



ΕΦΗΜΕΡΙΔΑ ΤΗΣ ΚΥΒΕΡΝΗΣΕΩΣ ΤΗΣ ΕΛΛΗΝΙΚΗΣ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑΣ

31 Οκτωβρίου 2017

ΤΕΥΧΟΣ ΔΕΥΤΕΡΟ

Αρ. Φύλλου 3820

ΑΠΟΦΑΣΕΙΣ

Αριθμ.: Φ2/181534/Δ4

Προγράμματα Σπουδών για το «Μεταλυκειακό έτος – τάξη μαθητείας» των αποφοίτων των ειδικοτήτων:

«Τεχνικός Τεχνολογίας Τροφίμων και Ποτών»

«Υπάλληλος Τουριστικών Επιχειρήσεων»

«Γραφικών Τεχνών»

«Τεχνικός Ηλεκτρονικών και Υπολογιστικών Συστημάτων, Εγκαταστάσεων, Δικτύων και Τηλεπικοινωνιών»

«Τεχνικός Εγκαταστάσεων Ψύξης, Αερισμού και Κλιματισμού»

«Βοηθός Ιατρικών Εργαστηρίων»

«Βοηθός Βρεφονηπιοκόμων»

«Αισθητικής Τέχνης»

«Βοηθός Φυσικοθεραπευτή»

Ο ΥΦΥΠΟΥΡΓΟΣ

ΠΑΙΔΕΙΑΣ, ΕΡΕΥΝΑΣ ΚΑΙ ΘΡΗΣΚΕΥΜΑΤΩΝ

Έχοντας υπόψη :

1. Τις διατάξεις του ν. 4186/2013 (Α' 193) «Αναδιάρθρωση της Δευτεροβάθμιας Εκπαίδευσης και λοιπές διατάξεις», και ιδίως των άρθρων 10, 7, 9, 12 και 14, όπως τροποποιήθηκαν και ισχύουν.

2. Τις διατάξεις του άρθρου 90 του Κώδικα Νομοθεσίας για την Κυβέρνηση και τα Κυβερνητικά όργανα που κυρώθηκε με το άρθρο πρώτο του π.δ. 63/2005 (Α' 98) «Κωδικοποίηση της νομοθεσίας για την Κυβέρνηση και τα κυβερνητικά όργανα».

3. Τις διατάξεις του π.δ. 114/2014 (Α' 181) «Οργανισμός του Υπουργείου Εθνικής Παιδείας και Θρησκευμάτων», όπως τροποποιήθηκε και ισχύει.

4. Το π.δ. 70/2015 (Α' 114) «Ανασύσταση των Υπουργείων Πολιτισμού και Αθλητισμού, Υποδομών, Μεταφορών και Δικτύων, Αγροτικής Ανάπτυξης και Τροφίμων. Ανασύσταση του Υπουργείου Ναυτιλίας και Αιγαίου και μετονομασία του σε Υπουργείο Ναυτιλίας και Νησιωτικής Πολιτικής. Μετονομασία του Υπουργείου Πολιτισμού, Παιδείας και Θρησκευμάτων σε Υπουργείο Παιδείας, Έρευνας και Θρησκευμάτων, του Υπουργείου Οικονομίας, Υποδομών, Ναυτιλίας και Τουρισμού σε Υπουργείο Οικονομίας, Ανάπτυξης και Τουρισμού και του Υπουργείου Παραγωγικής Ανασυγκρότησης, Περιβάλλοντος και Ενέργειας σε Υπουργείο Περιβάλλοντος και Ενέργειας. Μεταφορά Γενικής Γραμματείας Βιομηχανίας στο Υπουργείο Οικονομίας, Ανάπτυξης και Τουρισμού».

5. Το π.δ. 73/2015 (Α' 116) «Διορισμός Αντιπροέδρου της Κυβέρνησης, Υπουργών Αναπληρωτών Υπουργών και Υφυπουργών».

6. Το π.δ. 125/2016 (Α' 210) «Διορισμός Υπουργών, Αναπληρωτών Υπουργών και Υφυπουργών».

7. Την αριθμ. 201408/Υ1/25-11-2016 (Β' 3818) απόφαση του Πρωθυπουργού και του Υπουργού Παιδείας, Έρευνας και Θρησκευμάτων «Ανάθεση αρμοδιοτήτων στον Υφυπουργό Παιδείας, Έρευνας και Θρησκευμάτων, Δημήτριο Μπαξεβανάκη».

8. Την αριθμ. 36618/Γ2/30-03-2007 (Β' 940) απόφαση της Υπουργού Εθνικής Παιδείας και Θρησκευμάτων «Καθορισμός των κύκλων μαθημάτων, των τομέων και ειδικοτήτων των Επαγγελματικών Λυκείων και της αντιστοιχίας μεταξύ τους».

9. Την αριθμ. 131149/Γ2/18-08-2014 (Β' 2298) απόφαση του Υφυπουργού Παιδείας και Θρησκευμάτων «Καθορισμός αντιστοιχιών των κύκλων, τομέων και ειδικοτήτων των ΕΠΑ.Λ. του ν.3475/2006 (Α' 146) με τις ομάδες προσανατολισμού, τους τομείς και τις ειδικότητες των ΕΠΑ.Λ. του ν.4186/2013 (Α' 193)».

10. Την αριθμ. Φ20/82041/Δ4/20-05-2016 (Β' 1489) απόφαση του Υπουργού Παιδείας, Έρευνας και Θρησκευμάτων «Καθορισμός των Τομέων και των Ειδικοτήτων των Επαγγελματικών Λυκείων (ΕΠΑ.Λ.) του ν. 4386/2016 (Α' 83) και της αντιστοιχίας μεταξύ τους».

11. Την αριθμ. Φ7/179513/Δ4/26-10-2016 (Β' 3529) απόφαση του Υπουργού Παιδείας, Έρευνας και Θρησκευμάτων περί «Οργάνωσης και λειτουργίας τμημάτων "Μεταλυκειακού έτους- τάξης μαθητείας" των αποφοίτων ΕΠΑ.Λ.», όπως ισχύει.

12. Την τελική έκθεση «Υλοποίηση Μαθητείας στα κράτη μέλη της Ευρωπαϊκής Ένωσης», Ευρωπαϊκή Επιτροπή, Γενική Διεύθυνση Απασχόλησης, Κοινωνικών Υποθέσεων και Ένταξης, Μονάδα C3 (2012).

13. Την αριθμ. 26412/16-02-2017 (Β' 490) απόφαση του Υφυπουργού Παιδείας, Έρευνας και Θρησκευμάτων «Πλαίσιο Ποιότητας Προγραμμάτων Σπουδών της ΕΕΚ».

14. Την αριθμ. 136312/11-08-2017 (Β' 2859) κοινή απόφαση του Υπουργού Παιδείας, Έρευνας και Θρησκευμάτων, Εργασίας, Κοινωνικής Ασφάλισης και Κοινωνικής Αλληλεγγύης, Οικονομίας και Ανάπτυξης, και Υγείας «Υλοποίηση Μεταλυκειακού Έτους - Τάξη Μαθητείας αρμοδιότητας ΥΠ.Π.Ε.Θ.» (Β' Φάση - Αντικατάσταση της 26381 490Β').

15. Την αριθμ. Φ.2/33678/Δ4/17 (Β' 730) απόφαση του Υφυπουργού Παιδείας, Έρευνας και Θρησκευμάτων «Πρόγραμμα Σπουδών για το "Μεταλυκειακό έτος -τάξη μαθητείας" των αποφοίτων της ειδικότητας "Υπάλληλος Διοίκησης και Οικονομικών Υπηρεσιών"».

16. Την αριθμ. Φ2/33695/Δ4/17 (Β' 731) απόφαση του Υφυπουργού Παιδείας, Έρευνας και Θρησκευμάτων «Πρόγραμμα Σπουδών για το "Μεταλυκειακό έτος - τάξη μαθητείας" των αποφοίτων της ειδικότητας "Βοηθός Νοσηλευτή"».

17. Την αριθμ. Φ.2/33685/Δ4/17 (Β' 732) απόφαση του Υφυπουργού Παιδείας, Έρευνας και Θρησκευμάτων «Πρόγραμμα Σπουδών για το "Μεταλυκειακό έτος-τάξη μαθητείας" των αποφοίτων της ειδικότητας "Τεχνικός Ηλεκτρολογικών Συστημάτων, Εγκαταστάσεων και Δικτύων"».

18. Την αριθμ. Φ2/33692/Δ4/17 (Β' 780) απόφαση του Υφυπουργού Παιδείας, Έρευνας και Θρησκευμάτων «Πρόγραμμα Σπουδών για το "Μεταλυκειακό έτος - τάξη μαθητείας" των αποφοίτων της ειδικότητας "Σχεδιαστής Δομικών Έργων και Γεωπληροφορικής"».

19. Την αριθμ. Φ.2/33697/Δ4/17 (Β' 781) απόφαση του Υφυπουργού Παιδείας, Έρευνας και Θρησκευμάτων «Πρόγραμμα Σπουδών για το "Μεταλυκειακό έτος - τάξη μαθητείας" των αποφοίτων της ειδικότητας "Τεχνικός Φυτικής Παραγωγής"».

20. Την αριθμ. Φ.2/33687/Δ4/17 (Β' 796) απόφαση του Υφυπουργού Παιδείας, Έρευνας και Θρησκευμάτων «Πρόγραμμα Σπουδών για το "Μεταλυκειακό έτος - τάξη μαθητείας" των αποφοίτων της ειδικότητας "Τεχνικός Οχημάτων"».

21. Την αριθμ. Φ.2/33691/Δ4/17 (Β' 836) απόφαση του Υφυπουργού Παιδείας, Έρευνας και Θρησκευμάτων «Πρόγραμμα Σπουδών για το "Μεταλυκειακό έτος - τάξη μαθητείας" των αποφοίτων της ειδικότητας "Τεχνικός Εφαρμογών Πληροφορικής"».

22. Την υπ' αριθμ. 36/14-09-2017 Πράξη του Δ.Σ. του Ινστιτούτου Εκπαιδευτικής Πολιτικής.

23. Την υπ' αριθμ. 176303/Β1/19-10-2017 Εισήγηση του Προϊσταμένου της Γενικής Διεύθυνσης Οικονομικών Υπηρεσιών του Υπουργείου Παιδείας, Έρευνας και Θρησκευμάτων.

24. Το γεγονός ότι από την παρούσα απόφαση δεν προκαλείται δαπάνη εις βάρος του κρατικού προϋπολογισμού, αποφασίζουμε:

Άρθρο 1

ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΑ ΣΠΟΥΔΩΝ

Καθορίζουμε τα προγράμματα σπουδών για το «Μεταλυκειακό έτος – τάξη μαθητείας» των αποφοίτων των ειδικοτήτων:

«ΤΕΧΝΙΚΟΣ ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΑΣ ΤΡΟΦΙΜΩΝ ΚΑΙ ΠΟΤΩΝ»

«ΥΠΑΛΛΗΛΟΣ ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΩΝ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ»

«ΓΡΑΦΙΚΩΝ ΤΕΧΝΩΝ»

«ΤΕΧΝΙΚΟΣ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΩΝ ΚΑΙ ΥΠΟΛΟΓΙΣΤΙΚΩΝ ΣΥΣΤΗΜΑΤΩΝ, ΕΓΚΑΤΑΣΤΑΣΕΩΝ, ΔΙΚΤΥΩΝ ΚΑΙ ΤΗΛΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΩΝ»

«ΤΕΧΝΙΚΟΣ ΕΓΚΑΤΑΣΤΑΣΕΩΝ ΨΥΞΗΣ, ΑΕΡΙΣΜΟΥ ΚΑΙ ΚΛΙΜΑΤΙΣΜΟΥ»

«ΒΟΗΘΟΣ ΙΑΤΡΙΚΩΝ ΕΡΓΑΣΤΗΡΙΩΝ»

«ΒΟΗΘΟΣ ΒΡΕΦΟΝΗΠΙΟΚΟΜΩΝ»

«ΑΙΣΘΗΤΙΚΗΣ ΤΕΧΝΗΣ»

«ΒΟΗΘΟΣ ΦΥΣΙΚΟΘΕΡΑΠΕΥΤΗ»

ως ακολούθως:

**ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ ΣΠΟΥΔΩΝ ΓΙΑ ΤΟ ΕΡΓΑΣΤΗΡΙΑΚΟ ΣΚΕΛΟΣ
ΤΟΥ «ΜΕΤΑΛΥΚΕΙΑΚΟΥ ΕΤΟΥΣ - ΤΑΞΗΣ ΜΑΘΗΤΕΙΑΣ» ΤΟΥ Ν. 4386/2016
ΕΙΔΙΚΟΤΗΤΑ: «ΥΠΑΛΛΗΛΟΣ ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΩΝ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ»**

2. ΓΕΝΙΚΕΣ ΟΔΗΓΙΕΣ ΓΙΑ ΤΗΝ ΕΦΑΡΜΟΓΗ ΤΟΥ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΟΣ ΣΠΟΥΔΩΝ

Σύμφωνα με τα οριζόμενα στο άρθρο 66 του Ν. 4386/2016, το «Μεταλυκειακό έτος-τάξη μαθητείας» είναι προαιρετικό, εφαρμόζει το δυϊκό σύστημα εκπαίδευσης (μαθητείας) και περιλαμβάνει: α) μαθητεία με εκπαίδευση στο χώρο εργασίας και β) μαθήματα Ειδικότητας και Προπαρασκευαστικά μαθήματα Πιστοποίησης στο Ε.Κ. ή στη σχολική μονάδα ΕΠΑ.Λ., αντίστοιχα. Ειδικότερα, στο «Μεταλυκειακό έτος-τάξη μαθητείας» εφαρμόζεται: α) πρόγραμμα εργαστηριακών μαθημάτων ειδικότητας επτά (7) συνολικά ωρών, το οποίο διδάσκεται στη σχολική μονάδα του ΕΠΑ.Λ. ή του Ε.Κ. για ένα διδακτικό έτος και β) «Πρόγραμμα Εκπαίδευσης στο χώρο εργασίας – Μαθητεία σε εργασιακό χώρο» είκοσι οκτώ (28) ωρών εβδομαδιαίως, επιμερισμένο τουλάχιστον σε τέσσερις (4) ημέρες για ένα σχολικό έτος. Η συνολική διάρκεια του προγράμματος μαθητείας είναι εννέα (9) μήνες.

Στο παρόν Πρόγραμμα Σπουδών, συνολικής διάρκειας 203 ωρών, 161 ώρες κατανέμονται ενδεικτικά σε επιμέρους μαθησιακά πεδία και 42 ώρες αφορούν τη «*Ζώνη Ευέλικτου Προγράμματος μαθητείας*». Η ενότητα με τίτλο «*Ζώνη Ευέλικτου Προγράμματος Μαθητείας*» εντάσσεται στο Πρόγραμμα Σπουδών με σκοπό να δώσει στην Εργαστηριακή Εκπαίδευση του «*Μεταλυκειακού έτους-τάξης Μαθητείας*» στοιχεία ευελιξίας σε ειδικές εκπαιδευτικές ανάγκες και ενδιαφέροντα των μαθητών/-τριών αλλά και στοιχεία προσαρμοστικότητας του Προγράμματος Σπουδών σε τοπικές ή άλλου τύπου ιδιαιτερότητες.

Σύμφωνα με τα οριζόμενα στο άρθρο 4 του Ν. 4473/2017, οι απόφοιτοι του «Μεταλυκειακού έτους-τάξης μαθητείας» μπορούν ετησίως να παρακολουθούν Προπαρασκευαστικό Πρόγραμμα Πιστοποίησης, συνολικής διάρκειας τριάντα πέντε (35) ωρών, το οποίο οργανώνεται και πραγματοποιείται από τα ΕΠΑ.Λ. και τα Ε.Κ., με σκοπό την αρτιότερη προετοιμασία για τη συμμετοχή τους στις διαδικασίες πιστοποίησης προσόντων και απόκτησης Πτυχίου Επαγγελματικής Ειδικότητας επιπέδου 5 που διεξάγονται ετησίως από τον ΕΟΠΠΕΠ. Κατά την εφαρμογή των Προγραμμάτων Σπουδών του Μεταλυκειακού έτους-τάξης μαθητείας, όλοι/ες οι εμπλεκόμενοι/ες θα πρέπει να λαμβάνουν μέριμνα, ώστε οι τηρούμενες εκπαιδευτικές διαδικασίες βρίσκονται σε άμεση σύνδεση και συλλειτουργία με το πλαίσιο και τις διαδικασίες πιστοποίησης.

Λοιπά θέματα διαδικασιών εφαρμογής του θεσμού της μαθητείας αρμοδιότητας ΥΠΠΕΘ ρυθμίζονται με την Κ.Υ.Α. του Φ.Ε.Κ. 2859/τ.Β'/21-8-2017.

1.4 Σκοπός

Το Πρόγραμμα Σπουδών του εργαστηριακού σκέλους του «Μεταλυκειακού έτους – τάξης μαθητείας» της ειδικότητας «*Υπάλληλος Τουριστικών Επιχειρήσεων*» αποσκοπεί στην αναβάθμιση των γνώσεων, επαγγελματικών δεξιοτήτων και ικανοτήτων των αποφοίτων ΕΠΑ.Λ. μέσα από την ομαλή ένταξη και συνεισφορά στο επαγγελματικό περιβάλλον μιας τουριστικής επιχείρησης/οργανισμού. Η μετάβαση των μαθητευομένων από τη σχολική μονάδα στο χώρο εργασίας και σε ρεαλιστικές επαγγελματικές συνθήκες αναμένεται να τους δώσει τα κατάλληλα εφόδια εργασιακής εμπειρίας, ώστε στη συνέχεια να αναζητήσουν τη βέλτιστη επαγγελματική διαδρομή στον κλάδο του τουρισμού. Το Πρόγραμμα Σπουδών σχεδιάζεται με απώτερο σκοπό να υποστηρίξει κάθε μαθητευόμενου/ης στις εργασίες που ενδέχεται να του/της ανατεθούν στο πλαίσιο μαθητείας όχι μόνο σε μια δεδομένη τουριστική επιχείρηση/οργανισμό αλλά σε ένα σημαντικό εύρος ειδών τουριστικών επιχειρήσεων, όπου δυνητικά μπορεί να απασχοληθεί μετά την ολοκλήρωση της μαθητείας. Με άλλα λόγια, το Πρόγραμμα Σπουδών επιδιώκει να διασφαλίσει την ύπαρξη μιας κοινής βάσης, που θα δώσει τη δυνατότητα στους μαθητευόμενους/ες να ανταποκριθούν σε περισσότερες από μία μελλοντικές θέσεις και περιβάλλοντα

εργασίας στον κλάδο του τουρισμού (π.χ. τουριστικά γραφεία, τουριστικά καταλύματα, οργανισμούς τουριστικής ανάπτυξης προορισμών κ.λπ.).

1.5 Στόχοι

Το Πρόγραμμα Σπουδών στοχεύει στα ακόλουθα:

- εξασφάλιση μιας στέρεας βάσης τουριστικής εξειδίκευσης, η οποία δεν θα δεσμεύει τον μαθητευόμενο/η προς μια δεδομένη επαγγελματική κατεύθυνση (π.χ. αποκλειστική απασχόληση σε ταξιδιωτικά γραφεία ή σε ξενοδοχεία) αλλά θα δίνει έμφαση σε κοινά μαθησιακά πεδία που είναι σημαντικά ανεξαρτήτως θέσης μαθητείας και επιχείρησης/ οργανισμού
- διαμόρφωση κουλτούρας επαγγελματισμού (δεοντολογία επαγγέλματος, ασφάλεια και υγεία στην εργασία) και πελατοκεντρικού προσανατολισμού (μάρκετινγκ, εξυπηρέτηση πελατών, διαχείριση παραπόνων),
- καλλιέργεια δεξιοτήτων επικοινωνίας και συνεργασίας, οι οποίες είναι κρίσιμες και μπορούν να αξιοποιηθούν τόσο εντός όσο και εκτός επιχείρησης/ οργανισμού (παρακίνηση, επικοινωνία)
- ενθάρρυνση της καινοτομίας και της επιχειρηματικότητας με αξιοποίηση ψηφιακών εργαλείων και δεξιοτήτων για επαγγελματικούς σκοπούς (επιχειρηματικότητα, επικοινωνία και προβολή μέσω social media)
- ενίσχυση της περιβαλλοντικής συνείδησης και της ανάδειξης της σημασίας της βιώσιμης τουριστικής ανάπτυξης
- ανάπτυξη δεξιοτήτων επίλυσης προβλημάτων (problem solving) σε διαφορετικές συνθήκες επαγγελματικού περιβάλλοντος και περιστάσεις και ανάπτυξη της αλγοριθμικής σκέψης (computational thinking)

1.6 Δομή-Διάρκεια

Το Πρόγραμμα Σπουδών, του οποίου η δομή είναι αρθρωτή (modular), έχει σχεδιαστεί για την υλοποίηση του Εργαστηριακού Προγράμματος της Ειδικότητας *συνολικής* διάρκειας 203 ωρών. Συνίσταται από επιμέρους μαθησιακά πεδία/ενότητες/δεσμίδες μαθησιακών αποτελεσμάτων (learning units/modules), που καλύπτουν το εύρος του αντικειμένου. Ειδική βαρύτητα δίνεται στην ανάδειξη των δεξιοτήτων των εκπαιδευομένων, στην καλλιέργεια κριτικής σκέψης καθώς και στην ανάληψη πρωτοβουλιών για τη βελτίωση των ικανοτήτων τους που σχετίζονται με την επίλυση προβλημάτων.

Βασικό χαρακτηριστικό των Προγραμμάτων Σπουδών για το Μεταλυκειακό έτος-τάξη μαθητείας αποτελεί η ευελιξία και η δυνατότητα προσαρμογής σε τοπικές και λοιπές άλλες ειδικές συνθήκες (π.χ. ενδιαφέροντα μαθητευομένων, προοπτικές απασχόλησης σε τοπικό ή περιφερειακό επίπεδο). Η ενότητα με τίτλο «*Ζώνη Ευέλικτου Προγράμματος Μαθητείας*» προστίθεται με σκοπό να δώσει στο Πρόγραμμα Εργαστηριακών μαθημάτων ειδικότητας Εκπαίδευση του «*Μεταλυκειακού έτους-τάξης Μαθητείας*» στοιχεία ευελιξίας σε ειδικές εκπαιδευτικές ανάγκες και ενδιαφέροντα των μαθητών/-τριών αλλά και στοιχεία προσαρμοστικότητας του Προγράμματος Σπουδών σε τοπικές ή άλλου τύπου ιδιαιτερότητες. Πιο συγκεκριμένα, προτείνεται η διάρκειά της να μην υπερβαίνει το 20% των ωρών του συνολικού προγράμματος, ήτοι 42 ώρες (σε σύνολο 203 ωρών). Ως εκ τούτου, 161 ώρες κατανέμονται ενδεικτικά στα δέκα επιμέρους μαθησιακά πεδία σε αναλογία με το εύρος τους και 42 ώρες στη «*Ζώνη Ευέλικτου Προγράμματος μαθητείας*». Οι εκπαιδευτικοί -κατά την κρίση τους και μετά από διερεύνηση των εκπαιδευτικών αναγκών των μαθητών/-τριών- καλούνται να αξιοποιήσουν τις 42 ώρες είτε στο τέλος του Προγράμματος είτε εμβόλιμα μεταξύ των υπολοίπων ενοτήτων. Στο πλαίσιο της Ζώνης Ευέλικτου Προγράμματος Μαθητείας δύνανται είτε να εξειδικεύονται περαιτέρω στοιχεία των λοιπών μαθησιακών ενοτήτων προγράμματος είτε να εισάγονται νέα στοιχεία που σχετίζονται με την ειδικότητα. Τονίζεται ότι για την πιστοποίηση των μαθητευομένων το περιεχόμενο των εν λόγω ωρών δεν θα πρέπει να λαμβάνεται υπόψη αλλά να βασίζεται στο περιεχόμενο των υπολοίπων (161) ωρών.

Παράμετροι όπως, η υπευθυνότητα και η τήρηση της επαγγελματικής δεοντολογίας, η ομαδική εργασία, η αποτελεσματική επικοινωνία, η αποτελεσματικότητα, η ολοκληρωμένη και συνεπής εκπόνηση ενός εργασιακού project, η κριτική σκέψη, η ανάπτυξη των ψηφιακών δεξιοτήτων, η ανάδειξη της σημασίας της δια βίου

εκπαίδευσης, η επίλυση προβλημάτων και η υιοθέτηση καινοτόμων προσεγγίσεων, η διασφάλιση ποιότητας, η τήρηση κανόνων και διαδικασιών ασφάλειας και υγείας, ο σεβασμός στο περιβάλλον και στις αρχές της Αειφόρου Ανάπτυξης διαχέονται οριζόντια αλλά και κάθετα στα Προγράμματα Σπουδών του Μεταλυκειακού έτους-τάξης μαθητείας. Η έμφαση δίδεται στην επίτευξη μαθησιακών αποτελεσμάτων τα οποία είναι άρρηκτα συνδεδεμένα με συγκεκριμένα κριτήρια αξιολόγησης και όχι στο γνωστικό αντικείμενο/περιεχόμενο per se. Στον Πίνακα 1 παρουσιάζεται η κατανομή των ωρών ανά μαθησιακή ενότητα.

Πίνακας 1: Κατανομή ωρών Προγράμματος Σπουδών

Μαθησιακή ενότητα	Τίτλος Μαθησιακής Ενότητας	Ώρες
1	Επαγγελματικό περιβάλλον – Δεοντολογία επαγγέλματος – Τεχνικές Επικοινωνίας	14
2	Ασφάλεια και υγεία στην εργασία	14
3	Αειφόρος ανάπτυξη και προστασία του περιβάλλοντος	7
4	Επαγγελματική σταδιοδρομία, αρχές επαγγελματικής δραστηριοποίησης και ανάπτυξης	21
5	Σύγχρονες εξελίξεις στην τουριστική αγορά	21
6	Υποδοχή – εξυπηρέτηση πελατών	21
7	Διενέργεια κρατήσεων	14
8	Τεχνικές πωλήσεων	14
9	Μάρκετινγκ, επικοινωνία και δημόσιες σχέσεις	21
10	Διαχείριση παραπόνων	14
11	Ευέλικτη ζώνη προγράμματος	42
Σύνολο		203

1.4 Εκπαιδευτικές μέθοδοι και εργαλεία

Δεδομένης της σημασίας και της έμφασης στα μαθησιακά αποτελέσματα, που κατέχουν κυρίαρχο ρόλο στα Προγράμματα Σπουδών της Επαγγελματικής Εκπαίδευσης και Κατάρτισης, η εφαρμογή του παρόντος Προγράμματος Σπουδών προτείνεται να επικεντρωθεί στη μαθητοκεντρική προσέγγιση και τη συνεργατική μάθηση και να συνδυάσει τις παιδαγωγικές αρχές μάθησης με τις αρχές εκπαίδευσης ενηλίκων, δεδομένου ότι οι μαθητευόμενοι/ες είναι ενήλικοι.

Ως εκ τούτου, προτείνεται ο/η εκπαιδευτικός να αξιοποιήσει μεθόδους, πρακτικές και εργαλεία εκπαίδευσης ενηλίκων, όπως: εργασία στο πεδίο και εργαστηριακή άσκηση βιβλιογραφική/διαδικτυακή έρευνα και συζήτηση, παιχνίδι ρόλων, καταγισμός ιδεών, χάρτες εννοιών, ασκήσεις επί χάρτου, αναλογίες και μοντέλα, δίνοντας την ευκαιρία στους μαθητευόμενους/ες να αυτενεργήσουν και να αποκτήσουν ή να αναδείξουν περισσότερες ικανότητες, δεξιότητες και στάσεις. Ιδιαίτερη έμφαση θα πρέπει να δοθεί στην ασφαλή προσέγγιση βασικών εννοιών που αφορούν στη θεματολογία του εργαστηριακού μαθήματος μέσω εφαρμογών και παραδειγμάτων, απόκτηση ψηφιακών και πρακτικών δεξιοτήτων με το χειρισμό κατάλληλου λογισμικού, εργαλείων και μηχανημάτων και στην αναζήτηση αξιόπιστων πηγών πληροφόρησης και δια βίου μάθησης.

1.6 Υλικά και μέσα

Η/Υ, σύνδεση στο διαδίκτυο, ηλεκτρονικές εφαρμογές γραφείου (Office), λογισμικά που χρησιμοποιούνται από τουριστικές επιχειρήσεις -όπου είναι εφικτό- καθώς και ανοικτά λογισμικά (ανοικτοί πόροι-open sources), κατάλογοι και προωθητικό υλικό σε έντυπη και ηλεκτρονική μορφή, κ.ά..

2. ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΟ ΠΕΡΙΓΡΑΜΜΑ, ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΩΝ ΠΡΟΣΟΝΤΩΝ ΤΩΝ ΑΠΟΦΟΙΤΩΝ ΤΗΣ ΕΙΔΙΚΟΤΗΤΑΣ (ΕΠΙΠΕΔΟ 5 ΒΑΣΕΙ ΕΘΝΙΚΟΥ ΠΛΑΙΣΙΟΥ ΠΡΟΣΟΝΤΩΝ) ΚΑΙ ΛΟΙΠΑ ΣΥΝΕΚΤΙΜΩΜΕΝΑ ΔΕΔΟΜΕΝΑ ΓΙΑ ΤΙΣ ΣΥΓΧΡΟΝΕΣ ΕΞΕΛΙΞΕΙΣ ΣΤΗΝ ΕΙΔΙΚΟΤΗΤΑ «ΥΠΑΛΛΗΛΟΣ ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΩΝ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ»

2.1 Περιγραφή Επαγγελματικών Προσόντων (Επίπεδο 5 βάσει Εθνικού Πλαισίου Προσόντων)

Σύμφωνα με τον ΕΟΠΠΕΠ, σε γενικό επίπεδο τα μαθησιακά αποτελέσματα επιπέδου 5, σύμφωνα με το Εθνικό Πλαίσιο Προσόντων, αναλύονται και περιγράφονται ως εξής:

Γνώσεις: Διαθέτει ευρείες, εξειδικευμένες, αντικειμενικές και θεωρητικές γνώσεις σε ένα πεδίο εργασίας ή σπουδής και έχει επίγνωση των ορίων των γνώσεων αυτών.

Δεξιότητες: Κατέχει ευρύ φάσμα γνωστικών και πρακτικών δεξιοτήτων που απαιτούνται για την εξεύρεση δημιουργικών λύσεων σε αφηρημένα προβλήματα.

Ικανότητες: Μπορεί να διαχειρίζεται και να επιβλέπει στο πλαίσιο συγκεκριμένης εργασίας ή διαδικασίας μάθησης, όπου μπορεί να συμβαίνουν και απρόβλεπτες αλλαγές. Μπορεί να αναθεωρεί και να αναπτύσσει τόσο την προσωπική του απόδοση όσο και άλλων ατόμων.

Σε πιο ειδικό επίπεδο, λαμβάνονται υπόψη οι ειδικές γνώσεις, δεξιότητες και ικανότητες της σχετικής/σχετικών ειδικότητας/ειδικοτήτων.

2.2 Συναφή Επαγγελματικά Περιγράμματα πιστοποιημένα από τον ΕΟΠΠΕΠ

Με βάση τα υφιστάμενα -Πιστοποιημένα από τον ΕΟΠΠΕΠ- Επαγγελματικά Περιγράμματα, διαπιστώνεται ότι υφίστανται τα συναφή με την ειδικότητα είναι τα εξής:

- **Στέλεχος Διοίκησης Τουριστικών Επιχειρήσεων**
- **Υπάλληλος Υποδοχής Ξενοδοχείου**
- **Διοργανωτής Τουριστικών Πακέτων**

Αναλυτικότερα, στα ανωτέρω Επαγγελματικά Περιγράμματα αναφέρονται τα ακόλουθα κρίσιμα σημεία:

«Ως **Στέλεχος Διοίκησης Τουριστικών Επιχειρήσεων** ορίζεται ο επαγγελματίας που παρέχει υποστηρικτική διοικητική εργασία σε τουριστικές επιχειρήσεις.» Το Περιγραμμά αυτό αφορά μόνο σε μεσαία στελέχη Διοίκησης Τουριστικών Επιχειρήσεων, τα οποία υποστηρίζουν (με την έννοια ότι δεν ασκούν διοίκηση/διεύθυνση) τις διοικητικές λειτουργίες μίας τουριστικής επιχείρησης. Στην **ενότητα Β** (Ανάλυση του Επαγγέλματος – Προδιαγραφές), αναφέρονται και περιγράφονται οι **Κύριες Επαγγελματικές Λειτουργίες** της ειδικότητας **Στέλεχος Διοίκησης Τουριστικών Επιχειρήσεων**:

- Υποστηρίζει την ανάπτυξη και εφαρμογή του επιχειρησιακού σχεδιασμού και την επίτευξη των στρατηγικών στόχων της επιχείρησης
- Υποστηρίζει τη διοικητική λειτουργία της τουριστικής επιχείρησης
- Υποστηρίζει την εφαρμογή των προωθητικών δραστηριοτήτων της τουριστικής επιχείρησης

Στην **ενότητα Γ** (Απαραίτητες Γνώσεις, Δεξιότητες και Ικανότητες) προσδιορίζονται οι γενικές και οι βασικές επαγγελματικές γνώσεις:

- **Γενικές Γνώσεις:** Ελληνική Γλώσσα, Η/Υ, Ξένη Γλώσσα, Βασικά Μαθηματικά
- **Βασικές Επαγγελματικές Γνώσεις:**
 - Βασικές αρχές τουρισμού, έννοιες, δομές
 - Βασικές αρχές έρευνας αγοράς
 - Χρήση διαδικτύου
 - Χρήση σύγχρονων πακέτων λογισμικού γραφείου
 - Βασικές αρχές διοίκησης ανθρώπινου δυναμικού
 - Βασικές αρχές λογιστικής-χρηματοοικονομικής διοίκησης
 - Υγιεινή και Ασφάλεια στον εργασιακό χώρο
 - Βασικές αρχές δημοσίων σχέσεων
 - Βασικές αρχές επικοινωνίας

«Ως **Υπάλληλος Υποδοχής Ξενοδοχείου**» ορίζεται ο εργαζόμενος που διεκπεραιώνει σωστά και έγκαιρα τις εργασίες που αφορούν την παροχή υπηρεσιών προς τον πελάτη, στους χώρους υποδοχής και φιλοξενίας-διαμονής των ξενοδοχείων, προκειμένου να συμβάλλει με τον καλύτερο δυνατό τρόπο στη διασφάλιση της απρόσκοπτης και αποτελεσματικής λειτουργίας τους, για την εκπλήρωση των στόχων αποδοτικής λειτουργίας της επιχείρησης στα πλαίσια των εκάστοτε ισχυόντων κανονισμών, πολιτικών, μεθόδων και διαδικασιών που

εφαρμόζονται απ' αυτή. Ειδικότερα, στο πλαίσιο οργάνωσης της υποδοχής, φιλοξενίας και επικοινωνίας με τον πελάτη μετά την αναχώρησή του, ο Υπάλληλος Υποδοχής Ξενοδοχείου προβαίνει στις απαραίτητες διευθετήσεις, αναπτύσσοντας συνέργειες με τις λοιπές υπηρεσίες των εγκαταστάσεων διαμονής και φιλοξενίας, προκειμένου η διαμονή του πελάτη να ανταποκρίνεται με τον καλύτερο τρόπο στις προσδοκίες του. Συντονίζει τις ενέργειες διαχείρισης που αφορούν την έκδοση τιμολογίων, επιβλέπει την ποιότητα των παρεχόμενων υπηρεσιών, βασίζεται στις εν γένει υπηρεσίες υποδοχής για την προβολή της εικόνας της επιχείρησης και παρακολουθεί ο ίδιος τον φάκελο του πελάτη, προκειμένου να εξασφαλίσει την εμπιστοσύνη του. Στο πλαίσιο της στρατηγικής αξιοποίησης της επιχείρησης, εμπλέκεται στην εφαρμογή της εμπορικής πολιτικής, συμμετέχει στην δρομολόγηση προωθητικών δράσεων και συμβάλλει στην εφαρμογή ενός συστήματος διασφάλισης ολικής ποιότητας.»

Στην **ενότητα Β** (Ανάλυση του Επαγγέλματος – Προδιαγραφές), αναφέρονται και περιγράφονται οι **Κύριες Επαγγελματικές Λειτουργίες** της ειδικότητας **Υπάλληλος Υποδοχής Ξενοδοχείου**:

- Διενεργεί τις εργασίες πωλήσεων – κράτησης και προετοιμασίας άφιξης – υποδοχής του πελάτη, προκειμένου να δημιουργηθούν οι πλέον κατάλληλες συνθήκες υποδοχής-άφιξης του πελάτη στα πλαίσια της πολιτικής πωλήσεων και του κανονισμού παροχής υπηρεσιών Υποδοχής – Διαμονής Πελατών της Επιχείρησης
- Εξασφαλίζει την σωστή και έγκαιρη διεκπεραίωση των εργασιών άφιξης-υποδοχής του πελάτη, καθώς και των υπηρεσιών παροχής διευκολύνσεων κατά τη διαμονή του, έτσι ώστε να καλύπτονται κατά τον καλύτερο τρόπο οι ανάγκες και επιθυμίες του, στα πλαίσια της πολιτικής παροχής υπηρεσιών Υποδοχής και Διαμονής Πελατών της Επιχείρησης
- Εφαρμόζει σωστά και έγκαιρα τις διάφορες εργασίες αναχώρησης του πελάτη, έτσι ώστε να καλύπτονται κατά τον καλύτερο δυνατό τρόπο οι ανάγκες άμεσης εξυπηρέτησης αυτού, με στόχο την αποκόμιση εκ μέρους του, των καλύτερων εντυπώσεων για την εικόνα του ξενοδοχείου από την εν γένει διαμονή του, στα πλαίσια της πολιτικής μελλοντικής προσέλευσής του

Στην **ενότητα Γ** (Απαραίτητες Γνώσεις, Δεξιότητες και Ικανότητες) προσδιορίζονται οι γενικές και οι βασικές επαγγελματικές γνώσεις:

- **Γενικές Γνώσεις:** Ελληνική Γλώσσα, γραπτή και προφορική επικοινωνία, Ξένη Γλώσσα, Βασικά Μαθηματικά
- **Βασικές Επαγγελματικές Γνώσεις:**
 - Βασικές γνώσεις χειρισμού Η/Υ
 - Βασικές γνώσεις ξενοδοχειακής νομοθεσίας
 - Βασικές αρχές οικονομίας και διοίκησης επιχειρήσεων
 - Εφαρμογές υπηρεσίας υποδοχής πελατών
 - Βασικές αρχές ξενοδοχειακής φιλοξενίας
 - Βασικές αρχές και τεχνικές εξυπηρέτησης πελατών
 - Στοιχεία Τουριστικής Πολιτικής
 - Ξένη γλώσσα (αγγλικά)
 - Βασικές αρχές Ψυχολογίας πελάτη
 - Βασικές αρχές ξενοδοχειακού μάρκετινγκ
 - Βασικές αρχές ξενοδοχειακής λογιστικής
 - Θεσμικό πλαίσιο διαφύλαξης προσωπικών και ευαίσθητων δεδομένων

«Ως **Διοργανωτής Τουριστικών Πακέτων** ορίζεται ο επαγγελματίας που υποστηρίζει τον σχεδιασμό, την οργάνωση, την προώθηση και την –μετά την πώληση- αξιολόγηση τουριστικών πακέτων περιλαμβανομένων των επαγγελματικών ταξιδιών». Το Περιγράμμα αυτό αφορά μόνο σε μεσαία στελέχη - Διοργανωτές Τουριστικών Πακέτων, τα οποία υποστηρίζουν τον σχεδιασμό, την οργάνωση, την προώθηση και την –μετά την πώληση- αξιολόγηση τουριστικών πακέτων και σε καμία περίπτωση δεν είναι τα αρμόδια ή υπεύθυνα για τις παραπάνω επαγγελματικές δραστηριότητες από μόνα τους.

Στην **ενότητα Β** (Ανάλυση του Επαγγέλματος «Στέλεχος Διοίκησης Τουριστικών Επιχειρήσεων» – Προδιαγραφές), αναφέρονται και περιγράφονται οι **Κύριες Επαγγελματικές Λειτουργίες** της ειδικότητας **Διοργανωτής Τουριστικών Πακέτων**:

- Υποστηρίζει τον σχεδιασμό και την οργάνωση του τουριστικού πακέτου
- Υποστηρίζει την προώθηση του τουριστικού πακέτου στην αγορά
- Υποστηρίζει τις υπηρεσίες και διαδικασίες μετά την πώληση του πακέτου

Στην **ενότητα Γ** (Απαραίτητες Γνώσεις, Δεξιότητες και Ικανότητες) προσδιορίζονται οι γενικές και οι βασικές επαγγελματικές γνώσεις:

- **Γενικές Γνώσεις:** Ελληνική Γλώσσα, Η/Υ, Ξένη Γλώσσα, Βασικά Μαθηματικά, Ιστορία, Γεωγραφία
- **Βασικές Επαγγελματικές Γνώσεις:**
 - Βασικές αρχές τουρισμού, έννοιες, δομές
 - Βασικές αρχές έρευνας αγοράς
 - Βασικές αρχές τουριστικής οικονομίας
 - Βασικές αρχές πωλήσεων και μάρκετινγκ
 - Βασικές αρχές διαπραγματεύσεων
 - Βασικές αρχές επιχειρησιακής επικοινωνίας
 - Βασικές αρχές δικαίου συμβάσεων
 - Βασικές αρχές λογιστικής
 - Βασικές αρχές εξυπηρέτησης πελατών

Οι βασικές ικανότητες και δεξιότητες που σχετίζονται με τις παραπάνω ειδικότητες με βάση τα υφιστάμενα -Πιστοποιημένα από τον ΕΟΠΠΕΠ- Επαγγελματικά Περιγράμματα, έχουν ως εξής:

- **Ικανότητες:** επαγωγική και συμπερασματική σκέψη, τακτοποίηση πληροφοριών, ευελιξία επικέντρωσης, επιλεκτική προσοχή, κατανομή χρόνου, μαθηματική ικανότητα, καλή μνήμη, γραπτή και προφορική έκφραση, αντίληψη προβλήματος, απεικόνιση μελλοντικών καταστάσεων.
- **Δεξιότητες:** πρωτοβουλία, επικοινωνία, ενεργός ακρόαση, ευαισθησία προβλήματος, συντονισμός, διάγνωση συνθηκών εσωτερικού χώρου, οργανωτικότητα, υπευθυνότητα, νοοτροπία εξυπηρέτησης, ευχέρεια χρήσης Η/Υ - χρήσης εργαλείων μηχανοργάνωσης, οργάνωσης και αρχειοθέτησης εγγράφων – χρήση τεχνικού εξοπλισμού, υπολογιστική δεξιότητα, ακρίβεια και ταχύτητα, διαχείριση χρόνου, ενεργός ακρόαση, κοινωνική διορατικότητα, ευελιξία και προσαρμοστικότητα, οργανωτικότητα, παρακολούθηση/έλεγχος, κοινωνική αντίληψη, ομαδική εργασία, διαπραγμάτευση.

2.3 Λοιπά συνεκτιμώμενα δεδομένα για τις σύγχρονες εξελίξεις στην ειδικότητα «Υπάλληλος Τουριστικών Επιχειρήσεων»

Για το παρόν Πρόγραμμα Σπουδών ελήφθησαν υπόψη σύγχρονες επιστημονικές εξελίξεις στα πεδία της Διοίκησης Τουριστικών Επιχειρήσεων και σύγχρονες πρακτικές και τάσεις στην τουριστική αγορά. Επίσης, συνεκτιμήθηκαν αποτελέσματα συνεργασίας και αλληλεπίδρασης με θεσμοθετημένους φορείς της τουριστικής αγοράς αλλά και εκπροσώπους τουριστικών επιχειρήσεων.

3. ΕΠΙΔΙΩΚΟΜΕΝΑ ΜΑΘΗΣΙΑΚΑ ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ (ΓΕΝΙΚΑ ΚΑΙ ΕΙΔΙΚΑ)

Στη βάση της σύνθεσης των ανωτέρω, οι απόφοιτοι/-ες της ειδικότητας «Υπάλληλος Τουριστικών Επιχειρήσεων», μετά την ολοκλήρωση του μεταλυκειακού έτους –τάξης μαθητείας, προσδοκάται ότι θα είναι σε θέση να:

- Αναγνωρίζουν το πλαίσιο λειτουργίας της επιχείρησης/οργανισμού και τον ρόλο τους σε αυτό το πλαίσιο τηρώντας τις προβλεπόμενες επιχειρησιακές διαδικασίες και τους κατάλληλους κανόνες υγείας και ασφάλειας στο πλαίσιο της απασχόλησής τους

- Επικοινωνούν με επαγγελματισμό και επάρκεια σε τουλάχιστον δύο γλώσσες, δίνοντας έμφαση σε θέματα τουρισμού, πωλήσεων, εξυπηρέτησης πελατών και διαχείρισης παραπόνων
- Διαχειρίζονται συναλλαγές και επιλύουν συνήθη προβλήματα σε μια τουριστική επιχείρηση
- Εφαρμόζουν στην πράξη τον γνήσιο πελατοκεντρικό προσανατολισμό που υπαγορεύει η επιστήμη του μάρκετινγκ παρέχοντας υπηρεσίες που ξεπερνούν τις προσδοκίες των πελατών και υλοποιώντας ενέργειες μάρκετινγκ βάσει προγραμματισμού
- Συνεργάζονται αρμονικά και αποτελεσματικά με εσωτερικούς και εξωτερικούς συνεργάτες
- Εφαρμόζουν επαγγελματικές πρακτικές που σέβονται την επαγγελματική δεοντολογία και δίνουν έμφαση στον σεβασμό στο περιβάλλον και στις αρχές της αειφόρου ανάπτυξης.
- Επεξεργάζονται και εισηγούνται καινοτόμες προσεγγίσεις για την επίλυση προβλημάτων/ αναπτύσσουν την επιχειρηματική τους σκέψη.
- Αξιοποιούν ευχερώς εργαλεία Τ.Π.Ε. για την εκτέλεση τουριστικών εργασιών και την επίτευξη εμπορικών σκοπών

Όσα αναφέρθηκαν ανωτέρω αποτελούν τα γενικά μαθησιακά αποτελέσματα για τους μαθητεύοντες/ες της ειδικότητας «Υπάλληλος Τουριστικών Επιχειρήσεων». Τα ειδικά μαθησιακά αποτελέσματα ομαδοποιούνται ανά μαθησιακή ενότητα και διατυπώνονται αναλυτικά στον Πίνακα που ακολουθεί, συμπληρωμένα από τις αντίστοιχες ενδεικτικές δραστηριότητες και κριτήρια αξιολόγησης (assessment criteria).

4. ΚΡΙΤΗΡΙΑ ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗΣ

Τα κριτήρια αξιολόγησης (assessment criteria) έχουν κεντρικό ρόλο τόσο στα Προγράμματα Σπουδών του Μεταλυκειακού έτους-τάξης μαθητείας όσο και στις διαδικασίες πιστοποίησης που ακολουθούν, καθώς προσδιορίζουν σημαντικά και σχετίζονται με τον βαθμό επίτευξης των επιδιωκόμενων μαθησιακών αποτελεσμάτων.

4.1 Πυλώνες κριτηρίων αξιολόγησης

Τα κριτήρια αξιολόγησης στηρίζονται στους ακόλουθους πυλώνες:

- α) θεμελιώδεις υποστηρικτικές γνώσεις,
- β) επίγνωση και τήρηση διαδικασιών,
- γ) χρήση εργαλείων και υλικών,
- δ) κρίσιμες ικανότητες δια βίου εκπαίδευσης

4.2 Χαρακτηρισμός επιδόσεων μαθητευομένων με βάση τα καθορισμένα κριτήρια αξιολόγησης

Η αξιολόγηση του βαθμού επίτευξης μαθησιακών αποτελεσμάτων γίνεται βάσει συγκεκριμένων διαβαθμίσεων, οι οποίες είναι κοινές για όλες τις μαθησιακές ενότητες και τα κριτήρια αξιολόγησης και έχουν ως εξής:

- 1: άριστη εκτέλεση της εργασίας, χωρίς ανάγκη καθοδήγησης
2. επαρκής εκτέλεση της εργασίας με ασήμαντα λάθη/ παραλείψεις
3. επαρκής εκτέλεση της εργασίας με σημαντικά λάθη/ παραλείψεις
4. ανεπαρκής εκτέλεση της εργασίας

Μαθησιακή Ενότητα 1: Επαγγελματικό περιβάλλον - Δεοντολογία επαγγέλματος – Τεχνικές Επικοινωνίας		ΩΡΕΣ: 14	
A/A	ΕΙΔΙΚΑ ΜΑΘΗΣΙΑΚΑ ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ <i>Ο/η απόφοιτος/-η της ειδικότητας «Υπάλληλος Τουριστικών Επιχειρήσεων», μετά την επιτυχή ολοκλήρωση του Μεταλυκειακού έτους – τάξης μαθητείας θα είναι σε θέση να:</i>	ΚΡΙΤΗΡΙΑ ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗΣ	
1.1	Δραστηριοποιείται επαγγελματικά αναγνωρίζοντας τη δομή και τις βασικές λειτουργίες τυπικών μορφών τουριστικών επιχειρήσεων/οργανισμών συναφούς αντικειμένου	<p>1.1.1 Αποδελτίωση και κατηγοριοποίηση των διαφορετικών μορφών τουριστικών επιχειρήσεων/οργανισμών</p> <p>1.1.2 Περιγραφή οργανογράμματος μιας ή περισσότερων επιχειρήσεων/οργανισμών μαθητείας και ανάλυση των βασικών αρμοδιοτήτων κάθε οργανικής μονάδας</p> <p>1.1.3 Μελέτη δομής, αρμοδιοτήτων και οργανογραμμάτων τουριστικών επιχειρήσεων/ οργανισμών διαφορετικού μεγέθους/ κουλτούρας μέσω αναζήτησης πληροφοριών σε εταιρικές ιστοσελίδες</p>	<p>[1: άριστη εκτέλεση της εργασίας, χωρίς ανάγκη καθοδήγησης</p> <p>2. επαρκής εκτέλεση της εργασίας με ασήμαντα λάθη/ παραλείψεις</p> <p>3. επαρκής εκτέλεση της εργασίας με σημαντικά λάθη/ παραλείψεις</p> <p>4. ανεπαρκής εκτέλεση της εργασίας]</p> <p>- Περιγράφει τρόπους οργάνωσης μιας τουριστικής επιχείρησης συναφούς αντικειμένου – σημεία διαφοροποίησης</p> <p>- Διαχωρίζει βασικές αρμοδιότητες κατά οργανική μονάδα</p> <p>- Προσδιορίζει επίπεδα ιεραρχίας και εύρος ελέγχου (span of control)</p> <p>- Προσδιορίζει τρόπους αλληλεπίδρασης/ συνεργασίας μεταξύ διαφορετικών οργανικών μονάδων</p> <p>- Εντοπίζει πηγές δυσλειτουργίας λόγω δομής και οργάνωσης μιας επιχείρησης/ οργανισμού</p> <p>- Κατηγοριοποιεί και ομαδοποιεί τις διαφορετικές μορφές τουριστικών επιχειρήσεων</p>

1.2	Εφαρμόζει με τυπικό τρόπο τις διαδικασίες και το περιεχόμενο της σύμβασης μαθητείας ασκώντας τα δικαιώματα και τηρώντας τις υποχρεώσεις που απορρέουν από αυτήν αλλά και από το ευρύτερο θεσμικό πλαίσιο απασχόλησης και δεοντολογίας λαμβάνοντας υπόψη τα μεταβαλλόμενα επαγγελματικά δεδομένα και πρακτικές σεβασμού της διαφορετικότητας και της πολυπολιτισμικότητας	<p>1.2.1 Ανάλυση δικαιωμάτων και υποχρεώσεων μαθητευομένων - εργαζομένων</p> <p>1.2.2 Ανάλυση δικαιωμάτων και υποχρεώσεων εργοδοτών</p> <p>1.2.3 Εντοπισμός πηγών επαγγελματικής δεοντολογίας σε εθνικό και διεθνές επίπεδο και ανάλυση σχετικών κειμένων</p> <p>1.2.4 Περιγραφή της τυπικής και της άτυπης διάστασης της συμπεριφοράς στις τουριστικές επιχειρήσεις/ οργανισμούς</p> <p>1.2.5 Καταγραφή και παρουσίαση καλών επιχειρησιακών πρακτικών από επιχειρήσεις/οργανισμούς με συναφές αντικείμενο δραστηριοποίησης</p> <p>1.2.6 Ανάλυση των πρόσφατων εξελίξεων στα επαγγελματικά δεδομένα</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Αναγνωρίζει την ιεραρχική σχέση του ιδίου/της ίδιας με λοιπούς συναδέλφους της επιχείρησης/οργανισμού (περιγραφή διαδικασιών αναφοράς (reporting), λογοδοσίας, ευθυνών) - Ασκεί τα δικαιώματά του/της και τις υποχρεώσεις του και τον βαθμό ευελιξίας που ενδεχομένως να έχει μέσα στο τυπικό πλαίσιο λειτουργίας της επιχείρησης/οργανισμού - Εντοπίζει τα κρίσιμα νομικά και θεσμικά κείμενα που αφορούν εργασιακά ζητήματα στον εν λόγω κλάδο απασχόλησης - Εφαρμόζει την επαγγελματική δεοντολογία που υπαγορεύεται από κλαδικούς και επαγγελματικούς φορείς ως προς ζητήματα/ πολιτικές προς ευάλωτες κοινωνικές ομάδες και διαστάσεις αποδοχής/σεβασμού της διαφορετικότητας και της πολυπολιτισμικότητας - Εντοπίζει τις κύριες εξελίξεις των τελευταίων ετών στο θεσμικό πλαίσιο του επαγγέλματος και επισημαίνει τις μεταβολές που έχουν προκαλέσει σε αυτό
1.3	Επικοινωνεί και συνεργάζεται αποτελεσματικά με διαφορετικές ομάδες κοινού της επιχείρησης/οργανισμού (συναδέλφους, προϊσταμένους, διαφορετικά τμήματα και επίπεδα ιεραρχίας, εξωτερικούς συνεργάτες, προμηθευτές και πελάτες) χρησιμοποιώντας την κατάλληλη ορολογία και εξηγώντας με σαφήνεια τεχνικά θέματα στην Ελληνική και Αγγλική γλώσσα, αναγνωρίζοντας και λαμβάνοντας υπόψη κρίσιμα ζητήματα διαπολιτισμικής επικοινωνίας	<p>1.3.1 Προσομοίωση περιπτώσεων επαγγελματικής και δεοντολογικής συμπεριφοράς προς συναδέλφους και λοιπούς συνεργάτες</p> <p>1.3.2 Μελέτη περίπτωσης/σεναρίων προφορικής και γραπτής επικοινωνίας απόψεων και εννοιών με ακρίβεια, σαφήνεια και πειθώ</p> <p>1.3.3 Παιχνίδι ρόλων με κύριους άξονες την αποτελεσματική ακρόαση και την ανταπόκριση σε ερωτήσεις και αιτήματα συναδέλφων, πελατών, προμηθευτών και λοιπών συνεργατών</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Χρησιμοποιεί και επεξηγεί ορθά και με ακρίβεια βασικές έννοιες/ φράσεις επαγγελματικής ορολογίας στο πλαίσιο της ενδοεπιχειρησιακής και εξωεπιχειρησιακής επικοινωνίας σε ελληνικά και αγγλικά - Χρησιμοποιεί τις κατάλληλες ανά περίπτωση μορφές και εργαλεία επικοινωνίας για επαγγελματικά θέματα (γραπτή, προφορική, ηλεκτρονική, λεκτική και εξωλεκτική έκφραση) στο πλαίσιο όσων υπαγορεύει η διαπολιτισμική επικοινωνία - Προσαρμόζει το ύφος της προφορικής επικοινωνίας ανάλογα με τον ρόλο και τα χαρακτηριστικά του αποδέκτη - Συντάσσει ορθογραφημένα και σαφή κείμενα επαγγελματικού περιεχομένου (απαντήσεις σε πελάτες, ανακοινώσεις για θέματα εταιρικής επικοινωνίας, αιτήματα προς συναδέλφους,

			αιτήματα/αποστολή παραγγελιών προς προμηθευτές εσωτερικού και εξωτερικού, λοιπές εταιρικές επιστολές)
1.4	Χρησιμοποιεί αποτελεσματικά τα σύγχρονα εργαλεία Τεχνολογιών Πληροφορικής και Επικοινωνιών για επαγγελματικούς σκοπούς παρακολουθώντας τις σχετικές εξελίξεις	<p>1.4.1 Χρήση εφαρμογών Η/Υ-γραφείου (Windows, Word, Powerpoint, Excel, Internet), βάσεις δεδομένων, ειδικά λογισμικά</p> <p>1.4.2 Αναζήτηση και κριτική αξιοποίηση πληροφοριών για τεχνικά θέματα που αφορούν στην ειδικότητα</p> <p>1.4.3 Αξιοποίηση και εξοικείωση με τα μέσα κοινωνικής δικτύωσης για την επίτευξη σκοπών επικοινωνίας της επιχείρησης (δημοσίευση ανακοινώσεων, κοινοποίηση δράσεων)</p> <p>1.4.4 Αξιοποίηση και εξοικείωση με τα μέσα κοινωνικής δικτύωσης για την επίτευξη εμπορικών και επικοινωνιακών σκοπών της επιχείρησης (δημοσίευση προσφορών και λοιπών θεμάτων τιμολογιακής πολιτικής)</p> <p>1.4.5 Παρουσίαση και ανάλυση διαδικασιών ηλεκτρονικών προμηθειών (e-procurement) είτε ως πελάτης είτε ως υποψήφιος προμηθευτής/ ανάδοχος</p> <p>1.4.6 Παρακολούθηση των εξελίξεων στον τομέα των τηλεπικοινωνιών και της πληροφορικής ως προς τις τουριστικές επιχειρήσεις</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Δημιουργεί επιστολές για επιχειρησιακούς/εταιρικούς σκοπούς με σαφές και κατανοητό περιεχόμενο στην ελληνική και αγγλική γλώσσα - Δημιουργεί παρουσιάσεις για επιχειρησιακούς/εταιρικούς σκοπούς στην ελληνική και αγγλική γλώσσα - Δημιουργεί υπολογιστικά φύλλα για επιχειρησιακούς/εταιρικούς σκοπούς στην ελληνική και αγγλική γλώσσα, προβαίνει σε απλούς υπολογισμούς και διαμορφώνει απλά γραφήματα - Δημιουργεί εταιρικό λογαριασμό σε μέσα κοινωνικής δικτύωσης - Επικαιροποιεί περιεχόμενο εταιρικής ιστοσελίδας και προτείνει βελτιώσεις/ αναβαθμίσεις με σκοπό τη δυναμική χρήση ηλεκτρονικών εργαλείων και συναλλαγών - Πραγματοποιεί ηλεκτρονικές συναλλαγές για σχέσεις της επιχείρησης με το κράτος (Δ.Ο.Υ.) και τραπεζικούς φορείς ηλεκτρονικών συναλλαγών (πρόσβαση και αξιοποίηση ηλεκτρονικών εφαρμογών Γενικής Γραμματείας Πληροφοριακών Συστημάτων του ΥΠ.ΟΙΚ., συναλλαγές μέσω e-banking) - Διενεργεί έρευνα αγοράς στο διαδίκτυο και πραγματοποιεί ηλεκτρονικές προμήθειες για λογαριασμό της επιχείρησης - Εντοπίζει τις εξελίξεις στην τεχνολογία της πληροφορικής και των επικοινωνιών και προτείνει ανανέωση του εξοπλισμού

Μαθησιακή Ενότητα 2: Ασφάλεια και Υγεία στην Εργασία

ΩΡΕΣ: 14

A/A	ΕΙΔΙΚΑ ΜΑΘΗΣΙΑΚΑ ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ <i>Ο/η απόφοιτος/-η της ειδικότητας «Υπάλληλος Τουριστικών Επιχειρήσεων», μετά την επιτυχή ολοκλήρωση του Μεταλυκειακού έτους – τάξης μαθητείας θα είναι σε θέση να:</i>	ΕΝΔΕΙΚΤΙΚΕΣ ΔΡΑΣΤΗΡΙΟΤΗΤΕΣ	ΚΡΙΤΗΡΙΑ ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗΣ [1: άριστη εκτέλεση της εργασίας, χωρίς ανάγκη καθοδήγησης 2. επαρκής εκτέλεση της εργασίας με ασήμαντα λάθη/ παραλείψεις 3. επαρκής εκτέλεση της εργασίας με σημαντικά λάθη/ παραλείψεις 4. ανεπαρκής εκτέλεση της εργασίας]
2.1	Εφαρμόζει τις συστάσεις των σημάτων σήμανσης υγείας/υγιεινής και ασφάλειας του χώρου εργασίας και των εργαλείων/μηχανημάτων.	<p>2.1.1 Ασκήσεις αναγνώρισης και αποκωδικοποίησης των συμβόλων σήμανσης υγείας/υγιεινής και ασφάλειας των χώρων και εργαλείων/μηχανημάτων στα διάφορα εργασιακά περιβάλλοντα.</p> <p>2.1.2 Παρουσίαση των τρεχουσών νομοθετικών ρυθμίσεων σχετικά με την υγιεινή και ασφάλεια της εργασίας</p> <p>2.1.3 Μελέτη περίπτωσης αναγνώρισης κινδύνων σε μια ή περισσότερες επιχειρήσεις/οργανισμούς και συζήτηση των διαφορών και ομοιοτήτων με τη διαδικασία του καταγισμού ιδεών</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Αναγνωρίζει αυτόματα και ερμηνεύει σύμβολα σήμανσης υγείας και προστασίας εργαζομένων - Αντιδρά άμεσα και κατάλληλα στις προβλεπόμενες οδηγίες των συμβόλων - Χρησιμοποιεί ασφαλώς μέσα, υλικά και μηχανήματα - Προσδιορίζει συχνότητα και πηγές παρακολούθησης των αλλαγών σε θέματα προστασίας εργαζομένων από κινδύνους στον εργασιακό χώρο - Κατονομάζει τις πηγές κινδύνου και τις μεθόδους πρόληψής τους - Κατανοεί τα δικαιώματα και τις υποχρεώσεις που προβλέπονται από το νομοθετικό πλαίσιο ως προς τα ζητήματα της υγιεινής και ασφάλειας
2.2	Εφαρμόζει τους κανόνες υγείας/υγιεινής και ασφάλειας στο δεδομένο εργασιακό περιβάλλον και λαμβάνει μέτρα πρόληψης επαγγελματικών κινδύνων χρησιμοποιώντας τα κατάλληλα Μέσα Ατομικής Προστασίας	<p>2.2.1 Εντοπισμός πηγών κινδύνων και επικινδυνότητας στον χώρο εργασίας</p> <p>Ασκήσεις και μελέτες περιπτώσεων προσδιορισμού/ πρόβλεψης επαγγελματικών κινδύνων σε συναφή με την ειδικότητα εργασιακά περιβάλλοντα</p> <p>2.2.2 Ιεράρχηση των κινδύνων αναλόγως των επιπτώσεών τους στον εργαζόμενο/εργαζόμενη και της πιθανής έκτασής τους στην τουριστική</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Αναλύει τη σημασία της τήρησης των κανόνων υγιεινής και ασφάλειας στην εργασία - Επιλέγει με κατάλληλο τρόπο και συντηρεί μέσα ατομικής προστασίας - Αξιοποιεί με κατάλληλο τρόπο τα μέσα ατομικής προστασίας/προστατευτικό εξοπλισμό βάσει προβλεπόμενων διαδικασιών ασφαλείας και βάσει ιδιαιτεροτήτων της θέσης εργασίας ή της πραγματοποιούμενης εργασίας (π.χ. επιλογή και χρήση της κατάλληλης κατηγορίας γαντιών για κινδύνους μικροοργανισμών, χημικούς κινδύνους κ.ο.κ.) - Τηρεί πρωτόκολλα ασφαλείας και διαφύλαξης της υγείας των

		<p>επιχείρηση/οργανισμό</p> <p>2.2.3 Επίδειξη χρήσης Μέσων Ατομικής Προστασίας (Μ.Α.Π.) για διαφορετικές εργασίες και θέσεις εργασίας εντός της επιχείρησης (π.χ. για προστασία ακοής, αναπνευστικών οδών, ενδύματα χημικής προστασίας, ενδύματα θερμικής προστασίας κ.ο.κ.)</p> <p>2.2.4 Προσομοιώσεις επιλογής των κατάλληλων μέσων εξοπλισμού υγείας και ασφάλειας και χρήση τους στα αντίστοιχα εργασιακά περιβάλλοντα</p> <p>2.2.5 Παρουσίαση των βλαπτικών παραγόντων του εργασιακού περιβάλλοντος (π.χ. ποιότητα αέρα, θερμοκρασία, μυοσκελετικά συμπτώματα κ.ο.κ.)</p> <p>2.2.6 Εφαρμογή καλών πρακτικών πρόληψης επαγγελματικών κινδύνων στα διάφορα εργασιακά περιβάλλοντα</p> <p>2.2.7 Παρακολούθηση Επίδειξης εφαρμογής εκτίμησης επαγγελματικού κινδύνου του ΕΛΙΝΥΑΕ (demo version)</p>	<p>εργαζομένων στον χώρο εργασίας</p> <ul style="list-style-type: none"> - Αξιολογεί την ύπαρξη κινδύνων σε δεδομένο επαγγελματικό περιβάλλον - Διαχειρίζεται συνέπειες από την εκδήλωση ατυχήματος στο χώρο εργασίας με σκοπό την ελαχιστοποίηση των επιπτώσεών τους - Προσδιορίζει συχνότητα και πηγές παρακολούθησης των αλλαγών σε διαδικασίες και ατομικά μέσα προστασίας εργαζομένων από κινδύνους στον εργασιακό χώρο - Προσδιορίζει καλές πρακτικές σε δεδομένο επαγγελματικό περιβάλλον -Κατονομάζει τους παράγοντες υγείας της εργασίας οι οποίοι πρέπει να λαμβάνονται υπόψη στον εργασιακό χώρο - Προτείνει τη βελτίωση των διαδικασιών υγείας και ασφάλειας σε πραγματικές συνθήκες εργασίας
2.3	<p>Εφαρμόζει/επιδεικνύει τις διαδικασίες που πρέπει να ακολουθηθούν σε περίπτωση έκτακτης ανάγκης/ ατυχήματος στο χώρο εργασίας</p>	<p>2.3.1 Επίδειξη παροχής πρώτων βοηθειών σε περίπτωση ατυχήματος</p> <p>2.3.2. Εντοπισμός, αξιολόγηση και μελέτη/ παρακολούθηση επιμορφωτικού υλικού σχετικού με τις πρώτες βοήθειες/μελέτη περιπτώσεων στο δεδομένο εργασιακό περιβάλλον της ειδικότητας</p> <p>2.3.3 Πρακτική εφαρμογή στις πρώτες</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Τηρεί ορθή σειρά διαδικασιών παροχής πρώτων βοηθειών - Χρησιμοποιεί κατάλληλα εργαλεία παροχής πρώτων βοηθειών - Εκτιμά βαρύτητα ενδεχόμενων ατυχημάτων και διαχειρίζεται διαδικασίες επικοινωνίας για κλήση σε βοήθεια/συνδρομή των κατάλληλων φορέων/ προσώπων

	βοήθειες/Βιωματικό Εργαστήριο	
--	-------------------------------	--

Μαθησιακή ενότητα 3: Αειφόρος Ανάπτυξη και Προστασία του Περιβάλλοντος		ΩΡΕΣ: 7
A/A	ΜΑΘΗΣΙΑΚΑ ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ <i>Ο/η απόφοιτος/-η της ειδικότητας «Υπάλληλος Τουριστικών Επιχειρήσεων», μετά την επιτυχή ολοκλήρωση του Μεταλυκειακού έτους – τάξης μαθητείας θα είναι σε θέση να:</i>	ΕΝΔΕΙΚΤΙΚΕΣ ΔΡΑΣΤΗΡΙΟΤΗΤΕΣ
		ΚΡΙΤΗΡΙΑ ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗΣ [1: άριστη εκτέλεση της εργασίας, χωρίς ανάγκη καθοδήγησης 2. επαρκής εκτέλεση της εργασίας με ασήμαντα λάθη/ παραλείψεις 3. επαρκής εκτέλεση της εργασίας με σημαντικά λάθη/ παραλείψεις 4. ανεπαρκής εκτέλεση της εργασίας]
3.1	εφαρμόζει τους κανονισμούς στον χώρο εργασίας που αφορούν στην προστασία του περιβάλλοντος και στην αειφόρο ανάπτυξη	3.1.1 Ανάλυση Ελληνικής και Ενωσιακής νομοθεσίας για την προστασία του περιβάλλοντος -Επιδεικνύει συμπεριφορά στον χώρο εργασίας που συνάδει με τους κώδικες αειφορικής δεοντολογίας - Εφαρμόζει πρακτικές σε ευθυγράμμιση με τους κανονισμούς που αφορούν στην προστασία του περιβάλλοντος στον χώρο εργασίας
3.2	προσδιορίζει τους ενδεχόμενους κινδύνους περιβαλλοντικής ρύπανσης στον χώρο εργασίας και λαμβάνει μέτρα για την αποφυγή τους	3.2.1. Μελέτη περίπτωσης αναζήτησης καλών πρακτικών πρόληψης επαγγελματικού κινδύνου 3.2.2 Μελέτη περίπτωσης αναζήτησης καλών πρακτικών αντιμετώπισης επαγγελματικού κινδύνου - Αξιολογεί και αναφέρει άμεσα και έγκαιρα στον/στην υπεύθυνο της επιχείρησης δυνητικούς παράγοντες περιβαλλοντικής ρύπανσης από δραστηριότητες της επιχείρησης - Λαμβάνει προληπτικά μέτρα σε όλα τα στάδια δραστηριοποίησής του/της στην επιχείρηση με στόχο την αποφυγή περιβαλλοντικής ρύπανσης - Προτείνει διορθωτικές ενέργειες για την αποτροπή ενδεχόμενης περιβαλλοντικής ρύπανσης από δραστηριότητες της επιχείρησης
3.3	συμβάλλει στην αποφυγή περιβαλλοντικής ρύπανσης από τις δραστηριότητες της επιχείρησης	3.3.1 Μελέτη περίπτωσης αναζήτησης καλών πρακτικών για φιλική προς το περιβάλλον χρήση πρώτων υλών και σκευασμάτων στο πλαίσιο της συγκριτικής προτυποποίησης (benchmarking) - Εφαρμόζει συγκεκριμένο πλάνο διαχείρισης των απορριμμάτων σύμφωνα με τις προδιαγραφές της επιχείρησης - Συμμορφώνεται με κανόνες ορθής υγιεινής στον χώρο εργασίας - Εφαρμόζει συγκεκριμένο πλάνο διαχείρισης επικίνδυνων αποβλήτων σύμφωνα με τις προδιαγραφές της επιχείρησης

	<p>3.3.2 Μελέτη περίπτωσης καλών πρακτικών για φιλική προς το περιβάλλον χρήση υλικών συσκευασίας στο πλαίσιο της συγκριτικής προτυποποίησης (benchmarking)</p> <p>3.3.3 Μελέτη περίπτωσης πρακτικών μείωσης του περιβαλλοντικού αποτυπώματος από τις δραστηριότητες επιχείρησης (εφαρμογή πρακτικών green logistics) στο πλαίσιο της συγκριτικής προτυποποίησης (benchmarking)</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Εφαρμόζει συγκεκριμένο πλάνο ανακύκλωσης υλικών - Διαχειρίζεται την τεχνολογία με περιβαλλοντικά ορθό τρόπο - Φροντίζει για τη μείωση του όγκου συσκευασίας και την εναλλακτική διαχείριση των συσκευασιών που προκύπτουν από τις δραστηριότητες της επιχείρησης - Λαμβάνει μέτρα πρόληψης δημιουργίας αποβλήτων και ένταξης στον περιβαλλοντικό κύκλο ζωής.
--	---	---

Μαθησιακή Ενότητα 4: Επαγγελματική σταδιοδρομία, αρχές επιχειρηματικής δραστηριοποίησης και ανάπτυξης		ΩΡΕΣ: 21	
A/A	ΜΑΘΗΣΙΑΚΑ ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ <i>Ο/η απόφοιτος/-η της ειδικότητας «Υπάλληλος Τουριστικών Επιχειρήσεων», μετά την επιτυχή ολοκλήρωση του Μεταλυκειακού έτους – τάξης μαθητείας θα είναι σε θέση να:</i>	ΕΝΔΕΙΚΤΙΚΕΣ ΔΡΑΣΤΗΡΙΟΤΗΤΕΣ	ΚΡΙΤΗΡΙΑ ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗΣ
4.1	Προετοιμάσει τη δημιουργία της δικής του/της επιχείρησης εκπονώντας ένα ολοκληρωμένο επιχειρηματικό σχέδιο (business plan) χρησιμοποιώντας ψηφιακά εργαλεία και πρότυπα ποιότητας για την οργάνωση και λειτουργία της επιχείρησης/οργανισμού	<p>4.1.1 Ανάλυση περιβάλλοντος δραστηριοποίησης μιας νέας επιχείρησης/ εντοπισμός επιχειρηματικών ευκαιριών, προκλήσεων και αντιξοοτήτων</p> <p>4.1.2 Μελέτες αποστολής και οράματος διαφορετικών οργανισμών, βραχυπρόθεσμων και μεσοπρόθεσμων στόχων και</p>	<p>[1: άριστη εκτέλεση της εργασίας, χωρίς ανάγκη καθοδήγησης</p> <p>2. επαρκής εκτέλεση της εργασίας με ασήμαντα λάθη/ παραλείψεις</p> <p>3. επαρκής εκτέλεση της εργασίας με σημαντικά λάθη/ παραλείψεις</p> <p>4. ανεπαρκής εκτέλεση της εργασίας]</p> <p>- Πραγματοποιεί ανάλυση SWOT (Strengths, Weaknesses, Opportunities, Threats): προσδιορισμός δυνάμεων και αδυναμιών (προέρχονται από το εσωτερικό περιβάλλον της επιχείρησης/οργανισμού), ευκαιριών και απειλών (προέρχονται από το εξωτερικό περιβάλλον της επιχείρησης/οργανισμού)</p> <p>- Διατυπώνει αποστολή και όραμα επιχείρησης και καθορίζει στόχους στο πλαίσιο που θέτουν τα ακρωνύμια “SMART/SMARTER” (συγκεκριμένοι, μετρήσιμοι, εφικτοί, σχετικοί και</p>

		<p>στρατηγικών για την επίτευξή τους</p> <p>4.1.3 Αξιολόγηση πιθανών νομικών μορφών σύγχρονων επιχειρήσεων βάσει ισχύοντος θεσμικού πλαισίου και σύγκριση πλεονεκτημάτων/μειονεκτημάτων σε σχέση με δεδομένα επιχειρηματικά περιβάλλοντα και δυνητικά διαθέσιμους επιχειρησιακούς πόρους</p> <p>4.1.4 Μελέτες περιπτώσεων δομής και λειτουργιών των τμημάτων αντίστοιχων επιχειρήσεων/ οργανισμών</p> <p>4.1.5 Μελέτη διαδικασιών οργάνωσης και λειτουργίας σύμφωνα με διεθνώς αποδεκτά πρότυπα ποιότητας</p>	<p>ρεαλιστικοί, χρονικά προσδιορισμένοι, αναθεωρήσιμοι)</p> <ul style="list-style-type: none"> - Σχεδιάζει ένα απλό οργανόγραμμα μιας επιχείρησης με καταγραφή-περιγραφή των βασικών αρμοδιοτήτων κατά επίπεδο ιεραρχίας και κατά οργανική μονάδα - Αναζητά, μελετά και αξιολογεί πληροφορίες σχετικές με Πιστοποιήσεις Συστημάτων Διαχείρισης & Προϊόντων - Διενεργεί έρευνα αγοράς και συγκρίνει μεταξύ εναλλακτικών λογισμικών για τις λειτουργικές ανάγκες της επιχείρησης - Αξιοποιεί εργαλεία ψηφιακής προβολής και επικοινωνίας της επιχείρησης - Εφαρμόζει πρακτικές διοίκησης ολικής ποιότητας
4.2	<p>Εντοπίζει τους κατάλληλους τρόπους χρηματοδότησης μιας νεοφυούς ή μιας υφιστάμενης επιχείρησης, αφού έχει προϋπολογίσει και καταγράψει τις χρηματοδοτικές ανάγκες και εκτιμήσει τις μελλοντικές ταμειακές εισροές για δεδομένο χρονικό διάστημα, συγκρίνοντας εναλλακτικές επιλογές χρηματοδότησης</p>	<p>4.2.1 Προσδιορισμός απαιτούμενων κεφαλαίων για την έναρξη λειτουργίας της επιχείρησης και καταγραφή χρηματοδοτικών αναγκών για δεδομένο χρονικό διάστημα – εκτιμήσεις ταμειακών εισροών και εκροών</p> <p>4.2.2 Εντοπισμός χρηματοδοτικών εργαλείων (τραπεζικός δανεισμός, επιδοτήσεις, ίδια κεφάλαια) και σύγκριση αυτών σε όρους κόστους κεφαλαίων και επάρκειας για την κάλυψη</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Εντοπίζει χρηματοδοτικά εργαλεία για υφιστάμενες επιχειρήσεις και αξιολογεί συγκριτικά όρους/δυνατότητες/ πλεονεκτήματα - Αναζητά μορφές επιδότησης για υφιστάμενες επιχειρήσεις και αξιολογεί συγκριτικά όρους/δυνατότητες/ πλεονεκτήματα/περιορισμούς που θέτουν - Προσδιορίζει πηγές χρηματοδότησης για νεοφυείς επιχειρήσεις και τις αξιολογεί συγκριτικά - Προσδιορίζει πηγές επιδότησης για νεοφυείς επιχειρήσεις και τις αξιολογεί συγκριτικά - Προβάνει σε απλούς υπολογισμούς οικονομικού προγραμματισμού (έσοδα-κόστη) και ανάλυσης χρηματοοικονομικών εισροών – εκροών

		<p>4.2.3 των χρηματοδοτικών αναγκών Εντοπισμός πηγών επιδότησης για νέες επιχειρηματικές προσπάθειες (π.χ. για προσλήψεις προσωπικού και ασφαλιστικές εισφορές)</p> <p>4.2.4 Μελέτη περίπτωσης οικονομικού προγραμματισμού και ανάπτυξης νεοφυούς επιχείρησης σε βραχυπρόθεσμο, μεσοπρόθεσμο και μακροπρόθεσμο ορίζοντα</p>	
4.3	Λειτουργεί την επιχείρησή του/της ή την επιχείρηση στην οποία συμμετέχει με ηθική, κοινωνική και περιβαλλοντική ευθύνη γνωρίζοντας τα εργοδοτικά δικαιώματα και ευθύνες/υποχρεώσεις του	<p>4.3.1 Εκπόνηση σχεδίου/οδηγού επιχειρησιακών διαδικασιών στο πλαίσιο της τήρησης φορολογικής, ασφαλιστικής, διοικητικής και περιβαλλοντικής νομοθεσίας</p> <p>4.3.2 Αξιοποίηση εργαλείων ενίσχυσης της κοινωνικής επιχειρηματικότητας</p>	<p>- Σχεδιάζει και οργανώνει τη λειτουργία της επιχείρησής του βάσει όσων ορίζονται από την κείμενη φορολογική και ασφαλιστική νομοθεσία (επίγνωση φορολογικών και ασφαλιστικών υποχρεώσεων, εκτίμηση και συνυπολογισμός τους ως ταμειακές ανάγκες)</p> <p>- Παρουσιάζει/ υιοθετεί καλές πρακτικές κοινωνικής και περιβαλλοντικής ευθύνης από επιχειρήσεις/ οργανισμούς με παρόμοιο/ συναφές πεδίο δραστηριοποίησης</p> <p>- Εφαρμόζει διαδικασίες συγκριτικής προτυποποίησης (benchmarking) σε όρους επιχειρησιακών/επιχειρηματικών διαδικασιών</p>
4.4	Σχεδιάζει και υλοποιεί ένα ολοκληρωμένο σχέδιο μάρκετινγκ για τα προϊόντα/ υπηρεσίες που παρέχει (υφιστάμενα και νέα)	<p>4.4.1 Αξιοποίηση εργαλείων έρευνας αγοράς</p> <p>4.4.2 Εκτίμηση μεγέθους αγοράς, τμηματοποίηση αγοράς, στόχευση και τοποθέτηση (positioning)</p> <p>4.4.3 Διαμόρφωση εταιρικής και προϊόντικής ταυτότητας και σηματοποίησης (branding)</p>	<p>- Αναζητά δευτερογενή δεδομένα σχετικά με τις τάσεις της αγοράς, τις ανάγκες των καταναλωτών και τις αγοραστικές τους συνήθειες και τις χρησιμοποιεί κριτικά αναγνωρίζοντας τις αδυναμίες/ελλείψεις τους (συνάφεια, αντιπροσωπευτικότητα, επικαιροποίηση, αξιοπιστία φορέα που παρέχει τα σχετικά στοιχεία)</p> <p>- Παρουσιάζει σύγχρονες τάσεις για συναφείς επαγγελματικές εργασίες με βάση την αξιοποίηση επιχειρηματικών μοντέλων που βασίζονται στις ψηφιακές</p>

		<p>4.4.4 Διαμόρφωση μείγματος μάρκετινγκ (product, price, place, promotion)</p> <p>4.4.5 Διαμόρφωση και τήρηση διαδικασιών εξυπηρέτησης πελατών, διαχείρισης επιχειρησιακής επικοινωνίας και παραπόνων</p> <p>4.4.6 Εντοπισμός πρακτικών εσωτερικού μάρκετινγκ (internal marketing)</p> <p>4.4.7 Διαμόρφωση πλάνου ενεργειών δημοσίων σχέσεων</p>	<p>δεξιότητες</p> <ul style="list-style-type: none"> - Διαμορφώνει προσχέδια ενός πλάνου μάρκετινγκ για μια επιχείρηση συναφούς αντικειμένου - Διαμορφώνει πλάνο ενεργειών δημοσίων σχέσεων και προετοιμάζει την εφαρμογή των σχετικών ενεργειών - Διαμορφώνει προσχέδιο πλάνου εσωτερικού μάρκετινγκ για μια επιχείρηση συναφούς αντικειμένου και προετοιμάζει την εφαρμογή των σχετικών ενεργειών
4.5	<p>Διαμορφώνει και επικαιροποιεί το βιογραφικό του/της σημείωμα βάσει της μορφής eurorpass και άλλων προτύπων, προετοιμάζει συνοδευτικές επιστολές και συμμετέχει σε προσκλήσεις στελέχωσης οργανισμών του ιδιωτικού και δημόσιου τομέα αφού έχει αναζητήσει και αξιολογήσει ευκαιρίες περαιτέρω κατάρτισης, αυτομόρφωσης και επαγγελματικής σταδιοδρομίας και εξέλιξης</p>	<p>4.5.1 Σύνταξη και επικαιροποίηση βιογραφικού σημειώματος και συνοδευτικής επιστολής βάσει προτύπων</p> <p>4.5.2 Διερεύνηση επαγγελματικών ενδιαφερόντων</p> <p>4.5.3 Αξιοποίηση εργαλείων επαγγελματικού προσανατολισμού (βλ. πύλη ΕΟΠΠΕΠ, www.eorrep.gr/teens)</p> <p>4.5.4 Αξιολόγηση προοπτικών απασχόλησης και εναλλακτικών διαδρομών σταδιοδρομίας σε συσχέτιση με τα προσωπικά ενδιαφέροντα και κλίσεις</p> <p>4.5.5 Μελέτη ερευνών για αξιολογήσεις εργοδοτών/επαγγελματικού περιβάλλοντος</p>	<ul style="list-style-type: none"> -Συντάσσει συνοδευτική επιστολή - Συντάσσει βιογραφικό σημείωμα σε μορφή eurorpass σε ελληνική και δεύτερη ξένη γλώσσα - Προσδιορίζει πηγές αναζήτησης επαγγελματικών ευκαιριών και εναλλακτικών επαγγελματικών διαδρομών - Διατυπώνει παραδείγματα αξιοποίησης ποικίλων θεωριών και τεχνικών παρακίνησης εργαζομένων - Περιγράφει δυνατότητες/διαδρομές πρόσθετης κατάρτισης και επικαιροποίησης των γνώσεών του στο πλαίσιο της Δια Βίου Μάθησης

		<p>βάσει εργασιακής ικανοποίησης και βαθμού παρακίνησης των εργαζομένων</p> <p>4.5.6 Ανάδειξη δυνατοτήτων πρόσθετης κατάρτισης μέσα από τις δομές της Δια Βίου Μάθησης και τις λοιπές εκπαιδευτικές δομές</p>	
--	--	--	--

Μαθησιακή Ενότητα 5: ΣΥΓΧΡΟΝΕΣ ΕΞΕΛΙΞΕΙΣ ΣΤΗΝ ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΗ ΑΓΟΡΑ	ΩΡΕΣ: 21
---	-----------------

Α/Α	ΜΑΘΗΣΙΑΚΑ ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ	ΕΝΔΕΙΚΤΙΚΕΣ ΔΡΑΣΤΗΡΙΟΤΗΤΕΣ	ΚΡΙΤΗΡΙΑ ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗΣ
	<p><i>Ο/η απόφοιτος/-η της ειδικότητας «Υπάλληλος Τουριστικών Επιχειρήσεων», μετά την επιτυχή ολοκλήρωση του Μεταλυκειακού έτους – τάξης μαθητείας θα είναι σε θέση να:</i></p>		<p>[1: άριστη εκτέλεση της εργασίας, χωρίς ανάγκη καθοδήγησης</p> <p>2. επαρκής εκτέλεση της εργασίας με ασήμαντα λάθη/ παραλείψεις</p> <p>3. επαρκής εκτέλεση της εργασίας με σημαντικά λάθη/ παραλείψεις</p> <p>4. ανεπαρκής εκτέλεση της εργασίας]</p>
5.1	<p>Αναλύουν και συσχετίζουν με την επαγγελματική τους θέση και εξέλιξη ποικίλα δευτερογενή και πρωτογενή δεδομένα που καταγράφουν τα βασικά μεγέθη της τουριστικής αγοράς και τις προοπτικές εξέλιξής της, δίνοντας έμφαση στη συμβολή του τουρισμού στην οικονομική ανάπτυξη</p>	<p>5.1.2 Αναζήτηση, μελέτη και παρουσίαση στοιχείων για τουριστική δαπάνη και συμπεριφορά από δευτερογενείς πηγές (ΕΛΣΤΑΤ, Τράπεζα της Ελλάδας, Eurostat, World Travel & Tourism Council, World Tourism Organization, επίσημες κλαδικές εκθέσεις)</p> <p>5.1.2 Δημιουργία εννοιολογικού χάρτη με τους παράγοντες που επιδρούν στην ανάπτυξη της τουριστικής αγοράς</p>	<p>- Προσδιορίζει αξιόπιστες πηγές άντλησης δευτερογενών δεδομένων για την τουριστική αγορά</p> <p>- Συνδυάζει δευτερογενή δεδομένα για την ανάδειξη πιθανών επιχειρηματικών ευκαιριών</p> <p>- Δημιουργεί ολοκληρωμένες εκθέσεις για την υφιστάμενη κατάσταση της τουριστικής αγοράς και των προοπτικών της σε δεδομένο επίπεδο (τοπικό, περιφερειακό, εθνικό, ευρωπαϊκό, παγκόσμιο)</p>

5.2	Αξιολογούν το πλαίσιο και την ένταση του ανταγωνισμού της τουριστικής επιχείρησης ή ενός τουριστικού προορισμού αιτιολογώντας τα συγκριτικά πλεονεκτήματα κάθε εναλλακτικής επιλογής και δίνοντας έμφαση στην θεώρηση από την πλευρά του επισκέπτη	<p>5.2.1 Δημιουργία έκθεσης/αναφοράς (report) παρουσίασης της αγοράς δραστηριοποίησης μιας τουριστικής επιχείρησης και των προοπτικών της</p> <p>5.2.2 Ανάδειξη σημείων διαφοροποίησης και δημιουργίας διατηρήσιμων ανταγωνιστικών πλεονεκτημάτων που διαμορφώνουν μια ξεχωριστή πρόταση πώλησης (unique selling proposition)</p>	<p>- Παρουσιάζει σε μορφή έκθεσης/αναφοράς (report) τη διαχρονική εξέλιξη δεικτών τουριστικής αγοράς (π.χ. πωλήσεων, κρατήσεων, επισκεψιμότητας) και την εκτίμηση για μελλοντικές προοπτικές</p> <p>- Καταγράφει πρότυπα/καλές πρακτικές βιώσιμης τουριστικής ανάπτυξης</p>
5.3	Συnergάζονται αποτελεσματικά με εξωτερικούς συνεργάτες της επιχείρησης/ οργανισμού έχοντας επίγνωση της αλληλεξάρτησης που υπάρχει στις τουριστικές υπηρεσίες για τη διαμόρφωση μιας ολοκληρωμένης τουριστικής εμπειρίας	<p>5.3.1 Καταγραφή επιχειρήσεων/ οργανισμών με τις οποίες/ους θα μπορούσαν δυνητικά να αναπτυχθούν μακροχρόνιες σχέσεις συνεργασίας και συνέργειες για την καλύτερη εξυπηρέτηση των πελατών/επισκεπτών ή και τη διαμόρφωση νέων τουριστικών προϊόντων υπηρεσιών</p> <p>5.3.2 Δημιουργία τουριστικού οδηγού σε ηλεκτρονική μορφή για δεδομένους τουριστικούς προορισμούς</p>	<p>- Διαμορφώνει και επικαιροποιεί λίστες επιχειρηματικών επαφών</p> <p>- Διαμορφώνει και επικαιροποιεί λίστες ηλεκτρονικών συνδέσμων χρήσιμων για πελάτες</p> <p>- Εφαρμόζει τον κώδικα δεοντολογίας που διέπει τη συνεργασία με τους προμηθευτές/συνεταίρους</p> <p>- Δραστηριοποιείται στον κλάδο του τουρισμού εφαρμόζοντας τις αρχές του υγιούς ανταγωνισμού</p>
5.4	Διατυπώνουν εμπειριστατωμένες προτάσεις για νέα προϊόντα/υπηρεσίες βάσει μελέτης των σύγχρονων τάσεων της τουριστικής συμπεριφοράς δίνοντας έμφαση σε διακριτά τμήματα της αγοράς με διαφοροποιημένες ανάγκες και επιθυμίες	<p>5.4.1 Έρευνα ανταγωνισμού</p> <p>5.4.2 Σχεδιασμός και υλοποίηση πρωτογενούς έρευνας τουριστικής συμπεριφοράς (κίνητρα, ανάγκες, οφέλη, κοινωνικοδημογραφικά χαρακτηριστικά, στάσεις, προηγούμενη τουριστική συμπεριφορά, συμπεριφορικές προθέσεις)</p> <p>5.4.3 Μελέτη περίπτωσης για βελτίωση της ποιότητας του παραχθέντος προϊόντος ή της υπηρεσίας μιας</p>	<p>- Καταγραφή και σύγκριση ανταγωνιστικών προϊόντων/ υπηρεσιών σε τοπικό, περιφερειακό, εθνικό, ευρωπαϊκό και παγκόσμιο επίπεδο</p> <p>- Σχεδιάζει απλοποιημένα ερωτηματολόγια έρευνας αγοράς</p> <p>- Σχεδιάζει τη διαδικασία υλοποίησης πρωτογενούς έρευνας για τη μελέτη της τουριστικής συμπεριφοράς</p> <p>- Διαμορφώνει εμπειριστατωμένες προτάσεις για νέα προϊόντα/ υπηρεσίες</p>

	δεδομένης τουριστικής επιχείρησης/οργανισμού	
--	--	--

Μαθησιακή Ενότητα 6: ΥΠΟΔΟΧΗ - ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗ ΠΕΛΑΤΩΝ		ΩΡΕΣ: 21
A/A	ΜΑΘΗΣΙΑΚΑ ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ <i>Ο/η απόφοιτος/-η της ειδικότητας «Υπάλληλος Τουριστικών Επιχειρήσεων», μετά την επιτυχή ολοκλήρωση του Μεταλυκειακού έτους – τάξης μαθητείας θα είναι σε θέση να:</i>	ΕΝΔΕΙΚΤΙΚΕΣ ΔΡΑΣΤΗΡΙΟΤΗΤΕΣ
		<p>ΚΡΙΤΗΡΙΑ ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗΣ</p> <p>[1: άριστη εκτέλεση της εργασίας, χωρίς ανάγκη καθοδήγησης 2. επαρκής εκτέλεση της εργασίας με ασήμαντα λάθη/ παραλείψεις 3. επαρκής εκτέλεση της εργασίας με σημαντικά λάθη/ παραλείψεις 4. ανεπαρκής εκτέλεση της εργασίας]</p>
6.1	Καλωσορίζει κάθε πελάτη με χαμόγελο και ευγένεια επικοινωνώντας με ευχέρεια σε κοινή γλώσσα επικοινωνίας (αγγλικά/ γαλλικά) και μεριμνώντας για την ικανοποίηση ειδικών αιτημάτων, παροχή πληροφοριών και εξατομικευμένων υπηρεσιών προς τους πελάτες δίνοντας ιδιαίτερη έμφαση στην εξυπηρέτηση των Ατόμων με Ειδικές Ανάγκες.	<p>6.1.1 Ασκήσεις καταχώρισης των απαιτούμενων στοιχείων πελάτη στο πληροφοριακό σύστημα που χρησιμοποιεί η τουριστική επιχείρηση</p> <p>6.1.2 Συμπλήρωση δελτίου άφιξης (registration card) και διαχείριση ηλεκτρονικού συστήματος πρόσβασης σε δωμάτια (εφόσον πρόκειται για τουριστικό κατάλυμα)</p> <p>- Ασκήσεις καταγραφής/ συμπλήρωσης ημερήσιας λίστας αρμοδιοτήτων (check list) της υποδοχής ή εκκρεμοτήτων καθημερινά.</p> <p>6.1.3 Ανταπόκριση σε ερωτήματα τουριστικής περιήγησης, παραπέμποντας τους πελάτες ή</p>
		<ul style="list-style-type: none"> - Διατηρεί και αρχειοθετεί δεδομένα πελατών με διασφάλιση της ασφαλούς αντιγραφής τους (back-up reports) - Καταγράφει και διαχειρίζεται ειδικά αιτήματα πελατών σύμφωνα με την πολιτική της επιχείρησης - Παρέχει ακριβείς πληροφορίες σχετικά με τις παρεχόμενες υπηρεσίες, την τιμολογιακή πολιτική, την πολιτική πιστώσεων, ταμειακές και λογιστικές διαδικασίες - Ενημερώνει για τις εκδηλώσεις και τα γεγονότα που διαδραματίζονται στην τουριστική μονάδα και στον ευρύτερο τουριστικό προορισμό κ.λπ. - Τηρεί την προβλεπόμενη διαδικασία ελέγχου κατάστασης χώρων υποδοχής και εργασίας και κοινόχρηστων χώρων - Διασφαλίζει τη διαθεσιμότητα και επάρκεια όλων των αναγκαίων υλικών, εργαλείων και μέσων

		παρέχοντας σε αυτούς το κατάλληλο ψηφιακό ή έντυπο υλικό 6.1.4 Παιχνίδι ρόλων υποδοχής πελατών και διαχείρισης των αιτημάτων τους	
6.2	Εκτελεί χρέη εκπροσώπου τηλεφωνικής εξυπηρέτησης πελατών	6.2.1 Παιχνίδι ρόλων με θέμα «διαχείριση εισερχομένων και εξερχόμενων κλήσεων και εξυπηρέτηση πελατών, παροχή πληροφοριών για τις υπηρεσίες της τουριστικής επιχείρησης» (π.χ. επιβεβαίωση κράτησης, διερεύνηση ανάγκης παροχής συμπληρωματικών υπηρεσιών) 6.2.2 Μεταφορά των τηλεφωνικών συνδιαλέξεων, μέσω του τηλεφωνικού συστήματος, σε συνεργαζόμενα τμήματα/ επιχειρήσεις/ στα δωμάτια των πελατών ή στα διάφορα τμήματα του τουριστικού καταλύματος.	- Διαχειρίζεται εισερχόμενες και εξερχόμενες κλήσεις με ευγένεια, σαφήνεια και αποτελεσματικότητα, ώστε να εξυπηρετούνται κατά τον βέλτιστο τρόπο οι πελάτες. -Καταγράφει, διεκπεραιώνει ή μεταβιβάζει σε συνεργαζόμενα τμήματα τα τηλεφωνικά αιτήματα προκειμένου να αντιμετωπίζονται αποτελεσματικά και άμεσα οι ανάγκες των πελατών/καταναλωτών.
6.3	Διαχειρίζεται την ηλεκτρονική αλληλογραφία της επιχείρησης απαντώντας για θέματα στα οποία έχει εξουσιοδοτηθεί ή προωθώντας το αίτημα στο κατάλληλο τμήμα/ συνάδελφο	6.3.1 Άσκηση αρχειοθέτησης αλληλογραφίας σε κατάλληλους φακέλους 6.3.2 Σύνταξη προτύπων μηνυμάτων προς πελάτες και λοιπές ομάδες κοινού βάσει κανόνων ηλεκτρονικής επικοινωνίας (λίστα παραληπτών, χρήση κεφαλαίων, σαφήνεια τίτλου)	- Απαντά άμεσα και υπεύθυνα σε εισερχόμενα μηνύματα ηλεκτρονικής αλληλογραφίας και κατάλληλη δρομολόγησή τους, όπου απαιτείται - Τηρεί αρχείο αλληλογραφίας κατά τρόπο λειτουργικό για την τουριστική επιχείρηση
6.4	Τηρεί την κατάλληλη διαδικασία ολοκλήρωσης συναλλαγής ή αναχώρησης (check out) από μια τουριστική μονάδα (επιβεβαίωση πρόσθετων χρεώσεων/ έκδοση και πληρωμή λογαριασμού,	6.4.1 Παιχνίδι ρόλων για διαδικασία ολοκλήρωσης συναλλαγής ή αναχώρησης από τουριστικό κατάλυμα 6.4.2 Άσκηση διερεύνησης του βαθμού	- Τηρεί βήματα ολοκλήρωσης συναλλαγής βάσει της προβλεπόμενης διαδικασίας

έκδοση παραστατικών, ευχαριστίες και χαιρετισμός πελάτη)	ικανοποίησης του πελάτη και πρόληψης ενδεχόμενων αρνητικών εντυπώσεων
--	---

Μαθησιακή Ενότητα 7: ΔΙΕΝΕΡΓΕΙΑ ΚΡΑΤΗΣΕΩΝ		ΩΡΕΣ: 14	
A/A	ΜΑΘΗΣΙΑΚΑ ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ <i>Ο/η απόφοιτος/-η της ειδικότητας «Υπάλληλος Τουριστικών Επιχειρήσεων», μετά την επιτυχή ολοκλήρωση του Μεταλυκειακού έτους – τάξης μαθητείας θα είναι σε θέση να:</i>	ΕΝΔΕΙΚΤΙΚΕΣ ΔΡΑΣΤΗΡΙΟΤΗΤΕΣ	
		ΚΡΙΤΗΡΙΑ ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗΣ [1: άριστη εκτέλεση της εργασίας, χωρίς ανάγκη καθοδήγησης 2. επαρκής εκτέλεση της εργασίας με ασήμαντα λάθη/ παραλείψεις 3. επαρκής εκτέλεση της εργασίας με σημαντικά λάθη/ παραλείψεις 4. ανεπαρκής εκτέλεση της εργασίας]	
7.1	Διεκπεραιώνει και χειρίζεται κρατήσεις (π.χ. δωματίων, εισιτηρίων) χρησιμοποιώντας το πληροφοριακό σύστημα της επιχείρησης και ακολουθώντας τις προκαθορισμένες διαδικασίες κράτησης της επιχείρησης	7.1.1 Υποδοχή αιτήματος, διευκρίνιση αναγκών και επιθυμιών πελάτη - Πρόταση εναλλακτικών λύσεων/ προϊόντων/ υπηρεσιών για την κάλυψη της ανάγκης/ του αιτήματος του πελάτη - Συγκριτική παρουσίαση επιλογών βάσει δεδομένων διαστάσεων που ενδιαφέρουν τον πελάτη 7.1.2 Επιβεβαίωση τελικής επιλογής πελάτη 7.1.3 Καταχώρηση κράτησης στο πληροφοριακό σύστημα με επιβεβαίωση των απαραίτητων στοιχείων πελάτη	- Διαχωρίζει τα διαφορετικά συστήματα κρατήσεων, περιγράφει και αναλύει τα πλεονεκτήματά τους - Διενεργεί κρατήσεις πελατών αποτελεσματικά και χωρίς λάθη καταχωρίζοντας τα απαραίτητα στοιχεία σε ειδικό βιβλίο ή ηλεκτρονικό μέσο - Τροποποιεί κρατήσεις σε περίπτωση λάθους ή κατόπιν σχετικού αιτήματος πελάτη
7.2	Εκδίδει τα κατάλληλα παραστατικά (εισιτήρια, λοιπά αποδεικτικά συναλλαγής) επιβεβαιώνοντας την ορθότητα της κράτησης σε σχέση με τις επιθυμίες του πελάτη	7.2.1 Συμπλήρωση των απαιτούμενων πεδίων στα κατάλληλα πεδία/ φόρμες 7.2.2 Έλεγχος ορθότητας στοιχείων πελάτη/ επικαιροποίηση στοιχείων σε	- Αναγνωρίζει το κατάλληλο παραστατικό ανά εργασία/ συναλλαγή (π.χ. προκαταβολής, απόδειξης είσπραξης). - Ακολουθεί με ορθή σειρά τα βήματα της διαδικασίας έκδοσης παραστατικών

		βάσεις δεδομένων/ηλεκτρονικές καρτέλες πελατών	- Διαχειρίζεται ειδικά αιτήματα συναλλαγής (ακυρώσεις, διορθώσεις παραστατικών)
7.3	Διαχειρίζεται και ελέγχει προκαταβολές και εισπράξεις από πληρωμές με εναλλακτικές μεθόδους καταβολής του τιμήματος	7.3.1 Ασφαλής και ακριβή διαχείριση ημερήσιων εισπράξεων. 7.3.2 Απόδοση εισπράξεων και συμπλήρωση αναλυτικής αναφοράς (ταμειακή κατάσταση), όπου καταγράφονται όλες οι πραγματοποιηθείσες συναλλαγές.	- Ελέγχει την εξόφληση λογαριασμών των πελατών. - Ελέγχει τη συμφωνία εισπράξεων ταμείου και παραστατικών - Συμψηφίζει τις προκαταβολές με τον υπόλοιπο λογαριασμό των πελατών κατά την εξόφλησή τους.

Μαθησιακή Ενότητα 8: ΤΕΧΝΙΚΕΣ ΠΩΛΗΣΕΩΝ		ΩΡΕΣ: 14	
A/A	ΜΑΘΗΣΙΑΚΑ ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ <i>Ο/η απόφοιτος/-η της ειδικότητας «Υπάλληλος Τουριστικών Επιχειρήσεων», μετά την επιτυχή ολοκλήρωση του Μεταλυκειακού έτους – τάξης μαθητείας θα είναι σε θέση να:</i>	ΕΝΔΕΙΚΤΙΚΕΣ ΔΡΑΣΤΗΡΙΟΤΗΤΕΣ	ΚΡΙΤΗΡΙΑ ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗΣ
8.1	Διενεργεί πωλήσεις των προϊόντων/ υπηρεσιών της τουριστικής επιχείρησης, μετά από διερεύνηση/διάγνωση των χαρακτηριστικών και επιθυμιών του δυνητικού πελάτη, προτείνοντας το κατάλληλο για αυτόν προϊόν/ υπηρεσία στο πλαίσιο της διαχείρισης εσόδων και της τιμολογιακής πολιτικής της επιχείρησης	8.1.1 Ανάπτυξη τεχνικών υποδοχής/ προσέλκυσης πελατών και ενεργητικής ακρόασης των αναγκών τους 8.1.2 Παιχνίδι ρόλων διάγνωσης αναγκών και παρουσίασης δυνητικών προϊόντων κάλυψης αυτών 8.1.3 Παρουσίαση τεχνικών πωλήσεων και προώθησης προϊόντων/προσωπικής πώλησης 8.1.4 Μελέτη περίπτωσης καθοδήγησης του πελάτη προς την τελική του επιλογή	- Εφαρμόζει τις κατάλληλες ανά πελάτη/προϊόν τεχνικές προσωπικής πώλησης, αφού έχει διαγνώσει ανάγκες και τις επιθυμίες του πελάτη και προτείνει τα κατάλληλα προϊόντα/υπηρεσίες για την κάλυψή τους -Εφαρμόζει τεχνικές αποτελεσματικής επικοινωνίας κατά τη διαδικασία πώλησης αλλά και μετά την ολοκλήρωσή της (after sales) -Προτείνει και εφαρμόζει ενέργειες δημοσίων σχέσεων στην ανάπτυξη της πελατειακής βάσης της τουριστικής επιχείρησης/οργανισμού

8.2	Διενεργεί συμπληρωματικές/ σταυροειδείς πωλήσεις σε υφιστάμενους πελάτες που αγοράζουν συγκεκριμένα τουριστικά προϊόντα/ υπηρεσίες της επιχείρησης	<p>8.2.1 Ανάλυση παραδειγμάτων συμπληρωματικών πωλήσεων σε συγκεκριμένες τουριστικές επιχειρήσεις</p> <p>8.2.2 Αποδελτίωση και κατηγοριοποίηση προϊόντων/υπηρεσιών στα οποία είναι δυνατή η διενέργεια συμπληρωματικών/σταυροειδών πωλήσεων</p> <p>8.2.3 Παιχνίδι ρόλων συμπληρωματικών πωλήσεων πελατών τουριστικών επιχειρήσεων/οργανισμών</p>	<p>-Εφαρμόζει τεχνικές σταυροειδών πωλήσεων προς την κατεύθυνση μεγιστοποίησης του κέρδους της τουριστικής επιχείρησης/οργανισμού</p> <p>-Αναγνωρίζει και κατονομάζει τα προϊόντα/υπηρεσίες τα οποία δύναται να πωληθούν συμπληρωματικά σε σχέση με εκείνα που ήδη έχει επιλέξει ο υφιστάμενος πελάτης</p> <p>-Πρωωθεί αποτελεσματικά προϊόντα και υπηρεσίες που συνδυάζονται με εκείνα που ο υφιστάμενος πελάτης ήδη έχει αγοράσει</p>
8.3	Συγκεντρώνει και αξιοποιεί δεδομένα της έρευνας τουριστικής αγοράς και εξέλιξης πωλήσεων για να διαπιστώσει τάσεις της τουριστικής συμπεριφοράς	<p>8.3.1 Προσδιορισμός των πηγών πληροφόρησης για την αναζήτηση δεδομένων των τάσεων της τουριστικής συμπεριφοράς</p> <p>8.3.2 Παρουσίαση ερευνητικών εργαλείων (π.χ. ερωτηματολόγια, συνεντεύξεις) για την διερεύνηση της των τάσεων της αγοράς</p> <p>8.3.3 Αναζήτηση, μελέτη και παρουσίαση στοιχείων για την εξέλιξη των επιμέρους τομέων του τουριστικού κλάδου από δευτερογενείς πηγές (επίσημες κλαδικές εκθέσεις, ειδικές μελέτες, σχετικά δημοσιεύματα στον τύπο κ.λπ.)</p> <p>8.3.4 Καταγραφή ποιοτικών και ποσοτικών δεδομένων ως προς τις πωλήσεις του τουριστικού κλάδου μέσα από τη χρήση του διαδικτύου και των Η/Υ.</p>	<p>-Εντοπίζει πηγές άντλησης δεδομένων για την εξέλιξη της τουριστικής αγοράς</p> <p>-Χρησιμοποιεί απλά ερευνητικά εργαλεία και ερμηνεύει τα αποτελέσματα των σχετικών ερευνών</p> <p>-Σχεδιάζει απλά ερωτηματολόγια και συνεντεύξεις για την καταγραφή των προτιμήσεων των πελατών</p> <p>-Παρακολουθεί μέσω δευτερογενών στοιχείων την εξέλιξη των πωλήσεων στον ευρύτερο κλάδο</p> <p>-Αναγνωρίζει τις κύριες τάσεις και τις σημαντικότερες εξελίξεις στον τομέα/ κλάδο στον οποίο δραστηριοποιείται</p>

		8.3.5 Ανάλυση της εξέλιξης της τουριστικής συμπεριφοράς μέσα από ποσοτικά – στατιστικά δεδομένα	
8.4	Προτείνει εναλλακτικές παροχές και πακέτα της τουριστικής επιχείρησης παρέχοντας κάθε διευκρίνιση που ζητείται από τους υποψήφιους πελάτες και μεριμνώντας για την προσαρμογή του πακέτου σε εξατομικευμένες ανάγκες στο πλαίσιο που επιτρέπει η πολιτική της επιχείρησης	8.4.1 Συγκέντρωση προτάσεων για δημιουργία ευέλικτων τουριστικών πακέτων με δυνατότητα προσαρμογής στις ειδικές ανάγκες του υποψήφιου πελάτη 8.4.2 Παιχνίδι ρόλων προσαρμογής προϊόντος/υπηρεσίας τουριστικής επιχείρησης στις εξατομικευμένες ανάγκες ενός υποψήφιου πελάτη	-Παρουσιάζει πακέτα προϊόντων/υπηρεσιών της τουριστικής επιχείρησης σε δυνητικούς πελάτες και επιλύει τις ενδεχόμενες σχετικές απορίες -Αναγνωρίζει τις ειδικές ανάγκες κάθε πελάτη και διερευνά τις πιθανές τροποποιήσεις του προϊόντος -Καθοδηγεί τον πελάτη στη διαδικασία εξατομίκευσης του τουριστικού πακέτου και σε συνεργασία μαζί του προβαίνει στην προσαρμογή του προϊόντος/υπηρεσίας με βάση τις ανάγκες του -Ελέγχει την τελική έκδοση του προϊόντος/υπηρεσίας και προβαίνει στις τελικές τροποποιήσεις/διορθώσεις σε περίπτωση λάθους ή κατόπιν αιτήματος του πελάτη

Μαθησιακή Ενότητα 9: ΜΑΡΚΕΤΙΝΓΚ, ΕΤΑΙΡΙΚΗ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑ ΚΑΙ ΔΗΜΟΣΙΕΣ ΣΧΕΣΕΙΣ		ΩΡΕΣ: 21	
A/A	ΜΑΘΗΣΙΑΚΑ ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ	ΕΝΔΕΙΚΤΙΚΕΣ ΔΡΑΣΤΗΡΙΟΤΗΤΕΣ	ΚΡΙΤΗΡΙΑ ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗΣ
	<i>Ο/η απόφοιτος/-η της ειδικότητας «Υπάλληλος Τουριστικών Επιχειρήσεων», μετά την επιτυχή ολοκλήρωση του Μεταλυκειακού έτους – τάξης μαθητείας θα είναι σε θέση να:</i>		[1: άριστη εκτέλεση της εργασίας, χωρίς ανάγκη καθοδήγησης 2. επαρκής εκτέλεση της εργασίας με ασήμαντα λάθη/ παραλείψεις 3. επαρκής εκτέλεση της εργασίας με σημαντικά λάθη/ παραλείψεις 4. ανεπαρκής εκτέλεση της εργασίας]
9.1	Υποστηρίζει τις δράσεις του μείγματος προβολής και επικοινωνίας (διαφήμιση, προώθηση πωλήσεων, άμεσο μάρκετινγκ, προσωπική πώληση, δημόσιες σχέσεις)	9.1.1 Δημιουργία/ διαχείριση λογαριασμού στα μέσα κοινωνικής δικτύωσης και ενημέρωση περιεχομένου, διαχείριση ηλεκτρονικής επικοινωνίας 9.1.2 Ενημέρωση περιεχομένου	-Δημιουργεί εταιρικό λογαριασμό σε μέσα κοινωνικής δικτύωσης -Επικαιροποιεί το περιεχόμενο της εταιρικής ιστοσελίδας και προτείνει βελτιώσεις/ αναβαθμίσεις -Καταχωρεί την τουριστική επιχείρηση/οργανισμό σε ιστοσελίδες σχετικού περιεχομένου και παρακολουθεί τις

		ιστοσελίδας 9.1.3 Διαχείριση σχέσεων με ΜΜΕ (προετοιμασία δελτίων τύπου, press kits κ.λπ.)	σχετικές βάσεις δεδομένων -Προετοιμάζει δελτία τύπου, συντάσσει κείμενα και ανακοινώσεις για την προβολή της τουριστικής επιχείρησης στην τοπική κοινωνία και αποστέλλει τα σχετικά στον τοπικό τύπο -Αναλαμβάνει μέσα από διαπροσωπικές επαφές την προβολή της τουριστικής επιχείρησης στην τοπική κοινωνία
9.2	Υποστηρίζει δράσεις σχεδιασμού νέων τουριστικών προϊόντων και υπηρεσιών έχοντας αξιοποιήσει τα κατάλληλα εργαλεία έρευνας αγοράς	9.2.1 Συγκέντρωση προτάσεων μέσω της διαδικασίας καταιγισμού ιδεών για τον σχεδιασμό νέων τουριστικών προϊόντων προκειμένου να καλυφθούν οι νέες ανάγκες 9.2.2 Παράθεση των αποτελεσμάτων των σχετικών ερευνών και αξιολόγηση του ενδιαφέροντος για σχεδιασμό νέων προϊόντων 9.2.3 Ανάλυση των τάσεων της αγοράς όπως παρουσιάζεται από τα επιστημονικά εργαλεία έρευνας 9.2.4 Συγκέντρωση προτάσεων για ανάπτυξη ενός εναλλακτικού και καινοτόμου προϊόντος και αποτίμηση του κόστους του νέου προϊόντος	-Συμμετέχει ενεργά στη διαδικασία αναζήτησης ιδεών για την ανάπτυξη νέων προϊόντων -Αξιοποιεί τα αποτελέσματα των εργαλείων έρευνας αγοράς προκειμένου να κατανοήσει τις νέες ανάγκες και τις προοπτικές εξέλιξης στον κλάδο του τουρισμού -Αναλύει τις επιμέρους ιδέες για ανάπτυξη καινοτόμων προϊόντων, τη σκοπιμότητα και τη βιωσιμότητά τους και διατυπώνει την άποψή του ως προς τη βέλτιστη λύση -Χρησιμοποιεί βασικά υπολογιστικά εργαλεία και απλούς υπολογισμούς για την οικονομική αποτίμηση της παραγωγής ενός νέου προϊόντος
9.3	Διεξάγει βασικές εργασίες κοστολόγησης, προσδιορισμού κερδοφορίας προϊόντων/ υπηρεσιών, έρευνας ανταγωνισμού και προτείνει τεκμηριωμένες προτάσεις τιμολόγησης	9.3.1 Επιμερισμός του κόστους του προϊόντος σε υποκατηγορίες, διάκριση μεταξύ σταθερού, μεταβλητού, μέσου, οριακού κόστους και αναλυτική παρουσίαση της συνεισφοράς της κάθε υποκατηγορίας στο τελικό κόστος του προϊόντος 9.3.2 Μελέτη περίπτωσης κοστολόγησης ενός προϊόντος και	-Αναγνωρίζει και αναλύει τις επιμέρους κατηγορίες και κέντρα κόστους του τουριστικού προϊόντος -Κατονομάζει συγκεκριμένους παράγοντες που επηρεάζουν τον καθορισμό τιμής με βάση τις διαστάσεις των 3 Cs (Cost, Competition, Customer) -Προβαίνει σε απλούς υπολογισμούς μέσου, οριακού και συνολικού κόστους -Διακρίνει το σταθερό από το μεταβλητό κόστος -Περιγράφει τις έννοιες του πλήρους ανταγωνισμού, του

		<p>προσδιορισμού κερδοφορίας τουριστικής επιχείρησης</p> <p>9.3.3 Παρουσίαση απλών εργαλείων παρακολούθησης κόστους προϊόντων/ υπηρεσιών και εξοικονόμησης πόρων</p> <p>9.3.4 Δημιουργία portfolio ανταγωνιστικών προϊόντων/υπηρεσιών και συγκριτική αξιολόγηση της τιμής σε σχέση με την ποιότητά τους</p> <p>9.3.5 Συγκέντρωση προτάσεων επέκτασης περιθωρίου κέρδους από την παραγωγή, τιμολόγηση και πώληση προϊόντων/υπηρεσιών</p>	<p>ολιγοπωλίου και του μονοπωλίου</p> <p>-Καταθέτει προτάσεις τιμολογιακής πολιτικής /διαχείρισης εσόδων (revenue/yield management) και προτείνει βελτιώσεις στην ήδη υφιστάμενη διαδικασία κοστολόγησης και τιμολόγησης</p>
9.4	<p>Προετοιμάζει αναφορές, πίνακες και γραφήματα σχετικά με ενέργειες marketing και τις επιπτώσεις τους στις πωλήσεις της τουριστικής επιχείρησης χρησιμοποιώντας διαθέσιμα πληροφοριακά συστήματα τύπου PMS (Property Management Systems) ή λοιπές εφαρμογές (excel) με σκοπό να αξιολογείται η απόδοση κάθε ενέργειας μάρκετινγκ</p>	<p>9.4.1 Χρήση πληροφοριακού συστήματος/ εφαρμογών γραφείου για διαμόρφωση απολογιστικών αναφορών μάρκετινγκ/ εσόδων/ πωλήσεων (π.χ. μέσες εισπράξεις, ποσοστό πληρότητας, εξέλιξη εσόδων)</p>	<p>-Υπολογίζει δείκτες πωλήσεων, κερδοφορίας κ.λπ. (π.χ. ποσοστό πληρότητας, μέση τιμή δαπάνης ανά πελάτη, σύγκριση με άλλες επιχειρήσεις)</p> <p>-Απεικονίζει με εύληπτο τρόπο την εξέλιξη των δεικτών και των μεγεθών με τη χρήση Η/Υ, γραφημάτων και παρουσιάσεων.</p>
9.5	<p>Συμμετέχει σε ενέργειες εσωτερικού μάρκετινγκ, παρακίνησης του ανθρώπινου δυναμικού και λοιπές δράσεις που βελτιώνουν τον βαθμό εργασιακής ικανοποίησης</p>	<p>9.5.1 Σχεδιασμός ερωτηματολογίου για μέτρηση του βαθμού εργασιακής ικανοποίησης</p> <p>9.5.2 Παρουσίαση των βασικών παραγόντων παρακίνησης του ανθρώπινου δυναμικού</p>	<p>- Αξιολογεί και καταγράφει τους παράγοντες οι οποίοι δημιουργούν εργασιακή κόπωση</p> <p>-Διατυπώνει προτάσεις βελτίωσης του εργασιακού κλίματος στην τουριστική επιχείρηση/οργανισμό</p> <p>-Λαμβάνει μέρος στις διαδικασίες επίλυσης συγκρούσεων και διατήρησης του θετικού κλίματος στην τουριστική επιχείρηση/οργανισμό</p>

Μαθησιακή Ενότητα 10: ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΠΑΡΑΠΟΝΩΝ		ΩΡΕΣ: 14	
A/A	ΜΑΘΗΣΙΑΚΑ ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ <i>Ο/η απόφοιτος/-η της ειδικότητας «Υπάλληλος Τουριστικών Επιχειρήσεων», μετά την επιτυχή ολοκλήρωση του Μεταλυκειακού έτους – τάξης μαθητείας θα είναι σε θέση να:</i>	ΕΝΔΕΙΚΤΙΚΕΣ ΔΡΑΣΤΗΡΙΟΤΗΤΕΣ	ΚΡΙΤΗΡΙΑ ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗΣ
			[1: άριστη εκτέλεση της εργασίας, χωρίς ανάγκη καθοδήγησης 2. επαρκής εκτέλεση της εργασίας με ασήμαντα λάθη/ παραλείψεις 3. επαρκής εκτέλεση της εργασίας με σημαντικά λάθη/ παραλείψεις 4. ανεπαρκής εκτέλεση της εργασίας]
10.1	Ενθαρρύνει τους πελάτες (δυνητικούς ή υφιστάμενους) να αξιολογήσουν τις υπηρεσίες της επιχείρησης και τον βαθμό ικανοποίησής τους από τις παρεχόμενες υπηρεσίες, ζητώντας τους να αναδείξουν τη γνώμη τους στο πλαίσιο της βελτίωσης των παρεχόμενων υπηρεσιών και καταγράφοντας τα κύρια σημεία του παραπόνου	<p>10.1.1 Σχεδιασμός ερωτηματολογίου πολυδιάστατης (multidimensional) αξιολόγησης των παρεχόμενων υπηρεσιών και του βαθμού ικανοποίησης</p> <p>10.1.2 Καταγραφή παραπόνων, συμπλήρωση σχετικών αναφορών και ημερολογίου διαχείρισης παραπόνων</p> <p>10.1.3 Παιχνίδι ρόλων για υποδοχή/ υποκίνηση παραλαβής των παραπόνων</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Σχεδιάζει συνοπτικές αναφορές ως προς τα παράπονα των πελατών - Διατυπώνει προτάσεις βελτίωσης διαδικασιών για ελαχιστοποίηση πηγών δυσαρέσκειας πελατών - Εφαρμόζει αρχές και πρακτικές ενεργητικής ακρόασης - Χρησιμοποιεί κατάλληλα τη λεκτική και μη λεκτική επικοινωνία
10.2	Διαχειρίζεται τα παράπονα πελατών (τηλεφωνικά, ηλεκτρονικά, γραπτώς ή δια ζώσης) με ευγένεια, υπομονή και ενσυναίσθηση και παραπέμπει στο αρμόδιο τμήμα/ προϊστάμενο για όσα ζητήματα δεν είναι διαχειρίσιμα στο επίπεδο του τηρώντας την προβλεπόμενη διαδικασία της επιχείρησης/ οργανισμού	<p>10.2.1 Μελέτες περιπτώσεων για ενδεχόμενα/ γεγονότα που δύνανται να αποτελέσουν πηγές δυσαρέσκειας ενός πελάτη</p> <p>10.2.2 Παιχνίδι ρόλων/ προσομοίωση ρεαλιστικών συνθηκών υποδοχής και διαχείρισης παραπόνων σε γραπτή, ηλεκτρονική, τηλεφωνική και δια ζώσης επικοινωνία</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Διαχειρίζεται γραπτά και προφορικά τα παράπονα των πελατών βάσει προβλεπόμενων διαδικασιών και σεναρίων - Αξιολογεί τη φύση των παραπόνων και προβαίνει σε άμεση επίλυση/ ανταπόκριση ή σε διαβίβαση στους κατάλληλους διαχειριστές σύμφωνα με τις διαδικασίες της επιχείρησης - Τηρεί προδιαγραφές αποτελεσματικής επικοινωνίας με πελάτες (αμεσότητα, ακρίβεια, σεβασμός σε ειδικά αιτήματα και διαδικασίες/ πολιτικές της επιχείρησης/οργανισμού)