
Management Τουριστικού Γραφείου

1. ΕΙΣΑΓΩΓΗ

Το Πρόγραμμα Συμπληρωματικής εξ Αποστάσεως Εκπαίδευσης (E-Learning) του Κέντρου Επιμόρφωσης και Δια Βίου Μάθησης (Κ.Ε.ΔΙ.ΒΙ.Μ.) του Εθνικού και Καποδιστριακού Πανεπιστημίου Αθηνών, στο πλαίσιο της κοινωνικής ευθύνης και της συνεισφοράς στο κοινωνικό σύνολο, διαθέτει αυτή την περίοδο δωρεάν 50 θέσεις e-learning προγραμμάτων επιμόρφωσης σε ανέργους. Τα προτεινόμενα προγράμματα, διάρκειας 3 έως 5 μηνών, έχουν στόχο να καλύψουν τις ανάγκες για επιμόρφωση σε συγκεκριμένους τομείς και να εφοδιάσουν τους εκπαιδευόμενους με τις απαραίτητες γνώσεις, δεξιότητες και ικανότητες για συγκεκριμένες θέσεις εργασίας. Η επιτυχής ολοκλήρωση των προγραμμάτων οδηγεί σε Πιστοποιητικό Επιμόρφωσης ή Εξειδικευμένης Επιμόρφωσης.

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. Για το συγκεκριμένο πρόγραμμα θα δοθούν δωρεάν 10 θέσεις και η επιλογή θα γίνει με κλήρωση.

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:

- ▶ απόφοιτοι Πανεπιστημίου/ΤΕΙ της ημεδαπής και της αλλοδαπής
- ▶ απόφοιτοι δευτεροβάθμιας εκπαίδευσης

Η αίτηση συμμετοχής υποβάλλεται ηλεκτρονικά, μέσω της ιστοσελίδας:

<https://support.elearningekpa.gr/50-dorean-theseis/apply.php>

4. ΠΡΟΑΠΑΙΤΟΥΜΕΝΑ

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

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

5. LIVE STREAMING

Η σύγχρονη εξ αποστάσεως εκπαίδευση (live streaming) πραγματοποιείται μέσω ειδικά διαμορφωμένης εκπαιδευτικής πλατφόρμας. Οι εκπαιδευόμενοι με τη χρήση προσωπικών κωδικών μπορούν να εισέρχονται και να παρακολουθούν τα μαθήματα τις μέρες και ώρες που πραγματοποιούνται, εξ αποστάσεως, χωρίς να είναι υποχρεωτική η φυσική παρουσία σε αίθουσα διδασκαλίας. Η σύγχρονη (real time) εξ αποστάσεως εκπαίδευση (live streaming) πραγματοποιείται παρέχει στους εκπαιδευόμενους τη δυνατότητα να έχουν στον υπολογιστή τους ήχο και εικόνα και να μπορούν να υποβάλλουν ερωτήσεις στους εισηγητές, είτε φωνητικά είτε γραπτά, μέσω αμφίδρομης επικοινωνίας με κάμερα και μικρόφωνο.

6. 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.

7. 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.

8. 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 τηλεφωνικά 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.

► **Αποπληρωμή του συνόλου των διδάκτρων**

Ο εκπαιδευόμενος θα πρέπει να μην έχει οικονομικής φύσεως εκκρεμότητες. Σε περίπτωση που υπάρχουν τέτοιες, το πιστοποιητικό σπουδών διατηρείται στο αρχείο της Γραμματείας, μέχρι την ενημέρωση της για τη διευθέτηση της εκκρεμότητας.

Αναλυτική περιγραφή των παραπάνω υπάρχει στον Κανονισμό Σπουδών:

<https://elearningekpa.gr/regulation>

9. ΣΥΓΓΡΑΦΕΙΣ ΤΟΥ ΕΚΠΑΙΔΕΥΤΙΚΟΥ ΥΛΙΚΟΥ

Οι συγγραφείς του εκπαιδευτικού υλικού είναι μέλη ΔΕΠ του Εθνικού και Καποδιστριακού Πανεπιστημίου Αθηνών ή και ειδικοί εμπειρογνώμονες με ιδιαίτερη συγγραφική καταξίωση, οι οποίοι κατέχουν πολύ βασικό ρόλο στην υλοποίηση του προγράμματος.

10. 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

Σκοπός της συγκεκριμένης διδακτικής ενότητας είναι να παρουσιαστούν οι διάφορες μορφές των τουριστικών γραφείων και οι αρμοδιότητες τις οποίες αναλαμβάνουν. Οι εκπαιδευόμενοι θα γνωρίσουν τους τρόπους με τους οποίους διακρίνονται τα τουριστικά γραφεία και θα είναι σε θέση να ξεχωρίζουν τις δραστηριότητες που καλύπτονται από αυτά. Η δομή, οργάνωση και λειτουργία των γραφείων είναι βασικό στοιχείο αυτής της ενότητας και η κατανόηση αυτών είναι μέγιστης σημασίας.

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

Σκοπός της συγκεκριμένης διδακτικής ενότητας είναι να γνωρίσουν οι εκπαιδευόμενοι τη διαδικασία ίδρυσης ενός τουριστικού γραφείου, όλες τις απαραίτητες νομικές ενέργειες και τα δικαιολογητικά που απαιτούνται. Παράλληλα, θα κατανοηθούν οι διαφορές μεταξύ των διαφορετικών τύπων εταιριών, οι διάφοροι τρόποι αγοράς ενός τουριστικού γραφείου και τέλος τα κριτήρια επιλογής του τύπου εγκατάστασης του γραφείου.

Διδακτική Ενότητα 3: Τεχνολογία και online Τουριστικά Γραφεία

Σκοπός της παρούσας διδακτικής ενότητας είναι να εισάγει τους εκπαιδευόμενους στην νέα έννοια του ηλεκτρονικού τουριστικού γραφείου και να υποδείξει τη συμβολή της τεχνολογίας στην τουριστική βιομηχανία. Οι εκπαιδευόμενοι θα ακολουθήσουν μια πορεία από το τυπικό τουριστικό γραφείο στην ηλεκτρονική του μορφή και θα κατανοήσουν τον τρόπο λειτουργίας του.

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

Σκοπός της παρούσας διδακτικής ενότητας είναι να εισαγάγει τους εκπαιδευόμενους στον τρόπο οργάνωσης και λειτουργίας ενός σύγχρονου τουριστικού γραφείου. Οι εκπαιδευόμενοι θα είναι σε θέση να μπορούν να κατανοήσουν τον βασικό τρόπο οργάνωσης, διοίκησης και μηχανοργάνωσης ενός τουριστικού γραφείου με όλα τα σύγχρονα χαρακτηριστικά και δυνατότητες.

Διδακτική Ενότητα 5: Οργάνωση και Λειτουργία Ηλεκτρονικού Τουριστικού Γραφείου

Σκοπός της παρούσας διδακτικής ενότητας είναι να εισαγάγει τους εκπαιδευόμενους στην έννοια της οργάνωσης και λειτουργίας ενός τουριστικού γραφείου με σύγχρονο πρόσημο. Παρέχονται όλες οι βασικές και θεμελιώδεις πληροφορίες που χρειάζονται σε ένα σύγχρονο τουριστικό γραφείο, με βάση όλες τις σύγχρονες καταναλωτικές απαιτήσεις.

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

Σκοπός της παρούσας διδακτικής ενότητας είναι να παρουσιάσει αναλυτικά τις λειτουργίες και δυνατότητες που παρέχουν τα διεθνή συστήματα κρατήσεων και τα παγκόσμια κανάλια διανομής. Στην παρούσα ενότητα παρουσιάζονται διεξοδικά όλες οι απαραίτητες πληροφορίες και χαρακτηριστικά τους, σε αντίθεση με προηγούμενες ενότητες που η αναφορά τους ήταν λιγότερο αναλυτική.

Διδακτική Ενότητα 7: Marketing Τουριστικών Γραφείων

Σκοπός της παρούσας διδακτικής ενότητας είναι να εισάγει τους εκπαιδευόμενους στην έννοια της στρατηγικής του μάρκετινγκ του τουριστικού γραφείου. Οι εκπαιδευόμενοι θα κατανοήσουν σημαντικούς όρους, όπως αυτούς του e- marketing και e- commerce, θα μάθουν για τις ιστοσελίδες καθώς επίσης και τα δίκτυα ασφαλείας.

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

Σκοπός της παρούσας διδακτικής ενότητας είναι να προσφέρει στους εκπαιδευόμενους όλες τις απαραίτητες γνώσεις σχετικά με τα τουριστικά πακέτα και τις συνεργασίες με άλλες επιχειρήσεις στον κλάδο του τουρισμού.

Μάθημα: Management Τουριστικού Γραφείου

Διδακτική Ενότητα 1: Παραδείγματα και Μελέτες Περίπτωσης Μάνατζμεντ Τουριστικού Γραφείου

Διδακτική Ενότητα 2: Παραδείγματα και Μελέτες Περίπτωσης Μάνατζμεντ 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.