

Γενική Γραμματεία
Επαγγελματικής Εκπαίδευσης Κατάρτισης
Διά Βίου Μάθησης και Νεολαίας

ΟΔΗΓΟΣ ΚΑΤΑΡΤΙΣΗΣ

Ειδικότητα: Στέλεχος Υπηρεσιών
Αερομεταφοράς

Κωδικός: 28-00-07-0

ΙΕΚ

2020-21

**Συγγραφή Οδηγού Κατάρτισης
στην Ειδικότητα:**

**«Στέλεχος Υπηρεσιών
Αερομεταφοράς»**

Συντάκτης

Καλλίμαχος Γεώργιος

Επιμέλεια σύνταξης

Καλλίμαχος Γεώργιος

Τουρτούρη Μυρτώ

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

Περιεχόμενα

| | |
|---|----|
| Εισαγωγή..... | 14 |
| Μέρος Α΄ | 16 |
| ΠΡΟΣΔΙΟΡΙΣΜΟΣ ΕΙΔΙΚΟΤΗΤΑΣ | 16 |
| 1. Τίτλος της ειδικότητας και ομάδα προσανατολισμού | 17 |
| 1.1 Τίτλος ειδικότητας..... | 17 |
| 1.2 Ομάδα προσανατολισμού (επαγγελματικός τομέας) | 17 |
| 2. Συνοπτική περιγραφή ειδικότητας..... | 17 |
| 2.1 Ορισμός και περιγραφή ειδικότητας..... | 18 |
| 2.2 Αρμοδιότητες/Καθήκοντα | 18 |
| 2.3. Προοπτικές απασχόλησης στον κλάδο ή τομέα | 20 |
| 3. Προϋποθέσεις εγγραφής και διάρκεια σπουδών | 21 |
| 3.1 Προϋποθέσεις εγγραφής | 21 |
| 3.2 Διάρκεια σπουδών | 21 |
| 4. Χορηγούμενοι τίτλοι – Βεβαιώσεις – Πιστοποιητικά..... | 21 |
| 5. Αντιστοιχίσεις ειδικότητας | 22 |
| 6. Κατατάξεις εγγραφής άλλων τίτλων επαγγελματικής εκπαίδευσης και κατάρτισης στην ειδικότητα | 22 |
| 7. Εθνικό Πλαίσιο Προσόντων | 22 |
| 8. Πιστωτικές μονάδες..... | 22 |
| 9. Σχετική νομοθεσία | 23 |
| 10. Επαγγελματικά δικαιώματα | 23 |
| 11. Πρόσθετες πηγές πληροφόρησης | 23 |
| Μέρος Β΄ | 24 |
| ΣΚΟΠΟΣ & ΠΡΟΣΔΟΚΩΜΕΝΑ ΜΑΘΗΣΙΑΚΑ ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ ΤΟΥ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΟΣ ΣΠΟΥΔΩΝ ΤΗΣ ΕΙΔΙΚΟΤΗΤΑΣ | 24 |
| 1. Βασικός σκοπός του προγράμματος σπουδών της ειδικότητας..... | 25 |
| 2. Προσδοκώμενα μαθησιακά αποτελέσματα του προγράμματος σπουδών | 25 |
| Μέρος Γ΄ | 28 |
| ΕΚΠΑΙΔΕΥΤΙΚΕΣ ΠΡΟΔΙΑΓΡΑΦΕΣ & ΑΝΑΛΥΤΙΚΟ ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΟ ΤΟΥ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΟΣ ΣΠΟΥΔΩΝ | 28 |
| 1. Ωρολόγιο πρόγραμμα..... | 29 |
| 2. Αναλυτικό πρόγραμμα..... | 30 |
| 2.1 ΕΞΑΜΗΝΟ Α΄ | 30 |
| 2.1.Α. ΜΑΘΗΣΙΑΚΗ ΕΝΟΤΗΤΑ: BUSINESS ENGLISH AND TOURISM TERMINOLOGY | 30 |

| | | |
|--------|--|----|
| • | Περίληψη της μαθησιακής ενότητας | 30 |
| • | Προσδοκώμενα μαθησιακά αποτελέσματα..... | 30 |
| • | Βασικές λέξεις – Έννοιες κλειδιά..... | 30 |
| • | Κατανομή σε μαθησιακές υποενότητες | 30 |
| • | Αριθμός ωρών διδασκαλίας της μαθησιακής ενότητας ανά εβδομάδα 31 | |
| • | Προτεινόμενες πηγές μελέτης..... | 31 |
| 2.1.Β. | ΜΑΘΗΣΙΑΚΗ ΕΝΟΤΗΤΑ: ΓΑΛΛΙΚΑ | 31 |
| • | Περίληψη της μαθησιακής ενότητας | 31 |
| • | Προσδοκώμενα μαθησιακά αποτελέσματα..... | 31 |
| • | Βασικές λέξεις – Έννοιες κλειδιά..... | 31 |
| • | Κατανομή σε μαθησιακές υποενότητες | 31 |
| • | Αριθμός ωρών διδασκαλίας της μαθησιακής ενότητας ανά εβδομάδα 32 | |
| • | Προτεινόμενες πηγές μελέτης..... | 32 |
| 2.1.Γ. | ΜΑΘΗΣΙΑΚΗ ΕΝΟΤΗΤΑ: ΤΟΥΡΙΣΜΟΣ ΚΑΙ ΑΕΡΟΠΟΡΙΚΗ ΒΙΟΜΗΧΑΝΙΑ ΜΕΤΑΦΟΡΩΝ..... | 32 |
| • | Περίληψη της μαθησιακής ενότητας | 32 |
| • | Προσδοκώμενα μαθησιακά αποτελέσματα..... | 32 |
| • | Βασικές λέξεις – Έννοιες κλειδιά..... | 32 |
| • | Κατανομή σε μαθησιακές υποενότητες | 33 |
| • | Αριθμός ωρών διδασκαλίας της μαθησιακής ενότητας ανά εβδομάδα 33 | |
| • | Προτεινόμενες πηγές μελέτης..... | 33 |
| 2.1.Δ. | ΜΑΘΗΣΙΑΚΗ ΕΝΟΤΗΤΑ: ΤΑΞΙΔΙΩΤΙΚΗ ΓΕΩΓΡΑΦΙΑ ΚΑΙ ΤΑΞΙΔΙΩΤΙΚΟΙ ΟΔΗΓΟΙ..... | 33 |
| • | Περίληψη της μαθησιακής ενότητας | 33 |
| • | Προσδοκώμενα μαθησιακά αποτελέσματα..... | 33 |
| • | Βασικές λέξεις – Έννοιες κλειδιά..... | 34 |
| • | Κατανομή σε μαθησιακές υποενότητες | 34 |
| • | Αριθμός ωρών διδασκαλίας της μαθησιακής ενότητας ανά εβδομάδα 34 | |
| • | Προτεινόμενες πηγές μελέτης..... | 35 |
| 2.1.Ε. | ΜΑΘΗΣΙΑΚΗ ΕΝΟΤΗΤΑ: ΟΡΓΑΝΩΣΗ ΚΑΙ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑ ΤΑΞΙΔΙΩΤΙΚΟΥ ΓΡΑΦΕΙΟΥ ΚΑΙ ΑΕΡΟΠΟΡΙΚΗΣ ΕΤΑΙΡΕΙΑΣ..... | 35 |
| • | Περίληψη της μαθησιακής ενότητας | 35 |

| | |
|---|----|
| • Προσδοκώμενα μαθησιακά αποτελέσματα..... | 35 |
| • Βασικές λέξεις – Έννοιες κλειδιά..... | 35 |
| • Κατανομή σε μαθησιακές υποενότητες..... | 36 |
| • Αριθμός ωρών διδασκαλίας της μαθησιακής ενότητας ανά εβδομάδα 36 | |
| • Προτεινόμενες πηγές μελέτης..... | 36 |
| 2.1.ΣΤ. ΜΑΘΗΣΙΑΚΗ ΕΝΟΤΗΤΑ: ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΟ ΚΑΙ ΑΕΡΟΠΟΡΙΚΟ ΜΑΡΚΕΤΙΝΓΚ . | 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..... | 38 |
| 2.1.Ζ. ΜΑΘΗΣΙΑΚΗ ΕΝΟΤΗΤΑ: ΑΕΡΟΠΟΡΙΚΟ ΔΙΚΑΙΟ ΚΑΙ ΔΙΕΘΝΕΣ ΣΧΕΣΕΙΣ (IATA, ICAO, UFTAA)..... | 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.Η. ΜΑΘΗΣΙΑΚΗ ΕΝΟΤΗΤΑ: ΜΕΤΑΦΟΡΑ ΕΜΠΟΡΕΥΜΑΤΩΝ CARGO | 39 |
| • Περίληψη της μαθησιακής ενότητας | 39 |
| • Προσδοκώμενα μαθησιακά αποτελέσματα..... | 39 |
| • Βασικές λέξεις – Έννοιες κλειδιά..... | 40 |
| • Κατανομή σε μαθησιακές υποενότητες..... | 40 |
| • Αριθμός ωρών διδασκαλίας της μαθησιακής ενότητας ανά εβδομάδα 40 | |
| • Προτεινόμενες πηγές μελέτης..... | 41 |
| 2.1.Θ. ΜΑΘΗΣΙΑΚΗ ΕΝΟΤΗΤΑ: ΑΕΡΟΠΟΡΙΚΟΙ ΝΑΥΛΟΙ | 41 |
| • Περίληψη της μαθησιακής ενότητας | 41 |
| • Προσδοκώμενα μαθησιακά αποτελέσματα..... | 41 |
| • Βασικές λέξεις – Έννοιες κλειδιά..... | 41 |
| • Κατανομή σε μαθησιακές υποενότητες..... | 41 |

| | | |
|--------|---|----|
| • | Αριθμός ωρών διδασκαλίας της μαθησιακής ενότητας ανά εβδομάδα | 42 |
| • | Προτεινόμενες πηγές μελέτης..... | 42 |
| 2.1.1. | ΜΑΘΗΣΙΑΚΗ ΕΝΟΤΗΤΑ: ΠΡΑΚΤΙΚΗ ΕΦΑΡΜΟΓΗ ΣΤΗΝ ΕΙΔΙΚΟΤΗΤΑ..... | 42 |
| • | Περίληψη της μαθησιακής ενότητας | 42 |
| • | Προσδοκώμενα μαθησιακά αποτελέσματα..... | 42 |
| • | Βασικές λέξεις – Έννοιες κλειδιά | 42 |
| • | Κατανομή σε μαθησιακές υποενότητες | 43 |
| • | Αριθμός ωρών διδασκαλίας της μαθησιακής ενότητας ανά εβδομάδα | 43 |
| • | Προτεινόμενες πηγές μελέτης..... | 43 |
| 2.2 | ΕΞΑΜΗΝΟ Β΄ | 43 |
| 2.2.A. | ΜΑΘΗΣΙΑΚΗ ΕΝΟΤΗΤΑ: BUSINESS ENGLISH AND TOURISM TERMINOLOGY | 43 |
| • | Περίληψη της μαθησιακής ενότητας | 43 |
| • | Προσδοκώμενα μαθησιακά αποτελέσματα..... | 43 |
| • | Βασικές λέξεις – Έννοιες κλειδιά | 44 |
| • | Κατανομή σε μαθησιακές υποενότητες | 44 |
| • | Αριθμός ωρών διδασκαλίας της μαθησιακής ενότητας ανά εβδομάδα | 44 |
| • | Προτεινόμενες πηγές μελέτης..... | 44 |
| 2.2.B. | ΜΑΘΗΣΙΑΚΗ ΕΝΟΤΗΤΑ: ΓΑΛΛΙΚΑ | 44 |
| • | Περίληψη της μαθησιακής ενότητας | 44 |
| • | Προσδοκώμενα μαθησιακά αποτελέσματα..... | 44 |
| • | Βασικές λέξεις – Έννοιες κλειδιά | 45 |
| • | Κατανομή σε μαθησιακές υποενότητες | 45 |
| • | Αριθμός ωρών διδασκαλίας της μαθησιακής ενότητας ανά εβδομάδα | 45 |
| • | Προτεινόμενες πηγές μελέτης..... | 45 |
| 2.2.Γ. | ΜΑΘΗΣΙΑΚΗ ΕΝΟΤΗΤΑ: ΤΟΥΡΙΣΜΟΣ ΚΑΙ ΑΕΡΟΠΟΡΙΚΗ ΒΙΟΜΗΧΑΝΙΑ ΜΕΤΑΦΟΡΩΝ..... | 45 |
| • | Περίληψη της μαθησιακής ενότητας | 45 |
| • | Προσδοκώμενα μαθησιακά αποτελέσματα..... | 46 |
| • | Βασικές λέξεις – Έννοιες κλειδιά | 46 |
| • | Κατανομή σε μαθησιακές υποενότητες | 46 |

| | | |
|---------|---|----|
| • | Αριθμός ωρών διδασκαλίας της μαθησιακής ενότητας ανά εβδομάδα | 46 |
| • | Προτεινόμενες πηγές μελέτης..... | 46 |
| 2.2.Δ. | ΜΑΘΗΣΙΑΚΗ ΕΝΟΤΗΤΑ: ΤΑΞΙΔΙΩΤΙΚΗ ΓΕΩΓΡΑΦΙΑ ΚΑΙ ΤΑΞΙΔΙΩΤΙΚΟΙ ΟΔΗΓΟΙ..... | 47 |
| • | Περίληψη της μαθησιακής ενότητας | 47 |
| • | 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.Ε. | ΜΑΘΗΣΙΑΚΗ ΕΝΟΤΗΤΑ: ΟΡΓΑΝΩΣΗ ΚΑΙ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑ ΤΑΞΙΔΙΩΤΙΚΟΥ ΓΡΑΦΕΙΟΥ ΚΑΙ ΑΕΡΟΠΟΡΙΚΗΣ ΕΤΑΙΡΕΙΑΣ..... | 48 |
| • | Περίληψη της μαθησιακής ενότητας | 48 |
| • | Προσδοκώμενα μαθησιακά αποτελέσματα..... | 48 |
| • | Βασικές λέξεις – Έννοιες κλειδιά..... | 48 |
| • | Κατανομή σε μαθησιακές υποενότητες..... | 49 |
| • | Αριθμός ωρών διδασκαλίας της μαθησιακής ενότητας ανά εβδομάδα | 49 |
| • | Προτεινόμενες πηγές μελέτης..... | 49 |
| 2.2.ΣΤ. | ΜΑΘΗΣΙΑΚΗ ΕΝΟΤΗΤΑ: ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΟ ΚΑΙ ΑΕΡΟΠΟΡΙΚΟ ΜΑΡΚΕΤΙΝΓΚ .49 | |
| • | Περίληψη της μαθησιακής ενότητας | 49 |
| • | Προσδοκώμενα μαθησιακά αποτελέσματα..... | 49 |
| • | Βασικές λέξεις – Έννοιες κλειδιά..... | 50 |
| • | Κατανομή σε μαθησιακές υποενότητες..... | 50 |
| • | Αριθμός ωρών διδασκαλίας της μαθησιακής ενότητας ανά εβδομάδα | 50 |
| • | Προτεινόμενες πηγές μελέτης..... | 50 |
| 2.2.Ζ. | ΜΑΘΗΣΙΑΚΗ ΕΝΟΤΗΤΑ: ΑΕΡΟΠΟΡΙΚΟ ΔΙΚΑΙΟ ΚΑΙ ΔΙΕΘΝΕΣ ΣΧΕΣΕΙΣ (IATA, ICAO, UFTAA)..... | 51 |
| • | Περίληψη της μαθησιακής ενότητας | 51 |
| • | Προσδοκώμενα μαθησιακά αποτελέσματα..... | 51 |
| • | Βασικές λέξεις – Έννοιες κλειδιά..... | 51 |
| • | Κατανομή σε μαθησιακές υποενότητες..... | 51 |

| | | |
|--------|--|----|
| • | Αριθμός ωρών διδασκαλίας της μαθησιακής ενότητας ανά εβδομάδα | 52 |
| • | Προτεινόμενες πηγές μελέτης..... | 52 |
| 2.2.Η. | ΜΑΘΗΣΙΑΚΗ ΕΝΟΤΗΤΑ: ΜΕΤΑΦΟΡΑ ΕΜΠΟΡΕΥΜΑΤΩΝ CARGO | 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.Θ. | ΜΑΘΗΣΙΑΚΗ ΕΝΟΤΗΤΑ: ΑΕΡΟΠΟΡΙΚΟΙ ΝΑΥΛΟΙ | 53 |
| • | Περίληψη της μαθησιακής ενότητας | 53 |
| • | Προσδοκώμενα μαθησιακά αποτελέσματα..... | 53 |
| • | Βασικές λέξεις – Έννοιες κλειδιά | 54 |
| • | Κατανομή σε μαθησιακές υποενότητες | 54 |
| • | Αριθμός ωρών διδασκαλίας της μαθησιακής ενότητας ανά εβδομάδα | 54 |
| • | Προτεινόμενες πηγές μελέτης..... | 54 |
| 2.2.Ι. | ΜΑΘΗΣΙΑΚΗ ΕΝΟΤΗΤΑ: ΠΡΑΚΤΙΚΗ ΕΦΑΡΜΟΓΗ ΣΤΗΝ ΕΙΔΙΚΟΤΗΤΑ..... | 54 |
| • | Περίληψη της μαθησιακής ενότητας | 54 |
| • | Προσδοκώμενα μαθησιακά αποτελέσματα..... | 55 |
| • | Βασικές λέξεις – Έννοιες κλειδιά | 55 |
| • | Κατανομή σε μαθησιακές υποενότητες | 55 |
| • | Αριθμός ωρών διδασκαλίας της μαθησιακής ενότητας ανά εβδομάδα | 55 |
| • | Προτεινόμενες πηγές μελέτης..... | 56 |
| 2.3 | ΕΞΑΜΗΝΟ Γ΄ | 56 |
| 2.3.Α. | ΜΑΘΗΣΙΑΚΗ ΕΝΟΤΗΤΑ: BUSINESS ENGLISH AND TOURISM TERMINOLOGY | 56 |
| • | Περίληψη της μαθησιακής ενότητας | 56 |
| • | Προσδοκώμενα μαθησιακά αποτελέσματα..... | 56 |
| • | Βασικές λέξεις – Έννοιες κλειδιά | 56 |
| • | Κατανομή σε μαθησιακές υποενότητες | 56 |
| • | Αριθμός ωρών διδασκαλίας της μαθησιακής ενότητας ανά εβδομάδα | 57 |

| | |
|--|----|
| • Προτεινόμενες πηγές μελέτης..... | 57 |
| 2.3.Β. ΜΑΘΗΣΙΑΚΗ ΕΝΟΤΗΤΑ: ΑΕΡΟΠΟΡΙΚΟΙ ΝΑΥΛΟΙ | 57 |
| • Περίληψη της μαθησιακής ενότητας | 57 |
| • Προσδοκώμενα μαθησιακά αποτελέσματα..... | 57 |
| • Βασικές λέξεις – Έννοιες κλειδιά..... | 57 |
| • Κατανομή σε μαθησιακές υποενότητες | 57 |
| • Αριθμός ωρών διδασκαλίας της μαθησιακής ενότητας ανά εβδομάδα 58 | |
| • Προτεινόμενες πηγές μελέτης..... | 58 |
| 2.3.Γ. ΜΑΘΗΣΙΑΚΗ ΕΝΟΤΗΤΑ: ΠΡΑΚΤΙΚΗ ΕΦΑΡΜΟΓΗ ΣΤΗΝ ΕΙΔΙΚΟΤΗΤΑ | 58 |
| • Περίληψη της μαθησιακής ενότητας | 58 |
| • Προσδοκώμενα μαθησιακά αποτελέσματα..... | 58 |
| • Βασικές λέξεις – Έννοιες κλειδιά..... | 58 |
| • Κατανομή σε μαθησιακές υποενότητες | 59 |
| • Αριθμός ωρών διδασκαλίας της μαθησιακής ενότητας ανά εβδομάδα 59 | |
| • Προτεινόμενες πηγές μελέτης..... | 59 |
| 2.3.Δ. ΜΑΘΗΣΙΑΚΗ ΕΝΟΤΗΤΑ: ΣΥΣΤΗΜΑΤΑ ΚΡΑΤΗΣΕΩΝ CRS..... | 59 |
| • Περίληψη της μαθησιακής ενότητας | 59 |
| • Προσδοκώμενα μαθησιακά αποτελέσματα..... | 59 |
| • Βασικές λέξεις – Έννοιες κλειδιά..... | 60 |
| • Κατανομή σε μαθησιακές υποενότητες | 60 |
| • Αριθμός ωρών διδασκαλίας της μαθησιακής ενότητας ανά εβδομάδα 60 | |
| • Προτεινόμενες πηγές μελέτης..... | 60 |
| 2.3.Ε. ΜΑΘΗΣΙΑΚΗ ΕΝΟΤΗΤΑ: ΑΕΡΟΔΡΟΜΙΟ – ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑ ΚΑΙ ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗ ΠΕΛΑΤΩΝ | 60 |
| • Περίληψη της μαθησιακής ενότητας | 60 |
| • Προσδοκώμενα μαθησιακά αποτελέσματα..... | 61 |
| • Βασικές λέξεις – Έννοιες κλειδιά..... | 61 |
| • Κατανομή σε μαθησιακές υποενότητες | 61 |
| • Αριθμός ωρών διδασκαλίας της μαθησιακής ενότητας ανά εβδομάδα 62 | |
| • Προτεινόμενες πηγές μελέτης..... | 62 |
| 2.3.ΣΤ. ΜΑΘΗΣΙΑΚΗ ΕΝΟΤΗΤΑ: ΑΡΧΕΣ ΛΟΓΙΣΤΙΚΗΣ | 62 |
| • Περίληψη της μαθησιακής ενότητας | 62 |

| | |
|--|----|
| • Προσδοκώμενα μαθησιακά αποτελέσματα..... | 62 |
| • Βασικές λέξεις – Έννοιες κλειδιά..... | 62 |
| • Κατανομή σε μαθησιακές υποενότητες..... | 63 |
| • Αριθμός ωρών διδασκαλίας της μαθησιακής ενότητας ανά εβδομάδα | 63 |
| • Προτεινόμενες πηγές μελέτης..... | 63 |
| 2.3.Z. ΜΑΘΗΣΙΑΚΗ ΕΝΟΤΗΤΑ: ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ | 63 |
| • Περίληψη της μαθησιακής ενότητας | 63 |
| • Προσδοκώμενα μαθησιακά αποτελέσματα..... | 63 |
| α) Ξενοδοχεία (υπηρεσίες διαμονής και εστίασης) εισιτήρια πλοίων, τρένων..... | 64 |
| β) Θαλάσσιος τουρισμός (κρουαζιέρες, yachting)..... | 64 |
| γ) Ενοικιάσεις αυτοκινήτων, τουριστικά λεωφορεία..... | 64 |
| δ) Ξεναγοί και Tour Leaders..... | 64 |
| ε) Animation..... | 64 |
| • Βασικές λέξεις – Έννοιες κλειδιά..... | 64 |
| • Κατανομή σε μαθησιακές υποενότητες..... | 64 |
| • Αριθμός ωρών διδασκαλίας της μαθησιακής ενότητας ανά εβδομάδα | 65 |
| • Προτεινόμενες πηγές μελέτης..... | 65 |
| 2.3.H. ΜΑΘΗΣΙΑΚΗ ΕΝΟΤΗΤΑ: ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑ – ΙΚΑΝΟΤΗΤΕΣ ΗΓΕΣΙΑΣ ΚΑΙ ΤΕΧΝΙΚΕΣ ΠΩΛΗΣΕΩΝ | 65 |
| • Περίληψη της μαθησιακής ενότητας | 65 |
| • Προσδοκώμενα μαθησιακά αποτελέσματα..... | 65 |
| • Βασικές λέξεις – Έννοιες κλειδιά..... | 65 |
| • Κατανομή σε μαθησιακές υποενότητες..... | 66 |
| • Αριθμός ωρών διδασκαλίας της μαθησιακής ενότητας ανά εβδομάδα | 66 |
| • Προτεινόμενες πηγές μελέτης..... | 66 |
| 2.4 ΕΞΑΜΗΝΟ Δ΄ | 66 |
| 2.4.A. ΜΑΘΗΣΙΑΚΗ ΕΝΟΤΗΤΑ: BUSINESS ENGLISH AND TOURISM TERMINOLOGY..... | 66 |
| • Περίληψη της μαθησιακής ενότητας | 66 |
| • Προσδοκώμενα μαθησιακά αποτελέσματα..... | 67 |
| • Βασικές λέξεις – Έννοιες κλειδιά..... | 67 |
| • Κατανομή σε μαθησιακές υποενότητες..... | 67 |

| | | |
|--------|--|----|
| • | Αριθμός ωρών διδασκαλίας της μαθησιακής ενότητας ανά εβδομάδα | 67 |
| • | Προτεινόμενες πηγές μελέτης..... | 67 |
| 2.4.Β. | ΜΑΘΗΣΙΑΚΗ ΕΝΟΤΗΤΑ: ΑΕΡΟΠΟΡΙΚΟΙ ΝΑΥΛΟΙ | 68 |
| • | 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 | 68 |
| • | Προτεινόμενες πηγές μελέτης..... | 68 |
| 2.4.Γ. | ΜΑΘΗΣΙΑΚΗ ΕΝΟΤΗΤΑ: ΠΡΑΚΤΙΚΗ ΕΦΑΡΜΟΓΗ ΣΤΗΝ ΕΙΔΙΚΟΤΗΤΑ | 69 |
| • | Περίληψη της μαθησιακής ενότητας | 69 |
| • | Προσδοκώμενα μαθησιακά αποτελέσματα..... | 69 |
| • | Βασικές λέξεις – Έννοιες κλειδιά | 69 |
| • | Κατανομή σε μαθησιακές υποενότητες | 69 |
| • | Αριθμός ωρών διδασκαλίας της μαθησιακής ενότητας ανά εβδομάδα | 70 |
| • | Προτεινόμενες πηγές μελέτης..... | 70 |
| 2.4.Δ. | ΜΑΘΗΣΙΑΚΗ ΕΝΟΤΗΤΑ: ΣΥΣΤΗΜΑΤΑ ΚΡΑΤΗΣΕΩΝ CRS..... | 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 |
| 2.4.Ε. | ΜΑΘΗΣΙΑΚΗ ΕΝΟΤΗΤΑ: ΑΕΡΟΔΡΟΜΙΟ – ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑ ΚΑΙ ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗ ΠΕΛΑΤΩΝ | 71 |
| • | Περίληψη της μαθησιακής ενότητας | 71 |
| • | Προσδοκώμενα μαθησιακά αποτελέσματα..... | 71 |
| • | Βασικές λέξεις – Έννοιες κλειδιά | 72 |
| • | Κατανομή σε μαθησιακές υποενότητες | 72 |
| • | Αριθμός ωρών διδασκαλίας της μαθησιακής ενότητας ανά εβδομάδα | 72 |
| • | Προτεινόμενες πηγές μελέτης..... | 73 |

| | |
|---|----|
| 2.4.ΣΤ. ΜΑΘΗΣΙΑΚΗ ΕΝΟΤΗΤΑ: ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑ – ΙΚΑΝΟΤΗΤΕΣ ΗΓΕΣΙΑΣ ΚΑΙ ΤΕΧΝΙΚΕΣ ΠΩΛΗΣΕΩΝ | 73 |
| • Περίληψη της μαθησιακής ενότητας | 73 |
| • Προσδοκώμενα μαθησιακά αποτελέσματα..... | 73 |
| • Βασικές λέξεις – Έννοιες κλειδιά | 73 |
| • Κατανομή σε μαθησιακές υποενότητες | 74 |
| • Αριθμός ωρών διδασκαλίας της μαθησιακής ενότητας ανά εβδομάδα | 74 |
| • Προτεινόμενες πηγές μελέτης..... | 74 |
| 2.4.Ζ. ΜΑΘΗΣΙΑΚΗ ΕΝΟΤΗΤΑ: ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΑ ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΚΑΙ ΑΕΡΟΠΟΡΙΚΟ ΜΑΝΑΤΖΜΕΝΤ ΟΛΙΚΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ..... | 74 |
| • Περίληψη της μαθησιακής ενότητας | 74 |
| • Προσδοκώμενα μαθησιακά αποτελέσματα..... | 74 |
| • Βασικές λέξεις – Έννοιες κλειδιά | 75 |
| • Κατανομή σε μαθησιακές υποενότητες | 75 |
| • Αριθμός ωρών διδασκαλίας της μαθησιακής ενότητας ανά εβδομάδα | 76 |
| • Προτεινόμενες πηγές μελέτης..... | 76 |
| 3. Απαραίτητος και επιθυμητός εξοπλισμός & μέσα διδασκαλίας | 76 |
| 3.1 Θεωρητική κατάρτιση | 76 |
| • Απαραίτητος εξοπλισμός και μέσα διδασκαλίας..... | 76 |
| • Επιθυμητός εξοπλισμός και μέσα διδασκαλίας..... | 76 |
| 3.2 Εργαστήρια..... | 76 |
| • Απαραίτητος εξοπλισμός και μέσα διδασκαλίας..... | 76 |
| 4. Εκπαιδευτική μεθοδολογία | 76 |
| 5. Οδηγίες για τις εξετάσεις..... | 78 |
| 5.1 Εξετάσεις προόδου | 78 |
| 5.2 Τελικές εξετάσεις | 78 |
| 5.3 Αξιολόγηση της συμμετοχής σε εργασίες ομαδικές και ατομικές | 79 |
| 6. Οδηγίες για τις εξετάσεις πιστοποίησης | 79 |
| 7. Υγιεινή και ασφάλεια κατά τη διάρκεια της κατάρτισης | 80 |
| 7.1 Βασικοί κανόνες υγιεινής και ασφάλειας..... | 80 |
| 7.2 Βασικός εξοπλισμός | 81 |
| 8. Προσόντα εκπαιδευτών..... | 81 |
| Μέρος Δ' | 85 |
| ΠΡΟΔΙΑΓΡΑΦΕΣ ΠΡΑΚΤΙΚΗΣ ΑΣΚΗΣΗΣ & ΜΑΘΗΤΕΙΑΣ | 85 |

| | |
|--|-----|
| 1. Ο θεσμός της πρακτικής άσκησης/μαθητείας | 86 |
| 2. Οδηγίες για τον πρακτικά ασκούμενο/μαθητευόμενο | 89 |
| 2.1 Προϋποθέσεις εγγραφής στο πρόγραμμα πρακτικής άσκησης/ μαθητείας | 89 |
| 2.2 Δικαιώματα και υποχρεώσεις του πρακτικά ασκούμενου/μαθητευόμενου.... | 90 |
| 2.3 Φορείς υλοποίησης πρακτικής άσκησης/μαθητείας | 91 |
| 2.4 Έναρξη και υλοποίηση πρακτικής άσκησης/μαθητείας..... | 92 |
| 3. Ο ρόλος του εκπαιδευτή του προγράμματος εκπαίδευσης στον χώρο εργασίας – Μαθητεία σε εργασιακό χώρο | 93 |
| 4. Οδηγίες για τον εργοδότη που προσφέρει θέση πρακτικής άσκησης/μαθητείας. | 93 |
| 5. Αναλυτικό Πρόγραμμα Μαθητείας ΙΕΚ | 94 |
| ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ..... | 97 |
| Βιβλιογραφικές αναφορές..... | 103 |

Εισαγωγή

Στόχος του παρόντος εγχειριδίου είναι η περιγραφή των εκπαιδευτικών και λοιπών προδιαγραφών υλοποίησης ενός προγράμματος αρχικής επαγγελματικής κατάρτισης στην ειδικότητα «Στέλεχος Υπηρεσιών Αερομεταφοράς» 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

«Στέλεχος Υπηρεσίας Αερομεταφοράς»

1.2 Ομάδα προσανατολισμού (επαγγελματικός τομέας)

Η ειδικότητα ανήκει στον Τομέα **Τουρισμού Μεταφορών** και στην Ομάδα Προσανατολισμού **Τουριστικών Υπηρεσιών**

2. Συνοπτική περιγραφή ειδικότητας

Η ειδικότητα αποσκοπεί στη δημιουργία άριστα καταρτισμένων στελεχών που θα δραστηριοποιηθούν στον τομέα των τουριστικών και ταξιδιωτικών υπηρεσιών/αεροπορικών εταιρειών.

Το Στέλεχος Υπηρεσίας Αερομεταφοράς είναι ένας ειδικευμένος εργαζόμενος, που κατέχει τις απαραίτητες οριζόντιες γνώσεις, ικανός να χειρίζεται υπεύθυνα και αυτόνομα τα ακόλουθα θέματα:

- Εξυπηρέτηση επιβατών και αεροσκαφών.
- Παροχή πληροφοριών για τη μεταφορά αποσκευών και εμπορευμάτων.
- Επίγεια εξυπηρέτηση αεροπορικών μεταφορών μέσα σε περιβάλλον αεροδρομίου.
- Επίγεια εξυπηρέτηση σε επιχειρήσεις στις οποίες η μεταφορά εμπορευμάτων αποτελεί τμήμα των δραστηριοτήτων τους.
- Καλές γνώσεις για τις εξελίξεις στις αεροπορικές εταιρείες, τη λειτουργία των αεροδρομίων και τις εκεί παρεχόμενες υπηρεσίες.
- Υποστήριξη και στον διοικητικό τομέα του συνόλου της αεροπορικής επιχείρησης φορέα/οργανισμού που εφαρμόζει σύγχρονες μεθόδους και πρακτικές στον προγραμματισμό, οργάνωση, διεύθυνση και έλεγχο.
- Οργάνωση και λειτουργία τουριστικού γραφείου.
- Συστήματα λειτουργίας γραφείου (Front/Back Office).

Οι απόφοιτοι της ειδικότητας καλύπτουν θέσεις εργασίας σε όλο το φάσμα της τουριστικής αεροπορικής και ταξιδιωτικής βιομηχανίας, συμπεριλαμβανομένων τουριστικών γραφείων, τουριστικών οργανισμών, τουριστικών επιχειρήσεων.

2.1 Ορισμός και περιγραφή ειδικότητας

Η ειδικότητα «Στέλεχος Υπηρεσίας Αερομεταφοράς» αποσκοπεί στη δημιουργία άριστα καταρτισμένων στελεχών που θα δραστηριοποιηθούν στον τομέα των αεροπορικών/ταξιδιωτικών υπηρεσιών.

Το Στέλεχος Υπηρεσίας Αερομεταφοράς είναι ο επαγγελματίας ο οποίος ασχολείται με την εξυπηρέτηση πελατών που θέλουν να ταξιδέψουν αεροπορικώς, κατέχει τις απαραίτητες οριζόντιες γνώσεις, ικανότητες και δεξιότητες, ώστε να εργάζεται σε θέματα εξυπηρέτησης επιβατών και αεροσκαφών, παροχής πληροφοριών για τη μεταφορά αποσκευών και εμπορευμάτων, γενικής φροντίδας, εποπτείας και διεκπεραίωσης όλου του κύκλου εργασιών με αντικείμενο την αερομεταφορά επιβατών και εμπορευμάτων, την επίγεια εξυπηρέτηση αεροπορικών μεταφορών μέσα σε περιβάλλον αεροδρομίου, την επίγεια εξυπηρέτηση σε επιχειρήσεις στις οποίες η μεταφορά εμπορευμάτων αποτελεί τμήμα των δραστηριοτήτων τους. Επιπλέον λειτουργεί υποστηρικτικά και στον διοικητικό τομέα του συνόλου της τουριστικής επιχείρησης φορέα/οργανισμού που εφαρμόζει σύγχρονες μεθόδους και πρακτικές στον προγραμματισμό, στην οργάνωση, στη διεύθυνση και στον έλεγχο.

Το Στέλεχος Υπηρεσίας Αερομεταφοράς υποστηρίζει την εταιρική πολιτική σε θέματα επιχειρησιακής λειτουργίας, τους εθνικούς και διεθνείς κανονισμούς ή νόμους σε θέματα επίγειας εξυπηρέτησης επιβατών και αεροσκαφών, καθώς επίσης και τη διοίκηση στην επίτευξη των στόχων της αεροπορικής επιχείρησης.

Επιπλέον, υποστηρίζει την εφαρμογή επιστημονικών και διοικητικών μεθόδων και πρακτικών στην παραγωγή, διανομή και προώθηση τουριστικών προϊόντων, τον οικονομικό προγραμματισμό και την οικονομική δραστηριότητα της αεροπορικής επιχείρησης και, τέλος, τη διοίκηση των ανθρώπινων πόρων της τουριστικής/αεροπορικής επιχείρησης.

Ως ειδικά επαγγελματικά προσόντα μπορούν να αναφερθούν τα εξής:

- Οργάνωση και λειτουργία τουριστικού γραφείου και αεροπορικής εταιρείας.
- Συστήματα λειτουργίας γραφείου (Front/Back Office).
- Διαχείριση του εισερχόμενου/εξερχόμενου τουρισμού και του επαγγελματικού τουρισμού και διεκπεραίωση των ταξιδιωτικών τυπικοτήτων.
- Αερομεταφορές. Καλές γνώσεις για τις εξελίξεις στις αεροπορικές εταιρείες, τη λειτουργία των αεροδρομίων και τις παρεχόμενες υπηρεσίες.
- Αεροπορικοί ναύλοι – Έκδοση εισιτηρίων – Συστήματα κρατήσεων.

2.2 Αρμοδιότητες/Καθήκοντα

Ο διπλωματούχος της ειδικότητας θα πρέπει να είναι σε θέση να ασκεί ενδεικτικά και όχι περιοριστικά τα παρακάτω καθήκοντα:

Αναλαμβάνει την επίγεια εξυπηρέτηση των επιβατών των αεροσκαφών.

- Υποδέχεται τον επιβάτη και τις αποσκευές του για έλεγχο (check-in) εφαρμόζοντας όλες τις διαδικασίες για την ομαλή διεξαγωγή επιβίβασης και αποβίβασης επιβατών.
- Διαχειρίζεται τις κρατήσεις των επιβατών και εκδίδει εισιτήρια αεροπορικά λαμβάνοντάς υπόψη τις ειδικές κατηγορίες επιβατών και με βάση τα ισχύοντα συστήματα κρατήσεων, θέσεων και έκδοση εισιτηρίων.
- Διαχειρίζεται τυχόν προβλήματα (απώλεια αποσκευών, καθυστέρηση πτήσεων και λοιπά) βάσει τεχνικών εγχειριδίων.
- Διαχειρίζεται τις αποσκευές βάσει των ισχυόντων κανονισμών της IATA, διαχειρίζεται τη μεταφορά κατοικιδίων στην καμπίνα επιβατών βάσει των κανονισμών της IATA.

Εξυπηρετεί τις επίγειες λειτουργικές ανάγκες των αεροσκαφών.

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

Παρέχει υπηρεσίες εξυπηρέτησης των εμπορευμάτων και ταχυδρομείου των αεροπορικών εταιρειών.

- Μεγιστοποιεί τη χρησιμοποίηση του χώρου στα διαμερίσματα φόρτωσης του αεροσκάφους.
- Γνωρίζει τη χρήση και τη σωστή φόρτωση των ULD για να δεχτούν εμπορεύματα προς μεταφορά.
- Χειρίζεται τα ειδικά φορτία (ζώα, επικίνδυνα υλικά, σωροί).
- Αντιλαμβάνεται και συμπληρώνει φορτωτικές στο πρότυπα της IATA, εφαρμόζοντας τις βασικές αρχές υπολογισμού των ναύλων φορτίου, την ορολογία και τους ορισμούς αερομεταφοράς εμπορευμάτων.

- Φορτώνει το αεροσκάφος, χρησιμοποιώντας τα Unit Load Devices (ULD) και τηρώντας τις τεχνικές οδηγίες που εφαρμόζονται από τεχνικό εγχειρίδιο της IATA (τύποι, μεγέθη, βάρη, αναγνώριση).
- Αποδέχεται γενικό φορτίο, συσκευασίας και συνοδευτικών εγγράφων.
- Συμπληρώνει τα υπολογιζόμενα έγγραφα μεταφοράς εμπορευμάτων, εκδίδει τη γενική φορτωτική.
- Υπολογίζει τους ναύλους βάσει γενικών κανόνων αερομεταφοράς (εγχειρίδια TACT Rules & TACT Rate).
- Ελέγχει τη συσκευασία του φορτίου και επιβλέπει τη μεταφορά του.
- Χρησιμοποιεί και γνωρίζει το παγκόσμιο σύστημα ανεύρεσης απολεσθεισών αποσκευών για την αεροπορική μεταφορά.
- Αναγνωρίζει και διαχειρίζεται τα επικίνδυνα υλικά βάσει των τεχνικών εγχειριδίων της IATA (Class 1 Class 8).
- Γνωρίζει και χρησιμοποιεί τις ετικέτες των επικίνδυνων υλικών που επικολλώνται στη συσκευασία.
- Συμπληρώνει τα σχετικά έγγραφα επί ανεύρεσης μη δηλωθέντων επικίνδυνων υλικών και αποσκευών.

Παρέχει υπηρεσίες που μπορούν να καταναλωθούν από μεμονωμένους ταξιδιώτες (Individuals) ή οργανωμένες ομάδες ταξιδιωτών (Groups).

- Εκδίδει εισιτήρια πλοίων, τρένων, λεωφορείων και άλλων μέσων μαζικής μεταφοράς.
- Κάνει κρατήσεις σε ξενοδοχεία (υπηρεσίες διαμονής και εστίασης).
- Παρέχει υπηρεσίες σχετικές με τον θαλάσσιο τουρισμό (κρουαζιέρες-yachting).
- Παρέχει υπηρεσίες σχετικές με τις ενοικιάσεις αυτοκινήτων.
- Παρέχει υπηρεσίες σχετικές με τη χρήση τουριστικών λεωφορείων.
- Παρέχει υπηρεσίες σχετικές με νέες μορφές τουρισμού ειδικών ενδιαφερόντων (αθλητικός, πολιτιστικός, περιπέτειας κ.ά.).
- TourLeaders.
- Εκδίδει τα εισιτήρια και τα voucher για λογαριασμό του πελάτη.

2.3. Προοπτικές απασχόλησης στον κλάδο ή τομέα

Οι απόφοιτοι του τμήματος «Στέλεχος Υπηρεσιών Αερομεταφοράς» έχουν καταρτιστεί επαγγελματικά προκειμένου να καλύπτουν θέσεις εργασίας σε όλο το φάσμα της τουριστικής/ταξιδιωτικής βιομηχανίας, συμπεριλαμβανομένων αεροπορικών εταιρειών, τουριστικών γραφείων, τουριστικών οργανισμών και τουριστικών επιχειρήσεων. Μπορούν να εργαστούν σε:

- Αεροπορικές εταιρείες
- Αεροδρόμια
- Γραφεία έκδοσης εισιτηρίων
- Εταιρείες επίγειας εξυπηρέτησης αερομεταφορών
- Επιχειρήσεις αντιπροσώπευσης αεροπορικών εταιρειών (GSA)
- Cargo Agents

- Μεταφορικές εταιρείες
- Τουριστικά γραφεία
- Επιχειρήσεις παροχής τουριστικών υπηρεσιών (ενοικιάσεις αυτοκινήτων)

3. Προϋποθέσεις εγγραφής και διάρκεια σπουδών

3.1 Προϋποθέσεις εγγραφής

Προϋπόθεση εγγραφής των ενδιαφερομένων στην ειδικότητα «Στέλεχος Υπηρεσίας Αερομεταφοράς» 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 της ειδικότητας «Στέλεχος Υπηρεσίας Αερομεταφοράς» μετά την επιτυχή ολοκλήρωση της κατάρτισής τους στο ΙΕΚ 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 ΙΕΚ «Στέλεχος Υπηρεσίας Αερομεταφοράς» είναι αντίστοιχη με την παλαιά ειδικότητα ΙΕΚ «Υπάλληλος Αεροδρομίου» (βάσει Ν. 2009/1992), καθώς και με την ειδικότητα «Ειδικός Αεροπορικών Εταιρειών ΙΕΚ».

Σημείωση: Οι ανωτέρω αντιστοιχίσεις δεν αποτελούν σε καμιά περίπτωση ισοτιμία τίτλων. Έχουν μόνο πληροφοριακή αξία για κάθε ενδιαφερόμενο που θέλει να εκπαιδευτεί ή να καταρτιστεί στην ειδικότητα.

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

Οι πτυχιούχοι της ειδικότητας «Υπαλλήλων Τουριστικών Επιχειρήσεων» του Τομέα «Οικονομικών και Διοικητικών Υπηρεσιών» των ΕΠΑΛ και της ειδικότητας «Υπάλληλος Οικονομίας και Διοίκησης στον Τουρισμό» του Τομέα «Διοίκησης και Οικονομίας» των ΕΠΑΛ δύνανται να εγγραφούν στο Γ' εξάμηνο κατάρτισης της ειδικότητας ΙΕΚ «Στέλεχος Υπηρεσίας Αερομεταφοράς».

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)».

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

10. Επαγγελματικά δικαιώματα

Για την ειδικότητα «Στέλεχος Υπηρεσίας Αερομεταφοράς» δεν έχουν καθοριστεί ακόμα τα επαγγελματικά δικαιώματα.

11. Πρόσθετες πηγές πληροφόρησης

- <https://eopppep.gr>
- <https://iata.org>
- <https://icao.org>
- <https://uftaa.org>
- <https://fiata.com>

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 «Στέλεχος Υπηρεσίας Αερομεταφοράς».

2. Προσδοκώμενα μαθησιακά αποτελέσματα του προγράμματος σπουδών

Οι επιμέρους ενότητες προσδοκώμενων 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 «Στέλεχος Υπηρεσίας Αερομεταφοράς» διακρίνουμε τις παρακάτω ενότητες προσδοκώμενων μαθησιακών αποτελεσμάτων

- (α) Εμπορικός κλάδος
- (β) Εξυπηρέτηση εδάφους
- (γ) Προσωπικό υποστήριξης
- (δ) Οικονομικός προγραμματισμός και οικονομική δραστηριότητα της τουριστικής αεροπορικής επιχείρησης
- (ε) Ανθρώπινοι πόροι της τουριστικής/αεροπορικής 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. «Εμπορικός κλάδος» | <ul style="list-style-type: none"> • Γνωρίζει τα στοιχεία τουριστικής νομοθεσίας, ίδρυσης και λειτουργίας τουριστικού γραφείου/αεροπορικής εταιρείας, καθώς και την επιχειρηματική στρατηγική της εταιρείας. • Κατανοεί τους κύριους άξονες της θεματολογίας που καλύπτει το φάσμα της αεροπορικής στρατηγικής πολιτικής του αεροπορικού μάρκετινγκ. • Κατανοεί την έννοια του τουριστικού μάρκετινγκ, να παρουσιάζει τον ρόλο του και να αντιλαμβάνεται τις λειτουργίες του. • Σχεδιάζει τουριστικές υπηρεσίες και προϊόντα. • Οργανώνει διαφήμιση για το τουριστικό προϊόν τους. • Βελτιώνει τις δεξιότητες των υπαλλήλων και των στελεχών του γραφείου του στον τομέα των πωλήσεων και της παροχής υπηρεσιών. • Γνωρίζει βασικές αρχές λογιστικής. |
| B. «Εξυπηρέτηση εδάφους» | <ul style="list-style-type: none"> • Γνωρίζει τις βασικές λειτουργίες σχετικά με της υπηρεσίες του αεροδρομίου και τις διαδικασίες εξυπηρέτησης επιβατών, εμπορευμάτων και αεροσκαφών. Να κατανοεί πλήρως όλα τα θέματα του αντικειμένου προκειμένου να ικανοποιούνται οι απαιτήσεις της ασφάλειας πτήσεων και εκμετάλλευσης των αεροσκαφών. • Κάνει χρήση και να ερμηνεύει ορολογίες, ορισμούς και κώδικες που χρησιμοποιούνται στις αεροπορικές εταιρείες. • Διαφοροποιεί τις ποικίλες κατηγορίες των επιβατών και να ανταποκρίνεται επαρκώς σε αυτές. • Γνωρίζει τους κανόνες και τις διαδικασίες για τη μεταφορά αποσκευών ή μικρών ζώων που συνοδεύουν τους επιβάτες. • Χειρίζεται πολύπλοκες κατασκευές ναύλων, κατασκευάζει ανταγωνιστικούς ναύλους και εκδίδει με ορθό τρόπο εισιτήρια για όλα τα είδη ταξιδιών. • Φέρει σε πέρας τον σωστό υπολογισμό βασικών |

| | |
|---|--|
| | <p>τιμολογήσεων.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Παρέχει υπεύθυνη πληροφόρηση στους πελάτες για τη σωστή εξεύρεση λύσεων στα προβλήματα που εμφανίζονται. • Υιοθετεί σωστή χρήση των κανονισμών του TACT. • Αναλαμβάνει σύνθετες και περίπλοκες περιπτώσεις υπολογισμού ναύλων που αφορούν τη μεταφορά των εμπορευμάτων και την εξυπηρέτηση ειδικών φορτίων (μεταφορά ζωντανών οργανισμών, σοροί, επικίνδυνα αντικείμενα). |
| <p>Γ. «Προσωπικό υποστήριξης»</p> | <ul style="list-style-type: none"> • Εκτελεί και να παρακολουθεί εργασίες που αφορούν διοικητικά θέματα λειτουργικών διαδικασιών, να πληροφορεί το προσωπικό για κανονισμούς και αποφάσεις της εταιρείας και να παρέχει κάθε αναγκαία υποστήριξη. • Ενημερώνει το αρχείο με ορθή καταχώρηση μεταβολών. • Εκτελεί εργασίες για τη σύνταξη του ετήσιου προϋπολογισμού στη διαμόρφωση του κόστους παραγωγής. |
| <p>Δ. «Οικονομικός προγραμματισμό και οικονομική δραστηριότητα της τουριστικής αεροπορικής επιχείρησης»</p> | <ul style="list-style-type: none"> • Διαχειρίζεται λειτουργικά αεροπορικά στατιστικά στοιχεία, έσοδα, δαπάνες δικτύου και αεροσκαφών. • Σχεδιάζει το ιδανικό αεροπορικό στρατηγικό πρόγραμμα. • Εκτελεί εργασίες σχετικές με ελεγκτική μάρκετινγκ (Marketing Audit). • Εκτελεί εργασίες σχετικές με ελεγκτική των πωλήσεων (SALES INFORMATION SYSTEM – SIS). • Σχεδιάζει το χρονοδιάγραμμα διαδικασιών υλοποίησης αεροπορικών στρατηγικών προγραμμάτων. |
| <p>Ε. «Ανθρώπινοι πόροι της τουριστικής/αεροπορικής επιχείρησης»</p> | <ul style="list-style-type: none"> • Αναλαμβάνει την ποιοτική αναβάθμιση ομάδας. • Αναλαμβάνει την επίλυση προβλημάτων στην ομάδα. • Γνωρίζει τρόπους συνεργασίας της ομάδας και τρόπους επίτευξής της. • Αναπτύσσει προσωπικό σιτληγεσίας. • Αντιλαμβάνεται την ηγεσία ως πλαίσιο για τη βελτίωση της διοικητικής συμπεριφοράς. • Εφαρμόζει τεχνικές αντιμετώπισης παραπόνων επιβατών. |

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 | | BUSINESS ENGLISH AND TOURISM TERMINOLOGY | 2 | | 2 | 2 | | 2 | 2 | | 2 | 2 | | 2 |
| 2 | | ΓΑΛΛΙΚΑ | 2 | | 2 | 2 | | 2 | | | | | | |
| 3 | | ΤΟΥΡΙΣΜΟΣ ΚΑΙ ΑΕΡΟΠΟΡΙΚΗ ΒΙΟΜΗΧΑΝΙΑ ΜΕΤΑΦΟΡΩΝ | 2 | | 2 | 2 | | 2 | | | | | | |
| 4 | | ΤΑΞΙΔΙΩΤΙΚΗ ΓΕΩΓΡΑΦΙΑ ΚΑΙ ΤΑΞΙΔΙΩΤΙΚΟΙ ΟΔΗΓΟΙ | 2 | | 2 | 2 | | 2 | | | | | | |
| 5 | | ΟΡΓΑΝΩΣΗ ΚΑΙ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑ ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΟΥ ΓΡΑΦΕΙΟΥ ΚΑΙ ΑΕΡΟΠΟΡΙΚΗΣ ΕΤΑΙΡΕΙΑΣ | 2 | | 2 | 1 | 1 | 2 | | | | | | |
| 6 | | ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΟ ΚΑΙ ΑΕΡΟΠΟΡΙΚΟ ΜΑΡΚΕΤΙΝΓΚ | 1 | | 1 | 1 | | 1 | | | | | | |
| 7 | | ΑΕΡΟΠΟΡΙΚΟ ΔΙΚΑΙΟ ΚΑΙ ΔΙΕΘΝΕΙΣ ΣΧΕΣΕΙΣ (ΙΑΤΑ – UFTAA – ICAO – BSP) | 2 | | 2 | 2 | | 2 | | | | | | |
| 8 | | ΜΕΤΑΦΟΡΑ ΕΜΠΟΡΕΥΜΑΤΩΝ CARGO | 2 | | 2 | 2 | | 2 | | | | | | |
| 9 | | ΑΕΡΟΠΟΡΙΚΟΙ ΝΑΥΛΟΙ | 2 | | 2 | 2 | | 2 | 2 | | 2 | 2 | 1 | 3 |
| 10 | | ΠΡΑΚΤΙΚΗ ΕΦΑΡΜΟΓΗ ΣΤΗΝ ΕΙΔΙΚΟΤΗΤΑ | | 3 | 3 | | 3 | 3 | | 3 | 3 | | 3 | 3 |
| 11 | | ΣΥΣΤΗΜΑΤΑ ΚΡΑΤΗΣΕΩΝ CRS | | | | | | | 2 | 1 | 3 | | 4 | 4 |
| 12 | | ΑΕΡΟΔΡΟΜΙΟ – ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑ ΚΑΙ ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗ ΠΕΛΑΤΩΝ | | | | | | | 2 | 1 | 3 | | 3 | 3 |
| 13 | | ΑΡΧΕΣ ΛΟΓΙΣΤΙΚΗΣ | | | | | | | 2 | | 2 | | | |
| 14 | | ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ (ΚΡΑΤΗΣΕΙΣ ΣΤΑ ΞΕΝ/ΧΕΙΑ, ΘΑΛΑΣΣΙΟΣ ΤΟΥΡΙΣΜΟΣ) | | | | | | | 2 | 1 | 3 | | | |
| 15 | | ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑ – ΙΚΑΝΟΤΗΤΕΣ ΗΓΕΣΙΑΣ ΚΑΙ ΤΕΧΝΙΚΕΣ ΠΩΛΗΣΕΩΝ | | | | | | | 2 | | 2 | 2 | | 2 |
| 16 | | ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΑ ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΚΑΙ ΑΕΡΟΠΟΡΙΚΟ ΜΑΝΑΤΖΜΕΝΤ ΟΛΙΚΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ | | | | | | | | | | 3 | | 3 |
| ΣΥΝΟΛΟ | | | 17 | 3 | 20 | 16 | 4 | 20 | 14 | 6 | 20 | 9 | 11 | 20 |

2. Αναλυτικό πρόγραμμα

2.1 ΕΞΑΜΗΝΟ Α΄

2.1.A. ΜΑΘΗΣΙΑΚΗ ΕΝΟΤΗΤΑ: BUSINESS ENGLISH AND TOURISM TERMINOLOGY

- Περίληψη της μαθησιακής ενότητας

Η εκμάθηση των αγγλικών ως βασικής γλώσσας του διεθνούς εμπορίου και του τουρισμού. Η χρήση της στο πεδίο εργασίας.

- Προσδοκώμενα μαθησιακά αποτελέσματα

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

- Κατανοούν την αγγλική γλώσσα και την αγγλική τουριστική και ταξιδιωτική ορολογία γραπτώς και προφορικά.
- Επικοινωνούν γραπτώς και προφορικά στα αγγλικά.
- Διαβάζουν και κατανοούν τουριστικά και ταξιδιωτικά έγγραφα.
- Διεκπεραιώνουν τουριστικές επιχειρησιακές επικοινωνίες στα αγγλικά.

- Βασικές λέξεις – Έννοιες κλειδιά

- Αγγλική γλώσσα
- Γραπτή και προφορική επικοινωνία
- Τουριστικά έγγραφα
- Επιχειρησιακές επικοινωνίες

- Κατανομή σε μαθησιακές υποενότητες

| | Τίτλοι μαθησιακών υποενοτήτων |
|-----------|--|
| 1 | Γραμματική και σύνθεση φράσεων |
| 2 | Ανάπτυξη ικανότητας γραφής και ανάγνωσης |
| 3 | Αρχές συνομιλίας |
| 4 | Επικοινωνία και δημόσια ομιλία |
| 5 | Κατανόηση νοήματος ενός απλού, σαφούς και συντόμου μηνύματος |
| Σύνολο: 5 | |

- Αριθμός ωρών διδασκαλίας της μαθησιακής ενότητας ανά εβδομάδα
Ώρες μαθήματος/εβδομάδα: θεωρία: 2

- Προτεινόμενες πηγές μελέτης

1. Μουζακίτης, Ν. και Bruissan, R. (1995). *The English we use for tourism*, Αθήνα: Ίων.
2. Μαύρος, Ν. Κ. (2001). *Πολύγλωσσο λεξικό τουριστικών και οικονομικών όρων*, Αθήνα: Ίων.

2.1.B. ΜΑΘΗΣΙΑΚΗ ΕΝΟΤΗΤΑ: ΓΑΛΛΙΚΑ

- Περίληψη της μαθησιακής ενότητας

Η εκμάθηση της γαλλικής γλώσσας λόγω της σπουδαιότητάς της στις διεθνείς επικοινωνίες και εμπόριο. Η χρήση της στο πεδίο εργασίας.

- Προσδοκώμενα μαθησιακά αποτελέσματα

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

- Χρησιμοποιούν τη γαλλική γλώσσα για συνεννόηση.
 - Αναλαμβάνουν τη σύνταξη εντύπων στη γαλλική.
 - Διαβάζουν τουριστικά έντυπα.
 - Διεκπεραιώνουν εμπορική αλληλογραφία στη γαλλική.
- Βασικές λέξεις – Έννοιες κλειδιά
 - Γαλλική γλώσσα για συνεννόηση
 - Τουριστικά έντυπα

- Κατανομή σε μαθησιακές υποενότητες

| Τίτλοι μαθησιακών υποενοτήτων | |
|-------------------------------|--|
| 1 | Ανάλυση βασικών θεμάτων της γαλλικής γραμματικής και γλώσσας |
| 2 | Γραμματική και σύνθεση φράσεων |
| 3 | Ανάπτυξη ικανότητας γραφής και ανάγνωσης |
| 4 | Αρχές συνομιλίας και ανάπτυξή της |
| 5 | Κατανόηση νοήματος ενός απλού σαφούς και συντόμου μηνύματος |
| Σύνολο: 5 | |

- Αριθμός ωρών διδασκαλίας της μαθησιακής ενότητας ανά εβδομάδα
Ώρες μαθήματος/εβδομάδα: θεωρία: 2

- Προτεινόμενες πηγές μελέτης

1. Cockel, M., Μαύρου, Μ. (2001). *Hotel International – Bonjour*, Αθήνα: Ίων.
2. McAndrew-Cazorla, N. (1996). *Manual of Business French*, New York: Routledge.

2.1.Γ. ΜΑΘΗΣΙΑΚΗ ΕΝΟΤΗΤΑ: ΤΟΥΡΙΣΜΟΣ ΚΑΙ ΑΕΡΟΠΟΡΙΚΗ ΒΙΟΜΗΧΑΝΙΑ ΜΕΤΑΦΟΡΩΝ

- Περίληψη της μαθησιακής ενότητας

Οι βασικοί στόχοι του μαθήματος είναι να γνωρίζει ο καταρτιζόμενος τη συμβολή των αερομεταφορών στην ανάπτυξη του τουρισμού, καθώς και την αναγκαιότητά τους.

- Προσδοκώμενα μαθησιακά αποτελέσματα

- Όταν ολοκληρώσουν τη μαθησιακή ενότητα, οι εκπαιδευόμενοι θα είναι ικανοί να:
- Κατανοούν την εξέλιξη, ανάπτυξη και ωφελιμότητα του τουρισμού στην οικονομική ευμάρεια της χώρας μας.
 - Γνωρίζουν τα οικονομικά χαρακτηριστικά της αεροπορικής βιομηχανίας.
 - Γνωρίζουν τη δομή και τη λειτουργία των ταξιδιωτικών γραφείων.
 - Κατανοούν τις σχέσεις, τις διαφορές και τον προβληματισμό ανάμεσα στον μεμονωμένο ομαδικό και μαζικό τουρισμό σε σχέση με την οικονομική και κοινωνική δομή της χώρας μας.
 - Προσδιορίζουν την επαγγελματική τους ταυτότητα είτε ως επαγγελματίες τουριστικού γραφείου είτε ως στελέχη αεροπορικής εταιρείας.

- Βασικές λέξεις – Έννοιες κλειδιά

- Οικονομική ευμάρεια
- Δομή τουριστικών γραφείων
- Λειτουργία τουριστικών γραφείων
- Οικονομική δομή
- Επαγγελματική ταυτότητα

- Κατανομή σε μαθησιακές υποενότητες

| Τίτλοι μαθησιακών υποενοτήτων | |
|-------------------------------|--|
| 1 | Ιστορική εξέλιξη των μεταφορών και τουρισμός, εξέλιξη του τουρισμού σε σχέση με τα μεταφορικά μέσα – Τι είναι τουρισμός – Τουρίστας – Τουριστική συνείδηση – Τουριστικό πνεύμα |
| 2 | Τουριστική αγωγή, ρόλος του τουρισμού στην Ελλάδα, εποχές, κίνητρα, ανταγωνιστικά πλεονεκτήματα, είδη τουρισμού – Συμβολή του τουρισμού στην οικονομική ανάπτυξη |
| 3 | Διακρίσεις τουρισμού, εισερχόμενος τουρισμός, μεμονωμένος, ανεξάρτητος, οργανωμένος, ειδικών ενδιαφερόντων (VFR), ομαδικός, οργανωμένος, διακοπές, μορφωτικός, θρησκευτικός, συνεδριακός |
| 4 | Τουριστικά προϊόντα μιας χώρας, μαζικός τουρισμός, ψυχολογικοί παράγοντες και συναισθήματα που επιδρούν κατά την αναχώρηση και την επιστροφή του τουρίστα |
| 5 | Δομή και λειτουργία τουριστικού γραφείου, προγραμματισμός εργασίας τουριστικού γραφείου, τι είναι voucher, χρησιμότητα |
| Σύνολο: 5 | |

- Αριθμός ωρών διδασκαλίας της μαθησιακής ενότητας ανά εβδομάδα
Ώρες μαθήματος/εβδομάδα: θεωρία: 2

- Προτεινόμενες πηγές μελέτης

1. Wells, A., T. (1997). *Αεροπορική βιομηχανία μεταφορών*, Αθήνα: Έλλην.
2. Κολτσιδόπουλος, Γ. (2001). *Τουρισμός: Θεωρητική προσέγγιση*, Αθήνα: Έλλην.

2.1.Δ. ΜΑΘΗΣΙΑΚΗ ΕΝΟΤΗΤΑ: ΤΑΞΙΔΙΩΤΙΚΗ ΓΕΩΓΡΑΦΙΑ ΚΑΙ ΤΑΞΙΔΙΩΤΙΚΟΙ ΟΔΗΓΟΙ

- Περίληψη της μαθησιακής ενότητας

Οι βασικοί στόχοι του μαθήματος είναι να εξοικειωθεί ο καταρτιζόμενος με μια ποικιλία θεμάτων που αφορούν την παγκόσμια γεωγραφία. Επίσης θα πρέπει να μάθει να επιλέγει με ακρίβεια τις σωστές διαδρομές αλλά και να σχεδιάζει τουριστικά πακέτα χρησιμοποιώντας τους κατάλληλους ταξιδιωτικούς οδηγούς.

- Προσδοκώμενα μαθησιακά αποτελέσματα

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

- Γνωρίζουν τα γεωγραφικά χαρακτηριστικά του κόσμου: χώρες, πρωτεύουσες, σημαντικές πόλεις, βουνά, ποταμοί και θάλασσες.
 - Γνωρίζουν τα βασικά τουριστικά μέρη του κόσμου που ελκύουν περισσότερο τον τουρίστα.
 - Γνωρίζουν τα κλιματολογικά χαρακτηριστικά της κάθε ηπείρου και περιοχής.
 - Γνωρίζουν τους βασικούς τύπους μεταφοράς προς και από την κάθε χώρα.
 - Γνωρίζουν τους βασικούς τύπους διαμονής που διατίθενται σε κάποια δεδομένη χώρα.
 - Γνωρίζουν τα τοπικά νομίσματα.
 - Είναι σε θέση να σχεδιάσουν και να δημιουργούν λογικές και πρακτικές διαδρομές προς έναν προορισμό από γεωγραφικής απόψεως.
 - Γνωρίζουν το διεθνές σύστημα ώρας.
 - Χρησιμοποιούν επαγγελματικούς τουριστικούς οδηγούς.
- Βασικές λέξεις – Έννοιες κλειδιά
 - Γεωγραφικά χαρακτηριστικά του κόσμου
 - Βασικοί τύποι μεταφοράς
 - Σχεδίαση και δημιουργία διαδρομών
 - Διεθνές σύστημα ώρας

- Κατανομή σε μαθησιακές υποενότητες

| Τίτλοι μαθησιακών υποενοτήτων | |
|-------------------------------|---|
| 1 | Γενική γεωγραφία, κράτη, πρωτεύουσες κρατών, κλίμα, νομίσματα οικονομική και φυσική γεωγραφία |
| 2 | Προσδιορισμός διεθνούς ώρας σε σχέση με το G.M.T, IATA |
| 3 | Ελλάδα, Ευρώπη, αναλυτική, λεπτομερής τουριστική γεωγραφία |
| 4 | ABC αεροπορικοί και ξενοδοχειακοί κωδικοί αεροδρομίων και πόλεων, τουριστικοί προορισμοί |
| 5 | Βόρεια Αμερική, Κεντρική Αμερική, Νότια Αμερική, Αφρική, Ασία |
| Σύνολο: 5 | |

- Αριθμός ωρών διδασκαλίας της μαθησιακής ενότητας ανά εβδομάδα
 Ώρες μαθήματος/εβδομάδα: θεωρία: 2

- Προτεινόμενες πηγές μελέτης

1. Hudman, L. και Jackson, R. (2000). *Τουριστική και ταξιδιωτική παγκόσμια γεωγραφία*, Αθήνα: Έλλην.
2. Κολτσιδόπουλος, Γ. (2003). *Ελληνική τουριστική γεωγραφία*, Αθήνα: Έλλην.

2.1.Ε. ΜΑΘΗΣΙΑΚΗ ΕΝΟΤΗΤΑ: ΟΡΓΑΝΩΣΗ ΚΑΙ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑ ΤΑΞΙΔΙΩΤΙΚΟΥ ΓΡΑΦΕΙΟΥ ΚΑΙ ΑΕΡΟΠΟΡΙΚΗΣ ΕΤΑΙΡΕΙΑΣ

- Περίληψη της μαθησιακής ενότητας

Οργάνωση, δομή και διοίκηση τουριστικού γραφείου εισερχόμενου και εξερχόμενου τουρισμού. Αναπτύσσεται η οργανωτική δομή του τουριστικού γραφείου, επιχειρηματικό όραμα, εταιρική φιλοσοφία, εταιρική κουλτούρα, στόχοι, στρατηγική, κύκλος παραγωγικής αξιολόγησης ανθρώπινου δυναμικού και προώθηση της επιχείρησης μέσω των εργαλείων που παρέχει η σύγχρονη τεχνολογία.

- Προσδοκώμενα μαθησιακά αποτελέσματα

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

- Γνωρίζουν τις βασικές έννοιες γύρω από την οργάνωση και διοίκηση του τουριστικού γραφείου και της αεροπορικής εταιρείας.
- Γνωρίζουν τη δομή και λειτουργία του τουριστικού γραφείου.
- Γνωρίζουν τους παράγοντες που επηρεάζουν την παραγωγικότητα.
- Πραγματοποιούν τις βασικές εργασίες μηχανοργάνωσης.
- Γνωρίζουν την ολοκληρωμένη προσέγγιση σχεδιασμού των οργανωτικών δομών που θα επιτρέψει την αποκέντρωση στη λήψη αποφάσεων και των λειτουργιών στον χώρο εργασίας.
- Πραγματοποιούν τις εργασίες εξομάλυνσης (οριζοντίωση των οργανωτικών δομών).

- Βασικές λέξεις – Έννοιες κλειδιά

- Οργάνωση και διοίκηση
- Οργανωτικές δομές
- Παράγοντες παραγωγικότητας
- Δομή και λειτουργία τουριστικού γραφείου

- Κατανομή σε μαθησιακές υποενότητες

| Τίτλοι μαθησιακών υποενοτήτων | |
|-------------------------------|--|
| 1 | Η θέση της οργάνωσης στο αεροπορικό μάνατζμεντ ολικής ποιότητας, επιχειρηματικό όραμα, εταιρική φιλοσοφία, εταιρική κουλτούρα, στόχοι, στρατηγική, κύκλος παραγωγικής αξιολόγησης ανθρώπινου δυναμικού |
| 2 | Προσδιορισμός των υπηρεσιών που προσφέρει το τουριστικό πρακτορείο |
| 3 | Ανάλυση υπηρεσιών τουριστικού πρακτορείου-γραφείου |
| 4 | Διάκριση τουριστικών πρακτορείων με βάση το μέγεθος εργασιών |
| 5 | Γενικό οργανόγραμμα αεροπορικής εταιρείας, αεροπορική εταιρεία ως μαθησιακός οργανισμός στους άξονες της οργανωτικής ανάπτυξης του μάνατζμεντ |
| Σύνολο: 5 | |

- Αριθμός ωρών διδασκαλίας της μαθησιακής ενότητας ανά εβδομάδα
Ώρες μαθήματος/εβδομάδα: θεωρία: 2

- Προτεινόμενες πηγές μελέτης

1. Γασπαρινάτου-Μαζαράκη, Μ. (2003). *Οργάνωση τουριστικών πακέτων*, Αθήνα: Έλλην.
2. Fuller, C. (1997). *Οργάνωση και διοίκηση ταξιδιωτικού πρακτορείου*, Αθήνα: Έλλην.

2.1.ΣΤ. ΜΑΘΗΣΙΑΚΗ ΕΝΟΤΗΤΑ: ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΟ ΚΑΙ ΑΕΡΟΠΟΡΙΚΟ ΜΑΡΚΕΤΙΝΓΚ

- Περίληψη της μαθησιακής ενότητας

Ο ρόλος του αεροπορικού μάρκετινγκ περιλαμβάνει τον προσδιορισμό της σύνθεσης και της ιεράρχησης των αναγκών των επιμέρους συνόλων του επιβατικού κοινού στο οποίο απευθύνεται η αεροπορική επιχείρηση. Άρα και ο προσδιορισμός της ποιότητας του ζητούμενου αεροπορικού προϊόντος.

- Προσδοκώμενα μαθησιακά αποτελέσματα

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

- Κατανοούν την έννοια και τις λειτουργίες του τουριστικού/αεροπορικού μάρκετινγκ.
- Πραγματοποιούν έρευνα αγοράς.

- Σχεδιάζουν τουριστικές υπηρεσίες και προϊόντα.
 - Επιλέγουν τα σωστά κανάλια διανομής για το προϊόν τους.
 - Τιμολογούν σύμφωνα με την τμηματοποίηση της τουριστικής αγοράς.
 - Επιλέγουν τα κατάλληλα μέσα γνωστοποίησης του προϊόντος τους στις αγορές στόχους.
 - Προωθούν το τουριστικό προϊόν και να επιλέγουν τα κατάλληλα μέσα γνωστοποίησης του προϊόντος τους στις αγορές στόχους.
 - Οργανώνουν διαφήμιση για το τουριστικό προϊόν τους και να εκτιμούν τα αποτελέσματα της διαφήμισης του τουριστικού προϊόντος τους.
- Βασικές λέξεις – Έννοιες κλειδιά
 - Τουριστικό μάρκετινγκ
 - Κανάλια διανομής προϊόντος
 - Προώθηση τουριστικού προϊόντος
 - Διαφήμιση τουριστικού προϊόντος
 - Κατανομή σε μαθησιακές υποενότητες

| Τίτλοι μαθησιακών υποενοτήτων | |
|-------------------------------|---|
| 1 | Στρατηγική μάρκετινγκ, κανάλια διανομής, επικοινωνία, διαφήμιση, διαδικτυακή διαφήμιση (Digital Marketing), σχέδιο μάρκετινγκ (Marketing Plan), σημασία της στρατηγικής, αντικειμενικοί στόχοι μάρκετινγκ, ο ρόλος του μάρκετινγκ στον τουρισμό |
| 2 | Μείγμα μάρκετινγκ, προϊόν, τιμή, διανομή, προώθηση-προβολή |
| 3 | Βασικά χαρακτηριστικά υπηρεσιών, μάρκετινγκ υπηρεσιών, έλεγχος τουριστικού μάρκετινγκ |
| 4 | Μάρκετινγκ αεροπορικών εταιρειών, το περιβάλλον του μάρκετινγκ, το αεροπορικό προϊόν, χαρακτηριστικά του αεροπορικού προϊόντος |
| 5 | Στρατηγικές διανομής των αεροπορικών εταιρειών |
| Σύνολο: 5 | |

- Αριθμός ωρών διδασκαλίας της μαθησιακής ενότητας ανά εβδομάδα
 Ώρες μαθήματος/εβδομάδα: θεωρία: 1

- Προτεινόμενες πηγές μελέτης

1. Πρίντεζη, Κ. (1995). *Αεροπορικό μάρκετινγκ*, Αθήνα: Έλλην.
2. Fuller, C. (1997). *Οργάνωση και διοίκηση ταξιδιωτικού πρακτορείου*, Αθήνα: Έλλην.

2.1.Z. ΜΑΘΗΣΙΑΚΗ ΕΝΟΤΗΤΑ: ΑΕΡΟΠΟΡΙΚΟ ΔΙΚΑΙΟ ΚΑΙ ΔΙΕΘΝΕΣ ΣΧΕΣΕΙΣ (ΙΑΤΑ, ICAO, UFTAA)

- Περίληψη της μαθησιακής ενότητας

Αεροπορικό δίκαιο και θέσπιση ειδικών διεθνών δημόσιων και ιδιωτικών κανόνων για την αντιμετώπιση προβλημάτων των αεροπορικών συγκοινωνιών. Κανόνες δικαίου, κανονισμοί, αποφάσεις εθνικών αρχών, διεθνών οργανισμών, διεθνείς συμβάσεις, κοινοτικοί κανονισμοί και οδηγίες που έχουν στόχο την ορθολογική ανάπτυξη των αερομεταφορών.

- Προσδοκώμενα μαθησιακά αποτελέσματα

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

- Γνωρίζουν το βασικό νομικό πλαίσιο που ρυθμίζει την εξυπηρέτηση των επιβατών στον χώρο του αερολιμένα (π.χ δικαιώματα των επιβατών σε περίπτωση άρνησης επιβίβασης, μεγάλων καθυστερήσεων και ματαίωσης πτήσης κ.λπ.).
- Αντιλαμβάνονται το νομικό πλαίσιο που ρυθμίζει την εξυπηρέτηση των αεροσκαφών, να γνωρίζουν τους βασικούς νομικούς κανόνες της τεχνικής εκμετάλλευσης αεροσκαφών δημόσιων μεταφορών.
- Αντιλαμβάνονται τους ρυθμιστικούς κανόνες των αερολιμενικών διατάξεων.

- Βασικές λέξεις – Έννοιες κλειδιά

- Νομικό πλαίσιο εξυπηρέτησης επιβατών
- Εξυπηρέτηση αεροσκαφών
- Αερολιμενικές διατάξεις
- Κανόνες εκμετάλλευσης αεροσκαφών

- Κατανομή σε μαθησιακές υποενότητες

| Τίτλοι μαθησιακών υποενότητων | |
|-------------------------------|--|
| 1 | Κώδικας αεροπορικού δικαίου, δίκαιο αερομεταφορών στην ΕΟΚ, διμερείς διακριτικές συμφωνίες, συμφωνίες γενικής πρακτόρευσης |
| 2 | Διεθνείς κανονισμοί και συμβάσεις μεταφοράς επιβατών |
| 3 | Έννοια του αεροπορικού δικαίου γενικά, κανονισμοί αερομεταφορών Ελλάδος |
| 4 | Διεθνείς αεροπορικοί οργανισμοί – IATA, UFTA, IFTO, ICAO, ECAC, FIATA EUROCONTROL, ΔΟΠΑ, ΗΑΤΤΑ, IFQP, ISAGO, ΕΟΤ |
| 5 | Εμπορικές συμφωνίες, συμμαχίες αεροπορικών εταιρειών (Pool- Joint Venture, Interlearning, Code Sharing, Blocked Space κ.λπ.) |
| Σύνολο: 5 | |

- Αριθμός ωρών διδασκαλίας της μαθησιακής ενότητας ανά εβδομάδα
Ώρες μαθήματος/εβδομάδα: θεωρία: 2

- Προτεινόμενες πηγές μελέτης

Χατζηνικολάου-Αγγελίδου, Ρ. και Γκέγκας, Ι. (2020). *Αεροπορικό δίκαιο: Βασική εμπορική νομοθεσία*, Αθήνα: Σάκκουλα.

2. Μιχαηλίδου-Ματαίου, Σ. (2011). *Αεροπορικό δίκαιο: Πρακτικές εφαρμογές*, Αθήνα: Σάκκουλα.

2.1.Η. ΜΑΘΗΣΙΑΚΗ ΕΝΟΤΗΤΑ: ΜΕΤΑΦΟΡΑ ΕΜΠΟΡΕΥΜΑΤΩΝ CARGO

- Περίληψη της μαθησιακής ενότητας

Κανονισμοί, λειτουργία επιχείρησης, γενικές πληροφορίες αερομεταφοράς εμπορευμάτων, ορισμός αερομεταφοράς εμπορευμάτων, Εθνική υπηρεσία αερομεταφοράς, φόρτωση αεροσκάφους.

- Προσδοκώμενα μαθησιακά αποτελέσματα

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

- Μεγιστοποιούν τη χρησιμοποίηση του χώρου στα διαμερίσματα φόρτωσης του αεροσκάφους.
- Γνωρίζουν τη χρήση και τη σωστή φόρτωση των ULD.

- Δέχονται εμπορεύματα προς μεταφορά και να γνωρίζουν τις διαδικασίες χειρισμού των ειδικών φορτίων.
 - Αντιλαμβάνονται και να συμπληρώνουν μία φορτωτική στο πρότυπα της IATA.
 - Εφαρμόζουν τις βασικές αρχές υπολογισμού των ναύλων φορτίου.
- Βασικές λέξεις – Έννοιες κλειδιά
 - Διαμερίσματα φόρτωσης αεροσκάφους
 - Χρήση και φόρτωση ULD
 - Φορτωτικές IATA
 - Υπολογισμός ναύλων φορτίου
 - Κατανομή σε μαθησιακές υποενότητες

| Τίτλοι μαθησιακών υποενότητων | |
|-------------------------------|---|
| 1 | Κανονισμοί, λειτουργία επιχείρησης, γενικές πληροφορίες αερομεταφοράς εμπορευμάτων, ορισμός αερομεταφοράς εμπορευμάτων, Εθνική υπηρεσία αερομεταφοράς |
| 2 | FIATA (Εισαγωγή-ιστορία του οργανισμού, ρόλος, δραστηριότητες στο πεδίο των εμπορευμάτων), IATA, εισαγωγή στον ρόλο της αερομεταφοράς των εμπορευμάτων, φόρτωση αεροσκάφους, διαδικασίες, πρακτορείο εμπορευματικών μεταφορών, γενικές πληροφορίες, αντικειμενικός στόχος, πράκτορας εμπορευμάτων, IATA (The Cargo Agent/Ορισμός-εισαγωγή απόκτησης τίτλου) |
| 3 | Μαζικές αποστολές ρόλος και λειτουργία consolidation |
| 4 | Λειτουργία του Consolidator (απαιτούμενα έγγραφα, τελωνειακές συναλλαγές, οδικές μεταφορές, ναυλωμένες πτήσεις, συνδυασμένες μεταφορές, ταχεία υπηρεσία, courier service) |
| 5 | Χρήση οδηγιών και εγχειριδίων, αντικειμενικός σκοπός, εισαγωγή, OAG (περιεχόμενα, χρήση, πτήσεις κ.λπ.), TACT RULES (σκοπός χρήση), TACT RATE (σκοπός, χρήση), Dangerous goods regulation (σκοπός, χρήση) |
| Σύνολο: 5 | |

- Αριθμός ωρών διδασκαλίας της μαθησιακής ενότητας ανά εβδομάδα
 Ώρες μαθήματος/εβδομάδα: θεωρία: 2

- Προτεινόμενες πηγές μελέτης
 1. Γάκη, Δ., Β. (2015). *Η διεθνής αεροπορική μεταφορά εμπορευμάτων*, Αθήνα: Αρναούτη.
 2. IATA (2020). *2020 IATA Cargo Handling Manual*.

2.1.Θ. ΜΑΘΗΣΙΑΚΗ ΕΝΟΤΗΤΑ: ΑΕΡΟΠΟΡΙΚΟΙ ΝΑΥΛΟΙ

- Περίληψη της μαθησιακής ενότητας

Να παρουσιάσει και να εκπαιδεύσει τους καταρτιζόμενους στις διαδικασίες της επιβατηγού αεροπορικής μεταφοράς και την έκδοση αεροπορικών εισιτηρίων χρησιμοποιώντας και υπολογίζοντας αεροπορικούς ναύλους, εκδίδοντας αεροπορικά εισιτήρια, χρησιμοποιώντας διαφορετικά συστήματα κρατήσεων.

- Προσδοκώμενα μαθησιακά αποτελέσματα

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

- Χρησιμοποιούν και να υπολογίζουν αεροπορικούς ναύλους.
- Εκδίδουν και να αναγνωρίζουν τους αεροπορικούς τίτλους (εισιτήριο, MCO).
- Κατασκευάζουν ναύλους.
- Χειρίζονται σωστά τα σχετικά αεροπορικά εγχειρίδια.

- Βασικές λέξεις – Έννοιες κλειδιά

- Γενικά χαρακτηριστικά
- Κανονισμοί και άλλοι κανόνες
- Αρχές κατασκευής ναύλου
- Δημοσιευμένοι ναύλοι
- Σύστημα υπολογισμού μιλίων

- Κατανομή σε μαθησιακές υποενότητες

| Τίτλοι μαθησιακών υποενοτήτων | |
|-------------------------------|--|
| 1 | Εισαγωγή στα εγχειρίδια υπολογισμού των ναύλων APT και ABC, όροι και ερμηνείες, ανάλυση του εισιτηρίου/BSP |
| 2 | Ανάλυση MCO, δημοσιευμένοι ναύλοι, εισαγωγή στο σύστημα υπολογισμού μιλίων |
| 3 | Συμπλήρωση αεροπορικού εισιτηρίου |
| 4 | Στάδια έκδοσης εισιτηρίου/Γραμμική παράσταση διάδρομων |
| 5 | Διαδικασίες έκδοσης εισιτηρίου σε σχέση με (BSP) |
| Σύνολο: 5 | |

- Αριθμός ωρών διδασκαλίας της μαθησιακής ενότητας ανά εβδομάδα
Ώρες μαθήματος/εβδομάδα: θεωρία: 2

- Προτεινόμενες πηγές μελέτης

1. Λαΐνος, Ι. (1999). *Αεροπορικοί ναύλοι, έκδοση αεροπορικού εισιτηρίου*, Αθήνα: INTERBOOKS.
2. IATA (2020). *Global Distribution Systems Fares and Ticketing*.

2.1.1. ΜΑΘΗΣΙΑΚΗ ΕΝΟΤΗΤΑ: ΠΡΑΚΤΙΚΗ ΕΦΑΡΜΟΓΗ ΣΤΗΝ ΕΙΔΙΚΟΤΗΤΑ

- Περίληψη της μαθησιακής ενότητας

Η ανάπτυξη επαγγελματικών ικανοτήτων σχετικών με τον τομέα του τουρισμού, όπως ομαδικότητα, συνεργασία, συνέπεια, υπευθυνότητα, τυπικότητα, κοινωνικότητα, σύνθεση δεδομένων, πολυπλοκότητα εργασιών, δραστηριότητα σε διεθνές περιβάλλον και ευγένεια.

- Προσδοκώμενα μαθησιακά αποτελέσματα

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

- Συνεργάζονται με συναδέλφους, προμηθευτές και πωλητές τουριστικών υπηρεσιών.
 - Συνεργάζονται με επαγγελματίες άλλων ειδικοτήτων.
 - Εξυπηρετούν και επικοινωνούν με τις πελατειακές ομάδες με τον αποδοτικότερο και αποτελεσματικότερο τρόπο.
 - Αναλαμβάνουν project και να τα φέρνουν εις πέρας στο προκαθορισμένο χρονικό σημείο περάτωσης.
 - Γνωρίζουν το επάγγελμά τους, τα καθήκοντα και τις υποχρεώσεις, τον τρόπο παρουσίας, συναναστροφής και επικοινωνίας στον τομέα του τουρισμού.
- Βασικές λέξεις – Έννοιες κλειδιά
 - Συνεργασία με επαγγελματίες άλλων ειδικοτήτων
 - Ανάλυση project
 - Γνώση επαγγέλματος
 - Πωλητές τουριστικών υπηρεσιών

- Κατανομή σε μαθησιακές υποενότητες

| Τίτλοι μαθησιακών υποενοτήτων | |
|-------------------------------|---|
| 1 | Εκπαιδευτικές επισκέψεις σε χώρους εργασίας και σημεία τουριστικού ενδιαφέροντος |
| 2 | Εργαστηριακές ασκήσεις διαθεματικού περιεχομένου από διαφορετικές μαθησιακές ενότητες |
| 3 | Προσομιώσεις συνθηκών εργασίας με χρήση υλικών, μηχανημάτων, προγραμμάτων, εντύπων προσομοίωσης |
| 4 | Τεχνικές επίλυσης προβλημάτων σε ομάδες |
| 5 | Τεχνικές παιχνιδιού ρόλων |
| Σύνολο: 5 | |

- Αριθμός ωρών διδασκαλίας της μαθησιακής ενότητας ανά εβδομάδα
Ώρες μαθήματος/εβδομάδα: Εργαστήριο: 3

- Προτεινόμενες πηγές μελέτης

1. Λαΐνος, Ι. (1999). *Αεροπορικοί ναύλοι, έκδοση αεροπορικού εισιτηρίου*, Αθήνα: INTERBOOKS.
2. IATA (2020). *Global Distribution Systems Fares and Ticketing*.

2.2 ΕΞΑΜΗΝΟ Β΄

2.2.A. ΜΑΘΗΣΙΑΚΗ ΕΝΟΤΗΤΑ: BUSINESS ENGLISH AND TOURISM TERMINOLOGY

- Περίληψη της μαθησιακής ενότητας

Η εκμάθηση των αγγλικών ως βασικής γλώσσας του διεθνούς εμπορίου και του τουρισμού. Η χρήση της στο πεδίο εργασίας.

- Προσδοκώμενα μαθησιακά αποτελέσματα

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

- Κατανοούν την αγγλική γλώσσα και την αγγλική τουριστική και ταξιδιωτική ορολογία γραπτώς και προφορικώς.
- Επικοινωνούν γραπτώς και προφορικώς στα αγγλικά.
- Διαβάζουν και κατανοούν τουριστικά και ταξιδιωτικά έγγραφα.
- Διεκπεραιώνουν τουριστικές επιχειρησιακές επικοινωνίες στα αγγλικά.

- Βασικές λέξεις – Έννοιες κλειδιά
 - Κατανόηση αγγλικής γλώσσας
 - Γραπτή και προφορική επικοινωνία
 - Κατανόηση τουριστικών εγγράφων
 - Επιχειρησιακές επικοινωνίες
- Κατανομή σε μαθησιακές υποενότητες

| Τίτλοι μαθησιακών υποενότητων | |
|-------------------------------|---|
| 1 | Εκμάθηση της γλώσσας με έμφαση στις τουριστικές επιχειρήσεις |
| 2 | Τουριστικοί διάλογοι, γραπτοί και προφορικοί σχετικά με το τουριστικό και ταξιδιωτικό αντικείμενο |
| 3 | Ανάγνωση και σύνταξη τουριστικών εντύπων |
| 4 | Αναγνώριση ΑΡΤ, τουριστικών οδηγών, GTP |
| 5 | Τουριστική ταξιδιωτική ορολογία |
| Σύνολο: 5 | |

- Αριθμός ωρών διδασκαλίας της μαθησιακής ενότητας ανά εβδομάδα
Ώρες μαθήματος/εβδομάδα: Θεωρία: 2

- Προτεινόμενες πηγές μελέτης
 1. Μουζακίτης και Κ. Bruissan, R. (1995). *The English we Use for Tourism*, Αθήνα: Ίων.
 2. Μαύρος, Κ. (2001). *Πολύγλωσσο λεξικό τουριστικών και οικονομικών όρων*, Αθήνα: Ίων.

2.2.B. ΜΑΘΗΣΙΑΚΗ ΕΝΟΤΗΤΑ: ΓΑΛΛΙΚΑ

- Περίληψη της μαθησιακής ενότητας

Η εκμάθηση της γαλλικής γλώσσας λόγω της σπουδαιότητάς της στις διεθνείς επικοινωνίες και εμπόριο. Η χρήση της 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.

- Διαβάζουν τουριστικά έντυπα και να διεκπεραιώνουν εμπορική αλληλογραφία στη γαλλική.
- Βασικές λέξεις – Έννοιες κλειδιά
 - Χρήση γαλλικής γλώσσας για συνεννόηση
 - Ανάγνωση τουριστικών εντύπων
- Κατανομή σε μαθησιακές υποενότητες

| Τίτλοι μαθησιακών υποενοτήτων | |
|-------------------------------|--|
| 1 | Εκμάθηση της γλώσσας με έμφαση στις τουριστικές επιχειρήσεις |
| 2 | Ανάγνωση και σύνταξη τουριστικών εντύπων |
| 3 | Εμπορική αλληλογραφία |
| 4 | Τουριστική ορολογία |
| 5 | Σύνθεση επιστολών και αναφορών |
| Σύνολο: 5 | |

- Αριθμός ωρών διδασκαλίας της μαθησιακής ενότητας ανά εβδομάδα
Ώρες μαθήματος/εβδομάδα: Θεωρία: 2

- Προτεινόμενες πηγές μελέτης
 1. Cockel, M., Μαύρου, Μ. (2001). *Hotel International – Bonjour*, Αθήνα: Ίων.
 2. McAndrew-Cazorla, N. (1996). *Manual of Business French*, New York: Routledge.

2.2.Γ. ΜΑΘΗΣΙΑΚΗ ΕΝΟΤΗΤΑ: ΤΟΥΡΙΣΜΟΣ ΚΑΙ ΑΕΡΟΠΟΡΙΚΗ ΒΙΟΜΗΧΑΝΙΑ ΜΕΤΑΦΟΡΩΝ

- Περίληψη της μαθησιακής ενότητας

Οι βασικοί στόχοι του μαθήματος είναι να γνωρίζει ο καταρτιζόμενος τη συμβολή των αερομεταφορών στην ανάπτυξη του τουρισμού, καθώς και την αναγκαιότητά τους για τη δομή και τη λειτουργία τουριστικού γραφείου και τα είδη αυτού του προγράμματος και της εργασίας του τουριστικού γραφείου.

- Προσδοκώμενα μαθησιακά αποτελέσματα

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

- Γνωρίζουν τη δομή και τη λειτουργία αεροπορικής εταιρείας.
- Διεκπεραιώνουν επαγγελματική κράτηση στον αεροπορικό και τουριστικό τομέα.
- Κατανοούν τις βασικές έννοιες της τουριστικής οικονομίας.

- Βασικές λέξεις – Έννοιες κλειδιά

- Λειτουργία αεροπορικής εταιρείας
- Δομή και λειτουργία τουριστικών γραφείων
- Τουριστικός τομέας
- Προσδιορισμός επαγγελματικής ταυτότητας

- Κατανομή σε μαθησιακές υποενότητες

| Τίτλοι μαθησιακών υποενοτήτων | |
|-------------------------------|--|
| 1 | Δομή και λειτουργία αεροπορικής εταιρείας (στόλος, δίκτυο, οργάνωση, προσωπικό, επιχειρησιακός έλεγχος) |
| 2 | Θυγατρικές εταιρείες (Charter, Cargo, Handling, Αεροπλοΐα, Catering) |
| 3 | Επαγγελματική κατάρτιση του αεροπορικού και τουριστικού τομέα |
| 4 | Βασικές έννοιες της τουριστικής οικονομίας (τουριστική αγορά, τουριστικά προϊόντα), εποχικότητα του τουρισμού και λύσεις αυτής, τουρισμός ως οικονομικό και κοινωνικό φαινόμενο, κύρια χαρακτηριστικά και η έννοια του συγχρόνου τουρισμού, μορφές τουρισμού |
| 5 | Κοινωνικό και οικονομικό κόστος τουρισμού, παράγοντες ανάπτυξης του συγχρόνου τουρισμού, διαίρεση της Ευρώπης με βάση την τουριστική της ανάπτυξη, παραθαλάσσια τουριστική περιοχή της Μεσογείου |
| Σύνολο: 5 | |

- Αριθμός ωρών διδασκαλίας της μαθησιακής ενότητας ανά εβδομάδα

Ώρες μαθήματος/εβδομάδα: Θεωρία: 2

- Προτεινόμενες πηγές μελέτης

1. Wells, A., T. (1997). *Αεροπορική βιομηχανία μεταφορών*, Αθήνα: Έλλην.
2. Κολτσιδόπουλος, Γ. (2001). *Τουρισμός: Θεωρητική προσέγγιση*, Αθήνα: Έλλην.

2.2.Δ. ΜΑΘΗΣΙΑΚΗ ΕΝΟΤΗΤΑ: ΤΑΞΙΔΙΩΤΙΚΗ ΓΕΩΓΡΑΦΙΑ ΚΑΙ ΤΑΞΙΔΙΩΤΙΚΟΙ ΟΔΗΓΟΙ

- **Περίληψη της μαθησιακής ενότητας**

Οι βασικοί στόχοι του μαθήματος είναι να εξοικειωθεί ο καταρτιζόμενος με μια ποικιλία θεμάτων που αφορούν την παγκόσμια γεωγραφία. Επίσης θα πρέπει να μάθει να επιλέγει με ακρίβεια τις σωστές διαδρομές αλλά και να σχεδιάζει τουριστικά πακέτα χρησιμοποιώντας τους κατάλληλους ταξιδιωτικούς οδηγούς.

- **Προσδοκώμενα μαθησιακά αποτελέσματα**

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

- Γνωρίζουν τα γεωγραφικά χαρακτηριστικά του κόσμου: χώρες, πρωτεύουσες, σημαντικές πόλεις, βουνά, ποταμοί και θάλασσες.
- Γνωρίζουν τα βασικά τουριστικά μέρη του κόσμου που ελκύουν περισσότερο τον τουρίστα.
- Γνωρίζουν τα κλιματολογικά χαρακτηριστικά της κάθε ηπείρου και περιοχής.
- Γνωρίζουν τους βασικούς τύπους μεταφοράς προς και από την κάθε χώρα.
- Γνωρίζουν τους βασικούς τύπους διαμονής που διατίθενται σε κάποια δεδομένη χώρα.
- Γνωρίζουν τα τοπικά νομίσματα.
- Σχεδιάζουν και να δημιουργούν λογικές και πρακτικές διαδρομές προς έναν προορισμό από γεωγραφικής απόψεως.
- Λαμβάνουν υπόψη το διεθνές σύστημα ώρας.
- Χρησιμοποιούν επαγγελματικούς τουριστικούς οδηγούς.

- **Βασικές λέξεις – Έννοιες κλειδιά**

- Γεωγραφικά χαρακτηριστικά του κόσμου
- Βασικοί τύποι μεταφοράς
- Σχεδίαση και δημιουργία διαδρομών
- Διεθνές σύστημα ώρας

- **Κατανομή σε μαθησιακές υποενότητες**

| Τίτλοι μαθησιακών υποενότητων | |
|-------------------------------|--|
| 1 | Γενική γεωγραφία, πληροφορίες ακτοπλοΐας, δρομολόγια, ανάλυση, ATP/GTP |
| 2 | Χρήση επαγγελματικών τουριστικών οδηγών: TIM, GTP, World Travel Guide, Atlas, OAG, Timetable |

| | |
|-----------|--|
| 3 | Οδηγοί σιδηροδρόμων, δρομολόγια, πληροφορίες ακτοπλοΐας, ανάλυση GTP |
| 4 | Αυστραλία και Ειρηνικός Ωκεανός, Μέση Ανατολή |
| 5 | Σχεδιασμός σύνθετων δρομολογίων Connectivity, MCT |
| Σύνολο: 5 | |

- Αριθμός ωρών διδασκαλίας της μαθησιακής ενότητας ανά εβδομάδα
Ώρες μαθήματος/εβδομάδα: Θεωρία: 2

- Προτεινόμενες πηγές μελέτης

1. Hudman, L. και Jackson, R. (2000). *Τουριστική και ταξιδιωτική παγκόσμια γεωγραφία*, Αθήνα: Έλλην.
2. Κολτσιδόπουλος, Γ. (2003). *Ελληνική τουριστική γεωγραφία*, Αθήνα: Έλλην.

2.2.E. ΜΑΘΗΣΙΑΚΗ ΕΝΟΤΗΤΑ: ΟΡΓΑΝΩΣΗ ΚΑΙ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑ ΤΑΞΙΔΙΩΤΙΚΟΥ ΓΡΑΦΕΙΟΥ ΚΑΙ ΑΕΡΟΠΟΡΙΚΗΣ ΕΤΑΙΡΕΙΑΣ

- Περίληψη της μαθησιακής ενότητας

Η παρουσίαση της οργάνωσης και λειτουργίας των τουριστικών γραφείων αεροπορικής εταιρείας.

- Προσδοκώμενα μαθησιακά αποτελέσματα

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

- Γνωρίζουν τις βασικές έννοιες γύρω από την οργάνωση και διοίκηση του τουριστικού γραφείου και της αεροπορικής εταιρείας.
- Γνωρίζουν τη δομή και λειτουργία του τουριστικού γραφείου.
- Γνωρίζουν τους παράγοντες που επηρεάζουν την παραγωγικότητα.
- Πραγματοποιούν τις βασικές εργασίες μηχανοργάνωσης.
- Έχουν ολοκληρωμένη προσέγγιση σχεδιασμού των οργανωτικών δομών που θα επιτρέψει αποκέντρωση στη λήψη αποφάσεων.
- Ενσωματώνουν τις λειτουργίες στον χώρο εργασίας, ειδικότερα εναρμόνιση του νου με το σώμα.
- Προβαίνουν σε εξομάλυνση (οριζοντίωση των οργανωτικών δομών).

- Βασικές λέξεις – Έννοιες κλειδιά

- Οργάνωση και διοίκηση
- Οργανωτικές δομές
- Παράγοντες παραγωγικότητας
- Δομή και λειτουργία τουριστικού γραφείου

- Κατανομή σε μαθησιακές υποενότητες

| Τίτλοι μαθησιακών υποενοτήτων | |
|-------------------------------|---|
| 1 | Οργανωτικές δομές, εγχειρίδια οργάνωσης, μόνιμες οδηγίες διοίκησης, οδηγίες για τη σύνταξη μόνιμων οδηγιών διοίκησης |
| 2 | Εταιρικές λειτουργικές διαδικασίες |
| 3 | Εγχειρίδιο εταιρικών λειτουργικών διαδικασιών |
| 4 | Επιλογή προσωπικού για την ανάθεση καθηκόντων θέσης |
| 5 | Επίσκεψη στον χώρο του αεροδρομίου, εγχειρίδιο οργάνωσης, οδηγίες για τη σύνταξη του εγχειριδίου οργάνωσης, ανάπτυξη δομών αεροπορικής εταιρείας, χτίσιμο εγχειριδίου οργάνωσης αεροπορικής εταιρείας, διευθύνσεις, τομείς, υπηρεσίες, τμήματα, γραφεία |
| Σύνολο: 5 | |

- Αριθμός ωρών διδασκαλίας της μαθησιακής ενότητας ανά εβδομάδα
Ώρες μαθήματος/εβδομάδα: Θεωρία: 1, Εργαστήριο: 1

- Προτεινόμενες πηγές μελέτης

1. Γασπαρινάτου-Μαζαράκη, Μ. (2003). *Οργάνωση τουριστικών πακέτων*. Αθήνα: Έλλην.
2. Fuller, C. (1997). *Οργάνωση και διοίκηση ταξιδιωτικού πρακτορείου*, Αθήνα: Έλλην.

2.2.ΣΤ. ΜΑΘΗΣΙΑΚΗ ΕΝΟΤΗΤΑ: ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΟ ΚΑΙ ΑΕΡΟΠΟΡΙΚΟ ΜΑΡΚΕΤΙΝΓΚ

- Περίληψη της μαθησιακής ενότητας

Η θεσμοθέτηση του αεροπορικού στρατηγικού μάρκετινγκ και η ικανότητα επίτευξης ουσιαστικής αλλαγής στις οργανωτικές δομές είναι οι δύο βασικοί παράγοντες που ξεχωρίζουν στο φιλελευθεροποιημένο περιβάλλον της Ευρώπης.

- Προσδοκώμενα μαθησιακά αποτελέσματα

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

- Κατανοούν την έννοια και τις λειτουργίες του τουριστικού/αεροπορικού μάρκετινγκ.
- Πραγματοποιούν έρευνα αγοράς.
- Σχεδιάζουν τουριστικές υπηρεσίες και προϊόντα.
- Επιλέγουν τα σωστά κανάλια διανομής για το προϊόν τους.

- Τιμολογούν σύμφωνα με την τμηματοποίηση της τουριστικής αγοράς.
 - Προωθούν το τουριστικό προϊόν και να επιλέγουν τα κατάλληλα μέσα γνωστοποίησης του προϊόντος τους στις αγορές στόχους.
 - Οργανώνουν διαφήμιση για το τουριστικό προϊόν τους και να εκτιμούν τα αποτελέσματα της διαφήμισης του τουριστικού προϊόντος τους.
- Βασικές λέξεις – Έννοιες κλειδιά
 - Τουριστικό μάρκετινγκ
 - Κανάλια διανομής προϊόντος
 - Προώθηση τουριστικού προϊόντος
 - Διαφήμιση τουριστικού προϊόντος
 - Κατανομή σε μαθησιακές υποενότητες

| Τίτλοι μαθησιακών υποενότητων | |
|-------------------------------|--|
| 1 | Τουριστική διαφήμιση – Στόχοι και στρατηγικές διαφήμισης τουριστικών επιχειρήσεων, ανάλυση SWOT – Γενικά – Τα δυνατά σημεία μιας επιχείρησης, οι ευκαιρίες μιας επιχείρησης, οι κίνδυνοι και οι απειλές μιας επιχείρησης, τα οφέλη που προκύπτουν από μια ανάλυση SWOT |
| 2 | Ανάλυση PEST, πολιτικές επιδράσεις, οικονομικές επιδράσεις, κοινωνικές επιδράσεις, τεχνολογικές επιδράσεις, μέσα μαζικής και ειδικής ενημέρωσης που χρησιμοποιούνται στη διαφήμιση |
| 3 | Πρακτική προσέγγιση του μάρκετινγκ – Προϊόν, διανομή, προώθηση, τιμολόγηση |
| 4 | Δεξιότητες πωλήσεων – Περιγραφή της διαδικασίας πώλησης |
| 5 | Τουριστικά αεροπορικά προϊόντα |
| Σύνολο: 5 | |

- Αριθμός ωρών διδασκαλίας της μαθησιακής ενότητας ανά εβδομάδα
 Ώρες μαθήματος/εβδομάδα: Θεωρία: 1

- Προτεινόμενες πηγές μελέτης
 1. Πρίντεζη, Κ. (1995). *Αεροπορικό μάρκετινγκ*, Αθήνα: Έλλην.
 2. Fuller, C. (1997). *Οργάνωση και διοίκηση ταξιδιωτικού πρακτορείου*, Αθήνα: Έλλην.

2.2.Z. ΜΑΘΗΣΙΑΚΗ ΕΝΟΤΗΤΑ: ΑΕΡΟΠΟΡΙΚΟ ΔΙΚΑΙΟ ΚΑΙ ΔΙΕΘΝΕΣ ΣΧΕΣΕΙΣ (IATA, ICAO, UFTAA)

- **Περίληψη της μαθησιακής ενότητας**

Οι βασικοί στόχοι του μαθήματος είναι ο καταρτιζόμενος να κατανοεί τα νομικά και εμπορικά θέματα που αφορούν τη λειτουργία των διεθνών τακτικών γραμμών και των μη τακτικών πτήσεων, όπως επίσης και την ισχύουσα αεροπορική πολιτική.

- **Προσδοκώμενα μαθησιακά αποτελέσματα**

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

- Γνωρίζουν το βασικό νομικό πλαίσιο που ρυθμίζει την εξυπηρέτηση των επιβατών στον χώρο του αερολιμένα.
- Αντιλαμβάνονται το νομικό πλαίσιο που ρυθμίζει την εξυπηρέτηση των αεροσκαφών, γνωρίζουν τους βασικούς νομικούς κανόνες της τεχνικής εκμετάλλευσης αεροσκαφών δημόσιων μεταφορών.
- Αντιλαμβάνονται τους ρυθμιστικούς κανόνες των αερολιμενικών διατάξεων.
- Αντιλαμβάνονται θέματα επιχειρησιακών σχέσεων και κανονισμών των αεροπορικών εταιρειών, διεθνών αεροπορικών οργανισμών και άλλων αρμόδιων φορέων.

- **Βασικές λέξεις – Έννοιες κλειδιά**

- Νομικό πλαίσιο εξυπηρέτησης επιβατών
- Εξυπηρέτηση αεροσκαφών
- Αερολιμενικές διατάξεις
- Κανόνες εκμετάλλευσης αεροσκαφών

- **Κατανομή σε μαθησιακές υποενότητες**

| | Τίτλοι μαθησιακών υποενοτήτων |
|---|---|
| 1 | Διεθνείς κανονισμοί και συμβάσεις μεταφοράς επιβατών, αποσκευών, κρατήσεων θέσεων, τίτλων μεταφοράς, οι ελευθερίες του αέρα |
| 2 | Διμερείς αεροπορικές συμφωνίες, το πρότυπο της συμφωνίας των Βερμούδων/Συνθήκη της Βαρσοβίας του 1929 και οι υποχρεώσεις της αεροπορικής εταιρείας που απορρέουν από αυτή |
| 3 | Συνθήκη του Σικάγο, η σημασία αυτής και των παραρτημάτων της για τη λειτουργία του αερολιμένα και της αεροπορικής εταιρείας |
| 4 | Κανονισμοί αερομεταφορών Ελλάδος/Συμφωνίες γενικής πρακτόρευσης |

- Αριθμός ωρών διδασκαλίας της μαθησιακής ενότητας ανά εβδομάδα
Ώρες μαθήματος/εβδομάδα: Θεωρία: 2

- Προτεινόμενες πηγές μελέτης

1. Χατζηνικολάου-Αγγελίδου, Ρ. και Γκέγκας, Ι. (2020). *Αεροπορικό δίκαιο: Βασική εμπορική νομοθεσία*, Αθήνα: Σάκκουλας.
2. Μιχαηλίδου-Ματαίου, Σ. (2011). *Αεροπορικό δίκαιο: Πρακτικές εφαρμογές*, Αθήνα: Σάκκουλας.

2.2.H. ΜΑΘΗΣΙΑΚΗ ΕΝΟΤΗΤΑ: ΜΕΤΑΦΟΡΑ ΕΜΠΟΡΕΥΜΑΤΩΝ CARGO

- Περίληψη της μαθησιακής ενότητας

Οι βασικοί στόχοι του μαθήματος είναι ο καταρτιζόμενος να είναι σε θέση να φέρει σε πέρας τον σωστό υπολογισμό βασικών τιμολογήσεων και να βρίσκει λύσεις στα προβλήματα που παρουσιάζονται.

- Προσδοκώμενα μαθησιακά αποτελέσματα

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

- Μεγιστοποιούν τη χρησιμοποίηση του χώρου στα διαμερίσματα φόρτωσης του αεροσκάφους.
- Γνωρίζουν τη χρήση και τη σωστή φόρτωση των ULD.
- Δέχονται εμπορεύματα προς μεταφορά και να γνωρίζουν τις διαδικασίες χειρισμού των ειδικών φορτίων.
- Αντιλαμβάνονται και να συμπληρώνουν μία φορτωτική στο πρότυπα της IATA.
- Εφαρμόζουν τις βασικές αρχές υπολογισμού των ναύλων φορτίου.

- Βασικές λέξεις – Έννοιες κλειδιά

- Διαμερίσματα φόρτωσης αεροσκάφους
- Χρήση και σωστή φόρτωση των ULD
- Φορτωτικές IATA
- Υπολογισμός ναύλων φορτίου

- Κατανομή σε μαθησιακές υποενότητες

| Τίτλοι μαθησιακών υποενοτήτων | |
|-------------------------------|--|
| 1 | Αποδοχή εμπορευμάτων, αντικειμενικός σκοπός, αποδοχή φορτίου, συσκευασία και συνοδευτικά έγγραφα |
| 2 | Αποδοχή εμπορευμάτων (Normal), μαρκάρισμα στοιχείων επί των δεμάτων, ετικέτες/εμπορευμάτων (Special) κανόνες, κανονισμοί, περιορισμοί κατά την υποδοχή |
| 3 | Βασικές αρχές τιμολόγησης, αντικειμενικός σκοπός, εισαγωγή, χρεώσιμο βάρος υπολογισμού βάρους-όγκου, χρεώσεις εμπορευμάτων GCR, SCR, ειδικό φορτίο (ζώα, επικίνδυνα υλικά, σοροί) |
| 4 | Προτεραιότητες κομίστρων και χρεώσεων, Valuation Charges, δαπάνες πράκτορα, προπληρωμένες χρεώσεις, μετατροπή νομισμάτων, συνδυασμός κομίστρων και κατασκευή τους, συμπλήρωση φορτωτικής/έκδοση φορτωτικής, υπολογισμός ναύλου, γενικοί ναύλοι φορτιού, μεικτές αποστολές (6 Ώρες) |
| 5 | DANGEROUS GOODS REGULATION – Σκοπός και χρήση, ασκήσεις (6 Ώρες) |
| Σύνολο: 5 | |

- Αριθμός ωρών διδασκαλίας της μαθησιακής ενότητας ανά εβδομάδα
Ώρες μαθήματος/εβδομάδα: Θεωρία: 2

- Προτεινόμενες πηγές μελέτης

1. Γάκη, Δ. Β. (2015). *Η διεθνής αεροπορική μεταφορά εμπορευμάτων*, Αθήνα: Αρναούτη.
2. IATA (2020). *2020 IATA Cargo Handling Manual*.

2.2.Θ. ΜΑΘΗΣΙΑΚΗ ΕΝΟΤΗΤΑ: ΑΕΡΟΠΟΡΙΚΟΙ ΝΑΥΛΟΙ

- Περίληψη της μαθησιακής ενότητας

Να παρουσιάσει και να εκπαιδεύσει τους καταρτιζόμενους στις διαδικασίες της επιβατηγού αεροπορικής μεταφοράς και στην έκδοση αεροπορικών εισιτηρίων.

- Προσδοκώμενα μαθησιακά αποτελέσματα

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

- Χρησιμοποιούν και να υπολογίζουν αεροπορικούς ναύλους.
- Εκδίδουν αεροπορικά εισιτήρια.
- Χρησιμοποιούν το σύστημα Bank Settlement Plan (BSP).

- Βασικές λέξεις – Έννοιες κλειδιά
 - Γενικά χαρακτηριστικά
 - Κανονισμοί και άλλοι κανόνες
 - Αρχές κατασκευής ναύλου
 - Δημοσιευμένοι ναύλοι
 - Σύστημα υπολογισμού μιλίων
- Κατανομή σε μαθησιακές υποενότητες

| Τίτλοι μαθησιακών υποενοτήτων | |
|-------------------------------|---|
| 1 | Διαδικασίες για προσδιορισμό ναύλων (6 Ώρες) |
| 2 | Γενικά χαρακτηριστικά (6 Ώρες) |
| 3 | Διαδικασία και προσδιορισμός δρομολογίου – Χαμηλότερος συνδυασμός ναύλου (6 Ώρες) |
| 4 | Εκπτωτικοί ναύλοι, νήπια, παιδιά, νεανικά (6 Ώρες) |
| 5 | Ειδικοί ναύλοι (special fares), ασκήσεις (6 Ώρες) |
| Σύνολο: 5 | |

- Αριθμός ωρών διδασκαλίας της μαθησιακής ενότητας ανά εβδομάδα
Ώρες μαθήματος/εβδομάδα: Θεωρία: 2
- Προτεινόμενες πηγές μελέτης
 1. Λαΐνος, Ι. (1999). *Αεροπορικοί ναύλοι, έκδοση αεροπορικού εισιτηρίου*, Αθήνα: INTERBOOKS.
 2. IATA (2020). *Global Distribution Systems Fares and Ticketing*.

2.2.1. ΜΑΘΗΣΙΑΚΗ ΕΝΟΤΗΤΑ: ΠΡΑΚΤΙΚΗ ΕΦΑΡΜΟΓΗ ΣΤΗΝ ΕΙΔΙΚΟΤΗΤΑ

- Περίληψη της μαθησιακής ενότητας
Η ανάπτυξη επαγγελματικών ικανοτήτων σχετικών με τον τομέα του τουρισμού, όπως ομαδικότητα, συνεργασία, συνέπεια, υπευθυνότητα, τυπικότητα, κοινωνικότητα, σύνθεση δεδομένων, πολυπλοκότητα εργασιών, δραστηριότητα σε διεθνές περιβάλλον και ευγένεια.

- Προσδοκώμενα μαθησιακά αποτελέσματα

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

- Συνεργάζονται με συναδέλφους, προμηθευτές και πωλητές τουριστικών υπηρεσιών.
- Συνεργάζονται με επαγγελματίες άλλων ειδικοτήτων.
- Εξυπηρετούν και επικοινωνούν με τις πελατειακές ομάδες με τον αποδοτικότερο και αποτελεσματικότερο τρόπο.
- Αναλαμβάνουν project και να τα φέρνουν εις πέρας στο προκαθορισμένο χρονικό σημείο περάτωσης.
- Γνωρίζουν το επάγγελμά τους, τα καθήκοντα και τις υποχρεώσεις τους, τον τρόπο παρουσίας, συναναστροφής και επικοινωνίας στον τομέα του τουρισμού.

- Βασικές λέξεις – Έννοιες κλειδιά

- Συνεργασία με επαγγελματίες άλλων ειδικοτήτων
- Ανάλυση project
- Γνώση επαγγέλματος
- Πωλητές τουριστικών υπηρεσιών

- Κατανομή σε μαθησιακές υποενότητες

| Τίτλοι μαθησιακών υποενοτήτων | |
|-------------------------------|---|
| 1 | Εκπαιδευτικές επισκέψεις σε χώρους εργασίας και σημεία τουριστικού ενδιαφέροντος (9 Ώρες) |
| 2 | Εργαστηριακές ασκήσεις διαθεματικού περιεχομένου από διαφορετικές μαθησιακές ενότητες (12 Ώρες) |
| 3 | Προσομοιώσεις συνθηκών εργασίας με χρήση υλικών, μηχανημάτων, προγραμμάτων, εντύπων προσομοίωσης (6 Ώρες) |
| 4 | Τεχνικές επίλυσης προβλημάτων σε ομάδες (9 Ώρες) |
| 5 | Τεχνικές παιχνιδιού ρόλων (9 Ώρες) |
| Σύνολο: 5 | |

- Αριθμός ωρών διδασκαλίας της μαθησιακής ενότητας ανά εβδομάδα

Ώρες μαθήματος/εβδομάδα: Εργαστήριο: 3

- Προτεινόμενες πηγές μελέτης
 1. Λαΐνος, Ι. (1999). *Αεροπορικοί ναύλοι, έκδοση αεροπορικού εισιτηρίου*, Αθήνα: INTERBOOKS.
 2. IATA (2020). *Global Distribution Systems Fares and Ticketing*.

2.3 ΕΞΑΜΗΝΟ Γ΄

2.3.A. ΜΑΘΗΣΙΑΚΗ ΕΝΟΤΗΤΑ: BUSINESS ENGLISH AND TOURISM TERMINOLOGY

- Περίληψη της μαθησιακής ενότητας

Η εκμάθηση των αγγλικών ως βασικής γλώσσας του διεθνούς εμπορίου και του τουρισμού. Η χρήση της στο πεδίο εργασίας.

- Προσδοκώμενα μαθησιακά αποτελέσματα

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

- Κατανοούν την αγγλική γλώσσα και την αγγλική τουριστική και ταξιδιωτική ορολογία γραπτώς και προφορικώς.
 - Επικοινωνούν γραπτώς και προφορικώς στα αγγλικά.
 - Διαβάζουν και να κατανοούν τουριστικά και ταξιδιωτικά έγγραφα.
 - Διεκπεραιώνουν τουριστικές επιχειρησιακές επικοινωνίες στα αγγλικά.
- Βασικές λέξεις – Έννοιες κλειδιά
 - Κατανόηση αγγλικής γλώσσας
 - Γραπτή και προφορική επικοινωνία
 - Κατανόηση τουριστικών εγγράφων
 - Επιχειρησιακές επικοινωνίες

- Κατανομή σε μαθησιακές υποενότητες

| | Τίτλοι μαθησιακών υποενοτήτων |
|---|---|
| 1 | Εκμάθηση της γλώσσας με έμφαση στις τουριστικές επιχειρήσεις (6 Ώρες) |
| 2 | Τουριστική-ταξιδιωτική ορολογία (6 Ώρες) |
| 3 | Χρήση κωδικοποιημένων εκφράσεων σε FAX, Email, ταξιδιωτική επικοινωνία (6 Ώρες) |
| 4 | Ορολογία στο τουριστικό μάρκετινγκ (6 Ώρες) |

| | |
|-----------|---|
| 5 | Χρήση αγγλικής στην επικοινωνία/δημόσια ομιλία (6 Ώρες) |
| Σύνολο: 5 | |

- Αριθμός ωρών διδασκαλίας της μαθησιακής ενότητας ανά εβδομάδα
Ώρες μαθήματος/εβδομάδα: Θεωρία: 2

- Προτεινόμενες πηγές μελέτης

1. Μουζακίτης, Ν. και Bruissan, R. (1995). *The English we Use for Tourism*, Αθήνα: Ίων.
2. Μαύρος, Ν. Κ. (2001). *Πολύγλωσσο λεξικό τουριστικών και οικονομικών όρων*, Αθήνα: Ίων.

2.3.B. ΜΑΘΗΣΙΑΚΗ ΕΝΟΤΗΤΑ: ΑΕΡΟΠΟΡΙΚΟΙ ΝΑΥΛΟΙ

- Περίληψη της μαθησιακής ενότητας

Να παρουσιάσει και να εκπαιδεύσει τους καταρτιζόμενους στις διαδικασίες της επιβατηγού αεροπορικής μεταφοράς και στην έκδοση αεροπορικών εισιτηρίων.

- Προσδοκώμενα μαθησιακά αποτελέσματα

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

- Χρησιμοποιούν και να υπολογίζουν αεροπορικούς ναύλους.
- Εκδίδουν και να αναγνωρίζουν τους αεροπορικούς τίτλους (εισιτήριο, MCO), να κατασκευάζουν ναύλους και να χειρίζεται σωστά τα σχετικά αεροπορικά εγχειρίδια.

- Βασικές λέξεις – Έννοιες κλειδιά

- Γενικά χαρακτηριστικά
- Κανονισμοί και άλλοι κανόνες
- Αρχές κατασκευής ναύλου
- Δημοσιευμένοι ναύλοι
- Σύστημα υπολογισμού μιλίων

- Κατανομή σε μαθησιακές υποενότητες

| Τίτλοι μαθησιακών υποενοτήτων | |
|-------------------------------|---|
| 1 | Εκδρομικοί ναύλοι (6 Ώρες) |
| 2 | HIP σε εκδρομικούς ναύλους/SPECIAL FARES (4 Ώρες) |

| | |
|-----------|---|
| 3 | ADD-ON AMOUNTS (8 Ώρες) |
| 4 | Εκμάθηση εγγραφής εισιτηρίων MCO-PTA (8 Ώρες) |
| 5 | Υποθετικοί υπολογισμοί FICTITIOUS POINTS/Διακοπτόμενα ταξίδια INTERRUPTED TRAVEL (4 Ώρες) |
| Σύνολο: 5 | |

- Αριθμός ωρών διδασκαλίας της μαθησιακής ενότητας ανά εβδομάδα
Ώρες μαθήματος/εβδομάδα: Θεωρία: 2

- Προτεινόμενες πηγές μελέτης

1. Λαΐνος, Ι. (1999). *Αεροπορικοί ναύλοι, έκδοση αεροπορικού εισιτηρίου*, Αθήνα: INTERBOOKS.
2. IATA (2020). *Global Distribution Systems Fares and Ticketing*.

2.3.Γ. ΜΑΘΗΣΙΑΚΗ ΕΝΟΤΗΤΑ: ΠΡΑΚΤΙΚΗ ΕΦΑΡΜΟΓΗ ΣΤΗΝ ΕΙΔΙΚΟΤΗΤΑ

- Περίληψη της μαθησιακής ενότητας

Η ανάπτυξη επαγγελματικών ικανοτήτων σχετικών με τον τομέα του τουρισμού, όπως ομαδικότητα, συνεργασία, συνέπεια, υπευθυνότητα, τυπικότητα, κοινωνικότητα, σύνθεση δεδομένων, πολυπλοκότητα εργασιών, δραστηριότητα σε διεθνές περιβάλλον και ευγένεια.

- Προσδοκώμενα μαθησιακά αποτελέσματα

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

- Συνεργάζονται με συναδέλφους, προμηθευτές και πωλητές τουριστικών υπηρεσιών.
- Συνεργάζονται με επαγγελματίες άλλων ειδικοτήτων.
- Εξυπηρετούν και επικοινωνούν με τις πελατειακές ομάδες με τον αποδοτικότερο και αποτελεσματικότερο τρόπο.
- Αναλαμβάνουν project και να τα φέρνουν εις πέρας στο προκαθορισμένο χρονικό σημείο περάτωσης.
- Γνωρίζουν το επάγγελμά τους, τα καθήκοντα και τις υποχρεώσεις, τον τρόπο παρουσίας, συναναστροφής και επικοινωνίας στον τομέα του τουρισμού.

- Βασικές λέξεις – Έννοιες κλειδιά

- Συνεργασία με επαγγελματίες άλλων ειδικοτήτων
- Ανάλυση project
- Γνώση επαγγέλματος
- Πωλητές τουριστικών υπηρεσιών

- Κατανομή σε μαθησιακές υποενότητες

| Τίτλοι μαθησιακών υποενότητων | |
|-------------------------------|---|
| 1 | Εκπαιδευτικές επισκέψεις σε χώρους εργασίας και σημεία τουριστικού ενδιαφέροντος (9 Ώρες) |
| 2 | Εργαστηριακές ασκήσεις διαθεματικού περιεχομένου από διαφορετικές μαθησιακές ενότητες (12 Ώρες) |
| 3 | Προσομοιώσεις συνθηκών εργασίας με χρήση υλικών, μηχανημάτων, προγραμμάτων, εντύπων προσομοίωσης (6 Ώρες) |
| 4 | Τεχνικές επίλυσης προβλημάτων σε ομάδες (9 Ώρες) |
| 5 | Τεχνικές παιχνιδιού ρόλων/Project διεπιστημονικής προσέγγισης με άλλα τμήματα ή σχολές (9 Ώρες) |
| Σύνολο: 5 | |

- Αριθμός ωρών διδασκαλίας της μαθησιακής ενότητας ανά εβδομάδα
Ώρες μαθήματος/εβδομάδα: Εργαστήριο: 3

- Προτεινόμενες πηγές μελέτης

1. Λαΐνος, Ι. (1999). *Αεροπορικοί ναύλοι, έκδοση αεροπορικού εισιτηρίου*, Αθήνα: INTERBOOKS.
2. IATA (2020). *Global Distribution Systems Fares and Ticketing*.

2.3.Δ. ΜΑΘΗΣΙΑΚΗ ΕΝΟΤΗΤΑ: ΣΥΣΤΗΜΑΤΑ ΚΡΑΤΗΣΕΩΝ CRS

- Περίληψη της μαθησιακής ενότητας

Να παρουσιάσει και να εκπαιδεύσει τους καταρτιζόμενους στις διαδικασίες της επιβατηγού αεροπορικής μεταφοράς, γνωρίζοντας τα υπάρχοντα συστήματα κρατήσεων θέσεων και υπολογισμού των αεροπορικών ναύλων, καθώς επίσης και τους τρόπους συμπεριφοράς των συστημάτων ως προς την πληροφόρηση όσον αφορά τη διάθεση θέσεων σε πτήσεις, ξενοδοχεία, ενοικιάσεις αυτοκινήτων, τρένα κ.λπ.

- Προσδοκώμενα μαθησιακά αποτελέσματα

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

- Χρησιμοποιούν και να υπολογίζουν αεροπορικούς ναύλους.
- Εκδίδουν αεροπορικά εισιτήρια.
- Χρησιμοποιούν διαφορετικά συστήματα κρατήσεων.

- Χρησιμοποιούν το σύστημα Bank Settlement Plan (BSP).
- Βασικές λέξεις – Έννοιες κλειδιά
 - Συστήματα κρατήσεων
 - Τρόποι συμπεριφοράς συστημάτων
 - Μέθοδοι υπολογισμού ναύλων
 - Πρακτική εκμάθηση υπαρχόντων συστημάτων
- Κατανομή σε μαθησιακές υποενότητες

| Τίτλοι μαθησιακών υποενοτήτων | |
|-------------------------------|--|
| 1 | Παρουσίαση ηλεκτρονικών συστημάτων κρατήσεων και του ρόλου τους, Galileo, Amadeus (9 Ώρες) |
| 2 | Εκμάθηση βασικών ενεργειών συστήματος κρατήσεων (12 Ώρες) |
| 3 | Κωδικοποίηση/Αποκωδικοποίηση (6 Ώρες) |
| 4 | Παρουσίαση δρομολογίων/Διαθεσιμότητες (9 Ώρες) |
| 5 | Κράτηση θέσης/Εισαγωγή στοιχείων κράτησης (9 Ώρες) |
| Σύνολο: 5 | |

- Αριθμός ωρών διδασκαλίας της μαθησιακής ενότητας ανά εβδομάδα
Ώρες μαθήματος/εβδομάδα: Θεωρία: 2 Εργαστήριο: 1

- Προτεινόμενες πηγές μελέτης
 1. Κυριακοπούλου, Ζ. (2003). *C.R.S.-G.D.S., συστήματα κρατήσεων αεροπορικών εταιρειών και ταξιδιωτικών πρακτορείων με χρήση ηλεκτρονικού υπολογιστή*, Αθήνα: Προπομπός.
 2. Κατσώνη, Κ. Β. (2006). *Συστήματα ηλεκτρονικών κρατήσεων στον τουρισμό (Από τα CRSs στα GDSs)*, Αθήνα: INTERBOOKS.

2.3.Ε. ΜΑΘΗΣΙΑΚΗ ΕΝΟΤΗΤΑ: ΑΕΡΟΔΡΟΜΙΟ – ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑ ΚΑΙ ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗ ΠΕΛΑΤΩΝ

- Περίληψη της μαθησιακής ενότητας

Να προσφέρει στον καταρτιζόμενο μια ολοκληρωμένη γνώση των θεμάτων και των αντικειμένων που αφορούν τη βιομηχανία αερομεταφορών, ώστε να αποκτήσει τις βασικές γνώσεις σχετικά με τις λειτουργίες των υπηρεσιών του αεροδρομίου και τις διαδικασίες εξυπηρέτησης των επιβατών αεροσκαφών και των εμπορευμάτων.

Επίσης, σκοπός της μαθησιακής ενότητας είναι ο καταρτιζόμενος να εξοικειωθεί με τις διαδικασίες διακίνησης και εξυπηρέτησης των αποσκευών και να ενημερωθεί σε ό,τι αφορά τη ζυγοστάθμιση και τη φόρτωση.

- Προσδοκώμενα μαθησιακά αποτελέσματα

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

- Κάνουν χρήση και να ερμηνεύουν ορολογίες, ορισμούς και κώδικες που χρησιμοποιούνται στις αεροπορικές εταιρείες.
- Κωδικοποιούν και να αποκωδικοποιούν συντομογραφίες που χρησιμοποιούνται στις αεροπορικές εταιρείες.
- Περιγράφουν και να αναγνωρίζουν τους βασικούς τύπους αεροσκαφών.
- Καταλαβαίνουν τη βασική θεωρία του πώς πετάει ένα αεροπλάνο και να είναι ικανοί να αναγνωρίζουν τα βασικά μέρη ενός αεροσκάφους.
- Καταλαβαίνουν τον ρόλο των διευκολύνσεων και υπηρεσιών των αεροδρομίων.
- Διαφοροποιούν τις ποικίλες κατηγορίες των επιβατών και να ανταποκρίνονται επαρκώς σε αυτές.
- Γνωρίζουν τα κύρια ηλεκτρονικά συστήματα που χρησιμοποιούνται στην αεροπορική βιομηχανία και να είναι ικανοί να εξηγούν τις λειτουργίες τους, παράλληλα με την ερμηνεία όρων και συντομογραφιών.
- Καταλαβαίνουν και να εξηγούν τους διεθνείς κανονισμούς αερομεταφορών.

- Βασικές λέξεις – Έννοιες κλειδιά

- Ορολογίες και κώδικες
- Αναγνώριση βασικών τύπων αεροσκαφών
- Διεθνείς ενώσεις αεροπορικών μεταφορών
- Αεροπορικές συντομογραφίες

- Κατανομή σε μαθησιακές υποενότητες

| Τίτλοι μαθησιακών υποενοτήτων | |
|-------------------------------|--|
| 1 | Αεροδρόμιο και αεροπορική εταιρεία, περιγραφή χώρων κτιρίου επιβατών, δομή και λειτουργία κτιρίου επιβατών (αίθουσα αφίξεων, τελωνείο, πυροσβεστική, μετεωρολογία), αίθουσα αναχωρήσεων, ροή επιβατών, λειτουργική περιγραφή εξοπλισμού για την εξυπηρέτηση επιβατών και των αποσκευών τους, πληροφορίες για το αεροσκάφος, Διεθνής Οργανισμός |

| | |
|-----------|--|
| | Πολιτικής Αεροπορίας, Διεθνής Ένωση Αεροπορικών Μεταφορών (9 Ώρες) |
| 2 | Έγγραφα πτήσης, κέντρο ελέγχου σταθμού, εξυπηρέτηση επιβατών, έλεγχος, συνοδοί εδάφους, εξυπηρέτηση επιβατών VIP, εξυπηρέτηση αποσκευών, εξυπηρέτηση ταχυδρομείου και εμπορευμάτων, τροφοδοσία (12 Ώρες) |
| 3 | Φόρτωση και εκφόρτωση αποσκευών, διερχόμενες αποσκευές, βλάβες, απώλειες, κλοπές, Lost and Found, μηνύματα κίνησης αεροσκαφών, αποκλίσεις από το πρόγραμμα πτήσης, μετεωρολογικά έγγραφα και τηλεγραφήματα αναφοράς καιρού (6 Ώρες) |
| 4 | Αναφορές σταθμού SIR, πληροφορίες ειδικού φορτιού στον κυβερνήτη, αναφορά επικίνδυνου υλικού στον κυβερνήτη, D.G Notification to Captain IATA, ICAO (9 Ώρες) |
| 5 | Διεθνείς κανονισμοί για τις αποσκευές/Διαδικασίες για τη μεταφορά αποσκευών, ορολογία, συντμήσεις, κωδικοί, καθοδήγηση αεροσκάφους διά σημάτων στον χώρο στάθμευσης (Marshalling), ανεφοδιασμός αεροσκάφους με καύσιμα, ανεφοδιασμός καυσίμων με επιβάτες στο αεροσκάφος, τοποθέτηση χειροκίνητης και αυτοκινούμενης σκάλας στο αεροσκάφος, λειτουργία της πόρτας καμπίνας επιβατών και θυρών χώρου αποσκευών (9 Ώρες) |
| Σύνολο: 5 | |

- Αριθμός ωρών διδασκαλίας της μαθησιακής ενότητας ανά εβδομάδα
Ώρες μαθήματος/εβδομάδα: Θεωρία: 2 Εργαστήριο: 1

- Προτεινόμενες πηγές μελέτης
 1. Λέκκας, Α. (1997). *Αεροδρόμιο – Λειτουργία και εξυπηρέτηση πελατών*, Αθήνα: Έλλην.
 2. Κατσώνη, Κ. Β. (2018). *Μεταφορές και τουρισμός*, Αθήνα: Φαίδιμος.

2.3.ΣΤ. ΜΑΘΗΣΙΑΚΗ ΕΝΟΤΗΤΑ: ΑΡΧΕΣ ΛΟΓΙΣΤΙΚΗΣ

- Περίληψη της μαθησιακής ενότητας

Η παρουσίαση στον καταρτιζόμενο της επιστήμης της λογιστικής, καθώς και των κυριότερων καταστάσεών της.

- Προσδοκώμενα μαθησιακά αποτελέσματα

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

- Γνωρίζουν τις γενικές αρχές της λογιστικής.
- Γνωρίζουν το γενικό λογιστικό σχέδιο.
- Παρακολουθούν τις βασικές λογιστικές λειτουργίες ενός τουριστικού γραφείου.

- Βασικές λέξεις – Έννοιες κλειδιά
 - Αρχές λογιστικής

- Λογιστικό σχέδιο
- Λογιστικές λειτουργίες
- Βασικές λειτουργίες τουριστικού γραφείου

- Κατανομή σε μαθησιακές υποενότητες

| Τίτλοι μαθησιακών υποενοτήτων | |
|-------------------------------|---|
| 1 | Εισαγωγή στη λογιστική, ορισμός, αντικείμενο, σκοπός, σημασία, διακρίσεις, βασικές έννοιες και αρχές της λογιστικής |
| 2 | Απογραφή, ισολογισμός, κατάσταση αποτελεσμάτων χρήσης, διάκριση λογαριασμών, νομική μορφή επιχειρήσεων |
| 3 | Οι εταιρείες και η λογιστική τους |
| 4 | Ταμειακή ροή εταιρείας |
| 5 | Συνηθισμένοι λογαριασμοί τουριστικών γραφείων και κατάταξη λογαριασμού σε γενικές ομάδες και διάκριση λογαριασμών |
| Σύνολο: 5 | |

- Αριθμός ωρών διδασκαλίας της μαθησιακής ενότητας ανά εβδομάδα
Ώρες μαθήματος/εβδομάδα: Θεωρία: 2

- Προτεινόμενες πηγές μελέτης

1. Δημοπούλου-Δημάκη, Ι. (2013). *Γενική λογιστική χρηματοοικονομική προσέγγιση*, Αθήνα: Φαίδιμος.
2. Κοντάκος, Α. Γ. (1999). *Γενική λογιστική*, Αθήνα: Έλλην.

2.3.3. ΜΑΘΗΣΙΑΚΗ ΕΝΟΤΗΤΑ: ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ

- Περίληψη της μαθησιακής ενότητας

Η παρουσίαση της έννοιας της εξυπηρέτησης πελατών. Η παρουσίαση των τουριστικών υπηρεσιών και των εναλλακτικών μορφών τουρισμού.

- Προσδοκώμενα μαθησιακά αποτελέσματα

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

- Γνωρίζουν την ύπαρξη και τους στόχους των τουριστικών υπηρεσιών, τις ανάγκες που καλύπτουν, τον τρόπο λειτουργίας τους, καθώς και τις ιδιαιτερότητες καθεμίας από τις προσφερόμενες, κατ' αρχάς στην Ελλάδα και κατ' επέκταση στον υπόλοιπο κόσμο, τουριστικές υπηρεσίες.

- Γνωρίζουν, να σχεδιάζουν και να εφαρμόζουν ολοκληρωμένα ταξιδιωτικά προγράμματα, χρησιμοποιώντας τις γνώσεις τους, σε καθεμία από αυτές τις τουριστικές υπηρεσίες.
 - α) Ξενοδοχεία (υπηρεσίες διαμονής και εστίασης) εισιτήρια πλοίων, τρένων.
 - β) Θαλάσσιος τουρισμός (κρουαζιέρες, yachting).
 - γ) Ενοικιάσεις αυτοκινήτων, τουριστικά λεωφορεία.
 - δ) Ξεναγοί και Tour Leaders.
 - ε) Animation.
 - Διακρίνουν τους διάφορους τύπους και τα επίπεδα επιβατών.
 - Ερμηνεύουν την ιδιαίτερη σημασία των πελατών, των αναγκών και των προσδοκιών τους και να δημιουργούν καλές πελατειακές σχέσεις.
 - Γνωρίζουν όλες τις εναλλακτικές μορφές τουρισμού με στόχο την ευρύτερη αξιοποίησή τους για την αύξηση του τζίρου ενός τουριστικού πρακτορείου.
 - Διασυνδέουν συγκεκριμένα τμήματα της τουριστικής πελατείας με ειδικές ή εναλλακτικές μορφές τουρισμού (π.χ. αθλητικός, πολιτιστικός, περιπέτειας κ.λπ.).
- Βασικές λέξεις – Έννοιες κλειδιά
 - Στόχοι τουριστικών υπηρεσιών
 - Εναλλακτικές μορφές τουρισμού
 - Ξενοδοχεία και υπηρεσίες διαμονής/εστίασης
 - Θαλάσσιος τουρισμός κρουαζιέρες/yachting

- Κατανομή σε μαθησιακές υποενότητες

| Τίτλοι μαθησιακών υποενότητων | |
|-------------------------------|---|
| 1 | Τουριστικές υπηρεσίες – Ξεναγοί – Tour Leaders – Τουριστική Animation |
| 2 | Ξενοδοχεία (υπηρεσίες διανομής και εστίασης), τουριστικά λεωφορεία (πούλμαν) Transfer – Sightseeing, half-day, full day, by night |
| 3 | Handling κρουαζιερόπλοιων (Incoming), συνεργασία μεταξύ Cruise Line και τουριστικού πρακτορείου, Hospitality desk, ενοικιάσεις ιδιωτικών σκαφών και yachting, μαρίνες |
| 4 | Ενοικιάσεις αυτοκινήτων, διοργάνωση εκδρομών (Tours), μέθοδοι και διαδικασίες βελτίωσης παροχής τουριστικού προϊόντος |
| 5 | Εξυπηρέτηση πελατών, διάκριση μεταξύ διάφορων ειδών πελατών, σημασία των προσδοκιών των πελατών και των αναγκών τους, δημιουργία καλών σχέσεων ανάμεσα σε πελάτη και τουριστικό γραφείο |

- Αριθμός ωρών διδασκαλίας της μαθησιακής ενότητας ανά εβδομάδα
Ώρες μαθήματος/εβδομάδα: Θεωρία: 2 Εργαστήριο: 1

- Προτεινόμενες πηγές μελέτης

1. Chuck, Y. G. (2004). *Τουριστική και ταξιδιωτική βιομηχανία*, Αθήνα: Έλλην.
2. Λαλούμης, Δ. (2018). *Διοίκηση τουριστικών επιχειρήσεων*, Αθήνα: Έλλην.

2.3.Η. ΜΑΘΗΣΙΑΚΗ ΕΝΟΤΗΤΑ: ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑ – ΙΚΑΝΟΤΗΤΕΣ ΗΓΕΣΙΑΣ ΚΑΙ ΤΕΧΝΙΚΕΣ ΠΩΛΗΣΕΩΝ

- Περίληψη της μαθησιακής ενότητας

Οι βασικοί στόχοι του μαθήματος είναι ο καταρτιζόμενος να είναι σε θέση να βάζει σε λειτουργία συγκεκριμένες επιδεξιότητες των καθηκόντων του αλλά και να χτίζει την ομαδική συνεργασία με σκοπό την ποσοτική και ποιοτική βελτίωση της παραγωγικότητας. Επιδιώκονται η αξιολόγηση, η εκλογή, η ανάπτυξη και η ποιοτική αναβάθμιση του ανθρώπινου δυναμικού, η συνειδητοποίηση και η ευαισθητοποίηση στην αναγνώριση και ανάλυση της συμπεριφοράς μεταξύ των εργαζομένων (ενδοεπιχειρησιακή επικοινωνία), καθώς και η αναγνώριση και αξιολόγηση της συμπεριφοράς του πελάτη (εξω-επιχειρησιακή επικοινωνία).

- Προσδοκώμενα μαθησιακά αποτελέσματα

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

- Βάζουν σε λειτουργία συγκεκριμένες επιδεξιότητες άσκησης των καθηκόντων τους, αλλά και να χτίζουν την ομαδική συνεργασία με σκοπό την ποσοτική και ποιοτική βελτίωση της παραγωγικότητας.
- Να προβαίνουν σε αξιολόγηση, εκλογή, ανάπτυξη και ποιοτική αναβάθμιση του ανθρώπινου δυναμικού.
- Συνειδητοποιούν και να ευαισθητοποιούνται στην αναγνώριση και ανάλυση της συμπεριφοράς μεταξύ των εργαζομένων (ενδο-επιχειρησιακή επικοινωνία), καθώς και στην αναγνώριση και αξιολόγηση της συμπεριφοράς του πελάτη.

- Βασικές λέξεις – Έννοιες κλειδιά

- Επικοινωνία και ανθρώπινες σχέσεις
- Επικοινωνία στον εργασιακό χώρο
- Πρόγραμμα προώθησης πωλήσεων
- Αρχές πωλήσεων στο διεθνές μάρκετινγκ

- Κατανομή σε μαθησιακές υποενότητες

| Τίτλοι μαθησιακών υποενοτήτων | |
|-------------------------------|---|
| 1 | Επικοινωνία και ανθρώπινες σχέσεις, η τέχνη της επικοινωνίας στον εργασιακό χώρο, η θέση των πωλήσεων στο πρόγραμμα μάρκετινγκ, πρόγραμμα προώθησης πωλήσεων, αρχές πωλήσεων στο διεθνές μάρκετινγκ, οργάνωση των πωλήσεων στο πλαίσιο των δομών του αεροπορικού μάρκετινγκ |
| 2 | Διαδικασίες πώλησης, προσωπική πώληση |
| 3 | Διαδικασίες χειρισμού των αντιρρήσεων, τεχνικές χειρισμού των αντιρρήσεων, ο άνθρωπος το πολυτιμότερο κεφάλαιο, δομή και ανάπτυξη της προσωπικότητας, εξέλιξη της προσωπικότητας στον εργασιακό χώρο |
| 4 | Ενδο-επιχειρησιακή/εξω-επιχειρησιακή επικοινωνία, οργάνωση του χρόνου ο εαυτός μου και οι άλλοι |
| 5 | Το μάνατζμεντ του εαυτού μας, οι δύο βασικές διαστάσεις στη συμπεριφορά, τα τέσσερα κοινωνικά στιλ, προσαρμογή του στιλ, το κοινωνικό στιλ και το άγχος |
| Σύνολο: 5 | |

- Αριθμός ωρών διδασκαλίας της μαθησιακής ενότητας ανά εβδομάδα
Ώρες μαθήματος/εβδομάδα: Θεωρία: 2

- Προτεινόμενες πηγές μελέτης

1. Verderber, F. R. (1998). *Η τέχνη της επικοινωνίας*, Αθήνα: Έλλην.
2. Dubrin, J. A. (1998). *Βασικές αρχές μάνατζμεντ*, Αθήνα: Έλλην.

2.4 ΕΞΑΜΗΝΟ Δ΄

2.4.A. ΜΑΘΗΣΙΑΚΗ ΕΝΟΤΗΤΑ: BUSINESS ENGLISH AND TOURISM TERMINOLOGY

- Περίληψη της μαθησιακής ενότητας

Η εκμάθηση των αγγλικών ως βασικής γλώσσας του διεθνούς εμπορίου και του τουρισμού. Η χρήση της στο πεδίο εργασίας.

- Προσδοκώμενα μαθησιακά αποτελέσματα

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

- Κατανοούν την αγγλική γλώσσα και την αγγλική τουριστική και ταξιδιωτική ορολογία γραπτώς και προφορικώς.
- Επικοινωνούν γραπτώς και προφορικώς στα αγγλικά.
- Διαβάζουν και κατανοούν τουριστικά και ταξιδιωτικά έγγραφα.
- Διεκπεραιώνουν τουριστικές επιχειρησιακές επικοινωνίες στα αγγλικά.

- Βασικές λέξεις – Έννοιες κλειδιά

- Κατανόηση αγγλικής γλώσσας
- Γραπτή και προφορική επικοινωνία
- Κατανόηση τουριστικών εγγράφων
- Επιχειρησιακές επικοινωνίες

- Κατανομή σε μαθησιακές υποενότητες

| Τίτλοι μαθησιακών υποενοτήτων | |
|-------------------------------|--|
| 1 | Έμφαση στις τουριστικές επιχειρήσεις |
| 2 | Ταξιδιωτική και τουριστική αλληλογραφία |
| 3 | Εμπορική αλληλογραφία |
| 4 | Σύνθεση επιστολών και αναφορών |
| 5 | Να επικοινωνούν ευχερώς στην αγγλική με τους επιβάτες του αερολιμένα/με τα μέλη των πληρωμάτων αεροσκαφών και τους αεροπορικούς αντιπροσώπους – Να διαβάζουν με άνεση και να κατανοούν αεροπορικά κείμενα/αεροναυτιλιακά έγγραφα και οδηγίες |
| Σύνολο: 5 | |

- Αριθμός ωρών διδασκαλίας της μαθησιακής ενότητας ανά εβδομάδα

Ώρες μαθήματος/εβδομάδα: Θεωρία: 2

- Προτεινόμενες πηγές μελέτης

1. Μουζακίτης, Ν. και Bruissan, R. (1995). *The English we Use for Tourism*. Αθήνα: Ίων.
2. Μαύρος, Ν. Κ. (2001). *Πολύγλωσσο λεξικό τουριστικών και οικονομικών όρων*, Αθήνα: Ίων.

2.4.B. ΜΑΘΗΣΙΑΚΗ ΕΝΟΤΗΤΑ: ΑΕΡΟΠΟΡΙΚΟΙ ΝΑΥΛΟΙ

- **Περίληψη της μαθησιακής ενότητας**

Να παρουσιάσει και να εκπαιδεύσει τους καταρτιζόμενους στις διαδικασίες της επιβατηγού αεροπορικής μεταφοράς και στην έκδοση αεροπορικών εισιτηρίων.

- **Προσδοκώμενα μαθησιακά αποτελέσματα**

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

- Χρησιμοποιούν και να υπολογίζουν αεροπορικούς ναύλους.
- Εκδίδουν και να αναγνωρίζουν τους αεροπορικούς τίτλους (εισιτήριο, MCO), να κατασκευάζουν ναύλους και να χειρίζονται σωστά τα σχετικά αεροπορικά εγχειρίδια.

- **Βασικές λέξεις – Έννοιες κλειδιά**

- Γενικά χαρακτηριστικά
- Κανονισμοί και άλλοι κανόνες
- Αρχές κατασκευής ναύλου
- Δημοσιευμένοι ναύλοι
- Σύστημα υπολογισμού μιλίων

- **Κατανομή σε μαθησιακές υποενότητες**

| | Τίτλοι μαθησιακών υποενότητων |
|-----------|--|
| 1 | ROUND THE WORLD FARES (9 Ώρες) |
| 2 | OJO-CPM (4 Ώρες) |
| 3 | RETOURING Εξαργύρωση REFUND (9 Ώρες) |
| 4 | Πιστωτικές κάρτες CREDIT CARDS (4 Ώρες) |
| 5 | Ασκήσεις εφ' όλης της ύλης (BSP) (19 Ώρες) |
| Σύνολο: 5 | |

- **Αριθμός ωρών διδασκαλίας της μαθησιακής ενότητας ανά εβδομάδα**

Ώρες μαθήματος/εβδομάδα: Θεωρία: 2 Εργαστήριο: 1

- **Προτεινόμενες πηγές μελέτης**

1. Λαϊνός, Ι. (1999). *Αεροπορικοί ναύλοι, έκδοση αεροπορικού εισιτηρίου*, Αθήνα: INTERBOOKS
2. IATA (2020). *Global Distribution Systems Fares and Ticketing*.

2.4.Γ. ΜΑΘΗΣΙΑΚΗ ΕΝΟΤΗΤΑ: ΠΡΑΚΤΙΚΗ ΕΦΑΡΜΟΓΗ ΣΤΗΝ ΕΙΔΙΚΟΤΗΤΑ

- **Περίληψη της μαθησιακής ενότητας**

Η ανάπτυξη επαγγελματικών ικανοτήτων σχετικών με τον τομέα του τουρισμού, όπως ομαδικότητα, συνεργασία, συνέπεια, υπευθυνότητα, τυπικότητα, κοινωνικότητα, σύνθεση δεδομένων, πολυπλοκότητα εργασιών, δραστηριότητα σε διεθνές περιβάλλον και ευγένεια.

- **Προσδοκώμενα μαθησιακά αποτελέσματα**

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

- Συνεργάζονται με συναδέλφους, προμηθευτές και πωλητές τουριστικών υπηρεσιών.
- Συνεργάζονται με επαγγελματίες άλλων ειδικοτήτων.
- Εξυπηρετούν και να επικοινωνούν με τις πελατειακές ομάδες με τον αποδοτικότερο και αποτελεσματικότερο τρόπο.
- Αναλαμβάνουν project και να τα φέρνουν εις πέρας στο προκαθορισμένο χρονικό σημείο περάτωσης.
- Γνωρίζουν το επάγγελμά τους, τα καθήκοντα και τις υποχρεώσεις τους, τον τρόπο παρουσίας, συναναστροφής και επικοινωνίας στον τομέα του τουρισμού.

- **Βασικές λέξεις – Έννοιες κλειδιά**

- Συνεργασία με επαγγελματίες άλλων ειδικοτήτων
- Ανάλυση project
- Γνώση επαγγέλματος
- Πωλητές τουριστικών υπηρεσιών

- **Κατανομή σε μαθησιακές υποενότητες**

| | Τίτλοι μαθησιακών υποενότητων |
|---|--|
| 1 | Εκπαιδευτικές επισκέψεις σε χώρους εργασίας και σημεία τουριστικού ενδιαφέροντος (αεροδρόμια, τουριστικά πρακτορεία, ξενοδοχεία) |
| 2 | Εργαστηριακές ασκήσεις διαθεματικού περιεχομένου από διαφορετικές μαθησιακές ενότητες |
| 3 | Προσομοιώσεις συνθηκών εργασίας με χρήση υλικών, μηχανημάτων, προγραμμάτων, εντύπων προσομοίωσης |
| 4 | Τεχνικές επίλυσης προβλημάτων σε ομάδες |

| | |
|-----------|---------------------------|
| 5 | Τεχνικές παιχνιδιού ρόλων |
| Σύνολο: 5 | |

- Αριθμός ωρών διδασκαλίας της μαθησιακής ενότητας ανά εβδομάδα
Ώρες μαθήματος/εβδομάδα: Εργαστήριο: 3

- Προτεινόμενες πηγές μελέτης

1. Λαΐνος, Ι. (1999). *Αεροπορικοί ναύλοι, έκδοση αεροπορικού εισιτηρίου*, Αθήνα: INTERBOOKS.
2. IATA (2020). *Global Distribution Systems Fares and Ticketing*.

2.4.Δ. ΜΑΘΗΣΙΑΚΗ ΕΝΟΤΗΤΑ: ΣΥΣΤΗΜΑΤΑ ΚΡΑΤΗΣΕΩΝ CRS

- Περίληψη της μαθησιακής ενότητας

Να παρουσιάσει και να εκπαιδεύσει τους καταρτιζόμενους στις διαδικασίες της επιβατηγού αεροπορικής μεταφοράς, στα υπάρχοντα συστήματα κρατήσεων θέσεων και υπολογισμού των αεροπορικών ναύλων, καθώς και στους τρόπους συμπεριφοράς των συστημάτων ως προς την πληροφόρηση όσον αφορά τη διάθεση θέσεων σε πτήσεις, ξενοδοχεία, ενοικιάσεις αυτοκινήτων, τρένα κ.λπ.

- Προσδοκώμενα μαθησιακά αποτελέσματα

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

- Χρησιμοποιούν και να υπολογίζουν αεροπορικούς ναύλους.
- Εκδίδουν αεροπορικά εισιτήρια.
- Χρησιμοποιούν διαφορετικά συστήματα κρατήσεων.
- Χρησιμοποιούν το σύστημα Bank Settlement Plan (BSP).

- Βασικές λέξεις – Έννοιες κλειδιά

- Συστήματα κρατήσεων
- Τρόποι συμπεριφοράς συστημάτων
- Μέθοδοι υπολογισμού ναύλων
- Πρακτική εκμάθηση υπάρχοντων συστημάτων

- Κατανομή σε μαθησιακές υποενότητες

| Τίτλοι μαθησιακών υποενότητων | |
|-------------------------------|--|
| 1 | Τιμολόγηση εισιτηρίου σε ηλεκτρονικό σύστημα κρατήσεων |
| 2 | Έκδοση εισιτηρίου μέσω ηλεκτρονικού συστήματος κρατήσεων |

| | |
|-----------|---|
| 3 | Λοιπές λειτουργίες συστήματος κρατήσεων |
| 4 | Πρακτική εκμάθηση των υπαρχόντων συστημάτων |
| 5 | Τρόποι συμπεριφοράς των συστημάτων ως προς την πληροφόρηση όσον αφορά τη διάθεση θέσεων σε πτήσεις, ξενοδοχεία, αυτοκίνητα, τρένα κ.λπ. |
| Σύνολο: 5 | |

- Αριθμός ωρών διδασκαλίας της μαθησιακής ενότητας ανά εβδομάδα
Ώρες μαθήματος/εβδομάδα: Εργαστήριο: 4

- Προτεινόμενες πηγές μελέτης

1. Κυριακοπούλου, Ζ. (2003). *C.R.S.-G.D.S., συστήματα κρατήσεων αεροπορικών εταιρειών και ταξιδιωτικών πρακτορείων με χρήση ηλεκτρονικού υπολογιστή*, Αθήνα: Προπομπός.
2. Κατσώνη, Β. (2006). *Συστήματα ηλεκτρονικών κρατήσεων στον τουρισμό (από τα CRSs στα GDSs)*, Αθήνα: INTERBOOKS.

2.4.Ε. ΜΑΘΗΣΙΑΚΗ ΕΝΟΤΗΤΑ: ΑΕΡΟΔΡΟΜΙΟ – ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑ ΚΑΙ ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗ ΠΕΛΑΤΩΝ

- Περίληψη της μαθησιακής ενότητας

Να προσφέρει στον καταρτιζόμενο μια ολοκληρωμένη γνώση των θεμάτων και των αντικειμένων που αφορούν τη λειτουργία και την εξυπηρέτηση των επιβατών στον χώρο του αεροδρομίου.

- Προσδοκώμενα μαθησιακά αποτελέσματα

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

- Κάνουν χρήση και να ερμηνεύουν ορολογίες, ορισμούς και κώδικες που χρησιμοποιούνται στις αεροπορικές εταιρείες.
- Κωδικοποιούν και να αποκωδικοποιούν συντομογραφίες που χρησιμοποιούνται στις αεροπορικές εταιρείες.
- Περιγράφουν και να αναγνωρίζουν τους βασικούς τύπους αεροσκαφών.
- Κατανοούν τη βασική θεωρία του πώς πετάει ένα αεροπλάνο και να αναγνωρίζουν τα βασικά μέρη ενός αεροσκάφους.
- Κατανοούν τον ρόλο των διευκολύνσεων και υπηρεσιών των αεροδρομίων.
- Διαφοροποιούν τις ποικίλες κατηγορίες των επιβατών (ενήλικας, παιδί, νήπιο) και να ανταποκρίνονται επαρκώς σε αυτές.
- Γνωρίζουν τους κανόνες και τις διαδικασίες για τη μεταφορά αποσκευών στον χώρο της καμπίνας του αεροσκάφους, όπως επίσης και για τα ζώα συνοδείας των επιβατών.

- Να γνωρίζουν τα κύρια ηλεκτρονικά συστήματα που χρησιμοποιούνται στην αεροπορική βιομηχανία και να εξηγούν τις λειτουργίες τους, παράλληλα με την ερμηνεία όρων και συντομογραφιών.
- Κατανοούν και να εξηγούν τους διεθνείς κανονισμούς αερομεταφορών.
- Βασικές λέξεις – Έννοιες κλειδιά
 - Ορολογίες και κώδικες
 - Αναγνώριση βασικών τύπων αεροσκαφών
 - Διεθνείς ενώσεις αεροπορικών μεταφορών
 - Αεροπορικές συντομογραφίες
- Κατανομή σε μαθησιακές υποενότητες

| Τίτλοι μαθησιακών υποενότητων | |
|-------------------------------|---|
| 1 | Αεροδρόμιο και αεροπορική εταιρεία, πληροφορίες για το αεροσκάφος, διεθνής οργανισμός πολιτικής αεροπορίας, η σημασία των εγγράφων μεταφοράς (Transportation Documents, tags), προστασία από κλοπή ή παραποίηση (9 Ώρες) |
| 2 | Αποδοχή επιβατών, λειτουργία συστήματος κοινής διαχείρισης θέσεων ελέγχου εισιτηρίων (Check-in) – (CUTE) (12 Ώρες) |
| 3 | Προετοιμασία γραφείου Check-in για την εξυπηρέτηση επιβατών, χρονική διάρκεια έναρξης της διαδικασίας check-in πριν από την ώρα αναχώρησης, περιγραφή των σταδίων της διαδικασίας check-in (6 Ώρες) |
| 4 | Κλείσιμο της διαδικασίας check-in, χρονική διάρκεια κλεισίματος πριν από την αναχώρηση του αεροσκάφους Check-in τελευταίου λεπτού (Last Minute Check-in), επιβίβαση στο αεροσκάφος, χρόνος έναρξης επιβίβασης, διαδικασίες επιβίβασης (9 Ώρες) |
| 5 | Φόρτωση του αεροσκάφους, αρχές φόρτωσης, προτεραιότητες φόρτωσης, τοποθέτηση του φορτίου στο αεροσκάφος, ασφάλιση του φορτίου σε ενδεχόμενη μετακίνηση, πολύτιμο φορτίο και ειδικές προϋποθέσεις φόρτωσης, ευπαθές φορτίο και ειδική σήμανση της IATA, μέγιστο βάρος χωρίς καύσιμα, βασικά μέρη, δείκτες ανάλυση (DOW-DOI) (9 Ώρες) |
| Σύνολο: 5 | |

- Αριθμός ωρών διδασκαλίας της μαθησιακής ενότητας ανά εβδομάδα
Ώρες μαθήματος/εβδομάδα: Εργαστήριο: 3

- Προτεινόμενες πηγές μελέτης

1. Λέκκας, Α. (1997). *Αεροδρόμιο – Λειτουργία και εξυπηρέτηση πελατών*. Αθήνα: Έλλην.
2. Κατσώνη, Β. (2018). *Μεταφορές και τουρισμός*, Αθήνα: Φαίδιμος.

2.4.ΣΤ. ΜΑΘΗΣΙΑΚΗ ΕΝΟΤΗΤΑ: ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑ – ΙΚΑΝΟΤΗΤΕΣ ΗΓΕΣΙΑΣ ΚΑΙ ΤΕΧΝΙΚΕΣ ΠΩΛΗΣΕΩΝ

- Περίληψη της μαθησιακής ενότητας

Οι βασικοί στόχοι του μαθήματος είναι ο καταρτιζόμενος να είναι σε θέση να βάζει σε λειτουργία συγκεκριμένες επιδεξιότητες των καθηκόντων του αλλά και να χτίζει την ομαδική συνεργασία με σκοπό την ποσοτική και ποιοτική βελτίωση της παραγωγικότητας. Επιδιώκονται η αξιολόγηση, η εκλογή, η ανάπτυξη και η ποιοτική αναβάθμιση του ανθρώπινου δυναμικού, η συνειδητοποίηση και η ευαισθητοποίηση στην αναγνώριση και ανάλυση της συμπεριφοράς μεταξύ των εργαζομένων (ενδο-επιχειρησιακή επικοινωνία), καθώς και η αναγνώριση και η αξιολόγηση της συμπεριφοράς του πελάτη (εξω-επιχειρησιακή επικοινωνία).

- Προσδοκώμενα μαθησιακά αποτελέσματα

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

- Αντιλαμβάνονται το προσωπικό στίλ της ηγεσίας.
- Γνωρίζουν τη διοικητική συμπεριφορά για τη βελτίωση της ηγεσίας.
- Είναι αμερόληπτοι σε σχέσεις με τους συναδέλφους.
- Γνωρίζουν για την ποιοτική αναβάθμιση της ομάδας.
- Επιλύουν τυχόν προβλήματα που θα προκύψουν στην ομάδα.
- Γνωρίζουν τρόπους συνεργασίας της ομάδας.
- Προλαμβάνουν συγκρούσεις ανάμεσα στις ομάδες και να γνωρίζουν τρόπους χειρισμού συγκρούσεων ανάμεσα στις ομάδες.
- Γνωρίζουν τη μελέτη ανταγωνισμού μεταξύ των ομάδων και τη δημιουργία αμοιβαίας εμπιστοσύνης.

- Βασικές λέξεις – Έννοιες κλειδιά

- Ύφος ηγεσίας
- Ποιοτική αναβάθμιση ομάδας
- Επίλυση προβλημάτων στην ομάδα
- Συγκρούσεις ανάμεσα σε ομάδες

- Κατανομή σε μαθησιακές υποενότητες

| Τίτλοι μαθησιακών υποενοτήτων | |
|-------------------------------|--|
| 1 | Ύψος ηγεσίας, αντίληψη προσωπικού στιλ ηγεσίας, εκμάθηση της ηγεσίας ως πλαίσιο για τη βελτίωση της διοικητικής συμπεριφοράς, αμεροληψία σε σχέση με τους συνάδελφους (8 Ώρες) |
| 2 | Ποιοτική αναβάθμιση της ομάδας, επίλυση προβλημάτων στην ομάδα, εκμάθηση τρόπου συνεργασίας της ομάδας (4 Ώρες) |
| 3 | Σύγκρουση ανάμεσα στις ομάδες, εκμάθηση τρόπου χειρισμού συγκρούσεων ανάμεσα σε ομάδες (6 Ώρες) |
| 4 | Μελέτη ανταγωνισμού μεταξύ των ομάδων και δημιουργία αμοιβαίας εμπιστοσύνης (6 Ώρες) |
| 5 | Τελικός στόχος ο επιβάτης – Πελάτης σε πρώτη προτεραιότητα (6 Ώρες) |
| Σύνολο: 5 | |

- Αριθμός ωρών διδασκαλίας της μαθησιακής ενότητας ανά εβδομάδα
Ώρες μαθήματος/εβδομάδα: Θεωρία: 2

- Προτεινόμενες πηγές μελέτης

1. Μπουραντάς, Δ. (2018). *Επιτυχημένος ηγέτης και μάνατζερ*, Αθήνα: Ψυχογιός.
2. Dubrin, A. (1998). *Βασικές αρχές μάνατζμεντ*, Αθήνα: Έλλην.

2.4.Z. ΜΑΘΗΣΙΑΚΗ ΕΝΟΤΗΤΑ: ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΑ ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΚΑΙ ΑΕΡΟΠΟΡΙΚΟ ΜΑΝΑΤΖΜΕΝΤ ΟΛΙΚΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ

- Περίληψη της μαθησιακής ενότητας

Οι βασικοί στόχοι του μαθήματος είναι ο καταρτιζόμενος να είναι σε θέση να γίνει κάτοχος της τεχνικής σχεδιασμού ενός ολοκληρωμένου οικονομικά μοντέλου, ελεγκτικής της διοίκησης (management information system), ελεγκτικής του Marketing audit, ελεγκτικής πωλήσεων (sales information system), να εξοικειωθεί με τους αεροπορικούς οικονομικούς και λειτουργικούς όρους, να μνηθεί στη φιλοσοφία του αεροπορικού μάνατζμεντ ολικής ποιότητας διαμέσου των λειτουργιών και των αρχών του.

- Προσδοκώμενα μαθησιακά αποτελέσματα

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

- Γνωρίζουν τη θέση της ελεγκτικής στο αεροπορικό μάνατζμεντ ολικής ποιότητας.

- Γνωρίζουν την ελεγκτική της διοίκησης (management information system – MIS)
 - Γνωρίζουν τα λειτουργικά αεροπορικά στατιστικά στοιχεία.
 - Επιλέγουν αεροσκάφος.
 - Αξιολογούν το αεροπορικό δίκτυο.
- Βασικές λέξεις – Έννοιες κλειδιά
 - Αεροπορικό μάνατζμεντ ολικής ποιότητας
 - Λειτουργικά αεροπορικά στατιστικά στοιχεία
 - Ελεγκτική των πωλήσεων SIS
 - Άσκηση MIS: Αξιολόγηση δικτύου
- Κατανομή σε μαθησιακές υποενότητες

| Τίτλοι μαθησιακών υποενότητων | |
|-------------------------------|---|
| 1 | Η θέση της ελεγκτικής στο αεροπορικό μάνατζμεντ ολικής ποιότητας/Ελεγκτικής της διοίκησης (management information system – MIS) |
| 2 | Λειτουργικά αεροπορικά στατιστικά στοιχεία, έσοδα, δαπάνες δικτύου και αεροσκαφών |
| 3 | Δεδομένα δικτύου, αριθμός πτήσεων, αριθμός αναχωρήσεων, διανυθέντα μίλια αεροσκαφών, συνολική απόσταση ανά διαδρομή, μεταφερθέντες επιβάτες ανά ζεύγος πόλεων, επιβάτες ανά πτήση, προσφερθείσες χιλιομετρικές θέσεις ανά πτήση, επιβάτες ανά πτήση, Revenue χιλιομετρικοί επιβάτες ώρες πτήσης, καύσιμα, μέση απόσταση, επιβατική κάλυψη Load factor, επιβατική κάλυψη ανά διαδρομή, μέσος χρόνος διαδρομής, μέση ταχύτητα, μέση κατανάλωση καυσίμων, μέση προσοδοφόρα απόσταση, κόστος ανά ώρα πτήσης, κόστος ανά διαδρομή, κόστος ανά χιλιόμετρο αεροσκάφους, κόστος ανά προσφερθείσα χιλιομετρική θέση UNITCOST, κόστος ανά χιλιομετρικό επιβάτη, έσοδα ανά χιλιόμετρο αεροσκάφους, έσοδα ανά χιλιομετρικό επιβάτη YIELD, εξισορροπητικό επιβατικής κάλυψης BREAK-EVEN LOAD FACTOR. |
| 4 | Αεροπορικό μάνατζμεντ ολικής ποιότητας – Ιστορία και σύγχρονες τάσεις – Σχεδιασμός ιδανικού αεροπορικού στρατηγικού προγράμματος (σχεδιασμός, οργάνωση, διοίκηση, συντονισμός, έλεγχος) – Ελεγκτική μάρκετινγκ, ελεγκτική των πωλήσεων (SIS), αεροπορικές στρατηγικές, φιλελευθεροποιημένο περιβάλλον |
| 5 | ΑΣΚΗΣΗ MIS: Επιλογή αεροσκάφους, ΑΣΚΗΣΗ MIS: Αξιολόγηση δικτύου |
| Σύνολο: 5 | |

- Αριθμός ωρών διδασκαλίας της μαθησιακής ενότητας ανά εβδομάδα
Ώρες μαθήματος/εβδομάδα: Θεωρία: 3

- Προτεινόμενες πηγές μελέτης
 1. Λαΐνος, Ι. (1999). *Αεροπορικοί ναύλοι, έκδοση αεροπορικού εισιτηρίου*, Αθήνα: INTERBOOKS.
 2. IATA (2020). *Global Distribution Systems Fares and Ticketing*.

3. Απαραίτητος και επιθυμητός εξοπλισμός & μέσα διδασκαλίας

3.1 Θεωρητική κατάρτιση

- Απαραίτητος εξοπλισμός και μέσα διδασκαλίας
- Πίνακας κιμωλίας η μαρκαδόρου
- Διαδραστικός πίνακας ή βίντεο προβολέας ή monitor
- Πρόγραμμα σύνδεσης με το Διαδίκτυο

Εφαρμόζονται όλες οι γνωστές μέθοδοι διδασκαλίας. Ιδιαίτερη βαρύτητα δίνεται στην εφαρμογή των συμμετοχικών εκπαιδευτικών μεθόδων και των ενεργητικών εκπαιδευτικών τεχνικών σύμφωνα με τις αρχές της εκπαίδευσης ενηλίκων κατά τη διδακτική προσέγγιση των καταρτιζομένων από τους εκπαιδευτές.

- Επιθυμητός εξοπλισμός και μέσα διδασκαλίας
 - Χάρτες και τεχνικά εγχειρίδια
 - Βιβλία

3.2 Εργαστήρια

- Απαραίτητος εξοπλισμός και μέσα διδασκαλίας
 - Ηλεκτρονικός υπολογιστής με αντίστοιχα προγράμματα Software
 - Συστήματα CRS κρατήσεων θέσεων
 - Επισκέψεις αεροδρομίων, ξενοδοχείων και τουριστικών πρακτορείων

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 καταϊγισμός 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 μια 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 καταρτιζόμενου από εξέταση προόδου για αποδεικνυόμενους λόγους ανωτέρας βίας ή σοβαρής ασθένειας, η διοίκηση του ΙΕΚ αποφασίζει για την εξέταση του καταρτιζόμενου κατά τη διάρκεια επόμενης διδασκαλίας ή σε χρόνο και τόπο που ορίζεται για τον σκοπό αυτόν σε συνεργασία με τον εκπαιδευτή.
- 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

- Στο τέλος κάθε εξαμήνου πραγματοποιούνται οι τελικές εξετάσεις κάθε μαθήματος.
- Ο τρόπος διεξαγωγής τους για κάθε μάθημα καθορίζεται από τον Οδηγό Κατάρτισης.
- Τα θέματα των τελικών εξετάσεων ορίζονται από τον εκπαιδευτή και βαθμολογούνται από αυτόν.
- Η διάρκεια κάθε τελικής εξέτασης είναι δύο (2) ώρες, εκτός από τα εργαστήρια, ή αν άλλως ορίζεται στον Οδηγό Κατάρτισης.
- 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

- Τα θέματα των εργασιών ορίζονται από τον εκπαιδευτή.
- Οι εργασίες δύνανται να είναι ατομικές ή ομαδικές.
- 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. Υγιεινή 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 υγιεινής 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 υγιεινής και ασφάλειας, καθώς και ο σχετικός απαραίτητος εξοπλισμός για τις συνθήκες άσκησης της ειδικότητας:

7.1 Βασικοί κανόνες υγιεινής και ασφάλειας

Στον χώρο των εργαστηρίων θα πρέπει να επικρατούν τέτοιες συνθήκες, που να τον καθιστούν όσο το δυνατόν περισσότερο ασφαλή και υγιεινό, ώστε να διασφαλίζονται η υγεία και η σωματική ακεραιότητα των εκπαιδευομένων. Τέτοιες συνθήκες είναι: φυσικές, χημικές, τεχνολογικές, οργανωτικές, αισθητικές κ.ά.

α) Φυσικό περιβάλλον: με τον όρο αυτό εννοείται το σύνολο των συνθηκών του μικροκλίματος, του φωτισμού, του θορύβου, της σκόνης που υπάρχουν στον χώρο εργασίας και που δημιουργούν θετικές και αρνητικές επιπτώσεις στον εργαζόμενο.

β) Χημικό περιβάλλον: με τον όρο αυτό εννοούμε το σύνολο των χημικών παραγόντων που υπάρχουν στον εργασιακό χώρο και ενδέχεται να προκαλέσουν βλάβες στην υγεία των εργαζομένων ή, ακόμα πιο δυσάρεστο, ορισμένες φορές μπορεί να επηρεάσουν στην υγεία των απογόνων των εργαζομένων. Το χημικό περιβάλλον αποτελεί τον πιο ύπουλο εχθρό του εργασιακού περιβάλλοντος, άρα και τον δυσκολότερα αντιμετωπίσιμο, καθώς οι χημικές ενώσεις πραγματοποιούνται σε πολλά είδη εργασιακών χώρων, με πρώτο και κυριότερο αυτόν της βιομηχανίας, για τον οποίο δεν υπάρχει κάποια συγκεκριμένη

διαπίστευση που να αναφέρει τις επιβλαβείς επιπτώσεις των χημικών ουσιών στην υγεία των εργαζομένων.

7.2 Βασικός εξοπλισμός

Δεν απαιτείται ειδικός εξοπλισμός.

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: BUSINESS ENGLISH AND TOURISM TERMINOLOGY

Επίπεδο σπουδών εκπαιδευτή/τριας κατά το Εθνικό Πλαίσιο Προσόντων: Κάτοχος μεταπτυχιακού τίτλου Ελληνικού ή Αγγλόφωνου πανεπιστημίου (Επίπεδο 7) με εξειδίκευση στη Διοίκηση Αεροδρομίων ή στην Αεροναυπηγική ή στη διοίκηση Αεροπορικής Εταιρείας και ταυτόχρονα κάτοχος πτυχίου PROFICIENCY του CAMBRIDGE ή Κάτοχος πανεπιστημιακού τίτλου σπουδών στην Αγγλική Φιλολογία. (Επίπεδο 6)

Τίτλος μαθησιακής ενότητας: ΓΑΛΛΙΚΑ

Επίπεδο σπουδών εκπαιδευτή/τριας κατά το Εθνικό Πλαίσιο Προσόντων: Πτυχιούχος Γαλλικής Φιλολογίας για διδασκαλία της αντίστοιχης Γλώσσας. (Επίπεδο 6)

Τίτλος μαθησιακής ενότητας: ΤΟΥΡΙΣΜΟΣ ΚΑΙ ΑΕΡΟΠΟΡΙΚΗ ΒΙΟΜΗΧΑΝΙΑ ΜΕΤΑΦΟΡΩΝ

Επίπεδο σπουδών εκπαιδευτή/τριας κατά το Εθνικό Πλαίσιο Προσόντων: Κάτοχος μεταπτυχιακού τίτλου σπουδών με ειδίκευση στον Τουρισμό (Επίπεδο 7) ή στη Διοίκηση Αεροπορικών Εταιρειών με 3ετή προϋπηρεσία σε ειδικότητα στη Βιομηχανία Μεταφορών και Τουρισμού.

Τίτλος μαθησιακής ενότητας: ΤΑΞΙΔΙΩΤΙΚΗ ΓΕΩΓΡΑΦΙΑ ΚΑΙ ΤΑΞΙΔΙΩΤΙΚΟΙ ΟΔΗΓΟΙ

Επίπεδο σπουδών εκπαιδευτή/τριας κατά το Εθνικό Πλαίσιο Προσόντων: Κάτοχος τίτλου σπουδών ΤΕΙ Τουριστικών Επιχειρήσεων (Επίπεδο 6) ή πτυχιούχος ΙΕΚ (Επίπεδο 5) της αντίστοιχης ειδικότητας με 5ετή επαγγελματική προϋπηρεσία σε ανάλογο αντικείμενο.

Τίτλος μαθησιακής ενότητας: ΟΡΓΑΝΩΣΗ ΚΑΙ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑ ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΟΥ ΓΡΑΦΕΙΟΥ ΚΑΙ ΑΕΡΟΠΟΡΙΚΗΣ ΕΤΑΙΡΕΙΑΣ

Επίπεδο σπουδών εκπαιδευτή/τριας κατά το Εθνικό Πλαίσιο Προσόντων: Κάτοχος μεταπτυχιακού τίτλου σπουδών με ειδίκευση στη Διοίκηση Αεροδρομίων ή στη Διοίκηση Αεροπορικών Εταιρειών (Επίπεδο 7) ή πτυχιούχος ΤΕΙ Τουριστικών Επιχειρήσεων (Επίπεδο 6) ή πτυχιούχος ΙΕΚ (Επίπεδο 5) της αντίστοιχης ειδικότητας με 5ετή επαγγελματική προϋπηρεσία σε ανάλογο αντικείμενο.

Τίτλος μαθησιακής ενότητας: ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΟ ΚΑΙ ΑΕΡΟΠΟΡΙΚΟ ΜΑΡΚΕΤΙΝΓΚ

Επίπεδο σπουδών εκπαιδευτή/τριας κατά το Εθνικό Πλαίσιο Προσόντων: Κάτοχος τίτλου σπουδών ΑΕΙ/ΤΕΙ τμήμα Διοίκησης και Οικονομίας (Επίπεδο 6) ή Μάρκετινγκ ή ΤΕΙ Τουριστικών Επιχειρήσεων.

Τίτλος μαθησιακής ενότητας: ΑΕΡΟΠΟΡΙΚΟ ΔΙΚΑΙΟ ΚΑΙ ΔΙΕΘΝΕΙΣ ΣΧΕΣΕΙΣ (IATA – UFTAA – ICAO – BSP)

Επίπεδο σπουδών εκπαιδευτή/τριας κατά το Εθνικό Πλαίσιο Προσόντων: Κάτοχος μεταπτυχιακού τίτλου σπουδών με ειδίκευση στο Διεθνές Αεροπορικό Δίκαιο (Επίπεδο 7) ή στο Αεροπορικό Δίκαιο ή στο Δίκαιο των Αερομεταφορών ή στη Διοίκηση Αεροπορικών Εταιρειών ή Πτυχιούχος Νομικής Σχολής. (Επίπεδο 6)

Τίτλος μαθησιακής ενότητας: ΜΕΤΑΦΟΡΑ ΕΜΠΟΡΕΥΜΑΤΩΝ CARGO

Επίπεδο σπουδών εκπαιδευτή/τριας κατά το Εθνικό Πλαίσιο Προσόντων: Κάτοχος μεταπτυχιακού τίτλου σπουδών με εξειδίκευση στη Διοίκηση Αεροπορικών Εταιρειών (Επίπεδο 7) ή στη Διοίκηση Αεροδρομίων ή κάτοχος πανεπιστημιακού τίτλου με 4ετή προϋπηρεσία σε ειδικότητα Εξυπηρέτησης Εμπορευμάτων Αεροπορικής Εταιρείας (Επίπεδο 6). Κάτοχος διπλώματος «Air Cargo» της IATA (Επίπεδο 4). Επιπλέον 2ετή εμπειρία σε αεροπορική εταιρεία με ειδικότητα Εξυπηρέτησης Εμπορευμάτων ή σε μεταφορική εταιρεία με ειδικότητα Αεροπορικής Μεταφοράς Εμπορευμάτων (Air Cargo).

Τίτλος μαθησιακής ενότητας: ΑΕΡΟΠΟΡΙΚΟΙ ΝΑΥΛΟΙ

Επίπεδο σπουδών εκπαιδευτή/τριας κατά το Εθνικό Πλαίσιο Προσόντων: Κάτοχος τίτλου σπουδών ΤΕΙ Τουριστικών Επιχειρήσεων (Επίπεδο 6) ή πτυχιούχος ΙΕΚ (Επίπεδο 5) της αντίστοιχης ειδικότητας με 5ετή επαγγελματική προϋπηρεσία σε ανάλογο αντικείμενο ή υπάλληλος αεροπορικής εταιρείας ή φορέα παροχής επίγειας εξυπηρέτησης (τουριστικού πρακτορείου ή γραφείου) με ειδικότητα την Εξυπηρέτηση Επιβατών (Passenger Handling) με 5ετή εμπειρία (Επίπεδο 4). Η διδασκαλία απαιτεί από τον εκπαιδευτή εργασιακή εμπειρία στην κράτηση και

έκδοση εισιτηρίων, αλλά και επαρκή γνώση των σύγχρονων συστημάτων κρατήσεων μέσω ηλεκτρονικού υπολογιστή.

Τίτλος μαθησιακής ενότητας: ΠΡΑΚΤΙΚΗ ΕΦΑΡΜΟΓΗ ΣΤΗΝ ΕΙΔΙΚΟΤΗΤΑ

Επίπεδο σπουδών εκπαιδευτή/τριας κατά το Εθνικό Πλαίσιο Προσόντων: Κάτοχος τίτλου σπουδών ΤΕΙ Τουριστικών Επιχειρήσεων (Επίπεδο 6) ή πτυχιούχος ΙΕΚ (Επίπεδο 5) της αντίστοιχης ειδικότητας με 5ετή επαγγελματική προϋπηρεσία σε ανάλογο αντικείμενο.

Τίτλος μαθησιακής ενότητας: ΣΥΣΤΗΜΑ ΚΡΑΤΗΣΕΩΝ – CRS

Επίπεδο σπουδών εκπαιδευτή/τριας κατά το Εθνικό Πλαίσιο Προσόντων: Κάτοχος τίτλου σπουδών ΤΕΙ Τουριστικών Επιχειρήσεων (Επίπεδο 6) ή πτυχιούχος ΙΕΚ (Επίπεδο 5) της αντίστοιχης ειδικότητας με 5ετή επαγγελματική προϋπηρεσία σε ανάλογο αντικείμενο ή υπάλληλος αεροπορικής εταιρείας (Επίπεδο 4) ή φορέα παροχής επίγειας εξυπηρέτησης (τουριστικού πρακτορείου ή γραφείου) με ειδικότητα την Εξυπηρέτηση Επιβατών (Passenger Handling) με 5ετή εμπειρία (Επίπεδο 4). Η διδασκαλία απαιτεί από τον εκπαιδευτή εργασιακή εμπειρία στην κράτηση και έκδοση εισιτηρίων αλλά και επαρκή γνώση των σύγχρονων συστημάτων κρατήσεων μέσω ηλεκτρονικού υπολογιστή.

Τίτλος μαθησιακής ενότητας: ΑΕΡΟΔΡΟΜΙΟ – ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑ ΚΑΙ ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗ ΠΕΛΑΤΩΝ

Επίπεδο σπουδών εκπαιδευτή/τριας κατά το Εθνικό Πλαίσιο Προσόντων: Κάτοχος μεταπτυχιακού τίτλου σπουδών (Επίπεδο 7) με ειδίκευση στη Διοίκηση Αεροδρομίων ή στη Διοίκηση Αεροπορικών Εταιρειών ή πτυχιούχος ΤΕΙ Τουριστικών Επιχειρήσεων (Επίπεδο 6) ή πτυχιούχος ΙΕΚ της αντίστοιχης ειδικότητας (Επίπεδο 5) με 5ετή επαγγελματική προϋπηρεσία στο αντικείμενο ή κάτοχος τίτλου διπλώματος της IATA (Επίπεδο 5). Επιπλέον 2ετή εμπειρία σε αεροπορική εταιρεία με ειδικότητα την Εξυπηρέτησ Επιβατών (Passenger Handling) (Επίπεδο 4).

Τίτλος μαθησιακής ενότητας: ΑΡΧΕΣ ΛΟΓΙΣΤΙΚΗΣ

Επίπεδο σπουδών εκπαιδευτή/τριας κατά το Εθνικό Πλαίσιο Προσόντων: Κάτοχος τίτλου σπουδών ΑΕΙ/ΤΕΙ τμημάτων Λογιστικής (Επίπεδο 6), Οικονομικών ή Διοίκησης Επιχειρήσεων ή ΤΕΙ Τουριστικών Επιχειρήσεων (Επίπεδο 6).

Τίτλος μαθησιακής ενότητας: ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ (ΕΙΣΑΓΩΓΗ, ΚΡΑΤΗΣΕΙΣ ΣΤΑ ΞΕΝ/ΧΕΙΑ, ΘΑΛΑΣΣΙΟΣ ΤΟΥΡΙΣΜΟΣ, ΕΝΟΙΚ. ΑΥΤΟΚΙΝΗΤΩΝ)

Επίπεδο σπουδών εκπαιδευτή/τριας κατά το Εθνικό Πλαίσιο Προσόντων: Κάτοχος τίτλου σπουδών ΤΕΙ Τουριστικών Επιχειρήσεων (Επίπεδο 6) ή πτυχιούχος ΙΕΚ

(Επίπεδο 5) της αντίστοιχης ειδικότητας με 5ετή επαγγελματική προϋπηρεσία σε ανάλογο αντικείμενο.

Τίτλος μαθησιακής ενότητας: ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ (ΕΙΣΑΓΩΓΗ, ΚΡΑΤΗΣΕΙΣ ΣΤΑ ΞΕΝ/ΧΕΙΑ, ΘΑΛΑΣΣΙΟΣ ΤΟΥΡΙΣΜΟΣ, ΕΝΟΙΚ. ΑΥΤΟΚΙΝΗΤΩΝ)

Επίπεδο σπουδών εκπαιδευτή/τριας κατά το Εθνικό Πλαίσιο Προσόντων: Κάτοχος τίτλου σπουδών ΤΕΙ Τουριστικών Επιχειρήσεων (Επίπεδο 6) ή πτυχιούχος ΙΕΚ (Επίπεδο 5) της αντίστοιχης ειδικότητας με 5ετή επαγγελματική προϋπηρεσία σε ανάλογο αντικείμενο. (Επίπεδο 4)

Τίτλος μαθησιακής ενότητας: ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑ – ΙΚΑΝΟΤΗΤΕΣ ΗΓΕΣΙΑΣ ΚΑΙ ΤΕΧΝΙΚΕΣ ΠΩΛΗΣΕΩΝ

Επίπεδο σπουδών εκπαιδευτή/τριας κατά το Εθνικό Πλαίσιο Προσόντων: Κάτοχος τίτλου σπουδών ΑΕΙ/ΤΕΙ σχολής Διοίκησης Οικονομίας (Επίπεδο 6) ή Μάρκετινγκ ΤΕΙ Τουριστικών Επιχειρήσεων (Επίπεδο 6).

Τίτλος μαθησιακής ενότητας: ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΑ ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΚΑΙ ΑΕΡΟΠΟΡΙΚΟ ΜΑΝΑΤΖΜΕΝΤ ΟΛΙΚΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ

Επίπεδο σπουδών εκπαιδευτή/τριας κατά το Εθνικό Πλαίσιο Προσόντων: Κάτοχος μεταπτυχιακού τίτλου σπουδών Οικονομικών (Επίπεδο 7) με ειδίκευση στο Μάνατζμεντ Ολικής Ποιότητας.

Μέρος Δ΄

ΠΡΟΔΙΑΓΡΑΦΕΣ ΠΡΑΚΤΙΚΗΣ ΑΣΚΗΣΗΣ & ΜΑΘΗΤΕΙΑΣ

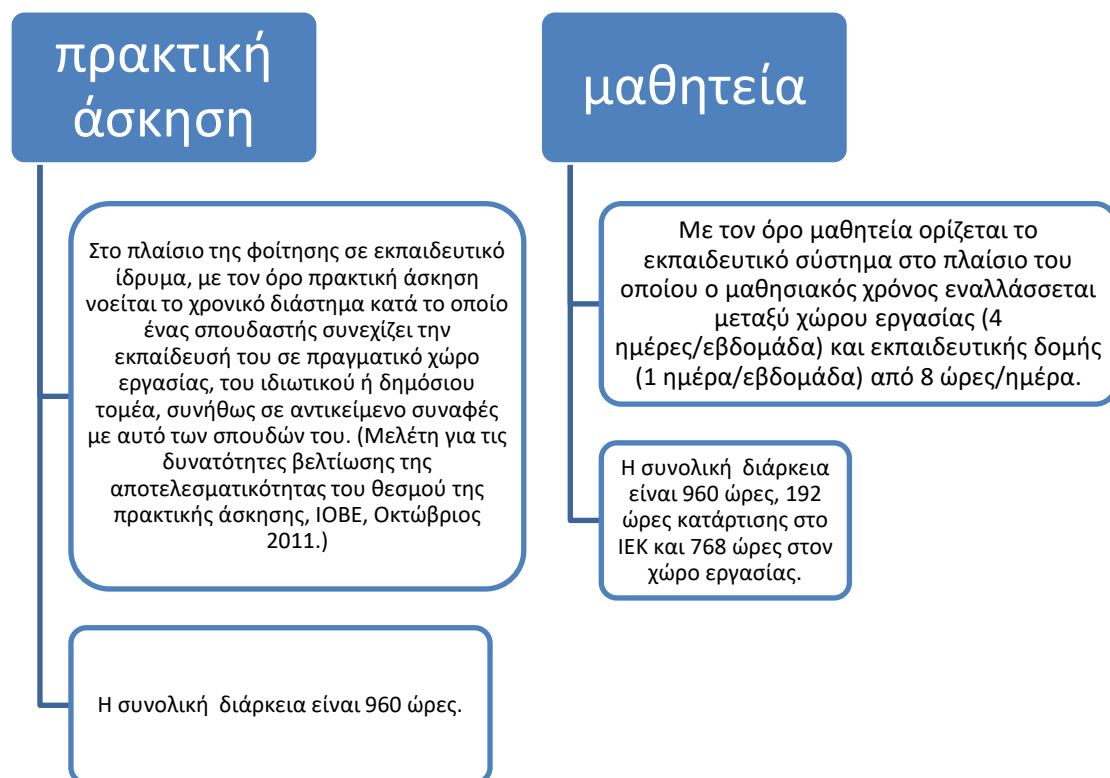
Επίκειται τροποποίηση του θεσμικού πλαισίου πρακτικής άσκησης/μαθητείας μετά την ψήφιση του ν. 4763/20

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»).

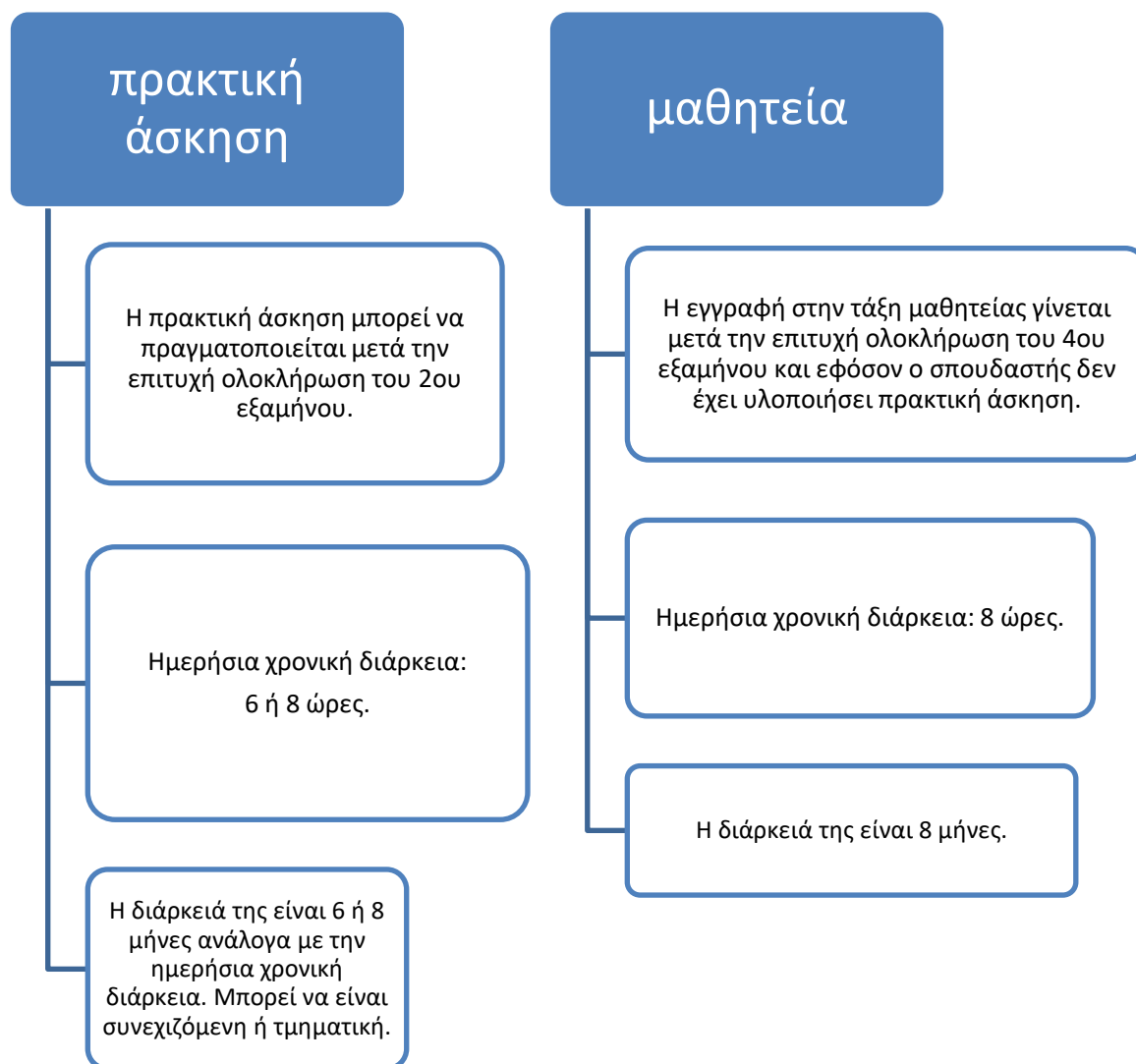
Ανάμεσα στην πρακτική άσκηση και στη μαθητεία υπάρχουν κάποιες διαφοροποιήσεις, οι οποίες αποτυπώνονται στο σχήμα που ακολουθεί.



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

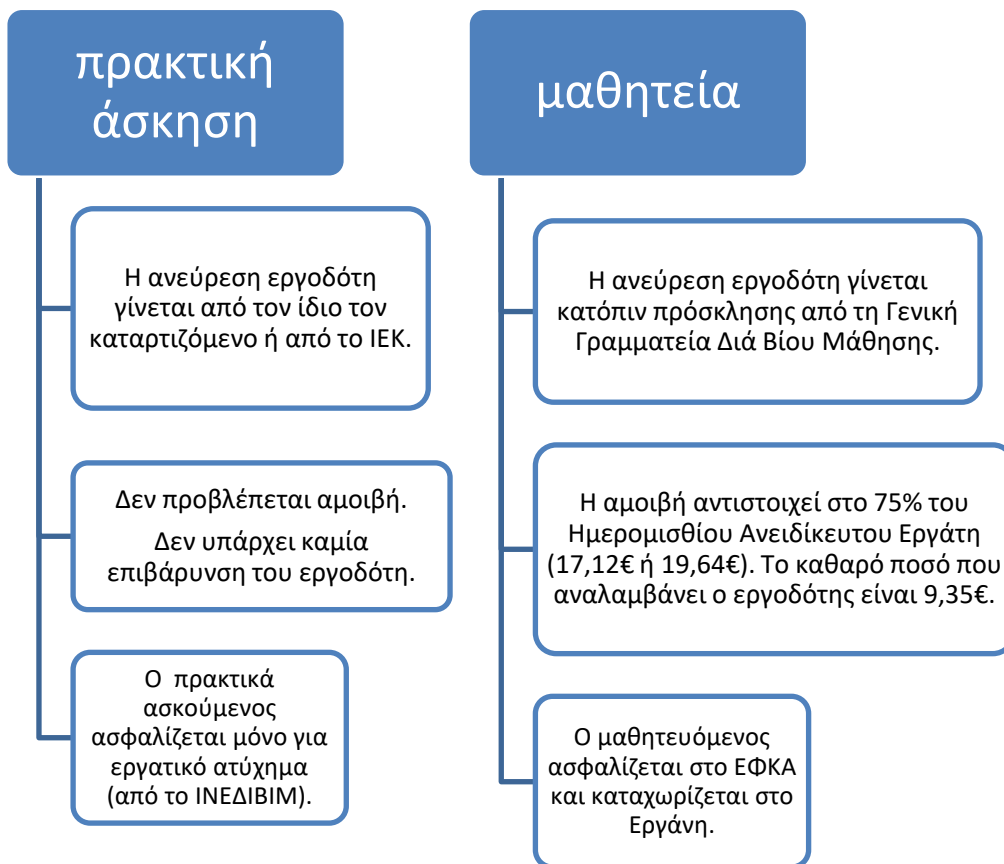
μεταξύ μίας εκπαιδευτικής ημέρας στο ΙΕΚ και τεσσάρων ημερών στον χώρο εργασίας πρόκειται για μαθητεία.

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 καταρτιζόμενου, 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 προσμετρώνται 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 κατά 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 κατωτάτου 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 Στέλεχος Υπηρεσίας Αερομεταφοράς οι καταρτιζόμενοι πραγματοποιούν πρακτική άσκηση ή μαθητεία σε τομείς που σχετίζονται με Εξυπηρέτηση Επιβατών σε φορείς/επιχειρήσεις, Αεροπορικές Εταιρείες/Τουριστικά Γραφεία, σε θέσεις εργασίας υπαλλήλων Αεροπορικής Διοίκησης/Τουριστικού Πρακτορείου.

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 αποδεχθεί 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 τη 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 οι σχετικές διατάξεις.

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 των ΓΓΕΕΚ και 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 συνδεδεμένο 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 που δεν εξαντλούνται στο πλαίσιο της αίθουσας κατάρτισης, αλλά και οριζόντιες δεξιότητες που ενισχύουν την επαγγελματική τους συμπεριφορά και καλλιεργούν την περιβαλλοντική αλλά και επιχειρηματική κουλτούρα. Έτσι, η 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 «Στέλεχος Υπηρεσίας Αερομεταφοράς» 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 |
| 6 | Επίγεια εξυπηρέτηση επιβατών και αεροσκαφών/υπηρεσίες εξυπηρέτησης των εμπορευμάτων και ταχυδρομείου αεροπορικών εταιρειών |
| 7 | Αγγλική-γαλλική αεροπορική ορολογία |

| | |
|----|--|
| 8 | Βασικές αρχές επικοινωνίας/Τεχνικές πωλήσεων |
| 9 | Αεροπορικό δίκαιο μεταφορών |
| 10 | Οικονομικά στοιχεία και αεροπορικό Μάνατζμεντ Ολικής Ποιότητας |
| 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 «Στέλεχος Υπηρεσιών Αερομεταφοράς», 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 το οποίο έχει μόλις προηγηθεί στον εργασιακό χώρο, 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 ενοτήτων.

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 μέριμνα 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

A) ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΜΑΘΗΤΕΥΟΜΕΝΟΥ/ΗΣ

Όνοματεπώνυμο:

Ημερομηνία γέννησης:

Τόπος γέννησης:

Τόπος κατοικίας:

(οδός, αριθμός, Τ.Κ., περιοχή)

ΤΟΜΕΑΣ:

ΕΙΔΙΚΟΤΗΤΑ:

ΕΝΑΡΞΗ ΜΑΘΗΤΕΙΑΣ:

ΛΗΞΗ ΜΑΘΗΤΕΙΑΣ:

B) 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

| ΕΡΓΑΣΙΑ | ΜΕΘΟΔΟΣ ΕΚΤΕΛΕΣΗΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ | | | | | |
|---------|----------------------------|--|--|--|--|--|
|---------|----------------------------|--|--|--|--|--|

| Κρατήσεις και έκδοση εισιτηρίων, υποδοχή επιβάτη και αποσκευών για την επιβίβαση στο αεροσκάφος, απώλεια και εύρεση αποσκευών (lost and found) | 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> | | | | | | |
| <i>Επαρκής εκτέλεση της εργασίας με ασήμαντα λάθη/παραλείψεις</i> | | | | | | |
| <i>Εκτέλεση της εργασίας με σημαντικά λάθη/παραλείψεις</i> | | | | | | |

| | | | | | | |
|---|--|--|--|--|--|--|
| Τεκμηρίωση αξιολόγησης – Παρατηρήσεις εκπαιδευτή/τριας | | | | | | |
| | | | | | | |

| Υποδοχή Εμπορευμάτων και έκδοση φορτωτικής, φόρτωση επικίνδυνων υλικών στο αεροσκάφος | 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> | | | | | | |
| <i>Επαρκής εκτέλεση της εργασίας με ασήμαντα λάθη παραλείψεις</i> | | | | | | |
| <i>Εκτέλεση της εργασίας με σημαντικά λάθη/παραλείψεις</i> | | | | | | |

| | | | | | | |
|---|--|--|--|--|--|--|
| Τεκμηρίωση αξιολόγησης – Παρατηρήσεις εκπαιδευτή/τριας | | | | | | |
| | | | | | | |

| ΕΡΓΑΣΙΑ | ΜΕΘΟΔΟΣ ΕΚΤΕΛΕΣΗΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ | | | | | |
|--|-----------------------------|---------------------------|---|---------------------------|--|----------------------------|
| Φόρτωση, ζυγοστάθμιση, ανεφοδιασμός αεροσκαφών με καύσιμα και καθοδήγηση στον χώρο στάθμευσης | 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 | | | | | | |
| Επαρκής εκτέλεση της εργασίας με ασήμαντα λάθη/παραλείψεις | | | | | | |
| Εκτέλεση της εργασίας με σημαντικά λάθη/παραλείψεις | | | | | | |
| Τεκμηρίωση αξιολόγησης – Παρατηρήσεις εκπαιδευτή/τριας | | | | | | |
| | | | | | | |
| Διαχείριση συστήματος λειτουργίας γραφείου Front and Back office | 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 | | | | | | |
| Επαρκής εκτέλεση της εργασίας με ασήμαντα λάθη/παραλείψεις | | | | | | |
| Εκτέλεση της εργασίας με σημαντικά λάθη/παραλείψεις | | | | | | |
| Τεκμηρίωση αξιολόγησης – Παρατηρήσεις εκπαιδευτή/τριας | | | | | | |
| | | | | | | |

| ΕΡΓΑΣΙΑ | ΜΕΘΟΔΟΣ ΕΚΤΕΛΕΣΗΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ | | | | | |
|---|-----------------------------|---------------------------|---|---------------------------|--|----------------------------|
| Flight plan και έλεγχος ημερήσιας κίνησης αεροσκαφών | 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> | | | | | | |
| <i>Επαρκής εκτέλεση της εργασίας με ασήμαντα λάθη/παραλείψεις</i> | | | | | | |
| <i>Εκτέλεση της εργασίας με σημαντικά λάθη/παραλείψεις</i> | | | | | | |
| 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)*.