

EUROPASS ΣΥΜΠΛΗΡΩΜΑ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΤΙΚΟΥ

1. ΤΙΤΛΟΣ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΤΙΚΟΥ (EL) ⁽¹⁾

Πτυχίο Επαγγελματικής Ειδικότητας, εκπαίδευσης και κατάρτισης (τάξη Μαθητείας) επιπέδου 5:

Υπάλληλος Τουριστικών Επιχειρήσεων

⁽¹⁾ Στη γλώσσα του πρωτοτύπου.

2. ΜΕΤΑΦΡΑΣΜΕΝΟΣ ΤΙΤΛΟΣ ΤΟΥ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΤΙΚΟΥ (EN) ⁽¹⁾

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

Tourism Industry Employee

Η παρούσα μετάφραση δεν έχει νομική ισχύ.

3. ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΔΕΞΙΟΤΗΤΩΝ ΚΑΙ ΙΚΑΝΟΤΗΤΩΝ

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.

(*) **Επεξηγηματικό σημείωμα** Σκοπός του παρόντος εγγράφου είναι να συμπληρώσει τις πληροφορίες που προσφέρει το πιστοποιητικό. Το συμπλήρωμα δεν έχει νομική ισχύ. Το Πρότυπο του βασίζεται στην Απόφαση (ΕΕ) 2018/646 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου, της 18ης Απριλίου 2018, για ένα κοινό πλαίσιο για την παροχή καλύτερων υπηρεσιών για τις δεξιότητες και τα επαγγελματικά προσόντα (Europass) και για την κατάργηση της απόφασης αριθ. 2241/2004/ΕΚ. © Ευρωπαϊκή Ένωση, 2002-2019 | europass.cedefop.europa.eu

4. ΦΑΣΜΑ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΩΝ ΣΤΑ ΟΠΟΙΑ ΕΧΕΙ ΠΡΟΣΒΑΣΗ Ο/Η ΚΑΤΟΧΟΣ ΤΟΥ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΤΙΚΟΥ⁽¹⁾

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.

⁽¹⁾ Εφόσον ισχύει.

5. ΕΠΙΣΗΜΗ ΒΑΣΗ ΤΟΥ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΤΙΚΟΥ

Επωνυμία και ιδιότητα του φορέα που εκδίδει το πιστοποιητικό Ε.Ο.Π.Π.Ε.Π. (Εθνικός Οργανισμός Πιστοποίησης Προσόντων & Επαγγελματικού Προσανατολισμού) Λεωφ. Εθνικής Αντιστάσεως 41, Τ.Κ. 142 34 Ν. Ιωνία.	Επωνυμία και ιδιότητα της κρατικής/ περιφερειακής/ κλαδικής αρχής που είναι αρμόδια για την επικύρωση ή αναγνώριση του πιστοποιητικού Ε.Ο.Π.Π.Ε.Π. (Εθνικός Οργανισμός Πιστοποίησης Προσόντων & Επαγγελματικού Προσανατολισμού) Λεωφ. Εθνικής Αντιστάσεως 41, Τ.Κ. 142 34 Ν. Ιωνία.
Επίπεδο (εθνικό ή διεθνές) του τίτλου σπουδών Επίπεδο 5 Εθνικού και Ευρωπαϊκού Πλαισίου Προσόντων	Κλίμακα βαθμολόγησης / απαιτήσεις επιτυχίας Επιτυχία στις τελικές εξετάσεις πιστοποίησης: α) επιτυχία στο θεωρητικό μέρος των τελικών εξετάσεων (κλίμακα βαθμολόγησης 1-20, με βάση το 10) β) επιτυχία στο πρακτικό μέρος των τελικών εξετάσεων (επιτυχών / αποτυχών)
Πρόσβαση σε επόμενη βαθμίδα εκπαίδευσης ή κατάρτισης Δεν προβλέπεται	Διεθνείς συμφωνίες

Νομική βάση:

- 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».

6. ΕΠΙΣΗΜΑ ΑΝΑΓΝΩΡΙΣΜΕΝΟΙ ΤΡΟΠΟΙ ΑΠΟΚΤΗΣΗΣ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΤΙΚΟΥ

Οι απόφοιτοι του «Μεταλυκειακού Έτους - Τάξη Μαθητείας» λαμβάνουν Πτυχίο Επαγγελματικής Ειδικότητας, εκπαίδευσης και κατάρτισης επιπέδου 5, μετά την ολοκλήρωση των διαδικασιών πιστοποίησης των προσόντων τους, όπως ορίζεται από την αριθμ. 90050/Υ2/1-06-2018 (Β’ 2007) κοινή υπουργική απόφαση με θέμα «Σύστημα πιστοποίησης των αποφοίτων του «Μεταλυκειακού Έτους - Τάξης Μαθητείας» των Επαγγελματικών Λυκείων (ΕΠΑ.Λ.)», όπως ισχύει.

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

Πρόσθετες πληροφορίες

Πρόϋποθέσεις εισαγωγής: Σύμφωνα με τις διατάξεις της Αριθμ. Φ7/155762/Δ4/ Υ.Α. (ΦΕΚ 4191/τ.Β’/24.09.2018):

“Δικαίωμα εγγραφής στο «Μεταλυκειακό Έτος - Τάξη Μαθητείας» έχουν όσοι ικανοποιούν και τα δύο παρακάτω κριτήρια:
α) Είναι κάτοχοι: α1) απολυτηρίου και πτυχίου του δευτεροβάθμιου κύκλου σπουδών των ΕΠΑ.Λ. του ν. 4386/2016, του ν. 4186/2013 ή του ν. 3475/2006, καθώς και παλαιότερων ισότιμων τίτλων ή α2) απολυτηρίου Γ.Ε.Λ. και πτυχίου του δευτεροβάθμιου κύκλου σπουδών του ΕΠΑ.Λ. του ν. 4386/2016, του ν. 4186/2013 και του ν. 3475/2006, καθώς και παλαιότερων ισότιμων τίτλων ή α3) απολυτηρίου και πτυχίου του Ενιαίου Ειδικού Επαγγελματικού Γυμνασίου-Λυκείου ((ΕΝ.Ε.Ε.ΓΥ.-Λ.) του ν. 4415/2016, όπως ισχύει

β) Βρίσκονται εκτός απασχόλησης, εκπαίδευσης ή κατάρτισης”.

Περισσότερες πληροφορίες για το Εθνικό Πλαίσιο Προσόντων

www.nqf.gov.gr και <http://proson.eoppep.gr>

Ε.Ο.Π.Π.Ε.Π Εθνικό Κέντρο Europass

Λεωφόρος Εθνικής Αντιστάσεως 41, 142 34, Ν. Ιωνία, Αθήνα Τηλ. (0030) 210 2709000

<http://europass.eoppep.gr> www.eoppep.gr