόλυνση της διαπολιτισμικής επικοινωνίας. Περιγράφεται ο κομβικός ρόλος της ακριβούς μετάφρασης και διερμηνείας στην ξενάγηση. Σημειώνεται η ανάγκη ανεύρεσης γλωσσικών και πολιτισμικών παραμέτρων για τη διευκόλυνση της επικοινωνίας, καθώς και οι συγκλίσεις και αποκλίσεις κατά τη διάρκεια αυτής της επικοινωνίας. Συζητείται η ακρίβεια στη μεταφορά των πληροφοριών και ο ρόλος της λεκτικής και μη λεκτικής επικοινωνίας. Σημειώνονται τα επικοινωνιακά εμπόδια που ανακύπτουν κατά την επικοινωνία του διερμηνέα, του μεταφραστή και του ξεναγού με τον πολιτιστικό τουρίστα. Συζητείται η ανάγκη αλληλεπίδρασης των πολιτισμών και η επίτευξη ομαλής και χωρίς συγκρούσεις αλληλεπίδρασης με τους πολιτισμικούς «άλλους». Επισημαίνεται η ανάγκη απόλυτου σεβασμού της διαφορετικής κουλτούρας των επισκεπτών. Παρουσιάζεται η διαχείριση των αντιθέσεων και η εξάλειψη των αρνητικών εντυπώσεων. Συζητείται η ανάγκη ορθής παροχής της πληροφορίας στη διερμηνεία και τη μετάφραση και ο ρόλος τους στην κατανόηση από τον πολιτισμικό τουρίστα του πολιτισμού και της πολιτιστικής κληρονομιάς του προορισμού. Επισημαίνεται η συμβολή της επικοινωνίας στη γλώσσα των επισκεπτών και η εναλλακτική επικοινωνία στην τουριστικά κυρίαρχη αγγλική γλώσσα. Παρουσιάζεται η ιδιαίτερη συμβολή της τεχνολογίας στην επικοινωνία, μέσω των σύγχρονων οπτικοακουστικών μέσων. Τέλος, αναφέρεται ο ρόλος της επαφής με τον τοπικό πληθυσμό ως παράγοντας ικανοποίησης του πολιτιστικού τουρίστα, η συμβολή των ξεναγών στη διαδικασία αυτή και ο ρόλος της επικοινωνίας στην ικανοποίηση του τουρίστα.

Προτεινόμενες πηγές μελέτης

Κύριες

1. Smith, M. K. & Κικίλια, Κ. Π. (2024). *Πολιτισμός και Τουρισμός. Ειδικά θέματα για Σπουδές στον Πολιτιστικό Τουρισμό*. Λευκωσία: Εκδόσεις Π. Χ. Πασχαλίδη & Broken Hill Publishers.
2. Liu, S., Volčič, Z. & Gallois, C. (2018). *Εισαγωγή στη διαπολιτισμική επικοινωνία. Παγκόσμιοι πολιτισμοί και πλαίσια*. Αθήνα: Εκδόσεις Gutenberg.

Συμπληρωματικές

1. Karras, I. D. (2020). *The Culture and Communication Interface*. Αθήνα: Εκδόσεις Δίαυλος.
2. Κικίλια, Κ. & Παπαγεωργίου, Α. (2022). «Η σημασία διαφύλαξης της Άυλης Πολιτιστικής Κληρονομιάς για τον Ελληνικό, Τοπικό Τουρισμό. Η Περίπτωση του Συριανού Λουκουμιού», στο: Παπαγεωργίου, Α. & Σεργόπουλος, Κ. (επιμ.). *Σύγχρονες Διαστάσεις του Τουριστικού Φαινομένου: Τιμητικός Τόμος στη μνήμη του καθηγητή Περικλή Ν. Λύτρα*. Αθήνα: Πανεπιστήμιο Δυτικής Αττικής, Τμήμα Διοίκησης Τουρισμού.

2.3.ΣΤ • ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΙΣΤΟΡΙΑΣ

Περίληψη της μαθησιακής ενότητας

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

Προσδοκώμενα μαθησιακά αποτελέσματα

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

- Αναφέρονται στη χρονολογική εξέλιξη της ιστορίας της Ελλάδας από τους προϊστορικούς χρόνους έως σήμερα,
- Γνωρίζουν τις περιόδους της ελληνικής ιστορίας και τα βασικά χαρακτηριστικά της κάθε περιόδου,
- Ερμηνεύουν τα γεγονότα της νεότερης και σύγχρονης ελληνικής ιστορίας,

- Εξηγούν την αλληλεπίδραση των λαών στην ευρύτερη λεκάνη της ανατολικής Μεσογείου και τη διαμόρφωση των πολιτισμών του προϊστορικού Αιγαίου,
- Αντιλαμβάνονται τη συνεισφορά του ελληνικού πολιτισμού στις τέχνες και τις επιστήμες,
- Συνδυάζουν σωστά τα αξιοθέατα με σημαντικές ιστορικές περιόδους,
- Προσεγγίζουν κριτικά τις ιστορικές πηγές,
- Σκέφτονται συνθετικά συνδυάζοντας τις γνώσεις που απέκτησαν από τη μελέτη των διαφόρων ιστορικών περιόδων.

Βασικές έννοιες και λέξεις-κλειδιά

Αιγαιακός πολιτισμός / Βυζαντινή αυτοκρατορία / Ελλάδα / Ελληνική τέχνη / Ελληνορωμαϊκή παράδοση / Λατινοκρατία / Οθωμανική κατοχή / Παγκόσμιοι πόλεμοι / Πόλη-κράτος / Προϊστορία / Πρωτοϊστορία / Χριστιανισμός.

Αριθμός ωρών διδασκαλίας της μαθησιακής ενότητας ανά εβδομάδα

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

Διάρθρωση των μαθησιακών ενοτήτων σε υποενότητες

Α/Α	ΤΙΤΛΟΣ ΜΑΘΗΣΙΑΚΗΣ ΥΠΟΕΝΟΤΗΤΑΣ
1	Η ΠΡΟΪΣΤΟΡΙΚΗ ΠΕΡΙΟΔΟΣ ΣΤΟΝ ΕΛΛΑΔΙΚΟ ΧΩΡΟ
2	Η ΓΕΩΜΕΤΡΙΚΗ ΚΑΙ ΑΡΧΑΪΚΗ ΠΕΡΙΟΔΟΣ ΣΤΟΝ ΕΛΛΑΔΙΚΟ ΧΩΡΟ
3	Η ΚΛΑΣΙΚΗ, ΕΛΛΗΝΙΣΤΙΚΗ ΚΑΙ ΡΩΜΑΪΚΗ ΠΕΡΙΟΔΟΣ ΣΤΟΝ ΕΛΛΑΔΙΚΟ ΧΩΡΟ
4	Η ΒΥΖΑΝΤΙΝΗ ΚΑΙ ΜΕΤΑΒΥΖΑΝΤΙΝΗ ΠΕΡΙΟΔΟΣ ΣΤΟΝ ΕΛΛΑΔΙΚΟ ΧΩΡΟ
5	Η ΔΗΜΙΟΥΡΓΙΑ ΚΑΙ ΕΠΕΚΤΑΣΗ ΤΟΥ ΕΛΛΗΝΙΚΟΥ ΚΡΑΤΟΥΣ
6	Η ΕΛΛΑΔΑ ΤΩΝ ΠΟΛΕΜΩΝ ΚΑΙ ΤΟ ΣΥΓΧΡΟΝΟ ΕΛΛΗΝΙΚΟ ΚΡΑΤΟΣ

Κείμενο αναφοράς

2.3.ΣΤ.1 | Η ΠΡΟΪΣΤΟΡΙΚΗ ΠΕΡΙΟΔΟΣ ΣΤΟΝ ΕΛΛΑΔΙΚΟ ΧΩΡΟ

Η γνώση της επιστήμης της Ιστορίας φωτίζει την εξέλιξη των λαών στο πέρασμα των χρόνων, δημιουργεί αξίες και πεδίο αναφοράς στους/στις εκπαιδευόμενους/-ες και προσεγγίζει το παρόν μέσα από τη σύνδεση με το παρελθόν. Η εκπαιδευτική υποενοότητα επικεντρώνεται στην ιστορία του προϊστορικού ανθρώπου στον ελλαδικό χώρο την εποχή του Λίθου και του Χαλκού.

Στη μαθησιακή υποενοότητα, οι εκπαιδευόμενοι/-ες αντιλαμβάνονται την παρουσία του προϊστορικού ανθρώπου στον ελλαδικό χώρο, τη διαβίωσή του σε σπήλαια και υπαίθριες θέσεις στην παλαιολιθική περίοδο (Πετράλωνα, Θεόπετρα, Φράχτι), τις πρακτικές τροφής, την καλλιτεχνική δημιουργία (ζωγραφικές και εγχάρακτες παραστάσεις, μικρογλυπτική, κοσμήματα, αγαλματίδια) και τις μνημειακές κατασκευές.

Συνεχίζουν με τη μελέτη της νεολιθικής περιόδου (οικισμοί, εργαλεία, όπλα, αγγεία, ειδώλια) και εξοικειώνονται με τη μετάβαση των ανθρώπων στη σταθερή κατοίκηση και τη συστηματική γεωργοκτηνοτροφία. Εστιάζουν την προσοχή στους οικισμούς Σέσκλο, Διμήνι και Χοιροκοιτία (Κύπρος), με έμφαση στη χωροταξική διαχείριση, την ανταλλακτική οικονομία, την τεχνολογία, τα κοινωνικά και ταφικά έθιμα και την τέχνη που αναπτύχθηκε την περίοδο αυτή (αρχιτεκτονική, ειδώλια, αγγεία, κοσμήματα). Επίσης, μελετούν τους πολιτισμούς που δημιουργήθηκαν από τη μετακίνηση πληθυσμών στην ευρύτερη περιοχή του Αιγαίου, τον μινωικό, τον κυκλαδικό και τον μυκηναϊκό (3000-1100 π.Χ.). Μέσα από τη δημιουργική τάση των ανθρώπων του Αιγαίου και τις διάφορες μορφές τέχνης, γνωρίζουν τις διαχρονικές αλληλεπιδράσεις με τον ελληνικό πολιτισμό και τη μακραίωνη παρουσία του ελληνισμού στην περιοχή.

Οι γνώσεις που λαμβάνουν οι εκπαιδευόμενοι/-ες συνδέονται στενά με τις δεξιότητες που αναπτύσσουν σε σχέση με τα εκθέματα στα μουσεία και τους αρχαιολογικούς χώρους, καθώς κατανοούν τον τρόπο που η προϊστορία και η πρωτοϊστορία παρουσιάζεται στο παρόν μέσα από τα διάφορα πολιτιστικά αντικείμενα.

2.3.ΣΤ.2 | Η ΓΕΩΜΕΤΡΙΚΗ ΚΑΙ ΑΡΧΑΪΚΗ ΠΕΡΙΟΔΟΣ ΣΤΟΝ ΕΛΛΑΔΙΚΟ ΧΩΡΟ

Η διδαχθείσα ύλη της μαθησιακής υποενότητας αφορά το χρονικό διάστημα από τον 11ο έως τον 6ο αι. π.Χ. και καλύπτει την ελληνική ιστορία στους γεωμετρικούς χρόνους, οπότε συνεχίζεται η μυκηναϊκή παράδοση αλλά, παράλληλα, κορυφώνονται κοινωνικές εξελίξεις και αλλαγές. Επικρατεί το μοντέλο της διαφορετικότητας και δημιουργούνται ριζικές μεταβολές, που οδηγούν στην αναγέννηση του 8ου αιώνα π.Χ. και στους αρχαϊκούς χρόνους, περίοδο που αναδύονται οι πόλεις-κράτη και οι νέες μορφές τέχνης.

Κατά τη διάρκεια της εκπαίδευσης, οι εκπαιδευόμενοι/-ες ανακαλύπτουν τις εμπορικές αλληλεπιδράσεις στο γεωμετρικό Αιγαίο και τη σταδιακή αύξηση του πληθυσμού, τη διαμόρφωση μιας ενιαίας εθνικής, θρησκευτικής και ηθικής συνείδησης από όλους τους Έλληνες. Στην τέχνη εξοικειώνονται με τη γνώση της τεχνολογίας του σιδήρου και την άνθηση της κεραμικής τέχνης. Διερευνούν τη γεωμετρική αρχιτεκτονική και τη μετάβαση από τις ξύλινες ελλειψοειδείς κατασκευές στο κτίριο «εν παραστάσι», τους πρώτους λίθινους ναούς και τα στοιχεία που οδήγησαν στον μεταγενέστερο περίπτερο ναό. Κατανοούν τις συνθήκες διαμόρφωσης των Δήμων κατά την αρχαϊκή περίοδο, το ιδιοκτησιακό καθεστώς και την απόκτηση εξουσίας, την εμφάνιση της τυραννίας και της έκδοσης νομισμάτων. Έμφαση δίνεται στους αποικισμούς, την ανατολίζουσα μορφοπλασία της ελληνικής τέχνης, ιδίως στην κεραμική, την εμφάνιση του μελανόμορφου και ερυθρόμορφου ρυθμού, τη γένεση της μεγάλης πλαστικής (κούροι, κόρες) και την εξέλιξη στην αρχιτεκτονική με τον Δωρικό και Ιωνικό ρυθμό.

Συνοψίζοντας, η μαθησιακή υποενότητα επιδιώκει να εκπαιδεύσει τους/τις εκπαιδευόμενους/-ες στην αναγνώριση των γεωμετρικών και αρχαϊκών ιστορικών

γεγονότων, των νεωτερισμών της γεωμετρικής και της πολυμορφίας της αρχαϊκής τέχνης, ως θεμέλιων λίθων για τη μετάβαση στην απaráμιλλη τέχνη της κλασικής περιόδου.

2.3.ΣΤ.3 | Η ΚΛΑΣΙΚΗ, ΕΛΛΗΝΙΣΤΙΚΗ ΚΑΙ ΡΩΜΑΪΚΗ ΠΕΡΙΟΔΟΣ ΣΤΟΝ ΕΛΛΑΔΙΚΟ ΧΩΡΟ

Η εν λόγω μαθησιακή υποεπένδυση αφιερώνεται στην εκτίμηση της αξίας της κλασικής και ελληνιστικής ιστορίας και τέχνης, περιόδων με έντονα ανθρωποκεντρικό χαρακτήρα στην παγκόσμια καλλιτεχνική δημιουργία. Επίσης, επικεντρώνεται στην ανάπτυξη των γνώσεων σχετικά με τον πολιτισμό και την τέχνη η οποία άνησε και εξαπλώθηκε σε όλον τον τότε γνωστό κόσμο, την περίοδο της Ρωμαϊκής Αυτοκρατορίας (ενδεικτικά από 31 π.Χ. μέχρι 313 μ.Χ.), οπότε αποδυναμώνεται σταδιακά και παρακμάζει.

Αρχικά, οι εκπαιδευόμενοι/-ες πληροφορούνται για τους νικηφόρους Περσικούς Πολέμους και τις κοινωνικο-οικονομικές ανακατατάξεις, τη διαμόρφωση και εδραίωση των δημοκρατικών θεσμών, τις μεταβολές στις θρησκευτικές αντιλήψεις, την ανάπτυξη της ανθρωποκεντρικής εκπαίδευσης, καθώς και τις πρωτοποριακές κατακτήσεις στις τέχνες και τα γράμματα, στα μεγάλα αστικά κέντρα (Αθήνα, Κόρινθος κ.ά.) που διαμορφώνουν νέα έκφραση στην αρχιτεκτονική και τη γλυπτική, τη θαυμαστή κλασική τέχνη (480-333 π.Χ.), και την ελληνιστική τέχνη μέχρι το 31 π.Χ. Παρακολουθούν την επικράτηση των Μακεδόνων αυτοκρατόρων, τη διάδοση της ελληνιστικής κοινής γλώσσας, την ανάπτυξη των τεχνών και των νέων καλλιτεχνικών τάσεων. Στη συνέχεια, επικεντρώνονται στη ρωμαϊκή ιστορία, τις ιδιόζουσες πολιτικοκοινωνικές ανακατατάξεις, την εμφάνιση του Χριστιανισμού και τις αμφίδρομες πολιτισμικές επιδράσεις των λαών. Γνωρίζουν τη ρωμαϊκή τέχνη, με τη γόνιμη συνένωση μορφολογικών στοιχείων και εκφραστικών τάσεων σε όλες τις μορφές της.

Τα οφέλη από τη μελέτη της συγκεκριμένης υποεπένδυσης αποδεικνύονται πολλαπλά, καθώς οι εκπαιδευόμενοι/-ες κατέχουν πλέον το ιστορικό υπόβαθρο στην εξέλιξη της αρχαίας τέχνης και σε συνδυασμό με τη Βυζαντινή τέχνη που ακολουθεί, κατακτούν τις απαραίτητες γνώσεις για την αναγνώριση, ανάλυση και καλλιτεχνική ένταξη των έργων, στων οποίων τη φύλαξη θα κληθούν να συνδράμουν.

2.3.ΣΤ.4 | Η ΒΥΖΑΝΤΙΝΗ ΚΑΙ ΜΕΤΑΒΥΖΑΝΤΙΝΗ ΠΕΡΙΟΔΟΣ ΣΤΟΝ ΕΛΛΑΔΙΚΟ ΧΩΡΟ

Στη συγκεκριμένη εκπαιδευτική υποεπένδυση, γίνεται ανάλυση της βυζαντινής ιστορίας που εκτείνεται σε χρονικό διάστημα περίπου έντεκα αιώνων και της κοσμικής και θρησκευτικής τέχνης που δημιουργήθηκε στο πλαίσιο της χριστιανικής θρησκείας, από τους πρώτους αιώνες του Χριστιανισμού έως τη σύσταση του ελληνικού κράτους και αναπτύχθηκε στα διάφορα κέντρα και περιοχές του Βυζαντίου. Επίσης, πραγματοποιείται συστηματική μελέτη της βυζαντινής τέχνης μέσω των μνημείων της ελληνικής τέχνης κατά τη διάρκεια της χριστιανικής της φάσης. Χωρίζεται ενδεικτικά σε τέσσερις περιόδους, την πρώιμη, τη μέση, την ύστερη και τη μεταβυζαντινή περίοδο.

Διανύοντας τη μαθησιακή υποεπάρκεια, οι εκπαιδευόμενοι/-ες εξοικειώνονται με τις αυτοκρατορικές μορφές, την επικράτηση της στρατιωτικής και αγροτικής οικονομίας, τη γαιοκτημοσύνη και την εξασφάλιση των συνόρων, τις διαχρονικά επικρατούσες αντίρροπες τάσεις της βυζαντινής τέχνης (συνέπεια στην ελληνική κλασική παράδοση και υπερίσχυση του πνευματικού στοιχείου). Κατανοούν τις συνθήκες που οδήγησαν στη Λατινοκρατία και εντέλει στην πτώση της Κωνσταντινούπολης και την έναρξη της μεταβυζαντινής (οθωμανικής) περιόδου και την εξέλιξη σε όλες τις μορφές τέχνης (ζωγραφική, γλυπτική, αρχιτεκτονική, χειρόγραφα, εικόνες, μικροτεχνία). Παρέχονται αναλύσεις για τη διαμόρφωση του εμπορίου, της οικονομίας και της ναυτιλίας υπό την οθωμανική κατάκτηση και την επίδραση της ισλαμικής τέχνης.

Η κατάκτηση των θεμάτων της μαθησιακής υποεπάρκειας συντελεί στην ολιστική αντιμετώπιση της ιστορίας της Βυζαντινής αυτοκρατορίας και του ελληνισμού υπό οθωμανική κατοχή και επιτρέπει στους/στις εκπαιδευόμενους/-ες να εντρυφήσουν στην τέχνη, ως έναν από τους πιο δημιουργικούς τομείς του Βυζαντίου, να κατανοήσουν την αφομοίωση των στοιχείων της ελληνορωμαϊκής παράδοσης και τη μετάπλασή τους σε παγκόσμια καλλιτεχνική δημιουργία και θεμέλιο λίθο του μεσαιωνικού και σύγχρονου πολιτισμού.

2.3.ΣΤ.5 | Η ΔΗΜΙΟΥΡΓΙΑ ΚΑΙ ΕΠΕΚΤΑΣΗ ΤΟΥ ΕΛΛΗΝΙΚΟΥ ΚΡΑΤΟΥΣ

Η εκπαιδευτική υποεπάρκεια της ιστορίας του ελληνικού κράτους επικεντρώνεται στην ανάπτυξη γνώσεων σχετικά με τους αγώνες του ελληνικού λαού για την ανεξαρτησία του, τη θετική κατάληξη της δημιουργίας κράτους, την πολιτική, τους θεσμούς, την επέκταση και τον εκσυγχρονισμό της ελληνικής κοινωνίας.

Ειδικότερα, οι εκπαιδευόμενοι/-ες γνωρίζουν το πλαίσιο διαμόρφωσης των απαρχών της Ελληνικής Επανάστασης, τους πρωτοστάτες, την οργάνωση και επανάσταση των ελληνικών πληθυσμών της οθωμανικής αυτοκρατορίας, την ίδρυση της Φιλικής Εταιρείας και τις σημαντικές μάχες στην ηπειρωτική και τη νησιωτική Ελλάδα. Εξερευνούν την εξάπλωση και την πολιτική διάσταση της Ελληνικής Επανάστασης, τις διπλωματικές ενέργειες και το αντίκτυπο στην Ευρώπη, την εγκαθίδρυση του νέου κράτους το 1833, τις Εθνοσυνελεύσεις και τη δημιουργία του πρώτου Συντάγματος. Παρακολουθούν τα εξέχοντα γεγονότα της επέκτασης και του μετασχηματισμού του ελληνικού κράτους στα πρότυπα των δυτικών δημοκρατιών, τις κοινωνικοοικονομικές παραμέτρους της εποχής και τη Μικρασιατική Καταστροφή. Παράλληλα, αναζητούν τις απαρχές της ελληνικής τέχνης του 19ου αιώνα στον Δομήνικο Θεοτοκόπουλο και την Κρητική Σχολή, στην Επτανησιακή Σχολή και τη λαϊκή τέχνη. Παρακολουθούν τις καλλιτεχνικές εκφράσεις στην Ελλάδα λίγο πριν και μετά την απελευθέρωση και τη δημιουργία του νεοελληνικού κράτους, τις επιταγές της οθωμανικής διακυβέρνησης για ανάδειξη του ιστορικού παρελθόντος της Ελλάδας, τη δημιουργία έργων ιστορικού χαρακτήρα στη ζωγραφική και γλυπτική, τις δημιουργίες δύο γενιών των καλλιτεχνών της Σχολής του Μονάχου και την εμφάνιση των μεγάλων μοντέρνων δημιουργών.

Συνοψίζοντας, η μαθησιακή υποεπάρκεια παρέχει στους/στις εκπαιδευόμενους/-ες την ικανότητα να αντιληφθούν τη συνολική εικόνα της δημιουργίας και εξέλιξης του ελληνικού κράτους και της ελληνικής τέχνης.

2.3.ΣΤ.6 | Η ΕΛΛΑΔΑ ΤΩΝ ΠΟΛΕΜΩΝ ΚΑΙ ΤΟ ΣΥΓΧΡΟΝΟ ΕΛΛΗΝΙΚΟ ΚΡΑΤΟΣ

Στην εν θέματι μαθησιακή υποεπάρκεια, εξετάζονται οι πολιτικές και κοινωνικές συνθήκες της Ελλάδας μετά τον Πρώτο Παγκόσμιο Πόλεμο και τη Μικρασιατική Καταστροφή, η εμπλοκή και οι συνέπειες από τον Δεύτερο Παγκόσμιο Πόλεμο και η πορεία προς τα σύγχρονα μοντέλα διακυβέρνησης. Παράλληλα, εξετάζονται οι διάφορες μορφές πολιτιστικής έκφρασης υπό το πρίσμα των τριών πολέμων που σημάδεψαν τη ζωή και την εξέλιξη της Ελλάδας.

Στη μαθησιακή υποεπάρκεια, οι εκπαιδευόμενοι/-ες εμβαθύνουν στα χαρακτηριστικά του Μεσοπολέμου, ο οποίος αναδιαμόρφωσε δραματικά το γεωγραφικό, πληθυσμιακό και ιδεολογικό γίγνεσθαι της Ελλάδας, τη συγκέντρωση στα μεγάλα αστικά κέντρα και τις νέες χωροταξικές απαιτήσεις. Κατανοούν την άνθηση των καλλιτεχνικών ρευμάτων στην Ευρώπη και την επίδρασή τους στη διαμόρφωση της μοντέρνας ελληνικής τέχνης. Στη συνέχεια, εξετάζουν τους δραματικούς παράγοντες της Κατοχής, τα ολέθρια αποτελέσματα και την πόλωση που δημιουργήθηκε στον μεταπολεμικό βίο της Ελλάδας, τη δημιουργία των οριστικών ορίων της χώρας, το καθεστώς της χούντας και την αντίσταση, την όξυνση των πολιτικών αντιπαράθεσεων, την ένταξη στην εποχή της παγκοσμιοποίησης και το πολιτιστικό πλαίσιο σε συνάρτηση με τα ιστορικά γεγονότα. Η ανασκόπηση στην ελληνική ιστορία ολοκληρώνεται με τη μελέτη της μοντέρνας και της σύγχρονης ελληνικής τέχνης, η οποία επιβάλλει νέες φόρμες και υλικά και αντανakλά ιστορικές επιταγές, ενώ παράλληλα επικρατούν προσωπικές και παγκόσμιες τάσεις.

Ολοκληρώνοντας τη μαθησιακή ενότητα της Ιστορίας, οι εκπαιδευόμενοι/-ες αναφέρονται στη χρονολογική εξέλιξη και στον διαχωρισμό της ιστορίας σε περιόδους, ερμηνεύουν τα γεγονότα και κατανοούν την αλληλεπίδραση των μεσογειακών λαών, αντιλαμβάνονται τη συνεισφορά του ελληνικού πολιτισμού στις τέχνες και τις επιστήμες και συνδυάζουν τα αξιοθέατα με σημαντικές ιστορικές περιόδους της Ελλάδας.

Προτεινόμενες πηγές μελέτης

Κύριες

1. Συλλογικό Έργο. (2007). *Ελληνική Ιστορία*. Αθήνα: Εκδοτική Αθηνών.
2. Βακαλόπουλος, Κ. Α. (2005). *Ιστορία της Ελλάδος. Επίτομη – Συνθετική. Από τη Γένεση του Νέου Ελληνισμού (1204) στη Σύγχρονη Ελλάδα (2000)*. Αθήνα: Εκδόσεις Σταμούλη.

Συμπληρωματικές

1. Clogg, R. (2015). *Συνοπτική Ιστορία της Ελλάδας, 1770-2013* (μτφρ. Λυδία Παπαδάκη, Παναγιώτης Δρεπανιώτης & Μαρία Μαυρομάτη). Αθήνα: Εκδόσεις Κάτοπτρο.
2. Γρηγοριάδης, Σ. Ν. (2009). *Ιστορία της Σύγχρονης Ελλάδας, 1941-1974* (Α΄ τόμος: Κατοχή – Δεκεμβριανά, 1941-1945). Αθήνα: Εκδόσεις Polaris.

2.3.Ζ • ΥΓΙΕΙΝΗ ΚΑΙ ΠΑΡΟΧΗ ΠΡΩΤΩΝ ΒΟΗΘΕΙΩΝ

Περίληψη της μαθησιακής ενότητας

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

Προσδοκώμενα μαθησιακά αποτελέσματα

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

- Αντιλαμβάνονται τη σημασία της υγιεινής και της ασφάλειας στον χώρο εργασίας,
- Εφαρμόζουν κανόνες και προδιαγραφές υγιεινής και ασφάλειας σύμφωνα με τις ειδικότερες διατάξεις της ελληνικής νομοθεσίας στο πλαίσιο της εναρμόνισης αυτής με τις οδηγίες της Ευρωπαϊκής Ένωσης,
- Προλαμβάνουν ατυχήματα,
- Αναγνωρίζουν μια επείγουσα κατάσταση,
- Αντιδρούν με τον σωστό τρόπο και με ψυχραιμία,
- Γνωρίζουν τα κατάλληλα βήματα για την αντιμετώπιση μιας επείγουσας κατάστασης,
- Παρέχουν την κατάλληλη βοήθεια ανά περίπτωση,
- Φροντίζουν την ατομική τους υγιεινή.

Βασικές έννοιες και λέξεις-κλειδιά

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

Αριθμός ωρών διδασκαλίας της μαθησιακής ενότητας ανά εβδομάδα

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

Διάρθρωση των μαθησιακών ενοτήτων σε υποενότητες

A/A	ΤΙΤΛΟΣ ΜΑΘΗΣΙΑΚΗΣ ΥΠΟΕΝΟΤΗΤΑΣ
1	ΒΑΣΙΚΕΣ ΕΝΝΟΙΕΣ ΥΓΕΙΑΣ ΚΑΙ ΥΓΙΕΙΝΗΣ
2	ΒΑΣΙΚΕΣ ΕΝΝΟΙΕΣ ΑΣΦΑΛΕΙΑΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ
3	ΕΚΤΙΜΗΣΗ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΟΥ ΚΙΝΔΥΝΟΥ
4	ΣΗΜΑΝΣΗ ΑΣΦΑΛΕΙΑΣ
5	ΥΓΙΕΙΝΗ ΚΑΙ ΑΣΦΑΛΕΙΑ ΚΟΛΥΜΒΗΤΙΚΩΝ ΔΕΞΑΜΕΝΩΝ
6	ΕΝΝΟΙΑ ΚΑΙ ΣΚΟΠΟΣ ΤΩΝ ΠΡΩΤΩΝ ΒΟΗΘΕΙΩΝ
7	ΛΙΠΟΘΥΜΙΑ, ΕΓΚΑΥΜΑΤΑ, ΘΕΡΜΟΠΛΗΞΙΑ, ΑΙΜΟΡΡΑΓΙΕΣ
8	ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΕΚΤΑΚΤΩΝ ΑΝΑΓΚΩΝ: ΠΥΡΟΠΡΟΣΤΑΣΙΑ ΚΑΙ ΠΥΡΑΣΦΑΛΕΙΑ

Κείμενο αναφοράς

2.3.Ζ.1 | ΒΑΣΙΚΕΣ ΕΝΝΟΙΕΣ ΥΓΕΙΑΣ ΚΑΙ ΥΓΙΕΙΝΗΣ

Η μαθησιακή υποενότητα εισάγει τους/τις εκπαιδευόμενους/-ες στις έννοιες της υγείας, της δημόσιας υγείας, της υγιεινής, της νόσου και των λοιμωδών νοσημάτων. Ιδιαίτερη έμφαση δίνεται στη σύνδεση της υγιεινής με την πρόκληση επιδημιών στις έννοιες της επιδημιολογίας, στην επιδημιολογία λοιμωδών και γενετικών νόσων και νοσημάτων παγκόσμιου ενδιαφέροντος (Global health). Περιγράφεται η εικόνα διαφόρων τύπων επιδημιών και των απαιτούμενων μέτρων για την αποτελεσματική διαχείρισή τους. Αναφέρονται τύποι επιδημιολογικών ερευνών και επεξηγούνται οι όροι «δείκτης νοσηρότητας» και «δείκτης θνησιμότητας». Αναλύεται ο όρος περιβαλλοντική επιδημιολογία, οι περιβαλλοντικοί παράγοντες που αποτελούν κίνδυνο για τη δημόσια υγεία, και επεξηγείται η «επιδημιολογική επιτήρηση», η έννοια και οι στρατηγικές προαγωγής υγείας, ο όρος «πρωτοβάθμια φροντίδα υγείας», η πρόληψη νόσων και η μεθοδολογία προαγωγής υγείας. 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, των αντισηπτικών, της απολύμανσης, της αποστείρωσης,

και της βακτηριακής αντοχής των μικροοργανισμών στα απολυμαντικά. Τέλος, αναφέρονται διεθνείς οργανώσεις υγείας και ο ρόλος τους σε θέματα δημόσιας υγείας και υγιεινής, όπως ο Παγκόσμιος Οργανισμός Υγείας και το Συμβούλιο της Ευρώπης. Για τη διδασκαλία της υποενότητας, προτείνονται η τεχνική της εμπλουτισμένης εισήγησης, κατάλληλη για εισαγωγή νέων θεμάτων, και μελέτες περίπτωσης για τον προβληματισμό και την κινητοποίηση του ενδιαφέροντος των εκπαιδευομένων για τα θέματα της υποενότητας. Ολοκληρώνοντας, οι εκπαιδευόμενοι/-ες εμποδώνουν τη συμβολή της υγιεινής στην πρόληψη ασθενειών και την προαγωγή της υγείας στο επαγγελματικό περιβάλλον, στο πλαίσιο της επαγγελματικής τους δραστηριότητας.

2.3.Z.2 | ΒΑΣΙΚΕΣ ΕΝΝΟΙΕΣ ΑΣΦΑΛΕΙΑΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ

Η μαθησιακή υποενότητα εισάγει τους/τις εκπαιδευόμενους/-ες στην έννοια της ασφάλειας στους χώρους εργασίας. Επιδίωξη της συγκεκριμένης υποενότητας είναι η εξοικείωση των καταρτιζομένων με τους βασικούς κανόνες της νομοθεσίας υγείας και ασφάλειας και τους παράγοντες κινδύνου στο εργασιακό τους περιβάλλον. Επίσης, μαθαίνουν για τη λήψη μέτρων και την εφαρμογή ασφαλών πρακτικών στο εργασιακό περιβάλλον, ώστε να αποφεύγονται ατυχήματα, τα οποία κοστίζουν σε ανθρώπινες ζωές. Συγκεκριμένα, καθορίζονται και διακρίνονται έννοιες που αφορούν το ασφαλές περιβάλλον εργασίας. Προκειμένου οι εκπαιδευόμενοι/-ες να εμποδώσουν την αξία της ασφάλειας στον εργασιακό χώρο προτείνεται διδασκαλία μέσω εμπλουτισμένης εισήγησης και συζήτησης, με εστίαση στη μελέτη των εννοιών «υγεία και ασφάλεια στην εργασία», «πηγή κινδύνου», «εκτίμηση κινδύνου», «υγεία», «επαγγελματική ασθένεια», «εργατικό ατύχημα», «συνέπειες εργατικού ατυχήματος» και «πρόληψη εργατικού ατυχήματος». Ακολούθως, αναφέρεται το νομοθετικό πλαίσιο προστασίας των εργαζομένων και τα όργανα βελτίωσης των συνθηκών εργασίας, που είναι ο τεχνικός ασφαλείας και ο ιατρός εργασίας. Περιλαμβάνονται οι κανόνες ασφάλειας όσον αφορά το επάγγελμα του τουριστικού συνοδού, και η πρόληψη ατυχημάτων στον επαγγελματικό χώρο. Αναλύεται η εκτίμηση και η αξιολόγηση του επαγγελματικού κινδύνου και στη συνέχεια περιγράφεται η προστασία από έκθεση σε χημικούς, φυσικούς και βιολογικούς παράγοντες, τόσο με συλλογικά μέτρα όσο και με την ασφαλή χρήση μέσων ατομικής προστασίας. Επισημαίνεται η αναγκαιότητα συμμόρφωσης στη σήμανση ασφαλείας και στην τήρηση αρχείων υγείας και ασφάλειας στον χώρο εργασίας. Ως πρακτική μελέτη και εξάσκηση, προτείνονται εκπαιδευτικές επισκέψεις σε επαγγελματικούς χώρους που δραστηριοποιείται ο/η τουριστικός/-ή συνοδός και η καταγραφή καλών ή κακών πρακτικών ασφαλείας στην εργασία.

2.3.Z.3 | ΕΚΤΙΜΗΣΗ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΟΥ ΚΙΝΔΥΝΟΥ

Σε αυτή την υποενότητα, οι εκπαιδευόμενοι/-ες εστιάζουν την προσοχή στους παράγοντες κινδύνου στον χώρο εργασίας τους και στον βαθμό έκθεσής τους σε αυτούς. Ολοκληρώνοντας, οι εκπαιδευόμενοι/-ες αναγνωρίζουν παράγοντες κινδύνου στο

εργασιακό περιβάλλον του τουριστικού συνοδού και εφαρμόζουν τις προβλεπόμενες επιθυμητές υγειονομικές συνθήκες και πρωτόκολλα κατά την εκτέλεση της εργασίας τους. Η δυνατότητα εργασίας του τουριστικού συνοδού σε διάφορα επαγγελματικά περιβάλλοντα, οδηγεί στην ανάγκη μελέτης των ποικίλων επαγγελματικών κινδύνων με τους οποίους έρχονται αντιμέτωποι καθημερινά και αποτελούν απειλή για τη σωματική αλλά και ψυχολογική τους υγεία. Ο/Η εκπαιδευτής/-τρια αναλύει αυτούς τους κινδύνους και τις κατηγορίες στις οποίες μπορούν να ταξινομηθούν. Εξετάζονται ιδιαίτερα οι προδιαγραφές και συνθήκες του χώρου εργασίας, όπως φωτισμός, θερμοκρασία, θόρυβος, εξοπλισμός ασφάλειας, εργονομία χώρου, και οι φυσικοί, χημικοί και βιολογικοί παράγοντες κινδύνου. Αναλύονται οι στρεσογόνες συνθήκες, ο φόρτος εργασίας, η πίεση που αντιμετωπίζουν καθημερινά οι εργαζόμενοι στον χώρο του τουρισμού καθώς και η μεθοδολογία μελέτης και εκτίμησης επαγγελματικού κινδύνου, με ανάλυση των βημάτων αυτής. Ιδιαίτερη έμφαση δίνεται στην ανάλυση του εντοπισμού των πηγών κινδύνου σε όλες τις πλευρές της εργασίας και των ατόμων που ενδέχεται να εκτεθούν σε αυτούς, αφενός με παρατήρηση του εργασιακού χώρου, και αφετέρου με ερωτηματολόγια προτυποποιημένα που συμπληρώνουν οι εργαζόμενοι, τα οποία αντιπαραβάλλονται με τη νομοθεσία. Περιγράφεται ο υπολογισμός του κινδύνου ποιοτικά για κάθε πηγή και θέση εργασίας, η μέθοδος μέτρησης των βλαπτικών παραγόντων και η αξιολόγηση του κινδύνου. Για την υποεπενότητα προτείνεται η τεχνική του καταγισμού ιδεών, με ενεργό συμμετοχή των εκπαιδευομένων και ελεύθερη έκφραση σχετικών γνώσεων ή αντιλήψεων για κινδύνους σε εργασιακό χώρο.

2.3.Z.4 | ΣΗΜΑΝΣΗ ΑΣΦΑΛΕΙΑΣ

Σκοπός της συγκεκριμένης υποεπενότητας είναι η εισαγωγή των εκπαιδευομένων σε θέματα σήμανσης που αφορούν την ασφάλεια και την υγεία, καθώς και η ευαισθητοποίηση και εξοικείωσή τους με τη σηματοδότηση του επαγγελματικού χώρου. Ολοκληρώνοντας την υποεπενότητα, οι εκπαιδευόμενοι/-ες είναι σε θέση να αναφέρουν βασικούς κανόνες της νομοθεσίας που διέπουν την υγεία και ασφάλεια στον χώρο της εργασίας, και να ακολουθούν πιστά τις οδηγίες σηματοδότησης και ασφάλειας για την πρόληψη ατυχημάτων. Ο/Η εκπαιδευτής/-τρια επικεντρώνεται στην επεξήγηση των εννοιών: «Μόνιμη σήμανση», «σήμανση απαγόρευσης», «σήμανση υποχρέωσης», «σήμανση προειδοποίησης», «σήμανση πυροσβεστικού υλικού», «σήμανση διάσωσης», «περιστασιακή σήμανση», «σήμανση εμποδίων», «επικίνδυνων σημείων» και «σήμανση οδών κυκλοφορίας». Παρουσιάζει, διακρίνει και επεξηγεί το νόημα των διαφορετικών σχημάτων και χρωμάτων που χρησιμοποιούνται στις πινακίδες ασφαλείας. Μέσω της παρουσίασης σειράς πινακίδων που αφορούν θέματα ασφάλειας, επεξηγείται η σπουδαιότητα της χρήσης τους και η συμβολή τους στην προστασία της υγείας και της ανθρώπινης ζωής. Ως προς τις τεχνικές διδασκαλίας, προτείνονται η επίδειξη, η συζήτηση και οι μελέτες περίπτωσης. Παρατηρώντας την εικόνα μιας πινακίδας ασφαλείας, οι εκπαιδευόμενοι/-ες συζητούν για τους κινδύνους που υπάρ-

χουν στην καθημερινή ζωή, τον τρόπο που συσχετίζονται με τη συγκεκριμένη πινακίδα, αναζητούν τη σημασία της και πιθανά σημεία όπου συναντάται, την υποχρέωση συμμόρφωσης με τις πληροφορίες ή οδηγίες που σχετίζονται με αυτή καθώς και το ενδεχόμενο να έχουν αγνοήσει οι ίδιοι αντίστοιχες οδηγίες.

2.3.Z.5 | ΥΓΙΕΙΝΗ ΚΑΙ ΑΣΦΑΛΕΙΑ ΚΟΛΥΜΒΗΤΙΚΩΝ ΔΕΞΑΜΕΝΩΝ

Στη μαθησιακή υποενότητα, οι εκπαιδευόμενοι/-ες διδάσκονται τους κανόνες υγιεινής, ασφάλειας και λειτουργίας κολυμβητικών δεξαμενών. Οι συγκεκριμένες γνώσεις συνδέονται με την άσκηση της ειδικότητάς τους, αφού ο/η τουριστικός/-ή συνοδός είναι ο/η επαγγελματίας που συνοδεύει τους τουρίστες σε κάθε προγραμματισμένη δραστηριότητα, βοηθώντας στην ομαλή διεξαγωγή της. Με στόχο την προστασία της υγείας των λουομένων εντός κολυμβητικών δεξαμενών και της δημόσιας υγείας γενικότερα, επισημαίνεται προς τους/τις εκπαιδευόμενους/-ες η ανάγκη πιστής τήρησης των διατάξεων της κείμενης νομοθεσίας αναφορικά με τις απαιτήσεις κατασκευής και τις συνθήκες λειτουργίας των κολυμβητικών δεξαμενών, καθώς και της αποδοτικής και ασφαλούς λειτουργίας τους. Δίνεται έμφαση στο γεγονός ότι οι κολυμβητικές δεξαμενές θα πρέπει να πληρούν όλους τους όρους κατασκευαστικών απαιτήσεων για λόγους ασφαλούς λειτουργίας (υλικά κατασκευής, γενική διάταξη χώρων, στόμια εισροής και εκροής, αύλακες υπερχείλισης, φωτισμός, αερισμός, σύστημα ανακυκλοφορίας, απολύμανση νερού κ.λπ.). Παράλληλα, οι εκπαιδευόμενοι/-ες κατανοούν τη σπουδαιότητα της ασφάλειας των λουομένων, εφαρμόζοντας όλα τα κατάλληλα μέτρα και τις τεχνικές για τον σκοπό αυτόν. Αναλύεται διεξοδικά ότι οι φορείς διαχείρισης των μονάδων εντός των οποίων λειτουργούν κολυμβητικές δεξαμενές ή η υπεύθυνη επιχείρηση για τη λειτουργία της κολυμβητικής δεξαμενής, υποχρεούνται να κατέχουν και να εφαρμόζουν την ισχύουσα νομοθεσία η οποία αφορά: «οργάνωση χώρου», «κανόνες ασφάλειας», «κανόνες υγιεινής», «ομάδες λουομένων υψηλού κινδύνου», «αποτελεσματική εποπτεία χώρου ευθύνης», «σωστικά μέσα», «προσβασιμότητα ατόμων με ειδικές ανάγκες», «μέθοδοι απολύμανσης νερού» «χλωρίωση», «όζον», «UV» «έλεγχος και συντήρηση πισίνας» «φίλτρα, αντλίες», «δοσολογία χημικών», «δοσομετρικές αντλίες». Ως πρακτική μελέτη εξάσκησης συστήνεται η μελέτη και καταγραφή της πρόσφατης νομοθεσίας για τις πισίνες σε διάφορες μονάδες.

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

Σκοπός της 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. 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 ως συνοδοί πολυμελών ομάδων τουριστών. Δίνεται ιδιαίτερη προσοχή στα μέτρα προστασίας που λαμβάνονται σε περιπτώσεις ατυ-

χήματος, καθώς επίσης και στην ασφαλή προσέγγιση και εκτίμηση της κατάστασης του πάσχοντα. Αναλύεται προκειμένου να γίνει αντιληπτό ότι πολύ συχνά η οξεία απειλή της ζωής ενός ανθρώπου αφορά εκείνα τα πρώτα κρίσιμα λεπτά πριν και κατά τη διακομιδή του σε κάποιο νοσοκομείο. Η προσφορά άμεσης και αποτελεσματικής βοήθειας αλλάζει σημαντικά την πρόγνωση του/της ασθενούς. Για τον σκοπό αυτόν, δίνεται έμφαση στον ορισμό των εννοιών «πρώτες βοήθειες», «διασώστης», «διαλογή θυμάτων και βασικές αρχές της», «ασφάλεια χώρου για θύμα, διασώστη, παρευρισκόμενους/-ες», «μετάδοση ασθενειών», «ψυχολογική στήριξη θύματος», «περιγραφή κλήσης ασθενοφόρου». Για τη διδασκαλία της υποεπάρκειας, προτείνεται η τεχνική της εμπλουτισμένης εισήγησης, κατάλληλη για εισαγωγή νέων θεμάτων, και μελέτες περίπτωσης για τον προβληματισμό και την κινητοποίηση του ενδιαφέροντος των εκπαιδευομένων για τα θέματα της υποεπάρκειας. Ως πρακτική μελέτη εξάσκησης συστήνεται η προσομοίωση ατυχήματος και τα βήματα του διασώστη σε αυτή την περίπτωση.

2.3.2.7 | ΛΙΠΟΘΥΜΙΑ, ΕΓΚΑΥΜΑΤΑ, ΘΕΡΜΟΠΛΗΞΙΑ, ΑΙΜΟΡΡΑΓΙΕΣ

Σκοπός της συγκεκριμένης υποεπάρκειας είναι να εισαγάγει τους/τις καταρτιζόμενους/-ες στις βασικές γνώσεις για τα αίτια πρόκλησης διαφόρων παθολογικών καταστάσεων που εμφανίζονται συχνά στην εργασιακή καθημερινότητα, και ιδιαίτερα σε πολυπληθείς ομάδες. Για τον λόγο αυτόν, και οι συγκεκριμένες γνώσεις συνδέονται άμεσα με την άσκηση της ειδικότητας. Οι καταρτιζόμενοι/-ες ασχολούνται με τα συμπτώματα αυτών των παθολογικών καταστάσεων και αναπτύσσουν τεχνικές για την ενδεδειγμένη αντιμετώπισή τους. Αναλύεται ο μηχανισμός λιποθυμίας, ο μηχανισμός θερμоруθμισμού του ανθρώπινου οργανισμού και γίνονται κατανοητές οι διαδικασίες εμφάνισης θερμοπληξίας, εγκαυμάτων και αιμορραγιών. Επεξηγούνται οι παράγοντες που επηρεάζουν αυτές τις νοσολογικές καταστάσεις, ώστε οι εκπαιδευόμενοι/-ες να μπορούν να τις αναγνωρίζουν και να εφαρμόζουν 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 υποεπάρκεια να γίνει στα ακόλουθα σημεία: Ορισμός λιποθυμίας και διάκριση από καρδιακή ανακοπή, συχνότερες καταστάσεις που προκαλούν λιποθυμία, πρώτες βοήθειες σε λιποθυμία, θερμοπληξία, συμπτώματα θερμοπληξίας, πρώτες βοήθειες σε θερμοπληξία, αιμορραγίες, είδη αιμορραγιών, εκτίμηση σοβαρότητας αιμορραγίας, καταπληξία (σοκ) και οι επιπτώσεις της στον οργανισμό, πρώτες βοήθειες σε τραυματία που αιμορραγεί, κατηγορίες και βαρύτητα εγκαυμάτων, αναπνευστικό έγκαυμα, ηλεκτρικά, χημικά και ηλιακά εγκαύματα. Ως πρακτική μελέτη εξάσκησης συστήνεται η αντιμετώπιση των παραπάνω επειγόντων περιστατικών σε πρόπλασμα και παράλληλα προβολή βίντεο εκπαιδευτικού περιεχομένου με τις αντίστοιχες τεχνικές για την αντιμετώπισή τους.

2.3.Z.8 | ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΕΚΤΑΚΤΩΝ ΑΝΑΓΚΩΝ: ΠΥΡΟΠΡΟΣΤΑΣΙΑ ΚΑΙ ΠΥΡΑΣΦΑΛΕΙΑ

Η υποενότητα εισάγει τους/τις εκπαιδευόμενους/-ες στην ανάγκη προετοιμασίας και σχεδιασμού δράσεων, αναγκαίων για την αντιμετώπιση καταστάσεων έκτακτης ανάγκης και για την ασφάλεια των ομάδων συνοδείας και των επαγγελματικών χώρων εργασίας. Οι γνώσεις αυτές συνδέονται άμεσα με την άσκηση της ειδικότητας, ώστε όταν οι εκπαιδευόμενοι/-ες στη διάρκεια του εργασιακού τους βίου κληθούν να αντιμετωπίσουν έκτακτες καταστάσεις, να είναι ικανοί/-ές για την ορθή διαχείρισή τους και την παροχή βοήθειας σε συναδέλφους και κοινό. Αρχικά εξετάζεται ο σχεδιασμός, η προετοιμασία και η οργάνωση σχεδίου έκτακτης ανάγκης, σύμφωνα με το είδος της κατάστασης που καλούνται να αντιμετωπίσουν. Μελετώνται οι βασικές παράμετροι του εκάστοτε σχεδίου, κατανέμονται οι ρόλοι στο προσωπικό και ορίζονται τα υπεύθυνα κατά περίπτωση άτομα. Συντάσσεται σχέδιο διαχείρισης ελεύθερων χώρων, ελεύθερων δίοδων, ασφαλούς εκκένωσης χώρων και συνάθροισης σε προκαθορισμένους χώρους καταφυγής, προσωπικού και κοινού. Έμφαση δίνεται στους ρόλους των υπευθύνων σε περίπτωση έκτακτου συμβάντος στις βέλτιστες πρακτικές αντιμετώπισης επικίνδυνων καταστάσεων, όπως σεισμών, επιδημιών, ληστείας, δολιοφθοράς, επικίνδυνων καιρικών φαινομένων, πυρκαγιάς. Αναλύονται παράγοντες που συμβάλλουν στην πρόκληση και ανάπτυξη της πυρκαγιάς, οι κατηγορίες πυρκαγιών, η χημική δομή της φωτιάς, η δυναμική εξέλιξη πυρκαγιάς, ο τρόπος επέμβασης σε πυρκαγιές κλειστών χώρων, τα μέτρα πυροπροστασίας και πυρασφάλειας στους επαγγελματικούς χώρους. Αναφέρονται τρόποι κατάσβεσης πυρκαγιών, τεχνικές, μέσα πυρόσβεσης, επιδεικνύεται η χρήση πυροσβεστήρων, η εκκένωση κτιρίων και αναλύονται τα μέτρα αυτοπροστασίας για το προσωπικό και τις ομάδες ατόμων που συνοδεύουν. Για τη διδασκαλία της υποενότητας, προτείνονται τεχνικές εμπλουτισμένης εισήγησης και μελέτες περίπτωσης.

Προτεινόμενες πηγές μελέτης

Κύριες

1. Μαρχαβίλας, Π. Κ. (2017). *Διαχείριση Ασφαλείας και Υγιεινής της εργασίας: Τεχνικές και μέθοδοι εκτίμησης της διακινδύνευσης – επικινδυνότητας στην ασφάλεια εργασίας*. Αθήνα: Εκδόσεις Τζιόλα.
2. Ανδρεάδης, Π. & Παπαϊωάννου, Γ. (2009). *Υγιεινή & Ασφάλεια Εργαζομένου. Οδηγός Τεχνικού Ασφαλείας*. Αθήνα: Εκδόσεις Ίων.

Συμπληρωματικές

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

Περίληψη της μαθησιακής ενότητας

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

Προσδοκώμενα μαθησιακά αποτελέσματα

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

- Αναφέρονται στις βασικές αρχές της βιώσιμης τουριστικής ανάπτυξης,
- Εξηγούν την έννοια της προστασίας της πολιτιστικής κληρονομιάς,
- Προσδιορίζουν τα είδη των πολιτισμικών αγαθών,
- Αντιλαμβάνονται τον ρόλο των διεθνών οργανώσεων στην προστασία της πολιτιστικής κληρονομιάς (UNESCO, ICOMOS, ΥΠΠΟ),
- Κατονομάζουν τα μνημεία του ελλαδικού χώρου που συγκαταλέγονται στον κατάλογο της παγκόσμιας κληρονομιάς της UNESCO,
- Αναγνωρίζουν τη διασύνδεση μεταξύ της φυσικής και της πολιτιστικής κληρονομιάς στο δίκτυο Natura 2000,
- Εκτιμούν την αξία της πολιτιστικής κληρονομιάς ως μια πηγή βιώσιμης τουριστικής ανάπτυξης,
- Ευαισθητοποιούνται στην προστασία του φυσικού και του πολιτιστικού περιβάλλοντος.

Βασικές έννοιες και λέξεις-κλειδιά

Αειφορία / Βιωσιμότητα / Τουριστική ανάπτυξη / Πολιτιστική κληρονομιά / Φυσική / Πράσινη ανάπτυξη / Κυκλική οικονομία.

Αριθμός ωρών διδασκαλίας της μαθησιακής ενότητας ανά εβδομάδα

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

Διάρθρωση των μαθησιακών ενοτήτων σε υποενότητες

A/A	ΤΙΤΛΟΣ ΜΑΘΗΣΙΑΚΗΣ ΥΠΟΕΝΟΤΗΤΑΣ
1	ΒΑΣΙΚΕΣ ΑΡΧΕΣ ΑΕΙΦΟΡΟΥ ΑΝΑΠΤΥΞΗΣ
2	ΦΟΡΕΙΣ ΚΑΙ ΟΡΓΑΝΩΣΕΙΣ ΒΙΩΣΙΜΗΣ ΑΝΑΠΤΥΞΗΣ
3	ΠΟΛΙΤΙΚΗ ΒΙΩΣΙΜΗΣ ΑΝΑΠΤΥΞΗΣ
4	ΠΡΟΟΡΙΣΜΟΙ ΚΑΙ ΦΥΣΙΚΕΣ ΙΔΙΑΙΤΕΡΟΤΗΤΕΣ
5	SLOW TOURISM ΚΑΙ ΚΥΚΛΙΚΗ ΟΙΚΟΝΟΜΙΑ
6	ΕΞΩΤΕΡΙΚΟΙ ΠΑΡΑΓΟΝΤΕΣ ΕΠΙΡΡΟΗΣ ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΩΝ ΔΡΑΣΤΗΡΙΟΤΗΤΩΝ
7	ΠΟΛΙΤΙΣΜΙΚΗ ΚΛΗΡΟΝΟΜΙΑ ΣΤΟΝ ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΟ ΠΡΟΟΡΙΣΜΟ
8	ΠΡΟΣΒΑΣΙΜΟΤΗΤΑ ΚΑΙ ΑΜΕΑ ΣΤΟΝ ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΟ ΠΡΟΟΡΙΣΜΟ

Κείμενο αναφοράς

2.3.Η.1 | ΒΑΣΙΚΕΣ ΑΡΧΕΣ ΑΕΙΦΟΡΟΥ ΑΝΑΠΤΥΞΗΣ

Στη συγκεκριμένη υποενότητα, οι εκπαιδευόμενοι/-ες εισάγονται στον κόσμο της βιώσιμης ανάπτυξης των προορισμών και επικεντρώνονται στις βασικές έννοιες και λειτουργίες που διέπουν την αειφορία των τόπων. Συγκεκριμένα, η βιώσιμη ανάπτυξη ασχολείται με τις μεθόδους που επιδιώκουν να καλύψουν τις ανάγκες των παρόντων γενεών χωρίς να διακυβεύεται η ικανότητα των μελλοντικών γενεών να καλύψουν τις δικές τους ανάγκες. Στη συνέχεια, παρουσιάζονται οι τρεις πυλώνες της βιωσιμότητας, ο κοινωνικός, ο οικονομικός και ο περιβαλλοντικός. Συγκεκριμένα, αποτυπώνονται οι άξονες που παρουσιάζει ο κάθε πυλώνας και η σύγκλισή τους, ώστε να προκύψει η βιωσιμότητα. Για να επιτευχθεί η ανάπτυξη αυτή πρέπει να υπάρχει μια κοινωνική και επιχειρηματική ευαισθητοποίηση. Προσδιορίζεται η κοινωνική διάσταση της βιώσιμης ανάπτυξης και συζητούνται θέματα βιωσιμότητας, προκειμένου πολίτες, επιχειρήσεις και κράτη να στραφούν προς εναλλακτικές και βιώσιμες μορφές ανάπτυξης, με παράλληλη συμμόρφωση προς την κείμενη περιβαλλοντική νομοθεσία. Αναφέρονται οι δεκαεφτά αρχές του Οργανισμού Ηνωμένων Εθνών για τη βιωσιμότητα του κόσμου. Τέλος, οι εκπαιδευόμενοι/-ες αναφέρουν τους τρόπους συμμετοχής και εμπλοκής των επιχειρήσεων σε αυτό το σύστημα ανάπτυξης και γνωρίζουν την Πολιτική της Οικολογίας και του Περιβάλλοντος που προτάσσει τη Βιώσιμη Ανάπτυξη ως την πρωταρχική θέση για τη διαχείριση όλης της ανθρώπινης δραστηριότητας (πολιτικής, κοινωνικής, οικονομικής και περιβαλλοντικής) ως ενιαίο σύστημα.

2.3.Η.2 | ΦΟΡΕΙΣ ΚΑΙ ΟΡΓΑΝΩΣΕΙΣ ΒΙΩΣΙΜΗΣ ΑΝΑΠΤΥΞΗΣ

Στη συγκεκριμένη υποενότητα, οι εκπαιδευόμενοι/-ες παρουσιάζουν τους φορείς και τις οργανώσεις που ενεργούν για την προώθηση και διάδοση της βιώσιμης ανάπτυξης. Παρουσιάζονται οι Μη Κυβερνητικοί Οργανισμοί (ΜΚΟ), οι οποίοι δραστη-

ριοποιούνται σε εθνικό, διεθνές ή διακρατικό επίπεδο, και μπορούν να λειτουργούν με τη μορφή ισχυρών πολυεθνικών δικτύων οργανώσεων. Αρχικά, κρίνεται σκόπιμο να παρουσιαστούν οι ΜΚΟ που διενεργούν δράσεις σχετικά με την εστίαση, τους καταναλωτές, τα τρόφιμα και τη χρήση των πόρων. Στη συνέχεια, αναφέρονται οι τρόποι συνεργασίας των ΜΚΟ με την Κοινωνία των Πολιτών, καθώς μαζί αποτελούν την παγκόσμια κοινότητα. Αναλύονται οι κρατικοί φορείς που προσπαθούν να ευαισθητοποιήσουν τους πολίτες προς τις καλές πρακτικές της βιώσιμης ανάπτυξης. Οι εκπαιδευόμενοι/-ες καταγράφουν καλές πρακτικές φορέων, μέσα από άρθρα και αναφορές του ηλεκτρονικού τουριστικού τύπου, οι οποίοι με τις πρωτοβουλίες τους έχουν βοηθήσει έμπρακτα τη βελτίωση της ποιότητας διαμονής και παρουσίας της επιχείρησης στην τοπική κοινωνία. Παρουσιάζονται όλες οι δράσεις που είναι παράδειγμα είτε προς μίμηση είτε προς αποφυγή, όπως η ανακύκλωση, η επαναχρησιμοποίηση, η μείωση σπατάλης νερού, η οικολογική συνείδηση κ.ά. και αναφέρονται οι φορείς που εμπλέκονται όπως οι Δήμοι, οι Περιφέρειες, τα Υπουργεία, η Ευρωπαϊκή Ένωση, ο Οργανισμός Ηνωμένων Εθνών.

2.3.Η.3 | ΠΟΛΙΤΙΚΗ ΒΙΩΣΙΜΗΣ ΑΝΑΠΤΥΞΗΣ

Καθώς οι εκπαιδευόμενοι/-ες έχουν διδαχθεί όλα όσα πρέπει να γνωρίζουν για τη βιώσιμη ανάπτυξη, έρχονται στη συνέχεια σε επαφή με προορισμούς που πρεσβεύουν τις αρχές και τις αξίες της. Με την επαφή αυτή, αποσαφηνίζονται και αναλύονται οι προδιαγραφές και οι καλές πρακτικές που απαιτούνται για τη βιώσιμη ανάπτυξη. Στη συνέχεια, οι εκπαιδευόμενοι/-ες απαριθμούν τους φορείς που θέσπισαν νόμους και κατευθύνσεις για τη διασφάλιση των φυσικών επισκέψιμων σημείων, όπως είναι η Unesco, ο Οργανισμός Ηνωμένων Εθνών, η Παγκόσμια Επιτροπή για την ανάπτυξη και το περιβάλλον, οι τρεις παγκόσμιες οργανώσεις προστασίας για το περιβάλλον IUCN, PNUMA και WWF, η Ευρωπαϊκή Ένωση, ο Παγκόσμιος Οργανισμός Τουρισμού (WTO) και το Παγκόσμιο Συμβούλιο Ταξιδιών και Τουρισμού (WTTC). Καταγράφοντας τις δράσεις τους μέσα στα τελευταία 50 χρόνια, αναλύοντας την αποτελεσματικότητα των μέτρων που έχουν πάρει, συμπεραίνουν τον βαθμό επίτευξης του σκοπού, την προστασία του περιβάλλοντος μέσα από κοινωνικές, πολιτιστικές και τουριστικές δράσεις. Αναφέρονται στο συνέδριο της Μανίλα που πραγματοποιήθηκε το 1980, καταγράφοντας τα συμπεράσματά του για την αναγκαιότητα προστασίας των κύριων πόρων (resources) της βιωσιμότητας, που είναι οι αξίες (values), οι χώροι (space) και οι διευκολύνσεις (facilities). Τέλος, παρουσιάζονται οι προδιαγραφές που απαιτούνται για την εξυπηρέτηση των τουριστικών αναγκών υπέρ της τοπικής οικονομίας και κοινωνίας, τον σεβασμό της τοπικής ιστορίας, θρησκείας, φύσης και πολιτιστικών περιοχών καθώς και τα βασικά στοιχεία των τουριστικών θέλγητρων.

2.3.H.4 | ΠΡΟΟΡΙΣΜΟΙ ΚΑΙ ΦΥΣΙΚΕΣ ΙΔΙΑΙΤΕΡΟΤΗΤΕΣ

Στη συγκεκριμένη υποενότητα, οι εκπαιδευόμενοι/-ες εισάγονται στον κόσμο του ταξιδιού και επικεντρώνονται στις βασικές έννοιες και λειτουργίες που διέπουν τον τουριστικό προορισμό ως προς τα φυσικά θέλγητρα. Οι εκπαιδευόμενοι/-ες κατονομάζουν τις φυσικές και τεχνικές ιδιαιτερότητες που μπορεί να έχει ένας προορισμός, και με τις οποίες προσπαθεί να προσελκύσει τους τουρίστες. Αναφέρονται οι φυσικές ιδιαιτερότητες που συνδέονται άμεσα με το ταξίδι και προσελκύουν σπουδαίο αριθμό επισκεπτών. Ωστόσο, γνωρίζουν και νέες μεθόδους marketing στην προώθηση των τουριστικών προορισμών μέσω των φυσικών ιδιαιτεροτήτων, καταγράφοντας νέες πρακτικές που επηρεάζουν τις διαδικασίες προσέλκυσης τουριστών. Προσδιορίζοντας τους παράγοντες που βοηθούν στη διερεύνηση της συμμετοχής του επισκέπτη στην ταξιδιωτική εμπειρία, το marketing αποτελεί σημαντικό παράγοντα λόγω της επικοινωνιακής ιδιότητάς του. Εφαρμόζοντας μεθόδους του marketing για την ανάδειξη αυτών των φυσικών θελγέτρων, αναπτύσσεται ένα δίκτυο επισκεπτών με σημαντική άποψη και δύναμη για τη διαφύλαξή τους. Πιο συγκεκριμένα, αναλύεται η προστασία των παρθένων φυσικών πόρων, όπως είναι οι χαρακτηρισμένες περιοχές Natura 2000, και προωθούνται πολιτικές κατανόησης και υποστήριξης των οικοσυστημάτων αυτών με σκοπό την ευαισθητοποίηση των ντόπιων αλλά και των επισκεπτών. Τέλος, αναφέρονται οι στάσεις των ταξιδιωτών απέναντι στους ντόπιους κατοίκους και φορείς μιας περιοχής, σχετικά με τον τρόπο διατήρησης και προβολής των φυσικών ιδιαιτεροτήτων του προορισμού.

2.3.H.5 | SLOW TOURISM ΚΑΙ ΚΥΚΛΙΚΗ ΟΙΚΟΝΟΜΙΑ

Εν συνεχεία, οι εκπαιδευόμενοι/-ες γνωρίζουν τους βασικούς όρους και τις αρχές του Αργού Τουρισμού (Slow Tourism). Εισάγονται στη συγκεκριμένη υποενότητα και επικεντρώνονται στις βασικές έννοιες και λειτουργίες που διέπουν το συγκεκριμένο μοντέλο ανάπτυξης. Πιο συγκεκριμένα, αναφέρονται στους πόρους, τα προϊόντα και τα υλικά για τη δημιουργία ενός συστήματος το οποίο επιτρέπει τη διατήρηση του περιβάλλοντος μέσα από ορθές πρακτικές και επιλογές όπως την ανακύκλωση των προϊόντων κατά τη διάρκεια της τουριστικής δραστηριότητας, τη μηδενική χρήση πλαστικών μιας χρήσης, τη μείωση σπατάλης νερού, τη χρήση μαζικών μέσων μεταφοράς, την ήπια προσέγγιση και διατήρηση της φύσης. Στο πλαίσιο αυτής της υποενότητας, κρίνεται σημαντικό να αναφερθούν οι αρχές της έννοιας της κυκλικής οικονομίας, που περιλαμβάνουν την «αρχή των 3R» (reduce, reuse, recycle [ελαχιστοποίηση, επαναχρησιμοποίηση, ανακύκλωση]) και την «αρχή των 6R» (reuse, recycle, redesign, remanufacture, reduce, recover [επαναχρησιμοποίηση, ανακύκλωση, επανασχεδιασμός, ανακατασκευή, ελαχιστοποίηση και ανάκτηση]). Επιπρόσθετα, οι εκπαιδευόμενοι/-ες απαριθμούν τις βασικές αρχές του κυκλικού οικονομικού μοντέλου, που βασίζονται στις δυνατότητες των προϊόντων ή των υλικών αυτών, για τη συντήρηση, την επαναχρησιμοποίηση ή αναδιανομή, την ανακαίνιση ή ανακατασκευή και την

ανακύκλωση. Ολοκληρώνοντας την υποενότητα, παρουσιάζονται οι καλές πρακτικές τουριστικών προορισμών από Περιφέρειες, Δήμους, Οργανώσεις, αλλά και επιχειρήσεων που ακολουθούν αυτές τις αξίες. Η αναφορά των βραβευμένων εστιατορίων με το πράσινο «αστέρι» της εταιρείας Michelin, προκαλεί τους/τις εκπαιδευόμενους/-ες να υιοθετήσουν και αυτοί/-ές τις πρακτικές των πρότυπων επιχειρήσεων. Τέλος, αξίζει να καταγραφούν όλες οι πιθανές καλές πρακτικές του Slow Tourism στις επισκέψεις που υλοποιούν ως ομάδα κατά την εκπαίδευσή τους.

2.3.H.6 | ΕΞΩΤΕΡΙΚΟΙ ΠΑΡΑΓΟΝΤΕΣ ΕΠΙΡΡΟΗΣ ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΩΝ ΔΡΑΣΤΗΡΙΟΤΗΤΩΝ

Στη συγκεκριμένη υποενότητα, οι εκπαιδευόμενοι/-ες κατονομάζουν τους σημαντικούς παράγοντες που αφορούν την τουριστική ανάπτυξη των προορισμών. Συγκεκριμένα, αναφέρονται στη βιώσιμη ανάπτυξη των αναπτυσσόμενων χωρών, τη βιώσιμη ανάπτυξη που σχετίζεται με την επιτυχία της σχέσης εναρμόνισης μεταξύ του περιβάλλοντος και των τουριστικών δραστηριοτήτων και τη βιώσιμη ανάπτυξη που επηρεάζεται από τον κύκλο ζωής των τουριστικών δραστηριοτήτων σε έναν γεωγραφικό προορισμό. Παρουσιάζονται οι δράσεις με σκοπό τη βιώσιμη ανάπτυξη μιας περιοχής, όπως η εφαρμογή ενός προγράμματος κατάρτισης, η εφαρμογή ενεργειών που έχουν χορηγό κυβερνητικούς και επιχειρηματικούς φορείς δράσεων, η ανάπτυξη του οικολογικού και υπαίθριου τουρισμού και η ανάπτυξη προϊόντων που υποστηρίζουν τις τοπικές κοινωνίες.

Είναι ουσιώδες οι εκπαιδευόμενοι/-ες να συσχετίσουν τις νέες προσφερόμενες υπηρεσίες με νέες τουριστικές δραστηριότητες που μπορούν να απαντήσουν στις νέες τάσεις. Καταγράφοντας τα κύρια συμβεβλημένα μέλη που σχετίζονται με την ανάπτυξη μιας περιοχής (ιδιωτικός τομέας, δημόσιος τομέας, μη κυβερνητικοί οργανισμοί και ομάδες πολιτών) μπορούν να προσδιορίσουν ανάλογα ανταγωνιστικά τουριστικά προϊόντα. Η δημιουργία αυτών των νέων προϊόντων και υπηρεσιών μπορεί να δώσει μακροχρόνια προοπτική ειδικά στους νέους προορισμούς με τη δημιουργικά μιας φιλικής προς το περιβάλλον εικόνας. Τέλος, καταγράφουν τα τυπικά κριτήρια για την προσέλκυση επενδυτών με ισχυρή περιβαλλοντική ευαισθησία, όπως είναι η διασφάλιση ποιότητας υποδομών και υπηρεσιών φιλικών προς το περιβάλλον, ενέργειες προστασίας του και πρόγραμμα στήριξης της πολιτιστικής κληρονομιάς.

2.3.H.7 | ΠΟΛΙΤΙΣΜΙΚΗ ΚΛΗΡΟΝΟΜΙΑ ΣΤΟΝ ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΟ ΠΡΟΟΡΙΣΜΟ

Εν συνεχεία, οι εκπαιδευόμενοι/-ες γνωρίζουν τους βασικούς όρους και τις αρχές της πολιτισμικής κληρονομιάς καθώς και τις δράσεις ανάδειξής της. Πιο συγκεκριμένα, αναφέρονται στους πόρους, τα προϊόντα και τις υπηρεσίες που προάγουν την πολιτισμική κληρονομιά ενός τόπου και διασφαλίζουν τη διατήρησή της μέσω της τουριστικής και τοπικής καλλιέργειας, μέσω προβολής και δραστηριοτήτων. Αναφέρονται στα νεότερα αρχεία των αρχών για τον σχεδιασμό των πόλεων, παράδειγμα η Χάρτα της Αθήνας (1933), στη Συνθήκη του Μάαστριχτ (1992) και στη Συνθήκη της Λισαβόνας

(2010), όπου η πολιτιστική κληρονομιά, υλική και άυλη, αναγνωρίζεται και ενισχύεται ως συστατικό μέρος της ταυτότητας ενός τόπου. Στη συνέχεια, οι εκπαιδευόμενοι/-ες απαριθμούν τα μνημεία της Unesco στην Ελλάδα, καταγράφουν τα πολιτιστικά μνημεία του Διεθνούς Συμβουλίου Μνημείων και Αξιοθέατων (ICOMOS) και περιγράφουν τις σημαντικότερες δράσεις από το Εθνικό Ευρετήριο Άυλης Πολιτιστικής Κληρονομιάς της Ελλάδας με το οποίο συνεργάζονται το Υπουργείο Πολιτισμού και η UNESCO. Αναλύονται οι τρεις τομείς που συνδέονται μεταξύ τους: τουρισμός, κατανάλωση, φυσική και πολιτιστική κληρονομιά, με βάση τη Συνθήκη του Μάαστριχτ, αποδεικνύοντας τη συνειδητοποίηση της ανάγκης για επίτευξη συνοχής και συνάφειας των ενεργειών. Τέλος, μαθαίνουν για την κατάταξη των πόλεων, όπως την παρουσιάζουν η Ευρωπαϊκή Επιτροπή Τουρισμού και ο Παγκόσμιος Οργανισμός Τουρισμού. Οι πόλεις διακρίνονται βάσει του μεγέθους τους και του κυρίαρχου πολιτιστικού κινήτρου έλξης. Έτσι, υπάρχουν πόλεις όπου το κυρίαρχο πολιτιστικό προϊόν είναι η πολιτιστική κληρονομιά του προορισμού (αρχαιολογικοί χώροι, μνημεία κ.λπ.), πόλεις των τεχνών, όπου το κυρίαρχο πολιτιστικό προϊόν είναι οι σύγχρονες παραστατικές και εικαστικές τέχνες, και πόλεις των πολιτιστικών βιομηχανιών, όπου το κυρίαρχο πολιτιστικό προϊόν είναι οι πολιτιστικές βιομηχανίες (design, μόδα, κινηματογράφος, διαφήμιση κ.λπ.).

2.3.Η.8 | ΠΡΟΣΒΑΣΙΜΟΤΗΤΑ ΚΑΙ ΑΜΕΑ ΣΤΟΝ ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΟ ΠΡΟΟΡΙΣΜΟ

Σε αυτή την υποενότητα, οι εκπαιδευόμενοι/-ες γνωρίζουν τις προδιαγραφές των επιχειρήσεων, φορέων και αξιοθέατων για την εξυπηρέτηση των τουριστών με Αναπηρία καθώς και των Εμποδιζόμενων Ατόμων. Η υποενότητα επιδιώκει να εμβαθύνει στην έννοια της προσβασιμότητας στους τουριστικούς προορισμούς καθώς και στις υπηρεσίες τουρισμού. Βάσει του ορισμού τους, τα «Εμποδιζόμενα άτομα» είναι τα άτομα με αναπηρία, καθώς και άτομα με μειωμένες ικανότητες όπως τα άτομα τρίτης και τέταρτης ηλικίας, οι έγκυοι, τα προεφηβικά άτομα, τα άτομα με ασυνήθεις σωματικές διαστάσεις, όσοι μεταφέρουν φορτία κ.λπ. Σε αυτό το πλαίσιο, αναφέρονται στις κατηγορίες των εμποδιζόμενων ατόμων. Επιπλέον, αναφέρονται και στον όρο «Προσβασιμότητα» και απαριθμούν και τις κατηγορίες αυτού του χαρακτηρισμού, ο οποίος αναφέρεται όχι μόνο στη φυσική πρόσβαση, αλλά και στη λειτουργικότητα, στην αντίληψη, στην επικοινωνία, στην αυτονομία και στην ασφάλεια. Στη συνέχεια, η συγκεκριμένη υποενότητα εστιάζεται στη συμπεριφορά του προσωπικού προς αυτά τα Εμποδιζόμενα Άτομα αναλύοντας πιο ειδικά τα πιο σημαντικά σημεία της, όπως τον τόνο της ομιλίας, τον διαθέσιμο χρόνο επικοινωνίας, τον τρόπο επικοινωνίας, την καθοδήγηση που απαιτείται για να γίνει πιο ευχάριστη και γρήγορη η εξυπηρέτηση. Κατηγοριοποιούνται τα στάδια εξυπηρέτησης των επισκέψιμων τουριστικών σημείων και γίνεται αναφορά στους κινδύνους που κρύβει το κάθε στάδιο αναλυτικά δίνοντας περισσότερο έμφαση στη διάρκεια της περιήγησης. Ολοκληρώνοντας την υποενότητα, χρήσιμο είναι να αναφερθεί η αξία παρακίνησης των εκπαιδευομένων για συμμετοχή στις δράσεις περιήγησης σε συνεργασία με τοπικό σύλλογο ΑμεΑ ή ανάλογο σχολείο.

Προτεινόμενες πηγές μελέτης

Κύριες

1. Βασιλειάδης, Χ. (2009). *Η Διοικητική και το Marketing των Τουριστικών Προορισμών*. Αθήνα: Εκδόσεις Σταμούλη.
2. Κιλιπέρης, Φ. Ε. (2023). *Αειφόρος – Βιώσιμος Τουρισμός & Ανάπτυξη*. Θεσσαλονίκη: Εκδόσεις Δίσιγμα.

Συμπληρωματικές

1. Κοκκώσης, Χ. & Τσάρτας, Π. (2019). *Βιώσιμη τουριστική ανάπτυξη και περιβάλλον*. Αθήνα: Εκδόσεις Κριτική.
2. Δουλκέρη, Τ. (2017). *Τουρισμός – Πολιτική – Πολιτισμός στην Ελλάδα*. Αθήνα: Εκδόσεις Λειμών.

2.4 • ΕΞΑΜΗΝΟ Δ΄

2.4.A • ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΗ ΓΕΩΓΡΑΦΙΑ

Περίληψη της μαθησιακής ενότητας

Ο σκοπός της μαθησιακής ενότητας είναι οι εκπαιδευόμενοι/-ες να διδαχθούν τους τουριστικούς προορισμούς της ελληνικής επικράτειας ανά περιφέρεια και νομό. Αρχικά, τη γενική και τουριστική γεωγραφία του τόπου, τους φυσικούς πόρους, τους κόλπους, τις λίμνες, τα ποτάμια, τα όρη, το κλίμα, τη χλωρίδα, την πανίδα και τον ανθρώπινο παράγοντα και, στη συνέχεια, τον πληθυσμό, τη γλώσσα, την τοπική οικονομία, τις τουριστικές υποδομές, την ιστορία, τους αρχαιολογικούς χώρους, τα αξιοθέατα και τη χρήση ταξιδιωτικών οδηγών.

Προσδοκώμενα μαθησιακά αποτελέσματα

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

- Γνωρίζουν την τοπική γεωγραφία με έμφαση στις τουριστικές περιοχές του κάθε νομού,
- Κατανοούν τους παράγοντες που καθορίζουν τις δυνατότητες τουριστικής ανάπτυξης της κάθε περιοχής,
- Κατονομάζουν τα σημαντικά αξιοθέατα του τόπου,
- Διακρίνουν την υποδομή του τόπου,
- Προσδιορίζουν τουριστικούς προορισμούς,
- Χρησιμοποιούν επαγγελματικούς τουριστικούς οδηγούς,
- Προτείνουν εκδρομές αξιοποιώντας τους φυσικούς και πολιτιστικούς πόρους των εκάστοτε περιοχών,
- Αντιπαραβάλλουν τα συγκριτικά πλεονεκτήματα των τουριστικών περιοχών.

Βασικές έννοιες και λέξεις-κλειδιά

Τουριστική γεωγραφία / Φυσικοί πόροι / Βιωσιμότητα / Κλιματική αλλαγή / Οικοτουρισμός / Πολιτιστική κληρονομιά / Τουριστικές υποδομές / Αρχαιολογικοί χώροι / Τουριστικοί προορισμοί / Περιβαλλοντική διαχείριση.

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	ΓΕΝΙΚΗ ΚΑΙ ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΗ ΓΕΩΓΡΑΦΙΑ ΤΗΣ ΕΛΛΑΔΑΣ
2	ΦΥΣΙΚΟΙ ΠΟΡΟΙ ΚΑΙ ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΗ ΑΝΑΠΤΥΞΗ
3	ΤΟ ΚΛΙΜΑ ΤΗΣ ΕΛΛΑΔΑΣ ΚΑΙ ΟΙ ΕΠΙΠΤΩΣΕΙΣ ΣΤΟΝ ΤΟΥΡΙΣΜΟ
4	ΧΛΩΡΙΔΑ, ΠΑΝΙΔΑ ΚΑΙ ΟΙΚΟΤΟΥΡΙΣΜΟΣ
5	ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΗ ΥΠΟΔΟΜΗ ΚΑΙ ΑΝΑΠΤΥΞΗ
6	ΙΣΤΟΡΙΑ, ΑΡΧΑΙΟΛΟΓΙΚΟΙ ΧΩΡΟΙ ΚΑΙ ΠΟΛΙΤΙΣΤΙΚΗ ΚΛΗΡΟΝΟΜΙΑ
7	ΧΡΗΣΗ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΩΝ ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΩΝ ΟΔΗΓΩΝ

Κείμενο αναφοράς

2.4.A.1 | ΓΕΝΙΚΗ ΚΑΙ ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΗ ΓΕΩΓΡΑΦΙΑ ΤΗΣ ΕΛΛΑΔΑΣ

Σε αυτή την υποενότητα, οι εκπαιδευόμενοι/-ες γνωρίζουν τη γενική και τουριστική γεωγραφία της Ελλάδας. Εξετάζουν τα γεωγραφικά χαρακτηριστικά της χώρας, όπως τα βουνά, τα ποτάμια, τις λίμνες, τους κόλπους και τις ακτές, καθώς και την κατανομή αυτών των χαρακτηριστικών ανά περιφέρεια και νομό. Επίσης, διδάσκονται πώς αυτά τα στοιχεία της φυσικής γεωγραφίας επηρεάζουν τις τουριστικές δραστηριότητες και τη βιωσιμότητα των τουριστικών προορισμών. Οι εκπαιδευόμενοι/-ες μαθαίνουν να αναγνωρίζουν τα γεωγραφικά πλεονεκτήματα και τα μειονεκτήματα κάθε περιοχής σε σχέση με τον τουρισμό. Οι εκπαιδευόμενοι/-ες που καταρτίζονται στον τουρισμό πρέπει να είναι σε θέση να προτείνουν προορισμούς και δραστηριότητες που αξιοποιούν τα φυσικά γεωγραφικά χαρακτηριστικά κάθε περιοχής. Η κατανόηση της τοπογραφίας και των γεωγραφικών χαρακτηριστικών τους επιτρέπει να δημιουργήσουν πιο ελκυστικές και βιώσιμες τουριστικές προτάσεις, οι οποίες θα προσελκύσουν περισσότερους επισκέπτες και θα συμβάλουν στην τοπική ανάπτυξη. Οι εκπαιδευόμενοι/-ες πρέπει να εστιάσουν την προσοχή στην κατανόηση της επίδρασης που έχουν τα φυσικά γεωγραφικά χαρακτηριστικά στην τουριστική ανάπτυξη και στη διαμόρφωση των τουριστικών προϊόντων. Ιδιαίτερη έμφαση πρέπει να δοθεί στη σχέση μεταξύ της γεωγραφίας και της προσβασιμότητας των προορισμών, καθώς και στη σημασία της διατήρησης του φυσικού περιβάλλοντος. Συστήνεται η χρήση χαρτών και ψηφιακών γεωγραφικών εργαλείων, ενώ παράλληλα οι εκπαιδευόμενοι/-ες μπορούν να επωφεληθούν από μελέτες περιπτώσεων που αναλύουν τη σχέση μεταξύ γεωγραφίας και τουριστικής ανάπτυξης σε διάφορες περιοχές της χώρας. Η ανάλυση χαρτών σε συνδυασμό με πληροφορίες από τουριστικούς οδηγούς βοηθάει στην κατανόηση των γεωγραφικών παραμέτρων που επηρεάζουν την τουριστική ανάπτυξη. Η εκπαιδευτική μέθοδος που προτείνεται για τη διδασκαλία είναι η εμπλουτισμένη εισήγηση.

2.4.A.2 | ΦΥΣΙΚΟΙ ΠΟΡΟΙ ΚΑΙ ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΗ ΑΝΑΠΤΥΞΗ

Αυτή η υποενότητα εστιάζεται στους φυσικούς πόρους της Ελλάδας και στη σημασία τους για την τουριστική ανάπτυξη. Οι εκπαιδευόμενοι/-ες μελετούν τα διάφορα είδη φυσικών πόρων, όπως τα ορυκτά, τα ύδατα, τα δάση και τη χλωρίδα, και κατανοούν τον ρόλο τους στην προσέλκυση τουριστών και στη διαμόρφωση τουριστικών προϊόντων. Διδάσκονται πώς η διαχείριση αυτών των πόρων επηρεάζει τη βιωσιμότητα των τουριστικών περιοχών και τη διατήρηση της φυσικής ομορφιάς και της βιοποικιλότητας. Για όσους εργάζονται στον τομέα του τουρισμού, η κατανόηση των φυσικών πόρων είναι κρίσιμη για τη δημιουργία υπεύθυνων και βιώσιμων τουριστικών προϊόντων. Η ικανότητα να αναγνωρίζουν και να αξιοποιούν τους φυσικούς πόρους μιας περιοχής μπορεί να συμβάλει στην ανάπτυξη του οικοτουρισμού, καθώς και στη δημιουργία προτάσεων που ενισχύουν τη βιωσιμότητα και προάγουν την προστασία του περιβάλλοντος. Οι εκπαιδευόμενοι/-ες πρέπει να δώσουν έμφαση στην κατανόηση της σχέσης μεταξύ φυσικών πόρων και τουριστικής ανάπτυξης. Είναι σημαντικό να κατανοήσουν πως η υπερβολική εκμετάλλευση των πόρων μπορεί να οδηγήσει σε περιβαλλοντική καταστροφή και πως η σωστή διαχείριση μπορεί να ενισχύσει τη βιωσιμότητα και την ελκυστικότητα μιας περιοχής ως τουριστικού προορισμού. Η μελέτη περιπτώσεων από περιοχές που έχουν πετύχει βιώσιμη τουριστική ανάπτυξη μέσω της ορθολογικής διαχείρισης των φυσικών πόρων θα είναι χρήσιμη. Η εκπαιδευτική μέθοδος που προτείνεται για τη διδασκαλία είναι η εμπλουτισμένη εισήγηση.

2.4.A.3 | ΤΟ ΚΛΙΜΑ ΤΗΣ ΕΛΛΑΔΑΣ ΚΑΙ ΟΙ ΕΠΙΠΤΩΣΕΙΣ ΣΤΟΝ ΤΟΥΡΙΣΜΟ

Σε αυτή την υποενότητα, οι εκπαιδευόμενοι/-ες μελετάνε τα κλιματικά χαρακτηριστικά της Ελλάδας, όπως τις διαφορετικές κλιματικές ζώνες και τα μοτίβα καιρού που επικρατούν στις διάφορες περιοχές. Διδάσκονται πώς το κλίμα επηρεάζει την τουριστική ζήτηση, την εποχικότητα των τουριστικών προορισμών, και τις δραστηριότητες που είναι εφικτές ανάλογα με την εποχή. Οι εκπαιδευόμενοι/-ες μαθαίνουν επίσης πώς οι κλιματικές αλλαγές μπορούν να επηρεάσουν τον τουρισμό μακροπρόθεσμα και πώς η τουριστική βιομηχανία μπορεί να προσαρμοστεί σε αυτές τις αλλαγές. Η κατανόηση του κλίματος είναι ζωτικής σημασίας για την τουριστική βιομηχανία, καθώς επηρεάζει την επιλογή προορισμών, τον σχεδιασμό των τουριστικών δραστηριοτήτων και τη διαχείριση των τουριστικών επιχειρήσεων. Οι επαγγελματίες του τουρισμού πρέπει να είναι σε θέση να προτείνουν κατάλληλες δραστηριότητες για κάθε εποχή, προκειμένου να εξασφαλίζουν την καλύτερη δυνατή εμπειρία για τους επισκέπτες. Οι εκπαιδευόμενοι/-ες πρέπει να δώσουν ιδιαίτερη έμφαση στην κατανόηση της εποχικότητας και στο πώς οι κλιματικές συνθήκες επηρεάζουν την τουριστική ζήτηση. Είναι επίσης σημαντικό να κατανοήσουν τις προκλήσεις που επιφέρει η κλιματική αλλαγή και να είναι σε θέση να αναπτύξουν στρατηγικές για την προσαρμογή των τουριστικών επιχειρήσεων στις νέες κλιματικές πραγματικότητες. Η ανάλυση κλιματικών δεδομένων σε συνδυασμό με τη μελέτη στατιστικών στοιχείων για

τις τουριστικές αφίξεις ανά εποχή θα βοηθήσει τους/τις εκπαιδευόμενους/-ες να κατανοήσουν τη σχέση μεταξύ κλίματος και τουρισμού. Επιπλέον, η ενημέρωση σχετικά με την κλιματική αλλαγή και η σχέση της με τον τουρισμό, θα προσφέρουν πολύτιμες γνώσεις. Η εκπαιδευτική μέθοδος που προτείνεται για τη διδασκαλία είναι η εμπλουτισμένη εισήγηση.

2.4.A.4 | ΧΛΩΡΙΔΑ, ΠΑΝΙΔΑ ΚΑΙ ΟΙΚΟΤΟΥΡΙΣΜΟΣ

Οι εκπαιδευόμενοι/-ες εξερευνούν τη χλωρίδα και την πανίδα της Ελλάδας, εστιάζοντας την προσοχή στη βιοποικιλότητα και τη σημασία της για τον οικότουρισμό. Μαθαίνουν για τα μοναδικά οικοσυστήματα της χώρας και τα προστατευόμενα είδη φυτών και ζώων, καθώς και πώς αυτά μπορούν να αξιοποιηθούν για την προώθηση του οικότουρισμού. Εξετάζεται πώς η διατήρηση της φυσικής κληρονομιάς μπορεί να συμβάλει στη δημιουργία βιώσιμων τουριστικών προϊόντων που προσελκύουν περιβαλλοντικά συνειδητοποιημένους τουρίστες. Η γνώση της χλωρίδας και της πανίδας είναι απαραίτητη για την ανάπτυξη και προώθηση του οικότουρισμού, ο οποίος αποτελεί μια από τις πιο αναπτυσσόμενες μορφές τουρισμού. Οι επαγγελματίες στον τομέα του τουρισμού πρέπει να είναι σε θέση να αξιοποιούν τη βιοποικιλότητα ως τουριστικό προϊόν, προσελκύοντας επισκέπτες που ενδιαφέρονται για τη φύση και τη διατήρηση του περιβάλλοντος. Οι εκπαιδευόμενοι/-ες πρέπει να δώσουν προσοχή στη σημασία της προστασίας της βιοποικιλότητας και στη σχέση της με την τουριστική ανάπτυξη. Είναι κρίσιμο να κατανοήσουν ότι ο οικότουρισμός δεν πρέπει να βλάπτει τα οικοσυστήματα, αλλά να τα διατηρεί και να τα προστατεύει για τις μελλοντικές γενιές. Η συμμετοχή σε οικότουριστικές δραστηριότητες, η μελέτη περιπτώσεων από περιοχές που έχουν αναπτύξει επιτυχημένα οικότουριστικά προϊόντα, και η ενημέρωση σχετικά με τη χλωρίδα και την πανίδα της Ελλάδας ενισχύουν την κατανόηση αυτής της υποενότητας. Επίσης, οι εκπαιδευόμενοι/-ες μπορούν να μελετήσουν εθνικούς δρυμούς και προστατευόμενες περιοχές για να δουν από κοντά πώς η βιοποικιλότητα αξιοποιείται στον τουρισμό. Η εκπαιδευτική μέθοδος που προτείνεται για τη διδασκαλία είναι η εμπλουτισμένη εισήγηση.

2.4.A.5 | ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΗ ΥΠΟΔΟΜΗ ΚΑΙ ΑΝΑΠΤΥΞΗ

Σε αυτή την υποενότητα, οι εκπαιδευόμενοι/-ες εξετάζουν την τουριστική υποδομή της Ελλάδας, όπως ξενοδοχεία, εστιατόρια, μέσα μεταφοράς, και άλλες παροχές που είναι απαραίτητες για την υποδοχή και εξυπηρέτηση των τουριστών. Κατανοούν πώς η ποιότητα και η κατανομή των υποδομών επηρεάζουν την τουριστική εμπειρία και την ανάπτυξη τουριστικών προορισμών. Επίσης, μελετούν τις σύγχρονες τάσεις στην τουριστική υποδομή και πώς αυτές επηρεάζουν τη βιωσιμότητα και την ανταγωνιστικότητα των τουριστικών περιοχών. Η κατανόηση της τουριστικής υποδομής είναι θεμελιώδης για την ανάπτυξη και τη λειτουργία κάθε τουριστικής επιχείρησης. Οι εκπαιδευόμενοι/-ες μαθαίνουν να αξιολογούν τις ανάγκες των επισκεπτών και να

προσαρμόζουν τις παρεχόμενες υπηρεσίες ώστε να βελτιώνουν την εμπειρία των πελατών και να αυξάνουν την ικανοποίησή τους. Επιπλέον, η γνώση των υποδομών τους βοηθάει να σχεδιάσουν στρατηγικές ανάπτυξης που ευθυγραμμίζονται με τις σύγχρονες τάσεις της τουριστικής βιομηχανίας. Οι εκπαιδευόμενοι/-ες πρέπει να δώσουν έμφαση στη σημασία της ποιότητας των τουριστικών υποδομών και στη σχέση τους με την ανταγωνιστικότητα των προορισμών. Επίσης, είναι σημαντικό να κατανοήσουν τις ανάγκες για συνεχή αναβάθμιση των υποδομών προκειμένου να ανταποκρίνονται στις μεταβαλλόμενες απαιτήσεις της αγοράς. Η ανάλυση παραδειγμάτων επιτυχημένων τουριστικών περιοχών και οι επισκέψεις σε διαφορετικούς τύπους τουριστικών εγκαταστάσεων θα βοηθήσουν τους/τις εκπαιδευόμενους/-ες να κατανοήσουν καλύτερα το αντικείμενο αυτής της υποενότητας. Επιπλέον, η ενημέρωση σχετικά με τις σύγχρονες τάσεις στον τομέα των τουριστικών υποδομών μπορεί να προσφέρει επιπλέον γνώσεις και προοπτικές. Η εκπαιδευτική μέθοδος που προτείνεται για τη διδασκαλία είναι η εμπλουτισμένη εισήγηση.

2.4.A.6 | ΙΣΤΟΡΙΑ, ΑΡΧΑΙΟΛΟΓΙΚΟΙ ΧΩΡΟΙ ΚΑΙ ΠΟΛΙΤΙΣΤΙΚΗ ΚΛΗΡΟΝΟΜΙΑ

Σε αυτή την υποενότητα, οι εκπαιδευόμενοι/-ες μελετούν την ιστορία της Ελλάδας, τους σημαντικούς αρχαιολογικούς χώρους και την πολιτιστική κληρονομιά, που αποτελούν σημαντικά στοιχεία του τουριστικού προϊόντος της χώρας. Κατανοούν την αξία της πολιτιστικής κληρονομιάς ως πόρου που προσελκύει τουρίστες και ενισχύει τη μοναδικότητα των τουριστικών προορισμών. Οι εκπαιδευόμενοι/-ες εξετάζουν πώς οι ιστορικοί και πολιτιστικοί πόροι μπορούν να αξιοποιηθούν για τη δημιουργία αυθεντικών και ελκυστικών τουριστικών εμπειριών. Η γνώση της ιστορίας και της πολιτιστικής κληρονομιάς είναι απαραίτητη για την ανάπτυξη και προώθηση του πολιτιστικού τουρισμού. Οι επαγγελματίες του τουρισμού πρέπει να είναι σε θέση να δημιουργούν και να προωθούν τουριστικά προϊόντα που βασίζονται στην αυθεντική πολιτιστική εμπειρία και να συμβάλλουν στη διατήρηση και προστασία των πολιτιστικών πόρων. Οι εκπαιδευόμενοι/-ες πρέπει να εστιάσουν την προσοχή στην κατανόηση της αξίας της πολιτιστικής κληρονομιάς και στο πώς αυτή μπορεί να συνδυαστεί με άλλες τουριστικές δραστηριότητες για τη δημιουργία ενός ολοκληρωμένου τουριστικού προϊόντος. Είναι επίσης σημαντικό να κατανοήσουν την ανάγκη για υπεύθυνη διαχείριση των αρχαιολογικών χώρων και τη σημασία της προστασίας τους. Η μελέτη ιστορικών κειμένων και η ανάλυση περιπτώσεων περιοχών που έχουν αναπτύξει επιτυχημένα πολιτιστικά τουριστικά προϊόντα βοήθησε τους/τις εκπαιδευόμενους/-ες να εμβαθύνουν στη σημασία της πολιτιστικής κληρονομιάς. Επιπλέον, οι εκπαιδευόμενοι/-ες μπορούν να ενημερωθούν σχετικά με την πολιτιστική διαχείριση και τη διατήρηση της πολιτιστικής κληρονομιάς. Η εκπαιδευτική μέθοδος που προτείνεται για τη διδασκαλία είναι η εμπλουτισμένη εισήγηση.

2.4.A.7 | ΧΡΗΣΗ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΩΝ ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΩΝ ΟΔΗΓΩΝ

Οι εκπαιδευόμενοι/-ες εξοικειώνονται με τη χρήση επαγγελματικών τουριστικών οδηγών, οι οποίοι αποτελούν βασικό εργαλείο για την παροχή πληροφοριών στους τουρίστες. Μαθαίνουν να αναγνωρίζουν τις διάφορες κατηγορίες τουριστικών οδηγών, να αξιολογούν την αξιοπιστία των πληροφοριών που περιλαμβάνονται σε αυτούς, και να χρησιμοποιούν τους οδηγούς για την αναγνώριση και αξιολόγηση τουριστικών προορισμών, αξιοθέατων και υπηρεσιών. Οι εκπαιδευόμενοι/-ες κατανοούν τη σημασία των τουριστικών οδηγών για την παροχή ενημερωμένων πληροφοριών ακριβείας, οι οποίες οδηγούν στη βελτίωση της εμπειρίας των επισκεπτών. Η ικανότητα χρήσης τουριστικών οδηγών είναι απαραίτητη για την παροχή ποιοτικών υπηρεσιών στον τομέα του τουρισμού. Οι επαγγελματίες του τουρισμού πρέπει να είναι σε θέση να καθοδηγούν τους επισκέπτες, να παρέχουν αξιόπιστες πληροφορίες και να προτείνουν κατάλληλες δραστηριότητες και προορισμούς. Η χρήση τουριστικών οδηγών συμβάλλει επίσης στη δημιουργία εμπιστοσύνης και ικανοποίησης μεταξύ των πελατών. Οι εκπαιδευόμενοι/-ες πρέπει να δώσουν έμφαση στην κατανόηση των διαφορών μεταξύ των διαφόρων τύπων τουριστικών οδηγών και να αναπτύξουν κριτική σκέψη για την αξιολόγηση της ποιότητας των πληροφοριών που παρέχονται. Είναι επίσης σημαντικό να κατανοήσουν τη σημασία της ενημέρωσης και της ακρίβειας στις πληροφορίες που παρέχουν στους επισκέπτες. Η πρακτική χρήση διαφόρων τουριστικών οδηγών, η συμμετοχή σε εκπαιδευτικά προγράμματα που περιλαμβάνουν ασκήσεις αξιολόγησης και η σύγκριση των πληροφοριών που παρέχονται σε διαφορετικούς οδηγούς θα βοηθήσουν τους/τις εκπαιδευόμενους/-ες να κατανοήσουν καλύτερα αυτή την υποενότητα. Επιπλέον, η ενημέρωση σχετικά με την γνώμη των επισκεπτών αναφορικά με τις πληροφορίες που παρέχονται θα ενισχύσει τις δεξιότητές τους στη χρήση τουριστικών οδηγών. Η εκπαιδευτική μέθοδος που προτείνεται για τη διδασκαλία είναι η εμπλουτισμένη εισήγηση.

Προτεινόμενες πηγές μελέτης

Κύριες

1. Μυλωνοπούλου, Μ. Π. (1999). *Τουριστική Γεωγραφία: Ευρώπη*. Αθήνα: Εκδόσεις Σταμούλη.
2. Τερκενλή, Θ. Σ., Μεταξίδης, Ν. Α. & Ραφτοπούλου, Π. (2010). *Τουριστική Γεωγραφία – Γ' ΕΠΑ.Λ*. Αθήνα: Ινστιτούτο Τεχνολογίας Υπολογιστών και Εκδόσεων «ΔΙΟΦΑΝΤΟΣ». Διαθέσιμο στο: https://ebooks.edu.gr/ebooks/v/pdf/8547/5392/24-0632-01_V3_Touristiki-Geografia_G-EPAL_Vivlio-Mathiti/

Συμπληρωματικές

1. Μοίρα, Π. (2018). *Τουριστική Γεωγραφία της Ελλάδας. Γεωγραφικές προσεγγίσεις στον τουρισμό*. Αθήνα: Εκδόσεις Φαίδιμος.
2. Κολτσιδόπουλος, Γ., Hudman, L. & Jackson, R. (2003). *Τουριστική Γεωγραφία: Ελληνική & Παγκόσμια*. Αθήνα: Εκδόσεις Έλλην.

2.4.B • ΑΓΓΛΙΚΑ

Περίληψη της μαθησιακής ενότητας

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

Προσδοκώμενα μαθησιακά αποτελέσματα

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

- Αναπτύσσουν βασική επικοινωνία στα αγγλικά,
- Αναπτύσσουν ικανότητες γραφής και ανάγνωσης μέσα από πρακτικές εφαρμογές του αγγλικού λόγου,
- Διαβάζουν τουριστικά έντυπα που έχουν εκδοθεί στα αγγλικά,
- Χρησιμοποιούν την αγγλική γλώσσα για συνεννόηση και για σύνταξη εντύπων,
- Διεκπεραιώνουν εμπορική αλληλογραφία στην αγγλική γλώσσα,
- Διατυπώνουν το νόημα ενός απλού και σύντομου μηνύματος στα αγγλικά,
- Χρησιμοποιούν την αγγλικά γλώσσα κατά τη διάρκεια ομαδικών μαθησιακών δραστηριοτήτων.

Βασικές έννοιες και λέξεις-κλειδιά

Audio equipment / Cultural ambassador / Daily schedule / Intermediary / Map / Mediator / Narrator / Package tour / Pamphlets / Ticketing system / Tight schedule / Walking tour.

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 ΤΩΝ ΡΟΛΩΝ ΤΟΥ ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΟΥ ΣΥΝΟΔΟΥ
2	ΑΓΓΛΙΚΗ ΟΡΟΛΟΓΙΑ ΣΧΕΔΙΑΣΜΟΥ ΚΑΙ ΟΡΓΑΝΩΣΗΣ ΠΕΡΙΗΓΗΣΕΩΝ
3	ΑΓΓΛΙΚΗ ΟΡΟΛΟΓΙΑ ΓΙΑ ΤΗ ΣΥΝΕΡΓΑΣΙΑ ΜΕ ΠΡΟΜΗΘΕΥΤΕΣ ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΩΝ ΠΡΟΪΟΝΤΩΝ
4	ΑΓΓΛΙΚΗ ΟΡΟΛΟΓΙΑ ΓΙΑ ΤΗ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΤΟΥ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΟΣ
5	ΠΑΡΟΥΣΙΑΣΗ ΣΤΗΝ ΟΜΑΔΑ ΤΟΥΡΙΣΤΩΝ ΚΑΙ ΚΑΛΩΣΟΡΙΣΜΑ ΣΤΑ ΑΓΓΛΙΚΑ
6	Η ΑΓΓΛΙΚΗ ΟΡΟΛΟΓΙΑ ΤΟΥ ΤΑΞΙΔΙΩΤΙΚΟΥ ΠΕΡΙΠΑΤΟΥ

Κείμενο αναφοράς

2.4.B.1 | ΑΓΓΛΙΚΗ ΟΡΟΛΟΓΙΑ ΤΩΝ ΡΟΛΩΝ ΤΟΥ ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΟΥ ΣΥΝΟΔΟΥ

Η μαθησιακή υποενότητα αποτελεί μία εισαγωγή στην αγγλική γλώσσα για την περιγραφή των ρόλων του τουριστικού συνοδού. Οι εκπαιδευόμενοι/-ες γνωρίζουν τις τουριστικές δραστηριότητες (tourist activities), προσανατολισμένες στη φύση (nature-oriented activities) και στο περιβάλλον των τοπικών κοινοτήτων (local communities). Περιγράφουν στα αγγλικά τις οργανωμένες εκδρομές (package tour), όπου ως συνοδοί επικεντρώνονται στην προσαρμογή των ταξιδιωτικών προγραμμάτων (adjust travel schedules), διατηρούν μια ευχάριστη ατμόσφαιρα στην ομάδα και αντιμετωπίζουν προκλήσεις όπως σφιχτά χρονοδιαγράμματα (tight schedules), κυκλοφοριακή συμφόρηση (traffic congestion) και συγκρούσεις (conflicts). Οι εκπαιδευόμενοι/-ες περιγράφουν τον ρόλο τους στην ανάπτυξη και προώθηση των προορισμών οικοτουρισμού (ecotourism). Με τη χρήση της αγγλικής ορολογίας, συμβάλλουν στη δημιουργία τουριστικών εμπειριών (tourist experience), στην εδραίωση της φήμης των προορισμών οικοτουρισμού (ecotourism) και στη συνεχή εκπαίδευση των επαγγελματιών στον τομέα αυτό. Οι εκπαιδευόμενοι/-ες ασκούνται στα αγγλικά ώστε να είναι σημαντικοί μεσάζοντες (intermediaries) στη μετάδοση μηνυμάτων και στη διαμόρφωση των εμπειριών των επισκεπτών, ιδίως σε παραμεθόριες περιοχές (border areas) και σε χώρους πολιτιστικής κληρονομιάς μετά από συγκρούσεις (post-conflict heritage sites). Με την κατάλληλη χρήση της αγγλικής, λειτουργούν ως

διαμεσολαβητές (mediators) και αφηγητές (narrators), παρέχοντας αντικειμενικές (objective) ερμηνείες των γεγονότων και ενισχύοντας την κατανόηση του περιβάλλοντος από τους τουρίστες. Ιδιαίτερα σε τουρίστες από άλλες χώρες, οι εκπαιδευόμενοι/-ες προωθούν τους τουριστικούς προορισμούς, δημιουργούν μία καλή εικόνα του προορισμού, ενισχύοντας έτσι την πρόθεση των τουριστών να επισκεφθούν ξανά τον προορισμό τους (tourist revisit). Επίσης, ενεργούν ως πολιτισμικοί πρεσβευτές (cultural ambassadors), εξασφαλίζοντας την ικανοποίηση των τουριστών (tourist satisfaction) και συμβάλλοντας στην προώθηση της εικόνας του προορισμού (destination image).

2.4.B.2 | ΑΓΓΛΙΚΗ ΟΡΟΛΟΓΙΑ ΣΧΕΔΙΑΣΜΟΥ ΚΑΙ ΟΡΓΑΝΩΣΗΣ ΠΕΡΙΗΓΗΣΕΩΝ

Η μαθησιακή υποεπενότητα εστιάζεται στην αγγλική ορολογία που χρησιμοποιούν οι τουριστικοί/-ές συνοδοί (tour leaders) για τον σχεδιασμό και την οργάνωση εκδρομών (planning and organizing trips). Οι εκπαιδευόμενοι/-ες έρχονται σε επαφή με τις διεθνείς πρακτικές για τη δημιουργία δημιουργικών και αποτελεσματικών τουριστικών εμπειριών μέσω της σύνταξης λεπτομερών πλάνων που συνδυάζουν τη διαθέσιμη τεχνολογία και βασικά στοιχεία μιας τουριστικής περιήγησης (guided tour). Οι εκπαιδευόμενοι/-ες γνωρίζουν την αγγλική ορολογία για την ομάδα σχεδιασμού, την επιλογή των συνοδών, τα κείμενα που θα χρησιμοποιηθούν (script), την ενημερωτική προώθηση, τους χάρτες, την επιλογή των τοποθεσιών που θα επισκεφτούν (π.χ. guided walking tours), τη δοκιμαστική λειτουργία διαδικασιών και μέσων, την ενεργή συμμετοχή των μελών της ομάδας και το σχέδιο για τη διατήρηση της επικοινωνίας με το πέρας του ταξιδιού (follow up). Οι εκπαιδευόμενοι/-ες γνωρίζουν την ορολογία των γενικών αρχών του σχεδιασμού (planning), της συνεργασίας με τα μέλη του ταξιδιωτικού γραφείου, και της διοικητικής μέριμνας (logistics) μέσω καταιγισμού ιδεών (brainstorming). Συζητούν στα αγγλικά τα κριτήρια επιλογής εξειδικευμένου προσωπικού (experts). Συντάσσουν στα αγγλικά το σενάριο που θα διαβάζουν στις περιηγήσεις (script), το προωθητικό υλικό (promotional material) και άλλο σχετικό υλικό για τα μέλη της ομάδας, όπως έναν τουριστικό χάρτη μετακίνησης (walking tour map). Οι εκπαιδευόμενοι/-ες είναι σε θέση να διαβάσουν τις οδηγίες χρήσεως ηλεκτρονικού εξοπλισμού στα αγγλικά, όπως ενός μικροφώνου χειρός (hand held microphone) και ακουστικών (audio equipment). Ενθαρρύνουν τα μέλη της ομάδας να συμμετέχουν ενεργά στον περίπατο (active participation) και διανέμουν διαφημιστικό και προωθητικό υλικό (promotional material) με το πέρας του περιπάτου για παρακολούθηση, αξιολόγηση, και μελλοντικά γεγονότα (follow up).

2.4.B.3 | ΑΓΓΛΙΚΗ ΟΡΟΛΟΓΙΑ ΓΙΑ ΤΗ ΣΥΝΕΡΓΑΣΙΑ ΜΕ ΠΡΟΜΗΘΕΥΤΕΣ ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΩΝ ΠΡΟΪΟΝΤΩΝ

Στη συγκεκριμένη μαθησιακή υποεπενότητα, οι εκπαιδευόμενοι/-ες εισάγονται στην αγγλική ορολογία που χρησιμοποιείται στη συνεργασία του τουριστικού συνοδού με

ξενοδοχεία, εστιατόρια, εταιρείες μίσθωσης τουριστικών λεωφορείων, αεροπορικές και ακτοπλοϊκές εταιρείες και άλλους προμηθευτές τουριστικών υπηρεσιών που συμμετέχουν στη σύνθεση του τουριστικού πακέτου. Οι εκπαιδευόμενοι/-ες γνωρίζουν τη βασική αγγλική ορολογία που αφορά τα ξενοδοχεία (hotels). Μπορούν να κάνουν κρατήσεις σε ξενοδοχεία (bookings) και εστιατόρια (restaurant) και να επικοινωνούν με την υποδοχή (reception) για διευθέτηση των κρατήσεων των μελών της τουριστικής ομάδας, καθώς και προσωπικών ζητημάτων. Είναι σε θέση να επικοινωνήσουν στα αγγλικά, τόσο τηλεφωνικά όσο και με ηλεκτρονικό μήνυμα, με εταιρείες μίσθωσης τουριστικών λεωφορείων (tourist bus services) για τη διευθέτηση κρατήσεων και προφορικών συνεννοήσεων για τα σημεία επιβίβασης (pickup point) και αποβίβασης (disembarking point). Οι εκπαιδευόμενοι/-ες είναι εξοικειωμένοι/-ες με τις ηλεκτρονικές πλατφόρμες κράτησης εισιτηρίων (ticketing system) ώστε να μπορούν καθοδηγήσουν τα μέλη της τουριστικής ομάδας κατά τη διαδικασία. Επίσης, είναι σε θέση να επικοινωνήσουν τηλεφωνικά με τις αεροπορικές (airport), τις λιμενικές (port) αλλά και τις προξενικές (consulates) αρχές (authorities) εκ μέρους των μελών της ομάδας και να λειτουργήσουν ως διερμηνείς (interpreters) και διαμεσολαβητές (mediations) των αιτημάτων τους. Επίσης, οι εκπαιδευόμενοι/-ες λειτουργούν ως μεσάζοντες (go-between) και αντιπρόσωποι (representatives) μεταξύ της εταιρείας της έδρας των τουριστικών συνοδών και άλλων προμηθευτών τουριστικών στην περιοχή του ταξιδιού. Για αυτόν τον λόγο γνωρίζουν το πολιτισμικό υπόβαθρο (cultural background) τόσο της χώρας προορισμού όσο και των μελών της τουριστικής ομάδας.

2.4.B.4 | ΑΓΓΛΙΚΗ ΟΡΟΛΟΓΙΑ ΓΙΑ ΤΗ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΤΟΥ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΟΣ

Στην εν λόγω μαθησιακή υποενότητα, οι εκπαιδευόμενοι/-ες εξοικειώνονται με την αγγλική ορολογία που χρησιμοποιούν οι τουριστικοί συνοδοί στην καθημερινότητά τους με τα μέλη της τουριστικής ομάδας, για θέματα ενημέρωσης και διαχείρισης του καθημερινού προγράμματος. Οι εκπαιδευόμενοι/-ες γνωρίζουν τη βασική αγγλική ορολογία ώστε να εξηγήσουν το καθημερινό πρόγραμμα της ημέρας (daily schedule) στον τουριστικό προορισμό, φροντίζουν για την ακριβή τήρησή του και συμπληρώνουν διάφορα έντυπα (documentation). Χρησιμοποιούν το κατάλληλο αγγλικό λεξιλόγιο για τις ώρες (time) και τα στάδια της ημέρας, όπως πρωί (morning), μεσημέρι (midday), απόγευμα (afternoon), βράδυ (night), καθώς επίσης και για τα κύρια γεύματα, όπως πρωινό (breakfast), μεσημεριανό (lunch) και βραδινό (dinner). Γνωρίζουν τις ώρες της ημέρας (times of the day) και μπορούν να διαβάσουν το ρολόι στο 12ωρο και στο 24ωρο σύστημα [π.χ. «δύο παρά είκοσι» (twenty to two) και «δέκα και τέταρτο» (ten fifteen)]. Οι εκπαιδευόμενοι/-ες παρέχουν πληροφορίες (information) στα αγγλικά, δίνουν συμβουλές (advice) και επιλύουν διάφορα θέματα, όπως αγορές (purchases), επισκέψεις (visits), παραγγελία φαγητού στα εστιατόρια (ordering), κάνουν προτάσεις για τοπικές ψυχαγωγικές δραστηριότητες (recreations), για παρακολούθηση αλλά και για άσκηση αθλητικών δραστηριοτήτων (sporting events) και πλη-

ροφορίες για αξιοθέατα (sightseeing). Επίσης, οι εκπαιδευόμενοι/-ες χειρίζονται την αγγλική γλώσσα για να επιλύουν ευαίσθητα ζητήματα, όπως τη διαχείριση παραπόνων (complaints) και την αντιμετώπιση δυσκολιών που ενδέχεται να προκύψουν, και ζητήματα υγείας, όπως παροχή πρώτων βοηθειών (first aid), και συνδρομή σε επείγοντα περιστατικά (medical emergencies) με τη συνοδεία των μελών της τουριστικής ομάδας σε νοσοκομεία (hospitals) για σοβαρότερα περιστατικά.

2.4.B.5 | ΠΑΡΟΥΣΙΑΣΗ ΣΤΗΝ ΟΜΑΔΑ ΤΟΥΡΙΣΤΩΝ ΚΑΙ ΚΑΛΩΣΟΡΙΣΜΑ ΣΤΑ ΑΓΓΛΙΚΑ

Η μαθησιακή υποενότητα εστιάζεται στην ανάπτυξη της ικανότητας των εκπαιδευομένων να χρησιμοποιούν την αγγλική γλώσσα για να παρουσιάζονται στην ομάδα τουριστών που συνοδεύουν και να την καλωσορίζουν. Αυτή η ικανότητα συμβάλλει στη δημιουργία μιας καλής εντύπωσης ώστε η ταξιδιωτική εμπειρία να μείνει στα μέλη της ομάδας αξέχαστη και να είναι απολαυστική. Οι εκπαιδευόμενοι/-ες γνωρίζουν ότι έχουν μόνο μία ευκαιρία για να κάνουν μία καλή πρώτη εντύπωση (first impression) και η αξιοποίηση της αγγλικής γλώσσας είναι καθοριστικής σημασίας για την επίτευξη αυτού του σκοπού. Γνωρίζουν να καλωσορίζουν (welcome) ένα μεγάλο εύρος ατόμων, με διαφορετική ηλικία και κοινωνικο-πολιτισμικό υπόβαθρο (cultural background). Καθώς ο/η συνοδός είναι η πρώτη επαφή για έναν τουρίστα από διαφορετική χώρα ή πόλη, η εμπιστοσύνη (trust) στο πρόσωπό του/της δίνει ένα αίσθημα ασφάλειας και σιγουριάς (sense of security). Οι εκπαιδευόμενοι/-ες εξασκούνται στην αγγλική ώστε να είναι χρήσιμοι (helpful) και ευγενικοί (polite) σε διάφορες στιγμές, όπως στο λεωφορείο (van), προσφέρονται να κουβαλήσουν αποσκευές (carry luggage), να τραβήξουν φωτογραφίες (take pictures), να δώσουν οδηγίες για μία καλή λήψη (instructions to get a great shot), ζητούν διευκρινίσεις (asking for clarifications) και απολογούνται όταν δεν είναι συνεπείς, όπως εάν αργοπορήσουν (arrive late). Οι εκπαιδευόμενοι/-ες παρουσιάζονται στα μέλη της ομάδας και σπάνε τον πάγο (break the ice) ξεκινώντας άμεσα τη συζήτηση (conversation) μαζί τους. Εξασκούνται σε τεχνικές διαλόγου ώστε η συζήτηση να είναι συνεχής (keep the conversation going) και να μαθαίνουν περισσότερα για τα μέλη της ομάδας. Επίσης, μπορούν να μιλήσουν για ιστορίες του παρελθόντος (stories of the past) και ιστορικά γεγονότα (historic events).

2.4.B.6 | Η ΑΓΓΛΙΚΗ ΟΡΟΛΟΓΙΑ ΤΟΥ ΤΑΞΙΔΙΩΤΙΚΟΥ ΠΕΡΙΠΑΤΟΥ

Η συγκεκριμένη μαθησιακή υποενότητα επικεντρώνεται στην αγγλική ορολογία του ταξιδιωτικού περιπάτου (walking tour), ο οποίος έχει σκοπό να αναδείξει τα πιο σημαντικά κτήρια μιας περιοχής. Οι εκπαιδευόμενοι/-ες με τη χρήση της σωστής αγγλικής ορολογίας εξιστορούν ιστορίες για την ανάπτυξη μιας κοινότητας (community growth), σημαντικά γεγονότα (seminal events) και σημαντικά πρόσωπα των οποίων η ιστορία είναι άρρηκτα συνδεδεμένη με συγκεκριμένα κτήρια. Οι εκπαιδευόμενοι/-ες μπορούν να δημιουργήσουν στην αγγλική γλώσσα φυλλάδια (pamphlets) που αποτελούνται από ένα εξώφυλλο (cover image), μία σύντομη εισαγωγή (brief introduction),

εικόνες επιλεγμένων τοποθεσιών (selected sites) συνοδευόμενα από σύντομα κείμενα (cursory text) και έναν χάρτη (map). Δίνουν ιδιαίτερη σημασία στην αγγλική ορολογία αναφορικά με τον τρόπο που δίνουν οδηγίες κατεύθυνσης στα μέλη της ομάδας, όπως «στρίψτε αριστερά» (“turn left”) και «προχωρήστε ευθεία μέχρι να...» (“go straight on till...”). Οι εκπαιδευόμενοι/-ες περιγράφουν στα αγγλικά τη φύση του περιπάτου, ο οποίος μπορεί να περιλαμβάνει ένα είδος κτιρίου (building type), ένα ιστορικό θέμα (historic theme) ή γεγονός (event). Φτιάχνουν μια λίστα (inventory) με τα κτήρια και τις περιοχές που πρόκειται να επισκεφτούν και κάνουν μια επισκόπηση των σημαντικότερων πληροφοριών. Επιλέγουν την τοποθεσία και σχεδιάζουν τη διαδρομή του περιπάτου (walking tour design). Φροντίζουν για τον σχεδιασμό, την παραγωγή και διανομή (design, production and distribution) ενός χάρτη (map) στα μέλη της ομάδας. Τέλος, οι εκπαιδευόμενοι/-ες γνωρίζουν την αγγλική ορολογία που χρησιμοποιείται για τις προωθητικές ενέργειες σε διάφορους χώρους, όπως μουσεία (museums), σχολεία (schools), καταστήματα (stores), ξενοδοχεία (hotels), καταλύματα (accommodation facilities), δημοτικές υπηρεσίες (municipal services) και σημεία εξυπηρέτησης (service points).

Προτεινόμενες πηγές μελέτης

Κύριες

1. Μόρμορη, Π., Τόμπρου, Χ. & Σιβρίδου, Φ. (2013). *Intermediate Business English*. Αθήνα: Εκδόσεις Φαίδιμος.
2. Jacob, M. & Strutt, P. (2009). *English for International Tourism: Upper Intermediate Coursebook*. London: Longman.

Συμπληρωματικές

1. Mol, H. (2014). *Moving into Tourism & Hospitality*. UK: Garnet.
2. Walker, R. & Harding, K. (2006). *Oxford English for Careers: Tourism 1 – Student's Book*. Oxford: Oxford University Press.

2.4.Γ • ΓΑΛΛΙΚΑ

Περίληψη της μαθησιακής ενότητας

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

Προσδοκώμενα μαθησιακά αποτελέσματα

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

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

Βασικές έννοιες και λέξεις-κλειδιά

Promotion d'une destination / Brochure touristique / Renseigner les touristes / Gestion des plaintes / Lettre commerciale / Cas d'urgence.

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	ΒΑΣΙΚΗ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑ ΣΤΑ ΓΑΛΛΙΚΑ: ΔΙΑΦΗΜΙΣΗ ΠΡΟΟΡΙΣΜΟΥ
2	ΒΑΣΙΚΗ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑ ΣΤΑ ΓΑΛΛΙΚΑ: ΕΝΗΜΕΡΩΣΗ ΓΙΑ ΠΡΑΚΤΙΚΑ ΘΕΜΑΤΑ
3	ΒΑΣΙΚΗ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑ ΣΤΑ ΓΑΛΛΙΚΑ: ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΕΚΤΑΚΤΩΝ ΠΕΡΙΣΤΑΤΙΚΩΝ
4	ΠΡΟΦΟΡΙΚΗ ΑΠΟΔΟΣΗ ΣΥΝΤΟΜΩΝ ΜΗΝΥΜΑΤΩΝ ΣΤΑ ΓΑΛΛΙΚΑ
5	ΣΥΝΤΑΞΗ ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΩΝ ΕΝΤΥΠΩΝ ΣΤΑ ΓΑΛΛΙΚΑ
6	ΔΙΕΚΠΕΡΑΙΩΣΗ ΕΜΠΟΡΙΚΗΣ ΑΛΛΗΛΟΓΡΑΦΙΑΣ ΣΤΑ ΓΑΛΛΙΚΑ

Κείμενο αναφοράς

2.4.Γ.1 | ΒΑΣΙΚΗ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑ ΣΤΑ ΓΑΛΛΙΚΑ: ΔΙΑΦΗΜΙΣΗ ΠΡΟΟΡΙΣΜΟΥ

Εν συνεχεία των όσων έχουν διδαχθεί στη μαθησιακή ενότητα του προηγούμενου εξαμήνου, οι εκπαιδευόμενοι/-ες στην παρούσα υποενότητα καλούνται να ασκηθούν σε υλικό που σχετίζεται με ειδικότερα θέματα που άπτονται της ειδίκευσής τους, όπως είναι η διαφήμιση/προώθηση ενός ταξιδιωτικού προορισμού. Ειδικότερα, παρουσιάζονται διάλογοι όπου (ενδεικτικά) τουριστικός/-ή συνοδός, στο πλαίσιο συνομιλίας του/της με πελάτη τουριστικού γραφείου, τον/την ενημερώνει σχετικά με

αξιοθέατα, δραστηριότητες αναψυχής, εορταστικές εκδηλώσεις και αγορά αγαθών που αφορούν συγκεκριμένο ταξιδιωτικό προορισμό. Γίνεται αντιληπτό ότι στο πλαίσιο των εν λόγω απλών, επικοινωνιακών περιστάσεων είναι απαραίτητη η παρουσία και ανάλυση του σχετικού λεξιλογίου και των αντίστοιχων γραμματικών δομών, ώστε οι εκπαιδευόμενοι/-ες να κατανοούν πλήρως τον εκφερόμενο λόγο. Ιδιαίτερη προσοχή αποδίδεται στην επαναληπτική ή/και εκ νέου διδασκαλία των επιρρηματικών προσδιορισμών τόπου και χρόνου, του κοντινού μέλλοντα, του απλού μέλλοντα, των συνταγμάτων με το ρήμα μπορώ + απαρέμφατο, των διαφορετικών τρόπων απόδοσης ερωτήσεων στα γαλλικά. Αποβαίνει πολύ σημαντικό δε να γίνεται εκτεταμένη χρήση τόσο γραπτών όσο και προφορικών/προβαλλόμενων (με παράλληλη χρήση γαλλικών υποτίτλων) διαλόγων, με στόχο αφενός τη βαθμιαία ανάπτυξη της αναγνωστικής και ακουστικής δεξιότητας των εκπαιδευομένων, αφετέρου την εξοικείωσή τους με ποικίλο –τηρουμένων των αναλογιών– λόγο. Προκειμένου δε οι εκπαιδευόμενοι/-ες να αρχίζουν να καλλιεργούν τις δεξιότητές τους σε ό,τι αφορά τον προφορικό και γραπτό λόγο, προτείνεται να πραγματοποιούν μέσα στην τάξη παιχνίδια ρόλων ή/και προσομιώσεις επί των προαναφερόμενων επικοινωνιακών περιστάσεων, καθώς και να απομνημονεύουν εκφορές, ώστε να αναπτύσσουν και να εμπλουτίζουν βαθμιαία το γλωσσικό τους ρεπερτόριο.

2.4.Γ.2 | ΒΑΣΙΚΗ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑ ΣΤΑ ΓΑΛΛΙΚΑ: ΕΝΗΜΕΡΩΣΗ ΓΙΑ ΠΡΑΚΤΙΚΑ ΘΕΜΑΤΑ

Στην παρούσα υποενότητα, παρουσιάζεται στους/στις εκπαιδευόμενους/-ες γλωσσικό υλικό που αφορά την παροχή πληροφοριών που δίδονται από τον/την τουριστικό/-ή συνοδό σε ταξιδιώτες επί πρακτικότερων, σε σχέση με την προηγούμενη υποενότητα, ζητημάτων. Ειδικότερα, παρουσιάζεται υλικό που σχετίζεται με τις διατροφικές συνήθειες ενός λαού, με τη σύγκριση τιμών π.χ. μεταξύ ξενοδοχειακών μονάδων διαφορετικών πόλεων ή εντός της ίδιας πόλης, με τον εντοπισμό του πλησιέστερου σταθμού μετρό κ.ά. Για τον σκοπό αυτόν, διαμοιράζονται κείμενα/διάλογοι ή/και προβάλλονται γαλλόφωνα βίντεο (με χρήση γαλλικών υποτίτλων), ώστε να προάγεται παράλληλα τόσο η αναγνωστική όσο και η ακουστική δεξιότητα των εκπαιδευομένων. Προκειμένου δε οι εκπαιδευόμενοι/-ες να καταστούν περισσότερο αποτελεσματικοί στη χρήση της εν λόγω ορολογίας, προτείνεται να επαναλάβουν ή/και να διδαχθούν εκ νέου γραμματικοσυντακτικές δομές, όπως για παράδειγμα τον ενεστώτα και τον απλό μέλλοντα, τον συγκριτικό και τον υπερθετικό βαθμό, τη σύνταξη ρημάτων όπως του ρήματος συμβουλεύω, το πρώτο είδος υποθετικού λόγου κ.ά. Για την εμπέδωση δε του νέου αυτού υλικού, συνιστάται η εκπόνηση παιχνιδιών-ρόλου ανά δυάδες ή τριάδες μέσα στην τάξη, η δραματοποίηση διαλόγων, η δημιουργία προτάσεων με ένταξη της νέας ορολογίας. Με ανάλογες τεχνικές, καλλιεργείται βαθμιαία η αυτοπεποίθηση των εκπαιδευομένων σε ό,τι αφορά τη χρήση μιας διεθνούς γλώσσας επικοινωνίας στον χώρο του τουρισμού.

2.4.Γ.3 | ΒΑΣΙΚΗ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑ ΣΤΑ ΓΑΛΛΙΚΑ: ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΕΚΤΑΚΤΩΝ ΠΕΡΙΣΤΑΤΙΚΩΝ

Στην παρούσα υποενότητα, παρουσιάζεται στους/στις εκπαιδευόμενους/-ες γλωσσικό υλικό που αφορά θέματα που άπτονται της τουριστικής ψυχολογίας εν γένει, και ειδικότερα σε θέματα που αφορούν τη διαχείριση έκτακτων περιστατικών από επικοινωνιακή άποψη. Για τον σκοπό αυτόν, συνιστάται να διαμοιράζονται κείμενα/διάλογοι ή/και να προβάλλονται γαλλόφωνα βίντεο (με χρήση γαλλικών υποτίτλων), τα οποία να σχετίζονται π.χ. με τη διαχείριση παραπόνων, συγκρούσεων και διαφωνιών που ενδέχεται να προκύψουν κατά τη διαμονή στον εκάστοτε τουριστικό προορισμό. Συνιστάται ο/η εκπαιδευτής/-τρια να διδάσκει μεμονωμένο λεξιλόγιο και λεκτικά σύνολα, όπως: «κατανοώ αυτό που λέτε», «μην ξεχνάτε ότι», «ησυχία, παρακαλώ», «έχετε δίκιο», «ίσως να μην είναι έτσι τα πράγματα» κ.ά., καθώς επίσης και διάφορες φράσεις τυπικής γλωσσικής ευγένειας. Προκειμένου δε οι εκπαιδευόμενοι/-ες να καταστούν περισσότερο αποτελεσματικοί στη χρήση του εν λόγω γλωσσικού υλικού, προτείνεται να διαχθούν (ή να επαναλάβουν) παράλληλα την προστακτική έγκλιση σε προτάσεις καταφατικές και αρνητικές, επί παραδείγματι: ηρεμήστε παρακαλώ, μην αγγίζετε τα εκθέματα παρακαλώ, μην πανικοβάλλεστε κ.ά. Για την εμπέδωση δε του νέου αυτού λεξιλογίου, συνιστάται η εκπόνηση παιχνιδιών-ρόλου ανά δυάδες ή τριάδες μέσα στην τάξη, η δραματοποίηση διαλόγων, η δημιουργία προτάσεων με ένταξη της νέας ορολογίας. Με ανάλογες τεχνικές, οι εκπαιδευόμενοι/-ες αναπτύσσουν και εμπλουτίζουν βαθμιαία το ιδιόλεκτό τους στη γαλλική γλώσσα και ενισχύονται για την περαιτέρω εκμάθησή της.

2.4.Γ.4 | ΠΡΟΦΟΡΙΚΗ ΑΠΟΔΟΣΗ ΣΥΝΤΟΜΩΝ ΜΗΝΥΜΑΤΩΝ ΣΤΑ ΓΑΛΛΙΚΑ

Στην παρούσα μαθησιακή υποενότητα, παρουσιάζονται στους/στις εκπαιδευόμενους/-ες τρόποι προφορικής απόδοσης του περιεχομένου ενός σύντομου μηνύματος στα γαλλικά. Πιο συγκεκριμένα, οι εκπαιδευόμενοι/-ες ασκούν τη δεξιότητα παραγωγής προφορικού λόγου μέσα από την απόδοση ενός κειμένου το οποίο αφορά π.χ. την ενημέρωση τουριστών περί αλλαγής στην ώρα πτήσης, περί αλλαγής στην κράτηση σε έναν χώρο εστίασης κ.ά. Στο πλαίσιο αυτό, συνιστάται ο/η εκπαιδευτής/-τρια αρχικά να κάνει στοιχειωδώς χρήση της βασικής μεθοδολογίας που ακολουθείται σε μία περιληπτική απόδοση κειμένου: διαχωρισμός κειμένου (π.χ. ενός ηλεκτρονικού μηνύματος) σε μικρές θεματικές ενότητες, εύρεση λέξεων-κλειδιά σε αυτές, χρήση τυποποιημένων εκφράσεων, με έμφαση στο γ' ενικό πρόσωπο. Αφού ασκηθούν στις παραπάνω πρακτικές, οι εκπαιδευόμενοι/-ες καλούνται σε δεύτερο χρόνο να αποδώσουν προφορικά το περιεχόμενο του κειμένου, κάνοντας παράλληλα χρήση εκφορών, όπως: «θα ήθελα να σας ενημερώσω ότι», «θα ήθελα να κάνω μια ανακοίνωση σχετικά με» κ.ά. Η συγκεκριμένη δραστηριότητα, επαναλαμβανόμενη, αποβαίνει ιδιαίτερα χρήσιμη για τους/τις ίδιους/-ες, για δύο κυρίως λόγους: α) προάγει συγχρόνως τις δεξιότητες κατανόησης και παραγωγής γραπτού λόγου, καθώς και τη δεξιότητα παραγωγής προφορικού λόγου στη Γαλλική, και β) τους/τις καθιστά βαθμιαία σε ετοιμότητα, στην

περίπτωση που χρειαστεί, στο πλαίσιο μίας δυνάμει γαλλόφωνης επικοινωνίας, να διαβάσουν ένα σύντομο κείμενο και να το αποδώσουν εν τάχει στα πρόσωπα που συνοδεύουν ή σε γαλλόφωνους συνεργάτες τους. Γίνεται σαφές ότι η εν λόγω γλωσσική πρακτική συμβάλλει στην προαγωγή της αυτοπεποίθησής τους, ενθαρρύνοντάς τους να προβούν σε περαιτέρω εκμάθηση της Γαλλικής ως ξένης γλώσσας.

2.4.Γ.5 | ΣΥΝΤΑΞΗ ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΩΝ ΕΝΤΥΠΩΝ ΣΤΑ ΓΑΛΛΙΚΑ

Στην παρούσα υποενότητα, παρουσιάζονται στους/στις εκπαιδευόμενους/-ες απλοί τρόποι σύνταξης τουριστικών εντύπων στα γαλλικά, στο πλαίσιο της επαγγελματικής τους δραστηριότητας. Για τον σκοπό αυτόν, προτείνεται ο/η εκπαιδευτής/-τρια αρχικά να διαμοιράσει/προβάλει στους/στις εκπαιδευόμενους/-ες παραδείγματα απλών, σχετικά, γαλλόφωνων τουριστικών εντύπων, προβαίνοντας εν πρώτοις στην παρουσίαση των δομικών τους συστατικών ή εκμαιεύοντάς τα. Ιδιαίτερα χρήσιμη αποβαίνει η επισήμανση της χρήσης διαφόρων τύπων επικεφαλίδας, της αναγραφής πληροφοριών ανά στήλες ή ανά ζώνες, της emphaticής γραφής μιας εννοούμενης ως χαμηλής τιμής προσφοράς πακέτου κ.ά. Εν συνεχεία, είναι εξαιρετικά χρήσιμο να διδαχθούν εκφορές όπως: «η τιμή περιλαμβάνει/δεν περιλαμβάνει», «ασφαλιστική κάλυψη», «φόροι αεροδρομίου», «τιμή ανά άτομο», «συμμετέχοντες» κ.ά. Συνιστάται δε ο/η εκπαιδευτής/-τρια να υπογραμμίσει τη χρήση συνηματικής γραφής στην παραγωγή του συγκεκριμένου κειμενικού είδους, ήτοι τη συχνή απουσία ρήματος και την αντίστοιχη χρήση απαρεμφάτου, τη χρήση επιθέτων και ουσιαστικών, τη χρήση πολύ σύντομων προτάσεων κ.ά. Σε αυτό το πλαίσιο, προτείνεται να λαμβάνει χώρα και η διδασκαλία του μηχανισμού παραγωγής ουσιαστικών, με έμφαση στις διαφορετικές καταλήξεις για το αρσενικό και το θηλυκό γένος. Εν συνεχεία, συνιστάται να κληθούν οι εκπαιδευόμενοι/-ες να συντάξουν ένα αντίστοιχο τουριστικό έντυπο στα γαλλικά, κατά προτίμηση με ηλεκτρονικά μέσα, ώστε να εμπεδώσουν το σχετικό γλωσσικό υλικό. Μέσω αυτών των γλωσσικών πρακτικών, οι εκπαιδευόμενοι/-ες καθίστανται περαιτέρω αποτελεσματικοί στο επίπεδο της γραπτής επικοινωνίας στη Γαλλική ως ξένη γλώσσα.

2.4.Γ.6 | ΔΙΕΚΠΕΡΑΙΩΣΗ ΕΜΠΟΡΙΚΗΣ ΑΛΛΗΛΟΓΡΑΦΙΑΣ ΣΤΑ ΓΑΛΛΙΚΑ

Στην παρούσα υποενότητα, παρουσιάζεται στους/στις εκπαιδευόμενους/-ες υλικό που αφορά τη διεκπεραίωση εμπορικής αλληλογραφίας στα γαλλικά, στο πλαίσιο μιας δυνάμει επικοινωνίας τους με ένα (γαλλόφωνο) τουριστικό πρακτορείο. Προτείνεται, αρχικά, να γίνει σύντομη αναφορά/επανάληψη σχετικού γλωσσικού υλικού (βλ. προηγούμενη μαθησιακή υποενότητα) για την παραγωγή μηνυμάτων (ημιεπίσημου ύφους) ηλεκτρονικού ταχυδρομείου, με έμφαση στη δομή και στις σχετικές γλωσσικές εκφορές. Εν συνεχεία, συνιστάται ο/η εκπαιδευτής/-τρια να ενημερώσει τους/τις εκπαιδευόμενους/-ες ότι η εμπορική αλληλογραφία αποτελεί ένα επίσημο κειμενικό είδος διαφορετικού επικοινωνιακού σκοπού και λεξιλογικού περιεχομένου. Για τον σκοπό αυτόν, προτείνεται να διδαχθούν όροι/εκφορές όπως: «πληρωμή»,

«διά της παρούσης, σας παρακαλούμε», «σας χαιρετώ», «αποστολέας/παραλήπτης», «ιδού το περιεχόμενο του αιτήματός μας», «επισυναπτόμενο θα βρείτε το ημερολόγιο των εορταστικών εκδηλώσεων» κ.ά. Έπειτα, οι εκπαιδευόμενοι/-ες καλούνται να ασκηθούν (ατομικά ή ομαδικά) πάνω στο συγκεκριμένο κειμενικό είδος, αρχικά μέσα από ασκήσεις συμπλήρωσης κενού που αφορούν τη δομή μιας εμπορικής επιστολής, συμπληρώνοντας όρους όπως: θέμα επιστολής, τόπος, ημερομηνία κ.ά. Σε δεύτερο χρόνο, δίδεται μία συγκεκριμένη περίπτωση γραπτής επικοινωνίας και οι εκπαιδευόμενοι/-ες καλούνται να παραγάγουν (ατομικά ή δυατομικά) απλά σύντομα κείμενα, όπου π.χ. ενημερώνει ο/η τουριστικός/-ή συνοδός γαλλόφωνους συνεργάτες του/της περί αλλαγής καταλύματος σε οργανωμένο ταξίδι στο εξωτερικό. Τέλος, σημειώνεται ότι, με το πέρας της παρούσας υποενότητας, οι εκπαιδευόμενοι/-ες εμπλουτίζουν ακόμα περισσότερο το γλωσσικό τους ρεπερτόριο και αποκτούν τα απαραίτητα εφόδια για αποτελεσματική επικοινωνία στη γλώσσα-στόχο.

Προτεινόμενες πηγές μελέτης

Κύριες

1. Corbeau, S., Dubois, C. & Penfornis, J.-L. (2004). *Tourisme.com. Méthode de français professionnel du tourisme*. Paris: CLE International.
2. Καμίτση, Ε. (2013). *Γαλλικά για τον Τουρισμό (Α1-Α2). Εκπαιδευτικό υλικό για τα κέντρα διά βίου μάθησης*. 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 ΚΑΟΥΦΜΑΝ*. Αθήνα: Εκδόσεις Librairie Kauffmann.
2. Lübke, D. & Gagnon, C. (2012). *Γαλλική Γραμματική σε πίνακες (Α1-Β2)*, (μτφρ. Γ. Ανδρικόπουλος). Αθήνα: Εκδόσεις Πατάκη.

2.4.Δ • ΔΗΜΟΣΙΕΣ ΣΧΕΣΕΙΣ

Περίληψη της μαθησιακής ενότητας

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

Προσδοκώμενα μαθησιακά αποτελέσματα

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

- Αναγνωρίζουν τον ρόλο των δημοσίων σχέσεων στη σύγχρονη επιχείρηση,
- Προσδιορίζουν τη σημασία των δημοσίων σχέσεων στον επικοινωνιακό προγραμματισμό των επιχειρήσεων,
- Αναλύουν το μοντέλο επικοινωνίας των δημοσίων σχέσεων,
- Επιλέγουν το κατάλληλο μέσο για τις δημόσιες σχέσεις,
- Εφαρμόζουν προγράμματα δημοσίων σχέσεων,
- Ελέγχουν τα αποτελέσματα εφαρμογής προγραμμάτων δημοσίων σχέσεων,
- Υιοθετούν βασικές έννοιες των δημοσίων σχέσεων στην επαγγελματική τους πρακτική,
- Συγκρίνουν ενέργειες δημοσίων σχέσεων μέσα από παράθεση και ανάλυση περιπτωσιολογικών μελετών.

Βασικές έννοιες και λέξεις-κλειδιά

Εταιρική εικόνα / Ενέργειες δημοσιότητας «κάτω από τη γραμμή» / Κειμενογράφηση / Επικοινωνιακός σχεδιασμός / Κοινό-στόχος / Εσωτερικά ενημερωτικά δελτία / Εταιρική κοινωνική ευθύνη / Χορηγίες / Διαχείριση κρίσεων / Δείκτες απόδοσης / Έκθεση / Παρακολούθηση μέσων.

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	ΕΤΑΙΡΙΚΗ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑ ΚΑΙ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΕΤΑΙΡΙΚΗΣ ΦΗΜΗΣ
2	ΜΟΝΤΕΛΑ ΔΗΜΟΣΙΩΝ ΣΧΕΣΕΩΝ ΚΑΙ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑΚΟΣ ΣΧΕΔΙΑΣΜΟΣ
3	ΟΡΓΑΝΩΣΗ ΚΑΙ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑ ΓΡΑΦΕΙΟΥ ΔΗΜΟΣΙΩΝ ΣΧΕΣΕΩΝ
4	ΔΗΜΟΣΙΟΤΗΤΑ ΚΑΙ ΣΧΕΣΕΙΣ ΜΕ ΤΑ ΜΜΕ
5	ΕΣΩΤΕΡΙΚΗ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑ ΚΑΙ ΔΗΜΟΣΙΕΣ ΣΧΕΣΕΙΣ
6	ΕΤΑΙΡΙΚΗ ΚΟΙΝΩΝΙΚΗ ΕΥΘΥΝΗ ΚΑΙ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΚΡΙΣΕΩΝ
7	ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ ΕΚΣΤΡΑΤΕΙΑΣ ΔΗΜΟΣΙΩΝ ΣΧΕΣΕΩΝ

2.4.Δ.1 | ΕΤΑΙΡΙΚΗ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑ ΚΑΙ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΕΤΑΙΡΙΚΗΣ ΦΗΜΗΣ

Σε αυτή την υποενότητα, οι εκπαιδευόμενοι/-ες αποκτούν τα εφόδια ώστε να αναγνωρίζουν τον ρόλο των δημοσίων σχέσεων στη διατήρηση και αύξηση της καλής εταιρικής φήμης και την προώθηση της επωνυμίας (branding) μιας επιχείρησης ή ενός οργανισμού. Παράλληλα, εξοικειώνονται με τους όρους της εταιρικής εικόνας (corporate image) και της εταιρικής ταυτότητας (corporate identity), καθώς και με την έννοια της δημοσιότητας (publicity), μέσω της διάδοσης πληροφοριών για τη δράση μιας επιχείρησης ή ενός οργανισμού, μέσα από τα ΜΜΕ (χωρίς άμεση ή έμμεση χρέωση). Στη συνέχεια, αποκτούν δεξιότητες ώστε να αξιολογούν τα μέσα με τα οποία γίνεται η διαχείριση της εταιρικής φήμης, συνδέοντας την εταιρική επικοινωνία με το εταιρικό περιβάλλον (εξωτερικό και εσωτερικό). Αρχικά, αναγνωρίζουν τις διαφορετικές ομάδες κοινού στις οποίες απευθύνεται η επιχείρηση, θέτοντας βασικούς στρατηγικούς επικοινωνιακούς στόχους για μια επιχείρηση στον χώρο του τουρισμού. Ειδικότερα, η υποενότητα εστιάζεται στη σύνδεση του επιχειρηματικού πλάνου της επιχείρησης με ενέργειες δημοσιότητας «κάτω από τη γραμμή» (below the line), δηλαδή αποκλειστικά ενέργειες δημοσίων σχέσεων, προβολής και προώθησης διά του Τύπου και των ΜΜΕ. Οι ενέργειες αυτές δεν αφορούν πληρωμένες διαφημιστικές καταχωρήσεις, αλλά διεξάγονται μέσα από το καθαυτό περιεχόμενο των ΜΜΕ, με την αποστολή ενημερωτικού υλικού, όπως δελτίων Τύπου, καθώς επίσης και μέσα από σχετικά άρθρα, συνεντεύξεις κ.ά. Δίνεται ιδιαίτερη προσοχή στη διάκριση των ενεργειών δημοσίων σχέσεων, από τις ενέργειες «πάνω από τη γραμμή» (above the line), δηλαδή την επικοινωνία μηνυμάτων με πληρωμένη διαφήμιση σε μέσα όπως είναι η τηλεόραση, το ραδιόφωνο, το Internet, τα μέσα κοινωνικής δικτύωσης ή τα έντυπα (print και broadcast media).

2.4.Δ.2 | ΜΟΝΤΕΛΑ ΔΗΜΟΣΙΩΝ ΣΧΕΣΕΩΝ ΚΑΙ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑΚΟΣ ΣΧΕΔΙΑΣΜΟΣ

Στην υποενότητα αυτή, οι εκπαιδευόμενοι/-ες συγκρίνουν διαφορετικά μοντέλα και εφαρμόζουν στρατηγικές δημοσίων σχέσεων, σύμφωνα με τις θεωρίες και πρακτικές της εφαρμοσμένης επικοινωνίας. Ο/Η εκπαιδευτής/-τρια ενθαρρύνει τους/τις εκπαιδευόμενους/-ες να συμμετέχουν στην προσομοίωση μιας ομάδας δημοσίων σχέσεων, σχεδιάζοντας ενέργειες δημοσιότητας σύμφωνα με ένα επιχειρησιακό επικοινωνιακό πλάνο. Οι εκπαιδευόμενοι/-ες εξοικειώνονται με έννοιες όπως το «κοινό-στόχος» (target group) και η «έκθεση» (exposure). Συγκεκριμένα, αποκτούν τις απαραίτητες γνώσεις σχετικά με τα βασικά μοντέλα Δημοσίων Σχέσεων, όπως είναι η διαμεσολάβηση του Τύπου (press agency), η πληροφόρηση του κοινού (public information) και η χρήση της αμφίδρομης επικοινωνίας, συμμετρικής και ασύμμετρης (two-way asymmetrical και symmetrical communication), προς το στοχευμένο κοινό. Έμφαση δίνεται στη συναίνεση των εμπλεκόμενων μερών στην επικοινωνιακή

διαδικασία (Consensus Oriented Public Relations-COPR). Στη συνέχεια, καλούνται να εντοπίσουν τα βέλτιστα κανάλια επικοινωνίας, για την πιο αποτελεσματική προσέγγιση του κοινού-στόχου, επιλέγοντας από μια γκάμα προτεινόμενων επικοινωνιακών στρατηγικών. Τέλος, αναπτύσσουν κριτήρια ώστε να αξιολογούν πότε είναι βέλτιστο να επιλέγουν ενέργειες «πάνω από τη γραμμή» του εταιρικού προϋπολογισμού, οι οποίες ανατίθενται σε εξειδικευμένες εταιρείες παραγωγής διαφημιστικών μηνυμάτων, προγραμματισμού μέσων (media planning), καθώς επίσης και αγοράς διαφημιστικού χώρου και χρόνου (media buying) για τα διαφορετικά μέσα (τύπος, ηλεκτρονικά ΜΜΕ, internet, μέσα κοινωνικής δικτύωσης κ.ά.) και πότε ενέργειες δημοσιότητας που κοστολογούνται «κάτω από τη γραμμή» του προϋπολογισμού. Τέλος, οι εκπαιδευόμενοι/-ες κρίνουν πότε το προσωπικό μιας επιχείρησης είναι σε θέση να αναλάβει την υλοποίηση μιας επιλεγμένης δράσης (π.χ. διαχείριση ιστοσελίδας ή μέσων κοινωνικής δικτύωσης) και πότε είναι προτιμότερο να επιλέξει να απευθυνθεί σε εξειδικευμένα γραφεία και συμβούλους δημοσίων σχέσεων.

2.4.Δ.3 | ΟΡΓΑΝΩΣΗ ΚΑΙ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑ ΓΡΑΦΕΙΟΥ ΔΗΜΟΣΙΩΝ ΣΧΕΣΕΩΝ

Σε αυτή την υποενότητα, οι εκπαιδευόμενοι/-ες αποκτούν τα κατάλληλα εργαλεία και τις δεξιότητες που θα τους επιτρέψουν, στη συνέχεια, να εφαρμόζουν προγράμματα δημοσίων σχέσεων σύμφωνα με τον επικοινωνιακό σχεδιασμό μιας επιχείρησης. Ιδιαίτερη έμφαση δίνεται στην ανάπτυξη της διπλής δραστηριότητας ενός γραφείου δημοσίων σχέσεων, τόσο ως προς το εσωτερικό όσο και ως προς το εξωτερικό περιβάλλον μιας επιχείρησης. Συγκεκριμένα, γνωρίζουν πού υπάγεται ένα γραφείο Δημοσίων Σχέσεων στο οργανόγραμμα μιας επιχείρησης, ποια είναι η σχέση του με τη Διοίκηση και το Τμήμα Μάρκετινγκ και ποιες είναι οι αρμοδιότητες των μελών του. Ειδικότερα, είναι σε θέση να διακρίνουν ανάμεσα σε ένα Γραφείο Τύπου (Press Office) και ένα Γραφείο Χορηγιών, καθώς το πρώτο εξειδικεύεται σε ενέργειες δημοσιότητας (publicity) μέσα από την κειμενογράφηση (copywriting) για τα ΜΜΕ και το δεύτερο ασχολείται με την εταιρική κοινωνική ευθύνη της επιχείρησης. Εξοικειώνονται, επίσης, με μεθόδους ώστε το περιεχόμενο που παράγεται στο Γραφείο Τύπου να προσαρμόζεται και για τα ψηφιακά κανάλια του οργανισμού, όπως την ιστοσελίδα και τα μέσα κοινωνικής δικτύωσης. Επίσης, γνωρίζουν με ποια άλλα τμήματα της επιχείρησης έρχονται σε συνεργασία τα μέλη της ομάδας δημοσίων σχέσεων, καθώς και ποιοι είναι οι εξωτερικοί τους συνεργάτες, ενώ παράλληλα εκτιμούν τα καθημερινά καθήκοντα που πρέπει να φέρει ένα γραφείο δημοσίων σχέσεων εις πέρας, στο πλαίσιο λειτουργίας μιας τουριστικής επιχείρησης. Ολοκληρώνοντας την υποενότητα, οι εκπαιδευόμενοι/-ες είναι σε θέση να αξιοποιούν, στην πράξη, τις μεθόδους και τα εργαλεία των δημοσίων σχέσεων, σύμφωνα με την επαγγελματική τους εξειδίκευση, εντός και εκτός της επιχείρησης, έχοντας κατανοήσει, σε βάθος, τη λειτουργία ενός γραφείου δημοσίων σχέσεων.

2.4.Δ.4 | ΔΗΜΟΣΙΟΤΗΤΑ ΚΑΙ ΣΧΕΣΕΙΣ ΜΕ ΤΑ ΜΜΕ

Στην υποενότητα αυτή, οι εκπαιδευόμενοι/-ες αποκτούν τις κατάλληλες γνώσεις για την ανάπτυξη σχέσεων με τα ΜΜΕ, καθώς και δεξιότητες, ώστε να επιλέγουν το κατάλληλο μέσο, με στόχο να πετύχουν τη μέγιστη δυνατή θετική δημοσιότητα της επιχείρησης, συμμετέχοντας, έτσι, στη διαμόρφωση της φήμης της (τη διαχείριση των στάσεων και αντιλήψεων των άλλων γι' αυτή). Έμφαση δίνεται στη σχέση που αναπτύσσει μια τουριστική επιχείρηση με εκπροσώπους των ΜΜΕ, ενίοτε σε συνεργασία και με τοπικούς φορείς, για την ευρεία δημοσιότητα και προβολή τουριστικών προορισμών και δραστηριοτήτων, για την προώθηση θετικής εικόνας της ίδιας της επιχείρησης. Ιδιαίτερη προσοχή δίνεται στην τήρηση του κώδικα δεοντολογίας των Δημοσίων Σχέσεων που διέπει την εφαρμογή των ενεργειών δημοσιότητας, αλλά και του δημοσιογραφικού κώδικα δεοντολογίας, στο πλαίσιο της επιχειρησιακής ηθικής, καθώς και της αμερόληπτης ενημέρωσης του κοινού. Συγκεκριμένα, οι εκπαιδευόμενοι/-ες γνωρίζουν και αξιοποιούν εργαλεία που άπτονται της λειτουργίας των ΜΜΕ και των Γραφείων Τύπου, όπως τη λίστα Τύπου (press list), τη διαπίστευση Τύπου ή τη δημοσιογραφική διαπίστευση (media ή press accreditation), δηλαδή την αποκλειστική πρόσβαση και είσοδο σε ορισμένους χώρους, διαπιστευμένων μελών του Τύπου και των ΜΜΕ. Επίσης, αναγνωρίζουν τη διαδικασία για την παραγωγή και οργάνωση ειδικών εκδηλώσεων, όπως δημοσιογραφικών αποστολών ή υπηρεσιών φιλοξενίας για τους εκπροσώπους των ΜΜΕ (ταξιδιωτικούς συντάκτες). Παράλληλα, εξοικειώνονται με πρωτόκολλα συνοδείας προσκεκλημένων, υψηλής δημοσιότητας, προσωπικοτήτων (VIP). Τέλος, αποκτούν γνώσεις για τη διοργάνωση μιας συνέντευξης Τύπου (press conference) και κατανοούν τι πρέπει να περιλαμβάνει το πληροφοριακό υλικό που διανέμεται στους εκπροσώπους Τύπου (press pack ή kit), ενώ αποκτούν βασικές δεξιότητες σύνταξης ενός δελτίου Τύπου (press release).

2.4.Δ.5 | ΕΣΩΤΕΡΙΚΗ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑ ΚΑΙ ΔΗΜΟΣΙΕΣ ΣΧΕΣΕΙΣ

Στην υποενότητα αυτή, οι εκπαιδευόμενοι/-ες εμβαθύνουν στις τεχνικές εσωτερικής επικοινωνίας μιας επιχείρησης, δηλαδή της αμφίδρομης διάδοσης πληροφορίας και της μεθοδευμένης επικοινωνίας προς τους εργαζόμενους σε αυτή. Συγκεκριμένα, οι εκπαιδευόμενοι/-ες αποκτούν τις απαραίτητες δεξιότητες ώστε να επιλέγουν τα κατάλληλα εργαλεία δημοσίων σχέσεων που χρησιμοποιούνται για την ενεργοποίηση του ανθρώπινου δυναμικού μιας επιχείρησης, όπως έγγραφα, με τη μορφή ηλεκτρονικής αλληλογραφίας (email) και εσωτερικών ενημερωτικών δελτίων (newsletter). Τα εργαλεία αυτά ενισχύουν τη θετική εικόνα των εργαζομένων για τον οργανισμό, ενημερώνουν σχετικά με την επίτευξη στόχων και μοιράζονται «ιστορίες επιτυχίας» (success stories) μελών του προσωπικού ή περιλαμβάνουν χρήσιμες οδηγίες και ανακοινώσεις για ζητήματα που τους αφορούν. Μερικά παραδείγματα τέτοιου περιεχομένου είναι πληροφορίες σχετικά με προγράμματα εκπαίδευσης και κοινωνικής επιβράβευσης, εταιρικά πάρτι, διοργάνωση εταιρικών εκδηλώσεων και κληρώσεις

δώρων για τα μέλη του ανθρώπινου δυναμικού και τις οικογένειές τους. Οι εκπαιδευόμενοι/-ες μπορούν να προτείνουν και δικές τους ιδέες παρακίνησης προσωπικού, παρακολουθώντας τις καλές πρακτικές στον τομέα των τουριστικών επιχειρήσεων. Έμφαση δίνεται σε καινοτόμες μεθόδους, όπως εταιρικές εκδρομές, καθώς και ταξίδια για τη δημιουργία δεσμών (bonding) και την ενίσχυση του αισθήματος «ανήκουν» σε μια ομάδα (team building), μέσα από στρατηγικές που αξιοποιούν δραστηριότητες ψυχαγωγίας και ελεύθερου χρόνου (όπως παιχνίδια ρόλων, αθλήματα κ.ά.). Μετά το πέρας της υποεπενότητας, οι εκπαιδευόμενοι/-ες είναι σε θέση να αναγνωρίζουν τη συμβολή των δημοσίων σχέσεων στην παρακίνηση του ανθρώπινου δυναμικού, ώστε να αυξάνεται η απόδοση και να ενθαρρύνεται η ενεργός συμμετοχή του στον προγραμματισμό της επιχείρησης, για τη μέγιστη επίτευξη των στρατηγικών της στόχων, σύμφωνα και με τα σύγχρονα, ολιστικά πρότυπα διοίκησης.

2.4.Δ.6 | ΕΤΑΙΡΙΚΗ ΚΟΙΝΩΝΙΚΗ ΕΥΘΥΝΗ ΚΑΙ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΚΡΙΣΕΩΝ

Σε αυτή την υποεπενότητα, οι εκπαιδευόμενοι/-ες εμβαθύνουν στην εταιρική επικοινωνία που αφορά τη δημιουργία σχέσεων ανάμεσα σε μια επιχείρηση και την τοπική κοινωνία, με στόχο τη δημιουργία ενός θετικού κλίματος γύρω από αυτήν, προς όφελος και του κοινωνικού συνόλου, σε εθνικό και τοπικό επίπεδο. Οι εκπαιδευόμενοι/-ες είναι σε θέση να αντιλαμβάνονται την έννοια της Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης (Corporate Social Responsibility), δηλαδή της ηθικής υποχρέωσης των επιχειρήσεων να συνδυάζουν τη συνεισφορά τους στην οικονομική ανάπτυξη με την υπεύθυνη χρήση των περιβαλλοντικών και των κοινωνικών πόρων, όπως την ποιότητα ζωής των εργαζομένων τους, τη συμμετοχή στην ανάπτυξη της τοπικής κοινωνίας στην οποία δραστηριοποιούνται, καθώς και την ευρύτερη κοινωνική προσφορά. Επίσης, αποκτούν τη δυνατότητα να αξιολογήσουν μια σειρά από εργαλεία δημοσίων σχέσεων, όπως η χορηγία, καθώς και ο σχεδιασμός και η διαχείριση εκδηλώσεων (event management), όπως συνέδρια, ημερίδες, σεμινάρια, διαλέξεις, ομιλίες, εργαστήρια, συνεντεύξεις Τύπου κ.ά. Τέλος, είναι σε θέση να αναγνωρίζουν τον ρόλο των Δημοσίων Σχέσεων στη Διαχείριση Κρίσεων (Crisis Management), μέσα από τον σχεδιασμό αποτελεσματικής επικοινωνιακής αντιμετώπισης μιας ενδεχόμενης κρίσης, η οποία θα έβλαπτε την εικόνα και τη φήμη της επιχείρησης. Στο πλαίσιο αυτό, έρχονται σε επαφή με τους τρόπους με τους οποίους η επιχείρηση ενδείκνυται να επικοινωνήσει με τα ενδιαφερόμενα μέρη, όπως η εκπαίδευση ατόμων που θα μιλούν με τα ΜΜΕ, η άμεση επικοινωνία με το κοινό και ο συντονισμός δράσεων για έξοδο από την κρίση και τη διασφάλιση μιας θετικής εταιρικής εικόνας.

2.4.Δ.7 | ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ ΕΚΣΤΡΑΤΕΙΑΣ ΔΗΜΟΣΙΩΝ ΣΧΕΣΕΩΝ

Σε αυτή την υποεπενότητα, οι εκπαιδευόμενοι/-ες εξασκούνται στην υλοποίηση μιας πλήρους αξιολόγησης (evaluation) στο πλαίσιο της λειτουργίας του επιχειρησιακού επικοινωνιακού πλάνου, μέσα από τη μέτρηση της επίτευξης των επικοινωνιακών

στόχων που έχουν τεθεί από την επιχείρηση, πριν από την έναρξη ενός προγράμματος ενεργειών δημοσιότητας (π.χ. μιας εκστρατείας media relations ή μέσω social media). Ειδικότερα, οι εκπαιδευόμενοι/-ες εξοικειώνονται με τη μέτρηση της έκθεσης (exposure) του κοινού-στόχος σε μια δραστηριότητα, μέσω των ενεργειών δημοσίων σχέσεων και εξασκούνται στην παρακολούθηση της κάλυψης στα ΜΜΕ (media monitoring) μέσα από την αποδεκτίωση Τύπου (press clipping), συλλέγοντας, δηλαδή, δημοσιεύματα που αφορούν έναν λογαριασμό (account) της επιχείρησης, έναν πελάτη ή κάποιο από τα προϊόντα και τις υπηρεσίες της. Ειδικότερα, ως προς τη διαχείριση των ψηφιακών καναλιών της επιχείρησης (ιστοσελίδα, μέσα κοινωνικής δικτύωσης, εφαρμογές για κινητά τηλέφωνα κ.ά.), οι εκπαιδευόμενοι/-ες εξοικειώνονται με τους βασικούς δείκτες απόδοσης (KPIs), δίνοντας έμφαση στην αλληλεπίδραση των χρηστών (engagement) με την επωνυμία (brand) της επιχείρησης, όπως π.χ. ο αριθμός των ακολούθων (followers), ο ρυθμός αύξησης του κοινού (audience growth rate), οι εμφανίσεις ή προβολές (impressions), τα δημογραφικά στοιχεία και η γεωγραφική τοποθεσία, ο αριθμός των «ενεργών ακολούθων» (active followers), τα «μου αρέσει» (likes) και οι κοινοποιήσεις (shares), καθώς και τα σχόλια (comments).

Προτεινόμενες πηγές μελέτης

Κύριες

1. Κουτουπής, Θ. (2016). *Δημόσιες Σχέσεις*. Αθήνα: Εκδόσεις Σάκκουλα.
2. Λύτρας, Π. (2008). *Δημόσιες σχέσεις και επικοινωνία στον τουρισμό*. Αθήνα: Εκδόσεις Interbooks.

Συμπληρωματικές

1. Ένωση Εταιρειών Διαφήμισης – Επικοινωνίας Ελλάδος (ΕΔΕΕ). (χ.χ.). *Γλωσσάριο Δημοσίων Σχέσεων*. Διαθέσιμο στο: https://www.edee.gr/files/PR/Glossary_Dimosion_Sxesevn.pdf
2. Ένωση Εταιρειών Διαφήμισης – Επικοινωνίας Ελλάδος (ΕΔΕΕ). (χ.χ.). *Κώδικας Δεοντολογίας και Πρακτικής του Τομέα Δημοσίων Σχέσεων της ΕΔΕΕ*. Διαθέσιμο στο: https://www.edee.gr/files/PR/05_PR_CODE.pdf

2.4.Ε • ΠΟΙΟΤΙΚΗ ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗ ΠΕΛΑΤΩΝ ΚΑΙ ΤΕΧΝΙΚΕΣ ΠΩΛΗΣΕΩΝ

Περίληψη της μαθησιακής ενότητας

Σκοπός της μαθησιακής ενότητας είναι να κατανοήσουν οι εκπαιδευόμενοι/-ες τις βασικές έννοιες της ποιοτικής εξυπηρέτησης πελατών, καθώς και τις τεχνικές προώθησης των πωλήσεων. Εκπαιδεύονται στις αρχές της προσωπικής πώλησης, στα στάδια και στη διαχείριση αντιρρήσεων, στις ενέργειες μετά την πώληση και, γενικότερα,

στις τεχνικές προώθησης πωλήσεων. Αποκτούν τις απαραίτητες γνώσεις σχετικά με τη σημασία της ποιότητας στην αγοραστική εμπειρία των καταναλωτών και στην ανάδειξή της ως ένα ισχυρό ανταγωνιστικό πλεονέκτημα στις τουριστικές επιχειρήσεις, στο ανθρώπινο δυναμικό των οποίων θα ενταχθούν με την πρόσληψή τους.

Προσδοκώμενα μαθησιακά αποτελέσματα

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

- Αναγνωρίζουν τη σημασία της ποιότητας στην εξυπηρέτηση πελατών,
- Δίνουν παραδείγματα ποιοτικής εξυπηρέτησης πελατών,
- Εξηγούν τα βασικά σημεία στη διαδικασία των πωλήσεων,
- Κατανοούν τον ρόλο τους ως πωλητές παροχής υπηρεσιών,
- Επιλέγουν τις κατάλληλες τεχνικές πωλήσεων,
- Εφαρμόζουν επιτυχημένες τεχνικές προσωπικών πωλήσεων,
- Διαχειρίζονται διάφορους τύπους πελατών,
- Αντιμετωπίζουν αποτελεσματικά αντιρρήσεις και παράπονα.

Βασικές έννοιες και λέξεις-κλειδιά

Εξυπηρέτηση / Ποιότητα / Υπηρεσίες / Πελάτες / Πωλήσεις / Επικοινωνία / Marketing.

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	ΒΑΣΙΚΕΣ ΑΡΧΕΣ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑΣ ΚΑΙ ΣΥΜΠΕΡΙΦΟΡΑΣ ΣΤΗΝ ΠΩΛΗΣΗ
2	ΣΤΑΔΙΑ ΠΩΛΗΣΗΣ
3	ΤΕΧΝΙΚΕΣ ΠΩΛΗΣΕΩΝ
4	ΠΑΡΑΓΟΝΤΕΣ ΕΠΙΤΥΧΙΑΣ ΠΡΟΣΩΠΙΚΗΣ ΠΩΛΗΣΗΣ
5	ΤΕΧΝΙΚΕΣ ΠΡΟΣΔΙΟΡΙΣΜΟΥ ΑΝΑΓΚΩΝ ΠΕΛΑΤΩΝ
6	ΒΑΣΙΚΟΙ ΚΑΝΟΝΕΣ ΚΑΙ ΛΑΘΗ ΔΙΑΠΡΑΓΜΑΤΕΥΣΕΩΝ
7	ΚΑΤΗΓΟΡΙΕΣ ΑΓΟΡΑΣΤΙΚΗΣ ΣΥΜΠΕΡΙΦΟΡΑΣ

2.4.E.1 | ΒΑΣΙΚΕΣ ΑΡΧΕΣ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑΣ ΚΑΙ ΣΥΜΠΕΡΙΦΟΡΑΣ ΣΤΗΝ ΠΩΛΗΣΗ

Η μαθησιακή υποενότητα εισάγει τους/τις εκπαιδευόμενους/-ες στις βασικές έννοιες της επικοινωνίας και της συμπεριφοράς στην πώληση προς τον καταναλωτή του ξενοδοχείου και γενικότερα της μονάδας φιλοξενίας. Ιδιαίτερη έμφαση δίνεται στη σύνδεση της συμπεριφοράς του καταναλωτή, η οποία εκφράζεται μέσα από τις πράξεις των ατόμων που εμπλέκονται άμεσα με την απόκτηση και τη χρήση προϊόντων και υπηρεσιών. Η υποενότητα εστιάζεται σε διαφορετικές μορφές συμπεριφοράς, οι οποίες διαφοροποιούνται ανάλογα με τις ανάγκες του καταναλωτή και τις εξελίξεις της κοινωνίας και έχουν διαμορφωθεί με την πάροδο του χρόνου μέσα από τις ανάγκες των ταξιδιωτών. Αναλύεται, επίσης, το σύνολο των αντιδράσεων που έχει ένα άτομο ή μία ομάδα σε μια κατάσταση. Μέσα από αυτές τις γνώσεις εφαρμόζονται τεχνικές μάρκετινγκ από τους/τις εκπαιδευόμενους/-ες. Εξετάζονται και επεξηγούνται όροι-κλειδιά της συμπεριφοράς του καταναλωτή όπως: αγορά (purchase, buying), αγορά/μάρκετινγκ (marketing), ελεύθερη αγορά (free market), αγορά επί πιστώσει (purchase on credit), αγορά εργασίας (labour market), μαύρη αγορά (black market) και αγορά τοις μετρητοίς (cash purchase). Τονίζονται, επίσης, οι τροποποιήσεις των παραπάνω όρων στον χρόνο, στις απαιτήσεις και στις ανάγκες της κοινωνίας και της οικονομίας. Αναφέρονται οι περιπτώσεις τόσο των επιχειρήσεων που δεν είχαν τη διάθεση ή την ικανότητα να προσαρμοστούν στα νέα δεδομένα, κάτι που τις οδήγησε να χάσουν την αγορά, όσο και των επιχειρήσεων που προσαρμόστηκαν, αναπτύχθηκαν και πρόσφεραν καινοτομία στον κλάδο των αναγνωρισμένων ξενοδοχειακών αλυσίδων. Για τη διδασκαλία της υποενότητας προτείνονται η τεχνική της εμπλουτισμένης εισήγησης, κατάλληλη για εισαγωγή νέων θεμάτων, και μελέτες περίπτωσης για τον προβληματισμό και την κινητοποίηση του ενδιαφέροντος των εκπαιδευομένων.

2.4.E.2 | ΣΤΑΔΙΑ ΠΩΛΗΣΗΣ

Η μαθησιακή υποενότητα εισάγει τους/τις εκπαιδευόμενους/-ες στην έννοια της πώλησης προς τον καταναλωτή του ξενοδοχείου και της μονάδας φιλοξενίας. Ιδιαίτερη έμφαση δίνεται στη σύνδεση της αγοράς με τις δεξιότητες που απαιτείται να έχει ο εμπλεκόμενος-πωλητής που προωθεί τις υπηρεσίες. Η υποενότητα εστιάζεται στις διαφορετικές δεξιότητες και γνώσεις που απαιτούνται. Αναλύονται τόσο τα βήματα των διαδικασιών πώλησης όσο και οι ξεχωριστές δραστηριότητες των πωλήσεων. Περιγράφονται τα σημαντικά στάδια της διαδικασίας των πωλήσεων, τα οποία είναι η έρευνα, η προετοιμασία της έρευνας (εντοπισμός πιθανών πελατών), η αξιολόγηση των αναγκών, η παρουσίαση (πρώτη επαφή με τον πελάτη και παρουσίαση του προϊόντος), η διαχείριση των αντιρρήσεων, το κλείσιμο της πώλησης (κατά το οποίο επιτυγχάνεται η απόφαση του πελάτη να προχωρήσει στην αγορά), καθώς και η παρακολούθηση, που αφορά την επαναλαμβανόμενη συνεργασία και τη σύνταξη αναφορών.

Παράλληλα, δημιουργείται το οργανόγραμμα των διαδικασιών πώλησης και παρακολουθείται η εξέλιξη της διαδικασίας. Αναφέρονται οι περιπτώσεις τόσο των επιχειρήσεων που δεν είχαν τη διάθεση ή την ικανότητα να προσαρμοστούν στα νέα δεδομένα, κάτι που οδήγησε σε μείωση των πωλήσεών τους, όσο και των επιχειρήσεων που προσαρμόστηκαν, αναπτύχθηκαν και πρόσφεραν νέα τουριστικά πακέτα. Στην υποενότητα αυτή, δίνονται όλα τα εφόδια ώστε ο/η εκπαιδευόμενος/-η να αποκτήσει αυτοπεποίθηση, επαγγελματισμό και να είναι αποδοτικός/-ή και αποτελεσματικός/-ή. Για τη διδασκαλία της υποενότητας προτείνονται η τεχνική της εμπλουτισμένης εισήγησης, κατάλληλη για εισαγωγή νέων θεμάτων, και μελέτες περίπτωσης για τον προβληματισμό και την κινητοποίηση του ενδιαφέροντος των εκπαιδευομένων.

2.4.E.3 | ΤΕΧΝΙΚΕΣ ΠΩΛΗΣΕΩΝ

Η μαθησιακή υποενότητα εισάγει τους/τις εκπαιδευόμενους/-ες στις έννοιες των τεχνικών πωλήσεων προς τον καταναλωτή του ξενοδοχείου και της μονάδας φιλοξενίας. Ιδιαίτερη έμφαση δίνεται τόσο στην κατανόηση του ρόλου του πωλητή όσο και στην αποτελεσματική επικοινωνία μεταξύ πωλητή και πελάτη. Σημαντικό σημείο είναι η ενίσχυση της φροντίδας του πελάτη και της διαχείρισης των παραπόνων. Η υποενότητα εστιάζεται στις διαφορετικές τεχνικές πωλήσεων που χρησιμοποιούνται ανάλογα με το είδος της υπηρεσίας αλλά και τις ανάγκες του πελάτη. Προετοιμάζονται οι μελλοντικοί πωλητές των τουριστικών επιχειρήσεων. Αναλύονται οι τύποι των πελατών όπως ο εύθυμος-ανοιχτόκαρδος, ο μελαγχολικός, ο οξύθυμος ή χολερικός και ο φλεγματικός, καθώς και οι καταστάσεις που επηρεάζουν την επικοινωνία και την πώληση, όπως η ένταση της φωνής, ο τόνος, η ποιότητα της επικοινωνίας, η χροιά, η μελωδία, ο τονισμός, η ταχύτητα ομιλίας, η προφορά-άρθρωση. Επεξηγούνται οι μορφές πώλησης, οι οποίες εξαρτώνται από το είδος της παροχής-προϊόντος, το είδος της επιχείρησης, και την τοποθεσία. Καθορίζονται τόσο ο ρόλος του πωλητή όσο και το οργανόγραμμα των τμημάτων που εμπλέκονται στην πώληση. Αναφέρονται οι περιπτώσεις τόσο των επιχειρήσεων που δεν είχαν τμήμα πωλήσεων και μάρκετινγκ –και πώς αυτές εξελίχθηκαν στον χρόνο–, όσο και των επιχειρήσεων που προσαρμόστηκαν στις εξελίξεις της εποχής. Στην υποενότητα αυτή, δίνονται όλα τα εφόδια ώστε ο/η εκπαιδευόμενος/-η να αποκτήσει αυτοπεποίθηση, επαγγελματισμό και να είναι αποδοτικός/-ή και αποτελεσματικός/-ή. Για τη διδασκαλία της υποενότητας προτείνονται η τεχνική της εμπλουτισμένης εισήγησης, κατάλληλη για εισαγωγή νέων θεμάτων, και μελέτες περίπτωσης για τον προβληματισμό και την κινητοποίηση του ενδιαφέροντος των εκπαιδευομένων.

2.4.E.4 | ΠΑΡΑΓΟΝΤΕΣ ΕΠΙΤΥΧΙΑΣ ΠΡΟΣΩΠΙΚΗΣ ΠΩΛΗΣΗΣ

Στην εν θέματι μαθησιακή υποενότητα, παρουσιάζονται οι παράγοντες επιτυχίας της προσωπικής πώλησης, αλλά και το νομικό πλαίσιο και οι απαραίτητες προϋποθέσεις για να είναι δυνατή η επιτυχία της προώθησης των τουριστικών πακέτων.

Αποσαφηνίζεται ότι ο πελάτης κρίνει την επιχείρηση σε μεγάλο βαθμό από το προσωπικό και ειδικότερα από το προσωπικό που εμπλέκεται με την πώληση και την επικοινωνία. Καθορίζονται τόσο οι τρόποι προσέλκυσης του πελάτη όσο και ο τρόπος επιρροής του πελάτη από το τμήμα μάρκετινγκ. Ο πωλητής εκπαιδεύεται στις δημόσιες σχέσεις αλλά και την προώθηση και πώληση των τουριστικών προϊόντων. Υπογραμμίζεται ότι ο πελάτης των τουριστικών μονάδων πηγαίνει ο ίδιος στον χώρο που εργάζεται ο πωλητής έχοντας συγκεκριμένες ανάγκες ανάλογα με το κατάλυμα, την περιοχή και της δυνατότητες. Ο διακριτικός τίτλος (ονόματος) καθώς και το λογότυπο του ξενοδοχείου καθορίζει συχνά τις επιλογές των πελατών. Μελετώνται όροι όπως «απρόσωπη ή προσωπική πώληση» και δίνονται ανάλογα παραδείγματα. Παρουσιάζεται ο τρόπος λειτουργίας, μελετάται και σχεδιάζεται η διαδικασία που ακολουθείται, ώστε να ολοκληρωθεί με επιτυχία η πώληση στον πελάτη. Περιγράφεται η συμπεριφορά του πελάτη, η οποία διαφέρει από άτομο σε άτομο ή από ομάδα σε ομάδα και καθορίζει την τακτική που είναι απαραίτητη να ακολουθηθεί ο πωλητής του ξενοδοχείου. Οι γνώσεις που λαμβάνουν οι εκπαιδευόμενοι/-ες συνδέονται στενά με τις δεξιότητες που αναπτύσσουν σε σχέση με τις διακρίσεις των ξενοδοχείων, καθώς κατανοούν τις υπηρεσίες των ξενοδοχείων μέσα από τη δομή και τον τρόπο παρουσίασής τους.

2.4.E.5 | ΤΕΧΝΙΚΕΣ ΠΡΟΣΔΙΟΡΙΣΜΟΥ ΑΝΑΓΚΩΝ ΠΕΛΑΤΩΝ

Η διδαχθείσα ύλη της μαθησιακής υποενότητας αφορά το μείγμα μάρκετινγκ που χρησιμοποιείται ως εργαλείο από την επιχείρηση, με σκοπό να εφαρμόσει τη στρατηγική του μάρκετινγκ που έχει αποφασίσει. Συγκεκριμένα προσδιορίζονται τα μέρη που αποτελούν το εργαλείο αυτό, που είναι το προϊόν, η τιμή, η προώθηση και η διανομή από τις τουριστικές επιχειρήσεις, που προσφέρουν στους πελάτες τους εξειδικεύοντας το προφίλ τους. Παρουσιάζονται τα χαρακτηριστικά και οι συνθήκες της αγοράς και επιλέγονται τα τμήματα της αγοράς που είναι ελκυστικά για την εκάστοτε επιχείρηση. Αναφέρονται τα χαρακτηριστικά των ατόμων που επιθυμεί η μονάδα να γίνουν πελάτες της και καθορίζεται η φύση των αναγκών που καλούνται να ικανοποιήσουν με τα προϊόντα ή τις υπηρεσίες που τους προσφέρει. Καταγράφονται οι διαφορετικοί τύποι πελατών αλλά και η διαφορετική μεταχείριση που έχουν. Παρουσιάζονται πιθανά τουριστικά προϊόντα και αναλύονται οι διαφορές τους. Αναλύονται μοντέλα μάρκετινγκ όπως το 3Ps, το οποίο περιλαμβάνει τα στοιχεία: άνθρωποι (people), διαδικασίες (procedures) και φυσικό περιβάλλον της επιχείρησης (physical evidence). Παρουσιάζεται, επίσης, η προσέγγιση του Kotler με το μοντέλο των 4Cs, το οποίο περιλαμβάνει την αξία που αποκομίζει ο πελάτης (customer value), το κόστος που πληρώνει (cost to the customer), την ευκολία (convenience) και την επικοινωνία (communication). Τα μοντέλα αυτά επισημαίνουν ότι οι πελάτες δεν αγοράζουν απλώς ένα προϊόν ή μια υπηρεσία, αλλά αξίες και λύσεις σε κάποιο συγκεκριμένο πρόβλημα ή κατάσταση που αντιμετωπίζουν. Οι γνώσεις που λαμβά-

νουν οι εκπαιδευόμενοι/-ες συνδέονται στενά με τις δεξιότητες που αναπτύσσουν σε σχέση με τις πωλήσεις, καθώς κατανοούν τις υπηρεσίες των ξενοδοχείων μέσα από τη δομή και τον τρόπο παρουσιάσής τους.

2.4.E.6 | ΒΑΣΙΚΟΙ ΚΑΝΟΝΕΣ ΚΑΙ ΛΑΘΗ ΔΙΑΠΡΑΓΜΑΤΕΥΣΕΩΝ

Στη συγκεκριμένη μαθησιακή υποενότητα, παρουσιάζεται ο καταμερισμός των λειτουργιών του τμήματος πωλήσεων-μάρκετινγκ. Περιγράφεται ως ο ειδικός τομέας όπου οι υπάλληλοι του ξενοδοχείου ενημερώνουν τους πελάτες για τα προϊόντα και τις υπηρεσίες που παρέχει η τουριστική επιχείρηση. Επίσης, αναφέρονται οι βασικοί κανόνες και τα πιθανά λάθη των διαπραγματεύσεων. Η υποενότητα εστιάζεται επίσης σε έννοιες των διαφόρων τύπων και οι εκπαιδευόμενοι/-ες επικεντρώνονται στις διαφορές των τύπων αντιμετώπισης των αντιρρήσεών τους. Καταγράφονται τόσο οι αντιρρήσεις όσο και η επιχειρηματολογία που χρησιμοποιεί ο ενδιαφερόμενος καθ' όλη τη διάρκεια της παραμονής των πελατών στο ξενοδοχείο. Οι εκπαιδευόμενοι/-ες αναγνωρίζουν τις αντιρρήσεις και τις ομαδοποιούν ως πραγματικές, πρόφασης, αντιρρήσεις που δεν εκφράζονται και αντιρρήσεις που εκφράζονται. Επίσης, οι εκπαιδευόμενοι/-ες μαθαίνουν να ελέγχουν τόσο συναισθήματα, όπως ενθουσιασμό, εμπιστοσύνη, όσο και να ορίζουν έννοιες όπως: σύμβουλος, συναισθηματική κατάσταση, ειλικρίνεια, ευγένεια, ομιλητής, ακροατής κ.ά. Κατά τη διάρκεια της εκπαίδευσης, οι εκπαιδευόμενοι/-ες ανακαλύπτουν τις αιτίες αποτυχίας της πώλησης και προτείνουν πιθανές λύσεις. Αναπτύσσονται οι όροι αδιαφορία, λάθη, πιεστική πώληση, σύγκριση με ανταγωνιστές, φιλονικία με πελάτη, υποτίμηση πελάτη, πολυλογία, αγένεια, συμπάθεια, βιασύνη, γνώση του προϊόντος, εγγύησή κ.ά. Προσδιορίζονται όλοι οι όροι και οι απαραίτητες προϋποθέσεις για να είναι δυνατή η επίλυση των παραπόνων, όπως κάθε παρατήρηση, επισήμανση ή υπόδειξη που προέρχεται από το μέρος των πελατών και αφορά την ποιότητα, το κόστος ή τη συμφωνηθείσα παράδοση των προϊόντων ή/και υπηρεσιών της εταιρείας προς αυτούς. Για τη διδασκαλία της υποενότητας, προτείνονται η τεχνική της εμπλουτισμένης εισήγησης, κατάλληλη για εισαγωγή νέων θεμάτων, και μελέτες περίπτωσης για τον προβληματισμό και την κινητοποίηση του ενδιαφέροντος των εκπαιδευομένων.

2.4.E.7 | ΚΑΤΗΓΟΡΙΕΣ ΑΓΟΡΑΣΤΙΚΗΣ ΣΥΜΠΕΡΙΦΟΡΑΣ

Η εκπαιδευτική υποενότητα επικεντρώνεται στην κατανόηση της καταναλωτικής συμπεριφοράς, η οποία συμβάλλει στη βελτίωση των αποφάσεων μάρκετινγκ μέσω της εφαρμογής μοντέλων που αποσκοπούν στην αναπαράσταση των μεταβολών στη συμπεριφορά των καταναλωτών. Ειδικότερα, οι εκπαιδευόμενοι/-ες γνωρίζουν το πλαίσιο διαχείρισης πελατών και εκπαιδεύονται στις βασικές λειτουργίες των μοντέλων καταναλωτικής συμπεριφοράς. Κατανοούν πότε, πώς και γιατί ο καταναλωτής επιλέγει ένα προϊόν και απορρίπτει κάποιο άλλο. Παράλληλα, αντιλαμβάνονται πώς ο καταναλωτής αναγνωρίζει τα οφέλη ενός προϊόντος και διαμορφώνει

συγκεκριμένη στάση απέναντί του. Επιπλέον, συνειδητοποιούν πώς η κουλτούρα και η κοινωνική τάξη επηρεάζουν τη συμπεριφορά του καταναλωτή, ενώ διακρίνουν τον ρόλο κάθε μέλους της οικογένειας στη διαδικασία λήψης αγοραστικών αποφάσεων. Εξετάζουν επίσης πώς η γνώμη ενός καταναλωτή μπορεί να επηρεάσει την αγοραστική απόφαση κάποιου άλλου. Παρουσιάζονται οι διαδικασίες λήψης αποφάσεων και οι ενέργειες των καταναλωτών που σχετίζονται με την αγορά και τη χρήση αγαθών και υπηρεσιών. Κατά τη διάρκεια της εκπαίδευσης, οι εκπαιδευόμενοι/-ες μελετούν τη συμπεριφορά του καταναλωτή, η οποία περιλαμβάνει συναισθήματα, σκέψεις, ενέργειες και επιδράσεις από το περιβάλλον. Η συμπεριφορά αυτή αποτελεί μια δυναμική διαδικασία που συνεχίζεται ακόμη και μετά την απόφαση για αγορά ή μη ενός προϊόντος. Συνοψίζοντας, η υποενότητα παρέχει στους/στις εκπαιδευόμενους/-ες τη δυνατότητα να κατανοούν και να απαντούν σε ερωτήματα όπως: ποια προϊόντα αγοράζουν οι καταναλωτές, γιατί τα αγοράζουν, πώς πληρώνουν, πότε και από πού τα αγοράζουν και πόσο συχνά πραγματοποιούν τις αγορές τους. Παράλληλα, αξιοποιείται η ιεράρχηση των αναγκών του Maslow, η οποία διαδραματίζει καθοριστικό ρόλο στη διαμόρφωση των κατηγοριών της αγοραστικής συμπεριφοράς των καταναλωτών.

Προτεινόμενες πηγές μελέτης

Κύριες

1. Μαγνήσαλης, Κ. (1997). *Η συμπεριφορά του καταναλωτή*. Αθήνα: Εκδόσεις Interbooks.
2. Καταραχιάς, Λ. (2002). *Ποιοτική Εξυπηρέτηση Πελατών στις ξενοδοχειακές επιχειρήσεις*. Αθήνα: Εκδόσεις Έλλην

Συμπληρωματικές

1. Perreault, W. D. Jr, Cannon, J. P. & McCarthy, J. E. (2012). *Βασικές αρχές μάρκετινγκ. Μια στρατηγική προσέγγιση*. Αθήνα: Εκδόσεις Π. Χ. Πασχαλίδη & Broken Hill Publishers.
2. Πρωτοπαπαδάκης, Ι. Ν. (2021). *Εξυπηρέτηση πελατών σε φιλοξενία & εστίαση*. Αθήνα: Εκδόσεις Rosili.

2.4.ΣΤ • ΣΧΕΔΙΑΣΜΟΣ ΚΑΙ ΠΡΟΩΘΗΣΗ ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΩΝ ΠΑΚΕΤΩΝ

Περίληψη της μαθησιακής ενότητας

Σκοπός της μαθησιακής ενότητας είναι η εξοικείωση των εκπαιδευομένων με τον τρόπο σχεδιασμού, παραγωγής και κοστολόγησης τουριστικών πακέτων, ατομικών και ομαδικών, με κάθε είδους μεταφορικό μέσο. Ακόμη, διδάσκονται την ανάπτυ-

ξη τρόπων προβολής και προώθησης των πακέτων που έχουν σχεδιαστεί και είναι έτοιμα προς πώληση στην τουριστική αγορά και, τέλος, εκπαιδεύονται στις διαδικασίες εκτέλεσης ταξιδιών.

Προσδοκώμενα μαθησιακά αποτελέσματα

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

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

Βασικές έννοιες και λέξεις-κλειδιά

Τουριστικά πακέτα / Δίκτυο διανομής τουριστικών προϊόντων / Οργανωμένο ταξίδι / Τουριστικά πακέτα μεμονωμένων ταξιδιωτών / Τουριστικά πακέτα ομάδων ταξιδιωτών / Προβολή και προώθηση τουριστικών πακέτων.

Αριθμός ωρών διδασκαλίας της μαθησιακής ενότητας ανά εβδομάδα

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

Διάρθρωση των μαθησιακών ενοτήτων σε υποενότητες

A/A	ΤΙΤΛΟΣ ΜΑΘΗΣΙΑΚΗΣ ΥΠΟΕΝΟΤΗΤΑΣ
1	ΤΟ ΔΙΚΤΥΟ ΔΙΑΝΟΜΗΣ ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΩΝ ΠΡΟΪΟΝΤΩΝ
2	ΟΙ ΔΙΟΡΓΑΝΩΤΕΣ ΤΑΞΙΔΙΩΝ
3	ΤΑ ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΑ ΠΑΚΕΤΑ
4	ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΑ ΠΑΚΕΤΑ ΜΕΜΟΝΩΜΕΝΩΝ ΤΑΞΙΔΙΩΤΩΝ
5	ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΑ ΠΑΚΕΤΑ ΟΜΑΔΩΝ ΤΑΞΙΔΙΩΤΩΝ
6	ΠΡΟΒΟΛΗ ΚΑΙ ΠΡΟΩΘΗΣΗ ΤΩΝ ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΩΝ ΠΑΚΕΤΩΝ

2.4.ΣΤ.1 | ΤΟ ΔΙΚΤΥΟ ΔΙΑΝΟΜΗΣ ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΩΝ ΠΡΟΪΟΝΤΩΝ

Στην πρώτη υποενότητα, παρουσιάζεται το δίκτυο διανομής τουριστικών προϊόντων και υπηρεσιών και γίνεται σύντομη σύγκριση με το εμπορικό δίκτυο. Περιγράφεται ο άμεσος και ο έμμεσος τρόπος λειτουργίας του σύγχρονου δικτύου διανομής και σκιαγραφείται ο ρόλος όλων των εμπλεκομένων σε ένα σύγχρονο δίκτυο διανομής τουριστικών προϊόντων. Αναφέρονται όλες οι επιχειρήσεις τουριστικών υπηρεσιών, οι οποίες αποτελούν τους Προμηθευτές (Suppliers) και σχετίζονται με το δίκτυο διανομής τουριστικών προϊόντων και υπηρεσιών. Περιγράφονται οι παρεχόμενες υπηρεσίες καθενός εξ αυτών και επισημαίνεται η σημαντικότητά τους στον τουρισμό. Αναφέρονται οι υπηρεσίες των αεροπορικών εταιρειών, των καταλυματικών μονάδων (ξενοδοχεία κ.ά.), των τουριστικών λεωφορείων και των λοιπών μέσων μεταφοράς και μετακίνησης τουριστών, των εστιατορίων, των επιχειρήσεων ψυχαγωγίας και όλων όσων εμπλέκονται με την παροχή τουριστικών προϊόντων και υπηρεσιών. Ορίζεται η έννοια των διοργανωτών τουρισμού (Tour operators) και γίνεται συνοπτική αναφορά στο έργο τους και στον ρόλο τους στο δίκτυο διανομής. Γίνεται ιδιαίτερη αναφορά στους ταξιδιωτικούς πράκτορες και αποσαφηνίζεται η έννοια σύμφωνα με τη διεθνή ορολογία που αφορά τα τουριστικά γραφεία. Διαχωρίζεται η έννοια των ενδιάμεσων, διεθνώς γνωστών ως Intermediary travel agencies, από αυτή των μεταπωλητών, διεθνώς γνωστών ως Retail travel agencies. Επισημαίνεται ο ρόλος και η σπουδαιότητα του έργου των τοπικών διαχειριστικών πρακτόρων, γνωστών ως Destination Management Companies, DMCs. Περιγράφεται αναλυτικά το έργο των σύγχρονων αυτών τουριστικών γραφείων και σκιαγραφείται η θέση τους στο δίκτυο διανομής τουριστικών προϊόντων και υπηρεσιών. Παρουσιάζεται ο ρόλος των πελατών-ταξιδιωτών και ο ρόλος της τεχνολογίας και του Διαδικτύου στο δίκτυο διανομής τουριστικών προϊόντων και υπηρεσιών.

2.4.ΣΤ.2 | ΟΙ ΔΙΟΡΓΑΝΩΤΕΣ ΤΑΞΙΔΙΩΝ

Στη δεύτερη υποενότητα, ορίζεται η έννοια και παρουσιάζονται οι διακρίσεις των διοργανωτών ταξιδιών (tour operators). Επεξηγούνται οι λειτουργίες των διοργανωτών μαζικής αγοράς (Mass market tour operators) σε δημοφιλείς προορισμούς, που αποτελούν την αγορά τους, ενώ περιγράφεται η δραστηριότητα που εστιάζεται σε διάφορες κατηγορίες, όπως τα πακέτα καλοκαιρινών διακοπών, τα πακέτα χειμερινών διακοπών κ.ά. Παρουσιάζεται, επίσης, μια άλλη κατηγορία διοργανωτών ταξιδιών και το έργο τους, η κατηγορία των εξειδικευμένων διοργανωτών (Specialist tour operators). Επεξηγείται ο τρόπος εξειδίκευσής τους στα τουριστικά πακέτα και τις αγορές που δραστηριοποιούνται. Παρουσιάζονται συγκριτικά οι δύο αυτές κατηγορίες διοργανωτών ταξιδιών μέσω των χαρακτηριστικών τους. Περιγράφονται οι λειτουργίες των διοργανωτών εξερχομένου τουρισμού (Outbound tour operators), εσωτερικού του-

ρισμού (Domestic tour operators), καθώς και των διοργανωτών εισερχομένου τουρισμού (Inbound tour operators). Παρουσιάζεται μια περαιτέρω διάκριση που αφορά τον τρόπο διάθεσης των τουριστικών πακέτων που σχεδιάζουν και διαθέτουν προς πώληση, και περιγράφεται ο τρόπος που λειτουργούν και τα πλεονεκτήματα από τη μαζική παραγωγή τουριστικών πακέτων, όταν τα διαθέτουν προς πώληση οι ίδιοι οι tour operators (Direct sellers), αλλά και όταν τα διαθέτουν προς πώληση στους ταξιδιώτες μέσω των τουριστικών πρακτορείων (Wholesalers). Παρουσιάζεται η ιδιότητα και το έργο των τοπικών αντιπροσώπων των tour operators (Resort representatives ή reps) στον προορισμό του τουριστικού πακέτου. Περιγράφεται η επιχειρηματική στρατηγική των tour operators στο σύνολό της και γίνεται αναφορά σε κάθετη και οριζόντια ολοκλήρωση τουριστικών επιχειρηματικών δραστηριοτήτων.

2.4.ΣΤ.3 | ΤΑ ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΑ ΠΑΚΕΤΑ

Στην τρίτη υποενότητα, γίνεται μία ιστορική αναδρομή και αναφέρεται η εξέλιξη των τουριστικών πακέτων. Ορίζεται η έννοια των τουριστικών πακέτων και αναλύονται τα συστατικά τους. Αναφέρονται αρχικά οι διεθνώς γνωστές διακρίσεις των τουριστικών πακέτων, που αφορούν τα τουριστικά πακέτα μεμονωμένων ταξιδιωτών (Individual inclusive tours, IIT) και τα τουριστικά πακέτα ομάδων ταξιδιωτών (Group inclusive tours, GIT). Αναφέρονται οι περαιτέρω διακρίσεις που σχετίζονται με τα επί παραγγελία τουριστικά πακέτα (Custom designed ή tailor made tours) και τα προσχεδιασμένα τουριστικά πακέτα (Prepackaged ή Readymade tours). Διευκρινίζονται οι επιμέρους διακρίσεις των προσχεδιασμένων τουριστικών πακέτων, οι οποίες αφορούν τα τουριστικά πακέτα μεμονωμένων ή ανεξάρτητων ταξιδιωτών (independent tours), τα ταξίδια με τοπικό/-ή συνοδό (hosted tours) και τα ταξίδια με τουριστικό/-ή συνοδό-αρχηγό (escorted tours). Περιγράφονται τα γενικά χαρακτηριστικά των τουριστικών πακέτων, αναφέρονται τα βασικά στάδια δημιουργίας τους και περιγράφεται αναλυτικά η βήμα προς βήμα διαδικασία. Επιπλέον, στην παρούσα υποενότητα, παρουσιάζεται το σύστημα διασφάλισης ποιότητας ISO, αναφέρεται το επίπεδο της ποιότητας των παρεχόμενων υπηρεσιών, που αποτελούν και τα συστατικά του τουριστικού πακέτου, και γίνεται αναφορά στον σχετικό έλεγχο της ποιότητας των υπηρεσιών που συνθέτουν το προς πώληση τουριστικό πακέτο. Παρουσιάζονται οι επιχειρηματικοί κίνδυνοι από τη δημιουργία των τουριστικών πακέτων, όπως και παραδείγματα μικρού, μεσαίου και μεγάλου επιχειρηματικού κινδύνου.

2.4.ΣΤ.4 | ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΑ ΠΑΚΕΤΑ ΜΕΜΟΝΩΜΕΝΩΝ ΤΑΞΙΔΙΩΤΩΝ

Στην τέταρτη υποενότητα, ορίζεται η έννοια των τουριστικών πακέτων μεμονωμένων ταξιδιωτών (Individual Inclusive Tours-IIT) και παρουσιάζονται οι επιμέρους διακρίσεις τους. Αρχικά, αναλύονται τα προσχεδιασμένα τουριστικά πακέτα (Prepackaged independent tours), τα πλεονεκτήματά τους και σχετικά παραδείγματα εφαρμογής. Στη συνέχεια, εξετάζονται τα κατά παραγγελία τουριστικά πακέτα (Custom designed

ή tailor made tours) και αναφέρονται τα πλεονεκτήματά τους. Παρουσιάζεται ο σχεδιασμός τους σε μία βήμα προς βήμα διαδικασία. Επεξηγούνται βασικές έννοιες της κοστολόγησής τους, οι οποίες αφορούν τις προμήθειες (Commissions), τις επίσημες τιμές (Official prices) και τις καθαρές τιμές (Net prices). Επεξηγείται ο τρόπος καθορισμού του ποσοστού μεικτού κέρδους (Mark up). Η διαδικασία κοστολόγησης παρουσιάζεται μέσω πρακτικών παραδειγμάτων με δύο μεθόδους: υπολογισμό κατ' άτομο σε τιμές net, και υπολογισμό net με επιμέρους προμήθειες, καταλήγοντας στον προσδιορισμό της τελικής τιμής πώλησης (Selling price). Αναφέρεται το τελευταίο στάδιο του τουριστικού πακέτου, το οποίο αφορά την ολοκλήρωση των κρατήσεων και την έκδοση των απαραίτητων ταξιδιωτικών εντύπων που παραδίδονται στον πελάτη και σχετίζονται με την αναλυτική αποτύπωση του δρομολογίου του (Itinerary), καθώς και άλλα ενημερωτικά έντυπα που αφορούν το ταξίδι του, όπως οι ταξιδιωτικοί οδηγοί, οι χάρτες, οι ετικέτες αποσκευών και τα δώρα με το λογότυπο του τουριστικού γραφείου, εφόσον διατίθενται από το τουριστικό γραφείο για διαφημιστικούς λόγους.

2.4.ΣΤ.5 | ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΑ ΠΑΚΕΤΑ ΟΜΑΔΩΝ ΤΑΞΙΔΙΩΤΩΝ

Στην πέμπτη υποενότητα, ορίζεται η έννοια των τουριστικών πακέτων ομάδων ταξιδιωτών (Group Inclusive Tours-GIT) και παρουσιάζονται οι επιμέρους διακρίσεις. Περιγράφονται τα προσχεδιασμένα ομαδικά πακέτα (Prepackaged group inclusive tours), τα πλεονεκτήματά τους και η διαδικασία επιλογής αντίστοιχων πακέτων που διατίθενται προς πώληση από άλλα τουριστικά γραφεία. Παρατίθενται αντιπροσωπευτικά παραδείγματα προσχεδιασμένων ομαδικών πακέτων και αναλύεται η διαδικασία εξασφάλισης κρατήσεων μέσω συνεργαζόμενων γραφείων ή διοργανωτών ταξιδίων. Εξετάζεται ο σχεδιασμός του τουριστικού πακέτου και του ημερήσιου δρομολογίου, λαμβάνοντας υπόψη τα χαρακτηριστικά του εκάστοτε προορισμού. Παρουσιάζεται παράδειγμα σχεδιασμού τουριστικού πακέτου επιλεγμένου προορισμού, συγκεκριμένων ημερών, συγκεκριμένου αριθμού ομάδας ταξιδιωτών, συγκεκριμένου μέσου μεταφοράς και επιλεγμένων ξεναγήσεων. Παρουσιάζεται το χρονοδιάγραμμα ενεργειών για τον επιτυχή προγραμματισμό του τουριστικού πακέτου. Επεξηγούνται οι έννοιες που αφορούν την κοστολόγηση τουριστικών πακέτων για ομάδες ταξιδιωτών, όπως τα σταθερά έξοδα (Fixed costs), τα μεταβλητά έξοδα (Variable costs), ο συντελεστής πληρότητας (Load factor) και ο ελάχιστος αριθμός συμμετεχόντων ή το σημείο εξισορρόπησης (Break even point), συνυπολογιζόμενου του κόστους δημιουργίας του τουριστικού πακέτου. Τέλος, παρουσιάζεται η διαδικασία κοστολόγησης των τουριστικών πακέτων με προγραμματισμένες πτήσεις και πτήσεις τσάρτερ.

2.4.ΣΤ.6 | ΠΡΟΒΟΛΗ ΚΑΙ ΠΡΩΘΗΣΗ ΤΩΝ ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΩΝ ΠΑΚΕΤΩΝ

Στην έκτη υποενότητα, παρουσιάζεται η διαδικασία επικοινωνίας που αφορά την προβολή και προώθηση των τουριστικών πακέτων. Επισημαίνεται ο σκοπός και αναλύεται η διαδικασία προβολής των τουριστικών πακέτων μέσω της διαφήμισης

(Advertising). Αναλύονται οι τύποι διαφημιστικών μέσων που αφορούν τα έντυπα μέσα παρουσίασης των τουριστικών πακέτων (εφημερίδες, περιοδικά), τα οπτικοακουστικά μέσα διαφήμισης (ραδιόφωνο, τηλεόραση, Διαδίκτυο) και τα διαφημιστικά τουριστικά ή ταξιδιωτικά έντυπα (μπροσούρες, φυλλάδια-προσπέκτους, οδηγοί, αφίσες, φωτογραφίες, βιτρίνες). Αναλύεται η λειτουργία των δημοσίων σχέσεων (Public relations) που αφορά δεξιώσεις, ταξίδια γνωριμίας-εξοικείωσης (Fam trips), συνεντεύξεις Τύπου και δελτία Τύπου. Αναλύεται η διαδικασία προώθησης των πωλήσεων (Sales promotion) των τουριστικών πακέτων μέσω ειδικών προσφορών (Special offers), εκπτώσεων, δώρων και κληρώσεων, καθώς και οι ανταμοιβές πιστών πελατών. Αναλύεται η διαδικασία της προσωπικής πώλησης (Personal sale) και οι κατηγορίες πελατών που καλύπτει: τους μεμονωμένους ταξιδιώτες και τους δυνητικούς συνεργάτες. Παρουσιάζονται οι τρόποι που πραγματοποιείται η προσωπική πώληση σε δυνητικούς συνεργάτες και αφορούν τις προσωπικές παρουσιάσεις και τη συμμετοχή του τουριστικού γραφείου σε μεγάλες εθνικές και διεθνείς εκθέσεις. Παρουσιάζεται η τεχνική επικοινωνίας άμεσης πώλησης (Direct selling), μέσω ηλεκτρονικού ταχυδρομείου (email) ή μέσω τηλεφωνικής επικοινωνίας. Περιγράφεται ο ρόλος του ψηφιακού μάρκετινγκ (Digital marketing) στην προβολή και προώθηση των πακέτων καθώς και τα είδη του, που είναι το διαδικτυακό μάρκετινγκ (On line marketing), το μάρκετινγκ των μέσων κοινωνικής δικτύωσης (Social media marketing) και το μάρκετινγκ κινητών συσκευών επικοινωνίας (Mobile marketing).

Προτεινόμενες πηγές μελέτης

Κύριες

1. Παπαγεωργίου, Α. Ν. (2021). *Μάνατζμεντ σύγχρονων τουριστικών γραφείων*. Λευκωσία: Εκδόσεις Π. Χ. Πασχαλίδη & Broken Hill Publishers.
2. Παπαγεωργίου, Α. Ν. (2018). *Οργάνωση και λειτουργία τουριστικών γραφείων*. Αθήνα: Εκδόσεις Φαίδιμος.

Συμπληρωματικές

1. Kotler, P., Bowen, J., Baloglu, S. & Χρήστου, Ε. (2019). *Μάρκετινγκ Τουρισμού και Φιλοξενίας*. Λευκωσία: Εκδόσεις Π. Χ. Πασχαλίδη & Broken Hill Publishers.
2. Παπαγεωργίου, Α. Ν. (2023). *Μάνατζμεντ Συνεδρίων και Εκδηλώσεων: Hybrid, Virtual, In Person*. Λευκωσία: Εκδόσεις Π. Χ. Πασχαλίδη & Broken Hill Publishers.

Περίληψη της μαθησιακής ενότητας

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

Προσδοκώμενα μαθησιακά αποτελέσματα

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

- Αναγνωρίζουν τον ρόλο της ψυχαγωγίας σε ένα οργανωμένο ταξίδι,
- Οργανώνουν προγράμματα ψυχαγωγίας,
- Προτείνουν προγράμματα ψυχαγωγίας ανάλογα με την ηλικιακή σύνθεση ενός οργανωμένου ταξιδιού,
- Αξιολογούν προγράμματα ψυχαγωγίας,
- Κατανοούν τον ρόλο τους ως εμψυχωτές/-τριες σε ένα οργανωμένο ταξίδι,
- Καθοδηγούν τα άτομα που συμμετέχουν σε οργανωμένα ταξίδια,
- Ενθαρρύνουν τη συμμετοχή των πελατών σε δραστηριότητες ψυχαγωγίας,
- Αντιλαμβάνονται τη θετική επίδραση της ψυχαγωγίας στη συνολική εμπειρία των πελατών,
- Υιοθετούν καλές πρακτικές ψυχαγωγίας πελατών.

Βασικές έννοιες και λέξεις-κλειδιά

Ψυχαγωγία / Διασκέδαση / Αναψυχή / Αθλοπαιδιές / Δραστηριότητες / Τουριστικό θέρετρο.

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	ΙΣΤΟΡΙΚΗ ΑΝΑΔΡΟΜΗ ΣΤΗΝ ΨΥΧΑΓΩΓΙΑ
2	ΕΙΔΙΚΟΤΗΤΕΣ ΨΥΧΑΓΩΓΩΝ
3	ΨΥΧΑΓΩΓΙΑ ΣΕ ΚΡΟΥΑΖΙΕΡΟΠΛΟΙΑ
4	ΨΥΧΑΓΩΓΙΑ ΣΕ ΚΑΤΑΣΚΗΝΩΣΕΙΣ
5	ΨΥΧΑΓΩΓΙΑ ΣΕ ΞΕΝΟΔΟΧΕΙΑ
6	ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΧΡΟΝΟΥ ΨΥΧΑΓΩΓΙΑΣ ΣΕ ΟΡΓΑΝΩΜΕΝΑ ΓΚΡΟΥΠ
7	ΠΑΙΧΝΙΔΙΑ ΡΟΛΩΝ

Κείμενο αναφοράς

2.4.Z.1 | ΙΣΤΟΡΙΚΗ ΑΝΑΔΡΟΜΗ ΣΤΗΝ ΨΥΧΑΓΩΓΙΑ

Η μαθησιακή υποενότητα εισάγει τους/τις εκπαιδευόμενους/-ες στην έννοια της ξενοδοχειακής ψυχαγωγίας (hotel animation) της μονάδας φιλοξενίας. Ιδιαίτερη έμφαση δίνεται τόσο στη σύνδεση της φιλοξενίας με τις παρεχόμενες υπηρεσίες όσο και στην ιστορία των ξενοδοχείων που ξεκίνησαν και συνεχίζουν να προσφέρουν υπηρεσίες ψυχαγωγίας στα θέρετρα, όπως είναι το Club Med, η Royal Caribbean Cruises κ.ά. Η υποενότητα εστιάζεται σε έννοιες των διαφορετικών τύπων ξενοδοχείων, τα οποία χωρίζονται σε δύο κατηγορίες: α. τα κέντρα παραθερισμού (club hotels) και τα μεγάλα συγκροτήματα διακοπών (resorts) που αναπτύχθηκαν (διαμορφώθηκαν) με το πέρασ του χρόνου, μέσα από τις ανάγκες των ταξιδιωτών. Αναλύονται οι ειδικές εγκαταστάσεις των διαφορετικών τύπων καταλυμάτων και των απαιτούμενων υπηρεσιών για την αποτελεσματική λειτουργία τους, αλλά και οι τύποι καταλυμάτων ανά τον κόσμο, και επεξηγούνται οι όροι “animation”, «απασχόληση», «αναψυχή», «κλασικές διακοπές». Επίσης, αναλύεται το σύνολο των υπηρεσιών που προσφέρονται στις ξενοδοχειακές μονάδες που διαθέτουν τις υπηρεσίες αυτές και επεξηγείται η λειτουργία τους. Ακολούθως, αναλύονται τα στάδια εξέλιξης των animation δράσεων στον χρόνο, στις απαιτήσεις και στις ανάγκες της κοινωνίας και της οικονομίας. Περιγράφονται βασικές λειτουργίες των ξενοδοχείων καθώς και υπηρεσίες που προσφέρονταν κατά το παρελθόν στους ταξιδιώτες μέσα στο ξενοδοχείο. Επεξηγείται η συμβολή των ξενοδοχείων στην ανταλλαγή εμπορικών αγαθών, στη μετάδοση της επιστήμης και στην ανταλλαγή κοινωνικών και πολιτισμικών στοιχείων μέσω των animation δράσεων. Αναφέρονται οι περιπτώσεις αντίστοιχων δράσεων και της προσφοράς τους στον κλάδο, των μεγάλων και γνωστών ξενοδοχειακών αλυσίδων στον κόσμο καθώς και στην Ελλάδα.

2.4.Z.2 | ΕΙΔΙΚΟΤΗΤΕΣ ΨΥΧΑΓΩΓΩΝ

Στην εν λόγω μαθησιακή υποενότητα, οι εκπαιδευόμενοι/-ες εισάγονται στις έννοιες των ειδικοτήτων των ψυχαγωγών-εμπυχωτών/-τριών του ξενοδοχείου (animateur/-trice). Περιγράφεται το αντικείμενο των ψυχαγωγών του ξενοδοχείου και αναλύεται η δράση του κάθε είδους. Η περιγραφή αυτή μπορεί να ομαδοποιείται ανά κατηγορία ψυχαγωγίας καθώς και απαιτήσεων των υπηρεσιών που προσφέρει και αναλύεται ο όρος «εμπυχωτής» που χρησιμοποιείται στην Ελλάδα αντί του “animateur”. Τα καθήκοντά τους ποικίλλουν, από τη διοργάνωση ερασιτεχνικών αθλητικών και κοινωνικών δραστηριοτήτων, τη δημιουργική απασχόληση ενηλίκων και παιδιών μέχρι την επαγγελματική διασκέδαση των ξενοδοχειακών πελατών, όπως λαϊκές βραδιές με τοπικούς χορούς και γιορτές. Οι εκπαιδευόμενοι/-ες καταγράφουν τις ειδικότητες που παρουσιάζουν οι μεγάλες αλυσίδες ξενοδοχείων καθώς και κρουαζιερόπλοιων. Κάθε ψυχαγωγός έχει το δικό του αντικείμενο εξειδίκευσης, όμως απαιτείται ομαδική εργασία και συντονισμός από τον αρχηγό. Ταυτόχρονα γίνεται αναφορά στις σχέσεις μεταξύ των διαφόρων τμημάτων του ξενοδοχείου με εξωτερικούς ή εσωτερικούς συνεργάτες ψυχαγωγών. Παρουσιάζεται, επίσης, η συνεργασία με τους βασικούς συνεργάτες του τμήματος, που καλύπτουν υπηρεσίες karaoke, stand-up comedy, juba στη θάλασσα, aqua aerobic κ.ά. Τέλος, περιγράφεται ο τρόπος συνεργασίας με τα γειτονικά ξενοδοχεία για την προώθηση και πώληση των τουριστικών πακέτων της animation δράσης τόσο του εξερχομένου όσο και του εσωτερικού τουρισμού που σχεδιάζουν τα ξενοδοχεία αυτών των κατηγοριών. Για τη διδασκαλία της υποενότητας προτείνονται η τεχνική της εμπλουτισμένης εισήγησης, κατάλληλη για εισαγωγή νέων θεμάτων, και μελέτες περίπτωσης για τον προβληματισμό και την κινητοποίηση του ενδιαφέροντος των εκπαιδευομένων.

2.4.Z.3 | ΨΥΧΑΓΩΓΙΑ ΣΕ ΚΡΟΥΑΖΙΕΡΟΠΛΟΙΑ

Στη συγκεκριμένη μαθησιακή υποενότητα, παρουσιάζεται το προσωπικό animation που εργάζεται στα κρουαζιερόπλοια. Ονομάζονται «υπάλληλοι κρουαζιερόπλοιων» και ορίζεται ο ρόλος τους, καταγράφονται οι διακρίσεις των θέσεων δράσης κατά τις αρχές του σύγχρονου animation και προσαρμόζονται στο επιχειρηματικό περιβάλλον των κρουαζιερόπλοιων. Περιγράφονται τα καθήκοντα των εργαζομένων ανά θεματικό πάρκο, μέσω των αρμοδιοτήτων που ορίζει το κάθε τμήμα (διαλέξεις ιστορικού και πολιτιστικού περιεχομένου για τα λιμάνια και τις χώρες προσέγγισης του πλοίου, σόου με ζωντανή μουσική, μπαλέτο από έμπειρους χορευτές, μάγους και ταχυδακτυλουργούς). Αναφέρονται οι προτάσεις για διασκέδαση και περιγράφεται ένα πλούσιο πρόγραμμα που μπορεί να εφαρμοστεί σε κρουαζιερόπλοιο. Ο επιβάτης μπορεί να επιλέξει τον τρόπο της διασκέδασης και της ψυχαγωγίας του ανάμεσα από ένα ευρύ φάσμα δραστηριοτήτων. Στη συνέχεια, παρουσιάζεται η καθημερινότητα τόσο των υπαλλήλων των επιμέρους τμημάτων και η καθημερινή αλληλοεπίδρασή τους, όσο και των πελατών με στόχο την άρτια παρουσίαση των υπηρεσιών του κρουαζιερό-

πλοιού. Αναφέρονται οι απαραίτητες ικανότητες που ορίζουν την κάθε θέση εργασίας στο τμήμα ψυχαγωγίας για τη διαχείριση και επίλυση τυχόν προβλημάτων που μπορεί να προκύψουν στην καθημερινότητα της δουλειάς τους. Γίνεται εκτενής αναφορά στα απαραίτητα προσόντα όσων επιθυμούν να εργαστούν σε κάποιο θεματικό πάρκο κρουαζιερόπλοιου, αναζητώντας και πληροφορίες από ιστοσελίδες εύρεσης προσωπικού *animateur/-trice*. Τέλος, γίνεται σύντομη αναφορά στην εξειδικευμένη εκπαίδευση των υπαλλήλων των κρουαζιερόπλοιων και στην αναγκαιότητα αυτής της εκπαίδευσης εσωτερικά για το εβδομαδιαίο πρόγραμμα που ακολουθεί η ομάδα.

2.4.Z.4 | ΨΥΧΑΓΩΓΙΑ ΣΕ ΚΑΤΑΣΚΗΝΩΣΕΙΣ

Στην εν θέματι μαθησιακή υποενότητα, παρουσιάζεται το νομικό πλαίσιο λειτουργίας των κατασκηνώσεων, ενώ προσδιορίζονται όλοι οι όροι και οι απαραίτητες προϋποθέσεις για να είναι δυνατή η ίδρυση και η έναρξη λειτουργίας μίας κατασκήνωσης. Στόχος του προγράμματος είναι η εκμάθηση και εφαρμογή βασικών επιστημονικών αρχών που σχετίζονται με τον σχεδιασμό και την υλοποίηση δραστηριοτήτων αναψυχής (*animation*) των παιδιών αλλά και των ενηλίκων. Το ανθρώπινο δυναμικό που συμμετέχει σε αυτές τις δράσεις θα πρέπει να είναι καταρτισμένο σε συγκεκριμένα περιεχόμενα που προκύπτουν από αθλητικές, πολιτιστικές, δημιουργικές, ψυχαγωγικές και παιδαγωγικές προσεγγίσεις. Οι καταρτιζόμενοι/-ες καταγράφουν τα γενικά και ειδικά εφόδια που τους επιτρέπουν τη διεκπεραίωση προγραμμάτων αναψυχής και εμπύχωσης σε παιδικές κατασκηνώσεις, παιδικά πάρτι, θεματικά πάρκα, παιδικά κέντρα και, γενικά, εκδηλώσεις που απευθύνονται σε παιδιά, σε υπαίθριους και κλειστούς χώρους αλλά και προγραμμάτων που απευθύνονται σε ενήλικες. Αποσαφηνίζονται τόσο ο ρόλος όσο και οι δεξιότητες του/της εμπυχωτή/-τριας που ορίζονται από τις ανάγκες του υλοποιούμενου προγράμματος. Εκπαιδεύονται στους τρόπους εμπύχωσης των παιδιών, στην επικοινωνία των γονέων, στη διαχείριση ομάδων και στην αντιμετώπιση ανεπιθύμητων συμπεριφορών και επίλυσης προβλημάτων. Μελετάται η επιλογή της περιοχής εκτέλεσης της δράσης και σχεδιάζεται η τελική μορφή παρουσίασης (χρώματα, έπιπλα, αντικείμενα κ.ά.). Περιγράφονται οι απαιτήσεις των σύγχρονων εγκαταστάσεων και του γενικού αλλά και ειδικού τεχνολογικού εξοπλισμού που είναι απαραίτητος για την εκτέλεση της δράσης. Παράλληλα, γίνεται σχεδιασμός και εφαρμογή δραστηριοτήτων, προγραμμάτων και εκδηλώσεων αναψυχής ανά γκρουπ. Τέλος, παρουσιάζονται οι δυνατότητες ανάπτυξης πρωτότυπων προγραμμάτων με παιδαγωγικό χαρακτήρα σε όλους τους τομείς των κατασκηνώσεων.

2.4.Z.5 | ΨΥΧΑΓΩΓΙΑ ΣΕ ΞΕΝΟΔΟΧΕΙΑ

Η διδαχθείσα ύλη της μαθησιακής υποενότητας αφορά την παρουσίαση του προσωπικού *animation* που εργάζεται στα ξενοδοχεία. Ονομάζονται υπάλληλοι ξενοδοχείων και ορίζεται ο ρόλος τους, καταγράφονται οι διακρίσεις των θέσεων δράσης κατά τις αρχές του σύγχρονου *animation* και προσαρμόζονται στο επιχειρηματικό περι-

βάλλον των ξενοδοχείων. Η ξενοδοχειακή ψυχαγωγία (άθληση και ψυχαγωγία πελατών ξενοδοχείων) αφορά στελέχη επαγγελματικής δραστηριοποίησης, όπως γυμναστές, προπονητές και στελέχη διοίκησης αθλητισμού και αναψυχής. Παρουσιάζονται τα κίνητρα για δράσεις εμπύχωσης τόσο από την πλευρά του ξενοδοχείου όσο και από την πλευρά του πελάτη και βάση αυτών σχεδιάζονται οι δράσεις. Διακρίνονται τα ξενοδοχεία σύμφωνα με την Υπουργική Απόφαση για τον Καθορισμό τεχνικών και λειτουργικών προδιαγραφών και βαθμολογούμενων κριτηρίων για τα ξενοδοχεία και κατάταξη αυτών σε κατηγορίες αστέρων της εθνικής νομοθεσίας. Αναφέρονται τα κύρια ξενοδοχειακά καταλύματα καθώς και τα μη κύρια ξενοδοχειακά καταλύματα. Καταγράφονται οι διαφορετικοί τύποι δεξιοτήτων των ψυχαγωγών των ξενοδοχείων, οι οποίες διακρίνονται σε τρεις τομείς: α) ανθρώπινες δεξιότητες, δηλαδή να μπορούν να επικοινωνούν και να μεταδώσουν τις σκέψεις, τις διαθέσεις και τα συναισθήματά τους στους πελάτες, β) νοητικές ικανότητες, να διαθέτουν ταχύτητα αντίληψης, οργανωτικό πνεύμα και ικανότητα λήψης αποφάσεων και γ) πληθώρα τεχνικών δεξιοτήτων και γνώσεων που σχετίζονται με τις καλές τέχνες και τον αθλητισμό. Οι γνώσεις που λαμβάνουν οι εκπαιδευόμενοι/-ες συνδέονται στενά με τις δεξιότητες που αναπτύσσουν σε σχέση με τις διακρίσεις των ξενοδοχείων, καθώς κατανοούν τις υπηρεσίες των ξενοδοχείων μέσα από τη δομή και τον τρόπο παρουσίασής τους.

2.4.Z.6 | ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΧΡΟΝΟΥ ΨΥΧΑΓΩΓΙΑΣ ΣΕ ΟΡΓΑΝΩΜΕΝΑ ΓΚΡΟΥΠ

Στη συγκεκριμένη μαθησιακή υποενοότητα, παρουσιάζεται η αξία του χρόνου και ο καταμερισμός των λειτουργιών του τμήματος animation. Περιγράφεται η σημασία της διαχείρισης του χρόνου του επαγγελματία. Προσδιορίζονται οι σαφείς στόχοι και οι προτεραιότητες για την καλύτερη διαχείριση του χρόνου. Η υποενοότητα εστιάζεται, επίσης, στα βήματα της κάθε δράσης ώστε αυτή να επιτευχθεί με επιτυχία και στον χρόνο που έχει υπολογιστεί. Καταγράφονται οι έξυπνοι στόχοι (smart), ενώ καταρρίπτονται οι μακροπρόθεσμοι, και χρησιμοποιούνται εργαλεία και λίστες για την οργάνωση των δράσεων. Οι εκπαιδευόμενοι/-ες υλοποιούν ένα ημερήσιο πρόγραμμα το οποίο περιλαμβάνει: ιεράρχηση προτεραιοτήτων, κατανομή χρονικών φραγμών, επίπεδα ενέργειας, διαλείμματα, ευελιξία. Κατά τη διάρκεια της εκπαίδευσης, οι εκπαιδευόμενοι/-ες ανακαλύπτουν πώς να αποφεύγουν τις δύσκολες διεργασίες, ώστε να είναι παραγωγικοί/-ές και αποτελεσματικοί/-ές. Χρησιμοποιούν τεχνικές διαχείρισης του χρόνου, όπως η τεχνική Pomodoro και η Μήτρα του Αϊζενχάουερ. Αναπτύσσονται και αξιοποιούνται τα ψηφιακά εργαλεία για την καλύτερη διαχείριση του χρόνου. Η διαχείριση χρόνου είναι μια προσπάθεια που απαιτεί όχι μόνο αρχικό σχεδιασμό αλλά και συνεχή παρακολούθηση και τελειοποίηση, κάτι το οποίο μαθαίνουν να το εφαρμόζουν με τις κατάλληλες τεχνικές που χρησιμοποιούνται. Για τη διδασκαλία της υποενοότητας, προτείνονται η τεχνική της εμπλουτισμένης εισήγησης, κατάλληλη για εισαγωγή νέων θεμάτων, και μελέτες περίπτωσης για τον προβληματισμό και την κινητοποίηση του ενδιαφέροντος των εκπαιδευομένων.

2.4.Z.7 | ΠΑΙΧΝΙΔΙΑ ΡΟΛΩΝ

Η εκπαιδευτική υποενοότητα επικεντρώνεται στη διαχείριση των δραστηριοτήτων αναψυχής. Οι δραστηριότητες αναψυχής χωρίζονται σε δύο μεγάλες κατηγορίες οι οποίες είναι οι κινητικές δραστηριότητες και οι αισθητικές δραστηριότητες. Οι εκπαιδευόμενοι/-ες οργανώνουν τις ομάδες δράσης με θέματα όπως παιχνίδια και αθλήματα συναγωνισμού (μπάσκετ, βόλεϊ, ποδόσφαιρο κ.ά.), υπαίθριες δραστηριότητες (πεζοπορία, ορειβασία, υπαίθρια διαβίωση κ.ά.), αισθητικές/κινητικές δραστηριότητες (χορός, πατινάζ, ρυθμική γυμναστική κ.ά.), δραστηριότητες φυσικής κατάστασης (γυμναστική, αεροβίωση κ.ά.). Ταυτόχρονα, παρουσιάζουν τις δράσεις τους και προβλέπουν τυχόν προβλήματα και παράπονα των πελατών και επικεντρώνονται στην ανάπτυξη γνώσεων και δεξιοτήτων σχετικά με την αντιμετώπισή τους. Επίσης, προσδιορίζονται όλοι οι όροι και οι απαραίτητες προϋποθέσεις για να είναι δυνατή η επίλυση των παραπόνων, όπως κάθε παρατήρηση, επισήμανση ή υπόδειξη που προέρχεται από το μέρος των πελατών και αφορά την ποιότητα, το κόστος ή τη συμφωνηθείσα εκτέλεση των προϊόντων ή/και υπηρεσιών της εταιρείας προς αυτούς. Κατά τη διάρκεια της εκπαίδευσης, οι εκπαιδευόμενοι/-ες παρακολουθούν τους τρόπους με τους οποίους γίνεται η διαχείριση των πελατών της επιχείρησης, και προσδιορίζουν τους τρόπους χειρισμού, ώστε να αποδείξουν την ανταπόκριση της επιχείρησης στις προσδοκίες τους. Αξιολογώντας τη γνώμη των πελατών για τον προγραμματισμό και την υλοποίηση στα συστήματα και τις διαδικασίες της επιχείρησης μέσα από ερωτηματολόγια ικανοποίησης αλλά και προτάσεων, οργανώνονται νέα παιχνίδια ρόλων.

Προτεινόμενες πηγές μελέτης

Κύριες

1. Λαλούμης, Δ. (2017). *Ξενοδοχειακή Ψυχαγωγία & Άθληση*. Αθήνα: Εκδόσεις Unibooks.
2. Φιλιππίδης, Δ. & Γκόλιας, Ν. (2001). *Ψυχαγωγία και άθληση πελατών ξενοδοχείων*. Αθήνα: Εκδόσεις Έλλην.

Συμπληρωματικές

1. Γλυνιά, Ε., Λύτρας, Π. & Μάρας, Δ. (2004). *Animation. Ψυχαγωγία και Άθληση στον Τουρισμό*. Αθήνα: Εκδόσεις Interbooks.
2. Σιταράς, Θ. & Τζένος, Χ. (2004). *Μάρκετινγκ τουρισμού και ποιοτική εξυπηρέτηση: τουρίστες και ταξιδιώτες στη σύγχρονη Ελλάδα*. Αθήνα: Εκδόσεις Interbooks.

Περίληψη της μαθησιακής ενότητας

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

Προσδοκώμενα μαθησιακά αποτελέσματα

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

- Συνεργάζονται με συναδέλφους, προμηθευτές και πωλητές τουριστικών υπηρεσιών,
- Επικοινωνούν με τις πελατειακές ομάδες με τον αποδοτικότερο και αποτελεσματικότερο τρόπο,
- Εξυπηρετούν πελατειακές ομάδες διαφορετικών εθνικοτήτων,
- Εφαρμόζουν στην πράξη τις θεωρητικές γνώσεις που απέκτησαν,
- Αναλαμβάνουν project με προκαθορισμένο χρονικό σημείο περάτωσης,
- Εκτελούν τα καθήκοντα και τις υποχρεώσεις της ειδικότητάς τους,
- Ιεραρχούν τις δραστηριότητές τους βάσει προτεραιοτήτων εκτέλεσης εργασιών,
- Επιλύουν προβλήματα που προκύπτουν από τη διαχείριση ημερήσιων εργασιών.

Βασικές έννοιες και λέξεις-κλειδιά

Συνεργασία / Επικοινωνία / Αποτελεσματικότητα / Διοργάνωση / Ειδικές εκδηλώσεις / Θεματικός τουρισμός / Επίλυση προβλημάτων / Χώρος εργασίας.

Αριθμός ωρών διδασκαλίας της μαθησιακής ενότητας ανά εβδομάδα

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

Διάρθρωση των μαθησιακών ενοτήτων σε υποενότητες

A/A	ΤΙΤΛΟΣ ΜΑΘΗΣΙΑΚΗΣ ΥΠΟΕΝΟΤΗΤΑΣ
1	ΔΙΟΡΓΑΝΩΣΗ ΘΕΜΑΤΙΚΩΝ ΦΕΣΤΙΒΑΛ
2	ΔΙΟΡΓΑΝΩΣΗ ΣΥΝΕΔΡΙΩΝ
3	ΔΗΜΙΟΥΡΓΙΑ ΗΜΕΡΙΔΩΝ
4	ΘΕΜΑΤΙΚΟΣ ΤΟΥΡΙΣΜΟΣ: ΤΟΥΡΙΣΜΟΣ ΥΓΕΙΑΣ
5	ΘΕΜΑΤΙΚΟΣ ΤΟΥΡΙΣΜΟΣ: ΠΟΛΙΤΙΣΤΙΚΟΣ ΤΟΥΡΙΣΜΟΣ
6	ΘΕΜΑΤΙΚΟΣ ΤΟΥΡΙΣΜΟΣ: ΘΡΗΣΚΕΥΤΙΚΟΣ ΚΑΙ ΠΡΟΣΚΥΝΗΜΑΤΙΚΟΣ ΤΟΥΡΙΣΜΟΣ
7	ΣΥΝΟΔΕΙΑ ΟΜΑΔΙΚΩΝ ΤΑΞΙΔΙΩΝ-ΓΚΡΟΥΠ

Κείμενο αναφοράς

2.4.Η.1 | ΔΙΟΡΓΑΝΩΣΗ ΘΕΜΑΤΙΚΩΝ ΦΕΣΤΙΒΑΛ

Η μαθησιακή υποενότητα παρακινεί τους/τις εκπαιδευόμενους/-ες να εφαρμόσουν τη θεωρία της διαχείρισης των θεματικών φεστιβάλ που διοργανώνονται από πολιτιστικούς και κρατικούς φορείς, είτε σε εθνικό είτε σε διεθνές επίπεδο. Ιδιαίτερη έμφαση δίνεται τόσο στη σύνδεση της φιλοξενίας και της ψυχαγωγίας όσο και στη σύνδεση των παρεχόμενων υπηρεσιών με την ιστορία ενός τόπου. Η υποενότητα αφορά την παρουσίαση της κουλτούρας και του πολιτισμού κάθε τουριστικού προορισμού με τα ήθη και τα έθιμά του. Αναλύεται η εικόνα των διαφορετικών τύπων φεστιβάλ και των απαιτούμενων προδιαγραφών για την αποτελεσματική παρουσία τους. Επίσης, αναλύεται το σύνολο των υπηρεσιών που προσφέρονται από τον/την τουριστικό/-ή συνοδό σε συνεργασία με το τουριστικό γραφείο και τους φορείς της διοργάνωσης. Ακολούθως, εφαρμόζονται τα στάδια διοργάνωσης ενός θεματικού φεστιβάλ προσαρμόζοντας τις υπηρεσίες στις απαιτήσεις και τις ανάγκες του διοργανωτή φορέα. Περιγράφονται βασικές υπηρεσίες που προσφέρονται στους εμπλεκόμενους των φεστιβάλ, όπως καλλιτεχνικά σχήματα, προβολή τοπικών προϊόντων μέσω γαστρονομικών φεστιβάλ, και άλλα δρώμενα των προορισμών. Τέλος, παρουσιάζονται σημαντικά φεστιβάλ παγκόσμιας και εθνικής εμβέλειας (mega events) και αναλύεται ο τρόπος διοργάνωσής τους. Ενδεικτικά αναφέρονται το Jazz Festival της Αβινιόν, το Καλοκαιρινό Φεστιβάλ Μουσικής στο Ντουμπρόβνικ, εκδηλώσεις που πραγματοποιούνται στα Λουτρά Πόζαρ, στον ποταμό Άρδα και στο Νεστόριο (River Party Reboot), καθώς και το Γαστρονομικό Φεστιβάλ Πρέβεζας. Επιπλέον, παρουσιάζονται το Sani Festival στη Χαλκιδική, το Φεστιβάλ Ολύμπου, το Φεστιβάλ Επταπυργίου, το Φεστιβάλ Δελφών, το Αντάμωμα Βλάχων στη Σαμαρίνα και το Διεθνές Φεστιβάλ Ταινιών Μικρού Μήκους Δράμας. Για τη διδασκαλία της υποενότητας προτείνονται η τεχνική της εμπλουτισμένης εισήγησης, κατάλληλη για εισαγωγή νέων θεμάτων, και μελέτες περίπτωσης για τον προβληματισμό και την κινητοποίηση του ενδιαφέροντος των εκπαιδευομένων.

2.4.H.2 | ΔΙΟΡΓΑΝΩΣΗ ΣΥΝΕΔΡΙΩΝ

Στην εν λόγω μαθησιακή υποενότητα, οι εκπαιδευόμενοι/-ες εφαρμόζουν σε πρότυπο εργαστήριο είτε συνέδρια με φυσική παρουσία (in person), είτε υβριδικά συνέδρια (hybrid congresses), είτε εικονικά συνέδρια (virtual congresses). Ιδιαίτερη έμφαση δίνεται στις διαφορές μεταξύ των συνεδρίων που καλούνται να διοργανώσουν ανάλογα με το μέγεθος, τη θεματολογία και τις προδιαγραφές του διοργανωτή. Περιγράφεται η σειρά των σταδίων που πρέπει να εφαρμόσουν ανάλογα με το αντικείμενο του κάθε συνεδρίου, τις ιδιαιτερότητές του και τον τρόπο διεξαγωγής. Παρουσιάζεται το πραγματικό οργανόγραμμα των εικονικών συνεδρίων, αναλύοντας τους ρόλους του κάθε στελέχους που εμπλέκεται στην οργάνωση και εκτέλεση των καθηκόντων της θέσης του και εντοπίζονται πιθανές εμπλοκές της όλης διαδικασίας μεταξύ των στελεχών. Προτείνονται πιθανές λύσεις σε προβλήματα που προκύπτουν κατά την υλοποίηση του συνεδρίου, όπως σύνεδροι με αλλεργίες, ακυρώσεις συνεδρίων, πιθανή αλλαγή καταλύματος, ακύρωση παρουσίας ομιλητή, δύσκολη προσβασιμότητα αίθουσας από σύνεδρο ΑμεΑ. Εφαρμόζονται τόσο οι πρακτικές του επαγγελματικού τουρισμού (MICE: Meetings, Incentives, Congresses, Exhibitions), όσο και οι έννοιες του συνεδριακού τουρισμού (congress, conference κ.λπ.), του επιχειρηματικού τουρισμού (corporate, business travel), του τουρισμού εκθέσεων (Exhibitions – Expo Tourism), καθώς και των ταξιδιών κινήτρων (incentive travel), που αποτελούν μορφές του επαγγελματικού τουρισμού και του τουρισμού MICE. Επιπλέον, η ενεργή συμμετοχή σε συνέδριο της περιοχής που υλοποιείται σε πραγματικό χρόνο τους επιτρέπει να παρατηρήσουν τις τελευταίες τάσεις και καινοτομίες στον χώρο του τουρισμού, ενισχύοντας έτσι την αντίληψή τους και την προοπτική τους για την επαγγελματική τους ανάπτυξη.

2.4.H.3 | ΔΗΜΙΟΥΡΓΙΑ ΗΜΕΡΙΔΩΝ

Στη συγκεκριμένη μαθησιακή υποενότητα, εφαρμόζονται οι γνώσεις και οι τρόποι δημιουργίας ημερίδων για πελάτες του επαγγελματικού τουρισμού. Οι εκπαιδευόμενοι/-ες εφαρμόζουν σε πρότυπο εργαστήριο είτε ημερίδες με φυσική παρουσία (in person), είτε υβριδικές ημερίδες (hybrid workshop), είτε εικονικές ημερίδες (virtual workshop). Ιδιαίτερη έμφαση δίνεται στις διαφορές μεταξύ των ημερίδων που καλούνται να διοργανώσουν ανάλογα με το μέγεθος, τη θεματολογία και τις προδιαγραφές του διοργανωτή. Η ημερίδα μπορεί να είναι διημερίδα ή και εσπερίδα. Περιγράφεται η σειρά των σταδίων που πρέπει να εφαρμόσουν ανάλογα με το αντικείμενο της κάθε ημερίδας, τις ιδιαιτερότητές της και τον τρόπο διεξαγωγής της. Αναλύεται η λειτουργία του κάθε τμήματος που εμπλέκεται στην ημερίδα και ομαδοποιούνται τα κοινά σημεία εφαρμογής της διαδικασίας οργάνωσης των συνεδρίων. Προσδιορίζονται οι θεματολογίες των ημερίδων από τον φορέα διοργάνωσης και κατατάσσονται σε ανάλογες κατηγορίες, όπως επιστημονικές, πολιτιστικές, κοινωνικές, περιβαλλοντικές, πολιτικές κ.ά. Εφαρμόζεται η παρουσίαση των εργασιών της προετοιμασίας της ημερίδας

στον πελάτη και προσδιορίζονται οργανωτικές λεπτομέρειες που αφορούν την εθιμοτυπία και την παρουσίαση των βασικών ομιλητών. Ορίζονται οι ομιλητές, τα προεδρεία και τα στρογγυλά τραπέζια καθώς και η θεματολογία σε κάθε γκρουπ ομιλιών. Προσδιορίζονται οι Πρόεδροι σε κάθε στρογγυλό τραπέζι και προτείνονται τρόποι διαχείρισης χρόνου των ομιλητών από τους Προέδρους. Καταγράφονται τα συμπεράσματα από κάθε ενότητα και δίνονται στον φορέα διοργάνωσης. Για τη διδασκαλία της υποενότητας, προτείνονται η τεχνική της εφαρμογής σε πραγματικό χρόνο, διοργανώνοντας μια ημερίδα με θέμα την τοπική τουριστική ανάπτυξη και καλεσμένους επιστήμονες, επαγγελματίες και αιρετούς της περιοχής για τον προβληματισμό και την κινητοποίηση του ενδιαφέροντος των εκπαιδευομένων.

2.4.H.4 | ΘΕΜΑΤΙΚΟΣ ΤΟΥΡΙΣΜΟΣ: ΤΟΥΡΙΣΜΟΣ ΥΓΕΙΑΣ

Η παρούσα μαθησιακή υποενότητα αποτελεί ουσιαστικό κομμάτι της κατάρτισης στον τομέα του τουρισμού. Κεντρικός στόχος της είναι η κατανόηση και η απόκτηση των απαραίτητων δεξιοτήτων για την υλοποίηση θεματικών τουριστικών δραστηριοτήτων του τουρισμού υγείας με βιωματικό τρόπο. Αναπτύσσονται υπηρεσίες της συγκεκριμένης θεματικής τουριστικής δραστηριότητας με γνώμονα την αποτελεσματικότητα, την ασφάλεια και την υγιεινή καθώς και την εξασφάλιση μιας αρμονικής παροχής υπηρεσιών που επιθυμούν να πετύχουν τον στόχο της τουριστικής δραστηριότητας. Οι εκπαιδευόμενοι/-ες μαθαίνουν πώς να οργανώνουν τις παρεχόμενες υπηρεσίες, να συντονίζουν τον χώρο υποδοχής και να συνεργάζονται με πιστοποιημένους παρόχους. Εστιάζουν την προσοχή στην εφαρμογή των θεωρητικών γνώσεων στη διοργάνωση εκδρομών του Ιατρικού τουρισμού, του Ιαματικού – Θερμαλιστικού τουρισμού καθώς και του τουρισμού Ευεξίας. Περιγράφουν στο πρόγραμμά τους τα στοιχεία του Ιατρικού τουρισμού καθώς και αυτά της ιατρικής περίθαλψης, τις υπηρεσίες μεταφοράς, την ενημέρωση της περιοχής, τις διαδικασίες των ξεναγήσεων, τις πληροφορίες για την εστίαση και τη διαμονή στο ξενοδοχείο. Καταγράφουν το άθροισμα όλων των σχέσεων και των φαινομένων που είναι αποτέλεσμα ενός ταξιδιού και διαμονής ατόμων, των οποίων το κύριο κίνητρο είναι να αποκαταστήσουν, να διατηρήσουν και να προάγουν τη σωματική και πνευματική τους υγεία, αλλά και την κοινωνική τους ευημερία, με στόχο την ευεξία των πελατών τους. Ολοκληρώνοντας τη μαθησιακή υποενότητα του τουρισμού Υγείας, οι εκπαιδευόμενοι/-ες αναφέρονται στις κατηγορίες του, ερμηνεύουν τις ανάγκες του και κατανοούν τις κατηγορίες πρωτογενών τουριστών που αποκλειστικά ταξιδεύουν για λόγους ευεξίας και δευτερογενών τουριστών που επιδιώκουν να συμμετάσχουν σε δραστηριότητες ευεξίας ως μέρος οποιουδήποτε είδους ταξιδιού.

2.4.H.5 | ΘΕΜΑΤΙΚΟΣ ΤΟΥΡΙΣΜΟΣ: ΠΟΛΙΤΙΣΤΙΚΟΣ ΤΟΥΡΙΣΜΟΣ

Στο πλαίσιο αυτής της υποενότητας, οι εκπαιδευόμενοι/-ες αναπτύσσουν ικανότητες που αφορούν τη διαχείριση πελατών και τουριστών, οι οποίοι έχουν ως βασικό κίνη-

τρο να επισκεφθούν, ακόμη και να συμμετάσχουν σε δρώμενα, πολιτιστικά αξιοθέατα προκειμένου να μάθουν, να ανακαλύψουν και να βιώσουν την πολιτιστική κληρονομιά του εκάστοτε τουριστικού προορισμού. Οι εκπαιδευόμενοι/-ες αναπτύσσουν, επίσης, ικανότητες προσδιορισμού των διαφόρων μορφών του πολιτισμικού τουρισμού μέσω της δημιουργίας προτάσεων που περιλαμβάνουν την πολιτιστική κληρονομιά, τις θεματικές διαδρομές, τις εκδηλώσεις, τα φεστιβάλ, τη λαογραφία, τον πολιτιστικό αστικό τουρισμό (citybreaks), τον γαμήλιο τουρισμό και τον κινηματογραφικό τουρισμό. Μαθαίνουν πώς να παρουσιάζουν ένα δομημένο πρόγραμμα του πολιτισμικού τουρισμού σε υποψήφιους πελάτες, αποφεύγοντας προβλήματα στη ροή της εκδρομής και διασφαλίζοντας την άρτια διοργάνωση. Εξοικειώνονται με τις βασικές αρμοδιότητες του στελέχους οργάνωσης, οι οποίες ποικίλλουν ανάλογα με τη θέση και το μέγεθος του τουριστικού γραφείου, την ωριμότητα των τουριστών στο πολιτιστικό δρώμενο που πρόκειται να παρακολουθήσουν. Σημαντικό κομμάτι αυτής της υποεπάρκειας είναι η εξάσκηση των εκπαιδευόμενων σε τεχνικές παρουσίασης ενός προγράμματος σε ενδιαφερόμενους πελάτες. Είναι ωφέλιμο, στο πλαίσιο της διδακτικής διαδικασίας, οι εκπαιδευόμενοι/-ες να επισκεφθούν πολιτιστικά δρώμενα της περιοχής, όπου μπορούν να παρακολουθήσουν επαγγελματίες συναδέλφους να διαχειρίζονται τουρίστες και να εξοικειωθούν με τον τρόπο εξυπηρέτησης των πελατών στον συγκεκριμένο θεματικό τουρισμό. Παράλληλα, έχουν την ευκαιρία να μελετήσουν τις διαδικασίες και τις τεχνικές διαχείρισης που εφαρμόζονται στην πράξη.

2.4.H.6 | ΘΕΜΑΤΙΚΟΣ ΤΟΥΡΙΣΜΟΣ: ΘΡΗΣΚΕΥΤΙΚΟΣ ΚΑΙ ΠΡΟΣΚΥΝΗΜΑΤΙΚΟΣ ΤΟΥΡΙΣΜΟΣ

Στο πλαίσιο αυτής της υποεπάρκειας, οι εκπαιδευόμενοι/-ες αναπτύσσουν ικανότητες που αφορούν τη διαχείριση πελατών και τουριστών, οι οποίοι έχουν ως βασικό κίνητρο να επισκεφθούν θρησκευτικό προορισμό ή να συμμετάσχουν σε προσκυνηματική περιήγηση. Κατά τη διάρκεια αυτής της υποεπάρκειας, οι εκπαιδευόμενοι/-ες εφαρμόζουν τις βασικές γνώσεις τους που καθορίζουν την άρτια επαγγελματική τους πορεία, αναπτύσσοντας ένα ευρύ φάσμα δεξιοτήτων που απαιτούνται στον χώρο της τουριστικής περιήγησης. Μέσω αυτής της υποεπάρκειας δίνεται έμφαση στη γνώση, την εξοικείωση και τη χρήση βασικών τεχνικών δημιουργίας και υλοποίησης τουριστικών πακέτων θρησκευτικού και προσκυνηματικού τουρισμού με γνώμονα τη σωστή παρουσίαση των σημείων επίσκεψης με ταυτόχρονη τήρηση του χρονοδιαγράμματος του προγράμματος. Επιπροσθέτως, μέσω πρακτικών εφαρμογών, κατανοούν σε βάθος τις διαδικασίες περιήγησης και μαθαίνουν τις κατάλληλες τεχνικές για την παροχή υψηλής ποιότητας υπηρεσιών. Για παράδειγμα, εξασκούνται στην παρουσίαση των εθίμων και παραδόσεων μιας περιοχής, στην αφήγηση ιστορικών γεγονότων από τα αρχεία μιας Μονής, στην περιγραφή μιας εικόνας που πρόκειται να δουν οι τουρίστες. Συνοπτικά, μπορούμε να αναφέρουμε ότι το αποτέλεσμα αυτής της υποεπάρκειας είναι η απόκτηση της απαραίτητης γνώσης και η εξάσκηση

των βασικών τεχνικών στην περιήγηση τουριστών στα θρησκευτικά σημεία ενός τόπου καθώς και στην οργάνωση προσκυνηματικών περιηγήσεων με στόχο την επαγγελματική εξειδίκευση.

2.4.H.7 | ΣΥΝΟΔΕΙΑ ΟΜΑΔΙΚΩΝ ΤΑΞΙΔΙΩΝ-ΓΚΡΟΥΠ

Στην εν λόγω μαθησιακή υποενοότητα, οι εκπαιδευόμενοι/-ες εφαρμόζουν σε πρότυπο εργαστήριο όλες τις θεωρητικές γνώσεις που έλαβαν από τα προηγούμενα εξάμηνα διοργανώνοντας ολοκληρωμένα θεματικά ταξίδια. Ιδιαίτερη έμφαση δίνεται στα οργανωμένα ομαδικά ταξίδια που αφορούν γκρουπ, τα οποία καλούνται να διοργανώσουν ανάλογα με το μέγεθος, τη θεματολογία και τις προδιαγραφές του διοργανωτή. Περιγράφεται η σειρά των σταδίων που πρέπει να εφαρμόσουν ανάλογα με το αντικείμενο του κάθε ταξιδιού, τις ιδιαιτερότητές του και τον τρόπο διεξαγωγής του. Παρουσιάζεται το πραγματικό πρόγραμμα του ταξιδιού με στάδια οργάνωσης, πριν, κατά τη μετακίνηση, την υλοποίηση, την επιστροφή και την αξιολόγηση. Αναλύονται οι ρόλοι που πρέπει να έχει ο/η τουριστικός/-ή συνοδός καθ' όλη τη διάρκεια του ταξιδιού, καθώς και τα καθήκοντά του/της σε κάθε στάδιο. Προτείνονται πιθανές λύσεις σε προβλήματα που προκύπτουν κατά την υλοποίηση του ταξιδιού, όπως πελάτες με αλλεργίες, ακυρώσεις θέσεων, πιθανή αλλαγή καταλύματος, βλάβη στο τουριστικό λεωφορείο, θάνατος πελάτη κατά το ταξίδι, δύσκολη προσβασιμότητα από ηλικιωμένους ή ΑμεΑ, διαπληκτισμός μεταξύ των πελατών, διαχείριση θέσεων στο λεωφορείο. Επιπλέον, η ενεργή συμμετοχή σε συνοδεία της περιοχής που υλοποιείται σε πραγματικό χρόνο από επίσημο γραφείο τουρισμού τους επιτρέπει να παρατηρήσουν στάδια από οργανωμένο ταξίδι, ενισχύοντας έτσι την αντίληψή τους και ενισχύοντας την προοπτική τους για την επαγγελματική τους ανάπτυξη.

Προτεινόμενες πηγές μελέτης

Κύριες

1. Παπαγεωργίου, Α. Ν. (2021). *Μάνατζμεντ σύγχρονων τουριστικών γραφείων*. Λευκωσία: Εκδόσεις Π. Χ. Πασχαλίδη & Broken Hill Publishers.
2. Παπαγεωργίου, Α. Ν. (2018). *Οργάνωση και λειτουργία τουριστικών γραφείων*. Αθήνα: Εκδόσεις Φαίδιμος.

Συμπληρωματικές

1. Σωτηριάδης, Μ. & Φάρσαρη, Ι. (2009). *Εναλλακτικές και ειδικές μορφές τουρισμού. Σχεδιασμός management και marketing*. Αθήνα: Εκδόσεις Interbooks.
2. Γασπαρινάτος, Σ. & Μαζαράκη, Ε. (2003). *Οργάνωση τουριστικών πακέτων. Μεταφορικά μέσα, προορισμοί τουριστικών πακέτων*. Αθήνα: Εκδόσεις Έλλην.

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 καταγισμός ιδεών, οι ερωτήσεις-απαντήσεις ή η συζήτηση, οι ατομικές ή/και ομαδικές ασκήσεις εφαρμογής ή επίλυσης προβλήματος, η προσομοίωση, η εργασία σε ομάδες, οι μελέτες περίπτωσης. Οι εκπαιδευτικές δραστηριότητες που αξιοποιούν τις παραπάνω ή ανάλογες εκπαιδευτικές τεχνικές αντλούν τα θέματά τους από τη θεματολογία της κάθε μαθησιακής ενότητας 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 στο Ινστιτούτο 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 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

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

Συνιστάται επίσης:

- Συστηματικός και επαρκής αερισμός όλων των χώρων κυρίως στα διαλείμματα,
- Προσεκτικός και συχνός καθαρισμός: α) Των λείων επιφανειών που χρησιμοποιούνται συχνά (π.χ. πόμολα, χερούλια, κουπαστή σε σκάλες ή κιγκλίδωμα, βρύσες κ.ά.),

με κοινά καθαριστικά ή απολυμαντικά. β) Των αντικειμένων κοινής χρήσης (π.χ. πληκτρολόγιο και ποντίκι των ηλεκτρονικών υπολογιστών κ.ά.).

4.2 • Μέσα ατομικής προστασίας

Δεν απαιτούνται για τη διενέργεια των προβλεπόμενων ανά εξάμηνο εργαστηρίων.



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 νομοθεσία² 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.

2 Οι πληροφορίες που περιλαμβάνονται στο Μέρος Δ' του εκπαιδευτικού εγχειριδίου και που αφορούν τη διάρκεια της πρακτικής άσκησης, τους όρους υλοποίησης, τα δικαιώματα και τις υποχρεώσεις των πρακτικά ασκούμενων προέρχονται από το ΦΕΚ 3938/Β'/26-8-2021. Κοινή Υπουργική Απόφαση υπ' αριθμ. Κ5/97484. Πρακτική άσκηση σπουδαστών Ινστιτούτων Επαγγελματικής Κατάρτισης αρμοδιότητας Υπουργείου Παιδείας και Θρησκευμάτων.

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 ασκούμενου/-ης.

Η παρακολούθηση της προόδου του/της πρακτικά ασκούμενου/-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 «Τουριστικός/-ή Συνοδός», 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 νομοθεσία³. 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

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

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.

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

3 | 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 «Τουριστικός/-ή Συνοδός» 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 /// Ενότητες προσδοκώμενων μαθησιακών αποτελεσμάτων
πρακτικής άσκησης**

ΕΝΟΤΗΤΕΣ ΠΡΟΣΔΟΚΩΜΕΝΩΝ ΜΑΘΗΣΙΑΚΩΝ ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΩΝ		
ΕΝΟΤΗΤΕΣ ΠΡΟΣΔΟΚΩΜΕΝΩΝ ΜΑΘΗΣΙΑΚΩΝ ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΩΝ	ΕΝΔΕΙΚΤΙΚΕΣ ΕΡΓΑΣΙΕΣ ΚΑΤΑ ΤΗ ΔΙΑΡΚΕΙΑ ΤΗΣ ΠΡΑΚΤΙΚΗΣ ΑΣΚΗΣΗΣ	ΕΙΔΙΚΕΣ ΠΡΟΔΙΑΓΡΑΦΕΣ
Α. «Συνοδεία και παροχή υπηρεσιών προς τους ταξιδιώτες»	• Συνοδεία ταξιδιωτών σε τουριστικούς προορισμούς, • Διασφάλιση της ποιοτικής εξυπηρέτησης των ταξιδιωτών, • Εξυπηρέτηση ατόμων με ειδικές ανάγκες, • Επίδειξη διαπολιτισμικής ευαισθητοποίησης, • Χρήση ξένων γλωσσών, • Επίβλεψη διαδικασιών άφιξης και αναχώρησης ταξιδιωτών, • Παροχή αναλυτικών πληροφοριών για τον τουριστικό προορισμό, • Παρουσίαση καθημερινά πληροφοριών για το ημερήσιο πρόγραμμα, • Διευθέτηση συμμετοχών πελατών σε προαιρετικές εκδρομές, • Διαχείριση ταξιδιωτικών διατυπώσεων και διαδικασιών, • Διαχείριση παραπόνων των ταξιδιωτών, • Διευθέτηση προβλημάτων με τους προμηθευτές, • Συνεργασία με τους/τις υπόλοιπους/-ες εργαζόμενους/-ες, • Συνεργασία με τους προμηθευτές.	• Μέσα τηλεπικοινωνίας.

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
Β. «Εκπροσώπηση τουριστικού γραφείου στον τόπο προορισμού»	• Υποδοχή ταξιδιωτών στον προορισμό, • Έλεγχος ποιότητας παρεχόμενων υπηρεσιών, • Διαχείριση τουριστικών ροών σε ευαίσθητα πολιτιστικά και φυσικά περιβάλλοντα, • Διεκπεραίωση κρατήσεων, • Διαχείριση vouchers, • Διαχείριση εισιτηρίων, • Εκτέλεση οικονομικών συναλλαγών, • Τακτοποίηση εκκρεμοτήτων, • Συνεργασία με προμηθευτές, • Σύνταξη αναφορών προς το τουριστικό γραφείο, • Τήρηση προφορικών οδηγιών, • Επίδειξη αξιοπιστίας.	• Μέσα τηλεπικοινωνίας, • Η/Υ.
Γ. «Οργάνωση του τουριστικού πακέτου» συνέχεια >>	• Ανάλυση τουριστικών δυνατοτήτων των προορισμών, • Διενέργεια έρευνας αγοράς για την παραγωγή νέων τουριστικών προϊόντων, • Εντοπισμός αναγκών ταξιδιωτών, • Συλλογή στοιχείων από εξειδικευμένες τουριστικές πλατφόρμες, • Διαπραγμάτευση όρων και τιμών παροχής υπηρεσιών, • Σχεδίαση τουριστικών προϊόντων και πακέτων,	• Μέσα τηλεπικοινωνίας, • Η/Υ, • Σύνδεση με τουριστικές πλατφόρμες.

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 Γ. «Οργάνωση του τουριστικού πακέτου»	• Σχεδίαση ωρολόγιων προγραμμάτων και επισκέψεων, • Επιλογή των κατάλληλων υπηρεσιών και προμηθευτών, • Οργάνωση της μεταφοράς, διαμονής, εστίασης και των δραστηριοτήτων, • Κοστολόγηση υπηρεσιών και τουριστικού πακέτου, • Εφαρμογή στρατηγικών προώθησης πωλήσεων.	
Δ. «Οργάνωση και διοίκηση τουριστικής επιχείρησης»	• Αναγνώριση επιχειρηματικών ευκαιριών στον κλάδο, • Άσκηση αποτελεσματικής διοίκησης, • Αξιοποίηση ανθρώπινου δυναμικού, • Διεκπεραίωση οικονομικών συναλλαγών με προμηθευτές, • Ενίσχυση πωλήσεων, • Διαχείριση ηλεκτρονικών αρχείων, δεδομένων, τουριστικών εφαρμογών και πλατφορμών, • Συνεργασία με τουριστικούς φορείς.	• Μέσα τηλεπικοινωνίας, • Η/Υ.
Ε. «Διαχείριση εκτάκτων καταστάσεων»	• Συμμόρφωση με τον υγειονομικό κώδικα, • Διασφάλιση της ασφάλειας των ταξιδιωτών, • Υποστήριξη ταξιδιωτών σε καταστάσεις έκτακτης ανάγκης, • Παροχή πρώτων βοηθειών.	• Μέσα τηλεπικοινωνίας, • Μέσα πρώτων βοηθειών.

5 | Αναλυτικό περιεχόμενο προγράμματος πρακτικής άσκησης

5.1.A • ΣΥΝΟΔΕΙΑ ΚΑΙ ΠΑΡΟΧΗ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΠΡΟΣ ΤΟΥΣ ΤΑΞΙΔΙΩΤΕΣ

Στην Α' ενότητα «Συνοδεία και Παροχή Υπηρεσιών προς τους Ταξιδιώτες», οι πρακτικά ασκούμενοι/-ες προετοιμάζονται κατάλληλα ώστε να μπορούν να δίνουν αναλυτικές απαντήσεις στις ποικίλες ερωτήσεις των ταξιδιωτών, που συνήθως αφορούν πληροφορίες για τον προορισμό, το πρόγραμμα του ταξιδιού, τα ωράρια των μουσείων και των τραπεζών, τις αργίες, την ισχύ του ρεύματος, τις καιρικές συνθήκες κ.ά. Διευκρινίζουν στον πελάτη όλες τις ταξιδιωτικές διαδικασίες που πρέπει απαραίτητως να γνωρίζει για τον συγκεκριμένο προορισμό πριν από την έναρξη του ταξιδιού. Οι πρακτικά ασκούμενοι/-ες μαθαίνουν να επεξεργάζονται το πρόγραμμα του ταξιδιού, να γνωρίζουν το πρόγραμμα σε κάθε φάση του ταξιδιού και να καταγράφουν πιθανές δυσκολίες ή απορίες που μπορεί να προκύψουν και να σκέπτονται τον τρόπο με τον οποίο πρόκειται να διευκολύνουν τους πελάτες σε περίπτωση αντιμετώπισης έκτακτων περιστατικών. Λίγο πριν από την έναρξη του ταξιδιού τα τουριστικά γραφεία εφοδιάζουν τους τουριστικούς συνοδούς με έναν φάκελο που περιέχει όλες τις πληροφορίες και τεχνικές οδηγίες του ταξιδιού, αλλά και όλα τα έγγραφα σχετικά με το ταξίδι (ονομαστική λίστα ταξιδιωτών, κατάσταση δωματίων, εντολές παροχής υπηρεσιών κ.ά.) Οι πρακτικά ασκούμενοι/-ες μαθαίνουν να μελετούν και να διαχειρίζονται όλα τα συγκεκριμένα έντυπα. Οι πρακτικά ασκούμενοι/-ες παρέχουν καθημερινά πληροφορίες για το ημερήσιο πρόγραμμα κατά τη διαμονή στη χώρα προορισμού, λύνοντας απορίες και δίνοντας συμβουλές για πρακτικά ζητήματα. Οι πρακτικά ασκούμενοι/-ες φροντίζουν για τη σωστή επιλογή του προαιρετικού προγράμματος και διευθετούν τη συμμετοχή των πελατών στις προαιρετικές εκδρομές (optionals), όταν αυτές παρέχονται από το πρόγραμμα. Οι πρακτικά ασκούμενοι/-ες διαχειρίζονται επίσης τυχόν παράπονα και διευθετούν προβλήματα των πελατών σε σχέση με τους προμηθευτές των επιμέρους τουριστικών υπηρεσιών, χρησιμοποιώντας τεχνικές εξυπηρέτησης πελατών.

5.1.B • ΕΚΠΡΟΣΩΠΗΣΗ ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΟΥ ΓΡΑΦΕΙΟΥ ΣΤΟΝ ΤΟΠΟ ΠΡΟΟΡΙΣΜΟΥ

Στη Β' ενότητα «Εκπροσώπηση Τουριστικού Γραφείου στον Τόπο Προορισμού», οι πρακτικά ασκούμενοι/-ες φροντίζουν για την εγκατάσταση των ταξιδιωτών στα εξασφαλισμένα δωμάτια του ξενοδοχείου και διαχειρίζονται πιθανά προβλήματα που θα προκύψουν κατά την εγκατάσταση στο ξενοδοχείο, όπως είναι ο ανεπαρκής αριθμός δωματίων, ο ανεπαρκής αριθμός μονόκλινων, ο ανικανοποίητος πελάτης από το δωμάτιο που του δόθηκε κ.ά. Οι πρακτικά ασκούμενοι/-ες φροντίζουν για την τοποθέ-

τηση του πίνακα ανακοινώσεων σε εμφανές σημείο που διατίθεται από το ξενοδοχείο στα τουριστικά γραφεία και μεριμνά ώστε να είναι πάντοτε ενημερωμένος για την ικανοποιητική πληροφόρηση των μελών του γκρουπ. Οι πρακτικά ασκούμενοι/-ες ελέγχουν τον τρόπο και την ποιότητα υλοποίησης των συμφωνιών του τουριστικού γραφείου με τους προμηθευτές, και συγκεκριμένα: φροντίζουν να τηρείται το επίπεδο των παρεχόμενων γευμάτων, του πρωινού και της διατροφής γενικότερα, τόσο εντός του ξενοδοχείου όσο και στις επισιτιστικές εκδηλώσεις σε εστιατόρια στον προορισμό, ελέγχουν την ποιότητα των τουριστικών λεωφορείων και φροντίζουν για την άριστη συνεργασία με τον οδηγό και την τήρηση του δρομολογίου χωρίς παρεκκλίσεις. Οι πρακτικά ασκούμενοι/-ες επιβεβαιώνουν την προσέλευση του ξεναγού για την υλοποίηση των ξεναγήσεων και ελέγχουν τα προκαθορισμένα ραντεβού στα μουσεία και τους αρχαιολογικούς χώρους. Οι πρακτικά ασκούμενοι/-ες διαχειρίζονται τις εντολές παροχής υπηρεσιών (vouchers) σε σχέση με τους προμηθευτές των τουριστικών υπηρεσιών. Οι πρακτικά ασκούμενοι/-ες διαχειρίζονται τους αστάθμητους παράγοντες όπως ακύρωση πτήσης, αλλαγή ώρας πτήσης, ελλιπή διαθεσιμότητα θέσεων (overbooking), απώλεια διαβατηρίων, τυχόν ασθένειες ή τραυματισμούς, όπως και προβλήματα που μπορεί να προκύψουν σχετικά με τις τοπικές αρχές, αλλά και θέματα μεταξύ των μελών του γκρουπ. Οι πρακτικά ασκούμενοι/-ες φροντίζουν για την προετοιμασία της επιστροφής, τη φόρτωση των αποσκευών, τον έλεγχο των εισιτηρίων και την αναχώρηση.

5.1.Γ • ΟΡΓΑΝΩΣΗ ΤΟΥ ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΟΥ ΠΑΚΕΤΟΥ

Στη Γ' ενότητα «Οργάνωση του Τουριστικού Πακέτου», οι πρακτικά ασκούμενοι/-ες συνεργάζονται με τους αρμόδιους του γραφείου για τη διενέργεια έρευνας αγοράς σχετικά με την εισαγωγή στην αγορά κάθε νέου προϊόντος που επιθυμεί το τουριστικό γραφείο να σχεδιάσει. Επεξηγείται στους/στις πρακτικά ασκούμενους/-ες, πότε υπάρχει ανάγκη διαφοροποίησης των τουριστικών πακέτων που ήδη διαθέτει προς πώληση το τουριστικό γραφείο. Οι πρακτικά ασκούμενοι/-ες εντάσσονται σε ομάδες μαζί με τους εργαζόμενους του τουριστικού γραφείου και συμμετέχουν στον σχεδιασμό των τουριστικών πακέτων στα αρχικά του στάδια: Οι πρακτικά ασκούμενοι/-ες συμμετέχουν στην επιλογή του κατάλληλου μέσου μεταφοράς, αναλόγως του τύπου του πακέτου (αεροπορικό, οδικό κ.ά.), αλλά και στη διαδικασία επιλογής της πλέον κατάλληλης αεροπορικής εταιρείας για τη μετάβαση στον προορισμό του πακέτου. Συμμετέχουν στις επισκέψεις στα ξενοδοχεία (site inspections) για την επιλογή του κατάλληλου ξενοδοχείου για την διαμονή και εστίαση του εκάστοτε γκρουπ και παρατηρούν τον τρόπο με τον οποίο διαπραγματεύονται οι αρμόδιοι υπάλληλοι του τουριστικού γραφείου με τους προμηθευτές για τους όρους και τις τιμές παροχής υπηρεσιών-προϊόντος. Επιδίδεται η συμμετοχή των ασκουμένων στη διαδικασία σχεδιασμού των τουριστικών πακέτων σε όλα τα στάδια. Αναλύεται η χρήση εντύπων

στο τελευταίο στάδιο του τουριστικού πακέτου, το οποίο αφορά την ολοκλήρωση των κρατήσεων και την έκδοση των απαραίτητων ταξιδιωτικών εντύπων που παραδίδονται στον πελάτη και περιλαμβάνουν την αναλυτική αποτύπωση του δρομολογίου του (itinerary), καθώς και άλλο ενημερωτικό υλικό, όπως είναι οι ταξιδιωτικοί οδηγοί, οι χάρτες, οι ετικέτες αποσκευών και τα δώρα με το λογότυπο του τουριστικού γραφείου, εφόσον αυτά διατίθενται. Οι πρακτικά ασκούμενοι/-ες χειρίζονται τα μέσα προβολής και προώθησης των τουριστικών πακέτων, τόσο στην έντυπη όσο και την ψηφιακή τους μορφή.

5.1.Δ • ΟΡΓΑΝΩΣΗ ΚΑΙ ΔΙΟΙΚΗΣΗ ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΗΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΗΣ

Στη Δ' ενότητα «Οργάνωση και Διοίκηση Τουριστικής Επιχείρησης», οι πρακτικά ασκούμενοι/-ες στο τμήμα κρατήσεων συνομιλούν με τον πελάτη, κατανοούν τις ανάγκες του και προχωρούν στις απαραίτητες κρατήσεις. Διαχειρίζονται τις ξενοδοχειακές κρατήσεις, αποστέλλουν αίτημα κράτησης προς το ξενοδοχείο, επιβεβαιώνουν την κράτηση και εκδίδουν τα απαραίτητα ταξιδιωτικά έντυπα. Συμπληρώνουν την εντολή παροχής υπηρεσιών (voucher). Χειρίζονται τα διεθνή συστήματα κρατήσεων (Global Distribution Systems, GDS), κάνουν τις απαραίτητες κρατήσεις εισιτηρίων και εξασφαλίζουν τις αεροπορικές θέσεις για τους πελάτες του τουριστικού γραφείου. Φροντίζουν για την έκδοση των ακτοπλοϊκών εισιτηρίων όταν ο πελάτης έχει επιλέξει την ακτοπλοϊκή μετακίνηση. Συμπληρώνουν τις καρτέλες πελατών και ταξιδιωτών και αρχειοθετούν αντιστοίχως τα σχετικά έγγραφα. Χρησιμοποιούν το φωνητικό αλφάβητο στην επικοινωνία τους με τους προμηθευτές και τους συνεργάτες του τουριστικού γραφείου. Επίσης, οι πρακτικά ασκούμενοι/-ες στο τμήμα οργανωμένων ταξιδιών βοηθούν τον πελάτη να διαλέξει το πλέον κατάλληλο για αυτόν τουριστικό πακέτο και του δίνουν όλες τις απαραίτητες πληροφορίες, τόσο για τον προορισμό όσο και για το πρόγραμμα του ταξιδιού. Συμπληρώνουν το έντυπο συμμετοχής στο τουριστικό πακέτο και ετοιμάζουν την ονομαστική κατάσταση (name list) των συμμετεχόντων στο ταξίδι, καθώς και την κατάσταση δωματίων (rooming list). Οι πρακτικά ασκούμενοι/-ες ετοιμάζουν τον φάκελο ταξιδιού και εκδίδουν τα απαραίτητα στοιχεία (αποδείξεις κ.ά.). Οι πρακτικά ασκούμενοι/-ες στο τμήμα επαγγελματικών και επιχειρηματικών ταξιδιών παρακολουθούν και συμμετέχουν σε όλα τα στάδια διοργάνωσης μιας ημερίδας ή ενός συνεδρίου. Παρακολουθούν και συμμετέχουν στον σχεδιασμό και την οργάνωση των ταξιδιών κινήτρων, και γενικότερα των ταξιδιών MICE. Οι πρακτικά ασκούμενοι/-ες γενικά επικοινωνούν και συνεργάζονται με όλους τους προμηθευτές, ενώ παρακολουθούν τη διεκπεραίωση των οικονομικών συναλλαγών με τους προμηθευτές και επικοινωνούν με όλους τους αρμόδιους φορείς, όταν αυτό απαιτείται.

5.1.E • ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΕΚΤΑΚΤΩΝ ΚΑΤΑΣΤΑΣΕΩΝ

Στην Ε' ενότητα «Διαχείριση Έκτακτων Καταστάσεων», οι πρακτικά ασκούμενοι/-ες μετέχουν στην αντιμετώπιση σωρείας εκτάκτων καταστάσεων. Καθοδηγούν με ασφάλεια μια ομάδα τουριστών-επισκεπτών στον τόπο προορισμού, στον χώρο επίσκεψης, στον χώρο ξενάγησης, στον τόπο διασκέδασης κ.α. Διαχειρίζονται πιθανή εμπλοκή με τις τοπικές αρχές, την οποία αντιμετωπίζουν με ειλικρίνεια, σοβαρότητα και ήθος δίνοντας πάντα κατάλληλη λύση. Διαχειρίζονται ενδεχόμενο καυγά μεταξύ των μελών του γκρουπ, φροντίζοντας να επανέλθει το ήρεμο κλίμα στην ομάδα των ταξιδιωτών. Οι πρακτικά ασκούμενοι/-ες διαχειρίζονται έκτακτες καταστάσεις ασθενειών, κινδύνου, ατυχήματος κ.ά. Πιο συγκεκριμένα, σε περίπτωση εκδήλωσης μεταδοτικής ασθένειας σε κάποιον ταξιδιώτη κατά τη διάρκεια του ταξιδιού, ο/η τουριστικός/-ή συνοδός φροντίζει για την εξασφάλιση ιατρικής βοήθειας, καθώς και για την τήρηση των οδηγιών του γιατρού. Σε περίπτωση ατυχήματος ή τραυματισμού κάποιου ταξιδιώτη, φροντίζει για τη μεταφορά του στο νοσοκομείο, ενημερώνει το τουριστικό γραφείο για τα συμβάντα στον προορισμό και ταυτόχρονα φροντίζει να μην απουσιάζει από τα υπόλοιπα μέλη του γκρουπ. Οι πρακτικά ασκούμενοι/-ες διαχειρίζονται ακόμη και ιδιαίτερα έκτακτες και άσχημες καταστάσεις, όπως ο θάνατος μέλους του γκρουπ. Σε αυτή την περίπτωση ενημερώνουν το γραφείο για το θλιβερό γεγονός και με τη σειρά το γραφείο ενημερώνει τους συγγενείς και την ασφαλιστική εταιρεία. Επίσης, επικοινωνούν με την ασφαλιστική εταιρεία για να την ενημερώσουν και να ενημερωθούν από αυτήν για τη διαδικασία που πρέπει να ακολουθήσουν, ενώ στη συνέχεια η ασφαλιστική εταιρεία αναλαμβάνει όλα τα διαδικαστικά για τη μετακίνηση της σωρού μέσω του τοπικού αντιπροσώπου, καθώς βάσει κοινοτικής οδηγίας είναι υποχρεωτική η ασφάλιση επαναπατρισμού της σωρού. Οι πρακτικά ασκούμενοι/-ες ενδέχεται να αντιμετωπίσουν ακραίες καταστάσεις όπως ένα δυστύχημα με το τουριστικό λεωφορείο. Γνωρίζουν τις βασικές ενέργειες που αναδεικνύουν τον επαγγελματισμό τους: την άμεση φροντίδα προς τους τραυματισμένους και την ενημέρωση του τουριστικού γραφείου για το συμβάν, δίνοντας έτσι τα γεγονότα πριν γίνουν γνωστά από τις ειδήσεις των ραδιοφωνικών και τηλεοπτικών μέσων. Ειδοποιούν το ΕΚΑΒ και φροντίζουν να είναι παρόντες/παρούσες μέχρι να μεταφερθούν όλοι οι τραυματίες. Φροντίζουν να καλύψουν όλες τις πινακίδες που φέρουν τον τίτλο του τουριστικού γραφείου και αποφεύγουν να δώσουν οι ίδιοι συνέντευξη στα τοπικά μέσα ενημέρωσης.

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 συμμετέχει στη μαθησιακή διαδικασία και το

οποίο περιλαμβάνει 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 και 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 εκπαιδευομένων 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 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 τις 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 συσχετιζό-

μενες 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 και οι οποίες χρειάζονται χρόνο, επομένως ο/η εκπαιδευτής/-τρια πρέπει να λάβει υπόψη του τον περιορισμένο χρόνο (εξάμηνο) υλοποίησης της πρακτικής άσκησης. Τέλος, θα πρέπει να σημειώσουμε ότι το μικρό μέγεθος της επιχείρησης μπορεί να λειτουργήσει ανασταλτικά στην εφαρμογή της εν λόγω πρακτικής.

Βιβλιογραφία

A | Βιβλιογραφικές αναφορές σχετικές με την ειδικότητα

ΕΛΛΗΝΟΓΛΩΣΣΗ

- Ακρίβος, Χ. & Σαλεσιώτης, Π. (2007). *Τουρισμός. Εισαγωγικές έννοιες, τουριστική συνείδηση, τουριστική συμπεριφορά*. Αθήνα: Εκδόσεις Interbooks.
- Alan, G. (2012). *Η Τέχνη της Επικοινωνίας, Πώς να γίνετε περισσότερο αποτελεσματικοί σε προσωπικό και κοινωνικό επίπεδο*. Αθήνα: Εκδόσεις Πατάκη.
- Ανδρεάδης, Π. & Παπαϊωάννου, Γ. (2009). *Υγιεινή & Ασφάλεια Εργαζομένου. Οδηγός Τεχνικού Ασφαλείας*. Αθήνα: Εκδόσεις Ίων.
- Βακαλόπουλος, Κ. Α. (2005). *Ιστορία της Ελλάδος. Επίτομη – Συνθετική. Από τη Γένεση του Νέου Ελληνισμού (1204) στη Σύγχρονη Ελλάδα (2000)*. Αθήνα: Εκδόσεις Σταμούλη.
- Βασιλειάδης, Χ. (2009). *Η Διοικητική και το Marketing των Τουριστικών Προορισμών*. Αθήνα: Εκδόσεις Σταμούλη.
- Γαλίτης, Γ. (2003). *Αεροπορικοί ναύλοι*. Αθήνα: Εκδόσεις Προπομπός.
- Garner, A. (2012). *Η Τέχνη της Επικοινωνίας. Πώς να γίνετε περισσότερο αποτελεσματικοί σε προσωπικό και κοινωνικό επίπεδο*. Αθήνα: Εκδόσεις Πατάκη.
- Γασπαρινάτος, Σ. & Μαζαράκη, Ε. (2003). *Οργάνωση τουριστικών πακέτων. Μεταφορικά μέσα, προορισμοί τουριστικών πακέτων*. Αθήνα: Εκδόσεις Έλλην.
- Γεωργιάδης, Χ. (2015). *Τεχνολογίες παγκόσμιου ιστού και ηλεκτρονικού εμπορίου*. Αθήνα: Σύνδεσμος Ελληνικών Ακαδημαϊκών Βιβλιοθηκών. Διαθέσιμο στο: <https://hdl.handle.net/11419/2288>
- Γκούρτσας, Ν. (2008). *First Aid-Πρώτες Βοήθειες*. Θεσσαλονίκη: Εκδόσεις Χαραλαμπίδη.
- Clogg, R. (2015). *Συνοπτική Ιστορία της Ελλάδας, 1770-2013* (μτφρ. Λυδία Παπαδάκη, Παναγιώτης Δρεπανιώτης & Μαρία Μαυρομάτη). Αθήνα: Εκδόσεις Κάτοπτρο.

- Γλυνιά, Ε., Λύτρας, Π. & Μάρας, Δ. (2004). *Animation. Ψυχαγωγία και Άθληση στον Τουρισμό*. Αθήνα: Εκδόσεις Interbooks.
- Γρηγοριάδης, Σ. Ν. (2009). *Ιστορία της Σύγχρονης Ελλάδας, 1941-1974* (Α΄ τόμος: Κατοχή – Δεκεμβριανά, 1941-1945). Αθήνα: Εκδόσεις Polaris.
- Δακουράς, Δ. (2009). *Συγκριτική θρησκειολογία*. Αθήνα: Εκδόσεις Έννοια.
- Δερμετζόπουλος, Α., Ντόλου, Α., Γκούρη, Ν. & Σκούλτσος, Σ. (2022). *Οδηγός κατάρτισης ειδικότητας: «Τουριστικός Συνοδός»*. Αθήνα: Γενική Γραμματεία Επαγγελματικής Εκπαίδευσης, Κατάρτισης, Διά Βίου Μάθησης και Νεολαίας.
- Derruau, M. (2007). *Ανθρωπογεωγραφία*. Αθήνα: Μορφωτικό Ίδρυμα Εθνικής Τραπέζης.
- Δουληγέρης, Χ. & Μητρόπουλος, Σ. (2015). *Πληροφοριακά συστήματα στο διαδίκτυο*. Αθήνα: Σύνδεσμος Ελληνικών Ακαδημαϊκών Βιβλιοθηκών. Διαθέσιμο στο: <https://hdl.handle.net/11419/3969>
- Δουλκέρη, Τ. (2017). *Τουρισμός – Πολιτική – Πολιτισμός στην Ελλάδα*. Αθήνα: Εκδόσεις Λειμών.
- Ένωση Εταιρειών Διαφήμισης – Επικοινωνίας Ελλάδος (ΕΔΕΕ). (χ.χ.). *Γλωσσάριο Δημοσίων Σχέσεων*. Διαθέσιμο στο: https://www.edee.gr/files/PR/Glossary_Dimosion_Sxesevn.pdf
- Ένωση Εταιρειών Διαφήμισης – Επικοινωνίας Ελλάδος (ΕΔΕΕ). (χ.χ.). *Κώδικας Δεοντολογίας και Πρακτικής του Τομέα Δημοσίων Σχέσεων της ΕΔΕΕ*. Διαθέσιμο στο: https://www.edee.gr/files/PR/05_PR_CODE.pdf
- Ευθυμιάτου-Πουλάκου, Α. (2009). *Τουριστικό Δίκαιο*. Αθήνα: Εκδόσεις Σάκκουλα.
- Ευρωπαϊκό Κοινοβούλιο: Πολιτική μεταφορών και τουρισμού. (χ.χ.). Διαθέσιμο στο: <http://www.europarl.europa.eu/factsheets/el/section/198/πολιτικη-μεταφορων-και-τουρισμου>
- Ηνωμένα Έθνη: ICAO-Διεθνής Οργάνωση Πολιτικής Αεροπορίας. (χ.χ.). Διαθέσιμο στο: <http://unric.org/el/icao-διεθνησ-οργανωση-πολιτικησ-αεροπορ-2/>

Ινστιτούτο του Συνδέσμου Ελληνικών Τουριστικών Επιχειρήσεων (ΙΝΣΕΤΕ). (2021). *Ελληνικός Τουρισμός 2030. Σχέδια δράσης*. Διαθέσιμο στο: <https://insete.gr/greektourism2030/>

Jarniou-Leger, C. & Kalousis, G. (2023). *Επιχειρηματικό Σχέδιο. Από την ιδέα στην υλοποίηση*. Αθήνα: Εκδόσεις Προπομπός.

Κάβουρα, Α. (2021). *Επικοινωνία, Διαφήμιση και Μάρκετινγκ στο Ψηφιακό Περιβάλλον και ο Ρόλος των Μέσων Κοινωνικής Δικτύωσης*. Αθήνα: Εκδόσεις Gutenberg.

Καμίτση, Ε. (2013). *Γαλλικά για τον Τουρισμό (Α1-Α2). Εκπαιδευτικό υλικό για τα κέντρα διά βίου μάθησης*. Αθήνα: Υπουργείο Παιδείας και Θρησκευμάτων, Γενική γραμματεία διά βίου μάθησης. Διαθέσιμο στο: https://www.minedu.gov.gr/publications/docs2018/03_10_18_france.pdf

Καρυωτόγλου, Α. (2006). *Σπουδή στη θρησκευολογία*. Αθήνα: Εκδόσεις Γρηγόρη.

Καταραχιάς, Λ. (2002). *Ποιοτική Εξυπηρέτηση Πελατών στις ξενοδοχειακές επιχειρήσεις*. Αθήνα: Εκδόσεις Έλλην.

Κικίλια, Κ. & Παπαγεωργίου, Α. (2022). «Η σημασία διαφύλαξης της Άυλης Πολιτιστικής Κληρονομιάς για τον Ελληνικό, Τοπικό Τουρισμό. Η Περίπτωση του Συριανού Λουκουμιού», στο: Παπαγεωργίου, Α. & Σεργόπουλος, Κ. (επιμ.). *Σύγχρονες Διαστάσεις του Τουριστικού Φαινομένου: Τιμητικός Τόμος στη μνήμη του καθηγητή Περικλή Ν. Λύτρα*. Αθήνα: Πανεπιστήμιο Δυτικής Αττικής, Τμήμα Διοίκησης Τουρισμού.

Κιλιπίρης, Φ. Ε. (2023). *Αειφόρος – Βιώσιμος Τουρισμός & Ανάπτυξη*. Θεσσαλονίκη: Εκδόσεις Δίσιγμα.

Κοκκώσης, Χ. & Τσάρτας, Π. (2019). *Βιώσιμη τουριστική ανάπτυξη και περιβάλλον*. Αθήνα: Εκδόσεις Κριτική.

Κολτσιδόπουλος, Γ., Hudman, L. & Jackson, R. (2003). *Τουριστική Γεωγραφία: Ελληνική & Παγκόσμια*. Αθήνα: Εκδόσεις Έλλην.

Kotler, P., Bowen, J., Baloglu, S. & Χρήστου, Ε. (2019). *Μάρκετινγκ Τουρισμού και Φιλοξενίας*. Λευκωσία: Εκδόσεις Π. Χ. Πασχαλίδη & Broken Hill Publishers.

- Κουτούπης, Θ. (2016). *Δημόσιες Σχέσεις*. Αθήνα: Εκδόσεις Σάκκουλα.
- Κωστομούδη-Κυριακοπούλου, Ζ. (2007). *C.R.S.-G.D.S., συστήματα κρατήσεων αεροπορικών εταιρειών και ταξιδιωτικών πρακτορείων με χρήση ηλεκτρονικού υπολογιστή*. Αθήνα: Εκδόσεις Σταμούλη.
- Λάγος, Δ. (2016). *Θεωρητικές προσεγγίσεις στον τουρισμό*. Αθήνα: Εκδόσεις Κριτική.
- Λαϊνός, Ι. (2009). *Αεροπορικοί ναύλοι – Έκδοση Αεροπορικού Εισιτηρίου*. Αθήνα: Εκδόσεις Interbooks.
- Λαλούμης, Δ. (2017). *Ξενοδοχειακή Ψυχαγωγία & Άθληση*. Αθήνα: Εκδόσεις Unibooks.
- Λαλούμης, Δ. (2018). *Διοίκηση ξενοδοχειακών επιχειρήσεων*. Αθήνα: Εκδόσεις Φαίδιμος.
- Λαλούμης, Δ. & Σεργόπουλος, Κ. (2017). *Διοίκηση Τμημάτων Υποδοχής και Ορόφων*. Αθήνα: Εκδόσεις Unibooks.
- Laudon, K. & Guercio-Traver, C. (2022). *Ηλεκτρονικό εμπόριο: Επιχειρήσεις, τεχνολογία, κοινωνία*. Αθήνα: Εκδόσεις Παπασωτηρίου.
- Liu, S., Volčič, Z. & Gallois, C. (2018). *Εισαγωγή στη διαπολιτισμική επικοινωνία. Παγκόσμιοι πολιτισμοί και πλαίσια*. Αθήνα: Εκδόσεις Gutenberg.
- Lübke, D. & Gagnon, C. (2012). *Γαλλική Γραμματική σε πίνακες (A1-B2)*, (μτφρ. Γ. Ανδρικόπουλος). Αθήνα: Εκδόσεις Πατάκη.
- Λύτρας, Π. (2008). *Δημόσιες σχέσεις και επικοινωνία στον τουρισμό*. Αθήνα: Εκδόσεις Interbooks.
- Μαγνήσαλης, Κ. (1997). *Η συμπεριφορά του καταναλωτή*. Αθήνα: Εκδόσεις Interbooks.
- Μαρχαβίλας, Π. Κ. (2017). *Διαχείριση Ασφαλείας και Υγιεινής της εργασίας: Τεχνικές και μέθοδοι εκτίμησης της διακινδύνευσης – επικινδυνότητας στην ασφάλεια εργασίας*. Αθήνα: Εκδόσεις Τζιόλα.
- Μοίρα, Π. (2009). *Θρησκευτικός τουρισμός*. Αθήνα: Εκδόσεις Φαίδιμος.

- Μοίρα, Π. (2018). *Τουριστική Γεωγραφία της Ελλάδας. Γεωγραφικές προσεγγίσεις στον τουρισμό*. Αθήνα: Εκδόσεις Φαίδιμος.
- Μοίρα, Π. (2019). *Θρησκευτικός τουρισμός και προσκύνημα*. Αθήνα: Εκδόσεις Φαίδιμος.
- Μοίρα, Π. (2022). *Τουρισμός. Ιστορία, Εξέλιξη, Προοπτικές*. Θεσσαλονίκη: Εκδόσεις Τζιόλα.
- Μόρμορη, Π., Τόμπρου, Χ. & Σιβρίδου, Φ. (2013). *Intermediate Business English*. Αθήνα: Εκδόσεις Φαίδιμος.
- Μουστάκης, Γ. (2007). *Οι πέντε μεγάλες θρησκείες του κόσμου*. Αθήνα: Εκδόσεις Πατάκη.
- Μπέγζος, Μ. (2006). *Εισαγωγή στη θρησκευσιολογία*. Αθήνα: Εκδόσεις Ελληνικά Γράμματα.
- Μπέγζος, Μ. (2011). *Συγκριτική θρησκευσιολογία*. Αθήνα: Εκδόσεις Γρηγόρη.
- Μυλωνόπουλος, Δ. (2021). *Τουριστικό Δίκαιο*. Αθήνα: Εκδόσεις Νομική Βιβλιοθήκη.
- Μυλωνοπούλου, Μ. Π. (1999). *Τουριστική Γεωγραφία: Ευρώπη*. Αθήνα: Εκδόσεις Σταμούλη.
- Μυλωνοπούλου, Μ. Π. (2000). *Τουριστική Γεωγραφία: Ασία*. Αθήνα: Εκδόσεις Σταμούλη.
- Μυλωνοπούλου, Μ. Π. (2001). *Τουριστική Γεωγραφία: Αφρική, Αμερική, Ωκεανία*. Αθήνα: Εκδόσεις Σταμούλη.
- Νόμος 393/1976. (1976). *Περί ιδρύσεως και λειτουργίας τουριστικών γραφείων* (ΦΕΚ Α΄ 199/31.07.1976).
- Νόμος 4276/2014. (2014). *Απλούστευση διαδικασιών λειτουργίας τουριστικών επιχειρήσεων και τουριστικών υποδομών, ειδικές μορφές τουρισμού και άλλες διατάξεις* (ΦΕΚ Α΄ 155/30.07.2014).
- Παντελοδήμος, Δ. & Καϊτέρης, Κ. (2002). *Ελληνο-γαλλικό λεξικό ΚΑΟΥΦΜΑΝ*. Αθήνα: Εκδόσεις Librairie Kauffmann.

- Παπαγεωργίου, Α. Ν. (2003). *Αρχές Λειτουργίας Τουριστικού Γραφείου*. Αθήνα: Εκδόσεις Interbooks.
- Παπαγεωργίου, Α. Ν. (2018). *Οργάνωση και λειτουργία τουριστικών γραφείων*. Αθήνα: Εκδόσεις Φαίδιμος.
- Παπαγεωργίου, Α. Ν. (2021). *Μάνατζμεντ σύγχρονων τουριστικών γραφείων*. Λευκωσία: Εκδόσεις Π. Χ. Πασχαλίδη & Broken Hill Publishers.
- Παπαγεωργίου, Α. Ν. (2023). *Μάνατζμεντ Συνεδρίων και Εκδηλώσεων: Hybrid, Virtual, In Person*. Λευκωσία: Εκδόσεις Π. Χ. Πασχαλίδη & Broken Hill Publishers.
- Πατεστής, Ι. (2017). *Διοίκηση προσωπικού ξενοδοχειακών και επισιτιστικών επιχειρήσεων*. Αθήνα: Εκδόσεις Le Monde/Les Livres Du Tourisme.
- Perreault, W. D. Jr, Cannon, J. P. & McCarthy, J. E. (2012). *Βασικές αρχές μάρκετινγκ. Μια στρατηγική προσέγγιση*. Αθήνα: Εκδόσεις Π. Χ. Πασχαλίδη & Broken Hill Publishers.
- Πινότσης, Δ. & Κωνσταντινίδης, Θ. Κ. (2015). «Εργατικά ατυχήματα στην Ευρωπαϊκή Ένωση και την Ελλάδα (2008-2012)», *Υγιεινή κι Ασφάλεια της εργασίας*, 63, Ιούλιος-Αύγουστος, Σεπτέμβριος.
- Πλακωτή, Ε. (2019). *Θρησκευολογία και διαχείριση της ετερότητας*. Αθήνα: Εκδόσεις Σπανίδη.
- Πρωτοπαπαδάκης, Ι. Ν. (2014). *e-Tourism*. Αθήνα: Εκδόσεις Ίων.
- Πρωτοπαπαδάκης, Ι. Ν. (2015). *Υποδειγματική εξυπηρέτηση πελατών. 60 τρόποι για να δημιουργήσετε πιστούς πελάτες*. Αθήνα: Εκδόσεις Σταμούλη.
- Σιτάρας, Θ. & Τζένος, Χ. (2007). *Εισαγωγή στη Θεωρία του Τουρισμού*. Αθήνα: Εκδόσεις Interbooks.
- Smith, M. K. & Κικίλια, Κ. Π. (2024). *Πολιτισμός και Τουρισμός. Ειδικά θέματα για Σπουδές στον Πολιτιστικό Τουρισμό*. Λευκωσία: Εκδόσεις Π. Χ. Πασχαλίδη & Broken Hill Publishers.
- Συλλογικό Έργο. (2007). *Ελληνική Ιστορία*. Αθήνα: Εκδοτική Αθηνών.

- Σωπασή, Ε. (2013). *Επιχειρηματικότητα και Τουριστική – Πολιτιστική Ανάπτυξη*. Αθήνα: Γενική Γραμματεία Διά Βίου Μάθησης. Διαθέσιμο στο: <https://www.openbook.gr/epixeirimatikotita-kai-touristiki-politistiki-anaptyxi/>
- Σωτηριάδης, Μ. & Φάρσαρη, Ι. (2009). *Εναλλακτικές και ειδικές μορφές τουρισμού. Σχεδιασμός management και marketing*. Αθήνα: Εκδόσεις Interbooks.
- Τερκενλή, Θ. Σ., Μεταξίδης, Ν. Α. & Ραφτοπούλου, Π. (2010). *Τουριστική Γεωγραφία – Γ΄ ΕΠΑ.Λ*. Αθήνα: Ινστιτούτο Τεχνολογίας Υπολογιστών και Εκδόσεων «ΔΙΟΦΑΝΤΟΣ». Διαθέσιμο στο: https://ebooks.edu.gr/ebooks/v/pdf/8547/5392/24-0632-01_V3_Touristiki-Geografia_G-EPAL_Vivlio-Mathiti/
- Τσάρτας, Π. & Λύτρας, Π. (2017). *Τουρισμός, Τουριστική Ανάπτυξη*. Αθήνα: Εκδόσεις Παπαζήση.
- Φαναριώτης, Π. Ι. (2010). *Επιχειρησιακή Επικοινωνία. Εισαγωγή στη θεωρία και τεχνική της σύγχρονης επιχειρησιακής επικοινωνίας*. Αθήνα: Εκδόσεις Σταμούλη.
- Φιλιππίδης, Δ. & Γκόλιας, Ν. (2001). *Ψυχαγωγία και άθληση πελατών ξενοδοχείων*. Αθήνα: Εκδόσεις Έλλην.
- Χαριτούδη, Γ. & Σαπαλίδης, Κ. (2019). *Δυνατότητες και εφαρμογές του παγκόσμιου ιστού* (2η έκδοση). Θεσσαλονίκη: Εκδόσεις Δίσιγμα.
- Χυτήρης, Λ. & Χυτήρη, Α. (2023). *Διοίκηση ξενοδοχείων*. Αθήνα: Εκδόσεις Μπένου.

ΞΕΝΟΓΛΩΣΣΗ

- Corbeau, S., Dubois, C. & Penfornis, J.-L. (2004). *Tourisme.com. Méthode de français professionnel du tourisme*. Paris: CLE International.
- Jacob, M. & Strutt, P. (2009). *English for International Tourism: Upper Intermediate Coursebook*. London: Longman.
- Karras, I. D. (2020). *The Culture and Communication Interface*. Αθήνα: Εκδόσεις Δίαυλος.
- Mol, H. (2014). *Moving into Tourism & Hospitality*. UK: Garnet.
- Walker, R. & Harding, K. (2006). *Oxford English for Careers: Tourism 1 – Student's Book*. Oxford: Oxford University Press.

B | Βιβλιογραφικές αναφορές σχετικές με τη μεθοδολογία ανάπτυξης των εκπαιδευτικών εγχειριδίων

- Βαρβιτσιώτη, Ρ., Γούλας, Χρ., Θεοδωρή, Ελ. Καρατράσογλου, 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://gsveltly.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>

Korpon, 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_NOTE6UAEET.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

