



ΕΚεΠις

ΕΘΝΙΚΟ ΚΕΝΤΡΟ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΗΣ
ΣΥΝΕΧΙΖΟΜΕΝΗΣ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΗΣ ΚΑΤΑΡΤΙΣΗΣ

Κωνσταντινουπόλεως 49, 118 55 Αθήνα
Τηλ.: 210 3403200, Fax: 210 3403270
email: info@ekepis.gr, www.ekepis.gr

ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΜΕΝΟ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΟ ΠΕΡΙΓΡΑΜΜΑ

ΣΤΕΛΕΧΟΣ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΩΝ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ



ΥΠΟΥΡΓΕΙΟ ΑΠΑΣΧΟΛΗΣΗΣ
ΚΑΙ ΚΟΙΝΩΝΙΚΗΣ ΠΡΟΣΤΑΣΙΑΣ



Ε.Π. «ΑΠΑΣΧΟΛΗΣΗ ΚΑΙ
ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΗ ΚΑΤΑΡΤΙΣΗ»

Συγχρηματοδότηση κατά 75% από το ΕΚΤ



ΕΥΡΩΠΑΪΚΗ ΕΝΩΣΗ
ΕΥΡΩΠΑΪΚΟ ΚΟΙΝΩΝΙΚΟ ΤΑΜΕΙΟ

ΠΙΝΑΚΑΣ ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΩΝ

ΣΥΝΟΨΗ	4
ΕΙΣΑΓΩΓΗ	10
ΕΝΟΤΗΤΑ Α: «ΤΙΤΛΟΣ ΚΑΙ ΟΡΙΣΜΟΣ ΤΟΥ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΟΣ Η/ ΚΑΙ ΕΙΔΙΚΟΤΗΤΑΣ»	12
A.1 Προτεινόμενος Γενικός Τίτλος του Επαγγέλματος ή/και της ειδικότητας/των	12
A.2 Ορισμός του Επαγγέλματος ή/και της ειδικότητας	12
A.2.1. Γενική Περιγραφή του περιεχομένου και σκοπός του Επαγγέλματος ή/και της ειδικότητας.....	12
A.3 Αντιστοίχιση με το ισχύον Σύστημα Ταξινόμησης Επαγγελμάτων, σε τετραψήφια ανάλυση και με το ισχύον Σύστημα Ταξινόμησης Κλάδων Οικονομίας, σε τουλάχιστον διψήφια ανάλυση	12
A.3.1 Αντιστοίχιση με ΣΤΕΠ 92.....	13
A.3.2 Αντιστοίχιση με ΣΤΑΚΟΔ.....	13
A.4 Ιστορική εξέλιξη του Επαγγέλματος ή/και της ειδικότητας.....	13
A.4.1 Ιστορική αναδρομή και εξέλιξη του επαγγέλματος ή και της ειδικότητας	13
A.4.2 Ισχύον νομοθετικό πλαίσιο	13
A.5 Αναπτυξιακή δυναμική της οικονομίας /δυναμική του επαγγέλματος ή/ και ειδικότητας	15
A.5.1 Γενική περιγραφή των τάσεων μεγέθυνσης που διαγράφουν στην ελληνική αγορά οι κλάδοι στους οποίους εντάσσονται οι απασχολούμενοι στο συγκεκριμένο επάγγελμα ή/ και ειδικότητα	15
A.5.2 Είδος επιχειρήσεων όπου εμφανίζεται κατά κύριο το επάγγελμα και αναπτυξιακή δυναμική του επαγγέλματος/ή και της ειδικότητας.....	20
A.6 Απασχόληση, τάσεις-προοπτικές.....	18
A.6.1 Περιγραφή υπάρχουσας κατάστασης της απασχόλησης	21
A.6.2 Τάσεις	22
A.6.3 Προοπτικές.....	22
A.7 Υφιστάμενες μορφές άσκησης του επαγγέλματος ή /και της ειδικότητας, τάσεις εξέλιξης	22
A.7.1 Υφιστάμενες ειδικεύσεις/κατευθύνσεις του επαγγέλματος ή/και της ειδικότητας	22
A.7.2 Τάσεις εξέλιξης των πιο δυναμικών και πολυπληθών ειδικεύσεων	22
A.8 Ποσοτικά και ποιοτικά χαρακτηριστικά του ανθρώπινου δυναμικού που δραστηριοποιείται στο επάγγελμα/ειδικότητα	23
A.9 Συνδικαλιστικές ή επιστημονικές οργανώσεις σχετικές με το επάγγελμα/ειδικότητα, έντυπα ή άλλα μέσα πληροφόρησης ή άλλες πηγές.....	23
A.9.1 Συνδικαλιστικές-επαγγελματικές ή επιστημονικές οργανώσεις σχετικές με το επάγγελμα/ειδικότητα	23
A.9.2 Έντυπα και άλλα μέσα πληροφόρησης	23
A.9.3 Άλλες πηγές πληροφόρησης	24
A.10 Τυπικές ή θεσμικές προϋποθέσεις για την άσκηση του επαγγέλματος/ειδικότητας.....	25
A.10.1 Άδειες λειτουργίας	25
A.10.2 Άδειες εργασίας.....	25
A.10.3 Άλλες προϋποθέσεις άσκησης επαγγ. ή/και ειδικότητας	25
A.11 Τίτλοι και θέσεις-διαβαθμίσεις στην επαγγελματική ιεραρχία	26
A.11.1 Τίτλοι και θέσεις- διαβαθμίσεις επαγγελματικής ιεραρχίας	26
A.12 Συνθήκες εργασίας (συμπεριλαμβανομένων υγιεινής και ασφάλειας).....	26
A.13 Δυνατότητες απασχόλησης για άτομα με αναπηρίες	26
ΕΝΟΤΗΤΑ Β: «ΑΝΑΛΥΣΗ ΤΟΥ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΟΣ Η/ ΚΑΙ ΕΙΔΙΚΟΤΗΤΑΣ – ΠΡΟΔΙΑΓΡΑΦΕΣ»	27
B.1 ΚΥΡΙΕΣ ΚΑΙ ΕΠΙΜΕΡΟΥΣ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΕΣ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΕΣ, ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΕΣ ΕΡΓΑΣΙΕΣ	27
B.2 ΚΡΙΤΗΡΙΑ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΗΣ ΑΝΤΑΠΟΚΡΙΣΗΣ, ΕΥΡΟΣ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ.....	32
ΕΝΟΤΗΤΑ Γ: «ΑΠΑΡΑΙΤΗΤΕΣ ΓΝΩΣΕΙΣ, ΔΕΞΙΟΤΗΤΕΣ ΚΑΙ ΙΚΑΝΟΤΗΤΕΣ»	40
Γ.1 ΓΝΩΣΕΙΣ.....	40
Γ.2 ΔΕΞΙΟΤΗΤΕΣ & ΙΚΑΝΟΤΗΤΕΣ.....	52

ΕΝΟΤΗΤΑ Δ: «ΠΡΟΤΕΙΝΟΜΕΝΕΣ ΔΙΑΔΡΟΜΕΣ ΓΙΑ ΤΗΝ ΑΠΟΚΤΗΣΗ ΤΩΝ ΑΠΑΙΤΟΥΜΕΝΩΝ ΠΡΟΣΟΝΤΩΝ».....	66
ΕΝΟΤΗΤΑ Ε: «ΕΝΔΕΙΚΤΙΚΟΙ ΤΡΟΠΟΙ ΚΑΙ ΜΕΘΟΔΟΛΟΓΙΑ ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗΣ ΤΩΝ ΑΠΑΙΤΟΥΜΕΝΩΝ ΓΝΩΣΕΩΝ, ΔΕΞΙΟΤΗΤΩΝ ΚΑΙ ΙΚΑΝΟΤΗΤΩΝ»	67
Ε.1 ΓΝΩΣΕΙΣ ΣΕ ΕΠΙΠΕΔΟ ΕΠΙΜΕΡΟΥΣ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΩΝ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΩΝ	67
Ε.2 ΔΕΞΙΟΤΗΤΕΣ ΣΕ ΕΠΙΠΕΔΟ ΕΠΙΜΕΡΟΥΣ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΩΝ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΩΝ	71
Ε.3 ΙΚΑΝΟΤΗΤΕΣ ΣΕ ΕΠΙΠΕΔΟ ΕΠΙΜΕΡΟΥΣ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΩΝ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΩΝ.....	75

ΣΥΝΟΨΗ

Η παρούσα μελέτη αφορά στην ανάπτυξη του επαγγελματικού περιγράμματος του «Στελέχους Διοίκησης Τουριστικών Επιχειρήσεων». Ως Στέλεχος Διοίκησης Τουριστικών Επιχειρήσεων ορίζεται ο επαγγελματίας που παρέχει υποστηρικτική διοικητική εργασία σε τουριστικές επιχειρήσεις. **Επειδή στο συγκεκριμένο επάγγελμα δεν υπάρχουν διαβαθμίσεις που να αποτελούν και ξεχωριστούς τίτλους εργασίας, σημειώνεται ότι το περίγραμμα που αναπτύσσεται στην παρούσα 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.**

Την ανάπτυξη του επαγγελματικού περιγράμματος του «Στελέχους Διοίκησης Τουριστικών Επιχειρήσεων» ανέλαβε ο ΣΕΒ μέσω του IOBE. Για το σκοπό αυτό συστάθηκε ομάδα εργασίας στην οποία συμμετείχαν εκπρόσωποι των εργαζομένων και εργοδοτών στο συγκεκριμένο επάγγελμα αναλαμβάνοντας το ρόλο των εμπειρογνομόνων, και επιστημονικά στελέχη του φορέα. Συγκεκριμένα στην ομάδα ανάπτυξης του επαγγελματικού περιγράμματος συμμετείχαν οι κ.κ.: Καραγιάννης Κων/νος, Ανυφαντή Άννα και Ψάλτης Δημήτριος.

ABSTRACT

The present study concerns the development of the occupational profile of the “Administrative Employee of Tourist Enterprises”. As “Administrative Employee of Tourist Enterprises” is defined the person who supports the overall management and marketing procedures of the tourist enterprises. The occupational profile which is developed in the present study concerns only the middle level Administrative Employee of Tourist Enterprises who support the the overall management and marketing procedures of the tourist enterprises and, by no means, are responsible for the above activities by themselves.

The specific occupational profile development was undertaken by the FOUNDATION FOR ECONOMIC & INDUSTRIAL RESEARCH (IOBE). In this framework, a group of experts was formed where representatives from the employees’ and employers’ organisations participated as experts, together with the scientific staff of the organization. In particular, Anyfanti Anna and Psaltis Dimitrios, participated as experts and completed the occupational description questionnaire which was developed by the scientific experts. The final synthesis of the occupational profile was conducted by Costas Karayiannis and the result is this final output. It is important to point out that in the final phase, the representatives of employers and employees gave feedback regarding the developed occupational profile.

ΤΙΤΛΟΣ ΚΑΙ ΟΡΙΣΜΟΣ ΤΟΥ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΟΣ

Τίτλος: «Στέλεχος Διοίκησης Τουριστικών Επιχειρήσεων»

Ορισμός: Ως Στέλεχος Διοίκησης Τουριστικών Επιχειρήσεων ορίζεται ο εργαζόμενος που κατέχει τις απαραίτητες γνώσεις, ικανότητες και δεξιότητες ώστε να παρέχει υποστηρικτική διοικητική εργασία στο διοικητικό τομέα του συνόλου μίας τουριστικής επιχείρησης η οποία εφαρμόζει σύγχρονες μεθόδους και πρακτικές στον προγραμματισμό, οργάνωση, διεύθυνση και έλεγχο.

ΑΝΑΛΥΣΗ ΤΟΥ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΟΣ/ ΕΙΔΙΚΟΤΗΤΑΣ – ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΕΣ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΕΣ ΚΑΙ ΕΡΓΑΣΙΕΣ

Συγκεντρωτική Παρουσίαση Κύριων και Επιμέρους Επαγγελματικών Λειτουργιών και Εργασιών του Περιγράμματος

ΒΑΣΙΚΟ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑ

ΚΕΛ 1: Υποστηρίζει την ανάπτυξη και εφαρμογή του επιχειρησιακού σχεδιασμού και την επίτευξη των στρατηγικών στόχων της τουριστικής επιχείρησης

ΕΕΛ 1.1: Συμμετέχει στη διερεύνηση των τάσεων και εξελίξεων σχετικά με την προσφορά και ζήτηση στον τομέα λειτουργίας της τουριστικής επιχείρησης

ΕΕ1.1.1 Συμμετέχει στην ανάλυση των παραγόντων διαμόρφωσης της τουριστικής προσφοράς και ζήτησης σε διεθνές, εθνικό και τοπικό επίπεδο με βάση οδηγίες της επιχείρησης

ΕΕ1.1.2 Συμμετέχει στην έρευνα αγοράς για τις ανάγκες και επιθυμίες των πελατών, που διενεργεί η επιχείρηση με βάση οδηγίες της επιχείρησης

ΕΕ1.1.3 Παρακολουθεί και ενημερώνεται για νέα προϊόντα και υπηρεσίες στον τομέα του τουρισμού μέσω εντύπων και πληροφοριακών πηγών

ΕΕΛ 1.2: Συμμετέχει στον σχεδιασμό νέων προϊόντων και υπηρεσιών

ΕΕ1.2.1 Συνθέτει πληροφορίες σχετικά με την παραγωγή νέων προϊόντων και υπηρεσιών

ΕΕ1.2.2 Διερευνά το κόστος παραγωγής/παροχής των νέων προϊόντων/υπηρεσιών

ΕΕ1.2.3 Προτείνει νέα προϊόντα και υπηρεσίες

ΕΕΛ 1.3: Συμμετέχει στις διαδικασίες παρακολούθησης της πορείας των επιχειρησιακών δεικτών

ΕΕ1.3.1 Λαμβάνει ενημέρωση από το αρμόδιο στέλεχος για τους επιχειρησιακούς στόχους της επιχείρησης

ΕΕ1.3.2 Παρακολουθεί την πορεία των δεικτών της επιχείρησης και τους συσχετίζει με τους αρχικώς τεθέντες

ΕΕ1.3.3 Ενημερώνει τα αρμόδια πρόσωπα σχετικά με τις αποκλίσεις από τους αρχικούς στόχους

ΚΕΛ 2: Υποστηρίζει τη διοικητική λειτουργία της τουριστικής επιχείρησης

ΕΕΛ 2.1: Υποστηρίζει τη Διοίκηση του Ανθρώπινου Δυναμικού της Τουριστικής Επιχείρησης

ΕΕ2.1.1 Συντονίζει της διαδικασίες Εύρεσης και Πρόσληψης του Προσωπικού με βάση οδηγίες της επιχείρησης

ΕΕ2.1.2 Συντονίζει τις διαδικασίες Εκπαίδευσης του Προσωπικού με βάση οδηγίες της επιχείρησης

ΕΕ2.1.3 Μεριμνά για την τήρηση των μέτρων υγιεινής και ασφάλειας

ΕΕΛ 2.2: Υποστηρίζει την εφαρμογή του οικονομικού προγραμματισμού της τουριστικής επιχείρησης

- ΕΕ2.2.1** Λαμβάνει ενημέρωση σχετικά με τις πωλήσεις
- ΕΕ2.2.2** Λαμβάνει ενημέρωση σχετικά με τα έξοδα
- ΕΕ2.2.3** Συντάσσει ενδιάμεσες οικονομικές αναφορές

ΕΕΛ 2.3: Μεριμνά για την πληροφοριακή υποδομή των χώρων εργασίας αλλά και παροχής ανάλογων υπηρεσιών στους πελάτες.

- ΕΕ2.3.1** Μεριμνά για την προμήθεια και τακτική συντήρηση Hardware της επιχείρησης
- ΕΕ2.3.2** Μεριμνά για την προμήθεια και συντήρηση των προγραμμάτων γενικών και ειδικών που είναι απαραίτητα για την εσωτερική και εξωτερική επικοινωνία και την συλλογή πληροφοριών.
- ΕΕ2.3.3** Εξασφαλίζει και διατηρεί αποκλειστική θέση με επαρκή μηχανογραφικό εξοπλισμό για αποκλειστική χρήση από τον πελάτη.

ΚΕΛ 3: Υποστηρίζει την εφαρμογή των προωθητικών δραστηριοτήτων της τουριστικής επιχείρησης

ΕΕΛ 3.1: Υποστηρίζει την εφαρμογή του σχεδίου διαφήμισης της τουριστικής επιχείρησης

- ΕΕ3.1.1** Συντονίζει και παρακολουθεί τις διαδικασίες δημιουργίας του έντυπου και ηλεκτρονικού διαφημιστικού υλικού της τουριστικής επιχείρησης
- ΕΕ3.1.2** Συντονίζει και παρακολουθεί τις διαδικασίες συμμετοχής της τουριστικής επιχείρησης σε κλαδικές εκθέσεις του εσωτερικού και του εξωτερικού
- ΕΕ3.1.3** Συντονίζει και παρακολουθεί της διαδικασίες για την καταχώρηση διαφημίσεων της τουριστικής επιχείρησης στον έντυπο και ηλεκτρονικό τύπο

ΕΕΛ 3.2: Υποστηρίζει την εφαρμογή του σχεδίου προώθησης των πωλήσεων της τουριστικής επιχείρησης

- ΕΕ3.2.1** Συντονίζει και παρακολουθεί τις διαδικασίες δημιουργίας του άμεσου ταχυδρομικού υλικού πωλήσεων (μπροσούρες, έντυπα κτλ.) στις ομάδες στόχους
- ΕΕ3.2.2** Μεριμνά για τη διανομή του άμεσου ταχυδρομικού υλικού πωλήσεων
- ΕΕ3.2.3** Μεριμνά για την ενημέρωση των ομάδων στόχων και των καναλιών διανομής για τις ειδικές προσφορές

ΕΕΛ 3.3: Υποστηρίζει την εφαρμογή του σχεδίου επικοινωνίας και δημοσίων σχέσεων της τουριστικής επιχείρησης

- ΕΕ3.3.1** Συντονίζει τη διοργάνωση συνεντεύξεων τύπου με βάση οδηγίες της επιχείρησης
- ΕΕ3.3.2** Αποστέλλει δελτία τύπου στους αποδέκτες τους
- ΕΕ3.3.3** Συντονίζει τη διοργάνωση εκδηλώσεων δημοσίων σχέσεων με βάση οδηγίες της επιχείρησης

ΑΠΑΡΑΙΤΗΤΕΣ ΓΝΩΣΕΙΣ, ΔΕΞΙΟΤΗΤΕΣ ΚΑΙ ΙΚΑΝΟΤΗΤΕΣ

Συγκεντρωτική Παρουσίαση των Γνώσεων, Δεξιοτήτων και Ικανοτήτων του Περιγράμματος **ΒΑΣΙΚΟ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑ**

ΓΕΝΙΚΕΣ ΓΝΩΣΕΙΣ

- ☐ Ελληνική Γλώσσα
- ☐ Η/Υ
- ☐ Ξένη Γλώσσα
- ☐ Βασικά Μαθηματικά

ΒΑΣΙΚΕΣ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΕΣ ΓΝΩΣΕΙΣ

- ☐ 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

ΕΙΔΙΚΕΣ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΕΣ ΓΝΩΣΕΙΣ

- ☐ Στοιχεία Τουριστικής Οικονομίας
- ☐ Στοιχεία Τουριστικής Κοινωνιολογίας
- ☐ Στοιχεία Τουριστικής Πολιτικής
- ☐ Στοιχεία Τουριστικού Μάρκετινγκ
- ☐ Στοιχεία Τουριστικής Ψυχολογίας
- ☐ Στοιχεία Τουριστικής Γεωγραφίας
- ☐ Στοιχεία Τουριστικής Νομοθεσίας
- ☐ Στοιχεία Διοίκησης Τουριστικών Επιχειρήσεων
- ☐ Τεχνικές Εύρεσης/Πρόσληψης Ανθρώπινου Δυναμικού Τουριστικών Επιχειρήσεων
- ☐ Τεχνικές Οργάνωσης και Υλοποίησης Σεμιναρίων
- ☐ Συντήρηση-Έλεγχος Τουριστικών Επιχειρήσεων
- ☐ Στοιχεία Τουριστικού Μάρκετινγκ - Τεχνικές Προώθησης Πωλήσεων Τουριστικών Προϊόντων και Υπηρεσιών
- ☐ Στοιχεία Τουριστικού Μάρκετινγκ – Δημόσιες Σχέσεις στον Τουρισμό – Οργάνωση Εκδηλώσεων.
- ☐ Επιχειρησιακές Επικοινωνίες Τουριστικών Επιχ/σεων

ΔΕΞΙΟΤΗΤΕΣ

- ☐ **Κριτική σκέψη:** Χρησιμοποιεί τη λογική για να εκτίμηση τις ανάγκες του πελάτη σε σχέση με τους κανόνες προσφορών-πωλήσεων που ακολουθεί η επιχείρηση
- ☐ **Πρωτοβουλία:** κατανόηση του πλαισίου και αξιοποίηση ευκαιριών για επίτευξη στόχων
- ☐ **Επικοινωνία:** Ακούει και κατανοεί τους άλλους, διαβάζει και κατανοεί γραπτές πληροφορίες, εκφράζεται ξεκάθαρα χρησιμοποιώντας το γραπτό ή προφορικό λόγο
- ☐ **Ενεργός ακρόαση:** Κατανοεί τα κρίσιμα σημεία της επικοινωνίας ζητώντας ευγενώς διευκρινήσεις όπου αυτές χρειάζονται
- ☐ **Αξιολόγηση:** Προσδιορίζει τα μέτρα ή τους δείκτες της απόδοσης και τις ενέργειες που πρέπει να ληφθούν για να βελτιώσει ή να διορθώσει την απόδοση, σχετικά με τους στόχους του συστήματος.

- ❑ **Ευαισθησία προβλήματος:** Η δυνατότητα να αναγνωρίζει πότε κάτι είναι λάθος ή είναι πιθανό να πάει στραβά. Δεν περιλαμβάνει την επίλυση του προβλήματος, αλλά μόνο την αναγνώρισή του
- ❑ **Συντονισμός** - ενέργειες ρύθμισης σε σχέση με άλλες τις ενέργειες.
- ❑ **Διάγνωση** των Συνθηκών Εσωτερικού Χώρου
- ❑ **Αριθμητική δεξιότητα** – να χρησιμοποιεί τα μαθηματικά για να λύνει προβλήματα
- ❑ **Λειτουργία και έλεγχος** – να ελέγχει τις διαδικασίες του εξοπλισμού ή των συστημάτων.
- ❑ **Οργανωτικότητα** - οργάνωση και δόμηση της δουλειάς για αποτελεσματική επίδοση και επίτευξη των στόχων.

ΙΚΑΝΟΤΗΤΕΣ

- ❑ **Συμπερασματική σκέψη:** Η ικανότητα του να εφαρμόζει γενικούς κανόνες σε συγκεκριμένα θέματα για να δώσει απαντήσεις που έχουν νόημα
- ❑ **Τακτοποίηση πληροφοριών:** Η ικανότητα να τακτοποιεί / ταξινομεί δραστηριότητες σε μια συγκεκριμένη σειρά ή διάταξη σύμφωνα με ένα συγκεκριμένο κανόνα ή ομάδα κανόνων
- ❑ **Επιλεκτική προσοχή:** Η ικανότητα να επικεντρωθεί σε έναν στόχο για μια χρονική περίοδο χωρίς να αποσπαστεί.
- ❑ **Κατανομή χρόνου:** Η ικανότητα να μετατοπίζεται μεταξύ δύο ή περισσότερων δραστηριοτήτων ή πηγών πληροφορίας
- ❑ **Μαθηματική ικανότητα** - η ικανότητα να προσθέσει, να αφαιρέσει, να πολλαπλασιάσει, ή να διαιρέσει γρήγορα και σωστά

ΠΡΟΤΕΙΝΟΜΕΝΕΣ ΔΙΑΔΡΟΜΕΣ ΓΙΑ ΤΗΝ ΑΠΟΚΤΗΣΗ ΤΩΝ ΑΠΑΙΤΟΥΜΕΝΩΝ ΠΡΟΣΟΝΤΩΝ

ΕΠΑΓΓΕΛΜΑ:	ΔΙΑΔΡΟΜΕΣ	
ΣΤΕΛΕΧΟΣ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΩΝ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ	1 ^η Διαδρομή	Υποχρεωτική εκπαίδευση → ΕΠΑΛ ή ΕΠΑΣ αντίστοιχης ειδικότητας → Προϋπηρεσία 3 ετών
	2 ^η Διαδρομή	Υποχρεωτική εκπαίδευση → Λύκειο → ΙΕΚ → Προϋπηρεσία 1 έτους (περιλαμβανομένης της εξάμηνης πρακτικής άσκησης)
	3 ^η Διαδρομή	Υποχρεωτική εκπαίδευση → Λύκειο → ΣΕΚ τουλ. 100 ΩΡΩΝ στην αντίστοιχη ειδικότητα (ΚΕΚ) → Προϋπηρεσία 5 ετών

Επειδή για την άσκηση του επαγγέλματος δεν απαιτούνται άδειες, οι παραπάνω διαδρομές είναι ενδεικτικές και έχουν αντληθεί από τη συνήθη πρακτική που εφαρμόζεται στον συγκεκριμένο επαγγελματικό χώρο.

ΕΝΔΕΙΚΤΙΚΟΙ ΤΡΟΠΟΙ ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗΣ ΤΩΝ ΑΠΑΙΤΟΥΜΕΝΩΝ ΓΝΩΣΕΩΝ, ΔΕΞΙΟΤΗΤΩΝ ΚΑΙ ΙΚΑΝΟΤΗΤΩΝ

Οι τρόποι αξιολόγησης των Γνώσεων, Δεξιοτήτων και Ικανοτήτων είναι διαφορετικοί και ποικίλοι και μπορεί σε κάθε περίπτωση να υπάρχουν πολλαπλές επιλογές εξέτασης ανάλογα με την κάθε περίπτωση και ανάγκες του κάθε εξεταζόμενου.

Στους τρόπους αξιολόγησης περιλαμβάνονται:

- ❑ ΓΡΑΠΤΕΣ ΕΞΕΤΑΣΕΙΣ
- ❑ ΠΡΟΦΟΡΙΚΕΣ ΕΞΕΤΑΣΕΙΣ
- ❑ ΤΕΣΤ ΠΟΛΛΑΠΛΩΝ ΑΠΑΝΤΗΣΕΩΝ
- ❑ ΕΚΠΟΝΗΣΗ ΕΡΓΑΣΙΩΝ
- ❑ ΣΥΝΕΝΤΕΥΞΗ
- ❑ ΠΑΡΑΤΗΡΗΣΗ ΕΚΤΕΛΕΣΗΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ
- ❑ ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ ΤΕΧΝΙΚΩΝ ΔΕΞΙΟΤΗΤΩΝ

Αναλυτικότερη παρουσίαση των ενδεικτικών τρόπων αξιολόγησης των Γνώσεων, Δεξιοτήτων και Ικανοτήτων παρατίθεται στην ενότητα Ε.

ΕΙΣΑΓΩΓΗ

Οι κοινωνικοί συνομιλητές ΣΕΒ, ΓΣΕΕ, ΕΣΕΕ και ΓΣΕΒΕΕ σε σύμπραξη με τα ερευνητικά ή εκπαιδευτικά τους κέντρα IOBE, ΚΕΚ ΙΝΕ/ΓΣΕΕ, ΚΕΚ ΓΣΕΒΕΕ και ΚΑΕΛΕ ανέλαβαν από το ΕΚΕΠΙΣ να αναπτύξουν 55 επαγγελματικά περιγράμματα μεταξύ των οποίων και το επαγγελματικό περίγραμμα του **«Στελέχους Διοίκησης Τουριστικών Επιχειρήσεων»** στο οποίο αναφέρεται η έκθεση αυτή.

Η συνεργασία των αναδόχων φορέων αποβλέπει στην ανάπτυξη και πιστοποίηση «Επαγγελματικών Περιγραμμάτων», στο πλαίσιο της Δια βίου Εκπαίδευσης και Κατάρτισης και αποτελεί απαραίτητο βήμα για τη λειτουργία του Εθνικού Συστήματος Σύνδεσης της Επαγγελματικής Εκπαίδευσης και Κατάρτισης με την Απασχόληση (ΕΣΣΕΕΚΑ).

Με αυτή τη συνεργασία των Κοινωνικών Συνομιλητών επιδιώκεται η ουσιαστική σύνδεση της επαγγελματικής εκπαίδευσης και κατάρτισης με τις ανάγκες των εργαζόμενων και των επιχειρήσεων και γενικότερα της ελληνικής οικονομίας και κοινωνίας.

Η ανάπτυξη του επαγγελματικού περιγράμματος του **«Στελέχους Διοίκησης Τουριστικών Επιχειρήσεων»** έγινε υπό το συντονισμό του IOBE. Υπεύθυνος έργου από την πλευρά του IOBE ήταν ο Παναγιώτης Πολίτης, Επιστημονικός Διευθυντής του IOBE. Συστάθηκε ομάδα εργασίας στη οποία συμμετείχαν εκπρόσωποι των εργαζομένων και εργοδοτών στο συγκεκριμένο επάγγελμα αναλαμβάνοντας το ρόλο των εμπειρογνομόνων. Ως εμπειρογνώμονες στην ομάδα ανάπτυξης του επαγγελματικού περιγράμματος συμμετείχαν οι κ.κ: Ανυφαντή Άννα και Ψάλτης Δημήτρης. Συντονιστής της ομάδας ανάπτυξης του επαγγελματικού περιγράμματος ήταν ο κ. Καραγιάννης Κώστας.

Το μεθοδολογικό πλαίσιο στο οποίο βασίστηκε η παρούσα μελέτη προσδιορίζεται από τη ευρωπαϊκή και διεθνή βιβλιογραφία αναφορικά με τη μεθοδολογία ανάπτυξης επαγγελματικών περιγραμμάτων και τα αντίστοιχα διεθνή επαγγελματικά περιγράμματα και αναπτύχθηκε βάσει συγκεκριμένων προδιαγραφών, όπως αυτές προσδιορίζονται στην ΚΥΑ [110998/ 08.05.06 (ΦΕΚ 566Β')] για την πιστοποίηση των επαγγελματικών περιγραμμάτων και εξειδικεύονται στους παρακάτω άξονες:

Ενότητα Α: Τίτλος και ορισμός του επαγγέλματος / ειδικότητας.

Ενότητα Β: Ανάλυση του επαγγέλματος / ειδικότητας - «προδιαγραφές».

Ενότητα Γ: Απαραίτητες γνώσεις, δεξιότητες, ικανότητες για την άσκηση του επαγγέλματος/ ειδικότητα.

Ενότητα Δ: Προτεινόμενες διαδρομές για την απόκτηση των απαιτούμενων προσόντων.

Ενότητα Ε: Ενδεικτικοί τρόποι αξιολόγησης των απαιτούμενων Γνώσεων, Δεξιοτήτων και Ικανοτήτων.

Αξιοποιήθηκαν οι παρακάτω μέθοδοι συλλογής πληροφοριών για το επάγγελμα με βάση τις επιστημονικές προδιαγραφές και τη μέθοδο που διαμόρφωσε ειδική επιστημονική επιτροπή την οποία αποτέλεσαν οι Δημουλάς Κων/νος (Υπεύθυνος), Βαρβιτσιώτη Ρένα, Σπηλιώτη Χριστίνα και Τολίδης Γιάννης:

- **Η βιβλιογραφική έρευνα γραφείου**, για την επισκόπηση της σχετικής με το επάγγελμα βιβλιογραφίας σε εθνικό και διεθνές επίπεδο (κλαδικές μελέτες και επαγγελματικές μονογραφίες), τη συγκέντρωση και ανάλυση στατιστικών δεδομένων της Εθνικής Στατιστικής Υπηρεσίας και των στοιχείων που διαθέτουν οι επαγγελματικές και επιστημονικές ενώσεις του επαγγέλματος.
- Μια παραλλαγή της **μεθόδου Delphi** με βάση ερωτηματολόγιο που συνέταξε η επιστημονική επιτροπή της ένωσης των φορέων. Βάσει του ερωτηματολογίου, η ανάλυση του επαγγέλματος έγινε σε 4 επίπεδα:
 - Κύριες Επαγγελματικές Λειτουργίες
 - Επιμέρους Επαγγελματικές Λειτουργίες (Επαγγελματικές Δραστηριότητες)
 - Επαγγελματικές Εργασίες
 - Γνώσεις, Δεξιότητες, Ικανότητες

- **Οι συνεντεύξεις με κατόχους θέσεων εργασίας** βάσει οδηγού συνέντευξης με προεπιλεγμένους άξονες που συνέταξε η επιστημονική επιτροπή της ένωσης των φορέων.
- **Διαδικασίες ανασκόπησης και ανάδρασης** με τις επαγγελματικές οργανώσεις των εργαζομένων και των εργοδοτών κατά τη διάρκεια εκπόνησης της μελέτης.

Η τελική σύνθεση του εν λόγω Επαγγελματικού Περιγράμματος πραγματοποιήθηκε από το συντονιστή της ομάδας ανάπτυξης του επαγγελματικού περιγράμματος κ. Καραγιάννης Κώστας, υπό την εποπτεία των επιστημονικών στελεχών του IOBE σε τρεις φάσεις από τις οποίες και προέκυψε το τελικό παραδοτέο.

Τη συνολική ευθύνη του έργου των 55 επαγγελματικών περιγραμμάτων είχε η Ομάδα Πλοήγησης που συγκροτήθηκε από τους Αναδόχους φορείς και αποτελείται από τους εξής:

<u>Φορέας</u>	<u>Επώνυμο</u>	<u>Όνομα</u>
ΚΕΚ- ΙΝΕ/ΓΣΕΕ	Βαρβιτσιώτη	Ρένα
IOBE	Τορτοπίδης	Αντώνης
ΚΕΚ ΓΣΕΒΕΕ	Λιντζέρης	Παρασκευάς
ΚΑΕΛΕ	Κόνσολας	Αντώνης
ΓΣΕΕ	Παπαδόγαμβρος	Βασίλης
ΣΕΒ	Παπαγιάννη	Ιωάννα
ΓΣΕΒΕΕ	Αυλωνίτου	Αναστασία
ΕΣΕΕ	Κόνσολας	Αντώνης

Τον επιστημονικό συντονισμό του συνολικού έργου ανάπτυξης των 55 επαγγελματικών περιγραμμάτων είχε επιστημονική επιτροπή στην οποία συμμετείχαν οι εξής:

- Δημουλάς Κώστας
- Σπηλιώτη Χριστίνα
- Βαρβιτσιώτη Ρένα
- Κόνσολας Αντώνης
- Τολίδης Γιάννης
- Τορτοπίδης Αντώνης

ΕΝΟΤΗΤΑ Α: «ΤΙΤΛΟΣ ΚΑΙ ΟΡΙΣΜΟΣ ΤΟΥ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΟΣ Η/ ΚΑΙ ΕΙΔΙΚΟΤΗΤΑΣ»

Α.1 Προτεινόμενος Γενικός Τίτλος του Επαγγέλματος ή/και της ειδικότητας/των

Στην παράγραφο Α.5.2 παρακάτω παρουσιάζονται τα είδη των επιχειρήσεων στα οποία συναντάται το εν λόγω επάγγελμα. Τα κυριότερα είδη από αυτές είναι τα Ξενοδοχεία και τα τουριστικά Γραφεία. Στην επιχειρησιακή πρακτική, τα Στελέχη αυτών των επιχειρήσεων ταυτίζονται – εκτός των Γενικών Διευθυντών που προέρχονται κυρίως από κάποιο τμήμα της επιχείρησης - με επαγγελματίες ανώτερης ιεραρχικής βαθμίδας οι οποίοι απασχολούνται κυρίως ως επικεφαλής τμημάτων (π.χ. για τα ξενοδοχεία ως στέλεχος προσδιορίζεται ενδεικτικά ο Προϊστάμενος της Υποδοχής, ενώ για τα τουριστικά Γραφεία ο Υπεύθυνος Οργανωμένου Τουρισμού). Με σκοπό τη διαφοροποίηση του υπό εξέταση επαγγέλματος (βλ. Α.2.1. παρακάτω) από τα επαγγέλματα που ασκούνται στα διάφορα τμήματα των τουριστικών επιχειρήσεων ο προτεινόμενος Γενικός Τίτλος του Επαγγέλματος είναι «Στέλεχος Διοίκησης Τουριστικών Επιχειρήσεων».

Α.2 Ορισμός του Επαγγέλματος ή/και της ειδικότητας

Α.2.1. Γενική Περιγραφή του περιεχομένου και σκοπός του Επαγγέλματος ή/και της ειδικότητας

Ως Στέλεχος Διοίκησης Τουριστικών Επιχειρήσεων ορίζεται ο εργαζόμενος που κατέχει τις απαραίτητες οριζόντιες γνώσεις, ικανότητες και δεξιότητες ώστε να παρέχει υποστηρικτική διοικητική εργασία στο διοικητικό τομέα του συνόλου της τουριστικής επιχείρησης/φορέα/οργανισμού που εφαρμόζει σύγχρονες μεθόδους και πρακτικές στον προγραμματισμό, οργάνωση, διεύθυνση και έλεγχο.

Ειδικότερα, το Στέλεχος Διοίκησης Τουριστικών Επιχειρήσεων:

- ❑ Υποστηρίζει τη διοίκηση για την επίτευξη των στόχων της τουριστικής επιχείρησης.
- ❑ Υποστηρίζει την εφαρμογή επιστημονικών και διοικητικών μεθόδων και πρακτικών στην παραγωγή, διανομή και προώθηση τουριστικών προϊόντων.
- ❑ Υποστηρίζει τον οικονομικό προγραμματισμό και την οικονομική δραστηριότητα της τουριστικής επιχείρησης.
- ❑ Υποστηρίζει τη διοίκηση των ανθρωπίνων πόρων της τουριστικής επιχείρησης.
- ❑ Είναι γνώστης των σύγχρονων εφαρμογών Η/Υ στον τουρισμό, γενικά.

Επειδή στο συγκεκριμένο επάγγελμα δεν υπάρχουν διαβαθμίσεις που να αποτελούν και ξεχωριστούς τίτλους εργασίας, σημειώνεται ότι το περίγραμμα που αναπτύσσεται στην παρούσα 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, οι οποίες αναφέρονται στην προηγούμενη παράγραφο.

Σ' αυτό το σημείο θα ήταν χρήσιμο να αναφέρουμε ότι το σύνολο των ΚΕΛ, ΕΕΛ και ΕΕ που καταγράφονται μπορούν να εφαρμοστούν πρακτικά σε μικρού ή μεσαίου μεγέθους τουριστικές επιχειρήσεις. Στις μεγαλύτερες επιχειρήσεις του τουριστικού τομέα (με τον ανάλογο όγκο εργασιών), το Στέλεχος Διοίκησης Τουριστικών Επιχειρήσεων εκτιμάται ότι θα ασκεί ορισμένες από τις ΚΕΛ, ΕΕΛ και ΕΕ, ανάλογα με το τμήμα στο οποίο θα απασχολείται. Σε κάθε περίπτωση, ο συγκεκριμένος επαγγελματίας θα πρέπει να είναι έτοιμος να λειτουργήσει είτε συνολικά είτε μερικά στο πλαίσιο που διαμορφώνεται στο εξεταζόμενο περίγραμμα.

A.3 Αντιστοίχιση με το ισχύον Σύστημα Ταξινόμησης Επαγγελματιών, σε τετραψήφια ανάλυση και με το ισχύον Σύστημα Ταξινόμησης Κλάδων Οικονομίας, σε τουλάχιστον διψήφια ανάλυση

A.3.1 Αντιστοίχιση με ΣΤΕΠ 92

Όπως αναφέρθηκε και στην εισαγωγή, το Στέλεχος Διοίκησης Τουριστικών Επιχειρήσεων μπορεί να εργαστεί σε ολόκληρο το φάσμα των τουριστικών επιχειρήσεων. Οι επιχειρήσεις στις οποίες μπορεί να εργαστεί είναι:

- ❑ 423: Υπάλληλοι ταξιδιωτικών γραφείων και υποδοχής πελατών
- ❑ 419: Λοιποί Υπάλληλοι Γραφείου (από τη στιγμή που δεν υπάρχει σχετικός κωδικός στη ΣΤΕΠ 92, ο κωδικός αυτός καλύπτει τους εργαζόμενους στις τουριστικές επιχειρήσεις εκτός από τους εργαζόμενους στα ταξιδιωτικά γραφεία που καλύπτεται από τον κωδικό 423).

Σημειώνουμε ότι για τον κλάδο των επιχειρήσεων παροχής καταλύματος, το συγκεκριμένο επάγγελμα δεν περιλαμβάνεται σε καμία κλαδική συλλογική σύμβαση εργασίας, οπότε καλύπτεται από τον κωδικό ΣΤΕΠ 419 παραπάνω.

A.3.2 Αντιστοίχιση με ΣΤΑΚΟΔ

Το επάγγελμα συναντάται κυρίως στους παρακάτω κλάδους οικονομίας κατά ΣΤΑΚΟΔ:

- ❑ 551: Ξενοδοχεία
- ❑ 552: Εγκαταστάσεις κατασκήνωσης (camping) και άλλες επιχειρήσεις παροχής καταλύματος μικρής χρονικής διάρκειας
- ❑ 633: Δραστηριότητες ταξιδιωτικών πρακτορείων και επιχειρήσεων οργανωμένων εκδρομών – Δραστηριότητες παροχής τουριστικής βοήθειας.

A.4 Ιστορική εξέλιξη του Επαγγέλματος ή/και της ειδικότητας

A.4.1 Ιστορική αναδρομή και εξέλιξη του επαγγέλματος ή και της ειδικότητας

Στην παρούσα παράγραφο επιχειρείται μια σύντομη καταγραφή της εξέλιξης του φαινομένου του τουρισμού, δηλαδή του τομέα στον οποίο απασχολείται το στέλεχος των τουριστικών επιχειρήσεων. Σύμφωνα με το Βαγιονή¹, στα χρόνια του **πρωτόγονου ανθρώπου**, η περιήγηση, συνδεδεμένη με την εύρεση νέων περιοχών με αποθέματα τροφής και δυνατότητες ασφαλέστερης κατοικίας, ήταν από σχετικώς σύνηθες φαινόμενο έως τρόπος ζωής, αναλόγως την δομή των εν λόγω κοινωνιών. Το φαινόμενο αυτό του πρωτόγονου "εξερευνητικού τουρισμού" ήταν συγγενές με αυτό του "εκστρατευτικού" και πρόδρομος των διαφόρων εν συνεχεία μορφών πολέμου.

Σύμφωνα με το Βαρβαρέσο², στην **αρχαία Ελλάδα** και στην **αρχαία Ρώμη**, ο ελεύθερος χρόνος απεικόνιζε την προέλευση και την τάξη των πολιτών που ήταν ελεύθεροι και οικονομικά εύποροι, απαλλαγμένοι από κάθε εξαναγκαστική απασχόληση. Ωστόσο, ήταν υποχρεωμένοι να ασχολούνται με τα κοινωνικά, ηθικά και πολιτικά αιτήματα που δημιουργούσε η εύρυθμη λειτουργία της πολιτείας. Η εργασία αντίκειτο στο πνεύμα της πολιτείας και του πολитеύματος και εμφανιζόταν συναφής με τον απολίτικο χαρακτήρα που έδιναν στον πληβείο. Ο ελεύθερος χρόνος συνδεόταν ουσιαστικά με τις ευγενείς απασχολήσεις και ήταν απόρροια μιας πολιτικής σκέψης που όχι μόνο περιέγραφε, αλλά και οριοθετούσε το τι είναι ελευθερία και τι όχι. Όσοι διέθεταν ελεύθερο χρόνο, δηλαδή αυτοί που ανήκαν στα ανώτερα κοινωνικά στρώματα, είχαν τη δυνατότητα να συμμετέχουν σε διαφόρων τύπων ταξιδιωτικές μετακινήσεις. Μπορούμε να αναφέρουμε, για παράδειγμα, τις διεθνείς ταξιδιωτικές μετακινήσεις για λόγους αναψυχής των αρχαίων Ελλήνων και Ρωμαίων στην Αίγυπτο, καθώς και τις εσωτερικές μετακινήσεις για να παρευρεθούν σε αθλητικούς αγώνες, θεατρικές παραστάσεις, εορτές κτλ. Την περίοδο αυτή, η φιλοξενία έχει την ισχύ νόμου.

¹ Νικόλαος Βαγιονής, «Η εξέλιξη του φαινομένου του τουρισμού διαχρονικά», Ημερίδα Σ.Τ.Ε. με θέμα: «Στόχοι, Πολιτικές και μέσα προώθησης του Τουρισμού στην Ελλάδα», Ρόδος, 20 Απριλίου 2002.

² Στέλιος Βαρβαρέσος, «Τουρισμός – Έννοιες, Μεγέθη, Δομές», Εκδόσεις ΠΡΟΠΟΜΠΟΣ, Αθήνα, 1998.

Ο Ηρόδοτος (480-421 π.Χ.) περιγράφει στις περιηγήσεις του γεωγραφικά και πολιτιστικά χαρακτηριστικά των τόπων που επισκέπτεται και μπορεί να χαρακτηριστεί σύμφωνα με την τουριστική τυπολογία που διαμορφώνεται το 19ο αιώνα ως "μοντέλο τουρίστα". Αυτή την περίοδο εμφανίζονται τα πρώτα κρατικά πανδοχεία, που παρείχαν δωρεάν τις υπηρεσίες τους στους ταξιδιώτες καθώς και τα πρώτα πανδοχεία κερδοσκοπικής μορφής. Αρχικά βρίσκονται αυτόνομα κατά μήκος των μεγάλων οδικών αξόνων, ενώ προς το τέλος της αρχαιότητας εμφανίζονται οι πρώτες τάσεις εμπορικοποίησης των ταξιδιωτικών μετακινήσεων.

Κατά τη διάρκεια του **Μεσαίωνα**, δύο μορφές τουρισμού επικρατούν κατεξοχήν:

- ❑ Ο πανεπιστημιακός τουρισμός, ο οποίος εμφανίζεται ιδιαίτερα αναπτυγμένος γύρω από τα πανεπιστημιακά κέντρα της Ευρώπης, όπως το Παρίσι, το Μονπελιέ, την Οξφόρδη, το Κέμπριτζ κτλ.
- ❑ Ο τουρισμός των μεγάλων θρησκευτικών γεγονότων και εορτών.

Στα τέλη του Μεσαίωνα, η ελβετική και η γερμανική ξενοδοχία έχει αποκτήσει μεγάλη φήμη χάρη στην ποιότητα των προσφερομένων υπηρεσιών, ενώ στη Γαλλία η γαστρονομία συμβάλλει στην περαιτέρω εξειδίκευση του ξενοδοχειακού προϊόντος, συνδέοντας κατ' αυτό τον τρόπο την παραμονή με την εστίαση και ψυχαγωγία.

Κατά τη διάρκεια της **Αναγέννησης**, ο τουρισμός εμπλουτίζεται με νέα κίνητρα. Οι άνθρωποι ταξιδεύουν με κύριο σκοπό την ευχαρίστηση, καθώς και από "διανοουμενίστικη περιέργεια".

Στο πλαίσιο των εκπαιδευτικών μετακινήσεων των Άγγλων ευγενών, δημιουργούνται στη Γαλλία δύο ειδών περιηγήσεις: Η "μικρή περιήγηση" (petit tour), που περιλάμβανε το Παρίσι και τη νοτιοδυτική Γαλλία και η "μακρά περιήγηση" (grand tour), που, εκτός των παραπάνω, συμπεριλάμβανε τη Βουργουνδία, την νότια και τη νοτιοανατολική Γαλλία.

Το 1800 χρησιμοποιείται για πρώτη φορά η λέξη tourist, για να χαρακτηρίσει τα άτομα που συμμετείχαν στη μακρά περιήγηση (grand tour). Το 1811 πρωτοεμφανίζεται η λέξη tourism, για να δηλώσει κατά επεξηγηματικό τρόπο την πρακτική του να ταξιδεύει κανείς από ευχαρίστηση. Μεταξύ 1840 και 1860, τα χαρακτηριστικά του τουρισμού και η κινητικότητα των τουριστών μεταβάλλονται με την ανακάλυψη και την εξάπλωση του σιδηροδρόμου, που υπήρξε και το πρώτο μέσο μαζικής μεταφοράς. Το 1839 εκδίδονται οι πρώτοι τουριστικοί οδηγοί του "Beaudecker", οι οποίοι αναφέρονται σ' όλα εκείνα τα στοιχεία που αφορούν την πραγματοποίηση "ενός ταξιδιού στο Ρήνο".

Την ίδια σχεδόν περίοδο, ο J. Murray εκδίδει στην Αγγλία ένα "εγχειρίδιο για ταξιδιώτες στην Ελβετία". Βασικά, σ' ένα χρονικό διάστημα μικρότερο από μισό αιώνα, ολόκληρη η Ευρώπη διακατέχεται από τον πυρετό της εξάπλωσης των σιδηροδρομικών δικτύων και τον πολλαπλασιασμό των τουριστικών οδηγών. Το 1841 στην Αγγλία, ο Thomas Cook οργανώνει το πρώτο ταξίδι με οδηγούς, ενώ το 1845 δημιουργεί στο Λέισεστερ το γραφείο ταξιδίων "Thomas Cook & Son", που στη συνέχεια θα ιδρύσει υποκαταστήματα σε 68 χώρες του κόσμου.

Παράλληλα, **στα τέλη του αιώνα**, σημειώνεται για πρώτη φορά η ανάπτυξη ξενοδοχείων πολυτελείας Grand Hotel της Ρώμης το 1893, Ritz του Παρισιού το 1898, Carlton του Λονδίνου το 1898 κτλ.

Ο **19ος αιώνας** αποτελεί τη χρονική περίοδο-σταθμό για τη μεταγενέστερη εξέλιξη του τουριστικού φαινομένου. Οι θεσμικές, οικονομικές, κοινωνικές και τεχνολογικές ανακατατάξεις που επιτελούνται στο πλαίσιο της βιομηχανικής επανάστασης προσδιορίζουν όχι μόνο τη μελλοντική μορφολογία του τουρισμού, αλλά συμβάλλουν επίσης στην εμφάνιση των πρώτων τάσεων της μαζικοποίησης και της εμπορικοποίησής του.

Στις **αρχές του 20ού αιώνα**, το τουριστικό φαινόμενο μεταβάλλεται. Σ' αυτό συμβάλλουν οι ακόλουθοι λόγοι:

- ❑ Η οικονομική συγκυρία της περιόδου 1905-1914.
- ❑ Ο Α' Παγκόσμιος Πόλεμος (1914-18), όπου οι αριστοκράτες και οι μονάρχες της Κεντρικής και Ανατολικής Ευρώπης ουσιαστικά εξαφανίζονται.
- ❑ Οι πληθωριστικές τάσεις, που αφανίζουν ολοκληρωτικά τους εισοδηματίες (rentiers), που αποτελούσαν την touristy society του 19ου αιώνα.
- ❑ Η οικονομική κρίση του 1929, η οποία καταστρέφει οριστικά τον αριστοκρατικό τουρισμό του 19ου αιώνα.

Στα **μέσα του 20ού αιώνα** ο Τουρισμός αρχίζει να εξελίσσεται σε έναν υπολογίσιμο τομέα για τις οικονομίες των αναπτυγμένων κρατών, ενώ μετά τη δεκαετία του '60 η δυναμική του Τουρισμού είναι

εμφανής στις χώρες που διαθέτουν τουριστικούς πόρους. Μετά τη δεκαετία του '80 ο Τουρισμός αποτελεί κύριο τομέα παραγωγής και απασχόλησης για έναν μεγάλο αριθμό εθνικών και περιφερειακών οικονομιών.

A.4.2 Ισχύον νομοθετικό πλαίσιο

Τα επαγγελματικά δικαιώματα των στελεχών τουριστικών επιχειρήσεων που κατέχουν πτυχίο Τμήματος Τουριστικών Επιχειρήσεων των ΑΤΕΙ, καθορίζονται από το Π.Δ. 356/1989 (Φ.Ε.Κ.160/16-6-89/τ.Α'), σύμφωνα με το οποίο μπορούν να απασχοληθούν στην οργάνωση και διοίκηση επιχειρήσεων του ευρύτερου τουριστικού τομέα και ιδιαίτερα των ξενοδοχείων και των τουριστικών γραφείων. Για τους απόφοιτους ΙΕΚ και ΤΕΕ δεν υπάρχει σχετική νομοθεσία ακόμα.

A.5 Αναπτυξιακή δυναμική της οικονομίας /δυναμική του επαγγέλματος ή/ και ειδικότητας

A.5.1 Γενική περιγραφή των τάσεων μεγέθυνσης που διαγράφουν στην ελληνική αγορά οι κλάδοι στους οποίους εντάσσονται οι απασχολούμενοι στο συγκεκριμένο επάγγελμα ή/ και ειδικότητα

Οι απασχολούμενοι στο συγκεκριμένο επάγγελμα εντάσσονται κυρίως στους τομείς των ξενοδοχειακών επιχειρήσεων και των τουριστικών γραφείων. Παρακάτω επιχειρείται μία συνοπτική περιγραφή των δύο αυτών τομέων του τουριστικού κλάδου.

Ο Ελληνικός Τουριστικός Κλάδος³

Παρά το μικρό της μέγεθος, η Ελλάδα κατέχει σημαντική θέση στο παγκόσμιο εμπόριο υπηρεσιών, γεγονός που οφείλεται κατά βάση στη δραστηριότητα της ελληνικής ναυτιλίας και του τουρισμού. Με βάση τα οριστικά στοιχεία του World Trade Organization για το 2003, η Ελλάδα είναι ο 9ος εξαγωγέας στις ταξιδιωτικές υπηρεσίες και ο 15ος στις μεταφορικές.

Ο τουρισμός αποτελεί τις τελευταίες δεκαετίες τον ταχύτερα αναπτυσσόμενο οικονομικό τομέα σε παγκόσμιο επίπεδο. Για την Ελλάδα αυτό αντιστοιχεί σε δεκατρία εκατομμύρια αφίξεις αλλοδαπών τουριστών ετησίως (15η χώρα παγκοσμίως στις τουριστικές αφίξεις), στοιχείο που την κατατάσσει στην τέταρτη θέση των χωρών της Ευρωπαϊκής Ένωσης σε καθαρά έσοδα από τον τουρισμό. Ο τουρισμός συμβάλλει, επίσης, στο 17% του ΑΕΠ ενώ παράλληλα εξασφαλίζει 800.000 θέσεις άμεσης ή έμμεσης απασχόλησης (18% της συνολικής απασχόλησης).

Ενδεικτικό της συμβολής του τουριστικού κλάδου στην ανάπτυξη της εθνικής οικονομίας αποτελεί ότι το μέγεθος της ακαθάριστης προστιθέμενης αξίας του κλάδου των ξενοδοχείων και εστιατορίων στην Ελλάδα το έτος 2004 ανήλθε σε 8.821,9 εκατ. € και αντιστοιχούσε στο 7,57% της εθνικής ακαθάριστης προστιθέμενης αξίας. Σε σχέση με το παρελθόν, το μέγεθος της συμμετοχής του κλάδου στη συνολική ακαθάριστη προστιθέμενη αξία είναι αυξανόμενο.

Κατά την περίοδο 1990-2000 διατηρήθηκαν θετικοί ρυθμοί μεταβολής της τουριστικής κίνησης. Ωστόσο, στην περίοδο 2000-04 σημειώθηκε συρρίκνωση της τουριστικής κίνησης.

Συγκεκριμένα, οι αφίξεις των αλλοδαπών τουριστών στα ξενοδοχειακά και συναφή καταλύματα το 2004 έφτασαν τις 6.313.228 σημειώνοντας μείωση σε σχέση με το 2000 της τάξης του 18,72%. Κατά το ίδιο χρονικό διάστημα, παρατηρούνται οι ίδιες τάσεις και στην εσωτερική τουριστική κίνηση, με μικρότερη ωστόσο ένταση. Συγκεκριμένα, οι αφίξεις ημεδαπών στα ξενοδοχειακά και συναφή καταλύματα το 2004 έφτασαν τις 5.567.107, καταγράφοντας μείωση 4,62% σε σχέση με το 2000. Έτσι, ο συνολικός αριθμός αφίξεων το 2004 ανήλθε σε 11.880.335 παρουσιάζοντας πτώση 12,67% σε σχέση με το 2000.

Η υποχώρηση του επιπέδου της ανταγωνιστικότητας της ελληνικής τουριστικής βιομηχανίας οφείλεται σε πολλούς λόγους. Ένας από αυτούς είναι και η είσοδος της Ελλάδας στην Ευρωζώνη, που, λόγω της ισχυρής ισοτιμίας του ευρώ, κατέστησε την χώρα λιγότερο ελκυστική, από ανταγωνίστριες χώρες της Μεσογείου. Ωστόσο, η υιοθέτηση του ευρώ δεν αποτελεί τον καθοριστικό παράγοντα για την απώλεια της ανταγωνιστικής ισχύος της χώρας στην τουριστική αγορά. Η Ελλάδα κατέχει τη 16η θέση στη λίστα των

³ Πηγή: Εθνικό Στρατηγικό Σχέδιο Αναφοράς 2007 - 2013

πιο δημοφιλών τουριστικών προορισμών, με μερίδιο αγοράς για το 2003 ίσο με 2,03%. Τις 5 πρώτες θέσεις ως προς τις αφίξεις αλλοδαπών τουριστών το 2004 κατέχουν η Γαλλία (9,8%), η Ισπανία (7,0%), οι Η.Π.Α. (6,0%), η Κίνα (5,5%) και η Ιταλία (4,9%). Γενικότερα, κατά την περίοδο 2000-2004 παρατηρούνται ιδιαίτερα καλές επιδόσεις για τις άμεσα ανταγωνίστριες προς την Ελλάδα χώρες, με εξαίρεση ίσως την Ιταλία.

Κυρίαρχα χαρακτηριστικά της τουριστικής ανάπτυξης μέχρι σήμερα αποτέλεσαν η έλλειψη στρατηγικού προγραμματισμού, ο αυτοσχεδιασμός και η απορρύθμιση. Το κυρίαρχο τουριστικό προϊόν της χώρας τις τελευταίες δεκαετίες είναι ο αδιαφοροποίητος

παραθεριστικός τουρισμός («ήλιος και θάλασσα»), ενώ διαφοροποιημένα συμπληρωματικά τουριστικά προϊόντα έχουν κάνει την εμφάνισή τους τα τελευταία χρόνια, χωρίς όμως να επηρεάσουν σημαντικά το συνολικό τουριστικό προϊόν.

Ο εντεινόμενος ανταγωνισμός της παγκοσμιοποιημένης πλέον τουριστικής οικονομίας, τόσο από την πλευρά της προσφοράς με την εμφάνιση νέων τουριστικών προορισμών χαμηλού κόστους και παραπλήσιου προϊόντος, όσο και από την πλευρά της ζήτησης λόγω της μετεξέλιξης των καταναλωτικών προτύπων και της παγκόσμιας οικονομικής ύφεσης, έχουν μεταβάλει καθοριστικά τα συστατικά στοιχεία της τουριστικής οικονομίας. Η διεθνής εμπειρία δείχνει ότι ο ανταγωνισμός εντείνεται και εστιάζεται όλο και περισσότερο μεταξύ προορισμών, ενώ η βελτίωση της ανταγωνιστικότητας είναι το κλειδί για την ευημερία (των τουριστικών προορισμών).

Ο Τομέας των Ξενοδοχείων

Σύμφωνα με πρόσφατη μελέτη της **Hellastat A.E.** (www.hellastat.eu), ο Ελληνικός τουρισμός διανύει μια διαρκή ανοδική τάση των μεγεθών του. Τα τελευταία χρόνια η τουριστική κίνηση τονώθηκε από την εκστρατεία προβολής των ελληνικών προορισμών από τις αρμόδιες αρχές και τις επενδύσεις επέκτασης και αναβάθμισης που υλοποίησαν οι μεγαλύτεροι όμιλοι, πολλές από τις οποίες χρηματοδοτήθηκαν από τον αναπτυξιακό νόμο.

Μέσα σε αυτό το έντονα ευνοϊκό τουριστικό περιβάλλον, ο ξενοδοχειακός κλάδος αποτελεί τον καταλυτικό υποδοχέα των θετικών τάσεων που οφείλει να απορροφήσει αποτελεσματικά τα αυξημένα μεγέθη τουριστικής κίνησης και να δημιουργήσει στιβαρό υπόβαθρο για την συνέχιση του ευοίωνου κλίματος.

Σύμφωνα με εκπρόσωπους των επιχειρήσεων του κλάδου με τους οποίους συνεργάστηκε η Hellastat για την εκπόνηση της μελέτης, οι προκλήσεις είναι πολλές και καταγράφονται συνοπτικά ως εξής:

- ☐ Ανάπτυξη εναλλακτικών μορφών τουρισμού
- ☐ Στροφή σε διαφορετικά target group τουριστών που δαπανούν μεγαλύτερα ποσά (π.χ. Αμερικανοί τουρίστες)
- ☐ Χρηματοδότηση επενδύσεων από το νέο αναπτυξιακό νόμο
- ☐ Στροφή σε σύνθετες τουριστικές επενδύσεις και τουριστικές κατοικίες
- ☐ Σταδιακός κορεσμός των καταλυμάτων της Τουρκίας
- ☐ Προσέλκυση μεγαλύτερου εύρους τουριστών μέσω πακέτων ποικίλων τουριστικών υπηρεσιών σε συμφέρουσες τιμές
- ☐ Ευνοϊκοί μακροοικονομικοί παράγοντες στις σημαντικότερες χώρες προέλευσης

Η επίτευξη των προαναφερθέντων προκλήσεων προϋποθέτει ότι ο ξενοδοχειακός κλάδος θα μπορέσει επίσης να αντιμετωπίσει συγκεκριμένες διαχρονικές αδυναμίες, όπως:

- ☐ Αυξημένη εξάρτηση από τους tour operators
- ☐ Έντονη εποχικότητα στην τουριστική κίνηση
- ☐ Λειτουργία πολλών απαρχαιωμένων ξενοδοχείων
- ☐ Η πλειοψηφία των εταιρειών διαχειρίζεται μονάδες χαμηλών κατηγοριών με περιορισμένο φάσμα παρεχόμενων υπηρεσιών
- ☐ Χαμηλός βαθμός εξειδίκευσης μεγάλου ποσοστού του απασχολούμενου προσωπικού
- ☐ Ζημιογόνα αποτελέσματα, κυρίως από τις μικρότερες εταιρείες

Τα αποτελέσματα του 2006

Στο δείγμα της μελέτης της Hellastat έχουν περιληφθεί 1407 επιχειρήσεις.

Η αυξημένη τουριστική κίνηση που επικράτησε το 2006 οδήγησε σε αύξηση του συνολικού Κύκλου Εργασιών των εταιρειών του δείγματος κατά 5,8%, με το 75% των εταιρειών του δείγματος να βελτιώνουν τον Κύκλο Εργασιών τους έναντι του 2005. Επίσης η μέση μεταβολή 06/05 ανά εταιρεία (7,9%) ξεπέρασε την αντίστοιχη της τριετίας 06/04 (6,7%), δείγμα της δυναμικής του κλάδου.

Πιο συγκεκριμένα, ο Κύκλος Εργασιών του δείγματος διαμορφώθηκε στα €2.697,34εκ. το 2006, αυξημένος κατά +5,8% σε σχέση με το 2005, με το 75,7% των επιχειρήσεων να αυξάνει τον Κύκλο Εργασιών τους σε σχέση με την προηγούμενη χρήση.

Τα ΚΠΤΦΑ διαμορφώθηκαν σε €582,07 εκ., +10,5% από το 2005 με αποτέλεσμα οι Ζημίες Προ Φόρων να περιορίζονται σε €7,22εκ.

Το Περιθώριο Μικτού Κέρδους αυξάνεται διαχρονικά και διαμορφώνεται για τη μέση εταιρεία σε 23,5% το 2006. Το Περιθώριο ΚΠΤΦΑ βρίσκεται σε αντίστοιχα υψηλό επίπεδο (22,8%).

Τέλος, αξίζει να σημειωθεί ότι οι μεγαλύτερες εταιρείες υπερέιχαν στον ρυθμό αύξησης του Κύκλου Εργασιών τους σε σχέση με τις μικρότερες με 11,0% έναντι 6,2% ενώ αντίστοιχη είναι η εικόνα και στις ενδιάμεσες κατηγορίες των μεσαίων και των μικρομεσαίων επιχειρήσεων.

Ο Τομέας των Τουριστικών Γραφείων

Μείωση καταγράφει το συνολικό μέγεθος της ελληνικής αγοράς υπηρεσιών από τουριστικά - ταξιδιωτικά γραφεία τα τελευταία τρία χρόνια, όπως προκύπτει από τη νεότερη έκδοση κλαδικής μελέτης η οποία κυκλοφόρησε το 2006 από τη Διεύθυνση Μελετών Οικονομικού Περιβάλλοντος της ICAP.

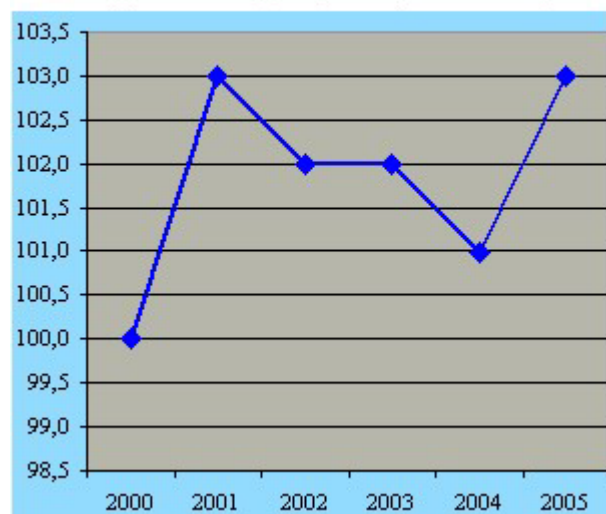
Η εν λόγω μελέτη εξετάζει τον κλάδο των τουριστικών – ταξιδιωτικών γραφείων (εισερχόμενου, εσωτερικού και εξερχόμενου τουρισμού), την πορεία και τις προοπτικές του.

Αναφορικά με τον εισερχόμενο τουρισμό, η βασική κατηγορία πελατών των εξεταζόμενων γραφείων αφορά τους αλλοδαπούς τουρίστες οι οποίοι επισκέπτονται τη χώρα μας κυρίως τους θερινούς μήνες για παραθερισμό. Σύμφωνα με στοιχεία της Εθνικής Στατιστικής Υπηρεσίας, το έτος 2004 εκτιμάται ότι αφίχθησαν στην Ελλάδα 14,3 εκατ. αλλοδαποί τουρίστες, ενώ σε όλα τα ξενοδοχειακά καταλύματα πραγματοποιήθηκαν 51,6 εκατ. διανυκτερεύσεις εκ των οποίων το 74% περίπου πραγματοποιήθηκε από αλλοδαπούς. Σχετικά με το ύψος των τουριστικών εισπράξεων για τη χώρα μας, το 2005 ανήλθαν σε €11.036,5 εκατ. (αύξηση κατά 6,7% σε σχέση με το 2004). Όσον αφορά τις υπηρεσίες του εσωτερικού και εξερχόμενου τουρισμού, αυτές απευθύνονται κατά βάση στους Έλληνες, οι οποίοι είτε ταξιδεύουν εντός της χώρας είτε επισκέπτονται χώρες του εξωτερικού.

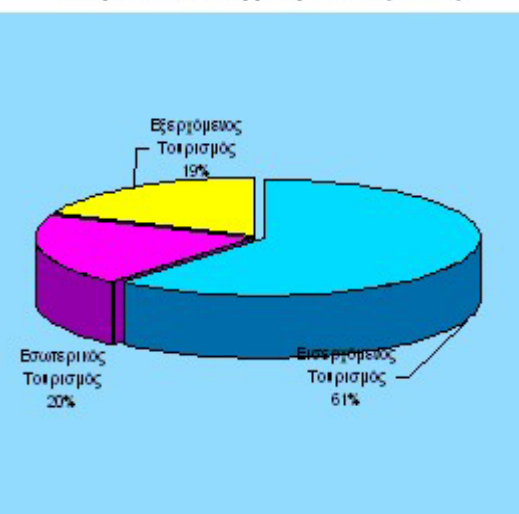
Σε ολόκληρη τη χώρα εκτιμάται ότι λειτουργούν περίπου 4.000 τουριστικά γραφεία, ο μεγαλύτερος αριθμός των οποίων είναι συγκεντρωμένος στο νομό της Αττικής. Ωστόσο εκτιμάται από πηγές του κλάδου ότι αρκετά είναι και τα γραφεία τουρισμού που δεν είναι εφοδιασμένα με το ειδικό σήμα του Ελληνικού Οργανισμού Τουρισμού και τα οποία είναι διάσπαρτα στις διάφορες τουριστικές περιοχές της χώρας, λειτουργώντας μόνον κατά τους θερινούς μήνες, συνήθως ως υπεργολάβοι μεγαλύτερων ταξιδιωτικών γραφείων.

Η συνολική αξία της αγοράς υπηρεσιών από τουριστικά – ταξιδιωτικά γραφεία παρουσίασε διακυμάνσεις κατά την περίοδο 1994 – 2005, ωστόσο ο μέσος ετήσιος ρυθμός μεταβολής διαμορφώθηκε τελικά σε χαμηλά επίπεδα (0,8%). Ειδικότερα, το μέγεθος αγοράς του εισερχόμενου οργανωμένου τουρισμού, το οποίο προσδιορίζεται άμεσα από την εξέλιξη των αφίξεων και των διανυκτερεύσεων των αλλοδαπών τουριστών, παρουσίασε μέσο ετήσιο ρυθμό αύξησης 3,1% την περίοδο 1997-2001, σε αντίθεση με την περίοδο 2002-2004 όπου εμφανίζει μείωση με μέσο ετήσιο ρυθμό 2,7%. Τελικά, το 2005 το συγκεκριμένο τμήμα της αγοράς ανέκαμψε (ετήσια αύξηση: 3%). Επίσης, το μέγεθος αγοράς του εσωτερικού οργανωμένου τουρισμού, ως βάση μέτρησης του οποίου χρησιμοποιείται ο αριθμός των διανυκτερεύσεων των ημεδαπών στα διάφορα ξενοδοχειακά καταλύματα της χώρας, εμφανίζει μέσο ετήσιο ρυθμό αύξησης 2,5% την περίοδο 1994-2005. Σχετικά με τον εξερχόμενο οργανωμένο τουρισμό, το μέγεθος της συγκεκριμένης αγοράς σημείωσε μέσο ετήσιο ρυθμό μεταβολής 2,6% συνολικά το διάστημα 1994-2005, όμως το τελευταίο έτος υπήρξε μικρή υποχώρηση.

**Διαχρονική εξέλιξη της αγοράς υπηρεσιών
τουριστικών γραφείων (2000=100)**



**Διάρθρωση της αγοράς υπηρεσιών
τουριστικών γραφείων (2005)**



Αναφορικά με την συμμετοχή της κάθε κατηγορίας στο σύνολο της εν λόγω αγοράς, το έτος 2005 ο εισερχόμενος τουρισμός αντιπροσωπεύει το μεγαλύτερο μερίδιο (61%) και ακολουθούν ο εσωτερικός τουρισμός (20%) και, τέλος, ο εξερχόμενος τουρισμός (19%).

Στα σημαντικότερα προβλήματα του κλάδου περιλαμβάνεται η λειτουργία μεγάλου αριθμού μη νόμιμων τουριστικών γραφείων, ενώ προβλήματα ανακύπτουν και από το υφιστάμενο θεσμικό πλαίσιο το οποίο μην έχοντας εκσυγχρονισθεί στο βαθμό που απαιτείται, αδυνατεί να εξυπηρετήσει τόσο τις ανάγκες της ελληνικής τουριστικής αγοράς όσο και της διεθνούς αγοράς.

Η πορεία του κλάδου των τουριστικών – ταξιδιωτικών γραφείων είναι άρρηκτα συνδεδεμένη με την εξέλιξη του τουρισμού. Από το 2005 ο κλάδος εισήλθε στη μεταολυμπιακή περίοδο, μετά από διετή δυσχερή περίοδο για τον ελληνικό τουρισμό, της οποίας κύριο χαρακτηριστικό ήταν η μείωση των αφίξεων αλλοδαπών τουριστών στη χώρα. Οι προσδοκίες όλων έχουν πλέον εναποτεθεί στη διαφήμιση-προβολή της χώρας στο εξωτερικό, σε συνδυασμό με τη σημαντική υποδομή που άφησαν ως παρακαταθήκη οι Ολυμπιακοί Αγώνες.

A.5.2 Είδος επιχειρήσεων όπου εμφανίζεται κατά κύριο το επάγγελμα και αναπτυξιακή δυναμική του επαγγέλματος/ή και της ειδικότητας

Τα είδη των επιχειρήσεων όπου εμφανίζεται κατά κύριο το επάγγελμα είναι οι αμιγείς τουριστικές επιχειρήσεις, και πιο συγκεκριμένα:

Ξενοδοχείο κλασικού τύπου

Χαρακτηρίζεται το ξενοδοχείο που περιλαμβάνει κοινόχρηστους χώρους υποδοχής, παραμονής, εστίασης και αναψυχής πελατών.

Αποτελεί τον πιο γνωστό και συνηθισμένο τύπο ξενοδοχείου. Τα ξενοδοχεία κλασικού τύπου μπορούν να αναγερωθούν, εντός ή εκτός σχεδίου πόλεως, σύμφωνα με τις απαιτούμενες από το Νόμο τεχνικές και λειτουργικές προδιαγραφές και κατατάσσονται σε πέντε κατηγορίες αστέρων. Στην κατηγορία ενός αστέρου κατατάσσονται τα ξενοδοχεία που προέρχονται από μετατροπές υφισταμένων κτιρίων και όχι οι νέες (νεοαναγειρόμενες) ξενοδοχειακές μονάδες.

Ξενοδοχείο τύπου MOTEL

Χαρακτηρίζεται το ξενοδοχείο που περιλαμβάνει κοινόχρηστους χώρους υποδοχής, παραμονής, εστίασης και αναψυχής πελατών. Τέτοιου τύπου ξενοδοχεία αναπτύσσονται, κυρίως, κατά μήκος των εθνικών

οδών ή σε λεωφόρους μεγάλης κίνησης αυτοκινήτων, σε περιοχές δηλαδή ως επί το πλείστον, εκτός κατοικημένων περιοχών, σύμφωνα πάντα με τις απαιτούμενες από το Νόμο τεχνικές και λειτουργικές προδιαγραφές και κατατάσσονται σε δύο κατηγορίες αστέρων: Τεσσάρων και τριών αστέρων. Ανάλογα με το μέγεθός τους είναι υποχρεωμένα να περιλαμβάνουν στις εγκαταστάσεις τους καταστήματα όπως π.χ. κατάστημα εφημερίδων, περιοδικών και βιβλίων, καπνοπωλείο (για ξενοδοχεία τύπου MOTEL με δυναμικότητα 300 κλινών στην κατηγορία τεσσάρων αστέρων και 200 κλινών στην κατηγορία τριών αστέρων). Διαθέτουν πρατήριο υγρών καυσίμων. Πρέπει να παρέχουν εξυπηρέτηση σε αυτοκίνητα με διάθεση πάρκινγκ και παροχή βενζίνης.

Ξενοδοχείο τύπου επιπλωμένων διαμερισμάτων

Χαρακτηρίζεται το ξενοδοχείο που διαθέτει κοινόχρηστους χώρους υποδοχής και παραμονής πελατών, βοηθητικούς χώρους και περιλαμβάνει αντί για δωμάτια, διαμερίσματα ενός, δύο ή περισσότερων κυρίων χώρων με πλήρες λουτρό και εξοπλισμό κουζίνας. Τα ξενοδοχεία τύπου επιπλωμένων διαμερισμάτων μπορούν να αναγερθούν, εντός ή εκτός σχεδίου πόλεως, σύμφωνα με τις απαιτούμενες από το Νόμο τεχνικές και λειτουργικές προδιαγραφές και κατατάσσονται σε πέντε κατηγορίες αστέρων, για τις οποίες ισχύουν όσα αναφέρθηκαν παραπάνω, για τα ξενοδοχεία κλασικού τύπου.

Ξενοδοχείο κλασικού τύπου και επιπλωμένων διαμερισμάτων (ξενοδοχείο μικτού τύπου)

Χαρακτηρίζεται το ξενοδοχείο που συνδυάζει στοιχεία του ξενοδοχείου κλασικού τύπου με εκείνα του ξενοδοχείου επιπλωμένων διαμερισμάτων και διαθέτει κοινόχρηστους χώρους υποδοχής, παραμονής, εστίασης και αναψυχής πελατών, βοηθητικούς χώρους καθώς και χώρους διανυκτέρευσης σε δωμάτια με λουτρό ή διαμερίσματος ενός, δύο ή περισσότερων κυρίων χώρων με πλήρες λουτρό και μικρό μαγειρείο. Τα ξενοδοχεία μικτού τύπου μπορούν να αναγερθούν, σε περιοχές εκτός σχεδίου πόλεως, σύμφωνα με τις απαιτούμενες από το Νόμο τεχνικές και λειτουργικές προδιαγραφές και αποτελούνται υποχρεωτικά από πολλά κτίρια ή συγκροτήματα κτιρίων, που αποτελούν όμως ενιαίο σύνολο μέσα σε ενιαίο γήπεδο. Ανήκουν υποχρεωτικά στις κατηγορίες των τεσσάρων και πέντε αστέρων και η δυναμικότητά τους πρέπει να υπερβαίνει απαραίτητα τις 300 κλίνες.

Οργανωμένη τουριστική κατασκήνωση (Camping)

Ως οργανωμένη τουριστική κατασκήνωση χαρακτηρίζεται ο υπαίθριος χώρος ο οποίος είναι οριοθετημένος και λειτουργεί νόμιμα και ο οποίος παρέχει δυνατότητα διαμονής, εστίασης και αναψυχής τουριστών, είτε αυτοί διαθέτουν δικά τους μέσα μεταφοράς και διανυκτέρευσης, δηλαδή σκηνές και τροχόσπιτα είτε όχι. Ο χώρος οργανωμένης κατασκήνωσης μπορεί να διαθέτει και οικίσκους. Χώροι οργανωμένης κατασκήνωσης μπορούν να ιδρυθούν σύμφωνα με τις προδιαγραφές της κείμενης νομοθεσίας, εντός τόπων φυσικού κάλλους, σε απόσταση από θορυβώδεις εγκαταστάσεις, νοσογόνες εστίες, εγκαταστάσεις που προκαλούν ρύπανση στο περιβάλλον και νεκροταφεία και σε σημεία εύκολης πρόσβασης από κύριες οδικές αρτηρίες ή από τη θάλασσα. Οι χώροι οργανωμένης κατασκήνωσης κατατάσσονται σε τρεις τάξεις (Α,Β,Γ) ανάλογα με τη θέση, έκταση, την υποδομή και τις κτιριακές εγκαταστάσεις τους, καθώς και με το εύρος και την ποιότητα των υπηρεσιών που παρέχουν στους τουρίστες.

Ενοικιαζόμενα δωμάτια & Ενοικιαζόμενα Επιπλωμένα Διαμερίσματα

Τα ενοικιαζόμενα δωμάτια αποτελούσαν μέρος της μόνιμης κατοικίας του ιδιοκτήτη ή του μισθωτή της κατοικίας και λειτουργούσαν ως βοηθητικά της κύριας ξενοδοχειακής υποδομής καταλύματα, βάσει σχετικής άδειας λειτουργίας. Από το 1993 και μετά θεωρούνται αυτόνομα μη κύρια ξενοδοχειακά καταλύματα. Από το 2000 και μετά κατατάσσονται σε κατηγορίες κλειδιών και η μέγιστη δυναμικότητά τους δεν μπορεί να ξεπερνά τα 15 δωμάτια προκειμένου για ενοικιαζόμενα δωμάτια ή τα 20 δωμάτια, προκειμένου για ενοικιαζόμενα επιπλωμένα διαμερίσματα. Επίσης σύμφωνα με τις προδιαγραφές τους υποχρεούνται να διαθέτουν και κοινόχρηστους χώρους.

Συνεδριακά κέντρα

Χαρακτηρίζονται οι στεγασμένοι χώροι συγκέντρωσης κοινού, που καλύπτουν τις ανάγκες αμιγών συνεδριακών εκδηλώσεων ή μικτών εκδηλώσεων, δηλαδή συνεδριακών και συναφών, πολιτιστικών, κοινωνικών, εκθεσιακών, εμπορικών ή και ψυχαγωγικών εκδηλώσεων σε τοπικό, περιφερειακό, εθνικό και διεθνές επίπεδο.

Από πλευράς μεγέθους τα Σ.Κ. διακρίνονται σε τρεις κατηγορίες, ανάλογα με τον αριθμό των συνέδρων που μπορεί να φιλοξενήσει η κύρια συνεδριακή αίθουσα (και όχι αθροιστικά το σύνολο και των συμπληρωματικών αιθουσών). Αυτές είναι: Σ.Κ. μικρού μεγέθους για 200-500 συνέδρους, μεσαίου μεγέθους για 501-1200 συνέδρους και μεγάλου μεγέθους για 1201-3000 συνέδρους.

Χιονοδρομικά κέντρα

Χαρακτηρίζονται οι εγκαταστάσεις ειδικής τουριστικής υποδομής, που παρέχουν τη δυνατότητα άσκησης στη χιονοδρομία και στις δραστηριότητες του βουνού (ορειβασία, ορειβατικό σκι, αναψυχή κλπ.). Περιλαμβάνουν εγκαταστάσεις υποδοχής, χιονοδρομικούς αναβατήρες και τουριστικές εγκαταστάσεις διημέρευσης στην ευρύτερη περιοχή των πιστών, ενώ είναι δυνατόν να περιλαμβάνουν και κύρια ξενοδοχειακά καταλύματα, συνδεδεμένα ή μη, μηχανικά (με αναβατήρα) με τις πίστες του σκι ή τις εγκαταστάσεις διημέρευσης.

Γήπεδα γκολφ

Χαρακτηρίζονται οι οριοθετημένες και ειδικά οργανωμένες εκτάσεις, των οποίων η διαμόρφωση επιτρέπει την άσκηση του αθλήματος του γκολφ και διακρίνονται σε κατηγορίες, ανάλογα με τον αριθμό οπών που διαθέτουν.

Κέντρα θαλασσοθεραπείας

Χαρακτηρίζονται οι εγκαταστάσεις ειδικής τουριστικής υποδομής, που καλύπτουν τις ανάγκες θεραπείας ατόμων με ταυτόχρονη χρήση, κάτω από ιατρική παρακολούθηση, των ευεργετημάτων του θαλάσσιου περιβάλλοντος με στόχο την πρόληψη και θεραπεία. Ως θαλάσσιο περιβάλλον νοείται ο συνδυασμός του θαλασσίου κλίματος, του νερού της θάλασσας, της λάσπης, των φυκιών, της άμμου και άλλων θαλάσσιων φυτών.

Υδροθεραπευτικά κέντρα - εγκαταστάσεις αξιοποίησης ιαματικών πηγών

Χαρακτηρίζονται οι οργανωμένες εγκαταστάσεις στις οποίες παρέχεται θεραπευτική αγωγή με τη χρήση ιαματικών πηγών. Οι ιαματικές πηγές διακρίνονται σε ιαματικές πηγές τουριστικής σημασίας και ιαματικές πηγές τοπικής σημασίας.

Τουριστικά γραφεία

Τα τουριστικά γραφεία είναι επιχειρήσεις που παρέχουν υπηρεσίες, σχετικά με τη μεταφορά και διαμονή μεμονωμένων ατόμων ή ομάδων ατόμων (group), μέσα ή έξω από τη χώρα διαμονής τους.

Χαρακτηρίζονται οι επιχειρήσεις μικρές ή μεγάλες, που ενεργούν ως «γέφυρες» μεταξύ προμηθευτή-πωλητή τουριστικών υπηρεσιών και του αγοραστή-πελάτη, οποίος επιθυμεί να ταξιδέψει για λόγους αναψυχής ή επαγγελματικούς⁴. Οι υπηρεσίες που παρέχουν περιλαμβάνουν συνήθως:

- Το σχεδιασμό και εκτέλεση προγραμμάτων εκδρομών και περιηγήσεων στο εσωτερικό της χώρας ή στο εξωτερικό, με ιδιότητα ή όχι μέσα μεταφοράς.

⁴ Λεωνίδας Χυτήρης Σ., «Τουριστικά Γραφεία, Ίδρυση - Οργάνωση-Λειτουργία, Εκδόσεις Interbooks, Αθήνα, 1995.

- ❑ Τη μεσολάβηση για τη διασφάλιση ή και ενοικίαση καταλύματος, σίτισης, αναψυχής, ψυχαγωγίας και μέσων διακίνησης.
- ❑ Τη μεσολάβηση για την έκδοση εισιτηρίων για κάθε μεταφορικό μέσο.
- ❑ Τη διοργάνωση ή τη διαμεσολάβηση για τη διοργάνωση συνεδρίων.
- ❑ Την παραλαβή και αποστολή αποσκευών αλλοδαπών ή ημεδαπών τουριστών.
- ❑ Την παροχή κάθε άλλης υπηρεσίας που έχει άμεση ή έμμεση σχέση με τον τουρισμό, όπως η προβολή τουριστικών μονάδων, η διάθεση εισιτηρίων για καλλιτεχνικές εκδηλώσεις, κ.λ.π.

Ναυλομεσιτικά γραφεία

Χαρακτηρίζονται οι επιχειρήσεις που δραστηριοποιούνται στον ευρύτερο χώρο του τουρισμού και έχουν ως σκοπό την εκμίσθωση τόσο σε ημεδαπούς όσο και σε αλλοδαπούς, κάθε είδους πλωτού σκάφους είτε με ελληνική, είτε με ξένη σημαία.

Επιχειρήσεις εκμίσθωσης ιδιωτικής χρήσης (Ι.Χ.) αυτοκινήτων

Χαρακτηρίζονται οι επιχειρήσεις που έχουν ως αντικείμενο τη μίσθωση (Ι.Χ.) αυτοκινήτων σε τουρίστες.

Επιχειρήσεις μίσθωσης δικύκλων μοτοσικλετών

Χαρακτηρίζονται οι επιχειρήσεις που έχουν ως αντικείμενο τη μίσθωση δίκυκλων μοτοσικλετών άνω των 50 κυβικών εκατοστών σε τουρίστες.

A.6 Απασχόληση, τάσεις-προοπτικές

A.6.1 Περιγραφή υπάρχουσας κατάστασης της απασχόλησης

Τα στοιχεία απασχόλησης παρουσιάζονται στους πίνακες που ακολουθούν:

	Περιγραφή	1998	1999	2000	2001	2002	2003	2004	2005	2006	2007
55	Ξενοδοχεία και εστιατόρια	221.992	229.212	235.148	256.455	248.226	253.752	240.516	269.493	273.030	281.124
63	Βοηθητικές και συναφείς προς τις μεταφορές δραστηριότητες. Δραστηριότητες τουριστικών πρακτορείων	55.847	52.071	57.995	55.421	46.551	63.700	71.859	78.310	73.829	67.517

Τα στοιχεία προέρχονται από την έρευνα εργατικού δυναμικού και αφορούν το Α' τρίμηνο κάθε έτους

	Περιγραφή	1998	1999	2000	2001	2002	2003	2004	2005	2006	2007
63	Βοηθητικές και συναφείς προς τις μεταφορές δραστηριότητες. Δραστηριότητες τουριστικών πρακτορείων	55.847	52.071	57.995	55.421	46.551	63.700	71.859	78.310	73.829	67.517

	Περιγραφή	ΑΠΟΓΡΑΦΗ 1991	ΑΠΟΓΡΑΦΗ 2001
551	Συνολικός αριθμός απασχολούμενων σε ξενοδοχεία	44.292	54.002
552	Συνολικός αριθμός απασχολούμενων σε εγκαταστάσεις κατασκήνωσης(κάμπινγκ) και άλλες επιχειρήσεις παροχής καταλύματος για μικρή χρονική διάρκεια	1.493	2.564
55	Συνολικός αριθμός απασχολούμενων σε ξενοδοχεία και εστιατόρια	149.251	234.325
633	Συνολικός αριθμός ατόμων σε δραστηριότητες ταξιδιωτικών πρακτορείων και επιχειρήσεων οργανωμένων εκδρομών, δραστηριότητες παροχής τουριστικής βοήθειας μ.α.κ.	11.753	14.538
63	Συνολικός αριθμός απασχολούμενων σε βοηθητικές και συναφείς προς τις μεταφορές δραστηριότητες. Δραστηριότητες τουριστικών πρακτορείων	31.240	57.139

Σύμφωνα με τον Σύνδεσμο Ελληνικών Τουριστικών Επιχειρήσεων⁵, για κάθε θέση άμεσης απασχόλησης στον τουριστικό τομέα δημιουργείται σχεδόν άλλη μια στην οικονομία συνολικά. Όπως σημειώνεται σχετικά, η συνολική απασχόληση στην τουριστική οικονομία (838.250 θέσεις εργασίας) αντιστοιχεί στο 19,1% των απασχολούμενων (4.382.000) κατά το 2005.

A.6.2 Τάσεις & A.6.3 Προοπτικές

Με βάση την παραγωγικότητα του τουριστικού τομέα ανά άφιξη, για κάθε περίπου 30 αφίξεις, δημιουργείται 1 νέα θέση εργασίας στον τουρισμό, που σημαίνει 1,9 θέσεις εργασίας στο σύνολο της τουριστικής οικονομίας⁶. Έτσι, κατά το 2006 που σημειώθηκε αύξηση των αφίξεων κατά 7,45% (επιπλέον 953.471 αφίξεις), και με την παραδοχή ότι η παραγωγικότητα ανά άφιξη διατηρείται σταθερή, εκτιμάται ότι δημιουργήθηκαν περί τις 31.780 νέες θέσεις εργασίας. Ο αριθμός αυτός αντιστοιχεί περίπου στο 6,8% των ανέργων του 2005.

A.7 Υφιστάμενες μορφές άσκησης του επαγγέλματος ή /και της ειδικότητας, τάσεις εξέλιξης

A.7.1 Υφιστάμενες ειδικεύσεις/κατευθύνσεις του επαγγέλματος ή/και της ειδικότητας

Οι κατευθύνσεις του υπό εξέταση επαγγέλματος αφορούν κυρίως τους τομείς των καταλυμάτων και των τουριστικών γραφείων.

A.7.2 Τάσεις εξέλιξης των πιο δυναμικών και πολυπληθών ειδικεύσεων

Οι παραπάνω δύο κατευθύνσεις/ειδικεύσεις είναι οι δυναμικότερες και οι πολυπληθέστερες αφού σ' αυτές παρατηρείται και η μεγαλύτερη συγκέντρωση της απασχόλησης.

⁵ Πηγή: ΣΕΤΕ, <http://www.sete.gr/?pid=66&nid=63>

⁶ Βλ. 5

A.8 Ποσοτικά και ποιοτικά χαρακτηριστικά του ανθρώπινου δυναμικού που δραστηριοποιείται στο επάγγελμα/ειδικότητα.

Στον πίνακα που ακολουθεί παρουσιάζονται τα στοιχεία απασχόλησης στον τουριστικό τομέα για τα έτη 2001 – 2005.

ΕΛΛΑΔΑ - Τουρισμός & Απασχόληση				
Έτος	Αφίξεις	Άμεση Απασχόληση (000)	Συνολική (άμεση+έμμεση) Απασχόληση (000)	Συντελεστής Απασχόλησης
2001	13.019.202	409,92	779,15	1,901
2002	12.924.261	419,23	787,78	1,879
2003	12.850.835	423,49	793,78	1,874
2004	12.118.693	424,83	801,38	1,886
2005	12.798.268	434,44	838,25	1,930

Πηγή: ΣΕΤΕ, 2007 (Επεξεργασία στοιχείων Εθνικής Στατιστικής Υπηρεσίας της Ελλάδας και WTTC)⁷

Τα στοιχεία αυτά αφορούν το σύνολο της απασχόλησης στον τουριστικό τομέα και όχι στο υπό εξέταση επάγγελμα, το οποίο, λόγω του γεγονότος ότι δεν αντιστοιχεί σε κάποιον συγκεκριμένο κωδικό της στατιστικής υπηρεσίας, είναι αδύνατο να προσδιοριστεί ποσοτικά και φυσικά ποιοτικά.

A.9 Συνδικαλιστικές ή επιστημονικές οργανώσεις σχετικές με το επάγγελμα/ειδικότητα, έντυπα ή άλλα μέσα πληροφόρησης ή άλλες πηγές

A.9.1 Συνδικαλιστικές-επαγγελματικές ή επιστημονικές οργανώσεις σχετικές με το επάγγελμα/ειδικότητα

Οι συνδικαλιστικές-επαγγελματικές ή επιστημονικές οργανώσεις σχετικές με το επάγγελμα/ειδικότητα είναι οι εξής⁸:

- ❑ Γενική Πανελλαδική Ομοσπονδία Επαγγελματιών Ιδιοκτητών Τουριστικών Λεωφορείων-Πούλμαν
- ❑ Γραφείο Συνεδρίων & Επισκεπτών Θεσσαλονίκης
- ❑ Ελληνικός Σύνδεσμος Μεσιτών και Εμπειρογνομόνων Θαλαμηγών (ΕΣΜΕΘ)
- ❑ Ένωση Ελληνικών Γραφείων Εισερχομένου Τουρισμού
- ❑ Ένωση Εφοπλιστών Ακτοπλοΐας
- ❑ Ένωση Εφοπλιστών Επιβατηγών Πλοίων (ΕΕΕΠ)
- ❑ Ένωση Πλοιοκτητών Ελληνικών Σκαφών Τουρισμού (ΕΠΕΣΤ)
- ❑ Ξενοδοχειακό Επιμελητήριο Ελλάδος
- ❑ Πανελλήνια Ένωση Ιδιοκτητών Campings
- ❑ Πανελλήνια Ένωση Επαγγελματιών Τουριστικών Ημερόπλοιων Σκαφών (Π.ΕΝ.Ε.Τ.Η.Σ.)
- ❑ Πανελλήνια Ένωση Ταξιδιωτικών Γραφείων Αερομεταφορών
- ❑ Πανελλήνια Ομοσπονδία Επιχειρήσεων Τουρισμού (ΠΟΕΤ)
- ❑ Πανελλήνια Ομοσπονδία Ιδιοκτητών Γραφείων Εκμισθώσεως Αυτοκινήτων και Δικύκλων Π.Ο.Γ.Ε.Α.ΔΙ
- ❑ Πανελλήνια Ομοσπονδία Ξενοδόχων (ΠΟΞ)
- ❑ Σύνδεσμος Αντιπροσώπων Αεροπορικών Εταιρειών / ΣΑΑΕ
- ❑ Σύνδεσμος Ελληνικών Τουριστικών Επιχειρήσεων (ΣΕΤΕ)
- ❑ Σύνδεσμος Ελλήνων Οργανωτών Εκθέσεων και Συνεδρίων (ΣΕΟΕΣ)
- ❑ Σύνδεσμος Τουριστικών Επιχειρήσεων Ενοικίασεως Αυτοκινήτων (Σ.Τ.Ε.Ε.Α)
- ❑ Σύνδεσμος Τουριστικών και Ταξιδιωτικών Γραφείων Ελλάδος (HATTA)

⁷ Πηγή: ΣΕΤΕ, <http://www.sete.gr/?pid=66&nid=63>

⁸ Πηγή: Ελληνικός Οργανισμός Τουρισμού, www.gnto.gr

- ❑ Συνομοσπονδία Επιχειρηματιών Ενοικιαζόμενων Δωματίων Διαμερισμάτων Ελλάδος (ΣΕΕΔΔΕ)
- ❑ Σωματείο Ιδιοκτητών Τουριστικών Επαγγελματικών Σκαφών Άνευ Πληρώματος (ΣΙΤΕΣΑΠ)
- ❑ Hellenic Association of Professional Congress Organizers (HAPCO)
- ❑ Πανελλήνια Ομοσπονδία Εργατών Επισιτισμού και Υπαλλήλων Τουριστικών Επαγγελμάτων (ΠΟΕΕ & ΥΤΕ)
- ❑ Πανελλήνιος Σύνδεσμος Εργαζομένων στη Ναυτιλία και Τουρισμό (ΠΑ.ΣΕ.Ν.Τ.)

A.9.2 Έντυπα και άλλα μέσα πληροφόρησης

Υπάρχουν διάφορα έντυπα που ασχολούνται με το χώρο και τις εξελίξεις του τουρισμού. Από τα ειδικά ενδεικτικά αναφέρουμε: «Τουρισμός και Οικονομία», «Τουριστική Αγορά», «Χρήμα και Τουρισμός», «The Tourism Report», κα. Το κλαδικό έντυπο για τον κλάδο της ξενοδοχίας είναι το περιοδικό «ΞΕΝΙΑ» το οποίο εκδίδεται από το Ξενοδοχειακό Επιμελητήριο Ελλάδος (σε ηλεκτρονική μορφή), ενώ το αντίστοιχο για τον κλάδο των τουριστικών γραφείων είναι το περιοδικό «ΣΥΝΔΕΣΜΟΣ» το οποίο εκδίδεται από τον Σύνδεσμο των εν Ελλάδι Τουριστικών Γραφείων.

A.9.3 Άλλες πηγές πληροφόρησης

Επιπλέον, το διαδίκτυο (internet) είναι ένας άλλος χώρος όπου μπορούν να αναζητηθούν πληροφορίες γύρω από όλα τα θέματα του τουρισμού. Ενδεικτικά αναφέρουμε τις ιστοσελίδες των κυριότερων φορέων του τουρισμού⁹:

ASTA

E-mail : sales@cruiseclub.gr

URL : <http://www.cruiseclub.gr>

Hellenic Association of Professional Congress Organizers (HAPCO)

E-mail : hapco@hapco.gr

URL : <http://www.hapco.gr/>

Ελληνικός Σύνδεσμος Μεσιτών και Εμπειρογνομόνων Θαλαμηγών (ΕΣΜΕΘ)

E-mail : hyba@ath.forthnet.gr

URL : <http://www.hyba.gr/>

Ένωση Πλοιοκτητών Ελληνικών Σκαφών Τουρισμού (ΕΠΕΣΤ)

E-mail : hpyoa@yachtnet.gr , epest@yachtnet.gr

URL : <http://www.hpyoa.gr> , <http://www.epest.gr>

Ινστιτούτο Τουριστικών Ερευνών και Προβλέψεων (ΙΤΕΠ)

E-mail : itep@otenet.gr

URL : <http://www.itep.gr>

Ξενοδοχειακό Επιμελητήριο Ελλάδος

E-mail : grhotels@otenet.gr

URL : <http://www.grhotels.gr/>

Πανελλήνια Ένωση Ιδιοκτητών Campings

E-mail : gr-camp@otenet.gr

URL : <http://www.panhellenic-camping-union.gr> και <http://www.greececamping.org>

⁹ Πηγή: Ελληνικός Οργανισμός Τουρισμού, www.gnto.gr

Πανελλήνια Ομοσπονδία Επιχειρήσεων Τουρισμού (ΠΟΕΤ)

E-mail : info@poet.gr

URL : <http://www.poet.gr/>

Πανελλήνια Ομοσπονδία Ξενοδόχων (ΠΟΞ)

E-mail : info@hhf.gr

URL : www.hhf.gr

Σύνδεσμος Αντιπροσώπων Αεροπορικών Εταιρειών / ΣΑΑΕ

E-mail : discover-ath@travelling.gr

URL : <http://www.haar.gr/>

Σύνδεσμος Ελληνικών Τουριστικών Επιχειρήσεων (ΣΕΤΕ)

E-mail : info@sete.gr

URL : <http://www.sete.gr/>

Σύνδεσμος Τουριστικών Επιχειρήσεων Ενοικιάσεως Αυτοκινήτων (Σ.Τ.Ε.Ε.Α)

E-mail : spsiga@hertz.gr

URL: <http://www.steea.gr>

Σύνδεσμος Τουριστικών και Ταξιδιωτικών Γραφείων Ελλάδος (HATTA)

E-mail : hatta@hatta.gr

URL : <http://www.hatta.gr/>

Συνομοσπονδία Επιχειρηματιών Ενοικιαζόμενων Δωματίων Διαμερισμάτων Ελλάδος (ΣΕΕΔΔΕ)

E-mail : seedde98@otenet.gr

URL : <http://www.familyhotels.gr/>

Πανελλήνιος Σύνδεσμος Εργαζομένων στη ναυτιλία και Τουρισμό (ΠΑ.ΣΕ.Ν.Τ.)

E-mail : pasentat@otenet.gr

URL : <http://www.pasent.gr/>

A.10 Τυπικές ή θεσμικές προϋποθέσεις για την άσκηση του επαγγέλματος/ειδικότητας

A.10.1 Άδειες λειτουργίας

Δεν απαιτούνται

A.10.2 Άδειες εργασίας

Δεν απαιτούνται

A.10.3 Άλλες προϋποθέσεις άσκησης επαγγέλματος ή/και ειδικότητας

Οι προϋποθέσεις ορίζονται βάσει των απαιτήσεων της αγοράς. Δεν υπάρχει θεσμικό πλαίσιο εκτός από το επάγγελμα του Διευθυντή Ξενοδοχείου το οποίο όμως δεν αποτελεί αντικείμενο της παρούσας εργασίας.

A.11 Τίτλοι και θέσεις-διαβαθμίσεις στην επαγγελματική ιεραρχία

A.11.1 Τίτλοι και θέσεις- διαβαθμίσεις επαγγελματικής ιεραρχίας

Στο συγκεκριμένο επάγγελμα δεν υπάρχουν διαβαθμίσεις που να αποτελούν και ξεχωριστούς τίτλους εργασίας. Το περίγραμμα που αναπτύσσεται στην παρούσα 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.

A.12 Συνθήκες εργασίας (συμπεριλαμβανομένων υγιεινής και ασφάλειας)

Οι συνθήκες εργασίας θα μπορούσαμε να πούμε γενικά ότι σε κάποια επίπεδα είναι καλές και σε άλλα δύσκολες. Είναι σίγουρο ότι ο/η επαγγελματίας εκτίθεται σε ορισμένες έντονες συνθήκες πίεσης που απορρέουν από την προσπάθεια συντονισμού πολλών ζητημάτων ταυτόχρονα και διάφορες άλλες καταστάσεις που έχουν να κάνουν με τη συνεχή παρουσία στον ίδιο (μικρό τις περισσότερες φορές) χώρο με πολλά άλλα άτομα. Σχηματικά θα μπορούσαμε να παραθέσουμε και τον ακόλουθο πίνακα:

Συνθήκες	Σπάνια	Τακτικά	Πολύ συχνά	Συνεχώς
Θόρυβος	☒			
Συνθήκες έντασης και πίεσης			☒	
Κίνδυνοι ατυχήματος	☒			
Ρύποι, οσμές σκόνη κ.λ.π	☒			
Χρήση επικίνδυνων ουσιών, υλικών	☒			
Ορθοστασία		☒		
Καθιστική εργασία			☒	
Χρήση βαριών μηχανημάτων	☒			
Έντονη μυϊκή προσπάθεια	☒			
Έντονη διανοητική προσπάθεια				☒
Μεταφορά ελαφρού φορτίου	☒			
Μεταφορά βαρέως φορτίου	☒			

A.13 Δυνατότητες απασχόλησης για άτομα με αναπηρίες

Οι δυνατότητες απασχόλησης ατόμων με αναπηρία στον τουριστικό κλάδο εξαρτώνται άμεσα από το ακριβές πεδίο δραστηριοποίησης και το είδος της αναπηρίας. Για παράδειγμα είναι προφανές ότι άτομα με δυσκολίες όρασης δύσκολα μπορούν να ασκήσουν το επάγγελμα. Παρόλες τις αντιξοότητες πάντως και με τις κατάλληλες προδιαγραφές στο χώρο και στην πρόσβαση, άτομα με αναπηρίες θα μπορούσαν να ασκήσουν τα καθήκοντα του επαγγέλματος.

ΕΝΟΤΗΤΑ Β: «ΑΝΑΛΥΣΗ ΤΟΥ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΟΣ Η/ ΚΑΙ ΕΙΔΙΚΟΤΗΤΑΣ – ΠΡΟΔΙΑΓΡΑΦΕΣ»

Β.1 ΚΥΡΙΕΣ ΚΑΙ ΕΠΙΜΕΡΟΥΣ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΕΣ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΕΣ, ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΕΣ ΕΡΓΑΣΙΕΣ

ΒΑΣΙΚΟ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑ		ΕΙΔΙΚΟΤΗΤΑ	ΕΞΕΙΔΙΚΕΥΣΗ
ΤΙΤΛΟΣ: ΣΤΕΛΕΧΟΣ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΩΝ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ		ΤΙΤΛΟΣ:	ΤΙΤΛΟΣ:
ΚΥΡΙΕΣ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΕΣ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΕΣ (ΚΕΛ)		ΚΥΡΙΕΣ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΕΣ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΕΣ (ΚΕΛ)	ΚΥΡΙΕΣ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΕΣ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΕΣ (ΚΕΛ)
ΒΑΣΙΚΕΣ (ΚΕΛ)	ΚΕΛ 1: Υποστηρίζει την ανάπτυξη και εφαρμογή του επιχειρησιακού σχεδιασμού και την επίτευξη των στρατηγικών στόχων της τουριστικής επιχείρησης		
	ΚΕΛ 2: Υποστηρίζει τη διοικητική λειτουργία της τουριστικής επιχείρησης		
	ΚΕΛ 3: Υποστηρίζει την εφαρμογή των προωθητικών δραστηριοτήτων της τουριστικής επιχείρησης		
ΔΕΥΤΕΡΕΥΟΥΣΕΣ (ΚΕΛ)			

Σχόλια για τα επίπεδα επαγγελματικής ιεραρχίας (όπου παρουσιάζονται):

Στο συγκεκριμένο επάγγελμα δεν υπάρχουν διαβαθμίσεις που να αποτελούν και ξεχωριστούς τίτλους εργασίας. Το περίγραμμα που αναπτύσσεται στην παρούσα 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.

**ΤΙΤΛΟΣ ΒΑΣΙΚΟΥ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΟΣ:
ΣΤΕΛΕΧΟΣ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ
ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΩΝ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ**

**ΚΥΡΙΕΣ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΕΣ
ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΕΣ (ΚΕΛ)
[ΒΑΣΙΚΕΣ & ΔΕΥΤΕΡΕΥΟΥΣΕΣ]**

ΚΕΛ 1 (Β): Υποστηρίζει την ανάπτυξη και εφαρμογή του επιχειρησιακού σχεδιασμού και την επίτευξη των στρατηγικών στόχων της τουριστικής επιχείρησης

ΚΕΛ 2 (Β): Υποστηρίζει τη διοικητική λειτουργία της τουριστικής επιχείρησης

ΚΕΛ 3 (Β): Υποστηρίζει την εφαρμογή των προωθητικών δραστηριοτήτων της τουριστικής επιχείρησης

ΤΙΤΛΟΣ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΟΣ: ΣΤΕΛΕΧΟΣ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΩΝ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ

ΚΥΡΙΕΣ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΕΣ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΕΣ (ΚΕΛ)	ΕΠΙΜΕΡΟΥΣ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΕΣ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΕΣ (ΕΕΛ)	ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΕΣ ΕΡΓΑΣΙΕΣ (ΕΕ)
ΚΕΛ 1: Υποστηρίζει την ανάπτυξη και εφαρμογή του επιχειρησιακού σχεδιασμού και την επίτευξη των επιχειρησιακών στόχων της τουριστικής επιχείρησης	<i>ΕΕΛ 1.1: Συμμετέχει στη διερεύνηση των τάσεων και εξελίξεων σχετικά με την προσφορά και ζήτηση στον τομέα λειτουργίας της τουριστικής επιχείρησης</i>	ΕΕ1.1.1 Συμμετέχει στην ανάλυση των παραγόντων διαμόρφωσης της τουριστικής προσφοράς και ζήτησης σε διεθνές, εθνικό και τοπικό επίπεδο με βάση οδηγίες της επιχείρησης
		ΕΕ1.1.2 Συμμετέχει στην έρευνα αγοράς για τις ανάγκες και επιθυμίες των πελατών, που διενεργεί η επιχείρηση με βάση οδηγίες της επιχείρησης.
		ΕΕ1.1.3 Παρακολουθεί και ενημερώνεται για νέα προϊόντα και υπηρεσίες στον τομέα του τουρισμού μέσω εντύπων και πληροφοριακών πηγών
	<i>ΕΕΛ 1.2: Συμμετέχει στον σχεδιασμό νέων προϊόντων και υπηρεσιών</i>	ΕΕ1.2.1 Συνθέτει πληροφορίες σχετικά με την παραγωγή νέων προϊόντων και υπηρεσιών
		ΕΕ1.2.2 Διερευνά το κόστος παραγωγής/παροχής των νέων προϊόντων/υπηρεσιών
		ΕΕ1.2.3 Προτείνει νέα προϊόντα και υπηρεσίες
	<i>ΕΕΛ 1.3: Συμμετέχει στις διαδικασίες παρακολούθησης της πορείας των επιχειρησιακών δεικτών</i>	ΕΕ1.3.1 Λαμβάνει ενημέρωση από το αρμόδιο στέλεχος για τους επιχειρησιακούς στόχους της επιχείρησης
		ΕΕ1.3.2 Παρακολουθεί την πορεία των δεικτών της επιχείρησης και τους συσχετίζει με τους αρχικώς τεθέντες
		ΕΕ1.3.3 Ενημερώνει τα αρμόδια πρόσωπα σχετικά με τις αποκλίσεις από τους αρχικούς στόχους

ΚΥΡΙΕΣ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΕΣ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΕΣ (ΚΕΛ)	ΕΠΙΜΕΡΟΥΣ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΕΣ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΕΣ (ΕΕΛ)	ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΕΣ ΕΡΓΑΣΙΕΣ (ΕΕ)
ΚΕΛ 2: Υποστηρίζει τη διοικητική λειτουργία της τουριστικής επιχείρησης	ΕΕΛ 2.1: Υποστηρίζει τη Διοίκηση του Ανθρώπινου Δυναμικού της Τουριστικής Επιχείρησης	ΕΕ2.1.1 Συντονίζει της διαδικασίες Εύρεσης και Πρόσληψης του Προσωπικού με βάση οδηγίες της επιχείρησης
		ΕΕ2.1.2 Συντονίζει τις διαδικασίες Εκπαίδευσης του Προσωπικού με βάση οδηγίες της επιχείρησης
		ΕΕ2.1.3 Μεριμνά για την τήρηση των μέτρων υγιεινής και ασφάλειας
	ΕΕΛ 2.2: Υποστηρίζει την εφαρμογή του οικονομικού προγραμματισμού της τουριστικής επιχείρησης	ΕΕ2.2.1 Λαμβάνει ενημέρωση σχετικά με τις πωλήσεις
		ΕΕ2.2.2 Λαμβάνει ενημέρωση σχετικά με τα έξοδα
		ΕΕ2.2.3 Συντάσσει ενδιάμεσες οικονομικές αναφορές
	ΕΕΛ 2.3: Μεριμνά για την πληροφοριακή υποδομή των χώρων εργασίας αλλά και παροχής ανάλογων υπηρεσιών στους πελάτες.	ΕΕ2.3.1 Μεριμνά για την προμήθεια και τακτική συντήρηση Hardware της επιχείρησης
		ΕΕ2.3.2 Μεριμνά για την προμήθεια και συντήρηση των προγραμμάτων γενικών και ειδικών που είναι απαραίτητα για την εσωτερική και εξωτερική επικοινωνία και την συλλογή πληροφοριών.
		ΕΕ2.3.3 Εξασφαλίζει και διατηρεί αποκλειστική θέση με επαρκή μηχανογραφικό εξοπλισμό για αποκλειστική χρήση από τον πελάτη

ΚΥΡΙΕΣ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΕΣ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΕΣ (ΚΕΛ)	ΕΠΙΜΕΡΟΥΣ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΕΣ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΕΣ (ΕΕΛ)	ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΕΣ ΕΡΓΑΣΙΕΣ (ΕΕ)
ΚΕΛ 3: Υποστηρίζει την εφαρμογή των προωθητικών δραστηριοτήτων της τουριστικής επιχείρησης	<i>ΕΕΛ 3.1: Υποστηρίζει την εφαρμογή του σχεδίου διαφήμισης της τουριστικής επιχείρησης</i>	ΕΕ3.1.1 Συντονίζει και παρακολουθεί τις διαδικασίες δημιουργίας του έντυπου και ηλεκτρονικού διαφημιστικού υλικού της τουριστικής επιχείρησης
		ΕΕ3.1.2 Συντονίζει και παρακολουθεί τις διαδικασίες συμμετοχής της τουριστικής επιχείρησης σε κλαδικές εκθέσεις του εσωτερικού και του εξωτερικού
		ΕΕ3.1.3 Συντονίζει και παρακολουθεί της διαδικασίες για την καταχώρηση διαφημίσεων της τουριστικής επιχείρησης στον έντυπο και ηλεκτρονικό τύπο
	<i>ΕΕΛ 3.2: Υποστηρίζει την εφαρμογή του σχεδίου προώθησης των πωλήσεων της τουριστικής επιχείρησης</i>	ΕΕ3.2.1 Συντονίζει και παρακολουθεί τις διαδικασίες δημιουργίας του άμεσου ταχυδρομικού υλικού πωλήσεων (μπροσούρες, έντυπα κτλ.) στις ομάδες στόχους
		ΕΕ3.2.2 Μεριμνά για τη διανομή του άμεσου ταχυδρομικού υλικού πωλήσεων
		ΕΕ3.2.3 Μεριμνά για την ενημέρωση των ομάδων στόχων και των καναλιών διανομής για της ειδικές προσφορές
	<i>ΕΕΛ 3.3: Υποστηρίζει την εφαρμογή του σχεδίου επικοινωνίας και δημοσίων σχέσεων της τουριστικής επιχείρησης</i>	ΕΕ3.3.1 Συντονίζει τη διοργάνωση συνεντεύξεων τύπου με βάση οδηγίες της επιχείρησης
		ΕΕ3.3.2 Αποστέλλει δελτία τύπου στους αποδέκτες τους
		ΕΕ3.3.3 Συντονίζει τη διοργάνωση εκδηλώσεων δημοσίων σχέσεων με βάση οδηγίες της επιχείρησης

Β.2 ΚΡΙΤΗΡΙΑ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΗΣ ΑΝΤΑΠΟΚΡΙΣΗΣ, ΕΥΡΟΣ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ

ΤΙΤΛΟΣ ΒΑΣΙΚΟΥ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΟΣ: ΣΤΕΛΕΧΟΣ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΩΝ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ

ΚΥΡΙΕΣ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΕΣ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΕΣ	ΕΠΙΜΕΡΟΥΣ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΕΣ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΕΣ	ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΕΣ ΕΡΓΑΣΙΕΣ (ΕΕ)	ΚΡΙΤΗΡΙΑ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΗΣ ΑΝΤΑΠΟΚΡΙΣΗΣ	ΕΥΡΟΣ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ
ΚΕΛ 1: Υποστηρίζει την ανάπτυξη και εφαρμογή του επιχειρησιακού σχεδιασμού και την επίτευξη των στρατηγικών στόχων της τουριστικής επιχείρησης	ΕΕΛ 1.1: Συμμετέχει στη διερεύνηση των τάσεων και εξελίξεων σχετικά με την προσφορά και ζήτηση στον τομέα λειτουργίας της τουριστικής επιχείρησης	ΕΕ1.1.1 Συμμετέχει στην ανάλυση των παραγόντων διαμόρφωσης της τουριστικής προσφοράς και ζήτησης σε διεθνές, εθνικό και τοπικό επίπεδο με βάση οδηγίες της επιχείρησης	Συλλέγει εμπειριστατωμένες πληροφορίες σχετικά με τους παράγοντες διαμόρφωσης της τουριστικής προσφοράς και ζήτησης σε διεθνές, εθνικό και τοπικό επίπεδο	1. Μελέτες & έρευνες 2. Άρθρα από τον ημερήσιο, κυριακάτικο και περιοδικό τύπο 3. Διαδίκτυο.
		ΕΕ1.1.2 Συμμετέχει στην έρευνα αγοράς για τις ανάγκες και επιθυμίες των πελατών, που διενεργεί η επιχείρηση με βάση οδηγίες της επιχείρησης .	Συλλέγει εμπειριστατωμένες πληροφορίες σχετικά με τις ανάγκες και επιθυμίες των πελατών της επιχείρησης	1. Μελέτες & έρευνες 2. Άρθρα από τον ημερήσιο, κυριακάτικο και περιοδικό τύπο 3. Διαδίκτυο.
		ΕΕ1.1.3 Παρακολουθεί και ενημερώνεται για νέα προϊόντα και υπηρεσίες στον τομέα του τουρισμού μέσω εντύπων και πληροφοριακών πηγών	Εντοπίζει τις άμεσες (συνεντεύξεις, συνεδριάσεις) και έμμεσες (οργανισμοί, δημοσιεύματα) πηγές πληροφόρησης και ενημερώνει τον προϊστάμενο του.	1. Τυπική διαδικασία άσκησης των καθηκόντων του σε συνεργασία με τον προϊστάμενο του. 2. Ηλεκτρονικά και έντυπα μέσα.
	ΕΕΛ 1.2: Συμμετέχει στον σχεδιασμό νέων προϊόντων και υπηρεσιών	ΕΕ1.2.1 Συνθέτει πληροφορίες σχετικά με την παραγωγή νέων προϊόντων και υπηρεσιών	Συνθέτει επαρκείς και ακριβείς πληροφορίες σχετικά με τις τρέχουσες ανάγκες των καταναλωτών με σκοπό την καλύτερη στοιχειοθέτηση των νέων προϊόντων/υπηρεσιών.	Σύνθεση στοιχείων από ΕΕ.1.1.1, ΕΕ.1.1.2, ΕΕ.1.1.3.

ΚΥΡΙΕΣ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΕΣ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΕΣ	ΕΠΙΜΕΡΟΥΣ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΕΣ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΕΣ	ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΕΣ ΕΡΓΑΣΙΕΣ (ΕΕ)	ΚΡΙΤΗΡΙΑ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΗΣ ΑΝΤΑΠΟΚΡΙΣΗΣ	ΕΥΡΟΣ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ
		ΕΕ1.2.2 Διερευνά το κόστος παραγωγής/παροχής των νέων προϊόντων/υπηρεσιών	Συλλέγει αναλυτικές πληροφορίες για τα επιμέρους κόστη παραγωγής νέων προϊόντων και υπηρεσιών και τα συνθέτει.	Τιμοκατάλογοι.
		ΕΕ1.2.3 Προτείνει νέα προϊόντα και υπηρεσίες	Προτείνει τα νέα προϊόντα/υπηρεσίες συμπεριλαμβάνοντας όλα τα συστατικά τους στοιχεία	Πληροφοριακό υλικό σχετικά με: 1. Τους προμηθευτές των επιμέρους συστατικών στοιχείων των τουριστικών προϊόντων/υπηρεσιών. 2. Τους κανονισμούς που διέπουν την παραγωγή νέων προϊόντων/υπηρεσιών.
	ΕΕΛ 1.3: Συμμετέχει στις διαδικασίες παρακολούθησης της πορείας των επιχειρησιακών δεικτών	ΕΕ1.3.1 Λαμβάνει ενημέρωση από το αρμόδιο στέλεχος για τους επιχειρησιακούς στόχους της επιχείρησης	Λαμβάνει αναλυτική ενημέρωση από το αρμόδιο στέλεχος για τους στόχους της επιχείρησης και τους δείκτες μέτρησης αυτών.	Τεθέντες δείκτες επιχειρησιακών στόχων
		ΕΕ1.3.2 Παρακολουθεί την πορεία των δεικτών της επιχείρησης και τους συσχετίζει με τους αρχικώς τεθέντες	Λαμβάνει τακτική ενημέρωση από τα αρμόδια τμήματα για την πορεία τους, την οποία όταν απαιτείται την αναγάγει σε δείκτες τους οποίους συσχετίζει με τους αρχικώς τεθέντες.	1. Τεθέντες δείκτες 2. Πραγματοποιηθέντες δείκτες

ΚΥΡΙΕΣ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΕΣ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΕΣ	ΕΠΙΜΕΡΟΥΣ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΕΣ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΕΣ	ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΕΣ ΕΡΓΑΣΙΕΣ (ΕΕ)	ΚΡΙΤΗΡΙΑ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΗΣ ΑΝΤΑΠΟΚΡΙΣΗΣ	ΕΥΡΟΣ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ
		ΕΕ1.3.3 Ενημερώνει τα αρμόδια πρόσωπα σχετικά με τις αποκλίσεις από τους αρχικούς στόχους	Ενημερώνει τα αρμόδια πρόσωπα εγγράφως και επακριβώς με τη χρήση λογισμικού προγράμματος σχετικά με τις αποκλίσεις από τους αρχικούς στόχους	1. Συγκριτικά στοιχεία δεικτών. 2. Λογισμικά προγράμματα

ΚΥΡΙΕΣ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΕΣ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΕΣ (ΚΕΛ)	ΕΠΙΜΕΡΟΥΣ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΕΣ ΔΡΑΣΤΗΡΙΟΤΗΤΕΣ (ΕΕΛ)	ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΕΣ ΕΡΓΑΣΙΕΣ (ΕΕ)	ΚΡΙΤΗΡΙΑ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΗΣ ΑΝΤΑΠΟΚΡΙΣΗΣ	ΕΥΡΟΣ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ
ΚΕΛ 2: Υποστηρίζει τη διοικητική λειτουργία της τουριστικής επιχείρησης	ΕΕΛ 2.1: <i>Υποστηρίζει τη Διοίκηση του Ανθρώπινου Δυναμικού της Τουριστικής Επιχείρησης</i>	ΕΕ2.1.1 Συντονίζει της διαδικασίες Εύρεσης και Πρόσληψης του Προσωπικού με βάση οδηγίες της επιχείρησης	1. Ενημερώνει με σαφήνεια τις πηγές πρόσληψης προσωπικού για τις τρέχουσες ανάγκες της επιχείρησης (καταχωρήσεις σε εφημερίδες, γραφεία εύρεσης προσωπικού κτλ.). 2. Λαμβάνει βιογραφικά σημειώματα και ενημερώνει τον αρμόδιο για την πρόσληψη. 3. Φροντίζει για τη διεξαγωγή των συνεντεύξεων και την ενημέρωση των υποψηφίων για τα αποτελέσματα.	1. Τεχνικές και μέσα εύρεσης/πρόσληψης προσωπικού 2. Βιογραφικά σημειώματα.

ΚΥΡΙΕΣ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΕΣ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΕΣ (ΚΕΛ)	ΕΠΙΜΕΡΟΥΣ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΕΣ ΔΡΑΣΤΗΡΙΟΤΗΤΕΣ (ΕΕΛ)	ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΕΣ ΕΡΓΑΣΙΕΣ (ΕΕ)	ΚΡΙΤΗΡΙΑ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΗΣ ΑΝΤΑΠΟΚΡΙΣΗΣ	ΕΥΡΟΣ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ
		ΕΕ2.1.2 Συντονίζει τις διαδικασίες Εκπαίδευσης του Προσωπικού με βάση οδηγίες της επιχείρησης	1. Λαμβάνει τις εκπαιδευτικές ανάγκες του προσωπικού από τα αρμόδια στελέχη. Αναζητά και προτείνει εκπαιδευτές. 2. Συντονίζει την εκπαιδευτική διαδικασία 3. Αναζητά πηγές χρηματοδότησης των εκπαιδευτικών προγραμμάτων.	1. Τεχνικές διοργάνωσης εκπαιδευτικών σεμιναρίων 2. Προγράμματα και μέσα χρηματοδότησης εκπαιδευτικών προγραμμάτων
		ΕΕ2.1.3 Μεριμνά για την τήρηση των μέτρων υγιεινής και ασφάλειας	1. Ενημερώνεται και τηρεί τα μέτρα υγιεινής και ασφάλειας στον χώρο εργασίας του. 2. Λαμβάνει όλα τα προβλεπόμενα και έκτατα μέτρα ασφάλειας για τους πελάτες και τους ενημερώνει ανάλογα. 3. Ενεργεί κατασταλτικά σε κάθε έκτακτη ανάγκη και συνεργάζεται με το υπόλοιπο προσωπικό για την προστασία των περιουσιακών στοιχείων της επιχείρησης και των πελατών.	Εγχειρίδιο ασφάλειας και υγιεινής χώρων εργασίας
	ΕΕΛ 2.2: <i>Υποστηρίζει την εφαρμογή του οικονομικού</i>	ΕΕ2.2.1 Λαμβάνει ενημέρωση σχετικά με τις πωλήσεις	Λαμβάνει πλήρη ενημέρωση από το αρμόδιο τμήμα σχετικά με τις πωλήσεις (έσοδα) των τμημάτων	Καταστάσεις πωλήσεων

ΚΥΡΙΕΣ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΕΣ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΕΣ (ΚΕΛ)	ΕΠΙΜΕΡΟΥΣ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΕΣ ΔΡΑΣΤΗΡΙΟΤΗΤΕΣ (ΕΕΛ)	ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΕΣ ΕΡΓΑΣΙΕΣ (ΕΕ)	ΚΡΙΤΗΡΙΑ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΗΣ ΑΝΤΑΠΟΚΡΙΣΗΣ	ΕΥΡΟΣ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ
	<i>προγραμματισμού της τουριστικής επιχείρησης</i>	ΕΕ2.2.2 Λαμβάνει ενημέρωση σχετικά με τα έξοδα	Λαμβάνει πλήρη ενημέρωση από το αρμόδιο τμήμα σχετικά με τα κόστη (έξοδα) των τμημάτων (κέντρα κόστους)	Λογιστικές καταστάσεις
		ΕΕ2.2.3 Συντάσσει ενδιάμεσες οικονομικές αναφορές	Συντάσσει ενδιάμεσες οικονομικές αναφορές (έσοδα – έξοδα) για την επίδοση των τμημάτων σε ένα χρονικά προκαθορισμένο διάστημα και το παρουσιάζει στο αρμόδιο πρόσωπο	Η/Υ και λογισμικό
	ΕΕΛ 2.3: Μεριμνά για την πληροφοριακή υποδομή των χώρων εργασίας αλλά και παροχής ανάλογων υπηρεσιών στους πελάτες.	ΕΕ2.3.1 Μεριμνά για την προμήθεια και τακτική συντήρηση Hardware της επιχείρησης	1. Ελέγχει τακτικά την κατάσταση λειτουργίας των ΤΠΕ της επιχείρησης. 2. Φροντίζει για την αποκατάσταση βλαβών ή ζημιών αποστέλλοντας το αντικείμενο επισκευής στην εταιρία ή καλώντας κατάλληλο τεχνικό στο χώρο εργασίας. 3. Φροντίζει για την τακτική συντήρηση του Hardware και την προμήθεια αναλώσιμου υλικού.	1. Εξοπλισμός ΤΠΕ επιχείρησης. 2. Εγχειρίδια λειτουργίας εξοπλισμού. 3. Συνεργάτες
		ΕΕ2.3.2 Μεριμνά για την προμήθεια και συντήρηση των προγραμμάτων γενικών και ειδικών που είναι απαραίτητα για την εσωτερική και εξωτερική επικοινωνία και την συλλογή πληροφοριών.	Φροντίζει για την επικαιροποίηση των προγραμμάτων που χρησιμοποιούνται.	1. Προμηθευτές 2. Software

ΚΥΡΙΕΣ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΕΣ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΕΣ (ΚΕΛ)	ΕΠΙΜΕΡΟΥΣ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΕΣ ΔΡΑΣΤΗΡΙΟΤΗΤΕΣ (ΕΕΛ)	ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΕΣ ΕΡΓΑΣΙΕΣ (ΕΕ)	ΚΡΙΤΗΡΙΑ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΗΣ ΑΝΤΑΠΟΚΡΙΣΗΣ	ΕΥΡΟΣ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ
		ΕΕ2.3.3 Εξασφαλίζει και διατηρεί αποκλειστική θέση με επαρκή μηχανογραφικό εξοπλισμό για αποκλειστική χρήση από τον πελάτη.	Φροντίζει ώστε να είναι δυνατή η πρόσβαση οποτεδήποτε επιθυμεί ο πελάτης σε θέση εργασίας.	Τυποποιημένες διαδικασίες

ΚΥΡΙΕΣ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΕΣ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΕΣ (ΚΕΛ)	ΕΠΙΜΕΡΟΥΣ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΕΣ ΔΡΑΣΤΗΡΙΟΤΗΤΕΣ (ΕΕΛ)	ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΕΣ ΕΡΓΑΣΙΕΣ (ΕΕ)	ΚΡΙΤΗΡΙΑ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΗΣ ΑΝΤΑΠΟΚΡΙΣΗΣ	ΕΥΡΟΣ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ
ΚΕΛ 3: Υποστηρίζει την εφαρμογή των προωθητικών δραστηριοτήτων της τουριστικής επιχείρησης	ΕΕΛ 3.1: Υποστηρίζει την εφαρμογή του σχεδίου διαφήμισης της τουριστικής επιχείρησης	ΕΕ3.1.1 Συντονίζει και παρακολουθεί τις διαδικασίες δημιουργίας του έντυπου και ηλεκτρονικού διαφημιστικού υλικού της τουριστικής επιχείρησης	1. Συνεργάζεται με τον αρμόδιο συνεργάτη για τη δημιουργία και έκδοση των διαφημιστικών μέσων της επιχείρησης (φυλλάδια, ιστοσελίδες κτλ.). 2. Παρακολουθεί και επιμελείται την έκδοση του φυλλαδίου.	1. Είδη και προδιαγραφές διαφημιστικών μέσων 2. Μέσα επικοινωνίας (τηλ. Φαξ, e-mail κτλ.). 3. Προμηθευτές
		ΕΕ3.1.2 Συντονίζει και παρακολουθεί τις διαδικασίες συμμετοχής της τουριστικής επιχείρησης σε κλαδικές εκθέσεις του εσωτερικού και του εξωτερικού	Παρακολουθεί και επιμελείται τις διαδικασίες συμμετοχής της επιχείρησης σε τουριστικές εκθέσεις.	1. Μέσα επικοινωνίας (τηλ. Φαξ, e-mail κτλ.). 2. Είδη εκθέσεων - όροι συμμετοχής
		ΕΕ3.1.3 Συντονίζει και παρακολουθεί τις διαδικασίες για την καταχώρηση διαφημίσεων της τουριστικής επιχείρησης στον έντυπο και ηλεκτρονικό τύπο	Παρακολουθεί την πραγματοποίηση των καταχωρήσεων	1. Μέσα επικοινωνίας (τηλ. Φαξ, e-mail κτλ.). 2. Προδιαγραφές και είδη καταχωρήσεων σε ΜΜΕ.

ΚΥΡΙΕΣ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΕΣ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΕΣ (ΚΕΛ)	ΕΠΙΜΕΡΟΥΣ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΕΣ ΔΡΑΣΤΗΡΙΟΤΗΤΕΣ (ΕΕΛ)	ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΕΣ ΕΡΓΑΣΙΕΣ (ΕΕ)	ΚΡΙΤΗΡΙΑ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΗΣ ΑΝΤΑΠΟΚΡΙΣΗΣ	ΕΥΡΟΣ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ
	ΕΕΛ 3.2: <i>Υποστηρίζει την εφαρμογή του σχεδίου προώθησης των πωλήσεων της τουριστικής επιχείρησης</i>	ΕΕ3.2.1 Συντονίζει και παρακολουθεί τις διαδικασίες δημιουργίας του άμεσου ταχυδρομικού υλικού πωλήσεων (μπροσούρες, έντυπα κτλ.) στις ομάδες στόχους	1. Συνεργάζεται με τον αρμόδιο συνεργάτη για τη δημιουργία προωθητικού υλικού πωλήσεων της επιχείρησης (φυλλάδια, μπροσούρες, ενημερωτικά έντυπα κτλ.) 2. Παρακολουθεί και επιμελείται την έκδοση του προωθητικού υλικού πωλήσεων.	1. Είδη και προδιαγραφές διαφημιστικών μέσων 2. Μέσα επικοινωνίας (τηλ. Φαξ, e-mail κτλ.).
		ΕΕ3.2.2 Μεριμνά για τη διανομή του άμεσου ταχυδρομικού υλικού πωλήσεων	1. Φροντίζει για την αισθητική εμφάνιση και πακετοποίηση του υλικού 2. Προτείνει τα κατάλληλα μέσα επικοινωνίας 3. Φροντίζει για την έγκαιρη αποστολή/παραλαβή του υλικού.	Μέσα επικοινωνίας (τηλ. Φαξ, e-mail, ταχυδρομείο κτλ.).
		ΕΕ3.2.3 Μεριμνά για την ενημέρωση των ομάδων στόχων και των καναλιών διανομής για τις ειδικές προσφορές	1. Προτείνει τα κατάλληλα μέσα επικοινωνίας 2. Φροντίζει για την έγκαιρη αποστολή/παραλαβή του υλικού.	Μέσα επικοινωνίας (τηλ. Φαξ, e-mail, ταχυδρομείο κτλ.).
	ΕΕΛ 3.3: <i>Υποστηρίζει την εφαρμογή του σχεδίου επικοινωνίας και δημοσίων σχέσεων της τουριστικής επιχείρησης</i>	ΕΕ3.3.1 Συντονίζει τη διοργάνωση συνεντεύξεων τύπου με βάση οδηγίες της επιχείρησης	Προτείνει τον κατάλληλο χώρο και εξοπλισμό και μεριμνά σχολαστικά για την εκτύπωση και αποστολή των προσκλήσεων.	1. Αρχές επιχειρησιακής επικοινωνίας 2. Μέσα επικοινωνίας
		ΕΕ3.3.2 Αποστέλλει δελτία τύπου στους αποδέκτες τους	Αποστέλλει έγκαιρα τα δελτία τύπου στα ΜΜΕ και τις ομάδες ενδιαφέροντος	1. Αρχές επιχειρησιακής επικοινωνίας 2. Μέσα επικοινωνίας

ΚΥΡΙΕΣ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΕΣ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΕΣ (ΚΕΛ)	ΕΠΙΜΕΡΟΥΣ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΕΣ ΔΡΑΣΤΗΡΙΟΤΗΤΕΣ (ΕΕΛ)	ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΕΣ ΕΡΓΑΣΙΕΣ (ΕΕ)	ΚΡΙΤΗΡΙΑ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΗΣ ΑΝΤΑΠΟΚΡΙΣΗΣ	ΕΥΡΟΣ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ
		ΕΕ3.3.3 Συντονίζει τη διοργάνωση εκδηλώσεων δημοσίων σχέσεων με βάση οδηγίες της επιχείρησης	Προτείνει τον κατάλληλο χώρο και εξοπλισμό και μεριμνά σχολαστικά για την εκτύπωση και αποστολή των προσκήσεων.	1. Αρχές και μέσα διοργάνωσης εκδηλώσεων δημοσίων σχέσεων 2. Μέσα επικοινωνίας

ΕΝΟΤΗΤΑ Γ: «ΑΠΑΡΑΙΤΗΤΕΣ ΓΝΩΣΕΙΣ, ΔΕΞΙΟΤΗΤΕΣ ΚΑΙ ΙΚΑΝΟΤΗΤΕΣ»

Γ.1 ΓΝΩΣΕΙΣ

ΤΑΞΙΝΟΜΗΣΗ ΓΝΩΣΕΩΝ ΣΕ ΕΠΙΠΕΔΟ ISCED¹⁰ ΚΑΙ EQF¹¹

	ΒΑΣΙΚΟ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑ ΤΙΤΛΟΣ: ΣΤΕΛΕΧΟΣ ΤΟΥΡ/ΚΩΝ ΕΠΙΧ/ΣΕΩΝ	ΕΙΔΙΚΟΤΗΤΑ ΤΙΤΛΟΣ:	ΕΞΕΙΔΙΚΕΥΣΗ ΤΙΤΛΟΣ:
ΕΠΙΠΕΔΟ ΣΤΟ ISCED	Κωδικός 3: (Ανώτερη) δευτεροβάθμια εκπαίδευση (Λύκειο) Κωδικός 4: Μεταδευτεροβάθμια εκπαίδευση, μη τριτοβάθμια εκπαίδευση (IEK)		
ΠΑΡΑΤΗΡΗΣΕΙΣ			
ΕΥΡΩΠΑΪΚΟ ΠΛΑΙΣΙΟ ΠΡΟΣΟΝΤΩΝ 8 ΕΠΙΠΕΔΑ EQF	Επίπεδο 4		
ΠΑΡΑΤΗΡΗΣΕΙΣ			

¹⁰ International Standard Classification of Education

¹¹ European Qualifications Framework- Ευρωπαϊκό Πλαίσιο Προσόντων

ΓΝΩΣΕΙΣ ΣΕ ΕΠΙΠΕΔΟ ΨΗΦΙΔΩΝ ΜΑΘΗΣΗΣ ΤΟΥ ECVET (Αυτοτελή μαθησιακά σύνολα)

ΒΑΣΙΚΟ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑ: ΣΤΕΛΕΧΟΣ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΩΝ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ

ΚΥΡΙΕΣ & ΕΠΙΜΕΡΟΥΣ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΕΣ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΕΣ (ΕΕΛ)	ΓΕΝΙΚΕΣ ΓΝΩΣΕΙΣ	ΒΑΣΙΚΕΣ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΕΣ ΓΝΩΣΕΙΣ	ΕΙΔΙΚΕΣ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΕΣ ΓΝΩΣΕΙΣ
ΚΕΛ 1:	Ελληνική Γλώσσα Ξένη Γλώσσα Χρήση Η/Υ	Βασικές αρχές Τουρισμού - Έννοιες, Δομές Βασικές αρχές έρευνας αγοράς Χρήση Διαδικτύου Χρήση Σύγχρονων Πακέτων Λογισμικού Γραφείου	Στοιχεία Τουριστικής Οικονομίας Στοιχεία Τουριστικής Κοινωνιολογίας Στοιχεία Τουριστικής Πολιτικής Στοιχεία Τουριστικού Μάρκετινγκ Στοιχεία Τουριστικής Ψυχολογίας Στοιχεία Τουριστικής Γεωγραφίας Στοιχεία Τουριστικής Νομοθεσίας Διοίκηση Τουριστικών Επιχειρήσεων
ΕΕΛ 1.1:	Ελληνική Γλώσσα Ξένη Γλώσσα Χρήση Η/Υ	Βασικές αρχές Τουρισμού - Έννοιες, Δομές Βασικές αρχές έρευνας αγοράς Χρήση Διαδικτύου Χρήση Σύγχρονων Πακέτων Λογισμικού Γραφείου	Στοιχεία Τουριστικής Οικονομίας Στοιχεία Τουριστικής Κοινωνιολογίας Στοιχεία Τουριστικής Πολιτικής Στοιχεία Τουριστικού Μάρκετινγκ Στοιχεία Τουριστικής Ψυχολογίας
ΕΕΛ 1.2:	Ελληνική Γλώσσα Ξένη Γλώσσα Χρήση Η/Υ	Βασικές αρχές Τουρισμού - Έννοιες, Δομές Χρήση Σύγχρονων Πακέτων Λογισμικού Γραφείου	Στοιχεία Τουριστικού Μάρκετινγκ Στοιχεία Τουριστικής Γεωγραφίας Στοιχεία Τουριστικής Ψυχολογίας Στοιχεία Τουριστικής Κοινωνιολογίας Στοιχεία Τουριστικής Νομοθεσίας
ΕΕΛ 1.3:	Ελληνική Γλώσσα Χρήση Η/Υ	Βασικές Αρχές Χρηματοοικονομικής Διοίκησης Χρήση Σύγχρονων Πακέτων Λογισμικού Γραφείου	Στοιχεία Διοίκησης Τουριστικών Επιχειρήσεων

ΚΕΛ 2:	Ελληνική Γλώσσα Χρήση Η/Υ Βασικά Μαθηματικά	Βασικές Αρχές Διοίκησης Ανθρώπινου Δυναμικού Βασικές Αρχές Λογιστικής - Χρηματοοικονομικής Διοίκησης Χρήση Σύγχρονων Πακέτων Λογισμικού Γραφείου Υγιεινή και Ασφάλεια στον Εργασιακό Χώρο	Τεχνικές Εύρεσης/Πρόσληψης Ανθρώπινου Δυναμικού Τουριστικών Επιχειρήσεων Τεχνικές Οργάνωσης και Υλοποίησης Σεμιναρίων Συντήρηση-Έλεγχος Τουριστικών Επιχειρήσεων
ΕΕΛ 2.1:	Ελληνική Γλώσσα Χρήση Η/Υ	Βασικές Αρχές Διοίκησης Ανθρώπινου Δυναμικού Χρήση Σύγχρονων Πακέτων Λογισμικού Γραφείου Υγιεινή και Ασφάλεια στον Εργασιακό Χώρο	Τεχνικές Εύρεσης/Πρόσληψης Ανθρώπινου Δυναμικού Τουριστικών Επιχειρήσεων Τεχνικές Οργάνωσης και Υλοποίησης Σεμιναρίων Συντήρηση-Έλεγχος Τουριστικών Επιχειρήσεων
ΕΕΛ 2.2:	Ελληνική Γλώσσα Χρήση Η/Υ Βασικά Μαθηματικά	Βασικές Αρχές Λογιστικής - Χρηματοοικονομικής Διοίκησης Χρήση Σύγχρονων Πακέτων Λογισμικού Γραφείου	
ΕΕΛ 2.3:	Ελληνική Γλώσσα Χρήση Η/Υ	Βασικές Αρχές Λογιστικής - Χρηματοοικονομικής Διοίκησης Χρήση Σύγχρονων Πακέτων Λογισμικού Γραφείου	Εφαρμογές των ΤΠΕ στον Τουρισμό
ΚΕΛ 3:	Ελληνική Γλώσσα Ξένη Γλώσσα Χρήση Η/Υ Βασικά Μαθηματικά	Βασικές Αρχές Λογιστικής - Χρηματοοικονομικής Διοίκησης Βασικές Αρχές Δημοσίων σχέσεων Βασικές Αρχές Επικοινωνίας Χρήση Σύγχρονων Πακέτων Λογισμικού Γραφείου	Στοιχεία Τουριστικού Μάρκετινγκ - Τεχνικές Προώθησης Πωλήσεων Τουριστικών Προϊόντων και Υπηρεσιών Στοιχεία Τουριστικού Μάρκετινγκ – Δημόσιες Σχέσεις στον Τουρισμό – Οργάνωση Εκδηλώσεων. Επιχειρησιακές Επικοινωνίες Τουριστικών Επιχ/σεων
ΕΕΛ 3.1:	Ελληνική Γλώσσα Χρήση Η/Υ Βασικά Μαθηματικά	Βασικές Αρχές Λογιστικής - Χρηματοοικονομικής Διοίκησης Χρήση Σύγχρονων Πακέτων Λογισμικού Γραφείου	Στοιχεία Τουριστικού Μάρκετινγκ Τουριστική Διαφήμιση

ΕΕΛ 3.2:	Ελληνική Γλώσσα Ξένη Γλώσσα Χρήση Η/Υ	Χρήση Σύγχρονων Πακέτων Λογισμικού Γραφείου	Στοιχεία Τουριστικού Μάρκετινγκ - Τεχνικές Προώθησης Πωλήσεων Τουριστικών Προϊόντων και Υπηρεσιών
ΕΕΛ 3.3:	Ελληνική Γλώσσα Ξένη Γλώσσα Χρήση Η/Υ	Βασικές Αρχές Δημοσίων σχέσεων Βασικές Αρχές Επικοινωνίας Χρήση Σύγχρονων Πακέτων Λογισμικού Γραφείου	Στοιχεία Τουριστικού Μάρκετινγκ – Δημόσιες Σχέσεις στον Τουρισμό – Οργάνωση Εκδηλώσεων. Επιχειρησιακές Επικοινωνίες Τουριστικών Επιχ/σεων.

ΑΝΑΛΥΣΗ ΓΝΩΣΕΩΝ

ΤΙΤΛΟΣ ΒΑΣΙΚΟΥ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΟΣ: ΣΤΕΛΕΧΟΣ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΩΝ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ

	ΕΠΙΜΕΡΟΥΣ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΕΣ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΕΣ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΕΣ ΕΡΓΑΣΙΕΣ (ΕΕ)	ΓΕΝΙΚΕΣ ΓΝΩΣΕΙΣ	ΒΑΣΙΚΕΣ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΕΣ ΓΝΩΣΕΙΣ	ΕΙΔΙΚΕΣ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΕΣ ΓΝΩΣΕΙΣ
ΚΕΛ 1	ΕΕΛ 1.1: Συμμετέχει στη διερεύνηση των τάσεων και εξελίξεων σχετικά με την προσφορά και ζήτηση στον τομέα λειτουργίας της τουριστικής επιχείρησης	Ελληνική Γλώσσα Ξένη Γλώσσα Χρήση Η/Υ	Βασικές αρχές Τουρισμού - Έννοιες, Δομές Βασικές αρχές έρευνας αγοράς Χρήση Διαδικτύου Χρήση Σύγχρονων Πακέτων Λογισμικού Γραφείου	Στοιχεία Τουριστικής Οικονομίας Στοιχεία Τουριστικής Κοινωνιολογίας Στοιχεία Τουριστικής Πολιτικής Στοιχεία Τουριστικού Μάρκετινγκ Στοιχεία Τουριστικής Ψυχολογίας
	ΕΕ1.1.1 Συμμετέχει στην ανάλυση των παραγόντων διαμόρφωσης της τουριστικής προσφοράς και ζήτησης σε διεθνές, εθνικό και τοπικό επίπεδο με βάση οδηγίες της επιχείρησης	Ελληνική Γλώσσα Ξένη Γλώσσα Χρήση Η/Υ	Βασικές αρχές Τουρισμού - Έννοιες, Δομές Χρήση Διαδικτύου Χρήση Σύγχρονων Πακέτων Λογισμικού Γραφείου	Στοιχεία Τουριστικής Οικονομίας Στοιχεία Τουριστικής Κοινωνιολογίας Στοιχεία Τουριστικής Πολιτικής
	ΕΕ1.1.2 Συμμετέχει στην έρευνα αγοράς για τις ανάγκες και επιθυμίες των πελατών, που διενεργεί η επιχείρηση με βάση οδηγίες της επιχείρησης .	Ελληνική Γλώσσα Ξένη Γλώσσα Χρήση Η/Υ	Βασικές αρχές Τουρισμού - Έννοιες, Δομές Βασικές αρχές έρευνας αγοράς	Στοιχεία Τουριστικού Μάρκετινγκ Στοιχεία Τουριστικής Ψυχολογίας

	ΕΠΙΜΕΡΟΥΣ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΕΣ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΕΣ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΕΣ ΕΡΓΑΣΙΕΣ (ΕΕ)	ΓΕΝΙΚΕΣ ΓΝΩΣΕΙΣ	ΒΑΣΙΚΕΣ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΕΣ ΓΝΩΣΕΙΣ	ΕΙΔΙΚΕΣ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΕΣ ΓΝΩΣΕΙΣ
	ΕΕ1.1.3 Παρακολουθεί και ενημερώνεται για νέα προϊόντα και υπηρεσίες στον τομέα του τουρισμού μέσω εντύπων και πληροφοριακών πηγών	Ελληνική Γλώσσα Ξένη Γλώσσα Χρήση Η/Υ	Βασικές αρχές Τουρισμού - Έννοιες, Δομές Χρήση Διαδικτύου Χρήση Σύγχρονων Πακέτων Λογισμικού Γραφείου	Στοιχεία Τουριστικής Οικονομίας
	ΕΕΛ 1.2: Συμμετέχει στον σχεδιασμό νέων προϊόντων και υπηρεσιών	Ελληνική Γλώσσα Ξένη Γλώσσα Χρήση Η/Υ	Βασικές αρχές Τουρισμού - Έννοιες, Δομές Χρήση Σύγχρονων Πακέτων Λογισμικού Γραφείου	Στοιχεία Τουριστικού Μάρκετινγκ Στοιχεία Τουριστικής Γεωγραφίας Στοιχεία Τουριστικής Ψυχολογίας Στοιχεία Τουριστικής Κοινωνιολογίας Στοιχεία Τουριστικής Νομοθεσίας
	ΕΕ1.2.1 Συνθέτει πληροφορίες σχετικά με την παραγωγή νέων προϊόντων και υπηρεσιών	Ελληνική Γλώσσα Ξένη Γλώσσα Χρήση Η/Υ	Βασικές αρχές Τουρισμού - Έννοιες, Δομές Χρήση Σύγχρονων Πακέτων Λογισμικού Γραφείου	Στοιχεία Τουριστικού Μάρκετινγκ Στοιχεία Τουριστικής Γεωγραφίας Στοιχεία Τουριστικής Ψυχολογίας Στοιχεία Τουριστικής Κοινωνιολογίας
	ΕΕ1.2.2 Διερευνά το κόστος παραγωγής/παροχής των νέων προϊόντων/υπηρεσιών	Ελληνική Γλώσσα Ξένη Γλώσσα	Βασικές αρχές Τουρισμού - Έννοιες, Δομές	Στοιχεία Τουριστικού Μάρκετινγκ Στοιχεία Τουριστικής Νομοθεσίας
	ΕΕ1.2.3 Προτείνει νέα προϊόντα και υπηρεσίες	Ελληνική Γλώσσα Ξένη Γλώσσα Χρήση Η/Υ	Βασικές αρχές Τουρισμού - Έννοιες, Δομές Χρήση Σύγχρονων Πακέτων Λογισμικού Γραφείου	Στοιχεία Τουριστικού Μάρκετινγκ Στοιχεία Τουριστικής Νομοθεσίας
	ΕΕΛ 1.3: Συμμετέχει στις διαδικασίες παρακολούθησης της πορείας των επιχειρησιακών δεικτών	Ελληνική Γλώσσα Χρήση Η/Υ	Βασικές Αρχές Χρηματοοικονομικής Διοίκησης Χρήση Σύγχρονων Πακέτων Λογισμικού Γραφείου	Διοίκηση Τουριστικών Επιχειρήσεων

	ΕΠΙΜΕΡΟΥΣ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΕΣ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΕΣ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΕΣ ΕΡΓΑΣΙΕΣ (ΕΕ)	ΓΕΝΙΚΕΣ ΓΝΩΣΕΙΣ	ΒΑΣΙΚΕΣ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΕΣ ΓΝΩΣΕΙΣ	ΕΙΔΙΚΕΣ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΕΣ ΓΝΩΣΕΙΣ
	ΕΕ1.3.1 Λαμβάνει ενημέρωση από το αρμόδιο στέλεχος για τους επιχειρησιακούς στόχους της επιχείρησης	Ελληνική Γλώσσα Χρήση Η/Υ	Βασικές Αρχές Χρηματοοικονομικής Διοίκησης Χρήση Σύγχρονων Πακέτων Λογισμικού Γραφείου	Στοιχεία Διοίκησης Τουριστικών Επιχειρήσεων
	ΕΕ1.3.2 Παρακολουθεί την πορεία των δεικτών της επιχείρησης και τους συσχετίζει με τους αρχικώς τεθέντες	Ελληνική Γλώσσα Χρήση Η/Υ	Βασικές Αρχές Χρηματοοικονομικής Διοίκησης Χρήση Σύγχρονων Πακέτων Λογισμικού Γραφείου	Στοιχεία Διοίκησης Τουριστικών Επιχειρήσεων
	ΕΕ1.3.3 Ενημερώνει τα αρμόδια πρόσωπα σχετικά με τις αποκλίσεις από τους αρχικούς στόχους	Ελληνική Γλώσσα Χρήση Η/Υ	Βασικές Αρχές Χρηματοοικονομικής Διοίκησης Χρήση Σύγχρονων Πακέτων Λογισμικού Γραφείου	Στοιχεία Διοίκησης Τουριστικών Επιχειρήσεων
ΚΕΛ 2	ΕΕΛ 2.1: Υποστηρίζει τη Διοίκηση του Ανθρώπινου Δυναμικού της Τουριστικής Επιχείρησης	Ελληνική Γλώσσα Χρήση Η/Υ	Βασικές Αρχές Διοίκησης Ανθρώπινου Δυναμικού Χρήση Σύγχρονων Πακέτων Λογισμικού Γραφείου Υγιεινή και Ασφάλεια στον Εργασιακό Χώρο	Τεχνικές Εύρεσης/Πρόσληψης Ανθρώπινου Δυναμικού Τουριστικών Επιχειρήσεων Τεχνικές Οργάνωσης και Υλοποίησης Σεμιναρίων Συντήρηση-Έλεγχος Τουριστικών Επιχειρήσεων
	ΕΕ2.1.1 Συντονίζει της διαδικασίες Εύρεσης και Πρόσληψης του Προσωπικού με βάση οδηγίες της επιχείρησης	Ελληνική Γλώσσα Χρήση Η/Υ	Βασικές Αρχές Διοίκησης Ανθρώπινου Δυναμικού Χρήση Σύγχρονων Πακέτων Λογισμικού Γραφείου	Τεχνικές Εύρεσης/Πρόσληψης Ανθρώπινου Δυναμικού Τουριστικών Επιχειρήσεων

	ΕΠΙΜΕΡΟΥΣ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΕΣ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΕΣ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΕΣ ΕΡΓΑΣΙΕΣ (ΕΕ)	ΓΕΝΙΚΕΣ ΓΝΩΣΕΙΣ	ΒΑΣΙΚΕΣ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΕΣ ΓΝΩΣΕΙΣ	ΕΙΔΙΚΕΣ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΕΣ ΓΝΩΣΕΙΣ
	ΕΕ2.1.2 Συντονίζει τις διαδικασίες Εκπαίδευσης του Προσωπικού με βάση οδηγίες της επιχείρησης	Ελληνική Γλώσσα Χρήση Η/Υ	Βασικές Αρχές Διοίκησης Ανθρώπινου Δυναμικού Χρήση Σύγχρονων Πακέτων Λογισμικού Γραφείου	Τεχνικές Οργάνωσης και Υλοποίησης Σεμιναρίων
	ΕΕ2.1.3 Μεριμνά για την τήρηση των μέτρων υγιεινής και ασφάλειας	Ελληνική Γλώσσα	Υγιεινή και Ασφάλεια στον Εργασιακό Χώρο	Συντήρηση-“Έλεγχος Τουριστικών Επιχειρήσεων
	ΕΕΛ 2.2: Υποστηρίζει την εφαρμογή του οικονομικού προγραμματισμού της τουριστικής επιχείρησης	Ελληνική Γλώσσα Χρήση Η/Υ Μαθηματικά	Βασικές Αρχές Λογιστικής - Χρηματοοικονομικής Διοίκησης Χρήση Σύγχρονων Πακέτων Λογισμικού Γραφείου	
	ΕΕ2.2.1 Λαμβάνει ενημέρωση σχετικά με τις πωλήσεις	Ελληνική Γλώσσα Χρήση Η/Υ	Βασικές Αρχές Λογιστικής - Χρηματοοικονομικής Διοίκησης Χρήση Σύγχρονων Πακέτων Λογισμικού Γραφείου	
	ΕΕ2.2.2 Λαμβάνει ενημέρωση σχετικά με τα έξοδα	Ελληνική Γλώσσα Χρήση Η/Υ Βασικά Μαθηματικά	Βασικές Αρχές Λογιστικής - Χρηματοοικονομικής Διοίκησης Χρήση Σύγχρονων Πακέτων Λογισμικού Γραφείου	
	ΕΕ2.2.3 Συντάσσει ενδιάμεσες οικονομικές αναφορές	Ελληνική Γλώσσα Χρήση Η/Υ Βασικά Μαθηματικά	Βασικές Αρχές Λογιστικής - Χρηματοοικονομικής Διοίκησης Χρήση Σύγχρονων Πακέτων Λογισμικού Γραφείου	

	ΕΠΙΜΕΡΟΥΣ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΕΣ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΕΣ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΕΣ ΕΡΓΑΣΙΕΣ (ΕΕ)	ΓΕΝΙΚΕΣ ΓΝΩΣΕΙΣ	ΒΑΣΙΚΕΣ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΕΣ ΓΝΩΣΕΙΣ	ΕΙΔΙΚΕΣ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΕΣ ΓΝΩΣΕΙΣ
	ΕΕΛ 2.3: Μεριμνά για την πληροφοριακή υποδομή των χώρων εργασίας αλλά και παροχής ανάλογων υπηρεσιών στους πελάτες.	Ελληνική Γλώσσα Ξένη Γλώσσα Χρήση Η/Υ		Εφαρμογές των ΤΠΕ στον Τουρισμό
	ΕΕ2.3.1 Μεριμνά για την προμήθεια και τακτική συντήρηση Hardware της επιχείρησης	Ελληνική Γλώσσα Ξένη Γλώσσα Χρήση Η/Υ		Εφαρμογές των ΤΠΕ στον Τουρισμό
	ΕΕ2.3.2 Μεριμνά για την προμήθεια και συντήρηση των προγραμμάτων γενικών και ειδικών που είναι απαραίτητα για την εσωτερική και εξωτερική επικοινωνία και την συλλογή πληροφοριών	Ελληνική Γλώσσα Ξένη Γλώσσα Χρήση Η/Υ		Εφαρμογές των ΤΠΕ στον Τουρισμό
	ΕΕ2.3.3 Εξασφαλίζει και διατηρεί αποκλειστική θέση με επαρκή μηχανογραφικό εξοπλισμό για αποκλειστική χρήση από τον πελάτη	Ελληνική Γλώσσα Ξένη Γλώσσα Χρήση Η/Υ		Εφαρμογές των ΤΠΕ στον Τουρισμό

	ΕΠΙΜΕΡΟΥΣ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΕΣ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΕΣ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΕΣ ΕΡΓΑΣΙΕΣ (ΕΕ)	ΓΕΝΙΚΕΣ ΓΝΩΣΕΙΣ	ΒΑΣΙΚΕΣ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΕΣ ΓΝΩΣΕΙΣ	ΕΙΔΙΚΕΣ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΕΣ ΓΝΩΣΕΙΣ
ΚΕΛ 3	ΕΕΛ 3.1: Υποστηρίζει την εφαρμογή του σχεδίου διαφήμισης της τουριστικής επιχείρησης	Ελληνική Γλώσσα Ξένη Γλώσσα Χρήση Η/Υ	Χρήση Σύγχρονων Πακέτων Λογισμικού Γραφείου	Στοιχεία Τουριστικού Μάρκετινγκ Τουριστική Διαφήμιση
	ΕΕ3.1.1 Συντονίζει και παρακολουθεί τις διαδικασίες δημιουργίας του έντυπου και ηλεκτρονικού διαφημιστικού υλικού της τουριστικής επιχείρησης	Ελληνική Γλώσσα Ξένη Γλώσσα Χρήση Η/Υ	Χρήση Σύγχρονων Πακέτων Λογισμικού Γραφείου	Στοιχεία Τουριστικού Μάρκετινγκ Τουριστική Διαφήμιση
	ΕΕ3.1.2 Συντονίζει και παρακολουθεί τις διαδικασίες συμμετοχής της τουριστικής επιχείρησης σε κλαδικές εκθέσεις του εσωτερικού και του εξωτερικού	Ελληνική Γλώσσα Ξένη Γλώσσα Χρήση Η/Υ	Χρήση Σύγχρονων Πακέτων Λογισμικού Γραφείου	Στοιχεία Τουριστικού Μάρκετινγκ Τουριστική Διαφήμιση
	ΕΕ3.1.3 Συντονίζει και παρακολουθεί τις διαδικασίες για την καταχώρηση διαφημίσεων της τουριστικής επιχείρησης στον έντυπο και ηλεκτρονικό τύπο	Ελληνική Γλώσσα Ξένη Γλώσσα Χρήση Η/Υ	Χρήση Σύγχρονων Πακέτων Λογισμικού Γραφείου	Στοιχεία Τουριστικού Μάρκετινγκ Τουριστική Διαφήμιση

	ΕΠΙΜΕΡΟΥΣ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΕΣ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΕΣ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΕΣ ΕΡΓΑΣΙΕΣ (ΕΕ)	ΓΕΝΙΚΕΣ ΓΝΩΣΕΙΣ	ΒΑΣΙΚΕΣ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΕΣ ΓΝΩΣΕΙΣ	ΕΙΔΙΚΕΣ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΕΣ ΓΝΩΣΕΙΣ
	ΕΕΛ 3.2: Υποστηρίζει την εφαρμογή του σχεδίου προώθησης των πωλήσεων της τουριστικής επιχείρησης	Ελληνική Γλώσσα Ξένη Γλώσσα Χρήση Η/Υ	Χρήση Σύγχρονων Πακέτων Λογισμικού Γραφείου	Στοιχεία Τουριστικού Μάρκετινγκ Τεχνικές Προώθησης Πωλήσεων Τουριστικών Προϊόντων και Υπηρεσιών -
	ΕΕ3.2.1 Συντονίζει και παρακολουθεί τις διαδικασίες δημιουργίας του άμεσου ταχυδρομικού υλικού πωλήσεων (μπροσούρες, έντυπα κτλ.) στις ομάδες στόχους	Ελληνική Γλώσσα Ξένη Γλώσσα Χρήση Η/Υ	Χρήση Σύγχρονων Πακέτων Λογισμικού Γραφείου	Στοιχεία Τουριστικού Μάρκετινγκ Τεχνικές Προώθησης Πωλήσεων Τουριστικών Προϊόντων και Υπηρεσιών -
	ΕΕ3.2.2 Μεριμνά για τη διανομή του άμεσου ταχυδρομικού υλικού πωλήσεων	Ελληνική Γλώσσα Ξένη Γλώσσα Χρήση Η/Υ	Χρήση Σύγχρονων Πακέτων Λογισμικού Γραφείου	Στοιχεία Τουριστικού Μάρκετινγκ Τεχνικές Προώθησης Πωλήσεων Τουριστικών Προϊόντων και Υπηρεσιών -
	ΕΕ3.2.3 Μεριμνά για την ενημέρωση των ομάδων στόχων και των καναλιών διανομής για τις ειδικές προσφορές	Ελληνική Γλώσσα Ξένη Γλώσσα Χρήση Η/Υ	Χρήση Σύγχρονων Πακέτων Λογισμικού Γραφείου	Στοιχεία Τουριστικού Μάρκετινγκ Τεχνικές Προώθησης Πωλήσεων Τουριστικών Προϊόντων και Υπηρεσιών -
	ΕΕΛ 3.3: Υποστηρίζει την εφαρμογή του σχεδίου επικοινωνίας και δημοσίων σχέσεων της τουριστικής επιχείρησης	Ελληνική Γλώσσα Ξένη Γλώσσα Χρήση Η/Υ	Βασικές Αρχές Δημοσίων σχέσεων Βασικές Αρχές Επικοινωνίας Χρήση Σύγχρονων Πακέτων Λογισμικού Γραφείου	Στοιχεία Τουριστικού Μάρκετινγκ Δημόσιες Σχέσεις στον Τουρισμό – Οργάνωση Εκδηλώσεων. Επιχειρησιακές Επικοινωνίες Τουριστικών Επιχ/σεων. –

	ΕΠΙΜΕΡΟΥΣ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΕΣ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΕΣ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΕΣ ΕΡΓΑΣΙΕΣ (ΕΕ)	ΓΕΝΙΚΕΣ ΓΝΩΣΕΙΣ	ΒΑΣΙΚΕΣ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΕΣ ΓΝΩΣΕΙΣ	ΕΙΔΙΚΕΣ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΕΣ ΓΝΩΣΕΙΣ
	ΕΕ3.3.1 Συντονίζει τη διοργάνωση συνεντεύξεων τύπου με βάση οδηγίες της επιχείρησης	Ελληνική Γλώσσα Ξένη Γλώσσα Χρήση Η/Υ	Βασικές Αρχές Δημοσίων σχέσεων Χρήση Σύγχρονων Πακέτων Λογισμικού Γραφείου	Στοιχεία Τουριστικού Μάρκετινγκ - Δημόσιες Σχέσεις στον Τουρισμό - Οργάνωση Εκδηλώσεων
	ΕΕ3.3.2 Αποστέλλει δελτία τύπου στους αποδέκτες τους	Ελληνική Γλώσσα Ξένη Γλώσσα Χρήση Η/Υ	Βασικές Αρχές Επικοινωνίας	Επιχειρησιακές Επικοινωνίες Τουριστικών Επιχ/σεων
	ΕΕ3.3.3 Συντονίζει τη διοργάνωση εκδηλώσεων δημοσίων σχέσεων με βάση οδηγίες της επιχείρησης	Ελληνική Γλώσσα Ξένη Γλώσσα Χρήση Η/Υ	Βασικές Αρχές Δημοσίων σχέσεων Χρήση Σύγχρονων Πακέτων Λογισμικού Γραφείου	Στοιχεία Τουριστικού Μάρκετινγκ - Δημόσιες Σχέσεις στον Τουρισμό - Οργάνωση Εκδηλώσεων

Γ.2 ΔΕΞΙΟΤΗΤΕΣ & ΙΚΑΝΟΤΗΤΕΣ

ΤΑΞΙΝΟΜΗΣΗ ΔΕΞΙΟΤΗΤΩΝ ΣΕ ΕΠΙΠΕΔΟ EQF

	ΒΑΣΙΚΟ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑ ΤΙΤΛΟΣ: ΣΤΕΛΕΧΟΣ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΩΝ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ	ΕΙΔΙΚΟΤΗΤΑ ΤΙΤΛΟΣ:	ΕΞΕΙΔΙΚΕΥΣΗ ΤΙΤΛΟΣ:
ΕΥΡΩΠΑΪΚΟ ΠΛΑΙΣΙΟ ΠΡΟΣΟΝΤΩΝ 8 ΕΠΙΠΕΔΑ EQF	Επίπεδο 4		
ΠΑΡΑΤΗΡΗΣΕΙΣ			

ΔΕΞΙΟΤΗΤΕΣ ΣΕ ΕΠΙΠΕΔΟ ΨΗΦΙΔΩΝ ΜΑΘΗΣΗΣ ΤΟΥ ECVET (Αυτοτελή μαθησιακά σύνολα) -ΙΚΑΝΟΤΗΤΕΣ

ΒΑΣΙΚΟ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑ: ΣΤΕΛΕΧΟΣ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΩΝ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ

ΚΥΡΙΕΣ & ΕΠΙΜΕΡΟΥΣ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΕΣ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΕΣ (ΕΕΛ)	ΔΕΞΙΟΤΗΤΕΣ	ΙΚΑΝΟΤΗΤΕΣ
ΚΕΛ 1:	Κριτική σκέψη: Χρησιμοποιεί τη λογική για να εκτίμηση τις ανάγκες του πελάτη σε σχέση με τους κανόνες προσφορών-πωλήσεων που ακολουθεί η επιχείρηση Πρωτοβουλία: κατανόηση του πλαισίου και αξιοποίηση ευκαιριών για επίτευξη στόχων Επικοινωνία: Ακούει και κατανοεί τους άλλους, διαβάζει και κατανοεί γραπτές πληροφορίες, εκφράζεται ξεκάθαρα χρησιμοποιώντας το γραπτό ή προφορικό λόγο Ενεργός ακρόαση: Κατανοεί τα κρίσιμα σημεία της επικοινωνίας ζητώντας ευγενώς διευκρινήσεις όπου αυτές χρειάζονται Αξιολόγηση: Προσδιορίζει τα μέτρα ή τους δείκτες της απόδοσης και τις ενέργειες που πρέπει να ληφθούν για να βελτιώσει ή να διορθώσει την απόδοση, σχετικά με τους στόχους του συστήματος. Ευαισθησία προβλήματος: Η δυνατότητα να αναγνωρίζει πότε κάτι είναι λάθος ή είναι πιθανό να πάει στραβά. Δεν περιλαμβάνει την επίλυση του προβλήματος, αλλά μόνο την αναγνώρισή του	Συμπερασματική σκέψη: Η ικανότητα του να εφαρμόζει γενικούς κανόνες σε συγκεκριμένα θέματα για να δώσει απαντήσεις που έχουν νόημα Ταξινόμηση πληροφοριών - η δυνατότητα να τακτοποιηθούν τα πράγματα ή οι ενέργειες σε μια ορισμένη διάταξη ή ένα σχέδιο σύμφωνα με έναν συγκεκριμένο κανόνα ή το σύνολο κανόνων. Επιλεκτική προσοχή: Η ικανότητα να επικεντρωθεί σε έναν στόχο για μια χρονική περίοδο χωρίς να αποσπαστεί.
ΕΕΛ 1.1:	Κριτική σκέψη: Χρησιμοποιεί τη λογική για να εκτίμηση τις ανάγκες του πελάτη σε σχέση με τους κανόνες προσφορών-πωλήσεων που ακολουθεί η επιχείρηση	Συμπερασματική σκέψη: Η ικανότητα του να εφαρμόζει γενικούς κανόνες σε συγκεκριμένα θέματα για να δώσει απαντήσεις που έχουν νόημα

ΚΥΡΙΕΣ & ΕΠΙΜΕΡΟΥΣ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΕΣ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΕΣ (ΕΕΛ)	ΔΕΞΙΟΤΗΤΕΣ	ΙΚΑΝΟΤΗΤΕΣ
ΕΕΛ 1.2:	Πρωτοβουλία: κατανόηση του πλαισίου και αξιοποίηση ευκαιριών για επίτευξη στόχων Επικοινωνία: Ακούει και κατανοεί τους άλλους, διαβάζει και κατανοεί γραπτές πληροφορίες, εκφράζεται ξεκάθαρα χρησιμοποιώντας το γραπτό ή προφορικό λόγο	Συμπερασματική σκέψη: Η ικανότητα του να εφαρμόζει γενικούς κανόνες σε συγκεκριμένα θέματα για να δώσει απαντήσεις που έχουν νόημα Ταξινόμηση πληροφοριών - η δυνατότητα να τακτοποιηθούν τα πράγματα ή οι ενέργειες σε μια ορισμένη διάταξη ή ένα σχέδιο σύμφωνα με έναν συγκεκριμένο κανόνα ή το σύνολο κανόνων.
ΕΕΛ 1.3:	Ενεργός ακρόαση: Κατανοεί τα κρίσιμα σημεία της επικοινωνίας ζητώντας ευγενώς διευκρινήσεις όπου αυτές χρειάζονται Επικοινωνία: Ακούει και κατανοεί τους άλλους, διαβάζει και κατανοεί γραπτές πληροφορίες, εκφράζεται ξεκάθαρα χρησιμοποιώντας το γραπτό ή προφορικό λόγο Αξιολόγηση: Προσδιορίζει τα μέτρα ή τους δείκτες της απόδοσης και τις ενέργειες που πρέπει να ληφθούν για να βελτιώσει ή να διορθώσει την απόδοση, σχετικά με τους στόχους του συστήματος. Ευαισθησία προβλήματος: Η δυνατότητα να αναγνωρίζει πότε κάτι είναι λάθος ή είναι πιθανό να πάει στραβά. Δεν περιλαμβάνει την επίλυση του προβλήματος, αλλά μόνο την αναγνώρισή του	Επιλεκτική προσοχή: Η ικανότητα να επικεντρωθεί σε έναν στόχο για μια χρονική περίοδο χωρίς να αποσπαστεί.

ΚΥΡΙΕΣ & ΕΠΙΜΕΡΟΥΣ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΕΣ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΕΣ (ΕΕΛ)	ΔΕΞΙΟΤΗΤΕΣ	ΙΚΑΝΟΤΗΤΕΣ
ΚΕΛ 2:	Συντονισμός - ενέργειες ρύθμισης σε σχέση με άλλες τις ενέργειες. Ευαισθησία προβλήματος - η δυνατότητα να αναγνωρίζει πότε κάτι είναι λάθος ή είναι πιθανό να πάει στραβά. Δεν περιλαμβάνει την επίλυση του προβλήματος, αλλά μόνο την αναγνώρισή του. Διάγνωση των Συνθηκών Εσωτερικού Χώρου Επικοινωνία: Ακούει και κατανοεί τους άλλους, διαβάζει και κατανοεί γραπτές Πληροφορίες, εκφράζεται ξεκάθαρα χρησιμοποιώντας το γραπτό ή προφορικό λόγο Αριθμητική δεξιότητα – να χρησιμοποιεί τα μαθηματικά για να λύνει προβλήματα Λειτουργία και έλεγχος – να ελέγχει τις διαδικασίες του εξοπλισμού ή των συστημάτων.	Κατανομή χρόνου: Η ικανότητα να μετατοπίζεται μεταξύ δύο ή περισσότερων δραστηριοτήτων ή πηγών πληροφορίας
ΕΕΛ 2.1:	Συντονισμός - ενέργειες ρύθμισης σε σχέση με άλλες τις ενέργειες. Ευαισθησία προβλήματος - η δυνατότητα να αναγνωρίζει πότε κάτι είναι λάθος ή είναι πιθανό να πάει στραβά. Δεν περιλαμβάνει την επίλυση του προβλήματος, αλλά μόνο την αναγνώρισή του. Διάγνωση των Συνθηκών Εσωτερικού Χώρου	Κατανομή χρόνου: Η ικανότητα να μετατοπίζεται μεταξύ δύο ή περισσότερων δραστηριοτήτων ή πηγών πληροφορίας
ΕΕΛ 2.2:	Επικοινωνία: Ακούει και κατανοεί τους άλλους, διαβάζει και κατανοεί γραπτές Πληροφορίες, εκφράζεται ξεκάθαρα χρησιμοποιώντας το γραπτό ή προφορικό λόγο Αριθμητική δεξιότητα – να χρησιμοποιεί τα μαθηματικά για να λύνει προβλήματα	Μαθηματική ικανότητα - η ικανότητα να προσθέσει, να αφαιρέσει, να πολλαπλασιάσει, ή να διαιρέσει γρήγορα και σωστά
ΕΕΛ 2.3:	Λειτουργία και έλεγχος – να ελέγχει τις διαδικασίες του εξοπλισμού ή των συστημάτων.	Τακτοποίηση πληροφοριών: Η ικανότητα να τακτοποιεί / ταξινομεί δραστηριότητες σε μια συγκεκριμένη σειρά ή διάταξη σύμφωνα με ένα συγκεκριμένο κανόνα ή ομάδα κανόνων

ΚΥΡΙΕΣ & ΕΠΙΜΕΡΟΥΣ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΕΣ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΕΣ (ΕΕΛ)	ΔΕΞΙΟΤΗΤΕΣ	ΙΚΑΝΟΤΗΤΕΣ
ΚΕΛ 3:	Συντονισμός - ενέργειες ρύθμισης σε σχέση με άλλες τις ενέργειες. Επικοινωνία: Ακούει και κατανοεί τους άλλους, διαβάζει και κατανοεί γραπτές πληροφορίες, εκφράζεται ξεκάθαρα χρησιμοποιώντας το γραπτό η προφορικό λόγο	Τακτοποίηση πληροφοριών: Η ικανότητα να τακτοποιεί / ταξινομεί δραστηριότητες σε μια συγκεκριμένη σειρά η διάταξη σύμφωνα με ένα συγκεκριμένο κανόνα η ομάδα κανόνων Κατανομή χρόνου: Η ικανότητα να μετατοπίζεται μεταξύ δύο ή περισσότερων δραστηριοτήτων ή πηγών πληροφορίας
ΕΕΛ 3.1:	Συντονισμός - ενέργειες ρύθμισης σε σχέση με άλλες τις ενέργειες. Επικοινωνία: Ακούει και κατανοεί τους άλλους, διαβάζει και κατανοεί γραπτές πληροφορίες, εκφράζεται ξεκάθαρα χρησιμοποιώντας το γραπτό η προφορικό λόγο	Τακτοποίηση πληροφοριών: Η ικανότητα να τακτοποιεί / ταξινομεί δραστηριότητες σε μια συγκεκριμένη σειρά η διάταξη σύμφωνα με ένα συγκεκριμένο κανόνα η ομάδα κανόνων Κατανομή χρόνου: Η ικανότητα να μετατοπίζεται μεταξύ δύο ή περισσότερων δραστηριοτήτων ή πηγών πληροφορίας
ΕΕΛ 3.2:	Συντονισμός - ενέργειες ρύθμισης σε σχέση με άλλες τις ενέργειες. Επικοινωνία: Ακούει και κατανοεί τους άλλους, διαβάζει και κατανοεί γραπτές πληροφορίες, εκφράζεται ξεκάθαρα χρησιμοποιώντας το γραπτό η προφορικό λόγο	Τακτοποίηση πληροφοριών: Η ικανότητα να τακτοποιεί / ταξινομεί δραστηριότητες σε μια συγκεκριμένη σειρά η διάταξη σύμφωνα με ένα συγκεκριμένο κανόνα η ομάδα κανόνων Κατανομή χρόνου: Η ικανότητα να μετατοπίζεται πέρα δώθε μεταξύ δύο ή περισσότερων δραστηριοτήτων ή πηγών πληροφορίας
ΕΕΛ 3.3:	Συντονισμός - ενέργειες ρύθμισης σε σχέση με άλλες τις ενέργειες. Επικοινωνία: Ακούει και κατανοεί τους άλλους, διαβάζει και κατανοεί γραπτές πληροφορίες, εκφράζεται ξεκάθαρα χρησιμοποιώντας το γραπτό η προφορικό λόγο	Τακτοποίηση πληροφοριών: Η ικανότητα να τακτοποιεί / ταξινομεί δραστηριότητες σε μια συγκεκριμένη σειρά η διάταξη σύμφωνα με ένα συγκεκριμένο κανόνα η ομάδα κανόνων Κατανομή χρόνου: Η ικανότητα να μετατοπίζεται μεταξύ δύο ή περισσότερων δραστηριοτήτων ή πηγών πληροφορίας

ΑΝΑΛΥΣΗ ΔΕΞΙΟΤΗΤΩΝ & ΙΚΑΝΟΤΗΤΩΝ

ΤΙΤΛΟΣ ΒΑΣΙΚΟΥ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΟΣ: ΣΤΕΛΕΧΟΣ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΩΝ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ

	ΕΠΙΜΕΡΟΥΣ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΕΣ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΕΣ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΕΣ ΕΡΓΑΣΙΕΣ (ΕΕ)	ΔΕΞΙΟΤΗΤΕΣ	ΙΚΑΝΟΤΗΤΕΣ
ΚΕΛ 1	ΕΕΛ 1.1: Συμμετέχει στη διερεύνηση των τάσεων και εξελίξεων σχετικά με την προσφορά και ζήτηση στον τομέα λειτουργίας της τουριστικής επιχείρησης	Κριτική σκέψη: Χρησιμοποιεί τη λογική για να εκτίμηση τις ανάγκες του πελάτη σε σχέση με τους κανόνες προσφορών-πωλήσεων που ακολουθεί η επιχείρηση	Συμπερασματική σκέψη: Η ικανότητα του να εφαρμόζει γενικούς κανόνες σε συγκεκριμένα θέματα για να δώσει απαντήσεις που έχουν νόημα
	ΕΕ1.1.1 Συμμετέχει στην ανάλυση των παραγόντων διαμόρφωσης της τουριστικής προσφοράς και ζήτησης σε διεθνές, εθνικό και τοπικό επίπεδο με βάση οδηγίες της επιχείρησης	Κριτική σκέψη: Χρησιμοποιεί τη λογική για να εκτίμηση τις ανάγκες του πελάτη σε σχέση με τους κανόνες προσφορών-πωλήσεων που ακολουθεί η επιχείρηση	Συμπερασματική σκέψη: Η ικανότητα του να εφαρμόζει γενικούς κανόνες σε συγκεκριμένα θέματα για να δώσει απαντήσεις που έχουν νόημα
	ΕΕ1.1.2 Συμμετέχει στην έρευνα αγοράς για τις ανάγκες και επιθυμίες των πελατών, που διενεργεί η επιχείρηση με βάση οδηγίες της επιχείρησης .	Κριτική σκέψη: Χρησιμοποιεί τη λογική για να εκτίμηση τις ανάγκες του πελάτη σε σχέση με τους κανόνες προσφορών-πωλήσεων που ακολουθεί η επιχείρηση	Συμπερασματική σκέψη: Η ικανότητα του να εφαρμόζει γενικούς κανόνες σε συγκεκριμένα θέματα για να δώσει απαντήσεις που έχουν νόημα
	ΕΕ1.1.3 Παρακολουθεί και ενημερώνεται για νέα προϊόντα και υπηρεσίες στον τομέα του τουρισμού μέσω εντύπων και πληροφοριακών πηγών	Κριτική σκέψη: Χρησιμοποιεί τη λογική για να εκτίμηση τις ανάγκες του πελάτη σε σχέση με τους κανόνες προσφορών-πωλήσεων που ακολουθεί η επιχείρηση	Συμπερασματική σκέψη: Η ικανότητα του να εφαρμόζει γενικούς κανόνες σε συγκεκριμένα θέματα για να δώσει απαντήσεις που έχουν νόημα

	ΕΠΙΜΕΡΟΥΣ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΕΣ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΕΣ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΕΣ ΕΡΓΑΣΙΕΣ (ΕΕ)	ΔΕΞΙΟΤΗΤΕΣ	ΙΚΑΝΟΤΗΤΕΣ
	ΕΕΛ 1.2: Συμμετέχει στον σχεδιασμό νέων προϊόντων και υπηρεσιών	Πρωτοβουλία: κατανόηση του πλαισίου και αξιοποίηση ευκαιριών για επίτευξη στόχων Επικοινωνία: Ακούει και κατανοεί τους άλλους, διαβάζει και κατανοεί γραπτές πληροφορίες, εκφράζεται ξεκάθαρα χρησιμοποιώντας το γραπτό ή προφορικό λόγο	Συμπερασματική σκέψη: Η ικανότητα του να εφαρμόζει γενικούς κανόνες σε συγκεκριμένα θέματα για να δώσει απαντήσεις που έχουν νόημα Ταξινόμηση πληροφοριών - η δυνατότητα να τακτοποιηθούν τα πράγματα ή οι ενέργειες σε μια ορισμένη διάταξη ή ένα σχέδιο σύμφωνα με έναν συγκεκριμένο κανόνα ή το σύνολο κανόνων.
	ΕΕ1.2.1 Συνθέτει πληροφορίες σχετικά με την παραγωγή νέων προϊόντων και υπηρεσιών		Συμπερασματική σκέψη: Η ικανότητα του να εφαρμόζει γενικούς κανόνες σε συγκεκριμένα θέματα για να δώσει απαντήσεις που έχουν νόημα Ταξινόμηση πληροφοριών - η δυνατότητα να τακτοποιηθούν τα πράγματα ή οι ενέργειες σε μια ορισμένη διάταξη ή ένα σχέδιο σύμφωνα με έναν συγκεκριμένο κανόνα ή το σύνολο κανόνων.
	ΕΕ1.2.2 Διερευνά το κόστος παραγωγής/ παροχής των νέων προϊόντων/υπηρεσιών	Επικοινωνία: Ακούει και κατανοεί τους άλλους, διαβάζει και κατανοεί γραπτές πληροφορίες, εκφράζεται ξεκάθαρα χρησιμοποιώντας το γραπτό ή προφορικό λόγο	Συμπερασματική σκέψη: Η ικανότητα του να εφαρμόζει γενικούς κανόνες σε συγκεκριμένα θέματα για να δώσει απαντήσεις που έχουν νόημα Ταξινόμηση πληροφοριών - η δυνατότητα να τακτοποιηθούν τα πράγματα ή οι ενέργειες σε μια ορισμένη διάταξη ή ένα σχέδιο σύμφωνα με έναν συγκεκριμένο κανόνα ή το σύνολο κανόνων.

	ΕΠΙΜΕΡΟΥΣ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΕΣ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΕΣ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΕΣ ΕΡΓΑΣΙΕΣ (ΕΕ)	ΔΕΞΙΟΤΗΤΕΣ	ΙΚΑΝΟΤΗΤΕΣ
	ΕΕ1.2.3 Προτείνει νέα προϊόντα και υπηρεσίες	Πρωτοβουλία: κατανόηση του πλαισίου και αξιοποίηση ευκαιριών για επίτευξη στόχων Επικοινωνία: Ακούει και κατανοεί τους άλλους, διαβάζει και κατανοεί γραπτές πληροφορίες, εκφράζεται ξεκάθαρα χρησιμοποιώντας το γραπτό ή προφορικό λόγο	Συμπερασματική σκέψη: Η ικανότητα του να εφαρμόζει γενικούς κανόνες σε συγκεκριμένα θέματα για να δώσει απαντήσεις που έχουν νόημα Ταξινόμηση πληροφοριών - η δυνατότητα να τακτοποιηθούν τα πράγματα ή οι ενέργειες σε μια ορισμένη διάταξη ή ένα σχέδιο σύμφωνα με έναν συγκεκριμένο κανόνα ή το σύνολο κανόνων.
	ΕΕΛ 1.3: Συμμετέχει στις διαδικασίες παρακολούθησης της πορείας των επιχειρησιακών δεικτών	Ενεργός ακρόαση: Κατανοεί τα κρίσιμα σημεία της επικοινωνίας ζητώντας ευγενώς διευκρινήσεις όπου αυτές χρειάζονται Επικοινωνία: Ακούει και κατανοεί τους άλλους, διαβάζει και κατανοεί γραπτές πληροφορίες, εκφράζεται ξεκάθαρα χρησιμοποιώντας το γραπτό ή προφορικό λόγο Αξιολόγηση: Προσδιορίζει τα μέτρα ή τους δείκτες της απόδοσης και τις ενέργειες που πρέπει να ληφθούν για να βελτιώσει ή να διορθώσει την απόδοση, σχετικά με τους στόχους του συστήματος. Ευαισθησία προβλήματος: Η δυνατότητα να αναγνωρίζει πότε κάτι είναι λάθος ή είναι πιθανό να πάει στραβά. Δεν περιλαμβάνει την επίλυση του προβλήματος, αλλά μόνο την αναγνώρισή του	Επιλεκτική προσοχή: Η ικανότητα να επικεντρωθεί σε έναν στόχο για μια χρονική περίοδο χωρίς να αποσπαστεί.
	ΕΕ1.3.1 Λαμβάνει ενημέρωση από το αρμόδιο στέλεχος για τους επιχειρησιακούς στόχους της επιχείρησης	Ενεργός ακρόαση: Κατανοεί τα κρίσιμα σημεία της επικοινωνίας ζητώντας ευγενώς διευκρινήσεις όπου αυτές χρειάζονται Επικοινωνία: Ακούει και κατανοεί τους άλλους, διαβάζει και κατανοεί γραπτές πληροφορίες, εκφράζεται ξεκάθαρα χρησιμοποιώντας το γραπτό ή προφορικό λόγο	Επιλεκτική προσοχή: Η ικανότητα να επικεντρωθεί σε έναν στόχο για μια χρονική περίοδο χωρίς να αποσπαστεί.

	ΕΠΙΜΕΡΟΥΣ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΕΣ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΕΣ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΕΣ ΕΡΓΑΣΙΕΣ (ΕΕ)	ΔΕΞΙΟΤΗΤΕΣ	ΙΚΑΝΟΤΗΤΕΣ
	ΕΕ1.3.2 Παρακολουθεί την πορεία των δεικτών της επιχείρησης και τους συσχετίζει με τους αρχικώς τεθέντες	Αξιολόγηση: Προσδιορίζει τα μέτρα ή τους δείκτες της απόδοσης και τις ενέργειες που πρέπει να ληφθούν για να βελτιώσει ή να διορθώσει την απόδοση, σχετικά με τους στόχους του συστήματος. Ευαισθησία προβλήματος: Η δυνατότητα να αναγνωρίζει πότε κάτι είναι λάθος ή είναι πιθανό να πάει στραβά. Δεν περιλαμβάνει την επίλυση του προβλήματος, αλλά μόνο την αναγνώρισή του.	Επιλεκτική προσοχή: Η ικανότητα να επικεντρωθεί σε έναν στόχο για μια χρονική περίοδο χωρίς να αποσπαστεί.
	ΕΕ1.3.3 Ενημερώνει τα αρμόδια πρόσωπα σχετικά με τις αποκλίσεις από τους αρχικούς στόχους	Επικοινωνία: Ακούει και κατανοεί τους άλλους, διαβάζει και κατανοεί γραπτές πληροφορίες, εκφράζεται ξεκάθαρα χρησιμοποιώντας το γραπτό ή προφορικό λόγο	Επιλεκτική προσοχή: Η ικανότητα να επικεντρωθεί σε έναν στόχο για μια χρονική περίοδο χωρίς να αποσπαστεί.
ΚΕΛ 2	ΕΕΛ 2.1: Υποστηρίζει τη Διοίκηση του Ανθρώπινου Δυναμικού της Τουριστικής Επιχείρησης	Συντονισμός - ενέργειες ρύθμισης σε σχέση με άλλες τις ενέργειες. Ευαισθησία προβλήματος - η δυνατότητα να αναγνωρίζει πότε κάτι είναι λάθος ή είναι πιθανό να πάει στραβά. Δεν περιλαμβάνει την επίλυση του προβλήματος, αλλά μόνο την αναγνώρισή του. Διάγνωση των Συνθηκών Εσωτερικού Χώρου	Κατανομή χρόνου: Η ικανότητα να μετατοπίζεται μεταξύ δύο ή περισσότερων δραστηριοτήτων ή πηγών πληροφορίας
	ΕΕ2.1.1 Συντονίζει της διαδικασίες Εύρεσης και Πρόσληψης του Προσωπικού με βάση οδηγίες της επιχείρησης	Συντονισμός - ενέργειες ρύθμισης σε σχέση με άλλες τις ενέργειες. Ευαισθησία προβλήματος - η δυνατότητα να αναγνωρίζει πότε κάτι είναι λάθος ή είναι πιθανό να πάει στραβά. Δεν περιλαμβάνει την επίλυση του προβλήματος, αλλά μόνο την αναγνώρισή του.	Κατανομή χρόνου: Η ικανότητα να μετατοπίζεται μεταξύ δύο ή περισσότερων δραστηριοτήτων ή πηγών πληροφορίας

	ΕΠΙΜΕΡΟΥΣ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΕΣ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΕΣ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΕΣ ΕΡΓΑΣΙΕΣ (ΕΕ)	ΔΕΞΙΟΤΗΤΕΣ	ΙΚΑΝΟΤΗΤΕΣ
	ΕΕ2.1.2 Συντονίζει τις διαδικασίες Εκπαίδευσης του Προσωπικού με βάση οδηγίες της επιχείρησης	Συντονισμός - ενέργειες ρύθμισης σε σχέση με άλλες τις ενέργειες. Ευαισθησία προβλήματος - η δυνατότητα να αναγνωρίζει πότε κάτι είναι λάθος ή είναι πιθανό να πάει στραβά. Δεν περιλαμβάνει την επίλυση του προβλήματος, αλλά μόνο την αναγνώρισή του.	Κατανομή χρόνου: Η ικανότητα να μετατοπίζεται μεταξύ δύο ή περισσότερων δραστηριοτήτων ή πηγών πληροφορίας
	ΕΕ2.1.3 Μεριμνά για την τήρηση των μέτρων υγιεινής και ασφάλειας	Διάγνωση των Συνθηκών Εσωτερικού Χώρου	
	ΕΕΛ 2.2: Υποστηρίζει την εφαρμογή του οικονομικού προγραμματισμού της τουριστικής επιχείρησης	Επικοινωνία: Ακούει και κατανοεί τους άλλους, διαβάζει και κατανοεί γραπτές Πληροφορίες, εκφράζεται ξεκάθαρα χρησιμοποιώντας το γραπτό ή προφορικό λόγο Αριθμητική δεξιότητα – να χρησιμοποιεί τα μαθηματικά για να λύνει προβλήματα	Μαθηματική ικανότητα - η ικανότητα να προσθέσει, να αφαιρέσει, να πολλαπλασιάσει, ή να διαιρέσει γρήγορα και σωστά
	ΕΕ2.2.1 Λαμβάνει ενημέρωση σχετικά με τις πωλήσεις	Επικοινωνία: Ακούει και κατανοεί τους άλλους, διαβάζει και κατανοεί γραπτές πληροφορίες, εκφράζεται ξεκάθαρα χρησιμοποιώντας το γραπτό η προφορικό λόγο	
	ΕΕ2.2.2 Λαμβάνει ενημέρωση σχετικά με τα έξοδα	Επικοινωνία: Ακούει και κατανοεί τους άλλους, διαβάζει και κατανοεί γραπτές πληροφορίες, εκφράζεται ξεκάθαρα χρησιμοποιώντας το γραπτό η προφορικό λόγο	
	ΕΕ2.2.3 Συντάσσει ενδιάμεσες οικονομικές αναφορές	Αριθμητική δεξιότητα – να χρησιμοποιεί τα μαθηματικά για να λύνει προβλήματα	Μαθηματική ικανότητα - η ικανότητα να προσθέσει, να αφαιρέσει, να πολλαπλασιάσει, ή να διαιρέσει γρήγορα και σωστά.

	ΕΠΙΜΕΡΟΥΣ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΕΣ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΕΣ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΕΣ ΕΡΓΑΣΙΕΣ (ΕΕ)	ΔΕΞΙΟΤΗΤΕΣ	ΙΚΑΝΟΤΗΤΕΣ
	ΕΕΛ 2.3: Μεριμνά για την πληροφοριακή υποδομή των χώρων εργασίας αλλά και παροχής ανάλογων υπηρεσιών στους πελάτες.	Λειτουργία και έλεγχος – να ελέγχει τις διαδικασίες του εξοπλισμού ή των συστημάτων.	Τακτοποίηση πληροφοριών: Η ικανότητα να τακτοποιεί / ταξινομεί δραστηριότητες σε μια συγκεκριμένη σειρά η διάταξη σύμφωνα με ένα συγκεκριμένο κανόνα η ομάδα κανόνων
	ΕΕ2.3.1 Μεριμνά για την προμήθεια και τακτική συντήρηση Hardware της επιχείρησης	Λειτουργία και έλεγχος – να ελέγχει τις διαδικασίες του εξοπλισμού ή των συστημάτων.	Τακτοποίηση πληροφοριών: Η ικανότητα να τακτοποιεί / ταξινομεί δραστηριότητες σε μια συγκεκριμένη σειρά η διάταξη σύμφωνα με ένα συγκεκριμένο κανόνα η ομάδα κανόνων
	ΕΕ2.3.2 Μεριμνά για την προμήθεια και συντήρηση των προγραμμάτων γενικών και ειδικών που είναι απαραίτητα για την εσωτερική και εξωτερική επικοινωνία και την συλλογή πληροφοριών.	Λειτουργία και έλεγχος – να ελέγχει τις διαδικασίες του εξοπλισμού ή των συστημάτων.	Τακτοποίηση πληροφοριών: Η ικανότητα να τακτοποιεί / ταξινομεί δραστηριότητες σε μια συγκεκριμένη σειρά η διάταξη σύμφωνα με ένα συγκεκριμένο κανόνα η ομάδα κανόνων
	ΕΕ2.3.3 Εξασφαλίζει και διατηρεί αποκλειστική θέση με επαρκή μηχανογραφικό εξοπλισμό για αποκλειστική χρήση από τον πελάτη.	Λειτουργία και έλεγχος – να ελέγχει τις διαδικασίες του εξοπλισμού ή των συστημάτων.	
ΚΕΛ 3	ΕΕΛ 3.1: Υποστηρίζει την εφαρμογή του σχεδίου διαφήμισης της τουριστικής επιχείρησης	Συντονισμός - ενέργειες ρύθμισης σε σχέση με άλλες τις ενέργειες. Επικοινωνία: Ακούει και κατανοεί τους άλλους, διαβάζει και κατανοεί γραπτές πληροφορίες, εκφράζεται ξεκάθαρα χρησιμοποιώντας το γραπτό η προφορικό λόγο	Τακτοποίηση πληροφοριών: Η ικανότητα να τακτοποιεί / ταξινομεί δραστηριότητες σε μια συγκεκριμένη σειρά η διάταξη σύμφωνα με ένα συγκεκριμένο κανόνα η ομάδα κανόνων Κατανομή χρόνου: Η ικανότητα να μετατοπίζεται μεταξύ δύο ή περισσότερων δραστηριοτήτων ή πηγών πληροφορίας

	ΕΠΙΜΕΡΟΥΣ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΕΣ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΕΣ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΕΣ ΕΡΓΑΣΙΕΣ (ΕΕ)	ΔΕΞΙΟΤΗΤΕΣ	ΙΚΑΝΟΤΗΤΕΣ
	ΕΕ3.1.1 Συντονίζει και παρακολουθεί τις διαδικασίες δημιουργίας του έντυπου και ηλεκτρονικού διαφημιστικού υλικού της τουριστικής επιχείρησης	Συντονισμός - ενέργειες ρύθμισης σε σχέση με άλλες τις ενέργειες. Επικοινωνία: Ακούει και κατανοεί τους άλλους, διαβάζει και κατανοεί γραπτές πληροφορίες, εκφράζεται ξεκάθαρα χρησιμοποιώντας το γραπτό ή προφορικό λόγο	Τακτοποίηση πληροφοριών: Η ικανότητα να τακτοποιεί / ταξινομεί δραστηριότητες σε μια συγκεκριμένη σειρά η διάταξη σύμφωνα με ένα συγκεκριμένο κανόνα η ομάδα κανόνων Κατανομή χρόνου: Η ικανότητα να μετατοπίζεται μεταξύ δύο ή περισσότερων δραστηριοτήτων ή πηγών πληροφορίας
	ΕΕ3.1.2 Συντονίζει και παρακολουθεί τις διαδικασίες συμμετοχής της τουριστικής επιχείρησης σε κλαδικές εκθέσεις του εσωτερικού και του εξωτερικού	Συντονισμός - ενέργειες ρύθμισης σε σχέση με άλλες τις ενέργειες. Επικοινωνία: Ακούει και κατανοεί τους άλλους, διαβάζει και κατανοεί γραπτές πληροφορίες, εκφράζεται ξεκάθαρα χρησιμοποιώντας το γραπτό ή προφορικό λόγο.	Τακτοποίηση πληροφοριών: Η ικανότητα να τακτοποιεί / ταξινομεί δραστηριότητες σε μια συγκεκριμένη σειρά η διάταξη σύμφωνα με ένα συγκεκριμένο κανόνα η ομάδα κανόνων Κατανομή χρόνου: Η ικανότητα να μετατοπίζεται μεταξύ δύο ή περισσότερων δραστηριοτήτων ή πηγών πληροφορίας
	ΕΕ3.1.3 Συντονίζει και παρακολουθεί τις διαδικασίες για την καταχώρηση διαφημίσεων της τουριστικής επιχείρησης στον έντυπο και ηλεκτρονικό τύπο	Συντονισμός - ενέργειες ρύθμισης σε σχέση με άλλες τις ενέργειες. Επικοινωνία: Ακούει και κατανοεί τους άλλους, διαβάζει και κατανοεί γραπτές πληροφορίες, εκφράζεται ξεκάθαρα χρησιμοποιώντας το γραπτό ή προφορικό λόγο	Τακτοποίηση πληροφοριών: Η ικανότητα να τακτοποιεί / ταξινομεί δραστηριότητες σε μια συγκεκριμένη σειρά η διάταξη σύμφωνα με ένα συγκεκριμένο κανόνα η ομάδα κανόνων Κατανομή χρόνου: Η ικανότητα να μετατοπίζεται μεταξύ δύο ή περισσότερων δραστηριοτήτων ή πηγών πληροφορίας
	ΕΕΛ 3.2: Υποστηρίζει την εφαρμογή του σχεδίου προώθησης των πωλήσεων της τουριστικής επιχείρησης	Συντονισμός - ενέργειες ρύθμισης σε σχέση με άλλες τις ενέργειες. Επικοινωνία: Ακούει και κατανοεί τους άλλους, διαβάζει και κατανοεί γραπτές πληροφορίες, εκφράζεται ξεκάθαρα χρησιμοποιώντας το γραπτό ή προφορικό λόγο	Τακτοποίηση πληροφοριών: Η ικανότητα να τακτοποιεί / ταξινομεί δραστηριότητες σε μια συγκεκριμένη σειρά η διάταξη σύμφωνα με ένα συγκεκριμένο κανόνα η ομάδα κανόνων Κατανομή χρόνου: Η ικανότητα να μετατοπίζεται πέρα δώθε μεταξύ δύο ή περισσότερων δραστηριοτήτων ή πηγών πληροφορίας

	ΕΠΙΜΕΡΟΥΣ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΕΣ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΕΣ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΕΣ ΕΡΓΑΣΙΕΣ (ΕΕ)	ΔΕΞΙΟΤΗΤΕΣ	ΙΚΑΝΟΤΗΤΕΣ
	ΕΕ3.2.1 Συντονίζει και παρακολουθεί τις διαδικασίες δημιουργίας του άμεσου ταχυδρομικού υλικού πωλήσεων (μπροσούρες, έντυπα κτλ.) στις ομάδες στόχους	Συντονισμός - ενέργειες ρύθμισης σε σχέση με άλλες τις ενέργειες. Επικοινωνία: Ακούει και κατανοεί τους άλλους, διαβάζει και κατανοεί γραπτές πληροφορίες, εκφράζεται ξεκάθαρα χρησιμοποιώντας το γραπτό ή προφορικό λόγο	Τακτοποίηση πληροφοριών: Η ικανότητα να τακτοποιεί / ταξινομεί δραστηριότητες σε μια συγκεκριμένη σειρά η διάταξη σύμφωνα με ένα συγκεκριμένο κανόνα η ομάδα κανόνων Κατανομή χρόνου: Η ικανότητα να μετατοπίζεται πέρα δώθε μεταξύ δύο ή περισσότερων δραστηριοτήτων ή πηγών πληροφορίας
	ΕΕ3.2.2 Μεριμνά για τη διανομή του άμεσου ταχυδρομικού υλικού πωλήσεων	Συντονισμός - ενέργειες ρύθμισης σε σχέση με άλλες τις ενέργειες.	Τακτοποίηση πληροφοριών: Η ικανότητα να τακτοποιεί / ταξινομεί δραστηριότητες σε μια συγκεκριμένη σειρά η διάταξη σύμφωνα με ένα συγκεκριμένο κανόνα η ομάδα κανόνων Κατανομή χρόνου: Η ικανότητα να μετατοπίζεται μεταξύ δύο ή περισσότερων δραστηριοτήτων ή πηγών πληροφορίας
	ΕΕ3.2.3 Μεριμνά για την ενημέρωση των ομάδων στόχων και των καναλιών διανομής για τις ειδικές προσφορές	Συντονισμός - ενέργειες ρύθμισης σε σχέση με άλλες τις ενέργειες.	Τακτοποίηση πληροφοριών: Η ικανότητα να τακτοποιεί / ταξινομεί δραστηριότητες σε μια συγκεκριμένη σειρά η διάταξη σύμφωνα με ένα συγκεκριμένο κανόνα η ομάδα κανόνων Κατανομή χρόνου: Η ικανότητα να μετατοπίζεται μεταξύ δύο ή περισσότερων δραστηριοτήτων ή πηγών πληροφορίας
	ΕΕΛ 3.3: Υποστηρίζει την εφαρμογή του σχεδίου επικοινωνίας και δημοσίων σχέσεων της τουριστικής επιχείρησης	Συντονισμός - ενέργειες ρύθμισης σε σχέση με άλλες τις ενέργειες. Επικοινωνία: Ακούει και κατανοεί τους άλλους, διαβάζει και κατανοεί γραπτές πληροφορίες, εκφράζεται ξεκάθαρα χρησιμοποιώντας το γραπτό ή προφορικό λόγο	Τακτοποίηση πληροφοριών: Η ικανότητα να τακτοποιεί / ταξινομεί δραστηριότητες σε μια συγκεκριμένη σειρά η διάταξη σύμφωνα με ένα συγκεκριμένο κανόνα η ομάδα κανόνων Κατανομή χρόνου: Η ικανότητα να μετατοπίζεται μεταξύ δύο ή περισσότερων δραστηριοτήτων ή πηγών πληροφορίας

	ΕΠΙΜΕΡΟΥΣ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΕΣ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΕΣ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΕΣ ΕΡΓΑΣΙΕΣ (ΕΕ)	ΔΕΞΙΟΤΗΤΕΣ	ΙΚΑΝΟΤΗΤΕΣ
	ΕΕ3.3.1 Συντονίζει τη διοργάνωση συνεντεύξεων τύπου με βάση οδηγίες της επιχείρησης	Συντονισμός - ενέργειες ρύθμισης σε σχέση με άλλες τις ενέργειες. Επικοινωνία: Ακούει και κατανοεί τους άλλους, διαβάζει και κατανοεί γραπτές πληροφορίες, εκφράζεται ξεκάθαρα χρησιμοποιώντας το γραπτό ή προφορικό λόγο	Τακτοποίηση πληροφοριών: Η ικανότητα να τακτοποιεί / ταξινομεί δραστηριότητες σε μια συγκεκριμένη σειρά η διάταξη σύμφωνα με ένα συγκεκριμένο κανόνα η ομάδα κανόνων Κατανομή χρόνου: Η ικανότητα να μετατοπίζεται μεταξύ δύο ή περισσότερων δραστηριοτήτων ή πηγών πληροφορίας
	ΕΕ3.3.2 Αποστέλλει δελτία τύπου στους αποδέκτες τους		Τακτοποίηση πληροφοριών: Η ικανότητα να τακτοποιεί / ταξινομεί δραστηριότητες σε μια συγκεκριμένη σειρά η διάταξη σύμφωνα με ένα συγκεκριμένο κανόνα η ομάδα κανόνων
	ΕΕ3.3.3 Συντονίζει τη διοργάνωση εκδηλώσεων δημοσίων σχέσεων με βάση οδηγίες της επιχείρησης	Συντονισμός - ενέργειες ρύθμισης σε σχέση με άλλες τις ενέργειες. Επικοινωνία: Ακούει και κατανοεί τους άλλους, διαβάζει και κατανοεί γραπτές πληροφορίες, εκφράζεται ξεκάθαρα χρησιμοποιώντας το γραπτό ή προφορικό λόγο	Τακτοποίηση πληροφοριών: Η ικανότητα να τακτοποιεί / ταξινομεί δραστηριότητες σε μια συγκεκριμένη σειρά η διάταξη σύμφωνα με ένα συγκεκριμένο κανόνα η ομάδα κανόνων Κατανομή χρόνου: Η ικανότητα να μετατοπίζεται μεταξύ δύο ή περισσότερων δραστηριοτήτων ή πηγών πληροφορίας

ΕΝΟΤΗΤΑ Δ: «ΠΡΟΤΕΙΝΟΜΕΝΕΣ ΔΙΑΔΡΟΜΕΣ ΓΙΑ ΤΗΝ ΑΠΟΚΤΗΣΗ ΤΩΝ ΑΠΑΙΤΟΥΜΕΝΩΝ ΠΡΟΣΟΝΤΩΝ»

Στον παρακάτω πίνακα παρουσιάζονται εναλλακτικές διαδρομές μάθησης κατά επάγγελμα και ειδικότητα.

Οι παρακάτω διαδρομές δείχνουν (με βάση τη σειρά που αναφέρονται) τις εναλλακτικές επιλογές ως προς τα βήματα που μπορεί να ακολουθήσει κάποιος για να αποκτήσει τα απαιτούμενα προσόντα άσκησης του επαγγέλματος ή και της ειδικότητας.

ΕΠΑΓΓΕΛΜΑ:	ΔΙΑΔΡΟΜΕΣ	
ΣΤΕΛΕΧΟΣ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΩΝ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ	1 ^η Διαδρομή	Υποχρεωτική εκπαίδευση → ΤΕΕ Β' κύκλου, ΕΠΑΛ ή ΕΠΑΣ αντίστοιχης ειδικότητας → Προϋπηρεσία 3 ετών
	2 ^η Διαδρομή	Υποχρεωτική εκπαίδευση → Λύκειο → ΙΕΚ → Προϋπηρεσία 1 έτους (περιλαμβανομένης της εξαμήνης πρακτικής άσκησης)
	3 ^η Διαδρομή	Υποχρεωτική εκπαίδευση → Λύκειο → ΣΕΚ τουλ. 100 ΩΡΩΝ στην αντίστοιχη ειδικότητα (ΚΕΚ) → Προϋπηρεσία 4 ετών

Σημείωση: Για την άσκηση του επαγγέλματος δεν απαιτούνται άδειες. Οι παραπάνω διαδρομές είναι ενδεικτικές και έχουν αντληθεί από τη συνήθη πρακτική που εφαρμόζεται στον συγκεκριμένο επαγγελματικό χώρο.

ΕΝΟΤΗΤΑ Ε: «ΕΝΔΕΙΚΤΙΚΟΙ ΤΡΟΠΟΙ ΚΑΙ ΜΕΘΟΔΟΛΟΓΙΑ ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗΣ ΤΩΝ ΑΠΑΙΤΟΥΜΕΝΩΝ ΓΝΩΣΕΩΝ, ΔΕΞΙΟΤΗΤΩΝ ΚΑΙ ΙΚΑΝΟΤΗΤΩΝ»

Ε.1 ΓΝΩΣΕΙΣ ΣΕ ΕΠΙΠΕΔΟ ΕΠΙΜΕΡΟΥΣ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΩΝ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΩΝ

ΤΙΤΛΟΣ ΒΑΣΙΚΟΥ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΟΣ: ΣΤΕΛΕΧΟΣ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΩΝ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ										
ΚΕΛ	ΕΕΛ	ΓΝΩΣΕΙΣ ΣΕ ΕΠΙΠΕΔΟ ΕΠΙΜΕΡΟΥΣ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΩΝ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΩΝ	ΤΡΟΠΟΙ ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗΣ							
			ΓΡΑΠΤΕΣ ΕΞΕΤΑΣΕΙΣ	ΠΡΟΦΟΡΙΚΕΣ ΕΞΕΤΑΣΕΙΣ	ΤΕΣΤ ΠΟΛΛΑΠΛΩΝ ΑΠΑΝΤΗΣΕΩΝ	ΕΚΠΟΝΗΣΗ ΕΡΓΑΣΙΩΝ	ΣΥΝΕΝΤΕΥΞΗ	ΠΑΡΑΤΗΡΗΣΗ ΕΚΤΕΛΕΣΗΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ	ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ ΤΕΧΝΙΚΩΝ ΔΕΞΙΟΤΗΤΩΝ	ΑΛΛΟ ΔΙΕΥΚΡΙΝΙΣΤΕ
ΚΕΛ 1	ΕΕΛ 1.1	Ελληνική Γλώσσα	☒		☒					
		Ξένη Γλώσσα	☒		☒					
		Χρήση Η/Υ	☒		☒					
		Βασικές Αρχές Τουρισμού – Έννοιες Δομές	☒		☒					
		Βασικές Αρχές Έρευνας Αγοράς	☒		☒					
		Χρήση Διαδικτύου	☒					☒	☒	
		Χρήση Σύγχρονων Πακέτων Λογισμικού Γραφείου	☒		☒			☒	☒	
		Στοιχεία Τουριστικής Οικονομίας	☒		☒					
		Στοιχεία Τουριστικής Κοινωνιολογίας	☒		☒					
		Στοιχεία Τουριστικής Πολιτικής	☒		☒					
		Στοιχεία Τουριστικού Μάρκετινγκ	☒		☒					
		Στοιχεία Τουριστικής Ψυχολογίας	☒		☒					
	ΕΕΛ 1.2	Ελληνική Γλώσσα	☒		☒					
		Ξένη Γλώσσα	☒		☒					
		Χρήση Η/Υ	☒		☒					
		Βασικές Αρχές Τουρισμού – Έννοιες Δομές	☒		☒					
		Χρήση Διαδικτύου	☒					☒	☒	
		Χρήση Σύγχρονων Πακέτων Λογισμικού Γραφείου	☒		☒			☒	☒	
		Στοιχεία Τουριστικού Μάρκετινγκ	☒		☒					

		Στοιχεία Τουριστικής Κοινωνιολογίας	☒		☒					
		Στοιχεία Τουριστικής Γεωγραφίας	☒		☒					
		Στοιχεία Τουριστικής Ψυχολογίας	☒		☒					
		Στοιχεία Τουριστικής Ψυχολογίας	☒		☒					
		Στοιχεία Τουριστικής Νομοθεσίας	☒		☒					
	ΕΕΛ 1.3	Ελληνική Γλώσσα	☒		☒					
		Χρήση Η/Υ	☒		☒					
		Βασικές Αρχές Χρηματοοικονομικής Διοίκησης	☒		☒					
		Χρήση Σύγχρονων Πακέτων Λογισμικού Γραφείου	☒		☒		☒	☒		
		Στοιχεία Διοίκησης Τουριστικών Επιχειρήσεων	☒		☒					
ΚΕΛ 2	ΕΕΛ 2.1	Ελληνική Γλώσσα	☒		☒					
		Χρήση Η/Υ	☒		☒					
		Βασικές Αρχές Διοίκησης Ανθρώπινου Δυναμικού	☒		☒					
		Χρήση Σύγχρονων Πακέτων Λογισμικού Γραφείου	☒		☒		☒	☒		
		Υγιεινή & Ασφάλεια στον Εργασιακό Χώρο	☒		☒					
		Τεχνικές Εύρεσης/Πρόσληψης Ανθρώπινου Δυναμικού Τουριστικών Επιχειρήσεων	☒		☒					
		Τεχνικές Οργάνωσης και Υλοποίησης Σεμιναρίων	☒		☒					
		Συντήρηση-Έλεγχος Τουριστικών Επιχειρήσεων	☒		☒					
	ΕΕΛ	Ελληνική Γλώσσα	☒		☒					

	2.2	Χρήση Η/Υ	☒		☒					
		Βασικά Μαθηματικά	☒		☒					
		Χρήση Σύγχρονων Πακέτων Λογισμικού Γραφείου	☒		☒		☒	☒		
		Βασικές Αρχές Λογιστικής - Χρηματοοικονομικής Διοίκησης	☒		☒					
	ΕΕΛ 2.3	Ελληνική Γλώσσα	☒		☒					
		Χρήση Η/Υ	☒		☒					
		Βασικές Αρχές Λογιστικής - Χρηματοοικονομικής Διοίκησης	☒		☒					
		Χρήση Σύγχρονων Πακέτων Λογισμικού Γραφείου	☒		☒		☒	☒		
		Εφαρμογές των ΤΠΕ στον Τουρισμό	☒	☒			☒	☒		
ΚΕΛ 3	ΕΕΛ 3.1	Ελληνική Γλώσσα	☒		☒					
		Χρήση Η/Υ	☒		☒					
		Βασικά Μαθηματικά	☒		☒					
		Βασικές Αρχές Λογιστικής - Χρηματοοικονομικής Διοίκησης	☒		☒					
		Χρήση Σύγχρονων Πακέτων Λογισμικού Γραφείου	☒		☒		☒	☒		
		Στοιχεία Τουριστικού Μάρκετινγκ	☒		☒					
		Τουριστική Διαφήμιση	☒		☒					
	ΕΕΛ 3.2	Ελληνική Γλώσσα	☒		☒					
		Ξένη Γλώσσα	☒		☒					
		Χρήση Η/Υ	☒		☒					
		Χρήση Σύγχρονων Πακέτων Λογισμικού Γραφείου	☒		☒		☒	☒		

		Στοιχεία Τουριστικού Μάρκετινγκ – Τεχνικές Προώθησης Πωλήσεων Τουριστικών Προϊόντων και Υπηρεσιών	☒		☒					
	ΕΕΛ 3.3									
		Ελληνική Γλώσσα	☒		☒					
		Ξένη Γλώσσα	☒		☒					
		Χρήση Η/Υ	☒		☒					
		Χρήση Σύγχρονων Πακέτων Λογισμικού Γραφείου	☒		☒		☒	☒		
		Βασικές Αρχές Δημοσίων σχέσεων	☒		☒					
		Βασικές Αρχές Επικοινωνίας	☒		☒					
		Στοιχεία Τουριστικού Μάρκετινγκ – Δημόσιες Σχέσεις στον Τουρισμό – Οργάνωση Εκδηλώσεων.	☒		☒					
		Επιχειρησιακές Επικοινωνίες Τουριστικών Επιχ/σεων	☒		☒					

Ε.2 ΔΕΞΙΟΤΗΤΕΣ ΣΕ ΕΠΙΠΕΔΟ ΕΠΙΜΕΡΟΥΣ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΩΝ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΩΝ

ΤΙΤΛΟΣ ΒΑΣΙΚΟΥ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΟΣ: ΣΤΕΛΕΧΟΣ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΩΝ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ										
ΚΕΛ	ΕΕΛ	ΔΕΞΙΟΤΗΤΕΣ ΣΕ ΕΠΙΠΕΔΟ ΕΠΙΜΕΡΟΥΣ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΩΝ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΩΝ	ΤΡΟΠΟΙ ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗΣ							
			ΓΡΑΠΤΕΣ ΕΞΕΤΑΣΕΙΣ	ΠΡΟΦΟΡΙΚΕΣ ΕΞΕΤΑΣΕΙΣ	ΤΕΣΤ ΠΟΛΛΑΠΛΩΝ ΑΠΑΝΤΗΣΕΩΝ	ΕΚΠΟΝΗΣΗ ΕΡΓΑΣΙΩΝ	ΣΥΝΕΝΤΕΥΞΗ	ΠΑΡΑΤΗΡΗΣΗ ΕΚΤΕΛΕΣΗΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ	ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ ΤΕΧΝΙΚΩΝ ΔΕΞΙΟΤΗΤΩΝ	ΑΛΛΟ ΔΙΕΥΚΡΙΝΙΣΤΕ
ΚΕΛ 1	ΕΕΛ 1.1	Κριτική σκέψη: Χρησιμοποιεί τη λογική για να εκτίμηση τις ανάγκες του πελάτη σε σχέση με τους κανόνες προσφορών-πωλήσεων που ακολουθεί η επιχείρηση				☒		☒	☒	
	ΕΕΛ 1.2	Πρωτοβουλία: κατανόηση του πλαισίου και αξιοποίηση ευκαιριών για επίτευξη στόχων						☒	☒	
		Επικοινωνία: Ακούει και κατανοεί τους άλλους, διαβάζει και κατανοεί γραπτές πληροφορίες, εκφράζεται ξεκάθαρα χρησιμοποιώντας το γραπτό ή προφορικό λόγο				☒		☒	☒	
	ΕΕΛ 1.3	Ενεργός ακρόαση: Κατανοεί τα κρίσιμα σημεία της επικοινωνίας ζητώντας ευγενώς διευκρινήσεις όπου αυτές χρειάζονται						☒	☒	

ΤΙΤΛΟΣ ΒΑΣΙΚΟΥ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΟΣ: ΣΤΕΛΕΧΟΣ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΩΝ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ										
ΚΕΛ	ΕΕΛ	ΔΕΞΙΟΤΗΤΕΣ ΣΕ ΕΠΙΠΕΔΟ ΕΠΙΜΕΡΟΥΣ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΩΝ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΩΝ	ΤΡΟΠΟΙ ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗΣ							
			ΓΡΑΠΤΕΣ ΕΞΕΤΑΣΕΙΣ	ΠΡΟΦΟΡΙΚΕΣ ΕΞΕΤΑΣΕΙΣ	ΤΕΣΤ ΠΟΛΛΑΠΛΩΝ ΑΠΑΝΤΗΣΕΩΝ	ΕΚΠΟΝΗΣΗ ΕΡΓΑΣΙΩΝ	ΣΥΝΕΝΤΕΥΞΗ	ΠΑΡΑΤΗΡΗΣΗ ΕΚΤΕΛΕΣΗΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ	ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ ΤΕΧΝΙΚΩΝ ΔΕΞΙΟΤΗΤΩΝ	ΆΛΛΟ ΔΙΕΥΚΡΙΝΙΣΤΕ
		Επικοινωνία: Ακούει και κατανοεί τους άλλους, διαβάζει και κατανοεί γραπτές πληροφορίες, εκφράζεται ξεκάθαρα χρησιμοποιώντας το γραπτό ή προφορικό λόγο				☑		☑	☑	
		Αξιολόγηση - να προσδιορίζει τα μέτρα ή τους δείκτες της απόδοσης και τις ενέργειες που πρέπει να ληφθούν για να βελτιώσει ή να διορθώσει την απόδοση, σχετικά με τους στόχους του συστήματος.	☑		☑	☑		☑		
		Ευαισθησία προβλήματος: Η δυνατότητα να αναγνωρίζει πότε κάτι είναι λάθος ή είναι πιθανό να πάει στραβά. Δεν περιλαμβάνει την επίλυση του προβλήματος, αλλά μόνο την αναγνώρισή του				☑		☑		
ΚΕΛ 2	ΕΕΛ 2.1	Συντονισμός - ενέργειες ρύθμισης σε σχέση με άλλες τις ενέργειες.						☑	☑	

ΤΙΤΛΟΣ ΒΑΣΙΚΟΥ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΟΣ: ΣΤΕΛΕΧΟΣ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΩΝ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ										
ΚΕΛ	ΕΕΛ	ΔΕΞΙΟΤΗΤΕΣ ΣΕ ΕΠΙΠΕΔΟ ΕΠΙΜΕΡΟΥΣ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΩΝ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΩΝ	ΤΡΟΠΟΙ ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗΣ							
			ΓΡΑΠΤΕΣ ΕΞΕΤΑΣΕΙΣ	ΠΡΟΦΟΡΙΚΕΣ ΕΞΕΤΑΣΕΙΣ	ΤΕΣΤ ΠΟΛΛΑΠΛΩΝ ΑΠΑΝΤΗΣΕΩΝ	ΕΚΠΟΝΗΣΗ ΕΡΓΑΣΙΩΝ	ΣΥΝΕΝΤΕΥΞΗ	ΠΑΡΑΤΗΡΗΣΗ ΕΚΤΕΛΕΣΗΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ	ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ ΤΕΧΝΙΚΩΝ ΔΕΞΙΟΤΗΤΩΝ	ΆΛΛΟ ΔΙΕΥΚΡΙΝΙΣΤΕ
		Ευαισθησία προβλήματος: Η δυνατότητα να αναγνωρίζει πότε κάτι είναι λάθος ή είναι πιθανό να πάει στραβά. Δεν περιλαμβάνει την επίλυση του προβλήματος, αλλά μόνο την αναγνώρισή του				☑		☑		
		Διάγνωση των Συνθηκών Εσωτερικού Χώρου						☑		
	ΕΕΛ 2.2	Επικοινωνία: Ακούει και κατανοεί τους άλλους, διαβάζει και κατανοεί γραπτές πληροφορίες, εκφράζεται ξεκάθαρα χρησιμοποιώντας το γραπτό ή προφορικό λόγο				☑		☑	☑	
		Αριθμητική δεξιότητα – να χρησιμοποιεί τα μαθηματικά για να λύνει προβλήματα.	☑		☑	☑				
		ΕΕΛ 2.3 Λειτουργία και έλεγχος – να ελέγχει τις διαδικασίες του εξοπλισμού ή των συστημάτων.						☑		

ΤΙΤΛΟΣ ΒΑΣΙΚΟΥ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΟΣ: ΣΤΕΛΕΧΟΣ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΩΝ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ										
ΚΕΛ	ΕΕΛ	ΔΕΞΙΟΤΗΤΕΣ ΣΕ ΕΠΙΠΕΔΟ ΕΠΙΜΕΡΟΥΣ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΩΝ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΩΝ	ΤΡΟΠΟΙ ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗΣ							
			ΓΡΑΠΤΕΣ ΕΞΕΤΑΣΕΙΣ	ΠΡΟΦΟΡΙΚΕΣ ΕΞΕΤΑΣΕΙΣ	ΤΕΣΤ ΠΟΛΛΑΠΛΩΝ ΑΠΑΝΤΗΣΕΩΝ	ΕΚΠΟΝΗΣΗ ΕΡΓΑΣΙΩΝ	ΣΥΝΕΝΤΕΥΞΗ	ΠΑΡΑΤΗΡΗΣΗ ΕΚΤΕΛΕΣΗΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ	ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ ΤΕΧΝΙΚΩΝ ΔΕΞΙΟΤΗΤΩΝ	ΆΛΛΟ ΔΙΕΥΚΡΙΝΙΣΤΕ
ΚΕΛ 3	ΕΕΛ 3.1	Συντονισμός - ενέργειες ρύθμισης σε σχέση με άλλες τις ενέργειες.						☑	☑	
		Επικοινωνία: Ακούει και κατανοεί τους άλλους, διαβάζει και κατανοεί γραπτές πληροφορίες, εκφράζεται ξεκάθαρα χρησιμοποιώντας το γραπτό ή προφορικό λόγο				☑		☑	☑	
	ΕΕΛ 3.2	Συντονισμός - ενέργειες ρύθμισης σε σχέση με άλλες τις ενέργειες.						☑	☑	
		Επικοινωνία: Ακούει και κατανοεί τους άλλους, διαβάζει και κατανοεί γραπτές πληροφορίες, εκφράζεται ξεκάθαρα χρησιμοποιώντας το γραπτό ή προφορικό λόγο				☑		☑	☑	
	ΕΕΛ 3.3	Συντονισμός - ενέργειες ρύθμισης σε σχέση με άλλες τις ενέργειες.						☑	☑	

ΤΙΤΛΟΣ ΒΑΣΙΚΟΥ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΟΣ: ΣΤΕΛΕΧΟΣ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΩΝ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ										
ΚΕΛ	ΕΕΛ	ΔΕΞΙΟΤΗΤΕΣ ΣΕ ΕΠΙΠΕΔΟ ΕΠΙΜΕΡΟΥΣ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΩΝ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΩΝ	ΤΡΟΠΟΙ ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗΣ							
			ΓΡΑΠΤΕΣ ΕΞΕΤΑΣΕΙΣ	ΠΡΟΦΟΡΙΚΕΣ ΕΞΕΤΑΣΕΙΣ	ΤΕΣΤ ΠΟΛΛΑΠΛΩΝ ΑΠΑΝΤΗΣΕΩΝ	ΕΚΠΟΝΗΣΗ ΕΡΓΑΣΙΩΝ	ΣΥΝΕΝΤΕΥΞΗ	ΠΑΡΑΤΗΡΗΣΗ ΕΚΤΕΛΕΣΗΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ	ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ ΤΕΧΝΙΚΩΝ ΔΕΞΙΟΤΗΤΩΝ	ΑΛΛΟ ΔΙΕΥΚΡΙΝΙΣΤΕ
		Επικοινωνία: Ακούει και κατανοεί τους άλλους, διαβάζει και κατανοεί γραπτές πληροφορίες, εκφράζεται ξεκάθαρα χρησιμοποιώντας το γραπτό ή προφορικό λόγο				☑		☑	☑	

Ε.3 ΙΚΑΝΟΤΗΤΕΣ¹² ΣΕ ΕΠΙΠΕΔΟ ΕΠΙΜΕΡΟΥΣ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΩΝ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΩΝ

ΤΙΤΛΟΣ ΒΑΣΙΚΟΥ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΟΣ: ΣΤΕΛΕΧΟΣ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΩΝ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ										
ΚΕΛ	ΕΕΛ	ΙΚΑΝΟΤΗΤΕΣ ΣΕ ΕΠΙΠΕΔΟ ΕΠΙΜΕΡΟΥΣ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΩΝ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΩΝ	ΤΡΟΠΟΙ ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗΣ							
			ΓΡΑΠΤΕΣ ΕΞΕΤΑΣΕΙΣ	ΠΡΟΦΟΡΙΚΕΣ ΕΞΕΤΑΣΕΙΣ	ΤΕΣΤ ΠΟΛΛΑΠΛΩΝ ΑΠΑΝΤΗΣΕΩΝ	ΕΚΠΟΝΗΣΗ ΕΡΓΑΣΙΩΝ	ΣΥΝΕΝΤΕΥΞΗ	ΠΑΡΑΤΗΡΗΣΗ ΕΚΤΕΛΕΣΗΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ	ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ ΤΕΧΝΙΚΩΝ ΔΕΞΙΟΤΗΤΩΝ	ΑΛΛΟ ΔΙΕΥΚΡΙΝΙΣΤΕ
ΚΕΛ 1	ΕΕΛ 1.1	Συμπερασματική σκέψη: Η ικανότητα του να εφαρμόζει γενικούς κανόνες σε συγκεκριμένα θέματα για να δώσει απαντήσεις που έχουν νόημα				☑		☑		

¹² Ειδικά για τις ικανότητες διευκρινίζεται ότι η αξιολόγησή τους είναι ευαίσθητη διαδικασία και ότι μπορούν να εκτιμηθούν αποκλειστικά με την εφαρμογή σταθμισμένων και αξιόπιστων εργαλείων. Διεθνώς για το σκοπό αυτό έχουν αναπτυχθεί διάφορα ψυχομετρικά εργαλεία (τεστ ικανοτήτων). Ένα «τεστ ικανότητας» μετρά μία σχετικά ομοιογενή και σαφώς προσδιορισμένη ικανότητα. Τα «τεστ ειδικών ικανοτήτων» μετρούν μία μόνο συγκεκριμένη ικανότητα, ενώ οι «συστοιχίες πολλαπλών ικανοτήτων» καταλήγουν σε ένα ατομικό προφίλ, με ξεχωριστή βαθμολογία για έναν αριθμό ικανοτήτων. Ενδεικτικά τεστ ικανοτήτων είναι τα εξής: Differential Aptitude Test (DAT) και του General Aptitude Test Battery (GATB), Comprehensive Ability Battery (CAB), SRA Mechanical Aptitude, Minnesota Paper Form Board.

ΤΙΤΛΟΣ ΒΑΣΙΚΟΥ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΟΣ: ΣΤΕΛΕΧΟΣ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΩΝ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ										
ΚΕΛ	ΕΕΛ	ΙΚΑΝΟΤΗΤΕΣ ΣΕ ΕΠΙΠΕΔΟ ΕΠΙΜΕΡΟΥΣ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΩΝ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΩΝ	ΤΡΟΠΟΙ ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗΣ							
			ΓΡΑΠΤΕΣ ΕΞΕΤΑΣΕΙΣ	ΠΡΟΦΟΡΙΚΕΣ ΕΞΕΤΑΣΕΙΣ	ΤΕΣΤ ΠΟΛΛΑΠΛΩΝ ΑΠΑΝΤΗΣΕΩΝ	ΕΚΠΟΝΗΣΗ ΕΡΓΑΣΙΩΝ	ΣΥΝΕΝΤΕΥΞΗ	ΠΑΡΑΤΗΡΗΣΗ ΕΚΤΕΛΕΣΗΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ	ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ ΤΕΧΝΙΚΩΝ ΔΕΞΙΟΤΗΤΩΝ	ΑΛΛΟ ΔΙΕΥΚΡΙΝΙΣΤΕ
	ΕΕΛ 1.2	Συμπερασματική σκέψη: Η ικανότητα του να εφαρμόζει γενικούς κανόνες σε συγκεκριμένα θέματα για να δώσει απαντήσεις που έχουν νόημα				☑		☑		
		Ταξινόμηση πληροφοριών - η δυνατότητα να τακτοποιηθούν τα πράγματα ή οι ενέργειες σε μια ορισμένη διάταξη ή ένα σχέδιο σύμφωνα με έναν συγκεκριμένο κανόνα ή το σύνολο κανόνων.	☑			☑				
	ΕΕΛ 1.3	Επιλεκτική προσοχή - η δυνατότητα να επικεντρωθεί σε έναν στόχο για μια χρονική περίοδο χωρίς να αποσπαστεί.		☑			☑			
ΚΕΛ 2	ΕΕΛ 2.1	Κατανομή χρόνου - η δυνατότητα να μετατοπίζεται πέρα δώθε μεταξύ δύο ή περισσότερων δραστηριοτήτων ή πηγών πληροφορίας						☑		

ΤΙΤΛΟΣ ΒΑΣΙΚΟΥ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΟΣ: ΣΤΕΛΕΧΟΣ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΩΝ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ										
ΚΕΛ	ΕΕΛ	ΙΚΑΝΟΤΗΤΕΣ ΣΕ ΕΠΙΠΕΔΟ ΕΠΙΜΕΡΟΥΣ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΩΝ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΩΝ	ΤΡΟΠΟΙ ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗΣ							
			ΓΡΑΠΤΕΣ ΕΞΕΤΑΣΕΙΣ	ΠΡΟΦΟΡΙΚΕΣ ΕΞΕΤΑΣΕΙΣ	ΤΕΣΤ ΠΟΛΛΑΠΛΩΝ ΑΠΑΝΤΗΣΕΩΝ	ΕΚΠΟΝΗΣΗ ΕΡΓΑΣΙΩΝ	ΣΥΝΕΝΤΕΥΞΗ	ΠΑΡΑΤΗΡΗΣΗ ΕΚΤΕΛΕΣΗΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ	ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ ΤΕΧΝΙΚΩΝ ΔΕΞΙΟΤΗΤΩΝ	ΑΛΛΟ ΔΙΕΥΚΡΙΝΙΣΤΕ
	ΕΕΛ 2.2	Μαθηματική ικανότητα - η δυνατότητα να προσθέσει, να αφαιρέσει, να πολλαπλασιάσει, ή να διαιρέσει γρήγορα και σωστά.	☒		☒	☒		☒		
	ΕΕΛ 2.3	Τακτοποίηση πληροφοριών: Η ικανότητα να τακτοποιεί /ταξινομεί δραστηριότητες σε μια συγκεκριμένη σειρά ή διάταξη σύμφωνα με ένα συγκεκριμένο κανόνα ή ομάδα κανόνων				☒		☒		
ΚΕΛ 3	ΕΕΛ 3.1	Τακτοποίηση πληροφοριών: Η ικανότητα να τακτοποιεί /ταξινομεί δραστηριότητες σε μια συγκεκριμένη σειρά ή διάταξη σύμφωνα με ένα συγκεκριμένο κανόνα ή ομάδα κανόνων				☒		☒		
		Κατανομή χρόνου - η δυνατότητα να μετατοπίζεται μεταξύ δύο ή περισσότερων δραστηριοτήτων ή πηγών πληροφορίας						☒		

ΤΙΤΛΟΣ ΒΑΣΙΚΟΥ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΟΣ: ΣΤΕΛΕΧΟΣ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΩΝ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ										
ΚΕΛ	ΕΕΛ	ΙΚΑΝΟΤΗΤΕΣ ΣΕ ΕΠΙΠΕΔΟ ΕΠΙΜΕΡΟΥΣ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΩΝ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΩΝ	ΤΡΟΠΟΙ ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗΣ							
			ΓΡΑΠΤΕΣ ΕΞΕΤΑΣΕΙΣ	ΠΡΟΦΟΡΙΚΕΣ ΕΞΕΤΑΣΕΙΣ	ΤΕΣΤ ΠΟΛΛΑΠΛΩΝ ΑΠΑΝΤΗΣΕΩΝ	ΕΚΠΟΝΗΣΗ ΕΡΓΑΣΙΩΝ	ΣΥΝΕΝΤΕΥΞΗ	ΠΑΡΑΤΗΡΗΣΗ ΕΚΤΕΛΕΣΗΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ	ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ ΤΕΧΝΙΚΩΝ ΔΕΞΙΟΤΗΤΩΝ	ΆΛΛΟ ΔΙΕΥΚΡΙΝΙΣΤΕ
	ΕΕΛ 3.2	Τακτοποίηση πληροφοριών: Η ικανότητα να τακτοποιεί /ταξινομεί δραστηριότητες σε μια συγκεκριμένη σειρά η διάταξη σύμφωνα με ένα συγκεκριμένο κανόνα η ομάδα κανόνων				☑		☑		
		Κατανομή χρόνου - η δυνατότητα να μετατοπίζεται μεταξύ δύο ή περισσότερων δραστηριοτήτων ή πηγών πληροφορίας						☑		
	ΕΕΛ 3.3	Τακτοποίηση πληροφοριών: Η ικανότητα να τακτοποιεί /ταξινομεί δραστηριότητες σε μια συγκεκριμένη σειρά η διάταξη σύμφωνα με ένα συγκεκριμένο κανόνα η ομάδα κανόνων				☑		☑		
		Κατανομή χρόνου - η δυνατότητα να μετατοπίζεται μεταξύ δύο ή περισσότερων δραστηριοτήτων ή πηγών πληροφορίας						☑		

ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ

ΕΛΛΗΝΙΚΗ

Βαγιονής Νικόλαος, «Η εξέλιξη του φαινομένου του τουρισμού διαχρονικά», Ημερίδα Σ.Τ.Ε. με θέμα: «Στόχοι, Πολιτικές και μέσα προώθησης του Τουρισμού στην Ελλάδα», Ρόδος, 20 Απριλίου 2002.

Βαρβαρέσος Στέλιος, «Τουρισμός – Έννοιες, Μεγέθη, Δομές», Εκδόσεις ΠΡΟΠΟΜΠΟΣ, Αθήνα, 1998.

Χυτήρης Σ. Λεωνίδας, «Τουριστικά Γραφεία, Ίδρυση - Οργάνωση-Λειτουργία, Εκδόσεις Interbooks, Αθήνα, 1995.

ΠΗΓΕΣ ΔΙΑΔΙΚΤΥΟΥ

Υπουργείο Οικονομία και Οικονομικών, Επίσημη Ιστοσελίδα του Εθνικού Στρατηγικού Σχέδιο Αναφοράς 2007 – 2013 (ΕΣΠΑ), Εθνικό Στρατηγικό Σχέδιο Αναφοράς, <http://www.espa.gr/>

Σύνδεσμος Ελληνικών Τουριστικών Επιχειρήσεων (ΣΕΤΕ), <http://www.sete.gr/?pid=66&nid=63>

Ελληνικός Οργανισμός Τουρισμού, <http://www.gnto.gr>