

“VELLUM HOSPITALITY SERVICES SKILLS”

ΥΠΑΛΛΗΛΟΣ ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΟΥ ΓΡΑΦΕΙΟΥ

SYLLABUS

Vellum Global Educational Services

Έκδοση 4.0



Πνευματικά Δικαιώματα

Το παρόν έγγραφο αποτελεί πνευματική ιδιοκτησία της Vellum Global Educational Services και όλα τα δικαιώματα είναι κατοχυρωμένα και προστατευμένα από την Ελληνική και Ευρωπαϊκή νομοθεσία.

Απαγορεύεται η αναπαραγωγή του σχετικού εγγράφου, είτε μέρους είτε όλου, χωρίς την έγγραφη έγκριση της Vellum Global Educational Services. Η διάθεσή του επιτρέπεται μόνο ως αυτούσιου και για ενημερωτικούς σκοπούς.

Αποκήρυξη Ευθυνών

Η Vellum Global Educational Services προετοιμάζοντας το παρόν σχήμα πιστοποίησης και διενεργώντας συστηματικούς ελέγχους ώστε να καλύπτει την εγκυρότητα του περιεχομένου του, καμία ευθύνη ωστόσο δεν φέρει για οποιαδήποτε ζημία προκύψει από την χρήση του παρόντος είτε κατά τμήμα είτε κατά όλο.

Το περιεχόμενο του παρόντος είναι δυνατόν να τροποποιηθεί ή καταργηθεί όποτε κριθεί απαραίτητο και χωρίς προηγούμενη ενημέρωση.

Εξεταστέα Ύλη

Η εξεταστέα ύλη ανακοινώνεται στο δικτυακό τόπο της Vellum Global Educational Services, **www.vellum.org.gr**, ο οποίος είναι και ο μόνος που αναγνωρίζεται από την εταιρεία ως σημείο ενημέρωσης των ενδιαφερομένων.

Περιεχόμενα

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 1: ΕΙΣΑΓΩΓΗ.....	3
1.1 Πιστοποίηση στο Αντικείμενο “ΥΠΑΛΛΗΛΟΣ ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΟΥ ΓΡΑΦΕΙΟΥ”	3
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 2: ΠΑΡΟΥΣΙΑΣΗ ΤΟΥ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΤΙΚΟΥ	5
2.1 Σκοπός - Ομάδα στόχος	5
2.2 Δομή του πιστοποιητικού	6
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 3: ΔΟΜΗ ΚΑΙ ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΟ ΤΗΣ ΕΞΕΤΑΣΤΕΑΣ ΥΛΗΣ	8
3.1 Αντικείμενα αξιολόγησης και κριτήρια απόδοσης	8
3.2 Περιεχόμενα εξεταστέας ύλης	9
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 4: ΠΡΟΤΕΙΝΟΜΕΝΗ ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ.....	18
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 5: ΠΙΝΑΚΑΣ ΑΝΑΘΕΩΡΗΣΕΩΝ.....	18

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 1: ΕΙΣΑΓΩΓΗ

1.1 Πιστοποίηση στο Αντικείμενο “ΥΠΑΛΛΗΛΟΣ ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΟΥ ΓΡΑΦΕΙΟΥ”

Ο τουρισμός αποτελεί ίσως τον σημαντικότερο κλάδο επαγγελματικής εξέλιξης στην Ελλάδα. Η ραγδαία ανάπτυξη του τουριστικού κλάδου τα τελευταία χρόνια σε συνδυασμό με την ανάγκη για προσφορά υπηρεσιών υψηλού επιπέδου, γεννά την ανάγκη για δημιουργία επαγγελματικών στελεχών με εξειδικευμένες γνώσεις και ικανότητες που να μπορούν επαρκώς να ανταποκριθούν στις απαιτήσεις του κλάδου, όπως είναι και ο υπάλληλος τουριστικού γραφείου.

Κατά τη διάρκεια των τελευταίων εξήντα χρόνων, ο τουρισμός επεκτάθηκε και διαφοροποιήθηκε με αποτέλεσμα να γίνει ένας από τους μεγαλύτερους και ταχύτερα αναπτυσσόμενους τομείς της παγκόσμιας οικονομίας. Στα πλαίσια αυτής της ανάπτυξης, έχουν αναδειχθεί νέοι προορισμοί, πέραν των παραδοσιακών και αγαπημένων της Ευρώπης και της Βόρειας Αμερικής.

Παρά τις περιστασιακές κρίσεις, ο τουρισμός έχει δείξει σχεδόν αδιάκοπη ανάπτυξη. Οι διεθνείς αφίξεις τουριστών αυξήθηκαν από 25 εκατομμύρια παγκοσμίως το 1950, σε 278 εκατομμύρια το 1980, 527 εκατομμύρια το 1995 και 1.133 εκατομμύρια το 2014. Αντίστοιχα, οι διεθνείς τουριστικές εισπράξεις σε όλο τον κόσμο έχουν αυξηθεί από 2\$ δις το 1950 σε 104\$ δις το 1980, 415\$ δις το 1995 και 1245\$ δις το 2014.

Σύμφωνα με τον Παγκόσμιο Οργανισμό Τουρισμού (UNWTO Tourism Highlights, 2019), ο κλάδος του τουρισμού κατέχει την τρίτη θέση στους εξαγωγικούς κλάδους μετά από τα χημικά και τα καύσιμα και μπροστά από τα προϊόντα της αυτοκινητοβιομηχανίας. Σημαντικοί παράγοντες που συνετέλεσαν στην αύξηση του Παγκόσμιου Τουρισμού τα τελευταία χρόνια είναι η αλματώδης ανάπτυξη της ψηφιακής τεχνολογίας, η ευκολία ανεύρεσης πτήσεων χαμηλού κόστους (low cost carriers), η ανάπτυξη των βραχυχρόνιων μισθώσεων κατοικιών (π.χ. Airbnb) αλλά και η διαρκής αύξηση των εξερχόμενων ταξιδιών από τις αγορές της Κίνας, της Ινδίας, της Ρωσίας κλπ.

Υπολογίζεται, ότι για το 2019 ο Τουρισμός συντηρούσε 22.6 εκατ. θέσεις εργασίας, οι οποίες ανέρχονται στο 11.2% των συνολικών θέσεων εργασίας στην Ευρώπη. Επίσης, συνεισέφερε 1,319 δισεκατ. ευρώ στο ΑΕΠ, το οποίο ανέρχεται στο 9.5% της ευρωπαϊκής οικονομίας. Σε μια χρονιά που η συνολική οικονομία αυξήθηκε κατά 1.4%, ο Τουρισμός σημείωσε αύξηση 2.3%. Σε παγκόσμιο επίπεδο ο κλάδος ξεπέρασε τον ρυθμό αύξησης του ΑΕΠ (2.5%) για 9η συνεχόμενη χρονιά, καθώς καταγράφηκε άνοδος 3.5%, γεγονός το οποίο θέτει τον τουρισμό

στους τρεις κορυφαίους τομείς ανάπτυξης του ΑΕΠ. Ο κλάδος στηρίζει, επίσης, 1 στις 10 θέσεις εργασίας (330 εκατ.), συμβάλλει κατά 10.3% στο παγκόσμιο ΑΕΠ και δημιουργεί 1 στις 4 νέες θέσεις εργασίας.

Στο πλαίσιο των παραπάνω αναφορών είναι ξεκάθαρο πως ο τουρισμός αποτελεί έναν από τους σημαντικότερους εργασιακούς τομείς και η πιστοποίηση σε τουριστικά επαγγέλματα όπως είναι ο υπάλληλος τουριστικού γραφείου αποτελεί προτεραιότητα και επιτακτική ανάγκη.

Τα τουριστικά γραφεία παίζουν καθοριστικό ρόλο στην τουριστική αγορά και αποτελούν τις νόμιμα οργανωμένες επιχειρήσεις, οι οποίες μέσω των μέσων που διαθέτουν και των υπηρεσιών που προσφέρουν, αναλαμβάνουν τη μεταφορά, διακίνηση και διανομή μεμονωμένων ατόμων ή ομάδων ταξιδιωτών, εντός ή εκτός της χώρας.

Επομένως, ο υπάλληλος τουριστικού γραφείου λειτουργεί ως συνδετικός κρίκος μεταξύ των πελατών και των αεροπορικών εταιρειών, των ξενοδοχείων αλλά και των υπολοίπων προμηθευτών τουριστικών προϊόντων, γεγονός που προϋποθέτει γνώσεις, δεξιότητες και ικανότητες που αφορούν στις βασικές αρχές του τουρισμού, των υπηρεσιών που παρέχουν τα τουριστικά γραφεία, στα είδη του αεροπορικού ταξιδιού, στα δίκτυα διανομής των τουριστικών προϊόντων, στις ιδιαιτερότητες του επαγγελματικού τουρισμού, αλλά και σε τεχνικές πωλήσεων τουριστικών προϊόντων και φυσικά στην γνώση και την εφαρμογή της ισχύουσας νομοθεσίας σε θέματα που αφορούν τα τουριστικά γραφεία και τα γραφεία μέλη της ΙΑΤΑ.

Επίσημες προαπαιτήσεις τις οποίες πρέπει να πληρούν οι υποψήφιοι για να κάνουν αίτηση για το πιστοποιητικό, είναι:

- Η ηλικία των 18 ετών και άνω ΚΑΙ
- Απόφοιτος/η Δευτεροβάθμιας εκπαίδευσης

Είτε

- Σχετική με το αντικείμενο επαγγελματική εμπειρία

Είτε

- Συμμετοχή, σχετική με το αντικείμενο, σε σεμινάριο – εκπαιδευτικό πρόγραμμα κατ' ελάχιστο 50 ωρών

Τα εξεταστικά κέντρα για να διεξάγουν εξετάσεις για το συγκεκριμένο σχήμα πιστοποίησης της Vellum, πρέπει να έχουν τον κατάλληλο εξοπλισμό και το λογισμικό που χρειάζεται για την αξιολόγηση των υποψηφίων.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 2: ΠΑΡΟΥΣΙΑΣΗ ΤΟΥ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΤΙΚΟΥ

2.1 Σκοπός - Ομάδα στόχος

Σκοπός του πιστοποιητικού είναι να αξιολογήσει τις γνώσεις/δεξιότητες ενός υποψηφίου σε βασικές έννοιες όπως ο τουρισμός, η οργάνωση των τουριστικών γραφείων, οι υπηρεσίες που παρέχονται από αυτά, τα είδη και τα ιδιαίτερα χαρακτηριστικά των τουριστικών γραφείων, τα είδη του αεροπορικού ταξιδιού, τη νομοθεσία που διέπει τη λειτουργία των τουριστικών γραφείων. Το συγκεκριμένο πιστοποιητικό εξετάζει την ικανότητα των υποψηφίων στην αναγνώριση των ειδών του αεροπορικού ταξιδιού, την χρήση του αεροπορικού αλφάβητου και των κωδικοποιήσεων, των GDS και των διαδικασιών όλων των τύπων κρατήσεων, την έκδοση και τη χρήση του voucher, αλλά και την ικανότητα σύνθεσης και κοστολόγησης πακέτου και σύναψης συμβολαίων, όπως allotment.

Αξιολογεί επίσης τις δεξιότητες/ ικανότητες επικοινωνίας και συνεργασίας με τους παραγωγούς των τουριστικών προϊόντων όπως είναι τα ξενοδοχεία, οι ξεναγοί, αλλά και με τους πελάτες κατά τη διαδικασία κράτησης ή διαχείρισης αντιρρήσεων και παραπόνων των πελατών. Αξιολογεί επίσης γνώσεις που αφορούν στην εξυπηρέτηση/ συναλλαγή με άτομα με αναπηρία/και χρόνιες παθήσεις και φυσικά στις γνώσεις βασικών στοιχείων των εργασιακών σχέσεων και διαχείρισης ανθρώπινου δυναμικού.

Το πιστοποιητικό ΥΠΑΛΛΗΛΟΣ ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΟΥ ΓΡΑΦΕΙΟΥ αφορά όλους τους εργαζόμενους στο κλάδο του τουρισμού, αλλά και όσους θέλουν να δραστηριοποιηθούν στον κλάδο αυτό. Παρέχει τη δυνατότητα πιστοποίησής τους ανεξαρτήτως αν διαθέτουν πτυχίο πανεπιστημίου ή όχι.

2.2 Δομή του πιστοποιητικού

Ο Υποψήφιος για να αποκτήσει το Πιστοποιητικό εξετάζεται σε όλες τις ενότητες. Οι ενότητες που διατίθενται στο πιστοποιητικό “Υπάλληλος Τουριστικού Γραφείου,” είναι οι παρακάτω:

Ενότητα εφαρμογής	Κατάσταση	Διάρκεια
1. Η Οργάνωση και η Λειτουργία των Τουριστικών Γραφείων	Βασική Ενότητα	45 λεπτά θεωρητική εξέταση
2. Κρατήσεις και Διεθνή Συστήματα Κρατήσεων	Βασική Ενότητα	
3. Έκδοση Αεροπορικών και Ακτοπλοϊκών Εισιτηρίων	Βασική Ενότητα	
4. Αεροπορικές Μεταφορές και Υπηρεσίες Αεροδρομίων	Βασική Ενότητα	
5. Επαγγελματικός Τουρισμός	Βασική Ενότητα	
6. Σχεδιασμός Τουριστικών Πακέτων	Βασική Ενότητα	
7. Εξυπηρέτηση Πελατών - Επικοινωνία και Τεχνικές Πωλήσεων	Βασική Ενότητα	
8. Στοιχεία Τουριστικής Νομοθεσίας	Βασική Ενότητα	
9. Αγγλικά	Βασική Ενότητα	

Η βάση ερωτήσεων (QDB) αποτελείται από 292 κρυπτογραφημένες με σύγχρονο αλγόριθμο (MD5) ερωτήσεις και πιθανές απαντήσεις (δολώματα).

Το εξεταστικό σύστημα της Vellum ακολουθεί την τυχαία λήψη 30 ερωτήσεων, από το σύνολο των παραπάνω ενοτήτων εφαρμογής, διαδικτυακά, χωρίς την ενδιάμεση παρεμβολή τρίτου μέρους, και τις ανακατεύει. Από τις 30 αυτές ερωτήσεις, επιλέγει ισόποσα εύκολες, Μέτριες και Δύσκολες.

Αυτές οι δεξιότητες εξετάζονται στον υπολογιστή με τη μορφή ερωτήσεων πολλαπλών επιλογών.

Για να πάρει το πιστοποιητικό ο υποψήφιος θα πρέπει να επιτύχει στην εξεταστική διαδικασία πιστοποίησης, με ποσοστό επιτυχίας 70%, στο σύνολο των ενοτήτων. Επισημαίνεται πως σε περίπτωση αποτυχίας, ο κάθε υποψήφιος έχει δικαίωμα επανάληψης της εξεταστικής διαδικασίας.

Εξέταση σε Εξεταστικό Κέντρο: Στις περιπτώσεις υποψηφίων με αναπηρία και ειδικές εκπαιδευτικές ανάγκες, όπως κάποιες από αυτές αναφέρονται στο Ν.3699/2008 (ΦΕΚ 199Α), η εξέταση διεξάγεται κατά περίπτωση όπως περιγράφεται πιο κάτω.

Σε κάθε περίπτωση θα πρέπει:

1. Να ενημερώσει έγκαιρα το εξεταστικό κέντρο, προκειμένου να προβεί στις απαραίτητες ενέργειες προμήθειας του ειδικού εξοπλισμού που ενδεχομένως χρειαστεί, για τον δεύτερο επιτηρητή που θα πρέπει να ορισθεί, καθώς και για την εύρεση ή τον ορισμό του κατάλληλου ατόμου που θα λειτουργήσει ως βοηθός/γραφέας, ο οποίος δεν θα πρέπει να συμμετείχε σε οποιαδήποτε πιθανή εκπαιδευτική διαδικασία με τον υποψήφιο.
2. Να προσκομίσει βεβαίωση που χορηγείται με γνωμάτευση Υγειονομικής Επιτροπής ή από Κρατικό Νοσηλευτικό Ίδρυμα ή από το αναγνωρισμένο από το Υπουργείο Παιδείας, Δια Βίου Μάθησης και Θρησκευμάτων Ιατροπαιδαγωγικό Κέντρο, στην οποία πρέπει να αναγράφεται η πάθηση.

Συγκεκριμένα οι «εξεταζόμενοι»:

α. που έχουν σοβαρά προβλήματα ακοής (κωφοί, βαρήκοοι) σε ποσοστό 67% και πάνω εξετάζονται κανονικά με την παρουσία ατόμου που γνωρίζει τη νοηματική μέθοδο για την παροχή οδηγιών και διευκρινήσεων προς τον εξεταζόμενο.

β. που έχουν αδυναμία αντίληψης των χρωμάτων, όλες οι ερωτήσεις που αφορούν σε χρώματα, αναφέρονται και ονομαστικά στο ζητούμενο χρώμα. Για την ορθή απάντηση στην αντίστοιχη ερώτηση οι εξεταζόμενοι επιτρέπεται να χρησιμοποιήσουν τις ετικέτες των χρωμάτων που εμφανίζονται στα αντίστοιχα μενού.

γ.1 που είναι τυφλοί, σύμφωνα με το ν.958/79 (ΦΕΚ 191 Α) ή έχουν ποσοστό αναπηρίας στην όρασή τους τουλάχιστον 67% ή είναι αμβλύωπες με ποσοστό αναπηρίας στην όρασή τους τουλάχιστον 67%, ή

γ.2 έχουν κινητική αναπηρία τουλάχιστον 67% μόνιμη ή προσωρινή που συνδέεται με τα άνω άκρα, ή

γ.3 πάσχουν από σπαστικότητα των άνω άκρων, ή

γ.4 πάσχουν από κάταγμα ή άλλη προσωρινή βλάβη των άνω άκρων που καθιστά αδύνατη τη χρήση τους για γραφή, ή

γ.5 παρουσιάζουν ειδικές μαθησιακές δυσκολίες όπως δυσλεξία, δυσγραφία, δυσαριθμησία, δυσαναγνωσία, δυσορθρογραφία και

γ.6 παρουσιάζουν το φάσμα αυτισμού,

εξετάζονται με τη βοήθεια βοηθού/γραφέα. Ο βοηθός γραφέας διαβάζει τις ερωτήσεις και πληκτρολογεί τις απαντήσεις του εξεταζόμενου.

Σημείωση: Οι «εξεταζόμενοι» της περίπτωσης γ.1 αν δεν υπάρχει εγκατεστημένο ειδικό λογισμικό (Screen magnification software) μπορούν να χρησιμοποιήσουν επίσης από τα Βοηθήματα των Windows τον Μεγεθυντικό φακό.

Σε όλους τους «εξεταζόμενους» παρέχεται επιπλέον χρόνος εξέτασης 30 λεπτών.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 3: ΔΟΜΗ ΚΑΙ ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΟ ΤΗΣ ΕΞΕΤΑΣΤΕΑΣ ΥΛΗΣ

3.1 Αντικείμενα αξιολόγησης και κριτήρια απόδοσης

Ακολουθούν λεπτομέρειες για τις εξεταζόμενες ενότητες. Για κάθε ενότητα, προσδιορίζονται τα σχετικά Αντικείμενα αξιολόγησης που αντιστοιχούν και στις συγκεκριμένες δεξιότητες που οι υποψήφιοι πρέπει να επιδείξουν για να επιτύχουν σε κάθε ενότητα.

Για να προετοιμαστούν πλήρως για τις εξετάσεις, οι υποψήφιοι πρέπει να μπορούν να ικανοποιήσουν όλα τα Αντικείμενα Αξιολόγησης, ενώ κατά την εξεταστική διαδικασία μπορεί να μην εξεταστούν απευθείας σε όλα τα Αντικείμενα Αξιολόγησης.

Οι υποψήφιοι πρέπει να έχουν βασικές γνώσεις χειρισμού του πληκτρολογίου και του ποντικιού του υπολογιστή, καθώς η εξεταστική διαδικασία διεξάγεται με τη χρήση ηλεκτρονικού υπολογιστή. Οι εξετάσεις (τα κουμπιά ελέγχου της εφαρμογής εξέτασης) διατίθενται στα Ελληνικά.

*Η εξεταστέα ύλη (οι ερωτήσεις στις οποίες εξετάζεται ο Υποψήφιος) είναι στην **ελληνική γλώσσα**, ενώ ένα μέρος της στην **αγγλική**. **Συστήνεται η βασική γνώση και κατανόηση της Αγγλικής γλώσσας.***

Οι τελικές εξετάσεις είναι σχεδιασμένες ώστε να δίνουν στους υποψήφιους τη δυνατότητα να δείξουν ότι μπορούν να εφαρμόσουν τις δεξιότητες που παρουσιάζονται στην εξεταστέα ύλη.

Σημαντική σημείωση: Όπως περιγράφεται στην αρχή των ξεχωριστών ενοτήτων, από τους υποψηφίους ζητείται να γνωρίζουν όλα τα αντικείμενα αξιολόγησης της εξεταστέας ύλης, προκειμένου να αξιολογηθούν σε μία εξεταστική ώρα, στις ενότητες εφαρμογής.

3.2 Περιεχόμενα εξεταστέας ύλης

Ενότητα 1^η: Η ΟΡΓΑΝΩΣΗ ΚΑΙ Η ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑ ΤΩΝ ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΩΝ ΓΡΑΦΕΙΩΝ

Στην εισαγωγική αυτή ενότητα εξετάζονται οι βασικές έννοιες του τουρισμού, του τουριστικού γραφείου και των παρεχόμενων υπηρεσιών. Επικεντρώνεται η συγκεκριμένη ενότητα στα είδη των τουριστικών γραφείων και στο αντικείμενο αυτών, στην οργανωτική τους δομή, στις συνεργασίες με τις τουριστικές επιχειρήσεις και τα τουριστικά επαγγέλματα καθώς και στη διαδικασία των ξενοδοχειακών κρατήσεων και των προμηθειών που αποτελούν το οικονομικό όφελος του τουριστικού πράκτορα. Εξετάζονται επίσης οι γνώσεις σχετικά με τις θεμελιώδεις έννοιες για τις εργασιακές σχέσεις και τη διαχείριση ανθρώπινου δυναμικού.

Αντικείμενα Αξιολόγησης	Δεξιότητες/ Ικανότητες
1.1 Η έννοια του Τουρισμού και του τουριστικού προϊόντος	Δεξιότητες: ▪ Γνώση των βασικών αρχών του τουρισμού και του τουριστικού προϊόντος ▪ Να ορίζουν τα είδη και τα χαρακτηριστικά των τουριστικών γραφείων ▪ Να γνωρίζουν τα δικαιώματα και τις υποχρεώσεις τους, όπως αυτά απορρέουν από το θεσμικό πλαίσιο που διέπει την εργασία τους ▪ Να κατανοούν τις διαδικασίες κρατήσεων. ▪ Να γνωρίζουν την έννοια και της πολιτικής των τιμών και των προμηθειών Ικανότητες: ▪ Να αντιλαμβάνονται τη σειρά των υπηρεσιών που παρέχονται από τα τουριστικά γραφεία ▪ Να εντοπίζουν και να αξιοποιούν ευκαιρίες απασχόλησης στον τουριστικό κλάδο ▪ Να εφαρμόζουν μεθόδους αξιολόγησης, εκπαίδευσης, παρακίνησης και ενδυνάμωσης του προσωπικού ▪ Να επιλέγουν προσωπικό για τουριστικό γραφείο ▪ Να αξιοποιούν με επιτυχία τη συνεργασία τους με άλλες τουριστικές επιχειρήσεις και επαγγελματίες του κλάδου.
1.2 Η έννοια του Ταξιδιωτικού Πράκτορα και οι προοπτικές του κλάδου	
1.3 Τουριστικό Γραφείο και παρεχόμενες υπηρεσίες	
1.4 Διακρίσεις Τουριστικών Γραφείων	
1.5 Η Οργάνωση των Τουριστικών γραφείων.	
1.6 Τμήμα Κρατήσεων και Ξενοδοχειακές Κρατήσεις	
1.7 Τουριστικά Γραφεία και Συνεργασίες	
1.8 Τουριστικά Γραφεία και Προμήθειες	
1.9 Οι Εργασιακές Σχέσεις στα Τουριστικά Γραφεία	

Ενότητα 2^η: ΚΡΑΤΗΣΕΙΣ ΚΑΙ ΔΙΕΘΝΗ ΣΥΣΤΗΜΑΤΑ ΚΡΑΤΗΣΕΩΝ

Σε αυτή την ενότητα εξετάζονται τα συστήματα κρατήσεων και των παγκόσμιων συστημάτων διανομής, αρχικά μέσα από την ιστορική αναδρομή και στη συνέχεια μέσα από την αναλυτική περιγραφή. Αξιολογούνται οι σχετικές γνώσεις στον διαχωρισμό των διαφορετικών συστημάτων κρατήσεων, στην περιγραφή των λειτουργιών τους και στη χρησιμότητα αυτών.

Αντικείμενα αξιολόγησης	Δεξιότητες/ Ικανότητες
2.1 Ιστορική αναδρομή στα Συστήματα κρατήσεων	Δεξιότητες: - Πρακτική εφαρμογή των συστημάτων κρατήσεων - Εφαρμογή των καναλιών διανομής των τουριστικών προϊόντων - Διάκριση μεταξύ των διαφόρων συστημάτων κρατήσεων Ικανότητες: - Να αντιλαμβάνονται τη σημασία της της χρήσης των συστημάτων κρατήσεων - Να αξιοποιούν τις δυνατότητες που παρέχουν τα συστήματα κρατήσεων
2.2 Από τα CRS στα GDS	
2.3 Global Distribution Systems (GDS)	
2.4 Hotel Distribution Systems (HDS)	
2.5 Internet Distribution Systems (IDS)	
2.6 On line συστήματα υποστήριξης κρατήσεων	

Ενότητα 3^η: ΕΚΔΟΣΗ ΑΕΡΟΠΟΡΙΚΩΝ ΚΑΙ ΑΚΤΟΠΛΟΙΚΩΝ ΕΙΣΙΤΗΡΙΩΝ

Η συγκεκριμένη ενότητα επικεντρώνεται στη διαδικασία της έκδοσης των αεροπορικών και ακτοπλοϊκών εισιτηρίων, στη χρήση του e-ticket και τις γενικότερες δυνατότητες των GDS. Εξετάζονται οι γνώσεις που αφορούν στα είδη των αεροπορικών ταξιδιών, στη χρήση του αεροπορικού αλφάβητου και στην χρησιμότητα κωδικοποιήσεων σχετικά με τα αεροδρόμια, τις αεροπορικές εταιρίες, τους μήνες κλπ.

Αντικείμενα αξιολόγησης	Δεξιότητες/ Ικανότητες
3.1 Αεροπορικά Εισιτήρια	Δεξιότητες: ▪ Να αναγνωρίζουν τα είδη του αεροπορικού εισιτηρίου ▪ Να χρησιμοποιούν τα αεροπορικό αλφάβητο και τις κωδικοποιήσεις. ▪ Να υπολογίζουν την ώρα άφιξης ενός αεροσκάφους στον προορισμό. ▪ Να χρησιμοποιούν τη σχετική ορολογία. Ικανότητες: ▪ Να αναγνωρίζουν τα οφέλη της χρήσης του e-ticket ▪ Να εφαρμόζουν σωστά τα βήματα στη διαδικασία κράτησης μέσω GDS ▪ Να αξιοποιούν τις δυνατότητες που προσφέρει το on line ticketing.
3.2 Το Αεροπορικό Αλφάβητο	
3.3 Κωδικοποιήσεις και συντομογραφίες	
3.4 Είδη αεροπορικών ταξιδιών	
3.5 Βασικοί όροι	
3.6 Διαίρεση της υδρογείου σε γεωγραφικές περιοχές σύμφωνα με την IATA	
3.7 Υπολογισμός της τοπικής ώρας με βάση την ώρα Greenwich	
3.8 Το Ακτοπλοϊκό Εισιτήριο	

Ενότητα 4^η: ΑΕΡΟΠΟΡΙΚΕΣ ΜΕΤΑΦΟΡΕΣ ΚΑΙ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΑΕΡΟΔΡΟΜΙΩΝ

Σε αυτή την ενότητα εξετάζονται τα βασικά ποιοτικά χαρακτηριστικά του αεροπορικού προϊόντος, οι τύποι και οι διακρίσεις των αεροσκαφών, οι υπηρεσίες των αεροδρομίων και η σχετική ορολογία στην εξυπηρέτηση πελατών, οι αεροπορικές εταιρείες και οι συνεργασίες αυτών, καθώς και υπηρεσίες handling.

Αντικείμενα αξιολόγησης	Δεξιότητες/ Ικανότητες
4.1. Αεροπορικό Προϊόν και Αεροσκάφη	Δεξιότητες: - Αποτελεσματική χρήση της βασικής ορολογίας στην εξυπηρέτηση επιβατών αεροδρομίου . - Εφαρμογή των γνώσεων σχετικά με τα αεροσκάφη και τα χαρακτηριστικά τους. - Κατανόηση των πλεονεκτημάτων των Αεροπορικών Συμμάχων Ικανότητες: - Ολοκληρωμένη Συνεργασία με τις Αρχές του αεροδρομίου. - Κατανόηση της σπουδαιότητας των υπηρεσιών Handling.
4.2. Αεροδρόμια και Αρχές Αεροδρομίου	
4.3 Στοιχεία βασικής ορολογίας εξυπηρέτησης επιβατών αεροδρομίου	
4.3. Οι αεροπορικές Εταιρείες	
4.4. Αεροπορικές Συμμαχίες	
4.5. Υπηρεσίες Εξυπηρέτησης Αεροδρομίων	

Ενότητα 5^η: ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΟΣ ΤΟΥΡΙΣΜΟΣ

Η πέμπτη ενότητα αφορά στην ανάδειξη των παραμέτρων που αναδεικνύουν τη σπουδαιότητα του επαγγελματικού τουρισμού (mice) και των διακρίσεων του. Εξετάζεται ο επαγγελματικός τουρισμός, αναφέρονται οι βασικότερες κατηγορίες επαγγελματικών ταξιδιών με τα χαρακτηριστικά τους, σημειώνονται τα οφέλη για τον τόπο προορισμού από τον επαγγελματικό τουρισμό και προσεγγίζεται η έννοια του συνεδριακού τουρισμού και των βασικών διαδικασιών οργάνωσης των συνεδρίων.

Αντικείμενα Αξιολόγησης	Δεξιότητες/ Ικανότητες
5.1 Επαγγελματικός Τουρισμός - MICE	Δεξιότητες: - Διάκριση μεταξύ των διαφορετικών ειδών του επαγγελματικού τουρισμού. - Αναγνώριση του τρόπου σχεδιασμού των ταξιδιών κινήτρων. Ικανότητες: - Να κατανοεί τη σημαντικότητα των επαγγελματικών ταξιδιών για την τουριστική αγορά. - Να αναφέρει τα βασικά χαρακτηριστικά των ομάδων που μετακινούνται για επαγγελματικούς λόγους. - Να εφαρμόζει τις ενέργειες διοργάνωσης ενός συνεδρίου.
5.2 Επιχειρηματικά Ταξίδια	
5.3 Ταξίδια Κινήτρων	
5.4 Εκθέσεις	
5.5 Συνέδρια	

Ενότητα 6^η: ΣΧΕΔΙΑΣΜΟΣ ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΩΝ ΠΑΚΕΤΩΝ

Η ενότητα αυτή εμπεριέχει τα κύρια μέσα κατανόησης του δικτύου διανομής τουριστικών προϊόντων και υπηρεσιών. Εξετάζονται η έννοια του τουριστικού πακέτου, οι διακρίσεις αυτού, η δομή και τα γενικά χαρακτηριστικά του. Η συγκεκριμένη ενότητα επικεντρώνεται στα κριτήρια επιλογής, στον τρόπο, στη διαδικασία αγοράς των ΙΤ καθώς και στην ανάλυση του σχεδιασμού και της κοστολόγησης των τουριστικών πακέτων, ατομικών ή ομαδικών.

Αντικείμενα Αξιολόγησης	Δεξιότητες/ Ικανότητες
6.1 Το Δίκτυο Διανομής του Τουριστικού Προϊόντος	Δεξιότητες: ▪ Να αναγνωρίζουν την λειτουργία του δικτύου διανομής του τουριστικού προϊόντος ▪ Να κατανοούν το ρόλο και τη σχέση των εμπλεκομένων στο τουριστικό κύκλωμα. Ικανότητες: ▪ Να ακολουθούν τα στάδια δημιουργίας των τουριστικών πακέτων. ▪ Να σχεδιάζουν, να διοργανώνουν και να κοστολογούν τουριστικά πακέτα.
6.2 Τουριστικά Πακέτα	
6.3 Διακρίσεις των τουριστικών πακέτων	
6.4 Γενικά χαρακτηριστικά των τουριστικών πακέτων	
6.5 Τουριστικά Πακέτα Μεμονωμένων Ταξιδιωτών (Ι.Ι.Τ.)	
6.6 Τουριστικά Πακέτα Ομάδων Ταξιδιωτών (Ο.Ι.Τ.)	

Ενότητα 7^η: ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗ ΠΕΛΑΤΩΝ - ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑ ΚΑΙ ΤΕΧΝΙΚΕΣ ΠΩΛΗΣΕΩΝ

Η ενότητα αυτή εμπεριέχει το σύνολο των εργασιών και ενεργειών που αφορούν στους τρόπους προβολής και προώθησης των τουριστικών προϊόντων και υπηρεσιών, στο πλαίσιο της εξυπηρέτησης των πελατών ενός τουριστικού γραφείου. Εξετάζονται οι σκοποί της επικοινωνίας και αναλύονται η διαφήμιση, η χρήση των τουριστικών εντύπων, οι δημόσιες σχέσεις και η προσωπική πώληση. Αναφέρονται επίσης οι κανόνες και τα στάδια των πωλήσεων, η σπουδαιότητα της ακρόασης και η τεχνική αντιμετώπισης των αντιρρήσεων. Η εξέταση ολοκληρώνεται με την ενότητα που αφορά στην εξυπηρέτηση/συναλλαγή με άτομα με αναπηρία ή/και χρόνιες παθήσεις.

Αντικείμενα Αξιολόγησης	Δεξιότητες/ Ικανότητες
7.1 Εξυπηρέτηση πελατών και επικοινωνία	<u>Δεξιότητες:</u> ▪ Να διακρίνουν τις μορφές της αναπηρίας ▪ Χρήση των βασικών τρόπων προβολής και προώθησης των τουριστικών προϊόντων. ▪ Σωστή χρήση των εργαλείων προώθησης. ▪ Αποτελεσματική διαχείριση παραπόνων <u>Ικανότητες:</u> ▪ Να τηρούν τους κανόνες της αποτελεσματικής επικοινωνίας. ▪ Να κατανοούν τα εμπόδια που αντιμετωπίζουν τα άτομα με αναπηρία όταν ταξιδεύουν ▪ Να αποκτήσουν ικανότητα διαχείρισης κρίσεων και παραπονούμενων πελατών. ▪ Να σχεδιάζουν και να οργανώνουν σωστά τις προσωπικές πωλήσεις. ▪ Να εξυπηρετούν τα άτομα με αναπηρία
7.2 Τρόποι προβολής και προώθησης	
7.3 Η διαφήμιση	
7.4 Δημόσιες σχέσεις	
7.5 Προσωπική πώληση	
7.6 Η Τεχνική Πωλήσεων των Τουριστικών Γραφείων	
7.7 Τα στάδια της πώλησης	
7.8 Η Ακρόαση	
7.9 Η τηλεφωνική επικοινωνία	
7.10 Η αντιμετώπιση των παραπόνων	
7.11 Εξυπηρέτηση/ συναλλαγή με άτομα με αναπηρία ή/ και χρόνιες παθήσεις	

Ενότητα 8^η: ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΗΣ ΝΟΜΟΘΕΣΙΑΣ

Η συγκεκριμένη ενότητα εξετάζει τη σχετική νομοθεσία που διέπει τις διαδικασίες έναρξης λειτουργίας των τουριστικών και διαδικτυακών τουριστικών γραφείων (ΟΤΑ), της διαδικασίας έκδοσης του ειδικού σήματος λειτουργίας των τουριστικών γραφείων, την έγκριση του διακριτικού τίτλου και τη σχετική νομική υπόσταση. Η παρούσα ενότητα επικεντρώνεται στα προνόμια των γραφείων από την πιστοποίηση ΙΑΤΑ.

Αντικείμενα αξιολόγησης	Δεξιότητες/ Ικανότητες
8.1 Η τουριστική νομοθεσία που αφορά στην ίδρυση των Τουριστικών Γραφείων	<u>Δεξιότητες:</u> ▪ Διάκριση των τουριστικών γραφείων ▪ Γνώση της ισχύουσας νομοθεσίας για την ίδρυση και λειτουργία των κλασικών και On line τουριστικών γραφείων <u>Ικανότητες:</u> ▪ Αντίληψη της σπουδαιότητας πιστοποίησης από την ΙΑΤΑ ▪ Εφαρμογή των βημάτων στην ίδρυση των τουριστικών γραφείων.
8.2 Διαδικασία έκδοσης του ειδικού σήματος λειτουργίας των τουριστικών γραφείων	
8.3 Διακριτικός τίτλος, Λογότυπο, Όνομα και Σύμβολο των τουριστικών γραφείων	
8.4 International Air Transport Association, ΙΑΤΑ	
8.5 Ίδρυση και έναρξη λειτουργίας διαδικτυακών τουριστικών γραφείων	

Ενότητα 9η: ΑΓΓΛΙΚΑ

Η συγκεκριμένη ενότητα εξετάζει τις βασικές γνώσεις στην τουριστική ορολογία που χρησιμοποιείται από τους υπαλλήλους των τουριστικών γραφείων στην αγγλική γλώσσα, καθώς όπως αναφέρεται και στο επαγγελματικό περίγραμμα της ειδικότητας, οι υπάλληλοι των τουριστικών γραφείων έρχονται σε άμεση επαφή με πελάτες διαφορετικών εθνικοτήτων.

Αντικείμενα αξιολόγησης	Δεξιότητες/ Ικανότητες
8.1 Ορολογία βασικών εργασιών ενός τουριστικού γραφείου στην αγγλική γλώσσα	Δεξιότητες: • Να γνωρίζουν τα βασικά στοιχεία επικοινωνίας στην αγγλική γλώσσα • Να κατανοούν την σχετική ελληνική και αγγλική ορολογία • Να ξεχωρίζουν στα αντίστοιχα έντυπα τη χρήση αγγλικών όρων Ικανότητες: • Να μπορούν να επικοινωνήσουν αποτελεσματικά με τους πελάτες • Να είναι σε θέση να κατανοήσουν request πελατών που να αφορούν στις υπηρεσίες των τουριστικών γραφείων • Να υιοθετούν τη χρήση των χαιρετισμών στην αγγλική για τους αλλοδαπούς πελάτες.
8.2 Ορολογία κρατήσεων	
8.3 Ορολογία τουριστικών πακέτων	
8.4 Ορολογία για το αεροπορικό προϊόν	
8.5 Ορολογία ξενοδοχείων	
8.6 Χρήσιμες λέξεις	
8.7 Χρήσιμοι διάλογοι	
8.8 Χαιρετισμοί	

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 4: ΠΡΟΤΕΙΝΟΜΕΝΗ ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ

Open Seas – Διανομή Ακτοπλοϊκών Εισιτηρίων, <http://www.forthcrs.gr/el/products/open-seas/open-seas.html>

ELEVATOR (2018) Οδηγός Προσβάσιμου Τουρισμού. Διαθέσιμο στο https://www.accessibletourism.org/resources/20180812_enat_greek_3_io3-_policy-makers_kp-20180817.pdf

Γαλίτης, Γ. (1999). Αεροπορικοί Ναύλοι-Ticketing, Προπομπός, Αθήνα

ΔΥΠΑ (2022) Οδηγός Εξυπηρέτησης Ατόμων για Ειδικές και Ευπαθείς Κοινωνικές Ομάδες. Διαθέσιμο στο <https://www.dypa.gov.gr/storage/eko/odhgos-eksyphrethshs-gia-idikes-kai-efpathis-kinonikes-omades.pdf>

Κατσώνη, Β (2006). Συστήματα Ηλεκτρονικών Κρατήσεων στον Τουρισμό. Αθήνα: Interbooks

Κραβαρίτης, Κ. και Παπαγεωργίου, Α., (2007).Επαγγελματικός Τουρισμός- Οργάνωση Συνεδρίων .Αθήνα: Interbooks

Κυπριακός Οργανισμός Τυποποίησης (2021) Διεθνές Πρότυπο για τον Προσβάσιμο Τουρισμό. Διαθέσιμο στο https://www.cys.org.cy/images/ISO_21902_2021_Tourism_and_related_services_Accessible_tourism_for_all_Requirements_and_recommendations.pdf

Λαλούμης, Δ (2015) Διοίκηση Ανθρώπινου Δυναμικού Τουριστικών Επιχειρήσεων. Αθήνα : Ελληνικά Ηλεκτρονικά Συγγράμματα και Βοηθήματα

Λαϊνός, Ι (1999) Αεροπορικοί Ναύλοι: Έκδοση Αεροπορικού Εισιτηρίου. Αθήνα: Interbooks

Λέκκα, Α. Αεροδρόμιο: (1997), Λειτουργία και Εξυπηρέτηση Πελατών, Έλλην, Αθήνα.

Παπαγεωργίου, Α. (2004). Αρχές λειτουργίας τουριστικών γραφείων, Interbooks, Αθήνα

Παπαγεωργίου, Α. (2007). Οργάνωση και λειτουργία τουριστικών γραφείων, Interbooks, Αθήνα

Παπαγεωργίου, Α.(2004). Δεξιότητες πωλήσεων των ταξιδιωτικών συμβούλων, Σύνεδρον, Αθήνα

Πρίντεζης, Γ.Φ. (1995). Αεροπορικό Μάρκετινγκ, Έλλην, Αθήνα

Σαλεσιώτης Μ. (1999). Ανθρώπινες Εργασιακές Σχέσεις στις τουριστικές επιχειρήσεις. Αθήνα: Inter-books

Σωτηριάδης, Μ. (2001). Ταξιδιωτικά πρακτορεία, incoming & outgoing, Αθήνα :Προπομπός

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 5: ΠΙΝΑΚΑΣ ΑΝΑΘΕΩΡΗΣΕΩΝ

Ο παρακάτω πίνακας περιέχει το ιστορικό αναθεωρήσεων του παρόντος Syllabus.

ΗΜΕΡΟΜΗΝΙΑ	ΣΧΟΛΙΑ
22/12/20	νέος τίτλος σχ. πιστ.
18/3/21	προαπαιτήσεις, επισημάνση ότι το εξ. συστ. τραβαι ερ. από όλες τις ενότητες
19/01/24	Ανανέωση ύλης στο σύνολο, §2.2 QDB, §3.1 αναφορά στην αγγλική γλώσσα στις εξ., §3.2 εν. 1, εν. 7, εν. 9