



Τεχνολογικό Εκπαιδευτικό Ίδρυμα Πατρών
Σχολή Διοίκησης Οικονομίας - Τμήμα Διοίκησης Τουριστικών Επιχειρήσεων

**«Η Δια Βίου Εκπαίδευση
(Συνεχιζόμενη Επαγγελματική Κατάρτιση) στον Τουρισμό
-
Τα Κέντρα Επαγγελματικής Κατάρτισης»**

**Πτυχιακή Εργασία της Σπουδάστριάς
Πηνελόπης Χαϊκάλη
Επιβλέπων Καθηγητής: Σακελλάριος Χρίστος Αριστ. Σάββας**

Πάτρα, Οκτώβριος 2010

Ένα μεγάλο ευχαριστώ....

Στους γονείς μου...για την αμέριστη στήριξη

Στους καθηγητές μου...για την έμπνευση και την καθοδήγηση

Στους φίλους μου...για την προτροπή και την επιμονή τους

Στην ΕΕΔΕ...για το πολύτιμο υλικό που μου προσέφερε

ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΑ

ΠΡΟΛΟΓΟΣ	4
ΚΕΦΑΛΑΙΟ ΠΡΩΤΟ: «ΤΟΥΡΙΣΜΟΣ, ΑΝΘΡΩΠΟΣ ΚΑΙ ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗ»	122
1.1 Η ΣΤΑΔΙΑΚΗ ΑΝΑΠΤΥΞΗ ΤΟΥ ΤΟΥΡΙΣΜΟΥ ΣΤΗΝ ΕΛΛΑΔΑ	13
1.2 ΙΣΤΟΡΙΚΗ ΕΞΕΛΙΞΗ ΤΗΣ ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΗΣ ΔΡΑΣΤΗΡΙΟΤΗΤΑΣ.	14
1.3 Ο ΤΟΥΡΙΣΜΟΣ ΣΗΜΕΡΑ ΚΑΙ Η ΑΝΑΓΚΗ ΤΗΣ ΣΥΝΕΧΙΖΟΜΕΝΗΣ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΗΣ ΚΑΤΑΡΤΙΣΗΣ ΤΩΝ ΑΝΘΡΩΠΩΝ ΤΟΥ ΤΟΥΡΙΣΜΟΥ	16
1.4 ΜΕΘΟΔΟΛΟΓΙΑ ΥΛΟΠΟΙΗΣΗΣ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΩΝ ΚΑΤΑΡΤΙΣΗΣ	18
ΚΕΦΑΛΑΙΟ ΔΕΥΤΕΡΟ: « Η ΑΝΑΓΚΗ ΤΗΣ ΣΥΝΕΧΙΖΟΜΕΝΗΣ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΗΣ ΚΑΤΑΡΤΙΣΗΣ»	21
2Α. ΟΡΙΣΜΟΙ - ΈΝΝΟΙΑ ΣΥΝΕΧΙΖΟΜΕΝΗΣ ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗΣ	22
2Α.1 ΛΟΓΟΙ ΟΡΓΑΝΩΣΗΣ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΩΝ ΣΥΝΕΧΙΖΟΜΕΝΗΣ ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗΣ	23
2Α.2 ΕΥΡΩΠΗ ΚΑΙ ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗ	24
2Α.3 ΒΑΣΙΚΑ ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΤΗΣ ΕΥΡΩΠΑΙΚΗΣ ΣΤΡΑΤΗΓΙΚΗΣ	25
2Α.4 ΟΙ ΣΤΟΧΟΙ ΤΗΣ ΕΘΝΙΚΗΣ ΠΟΛΙΤΙΚΗΣ	26
2Β. ΤΟΥΡΙΣΜΟΣ ΚΑΙ ΣΥΝΕΧΙΖΟΜΕΝΗ ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗ	27
2Β.1 Η ΔΗΜΟΣΙΑ ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΗ ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗ.....	28
2Β.2 ΣΧΕΔΙΟ ΝΟΜΟΥ «ΔΙΑ ΒΙΟΥ ΜΑΘΗΣΗ»	31
ΚΕΦΑΛΑΙΟ ΤΡΙΤΟ: « ΤΑ ΚΕΝΤΡΑ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΗΣ ΚΑΤΑΡΤΙΣΗΣ (Κ.Ε.Κ.)»	39
3. ΟΡΟΙ ΚΑΙ ΠΡΟΥΠΟΘΕΣΕΙΣ ΣΥΣΤΑΣΗΣ Κ.Ε.Κ.	40
3.1. ΚΡΙΤΗΡΙΑ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΗΣ Κ.Ε.Κ.	42
3.2. ΑΠΑΙΤΟΥΜΕΝΑ ΠΡΟΣΟΝΤΑ	44
ΔΙΚΑΙΟΛΟΓΗΤΙΚΑ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΗΣ.....	56
ΚΕΦΑΛΑΙΟ ΤΕΤΑΡΤΟ: «ΑΠΟ ΤΗ ΘΕΩΡΙΑ ΣΤΗΝ ΠΡΑΞΗ»	65
ΑΝΤΙ ΕΠΙΛΟΓΟΥ: «ΚΩΔΙΚΑΣ ΔΕΟΝΤΟΛΟΓΙΑΣ ΤΟΥ ΤΟΥΡΙΣΜΟΥ»	108
ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ	121

ΠΡΟΛΟΓΟΣ

«Πρέπει να οργανώσουμε τον τουρισμό έτσι, ώστε να μην αποτελεί μόνο μια καλή εμπορική δοσοληψία, αλλά και μια ευκαιρία για να δημιουργηθεί ένας περισσότερο καλλιεργημένος και ειρηνικός κόσμος».

Arthur Haulot

**Π. Πρόεδρος
Παγκόσμιου Οργανισμού Τουρισμού**

Ορισμός του Τουρισμού*

Πολλές είναι οι προσπάθειες που έχουν γίνει για να δοθεί ένας επακριβής ορισμός του Τουρισμού. Από τα κύρια χαρακτηριστικά του, πέντε μπορούν να εξακριβωθούν εννοιολογικά και συγκεκριμένα τα εξής:

- Ο τουρισμός είναι αποτέλεσμα μεμονωμένης ή ομαδικής μετακίνησης ανθρώπων σε διάφορους τουριστικούς προορισμούς και η διαμονή τους σε αυτούς επί τουλάχιστον ένα 24ωρο με σκοπό την ικανοποίηση των τουριστικών τους αναγκών.
- Οι διάφορες μορφές του τουρισμού περιλαμβάνουν απαραίτητα δύο βασικά στοιχεία: Το ταξίδι στον τουριστικό προορισμό και τη διαμονή σε αυτόν, συμπεριλαμβανομένου της διατροφής.
- Το ταξίδι και η διαμονή λαμβάνουν χώρα εκτός του τόπου της μόνιμης διαμονής των ανθρώπων που αποφασίζουν να μετακινηθούν για τουριστικούς λόγους.
- Η μετακίνηση ανθρώπων σε διάφορους τουριστικούς προορισμούς είναι προσωρινού και βραχυχρόνιου χαρακτήρα, που σημαίνει ότι πρόθεσή τους είναι να επιστρέψουν στον τόπο της μόνιμης κατοικίας τους μέσα σε λίγες, μέρες βδομάδες ή μήνες.
- Οι άνθρωποι επισκέπτονται τουριστικούς προορισμούς για τουριστικούς λόγους, δηλαδή για λόγους άλλους από εκείνους της μόνιμης διαμονής τους ή της επαγγελματικής απασχόλησής τους.

Τα 1941 οι καθηγητές Hunziker και Krapf του Πανεπιστημίου της Βέρνης υποστήριξαν την άποψη πως ο τουρισμός πρέπει να οριστεί σαν το σύνολο των φαινομένων και σχέσεων που προκύπτουν από την πραγματοποίηση ενός ταξιδιού σε έναν προορισμό και τη διαμονή σε αυτόν μη μόνιμων κατοίκων του.

Το 1937 η Επιτροπή Εμπειρογνομώνων της Κοινωνίας των Εθνών σύστησε στις χώρες-μέλη της να υιοθετήσουν έναν ορισμό που χαρακτήριζε τον τουρίστα σαν ένα άτομο που ταξιδεύει για ένα χρονικό διάστημα 24 ωρών ή περισσότερο σε μια χώρα διαφορετική από εκείνη που διαμένει μόνιμα.

Δυόμιση δεκαετίες αργότερα, το 1963 η Διάσκεψη των Ηνωμένων Εθνών για Διεθνή Ταξίδια και Τουρισμό, που πραγματοποιήθηκε στη Ρώμη συμφώνησε ο όρος επισκέπτης

* Σύμφωνα με την «Κοινωνιολογία του Τουρισμού», του Περικλή Ν. Λύτρα

να περιγράψει κάθε άτομο που επισκέπτεται μία χώρα διαφορετική από εκείνη που διαμένει μόνιμα, για οποιοδήποτε λόγο εκτός από εκείνο της άσκησης ενός επαγγέλματος για το οποίο να αμείβεται με χρηματικούς πόρους της χώρας την οποία επισκέπτεται.

Ο ορισμός αυτός καλύπτει δύο κατηγορίες επισκεπτών:

Τους τουρίστες: άτομα που επισκέπτονται μια χώρα και διαμένουν σε αυτήν τουλάχιστον επί ένα 24ωρο, και των οποίων οι λόγοι επίσκεψης είναι τις περισσότερες φορές διακοπές, επαγγελματικοί, υγείας, σπουδές, συμμετοχή σε αποστολή ή σύσκεψη ή συνέδριο, επίσκεψη φίλων ή συγγενών, θρησκευτικοί και άθληση.

Τους εκδρομείς: άτομα που επισκέπτονται μια χώρα και διαμένουν σε αυτή λιγότερο από ένα 24ωρο. Σε αυτούς περιλαμβάνονται οι επιβάτες κρουαζιερόπλοιων, οι επισκέπτες που έρχονται και φεύγουν την ίδια μέρα χωρίς να διανυκτερεύσουν, καθώς επίσης και τα πληρώματα πλοίων, αεροπλάνων κλπ.

Ο τουρισμός είναι ένας πολύ διαδεδομένος τρόπος ψυχαγωγίας, ειδικά στον Δυτικό κόσμο, ενώ παράλληλα, αποτελεί μια πολύ μεγάλη βιομηχανία και σημαντικότερη πηγή εσόδων για παραδοσιακά τουριστικές χώρες όπως την Γαλλία, Ισπανία, Ιταλία και την Ελλάδα. Πρόσφατα χάρη στην μεγάλη μείωση του κόστους ταξιδιού, υπάρχουν ανερχόμενοι τουριστικοί προορισμοί όπως η Τσεχία, η Ουγγαρία, η Κροατία, η Τουρκία, και η Αίγυπτος, που προσελκύουν κάθε χρόνο όλο και περισσότερους τουρίστες με θέλγητρο τους τις χαμηλές τιμές και την καλή εξυπηρέτηση.

Εσωτερικός τουρισμός

Κανένας από αυτούς τους ορισμούς δεν λαμβάνει υπόψη τον εσωτερικό τουρισμό. Τελευταία φορά, το θέμα της υιοθέτησης ενός ορισμού για τον εσωτερικό τουρισμό τέθηκε στην Παγκόσμια Διάσκεψη για τον Τουρισμό που συγκλήθηκε το 1980 στην Μανίλα των Φιλιππίνων από τον Παγκόσμιο Οργανισμό Τουρισμού, χωρίς όμως θετικό αποτέλεσμα. Σήμερα, κάποιες χώρες έχουν δώσει έναν ορισμό για τον ντόπιο τουρίστα. Οι ΗΠΑ π.χ. ορίζουν σαν τουρίστα που κάνει εσωτερικό τουρισμό οποιοδήποτε άτομο φεύγει από το σπίτι του με σκοπό να επισκεφτεί κάποιο μέρος που απέχει τουλάχιστον 50 μίλια (80,48 χιλιόμετρα) από αυτό για οποιοδήποτε λόγο εκτός της καθημερινής του μετάβασης στην εργασία.

Μαζικός Τουρισμός

Ο μαζικός τουρισμός είναι μια σχετικά νέα ιδέα, που προήλθε από την μεγάλη άνοδο των εισοδημάτων μετά την Βιομηχανική Επανάσταση. Πριν από αυτή, τα ταξίδια πολιτιστικού ή ψυχαγωγικού χαρακτήρα ήταν αποκλειστικό προνόμιο λίγων εκλεκτών περιηγητών, συνήθως αριστοκρατών.

Σήμερα, ο μαζικός τουρισμός είναι απευκταίος λόγω των δυσμενών επιπτώσεων που προκαλεί στο φυσικό περιβάλλον αλλά και σε κοινωνικό επίπεδο. Η παγκόσμια τάση σήμερα είναι ο τουρισμός να είναι φιλικός ως προς τον άνθρωπο και ως προς το φυσικό περιβάλλον. Μορφές τουρισμού όπως ο αγροτουρισμός, ο περιηγητικός τουρισμός, ο πολιτιστικός τουρισμός, ο συνεδριακός τουρισμός αλλά και ο τουρισμός των πόλεων (city breaks) θεωρούνται σήμερα οι μορφές που θα πρέπει να επικρατήσουν προκειμένου η τουριστική ανάπτυξη να καταστεί βιώσιμη καθώς και να καταπολεμηθεί η εποχικότητα.

Εναλλακτικός τουρισμός

Ο εναλλακτικός τουρισμός αποτελεί τμήμα των ειδικών μορφών τουρισμού, οι οποίες χαρακτηρίζονται από την ύπαρξη ενός ειδικού κινήτρου στη ζήτηση και από την ανάπτυξη μιας αντίστοιχης ειδικής υποδομής (προσφοράς). Με τον εναλλακτικό τουρισμό (alternative tourism), οι άνθρωποι αναζητούν ένα διαφορετικό τρόπο διακοπών, ο οποίος συνδέεται με την προστασία της τοπικής κουλτούρας, την προστασία του φυσικού και ανθρωπογενούς περιβάλλοντος αλλά και με την αποφυγή της χρήσης υπηρεσιών οργανωμένου μαζικού τουρισμού.

Σημαντικότεροι τουριστικοί προορισμοί

Σημείωση: Γίνεται αναφορά σε στοιχεία του 2008

Χώρα	Αφίξεις (σε εκατομμύρια)	Έσοδα (σε δισεκατομμύρια δολάρια)
Γαλλία	77,0	32,3
Ισπανία	51,7	33,6
Η.Π.Α	41,9	66,5

Ιταλία	39,8	26,9
Κίνα	36,8	20,4
Ηνωμένο Βασίλειο	24,2	17,8
Καναδάς	20,1	-
Αυστρία	18,6	11,2
Γερμανία	18,0	19,2
Ελλάδα	-	9,7
Μεξικό	19,7	-
Χονγκ Κονγκ	-	10,1

Το δικαίωμα του ανθρώπου στον κοινωνικό τουρισμό

Με την έννοια ‘τουρισμός’ εννοούμε γενικά τα ταξίδια μακριά από το σπίτι που ξεπερνούν τις είκοσι τέσσερις ώρες και που γίνονται για οιονδήποτε άλλο σκοπό – περιπέτεια, εκπαίδευση, φυγή, υγεία κ.λ.π. – εκτός από τον κερδοσκοπικό. Όταν χαρακτηρίζουμε τον τουρισμό ως κοινωνικό τουρισμό, καταλαβαίνουμε πως πρόκειται για τουρισμό που μας περιλαμβάνει όλους. Στους «όλους» συμπεριλαμβάνονται και οι λιγότερο προνομιούχοι της ζωής, δηλαδή εκείνοι που δεν έχουν ή που δεν έχουν πάντοτε τα υλικά και τα πολιτισμικά μέσα για να ταξιδεύσουν και για να χαρούν, όπως αξίζει, τις διακοπές ή την άδειά τους. Πρόσθετα γνωρίσματα του κοινωνικού τουρισμού, είναι ότι «κατευθύνεται» από το κράτος ή την κοινωνία με τη βοήθεια ή την ανοχή του κράτους, ότι δεν είναι εμπορικός και ότι συνήθως αποβλέπει σε πολλούς σκοπούς, όπως π.χ. ανθρωπιστικούς, εθνικούς, πολιτιστικούς, κοινωνικούς και πολιτικούς, ακόμη και ότι επιδιώκει να πραγματοποιηθεί κάτω από τις καλύτερες δυνατές συνθήκες.

Ο κοινωνικός τουρισμός αποβλέπει από τη μια στο να βελτιώσει την ποιότητα της ζωής του σύγχρονου ανθρώπου, που αγωνιά μέσα στη βιομηχανική ή μεταβιομηχανική κοινωνία της εποχής μας και από την άλλη στο να υποβοηθήσει να κρατηθούν ή να αξιοποιηθούν τομείς της ομαδικής ζωής που ο σύγχρονος τεχνολογικός πολιτισμός, θέτει σε προφανή κίνδυνο επιβίωσης. Παραθέτονται ενδεικτικά, μόνο λίγες από τις πολλές ανάγκες, που μπορεί να ικανοποιήσει ο κοινωνικός τουρισμός:

- Την ανθρώπινη ανάγκη της αναζωογόνησης, της ανανέωσης και του «φρεσκαρίσματος» του σώματος, της ψυχής και του πνεύματος, που γίνεται με την αλλαγή κλίματος, περιβάλλοντος, παραστάσεων και εικόνων.
- Την εθνική αναγκαιότητα, να μην απογυμνωθούν από τον πληθυσμό τους οι αγροτικές, ορεινές ή άλλες ευαίσθητες περιοχές ή μικρά άγονα και απομακρυσμένα νησιά.
- Την πολιτισμική αξίωση να γίνει κοινό κτήμα η γνώση του κοινωνικού, πνευματικού και φυσικού περιβάλλοντος μιας χώρας και να διευρυνθούν οι γνώσεις μεταξύ προνομιούχων και μη προνομιούχων της ζωής, μεταξύ κατοίκων των πόλεων και της υπαίθρου, των υπαλλήλων και των εργατών, των μορφωμένων και μη, νέων και ηλικιωμένων, κ.λπ. και να δίνονται σε όλα τα κοινωνικά στρώματα ευκαιρίες επαφής, επικοινωνίας, γνωριμίας που σπάει την αποξένωση και που οδηγεί σε αλληλοκατανόηση και ολοκληρωμένη κοινωνική ζωή.

Το ουσιαστικό περιεχόμενο όμως του κοινωνικού τουρισμού είναι από πολλά έτη γνωστό, έστω και εάν περιλαμβάνει μικρές ομάδες Ελλήνων. Επίσης, η πραγματοποίησή του δεν είναι κατευθυνόμενη ή συστηματική. Οι παιδικές ή μαθητικές κατασκηνώσεις έχουν ευρύτατα διαδοθεί και θέρετρα δημοσίων ή ιδιωτικών υπαλλήλων, στρατιωτικών και άλλων εργαζομένων, έχουν δημιουργηθεί σε ολόκληρη τη χώρα. Μεγάλοι δημόσιοι και ιδιωτικοί Οργανισμοί συμβάλλουν, με σημαντικές μάλιστα οικονομικές εισφορές, στην επίτευξη των σκοπών του κοινωνικού τουρισμού. Το «πνεύμα» όμως της συμμετοχής τους είναι περισσότερο εκδήλωση φιλανθρωπίας ή αλτρουισμού, παρά η ικανοποίηση ενός υπάρχοντος δικαιώματος.

Ο κοινωνικός τουρισμός ανάγεται σε έναν από τους μεγάλους σκοπούς της τουριστικής πολιτικής του κράτους, καθώς συμβάλει τα μέγιστα στην κοινωνία και στην ποιότητα ζωής του ανθρώπου.

Η Σημασία του Τουρισμού για την Ελλάδα*

Σύμφωνα με την εκτίμηση του Παγκόσμιου Συμβουλίου Τουρισμού και Ταξιδιών, η οποία στηρίζεται στην μέθοδο κατάρτισης των δορυφόρων λογαριασμών του Oxford Economic Forecasting, το 2010, το μερίδιο του «τουριστικού τομέα» στο ελληνικό ΑΕΠ θα ανέλθει στο 4,5%, ενώ το μερίδιο της συνολικής απασχόλησης θα ανέλθει στο 5% (205.000 θέσεις εργασίας).

* Σύμφωνα με την «Τουριστική Οικονομική», του Δημ. Λάγου

Σύμφωνα με την ευρύτερη προσέγγιση, όπου έχουμε στοιχεία από τον ίδιο οργανισμό, η πραγματική επίδραση του τουρισμού, στο σύνολο της οικονομίας και της κοινωνίας θα είναι μεγαλύτερη. Συγκεκριμένα, το 2010, η **πραγματική επίδραση της τουριστικής οικονομίας** στο ελληνικό ΑΕΠ θα ανέλθει στο 14,6%, ενώ το μερίδιο της συνολικής απασχόλησης θα ανέλθει στο 16,8% (687.000 θέσεις απασχόλησης).

Η Σημασία του Τουρισμού για την Ελλάδα (υπολογισμοί για το 2010)

	Άμεση	Έμμεση
- Συμβολή στο ακαθάριστο εγχώριο προϊόν	4,5%	14,6%
- Συμβολή στην απασχόληση	5%	16,8%
- Συμβολή στις επενδύσεις		22,5%

Πηγή: WTTC, The 2010 Travel and Tourism Economic research: Greece.

Η αναπτυσσόμενη τουριστική οικονομία της Ελλάδος δημιουργεί, με άμεσο και έμμεσο τρόπο, νέες θέσεις εργασίας στην συνολική οικονομία:

- Αυξάνοντας **άμεσα** την απασχόληση στις επιχειρήσεις που προσφέρουν καταναλωτικές υπηρεσίες τουρισμού (αεροπορικές εταιρείες, ξενοδοχεία, κ.λπ.).
- Αυξάνοντας **έμμεσα** την απασχόληση στους κλάδους που στηρίζουν ή προμηθεύουν τους παραπάνω κλάδους, όπως είναι η γεωργία, μεταποίηση, επιχειρήσεις που προσφέρουν υπηρεσίες κοινής ωφέλειας, κ.ά.).
- Αυξάνοντας επίσης **έμμεσα** την απασχόληση στο δημόσιο τομέα στους τομείς που προσφέρουν τουριστικές υπηρεσίες.

Η τουριστική ανάπτυξη, κυρίως των νησιωτικών και παραθαλασσίων περιοχών της χώρας, αποτελεί **σημαντική πηγή οικονομικής ανάπτυξης**, συμβάλει στη συγκράτηση

του πληθυσμού, αλλά και στη δραστηριοποίηση παραγωγικών μονάδων που δρουν συμπληρωματικά με τον τουρισμό και γενικότερα στην **ενδογενή περιφερειακή ανάπτυξη**.

* * *

Κεφάλαιο Πρώτο

«Τουρισμός, Άνθρωπος και Εκπαίδευση»

1.1 Η Σταδιακή Ανάπτυξη του Τουρισμού στην Ελλάδα*

Ο τουρισμός σήμερα είναι βιομηχανία, είναι η παραγωγή ενός προϊόντος κατανάλωσης της μάζας, που προσπαθεί να ικανοποιήσει την ανάγκη του εργαζομένου για διασκέδαση στον ελεύθερο χρόνο του.

Η τουριστική βιομηχανία, έχει επέμβει πάνω στο έδαφος το οποίο μετασχημάτισε σε εμπόρευμα και προκάλεσε ποικίλα φαινόμενα με χαρακτήρα οικονομικοκοινωνικό. Τα οικονομικά φαινόμενα φαίνονται στην αύξηση της τιμής της γης, εκεί που εμφανίζονται τουριστικά ενδιαφέροντα. Έτσι γίνεται το καλό εμπόρευμα γιατί προσφέρει μεγαλύτερο εισόδημα όταν χρησιμοποιείται για τουριστικές εγκαταστάσεις, παράδειγμα η παραλία από το Φάληρο μέχρι το Σούνιο. Οι επιδράσεις κοινωνικού χαρακτήρα φαίνονται στην αλλαγή της απασχόλησης των κατοίκων διαφόρων περιοχών, από την απασχόληση στην γεωργία, κτηνοτροφία και αλιεία πέρασαν στην απασχόληση με τον τουρισμό.

Οι αιτίες που συμβάλουν στην ανάπτυξη του τουριστικού φαινομένου έχουν χαρακτήρα υποκειμενικό, όπως η ανάγκη του ανθρώπου για αλλαγή περιβάλλοντος, η επιθυμία του να γνωρίσει διαφορετικούς τρόπους ζωής, καινούργιους ανθρώπους, την ιστορία και τις συνήθειες άλλων λαών. Ενώ οι αντικειμενικές αιτίες είναι η αύξηση του κατά κεφαλήν εισοδήματος, η καλύτερευση των συγκοινωνιών, η καλύτερευση των αποδοχών και το δικαίωμα ελεύθερου χρόνου των εργαζομένων, η απλοποίηση των τυπικών διαδικασιών για τους τουρίστες, διάφορες διευκολύνσεις στις πληρωμές, η αύξηση του πληθυσμού, η αύξηση του μέσου όρου ζωής και η αλλαγή νοοτροπίας. Η πρώτη χώρα στη Μεσόγειο, που δέχτηκε το τουριστικό φαινόμενο είναι η Ιταλία αργότερα εμφανίστηκαν η Ισπανία, η Γιουγκοσλαβία, η Ελλάδα και αργότερα ακόμα η Τυνησία και το Μαρόκο.

Η Ελλάδα αρχίζει να δέχεται τα μεγάλα τουριστικά ρεύματα από το 1950, όμως δεν είναι μια καινούργια χώρα για τον τουρισμό, γιατί εκτός από τον ήλιο και την θάλασσα προσφέρει τον πολιτισμό και την ιστορία της.

Η Ρόδος και η Κέρκυρα εξοπλισμένες από την Ιταλική κατοχή δέχτηκαν τα πρώτα ρεύματα

* Σύμφωνα με την «Τουριστική Ανάπτυξη», των Γ. Ζαχαράτου, Σ. Αυγερινού, Ο. Ιακωβίδου.

και ακολούθησαν άλλες περιοχές της χώρας ιστορικού ενδιαφέροντος. Η Ελλάδα προσφέρει πλούσιο παραλιακό τουρισμό και είναι σημαντικό το ότι ακόμα και σήμερα υπάρχουν ζώνες που δεν τις έχει αγγίξει ο τουρισμός της μάζας, όπως η Δ. Πελοπόννησος η Νότια Κρήτη και τα νησιά κοντά στην Τουρκία.

1.2 Ιστορική εξέλιξη της τουριστικής δραστηριότητας. *

Από τον εσωτερικό τουρισμό σε όλη τη χώρα του 1900 στον παραλιακό της μεταπολεμικής περιόδου.

Από την αρχαιότητα υπάρχει ο ομαδικός τουρισμός στην Ελλάδα με αφορμή τις γιορτές και τα προσκυνήματα.

Οι πρώτες οργανωμένες εκδρομές αρχίζουν το 1900 όμως οι δύο πόλεμοι εξαφάνισαν αυτές τις διοργανώσεις. Το 1950 η Ελλάδα τελείως εξαντλημένη από τους πολέμους βρίσκεται χωρίς πρόγραμμα, η βιομηχανοποίηση απαιτεί χρόνο και έτσι ο τουρισμός δίνει γρήγορες λύσεις στο οικονομικό πρόβλημα της χώρας που διαθέτει τις κατάλληλες προϋποθέσεις όπως το καλό κλίμα, τις φυσικές καλλονές, την τέχνη και την ιστορία.

Από το 1950 με τη βοήθεια του κράτους αρχίζει η τουριστική ανάπτυξη, κατασκευάζονται δρόμοι καλύτερου οι επικοινωνίες και αρχίζουν οι δανειοδοτήσεις για την κατασκευή ξενοδοχείων, BANGALOUS, MOTELS, CAMPINGS. Επίσης ιδρύονται σχολές τουριστικών επαγγελματιών, διοργανώνονται κρουαζιέρες στα νησιά, φεστιβάλ και αρχίζει η παραγωγή έργων Λαϊκής Τέχνης. Από το 1953 αρχίζει μια συνεχής αύξηση του τουριστικού ρεύματος προς την Ελλάδα που σταθεροποιείται από το 1965 και μετά.

Το 1963 αναπτύσσεται και ο εσωτερικός τουρισμός που βοηθά την περιφερειακή ανάπτυξη. Ο εξωτερικός τουρισμός εξαρτάται από την νοοτροπία και τις συνήθειες των τουριστών, αν κάθε περιοχή προσπαθεί να προσαρμοσθεί στην ζήτηση, για να προσφέρει τις κατάλληλες συνθήκες στους τουρίστες που δέχεται. Η ανάπτυξη του παραλιακού τουρισμού παίρνει μεγάλες διαστάσεις και αρχίζει η χώρα να αξιοποιεί με κατάλληλες εγκαταστάσεις τις παραλίες της τις οποίες εκμεταλλεύονται οι ξενοδόχοι και γενικότερα οι επαγγελματίες του τουριστικού κλάδου.

* Σύμφωνα με την «Τουριστική Ανάπτυξη & Σχεδιασμός» του Κ. Ανδριώτη

Η λειτουργία της τουριστικής βιομηχανίας στηρίζεται σε δύο στοιχεία:

- Στις μεγάλες τουριστικές επιχειρήσεις και
- Στους TOURS OPERATORS.

Υπάρχουν 4 τύποι επιχειρήσεων:

- α. Οι πολυεθνικές
- β. Οι μεγάλες εθνικές τουριστικές επιχειρήσεις
- γ. Οι μικρές επιχειρήσεις και
- δ. Μικρές οικογενειακού επιπέδου επιχειρήσεις.

Όσον αφορά τα ελληνικά πρακτορεία ταξιδιών και δεν είναι τίποτε άλλο από αντιπρόσωποι των μεγάλων διεθνών πρακτορείων και χαρακτηρίζονται από την διαίρεση σε πολλά μικρά πρακτορεία που αντιμετωπίζουν μεγάλο συναγωνισμό και έλλειψη συνεργασίας.

Οι TOURS OPERATORS είναι επιχειρήσεις με συγκεντρωμένα κεφάλαια. Παρουσιάζονται στην Ευρώπη το 1960 και δημιουργούν μονοπώλια που ελέγχουν το μεγαλύτερο μέρος του τουριστικού εμπορίου.

Το κράτος ελέγχει άμεσα τις κρατικές και δημόσιες επενδύσεις, έμμεσα δε τις ιδιωτικές επενδύσεις. Η πολιτική στον τουριστικό τομέα έχει εξακολουθήσει την αρχή της συγκέντρωσης της προσφοράς των τουριστικών υπηρεσιών. Οι δημόσιες κρατικές επενδύσεις προορίζονται για την κατασκευή τουριστικών εγκαταστάσεων, συνήθως στα ήδη αναπτυγμένα τουριστικά κέντρα. Από το 1960 γίνεται μια προσπάθεια προγραμματισμού για την εξάπλωση του τουρισμού σε όλη την χώρα με βασικό στόχο την περιφερειακή ανάπτυξη.

Το μεγαλύτερο μέρος του εργατικού δυναμικού που απασχολείται με τον τουρισμό απορροφάται από τα ξενοδοχεία. Το τουριστικό φαινόμενο είναι εποχιακό, δεν προσφέρει σιγουριά στον εργαζόμενο και λύνει μόνον ένα μικρό ποσοστό του προβλήματος της ανεργίας και της μετανάστευσης.

Οι εργαζόμενοι στις επιχειρήσεις χωρίζονται σε 2 κατηγορίες: στους μόνιμους και σε εκείνους που εργάζονται εποχιακά, δηλαδή κατά την περίοδο του καλοκαιριού ή του

χειμώνα. Τα τουριστικά επαγγέλματα δεν είναι κατοχυρωμένα και οι επιχειρηματίες προτιμούν το ανειδίκευτο προσωπικό για λόγους καθαρά οικονομικούς, ενώ παράλληλα προσπαθούν να το περιορίσουν σε αριθμό όσο το δυνατόν περισσότερο.

Τέλος, στα μεγάλα αστικά κέντρα, με την ανάπτυξη της τουριστικής βιομηχανίας, παρατηρήθηκε η αύξηση μεγάλων ξενοδοχειακών μονάδων Α' κατηγορίας που κτίσθηκαν χωρίς σχεδόν κανένα αρχιτεκτονικό ή πολεοδομικό περιορισμό, προκάλεσαν δε γρήγορη ανάπτυξη της γύρω περιοχής τους και αύξηση τιμών των οικοπέδων. Άλλο φαινόμενο που παρουσιάστηκε είναι τα τουριστικά χωριά. Ακόμα σε περιοχές με μικρή τουριστική κίνηση οι επιχειρήσεις οικογενειακού επιπέδου εξαπλώνονται ταχύτατα τόσο οριζόντια όσο και κάθετα.

Συμπεράσματα

- Η φύση του τουριστικού φαινομένου δεν επιτρέπει ώστε τούτο να γίνει το κλειδί για την καλυτέρευση της οικονομικοκοινωνικής κατάστασης ενός κράτους.
- Δεν μπορεί όμως κανείς να αμφισβητήσει ότι με κατάλληλο προγραμματισμό θα μπορούσε να προσφέρει πάρα πολύ μεγάλα οφέλη και να εξαφανισθούν οι αρνητικές πλευρές του.
- Ο τουρισμός στην Ελλάδα χρησιμοποιήθηκε, σαν την πιο εύκολη και γρήγορη λύση στα οικονομικά προβλήματα, από τους ιδιώτες και από το κράτος.

1.3 Ο Τουρισμός Σήμερα και η Ανάγκη της Συνεχιζόμενης Επαγγελματικής Κατάρτισης των Ανθρώπων του Τουρισμού

Ο τουρισμός αποτελεί τις τελευταίες δεκαετίες τον ταχύτερα αναπτυσσόμενο οικονομικό τομέα σε παγκόσμιο επίπεδο. Η σύγχρονη ελληνική πραγματικότητα, ακολουθώντας τις διεθνείς τάσεις που παρατηρούνται και στις υπόλοιπες χώρες, αποδεικνύει ότι στη δεκαετία που διανύουμε οι συνεχώς αναπτυσσόμενες βιομηχανικές και παραγωγικές δραστηριότητες και κλάδοι θα είναι σε παγκόσμιο επίπεδο ο τουρισμός, οι μεταφορές και η πληροφορική. Όπως διαφαίνεται, ο τουρισμός θα παίξει σημαντικό ρόλο στην περαιτέρω ανάπτυξη των οικονομιών όλων των περιοχών του κόσμου που τα συγκριτικά τους πλεονεκτήματα τις βοηθούν προς την κατεύθυνση αυτή.

Για την Ελλάδα αυτό αντιστοιχεί σε 13 εκατομμύρια αφίξεις αλλοδαπών τουριστών ετησίως (15^η χώρα παγκοσμίως στις τουριστικές αφίξεις), στοιχείο που την κατατάσσει

στην 4η 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 προστιθεμένης 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 προστιθεμένης αξίας. Σε σχέση με το παρελθόν, το μέγεθος της συμμετοχής του κλάδου στη συνολική ακαθάριστη προστιθέμενη αξία είναι αυξανόμενο.

Η ισχύουσα τουριστική πολιτική έχει ως βασική επιδίωξη τον αναπροσδιορισμό της προσφοράς και της ζήτησης για την επίτευξη μιας εμπλουτισμένης, ποιοτικής τουριστικής προσφοράς που προστατεύει, αναδεικνύει και αξιοποιεί τους μοναδικούς πόρους της χώρας ικανοποιώντας τη ζήτηση διαφόρων κοινωνικών ομάδων, με ποικίλα ενδιαφέροντα. Δημιουργούνται νέα τουριστικά προϊόντα και υπηρεσίες, νέες θέσεις εργασίας και νέες δυνατότητες απασχόλησης σε ποικίλες τουριστικές ειδικότητες. Η αυξημένη ζήτηση της τουριστικής αγοράς σε υπάρχουσες και νέες τουριστικές ειδικότητες μεταφράζεται σε ζήτηση συγκεκριμένων προσόντων που πρέπει να διαθέτει το ανθρώπινο δυναμικό, ώστε να μπορεί να ανταποκριθεί στις αυξημένες απαιτήσεις των δυνητικών θέσεων απασχόλησης που προσφέρονται από τις επιχειρήσεις του τουριστικού κλάδου.

Είναι επομένως επιτακτική ανάγκη για δράσεις κατάρτισης ανέργων και επαγγελματιών που θα προσφέρουν τις απαιτούμενες γνώσεις και δεξιότητες σε στενή σύνδεση με τις ανάγκες της τουριστικής αγοράς και συγχρόνως θα δημιουργούν προϋποθέσεις για την ένταξη των ωφελούμενων στην αγορά εργασίας.

Αυτές οι δράσεις κατάρτισης θα πρέπει:

- Να αφορούν ειδικότητες που θα συνδέονται με τις διαπιστωμένες ανάγκες της τουριστικής αγοράς εργασίας
- Το περιεχόμενο της κατάρτισης να καλύπτει τα κενά σε γενικές γνώσεις και βασικές δεξιότητες των συμμετεχόντων, όπως επικοινωνιακές δεξιότητες, δεξιότητες επίλυσης προβλημάτων, ομαδικής εργασίας, λήψης αποφάσεων, δημιουργικής σκέψης καθώς και δεξιότητες χρήσης υπολογιστών, συνεχούς μάθησης, προσαρμογής σε μεταβαλλόμενα τεχνολογικά περιβάλλοντα, ενώ παράλληλα θα προωθείται η ιδέα της κινητικότητας στην αγορά εργασίας.

Η ανάγκη απόκτησης αυτών των «οριζόντιων» δεξιοτήτων επισημαίνεται και από τα συμπεράσματα της σχετικής μελέτης «Ανίχνευσης των Αναγκών Κατάρτισης στον Τουριστικό Τομέα» του Υπουργείου Απασχόλησης & Κοινωνικής Προστασίας, η οποία επίσης επισημαίνει ότι οι δράσεις θα πρέπει:

- Να συνδέονται άμεσα με την απασχόληση των καταρτισθέντων, σε σχετική με το αντικείμενο κατάρτισης, θέση εργασίας και να ενισχύουν την επαγγελματική περιφερειακή κινητικότητα.
- Να δίνουν την δυνατότητα διακρατικών συνεργασιών που προωθούν την ανταλλαγή εμπειριών και την κινητικότητα των καταρτιζομένων.

1.4 Μεθοδολογία Υλοποίησης Προγραμμάτων Κατάρτισης

Η αναβάθμιση της παρεχόμενης επαγγελματικής κατάρτισης εξασφαλίζεται με την εισαγωγή νέων μεθόδων στο σχεδιασμό, στην υλοποίηση των προγραμμάτων και στον τρόπο αξιολόγησής τους, αλλά και την αξιοποίηση της αποκτηθείσας εμπειρίας και επιτυχημένων πρακτικών στον τομέα αυτό.

Οι ανάλογες δράσεις είναι αναγκαίο να περιλαμβάνουν:

- Θεωρητική κατάρτιση σε αντικείμενα που αφορούν ειδικότητες σχετικές με τον τουρισμό
- Πρακτική άσκηση των καταρτιζόμενων σε επιχειρήσεις του τουριστικού τομέα
- Τοποθέτηση τουλάχιστον του **30% των καταρτισθέντων**, των προγραμμάτων κατάρτισης που θα αναλάβει να υλοποιήσει ο ανάδοχος ανά τύπο περιφερειών (υποέργο), σε θέσεις εργασίας σχετικές με το αντικείμενο κατάρτισης για **3 μήνες** και τουλάχιστον **70 ημερομίσθια (πλήρους απασχόλησης)** μέσα σε διάστημα 30 ημερολογιακών ημερών από το τέλος του προγράμματος κατάρτισης (ιδανική χρονική διάρκεια).

Στο πλαίσιο αυτό επιδιώκεται: η αναθεώρηση των κριτηρίων επιλογής των καταρτιζόμενων, ανέργων ή εργαζομένων, ώστε να επιλέγονται άτομα που όντως αναζητούν εργασία ή είναι επιτακτική ανάγκη να εμπλουτίσουν τις γνώσεις τους και να παραλάβουν την ανάλογη πιστοποίηση, η συνάρτηση του μέγιστου αριθμού προγραμμάτων που μπορεί να παρακολουθήσει ένας άνεργος σε κάποια καθορισμένη χρονική περίοδο με την αποδοχή εκ μέρους του θέσεων εργασίας που του προσφέρονται,

η πρωμοδότηση των φορέων παροχής επαγγελματικής κατάρτισης ανάλογα με την επιτυχία τους στην προώθηση στην απασχόληση των ανέργων που κατήρτισαν.

Ειδικότερα, πρέπει να δίνεται ιδιαίτερη έμφαση στα εξής:

- Στις σύγχρονες εκπαιδευτικές μεθόδους και στο εκπαιδευτικό υλικό.
- Στην αναβάθμιση της ποιότητας των εκπαιδευτικών προγραμμάτων και ανταπόκριση τους στις ανάγκες της αγοράς εργασίας και των επιχειρήσεων με έμφαση στην ανάπτυξη ενός φάσματος «κομβικών δεξιοτήτων» (Key skills).
- Στην ένταξη στα εκπαιδευτικά προγράμματα των νέων μεθόδων οργάνωσης της παραγωγής και της εργασίας.
- Στην ευελιξία των εκπαιδευτικών προγραμμάτων ανάλογα με τις ανάγκες της τουριστικής αγοράς εργασίας και σε συνδυασμό με τις επιμέρους ανάγκες της ομάδας των καταρτιζομένων.
- Στην εξοικείωση των καταρτιζομένων με τις πραγματικές συνθήκες εργασίας στο χώρο της παραγωγής, στο πλαίσιο της πρακτικής άσκησης (on the job training).

Η μεθοδολογία σχεδιασμού και υλοποίησης των προγραμμάτων τόσο κατά την θεωρητική κατάρτιση όσο και κατά την πρακτική άσκηση θα ακολουθεί τη σύγχρονη διεθνή εμπειρία και βασίζεται στις τεχνικές εκπαίδευσης ενηλίκων (προώθηση ενεργητικής και βιωματικής μάθησης, μάθηση μέσω της πράξης, αλληλεπίδραση εκπαιδευτών εκπαιδευομένων). Με την ανάλογη δράση επιδιώκεται η απόκτηση γενικών δεξιοτήτων και βασικών ικανοτήτων, όπως βασικές και επικοινωνιακές δεξιότητες, ομαδικότητα, δημιουργική σκέψη, ικανότητα επίλυσης προβλημάτων και λήψης αποφάσεων, καθώς και η ανάπτυξη μαθησιακής κουλτούρας.

Αξίζει να επισημανθεί η ενσωμάτωση σε όλα τα προγράμματα κατάρτισης διδακτικών ενοτήτων σχετικών με την προετοιμασία του εκπαιδευόμενου για την αγορά εργασίας (όπως τεχνικές σύνταξης βιογραφικού, ανάπτυξη προσωπικής στρατηγικής, επαγγελματικός προσανατολισμός, τρόποι εξεύρεσης εργασίας προσομοίωση συνέντευξης με τον εργοδότη) καθώς και θεμάτων ασφάλειας και συνθηκών υγείας της εργασίας.

Σημειώνεται επίσης ότι ο σχεδιασμός και η υλοποίηση της δράσης είναι καλό να βασίζεται στις ακόλουθες αρχές, οι οποίες θα πρέπει να διατρέχουν το σύνολο του εκάστοτε Επιχειρησιακού Προγράμματος:

- Ισότητα ευκαιριών μεταξύ ανδρών και γυναικών.
- Διασφάλιση της αρχής της μη διάκρισης.

- Ρεαλιστική στοχοθέτηση, σαφής σύνδεση των παρεμβάσεων με τα αποτελέσματα.
- Έμφαση στη χρηματοδότηση παρεμβάσεων με μετρήσιμα αποτελέσματα.
- Αξιοποίηση της συμπληρωματικότητας και των συνεργειών, με ταυτόχρονη αποφυγή αλληλεπικαλύψεων.
- Έμφαση στην ενίσχυση της μετάβασης στην κοινωνία και την οικονομία της γνώσης, την αξιοποίηση των σύγχρονων ΤΠΕ και την προώθηση της καινοτομίας.
- Εξατομικευμένη προσέγγιση των παρεμβάσεων, με έμφαση στις πραγματικές ανάγκες των ωφελουμένων.
- Ενσωμάτωση και διάχυση των αρχών της Κοινοτικής Πρωτοβουλίας EQUAL στο σχεδιασμό και στην υλοποίηση δράσεων για τους ανθρώπινους πόρους, ήτοι: Εταιρική, Διακρατική, Καινοτομία.
- Αρχή της «συνυπευθυνότητας» των εμπλεκόμενων και ενδιαφερομένων μερών (stakeholders), συμπεριλαμβανομένης της συνυπευθυνότητας / λογοδοσίας των φορέων υλοποίησης και εφαρμογής.
- Ενσωμάτωση της περιβαλλοντικής διάστασης.

* * *

Κεφάλαιο Δεύτερο

« Η Ανάγκη της Συνεχιζόμενης Επαγγελματικής Κατάρτισης »

2Α. Ορισμοί - Έννοια Συνεχιζόμενης Εκπαίδευσης*

«Συνεχιζόμενη εκπαίδευση είναι η εξωσχολική εκπαίδευση που υπογραμμίζει το γεγονός ενός είδους κοινωνικής πίεσης, η οποία ωθεί τον άνθρωπο να εκπαιδεύεται συχνά στον επαγγελματικό τομέα και υποχρεωτικά να προσαρμόζει συνεχώς και εκ νέου το πνεύμα του στις νέες συνθήκες της ζωής.»

«Συνεχιζόμενη εκπαίδευση είναι η μαθησιακή διαδικασία που, ενταγμένη μέσα σε ένα μόνιμο θεσμικό πλαίσιο, αποβλέπει στην αύξηση των γνώσεων και των δεξιοτήτων των επαγγελματιών, για να είναι σε θέση να ανταποκριθούν στις νέες προκλήσεις του επαγγέλματος.»

«Η συνεχιζόμενη εκπαίδευση είναι η διαδικασία που στηρίζεται σε γνώσεις που αποκτήθηκαν νωρίτερα και συντελεί στον εμπλουτισμό των ικανοτήτων και την αλλαγή της νοοτροπίας του ατόμου. Συνήθως η ανάγκη για συνεχιζόμενη εκπαίδευση πηγάζει από πρωτοβουλία του ατόμου που αναλαμβάνει την ευθύνη για τη βελτίωση του.»

Η ανάπτυξη του ανθρώπινου δυναμικού και κυρίως ο εκσυγχρονισμός των δεξιοτήτων και η επέκταση της δια βίου μάθησης είναι αποφασιστικής σημασίας στην οικονομία που βασίζεται στη γνώση. Στο πεδίο αυτό η αρχική επαγγελματική κατάρτιση και η συνεχιζόμενη επαγγελματική κατάρτιση διαδραματίζουν καθοριστικό ρόλο στην προσαρμογή του ανθρώπινου δυναμικού στις νέες συνθήκες οργάνωσης της εργασίας και στις νέες τεχνολογίες. Κεντρικός στόχος των είναι η ανάπτυξη και βελτίωση των προσόντων και των ικανοτήτων των ανέργων και των εργαζομένων και η δημιουργία νέων θέσεων απασχόλησης.

Η κατάρτιση είναι ένα σύνολο ενεργειών που σχεδιάζονται με σκοπό την απόκτηση από τον καταρτιζόμενο αναγκαίων επαγγελματικών γνώσεων και δεξιοτήτων. Ειδικότερα η Συνεχιζόμενη Επαγγελματική Κατάρτιση, αποτελεί μία διαρκή διαδικασία, που έχει σκοπό να διασφαλίσει ότι οι γνώσεις και δεξιότητες του ατόμου προσαρμόζονται συνεχώς και ανταποκρίνονται στις εξελισσόμενες απαιτήσεις της θέσης εργασίας του και των αναγκών της αγοράς εργασίας.

* Σύμφωνα με το www.ekepis.gr

Συνεπώς η συνεχιζόμενη εκπαίδευση αποβλέπει στη συντήρηση, ανανέωση, αναβάθμιση και εκσυγχρονισμό των επαγγελματικών γνώσεων και δεξιοτήτων. Συνήθως οργανώνεται και παρέχεται από τον φορέα κατάρτισης ή τον ίδιο τον εργοδότη με συστηματικό ή μη τρόπο, εντός ή εκτός του χώρου εργασίας και καμιά φορά και με εκπαιδευτικά ταξίδια στο εξωτερικό. Μπορεί να επιτελείται και με πρωτοβουλία του εργαζόμενου με τη συμμετοχή του σε επαγγελματικά συνέδρια, σε ειδικά επιμορφωτικά σεμινάρια και άλλα προγράμματα ταχύρρυθμης επιμόρφωσης.

Εδώ και αρκετό καιρό, έχει πλέον διεθνώς ευρύτατα συνειδητοποιηθεί το γεγονός ότι η θεσμική ενδοσχολική εκπαίδευση, εφάπαξ κατά τη διάρκεια της ζωής του ατόμου, δεν είναι πια σε θέση να καλύψει όλη την έκταση και την ποικιλία των εκπαιδευτικών αναγκών κάτω από τις τρέχουσες συνθήκες ανάπτυξης. Έτσι, έχει γίνει δεκτό ότι η εκπαίδευση είναι μια “δια βίου” διεργασία που συντελείται εν πολλοίς μετά την περίοδο των αρχικών σπουδών. Αναγνωρίζεται δηλαδή ο συνεχής χαρακτήρας της εκπαίδευσης. Οι όροι δια βίου κατάρτιση, συνεχιζόμενη εκπαίδευση και ανεπίσημη μάθηση έχουν αποκτήσει πλέον μια ιδιαίτερη σημασία στο σύγχρονο ακαδημαϊκό γίγνεσθαι· τα Εκπαιδευτικά Ιδρύματα διεθνώς έχουν κληθεί από την κοινωνία να επιτελέσουν ένα στρατηγικής σημασίας ρόλο στα θέματα αυτά.

Η Συνεχιζόμενη Εκπαίδευση (ΣΕ), με την ευρύτερη σημασία της καλείται σήμερα να υπηρετήσει μια σειρά από σπουδαιότερες κοινωνικές και παραγωγικές λειτουργίες:

1. Τηλεκπαίδευση με αντιστοιχία σχολικών τίτλων – βασικό συνταγματικό δικαίωμα των εργαζομένων, που δεν είχαν την ευκαιρία έγκαιρων σχολικών σπουδών.
2. Προσχεδιασμένες ειδικές-τεχνολογικές συμπληρώσεις της ενδοσχολικής ύλης με σημαντική ελάφρυνση των ενδοσχολικών προγραμμάτων.
3. Ενημερωτική εκπαίδευση – ανάκτηση απώλειας γνώσεων.
4. Ειδικότερη κατάρτιση κατά τη διάρκεια της σταδιοδρομίας.
5. Σπουδές αναπροσανατολισμού για την άμβλυνση των συνεπειών της τεχνολογικής ανεργίας κτλ.
6. Εξω-επαγγελματική πολιτιστική παιδεία.

2A.1 Λόγοι Οργάνωσης Προγραμμάτων Συνεχιζόμενης Εκπαίδευσης

Οι λόγοι που επιβάλλουν την οργάνωση προγραμμάτων συνεχιζόμενης εκπαίδευσης είναι:

- Οι κοινωνικές, πολιτικές, εκπαιδευτικές και τεχνολογικές αλλαγές που έχουν επεκτείνει ή διαφοροποιήσει τη φύση διαφόρων επαγγελμάτων.
- Οι νέοι τομείς απασχόλησης που δημιουργούνται από τις εξελίξεις της τεχνολογίας και από τον αυξανόμενο ανταγωνισμό με άλλους επαγγελματίες.
- Η αναγκαιότητα για καλλιέργεια επαγγελματικής συνείδησης και συναίσθησης ευθύνης στους εργαζόμενους που οδηγούν στην επιθυμία για ενημέρωση και εξέλιξη.
- Η ανταγωνιστικότητα της αγοράς εργασίας.
- Οι αλλαγές στην τριτοβάθμια εκπαίδευση.
- Ψυχολογικοί λόγοι, γιατί είναι σημαντικό να δημιουργηθεί στους επαγγελματίες η πεποίθηση ότι όποιες αλλαγές και αν λάβουν χώρα θα υπάρχει ένας μηχανισμός που θα τους παρέχει τις δυνατότητες να ανταποκριθούν σε αυτές.

2A.2 Ευρώπη και Εκπαίδευση

Κατά τη σύνοδο του **Ευρωπαϊκού Συμβουλίου** στη Λισσαβόνα, το Μάρτιο του 2000, αναγνωρίστηκε ότι η Ε.Ε. βρίσκεται αντιμέτωπη με μεγάλες ποιοτικές αλλαγές που αφορούν τη σύνδεση των παρεχόμενων υπηρεσιών κατάρτισης και εκπαίδευσης με τις ανάγκες μιας διαρκώς μεταβαλλόμενης αγοράς εργασίας, οι οποίες ευρίσκονται σε άμεση εξάρτηση με τις οικονομικές μεταβολές σε παγκόσμιο επίπεδο. Σε συνέχεια της απαίτησης του Ευρωπαϊκού Συμβουλίου το Συμβούλιο Παιδείας ενέκρινε έκθεση για τους μελλοντικούς στόχους των συστημάτων εκπαίδευσης και κατάρτισης.

Η έκθεση **«Οι συγκεκριμένοι μελλοντικοί στόχοι των συστημάτων εκπαίδευσης και κατάρτισης»** υποβλήθηκε στο **Ευρωπαϊκό Συμβούλιο** της **Στοκχόλμης** τον **Μάρτιο του 2001**. Εκεί τίθενται οι στρατηγικοί στόχοι για τον σαφέστερο προσδιορισμό του τρόπου οργάνωσης της **Συνεχιζόμενης Κατάρτισης**. Οι στόχοι αυτοί συγκεκριμενοποιούνται και ποσοτικοποιούνται στην έκθεση της Επιτροπής (**Η πραγμάτωση μιας Ευρωπαϊκής περιοχής δια βίου μάθησης-Νοέμβριος 2001**) ως δια βίου κατάρτιση ορίζεται **«κάθε σκόπιμη μαθησιακή δραστηριότητα που αναλαμβάνεται σε συνεχιζόμενη βάση με σκοπό τη βελτίωση των γνώσεων, των δεξιοτήτων και των**

ικανοτήτων, στο πλαίσιο μιας προσωπικής, κοινωνικής οπτικής και /ή μιας οπτικής που σχετίζεται με την απασχόληση».

Η δια βίου κατάρτιση σύμφωνα με την ευρύτερα αποδεκτή άποψη καλύπτει όλους τους τύπους της προσχολικής εκπαίδευσης, όλους τους τύπους της συνεχιζόμενης εκπαίδευσης και όλες τις μορφές της άτυπης εκπαίδευσης.

2A.3 Βασικά Στοιχεία Της Ευρωπαϊκής Στρατηγικής

Βασικά στοιχεία της ευρωπαϊκής στρατηγικής για την πραγμάτωση της δια βίου μάθησης είναι η προσαρμογή της εκπαίδευσης και της κατάρτισης στις απαιτήσεις της σύγχρονης οικονομίας, ώστε να προσφέρουν ευκαιρίες που θα αφορούν:

- 1) Την ατομική εκπαίδευση και κατάρτιση των πολιτών σε όλα τα στάδια της ζωής τους
- 2) Την προώθηση της απασχολησιμότητας και της κοινωνικής ένταξης μέσα από την επένδυση στις γνώσεις και τις ικανότητες των πολιτών
- 3) Τη δημιουργία μιας κοινωνίας της πληροφορίας για όλους και την προώθηση της κινητικότητας
- 4) Την προσαρμογή στις απαιτήσεις που προέρχονται από την εισαγωγή των Τεχνολογιών Πληροφορικής και Επικοινωνίας.

Η στρατηγική που καθορίστηκε στη σύνοδο της Λισσαβόνας αναγνωρίζει τη δια βίου μάθηση ως μέσο ζωτικής σημασίας για την υποστήριξη του ανταγωνισμού, της καινοτομίας και του στόχου της πλήρους απασχόλησης.

Το Ευρωπαϊκό Συμβούλιο (Ιούνιος 2002) καίτοι αναγνωρίζει ότι η δια βίου μάθηση ως έννοια είναι πολύ πιο ευρεία, τονίζει ότι ο στόχος της ανάπτυξης ενός ειδικευμένου και ευπροσάρμοστου εργατικού δυναμικού βρίσκεται στον πυρήνα της πολιτικής για την απασχόληση και έχει καίρια σημασία για τις προσπάθειες αύξησης των ποσοστών απασχόλησης, συμμετοχής και της προώθησης καλύτερων θέσεων εργασίας.

2α.4 Οι Στόχοι Της Εθνικής Πολιτικής

Οι κυρίαρχοι στόχοι της εθνικής πολιτικής για τη δια βίου εκπαίδευση και κατάρτιση είναι να βοηθά τα άτομα να αποκτούν, αλλά και να αναβαθμίζουν τις δεξιότητες που χρειάζονται προκειμένου να ανταπεξέλθουν στις οικονομικές, κοινωνικές και πολιτισμικές μεταβολές που συντελούνται στη διάρκεια της ζωής τους (**Εθνικό Σχέδιο Δράσης για την Απασχόληση 2001**). Διαμορφώνονται δε ειδικότερα στη βάση αξόνων πολιτικής που αφορούν:

- § Στην αναβάθμιση του εκπαιδευτικού συστήματος ώστε να ανταποκρίνεται στις απαιτήσεις της εποχής της κοινωνίας της γνώσης και να λαμβάνει υπόψη τις ανάγκες της αγοράς εργασίας
- § Στον εκσυγχρονισμό των συστημάτων κατάρτισης και στη σύνδεσή τους με στόχο τη βελτίωση της ποιότητας της κατάρτισης και την καλύτερη αντιστοίχιση τους με τις ανάγκες της οικονομίας και την προώθηση της απασχολησιμότητας και της προσαρμοστικότητας του ανθρώπινου δυναμικού
- § Στο πεδίο αυτό η συνεχιζόμενη επαγγελματική κατάρτιση διαδραματίζει καθοριστικό ρόλο, για την προσαρμογή του ανθρώπινου δυναμικού στις νέες συνθήκες οργάνωσης της εργασίας και στις νέες τεχνολογίες. Κεντρικός στόχος είναι η ανάπτυξη και βελτίωση των προσόντων και των ικανοτήτων των ανέργων και των εργαζομένων και η δημιουργία νέων θέσεων απασχόλησης

Σε κάθε Επιχειρησιακό Πρόγραμμα οι ενέργειες κατάρτισης εξειδικεύονται έτσι ώστε να συμβάλλουν αποτελεσματικά στους γενικότερους αναπτυξιακούς στόχους του κάθε προγράμματος και ειδικότερα στις απαιτήσεις της δια βίου μάθησης.

Σε έκθεση του **Ευρωπαϊκού Συμβουλίου** σχετικά με **τους στόχους των συστημάτων εκπαίδευσης και κατάρτισης στην Ευρώπη**, όλες οι μαθησιακές δραστηριότητες που αναπτύσσονται στη διάρκεια της ζωής ενός ατόμου σε σχολεία, χώρους εργασίας και αλλού με σκοπό τη βελτίωση των γνώσεων και των δεξιοτήτων του αναγνωρίζονται ως δράσεις δια βίου μάθησης. Ταυτόχρονα προσδιορίζονται σε ικανοποιητικό βαθμό τα βασικά στοιχεία για τις στρατηγικές στον τομέα εκπαίδευσης και κατάρτισης.

Ένα πρόβλημα μπορεί να προκύψει από τον αντιφατικό τρόπο σύνδεσης της εκπαίδευσης με την κατάρτιση και τη δια βίου μάθηση. Οι αντιφάσεις αυτές περιορίζουν τους εκπαιδευτικούς στόχους μετατρέποντας το εκπαιδευτικό σύστημα σε

δυναμικό υποσύστημα της αγοράς εργασίας δημιουργούν έτσι κινδύνους υποκατάστασης της τυπικής από τη άτυπη εκπαίδευση και αυξάνουν τις πιθανότητες από τη δια βίου μάθηση να επωφελούνται κυρίως οι έχοντες σχετικά υψηλότερη παιδεία ενώ τα άτομα με σχετικά λιγότερες δεξιότητες να περιθωριοποιούνται. Πρέπει να γίνει σαφές πως η κατάρτιση δεν μπορεί να υποκαταστήσει μια ανολοκλήρωτη και χαμηλής ποιότητας εκπαίδευση. Για αυτό το λόγω ίσως χρειάζεται να υπάρξει μια συνολική προσπάθεια για ένα σαφέστερο διαχωρισμό των εκπαιδευτικών διαδικασιών από αυτές της κατάρτισης και ένα πιο συνεκτικό ορισμό της δια βίου που θα την διαφοροποιεί με σαφήνεια από την τυπική εκπαίδευση.

2B. Τουρισμός και Συνεχιζόμενη Εκπαίδευση

Τουριστική εκπαίδευση

Η τουριστική εκπαίδευση και κατάρτιση στην Ελλάδα, όπως άλλωστε και στις άλλες χώρες – ευρωπαϊκές και μη – παρέχεται από ένα μεγάλο αριθμό φορέων, δημόσιων και ιδιωτικών και αφορά σε όλα τα εκπαιδευτικά επίπεδα μετά την υποχρεωτική εκπαίδευση. Το υποσύστημα της Τουριστικής Εκπαίδευσης και Αρχικής Επαγγελματικής Κατάρτισης, αποτελεί ένα τμήμα του συνολικού εκπαιδευτικού συστήματος, που διαφοροποιείται από το ότι στοχεύει στην ικανοποίηση των αναγκών εκπαίδευσης και αρχικής επαγγελματικής κατάρτισης ενός συγκεκριμένου οικονομικού τομέα, του Τουριστικού. Επειδή, προφανώς, οι ανάγκες αυτές αφορούν σε όλα τα εκπαιδευτικά επίπεδα, το εν λόγω υποσύστημα καλύπτει όλα τα εκπαιδευτικά επίπεδα.

Από πλευράς του φορέα ή της εποπτεύουσας αρχής, η τουριστική εκπαίδευση και αρχική επαγγελματική κατάρτιση παρέχεται από διακριτούς φορείς: το Υπουργείο Εθνικής Παιδείας και Θρησκευμάτων, τον Οργανισμό Επαγγελματικής Εκπαίδευσης και Κατάρτισης, τον Οργανισμό Απασχόλησης Εργατικού Δυναμικού, και τους λοιπούς ιδιωτικούς φορείς. Οι τρεις πρώτοι φορείς είναι δημόσιοι.

Το υποσύστημα της συνεχιζόμενης επαγγελματικής κατάρτισης στον τουριστικό τομέα είναι πολύ χαλαρά δομημένο. Η συνεχιζόμενη κατάρτιση, από την εποχή της ολοκλήρωσης της πιστοποίησης των Κέντρων Επαγγελματικής Κατάρτισης (Κ.Ε.Κ.) από το Εθνικό Κέντρο Πιστοποίησης (Ε.ΚΕ.ΠΙΣ.), πραγματοποιείται συστηματικά στα Κ.Ε.Κ., δημόσια ή ιδιωτικά, εάν επιδοτείται από το Επιχειρησιακό Πρόγραμμα του Υπουργείου

Εργασίας. Τα προγράμματα όμως αυτά, σε μεγάλο ποσοστό, απευθύνονται σε ανέργους και όχι σε εργαζόμενους, που θέλουν να βελτιώσουν τις γνώσεις τους και τις δεξιότητές τους.

Στον τουριστικό τομέα λειτουργούν προγράμματα μετεκπαίδευσης και εξειδίκευσης σε ειδικότητες όπως υποδοχής ξενοδοχείων, ελληνικής παραδοσιακής κουζίνας, μπαρ – οινολογίας, ζαχαροπλαστικής, κ.α.

2B.1 Η Δημόσια Ελληνική Τουριστική Εκπαίδευση

Για πολλές δεκαετίες τίθενται προβληματισμοί και ερωτήματα σχετικά με την παρεχόμενη ελληνική τουριστική εκπαίδευση και κατά πόσο αυτή ανταποκρίνεται στις συνεχώς μεταβαλλόμενες ανάγκες της ελληνικής και διεθνούς αγοράς.

Αξίζει να ξεκινήσουμε με τις εξής παραδοχές:

- § Οι βασικοί τομείς της Τουρ. Βιομηχανίας είναι: ο τομέας της στέγασης, των μεταφορών, των αξιοθέατων, της διοργάνωσης του ταξιδιού και της διοργάνωσης προορισμού, ο καθένας από τους οποίους περιλαμβάνει διάφορους υποτομείς (Middleton, V.T.C., 2001)
- § Οι παράγοντες που επηρεάζουν την ανταγωνιστικότητα ενός Τουριστικού προορισμού είναι οικονομικοί και ποιοτικοί.
- § "Οι πιο σημαντικοί παράγοντες για απόκτηση ανταγωνιστικού πλεονεκτήματος ενός προορισμού ή χώρας δεν κληρονομούνται αλλά δημιουργούνται" (WTO, 1997). Αυτό σημαίνει ότι το απόθεμα των συντελεστών παραγωγής δεν είναι τόσο σημαντικό, όσο ο ρυθμός δημιουργίας τους, αναβάθμισης και εξειδίκευσής τους.
- § Οι μέρες που ζούμε διέπονται από ραγδαίες διεθνείς εξελίξεις στον οικονομικό, τεχνολογικό, κοινωνικό και πολιτιστικό τομέα. Η γνώση και οι δεξιότητες έχουν γίνει αναγκαίες όχι μόνο στα παιδιά και στους εφήβους αλλά απαραίτητη και στους ενήλικες.
- § Στις επιχειρήσεις η κατάρτιση γίνεται αναπόσπαστο στοιχείο της λειτουργίας τους.
- § Ο οξύς διεθνής ανταγωνισμός και οι τεχνολογικές εξελίξεις οδηγούν σε νέες μορφές οργάνωσης της εργασίας, με αποτέλεσμα να απαιτείται εκπαιδευμένο ανθρώπινο δυναμικό που να ανταποκρίνεται στις εξελίξεις.

- § Η ανεργία αποτελεί μεγάλο πρόβλημα σε όλες τις ανεπτυγμένες και αναπτυσσόμενες χώρες. Οι νέοι δυσκολεύονται να ενταχθούν στην αγορά εργασίας και επίσης ολοένα και περισσότεροι εργαζόμενοι "ώριμοι" (άνω των 40) χάνουν τη δουλειά τους.
- § Η διεθνής οικονομία οδηγείται στον 21ο αιώνα από τρεις βιομηχανίες "υπερ-υπηρεσιών": την τεχνολογία της πληροφορικής, τις επικοινωνίες και τον τουρισμό. Ο κλάδος του τουρισμού, ο νεώτερος σχετικά τομέας παραγωγής για όλες σχεδόν τις οικονομίες του κόσμου, σημείωσε τις δύο τελευταίες δεκαετίες τους υψηλότερους ρυθμούς ανάπτυξης, μεταξύ των άλλων κλάδων, και συνέβαλε σημαντικά στην εισροή συναλλάγματος, στη δημιουργία θέσεων εργασίας και στην περιφερειακή ανάπτυξη πολλών χωρών.
- § Η ανάπτυξη των τουριστικών επιχειρήσεων στο χώρο των τεχνολογιών πληροφορικής και η αξιοποίηση του Internet αποτελεί γεγονός. Ο τουριστικός τομέας δεν είναι εντάσεως τεχνολογίας, είναι όμως εντάσεως πληροφόρησης.

Όλα τα παραπάνω οδηγούν στους προβληματισμούς που σχετίζονται με την τουριστική εκπαίδευση και τις μεθόδους της, αλλά και με την κατάρτιση, τις τεχνικές γνώσεις που συνοδεύονται με την απασχόληση και ακόμη τη δια βίου εκπαίδευση που συντελεί στην ανάπτυξη προσόντων των ενηλίκων.

Ο σύγχρονος άνθρωπος χρειάζεται, για να μπορέσει να ανταπεξέλθει στις απαιτήσεις της εποχής μας ποικίλα και αλληλοσυνδεόμενα προσόντα, που πρέπει να ανανεώνονται σε τακτά χρονικά διαστήματα.

Ένας ολοκληρωμένος εργαζόμενος θα πρέπει να έχει:

- § Γενική παιδεία, ώστε να συλλαμβάνει το νόημα των κοινωνικών εξελίξεων και να ερμηνεύει την πραγματικότητα,
- § Τεχνικές γνώσεις, δηλαδή εξειδικευμένη κατάρτιση, που να συνδέονται με την απασχόληση,
- § Βασικές κοινωνικές ικανότητες, όπως εκείνες της στοχοθεσίας, του προγραμματισμού, της προσαρμοστικότητας, της εργατικότητας, του να «μαθαίνει πώς να μαθαίνει» ή αλλιώς το γνωστό "Ποιούντες μανθάνομεν" του Αριστοτέλη.

Ο τουρισμός είναι ένα επώνυμο εθνικό προϊόν και όπως κάθε τέτοιο προϊόν απαιτεί διεθνή επιβεβαίωση που επιτυγχάνεται μέσω της πιστοποίησης σύμφωνα με κάποια πρότυπα. Γενικότερα, απαιτείται μια εθνική πολιτική ποιότητας στον τουρισμό, η οποία

καθοδηγεί τις ενέργειές της με τελικό στόχο την προσέλκυση τουριστών και τη βελτιστοποίηση του λόγου τιμή / ποιότητα. Θεωρώντας ότι η εκπαίδευση (δηλαδή η οργανωμένη παιδεία μέσω σχολείων και θεσμοθετημένων ελέγχων και εκπαιδευτικών διαδικασιών) είναι η προϋπόθεση μιας οργανωμένης κοινωνίας, μπορούμε να οδηγηθούμε εύκολα στο συμπέρασμα ότι η πρώτη πολιτική που καλούμαστε όλοι μας να υλοποιήσουμε είναι η πολιτική της ποιοτικής τουριστικής εκπαίδευσης. Αυτή για να ανταποκρίνεται στις συνεχώς μεταβαλλόμενες ανάγκες της ζήτησης και προσφοράς της τουριστικής βιομηχανίας, θα πρέπει να σχεδιάζεται και να υλοποιείται με βάση τα ίδια πρότυπα ποιότητας της τουριστικής βιομηχανίας. Η διασφάλιση της ποιότητας της γνώσης είναι υπόθεση όλων μας. Του ελληνικού κράτους των εκπαιδευτικών Ιδρυμάτων, των εκπαιδευτικών. Ειδικότερα ο ρόλος των εκπαιδευτικών όλων των βαθμίδων είναι καθοριστικός στην μετάδοση και κατανόηση της γνώσης αλλά και στην ανάπτυξη της δεξιότητας του υποψήφιου εργαζόμενου σε οποιαδήποτε θέση της τουριστικής βιομηχανίας. Γι' αυτό θα πρέπει να υπάρξει σύνδεση και συνεργασία όλων των εκπαιδευτικών ιδρυμάτων που παρέχουν τουριστική εκπαίδευση στην Ελλάδα και να συμφωνηθούν τα εξής:

- § Πρέπει να αναδείξουμε επαγγελματίες που θα απαντούν στις ανάγκες της τουριστικής αγοράς.
- § Πρέπει να δώσουμε μεγαλύτερη σημασία σε θέματα τεχνογνωσίας,
- § Πρέπει να προσφέρουμε ευκαιρίες εκμάθησης των σύγχρονων τεχνολογιών της πληροφορικής.

Τέλος, εφόσον μιλούμε για σχεδιασμό στρατηγικής τουριστικής εκπαίδευσης θα πρέπει να συμπεριλάβουμε και τους παρακάτω άξονες:

- Προγράμματα επιμόρφωσης κατοίκων και τουριστών.
- Προγράμματα περιβαλλοντικής εκπαίδευσης.
- Συστηματική μελέτη και έρευνα των συνθηκών εργασίας στον τουριστικό τομέα.

2B.2 ΣΧΕΔΙΟ ΝΟΜΟΥ

«Δια Βίου Μάθηση»¹

Άρθρο 1

Ορισμοί

- 1. Η Δια Βίου Μάθηση περιλαμβάνει την Δια Βίου Εκπαίδευση και την Δια Βίου Κατάρτιση.*
- 2. Ως «Δια Βίου Εκπαίδευση» ορίζεται κάθε διαδικασία απόκτησης γνώσης, γενικής και επιστημονικής, η οποία παρέχεται καθ' όλη τη διάρκεια της ζωής του ανθρώπου με σκοπό τη απόκτηση ή τη βελτίωση γνώσεων, δεξιοτήτων και ικανοτήτων, τόσο για τη διαμόρφωση μιας ολοκληρωμένης προσωπικότητας όσο και για την πρόσβαση στην απασχόληση.*
- 3. Ως «Δια Βίου Κατάρτιση» ορίζεται κάθε διαδικασία εξειδικευμένης μόρφωσης, η οποία παρέχεται καθ' όλη τη διάρκεια της ζωής του ανθρώπου με σκοπό την επίτευξη επαγγελματικής εξειδίκευσης, στα πλαίσια συγκεκριμένης επαγγελματικής δραστηριότητας.*
- 4. Στο πλαίσιο της Δια Βίου Μάθησης περιλαμβάνεται και η επιμόρφωση επαγγελματιών, με σκοπό τον εμπλουτισμό, την ανανέωση και την επικαιροποίηση των γνώσεων τους.*

Άρθρο 2

Φορείς Παροχής Δια Βίου

Εκπαίδευσης και Δια Βίου

Κατάρτισης

- 1. Υπηρεσίες Δια Βίου Εκπαίδευσης σε άτομα που δεν έχουν ολοκληρώσει την υποχρεωτική εκπαίδευση παρέχουν τα Σχολεία Δεύτερης Ευκαιρίας, και σε άτομα ανεξαρτήτως επιπέδου εκπαίδευσως τα Κέντρα Εκπαίδευσης Ενηλίκων, οι Σχολές Γονέων και οι Νομαρχιακές Επιτροπές Λαϊκής Επιμόρφωσης.*
- 2. Υπηρεσίες Δια Βίου Εκπαίδευσης σε αποφοίτους ανώτατης εκπαίδευσης, πανεπιστημιακής και τεχνολογικής, παρέχουν και τα Ινστιτούτα Δια Βίου Εκπαίδευσης του άρθρου 8 του νόμου αυτού.*
- 3. Υπηρεσίες Δια Βίου Κατάρτισης σε αποφοίτους υποχρεωτικής και δευτεροβάθμιας εκπαίδευσης παρέχουν τα Ινστιτούτα Επαγγελματικής*

¹ Όπως δημοσιεύθηκε στην Εφημερίδα της Κυβερνήσεως, αρ. φύλλου 171, 6/9/2005, Νόμος υπ' αριθμόν 3369

Κατάρτισης που ανήκουν στην αρμοδιότητα του Οργανισμού Επαγγελματικής Εκπαίδευσης και Κατάρτισης, ενώ τα Κέντρα Επαγγελματικής Κατάρτισης παρέχουν υπηρεσίες Δια Βίου Κατάρτισης τόσο σε αποφοίτους υποχρεωτικής και δευτεροβάθμιας εκπαίδευσης όσο και σε αποφοίτους ανώτατης (πανεπιστημιακής και τεχνολογικής) εκπαίδευσης.

4. Για τον συντονισμό της παροχής υπηρεσιών Δια Βίου Εκπαίδευσης και Δια Βίου Κατάρτισης από τους ανωτέρω φορείς συνιστάται συλλογικό όργανο με την ονομασία Επιτροπή Δια Βίου Μάθησης.

5. Στην Επιτροπή Δια Βίου Μάθησης μετέχουν:

α) ο Γενικός Γραμματέας του Υπουργείου Εθνικής Παιδείας και Θρησκευμάτων ως πρόεδρος,

β) ο Γενικός Γραμματέας Διαχείρισης Κοινοτικών και Άλλων Πόρων του Υπουργείου Απασχόλησης και Κοινωνικής Προστασίας ως αναπληρωτής πρόεδρος,

γ) ο Γενικός Γραμματέας Εκπαίδευσης Ενηλίκων του Υπουργείου Εθνικής Παιδείας και Θρησκευμάτων,

δ) ο Ειδικός Γραμματέας του Ενιαίου Διοικητικού Τομέα Πανεπιστημιακής Εκπαίδευσης του Υπουργείου Εθνικής Παιδείας και Θρησκευμάτων,

ε) ο Ειδικός Γραμματέας του Ενιαίου Διοικητικού Τομέα Τεχνολογικής Ανώτατης Εκπαίδευσης του Υπουργείου Εθνικής Παιδείας και Θρησκευμάτων,

στ) ο Ειδικός Γραμματέας του Ενιαίου Διοικητικού Τομέα Θεμάτων Ευρωπαϊκής Ένωσης και Κοινοτικού Πλαισίου Στήριξης του Υπουργείου Εθνικής Παιδείας και Θρησκευμάτων,

ζ) ο Πρόεδρος του Οργανισμού Επαγγελματικής Εκπαίδευσης και Κατάρτισης,

η) ο Πρόεδρος του Εθνικού Κέντρου Πιστοποίησης Δομών Συνεχιζόμενης Επαγγελματικής Κατάρτισης και Συνοδευτικών Υποστηρικτικών Υπηρεσιών.

6. Κάθε μέλος της Επιτροπής Δια Βίου Μάθησης, εκτός του προέδρου και του αναπληρωτή του, ορίζει με απόφαση του τον αναπληρωτή του.

7. Η Επιτροπή Δια Βίου Μάθησης συνέρχεται ύστερα από πρόσκληση του προέδρου της σε τακτική συνεδρίαση μεν ανά τρεις μήνες, εκτάκτως δε όταν

ζητηθεί από τουλάχιστον τρία μέλη της. Στις συνεδριάσεις της δύνανται να καλούνται, κατά περίπτωση, εκπρόσωποι άλλων Υπουργείων και υπηρεσιακοί παράγοντες ή εμπειρογνώμονες σχετικά με την Δια Βίου Μάθηση.

8. Με απόφαση του Υπουργού Εθνικής Παιδείας και Θρησκευμάτων ρυθμίζεται κάθε άλλη αναγκαία λεπτομέρεια για τη λειτουργία της Επιτροπής Δια Βίου Μάθησης.

Άρθρο 3

Προγράμματα Δια Βίου Εκπαίδευσης και Δια Βίου Κατάρτισης

1. Οι εκπαιδευτικές δραστηριότητες της Δια Βίου Εκπαίδευσης και της Δια Βίου Κατάρτισης οργανώνονται σε αντίστοιχα Προγράμματα Δια Βίου Εκπαίδευσης και Δια Βίου Κατάρτισης, τα οποία καταρτίζονται και λειτουργούν με ευθύνη των φορέων παροχής αυτών των υπηρεσιών και εγκρίνονται σύμφωνα με το άρθρο 5 του νόμου αυτού.

2. Η φοίτηση στα Προγράμματα Δια Βίου Εκπαίδευσης και Δια Βίου Κατάρτισης μπορεί να είναι μικρής ή παρατεταμένης διάρκειας, μερική ή εντατική, με ευέλικτο ωράριο προσαρμοσμένο στις ανάγκες των εκπαιδευομένων. Η διδασκαλία μπορεί να πραγματοποιείται και κατά τις νυκτερινές ώρες, τις αργίες και κατά την περίοδο των θερινών διακοπών. Τα Προγράμματα Δια Βίου Εκπαίδευσης και Δια Βίου Κατάρτισης είναι δυνατόν να διεξάγονται και με μεθόδους εξ αποστάσεως εκπαίδευσης.

3. Κάθε Πρόγραμμα Δια Βίου Εκπαίδευσης και κάθε Πρόγραμμα Δια Βίου Κατάρτισης συγκροτείται σε Διδακτικές Ενότητες. Κάθε Διδακτική Ενότητα περιέχει είκοσι πέντε ώρες διδασκαλίας και μπορεί να διαιρείται σε υποενότητες με μικρότερο αριθμό ωρών διδασκαλίας. Σε περίπτωση διδασκαλίας εξ αποστάσεως, κάθε Διδακτική ενότητα περιλαμβάνει διδακτική ύλη που αντιστοιχεί στις παραπάνω ώρες διδασκαλίας.

4. Ένα Πρόγραμμα Δια Βίου Εκπαίδευσης δεν μπορεί να υπερβαίνει συνολικά τις 250 ώρες διδασκαλίας και ένα Πρόγραμμα Δια Βίου Κατάρτισης δεν μπορεί να υπερβαίνει συνολικά τις 250 ώρες διδασκαλίας. Κατ' εξαίρεση, τα Σχολεία Δεύτερης Ευκαιρίας μπορούν να υλοποιούν Προγράμματα Δια Βίου Εκπαίδευσης που υπερβαίνουν τα ανωτέρω όρια.

Άρθρο 4

Πιστοποιητικά Δια Βίου Εκπαίδευσης ή Κατάρτισης

1. Τα Προγράμματα Δια Βίου Εκπαίδευσης, αναλόγως της διάρκειας τους, οδηγούν στην απονομή των εξής πιστοποιητικών:

A) Μέχρι 50 ώρες σε Πιστοποιητικό Επιμόρφωσης

B) Μέχρι 175 ώρες σε Πιστοποιητικό Συνεχιζόμενης Εκπαίδευσης

Γ) Μέχρι 250 ώρες σε Πιστοποιητικό Συμπληρωματικής Εκπαίδευσης

2. Τα Προγράμματα Δια Βίου Κατάρτισης, αναλόγως της διάρκειας τους, οδηγούν στην απονομή των εξής πιστοποιητικών:

A) Μέχρι 50 ώρες σε Πιστοποιητικό Επιμόρφωσης

B) Μέχρι 175 ώρες σε Πιστοποιητικό Συνεχιζόμενης Κατάρτισης

Γ) Μέχρι 250 ώρες σε Πιστοποιητικό Συμπληρωματικής Κατάρτισης

3. Τα χορηγούμενα πιστοποιητικά αναγράφουν υποχρεωτικά την ονομασία του φορέα χορήγησης, τη χρονολογία χορήγησης και την ονομασία του Προγράμματος Δια Βίου Εκπαίδευσης ή του Προγράμματος Δια Βίου Κατάρτισης, το οποίο αφορούν. Υπογράφονται από τον επικεφαλής του φορέα χορήγησης και από τον επιστημονικό υπεύθυνο του Προγράμματος. Ύστερα από αίτηση των ενδιαφερομένων, χορηγούνται αναλυτικές βεβαιώσεις στις οποίες αναφέρονται οι Διδακτικές Ενότητες που περιέχονται στο Πρόγραμμα και οι επιδόσεις σε κάθε μια από αυτές.

Άρθρο 5

Έγκριση Προγραμμάτων Δια Βίου

Εκπαίδευσης και Προγραμμάτων

Δια Βίου Κατάρτισης

1. Η έγκριση των Προγραμμάτων Δια Βίου Εκπαίδευσης και Προγραμμάτων Δια Βίου Κατάρτισης γίνεται με απόφαση του Υπουργού Εθνικής Παιδείας και Θρησκευμάτων, υ973 ύστερα από πρόταση των αρμοδίων φορέων, ως ακολούθως:

A) για τα Σχολεία Δεύτερης Ευκαιρίας, τα Κέντρα Εκπαίδευσης Ενηλίκων, τις Σχολές Γονέων και τις Νομαρχιακές Επιτροπές Λαϊκής Επιμόρφωσης με πρόταση του Γενικού Γραμματέα Εκπαίδευσης Ενηλίκων, όσον αφορά στα προγράμματα που χρηματοδοτεί η Γενική Γραμματεία Εκπαίδευσης Ενηλίκων,

- Β) για τα Ινστιτούτα Δια Βίου Εκπαίδευσης, με πρόταση του οργάνου διοίκησης του κάθε Ινστιτούτου,
- Γ) για τα Δημόσια Ινστιτούτα Επαγγελματικής Κατάρτισης, με πρόταση του Προέδρου του Οργανισμού Επαγγελματικής Εκπαίδευσης και Κατάρτισης,
- Δ) για τα Κέντρα Επαγγελματικής Κατάρτισης, με πρόταση του Προέδρου του Εθνικού Κέντρου Πιστοποίησης Δομών Συνεχιζόμενης Επαγγελματικής Κατάρτισης και Συνοδευτικών Υποστηρικτικών Υπηρεσιών.
2. Η σχετική απόφαση περιλαμβάνει τουλάχιστον τα εξής στοιχεία:
- Α) Το αντικείμενο του Προγράμματος και το Πιστοποιητικό στο οποίο καταλήγει
- Β) Τις Διδακτικές Ενότητες και τις ώρες διδασκαλίας
- Γ) Τον αριθμό θέσεων εκπαιδευομένων
- Δ) Το προβλεπόμενο κόστος υλοποίησης του Προγράμματος και τις πηγές χρηματοδότησης του

Άρθρο 6

Εισαγωγή εκπαιδευομένων

1. Η εγγραφή υποψηφίων σε Πρόγραμμα Δια Βίου Εκπαίδευσης και σε Πρόγραμμα Δια Βίου Κατάρτισης είναι δυνατή εφόσον πληρούν τις προϋποθέσεις του άρθρου 2 του νόμου αυτού.
2. Σε περίπτωση που ο αριθμός των ενδιαφερομένων είναι μεγαλύτερος από τον αριθμό των διαθέσιμων θέσεων, η επιλογή γίνεται κατόπιν αξιολόγησης των αιτήσεων, που διενεργείται με ευθύνη του επικεφαλής του φορέα παροχής υπηρεσιών Δια Βίου εκπαίδευσης.

Άρθρο 7

Αξιολόγηση Προγραμμάτων Δια Βίου Εκπαίδευσης και Προγραμμάτων Δια Βίου Κατάρτισης

1. Τα Προγράμματα Δια Βίου Εκπαίδευσης και Κατάρτισης υπόκεινται σε εσωτερική και εξωτερική αξιολόγηση ποιότητας.
2. Η εσωτερική αξιολόγηση διενεργείται σε ετήσια βάση υπό την ευθύνη του επικεφαλής του φορέα παροχής υπηρεσιών Δια Βίου εκπαίδευσης ή κατάρτισης. Η εξωτερική αξιολόγηση διενεργείται περιοδικά, ανά τέσσερα έτη, από φορέα αξιολόγησης, ο οποίος επιλέγεται κατόπιν ανοικτού διαγωνισμού,

υπό την ευθύνη του φορέα εποπτείας του φορέα παροχής υπηρεσιών Δια Βίου εκπαίδευσης ή κατάρτισης.

3. Κριτήρια για την αξιολόγηση μπορεί να είναι μεταξύ άλλων η ζήτηση για το συγκεκριμένο Πρόγραμμα, το επίπεδο και η προέλευση των εκπαιδευομένων, η γνώμη εκπαιδευομένων και διδασκόντων για το περιεχόμενο του Προγράμματος και για τη διεξαγωγή του εκπαιδευτικού έργου, η γνώμη των αποφοίτων των Προγραμμάτων για την αποτελεσματικότητά τους ως προς την ανάγκη ανανέωσης και εμπλουτισμού των γνώσεών τους, η γνώμη των φορέων απασχόλησης των αποφοίτων για την αποτελεσματικότητα των Προγραμμάτων, οι ερευνητικές και καινοτομικές δραστηριότητες που τυχόν έχουν αναπτυχθεί στα πλαίσια του Προγράμματος κλπ.

4. Η εξωτερική αξιολόγηση μπορεί να οδηγήσει και στην οριστική διακοπή λειτουργίας ενός Προγράμματος Δια Βίου Εκπαίδευσης ή ενός Προγράμματος Δια Βίου Κατάρτισης.

5. Οι λεπτομέρειες για την εφαρμογή των διατάξεων του άρθρου αυτού θα καθοριστούν με απόφαση του Υπουργού Εθνικής Παιδείας και Θρησκευμάτων.

Άρθρο 8

Ινστιτούτα Δια Βίου Εκπαίδευσης

1. Σε κάθε Ίδρυμα της ανώτατης εκπαίδευσης, Πανεπιστήμιο και Τεχνολογικό Εκπαιδευτικό Ίδρυμα, είναι δυνατόν να ιδρύεται, με πράξη της Συγκλήτου ή της Διοικούσας Επιτροπής του οικείου Πανεπιστημίου ή της Συνέλευσης ή της Διοικούσας Επιτροπής του οικείου ΤΕΙ, ένα Ινστιτούτο Δια Βίου Εκπαίδευσης. Στην ιδρυτική πράξη για το κάθε Ινστιτούτο Δια Βίου Εκπαίδευσης θα προσδιορίζονται και οι λεπτομέρειες για την διοικητική υπαγωγή του στο οικείο Ίδρυμα, την εποπτεία,

2. την οργάνωση, διοίκηση και λειτουργία του, σύμφωνα με τις διατάξεις του νόμου αυτού. Ειδικότερα, με την πράξη αυτή καθορίζονται ιδίως:

i) Οι ειδικότερες λεπτομέρειες σχετικά με την οργάνωση και έγκριση των προγραμμάτων και τις μεθόδους διδασκαλίας.

ii) Οι προϋποθέσεις τυχόν αναγνώρισης και μεταφοράς Διδακτικών Ενοτήτων ή αντιστοίχισης συναφούς επαγγελματικής εμπειρίας.

- iii) Οι ειδικότερες λεπτομέρειες σχετικά με την επιλογή, οργάνωση και τη λειτουργία των διοικητικών και εκπαιδευτικών οργάνων του Ινστιτούτου.
 - iv) Οι ειδικότερες λεπτομέρειες σχετικά με την οικονομική διαχείριση των πόρων του Ινστιτούτου και τους προϋπολογισμούς των προγραμμάτων που θα υλοποιεί.
 - v) Οι διαδικασίες διενέργειας της αξιολόγησης για την επιλογή των εκπαιδευομένων.
 - vi) Οι λεπτομέρειες σχετικά με την οργάνωση τυχόν ερευνητικών, επιμορφωτικών και καινοτομικών δραστηριοτήτων του Ινστιτούτου και την αξιοποίηση υ954 και διάδοση των αποτελεσμάτων των δραστηριοτήτων αυτών.
2. Τα Ινστιτούτα Δια Βίου Εκπαίδευσης είναι αρμόδια, στα πλαίσια του νόμου αυτού, για την οργάνωση και λειτουργία των Προγραμμάτων Δια Βίου Εκπαίδευσης των Πανεπιστημίων και των ΤΕΙ.
3. Οι ιδρυτικές πράξεις για κάθε Ινστιτούτο Δια Βίου Εκπαίδευσης υπόκεινται σε έλεγχο νομιμότητας του Υπουργού Εθνικής Παιδείας και Θρησκευμάτων.

Άρθρο 9

Πόροι των Ινστιτούτων Δια Βίου Εκπαίδευσης

1. Οι λειτουργικές δαπάνες των Ινστιτούτων Δια Βίου Εκπαίδευσης προέρχονται από τον Τακτικό Προϋπολογισμό του οικείου Ιδρύματος, το οποίο επιχορηγείται για το σκοπό αυτό από τον Τακτικό Προϋπολογισμό του Υπουργείου Εθνικής Παιδείας και Θρησκευμάτων σε ειδικό κωδικό. Οι επενδυτικές και αναπτυξιακές δαπάνες των Ινστιτούτων Δια Βίου Εκπαίδευσης καλύπτονται από το Πρόγραμμα Δημοσίων Επενδύσεων (Π.Δ.Ε.) του οικείου Ιδρύματος.
2. Όσες από τις ανωτέρω δαπάνες δεν καλύπτονται σύμφωνα με τα οριζόμενα στην προηγούμενη παράγραφο 1, μπορούν να καλύπτονται από τους εξής πρόσθετους πόρους:
 - i) Ετήσια πρόσθετη επιχορήγηση από τον Τακτικό Προϋπολογισμό του οικείου Ιδρύματος,
 - ii) Έσοδα από τον Ειδικό Λογαριασμό του οικείου Ιδρύματος,
 - iii) Έσοδα από χρηματοδοτήσεις από επιχειρησιακά ή άλλα προγράμματα που συγχρηματοδοτούνται από την Ευρωπαϊκή Ένωση,
 - iv) Έσοδα από παροχή εκπαιδευτικών υπηρεσιών, στα οποία

περιλαμβάνεται και η συμμετοχή των εκπαιδευομένων στην κάλυψη των λειτουργικών δαπανών όπως εκάστοτε ορίζεται με απόφαση του αρμοδίου οργάνου διοίκησης του Ινστιτούτου,

v) Έσοδα από την ανάπτυξη, παραγωγή και αξιοποίηση καινοτομικού εκπαιδευτικού και άλλου υλικού,

vi) Έσοδα από εκπόνηση μελετών και εκτέλεση επιμορφωτικών έργων που αφορούν τη Δια Βίου Εκπαίδευση,

vii) Ειδικές εισφορές και χρηματοδοτήσεις από φορείς του δημόσιου ή του ιδιωτικού τομέα και από διεθνείς οργανισμούς, καθώς και δωρεές κάθε είδους με πράξεις εν ζωή ή αιτία θανάτου,

viii) Πρόσοδοι από περιουσιακά στοιχεία του Ινστιτούτου

ix) Κάθε είδους δάνεια.

* * *

Κεφάλαιο Τρίτο
« Τα Κέντρα Επαγγελματικής Κατάρτισης (Κ.Ε.Κ.) »

3. Όροι Και Προϋποθέσεις Σύστασης Κ.Ε.Κ.²

- Ορισμοί

✚ Συνεχιζόμενη Επαγγελματική Κατάρτιση

Συνεχιζόμενη επαγγελματική κατάρτιση (Σ.Ε.Κ.) είναι το σύστημα που αποσκοπεί, στο πλαίσιο της δια βίου μάθησης, στην κατάρτιση ή και επανακατάρτιση του ανθρώπινου δυναμικού, η οποία συμπληρώνει, εκσυγχρονίζει ή και αναβαθμίζει γνώσεις και δεξιότητες που αποκτήθηκαν από τα άλλα συστήματα επαγγελματικής εκπαίδευσης και κατάρτισης ή και από επαγγελματική εμπειρία, με στόχο την ένταξη στην αγορά εργασίας, τη διασφάλιση της εργασίας, την επαγγελματική ανέλιξη και την προσωπική ανάπτυξη.

✚ Κέντρα Επαγγελματικής Κατάρτισης

Κέντρα Επαγγελματικής Κατάρτισης (Κ.Ε.Κ.) είναι οι δομές που δημιουργούνται σύμφωνα με τα οριζόμενα στην παρούσα Απόφαση και έχουν ως αποκλειστικό αντικείμενο δράσεως την υλοποίηση προγραμμάτων Συνεχιζόμενης Επαγγελματικής Κατάρτισης.

✚ Δομή Κατάρτισης

Δομή Κατάρτισης είναι η οργανική μονάδα που διαθέτει εκπαιδευτικό και διοικητικό προσωπικό και κατάλληλη κτιριακή και υλικοτεχνική υποδομή για παροχή συνεχιζόμενης επαγγελματικής κατάρτισης και συναφών προς αυτήν δραστηριοτήτων.

✚ Κεντρική Δομή του Κέντρου Επαγγελματικής Κατάρτισης

Κεντρική Δομή του Κέντρου Επαγγελματικής Κατάρτισης είναι η Δομή στην οποία τηρούνται όλα τα επίσημα έγγραφα σχετικά με τις δραστηριότητες της συνεχιζόμενης επαγγελματικής κατάρτισης και στην οποία βρίσκεται η κεντρική διεύθυνση του Κ.Ε.Κ.


✚ Παράρτημα Κέντρου Επαγγελματικής Κατάρτισης

Παράρτημα του Κέντρου Επαγγελματικής Κατάρτισης, (ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Κ.Ε.Κ.) είναι κάθε άλλη Δομή που διαθέτει το Κ.Ε.Κ. πέραν της Κεντρικής Δομής.

²Όπως δημοσιεύτηκαν στο Φ.Ε.Κ. αρ. φύλλου 230, 21/02/2005

 **Φορέας του Κ.Ε.Κ.**

Φορέας του Κ.Ε.Κ. είναι το νομικό πρόσωπο που πιστοποιείται για την λειτουργία του συγκεκριμένου Κ.Ε.Κ.

 **Τα έγγραφα που αφορούν το Κ.Ε.Κ.** νομίμως κοινοποιούνται είτε στην καταστατική έδρα της εταιρίας είτε στη διεύθυνση της Κεντρικής Δομής του Κ.Ε.Κ.

- Σύσταση / Σκοπός

Τα Κέντρα Επαγγελματικής Κατάρτισης (Κ.Ε.Κ.) συνιστώνται από νομικό πρόσωπο.

Το νομικό πρόσωπο πρέπει να έχει κάποια από τις μορφές που προβλέπονται από την Ελληνική Νομοθεσία, με νομική προσωπικότητα, κατόπιν τηρήσεως των διατυπώσεων δημοσιότητας.

Στο καταστατικό του νομικού προσώπου πρέπει να περιλαμβάνεται στο σκοπό του η δημιουργία Κ.Ε.Κ. με αποκλειστικό αντικείμενο δράσεως του Κ.Ε.Κ. την παροχή συνεχιζόμενης επαγγελματικής κατάρτισης και συναφών προς αυτήν δραστηριοτήτων (έρευνες-μελέτες, ημερίδες, συνέδρια, εκπαιδευτικά βοηθήματα για τους καταρτιζόμενους τους, συμμετοχή σε ολοκληρωμένα προγράμματα, Κοινοτικές Πρωτοβουλίες, δράσεις προώθησης και υποστήριξης της Απασχόλησης).

- Εξειδίκευση Κ.Ε.Κ.

∅ Τα Κ.Ε.Κ., παρέχουν επαγγελματική κατάρτιση για ειδικότητες που εντάσσονται στα ακόλουθα Θεματικά Πεδία:

Επαγγέλματα περιβάλλοντος

Επαγγέλματα υγείας & πρόνοιας

Επαγγέλματα πολιτισμού & αθλητισμού, ΜΜΕ & επικοινωνιών

Παιδαγωγικά επαγγέλματα

Επαγγέλματα οικονομίας & διοίκησης

Επαγγέλματα πληροφορικής

Επαγγέλματα τουριστικά & παροχής υπηρεσιών

Αγροτικά επαγγέλματα

Επαγγέλματα τεχνικά & μεταφορών

- ∅ Η εξειδίκευση των Κ.Ε.Κ., σύμφωνα με τα παραπάνω θεματικά πεδία, ισχύει μέχρι την έκδοση Υπουργικής Απόφασης που θα καθορίσει νέο πίνακα εξειδικεύσεων στο πλαίσιο του Εθνικού Συστήματος Σύνδεσης Επαγγελματικής Εκπαίδευσης και Κατάρτισης με την Απασχόληση (Ε.Σ.Σ.Ε.Ε.Κ.Α.).
- ∅ Τα Κ.Ε.Κ. δύνανται να παρέχουν επαγγελματική κατάρτιση, σύμφωνα με τη θεματική εξειδίκευση τους, σε όλες τις Διοικητικές Περιφέρειες που έχουν πιστοποιηθεί, σε πιστοποιημένες Δομές. Ειδικά, τα Κ.Ε.Κ. τα οποία έχουν πιστοποιήσει Δομές σε περισσότερες από μία Διοικητικές Περιφέρειες δύνανται να παρέχουν επαγγελματική κατάρτιση και στην υπόλοιπη επικράτεια, σε πιστοποιημένες Δομές. Επίσης, εφόσον επιβάλλεται από τις ανάγκες κατάρτισης, δύνανται να υλοποιήσουν ενέργειες κατάρτισης σε άλλους χώρους, με τους όρους που θα ορίζουν οι εκάστοτε Υπουργικές Αποφάσεις Διαχείρισης, Παρακολούθησης και Αξιολόγησης Ενεργειών που χρηματοδοτούνται από το Ε.Κ.Τ καθώς και το εκάστοτε ισχύον κανονιστικό πλαίσιο.

3.1 Κριτήρια Πιστοποίησης Κ.Ε.Κ.³

Κριτήρια Πιστοποίησης

Η πιστοποίηση γίνεται βάσει κριτηρίων τα οποία εντάσσονται σε τέσσερις άξονες:

A: Οργάνωση και λειτουργία, Παρεχόμενη Κατάρτιση, Συμπληρωματικές Υπηρεσίες

B: Διευθυντικό, επιστημονικό και διοικητικό προσωπικό

Γ: Κτιριακή Υποδομή - Εξοπλισμός

Δ: Συνέντευξη του Διευθυντή κατάρτισης

Οργάνωση και Λειτουργία

Στην ενότητα αυτή εξετάζονται :

∅ Μηχανισμοί ενημέρωσης, πληροφόρησης και επιμόρφωσης του ανθρώπινου δυναμικού του Κ. Ε. Κ.

∅ Διευθυντικό, επιστημονικό και διοικητικό προσωπικό

∅ Τα Κ.Ε.Κ. υποχρεούνται να απασχολούν, κατ' ελάχιστον, το ακόλουθο προσωπικό:

³ Όπως δημοσιεύτηκαν στο Φ.Ε.Κ. αρ. φύλλου 230, 21/02/2005

Κ.Ε.Κ. : Ελάχιστο απαιτούμενο προσωπικό	
Κεντρική Δομή	Παράρτημα
Διευθυντής του Κ.Ε.Κ.	
Διευθυντής Κατάρτισης	Προϊστάμενος Παραρτήματος
Συντονιστής Ενεργειών Κατάρτισης	Συντονιστής Ενεργειών Κατάρτισης
Υπεύθυνος Κοινωνικά ευάλωτων ομάδων	

∅ Συναφείς δραστηριότητες - Διάδοση και Προβολή των δράσεων του Κ.Ε.Κ. και ειδικότερα:

- οι συναφείς δραστηριότητες του Κ.Ε.Κ. (έρευνες, μελέτες, κοινοτικά προγράμματα κλπ)
- η διοργάνωση και η συμμετοχή σε εκδηλώσεις, η δημοσιότητα και προβολή των προϊόντων και των υπηρεσιών του

Παρεχόμενη κατάρτιση

Στην ενότητα αυτή εξετάζονται και αξιολογούνται:

∅ Ο σχεδιασμός των προγραμμάτων κατάρτισης και ειδικότερα:

- το σύστημα σχεδιασμού της κατάρτισης και η εφαρμογή του
- η υλοποίηση, παρακολούθηση και αξιολόγηση της κατάρτισης και ειδικότερα:

∅ Όσον αφορά τους εκπαιδευόμενους εξετάζονται και αξιολογούνται:

- το σύστημα επιλογής των εκπαιδευομένων
- η παρακολούθηση και αξιολόγηση της εκπαιδευτικής πορείας των εκπαιδευομένων

∅ Όσον αφορά τους εκπαιδευτές εξετάζονται και αξιολογούνται:

- η εφαρμογή των αρχών της εκπαίδευσης ενηλίκων
- η παρακολούθηση και αξιολόγηση των εκπαιδευτών από το Κ.Ε.Κ.

∅ Όσον αφορά το εκπαιδευτικό έργο εξετάζονται και αξιολογούνται:

- η εκπαιδευτική εμπειρία του Κ.Ε.Κ. (ΔΕΙΚΤΗΣ). Για τα υπό πιστοποίηση Κ.Ε.Κ. ως εκπαιδευτική εμπειρία λαμβάνεται, είτε η υλοποίηση προγραμμάτων επαγγελματικής κατάρτισης κατά την τελευταία τριετία, είτε η εμπειρία του Διευθυντή Κατάρτισης.
- η υλοποίηση της πρακτικής άσκησης σε επιχειρήσεις και η συνεργασία του Κ.Ε.Κ. με αυτές, και
- η παρακολούθηση και αξιολόγηση του εκπαιδευτικού έργου

Συμπληρωματικές Υπηρεσίες

Στην ενότητα αυτή εξετάζονται και αξιολογούνται:

- Συμπληρωματικές Υπηρεσίες υποστήριξης των καταρτιζομένων μετά την κατάρτιση είτε για την ένταξη στην Απασχόληση, είτε για την βελτίωση της εργασιακής τους κατάστασης.

3.2 Απαιτούμενα Προσόντα

A) Διευθυντής του Κ.Ε.Κ.

Ο Διευθυντής του Κ.Ε.Κ. απαιτείται να διαθέτει:

- είτε επαγγελματική εμπειρία στη διοίκηση τουλάχιστον τριών (3) ετών
- είτε εκπαιδευτική εμπειρία τουλάχιστον τριών (3) ετών στην κατάρτιση ενηλίκων. Ως εκπαιδευτική εμπειρία νοείται η εμπειρία στον σχεδιασμό, την οργάνωση, την υλοποίηση, τη διδασκαλία και την αξιολόγηση εκπαιδευτικών προγραμμάτων. Στην περίπτωση που η εκπαιδευτική εμπειρία είναι μόνο διδακτική, θα πρέπει να βεβαιώνεται για κάθε έτος διδασκαλία τουλάχιστον 150 ωρών.
- να είναι πλήρους απασχόλησης στο Κ.Ε.Κ. Εάν η εργασιακή του σχέση με τον φορέα του Κ.Ε.Κ. είναι ιδιωτικού δικαίου, να έχει σύμβαση εξαρτημένης εργασίας, πλήρους απασχόλησης, διάρκειας τουλάχιστον ενός έτους. Σε κάθε περίπτωση θα πρέπει να υπάρχει νόμιμη πράξη ορισμού των καθηκόντων του με πλήρη απασχόληση στο Κ.Ε.Κ. διάρκειας τουλάχιστον ενός έτους και πάντοτε να προσκομίζεται έγγραφη αποδοχή του εργαζομένου για την ανάληψη των σχετικών καθηκόντων του. Με ευθύνη του φορέα του Κ.Ε.Κ. και εφ' όσον απαιτείται, θα πρέπει τα ανωτέρω να ανανεώνονται έγκαιρα, ώστε να καλύπτεται όλη η χρονική διάρκεια της πιστοποίησης του φορέα για το Κ.Ε.Κ.
- να μην έχει οποιασδήποτε μορφής σχέση με άλλο Κ.Ε.Κ., εκτός αυτής του εκπαιδευτή.

Συνεκτιμώνται:

- οι τίτλοι σπουδών τριτοβάθμιας εκπαίδευσης της ημεδαπής ή αναγνωρισμένου ισότιμου τίτλου σπουδών της αλλοδαπής
- οι αναγνωρισμένοι τίτλοι που αποδεικνύουν τη γνώση μιας ξένης γλώσσας.

- η εμπειρία και ευαισθητοποίηση σε θέματα ισότητας ευκαιριών.

B) Διευθυντής Κατάρτισης

Ο Διευθυντής Κατάρτισης απαιτείται :

- να είναι κάτοχος πτυχίου τριτοβάθμιας εκπαίδευσης της ημεδαπής ή αναγνωρισμένου ισότιμου τίτλου σπουδών της αλλοδαπής
- να διαθέτει αποδεδειγμένη τετραετή (4) εκπαιδευτική εμπειρία στην κατάρτιση ενηλίκων. Ως εκπαιδευτική εμπειρία νοείται η εμπειρία στον σχεδιασμό, την οργάνωση, την υλοποίηση, τη διδασκαλία και την αξιολόγηση εκπαιδευτικών προγραμμάτων. Στην περίπτωση που η εκπαιδευτική εμπειρία είναι διδακτική, θα πρέπει να βεβαιώνεται για κάθε έτος διδασκαλία τουλάχιστον 150 ωρών. Η ανωτέρω εκπαιδευτική εμπειρία δεν μπορεί να είναι εξ ολοκλήρου διδακτική.
- είτε αποδεδειγμένη επαγγελματική εμπειρία τεσσάρων (4) ετών μετά το πέρας των σπουδών του σε θέματα συναφή με την εξειδίκευση του Κ.Ε.Κ. εκ των οποίων το ένα (1) τουλάχιστον έτος να είναι εκπαιδευτική εμπειρία, όπως αυτή προσδιορίζεται παραπάνω.
- να είναι πλήρους απασχόλησης στο Κ.Ε.Κ. Εάν η εργασιακή του σχέση με τον φορέα του Κ.Ε.Κ. είναι ιδιωτικού δικαίου, να έχει σύμβαση εξαρτημένης εργασίας, πλήρους απασχόλησης, διάρκειας τουλάχιστον ενός έτους. Σε κάθε περίπτωση θα πρέπει να υπάρχει νόμιμη πράξη ορισμού των καθηκόντων του με πλήρη απασχόληση στο Κ.Ε.Κ. διάρκειας τουλάχιστον ενός έτους και πάντοτε να προσκομίζεται έγγραφη αποδοχή του εργαζομένου για την ανάληψη των σχετικών καθηκόντων του. Με ευθύνη του φορέα του Κ.Ε.Κ. και εφ' όσον απαιτείται, θα πρέπει τα ανωτέρω να ανανεώνονται έγκαιρα, ώστε να καλύπτεται όλη η χρονική διάρκεια της πιστοποίησης του φορέα για το Κ.Ε.Κ.
- να μην έχει οποιασδήποτε μορφής σχέση με άλλο Κ.Ε.Κ., εκτός αυτής του εκπαιδευτή.

Συνεκτιμώνται:

- οι μεταπτυχιακοί τίτλοι σπουδών
- οι αναγνωρισμένοι τίτλοι που αποδεικνύουν τη γνώση μιας ξένης γλώσσας.
- η ειδική εκπαίδευση (εκπαίδευση εκπαιδευτών)
- η εμπειρία και ευαισθητοποίηση σε θέματα ισότητας ευκαιριών

Γ) Συντονιστής Ενεργειών Κατάρτισης

Τα Κ.Ε.Κ. υποχρεούνται να απασχολούν έναν Συντονιστή ενεργειών Κατάρτισης σε κάθε Δομή του Κ.Ε.Κ. Ο Συντονιστής Ενεργειών Κατάρτισης απαιτείται:

- να είναι κάτοχος πτυχίου τριτοβάθμιας εκπαίδευσης της ημεδαπής ή αναγνωρισμένου ισότιμου τίτλου σπουδών της αλλοδαπής
- να έχει εκπαιδευτική εμπειρία τριών (3) τουλάχιστον ετών μετά το πέρας των σπουδών στην κατάρτιση ενηλίκων, σε αντικείμενο συναφές με την εξειδίκευση του Κ.Ε.Κ. Ως εκπαιδευτική εμπειρία νοείται η εμπειρία στον σχεδιασμό, την οργάνωση, την υλοποίηση, τη διδασκαλία και την αξιολόγηση εκπαιδευτικών προγραμμάτων. Στην περίπτωση που η εκπαιδευτική εμπειρία είναι μόνο διδακτική, θα πρέπει να βεβαιώνεται για κάθε έτος διδασκαλία τουλάχιστον 150 ωρών
- να μην έχει οποιασδήποτε μορφής σχέση με άλλο Κ.Ε.Κ., εκτός αυτής του εκπαιδευτή

Εάν η εργασιακή του σχέση με τον φορέα του Κ.Ε.Κ. είναι ιδιωτικού δικαίου, να έχει σύμβαση εξαρτημένης εργασίας, απασχόλησης, διάρκειας τουλάχιστον ενός έτους. Σε κάθε περίπτωση θα πρέπει να υπάρχει νόμιμη πράξη ορισμού των καθηκόντων του με απασχόληση στο Κ.Ε.Κ. διάρκειας τουλάχιστον ενός έτους και πάντοτε να προσκομίζεται έγγραφη αποδοχή του εργαζομένου για την ανάληψη των σχετικών καθηκόντων του. Με ευθύνη του φορέα του Κ.Ε.Κ. και εφ' όσον απαιτείται, θα πρέπει τα ανωτέρω να ανανεώνονται έγκαιρα, ώστε να καλύπτεται όλη η χρονική διάρκεια της πιστοποίησης του φορέα για το Κ.Ε.Κ.

- εάν η σχέση του με το Κ.Ε.Κ. είναι ανεξάρτητων υπηρεσιών να έχει σύμβαση παροχής ανεξάρτητων υπηρεσιών τουλάχιστον ενός έτους.

Συνεκτιμώνται:

- οι μεταπτυχιακοί τίτλοι σπουδών
- οι αναγνωρισμένοι τίτλοι που αποδεικνύουν τη γνώση μιας ξένης γλώσσας.
- η ειδική εκπαίδευση (εκπαίδευση εκπαιδευτών)
- η εμπειρία και ευαισθητοποίηση σε θέματα ισότητας ευκαιριών

Δ) Προϊστάμενος Παραρτήματος

Τα Κ.Ε.Κ. υποχρεούνται να απασχολούν έναν Προϊστάμενο Παραρτήματος σε κάθε Δομή του Κ.Ε.Κ. εκτός από την Κεντρική

Ο Προϊστάμενος Παραρτήματος απαιτείται:

- να είναι κάτοχος πτυχίου τριτοβάθμιας εκπαίδευσης της ημεδαπής ή αναγνωρισμένου ισότιμου τίτλου σπουδών της αλλοδαπής
- να διαθέτει είτε τριετή (3) επαγγελματική εμπειρία μετά το πέρας των σπουδών σε θέματα συναφή με την εξειδίκευση του Κ.Ε.Κ., είτε τριετή (3) εκπαιδευτική εμπειρία μετά το πέρας των σπουδών στην κατάρτιση ενηλίκων.
- να μην έχει οποιασδήποτε μορφής σχέση με άλλο Κ.Ε.Κ., εκτός αυτής του εκπαιδευτή
- να είναι πλήρους απασχόλησης στο Κ.Ε.Κ.

Συνεκτιμώνται:

- οι μεταπτυχιακοί τίτλοι σπουδών
- οι αναγνωρισμένοι τίτλοι που αποδεικνύουν τη γνώση μιας ξένης γλώσσας
- η εμπειρία και ευαισθητοποίηση σε θέματα ισότητας ευκαιριών
- η ειδική εκπαίδευση (εκπαίδευση εκπαιδευτών)

Ο Διευθυντής του Κ.Ε.Κ., ο Διευθυντής Κατάρτισης, ο Συντονιστής Ενεργειών Κατάρτισης και ο Προϊστάμενος Παραρτήματος δεν δύνανται να κατέχουν περισσότερες από μία από τις προαναφερόμενες θέσεις εργασίας.

Ειδικά για τα Κ.Ε.Κ. που έχουν πιστοποιημένες Δομές σε μια μόνο Διοικητική Περιφέρεια, ο Διευθυντής του Κ.Ε.Κ. δύναται να κατέχει και τη θέση του Διευθυντή Κατάρτισης εφόσον πληροί τα προσόντα κάθε θέσης.

Ένα τουλάχιστον μέλος του παραπάνω Διευθυντικού ή Επιστημονικού προσωπικού της Κεντρικής Δομής πρέπει να διαθέτει αποδεδειγμένη διετή (2) επαγγελματική ή και εκπαιδευτική εμπειρία σε κοινωνικά ευαίσθητες ομάδες. Το συγκεκριμένο μέλος του προσωπικού πρέπει, επίσης, να είναι κάτοχος πτυχίου τριτοβάθμιας εκπαίδευσης της ημεδαπής ή αναγνωρισμένου ισότιμου τίτλου σπουδών της αλλοδαπής.

Ε) Διοικητικό Προσωπικό

Στο Κ.Ε.Κ., που πιστοποιεί Δομές σε περισσότερες από μια Διοικητικές Περιφέρειες, πρέπει να απασχολούνται κατ' ελάχιστον τρία (3) άτομα διοικητικό προσωπικό στην Κεντρική Δομή του Κ.Ε.Κ. και κατ' ελάχιστον ένα (1) άτομο σε κάθε Παράρτημα.

Στο προαναφερόμενο Διοικητικό προσωπικό δεν συμπεριλαμβάνεται ο Διευθυντής Κ.Ε.Κ., ο Διευθυντής Κατάρτισης, ο Συντονιστής Ενεργειών Κατάρτισης, ο Προϊστάμενος Παραρτήματος.

Στο Κ.Ε.Κ., που πιστοποιεί Δομές σε μία μόνο Διοικητική Περιφέρεια, πρέπει να απασχολούνται κατ' ελάχιστον ένα (1) άτομο διοικητικό προσωπικό στην Κεντρική Δομή του Κ.Ε.Κ. και κατ' ελάχιστον ένα (1) άτομο διοικητικό προσωπικό σε κάθε Παράρτημα.

Σε κάθε περίπτωση το Διοικητικό Προσωπικό πρέπει να είναι πλήρους απασχόλησης στο Κ.Ε.Κ. Εάν η εργασιακή του σχέση με τον φορέα του Κ.Ε.Κ. είναι ιδιωτικού δικαίου, να έχει σύμβαση εξαρτημένης εργασίας, πλήρους απασχόλησης, αορίστου διάρκειας. Σε κάθε περίπτωση θα πρέπει να υπάρχει νόμιμη πράξη ορισμού των καθηκόντων του με πλήρη απασχόληση στο Κ.Ε.Κ., που σε περίπτωση εξαρτημένης εργασίας θα πρέπει επίσης να είναι αορίστου διάρκειας και πάντοτε να προσκομίζεται έγγραφη αποδοχή του εργαζομένου για την ανάληψη των σχετικών καθηκόντων του. Με ευθύνη του φορέα του Κ.Ε.Κ. και εφ' όσον απαιτείται, θα πρέπει τα ανωτέρω να ανανεώνονται έγκαιρα ώστε να καλύπτεται όλη η χρονική διάρκεια της πιστοποίησης του φορέα για το Κ.Ε.Κ..

ΣΤ) Εκπαιδευτικό προσωπικό

Τα Κ.Ε.Κ. χρησιμοποιούν εκπαιδευτές που ανήκουν στα Μητρώα Εκπαιδευτών του Εθνικού Κέντρου Πιστοποίησης. Επίσης, εφόσον επιβάλλεται από τις ανάγκες κατάρτισης, δύνανται να χρησιμοποιούν εκπαιδευτές, με τους όρους που θα ορίζουν οι εκάστοτε Υπουργικές Αποφάσεις Διαχείρισης, Παρακολούθησης και Αξιολόγησης Ενεργειών που χρηματοδοτούνται από το Ε.Κ.Τ.

Σε κάθε περίπτωση, τα Κ.Ε.Κ. υποχρεούνται να κοινοποιούν στο Εθνικό Κέντρο Πιστοποίησης τα πλήρη στοιχεία των Εκπαιδευτών που χρησιμοποιούν και όσων δεν ανήκουν στα Μητρώα Εκπαιδευτών του Εθνικού Κέντρου Πιστοποίησης, εντός δύο μηνών από τη λήξη του προγράμματος κατάρτισης στο οποίο τους χρησιμοποίησαν.

Ως πλήρη στοιχεία των εκπαιδευτών νοούνται όλα τα στοιχεία που συμπεριλαμβάνονται στην Αίτηση Υποψηφιότητας του Μητρώου Εκπαιδευτών, χωρίς τα συνοδευτικά δικαιολογητικά, σύμφωνα με το εκάστοτε ισχύον σύστημα συγκρότησης του Εισαγωγικού Μητρώου Εκπαιδευτών.

Z) Κτιριακή υποδομή

Εμβαδόν Κ.Ε.Κ.

Το Κ.Ε.Κ., που πιστοποιεί Δομές σε περισσότερες από μια Διοικητικές Περιφέρειες, πρέπει να έχει, κατ' ελάχιστον, συνολικό καθαρό εμβαδόν τουλάχιστον 550 τ.μ.

Ο ανωτέρω συνολικός χώρος κατανέμεται ως εξής: Σε δύο Διοικητικές Περιφέρειες 550τ.μ., σε μία ή περισσότερες Δομές.

Το Κ.Ε.Κ., που πιστοποιεί Δομές σε μία μόνο Διοικητική Περιφέρεια, πρέπει να έχει συνολικό καθαρό εμβαδόν τουλάχιστον 200 τ.μ. και να στεγάζεται σε μία ή περισσότερες Δομές. Σε κάθε περίπτωση αποκλείονται Δομές Κατάρτισης με καθαρό εμβαδόν μικρότερο των 150 τ.μ.

Ως καθαρό εμβαδόν ορίζεται το εμβαδόν των χώρων κυρίας χρήσης στο οποίο δεν συνυπολογίζεται το πάχος της τοιχοποιίας και δεν συμπεριλαμβάνονται οι υπαίθριοι, οι ημιυπαίθριοι και οι βοηθητικοί χώροι σύμφωνα με τις διατάξεις του Γ.Ο.Κ. (όπως αποθήκες, λεβητοστάσιο, φρεάτιο του ανελκυστήρα, κλιμακοστάσιο).

Αίθουσες διδασκαλίας

Κάθε Δομή πρέπει να διαθέτει αίθουσες διδασκαλίας οι οποίες πρέπει να πληρούν τις ακόλουθες προδιαγραφές:

- § Το καθαρό εμβαδόν δαπέδου κάθε αίθουσας διδασκαλίας πρέπει να είναι τουλάχιστον 22 τ.μ. και η σχέση πλευρών, μικρότερης προς μεγαλύτερη, πρέπει να είναι ίση ή μεγαλύτερη από 1:3.
- § Η ελάχιστη επιφάνεια χώρου κάθε αίθουσας διδασκαλίας πρέπει να είναι 1,5 τ.μ. ανά καταρτιζόμενο και 3 τ.μ. ανά άτομο, στην περίπτωση που ο καταρτιζόμενος είναι άτομο με αναπηρίες.
- § Οι αίθουσες πρέπει να έχουν επαρκή άμεσο φυσικό φωτισμό, με φωτιστική επιφάνεια τουλάχιστον 10% της επιφανείας της αίθουσας και επαρκή αερισμό μέσω εύχρηστων φεγγιτών ή ηλεκτρικών εξαεριστήρων ή κεντρικού συστήματος αερισμού (ανανέωσης του αέρα).
- § Πρέπει επίσης να διαθέτουν κατάλληλο και ομοιόμορφο τεχνητό φωτισμό.
- § Οι πόρτες των αιθουσών πρέπει να έχουν καθαρό ελεύθερο άνοιγμα τουλάχιστον 0.90 μ. και ύψος τουλάχιστον 2.20 μ.
- § Οι πόρτες των αιθουσών διδασκαλίας, των εργαστηρίων καθώς και των λοιπών χώρων όπου είναι δυνατόν να συγκεντρώνονται καταρτιζόμενοι, όπως αμφιθέατρα κλπ, πρέπει να ανοίγουν από μέσα προς τα έξω.
- § Δεν επιτρέπεται να χρησιμοποιούνται για αίθουσες διδασκαλίας υπόγειοι χώροι.
- § Το ελάχιστο ελεύθερο ύψος των διδακτικών χώρων εξαιρουμένων των εργαστηριακών χώρων για τους οποίους μπορεί να οριστεί μεγαλύτερο, δεν μπορεί να υπολείπεται των 2.40 μ. και 2.20 μ. για οικοδομές που έχουν διαμορφωθεί πριν από τις 30.9.55.

Χώροι διοίκησης

Κάθε Δομή πρέπει να διαθέτει έναν εξοπλισμένο χώρο Διοίκησης με καθαρό εμβαδόν δαπέδου τουλάχιστον 15 τ.μ. Στην Κεντρική Δομή του Κ.Ε.Κ. πρέπει να υπάρχει γραφείο Διευθυντή και Γραμματείας σε χωριστό ή ενιαίο εξοπλισμένο χώρο διοίκησης.

Κοινόχρηστοι χώροι

Οι διάδρομοι που εξυπηρετούν αίθουσες ή εργαστήρια από τις δύο πλευρές τους πρέπει να έχουν πλάτος τουλάχιστον 2.00 μ., ενώ οι διάδρομοι που εξυπηρετούν διδακτικούς χώρους από τη μία πλευρά πρέπει να έχουν πλάτος τουλάχιστον 1.30 μ.

Όλες οι Δομές πρέπει να διαθέτουν δικό τους χώρο διαλειμμάτων ανάλογο με τη δυναμικότητά τους.

Ως χώροι διαλειμμάτων συνυπολογίζονται:

- α) Οι χρησιμοποιούμενοι διάδρομοι εφόσον έχουν πλάτος τουλάχιστον 1.30 μ.
- β) Στεγασμένοι ελεύθεροι χώροι (υπαίθριοι ή ημιυπαίθριοι)
- γ) Οι προθάλαμοι
- δ) Ασκεπείς χώροι αποκλειστικής χρήσης του Κ.Ε.Κ.

Οι χώροι διαλειμμάτων πρέπει να είναι εύκολα και γρήγορα προσβάσιμοι από τις αίθουσες διδασκαλίας. Η αποκλειστική χρήση των χώρων που αναφέρονται ανωτέρω πρέπει να βεβαιώνεται με οποιοδήποτε νόμιμο δικαιολογητικό που αποδεικνύει νομή, κατοχή, χρήση ή κυριότητα. Σε περίπτωση συνιδιοκτησίας των κοινόχρηστων χώρων, πρέπει να υπάρχει ρητή αποδοχή των υπολοίπων συνιδιοκτητών του κτιρίου για την αποκλειστική χρήση των χώρων αυτών από το Κ.Ε.Κ.

Η ελάχιστη επιφάνεια χώρου διαλειμμάτων πρέπει να είναι 0.8 τ.μ. ανά καταρτιζόμενο.

Κάθε Δομή πρέπει να διαθέτει τουλάχιστον μία (1) τουαλέτα ανδρών και μία (1) τουαλέτα γυναικών, για δυναμικότητα έως 60 ατόμων. Για κάθε 30 επιπλέον καταρτιζόμενους, απαιτείται μία επιπλέον τουαλέτα. Συνεκτιμάται η ύπαρξη προθαλάμων.

Το ελάχιστο συνολικό ύψος των στηθαίων και των κιγκλιδωμάτων πρέπει να είναι 1.20 μ.

Εργαστήρια - Χώροι πρακτικής άσκησης

Τα εργαστήρια πρέπει κατ' αρχήν να διαθέτουν τις κτιριολογικές προϋποθέσεις που ορίζονται για τις αίθουσες διδασκαλίας, με δυνατότητα απόκλισης από την οριζόμενη σχέση των πλευρών για τις αίθουσες και του φωτισμού εφόσον υπάρχει συμπληρωματικά επαρκής τεχνητός φωτισμός. Σε

κάθε περίπτωση πρέπει να υπάρχει σχετική έγκριση από το Δ.Σ. του Εθνικού Κέντρου Πιστοποίησης Δομών ΣΕΚ & ΣΥΥ.

Όπου οι εργαστηριακές συνθήκες το απαιτούν πρέπει να υπάρχουν πέραν του απαιτούμενου εργαστηριακού εξοπλισμού και συμπληρωματικές ειδικές προϋποθέσεις, όπως τοπικός φωτισμός, πρόσθετα μέτρα ασφαλείας και αερισμού, εάν υπάρχουν καύσεις ή υπάρχει παραγωγή πτητικών αερίων, και γενικά συμπληρωματικά μέτρα για την ασφαλή και αξιόπιστη πραγματοποίηση της εργαστηριακής άσκησης των καταρτιζομένων.

Επιτρέπεται η χρήση ημιυπόγειων για χώρους εργαστηρίων, με την προϋπόθεση ότι αυτοί διαθέτουν το κατάλληλο φυσικό και τεχνητό φωτισμό και επαρκή εξαερισμό.

Η δυναμικότητα κάθε Δομής προσδιορίζεται σύμφωνα με τα εμβαδά των αιθουσών διδασκαλίας και πληροφορικής σε συνδυασμό με το εμβαδόν των αντίστοιχων χώρων διαλειμμάτων και των χώρων υγιεινής. Η δυναμικότητα μιας αίθουσας διδασκαλίας δεν μπορεί να υπερβαίνει τα 25 άτομα.

Κάθε Δομή Κατάρτισης πρέπει να διαθέτει:

- § Φαρμακείο Πρώτων Βοηθειών.
- § Πλήρη ηλεκτρική, υδραυλική, τηλεφωνική εγκατάσταση καθώς και εγκατάσταση θέρμανσης σε όλους τους διδακτικούς και διοικητικούς χώρους.
- § Ηλεκτρικούς πίνακες που να διαθέτουν ηλεκτρονόμους διαφυγής ρεύματος και να βρίσκονται σε σημείο εύκολης πρόσβασης.
- § Αναρτημένη πινακίδα σε εμφανές σημείο με την επωνυμία του Κ.Ε.Κ.
- § Σήμανση των αιθουσών διδασκαλίας, των εργαστηρίων, των γραφείων διοίκησης, των W.C., των χώρων διαλειμμάτων κλπ.
- § Σήμανση των εξόδων κινδύνου.
- § Σχεδιαγράμματα διαφυγής σε εμφανή σημεία.
- § Διάγραμμα χώρων - υπηρεσιών τοποθετημένο στην κύρια είσοδο σε κατάλληλο ύψος από το έδαφος.

- § Συνεκτιμάται η ύπαρξη γραφείου ΣΥΥ, βιβλιοθήκης, αναγνωστηρίου, αίθουσας Internet, χώρου φύλαξης παιδιών, κυλικείου, τηλεφώνου για το κοινό κλπ.
- § Επίσης, κάθε Δομή θα πρέπει να είναι διαρρυθμισμένη σύμφωνα με τις Οδηγίες "Σχεδιάζοντας για Όλους" του ΥΠΕΧΩΔΕ, έτσι ώστε να λαμβάνονται υπόψη, κατά περίπτωση, οι ιδιαιτερότητες των Ατόμων με Αναπηρίες (ΑμεΑ).

Συγκεκριμένα, πρέπει να εξασφαλίζεται:

- Τουλάχιστον μία θέση στάθμευσης για άτομα με αναπηρίες, σημασμένη με το ειδικό διεθνές σύμβολο των ατόμων με ειδικές ανάγκες αποτυπωμένο στο έδαφος και σε ειδική πινακίδα στάθμευσης. Η θέση στάθμευσης πρέπει να έχει διαστάσεις 3.50 x 5.00 μ. και να βρίσκεται στη μικρότερη δυνατή απόσταση από το κτίριο (εάν είναι δυνατόν λιγότερο από 50 μ.). Επίσης, πρέπει να εξασφαλίζεται η ανεμπόδιστη, ασφαλής και άνετη πρόσβαση από τους χώρους στάθμευσης, προς την κύρια είσοδο ή το εσωτερικό της δομής στο επίπεδο της κυρίας εισόδου με ράμπες, ανελκυστήρες ή άλλα ανυψωτικά μέσα, σύμφωνα με τις Οδηγίες του ΥΠΕΧΩΔΕ "Σχεδιάζοντας για Όλους".
- Η ύπαρξη επαρκώς φωτισμένων προσβάσεων-οδεύσεων από τους χώρους στάθμευσης προς την κυρία είσοδο ή τον ανελκυστήρα, οι οποίες να είναι εύκολα αναγνωρίσιμες και σηματοδοτούμενες με το διεθνές σήμα των ΑμεΑ ακολουθούμενο με ένα βέλος σχεδιασμένο στο έδαφος ή σε αναρτημένες πινακίδες.
- Σε περίπτωση ύπαρξης ανελκυστήρα, οι ελάχιστες εσωτερικές διαστάσεις του θαλάμου είναι 1.10 x 1.40 μ. Η πόρτα του πρέπει να είναι είτε αυτόματη συρόμενη είτε ανοιγόμενη με κατάλληλα ρυθμισμένο μηχανισμό που να επιτρέπει τη χρήση του ανελκυστήρα από άτομα με μειωμένη δύναμη ή προβλήματα στην κίνηση. Το ελάχιστο καθαρό άνοιγμα πόρτας του ανελκυστήρα πρέπει να είναι 0.80 μ. Η απόσταση μεταξύ της πόρτας του ανελκυστήρα και του απέναντι τοίχου, σκάλας ή εμποδίου πρέπει να είναι τουλάχιστον 1.50 μ. ώστε να εξασφαλίζεται αρκετός χώρος για την κίνηση και τον ελιγμό αναπηρικού αμαξίου. Τα χειριστήρια του ανελκυστήρα τοποθετούνται σε ύψος 0.90 -1.20 μ. από το δάπεδο.

- Σε περίπτωση αναβατορίου κατακόρυφης κίνησης, οι ελάχιστες διαστάσεις της πλατφόρμας είναι 0.90 x 1.20μ. και στα σημεία εξόδου και εισόδου πρέπει να διατίθεται ικανοποιητικός χώρος για άνετη προσέγγιση και ελιγμό αναπηρικού αμαξιδίου. Εάν έχει τοποθετηθεί αναβατόριο κλίμακας, οι ελάχιστες διαστάσεις της πλατφόρμας είναι 0.80 x 1.00 μ. Προκειμένου να διασφαλίζεται η ασφάλεια των χρηστών, τα αναβατόρια πρέπει να διαθέτουν κινητή ράμπα ασφαλείας, η οποία θα προστατεύει τον χρήστη κατά τη διάρκεια κίνησης του αναβατορίου και πτερύγια προσαρμοσμένα στην πλατφόρμα που θα διευκολύνουν την πρόσβαση σε αυτή και θα εμποδίζουν κατά την κίνηση του αναβατορίου το αμαξίδιο να κινηθεί.

- Η προσβασιμότητα τουλάχιστον δύο αιθουσών (διδασκαλίας ή πληροφορικής), ενός χώρου διοίκησης και του χώρου Σ.Υ.Υ., εφόσον η Δομή διαθέτει ανάλογο χώρο.

- Οι ελάχιστες διαστάσεις του χώρου υγιεινής για ΑμεΑ είναι 2.00 x 2.20 μ. Η πόρτα πρέπει να έχει καθαρό ελεύθερο άνοιγμα 0.90 μ. και να ανοίγει από μέσα προς τα έξω ή να είναι συρόμενη.

Θα συνεκτιμηθεί η τοποθέτηση στην κύρια είσοδο απλοποιημένου διαγράμματος χώρων - υπηρεσιών σε κατάλληλο ύψος από το έδαφος ανάγλυφου ή σε γραφή Braille για την εξυπηρέτηση ατόμων με προβλήματα όρασης.

Θα συνεκτιμηθεί η ύπαρξη τουλάχιστον ενός τηλεφώνου για το κοινό σε ύψος 0,90 έως 1,20 μ. από το δάπεδο.

Σε κάθε περίπτωση, οι προσβάσιμοι χώροι της Δομής πρέπει να διαθέτουν την κατάλληλη σήμανση με το διεθνές σήμα των ΑμεΑ και οι προδιαγραφές τους να είναι σύμφωνες με τις Οδηγίες του ΥΠΕΧΩδε «Σχεδιάζοντας για Όλους».

Η) Εξοπλισμός

Κάθε Δομή πρέπει να διαθέτει κατ' ελάχιστον τον παρακάτω εξοπλισμό:

- Ένα (1) διαφανοσκόπιο (overhead projector) και μια (1) οθόνη προβολής για δυναμικότητα 50 καταρτιζομένων ή οποιοδήποτε άλλο μέσο προβολής ήχου και εικόνας.

- Πίνακα ανά αίθουσα και εργαστήριο
- Φωτοαντιγραφικό Μηχάνημα
- Μία (1) τηλεόραση για δυναμικότητα 100 καταρτιζομένων
- Ένα (1) Video ή DVD για δυναμικότητα 100 καταρτιζομένων
- Τραπέζια - Καθίσματα ανά αίθουσα, αναλόγου αριθμού με τη δυναμικότητα της αίθουσας και ανάλογων προδιαγραφών με αυτά των εκπαιδευτικών ιδρυμάτων.
- Συνεκτιμάται η ύπαρξη scanner.

Όλα τα Κ.Ε.Κ. πρέπει να διαθέτουν, εκτός του εξοπλισμού των χώρων Διοίκησης, τον ακόλουθο εξοπλισμό σε κάθε Δομή:

- Δέκα (10) προσωπικούς Η/Υ συνδεδεμένους σε δίκτυο, με CD-ROM, κάρτες ήχου και γραφικών, ηχεία κλπ, σύνδεση στο διαδίκτυο καθώς και εφαρμογές λογισμικού.
- Έναν εκτυπωτή laser ή inkjet

Ο προαναφερόμενος εξοπλισμός πρέπει να αναβαθμίζεται σύμφωνα με τις εξελίξεις της τεχνολογίας.

Τα Κ.Ε.Κ. που αιτούνται πιστοποίηση στα θεματικά πεδία Οικονομία-Διοίκηση ή και Πληροφορική πρέπει, επιπλέον, να διαθέτουν μία τουλάχιστον αίθουσα πληροφορικής με τον ακόλουθο εξοπλισμό σε κάθε Δομή τους:

- Δέκα (10) προσωπικούς Η/Υ συνδεδεμένους σε δίκτυο, με CD-ROM, κάρτες ήχου και γραφικών, ηχεία κλπ, σύνδεση στο διαδίκτυο καθώς και εφαρμογές λογισμικού.
- Έναν εκτυπωτή laser ή inkjet
- Ο προαναφερόμενος εξοπλισμός πρέπει να αναβαθμίζεται σύμφωνα με τις εξελίξεις της τεχνολογίας.

Κατά την υλοποίηση προγραμμάτων πληροφορικής πρέπει να εξασφαλίζεται ένας (1) Η/Υ ανά δύο (2) καταρτιζόμενους.

Σε κάθε περίπτωση, μαζί με τα υπόλοιπα δικαιολογητικά για πιστοποίηση των Κ.Ε.Κ., υποβάλλεται κατάσταση εξοπλισμού για κάθε Δομή, στην οποία θα αναφέρεται ο αριθμός σειράς της κατασκευάστριας εταιρίας για κάθε συσκευή ή μηχάνημα.

ΔΙΚΑΙΟΛΟΓΗΤΙΚΑ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΗΣ

Τύπος δικαιολογητικού	Φάκελος στον οποίο κατατίθεται	
	ΚΕΝΤΡΙΚΗ ΔΟΜΗ	ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ
1. Αποδεικτικό καταβολής χρηματικού ποσού	X	X
2. Έντυπο αίτησης πλήρως συμπληρωμένο με αρίθμηση όλων των σελίδων και σε ηλεκτρονική μορφή.	X	X
3. Έγγραφο του νόμιμου εκπροσώπου του φορέα που να αναφέρει την πλήρη σειρά των συστατικών του φορέα εγγράφων και των αποδεικτικών τήρησης όλων των διατυπώσεων δημοσιότητας και προσκόμιση σε επικυρωμένα αντίγραφα του καταστατικού του φορέα σε κωδικοποιημένη μορφή καθώς και των λοιπών ανωτέρω εγγράφων.	X	
4. Έγγραφο του νομ. εκπροσώπου του φορέα που να αναφέρει την πλήρη σειρά των νομιμοποιητικών εγγράφων και των αποδεικτικών τήρησης των διατυπώσεων δημοσιότητας για τον νόμιμο εκπρόσωπο και προσκόμιση σε επικυρωμένα αντίγραφα όσων δεν ζητούνται σε άλλο σημείο της παρούσης.	X	
5. Βεβαίωση φορολογικής ενημερότητας. Σε περίπτωση που ο φορέας εξαιρείται από την υποχρέωση έκδοσης φορολογικής ενημερότητας, υποχρεούται να υποβάλλει οποιοδήποτε νόμιμο δικαιολογητικό/επίσημο έγγραφο με το οποίο αποδεικνύεται η εξαίρεση του.	X	
6. Βεβαίωση ασφαλιστικής ενημερότητας ή Βεβαίωση ρύθμισης οφειλών. Σε περίπτωση που ο φορέας εξαιρείται από την υποχρέωση	X	

έκδοσης ασφαλιστικής ενημερότητας υποχρεούται να υποβάλλει οποιοδήποτε νόμιμο δικαιολογητικό/επίσημο έγγραφο με το οποίο αποδεικνύεται η εξαίρεση του.		
7. Υπεύθυνη Δήλωση του Ν. 1599/86, υπογεγραμμένη από τον νόμιμο εκπρόσωπο, στην οποία βεβαιώνεται 1) ότι όλα τα στοιχεία του φακέλου υποψηφιότητας είναι αληθή. 2) περί αποκλειστικής χρήσης των χώρων σε σχέση με τους σκοπούς του Κ.Ε.Κ.	Χ	
8. Απόφαση του αρμοδίου οργάνου του φορέα περί αποκλειστικής χρήσεως των χώρων του Κ.Ε.Κ. με πλήρη αναφορά και καθορισμό των χώρων αυτών.		
9. Υπεύθυνες Δηλώσεις του Ν.1599/86 του νόμιμου εκπρόσωπου, καθώς και των ιδιοκτητών, μετόχων ή εταίρων Ιδιωτικού Κ.Ε.Κ. ότι δεν συντρέχουν για το πρόσωπο τους τα κωλύματα του άρθρου 8 του Νόμου 2683/1999 και ότι δεν έχουν την ιδιότητα του δημοσίου υπαλλήλου ή υπαλλήλου ΟΤΑ ή υπαλλήλου ΝΠΔΔ.	Χ	
Διευθυντής Κ.Ε.Κ.		
10. Υπεύθυνη Δήλωση του Ν.1599/86 στην οποία βεβαιώνεται - ότι δεν συμμετέχει με οποιαδήποτε μορφή σχέσης σε άλλο Κ.Ε.Κ. (πλην αυτής του εκπαιδευτή), - ότι δεν συντρέχουν για το πρόσωπο του τα κωλύματα του άρθρου 8 του Νόμου 2683/1999, στην περίπτωση που δεν έχει την ιδιότητα του δημοσίου υπαλλήλου ή υπαλλήλου ΟΤΑ ή υπαλλήλου ΝΠΔΔ. - ότι αποδέχεται τον ορισμό του για πλήρη απασχόληση στο Κ.Ε.Κ. και για το χρονικό διάστημα που ορίζεται στην παρούσα Απόφαση.	Χ	
11. Επικυρωμένα αποδεικτικά εκπαιδευτικής ή και επαγγελματικής εμπειρίας (πιστοποιητικά προϋπηρεσίας, βεβαιώσεις εκπαιδευτικών φορέων ή φορέων επαγγελματικής	Χ	

κατάρτισης, επίσημα έγγραφα σχετικά με εκπαιδευτική ή επαγγελματική εμπειρία).		
12. Σε περίπτωση μεν συμβάσεως ιδιωτικού δικαίου, σύμβαση εξαρτημένης εργασίας, πλήρους απασχόλησης διάρκειας τουλάχιστον ενός έτους και αναγγελία πρόσληψης στον ΟΑΕΔ και νόμιμη πράξη ορισμού των καθηκόντων του με πλήρη απασχόληση στο Κ.Ε.Κ. διάρκειας τουλάχιστον ενός έτους 13. Σε κάθε άλλη δε περίπτωση, νόμιμη πράξη ορισμού των καθηκόντων του με πλήρη απασχόληση στο Κ.Ε.Κ., διάρκειας τουλάχιστον ενός έτους.	X	
Διευθυντής Κατάρτισης Κ.Ε.Κ.		
14. Υπεύθυνη Δήλωση του Ν.1599/86 στην οποία βεβαιώνεται - ότι δεν συμμετέχει με οποιαδήποτε μορφή σχέσης σε άλλο Κ.Ε.Κ. (πλην αυτής του εκπαιδευτή), - ότι δεν συντρέχουν για το πρόσωπο του τα κωλύματα του άρθρου 8 του Νόμου 2683/1999, στην περίπτωση που δεν έχει την ιδιότητα του δημοσίου υπαλλήλου ή υπαλλήλου ΟΤΑ ή υπαλλήλου ΝΠΔΔ. - ότι αποδέχεται τον ορισμό του για πλήρη απασχόληση στο Κ.Ε.Κ. και για το χρονικό διάστημα που ορίζεται στην παρούσα Απόφαση.	X	
15. Επικυρωμένα αποδεικτικά τίτλων σπουδών.	X	
16. Επικυρωμένα αποδεικτικά εκπαιδευτικής ή και επαγγελματικής εμπειρίας (πιστοποιητικά προϋπηρεσίας, βεβαιώσεις εκπαιδευτικών φορέων /επιχειρήσεων ή φορέων επαγγελματικής κατάρτισης, επίσημα έγγραφα σχετικά με την εκπαιδευτική ή την επαγγελματική εμπειρία).	X	
17. Σε περίπτωση μεν συμβάσεως ιδιωτικού δικαίου, σύμβαση εξαρτημένης εργασίας, πλήρους απασχόλησης διάρκειας τουλάχιστον ενός έτους και αναγγελία πρόσληψης στον ΟΑΕΔ και νόμιμη πράξη ορισμού των καθηκόντων	X	

του με πλήρη απασχόληση στο Κ.Ε.Κ. διάρκειας τουλάχιστον ενός έτους		
18. Σε κάθε άλλη δε περίπτωση, νόμιμη πράξη ορισμού των καθηκόντων του με πλήρη απασχόληση στο Κ.Ε.Κ., διάρκειας τουλάχιστον ενός έτους.		
Συντονιστής Ενεργειών Κατάρτισης		
19. Υπεύθυνη Δήλωση του Ν. 1599/86 στην οποία δηλώνεται : - ότι δεν συμμετέχει με οποιαδήποτε μορφή σχέσης σε άλλο Κ.Ε.Κ. (πλην αυτής του εκπαιδευτή), - ότι δεν συντρέχουν για το πρόσωπο του τα κωλύματα του άρθρου 8 του Νόμου 2683/1999, στην περίπτωση που δεν έχει την ιδιότητα του δημοσίου υπαλλήλου ή υπαλλήλου ΟΤΑ ή υπαλλήλου ΝΠΔΔ. - ότι αποδέχεται τον ορισμό του για απασχόληση στο Κ.Ε.Κ. και για το χρονικό διάστημα που ορίζεται στην παρούσα Απόφαση.	X	X
20. Επικυρωμένα αποδεικτικά τίτλων σπουδών.	X	X
21. Επικυρωμένα αποδεικτικά επαγγελματικής εμπειρίας (πιστοποιητικά προϋπηρεσίας, βεβαιώσεις φορέων, επίσημα έγγραφα σχετικά με επαγγελματική εμπειρία).	X	X
22. Σε περίπτωση μεν συμβάσεως ιδιωτικού δικαίου, σύμβαση εξαρτημένης εργασίας, πλήρους απασχόλησης διάρκειας τουλάχιστον ενός έτους και αναγγελία πρόσληψης στον ΟΑΕΔ και νόμιμη πράξη ορισμού των καθηκόντων του με απασχόληση στο Κ.Ε.Κ. διάρκειας τουλάχιστον ενός έτους. 23. Σε κάθε άλλη δε περίπτωση, νόμιμη πράξη ορισμού των καθηκόντων του με απασχόληση στο Κ.Ε.Κ., διάρκειας τουλάχιστον ενός έτους.	X	X
24. Σύμβαση παροχής ανεξάρτητων υπηρεσιών, θεωρημένη από ΔΟΥ, διάρκειας τουλάχιστον ενός έτους		
Προϊστάμενος Παραρτήματος		
25. Υπεύθυνη Δήλωση του Ν. 1599/86 στην οποία δηλώνεται - ότι δεν συμμετέχει με οποιαδήποτε μορφή σχέσης σε άλλο		X

<p>Κ.Ε.Κ. (πλην αυτής του εκπαιδευτή),</p> <ul style="list-style-type: none"> - ότι δεν συντρέχουν για το πρόσωπο του τα κωλύματα του άρθρου 8 του Νόμου 2683/1999, στην περίπτωση που δεν έχει την ιδιότητα του δημοσίου υπαλλήλου ή υπαλλήλου ΟΤΑ ή υπαλλήλου ΝΠΔΔ. - ότι αποδέχεται τον ορισμό του για πλήρη απασχόληση στο Κ.Ε.Κ. και για το χρονικό διάστημα που ορίζεται στην παρούσα Απόφαση. 		
<p>26. Επικυρωμένα αποδεικτικά τίτλων σπουδών.</p>		X
<p>27. Επικυρωμένα αποδεικτικά επαγγελματικής εμπειρίας (πιστοποιητικά προϋπηρεσίας, βεβαιώσεις φορέων, επίσημα έγγραφα σχετικά με επαγγελματική εμπειρία).</p>		X
<p>28. Σε περίπτωση μεν συμβάσεως ιδιωτικού δικαίου, σύμβαση εξαρτημένης εργασίας, πλήρους απασχόλησης διάρκειας τουλάχιστον ενός έτους και αναγγελία πρόσληψης στον ΟΑΕΔ και νόμιμη πράξη ορισμού των καθηκόντων του με πλήρη απασχόληση στο Κ.Ε.Κ. διάρκειας τουλάχιστον ενός έτους σε κάθε άλλη δε περίπτωση, νόμιμη πράξη ορισμού των καθηκόντων του με πλήρη απασχόληση στο Κ.Ε.Κ., διάρκειας τουλάχιστον ενός έτους.</p>		X
<p>Ειδικός σε κοινωνικά ευαίσθητες ομάδες</p>		
<p>Στην περίπτωση που ο ειδικός σε κοινωνικά ευαίσθητες ομάδες καταλαμβάνει μία από τις λοιπές θέσεις του διευθυντικού/επιστημονικού προσωπικού:</p> <p>29. -Επικυρωμένα αποδεικτικά τίτλων σπουδών</p> <p>30. -Επικυρωμένα αποδεικτικά επαγγελματικής ή και εκπαιδευτικής εμπειρίας που τεκμηριώνουν την εμπειρία σε κοινωνικά ευαίσθητες ομάδες</p>	X	
<p>31. Σε κάθε άλλη περίπτωση: Υπεύθυνη Δήλωση του Ν. 1599/86 στην οποία δηλώνεται</p>	X	

<p>- ότι δεν συμμετέχει με οποιαδήποτε μορφή σχέσης σε άλλο Κ.Ε.Κ. (πλην αυτής του εκπαιδευτή),</p> <p>- ότι δεν συντρέχουν για το πρόσωπο του τα κωλύματα του άρθρου 8 του Νόμου 2683/1999, στην περίπτωση που δεν έχει την ιδιότητα του δημοσίου υπαλλήλου ή υπαλλήλου ΟΤΑ ή υπαλλήλου ΝΠΔΔ.</p> <p>32.Επικυρωμένα αποδεικτικά τίτλων σπουδών</p> <p>33.Επικυρωμένα αποδεικτικά επαγγελματικής ή και εκπαιδευτικής εμπειρίας που τεκμηριώνουν την εμπειρία σε κοινωνικά ευαίσθητες ομάδες</p> <p>34.Σε περίπτωση μεν συμβάσεως ιδιωτικού δικαίου, σύμβαση εξαρτημένης εργασίας, διάρκειας τουλάχιστον ενός έτους και αναγγελία πρόσληψης στον ΟΑΕΔ και νόμιμη πράξη ορισμού των καθηκόντων του στο Κ.Ε.Κ. διάρκειας τουλάχιστον ενός έτους</p> <p>35. Σε κάθε άλλη δε περίπτωση, νόμιμη πράξη ορισμού των</p> <p>36. Σύμβαση παροχής ανεξάρτητων υπηρεσιών, θεωρημένη από ΔΟΥ, διάρκειας τουλάχιστον ενός έτους</p>		
<p>Διοικητικό προσωπικό</p>		
<p>37. Σε περίπτωση μεν συμβάσεως ιδιωτικού δικαίου, σύμβαση εξαρτημένης εργασίας, αορίστου διάρκειας και αναγγελία πρόσληψης στον ΟΑΕΔ και νόμιμη πράξη ορισμού των καθηκόντων του με απασχόληση στο Κ.Ε.Κ. αορίστου διάρκειας</p> <p>38. Σε κάθε άλλη δε περίπτωση, νόμιμη πράξη ορισμού των καθηκόντων του με απασχόληση στο Κ.Ε.Κ., και</p> <p>39. Υπεύθυνη Δήλωση του Ν. 1599/86 στην οποία δηλώνεται : ότι αποδέχεται τον ορισμό του για απασχόληση στο Κ.Ε.Κ. και για το χρονικό διάστημα που ορίζεται στην παρούσα Απόφαση.</p>	<p>X</p>	<p>X</p>
<p>Κτιριακές υποδομές</p>		
<p>40. Οικοδομική άδεια, πρόσφατα θεωρημένη από το αρμόδιο πολεοδομικό γραφείο, στην οποία φαίνεται η χρήση του κτιρίου για εκπαίδευση ή οικοδομική άδεια αλλαγής χρήσης του κτιρίου,</p>	<p>X</p>	<p>X</p>

πρόσφατα θεωρημένα από το αρμόδιο πολεοδομικό γραφείο, εφόσον το κτίριο δεν κατασκευάστηκε εξ' αρχής για τη στέγαση και λειτουργία κτιρίου εκπαίδευσης.		
41. Αρχιτεκτονικά σχέδια κατόψεων και τομών κάθε κτιρίου ή ορόφου σε κλίμακα 1:50, θεωρημένα από το αρμόδιο πολεοδομικό γραφείο. Στα σχέδια πρέπει να είναι χαρακτηρισμένοι όλοι οι χώροι του κτιρίου (αίθουσες διδασκαλίας, χώροι διαλείμματος, γραφεία, εργαστήρια, χώροι υγιεινής, αποθηκευτικοί χώροι κλπ) και να αναγράφονται οι πλήρεις διαστάσεις και το εμβαδόν δαπέδου των χώρων, οι διαστάσεις και το εμβαδόν των παραθύρων ή άλλων φωτιστικών επιφανειών, καθώς και το συνολικό καθαρό εμβαδόν.	X	X

Σύστημα Ελέγχου - Αξιολόγησης - Βαθμολόγησης

Η αξιολόγηση και βαθμολόγηση των υπό πιστοποίηση Κ.Ε.Κ. γίνεται βάσει των ακόλουθων τεσσάρων αξόνων κριτηρίων:

- A. Οργάνωση, Λειτουργία - Παρεχομένη Κατάρτιση, Συμπληρωματικές Υπηρεσίες
- B. Διευθυντικό και Επιστημονικό Προσωπικό
- Γ. Υλικοτεχνική Υποδομή
- Δ. Συνέντευξη από τον Διευθυντή Κατάρτισης

Κάθε άξονας κριτηρίων αποτελείται από επί μέρους παραμέτρους με διαφορετικούς συντελεστές βαρύτητας και κλίμακα βαθμολογίας από 1 έως 100. Τα κριτήρια, οι παράμετροι, οι αντίστοιχοι συντελεστές βαρύτητας και ο τρόπος βαθμολόγησης αποτυπώνονται στο Έντυπο Ελέγχου το οποίο αποτελεί αναπόσπαστο μέρος της παρούσας Απόφασης και παρατίθεται στο τέλος αυτής.

Η συνολική βαθμολογία κάθε Δομής Κατάρτισης συντίθεται από τέσσερις επιμέρους βαθμούς, οι οποίοι αποτυπώνουν την αξιολόγηση:

- οργάνωσης, λειτουργίας / παρεχόμενης κατάρτισης / Συμπληρωματικές Υπηρεσίες
- του διευθυντικού και επιστημονικού προσωπικού της Δομής,

- της επάρκειας και ποιότητας της υλικοτεχνικής υποδομής,
- της συνέντευξης

Οι τέσσερις βαθμοί συμμετέχουν στη συνολική βαθμολογία με συντελεστές βαρύτητας που αποτυπώνονται στον επόμενο πίνακα:

Κατηγορία Βαθμού	Συντελεστής Βαρύτητας (β _i)
- ΟΡΓΑΝΩΣΗ & ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑ - ΠΑΡΕΧΟΜΕΝΗ ΚΑΤΑΡΤΙΣΗ - ΣΥΜΠΛΗΡΩΜΑΤΙΚΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ	0,35
ΔΙΕΥΘΥΝΤΙΚΟ ΚΑΙ ΕΠΙΣΤΗΜΟΝΙΚΟ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟ	0,3
ΥΛΙΚΟΤΕΧΝΙΚΗ ΥΠΟΔΟΜΗ	0,3
ΣΥΝΕΝΤΕΥΞΗ	0,05
ΣΥΝΟΛΙΚΟΣ ΒΑΘΜΟΣ Κ.Ε.Κ. $M = 0,35A + 0,3B + 0,3\Gamma + 0,05\Delta$	

Κεφάλαιο Τέταρτο

«Από τη Θεωρία στην Πράξη»

A case study based on the Hellenic Management Association. ΕΣΠΑ 2007 - 2013

Η Ελληνική Εταιρία Διοικήσεως Επιχειρήσεων (ΕΕΔΕ) ιδρύθηκε το 1962. Είναι σωματείο μη κερδοσκοπικού χαρακτήρα και αποστολή της είναι η συμβολή στην ανάπτυξη και προώθηση της εφαρμογής των σύγχρονων αρχών, μεθόδων και τεχνικών του Management σε κάθε συλλογική προσπάθεια τόσο του ιδιωτικού όσο και του δημοσίου τομέα στην Ελλάδα και το εξωτερικό, καθώς και η ανάδειξη της σημαντικότητας του ρόλου των ασκούντων διοίκηση.

Όραμα της ΕΕΔΕ είναι να αποτελεί και να αναγνωρίζεται ως ο μεγαλύτερος, αντιπροσωπευτικότερος και καλύτερος εκφραστής των επιχειρήσεων και οργανισμών (ιδιωτικών και δημόσιων) και των ασκούντων ενεργό διοίκηση σ' αυτούς.

Υπόδειγμα Τεύχους Τεχνικής Προσφοράς Προγράμματος Κατάρτισης ανέργων (αποφοίτων Τουριστικών Σχολών) σε Πιστοποιημένα ΚΕΚ , με υποχρεωτική Απασχόληση σε θέσεις συναφείς με θέματα Τουρισμού.

Πραγματικό και 'δυσεύρετο' υλικό που αποτελεί μέρος της διαδικασίας υποβολής εντύπων των ΚΕΚ στους δημόσιους διαγωνισμούς για την επιλογή των αναδόχων των προς υλοποίηση προγραμμάτων Συνεχιζόμενης Επαγγελματικής Κατάρτισης.

ΕΣΠΑ 2007 – 2013 Ε.Π. «ΑΝΑΠΤΥΞΗ ΑΝΘΡΩΠΙΝΟΥ ΔΥΝΑΜΙΚΟΥ»	
<ol style="list-style-type: none"> 1. Κατάρτιση ανέργων σε πιστοποιημένα Κέντρα Επαγγελματικής Κατάρτισης (ΚΕΚ) με υποχρεωτική απασχόληση σε θέσεις συναφείς με θέματα τουρισμού στις 8 περιφέρειες σύγκλισης 2. Κατάρτιση ανέργων σε πιστοποιημένα Κέντρα Επαγγελματικής Κατάρτισης (ΚΕΚ) με υποχρεωτική απασχόληση σε θέσεις συναφείς με θέματα τουρισμού στις 3 περιφέρειες σταδιακής εξόδου 3. Κατάρτιση ανέργων σε πιστοποιημένα Κέντρα Επαγγελματικής Κατάρτισης (ΚΕΚ) με υποχρεωτική απασχόληση σε θέσεις συναφείς με θέματα τουρισμού στις 2 περιφέρειες σταδιακής εισόδου 	
Τελικός Δικαιούχος:	Υπουργείο Απασχόλησης & Κοινωνικής Προστασίας, Ειδική Υπηρεσία Εφαρμογής Συγχρηματοδοτούμενων Ενεργειών από το Ε.Κ.Τ.
Επωνυμία Υποψηφίου Αναδόχου	Κωδ. ΕΚΕΠΙΣ
ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΕΤΑΙΡΙΑ ΔΙΟΙΚΗΣΕΩΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ	1115991

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ ΙΙ

ΥΠΟΔΕΙΓΜΑ ΤΕΥΧΟΣ ΤΕΧΝΙΚΗΣ ΠΡΟΣΦΟΡΑΣ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΟΣ ΚΑΤΑΡΤΙΣΗΣ Α/Α 7 ΜΕ ΤΙΤΛΟ «ΥΠΑΛΛΗΛΟΙ ΥΠΟΔΟΧΗΣ ΞΕΝΟΔΟΧΕΙΑΚΗΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΗΣ»

Ανοικτός δημόσιος διεθνής διαγωνισμός για την επιλογή αναδόχων των πράξεων:

1. Κατάρτιση ανέργων σε πιστοποιημένα Κέντρα Επαγγελματικής Κατάρτισης (ΚΕΚ) με υποχρεωτική απασχόληση σε θέσεις συναφείς με θέματα τουρισμού στις 8 περιφέρειες σύγκλισης
2. Κατάρτιση ανέργων σε πιστοποιημένα Κέντρα Επαγγελματικής Κατάρτισης (ΚΕΚ) με υποχρεωτική απασχόληση σε θέσεις συναφείς με θέματα τουρισμού στις 3 περιφέρειες σταδιακής εξόδου
3. Κατάρτιση ανέργων σε πιστοποιημένα Κέντρα Επαγγελματικής Κατάρτισης (ΚΕΚ) με υποχρεωτική απασχόληση σε θέσεις συναφείς με θέματα τουρισμού στις 2 περιφέρειες σταδιακής εισόδου

ΚΑΤΑΛΗΚΤΙΚΗ ΗΜΕΡΟΜΗΝΙΑ ΔΙΑΓΩΝΙΣΜΟΥ: 29/4/2009

Υπόδειγμα – Τεύχος Τεχνικής Προσφοράς Προγράμματος Κατάρτισης

66



ΥΠΟΥΡΓΕΙΟ ΑΠΑΣΧΟΛΗΣΗΣ ΚΑΙ ΚΟΙΝΩΝΙΚΗΣ ΠΡΟΣΤΑΣΙΑΣ
ΓΕΝΙΚΗ ΓΡΑΜΜΑΤΕΙΑ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΚΟΙΝΟΤΙΚΩΝ ΚΑΙ ΑΛΛΩΝ ΠΟΡΩΝ



ΕΙΔΙΚΗ ΥΠΗΡΕΣΙΑ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ
ΣΥΧΡΗΜΑΤΟΔΟΤΟΥΜΕΝΩΝ
ΕΝΕΡΓΕΙΩΝ ΑΠΟ ΤΟ Ε.Κ.Τ.

ΠΡΩΤΟΤΥΠΟ



ΕΥΡΩΠΑΪΚΗ ΕΝΩΣΗ
ΕΥΡΩΠΑΪΚΗ ΕΠΙΤΡΟΠΗ
ΕΥΡΩΠΑΙΚΟ ΚΟΙΝΩΝΙΚΟ ΤΑΜΕΙΟ

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 1 :

ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΑΚΑ ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΟΣ ΚΑΤΑΡΤΙΣΗΣ

Στοιχεία προγράμματος

	Κωδικός ¹	Τίτλος – Ονομασία- Περιγραφή	Διάρκεια (σε ώρες) ²			Αριθμός καταρτιζομένων	Εκπαιδευτικό επίπεδο
			Θεωρία	Πρακτική	Σύνολο		
Πρόγραμμα	7	ΥΠΑΛΛΗΛΟΙ ΥΠΟΔΟΧΗΣ ΞΕΝΟΔΟΧΕΙΑΚΗΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΗΣ	160	640	800	17	ΓΥΜΝΑΣΙΟ – ΛΥΚΕΙΟ-ΙΕΚ-ΤΕΙ - ΑΕΙ
Διοικητική Περιφέρεια	13	ΚΡΗΤΗΣ					
Νομός	16	ΗΡΑΚΛΕΙΟΥ					
Ο.Τ.Α.	012	ΗΡΑΚΛΕΙΟ					
Διακρατική συνεργασία	ΝΑΙ/ΟΧΙ	ΟΧΙ					
Υλοποίηση σε Πιστοποιημένη δομή άλλου ΚΕΚ	ΝΑΙ/ΟΧΙ ³ (Αν ΝΑΙ επωνυμία ΚΕΚ)				ΟΧΙ		
Παραχώρηση χώρου σε λειτουργούντα σχολικά κτίρια	ΝΑΙ/ΟΧΙ ³ (Αν ΝΑΙ περιγραφή)				ΟΧΙ		

¹ Σημειώνονται οι κωδικοί των Περιφερειών, των Νομών και των ΟΤΑ σύμφωνα με το Παράρτημα V.

² Συμπληρώνεται ο αριθμός των ωρών Θεωρίας – Πρακτικής και το Σύνολο τους για το πρόγραμμα και τη διακρατική συνεργασία.

³ Στις περιπτώσεις υλοποίησης προγράμματος σε άλλους χώρους πέραν των ίδιων πιστοποιημένων δομών του ΚΕΚ, συμπληρώνεται το πεδίο με "ΝΑΙ" - "ΟΧΙ". Αν ΝΑΙ σημειώνεται η επωνυμία του ΚΕΚ

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 2 :

ΕΚΠΑΙΔΕΥΤΙΚΟ ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΟ ΤΟΥ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΟΣ ΚΑΤΑΡΤΙΣΗΣ

1. Περιγραφή του εκπαιδευτικού περιεχομένου του προγράμματος κατάρτισης

Η παρούσα ενέργεια αφορά ένα πρόγραμμα κατάρτισης 800 ωρών, 160 ώρες θεωρίας – 640 ώρες πρακτικής, στον τομέα του τουρισμού, θα υλοποιηθεί στο νομό Ηρακλείου, η τοπική αγορά του οποίου έχει αποδεδειγμένα ανάγκη κάλυψης του προτεινομένου αντικειμένου κατάρτισης και απευθύνεται σε 17 ανέργους αποφοίτους Γυμνασίου, Λυκείου, ΙΕΚ, ΤΕΙ, ΑΕΙ.

Αντικείμενο του προγράμματος: «**Υπάλληλοι υποδοχής ξενοδοχειακής επιχείρησης**» Το εκπαιδευτικό αντικείμενο του προγράμματος κατάρτισης περιλαμβάνει έντεκα (11) επιμέρους εκπαιδευτικές ενότητες, οι οποίες παρέχουν όχι μόνο τις προβλεπόμενες **εξειδικευμένες γνώσεις και δεξιότητες σε θέματα υποδοχής πελατών σε ξενοδοχειακές επιχειρήσεις** αλλά και τις αναγκαίες **εργασιακές και κοινωνικές δεξιότητες**, που συμπληρώνουν αποτελεσματικά την αποδοτικότητα του προγράμματος κατάρτισης.

Ειδικότερα, το εκπαιδευτικό περιεχόμενο του προγράμματος κατάρτισης δομείται στους παρακάτω δύο (2) άξονες:

⊕ Η απόκτηση βασικών και εξειδικευμένων γνώσεων υποδοχής πελατών σε ξενοδοχειακές επιχειρήσεις. Οι καταρτιζόμενοι, αφού ενημερωθούν για θέματα που αφορούν **τον τουρισμό και την παροχή υπηρεσιών**, θα ειδικευτούν στις μεθόδους και τεχνικές βελτίωσης των υπηρεσιών **της υποδοχής πελατών**. Θα παρακολουθήσουν οχτώ (8) ενότητες σχετικά με: τον τουρισμό, το ξενοδοχειακό Marketing, την τουριστική

ψυχολογία, την επικοινωνία και τις δημόσιες σχέσεις, την οργάνωση και την λειτουργία τμήματος υποδοχής, την ποιοτική εξυπηρέτηση πελατών στην υποδοχή, τις ξενοδοχειακές εφαρμογές με την χρήση Η/Υ και την αγγλική ορολογία στον τουρισμό.

- ① Η απόκτηση απαραίτητων γνώσεων **υγιεινής και ασφάλειας εργασίας, τεχνικών αναζήτησης εργασίας και εργασιακών σχέσεων στις τουριστικές επιχειρήσεις και βασικών αρχών λειτουργίας των επιχειρήσεων**. Οι καταρτιζόμενοι θα παρακολουθήσουν τρεις (3) ενότητες σχετικά με την υγιεινή και ασφάλεια στο χώρο εργασίας, τηρώντας τους κανόνες υγιεινής και ασφάλειας, αποφεύγοντας ατυχήματα ή έμμεση επιβάρυνση της υγείας τους, τις τεχνικές αναζήτησης εργασίας, τις βασικές έννοιες των εργασιακών σχέσεων στις τουριστικές επιχειρήσεις που θα βοηθήσουν στην αποφυγή ή/και ρύθμιση «συγκρούσεων» μεταξύ εργαζομένων και εργοδοτών και τις βασικές αρχές λειτουργίας μιας επιχείρησης για ένα σύγχρονο επιχειρησιακό περιβάλλον.

Τα τελευταία χρόνια η χώρα μας ακολούθησε υψηλούς ρυθμούς ανάπτυξης των τουριστικών υπηρεσιών. Νέες τεχνολογίες, εξειδικευμένο προσωπικό, σύγχρονες μέθοδοι εξυπηρέτησης, κτιριακές υποδομές και γενικότερες επενδύσεις, όπως μεγάλα ξενοδοχεία, αλυσίδες ξενοδοχείων κλπ. Την ανάπτυξη αυτή ακολούθησε σημαντική αύξηση των χρηστών των υπηρεσιών τουρισμού, την αύξηση εσόδων και θέσεων εργασίας, ενώ είχε και θετική επίδραση και σε άλλους τομείς της τοπικής οικονομίας.

Είναι όμως γεγονός ότι κάποιοι παράγοντες δρουν ανασταλτικά στην βελτιστοποίηση των τουριστικών υπηρεσιών με αποτέλεσμα την εμφάνιση δυσαρεσκιών, παραπόνων και την τελική απώλεια πελατών λόγω μειωμένου βαθμού ικανοποίησης των.

Τα ξενοδοχεία και ειδικότερα οι υπηρεσίες διαμονής και διατροφής που προσφέρουν στον τουρίστα αποτελούν τη βάση του τουριστικού προϊόντος και ειδικότερα τον κύριο παράγοντα που καθορίζει τον βαθμό ικανοποίησης των τουριστών. Κατά συνέπεια οι υπηρεσίες των ξενοδοχείων μπορούν να συμβάλλουν αποτελεσματικά στην βελτίωση της ανταγωνιστικότητας και της κερδοφορίας του κλάδου καθώς και γενικότερα της οικονομίας μιας χώρας όπως η Ελλάδα όπου ο τουρισμός αποτελεί έναν από τους βασικότερους μοχλούς ανάπτυξής της.

Η ξενοδοχειακή επιχείρηση με την εξέχουσα θέση που κατέχει στο σύγχρονο Ελληνικό επιχειρησιακό και επενδυτικό γίγνεσθαι παράλληλα βρίσκεται σε μία κρίσιμη φάση της αναπτυξιακής της προσπάθειάς που συνδέεται με την εξέλιξη των ξενοδοχείων από απλούς “ξενώνες” της τουριστικής “βιομηχανίας” σε σύγχρονες ανταγωνιστικές επιχειρήσεις υψηλών ποιοτικών δεδομένων παροχής υπηρεσιών ημεδαπής και αλλοδαπής πελατείας.

Η ποιότητα των υπηρεσιών που προσφέρει το ξενοδοχείο στους πελάτες του εξαρτάται άμεσα από τις ικανότητες, την εμπειρία, τα προσόντα και τις γνώσεις των ατόμων που το στελεχώνουν. Στην αγορά του εντεινόμενου ανταγωνισμού της παροχής τουριστικών υπηρεσιών, οι υπηρεσίες υποστήριξης (Υποδοχή, Ενημέρωση, Εξυπηρέτηση πελατών) διαδραματίζουν έναν ιδιαίτερα σημαντικό ρόλο, καθώς αποτελούν το «ανταγωνιστικό πλεονέκτημα» του προσφερόμενου προς επιλογή «τουριστικού πακέτου». Γι’ αυτό και το περιεχόμενο του προγράμματος περιλαμβάνει όχι μόνο την παροχή θεωρητικών γνώσεων σε θέματα τουρισμού, αλλά κυρίως εξειδικευμένη θεωρητική και πρακτική κατάρτιση σε θέματα ποιοτικής παροχής υπηρεσιών σε ότι αφορά την υποδοχή πελατών των ξενοδοχειακών μονάδων.

Έτσι θεωρείται αναγκαία η ανάπτυξη της ικανότητας των καταρτιζομένων να κατανοούν τη θέση τη δική τους, να κατανοούν τη θέση του επισκέπτη παρέχοντας σε αυτόν τις μεγαλύτερες δυνατές ανέσεις και δημιουργώντας συνθήκες για ένα απόλυτα ευχαριστημένο πελάτη.

Η καινοτομία του προτεινόμενου προγράμματος κατάρτισης, σε σχέση με τις

πρόσθετες δεξιότητες και ικανότητες που προσφέρει στους καταρτιζόμενους,

έγκειται κυρίως στην:

- ① **Ενεργητική δυναμική ενίσχυση** της κινητικότητας του εργατικού δυναμικού στην επιχειρηματική / παραγωγική βάση της χώρας.
- ② **Ανάπτυξη νέων δεξιοτήτων** αυτοαξιολόγησης και αυτοπαρουσίασεως.
- ③ **Πολυειδίκευση** που παρέχεται μέσω της σφαιρικής πλήρους προσέγγισης του αντικειμένου κατάρτισης, που επιτρέπει απασχόληση σε περισσότερα του ενός τμήματα μιας επιχείρησης.

Τέλος, πρέπει να επισημανθεί ότι η δομή και το περιεχόμενο του παρόντος προγράμματος δεν προσφέρουν μόνο υπόβαθρο θεωρητικών γνώσεων, αλλά έχουν βασισθεί στις μεθόδους

και τις πρακτικές των συνθηκών εργασίας σε πραγματικές καταστάσεις και στην εκμάθηση των ιδιαίτερων συνθηκών που επικρατούν στον σύγχρονο εργασιακό χώρο. Συνεπώς, οι καταρτιζόμενοι θα έχουν την δυνατότητα όχι μόνο της θεωρητικής προσέγγισης του αντικείμενου κατάρτισης, αλλά κυρίως της κατανόησης του τρόπου λειτουργίας των επιχειρήσεων στις διαρκώς μεταβαλλόμενες συνθήκες, τις νέες τεχνολογίες και τις συνθήκες ανταγωνισμού, με αποτέλεσμα την ευκολότερη προσαρμογή τους στα νέα δεδομένα της αγοράς και την επιτυχημένη σταδιοδρομία τους.

2. Περιγραφή των στόχων του προγράμματος κατάρτισης

Το προτεινόμενο πρόγραμμα κατάρτισης εντάσσεται στα πλαίσια του Επιχειρησιακού Προγράμματος 5: «Ανάπτυξη Ανθρώπινου Δυναμικού», του Θεματικού Άξονα 3: «Διευκόλυνση της πρόσβασης στην Απασχόληση» και της κατηγορίας πράξεων «Προγράμματα Κατάρτισης με Υποχρεωτική / εγγυημένη Απασχόληση», στο οποίο γενικότερα περιλαμβάνονται συνδυασμένες δράσεις Συνεχιζόμενης Επαγγελματικής Κατάρτισης ανέργων με υποχρεωτική – εγγυημένη απασχόληση, προσαρμοσμένες στις απαιτήσεις της αγοράς εργασίας καθώς και στις ανάγκες των ανέργων, όπως αυτές προκύπτουν από την εξατομικευμένη προσέγγιση, στο πλαίσιο της λειτουργίας των ΔΥΑ και της σύνδεσης των τελευταίων με τους φορείς κατάρτισης. Οι πράξεις αυτές αφορούν σε γενική επαγγελματική κατάρτιση, παρέχοντας μεταβιβάσιμα προσόντα και βελτιώνοντας σημαντικά τις δυνατότητες απασχόλησης του καταρτιζόμενου.

Βασικός στόχος του προγράμματος είναι να συντελέσει στην επίτευξη των στόχων των προαναφερόμενων Πράξεων, δηλαδή:

- 1. στη δυναμική προσαρμογή και η συνεχής αναβάθμιση των γνώσεων και δεξιοτήτων του ανθρώπινου δυναμικού στις απαιτήσεις μιας σύγχρονης και ανταγωνιστικής οικονομίας και κοινωνίας
- 2. στη διευκόλυνση της πρόσβασης στην απασχόληση για όλους, με έμφαση στην ενίσχυση της απασχόλησης των νέων, των γυναικών και των μακροχρόνια ανέργων
- 3. στη μείωση της ανεργίας και η βελτίωση της κοινωνικής θέσης και του βιοτικού επιπέδου των ανέργων
- 4. στη υλοποίηση των πράξεων με βάση την έγκαιρη διαπίστωση των αναγκών και των τάσεων της τουριστικής αγοράς εργασίας
- 5. στη ποιοτική αναβάθμιση των προγραμμάτων επαγγελματικής κατάρτισης
- 6. στη ενσωμάτωση των σύγχρονων ΤΠΕ και της διάστασης της καινοτομίας
- 7. στη ανάδειξη της σημασίας της πρακτικής άσκησης και της τοποθέτησης των καταρτιζόμενων ανέργων σε κατάλληλες θέσεις πρακτικής άσκησης, με στόχο τη μεγιστοποίηση του ποσοστού της μετέπειτα απασχόλησης τους από τις συμμετέχουσες επιχειρήσεις του τουριστικού τομέα.

Επίσης το πρόγραμμα κατάρτισης προανατολίζεται και θέτει σαν πρωταρχικό στόχο να εμπλουτίσει τις γνώσεις των εκπαιδευόμενων, ώστε να αποκτήσουν επιπλέον επαγγελματικά εφόδια εξειδίκευσης πέραν του βασικού τους τίτλου σπουδών.

Με βάση τα παραπάνω κάθε πρόγραμμα κατάρτισης θέτει ως **γενικούς στόχους**:

- 1. Την αύξηση της ανταγωνιστικότητας των εκπαιδευόμενων στην αγορά εργασίας εμπλουτίζοντας τα επαγγελματικά τους εφόδια, κάνοντας πιο δυνατή όχι μόνο την πρόσληψη σε θέσεις ιδιωτικού ή δημόσιου τομέα αλλά παράλληλα αυξάνοντας την εφικτότητα της δυνατότητας εξέλιξης τους σε ικανούς εργαζόμενους.
- 2. Την πρακτική εξάσκηση, τόσο υπό την μορφή ασκήσεων και πρακτικών εφαρμογών, όσο και με την απευθείας επαφή των εκπαιδευόμενων με συναφείς προς το αντικείμενο κατάρτισης επιχειρήσεις.
- 3. Την ενημέρωση και διασύνδεση των καταρτιζόμενων με τα παρόντα επιχειρησιακά δεδομένα και των ιδιαίτερων απαιτήσεων της αγοράς εργασίας, η γνώση δηλαδή των δυνατοτήτων και των ευκαιριών που παρέχονται στους καταρτιζόμενους από την αγορά εργασίας.
- 4. Την ενημέρωση και ευαισθητοποίηση των καταρτιζόμενων για ενεργό ατομική και συλλογική συμμετοχή στην πρόσληψη των εργατικών ατυχημάτων και επαγγελματικών ασθενειών στο χώρο της εργασίας σε συνεργασία με τους φορείς της πολιτείας, την εργοδοσία και τους συνδικαλιστικούς φορείς.
- 5. Την ενίσχυση της αυτοπεποίθησης των καταρτιζόμενων και την βελτίωση της ικανότητας των καταρτιζόμενων να προωθούν αποτελεσματικά τον εαυτό τους στην αγορά εργασίας.

- 3. Την απόκτηση βασικών δεξιοτήτων αναζήτησης εργασίας και την αύξηση της ανταγωνιστικότητας τους ώστε να είναι σε θέση να αποδώσουν το μέγιστο των ικανοτήτων τους σε περιπτώσεις προσωπικών συνεντεύξεων και να μεταφέρουν με επιτυχία τα προσόντα τους στις επιχειρήσεις.

Ειδικά οι **βασικοί - κεντρικοί εκπαιδευτικοί στόχοι** που αποτελούν και τους άξονες ανάπτυξης του προγράμματος είναι σε αντιστοίχιση με όσα ακριβώς πρόκειται να αντιμετωπίσουν οι καταρτιζόμενοι στο μελλοντικό χώρο της εργασίας τους και περιγράφονται παρακάτω ως **ειδικοί στόχοι**:

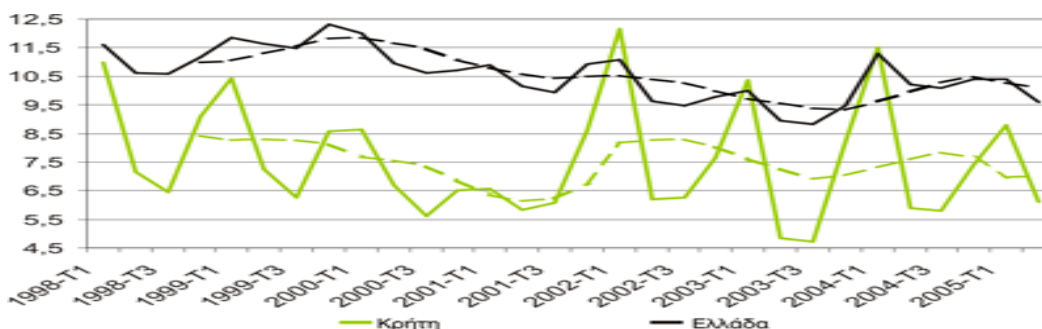
- 3. Την ικανότητα να αποσαφηνίσει εννοιολογικά τον τουρισμό, τις διακρίσεις και τις σχέσεις του με άλλες ανθρώπινες δραστηριότητες, καθώς και να εμπεδώσει τις σημαντικές επιπτώσεις του στο σύγχρονο κοινωνικοοικονομικό και φυσικό περιβάλλον.
- 3. Την κατανόηση της τουριστικής οικονομίας σαν δυναμικό κλάδο της οικονομικής επιστήμης που μελετάει τις οικονομικές σχέσεις που αναπτύσσονται κατά την διαδικασία παραγωγής και κατανάλωσης ή χρήσης τουριστικών προϊόντων και υπηρεσιών, που προορίζονται για την ικανοποίηση των τουριστικών αναγκών ή επιθυμιών του ανθρώπου, σε δοσμένο τουριστικό προορισμό και χρόνο.
- 3. Την δυνατότητα της θεωρητικής προσέγγισης και ανάλυσης ζητημάτων που άπτονται των ιδιαίτερων δομικών και διαρθρωτικών χαρακτηριστικών του ελληνικού τουριστικού τομέα.
- 3. Την κατανόηση της τουριστικής βιομηχανίας και γνώση της εξέλιξης της.
- 3. Την κατανόηση της φύσης, της οργάνωσης και λειτουργίας των τουριστικών μονάδων.
- 3. Την απόκτηση των βασικών γνώσεων management ενός ξενοδοχείου καθώς και την οργάνωση και την λειτουργία του τμήματος υποδοχής και τις διαδικασίες που απαιτούνται για την αποτελεσματικότερη εξυπηρέτηση των πελατών κατά την άφιξη τους.
- 3. Την κατανόηση ότι ο «ανθρώπινος παράγοντας» δηλαδή το προσωπικό είναι ένας από τους βασικούς συντελεστές επιτυχίας ή αποτυχίας μιας ποιοτικής εξυπηρέτησης πελατών στις ξενοδοχειακές επιχειρήσεις.
- 3. Την ικανότητα να χειριστούν τα Ξενοδοχειακά πακέτα που θα διδαχθούν και να είναι σε θέση αντλώντας πληροφορίες από τις διάφορες καταστάσεις ή στατιστικά στοιχεία ή τις εν γένει πληροφορίες που παρέχονται μέσα από τον Ηλεκτρονικό Υπολογιστή

3. Τεκμηρίωση των τοπικών αναγκών της αγοράς εργασίας, διάγνωση των εκπαιδευτικών αναγκών των καταρτιζομένων και η σύνδεσή τους με το αντικείμενο κατάρτισης

Η περιφέρεια Κρήτης περιλαμβάνει τους νομούς Ηρακλείου, Λασιθίου, Ρεθύμνου και Χανίων έχει έδρα το Ηράκλειο, πρωτεύουσα του ομώνυμου νομού. Βρέχεται Βόρεια από το Κρητικό Πέλαγος και Νότια από το Λιβυκό Πέλαγος, ενώ έχει συνολική έκταση 8.335 km², επιφάνεια που αντιστοιχεί στο 6,3% του συνόλου της χώρας. Στην περιφέρεια ανήκουν επίσης αρκετά μικρά νησιά όπως η Γαύδος, το Κουφονήσι, κ.ά., εκ των οποίων τα περισσότερα είναι ακατοίκητα.

Η εξέλιξη της ανεργίας στην περιφέρεια απεικονίζεται στο διάγραμμα 1.2 για την περίοδο 1998-2005, σε τριμηνιαία βάση, όπου αναδεικνύονται οι συστηματικά καλύτερες επιδόσεις της Κρήτης σε σχέση με το σύνολο της χώρας (η μέση ανεργία στην Κρήτη την περίοδο 1998-2005 είναι 3,0 ποσοστιαίες μονάδες χαμηλότερη σε σχέση με το σύνολο της επικράτειας). Η μεγάλη σημασία των τουριστικών δραστηριοτήτων στην οικονομία της Κρήτης καθιστούν τις εποχικές επιδράσεις στα στοιχεία αρκετά έντονες, με αποτέλεσμα να παρουσιάζονται επίσης οι κινητοί μέσοι όροι τεσσάρων τριμήνων. Με βάση τα στοιχεία της Έρευνας Εργατικού Δυναμικού της ΕΣΥΕ, η Κρήτη εμφάνισε το 2004 ποσοστό ανεργίας 7,7% έναντι 10,5% για το σύνολο της χώρας. Σύμφωνα με τα στοιχεία της Ευρωπαϊκής Επιτροπής, το ποσοστό των μακροχρονίως ανέργων ανήλθε το 2004 σε 32,6% (έναντι 55,04% στην Ελλάδα). Τα πλέον πρόσφατα στοιχεία της ΕΣΥΕ για το 2005, αναφέρουν ποσοστό ανεργίας 6,1% για το σύνολο της περιφέρειας (έναντι 9,6% για το σύνολο χώρας), το οποίο αποτελεί και την καλύτερη επίδοση της χώρας. Η ανεργία στις γυναίκες ανέρχεται σε 11,3 % (το αντίστοιχο πανελλήνιο ποσοστό είναι 16,2%) και στους νέους σε 20,9% (το αντίστοιχο πανελλήνιο ποσοστό είναι 26,9%).

Διάγραμμα 1.2. Ποσοστό ανέργων στο σύνολο του εργατικού δυναμικού στην Κρήτη και την Ελλάδα (1998-2005*, τριμηνιαία στοιχεία)



* Για το 2005 διαθέσιμα στοιχεία υπάρχουν μόνο για τα δύο πρώτα τρίμηνα.

Σημείωση: Οι διακεκομμένες γραμμές δηλώνουν τους αντίστοιχους κινητούς μέσους όρους τεσσάρων τριμήνων

Πηγή: ΕΣΥΕ, Έρευνα Εργατικού Δυναμικού

Σύμφωνα με τα παραπάνω στοιχεία, η Κρήτη παράγει το 5,3% του συνολικού προϊόντος της οικονομίας, γεγονός που της δίνει την έκτη θέση στο σύνολο της χώρας. Από την τομεακή διάρθρωση της Ακαθάριστης Προστιθέμενης Αξίας (ΑΠΑ) για την τριετία 2001-2003¹ (βλ. πίνακα 1.3 και διάγραμμα 1.3), προκύπτει η αντίστοιχη υπεροχή του τριτογενούς τομέα με 78,2% (μερίδιο υψηλότερο του πανελληνίου μέσου όρου 70,9%). Εντούτοις, η πρωτογενής παραγωγή συνθέτει το 10,9% της συνολικής ΑΠΑ, ποσοστό υψηλότερο του πανελληνίου μέσου όρου 7,1%. Δεν είναι τυχαίο συνεπώς ότι στην περιφέρεια αυτή παράγεται το 8,2% της πρωτογενούς παραγωγής της οικονομίας, σε αντιδιαστολή με το 2,6% μόλις της δευτερογενούς παραγωγής. Περικλείοντας στα όριά της το 7,4% των καλλιεργούμενων εκτάσεων της χώρας, η Κρήτη παράγει το 33% της συνολικής παραγωγής ελαιολάδου, το 11% της συνολικής παραγωγής πατάτας και το 10% της συνολικής παραγωγής εσπεριδοειδών, ενώ κατέχει σημαντικά μερίδια και στην παραγωγή ντομάτας.

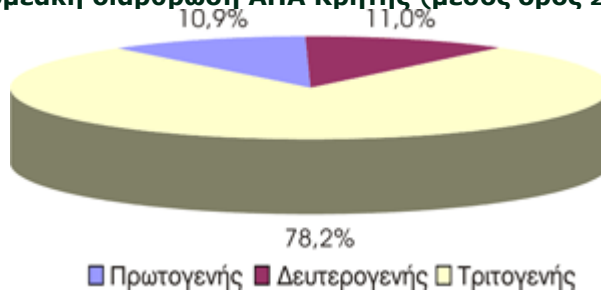
Ο τριτογενής τομέας της περιφέρειας είναι διογκωμένος σε σχέση με τον εθνικό μέσο όρο, αφού παράγει το 78,2% της ΑΠΑ, έναντι 70,9% για το σύνολο της ελληνικής επικράτειας. Οι διοικητικές, εκπαιδευτικές και χρηματοοικονομικές υπηρεσίες είναι συγκεντρωμένες στα μεγάλα αστικά κέντρα της περιφέρειας. Ο νησιωτικός χαρακτήρας της τοπικής οικονομίας και η στενή σύνδεσή της με την ηπειρωτική χώρα, έχουν συντελέσει στην ανάπτυξη μεγάλων μεταφορικών και ναυτιλιακών εταιριών. Από τη δεκαετία του 1980 έχουν δημιουργηθεί επίσης πανεπιστημιακά, πολυτεχνικά και τεχνολογικά εκπαιδευτικά ιδρύματα, καθώς επίσης και σημαντικά ερευνητικά κέντρα (ΙΤΕ, ΙΘΑΒΙΚ, κ.ά.).

Πίνακας 1.3. Τομεακή Διάρθρωση Ακαθάριστης Προστιθέμενης Αξίας (ΑΠΑ) Κρήτης. Μέσος όρος 2001-2003

	Πρωτογενής	Δευτερογενής	Τριτογενής	Σύνολο
Κρήτη	10,9%	11,0%	78,2%	100,0%
Ελλάδα	6,9%	22,5%	70,5%	100,0%
ΑΠΑ Κρήτης ως % ΑΠΑ Ελλάδας	8,2%	2,6%	5,8%	5,2%

Πηγή: Επεξεργασία στοιχείων ΕΣΥΕ

Διάγραμμα 1.3. Τομεακή διάρθρωση ΑΠΑ Κρήτης (μέσος όρος 2001-2003)



Πηγή: Επεξεργασία στοιχείων ΕΣΥΕ

Ο νομός Ηρακλείου παράγει το 46,7% του περιφερειακού ΑΕΠ, με τη συντριπτική πλειονότητα του προϊόντος αυτού (περίπου τα τρία τέταρτα) να προέρχεται από τον τριτογενή τομέα και ειδικότερα τον τουρισμό. Παράγει το 2,5% του ΑΕΠ της χώρας, (5η μεγαλύτερη συμμετοχή), με την συμμετοχή του νομού σχεδόν σταθερή τα τελευταία χρόνια. Αν και απασχολεί σχεδόν το ένα τρίτο του εργατικού δυναμικού του νομού, ο πρωτογενής τομέας συνεισφέρει μόλις το ένα δέκατο της παραγωγής. Εντούτοις το Ηράκλειο είναι η δεύτερη παραγωγός περιοχή ελαιολάδου της χώρας για το 2003. Ο

δευτερογενής τομέας του νομού είναι εξίσου μικρός με τον πρωτογενή και εστιάζεται κυρίως στα τρόφιμα-ποτά, τα προϊόντα από μη-μεταλλικά ορυκτά, τις κλωστούφαντουργικές ύλες και τις κατασκευές.

Ο πίνακας 1.5 παρουσιάζει την ξενοδοχειακή υποδομή και τουριστική κίνηση (σε όρους των διανυκτερεύσεων ημεδαπών και αλλοδαπών) στους νομούς της περιφέρειας, με βάση τα πιο πρόσφατα διαθέσιμα στοιχεία του 2003-4. Η περιφέρεια της Κρήτης με 1.482 ξενοδοχειακές μονάδες, δυναμικότητας 138.059 κλινών αποσπά το 16,8% του ξενοδοχειακού δυναμικού της χώρας και το 20,9% του συνόλου των κλινών. Συγκεντρώνει το 27,5% του συνόλου των αλλοδαπών διανυκτερεύσεων, εκ των οποίων το 48,0% πραγματοποιείται στον νομό Ηρακλείου, γεγονός αναμενόμενο αφού εκεί βρίσκονται δύο από τους δημοφιλέστερους προορισμούς νεανικού αλλοδαπού τουρισμού, τα Μάλια και η Χερσόνησος. Ωστόσο, στο σύνολο των ημεδαπών διανυκτερεύσεων αποσπά ένα αισθητά μικρότερο ποσοστό, της τάξης του 5,9%, το οποίο ενδοπεριφερειακά συγκεντρώνεται στους νομούς Ηρακλείου και Χανίων. Οι δυσμενείς εξελίξεις στον τουρισμό τα τελευταία χρόνια έχουν δημιουργήσει προβλήματα στον κλάδο αυτό, ενώ παρά τις υλοποιούμενες δράσεις για την επιμήκυνση της τουριστικής περιόδου, το μεγαλύτερο μέρος του κεφαλαίου και ανθρώπινου δυναμικού αδρανή την περίοδο Νοεμβρίου-Απριλίου κάθε έτους.

Πίνακας 1.5. Ξενοδοχειακή υποδομή και τουριστική κίνηση

	Ηράκλειο	Λασιθί	Ρέθυμνο	Χανιά	Κρήτη
Ξενοδοχεία (2004)	508	243	284	447	1.482
% περιφέρειας	34,3%	16,4%	19,2%	30,2%	100,0%
Κλίνες (2004)	60.042	21.422	27.404	29.191	138.059
% περιφέρειας	43,5%	15,5%	19,8%	21,1%	100,0%
Διανυκτερεύσεις αλλοδαπών (2003)	5.376.025	1.534.958	2.137.140	2.144.841	11.192.964
% περιφέρειας	48,0%	13,7%	19,1%	19,2%	100,0%
Διανυκτερεύσεις ημεδαπών (2003)	288.469	144.084	110.338	297.529	840.420
% περιφέρειας	34,3%	17,1%	13,1%	35,4%	100,0%

ΖΗΤΗΣΗ ΕΙΔΙΚΟΤΗΤΩΝ ΣΤΟ ΝΟΜΟ ΗΡΑΚΛΕΙΟΥ

Με βάση τα στοιχεία της έρευνας πεδίου της ΠΑΕΠ που πραγματοποιήθηκε το 2003 σε αντιπροσωπευτικό δείγμα επιχειρήσεων όλης της χώρας, στο νομό Ηρακλείου δραστηριοποιούνται 18.625 ιδιωτικές επιχειρήσεις. Τα αποτελέσματα για το νομό Ηρακλείου προκύπτουν από 194 επιχειρήσεις.

Η διάρθρωση των επιχειρήσεων κατά κλάδο, αναδεικνύει την κυριαρχία του κλάδου του εμπορίου, και την σημαντική παρουσία του κλάδου «διαχείριση ακίνητης περιουσίας, εκμισθώσεις και εμπορικές δραστηριότητες», καθώς και των ξενοδοχείων και εστιατορίων. Σε σύγκριση με το σύνολο της χώρας, ελαφρά αυξημένο είναι το ποσοστό επιχειρήσεων στον κλάδο διαχείρισης ακίνητης περιουσίας, ενώ το ποσοστό των μεταποιητικών επιχειρήσεων υπολείπεται σημαντικά από το αντίστοιχο του συνόλου της χώρας (7,5% για τις μεταποιητικές επιχειρήσεις του νομού έναντι 12,1% για τις μεταποιητικές επιχειρήσεις της χώρας). Η κλαδική διάρθρωση των επιχειρήσεων στον νομό Ηρακλείου παρουσιάζεται στον Πίνακα 1.

Πίνακας 1: Κλαδική διάρθρωση των ιδιωτικών επιχειρήσεων στο Νομό Ηρακλείου

Κλάδοι Οικονομικής δραστηριότητας	Αριθμός Επιχειρήσεων	Ποσοστό
Γεωργία, Κτηνοτροφία	274	1,5%
Μεταποιητικές βιομηχανίες	1.392	7,5%
Παροχή ηλεκτρικού ρεύματος, φυσικού αερίου και νερού	4	0,0%
Κατασκευές	1.457	7,8%
Χονδρικό και λιανικό εμπόριο, επισκευή οχημάτων	7.811	41,9%
Ξενοδοχεία, εστιατόρια	2.658	14,3%

Κλάδοι οικονομικής δραστηριότητας	Αριθμός Απασχολ/νων	Ποσοστό Απασχολ/νων
Μεταφορές, αποθήκευση, επικοινωνίες	965	5,2%
Ενδιάμεσοι χρηματοπιστωτικοί οργανισμοί	21	0,1%
Διαχείριση ακίνητης περιουσίας, εκμισθώσεις, εμπορικές δραστηριότητες	2.866	15,4%
Εκπαίδευση	21	0,1%
Υγεία, μέριμνα	4	0,0%
Άλλες δραστηριότητες παροχής υπηρεσιών υπέρ του κοινωνικού συνόλου και άλλων υπηρεσιών κοινωνικού ή ατομικού χαρακτήρα	1.153	6,2%
Σύνολο	18.625	100%

Πηγή: Έρευνα πεδίου ΠΑΕΠ 2003

Βασικό χαρακτηριστικό των επιχειρήσεων του νομού² είναι το μικρό τους μέγεθος, εφόσον σε ποσοστό 85% απασχολούν 1-3 άτομα, και ο χαμηλός κύκλος εργασιών, εφόσον κατά το ίδιο ποσοστό οι επιχειρήσεις έχουν ετήσιο τζίρο λιγότερο από 0,15 εκατομμύρια ευρώ.

Στις 18.625 επιχειρήσεις του νομού, απασχολούνται 49.521 εργαζόμενοι, εκ των οποίων 62,9% άνδρες και 37,1% γυναίκες. Όπως στην περίπτωση των επιχειρήσεων έτσι και στην περίπτωση των απασχολουμένων, το εμπόριο συγκεντρώνει το μεγαλύτερο ποσοστό (35%), ενώ σημαντικό ποσοστό απασχολουμένων συγκεντρώνεται και στον κλάδο των ξενοδοχείων-εστιατορίων (22%). Πρόκειται κυρίως για αυτοαπασχολούμενους, ιδιοκτήτες επιχειρήσεων που δραστηριοποιούνται στους δύο παραπάνω κλάδους. Αξιόλογο ποσοστό απασχολουμένων συγκεντρώνουν και οι κλάδοι των μεταφορών, αποθηκείσεων και επικοινωνιών (10,3%), και της διαχείρισης ακίνητης περιουσίας (8,9%). Οι γυναίκες απασχολούνται κυρίως στο εμπόριο, στα ξενοδοχεία, στις άλλες δραστηριότητες παροχής υπηρεσιών και στη διαχείριση ακίνητης περιουσίας, ενώ οι άνδρες απασχολούνται κυρίως στο εμπόριο, στα ξενοδοχεία, στις μεταφορές και στη διαχείριση ακίνητης περιουσίας. Η διάρθρωση της απασχόλησης στους κλάδους οικονομικής δραστηριότητας απεικονίζεται στον Πίνακα 2.

Πίνακας 2: Διάρθρωση της απασχόλησης των ιδιωτικών επιχειρήσεων στο Νομό Ηρακλείου, κατά κλάδο οικονομικής δραστηριότητας

Κλάδοι οικονομικής δραστηριότητας	Αριθμός Απασχολ/νων	Ποσοστό Απασχολ/νων
Γεωργία, κτηνοτροφία	405	0,8%
Μεταποιητικές βιομηχανίες	4.317	8,7%
Παροχή υπηρεσιών κοινής ωφελείας	98	0,1%
Κατασκευές	2.606	5,3%
Χονδρικό και λιανικό εμπόριο, επισκευή οχημάτων	17.389	35%
Ξενοδοχεία, εστιατόρια	10.963	22%
Μεταφορές, αποθήκευση, επικοινωνίες	5.120	10,3%
Ενδιάμεσοι χρηματοπιστωτικοί οργανισμοί	62	0,1
Διαχείριση ακίνητης περιουσίας, εκμισθώσεις, εμπορικές δραστηριότητες	4.429	8,9%
Εκπαίδευση	62	0,1%
Υγεία και μέριμνα	8	0%
Άλλες δραστηριότητες παροχής υπηρεσιών υπέρ του κοινωνικού συνόλου και άλλων υπηρεσιών κοινωνικού ή ατομικού χαρακτήρα	4.061	8,2%
Σύνολο	49.521	100%

Πηγή: Έρευνα πεδίου ΠΑΕΠ 2003

Στο σύνολο των εργαζομένων όλων των επαγγελμάτων, οι επιχειρήσεις επισημαίνουν ως κυριότερες ελλείψεις, την γνώση ξένων γλωσσών (έλλειψη που εντοπίζουν στο 4,3% των εργαζομένων) και σε μικρότερο βαθμό τη γνώση χειρισμού ηλεκτρονικού υπολογιστή (αφορά το 1,4% των εργαζομένων). Ειδικότερα, όπως προκύπτει από την έρευνα πεδίου, οι δεξιότητες, τα προσόντα και οι ικανότητες που λείπουν από συγκεκριμένες επαγγελματικές κατηγορίες, έχουν ως εξής: Στην περίπτωση των προϊσταμένων επιχειρήσεων, σημειώνονται ελλείψεις στη γνώση ξένων γλωσσών στο 10,7% των εργαζομένων, έλλειψη γνώσης ηλεκτρονικού υπολογιστή στο 3,4% των εργαζομένων και έλλειψη πτυχίου στο 2% των εργαζομένων σε αυτή την επαγγελματική κατηγορία. Για τους εργαζόμενους σε επιστημονικά επαγγέλματα οι ελλείψεις εντοπίζονται στην ικανότητα ομαδικής εργασίας που

² Όπως άλλωστε και των επιχειρήσεων του συνόλου της χώρας.

σύμφωνα με τις επιχειρήσεις χαρακτηρίζει το 4,6% των εργαζομένων της κατηγορίας αυτής. Ελλείψεις εντοπίζονται και στους απασχολούμενους στην παροχή υπηρεσιών και πωλητές σε καταστήματα όσον αφορά τη γνώση ξένων γλωσσών (αφορά το 3,1% των απασχολούμενων), και τη γνώση ηλεκτρονικού υπολογιστή (αφορά το 1,5% των περιπτώσεων). Στους ειδικευμένους τεχνίτες οι ελλείψεις αναφέρονται στο πτυχίο (αφορά το 2,1% των εργαζομένων) και στην έλλειψη διάθεσης για δουλειά (αποδίδεται στο 1,8% των εργαζομένων της κατηγορίας αυτής). Η κυριότερη έλλειψη των χειριστών βιομηχανικών εγκαταστάσεων και μηχανημάτων εντοπίζεται στη γνώση ξένων γλωσσών (7% των περιπτώσεων), και την ικανότητα προφορικής και γραπτής επικοινωνίας (6,7% των περιπτώσεων). Στους ανειδίκευτους εργάτες, χειρώνακτες και μικροεπαγγελματίες, ως κυριότερη έλλειψη αναφέρεται εκείνη της έλλειψης διάθεσης για δουλειά που αφορά το 1,2% των απασχολούμενων.

Συμπερασματικά, τα ευρήματα της έρευνας για την ζήτηση των επαγγελματικών ειδικοτήτων στον Νομό Ηρακλείου, δείχνουν ότι η αύξηση της απασχόλησης θα προκύψει κυρίως από τους δύο βασικότερους οικονομικούς κλάδους του νομού, και κυρίως τον κλάδο των ξενοδοχείων-εστιατορίων και δευτερευόντως τον κλάδο του εμπορίου. Ο συνδυασμός των στοιχείων της προβλεπόμενης διάρθρωσης των επαγγελματικών ειδικοτήτων τα επόμενα χρόνια και των κενών θέσεων με το επίπεδο εκπαίδευσης, δείχνει ότι εκτός από την περίπτωση των ειδικευμένων επί των πωλήσεων, χρηματιστών, κτηματομεσιτών όπου κατά το ήμισυ προβλέπεται να διαθέτουν πτυχίο ΤΕΙ και κατά 22% πτυχίο ΑΕΙ, οι υπόλοιπες ειδικότητες στις οποίες υπάρχουν κενές θέσεις ή θα δημιουργηθούν θέσεις απασχόλησης, δεν απαιτούν υψηλά τυπικά προσόντα. Ανάλογα συμπεράσματα προκύπτουν και για τις επιμέρους δεξιότητες και προσόντα τα οποία αναγνωρίζονται από τους υπευθύνους των επιχειρήσεων ότι λείπουν από τους εργαζομένους του νομού. Οι κυριότερες ελλείψεις που εντοπίζονται αφορούν τη γνώση ξένων γλωσσών και τη χρήση ηλεκτρονικού υπολογιστή. Βέβαια το γεγονός ότι δεν αναγνωρίζονται από τους υπευθύνους των επιχειρήσεων και ελλείψεις άλλων δεξιοτήτων αποτελεί είτε ένδειξη υπερεκπαίδευσης των εργαζομένων σε σχέση με τις θέσεις που κατέχουν είτε πλημμελή ικανότητα προσδιορισμού των δεξιοτήτων που είναι αναγκαίες για την παραγωγική διαδικασία.

Όσον αφορά στη γενικότερη εικόνα που παρουσιάζει ο νομός, στο σύνολο τα χαρακτηριστικά των ιδιωτικών του επιχειρήσεων παρουσιάζουν μικρότερο δυναμισμό σε σχέση με τις επιχειρήσεις του συνόλου της χώρας. Στους περισσότερους κλάδους με εξαίρεση τον πολυπληθή τουριστικό κλάδο και τον κλάδο των ενδιάμεσων χρηματοπιστωτικών οργανισμών οι επιχειρήσεις του νομού Ηρακλείου δεν εμφανίζουν δυναμικά στοιχεία.

Αντιθέτως ο κλάδος του τουρισμού παρουσιάζει δυναμισμό και αναμένεται να ενισχύσει μελλοντικά και την απασχόληση στο νομό. Ενίσχυση της απασχόλησης αναμένεται και στον κλάδο του εμπορίου. Η στασιμότητα που εμφανίζεται πάντως στους υπόλοιπους κλάδους και ιδιαιτέρως στον κλάδο της μεταποίησης και των κατασκευών είναι ανησυχητική. Η περαιτέρω ανάπτυξη του τουρισμού θα μπορούσε να ενισχυθεί περαιτέρω με την σχεδιασμένη ανάπτυξη και άλλων κλάδων ώστε να υπάρξουν πολλαπλά οφέλη.

4. Ανάλυση του εκπαιδευτικού περιεχομένου του προγράμματος σε εκπαιδευτικές ενότητες σε άμεση συνάφεια με τους εκπαιδευτικούς στόχους

Η ΕΕΔΕ, με τη μακρόχρονη πορεία της στο χώρο της επαγγελματικής κατάρτισης, έχει να επιδείξει έναν αποτελεσματικό μηχανισμό ελέγχου και [επαναληροφόρησης \(feedback\)](#). Αυτό την έχει βοηθήσει στο σωστό προσδιορισμό των εκπαιδευτικών αναγκών και του περιεχομένου κάθε προγράμματος κατάρτισης. Οι εκπαιδευτικοί στόχοι, η επιλογή και διάρθρωση της ύλης, ο προγραμματισμός των εκπαιδευτικών εννοιών, οι εκπαιδευτικές σημειώσεις, οι μέθοδοι διδασκαλίας και τα χρησιμοποιούμενα εκπαιδευτικά μέσα ανταποκρίνονται απόλυτα στις ελλείψεις και τις ανάγκες των καταρτιζομένων με τελικό σκοπό την ανταγωνιστικότητα τους στην αγορά εργασίας. Η προσπάθεια μας ξεκινάει με τον ορθολογικό και λεπτομερή προσδιορισμό των εκπαιδευτικών αναγκών, δηλαδή ποιες γνώσεις και ικανότητες πρέπει να αποκτήσουν οι καταρτιζόμενοι έχοντας υπόψη τις απαιτήσεις της θέσεως εργασίας, και στη συνέχεια καθορίζονται οι εκπαιδευτικοί στόχοι και το περιεχόμενο του προγράμματος σε επιμέρους ενότητες.

Στον παρακάτω πίνακα παρουσιάζεται η συσχέτιση εκπαιδευτικών στόχων (όπως έχουν διατυπωθεί στην αντίστοιχη ενότητα του παρόντος Υποδείγματος) και εκπαιδευτικών εννοιών. Στην πρώτη στήλη αναφέρονται οι εκπαιδευτικοί στόχοι που τέθηκαν κατά το

σχεδιασμό του προγράμματος κατάρτισης και στη δεύτερη στήλη οι ενότητες που εξυπηρετούν τους στόχους αυτούς.

Ως προς τους γενικούς στόχους:

Εκπαιδευτικοί Στόχοι	Εκπαιδευτικές Ενότητες
Αύξηση της ανταγωνιστικότητας των εκπαιδευόμενων στην αγορά εργασίας ώστε να γίνει εφικτή όχι μόνο η πρόσληψη αλλά και η εξέλιξη τους στην πυραμίδα της ιεραρχίας.	Το σύνολο των εκπαιδευτικών ενοτήτων
πρακτική εξάσκηση, με την μορφή ασκήσεων και πρακτικών εφαρμογών, και με την απευθείας επαφή των εκπαιδευομένων με συναφείς προς το αντικείμενο κατάρτισης επιχειρήσεις.	Το σύνολο των ενοτήτων πρακτικής άσκησης
ενημέρωση και διασύνδεση των καταρτιζομένων με τα παρόντα επιχειρησιακά δεδομένα και των ιδιαίτερων απαιτήσεων της αγοράς εργασίας, και γνώση των δυνατοτήτων και των ευκαιριών που παρέχονται στους καταρτιζόμενους από την αγορά εργασίας.	Τεχνικές αναζήτησης εργασίας
εξοικείωση με την χρήση Η/Υ, και βελτίωση της προσαρμοστικότητας των καταρτιζομένων στις απαιτήσεις των νέων τεχνολογιών.	Χρήσης Η/Υ
ενημέρωση και ευαισθητοποίηση των καταρτιζομένων για ενεργό ατομική και συλλογική συμμετοχή στην πρόληψη των εργατικών ατυχημάτων και επαγγελματικών ασθενειών στο χώρο της εργασίας σε συνεργασία με τους φορείς της πολιτείας, την εργοδοσία και τους συνδικαλιστικούς φορείς.	Υγιεινή και ασφάλεια στο χώρο της εργασίας Με όλες της ενότητες πρακτικής άσκησης
ενίσχυση της αυτοπεποίθησης των καταρτιζομένων και την βελτίωση της ικανότητας τους να προωθούν αποτελεσματικά τον εαυτό τους στην αγορά εργασίας.	Τεχνικές αναζήτησης εργασίας
Την απόκτηση βασικών δεξιοτήτων αναζήτησης εργασίας και αύξηση της ανταγωνιστικότητας των καταρτιζομένων ώστε να είναι σε θέση να αποδώσουν το μέγιστο των ικανοτήτων τους σε περιπτώσεις προσωπικών συνεντεύξεων και να μεταφέρουν με επιτυχία τα προσόντα τους στις επιχειρήσεις.	Τεχνικές αναζήτησης εργασίας
Την απόκτηση γνώσεων για βασικές έννοιες των εργασιακών σχέσεων στις τουριστικές επιχειρήσεις που θα βοηθήσουν στην αποφυγή ή/και ρύθμιση «συγκρούσεων» μεταξύ εργαζομένων και εργοδοτών και τις βασικές αρχές λειτουργίας μιας επιχείρησης για ένα σύγχρονο επιχειρησιακό περιβάλλον.	Βασικές αρχές εργατικής νομοθεσίας & εργασιακών σχέσεων

Ως προς τους ειδικούς στόχους:

Οι θεματικές ενότητες του προγράμματος κατάρτισης επιλέχθηκαν με βάση τις εκπαιδευτικές ανάγκες των καταρτιζομένων και τις απαιτήσεις της επαγγελματικής ειδικότητας ως προς το γνωστικό αντικείμενο και παρουσιάζουν άμεση συνάφεια και αλληλοσυμπληρωματικότητα με τους **εκπαιδευτικούς στόχους** της πρότασης δεδομένου ότι καλύπτουν ολόκληρο το φάσμα των σύγχρονων μεθόδων και πρακτικών **στον τομέα του τουρισμού και ειδικότερα στην υποδοχή πελατών των ξενοδοχειακών επιχειρήσεων**

Εισαγωγή στον Τουρισμό.

- ☉ Έννοια & Ορισμός του Τουρισμού:
 - ü Ο τουρισμός ως κοινωνικό και οικονομικό φαινόμενο
 - ü Τα κύρια χαρακτηριστικά και η έννοια του σύγχρονου τουρισμού
 - ü Ο τουρισμός ως παράγοντας διεύρυνσης των ανθρωπίνων σχέσεων-γνώσεων και ειρήνης.
- ☉ Τουρισμός & Τουριστική Επιστήμη
 - ü Διάρθρωση της Τουριστικής Επιστήμης (γενικοί-ειδικοί κλάδοι)
 - ü Σύντομη ιστορική επισκόπηση του τουρισμού
- ☉ Παράγοντες Ανάπτυξης του σύγχρονου τουρισμού
 - ü Ανάπτυξη συγκοινωνιακών μέσων και επικοινωνίας
 - ü Βελτίωση των ατομικών εισοδημάτων των εργαζομένων
 - ü Άνοδος του πολιτιστικού επιπέδου των λαών
 - ü Καθιέρωση κοινωνικών παροχών
 - ü Ανάπτυξη μαζικών τουριστικών κέντρων
 - ü Αστυκεντρισμός
- ☉ Διάκριση του τουρισμού
 - ü Από άποψη γεωγραφικού περιβάλλοντος (εσωτερικός-εξωτερικός τουρισμός).
 - ü Από άποψη τουριστικού πλήθους (ατομικός-συλλογικός τουρισμός)
 - ü Από άποψη εποχής (συνεχής-εποχιακός τουρισμός)

- ü Από άποψη αποστολής (ψυχαγωγικός-φυσιολατρικός-μορφωτικός-καλλιτεχνικός-θρησκευτικός-αθλητικός-επαγγελματικός-συνεδριακός τουρισμός).
- ü Από άποψη χρήσης μεταφορικών μέσων (αεροπορικός-σιδηροδρομικός - ατμοπλοϊκός-δι' αυτοκινήτου-πεζοπορικός τουρισμός).
- ⊕ Ο τουρισμός ως Κοινωνικός και Οικονομικό φαινόμενο
 - ü Παράγοντες πρόκλησης του τουριστικού φαινομένου από κοινωνική σκοπιά (ή τάση φυγής)
 - ü Η τάση για ανθρώπινη επικοινωνία-η τάση για νέες εμπειρίες- η τάση μίμησης
 - ü Ο τουρισμός ως οικονομικό φαινόμενο (τουριστικές ανάγκες-τουριστικά αγαθά-εισαγωγή στην τουριστική ζήτηση και αγοράς- τουριστική προσφορά-προσδιοριστικοί παράγοντες της τουριστικής προσφοράς).

ü Τουριστική Ανάπτυξη και Προβλήματα που ανακύπτουν απ' αυτή

- ü Ο Προγραμματισμός της Τουριστικής Ανάπτυξης
- ü Χρηματοδότηση & Προβλήματα των Επενδύσεων στον τουρισμό.
- ü Οι γενικές επιπτώσεις του τουρισμού
- ü Τουρισμός & Περιβάλλον

Ξενοδοχειακό Marketing.

- ⊕ Η Φιλοσοφία του Marketing
- ⊕ Η ειδική περίπτωση του Marketing της φιλοξενίας
- ⊕ Ο πελάτης του Ξενοδοχείου
- ⊕ Διαφοροποιημένο, ομαδοποιημένο και εύστοχο Marketing
- ⊕ Ομαδοποιήσεις της αγοράς και καθορισμός στόχων των αγορών
- ⊕ Τοποθέτηση της αγοράς (positioning)
- ⊕ Το Marketing Mix στα ξενοδοχεία
- ⊕ Η σχέση Προϊόντος/Υπηρεσίας
- ⊕ Η παρουσίαση του Ξενοδοχειακού μίγματος
- ⊕ Το μίγμα της επικοινωνίας
- ⊕ Κανάλια διανομής
- ⊕ Η διοίκηση του συστήματος Marketing
- ⊕ Το Marketing Plan
- ⊕ Τεχνικές Εμπορίας Ξενοδοχειακού Προϊόντος

Τουριστική Ψυχολογία

- ü Εισαγωγή στην Ψυχολογία του Τουρισμού
 - ü Έννοια και αντικείμενο της σύγχρονης ψυχολογίας
 - ü Η αξία της Τουριστικής Ψυχολογίας και η σχέση της με τους άλλους κλάδους της Τουριστικής Επιστήμης.
 - ü Οι ιδιαιτερότητες της καταναλωτικής συμπεριφοράς στον τουρισμό
 - ü Μεθοδολογία της ψυχολογίας του τουρισμού
- ü Βασικές Έννοιες της Τουριστικής Ψυχολογίας
 - ü Ο Ανθρώπινος παράγοντας στον τουριστικό τομέα.
 - ü Ψυχολογικές παράμετροι και επιρροές στον τουρισμό
 - ü Η ψυχολογία των εργαζομένων στον τουριστικό τομέα
- ü Γενικά Θέματα που αφορούν την Τουριστική Ψυχολογία
 - ü Ευρωπαϊκή Κοινωνική Πολιτική στον τουρισμό
 - ü Διεθνείς Τουριστικοί Οργανισμοί και ψυχολογικό κλίμα
 - ü Η σπουδαιότητα της τουριστικής εκπαίδευσης και η εκπαίδευση
 - ü Τουριστική προβολή: Η σημασία του ψυχολογικού παράγοντα
 - ü Αναφορά στις νέες αγορές και μορφές τουριστικής ανάπτυξης (συνεδριακός, κρουαζιερόπλοια, άτομα με ειδικές ανάγκες).
 - ü Ειδικές τουριστικές επιλογές (αγροτουρισμός, αθλητικός τουρισμός, τα καζίνα, Time Sharing & Home Exchange).
- ü Στοιχεία Τουριστικής Πολιτικής.
 - ü Αντικείμενο & χαρακτηριστικά της τουριστικής Πολιτικής
 - ü Επιδιώξεις & στόχοι της Τουριστικής Πολιτικής
 - ü Μέσα και μέτρα άσκησης της Τουριστικής Πολιτικής
 - ü Προγραμματισμός της Τουριστικής Πολιτικής
 - ü Διαδικασία λήψης αποφάσεων της Τουριστικής Πολιτικής
 - ü Φορείς τουριστικής πολιτικής στην Ελλάδα, παγκοσμίως και στην Ευρώπη
 - ü Τουριστική Πολιτική και Ε.Ε

• Αγροτουριστικοί συνεταιρισμοί (Νομικό και Κοινωνικό Πλαίσιο στην Ελλάδα)

Επικοινωνία & Δημόσιες Σχέσεις

- Τι είναι Δημόσιες Σχέσεις.
 - Ορισμός, περιεχόμενα, μέσα και αποστολή
- Δημόσιες Σχέσεις & παρεμφερείς Λειτουργίες.
 - Ενημέρωση
 - Προπαγάνδα
 - Διαφήμιση
 - Μάρκετινγκ
- Η κοινή γνώμη.
 - Το κοινό: έννοια, είδη
 - Παράγοντες μορφοποίησης της κοινής γνώμης
 - Ο ρόλος της κοινής γνώμης στην σύγχρονη κοινωνία
- Τα μέσα επικοινωνίας.
 - Η έννοια της επικοινωνίας, διαδικασία, προϋποθέσεις
 - Είδη και μέσα επικοινωνίας
- Οργάνωση των Δημοσίων Σχέσεων.
 - Βασικές Αρχές
 - Εξαρτημένη Οργάνωση Δ.Σ
 - Ελεύθερη οργάνωση Δ.Σ.
- Ο προγραμματισμός στις Δημόσιες Σχέσεις.
 - Το στάδιο της προπαρασκευής
 - Η κατάρτιση του προγράμματος
 - Η εφαρμογή του προγράμματος
 - Η αξιολόγηση του προγράμματος

Οργάνωση & Λειτουργία Τμήματος Υποδοχής

Ενότητα 1:

- Αντικείμενο, δομή και οργάνωση του τμήματος της RECEPTION του ξενοδοχείου.
- Οι πελάτες
- Τιμολόγηση και πολιτική τιμών
- Το Θυρωρείο
- Τα Τηλέφωνα

Ενότητα 2:

- Περί κρατήσεων.
- Τεχνική παρακολούθησης των κρατήσεων
- Το σύστημα αρχειοθέτησης της αλληλογραφίας των κρατήσεων.
- Εργασίες του τμήματος κρατήσεων πριν την άφιξη των πελατών (FORECASTS, ALLOCATION)

Ενότητα 3:

- Κυρίως Υποδοχή
- Η προετοιμασία του τμήματος της Υποδοχής για την άφιξη πελατών στο ξενοδοχείο.
- Η υποδοχή των πελατών κατά την άφιξη τους στο ξενοδοχείο και η σημασία της.
- Η διαδικασία της άφιξης των πελατών και οι εργασίες που εκτελούνται από την Υποδοχή (CHECK IN , REGISTRATION).
- Η παρακολούθηση της κατάστασης των δωματίων (ROOM STATUS)
- Η συνεργασία του τμήματος της Υποδοχής με τους ορόφους και τα λοιπά τμήματα της επιχείρησης.
- Αλλαγές (δωματίων, όρων συμφωνίας).
- Αναφορές (REPORTS)
- Αντιμετώπιση προβλημάτων (CASE STUDIES) .

Ενότητα 4:

- Η ταμιακή διάρθρωση του ξενοδοχείου
- Σύστημα και ιδιαιτερότητες του τρόπου χρέωσης των καταναλώσεων των πελατών .
- Η ενημέρωση των λογαριασμών των πελατών και του αναλυτικού καθολικού των πελατών (MAIN COURANTE)
- Ο διακανονισμός των λογαριασμών των πελατών
- Συναλλαγές
- Συνάλλαγμα
- Η φύλαξη των τιμαλφών των πελατών.
- Η παρακολούθηση των χρεωστών.
- Αναχωρήσεις πελατών
- NIGHT AUDIT
- Αναφορές (REPORTS).

Ποιοτική Εξυπηρέτηση Πελατών στην Υποδοχή.

- ⊖ Ποιοτική Εξυπηρέτηση και Πελάτης Ξενοδοχείου
 - ⊖ Η αντίληψη (από την πλευρά του πελάτη) του ορθού τρόπου ποιοτικής εξυπηρέτησης.
 - ⊖ Οι βασικές αιτίες παροχής χαμηλής ποιοτικής εξυπηρέτησης πελατών.
 - ⊖ Η ικανοποίηση των αναγκών του πελάτη.
- ⊖ Ποιοτική Εξυπηρέτηση και Υπάλληλος Υποδοχής Ξενοδοχείου.
 - ⊖ Ο ορθός τρόπος εκτέλεσης της εργασίας.
 - ⊖ Ο επαγγελματίας υπάλληλος υποδοχής.
 - ⊖ Υγιεινή και καθαριότητα του Υπαλλήλου.
 - ⊖ Χαμόγελο – Ευγένεια – Ήθος – Ευχαριστώ.
 - ⊖ Προσωπική πώληση, πώληση μέσω αυτοεξυπηρέτησης.
 - ⊖ Παράλληλη και συμπληρωματική πώληση.
 - ⊖ Η ποιοτική εξυπηρέτηση πελατών είναι καθήκον όλων των εργαζομένων.
- ⊖ Ποιοτική εξυπηρέτηση και Επικοινωνία στο Ξενοδοχείο.
 - ⊖ Υιοθέτηση θετικής συμπεριφοράς.
 - ⊖ Η δημιουργία της πρώτης θετικής εντύπωσης.
 - ⊖ Χρησιμοποιούμενα μέσα για τη δημιουργία ενός θετικού κλίματος.
 - ⊖ Η τέχνη του να ακούς σωστά.
 - ⊖ Η γλώσσα του σώματος.
 - ⊖ Η υποδοχή του πελάτη.
 - ⊖ Η διερεύνηση και διεύρυνση των αναγκών του.
 - ⊖ Η αντιμετώπιση αρνητικού πελάτη.
 - ⊖ Αποτελεσματικός χειρισμός αντιρρήσεων, παραπόνων και δυσανεσκειών.
 - ⊖ Η επίλυση προβλημάτων.
- ⊖ Όψεις της ενδοεπιχειρησιακής επικοινωνίας στο ξενοδοχείο.
 - ⊖ Επικοινωνία μεταξύ των υπαλλήλων της υποδοχής.
 - ⊖ Επικοινωνία της υποδοχής με τα υπόλοιπα τμήματα του Ξενοδοχείου
 - Τμήμα Ορόφων
 - Συντήρησης.
 - Κλάδοι εκμετάλλευσης.
 - Δημόσιες Σχέσεις
- ⊖ Επικοινωνίες της Υποδοχής με τους Πελάτες
 - ⊖ Αντιμετώπιση των παραπόνων.
 - ⊖ Οδηγίες χειρισμού των παραπόνων.
 - ⊖ Διάκριση επικοινωνιακών τύπων πελατών.
 - ⊖ Επικοινωνία με τους διαφορετικούς τύπους πελατών.
- ⊖ Ειδικά θέματα του Ξενοδοχείου.
 - ⊖ Συμβολή της υποδοχής στην ασφάλεια του Ξενοδοχείου.
 - ⊖ Έλεγχος των κλειδιών.
 - ⊖ Παρακολούθηση και έλεγχος της κίνησης.
 - ⊖ Προστασία του ταμείου.
 - ⊖ Θυρίδες ασφαλείας.
 - ⊖ Ασυνήθιστα περιστατικά.
 - ⊖ Αντιμετώπιση κρίσεων.
 - ⊖ Ιατρικά περιστατικά.
 - ⊖ Πυρκαγιά – Ληστεία.
 - ⊖ Κανονισμός σχέσεων ξενοδόχων και πελατών.
 - ⊖ Εσωτερικός κανονισμός ξενοδοχείων ύπνου.
 - ⊖ Ενδεικτικό κανονισμός λειτουργίας της υποδοχής ξενοδοχείου.
 - ⊖ Λεξιλόγιο όρων της Υποδοχής
- ⊖ Εξυπηρέτηση μετά την αναχώρηση (After Sales Service).
 - ⊖ After Sales Service (εξυπηρέτηση μετά την πώληση)
 - ⊖ Διατήρηση (δέσιμο) των πελατών με την επιχείρηση.

Ξενοδοχειακές Εφαρμογές με Χρήση Η/Υ

- ⊖ Κρατήσεις:
 - ⊖ Καταχώρηση κρατήσεων Μεμονωμένων & Πρακτορειακών πελατών. Αυτόματη τιμολόγηση κρατήσεων, έλεγχος allotment & release period.
 - ⊖ Μεταβολές, ακυρώσεις κρατήσεων
 - ⊖ Προβλεπόμενες κινήσεις Πελατών, Πρακτορείων
 - ⊖ Ηλεκτρονικό Room rack
 - ⊖ Πληροφορίες & καταστάσεις (& στατιστικά) κάθε είδους σχετικά με κρατήσεις.

- ☉ Εργασίες αφίξεων:
 - ü Check-in Μεμονωμένου πελάτη, Πρακτορειακού, GROUP.
 - ü Άνοιγμα λογαριασμών κατά περίπτωση
 - ü Αλλαγές σε στοιχεία Πελατών, Δωμάτια, Ημερομηνίες, χρεώσεις
 - ü Πληροφορίες & καταστάσεις (& στατιστικά) σχετικά με αναχωρήσεις
- ☉ Εργασίες (MAIN COURANTE)
 - ü Άνοιγμα λογαριασμών Πελατών ή διορθώσεις ήδη υπάρχοντων
 - ü Ενημέρωση λογαριασμών Πελατών, Πρακτορείων (συμφωνηθέντα, ekiras ή κατά περίπτωση όπου δεν περιλαμβάνονται μέσα από τη διαδικασία αυτόματης χρέωσης).
 - ü Πληροφορίες & καταστάσεις όπως ισοζύγια, Ταμειακές καταστάσεις, χρεώσεις ημέρας, υπόλοιπα κ.τ.λ.
 - ü Συσχετισμός εργασιών Main-courante & εργασιών κλεισίματος ημέρας.
- ☉ Κλείσιμο Ημέρας:
 - ü Μη πραγματοποιηθείσες αφίξεις
 - ü Συμφωνία & Έλεγχος Αφίξεων-Αναχωρήσεων
 - ü Πληροφορίες-Καταστάσεις-Ενημερώσεις-Εκτυπώσεις(& στατιστικά) όπως: Βιβλίο Πόρτας, Βιβλίο Αστυνομίας, Αναμενόμενες αφίξεις, αναχωρήσεις (επόμενης ημέρας), Συμφωνίες Πρωινών-Γευμάτων, Κίνηση Ξενοδοχείου- Πρακτορείων, Maison, Non Show, στατιστικά πελατών.
- ☉ Τηλεφωνικό κέντρο: On line σύνδεση με το Η/Υ, Χρεώσεις, Υπηρεσιακές Συνδιαλέξεις, Πληροφορίες- Καταστάσεις-Στατιστικά
- ☉ On line σύνδεση με διάφορα τμήματα-Point of Sales:
 - ü Έλεγχος δικαιουμένων κατά περίπτωση
 - ü Αυτόματη χρέωση λογαριασμών πελατών
 - ü Έκδοση πιστωτικών δελτίων
 - ü Έκδοση δελτίων extras.
 - ü Διάφορες Εκτυπώσεις-Πληροφορίες (και στατιστικά). Κατάσταση πωλήσεων ανά σερβιτόρο, ανά είδος, τιμές ειδών τροφίμων.
- ☉ Κεντρική Αποθήκη Υλικών:
 - ü Καρτέλες Ειδών
 - ü Ομάδες ειδών τροφίμων & ποτών
 - ü Προμηθευτές
 - ü Τιμολόγια Προμηθευτών
 - ü Πληροφορίες- Εκτυπώσεις Υπολοίπων, Ισοζυγίων, καρτελών
- ☉ Αποθήκη Υλικών Τμήματος:
 - ü Καρτέλες ειδών
 - ü Εισαγωγές-Εξαγωγές ειδών & αυτόματη ενημέρωση κεντρικής αποθήκης
 - ü Απογραφές Ημερήσιες εβδομαδιαίες, μηνιαίες
 - ü Ισοζύγια αναλωθέντων
 - ü Κοστολόγια ανά είδος, ομάδα ή επιλεγμένων ειδών όπως π.χ. για πρωινό ή γεύμα
 - ü Τιμοκατάλογοι
 - ü Στατιστικά στοιχεία

Αγγλική Ορολογία στον Τουρισμό.

- ☉ Hotel Services
 - ü Making enquiries
 - ü Making reservations
 - ü Checking in
 - ü Hotel facilities
 - ü Dealing with complaints
 - ü Giving directions and information
 - ü Checking out and methods of payment
- ☉ Food and Beverage Service
 - ü Taking orders
 - ü At the restaurant
 - ü Responding to complaints
 - ü Understanding and giving instructions
 - ü Revision
- ☉ Tourist services
 - ü Package tours
 - ü Accommodation and catering
 - ü Tourist information

- Itineraries and tours
- Revision
- Jobs in the Hotel and Restaurant Business and Business Correspondence
 - Hotel and restaurant personnel
 - Applying for a job
 - Letter writing
- Tourism
 - The impact of tourism on a country.

Υγεία και Ασφάλεια στο χώρο Εργασίας.

- Εθνικό Σύστημα για την Επαγγελματική Ασφάλεια & Υγεία.
 - Εθνικοί Φορείς.
 - Συλλογικά όργανα κοινωνικού διαλόγου.
 - Ελληνικό Ινστιτούτο Υγιεινής και Ασφάλειας Εργασίας (ΕΛ.ΙΝ.Υ.Α.Ε).
 - Εξωτερικές Υπηρεσίες Προστασίας και Πρόληψης (ΕΞΥΠΠ)
 - Σχετικά με το ασφαλές και υγιεινό εργασιακό περιβάλλον (Προειδοποιητικές πινακίδες, Σκόνες)
 - Ατομικά μέτρα προστασίας.
 - Οργάνωση ασφάλειας εργασίας.
 - Ελεύθερος χώρος αέρα.
 - Φωτισμός.
 - Θόρυβος κατά την εργασία και μέτρα προστασίας.
 - Μηχανές γραφείου και προστασία των εργαζομένων. (Η/Υ, Εκτυπωτές, Φωτοτυπικό).
 - Εύφλεκτα υγρά – αέρια και πτητικά στερεά.
 - Βασικές αρχές πυρόσβεσης – κινητά συστήματα και βασικός εξοπλισμός πυρόσβεσης.
- Πρώτες βοήθειες: Αντιμετώπιση μικροτραυματισμών, εγκαυμάτων, θερμοπληξίας, ηλεκτροπληξίας. Λιποθυμίες και αίτια που είναι δυνατόν να τις προκαλέσουν. Οργάνωση πρόχειρου ιατρείου - φαρμακείου. Η τεχνική αναπνοή.

Βασικές αρχές εργατικής νομοθεσίας

Συνιστάμενες του καθήκοντος της πρόνοιας:

- Θεμελίωση υποχρεώσεων κατά τις διατάξεις του Αστικού Κώδικα (άρθρα 662, 663, 660, 661I και 660§2 ΑΚ.)
- Προστασία της προσωπικότητας του μισθωτού (άρθρο 57 ΑΚ.)
- Θεμελίωση υποχρεώσεων κατά την Εργατική νομοθεσία
- Ευθύνη για εργατικά ατυχήματα
- Έννοια εργατικού δικαίου – Πηγές
- Θεμελίωση της Εργασιακής σχέσης
- Λειτουργία της εργασιακής σχέσης
- Διακοπή της εργασιακής σχέσης - Καταγγελία της σύμβασης εργασίας
- Συλλογικό εργατικό δίκαιο – Η απεργία
- Μητρότητα και εργασία.

Τεχνικές αναζήτησης εργασίας

Ο ρόλος του βιογραφικού είναι ιδιαίτερα σημαντικός. Αποτελεί το μέσο με το οποίο θα προσεγγισθεί ο πιθανός εργοδότης. Ο αντικειμενικός σκοπός του βιογραφικού σημειώματος δεν είναι μόνο να καταστήσει τον υποψήφιο εξ' αποστάσεως γνωστό αλλά και να αποτελέσει ένα είδος προπομπού του, ο οποίος ενδέχεται να προκαλέσει άμεση προσωπική επαφή με τον πιθανό εργοδότη. Λαμβάνοντας υπόψη τον σπουδαίο ρόλο που έχει ένα ποιοτικό βιογραφικό σημείωμα ,καθώς και η προετοιμασία και διενέργεια μιας επιτυχημένης συνέντευξης αποδίδουμε ιδιαίτερη έμφαση στο συγκεκριμένο θέμα. Θα καλυφθούν όλες οι πτυχές του και ειδικότερα οι εξής:

- Το Περιεχόμενο του Βιογραφικού Σημειώματος
- Η Οργάνωση του Βιογραφικού Σημειώματος
- Οι Αρχές Σύνταξης ενός Βιογραφικού Σημειώματος
- Κριτήρια Ποιότητας του Βιογραφικού Σημειώματος
- Ο Ρόλος της Συνοδευτικής Επιστολής
- Η Αυθόρμητη Επαφή με Επιστολή
- Εξετάσεις /τεστ ειδικών γνωστικών ικανοτήτων
- Τεστ / αξιολόγηση προσωπικότητας
- Βασικά στοιχεία αυτοεκτίμησης / αυτογνωσίας
- Τόνωση αυτοεκτίμησης, αυτοπεποίθησης, πνευματικής σταθερότητας

- ☒ Τόνωση συμπεριφοράς: κοινωνικότητα, αντιληπτική ικανότητα, επικοινωνία, ωριμότητα, υπευθυνότητα, προσαρμοστικότητα, επιμονή, πρωτοβουλία
- ☒ Μη λεκτική επικοινωνία και διαμόρφωση θετικής συνολικής εικόνας για τον υποψήφιο
- ☒ Ο Τρόπος να Δώσετε μια Επιτυχημένη Συνέντευξη
- ☒ Διάφοροι Τύποι Συνεντεύξεων
- ☒ Παρουσίαση της Συνέντευξης
- ☒ Πιθανά θέματα που θα συζητηθούν
- ☒ Τι πρέπει να ρωτήσει ο υποψήφιος για τη θέση
- ☒ Συμπεριφορά στο χώρο εργασίας
- ☒ Πρώτη μέρα στη δουλειά
- ☒ Εγκλιματισμός στο περιβάλλον εργασίας
- ☒ Ενημέρωση από τον υπεύθυνο
- ☒ Συμπεριφορά / Εμφάνιση
- ☒ Σχέσεις εργοδότη και εργαζόμενου
- ☒ Ειδική αναφορά στη θέση της γυναίκας στην αγορά εργασίας
- ☒ Ειδική αναφορά στα άτομα ευπαθών κοινωνικά ομάδων.

Εκπαιδευτικοί Στόχοι	Εκπαιδευτικές Ενότητες
Στόχος της θεματικής ενότητας είναι η εξοικείωση των καταρτιζομένων με τις βασικές έννοιες του τουρισμού. Η ανάλυση του τουριστικού φαινομένου και οι επιδράσεις αυτού στην κοινωνική και οικονομική ζωή.	Εισαγωγή στον Τουρισμό
Στόχος της θεματικής ενότητας είναι να αποκτήσουν οι καταρτιζόμενοι γνώσεις ξενοδοχειακού marketing και μεθόδου προώθησης και προβολής του τουριστικού προϊόντος.	Ξενοδοχειακό Marketing.
Στόχος της θεματικής ενότητας είναι να προσφέρει στους καταρτιζόμενους τις απαραίτητες γνώσεις, που θα επιτρέψουν να αναλύουν, να ερμηνεύουν σωστά την συμπεριφορά τόσο των τουριστών, όσο και όλων εκείνων που ασχολούνται, με οποιαδήποτε ιδιότητα, με τα λεγόμενα τουριστικά επαγγέλματα. Επίσης, ανάπτυξη γνώσεων και δεξιοτήτων των καταρτιζόμενων πάνω στον τρόπο άσκησης αποτελεσματικής πολιτικής, για την επιτυχή αντιμετώπιση, των προβλημάτων που ανακύπτουν από την τουριστική ανάπτυξη.	Τουριστική Ψυχολογία.
Στόχος της θεματικής ενότητας είναι να κατανοήσουν οι καταρτιζόμενοι την έννοια των Δημοσίων Σχέσεων καθώς και το σημαντικό ρόλο τους στον τομέα της επικοινωνίας	Επικοινωνία και Δημόσιες Σχέσεις.
Στόχος της θεματικής ενότητας είναι να αποκτήσουν οι καταρτιζόμενοι βασικές γνώσεις management ενός ξενοδοχείου καθώς και την οργάνωση και την λειτουργία του τμήματος υποδοχής και τις διαδικασίες που απαιτούνται για την αποτελεσματικότερη εξυπηρέτηση των πελατών κατά την άφιξη τους.	Οργάνωση και Λειτουργία Τμήματος Υποδοχής.
Στόχος της θεματικής ενότητας είναι να γνωρίσουν οι καταρτιζόμενοι ότι ο «ανθρώπινος παράγοντας» δηλαδή το προσωπικό είναι ένας από τους βασικούς συντελεστές επιτυχίας ή αποτυχίας μιας ποιοτικής εξυπηρέτησης πελατών στις ξενοδοχειακές επιχειρήσεις	Ποιοτική Εξυπηρέτηση Πελατών στην Υποδοχή.
Στόχος της θεματικής ενότητας είναι να καταστήσει τους καταρτιζόμενους ικανούς να χειριστούν τα Ξενοδοχειακά πακέτα που θα διδαχθούν και να είναι σε θέση αντλώντας πληροφορίες από τις διάφορες καταστάσεις ή στατιστικά στοιχεία ή τις εν γένει πληροφορίες που παρέχονται μέσα από τον Ηλεκτρονικό Υπολογιστή	Ξενοδοχειακές Εφαρμογές με χρήση Η/Υ.
Στόχος της θεματικής ενότητας είναι η εκμάθηση της αγγλικής ορολογίας που χρησιμοποιείται στον τουριστικό κλάδο.	Αγγλική ορολογία στον Τουρισμό.

Εκπαιδευτική Ενότητα (τίτλος) 1	Ώρες 2
Εισαγωγή στον Τουρισμό.	6
Ξενοδοχειακό Marketing.	18
Τουριστική Ψυχολογία.	11
Επικοινωνία και Δημόσιες Σχέσεις.	18
Οργάνωση και Λειτουργία Τμήματος Υποδοχής.	18
Ποιοτική Εξυπηρέτηση Πελατών στην Υποδοχή.	18
Ξενοδοχειακές Εφαρμογές με χρήση Η/Υ.	18
Αγγλική ορολογία στον Τουρισμό.	18
Υγεία και Ασφάλεια στο χώρο εργασίας	20
Βασικές αρχές εργατικής νομοθεσίας	5
Τεχνικές αναζήτησης εργασίας	10
Σύνολο ωρών του θεωρητικού μέρους του προγράμματος	160
Σύνολο ωρών πρακτικής άσκησης σε επιχειρήσεις	640
Γενικό σύνολο	800

1 τίτλος της εκπαιδευτικής ενότητας.

2 Οι ώρες κάθε εκπαιδευτικής ενότητας .

5. Εκπαιδευτικές μέθοδοι και τεχνικές

Τεκμηρίωση της επιλογής των εκπαιδευτικών μεθόδων και τεχνικών που θα χρησιμοποιηθούν κατά την υλοποίηση του προγράμματος κατάρτισης

Είναι πολύ σημαντική η επιλογή της κατάλληλης εκπαιδευτικής μεθόδου για το κάθε πρόγραμμα κατάρτισης, εφόσον το περιεχόμενο τόσο του αντικειμένου κατάρτισης, όσο και τα χαρακτηριστικά των καταρτιζομένων διαφέρουν από πρόγραμμα σε πρόγραμμα. Έτσι, όσο και αν υπάρχει η πρόθεση να διδαχθεί ένα καινοτόμο και άριστα σχεδιασμένο αντικείμενο, αν δεν ακολουθηθούν οι κατάλληλες μέθοδοι και τεχνικές, είναι πολύ πιθανόν να μην επιτευχθούν οι επιδιωκόμενοι στόχοι.

Τα **χαρακτηριστικά των ενήλικων καταρτιζόμενων** που έλαβε υπόψη της η Ε.Ε.Δ.Ε., προκειμένου να επιλέξει την κατάλληλη μεθοδολογία κατάρτισης είναι τα παρακάτω:

Κοινά χαρακτηριστικά:	Μη κοινά χαρακτηριστικά:
ίδιο εκπαιδευτικό επίπεδο	σπουδές από διαφορετικά ιδρύματα
άνεργοι	μεγαλύτερο ή μικρότερο χρόνο ανεργίας (πρόληψη ή θεραπεία)
βρίσκονται σε εξελισσόμενη διεργασία ανάπτυξης, όχι στο ξεκίνημα μιας διεργασίας	αναπτύσσονται και εξελίσσονται προς διαφορετικές κατευθύνσεις και με διαφορετικό ρυθμό
φέρνουν μαζί τους ένα σύνολο εμπειριών και αξιών	είναι διαφορετικές οι εμπειρίες τους και οι γνώσεις τους
έρχονται στην εκπαίδευση με δεδομένες προθέσεις	ανομοιογένεια προθέσεων και αναγκών
έρχονται με προσδοκίες όσον αφορά τη μαθησιακή διεργασία	διαφορετικές οι προσδοκίες τους
έχουν ενδιαφέροντα	έχουν ανταγωνιστικά ενδιαφέροντα
έχουν ήδη διαμορφώσει τα δικά τους μοντέλα μάθησης	διαφορετικά μοντέλα μάθησης

Σύμφωνα με τα παραπάνω χαρακτηριστικά των ενήλικων καταρτιζόμενων και τη διεθνή εμπειρία και βιβλιογραφία είναι κοινά αποδεκτό ότι όσο πιο ενεργητικοί είναι οι ενήλικες, τόσο καλύτερα μαθαίνουν [«Εάν προσέχουμε, συγκρατούμε κατά προσέγγιση: 10% από αυτά που διαβάζουμε, 20% από αυτά που ακούμε, 30% από αυτά που βλέπουμε, 50% από αυτά που βλέπουμε και ακούμε ταυτόχρονα, 80% από αυτά που

λέμε, 90% από αυτά που λέμε, ενώ ταυτόχρονα εκτελούμε πράξεις που απαιτούν σκέψη και στις οποίες εμπλεκόμαστε ενεργητικά³.»].

Ειδικότερα οι ενήλικες μαθαίνουν, όταν:

- 1. συμμετέχουν,
- 2. υπάρχει συνεργατικό περιβάλλον,
- 3. η εκπαίδευση βασίζεται – αξιοποιεί τις προηγούμενες εμπειρίες τους,
- 4. συμμετέχουν στην απόφαση του τι είναι σημαντικό,
- 5. οι πληροφορίες – γνώσεις είναι άμεσα εφαρμόσιμες σαφείς, περιεκτικές και χρήσιμες,
- 6. γίνονται επαναλήψεις και πρακτική.

Έτσι θα ακολουθηθεί η **μέθοδος της ενεργού ή συμμετοχικής διδασκαλίας**, η οποία εφαρμόζεται ευρέως στην εκπαίδευση ενηλίκων και προσφέρει:

- 1. υψηλό βαθμό ατομικής συμμετοχής στη διαδικασία μάθησης (συνδυασμός θεωρίας-πράξης),
- 2. υψηλό βαθμό επιβεβαίωσης – εμπέδωσης και διατήρησης της γνώσης ως αποτέλεσμα της αξιοποίησης των εμπειριών κάθε καταρτιζόμενου και εφαρμογής των αντικειμένων μάθησης και των τεχνικών στις ανάγκες και τα ενδιαφέροντα των καταρτιζομένων,
- 3. προσαρμογή των αντικειμένων μάθησης και των τεχνικών στις ανάγκες και τα ενδιαφέροντα των καταρτιζομένων,
- 4. ανάπτυξη κριτικού τρόπου σκέψης,
- 5. αίσθημα ασφάλειας,
- 6. ανάπτυξη ομαδικού πνεύματος,
- 7. ανάπτυξη σχέσεων και αίσθημα χρησιμότητας στους άλλους,
- 8. γνωστική και συναισθηματική ανατροφοδότηση (feedback),
- 9. ανάπτυξη και εκδήλωση σεβασμού στην προσωπικότητα των καταρτιζομένων.

Η μάθηση μέσω άσκησης, αλλά και μέσω συμμετοχής που επιλέχθηκαν ως βασικές διαστάσεις της μεθοδολογίας μας έχει το πλεονέκτημα ότι με αυτό τον τρόπο οι καταρτιζόμενοι:

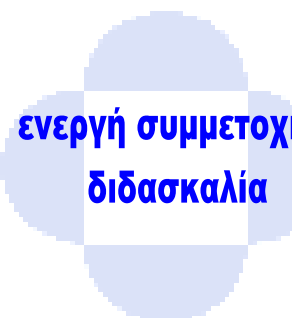
- 1. αυτό – κατευθύνονται στη μάθηση και ο ρόλος του εκπαιδευτή είναι η δημιουργία ενός περιβάλλοντος μάθησης που να υποβοηθά αυτήν τη λογική,
- 2. χρησιμοποιούν τις εμπειρίες τους πλουτίζοντας τις εμπειρίες όλης της ομάδας, αυξάνοντας την προσοχή των συμμετεχόντων, άρα και τα μαθησιακά αποτελέσματα και βέβαια βελτιώνουν τις γνώσεις και τις δεξιότητές τους.

Το επόμενο στάδιο είναι να επιλεγούν ανά ενότητα οι κατάλληλες εκπαιδευτικές τεχνικές. Προκειμένου η Ε.Ε.Δ.Ε. να προβεί στη σωστή για το αντικείμενο και τους καταρτιζόμενους επιλογή, έλαβε υπόψη του τα παρακάτω **τέσσερα (4) στάδια μάθησης ενηλίκων**:

- 1. στάδιο **ασυνειδητής ανικανότητας**: προκαταρκτικό στάδιο στο οποίο ο ενήλικας δεν ξέρει ότι δεν ξέρει,
- 2. στάδιο **συνειδητής ανικανότητας**: ο ενήλικας ξέρει ότι δεν ξέρει,
- 3. στάδιο **συνειδητής ικανότητας**: ο ενήλικας ξέρει ότι ξέρει, συνειδητοποιεί ότι εφαρμόζει μία τεχνική που έμαθε πρόσφατα τη στιγμή που την εφαρμόζει,
- 4. στάδιο **υποσυνειδητής ικανότητας**: ο ενήλικας δεν ξέρει πια ότι ξέρει.

Προκειμένου να τηρούνται τα προηγούμενα τέσσερα μαθησιακά στάδια (απαραίτητα για την εκμάθηση ενηλίκων), σε κάθε εκπαιδευτική ενότητα θα ακολουθηθούν από τους εκπαιδευτές οι ακόλουθες **διαδικασίες εκπαιδευτικής στρατηγικής**:

- 1. **Η δραστηριότητα διερεύνησης** αποτελεί για την ομάδα των καταρτιζομένων μαιευτική διαδικασία. Επιτρέπει την ανάδειξη των υπαρχουσών γνώσεων και την πρόσβαση στο στάδιο συνειδητής ανικανότητας.
- 2. **Η δραστηριότητα επίδειξης** ακολουθεί αυτή της διερεύνησης, γιατί έτσι οι καταρτιζόμενοι μπορούν να αφομοιώσουν ευκολότερα τις πληροφορίες, καθώς θα έχουν προετοιμαστεί από την προηγούμενη δραστηριότητα. Οι εκπαιδευτικές τεχνικές που χρησιμοποιούνται σε αυτή τη δραστηριότητα είναι εκείνες της παρουσίασης, εισήγησης, προβολής (π.χ. βίντεο), επίδειξης, επίσκεψη site κ.λπ.. Από μόνη της αυτή η δραστηριότητα δεν μπορεί να εκπληρώσει τον εκπαιδευτικό στόχο της ενότητας.
- 3. **Στη δραστηριότητα εφαρμογής** το ζητούμενο είναι οι καταρτιζόμενοι να εφαρμόσουν τις γνώσεις που παρουσιάστηκαν κατά τη δραστηριότητα επίδειξης. Αυτή η δραστηριότητα δίνει στους καταρτιζόμενους τη δυνατότητα πρόσβασης στο στάδιο της συνειδητής ικανότητας.



³ Μυκιέλι Ρ., *Οι ενεργητικές μέθοδοι στην παιδαγωγική ενηλίκων*.

Αυτή η **εκπαιδευτική στρατηγική στα τρία επίπεδα λαμβάνει υπόψη τα τέσσερα στάδια μάθησης**, καθώς και τους **στόχους** κάθε εκπαιδευτικής ενότητας. Η απόκτηση γνώσεων, δεξιοτήτων και συμπεριφοράς γίνεται στο πλαίσιο αυτής της στρατηγικής. Αυτό που **διαφέρει** είναι οι **εκπαιδευτικές τεχνικές** που χρησιμοποιούνται.

Έτσι, η **παραπάνω εκπαιδευτική στρατηγική** θα πρέπει να εφαρμοστεί **σε κάθε μία ενότητα** με κατάλληλη επιλογή εκπαιδευτικών τεχνικών, ώστε να **υλοποιούνται και οι τρεις παραπάνω δραστηριότητες**.

Με βάση την παραπάνω εκπαιδευτική στρατηγική έχει γίνει ο σχεδιασμός του παρόντος υποβαλλόμενου προγράμματος. Παρακάτω αναφέρονται ποιες **εκπαιδευτικές τεχνικές** έχουν επιλεγεί για το συγκεκριμένο πρόγραμμα, οι οποίες επιδιώκουν την **ισόρροπη μετάδοση γνώσεων, δεξιοτήτων και συμπεριφορών**.

Ακολουθεί μικρή περιγραφή τους και ποιες από αυτές έχουν επιλεγεί για την υλοποίηση κάθε μίας εκπαιδευτικής ενότητας.

Περιγραφή εκπαιδευτικών τεχνικών που θα χρησιμοποιηθούν στο πρόγραμμα κατάρτισης:

- ➊ **Παρουσίαση:** Ο εκπαιδευτής παρουσιάζει πληροφορίες σε περιορισμένο χρόνο. Η προβολή οπτικοακουστικής υποστήριξης μπορεί να ολοκληρώσει και να βοηθήσει αποτελεσματικά τη λειτουργία της παρουσίασης.
- ➋ **Εισήγηση με ερωτήσεις και συζήτηση:** Θα χρησιμοποιηθεί, διότι: α. μεταδίδει πληροφορίες και δίνει τη δυνατότητα ελέγχου της συμφωνίας και της κατανόησης, β. αποτρέπει την πλήξη των καταρτιζομένων και δίνει τη δυνατότητα ενεργοποίησής τους, γ. δίνει την ευκαιρία να επηρεάσουν την πρόοδο της μάθησής τους και δ. τους επιτρέπει να μοιραστούν τις εμπειρίες τους μεταξύ τους. Επιπλέον, ο εκπαιδευτής έχει άμεση ανατροφοδότηση και δυνατότητα παρατήρησης του κάθε καταρτιζομένου ατομικά, μεταβιβάζοντας αυτά που διδάσκει ανάλογα με την πρόοδο της ομάδας. Ο συνδυασμός της εισήγησης με χρονικές περιόδους ερωτήσεων και συζήτησης ενισχύει την αποτελεσματικότητα της μεθόδου, ιδιαίτερα εφόσον θα χρησιμοποιηθούν επιπρόσθετα διάφορα οπτικοακουστικά μέσα (διαφάνειες, διαγράμματα, βιντεοκασέτες κ.λπ.).
- ➌ **Επίδειξη:** Η σύντομη παρουσίαση χρήσης και λειτουργίας μηχανημάτων, προγραμμάτων κ.λπ. Ο εκπαιδευτής παρουσιάζει μια διαδικασία, μια λειτουργία και ο καταρτιζόμενος παρακολουθεί.
- ➍ **Καταιγισμός ιδεών:** Η τεχνική αυτή χρησιμοποιείται για να δώσει πιο ενεργητικό ρυθμό στην εκπαιδευτική διαδικασία και να επιτρέψει τη δημιουργική έκφραση. Διεξάγεται στο πλαίσιο της ευρύτερης ομάδας είτε σε υποομάδες στο πλαίσιο της δραστηριότητας της διερεύνησης. Επιτρέπει στον κάθε καταρτιζόμενο να εκφραστεί ελεύθερα, χωρίς να κριθεί ή να αξιολογηθεί σχετικά με ένα συγκεκριμένο θέμα. Από αυτό προκύπτει μια τράπεζα πληροφοριών που θα χρησιμοποιηθούν στη συνέχεια από τον εκπαιδευτή. Βασίζεται στην αρχή ότι οι νέες ιδέες δημιουργούνται μέσα από τη ζύμωση ιδεών. Επιπλέον είναι μια ευχάριστη δραστηριότητα η οποία επιτρέπει το ξεπέραςμα των αναστολών, απελευθερώνει τη σκέψη των καταρτιζομένων, βοηθά στην ανάπτυξη οικειότητας μεταξύ των καταρτιζομένων και αλληλοεμπιστοσύνης.
- ➎ **Επανενεργοποίηση της μνήμης:** Επιτρέπει στους καταρτιζόμενους να αφομοιώσουν και να αναπαραστήσουν ό,τι έκαναν και είδαν την προηγούμενη ημέρα. Η τεχνική αυτή επιτρέπει να ξεκινήσει η ημέρα με τρόπο ήρεμο και ευχάριστο. Οι καταρτιζόμενοι μπορούν να θυμηθούν όσα έκαναν την προηγούμενη, να τα επαναδιατυπώσουν με δικά τους λόγια, να αυτοαξιολογήσουν το βαθμό αφομοίωσης, να εξασκήσουν τις ικανότητές τους για σύνθεση και δημιουργικότητα.
- ➏ **Μελέτες περίπτωσης (case studies):** Οι μελέτες περίπτωσης, εκτός του ότι συγκεκριμενοποιούν τη θεωρία που διδάσκεται, συμβάλλουν στην ενεργό συμμετοχή των καταρτιζομένων, βοηθούν στην ανάπτυξη του κριτικού τρόπου σκέψης τους και προσφέρουν πολύ καλά αποτελέσματα μάθησης και επίδοσης μνήμης.
- ➐ **Πρακτικές εργασίες:** Η ανάθεση πρακτικών εργασιών στους καταρτιζόμενους ενισχύει το ενδιαφέρον τους και τη διάθεσή τους για δράση, εμβαθύνοντας ταυτόχρονα στη γνώση και την απόκτηση δεξιοτήτων. Έτσι επιτυγχάνεται η μάθηση, καθώς με τη διαδικασία του «μαθαίνω κάνοντας» έχει αποδειχθεί η εκπαίδευση ενηλίκων είναι πιο παραγωγική και αποτελεσματική.
- ➑ **Παίξιμο ρόλων (role playing):** Φέρνει τους καταρτιζόμενους κοντά στην πρακτική εφαρμογή όσων διδάσκονται, δημιουργεί συνθήκες ενεργούς συμμετοχής τους στη διαδικασία της μάθησης και τους εξασκεί σε συμπεριφορές που θα χρησιμοποιήσουν αργότερα. Αυξάνει την αυτοπεποίθηση και την προσαρμοστικότητα του καταρτιζόμενου.



- ④ **Απαντήσεις σε ερωτήσεις – εκμείωση – διάλογος:** Και οι τρεις αυτές τεχνικές βασίζονται στην αρχή της αποφυγής δεδομένων απόψεων και προκαταλήψεων, της ελεύθερης έκφρασης και της παρακίνησης των καταρτιζομένων για σκέψη, χωρίς να δίνεται η αίσθηση της «εξέτασης». Βοηθούν στο να κατευθύνεται η μαθησιακή διαδικασία, διευκολύνοντας την επίτευξη των διδακτικών στόχων.
- ④ **Προσομοίωση:** Θα χρησιμοποιηθεί για την εξάσκηση των καταρτιζομένων σε συγκεκριμένες εργασίες-καθήκοντα. Αποτελεί άριστη μέθοδο συνδυασμού της θεωρίας με την εφαρμογή της και συμβάλλει τόσο στη συμμετοχή των καταρτιζομένων όσο και στη διαμόρφωση της ικανότητάς τους να αναγνωρίζουν προβλήματα και να αντιμετωπίζουν πραγματικές καταστάσεις μέσα από τη μίμηση πράξεων.
- ④ **Εξάσκηση:** Ο καταρτιζόμενος αναπτύσσει με συστηματικό τρόπο μια δραστηριότητα ώστε να αναπτύξει ή να σταθεροποιήσει μια δεξιότητα. Η επανάληψη είναι πολύ χρήσιμη για τη σταθεροποίηση των κεκτημένων.
- ④ **Ομάδες εργασίας:** Προσφέρουν το πλεονέκτημα ότι δίνουν τη δυνατότητα ενεργούς συμμετοχής των καταρτιζομένων. Λόγω του μικρού μεγέθους της ομάδας, τα άτομα που την απαρτίζουν έχουν τη δυνατότητα να εκφράζονται ελεύθερα, να κάνουν σύγκριση των εμπειριών τους και να ανακαλύπτουν διάφορους τρόπους επίλυσης ενός προβλήματος. Επιπλέον, βοηθά τα άτομα να συνεργάζονται για την επίτευξη ενός κοινού σκοπού, διαμορφώνει την αυτοπεποίθησή τους και αναπτύσσει την ικανότητά τους για ανάληψη ευθυνών. Οι τεχνικές ανάπτυξης της ομάδας είναι προϋπόθεση για την επιτυχή υλοποίηση των εργασιών: Γνωριμία μελών, σπάσιμο πάγου (Ice breaking), αυτοπαρουσίαση στην ομάδα, στοχοθεσία, κανόνες εσωτερικής λειτουργίας.
- ④ **Ομαδική περίληψη:** Το τμήμα στο τέλος του μαθήματος με την υποβοήθηση του θα δημιουργήσει την περίληψη του μαθήματος που παρακολούθησε.

Όπως αναφέρεται και στο κεφάλαιο του Υποδείγματος «Επιστημονική οργάνωση του προγράμματος – Προφίλ Επιστημονικού Υπευθύνου του προγράμματος» **αρμοδιότητα του Επιστημονικού Υπευθύνου** είναι η επιμόρφωση και ο συντονισμός των εκπαιδευτών σε ποικίλα θέματα. Ένα από αυτά είναι η **ενημέρωση σχετικά με την εκπαιδευτική μεθοδολογία και τις τεχνικές** που θα χρησιμοποιηθούν στο πρόγραμμα κατάρτισης. Υποχρέωση των εκπαιδευτών είναι να ακολουθήσουν τις οδηγίες του Επιστημονικού Υπευθύνου ως προς τις τεχνικές κατά εκπαιδευτική ενότητα και να προετοιμάζουν και να προσαρμόζουν τη διδασκαλία τους βάσει αυτών. Βεβαίως ο βαθμός εφαρμογής τους θα εξαρτηθεί από πολλούς παράγοντες, πολλές φορές και αστάθμητους, π.χ. σύγκρουση μέσα στην ομάδα.

Στον παρακάτω πίνακα φαίνονται οι εκπαιδευτικές τεχνικές που έχουν επιλεγεί για κάθε μία εκπαιδευτική ενότητα. Οι παράμετροι βάσει των οποίων έγινε η επιλογή των τεχνικών είναι:

- ④ η εκπλήρωση των στόχων κάθε ενότητας,
- ④ η υλοποίηση και των τριών δραστηριοτήτων της εκπαιδευτικής στρατηγικής έτσι ώστε να επιτευχθούν και τα τέσσερα στάδια μάθησης ενηλίκων,
- ④ το αντικείμενο της κάθε ενότητας,
- ④ το εκπαιδευτικό επίπεδο (αλλά και τα υπόλοιπα χαρακτηριστικά) των καταρτιζομένων,
- ④ η καινοτομία της τεχνικής,
- ④ η διαδοχικότητα των τεχνικών,
- ④ η αποφυγή της εκτεταμένης εισήγησης,
- ④ ο χώρος στον οποίο θα γίνει η διδασκαλία,
- ④ ο σύγχρονος τρόπος εκπαίδευσης και ιδιαίτερα αυτός που ταιριάζει σε μια εκπαίδευση ενηλίκων,
- ④ οι προσφερόμενες δυνατότητες της σύγχρονης τεχνολογίας.

Επιπλέον, **οι προαναφερόμενες εκπαιδευτικές τεχνικές έχουν προβλεφθεί να χρησιμοποιηθούν έτσι, ώστε να καλύπτουν σε όσο το δυνατόν μεγαλύτερο βαθμό τους εκπαιδευτικούς στόχους του προγράμματος όσον αφορά την απόκτηση γνώσεων, δεξιοτήτων και στάσεων.** Η χρήση της κάθε μίας αναφέρεται κατά κύριο λόγο σε διαφορετικό επίπεδο (γνώσεις, δεξιότητες, στάσεις). Συνοπτικά η συνάφεια των εκπαιδευτικών τεχνικών με τους στόχους παρουσιάζεται στον παρακάτω πίνακα:

Εκπαιδευτικές τεχνικές	Συνάφεια με εκπαιδευτικούς στόχους σε επίπεδο:
Καταιγισμός ιδεών	Στάσεων
Επανενεργοποίηση μνήμης	Γνώσεων
Παρουσίαση	Γνώσεων
Εισήγηση με ερωτήσεις και συζήτηση	Γνώσεων και Στάσεων
Επίδειξη	Γνώσεων
Ομαδική περίληψη	Γνώσεων και Στάσεων
Μελέτες περίπτωσης	Δεξιότητων και στάσεων
Πρακτικές εργασίες και ασκήσεις	Γνώσεων, Δεξιότητων και Στάσεων
Παίξιμο ρόλων	Δεξιότητων και στάσεων
Απαντήσεις σε ερωτήσεις–εκμείωση– διάλογος	Γνώσεων και Στάσεων
Προσομοίωση	Δεξιότητων και στάσεων
Εξάσκηση	Δεξιότητων και στάσεων
Ομάδες εργασίας	Δεξιότητων και στάσεων

Εξετάσεις – Διαδικασίες:

Γραπτές εξετάσεις θα γίνονται μετά από το πέρας κάθε εκπαιδευτικής ενότητας του βασικού άξονα της εξειδίκευσης.

Το έντυπο ημερήσιο και ωρολόγιο πρόγραμμα διδασκαλίας θα διανεμηθεί με την εκκίνηση του προγράμματος. Το ωράριο θα είναι καθημερινό με υποχρεωτικές παρουσίες οι οποίες θα τεκμηριώνονται από υπογραφές που θα λαμβάνονται κατά την προσέλευση και αποχώρηση από τα μαθήματα. Οι απουσίες επιτρέπονται έως του ποσοστού 10% επί του συνόλου των ωρών (και 20% για άτομα με ειδικές ανάγκες που τυχόν υπάρχουν στην ομάδα των καταρτισθέντων).

Εκπαιδευτικό υλικό

Περιγραφή Εκπαιδευτικού Υλικού

Το εκπαιδευτικό υλικό, ο ειδικός εξοπλισμός και τα εργαλεία που θα χρησιμοποιηθούν για τη διεξαγωγή του προτεινόμενου προγράμματος και με δεδομένο ότι θα εφαρμοστούν οι εκπαιδευτικές μέθοδοι και τεχνικές, που αναφέρθηκαν στο προηγούμενο κεφάλαιο του Υποδείγματος, είναι:

- 📖 Βιβλιογραφία – εγχειρίδια και ηλεκτρονικό εκπαιδευτικό υλικό
- 📖 Σημειώσεις εκπαιδευτών για χρήση από τους εκπαιδευόμενους
- 📖 Εργαστήριο Η/Υ και εξοπλισμός ΚΕΚ
- 📖 Άλλα Εκπαιδευτικά Μέσα

Βιβλιογραφία – εγχειρίδια και ηλεκτρονικό εκπαιδευτικό υλικό:

Η Ε.Ε.Δ.Ε. θα προμηθευτεί εκπαιδευτικά έντυπα / διδακτικό υλικό έτσι ώστε να χρησιμοποιηθεί από τους εκπαιδευτές για την παραγωγή σημειώσεων και θα υπάρχουν και στις εγκαταστάσεις-βιβλιοθήκη της Ε.Ε.Δ.Ε, ώστε ανά πάσα στιγμή οι καταρτιζόμενοι να ανατρέχουν για επισκόπηση των διδασκομένων αντικειμένων.

Σημειώσεις εκπαιδευτών για χρήση από τους εκπαιδευόμενους:

Οι σημειώσεις της διδασκόμενης ύλης που θα δοθούν στους καταρτιζόμενους θα έχουν γραφεί ή επιμεληθεί ειδικά για αυτούς και θα περιλαμβάνουν τόσο **ποσοτικά** όσο και **ποιοτικά** τις πληρέστερες γνώσεις που είναι δυνατό. Θα αποτελέσουν ένα επιπλέον βοήθημα της εκπαίδευσης μέσα στην αίθουσα διδασκαλίας, αλλά κυρίως στην εφαρμογή που θα ακολουθήσει. Ο κάθε εκπαιδευτής θα παράσχει τεύχος σημειώσεων το οποίο αφορά το συγκεκριμένο **γνωστικό περιεχόμενο της εκπαιδευτικής ενότητας που θα καλύψει**. Θα προσεχθεί έτσι ώστε οι σημειώσεις να είναι ευπαρουσίαστες, ποιοτικές, να καλύπτουν το γνωστικό αντικείμενο της εκπαιδευτικής ενότητας, να είναι συμβατές με τις απαιτήσεις και τις δυνατότητες των εκπαιδευόμενων (εκπαιδευτικό επίπεδο, εξειδίκευση).

Εργαστήριο Η/Υ και εξοπλισμός ΚΕΚ:

Για την υλοποίηση της εκπαιδευτικής διαδικασίας θα χρησιμοποιηθεί όλος ο εξοπλισμός της Ε.Ε.Δ.Ε, για τον οποίο η Ε.Ε.Δ.Ε. έχει πιστοποιηθεί από το ΕΚΕΠΙΣ.

Ο εξοπλισμός αυτός είναι:

Η/Υ, Εκτυπωτές, Video, Τηλεόραση, Overhead projector, Οθόνη προβολής, Video projector, Κασετόφωνο, Slide projector, scanner, σύνδεση σε τοπικό δίκτυο μέσω HUB και σύνδεση στο διαδίκτυο μέσω γραμμής ISDN.

Άλλα Εκπαιδευτικά Μέσα:

Για να διευκολυνθεί το έργο των εκπαιδευτών στη διαδικασία μετάδοσης της γνώσης, για να κατανοηθεί καλύτερα το γνωστικό αντικείμενο, για να συγκρατηθούν περισσότερα στοιχεία στη μνήμη των εκπαιδευόμενων, και γενικότερα για να πραγματοποιηθεί μια εκφραστικότερη, παραστατικότερη και αποτελεσματικότερη διδασκαλία, θα χρησιμοποιηθούν τα ακόλουθα μέσα.

- ❶ **βιντεοταινίες / κασέτες:** Αποτελούν χρήσιμο εργαλείο για τη μελέτη περιπτώσεων που σχετίζονται με το αντικείμενο και λειτουργούν ως αφορμή για συζητήσεις μέσα στην τάξη, βοηθώντας την ενεργό συμμετοχή των καταρτιζομένων, την ελεύθερη έκφραση απόψεων και την ανάπτυξη κλίματος αλληλεπίδρασης μεταξύ διδασκόντων και διδασκόμενων.
- ❷ **Διαφάνειες:** το συγκεκριμένο εργαλείο δίνει τη δυνατότητα στον εκπαιδευτή να έχει συνεχή παρουσία και επικοινωνία, χωρίς να διαθέτει τμήμα της εκπαιδευτικής ώρας για γράψιμο στον πίνακα. Με τον τρόπο αυτό μπορεί εύκολα να εφαρμόζει τη μέθοδο των ερωτήσεων και απαντήσεων, τη μέθοδο της εκμείωσης, αλλά και να ελέγχει το βαθμό συμμετοχής και ενδιαφέροντος των καταρτιζομένων.
- ❸ **Slides:** χρησιμοποιούνται στις περιπτώσεις όπου είναι αναγκαία η οπτική παρουσίαση εγκυκαταστάσεων ή αντικειμένων και γενικότερα η απεικόνιση καταστάσεων και γεγονότων με τα οποία θα έρθουν σε επαφή οι καταρτιζόμενοι κυρίως κατά τη διάρκεια της πρακτικής.
- ❹ **Διαδίκτυο:** Το διαδίκτυο θα αξιοποιηθεί και στην κατεύθυνση του να μάθουν οι καταρτιζόμενοι τη χρήση των εφαρμογών του διαδικτύου στους βασικούς άξονες της κατάρτισης, αλλά και να γνωρίσουν διαδικτυακούς τόπους που έχουν σχέση με το πρόγραμμα κυρίως στο επίπεδο της αναζήτησης εργασίας, αλλά και στο επίπεδο της υγιεινής και ασφάλειας κατά την εργασία.
- ❺ **πίνακας:** θα χρησιμοποιηθεί σε πολύ μεγάλο βαθμό για την οπτικοποίηση των λεγομένων κατά τη διάρκεια του προγράμματος. Προσφέρει το πλεονέκτημα ότι διατηρούνται όσα αναγράφονται σε αυτόν, πράγμα που βοηθάει στην επιστροφή και σύνδεση με προηγούμενα μαθησιακά περιεχόμενα (επανάληψη, ανακεφαλαίωση). Υπερισχύει των μειονεκτημάτων του (απώλεια χρόνου κ.λπ.) το γεγονός ότι θα χρησιμοποιηθεί κυρίως από τους καταρτιζόμενους.
- ❻ **Κασέτες ήχου:** Είναι εργαλείο που μπορεί να υποβοηθήσει αποτελεσματικά στη συμμετοχική διδασκαλία και κυρίως στις περιπτώσεις που χρησιμοποιείται η μέθοδος της προσομοίωσης ή του παιξίματος ρόλων.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 3 :

ΟΡΓΑΝΩΣΗ ΚΑΙ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΕΣ ΥΛΟΠΟΙΗΣΗΣ ΤΟΥ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΟΣ

1. Επιστημονική οργάνωση του προγράμματος – Προφίλ Επιστημονικού Υπευθύνου του προγράμματος

Η υλοποίηση της πρότασης έχει σχεδιαστεί λειτουργικά ακολουθώντας πρότυπα που προσομοιάζουν σε Σύστημα Ποιότητας με κατανομή ρόλων και αρμοδιοτήτων που εντάσσονται σε συγκεκριμένο χρονοδιάγραμμα. Την υλοποίηση αναλαμβάνει η Ομάδα έργου, που συγκροτείται για κάθε έργο και είναι η μόνη αρμόδια για τους χειρισμούς και τις αποφάσεις που αφορούν την πορεία του.

Η ομάδα συντονίζει, επιβλέπει, καθοδηγεί και γενικά παρακολουθεί το έργο σε καθημερινή βάση, επεμβαίνοντας διορθωτικά αν χρειαστεί. Η κάθε Ομάδα Έργου περιλαμβάνει πάντοτε τα βασικά στελέχη και άλλα μέλη που σχετίζονται στενά με το έργο.

Στα σταθερά μέλη συγκαταλέγονται ο Διευθυντής του ΚΕΚ, ο Υπεύθυνος Κατάρτισης, ο Υπεύθυνος θεματικού πεδίου, ο Επιστημονικός Υπεύθυνος της πρότασης και ο Υπεύθυνος Απασχόλησης.

Στα μη μόνιμα μέλη ανήκουν ο Υπεύθυνος δημοσίων σχέσεων, ο Υπεύθυνος για τα άτομα Ειδικών Κοινωνικών Ομάδων και ο Υπεύθυνος πρακτικής άσκησης

Μετά την έγκριση της πρότασης η Ομάδα Έργου προβαίνει στην εκ νέου εκτίμηση των συνθηκών και προσαρμόζει αν είναι αναγκαίο το αρχικό χρονοδιάγραμμα στα νέα δεδομένα. Στην συνέχεια ο κάθε ένας αρμόδιος αναλαμβάνει το έργο της δικής του αρμοδιότητας.

Ο συντονισμός, ή διαχείριση και το εν γένει έργο της Ομάδας Έργου υποστηρίζεται πλήρως μηχανογραφικά, ενώ Γραμματειακή Υποστήριξη παρέχεται σε μόνιμη βάση, από ειδικά καταρτισμένο στις διαδικασίες διαχείρισης και παρακολούθησης ενεργειών κατάρτισης, Διοικητικό προσωπικό.

Ο συντονισμός και η διαχείριση της πρότασης αποτελούν ευθύνη της προαναφερθείσας Ομάδας Έργου, η οποία συνεπικουρούμενη από το Υπεύθυνο Λογιστηρίου ασκεί και την οικονομική διαχείριση. Ειδικότερα η Ομάδα Έργου είναι υπεύθυνη για:

1. Την έγκαιρη υποβολή των παραδοτέων, μετά τη λήψη της εγκριτικής Απόφασης.
2. Διεξαγάγει την διαδικασία της επιλογής των καταρτιζομένων σε συνεργασία με το Κέντρο προώθησης της Απασχόλησης. Ο Υπεύθυνος της προώθησης στην Απασχόληση λειτουργεί σαν σύνδεσμος με τον Εργασιακό Σύμβουλο.
3. Την παρακολούθηση της υλοποίησης του Προγράμματος στο σύνολό του από της έναρξής τους μέχρι και την αποπληρωμή, σύμφωνα με τον αρχικό σχεδιασμό, τα εγκεκριμένα.
4. Επιβλέπει την τήρηση των υποχρεώσεων της δημοσιότητας που πρέπει να δίδεται στα συγχρηματοδοτούμενα προγράμματα.
5. Προσδιορίζει τις πάσης φύσεως δημόσιες εκδηλώσεις που οργανώνει η ΕΕΔΕ σε σχέση με το πρόγραμμα.
6. Επεξεργασία των Εκπαιδευτικών, Διοικητικών και Οικονομικών στοιχείων του Προγράμματος (Φυσικό και Οικονομικό αντικείμενο) και υποβολή των Εκθέσεων Παρακολούθησης και των σχετικών στοιχείων (Τριμηνιαία κλπ) που προβλέπονται από το «Σύστημα Διαχείρισης».
Με ευθύνη της Ομάδας Έργου συντάσσονται δύο (2) εκθέσεις: Μία μετά την ολοκλήρωση του ημίσεως χρόνου υλοποίησης του Προγράμματος (on going) και μία με το τέλος της κατάρτισης (ex post).). Επιβλέπει επίσης τη διαδικασία παρακολούθησης των καταρτισθέντων μετά το πέρας της κατάρτισης και για το διάστημα των 18 μηνών που έπονται της λήξης της κατάρτισης και παραγγέλλει τις εξαμηνες αξιολογήσεις της πορείας προώθησης σε θέσεις εργασίας. Για την εξασφάλιση της συμμετοχής των καταρτισθέντων στην διαδικασία των εξαμηνιαίων αξιολογήσεων αποφασίζει κατά περίπτωση για την χορήγηση κινήτρων συμμετοχής τους.
7. Παρεμβαίνει (διορθωτικά ή/και βελτιωτικά) κατά τη διαδικασία της υλοποίησης, προκειμένου να τηρείται με συνέπεια ο χρονικός προγραμματισμός και να εξελίσσονται ομαλά οι δράσεις.
8. Επιβλέπει την ορθή τήρηση των υποχρεώσεων της ΕΕΔΕ προς τους καταρτιζόμενους όσον αφορά την καταβολή του εκπαιδευτικού επιδόματος.
9. Επιβεβαιώνει την διαθεσιμότητα των επιχειρήσεων για την παραχώρηση θέσεων πρακτικής άσκησης και επιβλέπει την οργάνωση και την υλοποίηση της.
10. Επιβλέπει την πορεία των ενεργειών προώθησης των καταρτισθέντων σε θέσεις εργασίας και αποφασίζει την παροχή συμπληρωματικών υπηρεσιών προς τις επιχειρήσεις που θα απορροφήσουν ανέργους.
11. Σε τακτά διαστήματα αξιολογεί την αποτελεσματικότητα του γραφείου απασχόλησης.

Για να φέρει εις πέρας τις αρμοδιότητες και ευθύνες της, η Ομάδα Έργου πραγματοποιεί τακτικές Συνεδριάσεις, ως εξής:

1. Με τη λήψη της εγκριτικής απόφασης, οπότε και διαμορφώνει το οριστικό χρονοδιάγραμμα και ρυθμίζει τη διαδικασία έναρξης και την ενημέρωση των αρμοδίων Υπηρεσιών ΚΠΑ.
2. Μετά την ολοκλήρωση της κάθε Θεματικής Ενότητας με σκοπό την διαμόρφωση εικόνας για την συνέχιση του εφαρμοζόμενου προγράμματος ή την τυχόν μεταβολή της σειράς της ύλης.
3. Όταν πρόκειται να υποβληθεί η ενδιάμεση έκθεση προόδου.
4. Όταν περατώνεται η Ενέργεια για την οργάνωση σχεδίου προώθησης των ανέργων σε θέσεις απασχόλησης.
5. Για την υποβολή της Τελικής Εκθεσης.

Στην συνέχεια επιχειρείται περιληπτικά η εξατομίκευση των καθηκόντων, των ευθυνών, της εξουσίας της κάθε θέσης εργασίας και των σχέσεων της με τις άλλες. Η παρακάτω περιγραφή αποδίδει το ελάχιστο περιεχόμενο των θέσεων.

Είναι προφανές ότι αυτή η παρακολούθηση (της τυποποίησης των θέσεων εργασίας) συνδέεται άμεσα με το σύστημα αξιολόγησης του ανθρώπινου δυναμικού που εφαρμόζουμε όσον αφορά στο διοικητικό και εκπαιδευτικό προσωπικό μας. (αξιολόγηση με βάση την επίτευξη των αντικειμενικών στόχων - management by objectives /MBO).

Ανθρώπινο δυναμικό - Καθήκοντα -αρμοδιότητες Διευθυντής Κ.Ε.Κ.

1. Προγραμματίζει το ανθρώπινο δυναμικό
2. Συμμετέχει στις συνεδριάσεις του Δ.Σ
3. Ευθύνεται για τις προσλήψεις σε συνεργασία με τους υπεύθυνους τμημάτων

4. Εκπροσωπεί τη διοίκηση στους αρμόδιους φορείς
5. Διαμορφώνει, προτείνει και συμμετέχει στη λήψη αποφάσεων για τις στρατηγικές της εταιρείας, τις μεθόδους οργάνωσης και παραγωγής
6. Σχεδιάζει, προτείνει και συμμετέχει στη λήψη αποφάσεων που αφορούν τον οικονομικό προγραμματισμό του Κ.Ε.Κ.
7. Συμμετέχει σε όποιες επιστημονικές επιτροπές κρίνεται απαραίτητο
8. Συμμετέχει στις Ομάδες Έργου που υλοποιούν προγράμματα κατάρτισης ανέργων και διευθύνει το Έργο.

Με δική του εντολή αναπληρώνεται από τον Διευθυντή κατάρτισης .

Διευθυντής κατάρτισης

1. Διαμορφώνει, προτείνει και συμμετέχει στη λήψη αποφάσεων που αφορούν την επιλογή στρατηγικής της ΕΕΔΕ. σε ότι αφορά την επιλογή θεματικών πεδίων, ανάπτυξης νέων προγραμμάτων κ.λ.π.
2. Συνεργάζεται με τους υπεύθυνους θεματικών πεδίων και καθορίζουν τις στρατηγικές δράσεις του φορέα
3. Συμμετέχει στις Ομάδες έργου, τις ομάδες επιλογής, παρακολούθησης & αξιολόγησης των καταρτιζομένων, των εκπαιδευτών και των εκπαιδευτικών προγραμμάτων.
4. Διαμορφώνει, προτείνει και συμμετέχει στη λήψη αποφάσεων για την πολιτική αμοιβών απέναντι στους εκπαιδευτές
5. Συμμετέχει στα συμβούλια διεύθυνσης της ΕΕΔΕ

Υπεύθυνος θεματικού πεδίου

1. Σχεδιάζει, προτείνει και συμμετέχει στη λήψη αποφάσεων τα προγράμματα σπουδών των εκπαιδευτικών προγραμμάτων
2. Συμμετέχει στις επιστημονικές επιτροπές σχεδιασμού, παρακολούθησης και αξιολόγησης των εκπαιδευτικών προγραμμάτων
3. Σχεδιάζει, προτείνει και συμμετέχει στη λήψη αποφάσεων της μεθοδολογίας θεωρητικής & πρακτικής εκπαίδευσης που θα ακολουθηθεί
4. Προτείνει, παρακολουθεί και αξιολογεί τις επιχειρήσεις όπου πραγματοποιείται πρακτική άσκηση
5. Προτείνει και αποφασίζει σε συνεργασία με τους εκπαιδευτές τη βιβλιογραφία που θα διανεμηθεί στους καταρτιζόμενους

Υπεύθυνος προώθησης της απασχόλησης

1. Προτείνει και συμμετέχει στην επιλογή προσωπικού για τη στελέχωση του τμήματος του
2. Σχεδιάζει, προτείνει τις ενέργειες στήριξης των καταρτιζομένων που πρέπει να ακολουθήσει η ΕΕΔΕ για την προώθηση τους στην αγορά εργασίας
3. Συμμετέχει στην επιστημονική επιτροπή για την ανάπτυξη συστημάτων για την παρακολούθηση των καταρτιζομένων στην αγορά εργασίας
4. Μεταφέρει την εμπειρία του και συμμετέχει στην ομάδα διάγνωσης των εκπαιδευτικών αναγκών
5. Προτείνει και συμμετέχει στη διενέργεια ερευνών αναγκών για τη στρατηγική οργάνωση της εταιρείας

Υπεύθυνος για άτομα κοινωνικά ευαίσθητων ομάδων

Είναι υπεύθυνος για την εφαρμογή των αρχών του mainstreaming όσον αφορά την συμμετοχή γυναικών στα προγράμματα αλλά και την προσέγγιση και ενθάρρυνση των ατόμων με ειδικές ανάγκες που θα θελήσουν να συμμετέχουν στα τμήματα κατάρτισης. Στις περιπτώσεις αυτές είναι επιφορτισμένος για την επίδειξη χρήσης του ειδικώς εγκατεστημένου εξοπλισμού για την εξυπηρέτηση των ατόμων αυτών και την διευκόλυνση ένταξής τους στο εκπαιδευτικό περιβάλλον. Εκτός τούτου,

1. Σχεδιάζει προτείνει και αποφασίζει για τις μεθόδους προσέγγισης ειδικών πληθυσμιακών ομάδων γενικότερα στο πλαίσιο της πολιτικής της ΕΕΔΕ.
2. Σχεδιάζει και προτείνει ενέργειες στήριξης των ατόμων ειδικών κοινωνικών ομάδων που συμμετέχουν σε προγράμματα.
3. Συμμετέχει σε επιτροπές παρακολούθησης και αξιολόγησης των εκπαιδευομένων όταν πρόκειται για κοινωνικά ευαίσθητες ομάδες

Διοικητικό και λοιπό προσωπικό προγράμματος

Λειτουργεί επικουρικά, στα στελέχη της επιχείρησης (Διευθυντής κατάρτισης, συντονιστής ενεργειών κ.λ.π.) όσο και ως προς τους εκπαιδευτές και εκπαιδευόμενους. Ειδικότερα ο Οικονομικός Υπεύθυνος λαμβάνει όλα τα μέτρα για την εκπλήρωση των υποχρεώσεων της ΕΕΔΕ προς όλους τους δικαιούχους καθώς και την λογιστική τακτοποίηση των δαπανών των προγραμμάτων σύμφωνα με τους όρους επιλεξιμότητας και την κατηγοριοποίησή τους.

Ο ρόλος του **επιστημονικού υπευθύνου** αφορά στο σχεδιασμό, την προετοιμασία, την

οργάνωση και την παρακολούθηση του προγράμματος από εκπαιδευτική άποψη.

Συγκεκριμένα οι βασικές αρμοδιότητες και καθήκοντα του επιστημονικού υπευθύνου είναι:

- 1. Η διαμόρφωση του εκπαιδευτικού περιεχομένου και η αποτύπωσή του σε εκπαιδευτικές ενότητες.
- 2. Η διαμόρφωση του αναλυτικού (ημερολογίου) περιεχομένου του προγράμματος.
- 3. Η αναλογία θεωρίας – πρακτικής του προγράμματος και η αντιστοιχία αυτών ανά θεματική ενότητα.
- 4. Η επιλογή των επιχειρήσεων στις οποίες θα υλοποιηθεί η πρακτική άσκηση (μαζί με τον Υπεύθυνο Προώθησης).
- 5. Ο προσδιορισμός των τυπικών και γνωστικών προσόντων, καθώς και της επαγγελματικής εμπειρίας της εκπαιδευτικής ομάδας.
- 6. Η επιλογή των κατάλληλων εκπαιδευτών (βλ. παρακάτω στην ίδια ενότητα).
- 7. Η επιμόρφωση των εκπαιδευτών όσον αφορά τους στόχους και τη φιλοσοφία της «ΕΕΔΕ», το πρόγραμμα κατάρτισης και τους εκπαιδευτικούς του στόχους, η ενημέρωσή τους όσον αφορά τις υποχρεώσεις και τα δικαιώματά τους (υπογραφή κανονισμού εκπαιδευτών) κ.λπ.
- 8. Η επιλογή του εκπαιδευτικού υλικού (σε συνεργασία με τους εκπαιδευτές).
- 9. Η επιλογή (σε συνεργασία με τους εκπαιδευτές) των θεμάτων, των εργασιών και των γραπτών εξετάσεων των εκπαιδευομένων.
- 10. Η επιλογή της κατάλληλης εκπαιδευτικής μεθοδολογίας και των τεχνικών που θα χρησιμοποιήσουν οι εκπαιδευτές (βλ. αντίστοιχη ενότητα).
- 11. Η επίβλεψη και ο συντονισμός της επιστημονικής ομάδας (οργάνωση τακτικών συναντήσεων της επιστημονικής ομάδας κατά τη διάρκεια υλοποίησης των προγραμμάτων).
- 12. Η επιλογή του αξιολογητή, η επίβλεψη της αξιολόγησης του προγράμματος και η ανασύνταξη των στόχων βάσει των αποτελεσμάτων της «δυναμικής» αξιολόγησης.
- 13. Η συνεργασία με τους εκπαιδευτές, ώστε να επιτυγχάνεται η ενημέρωσή τους γύρω από την πορεία των καταρτιζομένων, τα προβλήματα τα οποία τυχόν προέκυψαν από την εκπαιδευτική διαδικασία και ο τρόπος επίλυσης τους.

Με βάση τα παραπάνω καθήκοντα ο επιστημονικός υπεύθυνος θα πρέπει από άποψη προσόντων, τυπικών και ουσιαστικών, να πληροί τα παρακάτω: άρτια επιστημονική γνώση στο αντικείμενο κατάρτισης, πολυετή διδακτική εμπειρία στο αντικείμενο, γνώση των συμπεριφορών, αναγκών και ιδιαιτεροτήτων των ενήλικων εκπαιδευομένων, συντονιστική ικανότητα, τυπικά προσόντα: ξένες γλώσσες, παιδαγωγική κατάρτιση ή επιμόρφωση, σεμινάρια, προσωπικότητα: οργανωτικότητα, πολύ καλές ικανότητες επίλυσης προβλημάτων, ικανότητες επικοινωνίας, διαμονή στον τόπο υλοποίησης του προγράμματος.

Ο επιστημονικός υπεύθυνος του προγράμματος είναι ο κύριος **Ιωάννης Καλύβας** (το βιογραφικό του παρουσιάζεται παρακάτω). Σε αυτό διαφαίνεται ότι πληροί σε μεγάλο βαθμό όλα τα κριτήρια τα οποία περιγράφουμε παραπάνω και βάσει των οποίων έγινε η επιλογή του. Όπως φαίνεται και από το βιογραφικό του, έχει εξειδίκευση σχετική με το αντικείμενο κατάρτισης και μεγάλη εμπειρία σε θέματα εκπαίδευσης ενηλίκων εκπαιδευομένων και στη διοίκηση ανθρώπινου δυναμικού. Διαθέτει ειδικές σπουδές στον τομέα των διεθνών και ευρωπαϊκών σχέσεων καθώς και Μεταπτυχιακές σπουδές στη Διοίκηση Εκπαιδευτικών Μονάδων που συμπληρώνονται από επαγγελματική εμπειρία 27 ετών σε υψηλές διοικητικές θέσεις σε μεγάλες επιχειρήσεις, όπως και μεγάλη εμπειρία στην συμβουλευτική υποστήριξη σε θέματα Ευρωπαϊκής Ένωσης, Διαχείρισης Κοινοτικών Προγραμμάτων, Management κλπ.

Α. Βιογραφικό του επιστημονικού υπεύθυνου του προγράμματος

ΕΠΩΝΥΜΟ:	Καλύβας		
ΟΝΟΜΑ:	Ιωάννης		
ΗΜΕΡΟΜΗΝΙΑ ΓΕΝΝΗΣΕΩΣ	1960	ΑΦΜ :	
ΣΠΟΥΔΕΣ			
ΕΚΠΑΙΔΕΥΤΙΚΟ ΙΔΡΥΜΑ – ΣΧΟΛΗ	ΤΙΤΛΟΣ	ΔΙΑΡΚΕΙΑ	ΧΩΡΑ
Ελεύθερο Πανεπιστήμιο Βρυξελλών (ULB)	Πτυχίο Πολιτικών Επιστημών & Διεθνών Σχέσεων	5 έτη	Βέλγιο
Ινστιτούτο Ευρωπαϊκών Σπουδών Πανεπιστημίου Βρυξελλών – Μεταπτυχιακές Σπουδές	Πτυχίο στις Ευρωπαϊκές Σπουδές	3 έτη	Βέλγιο
Ελληνικό Ανοιχτό Πανεπιστήμιο (ΕΑΠ)	Πιστοποιητικό Μεταπτυχιακής Εκπαίδευσης στη Διοίκηση Εκπαιδευτικών Μονάδων	1 έτος	Ελλαδα
ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΗ/ ΟΡΓΑΝΙΣΜΟΣ	ΕΠΙΧΕΙΡΗΜΑΤΙΚΗ ΔΡΑΣΤΗΡΙΟΤΗΤΑ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΗΣ / ΟΡΓΑΝΙΣΜΟΥ	ΘΕΣΗ - ΑΝΤΙΚΕΙΜΕΝΟ	ΔΙΑΡΚΕΙΑ
ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΗ/ ΟΡΓΑΝΙΣΜΟΣ	ΕΠΙΧΕΙΡΗΜΑΤΙΚΗ ΔΡΑΣΤΗΡΙΟΤΗΤΑ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΗΣ / ΟΡΓΑΝΙΣΜΟΥ	ΘΕΣΗ - ΑΝΤΙΚΕΙΜΕΝΟ	ΔΙΑΡΚΕΙΑ
1989-1990 ΕΠΙΤΡΟΠΗ ΤΩΝ ΕΥΡΩΠΑΪΚΩΝ ΚΟΙΝΟΤΗΤΩΝ	Αξιολόγηση των Σχεδίων Περιφερειακής Ανάπτυξης των χωρών του Στόχου 1. Καταγραφή όλων των ρευνητικών προγραμμάτων των Γ.Δ. XII και XIII.	Γ.Δ. XXII (Συντονισμός των Διαρθρωτικών Ταμείων)ως ασκούμενος (stagiaire)	1 έτος
1991-1991 ΓΕΝΙΚΗ ΓΡΑΜΜΑΤΕΙΑ ΕΡΕΥΝΑΣ ΚΑΙ ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΑΣ (ΓΓΕΤ)		Δ/ση Διεθνούς Ε&Τ Συνεργασίας / Τμήμα Ευρωπαϊκών Κοινοτήτων ως συμβασιούχος έργου. Υπεύθυνος κοινοτικών ερευνητικών και διαρθρωτικών προγραμμάτων (MAST, FUSION, FISSION, STRIDE, ΕΠΕΤ/ΣΠΑ κλπ) Αξιολόγηση προτάσεων για τη διαχείριση το ΕΠΕΤ Ι	1 έτος
1991-1998 ΣΥΜΒΟΥΛΟΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ (σε θέματα κοινοτικού ενδιαφέροντος)		Παρακολούθηση κοινοτικής νομοθεσίας Υποβολή προτάσεων σε κοινοτικά προγράμματα Διαχείριση έργων τα οποία εγκρίθηκαν στο πλαίσιο κοινοτικών προγραμμάτων	7 έτη
1991 έως σήμερα ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΕΤΑΙΡΕΙΑ ΔΙΟΙΚΗΣΕΩΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ (ΕΕΔΕ)		Πρόιστάμενος του Τμήματος Κοινοτικών Υποθέσεων Διευθυντής Κατάρτισης ΚΕΚ ΕΕΔΕ Σύμβουλος και Συντονιστής Κατάρτισης στο έργο «Δημιουργία νέων επιχειρήσεων σε εναλλακτικές μορφές τουρισμού» στο πλαίσιο της κοινοτικής πρωτοβουλίας ADAPT. Project leader του σχεδίου «Developnet – Βελτίωση της ανταγωνιστικότητας των επιχειρήσεων» και συντονιστής των ενεργειών κατάρτισης που εγκρίθηκε στο πλαίσιο της κοινοτικής πρωτοβουλίας ADAPT. Συντονιστής των δράσεων που ανέλαβε η ΕΕΔΕ στο έργο «Joint Authoring in Distance Education» στο πλαίσιο του κοινοτικού προγράμματος LEONARDO DA VINCI	18 έτη
1996-1998 ΕΘΝΙΚΟ		Συντονιστής της Εθνικής Δομής Στήριξης	2 έτη

ΙΝΣΤΙΤΟΥΤΟ ΕΡΓΑΣΙΑΣ		της Κοινοτικής Πρωτοβουλίας «ΑΠΑΣΧΟΛΗΣΗ»	
1996 έως σήμερα ΑΞΙΟΛΟΓΗΤΗΣ		Σεμινάρια επαγγελματικής κατάρτισης του ΟΠΕ, της ΜΟΔ και διαφόρων ιδιωτικών ΚΕΚ σε θέματα Ευρωπαϊκής Ένωσης, Διαχείρισης Κοινοτικών Προγραμμάτων, Management κλπ. Συμμετοχή στο μητρώο Αξιολογητών του ΕΟΜΜΕΧ Αξιολόγηση επιχειρηματικών σχεδίων νεανικής και γυναικείας επιχειρηματικότητας Συμμετοχή στο ευρωπαϊκό Μητρώο αξιολογητών του προγράμματος LEONARDO DA VINCI	13 έτη

ΔΙΔΑΚΤΙΚΗ ΕΜΠΕΙΡΙΑ				
ΕΚΠΑΙΔΕΥΤΙΚΟΣ ΦΟΡΕΑΣ	ΤΙΤΛΟΣ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΟΣ	ΕΚΠΑΙΔΕΥΤΙΚΟ-ΑΝΤΙΚΕΙΜΕΝΟ	ΔΙΑΡΚΕΙΑ	
1996 έως σήμερα ΕΙΣΗΓΗΤΗΣ	θέματα Ευρωπαϊκής Ένωσης, Διαχείρισης Κοινοτικών Προγραμμάτων, Management κλπ	Σεμινάρια επαγγελματικής κατάρτισης του ΟΠΕ, της ΜΟΔ και διαφόρων ιδιωτικών ΚΕΚ σε θέματα Ευρωπαϊκής Ένωσης, Διαχείρισης Κοινοτικών Προγραμμάτων, Management κλπ.	ΘΕΩΡΙΑ	ΠΡΑΚΤΙΚΗ
ΞΕΝΕΣ ΓΛΩΣΣΕΣ				
ΓΛΩΣΣΑ	ΠΤΥΧΙΟ / ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΤΙΚΟ	ΦΟΡΕΑΣ / ΟΡΓΑΝΙΣΜΟΣ ΑΠΟΝΟΜΗΣ		
Αγγλικά				
Γαλλικά				
Ιταλικά				
Ισπανικά				
Ολλανδικά				
ΛΟΙΠΑ ΣΤΟΙΧΕΙΑ <i>Σεμινάρια, Συνέδρια, Δημοσιεύσεις και Συναφείς Δραστηριότητες</i>				
Διπλωματική Εργασία: "La politique extérieure de la Grèce pendant la période 1974-1981"				
Μεταπτυχιακή Διπλωματική Εργασία: "Les aspects politiques de la politique Méditerranéenne de la CEE"				
"L' égalité des chances entre les travailleurs masculins et les travailleurs féminins de la C.E."				
Έρευνα για την ίδρυση Γραφείων Σταδιοδρομίας στα τριτοβάθμια Εκπαιδευτικά Ιδρύματα στην Ελλάδα.				
Έρευνα για τη Σύνδεση Πανεπιστημίων και Επιχειρήσεων				
Σχεδιασμός του Εθνικού Προγράμματος «Σύνδεση Πανεπιστημίων και Επιχειρήσεων» για λογαριασμό του Υπουργείου Εργασίας				
Συγκριτική Μελέτη για το Σύστημα Επαγγελματικής Κατάρτισης και Πιστοποίησης Επαγγελματικών Προσόντων στην Ελλάδα και στην Ιταλία.				
Μελέτη εξειδίκευσης για την ποιοτική αξιολόγηση των αποτελεσμάτων των προγραμμάτων κατάρτισης στο Επιχειρησιακό Πρόγραμμα «Ανταγωνιστικότητα»				

2.Περιγραφή της μεθοδολογίας επιλογής των κατάρτιζόμενων, της παρακολούθησης και εσωτερικής αξιολόγησης του προγράμματος, καθώς και των εργαλείων που θα χρησιμοποιηθούν σε άμεση συνάφεια με τους εκπαιδευτικούς στόχους και τις απαιτήσεις του προγράμματος.

Η ΕΕΔΕ προκειμένου να προχωρήσει στην υλοποίηση του εκπαιδευτικού προγράμματος θα ζητήσει ως οφείλει από τις Δημόσιες Υπηρεσίες Απασχόλησης (ΚΠΑ και Τοπικές Υπηρεσίες Απασχόλησης – Γραφεία Εργασίας) την υπόδειξη **ανέργων**, ώστε να συμμετάσχουν στις προβλεπόμενες θέσεις κατάρτισης.

Η επιλογή των **ανέργων** θα βρίσκεται σε αρμονία με τις προτεραιότητες και τα κριτήρια που υιοθετούνται:

- α) Με την αναθεωρημένη Στρατηγική της Λισσαβόνας και τις Ολοκληρωμένες Κατευθυντήριες Γραμμές (Ο.Κ.Γ.) για την Ανάπτυξη και την Απασχόληση και ειδικότερα με τις Ο.Κ.Γ. 17, 18, 19, 21 και 23.
- β) Με το Ευρωπαϊκό Κοινωνικό Ταμείο για την Προγραμματική Περίοδο 2007-2013, το οποίο συμβάλλει στις προτεραιότητες της Κοινότητας, όσον αφορά την ενίσχυση της οικονομικής και κοινωνικής συνοχής (άρθρο 158 της ενοποιημένης Συνθήκης για την Ε.Ε.), με τη βελτίωση της απασχόλησης και των ευκαιριών εργασίας, ενθαρρύνοντας υψηλό επίπεδο απασχόλησης και τη δημιουργία περισσότερων και καλύτερων θέσεων εργασίας.
- γ) με τους στόχους του Εθνικού Στρατηγικού Πλαισίου Αναφοράς και ειδικότερα με τον όγδοο (8ο) στόχο σχετικά με τη διευκόλυνση της πρόσβασης στην απασχόληση.
- Οι στόχοι που αναμένεται να επιτευχθούν από την υλοποίηση των πράξεων είναι οι εξής:

- ☉ η δυναμική προσαρμογή και η συνεχής αναβάθμιση των γνώσεων και δεξιοτήτων του ανθρώπινου δυναμικού στις απαιτήσεις μιας σύγχρονης και ανταγωνιστικής οικονομίας και κοινωνίας
 - ☉ η διευκόλυνση της πρόσβασης στην απασχόληση για όλους, με έμφαση στην ενίσχυση της απασχόλησης των νέων, των γυναικών και των μακροχρόνια ανέργων
 - ☉ η μείωση της ανεργίας και η βελτίωση της κοινωνικής θέσης και του βιοτικού επιπέδου των ανέργων
 - ☉ η υλοποίηση της δράσης με βάση την έγκαιρη διαπίστωση των αναγκών και των τάσεων της αγοράς εργασίας
 - ☉ η ποιοτική αναβάθμιση των προγραμμάτων επαγγελματικής κατάρτισης
 - ☉ η ενσωμάτωση των σύγχρονων ΤΠΕ και της διάστασης της καινοτομίας
 - ☉ η ανάδειξη της σημασίας της πρακτικής άσκησης και της τοποθέτησης των καταρτισθέντων ανέργων σε κατάλληλες θέσεις πρακτικής άσκησης με στόχο τη μεγιστοποίηση του ποσοστού μετέπειτα απασχόλησής τους από τις συμμετέχουσες επιχειρήσεις.
- Οι ενέργειες που θα υλοποιηθούν στο πλαίσιο αυτό βρίσκονται σε συμπληρωματικότητα με:
- ☉ τις δράσεις για τη διευκόλυνση της πρόσβασης των νέων, των γυναικών, των μακροχρόνια ανέργων και λοιπών ευπαθών κοινωνικών ομάδων στην απασχόληση της Κατηγορίας Παρέμβασης 3.1 του Θεματικού Άξονα Προτεραιότητας 3 «Διευκόλυνση της πρόσβασης στην απασχόληση» και
 - ☉ τις δράσεις για την κοινωνικο-οικονομική ένταξη ευπαθών ομάδων της Κατηγορίας Παρέμβασης 4.1 «Πρόληψη και αντιμετώπιση του κοινωνικού αποκλεισμού ευπαθών ομάδων του πληθυσμού» του Θεματικού Άξονα Προτεραιότητας 4 «Πλήρης ενσωμάτωση του συνόλου του ανθρώπινου δυναμικού σε μια κοινωνία ίσων ευκαιριών».

Παράλληλα, οι πράξεις θα υλοποιηθούν σε συνέργια με συστημικές παρεμβάσεις του Άξονα Προτεραιότητας 1 του Επιχειρησιακού Προγράμματος και ειδικότερα:

- ☉ με τη συστημική παρέμβαση 1 «Ανάπτυξη και εφαρμογή ολοκληρωμένου συστήματος για τον καθορισμό των αναγκών της αγοράς εργασίας (Σύστημα 1 ΕΣΣΕΕΚΑ) και
- ☉ με τη συστημική παρέμβαση 2 «Ανάπτυξη και εφαρμογή Συστήματος Συνεχιζόμενης Επαγγελματικής Κατάρτισης (Σύστημα 4 ΕΣΣΕΕΚΑ).

Το προτεινόμενο πρόγραμμα κατάρτισης εντάσσεται στα πλαίσια των δράσεων του **Θεματικού Άξονα 3 «Διευκόλυνση της πρόσβασης στην απασχόληση»** του Επιχειρησιακού Προγράμματος **«Ανάπτυξη ανθρώπινου δυναμικού»**, κατηγορία πράξης **«Προγράμματα κατάρτισης με υποχρεωτική/ εγγυημένη απασχόληση»**

Βασικές προτεραιότητες της ΕΕΔΕ είναι η αντιμετώπιση της ανεργίας μέσω της κατάρτισης ή και επανακατάρτισης των ανέργων στις ζητούμενες ειδικότητες, η αύξηση της απασχολησιμότητας και της προσαρμοστικότητας των ανέργων και ιδιαίτερα των νέων με στόχο την πρόληψη της ανεργίας, η σύνδεση της κατάρτισης των ανέργων με την ευκαιρία άμεσης απασχόλησης τους και με τις προσδοκίες των ανέργων.

Επίσης μέσω του προγράμματος κατάρτισης επιδιώκεται η πρόληψη και η καταπολέμηση της ανεργίας μακράς διάρκειας συνολικά, η πρόληψη και η καταπολέμηση της ανεργίας μακράς διάρκειας για άτομα μεγάλης ηλικίας και χαμηλού εκπαιδευτικού επιπέδου, η ποιοτική αναβάθμιση και η προσαρμογή των προγραμμάτων κατάρτισης στα σύγχρονα δεδομένα της παραγωγικής δομής και της οικονομίας.

Με στόχο τη διεξοδική και αντικειμενική επιλογή των υποψηφίων έχει καθοριστεί συγκεκριμένη διαδικασία επιλογής που περιλαμβάνει πέντε (5) φάσεις.

Φάση 1η: Σύσταση Επιτροπής Επιλογής

Την επιτροπή επιλογής απαρτίζουν:

- ο Διευθυντής Κατάρτισης της ΕΕΔΕ,
- ένας εκπρόσωπος της Δ.Υ.Α
- ένας εκπρόσωπος από κάθε συνεργαζόμενη επιχείρηση πρακτικής άσκησης
- ο/η καθ' ύλην αρμόδιος/α Υπεύθυνος/η Θεματικού Πεδίου, και,
- ο/η Επιστημονικός Υπεύθυνος του προγράμματος.

Αποτελεί πρακτική του φορέα να προσκαλεί στη διαδικασία επιλογής εκπροσώπους του ΟΑΕΔ (ΚΠΑ), Οργανισμών Τοπικής Αυτοδιοίκησης και Κοινωνικών Εταιρών, καθώς και εκπροσώπους από κάθε συνεργαζόμενη επιχείρηση πρακτικής άσκησης.

Η επιλογή γίνεται με βάση τα στοιχεία της αιτήσεως και του ειδικού ερωτηματολογίου που συμπληρώνει ο υποψήφιος, της προφορικής συνέντευξης στην οποία καλείται ο υποψήφιος, και τέλος της αξιολόγησής του σε γραπτές ασκήσεις.

Προκειμένου να διαπιστωθεί η πλήρωση καθ' ενός από τα κριτήρια που αναλύονται στις προκηρύξεις, ζητείται από τους/τις υποψηφίους να προσκομίσουν:

- Φωτοαντίγραφα των δικαιολογητικών ανεργίας ή να συμπληρώσουν τις υπεύθυνες δηλώσεις που προβλέπονται ως απαιτούμενα δικαιολογητικά
- Φωτοαντίγραφα των τίτλων εκπαίδευσής τους
- Φωτοαντίγραφα δικαιολογητικών που αποδεικνύουν ότι κατατάσσονται σε ομάδες προτεραιότητας (πολύτεκνοι, ανύπαντρες μητέρες κ.λ.π.).
- Υπεύθυνες Βεβαιώσεις ότι δεν έχουν παρακολουθήσει άλλο επιδοτούμενο πρόγραμμα συνεχιζόμενης κατάρτισης τον τελευταίο χρόνο, γεγονός που θα αποτελούσε αιτία προτίμησης άλλων υποψηφίων
- Πρόσφατη φωτογραφία.

Φάση 2η: Συμπλήρωση αιτήσεων και ερωτηματολογίων

Ο/η υποψήφιος/α, συμπληρώνει την αίτηση και το ερωτηματολόγιο από το οποίο επιδιώκεται η άντληση στοιχείων σχετικά με:

- το βαθμό του κινδύνου αποκλεισμού από την αγορά εργασίας
- το χρόνο παραμονής του / της εκτός αγοράς εργασίας
- τις ανάγκες του / της για «προετοιμασία» της κατάρτισης
- την επαγγελματική του/της εμπειρία
- το μορφωτικό επίπεδο του / της υποψηφίου
- το είδος των οικογενειακών βαρών του/της
- την ηλικία
- τη συνάφεια του προγράμματος κατάρτισης με προηγούμενες γνώσεις ή εμπειρία του υποψηφίου
- τον τόπο διαμονής του/της
- την πηγή πληροφόρησης για την υποβολή υποψηφιότητας στο πρόγραμμα.

Όλοι οι υποψήφιοι υποστηρίζονται στη συμπλήρωση της αίτησης και του αναλυτικού ερωτηματολογίου από ειδικευμένο προσωπικό (Σύμβουλο) της ΕΕΔΕ.

Στη συνέχεια, η Επιτροπή Επιλογής συλλέγει τις αιτήσεις και τα συμπληρωμένα ερωτηματολόγια όλων των ενδιαφερομένων.

Το συγκεκριμένο πρωτογενές υλικό καταχωρείται στο **Ολοκληρωμένο Πληροφοριακό Σύστημα** της ΕΕΔΕ, και αποτελεί την αρχική μορφή του αρχείου Μητρώο Καταρτιζομένων.

Φάση 3η: Αξιολόγηση των αιτήσεων / ερωτηματολογίων (δελτίων επιλογής)

Οι αιτήσεις και οι απαντήσεις στα ερωτηματολόγια θα αξιολογηθούν από την Επιτροπή Επιλογής. Κατόπιν θα δημιουργηθεί μια αρχική κατάταξη των υποψηφίων με βαθμολογική σειρά και θα καθοριστούν οι υποψήφιοι που θα προχωρήσουν στο στάδιο της συνέντευξης.

Επισημαίνεται ότι ο συντελεστής βαρύτητας για κάθε ένα από τα παρακάτω κριτήρια επιλογής καταρτιζομένων, διαφέρει ανάλογα με την ομάδα των υποψηφίων. Προβλέπονται δηλαδή δυο (2) Φύλλα Αξιολόγησης, ένα για τους Ανέργους Υποψηφίους για Προγράμματα Συνεχιζόμενης Επαγγελματικής Κατάρτισης, ένα για τους Ανέργους Προερχομένους από Ευπαθείς Κοινωνικά Ομάδες Υποψηφίους για Προγράμματα Συνεχιζόμενης Επαγγελματικής Κατάρτισης. Τα κριτήρια που λαμβάνονται υπόψη για την αξιολόγηση των αιτήσεων / ερωτηματολογίων που συμπληρώνουν οι υποψήφιοι προς κατάρτιση είναι τα εξής:

ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗ

- A. Σπουδές
- B. Ξένες Γλώσσες



ΚΟΙΝΩΝΙΚΑ ΚΡΙΤΗΡΙΑ

- A. Οικογενειακή κατάσταση
- B. Χρονικό διάστημα ανεργίας

ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΗ ΚΑΤΑΣΤΑΣΗ

ΕΙΔΙΚΑ ΚΡΙΤΗΡΙΑ

Ισότητα επιλογής μεταξύ ανδρών και γυναικών

ΓΕΝΙΚΑ ΚΡΙΤΗΡΙΑ

Στα γενικά κριτήρια συνεκτιμώνται:

- Ⓜ Βαθμός σύνδεσης του προγράμματος με τις υπάρχουσες γνώσεις και εμπειρίες δηλαδή συσχετίζονται οι γνώσεις, δεξιότητες και εμπειρίες που έχει αποκτήσει ο υποψήφιος, με το αντικείμενο κατάρτισης. Μεγαλύτερος βαθμός δίδεται στον υποψήφιο, του οποίου οι γνώσεις και εμπειρίες σχετίζονται σε μεγάλο βαθμό με το αντικείμενο κατάρτισης.
- Ⓜ Ενδιαφέρον για το πρόγραμμα, δηλαδή εκτιμάται, στο μέτρο του δυνατού, το ενδιαφέρον του υποψηφίου για το πρόγραμμα κατάρτισης.
- Ⓜ Βαθμός σύνδεσης του προγράμματος με τις επιδιώξεις του υποψηφίου, δηλαδή με βάση τις ερωτήσεις στο δελτίο επιλογής, αξιολογείται το κατά πόσο το πρόγραμμα κατάρτισης που έχει επιλέξει ο υποψήφιος συνδέεται με τις επιδιώξεις του.
- Ⓜ Εξετάζονται οι λόγοι ένταξης στο εκπαιδευτικό πρόγραμμα, αξιολογείται η βαρύτητα των λόγων για τους οποίους ο υποψήφιος επικαλείται για την επιθυμία ένταξής του στο πρόγραμμα.
- Ⓜ Λόγοι ένταξης στην αγορά εργασίας. Αξιολογείται η βαρύτητα των λόγων για τους οποίους ο υποψήφιος επικαλείται για την επιθυμία ένταξής του στην αγορά εργασίας.

Φάση 4η: Διεξαγωγή συνεντεύξεων

Το τέταρτο στάδιο της διαδικασίας επιλογής των υποψηφίων προς κατάρτιση, αφορά στη διεξαγωγή συνέντευξης του υποψηφίου. Μέσω μιας σειράς προκαθορισμένων ερωτήσεων που παραπέμπουν σε άλλες ειδικότερες και ενδεχομένως περισσότερο διασαφηνίστηκες επιδιώκεται η αξιολόγηση του υποψηφίου ως προς:

- Ⓜ την αξιολόγηση διαφόρων στοιχείων της προσωπικότητας του υποψηφίου (όπως η προθυμία, η συνέπεια, η μεθοδικότητα, η ικανότητα καλής προσέγγισης, η προσαρμοστικότητα, το ενδιαφέρον για τον άνθρωπο, η αίσθηση ευθύνης, η διάθεση κατανόησης και φιλικής συμπεριφοράς, η συναισθηματική ωριμότητα, το επίπεδο αυτογνωσίας, ο σεβασμός στη διαφορετικότητα, η ανεκτικότητα, η ικανότητα παραγωγής ιδεών κλπ.)
- Ⓜ τη στάση του υποψηφίου απέναντι στις υποχρεώσεις που συνεπάγεται η συμμετοχή στο πρόγραμμα
- Ⓜ τη διάθεση συνεργασίας και καταβολής επιπλέον προσπάθειας εκ μέρους του για την επιτυχή υλοποίηση της προσπάθειας

Προετοιμασία συνέντευξης

Τα μέλη της Επιτροπής Επιλογής θα πρέπει πριν από κάθε συνέντευξη να μελετούν το βιογραφικό, την αίτηση και το ερωτηματολόγιο που έχει συμπληρώσει ο κάθε υποψήφιος και να σημειώνουν τα σημεία εκείνα που επιδέχονται παρατηρήσεων ή συμπληρώσεων.

Διεξαγωγή συνέντευξης

Στάδιο 1ο

Μετά τις συστάσεις, τα μέλη της επιτροπής προσπαθούν να δημιουργήσουν ένα φιλικό κλίμα, ώστε να μπορέσει ο υποψήφιος να αισθανθεί άνετα.

Στάδιο 2ο

Το ένα μέλος της επιτροπής ξεκινά τις ερωτήσεις. Σημαντικό είναι να ακολουθείται το ίδιο σχέδιο συνεντεύξεων, αλλά και να γίνονται ερωτήσεις για να εξακριβωθούν ασάφειες ή παραλείψεις που έχουν επισημανθεί κατά την προετοιμασία της συνέντευξης.

Επιγραμματικά παρατίθενται μερικά είδη ερωτήσεων που θα μπορούσαν να χρησιμοποιηθούν στις συνεντεύξεις:

Γενικές Ερωτήσεις για κάθε κατηγορία υποψηφίων:

- Ⓜ Έχετε στο παρελθόν παρακολουθήσει άλλα προγράμματα κατάρτισης; Αν ναι, ποιο ήταν το αντικείμενό τους και ποιος ο φορέας υλοποίησης; Πώς αξιοποιήσατε τις γνώσεις που αποκομίσατε από το πρόγραμμα αυτό;
- Ⓜ Πώς μάθατε για το συγκεκριμένο πρόγραμμα κατάρτισης;
- Ⓜ Γιατί επιλέξατε το συγκεκριμένο πρόγραμμα κατάρτισης;
- Ⓜ Τι θεωρείτε ότι θα σας προσφέρει;
- Ⓜ Τι γνωρίζετε για το συγκεκριμένο πρόγραμμα κατάρτισης; Έχετε κάποια εμπειρία σχετική με αυτό;

- Τι στοχεύετε να κάνετε μετά το τέλος της κατάρτισης;
- Πώς βλέπετε τον εαυτό σας επαγγελματικά μετά από 5 χρόνια;
- Ποια νομίζετε ότι είναι τα δυνατά και ποια τα αδύνατα σημεία σας;
- Έχετε στο παρελθόν συντονίσει κάποια ομάδα και με ποιόν τρόπο;
- Μπορείτε να τακτοποιήσετε τις υποχρεώσεις σας με τέτοιο τρόπο ώστε να παρακολουθήσετε ανελλιπώς το πρόγραμμα κατάρτισης;

Ειδικές ερωτήσεις για την εμπειρική γνώση στους Η/Υ:

- -Έχετε στο παρελθόν χρησιμοποιήσει Η/Υ;
- -Έχετε στην κατοχή σας Η/Υ;
- -Γνωρίζετε κάποιο πρόγραμμα Η/Υ, και αν ναι ποιο;

Ερωτήσεις για κάθε κατηγορία ανέργων:

- Αν κατά τη διάρκεια του προγράμματος κατάρτισης παρουσιαζόταν κάποια ευκαιρία εργασίας, θα εγκαταλείπατε το πρόγραμμα;
- Αντιμετωπίζετε το πρόγραμμα κατάρτισης ως περιστασιακή απασχόληση που θα σας αποφέρει κάποια χρήματα ή σαν μέσο που θα σας βοηθήσει να ενταχθείτε στην αγορά εργασίας;
- Γιατί θεωρείτε ότι παραμένετε άνεργος; Λόγω έλλειψης τυπικών προσόντων, γνωριμιών ή για άλλο λόγο;
- Με ποιο τρόπο ψάχνετε για δουλειά (μέσω αγγελιών στον τύπο, γνωριμιών);
- Έχετε όρεξη για δουλειά;
- Πώς συντηρείτε οικονομικά; Έχετε κάποια βοήθεια;
- Που πιστεύετε ότι μπορείτε να απασχοληθείτε μετά το πέρας της κατάρτισης;

Ερωτήσεις για άνεργους προερχόμενους από ευπαθείς κοινωνικά ομάδες:

- Πού πιστεύετε ότι μπορείτε να απασχοληθείτε μετά το πέρας της κατάρτισης;
- Έχετε αναζητήσει εργασία; Με ποιόν τρόπο; Ποιες είναι οι δυσκολίες που αντιμετωπίσατε;
- Τι θεωρείτε ότι θα σας προσφέρει το πρόγραμμα;
- Έχετε γνωστούς που μπορούν να σας βοηθήσουν να βρείτε δουλειά;
- Τι δυσκολίες αντιμετωπίζετε στην καθημερινή σας ζωή;
- Επιλέξατε το πρόγραμμα με στόχο την εκμάθηση ελληνικών ή τη μετέπειτα επαγγελματική σας αποκατάσταση;
- Έχετε ανάγκη "προετοιμασίας" της κατάρτισης; Εάν ναι, τι είδους;

Βαθμολόγηση συνέντευξης

Μετά το πέρας της συνέντευξης, τα μέλη της Επιτροπής Επιλογής συμπληρώνουν από κοινού το φύλλο αξιολόγησης της συνέντευξης. Τα στοιχεία προσωπικότητας που αξιολογούνται για όλα τα προγράμματα κατάρτισης διαφέρουν ανάλογα με το αντικείμενο του προγράμματος κατάρτισης.

ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑ

Αξιολογούνται στοιχεία όπως σεβασμός των απόψεων συνομιλητή, ενεργητική ακρόαση, διαπραγματευτικές ικανότητες, διπλωματία, αμεσότητα επικοινωνίας, τεκμηρίωση των απόψεων με επιχειρήματα, χειρισμός της γλώσσας με σαφήνεια, ακρίβεια και άνεση, κοινωνικότητα και πειστικότητα.

ΠΑΡΟΥΣΙΑ, ΕΜΦΑΝΙΣΗ, ΣΥΜΠΕΡΙΦΟΡΑ

Αξιολογείται η συνολική εικόνα που προβάλλει ο υποψήφιος, εάν έχει αυτοπεποίθηση, εάν η εμφάνισή του είναι σοβαρή, προσεγμένη κλπ.

ΕΥΣΤΡΟΦΙΑ

Αξιολογείται ο βαθμός ευστροφίας του υποψηφίου, ταχύτητας και ακρίβειας αντίληψης, ευελιξίας, αναλυτικής και συνθετικής ικανότητας, ικανότητας επαγωγικών συλλογισμών, ετοιμολογία.

ΕΡΓΑΤΙΚΟΤΗΤΑ

Αξιολογείται η εργατικότητα, ενεργητικότητα και συστηματικότητα που επιδεικνύει ο υποψήφιος.

ΕΝΔΙΑΦΕΡΟΝ ΓΙΑ ΤΟ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ

Αξιολογείται το ενδιαφέρον που επιδεικνύει ο υποψήφιος για το πρόγραμμα, η φιλομάθεια, η εκπαιδευσιμότητα

Φάση 5η: Συμπλήρωση τεστ νοητικών ικανοτήτων

Εφόσον ο υποψήφιος κριθεί ότι ικανοποιεί τα κριτήρια επιλεξιμότητάς του, ακολουθεί η διαδικασία των γραπτών ασκήσεων (τεστ νοητικής ικανότητας καθώς και τεστ γενικών γνώσεων).

Με τα τεστ αυτά επιδιώκεται η μέτρηση των νοητικών ικανοτήτων των υποψηφίων. Τα αποτελέσματα των τεστ δεν είναι βέβαια καθολικά και δεν προδικάζουν από μόνα τους την έκβαση της διαδικασίας επιλογής. Είναι ενδεικτικά συγκεκριμένων γνώσεων και

ικανοτήτων των υποψηφίων και λειτουργούν επικουρικά στη συνολική διαδικασία της επιλογής. Αποσκοπούν στην αξιολόγηση των υπαρχόντων προσόντων των εκπαιδευομένων και στην αξιολόγηση άλλων παραμέτρων που προσδιορίζουν την προσδοκώμενη αποτελεσματικότητα της επαγγελματικής κατάρτισης, όπως η αφαιρετική ικανότητα, η παρατηρητικότητα, η δημιουργικότητα, η συστηματικότητα, η ταχύτητα, η ακρίβεια αντίληψης.

Συγκεντρωτική βαθμολόγηση

Η βαθμολογία που συγκέντρωσε κάθε υποψήφιος σε κάθε επιμέρους στάδιο της επιλογής, πολλαπλασιάζεται με συγκεκριμένους συντελεστές βαρύτητας, προκειμένου να εξαχθεί η τελική βαθμολογία του. Η κατάταξη των υποψηφίων γίνεται αυτόματα, δεδομένου ότι συνυπολογίζονται όλα τα κριτήρια επιλογής που έχουν τεθεί. Επιπλέον, για τις περιπτώσεις που οι προδιαγραφές αυτές δεν επαρκούν για να προκύψει διάκριση μεταξύ των υποψηφίων, το σύστημα μπορεί να συμπληρώνεται με πρόσθετα κριτήρια, ώστε να οδηγήσει στην επιλογή εκείνων των υποψηφίων που αντικειμενικά θα ωφεληθούν περισσότερο από τη συμμετοχή τους στο πρόγραμμα. Στους πίνακες κατάταξης που παράγονται αυτόματα από το ειδικό λογισμικό, η ταξινόμηση των υποψηφίων γίνεται με βάση το βαθμό που συγκεντρώνει κάθε υποψήφιος. Η Επιτροπή Επιλογής καταλήγει στην τελική επιλογή των καταρτιζομένων και ενός αριθμού επιλαχόντων. Μετά την ολοκλήρωση της διαδικασίας συντάσσεται το Πρακτικό Επιλογής, το οποίο συνυπογράφεται από τα μέλη της επιτροπής και κοινοποιείται στους ενδιαφερόμενους.

3. Περιγραφή του προφίλ των εκπαιδευτών, του τρόπου επιλογής και συντονισμού τους.

Η επιλογή των εκπαιδευτών με σαφώς καθορισμένα κριτήρια, αποτελεί βασική δραστηριότητα, τα αποτελέσματα της οποίας καθορίζουν σε σημαντικό βαθμό την ποιότητα και αποτελεσματικότητα του προγράμματος κατάρτισης. Το προφίλ των εκπαιδευτών καθορίζεται με ακρίβεια από τις απαιτήσεις των θεματικών ενότητων που συνθέτουν το πρόγραμμα κατάρτισης καθώς επίσης και από την εκπαιδευτική βαρύτητα της ενότητας μέσα στο πρόγραμμα κατάρτισης. Η ΕΕΔΕ δίνει ιδιαίτερη βαρύτητα τόσο στην επαγγελματική όσο και την εκπαιδευτική εμπειρία των εκπαιδευτών. Με στόχο επομένως τη διεξοδική και αντικειμενική επιλογή των υποψηφίων έχει καθοριστεί συγκεκριμένη διαδικασία επιλογής που περιλαμβάνει πέντε (5) φάσεις.

Φάση 1η: Σύσταση Επιτροπής Επιλογής

Την Επιτροπή Επιλογής απαρτίζουν:

- ① ο Διευθυντής Κατάρτισης της ΕΕΔΕ,
- ② ο/η καθ' ύλην αρμόδιος/α Υπεύθυνος/η Θεματικού Πεδίου, και,
- ③ ο/η Επιστημονικός Υπεύθυνος του προγράμματος

Η επιλογή των εκπαιδευτών και η ένταξή τους στο μητρώο εκπαιδευτών της ΕΕΔΕ, διέπεται από τις πιστοποιημένες διαδικασίες που προβλέπει το σύστημα ποιότητας **ISO 9001**, που η ΕΕΔΕ εφαρμόζει εδώ και χρόνια. Κατευθυντήρια αρχή λειτουργίας της Επιτροπής Επιλογής είναι η εξεύρεση των ανθρώπων εκείνων με προσόντα και εμπειρία ανάλογη με αυτή που απαιτεί η συγκεκριμένη θέση αλλά και το συγκεκριμένο πρόγραμμα κατάρτισης.

Φάση 2η: Προετοιμασία

Αρχικά, θα πρέπει να προσδιοριστεί ο αριθμός των εκπαιδευτών που χρειάζεται να απασχοληθούν σε συγκεκριμένη χρονική περίοδο καθώς και το αντικείμενο το οποίο θα διδάξουν. Στο στάδιο αυτό θεωρείται απαραίτητος ο καθορισμός των τυπικών προσόντων και ιδιαίτερων στοιχείων που θα πρέπει να έχει ο εκπαιδευτής προκειμένου να ανταποκριθεί επιτυχώς στις απαιτήσεις του συγκεκριμένου προγράμματος κατάρτισης.

Φάση 3η: Συλλογή Βιογραφικών από το Μητρώο Εκπαιδευτών του ΕΚΕΠΙΣ

Η Επιτροπή Επιλογής συλλέγει βιογραφικά από τα αντίστοιχα πεδία του Μητρώου Εκπαιδευτών του ΕΚΕΠΙΣ.

Φάση 4η: Αξιολόγηση των Βιογραφικών

Αξιολογούνται στοιχεία όπως η εκπαίδευση η επαγγελματική και η διδακτική εμπειρία, που έχει αποκτήσει ο υποψήφιος στο παρελθόν.

Το φύλλο αξιολόγησης των βιογραφικών των υποψηφίων εκπαιδευτών περιέχει συγκεκριμένα κριτήρια. Ο βαθμός που θα δίδεται από τον αξιολογητή σε κάθε ένα από αυτά τα κριτήρια, πολλαπλασιάζεται με τον αντίστοιχο συντελεστή βαρύτητας, ο οποίος αντιπροσωπεύει το ποσοστό βαρύτητας του συγκεκριμένου προσόντος στη συνολική αξιολόγηση του υποψηφίου. Ο τελικός βαθμός προκύπτει από το άθροισμα των σταθμισμένων βαθμών.

Φάση 5η: Διεξαγωγή συνεντεύξεων

Στη φάση της συνέντευξης αξιολογείται η προσωπικότητα του υποψηφίου το ενδιαφέρον και διαπιστώνονται οι γενικότερες και νέες γνώσεις των υποψηφίων εκπαιδευτών. Τα αποτελέσματα από τη διεξαγωγή των συνεντεύξεων θα καθορίσουν και την απόφαση για την τελική επιλογή των υποψηφίων εκπαιδευτών.

Με στόχο την επίτευξη της αντικειμενικής αξιολόγησης των υποψηφίων εκπαιδευτών, είναι απαραίτητη η χρήση δομημένων συνεντεύξεων, δηλαδή συνεντεύξεων που βασίζονται σε προκαθορισμένες ερωτήσεις, οι οποίες ερωτώνται (οι ίδιες) σε κάθε υποψήφιο. Μέσω μιας σειράς προκαθορισμένων ερωτήσεων που παραπέμπουν σε άλλες ειδικότερες επιδιώκεται η αξιολόγηση του υποψηφίου ως προς:

- την εμπειρία του σε σχέση με τους συμμετέχοντες / και τους προερχομένους από κοινωνικά ευαίσθητες ομάδες
- το βαθμό εξειδίκευσής του με το θεματικό αντικείμενο
- την αξιολόγηση διαφόρων στοιχείων της προσωπικότητας του υποψηφίου (όπως η ικανότητά του για επικοινωνία, η μεταδοτικότητα του, η υπομονή και επιμονή του, η υπευθυνότητά του, το ομαδικό του πνεύμα, η διάθεση συνεργασίας, η συγκρότηση της σκέψης του, η φιλομάθειά του, η συνολική παρουσίαση του, εμφάνιση και συμπεριφορά).

Όλοι οι εισηγητές που θα επιλεγούν, θα παρακολουθήσουν ειδικό πρόγραμμα **ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗΣ ΕΚΠΑΙΔΕΥΤΩΝ** που η ΕΕΔΕ διαθέτει και το οποίο πρόγραμμα έχει αναγνωριστεί από το ΕΚΤ της Ευρωπαϊκής Ένωσης, το Υπουργείο Απασχόλησης και το CEDEFOP.

ΣΥΝΤΟΝΙΣΜΟΣ ΕΚΠΑΙΔΕΥΤΩΝ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΩΝ

Ο συντονισμός και η παρακολούθηση της επίδοσης των εκπαιδευτών κατά τη διάρκεια του προγράμματος έχει ως στόχο την επίβλεψη της εκπαιδευτικής διαδικασίας, ώστε να:

- εντοπίζονται έγκαιρα προβλήματα υλοποίησης του θεωρητικού ή του πρακτικού μέρους της ενέργειας και να γίνονται οι απαραίτητες παρεμβάσεις και διορθωτικές κινήσεις,
- εξασφαλίζεται η αρμονική συνεργασία μεταξύ των εκπαιδευτών, της διοίκησης και των καταρτιζομένων με στόχο τη μεγιστοποίηση της αποδοτικότητας του προγράμματος και των ωφελειών για τους καταρτιζόμενους, και
- διασφαλίζεται η μεγιστοποίηση της απόδοσης των εκπαιδευτών.

Βασικό στοιχείο της αποτελεσματικής παρακολούθησης του προγράμματος είναι η στενή συνεργασία μεταξύ της Διοίκησης, του Επιστημονικού Υπεύθυνου του προγράμματος με τους εκπαιδευτές και τους καταρτιζόμενους.

Η επιτυχημένη υλοποίηση ενός ανταγωνιστικού προγράμματος κατάρτισης απαιτεί την ύπαρξη ενός ολοκληρωμένου συστήματος παρακολούθησης. Η ΕΕΔΕ προχώρησε στην πλήρη μηχανογράφηση όλων των φάσεων της παρακολούθησης.

Παρακολούθηση συμμετοχής εκπαιδευτών

Καθ' όλη τη διάρκεια του εκπαιδευτικού προγράμματος γίνεται έλεγχος των απουσιών και διαχείριση με αποτελεσματικό και ήδη ελεγμένο τρόπο του ωρολογίου προγράμματος, των ημερήσιων δελτίων παρακολούθησης, των εκπαιδευτών και των δελτίων πραγματοποιηθείσας απασχόλησης.

Η συλλογή των στοιχείων της παρακολούθησης γίνεται από τον Επιστημονικό Υπεύθυνο του Προγράμματος ο οποίος έχει την ευθύνη σύνταξης της Έκθεσης Παρακολούθησης για τη Συμμετοχή των Εκπαιδευτών έκαστου Προγράμματος. Η **στατιστική επεξεργασία** των πληροφοριών τροφοδοτεί με στοιχεία τους εκπαιδευτές, οι οποίοι καλούνται να λάβουν μέτρα για την αντιμετώπιση των αδυναμιών, ή να συνεχίσουν την αποτελεσματική πορεία.

ΜΕΘΟΔΟΛΟΓΙΑ ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗΣ ΕΚΠΑΙΔΕΥΤΩΝ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΩΝ

Η διαδικασία της αξιολόγησης των εκπαιδευτών του προγράμματος συνδέεται άμεσα με τη διαδικασία της παρακολούθησης και πραγματοποιείται με τη λήξη της θεωρητικής κατάρτισης αλλά και του εργαστηρίου ή της πρακτικής.

Κρίνεται η συνολική πορεία του εκπαιδευτή, καθ' όλη τη διάρκεια του προγράμματος, από τους καταρτιζόμενους, τον επιστημονικό υπεύθυνο αλλά και από τον ίδιο τον εκπαιδευτή (αυτο-αξιολόγηση).

Ο Επιστημονικός Υπεύθυνος συμπληρώνει για κάθε εκπαιδευτή ένα Φύλλο Αξιολόγησης με το οποίο αξιολογείται η συνολική απόδοση του εκπαιδευτή, η συνέπεια, και η επιμέλεια που επέδειξε κατά τη διάρκεια των μαθημάτων, καθώς και η συνολική του παρουσία στην αίθουσα διδασκαλίας.

Οι καταρτιζόμενοι συμπληρώνουν επίσης για κάθε εκπαιδευτή ένα Φύλλο Αξιολόγησης. Ζητείται δηλαδή από τον καταρτιζόμενο να πάρει θέση για τη συνολική απόδοση του

εκπαιδευτή και να αξιολογήσει και αυτός με συνέπεια την επιμέλεια που επέδειξε ο εκπαιδευτής κατά τη διάρκεια των μαθημάτων. Με την ένταξη στο σύστημα αξιολόγησης του καταρτιζομένου, υπογραμμίζεται η ανάγκη για την πλήρη ενεργοποίηση του καταρτιζόμενου που αποτελεί κομβικό σημείο για την προώθησή του στην απασχόληση και την τελική απορρόφησή του από την αγορά εργασίας.

Το Φύλλο Αυτο-αξιολόγησης το οποίο συμπληρώνεται από τον ίδιο τον εκπαιδευτή, έγκειται στο να δείξει το βαθμό επίγνωσής του για τις δυνατότητές του και τις επιδόσεις τους μέσα στην τάξη. Επίσης, ο εκπαιδευτής θα κληθεί να σχολιάσει τις σχέσεις τους με τους καταρτιζόμενους.

Προφίλ εκπαιδευτών

Εκπαιδευτική Ενότητα	Ειδικότητα Εκπαιδευτή	Εμπειρία Εκπαιδευτή	Αριθμός Ωρών
Εισαγωγή στον Τουρισμό.	Τουριστικά Επαγγέλματα/Οικονομολόγος	B	6
Ξενοδοχειακό Marketing.	Τουριστικά Επαγγέλματα/Οικονομολόγος	B	18
Τουριστική Ψυχολογία.	Τουριστικά Επαγγέλματα/Οικονομολόγος	B	11
Επικοινωνία και Δημόσιες Σχέσεις.	Τουριστικά Επαγγέλματα/Οικονομολόγος	B	18
Οργάνωση και Λειτουργία Τμήματος Υποδοχής.	Τουριστικά Επαγγέλματα/Οικονομολόγος	B	18
Ποιοτική Εξυπηρέτηση Πελατών στην Υποδοχή.	Τουριστικά Επαγγέλματα/Οικονομολόγος	B	18
Ξενοδοχειακές Εφαρμογές με χρήση Η/Υ.	Τουριστικά Επαγγέλματα/Οικονομολόγος	B	18
Αγγλική ορολογία στον Τουρισμό.	Αγγλικά	B	18
Υγεία και Ασφάλεια στο χώρο εργασίας	Μηχανικός/Τεχνικός ασφαλείας	B	20
Βασικές αρχές εργατικής νομοθεσίας	Εργατολόγος	B	5
Τεχνικές αναζήτησης εργασίας	Κοινωνιολόγος / Οικονομολόγος	B	10
ΠΡΑΚΤΙΚΗ	Εργαζόμενοι στις επιχειρήσεις	Γ	640

όπου συμπληρώνονται:

1. Ο τίτλος της κάθε εκπαιδευτικής ενότητας του προγράμματος κατάρτισης..
2. Η «Ειδικότητα» που πρέπει να έχει ο κάθε εκπαιδευτής.
3. Το «Επίπεδο εμπειρίας» κάθε εκπαιδευτή σε κατηγορίες όπως ο πίνακας κατωτέρω.
4. Οι διδακτικές ώρες κάθε εκπαιδευτή.

Κατηγορίες εμπειρίας εκπαιδευτών.

Επίπεδο εμπειρίας	Εκπαιδευτές κάτοχοι ή απόφοιτοι	Επαγγελματική εμπειρία
A	ΜΕΤΑΠΤΥΧΙΑΚΩΝ ΤΙΤΛΩΝ ΣΠΟΥΔΩΝ	Τουλάχιστον 5 χρόνων
B	ΜΕΤΑΠΤΥΧΙΑΚΩΝ ΤΙΤΛΩΝ ΣΠΟΥΔΩΝ	Από 3 έως 5 χρόνια
	ΠΤΥΧΙΟΥ ΤΡΙΤΟΒΑΘΜΙΑΣ ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗΣ	Τουλάχιστον 5 χρόνων
		Τουλάχιστον 10 χρόνων σε θέματα επικοινωνίας και πολιτισμού
Γ	ΜΕΤΑΠΤΥΧΙΑΚΩΝ ΤΙΤΛΩΝ ΣΠΟΥΔΩΝ	Μέχρι 3 χρόνια
	ΠΤΥΧΙΟΥ ΤΡΙΤΟΒΑΘΜΙΑΣ ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗΣ	Από 3 έως 5 χρόνια

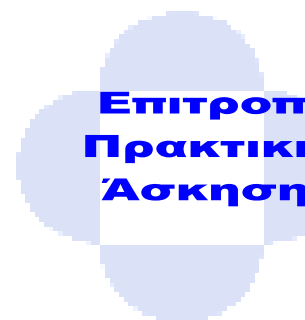
Δ		Τουλάχιστον 7 χρόνων σε θέματα επικοινωνίας και πολιτισμού.
Ε	ΠΤΥΧΙΟΥ ΤΡΙΤΟΒΑΘΜΙΑΣ ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗΣ	Μέχρι 3 χρόνια
Ζ	ΔΙΠΛΩΜΑ ΙΝΣΤΙΤΟΥΤΟΥ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΗΣ ΚΑΤΑΡΤΙΣΗΣ	Τουλάχιστον 4 χρόνων
	ΕΝΙΑΙΟΥ ΠΟΛΥΚΛΑΔΙΚΟΥ ΛΥΚΕΙΟΥ Η ΔΕΥΤΕΡΟΒΑΘΜΙΑΣ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΗΣ ΣΧΟΛΗΣ Η ΤΕΧΝΙΚΩΝ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΩΝ ΕΚΠΑΙΔΕΥΤΗΡΙΩΝ Η ΣΧΟΛΩΝ ΜΑΘΗΤΕΙΑΣ ΤΟΥ ΟΑΕΔ	Τουλάχιστον 5 χρόνων
	ΓΕΝΙΚΟΥ ΛΥΚΕΙΟΥ	Τουλάχιστον 6 χρόνων
Η	ΓΥΜΝΑΣΙΟΥ	Τουλάχιστον 8 χρόνων
		Τουλάχιστον 10 χρόνων
Θ	ΤΗΣ ΑΛΛΟΔΑΠΗΣ, ΟΠΟΥ ΠΡΟΒΛΕΠΕΤΑΙ ΔΙΑΚΡΑΤΙΚΗ ΣΥΝΕΡΓΑΣΙΑ	

4. Πρακτική άσκηση σε επιχειρήσεις. Περιγραφή του προφίλ των επιχειρήσεων πρακτικής άσκησης (επιχειρηματική δραστηριότητα, έδρα, υποκαταστήματα, τουριστικές μονάδες που διαθέτει ανά νομό στη συγκεκριμένη διοικητική περιφέρεια, ετήσιος κύκλος εργασιών οικ. έτους 2008-διαχ. χρήση 01-01-07 ως 31-12-07, αριθμός προσωπικού που απασχόλησε κατά τα οικονομικά έτη 2006, 2007, 2008).

Η οργανική ένταξη της πρακτικής άσκησης μέσα στο πρόγραμμα της κατάρτισης, χαρακτηρίζει τη βαρύτητα και τη σημασία που έχει για την επίτευξη των **εκπαιδευτικών στόχων** του προγράμματος.

Όπως είναι εύλογο ο σκοπός της πρακτικής άσκησης των καταρτιζομένων είναι η **εξάσκησή τους** στα πλαίσια του γνωστικού αντικείμενου του προγράμματος κατάρτισης που παρακολουθούν.

*Η αναζήτηση των επιχειρήσεων γίνεται με κριτήρια που συμπίπτουν απόλυτα με τις προτεραιότητες και τους στόχους του προγράμματος και για τον λόγο αυτό επιστρατεύονται όλα τα πρόσφορα μέσα. Εκτός από τις επιχειρήσεις που είναι **μέλη ή πελάτες** μας και υπάρχει στενή σχέση συνεργασίας, ζητείται η συνδρομή των Επιμελητηρίων και Εργοδοτικών ενώσεων για την ευαισθητοποίηση των μελών τους ενώ συγχρόνως αποστέλλεται και επιστολή προς τις επιχειρήσεις εξηγώντας τους την σπουδαιότητα του ρόλου που έχουν να παίξουν καθώς και τα οφέλη που προκύπτουν για τις ίδιες, αφού τους δίδεται η ευκαιρία να επιλέξουν προσωπικό το οποίο εκτός του ότι θα έχει λάβει πρόσφατη και σύγχρονη σχετική κατάρτιση, έχουν την δυνατότητα να το εντάξουν στην παραγωγική τους διαδικασία χωρίς το παραμικρό κόστος κατά το αρχικό στάδιο. Με την χρήση δε των τεχνολογιών της πληροφορικής και των τηλεπικοινωνιών (internet, fax κ.α) στέλνονται e mail και fax σε πολλές επιχειρήσεις.*



Η Επιτροπή Πρακτικής που συστήνεται για αυτό το λόγο επιδιώκει να έχει συνάντηση με εκπρόσωπο των επιχειρήσεων για αναλυτικότερη συζήτηση και τελικώς υπογράφεται προσύμφωνο συνεργασίας και εκφράζεται η βούληση των μερών για την αξιοποίηση των πλεονεκτημάτων που δίδει η κατάρτιση σαν εργαλείο ανάπτυξης των επιχειρήσεων μέσα από την βελτίωση της ανταγωνιστικότητας τους αλλά και η πρόθεση της επιχείρησης να επιλέξει κατά τις επόμενες προσλήψεις μεταξύ των ατόμων που θα φιλοξενήσει για πρακτική.

Η Επιτροπή πρακτικής άσκησης είναι εκείνη η οποία συντονίζει και μεριμνά:

- Ⓜ Για την αναζήτηση νέων θέσεων πρακτικής άσκησης.
- Ⓜ Για την αξιολόγηση τόσο των επιχειρήσεων όσο και της καταλληλότητας των χώρων εργασίας στους οποίους πρόκειται να πραγματοποιηθεί η πρακτική άσκηση.
- Ⓜ Η Επιτροπή πρακτικής άσκησης κατανέμει τους σπουδαστές στις υπάρχουσες θέσεις, αφού συνεκτιμήσει τις δηλώσεις τους και ανακοινώνει τις επιχειρήσεις και τους σπουδαστές που θα ασκηθούν στην καθεμιά.

Οι επιχειρήσεις που επιλέγονται πρέπει να πληρούν συγκεκριμένα κριτήρια όπως:

- Ⓜ Το μέγεθος της επιχείρησης από πλευράς αριθμού απασχολούμενων.
- Ⓜ Να διαθέτει οργανωτική δομή με διακριτά τμήματα και συγκεκριμένες αρμοδιότητες στην αλυσίδα παραγωγής (προϊόντων ή υπηρεσιών) και να προσφέρει τις ανάλογες θέσεις για την άσκηση των καταρτιζομένων.
- Ⓜ Ποσοστό (%) του επιστημονικού προσωπικού που απασχολεί ο φορέας.
- Ⓜ Η διαθεσιμότητα του στελεχιακού /εκπαιδευτικού προσωπικού – στην αντίστοιχη ειδικότητα - κατά την διάρκεια του προγράμματος της πρακτικής
- Ⓜ Η δέσμευση, ότι όχι μόνο θα τηρήσουν την υποχρέωση πρόσληψης του 30% καταρτισθέντων για 2-3 μήνες μετά το πέρας της κατάρτισης με εβδομήντα (70) ημερομίσθια αλλά και την πρόθεση τους να προσλάβουν περισσότερους καταρτιζόμενους και να τους εντάξουν στο εργατικό δυναμικό τους.

Εκτός των ανωτέρω που έχουν σχέση με την δυνατότητα της συγκεκριμένης επιχείρησης να υλοποιήσει την πρακτική άσκηση λαμβάνεται υπόψη επίσης:

- Ⓜ Η σαφήνεια του περιεχομένου του προγράμματος εξοικείωσης και πρακτικής άσκησης που μας δηλώνει ότι θα εφαρμόσει η επιχείρηση για την κάλυψη των απαιτήσεων που έχουμε προδιαγράψει .
- Ⓜ Το περιεχόμενο και η προτεινόμενη μεθοδολογία του προγράμματος εξοικείωσης και πρακτικής άσκησης που θα εφαρμόσουν οι εκπαιδευτές της επιχείρησης.
- Ⓜ Η διαδικασία παρακολούθησης των καταρτιζομένων και η διαθεσιμότητα ανθρώπινου δυναμικού και υλικών μέσων που να λειτουργεί υποστηρικτικά για τους ασκούμενους.

Η πρακτική άσκηση αποσκοπεί κύρια στην ενημέρωση των ασκούμενων για τη διάρθρωση και λειτουργία των μονάδων παραγωγής ή υπηρεσιών, καθώς και την ενεργό συμμετοχή τους σε αυτές. Η Πρακτική Άσκηση έρχεται να συσχετίσει άμεσα τις θεωρητικές και εργαστηριακές γνώσεις που αποκτήθηκαν κατά τη διάρκεια της θεωρητικής κατάρτισης με την παραγωγική διαδικασία στους χώρους εργασίας κατά τέτοιο τρόπο, ώστε με την ολοκλήρωση του προγράμματος οι καταρτιζόμενοι να έχουν αποκτήσει και σε πρακτικό επίπεδο πλέον τα πολύτιμα εκείνα εφόδια που θα ολοκληρώσουν τον εκπαιδευτικό χαρακτήρα του προγράμματος.

Η ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ ΣΥΖΗΤΗΣΗΣ ΕΧΕΙ ΩΣ ΑΚΟΛΟΥΘΩΣ.

1. Αρχική επικοινωνία – προετοιμασία

ΒΗΜΑ 1: Η επιχείρηση εκδηλώνει το ενδιαφέρον της να απασχολήσει καταρτιζόμενους στην ειδικότητα που προτείνουμε. Για αυτό τον σκοπό:

α) Αποστέλλει έντυπο υλικό το οποίο αποβλέπει στην ενημέρωση των καταρτιζομένων για το αντικείμενο εργασιών της εταιρίας, όπως: "Εταιρικό Προφίλ" ή ενδεικτικά διαφημιστικά έντυπα προϊόντων και β) Συμπληρώνει το έντυπο ερωτηματολογίου το οποίο αποστέλλει με e-mail στην διεύθυνση της ΕΕΔΕ ή με fax.

ΒΗΜΑ 2: Η Επιτροπή Πρακτικής Άσκησης επικοινωνεί με την επιχείρηση για να επιβεβαιώσει την ορθότητα των στοιχείων της προσφοράς, έτσι ώστε αυτή να κοινοποιηθεί στους καταρτιζόμενους.

ΒΗΜΑ 3: Συγχρόνως η Επιτροπή έρχονται σε επαφή με τους υπεύθυνους των εταιριών, ώστε να ενημερωθούν για το περιβάλλον και το αντικείμενο εργασίας και να διευθετηθούν οι λεπτομέρειες και να υπογραφεί η σχετική σύμβαση.

Μετά την αξιολόγηση των καταρτιζομένων και την διαμόρφωση του ατομικού προφίλ όσο αφορά ικανότητες και δυνατότητες η Επιτροπή προχωρά στην τοποθέτηση των καταρτιζομένων σε θέσεις πρακτικής άσκησης λαβαίνοντας υπόψη εκτός των προσωπικών χαρακτηριστικών και άλλους αντικειμενικούς παράγοντες (αποστάσεις, ύπαρξη συγκοινωνίας, προβλήματα που μπορεί να προκύψουν κ.α) και φυσικά την επιθυμία και επιλογή του ίδιου του καταρτιζομένου, εφόσον δεν προσκρούει σε επιφύλαξη του εργοδότη.

Στην συνέχεια κανονίζεται συνάντηση στις επιχειρήσεις με τους υπευθύνους της επιχείρησης και τους εκπαιδευτές και δίδεται η δυνατότητα στον εργοδότη ή σε εκπρόσωπό του να πάρει συνέντευξη από τους καταρτιζόμενους.

2. ΜΕΤΑ ΤΗΝ ΕΠΙΛΟΓΗ ΤΩΝ ΑΣΚΟΥΜΕΝΩΝ

ΒΗΜΑ 1: Σε συνεργασία με τον κάθε ένα καταρτιζόμενο συμπληρώνεται ένα έντυπο "*Βεβαίωση Απασχόλησης*", με το οποίο πιστοποιεί ο εργοδότης την πρόθεσή του να τον απασχολήσει στα πλαίσια της πρακτικής άσκησης και ότι ορίζει για αυτό το σκοπό έναν εργασιακό επιβλέποντα (στέλεχος της επιχείρησης ο οποίος θα τον καθοδηγεί - εκπαιδεύει και επιβλέπει κατά την διάρκεια της εξάσκησης του).

ΒΗΜΑ 2: Μετά την τοποθέτηση των καταρτιζομένων κάθε ασκούμενος παίρνει *το ημερήσιο φύλλο πρακτικής άσκησης*, το οποίο διατίθεται από την ΕΕΔΕ. Στο φύλλο αναγράφονται από τον ίδιο τον ασκούμενο κάθε ημέρα οι εργασίες στις οποίες απασχολήθηκε, καθώς και συνοπτική περιγραφή των καθηκόντων που του ανατέθηκαν στο χώρο εργασίας. Μετά την ολοκλήρωση της πρακτικής άσκησης ο ασκούμενος το υποβάλλει συμπληρωμένο, αναφέροντας το χρόνο και το αντικείμενο απασχόλησης, τις ημέρες απουσίας, την επίδοσή του και σύντομη αυτοαξιολόγηση.

Η επάρκεια της διασύνδεσης και της συνεργασίας αποτελεί αντικείμενο της τελικής αξιολόγησης του προγράμματος. Μέσα από αυτή θα διαπιστωθεί η απόκλιση των στόχων που ετέθησαν αρχικά με αυτούς που επιτεύχθηκαν.

Αξιολογητικά θα εξεταστεί η επάρκεια θέσεων που προσέφεραν τελικά οι επιχειρήσεις και θα υπολογιστεί ο τυχόν βαθμός δυσκολίας για την κάλυψη των αναγκών θέσεων πρακτικής. Μέσα από αυτή την διαδικασία θα προσαρμοστεί κατάλληλα η έρευνα θέσεων και η τακτική προσέγγισης των επιχειρήσεων.

Η άλλη πλευρά της αποτίμησης του έργου θα είναι καθαρά *Ποιοτική*. Θα ερευνηθεί δηλ. ο βαθμός ανταπόκρισης του περιεχομένου της πρακτικής στις προδιαγραφές του προγράμματος.

Η ΕΕΔΕ σε κάθε περίπτωση εξασφαλίζει αριθμητικά την επάρκεια των θέσεων πρακτικής και την ορθολογική κατανομή των καταρτιζομένων σε διαφορετικές επιχειρήσεις με σκοπό την ομαλή υλοποίησης της πρακτικής άσκησης αποφεύγοντας να δημιουργήσει τυχόν προβλήματα στις επιχειρήσεις.

Σε αυτό το πλαίσιο ορίζεται συντονιστής από το Διευθυντή της ΕΕΔΕ για την *εποπτεία* της πρακτικής άσκησης του καταρτιζόμενου. Έργο του συντονιστή είναι η πραγματοποίηση επισκέψεων στο χώρο πρακτικής άσκησης χωρίς να έχει προηγηθεί ειδοποίηση και ελέγχει την παρουσία του καταρτιζόμενου, το αντικείμενο της πρακτικής άσκησης, εάν είναι σύμφωνο με τα δηλωθέντα, το περιβάλλον εργασίας κ.λ.π.

Για την διασφάλιση της υλοποίησης του προγράμματος σύμφωνα με τον σχεδιασμό του τόσο ο εργοδότης όσο και ο καταρτιζόμενος μπορούν να απευθύνονται κατά την διάρκεια της υλοποίησης στην Επιτροπή Πρακτικής Άσκησης της ΕΕΔΕ και να αναφέρουν:

Εργοδότης:

1. Σαφής αναφορά παραπτωμάτων / προβλημάτων κατά τη συνεργασία. Τήρηση ωραρίου.
2. Τυχόν επιπλέον εργασίες (εκτός προγράμματος).
3. Προτάσεις για βελτίωση / αλλαγή συνεργασίας.
4. Αναφορά στη συμβολή του ασκούμενου σε επιμέρους έργα ή τη λειτουργία του φορέα υλοποίησης.
5. Γενική εκτίμηση / συμπεράσματα.

Ασκούμενος :

1. Διαπίστωση διαφορών μεταξύ προγράμματος και πραγματικότητας.
2. Σαφής αναφορά παραπτωμάτων / προβλημάτων κατά τη συνεργασία. Θέματα συμπεριφοράς εργοδότη / κλίματος εργασίας.
3. Τυχόν επιπλέον εργασίες (εκτός προγράμματος).
4. Προτάσεις για βελτίωση / αλλαγή συνεργασίας.
5. Αναφορά με νέες γνώσεις / δεξιότητες που αποκόμισε ο ασκούμενος από τη συνεργασία του.
6. Γενική εκτίμηση / συμπεράσματα.

Για τις ανάγκες της πρακτικής άσκησης των καταρτιζομένων σε πραγματικό περιβάλλον εργασίας έχει εξασφαλιστεί η συνεργασία με επιχειρήσεις οι οποίες διαθέτουν όλες τις απαιτούμενες εγκαταστάσεις καθώς και εξειδικευμένο προσωπικό (Εκπαιδευτές) για την υποβοήθηση του έργου της πρακτικής άσκησης. Πριν την έναρξη της πρακτικής Η ΕΕΔΕ θα ενημερώσει τους εκπαιδευτές της πρακτικής σχετικά με το επίπεδο και το γενικότερο προφίλ του τμήματος κατάρτισης και θα γίνει εκτενής παρουσίαση των θεματικών εννοιών που κάλυψε το θεωρητικό μέρος, ούτως ώστε να υπάρξει πλήρης σύνδεση θεωρίας –πρακτικής.

Η Εταιρία «ΧΩΡΙΟ ΙΚΑΡΟΣ Α.Ε» με έδρα στα Μάλλια Ηρακλείου και διακριτικό τίτλο «IKAROS VILLAGE», δραστηριοποιείται στο χώρο του τουρισμού. Βρίσκεται δίπλα στην θάλασσα, μόνο 500 μέτρα από το κέντρο της Χερσονήσου και 25 χλμ από το διεθνές Αεροδρόμιο του Ηρακλείου. Αποτελείται από 184 πλήρως εξοπλισμένα ευήλια και ευρύχωρα δωμάτια, δίκλινα, οικογενειακά και Σουίτες, Το Ξενοδοχείο διαθέτει πισίνα 700 τμ με φρέσκο νερό καθώς και παιδική πισίνα δίπλα στον υπέροχο παιδότοπο και το μοναδικό στην Ελλάδα κουκλόσπιτο Mini-Club με καθημερινό πρόγραμμα Animation. Στον ίδιο χώρο υπάρχει Γυμναστήριο για τους ενήλικες επισκέπτες μας και γήπεδο Mini-Football. Μίνι-μάρκετ και κατάστημα αναμνηστικών/δώρων, γυμναστήριο, γήπεδο μίνι-ποδοσφαίρου και μπάσκετ, κεντρικό Εστιατόριο «Μίνως», Bar Πισίνας «Διόνυσος», Lobby Bar «Ηλιος», Κινέζικο εστιατόριο (a' la carte) «Asian Star».

Τα Maris Hotels ανήκουν στον Όμιλο εταιριών της οικογένειας Νικολάου Μεταξά (TEAB ΑΕ) και δραστηριοποιούνται στην Κρήτη από το 1975. Σήμερα η ξενοδοχειακή αλυσίδα είναι μία από τις μεγαλύτερες της Ελλάδας και αποτελείται από 7 πολυτελείς μονάδες, χτισμένες σε πανέμορφες τοποθεσίες με συνολική δυναμικότητα 3.113 κλινών και απασχολεί περίπου 900 εργαζομένους. Τα Maris Hotels έχουν εστιάσει την προσοχή τους στην παροχή υψηλής ποιότητας υπηρεσιών, με ζεστό ανθρώπινο πρόσωπο, επενδύουν διαρκώς με στόχο την αναβάθμιση του ξενοδοχειακού δυναμικού και την ανάπτυξη των ειδικών μορφών τουρισμού. Τα Maris Hotels επενδύουν διαρκώς περίπου το 20% του ετήσιου κύκλου εργασιών με στόχο την αναβάθμιση του ξενοδοχειακού δυναμικού και την ανάπτυξη των ειδικών μορφών τουρισμού όπως συνεδριακά κέντρα, κέντρα Θαλασσοθεραπείας, αγροτουρισμό κ.α.

Η Εταιρία "MARE BLUE ΕΛΛΑΣ ΕΠΕ" ιδρύθηκε στις 26/7/2004 με έδρα το Ηράκλειο Κρήτης και διακριτικό τίτλο «Mareblue Hotels & Resorts». Η εταιρία δραστηριοποιείται στο χώρο του τουρισμού και πιο συγκεκριμένα στην ίδρυση, λειτουργία και εκμετάλλευση ξενοδοχειακών μονάδων και και κάθε είδους τουριστικών καταλυμάτων στην Κρήτη αλλά και σε άλλους τουριστικούς προορισμούς. Αντικείμενό της είναι επίσης η διοίκηση, διεύθυνση και διαχείρισή τους. Η εκμετάλλευση με οποιοδήποτε τρόπο μεταφορικών μέσων. Η ίδρυση, μίσθωση και εκμετάλλευση καταστημάτων κάθε είδους τουριστικών ειδών. Η αντιπροσώπευση, προώθηση και διαφήμιση ξενοδοχειακών και τουριστικών επιχειρήσεων καθώς και η συμμετοχή σε άλλες επιχειρήσεις που έχουν τον ίδιο ή παρόμοιο σκοπό. Η δραστηριότητα αυτή ξεκίνησε με την μακροχρόνια μίσθωση κα εκμετάλλευση του ξενοδοχείου "Neptuno Beach" που αποτελεί πρότυπο ξενοδοχείο 4 αστέρων στη τουριστική περιοχή Αμμουδάρα. Επιπλέον από τις αρχές του 2008 σύναψε εκτός των άλλων και μακροχρόνια μίσθωση του ξενοδοχείο "Mareblue village" στην Χερσονήσο Κρήτης, ιδιοκτησίας της "I CON. T. A.E" του ομίλου TEXNERGAL A.E και θα οργανωθεί σύμφωνα με τα πρότυπα τεσσάρων (4) αστέρων των «Mareblue Hotels & Resorts».

Αναλυτικά στοιχεία συνεργαζόμενων επιχειρήσεων

Α/Α	Επωνυμία	Διακριτικός τίτλος	Δ/νση	Τηλ.	ΑΦΜ	Αριθμός απασχολούμενων			Ετήσιος κύκλος εργασιών (01-01-2007 ως 31-12-2007)	Υπεύθυνος επιχείρησης	Αριθμός κατ/νων για πρακτική άσκηση	Αριθμός κατ/νων που θα προσληφθούν
						ΟΕ 2006	ΟΕ 2007	ΟΕ 2008				
1.	ΧΩΡΙΟ ΙΚΑΡΟΣ Α.Ε	Ikaros Village	Μάλλια Ηρακλείου	28970 31268-9	094121 172	118	114	114	2.763.576,77	Πατσιούρας Κ.	7	2
2.	TEAB.AE (Υποκατάστημα)	Maris Hotels	Παπαναστασίου 28 ^Α	28970 27110	094038 002	760	780	811	24.911.928,54	Μεταξάς Ανδρέας	7	2
3.	MARE BLUE ΕΛΛΑΣ ΕΠΕ	Mareblue Village	Κτίρια ΧΑΝΔΑΞ (Πηνείου Εφρόδου	2810 390474	999363 272	45	50	50	2.200,00	Ψωμάς Γεώργιος	3	1

Α/Α	Επωνυμία	Διακριτικός τίτλος	Δ/νση	Τηλ.	ΑΦΜ	Αριθμός απασχολουμένων			Ετήσιος κύκλος εργασιών (01-01-2007 ως 31-12-2007)	Υπεύθυνος επιχείρησης	Αριθμός κατ/νων για πρακτική άσκηση	Αριθμός κατ/νων που θα προσληφθούν
						ΟΕ 2006	ΟΕ 2007	ΟΕ 2008				
	(Υποκ/μα)		& Μάχης Κρήτης)									

5. Περιγραφή του συγκεκριμένου έργου πρακτικής άσκησης. Αντικείμενο της πρακτικής, συνάφεια της πρακτικής με το αντικείμενο κατάρτισης και επίπεδο απόκτησης εργασιακής εμπειρίας κατά την υλοποίηση της πρακτικής άσκησης.

Επωνυμία	Τόπος υλοποίησης πρακτικής άσκησης	Νομός	Περιφέρεια
ΧΩΡΙΟ ΙΚΑΡΟΣ Α.Ε	Ikaros Village/ Μάλλια	Ηράκλειο	Κρήτης
TEAB.AE	Terra Maris Hotel, Λιμνή Χερσονήσου	Ηράκλειο	Κρήτης
MARE BLUE ΕΛΛΑΣ ΕΠΕ	MareBlue Village / Χερσόνησος	Ηράκλειο	Κρήτης

Η πρακτική άσκηση των καταρτιζομένων θα εκτελεστεί σε πραγματικές συνθήκες εργασίας σε ξενοδοχεία των επιχειρήσεων **ΧΩΡΙΟ ΙΚΑΡΟΣ ΑΕ TEAB.AE**, και **MARE BLUE ΕΛΛΑΣ ΕΠΕ** και έχει ως αντικείμενο την απόκτηση εργασιακής εμπειρίας σε πραγματικές συνθήκες εργασίας. Αντικείμενο της πρακτικής είναι απόκτηση εμπειρίας στα θέματα της **Υποδοχής Ξενοδοχειακής Επιχείρησης**. Τα ξενοδοχεία όπου θα πραγματοποιηθεί η πρακτική άσκηση, βρίσκονται στα **Μάλλια** και στον **Λιμένα Χερσονήσου**. Στο συγκεκριμένο πρόγραμμα οι καταρτιζόμενοι θα σχηματίσουν 3 ομάδες εργασίας στην πρακτική άσκηση των 7, 7 και 3 ατόμων αντίστοιχα και οι επιχειρήσεις θα διαθέσουν τους κατάλληλους εκπαιδευτές- έναν για κάθε ομάδα- προκειμένου για την υλοποίηση της πρακτικής άσκησης. Έχει προβλεφθεί ότι οι εκπαιδευτές που θα διαθέσει η επιχείρηση διαθέτουν εμπειρία στο αντικείμενο κατάρτισης, προκειμένου να διασφαλιστεί ότι η πρακτική άσκηση θα βρίσκεται σε απόλυτη σύνδεση με τα όσα διδάχθηκαν οι καταρτιζόμενοι κατά τη διάρκεια της θεωρίας, ενώ, παράλληλα, η επαγγελματική **εμπειρία της επιχείρησης που επιλέχθηκε στον τουρισμό, διασφαλίζει ότι η απόκτηση εργασιακής εμπειρίας στα πλαίσια της πρακτικής άσκησης θα είναι κεφαλαιώδους σημασίας για την επαγγελματική εξέλιξη των καταρτιζομένων και θα υλοποιηθεί με τους ακόλουθους τρόπους:** Η εργασιακή εμπειρία θα αποκτηθεί μέσω των ακόλουθων εκπαιδευτικών διαδικασιών στα πλαίσια της πρακτικής άσκησης:

- ② **εργασιακή εκπαίδευση μέσα στην επιχείρηση:** Η διαδικασία της μεθόδου αυτής απαιτεί την ακριβή ανάλυση μιας εργασίας, μοιράζοντάς την σε φάσεις και σημεία – κλειδιά. Η φάση είναι ένα λογικό στάδιο στην εξέλιξη της εργασίας. Τα σημεία- κλειδιά που αντιστοιχούν σε μια φάση διευκρινίζουν τι πρέπει να γίνει ώστε η εκτέλεση να γίνει εύκολα και σε κατάλληλες συνθήκες ποιότητας και ασφάλειας.
- ② **Καθοδηγούμενες εφαρμογές βάσει προγράμματος σε πραγματικές συνθήκες:** Ο εκπαιδευτής καθοδηγεί τους εκπαιδευόμενους στην εκτέλεση συγκεκριμένου έργου που γίνεται σε πραγματικές συνθήκες
- ② **Εποπτευόμενες εφαρμογές σε πραγματικές συνθήκες:** Μετά το στάδιο της καθοδηγούμενης εφαρμογής, ο εκπαιδευτής, όντας σίγουρος ότι ο εκπαιδευόμενος μπορεί να εκτελέσει συγκεκριμένο έργο για το οποίο έχει λάβει τη θεωρητική κατάρτιση, επιτρέπει στον εκπαιδευόμενο να το εκτελέσει κάτω από την άμεση εποπτεία του και να το προσφέρει άμεσα ή έμμεσα στους πελάτες της επιχείρησης.
- ② **Ανάλυση εμπειριών σε συζήτηση με τον εκπαιδευτή πρακτικής της επιχείρησης:** οι εκπαιδευόμενοι, συζητούν, αναλύουν και εμπεδώνουν με τη βοήθεια του εκπαιδευτή όλες τις απορίες και τα ερωτήματα που έχουν κατά τη διάρκεια της πρακτικής τους εξάσκησης και προσπαθούν να συνδέσουν την πρακτική με τη θεωρητική κατάρτιση που απέκτησαν για το συγκεκριμένο γνωστικό αντικείμενο.

Η εφαρμογή των παραπάνω μορφών πρακτικής άσκησης που έχουν ενσωματωθεί στην εργασία, δημιουργούν νέες δυνατότητες κατάρτισης και ανταποκρίνονται σε οικονομικούς και σε παιδαγωγικούς στόχους καθώς συμβάλλουν:

- ② Στη διαμόρφωση άντλησης των κατάλληλων εργασιακών εμπειριών.
- ② Στην αύξηση των προοπτικών της προσωπικής εξέλιξης και αυτονομίας.
- ② Στη βελτιστοποίηση της παραγωγικότητας και απόδοσης.

- 3 Στην κατανόηση των οργανωτικών μεταρρυθμίσεων που συμβαίνουν κατά καιρούς μέσα στην επιχείρηση για την προσαρμογή τους στα νέα δεδομένα της αγοράς.
- 3 Στην απόκτηση ικανοτήτων που ανταποκρίνονται στις μελλοντικές απαιτήσεις της αγοράς εργασίας.

6. Ενέργειες στήριξης των καταρτιζομένων στη σύνδεσή τους με την αγορά εργασίας, μετά το πέρας της κατάρτισης και για διάστημα τουλάχιστον 6 μηνών (τοποθέτησή τους σε θέσεις εργασίας σχετικές με το αντικείμενο κατάρτισης)

Οι δράσεις και οι διεργασίες που εφαρμόζει η ΕΕΔΕ για την παρακολούθηση (**follow up**) των καταρτισθέντων αρχίζουν με το στάδιο προετοιμασίας υλοποίησης ενέργειας, δηλαδή με την κοινοποίηση της έγκρισης, συνεχίζονται στο στάδιο της υλοποίησης της κατάρτισης και εντατικοποιούνται μετά το πέρας της κατάρτισης. Είναι δηλαδή μια διαρκής διαδικασία και μια σειρά αλληλοσυμπληρούμενων δράσεων, προκειμένου να μεγιστοποιηθεί ο επιδιωκόμενος στόχος, που είναι η απορρόφηση των καταρτισθέντων.

Οι διαδικασίες και οι δράσεις που αφορούν το **follow up** των καταρτισθέντων υλοποιούνται με συντονισμό και ευθύνη του τμήματος Προώθησης στην Απασχόληση συνεπικουρούμενο κυρίως από το τμήμα της Γραμματείας – Συντήρησης Αξιοποίησης Βάσης Δεδομένων καθώς και άλλα τμήματα που έχουν ιδρυθεί και λειτουργούν στην ΕΕΔΕ.

Οι επιμέρους δράσεις, λειτουργίες και διαδικασίες που εφαρμόζει η ΕΕΔΕ, για την προώθηση των καταρτισθέντων στην αγορά εργασίας και την παρακολούθησή τους, αναφέρονται περιληπτικά στη συνέχεια:

- 3 Σύσταση και λειτουργία της **ομάδας στήριξης** επιχειρήσεων, η οποία θα ανήκει στο Τμήμα Προώθησης στην αγορά εργασίας που έχει συστήσει η ΕΕΔΕ, με στόχο την πληροφόρηση των επιχειρήσεων για προγράμματα κατάρτισης που υλοποιούνται και γενικότερα για συναφή Ευρωπαϊκά ή Εθνικά Προγράμματα. Αντικειμενικός τελικός στόχος αυτού του εγχειρήματος, είναι να γεφυρωθεί το χάσμα πληροφόρησης που υπάρχει σήμερα στις επιχειρήσεις για τα προγράμματα κατάρτισης ανέργων ή άλλα συναφή Ευρωπαϊκά ή Εθνικά προγράμματα και να δημιουργηθεί ένα κλίμα συνεργασίας μεταξύ επιχειρήσεων και φορέων υλοποίησης προγραμμάτων επαγγελματικής κατάρτισης τόσο στο σχεδιασμό των προγραμμάτων ώστε να ανταποκρίνονται στις πραγματικές ανάγκες της αγοράς, όσο και στην προώθηση των καταρτιζομένων. Η ομάδα εργασίας αυτή δραστηριοποιείται στη διάρκεια υλοποίησης της ενέργειας.
- 3 Λειτουργία και συνεχή τροφοδότηση με νέα στοιχεία της βάσης δεδομένων που είναι εγκατεστημένη στο μηχανογραφικό σύστημα της ΕΕΔΕ και περιλαμβάνει μεταξύ άλλων:
 - ü Μητρώο **μελών** της ΕΕΔΕ (**4.700 στελέχη επιχειρήσεων**).
 - ü Μητρώο **συνεργαζομένων** εταιριών με την ΕΕΔΕ (**1.600 επιχειρήσεις**).
 - ü Μητρώο Επιχειρήσεων.
 - ü Μητρώο καταρτιζομένων – καταρτισθέντων με πληθώρα στοιχείων, ως πχ. Προσόντα εξειδικεύσεις, επαγγελματικές προτιμήσεις.
 - ü Δυνατότητα συσχετισμού του Μητρώου Επιχειρήσεων και Μητρώου Καταρτισθέντων.
 - ü Λοιπά δεδομένα αγοράς εργασίας.
- 3 Έρευνες αγοράς εργασίας (τοπική κλίμακα).
- 3 Σύνδεση με τοπικά, περιφερειακά και διεθνή δίκτυα.
- 3 Σύνδεση με αρμοδίους φορείς (ΟΑΕΔ, ΕΠΑ, Κοινωνικοί Εταίροι, ΚΠΑ κλπ.)
- 3 Σύνδεση με επιχειρήσεις μέσω της ομάδας στήριξης των επιχειρήσεων
- 3 Υποστηρικτική – συμβουλευτική για εξεύρεση εργασίας για απασχόληση και αυτοαπασχόληση.
- 3 Χρήση του μηχανογραφικού συστήματος ΑΝΑΠΤΥΞΗ ΚΑΡΙΕΡΑΣ της ΕΕΔΕ που είναι ένα ολοκληρωμένο σύστημα καταχώρησης και αναζήτησης βιογραφικών μέσω διαδικτύου.
- 3 Δημιουργία και διανομή πληροφοριακού υλικού (Δημοσιοποίηση αποτελεσμάτων προγράμματος και προσόντων καταρτισθέντων).
- 3 Ενημέρωση επιχειρήσεων για:
 - ü Το πρόγραμμα κατάρτισης.
 - ü Τα προσόντα των καταρτισθέντων.
 - ü Υπάρχοντα κίνητρα για απασχόληση.



**συντονισμ
και ευθύν**

- ☉ Συνεχής παρακολούθηση και ενημέρωση των καταρτισθέντων μετά το πέρας της κατάρτισης, ήτοι:
 - ⊖ Προσωπική ενημερωτική επικοινωνία.
 - ⊖ Παρακολούθηση κατάστασής τους της αγοράς εργασίας.
 - ⊖ Ενημέρωση για:
 - § Νέες θέσεις εργασίας.
 - § Υπάρχοντα κίνητρα για απασχόληση.
 - ⊖ Κοινωνική στήριξη – συμβουλευτική.
 - ⊖ Παροχή συστατικών επιστολών.
 - ⊖ Επαφή με τους εργοδότες, προκειμένου να στηριχθεί η σταθεροποίησή τους στην αγορά εργασίας.
- ☉ «Δια ζώσης» παρεμβάσεις του τμήματος προώθησης στην αγορά εργασίας, στον τοπικό και περιφερειακό και εθνικό οικονομικό περίγυρο για την απασχόληση των καταρτισθέντων.

Στις δράσεις αυτές περιλαμβάνονται:

- ⊖ Οι ενημερώσεις της ομάδας στήριξης των επιχειρήσεων.
- ⊖ Οι τηλεφωνικές επαφές με τις επιχειρήσεις.
- ⊖ Οι προσωπικές επαφές και επισκέψεις στις επιχειρήσεις.
- ⊖ Η έγκαιρη συνεργασία με τις επιχειρήσεις για τον εντοπισμό των αναγκών που υπάρχουν.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 4: ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΙΚΟΤΗΤΑ ΤΟΥ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΟΣ ΚΑΙ ΠΟΙΟΤΗΤΑ ΠΑΡΕΧΟΜΕΝΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ

1. Περιγραφή της εφικτότητας και ποιότητας υλοποίησης της πρακτικής άσκησης σε σχέση με τη δομή, τα τεχνικά και οικονομικά χαρακτηριστικά των επιχειρήσεων πρακτικής άσκησης και συμβολή της πρακτικής άσκησης για την επίτευξη μέγιστης προστιθέμενης αξίας.

Τα κριτήρια, με τα οποία έγινε η επιλογή της επιχείρησης πρακτικής, αποτελούν εγγύηση για την εφικτότητα και ποιότητα υλοποίησης της πρακτικής άσκησης. Τα κριτήρια αυτά είναι:

- ☉ Το **μέγεθος** της επιχείρησης, το **εύρος** των δραστηριοτήτων, η **προοπτική ανάπτυξης**, οι εγκαταστάσεις, ο **εξοπλισμός**, ο **αριθμός των απασχολουμένων**, οι **ειδικότητες** του προσωπικού, οι **εμπειρίες** των υποψηφίων εκπαιδευτών όσον αφορά την **εκπαίδευση**.
- ☉ Η **δεδομένη ανάγκη** που έχουν για εξειδικευμένο προσωπικό στην δεδομένη ειδικότητα.
- ☉ Η **δέσμευση, ότι όχι μόνο θα τηρήσουν την υποχρέωση πρόσληψης του 30% καταρτισθέντων για 2-3 μήνες μετά το πέρας της κατάρτισης με εβδομήντα (70) ημερομίσθια αλλά και την πρόθεση τους** να προσλάβουν περισσότερους καταρτιζόμενους **και να τους εντάξουν στο εργατικό δυναμικό τους**.

Από τα παραπάνω, αλλά και από την περιγραφή της επιχείρησης προκύπτει ότι η προστιθέμενη αξία είναι **δεδομένη**, καθώς το περιβάλλον πρακτικής είναι ιδανικό για τους καταρτιζόμενους και δρα πολλαπλασιαστικά στο τελικό αποτέλεσμα της κατάρτισής τους.

2. Περιγραφή των προσδοκώμενων αποτελεσμάτων για την επαγγελματική ενίσχυση των καταρτιζομένων, στο πλαίσιο της σύνδεσης – συνάφειας του προγράμματος με τις τάσεις και τις ανάγκες της τοπικής αγοράς εργασίας και της δημιουργίας πρόσθετης, πλην της υποχρεωτικής, απασχόλησης

Τα θετικά αποτελέσματα που θα προκύψουν από την υλοποίηση του προτεινόμενου προγράμματος κατάρτισης στους καταρτιζόμενους που θα εκπαιδευτούν στο γνωστικό αντικείμενο που αφορά τον τουριστικό κλάδο θα έχουν θετικό και πολυδιάστατο χαρακτήρα τόσο για τους καταρτιζόμενους όσο και για την τοπική οικονομία. Πιο συγκεκριμένα θα έχουμε :

- ☉ Την κατανόηση της ανάγκης για υιοθέτηση νέων γνώσεων, μεθόδων και νοοτροπιών από τους καταρτιζόμενους.
- ☉ Την δημιουργία ομάδων και υποομάδων υψηλής αποτελεσματικότητας, που είναι με τέτοιο τρόπο οργανωμένες ώστε να επιτυγχάνουν αυξημένη απόδοση και συμμετοχή.

- ④ Την βελτίωση της οργάνωσης του τουριστικού κλάδου, σε συνδυασμό με την προσπάθεια καθιέρωσης τρόπων κοινής αποδοχής στην εφαρμογή των νέων μεθόδων οργάνωσης και διαχείρισης.
- ④ Την απόκτηση από τους καταρτιζόμενους ενός ευρύτερου πλαισίου γνώσεων για τον τουριστικό κλάδο.
- ④ Την ενίσχυση της εικόνας της επιχείρησης στο εξωτερικό περιβάλλον.
- ④ Την αύξηση της ανταγωνιστικότητας της επιχείρησης, με την προσαρμογή τους στις νέες τεχνικές και μεθόδους που εφαρμόζονται στον τουριστικό κλάδο.
- ④ Την κατανόηση των βασικών αρχών λειτουργίας των τουριστικών επιχειρήσεων και του τρόπου λειτουργίας του εργασιακού περιβάλλοντος.
- ④ Την κατανόηση και εξοικείωση των καταρτιζόμενων με τις έννοιες και πρακτικές της τήρησης κανόνων υγιεινής και ασφάλειας στους χώρους εργασίας.
- ④ Την εξοικείωση με βασικές αρχές και παραμέτρους των εργασιακών σχέσεων και της εργατικής νομοθεσίας.

Από τα παραπάνω γίνονται κατανοητά τα πολλαπλά οφέλη που προκύπτουν για την εξέλιξη των καταρτιζομένων στον τουριστικό κλάδο, και κατ' επέκταση για την ίδια την τοπική οικονομία. Τα οφέλη αυτά είναι:

- ④ **Απόκτηση ουσιαστικών γνώσεων** από τους εκπαιδευόμενους.
- ④ **Ουσιαστική βελτίωση** της παραγωγικότητας των εκπαιδευομένων και της τοπικής οικονομίας.
- ④ **Συμμετοχή** των εκπαιδευομένων **στην διαδικασία του εκσυγχρονισμού** και εξέλιξης της επιχείρησης και της τοπικής οικονομίας.
- ④ **Αναβάθμιση** των ικανοτήτων των εκπαιδευομένων.
- ④ **Ανάπτυξη** της ομαδικότητας των εκπαιδευομένων.
- ④ **Αύξηση** της **παραγωγικότητας** των εκπαιδευθέντων και της τοπικής οικονομίας.
- ④ **Αύξηση** της **στάσης** για την αναγκαιότητα της εκπαίδευσης.
- ④ **Μείωση των συγκρούσεων** μεταξύ των καταρτιζομένων.
- ④ **Αύξηση** του **παραγωγικού χρόνου**.
- ④ **Υιοθέτηση πνεύματος συνεργασίας** σε ευρύτερο επίπεδο.
- ④ **Επίλυση προβλημάτων** με **αποτελεσματικότερο** τρόπο και σε **συντομότερο** χρονικό διάστημα.
- ④ **Ανάπτυξη περαιτέρω πρωτοβουλίας** στα πλαίσια που ορίζει κάθε ειδικότητα μέσα στο ζωντανό οργανισμό της επιχείρησης.



***Αντί Επιλόγου...
«Κώδικας Δεοντολογίας του Τουρισμού»***

*Χρήσιμο να ενστερνιστεί από όλους μας...
Για το καλύτερο μέλλον του Τουρισμού μας...*

Παγκόσμια Δεοντολογία Για Τον Τουρισμό

Σαντιάγκο, Χιλή, 1999⁴

Από αρκετά νωρίς η παγκόσμια κοινότητα των ερευνητών που ασχολούνται με τον τουρισμό εντόπισε την μεγάλη επίδραση που ασκεί η ηθική πάνω στον τρόπο που οι τουρίστες επιλέγουν το τόπο των διακοπών τους αλλά και την συμπεριφορά τους κατά την διάρκεια των ταξιδιών τους, και μπήκε στην διαδικασία να προτείνει την σύσταση ενός κώδικα δεοντολογίας που να διέπει τις δραστηριότητες του σε διεθνή κλίμακα.

Η ανάγκη αυτή έγινε ευρύτερα κατανοητή μέσα από το συνέδριο που διοργάνωσε ο Παγκόσμιος Οργανισμός Τουρισμού στην Κωνσταντινούπολη το 1997. Στην ανάγκη λοιπόν αυτή, ο ΠΟΤ, απάντησε δύο χρόνια αργότερα, το 1999, και καθιερώνοντας των παρακάτω κώδικα δεοντολογίας του τουρισμού, σε συνέδριό του στο Σαντιάγκο της Χιλής.

ΑΡΘΡΟ 1

Η συνεισφορά του τουρισμού στην αμοιβαία κατανόηση και τον σεβασμό ανάμεσα σε άτομα και κοινωνίες.

Η κατανόηση και η ανάδειξη των ηθικών αξιών που είναι κοινά αποδεκτές σε όλη την ανθρωπότητα, με έμφαση στην ανοχή και τον σεβασμό της διαφορετικότητας ως προς την θρησκεία, τις φιλοσοφικές ή τις ηθικές αρχές, αποτελούν βάση και απόρροια ενός υπεύθυνου τουρισμού.

Οι εμπλεκόμενοι Φορείς στην τουριστική ανάπτυξη καθώς και οι ίδιοι οι τουρίστες θα πρέπει να παρακολουθούν προσεκτικά τις κοινωνικές και πολιτισμικές παραδόσεις και πρακτικές όλων των κοινωνικών ομάδων, συμπεριλαμβανομένου των μειονοτήτων και των τοπικών κοινωνιών, αναγνωρίζοντας παράλληλα την αξία τους.

⁴ Όπως συντάχθηκε στο Σαντιάγκο της Χιλής από τον Παγκόσμιο Οργανισμό Τουρισμού

Οι τουριστικές δραστηριότητες θα πρέπει να αναπτύσσονται σε αρμονία με τις παραδόσεις και τα χαρακτηριστικά των τοπικών κοινωνιών ή χωρών και να σέβονται τους νόμους, τις πρακτικές και τα έθιμα που ισχύουν.

Τόσο οι τοπικές κοινότητες, όσο και οι ντόπιοι εργαζόμενο - επαγγελματίες του τουρισμού, οφείλουν να ενημερώνονται για του τουρίστες που επισκέπτονται την περιοχή τους, συγκεντρώνοντας πληροφορίες για τον τρόπο ζωής τους, τις συνήθειες τους, τα γούστα και τις προσδοκίες τους. Η εκπαίδευση των επαγγελματιών του τουρισμού είναι ικανή να αποφέρει το φιλόξενο καλωσόρισμα των τουριστών.

Οι δημόσιες αρχές έχουν καθήκον να παρέχουν προστασία στους τουρίστες, επισκέπτες και τα υπάρχοντα τους. Ιδιαίτερη προσοχή θα πρέπει να δοθεί στους ξένους τουρίστες οι οποίοι είναι και περισσότερο ευάλωτοι. Θα πρέπει επίσης και υιοθετηθούν συγκεκριμένα μέσα πληροφόρησης, αποφυγής, ασφάλειας, αστυνόμευσης και βοήθειας προσαρμοσμένα στις ανάγκες των τουριστών. Οι όποιες επιθέσεις, απειλές, απαγωγές, κακοποιήσεις ή χειροδικίες εναντίον τουριστών ή εργαζομένων στην τουριστική βιομηχανία καθώς και η ηθελημένη καταστροφή τουριστικών εγκαταστάσεων ή στοιχείων πολιτιστικής ή φυσικής κληρονομιάς θα πρέπει να τιμωρούνται αυστηρά πάντα βέβαια εναρμονισμένοι με του εθνικούς νόμους.

Κατά την διάρκεια των διακοπών τους οι τουρίστες και οι επισκέπτες οφείλουν να μην πραγματοποιούν καμία αξιόποινη ενέργεια ή ενέργεια η οποία μπορεί να θεωρηθεί αξιόποινη από τους νόμους της χώρας που επισκέπτονται, απέχοντας ταυτόχρονα από οποιαδήποτε επαφή μπορεί να θεωρηθεί προσβλητική ή επιζήμια από την τοπική κοινωνία, ή μπορεί ακόμα και να είναι επιβλαβής για το τοπικό της περιβάλλον. Επίσης οι τουρίστες θα πρέπει να αποφεύγουν την διακίνηση ναρκωτικών, - όπλων, αρχαιοτήτων, προστατευμένων ειδών και όντων καθώς επίσης και ουσιών που είναι επικίνδυνες ή απαγορεύονται από τις εκάστοτε εθνικές διατάξεις. Τουρίστες και επισκέπτες έχουν την υποχρέωση να ενημερώνονται ακόμα πριν από την αναχώρησή τους για τα ιδιαίτερα χαρακτηριστικά των χωρών των οποίων και επρόκειτο να επισκεφθούν. Θα πρέπει να γνωρίζουν τους κινδύνους ως αναφορά την υγιεινή ή την ασφάλεια, όταν ταξιδεύουν μακριά

από το οικείο 'Περιβάλλον τους και να ενεργούν κατά τρόπο τέτοιο ώστε να μπορέσουν να τους αντιμετωπίσουν.

ΑΡΘΡΟ 2

Ο τουρισμός, όχημα για ατομική και συλλογική ολοκλήρωση.

Ο τουρισμός, η δραστηριότητα που συχνά σχετίζεται με την ανάπαυση και την χαλάρωση, τα σπορ, την πρόσβαση στον πολιτισμό και την επαφή με την φύση, οφείλει να σχεδιάζεται και να πραγματοποιεί τα ως προνομιακό μέσο ατομικής και συλλογικής ολοκλήρωσης. Όταν ασκείται με ανοιχτό πνεύμα και διαλλακτικότητα, αποτελεί αναντικατάστατο παράγοντα αυτογνωσίας, αμοιβαίας ανοχής και βαθιάς γνώσης αλλά και ενημέρωσης για τις διαφορές ανάμεσα σε ομάδες και κοινωνίες.

Οι τουριστικές δραστηριότητες οφείλουν να σέβονται την ισότητα μεταξύ ανδρών και γυναικών: θα πρέπει να προάγουν τα ανθρώπινα δικαιώματα και ιδιαίτερα τα ατομικά δικαιώματα των περισσότερο ευάλωτων ομάδων, όπως των παιδιών, των ηλικιωμένων, των ατόμων με ειδικές ανάγκες, των εθνικών μειονοτήτων και των αυτοχθόνων.

Η εκμετάλλευση ανθρώπων, ιδιαίτερα σεξουαλική, ειδικά παιδιών, αντιβαίνει τον βασικό στόχο του τουρισμού και αποτελεί ένα αρνητικό του. Ως εκ τούτου και συμφωνά με την Διεθνή Δικαιοσύνη, θα πρέπει να εξαλειφθεί απαιτώντας την συνεργασία όλων των χωρών, οι οποίες οφείλουν να εντοπίζουν και να τιμωρούν χωρίς καμία εξαίρεση τους δράστες τέτοιων ενεργειών ακόμα και όταν βρίσκονται στο εξωτερικό, υιοθετώντας νομολογίες που να διώκουν τέτοιες δράσεις. Η υποχρέωση, αυτή αφορά τόσο τις χώρες υποδοχής όσο και τις χώρες αποστολής τουριστών.

Τα ταξίδια για θρησκευτικούς, μορφωτικούς, πολιτισμικούς λόγους ή για γλωσσικές ανταλλαγές αποτελούν ιδιαίτερα εποικοδομητική μορφή τουρισμού και αξίζουν ενθάρρυνσης.

Η εισαγωγή στο εκπαιδευτικό πρόγραμμα της αξίας των τουριστικών ανταλλαγών, οι οικονομικές και οι κοινωνικές ωφέλειες που ανακύπτουν αλλά και τα ρίσκα ενέχουν είναι επίσης άξια προώθησης.

ΑΡΘΡΟ 3

Ο τουρισμός ως παράγοντας βιώσιμης ανάπτυξης.

Όλοι οι εμπλεκόμενοι Φορείς στην τουριστική ανάπτυξη οφείλουν να διαφυλάσσουν το Φυσικό περιβάλλον, ενεργώντας έμπρακτα σε όφελος μιας συνεχιζόμενης και βιώσιμης οικονομικής ανάπτυξης, η οποία να ικανοποιεί και να προασπίζει τις ανάγκες και τα οράματα των επερχόμενων γενεών. Όλες οι μορφές τουρισμού που είναι ικανές να εξοικονομήσουν φυσικούς πόρους, ιδιαίτερα νερό και ενέργεια, αποφεύγοντας την παραγωγή αποβλήτων, θα πρέπει να ενισχύονται από τις εθνικές, περιφερειακές και τοπικές αρχές.

Η κατανομή των τουριστικών ροών τόσο στον χώρο όσο και στον χρόνο, ιδιαίτερα αυτών που είναι αποτέλεσμα των πληρωμένων διακοπών και των σχολικών και ακόμα η διανομή των εορτών γενικότερα, θα πρέπει να ενισχυθεί έτσι ώστε να μειωθεί η επίπτωση του τουρισμού στο περιβάλλον, αναδεικνύοντας περισσότερο τα θετικά του και βοηθώντας την τοπική κοινωνία και οικονομία.

Οι τουριστικές υποδομές πρέπει να σχεδιάζονται και οι τουριστικές δραστηριότητες να προγραμματίζονται κατά τρόπο τέτοιο ώστε να διαφυλάσσεται η Φυσική κληρονομιά των οικοσυστημάτων και της βιοποικιλότητας, διατηρώντας είδη της άγριας ζωής τα οποία απειλούνται από εξαφάνιση. Οι εμπλεκόμενοι Φορείς στην τουριστική ανάπτυξη και ιδιαίτερα οι επαγγελματίες οφείλουν να αποδέχονται τους περιορισμούς που τίθενται στις τουριστικές δραστηριότητες όταν αυτές αφορούν ευαίσθητες περιοχές, δηλαδή έρημους, πολικές ζώνες ή υψίπεδα, παράκτιες περιοχές, τροπικά δάση ή υγροβιότοπους, φυσικά καταφύγια και προστατευόμενες περιοχές.

Ο Φυσιολατρικός τουρισμός και ο οικοτουρισμός αναγνωρίζονται ως μορφές τουρισμού που αναδεικνύουν και ενισχύουν την ίδια την υπόσταση του τουρισμού, αποπνέοντας σεβασμό στην φυσική, κληρονομιά και τους τοπικούς πληθυσμούς, διασφαλίζοντας 'παράλληλα την φέρουσα ικανότητα των θέλγητρων.

ΑΡΘΡΟ 4

Ο τουρισμός, φορέας της πολιτισμικής κληρονομιάς και συνεργός στην αναβάθμιση και βελτίωση της.

Οι τουριστικοί πόροι αποτελούν κομμάτι της ανθρώπινης κληρονομιάς. Οι κοινότητες στην επικράτεια των οποίων αυτές οι περιοχές εκτείνονται έχουν συγκεκριμένα δικαιώματα αλλά και υποχρεώσεις προς αυτές.

Οι τουριστικές δραστηριότητες και πολιτικές οφείλουν να αντιμετωπίζουν με σεβασμό την εικαστική, αρχαιολογική και πολιτιστική κληρονομιά, να την προάγουν, να την προστατεύουν και να την παραδίδουν σάα στις επερχόμενες γενεές. Ιδιαίτερο ενδιαφέρον θα πρέπει να δοθεί στην διατήρηση και αναβάθμιση μνημείων, τεμενών και μουσείων καθώς και αρχαιολογικών ή ιστορικών χώρων, τα οποία πρέπει να είναι ανοικτά στις επισκέψεις των τουριστών.

Ενθάρρυνση χρειάζεται η δυνατότητα επίσκεψης χώρων ή μνημείων πολιτισμικής κληρονομιάς που ανήκουν σε ιδιώτες, διατηρώντας παράλληλα τα δικαιώματα ιδιοκτησίας τους. Ακόμα η επίσκεψη θρησκευτικών κτηρίων, ή μνημείων πρέπει να ενθαρρυνθεί, χωρίς βέβαια να αλλοιώνει ή και να εμποδίζει τις καθημερινές πρακτικές δοξασίας και λατρείας.

Τα έσοδα που προέρχονται από τις επισκέψεις τουριστών σε πολιτιστικούς χώρους και μνημεία πρέπει κατά ένα μέρος να διατίθενται για την συντήρηση, φύλαξη, διατήρηση και αναβάθμιση τους.

Η τουριστική δραστηριότητα πρέπει να σχεδιάζεται κατά τρόπο τέτοιο ώστε τα παραδοσιακά πολιτισμικά προϊόντα να αναβιώνουν και να ακμάζουν, αποτρέποντας τα από την εμπορευματοποίηση.

ΑΡΘΡΟ 5

Ο τουρισμός, μια επικερδής δραστηριότητα για τις χώρες και τις κοινότητες υποδοχής τουριστών.

Οι τοπικοί πληθυσμοί οφείλουν να συνδέονται με τις τουριστικές δραστηριότητες και να συμμετέχουν ισότιμα στην κατανομή των οικονομικών, κοινωνικών και πολιτισμικών κερδών που είναι απόρροια τους και να

διεκδικούν τόσο τις άμεσες όσο και τις έμμεσες εργασίες που δημιουργούνται εξαιτίας του τουρισμού.

Οι τουριστικές πολιτικές οφείλουν να εφαρμόζονται με τέτοιο τρόπο ώστε να αναβαθμίζουν το βιοωτικό επίπεδο των ατόμων στις χώρες υποδοχής τουριστών, ικανοποιώντας συγχρόνως τις ανάγκες τους. Ο σχεδιασμός και η αρχιτεκτονική προσέγγιση καθώς και η λειτουργία των τουριστικών θέρετρων και των χώρων διαμονής θα πρέπει να αναδεικνύουν την τοπικότητα των θέλητρων, εν ισχύοντας παράλληλα τον τοπικό οικονομικό και κοινωνικό ιστό. Όταν υπάρχει η δυνατότητα επιλογής πρέπει να δίνεται προτεραιότητα στο ντόπιο εργατικό δυναμικό για την κάλυψη θέσεων στην τουριστική βιομηχανία. Ιδιαίτερη προσοχή πρέπει να δοθεί στα συγκεκριμένα προβλήματα παράκτιων περιοχών και νησιών καθώς και σε ευαίσθητες αγροτικές ή ορεινές ζώνες, για τις οποίες ο τουρισμός αποτελεί μια σπάνια ευκαιρία ανάπτυξης, όταν μάλιστα παρατηρείται κορεσμός των παραδοσιακών οικονομικών δραστηριοτήτων.

Οι επαγγελματίες του τουρισμού και ιδιαίτερα οι επενδυτές κατευθυνόμενοι από τις διατάξεις των εθνικών αρχών, οφείλουν να προσκομίζουν μελέτες για τις επιπτώσεις που επρόκειτο να δεχτεί το περιβάλλον, φυσικό και δομημένο, από τις επενδυτικές δραστηριότητες τους. Οφείλουν επίσης να ενεργούν με απόλυτη διαφάνεια και αντικειμενικότητα παρέχοντας πληροφορίες για τα μελλοντικά σχέδια τους, αναλύοντας τις επιπτώσεις και προκαλώντας τον διάλογο με τους τοπικούς πληθυσμούς, στην επικράτεια των οποίων θα λάβουν χώρα τα έργα, εξετάζοντας τις δικές τους αναστολές ή τυχόν ενδοιασμούς.

ΑΡΘΡΟ 6

Οι υποχρεώσεις των φορέων που εμπλέκονται στην τουριστική ανάπτυξη.

Οι επαγγελματίες του τουρισμού οφείλουν να παρέχουν στους τουρίστες αντικειμενικές και ακριβείς πληροφορίες για τους προορισμούς που πουλάνε, τους όρους μετακίνησης, φιλοξενίας και διαμονής. Θα πρέπει να σιγουρευτούν ότι οι όροι των συμβολαίων με τους πελάτες τους, είναι κατανοητοί, τόσο ως προς την Φύση, όσο και ως προς την τιμή και την ποιότητα των προσφερομένων υπηρεσιών που επρόκειτο να τους παρέχουν,

κατανοώντας επίσης ότι σε περίπτωση μη εκπλήρωσης των προσυμφωνηθέντων υποχρεούνται να καταβάλλουν οικονομική αποζημίωση στους πελάτες τους, για διάσπαση συμβολαίου.

Οι επαγγελματίες του τουρισμού, στο μέτρο του δυνατού πρέπει να δείχνουν ενδιαφέρον συνεργασίας με τις εθνικές αρχές της κάθε χώρας στην οποία παρέχουν τις υπηρεσίες τους, ώστε να εξασφαλίσουν την ασφάλεια, προστασία, την αποφυγή ατυχημάτων, την υγειονομική περίθαλψη και την διατήρηση των τροφίμων τα οποία πρόκειται να καταναλωθούν από τους τουρίστες- πελάτες τους. παράλληλα θα πρέπει να εγγυηθούν την ύπαρξη επαρκών συστημάτων ασφαλείας και βοήθειας στις περιοχές που προσφέρουν τις υπηρεσίες τους. Επιπλέον πρέπει να αποδέχονται τις γραπτές υποχρεώσεις όπως αυτές ορίζονται στις εθνικές διατάξεις και να πληρώνουν τις ανάλογες αποζημιώσεις σε περίπτωση αποτυχίας συμμόρφωσης τους με τις συγκεκριμένες διατάξεις.

Οι επαγγελματίες του τουρισμού οφείλουν να ενεργούν και να συμβάλλουν στην πολιτισμική και πνευματική ολοκλήρωση των τουριστών, επιτρέποντας τους να ασκούν τα θρησκευτικά καθήκοντα τους και κατά την διάρκεια του ταξιδιού.

Οι εθνικές αρχές τόσο των χωρών αποστολής όσο και των χωρών υποδοχής τουριστών σε συνεργασία με τους επαγγελματίες του τουρισμού και τους συνδέσμους τους, πρέπει να διασφαλίσουν την ύπαρξη του απαραίτητου μηχανισμού για τον επαναπατρισμό των τουριστών σε περίπτωση πτώχευσης της εταιρίας που έχει αναλάβει τις διακοπές τους.

Οι κυβερνήσεις των χωρών έχουν το δικαίωμα αλλά και την υποχρέωση, ειδικά σε περιόδους κρίσεων, να ενημερώνουν τους υπηκόους τους για τις τυχόν δυσκολίες ή τους κινδύνους που αντιμετωπίζουν ταξιδεύοντας στο εξωτερικό. Είναι υπεύθυνες ωστόσο να ενημερώνουν χωρίς να μεροληπτούν ή να υπερβάλλουν σε βάρος της τουριστικής βιομηχανίας των χωρών υποδοχής, εν ισχύοντας και υποβοηθώντας τους δικούς τους τουριστικούς operators. για τον λόγο αυτό τα περιεχόμενα των τουριστικών συμβουλών πρέπει πρώτα να συζητιούνται μεταξύ των αρχών των χωρών υποδοχής και τους επαγγελματίες του τουρισμού. Οι συστάσεις που

υποδεικνύονται θα πρέπει να είναι ανάλογες της σοβαρότητας της κατάστασης στην οποία και αναφέρονται, εντοπίζοντας γεωγραφικά την συγκεκριμένη περιοχή που παρατηρείται η ανασφάλεια. Τέτοιες συστάσεις πρέπει να αποσύρονται ή να σταματούν αμέσως μετά την επιστροφή στους καθημερινούς ρυθμούς της περιοχής.

Ο τύπος και ειδικά ο τουριστικός, καθώς και τα υπόλοιπα μέσα ενημέρωσης, συμπεριλαμβανομένου και του ηλεκτρονικού τύπου, οφείλει να παρέχει ειλικρινείς και ισορροπημένες πληροφορίες σχετικά με γεγονότα ή καταστάσεις ικανές να επηρεάσουν τις τουριστικές ροές. Πρέπει επίσης να παρέχουν ακριβή και σαφή ενημέρωση στους καταναλωτές τουριστικών υπηρεσιών. Το μοντέρνο ηλεκτρονικό εμπόριο και η επικοινωνία οφείλουν να εξελιχθούν εξυπηρετώντας την παραπάνω αρχή.

Κανένα από τα μέσα ενημέρωσης δεν, θα πρέπει να προάγει τον σεξοτουρισμό.

ΑΡΘΡΟ 7

Το δικαίωμα στον τουρισμό.

Η δυνατότητα της άμεσης και προσωπικής προσέγγισης, ανακάλυψης και τέρψης των φυσικών πόρων όλου του πλανήτη, αποτελεί αναφαίρετο και ισότιμο δικαίωμα για το κάθε κάτοικο του. Η αυξανόμενη και ενεργή συμμετοχή τόσο στον εσωτερικό όσο και στον εξωτερικό τουρισμό χαρακτηρίζεται σαν μια από τις εποικοδομητικότερες ενασχολήσεις, εκμετάλλευσης του ελεύθερου χρόνου και τα οποιαδήποτε εμπόδια στην επέκταση και διεύρυνση του πρέπει να ξεπεραστούν.

Το παγκόσμιο δικαίωμα στον τουρισμό πρέπει να θεωρείται Φυσικό επακόλουθο και απόρροια του δικαιώματος στην ξεκούραση και την αναψυχή, όπως επίσης και του περιορισμού των εργασιμων ωρών κατά εβδομάδα καθώς και των πληρωμένων διακοπών, τα οποία άλλωστε είναι κατοχυρωμένα τόσο στο άρθρο 24 της Διεθνούς Διακήρυξης των ανθρωπίνων δικαιωμάτων, όσο και στο άρθρο 7 της Διεθνούς συνθήκης οικονομικών, κοινωνικών και πολιτισμικών δικαιωμάτων.

Ο κοινωνικός τουρισμός, ο οποίος συνίσταται στην ευρεία πρόσβαση στην αναψυχή, τα ταξίδια και τις διακοπές, πρέπει να εξελιχθεί και να υποστηριχθεί από τις δημόσιες αρχές.

Ο τουρισμός οικογενειών, νέων, ηλικιωμένων, μαθητών - φοιτητών, και ατόμων με ειδικές ανάγκες πρέπει να ενθαρρύνεται και να διευκολύνεται.

ΑΡΘΡΟ 8

Ελευθερία στις τουριστικές μετακινήσεις.

Τουρίστες και επισκέπτες μπορούν να επωφεληθούν από την διεθνή και εθνική νομοθεσία που κατοχυρώνει το δικαίωμα μετακίνησης τόσο στα πλαίσια της χώρας τους, όσο και την μετάβαση σε άλλες χώρες, άρθρο 13 του Διεθνούς διακήρυξης των ανθρωπίνων δικαιωμάτων. Θα πρέπει να έχουν πρόσβαση σε μέρη τα οποία χαρακτηρίζονται transit να διαμένουν και να κάνουν τουρισμό σε πολιτισμικά θέλγητρα, χωρίς να χρειάζονται υπερβολικές διατυπώσεις και χωρίς να πέφτουν θύματα διαχωρισμού.

Τουρίστες και επισκέπτες πρέπει να έχουν πρόσβαση σε οποιαδήποτε μορφή επικοινωνίας εσωτερικής ή εξωτερικής. Θα πρέπει να χρίζουν του πλεονεκτήματος της άμεσης και εύκολης πρόσβασης στις τοπικές 'διοικητικές, νομικές και υγειονομικές υπηρεσίες. Θα πρέπει να έχουν την δυνατότητα επικοινωνίας με τους νομικούς αντιπροσώπους της χώρας τους, κάνοντας ακόμα και χρήση του διπλωματικού ασύλου που παρέχουν οι πρεσβείες τους. Τουρίστες και επισκέπτες πρέπει να απολαμβάνουν τα ίδια δικαιώματα με τους πολίτες της χώρας την οποία και επισκέπτονται συμπεριλαμβανομένων και των προσωπικών δεδομένων ειδικά μάλιστα όταν αυτά είναι καταγεγραμμένα ηλεκτρονικά.

Οι διοικητικές διαδικασίες που αφορούν την διασυνοριακή προσπέλαση, είτε εμπíπτουν σε συμφωνίες μεταξύ των χωρών, είτε σε διεθνής συμβάσεις όπως βίζες ή υγειονομικές και τελωνειακές τυπικότητες, πρέπει να εφαρμόζονται έτσι ώστε να ενισχύουν και να διευκολύνουν την ελευθερία των μετακινήσεων και τον διεθνή, τουρισμό. Συμφωνίες και συνθήκες μεταξύ χωρών που στόχο έχουν την απλοποίηση και τον εναρμονισμό των

παραπάνω διαδικασιών πρέπει να ενθαρρύνονται. Ειδικοί Φόροι ή τέλη που υπονομεύουν και ταλανίζουν την τουριστική βιομηχανία, πρέπει να αποσυρθούν ή να διορθωθούν.

Ανεξάρτητα από την εκάστοτε οικονομική κατάσταση των χωρών υποδοχής, οι τουρίστες θα πρέπει να απολαμβάνουν του δικαιώματος ανοχής της ανταλλαγής συναλλάγματος, απαραίτητου για την διεξαγωγή του ταξιδιού τους.

ΑΡΘΡΟ 9

Δικαιώματα των εργαζομένων και των επιχειρηματιών της τουριστικής βιομηχανίας.

Το αναφαίρετο δικαίωμα της αυτό-απασχόλησης και της μισθωτής εργασίας στην τουριστική βιομηχανία και τις σχετιζόμενες δραστηριότητες θα πρέπει να διασφαλίζεται από την εποπτεία των τοπικών και εθνικών διοικητικών φορέων, τόσο των χωρών αποστολής, όσο και των χωρών υποδοχής τουριστών, με έμφαση και συγκεκριμένες διατάξεις που αφορούν την εποχικότητα της τουριστικής δραστηριότητας, τον διεθνή χαρακτήρα της συγκεκριμένης βιομηχανίας και τέλος την προσαρμοστικότητα που χρίζει το ύφος αυτού του τύπου απασχόλησης.

Μισθωτοί και αυτοαπασχολούμενοι εργαζόμενοι στην τουριστική βιομηχανία και τις σχετικές δραστηριότητες, έχουν το δικαίωμα και το καθήκον να αποκτούν αρχική και συνεχιζόμενη εκπαίδευση. Θα πρέπει να απολαμβάνουν πρόσθετης κοινωνικής προστασίας και ειδικής μέριμνας για μείωση της αβεβαιότητας ως προς την απασχόληση, κύριο γνώρισμα του κλάδου τους. τέλος ειδικές ρυθμίσεις χρειάζεται να παρθούν ώστε να δίδεται κοινωνική ασφάλιση στους εποχιακούς εργαζομένους του τουριστικού τομέα. Οποιοδήποτε φυσικό ή νομικό πρόσωπο κατέχει ικανότητες ή και γνώσεις πάνω στον τουρισμό, πρέπει να δικαιοδοτείται να αναπτύξει επαγγελματική δραστηριότητα στο συγκεκριμένο τομέα, στα πλαίσια των εθνικών νομοθεσιών. Επιχειρηματίες και επενδυτές, ειδικά των μικρό- μεσαίων επιχειρήσεων, πρέπει να πριμοδοτούνται με ελεύθερη πρόσβαση στον τουριστικό τομέα και να μην εμποδίζονται από νομικούς ή διοικητικούς περιορισμούς.

Η ανταλλαγή εμπειριών και γνώσεων μεταξύ των εργαζομένων και των στελεχών, μισθωτών και μη, ειδικά ξένων κρατών, συμβάλλει στην ανάπτυξη του διεθνούς τουρισμού. τέτοιες δράσεις είναι αναγκαίο να υιοθετηθούν, σε συνδυασμό πάντα με αντίστοιχη κατοχύρωση τους από τα εθνικά δίκαια και τις διεθνείς συμβάσεις.

Ο αναντικατάστατος παράγοντας για την ανάπτυξη και την δυναμική των διεθνών ανταλλαγών είναι η αλληλεγγύη. Οι πολυεθνικές επιχειρήσεις της τουριστικής βιομηχανίας, λοιπόν οφείλουν να τον σεβαστούν και να περιορίσουν την εκμετάλλευση του κλάδου, αποτέλεσμα πολλές φορές της θέσης που κατέχουν στην αγορά. Θα πρέπει να σταματήσουν να αποτελούν οχήματα μη αυθεντικών πολιτισμικών και κοινωνικών μοντέλων τεχνηέντως επιβαλλόμενα στις χώρες υποδοχής τουριστών. Σε αντάλλαγμα, της ελευθερίας του να επενδύουν και να συναλλάσσονται δικαιώματα τα οποία άλλωστε είναι πλήρως αναγνωρισμένα, πρέπει να συμμετάσχουν ενεργά στην ανάπτυξη των τοπικών κοινωνιών και των οικονομιών τους, με τον περιορισμό της εξαγωγής των κερδών τους ή την μείωση εισαγωγών, μια ελάχιστη συνεισφορά στις οικονομίες των χωρών στην επικράτεια των οποίων δρουν και αναπτύσσονται.

Συνεταιρισμοί και εδραίωση εξισορροπημένων σχέσεων ανάμεσα στις χώρες αποστολής και στις χώρες υποδοχής τουριστών, συμβάλλουν στην αειφορική διάσταση του τουρισμού και την δίκαια κατανομή των κερδών που πηγάζουν από την ανάπτυξη του.

ΑΡΘΡΟ 10

Εφαρμογή των αρχών του παγκόσμιου κώδικα των ethics για τον τουρισμό.

Δημόσιοι και ιδιωτικοί Φορείς εμπλεκόμενοι στην Τουριστική ανάπτυξη οφείλουν να συνεργούν και να συνεργάζονται, με στόχο την εφαρμογή των παραπάνω αρχών καθώς και να εποπτεύουν για την αποτελεσματική πραγματοποίησή τους.

Οι Φορείς που εμπλέκονται στη τουριστική ανάπτυξη, οφείλουν να αναγνωρίζουν τον ρόλο των διεθνών οργανισμών, μεταξύ των οποίων ο Διεθνής οργανισμός τουρισμού κατέχει την πρώτη θέση καθώς και μη

κυβερνητικούς θεσμούς που δρουν προς όφελος της τουριστικής ανάπτυξης και προβολής, της προστασίας των ανθρωπίνων δικαιωμάτων, του περιβάλλοντος ή της υγείας, σεβόμενοι τις αρχές του Διεθνούς δικαίου.

Οι ίδιοι οι Φορείς οφείλουν να έχουν την διάθεση να αναφέρουν οποιαδήποτε αμφισβήτηση ή ερμηνεία σχετικά με την εφαρμογή του κώδικα και των αρχών. του, στο αμερόληπτο τρίτο σώμα, γνωστό ως Διεθνής Επιτροπή των Τουριστικών Ηθών, υπεύθυνο για την διευθέτηση παρόμοιων προβλημάτων.

** * **

ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ

Βιβλία

- ✚ Τουριστική Οικονομική, Δημήτρης Λαγός, Εκδόσεις Κριτική, Αθήνα 2005
- ✚ Βιώσιμη Τουριστική Ανάπτυξη και Περιβάλλον, Χ. Κοκκώσης, Π.Τσάρτας, Εκδόσεις Κριτική, Αθήνα 2001
- ✚ Η Ολική Ποιότητα στον Τουρισμό, Γεωργία Γιαννοπούλου, Εκδόσεις Έλλην, Αθήνα 2004
- ✚ Κοινωνιολογία του Τουρισμού, Περικλής Ν. Λύτρας, Εκδόσεις Interbooks, Αθήνα 1998
- ✚ Τουριστική Ανάπτυξη, Γεράσιμος Ζαχαράτος, Σοφία Αυγερινού, Όλγα Ιακωβίδου, Εκδόσεις Εξάντας, Αθήνα 2000
- ✚ Τουριστική Ανάπτυξη και Σχεδιασμός, Κωνσταντίνος Ανδριώτης, Εκδόσεις Σταμούλη, Αθήνα 2005

Δοκίμια - Άρθρα

- ✚ «Δοκίμια Λυκείου», Γ.Δ. Δασκαλάκης, Β΄ έκδοση Υπουργείου Παιδείας Κύπρου, Λευκωσία, 1988
- ✚ Η τουριστική βιομηχανία στην Ελλάδα: το έδαφος σαν προϊόν, Έλενα Καρακουλέκα

Εφημερίδες

- ✚ Εφημερίδα της Κυβερνήσεως

Ιστότοποι

- ✚ www.wikipedia.com
- ✚ www.ekepis.gr
- ✚ www.eede.gr
- ✚ www.agrotour.gr
- ✚ www.traveldailynews.gr