

1. Τίτλος σπουδών/προσόν ¹

Πτυχίο Επαγγελματικής Ειδικότητας, Εκπαίδευσης και Κατάρτισης , επιπέδου 5 (τάξη μαθητείας):

Υπάλληλος Τουριστικών Επιχειρήσεων

2. Μεταφρασμένος τίτλος ²

Vocational Upper Secondary School Degree, Post-secondary Cycle (apprenticeship year), level 5:

Tourism Industry Employee

3. Προφίλ ικανοτήτων και δεξιοτήτων

Μαθησιακά αποτελέσματα : Γνώσεις, δεξιότητες και ικανότητες. Τυπικά, ο κάτοχος του παρόντος τίτλου σπουδών/προσόντος είναι σε θέση να:

- Διενεργεί πωλήσεις πακέτων προϊόντων/υπηρεσιών της τουριστικής επιχείρησης σύμφωνα με τις ειδικές επιθυμίες του πελάτη προτείνοντας το κατάλληλο για αυτόν προϊόν/ υπηρεσία
- Πραγματοποιεί τις κρατήσεις της τουριστικής επιχείρησης (π.χ. δωμάτια, εισιτήρια) μέσα από το κατάλληλο πληροφοριακό σύστημα, εκδίδει τα σχετικά παραστατικά και επιβεβαιώνει την ορθότητά τους σε σχέση με τις επιθυμίες του πελάτη
- Εκτελεί χρέη εκπροσώπου τηλεφωνικής εξυπηρέτησης πελατών, παρέχει πληροφορίες και διαχειρίζεται τα αιτήματα ηλεκτρονικών κρατήσεων, τηλεφωνικών πωλήσεων και ειδικών αιτημάτων των πελατών με έμφαση στην εξυπηρέτηση των Ατόμων με Ειδικές Ανάγκες.
- Διαχειρίζεται και ελέγχει προκαταβολές και εισπράξεις από πληρωμές με εναλλακτικές μεθόδους καταβολής (π.χ. εμβάσματα, καταθέσεις σε τραπεζικούς λογαριασμούς, πιστωτικές κάρτες)
- Διεξάγει τις εργασίες υποδοχής και αναχώρησης του πελάτη (Check in, Check out) και δίνει όλες τις απαραίτητες διευκρινίσεις και πληροφορίες (σημεία τουριστικού ενδιαφέροντος, διασκέδαση, μετακίνηση)
- Πραγματοποιεί τις διαδικασίες αποπληρωμής και επιβεβαίωσης πρόσθετων χρεώσεων ή/και επιστροφών κατά τη διάρκεια της αποχώρησης του πελάτη.
- Πραγματοποιεί εργασίες κοστολόγησης πακέτων προϊόντων/υπηρεσιών, προσδιορίζει το περιθώριο κέρδους και καταθέτει προτάσεις για νέα προϊόντα/υπηρεσίες με βάση τις σύγχρονες τάσεις της αγοράς και τα δεδομένα του ανταγωνισμού
- Συνεργάζεται με τους προμηθευτές και τους συνεργάτες της τουριστικής επιχείρησης/οργανισμού (εσωτερικούς και εξωτερικούς), παρακολουθεί την πορεία των εργασιών και των προμηθειών και ενημερώνει για τυχόν αποκλίσεις
- Προετοιμάζει αναφορές, πίνακες και γραφήματα σχετικά με την πορεία της τουριστικής επιχείρησης/οργανισμού και ενημερώνει τους ανωτέρους του σε τακτικά χρονικά διαστήματα είτε εκτάκτως όποτε παραστεί ανάγκη.
- Λαμβάνει μέρος σε δράσεις προβολής και επικοινωνίας του οργανισμού/επιχείρησης (διαφημίσεις, προώθηση πωλήσεων, μάρκετινγκ, προσωπική πώληση και δημόσιες σχέσεις).
- Διαχειρίζεται τα παράπονα, συγκεντρώνει τις αξιολογήσεις ως προς τον βαθμό ικανοποίησης των πελατών συντάσσει σχετικές εκθέσεις στις οποίες καταγράφονται αναλυτικά τα ανωτέρω και καταθέτει προτάσεις προς βελτίωση.

4. Φάσμα επαγγελματών στα οποία έχει πρόσβαση ο/η κάτοχος του τίτλου σπουδών/προσόντος ³

Ο/η κάτοχος του τίτλου σπουδών μπορεί να απασχοληθεί ως αυτοαπασχολούμενος/η, είτε ως μισθωτός/ή στον ιδιωτικό και στον ευρύτερο δημόσιο τομέα σε υπηρεσίες και τμήματα σχετικά με τον τουρισμό. Αναλυτικότερα ο “Υπάλληλος Τουριστικών Επιχειρήσεων” μπορεί να απασχοληθεί σε οργανισμούς που δραστηριοποιούνται στον τομέα του τουρισμού, σε τουριστικά/ταξιδιωτικά γραφεία και επιχειρήσεις στα τμήματα και τις υπηρεσίες κρατήσεων, τηλεφωνικών και διαδικτυακών πωλήσεων, marketing, εξυπηρέτησης πελατών. Στον δημόσιο τομέα είναι δυνατόν να εργαστεί σε κεντρικές και περιφερειακές δημόσιες υπηρεσίες οι οποίες δραστηριοποιούνται στον τομέα του τουρισμού καθώς και στον ευρύτερο δημόσιο τομέα.

Για περισσότερες πληροφορίες για τα επαγγελματικά δικαιώματα : https://www.eoppep.gr/index.php/el/work-rights/epaggelmatika_dikaiomata

¹ Στη γλώσσα του πρωτοτύπου. | ² Εφόσον ισχύει. Η παρούσα μετάφραση δεν έχει νομική ισχύ. | ³ Εφόσον ισχύει.

5. Επίσημη βάση του τίτλου σπουδών/προσόντος

Φορέας απονομής του τίτλου σπουδών/προσόντος

Εθνικός Οργανισμός Πιστοποίησης Προσόντων & Επαγγελματικού Προσανατολισμού Ε.Ο.Π.Π.Ε.Π.
Λεωφ. Εθνικής Αντιστάσεως 41, Τ.Κ. 142 34 Ν. Ιωνία
<https://www.eoppep.gr>

Επίπεδο (εθνικό ή ευρωπαϊκό) του τίτλου σπουδών ¹

Επίπεδο 5 Εθνικού και Ευρωπαϊκού Πλαισίου Προσόντων.

Πρόσβαση σε επόμενη βαθμίδα εκπαίδευσης ή κατάρτισης ¹

Ναι, κατόπιν κατατακτήριων εξετάσεων που διενεργούνται από τα ΑΕΙ

Νομική βάση

- Νόμος 4763/2020 περί Εθνικού Συστήματος Επαγγελματικής Εκπαίδευσης, Κατάρτισης και Διά Βίου Μάθησης.
- Ν. 4186/2013 (Φ.Ε.Κ. 193/τΑ'/17-09-2013) «Αναδιάρθρωση της Δευτεροβάθμιας Εκπαίδευσης και λοιπές διατάξεις», όπως τροποποιήθηκε και ισχύει.
- Υπουργική Απόφαση Φ2/181534/Δ4, (ΦΕΚ3820/τΒ'/31-10-2017) «Πρόγραμμα Σπουδών για το «Μεταλυκειακό έτος - τάξη μαθητείας» των αποφοίτων της ειδικότητας: «Υπάλληλος Τουριστικών Επιχειρήσεων».

Αρχή που είναι αρμόδια για την επικύρωση ή αναγνώριση του τίτλου σπουδών/προσόντος

Εθνικός Οργανισμός Πιστοποίησης Προσόντων & Επαγγελματικού Προσανατολισμού Ε.Ο.Π.Π.Ε.Π.
Λεωφ. Εθνικής Αντιστάσεως 41, Τ.Κ. 142 34 Ν. Ιωνία
<https://www.eoppep.gr>

Κλίμακα βαθμολόγησης / απαιτήσεις επιτυχίας

Επιτυχία στις τελικές εξετάσεις πιστοποίησης:
α) στο θεωρητικό μέρος των τελικών εξετάσεων (κλίμακα βαθμολόγησης 1-20, με βάση το 10)
β) στο πρακτικό μέρος των τελικών εξετάσεων (επιτυχών / αποτυχών)

Διεθνείς συμφωνίες αναγνώρισης των προσόντων ¹

Όχι

6. Επίσημα αναγνωρισμένοι τρόποι απόκτησης του τίτλου σπουδών/ προσόντος

Οι απόφοιτοι λαμβάνουν Πτυχίο Επαγγελματικής Ειδικότητας, εκπαίδευσης και κατάρτισης επιπέδου 5 (τάξη Μαθητείας) αφού επιτύχουν στις εξετάσεις πιστοποίησης

| Περιγραφή Ε.Ε.Κ | Ποσοστό % συνολικού προγράμματος Ε.Ε.Κ. | Διάρκεια (ώρες/ εβδομάδες/ μήνες/ έτη) |
|--|---|--|
| Εκπαίδευση- κατάρτιση | 20 % | 7 ώρες/εβδομάδα |
| Κατάρτιση σε εργασία - Μαθητεία | 80% | 28 ώρες/εβδομάδα |
| Συνολική διάρκεια της εκπαίδευσης/κατάρτισης | | 9 μήνες |

7. Πρόσθετες πληροφορίες

Προϋποθέσεις εισαγωγής ¹

Δικαίωμα εγγραφής στο «Μεταλυκειακό Έτος - Τάξη Μαθητείας» έχουν όσοι είναι κάτοχοι: α1) απολυτηρίου και πτυχίου του δευτεροβάθμιου κύκλου σπουδών των ΕΠΑ.Λ. καθώς και παλαιότερων ισότιμων τίτλων ή α2) απολυτηρίου ΓΕ.Λ. και πτυχίου του δευτεροβάθμιου κύκλου σπουδών του ΕΠΑ.Λ. καθώς και παλαιότερων ισότιμων τίτλων ή α3) απολυτηρίου και πτυχίου του Ενιαίου Ειδικού Επαγγελματικού Γυμνασίου-Λυκείου ((ΕΝ.Ε.Ε.ΓΥ.-Λ.)

Περισσότερες πληροφορίες για το Εθνικό Πλαίσιο Προσόντων: www.nqf.gov.gr και <http://proson.eoppep.gr>

Εθνικό Κέντρο Europass Ελλάδας: Ε.Ο.Π.Π.Ε.Π.- EL/NEC

Λεωφόρος Εθνικής Αντιστάσεως 41, 142 34, Ν. Ιωνία, Αθήνα Τηλ. (0030) 210 2709000 europass@eoppep.gr
<http://europass.eoppep.gr> <https://www.eoppep.gr>

¹ Εφόσον ισχύει.