

Γενική Γραμματεία
Επαγγελματικής Εκπαίδευσης Κατάρτισης
Διά Βίου Μάθησης και Νεολαίας

ΟΔΗΓΟΣ ΚΑΤΑΡΤΙΣΗΣ

Ειδικότητα: Τεχνολογίες Επικοινωνίας
και Πληροφοριών στην Ταξιδιωτική
Βιομηχανία (V.I.C.T. Travel)

Κωδικός: 22-01-17-0

ΙΕΚ

2020-21

**Συγγραφή Οδηγού Κατάρτισης
στην Ειδικότητα:**

**«Τεχνολογίες Επικοινωνίας και
Πληροφοριών στην Ταξιδιωτική
Βιομηχανία (V.I.C.T. Travel)»**

Συντακτική ομάδα

Κυριακός Δημήτριος

Αναγνωστάκης Ιωάννης

Γεώργια Αναστασία

Δημητράκη Ελευθερία

Κάκνα Ελένη

Καλλέργη Τζένη

Κοτταρά Χαρά

Μουγγολιάς Ανδρέας

Παπαπούλιου Ζωή

Επιμέλεια σύνταξης

Κυριακός Δημήτριος

Κόκκινος Γεράσιμος

*Ο παρών Οδηγός συντάχθηκε με την ενεργή συμβολή του
Κέντρου Ανάπτυξης Εκπαιδευτικής Πολιτικής (ΚΑΝΕΠ) και του
Ινστιτούτου Εργασίας (ΙΝΕ) της ΓΣΕΕ*

Περιεχόμενα

| | |
|---|----|
| Εισαγωγή | 12 |
| Μέρος Α΄ | 14 |
| ΠΡΟΣΔΙΟΡΙΣΜΟΣ ΕΙΔΙΚΟΤΗΤΑΣ..... | 14 |
| 1. Τίτλος της ειδικότητας και ομάδα προσανατολισμού | 15 |
| 1.1 Τίτλος ειδικότητας..... | 15 |
| 1.2 Ομάδα προσανατολισμού (επαγγελματικός τομέας)..... | 15 |
| 2. Συνοπτική περιγραφή ειδικότητας | 15 |
| 2.1 Ορισμός και περιγραφή ειδικότητας | 15 |
| 2.2 Αρμοδιότητες/καθήκοντα | 15 |
| Επαγγελματικά καθήκοντα | 15 |
| 2.3 Προοπτικές απασχόλησης στον κλάδο ή τομέα | 17 |
| 3. Προϋποθέσεις εγγραφής και διάρκεια σπουδών | 18 |
| 3.1 Προϋποθέσεις εγγραφής | 18 |
| 3.2 Διάρκεια σπουδών | 18 |
| 4. Χορηγούμενοι τίτλοι – Βεβαιώσεις – Πιστοποιητικά | 18 |
| 5. Αντιστοιχίσεις ειδικότητας..... | 18 |
| 6. Κατατάξεις εγγραφής άλλων τίτλων επαγγελματικής εκπαίδευσης και κατάρτισης στην ειδικότητα | 19 |
| 7. Εθνικό Πλαίσιο Προσόντων..... | 19 |
| 8. Πιστωτικές μονάδες | 19 |
| 9. Σχετική νομοθεσία..... | 19 |
| 10. Επαγγελματικά δικαιώματα..... | 21 |
| 11. Πρόσθετες πηγές πληροφόρησης..... | 22 |
| Μέρος Β΄..... | 23 |
| ΣΚΟΠΟΣ & ΠΡΟΣΔΟΚΩΜΕΝΑ ΜΑΘΗΣΙΑΚΑ ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ ΤΟΥ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΟΣ ΣΠΟΥΔΩΝ ΤΗΣ ΕΙΔΙΚΟΤΗΤΑΣ | 23 |
| 1. Βασικός σκοπός του προγράμματος σπουδών της ειδικότητας..... | 24 |
| 2. Προσδοκώμενα μαθησιακά αποτελέσματα του προγράμματος σπουδών | 24 |
| Μέρος Γ΄ | 27 |
| ΕΚΠΑΙΔΕΥΤΙΚΕΣ ΠΡΟΔΙΑΓΡΑΦΕΣ & ΑΝΑΛΥΤΙΚΟ ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΟ ΤΟΥ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΟΣ ΣΠΟΥΔΩΝ | 27 |
| 1. Ωρολόγιο πρόγραμμα | 28 |
| 2. Αναλυτικό πρόγραμμα | 29 |
| 2.1 ΕΞΑΜΗΝΟ Α΄ | 29 |
| 2.1.Α. ΜΑΘΗΣΙΑΚΗ ΕΝΟΤΗΤΑ: ΤΟΥΡΙΣΜΟΣ Ι | 29 |
| • Περίληψη της μαθησιακής ενότητας..... | 29 |
| • Προσδοκώμενα μαθησιακά αποτελέσματα | 29 |

| | |
|---|-----------|
| • Βασικές λέξεις – Έννοιες κλειδιά..... | 30 |
| • Κατανομή σε μαθησιακές υποενότητες..... | 30 |
| • Αριθμός ωρών διδασκαλίας της μαθησιακής ενότητας ανά εβδομάδα | 30 |
| • Προτεινόμενες πηγές μελέτης | 31 |
| 2.1.Β. ΜΑΘΗΣΙΑΚΗ ΕΝΟΤΗΤΑ: ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΟ ΜΑΡΚΕΤΙΝΓΚ – ΔΕΞΙΟΤΗΤΕΣ ΠΩΛΗΣΕΩΝ | 31 |
| • Περίληψη της μαθησιακής ενότητας | 31 |
| • Προσδοκώμενα μαθησιακά αποτελέσματα | 31 |
| • Βασικές λέξεις – Έννοιες κλειδιά..... | 31 |
| • Κατανομή σε μαθησιακές υποενότητες..... | 32 |
| • Αριθμός ωρών διδασκαλίας της μαθησιακής ενότητας ανά εβδομάδα | 32 |
| • Προτεινόμενες πηγές μελέτης | 32 |
| 2.1.Γ. ΜΑΘΗΣΙΑΚΗ ΕΝΟΤΗΤΑ: ΟΡΓΑΝΩΣΗ ΚΑΙ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑ ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΩΝ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ Ι | 32 |
| • Περίληψη της μαθησιακής ενότητας | 32 |
| • Προσδοκώμενα μαθησιακά αποτελέσματα | 32 |
| • Βασικές λέξεις – Έννοιες κλειδιά..... | 33 |
| • Κατανομή σε μαθησιακές υποενότητες..... | 33 |
| • Αριθμός ωρών διδασκαλίας της μαθησιακής ενότητας ανά εβδομάδα | 34 |
| • Προτεινόμενες πηγές μελέτης | 34 |
| 2.1.Δ. ΜΑΘΗΣΙΑΚΗ ΕΝΟΤΗΤΑ: ΕΙΣΑΓΩΓΗ ΣΤΙΣ ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΕΣ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΚΗΣ | 34 |
| • Περίληψη της μαθησιακής ενότητας | 34 |
| • Προσδοκώμενα μαθησιακά αποτελέσματα | 34 |
| • Βασικές λέξεις – Έννοιες κλειδιά..... | 35 |
| • Κατανομή σε μαθησιακές υποενότητες..... | 35 |
| • Αριθμός ωρών διδασκαλίας της μαθησιακής ενότητας ανά εβδομάδα | 36 |
| • Προτεινόμενες πηγές μελέτης | 36 |
| 2.1.Ε. ΜΑΘΗΣΙΑΚΗ ΕΝΟΤΗΤΑ: ΑΡΧΕΣ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΗΣ ΘΕΩΡΙΑΣ | 36 |
| • Περίληψη της μαθησιακής ενότητας | 36 |
| • Προσδοκώμενα μαθησιακά αποτελέσματα | 36 |
| • Βασικές λέξεις – Έννοιες κλειδιά..... | 37 |
| • Κατανομή σε μαθησιακές υποενότητες..... | 37 |
| • Αριθμός ωρών διδασκαλίας της μαθησιακής ενότητας ανά εβδομάδα | 37 |
| • Προτεινόμενες πηγές μελέτης | 37 |
| 2.1.ΣΤ. ΜΑΘΗΣΙΑΚΗ ΕΝΟΤΗΤΑ: ΑΕΡΟΠΟΡΙΚΟΙ ΝΑΥΛΟΙ | 38 |
| • Περίληψη της μαθησιακής ενότητας | 38 |
| • Προσδοκώμενα μαθησιακά αποτελέσματα | 38 |
| • Βασικές λέξεις – Έννοιες κλειδιά..... | 38 |

| | |
|--|-----------|
| • Κατανομή σε μαθησιακές υποενότητες..... | 39 |
| • Αριθμός ωρών διδασκαλίας της μαθησιακής ενότητας ανά εβδομάδα | 39 |
| • Προτεινόμενες πηγές μελέτης | 39 |
| 2.1.Ζ. ΜΑΘΗΣΙΑΚΗ ΕΝΟΤΗΤΑ: ΑΓΓΛΙΚΑ, ΑΓΓΛΙΚΗ ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΗ ΟΡΟΛΟΓΙΑ..... | 39 |
| • Περίληψη της μαθησιακής ενότητας..... | 39 |
| • Προσδοκώμενα μαθησιακά αποτελέσματα | 40 |
| • Βασικές λέξεις – Έννοιες κλειδιά..... | 40 |
| • Κατανομή σε μαθησιακές υποενότητες..... | 41 |
| • Αριθμός ωρών διδασκαλίας της μαθησιακής ενότητας ανά εβδομάδα | 41 |
| • Προτεινόμενες πηγές μελέτης | 42 |
| 2.1.Η. ΜΑΘΗΣΙΑΚΗ ΕΝΟΤΗΤΑ: ΓΑΛΛΙΚΑ | 42 |
| • Περίληψη της μαθησιακής ενότητας..... | 42 |
| • Προσδοκώμενα μαθησιακά αποτελέσματα | 42 |
| • Βασικές λέξεις – Έννοιες κλειδιά..... | 43 |
| • Κατανομή σε μαθησιακές υποενότητες..... | 43 |
| • Αριθμός ωρών διδασκαλίας της μαθησιακής ενότητας ανά εβδομάδα | 44 |
| • Προτεινόμενες πηγές μελέτης | 44 |
| 2.1.Θ. ΜΑΘΗΣΙΑΚΗ ΕΝΟΤΗΤΑ: ΠΡΑΚΤΙΚΗ ΕΦΑΡΜΟΓΗ ΣΤΗΝ ΕΙΔΙΚΟΤΗΤΑ | 44 |
| • Περίληψη της μαθησιακής ενότητας..... | 44 |
| • Προσδοκώμενα μαθησιακά αποτελέσματα | 45 |
| • Βασικές έννοιες-λέξεις κλειδιά | 45 |
| • Κατανομή σε μαθησιακές υποενότητες..... | 46 |
| • Αριθμός ωρών διδασκαλίας της μαθησιακής ενότητας ανά εβδομάδα | 46 |
| • Προτεινόμενες πηγές μελέτης | 46 |
| 2.2 ΕΞΑΜΗΝΟ Β΄ | 46 |
| 2.2.Α. ΜΑΘΗΣΙΑΚΗ ΕΝΟΤΗΤΑ: ΤΟΥΡΙΣΜΟΣ II | 46 |
| • Περίληψη της μαθησιακής ενότητας..... | 46 |
| • Προσδοκώμενα μαθησιακά αποτελέσματα | 47 |
| • Βασικές λέξεις – Έννοιες κλειδιά..... | 47 |
| • Κατανομή σε μαθησιακές υποενότητες..... | 47 |
| • Αριθμός ωρών διδασκαλίας της μαθησιακής ενότητας ανά εβδομάδα | 48 |
| • Προτεινόμενες πηγές μελέτης | 48 |
| 2.2.Β. ΜΑΘΗΣΙΑΚΗ ΕΝΟΤΗΤΑ: ΟΡΓΑΝΩΣΗ ΚΑΙ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑ ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΩΝ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ II | 48 |
| • Περίληψη της μαθησιακής ενότητας..... | 48 |
| • Προσδοκώμενα μαθησιακά αποτελέσματα | 48 |
| • Βασικές λέξεις – Έννοιες κλειδιά..... | 49 |

| | |
|--|-----------|
| • Κατανομή σε μαθησιακές υποενότητες..... | 49 |
| • Αριθμός ωρών διδασκαλίας της μαθησιακής ενότητας ανά εβδομάδα | 49 |
| • Προτεινόμενες πηγές μελέτης | 49 |
| 2.2.Γ. ΜΑΘΗΣΙΑΚΗ ΕΝΟΤΗΤΑ: ΔΙΟΙΚΗΣΗ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ Ι..... | 50 |
| • Περίληψη της μαθησιακής ενότητας..... | 50 |
| • Προσδοκώμενα μαθησιακά αποτελέσματα | 50 |
| • Βασικές λέξεις – Έννοιες κλειδιά..... | 50 |
| • Κατανομή σε μαθησιακές υποενότητες..... | 50 |
| • Αριθμός ωρών διδασκαλίας της μαθησιακής ενότητας ανά εβδομάδα | 51 |
| • Προτεινόμενες πηγές μελέτης | 51 |
| 2.2.Δ. ΜΑΘΗΣΙΑΚΗ ΕΝΟΤΗΤΑ: ΕΦΑΡΜΟΓΕΣ ΥΠΟΛΟΓΙΣΤΩΝ ΣΤΗΝ ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΗ ΒΙΟΜΗΧΑΝΙΑ Ι..... | 52 |
| • Περίληψη της μαθησιακής ενότητας..... | 52 |
| • Προσδοκώμενα μαθησιακά αποτελέσματα | 52 |
| • Βασικές λέξεις – Έννοιες κλειδιά..... | 52 |
| • Κατανομή σε μαθησιακές υποενότητες..... | 53 |
| • Αριθμός ωρών διδασκαλίας της μαθησιακής ενότητας ανά εβδομάδα | 53 |
| • Προτεινόμενες πηγές μελέτης | 53 |
| 2.2.Ε. ΜΑΘΗΣΙΑΚΗ ΕΝΟΤΗΤΑ: ΨΗΦΙΑΚΟ ΜΑΡΚΕΤΙΝΓΚ ΣΤΗΝ ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΗ ΑΓΟΡΑ Ι..... | 54 |
| • Περίληψη της μαθησιακής ενότητας..... | 54 |
| • Προσδοκώμενα μαθησιακά αποτελέσματα | 54 |
| • Βασικές λέξεις – Έννοιες κλειδιά..... | 54 |
| • Κατανομή σε μαθησιακές υποενότητες..... | 55 |
| • Αριθμός ωρών διδασκαλίας της μαθησιακής ενότητας ανά εβδομάδα | 55 |
| • Προτεινόμενες πηγές μελέτης | 55 |
| 2.2.ΣΤ. ΜΑΘΗΣΙΑΚΗ ΕΝΟΤΗΤΑ: ΑΓΓΛΙΚΑ, ΑΓΓΛΙΚΗ ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΗ ΟΡΟΛΟΓΙΑ..... | 56 |
| • Περίληψη της μαθησιακής ενότητας..... | 56 |
| • Προσδοκώμενα μαθησιακά αποτελέσματα | 56 |
| • Βασικές λέξεις – Έννοιες κλειδιά..... | 57 |
| • Κατανομή σε μαθησιακές υποενότητες..... | 57 |
| • Αριθμός ωρών διδασκαλίας της μαθησιακής ενότητας ανά εβδομάδα | 58 |
| • Προτεινόμενες πηγές μελέτης | 58 |
| 2.2.Ζ. ΜΑΘΗΣΙΑΚΗ ΕΝΟΤΗΤΑ: ΓΑΛΛΙΚΑ..... | 58 |
| • Περίληψη της μαθησιακής ενότητας..... | 58 |
| • Προσδοκώμενα μαθησιακά αποτελέσματα | 58 |
| • Βασικές λέξεις – Έννοιες κλειδιά..... | 59 |
| • Κατανομή σε μαθησιακές υποενότητες..... | 59 |

| | | |
|--------|---|----|
| • | Αριθμός ωρών διδασκαλίας της μαθησιακής ενότητας ανά εβδομάδα | 60 |
| • | Προτεινόμενες πηγές μελέτης | 60 |
| 2.2.Η. | <i>ΜΑΘΗΣΙΑΚΗ ΕΝΟΤΗΤΑ: ΠΡΑΚΤΙΚΗ ΕΦΑΡΜΟΓΗ ΣΤΗΝ ΕΙΔΙΚΟΤΗΤΑ</i> | 60 |
| • | Περίληψη της μαθησιακής ενότητας | 60 |
| • | Προσδοκώμενα μαθησιακά αποτελέσματα | 61 |
| • | Βασικές έννοιες-λέξεις κλειδιά | 61 |
| • | Κατανομή σε μαθησιακές υποενότητες..... | 62 |
| • | Αριθμός ωρών διδασκαλίας της μαθησιακής ενότητας ανά εβδομάδα | 62 |
| • | Προτεινόμενες πηγές μελέτης | 62 |
| 2.3 | ΕΞΑΜΗΝΟ Γ΄ | 62 |
| 2.3.Α. | <i>ΜΑΘΗΣΙΑΚΗ ΕΝΟΤΗΤΑ: ΔΙΟΙΚΗΣΗ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ II</i> | 62 |
| • | Περίληψη της μαθησιακής ενότητας | 62 |
| • | Προσδοκώμενα μαθησιακά αποτελέσματα | 63 |
| • | Βασικές λέξεις – Έννοιες κλειδιά..... | 63 |
| • | Κατανομή σε μαθησιακές υποενότητες..... | 63 |
| • | Αριθμός ωρών διδασκαλίας της μαθησιακής ενότητας ανά εβδομάδα | 64 |
| • | Προτεινόμενες πηγές μελέτης | 64 |
| 2.3.Β. | <i>ΜΑΘΗΣΙΑΚΗ ΕΝΟΤΗΤΑ: ΕΦΑΡΜΟΓΕΣ ΥΠΟΛΟΓΙΣΤΩΝ ΣΤΗΝ ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΗ ΒΙΟΜΗΧΑΝΙΑ II</i> | 64 |
| • | Περίληψη της μαθησιακής ενότητας | 64 |
| • | Προσδοκώμενα μαθησιακά αποτελέσματα | 64 |
| • | Βασικές λέξεις – Έννοιες κλειδιά..... | 65 |
| • | Κατανομή σε μαθησιακές υποενότητες..... | 65 |
| • | Αριθμός ωρών διδασκαλίας της μαθησιακής ενότητας ανά εβδομάδα | 65 |
| • | Προτεινόμενες πηγές μελέτης | 65 |
| 2.3.Γ. | <i>ΜΑΘΗΣΙΑΚΗ ΕΝΟΤΗΤΑ: ΨΗΦΙΑΚΟ ΜΑΡΚΕΤΙΝΓΚ ΣΤΗΝ ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΗ ΑΓΟΡΑ II..</i> | 66 |
| • | Περίληψη της μαθησιακής ενότητας | 66 |
| • | Προσδοκώμενα μαθησιακά αποτελέσματα | 66 |
| • | Βασικές λέξεις – Έννοιες κλειδιά..... | 66 |
| • | Κατανομή σε μαθησιακές υποενότητες..... | 67 |
| • | Αριθμός ωρών διδασκαλίας της μαθησιακής ενότητας ανά εβδομάδα | 67 |
| • | Προτεινόμενες πηγές μελέτης | 67 |
| 2.3.Δ. | <i>ΜΑΘΗΣΙΑΚΗ ΕΝΟΤΗΤΑ: ΛΟΓΙΣΤΙΚΗ ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΩΝ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ</i> | 67 |
| • | Περίληψη της μαθησιακής ενότητας | 68 |
| • | Προσδοκώμενα μαθησιακά αποτελέσματα | 68 |
| • | Βασικές λέξεις – Έννοιες κλειδιά..... | 68 |
| • | Κατανομή σε μαθησιακές υποενότητες..... | 68 |

| | | |
|----------------|---|-----------|
| • | Αριθμός ωρών διδασκαλίας της μαθησιακής ενότητας ανά εβδομάδα | 69 |
| • | Προτεινόμενες πηγές μελέτης | 69 |
| 2.3.Ε. | ΜΑΘΗΣΙΑΚΗ ΕΝΟΤΗΤΑ: ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΗ ΓΕΩΓΡΑΦΙΑ – ΤΑΞΙΔΙΩΤΙΚΟΙ ΟΔΗΓΟΙ | 70 |
| • | Περίληψη της μαθησιακής ενότητας | 70 |
| • | Προσδοκώμενα μαθησιακά αποτελέσματα | 70 |
| • | Βασικές λέξεις – Έννοιες κλειδιά..... | 70 |
| • | Κατανομή σε μαθησιακές υποενότητες..... | 70 |
| • | Αριθμός ωρών διδασκαλίας της μαθησιακής ενότητας ανά εβδομάδα | 71 |
| • | Προτεινόμενες πηγές μελέτης | 71 |
| 2.3.ΣΤ. | ΜΑΘΗΣΙΑΚΗ ΕΝΟΤΗΤΑ: ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗ ΠΕΛΑΤΩΝ: ΤΟΜΕΙΣ ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ & ΕΝΑΛΛΑΚΤΙΚΕΣ ΜΟΡΦΕΣ ΤΟΥΡΙΣΜΟΥ | 71 |
| • | Περίληψη της μαθησιακής ενότητας | 71 |
| • | Προσδοκώμενα μαθησιακά αποτελέσματα | 72 |
| • | Βασικές λέξεις – Έννοιες κλειδιά..... | 72 |
| • | Κατανομή σε μαθησιακές υποενότητες..... | 72 |
| • | Αριθμός ωρών διδασκαλίας της μαθησιακής ενότητας ανά εβδομάδα | 73 |
| • | Προτεινόμενες πηγές μελέτης | 73 |
| 2.3.Ζ. | ΜΑΘΗΣΙΑΚΗ ΕΝΟΤΗΤΑ: ΑΓΓΛΙΚΑ, ΑΓΓΛΙΚΗ ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΗ ΟΡΟΛΟΓΙΑ..... | 73 |
| • | Περίληψη της μαθησιακής ενότητας | 73 |
| • | Προσδοκώμενα μαθησιακά αποτελέσματα | 73 |
| • | Βασικές λέξεις – Έννοιες κλειδιά..... | 74 |
| • | Κατανομή σε μαθησιακές υποενότητες..... | 75 |
| • | Αριθμός ωρών διδασκαλίας της μαθησιακής ενότητας ανά εβδομάδα | 75 |
| • | Προτεινόμενες πηγές μελέτης | 75 |
| 2.3.Η. | ΜΑΘΗΣΙΑΚΗ ΕΝΟΤΗΤΑ: ΓΑΛΛΙΚΑ | 75 |
| • | Περίληψη της μαθησιακής ενότητας | 75 |
| • | Προσδοκώμενα μαθησιακά αποτελέσματα | 76 |
| • | Βασικές λέξεις – Έννοιες κλειδιά..... | 76 |
| • | Κατανομή σε μαθησιακές υποενότητες..... | 77 |
| • | Αριθμός ωρών διδασκαλίας της μαθησιακής ενότητας ανά εβδομάδα | 77 |
| • | Προτεινόμενες πηγές μελέτης | 77 |
| 2.3.Θ. | ΜΑΘΗΣΙΑΚΗ ΕΝΟΤΗΤΑ: ΠΡΑΚΤΙΚΗ ΕΦΑΡΜΟΓΗ ΣΤΗΝ ΕΙΔΙΚΟΤΗΤΑ | 78 |
| • | Περίληψη της μαθησιακής ενότητας | 78 |
| • | Προσδοκώμενα μαθησιακά αποτελέσματα | 78 |
| • | Βασικές έννοιες-λέξεις κλειδιά | 79 |
| • | Κατανομή σε μαθησιακές υποενότητες..... | 79 |
| • | Αριθμός ωρών διδασκαλίας της μαθησιακής ενότητας ανά εβδομάδα | 79 |

| | |
|---|----|
| • Προτεινόμενες πηγές μελέτης | 79 |
| 2.4 ΕΞΑΜΗΝΟ Δ΄ | 80 |
| 2.4.A. ΜΑΘΗΣΙΑΚΗ ΕΝΟΤΗΤΑ: ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΕΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΙΣ | 80 |
| • Περίληψη της μαθησιακής ενότητας | 80 |
| • Προσδοκώμενα μαθησιακά αποτελέσματα | 80 |
| • Βασικές λέξεις – Έννοιες κλειδιά..... | 81 |
| • Κατανομή σε μαθησιακές υποενότητες..... | 81 |
| • Αριθμός ωρών διδασκαλίας της μαθησιακής ενότητας ανά εβδομάδα | 82 |
| • Προτεινόμενες πηγές μελέτης | 82 |
| 2.4.B. ΜΑΘΗΣΙΑΚΗ ΕΝΟΤΗΤΑ: ΕΦΑΡΜΟΓΕΣ ΥΠΟΛΟΓΙΣΤΩΝ ΣΤΗΝ ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΗ ΒΙΟΜΗΧΑΝΙΑ III | 82 |
| • Περίληψη της μαθησιακής ενότητας | 82 |
| • Προσδοκώμενα μαθησιακά αποτελέσματα | 83 |
| • Βασικές λέξεις – Έννοιες κλειδιά..... | 83 |
| • Κατανομή σε μαθησιακές υποενότητες..... | 84 |
| • Αριθμός ωρών διδασκαλίας της μαθησιακής ενότητας ανά εβδομάδα | 84 |
| • Προτεινόμενες πηγές μελέτης | 84 |
| 2.4.Γ. ΜΑΘΗΣΙΑΚΗ ΕΝΟΤΗΤΑ: ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΕΜΠΟΡΙΚΟΥ ΔΙΚΑΙΟΥ ΚΑΙ ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΗΣ ΝΟΜΟΘΕΣΙΑΣ | 84 |
| • Περίληψη της μαθησιακής ενότητας | 84 |
| • Προσδοκώμενα μαθησιακά αποτελέσματα | 85 |
| • Βασικές λέξεις – Έννοιες κλειδιά..... | 85 |
| • Κατανομή σε μαθησιακές υποενότητες..... | 86 |
| • Αριθμός ωρών διδασκαλίας της μαθησιακής ενότητας ανά εβδομάδα | 87 |
| • Προτεινόμενες πηγές μελέτης | 87 |
| 2.4.Δ. ΜΑΘΗΣΙΑΚΗ ΕΝΟΤΗΤΑ: ΑΣΦΑΛΕΙΑ ΚΑΙ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΚΡΙΣΕΩΝ ΣΤΗΝ ΤΑΞΙΔΙΩΤΙΚΗ ΒΙΟΜΗΧΑΝΙΑ | 87 |
| • Περίληψη της μαθησιακής ενότητας | 87 |
| • Προσδοκώμενα μαθησιακά αποτελέσματα | 87 |
| • Βασικές λέξεις – Έννοιες κλειδιά..... | 88 |
| • Κατανομή σε μαθησιακές υποενότητες..... | 88 |
| • Αριθμός ωρών διδασκαλίας της μαθησιακής ενότητας ανά εβδομάδα | 88 |
| • Προτεινόμενες πηγές μελέτης | 88 |
| 2.4.E. ΜΑΘΗΣΙΑΚΗ ΕΝΟΤΗΤΑ: ΑΓΓΛΙΚΑ, ΑΓΓΛΙΚΗ ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΗ ΟΡΟΛΟΓΙΑ | 88 |
| • Περίληψη της μαθησιακής ενότητας | 88 |
| • Προσδοκώμενα μαθησιακά αποτελέσματα | 89 |
| • Βασικές λέξεις – Έννοιες κλειδιά..... | 89 |
| • Κατανομή σε μαθησιακές υποενότητες..... | 90 |

| | | |
|---|---|------------|
| • | Αριθμός ωρών διδασκαλίας της μαθησιακής ενότητας ανά εβδομάδα | 90 |
| • | Προτεινόμενες πηγές μελέτης | 90 |
| | 2.4.ΣΤ. ΜΑΘΗΣΙΑΚΗ ΕΝΟΤΗΤΑ: ΓΑΛΛΙΚΑ | 91 |
| • | Περίληψη της μαθησιακής ενότητας | 91 |
| • | Προσδοκώμενα μαθησιακά αποτελέσματα | 91 |
| • | Βασικές λέξεις – Έννοιες κλειδιά..... | 91 |
| • | Κατανομή σε μαθησιακές υποενότητες..... | 92 |
| • | Αριθμός ωρών διδασκαλίας της μαθησιακής ενότητας ανά εβδομάδα | 93 |
| • | Προτεινόμενες πηγές μελέτης | 93 |
| | 2.4.Ζ. ΜΑΘΗΣΙΑΚΗ ΕΝΟΤΗΤΑ: ΠΡΑΚΤΙΚΗ ΕΦΑΡΜΟΓΗ ΣΤΗΝ ΕΙΔΙΚΟΤΗΤΑ | 93 |
| • | Περίληψη της μαθησιακής ενότητας | 93 |
| • | Προσδοκώμενα μαθησιακά αποτελέσματα | 94 |
| • | Βασικές έννοιες – λέξεις κλειδιά..... | 94 |
| • | Κατανομή σε μαθησιακές υποενότητες..... | 94 |
| • | Αριθμός ωρών διδασκαλίας της μαθησιακής ενότητας ανά εβδομάδα | 95 |
| • | Προτεινόμενες πηγές μελέτης | 95 |
| | 3. Απαραίτητος και επιθυμητός εξοπλισμός & μέσα διδασκαλίας..... | 95 |
| 3.1 | Θεωρητική κατάρτιση | 95 |
| • | Απαραίτητος εξοπλισμός και μέσα διδασκαλίας..... | 95 |
| • | Επιθυμητός εξοπλισμός και μέσα διδασκαλίας..... | 95 |
| 3.2 | Εργαστήρια..... | 96 |
| • | Απαραίτητος εξοπλισμός και μέσα διδασκαλίας..... | 96 |
| | 4. Εκπαιδευτική μεθοδολογία..... | 96 |
| | 5. Οδηγίες για τις εξετάσεις | 97 |
| 5.1 | Εξετάσεις προόδου..... | 97 |
| 5.2 | Τελικές εξετάσεις..... | 98 |
| 5.3 | Αξιολόγηση της συμμετοχής σε εργασίες ομαδικές και ατομικές | 98 |
| | 6. Οδηγίες για τις εξετάσεις πιστοποίησης..... | 98 |
| | 7. Υγεία και ασφάλεια κατά τη διάρκεια της κατάρτισης..... | 99 |
| 7.1 | Βασικοί κανόνες υγείας και ασφάλειας..... | 100 |
| 7.2 | Βασικός εξοπλισμός | 100 |
| | 8. Προσόντα εκπαιδευτών | 100 |
| Μέρος Δ΄ | | 104 |
| ΠΡΟΔΙΑΓΡΑΦΕΣ ΠΡΑΚΤΙΚΗΣ ΑΣΚΗΣΗΣ & ΜΑΘΗΤΕΙΑΣ..... | | 104 |
| 1. | Ο θεσμός της πρακτικής άσκησης/μαθητείας..... | 105 |
| 2. | Οδηγίες για τον πρακτικά ασκούμενο/μαθητευόμενο..... | 108 |
| 2.1 | Προϋποθέσεις εγγραφής στο πρόγραμμα πρακτικής άσκησης/μαθητείας..... | 108 |

| | |
|--|-----|
| 2.2 Δικαιώματα και υποχρεώσεις του πρακτικά ασκούμενου/μαθητευόμενου | 109 |
| 2.3 Φορείς υλοποίησης πρακτικής άσκησης/μαθητείας..... | 110 |
| 2.4 Έναρξη και υλοποίηση πρακτικής άσκησης/μαθητείας | 111 |
| 3. Ο ρόλος του εκπαιδευτή του προγράμματος εκπαίδευσης στον χώρο εργασίας – Μαθητεία σε εργασιακό χώρο | 112 |
| 4. Οδηγίες για τον εργοδότη που προσφέρει θέση πρακτικής άσκησης/μαθητείας..... | 112 |
| 5. Αναλυτικό Πρόγραμμα Μαθητείας ΙΕΚ..... | 112 |
| ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ | 115 |
| Βιβλιογραφικές αναφορές | 124 |

Εισαγωγή

Στόχος του παρόντος εγχειριδίου είναι η περιγραφή των εκπαιδευτικών και λοιπών προδιαγραφών υλοποίησης ενός προγράμματος αρχικής επαγγελματικής κατάρτισης στην ειδικότητα «Τεχνολογίες Επικοινωνίας και Πληροφοριών στην Ταξιδιωτική Βιομηχανία – V.I.C.T. Travel» και η ενημέρωση του συνόλου των συντελεστών του, λαμβάνοντας υπόψη τα περιεχόμενα των καθηκόντων και τις ιδιαιτερότητες της ειδικότητας, καθώς και τους ισχύοντες θεσμικούς περιορισμούς στο πεδίο.

Απευθύνεται πρωταρχικά στους υποψήφιους ή/και εν ενεργεία καταρτιζόμενους, στα στελέχη σχεδιασμού, στους εκπαιδευτές των προγραμμάτων, καθώς και στους σχετικούς φορείς υλοποίησής τους – στα Ινστιτούτα Επαγγελματικής Κατάρτισης. Αντίστοιχα, αποτελεί ένα χρήσιμο εγχειρίδιο για το σύνολο των υπόλοιπων δυνάμει συντελεστών ενός προγράμματος αρχικής επαγγελματικής κατάρτισης, ιδιαίτερα σε όσους συμμετέχουν στην υλοποίηση της πρακτικής άσκησης/μαθητείας.

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

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

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

- Το Α' Μέρος παρέχει όλες τις πληροφορίες που αφορούν, με την ευρεία έννοια, τον ορισμό της ειδικότητας, τόσο ως ενεργό πεδίο εργασιακής εμπειρίας όσο και ως πεδίο υλοποίησης σχετικών προγραμμάτων αρχικής επαγγελματικής κατάρτισης.

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

- Το Β' Μέρος εστιάζεται στον καθορισμό των ευρύτερων αλλά και των επιμέρους ενοτήτων προσδοκώμενων μαθησιακών αποτελεσμάτων του προγράμματος σπουδών.

Αναφέρεται στις δραστηριότητες που θα είναι σε θέση να επιτελέσει ένας καταρτιζόμενος, μετά το πέρας της συνολικής κατάρτισής του στον κύκλο σπουδών της συγκεκριμένης ειδικότητας.

- Το Γ' Μέρος εστιάζεται στο περιεχόμενο και στη διάρθρωση του προγράμματος σπουδών, καθώς και στις εκπαιδευτικές προδιαγραφές της υλοποίησής του.

Σκιαγραφεί τα βασικά περιεχόμενα και τους εκπαιδευτικούς στόχους κάθε μαθησιακής ενότητας, καταγράφοντας μία περίληψη, καθώς και προτάσεις για κύριες και συμπληρωματικές πηγές μελέτης της. Επιπλέον, περιλαμβάνει μια σειρά άλλων προδιαγραφών, όπως τον απαραίτητο εξοπλισμό και το προφίλ των εκπαιδευτών, τους απαραίτητους κανόνες υγιεινής και ασφάλειας για την κατάρτιση στην ειδικότητα, την προτεινόμενη εκπαιδευτική μεθοδολογία, καθώς και το σύνολο των εξεταστικών διαδικασιών τις οποίες καλούνται να αντιμετωπίσουν οι καταρτιζόμενοι τόσο για την ολοκλήρωση των σπουδών τους όσο και για την πιστοποίηση των γνώσεων, των δεξιοτήτων και των ικανοτήτων που απέκτησαν κατά τη διάρκειά τους.

- Το Δ' Μέρος εστιάζεται στην περιγραφή του περιεχομένου, των χαρακτηριστικών και των προδιαγραφών υλοποίησης της πρακτικής άσκησης/μαθητείας.

Περιγράφονται η πρακτική άσκηση και η μαθητεία σε αντίστιξη, έτσι ώστε να είναι κατανοητή η διάκριση των ισχυουσών διαφορών τους. Παράλληλα, παρέχονται χρήσιμες οδηγίες για τον πρακτικά ασκούμενο/μαθητευόμενο, τον εργοδότη και τον εκπαιδευτή στον χώρο εργασίας. Τέλος, παρουσιάζεται το αναλυτικό πρόγραμμα του «Προγράμματος μαθητείας στο ΙΕΚ», ενώ στο Παράρτημα επισυνάπτεται ένα χρήσιμο εργαλείο για την ποιοτική παρακολούθηση του θεσμού της πρακτικής άσκησης/μαθητείας, το «Ημερολόγιο Μάθησης – Τάξη Μαθητείας ΙΕΚ».

Η εν λόγω Μεθοδολογία εμπεριέχει σημαντικά καινοτόμα στοιχεία που απαιτείται να διαθέτει ένας σύγχρονος Οδηγός Κατάρτισης και προσθέτει νέα στοιχεία και ενότητες σε σχέση με τους προηγούμενους, οι οποίοι, ωστόσο, αποτέλεσαν τη βάση. Για την τρέχουσα μετεξέλιξη και εξειδίκευσή της εργάστηκαν οι Χρήστος Γούλας, Ρένα Βαρβιτσιώτη, Ελένη Θεοδωρή, Μάκης Καρατράσογλου, Δέσποινα Μπαμπανέλου και Παναγιώτης Νάτσης, ενώ τη συντακτική επιμέλειά της ανέλαβε η Δέσποινα Μπαμπανέλου. Η Μεθοδολογία ολοκληρώθηκε υπό την εποπτεία της Επιτροπής για την αναμόρφωση των Οδηγών Κατάρτισης της Μεταδευτεροβάθμιας Επαγγελματικής Κατάρτισης, εκ της οποίας ιδιαίτερα συνέβαλαν στην ολοκλήρωσή της οι Όλγα Καφετζοπούλου, Ιωάννα Λυτρίβη, Διονύσης Μουζάκης, Παρασκευάς Λιντζέρης και Δημήτρης Σουλιώτης.

Μέρος Α΄

ΠΡΟΣΔΙΟΡΙΣΜΟΣ ΕΙΔΙΚΟΤΗΤΑΣ

1. Τίτλος της ειδικότητας και ομάδα προσανατολισμού

1.1 Τίτλος ειδικότητας

«Τεχνολογίες Επικοινωνίας και Πληροφοριών στην Ταξιδιωτική Βιομηχανία – V.I.C.T. Travel».

1.2 Ομάδα προσανατολισμού (επαγγελματικός τομέας)

Η ειδικότητα «Τεχνολογίες Επικοινωνίας και Πληροφοριών στην Ταξιδιωτική Βιομηχανία – V.I.C.T. Travel» ανήκει στον Τομέα: «ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΩΝ ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΩΝ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ ΚΑΙ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ ΦΙΛΟΞΕΝΙΑΣ» της Ομάδας Προσανατολισμού: «ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΩΝ ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΩΝ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ ΚΑΙ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ ΦΙΛΟΞΕΝΙΑΣ».

2. Συνοπτική περιγραφή ειδικότητας

2.1 Ορισμός και περιγραφή ειδικότητας

Ο απόφοιτος της ειδικότητας είναι ο εργαζόμενος που κατέχει τις απαραίτητες γνώσεις, ικανότητες και δεξιότητες ώστε να παρέχει υποστηρικτική εργασία στον διοικητικό τομέα του συνόλου της τουριστικής επιχείρησης με τη χρήση ηλεκτρονικών μέσων (υπολογιστών, πληροφοριακών συστημάτων κ.ά.), εφαρμόζοντας σύγχρονες μεθόδους και πρακτικές στον προγραμματισμό και την οργάνωσή της.

Ειδικότερα, υποστηρίζει τη διοίκηση για την επίτευξη των στόχων της τουριστικής επιχείρησης χρησιμοποιώντας ειδικές τουριστικές εφαρμογές και το διαδίκτυο. Επίσης, υποστηρίζει την εφαρμογή σύγχρονων μεθόδων και πρακτικών στην παραγωγή, διανομή και προώθηση τουριστικών προϊόντων και είναι γνώστης των σύγχρονων εφαρμογών Η/Υ στον τουρισμό. Επιδιώκει, με τη χρήση των ηλεκτρονικών μέσων, να επηρεάσει θετικά την κοινή γνώμη, να αναπτύξει αμοιβαία κατανόηση και εμπιστοσύνη με τους πελάτες, να εδραιώσει θετική εικόνα για την τουριστική επιχείρηση και να δημιουργήσει δημοσιότητα και φήμη, αξιοποιώντας τα κατάλληλα «εργαλεία» ηλεκτρονικής επικοινωνίας, όπως δελτία Τύπου, e-mails, newsletters κ.λπ. Τέλος, συμμετέχει στην πραγματοποίηση πωλήσεων τελικών τουριστικών προϊόντων.

2.2 Αρμοδιότητες/καθήκοντα

Επαγγελματικά καθήκοντα

Οι απόφοιτοι της ειδικότητας θα είναι σε θέση να εργάζονται:

1. Σε ξενοδοχειακή μονάδα: Θα διενεργούν εργασίες πώλησης δωματίων, κράτησης και προετοιμασίας άφιξης με τη βοήθεια συστήματος PMS (Property Management Systems). Θα διαχειρίζονται πωλήσεις δωματίων στο πλαίσιο της πολιτικής αύξησης της πληρότητας και της βελτίωσης της κερδοφορίας του ξενοδοχείου. Θα ενημερώνουν τη βάση δεδομένων με όλα

τα στοιχεία που αφορούν το προϊόν «δωμάτιο» και τις λοιπές ξενοδοχειακές υπηρεσίες. Τέλος, θα προβαίνουν στις απαραίτητες (ψηφιακές) διεργασίες άφιξης και αναχώρησης πελατών.

2. Σε τουριστικό γραφείο: Θα πληροφορούν για δρομολόγια και ναύλους μεταφορικών μέσων (αεροπορικών, ακτοπλοϊκών, τρένων, λεωφορείων κ.λπ.). Θα πραγματοποιούν κράτηση και έκδοση εισιτηρίου/ων με τη βοήθεια συστημάτων CRS. Θα φροντίζουν να κάνουν κράτηση και να εξασφαλίζουν θέση σε ημερήσιες εκδρομές, καθώς και να καλύπτουν ανάγκες των πελατών, όπως η ενοικίαση αυτοκινήτου, η κράτηση σε υπηρεσίες εστίασης, η διοργάνωση κρουαζιέρας, Yachting κ.ά. Θα πληροφορούν και θα δίνουν λεπτομέρειες για τη διαμονή των πελατών και για άλλες ζητηθείσες υπηρεσίες. Θα οργανώνουν και θα δημιουργούν πακέτα διακοπών. Για τον σκοπό αυτόν, ο/η καταρτιζόμενος/η θα πρέπει να μπορεί να εκτελεί τις ακόλουθες ενέργειες:
 - Να μορφοποιεί το συνολικό πακέτο ως προϊόν προς πώληση.
 - Να εκδίδει τα εισιτήρια και τα vouchers για λογαριασμό του πελάτη.
 - Να αναζητά και να βρίσκει υπηρεσίες και πληροφορίες που αφορούν ταξίδια στο εσωτερικό και το εξωτερικό, είτε πρόκειται για ταξίδια αναψυχής (Leisure Travel), για επαγγελματικά ταξίδια, για τη διοργάνωση συνεδρίων ή για ταξίδια κινήτρων (Incentive Travel) κ.λπ.
3. Σε τουριστική επιχείρηση: Θα συμμετέχουν στη δημιουργία προωθητικού υλικού για τουριστικά πακέτα, συμβάλλοντας στην υλοποίηση προωθητικών ενεργειών. Θα συντάσσουν και θα διαμορφώνουν ερωτηματολόγια μέτρησης ικανοποίησης πελατών. Θα διανέμουν, θα συγκεντρώνουν και θα καταχωρούν ερωτηματολόγια. Θα επικοινωνούν με πελάτες που έχουν αγοράσει προϊόντα και θα ζητούν πληροφόρηση σχετικά με τον βαθμό ικανοποίησής τους. Θα παρέχουν Υπηρεσίες Υποστήριξης Back Office. Για να μπορούν οι καταρτιζόμενοι να το κάνουν αυτό, θα πρέπει να είναι σε θέση να:
 - Γνωρίζουν τις βασικές τουριστικές υπηρεσίες προς τον τελικό καταναλωτή.
 - Συντάσσουν και να δημιουργούν φυλλάδια προβολής δραστηριοτήτων της τουριστικής επιχείρησης.
 - Διατηρούν τα απαραίτητα αρχεία πληροφοριών.
 - Αναζητούν και να εντοπίζουν χρήσιμες και απαραίτητες πληροφορίες στο διαδίκτυο για τη λειτουργία της τουριστικής επιχείρησης.
 - Να παρέχουν (ψηφιακή) εξυπηρέτηση στους πελάτες, όποτε ζητηθεί.

Επίσης, θα βοηθούν τον υπεύθυνο μάρκετινγκ στον σχεδιασμό και την υλοποίηση δραστηριοτήτων ψηφιακού μάρκετινγκ και θα εφαρμόζουν την πολιτική ψηφιακού μάρκετινγκ (digital marketing) της επιχείρησης. Για να μπορούν οι καταρτιζόμενοι να το κάνουν αυτό, θα πρέπει να είναι σε θέση να:

- Βοηθούν στη διατήρηση της παρουσίας της τουριστικής επιχείρησης στα social media σε όλα τα ψηφιακά κανάλια. Να παρακολουθούν τα Μέσα Κοινωνικής Δικτύωσης και να κάνουν τις απαραίτητες αναρτήσεις προβολής σε αυτά.

- Συντάσσουν όλα τα έγγραφα που σχετίζονται με την επικοινωνία, τη διαφήμιση και την προώθηση των προϊόντων της τουριστικής επιχείρησης.
- Δημιουργούν και να διαχειρίζονται το προφίλ της επιχείρησης στα Μέσα Κοινωνικής Δικτύωσης και στις άλλες συναφείς τουριστικές εφαρμογές (Trip Advisor, Booking, AirBnB κ.λπ.) σε συνεργασία με τον Υπεύθυνο Μάρκετινγκ.
- Να παρακολουθούν τα στατιστικά λειτουργίας ιστοτόπων (π.χ. Alexa) και ιστοσελίδων και να παρεμβαίνουν με διορθωτικές ενέργειες, όποτε χρειαστεί. Να βοηθούν τον υπεύθυνο/η στη μέτρηση και αναφορά της απόδοσης σε όλες τις καμπάνιες ψηφιακού μάρκετινγκ και να συνεργάζονται με αυτόν/ή για τη βελτιστοποίηση της εμπειρίας χρήστη.
- Να συντάσσουν newsletters και προωθητικά e-mails.
- Να υποστηρίζουν τη διαχείριση προβλημάτων και παραπόνων πελατών και να διαχειρίζονται τα σχόλια των επισκεπτών στις ανάλογες τουριστικές διαδικτυακές πλατφόρμες.

Στο τμήμα πωλήσεων:

- Να συλλέγουν τις απαραίτητες (ψηφιακές) πληροφορίες, ώστε να κατανοούν τις ανάγκες των πελατών.
- Να βοηθούν και να πραγματοποιούν (ψηφιακές) πωλήσεις τουριστικών προϊόντων.
- Να παρακολουθούν και να πραγματοποιούν την ηλεκτρονική επικοινωνία με τους πελάτες pre και after sales.

Στο τμήμα μηχανογράφησης:

- Να πραγματοποιούν απλές ενημερώσεις στην ιστοσελίδα της επιχείρησης.
- Να γνωρίζουν τα θέματα που σχετίζονται με τα πνευματικά δικαιώματα και τα προσωπικά δεδομένα, π.χ. GDPR, Creative Commons κ.λπ.
- Να συνεργάζονται με τον Πάροχο Υπηρεσιών Λογισμικού και να παρέχουν πληροφορίες σχετικά με τις απαιτήσεις της επιχείρησης όσον αφορά την ψηφιακή της παρουσία.

2.3 Προοπτικές απασχόλησης στον κλάδο ή τομέα

Ο τουρισμός αποτελεί τις τελευταίες δεκαετίες τον ταχύτερα αναπτυσσόμενο οικονομικό τομέα σε παγκόσμιο επίπεδο, όπως και στην Ελλάδα. Σε αυτό το πλαίσιο, οι απόφοιτοι της ειδικότητας καλύπτουν θέσεις εργασίας σε όλο το φάσμα της τουριστικής και ταξιδιωτικής βιομηχανίας, συμπεριλαμβανομένων τουριστικών γραφείων, τουριστικών οργανισμών, τουριστικών επιχειρήσεων, επιχειρήσεων οργάνωσης συνεδρίων, μεταφορικών επιχειρήσεων, επιχειρήσεων φιλοξενίας, ηλεκτρονικού τουρισμού και διαδικτυακών τουριστικών και ξενοδοχειακών επιχειρήσεων.

3. Προϋποθέσεις εγγραφής και διάρκεια σπουδών

3.1 Προϋποθέσεις εγγραφής

Προϋπόθεση εγγραφής των ενδιαφερομένων στην ειδικότητα «Τεχνολογίες Επικοινωνίας και Πληροφοριών στην Ταξιδιωτική Βιομηχανία – V.I.C.T. Travel» είναι να είναι κάτοχοι απολυτηρίων τίτλων, δομών της μη υποχρεωτικής δευτεροβάθμιας εκπαίδευσης, ως ακολούθως: Γενικό Λύκειο (ΓΕΛ), Τεχνικό Επαγγελματικό Λύκειο (ΤΕΛ), Ενιαίο Πολυκλαδικό Λύκειο (ΕΠΛ), Τεχνικό Επαγγελματικό Εκπαιδευτήριο (ΤΕΕ) Β' Κύκλου σπουδών, Επαγγελματικό Λύκειο (ΕΠΑΛ). Οι γενικές προϋποθέσεις εγγραφής στα ΙΕΚ ρυθμίζονται στην ΥΑ 5954 «Κανονισμός Λειτουργίας Ινστιτούτων Επαγγελματικής Κατάρτισης (ΙΕΚ) που υπάγονται στη Γενική Γραμματεία Διά Βίου Μάθησης (ΓΓΔΒΜ)».

3.2 Διάρκεια σπουδών

Η επαγγελματική κατάρτιση στα Ι.Ε.Κ. ξεκινά κατά το χειμερινό ή εαρινό εξάμηνο, διαρκεί κατ' ελάχιστον τέσσερα (4) και δεν δύναται να υπερβαίνει τα πέντε (5) συνολικά εξάμηνα, σύμφωνα με τους Οδηγούς Κατάρτισης της ειδικότητας, συμπεριλαμβανομένης σ' αυτά της περιόδου πρακτικής άσκησης ή μαθητείας.

Η κατάρτιση των αποφοίτων της δευτεροβάθμιας επαγγελματικής εκπαίδευσης (ΕΠΑ.Λ.), καθώς και των κατόχων ισότιμων τίτλων επαγγελματικής εκπαίδευσης, διαρκεί σε Ι.Ε.Κ. από δύο (2) μέχρι τρία (3) εξάμηνα, συμπεριλαμβανομένης σ' αυτά περιόδου πρακτικής άσκησης ή μαθητείας, εφόσον πρόκειται για τίτλο σε ειδικότητα του επαγγελματικού τομέα από τον οποίο αποφοίτησαν από το ΕΠΑ.Λ. ή ισότιμη δομή δευτεροβάθμιας επαγγελματικής εκπαίδευσης

4. Χορηγούμενοι τίτλοι – Βεβαιώσεις – Πιστοποιητικά

Οι απόφοιτοι των ΙΕΚ μετά την επιτυχή ολοκλήρωση της κατάρτισής τους λαμβάνουν Βεβαίωση Επαγγελματικής Κατάρτισης (ΒΕΚ) και μετά την επιτυχή συμμετοχή τους στις εξετάσεις πιστοποίησης αρχικής επαγγελματικής κατάρτισης που διενεργεί ο ΕΟΠΠΕΠ λαμβάνουν Δίπλωμα Επαγγελματικής Ειδικότητας Εκπαίδευσης και Κατάρτισης επιπέδου 5. Οι απόφοιτοι των ΙΕΚ οι οποίοι πέτυχαν στις εξετάσεις πιστοποίησης αρχικής επαγγελματικής κατάρτισης που διενεργεί ο ΕΟΠΠΕΠ μέχρι την έκδοση του διπλώματος λαμβάνουν Βεβαίωση Πιστοποίησης Επαγγελματικής Κατάρτισης.

5. Αντιστοιχίσεις ειδικότητας

Η ειδικότητα «Τεχνολογίες Επικοινωνίας και Πληροφοριών στην Ταξιδιωτική Βιομηχανία – V.I.C.T. Travel» των ΙΕΚ είναι αντιστοιχη με την κάτωθι ειδικότητα της επαγγελματικής εκπαίδευσης και κατάρτισης:

Ν. 2009/1992 Ειδικότητα ΙΕΚ «Υπάλληλος Τουριστικού Γραφείου»

Σημείωση: Η ανωτέρω αντιστοίχιση δεν αποτελεί σε καμιά περίπτωση ισοτιμία τίτλων. Έχει μόνο πληροφοριακή αξία για κάθε ενδιαφερόμενο που θέλει να εκπαιδευτεί ή καταρτιστεί στην ειδικότητα.

6. Κατατάξεις εγγραφής άλλων τίτλων επαγγελματικής εκπαίδευσης και κατάρτισης στην ειδικότητα

Στην ειδικότητα «Τεχνολογίες Επικοινωνίας και Πληροφοριών στην Ταξιδιωτική Βιομηχανία – V.I.C.T. Travel» των ΙΕΚ δεν δικαιούνται να εγγραφούν στο Γ΄ εξάμηνο κατάρτισης απόφοιτοι Επαγγελματικών Λυκείων.

7. Εθνικό Πλαίσιο Προσόντων

Το «Εθνικό Πλαίσιο Προσόντων» κατατάσσει τους τίτλους σπουδών που αποκτώνται στη χώρα σε 8 Επίπεδα. Το Δίπλωμα Επαγγελματικής Ειδικότητας, Εκπαίδευσης και Κατάρτισης που χορηγείται στους αποφοίτους ΙΕΚ έπειτα από πιστοποίηση αντιστοιχεί στο 5ο από τα 8 επίπεδα.

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

8. Πιστωτικές μονάδες

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

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

9. Σχετική νομοθεσία

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

1. Ν. 3879/2010 «Ανάπτυξη της Διά Βίου Μάθησης και λοιπές διατάξεις» (ΦΕΚ Α΄ 163 /21-09-2010), όπως εκάστοτε ισχύει.
2. Ν. 4186/2013 «Αναδιάρθρωση της Δευτεροβάθμιας Εκπαίδευσης και λοιπές διατάξεις» (ΦΕΚ Α΄ 193/17-9-2013), όπως εκάστοτε ισχύει.
3. ΥΑ 5954 (ΦΕΚ Β΄1807/2-7-2014) «Κανονισμός Λειτουργίας Ινστιτούτων Επαγγελματικής Κατάρτισης (ΙΕΚ) που υπάγονται στη Γενική Γραμματεία Διά Βίου Μάθησης (ΓΓΔΒΜ)».
4. ΥΑ 5955/23-06-2014 με θέμα: «Αντιστοίχιση Παλαιών Ειδικοτήτων με Νέες Ειδικότητες των Ινστιτούτων Επαγγελματικής Κατάρτισης (ΙΕΚ) που υπάγονται στη Γενική Γραμματεία Διά Βίου Μάθησης (ΓΓΔΒΜ)».

Νομοθεσία σχετική με τον τουρισμό

1. Δικαιολογητικά για την **έκδοση Άδειας Λειτουργίας Τουριστικού Γραφείου** (Χορήγηση Ειδικού Σήματος).
2. Ο **Νόμος 4276/2014** (ΦΕΚ 155/Α/30-7-2014 – *Απλούστευση διαδικασιών λειτουργίας τουριστικών επιχειρήσεων και τουριστικών υποδομών, ειδικές μορφές τουρισμού και άλλες διατάξεις*) περιγράφει το πλαίσιο λειτουργίας των τουριστικών επιχειρήσεων και υποδομών.
3. Οι διατάξεις της **ΚΥΑ 15408/2012** και της **ΚΥΑ 16016/2012** (που τροποποίησε την προηγούμενη) επιφέρουν **νέες αλλαγές στο θεσμικό πλαίσιο** για τη λειτουργία των **Τουριστικών Γραφείων**.
4. **Ηλεκτρονικά Τουριστικά Γραφεία:** Με το **Άρθρο 165 του Νόμου 4070/2012** (ΦΕΚ 82/Α/10-4-2012 – *Ρυθμίσεις Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών, Μεταφορών, Δημοσίων Έργων και άλλες διατάξεις*) προστέθηκε η παράγραφος 5 στο τέλος του άρθρου 4 του Νόμου 393/1976 (ΦΕΚ 199/Α/31-7-1976) για τα τουριστικά γραφεία, όπως έχει αντικατασταθεί και ισχύει, σύμφωνα με την οποία επιτρέπεται η λειτουργία τουριστικών γραφείων που μπορούν να παρέχουν αποκλειστικά και μόνο μέσω διαδικτύου τις υπηρεσίες που προβλέπονται στην περίπτωση β΄ της παραγράφου 2 του άρθρου 1 του Ν. 393/1976. Τα τουριστικά αυτά γραφεία οφείλουν να περιλαμβάνουν στον διακριτικό τους τίτλο τον όρο «Ηλεκτρονικές Υπηρεσίες» (e-service). Για τη χορήγηση ειδικού σήματος λειτουργίας των εν λόγω γραφείων απαιτείται η ύπαρξη ιδιαίτερης εγκατάστασης, η οποία γνωστοποιείται στην αρμόδια ΔΟΥ και στον ΕΟΤ, και υποβάλλονται τα δικαιολογητικά του άρθρου 4 του ίδιου νόμου, όπως εξειδικεύονται από το άρθρο 165 του Ν. 4070/2012, καθώς και εγγυητική επιστολή, το ύψος της οποίας καθορίζεται με απόφαση του Υπουργού Τουρισμού.
5. **Τουριστικά γραφεία:** Με τη νέα **ΚΥΑ 14737/2011** συμπληρώνονται παραλείψεις και διορθώνονται ορισμένα προβληματικά σημεία της προηγούμενης **ΚΥΑ 1597/2010**, με την οποία είχαν επέλθει αλλαγές στη νομοθεσία για τα τουριστικά γραφεία σε εφαρμογή της Οδηγίας 2006/123/ΕΚ για τις υπηρεσίες στην εσωτερική αγορά.

Αλλαγές στη νομοθεσία των τουριστικών επαγγελμάτων

- Συνοπτική καταγραφή των αλλαγών
- Σχετικό νομοθέτημα (ΚΥΑ 14737/2011)
- Διευκρινίσεις για την ΚΥΑ 14737/2011
- Συνοπτική καταγραφή των αλλαγών II
- Σχετικό νομοθέτημα (ΚΥΑ 1597/2011, Άρθρα 3-5)

Αναφορά Διακριτικών Στοιχείων Τουριστικών Γραφείων: Υποχρεωτική Αναφορά Στοιχείων Τουριστικού Γραφείου σε όλες τις έντυπες και ηλεκτρονικές εκδόσεις.

6. Σύμφωνα και με έγγραφο του ΕΟΤ, με την **ΚΥΑ 1597/2011 άρθρο 9 Παρ. 1β** που τροποποιεί τον Ν. 393/76, τα Τουριστικά Γραφεία υποχρεούνται στα πάσης φύσεως έντυπα που προορίζονται για τις συναλλαγές τους να αναφέρουν τα διακριτικά του γραφείου, δηλαδή τον διακριτικό τίτλο, ή, εάν δεν έχει δηλωθεί τέτοιος, το ονοματεπώνυμο του επιχειρηματία, καθώς και τον αριθμό του Ειδικού Σήματος Λειτουργίας του γραφείου που χορηγήθηκε από τον ΕΟΤ.

Ειδικότερα, τα **websites** πρέπει να αναφέρουν στην αρχική τους σελίδα τα διακριτικά του Γραφείου, καθώς και την ταχυδρομική του διεύθυνση.

Επισημαίνεται ότι η εφαρμογή του παραπάνω μέτρου είναι απολύτως αναγκαία, η δε παράληψή του αποτελεί διοικητική παράβαση που επιφέρει αντίστοιχες διοικητικές κυρώσεις.

- Νόμος 393/76 «Περί Ίδρυσης και Λειτουργίας Τουριστικού Γραφείου»
- Προεδρικό Διάταγμα 339/96 για τα Οργανωμένα Ταξίδια
- Νόμος 2160/93 «Ρυθμίσεις για τον Τουρισμό & άλλες διατάξεις»

Επίκειται τροποποίηση του θεσμικού πλαισίου μετά την ψήφιση του ν. 4763/20

10. Επαγγελματικά δικαιώματα

Οι απόφοιτοι της ειδικότητας «Τεχνολογίες Επικοινωνίας και Πληροφοριών στην Ταξιδιωτική Βιομηχανία – V.I.C.T. Travel», με βάση την εξειδικευμένη κατάρτιση που έχουν αποκτήσει, καθώς και τις τεχνικές γνώσεις και δεξιότητες, μπορούν να απασχοληθούν επαγγελματικά στον ιδιωτικό ή δημόσιο τομέα, είτε ως συνεργάτες/ελεύθεροι επαγγελματίες είτε ως μισθωτοί, ώστε να παρέχουν υποστηρικτική εργασία στον διοικητικό τομέα του συνόλου της τουριστικής επιχείρησης με τη χρήση ηλεκτρονικών μέσων (υπολογιστών, πληροφοριακών συστημάτων), εφαρμόζοντας σύγχρονες μεθόδους και πρακτικές στον προγραμματισμό και την οργάνωση. Πιο συγκεκριμένα, οι αρμοδιότητες και τα επαγγελματικά τους καθήκοντα προσανατολίζονται στη διοίκηση για την επίτευξη των στόχων της τουριστικής επιχείρησης, χρησιμοποιώντας ειδικές τουριστικές εφαρμογές και το διαδίκτυο, μέσω της εφαρμογής σύγχρονων μεθόδων και πρακτικών στην παραγωγή, στη διανομή και στην προώθηση τουριστικών προϊόντων, και γενικότερα είναι γνώστες των σύγχρονων εφαρμογών Η/Υ στον τουρισμό.

Στο πλαίσιο της άσκησης του επαγγέλματός τους ασχολούνται με τα παρακάτω αντικείμενα και δραστηριότητες:

- Προγραμματισμό επιχειρηματικής δραστηριότητας τουριστικών επιχειρήσεων.
- Υποστήριξη της Διοίκησης Τουριστικών Επιχειρήσεων.
- Έρευνα αγοράς πωλήσεων τουριστικών αγαθών και υπηρεσιών.

- Διαχείριση επισιτιστικών επιχειρήσεων και παροχή τουριστικών πληροφοριών με τη χρήση προηγμένων τεχνολογιών και ψηφιακών δεξιοτήτων.
- Υλοποίηση σχεδίων ψηφιακού μάρκετινγκ.
- Προώθηση τουριστικής επιχείρησης με τη χρήση ψηφιακών μέσων.

11. Πρόσθετες πηγές πληροφόρησης

1. Ελληνικός Οργανισμός Τουρισμού: <http://www.gnto.gov.gr/>
2. Σύλλογος Ελληνικών Τουριστικών Επιχειρήσεων (ΣΕΤΕ): <https://sete.gr/>
3. Σύνδεσμος εν Ελλάδι Τουριστικών και Ταξιδιωτικών Γραφείων (HATTA): <http://www.hatta.gr/>
4. Σύνδεσμος Ελλήνων Επαγγελματιών Οργανωτών Συνεδρίων (HAPCO): <https://hapco.gr/>
5. Ξενοδοχειακό Επιμελητήριο Ελλάδος: <https://www.grhotels.gr/>
6. Ελληνική Αεροπορική Ένωση: <http://www.aviationsociety.gr/>
7. Εθνικό Δίκτυο Έρευνας και Τεχνολογίας (ΕΔΕΤ): <https://grnet.gr/>
8. Tourism Society Βρετανία: <http://www.tourismsociety.org/>
9. AACO (Arab Air Carriers Organisation): <https://aaco.org/home>
10. AIAEST (International Association of Scientific Experts in Tourism): <https://www.aiaest.org/home/>
11. ATLAS (Association for Tourism and Leisure Education): <http://www.atlas-euro.org/>
12. ATRS (Air Transport Research Society): <http://www.atrsworld.org/>
13. TTRA (Travel & Tourism Research Association): <https://ttra.com/>
14. IATA (International Air Transport Association): <https://www.iata.org/>

Μέρος Β΄

**ΣΚΟΠΟΣ & ΠΡΟΣΔΟΚΩΜΕΝΑ ΜΑΘΗΣΙΑΚΑ
ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ ΤΟΥ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΟΣ
ΣΠΟΥΔΩΝ ΤΗΣ ΕΙΔΙΚΟΤΗΤΑΣ**

1. Βασικός σκοπός του προγράμματος σπουδών της ειδικότητας

Ο βασικός σκοπός του προγράμματος σπουδών της ειδικότητας είναι να αποκτήσει ο καταρτιζόμενος όλες τις γνώσεις, δεξιότητες και ικανότητες που είναι απαραίτητες για την άσκηση της ειδικότητας «Τεχνολογίες Επικοινωνίας και Πληροφοριών στην Ταξιδιωτική Βιομηχανία – V.I.C.T. Travel». Ο απόφοιτος της εν λόγω ειδικότητας θα είναι σε θέση να γνωρίζει τον σύγχρονο τρόπο λειτουργίας τουριστικών μονάδων και γραφείων, να αναγνωρίζει τις ανάγκες της τουριστικής αγοράς και να προσαρμόζει κατάλληλα τις προσφερόμενες υπηρεσίες, καθώς επίσης και να διαθέτει όλα τα απαραίτητα εφόδια ώστε να μπορεί να εργαστεί σε επιχειρήσεις του τουριστικού τομέα που δραστηριοποιούνται μέσω διαδικτύου, παρέχοντας υπηρεσίες υψηλής ποιότητας, και να υποστηρίζει όλες τις διαδικασίες προβολής και διάχυσης του τουριστικού προϊόντος.

2. Προσδοκώμενα μαθησιακά αποτελέσματα του προγράμματος σπουδών

Οι επιμέρους ενότητες προσδοκώμενων μαθησιακών αποτελεσμάτων καλύπτουν το σύνολο του προγράμματος σπουδών της ειδικότητας και στοχεύουν στη συστηματική οργάνωση των γνώσεων, δεξιοτήτων και ικανοτήτων που θα αποκτήσουν οι καταρτιζόμενοι κατά τη διάρκεια της κατάρτισής τους. Πιο συγκεκριμένα, για την ειδικότητα «Τεχνολογίες Επικοινωνίας και Πληροφοριών στην Ταξιδιωτική Βιομηχανία – V.I.C.T. Travel» διακρίνουμε τις παρακάτω ενότητες προσδοκώμενων μαθησιακών αποτελεσμάτων:

- (α) «Νέες τεχνολογίες στην τουριστική βιομηχανία»
- (β) «Αρχές και μέσα μάρκετινγκ και ψηφιακού μάρκετινγκ»
- (γ) «Λειτουργία τουριστικών επιχειρήσεων στον τομέα φιλοξενίας και στον τομέα παροχής υπηρεσιών (εισιτήρια, σίτιση, ψυχαγωγία κ.λπ.)»
- (δ) «Αρχές διοίκησης επιχειρήσεων»
- (ε) «Ψηφιακή παρουσία και ηλεκτρονικές υπηρεσίες μίας τουριστικής επιχείρησης»

Αναλυτικότερα, τα παρακάτω επιμέρους προσδοκώμενα μαθησιακά αποτελέσματα προσδιορίζουν με σαφήνεια όσα οι απόφοιτοι θα γνωρίζουν ή/και θα είναι ικανοί να πράττουν, αφού ολοκληρώσουν το πρόγραμμα σπουδών της συγκεκριμένης ειδικότητας.

| ΕΝΟΤΗΤΕΣ ΠΡΟΣΔΟΚΩΜΕΝΩΝ ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΩΝ | |
|--|---|
| Ενότητα προσδοκώμενων αποτελεσμάτων | ΕΠΙΜΕΡΟΥΣ ΜΑΘΗΣΙΑΚΑ ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ Με την ολοκλήρωση του προγράμματος σπουδών, ο απόφοιτος θα είναι ικανός να: |
| A. «Νέες τεχνολογίες στην τουριστική βιομηχανία» | <ul style="list-style-type: none"> • Διαχειρίζεται σύγχρονες πλατφόρμες τουριστικού ενδιαφέροντος. • Εκδίδει εισιτήρια. • Διαχειρίζεται κρατήσεις. • Χειρίζεται το σύστημα διανομών. • Διαχειρίζεται ειδικές τουριστικές εφαρμογές. • Δημιουργεί προφίλ της επιχείρησης σε ειδικές ηλεκτρονικές πλατφόρμες. • Ενημερώνει και να διαχειρίζεται τις ηλεκτρονικές σελίδες της επιχείρησης. • Συλλέγει, να αναλύει και να αξιοποιεί διαδικτυακά στατιστικά. |
| B. «Αρχές και μέσα μάρκετινγκ και ψηφιακού μάρκετινγκ» | <ul style="list-style-type: none"> • Αναλύει και να υλοποιεί τη διαδικασία διεκπεραίωσης στρατηγικού σχεδιασμού μάρκετινγκ. • Αξιοποιεί τα σύγχρονα εργαλεία ψηφιακού μάρκετινγκ. • Αξιολογεί και να υποστηρίζει τη διαδικτυακή προώθηση της επιχείρησης. • Υλοποιεί την ψηφιακή προωθητική καμπάνια της τουριστικής επιχείρησης. • Συντάσσει και να αποστέλλει Newsletters. • Υλοποιεί προωθητικές καμπάνιες μέσω e-mail. • Προωθεί την επιχείρηση στα μέσα κοινωνικής δικτύωσης. |
| Γ. «Λειτουργία τουριστικών επιχειρήσεων στον τομέα φιλοξενίας και στον τομέα παροχής υπηρεσιών (εισιτήρια, σίτιση, ψυχαγωγία κ.λπ.)» | <ul style="list-style-type: none"> • Αναγνωρίζει τους διάφορους τομείς μίας τουριστικής επιχείρησης και τις αρμοδιότητες του κάθε τομέα. • Κατανοεί, να επικοινωνεί, να χρησιμοποιεί την ταξιδιωτική ορολογία και να διεκπεραιώνει επικοινωνίες στα αγγλικά και στα γαλλικά. • Σχεδιάζει τουριστικά πακέτα και να γνωρίζει επαρκώς τον τρόπο δημιουργίας και προώθησης τέτοιων υπηρεσιών. |

| | |
|---|--|
| | <ul style="list-style-type: none"> • Αναλύει τις ιδιαιτερότητες της εξυπηρέτησης πελατών στις τουριστικές υπηρεσίες και στον εναλλακτικό τουρισμό. • Διαχειρίζεται με ασφάλεια και σε επαγγελματικό επίπεδο κρίσεις στον ταξιδιωτικό τομέα. |
| Δ. «Αρχές διοίκησης επιχειρήσεων» | <ul style="list-style-type: none"> • Κατανοεί τους τομείς και τα τμήματα μιας τουριστικής επιχείρησης και τις αρμοδιότητες αυτών. • Κατανοεί τις λειτουργίες που αφορούν τη λογιστική στις τουριστικές επιχειρήσεις. |
| Ε. «Ψηφιακή παρουσία και ηλεκτρονικές υπηρεσίες μίας τουριστικής επιχείρησης» | <ul style="list-style-type: none"> • Υποστηρίζει τη διαδικτυακή παρουσία μίας επιχείρησης και την προώθησή της στο διαδίκτυο. • Περιγράφει τον ρόλο και τη λειτουργία της επικοινωνίας στον τουριστικό τομέα. • Συμβάλλει στη δημιουργία Project Plan. • Συμβάλλει στον σχεδιασμό της ιστοσελίδας της επιχείρησης. |

Μέρος Γ΄

ΕΚΠΑΙΔΕΥΤΙΚΕΣ ΠΡΟΔΙΑΓΡΑΦΕΣ & ΑΝΑΛΥΤΙΚΟ ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΟ ΤΟΥ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΟΣ ΣΠΟΥΔΩΝ

1. Ωρολόγιο πρόγραμμα

| Α/Α | ΕΞΑΜΗΝΟ | ΜΑΘΗΣΙΑΚΕΣ ΕΝΟΤΗΤΕΣ / ΜΑΘΗΜΑΤΑ | Α | | | Β | | | Γ | | | Δ | | |
|-----|---------|--|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | | Θ | Ε | Σ | Θ | Ε | Σ | Θ | Ε | Σ | Θ | Ε | Σ |
| 1 | | ΤΟΥΡΙΣΜΟΣ Ι, ΙΙ | 2 | | 2 | 3 | | 3 | | | | | | |
| 2 | | ΟΡΓΑΝΩΣΗ ΚΑΙ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑ ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΩΝ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ Ι, ΙΙ | 1 | 2 | 3 | 2 | 1 | 3 | | | | | | |
| 3 | | ΕΙΣΑΓΩΓΗ ΣΤΙΣ ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΕΣ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΚΗΣ | | 2 | 2 | | | | | | | | | |
| 4 | | ΑΓΓΛΙΚΑ, ΑΓΓΛΙΚΗ ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΗ ΟΡΟΛΟΓΙΑ | 2 | | 2 | 2 | | 2 | 2 | | 2 | 2 | | 2 |
| 5 | | ΠΡΑΚΤΙΚΗ ΕΦΑΡΜΟΓΗ ΣΤΗΝ ΕΙΔΙΚΟΤΗΤΑ | | 3 | 3 | | 3 | 3 | | 3 | 3 | | 3 | 3 |
| 6 | | ΓΑΛΛΙΚΑ | 2 | | 2 | 2 | | 2 | 2 | | 2 | 2 | | 2 |
| 7 | | ΔΙΟΙΚΗΣΗ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ Ι, ΙΙ | | | | 2 | | 2 | 2 | | 2 | | | |
| 8 | | ΑΡΧΕΣ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΗΣ ΘΕΩΡΙΑΣ | 2 | | 2 | | | | | | | | | |
| 9 | | ΑΕΡΟΠΟΡΙΚΟΙ ΝΑΥΛΟΙ | 2 | | 2 | | | | | | | | | |
| 10 | | ΕΦΑΡΜΟΓΕΣ ΥΠΟΛΟΓΙΣΤΩΝ ΣΤΗΝ ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΗ ΒΙΟΜΗΧΑΝΙΑ Ι, ΙΙ, ΙΙΙ | | | | | 2 | 2 | | 2 | 2 | | 4 | 4 |
| 11 | | ΨΗΦΙΑΚΟ ΜΑΡΚΕΤΙΝΓΚ ΣΤΗΝ ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΗ ΑΓΟΡΑ Ι, ΙΙ | | | | | 3 | 3 | | 2 | 2 | | | |
| 12 | | ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΟ ΜΑΡΚΕΤΙΝΓΚ – ΔΕΞΙΟΤΗΤΕΣ ΠΩΛΗΣΕΩΝ | 2 | | 2 | | | | | | | | | |
| 13 | | ΛΟΓΙΣΤΙΚΗ ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΩΝ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ | | | | | | | 2 | 1 | 3 | | | |

| | | | | | | | | | | | | | | |
|--------|--|----|---|----|----|---|----|----|---|----|---|----|----|---|
| 14 | ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΗ ΓΕΩΓΡΑΦΙΑ ΤΑΞΙΔΙΩΤΙΚΟΙ ΟΔΗΓΟΙ | | | | | | | 2 | | 2 | | | | |
| 15 | ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΕΜΠΟΡΙΚΟΥ ΔΙΚΑΙΟΥ ΚΑΙ ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΗΣ ΝΟΜΟΘΕΣΙΑΣ | | | | | | | | | | 2 | | 2 | |
| 16 | ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΕΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΙΣ | | | | | | | | | | | 4 | 4 | |
| 17 | ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗ ΠΕΛΑΤΩΝ: ΤΟΜΕΙΣ ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΚΑΙ ΕΝΑΛΛΑΚΤΙΚΕΣ ΜΟΡΦΕΣ ΤΟΥΡΙΣΜΟΥ | | | | | | | 2 | | 2 | | | | |
| 18 | ΑΣΦΑΛΕΙΑ ΚΑΙ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΚΡΙΣΕΩΝ ΣΤΗΝ ΤΑΞΙΔΙΩΤΙΚΗ ΒΙΟΜΗΧΑΝΙΑ | | | | | | | | | | | 2 | 1 | 3 |
| ΣΥΝΟΛΟ | | 13 | 7 | 20 | 11 | 9 | 20 | 12 | 8 | 20 | 8 | 12 | 20 | |

2. Αναλυτικό πρόγραμμα

2.1 ΕΞΑΜΗΝΟ Α΄

2.1.Α. ΜΑΘΗΣΙΑΚΗ ΕΝΟΤΗΤΑ: ΤΟΥΡΙΣΜΟΣ Ι

- **Περίληψη της μαθησιακής ενότητας**

Σκοπός της μαθησιακής ενότητας είναι η γνωριμία των εκπαιδευομένων με βασικές έννοιες του τουρισμού, τους βασικούς συντελεστές του τουριστικού φαινομένου, την εξέλιξή του στη διάρκεια των χρόνων, τις εναλλακτικές μορφές του και τις προοπτικές ανάπτυξής του στη χώρα μας, καθώς και η γνωριμία με τη μεγάλη επίδρασή του στην οικονομία και την κοινωνία ευρύτερα.

- **Προσδοκώμενα μαθησιακά αποτελέσματα**

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

- Γνωρίζουν τις βασικές έννοιες τουρισμού.
- Διακρίνουν τις κατηγορίες τουρισμού και τη σύνθεση του τουριστικού πακέτου.
- Κατηγοριοποιούν τα μεταφορικά μέσα και να γνωρίζουν την εξέλιξή τους.
- Κατανοούν τις βασικές έννοιες της τουριστικής διαμονής.
- Εφαρμόζουν τις βασικές αρχές που αφορούν τους εργαζομένους στον τουριστικό τομέα.

- Διακρίνουν τις αρνητικές επιπτώσεις της τουριστικής ανάπτυξης στον τουριστικό προορισμό.

- Βασικές λέξεις – Έννοιες κλειδιά

- Τουρισμός, τουρίστας, επισκέπτης
- Εγγώριος, εισερχόμενος, εξερχόμενος, εποχικός τουρισμός κ.λπ.
- Τουριστικό πακέτο
- Tour operators/Travel agents
- Αεροπορικές μεταφορές
- Οδικές μεταφορές
- Σιδηροδρομικές μεταφορές
- Θαλάσσιες μεταφορές
- Διαμονή και ορολογία τύπων διαμονής (BB, HB, FB)
- Άυλο, φθαρτό κ.λπ. τουριστικό προϊόν
- Ωράριο εργαζομένων
- Εποχικότητα
- Επαγγελματική συμπεριφορά
- Αρνητικές επιπτώσεις στην οικονομία
- Αρνητικές επιπτώσεις στο περιβάλλον
- Αρνητικές επιπτώσεις στην κοινωνία

- Κατανομή σε μαθησιακές υποενότητες

| | Τίτλοι μαθησιακών υποενοτήτων |
|-----------|--|
| 1 | Βασικές έννοιες τουρισμού (ορισμός τουρισμού, τουρίστα, επισκέπτη) |
| 2 | Κατηγορίες τουρισμού (εγγώριος, εισερχόμενος, εξερχόμενος, εποχικός κ.λπ.) |
| 3 | Τουριστικό πακέτο |
| 4 | Tour operators/Travel agents |
| 5 | Οι μεταφορές και η εξέλιξή τους |
| 6 | Διαμονή και ορολογία τύπων διαμονής (BB, HB, FB) |
| 7 | Οι ιδιαιτερότητες του τουριστικού προϊόντος (το άυλο, το φθαρτό κ.λπ.) |
| 8 | Οι εργαζόμενοι στον τουριστικό τομέα |
| 9 | Αρνητικές επιπτώσεις της τουριστικής ανάπτυξης στον τουριστικό προορισμό |
| Σύνολο: 9 | |

- Αριθμός ωρών διδασκαλίας της μαθησιακής ενότητας ανά εβδομάδα (Θ, Ε, Σ): 2, 0, 2

- Προτεινόμενες πηγές μελέτης

Κύριες

1. Ηγουμενάκης, Ν., Κραβαρίτης, Κ. και Λύτρας, Π. (1999). *Εισαγωγή στον Τουρισμό*, Αθήνα: εκδόσεις Interbooks.
2. Κοκκώσης, Χ. και Τσάρτας, Π. (2019). *Βιώσιμη τουριστική ανάπτυξη και περιβάλλον*, 2η έκδ., Αθήνα: Εκδόσεις Κριτική.
3. Κοκκώσης, Χ., Τσάρτας, Π. και Γκρίμπα, Ε. (2011). *Ειδικές και εναλλακτικές μορφές τουρισμού: Ζήτηση και προσφορά νέων προϊόντων*, Αθήνα: Εκδόσεις Κριτική.

2.1.B. ΜΑΘΗΣΙΑΚΗ ΕΝΟΤΗΤΑ: ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΟ ΜΑΡΚΕΤΙΝΓΚ – ΔΕΞΙΟΤΗΤΕΣ ΠΩΛΗΣΕΩΝ

- Περίληψη της μαθησιακής ενότητας

Σκοπός της μαθησιακής ενότητας είναι η διατύπωση και ερμηνεία βασικών εννοιών του μάρκετινγκ, η επεξήγηση των τεχνικών και των εργαλείων που χρησιμοποιούνται από το τμήμα μάρκετινγκ της επιχείρησης, καθώς και των διαφορετικών πεδίων στα οποία μπορεί να γίνει εφαρμογή τους. Επίσης θα αποτελέσει τη βάση σε επόμενα πιο εξειδικευμένα μαθήματα μάρκετινγκ.

- Προσδοκώμενα μαθησιακά αποτελέσματα

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

- Ερμηνεύουν τη φιλοσοφία του μάρκετινγκ για την επιχείρηση και το περιβάλλον του μάρκετινγκ (μακροπεριβάλλον και μικροπεριβάλλον).
- Διακρίνουν πώς γίνεται η τμηματοποίηση της αγοράς-στόχου της επιχείρησης.
- Ερμηνεύουν το μείγμα μάρκετινγκ.
- Εξηγούν τον κύκλο ζωής του τουριστικού προϊόντος.
- Εφαρμόζουν τις βασικές αρχές της πολιτικής τιμολόγησης και διανομής του προϊόντος.
- Ερμηνεύουν τον ρόλο της διαφήμισης και των δημοσίων σχέσεων στην επιχείρηση και τη σύνδεσή τους με τις πωλήσεις.
- Παρουσιάζουν τα διαφορετικά στάδια της προσωπικής πώλησης.

- Βασικές λέξεις – Έννοιες κλειδιά

- Μάρκετινγκ
- Καταναλωτής
- Αγορά
- Περιβάλλον της επιχείρησης
- Προϊόν
- Έρευνα

- Διαφήμιση
- Δημόσιες σχέσεις
- Πωλήσεις

- Κατανομή σε μαθησιακές υποενότητες

| Τίτλοι μαθησιακών υποενοτήτων | |
|-------------------------------|--|
| 1 | Έννοια, φιλοσοφία και περιεχόμενο μάρκετινγκ |
| 2 | Τμηματοποίηση της αγοράς, επιλογή αγοράς-στόχου, πρόβλεψη πωλήσεων |
| 3 | Στρατηγική μάρκετινγκ – μείγμα μάρκετινγκ |
| 4 | Το προϊόν – Κύκλος ζωής προϊόντος |
| 5 | Πολιτική τιμολόγησης και στρατηγικές |
| 6 | Διανομή – Δίκτυα διανομής |
| 7 | Επικοινωνία – Διαφήμιση – Προώθηση |
| 8 | Αξιολόγηση αποτελεσμάτων |
| 9 | Δημόσιες σχέσεις και πωλήσεις – Διαδικασία προσωπικής πώλησης |
| Σύνολο: 9 | |

- Αριθμός ωρών διδασκαλίας της μαθησιακής ενότητας ανά εβδομάδα
(Θ, Ε, Σ): 2, 0, 2

- Προτεινόμενες πηγές μελέτης

Κύριες

1. Ηγουμενάκης, Ν. (2004). *Τουριστικό μάρκετινγκ: Γενικές αρχές*, Αθήνα: Εκδόσεις Interbooks.
2. Τζωρτζάκη, Α. και Τζωρτζάκης, Κ. (2001). *Αρχές μάρκετινγκ: Η Ελληνική προσέγγιση*, Αθήνα: Εκδόσεις Rosili.

2.1.Γ. ΜΑΘΗΣΙΑΚΗ ΕΝΟΤΗΤΑ: ΟΡΓΑΝΩΣΗ ΚΑΙ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑ ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΩΝ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ Ι

- Περίληψη της μαθησιακής ενότητας

Σκοπός της μαθησιακής ενότητας είναι να αποκτήσει ο εκπαιδευόμενος τις απαραίτητες γνώσεις για τη σύσταση, οργάνωση και λειτουργία τουριστικών γραφείων.

- Προσδοκώμενα μαθησιακά αποτελέσματα

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

- Διακρίνουν τα είδη των τουριστικών γραφείων.
 - Περιγράφουν τις διαδικασίες που αφορούν τη σύσταση των τουριστικών γραφείων (όπως ο διακριτικός τους τίτλος, ο χώρος λειτουργίας και το ειδικό σήμα) και την έγκριση της IATA.
 - Προσδιορίζουν ποιες είναι οι αρμοδιότητες και οι εργασίες των τμημάτων ενός τουριστικού γραφείου για καθένα από τα τμήματά του:
 - Μάρκετινγκ και προγραμματισμού
 - Κρατήσεων
 - Ticketing
 - Incoming
 - Οργανωμένου τουρισμού
 - Επαγγελματικού τουρισμού
 - Operation/μεταφοράς και μετακίνησης πελατών
 - Οικονομικών υπηρεσιών
- Βασικές λέξεις – Έννοιες κλειδιά
 - Τουριστικά γραφεία
 - IATA
 - Κρατήσεις
 - Μάρκετινγκ
 - Ticketing
 - Incoming
 - Operation
 - Οργανωμένος τουρισμός
 - Επαγγελματικός τουρισμός
 - Οικονομικές υπηρεσίες
- Κατανομή σε μαθησιακές υποενότητες

| | Τίτλοι μαθησιακών υποενότητων |
|----|---|
| 1 | Διακρίσεις (είδη) τουριστικών γραφείων |
| 2 | Διαδικασίες ίδρυσης τουριστικών γραφείων |
| 3 | Διαδικασία έγκρισης IATA |
| 4 | Έλεγχος τουριστικών γραφείων |
| 5 | Τμήμα μάρκετινγκ και προγραμματισμού |
| 6 | Τμήμα κρατήσεων |
| 7 | Τμήμα ticketing/έκδοσης εισιτηρίων |
| 8 | Τμήμα incoming/εισερχόμενου τουρισμού |
| 9 | Τμήμα οργανωμένου τουρισμού |
| 10 | Τμήμα επαγγελματικού τουρισμού |
| 11 | Τμήμα Operation/μεταφοράς και μετακίνησης πελατών |

| |
|-----------------------------|
| Τμήμα οικονομικών υπηρεσιών |
| Σύνολο: 11 |

- Αριθμός ωρών διδασκαλίας της μαθησιακής ενότητας ανά εβδομάδα (Θ, Ε, Σ): 1, 2, 3

- Προτεινόμενες πηγές μελέτης

Κύριες

1. Jacobs, F. R., Chase, R. B. and Aquilano, N. J. (2010). *Operations and supply management*, 12th ed., NY: McGraw-Hill.
2. Κακούρης, Α. (2013). *Διοίκηση επιχειρησιακών λειτουργιών*, Αθήνα: Εκδόσεις Προπομπός.
3. Παπαγεωργίου, Α. (2007). *Οργάνωση και λειτουργία τουριστικών γραφείων: Προγραμματισμός ταξιδιού*, Αθήνα: Εκδόσεις Φαίδιμος.
4. Χυτήρης, Λ. (1995). *Τουριστικά γραφεία: Ίδρυση – Οργάνωση – Λειτουργία*, Αθήνα: Εκδόσεις Interbooks.

Συμπληρωματικές

1. Davis, M. M. and Heineke, J. (2005). *Operations management: Integrating manufacturing and services*, 5th ed., NY: McGraw-Hill.
2. Fitzsimmons, J. A. and Fitzsimmons, M. J. (2006). *Service management: Operations, strategy, and information technology*, 5th ed., NY: McGraw Hill.
3. Heizer, J. and Render, B. (2009). *Operations management*, 9th ed., London: Pearson.
4. Ισχύουσα νομοθεσία που αφορά την ίδρυση και λειτουργία τουριστικών γραφείων και ηλεκτρονικών τουριστικών γραφείων/διακριτικό τίτλο/εποπτεία κ.λπ. (ΕΟΤ & ΗΑΤΤΑ).

2.1.Δ. ΜΑΘΗΣΙΑΚΗ ΕΝΟΤΗΤΑ: ΕΙΣΑΓΩΓΗ ΣΤΙΣ ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΕΣ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΚΗΣ

- Περίληψη της μαθησιακής ενότητας

Η μαθησιακή ενότητα εισάγει τον εκπαιδευόμενο στον κόσμο της πληροφορικής και των νέων τεχνολογιών, με στόχο να τον εξοικειώσει με τα σύγχρονα δεδομένα και τις τεχνολογίες που χρησιμοποιούνται στον τουριστικό και ταξιδιωτικό χώρο. Αναλυτικότερα, παρέχει εκπαίδευση στους καταρτιζόμενους σε θέματα διαχείρισης της πληροφορίας, στους περιορισμούς και στα νέα νομικά πλαίσια που ισχύουν. Επιπλέον, οι εκπαιδευόμενοι επιμορφώνονται σε δεξιότητες προηγμένων λειτουργιών λογισμικού γραφείου. Τέλος, επεξηγεί με ποιους τρόπους οι νέες τεχνολογίες (λ.χ. τεχνητή νοημοσύνη, IoT κ.λπ.) αναμένεται να έχουν καθοριστική παρουσία στις παρεχόμενες τουριστικές υπηρεσίες.

- Προσδοκώμενα μαθησιακά αποτελέσματα

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

- Συλλέγουν, να αξιολογούν και να διαχειρίζονται πληροφορίες.

- Αναγνωρίζουν τις διαφορές μεταξύ πληροφορίας και δεδομένων.
- Εφαρμόζουν τις βασικές αρχές διαχείρισης των πληροφοριακών συστημάτων.
- Έχουν πρόσβαση σε πληροφορίες σύμφωνα με τα νομικά θέματα που προκύπτουν βάσει του σύγχρονου εθνικού και ευρωπαϊκού δικαίου.
- Διαχειρίζονται με ασφάλεια τα προσωπικά δεδομένα σύμφωνα με τις βασικές αρχές του GDPR.
- Γνωρίζουν τις βασικές αρμοδιότητες του Data Officer.
- Αξιοποιούν τις προηγμένες λειτουργίες λογισμικού γραφείου, όπως:
 - Κειμενογράφοι
 - Υπολογιστικά φύλλα
 - Λογισμικό παρουσιάσεων
- Αξιοποιούν πλήρως τη χρήση του διαδικτύου στον τουρισμό.
- Παρέχουν τις βασικές ηλεκτρονικές τουριστικές υπηρεσίες προς τον τελικό καταναλωτή.
- Διαχειρίζονται ορθά και με χρήσιμο τρόπο τις τουριστικές πληροφορίες.

- Βασικές λέξεις – Έννοιες κλειδιά

- | | |
|--|---|
| <ul style="list-style-type: none"> ○ Πληροφορία ○ Δεδομένα ○ Συλλογή και επαλήθευση ○ Ταξινόμηση ○ Επεξεργασία ○ Αποθήκευση ○ Ομαδοποίηση ○ Ανάλυση ○ Έρευνα ○ Διάδοση ○ Backup ○ GDPR ○ Δικτύα | <ul style="list-style-type: none"> ○ Τουρισμός και διαδίκτυο ○ E-commerce ○ E-marketing ○ E-finance και E-accounting ○ E-HRM ○ E-procurement ○ E-strategy ○ E-planning ○ E-management ○ E-tourism ○ Virtual tours ○ Επαυξημένη πραγματικότητα |
|--|---|

- Κατανομή σε μαθησιακές υποενότητες

| Τίτλοι μαθησιακών υποενότητων | |
|-------------------------------|---|
| 1 | Η πληροφορία ως έννοια και η διαχείρισή της |
| 2 | Διαφορές μεταξύ πληροφορίας και δεδομένων |
| 3 | Βασικές έννοιες των πληροφοριακών συστημάτων |
| 4 | Βασικά θέματα που αφορούν την πρόσβαση σε πληροφορίες και νομικά θέματα που προκύπτουν βάσει του σύγχρονου εθνικού και ευρωπαϊκού δικαίου |

| | |
|------------|--|
| 5 | Βασικές αρχές του GDPR |
| 6 | Βασικές αρμοδιότητες του Data Officer |
| 7 | Προηγμένες λειτουργίες λογισμικού γραφείου (κειμενογράφοι, υπολογιστικά φύλλα, λογισμικό παρουσιάσεων) |
| 8 | Η χρήση του διαδικτύου στον τουρισμό |
| 9 | Βασικές ηλεκτρονικές τουριστικές υπηρεσίες προς τον τελικό καταναλωτή |
| 10 | Η διαχείριση των τουριστικών πληροφοριών |
| Σύνολο: 10 | |

- Αριθμός ωρών διδασκαλίας της μαθησιακής ενότητας ανά εβδομάδα
(Θ, Ε, Σ): 0, 2, 2

- Προτεινόμενες πηγές μελέτης
Κύριες

1. Καλαφατούδης, Σ., Δροσίτης, Ι. και Κοίλιας, Χ. (2012). *Εισαγωγή στις τεχνολογίες πληροφορίας και επικοινωνίας*, Αθήνα: Εκδόσεις Νέων Τεχνολογιών.
2. Νεράντζης, Κ. (2018). *Πληροφοριακά συστήματα και εφαρμογές σε επιχειρήσεις φιλοξενίας*, Αθήνα: Εκδόσεις Προπομπός.

Συμπληρωματικές

1. Lambert, J. και Frye, C. (2019). *Ελληνικό Microsoft Office 2019: Βήμα-βήμα*. Αθήνα: Εκδόσεις Κλειδάριθμος.
2. Πρωτοπαπαδάκης, Ι. (2017). *E-tourism*, Αθήνα: Εκδόσεις Ίων.

2.1.E. ΜΑΘΗΣΙΑΚΗ ΕΝΟΤΗΤΑ: ΑΡΧΕΣ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΗΣ ΘΕΩΡΙΑΣ

- Περίληψη της μαθησιακής ενότητας

Σκοπός της μαθησιακής ενότητας είναι να προσδιορίσει τις βασικές έννοιες της οικονομικής επιστήμης και να εξηγήσει τον τρόπο λειτουργίας της αγοράς. Ο εκπαιδευόμενος είναι απαραίτητο να κατανοήσει τον τρόπο λειτουργίας της επιχείρησης στη σύγχρονη αγορά, ώστε να καταστεί κερδοφόρα και βιώσιμη.

- Προσδοκώμενα μαθησιακά αποτελέσματα

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

- Εξηγούν τις βασικές οικονομικές έννοιες.
- Ερμηνεύουν τον νόμο της προσφοράς και της ζήτησης.
- Διακρίνουν τις μορφές οργάνωσης της αγοράς.
- Ερμηνεύουν τις βασικές αρχές που διέπουν την παραγωγή και το κόστος παραγωγής της επιχείρησης.
- Διατυπώνουν έννοιες της οικονομίας όπως ο πληθωρισμός, η ανεργία, το Ακαθάριστο Εθνικό και το Ακαθάριστο Εγχώριο Προϊόν.

- Αναγνωρίζουν τη συνεισφορά του τουρισμού στο ΑΕΠ της χώρας.
 - Κατανοούν τον ρόλο του χρήματος, του τραπεζικού συστήματος και του χρηματιστηρίου.
 - Διακρίνουν τον ρόλο του κράτους στην οικονομία, στις επενδύσεις και στην απασχόληση.
- Βασικές λέξεις – Έννοιες κλειδιά
 - Ανάγκες-αγαθά
 - Οικονομικό κύκλωμα
 - Νόμος της ζήτησης
 - Νόμος της προσφοράς
 - Μορφές αγοράς
 - Κόστος παραγωγής
 - ΑΕΠ
 - Πληθωρισμός
 - Χρήμα-Τράπεζες
 - Κράτος
 - Κατανομή σε μαθησιακές υποενότητες

| Τίτλοι μαθησιακών υποενότητων | |
|-------------------------------|--|
| 1 | Βασικές οικονομικές έννοιες (ανάγκες, αγαθά, παραγωγή, οικονομικό κύκλωμα) |
| 2 | Ζήτηση αναγκών και υπηρεσιών – Ο νόμος της ζήτησης |
| 3 | Προσφορά αναγκών και υπηρεσιών – Ο νόμος της προσφοράς |
| 4 | Μορφές οργάνωσης αγοράς |
| 5 | Παραγωγή των επιχειρήσεων – Κόστος παραγωγής |
| 6 | Πληθωρισμός – Ανεργία |
| 7 | Ακαθάριστο Εθνικό και Ακαθάριστο Εγχώριο Προϊόν |
| 8 | Χρήμα, τραπεζικό σύστημα, χρηματιστήριο |
| 9 | Ο ρόλος του κράτους στην οικονομία – Επενδύσεις, απασχόληση |
| Σύνολο: 9 | |

- Αριθμός ωρών διδασκαλίας της μαθησιακής ενότητας ανά εβδομάδα
(Θ, Ε, Σ): 2, 0, 2

- Προτεινόμενες πηγές μελέτης

Κύριες

1. Μανκιώ, G. N. (2001). *Αρχές της Οικονομικής*, τόμος Α' (Κεφ. 1, 2, 4) και τόμος Β', Αθήνα: Εκδόσεις Τυπωθήτω-Γ. Δαρδανός.

2. Roger, A. A. (2007). *Εισαγωγή στην Οικονομική*, Αθήνα: Εκδόσεις Επίκεντρο.

Συμπληρωματικές

1. Begg, D., Fischer, S. και Dornbusch, R. (1998). *Εισαγωγή στην Οικονομική*, τόμοι Α' και Β', Αθήνα: Εκδόσεις Κριτική.
2. Ferguson, K. (2004). *Βασικές αρχές οικονομικής θεωρίας*, Αθήνα: Εκδόσεις Κριτική.
3. Samuelson, P. και Nordhaus, W. (2000). *Οικονομική*, Τόμοι Α' και Β', Αθήνα: Εκδόσεις Παπαζήση.
4. Απέργης, Ν. (2005). *Σύγχρονη Μακροοικονομική*, Αθήνα: Εκδόσεις Rosili.
5. Βαβούρας, Ι. και Μυλωνάς, Γ. (2006). *Εισαγωγή στις μακροοικονομικές έννοιες*, Αθήνα: Εκδόσεις Παπαζήση.
6. Σερεμέτης, Δ. (2011). *Εισαγωγή στην Οικονομική*, Σημειώσεις Παραδόσεων στο ΤΔΕ.

2.1.ΣΤ. ΜΑΘΗΣΙΑΚΗ ΕΝΟΤΗΤΑ: ΑΕΡΟΠΟΡΙΚΟΙ ΝΑΥΛΟΙ

- **Περίληψη της μαθησιακής ενότητας**

Σκοπός της μαθησιακής ενότητας είναι η ερμηνεία βασικών όρων της αεροπορικής βιομηχανίας και η εκπαίδευση των σπουδαστών ώστε να μπορούν να αξιοποιήσουν τις γνώσεις που θα αποκτηθούν στα εξειδικευμένα μαθήματα που ακολουθούν στο κομμάτι έκδοσης αεροπορικού ναύλου.

- **Προσδοκώμενα μαθησιακά αποτελέσματα**

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

- Εξηγούν τις αναγκαίες προκαταρκτικές γνώσεις, όπως το αεροπορικό αλφάβητο και η διαίρεση της υδρογείου σε περιοχές σύμφωνα με την IATA.
- Υπολογίζουν την τοπική ώρα ανά τον κόσμο με βάση το World Time Zone Map.
- Εξηγούν τους τριγράμματος κωδικούς πόλεων και αεροδρομίων.
- Ερμηνεύουν τον τρόπο συμπλήρωσης του αεροπορικού εισιτηρίου.
- Ερμηνεύουν τα είδη των αεροπορικών ταξιδιών (π.χ. RT/OW κ.λπ.), τους International Sales Indicators και τις κατηγορίες ναύλων.
- Εξηγούν το Σχέδιο Οικονομικού Διακανονισμού (BSP).
- Αξιοποιούν βασικές αρχές κατασκευής αεροπορικού ναύλου.
- Εξηγούν το σύστημα υπολογισμού μιλίων.

- **Βασικές λέξεις – Έννοιες κλειδιά**

- IATA alphabet
- IATA areas
- World Time Zone Map
- 3-letter city and airports international codes
- One Way/ Round Trip/ Direct etc
- International Sales Indicators

- BSP
- Fare Construction

- Κατανομή σε μαθησιακές υποενότητες

| | Τίτλοι μαθησιακών υποενότητων |
|-----------|---|
| 1 | Αεροπορικό Αλφάβητο IATA και ICAO |
| 2 | IATA Area Map World Time Zone Map – Υπολογισμός τοπικής ώρας (westbound flight – eastbound flight) |
| 3 | Τριγράμματοι Κωδικοί Πόλεων-Αεροδρομίων |
| 4 | Παρουσίαση αεροπορικού εισιτηρίου και σύγχρονων μορφών του (e-ticket) – Συμπλήρωση αεροπορικού εισιτηρίου |
| 5 | Είδη αεροπορικών ταξιδιών |
| 6 | International Sales Indicators Κατηγορίες ναύλων |
| 7 | BSP – Bank Settlement Plan |
| 8 | Αρχές κατασκευής αεροπορικού ναύλου (Fare Construction Principles) |
| 9 | Σύστημα υπολογισμού μιλίων |
| Σύνολο: 9 | |

- Αριθμός ωρών διδασκαλίας της μαθησιακής ενότητας ανά εβδομάδα (Θ, Ε, Σ): 2, 0, 2

- Προτεινόμενες πηγές μελέτης

Κύριες

1. iata.org & ICAO.
2. Κατσώνη, Β. Σημειώσεις εργαστηρίου Αεροπορικοί Ναύλοι, ΤΕΙ ΑΘΗΝΑΣ.
3. Παπαγεωργίου, Α. (2018). *Οργάνωση και λειτουργία τουριστικών γραφείων*, Αθήνα: Εκδόσεις Φαίδιμος.

2.1.Ζ. ΜΑΘΗΣΙΑΚΗ ΕΝΟΤΗΤΑ: ΑΓΓΛΙΚΑ, ΑΓΓΛΙΚΗ ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΗ ΟΡΟΛΟΓΙΑ

- Περίληψη της μαθησιακής ενότητας

Σκοπός της μαθησιακής ενότητας είναι η εκμάθηση των αγγλικών ως βασικής

γλώσσας του διεθνούς εμπορίου και του τουρισμού. Η χρήση της στο πεδίο εργασίας σε πρακτικό επίπεδο και η βελτίωση ικανοτήτων ομιλίας, ακρόασης, ανάγνωσης και γραφής, παράλληλα με την εκμάθηση της ορολογίας για τον ψηφιακό τουρισμό/φιλοξενία, καθώς και της γραμματικής. Απώτερος στόχος είναι η οικοδόμηση αυτοπεποίθησης και η ανάπτυξη των δεξιοτήτων που απαιτούνται για αποτελεσματική επικοινωνία σε ένα πλαίσιο ποικίλων επαγγελματικών περιστάσεων.

Έμφαση δίνεται:

- Στην εκμάθηση της γλώσσας με έμφαση τις τουριστικές επιχειρήσεις.
- Στην τουριστική, ταξιδιωτική ορολογία.
- Στη χρήση κωδικοποιημένων εκφράσεων σε FAX, Email, ταξιδιωτική επικοινωνία.
- Στην ορολογία στο τουριστικό μάρκετινγκ.

• Προσδοκώμενα μαθησιακά αποτελέσματα

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

- Κατανοούν την αγγλική γλώσσα και την αγγλική ψηφιακή τουριστική και ταξιδιωτική ορολογία γραπτώς και προφορικώς.
- Ελέγχουν και να κατανοούν επαγγελματικά έγγραφα και συμφωνίες.
- Επικοινωνούν γραπτώς και προφορικώς στα αγγλικά με άνεση και αυτοπεποίθηση με ξένους συναδέλφους, οργανισμούς και πελάτες σε επαγγελματικές συναντήσεις για ένα ευρύ φάσμα πραγματικών επαγγελματικών περιστάσεων.
- Διαβάζουν και να κατανοούν ψηφιακό περιεχόμενο σε ηλεκτρονικές πλατφόρμες για τον τουρισμό και τη φιλοξενία.
- Διεκπεραιώνουν ψηφιακές τουριστικές επιχειρησιακές επικοινωνίες στα αγγλικά, παρέχοντας ελκυστική εμπειρία εξυπηρέτησης πελατών σε ποικίλα τουριστικά περιβάλλοντα.
- Αναπτύσσουν ψηφιακό περιεχόμενο για ηλεκτρονικές πλατφόρμες για τον τουρισμό και τη φιλοξενία, παρέχοντας πληροφορίες για τον πολιτισμό, τα αξιοθέατα και την ψυχαγωγία.
- Αντιμετωπίζουν και επιλύουν απαιτητικές καταστάσεις εξυπηρέτησης πελατών.
- Καταρτίζουν προτάσεις για ταξίδια.
- Συντάσσουν συνοδευτική επιστολή για την υποστήριξη αίτησης εργασίας.
- Διαχειρίζονται με αυτοπεποίθηση μια συνέντευξη εργασίας.

• Βασικές λέξεις – Έννοιες κλειδιά

- Categories of tourism
- e- tourism
- e-hospitality
- e-commerce
- e-marketing
- Types of transport
- Types of accommodation

- Airport procedures
- Timetables
- Catering and leisure
- Accommodation facilities
- Workspaces
- Digital platforms
- Staff positions and duties
- Travel documents
- Travel blogs
- Booking forms
- FAQs for tourism and hospitality
- Telephone calls
- Web-conferences
- Usability and usages analysis
- Online communication tools
- Cultural activities and sightseeing
- Ecotourism
- Security checks
- e-payments
- Crisis management
- CV
- Cover letter
- Job interview

- Κατανομή σε μαθησιακές υποενότητες

| | Τίτλοι μαθησιακών υποενοτήτων |
|-----------|---|
| 1 | Digital tourism ecosystem: The online customer journey in tourism |
| 2 | Digital marketing |
| 3 | Types of transport |
| 4 | Accommodation |
| 5 | Managing digital content |
| 6 | Online written communication |
| 7 | Online oral communication |
| 8 | Web analytics |
| 9 | Applying for a job |
| Σύνολο: 9 | |

- Αριθμός ωρών διδασκαλίας της μαθησιακής ενότητας ανά εβδομάδα
(Θ, Ε, Σ): 2, 0, 2

- Προτεινόμενες πηγές μελέτης

Κύριες

1. Evans, V., Dooley, J. and Garza, V. (2011). *Career paths English: Tourism: Books 1, 2, 3*, Express Publishing.
2. Morris, C. (2017). *Flash on English for tourism*, Second Edition, Eli-ESP Series.

Συμπληρωματικές

1. Güntürk, F. (2013). *English for International Tourism Intermediate TB New Edition*, Pearson Education Limited.
2. McIntyre, K. (2013). *English for tourism, students' workbook*, Centre for Language Studies: Dili Institute of Technology.
3. Educator's study notes and worksheets.

2.1.H. ΜΑΘΗΣΙΑΚΗ ΕΝΟΤΗΤΑ: ΓΑΛΛΙΚΑ

- Περίληψη της μαθησιακής ενότητας

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

- Προσδοκώμενα μαθησιακά αποτελέσματα

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

- Κατανοούν τη γαλλική γλώσσα και τη γαλλική ψηφιακή τουριστική και ταξιδιωτική ορολογία γραπτώς και προφορικώς.
- Διακρίνουν τα βασικά επαγγέλματα και τους χώρους εργασίας του τουρισμού (π.χ. αεροσυνοδός-αεροπλάνο, ρεσεψιονίστ-ξενοδοχείο, σομελιέ-εστιατόριο κ.λπ.).
- Ελέγχουν και να κατανοούν επαγγελματικά έγγραφα και συμφωνίες.
- Επικοινωνούν γραπτώς και προφορικώς στα γαλλικά με άνεση και αυτοπεποίθηση με ξένους συναδέλφους, οργανισμούς και πελάτες σε επαγγελματικές συναντήσεις για ένα ευρύ φάσμα πραγματικών επαγγελματικών περιστάσεων,
- Διαβάζουν και να κατανοούν ψηφιακό περιεχόμενο σε ηλεκτρονικές πλατφόρμες για τον τουρισμό και τη φιλοξενία.
- Διεκπεραιώνουν ψηφιακές τουριστικές επιχειρησιακές επικοινωνίες στα γαλλικά, παρέχοντας ελκυστική εμπειρία εξυπηρέτησης πελατών σε ποικίλα τουριστικά περιβάλλοντα.
- Αναπτύσσουν ψηφιακό περιεχόμενο για ηλεκτρονικές πλατφόρμες για τον τουρισμό και τη φιλοξενία παρέχοντας πληροφορίες για τον πολιτισμό, τα αξιοθέατα και την ψυχαγωγία.

- Αντιμετωπίζουν και να επιλύουν δύσκολες καταστάσεις εξυπηρέτησης πελατών.
 - Αντλούν πληροφορίες από διάφορα ταξιδιωτικά έγγραφα.
 - Καταρτίζουν προτάσεις για ταξίδια.
 - Συντάσσουν συνοδευτική επιστολή για την υποστήριξη αίτησης εργασίας.
 - Διαχειρίζονται με αυτοπεποίθηση μια συνέντευξη εργασίας.
- Βασικές λέξεις – Έννοιες κλειδιά
 - Catégories de tourisme
 - E-tourisme
 - Accueil en ligne
 - Commerce électronique
 - E-marketing
 - Types de transport
 - Types d'hébergement
 - Procédures aéroportuaires
 - Horaires
 - Restauration et installations de loisirs
 - Installations d'hébergement
 - Espaces de travail
 - Plateformes numériques
 - Postes et fonctions du personnel
 - Documents de voyage
 - Blogs de voyage
 - Formulaires de réservation
 - FAQ sur le tourisme et l'hôtellerie
 - Appels téléphoniques
 - Web Conférences
 - Analyse de l'utilisabilité et des usages
 - Outils de communication en ligne
 - Activités culturelles et visites touristiques
 - Écotourisme
 - Contrôles de sécurité
 - Paiements en ligne
 - Gestion de crise
 - CV
 - Lettre de motivation
 - Entretien d'embauche

- Κατανομή σε μαθησιακές υποενότητες

| Τίτλοι μαθησιακών υποενοτήτων | |
|-------------------------------|---|
| 1 | Écosystème du tourisme numérique: le parcours client numérique dans le tourisme |

| | |
|-----------|-----------------------------------|
| 2 | Le marketing numérique |
| 3 | Types de transport |
| 4 | Hébergement |
| 5 | Gestion du contenu numérique |
| 6 | Communication écrite en ligne |
| 7 | Communication orale en ligne |
| 8 | Analyses d'audience Internet |
| 9 | Postuler pour un poste de travail |
| Σύνολο: 9 | |

- Αριθμός ωρών διδασκαλίας της μαθησιακής ενότητας ανά εβδομάδα
(Θ, Ε, Σ): 2, 0, 2

- Προτεινόμενες πηγές μελέτης
Κύριες

1. Corbeau, S., Dubois, C. et Penfornis, J.-L. (2004). *Tourisme.com*, Paris: CLE International.
2. Dussac, E. (2017). *Bon voyage! Français du tourisme, Collection Pro A1- A2*, Paris: CLE International.
3. Laygues, Ar. et Coll, An. (2016). *Le français en contexte: Tourisme, Préparation au Delf pro A+/A2+, UE*, Maison des langues.

Συμπληρωματικές

1. Calmy, A. (2004). *Le français du tourisme*, Paris: Hachette.
2. Cockel, C. (μτφρ. Μαύρος, Κ.) (2001). *Hotel International. Bonjour. Le français de l'hôtellerie et de la gastronomie*, Germany: Ευρωπαϊκές τεχνολογικές εκδόσεις ΙΩΝ.
3. Καμίτση, Ελ. *Γαλλικά για τον τουρισμό A1-A2*. ΥΠΕΠΘ, (https://www.minedu.gov.gr/publications/docs2018/03_10_18_france.pdf).
4. Καραμπάμπα, Ελ. *Γαλλικά στον τουρισμό*. ΙΔΕΚΕ, (http://reader.ekt.gr/bookReader/show/index.php?lib=EDULLL&item=859&bitstream=859_01#page/1/mode/2up).
5. Syllabus et fiches de travail de l'enseignant.

2.1.Θ. ΜΑΘΗΣΙΑΚΗ ΕΝΟΤΗΤΑ: ΠΡΑΚΤΙΚΗ ΕΦΑΡΜΟΓΗ ΣΤΗΝ ΕΙΔΙΚΟΤΗΤΑ

- Περίληψη της μαθησιακής ενότητας

Σκοπός της μαθησιακής ενότητας είναι να αναπτύξουν οι καταρτιζόμενοι τις κατάλληλες επαγγελματικές ικανότητες και δεξιότητες σχετικά με τον τομέα της ταξιδιωτικής βιομηχανίας και να είναι σε θέση να λειτουργούν ομαδικά, συνεργατικά

με υπευθυνότητα και ευγένεια στον τομέα του τουρισμού. Η πρακτική εφαρμογή θα υλοποιηθεί σε τουριστικές επιχειρήσεις, λαμβάνοντας υπόψη ότι οι καταρτιζόμενοι θα πρέπει, ολοκληρώνοντας την κατάρτισή τους, να έχουν γνωρίσει από κοντά τις λειτουργίες τόσο των γραφείων τουρισμού και των ταξιδιωτικών επιχειρήσεων όσο και των τουριστικών μονάδων.

Το μάθημα θα πρέπει να διεξαχθεί με τέτοιο τρόπο ώστε οι καταρτιζόμενοι να εξοικειωθούν και να εφαρμόσουν τις γνώσεις και τις δεξιότητες που αποκτούν από τα υπόλοιπα μαθήματα του εξαμήνου. Ενδείκνυται η διεξαγωγή του μαθήματος σε τουριστικά γραφεία προκειμένου να αποκτήσουν εμπειρία από πραγματικές συνθήκες λειτουργίας του γραφείου. Ιδιαίτερη έμφαση πρέπει να δοθεί και στον τρόπο επικοινωνίας τόσο μεταξύ του προσωπικού της επιχείρησης όσο και με τους πελάτες, καθώς και στη χρήση της ψηφιακής τεχνολογίας.

- Προσδοκώμενα μαθησιακά αποτελέσματα

Όταν ολοκληρωθεί η μαθησιακή ενότητα, οι καταρτιζόμενοι θα είναι σε θέση να:

- Κατανοούν τις λειτουργίες όλων των δομών που έχουν σχέση με την τουριστική βιομηχανία. Όπως:
 - Τις λειτουργίες των ξενοδοχειακών μονάδων, την οργάνωση τουριστικών εκθέσεων-events.
 - Τη λειτουργία τουριστικών κρατήσεων.
 - Τις λειτουργίες εταιρειών διοργανώσεων εκδηλώσεων (events management).
 - Τις συμβουλευτικές υπηρεσίες του τομέα φιλοξενίας και τουρισμού.
 - Τις λειτουργίες των διεθνών tour operators.
 - Τις διοργανώσεις συνεδριακών κέντρων, θεματικών πάρκων και τους πόλους έλξης τους.
- Δραστηριοποιούνται ως ελεύθεροι επαγγελματίες, δημιουργώντας και αναπτύσσοντας δική τους τουριστική επιχείρηση.
- Κατανοούν τις λειτουργίες οργάνωσης των βραχυπρόθεσμων τουριστικών δομών (π.χ. Airbnb).
- Αναλαμβάνουν και να υλοποιούν τουριστικά project και τουριστικά πακέτα.
- Αντιλαμβάνονται και να κατανοούν την ψηφιακή τεχνολογία στο travel industry (e-tourism).
- Χρησιμοποιούν τις ψηφιακές πλατφόρμες κράτησης-διαχείρισης και οργάνωσης που σχετίζονται με την ταξιδιωτική βιομηχανία και τις υπηρεσίες που παρέχουν.

- Βασικές έννοιες-λέξεις κλειδιά

- Φορείς-Οργανισμοί τουρισμού
- E- tourism
- Ψηφιακή τεχνολογία
- Τουριστικά γραφεία
- Τουριστικές μονάδες
- Τουριστικές επιχειρήσεις

- Τουριστικά πακέτα
- Τουριστικό μάρκετινγκ/Κοινωνικά δίκτυα και προβολή
- Διεθνής και ελληνικός τουρισμός
- Είδη τουρισμού

- Κατανομή σε μαθησιακές υποενότητες

| | Τίτλοι μαθησιακών υποενότητων |
|-----------|--|
| 1 | Ταξιδιωτική βιομηχανία και προοπτικές |
| 2 | Ελληνικοί και διεθνείς τουριστικοί οργανισμοί-φορείς |
| 3 | Νέες τεχνολογίες και τουρισμός |
| 4 | E-tourism |
| 5 | Είδη τουρισμού |
| 6 | Ηλεκτρονικές πλατφόρμες και προώθηση του τουριστικού προϊόντος |
| 7 | Προσημειώσεις συνθηκών εργασίας στην ταξιδιωτική βιομηχανία |
| 8 | Τεχνικές παιχνιδιού ρόλων σε τουριστικές επιχειρήσεις (role playing) |
| 9 | Τεχνικές επίλυσης προβλημάτων σε ομάδες (problem solving) |
| Σύνολο: 9 | |

- Αριθμός ωρών διδασκαλίας της μαθησιακής ενότητας ανά εβδομάδα (Θ, Ε, Σ): 0, 3, 3

- Προτεινόμενες πηγές μελέτης

Κύριες

1. Καταραχιάς, Λ. (1998). *Οργάνωση & Λειτουργία του τμήματος Υποδοχής των Ξενοδοχειακών Επιχειρήσεων*, Αθήνα: Εκδόσεις Έλλην.
2. Πρωτοπαπαδάκης, Ι. (2007). *E-Tourisme*, Αθήνα: Εκδόσεις Ίων.

Συμπληρωματικές

1. Κομίνης, Γ. Ν. (2004). *Εφαρμογές Η/Υ στον Τουρισμό. Τήρηση λογαριασμών πελάτες, χρεώσεις*, Αθήνα: Εκδόσεις Interbooks.

2.2 ΕΞΑΜΗΝΟ Β΄

2.2.Α. ΜΑΘΗΣΙΑΚΗ ΕΝΟΤΗΤΑ: ΤΟΥΡΙΣΜΟΣ II

- Περίληψη της μαθησιακής ενότητας

Σκοπός της μαθησιακής ενότητας είναι η ταξινόμηση των διάφορων εναλλακτικών μορφών τουρισμού σε κατηγορίες. Ειδικότερα, με την ολοκλήρωσή της θα μπορούν

οι σπουδαστές να περιγράφουν τους σκοπούς και στόχους των εναλλακτικών μορφών τουρισμού και να επισημαίνουν τους φορείς οργάνωσης, καθώς και την αγορά-στόχο.

- Προσδοκώμενα μαθησιακά αποτελέσματα

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

- Ταξινομούν και να ερμηνεύουν τις εναλλακτικές μορφές τουρισμού π.χ. ο πολιτιστικός, ο θρησκευτικός, ο επαγγελματικός τουρισμός κ.λπ.
- Προσδιορίζουν τη χρονική και χωρική του διάσταση, καθώς και την αγορά-στόχο.
- Προβάλλουν τη συνεισφορά των μορφών του τουρισμού στην τοπική ανάπτυξη.
- Ερμηνεύουν την αειφορία στον τουρισμό.
- Συνοψίζουν τις αρχές για βιώσιμη ανάπτυξη στον τουρισμό και την προστασία της πολιτιστικής κληρονομιάς.

- Βασικές λέξεις – Έννοιες κλειδιά

- Πολιτιστικός
- Θρησκευτικός
- Αγροτουρισμός
- Κοινωνικός τουρισμός
- Τουρισμός ΑμεΑ
- Θαλάσσιος τουρισμός
- Τουρισμός υπαίθρου
- Επαγγελματικός τουρισμός
- Συνεδριακός τουρισμός
- Τουρισμός εκθέσεων
- Ιαματικός τουρισμός
- Τουριστικά γραφεία
- Βιώσιμη ανάπτυξη στον τουρισμό
- UNESCO

- Κατανομή σε μαθησιακές υποενότητες

| | Τίτλοι μαθησιακών υποενοτήτων |
|---|---|
| 1 | Εναλλακτικές μορφές τουρισμού – Ορισμός και κατηγοριοποίηση, για παράδειγμα <ul style="list-style-type: none"> - Πολιτιστικός - Θρησκευτικός - Αγροτουρισμός |
| 2 | Κοινωνικός τουρισμός – Τουρισμός ΑμεΑ |
| 3 | Θαλάσσιος τουρισμός |
| 4 | Τουρισμός υπαίθρου |
| 5 | Επαγγελματικός τουρισμός |

| | |
|-----------|--|
| | Συνεδριακός τουρισμός – Τουρισμός εκθέσεων |
| 6 | Ιαματικός τουρισμός |
| 7 | Εναλλακτικές μορφές τουρισμού και η συνεισφορά τους στην τοπική ανάπτυξη |
| 8 | Η αειφορία στον τουρισμό |
| 9 | Περιβαλλοντική πολιτική και προστασία στον τουρισμό |
| Σύνολο: 9 | |

- Αριθμός ωρών διδασκαλίας της μαθησιακής ενότητας ανά εβδομάδα
(Θ, Ε, Σ): 3, 0, 3

- Προτεινόμενες πηγές μελέτης
Κύριες

1. Κοκκώσης, Χ. και Τσάρτας, Π. (2001). *Βιώσιμη τουριστική ανάπτυξη*, 2η έκδ., Αθήνα: Εκδόσεις Κριτική.
2. Κοκκώσης, Χ., Τσάρτας, Π. και Γκρίμπα, Ε. (2011). *Ειδικές και εναλλακτικές μορφές Τουρισμού – Ζήτηση και προσφορά νέων προϊόντων*, Αθήνα: Εκδόσεις Κριτική.
3. Σφακιανάκης, Μ. (2000). *Εναλλακτικές μορφές τουρισμού*, Αθήνα: Εκδόσεις Έλλην.

Συμπληρωματικές

1. Βαρβαρέσος, Σ. (1997). *Τουρισμός: Οικονομικές προσεγγίσεις*, Αθήνα: Εκδόσεις Προπομπός.
2. Lickorish, L. και Jenkins, C. (2004). *Μια εισαγωγή στον τουρισμό*, Αθήνα: Εκδόσεις Κριτική.

2.2.B. ΜΑΘΗΣΙΑΚΗ ΕΝΟΤΗΤΑ: ΟΡΓΑΝΩΣΗ ΚΑΙ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑ ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΩΝ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ II

- Περίληψη της μαθησιακής ενότητας

Σκοπός της μαθησιακής ενότητας είναι να ορίζει τους τύπους ξενοδοχειακών καταλυμάτων, να τα κατατάσσει σε κατηγορίες και να περιγράφει τις αρμοδιότητες των διαφορετικών τμημάτων τους.

- Προσδοκώμενα μαθησιακά αποτελέσματα

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

- Ερμηνεύουν την κατάταξη των καταλυμάτων σύμφωνα με τη νομοθεσία και την κατηγοριοποίησή τους σύμφωνα με το σύστημα των αστέρων.
- Προσδιορίζουν τις αρμοδιότητες, τη λειτουργία και τη στελέχωση των τμημάτων του Room Division (τμήμα διαχείρισης δωματίων).

- Προσδιορίζουν τις αρμοδιότητες, τη λειτουργία και τη στελέχωση του τμήματος ορόφων.
 - Προσδιορίζουν τις αρμοδιότητες, τη λειτουργία και τη στελέχωση του τμήματος του εστιατορίου.
 - Ερμηνεύουν βασικούς όρους της εστιατορικής.
 - Προσδιορίζουν τις αρμοδιότητες, τη λειτουργία και τη στελέχωση του τμήματος του BAR.
- Βασικές λέξεις – Έννοιες κλειδιά
 - Κύρια – Μη κύρια καταλύματα
 - Room Division – Προσωπικό – Καθήκοντα
 - Housekeeping – Ιεραρχία προσωπικού
 - Εστιατόριο – Ιεραρχία προσωπικού
 - Menu à la carte/ Table d’hôte
 - Bar
 - Προσωπικό
 - Εξοπλισμός
 - Mixed Drinks, Wines, Spirits

- Κατανομή σε μαθησιακές υποενότητες

| | Τίτλοι μαθησιακών υποενότητων |
|-----------|---|
| 1 | Κύρια – Μη κύρια ξενοδοχειακά καταλύματα |
| 2 | Σύστημα κατάταξης ξενοδοχείων με το σύστημα των αστερών |
| 3 | Room Division (τμήμα διαχείρισης δωματίων)/Τμήμα υποδοχής <ul style="list-style-type: none"> - Τμήμα κρατήσεων - Τμήμα θυρωρείου - Τμήμα ταμείου - Τμήμα τηλεφωνικού κέντρου - Τμήμα πελατειακών σχέσεων |
| 4 | Τμήμα ορόφων – Αρμοδιότητες – Προσωπικό |
| 5 | Εστιατόριο – Κατηγορίες εστιατορίων – Ιεραρχία προσωπικού |
| 6 | Γεύματα/Menu à la carte/Menu table d’hôtel |
| 7 | Το Bar ως μορφή ξενοδοχειακής εγκατάστασης ή ανεξάρτητης επιχείρησης |
| 8 | Είδη αλκοολούχων ποτών (Spirits/ Liqueurs/ Mixed drinks – Βασικές γνώσεις) |
| Σύνολο: 8 | |

- Αριθμός ωρών διδασκαλίας της μαθησιακής ενότητας ανά εβδομάδα (Θ, Ε, Σ): 2, 1, 3

- Προτεινόμενες πηγές μελέτης
Κύριες

1. Αρβανίτης, Κ. (2016). *Εστιατόριο: Διοίκηση και οργάνωση επισιτιστικών επιχειρήσεων*, Αθήνα: Εκδόσεις Προπομπός.
2. Θεοχάρης, Ν. (2016). *Διοίκηση τομέα δωματίων ξενοδοχειακών επιχειρήσεων: Υπηρεσία υποδοχής και κρατήσεων, οροφοκομία, επικοινωνίες, ασφάλεια, συντήρηση*, Αθήνα: Εκδόσεις Προπομπός.
3. Μάρας, Α. (1997). *Οργάνωση, τεχνική εστιατορικών μονάδων*, Αθήνα: Εκδόσεις Interbooks.

Συμπληρωματικές

1. Ξενοδοχειακό Επιμελητήριο Ελλάδος –hotels.gr– Διακρίσεις τουριστικών καταλυμάτων (Εθνική Νομοθεσία).

2.2.Γ. ΜΑΘΗΣΙΑΚΗ ΕΝΟΤΗΤΑ: ΔΙΟΙΚΗΣΗ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ Ι

- **Περίληψη της μαθησιακής ενότητας**

Η μαθησιακή ενότητα αφορά τις γενικές αρχές της διοίκησης επιχειρήσεων, τα είδη των επιχειρήσεων, τις διαδικασίες και τα διοικητικά επίπεδα, καθώς και τις λειτουργίες μιας επιχείρησης.

- **Προσδοκώμενα μαθησιακά αποτελέσματα**

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

- Εφαρμόζουν τις εισαγωγικές έννοιες της διοίκησης επιχειρήσεων.
- Κατατάσσουν τις επιχειρήσεις σε οικονομικούς οργανισμούς και διεθνείς και πολυεθνικές εταιρείες.
- Διακρίνουν τις βασικές περιοχές διοίκησης (παραγωγή – μάρκετινγκ – χρηματοοικονομική – ανθρώπινο δυναμικό).
- Διακρίνουν το εσωτερικό και εξωτερικό περιβάλλον ενός οργανισμού.
- Ερμηνεύουν τον οργανωτικό σχεδιασμό μιας επιχείρησης.
- Αναδεικνύουν τις διαστάσεις των διοικητικών λειτουργιών μιας επιχείρησης.

- **Βασικές λέξεις – Έννοιες κλειδιά**

- Διοίκηση επιχειρήσεων
- Οικονομικός οργανισμός
- Διεθνείς εταιρείες
- Πολυεθνικές εταιρείες
- Μάρκετινγκ
- Χρηματοοικονομική
- Ανθρώπινο δυναμικό
- Εσωτερικό και εξωτερικό περιβάλλον οργανισμού
- Οργανωτικός σχεδιασμός
- Διοικητικές λειτουργίες

- **Κατανομή σε μαθησιακές υποενότητες**



| Τίτλοι μαθησιακών υποενοτήτων | |
|-------------------------------|---|
| 1 | Εισαγωγικές έννοιες της διοίκησης |
| 2 | Επιχειρήσεις – Οικονομικοί οργανισμοί και επιχειρήσεις – Διεθνείς και πολυεθνικές εταιρείες |
| 3 | Βασικές περιοχές διοίκησης (παραγωγή – μάρκετινγκ – χρηματοοικονομική – ανθρώπινο δυναμικό) |
| 4 | Εσωτερικό και εξωτερικό περιβάλλον οργανισμού |
| 5 | Οργανωτικός σχεδιασμός |
| 6 | Διοικητικές λειτουργίες |
| Σύνολο: 6 | |

- Αριθμός ωρών διδασκαλίας της μαθησιακής ενότητας ανά εβδομάδα
(Θ, Ε, Σ): 2, 0, 2

- Προτεινόμενες πηγές μελέτης
Κύριες

1. Robbins, S. P., Decenzo, D. A. και Coulter, M. (2012). *Διοίκηση επιχειρήσεων: Αρχές και εφαρμογές*, Αθήνα: Εκδόσεις Κριτική.
2. Schermerhorn, J. (2011). *Εισαγωγή στο μάνατζμεντ*, Αθήνα: Εκδόσεις Πασχαλίδης.
3. Διαφάνειες – παρουσιάσεις του μαθήματος διαθέσιμες στο e-class.
4. Κέφης, Β. Ν. (2005). *Ολοκληρωμένο μάνατζμεντ. Βασικές αρχές για σύγχρονες οικονομικές μονάδες*, Αθήνα: Εκδόσεις Κριτική.
5. Πετρίδου, Ε. (2011). *Διοίκηση management*, Θεσσαλονίκη: Εκδόσεις Σοφία.

Συμπληρωματικές

1. Chow, K. and Healey, M. (2008). «Place attachment and place identity: First-year undergraduates making the transition from home to university», *Journal of Environmental Psychology*, 28: 362-372.
2. Kraus, K. L. and Coates, H. (2011). *Students' engagement in first-year university. Assessment and evaluation in Higher Education*, Vol. 33, No. 5, October 2008, 493-505.
3. Jones, G. (2001). *Organizational theory, text and cases*, 3rd Edition, Prentice Hall.
4. Porter, M. E. (1986). «Changing patterns of international competition», *California Management Review*, 28 (2): 9-40.
5. Williams, K. και Johnson, B. (2005). *Εισαγωγή στο μάνατζμεντ. Ένας πρακτικός οδηγός ανάπτυξης*, Αθήνα: Εκδόσεις Κριτική.
6. Wolniak, G. C. and Engberg, M. E. (2010). «Academic achievement in the first year of College: Evidence of the pervasive effects of the High School Context», *Res High Educ*, 51: 451-467.

7. Μάντζαρης, Γ. (2006). *Σύγχρονη οργάνωση και διοίκηση επιχειρήσεων*, Αθήνα: Εκδόσεις Β. Γκιούρδας.

2.2.Δ. ΜΑΘΗΣΙΑΚΗ ΕΝΟΤΗΤΑ: ΕΦΑΡΜΟΓΕΣ ΥΠΟΛΟΓΙΣΤΩΝ ΣΤΗΝ ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΗ ΒΙΟΜΗΧΑΝΙΑ I

- **Περίληψη της μαθησιακής ενότητας**

Σε αυτή τη μαθησιακή ενότητα ο καταρτιζόμενος έρχεται σε επαφή με τις σύγχρονες ψηφιακές τάσεις στον τουρισμό. Στόχος είναι να γνωρίσει και να μπορεί να αξιοποιήσει αυτές τις τάσεις, εκσυγχρονίζοντας τις τουριστικές επιχειρήσεις και εισάγοντας περισσότερους αυτοματισμούς στην καθημερινότητά τους. Οι σπουδαστές θα γνωρίσουν τις σημαντικότερες εφαρμογές ΤΠΕ στον τουρισμό, θα εκπαιδευτούν στη χρήση του λογισμικού διαχείρισης ξενοδοχειακών μονάδων «Ermis» και θα εξοικειωθούν με τις έννοιες που σχετίζονται με τον ψηφιακό πολιτισμό.

- **Προσδοκώμενα μαθησιακά αποτελέσματα**

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

- Διακρίνουν τα χαρακτηριστικά της τουριστικής βιομηχανίας.
- Εφαρμόζουν τη σύνδεση του τουρισμού και των νέων τεχνολογιών.
- Περιγράφουν τις κυριότερες εφαρμογές ΤΠΕ στον τουρισμό.
- Χειρίζονται λογισμικό ολοκληρωμένης διαχείρισης ξενοδοχειακών μονάδων.
- Διατυπώνουν τις βασικές αρχές του ψηφιακού πολιτισμού.
- Αναγνωρίζουν τα πλεονεκτήματα και τα μειονεκτήματα της χρήσης εφαρμογών υπολογιστών στην τουριστική βιομηχανία.

- **Βασικές λέξεις – Έννοιες κλειδιά**

- | | |
|---|--|
| ○ Χαρακτηριστικά της τουριστικής βιομηχανίας | ○ Ασύρματες ηλεκτρονικές ετικέτες (Radio Frequency Identification – RFID) |
| ○ Πληροφοριακά Συστήματα Κρατήσεων (Computer Reservation Systems – CRS) | ○ Γεωγραφικά Πληροφοριακά Συστήματα (Geographical Information Systems – GIS) |
| ○ Διεθνή Συστήματα Διανομών (Global Distribution Systems – GDS) | ○ Customer Relationship Management Systems – CRM |
| ○ Ηλεκτρονικό Εισιτήριο (E-Ticketing) | ○ Ηλεκτρονικά Συστήματα Διαχείρισης και Προώθησης Προορισμών (ΗΣΔΠΠ) |
| ○ E-Recruitment | ○ M-commerce |
| ○ Ηλεκτρονική μάθηση (E-learning) | ○ Smart Apps |
| | ○ Προσωπικός ξεναγός |

- Back Office Systems
- Property Management Systems (PMS)
- Λογισμικό ολοκληρωμένης διαχείρισης ξενοδοχειακών μονάδων (Ermis)
- Πλάνο δωματίων
- Πλάνο τύπων δωματίων
- Navigator
- Reporting
- Guest Profile
- Rate Management
- Ψηφιακός πολιτισμός
- Πολιτισμική βιομηχανία
- Ψηφιακός κόσμος
- Εικονικά μουσεία
- Πολιτιστικές ψηφιακές βάσεις δεδομένων
- Πολιτισμικός σχεδιασμός (cultural planning)
- Οπτικός πολιτισμός
- Δράσεις προβολής και δημοσιότητας
- Κοινωνικά δίκτυα
- Πλεονεκτήματα και μειονεκτήματα

- Κατανομή σε μαθησιακές υποενότητες

| Τίτλοι μαθησιακών υποενοτήτων | |
|-------------------------------|---|
| 1 | Τα χαρακτηριστικά της τουριστικής βιομηχανίας |
| 2 | Η σύνδεση του τουρισμού και των νέων τεχνολογιών |
| 3 | Περιγραφή των κυριότερων εφαρμογών ΤΠΕ στον τουρισμό |
| 4 | Χειρισμός λογισμικού ολοκληρωμένης διαχείρισης ξενοδοχειακών μονάδων |
| 5 | Οι βασικές αρχές του ψηφιακού πολιτισμού |
| 6 | Τα πλεονεκτήματα και τα μειονεκτήματα της χρήσης εφαρμογών υπολογιστών στην τουριστική βιομηχανία |
| 7 | Τα χαρακτηριστικά της τουριστικής βιομηχανίας |
| 8 | Η σύνδεση του τουρισμού και των νέων τεχνολογιών |
| Σύνολο: 8 | |

- Αριθμός ωρών διδασκαλίας της μαθησιακής ενότητας ανά εβδομάδα
(Θ, Ε, Σ): 0, 2, 2

- Προτεινόμενες πηγές μελέτης
Κύριες

1. Κομίνης, Γ. Ν. (2004). *Εφαρμογές Η/Υ στον τουρισμό: Τήρηση λογαριασμών πελάτες, χρεώσεις*. Αθήνα: Εκδόσεις Interbooks.

2. Κουτσογεωργόπουλου, Σ., Λαλά, Χ. και Λιβαδά, Κ. (2003). *Εφαρμογές Η/Υ στον Τουρισμό*.

2.2.E. ΜΑΘΗΣΙΑΚΗ ΕΝΟΤΗΤΑ: ΨΗΦΙΑΚΟ ΜΑΡΚΕΤΙΝΓΚ ΣΤΗΝ ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΗ ΑΓΟΡΑ Ι

- **Περίληψη της μαθησιακής ενότητας**

Σκοπός της μαθησιακής ενότητας είναι να κατανοήσει ο καταρτιζόμενος τις βασικές αρχές του διαδικτυακού μάρκετινγκ και της διαδικτυακής εμπορικής συναλλαγής. Ειδικότερα, σε όρους τουριστικού μάρκετινγκ και διαδικτυακού εμπορίου, οι τουριστικές επιχειρήσεις επιβάλλεται να ενισχύσουν τη διαδικτυακή τους παρουσία, τόσο άμεσα, αυξάνοντας τους δυνάμει καταναλωτές τους με παρουσία στα μέσα κοινωνικής δικτύωσης, όσο και έμμεσα, διά των μηχανών αναζήτησης, αναφορικά με τη συχνότητα και τη θέση της εμφάνισης της επιχείρησης σε αυτές κ.λπ.

- **Προσδοκώμενα μαθησιακά αποτελέσματα**

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

- Εφαρμόζουν τις βασικές αρχές του ψηφιακού μάρκετινγκ, Internet Marketing, E- Marketing, Digital Marketing.
- Αξιοποιούν τις βασικές αρχές της διαδικτυακής διαφήμισης.
- Αναγνωρίζουν και διαμορφώνουν τα χαρακτηριστικά διαδικτυακού τύπου της τουριστικής επιχείρησης.
- Χειρίζονται με ευχέρεια τις μηχανές αναζήτησης.
- Διαμορφώνουν απλά ιστολόγια για την προώθηση υπηρεσιών και προϊόντων,
- Διατυπώνουν τις βασικές αρχές του μάρκετινγκ συνεργατών.
- Χρησιμοποιούν και εφαρμόζουν τις βασικές αρχές της διαδικτυακής παρουσίας και της δημιουργίας ολοκληρωμένου διαδικτυακού προφίλ/παρουσίας.
- Αξιοποιούν με απλό τρόπο την ψυχαγωγία ως μέσο προώθησης τουριστικών προϊόντων.

- **Βασικές λέξεις – Έννοιες κλειδιά**

- Ψηφιακό μάρκετινγκ
- Ορισμοί Internet Marketing
- E- Marketing
- Digital Marketing
- Τρόποι προσέγγισης καταναλωτή
- Διαδικτυακή διαφήμιση
- Website marketing
- Κανόνες σχεδίασης και εμφάνισης
- Σελίδες «προσγείωσης»
- Μηχανές αναζήτησης
- Εργαλεία Προώθησης Ιστοσελίδας
- SEM – Search Engine Management
- SEO-Search Engine Optimization
- Ανίχνευση απαιτήσεων αγοράς (Google Trends κ.λπ.)
- Responsive design
- Λέξεις-κλειδιά
- Βαθμολόγηση (rank) ιστοσελίδας
- Πλατφόρμα αναζήτησης (Search Console)

- Ανάλυση της παρουσίας της τουριστικής επιχείρησης (Google Analytics)
- Blog-based marketing
- Χαρακτήρας επαγγελματικού ιστολογίου
- Affiliate marketing
- Διαδικτυακή παρουσία
- Διαδικτυακό προφίλ
- Στρατηγικές ενίσχυσης
- Η χρήση της ψυχαγωγίας
- Ταινίες, μουσική, διασκέδαση, αθλητισμός

- Κατανομή σε μαθησιακές υποενότητες

| Τίτλοι μαθησιακών υποενότητων | |
|-------------------------------|--|
| 1 | Εισαγωγή στο ψηφιακό μάρκετινγκ για την τουριστική βιομηχανία – Ορισμοί Internet Marketing, E-Marketing, Digital Marketing |
| 2 | Διαδικτυακή διαφήμιση |
| 3 | Website marketing: Χαρακτηριστικά διαδικτυακού τόπου της τουριστικής επιχείρησης |
| 4 | Μηχανές αναζήτησης |
| 5 | Blog-based marketing: Ιστολόγια για προώθηση υπηρεσιών και προϊόντων |
| 6 | Affiliate marketing/Μάρκετινγκ συνεργατών |
| 7 | Η χρήση της ψυχαγωγίας ως μέσου προώθησης τουριστικών προϊόντων |
| 8 | Διαδικτυακή παρουσία και δημιουργία ολοκληρωμένου διαδικτυακού προφίλ/ παρουσίας |
| Σύνολο: 8 | |

- Αριθμός ωρών διδασκαλίας της μαθησιακής ενότητας ανά εβδομάδα (Θ, Ε, Σ): 0, 3, 3

- Προτεινόμενες πηγές μελέτης

Κύριες

1. Kotler, P. (2005). *Μάρκετινγκ μάνατζμεντ*, 2η έκδ., Αθήνα: Εκδόσεις Γκιούρδας.
2. Kotler, P. και Keller, K. L. (2006). *Μάρκετινγκ μάνατζμεντ*, 12η αμερ. έκδ., Αθήνα: Εκδόσεις Κλειδάριθμος.

Συμπληρωματικές

1. Kotler, P. και Armstrong, G. (2001). *Αρχές μάρκετινγκ*, 9η εκδ., Αθήνα: Εκδόσεις Γκιούρδας.

2. Σιώμκος, Γ. Ι. (2003). *Εισαγωγή στο στρατηγικό μάρκετινγκ*, Αθήνα: Εκδόσεις Σταμούλης.
3. Τζωρτζάκης, Γ. και Τζωρτζάκη, Α. (2002). *Μάρκετινγκ μανάτζμεντ: Η ελληνική προσέγγιση*, Αθήνα: Εκδόσεις Rosili.

2.2.ΣΤ. ΜΑΘΗΣΙΑΚΗ ΕΝΟΤΗΤΑ: ΑΓΓΛΙΚΑ, ΑΓΓΛΙΚΗ ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΗ ΟΡΟΛΟΓΙΑ

• Περίληψη της μαθησιακής ενότητας

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

Έμφαση δίνεται:

- Στην εκμάθηση της γλώσσας με έμφαση στις τουριστικές επιχειρήσεις.
- Στη συμμετοχή σε τουριστικούς διαλόγους.
- Στην ανάγνωση και σύνταξη τουριστικών εντύπων.
- Στην ανάγνωση APT, τουριστικών οδηγών, GTP, Advertising.

• Προσδοκώμενα μαθησιακά αποτελέσματα

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

- Κατανοούν την αγγλική γλώσσα και την αγγλική ψηφιακή τουριστική και ταξιδιωτική ορολογία γραπτώς και προφορικώς.
- Ελέγχουν και να κατανοούν επαγγελματικά έγγραφα και συμφωνίες.
- Επικοινωνούν γραπτώς και προφορικώς στα αγγλικά με άνεση και αυτοπεποίθηση με ξένους συναδέλφους, οργανισμούς και πελάτες σε επαγγελματικές συναντήσεις για ένα ευρύ φάσμα πραγματικών επαγγελματικών περιστάσεων.
- Διαβάζουν και να κατανοούν ψηφιακό περιεχόμενο σε ηλεκτρονικές πλατφόρμες για τον τουρισμό και τη φιλοξενία.
- Διεκπεραιώνουν ψηφιακές τουριστικές επιχειρησιακές επικοινωνίες στα αγγλικά παρέχοντας ελκυστική εμπειρία εξυπηρέτησης πελατών σε ποικίλα τουριστικά περιβάλλοντα.
- Αναπτύσσουν ψηφιακό περιεχόμενο για ηλεκτρονικές πλατφόρμες για τον τουρισμό και τη φιλοξενία παρέχοντας πληροφορίες για τον πολιτισμό, τα αξιοθέατα και την ψυχαγωγία.
- Αντιμετωπίζουν και να επιλύουν απαιτητικές καταστάσεις εξυπηρέτησης πελατών.
- Καταρτίζουν προτάσεις για ταξίδια.
- Συντάσσουν συνοδευτική επιστολή για την υποστήριξη αίτησης εργασίας.
- Διαχειρίζονται με αυτοπεποίθηση μια συνέντευξη εργασίας.

- Βασικές λέξεις – Έννοιες κλειδιά
 - Categories of tourism
 - e-tourism
 - e-hospitality
 - e-commerce
 - e-marketing
 - Types of transport
 - Types of accommodation
 - Airport procedures
 - Timetables
 - Catering and leisure
 - Accommodation facilities
 - Workspaces
 - Digital platforms
 - Staff positions and duties
 - Travel documents
 - Travel blogs
 - Booking forms
 - FAQs for tourism and hospitality
 - Telephone calls
 - Web-conferences
 - Usability and usages analysis
 - Online communication tools
 - Cultural activities and sightseeing
 - Ecotourism
 - Security checks
 - e-payments
 - Crisis management
 - CV
 - Cover letter
 - Job interview

- Κατανομή σε μαθησιακές υποενότητες

| | Τίτλοι μαθησιακών υποενότητων |
|---|---|
| 1 | Digital tourism ecosystem: The online customer journey in tourism |
| 2 | Digital marketing |
| 3 | Types of transport |
| 4 | Accommodation |
| 5 | Managing digital content |
| 6 | Online written communication |

| | |
|-----------|---------------------------|
| 7 | Online oral communication |
| 8 | Web analytics |
| 9 | Applying for a job |
| Σύνολο: 9 | |

- Αριθμός ωρών διδασκαλίας της μαθησιακής ενότητας ανά εβδομάδα (Θ, Ε, Σ): 2, 0, 2

- Προτεινόμενες πηγές μελέτης

Κύριες

1. Evans, V., Dooley, J. and Garza, V. (2011). *Career paths English: Tourism: Books 1, 2, 3*, Express Publishing.
2. Morris, C. *Flash on English for tourism*, Second Edition, Eli-ESP Series.

Συμπληρωματικές

1. Güntürk, F. (2013). *English for International Tourism Intermediate TB New Edition*, Pearson Education Limited.
2. McIntyre, K. *English for tourism, students' workbook*, Centre for Language Studies: Dili Institute of Technology.
3. Educator's study notes and worksheets.

2.2.Z. ΜΑΘΗΣΙΑΚΗ ΕΝΟΤΗΤΑ: ΓΑΛΛΙΚΑ

- Περίληψη της μαθησιακής ενότητας

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

- Προσδοκώμενα μαθησιακά αποτελέσματα

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

- Χρησιμοποιούν τη γαλλική γλώσσα για συνεννόηση και για σύνταξη εντύπων.
- Διακρίνουν τα μέσα μεταφοράς (χερσαία, εναέρια, θαλάσσια) και βασικούς μεταφορείς σε Ελλάδα και Γαλλία (λ.χ. AIRFRANCE, SNCF, ΟΣΕ κ.λπ.).
- Αντλούν τις απαραίτητες πληροφορίες από ένα ταξιδιωτικό εισιτήριο (ημερομηνία και ώρα αναχώρησης/άφιξης, σταθμός κ.λπ.).

- Αναφέρουν τους κολοσσούς τουριστικών επιχειρήσεων που δραστηριοποιούνται στη Γαλλία (HELIADESVACANCES, CLUBMED, ACCORHOTELS κ.λπ.) αλλά και στην Ελλάδα.
 - Διεκπεραιώνουν ηλεκτρονική αναζήτηση και κράτηση εισιτηρίων και καταλυμμάτων.
 - Διαβάζουν τουριστικά έντυπα και διεκπεραιώνουν εμπορική αλληλογραφία στη γαλλική.
 - Εξυπηρετούνται σε ένα εστιατόριο (κράτηση, παραγγελία κ.λπ.).
- Βασικές λέξεις – Έννοιες κλειδιά
 - Catégories de tourisme
 - E-tourisme
 - Accueil en ligne
 - Commerce électronique
 - E-marketing
 - Types de transport
 - Types d'hébergement
 - Procédures aéroportuaires
 - Horaires
 - Restauration et installations de loisirs
 - Installations d'hébergement
 - Espaces de travail
 - Plateformes numériques
 - Postes et fonctions du personnel
 - Documents de voyage
 - Blogs de voyage
 - Formulaires de réservation
 - FAQ sur le tourisme et l'hôtellerie
 - Appels téléphoniques
 - Web Conférences
 - Analyse de l'utilisabilité et des usages
 - Outils de communication en ligne
 - Activités culturelles et visites touristiques
 - Écotourisme
 - Contrôles de sécurité
 - Paiements en ligne
 - Gestion de crise
 - CV
 - Lettre de motivation
 - Entretien d'embauche

- Κατανομή σε μαθησιακές υποενότητες

| |
|-------------------------------|
| Τίτλοι μαθησιακών υποενοτήτων |
|-------------------------------|

| | |
|-----------|---|
| 1 | Écosystème du tourisme numérique: le parcours client numérique dans le tourisme |
| 2 | Le marketing numérique |
| 3 | Types de transport |
| 4 | Hébergement |
| 5 | Gestion du contenu numérique |
| 6 | Communication écrite en ligne |
| 7 | Communication orale en ligne |
| 8 | Analyses d'audience Internet |
| 9 | Postuler pour un poste de travail |
| Σύνολο: 9 | |

- Αριθμός ωρών διδασκαλίας της μαθησιακής ενότητας ανά εβδομάδα (Θ, Ε, Σ): 2, 0, 2

- Προτεινόμενες πηγές μελέτης

Κύριες

1. Corbeau, S., Dubois, C. et Penfornis, J.-L. (2004). *Tourisme.com*. Paris: CLE International.
2. Dussac, E. (2017). *Bon voyage! Français du tourisme*, Collection Pro A1-A2, Paris: CLE International.
3. Laygues, Ar. et Coll, A. (2016). *Le français en 60 ontext: Tourisme, Préparation au Delf pro A+/A2+, UE*, Maison des langues.

Συμπληρωματικές

1. Calmy, A. (2004). *Le français du tourisme*, Paris: Hachette.
2. Cockel, C. (μτφρ. Μαύρος, Κ.) (2001). *Hotel International. Bonjour. Le français de l'hôtellerie et de la gastronomie*. Germany: Ευρωπαϊκές τεχνολογικές εκδόσεις ΙΩΝ.
3. Καμίτση, Ελ. *Γαλλικά για τον τουρισμό A1-A2*, ΥΠΕΠΘ, (https://www.minedu.gov.gr/publications/docs2018/03_10_18_france.pdf).
4. Καραμπάμπα, Ελ. *Γαλλικά στον τουρισμό*. ΙΔΕΚΕ (http://reader.ekt.gr/bookReader/show/index.php?lib=EDULLL&item=859&bitstream=859_01#page/1/mode/2up).
5. Syllabus et fiches de travail de l'enseignant.

2.2.Η. ΜΑΘΗΣΙΑΚΗ ΕΝΟΤΗΤΑ: ΠΡΑΚΤΙΚΗ ΕΦΑΡΜΟΓΗ ΣΤΗΝ ΕΙΔΙΚΟΤΗΤΑ

- Περίληψη της μαθησιακής ενότητας

Σκοπός της μαθησιακής ενότητας είναι να αναπτύξουν οι καταρτιζόμενοι τις κατάλληλες επαγγελματικές ικανότητες και δεξιότητες σχετικά με τον τομέα της

ταξιδιωτικής βιομηχανίας και να είναι σε θέση να λειτουργούν ομαδικά, συνεργατικά με υπευθυνότητα και ευγένεια στον τομέα του τουρισμού. Η πρακτική εφαρμογή θα υλοποιηθεί σε τουριστικές επιχειρήσεις, λαμβάνοντας υπόψη ότι οι καταρτιζόμενοι θα πρέπει, ολοκληρώνοντας την κατάρτισή τους, να έχουν γνωρίσει από κοντά τις λειτουργίες τόσο των γραφείων τουρισμού και των ταξιδιωτικών επιχειρήσεων όσο και των τουριστικών μονάδων.

Το μάθημα θα πρέπει να διεξαχθεί με τέτοιο τρόπο ώστε οι καταρτιζόμενοι να εξοικειωθούν και να εφαρμόσουν τις γνώσεις και τις δεξιότητες που αποκτούν από τα υπόλοιπα μαθήματα του εξαμήνου. Ενδείκνυται η διεξαγωγή του μαθήματος σε τουριστικά γραφεία προκειμένου να αποκτήσουν εμπειρία από πραγματικές συνθήκες λειτουργίας του γραφείου. Ιδιαίτερη έμφαση πρέπει να δοθεί και στον τρόπο επικοινωνίας τόσο μεταξύ του προσωπικού της επιχείρησης όσο και με τους πελάτες, καθώς και στη χρήση της ψηφιακής τεχνολογίας.

- Προσδοκώμενα μαθησιακά αποτελέσματα

Όταν ολοκληρωθεί η μαθησιακή ενότητα, οι καταρτιζόμενοι θα είναι σε θέση να

- Κατανοούν τις λειτουργίες όλων των δομών που έχουν σχέση με την τουριστική βιομηχανία. Όπως:
 - Τις λειτουργίες των ξενοδοχειακών μονάδων, την οργάνωση τουριστικών εκθέσεων-events.
 - Τη λειτουργία τουριστικών κρατήσεων.
 - Τις λειτουργίες εταιρειών διοργανώσεων εκδηλώσεων (events management).
 - Τις συμβουλευτικές υπηρεσίες του τομέα φιλοξενίας και τουρισμού.
 - Τις λειτουργίες των διεθνών tour operators.
 - Τις διοργανώσεις συνεδριακών κέντρων, θεματικών πάρκων και τους πόλους έλξης τους.
- Δραστηριοποιηθούν ως ελεύθεροι επαγγελματίες, δημιουργώντας και αναπτύσσοντας δική τους τουριστική επιχείρηση.
- Κατανοήσουν τις λειτουργίες οργάνωσης των βραχυπρόθεσμων τουριστικών δομών (π.χ. Airbnb).
- Αναλαμβάνουν και να υλοποιούν τουριστικά project και τουριστικά πακέτα.
- Αντιλαμβάνονται και να κατανοούν την ψηφιακή τεχνολογία στο travel industry (e-tourism).
- Χρησιμοποιούν τις ψηφιακές πλατφόρμες κράτησης-διαχείρισης και οργάνωσης που σχετίζονται με την ταξιδιωτική βιομηχανία και τις υπηρεσίες που παρέχουν.

- Βασικές έννοιες-λέξεις κλειδιά

- E- tourism
- Ψηφιακή τεχνολογία
- Τουριστικά γραφεία
- Τουριστικές μονάδες
- Τουριστικές επιχειρήσεις

- Τουριστικά πακέτα
- Κοινωνικά δίκτυα και προβολή
- Διαχωρισμός στα είδη τουρισμού

- Κατανομή σε μαθησιακές υποενότητες

| | Τίτλοι μαθησιακών υποενοτήτων |
|-----------|--|
| 1 | Ταξιδιωτική βιομηχανία |
| 2 | Ελληνικοί και διεθνείς τουριστικοί οργανισμοί-φορείς |
| 3 | Νέες τεχνολογίες και τουρισμός |
| 4 | E-tourism |
| 5 | Airbnb |
| 6 | Τρόποι προώθησης τουριστικού προϊόντος |
| 7 | Προσημειώσεις συνθηκών εργασίας στην ταξιδιωτική βιομηχανία |
| 8 | Τεχνικές μελέτες περίπτωσης σε τουριστικές επιχειρήσεις (case studies) |
| 9 | Ανάληψη και υλοποίηση εικονικών project |
| Σύνολο: 9 | |

- Αριθμός ωρών διδασκαλίας της μαθησιακής ενότητας ανά εβδομάδα
(Θ, Ε, Σ): 0, 3, 3

- Προτεινόμενες πηγές μελέτης

Κύριες

1. Καταραχιάς, Λ. (1998). *Οργάνωση και λειτουργία του τμήματος Υποδοχής των Ξενοδοχειακών Επιχειρήσεων*, Αθήνα: Εκδόσεις Έλλην.
2. Πρωτοπαπαδάκης, Ι. (2007). *E-tourisme*. Αθήνα: Εκδόσεις Ίων.

Συμπληρωματικές

1. Κέφης, Β. Ν. και Παπαζαχαρίου, Π. (2009). *Το επιχειρηματικό όραμα σε Business Plan*, Αθήνα: Εκδόσεις Κριτική.
2. Κομίνης, Γ. Ν. (2004). *Εφαρμογές Η/Υ στον Τουρισμό. Τήρηση λογαριασμών πελάτες, χρεώσεις*, Αθήνα: Εκδόσεις Interbooks.

2.3. ΕΞΑΜΗΝΟ Γ΄

2.3.Α. ΜΑΘΗΣΙΑΚΗ ΕΝΟΤΗΤΑ: ΔΙΟΙΚΗΣΗ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ II

- Περίληψη της μαθησιακής ενότητας

Το μάθημα στοχεύει στη Διοίκηση των Τουριστικών Επιχειρήσεων και αφορά τη

στρατηγική διοίκηση, τη διοίκηση αλλαγών και καινοτομιών, την εταιρική επικοινωνία και τη διεθνή και βιώσιμη ανάπτυξη.

- Προσδοκώμενα μαθησιακά αποτελέσματα

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

- Διακρίνουν τις βασικές έννοιες της στρατηγικής διοίκησης και της στρατηγικής ανταγωνιστικότητας.
- Αναγνωρίζουν το εξωτερικό περιβάλλον της επιχείρησης: ευκαιρίες, απειλές, ανταγωνισμός και ανάλυση των ανταγωνιστών.
- Ορίζουν το εσωτερικό περιβάλλον: πόροι, δυνατότητες, πηγές ανταγωνισμού και ανταγωνιστικά πλεονεκτήματα.
- Αξιοποιούν μεθοδολογίες, μοντέλα, εργαλεία και τεχνικές στρατηγικής διοίκησης.
- Εφαρμόζουν τις βασικές αρχές της στρατηγικής και της επικοινωνιακής στρατηγικής σε επίπεδο επιχείρησης.
- Εξετάζουν τη δυναμική του ανταγωνισμού.
- Αξιοποιούν τις βασικές αρχές της διοίκησης αλλαγών.
- Διακρίνουν τις βασικές έννοιες της στρατηγικής και της καινοτομίας.

- Βασικές λέξεις – Έννοιες κλειδιά

- Στρατηγική διοίκησης
- Ανταγωνιστικότητα
- Εξωτερικό περιβάλλον: ευκαιρίες, απειλές, ανταγωνισμός
- Εσωτερικό περιβάλλον: πόροι, δυνατότητες, πηγές ανταγωνισμού και ανταγωνιστικά πλεονεκτήματα
- Μεθοδολογίες, μοντέλα, εργαλεία και τεχνικές στρατηγικής διοίκησης
- Επικοινωνιακή στρατηγική
- Δυναμική του ανταγωνισμού
- Διοίκηση αλλαγών
- Στρατηγική και καινοτομία

- Κατανομή σε μαθησιακές υποενότητες

| | Τίτλοι μαθησιακών υποενότητων |
|---|---|
| 1 | Στρατηγική διοίκηση και στρατηγική ανταγωνιστικότητα |
| 2 | Το εξωτερικό περιβάλλον: ευκαιρίες, απειλές, ανταγωνισμός και ανάλυση των ανταγωνιστών |
| 3 | Το εσωτερικό περιβάλλον: πόροι, δυνατότητες, πηγές ανταγωνισμού και ανταγωνιστικά πλεονεκτήματα |
| 4 | Μεθοδολογίες, μοντέλα, εργαλεία και τεχνικές στρατηγικής διοίκησης |
| 5 | Στρατηγική σε επίπεδο επιχείρησης |
| 6 | Επικοινωνιακή στρατηγική |
| 7 | Δυναμική του ανταγωνισμού |

| | |
|-----------|---------------------------|
| 8 | Διοίκηση αλλαγών |
| 9 | Στρατηγική και καινοτομία |
| Σύνολο: 9 | |

- Αριθμός ωρών διδασκαλίας της μαθησιακής ενότητας ανά εβδομάδα
(Θ, Ε, Σ): 2, 0, 2

- Προτεινόμενες πηγές μελέτης
Κύριες

1. Κέφης, Β. Ν., Παπαζαχαρίου, Π. (2009). *Το επιχειρηματικό όραμα σε Business Plan*, Αθήνα: Εκδόσεις Κριτική.
2. Μπουραντάς, Δ. (2002). *Μάνατζμεντ: Θεωρητικό υπόβαθρο, σύγχρονες πρακτικές*, Αθήνα: Εκδόσεις Μπένου.

Συμπληρωματικές

1. Schermerhorn, J. (2011). *Εισαγωγή στο μάνατζμεντ*, Αθήνα: Εκδόσεις Πασχαλίδης.
2. Πετρίδου, Ε. (2011). *Διοίκηση management*, Θεσσαλονίκη: Εκδόσεις Σοφία.

2.3.B. ΜΑΘΗΣΙΑΚΗ ΕΝΟΤΗΤΑ: ΕΦΑΡΜΟΓΕΣ ΥΠΟΛΟΓΙΣΤΩΝ ΣΤΗΝ ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΗ ΒΙΟΜΗΧΑΝΙΑ II

- Περίληψη της μαθησιακής ενότητας

Στο πλαίσιο της μαθησιακής ενότητας, οι καταρτιζόμενοι θα εξερευνήσουν ένα GDS (Παγκόσμιο Σύστημα Διανομής Ναύλων) χρησιμοποιώντας το μιλιομετρικό σύστημα τιμολόγησης. Θα μπορούν να αναλύσουν μια «οθόνη» GDS, να αναγνωρίσουν και να τιμολογήσουν διαφορετικούς τύπων ταξιδιών, να ερμηνεύσουν, να ελέγξουν και να εφαρμόσουν τους κανονισμούς των ναύλων και γενικότερα να χρησιμοποιούν ένα GDS για την έκδοση εισιτηρίων με κράτηση. Επίσης, θα εξοικειωθούν με την έννοια και τις εφαρμογές του e-Tourism.

- Προσδοκώμενα μαθησιακά αποτελέσματα

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

- Διακρίνουν την έννοια και τα βασικά χαρακτηριστικά του ηλεκτρονικού τουρισμού (e-Tourism).
- Εφαρμόζουν τις βασικές έννοιες ασφάλειας των συναλλαγών.
- Εξηγούν τις βασικές αρχές της αεροπορικής βιομηχανίας σε συνάρτηση με το e-Tourism.
- Αξιοποιούν την εφαρμογή των ΤΠΕ στις αεροπορικές εταιρείες.
- Κάνουν χρήση των βασικών αρχών που αφορούν τα πνευματικά δικαιώματα και τις ψηφιακές τεχνολογίες.
- Αξιοποιούν τα σύγχρονα εργαλεία αποθήκευσης και ανάκτησης πληροφοριών.

- Βασικές λέξεις – Έννοιες κλειδιά
 - e-Tourism
 - Εφαρμογές και εργαλεία ICT
 - Οι επιπτώσεις του e-Tourism στην τουριστική ζήτηση
 - Ηλεκτρονικός τουρισμός στην Ελλάδα
 - Διαδικτυακά συστήματα πληρωμών
 - Τρόποι προστασίας από τους κινδύνους
 - Αεροπορική βιομηχανία και e-Tourism
 - Τα μηχανογραφημένα συστήματα κρατήσεων – CRSs
 - Τα παγκόσμια συστήματα διανομής – GDSs
 - e-ticketing
 - Περιορισμοί
 - Δρομολόγια
 - Η εφαρμογή Galileo
 - Πνευματικά δικαιώματα και ψηφιακές τεχνολογίες
 - Σύγχρονα εργαλεία αποθήκευσης και ανάκτησης πληροφοριών

- Κατανομή σε μαθησιακές υποενότητες

| Τίτλοι μαθησιακών υποενότητων | |
|-------------------------------|---|
| 1 | Ορισμός και χαρακτηριστικά του ηλεκτρονικού τουρισμού (e-Tourism) |
| 2 | Βασικές έννοιες ασφάλειας των συναλλαγών |
| 3 | Αεροπορική βιομηχανία και e-Tourism |
| 4 | Η εφαρμογή των ΤΠΕ στις αεροπορικές εταιρείες |
| 5 | Πνευματικά δικαιώματα και ψηφιακές τεχνολογίες |
| 6 | Σύγχρονα εργαλεία αποθήκευσης και ανάκτησης πληροφοριών |
| Σύνολο: 6 | |

- Αριθμός ωρών διδασκαλίας της μαθησιακής ενότητας ανά εβδομάδα
(Θ, Ε, Σ): 0, 3, 3

- Προτεινόμενες πηγές μελέτης

Κύριες

1. Buhalis, D. (2003). *eTourism, Information Technology for strategic tourism management*, London: Pearson (Financial Times/Prentice Hall).
2. Buhalis, D. and Jun S. (2011). *Tourism and Technology. Interactions and implications*.

2.3.Γ. ΜΑΘΗΣΙΑΚΗ ΕΝΟΤΗΤΑ: ΨΗΦΙΑΚΟ MARKETING ΣΤΗΝ ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΗ ΑΓΟΡΑ II

- **Περίληψη της μαθησιακής ενότητας**

Σκοπός της μαθησιακής ενότητας είναι να ανακαλύψει ο καταρτιζόμενος τις σύγχρονες τάσεις της αγοράς και να είναι σε θέση να καταστρώσει πετυχημένες στρατηγικές διαδικτυακής προώθησης τουριστικών προϊόντων, να κατανοήσει σε βάθος το key-marketing και τα εργαλεία προώθησης που χρησιμοποιούνται στην τουριστική βιομηχανία. Το μάθημα περιλαμβάνει πρακτικές εφαρμογές των εργαλείων και των τεχνικών που χρησιμοποιεί το ψηφιακό μάρκετινγκ.

- **Προσδοκώμενα μαθησιακά αποτελέσματα**

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

- Εφαρμόζουν στρατηγικές προώθησης στα μέσα κοινωνικής δικτύωσης.
- Διεξάγουν μια καμπάνια E-mail marketing.
- Εξηγούν τις βασικές αρχές του Mobile Marketing.
- Αξιοποιούν την επαφή με τους πελάτες και την εμπειρία των πελατών.
- Ανιχνεύουν και να κατανοούν τις τοπικές ανάγκες και επιθυμίες των πελατών.
- Εξατομικεύουν τρόπους προώθησης του τουριστικού προϊόντος.
- Διαχειρίζονται οικονομικά σχέδια για τη διαδικτυακή προώθηση.
- Δημιουργούν απλό ολοκληρωμένο πλάνο στρατηγικής διαδικτυακής προώθησης του τουριστικού προϊόντος.
- Αναγνωρίζουν και να χρησιμοποιούν τις σύγχρονες τάσεις στον χώρο του Internet Marketing με εφαρμογή στην τουριστική βιομηχανία.

- **Βασικές λέξεις – Έννοιες κλειδιά**

- Μέσα κοινωνικής δικτύωσης και στρατηγικές προώθησης
- Διαμόρφωση παρουσίας στα κοινωνικά δίκτυα
- Καθορισμός κριτηρίων
- Διαφοροποίηση χαρακτηριστικών
- Χαρακτηριστικά Facebook
- Χαρακτηριστικά Linkendin
- Χαρακτηριστικά Instagram
- Χαρακτηριστικά Youtube
- E-mail marketing
- Δημιουργία newsletter
- Χαρακτηριστικά επικοινωνίας και μηνύματα spam
- Mobile Marketing
- QR codes
- Επαφή με τους πελάτες
- Αξιοποίηση εμπειρίας πελατών
- After Sales
- ΤΠΕ και Δημόσιες Σχέσεις
- Τρόποι ανίχνευσης και κατανόησης τοπικών αναγκών και επιθυμιών των πελατών
- Εξατομίκευση τρόπου προώθησης ολοκληρωμένου πλάνου/στρατηγικής
- Διαχείριση οικονομικών σχεδίων
- Target group
- Pay per call rings
- Feed marketing

- Personal agents
- Reverb marketing, σε stereo (μάρκετινγκ για ήχους)
- Audio blogs/video blogs (V-blogs) (οπτικοακουστικά blog)
- WEB-TV/IPTV (διαδικτυακή τηλεόραση)

- Κατανομή σε μαθησιακές υποενότητες

| Τίτλοι μαθησιακών υποενότητων | |
|-------------------------------|--|
| 1 | Μέσα κοινωνικής δικτύωσης και στρατηγικές προώθησης |
| 2 | E-mail marketing |
| 3 | Mobile marketing |
| 4 | Επαφή με τους πελάτες, αξιοποίηση εμπειρίας πελατών |
| 5 | Τρόποι ανίχνευσης και κατανόησης τοπικών αναγκών και επιθυμιών των πελατών |
| 6 | Εξατομίκευση τρόπου προώθησης τουριστικού προϊόντος |
| 7 | Διαχείριση οικονομικών σχεδίων για τη διαδικτυακή προώθηση |
| 8 | Δημιουργία ολοκληρωμένου πλάνου-στρατηγικής διαδικτυακής προώθησης του τουριστικού προϊόντος |
| 9 | Τάσεις στον χώρο του Internet Marketing με εφαρμογή στην τουριστική βιομηχανία |
| Σύνολο: 9 | |

- Αριθμός ωρών διδασκαλίας της μαθησιακής ενότητας ανά εβδομάδα (Θ, Ε, Σ): 0, 2, 2

- Προτεινόμενες πηγές μελέτης

Κύριες

1. Alpert, J. (2012). *The mobile marketing revolution: How your brand can have a one-to-one conversation with everyone*, USA: McGraw-Hill Education – Europe.
2. Packer, N. T. (2008). *Internet marketing: How to get a website that works for your business*, London: Little Brown Book Group.

Συμπληρωματικές

1. Λυμπερόπουλος, Δ. (επιμ.) (2009). *Μάρκετινγκ και διαφήμιση μέσω της Google*, Αθήνα: Εκδόσεις Καστανιώτης.

2.3.Δ. ΜΑΘΗΣΙΑΚΗ ΕΝΟΤΗΤΑ: ΛΟΓΙΣΤΙΚΗ ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΩΝ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ

- **Περίληψη της μαθησιακής ενότητας**

Σκοπός της μαθησιακής ενότητας είναι η ερμηνεία των βασικών αρχών της λογιστικής, ώστε οι καταρτιζόμενοι να διακρίνουν την οικονομική κατάσταση της επιχείρησης και να μπορούν να προσδιορίζουν τα οικονομικά αποτελέσματα.

- **Προσδοκώμενα μαθησιακά αποτελέσματα**

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

- Προσδιορίζουν την οικονομική κατάσταση (περιουσία) της επιχείρησης.
- Παρακολουθούν τις μεταβολές των περιουσιακών στοιχείων της επιχείρησης.
- Προσδιορίζουν τα οικονομικά αποτελέσματα (κέρδη ή ζημιές).
- Ελέγχουν τη διαχείριση οικονομικών στοιχείων.
- Συγκεντρώνουν δεδομένα που αφορούν την εξέλιξη των οικονομικών δεδομένων της επιχείρησης.

- **Βασικές λέξεις – Έννοιες κλειδιά**

- Ενεργητικό/Παθητικό/Περιουσία
- Απογραφή
- Ισολογισμός
- Λειτουργία Λογαριασμών Ενεργητικού/Παθητικού/Καθαρής Θέσης
- Λογιστικά βιβλία
- Δαπάνη/Εσοδα/Εξοδα/Κύκλος Εργασιών
- Αποσβέσεις
- Χρεώστες
- Αποτελέσματα χρήσης
- Ισολογισμός
- Λογαριασμοί
- Υποδιαίρεση της επιχείρησης σε ομοιογενή τμήματα Κόστους/Παραγωγής/Δραστηριότητας
- Τμήμα προμηθειών
- Τιμολόγια
- Παραστατικά στοιχεία πωλήσεων

- **Κατανομή σε μαθησιακές υποενότητες**

| | Τίτλοι μαθησιακών υποενοτήτων |
|---|--|
| 1 | ΓΕΝΙΚΗ ΛΟΓΙΣΤΙΚΗ 1. Έννοια και σκοπός της λογιστικής 2. Ενεργητικό – Παθητικό – Καθαρή Θέση – Λογαριασμός 3. Απογραφή – Ισολογισμός |
| 2 | Εμφάνιση και λειτουργία λογαριασμών Ενεργητικού/Παθητικού και Καθαρής Θέσης |
| 3 | Διπλογραφική διατύπωση οικονομικών εξελίξεων |

| | |
|------------|---|
| 4 | Λογιστικά βιβλία (ημερολόγιο, καθολικό κ.λπ.) |
| 5 | Δαπάνη, έξοδα, έσοδα, κύκλος εργασιών, πρόσσος – Συγκέντρωση λογαριασμών Αποτ/των |
| 6 | Λογαριασμός – Εμπορεύματα Αποσβέσεις – Τρόποι και μέθοδοι αποσβέσεων |
| 7 | Γενικά περί χρεωστών |
| 8 | Απογραφή τέλους χρήσης/αποτελέσματα χρήσης |
| 8 | Σύνταξη ισολογισμού (γενικά – συμπληρωματικά): Σύνταξη απογραφής τέλους χρήσης – Εκτίμηση των στοιχείων Ενεργητικού και Παθητικού |
| 9 | Λογαριασμοί αντίθετοι ή αρνητικοί: Έννοια και σκοπός, εμφάνιση και λειτουργία |
| 10 | Λογαριασμοί γραμματίων/Λογαριασμοί τάξης |
| 11 | Λογαριασμοί σε ξένο νόμισμα |
| 12 | Βασικές (κλασικές) μέθοδοι τιμών κόστους |
| 13 | Η διάρθρωση της τουριστικής επιχείρησης και η επίδρασή της στην επιλογή του συστήματος – Τεχνικές βάσεις, διαδοχικές βάσεις |
| 14 | Υποδιαίρεση της επιχείρησης σε ομοιογενή τμήματα <ul style="list-style-type: none"> • Τμήματα κόστους • Τμήματα παραγωγής • Τμήματα δραστηριότητας |
| 15 | Καθορισμός της κατανομής των δαπανών στα τμήματα της επιχείρησης- τουριστικής δραστηριότητας |
| 16 | Υπολογισμός των τιμών κόστους μονάδας προϊόντος (τμήματος πωλήσεων) |
| 17 | Προϋπολογιστικός έλεγχος των πωλήσεων και του κόστους διαχείρισης: Εξεύρεση του θεωρητικού κόστους |
| 18 | Οργάνωση τμήματος προμηθειών |
| 19 | Έλεγχος τιμολογίων και αιτήσεων προμηθευτών – Δελτία εισαγωγής-εξαγωγής υλικών και έλεγχος |
| 20 | Παραστατικά στοιχεία πωλήσεων στα διάφορα τμήματα |
| 21 | Ημερήσια στοιχεία και πληροφορίες, εβδομαδιαία-μηνιαία-ετήσια αποτελέσματα: Προϋπολογισμοί, εισηγητικές εκθέσεις |
| Σύνολο: 21 | |

- Αριθμός ωρών διδασκαλίας της μαθησιακής ενότητας ανά εβδομάδα
(Θ, Ε, Σ): 2, 1, 3

- Προτεινόμενες πηγές μελέτης

Κύριες

1. Αληφαντής, Γ. (2007). *Χρηματοοικονομική λογιστική*, Αθήνα: Εκδόσεις Πάμισος.
2. Παπάς, Α. (2006). *Χρηματοοικονομική λογιστική*, Αθήνα: Εκδόσεις Μπένου.
3. Τουρνά, Ε. (2015). *Αρχές χρηματοοικονομικής λογιστικής*, Αθήνα: Εκδόσεις Κάλλιπος.

Συμπληρωματικές

1. Meigs, W., Meigs, B. και Robert, F. (1990). *Λογιστική*, Αθήνα: Εκδόσεις Παπαζήση.
2. Ευθύμογλου, Π. (2011). *Χρηματοοικονομική λογιστική*, Αθήνα: Εκδόσεις Σταμούλη.
3. Ναούμ, Β. (1994). *Εισαγωγή στη χρηματοοικονομική λογιστική*. Αθήνα: Ιδιωτική έκδοση.

2.3.Ε. ΜΑΘΗΣΙΑΚΗ ΕΝΟΤΗΤΑ: ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΗ ΓΕΩΓΡΑΦΙΑ – ΤΑΞΙΔΙΩΤΙΚΟΙ ΟΔΗΓΟΙ

- **Περίληψη της μαθησιακής ενότητας**

Σκοπός της μαθησιακής ενότητας είναι η ερμηνεία του τουριστικού φαινομένου με βάση τη γεωγραφία. Οι καταρτιζόμενοι θα πρέπει να μπορούν να επιλέγουν τα σημαντικά κέντρα τουρισμού στις μεσογειακές χώρες και στην υφήλιο.

- **Προσδοκώμενα μαθησιακά αποτελέσματα**

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

- Προσδιορίζουν τα κλιματολογικά χαρακτηριστικά των ηπείρων.
- Διακρίνουν τα σπουδαιότερα τουριστικά κέντρα σε κάθε ήπειρο.
- Χρησιμοποιούν τον ταξιδιωτικό οδηγό GTP.
- Χρησιμοποιούν τον ταξιδιωτικό οδηγό OAG.
- Αξιοποιούν τους ταξιδιωτικούς οδηγούς World Travel Atlas και World Travel Guide για την παροχή πληροφοριών στους πελάτες.

- **Βασικές λέξεις – Έννοιες κλειδιά**

- Κλιματικές ζώνες στον κόσμο
- Ζώνες ώρας
- Τουριστικά κέντρα σε κάθε ήπειρο
- Greek Travel Pages
- OAG
- World Travel Atlas
- World Travel Guide

- **Κατανομή σε μαθησιακές υποενότητες**

| Τίτλοι μαθησιακών υποενοτήτων | |
|-------------------------------|-------------------------|
| 1 | Γεωγραφία και τουρισμός |

| | |
|------------|---|
| 2 | Φυσικά χαρακτηριστικά του τόπου (κλιματικές ζώνες στον κόσμο, ζώνες ώρας) |
| 3 | Τουριστικά κέντρα και σημαντικοί προορισμοί Ευρώπης |
| 4 | Τουριστικά κέντρα και σημαντικοί προορισμοί Αμερικής |
| 5 | Τουριστικά κέντρα και σημαντικοί προορισμοί Αφρικής |
| 6 | Τουριστικά κέντρα και σημαντικοί προορισμοί Ασίας |
| 7 | Τουριστικά κέντρα και σημαντικοί προορισμοί Αυστραλίας |
| 8 | Περιεχόμενο και χρήση ταξιδιωτικού οδηγού Greek Travel Pages |
| 9 | Περιεχόμενο και χρήση ταξιδιωτικού οδηγού OAG |
| 10 | Περιεχόμενο και χρήση ταξιδιωτικού οδηγού World Travel Atlas |
| 11 | Περιεχόμενο και χρήση ταξιδιωτικού οδηγού World Travel Guide |
| Σύνολο: 11 | |

- Αριθμός ωρών διδασκαλίας της μαθησιακής ενότητας ανά εβδομάδα
(Θ, Ε, Σ): 2, 0, 2

- Προτεινόμενες πηγές μελέτης

Κύριες

1. Greek Travel Pages – (gtp.gr).
2. Jackson, R. και Κολτσιδόπουλος, Δ. Γ. (2003). *Τουριστική Γεωγραφία: Ελληνική & Παγκόσμια*, Αθήνα: Εκδόσεις Έλλην.
3. OAG.
4. World Travel Atlas – Columbus.
5. World Travel Guide – Columbus.
6. Μυλωνοπούλου, Μ. Π. (2001). *Τουριστική Γεωγραφία: Ευρώπη, Ασία, Αφρική, Αμερική, Ωκεανία*, Αθήνα: Εκδόσεις Σταμούλη.

Συμπληρωματικές

1. Τουριστική Γεωγραφία Γ' ΕΠΑΛ – Ινστιτούτο Τεχνολογίας υπολογιστών και εκδόσεων «Διόφαντος» (Προτείνεται η παρουσίαση και εξήγηση του τουριστικού προϊόντος των χωρών της Μεσογείου, καθώς και σημαντικών τουριστικών προορισμών ανά τον κόσμο).

2.3.ΣΤ. ΜΑΘΗΣΙΑΚΗ ΕΝΟΤΗΤΑ: ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗ ΠΕΛΑΤΩΝ: ΤΟΜΕΙΣ ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΚΑΙ ΕΝΑΛΛΑΚΤΙΚΕΣ ΜΟΡΦΕΣ ΤΟΥΡΙΣΜΟΥ

- Περίληψη της μαθησιακής ενότητας

Σκοπός της μαθησιακής ενότητας είναι να διευκρινιστεί η ιδιαιτερότητα των υπηρεσιών στον τουριστικό κλάδο με έμφαση τις εναλλακτικές μορφές τουρισμού, καθώς επίσης να αναλυθεί, μέσω παραδειγμάτων, η σπουδαιότητα παροχής ποιοτικών υπηρεσιών στην εξυπηρέτηση πελατών στον τουρισμό.

- Προσδοκώμενα μαθησιακά αποτελέσματα

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

- Προσδιορίζουν με ακρίβεια τις υπηρεσίες που προσφέρουν οι ξεναγοί και οι tour leaders (αρχηγοί γκρουπ).
- Ερμηνεύουν τον σκοπό του τουριστικού animation.
- Εξηγούν με ακρίβεια τις υπηρεσίες που προσφέρονται στο Transfer και το Sightseeing.
- Παρουσιάζουν το Handling Κρουαζιερόπλοιων (incoming).
- Εξηγούν τις υπηρεσίες του Hospitality Desk.
- Κοστολογούν μια ημερήσια εκδρομή.
- Δίνουν παραδείγματα evaluation forms.
- Δίνουν παραδείγματα δημιουργίας καλών σχέσεων μεταξύ τουριστικού γραφείου και πελάτη.

- Βασικές λέξεις – Έννοιες κλειδιά

- Ξεναγοί
- Tour Leaders
- Hotel Animation
- Transfer
- Sightseeing
- Handling Κρουαζιερόπλοιων
- Hospitality desk
- Evaluation forms
- Κοστολόγηση ημερήσιας εκδρομής
- Καλές σχέσεις πελάτη-τουριστικού γραφείου

- Κατανομή σε μαθησιακές υποενότητες

| | Τίτλοι μαθησιακών υποενότητων |
|----|---|
| 1 | Ξεναγοί και Tour leaders (αρχηγοί γκρουπ) |
| 2 | Hotel animation |
| 3 | Υπηρεσίες για Transfer και Sightseeing |
| 4 | Handling κρουαζιερόπλοιων |
| 5 | Υπηρεσίες του Hospitality Desk |
| 6 | Ενοικιάσεις yacht (yachting) και ενοικιάσεις αυτοκινήτων |
| 7 | Διοργάνωση και κοστολόγηση ημερήσιων εκδρομών |
| 8 | Παραδείγματα Evaluation Forms τουριστικών επιχειρήσεων |
| 9 | Κατηγοριοποίηση πελατείας και αναγκών τους |
| 10 | Δημιουργία καλών σχέσεων μεταξύ πελάτη και τουριστικού γραφείου |

- Αριθμός ωρών διδασκαλίας της μαθησιακής ενότητας ανά εβδομάδα (Θ, Ε, Σ): 2, 0, 2

- Προτεινόμενες πηγές μελέτης

Κύριες

1. Λαλούμης, Δ. (2017). *Ξενοδοχειακή ψυχαγωγία και άθληση*, Αθήνα: Εκδόσεις Unibooks.
2. Παπαγεωργίου, Α. (2018). *Οργάνωση και λειτουργία τουριστικών γραφείων*, Αθήνα: Εκδόσεις Φαίδιμος.

2.3.3. ΜΑΘΗΣΙΑΚΗ ΕΝΟΤΗΤΑ: ΑΓΓΛΙΚΑ, ΑΓΓΛΙΚΗ ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΗ ΟΡΟΛΟΓΙΑ

- Περίληψη της μαθησιακής ενότητας

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

Έμφαση δίνεται:

- Στην εκμάθηση της γλώσσας με έμφαση στις τουριστικές επιχειρήσεις.
- Στην τουριστική και ταξιδιωτική ορολογία.
- Στη χρήση κωδικοποιημένων εκφράσεων σε FAX, Email, ταξιδιωτική επικοινωνία.
- Στην ορολογία στο τουριστικό μάρκετινγκ

- Προσδοκώμενα μαθησιακά αποτελέσματα

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

- Κατανοούν την αγγλική γλώσσα και την αγγλική ψηφιακή τουριστική και ταξιδιωτική ορολογία γραπτώς και προφορικώς.
- Ελέγχουν και να κατανοούν επαγγελματικά έγγραφα και συμφωνίες.
- Επικοινωνούν γραπτώς και προφορικώς στα αγγλικά με άνεση και αυτοπεποίθηση με ξένους συναδέλφους, οργανισμούς και πελάτες σε επαγγελματικές συναντήσεις για ένα ευρύ φάσμα πραγματικών επαγγελματικών περιστάσεων.
- Διαβάζουν και να κατανοούν ψηφιακό περιεχόμενο σε ηλεκτρονικές πλατφόρμες για τον τουρισμό και τη φιλοξενία,

- Διεκπεραιώνουν ψηφιακές τουριστικές επιχειρησιακές επικοινωνίες στα αγγλικά παρέχοντας ελκυστική εμπειρία εξυπηρέτησης πελατών σε ποικίλα τουριστικά περιβάλλοντα.
 - Αναπτύσσουν ψηφιακό περιεχόμενο για ηλεκτρονικές πλατφόρμες για τον τουρισμό και τη φιλοξενία παρέχοντας πληροφορίες για τον πολιτισμό, τα αξιοθέατα και την ψυχαγωγία.
 - Αντιμετωπίζουν και να επιλύουν απαιτητικές καταστάσεις εξυπηρέτησης πελατών.
 - Καταρτίζουν προτάσεις για ταξίδια.
 - Συντάσσουν συνοδευτική επιστολή για την υποστήριξη αίτησης εργασίας.
 - Διαχειρίζονται με αυτοπεποίθηση μια συνέντευξη εργασίας.
- Βασικές λέξεις – Έννοιες κλειδιά
 - Categories of tourism
 - e- tourism
 - e-hospitality
 - e-commerce
 - e-marketing
 - Types of transport
 - Types of accommodation
 - Airport procedures
 - Timetables
 - Catering and leisure
 - Accommodation facilities
 - Workspaces
 - Digital platforms
 - Staff positions and duties
 - Travel documents
 - Travel blogs
 - Booking forms
 - FAQs for tourism and hospitality
 - Telephone calls
 - Web-conferences
 - Usability and usages analysis
 - Online communication tools
 - Cultural activities and sightseeing
 - Ecotourism
 - Security checks
 - e-payments
 - Crisis management
 - CV
 - Cover letter
 - Job interview

- Κατανομή σε μαθησιακές υποενότητες

| | Τίτλοι μαθησιακών υποενοτήτων |
|-----------|---|
| 1 | Digital tourism ecosystem: The online customer journey in tourism |
| 2 | Digital marketing |
| 3 | Types of transport |
| 4 | Accommodation |
| 5 | Managing digital content |
| 6 | Online written communication |
| 7 | Online oral communication |
| 8 | Web analytics |
| 9 | Applying for a job |
| Σύνολο: 9 | |

- Αριθμός ωρών διδασκαλίας της μαθησιακής ενότητας ανά εβδομάδα
(Θ, Ε, Σ): 2, 0, 2

- Προτεινόμενες πηγές μελέτης

Κύριες

1. Evans, V., Dooley, J. and Garza, V. (2011). *Career paths English: Tourism: Books 1, 2, 3*, Express Publishing.
2. Morris, C. *Flash on English for tourism*, Second Edition, Eli-ESP Series.

Συμπληρωματικές

1. Güntürk, F. (2013). *English for International Tourism Intermediate TB New Edition*, Pearson Education Limited.
2. McIntyre, K. *English for tourism, students' workbook*, Centre for Language Studies: Dili Institute of Technology.
3. Educator's study notes and worksheets.

2.3.H. ΜΑΘΗΣΙΑΚΗ ΕΝΟΤΗΤΑ: ΓΑΛΛΙΚΑ

- Περίληψη της μαθησιακής ενότητας

Σκοπός της μαθησιακής ενότητας είναι η εκμάθηση της γαλλικής γλώσσας λόγω της σπουδαιότητάς της στις διεθνείς επικοινωνίες, στο εμπόριο και στον τουρισμό σε πρακτικό επίπεδο και η βελτίωση ικανοτήτων ομιλίας, ακρόασης, ανάγνωσης και γραφής, παράλληλα με την εκμάθηση της ορολογίας για τον ψηφιακό

τουρισμό/φιλοξενία, καθώς και της γραμματικής. Απώτερος στόχος είναι η οικοδόμηση αυτοπεποίθησης και η ανάπτυξη των δεξιοτήτων που απαιτούνται για αποτελεσματική επικοινωνία σε ένα πλαίσιο ποικίλων επαγγελματικών περιστάσεων στο πεδίο εργασίας.

- Προσδοκώμενα μαθησιακά αποτελέσματα

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

- Διακρίνουν τους διάφορους τουριστικούς τομείς από τη σύλληψη και την προώθηση τουριστικών προϊόντων μέχρι την υποδοχή και την εξυπηρέτηση πελατών.
- Περιγράφουν τα τουριστικά επαγγέλματα και τα απαραίτητα προσόντα-δεξιότητες που απαιτούνται για καθένα από αυτά.
- Επισκέπτονται την ιστοσελίδα μια γαλλικής τουριστικής επιχείρησης και αναζητούν ευκαιρίες καριέρας σε αυτή.
- Αναγνωρίζουν τους διάφορους τύπους τουρισμού (π.χ. σχολικός, θρησκευτικός, επιχειρηματικός, συνεδριακός ιατρικός τουρισμός, αγροτουρισμός, 60+ κ.λπ.), καθώς και το προφίλ των πελατών στο οποίο απευθύνεται ο καθένας).
- Χρησιμοποιούν τη γαλλική γλώσσα για συνεννόηση και για σύνταξη εντύπων.
- Διαβάζουν τουριστικά έντυπα και διεκπεραιώνουν εμπορική αλληλογραφία στη γαλλική.

- Βασικές λέξεις – Έννοιες κλειδιά

- Catégories de tourisme
- E-tourisme
- Accueil en ligne
- Commerce électronique
- E-marketing
- Types de transport
- Types d'hébergement
- Procédures aéroportuaires
- Horaires
- Restauration et installations de loisirs
- Installations d'hébergement
- Espaces de travail
- Plateformes numériques
- Postes et fonctions du personnel
- Documents de voyage
- Blogs de voyage
- Formulaire de réservation
- FAQ sur le tourisme et l'hôtellerie
- Appels téléphoniques
- Web Conférences
- Analyse de l'utilisabilité et des usages
- Outils de communication en ligne
- Activités culturelles et visites touristiques

- Écotourisme
- Contrôles de sécurité
- Paiements en ligne
- Gestion de crise
- CV
- Lettre de motivation
- Entretien d'embauche

- Κατανομή σε μαθησιακές υποενότητες

| Τίτλοι μαθησιακών υποενότητων | |
|-------------------------------|---|
| 1 | Écosystème du tourisme numérique: le parcours client numérique dans le tourisme |
| 2 | Le marketing numérique |
| 3 | Types de transport |
| 4 | Hébergement |
| 5 | Gestion du contenu numérique |
| 6 | Communication écrite en ligne |
| 7 | Communication orale en ligne |
| 8 | Analyses d'audience Internet |
| 9 | Postuler pour un poste de travail |
| Σύνολο: 9 | |

- Αριθμός ωρών διδασκαλίας της μαθησιακής ενότητας ανά εβδομάδα
(Θ, Ε, Σ): 2, 0, 2

- Προτεινόμενες πηγές μελέτης

Κύριες

1. Corbeau, S., Dubois, C. et Penfornis, J-L. (2004). *Tourisme.com*, Paris: CLE International.
2. Dussac, E. (2017). *Bon voyage! Français du tourisme, Collection Pro A1- A2*, Paris: CLE International.
3. Laygues, Ar. et Coll, An. (2016). *Le français en contexte: Tourisme, Préparation au Delf pro A+/A2+, UE*, Maison des langues.

Συμπληρωματικές

1. Calmy, A. (2004). *Le français du tourisme*, Paris: Hachette.
2. Cockel, C. (μτφρ. Μαύρος, Κ.) (2001). *Hotel International. Bonjour. Le français de l'hôtellerie et de la gastronomie*, Germany: Ευρωπαϊκές τεχνολογικές εκδόσεις ΙΩΝ.

3. Καμίτση, Ελ. *Γαλλικά για τον τουρισμό A1-A2*. ΥΠΕΠΘ, (https://www.minedu.gov.gr/publications/docs2018/03_10_18_france.pdf).
4. Καραμπάμπα, Ελ. *Γαλλικά στον τουρισμό*. ΙΔΕΚΕ, (http://reader.ekt.gr/bookReader/show/index.php?lib=EDULLL&item=859&bitstream=859_01#page/1/mode/2up).
5. Syllabus et fiches de travail de l'enseignant.

2.3.Θ. ΜΑΘΗΣΙΑΚΗ ΕΝΟΤΗΤΑ: ΠΡΑΚΤΙΚΗ ΕΦΑΡΜΟΓΗ ΣΤΗΝ ΕΙΔΙΚΟΤΗΤΑ

- **Περίληψη της μαθησιακής ενότητας**

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

Το μάθημα θα πρέπει να διεξαχθεί με τέτοιο τρόπο, ώστε οι καταρτιζόμενοι να εξοικειωθούν και να εφαρμόσουν τις γνώσεις και τις δεξιότητες που έχουν αποκτήσει από τα υπόλοιπα μαθήματα του εξαμήνου. Ενδείκνυται η διεξαγωγή του μαθήματος σε τουριστικά γραφεία προκειμένου να αποκτήσουν εμπειρία από πραγματικές συνθήκες λειτουργίας του γραφείου. Ιδιαίτερη έμφαση πρέπει να δοθεί και στον τρόπο επικοινωνίας τόσο μεταξύ του προσωπικού της επιχείρησης όσο και με τους πελάτες, καθώς και στη χρήση της ψηφιακής τεχνολογίας.

- **Προσδοκώμενα μαθησιακά αποτελέσματα**

Όταν ολοκληρωθεί η μαθησιακή ενότητα, οι καταρτιζόμενοι θα είναι σε θέση να:

- Κατανοούν τις λειτουργίες όλων των δομών που έχουν σχέση με την τουριστική βιομηχανία. Όπως:
 - Τις λειτουργίες των ξενοδοχειακών μονάδων, την οργάνωση τουριστικών εκθέσεων-events.
 - Τη λειτουργία τουριστικών κρατήσεων.
 - Τις λειτουργίες εταιρειών διοργανώσεων εκδηλώσεων (events management).
 - Τις συμβουλευτικές υπηρεσίες του τομέα φιλοξενίας και τουρισμού.
 - Τις λειτουργίες των διεθνών tour operators.
 - Τις διοργανώσεις συνεδριακών κέντρων, θεματικών πάρκων και τους πόλους έλξης τους.
- Δραστηριοποιηθούν ως ελεύθεροι επαγγελματίες, δημιουργώντας και αναπτύσσοντας τη δική τους τουριστική επιχείρηση.
- Κατανοήσουν τις λειτουργίες οργάνωσης των βραχυπρόθεσμων τουριστικών δομών (π.χ. Airbnb).
- Αναλαμβάνουν και να υλοποιούν τουριστικά project και τουριστικά πακέτα.

- Αντιλαμβάνονται και να κατανοούν την ψηφιακή τεχνολογία στο travel industry (e-tourism).
- Χρησιμοποιούν τις ψηφιακές πλατφόρμες κράτησης-διαχείρισης και οργάνωσης που σχετίζονται με την ταξιδιωτική βιομηχανία και τις υπηρεσίες που παρέχουν.

- Βασικές έννοιες-λέξεις κλειδιά

- E-tourism
- Ψηφιακή τεχνολογία
- Τουριστικά γραφεία
- Τουριστικές μονάδες
- Τουριστικές επιχειρήσεις
- Τουριστικά πακέτα
- Κοινωνικά δίκτυα και προβολή
- Διαχωρισμός στα είδη τουρισμού
- Airbnb

- Κατανομή σε μαθησιακές υποενότητες

| Τίτλοι μαθησιακών υποενότητων | |
|-------------------------------|--|
| 1 | Ταξιδιωτική βιομηχανία |
| 2 | Ελληνικοί και διεθνείς τουριστικοί οργανισμοί-φορείς |
| 3 | Νέες τεχνολογίες και τουρισμός |
| 4 | E-tourism |
| 5 | Airbnb |
| 6 | Τρόποι προώθησης τουριστικού προϊόντος |
| 7 | Προσημειώσεις συνθηκών εργασίας στην ταξιδιωτική βιομηχανία |
| 8 | Τεχνικές μελέτες περίπτωσης σε τουριστικές επιχειρήσεις (case studies) |
| 9 | Ανάληψη και υλοποίηση εικονικών project |
| Σύνολο: 9 | |

- Αριθμός ωρών διδασκαλίας της μαθησιακής ενότητας ανά εβδομάδα (Θ, Ε, Σ): 0, 3, 3

- Προτεινόμενες πηγές μελέτης

Κύριες

1. Καταραχιάς, Λ. (1998). *Οργάνωση και λειτουργία του τμήματος υποδοχής των Ξενοδοχειακών Επιχειρήσεων*, Αθήνα: Εκδόσεις Έλλην.
2. Πρωτοπαπαδάκης, Ι. (2007). *E-Tourisme*, Αθήνα: Εκδόσεις Ίων.
3. Ιστότοπος EOT (www.eot.gr).

4. Ιστότοπος GTP Travel (Gtp.gr).

Συμπληρωματικές

1. Κομίνης, Γ. Ν. (2004). *Εφαρμογές Η/Υ στον τουρισμό: Τήρηση λογαριασμών πελάτες, χρεώσεις*, Αθήνα: Εκδόσεις Interbooks.

2.4 ΕΞΑΜΗΝΟ Δ΄

2.4.A. ΜΑΘΗΣΙΑΚΗ ΕΝΟΤΗΤΑ: ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΕΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΙΣ

- **Περίληψη της μαθησιακής ενότητας**

Σκοπός της μαθησιακής ενότητας είναι να κατανοήσουν οι καταρτιζόμενοι τον τρόπο με τον οποίο λειτουργεί μια ηλεκτρονική επιχείρηση στον τομέα του τουρισμού, να είναι σε θέση να αξιοποιήσουν τα εργαλεία που προφέρουν οι νέες τεχνολογίες στις τουριστικές επιχειρήσεις, να μπορούν να διαχειρίζονται τις υπηρεσίες που παρέχονται από τις ηλεκτρονικές επιχειρήσεις του τουριστικού τομέα και να γνωρίσουν τους κανόνες που διέπουν τη λειτουργία τους. Επίσης, παρέχει βασικές γνώσεις σχετικά με τον τρόπο έναρξης και ανάπτυξης μιας επιχείρησης ηλεκτρονικού εμπορίου και την κατάρτιση ενός Business Plan, ενώ εστιάζει σε θέματα ασφάλειας ηλεκτρονικού εμπορίου και ακεραιότητας συναλλαγών. Τέλος, οι καταρτιζόμενοι αποκτούν βασικές γνώσεις της λειτουργίας ενός CRM.

- **Προσδοκώμενα μαθησιακά αποτελέσματα**

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

- Εφαρμόζουν τις βασικές αρχές του «Ηλεκτρονικού Επιχειρείν» στον τουρισμό.
- Συντάσσουν ένα απλό e-business plan.
- Διακρίνουν τα προϊόντα προς ηλεκτρονική πώληση.
- Εφαρμόζουν τις βασικές αρχές ονοματοδοσίας της ηλεκτρονικής επιχείρησης και πώς γίνεται η απόκτηση ονόματος/διεύθυνσης διαδικτυακού τόπου.
- Εκπονούν μια απλή σχεδίαση ηλεκτρονικού καταστήματος.
- Αξιοποιούν τις βασικές αρχές Διαδικτυακών Συστημάτων Διαχείρισης Περιεχομένου (Content Management Systems – CMS).
- Εφαρμόζουν τις βασικές αρχές που διέπουν τις τεχνολογίες υποδομής και λογισμικού για την υλοποίηση επιχειρησιακών εφαρμογών ηλεκτρονικού εμπορίου.
- Χρησιμοποιούν βάσεις δεδομένων για εφαρμογές ηλεκτρονικού εμπορίου (web-based data bases), μεταφορά και ολοκλήρωση.
- Αναγνωρίζουν τις βασικές νομικές πτυχές στο ηλεκτρονικό εμπόριο και τους φορολογικούς κανόνες.
- Χρησιμοποιούν τα μέσα κοινωνικής δικτύωσης για την ηλεκτρονική επιχείρηση.
- Εξηγούν τα βασικά θέματα οικονομίας της πληροφορίας (διάρθρωση κόστους, εκτίμηση προσόδων, ηλεκτρονικές πληρωμές).

- Διατυπώνουν τις βασικές αρχές που αφορούν τη συν-δημιουργία, δημιουργία και ομαδοποίηση.
- Εφαρμόζουν τις βασικές αρχές που αφορούν την ασφάλεια ηλεκτρονικού εμπορίου και την προστασία των πληροφοριών.
- Ερμηνεύουν τις βασικές αρχές που αφορούν το ηλεκτρονικό εμπόριο και τη διεθνοποίηση.
- Αξιοποιούν τις βασικές αρχές που αφορούν την αξιολόγηση και να εξετάζουν τους βασικούς δείκτες απόδοσης.

- Βασικές λέξεις – Έννοιες κλειδιά

- Ηλεκτρονικό επιχειρείν
- Ηλεκτρονικό εμπόριο
- Ανάλυση επιχειρηματικών μοντέλων (e-business models)
- Στρατηγικές ηλεκτρονικού εμπορίου
- Κανόνες ηλεκτρονικού εμπορίου και θέματα ανταγωνισμού
- Τα οφέλη και οι περιορισμοί του ηλεκτρονικού επιχειρείν
- E-business plan
- Προϊόντα προς ηλεκτρονική πώληση
- Το όνομα της επιχείρησης – Απόκτηση ονόματος/ διεύθυνσης διαδικτυακού τόπου
- Σχεδίαση ηλεκτρονικού καταστήματος
- Content Management Systems (CMS)
- Τεχνολογίες υποδομής και λογισμικού
- Web-based data bases
- Νομικές πτυχές
- Φορολογικοί κανόνες
- Μέσα κοινωνικής δικτύωσης
- Οικονομία της πληροφορίας
- Συν-δημιουργία, δημιουργία και ομαδοποίηση
- Ασφάλεια ηλεκτρονικού εμπορίου και προστασία των πληροφοριών
- Διεθνοποίηση
- Αξιολόγηση και βασικοί δείκτες απόδοσης

- Κατανομή σε μαθησιακές υποενότητες

| | Τίτλοι μαθησιακών υποενότητων |
|---|--|
| 1 | Τουρισμός και «ηλεκτρονικό επιχειρείν» |
| 2 | E-business plan |
| 3 | Προϊόντα προς ηλεκτρονική πώληση |
| 4 | Το όνομα της Επιχείρησης – Απόκτηση ονόματος/διεύθυνσης διαδικτυακού τόπου |
| 5 | Σχεδίαση ηλεκτρονικού καταστήματος |

| | |
|------------|--|
| 6 | Διαδικτυακά συστήματα διαχείρισης περιεχομένου (Content Management Systems) |
| 7 | Τεχνολογίες υποδομής και λογισμικού για την υλοποίηση επιχειρησιακών εφαρμογών ηλεκτρονικού εμπορίου |
| 8 | Βάσεις δεδομένων για εφαρμογές ηλεκτρονικού εμπορίου (web-based data bases), μεταφορά και ολοκλήρωση |
| 9 | Νομικές πτυχές στο ηλεκτρονικό εμπόριο – Φορολογικοί κανόνες |
| 10 | Μέσα κοινωνικής δικτύωσης για την ηλεκτρονική επιχείρηση |
| 11 | Θέματα οικονομίας της πληροφορίας (διάρθρωση κόστους, εκτίμηση προσόδων, ηλεκτρονικές πληρωμές) |
| 12 | Συν-δημιουργία, δημιουργία και ομαδοποίηση |
| 13 | Ασφάλεια ηλεκτρονικού εμπορίου και προστασία των πληροφοριών |
| 14 | Ηλεκτρονικό εμπόριο και διεθνοποίηση |
| 15 | Αξιολόγηση και βασικοί δείκτες απόδοσης |
| 16 | Μελέτη περίπτωσης |
| Σύνολο: 16 | |

- Αριθμός ωρών διδασκαλίας της μαθησιακής ενότητας ανά εβδομάδα (Θ, Ε, Σ): 0, 4, 4

- Προτεινόμενες πηγές μελέτης

Κύριες

1. Chaffey, D. (2009). *E-Business and E-Commerce Management: Strategy, Implementation and Practice*, Prentice Hall.
2. Papazoglou, M. P. and Ribbers, P. (2006). *e-Business Organizational and Technical Foundations*, John Wiley and Sons Ltd.

2.4.B. ΜΑΘΗΣΙΑΚΗ ΕΝΟΤΗΤΑ: ΕΦΑΡΜΟΓΕΣ ΥΠΟΛΟΓΙΣΤΩΝ ΣΤΗΝ ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΗ ΒΙΟΜΗΧΑΝΙΑ III

- Περίληψη της μαθησιακής ενότητας

Σκοπός της μαθησιακής ενότητας είναι ο καταρτιζόμενος να έρθει σε επαφή με τις σύγχρονες ψηφιακές τάσεις στον τουρισμό. Ειδικότερα, στόχος είναι να εστιάσει στις εφαρμογές κινητής τηλεφωνίας και να γνωρίσει τις μελλοντικές τάσεις στον ηλεκτρονικό τουρισμό. Παράλληλα μαθαίνει τα βασικά στοιχεία που αφορούν τη βραχυχρόνια μίσθωση μη τουριστικών καταλυμάτων (λ.χ. Airbnb), τους τρόπους καταχώρισης μιας τουριστικής επιχείρησης σε online τουριστικές εφαρμογές (λ.χ. tripadvisor) και τον τρόπο διαχείρισης των σχολίων και των αξιολογήσεων των επισκεπτών.

- Προσδοκώμενα μαθησιακά αποτελέσματα

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

- Αναφέρουν τις βασικές αρχές του e-Tourism και των καναλιών διανομής.
- Εξηγούν τις βασικές αρχές της κινητής τηλεφωνίας, του τρόπου λειτουργίας της και των περιορισμών.
- Διακρίνουν τις βασικές αρχές του τουριστικού m-commerce.
- Αξιοποιούν τις βασικές αρχές της βραχυχρόνιας μίσθωσης μη τουριστικών καταλυμάτων (λ.χ. Airbnb).
- Εφαρμόζουν τις βασικές αρχές καταχώρισης της επιχείρησης σε online τουριστικές εφαρμογές (λ.χ. tripadvisor).
- Διαχειρίζονται τα σχόλια και τις αξιολογήσεις των επισκεπτών και κατανοούν τον τρόπο με τον οποίο επιδρούν στο ευρύτερο καταναλωτικό κοινό.
- Εφαρμόζουν τις βασικές αρχές διοίκησης και διαχείρισης του τουριστικού προορισμού.
- Αξιοποιούν τις βασικές αρχές της χρήσης τεχνολογιών Cloud.
- Αναφέρουν τις βασικές αρχές που αφορούν τα βιομετρικά στοιχεία και τους τρόπους αξιοποίησής τους (διαβατήρια, τουριστικά καταλύματα κ.ά.).
- Συσχετίζουν τις βασικές αρχές του Web 3.0 σε σχέση με τις τουριστικές επιχειρήσεις.
- Εξηγούν τι είναι το Διαδίκτυο των Πραγμάτων (IoT) και ο Ψηφιακός Πολίτης.

- Βασικές λέξεις – Έννοιες κλειδιά

- e-Tourism και κανάλια διανομής – Διαμάχες
- Κινητή τηλεφωνία, τρόπος λειτουργίας και περιορισμοί
- M-commerce και τουρισμός
- Κινητές και ασύρματες τεχνολογίες
- Ηλεκτρονικοί οδηγοί και χάρτες
- Κινητό ηλεκτρονικό εμπόριο
- M-Tourism, ο τουρισμός στα «έξυπνα» κινητά τηλέφωνα
- Βραχυχρόνια μίσθωση μη τουριστικών καταλυμάτων (π.χ. Airbnb)
- Καταχώριση επιχείρησης σε online τουριστικές εφαρμογές (π.χ. tripadvisor)
- Σχόλια και αξιολογήσεις επισκεπτών και η επίδρασή τους στο ευρύτερο καταναλωτικό κοινό: τρόποι αντιμετώπισης
- Διοίκηση και διαχείριση του τουριστικού προορισμού
- Intranets
- Χρήση τεχνολογιών Cloud
- Βιομετρικά στοιχεία και τρόποι αξιοποίησής τους
- Web 3.0 και τουριστικές επιχειρήσεις
- Το Διαδίκτυο των Πραγμάτων (IoT)
- Ο Ψηφιακός Πολίτης

- Κατανομή σε μαθησιακές υποενότητες

| | Τίτλοι μαθησιακών υποενοτήτων |
|------------|---|
| 1 | e-Tourism και κανάλια διανομής |
| 2 | Κινητή τηλεφωνία, τρόπος λειτουργίας και περιορισμοί |
| 3 | M-commerce και τουρισμός |
| 4 | Βραχυχρόνια μίσθωση μη τουριστικών καταλυμάτων (λ.χ. Airbnb) |
| 5 | Καταχώριση επιχείρησης σε on-line τουριστικές εφαρμογές (λ.χ. tripadvisor) |
| 6 | Σχόλια και αξιολογήσεις επισκεπτών και η επίδρασή τους στο ευρύτερο καταναλωτικό κοινό – Τρόποι αντιμετώπισης |
| 7 | Διοίκηση και διαχείριση του τουριστικού προορισμού |
| 8 | Χρήση τεχνολογιών Cloud για την προώθηση σύγχρονων πολιτιστικών οργανισμών στο διαδίκτυο |
| 9 | Βιομετρικά στοιχεία και τρόποι αξιοποίησής τους (διαβατήρια, τουριστικά καταλύματα κ.ά.) |
| 10 | Web 3.0 και τουριστικές επιχειρήσεις |
| 11 | Το Διαδίκτυο των Πραγμάτων (IoT) |
| 12 | Ο Ψηφιακός Πολίτης |
| Σύνολο: 12 | |

- Αριθμός ωρών διδασκαλίας της μαθησιακής ενότητας ανά εβδομάδα (Θ, Ε, Σ): 0, 3, 3

- Προτεινόμενες πηγές μελέτης

Κύριες

1. Μινιό, Ν. and Νjeguš, Α. (2014). *The impact of Web 3.0 technologies on Tourism Information Systems*.
2. Pfister, C. (2019). *Make: Getting Started with the Internet of Things: Connecting Sensors and Microcontrollers to the Cloud*, USA: O'Reilly.
3. Μουγγολιάς, Α. (2018). *Ψηφιακό μάρκετινγκ*, Αθήνα: ΙΜΕ ΓΣΕΕΒΕ.

2.4.Γ. ΜΑΘΗΣΙΑΚΗ ΕΝΟΤΗΤΑ: ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΕΜΠΟΡΙΚΟΥ ΔΙΚΑΙΟΥ ΚΑΙ ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΗΣ ΝΟΜΟΘΕΣΙΑΣ

- Περίληψη της μαθησιακής ενότητας

Σκοπός της μαθησιακής ενότητας είναι η παρουσίαση των βασικών νομικών εννοιών που σχετίζονται με τη λειτουργία μιας εμπορικής, τουριστικής επιχείρησης. Στο τέλος των μαθημάτων οι καταρτιζόμενοι θα είναι σε θέση να κατανοούν τις έννοιες του

εμπόρου και των εμπορικών πράξεων, να γνωρίζουν τα δικαιώματα και τα έννομα αγαθά που προστατεύονται από το δίκαιο της βιομηχανικής ιδιοκτησίας και του αθέμιτου ανταγωνισμού, να χρησιμοποιούν τα κυριότερα αξιόγραφα και να αναγνωρίζουν τις κυριότερες τουριστικές συμβάσεις.

- Προσδοκώμενα μαθησιακά αποτελέσματα

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

Α' Ενότητα: Στοιχεία εμπορικού δικαίου

- Εξηγούν τις βασικές έννοιες του εμπορίου, των εμπόρων και των εμπορικών πράξεων.
- Αναγνωρίζουν τις βασικές μορφές εταιρειών.
- Ορίζουν την έννοια της βιομηχανικής ιδιοκτησίας.
- Διατυπώνουν τις βασικές έννοιες που αφορούν τα αξιόγραφα.

Β' ενότητα: Στοιχεία τουριστικής νομοθεσίας

- Αξιοποιούν τις βασικές αρχές της ίδρυσης και λειτουργίας τουριστικού γραφείου.
- Εξηγούν τις διακρίσεις του τουριστικού γραφείου.
- Αναφέρουν τις υπηρεσίες του τουριστικού γραφείου.
- Αναγνωρίζουν τις υποχρεώσεις του τουριστικού γραφείου.
- Αναλύουν τις κυριότερες τουριστικές συμβάσεις.
- Εφαρμόζουν τις βασικές αρχές ελέγχου και εποπτείας του τουριστικού γραφείου.
- Διατυπώνουν τις βασικές κυρώσεις σε τουριστικό γραφείο.
- Ερμηνεύουν τις βασικές αρχές διαμεσολάβησης στην παροχή τουριστικών αγαθών.
- Αναφέρουν τις παροχές άλλων εξυπηρετήσεων σχετικών με τον τουρισμό.
- Αξιοποιούν τις βασικές αρχές των οργανωμένων ταξιδιών.

- Βασικές λέξεις – Έννοιες κλειδιά

- | | |
|---------------------------------------|---|
| ○ Εμπόριο, έμπορος και εμπορική πράξη | ○ Αθέμιτος ανταγωνισμός (προστατευόμενα δικαιώματα) |
| ○ Εταιρεία του ΑΚ | ○ Αξιόγραφα |
| ○ Ομόρρυθμη Εταιρεία | ○ Συναλλαγματική |
| ○ Ετερόρρυθμη Εταιρεία | ○ Γραμμάτιο εις διαταγήν |
| ○ Αφανής Εταιρεία | ○ Επιταγή |
| ○ Ανώνυμη Εταιρεία | ○ Φορτωτική |
| ○ Εταιρεία Περιορισμένης Ευθύνης | ○ Εγγυητική επιστολή τραπεζής |
| ○ Μονοπρόσωπη Εταιρεία | ○ Ίδρυση και λειτουργία τουριστικού γραφείου |
| ○ Βιομηχανική ιδιοκτησία | ○ Τουριστικό γραφείο γενικού τουρισμού |
| ○ Εμπορική επωνυμία | |
| ○ Σήμα | |

- Τουριστικό γραφείο εσωτερικού τουρισμού
- Υπηρεσίες του τουριστικού γραφείου – Διοργάνωση εκδρομών και περιηγήσεων
- Υποχρεώσεις του τουριστικού γραφείου
- Υποχρεώσεις έναντι των ξενοδοχείων
- Υποχρέωση έκδοσης θεωρημένων δελτίων εκδρομών, περιηγήσεων και μεταφοράς προσώπων (transfers)
- Σύμβαση αποστολής εναλλασσόμενων πελατών μέσα σε ορισμένη χρονική περίοδο (allotment)
- Σύμβαση commitment
- Σύμβαση οργανωμένου ταξιδιού (inclusive tour)
- Σύμβαση προώθησης, πώλησης, μεσολάβησης στην πώληση ακινήτων χρονικά διαιρεμένης χρήσης (time-share marketing)
- Ξενοδοχειακές συμβάσεις διεθνούς χαρακτήρα
- Ναυλώσεις πλοίων και πλοιαρίων για πλόες αναψυχής
- Συμβάσεις οργάνωσης θαλάσσιων περιηγήσεων (κρουαζιέρων)
- Αρχές ελέγχου και εποπτείας του τουριστικού γραφείου
- Κυρώσεις σε τουριστικό γραφείο
- Αρχές διαμεσολάβησης
- Παροχές άλλων εξυπηρετήσεων σχετικών με τον τουρισμό
- Οργανωμένα ταξίδια

- Κατανομή σε μαθησιακές υποενότητες

| Τίτλοι μαθησιακών υποενοτήτων | |
|-------------------------------|--|
| 1 | Βασικές έννοιες εμπορίου, εμπόρων και εμπορικών πράξεων |
| 2 | Εταιρείες – Μορφές εταιρειών |
| 3 | Η έννοια της βιομηχανικής ιδιοκτησίας |
| 4 | Αξιόγραφα (έννοια, διακρίσεις, χρησιμότητα αξιογράφων, έκδοση και μεταβίβαση, ευθύνη και αξιώσεις) – Αναγνώριση και συμπλήρωση |
| 5 | Έννοια, ίδρυση και λειτουργία τουριστικού γραφείου |
| 6 | Διακρίσεις του τουριστικού γραφείου |
| 7 | Υπηρεσίες του τουριστικού γραφείου – Διοργάνωση εκδρομών και περιηγήσεων |
| 8 | Οι υποχρεώσεις του τουριστικού γραφείου |

| | |
|------------|---|
| 9 | Οι κυριότερες τουριστικές συμβάσεις |
| 10 | Έλεγχος και εποπτεία του τουριστικού γραφείου |
| 11 | Κυρώσεις σε τουριστικό γραφείο |
| 12 | Διαμεσολάβηση στην παροχή τουριστικών αγαθών |
| 13 | Παροχή άλλων εξυπηρετήσεων σχετικών με τον τουρισμό |
| 14 | Οργανωμένα ταξίδια |
| Σύνολο: 14 | |

- Αριθμός ωρών διδασκαλίας της μαθησιακής ενότητας ανά εβδομάδα

(Θ, Ε, Σ): 2, 0, 2

- Προτεινόμενες πηγές μελέτης

Κύριες

1. Ψυχομάνης, Σ. (2019). *Εγχειρίδιο γενικού μέρους του εμπορικού δικαίου και πρακτικά θέματα*, 2η έκδ., Αθήνα: Εκδόσεις Σακκούλας.

2.4.Δ. ΜΑΘΗΣΙΑΚΗ ΕΝΟΤΗΤΑ: ΑΣΦΑΛΕΙΑ ΚΑΙ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΚΡΙΣΕΩΝ ΣΤΗΝ ΤΑΞΙΔΙΩΤΙΚΗ ΒΙΟΜΗΧΑΝΙΑ

- Περίληψη της μαθησιακής ενότητας

Σκοπός της μαθησιακής ενότητας είναι ο προσδιορισμός της έννοιας της κρίσης που μπορεί να προκύψει από απρόβλεπτες καταστάσεις (απρόβλεπτα ατυχήματα, ακραία φυσικά φαινόμενα, τρομοκρατικές επιθέσεις, υγειονομικοί παράγοντες κ.ά.), καθώς και του τρόπου με τον οποίο μπορεί να επηρεάσει την ταξιδιωτική βιομηχανία, βραχυπρόθεσμα και μακροπρόθεσμα, δίνοντας παράλληλα εργαλεία και στρατηγικές (μεθοδολογία διαχείρισης κρίσεων, κινδύνων, πρόληψη, περιορισμός και επίλυση επικίνδυνων καταστάσεων, στρατηγικές επικοινωνίας για τη διασφάλιση της εικόνας μιας επιχείρησης έπειτα από καταστάσεις κρίσεων) που συμβάλλουν στην αποτελεσματική διαχείριση των συγκεκριμένων καταστάσεων οι οποίες επηρεάζουν τις επιχειρήσεις του τουριστικού τομέα.

- Προσδοκώμενα μαθησιακά αποτελέσματα

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

- Αναγνωρίζουν και να κατηγοριοποιούν τις κρίσεις.
- Εξηγούν τις επιπτώσεις των κρίσεων.
- Αξιοποιούν τις μεθοδολογίες αναγνώρισης, ανάλυσης και αξιολόγησης κρίσεων.
- Αναφέρουν τις βασικές στρατηγικές διαχείρισης κρίσεων.
- Ανταποκρίνονται σε καταστάσεις κρίσεων και να σχεδιάζουν δράσεις.
- Προβαίνουν σε επικοινωνιακή διαχείριση των κρίσεων.

- Βασικές λέξεις – Έννοιες κλειδιά
 - Κρίση: Αναγνώριση και κατηγοριοποίηση
 - Φυσικά φαινόμενα (σεισμοί, πλημμύρες, φωτιές κ.λπ.)
 - Πολιτικές συνθήκες (απεργίες, διαδηλώσεις, τρομοκρατικές επιθέσεις κ.ά.)
 - Τεχνολογικές αστοχίες (διακοπές ρεύματος, αστοχίες δικτύων κ.λπ.)
 - Επιπτώσεις κρίσεων
 - Μεθοδολογίες
 - Στρατηγικές
 - Απόκριση
 - Σχεδιασμός δράσεων
 - Επικοινωνιακή διαχείριση
- Κατανομή σε μαθησιακές υποενότητες

| Τίτλοι μαθησιακών υποενότητων | |
|-------------------------------|--|
| 1 | Κρίση: Αναγνώριση και κατηγοριοποίηση |
| 2 | Επιπτώσεις κρίσεων |
| 3 | Μεθοδολογίες αναγνώρισης, ανάλυσης και αξιολόγησης κρίσεων |
| 4 | Στρατηγικές διαχείρισης κρίσεων |
| 5 | Απόκριση σε καταστάσεις κρίσης και σχεδιασμός δράσεων |
| 6 | Επικοινωνιακή διαχείριση κρίσεων |
| 7 | Μελέτες περίπτωσης |
| Σύνολο: 7 | |

- Αριθμός ωρών διδασκαλίας της μαθησιακής ενότητας ανά εβδομάδα
(Θ, Ε, Σ): 2, 1, 3

- Προτεινόμενες πηγές μελέτης

Κύριες

1. Heath, R. (2010). *Διαχείριση κρίσεων, αποτελεσματικές τεχνικές για επιχειρησιακή ετοιμότητα*, Αθήνα: Εκδόσεις Γκιούρδας.

2.4.Ε. ΜΑΘΗΣΙΑΚΗ ΕΝΟΤΗΤΑ: ΑΓΓΛΙΚΑ, ΑΓΓΛΙΚΗ ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΗ ΟΡΟΛΟΓΙΑ

- Περίληψη της μαθησιακής ενότητας

Σκοπός της μαθησιακής ενότητας είναι η εκμάθηση των αγγλικών ως βασικής γλώσσας του διεθνούς εμπορίου και του τουρισμού. Η χρήση τους στο πεδίο εργασίας σε πρακτικό επίπεδο και η βελτίωση ικανοτήτων ομιλίας, ακρόασης, ανάγνωσης και γραφής, παράλληλα με την εκμάθηση της ορολογίας για τον ψηφιακό

τουρισμό/φιλοξενία, καθώς και της γραμματικής. Απώτερος στόχος είναι η οικοδόμηση αυτοπεποίθησης και η ανάπτυξη των δεξιοτήτων που απαιτούνται για αποτελεσματική επικοινωνία σε ένα πλαίσιο ποικίλων επαγγελματικών περιστάσεων.

Έμφαση δίνεται:

- Στην εκμάθηση της γλώσσας με έμφαση στις τουριστικές επιχειρήσεις.
- Στην τουριστική-ταξιδιωτική ορολογία.
- Στη χρήση κωδικοποιημένων εκφράσεων σε FAX, Email, ταξιδιωτική επικοινωνία.
- Στην ορολογία στο τουριστικό μάρκετινγκ.

- Προσδοκώμενα μαθησιακά αποτελέσματα

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

- Κατανοούν την αγγλική γλώσσα και την αγγλική ψηφιακή τουριστική και ταξιδιωτική ορολογία γραπτώς και προφορικώς.
- Ελέγχουν και να κατανοούν επαγγελματικά έγγραφα και συμφωνίες.
- Επικοινωνούν γραπτώς και προφορικώς στα αγγλικά με άνεση και αυτοπεποίθηση με ξένους συναδέλφους, οργανισμούς και πελάτες σε επαγγελματικές συναντήσεις για ένα ευρύ φάσμα πραγματικών επαγγελματικών περιστάσεων.
- Διαβάζουν και να κατανοούν ψηφιακό περιεχόμενο σε ηλεκτρονικές πλατφόρμες για τον τουρισμό και τη φιλοξενία.
- Διεκπεραιώνουν ψηφιακές τουριστικές επιχειρησιακές επικοινωνίες στα αγγλικά, παρέχοντας ελκυστική εμπειρία εξυπηρέτησης πελατών σε ποικίλα τουριστικά περιβάλλοντα.
- Αναπτύσσουν ψηφιακό περιεχόμενο για ηλεκτρονικές πλατφόρμες για τον τουρισμό και τη φιλοξενία, παρέχοντας πληροφορίες για τον πολιτισμό, τα αξιοθέατα και την ψυχαγωγία.
- Αντιμετωπίζουν και να επιλύουν απαιτητικές καταστάσεις εξυπηρέτησης πελατών.
- Καταρτίζουν προτάσεις για ταξίδια.
- Συντάσσουν συνοδευτική επιστολή για την υποστήριξη αίτησης εργασίας.
- Διαχειρίζονται με αυτοπεποίθηση μια συνέντευξη εργασίας.

- Βασικές λέξεις – Έννοιες κλειδιά

- Categories of tourism
- e-tourism
- e-hospitality
- e-commerce
- e-marketing
- Types of transport
- Types of accommodation
- Airport procedures
- Timetables
- Catering and leisure

- Accommodation facilities
- Workspaces
- Digital platforms
- Staff positions and duties
- Travel documents
- Travel blogs
- Booking forms
- FAQs for tourism and hospitality
- Telephone calls
- Web-conferences
- Usability and usages analysis
- Online communication tools
- Cultural activities and sightseeing
- Ecotourism
- Security checks
- e-payments
- Crisis management
- CV
- Cover letter
- Job interview

- Κατανομή σε μαθησιακές υποενότητες

| | Τίτλοι μαθησιακών υποενότητων |
|-----------|---|
| 1 | Digital tourism ecosystem: The online customer journey in tourism |
| 2 | Digital marketing |
| 3 | Types of transport |
| 4 | Accommodation |
| 5 | Managing digital content |
| 6 | Online written communication |
| 7 | Online oral communication |
| 8 | Web analytics |
| 9 | Applying for a job |
| Σύνολο: 9 | |

- Αριθμός ωρών διδασκαλίας της μαθησιακής ενότητας ανά εβδομάδα
(Θ, Ε, Σ): 2, 0, 2

- Προτεινόμενες πηγές μελέτης
Κύριες

1. Evans, V., Dooley, J. and Garza, V. (2011). *Career paths English: Tourism: Books 1, 2, 3*, Express Publishing.
2. Morris, C. *Flash on English for tourism*, Second Edition, Eli-ESP Series.

Συμπληρωματικές

1. Güntürk, F. (2013). *English for International Tourism Intermediate TB New Edition*, Pearson Education Limited.
2. McIntyre, K. *English for tourism, students' workbook*, Centre for Language Studies: Dili Institute of Technology.
3. Educator's study notes and worksheets.

2.4.ΣΤ. ΜΑΘΗΣΙΑΚΗ ΕΝΟΤΗΤΑ: ΓΑΛΛΙΚΑ

- **Περίληψη της μαθησιακής ενότητας**

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

- **Προσδοκώμενα μαθησιακά αποτελέσματα**

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

- Χρησιμοποιούν τη γαλλική τουριστική ορολογία.
- Δημιουργούν και να προτείνουν τουριστικά πακέτα ανάλογα με τις ανάγκες των υποψήφιων πελατών.
- Δημιουργούν ένα τουριστικό έντυπο με στόχο την ανάδειξη της περιοχής.
- Υποδέχονται έναν πελάτη, να τον κατευθύνουν, να του δίνουν οδηγίες, να διαχειρίζονται παράπονα και να προτείνουν λύσεις.
- Προτείνουν δραστηριότητες απασχόλησης και ψυχαγωγίας των τουριστών (animation).
- Εξηγούν πώς λειτουργούν τα τμήματα μιας μεγάλης ξενοδοχειακής μονάδας.

- **Βασικές λέξεις – Έννοιες κλειδιά**

- Catégories de tourisme
- E-tourisme
- Accueil en ligne
- Commerce électronique
- E-marketing
- Types de transport
- Types d'hébergement

- Procédures aéroportuaires
- Horaires
- Restauration et installations de loisirs
- Installations d'hébergement
- Espaces de travail
- Plateformes numériques
- Postes et fonctions du personnel
- Documents de voyage
- Blogs de voyage
- Formulaires de réservation
- FAQ sur le tourisme et l'hôtellerie
- Appels téléphoniques
- Web Conférences
- Analyse de l'utilisabilité et des usages
- Outils de communication en ligne
- Activités culturelles et visites touristiques
- Écotourisme
- Contrôles de sécurité
- Paiements en ligne
- Gestion de crise
- CV
- Lettre de motivation
- Entretien d'embauche

- Κατανομή σε μαθησιακές υποενότητες

| Τίτλοι μαθησιακών υποενότητων | |
|-------------------------------|---|
| 1 | Écosystème du tourisme numérique: le parcours client numérique dans le tourisme |
| 2 | Le marketing numérique |
| 3 | Types de transport |
| 4 | Hébergement |
| 5 | Gestion du contenu numérique |
| 6 | Communication écrite en ligne |
| 7 | Communication orale en ligne |
| 8 | Analyses d'audience Internet |
| 9 | Postuler pour un poste de travail |
| Σύνολο: 9 | |

- Αριθμός ωρών διδασκαλίας της μαθησιακής ενότητας ανά εβδομάδα
(Θ, Ε, Σ): 2, 0, 2

- Προτεινόμενες πηγές μελέτης

Κύριες

1. Corbeau, S., Dubois, C. et Penfornis, J-L. (2004). *Tourisme.com*, Paris: CLE International.
2. Dussac, E. (2017). *Bon voyage! Français du tourisme, Collection Pro A1- A2*, Paris: CLE International.
3. Laygues, Ar. et Coll, An. (2016). *Le français en contexte: Tourisme, Préparation au Delf pro A+/A2+, UE*. Maison des langues.

Συμπληρωματικές

1. Calmy, A. (2004). *Le français du tourisme*, Paris: Hachette.
2. Cockel, C. (μτφρ. Μαύρος, Κ.) (2001). *Hotel International. Bonjour. Le français de l'hôtellerie et de la gastronomie*, Germany: Ευρωπαϊκές τεχνολογικές εκδόσεις ΙΩΝ.
3. Καμίτση, Ελ. *Γαλλικά για τον τουρισμό A1-A2*. ΥΠΕΠΘ, (https://www.minedu.gov.gr/publications/docs2018/03_10_18_france.pdf).
4. Καραμπάμπα, Ελ. *Γαλλικά στον τουρισμό*. ΙΔΕΚΕ, (http://reader.ekt.gr/bookReader/show/index.php?lib=EDULLL&item=859&bitstream=859_01#page/1/mode/2up).
5. Syllabus et fiches de travail de l'enseignant.

2.4.Z. ΜΑΘΗΣΙΑΚΗ ΕΝΟΤΗΤΑ: ΠΡΑΚΤΙΚΗ ΕΦΑΡΜΟΓΗ ΣΤΗΝ ΕΙΔΙΚΟΤΗΤΑ

- Περίληψη της μαθησιακής ενότητας

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

Το μάθημα θα πρέπει να διεξαχθεί με τέτοιο τρόπο ώστε οι καταρτιζόμενοι να εξοικειωθούν και να εφαρμόσουν τις γνώσεις και τις δεξιότητες που αποκτούν από τα υπόλοιπα μαθήματα του εξαμήνου. Ενδείκνυται η διεξαγωγή του μαθήματος σε τουριστικά γραφεία, προκειμένου να αποκτήσουν εμπειρία από πραγματικές συνθήκες λειτουργίας του γραφείου. Ιδιαίτερη έμφαση πρέπει να δοθεί και στον τρόπο επικοινωνίας τόσο μεταξύ του προσωπικού της επιχείρησης όσο και με τους πελάτες, καθώς και στη χρήση της ψηφιακής τεχνολογίας.

- Προσδοκώμενα μαθησιακά αποτελέσματα

Όταν ολοκληρωθεί η μαθησιακή ενότητα, οι καταρτιζόμενοι θα είναι σε θέση να:

- Κατανοούν τις λειτουργίες όλων των δομών που έχουν σχέση με την τουριστική βιομηχανία. Όπως:
 - Τις λειτουργίες των ξενοδοχειακών μονάδων, την οργάνωση τουριστικών εκθέσεων-events.
 - Τη λειτουργία τουριστικών κρατήσεων.
 - Τις λειτουργίες εταιρειών διοργανώσεων εκδηλώσεων (events management).
 - Τις συμβουλευτικές υπηρεσίες του τομέα φιλοξενίας και τουρισμού.
 - Τις λειτουργίες των διεθνών tour operators.
 - Τις διοργανώσεις συνεδριακών κέντρων, θεματικών πάρκων και τους πόλους έλξης τους.
- Δραστηριοποιούνται ως ελεύθεροι επαγγελματίες, δημιουργώντας και αναπτύσσοντας τη δική τους τουριστική επιχείρηση.
- Κατανοούν τις λειτουργίες οργάνωσης των βραχυπρόθεσμων τουριστικών δομών (π.χ. Airbnb).
- Αναλαμβάνουν και να υλοποιούν τουριστικά project και τουριστικά πακέτα.
- Αντιλαμβάνονται και να κατανοούν την ψηφιακή τεχνολογία στο travel industry (e-tourism).
- Χρησιμοποιούν τις ψηφιακές πλατφόρμες κράτησης-διαχείρισης και οργάνωσης που σχετίζονται με την ταξιδιωτική βιομηχανία και τις υπηρεσίες που παρέχουν.

- Βασικές έννοιες – λέξεις κλειδιά

- Ελληνικοί και διεθνείς φορείς τουρισμού
- Τουριστικά γραφεία
- Τουριστικές μονάδες
- Τουριστικές επιχειρήσεις
- Τουριστικά πακέτα
- Κοινωνικά δίκτυα και προβολή
- Διεθνής και ελληνικός τουρισμός
- Διαχωρισμός στα είδη τουρισμού
- Τουριστικό μάρκετινγκ
- Airbnb
- Social Media και τουρισμός
- Εκθέσεις
- Ψηφιακές πλατφόρμες τουρισμού

- Κατανομή σε μαθησιακές υποενότητες

Τίτλοι μαθησιακών υποενοτήτων

| | |
|-----------|--|
| 1 | Υλοποίηση εικονικών τουριστικών εκθέσεων |
| 2 | Έξυπνα ξενοδοχεία |
| 3 | Πλατφόρμες διαχείρισης τουριστικών υπηρεσιών |
| 4 | Πλατφόρμες πιστοποίησης τουρισμού |
| 5 | Millennials και Airbnb |
| 6 | Πράσινα ξενοδοχεία και εστιατόρια |
| 7 | Πανδημίες και τουρισμός |
| 8 | Τεχνικές-μελέτες περίπτωσης σε τουριστικές επιχειρήσεις (case studies) |
| 9 | Ανάληψη και υλοποίηση εικονικών project |
| Σύνολο: 9 | |

- Αριθμός ωρών διδασκαλίας της μαθησιακής ενότητας ανά εβδομάδα
(Θ, Ε, Σ): 0, 3, 3

- Προτεινόμενες πηγές μελέτης
Κύριες

1. Καταραχιάς, Λ. (1998). *Οργάνωση και λειτουργία του τμήματος υποδοχής των Ξενοδοχειακών Επιχειρήσεων*, Αθήνα: Εκδόσεις Έλλην.
2. Πρωτοπαπαδάκης, Ι. (2007). *E-Tourisme*, Αθήνα: Εκδόσεις Ίων.
3. Ιστότοπος EOT (www.eot.gr).
4. Ιστότοπος GTP Travel (Gtp.gr).

Συμπληρωματικές

2. Κομίνης, Γ. Ν. (2004). *Εφαρμογές Η/Υ στον τουρισμό: Τήρηση λογαριασμών πελάτες, χρεώσεις*, Αθήνα: Εκδόσεις Interbooks.

3. Απαραίτητος και επιθυμητός εξοπλισμός & μέσα διδασκαλίας

3.1 Θεωρητική κατάρτιση

- Απαραίτητος εξοπλισμός και μέσα διδασκαλίας
 - Πίνακας
 - Projector
 - Πλήρες ηχητικό σύστημα
 - Σύνδεση στο διαδίκτυο
- Επιθυμητός εξοπλισμός και μέσα διδασκαλίας
 - Προσωπικοί υπολογιστές για τους εκπαιδευόμενους

3.2 Εργαστήρια

- Απαραίτητος εξοπλισμός και μέσα διδασκαλίας
 - Projector
 - Πλήρες ηχητικό σύστημα
 - Σύνδεση στο διαδίκτυο
 - Προσωπικοί υπολογιστές για κάθε εκπαιδευόμενο με εγκατεστημένες τις κατάλληλες εφαρμογές (Ticketing, CMS, λογισμικό διαχείρισης ξενοδοχειακών μονάδων, Office, λογιστικές εφαρμογές κ.λπ.) με σύνδεση στο διαδίκτυο.

4. Εκπαιδευτική μεθοδολογία

Στο πλαίσιο των εκπαιδευτικών συναντήσεων, αξιοποιείται η συμμετοχική ή/και βιωματική διδασκαλία. Έχοντας ως σημείο εκκίνησης τις βασικές αρχές εκπαίδευσης ενηλίκων αλλά και τη σύνδεση της αρχικής επαγγελματικής κατάρτισης με το πραγματικό περιβάλλον εργασίας, η εκπαίδευση έχει ένα διπλό σημείο αναφοράς: την ενεργή ανταπόκριση στις μαθησιακές ανάγκες της συγκεκριμένης κάθε φορά ομάδας εκπαιδευομένων, με άξονα προσανατολισμού τις ανάγκες που προκύπτουν στο περιβάλλον εργασίας της συγκεκριμένης ειδικότητας.

Ο εκπαιδευτής οργανώνει και καθοδηγεί την εκπαιδευτική πράξη, επιλύει τυχόν ανακύπτοντα προβλήματα, υποστηρίζει, ανατροφοδοτεί και ενδυναμώνει τους εκπαιδευόμενους. Διευκολύνει και ενισχύει τη διαδικασία μάθησης, σε ομαδικό και σε ατομικό επίπεδο. Είναι ο διαμεσολαβητής ο οποίος συνδέει τους καταρτιζόμενους με τον κόσμο της εργασίας.

Η συμμετοχική και βιωματική εκπαίδευση διαμορφώνει ένα δημιουργικό περιβάλλον μάθησης και ενισχύει την αλληλεπίδραση εκπαιδευτή 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.

Το αλληλεπιδραστικό περιβάλλον μάθησης υποστηρίζουν η χρήση σύντομων εμπλουτισμένων εισηγήσεων και η συχνή εφαρμογή συμμετοχικών εκπαιδευτικών τεχνικών και μέσων. Ενδεικτικά αναφέρουμε ότι η ενίσχυση της συμμετοχής των καταρτιζομένων υποβοηθείται ενεργά με την αξιοποίηση απλών τεχνικών, όπως ο καταιγισμός ιδεών, οι ερωτήσεις-απαντήσεις ή η συζήτηση, οι ατομικές ή/και ομαδικές ασκήσεις εφαρμογής ή επίλυσης προβλήματος, η προσομοίωση, η εργασία σε ομάδες, οι μελέτες περίπτωσης. Οι εκπαιδευτικές δραστηριότητες που αξιοποιούν τις παραπάνω ή ανάλογες εκπαιδευτικές τεχνικές αντλούν τα θέματά τους από τη θεματολογία της κάθε μαθησιακής ενότητας 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 τους καταρτιζόμενους για τη συμμετοχή τους στην πρακτική άσκηση/μαθητεία. Η σταδιακή εξειδίκευση της γνώσης, η

ανάπτυξη συγκεκριμένων δεξιοτήτων/ικανοτήτων, καθώς και η καλλιέργεια κατάλληλων στάσεων και συμπεριφορών σε ζητήματα που αφορούν την απασχόληση στην ειδικότητα προετοιμάζουν τη συγκεκριμένη κάθε φορά ομάδα εκπαιδευομένων για τα επόμενα βήματα. Το πρόγραμμα κατάρτισης συνδυάζει την απόκτηση θεωρητικών γνώσεων με την ανάπτυξη αναγκαίων πρακτικών δεξιοτήτων για την αποτελεσματική άσκηση του επαγγέλματος.

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

5. Οδηγίες για τις εξετάσεις

Οι εξετάσεις αξιολογούν τις γνώσεις, δεξιότητες και ικανότητες που απέκτησαν οι καταρτιζόμενοι ανά μαθησιακή ενότητα (μάθημα), κατά τη διάρκεια κάθε εξαμήνου κατάρτισης και στο τέλος αυτού. Διεξάγονται σύμφωνα με τα οριζόμενα στα άρθρα 18-21 του Κανονισμού Λειτουργίας των ΙΕΚ (ΦΕΚ 1807/2.7.2014) και με βάση τον Οδηγό Κατάρτισης της ειδικότητας. Σε κάθε περίπτωση, περιλαμβάνουν:

1. την εξέταση προόδου,
2. την τελική εξέταση ή/και
3. την αξιολόγηση συμμετοχής σε εργασίες ομαδικές και ατομικές, οι οποίες δύνανται να αντικαθιστούν εξέταση έως και το 40% του πλήθους των συνολικών μαθημάτων εκάστου εξαμήνου.

Ειδικότερα, οι προαναφερθείσες τρεις (3) μορφές εξετάσεων αναλύονται αμέσως παρακάτω.

5.1 Εξετάσεις προόδου

- Σε όλα τα μαθήματα κάθε εξαμήνου κατάρτισης πραγματοποιείται τουλάχιστον μία εξέταση προόδου ανά μάθημα, προ της συμπλήρωσης του 70% των ωρών κατάρτισης του εξαμήνου, με εξεταζόμενα θέματα που ορίζονται από τον εκπαιδευτή και βαθμολογούνται από αυτόν.
- Η συμμετοχή στην εξέταση προόδου είναι υποχρεωτική για όλους τους καταρτιζόμενους. Σε περίπτωση απουσίας καταρτιζομένου από εξέταση προόδου για αποδεικνυόμενους λόγους ανωτέρας βίας ή σοβαρής ασθένειας, η διοίκηση του ΙΕΚ αποφασίζει για την εξέταση του καταρτιζομένου κατά τη

διάρκεια επόμενης διδασκαλίας ή σε χρόνο και τόπο που ορίζεται για τον σκοπό αυτόν σε συνεργασία με τον εκπαιδευτή.

- ο Οι καταρτιζόμενοι λαμβάνουν γνώση της βαθμολογίας τους με ευθύνη της διοίκησης του ΙΕΚ, η οποία μεριμνά και για τη διαχείριση ενδεχόμενων διαφωνιών.

5.2 Τελικές εξετάσεις

- ο Στο τέλος κάθε εξαμήνου πραγματοποιούνται οι τελικές εξετάσεις κάθε μαθήματος.
- ο Ο τρόπος διεξαγωγής τους για κάθε μάθημα καθορίζεται από τον Οδηγό Κατάρτισης.
- ο Τα θέματα των τελικών εξετάσεων ορίζονται από τον εκπαιδευτή και βαθμολογούνται από αυτόν.
- ο Η διάρκεια κάθε τελικής εξέτασης είναι δύο (2) ώρες, εκτός από τα εργαστήρια ή αν άλλως ορίζεται στον Οδηγό Κατάρτισης.
- ο Καταρτιζόμενος που απουσιάζει από τελική εξέταση μαθήματος για λόγους ανωτέρας βίας ή σοβαρής ασθένειας που αποδεικνύεται από αρμόδιο δημόσιο φορέα μπορεί μετά την υποβολή σχετικών δικαιολογητικών και απόφαση της διοίκησης του ΙΕΚ να εξεταστεί την τρέχουσα εξεταστική περίοδο, σύμφωνα με τα οριζόμενα στον κανονισμό λειτουργίας των ΙΕΚ.

5.3 Αξιολόγηση της συμμετοχής σε εργασίες ομαδικές και ατομικές

- ο Τα θέματα των εργασιών ορίζονται από τον εκπαιδευτή.
- ο Οι εργασίες δύναται να είναι ατομικές ή ομαδικές.
- ο Οδηγίες για τη θεματολογία των εργασιών δίνονται στον Οδηγό Κατάρτισης του μαθήματος ή/και από τον εκπαιδευτή.

6. Οδηγίες για τις εξετάσεις πιστοποίησης

Οι απόφοιτοι των ΙΕΚ που ολοκλήρωσαν με επιτυχία την κατάρτισή τους και απέκτησαν τη «Βεβαίωση Επαγγελματικής Κατάρτισης» συμμετέχουν στις εξετάσεις πιστοποίησης αρχικής επαγγελματικής κατάρτισης που διενεργεί ο ΕΟΠΠΕΠ σύμφωνα με τις διατάξεις της αριθμ. 2944/2014 ΚΥΑ «Σύστημα Πιστοποίησης Αρχικής Επαγγελματικής Κατάρτισης των αποφοίτων των Ινστιτούτων Επαγγελματικής Κατάρτισης (ΙΕΚ)» (ΦΕΚ Β΄ 1098/2014), όπως εκάστοτε ισχύει, η οποία εκδόθηκε κατ' εξουσιοδότηση του άρθρου 25 του Ν. 4186/2013.

Η Πιστοποίηση της Αρχικής Επαγγελματικής Κατάρτισης των αποφοίτων ΙΕΚ πραγματοποιείται με εξετάσεις σε θεωρητικό και πρακτικό μέρος, που διεξάγονται σε εθνικό επίπεδο. Τα θέματα εξετάσεων επιλέγονται από τα εκάστοτε ισχύοντα Θέματα Εξετάσεων Πιστοποίησης Αρχικής Επαγγελματικής Κατάρτισης (Κατάλογος Ερωτήσεων) κάθε ειδικότητας, τα οποία βασίζονται στον εκάστοτε ισχύοντα οδηγό σπουδών και καλύπτουν όλα τα γνωστικά αντικείμενά της.

Κατά τη δοκιμασία του θεωρητικού μέρους οι εξεταζόμενοι αξιολογούνται αν κατέχουν και είναι ικανοί να χρησιμοποιούν, σε συγκεκριμένες επαγγελματικές

εφαρμογές, τις θεωρητικές γνώσεις που απαιτούνται για την άσκηση του επαγγέλματος. Οι εξεταζόμενοι καλούνται να απαντήσουν σε αριθμό ερωτήσεων που αναφέρονται στο θεωρητικό μέρος του γνωστικού αντικείμενου κάθε ειδικότητας και αποτελούν μέρος του συνόλου των ερωτήσεων που υπάρχουν στα εκάστοτε ισχύοντα Θέματα Εξετάσεων Πιστοποίησης Αρχικής Επαγγελματικής Κατάρτισης κάθε ειδικότητας.

Κατά τη δοκιμασία του πρακτικού μέρους αξιολογούνται οι επαγγελματικές ικανότητες και δεξιότητες του εξεταζόμενου. Οι υποψήφιοι εξετάζονται σε θέματα που επιλέγονται από τους εξεταστές από κατάλογο στοχοθεσίας πρακτικών ικανοτήτων και δεξιοτήτων που περιλαμβάνονται στα εκάστοτε ισχύοντα Θέματα Εξετάσεων Πιστοποίησης Αρχικής Επαγγελματικής Κατάρτισης της εξεταζόμενης ειδικότητας. Η εξέταση των υποψηφίων γίνεται σε εργαστηριακούς ή εργασιακούς χώρους, ανάλογα με τις απαιτήσεις της εκάστοτε εξεταζόμενης ειδικότητας.

Δικαίωμα απόκτησης διπλώματος Επαγγελματικής Ειδικότητας Εκπαίδευσης και Κατάρτισης επιπέδου 5 του Εθνικού Πλαισίου Προσόντων, στην ειδικότητά τους, δικαιούνται όποιοι ολοκλήρωσαν επιτυχώς και τα δύο μέρη των εξετάσεων.

Οι εξεταζόμενοι που απέτυχαν μπορούν να συμμετέχουν εκ νέου στις Εξετάσεις Πιστοποίησης Αρχικής Επαγγελματικής Κατάρτισης χωρίς περιορισμό, οποτεδήποτε αυτές διεξάγονται σύμφωνα με τα οριζόμενα στην αριθμ. 2944/2014 ΚΥΑ (ΦΕΚ Β' 1098/2014), η οποία ρυθμίζει όλα τα θέματα για την πιστοποίηση αποφοίτων ΙΕΚ.

7. Υγεία και ασφάλεια κατά τη διάρκεια της κατάρτισης

Για την προστασία των καταρτιζομένων, τόσο στο πλαίσιο της αίθουσας διδασκαλίας και των εργαστηριακών χώρων στο ΙΕΚ όσο και στο πλαίσιο των επιχειρήσεων για την υλοποίηση της πρακτικής άσκησης/μαθητείας, τηρούνται όλες οι προβλεπόμενες διατάξεις για τους κανόνες υγείας και ασφάλειας στην ειδικότητα και 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).
- Το αρ. 2 της υπ' αριθμ. 139931/Κ1 ΚΥΑ «Πρακτική Άσκηση ή Μαθητεία καταρτιζομένων ΙΕΚ» (ΦΕΚ 1953 Β'/2015).
- Το υπ' αριθμ. Κ1/146931/18/09/2015 έγγραφο των ΓΓΔΒΜΝΓ με θέμα «Πρακτική άσκηση καταρτιζομένων Ινστιτούτων Επαγγελματικής Κατάρτισης (ΙΕΚ)».
- Την παρ. 8 του αρ. 17 του Ν. 4186/2013 «Αναδιάρθρωση της Δευτεροβάθμιας Εκπαίδευσης και λοιπές διατάξεις» (ΦΕΚ 193 Α') όπως ισχύει.

Παρακάτω παρατίθενται οι βασικοί κανόνες υγείας και ασφάλειας, καθώς και ο σχετικός απαραίτητος εξοπλισμός για τις συνθήκες άσκησης της ειδικότητας:

7.1 Βασικοί κανόνες υγείας και ασφάλειας

Οι κίνδυνοι που παραμονεύουν στους χώρους της εκπαίδευσης και κατάρτισης τις περισσότερες φορές είναι σχεδόν ίδιοι με τους κινδύνους που υπάρχουν σε κάθε άλλον χώρο εργασίας. Η ιδιαιτερότητα, όμως, στην περίπτωση αυτή είναι ότι στους χώρους κατάρτισης κινούνται σπουδαστές, οι οποίοι είναι περισσότερο ευάλωτοι, λόγω του νεαρού της ηλικίας, άπειροι και συχνά αγνοούν τους κινδύνους που απειλούν την ασφάλεια και την υγεία τους, με αποτέλεσμα να γίνονται πολλές φορές επικίνδυνοι ακόμα και για τον ίδιο τους τον εαυτό. Ο ρόλος της εκπαίδευσης στην εξοικείωση και την ευαισθητοποίηση των σπουδαστών σε θέματα υγείας και ασφάλειας στην εργασία (ΥΑΕ) είναι πολύ σημαντικός. Ιδιαίτερα σε μαθητές τεχνικών ειδικοτήτων από ΙΕΚ, η ένταξη της διδασκαλίας θεμάτων ΥΑΕ στο πρόγραμμα σπουδών μπορεί να δώσει σημαντικά αποτελέσματα στη διάδοση των αρχών της ΥΑΕ στην αγορά εργασίας. Χρειάζεται να γίνει μια θεωρητική προσέγγιση θεμάτων υγείας και ασφάλειας στους χώρους εργασίας. Πρέπει να γίνεται αναφορά στην ευρωπαϊκή πολιτική της υγείας και ασφάλειας στην εργασία και να δοθεί ιδιαίτερη έμφαση σε θέματα τουρισμού και ασφάλειας. Τόσο στις επισκέψεις σε χώρους επιχειρήσεων όσο και σε εργαστήρια, θα πρέπει να τηρούνται οι βασικοί κανόνες υγείας και ασφάλειας, όπως προσδιορίζονται από τις κείμενες διατάξεις περί ασφάλειας σε χώρους και υποδομές.

7.2 Βασικός εξοπλισμός

Ο εξοπλισμός στον χώρο του ΙΕΚ θα πρέπει να συμπεριλαμβάνει πυροσβεστήρες και σύστημα πυρόσβεσης, καθώς και συστήματα ασφαλούς διαφυγής (φωτισμός ασφαλείας).

8. Προσόντα εκπαιδευτών

Οι εκπαιδευτές των προγραμμάτων σπουδών των Ινστιτούτων Επαγγελματικής Κατάρτισης διαθέτουν την αναγκαία επιστημονική συγκρότηση και επαγγελματική εμπειρία που απαιτείται για τη διδασκαλία κάθε εκπαιδευτικής ενότητας. Τα ελάχιστα απαιτούμενα προσόντα των εκπαιδευτών/τριών ανά μαθησιακή ενότητα είναι τα παρακάτω:

Τίτλος μαθησιακής ενότητας: ΤΟΥΡΙΣΜΟΣ I, II

Πτυχιούχος ΑΕΙ/ΤΕΙ Τουριστικών Επιχειρήσεων ή πτυχιούχος Σχολής Τουριστικών Επαγγελμάτων.

Τίτλος μαθησιακής ενότητας: ΟΡΓΑΝΩΣΗ ΚΑΙ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑ ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΩΝ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ I, II

Πτυχιούχος ΑΕΙ/ΤΕΙ Σχολής Διοίκησης και Οικονομίας, ΑΕΙ/ΤΕΙ Τουριστικών Επιχειρήσεων ή πτυχιούχος Σχολής Τουριστικών Επαγγελμάτων.

Τίτλος μαθησιακής ενότητας: ΕΙΣΑΓΩΓΗ ΣΤΙΣ ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΕΣ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΚΗΣ
Πτυχιούχος ΑΕΙ/ΤΕΙ κατεύθυνσης Πληροφορικής.

Τίτλος μαθησιακής ενότητας: ΑΓΓΛΙΚΑ, ΑΓΓΛΙΚΗ ΚΑΙ ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΗ ΟΡΟΛΟΓΙΑ
Πτυχιούχος Αγγλικής Φιλολογίας ή ισότιμου πτυχίου που να επιτρέπει τη διδασκαλία αγγλικών στον τουρισμό.

Τίτλος μαθησιακής ενότητας: ΠΡΑΚΤΙΚΗ ΕΦΑΡΜΟΓΗ ΣΤΗΝ ΕΙΔΙΚΟΤΗΤΑ
Α΄ και Β΄ εξάμηνα: Ο εκπαιδευτής πρέπει να είναι πτυχιούχος ΑΕΙ/ΤΕΙ Τουριστικών Επιχειρήσεων ή πτυχιούχος Σχολής Τουριστικών Επαγγελμάτων ή εμπειρογνώμων στην Τουριστική Τεχνολογία (βλ. παρακάτω).

Τίτλος μαθησιακής ενότητας: ΠΡΑΚΤΙΚΗ ΕΦΑΡΜΟΓΗ ΣΤΗΝ ΕΙΔΙΚΟΤΗΤΑ
Γ΄ και Δ΄ εξάμηνα: Ο εκπαιδευτής πρέπει να είναι πτυχιούχος ΑΕΙ/ΤΕΙ κατεύθυνσης Πληροφορικής ή εμπειροτέχνης στην Τουριστική Τεχνολογία με προϋπηρεσία σε σχετικό επαγγελματικό αντικείμενο.

Τίτλος μαθησιακής ενότητας: ΔΙΟΙΚΗΣΗ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ Ι, ΙΙ
Πτυχιούχος ΑΕΙ/ΤΕΙ Σχολής Διοίκησης και Οικονομίας, ΑΕΙ/ΤΕΙ Τουριστικών Επιχειρήσεων.

Τίτλος μαθησιακής ενότητας: ΑΡΧΕΣ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΗΣ
Ο εκπαιδευτής πρέπει να είναι πτυχιούχος ΑΕΙ/ΤΕΙ τμημάτων Οικονομικών ή Οικονομικών και Πολιτικών Επιστημών ή Διοίκησης Επιχειρήσεων.

Τίτλος μαθησιακής ενότητας: ΑΕΡΟΠΟΡΙΚΟΙ ΝΑΥΛΟΙ
Ο εκπαιδευτής πρέπει να είναι πτυχιούχος ΑΕΙ/ΤΕΙ Τουριστικών Επιχειρήσεων.

Τίτλος μαθησιακής ενότητας: ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΟ ΜΑΡΚΕΤΙΝΓΚ – ΔΕΞΙΟΤΗΤΕΣ ΠΩΛΗΣΕΩΝ

Ο εκπαιδευτής πρέπει να είναι πτυχιούχος ΑΕΙ/ΤΕΙ Τουριστικών Επιχειρήσεων ή ΑΕΙ/ΤΕΙ σχολής Διοίκησης ή Μάρκετινγκ ή Διαφήμισης και Δημοσίων Σχέσεων.

Τίτλος μαθησιακής ενότητας: ΕΦΑΡΜΟΓΕΣ ΥΠΟΛΟΓΙΣΤΩΝ ΣΤΗΝ ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΗ ΒΙΟΜΗΧΑΝΙΑ I, III

Ο εκπαιδευτής πρέπει να είναι πτυχιούχος ΑΕΙ/ΤΕΙ Πληροφορικής.

Τίτλος μαθησιακής ενότητας: ΕΦΑΡΜΟΓΕΣ ΥΠΟΛΟΓΙΣΤΩΝ ΣΤΗΝ ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΗ ΒΙΟΜΗΧΑΝΙΑ II

Ο εκπαιδευτής πρέπει να είναι πτυχιούχος ΑΕΙ/ΤΕΙ Πληροφορικής με επιθυμητή διετή επαγγελματική εμπειρία στον τουρισμό ή πτυχιούχος ΑΕΙ/ΤΕΙ Τουριστικών Επιχειρήσεων.

Τίτλος μαθησιακής ενότητας: ΛΟΓΙΣΤΙΚΗ ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΩΝ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ

Ο εκπαιδευτής πρέπει να είναι πτυχιούχος ΑΕΙ/ΤΕΙ τμήματος Λογιστικής ή Οικονομίας ή Διοίκησης Επιχειρήσεων, με επιθυμητή 3ετή εμπειρία στο αντικείμενο.

Τίτλος μαθησιακής ενότητας: ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΗ ΓΕΩΓΡΑΦΙΑ

Ο εκπαιδευτής πρέπει να είναι πτυχιούχος ΑΕΙ/ΤΕΙ Τουριστικών Επιχειρήσεων ή πτυχιούχος Σχολής Τουριστικών Επαγγελμάτων.

Τίτλος μαθησιακής ενότητας: ΨΗΦΙΑΚΟ ΜΑΡΚΕΤΙΝΓΚ ΣΤΗΝ ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΗ ΑΓΟΡΑ I, II

Ο εκπαιδευτής πρέπει να είναι πτυχιούχος ΑΕΙ/ΤΕΙ κατεύθυνσης Πληροφορικής και με εξειδίκευση είτε στο μάρκετινγκ είτε στη διοίκηση ή με προϋπηρεσία σε σχετική επαγγελματική απασχόληση τουλάχιστον 3 ετών.

Μπορεί επίσης να είναι πτυχιούχος ΑΕΙ/ΤΕΙ κατεύθυνσης Μάρκετινγκ με εξειδίκευση στην Πληροφορική και στο Ψηφιακό Μάρκετινγκ.

Τίτλος μαθησιακής ενότητας: ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΕΜΠΟΡΙΚΟΥ ΔΙΚΑΙΟΥ ΚΑΙ ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΗΣ ΝΟΜΟΘΕΣΙΑΣ

Ο εκπαιδευτής πρέπει να είναι πτυχιούχος Νομικής σχολής.

Τίτλος μαθησιακής ενότητας: ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΕΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΙΣ

Ο εκπαιδευτής πρέπει να είναι πτυχιούχος ΑΕΙ/ΤΕΙ Πληροφορικής.

Τίτλος μαθησιακής ενότητας: ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗ ΠΕΛΑΤΩΝ: ΤΟΜΕΙΣ ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΚΑΙ ΕΝΑΛΛΑΚΤΙΚΕΣ ΜΟΡΦΕΣ ΤΟΥΡΙΣΜΟΥ

Ο εκπαιδευτής πρέπει να είναι πτυχιούχος ΑΕΙ/ΤΕΙ Τουριστικών Επιχειρήσεων με 3ετή επαγγελματική προϋπηρεσία σε ανάλογο αντικείμενο.

Τίτλος μαθησιακής ενότητας: ΑΣΦΑΛΕΙΑ ΚΑΙ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΚΡΙΣΕΩΝ ΣΤΗΝ ΤΑΞΙΔΙΩΤΙΚΗ ΒΙΟΜΗΧΑΝΙΑ

Ο εκπαιδευτής πρέπει να είναι πτυχιούχος ΑΕΙ/ΤΕΙ Τουριστικών Επιχειρήσεων ή πτυχιούχος Σχολής Τουριστικών Επαγγελμάτων, με σχετικό μεταπτυχιακό στη Διαχείριση Κρίσεων ή 5ετή επαγγελματική προϋπηρεσία σε μεγάλη τουριστική μονάδα.

Τίτλος μαθησιακής ενότητας: ΓΑΛΛΙΚΑ

Ο εκπαιδευτής πρέπει να είναι πτυχιούχος ΑΕΙ/ΤΕΙ Γαλλικής Φιλολογίας ή ισότιμου πτυχίου που να επιτρέπει τη διδασκαλία γαλλικών στον τουρισμό.

Μόνο για εμπειροτέχνες

Κάτοχος επαγγελματικής άδειας με επαγγελματική εμπειρία τουλάχιστον 5 ετών στην ειδικότητα, για όσα επαγγέλματα είναι ρυθμισμένα. Εναλλακτικά, απόφοιτος τουλάχιστον υποχρεωτικής εκπαίδευσης με 10ετή επαγγελματική εμπειρία στην ειδικότητα.

Μέρος Δ΄

ΠΡΟΔΙΑΓΡΑΦΕΣ ΠΡΑΚΤΙΚΗΣ ΑΣΚΗΣΗΣ & ΜΑΘΗΤΕΙΑΣ

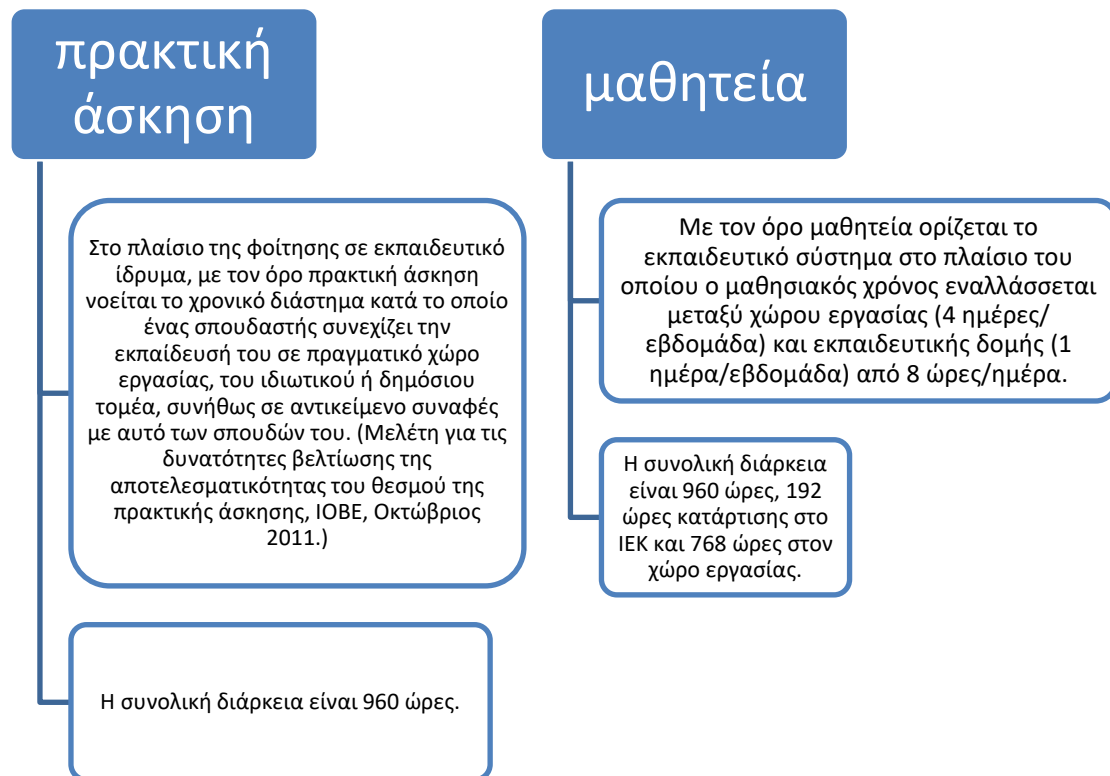
Επίκειται τροποποίηση του θεσμικού πλαισίου πρακτικής άσκησης/μαθητείας μετά την ψήφιση του ν. 4763/20

1. Ο θεσμός της πρακτικής άσκησης/μαθητείας

Η πρακτική άσκηση ή μαθητεία συνδέεται άρρηκτα με τη θεωρητική κατάρτιση, αφού κατά τη διάρκειά της ο πρακτικά ασκούμενος ή ο μαθητευόμενος ανακαλεί τη θεωρητική και εργαστηριακή γνώση για να την εφαρμόσει στην πράξη και να αντεπεξέλθει στις εργασίες που του ανατίθενται. Καλείται να αναλάβει συγκεκριμένα καθήκοντα και να δώσει λύση σε πρακτικά προβλήματα που ανακύπτουν, υπό την εποπτεία του εκπαιδευτή. Έτσι, ο θεσμός της πρακτικής άσκησης/μαθητείας στοχεύει στην ανάπτυξη επαγγελματικών ικανοτήτων/δεξιοτήτων σχετικών με την ειδικότητα, στην ενίσχυση της επαφής με τον εργασιακό χώρο και στην προετοιμασία των καταρτιζομένων για την παραγωγική διαδικασία, μέσω της απόκτησης εμπειριών ιδιαίτερα χρήσιμων για τη μετέπειτα επαγγελματική τους πορεία.

Αναλυτικότερα, η **πρακτική άσκηση ή μαθητεία** είναι **υποχρεωτική** για τους καταρτιζόμενους των Ινστιτούτων Επαγγελματικής Κατάρτισης (IEK) και **θεωρείται απαραίτητη προϋπόθεση για την απόκτηση Βεβαίωσης Επαγγελματικής Κατάρτισης** (άρθρο 23 του Ν. 4186/2013 για την «Αναδιάρθρωση της Δευτεροβάθμιας Εκπαίδευσης και λοιπές διατάξεις»).

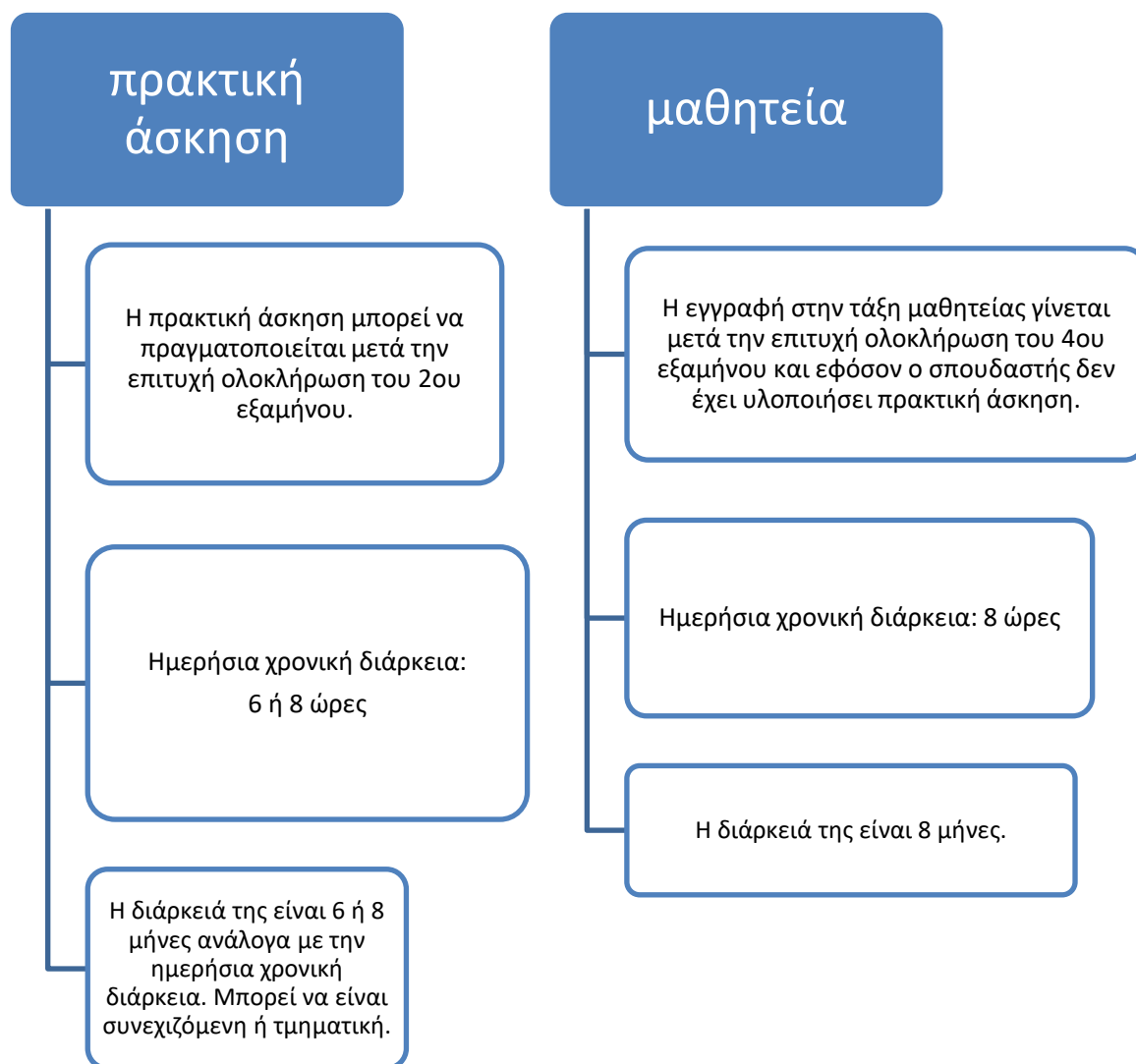
Ανάμεσα στην πρακτική άσκηση και στη μαθητεία υπάρχουν κάποιες διαφοροποιήσεις, οι οποίες αποτυπώνονται στο σχήμα που ακολουθεί.



Για τη διάκριση μεταξύ μαθητείας και πρακτικής άσκησης επισημαίνεται ότι στην περίπτωση που η άσκηση γίνεται στο σύνολό της στον χώρο εργασίας, τότε πρόκειται για πρακτική άσκηση, ενώ στην περίπτωση που η άσκηση μοιράζεται μεταξύ μίας

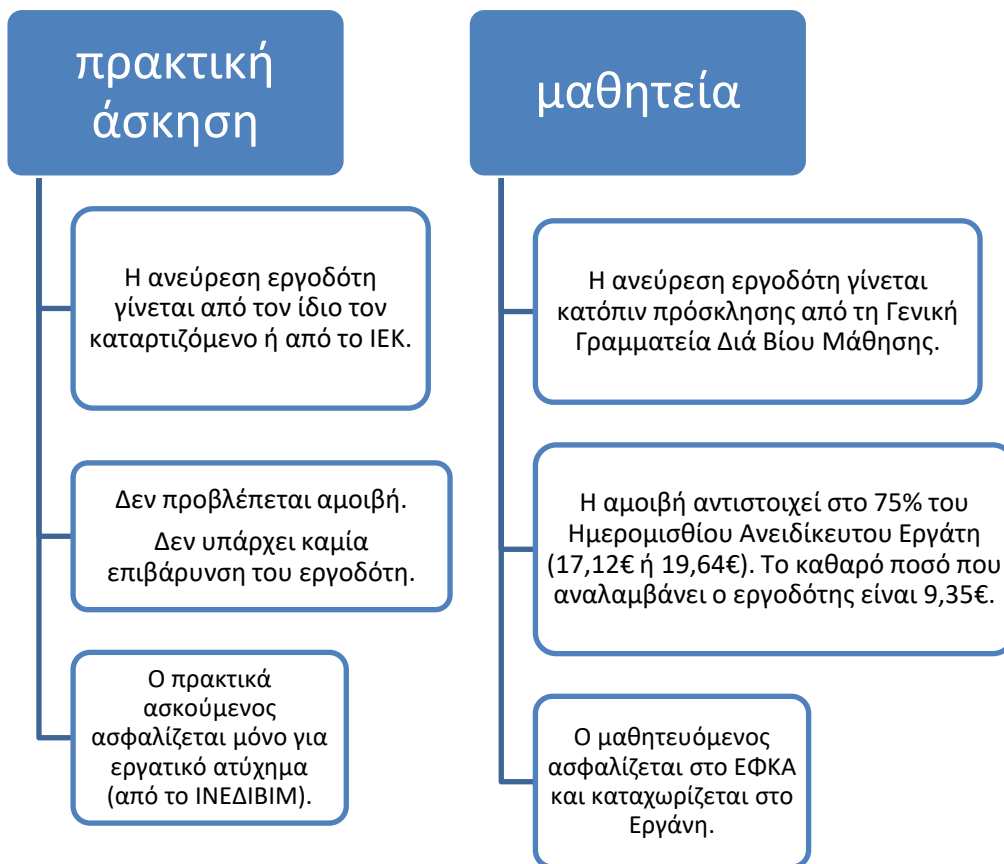
εκπαιδευτικής ημέρας στο ΙΕΚ και τεσσάρων ημερών στον χώρο εργασίας πρόκειται για μαθητεία.

Κάποιες διαφοροποιήσεις μεταξύ πρακτικής άσκησης και μαθητείας διαπιστώνονται ως προς το εξάμηνο υλοποίησης, την ημερήσια χρονική διάρκεια και τη διάρκεια σε μήνες.



Σε περίπτωση που δεν πραγματοποιείται η διδασκαλία κάποιων ωρών του προγράμματος μαθητείας στο ΙΕΚ για οποιονδήποτε λόγο, οι διδακτικές ώρες αναπληρώνονται μέχρι την ολοκλήρωση της συνολικής διάρκειας του «Προγράμματος Μαθητείας στο ΙΕΚ».

Επιπλέον οι διαφορές μεταξύ πρακτικής άσκησης και μαθητείας αφορούν τον τρόπο εύρεσης εργοδότη για την υλοποίηση πρακτικής άσκησης ή μαθητείας, την αμοιβή και την ασφάλιση του πρακτικά ασκούμενου-μαθητευόμενου.



Κάποιες διαφοροποιήσεις διαπιστώνονται και ως προς τους ρόλους και τις αρμοδιότητες του συστήματος της πρακτικής άσκησης και της μαθητείας. Αναλυτικότερα, η εποπτεία, ο συντονισμός, η διασφάλιση της ποιότητας και η αξιολόγηση της **πρακτικής άσκησης** πραγματοποιούνται από τον **Συντονιστή Πρακτικής Άσκησης**, ο οποίος ορίζεται με ευθύνη του **Διευθυντή του ΙΕΚ**. Ο **Συντονιστής ΠΑ** ή/και **Επόπτης Πρακτικής Άσκησης** (κατά προτεραιότητα σχετικής ειδικότητας με την ειδικότητα των ασκούμενων, εφόσον υπάρχει) είναι αρμόδιος για την παρακολούθηση της παρουσίας του καταρτιζομένου, τη διασφάλιση της ποιότητας του περιβάλλοντος εργασίας του ασκούμενου, τον επιτόπιο έλεγχο της επιχείρησης και την τήρηση ατομικού φακέλου πρακτικής άσκησης με τις σχετικές μηνιαίες εκθέσεις προόδου. Τέλος, βασικός συντελεστής της πρακτικής άσκησης είναι και ο **Υπεύθυνος/Εκπαιδευτής της επιχείρησης ή υπηρεσίας** για την παρακολούθηση των ασκούμενων.

Ως προς τη **μαθητεία**, η **εκπαιδευτική δομή** –σε συνεργασία και συμφωνία με τους εργοδότες– έχει την ευθύνη της αντιστοίχισης των μαθητευομένων, με βάση το προφίλ τους, με τις προσφερόμενες θέσεις μαθητείας. Παράλληλα, στα Κέντρα Προώθησης Απασχόλησης (ΚΠΑ2) του ΟΑΕΔ συστήνονται **Ομάδες Υποστήριξης της Μαθητείας** που έχουν την ευθύνη της συνολικής διαχείρισης/συντονισμού των ενεργειών για τον εντοπισμό θέσεων μαθητείας και της υποστήριξης της τοποθέτησης σύμφωνα με την αντιστοίχιση των μαθητευομένων σε θέσεις μαθητείας. Τέλος, ο εργοδότης που συμμετέχει σε πρόγραμμα μαθητείας οφείλει να ορίσει υπεύθυνο **Εκπαιδευτή στον χώρο εργασίας** – ο οποίος πρέπει να διαθέτει τα

απαραίτητα τυπικά προσόντα και επαγγελματικά δικαιώματα για το επάγγελμα που εκπαιδεύει.

2. Οδηγίες για τον πρακτικά ασκούμενο/μαθητευόμενο

2.1 Προϋποθέσεις εγγραφής στο πρόγραμμα πρακτικής άσκησης/μαθητείας

Όπως αναφέρεται παραπάνω, η πρακτική άσκηση/μαθητεία είναι υποχρεωτική για τους σπουδαστές των Ινστιτούτων Επαγγελματικής Κατάρτισης και θεωρείται απαραίτητη προϋπόθεση για την απόκτηση Βεβαίωσης Επαγγελματικής Κατάρτισης.

Για την έναρξη της πρακτικής άσκησης, οι σπουδαστές πρέπει να έχουν συμπληρώσει το 2ο εξάμηνο φοίτησης στα ΙΕΚ. Για την έναρξη της μαθητείας, αντίστοιχα το 4ο εξάμηνο της φοίτησής τους. Στην περίπτωση αυτή, μπορούν πια να τοποθετηθούν σε θέση πρακτικής ή μαθητείας της ειδικότητάς τους.

Ωστόσο, οι σπουδαστές των ΙΕΚ που έχουν συμπληρώσει τουλάχιστον 120 ημερομίσθια στην ειδικότητα στην οποία εγγράφονται απαλλάσσονται –εφόσον το επιθυμούν– από την υποχρέωση φοίτησης του εξαμήνου πρακτικής άσκησης, με υπεύθυνη δήλωση του άρθρου 8 του Ν. 1599/1986. Στην περίπτωση αυτή, τους απονέμεται η Βεβαίωση Επαγγελματικής Κατάρτισης με την ολοκλήρωση των τεσσάρων εξαμήνων της θεωρητικής και της εργαστηριακής κατάρτισης. Για τους σπουδαστές των ΙΕΚ που έχουν συμπληρώσει τουλάχιστον 40 ημερομίσθια στην ειδικότητα στην οποία εγγράφονται, αυτά προσμετρούνται στον χρόνο της πρακτικής άσκησης ή μαθητείας –εφόσον το επιθυμούν–, με υπεύθυνη δήλωση του άρθρου 8 του Ν. 1599/1986 [άρθρο 47, παρ. 3 του Ν. 4264/2014 (Α' 118)].

Στις περιπτώσεις απαλλαγής από την πρακτική άσκηση ή προσμέτρησης ημερομισθίων στον συνολικό χρόνο που απαιτείται για την ολοκλήρωσή της, ο καταρτιζόμενος υποβάλλει στο ΙΕΚ στο οποίο φοιτά τα ακόλουθα δικαιολογητικά:

1) Υπεύθυνη Δήλωση (είτε για απαλλαγή από την πρακτική άσκηση λόγω πραγματοποίησης συναφούς με την ειδικότητα κατάρτισης εργασίας 120 ή και περισσότερων ημερομισθίων είτε για προσμέτρηση 40 και άνω ημερομισθίων εργασίας συναφούς με την ειδικότητα κατάρτισης στον συνολικό χρόνο της πρακτικής άσκησης).

2) Βεβαίωση εργοδότη που να προσδιορίζει:

- I. τη σχέση εργασίας,
- II. τη χρονική διάρκεια της απασχόλησης,
- III. το σύνολο των ημερών εργασίας,
- IV. την ειδικότητα και
- V. το αντικείμενο ή τα αντικείμενα απασχόλησης του εργαζομένου.

3) Βεβαίωση ασφαλιστικού φορέα στην οποία να αναγράφονται ο εργοδότης, το σύνολο των δηλωμένων ημερών απασχόλησης και η σχετική ειδικότητα εργαζομένου.

4) Σύμβαση εργασίας (προαιρετικά).

5) Ε3 Ενιαίο Έντυπο Αναγγελίας Πρόσληψης στον ΟΑΕΔ – από Εργάνη (προαιρετικά).

2.2 Δικαιώματα και υποχρεώσεις του πρακτικά ασκούμενου/μαθητευόμενου

Βασική προϋπόθεση για την επιτυχή υλοποίηση ενός προγράμματος πρακτικής άσκησης ή μαθητείας είναι η γνώση και η εφαρμογή των δικαιωμάτων και των υποχρεώσεων κάθε εμπλεκόμενου μέλους. Στη συνέχεια παρατίθενται **ενδεικτικά**¹ κάποια δικαιώματα και υποχρεώσεις των πρακτικά ασκούμενων/μαθητευομένων.

➤ Δικαιώματα πρακτικά ασκούμενων

1. Τμηματική ή συνεχόμενη υλοποίηση της πρακτικής άσκησης.
2. Παροχή ασφάλισης 1% για εργατικό ατύχημα.
3. Δικαίωμα διακοπής πρακτικής άσκησης βάσει τεκμηρίωσης και σχετική δήλωση στο ΙΕΚ εποπτείας.
4. Αλλαγή εργοδότη, εφόσον συντρέχει τεκμηριωμένος σοβαρότατος λόγος.
5. Οι πρακτικά ασκούμενοι δεν πρέπει να απασχολούνται την Κυριακή και τις επίσημες αργίες.

➤ Υποχρεώσεις πρακτικά ασκούμενων

1. Τήρηση ωραρίου πρακτικής άσκησης.
2. Προσκόμιση στο ΙΕΚ των απαραίτητων δικαιολογητικών, πριν από την έναρξη και μετά τη λήξη της πρακτικής άσκησης αλλά και σε περίπτωση διακοπής της.
3. Τήρηση βιβλίου πρακτικής άσκησης, το οποίο διατίθεται από το ΙΕΚ και στο οποίο αναγράφονται από τον ασκούμενο ανά εβδομάδα οι εργασίες με τις οποίες ασχολήθηκε, καθώς και συνοπτική περιγραφή των καθηκόντων που του ανατέθηκαν στον χώρο εργασίας.
4. Ενημέρωση σε περίπτωση απουσίας του ασκούμενου της επιχείρησης και του ΙΕΚ εποπτείας. Σε περίπτωση συνεχόμενης απουσίας πέραν των 15 εργάσιμων ημερών χωρίς ενημέρωση, ο Διευθυντής του ΙΕΚ δύναται με πράξη του να διακόψει την πρακτική άσκηση.
5. Υποβολή του βιβλίου πρακτικής άσκησης μετά την ολοκλήρωσή της – συμπληρωμένο με τις εβδομαδιαίες εκθέσεις, τον χρόνο και το αντικείμενο απασχόλησης, τις ημέρες απουσίας και την επίδοση των πρακτικά ασκούμενων.

Στη συνέχεια, παρατίθενται ενδεικτικά κάποια από τα δικαιώματα και τις υποχρεώσεις των **μαθητευομένων**.

¹ Αναλυτικές πληροφορίες μπορείτε να βρείτε στην εγκύκλιο του Υπουργείου Πολιτισμού, Παιδείας και Θρησκευμάτων με Θέμα: «ΠΡΑΚΤΙΚΗ ΑΣΚΗΣΗ ΚΑΤΑΡΤΙΖΟΜΕΝΩΝ ΙΝΣΤΙΤΟΥΤΩΝ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΗΣ ΚΑΤΑΡΤΙΣΗΣ (ΙΕΚ)», Αρ. πρωτ.: /Κ1/146931, 18/09/2015.

➤ **Δικαιώματα μαθητευομένων**

1. Παροχή αμοιβής του 75% του κατώτατου ημερομισθίου του ανειδίκευτου εργάτη.
2. Πρόβλεψη ασφάλισης στον ΕΦΚΑ.
3. Εφαρμογή των διατάξεων των άρθρων 657-658 του αστικού κώδικα στις περιπτώσεις απουσίας λόγω ασθένειας.
4. Ενημέρωση με ευθύνη των εκπαιδευτικών δομών σχετικά με τα επαγγελματικά τους δικαιώματα.
5. Ενημέρωση του Διευθυντή ή του Υπεύθυνου εκπαιδευτή του ΙΕΚ για τη μη τήρηση των όρων της Σύμβασης και της εργατικής νομοθεσίας.

➤ **Υποχρεώσεις/κώδικας δεοντολογίας για τον μαθητευόμενο στον χώρο εργασίας**

1. Τήρηση ωραρίου μαθητείας.
2. Εκτέλεση των εργασιών που του ανατίθενται από τους εκπαιδευτές, σύμφωνα με τα οριζόμενα στο πρόγραμμα σπουδών μαθητείας.
3. Συμπλήρωση του ημερολογίου μάθησης σε καθημερινή βάση.
4. Τήρηση των κανόνων υγιεινής και ασφάλειας, όπως αυτοί προβλέπονται από τον εργοδότη και από τη σχετική νομοθεσία.
5. Εμφάνιση συμβατή με τον εργασιακό χώρο.
6. Σεβασμός της κινητής και ακίνητης περιουσίας του εργοδότη.
7. Αρμονική συνεργασία με τα στελέχη του εργοδότη.
8. Αποφυγή δημιουργίας προβλημάτων σε πελάτες ή συνεργάτες του εργοδότη.
9. Έγκαιρη ενημέρωση των Υπευθύνων της εκπαιδευτικής δομής, σε περίπτωση που δημιουργηθεί κάποιο πρόβλημα στη συνεργασία του με τον εργοδότη.
10. Συμμετοχή στη διαδικασία αξιολόγησης της μαθητείας.
11. Δικαιολογημένη απουσία του μαθητευόμενου κατά τη διάρκεια της μαθητείας από τον χώρο εργασίας μόνο στο πλαίσιο της κανονικής άδειας που δικαιούται ή σε περίπτωση ασθένειας.

2.3 Φορείς υλοποίησης πρακτικής άσκησης/μαθητείας

Το «Πρόγραμμα εκπαίδευσης στον χώρο εργασίας – Μαθητεία σε εργασιακό χώρο» και η πρακτική άσκηση πραγματοποιούνται σε φορείς του δημόσιου τομέα, σε φυσικό ή νομικό πρόσωπο ιδιωτικού δικαίου ή επιχείρηση,² σε αντικείμενα αντίστοιχα της ειδικότητας του καταρτιζόμενου.

Ως προς τη **μαθητεία**, οι φορείς του Δημοσίου και ο καθορισμός του αριθμού των μαθητευομένων και σπουδαστών των δομών Επαγγελματικής Εκπαίδευσης και Κατάρτισης (ΕΠΑΛ – Μεταλυκειακό Έτος – Τάξη Μαθητείας και ΙΕΚ) που δύνανται να πραγματοποιήσουν μαθητεία σε φορείς του δημόσιου τομέα αποφασίζονται με

² Εξαιρούνται οι φορείς προσωρινής απασχόλησης, τα νυχτερινά κέντρα, οι φορείς παροχής καθαριότητας και φύλαξης, τα πρακτορεία τυχερών παιχνιδιών, καθώς και κάθε επιχείρηση στην οποία δεν είναι εφικτός ο έλεγχος της εκπαίδευσης από τον αρμόδιο φορέα.

σχετική υπουργική απόφαση κάθε σχολικό έτος, η οποία δημοσιεύεται σε σχετικό ΦΕΚ.

Ειδικότερα, στην ειδικότητα «Τεχνολογίες Επικοινωνίας και Πληροφοριών στην Ταξιδιωτική Βιομηχανία – V.I.C.T. Travel» οι καταρτιζόμενοι πραγματοποιούν πρακτική άσκηση ή μαθητεία σε τομείς που σχετίζονται με τον τουρισμό σε φορείς/επιχειρήσεις που δραστηριοποιούνται στην ταξιδιωτική βιομηχανία σε θέσεις εργασίας συναφείς με χρήση ΤΠΕ στην ταξιδιωτική βιομηχανία.

2.4. Έναρξη και υλοποίηση πρακτικής άσκησης/μαθητείας

Κάθε καταρτιζόμενος που επιθυμεί να πραγματοποιήσει **πρακτική άσκηση** υποβάλλει αίτηση-δήλωση στο ΙΕΚ στο οποίο φοιτά, με την οποία δηλώνει την υπηρεσία ή την επιχείρηση που τον έχει αποδεχτεί για πρακτική άσκηση. Ταυτόχρονα, υποβάλλει βεβαίωση με την οποία ο εργοδότης βεβαιώνει ότι αποδέχεται τον καταρτιζόμενο για πρακτική άσκηση διάρκειας 960 ωρών, δηλώνει με σαφήνεια την έναρξη και λήξη της περιόδου της πρακτικής άσκησης, περιγράφει το αντικείμενο εργασίας της επιχείρησης και το αντικείμενο της απασχόλησης του καταρτιζόμενου, καθώς και ότι αποδέχεται την εποπτεία του έργου της πρακτικής άσκησης. Ο Διευθυντής του ΙΕΚ εγκρίνει την έναρξη και το πρόγραμμα της πρακτικής άσκησης του καταρτιζόμενου, εφόσον κατά την κρίση του διαπιστώνει ότι ο καταρτιζόμενος θα απασχολείται σε θέματα της ειδικότητάς του. Επιπλέον, ο Διευθυντής λαμβάνει υπόψη του ότι η επιχείρηση διαθέτει τα αναγκαία χαρακτηριστικά για την απρόσκοπτη διεξαγωγή της πρακτικής άσκησης.

Η πρακτική άσκηση πραγματοποιείται κατά κύριο λόγο στην ευρύτερη γεωγραφική περιοχή της έδρας του ΙΕΚ φοίτησης. Δύναται να πραγματοποιείται και σε απομακρυσμένες περιοχές, ειδικά για ειδικότητες σχετικές με τον τομέα του τουρισμού, εφόσον διασφαλίζονται τεκμηριωμένα οι όροι παρακολούθησης και εποπτείας της και των σχετικών διατάξεων.

Επίσης, ο ασκούμενος δύναται να αλλάξει εργοδότη, εφόσον συντρέχει τεκμηριωμένος σοβαρότατος λόγος.

Οι καταρτιζόμενοι των δημόσιων ΙΕΚ υποβάλλουν ηλεκτρονική αίτηση ως υποψήφιοι για συμμετοχή στο ΙΕΚ όπου πραγματοποιείται πρόγραμμα μαθητείας στην ειδικότητά τους, κατόπιν σχετικής δημόσιας πρόσκλησης της ΓΓΕΕΚ & ΔΒΜ.

Ο ανώτατος αριθμός μαθητευομένων ανά εργοδότη εξαρτάται από τον αριθμό των εργαζομένων, όπως αυτός παρουσιάζεται στην ετήσια κατάσταση προσωπικού προς την επιθεώρηση εργασίας.

Η τοποθέτηση των μαθητευομένων στους φορείς που προσφέρουν τις θέσεις μαθητείας γίνεται με ευθύνη του Διευθυντή του ΔΙΕΚ στο οποίο θα λειτουργήσει Τμήμα Μαθητείας.

3. Ο ρόλος του εκπαιδευτή του προγράμματος εκπαίδευσης στον χώρο εργασίας – Μαθητεία σε εργασιακό χώρο

Ο εργοδότης της επιχείρησης που συμμετέχει σε πρόγραμμα μαθητείας ορίζει ένα έμπειρο στέλεχος ως «εκπαιδευτή στον χώρο εργασίας». Αυτός αναλαμβάνει την αποτελεσματική υλοποίηση των εκπαιδευτικών δραστηριοτήτων στον χώρο εργασίας, την παρακολούθηση της προόδου του εκπαιδευόμενου και την ανατροφοδότηση του υπεύθυνου εκπαιδευτή στην εκπαιδευτική δομή μέσω του οποίου ο μαθητευόμενος συμμετέχει στο πρόγραμμα (ΚΥΑ Αριθ. 26385, Πλαίσιο Ποιότητας Μαθητείας, Τεύχος Β' 491/20.02.2017).

Αναλυτικότερα, ο εκπαιδευτής είναι το συνδεδετικό πρόσωπο του εργοδότη της επιχείρησης με την εκπαιδευτική δομή (ΙΕΚ) και, κατά συνέπεια, έχει συνεχή συνεργασία με αυτή. Επιπλέον, ο ρόλος του αφορά την προσφορά συμβουλών, πληροφοριών ή καθοδήγησης, καθώς πρόκειται για ένα άτομο με χρήσιμη εμπειρία, δεξιότητες και εξειδίκευση το οποίο υποστηρίζει την προσωπική και επαγγελματική ανάπτυξη του μαθητευόμενου.

Σημαντική υποχρέωση του εκπαιδευτή –με σκοπό την ποιοτική παρακολούθηση της μαθητείας– είναι η συνεργασία με τον μαθητευόμενο για τη **συμπλήρωση του ημερολογίου μάθησης** σε εβδομαδιαία βάση.

4. Οδηγίες για τον εργοδότη που προσφέρει θέση πρακτικής άσκησης/μαθητείας

Οι εργοδότες που συμμετέχουν στο πρόγραμμα πρακτικής άσκησης/μαθητείας πρέπει να πληρούν ορισμένες προϋποθέσεις, με γνώμονα τη διασφάλιση της ποιότητας της μαθητείας και τη διευκόλυνση του εκπαιδευτικού έργου. Ενδεικτικά αναφέρονται τα παρακάτω:³

- Παροχή άρτιων συνθηκών για την εκπαίδευση στον χώρο εργασίας, διάθεση κατάλληλων μέσων και εξοπλισμού, ορισμός υπεύθυνου εκπαιδευτή για τους εκπαιδευόμενους.
- Τήρηση συνθηκών υγιεινής και ασφάλειας εργαζομένων και παροχή όλων των απαραίτητων ατομικών μέσων προστασίας κατά τη διάρκεια της εκπαίδευσης.
- Ενημέρωση του μαθητευόμενου για τις δραστηριότητες, τα αντικείμενα και τους τομείς της εργασίας και ομαλή ένταξή του στο εργασιακό περιβάλλον.
- Συμβολή στην απόκτηση προσωπικών δεξιοτήτων και στη διαμόρφωση εργασιακής κουλτούρας στον μαθητευόμενο.
- Τήρηση των όρων της Σύμβασης Μαθητείας και των όρων που αναγράφονται στη Συμφωνία Μάθησης (learning agreement).
- Συμπλήρωση του ειδικού εντύπου Ε3.5.-αναγγελία Πρακτικής Άσκησης, καθώς και όλων των μεταβολών στοιχείων των πρακτικά ασκούμενων στο ΠΣ Εργάνη (Άρθρο 3 και 4, ΦΕΚ 3520/Β/19-09-2019).

³ Σχετικά με τις υποχρεώσεις των εργοδοτών και τις προϋποθέσεις συμμετοχής, βλ. Πλαίσιο Ποιότητας Μαθητείας (ΦΕΚ 491Β'/20-2-2017).

5. Αναλυτικό Πρόγραμμα Μαθητείας ΙΕΚ

Όπως περιγράφεται στο κεφάλαιο Δ.1., το «Πρόγραμμα Μαθητείας ΙΕΚ» –συνολικής διάρκειας 960 ωρών– αποτελείται από δύο μέρη: 1) Το «Πρόγραμμα Μαθητείας στο ΙΕΚ», το οποίο περιλαμβάνει 192 ώρες κατάρτισης, και 2) το «Πρόγραμμα Μαθητείας στον χώρο εργασίας», διάρκειας 768 ωρών.

Στο πλαίσιο του Προγράμματος Μαθητείας ΙΕΚ επιδιώκεται η αναβάθμιση των γνώσεων, επαγγελματικών δεξιοτήτων και ικανοτήτων των αποφοίτων ΙΕΚ με αποτέλεσμα την ομαλή μετάβασή τους από την αίθουσα κατάρτισης στον χώρο εργασίας και μάλιστα κάτω από πραγματικές εργασιακές συνθήκες. Στο πλαίσιο αυτής της μετάβασης και της ομαλής ένταξης οι μαθητευόμενοι καλούνται να καλλιεργήσουν επαγγελματικές δεξιότητες που αφορούν την ειδικότητα και 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 τάξη μαθητείας 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.

Σε αυτή την κατεύθυνση το «Πρόγραμμα Μαθητείας στο ΙΕΚ για την ειδικότητα «Τεχνολογίες Επικοινωνίας και Πληροφοριών στην Ταξιδιωτική Βιομηχανία – V.I.C.T. Travel» ενδεικτικά περιλαμβάνει τις παρακάτω μαθησιακές ενότητες:

Πίνακας: Αναλυτικό Πρόγραμμα Μαθητείας ΙΕΚ

| A/A Μαθησιακής ενότητας | Τίτλος μαθησιακής ενότητας |
|-------------------------------|--|
| 1 | Επαγγελματικό περιβάλλον/δεοντολογία επαγγέλματος |
| 2 | Επικοινωνιακές δεξιότητες/διαχείριση συγκρούσεων |
| 3 | Υγεία και ασφάλεια στην εργασία |
| 4 | Αειφόρος ανάπτυξη και προστασία του περιβάλλοντος |
| 5 | Βασικές αρχές λειτουργίας των επιχειρήσεων του τουριστικού τομέα |
| 6 | Τεχνολογίες επικοινωνίας και πληροφοριών |
| 7 | Ψηφιακό μάρκετινγκ |
| 8 | Ηλεκτρονικό εμπόριο |
| 9 | Διαχείριση και ενημέρωση ιστοσελίδων |
| 10 | Προώθηση – Τουριστικό μάρκετινγκ |
| 11 | Ευέλικτη ζώνη υποστήριξης μαθητείας στον χώρο εργασίας |
| 12 | Προπαρασκευαστική ζώνη προγράμματος |

Η βαρύτητα που δίνεται σε κάθε μαθησιακή ενότητα εξαρτάται από τις ειδικές εκπαιδευτικές ανάγκες των μαθητευομένων όπως αυτές διαμορφώνονται κάθε εβδομάδα του προγράμματος μαθητείας με στόχο την υποβοήθηση της επαγγελματικής τους ανάπτυξης.

Αναλυτικότερα, **οι μαθησιακές ενότητες 1-5 αφορούν οριζόντιες δεξιότητες** και λειτουργούν εισαγωγικά στο Πρόγραμμα Σπουδών όλων των ειδικοτήτων, λαμβάνοντας υπόψη και το εύλογο χρονικό διάστημα που θα χρειαστεί για την προσαρμογή των μαθητευομένων στο περιβάλλον εργασίας. Παράλληλα, οι οριζόντιες θεματικές ενότητες λειτουργούν επικουρικά στην προσαρμογή των μαθητευομένων, καθώς σχετίζονται με την επαγγελματική συμπεριφορά και δεοντολογία, την υγεία και την ασφάλεια στην εργασία, τις κοινωνικές δεξιότητες, όπως οι δεξιότητες επικοινωνίας και η διαχείριση συγκρούσεων, ενώ ταυτόχρονα προωθούν την αειφόρο ανάπτυξη και καλλιεργούν την επιχειρηματική κουλτούρα. Πρόκειται, επομένως, για δεξιότητες που αφορούν το ανθρώπινο δυναμικό όλων των ειδικοτήτων και συνάδουν με τις βασικές αρχές του σύγχρονου παραγωγικού μοντέλου ανάπτυξης.

Οι μαθησιακές ενότητες 6-10, που αφορούν την ειδικότητα «Τεχνολογίες Επικοινωνίας και Πληροφοριών στην Ταξιδιωτική Βιομηχανία – V.I.C.T. Travel», λειτουργούν συμπληρωματικά των Προγραμμάτων Μάθησης στον χώρο εργασίας και με αυτόν τον τρόπο ο Εκπαιδευτής του ΙΕΚ καθίσταται πολύτιμος αρωγός στο έργο του εκπαιδευτή της επιχείρησης. Οι εν λόγω μαθησιακές ενότητες δημιουργήθηκαν με βάση τα υφιστάμενα ή συναφή επαγγελματικά περιγράμματα και τα προγράμματα σπουδών σε συνδυασμό με την τράπεζα θεμάτων των εξετάσεων πιστοποίησης και καλύπτουν το εύρος του αντικειμένου/ειδικότητας.

Η ευέλικτη ζώνη υποστήριξης μαθητείας στον χώρο εργασίας διατρέχει οριζόντια όλες τις μαθησιακές ενότητες και αποτελεί βασικό δομικό στοιχείο της μαθητείας, καθώς συνδέει άμεσα την κατάρτιση με το πραγματικό εργασιακό περιβάλλον και κατ' επέκταση το έργο του εκπαιδευτή στον χώρο εργασίας με το έργο του εκπαιδευτή ΙΕΚ. Έτσι, κάθε εβδομάδα στο πλαίσιο της **ευέλικτης ζώνης υποστήριξης μαθητείας στον χώρο εργασίας** προβλέπεται χρόνος που αφορά το Πρόγραμμα Μάθησης στον εργασιακό χώρο το οποίο έχει μόλις προηγηθεί, ώστε ο εκπαιδευτής του ΙΕΚ να διερευνήσει τις ανάγκες των αποφοίτων, να επιλύσει προβλήματα και απορίες που ανέκυψαν, να υποστηρίξει τους μαθητευόμενους στις ενδεχόμενες δυσκολίες, να συνδέσει την εμπειρική μάθηση με τη θεωρία, να εισαγάγει νέα στοιχεία/γνώσεις που σχετίζονται με την ειδικότητα ή να εξειδικεύσει περαιτέρω στοιχεία των προτεινόμενων μαθησιακών ενότητων.

Τέλος, στο πλαίσιο της ολιστικής υποβοήθησης των μαθητευομένων για την ένταξή τους στον εργασιακό βίο κατά τη διάρκεια υλοποίησης του «Προγράμματος Μαθητείας ΙΕΚ», προβλέπεται στο πρόγραμμα σπουδών και μία **προπαρασκευαστική ζώνη για τις εξετάσεις πιστοποίησης αρχικής επαγγελματικής κατάρτισης** που διενεργεί ο ΕΟΠΠΕΠ. Με αυτόν τον τρόπο επιτυγχάνεται η αρτιότερη προετοιμασία των μαθητευομένων για τη συμμετοχή τους στις εξετάσεις, ενώ ταυτόχρονα λαμβάνεται μέριμν, ώστε όλες οι εκπαιδευτικές διαδικασίες που διενεργούνται κατά τη διάρκεια του έτους μαθητείας να βρίσκονται σε άμεση σύνδεση και συλλειτουργία με το πλαίσιο και τις διαδικασίες πιστοποίησης.

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ

ΗΜΕΡΟΛΟΓΙΟ ΜΑΘΗΣΗΣ – ΤΑΞΗ ΜΑΘΗΤΕΙΑΣ ΙΕΚ

Α) ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΜΑΘΗΤΕΥΟΜΕΝΟΥ/ΗΣ

| | |
|---|--|
| Όνοματεπώνυμο: | |
| Ημερομηνία γέννησης: | |
| Τόπος γέννησης: | |
| Τόπος κατοικίας: <i>(οδός, αριθμός, Τ.Κ., περιοχή)</i> | |

| | |
|-------------------|--|
| ΤΟΜΕΑΣ: | |
| ΕΙΔΙΚΟΤΗΤΑ: | |
| ΕΝΑΡΞΗ ΜΑΘΗΤΕΙΑΣ: | |
| ΛΗΞΗ ΜΑΘΗΤΕΙΑΣ: | |

Β) ΟΝΟΜΑΤΕΠΩΝΥΜΟ ΕΚΠΑΙΔΕΥΤΗ/ΤΡΙΑΣ ΣΤΟΝ ΧΩΡΟ ΕΡΓΑΣΙΑΣ

| |
|--|
| |
|--|

Γ) ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΕΡΓΟΔΟΤΗ/ΤΡΙΑΣ

| | | | |
|------------------------------------|--|-----------------|--|
| ΕΠΩΝΥΜΙΑ: | | | |
| Οδός: | | Αριθμός: | |
| Περιοχή: | | Τ.Κ. | |
| ΑΦΜ: | | | |
| Τηλέφωνο: | | E-mail: | |
| Υπεύθυνος/η εργοδότη/τριας: | | | |
| ΣΦΡΑΓΙΔΑ/ΥΠΟΓΡΑΦΗ | | | |

ΗΜΕΡΟΛΟΓΙΟ ΜΑΘΗΣΗΣ

| ΗΜΕΡΟΛΟΓΙΟ ΜΑΘΗΣΗΣ | | | | | | |
|---|-----------------------------------|--|-----------------------------------|---|-----------------------------------|------------------------------|
| ΕΡΓΑΣΙΑ | ΜΕΘΟΔΟΣ ΕΚΤΕΛΕΣΗΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ | | | | | |
| Τεχνολογίες επικοινωνίας και πληροφοριών | ΠΑΡΑΤΗΡΗΣΗ ΤΗΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ | ΣΥΜΜΕΤΟΧΗ ΣΕ ΟΜΑΔΑ ΕΚΤΕΛΕΣΗΣ ΤΗΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ | | ΑΥΤΟΝΟΜΗ ΕΚΤΕΛΕΣΗ ΤΗΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ ΑΠΟ ΤΟΝ/ΤΗ ΜΑΘΗΤΕΥΟΜΕΝΟ/Η | | |
| | ΗΜΕΡΟΜΗΝΙΑ .../.../..... | ΗΜΕΡΟΜΗΝΙΑ .../.../..... | | ΗΜΕΡΟΜΗΝΙΑ .../.../..... | | |
| | ΥΠΟΓΡΑΦΗ ΕΚΠΑΙΔΕΥΟΜΕΝΟΥ/ ΗΣ | ΥΠΟΓΡΑΦΗ ΕΚΠΑΙΔΕΥΤΗ/ΤΡΙΑΣ | ΥΠΟΓΡΑΦΗ ΕΚΠΑΙΔΕΥΟΜΕΝΟΥ/ ΗΣ | ΥΠΟΓΡΑΦΗ ΕΚΠΑΙΔΕΥΤΗ/ΤΡΙΑΣ | ΥΠΟΓΡΑΦΗ ΕΚΠΑΙΔΕΥΟΜΕΝΟΥ/ ΗΣ | ΥΠΟΓΡΑΦΗ ΕΚΠΑΙΔΕΥΤΗ/ΤΡΙΑΣ |
| | | | | | | |
| | | | | | | |
| Αξιολόγηση εργασίας | | | | | | |
| <i>Άριστη εκτέλεση της εργασίας χωρίς ανάγκη καθοδήγησης</i> | | <input type="checkbox"/> | | <input type="checkbox"/> | | <input type="checkbox"/> |
| <i>Επαρκής εκτέλεση της εργασίας με ασήμαντα λάθη/παραλείψεις</i> | | <input type="checkbox"/> | | <input type="checkbox"/> | | <input type="checkbox"/> |
| <i>Εκτέλεση της εργασίας με σημαντικά λάθη/παραλείψεις</i> | | <input type="checkbox"/> | | <input type="checkbox"/> | | <input type="checkbox"/> |
| Τεκμηρίωση αξιολόγησης – Παρατηρήσεις εκπαιδευτή/τριας | | | | | | |
| | | | | | | |

ΗΜΕΡΟΛΟΓΙΟ ΜΑΘΗΣΗΣ

| ΗΜΕΡΟΛΟΓΙΟ ΜΑΘΗΣΗΣ | | | | | | |
|---|-----------------------------------|--|-----------------------------------|---|-----------------------------------|------------------------------|
| ΕΡΓΑΣΙΑ | ΜΕΘΟΔΟΣ ΕΚΤΕΛΕΣΗΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ | | | | | |
| Ψηφιακό μάρκετινγκ | ΠΑΡΑΤΗΡΗΣΗ ΤΗΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ | ΣΥΜΜΕΤΟΧΗ ΣΕ ΟΜΑΔΑ ΕΚΤΕΛΕΣΗΣ ΤΗΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ | | ΑΥΤΟΝΟΜΗ ΕΚΤΕΛΕΣΗ ΤΗΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ ΑΠΟ ΤΟΝ/ΤΗ ΜΑΘΗΤΕΥΟΜΕΝΟ/Η | | |
| | ΗΜΕΡΟΜΗΝΙΑ .../.../..... | ΗΜΕΡΟΜΗΝΙΑ .../.../..... | | ΗΜΕΡΟΜΗΝΙΑ .../.../..... | | |
| | ΥΠΟΓΡΑΦΗ ΕΚΠΑΙΔΕΥΟΜΕΝΟΥ/ ΗΣ | ΥΠΟΓΡΑΦΗ ΕΚΠΑΙΔΕΥΤΗ/ΤΡΙΑΣ | ΥΠΟΓΡΑΦΗ ΕΚΠΑΙΔΕΥΟΜΕΝΟΥ/ ΗΣ | ΥΠΟΓΡΑΦΗ ΕΚΠΑΙΔΕΥΤΗ/ΤΡΙΑΣ | ΥΠΟΓΡΑΦΗ ΕΚΠΑΙΔΕΥΟΜΕΝΟΥ/ ΗΣ | ΥΠΟΓΡΑΦΗ ΕΚΠΑΙΔΕΥΤΗ/ΤΡΙΑΣ |
| | | | | | | |
| Αξιολόγηση εργασίας | | | | | | |
| <i>Άριστη εκτέλεση της εργασίας χωρίς ανάγκη καθοδήγησης</i> | | <input type="checkbox"/> | | <input type="checkbox"/> | | <input type="checkbox"/> |
| <i>Επαρκής εκτέλεση της εργασίας με ασήμαντα λάθη/παραλείψεις</i> | | <input type="checkbox"/> | | <input type="checkbox"/> | | <input type="checkbox"/> |
| <i>Εκτέλεση της εργασίας με σημαντικά λάθη/παραλείψεις</i> | | <input type="checkbox"/> | | <input type="checkbox"/> | | <input type="checkbox"/> |
| Τεκμηρίωση αξιολόγησης – Παρατηρήσεις εκπαιδευτή/τριας | | | | | | |

ΗΜΕΡΟΛΟΓΙΟ ΜΑΘΗΣΗΣ

| ΗΜΕΡΟΛΟΓΙΟ ΜΑΘΗΣΗΣ | | | | | | |
|---|-----------------------------------|------------------------------|---|------------------------------|--|------------------------------|
| ΕΡΓΑΣΙΑ | ΜΕΘΟΔΟΣ ΕΚΤΕΛΕΣΗΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ | | | | | |
| Ηλεκτρονικό εμπόριο | ΠΑΡΑΤΗΡΗΣΗ ΤΗΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ | | ΣΥΜΜΕΤΟΧΗ ΣΕ ΟΜΑΔΑ ΕΚΤΕΛΕΣΗΣ ΤΗΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ | | ΑΥΤΟΝΟΜΗ ΕΚΤΕΛΕΣΗ ΤΗΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ ΑΠΟ ΤΟΝ/ΤΗ ΜΑΘΗΤΕΥΟΜΕΝΟ/Η | |
| | ΗΜΕΡΟΜΗΝΙΑ .../.../..... | | ΗΜΕΡΟΜΗΝΙΑ .../.../..... | | ΗΜΕΡΟΜΗΝΙΑ .../.../..... | |
| | ΥΠΟΓΡΑΦΗ ΕΚΠΑΙΔΕΥΟΜΕΝΟΥ/ ΗΣ | ΥΠΟΓΡΑΦΗ ΕΚΠΑΙΔΕΥΤΗ/ΤΡΙΑΣ | ΥΠΟΓΡΑΦΗ ΕΚΠΑΙΔΕΥΟΜΕΝΟΥ/ ΗΣ | ΥΠΟΓΡΑΦΗ ΕΚΠΑΙΔΕΥΤΗ/ΤΡΙΑΣ | ΥΠΟΓΡΑΦΗ ΕΚΠΑΙΔΕΥΟΜΕΝΟΥ/ ΗΣ | ΥΠΟΓΡΑΦΗ ΕΚΠΑΙΔΕΥΤΗ/ΤΡΙΑΣ |
| | | | | | | |
| Αξιολόγηση εργασίας | | | | | | |
| Άριστη εκτέλεση της εργασίας χωρίς ανάγκη καθοδήγησης | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Επαρκής εκτέλεση της εργασίας με ασήμαντα λάθη/παραλείψεις | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Εκτέλεση της εργασίας με σημαντικά λάθη/παραλείψεις | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Τεκμηρίωση αξιολόγησης – Παρατηρήσεις εκπαιδευτή/τριας | | | | | | |

ΗΜΕΡΟΛΟΓΙΟ ΜΑΘΗΣΗΣ

| ΕΡΓΑΣΙΑ | ΜΕΘΟΔΟΣ ΕΚΤΕΛΕΣΗΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ | | | | | |
|---|-----------------------------------|------------------------------|---|------------------------------|--|------------------------------|
| Διαχείριση και ενημέρωση ιστοσελίδων | ΠΑΡΑΤΗΡΗΣΗ ΤΗΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ | | ΣΥΜΜΕΤΟΧΗ ΣΕ ΟΜΑΔΑ ΕΚΤΕΛΕΣΗΣ ΤΗΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ | | ΑΥΤΟΝΟΜΗ ΕΚΤΕΛΕΣΗ ΤΗΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ ΑΠΟ ΤΟΝ/ΤΗ ΜΑΘΗΤΕΥΟΜΕΝΟ/Η | |
| | ΗΜΕΡΟΜΗΝΙΑ .../.../..... | | ΗΜΕΡΟΜΗΝΙΑ .../.../..... | | ΗΜΕΡΟΜΗΝΙΑ .../.../..... | |
| | ΥΠΟΓΡΑΦΗ ΕΚΠΑΙΔΕΥΟΜΕΝΟΥ/ ΗΣ | ΥΠΟΓΡΑΦΗ ΕΚΠΑΙΔΕΥΤΗ/ΤΡΙΑΣ | ΥΠΟΓΡΑΦΗ ΕΚΠΑΙΔΕΥΟΜΕΝΟΥ/ ΗΣ | ΥΠΟΓΡΑΦΗ ΕΚΠΑΙΔΕΥΤΗ/ΤΡΙΑΣ | ΥΠΟΓΡΑΦΗ ΕΚΠΑΙΔΕΥΟΜΕΝΟΥ/ ΗΣ | ΥΠΟΓΡΑΦΗ ΕΚΠΑΙΔΕΥΤΗ/ΤΡΙΑΣ |
| | | | | | | |
| Αξιολόγηση εργασίας | | | | | | |
| <i>Άριστη εκτέλεση της εργασίας χωρίς ανάγκη καθοδήγησης</i> | <input type="checkbox"/> | | <input type="checkbox"/> | | <input type="checkbox"/> | |
| <i>Επαρκής εκτέλεση της εργασίας με ασήμαντα λάθη/παραλείψεις</i> | <input type="checkbox"/> | | <input type="checkbox"/> | | <input type="checkbox"/> | |
| <i>Εκτέλεση της εργασίας με σημαντικά λάθη/παραλείψεις</i> | <input type="checkbox"/> | | <input type="checkbox"/> | | <input type="checkbox"/> | |
| Τεκμηρίωση αξιολόγησης – Παρατηρήσεις εκπαιδευτή/τριας | | | | | | |
| | | | | | | |

| ΗΜΕΡΟΛΟΓΙΟ ΜΑΘΗΣΗΣ | | | | | | |
|---|-----------------------------|---------------------------|---|---------------------------|--|---------------------------|
| ΕΡΓΑΣΙΑ | ΜΕΘΟΔΟΣ ΕΚΤΕΛΕΣΗΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ | | | | | |
| Προώθηση – Τουριστικό Marketing | ΠΑΡΑΤΗΡΗΣΗ ΤΗΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ | | ΣΥΜΜΕΤΟΧΗ ΣΕ ΟΜΑΔΑ ΕΚΤΕΛΕΣΗΣ ΤΗΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ | | ΑΥΤΟΝΟΜΗ ΕΚΤΕΛΕΣΗ ΤΗΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ ΑΠΟ ΤΟΝ/ΤΗ ΜΑΘΗΤΕΥΟΜΕΝΟ/Η | |
| | ΗΜΕΡΟΜΗΝΙΑ .../.../..... | | ΗΜΕΡΟΜΗΝΙΑ .../.../..... | | ΗΜΕΡΟΜΗΝΙΑ .../.../..... | |
| | ΥΠΟΓΡΑΦΗ ΕΚΠΑΙΔΕΥΟΜΕΝΟΥ/ ΗΣ | ΥΠΟΓΡΑΦΗ ΕΚΠΑΙΔΕΥΤΗ/ΤΡΙΑΣ | ΥΠΟΓΡΑΦΗ ΕΚΠΑΙΔΕΥΟΜΕΝΟΥ/ ΗΣ | ΥΠΟΓΡΑΦΗ ΕΚΠΑΙΔΕΥΤΗ/ΤΡΙΑΣ | ΥΠΟΓΡΑΦΗ ΕΚΠΑΙΔΕΥΟΜΕΝΟΥ/ ΗΣ | ΥΠΟΓΡΑΦΗ ΕΚΠΑΙΔΕΥΤΗ/ΤΡΙΑΣ |
| | | | | | | |
| Αξιολόγηση εργασίας | | | | | | |
| Άριστη εκτέλεση της εργασίας χωρίς ανάγκη καθοδήγησης | | <input type="checkbox"/> | | <input type="checkbox"/> | | <input type="checkbox"/> |
| Επαρκής εκτέλεση της εργασίας με ασήμαντα λάθη/παραλείψεις | | <input type="checkbox"/> | | <input type="checkbox"/> | | <input type="checkbox"/> |
| Εκτέλεση της εργασίας με σημαντικά λάθη/παραλείψεις | | <input type="checkbox"/> | | <input type="checkbox"/> | | <input type="checkbox"/> |
| Τεκμηρίωση αξιολόγησης – Παρατηρήσεις εκπαιδευτή/τριας | | | | | | |

| | | | |
|--|--|--|--|
| | | | |
|--|--|--|--|

Ημερομηνία/...../.....

Ο/Η **Μαθητευόμενος/η** στον χώρο εργασίας

Ο/Η **Εκπαιδευτής/τρια** στον χώρο εργασίας

(Υπογραφή)

(Υπογραφή)

Βιβλιογραφικές αναφορές

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

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

Γενική Γραμματεία Επαγγελματικής Εκπαίδευσης Κατάρτισης και Διά Βίου Μάθησης. Τμήμα

Σπουδών Προγραμμάτων και Οργάνωσης Επαγγελματικής Κατάρτισης (2020).

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

Γούλας, Χ. και Λιντζέρης, Π. (2017). *Διά Βίου Μάθηση, Επαγγελματική Κατάρτιση,*

Απασχόληση και Οικονομία: Νέα Δεδομένα, Προτεραιότητες και Προκλήσεις,

Αθήνα: ΙΜΕ ΓΣΕΒΕΕ, ΙΝΕ ΓΣΕΕ.

Δημουλάς, Κ., Βαρβιτσιώτη, Ρ. και Σπηλιώτη, Χ. (2007). *Οδηγός Ανάπτυξης Επαγγελματικών*

Περιγραμμάτων, Αθήνα: ΓΣΕΕ, ΣΕΒ, ΓΣΕΒΕΕ, ΕΣΕΕ.

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

Παπαευσταθίου, Κ. (υπό έκδοση). *Προδιαγραφές Εκσυγχρονισμένης*

Μεθοδολογίας, Προτύπων και Εργαλείων Εκπόνησης Επαγγελματικών

Περιγραμμάτων και Πλαισίων Προγραμμάτων.

Λευθεριώτου, Π. (χ.χ.). *Η Εκπαιδευτική Διεργασία στην Εκπαίδευση Ενηλίκων,* Αθήνα:

Υπουργείο Εθνικής Παιδείας & Θρησκευμάτων, Γενική Γραμματεία Εκπαίδευσης

Ενηλίκων. Ανακτήθηκε 20 Φεβρουαρίου, 2020,

από http://www.nath.gr/Photos/%CE%95%CE%9A%CE%A0%CE%91%CE%99%CE%94%CE%95%CE%A5%CE%A3%CE%97_%CE%95%CE%9D%CE%97%CE%9B%CE%99%CE%9A%CE%A9%CE%9D.pdf

Cedefop (2014). *Επαγγελματική Εκπαίδευση και Κατάρτιση στη Ελλάδα: Συνοπτική Περιγραφή*, Λουξεμβούργο: Υπηρεσία Εκδόσεων της Ευρωπαϊκής Ένωσης.

Cedefop (2014). *Terminology of European Education and Training Policy: A Selection of 130 Key Terms*, 2nd edition, Luxembourg: Publications Office of the European Union.

Korpon, V. A., Shmurygina, O. V., Shchipanova, D. E., Dremina, M. A., Papaloizou, L., Orphanidou, Y. and Morevs, P. (2018). Functional Analysis and Functional Maps of Qualifications in ECVET Context, *The Education and Science Journal*, 20(6), 90-117. doi: 10.17853/1994-5639-2018-6-90-117

Mansfield, B. and Schmidt, H. (2001). *Linking Vocational Education and Training Standards and Employment Requirements: An International Manual*, European Training Foundation. Retrieved June 9, 2020, from https://www.etf.europa.eu/sites/default/files/m/C12578310056925BC12571FE00473D6B_NOTE6UAEET.pdf

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

Σχετική Εθνική Νομοθεσία

Εφημερίδα της Κυβέρνησης (ΦΕΚ 3520/Β/19-9-2019). Υπουργική Απόφαση Αριθ. 40331/Δ1.13521/2019. *Επανακαθορισμός Όρων Ηλεκτρονικής Υποβολής Εντύπων Αρμοδιότητας Σώματος Επιθεώρησης Εργασίας (ΣΕΠΕ) και Οργανισμού Απασχολήσεως Εργατικού Δυναμικού (ΟΑΕΔ)*.

Εφημερίδα της Κυβέρνησης (ΦΕΚ 2440/Β/18-7-2017). Κοινή Υπουργική Απόφαση Αριθ. Κ1/118932/2017. *Ρύθμιση Θεμάτων Επιδότησης και Ασφάλισης της Μαθητείας των*

Σπουδαστών των Δημόσιων και Ιδιωτικών Ινστιτούτων Επαγγελματικής Κατάρτισης (ΙΕΚ).

Εφημερίδα της Κυβέρνησης (ΦΕΚ 491/Β/20-2-2017). Κοινή Υπουργική Απόφαση Αριθ. 26385/2017. *Πλαίσιο Ποιότητας Μαθητείας*, όπως τροποποιήθηκε και ισχύει.

Εφημερίδα της Κυβέρνησης (ΦΕΚ 1807/Β/2-7-2014). Υπουργική Απόφαση Αριθ. 5954/2014. *Κανονισμός Λειτουργίας Ινστιτούτων Επαγγελματικής Κατάρτισης (ΙΕΚ) που Υπάγονται στη Γενική Γραμματεία Διά Βίου Μάθησης (ΓΓΔΒΜ)*, όπως τροποποιήθηκε με την ΥΑ Αριθ. Κ1/54877/2017 (ΦΕΚ 1245/Β/11-04-2017).

Εφημερίδα της Κυβέρνησης (ΦΕΚ 193/Α/17-9-2013). Νόμος Υπ' Αριθ. 4186/2013. *Αναδιάρθρωση της Δευτεροβάθμιας Εκπαίδευσης και λοιπές διατάξεις*, όπως τροποποιήθηκε και ισχύει.

Εφημερίδα της Κυβέρνησης (ΦΕΚ 566/Β/8-5-2006). Κοινή Υπουργική Απόφαση Αριθ. 110998/8-5-2006. *Πιστοποίηση Επαγγελματικών Περιγραμμάτων*.

Εγκύκλιος Πρακτικής Άσκησης Αριθ. Κ1/146931/18-09-2015. *Πρακτική Άσκηση Καταρτιζομένων Ινστιτούτων Επαγγελματικής Κατάρτισης (ΙΕΚ)*.