
Management Τουριστικού Γραφείου

1. ΕΙΣΑΓΩΓΗ

Το Πρόγραμμα Συμπληρωματικής εξ Αποστάσεως Εκπαίδευσης (E-Learning) του Κέντρου Επιμόρφωσης και Δια Βίου Μάθησης του Εθνικού και Καποδιστριακού Πανεπιστημίου Αθηνών, στο πλαίσιο της κοινωνικής ευθύνης και της συνεισφοράς στο κοινωνικό σύνολο, διαθέτει σε συνεργασία με τη Γενική Γραμματεία Επαγγελματικής Εκπαίδευσης Κατάρτισης και Δια Βίου Μάθησης του Υπουργείου Παιδείας και Θρησκευμάτων, **δωρεάν 200 θέσεις e-learning προγραμμάτων επιμόρφωσης σε μόνιμους κατοίκους νησιωτικών και παραμεθόριων περιοχών της Ελλάδας που προέρχονται από τις Περιφέρειες: Βόρειου Αιγαίου, Νότιου Αιγαίου, Ανατολικής Μακεδονίας και Θράκης, Δυτικής Μακεδονίας, Ιονίων Νήσων και Ηπείρου.**

Σας καλωσορίζουμε στο Πρόγραμμα Συμπληρωματικής εξ Αποστάσεως Εκπαίδευσης και συγκεκριμένα στο πρόγραμμα επαγγελματικής επιμόρφωσης και κατάρτισης με τίτλο **«Management Τουριστικού Γραφείου».**

Στη συνέχεια, σας παρουσιάζουμε αναλυτικά το πρόγραμμα σπουδών για το πρόγραμμα επαγγελματικής επιμόρφωσης και κατάρτισης: **«Management Τουριστικού Γραφείου»**, τις προϋποθέσεις συμμετοχής σας σε αυτό, καθώς και όλες τις λεπτομέρειες που πιστεύουμε ότι είναι χρήσιμες, για να έχετε μια ολοκληρωμένη εικόνα του προγράμματος.

2. ΣΚΟΠΟΣ ΤΟΥ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΟΣ

Σκοπός του προγράμματος είναι να παρουσιαστούν όλα τα απαραίτητα στοιχεία και οι θεμελιώδεις παράμετροι που συνίστανται στον όρο «τουριστικό γραφείο». Κάνοντας μια ταχεία ιστορική αναδρομή στην έννοια του ταξιδιού, γίνεται εισαγωγή στην έννοια του τουριστικού γραφείου, τις νομοθετικές ρυθμίσεις που είναι απαραίτητες για την σύστασή του, τις διακρίσεις του και τις παρεχόμενες υπηρεσίες. Η τεχνολογία φαίνεται πως έχει επιδράσει καταλυτικά στην πορεία εξέλιξης των τουριστικών γραφείων, καθώς η οργάνωση και λειτουργία τους βασίζεται σε τεράστιο βαθμό στις Τεχνολογίες της Πληροφορίας και της Επικοινωνίας. Όροι όπως δημιουργία ιστοσελίδας, ιντερνετική παρουσία, που ανήκουν σε όρους όπως το e-tourism, e-marketing και e-commerce, έχουν κάνει αισθητή την παρουσία τους στον κλάδο του τουρισμού και τα ταξιδιωτικά πρακτορεία δεν μπορούν παρά να εφαρμόσουν τις ανάλογες πρακτικές. Παρουσιάζεται, επίσης, το γιατί τα διεθνή συστήματα κρατήσεων και τα κανάλια διανομής είναι αναπόσπαστα κομμάτια του όρου «τουριστικό γραφείο» και πώς επηρεάζουν σημαντικά τον τρόπο λειτουργίας τους, τόσο των παραδοσιακών όσο και των ηλεκτρονικών γραφείων. Ολοκληρώνοντας, αναλύεται η έννοια

του τουριστικού πακέτου και αναδεικνύεται η σχέση των γραφείων με άλλες επιχειρήσεις του τουριστικού κλάδου.

Με την ολοκλήρωση αυτού του μαθήματος οι εκπαιδευόμενοι θα είναι σε θέση:

- Να διακρίνουν τους διάφορους τύπους τουριστικών γραφείων
- Να γνωρίζουν το νομοθετικό πλαίσιο λειτουργίας ενός τουριστικού γραφείου
- Να κατανοούν την πορεία από το παραδοσιακό τουριστικό γραφείο στην ηλεκτρονική του μορφή
- Να κατανοούν τα οφέλη της τεχνολογίας και των ΤΠΕ στα τουριστικά γραφεία
- Να γνωρίζουν τον τρόπο λειτουργίας των γραφείων
- Να κατανοούν τις έννοιες του e-tourism και e-marketing
- Να γνωρίζουν τα κυριότερα συστήματα κρατήσεων και κανάλια διανομής
- Να μελετούν την έννοια του τουριστικού πακέτου και των διάφορων ειδών του

Να γνωρίζουν τη σχέση των γραφείων με άλλες επιχειρήσεις στον τουριστικό κλάδο.

3. ΚΑΤΗΓΟΡΙΕΣ ΥΠΟΨΗΦΙΩΝ ΠΟΥ ΓΙΝΟΝΤΑΙ ΔΕΚΤΟΙ ΣΤΟ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ - ΤΡΟΠΟΣ ΕΝΤΑΞΗΣ

Αίτηση συμμετοχής μπορούν να υποβάλλουν **μόνιμοι κάτοικοι νησιωτικών και παραμεθόριων περιοχών της Ελλάδας που προέρχονται από τις Περιφέρειες: Βόρειου Αιγαίου, Νότιου Αιγαίου, Ανατολικής Μακεδονίας και Θράκης, Δυτικής Μακεδονίας, Ιονίων Νήσων και Ηπείρου** και είναι:

- ▶ απόφοιτοι Πανεπιστημιακής Εκπαίδευσης ή ΤΕΙ της ημεδαπής και της αλλοδαπής ή
- ▶ απόφοιτοι Δευτεροβάθμιας Εκπαίδευσης με εργασιακή εμπειρία

Για το συγκεκριμένο πρόγραμμα θα επιλεγούν έως 20 εκπαιδευόμενοι. Κατά προτεραιότητα θα επιλεγούν εκπαιδευόμενοι, μόνιμοι κάτοικοι απομακρυσμένων μικρών νησιών και παραμεθόριων, δυσπρόσιτων περιοχών που περιλαμβάνονται στις προαναφερθείσες Περιφέρειες.

Η αίτηση συμμετοχής υποβάλλεται ηλεκτρονικά, μέσω της ιστοσελίδας:

<https://elearningekpa.gr/200-dorean-theseis-apply/>

4. ΤΟ ΧΟΡΗΓΟΥΜΕΝΟ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΤΙΚΟ

Η επιτυχής ολοκλήρωση των **δύο (2) θεματικών ενότητων** που περιλαμβάνει το συγκεκριμένο πρόγραμμα επαγγελματικής επιμόρφωσης και κατάρτισης, οδηγεί στη χορήγηση **Πιστοποιητικού Επιμόρφωσης** για το πρόγραμμα επαγγελματικής επιμόρφωσης και κατάρτισης «**Management Τουριστικού Γραφείου**» συνοδευόμενου από το Συμπλήρωμα Πιστοποιητικού Europass.

5. ΠΡΟΑΠΑΙΤΟΥΜΕΝΑ

Τα προαπαιτούμενα για την παρακολούθηση του Προγράμματος από τους εκπαιδευόμενους είναι:

- ▶ Πρόσβαση στο Διαδίκτυο
- ▶ Κατοχή προσωπικού e-mail
- ▶ Βασικές γνώσεις χειρισμού ηλεκτρονικών υπολογιστών

6. ΧΡΟΝΙΚΗ ΔΙΑΡΚΕΙΑ, ΒΑΘΜΟΙ ECVET

Η χρονική διάρκεια του Προγράμματος είναι **τρεις (3) μήνες**, ενώ ο απαιτούμενος “χρόνος ενασχόλησης” εκτιμάται στις **50 ώρες** και αντιστοιχεί σε **2 βαθμούς ECVET**.

7. ΤΡΟΠΟΣ ΔΙΕΞΑΓΩΓΗΣ ΤΟΥ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΟΣ

Η διδασκαλία στα προγράμματα εξ αποστάσεως επαγγελματικής επιμόρφωσης και κατάρτισης του Κέντρου Επιμόρφωσης και Δια Βίου Μάθησης του ΕΚΠΑ διεξάγεται μέσω του διαδικτύου, προσφέροντας στον εκπαιδευόμενο «*αυτονομία*», δηλαδή δυνατότητα μελέτης ανεξαρτήτως περιοριστικών παραγόντων, όπως η υποχρέωση της φυσικής του παρουσίας σε συγκεκριμένο χώρο και χρόνο.

Το εκπαιδευτικό υλικό του προγράμματος διατίθεται σταδιακά, ανά διδακτική ενότητα, μέσω ειδικά διαμορφωμένων ηλεκτρονικών τάξεων. Κατά την εξέλιξη κάθε θεματικής ενότητας αναρτώνται σε σχετικό link οι απαραίτητες για την ομαλή διεξαγωγή της εκπαιδευτικής διαδικασίας ανακοινώσεις.

Ο εκπαιδευόμενος, αφού ολοκληρώσει τη μελέτη της εκάστοτε διδακτικής ενότητας, καλείται να υποβάλει ηλεκτρονικά, το αντίστοιχο τεστ αξιολόγησης. Τα τεστ μπορεί να περιλαμβάνουν

ερωτήσεις αντιστοίχισης ορθών απαντήσεων, πολλαπλής επιλογής, αληθούς/ψευδούς δήλωσης, ή upload, όπου ο εκπαιδευόμενος θα πρέπει να διατυπώσει και να επισυνάψει την απάντησή του. Η θεματική ενότητα μπορεί να συνοδεύεται από τελική εργασία, η οποία διατίθεται κατά την ολοκλήρωση της θεματικής ενότητας (εφόσον το απαιτεί η φύση της θεματικής ενότητας) και αφορά το σύνολο της διδακτέας ύλης.

Παράλληλα, παρέχεται **πλήρης εκπαιδευτική υποστήριξη** δεδομένου ότι ο εκπαιδευόμενος μπορεί να απευθύνεται ηλεκτρονικά (για το διάστημα που διαρκεί το εκάστοτε μάθημα) στον ορισμένο εκπαιδευτή του, μέσω ενσωματωμένου στην πλατφόρμα ηλεκτρονικού συστήματος επικοινωνίας, για την άμεση επίλυση αποριών σχετιζόμενων με τις θεματικές ενότητες και τις ασκήσεις αξιολόγησης ή την τελική εργασία.

8. ΤΡΟΠΟΣ ΕΞΕΤΑΣΗΣ ΚΑΙ ΒΑΘΜΟΛΟΓΗΣΗΣ

Σε κάθε διδακτική ενότητα ο εκπαιδευόμενος θα πρέπει να επιλύει και να υποβάλλει ηλεκτρονικά το αντίστοιχο τεστ, τηρώντας το χρονοδιάγραμμα που έχει δοθεί από τον εκπαιδευτή του. Η κλίμακα βαθμολογίας κυμαίνεται από 0 έως 100%. Συνολικά, η βαθμολογία κάθε θεματικής ενότητας προκύπτει κατά το 60% από τις ασκήσεις αξιολόγησης και κατά το υπόλοιπο 40% από την τελική εργασία, η οποία εκπονείται στο τέλος του συγκεκριμένου μαθήματος και εφόσον το απαιτεί η φύση αυτού.

Η χορήγηση του Πιστοποιητικού Επιμόρφωσης πραγματοποιείται, όταν ο εκπαιδευόμενος λάβει σε όλα τα μαθήματα βαθμό μεγαλύτερο ή ίσο του 50%. Σε περίπτωση που η συνολική βαθμολογία ενός ή περισσότερων μαθημάτων δεν ξεπερνά το 50%, ο εκπαιδευόμενος έχει τη δυνατότητα επανεξέτασης των μαθημάτων αυτών μετά την ολοκλήρωση της εκπαιδευτικής διαδικασίας του προγράμματος. Η βαθμολογία που θα συγκεντρώσει κατά τη διαδικασία επανεξέτασής του είναι και η οριστική για τα εν λόγω μαθήματα, με την προϋπόθεση ότι ξεπερνά εκείνη που συγκέντρωσε κατά την κανονική διάρκεια της εκπαιδευτικής διαδικασίας. Σε διαφορετική περίπτωση διατηρείται η αρχική βαθμολογία.

9. ΛΟΙΠΕΣ ΥΠΟΧΡΕΩΣΕΙΣ ΕΚΠΑΙΔΕΥΟΜΕΝΩΝ - ΠΡΟΫΠΟΘΕΣΕΙΣ ΧΟΡΗΓΗΣΗΣ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΤΙΚΟΥ

Πέρα από την **επιτυχή ολοκλήρωση** του προγράμματος για τη χορήγηση του Πιστοποιητικού απαιτούνται τα εξής:

► **Συμμετοχή του εκπαιδευόμενου στη διαδικασία Δειγματοληπτικού Ελέγχου Ταυτοποίησης**

Η διαδικασία Δειγματοληπτικού Ελέγχου Ταυτοποίησης Εκπαιδευόμενου στοχεύει στη διασφάλιση της ποιότητας των παρεχομένων εκπαιδευτικών υπηρεσιών. Συγκεκριμένα, εξουσιοδοτημένο στέλεχος του Κέντρου Επιμόρφωσης και Δια Βίου Μάθησης του ΕΚΠΑ, επικοινωνεί τηλεφωνικώς με ένα τυχαίο δείγμα εκπαιδευόμενων, προκειμένου να διαπιστωθεί εάν συμμετείχαν στις εκπαιδευτικές διαδικασίες του προγράμματος, εάν αντιμετώπισαν προβλήματα σε σχέση με το εκπαιδευτικό υλικό, την επικοινωνία με τον ορισμένο εκπαιδευτή τους, καθώς και με τη γενικότερη μαθησιακή διαδικασία. Η τηλεφωνική επικοινωνία διεξάγεται με την ολοκλήρωση του εκάστοτε προγράμματος, ενώ η μέση χρονική διάρκειά της συγκεκριμένης διαδικασίας είναι περίπου 2-3 λεπτά.

Σε περίπτωση μη συμμετοχής του εκπαιδευόμενου στη διαδικασία Δειγματοληπτικού Ελέγχου Ταυτοποίησης, εφόσον κληθεί, ή μη ταυτοποίησής του κατά τη διεξαγωγή της, δεν χορηγείται το πιστοποιητικό σπουδών, ακόμα και αν έχει ολοκληρώσει επιτυχώς την εξ αποστάσεως εκπαιδευτική διαδικασία.

► **Συμμετοχή του εκπαιδευόμενου στη διαδικασία Δειγματοληπτικού Ελέγχου Εγγράφων**

Ο δειγματοληπτικός έλεγχος εγγράφων διασφαλίζει την εγκυρότητα των στοιχείων που έχει δηλώσει ο εκπαιδευόμενος στην αίτηση συμμετοχής του στο Πρόγραμμα και βάσει των οποίων έχει αξιολογηθεί και εγκριθεί η αίτηση συμμετοχής του σε αυτό.

Κατά τη διάρκεια ή μετά το πέρας του προγράμματος, πραγματοποιείται δειγματοληπτικός έλεγχος εγγράφων από τη Γραμματεία. Ο εκπαιδευόμενος θα πρέπει να είναι σε θέση να προσκομίσει τα απαραίτητα δικαιολογητικά τα οποία πιστοποιούν τα στοιχεία που έχει δηλώσει στην αίτηση συμμετοχής (Αντίγραφο Πτυχίου, Αντίγραφο Απολυτήριου Λυκείου, Βεβαίωση Εργασιακής Εμπειρίας, Γνώση Ξένων Γλωσσών κ.τ.λ.).

Σε περίπτωση μη συμμετοχής του εκπαιδευόμενου στη διαδικασία Δειγματοληπτικού Ελέγχου Εγγράφων, εφόσον κληθεί, ή μη ύπαρξης των δικαιολογητικών αυτών, δεν χορηγείται το πιστοποιητικό σπουδών, ακόμα και αν έχει ολοκληρώσει επιτυχώς την εξ αποστάσεως εκπαιδευτική διαδικασία.

Αναλυτική περιγραφή των παραπάνω υπάρχει στον Κανονισμό Σπουδών:

<https://elearningekpa.gr/regulation>

10. Ο ΑΚΑΔΗΜΑΪΚΟΣ ΥΠΕΥΘΥΝΟΣ

Η συγγραφέας και Ακαδημαϊκή Υπεύθυνη του Προγράμματος είναι η **Κατσώνη Βίκυ**, Αναπληρώτρια Καθηγήτρια Τμήματος Διοίκησης Τουρισμού Πανεπιστήμιο Δυτικής Αττικής η οποία έχει την ευθύνη για το σχεδιασμό, την υλοποίηση και την παρακολούθηση της ακαδημαϊκής διαδικασίας για το συγκεκριμένο πρόγραμμα.

11. ΠΩΣ ΔΙΑΜΟΡΦΩΝΕΤΑΙ Η ΥΛΗ ΤΟΥ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΟΣ

Το πρόγραμμα επαγγελματικής επιμόρφωσης και κατάρτισης περιλαμβάνει **2 θεματικές ενότητες (μαθήματα)**.

ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΜΑΘΗΜΑΤΩΝ

Μάθημα: Management Τουριστικού Γραφείου

Διδακτική Ενότητα 1: Τουριστικό Γραφείο: Δομή, Διακρίσεις και Παρεχόμενες Υπηρεσίες

Διδακτική Ενότητα 2: Η Ίδρυση και το Νομοθετικό Πλαίσιο Λειτουργίας ενός Τουριστικού Γραφείου

Διδακτική Ενότητα 3: Τεχνολογία και online Τουριστικά Γραφεία

Διδακτική Ενότητα 4: Η Οργάνωση και η Λειτουργία του Σύγχρονου Τουριστικού Γραφείου

Διδακτική Ενότητα 5: Οργάνωση και Λειτουργία Ηλεκτρονικού Τουριστικού Γραφείου

Διδακτική Ενότητα 6: Τα Συστήματα Ηλεκτρονικών Κρατήσεων και τα Παγκόσμια Συστήματα Διανομής

Διδακτική Ενότητα 7: Marketing Τουριστικών Γραφείων

Διδακτική Ενότητα 8: Τα Τουριστικά Πακέτα και οι Συνεργασίες με άλλες Επιχειρήσεις στον Τουριστικό Κλάδο

Μάθημα: Management Τουριστικού Γραφείου

Διδακτική Ενότητα 1: Παραδείγματα και Μελέτες Περίπτωσης Μανατζμεντ Τουριστικού Γραφείου

Διδακτική Ενότητα 2: Παραδείγματα και Μελέτες Περίπτωσης Μανατζμεντ Ηλεκτρονικού Τουριστικού Γραφείου

Το συγκεκριμένο μάθημα διεξάγεται μέσω δύο live streaming συναντήσεων, οι οποίες προσφέρουν σημαντική εμπειρία και γνώση στον εκπαιδευόμενο-συμμετέχοντα. Σε περίπτωση που ο συμμετέχοντας δεν μπορεί να παραβρεθεί, θα κληθεί σε επαναληπτική συνάντηση. Σε περίπτωση που αδυνατεί να παραβρεθεί στις live streaming συναντήσεις, θα μπορεί να ολοκληρώσει το μάθημα με την οργάνωση και αποστολή τελικής εργασίας-project που θα ορίσει ο εκπαιδευτής και θα εκπονηθεί με την καθοδήγησή του.

12. ΥΠΟΔΕΙΓΜΑ ΧΟΡΗΓΟΥΜΕΝΟΥ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΤΙΚΟΥ

