



1. Τίτλος σπουδών/προσόν ¹

**Δίπλωμα Επαγγελματικής Ειδικότητας Εκπαίδευσης και Κατάρτισης Επιπέδου 5. Ειδικότητα Ι.Ε.Κ.:
ΥΠΑΛΛΗΛΟΣ ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΟΥ ΓΡΑΦΕΙΟΥ**

2. Μεταφρασμένος τίτλος ²

**Vocational Training Diploma Initial Vocational Training (I.E.K.) Level 5. Specialty of I.E.K:
TRAVEL AGENCY EMPLOYEE**

3. Προφίλ ικανοτήτων και δεξιοτήτων

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

ΓΝΩΣΕΙΣ

- Περιγράφει τις βασικές αρχές οργάνωσης, διοίκησης και λειτουργίας τουριστικού γραφείου.
- Περιγράφει τις βασικές Αρχές Τουρισμού & Τουριστικής Πολιτικής της Ευρωπαϊκής Ένωσης καθώς και τα θέματα Περιβαλλοντικής Πολιτικής και Προστασίας στο Τουριστικό Τομέα.
- Αναγνωρίζει τα βασικά στοιχεία της Παγκόσμιας Τουριστικής Γεωγραφίας και τη χρήση Ταξιδιωτικών Οδηγών.
- Περιγράφει τη χρήση των αεροπορικών ναύλων, έκδοσης εισιτηρίων και συστημάτων κρατήσεων.
- Αναγνωρίζει τα βασικά στοιχεία του Εμπορικού Δικαίου.
- Παρουσιάζει τα βασικά θέματα Τουριστικού Marketing καθώς επίσης και βασικά θέματα προώθησης πωλήσεων και τεχνικών επικοινωνίας.
- Παρουσιάζει τις βασικές Αρχές Λογιστικής και τα συστήματα λειτουργίας γραφείου (FRONT – BACK OFFICE).
- Περιγράφει τις μορφές τουρισμού, τις διαδικασίες για την εξυπηρέτηση του εισερχόμενου – εξερχόμενου τουρισμού και τις διάφορες τουριστικές υπηρεσίες (εισαγωγή – κρατήσεις στα ξενοδοχεία- θαλάσσιος τουρισμός – ενοικίαση δωματίων – δημιουργία πακέτων διακοπών – incoming – business travel congress).
- Αναγνωρίζει την Αγγλική, Γερμανική και Γαλλική τουριστική ορολογία προφορικώς και γραπτώς.
- Συνοψίζει τον τρόπο λειτουργίας Η/Υ πληροφοριακών συστημάτων και συστημάτων τηλεπικοινωνιών.

ΔΕΞΙΟΤΗΤΕΣ

- Επικοινωνεί γραπτώς και προφορικώς στην Αγγλική, Γερμανική και Γαλλική.
- Αναγνωρίζει τις τάσεις του τουρισμού και της ταξιδιωτικής βιομηχανίας, τις συνέπειες τους στην αγορά των αερομεταφορών χρησιμοποιώντας εργαλεία της τουριστικής γεωγραφίας και τουριστικούς οδηγούς για το σχεδιασμό διαδρομών και ταξιδιών.
- Καταρτίζει οργανογράμματα, περιγραφές καθηκόντων και περιγραφές θέσεων εργασίας.
- Χρησιμοποιεί τεχνικές και μεθόδους μάρκετινγκ στο τομέα του τουρισμού.
- Διαχειρίζεται και εποπτεύει την φορτοεκφόρτωση και μεταφορά των διαφόρων τύπων αερομεταφερόμενων φορτίων.
- Παρακολουθεί τις αναθεωρήσεις της υφιστάμενης αεροπορικής νομοθεσίας και ενημερώνεται για τα χρονικά πλαίσια εισαγωγής νέων αεροπορικών κανόνων και συμβάσεων.
- Καταρτίζει λογιστικά έγγραφα και πραγματοποιώντας λογιστικές εγγραφές.
- Προβαίνει σε κρατήσεις και έκδοση εισιτηρίων.
- Εξυπηρετεί επιβάτες αεροσκαφών και τουρίστες.
- Αναλαμβάνει με υπευθυνότητα τη λήψη αποφάσεων, το σχεδιασμό, τη παρακολούθηση, τη τιμολόγηση, τη διεκπεραίωση και τη πληροφόρηση σχετικά με τη μεταφορά φορτίων και επιβατών.

ΙΚΑΝΟΤΗΤΕΣ

- Συνεργάζεται με άλλους εντός και εκτός του τουριστικού πρακτορείου.
- Διεκπεραιώνει αυτόνομα ή υπό την επίβλεψη άλλων λειτουργικά καθήκοντα σε τουριστικά γραφεία, αεροπορικές εταιρείες και αερολιμένες.
- Εξυπηρετεί αυτόνομα επιβάτες, σχετικά με κρατήσεις και εκδώσεις εισιτηρίων σε τουριστικά γραφεία, αεροπορικές εταιρείες και αεροδρόμια.
- Αντιλαμβάνεται τη θέση του στην ιεραρχία αλλά και το τομέα ευθύνης τους.

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

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

Ο κάτοχος διπλώματος αυτής της ειδικότητας μπορεί να απασχοληθεί σε γραφεία γενικού τουρισμού.

Η αναγνώριση του Διπλώματος ΙΕΚ ως τυπικού προσόντος για διορισμό στο δημόσιο τομέα ρυθμίζεται με το Π.Δ. 50/2001 (Φ.Ε.Κ. 39 / Α' / 5-3-2001), ως 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/>

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/>

Επίπεδο (εθνικό ή ευρωπαϊκό) του τίτλου σπουδών ¹

Επίπεδο 5 Εθνικού και Ευρωπαϊκού Πλαισίου Προσόντων.

Κλίμακα βαθμολόγησης / απαιτήσεις επιτυχίας

α) επιτυχής ολοκλήρωση της φοίτησης στο Ι.Ε.Κ. και απόκτηση

Βεβαίωσης Επαγγελματικής Κατάρτισης

β) επιτυχία στο θεωρητικό μέρος των τελικών εξετάσεων

πιστοποίησης (κλίμακα βαθμολόγησης 1-20, με βάση το 10)

γ) επιτυχία στο πρακτικό μέρος των τελικών εξετάσεων πιστοποίησης (επιτυχών / αποτυχών)

Πρόσβαση σε επόμενη βαθμίδα εκπαίδευσης ή κατάρτισης ¹

Ναι

Διεθνείς συμφωνίες αναγνώρισης των προσόντων ¹

Όχι

Νομική βάση

Νόμος 2009/1992 περί Εθνικού Συστήματος Επαγγελματικής Εκπαίδευσης και Κατάρτισης

Νόμος 4186/2013 περί Αναδιάρθρωσης της Δευτεροβάθμιας Εκπαίδευσης και λοιπές διατάξεις

Νόμος 4763/2020 περί Εθνικού Συστήματος Επαγγελματικής Εκπαίδευσης, Κατάρτισης και Διά Βίου Μάθησης

6. Επίσημα αναγνωρισμένοι τρόποι απόκτησης τίτλου σπουδών/ προσόντος

Επιτυχής συμμετοχή στις εξετάσεις πιστοποίησης απόφοιτων Ι.Ε.Κ..

Συνολική διάρκεια της εκπαίδευσης/κατάρτισης που οδηγεί στο πιστοποιητικό: 4 εξάμηνα (έως τον ν.4186/2013) / 5 εξάμηνα (μετά τον ν.4186/2013)

7. Πρόσθετες πληροφορίες

Προϋποθέσεις εισαγωγής ¹

Απολυτήριο ή Πτυχίο Ανώτερης Δευτεροβάθμιας Εκπαίδευσης ή Πτυχίο ΕΠΑΣ (Επίπεδο 4 ΕΠΠ/ΕQF) ΣΕΚ ή ισότιμο τίτλο σπουδών (Επίπεδο 3 ΕΠΠ/ΕQF)

Μετά την ψήφιση του Ν 4763/2020, μόνο με Απολυτήριο Ανώτερης Δευτεροβάθμιας Εκπαίδευσης (ΓΕΛ ή ΕΠΑΛ) ή ισότιμο τίτλο σπουδών (Επίπεδο 4 ΕΠΠ/ΕQF)

Ενδεικτικά Διδασκόμμενα Μαθήματα ειδικότητας:

Αγγλικά, Αγγλική τουριστική ορολογία, Γερμανικά, Γαλλικά, Εισαγωγή στην πληροφορική, Επεξεργασία κειμένου, Επεξεργασία λογιστικών φύλλων, Επεξεργασία παρουσιάσεων, Χρήση διαδικτύου, Βασικές αρχές τουρισμού και τουριστική πολιτική της Ευρωπαϊκής Ένωσης, Παγκόσμια τουριστική γεωγραφία και ταξιδιωτικοί οδηγοί, Διεθνείς σχέσεις μεταφορών, Ιστορία του ελληνικού πολιτισμού, Περιβαλλοντική πολιτική και προστασία στον τουριστικό τομέα, Στοιχεία εμπορικού δικαίου, Τουριστικό Marketing, Δεξιότητες πωλήσεων, Στοιχεία τουριστικής νομοθεσίας, Επιχειρηματικότητα - Τεχνική επικοινωνίας, Βασικές αρχές λογιστικής, Οργάνωση και λειτουργία τουριστικού γραφείου, Αεροπορικοί ναύλοι / Έκδοση εισιτηρίων / Συστήματα κρατήσεων, Εξυπηρέτηση πελατών: Τομείς τουριστικών υπηρεσιών και εναλλακτικές μορφές τουρισμού, Αερομεταφορές: Αεροπορική εταιρεία / Αεροδρόμιο / Υπηρεσίες, Διαχείριση εισερχόμενου – εξερχόμενου τουρισμού / Οργανωμένο ταξίδι (πακέτο) / Επαγγελματικός τουρισμός / Ταξιδιωτικές τυπικότητες, Συστήματα λειτουργίας γραφείων (Front/Back Office)

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/>