



**ΤΕΙ ΠΑΤΡΑΣ**

**ΣΧΟΛΗ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ ΚΑΙ  
ΟΙΚΟΝΟΜΙΑΣ**

**ΤΜΗΜΑ ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΩΝ  
ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ**

**ΠΤΥΧΙΑΚΗ ΔΙΠΛΩΜΑΤΙΚΗ ΕΡΓΑΣΙΑ**

**Η ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΗ ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗ ΣΤΗΝ  
ΕΛΛΑΔΑ: Η ΠΕΡΙΠΤΩΣΗ ΤΗΣ ΔΗΜΟΣΙΑΣ  
ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΗΣ ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗΣ**

**ΜΑΡΙΑ ΣΑΡΑΝΤΗ**

**Επιβλέπων: ΔΗΜΗΤΡΙΟΣ ΣΤΕΡΓΙΟΥ**

**Πάτρα, Σεπτέμβριος 2012**

## ΠΡΟΛΟΓΟΣ

Η παρούσα πτυχιακή εργασία έχει σκοπό να αναδείξει τις δυνατότητες της τουριστικής εκπαίδευσης στην Ελλάδα, επικεντρώνοντας κυρίως στη φύση και στη σημασία της Δημόσιας εκπαίδευσης. Ο χαρακτήρας της Δημόσιας εκπαίδευσης αποκαλύπτεται μέσα από τις δυνατότητες που προσφέρει η παροχή προοπτικών επιμόρφωσης και κατάρτισης των διαφόρων τομέων τουριστικής εκπαίδευσης.

Η συστηματική αυτή προσέγγιση, προσδιορίζεται αρχικά με αναφορές στα ιστορικά στοιχεία του τουριστικού τομέα στην Ελλάδα. Στο δεύτερο μέρος, γίνεται λόγος για τη σημασία της τουριστικής εκπαίδευσης, όπως εμφανίζεται μέσα από τα προγράμματα διδασκαλίας και την αντιμετώπιση του προβλήματος της εκπαιδευτικής ποιότητας. Στο τρίτο δε μέρος, γίνεται αναφορά στους Δημόσιους φορείς παροχής τουριστικής εκπαίδευσης και κατάρτισης στην Ελλάδα με έμφαση στην αποστολή των τμημάτων τουριστικών επιχειρήσεων και αναφορά στα αντικείμενα και στη δομή των σπουδών αυτών. Στο τελευταίο μέρος, φωτίζεται η προοπτική ανάπτυξης της τουριστικής εκπαίδευσης με προτάσεις αναμόρφωσης και βελτίωσης της ποιότητας της παρεχόμενης τουριστικής εκπαίδευσης και κατάρτισης.

Θα ήθελα να ευχαριστήσω θερμά τον επόπτη της πτυχιακής μου εργασίας κύριο Δημήτριο Στεργίου για τις ανεκτίμητες συμβουλές του, τη συνετή καθοδήγηση και τη διάθεση όλων των απαραίτητων μέσων για την εκπόνηση της πτυχιακής αυτής εργασίας.

## ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΑ

Κεφάλαιο	Σελίδα
1. ΙΣΤΟΡΙΚΗ ΑΝΑΔΡΟΜΗ.....	1
1.1 Ο Τουριστικός Τομέας και το Ανθρώπινο Δυναμικό.....	1
1.1.1 Ανάγκη δημιουργίας Τουριστικής Εκπαίδευσης.....	4
1.2 Ιστορικά στοιχεία ίδρυσης τουριστικών σχολών στην Ελλάδα.....	7
2. ΔΙΑΣΦΑΛΙΣΗ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ ΤΗΣ ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΗΣ ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗΣ.....	20
2.1 Σημασία της τουριστικής εκπαίδευσης στην τουριστική βιομηχανία.....	20
2.2 Φύση της Τουριστικής εκπαίδευσης.....	22
2.3 Ποιότητα της Τουριστικής Εκπαίδευσης.....	26
2.4 Ολική Ποιότητα στην Τουριστική Εκπαίδευση.....	29
2.5 Διασφάλιση Ποιότητας στην Τουριστική εκπαίδευση.....	29
2.5.1 Στρατηγική σημασία της ποιότητας.....	30
2.5.2 Benchmarking.....	31
ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ.....	32
3. ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΗ ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗ ΣΤΗΝ ΕΛΛΑΔΑ.....	37
3.1 Φορείς παροχής της Τουριστικής Εκπαίδευσης και Κατάρτισης στην Ελλάδα.....	37
3.1.1 Δευτεροβάθμια Τουριστική Εκπαίδευση.....	39
3.1.2 Μεταδευτεροβάθμια Τουριστική Εκπαίδευση.....	41
3.1.3 Τριτοβάθμια Εκπαίδευση.....	44
3.1.3.1 Αποστολή τμημάτων Τουριστικών Επιχειρήσεων – Αντικείμενο Σπουδών – Δομή των Σπουδών.....	46
3.1.3.2 Επαγγελματικές προοπτικές του τμήματος Τουριστικών Επιχειρήσεων.....	49
3.1.4 Μεταπτυχιακές Σπουδές.....	50
3.1.5 Επαγγελματική Επιμόρφωση και Κατάρτιση.....	51
3.2 Ποιοτικός Έλεγχος των Φορέων Τουριστικής Εκπαίδευσης και Κατάρτισης στην Ελλάδα.....	55
ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ.....	56

4. ΠΡΟΟΠΤΙΚΕΣ ΤΗΣ ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΗΣ ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗΣ ΣΤΗΝ ΕΛΛΑΔΑ.....	57
4.1 Διεθνής οικονομική κρίση και τουρισμός: Ο ρόλος ενδογενών παραγόντων και οι προοπτικές ανάκαμψης.....	57
4.2 Προτάσεις αναμόρφωσης της τουριστικής εκπαίδευσης.....	63
4.3 Συμπεράσματα.....	68
ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ.....	72
ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ.....	75

## ΕΙΣΑΓΩΓΗ

Ο τουρισμός είναι μια οικονομική δραστηριότητα εντάσεως εργασίας με μεγάλες απαιτήσεις σε κατώτερο και μεσαίο εργατικό δυναμικό. Απαιτείται, λοιπόν, εκπαίδευση και κατάρτιση αυτού του προσωπικού και μάλιστα καθ' όλη τη διάρκεια της ενασχόλησής τους με το επάγγελμα

Ο τομέας της Τουριστικής εκπαίδευσης και Αρχικής Επαγγελματικής Κατάρτισης στην Ελλάδα, αποτελεί ένα τμήμα του συνολικού εκπαιδευτικού συστήματος μέσα από την ανάπτυξη και μετάδοση γνώσεων στον τομέα του Τουρισμού, με τη διδασκαλία και την εφαρμοσμένη έρευνα.

Η ζήτηση τουριστικών υπηρεσιών παρουσιάζει εξαιρετικά μεγάλη εισοδηματική ελαστικότητα και οι δαπάνες για τουριστικές υπηρεσίες δεν αποτελούν την πρώτη προτεραιότητα, γεγονός που εντείνει την ανάγκη για αναδιάρθρωση της Δημόσιας Τουριστικής Παιδείας, Εκπαίδευσης και Κατάρτισης

Προς αυτή την κατεύθυνση, η φιλοσοφία της ποιότητας που αναπτύχθηκε για τις επιχειρήσεις και η προσαρμογή της στη δημόσια εκπαίδευση αναδεικνύει ευεργετικές επιπτώσεις, που εκδηλώνονται τόσο στο εξωτερικό περιβάλλον της επιχείρησης δηλ. στην αγορά, όσο και στο εσωτερικό.

# 1<sup>ο</sup> ΚΕΦΑΛΑΙΟ

## ΙΣΤΟΡΙΚΗ ΑΝΑΔΡΟΜΗ

### 1.1 Ο Τουριστικός Τομέας και το Ανθρώπινο Δυναμικό

Ο τουρισμός αποτελεί μια οικονομική, κοινωνική και πολιτιστική δραστηριότητα, η οποία κινείται σε τοπικό, εθνικό και διεθνές επίπεδο, παρουσιάζοντας τα τελευταία έτη αυξητικές τάσεις, ιδιαίτερα στα κράτη - μέλη της Ευρωπαϊκής Ένωσης, λόγω της βελτίωσης του οικονομικού επιπέδου και της αύξησης του μέσου όρου ζωής των ατόμων. Συγχρόνως λειτουργεί ως ένας από τους κύριους παραγωγικούς μοχλούς ανάπτυξης των χωρών, τονώνοντας την Εθνική τους Οικονομία.

Ο τουριστικός τομέας αποτελεί ίσως τη σπουδαιότερη οικονομική δραστηριότητα της Χώρας μας, καθώς απασχολεί άμεσα το 7,1% του ενεργού ανθρώπινου δυναμικού, παρουσιάζοντας συνεχή αύξηση τα τελευταία χρόνια (6,3% το 1998). Σε αυτό το ποσοστό θα πρέπει να προστεθεί ένας ιδιαίτερα μεγάλος αριθμός ατόμων οι οποίοι απασχολούνται περιστασιακά και ανεβάζουν το συνολικό αριθμό του εργατικού δυναμικού των τουριστικών υπηρεσιών, σε ποσοστό που αγγίζει το 20%. Έμμεσα ο τουριστικός τομέας, επιδρά καθοριστικά σε πολλούς άλλους κλάδους της οικονομίας όπως είναι οι κατασκευές, ο εξοπλισμός, η παραγωγή τροφίμων και ποτών, οι χρηματοοικονομικές υπηρεσίες, η συντήρηση εγκαταστάσεων, η πολιτιστική βιομηχανία κλπ.

Στη μεταολυμπιακή περίοδο, το κύριο μέλημα είναι η ποιότητα και η ανταγωνιστικότητα του τουριστικού προϊόντος. Η νέα στρατηγική του τουριστικού τομέα τίθεται πλέον σε βάση δεκαετίας και στηρίζεται σ' ένα νέο τουριστικό δόγμα στο οποίο μεταξύ των άλλων κυριαρχούν:

- Η ποιοτική αναβάθμιση των τουριστικών υποδομών και ο εκσυγχρονισμός των τουριστικών υπηρεσιών, η οποία και θα καθορίσει πλέον το μέλλον του Ελληνικού τουρισμού.
- Η αναβάθμιση της τουριστικής εκπαίδευσης και κατάρτισης.

Όμως η ποιότητα του τουρισμού, δεν εξαρτάται μόνο από τις προσφερόμενες τουριστικές υπηρεσίες και το ανθρώπινο δυναμικό που εργάζεται στον συγκεκριμένο τομέα, αλλά και από τη συνολική τουριστική συνείδηση της κοινωνίας και ιδιαίτερα των εμπλεκόμενων στις διάφορες τουριστικές δραστηριότητες ατόμων. Για αυτό το σκοπό άλλωστε, οι διεθνείς φορείς που ασχολούνται με τη βελτίωση της ποιότητας του τουρισμού επισημαίνουν την ανάγκη για ολιστική κοινωνική προσέγγιση και σχεδιασμό του τουριστικού προϊόντος από το σύνολο των επαγγελματιών μιας περιοχής. (βλ. Towards Quality Rural Tourism, Office for Official Publications of the European Communities, 1999).

Με βάση τα προαναφερθέντα δεδομένα, το ανθρώπινο δυναμικό αποτελεί τη σπουδαιότερη συνιστώσα της ανταγωνιστικότητας του τουριστικού προϊόντος καθώς οι τουριστικές υπηρεσίες βασίζονται πρωτίστως στον επαγγελματισμό και στην ανθρώπινη συμπεριφορά.

Σύμφωνα με την μελέτη του Παγκόσμιου Συμβουλίου Ταξιδιών και Τουρισμού (W.T.T.C.), (Ναυτεμπορική, 13-12-2004), οφέλη από τον τουρισμό θα αποκομίσουν οι κοινωνίες οι οποίες, μεταξύ άλλων, θα λάβουν μέτρα για:

- Εισαγωγή νέου επαγγελματισμού, ....την απασχόληση και κάλυψη εκπαιδευτικών αναγκών, ....
- Αξιοποίηση του ανθρώπινου κεφαλαίου που απαιτείται για την ανάπτυξη του τουριστικού τομέα, επενδύοντας στον ανθρώπινο παράγοντα.

Γενικότερα, υποστηρίζεται ότι η αξιοποίηση των τουριστικών ειδικοτήτων, σε συνδυασμό με τη μέριμνα για ανάπτυξη της τουριστικής συνείδησης, κυρίως των επαγγελματιών κάθε είδους αλλά και της κοινωνίας συνολικά, δεν βοηθάνε μόνο στην προώθηση του τουριστικού προϊόντος, αλλά μπορεί να αποτελέσουν εφελκυστήρα για τη συνολική ανάπτυξη της ποιότητας των υπηρεσιών της Χώρας. Επιπλέον, η βελτίωση της ποιότητας του ανθρώπινου δυναμικού το οποίο απασχολείται στον τουρισμό συμβάλει συνολικά στο να γνωρίσει συνολικά η κοινωνία τον Ελληνικό πολιτισμό, την αξία του φυσικού πλούτου, την πλούσια λαογραφική παράδοση και με τη σειρά της να εκτιμά, να διαφυλάσσει και να αναδεικνύει αυτά τα μοναδικά ανταγωνιστικά πλεονεκτήματα της Χώρας μας.

Βάση της τελευταίας έρευνας για το ανθρώπινο δυναμικό στην Ε.Ε. (Employment in Europe 2004, Office for Official Publications of the European Communities), η Ελλάδα παρουσιάζει σημαντικές ιδιαιτερότητες, συγκριτικά με τα υπόλοιπα κράτη - μέλη της Ευρωπαϊκής Ένωσης, με κύριο χαρακτηριστικό το πολύ χαμηλό επίπεδο εκπαίδευσης των ατόμων τα οποία απασχολούνται στον τουριστικό κλάδο.

Επίπεδο Κατάρτισης (skilled)	ΕΕ %	ΕΛΛΑΔΑ %
Ανώτατο	9	7,3
Μέσο	46,4	43,4
Κατώτατο	44,6	49,3

Η ιδιαιτερότητα αυτή επιτείνεται από το γεγονός της εποχικότητας της απασχόλησης στον τουριστικό κλάδο. Επισημαίνεται ότι η Χώρα μας θεωρείται κυρίως τουριστικός προορισμός θερινών διακοπών, αν και οι εναλλακτικές μορφές τουρισμού, οι οποίες αποτελούν τον ταχύτερα αναπτυσσόμενο τομέα σε παγκόσμιο επίπεδο, είναι δυνατόν να προσεγγίσουν δια μέσω των μεγάλων Τουριστικών Οργανισμών του εξωτερικού, ικανό αριθμό τουριστών, έτσι ώστε η τουριστική δραστηριότητα, ιδιαίτερα σε τοπικό επίπεδο, να επιμηκυνθεί καθ' όλη τη διάρκεια του έτους. Εποχικότητα στον τουρισμό, παρατηρείται και σε άλλα κράτη - μέλη της Ε.Ε., σε μικρότερη όμως έκταση. Το βασικό πρόβλημα το οποίο παρατηρείται στους εποχιακώς απασχολούμενους είναι η έλλειψη τουριστικής εκπαίδευσης, η οποία «καλύπτεται» από την υποστήριξη ενός καλά εκπαιδευμένου ανθρώπινου δυναμικού, το οποίο αποτελεί τον πυρήνα των εργαζομένων και είναι αυτό που τελικά καθορίζει τη συνολική ποιότητα των τουριστικών υπηρεσιών.

Σύμφωνα με τη Διακήρυξη για τον Παγκόσμιο Τουρισμό, η οποία πραγματοποιήθηκε στην Μανίλα το 1980 (Διακήρυξη ΙΙ, περί «Ανθρώπινου Δυναμικού», 2<sup>η</sup> παράγραφος), διαπιστώνει μεταξύ των άλλων ότι:



- Η Επαγγελματική εκπαίδευση και ο συνεχής εκσυγχρονισμός των τεχνικών ειδικοτήτων στον τομέα του τουρισμού, είναι βασικές αρχές όχι μόνο για τους αποδέκτες αλλά και για την κοινωνία στο σύνολό της.
- Η Επαγγελματική ικανότητα εξαρτάται κατά πολύ από την ποιότητα της βασικής γενικής όπως και της τεχνικής εκπαίδευσης.
- Ο άνθρωπος είναι το κέντρο της διαδικασίας ανάπτυξης στον τουρισμό.
- Η ποιότητα του τουριστικού προϊόντος είναι αποφασιστικός παράγοντας στον προσδιορισμό της τουριστικής εικόνας μίας χώρας.

### 1.1.1 Ανάγκη δημιουργίας τουριστικής εκπαίδευσης

Τα τελευταία χρόνια, ο χώρος της ανώτατης τουριστικής εκπαίδευσης παρουσιάζει δυναμική ανάπτυξη στον διεθνή χώρο, αν και στην Ελλάδα παρατηρείται **σημαντική υστέρηση**. Πολλές προσπάθειες εκ μέρους της ακαδημαϊκής και εκπαιδευτικής κοινότητας στοχεύουν στην διαρκή αναβάθμιση της τουριστικής εκπαίδευσης και την προσαρμογή της στις σύγχρονες απαιτήσεις τόσο της τουριστικής βιομηχανίας όσο και της ευρύτερης οικονομίας και κοινωνίας. Σε διεθνές επίπεδο, ενδεχομένως δεν είναι υπερβολικός ο ισχυρισμός ότι κατά την τελευταία δεκαετία έχουν γίνει, συγκριτικά με το παρελθόν, πολύ περισσότερες και ουσιαστικότερες προσπάθειες βελτίωσης και περαιτέρω ανάπτυξης της πανεπιστημιακής τουριστικής εκπαίδευσης.

Η ραγδαία ανάπτυξη του Τουρισμού - ιδιαίτερα μετά το 1980 - σε ένα διαρκώς και μεγαλύτερο αριθμό χωρών τόσο του ανεπτυγμένου, όσο και του αναπτυσσόμενου κόσμου - αύξησε την ζήτηση για εργαζόμενους και στελέχη στον Τουρισμό σε πολλές και διαφορετικές ειδικότητες. **Στο Διεθνή χώρο καταγράφονται δυο κυρίως τάσεις στην Τριτοβάθμια εκπαίδευση στον Τουρισμό**. Η πρώτη είναι αυτή που θέτει τις Προπτυχιακές Τουριστικές Σπουδές υπόθεση κυρίως των Πανεπιστημίων και συναντάται στις περισσότερες αναπτυγμένες και τουριστικές χώρες. Η δεύτερη είναι αυτή που στηρίζεται σε ένα μικτό σύστημα με Τριτοβάθμιες Σπουδές τόσο σε Πανεπιστήμια, όσο και σε Σχολές Τουρισμού με εξειδικευμένο κυρίως πεδίο (π.χ. Μάνατζμεντ Ξενοδοχειακών Επιχειρήσεων). Αναφορικά με τις Μεταπτυχιακές Σπουδές και την Έρευνα στον Τουρισμό αυτά κατά κύριο λόγο αποτελούν προνομιακό πεδίο των Πανεπιστημιακών Τμημάτων.

Παρά το γεγονός ότι εδώ και αρκετές δεκαετίες η **Ελλάδα** είναι μια από τις πλέον 'Τουριστικές' - αναφορικά με τις υποδομές και τη ζήτηση - χώρες του κόσμου, **η Τριτοβάθμια Τουριστική Εκπαίδευση παρουσιάζει σημαντικές ελλείψεις και προβλήματα**, ιδιαίτερα στο προπτυχιακό επίπεδο. Αντίθετα, σε πολλές άλλες χώρες, η πανεπιστημιακή εκπαίδευση στον γνωστικό χώρο του τουρισμού δεν αποτελεί κάποιο νέο γνωστικό αντικείμενο. Μάλιστα, σαν προπτυχιακό τετραετές πρόγραμμα σπουδών προσφέρεται από πανεπιστήμια του εξωτερικού εδώ και σχεδόν ογδόντα χρόνια. Το πρώτο σχετικό πρόγραμμα σπουδών (ΠΣ) λειτούργησε για πρώτη φορά στο Cornell University το έτος 1922, ενώ λίγα μόλις χρόνια αργότερα αναπτύχθηκαν παρόμοια ΠΣ από το Purdue University, το Michigan State University, το Texas A&M University και το University of Massachusetts στις Η.Π.Α. Στις μέρες μας στις Η.Π.Α. υπάρχουν συνολικά 262 πανεπιστημιακά ιδρύματα τα οποία παρέχουν προπτυχιακές και μεταπτυχιακές σπουδές στον τουρισμό.

Στην **Ευρώπη**, τα πρώτα αμιγώς πανεπιστημιακά ΠΣ στον τουρισμό ξεκίνησαν να λειτουργούν πριν από περισσότερο από 40 χρόνια, το 1964 στην Μεγάλη Βρετανία. Εκτιμάται ότι το 2004 προσφέρονταν ΠΣ στον τουρισμό από 49 Βρετανικά πανεπιστήμια. Προγράμματα σπουδών στο ευρύτερο αντικείμενο του τουρισμού προσφέρονται από πολλά πανεπιστήμια σε όλες τις χώρες της Ευρωπαϊκής Ένωσης (με την εξαίρεση του Λουξεμβούργου), περιλαμβανομένων των 10 νέων μελών-κρατών. Αξίζει να σημειωθεί ότι, καταξιωμένα ΠΣ στον Τουρισμό παρέχονται εδώ και τουλάχιστον 25 χρόνια ακόμα και από πανεπιστήμια χωρών όπως η Σερβία-Μαυροβούνιο, η Σλοβενία, η Κροατία, η Πρώην Γιουγκοσλαβική Δημοκρατία της Μακεδονίας, η Βουλγαρία, η Ρουμανία, η Τουρκία, η Αίγυπτος, ακόμη και η Αλβανία! Ανάλογη είναι η ανάπτυξη πανεπιστημιακών τμημάτων τουρισμού και σε άλλες περιοχές, όπως η Ασία (πληθώρα ιδρυμάτων στην Κίνα, το Χονγκ Κόνγκ, την Μαλαισία, την Ταϊλάνδη, την Ινδονησία, το Μακάο, την Νότια Κορέα, κ.α.), η Αυστραλία (με 11 πανεπιστήμια τα οποία έχουν αμιγή τμήματα τουρισμού), η Νέα Ζηλανδία (με 6 πανεπιστήμια τα οποία έχουν αμιγή τμήματα τουρισμού), η Λατινική Αμερική, και ο Καναδάς. Αξίζει δε να σημειωθεί ότι, το 2004 υπήρχαν παγκοσμίως συνολικά περίπου 570 πανεπιστημιακά τμήματα τουρισμού στα οποία φοιτούσαν κατά προσέγγιση 30.000 προπτυχιακοί και μεταπτυχιακοί φοιτητές.

Στην **Ελλάδα**, οι εξελίξεις στην τουριστική εκπαίδευση κατά την τελευταία δεκαετία δεν είναι ιδιαίτερα σημαντικές και δεν φαίνεται να προσδίδουν δυναμική ανάλογη με αυτήν άλλων χωρών, τόσο σε ποσοτικό όσο και σε ποιοτικό επίπεδο. Βέβαια, **σε πανεπιστημιακό επίπεδο λειτουργούν με πολύ μεγάλη επιτυχία τρία**

**προγράμματα σπουδών που οδηγούν στην απονομή Μεταπτυχιακού Διπλώματος Ειδίκευσης (Master) σε Ελληνικά ΑΕΙ**, τα οποία έχουν καταξιωθεί τόσο μεταξύ της ακαδημαϊκής κοινότητας όσο και στον χώρο της τουριστικής βιομηχανίας. Πιο συγκεκριμένα, το αρχαιότερο μεταπτυχιακό πρόγραμμα στον τουρισμό προσφέρεται από το Πανεπιστήμιο Αιγαίου (στην Χίο) όπου λειτουργεί το Διατμηματικό Μεταπτυχιακό Πρόγραμμα Σχεδιασμού, Διοίκησης και Πολιτικής του Τουρισμού. Επίσης στο Πανεπιστήμιο Πειραιώς λειτουργεί το Μεταπτυχιακό Πρόγραμμα στη Διοίκηση Τουριστικών Επιχειρήσεων. Από το Ελληνικό Ανοικτό Πανεπιστήμιο (ΕΑΠ) προσφέρεται με την μέθοδο της εξ αποστάσεως εκπαίδευσης το Μεταπτυχιακό Πρόγραμμα Ειδίκευσης στη Διοίκηση Τουριστικών Επιχειρήσεων.

Ακόμα, πρέπει να αναφερθεί ότι το **Πανεπιστήμιο Αιγαίου** προσφέρει και οργανωμένο πρόγραμμα έρευνας στον τουρισμό, το οποίο οδηγεί στην **απονομή Διδακτορικού Διπλώματος**. Αξίζει να σημειωθεί ότι μέσω της εκπόνησης διδακτορικών διατριβών σε θέματα σχετικά με τον τουρισμό δημιουργείται η νέα γενιά εκπαιδευτικών και ερευνητών οι οποίοι μελλοντικά θα στελεχώσουν αλλά και ενδεχομένως θα αναβαθμίσουν περαιτέρω την ανώτατη τουριστική εκπαίδευση στην Ελλάδα.

Σε προπτυχιακό επίπεδο, σημαντικότερη εξέλιξη αποτελεί η προ μερικών ετών **ανωτατοποίηση των Τεχνολογικών Εκπαιδευτικών Ιδρυμάτων (ΤΕΙ)**. Στο σημείο αυτό πρέπει να τονιστεί ότι η ανωτατοποίηση των ΤΕΙ δεν θα πρέπει να εξετάζεται σαν ένα μέτρο το οποίο θα προσδώσει άμεσα και ορατά αποτελέσματα. Αντίθετα, η ανωτατοποίηση των ΤΕΙ πρέπει να θεωρείται σαν μια στρατηγική εκπαιδευτική επιλογή η οποία θα εμφανίσει τα θετικά της αποτελέσματα σε βάθος χρόνου. Βέβαια, για να ολοκληρωθεί η ανωτατοποίηση επί της ουσίας (και όχι μόνο κατ' όνομα), όπως και για να προσδιορισθεί με σαφήνεια ο χαρακτήρας και το περιεχόμενο της τεχνολογικής τουριστικής εκπαίδευσης, απαιτούνται πολλές και επίπονες προσπάθειες σε βάθος χρόνου, τόσο από το προσωπικό των Τ.Ε.Ι. όσο και από την πολιτεία.

## 1.2 Ιστορικά στοιχεία ίδρυσης τουριστικών σχολών στην Ελλάδα και η αποστολή τους.

### ΤΕΙ ΑΘΗΝΩΝ ([www.teiath.gr](http://www.teiath.gr))

Το Τμήμα Τουριστικών Επιχειρήσεων του Τ.Ε.Ι. Αθήνας προήλθε από το αντίστοιχο Τμήμα Στελεχών Τουριστικών Επιχειρήσεων που λειτουργούσε επί Κ.Α.Τ.Ε. και Κ.Α.Τ.Ε.Ε.. Το 1983 μετονομάστηκε σε Τμήμα Τουριστικών Επιχειρήσεων μετά την ισχύ του Ν. 1404/83. Έκτοτε αναμόρφωσε αρκετές φορές το εκπαιδευτικό του πρόγραμμα και αύξησε τον αριθμό των εκπαιδευτικών εξαμήνων σε οκτώ (8). Κορυφαία μεταβολή φυσικά επήλθε με τον Ν/2916/01 που ενέταξε και τυπικά το τμήμα στην Ανώτατη Εκπαίδευση.

Στο Τμήμα Τουριστικών Επιχειρήσεων εγγράφονται τα δύο τελευταία χρόνια (κάθε έτος) περίπου εκατόν δέκα πέντε (115) νέοι σπουδαστές οι οποίοι προέρχονται από Γενικές Εξετάσεις(85), και οι υπόλοιποι από διάφορες άλλες κατηγορίες όπως : Κύπριοι, ομογενείς, αλλοδαποί, καθώς και σε ποσοστό 2% επί των εισακτέων, με κατάταξη (πτυχιούχοι Πανεπιστημίων, ΤΕΙ ή ισότιμα προς αυτά, Ανώτερων σχολών διευτούς και υπερδιευτούς κύκλου σπουδών αρμοδιότητας ΥΠΕΠΘ ή άλλων Υπουργείων), ως επίσης 4% επί των εισακτέων με κατάταξη **από Α.Σ.Τ.Ε (στο 6 εξάμηνο)** σύμφωνα με το ΦΕΚ 167Β' /18-8-08. Επίσης ποσοστό 5% προέρχεται από μετεγγραφές για οικονομικούς λόγους υγείας, και χωρίς ποσοστό για λόγους υγείας, πολυτεχνίας κλπ).

Μια ενδεικτική απεικόνιση, αποκαλύπτει ότι κατά το Ακαδημαϊκό έτος 2009-2010 στο Τμήμα Τουριστικών Επιχειρήσεων φοιτούν δύο χιλιάδες (2000) περίπου ενεργεία σπουδαστές και απασχολούνται δώδεκα (12) μόνιμοι και είκοσι τέσσερις (24) έκτακτοι εκπαιδευτικοί, πέντε (5) άτομα της κατηγορίας του ειδικού τεχνικού προσωπικού και τέσσερις (4) διοικητικοί υπάλληλοι.

Οι πρώτοι πτυχιούχοι του Τμήματος αποφοίτησαν κατά το χειμερινό εξάμηνο του σπουδαστικού έτους 1987 - 88. Μέχρι το τρέχον ακαδημαϊκό έτος 2008 - 2009 έχουν αποφοιτήσει περίπου 2550 σπουδαστές, πολλοί από τους οποίους στελεχώνουν σήμερα την πλειονότητα των τουριστικών επιχειρήσεων της χώρας μας..

## **ΤΕΙ ΘΕΣΣΑΛΟΝΙΚΗΣ ([www.teithe.gr](http://www.teithe.gr))**

Το Τμήμα Τουριστικών Επιχειρήσεων του Τ.Ε.Ι. Θεσσαλονίκης ιδρύθηκε το 1983. Προϋπήρξε το Τμήμα Στελεχών Τουριστικών Επιχειρήσεων της Α.Σ.Σ.Ε.(Ανωτέρα Σχολή Στελεχών Επιχειρήσεων), που ανήκε στο Κ.Α.Τ.Ε.Ε.Θ. Σήμερα, το Τμήμα διανύει μια νέα θεσμική και εκπαιδευτική περίοδο, που εκπορεύεται από το νόμο 2327/95, ο οποίος το καθιστά το μοναδικό, στη Βόρεια Ελλάδα, Τμήμα τριτοβάθμιας τουριστικής εκπαίδευσης, τετραετούς φοίτησης. Αυτό το επίπεδο σπουδών εξασφαλίζει την ισοτιμία του με τα άλλα ομοειδή ευρωπαϊκά εκπαιδευτικά Ιδρύματα, με τις ανάλογες επαγγελματικές προοπτικές και τα αντίστοιχα επαγγελματικά δικαιώματα.

Το Τμήμα Τουριστικών Επιχειρήσεων έχει ως αποστολή να προάγει την ανάπτυξη και τη μετάδοση των γνώσεων στην τεχνολογία και στην επιστήμη, που περιλαμβάνει το γνωστικό αντικείμενο των τουριστικών επιχειρήσεων, με τη διδασκαλία και την εφαρμοσμένη έρευνα και να παρέχει στους φοιτητές τα απαραίτητα εφόδια που εξασφαλίζουν την άρτια εκπαίδευση/κατάρτισή τους για την επιστημονική και επαγγελματική τους σταδιοδρομία και εξέλιξη.

## **ΤΕΙ ΠΑΤΡΩΝ([http://tour.teipat.gr/AboutUs\\_gr.HTML](http://tour.teipat.gr/AboutUs_gr.HTML))**

Το Τεχνολογικό Εκπαιδευτικό Ίδρυμα Πατρών ιδρύθηκε το 1970 σαν Κέντρο Ανώτερης Τεχνολογικής Εκπαίδευσης (Κ.Α.Τ.Ε.). Το 1983 με την εφαρμογή του νόμου 1404/83 ιδρύθηκε το Τεχνολογικό Εκπαιδευτικό Ίδρυμα σαν ανεξάρτητο και αυτοδιοικούμενο Ν.Π.Δ.Δ. που ανήκει μαζί με τα Πανεπιστήμια στην Ελληνική Τριτοβάθμια Εκπαίδευση. Το Τ.Ε.Ι. είναι προσανατολισμένο στην εφαρμοσμένη Έρευνα και Τεχνολογία ενώ τα Πανεπιστήμια κυρίως στην θεωρητική και βασική έρευνα. Το Α.Τ.Ε.Ι. Πατρών βρίσκεται σε μια ήσυχη και ευχάριστη τοποθεσία 100 στρεμμάτων, μόνο 4 χ.λ.μ. από το κέντρο της πόλης. Οι φοίνικες και οι κέδροι Λιβάνου, με ηλικία άνω των 100 χρόνων, δίνουν μια ιδιαίτερη ομορφιά. Τα κτίρια καταλαμβάνουν χώρο 54.000 τ.μ. και βρίσκονται σε αρμονία με τον φυσικό περιβάλλοντα χώρο. Το Τμήμα Τουριστικών Επιχειρήσεων του ΑΤΕΙ Πατρών ξεκίνησε την εκπαιδευτική του δράση το Φεβρουάριο του 1974 όταν λειτούργησε για πρώτη φορά σαν τμήμα της Ανωτέρας Σχολής Στελεχών Επιχ/σεων (ΑΣΕΕ) του

ΚΑΤΕ Πατρών. Η φοίτηση ήταν διετής και επιπλέον είχε τέσσερις μήνες πρακτική άσκηση στο επάγγελμα. Τα ίδια ίσχυαν και όταν το ΚΑΤΕ έγινε ΚΑΤΕΕ και το προφίλ των μαθημάτων του είχε σκοπό να προετοιμάζει ικανά στελέχη που να μπορούν να συμμετέχουν ενεργά στην Τουριστική Βιομηχανία της χώρας μας με ιδιαίτερη έμφαση στον ξενοδοχειακό τομέα.

Το 1983 με το Ν.1404 περί ΤΕΙ, όπως όλα τα τμήματα έτσι και το δικό μας έγινε τριετούς φοίτησης με επιπλέον έξι μήνες πρακτική άσκηση στο επάγγελμα. Φυσικό ήταν, να προστεθούν μαθήματα με την κατεύθυνση να γίνεται διττή δηλαδή ξενοδοχειακή και εν γένει τουριστική, έτσι που να είναι ικανοί οι απόφοιτοι μας, να απασχολούνται σε οποιαδήποτε εργασία που αφορά στην Τουριστική Βιομηχανία της χώρας μας. Οι πρώτοι απόφοιτοι του νέου αυτού προγράμματος σπουδών, ανοίγουν τις πόρτες και στους επόμενους, για μεταπτυχιακές σπουδές στην αλλοδαπή (κυρίως στην Αγγλία), καθώς το πτυχίο τους αναγνωρίζεται ως ισότιμο, με αυτά των αντίστοιχων βασικών σπουδών της Ευρώπης. Πολλοί από αυτούς τους Πτυχιούχους μας, κατέχουν σήμερα διευθυντικές θέσεις.

Το 1994 όμως έγινε η τομή και τα πρώτα τμήματα των ΤΕΙ της Ελλάδος, Τουριστικών Επιχ/σεων μαζί με αυτά της Νοσηλευτικής αποκτούν με το Προεδρικό διάταγμα 212/94, πρόγραμμα σπουδών τετραετούς φοίτησης. Επτά εξάμηνα φοίτησης και το όγδοο είναι το εξάμηνο της πρακτικής τους άσκησης και της εκπόνησης της πτυχιακής εργασίας. Έτσι λοιπόν είναι η τρίτη φορά, σε αυτή την χρονική στιγμή, που γίνεται αναμόρφωση του προγράμματος σπουδών, διατηρώντας όμως την φυσιογνωμία του Τμήματος μέσα από τις γνώσεις που αποκτούν οι φοιτητές μας. Τα μαθήματά μας από το 1974 μέχρι το 2003 είναι μοιρασμένα σε θεωρητικά και εργαστηριακά. Η υποχρεωτική παρακολούθηση όμως, της πληθώρας των εργαστηρίων, μας οδήγησαν στη δημιουργία νέων χώρων εργαστηρίων, με βελτιωμένο εξοπλισμό. Σημαντικό ρόλο διαδραματίζει και η εισαγωγή των νέων τεχνολογικών εφαρμογών, σύμφωνα με τις επιταγές της αγοράς εργασίας, για να έχουμε πάντα ενημερωμένους απόφοιτους.

Στα πλαίσια της Ανωτατοποίησης του Ιδρύματος, αναμορφώσαμε πάλι το πρόγραμμα σπουδών μας, το οποίο εγκρίθηκε από το ΙΤΕ (Ινστιτούτο Τεχνολογικής Εκπαίδευσης) και το οποίο εφαρμόζεται από τον Σεπτέμβριο του 2002 (Ακαδημαϊκό έτος 2002-2003).

Την αναμόρφωση αυτή όμως μας την επέβαλλαν έμμεσα και οι νέες συνθήκες και απαιτήσεις στην αγορά εργασίας. Εκείνο που επιδιώχθηκε βέβαια ήταν να παραμείνει η βασική κατεύθυνση σπουδών «Διοίκησης Τουριστικών Επιχ/σεων» και αυτή να αφορά στα ξενοδοχεία, και στα ταξιδιωτικά και εν γένει τουριστικά γραφεία.

Το Μάρτιο του 2003 εγκρίθηκε η πρόταση του τμήματός μας, που είχε υποβληθεί στο Υπ.Παιδείας στα πλαίσια του προγράμματος ΕΠΕΑΚ ΙΙ με θέμα «Αναμόρφωση προπτυχιακών προγραμμάτων σπουδών». Σκοπός του είναι η εφαρμογή των νέων μεθόδων εκπαίδευσης με την χρήση ηλεκτρονικών μέσων όπως τηλεεκπαίδευση, χρήση διαδικτύου κ.α.

#### **ΤΕΙ ΠΕΙΡΑΙΑ([www.teipir.gr](http://www.teipir.gr))**

Το Τεχνολογικό Εκπαιδευτικό Ίδρυμα συστήθηκε με έναν ειδικό νόμο το 1976, από την συγχώνευση της Σχολής Αναστασιάδη, ιδρυθείσας το 1947, με την Σιβιτανίδειο Σχολή που ιδρύθηκε το 1957. Το ίδρυμα παρέχει ένα υψηλό επίπεδο τεχνολογικής εκπαίδευσης που συνδυάζεται με εφαρμοσμένη έρευνα σε επιλεγμένα πεδία. Το ΤΕΙ Πειραιά διατηρεί μόνιμες συνεργασίες με άλλα εγχώρια και ξένα εκπαιδευτικά και ερευνητικά ιδρύματα, με στόχο την συνεχή βελτίωση του επιπέδου σπουδών.

Με τον Ν.3255/2004 ιδρύθηκε το Τμήμα Τουριστικών Επιχειρήσεων στο Παράρτημα Σπετσών του Τ.Ε.Ι. Πειραιά.

Η ίδρυση και η λειτουργία του τμήματος Τουριστικών Επιχειρήσεων εμπίπτει στο Έργο «Διεύρυνση Τριτοβάθμιας Εκπαίδευσης (2004-2006)» στα πλαίσια του Μέτρου 2.2 «Αναμόρφωση Προγραμμάτων Σπουδών – Διεύρυνση Τριτοβάθμιας Εκπαίδευσης», της Ενέργειας 2.2.2 «Ολοκλήρωση της διεύρυνσης και αναμόρφωση των προγραμμάτων σπουδών της τριτοβάθμιας εκπαίδευσης» και της Κατηγορίας Πράξης 2.2.2.β «Διεύρυνση της τριτοβάθμιας εκπαίδευσης» με συγχρηματοδότηση από την Ευρωπαϊκή Ένωση και Εθνικούς Πόρους.

## Γνωστικό Αντικείμενο του Τμήματος

Το περιεχόμενο σπουδών του Τμήματος Τουριστικών Επιχειρήσεων καλύπτει το γνωστικό αντικείμενο της Διοικητικής Επιστήμης με εξειδίκευση εφαρμογής στις τουριστικές επιχειρήσεις, τόσο στον ιδιωτικό όσο και στο δημόσιο τομέα.

## Περιγραφή του πτυχιούχου του Τμήματος

Με την ολοκλήρωση των σπουδών του, ο απόφοιτος του Τμήματος διαθέτει τις απαραίτητες επιστημονικές και τεχνικές γνώσεις καθώς και τις πρακτικές δεξιότητες εφαρμογής των γνώσεων αυτών, σε όλους τους τομείς του γνωστικού αντικείμενου του Τουρισμού, είτε ως στέλεχος τουριστικών επιχειρήσεων, οργανισμών και υπηρεσιών του ιδιωτικού και δημόσιου τομέα, είτε ως αυτοαπασχολούμενος.

Ειδικότερα ο πτυχιούχος Τουριστικών Επιχειρήσεων:

- Εφαρμόζει επιστημονικές και τεχνικές διοικητικές μεθόδους και πρακτικές στην παραγωγή, τιμολόγηση, διανομή και προώθηση τουριστικών προϊόντων.
- Ασκεί σύγχρονες μεθόδους διοίκησης για την επίτευξη των στόχων της τουριστικής επιχείρησης.
- Διαχειρίζεται κατά τον αποτελεσματικότερο τρόπο τους ανθρώπινους πόρους της τουριστικής επιχείρησης.
- Διεξάγει έρευνα τουριστικής αγοράς, προκειμένου να διαπιστωθεί ποια προϊόντα ζητούν οι πιθανοί τουρίστες.
- Χαράσσει την τουριστική πολιτική, με απόλυτο σεβασμό στο φυσικό και πολιτισμικό περιβάλλον.
- Διατυπώνει, προγραμματίζει και εφαρμόζει πολιτικές σε μικροτουριστικό και μακροτουριστικό επίπεδο, προκειμένου να επιτύχει επιθυμητούς εφικτούς σκοπούς.
- Εφαρμόζει τις νέες τεχνολογίες στο χώρο του τουρισμού.
- Αξιοποιεί τους φυσικούς και πολιτισμικούς πόρους για την ανάπτυξη εναλλακτικών μορφών τουρισμού π.χ. θαλάσσιος τουρισμός.



## **ΤΕΙ ΛΑΡΙΣΑΣ([www.teilar.gr](http://www.teilar.gr))**

Το Τ.Ε.Ι. Λάρισας ιδρύθηκε το 1983 (Ν. 1404/83), όπως και όλα τα Τεχνολογικά Εκπαιδευτικά Ιδρύματα της χώρας, όταν καταργήθηκαν τα μέχρι τότε λειτουργούντα Κέντρα Ανώτερης Τεχνικής & Επαγγελματικής Εκπαίδευσης (ΚΑΤΕΕ), και θεσπίστηκε η βαθμίδα της Τριτοβάθμιας Εκπαίδευσης, στην οποία εντάχθηκαν τα Ανώτατα Εκπαιδευτικά Ιδρύματα (Α.Ε.Ι.) και τα Τ.Ε.Ι..

## **ΤΕΙ ΛΑΜΙΑΣ (ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ ΑΜΦΙΣΣΑΣ)([www.teilam.gr](http://www.teilam.gr))**

Το Τεχνολογικό Εκπαιδευτικό Ίδρυμα (Τ.Ε.Ι.) Λαμίας είναι ένα από τα 14 Τ.Ε.Ι. της χώρας, τα οποία μαζί με τα 18 Ανώτατα Εκπαιδευτικά Ιδρύματα (Α.Ε.Ι.) προσφέρουν την Τριτοβάθμια Εκπαίδευση στην Ελλάδα. Το Τ.Ε.Ι. Λαμίας ιδρύθηκε το 1994 με το Π.Δ. 210/22-8-94 και σύμφωνα με το Ν. 1404/83, ως ένα ανεξάρτητο πλήρως αυτοδιοικούμενο Ν.Π.Δ.Δ. Η οργάνωση και η λειτουργία του διέπονται από τις διατάξεις του νόμου, ενώ ειδικότερα θέματα ρυθμίζονται με τον εσωτερικό κανονισμό του ΤΕΙ Λαμίας. Η εποπτεία του κράτους ασκείται από τον Υπουργό Εθνικής Παιδείας & Θρησκευμάτων. Πριν από την αυτοδύναμη λειτουργία του αποτελούσε Παράρτημα του Τ.Ε.Ι. Λάρισας με τα Τμήματα Ηλεκτρολογίας, Ηλεκτρονικής και Νοσηλευτικής, ενώ το Παράρτημα του Καρπενησίου ανήκε στο Τ.Ε.Ι. Μεσολογγίου. Το 1994, με την ίδρυση του ΤΕΙ Λαμίας, ιδρύθηκε και το Τμήμα Φυσικοθεραπείας. Στη συνέχεια ιδρύθηκαν το Τμήμα Τουριστικών Επιχειρήσεων στο Παράρτημα της Άμφισσας (Π.Δ. 147/26-05-1998) και το Τμήμα Πληροφορικής και Τεχνολογίας Υπολογιστών (Π.Δ. 200/06-09-1999). Το Τ.Ε.Ι. Λαμίας, με έδρα την πόλη της Λαμίας, έχει το πλεονέκτημα να βρίσκεται στο κέντρο της χώρας, και συνεπώς την δυνατότητα προσέλκυσης σπουδαστών και εκπαιδευτικών απ' όλη την Ελληνική Επικράτεια. Ταυτόχρονα, η επικοινωνία με τα μεγάλα αστικά κέντρα είναι εφικτή και η ανταλλαγή πληροφοριών και τεχνογνωσίας ιδιαίτερα σημαντική. Πρέπει να σημειωθεί ότι το Τ.Ε.Ι. Λαμίας είναι το μόνο Τριτοβάθμιο Εκπαιδευτικό Ίδρυμα στην ευρύτερη περιοχή της κεντρικής Ελλάδας, και αναμένεται να διαδραματίσει ένα στρατηγικό ρόλο στην ανάπτυξη της χώρας. Το Τ.Ε.Ι. Λαμίας αποτελείται από 2 Σχολές (Σ.Τ.ΕΦ και Σ.Ε.Υ.Π.), 2 παραρτήματα (Καρπενησίου και Άμφισσας) και έχει συνολικά 7 τμήματα.

Στο Τμήμα Τουριστικών του Τ.Ε.Ι. ΗΠΕΙΡΟΥ προσφέρεται η δυνατότητα στους νέους να μορφωθούν και να καταρτιστούν σε ένα διαρκώς διευρυνόμενο και ποικίλο πεδίο με ιδιαίτερη δυναμική και ανάπτυξη. Η κατάρτιση αφορά εκπαίδευση στις λειτουργίες του μάνατζμεντ και μάρκετινγκ των Τουριστικών Επιχειρήσεων, εκπαίδευση στις ξένες γλώσσες (Αγγλικά, Γαλλικά, Γερμανικά, Ιταλικά, Ισπανικά), όπως και εκπαίδευση στις επιμέρους δραστηριότητες των τουριστικών επιχειρήσεων (ξενοδοχειακών επιχειρήσεων, πρακτορείων ταξιδίων, επισιτιστικών μονάδων), μέσω μεταφορών (αεροπορικές εταιρείες, κρουαζιερόπλοια, κλπ), υπηρεσίες του Ε.Ο.Τ., μελετητικά γραφεία και κέντρα πληροφόρησης, σε συνδυασμό με τις νέες τεχνολογίες.

Το επίπεδο σπουδών που παρέχεται καθιστά το Τμήμα Τουριστικών Επιχειρήσεων του Τ.Ε.Ι. ΗΠΕΙΡΟΥ ισότιμο με κάθε άλλο ομοειδές Ευρωπαϊκό Εκπαιδευτικό Ίδρυμα, με τις ανάλογες επαγγελματικές προοπτικές και τα αντίστοιχα επαγγελματικά δικαιώματα.

Οι απόφοιτοι θα είναι σε θέση να εργαστούν σε όλους τους χώρους του ιδιωτικού και δημοσίου τομέα αποκομίζοντας όχι μόνο προσωπική ικανοποίηση από τη εργασία τους, αλλά συμβάλλοντας παράλληλα και στην αύξηση της εξωστρέφειας των ελληνικών επιχειρήσεων και του ελληνικού δημοσίου τομέα. Είναι τα άτομα που θα στελεχώσουν σε ανώτατο επίπεδο τις τουριστικές επιχειρήσεις και θα δίνουν συμβουλές σε θέματα τουριστικής πολιτικής και ανάπτυξης.

Επί πλέον, οι απόφοιτοί έχουν το δικαίωμα να εργαστούν και ως λογιστές

Το Τεχνολογικό Εκπαιδευτικό Ίδρυμα της Ηπείρου ιδρύεται το 1994 και ανήκει στην Ελληνική Τριτοβάθμια Εκπαίδευση. Είναι Νομικό Πρόσωπο Δημοσίου Δικαίου (Ν.Π.Δ.Δ.) και αυτοδιοικείται στα πλαίσια του Νόμου 1404/83. Η εποπτεία της πολιτείας ασκείται από τον Υπουργό Εθνικής Παιδείας και Θρησκευμάτων.

Το Τ.Ε.Ι. έχει έδρα την Άρτα και παραρτήματα στα Ιωάννινα, την Ηγουμενίτσα και την Πρέβεζα. Έχει τέσσερις (4) σχολές και δεκατρία (13) τμήματα. Το Τμήμα Τουριστικών Επιχειρήσεων είναι ένα από τα τμήματα του Τ.Ε.Ι. Ηπείρου και λειτουργεί στο Παράρτημα Ηγουμενίτσας.

Το Τ.Ε.Ι Κρήτης ιδρύθηκε το 1983 με σκοπό να παρέχει τεχνολογική εκπαίδευση στους φοιτητές της Ελλάδας. Από τότε έχει επεκταθεί σε μεγάλο βαθμό περιλαμβάνοντας:

- τη Σχολή Τεχνολογικών Εφαρμογών (με παραρτήματα στα Χανιά και το Ρέθυμνο)
- τη Σχολή Διοίκησης & Οικονομίας (με παραρτήματα στον Άγιο Νικόλαο και την Ιεράπετρα)
- τη Σχολή Επαγγελματιών Υγείας & Πρόνοιας
- τη Σχολή Τεχνολογίας Γεωπονίας

οι οποίες υποστηρίζονται από τα τμήματα Γενικών Θετικών Επιστημών και το Κέντρο Ξένων Γλωσσών & Φυσικής Αγωγής. Ο κύκλος σπουδών ολοκληρώνεται σε 4 χρόνια και περιλαμβάνει διαλέξεις και μαθήματα, θεωρητικά και εργαστηριακά. Επιπλέον, οι φοιτητές καλούνται πριν την αποφοίτηση τους να κάνουν την πρακτική και την πτυχιακή τους εργασία.

Η φοίτηση στο Τ.Ε.Ι. προσφέρει εκπαίδευση σε τεχνολογικά θέματα και προετοιμάζει τους φοιτητές έτσι ώστε να αποτελέσουν ειδικευμένα και υπεύθυνα μέλη της κοινωνίας. Με μόνιμο εκπαιδευτικό προσωπικό 200 περίπου μέλη και 10.000 περίπου φοιτητές, το ΤΕΙ είναι μια πετυχημένη ακαδημαϊκή κοινότητα, με καλά εξοπλισμένη βιβλιοθήκη, εστίες, αθλητικές εγκαταστάσεις και ιατρείο.

Ειδικότερα, οι πτυχιούχοι του Τμήματος Τουριστικών Επιχειρήσεων αποκτούν την απαραίτητη επιστημονική και τεχνολογική κατάρτιση για την απασχόλησή τους ως Διοικητικά Στελέχη Τουριστικών Επιχειρήσεων και Φορέων, ιδιωτικών και **Δημοσίων**. Για την απόκτηση πτυχίου απαιτείται η ολοκλήρωση του κύκλου των μαθημάτων, η εκπόνηση πτυχιακής εργασίας και η πραγματοποίηση εξάμηνης πρακτικής άσκησης σε επιχειρήσεις του ευρύτερου τουριστικού τομέα.

Το Τμήμα έχει αναπτύξει μακροχρόνιες συνεργασίες στο εσωτερικό και το εξωτερικό, αναλαμβάνοντας πρωτοβουλίες και δραστηριότητες για τη σύνδεση της εκπαίδευσης με τον τομέα τουριστικών υπηρεσιών. Τέτοιες ενέργειες είναι η οργάνωση σεμιναρίων, ημερίδων, εκπαιδευτικών προγραμμάτων και μελετών. Στα πλαίσια των Ευρωπαϊκών Προγραμμάτων, το Τμήμα συνεργάζεται με εκπαιδευτικά

ιδρύματα του εξωτερικού στα οποία πολλοί σπουδαστές έχουν πραγματοποιήσει με επιτυχία μέρος των σπουδών τους και έχουν παρουσιάσει άριστες πτυχιακές εργασίες. Παράλληλα, το Τμήμα έχει φιλοξενήσει πολλούς σπουδαστές από το εξωτερικό καθώς και επιστημονικούς συνεργάτες.

Συμμετέχει σε δύο Προγράμματα ΕΠΕΑΕΚ που αφορούν στην αναμόρφωση του Προγράμματος Σπουδών και την Πρακτική Άσκηση των σπουδαστών. Επιπλέον, συμμετέχει στο Πρόγραμμα INTEGRA με στόχο την αειφόρο ανάπτυξη ορεινών κοινοτήτων της Κρήτης

#### **OTEK ([www.otek.edu.gr](http://www.otek.edu.gr))**

Ο Οργανισμός Τουριστικής Εκπαίδευσης και Κατάρτισης (Ο.Τ.Ε.Κ.) αποτελεί τον εξειδικευμένο κρατικό φορέα παροχής Τουριστικής Εκπαίδευσης και Κατάρτισης στην Ελλάδα.

Έχει τη μορφή του Ν.Π.Δ.Δ. και εποπτεύεται από το Υπουργείο Ανάπτυξης. Είναι ο πρώτος κρατικός φορέας τουριστικής εκπαίδευσης που ιδρύθηκε στην Ελλάδα, παρακολουθεί ανελλιπώς την ανάπτυξη και την ανοδική πορεία του Ελληνικού Τουρισμού, καλύπτοντας τις ανάγκες του σε άρτια καταρτισμένο δυναμικό.

Ο Οργανισμός ιδρύθηκε το 1937, με την ονομασία Σχολή Τουριστικών Επαγγελματιών, και η δραστηριότητά του εκδηλώθηκε στην αρχή με τη λειτουργία Τμημάτων Μετεκπαίδευσης για τους εργαζόμενους σε Ξενοδοχεία ή Εστιατόρια και ενός Τμήματος Στοιχειώδους Εκπαίδευσης για νέους που είχαν επιθυμία να σταδιοδρομήσουν στο Ξενοδοχειακό επάγγελμα.

Ο πόλεμος του 1940 και τα γεγονότα που μεσολάβησαν ανέστειλαν τη δραστηριότητα της Σ.Τ.Ε. μέχρι το 1951, οπότε επαναλειτουργεί αποκλειστικά με τμήματα Μετεκπαίδευσης. Το 1956 ιδρύεται η Σχολή Ανώτερης Εκπαίδευσης στη Ρόδο, το 1958 η σχολική μονάδα Βασικής εκπαίδευσης στη Θεσσαλονίκη και το 1959 η μονάδα Βασικής Εκπαίδευσης στην Αθήνα λειτούργησε για μια χρονιά μόνο-καθώς και η Ανώτερη Σχολή στην Κηφισιά, η οποία το 1960 μετατράπηκε σε μονάδα Βασικής Εκπαίδευσης και μεταφέρθηκε στην Πάρνηθα το 1967.

Το 1965 άρχισαν οι πρώτες διαβουλεύσεις μεταξύ Σ.Τ.Ε., ΥΠ.ΕΞ., ΥΠ.Π.Δ.Β.Μ.Θ και Ελληνικής Κοινότητας Καΐρου για την ίδρυση της Ανώτερης

Σχολής Τουριστικών Επαγγελμάτων Καΐρου και το 1966 έχουμε τους πρώτους σπουδαστές, οι οποίοι αποφοιτούν το 1968.

Με την ανωτέρω δομή η Σ.Τ.Ε. συνέχισε τη λειτουργία της για αρκετά χρόνια και με ρυθμό απόδοσης διακοσίων (200) περίπου αποφοίτων το χρόνο.

Από το 1972 και έπειτα, με τη δημιουργία τεσσάρων (4) νέων σχολικών μονάδων Βασικής Εκπαίδευσης στο Ναύπλιο, τη Ρόδο, το Ηράκλειο και τα Ιωάννινα (η τελευταία μεταφέρθηκε από το σχολικό έτος 1976-1977 στην Κέρκυρα) η Σχολή πέτυχε να υπερδεκαπλασιάσει την ετήσια απόδοσή της. Το σχολικό έτος 1978-1979, λειτούργησε η νέα σχολική μονάδα Βασικής εκπαίδευσης στην Αλεξανδρούπολη.

Το 1984 οι σχολικές μονάδες Πάρνηθας και Θεσσαλονίκης μεταφέρθηκαν στις σύγχρονες εγκαταστάσεις των Σχολών στην Ανάβυσσο Αττικής και στην Περαία Θεσσαλονίκης αντίστοιχα, ενώ η μονάδα Ηρακλείου Κρήτης μεταφέρθηκε το 1986 σε σύγχρονες εγκαταστάσεις στο Κοκκίни Χάνι Ηρακλείου Κρήτης.

Το 1985 ιδρύθηκε και λειτούργησε το Τμήμα Στελεχών Τουριστικών Γραφείων στην Ανάβυσσο. Αντίστοιχα τμήματα στη συνέχεια δημιουργήθηκαν στη Ρόδο, στην Κέρκυρα και από το 1997 στη Θεσσαλονίκη. Το 1988 οι επτά (7) Σχολές Βασικής Εκπαίδευσης μετατρέπονται σε Τεχνικές Επαγγελματικές Σχολές Τουριστικών Επαγγελμάτων (ΤΕΣΤΕ).

Το 1991 ιδρύεται μια ακόμη ΤΕΣΤΕ στο Γαλαξίδι Φωκίδας, ενώ το 1992 οι ΤΕΣΤΕ Θεσσαλονίκης και Αλεξανδρούπολης μετονομάζονται αντίστοιχα σε ΤΕΣΤΕ Μακεδονίας και Θράκης. Το 1994 ιδρύεται από τη Σ.Τ.Ε. μια ακόμη Σχολή Ανώτερης Εκπαίδευσης στον Άγιο Νικόλαο της Κρήτης.

Από το 1997 ιδρύθηκε και λειτουργεί στο Εκπαιδευτήριο της Αναβύσσου το τμήμα Στελεχών Οργάνωσης Ψυχαγωγίας (Animation).

Επίσης από το 1997 η Σ.Τ.Ε. επεκτείνει περισσότερο τις εκπαιδευτικές της δραστηριότητες με την υλοποίηση επιμορφωτικών προγραμμάτων συνεχιζόμενης επαγγελματικής κατάρτισης στον τουριστικό τομέα, τα οποία χρηματοδοτούνται από την Ευρωπαϊκή Ένωση. Με την 100 Κοινή Υπουργική Απόφαση, οι Τεχνικές Επαγγελματικές Σχολές μετατρέπονται σε Τεχνικά Επαγγελματικά Εκπαιδευτήρια(ΕΠΑΛ)Α'Κύκλου.

Το 2000 με τον Νόμο 2837 η Σχολή Τουριστικών Επαγγελματιών μετονομάστηκε σε Σχολές Τουριστικής Εκπαίδευσης και συμπεριέλαβε τις Σχολές Ξεναγών οι οποίες μέχρι τότε ανήκαν στον Ε.Ο.Τ.

Κατά την εκπαιδευτική περίοδο 2000-2001 δημιουργούνται νέα Τμήματα Εξειδίκευσης προκειμένου οι Σ.Τ.Ε. να ανταποκριθούν πλήρως στις σύγχρονες απαιτήσεις και να συμβάλουν στην Εθνική προσπάθεια για τη οργάνωση των Ολυμπιακών Αγώνων του 2004 και της Πολιτιστικής Ολυμπιάδας.

Τα Εξειδικευμένα αυτά τμήματα απευθύνονται σε αποφοίτους ΤΕΣ, ΤΕΕ Δημόσιας και ιδιωτικής τουριστικής Εκπαίδευσης αναγνωρισμένης από ΥΠΕΠΘ και αφορούν στις παρακάτω ειδικότητες:

- Ελληνική Παραδοσιακή Κουζίνα
- Οργάνωση - Λειτουργία Υποδοχής.
- Οργάνωση - Λειτουργία Επισιτιστικών Επιχειρήσεων
- Οργάνωση - Λειτουργία Ορόφων
- Οργάνωση - Λειτουργία Μπαρ- Οινολογία

Το 2003 με τον Νόμο 3105 οι Σχολές Τουριστικής Εκπαίδευσης μετονομάστηκαν σε Οργανισμό Τουριστικής Εκπαίδευσης και Κατάρτισης (Ο.Τ.Ε.Κ.)

Τέλος, στο πλαίσιο των διεθνών επαφών και συνεργασιών ο Ο.Τ.Ε.Κ. υλοποιεί προγράμματα κατάρτισης και επιμόρφωσης για σπουδαστές και στελέχη ξενοδοχειακών και τουριστικών επιχειρήσεων από αναπτυσσόμενες χώρες.

### **ΣΚΟΠΟΙ ΤΟΥ Ο.Τ.Ε.Κ.**

Στόχοι της πολιτικής του Ο.Τ.Ε.Κ. είναι:

- Η συστηματική παρακολούθηση των συνθηκών που διαμορφώνονται στην αγορά εργασίας και η προσαρμογή του εκπαιδευτικού έργου στις ανάγκες της αγοράς αυτής.
- Η διαμόρφωση τομεακής πολιτικής τουριστικής εκπαίδευσης και κατάρτισης με ενιαία πρότυπα και υψηλή ποιότητα.

- Η εξυπηρέτηση των στόχων της τουριστικής πολιτικής για τη βελτίωση της ανταγωνιστικότητας του τουριστικού προϊόντος και η δυναμική ανάπτυξη των τουριστικών επιχειρήσεων.
- Η διασύνδεση της εκπαίδευσης με την παραγωγή και η αύξηση της απορρόφησης των αποφοίτων του Οργανισμού.
- Η ενίσχυση της συνεργασίας σε εθνικό και διεθνικό επίπεδο με τους τουριστικούς και τους εκπαιδευτικούς φορείς.
- Η υποστήριξη της εθνικής προσπάθειας για τη διεξαγωγή των Ολυμπιακών Αγώνων και της Πολιτιστικής Ολυμπιάδας.

### **ΙΕΚ (ΔΗΜΟΣΙΑ)**

Κατά καιρούς ιδρύονται νέα τμήματα ΙΕΚ, ιδιωτικά και **δημόσια**, που περιλαμβάνουν ειδικότητες που αφορούν την τουριστική εκπαίδευση στην Ελλάδα.

Τα Ινστιτούτα Επαγγελματικής Κατάρτισης (Ι.Ε.Κ.), Δημόσια και Ιδιωτικά, διοικούνται ή εποπτεύονται από τον Ο.Ε.Ε.Κ. Στόχος τους είναι να παρέχουν οιοδήποτε τύπου επαγγελματική κατάρτιση, αρχική ή συμπληρωματική, να εξασφαλίζουν στους καταρτιζόμενους τα ανάλογα προσόντα, μέσω της παροχής επιστημονικών, τεχνικών, επαγγελματικών και πρακτικών γνώσεων και να τους παρέχουν τη δυνατότητα να αναπτύσσουν τις αντίστοιχες δεξιότητες, ώστε να διευκολύνεται η επαγγελματική ένταξή τους στην κοινωνία και να εξασφαλίζεται η προσαρμογή τους στις μεταβαλλόμενες ανάγκες της παραγωγικής διαδικασίας.

Η κατάρτιση στα Δημόσια Ι.Ε.Κ. αρμοδιότητας ΥΠΔΒΜΘ. πραγματοποιείται, τόσο στους χώρους όπου αυτά στεγάζονται (σχολικές μονάδες ή ενοικιαζόμενα κτίρια που πληρούν τις σχετικές προϋποθέσεις), όσο και σε επιχειρήσεις, βιομηχανίες και αλλού.

Οι διάφορες ειδικότητες των Ι.Ε.Κ. δέχονται απόφοιτους Λυκείων και Γυμνασίων. Η κατάρτιση διαρκεί έως 4 εξάμηνα, για τους κατόχους Απολυτηρίου Λυκείου, και 2 εξάμηνα για τους κατόχους Απολυτηρίου Γυμνασίου.

Κάθε έτος κατάρτισης αποτελείται από δύο αυτοτελή εξάμηνα κατάρτισης, το χειμερινό και το εαρινό, που το καθένα περιλαμβάνει 14 πλήρεις εβδομάδες κατάρτισης. Το χειμερινό εξάμηνο κατάρτισης αρχίζει τον Οκτώβριο και τελειώνει το Φεβρουάριο και το εαρινό εξάμηνο κατάρτισης αρχίζει το Φεβρουάριο και τελειώνει

τον Ιούνιο. Η κατάρτιση, στα Δημόσια Ι.Ε.Κ. αρμοδιότητας ΥΠΔΒΜΘ, πραγματοποιείται, κυρίως, τις απογευματινές ώρες.

Οι καταρτιζόμενοι παρακολουθούν υποχρεωτικά θεωρητικά, εργαστηριακά και μικτά μαθήματα. Κατά τη διάρκεια της κατάρτισης, η αξιολόγηση των καταρτιζομένων γίνεται, τόσο με τη διενέργεια εξετάσεων προόδου, κατά τη διάρκεια του εξαμήνου, όσο και με τη διενέργεια τελικών εξετάσεων στο τέλος του εξαμήνου. Οι καταρτιζόμενοι που ολοκληρώνουν επιτυχώς την κατάρτισή τους στα **Δημόσια Ι.Ε.Κ.**, λαμβάνουν **Βεβαίωση Επαγγελματικής Κατάρτισης**. Η Βεβαίωση αυτή, τους δίνει το δικαίωμα να συμμετέχουν στις εξετάσεις πιστοποίησης επαγγελματικής κατάρτισης για την απόκτηση **Διπλώματος Επαγγελματικής Κατάρτισης** επιπέδου μεταδευτεροβάθμιας επαγγελματικής κατάρτισης. Κατά τη διάρκεια των σπουδών τους, οι καταρτιζόμενοι τυγχάνουν αναβολής από τη στράτευση.

Ο αριθμός των καταρτιζομένων στα Δημόσια Ι.Ε.Κ. ανέρχεται περίπου σε 20.000 το χρόνο (ενώ στα Ιδιωτικά σε 11.000). Από την έναρξη λειτουργίας των δημοσίων Ι.Ε.Κ., έχουν αποφοιτήσει συνολικά πάνω από 60.000 καταρτιζόμενοι.

Στα 124 Δημόσια Ι.Ε.Κ. που λειτουργούν σήμερα, είναι αποσπασμένοι 1.100 εκπαιδευτικοί, οι οποίοι καλύπτουν τις διοικητικές ανάγκες λειτουργίας αυτών.

Οι εκπαιδευτές των Ι.Ε.Κ. προέρχονται από την αγορά εργασίας και την τριτοβάθμια και δευτεροβάθμια εκπαίδευση. Ο αριθμός των εκπαιδευτών στα Δημόσια Ι.Ε.Κ. ανέρχεται περίπου σε 9.500. Στα πλαίσια του Β' Κ.Π.Σ. υλοποιείται πρόγραμμα επιμόρφωσης των εκπαιδευτών Δημοσίων Ι.Ε.Κ. αρμοδιότητας ΥΠΔΒΜΘ.

Τα Ι.Ε.Κ. προσβλέπουν στην παροχή υψηλού επιπέδου προσόντων, με απώτερο σκοπό την απορρόφηση των καταρτιζομένων στην αγορά εργασίας. Έτσι, προκύπτει η ανάγκη εύρεσης και πρόσληψης των ικανότερων εκπαιδευτών, που θα παρέχουν υψηλής ποιότητας κατάρτιση. Για το λόγο αυτό, ο Ο.Ε.Ε.Κ. στοχεύει στην καθιέρωση ενός **Εθνικού Μητρώου Πιστοποιημένων Εκπαιδευτών**.



## 2<sup>ο</sup> ΚΕΦΑΛΑΙΟ

### ΔΙΑΣΦΑΛΙΣΗ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ ΤΗΣ ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΗΣ ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗΣ

#### 2.1 Σημασία της τουριστικής εκπαίδευσης στην τουριστική βιομηχανία

Ο τουρισμός παρουσιάζει αξιοσημείωτη ανάπτυξη πολύ μεγαλύτερη από άλλους τομείς της οικονομίας. Σύμφωνα με τις προβλέψεις του Παγκοσμίου Οργανισμού Τουρισμού, οι τουριστικές αφίξεις παγκόσμια θα αυξηθούν από 528 εκατομμύρια που ήταν το 1995 στο 1,018 εκατομμύρια το 2010, ενώ το έτος 2005, ο κλάδος θα δημιουργήσει 305 εκατομμύρια θέσεις εργασίας και θα αποτελεί το 11,4% του παγκόσμιου ακαθάριστου εθνικού εισοδήματος.

Παρομοίως η παγκόσμια παραγωγή από περίπου 3,4 τρισεκατομμύρια δολάρια που ήταν το 1995 προβλέπεται ότι θα αυξηθεί στα 7,2 τρισεκατομμύρια δολάρια το 2005 όταν η απασχόληση στον τουρισμό θα αντιπροσωπεύει το 11,5% της συνολικής απασχόλησης παγκόσμια.

Αυτά τα στοιχεία είναι ενδεικτικά της θεαματικής ανάπτυξης της τουριστικής βιομηχανίας και του ειδικού βάρους που κατέχει στην παγκόσμια οικονομία όπου το 1994 προπορευόταν των βιομηχανιών πετρελαίου και των παραγωγών τους καθώς και των αυτοκινητοβιομηχανιών και των ανταλλακτικών τους. Επομένως η ζήτηση για ανθρώπινο δυναμικό αναμένεται να συνδεθεί με ευνοϊκούς ρυθμούς.<sup>1</sup>

Βασική προϋπόθεση για την τουριστική ανάπτυξη και την ποιοτική βελτίωση των τουριστικών υπηρεσιών σε μακροχρόνια βάση αποτελεί η παροχή συνετής τουριστικής εκπαίδευσης. Ο ρόλος της τουριστικής εκπαίδευσης είναι καθοριστικής σημασίας στην πορεία της τουριστικής βιομηχανίας

Η λειτουργία της τουριστικής βιομηχανίας, στην οποία εμπλέκονται ένα ετερόκλητο πλήθος εργαζομένων και μια μεγάλη ποικιλία δραστηριοτήτων, απαιτεί

---

<sup>1</sup> 17 C. Cooper, E. Fayos-Sola, D. Hawkings and S. Spivack, An Introduction to TEDQUAL A Methodology for Quality in Tourism Education and Training, WTO Tourism Education and Training Series, Madrid, Spain, 1997, pp. 9.

υψηλή εξειδίκευση και άρτια επαγγελματική κατάρτιση. Τόσο η εξειδίκευση όσο και η επαγγελματική κατάρτιση αποκτώνται με την κατάλληλη εκπαίδευση.

Ο ρόλος του ανθρώπινου παράγοντα στην τουριστική βιομηχανία είναι σημαντικός για δύο λόγους <sup>2</sup>:

Ο πρώτος λόγος είναι ότι η τουριστική βιομηχανία είναι όχι μόνο εντάσεως κεφαλαίου αλλά κυρίως εντάσεως εργασίας και οι προοπτικές είναι ότι θα διατηρηθεί αυτός ο χαρακτήρας αφού οι τεχνολογικές εξελίξεις και ο αυτοματισμός δεν φαίνεται να μπορούν να αντικαταστήσουν τον άνθρωπο ως “παραγωγό” τουριστικών υπηρεσιών.

Ο δεύτερος λόγος είναι ότι ο ανθρώπινος παράγοντας συμμετέχει άμεσα στη *διαμόρφωση του τουριστικού προϊόντος* και επομένως αποτελεί συστατικό του, στοιχείο που επηρεάζει την ποιότητά του. Το προσωπικό των τουριστικών επιχειρήσεων, που έρχεται άμεσα σε επικοινωνία με τους πελάτες, δεν περιορίζεται να ικανοποιήσει τις συμβατικές προς αυτούς υποχρεώσεις αλλά αναζητεί τις επιθυμίες τους και τις εκπληρώνει με τον καλύτερο τρόπο, με χαμόγελο, με προθυμία και επαγγελματισμό. Αυτό προϋποθέτει εργαζόμενους με *κατάλληλη παιδεία* και εδώ ακριβώς βρίσκεται η σπουδαιότητα της τουριστικής εκπαίδευσης, που καλείται να εφοδιάσει τον κλάδο όχι μόνο με κατάλληλα εκπαιδευμένο προσωπικό για την παραγωγή του τουριστικού προϊόντος αλλά κυρίως με προσωπικό που με την στάση του θα διαμορφώνει την ποιότητα του προϊόντος και θα δημιουργεί την δυναμική της *προώθησής* του.

Ο ρόλος του ανθρώπινου παράγοντα στον τομέα του τουρισμού αποκτά ιδιαίτερη σημασία σε μια εποχή έντονου *ανταγωνισμού*, όπως είναι η σημερινή, όπου τα προσφερόμενα από τους επιμέρους προορισμούς τουριστικά προϊόντα έχουν περίπου τις ίδιες “φυσικές” προδιαγραφές και διαφοροποιούνται κατά κανόνα στο επίπεδο των προσφερομένων υπηρεσιών, το οποίο διαμορφώνουν οι εργαζόμενοι στις τουριστικές επιχειρήσεις. Αυτός είναι ο λόγος για τον οποίο οι μεσογειακές κυρίως χώρες δίνουν ιδιαίτερη έμφαση στην τουριστική εκπαίδευση έτσι ώστε να δημιουργήσουν το *συγκριτικό αποτέλεσμα* που θα καταστήσει ανταγωνιστικό το μεσογειακό τουριστικό προϊόν.

---

<sup>2</sup> 18 Μ. Λογοθέτης, Αναβάθμιση και εκσυγχρονισμός της τουριστικής εκπαίδευσης, Ινστιτούτο Τουριστικών και Ξενοδοχειακών Ερευνών, σελ. 8-9.

Ένας άλλος λόγος που επιβάλλει την ενεργοποίηση του ανθρώπινου παράγοντα για την απόκτηση νέων γνώσεων, πέρα από τις παραδοσιακές του “ξενοδοχοϋπαλλήλου” είναι η ανάγκη να μπορέσει να ανταποκριθεί στις απαιτήσεις των νέων μορφών τουρισμού που βρίσκονται υπό ανάπτυξη αλλά και των άλλων κλάδων του τουρισμού (πρακτορεία, οργανωτές συνεδρίων, ψυχαγωγικών εκδηλώσεων, κλπ) που δραστηριοποιούνται σήμερα και στερούνται κατάλληλης εξειδικευμένης στήριξης.

Η αγορά απαιτεί πλέον καινούρια τουριστικά επαγγέλματα, όπως υπαλλήλους ψυχαγωγικών εκδηλώσεων συνοδούς σε κρουαζιερόπλοια και τουριστικά πούλμαν, οδηγούς εκδρομών στα ορεινά μονοπάτια και εκπαιδευτές αθλητικών τουριστικών δραστηριοτήτων.

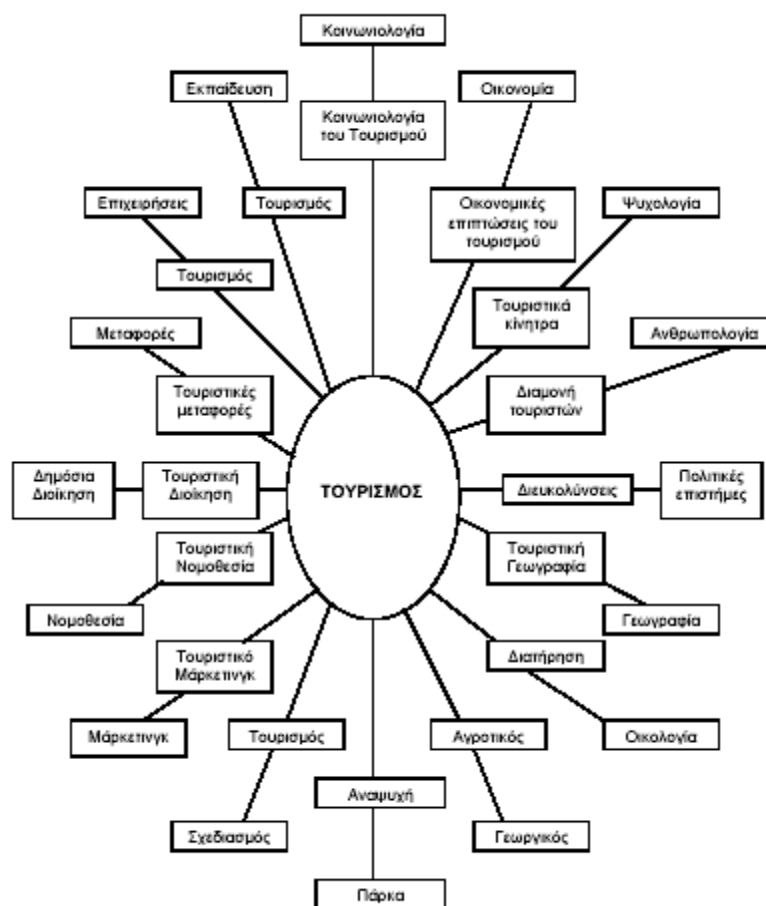
Οι νέες εξελίξεις στον τομέα της τουριστικής ζήτησης, καθώς και ο έντονος ανταγωνισμός στον τομέα της τουριστικής προσφοράς με την εμφάνιση νέων προορισμών που ανταγωνίζονται τα παραδοσιακά πρότυπα, αναδεικνύουν τον ανθρώπινο παράγοντα και κατ’ επέκταση την τουριστική παιδεία, σε σημαντικό παράγοντα διατήρησης και παρά πέρα βελτίωσης της ανταγωνιστικότητας της σύγχρονης τουριστικής βιομηχανίας.

## **2.2 Φύση της Τουριστικής εκπαίδευσης**

Υπάρχει αυξανόμενη ομοφωνία ανάμεσα στους υπεύθυνους της κρατικής εξουσίας και της τουριστικής βιομηχανίας, όσον αφορά τη σπουδαιότητα της ειδικής εκπαίδευσης και κατάρτισης στον τουρισμό, προκειμένου να επιτευχθεί η ικανοποίηση του πελάτη και η βελτίωση της ανταγωνιστικότητας των τουριστικών επιχειρήσεων.

Η καρδιά της τουριστικής εκπαίδευσης αποτελείται από το πρόγραμμα σπουδών. Ο σχεδιασμός του προγράμματος σπουδών και τα περιεχόμενα του προγράμματος διδασκαλίας θα πρέπει να ταιριάζουν με την ζήτηση δηλαδή με τις ανάγκες του συνόλου της τουριστικής βιομηχανίας και του ευρύτερου κοινωνικού συνόλου.

Υπάρχουν σημαντικές δυσκολίες στο να εξηγηθεί με σαφήνεια ποιες είναι οι ανάγκες εκπαίδευσης και κατάρτισης στην τουριστική βιομηχανία, τι ακριβώς είναι η εκπαίδευση για τη διοίκηση τουριστικών επιχειρήσεων. Αν πρόκειται για γενικές ακαδημαϊκές ή για επαγγελματικές σπουδές. Οι περισσότεροι ερευνητές επισημαίνουν ότι οι σπουδαστές διοίκησης τουρισμού πρέπει να παίρνουν ίσες ποσότητες επαγγελματικής τεχνικής τουριστικής κατάρτισης, γενικών αρχών διοίκησης επιχειρήσεων και σπουδών ακαδημαϊκού χαρακτήρα. Ο τουρισμός δεν αποτελεί ακόμη ένα μεθοδικά οργανωμένο γνωστικό πεδίο. Είναι περισσότερο μια αναπτυσσόμενη επιστήμη, στην οποία συγκλίνουν οι πιο θεμελιωμένες κοινωνικές επιστήμες, είναι ένας «διεπιστημονικός γνωστικός χώρος» (Ritchie, 1992; WTO 1995).



**Σχήμα: 2.1** Γνωστικά πεδία της τουριστικής εκπαίδευσης (Jafar Jafari, 1981)

Σύμφωνα με τον Παγκόσμιο Οργανισμό Τουρισμού τα επιστημονικά γνωστικά πεδία που σχετίζονται με την μελέτη και την έρευνα του τουρισμού είναι τα εξής:

1. Ψυχολογία: Βοηθάει στην κατανόηση των κινήτρων των τουριστών, της συμπεριφοράς τους και των προτιμήσεών τους, στοιχεία τα οποία συμβάλλουν στην επιλογή κατάλληλης στρατηγικής όσον αφορά την παραγωγή, την δημιουργία προϊόντων, το marketing κλπ.
2. Ανθρωπολογία: Αναλύει τις κοινωνικοοικονομικές κα πολιτικές συνθήκες που προσδιορίζουν την ανθρώπινη ανάγκη για ταξίδι και την επίδραση που έχουν αυτές οι συνθήκες στην συμπεριφορά των επισκεπτών, των κατοίκων των χωρών υποδοχής και την επακόλουθη κοινωνική αλληλεπίδραση.
3. Κοινωνιολογία: Συμβάλλει σημαντικά στην τμηματοποίηση της τουριστικής αγοράς. Αντιμετωπίζει τον Τουρισμό σαν ένα κοινωνικό φαινόμενο σε διαρκή ανάπτυξη, εξετάζει την εμφάνιση του μαζικού τουρισμού, την αλλαγή των προτιμήσεων όσον αφορά την επιλογή προορισμού και εστιάζει σε θέματα εθνικότητας, εκπαίδευσης, γένους, ηλικίας κλπ.
4. Οικονομική επιστήμη: Είναι σημαντικότερη στη μελέτη του τουρισμού. Η οικονομική επίδραση του τουρισμού είναι πολύ σημαντική όχι μόνο για τον τουριστικό προορισμό αλλά και το ισοζύγιο εξωτερικών πληρωμών της χώρας.
5. Διοίκηση επιχειρήσεων: Η απόκτηση γνώσεων λογιστικής marketing, λήψης αποφάσεων, πωλήσεων κλπ. είναι αποφασιστικής σημασίας για την ανταγωνιστικότητα των τουριστικών επιχειρήσεων.
6. Γεωγραφία: Προσφέρει ανάλυση του τουρισμού από την άποψη της γεωγραφικής κατανομής των τουριστικών αγορών (regional, national, international distribution).
7. Νομική: Η παγκοσμιοποίηση της οικονομίας και η μεγαλύτερη πολυπλοκότητα των σχέσεων των κρατών απαιτούν γνώση της νομοθεσίας που επικρατεί στις διάφορες χώρες έτσι ώστε να παρέχεται η απαιτούμενη προστασία στους τουρίστες πελάτες.
8. Οικολογία: Εστιάζει στην ικανότητα αναπαραγωγής πόρων στην εξάντληση και την πιθανή τους χρήση για τουριστικούς σκοπούς.

9. Στατιστική: Είναι ένα εργαλείο που χρησιμοποιείται για να στηρίζει μελέτες και έρευνες άλλων επιστημονικών κλάδων συμπεριλαμβανομένων της ψυχολογίας, οικονομίας, κοινωνιολογίας κλπ.

10. Εκπαίδευση: Είναι απαραίτητη για την ανίχνευση των βασικών εννοιών που χρειάζεται να ληφθούν υπ' όψιν για την αντιμετώπιση της βασικής τουριστικής κατάρτισης, τον σχεδιασμό του βαθμού εξειδίκευσης που απαιτείται, την υιοθέτηση μαθημάτων και προγραμμάτων σπουδών σ' ένα περιβάλλον που βρίσκεται σε συνεχή μεταβολή.

Η τουριστική εκπαίδευση συνδυάζει αντικείμενα από διάφορες κατευθύνσεις, κυρίως των κοινωνικών επιστημών τα οποία μπορούν να προσεγγίσουν θεωρητικά και να έχουν πρακτική εφαρμογή στη βιομηχανία της φιλοξενίας και των ταξιδιών όπως και στον ευρύτερο τουριστικό κλάδο.

Η εκπαίδευση Διοίκησης Τουριστικών Επιχειρήσεων σχετίζεται άμεσα με το μάνατζμεντ των επιχειρήσεων που δραστηριοποιούνται στον χώρο του τουρισμού. Έτσι λοιπόν το πρόγραμμα θα πρέπει να συνίσταται στην παροχή γνώσεων και δεξιοτήτων σχετικά με το μάνατζμεντ κατά τρόπο παρόμοιο με αυτό άλλων γενικότερων προγραμμάτων σπουδών διοίκησης επιχειρήσεων, αλλά και στην παροχή γνώσεων και δεξιοτήτων σχετικά με τη λειτουργία των τουριστικών επιχειρήσεων κατά τρόπο παρόμοιο με αυτό της τεχνικής και επαγγελματικής εκπαίδευσης. Επιπρόσθετα, τα προγράμματα σπουδών τουρισμού πρέπει να στοχεύουν και στην ανάπτυξη από τους φοιτητές επικοινωνιακών τεχνικών, διαπροσωπικών δεξιοτήτων (soft skills), δεξιοτήτων στην αξιοποίηση των εργαλείων της πληροφορικής (Χρήστου και Σιγάλα, 2000) και ικανοτήτων ηγεσίας (Goodman and Sprague, 1991).

Ιδιαίτερη σημασία στον χώρο του τουρισμού θεωρείται να έχει η ανάπτυξη διαπροσωπικών διοικητικών και μη δεξιοτήτων.

Ένα υψηλής ποιότητας πρόγραμμα σπουδών κατεύθυνσης Διοίκησης Τουριστικών Επιχειρήσεων χαρακτηρίζεται και εξαρτάται από την αλληλεπίδραση τεσσάρων κύριων συστατικών: τα μαθήματα γενικών γνώσεων, την ειδικού περιεχομένου εκπαίδευση για τη διοίκηση τουριστικών επιχειρήσεων, τις πρακτικές

εμπειρίες που προσφέρονται στους σπουδαστές από την ίδια την τουριστική βιομηχανία καθώς και από την υψηλή ποιότητα των σπουδαστών.

Σύμφωνα με ερευνητές τα μελλοντικά προγράμματα σπουδών τουριστικής κατεύθυνσης θα πρέπει να περιλαμβάνουν γνωστικά αντικείμενα όπως:

- ✚ η καινοτομία και το πνεύμα του επιχειρείν,
- ✚ η διοίκηση ολικής ποιότητας (King, 1995) και
- ✚ η διοίκηση τυχερών παιγνίων (Jones et al, 1996).

Σύμφωνα με άλλους ερευνητές οι σπουδαστές και το εκπαιδευτικό προσωπικό θα πρέπει να επιτυγχάνουν συγκεκριμένα πρότυπα επιδόσεων, τα performance benchmarks (Brownell & Jameson, 1995) Τα προγράμματα σπουδών τουριστικής κατεύθυνσης θα πρέπει να ενσωματώνουν εικονικές απεικονίσεις πραγματικών καταστάσεων (Corsun et al, 1995), επιχειρηματικά παίγνια βασισμένα στους ηλεκτρονικούς υπολογιστές και εξελιγμένα ειδικά multimedia (Russell & Russell, 1996) και τέλος εκπαίδευση μέσω του world wide web (Farrar et al, 1999). Μεγάλη είναι η σημασία που αποδίδεται στη διάρκεια και το απαιτούμενο βάθος της πρακτικής άσκησης των σπουδαστών τουριστικής κατεύθυνσης.

### **2.3 Ποιότητα της Τουριστικής Εκπαίδευσης**





Το πρόβλημα της εκπαιδευτικής ποιότητας αντιμετωπίστηκε μέσω της θεώρησης του εκπαιδευτικού ιδρύματος ως ένα σύστημα το οποίο περιλαμβάνει προϊόντα και υπηρεσίες, πελάτες και προμηθευτές καθώς και διαδικασίες όπως η μάθηση και διδασκαλία. Έτσι, έγινε εφικτή η μεταφορά της φιλοσοφίας της ποιότητας που αναπτύχθηκε για τις επιχειρήσεις και η προσαρμογή της στην εκπαίδευση (Evans & Lindsay, 1996, Karapetrovic, Rajamani & Willborn, 1997).

Αξιόλογες ερευνητικές προσπάθειες εστιάστηκαν στους τρόπους εφαρμογής μοντέλων ολικής ποιότητας στην εκπαίδευση, όπως του Malcolm Baldrige Award από τον Ronald Matuska (1996) αλλά και των 14 σημείων ποιότητας, του Deming από τους Masters & Leiker (1992). Με επιτυχία επιχειρήθηκε η εφαρμογή μοντέλων διοίκησης ολικής ποιότητας σε περιπτώσεις όπως του Oregon State University των ΗΠΑ (Lewis & Douglas, 1994), South Bank University στην Βρετανία (Chadwick, 1995), σε δημόσια σχολεία στην Ινδία (Aradhana Agnihotri, 1999), στην Μαλαισία

(Pritam Singh,1999), στις Φιλιππινες. (Karen v, de Asis, 2001), Ινδονησία (H. Gunavan, 2000), στο George Westinghouse Vocational and Technical High School στην Νέα Υόρκη (Lankard, Bettina A. 1992) και άλλού.

Ένας από τους πιο παλιούς αλλά και αξιόπιστους τρόπους αξιολόγησης και διασφάλισης της ποιότητας των τριτοβάθμιων εκπαιδευτικών ιδρυμάτων είναι η ακαδημαϊκή πιστοποίηση ή accreditation (Jung, 1989,Doherty 1994). Accreditation ορίζεται ως “η εθελοντική διαδικασία μέσω της οποίας δίδεται δημόσια αναγνώριση σε εκπαιδευτικά ιδρύματα η σε προγράμματα σπουδών τα οποία επιτυγχάνουν η και ξεπερνούν συγκεκριμένα κριτήρια εκπαιδευτικής ποιότητας”. Το accreditation μπορεί να αφορά είτε το πρόγραμμα σπουδών είτε το εκπαιδευτικό ίδρυμα. Σε επίπεδο εκπαιδευτικού ιδρύματος παρέχει πιστοποίηση με βάση συγκεκριμένα ποιοτικά κριτήρια, τα οποία αναμένεται να πληρεί ένα εκπαιδευτικό ίδρυμα. Σε επίπεδο προγραμμάτων σπουδών δεν είναι ούτε υποχρεωτικό ούτε υπαρκτό για όλα τα γνωστικά αντικείμενα. Όμως ένα πρόγραμμα σπουδών που είναι accredited, έχει όλα τα εχέγγυα διασφάλισης της ποιότητας του περιεχομένου του, ιδιαίτερα ως προς την εγκυρότητα και την αξιοπιστία του (Mckernan, 1991, Sheahan, 1997).Το ίδιο ακριβώς ισχύει και για τα προγράμματα σπουδών στην διοίκηση τουριστικών επιχειρήσεων (Olsen, 1984, Teel, 1988 ).

Ένα μοντέλο για το accreditation ενός ΠΣ τουριστικής κατεύθυνσης πρέπει να ακολουθεί μια ολιστική προσέγγιση, κατά την οποία τα τελικώς προτεινόμενα πρότυπα κριτήρια πιστοποίησης του ΠΣ πρέπει να περιλαμβάνουν τόσο το περιεχόμενο των επιμέρους γνωστικών αντικειμένων όσο και συγκεκριμένες πολιτικές και διαδικασίες. Τα κριτήρια του accreditation για ένα ΠΣ που χρησιμοποιούνται από το Council on Postsecondary Accreditation (COPA,1982) καλύπτουν έξι συγκεκριμένους τομείς:

-  Το περιεχόμενο του προγράμματος σπουδών
-  Τους στόχους του προγράμματος σπουδών
-  Την πολιτική που ακολουθείται για την εισαγωγή των σπουδαστών στο εκπαιδευτικό ίδρυμα
-  Τις δραστηριότητες των σπουδαστών, την παροχή συμβουλευτικών υπηρεσιών προς τους σπουδαστές, την οργάνωση της πρακτικής άσκησης τους (αν απαιτείται από την φύση του προγράμματός



σπουδών) και τα αρχεία που τηρούνται για τους σπουδαστές

- ✚ Τις εγκαταστάσεις και τον εξοπλισμό που διατίθενται για την λειτουργία του εκπαιδευτικού προγράμματος
- ✚ Το εκπαιδευτικό προσωπικό

Η διασφάλιση της ποιότητας των προγραμμάτων σπουδών τουριστικής κατεύθυνσης μπορεί να γίνει εκτός από το accreditation του περιεχομένου των προγραμμάτων σπουδών, με ανασκόπηση του προγράμματος από εξωτερικά μέρη, (όπως οι εκπαιδευτικοί άλλων ιδρυμάτων και οι εκπρόσωποι της τουριστικής βιομηχανίας), με πιστοποίηση της σχολής ή και ολόκληρου του ιδρύματος σύμφωνα με το πρότυπο διασφάλισης ποιότητας ISO 9000 ή την εφαρμογή ενός μοντέλου ολικής ποιότητας.

Η ολική ποιότητα απαιτεί την αφιέρωση του εκπαιδευτικού οργανισμού σε ποιοτικά πρότυπα, την ανάλογη μαζική δραστηριοποίηση του ανθρώπινου δυναμικού σε όλες τις βαθμίδες, ένα σύστημα εργασίας απόλυτα προσαρμοσμένο στις ανάγκες του πελάτη, ένα σύστημα το οποίο θα στοχεύει στην ικανοποίηση των πραγματικών αναγκών του αποδέκτη των εκπαιδευτικών υπηρεσιών.





Έτσι, αντί να χρησιμοποιούνται παραδοσιακές μέθοδοι ελέγχου της ποιότητας του τελικού εκπαιδευτικού προϊόντος, τίθεται σε λειτουργία ένα σύστημα διασφάλισης ποιότητας σε όλες τις λειτουργικές δραστηριότητες του ιδρύματος. Στα πλαίσια της ΔΟΠ μια σχολή τουριστικής κατεύθυνσης είναι ένα σύστημα το οποίο περιλαμβάνει προϊόντα και υπηρεσίες ,καταναλωτές και προμηθευτές καθώς και διαδικασίες όπως η μάθηση και η διδασκαλία. Οι «καταναλωτές» της τουριστικής εκπαίδευσης είναι οι τουριστικοί επιχειρηματίες, οι σπουδαστές, η κοινωνία γενικότερα. Η ολική ποιότητα αντιμετωπίζει τα εμπλεκόμενα μέρη σαν πελάτες και προμηθευτές ταυτόχρονα.

Επομένως, για τους εκπαιδευτικούς οι σπουδαστές είναι πελάτες στην αναζήτησή τους για γνώση ενώ ταυτόχρονα για τους εργοδότες είναι προμηθευτές επίκτητων δεξιοτήτων. Έτσι, δημιουργείται μια αλυσίδα ποιότητας η οποία επεκτείνεται μέχρι τον τελικό καταναλωτή που στην περίπτωση της τουριστικής εκπαίδευσης είναι ο τουριστικός επιχειρηματίας.

## 2.4 Ολική Ποιότητα στην Τουριστική Εκπαίδευση

Η σημαντικότερη αλλά και απαραίτητη προϋπόθεση για την δημιουργία ενός συστήματος ποιότητας στην εκπαίδευση, είναι η δέσμευση της ανώτατης διοίκησης στην φιλοσοφία της Διοίκησης Ολικής Ποιότητας. Το ίδιο ισχύει και για την τριτοβάθμια εκπαίδευση κατεύθυνσης Διοίκησης Τουριστικών Επιχειρήσεων. Η ανώτατη διοίκηση έχει την συνολική ευθύνη της διάδοσης της φιλοσοφίας της ΔΟΠ σε όλο το εκπαιδευτικό ίδρυμα ή τμήμα. Αυτό μπορεί να γίνει με προγράμματα κατάρτισης για όλους τους ανθρώπους του ιδρύματος ή του τμήματος. Τα προγράμματα αυτά μπορεί να συμπεριλάβουν θέματα όπως τα εργαλεία ποιότητας, θεωρία των συστημάτων, διοίκηση διαδικασιών, ικανοποίηση του πελάτη και άλλα.

Ένας μηχανισμός ολικής ποιότητας που θα μπορούσε να εφαρμοσθεί σε ένα τριτοβάθμιο ίδρυμα ή τμήμα κατεύθυνσης τουριστικής εκπαίδευσης μπορεί να αποτελείται από τις παρακάτω ομάδες:

-  Συμβούλιο Ποιότητας
-  Επιτροπή Ποιότητας
-  Ομάδες ατόμων που προέρχονται από διαφορετικές λειτουργίες του οργανισμού (cross-functional teams) και
-  Τους υπευθύνους των διαδικασιών (Process Owners)

Ένα τριτοβάθμιο εκπαιδευτικό ίδρυμα ή τμήμα κατεύθυνσης Διοίκησης Τουριστικών Επιχειρήσεων που υιοθετεί τον παραπάνω μηχανισμό, μπορεί να δημιουργήσει την βάση για την δημιουργία ενός συστήματος συνεχούς βελτίωσης της ποιότητας με την βοήθεια των κατάλληλων δεικτών μέτρησης της ποιότητας.

## 2.5 Διασφάλιση Ποιότητας στην Τουριστική Εκπαίδευση

Για τον τουρισμό και την τουριστική εκπαίδευση η κρίσιμη δεκαετία ήταν αυτή του 80'. Και τα δύο εισήλθαν σ' αυτή τη δεκαετία δίνοντας αγώνα για αναγνώριση. Σ' αυτή τη δεκαετία πολλές μεγάλες επιχειρήσεις αναγνώρισαν την αξία της εκπαίδευσης και κατάρτισης και συνεργάστηκαν με μεγάλα εκπαιδευτικά ιδρύματα.

Η περίοδος αυτή χαρακτηρίζονταν από την ύπαρξη πολλών μικρών και μεσαίων τουριστικών και ξενοδοχειακών επιχειρήσεων που ουσιαστικά είχαν κυριαρχήσει στην αγορά. Η είσοδος εκπαιδευτικών ιδρυμάτων στον τουρισμό άλλαξε το τοπίο αφού τότε δημιουργήθηκαν πολλές σχολές που εξειδικεύονταν στον τουρισμό και διαμορφώθηκαν πολλά εκπαιδευτικά τουριστικά προγράμματα που σήμερα έχουν εξαπλωθεί σ' όλο τον κόσμο.

Στο μέλλον τα άτομα που έχουν στα χέρια τους την εκπαίδευση θα έχουν να παίζουν ένα πολύ σημαντικό ρόλο καθώς οι προκλήσεις που αντιμετωπίζει η τουριστική βιομηχανία θα μπορούν να αντιμετωπίζονται μόνο μέσω καλά εκπαιδευμένου και καταρτισμένου εργατικού δυναμικού με γνώση στις νέες τεχνολογίες, στα ζητήματα της ζήτησης και προσφοράς και της βιώσιμης ανάπτυξης (Cooper & συν., 1994). Οι Littlejohn και Watson (1990) θεωρούν ότι τα θέματα την τουριστικής εκπαίδευσης θα παίζουν σημαντικό ρόλο στην περαιτέρω τουριστική ανάπτυξη τόσο σε εθνικό όσο και σε διεθνές επίπεδο.

### **2.5.1 Στρατηγική σημασία της ποιότητας**

Η ποιότητα είναι σημαντική για τους πελάτες, για τα στελέχη της επιχείρησης και για την ίδια την επιχείρηση για τους παρακάτω λόγους:

- Οι πελάτες θέλουν ποιότητα γιατί

1. Θέλουν αξιόπιστες υπηρεσίες
2. Θέλουν να ικανοποιήσουν τις ανάγκες τους
3. Θέλουν προσοχή και καλή συμπεριφορά
4. Θέλουν καλή τοποθέτηση των χρημάτων τους

- Τα στελέχη της επιχείρησης θέλουν ποιότητα γιατί

1. Χρειάζονται ικανοποίηση από την εργασία τους
2. Επιθυμούν σεβασμό από τον πελάτη
3. Θέλουν εργασιακή ασφάλεια
4. Θέλουν να νιώθουν υπερηφάνεια για την εταιρία που εργάζονται
5. Η ποιότητα δημιουργεί πιστούς πελάτες και πιο ανεκτικούς σε τυχόν λάθη.

- Η επιχείρηση θέλει ποιότητα γιατί

1. Την θέλουν οι πελάτες
2. Το μέλλον της εταιρίας εξαρτάται απ' αυτήν

Επίσης το ανταγωνιστικό πλεονέκτημα του οργανισμού δεν προέρχεται μόνο από την τιμή των προϊόντων του ούτε από τα ίδια τα προϊόντα αλλά την ανώτερη ποιότητα σε σύγκριση με τον ανταγωνισμό.

Οι ευεργετικές επιπτώσεις της ποιότητας εκδηλώνονται τόσο στο εξωτερικό περιβάλλον της επιχείρησης δηλ. στην αγορά, όσο και στο εσωτερικό. Και στις δύο περιπτώσεις το τελικό αποτέλεσμα είναι η αύξηση της αποδοτικότητας, δηλαδή της ικανότητας πραγματοποίησης κέρδους για την επιχείρηση. Οι βελτιώσεις στην ποιότητα που προσφέρουν μεγαλύτερη ικανοποίηση στον πελάτη ενισχύουν σημαντικά την ανταγωνιστικότητα της επιχείρησης. Έτσι η διοίκηση γνωρίζοντας ότι η ποιοτική υπεροχή διασφαλίζει ένα ικανοποιητικό επίπεδο ζήτησης μπορεί να προσφέρει τα προϊόντα ή υπηρεσίες της σε μεγαλύτερη τιμή έχοντας ταυτόχρονα αυξήσει το μερίδιο της αγοράς.

Όταν η αύξηση των εσόδων που προέρχονται είτε από μεγαλύτερες τιμές είτε από αύξηση του μεριδίου αγοράς συνδέεται με καλύτερη ποιότητα και είναι μεγαλύτερη από την αύξηση του κόστους έχουμε μια καθαρή αύξηση του κέρδους. Η ποιότητα είναι κερδοφόρα. «Κάθε κέρμα που δεν ξοδεύεται για να γίνονται λάθη, γίνεται κέρδος... Εάν συγκεντρωθούμε στο να σιγουρέψουμε την ποιότητα, αυξάνουμε τα κέρδη κατά 5% έως 10% των πωλήσεων. Είναι πολλά λεφτά και δωρεάν» (Crosby, 1979).

Η μεγάλη σημασία της ποιότητας για τους σύγχρονους οργανισμούς αποκαλύπτεται ακόμα πιο εντυπωσιακά από τις αρνητικές επιπτώσεις που προκύπτουν, όταν αυτή δεν ικανοποιεί τους πελάτες τους με τα προϊόντα και τον τρόπο εξυπηρέτησής τους.

### **2.5.2 Benchmarking**

Η προσωπική μέτρηση των απόψεων των πελατών επεκτείνεται και στην μέτρηση και στην οριοθέτηση της επιχείρησης ως προς τον ανταγωνισμό γνωστή με τον όρο benchmarking. Benchmarking είναι μια συνεχής, συστηματική μεθοδολογία για την αναγνώριση, μέτρηση και σύγκριση του πυρήνα των διαδικασιών ή λειτουργιών μιας επιχείρησης με εκείνες του καλύτερου ανταγωνιστή. Στόχος αυτής

της μεθοδολογίας είναι η διευκόλυνση των βελτιώσεων που θα οδηγήσουν στην καλύτερη απόδοση και σε ανταγωνιστικό αποτέλεσμα. Το benchmarking, ή “οριοθέτηση της επιχείρησης ως προς τον ανταγωνισμό” (Α. Σπανός) ακολουθεί ένα κύκλο ολοκλήρωσης:

1. Σαφή γνώση των αδυναμιών και δυνατών στοιχείων της επιχείρησης
2. Γνώση των αδυναμιών και δυνατών σημείων του ανταγωνισμού, ώστε να είναι δυνατή η σύγκριση
3. Υιοθέτηση των καλύτερων στοιχείων και πρακτικών του ανταγωνισμού
4. Απόκτηση ανταγωνιστικού πλεονεκτήματος. Αν η ανάλυση μετά την υιοθέτηση των καλύτερων στοιχείων του ανταγωνισμού είναι επιτυχής, το αποτέλεσμα θα είναι η βελτίωση της θέσης της επιχείρησης και η απόκτηση ανταγωνιστικού πλεονεκτήματος.

Το benchmarking εντάσσεται σε δύο βασικές κατηγορίες:

1. Μετρήσεις (τι, που, πόσο, ποιος, πώς, γιατί). Η σύγκριση γίνεται μεταξύ των γνωστών στοιχείων της εταιρίας και εκείνων του καλύτερου ανταγωνιστή.
2. Πρακτικές βελτιώσεις (το σύνολο των ενεργειών που απαιτούνται προκειμένου να μειωθεί η διαφορά από τον ανταγωνισμό).

Το benchmarking επιτρέπει στις επιχειρήσεις να θέτουν ρεαλιστικούς, νέους στόχους απόδοσης, και αυτή η διαδικασία συμβάλλει στο να πειστούν οι εργαζόμενοι για την αξιοπιστία των στόχων. Το benchmarking επιτρέπει επίσης στους οργανισμούς να προσδιορίσουν συγκεκριμένα “κενά” στην απόδοσή τους και να επιλέξουν τις διαδικασίες εκείνες που θα οδηγήσουν στην βελτίωσή τους. Παρέχει το μέσον που θα οδηγήσει στον επανασχεδιασμό προϊόντων και υπηρεσιών προκειμένου να επιτευχθούν τα αποτελέσματα εκείνα τα οποία ικανοποιούν ή καλύπτουν τις προσδοκίες των πελατών. Τα κενά που εντοπίζονται στην απόδοση δίνουν την δυνατότητα για σχέδια δράσης με στόχο την βελτίωση σε όλα τα επίπεδα του οργανισμού και προώθηση της καλύτερης απόδοσης των ατόμων και των ομάδων.

Τέλος το benchmarking παρέχει βάση για εκπαίδευση. Οι εργαζόμενοι βλέπουν το χάσμα ανάμεσα στο τι κάνουν αυτοί και τι κάνουν οι καλύτεροι στο χώρο

τους. Το κλείσιμο του χάσματος δείχνει την ανάγκη εμπλοκής του προσωπικού σε τεχνικές λύσεις προβλημάτων και βελτίωσης διαδικασιών.<sup>3</sup>

---

<sup>3</sup> E. J. Ross, Total Quality Management: Text, Cases and Readings, USA, CRC Press LLC 1995, pp. 239-240.

## **ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ**

### **ΞΕΝΗ**

1. Cooper C., Fayos – Solá E., Hawkings D. and Spivack S., An Introduction to TEDQUAL A Methodology for Quality in Tourism Education and Training, WTO Tourism Education and Training Series, Madrid, Spain, 1997.

### **ΑΡΘΡΟΓΡΑΦΙΑ**

#### **ΕΛΛΗΝΙΚΗ**

1. Λογοθέτης Μ., “Αναβάθμιση και εκσυγχρονισμός της τουριστικής εκπαίδευσης”, Ινστιτούτο Τουριστικών και Ξενοδοχειακών Ερευνών, 1996.

2. Χρήστου Ε., “Η Φύση και η Ποιότητα της Τουριστικής Εκπαίδευσης. Διασφάλιση της Ποιότητας των προγραμμάτων Σπουδών”, Τουρισμός και Οικονομία, Ιούλιος-Αύγουστος 2000, τεύχος 254, σελ. 90-128.

3. Δερβιτσιώτης Κώστας, Διοίκηση Ολικής Ποιότητας, Αθήνα, 1995.

4. Σπανός Α., Ολική Ποιότητα, Γαλλαίος, Αθήνα, 1995.

### **ΞΕΝΗ**

1. Gaither G., “Measuring Up: The Promises and Pitfalls of Performance Indicators in Higher Education”, ERIC Digest, ERIC Clearinghouse on Higher Education Washington DC., 1995.

2. Goldsmith A., Salehaddin M., Zahari M., “Hospitality Education in Malaysia: Filling the Gap”, International Journal of Contemporary Management, Vol. 6, Number 6, 1994, pp. 27-34.

3. HEFCE, “Performance Indicators in Higher Education”, Higher Education Funding Council for England, Dec. 1999.

4. Imel S., “Vocational Education Performance Standards”, ERIC Digest Eric Clearinghouse on Adult Career and Vocational Education Columbus OH, 1990.

5. Kaiser F., "Systems Level Indicators For Higher Tertiary Education; Some Notes on Requirements and Use", CHERS, The Netherlands, 2001.
6. Kwan P., Ng P., "Quality Indicators in Higher Education – Comparing Hong Kong and China's students", *Management Auditing Journal*, Vol 14, Number 1/2, 1999, pp. 20-27.
7. Lam T., Xiao H., "Challenges and Constraints of Hospitality and Tourism Education in China", *International Journal of contemporary Hospitality Management*, Vol. 12, Number 5, 2000, pp. 291-295.
8. Meyers D. and Blom K., "International Perspectives on Quality Indicators in VET", Canberra Institute of Technology.
9. Napier University, "Quality Assessment in Hospitality Studies" Internet source.
10. New Mexico's Universities, "Performance Effectiveness Report", 1998, Internet source.
11. Shavelson J., "Steps in Designing an Indicator System", ERIC/TM Digest, Eric Clearinghouse on Tests Measurement and Evaluation, Washington DC., 1991.
12. Abbot L., *Quality and competition*, Columbia University Press, New York 1995.
13. Crosby P. B., *Quality is free: the art of making quality certain*, New American Library, New York 1979.
14. Deming W. E., *Out of the crisis*, Massachusetts Institute of Technology, Center for Advanced Engineering Study, Cambridge 1986.
15. Gronroos C., *Strategic management and marketing in the service sector*, MA: Marketing Science Institute, Cambridge 1983.



16. Hutchines D., *Achieve Total Quality*, Director Books, England 1992.
17. Juran J. M., Seder L. A. & Gryna F. M., *Quality Control Handbook*, McGraw Hill, New York 1962.
18. Ross J. E., *Total Quality Management, Text, Cases and Readings*, CRC Press LLC, USA 1995.
19. Zeithmal V. A., Parasuraman A. & Berry L. L., *Delivering Quality Service*, Free Press, New York 1990.

## **REPORTS**

1. First Progress Report, Conference of Education Ministers of European Union Member States Central and Eastern European Countries, Malta, Cyprus and Turkey (Budapest 24 – 26 June 1999), Information note for the attention of Ministers Reading the work of the Working Committee on Quality Indicators.

## **ΑΡΘΡΟΓΡΑΦΙΑ**

1. Gilmore H. L., “Product conformance cost” *Quality Progress*, 7 (5): 1974, pp. 16-19.

## **ΣΗΜΕΙΩΣΕΙΣ ΠΑΡΑΔΟΣΕΩΝ ΜΑΘΗΜΑΤΩΝ ΜΕΤΑΠΤΥΧΙΑΚΟΥ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΟΣ ΣΤΗΝ ΔΙΟΙΚΗΣΗ ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΩΝ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ- ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟΥ ΠΕΙΡΑΙΑ.**

1. Χυτήρης Λ., “Ποιότητα Υπηρεσιών”, Στρατηγική βελτίωσης της ποιότητας υπηρεσιών στις τουριστικές επιχειρήσεις, 2002.

## **ΚΕΦΑΛΑΙΟ 3<sup>ο</sup>**

### **ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΗ ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗ ΣΤΗΝ ΕΛΛΑΔΑ**

#### **3.1 Φορείς παροχής της Τουριστικής Εκπαίδευσης και Κατάρτισης στην Ελλάδα**

Η Τουριστική εκπαίδευση και κατάρτιση στην Ελλάδα παρέχεται από ένα μεγάλο αριθμό δημόσιων και ιδιωτικών φορέων σε όλα τα εκπαιδευτικά επίπεδα μετά την υποχρεωτική εκπαίδευση.

Αυτό συμβαίνει επειδή η τουριστική εκπαίδευση και κατάρτιση έχει άμεση σχέση με τις διάφορες επαγγελματικές ειδικότητες που απασχολούνται στην τουριστική βιομηχανία. Ο τουριστικός κλάδος αποτελείται από ένα μεγάλο αριθμό δραστηριοτήτων των οποίων οι ανάγκες σε επαγγελματικές ειδικότητες είναι πολύ διαφοροποιημένες. Από την άλλη πλευρά, επαγγελματικές ειδικότητες που χρησιμοποιούνται από φορείς τουριστικών δραστηριοτήτων, χρησιμοποιούνται και από άλλους φορείς διαφόρων οικονομικών δραστηριοτήτων όπως για παράδειγμα μάγειροι, στελέχη τουριστικών γραφείων, γραμματείς ξενοδοχείων κ.λ.π.

Η ανάπτυξη της τουριστικής εκπαίδευσης και κατάρτισης στην Ελλάδα έχει καθοριστεί ποιοτικά και ποσοτικά από τις ανάγκες των διαφόρων φορέων των τουριστικών δραστηριοτήτων σε επαγγελματικές ειδικότητες με την ανάλογη τουριστική εκπαίδευση και κατάρτιση για την περίοδο μέχρι σήμερα.

Ο τομέας της Τουριστικής εκπαίδευσης και Αρχικής Επαγγελματικής Κατάρτισης στην Ελλάδα, αποτελεί ένα τμήμα του συνολικού εκπαιδευτικού συστήματος, και διαφοροποιείται ως προς το στόχο του που είναι η ικανοποίηση των αναγκών εκπαίδευσης και αρχικής επαγγελματικής κατάρτισης ενός συγκεκριμένου τομέα της οικονομίας που είναι η τουριστική βιομηχανία.

Η Τουριστική Εκπαίδευση και Αρχική Επαγγελματική κατάρτιση στην Ελλάδα παρέχεται από τους εξής δημόσιους φορείς:

1. Υπουργείο Εθνικής Παιδείας και Θρησκευμάτων
2. Ο.Ε.Ε.Κ.
3. Ο.Α.Ε.Δ.-Υπουργείο Εργασίας
4. Σ.Τ. Ε. – Υπουργείο Ανάπτυξης

Καταγραφή της υφιστάμενης Τουριστικής Εκπαίδευσης και Αρχικής Επαγγελματικής Κατάρτισης στην Ελλάδα.

Η Τουριστική Εκπαίδευση και Αρχική Επαγγελματική Κατάρτιση ανά εκπαιδευτική βαθμίδα και φορέα παροχής:

Εκπαιδευτική Βαθμίδα	ΥΠ.Π.Δ.Β.Μ.Θ	Σ.Τ.Ε.	Ο.Ε.Ε.Κ	Ο.Α.Ε.Δ.
Μεταπτυχιακές Σπουδές	Α.Ε.Ι.			
Τριτοβάθμια Εκπαίδευση	Α.Ε.Ι.-Τ.Ε.Ι.	Α.Σ.Τ.Ε.		
Μεταδευτεροβάθμια	(Ι.Ε.Κ.)	Σχολές -Ξεναγών - Τουριστικών Γραφείων -Στελέχη Ψυχαγωγίας	Ι.Ε.Κ.	
Δευτεροβάθμια	ΕΠΑΛ 1 <sup>ου</sup> και 2 <sup>ου</sup> κύκλου	ΕΠΑΛ 1 <sup>ου</sup> κύκλου		ΕΠΑΛ 1 <sup>ου</sup> και 2 <sup>ου</sup> κύκλου

### 3.1.1 Δευτεροβάθμια Τουριστική Εκπαίδευση

Σε δευτεροβάθμιο επίπεδο λειτουργούν τα δημόσια ΕΠΑΛ, υπό την εποπτεία τριών δημόσιων φορέων: ΥΠ.Π.Δ.Β.Μ.Θ, Σ.Τ.Ε. και Ο.Α.Ε.Δ.

Φορείς Δευτεροβάθμιας Τουριστικής Εκπαίδευσης στην Ελλάδα.

Εκπαιδευτικός Φορέας και είδος Φορέα.

Σ.Τ.Ε. – ΕΠΑΛ Αναβύσσου

Σ.Τ.Ε. – ΕΠΑΛ Μακεδονίας

Σ.Τ.Ε. – ΕΠΑΛ Κέρκυρας

Σ.Τ.Ε. – ΕΠΑΛ Ρόδου

Σ.Τ.Ε. – ΕΠΑΛ Ηρακλείου

Σ.Τ.Ε. – ΕΠΑΛ Γαλαξειδίου

Σ.Τ.Ε. – ΕΠΑΛ Ναυπλίου

Σ.Τ.Ε. – ΕΠΑΛ Θράκης

Δημόσια ΕΠΑΛ υπό την εποπτεία του Υπουργείου Παιδείας.

ΕΠΑΣ – Ο.Α.Ε.Δ. (Σχολές Μαθητείας / Αρχικής Κατάρτισης).

Ο φορέας των Σ.Τ.Ε. εποπτεύεται από το Υπουργείο Ανάπτυξης (Ε.Ο.Τ.) και είναι ένας εξειδικευμένος φορέας με πολύχρονη δράση (ιδρύθηκε το 1937) στην τουριστική εκπαίδευση. Τα ΕΠΑΛ των Σ.Τ.Ε. έχουν μόνο 1<sup>ο</sup> κύκλο σπουδών και έτσι υπολείπονται των αποφοίτων των άλλων ΕΠΑΛ που παρέχουν και τους δύο κύκλους σπουδών.

Οι ειδικότητες που παρέχονται από τα ΕΠΑΛ των Σ.Τ.Ε. περιλαμβάνουν:

- ✚ Ξενοδοχειακών και Επισιτιστικών Επαγγελμάτων
- ✚ Μαγειρικής Τέχνης
- ✚ Ζαχαροπλαστικής Τέχνης
- ✚ Οργανωτής Ψυχαγωγίας

Το ΥΠ.Π.Δ.Β.Μ.Θ σαν φορέας λειτουργεί τα ΕΠΑΛ 1ου και 2ου κύκλου. Τα ΕΠΑΛ που είναι υπό την εποπτεία του ΥΠ.Π.Δ.Β.Μ.Θ έχουν αναπτύξει μέχρι σήμερα μία μόνο ειδικότητα. Αυτή η ειδικότητα είναι των Υπαλλήλων Τουριστικών Επιχειρήσεων και αποτελεί συνέχεια του τομέα Οικονομικών και Διοικητικών Υπηρεσιών.

Τα μαθήματα της ειδικότητας Υπαλλήλων Τουριστικών Επιχειρήσεων που διδάσκονται στα δημόσια ΕΠΑΛ είναι:

- ✚ Αρχές οικονομικής θεωρίας ΙΙ
- ✚ Αρχές οργάνωσης και διοίκησης επιχειρήσεων
- ✚ Λειτουργίες ξενοδοχειακών μονάδων
- ✚ Τουριστικό μάρκετινγκ
- ✚ Τουριστικές εφαρμογές Η/Υ
- ✚ Λειτουργία τουριστικών γραφείων, τουριστικοί ναύλοι, τουριστικά πακέτα

Τα ΕΠΑΛ δέχονται αποφοίτους Γυμνασίου. Η ειδικότητα έχει ευρύτατο επαγγελματικό προφίλ μιας και πρόκειται για εν γένει τουριστικές επιχειρήσεις, ενώ τα προγράμματα ειδικότητας των Ι.Ε.Κ. αφορούν τις ξενοδοχειακές επιχειρήσεις και τα τουριστικά γραφεία και έτσι έχουν πιο ειδικό περιεχόμενο.

Στα ΕΠΑΛ, στον τομέα Γεωπονίας, Τροφίμων και Περιβάλλοντος διδάσκεται η ειδικότητα του στελέχους Αγροτουρισμού. Αυτή είναι η μόνη ειδικότητα των ΕΠΑΛ στο χώρο των εναλλακτικών μορφών τουρισμού.

Ο Οργανισμός Απασχόλησης Εργατικού Δυναμικού (Ο.Α.Ε.Δ.) προσφέρει δύο τουριστικές ειδικότητες στο δευτεροβάθμιο επίπεδο των ΕΠΑΛ:

- ✚ Της αρτοποιίας – ζαχαροπλαστικής και των
- ✚ ξενοδοχειακών επιχειρήσεων

Ο Ο.Α.Ε.Δ. προσφέρει τα προγράμματα αυτά στα 52 ΕΠΑΛ που λειτουργεί υπό την εποπτεία του Υπουργείου Εργασίας. Το μοντέλο που ακολουθείται γνωστό με τον όρο “Μαθητεία” συνδυάζει την θεωρητική εκπαίδευση με την πρακτική άσκηση.

### **3.1.2 Μεταδευτεροβάθμια Τουριστική Εκπαίδευση**

Στο επίπεδο αυτό εντάσσονται τα Δημόσια Ι.Ε.Κ., που παρουσιάζονται κάτω από τον φορέα Ο.Ε.Ε.Κ. καθώς και τρεις ειδικότητες των Σ.Τ.Ε. οι οποίες παραμένουν αδιαβάθμητες αν και προϋπόθεση για την εισαγωγή των σπουδαστών είναι το απολυτήριο του λυκείου και η καλή γνώση μιας ή και δύο ξένων γλωσσών.

Οι ειδικότητες αυτές είναι:

- ✚ στελεχών τουριστικών γραφείων
- ✚ στελεχών οργάνωσης ψυχαγωγίας
- ✚ σχολές ξεναγών

Η ειδικότητα στελεχών τουριστικών γραφείων προσφέρεται στη Σ.Τ.Ε. – Αναβύσσου και Σ.Τ.Ε. – Κέρκυρας. Η ειδικότητα των στελεχών οργάνωσης ψυχαγωγίας προσφέρεται στη Σ.Τ.Ε. Ηρακλείου. η ειδικότητα των ξεναγών έχει λειτουργήσει κατά το παρελθόν στις σχολές ξεναγών του Ε.Ο.Τ. στη Αθήνα, Θεσσαλονίκη, Κέρκυρα, Μυτιλήνη, Ρόδο, Ηράκλειο και φέτος ολοκληρώνεται η φοίτηση των σπουδαστών της σχολής ξεναγών Θεσσαλονίκης.

Φορείς Μεταδευτεροβάθμιας Τουριστικής Εκπαίδευσης:

Εκπαιδευτικός φορέας

Σχολή ξεναγών Αθήνας (Σ.Τ.Ε.)

Σχολή ξεναγών Θεσσαλονίκης (Σ.Τ.Ε.)



















Σ.Τ.Ε. στελεχών τουριστικών γραφείων Αναβύσσου  
Σ.Τ.Ε. στελεχών τουριστικών γραφείων Κέρκυρας  
Σ.Τ.Ε. στελεχών οργάνωσης ψυχαγωγίας Ηρακλείου  
Ι.Ε.Κ. Ο.Α.Ε.Δ. Ηρακλείου - Ο.Α.Ε.Δ.  
Ι.Ε.Κ. Πάτρας  
Ι.Ε.Κ. Περιστερίου  
Ι.Ε.Κ. Πειραιά  
Ι.Ε.Κ. Καλαμάτας  
Ι.Ε.Κ. Κορίνθου – Λουτρακίου  
Ι.Ε.Κ. Ρόδου  
Ι.Ε.Κ. Ηρακλείου  
Ι.Ε.Κ. Ρεθύμνου  
Ι.Ε.Κ. Νέων Μουδανιών  
Ι.Ε.Κ. Καστοριάς  
Ι.Ε.Κ. Ζακύνθου  
Ι.Ε.Κ. Κέρκυρας  
Ι.Ε.Κ. Λευκάδας  
Ι.Ε.Κ. Αμαλιάδας  
Ι.Ε.Κ. Καβάλας  
Ι.Ε.Κ. Επανομής  
Ι.Ε.Κ. Θέρμης  
Ι.Ε.Κ. Α' Θεσσαλονίκης  
Ι.Ε.Κ. Κατερίνης  
Ι.Ε.Κ. Καρπενησίου  
Ι.Ε.Κ. Χαλκίδας  
Ι.Ε.Κ. Τρικάλων  
Ι.Ε.Κ. Ηγουμενίτσας  
Ι.Ε.Κ. Ιωαννίνων  
Ι.Ε.Κ. Μαρκοπούλου  
Ι.Ε.Κ. Αγ. Αναργύρων  
Ι.Ε.Κ. Αιγάλεω

Ο Οργανισμός Επαγγελματικής Εκπαίδευσης και κατάρτισης (Ο.Ε.Ε.Κ.) που εποπτεύεται από το ΥΠ.Π.Δ.Β.Μ.Θ από την μία πλευρά εποπτεύει όλα τα Ι.Ε.Κ. δημόσια και ιδιωτικά και από την άλλη διαχειρίζεται την λειτουργία των δημοσίων






Ι.Ε.Κ. Επίσης, ο Ο.Ε.Ε.Κ. έχει την ευθύνη σχεδιασμού της επαγγελματικής εκπαίδευσης και κατάρτισης, προγραμματίζει τα προγράμματα σπουδών και πιστοποιεί την κατάρτιση για την παροχή του Διπλώματος Επαγγελματικής κατάρτισης, σε δευτεροβάθμιο επίπεδο, των αποφοίτων δημοσίων Ι.Ε.Κ.

Οι ειδικότητες που προσφέρονται συνήθως είναι οι εξής:

Τομέας Τουρισμού:

-  Ειδικός Ξενοδοχειακών Υπηρεσιών και Τροφοδοσίας
-  Υπεύθυνος Μονάδας Συστηματοποιημένου Επισιτισμού (Catering)
-  Βοηθός Μαγειρικής Τέχνης
-  Βοηθός Εστιατορικής Τέχνης
-  Βοηθός Ζαχαροπλαστικής Τέχνης
-  Βοηθός Αρτοποιού – Ζαχαροπλάστη
-  Τεχνικού Αρτοποιίας – Ζαχαροπλαστικής
-  Υπάλληλος Μπαρ
-  Ειδικός Τουριστικού πρακτορείου
-  Ειδικός Διαχείρισης Τουριστικών Εκδηλώσεων
-  Στέλεχος Τουρισμού Υπαίθριων δραστηριοτήτων
-  Επιμελητής – Ξεναγός Εθνικών Δρυμών και χώρων Αναψυχής
-  Ειδικός Τουριστικού Γραφείου
-  Ειδικός Υποδοχής και Φιλοξενίας
-  Συνοδός Βουνού
-  Ειδικός θαλασσοθεραπείας – SPA
-  Ειδικός Λουτροθεραπείας – SPA
-  Βοηθός Προϊσταμένου Ορόφων

Τομέας Μεταφορών:

-  Εκπαιδευτικός Υποψήφιος Οδηγών Αυτοκινήτου και Μοτοσικλετών
-  Επιμελητής Πτήσεων
-  Οδηγός Ταξί
-  Ειδικός Αεροπορικών Εταιριών
-  Ειδικός Ναυτιλιακής Κατεύθυνσης










Σε όλες τις ειδικότητες γίνονται δεκτοί απόφοιτοι Λυκείου εκτός από τις ειδικότητες, βοηθού μαγειρικής τέχνης, βοηθού εστιατορικής τέχνης και βοηθού αρτοποιού – ζαχαροπλαστικής που δέχονται αποφοίτους Γυμνασίου.

### 3.1.3 Τριτοβάθμια Εκπαίδευση




Στο επίπεδο της τριτοβάθμιας εκπαίδευσης κατατάσσονται τα Τ.Ε.Ι. τα Α.Ε.Ι. και οι Α.Σ.Τ.Ε. Η τουριστική εκπαίδευση τριτοβάθμιας βαθμίδας δίνει έμφαση στην χρησιμοποίηση γνωστικών αντικειμένων που θα συμβάλλουν στην καλύτερη οργάνωση και διοίκηση των τουριστικών επιχειρήσεων. Όσο ανεβαίνει το εκπαιδευτικό επίπεδο η εκπαίδευση στοχεύει στη δημιουργία υψηλού επιπέδου στελεχών. Η τριτοβάθμια τουριστική εκπαίδευση παρέχεται από:

Α. Τα επτά Τ.Ε.Ι.:

-  Τ.Ε.Ι. Αθήνας
-  Τ.Ε.Ι. Ηγουμενίτσας
-  Τ.Ε.Ι. Θεσσαλονίκης
-  Τ.Ε.Ι. Κρήτης
-  Τ.Ε.Ι. Λάρισας
-  Τ.Ε.Ι. Πάτρας
-  Τ.Ε.Ι. Λαμίας (Άμφισσα)

Το πρόγραμμα σπουδών των εν λόγω Τ.Ε.Ι. καλύπτει τον ευρύ χώρο των “Τουριστικών Επιχειρήσεων” Σε όλα τα Τ.Ε.Ι. το πρόγραμμα σπουδών είναι τετραετούς διάρκειας και καλύπτουν ένα ευρύτατο φάσμα γνωστικών αντικειμένων. Από τα οκτώ εξάμηνα στα επτά προσφέρεται θεωρητική διδασκαλία και εργαστηριακές ασκήσεις στους χώρους των τμημάτων και στο όγδοο πραγματοποιείται άσκηση σε δημόσιους και ιδιωτικούς παραγωγικούς φορείς.

Το τμήμα Τουριστικών Επιχειρήσεων του Τ.Ε.Ι. Αθήνας, συγκροτείται από τρεις τομείς μαθημάτων:




-  Τομέα Τουριστικών Μαθημάτων
-  Τομέα Ξενοδοχειακών Μαθημάτων
-  Τομέα Μαθημάτων Γενικής Παιδείας

τα οποία βέβαια δεν οδηγούν σε κατευθύνσεις μιας και το πτυχίο είναι ενιαίο κάτι που επιτρέπει τους πτυχιούχους να καλύπτουν επαγγελματικά όλο το επίπεδο των τουριστικών δραστηριοτήτων και λειτουργιών καθώς και της διοικητικής ιεραρχίας που έχει σχέση με τους τομείς της ειδικότητάς τους.

Επειδή τα Τ.Ε.Ι. λειτουργούν ομοιόμορφα στο θεσμικό πλαίσιο του τελευταίου Ν. 2916/02 ή άλλων παλιότερα (Ν. 1404/93) γίνεται αναφορά μόνο του Τ.Ε.Ι. Αθήνας.

Τα προγράμματα σπουδών παραμένουν στο μεγαλύτερο μέρος τους τα ίδια καλύπτοντας διάφορα γνωστικά αντικείμενα όπως οικονομικά, κοινωνιολογία, δίκαιο, λογιστική, marketing, οινολογία, Bar – ποτά, ψυχαγωγία, υπηρεσία τροφών, διοίκηση επιχειρήσεων, ναυτιλία, αεροπορικοί ναύλοι κ.λ.π.

#### B. Τα Α.Ε.Ι.:

-  Πανεπιστήμιο Αιγαίου
-  Πανεπιστήμιο Μακεδονίας
-  Πανεπιστήμιο Πάτρας

Στα Α.Ε.Ι. δεν λειτουργούν ανεξάρτητα τμήματα τουριστικών επιχειρήσεων. Το πανεπιστήμιο Αιγαίου δίνει τη δυνατότητα στους φοιτητές του τμήματος Διοίκησης Επιχειρήσεων να επιλέξουν την κατεύθυνση Τουρισμού για το τρίτο και τέταρτο έτος σπουδών.

Στο Πανεπιστήμιο Μακεδονίας έχει πρόσφατα ενταχθεί το μάθημα “Τουριστικό Management” στο πρόγραμμα σπουδών του τμήματος Οργάνωσης και Διοίκησης Επιχειρήσεων.

Στο Πανεπιστήμιο Πάτρας, στο Τμήμα Διοίκησης Επιχειρήσεων έχουν ενταχθεί τα μαθήματα “Οικονομική του Τουρισμού”, “Διοίκηση του Τουρισμού & των Τουριστικών Επιχειρήσεων”, “Τουριστικό Μάρκετινγκ”, “Πολιτική & Οργάνωση του Τουρισμού”.

Γ. Οι Ανώτερες Σχολές Τουριστικής Εκπαίδευσης (Α.Σ.Τ.Ε.)

 Α.Σ.Τ.Ε. Ρόδου

 Α.Σ.Τ.Ε. Αγ. Νικολάου Κρήτης

Οι δύο αυτές σχολές προσφέρουν το ίδιο πρόγραμμα σπουδών για την γενική ειδικότητα “Οργάνωση και Λειτουργία Ξενοδοχειακών Επιχειρήσεων”

Γίνονται δεκτοί απόφοιτοι λυκείου μέσω των γενικών εξετάσεων του Υπουργείου Παιδείας που έχουν επίσης εξετασθεί σε μια ξένη γλώσσα. Η διάρκεια των σπουδών είναι τριετής. Το πρόγραμμα μαθημάτων των Α.Σ.Τ.Ε. επικεντρώνεται σε γνωστικά αντικείμενα που έχουν άμεση σχέση με τις λειτουργίες των ξενοδοχείων παρά με τις εν γένει τουριστικές επιχειρήσεις όπως είναι η περίπτωση των Τ.Ε.Ι. Έτσι λοιπόν υπάρχει μικρότερη εστίαση ή και καθόλου σε μαθήματα όπως τουριστική ψυχολογία, τουριστική κοινωνιολογία κ.λ.π.

### **3.1.3.1 Αποστολή Τμημάτων Τουριστικών Επιχειρήσεων – Αντικείμενο Σπουδών - Δομή των σπουδών**

Τα Τμήματα Τουριστικών Επιχειρήσεων έχουν ως αποστολή να προάγουν την ανάπτυξη και μετάδοση γνώσεων στον τομέα του Τουρισμού, με τη διδασκαλία και την εφαρμοσμένη έρευνα και να παρέχουν στους σπουδαστές, τα απαραίτητα εφόδια που διασφαλίζουν την άρτια εκπαίδευση και κατάρτισή τους, τόσο σε θεωρητικό, όσο και πρακτικό επίπεδο, για την επιστημονική και επαγγελματική σταδιοδρομία και εξέλιξή τους.

Η διάρκεια της φοίτησης είναι τετραετής. Το πρόγραμμά τους συμπεριλαμβάνει τόσο μαθήματα γενικής και ειδικής υποδομής, όσο και τελείως εξειδικευμένα αντικείμενα που αφορούν τα ξενοδοχεία, τα τουριστικά γραφεία, τα κρουαζιερόπλοια και το θαλάσσιο τουρισμό και γενικότερα τις τουριστικές επιχειρήσεις. Η φοίτηση ολοκληρώνεται με εξάμηνη πρακτική άσκηση σε κάποια από

τις παραπάνω επιχειρήσεις ώστε να μπορέσουν οι σπουδαστές να εφαρμόσουν στην πράξη όσα διδάχθηκαν κατά τη διάρκεια των σπουδών τους και με την εκπόνηση πτυχιακής εργασίας.

Η εργαστηριακή υποδομή των τμημάτων είναι ικανοποιητική και καταβάλλεται συνεχής προσπάθεια για να παραμένει ο εξοπλισμός τους απόλυτα σύγχρονος, ώστε οι γνώσεις που παρέχονται στους σπουδαστές να ανταποκρίνονται στις εξελίξεις.

Στόχος του προγράμματος σπουδών είναι να δοθεί ιδιαίτερη έμφαση στις σύγχρονες εξελίξεις στον τουριστικό τομέα, και στην ανάγκη να καλυφθεί η ζήτηση της αγοράς εργασίας για στελέχη που μπορούν να αναλάβουν την οργάνωση και διοίκηση κάθε είδους τουριστικών επιχειρήσεων. Για το σκοπό αυτό αρκετά μαθήματα καταργήθηκαν, καθώς δεν ανταποκρίνονται στις σύγχρονες απαιτήσεις ή αποτελούν αντικείμενο τουριστικών σπουδών κατώτερου επιπέδου (π.χ. ΕΠΑΛ, Ι.Ε.Κ., ειδικότητες Μαγειρικής Τέχνης, Ζαχαροπλαστικής Τέχνης, Τουριστικού Πρακτορείου, κ.λπ.), προστέθηκαν νέα μαθήματα που να ανταποκρίνονται στις σύγχρονες απαιτήσεις τόσο σε εθνικό όσο και σε κοινοτικό επίπεδο (θαλάσσιος τουρισμός, διοίκηση και διαχείριση τουριστικών λιμένων), αρκετά συμπύχθηκαν ώστε να μην υπάρχει επικάλυψη, όλα τα θεωρητικά μαθήματα έγιναν μικτά, και προστέθηκαν εργαστήρια ή ασκήσεις πράξης για την εμπέδωση των θεωρητικών γνώσεων. Επίσης, το περιεχόμενο όλων των μαθημάτων εμπλουτίστηκε με εφαρμογές αποκλειστικά στον τουριστικό τομέα. Τέλος, αυξήθηκαν τα μαθήματα που αφορούν τη χρήση νέων τεχνολογιών στον τουρισμό.

Το περιεχόμενο των Τμημάτων Τουριστικών Επιχειρήσεων καλύπτει το γνωστικό αντικείμενο της Διοικητικής Επιστήμης με εξειδίκευση εφαρμογής στις τουριστικές επιχειρήσεις γενικά, τόσο στον ιδιωτικό όσο και στον δημόσιο τομέα

Με την ολοκλήρωση των σπουδών του, ο απόφοιτος του Τμήματος ανακηρύσσεται "Πτυχιούχος Τουριστικών Επιχειρήσεων", διαθέτει τις απαραίτητες επιστημονικές και τεχνολογικές γνώσεις και δεξιότητες, ώστε να μπορεί να δραστηριοποιηθεί επαγγελματικά σε όλους τους τομείς του γνωστικού αντικειμένου του Τμήματος, είτε ως στέλεχος τουριστικών επιχειρήσεων, οργανισμών και υπηρεσιών του ιδιωτικού και δημόσιου τομέα, είτε ως αυτοαπασχολούμενος. Ειδικότερα ο πτυχιούχος Τουριστικών Επιχειρήσεων:

- Ασκεί σύγχρονη διοίκηση για την επίτευξη των στόχων της τουριστικής επιχείρησης.
- Εφαρμόζει επιστημονικές και τεχνολογικές διοικητικές μεθόδους και πρακτικές στην παραγωγή, τιμολόγηση, διανομή και προώθηση τουριστικών προϊόντων.
- Διεξάγει έρευνα τουριστικής αγοράς, προκειμένου να διαπιστωθεί ποια προϊόντα ζητούν οι πιθανοί τουρίστες.
- Προγραμματίζει την οικονομική και όχι μόνο δραστηριότητα της τουριστικής επιχείρησης, με απόλυτο σεβασμό στο περιβάλλον, τόσο το φυσικό όσο και αυτό που αποτελεί δημιούργημα των ανθρώπων.
- Διευρευνά και αξιολογεί τις δυνατότητες εκμετάλλευσης των τουριστικών πόρων και των τουριστικών προορισμών και κατ' επέκταση της τουριστικής τους ανάπτυξης.
- Διαχειρίζεται κατά τον αποτελεσματικότερο τρόπο τους ανθρώπινους πόρους της τουριστικής επιχείρησης.
- Διατυπώνει, προγραμματίζει και εφαρμόζει πολιτικές σε μικροτουριστικό και μακροτουριστικό επίπεδο, προκειμένου να επιτύχει επιθυμητούς εφικτούς σκοπούς.
- Είναι γνώστης των σύγχρονων εφαρμογών των Η/Υ στον τουρισμό γενικά.

Η διάρκεια των σπουδών στο Τμήμα Τουριστικών Επιχειρήσεων είναι οκτώ (8) εξάμηνα, όπως προβλέπεται στο Π.Δ. 212/94 (ΦΕΚ 132 Α' /22.8.94).

Σε όλα τα εξάμηνα σπουδών, εκτός του τελευταίου, οι σπουδές περιλαμβάνουν θεωρητική διδασκαλία, εργαστηριακές ασκήσεις, καθώς και ασκήσεις πράξης και εφαρμογές σε πραγματικές ή εικονικές καταστάσεις, εκπόνηση μελετών και εκπαιδευτικές επισκέψεις σε εταιρείες που πραγματοποιούν τουριστική έρευνα. Στο προτελευταίο εξάμηνο σπουδών διεξάγεται σεμινάριο τελειοφοίτων.

Στα πρώτα εξάμηνα σπουδών περιλαμβάνονται, μεταξύ άλλων, μαθήματα γενικής υποδομής θετικών και θεωρητικών επιστημών, καθώς και διάφορα εισαγωγικά μαθήματα.

Ακολουθούν μαθήματα ειδικής υποδομής – κορμού, τα οποία αποτελούν τη βάση της Διοικητικής Επιστήμης, όπως αυτή εφαρμόζεται στις τουριστικές

επιχειρήσεις γενικά. Στα προχωρημένα εξάμηνα διδάσκονται τα μαθήματα ειδικότητας που συνιστούν τη φύση και τον προορισμό του Τμήματος.

Στα τελευταία εξάμηνα σπουδών, η Γενική Συνέλευση του Τμήματος μπορεί με απόφασή της να δημιουργεί, μέσα από ομάδες κατ' επιλογήν μαθημάτων, κατευθύνσεις εξειδίκευσης, σύμφωνα με τις εξελίξεις στην επιστήμη, τεχνολογία, οικονομία και κοινωνία.

Το τελευταίο εξάμηνο σπουδών περιλαμβάνει κυρίως την πρακτική άσκηση του φοιτητή στο επάγγελμα και την εκπόνηση της πτυχιακής εργασίας, που εξασφαλίζει την εμβάθυνση του τελειόφοιτου του Τμήματος σε ένα θέμα εφαρμοσμένης έρευνας ή που έχει άμεση σχέση με την ειδικότητα των σπουδών.

### **3.1.3.2 Επαγγελματικές Προοπτικές του τμήματος Τουριστικών Επιχειρήσεων**

Οι πτυχιούχοι του τμήματος Τουριστικών Επιχειρήσεων, στα πλαίσια άσκησης του επαγγέλματος ασχολούνται με τα παρακάτω αντικείμενα και δραστηριότητες:

- Τροφοδοσία ξενοδοχείων και γενικότερα επισιτιστικών μονάδων
- Προμήθεια υλικών και εξοπλισμού
- Προγραμματισμό επιχειρηματικής δραστηριότητας τουριστικών επιχειρήσεων
- Χρηματοδότηση τουριστικών επιχειρήσεων
- Υποδοχή και εξυπηρέτηση πελατών
- Τήρηση λογαριασμών πελατών
- Δημόσιες σχέσεις
- Εποπτεία ορόφων
- Άσκηση εποπτείας και διοίκησης στο προσωπικό των τουριστικών επιχειρήσεων
- Έρευνα αγοράς-πωλήσεων τουριστικών αγαθών και υπηρεσιών
- Διαχείριση επισιτιστικών επιχειρήσεων (εστιατόρια, καφετέριες κ.λ.π.), μπαρ, κέντρων διασκέδασης και κυλικείων σε τουριστικούς χώρους που ανήκουν στην κατηγορία Πολυτελείας και Α
- Κατάρτιση Προϋπολογισμού Εσόδων - Εξόδων

Οι πτυχιούχοι του τμήματος, επίσης ασκούν τις πιο πάνω αναφερόμενες δραστηριότητες όταν αυτές αφορούν τμήματα επιβατικών πλοίων και κρουαζιερόπλοιων

- Παροχή τουριστικών πληροφοριών
- Έκδοση εισιτηρίων
- Σχεδιασμός και σύνθεση τουριστικού πακέτου
- Σχεδιασμός και εκτέλεση μαζικής διακίνησης ατόμων
- Προγραμματισμός και εκτέλεση μαζικής διακίνησης ατόμων
- Καθοδήγηση ταξιδιωτικών ομάδων.

Οι πτυχιούχοι του τμήματος, ασκούν τις δραστηριότητες των έξι παραπάνω αντικειμένων και όταν αφορούν τουριστικά, ταξιδιωτικά τμήματα καθώς και τμήματα αεροπορικών, ναυτιλιακών και σιδηροδρομικών εταιρειών.

- Άσκηση επαγγέλματος υπεύθυνου διευθυντή ξενοδοχειακής επιχείρησης
- Άσκηση επαγγέλματος υπεύθυνου διευθυντή ταξιδιωτικών γραφείων
- Παροχή υπηρεσιών στη Δ/ση Επιθεώρησης του Ε.Ο.Τ. και άλλες διοικητικές και επιτελικές Διευθύνσεις τους.

Οι πτυχιούχοι του τμήματος καλύπτουν όλο το φάσμα της Διοικητικής ιεραρχίας στους τομείς της ειδικότητάς τους.

Επίσης μπορούν να απασχοληθούν σε έρευνα θεμάτων της ειδικότητάς τους. Με την απόκτηση του πτυχίου τους ασκούν το επάγγελμα, είτε ως στελέχη μονάδων, είτε ως αυτοαπασχολούμενοι.

### **3.1.4 Μεταπτυχιακές Σπουδές**

Μεταπτυχιακές σπουδές τουριστικής κατεύθυνσης προσφέρονται από τα εξής Πανεπιστήμια:

- Το Πανεπιστήμιο Αιγαίου προσφέρει διατμηματικό πρόγραμμα μεταπτυχιακών σπουδών με τίτλο “Σχεδιασμός Διοίκηση και Πολιτική

του Τουρισμού”, διάρκειας τριών εξαμήνων, καθώς επίσης και μεταπτυχιακές σπουδές για την απόκτηση διδακτορικού διπλώματος.

- ✚ Το Πανεπιστήμιο Πειραιά έχει πρόγραμμα μεταπτυχιακών σπουδών που οδηγεί στην λήψη “MBA Tourism”, επίσης διάρκειας τριών εξαμήνων. Προϋπόθεση για την παρακολούθηση του προγράμματος είναι το πτυχίο Α.Ε.Ι., η βαθμολογία GMAT και η γνώση Αγγλικών (TOEFL ή Proficiency).
- ✚ Το Πανεπιστήμιο Μακεδονίας θα προσθέσει μεταπτυχιακό πρόγραμμα στη “Διοίκηση Επιχειρήσεων” με εξειδίκευση στη Διοίκηση Επιχειρήσεων Φιλοξενίας.
- ✚ Το Ελληνικό Ανοικτό Πανεπιστήμιο έχει πρόγραμμα στη “Διοίκηση Τουριστικών Επιχειρήσεων” με το σύστημα της εξ’ αποστάσεως εκπαίδευσης.

### **3.1.5 Επαγγελματική Επιμόρφωση και Κατάρτιση**

Φορείς Τουριστικής Κατάρτισης στην Ελλάδα.

Εκπαιδευτικοί Φορείς

Σ.Τ.Ε. – Προγράμματα Μετεκπαίδευσης (Ανάβυσσος, Ηράκλειο, Ρόδος, Κέρκυρα, Θεσσαλονίκη).

Ο.Α.Ε.Δ. – Προγράμματα για ζαχαροπλάστες, μαγείρους και ξενοδοχουπαλλήλους με χρήση Η/Υ.

Κ.Ε.Κ.



Κ.Ε.Κ. Σ.Τ.Ε.

Κ.Ε.Κ. ΑΚΜΗ

ΑΜΑCΟΝ

ΕΥΡΟSΚΙΛLS

ΔΕΗ

ΔΗΜΗΤΡΑ

ΔΙΑCΤΑCΗ

ΔΙΕΘΝΗΣ ΕΚΠΑΙΔΕΥCΗ ΦΟΥCΑC

ΔΙΟΝ Ε.Π.Ε.Κ.Α.

ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΕΤΑΙΡΙΑ ΔΙΟΙΚΗCΕΩC ΕΠΙΧΕΙΡΗCΕΩΝ

ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΕΤΑΙΡΙΑ ΤΟΠΙΚΗΣ ΑΝΑΠΤΥΞΗC

ΕΛΛΗΝΙΚΟ ΚΕΝΤΡΟ ΠΟΛΙΤΙCΤΙΚΩΝ ΚΑΙ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΩΝ  
ΕΦΑΡΜΟΓΩΝ

ΕΚΠΑΙΔΕΥΤΙΚΟ ΚΕΝΤΡΟ ΕΘΝΙΚΗΣ ΤΡΑΠΕΖΑC

EFFECTIVE MANAGEMENT INTERNATIONAL

ΕΝΟΡΙΑΚΟ ΠΝΕΥΜΑΤΙΚΟ ΚΕΝΤΡΟ

ΕΡΕΥΝΗΤΙΚΟ ΠΑΝΕΠΙCΤΗΜΙΑΚΟ ΙΝCΤΙΤΟΥΤΟ ΨΥΧΙΚΗΣ ΥΓΙΕΙΝΗC  
ΕΡΓΟΝ

ΕΥΡΩΠΑΪΚΗ ΚΑΙΝΟΤΟΜΙΑ

Z – INVEST

INTEGRATION A.E.

SYNERGY

IEKEM – ΟΕΕ Α.Ε.

ΙΕΚΕΠ

ΙΝΣΤΙΤΟΥΤΟ ΜΕΛΕΤΩΝ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ ΚΑΙ ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗΣ

Κ.Ε.Κ. ΔΗΜΟΥ ΑΘΗΝΑΙΩΝ

ΔΕΛΤΑ

Κ.Ε.Κ. ΔΗΜΟΥ ΚΑΛΙΘΕΑΣ

Κ.Ε.Κ. ΚΕΝΤΡΟΥ ΑΝΑΠΤΥΞΗΣ ΕΛΛΗΝΙΚΟΥ ΕΜΠΟΡΙΟΥ

Κ.Ε.Κ. ΕΤΑΙΡΙΑΣ ΕΡΕΥΝΑΣ ΚΑΙ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑΣ

ΕΘΝΙΚΟ ΙΔΡΥΜΑ ΝΕΟΤΗΤΑΣ

Κ.Ε.Κ. ΔΗΜΗΤΡΑ ΛΑΡΙΣΑΣ

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 αυτά απευθύνονται σε ανέργους και όχι σε εργαζόμενους που θέλουν να βελτιώσουν τις γνώσεις και τις δεξιότητές τους.

Στον τουριστικό τομέα οι Σ.Τ.Ε. προσφέρουν προγράμματα μετεκπαίδευσης ή και εξειδίκευσης σε ειδικότητες όπως:

Υποδοχής Ξενοδοχείων  
Οροφοκομία  
Ελληνική Παραδοσιακή Κουζίνα  
Μπαρ-Οινολογία  
Ζαχαροπλαστική, κ.α.

Τα Κ.Ε.Κ. προσφέρουν μια μεγάλη ποικιλία προγραμμάτων τουριστικής κατάρτισης και λειτουργούν σε όλες τις περιοχές της χώρας. Τα προγράμματα αυτά επιδοτούνται από το Υπουργείο Εργασίας και αφορούν ανέργους.

Το Υπουργείο Εργασίας επιδοτεί και προγράμματα συνεχιζόμενης κατάρτισης, για μη ανέργους, ύστερα από αίτηση των επαγγελματικών τουριστικών φορέων, εθνικών ή και τοπικών, όπως της Πανελλήνιας Ομοσπονδίας Ξενοδόχων.

Πρόκειται για προγράμματα επιμόρφωσης και μετεκπαίδευσης ατόμων που ήδη απασχολούνται στον τουριστικό κλάδο. Ενδεικτικά παρατίθενται μερικά από τα προγράμματα επαγγελματικής κατάρτισης που σχετίζονται με τον τουρισμό:

- ✚ Service καταστημάτων Μαζικής Εστίασης
- ✚ Δημόσιες Σχέσεις και Εξυπηρέτηση Πελατών Ξενοδοχειακών Εγκαταστάσεων
- ✚ Στελέχη Τουριστικών Επιχειρήσεων
- ✚ Τουριστικά Στελέχη για Ποιοτική Εξυπηρέτηση Κοινωνικού Τουρισμού
- ✚ Τουριστικά Επαγγέλματα
- ✚ Σχεδιασμός και Προώθηση Τουριστικών Πακέτων
- ✚ Ταξιδιωτικά Γραφεία
- ✚ Οργάνωση και Λειτουργία Τουριστικών Λιμένων-Διοικητικά Στελέχη Μαρίνων
- ✚ Οργάνωση Ξενοδοχείου ή Εστιατορίου Α' και Β'
- ✚ Συνοδοί Βουνού-Χάραξη Μονοπατιών

- ✚ Εναλλακτικές Μορφές Τουρισμού
- ✚ Στελέχη-Εμπυχωτές Υπαίθριων Δραστηριοτήτων Αθλητικού και Πολιτιστικού Χαρακτήρα
- ✚ Κατάρτιση στην Χάραξη Ορεινών Διαδρομών
- ✚ Επικοινωνία, Εξυπηρέτηση Πελατών στην Παροχή Υπηρεσιών
- ✚ Εστιατορική
- ✚ Μαγειρική
- ✚ Συνοδοί Ομάδων
- ✚ Ειδικοί Τουριστικών Πακέτων
- ✚ Αρτοποιία
- ✚ Ζαχαροπλαστική
- ✚ Μπαρ
- ✚ Λουτρονόμοι.

### **3.2 Ποιοτικός Έλεγχος των Φορέων Τουριστικής Εκπαίδευσης και Κατάρτισης στην Ελλάδα**

Σύμφωνα με υπευθύνους της Τουριστικής Εκπαίδευσης (παράρτημα), σε κανένα από τους φορείς παροχής τουριστικής εκπαίδευσης και κατάρτισης στην Ελλάδα δεν γίνεται εφαρμογή μοντέλων Διοίκησης Ολικής Ποιότητας. Ορισμένες σχολές υλοποιούν εσωτερικούς ελέγχους όπως αξιολόγηση εκπαιδευτικών προγραμμάτων και διαδικασιών καθώς και διδασκόντων ενώ έχουν υιοθετήσει καθιερωμένα συστήματα όπως ISO 9000, QAA, BAC.

Εκπαιδευτικοί φορείς που εφαρμόζουν σύστημα ποιοτικού ελέγχου:

- ✚ Σ.Τ.Ε. – ΕΠΑΛ Αναβύσσου — Από το ίδιο το εκπαιδευτήριο και μόνο
- ✚ Σ.Τ.Ε. – ΕΠΑΛ Ηρακλείου — Όλη η διαδικασία της εκπαίδευσης είναι εφαρμογή ISO

## **ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ**

### **ΑΡΘΡΟΓΡΑΦΙΑ**

1. Κανελλόπουλου Χρ., Κακού Θ., “Τουριστική Εκπαίδευση. Η βάση για την Ποιότητα και την Ανταγωνιστικότητα των Τουριστικών Επιχειρήσεων”, Τουριστική Αγορά, Ιούλιος Αύγουστος 2002, τεύχος 150, σελ. 77-92.
2. Κανελλόπουλου Χρ., “Ανώτερη Τουριστική Εκπαίδευση”, Τουριστική Αγορά, σελ. 67-75.
3. Χρήστου Ευάγ., Σιγάλα Μ., “Δημόσια Ανώτατη Τουριστική Εκπαίδευση προκλήσεις και Προοπτικές”, Τουριστική Αγορά, σελ. 97-101.

### **ΆΛΛΕΣ ΠΗΓΕΣ**

1. Εισηγητική Έκθεση για το Σχέδιο Νόμου Τουριστική Εκπαίδευση και Κατάρτιση. Ρυθμίσεις για τον Τουρισμό και άλλες Διατάξεις.
2. Υπουργείο Ανάπτυξης, Οργανισμός Τουριστικής Εκπαίδευσης και Κατάρτισης, Τομέας Εκπαίδευσης.
3. <http://tour.ioa.teiep.gr/>

# ΚΕΦΑΛΑΙΟ 4<sup>ο</sup>

## ΠΡΟΟΠΤΙΚΕΣ ΤΗΣ ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΗΣ ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗΣ ΣΤΗΝ ΕΛΛΑΔΑ

### 4.1 Διεθνής οικονομική κρίση και τουρισμός: Ο ρόλος ενδογενών παραγόντων και οι προοπτικές ανάκαμψης

Η κρίση που διανύουμε είναι μία σοβαρή κρίση που έχει τρεις ξεχωριστές διαστάσεις οι οποίες, συγκυριακά, συγκλίνουν στην ίδια αρνητική κατεύθυνση,

Αυτή καθαυτή την παγκόσμια χρηματοπιστωτική κρίση.

Τα χρόνια διαρθρωτικά προβλήματα του τουρισμού μας.

Την αρνητική εικόνα της χώρας μας, συνέπεια της Αθήνας που «καίγεται και τρομοκρατείται».

Τα παραπάνω ανέφερε ο κ. Νίκος Σκουλάς, πρόεδρος του Minoan International College(πρώην Trinity) μιλώντας στην ημερίδα που διοργάνωσε το Τ.Ε.Ι. Αθήνας-Τμήμα Τουριστικών Επιχειρήσεων

Οι διαπιστώσεις στις οποίες στηρίζεται αυτή η αντίληψη είναι:

Η παγκόσμια χρηματοπιστωτική κρίση

Η κρίση που ξέσπασε το περασμένο Φθινόπωρο θα είναι, κατά τη γνώμη του, ασυνήθιστα μεγάλης έντασης αλλά και διάρκειας. Η κρίση αυτή εκκολάφτηκε σταδιακά την τελευταία οκταετία, πυροδοτήθηκε πριν από ένα περίπου χρόνο στις Η.Π.Α. από την αγορά στεγαστικών δανείων μεγάλου ρίσκου καθώς και τα λεγόμενα “hedge funds” και εξαπλώθηκε με εκπληκτική ταχύτητα στον υπόλοιπο κόσμο.

Η χρηματοπιστωτική φούσκα τελικά έσκασε και ο θόρυβός της δημιούργησε σύγχυση, πανικό και κλονισμό της εμπιστοσύνη των πολιτών.

Η κρίση αυτή υπήρξε απόρροια απληστίας των golden boys της Wall Street, αναρχίας στο χρηματοπιστωτικό σύστημα που, χωρίς εποπτικό έλεγχο και

ανικανότητας των ταγών της ασφάλειας και των φορέων άσκησης κοινωνικού ελέγχου.

Από το ξέσπασμα της κρίσης οι διεθνείς χρηματαγορές βρίσκονται σε ελεύθερη πτώση χωρίς προοπτική σύντομης ανάκαμψης. Έχουν χάσει περίπου το 50% της κεφαλαιοποίησής τους και, παρά τις παρεμβάσεις ενίσχυσης της ρευστότητας στην Αμερική και την Ευρώπη, συνεχίζουν να ολισθαίνουν.

ΗΠΑ: Διογκώθηκε το Δημόσιο Χρέος σε 10,891\$ τρισεκατομμύρια (Χρέος ανά Αμερικανό πολίτη 35.622 \$). Μετά και το πακέτο των 870 \$ δισεκατομμυρίων του Μπαράκ Ομπάμα για τη διάσωση των τραπεζών και άλλων μεγάλων επιχειρήσεων που παραπαίουν, ο προϋπολογισμός του 2009 προβλέπει περαιτέρω έλλειμμα 1,75 τρις. \$ Το Ακαθάριστο Εγχώριο Προϊόν των ΗΠΑ μειώθηκε κατά 6,2% το τελευταίο τρίμηνο του 2008 και 3,5 εκατομμύρια Αμερικανοί έχασαν τη δουλειά τους από τότε που ξέσπασε η κρίση.

Ευρώπη: Παρά τις μαζικές παρεμβάσεις των Κυβερνήσεων της Ευρωζώνης η Επιτροπή προβλέπει μείωση του ΑΕΠ κατά 2,0% το 2009 και απώλεια 3,5 εκατομμυρίων θέσεων εργασίας το 2009 (ανεργία 9,25%) με τάση χειροτέρευσης στο 10,0% το 2010. Ο Επίτροπος Χοακίμ Αλμούνια, με πρόσφατη δήλωσή του, προβλέπει περαιτέρω επιδείνωση. Το Διεθνές Νομισματικό Ταμείο μόλις αναθεώρησε τις προβλέψεις του για το 2009 προς το χειρότερο.

Ελλάδα: Το Δημόσιο χρέος εκτινάχθηκε στα € 262 δισεκατομμύρια που αντιστοιχεί σε € 21.000 περίπου για κάθε Έλληνα, (107% του ΑΕΠ). Οι αυξημένες δανειακές ανάγκες οδήγησαν σε αύξηση του κόστους δανεισμού κατά δύο τουλάχιστον μονάδες (260 μονάδες βάσης) σε σχέση με τις άλλες χώρες της Ευρωζώνης. Το τελευταίο 10ετές ομόλογο ύψους € 7,5 δισεκ., διατέθηκε προς επιτόκιο 6,13%, διπλάσιο αυτού της Γερμανίας.

Έρευνα της ICAP σε 170.301 ελληνικές επιχειρήσεις καταδεικνύει ότι το 17% είναι υψηλού κινδύνου και το 57% μέσου κινδύνου. Η ΓΣΕΕ προβλέπει την απώλεια 120.000 θέσεων εργασίας μέσα στο 2009 και εκτίναξη της ανεργίας στο 14% αν δεν υπάρξουν μέτρα για την αναζωπύρωση της κατασκευαστικής δραστηριότητας που έχει πέσει στο μισό.

Άποψη του είναι ότι οι πλήρεις επιπτώσεις της κρίσης στην πραγματική οικονομία, δεν έχουν ακόμα εκδηλωθεί. Ο πανικός και η απαισιόδοξη ψυχολογία που έχει δημιουργηθεί, συμβάλλει σε σημαντική μείωση της κατανάλωσης, μείωση των δημόσιων εσόδων από ΦΠΑ και φορολογητέα ύλη, μείωση της παραγωγής και της απασχόλησης. Και ο φαύλος κύκλος συνεχίζεται.

Αυτό που λειτουργεί την Ελλάδα ως ασπίδα, μερικής έστω προστασίας, κατά ειρωνική συγκυρία, είναι το γεγονός ότι γύρω στο 40% της οικονομικής μας δραστηριότητας είναι παραοικονομία. Πολλά βέβαια θα εξαρτηθούν από την πορεία του Τουρισμού. Τα υπόλοιπα τα βιώνουμε καθημερινά.

Τα διαρθρωτικά προβλήματα του ελληνικού τουρισμού

Πολύ πριν ακόμα ξεσπάσει η παγκόσμια οικονομική κρίση, ο ελληνικός τουρισμός είχε ήδη έντονα σημεία παθογένειας με σοβαρά διαρθρωτικά προβλήματα που σταδιακά τον οδηγούσαν σε απώλεια του ανταγωνιστικού του πλεονεκτήματος από άποψη σχέσης αξίας-τιμής (value for money), συγκριτικά με τους νέους ανταγωνιστές στην περιοχή της Ανατολικής Μεσογείου που, για το ίδιο μαζικό παραθεριστικό (και, κατά συνέπεια, εποχικό) τουριστικό προϊόν, έχουν πολύ χαμηλότερο κόστος παραγωγής και πολύ χαμηλότερη τιμή.

Εμφανή συμπτώματα αυτής της παθογένειας είναι η συρρίκνωση της τουριστικής περιόδου, η μείωση της διαπραγματευτικής μας ικανότητας – που εκδηλώνεται με φαινόμενα όπως οι στάσιμες ή μειούμενες τιμές – η αυξανόμενη τάση για συμβόλαια «all inclusive» αλλά και η σταθερή υποβάθμιση του οικονομικού και κοινωνικού προφίλ του μέσου τουρίστα.

Δυστυχώς, τόσο οι αναπτυγμένες παραδοσιακές χώρες προέλευσης του ελληνικού τουρισμού (Γερμανοί και Βρετανοί αποτελούν το ήμισυ περίπου των τουριστικών μας αφίξεων), όσο και οι αναδυόμενες αγορές, βρίσκονται στο επίκεντρο της οικονομικής κρίσης με διογκούμενη ανεργία, συρρίκνωση εισοδημάτων και πολύ υψηλό δείκτη ανασφάλειας και αβεβαιότητας των κατοίκων τους.

Ένα πρόσθετο πρόβλημα είναι η υποτίμηση των νομισμάτων πολλών από τις χώρες-μέλη της Ε.Ε, εκτός Ευρωζώνης και της Ανατολικής Ευρώπης καθώς και των



ανταγωνιστών μας στην Ανατολική Μεσόγειο. Αυτό κάνει ακριβό το τουριστικό προϊόν μας για τους πελάτες μας απ' αυτές τις χώρες και φθηνότερο το προϊόν των ανταγωνιστών μας. Αρκετοί τουριστικοί πράκτορες απ' αυτές τις χώρες αδυνατούν να εκπληρώσουν τις υποχρεώσεις τους έναντι ημών για το 2008 λόγω του ακριβού πλέον γι' αυτούς ευρώ.

Ένας άλλος παράγων που οφείλουμε να λάβουμε υπόψη είναι ότι η ζήτηση τουριστικών υπηρεσιών παρουσιάζει εξαιρετικά μεγάλη εισοδηματική ελαστικότητα και οι δαπάνες για τουριστικές υπηρεσίες δεν αποτελούν την πρώτη προτεραιότητα διάθεσης του «διακριτικού» (discretionary) εισοδήματος, είναι δε περίπου αυτονόητο ότι η ελαστικότητα της ζήτησης για διακοπές και ψυχαγωγία αυξάνεται όσο χαμηλότερα είναι τα εισοδήματα του νοικοκυριού.

Κοντολογίς, η πλούσια, οικονομικά ανεξάρτητη οικογένεια, ακόμα και σε ημέρες κρίσης, πιθανότατα δεν θα στερηθεί τις διακοπές της σε εγκαταστάσεις πολυτελείας.

Η φτωχή οικογένεια, πιθανότατα, θα τις αναβάλει ή θα μειώσει τη διάρκεια και τη δαπάνη της. Αυτό ισχύει, παρά το γεγονός ότι, τα τελευταία χρόνια, η ανάγκη για διακοπές καθιστά την τουριστική ζήτηση όλο και πιο ανελαστική. Η ανελαστικότητα όμως αυτή δεν έχει δοκιμαστεί σε συνθήκες παγκόσμιας κρίσης αυτού του μεγέθους.

Η αρνητική εικόνα από τα πρόσφατα και συνεχιζόμενα γεγονότα

Πάνω σ' αυτή τη δυσμενή συγκυρία «ήρθε κι έδεσε» το όχι απρόσμενο λαϊκό ξέσπασμα των οικονομικά ασθενών κοινωνικών ομάδων και της νεολαίας, των οποίων οι εκδηλώσεις διαμαρτυρίας, δυστυχώς, καπελώθηκαν από τους «γνωστούς-άγνωστους» κουκουλοφόρους, η ανεξέλεγκτη καταστροφική μανία των οποίων οδήγησε την αγορά σε καθίζηση και υπονόμωσε το αίσθημα ασφάλειας των πολιτών.

Η εβδομαδιαία προβολή της έκρυθμης κατάστασης, ως κυρίαρχου θέματος στα ξένα τηλεοπτικά δίκτυα και στα πρωτοσέλιδα του ξένου τύπου, μιας κατάστασης που δυστυχώς συνεχίζεται υπό μορφή αναβίωσης της εσωτερικής τρομοκρατίας, διαμόρφωσε μια άκρως αρνητική εικόνα για τον τουρισμό της Ελλάδας οι συνέπειες της οποίας δεν είναι εύκολα αναστρέψιμες.

Η πορεία έξω από την κρίση

Κατά τη γνώμη του, η μόνη πιθανή οδός διαφυγής, χωρίς κλειδωμένες βεβαιότητες, είναι η προσέλκυση τουριστών πολύ υψηλών προδιαγραφών και εισοδημάτων που δεν πλήττονται ιδιαίτερα από την κρίση.

Πριν καν όμως πάρουμε οποιαδήποτε πρωτοβουλία για να πορευτούμε ομαλά σ' αυτόν το δρόμο, αναγκαία προϋπόθεση είναι να ληφθούν άμεσα μέτρα για τη βραχυπρόθεσμη επιβίωση των τουριστικών επιχειρήσεων, ιδιαίτερα των μικρομεσαίων.

Αυτονόητα, πρώτη όσο και κατεπείγουσα προτεραιότητα για την Κυβέρνηση, θα πρέπει να είναι η μέριμνα για τη χρηματοπιστωτική κάλυψη των τουριστικών επιχειρήσεων και η ενίσχυση της ρευστότητάς τους με επενδυτικά δάνεια και κεφάλαια κινήσεως, ιδιαίτερα κατά την εκτός αιχμής περίοδο, με προσιτά επιτόκια και όρους αποπληρωμής για τα προσεχή δυο τουλάχιστον χρόνια και... οψόμεθα.

Αυτά τα απαραίτητα μέτρα, αν βέβαια εφαρμοστούν σωστά, πράγμα που προφανώς δεν συμβαίνει, απλά θα συμβάλουν, βραχυπρόθεσμα, στην άμβλυνση των επιπτώσεων της κρίσης αλλά δεν εγγυώνται, μεσοπρόθεσμη και μακροπρόθεσμη υγιή και αειφόρα ανάπτυξη του τουρισμού μας καθώς και των άλλων τομέων που αυτός επηρεάζει άμεσα.

Για να συμβεί όμως αυτό, επείγει, η επανατοποθέτησή μας στη διεθνή και στην εγχώρια τουριστική αγορά, με μια πιο σύνθετη και ποιοτικά αναβαθμισμένη τουριστική προσφορά, που θα απευθύνεται σε πιο ενήμερους, πιο εκλεκτικούς, πιο απαιτητικούς και πιο εύπορους τουρίστες και μάλιστα για 12 μήνες το χρόνο.

Προϋποθέσεις γι' αυτή την ανάπτυξη είναι:

- Η παροχή δέσμης οικονομικών και άλλων κινήτρων που θα ενθαρρύνουν τη δημιουργία ξενοδοχείων υψηλών .
- Η ενίσχυση βελτιωμένων ειδικών τουριστικών υποδομών. Για την ικανοποίηση των αναγκών του επισκέπτη, χρειάζονται συνεδριακές και εκθεσιακές εγκαταστάσεις, κέντρα ευεξίας (spa), γήπεδα γκολφ, κ.λπ.

- Η ενίσχυση προσπαθειών ανάπτυξης οικολογικών – αγροτουριστικών καταλυμάτων και η προώθηση του τουρισμού της ενδοχώρας, των νησιωτικών περιοχών και γενικά της περιφέρειας.
- Οι εναλλακτικές μορφές τουρισμού

Όλα αυτά όμως είναι δώρο-άδωρο αν δεν συνοδευτούν με ενίσχυση των δυνατοτήτων προσπελασιμότητας στους τουριστικούς τόπους. Χωρίς ανάπτυξη των βασικών γενικών υποδομών, ο τουρισμός είναι καταδικασμένος να ακολουθεί φθίνουσα πορεία.

Για να ανακάμψει ο τουρισμός και να αποκτήσει τη χαμένη του ανταγωνιστικότητα, ο μοναδικός δρόμος που μας προσφέρεται είναι ο εμπλουτισμός και η ποιοτική αναβάθμιση του τουριστικού μας προϊόντος και αυτό προϋποθέτει την ύπαρξη υψηλού επιπέδου διευθυντικών στελεχών και καλά εκπαιδευμένων υπαλλήλων σε σύνδεση με την αγορά εργασίας.

Επείγει επομένως η εκ βάθρων αναδιάρθρωση της Τουριστικής Παιδείας, Εκπαίδευσης και Κατάρτισης. Ολόκληρο το εκπαιδευτικό σύστημα θα πρέπει να επιδιώκει την παραγωγή στελεχών, με τουριστική παιδεία, τουριστική συνείδηση και τεχνικές δεξιότητες πρώτης γραμμής.

Τα δημόσια ιδρύματα παροχής Ανώτατης Παιδείας (ΑΕΙ και ΤΕΙ) πρέπει να αναβαθμιστούν και να χρηματοδοτηθούν επαρκώς, προκειμένου να ανταποκριθούν στην ανάγκη δημιουργίας ανωτέρων και ανωτάτων στελεχών και για τον τουρισμό.

## 4.2 Προτάσεις αναμόρφωσης της τουριστικής εκπαίδευσης<sup>4</sup>

Με βάση τις διαπιστώσεις της προηγούμενης παραγράφου, προτείνονται τα ακόλουθα μέτρα, που σταδιακά θα οδηγήσουν σε βελτίωση της ποιότητας της παρεχόμενης τουριστικής εκπαίδευσης και κατάρτισης.

**Ενοποίηση εποπτικών αρχών:** Προτείνεται όλα τα ιδρύματα και σχολές που παρέχουν τουριστική εκπαίδευση και κατάρτιση να υπαχθούν στον έλεγχο του Υπουργείου Εθνικής Παιδείας και Θρησκευμάτων. Αυτό αφορά ειδικότερα τα υπαγόμενα στο Υπουργείο Ανάπτυξης εκπαιδευτικά ιδρύματα, δηλαδή, τις ελεγχόμενες από τον Ε.Ο.Τ. Σχολές Τουριστικής Εκπαίδευσης (ΣΤΕ) και τα Εργαστήρια Ελευθέρων Σπουδών. Οι ΣΤΕ αποτελούν τις αρχαιότερες μονάδες τουριστικής εκπαίδευσης και έχουν συμβάλει σημαντικά στην παραγωγή ικανών στελεχών και λοιπού προσωπικού, αντιμετωπίζουν όμως οργανωτικά προβλήματα, όπως αναφέρθηκε στην προηγούμενη παράγραφο, και δεν υφίσταται πλέον λόγος για τη διατήρηση του σημερινού τους καθεστώτος, δηλαδή της υπαγωγής τους στο Υπουργείο Ανάπτυξης. Αν η ίδια νοοτροπία επικρατούσε και για άλλες ειδικεύσεις θα είχαμε λ.χ. υπαγωγή όλων των οικονομικών και παραγωγικών σχολών και πανεπιστημίων στα Υπουργεία Οικονομικών και Ανάπτυξης, των γεωργικών σχολών και πανεπιστημίων στο Υπουργείο Γεωργίας κ.ο.κ Κατόπιν των ανωτέρω, προτείνεται οι μεν δευτεροβάθμιες ΣΤΕ, να γίνουν ΤΕΕ, οι δε δύο ανώτερες σχολές, της Ρόδου και του Αγίου Νικολάου της Κρήτης, να αναβαθμιστούν σε τμήματα Τ.Ε.Ι. Τα Εργαστήρια Ελευθέρων Σπουδών (ΕΕΣ) προσφέρουν ακαδημαϊκούς τίτλους, μέχρι και διδακτορικά, έστω και μη αναγνωριζόμενα μέχρι στιγμής από το ΔΙΚΑΤΣΑ, με το σύστημα franchise. Βέβαια, αυτό αποτελεί γενικότερο πρόβλημα του ελληνικού εκπαιδευτικού συστήματος και είναι ενδεικτικό της υποκρισίας και σχιζοφρένειας που κυριαρχεί στη ελληνική κοινωνία. Από την μια έχουμε ουσιαστικά μη ελεγχόμενες από την Πολιτεία σχολές, που προσφέρουν «τριτοβάθμια» εκπαίδευση με καθαρά κερδοσκοπικά κριτήρια και από την άλλη τα Τ.Ε.Ι., τα οποία μόλις πρόσφατα άρχισαν να προσφέρουν μεταπτυχιακές σπουδές, και αυτές μόνο σε συνεργασία με Α.Ε.Ι. Επιπλέον, το Ελληνικό σύνταγμα απαγορεύει τη λειτουργία ιδιωτικών, έστω και μη κερδοσκοπικών, Πανεπιστημίων. Ενώ, λοιπόν, ουσιαστικά

---

<sup>4</sup> Η στήλη "Άρθρο στο TravelDailyNews" είναι το Ελεύθερο Βήμα επιστημόνων, καθηγητών, δημοσιογράφων και συγγραφέων του τουρισμού οι οποίοι καταθέτουν εμπειριστατώμενα και χωρίς λογοκρισία τις απόψεις τους για τα φλέγοντα ζητήματα του ελληνικού τουρισμού.

(και πιθανόν σε λίγο, τυπικά) έχει πραγματοποιηθεί η εγκατάσταση ιδιωτικών κερδοσκοπικών πανεπιστημίων απαγορεύεται και σε βάθος χρόνου περίπου μιας δεκαετίας η ίδρυση μη κερδοσκοπικών ιδιωτικών πανεπιστημίων. Προτείνεται, συνεπώς, η υπαγωγή όλων των ιδρυμάτων αυτών στο ΥΠΕΠΘ και η αξιολόγησή τους με τους μηχανισμούς του εθνικού συστήματος αξιολόγησης.

**Έλεγχος-πιστοποίηση τουριστικών σπουδών:** Σε όλα τα επίπεδα σπουδών τουριστικής κατεύθυνσης είναι απαραίτητη η άμεση έναρξη λειτουργίας μηχανισμών αξιολόγησης (εσωτερικής και, κυρίως, εξωτερικής) και η συνακόλουθη λήψη πιστοποίησης σύμφωνα με τα διεθνώς κρατούντα.

**Εισαγωγή αρχών μανάτζμεντ ολικής ποιότητας:** Η επιτυχής πιστοποίηση των σπουδών προϋποθέτει τη λειτουργία κατά την εκπαιδευτική διαδικασία των αρχών του μανάτζμεντ ολικής ποιότητας, όπως συμβαίνει σε πολλές παραγωγικές διαδικασίες. Δεν νοείται αυξημένη παραγωγικότητα, ποσοτικά και ποιοτικά, χωρίς την εισαγωγή των ως άνω αρχών. Όμως, για να εφαρμοσθούν οι παραπάνω αρχές, χρειάζεται να καταπολεμηθούν όλες οι αγκυλώσεις που προκύπτουν από το δημόσιο χαρακτήρα της τουριστικής εκπαίδευσης, όπως περιγράφηκαν στην προηγούμενη παράγραφο, και η πρόσληψη ειδικών μανάτζερ εκλεγμένων αξιοκρατικά.

**Αναβάθμιση των τριτοβάθμιων τουριστικών σπουδών:** Πολλοί εκπρόσωποι τουριστικών οργανισμών, οικτίρουν το γεγονός ότι δεν υφίστανται πανεπιστημιακές τουριστικές σπουδές, παραγνωρίζοντας ή ακόμη και υποτιμώντας την προσφορά των Τμημάτων Τουριστικών Επιχειρήσεων (ΤΤΕ) των Τ.Ε.Ι. Παράλληλα, μερικά Α.Ε.Ι., ενίοτε υποκινούμενα ή υποστηριζόμενα από τους τοπικούς φορείς επαρχιακών πόλεων, επιδιώκουν την ίδρυση αντίστοιχων τμημάτων. Τα Α.Ε.Ι. έχουν την τάση να παραισδύουν (εισπηδούν, για να χρησιμοποιήσουμε ένα εκκλησιαστικό όρο, που είναι και του συρμού στις ημέρες μας) σε ειδικότητες που ήταν αντικείμενο σπουδών μόνον των Τ.Ε.Ι. Καταυτό τον τρόπο δημιουργείται μια παιδεία δύο ταχυτήτων, εις βάρος βεβαίως των θεωρούμενων από μερικούς πανεπιστημιακούς κύκλους «παιδιών ενός κατώτερου θεού», δηλαδή των Τ.Ε.Ι. Παρά τα παραπάνω αναγραφόμενα, στο πλαίσιο της ανταγωνιστικότητας, δεν έχουμε αντίρρηση στη δημιουργία πανεπιστημιακών τμημάτων τουριστικών σπουδών, με την προϋπόθεση όμως ότι θα σταματήσει ο «εκπαιδευτικός ρατσισμός» εκ μέρους

κάποιων πανεπιστημιακών και θα μεταβληθεί η στάση της Πολιτείας, που πάντα αντιμετώπιζε τα Τ.Ε.Ι. ως υποδεέστερα, ακόμη και μετά την δήθεν «ανωτατοποίησή» τους. Τα Τ.Ε.Ι πρέπει, επιτέλους, να μετονομαστούν σε Τεχνολογικά Πανεπιστήμια και να αναγνωριστεί το δικαίωμα αυθύπαρκτης λειτουργίας κατά τα πρότυπα των Polytechnics, της Μ. Βρετανίας, των Fachhochschulen, της Γερμανίας και των Hogeschools της Ολλανδίας. Πιο συγκεκριμένα, πρέπει: Να αναβαθμισθούν τα Τ.Ε.Ι. με εξίσωση μισθών, όρων απασχόλησης, πιστώσεων κλπ κατά τα αντιστοίχως ισχύοντα για τα Α.Ε.Ι. Να επιτραπούν και στα Τ.Ε.Ι. να λειτουργήσουν αυθύπαρκτα τμήματα μεταπτυχιακών σπουδών χωρίς την κηδεμονία των Α.Ε.Ι. Μέχρις στιγμής σε κανένα από τα επτά ΤΤΕ των ΤΕΙ δεν υφίστανται μεταπτυχιακές τουριστικές σπουδές. Ειδικότερα για τον τουρισμό θα είναι πολύ χρήσιμο στα ιδρύμενα μεταπτυχιακά τμήματα να διδάσκονται ΟΛΑ τα μαθήματα στην αγγλική. Έτσι, αφενός θα προσελκυστούν φοιτητές από άλλες χώρες, ιδίως τις γειτονικές, αφετέρου θα διευκολυνθούν οι ανταλλαγές φοιτητών στα πλαίσια των ευρωπαϊκών προγραμμάτων. Πρέπει εδώ να τονιστεί ότι η λειτουργία αυθύπαρκτων μεταπτυχιακών τμημάτων στα ΤΕΙ θα συντελέσει αποφασιστικά και στην αναβάθμιση των προπτυχιακών σπουδών. Να ιδρύονται τμήματα τουριστικών σπουδών μόνον σε πόλεις και περιοχές με ανεπτυγμένη τουριστική προσφορά, τα δε υπάρχοντα να μεταφερθούν επίσης σε αντίστοιχες περιοχές. Τα υπάρχοντα ΤΤΕ των ΤΕΙ να λειτουργήσουν σε σύγχρονες ξενοδοχειακές εγκαταστάσεις κατά το πρότυπο των σχολών του Ε.Ο.Τ. (λ.χ. ΑΣΤΕΡ) και μερικών ιδιωτικών, όπως το Alpine Center, το Porto Carras Campus κ.α. Να απαλλαγούν τα Τ.Ε.Ι. από τον ασφυκτικό έλεγχο του Ινστιτούτου Τεχνολογικής Εκπαίδευσης (Ι.Τ.Ε.) που έχει ως συνέπεια την έλλειψη ευελιξίας, ιδίως όσον αφορά τα προγράμματα σπουδών. Απαιτείται να δοθεί η δυνατότητα διαφοροποίησης των προγραμμάτων από τα αντίστοιχα τμήματα των ΤΕΙ κατά το πρότυπο των πανεπιστημιακών τμημάτων, καθώς και χωρισμού σπουδών κατά ειδικότητες (προς το παρόν υπάρχει στα ΤΤΕ των Τ.Ε.Ι. ένα πρόγραμμα σπουδών για όλες τις ειδικότητες—ένας πραγματικός «αχαταρμάς» που θυμίζει την αγγλική παροιμία Jack of all the trades and master of none ή την αντίστοιχη Ελληνική, πολυτεχνίτης και ερημοσπίτης).

**Ισόρροπη ανάπτυξη όλων των βαθμίδων τουριστικής εκπαίδευσης:** Ο τουρισμός είναι μια οικονομική δραστηριότητα εντάσεως εργασίας με μεγάλες

απαιτήσεις σε κατώτερο και μεσαίο εργατικό δυναμικό. Απαιτείται, λοιπόν, εκπαίδευση και κατάρτιση αυτού του προσωπικού και μάλιστα καθ' όλη τη διάρκεια της ενασχόλησής τους με το επάγγελμα (δια βίου εκπαίδευση). Χωρίς την ποιοτική άνοδο της μόρφωσης αυτών των προσώπων, η όλη προσπάθεια για βελτίωση της τουριστικής προσφοράς δεν θα ευοδωθεί. Το ζητούμενο, λοιπόν, είναι να δοθεί προσοχή στην ποιοτική ανάπτυξη της παρεχόμενης στα κατώτερα και μεσαία στελέχη εκπαίδευσης και κατάρτισης μέσω των ΤΕΕ, ΙΕΚ, ΚΕΚ, των υπό ίδρυση ινστιτούτων δια βίου εκπαίδευσης, των ίδιων των τουριστικών επιχειρήσεων και άλλων φορέων που προσφέρουν σχετικές υπηρεσίες. Τονίζουμε τη λέξη ποιοτική (ανάπτυξη) διότι μέχρι σήμερα η παρεχόμενη σε αυτές τις εκπαιδευτικές μονάδες εκπαίδευση και κατάρτιση υπολείπεται σημαντικά από το να χαρακτηρίζεται με αυτό το επίθετο. Το σχετικό με τα ΚΕΚ (Κέντρα επαγγελματικής Κατάρτισης) εμπειριστατωμένο άρθρο της εφημερίδας Καθημερινής της Κυριακής 19 Οκτωβρίου 2003 καταδεικνύει το ποιοτικό έλλειμμα στις παρεχόμενες από αυτά υπηρεσίες.

**Ενίσχυση της τουριστικής επιστημονικής έρευνας:** Η ίδρυση μεταπτυχιακών τμημάτων τουριστικών σπουδών σε Α.Ε.Ι. και Τ.Ε.Ι. θα δώσει σημαντική ώθηση στην επιστημονική έρευνα, που σημαντικά υπολείπεται του επιθυμητού. Παράλληλα, πρέπει να ιδρυθούν ερευνητικά ινστιτούτα από Α.Ε.Ι και Τ.Ε.Ι. κατά περιφέρειες, όπως λ.χ. την περιφέρεια της Μακεδονίας-Θράκης. Υπενθυμίζεται το έλλειμμα σε πληροφόρηση και η απροθυμία και υστέρηση (και όχι μόνον χρονική) των σχετικών υπηρεσιών του Ε.Ο.Τ. στη δημοσιοποίηση των αναγκαίων στατιστικών στοιχείων, στοιχείο ανασταλτικό για εκπόνηση σοβαρών τουριστικών μελετών.

**Ενίσχυση των δεσμών της εκπαίδευσης με την τουριστική βιομηχανία:** Απαιτείται ισχυροποίηση των χαλαρών δεσμών της τουριστικής εκπαίδευσης με τον επιχειρηματικό κόσμο, όχι μόνο με τη δημιουργία αποτελεσματικότερης διασύνδεσης για την πρακτική άσκηση και την επαγγελματική αποκατάσταση των αποφοίτων αλλά σε πολλά άλλα σημεία διεπαφής, όπως είναι η κατάρτιση ρεαλιστικών προγραμμάτων σπουδών κ.α. Εν προκειμένω, πρέπει να ενισχυθούν τα γραφεία διασύνδεσης και να ενεργοποιηθούν, επιτέλους, τα συμβούλια τεχνολογικής εκπαίδευσης με τη συμμετοχή εκπροσώπων των εκπαιδευτικών ιδρυμάτων και των επιχειρήσεων.

## Επιλεγόμενα

Τα περισσότερα από τα προτεινόμενα στην προηγμένη παράγραφο μέτρα δεν αφορούν μόνον την τουριστική εκπαίδευση και κατάρτιση αλλά όλο το εκπαιδευτικό σύστημα. Θεωρούμε, όμως, ότι η αναμόρφωση της παρεχόμενης τουριστικής εκπαίδευσης και κατάρτισης αποτελεί προτεραιότητα, μια και η όλη προσπάθεια οικονομικής προόδου βασίζεται σε πολύ σημαντικό βαθμό, σε αυτόν το τομέα, που αποτελεί την ατμομηχανή της οικονομίας μας.

Η όλη προσπάθεια αναβάθμισης της τουριστικής εκπαίδευσης και κατάρτισης δεν μπορεί να είναι βραχυχρόνια. Απαιτείται μακροχρόνιος σχεδιασμός και εφαρμογή των αναμορφωτικών μέτρων. Επιπλέον απαιτείται ευελιξία, θάρρος και αποφασιστικότητα και, φυσικά, πολιτική βούληση για ανατροπές στην καθεστηκυία τάξη και παγιωμένες νοοτροπίες, ιδιότητες που είναι είδος σε ανεπάρκεια στη χώρα μας. Το όλο σύστημα πρέπει να σχεδιασθεί έτσι ώστε να διαθέτει το στοιχείο της προσαρμοστικότητας στις διαρκώς μεταβαλλόμενες συνθήκες της διεθνούς τουριστικής αγοράς.

Με τα υπάρχοντα δεδομένα, ίσως αρκετά από τα προηγουμένως εκτεθέντα και προταθέντα φαίνονται «φουτουριστικά» για τη χώρα όπου «θάλλει φαιδρά πορτοκαλέα» και όπου η πρόταση «διαρθρωτικές αλλαγές», που αποτέλεσε προεκλογική σημαία (ευκαιρίας) για το κυβερνών κόμμα, ηχεί ως ένα από τα γνωστά σύντομα ανέκδοτα. Όμως, καθώς «οι καιροί ου μενετοί», με τον τουρισμό σε κρίση διεθνώς και με το τουριστικό προϊόν ιδιαίτερα ευπαθές σε αναταράξεις πάσης μορφής, απαιτείται να δοθεί ιδιαίτερη προσοχή στη βελτίωση της ανταγωνιστικότητάς του, κυρίως μέσω της καλλίτερης εκπαίδευσης και κατάρτισης.

Φυσικά κατά την μελέτη, σχεδιασμό και εφαρμογή των απαραίτητων μέτρων για την αναβάθμιση της παρεχόμενης τουριστικής εκπαίδευσης και κατάρτισης πρέπει να προσεχθεί ιδιαίτερα η ανάθεση των σχετικών αρμοδιοτήτων σε ειδικούς επιστήμονες και έμπειρα στελέχη του τουριστικού τομέα και όχι σε παντελώς άσχετους προς το αντικείμενο, όπως, δυστυχώς, είναι η πρακτική μέχρι τώρα.

Εν κατακλείδι, πρέπει να συνειδητοποιηθεί από τους αρμόδιους ότι η τόσο σημαντική τουριστική εκπαίδευση έχει ιδιαιτερότητες και δεν πρέπει να «τσουβαλιάζεται», τρόπος του λέγειν, με τις λοιπές ειδικότητες, που παρέχονται στα διάφορα επίπεδα εκπαίδευσης. Αυτός είναι ο κυριότερος λόγος των μειωμένων



επιδόσεων των δημόσιων ΙΕΚ, ΤΕΕ, ΤΤΕ των ΤΕΙ κλπ Αν δεν υπάρχουν δομικές αλλαγές, σύντομα, οι ιδιωτικές σχολές, ως πιο ευέλικτες και με καλλίτερες δημόσιες σχέσεις, θα προτιμώνται από τις τουριστικές επιχειρήσεις για τη στελέχωση των ανώτερων βαθμίδων του προσωπικού.

### **4.3 Συμπεράσματα**

Η καταγραφή και μελέτη των φορέων παροχής της τουριστικής εκπαίδευσης στην Ελλάδα μας οδηγεί στα εξής συμπεράσματα:

1. Η Τουριστική Εκπαίδευση στην Ελλάδα παρέχεται από μια πληθώρα φορέων, δημοσίων και ιδιωτικών οι οποίοι λειτουργούν ανεξάρτητα μεταξύ τους.
2. Για τα ζητήματα Τουριστικής Εκπαίδευσης είναι υπεύθυνα τρία Υπουργεία, το Υπουργείο Πολιτισμού και Τουρισμού, το Υπουργείο Παιδείας Τεχνολογίας και Έρευνας και το Υπουργείο Απασχόλησης καθώς και δεκάδες επιμέρους φορείς.
3. Υπάρχει απουσία τμήματος τουριστικών ξενοδοχειακών επιστημών σε κάποιο από τα πανεπιστήμια της χώρας.
4. Στην Ελλάδα δεν λειτουργούν σχολές για τις ειδικές μορφές τουρισμού.
5. Είναι σημαντικός ο αριθμός ξένων φορέων τουριστικής εκπαίδευσης που δραστηριοποιούνται στην Ελλάδα μέσω των εργαστηρίων ελευθέρων σπουδών.

## **Προτάσεις**

Το θέμα της παρούσης διπλωματικής εργασίας είναι πιθανόν να οδηγήσει στην δημιουργία νέων ερωτημάτων, σε τομείς που δεν έχουμε ασχοληθεί και που θα μπορούσαν να αποτελέσουν ερέθισμα για περαιτέρω έρευνα.

1. Ένα θέμα που θα μπορούσε να ενδιαφέρει τον μελλοντικό ερευνητή είναι η εφαρμογή του μοντέλου μέτρησης της ποιότητας της τουριστικής εκπαίδευσης σε τακτά χρονικά διαστήματα από ένα εκπαιδευτικό οργανισμό προκειμένου να διαπιστωθεί αν οι διαφορές ανάμεσα στα επιθυμητά επίπεδα απόδοσης και εκείνα τα οποία επιτυγχάνονται μειώνονται στο πέρασμα του χρόνου.

2. Ένα άλλο ενδιαφέρον θέμα θα μπορούσε να είναι η δυνατότητα ενός οργανισμού παροχής τουριστικής εκπαίδευσης να προχωρήσει μέσω του προτεινόμενου μοντέλου σε έρευνα προκειμένου να διαπιστωθούν χρήσιμα προσδιοριστικά στοιχεία για την ποιότητα της παρεχόμενης τουριστικής εκπαίδευσης.

3. Τέλος ένα θέμα που θα μπορούσε να προκαλέσει ενδιαφέρον και να συμβάλλει στην βελτίωση της ποιότητας της τουριστικής εκπαίδευσης είναι ο προσδιορισμός των “κενών” ποιότητας ανάμεσα στην παρεχόμενη τουριστική εκπαίδευση και κατάρτιση και τις ανάγκες της τουριστικής βιομηχανίας.

## **Προσωπική κρίση – Γενικά**

Ο τουρισμός είναι για τη χώρα μας εδώ και πολλά χρόνια ο κύριος αιμοδότης της οικονομίας της. Η τουριστική αγορά και το τουριστικό προϊόν, που ως γνωστόν τα τελευταία χρόνια «δοκιμάζονται» από πολλούς παράγοντες, αλλάζουν συνεχώς ταυτότητα, δημιουργούν καινούργιες απαιτήσεις και προβάλλουν νέες τάσεις. Συχνά καταργούν δοκιμασμένες μεθόδους και πρακτικές, επιβάλλουν νέο και συγκεκριμένο ύφος, υπόκεινται σε αυστηρούς κανόνες, αλλά ταυτόχρονα έχουν και πολλές εξαιρέσεις να παρουσιάσουν και τέλος, δημιουργούν ανησυχίες και ερωτηματικά για τη μελλοντική τους εξέλιξη και πορεία.

Οι εμπλεκόμενοι με τον τουρισμό φορείς προσπαθούν να διαγνώσουν έγκαιρα και με ακρίβεια τις σύγχρονες τάσεις της τουριστικής αγοράς και τις ανάγκες των

πελατών και επικεντρώνουν την προσοχή τους στη σωστή οργάνωσή τους, προς επίτευξη του στόχου τους. Στα πλαίσια αυτής της οργάνωσης, καθοριστικό ρόλο παίζει η τουριστική εκπαίδευση της χώρας μας. Και αυτό γιατί τη σημερινή εποχή, οι σπουδές στα τουριστικά, όπως λέγονται, επαγγέλματα είναι πολύ σημαντικές. Δεν είναι όπως παλιά όπου ο επαγγελματίας, που ασχολείτο με κάποιο απ' αυτά τα τουριστικά επαγγέλματα, γνώριζε λίγα πράγματα και αρκούσαν μόνο αυτά. Σήμερα καλείται να είναι παρών και συμμετέτοχος στην κοινωνική ανάπτυξη της χώρας του.

Η εκπαίδευση του προσωπικού που προορίζεται να στελεχώσει τις πάσης φύσεως τουριστικές εγκαταστάσεις είναι ως εκ τούτου ουσιώδης προϋπόθεση για αναβάθμιση και επέκταση της τουριστικής δραστηριότητας. Θα έλεγα μάλιστα ότι υπάρχει αιτιώδης αλληλεξάρτηση μεταξύ ποιότητας της τουριστικής εκπαίδευσης και της τουριστικής ανάπτυξης. Η σωστή τουριστική εκπαίδευση προάγει τον τουρισμό και δημιουργεί μάλιστα υψηλά στάνταρ υπηρεσιών γιατί υπάρχουν πολλά συγκριτικά στοιχεία μιας και οι εμπειρίες σε παγκόσμιο επίπεδο εμφανίζουν υψηλό βαθμό ομοιομορφίας. Αυτή η εκπαίδευση σήμερα αποκτάται με τη φοίτηση κάθε ενδιαφερόμενου στις τουριστικές σχολές.

Υπάρχουν ως γνωστόν δημόσιες αλλά και ιδιωτικές σχολές. Για να πετύχουν αυτές οι σχολές το στόχο τους, που είναι να εκπαιδεύσουν νέους επαγγελματίες για να στελεχώσουν με ότι καλύτερο διαθέτουμε ως χώρα τα τουριστικά επαγγέλματα, θα πρέπει να επιλέγουν με αυστηρά μάλιστα κριτήρια τους υποψήφιους σπουδαστές τους. Σήμερα αυτό τηρείται εν μέρει από τις δημόσιες σχολές αλλά δεν υφίσταται καν σαν προϋπόθεση φοίτησης στις ιδιωτικές. Το άλλο σκέλος της τουριστικής εκπαίδευσης που είναι οι ιδιωτικές σχολές, όπως προανέφερα, θα πρέπει να θεσπίσουν αυστηρά κριτήρια επιλογής των υποψηφίων σπουδαστών τους. Αυτό θα έχει σαν αποτέλεσμα ένα καλύτερο επίπεδο αποφοίτων, που να ανταποκρίνεται πλέον στις ανάγκες και στις προσδοκίες της αγοράς εργασίας.

Σύνηθες φαινόμενο στις ιδιωτικές σχολές δυστυχώς είναι η κριτική γύρω από τα προγράμματα μιας μεγαλύτερης σχολής, γύρω από τα βιβλία που χρησιμοποιεί, γύρω από το επίπεδο των αποφοίτων και το μερίδιο που κατέχει στην αγορά εργασίας.

Συμπερασματικά θα έλεγα ότι για να διαμορφωθεί το τουριστικό προφίλ της χώρας μας καταλυτική συμμετοχή έχει η τουριστική εκπαίδευση. Θα πρέπει λοιπόν η τουριστική εκπαίδευση να επανεξετάσει όλο αυτό το πλαίσιο που αφορά το μεγάλο

ζήτημα του επαγγελματικού προσανατολισμού και της γνώσης. Πρέπει να αναβαθμίσουμε την τουριστική μας παράδοση. Να συσταθεί φορέας εποπτείας της τουριστικής εκπαίδευσης και κατάρτισης που να καλύπτει όλα τα επίπεδα σπουδών και όλες τις ειδικότητες. Καλό είναι στη διοίκηση του νέου φορέα να προβλέπεται θεσμική εκπροσώπηση όλων των κοινωνικών εταίρων του κλάδου. Να αναβαθμιστούν οι Σχολές Τουριστικής Εκπαίδευσης σε πανεπιστημιακό επίπεδο. Να ενισχυθεί η δημιουργία μεταπτυχιακών προγραμμάτων σπουδών και ερευνητικών δραστηριοτήτων γύρω από τα προβλήματα του κλάδου. Επειδή πολλοί αυτοαπασχολούμενοι, ιδιοκτήτες κυρίως μικρών τουριστικών επιχειρήσεων στερούνται στοιχειώδους εκπαίδευσης, καλό είναι να χρηματοδοτηθούν προγράμματα επαγγελματικής κατάρτισης και επιμόρφωσης που ως κύριο στόχο θα έχουν τη διάπλαση σωστότερης επαγγελματικής αγωγής. Εάν μάλιστα κριθεί αναγκαίο, να δημιουργηθούν και νέες ειδικότητες που θα εναρμονίζονται με τις εναλλακτικές και ειδικές μορφές τουρισμού που διαμορφώνονται.

Κλείνοντας αυτή την αναφορά στην Τουριστική Εκπαίδευση της χώρας μας θεωρώ χρήσιμο να δώσω έναν ορισμό της επιτυχίας στον επαγγελματικό τομέα: Επιτυχημένος επαγγελματίας λοιπόν, κατά τη γνώμη μου, είναι εκείνος που θα φθάσει στο ανώτατο επαγγελματικό επίπεδο μέσα από σπουδές και εμπειρίες.

## **ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ**

### **ΞΕΝΗ**

1. Cooper C., Fayos – Solá E., Hawkings D. and Spivack S., An Introduction to TEDQUAL A Methodology for Quality in Tourism Education and Training, WTO Tourism Education and Training Series, Madrid, Spain, 1997.

## **ΑΡΘΡΟΓΡΑΦΙΑ**

### **ΕΛΛΗΝΙΚΗ**

1. Λογοθέτης Μ., “Αναβάθμιση και εκσυγχρονισμός της τουριστικής εκπαίδευσης”, Ινστιτούτο Τουριστικών και Ξενοδοχειακών Ερευνών, 1996.

2. Χρήστου Ε., “Η Φύση και η Ποιότητα της Τουριστικής Εκπαίδευσης. Διασφάλιση της Ποιότητας των προγραμμάτων Σπουδών”, Τουρισμός και Οικονομία, Ιούλιος-Αύγουστος 2000, τεύχος 254, σελ. 90-128.

3. Κανελλόπουλου Χρ., Κακού Θ., “Τουριστική Εκπαίδευση. Η βάση για την Ποιότητα και την Ανταγωνιστικότητα των Τουριστικών Επιχειρήσεων”, Τουριστική Αγορά, Ιούλιος-Αύγουστος 2002, τεύχος 150, σελ. 77-92.

4. Κανελλόπουλου Χρ., “Ανώτερη Τουριστική Εκπαίδευση”, Τουριστική Αγορά, σελ. 67-75.

5. Χρήστου Ευάγ., Σιγάλα Μ., “Δημόσια Ανώτατη Τουριστική Εκπαίδευση προκλήσεις και Προοπτικές”, Τουριστική Αγορά, σελ. 97-101.

6. Ναυτεμπορική, 13-12-2004

### **ΞΕΝΗ**

1. Gaither G., “Measuring Up: The Promises and Pitfalls of Performance Indicators in Higher Education”, ERIC Digest, ERIC Clearinghouse on Higher Education Washington DC., 1995.

2. Goldsmith A., Salehaddin M., Zahari M., "Hospitality Education in Malaysia: Filling the Gap", *International Journal of Contemporary Management*, Vol. 6, Number 6, 1994, pp. 27-34.
3. HEFCE, "Performance Indicators in Higher Education", Higher Education Funding Council for England, Dec. 1999.
4. Imel S., "Vocational Education Performance Standards", ERIC Digest Eric Clearinghouse on Adult Career and Vocational Education Columbus OH, 1990.
5. Kaiser F., "Systems Level Indicators For Higher Tertiary Education; Some Notes on Requirements and Use", CHERS, The Netherlands, 2001.
6. Kwan P., Ng P., "Quality Indicators in Higher Education – Comparing Hong Kong and China's students", *Management Auditing Journal*, Vol 14, Number 1/2, 1999, pp. 20-27.
7. Lam T., Xiao H., "Challenges and Constraints of Hospitality and Tourism Education in China", *International Journal of contemporary Hospitality Management*, Vol. 12, Number 5, 2000, pp. 291-295.
8. Meyers D. and Blom K., "International Perspectives on Quality Indicators in VET", Camberra Institute of Technology.
9. Napier University, "Quality Assessment in Hospitality Studies" Internet source.
10. New Mexico's Universities, "Performance Effectiveness Report", 1998, Internet source.
11. Shavelson J., "Steps in Designing an Indicator System", ERIC/TM Digest, Eric Clearinghouse on Tests Measurement and Evaluation, Washington DC., 1991.

12. Towards Quality Rural Tourism, Office for Official Publications of the European Communities, 1999

## **REPORTS**

1. First Progress Report, Conference of Education Ministers of European Union Member States Central and Eastern European Countries, Malta, Cyprus and Turkey (Budapest 24 – 26 June 1999), Information note for the attention of Ministers Reading the work of the Working Committee on Quality Indicators.

## **ΑΛΛΕΣ ΠΗΓΕΣ**

1. Εισηγητική Έκθεση για το Σχέδιο Νόμου Τουριστική Εκπαίδευση και Κατάρτιση. Ρυθμίσεις για τον Τουρισμό και άλλες Διατάξεις.

2. Υπουργείο Ανάπτυξης, Οργανισμός Τουριστικής Εκπαίδευσης και Κατάρτισης, Τομέας Εκπαίδευσης.

3. [www.teiath.gr](http://www.teiath.gr)

4. [www.teithe.gr](http://www.teithe.gr)

5. [www.teipir.gr](http://www.teipir.gr)

6. [www.teipat.gr](http://www.teipat.gr)

7. [www.teiep.gr](http://www.teiep.gr)

8. [www.teicrete.gr](http://www.teicrete.gr)

9. [www.otek.edu.gr](http://www.otek.edu.gr)

10. [www.epyna.gr/show/mpourdi.doc](http://www.epyna.gr/show/mpourdi.doc)

## ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ



**ΑΝΩΤΑΤΟ  
ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΚΟ ΕΚΠΑΙΔΕΥΤΙΚΟ ΙΔΡΥΜΑ  
ΠΕΙΡΑΙΑ**

**ΤΜΗΜΑ  
ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΩΝ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ**



**ΣΥΝΟΠΤΙΚΟΣ ΟΔΗΓΟΣ ΣΠΟΥΔΩΝ**

**ΑΘΗΝΑ 2011**

Διεύθυνση : Κειριαδών 2  
Τ.Κ. 118 54  
Κάτω Πετράλωνα

Τηλέφ. : 2103416270  
2105381466

ΦΑΧ : 2103463143 - 2105381466

Email : [tourism@teipir.gr](mailto:tourism@teipir.gr)

## ΑΘΗΝΑ 2011

### Ι. ΕΙΣΑΓΩΓΗ - ΠΡΟΛΟΓΟΣ

Το ΤΕΙ Πειραιά είναι ένα από τα παλαιότερα Τεχνολογικά Εκπαιδευτικά Ιδρύματα της χώρας μας. Ιδρύθηκε το 1983 με το Ν.1404/83, και αποτελεί την συνέχεια του ΚΑΤΕΕ Πειραιά, που είχε κατά το παρελθόν συγκεντρώσει την παράδοση και την εμπειρία της λειτουργίας των δύο παλαιότερων Ανώτερων Τεχνολογικών Σχολών της Ελλάδας, της Σχολής Υπομηχανικών του Εθνικού Μετσοβείου Πολυτεχνείου (του μικρού Πολυτεχνείου όπως συχνά ονομάζεται), της πρώτης Ανωτέρας Σχολής Ηλεκτρονικών που ιδρύθηκε στην Ελλάδα της Σχολής Αναστασιάδη και της Σιβιτανιδείου Σχολής Τεχνών και Επαγγελμάτων. Η λειτουργία του λοιπόν στηρίζεται στην πιο μακριά εκπαιδευτική παράδοση και ήδη στελεχώνεται με μεγάλο αριθμό νέων εκπαιδευτικών υψηλού επιπέδου και διοικητικών υψηλών προσόντων.

Σήμερα αποτελείται από δύο Σχολές, Σχολή Διοίκησης και Οικονομίας (Σ.Δ.Ο.), Σχολή Τεχνολογικών Εφαρμογών (Σ.Τ.Ε.Φ.) και το παράρτημα του Τ.Ε.Ι. Πειραιά στις Σπέτσες, (Ν. 3255, ΦΕΚ 138/22-7-04, άρθρο 2). Οι κεντρικές εγκαταστάσεις του ΤΕΙ Πειραιά βρίσκονται στην Δυτική Αττική στο Δήμο Αιγάλεω, επί των οδών Π. Ράλλη και Θηβών στα όρια του ιστορικού ελαιώνα των Αθηνών, όπου δίδασκαν οι Αρχαίοι Αθηναίοι Φιλόσοφοι. Λειτουργούν επίσης Κέντρο Επαγγελματικής Κατάρτισης, στο ιδιόκτητο Κτίριο της οδού Μεθώνης 8-10 στα Εξάρχεια και Παράρτημα σε μισθωμένο κτίριο Κειριαδών 2 στα Άνω Πετράλωνα. Με το Ν.3255/2004 ιδρύθηκε το Τμήμα Τουριστικών Επιχειρήσεων στο Παράρτημα Σπετσών του Τ.Ε.Ι. Πειραιά.

### Θ Ε Σ Μ Ι Κ Ο Π Λ Α Ι Σ Ι Ο

Τα Τ.Ε.Ι. (Τεχνολογικά Εκπαιδευτικά Ιδρύματα) ιδρύθηκαν το 1983 με τον Νόμο Πλαίσιο 1404/83 (ΦΕΚ. 173 τ. Α'24/11/83) και σύμφωνα με το Νο 2916/2001, είναι Ανώτατα Εκπαιδευτικά Ιδρύματα (Α.Ε.Ι.).

Τα Τ.Ε.Ι. είναι Νομικά Πρόσωπα Δημοσίου Δικαίου πλήρως **αυτοδιοικούμενα**. Στα πλαίσια της αυτοδιοίκησης και σύμφωνα με το ισχύον Νομικό Πλαίσιο, οι αποφάσεις λαμβάνονται από τα όργανα διοίκησης που απαρτίζονται από τα μέλη του Τ.Ε.Ι.

Τα μέλη του Τ.Ε.Ι. διακρίνονται σύμφωνα με το Νόμο σε:

- ❖ **Τακτικά** ήτοι Εκπαιδευτικό Προσωπικό (**Ε.Π.**), Ειδικό Διδακτικό Προσωπικό (**Ε.ΔΙ.Π.**), Διοικητικό Προσωπικό (**Δ.Π.**), Ειδικό Τεχνικό Προσωπικό (**Ε.Τ.Π.**), και **Σπουδαστές** και
- ❖ **Έκτακτα** ήτοι Επισκέπτες Καθηγητές και Εκπαιδευτικοί Συνεργάτες με σύμβαση εργασίας ιδιωτικού Δικαίου.

Τα Τμήματα αποτελούν την βασική λειτουργική μονάδα της Σχολής και διακρίνονται σε **τμήματα Ειδικότητας** και **Γενικά τμήματα**.

Στο Τ.Ε.Ι. Πειραιά λειτουργεί **Κέντρο Ξένων Γλωσσών και Φυσικής Αγωγής** (Κ.Ξ.Γ.Φ.Α.).

**Τα Γενικά τμήματα** δεν χορηγούν πτυχίο αλλά συμβάλλουν στη δημιουργία του αναγκαίου θεωρητικού υπόβαθρου γνώσεων και στη διαμόρφωση της αναγκαίας κριτικής σκέψης και αναλυτικής προσέγγισης προβλημάτων, σε συνεργασία με τα τμήματα Ειδικότητας.

**Τα τμήματα Ειδικότητας**, χορηγούν πτυχίο ειδικότητας και δικαιώματα άσκησης αντίστοιχου επαγγέλματος, σύμφωνα με τον τίτλο τους, το Νομοθετικό Πλαίσιο και το σύνολο των απαραίτητων θεωρητικών και πρακτικών γνώσεων που απαιτούνται για την άσκησή του. Ιδιαίτερη μέριμνα λαμβάνεται κατά τη διαμόρφωση των προγραμμάτων σπουδών, ώστε οι απόφοιτοι πτυχιούχοι να μπορούν στο μέλλον να αναπροσαρμόζουν τις γνώσεις τους στις νέες μεθόδους της επιστήμης και των Εφαρμογών και στη δυνατότητα απόκτησης μεταπτυχιακών τίτλων (Ν. 2916/2001).

**Το Κέντρο Ξένων Γλωσσών και Φυσικής Αγωγής (Κ.Ξ.Γ.Φ.Α.)** αποτελεί εκπαιδευτική μονάδα επιπέδου τμήματος Τ.Ε.Ι. και υπάγεται στο Συμβούλιο του Τ.Ε.Ι.

Το διδακτικό και διοικητικό αντικείμενο κάθε τμήματος διαιρείται σε τομείς που αντιστοιχούν σε συγκεκριμένο επιστημονικό και τεχνολογικό πεδίο.

Στο Τ.Ε.Ι. Πειραιά λειτουργούν δύο (2) Σχολές και δέκα (10) Τμήματα Ειδικότητας, ένα Κέντρο Επαγγελματικής Κατάρτισης (ΚΕΚ) καθώς και Κέντρο Τεχνολογικής Έρευνας (ΚΤΕ).

## ΟΡΓΑΝΑ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ ΤΟΥ Τ.Ε.Ι.

Τα Όργανα Διοίκησης του ΤΕΙ είναι:

- ♦ **Η Συνέλευση.** Απαρτίζεται από τον **Πρόεδρο** του ΤΕΙ, τους **Αντιπροέδρους**, τους **Διευθυντές** των Σχολών, τους **Προϊσταμένους** των Τμημάτων και τον **Γενικό Γραμματέα** του ΤΕΙ. Με το Ν.3848/2010 στη Συνέλευση του Τ.Ε.Ι. συμμετέχουν επίσης εκπρόσωποι μελών Ε.Π. όλων των βαθμίδων σε αριθμό ίσο προς το 1/3 των Τμημάτων του Τ.Ε.Ι. Πειραιά, ο οποίος δεν μπορεί να είναι μικρότερος από (6) ούτε μεγαλύτερος από τον αριθμό των Τμημάτων του Ιδρύματος. Μετέχουν επίσης **εκπρόσωποι των σπουδαστών** σε αριθμό ίσο με το 50% των μελών του Ε.Π. που μετέχουν στην συνέλευση (εκτός από τον Πρόεδρο και τους Αντιπροέδρους) και από **έναν εκπρόσωπο του Δ.Π. και του Ε.Τ.Π.**
- ♦ **Το Συμβούλιο.** Απαρτίζεται από τον **Πρόεδρο**, τους **Αντιπροέδρους**, τους **Διευθυντές** των Σχολών και **έναν εκπρόσωπο των σπουδαστών**. Μετέχει ο Γεν. Γραμματέας του ΤΕΙ με δικαίωμα ψήφου μόνο σε θέματα που αφορούν τις υπηρεσίες που προϊστάται.
- ♦ **Ο Πρόεδρος και οι Αντιπροέδροι.** Ο **Πρόεδρος** εκπροσωπεί το Τ.Ε.Ι. και το διοικεί σε συνεργασία με το συμβούλιο. Οι **Αντιπροέδροι** επικουρούν στα καθήκοντά του τον Πρόεδρο και τον αναπληρώνουν σε περίπτωση απουσίας ή κωλύματος. Είναι υπεύθυνοι για τα θέματα σπουδών του Ιδρύματος. Ασκούν ακόμη όσες αρμοδιότητες εκχωρούνται σε αυτούς με πράξη του Προέδρου.  
Εκλέγονται κάθε τρία (4) χρόνια από εκλεκτορικό σώμα που απαρτίζεται από τα μέλη του ΕΠ, τα μέλη του Ε.ΔΙ.Π., εκπροσώπους του Δ.Π. και του Ε.Τ.Π. και εκπροσώπους των σπουδαστών.

## ΟΡΓΑΝΑ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ ΤΗΣ ΣΧΟΛΗΣ

Τα Όργανα Διοίκησης της Σχολής είναι:

**Το Συμβούλιο της Σχολής.** Απαρτίζεται από τον Διευθυντή, τους προϊσταμένους των Τμημάτων και αριθμό σπουδαστών ίσο με το 40% των Εκπ/κών πλην του Διευθυντή, ακόμη μετέχει ένας εκπρόσωπος Ε.Τ.Π., η Δ.Π. ανάλογα με το θέμα συζήτησης που τους αφορά αντίστοιχα.

**Ο Διευθυντής.** Προΐσταται των υπηρεσιών της Σχολής, συντονίζει τη λειτουργία των Τμημάτων και συμμετέχει στη διοίκηση του ΤΕΙ. Εκλέγεται κάθε 4 χρόνια από το εκλεκτορικό σώμα που απαρτίζεται από το σύνολο του Ε.Π. της Σχολής, εκπροσώπους του Δ.Π. και εκπροσώπους των σπουδαστών σε αριθμό ίσο με το 50% του Ε.Π..

## ΟΡΓΑΝΑ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ ΤΟΥ ΤΜΗΜΑΤΟΣ

Τα Όργανα Διοίκησης του Τμήματος είναι:

**Η Γενική Συνέλευση του Τμήματος.** Απαρτίζεται από το Ε.Π. του τμήματος και εκπροσώπους των σπουδαστών, σε ποσοστό 40% του αριθμού των μελών του Ε.Π. του τμήματος.

**Το Συμβούλιο του Τμήματος.** Απαρτίζεται από τον προϊστάμενο του τμήματος, τους υπευθύνους των τομέων, εκπρόσωπο των σπουδαστών και έναν εκπρόσωπο του Ε.Τ.Π., εφ' όσον συζητείται θέμα που αφορά τα μέλη του Ε.Τ.Π..

**Ο Προϊστάμενος του Τμήματος.** Προΐσταται των υπηρεσιών του τμήματος και συντονίζει και εποπτεύει τη λειτουργία των τομέων σε συνεργασία με το Ε.Π. του τμήματος, συγκαλεί τα όργανα, προεδρεύει σε εργασίες τους, εισηγείται τα διάφορα θέματα και μεριμνά για την εκτέλεση των αποφάσεων. Ο Προϊστάμενος αναπληρώνεται στα καθήκοντα του από έναν αναπληρωτή προϊστάμενο. Εκλέγεται κάθε 3 χρόνια.

Όλα τα μέλη της κοινότητας του Τ.Ε.Ι. "ψηφίζουν ελεύθερα και κατά την κρίση τους, παίρνοντας υπόψη μόνο το Νόμο, τον εσωτερικό κανονισμό και το συμφέρον του Ιδρύματος "και έχουν δικαίωμα και καθήκον "να συμβάλλουν στην εκπλήρωση της αποστολής του Τ.Ε.Ι. και να συμπεριφέρονται κατά τρόπο που να μην εμποδίζεται κανείς στην άσκηση των δικαιωμάτων και των υποχρεώσεων".

«Στα Ανώτατα Εκπαιδευτικά Ιδρύματα κατοχυρώνεται η ακαδημαϊκή ελευθερία στην έρευνα και διδασκαλία, καθώς και η ελεύθερη έκφραση και διακίνηση των ιδεών. Το ακαδ. άσυλο αναγνωρίζεται για την κατοχύρωση των ακαδημαϊκών ελευθεριών και για την προστασία του δικαιώματος στη γνώση, τη μάθηση και την εργασία όλων ανεξαιρέτως των μελών της ακαδημαϊκής κοινότητας και των εργαζομένων σε αυτά, έναντι οποιουδήποτε επιχειρεί να το καταλύσει. Το ακαδημαϊκό άσυλο καλύπτει όλους τους χώρους του Α.Ε.Ι. στους οποίους γίνεται εκπαίδευση και έρευνα. Οι χώροι αυτοί καθορίζονται με απόφαση και ευθύνη της Γεν. Συνέλευσης του Τ.Ε.Ι. Δεν επιτρέπεται η επέμβαση δημόσιας δύναμης στους παρακάτω χώρους, παρά μόνο κατόπιν πρόσκλησης η άδειας του αρμοδίου οργάνου του Ιδρύματος »

**Μέχρι να καταστεί δυνατή η εκλογή οργάνων διοίκησης του Τμήματος Τουριστικών Επιχειρήσεων ορίζεται Προϊστάμενος με απόφαση του Συμβουλίου του Τ.Ε.Ι. Πειραιά και τις αρμοδιότητες του Συμβουλίου του Τμήματος ασκεί το Συμβούλιο του Τ.Ε.Ι. Πειραιά.**

## **ΣΠΟΥΔΕΣ - ΠΤΥΧΙΑ**

Η εισαγωγή στα Τ.Ε.Ι. γίνεται με τις γενικές εξετάσεις, σύμφωνα με το νόμο και η παρακολούθηση είναι υποχρεωτική.

Στα πλαίσια της αποστολής τους τα Τ.Ε.Ι., παρέχουν θεωρητική και πρακτική εκπαίδευση για την εφαρμογή επιστημονικών, τεχνολογικών, καλλιτεχνικών γνώσεων και δεξιοτήτων.

Συμβάλουν στη δημιουργία υπεύθυνων πολιτών, ικανών να συνεισφέρουν ως στελέχη εφαρμογής, στην οικονομική κοινωνική και πολιτιστική ανάπτυξη της χώρας. Οι σπουδές παρέχονται δωρεάν και υπηρετούν την ανάγκη για συνεχιζόμενη εκπαίδευση των αποφοίτων τους και για διαρκή επιμόρφωση του Ελληνικού λαού. Τα Τ.Ε.Ι. συμμετέχουν ενεργά σε προγράμματα βασικής και εφαρμοσμένης έρευνας και διατηρούν αμφίδρομη σχέση με τις παραγωγικές τάξεις και τους οργανωμένους κλάδους της οικονομίας.

Τα Ιδρύματα του τεχνολογικού τομέα δίνουν έμφαση στην εκπαίδευση στελεχών εφαρμογών υψηλής ποιοτικής στάθμης, τα οποία, με τη θεωρητική και εφαρμοσμένη επιστημονική κατάρτιση τους:

Αποτελούν συνδετικό κρίκο μεταξύ γνώσης και εφαρμογής, αναπτύσσοντας την εφαρμοσμένη διάσταση των επιστημών και των τεχνών στα αντίστοιχα επαγγελματικά πεδία.

Μεταφέρουν, χρησιμοποιούν και προάγουν σύγχρονη τεχνολογία, καθώς επίσης και μεθόδους, πρακτικές και τεχνικές στο χώρο των εφαρμογών.

Στο πλαίσιο αυτό, τα Ιδρύματα του τεχνολογικού τομέα συνδυάζουν την ανάπτυξη του κατάλληλου θεωρητικού υποβάθρου σπουδών με υψηλού επιπέδου εργαστηριακή και πρακτική άσκηση, ενώ παράλληλα διεξάγουν κυρίως τεχνολογική έρευνα, όπως εκάστοτε ορίζεται αυτή και αναπτύσσουν τεχνογνωσία και καινοτομίες στα αντίστοιχα επαγγελματικά πεδία.

Οι σπουδές στα τμήματα του Τ.Ε.Ι. είναι διάρκειας 8 εξαμήνων και περιλαμβάνουν την εξάμηνη πρακτική άσκηση. Ειδικότερα σπουδαστής του Τμήματος Τουριστικών Επιχειρήσεων για να καταστεί πτυχιούχος πρέπει να παρακολουθήσει με επιτυχία (35) υποχρεωτικά μαθήματα, τέσσερα (4) μαθήματα επιλογής, να συντάξει πτυχιακή εργασία και να πραγματοποιήσει εξάμηνη πρακτική άσκηση.

Κάθε διδακτικό έτος αρχίζει την 1<sup>η</sup> Σεπτεμβρίου και λήγει την 5<sup>η</sup> Ιουλίου του επομένου έτους. Περιλαμβάνει δύο (2) αυτοτελή εξάμηνα 15 εβδομάδων, με δύο εξεταστικές περιόδους ανά εξάμηνο. Τα μαθήματα του χειμερινού εξαμήνου αρχίζουν στα τέλη Σεπτεμβρίου και λήγουν στο τέλος Ιανουαρίου, ενώ του Εαρινού εξαμήνου αρχίζουν στο τέλος Φεβρουαρίου και λήγουν στα μέσα Ιουνίου. Οι ακριβείς ημερομηνίες προσδιορίζονται με ειδική απόφαση από το Συμβούλιο του Τ.Ε.Ι., κάθε Ιούνιο.

## **ΚΑΝΟΝΙΣΜΟΣ ΣΠΟΥΔΩΝ**

Ο ισχύων Κανονισμός Σπουδών Τ.Ε.Ι. Πειραιά (υπ. Αρ. Ε5/124 απόφαση του Υπουργού Εθνικής Παιδείας και Θρησκευμάτων) δημοσιεύθηκε στο ΦΕΚ 816/21/5/99. Ο κανονισμός

σπουδών ισχύει και εφαρμόζεται από το σπουδαστικό έτος 1999-2000 και προσδιορίζει τις υποχρεώσεις και τα δικαιώματα των σπουδαστών και τον τρόπο εφαρμογής της εκπαιδευτικής διαδικασίας.

## ΤΑ ΜΑΘΗΜΑΤΑ

Τα μαθήματα του προγράμματος σπουδών κάθε τμήματος διακρίνονται:

- ❖ σε γενικά υποχρεωτικά που είναι τα μαθήματα υποδομής και τα βασικά μαθήματα ειδικότητας,
- ❖ σε κατεπιλογήν υποχρεωτικά που είναι τα μαθήματα ειδικότητας που επιλέγονται από τους σπουδαστές από πίνακα περισσοτέρων μαθημάτων και
- ❖ σε προαιρετικά μαθήματα που είναι μαθήματα γενικής μόρφωσης ή μαθήματα εμβάθυνσης, υποδομής ή διεπιστημονικά, ή διαπανεπιστημιακά, σε συνεργασία με τριτοβάθμια ιδρύματα εσωτερικού και εξωτερικού.

Τα υποχρεωτικά μαθήματα διακρίνονται σε θεωρητικά, εργαστηριακά και μικτά.

Τα μικτά μαθήματα αποτελούνται από θεωρητικό και εργαστηριακό μέρος. Τα μέρη αυτά είναι ανεξάρτητα μεταξύ τους και ουσιαστικά αποτελούν δύο διαφορετικά μαθήματα.

Εάν οι γνώσεις που παρέχονται σε ένα μάθημα είναι προϋπόθεση επιτυχούς παρακολούθησης ενός άλλου μαθήματος, το πρώτο μάθημα χαρακτηρίζεται ως προαπαιτούμενο και το δεύτερο ως εξαρτώμενο.

Το τυπικό πρόγραμμα σπουδών των τμημάτων είναι ενδεικτικό και όχι υποχρεωτικό για τους σπουδαστές. Οι σπουδαστές, αφού λάβουν υπ' όψιν τους τις αλυσίδες των προαπαιτούμενων μαθημάτων, μπορούν να καταρτίσουν για κάθε διδακτικό εξάμηνο το ατομικό τους πρόγραμμα σπουδών.

Ο σπουδαστής θεωρητικά επιτρέπεται να παρακολουθήσει όποια μαθήματα του προγράμματος σπουδών θέλει, αρκεί να μην είναι εξαρτώμενα, δηλαδή μαθήματα που για να τα παρακολουθήσει πρέπει να έχει παρακολουθήσει με επιτυχία άλλα προαπαιτούμενα μαθήματα. Η παρακολούθηση των εργαστηρίων είναι υποχρεωτική. Όποιος δεν παρακολουθήσει τα 80% των πραγματοποιούμενων ωρών του εργαστηρίου απορρίπτεται. Ένα εργαστήριο θεωρείται πραγματοποιηθέν όταν διενεργηθούν τουλάχιστον τα 2/3 των προγραμματισμένων ωρών του εξαμήνου. Επειδή το εξάμηνο έχει 15 εβδομάδες, για να θεωρείται ένα εργαστήριο ότι πραγματοποιήθηκε πρέπει να έχουν διδαχθεί οι ώρες 10 εβδομαδιαίων μαθημάτων τουλάχιστον. Οι εξετάσεις του εργαστηρίου πραγματοποιούνται είτε κατά μάθημα είτε τομέα στο τέλος του εξαμήνου.

Η παρακολούθηση της θεωρητικής διδασκαλίας είναι υποχρεωτική διότι κατά τη διάρκεια αυτής αναπτύσσονται απόψεις και τρόποι σκέψης για την επίλυση των διαφόρων θεμάτων, που πιθανόν να μην εμπεριέχονται μέσα στα βιβλία.

Οι σπουδαστές των ΤΕΙ προκειμένου να αποκτήσουν το πτυχίο τους, υποχρεούνται να εκπονήσουν πτυχιακή εργασία, υπό την επίβλεψη του εκπαιδευτικού προσωπικού και σε θέματα που σχετίζονται άμεσα με τα εκπαιδευτικά προγράμματα των τμημάτων τους.

Υποχρεούνται επίσης σε εξάμηνη πρακτική άσκηση στο επάγγελμα μετά το πέρας των θεωρητικών και εργαστηριακών μαθημάτων.

Η εξάμηνη πρακτική άσκηση πραγματοποιείται μετά το έκτο (7) εξάμηνο σπουδών, αφού ο σπουδαστής έχει παρακολουθήσει με επιτυχία τα 2/3 των υποχρεωτικών μαθημάτων και όλα τα μαθήματα ειδικότητας. Με την πρακτική άσκηση οι σπουδαστές συσχετίζουν τις θεωρητικές και εργαστηριακές γνώσεις που αποκτούν κατά τη διάρκεια των σπουδών τους με τα προβλήματα των χώρων παραγωγής, αντιλαμβάνονται τη διάρθρωση και λειτουργία των μονάδων παραγωγής, τους

παράγοντες που επηρεάζουν τις συνθήκες εργασίας και συμμετέχουν ενεργά στις διαδικασίες και μεθόδους παραγωγής. Η πρακτική άσκηση οργανώνεται και εποπτεύεται από το Τμήμα.

Η άσκηση αυτή στο επάγγελμα πραγματοποιείται σε θεσμοθετημένες θέσεις α) του ιδιωτικού τομέα, κάθε μορφής τουριστικής επιχείρησης δηλ. ξενοδοχειακές επιχειρήσεις και τουριστικά καταλύματα, τουριστικά γραφεία, αεροπορικές εταιρείες, επισιτιστικές μονάδες, επιχειρήσεις δημοσίων σχέσεων, επιχειρήσεις οργάνωσης συνεδρίων και εκδηλώσεων, κρουαζιερόπλοια, τουριστικοί λιμένες, τράπεζες, δημοσιογραφικά έντυπα ΜΜΕ τουριστικού ενδιαφέροντος κ.λπ. και β) του Δημοσίου τομέα, (ΟΤΕΚ, ΕΟΤ, Υπουργείο Πολιτισμού και Τουρισμού και συναρμόδια Υπουργεία σε θέματα τουρισμού, Γενική Γραμματεία Τουρισμού, ΕΤΑ Α.Ε., Ξ.Ε.Ε., Δήμοι-Περιφέρειες (Τομέας Τουρισμού Πολιτισμού) κ.λπ. Επίσης η πραγματική άσκηση μπορεί να γίνει σε αντίστοιχους φορείς του ιδιωτικού και δημόσιου τομέα τουρισμού που εδρεύουν στα κράτη-μέλη της Ευρωπαϊκής Ένωσης στα πλαίσια του προγράμματος LEONARDO DA VINCI-ERASMUS και άλλων ευρωπαϊκών προγραμμάτων. Η πρακτική άσκηση των σπουδαστών σε ιδιωτικές ή δημόσιες επιχειρήσεις αμείβεται σύμφωνα με τις κείμενες διατάξεις.

Θέμα πτυχιακής εργασίας λαμβάνουν οι σπουδαστές που βρίσκονται στο 8<sup>ο</sup> εξάμηνο σπουδών. Η πτυχιακή εργασία μπορεί να εκπονηθεί είτε στο χώρο του ΤΕΙ, είτε σε οργανισμούς και επιχειρήσεις και πάντα με τη συνεργασία και την επίβλεψη εκπαιδευτικών του τμήματος. Για την εκπόνηση της πτυχιακής εργασίας χρησιμοποιούνται, εφόσον είναι απαραίτητο, οι χώροι και ο εξοπλισμός του ΤΕΙ, ενώ οι πτυχιακές εργασίες ενισχύονται οικονομικά. Μετά την ολοκλήρωση της πτυχιακής εργασίας ο σπουδαστής την υποστηρίζει προφορικά μπροστά σε τριμελή επιτροπή εκπαιδευτικών, ένας από τους οποίους είναι ο επιβλέπων εκπαιδευτικός.

## ΣΠΟΥΔΑΣΤΙΚΗ ΜΕΡΙΜΝΑ

Στα πλαίσια της Σπουδαστικής Μέριμνας στους σπουδαστές του ΤΕΙ χορηγούνται:

- ❖ βιβλία.
- ❖ Υποτροφίες με κριτήριο την επίδοσή τους στις σπουδές σε συνδυασμό με την οικονομική τους κατάσταση.

Στους σπουδαστές του ΤΕΙ που καλύπτουν τις απαραίτητες προϋποθέσεις παρέχονται επίσης:

- α. Σίτιση:** Προσφέρεται δωρεάν πρωινό, γεύμα και δείπνο στο εστιατόριο που λειτουργεί στο χώρο του ΤΕΙ σε αυτούς που δικαιούνται κάρτα σίτισης. Επίσης, στο εστιατόριο μπορούν να σιτίζονται και όσοι δεν δικαιούνται κάρτα σίτισης πληρώνοντας το αντίτιμο.
- β. Δάνεια** υπό προϋποθέσεις
- γ. Πλήρη ιατροφαρμακευτική περίθαλψη**, εφόσον δεν είναι ασφαλισμένοι σε άλλους ασφαλιστικούς φορείς. Λειτουργεί και ιατρείο με καθημερινή πενήντημερη λειτουργία και δυνατότητα κάλυψης τυχόν εκτάκτων περιστατικών μετά από τηλεφωνική κλήση. Το ιατρείο έχει καλυφθεί με επαρκή βιοϊατρικό και υγειονομικό εξοπλισμό για τις ανάγκες της καθημερινής του λειτουργίας, αλλά και για την αντιμετώπιση επειγόντων περιστατικών. Παρέχει συμβουλές για θέματα υγείας, οργανώνει εκστρατείες για πρόληψη ασθενειών, αιμοδοσίες και παραπέμπει στα κρατικά νοσοκομεία και εξωτερικά ιατρεία.
- δ. Δελτίο Ειδικού Εισιτηρίου:** Στους σπουδαστές χορηγείται, μετά την εγγραφή τους, από τη γραμματεία του τμήματος δελτίο (πάσο) που τους παρέχει μειωμένη τιμή εισιτηρίου στα μέσα μαζικής μεταφοράς.
- ε. Κωδικός Πρόσβασης (pin):** Με τον προσωπικό σας κωδικό μπορείτε να εισέρχεστε στην Εφαρμογή της Γραμματείας του Τμήματος, προκειμένου να δείτε τους βαθμούς σας, να δηλώσετε μαθήματα παρακολούθησης, να ανανεώσετε την εγγραφή σας, ακόμη και χορήγηση πιστοποιητικών στρατολογίας και απλών βεβαιώσεων.



Λειτουργούν επίσης:

- ❖ **Τμήμα Αναπαραγωγής εντόπων** για τις διδακτικές ανάγκες του εκπαιδευτικού προσωπικού του τμήματος
- ❖ **Αθλητικές Εγκαταστάσεις** που περιλαμβάνουν γήπεδο μπάσκετ, βόλεϊ και γήπεδα τένις.

Κάθε χρόνο και με επιμέλεια των ειδικών γυμναστών, που ανήκουν στο Ε.Π., οργανώνονται εσωτερικά πρωταθλήματα σε ατομικά και ομαδικά αθλήματα.

Ομάδες σπουδαστών μετέχουν σε Εθνικά Πρωταθλήματα Σπουδαστών - Φοιτητών, αλλά και σε Ευρωπαϊκές - Παγκόσμιες διοργανώσεις.

**Σπουδαστές** με ειδικά προσόντα δύνανται να απασχολούνται μερικώς σε διάφορα προγράμματα του ΤΕΙ και σε ειδικές υπηρεσίες του ιδρύματος.

Για τους εργαζομένους σπουδαστές του ΤΕΙ προβλέπονται διευκολύνσεις σύμφωνα με τις διατάξεις του Προεδρικού Διατάγματος 483/84 για τη "Διευκόλυνση των σπουδών των εργαζομένων σπουδαστών" ΤΕΙ.

## **ΤΜΗΜΑ ΕΡΕΥΝΗΤΙΚΩΝ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΩΝ ΕΙΔΙΚΟΣ ΛΟΓΑΡΙΑΣΜΟΣ**

Σύμφωνα με το υπ' αρ. 122 Προεδρικό Διάταγμα (ΦΕΚ 127/22-06-1999/τ.Α) το οποίο αναφέρεται στη σύσταση Οργανισμού διοικητικών υπηρεσιών Τεχνολογικού Εκπαιδευτικού Ιδρύματος Πειραιά, ο Ειδικός Λογαριασμός ορίζεται ως Αυτοτελής Τμήμα και ονομάζεται Τμήμα Ερευνητικών Προγραμμάτων.

Η επιτροπή του Ειδικού λογαριασμού απαρτίζεται από αιρετούς εκπροσώπους όλων των Τμημάτων του ΤΕΙ και προεδρεύεται από έναν Αντιπρόεδρο του ΤΕΙ.

Στην αρμοδιότητα του Τμήματος Ερευνητικών Προγραμμάτων υπάγονται όλα τα θέματα που έχουν σχέση με τη διοικητική υποστήριξη της ερευνητικής δραστηριότητας που υπάγονται στην επιτροπή ερευνών και ιδίως Η μέριμνα για την παρακολούθηση της λογιστικής και διαχειριστικής κίνησης του ειδικού λογαριασμού καθώς και η πληρωμή των δαπανών, σύμφωνα με τις κείμενες διατάξεις.

- Η γραμματειακή στήριξη της Επιτροπής Ερευνών.
- Η μέριμνα για την εκτέλεση των αποφάσεων της Επιτροπής
- Η μελέτη και επεξεργασία των κατευθύνσεων που προδιαγράφει η Επιτροπή Ερευνών για νέους ερευνητικούς προσανατολισμούς.

Σύμφωνα με τη με αριθμ. ΚΑ/679/22-08—96 ιδρύθηκε στο Τ.Ε.Ι Πειραιά, Ειδικός Λογαριασμός για την αξιοποίηση των κονδυλίων επιστημονικής έρευνας, εκπαίδευσης, κατάρτισης, τεχνολογικής ανάπτυξης και παροχής σχετικών υπηρεσιών.

Σκοπός του Ειδικού Λογαριασμού είναι η διάθεση και διαχείριση κονδυλίων που προέρχονται από οποιαδήποτε πηγή και προορίζονται για την κάλυψη δαπανών, οποιουδήποτε είδους, που είναι απαραίτητες για τις ανάγκες ερευνητικών, εκπαιδευτικών, επιμορφωτικών, αναπτυξιακών καθώς και έργων συνεχιζόμενης κατάρτισης ή έργων για την παροχή επιστημονικών, τεχνολογικών και καλλιτεχνικών υπηρεσιών, την εκπόνηση ειδικών μελετών, την εκτέλεση δοκιμών, μετρήσεων εργαστηριακών εξετάσεων και αναλύσεων, την παροχή γνωμοδοτήσεων, τη σύνταξη προδιαγραφών για λογαριασμό τρίτων, ως και άλλων σχετικών υπηρεσιών ή δραστηριοτήτων που συμβάλλουν στη σύνδεση της εκπαίδευσης και της έρευνας με την παραγωγή και εκτελούνται ή παρέχονται από το επιστημονικό προσωπικό του ΤΕΙ ή και με τη συνεργασία άλλων ειδικών επιστημόνων.

Το Κέντρο Τεχνολογικής Έρευνας Πειραιά και Νήσων ιδρύθηκε από το Υπουργείο Παιδείας με το Π.Δ. 143, ΦΕΚ 123/20-6-2001 και είναι συνδεδεμένο με το Ανώτατο Τεχνολογικό Εκπαιδευτικό Ίδρυμα (ΤΕΙ) Πειραιά.

Σκοπός του Κέντρου είναι η διεξαγωγή έρευνας και η ανάληψη επιλεγμένων δράσεων τα αποτελέσματα των οποίων διατίθενται για την επίλυση προβλημάτων και την ανάπτυξη της σύγχρονης επιχείρησης και της οικονομίας γενικότερα.

Στην εξυπηρέτηση των ανωτέρω στόχων, και ειδικότερα στην προσπάθεια των επιχειρήσεων να αυξήσουν την αποδοτικότητά τους, το Κέντρο Τεχνολογικής Έρευνας:

- ❖ Αναλαμβάνει την οργάνωση συνεδρίων, εκθέσεων και επαφών με εθνικούς και διεθνείς οργανισμούς και επιχειρήσεις.
- ❖ Διευκολύνει την μεταφορά σύγχρονης εφαρμοσμένης τεχνολογίας και τεχνογνωσίας από ερευνητικά κέντρα του εσωτερικού και του εξωτερικού.
- ❖ Οργανώνει ερευνητικά προγράμματα και εξειδικευμένα επαγγελματικά σεμινάρια.

## ΠΡΑΞΗ «ΠΡΑΚΤΙΚΗ ΑΣΚΗΣΗ ΦΟΙΤΗΤΩΝ Τ.Ε.Ι. ΠΕΙΡΑΙΑ»

Στα πλαίσια του ΕΣΠΑ 2007-2013 και του Επιχειρησιακού Προγράμματος «Εκπαίδευση και Δια Βίου Μάθηση» του Υπουργείου Παιδείας, Δια Βίου Μάθησης και Θρησκευμάτων διεξάγεται η Πράξη «Πρακτική Άσκηση Φοιτητών ΤΕΙ Πειραιά», η οποία χρηματοδοτείται από το Ευρωπαϊκό Κοινωνικό Ταμείο.

Βασικός στόχος της Πράξης είναι η καρποφόρα σύνδεση της ανωτάτης εκπαίδευσης με τους φορείς απασχόλησης συνδυάζοντας την επιστημονική γνώση των φοιτητών με την εφαρμογή τους στον επιχειρηματικό τομέα. Επιπροσθέτως δε, να συμβάλλουν σε καινοτομικές δράσεις, οι οποίες αναδεικνύονται σε κυρίαρχο στόχο για την Πράξη σε Εθνικό και Ευρωπαϊκό Επίπεδο.

Το γραφείο των κεντρικών δράσεων της Πρακτικής Άσκησης λειτουργεί σαν συνδεδεμένος κρίκος ανάμεσα στους φοιτητές που πραγματοποιούν την πρακτική τους άσκηση και στους φορείς απασχόλησης που συμμετέχουν στην Πράξη.

Πληροφορίες: κ. Μπατατούδη Κων/νο τηλ: 2105381359, email: praktiki3@teipir.gr

## Γ Ρ Α Φ Ε Ι Ο Δ Ι Α Σ Υ Ν Δ Ε Σ Η Σ

Το Γραφείο Διασύνδεσης του Τ.Ε.Ι. Πειραιά λειτουργεί από το 1994 ως Γραφείο Σταδιοδρομίας στα πλαίσια του προγράμματος Σύνδεσης Α.Ε.Ι. – Τ.Ε.Ι. και Επιχειρήσεων του Υπουργείου Εργασίας.

Στόχος του Γραφείου Διασύνδεσης είναι η υποστήριξη και η διεύρυνση της επικοινωνίας για την ανάπτυξη σταθερών δεσμών μεταξύ της Εκπαιδευτικής Κοινότητας και Παραγωγής.

Για την επίτευξη του στόχου του το Γραφείο Διασύνδεσης απευθύνεται σε όλους τους σπουδαστές και τους πτυχιούχους Τριτοβάθμιας Εκπαίδευσης με προτεραιότητα σε αυτούς του Ιδρύματος, καθώς και σε όλες τις Επιχειρήσεις του Ιδιωτικού και Δημοσίου Τομέα, Οργανισμούς, Υπηρεσίες Τοπικής Αυτοδιοίκησης, Συλλογικούς Φορείς κλπ. και προσφέρει τις ακόλουθες υπηρεσίες.

### Σπουδαστές

- ❖ Εύρεση θέσεων Πρακτικής Άσκησης.
- ❖ Υποστήριξη της Πρακτικής Άσκησης των Σπουδαστών στο Τ.Ε.Ι. Πειραιά.
- ❖ Υποστήριξη της Απασχόλησης Σπουδαστών στις Υπηρεσίες και στα Τμήματα του Τ.Ε.Ι. Πειραιά.

- ❖ Ενημέρωση για τις δυνατότητες εργασίας κατά την διάρκεια των σπουδών (εθελοντική εργασία, μερική απασχόληση, τηλεεργασία κλπ.).
- ❖ Ενημέρωση για τις δυνατότητες Μεταπτυχιακών σπουδών και προγραμμάτων επαγγελματικής κατάρτισης.
- ❖ Ενημέρωση για υποτροφίες.
- ❖ Υποστήριξη κατά την διάρκεια των σπουδών και για την εισαγωγή στην αγορά εργασίας μέσα από την Συμβουλευτική υπηρεσία.
- ❖ Υποστήριξη των ατόμων ειδικών κατηγοριών.

### **Πτυχιούχοι**

- ❖ Εξασφάλιση θέσεων εργασίας.
- ❖ Ενημέρωση για εργασιακά θέματα (επαγγελματικά δικαιώματα, δυνατότητες ανάπτυξης επιχειρηματικής δραστηριότητας, είδη συμβάσεων, νομοθεσία, εργασία στην Ευρωπαϊκή Ένωση).
- ❖ Ενημέρωση για τις δυνατότητες που προσφέρονται από προγράμματα (Ο.Α.Ε.Δ., Ε.Ο.Μ.Μ.Ε.Χ., Επιμελητήρια, Ο.Τ.Α. κλπ.).
- ❖ Προετοιμασία για την ομαλή ένταξη στην αγορά εργασίας μέσα από την Συμβουλευτική Υπηρεσία.
- ❖ Ενημέρωση για τις Δυνατότητες Μεταπτυχιακών σπουδών και προγραμμάτων επαγγελματικής κατάρτισης.
- ❖ Ενημέρωση για υποτροφίες.

### **Εκπαιδευτική Κοινότητα**

- ❖ Ενημέρωση των Τμημάτων για τις διαμορφούμενες τάσεις – ανάγκες της αγοράς εργασίας, για την αναπροσαρμογή των προγραμμάτων σπουδών.
- ❖ Προβολή των ειδικοτήτων, Τμημάτων και εργαστηρίων του Ιδρύματος σε τρίτους: επιχειρήσεις, φορείς, δευτεροβάθμια εκπαίδευση, άλλα Ιδρύματα της Τριτοβάθμιας Εκπαίδευσης.
- ❖ Ανάπτυξη συνεργασιών και κοινών δράσεων σε διεθνές επίπεδο.
- ❖ Ενημέρωση για τις δυνατότητες που προσφέρουν τα κοινοτικά και εθνικά προγράμματα.

### **Εταιρείες**

- ❖ Κάλυψη θέσεων εργασίας και Πρακτικής Άσκησης με εξειδικευμένα στελέχη.
- ❖ Ενημέρωση για προγράμματα συνεχιζόμενης κατάρτισης του προσωπικού.
- ❖ Ενημέρωση για τα Τμήματα και τις ειδικότητες του Ιδρύματος.
- ❖ Ενημέρωση για τις δυνατότητες ανάπτυξης συνεργασιών και κοινών δράσεων με την εκπαιδευτική κοινότητα.
- ❖ Ενημέρωση για τα κοινοτικά και εθνικά σχετικά προγράμματα.  
Με στόχο την προσφορά των παραπάνω υπηρεσιών το Γραφείο Διασύνδεσης αναπτύσσει σειρά δραστηριοτήτων και εργαλείων όπως:
- ❖ Ανάπτυξη σύγχρονου δικτύου επικοινωνίας και βάσεων δεδομένων με στόχο την μηχανογράφηση και συστηματοποίηση όλων των εργασιών.
- ❖ Χρησιμοποίηση σύγχρονων μεθόδων επικοινωνίας (ανοιχτή επικοινωνία μέσω διαδικτύου υλικό επικοινωνίας κλπ.).
- ❖ Παραγωγή έντυπου και ηλεκτρονικού υλικού υποστήριξης με στόχο την προώθηση των ενεργειών του και την καλύτερη ενημέρωση των ενδιαφερομένων. Η ιστοσελίδα του Γραφείου στο διαδίκτυο βρίσκεται στην ηλεκτρονική διεύθυνση <http://gdias.teipir.gr>
- ❖ Διοργάνωση Ημερών Σταδιοδρομίας, Ημερίδων, Σεμιναρίων και Συναντήσεων με ενδιαφέροντα θέματα που προωθούν τους στόχους του και καλύπτουν τις ανάγκες των συμμετεχόντων.

Από τον Οκτώβριο του 1998 στο Γραφείο Διασύνδεσης λειτουργεί Συμβουλευτική Υπηρεσία. Η Συμβουλευτική Υπηρεσία του Γραφείου Διασύνδεσης στοχεύει στον εντοπισμό και την καταγραφή των αναγκών και των προβλημάτων που απασχολούν τους σπουδαστές και τους πτυχιούχους του Ιδρύματος και συμβάλλει στην αντιμετώπισή τους ατομικά ή με την διοργάνωση τακτικών ομάδων με τα παρακάτω θέματα:

- ❖ Σύνταξη βιογραφικού σημειώματος και συνέντευξη επιλογής.
- ❖ Αντιμετώπιση άγχους εξετάσεων – συνέντευξης επιλογής.
- ❖ Οργάνωση χρόνου – Τεχνικές διαχείρισης στρες.
- ❖ Επιλογή Μεταπτυχιακών σπουδών και επαγγελματικής κατάρτισης.
- ❖ Αυτοεκτίμηση και επιτυχία (διερεύνηση προσωπικών δυνατοτήτων – στερεότυπα – αυτοεκτίμηση).
- ❖ Δυσκολίες προσαρμογής στον χώρο σπουδών.
- ❖ Εργασιακά δικαιώματα, ασφάλιση κλπ.

## Η ΒΙΒΛΙΟΘΗΚΗ

Η βιβλιοθήκη του ΤΕΙ Πειραιά, λειτουργεί ως δανειστική και ελεύθερης πρόσβασης με το αυτοματοποιημένο πρόγραμμα ADVANCE 6,7 το οποίο εγκαταστάθηκε το Σεπτέμβριο 1998. Σήμερα το υλικό της Βιβλιοθήκης αποτελείται από 19.000 τίτλους βιβλίων (30.000 αντίτυπα, 160 τίτλους περιοδικών, CD-ROMs και συνεχίζει τον εμπλουτισμό της. Η συλλογή καλύπτει τις παρακάτω θεματικές ενότητες:

### ❖ Ανθρωπιστικές και Κοινωνικές Επιστήμες

Θρησκεία - Φιλοσοφία - Πολιτική - Οικονομία - Ιστορία - Δίκαιο - Διοίκηση - Εκπαίδευση - Εμπόριο - Λαογραφία - Στατιστική - Πολιτική - Γλώσσα.

### ❖ Φυσικές Επιστήμες

Μαθηματικά - Φυσική - Χημεία - Γεωλογία - Αστρονομία.

### ❖ Εφαρμοσμένες Επιστήμες

Μηχανική - Ηλεκτρολογία - Ηλεκτρονική - Μηχανολογία - Δομική - Κλωστοϋφαντουργία - Λογιστική - Χημική Τεχνολογία - Πληροφορική - Αυτόματος Έλεγχος - Ρομποτική.

### ❖ Καλές Τέχνες

Αρχιτεκτονική - Αθλητισμός - Φωτογραφία - Μουσική - Θέατρο.

### ❖ Ελληνική και Ξένη Λογοτεχνία - Ποίηση

## ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ – ΠΑΡΟΧΕΣ

### ❖ Δωρεάν πρόσβαση στο INTERNET

Σε ειδικό χώρο έχουν εγκατασταθεί 15 Η/Υ με πρόσβαση στο διαδίκτυο για αυτόνομη χρήση από τους σπουδαστές ή με την βοήθεια εξειδικευμένου προσωπικού.

### ❖ Στο χώρο της Βιβλιοθήκης λειτουργεί αίθουσα Η/Υ για:

- αναζήτηση βιβλιογραφικών πληροφοριών μέσω του διαδικτύου (Internet)
- χρήση ψηφιακού υλικού σε CD-ROM ή on line
- πρόσβαση στο δίκτυο των βιβλιοθηκών ΑΕΙ - ΤΕΙ για αναζήτηση πληροφοριών on line από ηλεκτρονικές βάσεις δεδομένων (βιβλιογραφία, abstracts, άρθρα σε ηλεκτρονική μορφή).

### ❖ Σεμινάρια εκπαίδευσης των χρηστών για την αναζήτηση βιβλιογραφικών πληροφοριών στο INTERNET.

### ❖ Ανάγνωση microfiche με τρία ειδικά μηχανήματα εκ των οποίων το ένα με δυνατότητα εκτύπωσης, που είναι εγκατεστημένα στο χώρο της αναζήτησης.

### ❖ Φωτοτυπικό μηχάνημα που λειτουργεί με κάρτα.

- ❖ Αναζήτηση βιβλιογραφίας μέσω του GEOPAC του αυτοματοποιημένου προγράμματος ADVANCE, και μέσω του site της Βιβλιοθήκης στο Internet. <http://lib.teipir.gr>
- ❖ Εκπαίδευση των χρηστών για την αναζήτηση της βιβλιογραφίας από το εξειδικευμένο προσωπικό.

### **Ψηφιακή Βιβλιοθήκη -ΤΕΙ Πειραιά**

Η Ψηφιακή Βιβλιοθήκη επιτρέπει αναζήτηση βιβλίων, περιοδικών, βιβλιογραφικών δεδομένων καθώς και πληροφοριών σε ψηφιακή - ηλεκτρονική μορφή μέσω τερματικών συσκευών, με τη βοήθεια εύχρηστου λογισμικού. Επίσης, παρέχει τη δυνατότητα πρόσβασης στη γνώση που σήμερα διατίθεται σε άλλες βιβλιοθήκες Εκπαιδευτικών και Ερευνητικών Ιδρυμάτων, με ενιαίο τρόπο σε εθνική και παγκόσμια εμβέλεια (ηλεκτρονική δικτύωση με άλλες βιβλιοθήκες - εσωτερικού και εξωτερικού - και αξιοποίηση της δικτύωσης αυτής). Δηλαδή επιτρέπει την αναζήτηση πληροφοριών από ηλεκτρονικές βάσεις δεδομένων (βιβλιογραφία, περιλήψεις άρθρων, άρθρα σε ηλεκτρονική μορφή).

Η Ψηφιακή Βιβλιοθήκη του ΤΕΙ ΠΕΙΡΑΙΑ στεγάζεται στις εγκαταστάσεις του Ιδρύματος - Π. Ράλλη και Θηβών 250, στο κτίριο Α'. Η συλλογή της Ψηφιακής Βιβλιοθήκης του ΤΕΙ ΠΕΙΡΑΙΑ σε εκπαιδευτικό υλικό ηλεκτρονικής μορφής (CD ROM's) αποβλέπει να εξυπηρετήσει και να καλύψει όλα τα τμήματα του Ιδρύματος βοηθώντας στην εφαρμογή του θεσμού της πολλαπλής βιβλιογραφίας, αποφεύγοντας την πιθανή επικάλυψη με την Κεντρική Βιβλιοθήκη του ΤΕΙ ΠΕΙΡΑΙΑ. Επίσης, η συλλογή της Ψηφιακής Βιβλιοθήκης καλύπτει θεματικές περιοχές γενικότερου ενδιαφέροντος, όπως πολιτιστικού, ιστορικού κ.λ.π.

Επιπλέον η Ψηφιακή Βιβλιοθήκη του ΤΕΙ ΠΕΙΡΑΙΑ παρέχει δωρεάν πρόσβαση στο Διαδίκτυο (Internet), και δυνατότητα χρήση ψηφιακού υλικού σε CD ROM's. Για τις παραπάνω ανάγκες, στους χώρους της Ψηφιακής Βιβλιοθήκης του ΤΕΙ ΠΕΙΡΑΙΑ υπάρχουν 5 Η/Υ εφοδιασμένοι με εξειδικευμένα προγράμματα εφαρμογών και με δυνατότητα σύνδεσης με την Ψ.Β. του ΤΕΙ ΠΕΙΡΑΙΑ μέσω Internet ή μέσω απευθείας σύνδεσης με την Ψηφιακή Βιβλιοθήκη και 1 Η/Υ - CD ROM Server.

Η αναζήτηση των πληροφοριών μπορεί να γίνει είτε με βάση τα Τμήματα του Ιδρύματος, είτε με βάση ειδικό κατάλογο.

### **ΤΜΗΜΑ ΔΗΜΟΣΙΩΝ ΚΑΙ ΔΙΕΘΝΩΝ ΣΧΕΣΕΩΝ**

Στο ΤΕΙ Πειραιά λειτουργεί Τμήμα Δημοσίων και Διεθνών Σχέσεων. Στις δραστηριότητές του περιλαμβάνονται:

- ❖ Η καλλιέργεια, ανάπτυξη και οργάνωση των δημοσίων σχέσεων του ΤΕΙ.
- ❖ Μέριμνα για τον προγραμματισμό και την οργάνωση της προβολής στη δημοσιότητα της εκπαιδευτικής, ερευνητικής και λοιπής δραστηριότητας του ΤΕΙ.
- ❖ Η μέριμνα για την οργάνωση και διεξαγωγή διαλέξεων, συνεδρίων, τελετών, εορτών, λοιπών πολιτιστικών εκδηλώσεων και την τήρηση της εθιμοτυπίας.
- ❖ Η παρακολούθηση του τύπου και των λοιπών μέσων μαζικής ενημέρωσης σε θέματα που αφορούν το ΤΕΙ και η επιμέλεια των Δελτίων τύπου, των ανακοινώσεων και απαντήσεων σε δημοσιεύματα.
- ❖ Η μέριμνα για τον προγραμματισμό και την οργάνωση της προβολής του ΤΕΙ στο εξωτερικό, ιδίως με την έκδοση ειδικών πληροφοριακών εντύπων.
- ❖ Η μέριμνα για την υπογραφή και υλοποίηση συμφωνιών με ξένα ιδρύματα, η συγκέντρωση και διανομή προγραμμάτων επιστημονικών ανταλλαγών, καθώς και προγραμμάτων της Ευρωπαϊκής Ένωσης και άλλων διεθνών Οργανισμών.

- ❖ Η παροχή πληροφοριών σε όλους τους ενδιαφερόμενους σχετικά με Ιδρύματα Τριτοβάθμιας Εκπαίδευσης των χωρών μελών της Ευρωπαϊκής Ένωσης και την ενημέρωση όλων των μελών του ΤΕΙ για τις δυνατότητες που παρέχουν τα διάφορα προγράμματα της Ε.Ε.
- ❖ Η μέριμνα για την οργάνωση της υποδομής και παραμονής των αλλοδαπών επιστημόνων που προσκαλούνται από το ίδρυμα.
- ❖ Η τήρηση της ξενόγλωσσης αλληλογραφίας, η διενέργεια των απαιτούμενων μεταφράσεων και η κάλυψη της διερμηνείας.

Με απόφαση του Συμβουλίου του Τ.Ε.Ι. Πειραιά, έχει συσταθεί και λειτουργεί από το 1998 στο Ίδρυμά μας Επιτροπή Ευρωπαϊκών Προγραμμάτων και Διεθνών Σχέσεων, αποτελούμενη από καθηγητές του ιδρύματος.

Το Τ.Ε.Ι. Πειραιά συμμετέχει ενεργά στα Ευρωπαϊκά προγράμματα SOCRATES/ERASMUS, TEMPUS PHARE, TEMPUS TACIS, ADAPT, JEAN MONNET, LEONARDO DA VINCI, και είναι μέλος των Ευρωπαϊκών Ενώσεων Πανεπιστημίων, TEXT, EURASCHE κ.α.

Ειδικότερα, στα πλαίσια του SOCRATES/ERASMUS, το Τ.Ε.Ι. Πειραιά έχει αναπτύξει με άλλα τριτοβάθμια εκπαιδευτικά ιδρύματα της Ευρώπης, διαπανεπιστημιακά προγράμματα συνεργασίας, δια των οποίων ενισχύεται η κινητικότητα σπουδαστών και προσωπικού.

Πολλοί σπουδαστές του Τ.Ε.Ι. Πειραιά παρακολούθησαν μία περίοδο σπουδών (3-9 μήνες), σε συνεργαζόμενο Πανεπιστήμιο άλλης Χώρας της Ευρωπαϊκής Ένωσης.

Παράλληλα, το εκπαιδευτικό προσωπικό του Τ.Ε.Ι. έχει τη δυνατότητα να διδάξει σε συνεργαζόμενο ίδρυμα του Εξωτερικού για περίοδο από μία εβδομάδα έως ένα έτος.

Στα πλαίσια προγραμμάτων ανταλλαγών και βραχυχρόνιων επισκέψεων σε εκπαιδευτικά ιδρύματα της Ένωσης, τα μέλη του εκπαιδευτικού και διοικητικού προσωπικού του Τ.Ε.Ι. αναπτύσσουν επαφές με συναδέλφους τους στο διεθνή χώρο, εκσυγχρονίζοντας γνώσεις και εμπειρίες στο γνωστικό τους πεδίο.

Επίσης, το Τ.Ε.Ι. Πειραιά, κατά την τρέχουσα εκπαιδευτική περίοδο συντονίζει τρία (3) εντατικά προγράμματα (IP) και οργανώνει περισσότερα από 10 μεταπτυχιακά προγράμματα σε συνεργασία με άλλα Ευρωπαϊκά Πανεπιστήμια.

Παράλληλα:

- Παρέχει πληροφορίες προς τους ενδιαφερόμενους σπουδαστές και προετοιμάζει όσους πρόκειται να συμμετάσχουν στις ανταλλαγές.
- Παρέχει πληροφορίες στους εισερχόμενους φοιτητές από Πανεπιστήμια του Εξωτερικού.
- Έχει δημιουργήσει αρχείο με Οδηγούς Σπουδών των περισσότερων Ευρωπαϊκών Πανεπιστημίων για γρήγορη και έγκυρη ενημέρωση των ενδιαφερόμενων φοιτητών.

Στόχος της επιτροπής είναι:

- α) να ενισχύσει τη συμμετοχή των μελών της Πανεπιστημιακής Κοινότητας και σε άλλα προγράμματα Ευρωπαϊκής και Διεθνούς συνεργασίας, καθώς και την κινητικότητα των σπουδαστών και
- β) να προωθήσει διμερείς συνεργασίες πέραν των Ευρωπαϊκών, και με ιδρύματα της Αμερικής και του Καναδά.

Η δράση ERASMUS συμβάλλει ώστε οι σπουδαστές να γνωρίζουν τις χώρες, τις ιδέες, τις γλώσσες και τους πολιτισμούς των χωρών που συμμετέχουν στο πρόγραμμα.

Στόχος των προγραμμάτων είναι η αναγνώριση των σπουδών και των διπλωμάτων που είναι απαραίτητη προϋπόθεση για τη δημιουργία ενός ανοιχτού ευρωπαϊκού χώρου εκπαίδευσης και κατάρτισης.

## **ΠΟΛΙΤΙΣΤΙΚΕΣ ΔΡΑΣΤΗΡΙΟΤΗΤΕΣ**

Στο ΤΕΙ Πειραιά λειτουργεί με ειδική απόφαση του Συμβουλίου του ΤΕΙ.

**Πολιτιστική Ομάδα** η οποία τα τελευταία χρόνια αποτελεί θεσμό δημιουργικής δραστηριότητας. Στην πολιτιστική ομάδα μετέχουν Εκπαιδευτικοί, Διοικητικοί Υπάλληλοι και κυρίως Σπουδαστές του ΤΕΙ, που συμβάλλουν με τις ιδιαίτερες ικανότητες τους και πάντα με ανιδιοτελή διάθεση στην ανάπτυξη πυρήνων καλλιτεχνικής δημιουργίας.

Οι Ομάδες – Τμήματα δραστηριότητες που αναπτύσσονται είναι:

- Μουσικό Τμήμα που αποτελείται από την
  - χορωδία και
  - ορχήστρα.
- Χορευτικό Τμήμα.
- Θεατρικό Τμήμα.
- Φωτογραφικό Τμήμα.

Οι δραστηριότητες αυτές, στηρίζονται στην ολόψυχη συμμετοχή των υπευθύνων των τμημάτων που συμμετέχουν στην παρουσίαση των εκδηλώσεων και στην συμμετοχή σπουδαστών που έχουν ιδιαίτερο ταλέντο ενδιαφέρον ή εμπειρία στις αντίστοιχες δραστηριότητες.

### Εκδηλώσεις.

Η εργασία των τμημάτων παρουσιάζεται με κάθε ευκαιρία σε επίσημες εκδηλώσεις του Ιδρύματος ( Εορτές, Ορκωμοσία Αποφοίτων κλπ ), κατά την ετήσια εβδομάδα πολιτιστικών εκδηλώσεων και ύστερα από πρόσκληση θεσμοθετημένων φορέων ( Δήμος, άλλα Ιδρύματα κλπ).

## ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ ΣΠΟΥΔΩΝ

	A' Εξάμηνο	Κ.Μ.	Θ	Ε.	Α. Π	Σ.Ω.	Φ.Ε.	ECTS
1.	ΙΔΙΩΤΙΚΟ & ΔΗΜΟΣΙΟ ΔΙΚΑΙΟ	ΜΓΥ	2		1	3	75	3
2.	ΑΡΧΕΣ ΤΟΥΡΙΣΜΟΥ	ΜΓΥ	3		1	4	125	5
3.	ΑΡΧΕΣ ΧΡΗΜΑΤΟΟΙΚΟΝΟΜΙΚΗΣ ΛΟΓΙΣΤΙΚΗΣ	ΜΓΥ	4	2		6	150	6
4.	ΜΙΚΡΟΟΙΚΟΝΟΜΙΚΗ	ΜΓΥ	3		2	5	175	7
5.	ΠΟΣΟΤΙΚΕΣ ΜΕΘΟΔΟΙ ΤΩΝ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ	ΜΓΥ	3	2		5	125	5
6.	ΑΡΧΕΣ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ	ΜΓΥ	3			3	100	4
	ΣΥΝΟΛΟ		18	4	4	26	750	30

	B' Εξάμηνο	Κ.Μ.	Θ	Ε.	Α.Π	Σ.Ω.	Φ.Ε.	ECTS
1.	ΕΜΠΟΡΙΚΟ ΔΙΚΑΙΟ	ΜΓΥ	2		1	3	100	4
2.	ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΗ ΠΟΛΙΤΙΚΗ	ΜΕΥ	2		1	3	100	4
3.	ΣΤΑΤΙΣΤΙΚΗ ΤΩΝ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ	ΜΓΥ	3	3		6	150	6
4.	ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΗ ΛΟΓΙΣΤΙΚΗ	ΜΓΥ	4			4	150	6
5.	ΔΙΟΙΚΗΣΗ ΞΕΝΟΔΟΧΕΙΑΚΩΝ ΚΑΙ ΕΠΙΣΙΤΙΣΤΙΚΩΝ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ	ΜΕΥ	3	2		5	150	6
6.	ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΗ ΕΚΠΑΙΔΕΥΤΙΚΗ ΠΟΛΙΤΙΚΗ	ΜΕΥ	3			3	100	4
	ΣΥΝΟΛΟ		17	5	2	24	750	30

	Γ' Εξάμηνο	Κ.Μ.	Θ	Ε.	Α.Π	Σ.Ω	Φ.Ε.	ECTS
1.	ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΟ ΔΙΚΑΙΟ	ΜΕΥ	3		1	4	150	6
2.	ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΗ ΚΟΙΝΩΝΙΟΛΟΓΙΑ	ΜΕΥ	2		2	4	100	4
3.	ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΗ ΓΕΩΓΡΑΦΙΑ ΤΗΣ ΕΛΛΑΔΑΣ	ΜΕΥ	2		1	3	175	7
4.	ΜΑΚΡΟΟΙΚΟΝΟΜΙΚΗ	ΜΓΥ	3		2	5	175	7
5.	ΕΠΙΧΕΙΡΗΜΑΤΙΚΟΤΗΤΑ	ΜΓΥ	3	2		5	150	6
6.	ΧΡΗΜΑΤΟΟΙΚΟΝΟΜΙΚΗ ΔΙΟΙΚΗΣΗ	ΜΓΥ	2			2	75	3
	ΣΥΝΟΛΟ		15	2	6	23	750	30

Δ' Εξάμηνο		Κ.Μ.	Θ	Ε.	Α.Π	Σ.Ω	Φ.Ε.	ECTS
1.	ΜΕΘΟΔΟΛΟΓΙΑ ΕΠΙΣΤΗΜΟΝΙΚΗΣ ΕΡΕΥΝΑΣ ΣΤΟΝ ΤΟΥΡΙΣΜΟ	ΜΕΥ	3		2	5	150	6
2.	ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΗ ΓΕΩΓΡΑΦΙΑ ΤΗΣ ΕΥΡΩΠΗΣ	ΜΕ	2		1	3	100	4
3.	ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΗ ΟΙΚΟΝΟΜΙΑ	ΜΕ	4		1	5	175	7
4.	ΕΛΕΓΚΤΙΚΗ	ΜΕΥ	2	2		4	100	4
5.	ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΗ ΝΑΥΤΙΛΙΑ - ΚΡΟΥΑΖΙΕΡΟΠΛΟΙΑ	ΜΕ	2		1	3	100	4
6.	ΠΟΛΙΤΙΣΜΙΚΕΣ ΕΠΙΡΡΟΕΣ ΣΤΟΝ ΤΟΥΡΙΣΜΟ	ΜΕ	3		1	4	125	5
	ΣΥΝΟΛΟ		16	2	6	24	750	30

Ε' Εξάμηνο		Κ.Μ.	Θ	Ε.	Α.Π	Σ.Ω	Φ.Ε.	ECTS
1	ΔΙΚΑΙΟ ΕΥΡΩΠΑΙΚΗΣ ΕΝΩΣΗΣ	ΜΕΥ	3		1	4	150	6
2	ΑΝΑΛΥΣΗ ΛΟΓΙΣΤΙΚΩΝ ΚΑΤΑΣΤΑΣΕΩΝ ΚΑΙ ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ	ΜΕΥ	3	3		6	150	6
3	ΔΗΜΟΣΙΕΣ ΣΧΕΣΕΙΣ ΣΤΟΝ ΤΟΥΡΙΣΜΟ	ΜΕ	3		2	5	150	6
4α	ΠΑΓΚΟΣΜΙΑ ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΗ ΓΕΩΓΡΑΦΙΑ	ΜΕ	3		1	4	150	6
4β	ΔΙΑΠΟΛΙΤΙΣΜΙΚΟ ΜΑΝΑΤΖΜΕΝΤ	ΜΕ	3		1	4	150	6
5α	ΧΡΗΜΑΤΟΔΟΤΗΣΗ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ	ΜΕΥ	3		2	5	150	6
5β	ΔΙΟΙΚΗΣΗ ΑΝΘΡΩΠΙΝΩΝ ΠΟΡΩΝ	ΜΕΥ	3		2	5	150	6
	ΣΥΝΟΛΟ		15	3	6	24	750	30

ΣΤ' Εξάμηνο		Κ.Μ.	Θ	Ε.	Α.Π	Σ.Ω	Φ.Ε.	ECTS
1	ΕΡΓΑΤΙΚΟ ΔΙΚΑΙΟ & ΕΡΓΑΣΙΑΚΕΣ ΣΧΕΣΕΙΣ ΣΤΟΝ ΤΟΥΡΙΣΜΟ	ΜΕΥ	2		1	3	100	4
2	ΕΡΕΥΝΑ ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΗΣ ΑΓΟΡΑΣ	ΜΕ	2	3		5	125	5
3	ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΕΡΓΟΥ	ΜΕΥ	2	2		4	125	5
4	ΝΕΕΣ ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΕΣ ΣΤΟΝ ΤΟΥΡΙΣΜΟ	ΜΕ	3	2		5	150	6
5	ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΟ ΜΑΡΚΕΤΙΝΓΚ	ΜΕ	3		1	4	150	6
6α	ΝΑΥΤΙΛΙΑΚΟ ΔΙΚΑΙΟ	ΜΕΥ	2		1	3	100	4
6β	ΞΕΝΟΔΟΧΕΙΑΚΗ ΛΟΓΙΣΤΙΚΗ	ΜΕΥ	2		1	3	100	4
	ΣΥΝΟΛΟ		16	7	4	27	750	30

Ζ' Εξάμηνο		Κ.Μ.	Θ	Ε	Α.Π	Σ.Ω	Φ.Ε.	ECTS
1	ΑΓΓΛΙΚΗ ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΗ ΟΡΟΛΟΓΙΑ	ΜΕ	3		3	6	175	7
2	ΠΟΙΟΤΙΚΟΣ ΕΛΕΓΧΟΣ	ΜΕΥ	3	2		5	175	7
3	ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΑΚΑ ΣΥΣΤΗΜΑΤΑ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ & ΣΥΣΤΗΜΑΤΑ ΚΡΑΤΗΣΕΩΝ ΜΕ Η/Υ	ΜΕ	3	5		8	225	9
4α	ΘΑΛΑΣΣΙΟΣ ΤΟΥΡΙΣΜΟΣ	ΜΕ	3		2	5	175	7
4β	ΟΡΓΑΝΩΣΗ ΣΥΝΕΔΡΙΩΝ ΚΑΙ ΕΚΔΗΛΩΣΕΩΝ	ΜΕ	3		2	5	175	7
	ΣΥΝΟΛΟ		15	7	7	29	750	30

Η' Εξάμηνο		Κ.Μ.	Θ	Ε	Α.Π	Ω.Ε	Φ.Ε.	ECTS
1	Πτυχιακή Εργασία	Υ					500	20
2	Πρακτική Άσκηση	Υ					250	10
	ΣΥΝΟΛΟ						750	30



ΜΕ = ΜΑΘΗΜΑΤΑ ΕΙΔΙΚΟΤΗΤΑΣ  
ΜΕΥ = ΜΑΘΗΜΑΤΑ ΕΙΔΙΚΗΣ ΥΠΟΔΟΜΗΣ  
ΜΓΥ = ΜΑΘΗΜΑΤΑ ΓΕΝΙΚΗΣ ΥΠΟΔΟΜΗΣ  
Υ = ΥΠΟΧΡΕΩΤΙΚΑ

## ΠΕΡΙΓΡΑΜΜΑΤΑ ΜΑΘΗΜΑΤΩΝ

### ΚΑΤΗΓΟΡΙΕΣ ΜΑΘΗΜΑΤΩΝ

Μ.Γ.Υ.	
1.	ΙΔΙΩΤΙΚΟ & ΔΗΜΟΣΙΟ ΔΙΚΑΙΟ
2.	ΑΡΧΕΣ ΤΟΥΡΙΣΜΟΥ
3.	ΑΡΧΕΣ ΧΡΗΜΑΤΟΟΙΚΟΝΟΜΙΚΗΣ ΛΟΓΙΣΤΙΚΗΣ
4.	ΜΙΚΡΟΟΙΚΟΝΟΜΙΚΗ
5.	ΠΟΣΟΤΙΚΕΣ ΜΕΘΟΔΟΙ ΤΩΝ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ
6.	ΑΡΧΕΣ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ
7.	ΕΜΠΟΡΙΚΟ ΔΙΚΑΙΟ
8.	ΣΤΑΤΙΣΤΙΚΗ ΤΩΝ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ
9.	ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΗ ΛΟΓΙΣΤΙΚΗ
10.	ΜΑΚΡΟΟΙΚΟΝΟΜΙΚΗ
11.	ΕΠΙΧΕΙΡΗΜΑΤΙΚΟΤΗΤΑ
12.	ΧΡΗΜΑΤΟΟΙΚΟΝΟΜΙΚΗ ΔΙΟΙΚΗΣΗ

Μ.Ε.Υ.	
1.	ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΗ ΠΟΛΙΤΙΚΗ
2.	ΔΙΟΙΚΗΣΗ ΞΕΝΟΔΟΧΕΙΑΚΩΝ ΚΑΙ ΕΠΙΣΙΤΙΣΤΙΚΩΝ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ
3.	ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΗ ΕΚΠΑΙΔΕΥΤΙΚΗ ΠΟΛΙΤΙΚΗ
4.	ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΟ ΔΙΚΑΙΟ
5.	ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΗ ΚΟΙΝΩΝΙΟΛΟΓΙΑ
6.	ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΗ ΓΕΩΓΡΑΦΙΑ ΤΗΣ ΕΛΛΑΔΑΣ
7.	ΕΛΕΓΚΤΙΚΗ
8.	ΔΙΚΑΙΟ ΕΥΡΩΠΑΙΚΗΣ ΕΝΩΣΗΣ
9.	ΑΝΑΛΥΣΗ ΛΟΓΙΣΤΙΚΩΝ ΚΑΤΑΣΤΑΣΕΩΝ ΚΑΙ ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ
10.	ΧΡΗΜΑΤΟΔΟΤΗΣΗ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ
11.	ΔΙΟΙΚΗΣΗ ΑΝΘΡΩΠΙΝΩΝ ΠΟΡΩΝ
12.	ΕΡΓΑΤΙΚΟ ΔΙΚΑΙΟ & ΕΡΓΑΣΙΑΚΕΣ ΣΧΕΣΕΙΣ ΣΤΟΝ ΤΟΥΡΙΣΜΟ
13.	ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΕΡΓΟΥ

14.	ΝΑΥΤΙΛΙΑΚΟ ΔΙΚΑΙΟ
15.	ΞΕΝΟΔΟΧΕΙΑΚΗ ΛΟΓΙΣΤΙΚΗ
16.	ΠΟΙΟΤΙΚΟΣ ΕΛΕΓΧΟΣ

Μ.Ε.	
1.	ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΗ ΓΕΩΓΡΑΦΙΑ ΤΗΣ ΕΥΡΩΠΗΣ
2.	ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΗ ΟΙΚΟΝΟΜΙΑ
3.	ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΗ ΝΑΥΤΙΛΙΑ - ΚΡΟΥΑΖΙΕΡΟΠΛΟΙΑ
4.	ΠΟΛΙΤΙΣΜΙΚΕΣ ΕΠΙΡΡΟΕΣ ΣΤΟΝ ΤΟΥΡΙΣΜΟ
5.	ΔΗΜΟΣΙΕΣ ΣΧΕΣΕΙΣ ΣΤΟΝ ΤΟΥΡΙΣΜΟ
6.	ΠΑΓΚΟΣΜΙΑ ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΗ ΓΕΩΓΡΑΦΙΑ
7.	ΔΙΑΠΟΛΙΤΙΣΜΙΚΟ ΜΑΝΑΤΖΜΕΝΤ
8.	ΕΡΕΥΝΑ ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΗΣ ΑΓΟΡΑΣ
9.	ΝΕΕΣ ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΕΣ ΣΤΟΝ ΤΟΥΡΙΣΜΟ
10.	ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΟ ΜΑΡΚΕΤΙΝΓΚ
11.	ΑΓΓΛΙΚΗ ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΗ ΟΡΟΛΟΓΙΑ
12.	ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΑΚΑ ΣΥΣΤΗΜΑΤΑ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ & ΣΥΣΤΗΜΑΤΑ ΚΡΑΤΗΣΕΩΝ ΜΕ Η/Υ
13.	ΘΑΛΑΣΣΙΟΣ ΤΟΥΡΙΣΜΟΣ
14.	ΟΡΓΑΝΩΣΗ ΣΥΝΕΔΡΙΩΝ ΚΑΙ ΕΚΔΗΛΩΣΕΩΝ

## ΠΕΡΙΓΡΑΜΜΑ ΜΑΘΗΜΑΤΩΝ

### Α΄ ΕΞΑΜΗΝΟ

#### 1. Ιδιωτικό και Δημόσιο Δίκαιο

Έννοια Δικαίου. Πηγές δικαίου, Κανόνες δικαίου. Διακρίσεις δικαίου. Νομική έννοια προσώπου. Δικαιοπραξία. Αντιπροσώπευση, Ενοχική σχέση. Έννοια πράγματος. Εμπράγματα δικαιώματα. Οικογενειακό – Κληρονομικό δίκαιο. Έννοια Συντάγματος. Όργανα του κράτους. Δημόσια Διοίκηση. Νομικό Συμβούλιο του Κράτους. Τοπική Αυτοδιοίκηση. Δικαιοσύνη.

#### 2. Αρχές Τουρισμού

Το περιεχόμενο του τουρισμού, τυποποίηση και διάκριση τουρισμού, (ατομικός-μαζικός, εσωτερικός-εξωτερικός, εποχικός-συνεχής, κ.ά.), μορφές τουρισμού. Πολιτιστικός τουριστικές επιχειρήσεις, τουριστικά προϊόντα και συντελεστές της παραγωγής, τουριστικές υπηρεσίες, τουριστικοί προορισμοί και πακέτα, τουριστική αγορά, απασχόληση, ανάπτυξη και μέλλον του τουρισμού.

#### 3. Αρχές Χρηματοοικονομικής Λογιστικής

Εισαγωγή στη Λογιστική, πεδία εφαρμογών Λογιστικής, σκοποί της Λογιστικής (περιουσία, οικονομικά αποτελέσματα, διαχειριστικός έλεγχος, επιχειρηματικές αποφάσεις), κοινωνική οικονομική, οικονομική επιχειρήσεων, οικονομικός λογισμός, κοστολόγηση, προϋπολογισμός, εθνικοί λογαριασμοί, καταχωρήσεις, γενικό λογιστικό σχέδιο, εφαρμογές.

#### **4. Μικροοικονομική**

Βασικές οικονομικές έννοιες, οικονομική επιστήμη και οικονομικό σύστημα, παραγωγικές δυνατότητες, οικονομικές αποφάσεις, ζήτηση-προσφορά-αγορά, ελαστικότητα ζήτησης και προσφοράς, κατανάλωση, παραγωγή, θεωρία κόστους, προσδιορισμός τιμών, λειτουργία σε πλήρη ανταγωνισμό, μονοπώλιο, ολιγοπώλιο, αμοιβές, απασχόληση, συντελεστές της παραγωγής, επιχειρηματικότητα, επενδύσεις, εφαρμογές.

#### **5. Μαθηματικά και Ποσοτικές Μέθοδοι Επιχειρήσεων**

Χρηματοοικονομικά μαθηματικά. Εισαγωγή στη θεωρία πιθανοτήτων, Κατανομές, λήψη αποφάσεων, γραμμικός προγραμματισμός, διαχείριση έργων. Εισαγωγή στην πολυκριτήρια μεθοδολογία λήψης αποφάσεων

#### **6. Αρχές Διοίκησης Επιχειρήσεων**

Η κατανόηση βασικών εννοιών της οικονομικής επιστήμης και του σύγχρονου μανάτζμεντ. Ανάλυση λειτουργιών της διοίκησης. Προγραμματισμός, και τις κυριότερες μορφές του σύγχρονου μανάτζμεντ.

### **Β' ΕΞΑΜΗΝΟ**

#### **1. Εμπορικό Δίκαιο.**

Αντικείμενο εμπορικού δικαίου, εμπορικές πράξεις, εμπορική ιδιότητα και ικανότητα, επαγγελματικές υποχρεώσεις εμπόρων, εμπορικά βιβλία, εμπορικές οργανώσεις, ιδιοκτησία, εμπορική επωνυμία, εμπορικό σήμα, ευρεσιτεχνίες, ανταγωνισμός, προστασία ανταγωνισμού και αθέμιτος ανταγωνισμός, εμπορικές εταιρείες (προσωπικές, ανώνυμες, περιορισμένης ευθύνης, μονοπρόσωπες Ε.Π.Ε., ναυτικές, συνεταιριστικές κ.ά.), νέες εταιρικές μορφές, αξιόγραφα, συναλλαγματικές, γραμμάτια, επιταγές, πτωχευτικό δίκαιο, αναγκαστική εκτέλεση, κήρυξη πτώχευσης και αποτελέσματα

#### **2. Τουριστική Πολιτική**

Τουρισμός και τουριστική πολιτική, θεωρητικό υπόβαθρο και βασικά χαρακτηριστικά τουριστικής πολιτικής, επιδιώξεις, σκοποί, στόχοι, μέσα και μέτρα τουριστικής πολιτικής, σχέση μεταβλητών τουριστικής πολιτικής, προγραμματισμός και λήψη αποφάσεων.

#### **3. Στατιστική Επιχειρήσεων (Υ/ΜΓΥ/3Θ+3Ε/6 Δ.Μ./Β' Εξ).**

Εισαγωγή στο αντικείμενο της Στατιστικής, ορισμοί. Ταξινόμηση και παρουσίαση δεδομένων. Περιγραφική Στατιστική. Μέτρα θέσης και μέτρα μεταβλητότητας. Στατιστική Συμπερασματολογία- Διαστήματα Εμπιστοσύνης – Έλεγχοι Υποθέσεων – Τεχνικές Δειγματοληψίας- Ανάλυση παλινδρόμησης και συσχέτισης. Χρονολογικές Σειρές – Προβλέψεις.

#### **4. Διοικητική Λογιστική**

Εισαγωγή στη διοικητική λογιστική. Κοστολόγηση προϊόντων και υπηρεσιών. Μέθοδοι κοστολόγησης. Κοστολόγηση βάσει δραστηριοτήτων. Αποφάσεις τιμολόγησης. Εισαγωγή στους προϋπολογισμούς – Κατάρτιση γενικού προϋπολογισμού. Ανάλυση αποκλίσεων. Αξιολόγηση κέντρων επένδυσης. Προϋπολογισμός επενδύσεων. Αμοιβές στελεχών και μέτρηση απόδοσης. Μελέτες περιπτώσεων. Θεωρίες και έρευνα στη Διοικητική Λογιστική.

#### **5. Διοίκηση Ξενοδοχειακών και Επισιτιστικών Επιχειρήσεων**

Τουριστική βιομηχανία, οργάνωση και προσωπικό τουριστικών επιχειρήσεων, λειτουργίες τουριστικών επιχειρήσεων, στατιστική και ειδικά θέματα τουριστικών επιχειρήσεων, διοίκηση τουριστικών επιχειρήσεων, εφαρμογές.

## **6. Τουριστική εκπαιδευτική πολιτική**

Ιστορική εξέλιξη του ελληνικού εκπαιδευτικού συστήματος. Συστημικές προσεγγίσεις στην εκπαίδευση. Οργανωτική και διοικητική δομή του σύγχρονου ελληνικού εκπαιδευτικού συστήματος. Δομή του τουριστικού εκπαιδευτικού συστήματος – Εκπαίδευση, κατάρτιση, Δια Βίου μάθηση (ΕΠΑΣ, ΙΕΚ, Τ.Ε.Ι., Πανεπιστήμια, Μεταπτυχιακές Σπουδές, σεμινάρια επιμόρφωσης κ.λπ.). Περιεχόμενο σπουδών σε όλες τις βαθμίδες. Επαγγελματικά δικαιώματα, πιστοποίηση, απασχόληση. Το τουριστικό εκπαιδευτικό σύστημα στις χώρες της Ευρωπαϊκής Ένωσης.

## **Γ' ΕΞΑΜΗΝΟ**

### **1. Τουριστικό Δίκαιο**

Τουρισμός και Δίκαιο, Δημόσιο Τουριστικό Δίκαιο. Δημόσια Διοίκηση και Τουρισμός. Τουριστικά καταλύματα, Ξενώνες Νεότητας. Τουριστικά γραφεία, ναυλομεσιτικά γραφεία, τουριστικά καταστήματα. Τουριστικές Επιχειρήσεις Οδικών Μεταφορών (τουριστικά λεωφορεία, ενοικιαζόμενα αυτοκίνητα και μοτοσυκλέτες, λιμουζίνες, τουρ. τρένα). Ειδικές τουριστικές Υποδομές (Συνεδριακά κέντρα, Χιονοδρομικά κέντρα, Ψυχαγωγικά Θεματικά Πάρκα, Ορειβατικά καταφύγια, κέντρα ιαματικού τουρισμού, αυτοκινητοδρόμια, γήπεδα γκολφ, τουρ. λιμένες).

### **2. Τουριστική Κοινωνιολογία**

Εισαγωγή στην Κοινωνιολογία. Τουρισμός και κοινωνικές επιστήμες. Κοινωνικές επιδράσεις του τουρισμού, πολιτιστικές επιδράσεις τουρισμού, περιβαλλοντικές επιδράσεις τουρισμού. Ρόλοι, στερεότυπα, Διεθνείς κοινωνικές διαστάσεις τουρισμού,

### **3. Τουριστική Γεωγραφία της Ελλάδας**

Γεωγραφική περιγραφή της Ελλάδας, θέματα τουριστικού ενδιαφέροντος, περιβάλλον, οικοσυστήματα, πάρκα, δάση, μνημεία, καταφύγια, αθλητικά κέντρα, θρησκευτικά κέντρα, κέντρα θαλάσσιου και ορεινού τουρισμού, είδη τουρισμού και προοπτικές. Ανάλυση των φυσικών, ανθρώπινων και πολιτιστικών πόρων της χώρας καθώς και των διαθέσιμων υποδομών. Ειδική αναφορά στα σπουδαιότερα μνημεία και τουριστικούς προορισμούς. Επισημάνσεις, για κάθε γεωγραφικό διαμέρισμα και περιοχή, των ιδιαιτεροτήτων τη χώρας υποδοχής και φιλοξενίας τουριστών (περιβάλλον, οικοσυστήματα, πάρκα, δάση, μνημεία, καταφύγια, αθλητικά κέντρα, θρησκευτικά κέντρα, κέντρα θαλάσσιου και ορεινού τουρισμού, είδη τουρισμού και προοπτικές).

### **4. Μακροοικονομική**

Οι λειτουργίες του οικονομικού συστήματος, τιμές και μορφές αγοράς, αμοιβές των συντελεστών της παραγωγής, διανομή εισοδήματος, θεωρία χρήματος, οικονομικές διακυμάνσεις, πληθωρισμός, προσδιορισμός εισοδήματος, δημόσιες δαπάνες, διεθνές εμπόριο, ισοζύγιο διεθνών πληρωμών, συναλλαγματικές ισοτιμίες, οικονομία της Ευρωπαϊκής Ένωσης, εφαρμογές.

### **5. Επιχειρηματικότητα**

Παρουσίαση των σημαντικότερων θεμάτων που αφορούν στη στρατηγική διοίκηση των επιχειρήσεων και οργανισμών. Προσδιορισμός της ανταγωνιστικής θέσης της επιχείρησης και ανάπτυξης του ανταγωνιστικού πλεονεκτήματος των δραστηριοτήτων της.

### **6. Χρηματοοικονομική Διοίκηση**

Εισαγωγή στη χρηματοοικονομική διοίκηση. Χρηματοοικονομικές καταστάσεις και χρηματοοικονομική πληροφόρηση. Στατική. Χρηματοοικονομική ισορροπία – Κεφαλαίο κίνησης.

Αποδοτικότητα – κίνδυνος και ανάλυση νεκρού σημείου. Μέθοδοι χρηματοοικονομικής πρόβλεψης. Απόφαση επένδυσης υπό βέβαιο μέλλον. Απόφαση επένδυσης υπό αβέβαιο μέλλον. Διαχείριση επενδυτικού χαρτοφυλακίου. Προϋπολογισμός επενδύσεων. Υπόδειγμα αποτίμησης κεφαλαιουχικών περιουσιακών στοιχείων. Μελέτες περιπτώσεων. Θεωρίες και έρευνα στη Χρηματοοικονομική διοίκηση.

## **Δ' ΕΞΑΜΗΝΟ**

### **1. Μεθοδολογία επιστημονικής έρευνας στον τουρισμό**

Μεθοδολογία αναζήτησης στοιχείων και συγγραφής εργασίας στον τουρισμό. Μέθοδοι έρευνας, πηγές, φορείς για άντληση στοιχείων στον τουρισμό, μεθοδολογία συλλογής στοιχείων, τεκμηρίωσης, αναζήτησης βιβλιογραφίας στον τουρισμό, επιστημονικά περιοδικά και βιβλιογραφία στον τουρισμό. Σύνταξη τελικής εργασίας, παρουσίαση αποτελεσμάτων, αξιολόγηση των αποτελεσμάτων.

### **2. Τουριστική Γεωγραφία της Ευρώπης**

Περιγραφή του ευρωπαϊκού χώρου. Ανάλυση των φυσικών, ανθρώπινων και πολιτιστικών πόρων κάθε χώρας. Ειδική αναφορά στους σημαντικότερους φυσικούς και πολιτιστικούς πυρήνες – πόρους έλξης τουρισμού. Επισήμανση, για κάθε χώρα, των ιδιαιτεροτήτων τη χώρας υποδοχής και φιλοξενίας τουριστών (περιβάλλον, οικοσυστήματα, πάρκα, δάση, μνημεία, καταφύγια, αθλητικά κέντρα, θρησκευτικά κέντρα, κέντρα θαλάσσιου, ορεινού τουρισμού, οικοτουρισμού, πολιτιστικού κ.λπ. μορφών τουρισμού. Δίκτυα μεταφορών και υποδομές. Τουριστική αξιοποίηση και προοπτικές.

### **3. Τουριστική Οικονομία**

Τουρισμός και οικονομία, ανάπτυξη διεθνούς τουρισμού και οικονομική ανάπτυξη, κρατικές παρεμβάσεις και ρυθμίσεις, προγραμματισμός τουριστικής ανάπτυξης, περιφερειακή ανάπτυξη, περιβάλλον και τουρισμός, τουριστική εκπαίδευση, απασχόληση, τουριστική ανάπτυξη της Ελλάδας.

### **4. Ελεγκτική**

Η φύση και το αντικείμενο της ελεγκτικής. Προγραμματισμός και προετοιμασία ελέγχου. Αξιολόγηση συστήματος εσωτερικής οργάνωσης και ελέγχου. Ελληνικά και Διεθνή Ελεγκτικά πρότυπα. Ελεγκτικά τεκμήρια και τεκμηρίωση ελέγχου – Πιστοποιητικά Ελέγχου Δειγματοληπτικός έλεγχος – Ελεγκτική και Μηχανογράφηση. Έλεγχος ταμειακών στοιχείων. Έλεγχος κυκλώματος πελατών και πωλήσεων. Έλεγχος Υποχρεώσεων αγορών και προμηθευτών. Έλεγχος παγίων και κεφαλαιοποιημένων δαπανών. Έλεγχος αποθεμάτων. Έλεγχος αμοιβών προσωπικού.

### **5. Τουριστική Ναυτιλία-Κρουαζιεροπλοΐα**

Η συμβολή της τουριστικής ναυτιλίας στην ελληνική οικονομία. Τεχνολογική εξέλιξη του τουριστικού πλοίου (κρουαζιερόπλοιο και επιβατηγού πλοίου). Ονοματολογία τμημάτων & χώρων του πλοίου με ιδιαίτερη έμφαση στους ξενοδοχειακούς χώρους του πλοίου. Προσωπικού πλοίου. Ειδικότητες ξενοδοχειακού χαρακτήρα σε επιβατηγά πλοία και κρουαζιερόπλοια. Ο διοικητικός φορέας εποπτείας της τουριστικής ναυτιλίας. Τουριστικοί λιμένες. Γεωγραφικές περιοχές ανάπτυξης της κρουαζιέρας. Ναυτιλιακές εργασιακές σχέσεις. Οργάνωση και διοίκηση ναυτιλιακών εταιρειών κρουαζιεροπλοίων.

## **6. Πολιτισμικές επιρροές στον τουρισμό**

Τουρισμός και πολιτισμός. Πολιτισμικές επιδράσεις στον τουρισμό. Μορφές πολιτισμικού τουρισμού με έμφαση σε εξειδικευμένες μορφές πολιτισμικού τουρισμού -θρησκευτικό, βιομηχανικό, γαστρονομικό τουρισμό. Διαπολιτισμικές επιδράσεις από την ανάπτυξη του θρησκευτικού τουρισμού. Μνημεία της παγκόσμιας πολιτιστικής κληρονομιάς.

## **Ε' ΕΞΑΜΗΝΟ**

### **1. Δίκαιο Ευρωπαϊκής Ένωσης**

Ιστορική εξέλιξη του ενωσιακού δικαίου. Πρωτογενές δίκαιο (συνθήκες) και παράγωγο δίκαιο. Θεσμικά όργανα της Ευρωπαϊκής Ένωσης με έμφαση σ' αυτά που έχουν αρμοδιότητα στον τουρισμό. Ο Τουρισμός στην Ευρωπαϊκή Ένωση. Η ελεύθερη παροχή υπηρεσιών στον χώρο της Ευρωπαϊκής Ένωσης. Η παροχή υπηρεσιών ξενάγησης. Οργανωμένα ταξίδια. Η ελεύθερη παροχή υπηρεσιών στις θαλάσσιες τουριστικές ενδομεταφορές.

### **2. Ανάλυση Λογιστικών Καταστάσεων και Αξιολόγηση Επιχειρήσεων.**

Έννοια και σκοπός, μέθοδοι Αναλύσεως των Λογιστικών Καταστάσεων. Ανάλυση Λογιστικών Καταστάσεων με Αριθμοδείκτες. Συγκριτική Ανάλυση Λογιστικών Καταστάσεων. Δείκτες Ρευστότητας. Ταμειακές ροές. Δείκτες Αποδοτικότητας. Ανάλυση νεκρού σημείου. Πρόβλεψη χρεοκοπίας επιχειρήσεων. Προϋπολογισμοί και προβλέψεις. Ανάλυση κατάστασης αποτελεσμάτων χρήσεως.

### **3. Δημόσιες Σχέσεις στον τουρισμό**

Μέθοδοι και τεχνικές επικοινωνίας Τρόποι συμπεριφοράς με βάση τις αρχές και τους κώδικες των δημοσίων σχέσεων. Ορθολογικός προγραμματισμός των εκδηλώσεων επικοινωνίας και πληροφόρησης για συγκεκριμένες κατηγορίες του κοινού (π.χ. fam tours, προσωπικότητες, δημοσιογράφους και εκπροσώπους των Μ.Μ.Ε., τουρ οπερέιτορ, συλλόγους και σωματεία). Διοργάνωση ειδικών εκδηλώσεων (π.χ. γαστρονομικές εβδομάδες, εκθέσεις, επισκέψεις γνωριμίας, work shops).

### **4α. Παγκόσμια Τουριστική Γεωγραφία**

Περιγραφή του αφρικάνικου, ασιατικού και αμερικάνικου γεωγραφικού χώρου. Παρουσίαση της ωκεανίας. Ανάλυση των φυσικών, ανθρώπινων και πολιτιστικών πόρων κάθε χώρας. Ειδική αναφορά στους σημαντικότερους φυσικούς και πολιτιστικούς πυρήνες – πόρους έλξης τουρισμού. Επισήμανση, για κάθε χώρα, των ιδιαιτεροτήτων τη χώρας υποδοχής και φιλοξενίας τουριστών (περιβάλλον, οικοσυστήματα, πάρκα, δάση, μνημεία, καταφύγια, αθλητικά κέντρα, θρησκευτικά κέντρα, κέντρα θαλάσσιου, ορεινού τουρισμού, οικοτουρισμού, πολιτιστικού κ.λπ. μορφών τουρισμού. Δίκτυα μεταφορών και υποδομές. Τουριστική αξιοποίηση και προοπτικές.

### **4β. Διαπολιτισμικό μάνατζμεντ**

Η κουλτούρα ως θεμέλιο της ανθρώπινης συμπεριφοράς, Κουλτούρα και διεθνές μάνατζμεντ, οι επιπτώσεις της κουλτούρας στην πρακτική του μάνατζμεντ, η αλληλεπίδραση της κουλτούρας και του μάνατζμεντ μέσω της επικοινωνίας, κουλτούρα και επιχειρηματικό περιβάλλον, το κοινωνικό κεφάλαιο των οργανισμών και των επιχειρήσεων, η οργανωσιακή κουλτούρα, η πολιτισμική ευαισθητοποίηση στην διοίκηση των ανθρώπινων πόρων, πολιτισμική οικονομική, η διαπολιτισμική επικοινωνία, η διοίκηση και το μάνατζμεντ στις διαφορετικές κουλτούρες, η κατανόηση της πολιτισμικής ποικιλομορφίας.

## **5α. Ναυτιλιακό Δίκαιο**

Η νομική έννοια του πλοίου σύμφωνα με τους Κώδικες Ιδιωτικού και Δημοσίου Ναυτικού Δικαίου. Νηολόγηση πλοίου και ιδιαίτερα κρουαζιερόπλοιου. Κοινοτικό ναυτιλιακό δίκαιο. Ελεύθερη παροχή θαλάσσιων ενδομεταφορών. Επιθεώρηση πλοίου, νηογνώμονες, ναυτιλιακά έγγραφα πλοίου. Ο διοικητικός έλεγχος του απόπλου και του κατάπλου πλοίων και ιδιαίτερα κρουαζιερόπλοιων & επιβατηγών πλοίων. Εισιτήρια – αποσκευές επιβατών – δικαιώματα – υποχρεώσεις. Νομικές μορφές εταιρειών διαχείρισης τουριστικών πλοίων – επιβατηγών πλοίων & κρουαζιερόπλοιων. Διεθνές ναυτιλιακό δίκαιο.

## **5β. Ξενοδοχειακή Λογιστική**

Εισαγωγικές έννοιες και αρχές, η ξενοδοχειακή επιχείρηση ως οικονομική μονάδα πολλών εκμεταλλεύσεων, λειτουργική διάρθρωση ξενοδοχείων, σχέδιο λογαριασμών, πηγές και χρήσεις κεφαλαίων, κεφάλαια κίνησης, κόστος, δαπάνες, έξοδα, ξενοδοχειακές αγορές και διακανονισμοί, εσωτερική διακίνηση αναλωσίμων υλικών, παρακολούθηση αποθεμάτων, εισπράξεις και έσοδα, κατάσταση ημερήσιας κίνησης, παραστατικά, τήρηση βιβλίων, ημερολόγια, γενικό λογιστικό σχέδιο.

## **Ζ' ΕΞΑΜΗΝΟ**

### **1. Αγγλική Τουριστική Ορολογία**

Εξάσκηση στην προφορική επικοινωνία και στον γραπτό λόγο (στην Αγγλική) με χρήση της ορολογίας που χρησιμοποιείται στις τουριστικές επιχειρήσεις: ξενοδοχεία, εστιατόρια, τουριστικά γραφεία, αεροπορικές εταιρίες, συνεδριακά κέντρα, κλπ. Εκμάθηση της Αγγλικής γλώσσας όπως αυτή χρησιμοποιείται στις τουριστικές επιχειρήσεις (ξενοδοχεία, εστιατόρια, τουριστικά γραφεία, αεροπορικές εταιρίες, συνεδριακά κέντρα κλπ.). Ειδική έμφαση δίνεται στην τουριστική ορολογία και την προφορική επικοινωνία. Αρχές και πρακτική εξάσκηση στη σύνθεση επιστολών και αναφορών.

### **2. Ποιοτικός Έλεγχος**

Αρχές Ελεγκτικής, ορκωτοί ελεγκτές, προγραμματισμός και προετοιμασία ελέγχου, τεκμηρίωση ελέγχου, δειγματοληπτικός έλεγχος, έλεγχος ταμειακών στοιχείων και χρεογράφων, έλεγχος κυκλωμάτων πελατών, πωλήσεων, υποχρεώσεων, αγορών, προμηθευτών, παγίων, δαπανών, αμοιβών, ταμείων, λογαριασμών κεφαλαίων και προβλέψεων, ολοκλήρωση και ανασκόπηση του ελέγχου, εκθέσεις και πιστοποιητικά.

### **3. Πληροφοριακά Συστήματα Διοίκησης και Συστήματα κρατήσεων με Η/Υ**

Διεθνής Οργανισμός Αεροπορικών Μεταφορών (IATA), άδειες λειτουργίας γραφείων, εκπαίδευση προσωπικού, εισιτήρια, βιβλίο αεροπορικών ναύλων, πληρωμές, διατραπεζικός κανονισμός, εφαρμογές σε Η/Υ. Γενικές αρχές συστημάτων κρατήσεων, εθνικό σύστημα κρατήσεων, συστήματα κρατήσεων με Η/Υ, εφαρμογές πληροφόρησης και διάθεσης θέσεων.

### **4α. Θαλάσσιος τουρισμός**

Ιστορική εξέλιξη του θαλάσσιου τουρισμού ως δραστηριότητα αναψυχής. Το φυσικό και το κοινωνικό περιβάλλον του θαλάσσιου τουρισμού. Τυπολογία και μορφές θαλάσσιου τουρισμού (παράκτιος, υποβρύχιος, φύσης, αλιευτικός, θαλάσσιος πολιτιστικός, θαλάσσιος αθλητικός, γιώτινγκ, κρουαζιέρα). Θαλάσσιος τουρισμός και βιώσιμη ανάπτυξη (επιδράσεις και επιπτώσεις, ρύπανση, θαλάσσια περιβαλλοντική πολιτική, θαλάσσιος τουρισμός και κίνδυνοι φυσικής

προέλευσης). Θαλάσσια τουριστική πολιτική. Η διοίκηση του θαλάσσιου τουρισμού. Εξελίξεις και προοπτικές.

#### **4β. Οργάνωση συνεδρίων και εκδηλώσεων**

Εισαγωγή στον επαγγελματικό τουρισμό, συνεδριακός τουρισμός, τουρισμός κινήτρων, εκθεσιακός τουρισμός, παραγωγή συνεδριακού προϊόντος και τιμολόγηση, συνεδριακοί χώροι και εξοπλισμός, ανθρώπινο δυναμικό, προετοιμασία και διεξαγωγή συνεδρίων.



## PROGRAM OF STUDIES

L = Lectures  
 WS = Work shops  
 EX = Exercises

A' Semester		Category	L	WS	EX	TOTAL	WORK LOAD	ECTS
1.	Civil and Public Law	C/CGS	2		1	3	75	3
2.	Elements of Tourism	C/CGS	3		1	4	125	5
3.	Financial Accounting	C/CGS	4	2		6	150	6
4.	Microeconomics	C/CGS	3		2	5	175	7
5.	Quantitative Methods for Business	C/CGS	3	2		5	125	5
6.	Business Administration	C/CGS	3			3	100	4
Total			18	4	4	26	750	30

B' Semester		K.M.	L	WS.	EX	TOTAL	WORK LOAD	ECTS
1.	Commercial Law	C/CGS	2		1	3	100	4
2.	Tourism Policy	C/CSS	2		1	3	100	4
3.	Business Statistics	C/CGS	3	3		6	150	6
4.	Managerial Accounting	C/CGS	4			4	150	6
5.	Hotel and Restaurant Management	C/CSS	3	2		5	150	6
6.	Tourism Education Policy	C/CSS	3			3	100	4
Total			17	5	2	24	750	30

C' Semester		K.M.	L	WS.	EX	TOTAL	WORK LOAD	ECTS
1.	Tourism Law	C/CSS	3		1	4	150	6
2.	Sociology of Tourism	C/CSS	2		2	4	100	4
3.	Tourism Geography of Greece	C/CSS	2		1	3	175	7
4.	Macroeconomics	C/CGS	3		2	5	175	7
5.	Entrepreneurship	C/CGS	3	2		5	150	6
6.	Financial Management	C/CGS	2			2	75	3
Total			15	2	6	23	750	30

D' Semester		K.M.	L	WS.	EX	TOTAL	WORK LOAD	ECTS
1.	Methodology in Scientific Research	C/CSS	3		2	5	150	6
2.	Tourism Geography of Europe	C/SC	2		1	3	100	4
3.	Tourism Economics	C/SC	4		1	5	175	7
4.	Auditing	C/CSS	2	2		4	100	4
5.	Maritime Tourism – Cruising	C/SC	2		1	3	100	4
6.	Cultural Impact in Tourism	C/SC	3		1	4	125	5
Total			16	2	6	24	750	30

E' Semester		K.M.	L	WS.	EX	TOTAL	WORK LOAD	ECTS
1.	European Union Law	C/CSS	3		1	4	150	6
2.	Financial Statement Analysis and Business Evaluation	C/CSS	3	3		6	150	6
3.	Public relations in Tourism	C/SC	3		2	5	150	6
4	International Tourism Geography	C/SC	3		1	4	150	6
α.								
4	Cross-cultural management	C/SC	3		1	4	150	6
β.								
5	Corporate Finance	EC/CSS	3		2	5	150	6
α.								
5	Human Resources Management	EC/CSS	3		2	5	150	6
β.								
Total			15	3	6	24	750	30

F' Semester		K.M.	L	WS.	EX	TOTAL	WORK LOAD	ECTS
1.	Labor Law and Labor Relations in Tourism	C/CSS	2		1	3	100	4
2.	Tourism Market Research	C/SC	2	3		5	125	5
3.	Project Management	C/CSS	2	2		4	125	5
4.	New Technology in Tourism	C/SC	3	2		5	150	6
5.	Marketing in Tourism	C/SC	3		1	4	150	6
6	Maritime Law	EC/CSS	2		1	3	100	4
α.								
6	Hotel Accounting	EC/CSS	2		1	3	100	4
β.								
Total			16	7	4	27	750	30

G' Semester		K.M.	L	WS	EX	TOTAL	WORK LOAD	ECTS
1.	Tourism Terminology in English	C/SC	3		3	6	175	7
2.	Quality Management	C/CSS	3	2		5	175	7
3.	Management Information Systems and Computing Reservations Systems	C/SC	3	5		8	225	9
4								
α.	Marine Tourism	EC/SC	3		2	5	175	7
4	Organization of Conferences and Related Events	E/CSC	3		2	5	175	7
β.								
Total			15	7	7	29	750	30

H' Semester		K.M.	L	WS	EX	TOTAL	WORK LOAD	ECTS
1.	Preparation and submission of dissertation	C					500	20
2.	Work experience program	C					250	10
Total							750	30

- SC = Specialization Courses**
- CSS = Courses of Special Structure**
- CGS = Courses of General Structure**
- C = Compulsory**
- EC = Elective Compulsory**



02002522802020068



3523

# ΕΦΗΜΕΡΙΣ ΤΗΣ ΚΥΒΕΡΝΗΣΕΩΣ

## ΤΗΣ ΕΛΛΗΝΙΚΗΣ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑΣ

ΤΕΥΧΟΣ ΔΕΥΤΕΡΟ

Αρ. Φύλλου 252

28 Φεβρουαρίου 2002

### ΑΠΟΦΑΣΕΙΣ

Αριθ. 19306/Γ2

Προγράμματα Σπουδών Τεχνικών Επαγγελματικών Εκπαιδευτηρίων (Τ.Ε.Ε.).

#### Ο ΥΠΟΥΡΓΟΣ ΕΘΝΙΚΗΣ ΠΑΙΔΕΙΑΣ ΚΑΙ ΘΡΗΣΚΕΥΜΑΤΩΝ

Έχοντας υπόψη:

1. Τις διατάξεις του εδαφ.δ της παραγράφου 9 του άρθρου 8 του Ν. 1566/85, όπως τροποποιήθηκε και ισχύει με τις διατάξεις των παραγράφων 1 και 2 του άρθρου 7 του Ν. 2525/97 «Ενιαίο Λύκειο, πρόσβαση των αποφοίτων στην Τριτοβάθμια Εκπαίδευση, αξιολόγηση του εκπαιδευτικού έργου και άλλες διατάξεις» (ΦΕΚ 188-Α).

2. Τις διατάξεις του εδαφ.α) της παραγράφου 1 του άρθρου 5 του Ν. 2640/98 καθώς και τις διατάξεις του άρθρου 3 του ίδιου νόμου.

3. Την εισήγηση του Παιδαγωγικού Ινστιτούτου, όπως αυτή διατυπώθηκε στη με αριθμ. 27/2001 Πράξη του Τμήματος Τεχνικής και Επαγγελματικής Εκπαίδευσης του Παιδαγωγικού Ινστιτούτου

4. Τις διατάξεις του άρθρου 29α του Ν. 1558/85 (ΦΕΚ 137 Α'), όπως συμπληρώθηκε με το άρθρο 27 του Ν. 2081/92 (ΦΕΚ 154 Α') και τροποποιήθηκε με το άρθρο 1 παραγρ. 2α του Ν. 2469/97 (ΦΕΚ 38 Α') και το γεγονός ότι από την απόφαση αυτή δεν προκαλείται δαπάνη εις βάρος του κρατικού προϋπολογισμού.

5. Την με αριθμ.Γ2/4512/28.8.2001 Υπουργική Απόφαση του ΥΠΕΠΘ «Ωρολόγια Προγράμματα Ημερησίων ΤΕΕ - Ωρολόγιο Πρόγραμμα μαθημάτων» (ΦΕΚ 1167 Β').

6. Την με αριθ. Γ2/5698/23.10.2001 Υπουργική Απόφαση του ΥΠΕΠΘ (ΦΕΚ 1496 Β') Τροποποίηση και συμπλήρωση των ωρολογίων Προγραμμάτων των Ημερησίων ΤΕΕ.

7. Την αναγκαιότητα καθορισμού νέων Προγραμμάτων Σπουδών, αποφασίζουμε:

Τον καθορισμό των Αναλυτικών Προγραμμάτων Α' και Β' κύκλου σπουδών του Τομέα Οικονομίας - Διοίκησης ως εξής:

#### ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ ΣΠΟΥΔΩΝ ΤΟΥ ΜΑΘΗΜΑΤΟΣ ΓΕΝΙΚΗ ΛΟΓΙΣΤΙΚΗ (Α' ΤΕΕ)

Σκοπός του μαθήματος είναι:

Να μάθουν οι μαθητές τις βασικές αρχές της σύγχρονης λογιστικής και να αποκτήσουν λογιστική σκέψη που θα τους προετοιμάσει για την ένταξη τους στην αγορά εργασίας ή για τη συνέχιση ανώτερων ή ανώτατων σπουδών στη Λογιστική.

Ειδικότερα οι μαθητές, με τις γνώσεις που θα αποκτήσουν, πρέπει να είναι σε θέση

α) Να προσδιορίζουν με ακρίβεια την περιουσιακή κατάσταση μιας επιχείρησης.

β) Να παρακολουθούν τις μεταβολές των περιουσιακών στοιχείων της επιχείρησης.

γ) Να προσδιορίζουν τα οικονομικά αποτελέσματα από τη δράση της επιχείρησης.

δ) Να έχουν τη δυνατότητα να ασκούν ελέγχους στη διαχείριση των περιουσιακών στοιχείων.

ε) Να συγκεντρώνουν πληροφορίες και στατιστικά δεδομένα που αφορούν στη μελέτη της εξέλιξης των οικονομικών μεγεθών της επιχείρησης.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ ΟΓΔΩΟ		
<b>8. – ΣΥΜΒΟΛΙΚΗ ΓΡΑΦΗ ΛΕΞΕΩΝ ΚΑΙ ΦΡΑΣΕΩΝ – ΠΡΑΚΤΙΚΗ ΕΞΑΣΚΗΣΗ</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>♦ Να γνωρίζουν και να καταγράφουν τη συμβολική γραφή λέξεων και φράσεων.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>♦ Να γίνουν ασκήσεις κράτησης στενογραφημένων πρακτικών συνεδρίασης του Συλλόγου Καθηγητών του Σχολείου, του 15/μελούς σχολικού συμβουλίου των μαθητών, ομιλίας σχολικής γιορτής ή άλλης εκδήλωσης.</li> </ul>

### ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ ΣΠΟΥΔΩΝ ΤΟΥ ΜΑΘΗΜΑΤΟΣ

#### “ΑΡΧΕΣ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΗΣ ΘΕΩΡΙΑΣ”

Β' Κύκλος, Α' Τάξη

Ειδικότητες: Οικονομικών Υπηρεσιών  
Υπαλλήλων Διοίκησης  
Ξενοδοχειακών Επιχειρήσεων

#### Σκοπός του μαθήματος είναι:

- 1) Η εμπέδωση και συμπλήρωση της ύλης που διδάχτηκαν οι μαθητές στην Α' Λυκείου στο μάθημα, “Αρχές Οικονομίας.”
- 2). Η σε βάθος κατανόηση των οικονομικών εννοιών μέσω των θεωριών της ζήτησης, της προσφοράς κτλ.
- 3) Η κατανόηση του τρόπου λειτουργίας των οικονομικών μονάδων και του οικονομικού συστήματος.
- 4) Η απόκτηση ενός υπόβαθρου οικονομικών γνώσεων που θα προετοιμάσει τους μαθητές για την ένταξή τους στην αγορά εργασίας ή για τη συνέχιση ανωτέρων και ανωτάτων οικονομικών σπουδών.
- 5) Η ανάπτυξη ικανοτήτων, δεξιοτήτων και στάσεων συναφών με το περιεχόμενο του μαθήματος καθώς και η άσκηση των μαθητών / μαθητριών σε τρόπους σκέψης και μεθόδους εργασίας ανάλογες με το επίπεδο των γνώσεών τους.

## ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ ΣΠΟΥΔΩΝ

Περιεχόμενο	Εκπαιδευτικοί Στόχοι	Οδηγίες / Δραστηριότητες
<b>1. Βασικές Οικονομικές Έννοιες</b> 1.1 Ανάγκες - Ιδιότητες των αναγκών  1.2 Οικονομικό πρόβλημα - Ορισμός του οικονομικού προβλήματος	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Να ορίζουν την έννοια της ανάγκης</li> <li>- Να αναφέρουν και να εξηγούν τις ιδιότητες των αναγκών</li> </ul> Να διατυπώνουν το οικονομικό πρόβλημα και τη βασική αιτία δημιουργίας του - Να αναλύουν τα επιμέρους οικονομικά προβλήματα.	Ατομική ή ομαδική εργασία των μαθητών με θέμα την αύξηση των αναγκών π.χ. ο ρόλος της διαφήμισης, της τεχνολογίας κ.τ.λ.  Να αναζητήσουν οι μαθητές τρόπους αντιμετώπισης του οικονομικού προβλήματος
<b>2. Η Συμπεριφορά του Καταναλωτή</b> 2.1 Περιγραφή της συμπεριφοράς και της ισορροπίας του καταναλωτή  2.2 Η καμπύλη παραγωγικών δυνατοτήτων	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Να ορίζουν την έννοια της χρησιμότητας</li> <li>- Να περιγράφουν τη συμπεριφορά του καταναλωτή</li> </ul> Να σχεδιάζουν και να περιγράφουν την Κ.Π.Δ.	Μπορεί να γίνει συζήτηση στην τάξη με θέμα την καταναλωτική συμπεριφορά της οικογένειας των μαθητών.  Εφαρμογές - Ασκήσεις
<b>3. Το Οικονομικό Κύκλωμα</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Να ορίζουν τα νοικοκυριά, τις επιχειρήσεις και το κράτος και να περιγράφουν το ρόλο τους στην οικονομία.</li> <li>- Να απεικονίζουν και να περιγράφουν διαγραμματικά την πραγματική και την χρηματική ροή του οικονομικού κυκλώματος.</li> </ul>	
<b>4. Η Παραγωγή της Επιχείρησης και το Κόστος</b>		

4.1 Η έννοια της παραγωγής και του κόστους	Να ορίζουν την έννοια της παραγωγής και του κόστους και να αναφέρουν παραδείγματα παραγωγικής διαδικασίας	Προβολή βιντεοταινίας σχετικής με την παραγωγή και την οργάνωση των επιχειρήσεων
--	---	--

Περιεχόμενο	Εκπαιδευτικοί στόχοι	Οδηγίες - Δραστηριότητες
<p>4.2 Οι συντελεστές της παραγωγής της επιχείρησης</p> <p>4.3 Η συνάρτηση της παραγωγής</p>	<p>Να ορίζουν τους κυριότερους συντελεστές της παραγωγής</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Να διατυπώνουν με σύμβολα τη γενική μορφή της συνάρτησης.</li> <li>- Να σχεδιάζουν και να περιγράφουν τις καμπύλες του συνολικού, μέσου και οριακού προϊόντος, καθεμιά χωριστά και σε συνδυασμό μεταξύ τους.</li> </ul>	<p>Προβολή βιντεοταινιών με θέματα διαχρονικά ή επίκαιρα, παγκόσμια ή τοπικά σχετικά με τη παραγωγή και τους συντελεστές της παραγωγής.</p> <p>Το υλικό είναι δυνατόν να αναζητηθεί από Οργανισμούς όπως, η Greenpeace, η UNESCO, ή από ντοκιμαντέρ που προβάλλει η Τηλεόραση.</p> <p>Επίσκεψη σε σύγχρονη επιχείρηση όπου θα παρακολουθήσουν οι μαθητές την οργάνωση της παραγωγής και τον καταμερισμό της εργασίας. Είναι χρήσιμο να γίνει συζήτηση όπου οι μαθητές θα εκθέσουν τις παρατηρήσεις τους.</p>
<p><b>5. Η ζήτηση των αγαθών</b></p> <p>5.1 Ο Νόμος της ζήτησης, Η καμπύλη της ζήτησης</p> <p>5.2 Οι προσδιοριστικοί παράγοντες της</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Να διατυπώνουν το Νόμο της Ζήτησης και να αιτιολογούν την ισχύ του</li> <li>- Να σχεδιάζουν την καμπύλη της ζήτησης από πίνακα ζήτησης</li> <li>- Να περιγράφουν την καμπύλη ζήτησης</li> <li>- Να απαριθμούν τους προσδιοριστικούς παράγοντες της</li> </ul>	<p>Είναι δυνατόν, να δοθούν στους μαθητές οι τιμές ενός προϊόντος που οι ίδιοι αγοράζουν και καταναλώνουν, ώστε να συντάξουν τον πίνακα ατομικής ζήτησης. Στη συνέχεια από τους πίνακες ατομικής ζήτησης των μαθητών να υπολογισθεί η συνολική (αγοραία) ζήτηση.</p> <p>Με δεδομένες και</p>

<p>ζήτησης</p> <p>5.3 Ελαστικότητα της ζήτησης</p>	<p>ζήτησης.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Να αναλύουν και να δείχνουν διαγραμματικά πως ο καθένας από τους προσδιοριστικούς παράγοντες της ζήτησης επιδρά στη ζήτηση</li> <li>- Να ορίζουν τα Υποκατάστατα και τα Συμπληρωματικά αγαθά.</li> </ul> <p>Να ορίζουν την έννοια της ελαστικότητας της ζήτησης και να την υπολογίζουν.</p>	<p>αμετάβλητες τις τιμές προϊόντων που οι ίδιοι μαθητές αγοράζουν και καταναλώνουν, να αναζητήσουν παράγοντες που θα τους οδηγήσουν σε μεταβολή της ποσότητας που αγοράζουν.</p> <p>Εφαρμογές - Ασκήσεις</p>
<p><b>6. Η Προσφορά των αγαθών</b></p> <p>6.1 Ο Νόμος της Προσφοράς - Η καμπύλη προσφοράς</p> <p>6.2 Προσδιοριστικοί παράγοντες της προσφοράς</p> <p>6.3 Η ελαστικότητα της προσφοράς</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Να διατυπώνουν το Νόμο της Προσφοράς</li> <li>- Να σχεδιάζουν την καμπύλη προσφοράς από πίνακα προσφοράς και να την περιγράφουν</li> <li>- Να απαριθμούν τους προσδιοριστικούς παράγοντες της προσφοράς</li> <li>- Να αναλύουν και να δείχνουν πως ο καθένας από τους προσδιοριστικούς παράγοντες επιδρά στη προσφορά</li> </ul> <p>Να εξηγούν τι είναι η ελαστικότητα της προσφοράς και να την υπολογίζουν</p>	<p>Να γίνει στην τάξη παιχνίδι, όπου οι μαθητές σε ρόλο παραγωγού θα προσφέρουν ποσότητες ενός προϊόντος σε συγκεκριμένες τιμές, ώστε να προκύψουν οι πίνακες ατομικών προσφορών και συνολικής προσφοράς.</p> <p>Εφαρμογές με έμφαση στην κατασκευή διαγραμμάτων</p> <p>Εφαρμογές - Ασκήσεις</p>
<p><b>7. Ο Προσδιορισμός των Τιμών</b></p> <p>7.1 Έννοια και λειτουργία της αγοράς (σύντομη περιγραφή της λειτουργίας της αγοράς)</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Να ορίζουν την έννοια της αγοράς, να αναφέρουν αυτούς που συμμετέχουν στην αγορά, να προσδιορίζουν τους στόχους όσων συμμετέχουν στην αγορά.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Παρουσίαση επιλεγμένων αποσπασμάτων από τις οικονομικές σελίδες του τύπου όπου γίνεται αναφορά στην αγορά και ανεύρεση μέσα από αυτή την παρουσίαση των κανόνων λειτουργίας της αγοράς, των</li> </ul>



	- Να περιγράφουν τη λειτουργία της αγοράς	συμμετεχόντων και των στόχων τους. - Συζήτηση όπου οι μαθητές παρουσιάζουν τις εντυπώσεις τους και τις εμπειρίες τους από διάφορες αγορές που έχουν επισκεφθεί.
<b>8. Μορφές Αγοράς</b>	- Να αναφέρουν τις διάφορες μορφές αγοράς - Να αναγνωρίζουν τη σημασία του βαθμού ανταγωνισμού των επιχειρήσεων στις διάφορες μορφές αγοράς.	
<b>9. Ακαθάριστο Εγχώριο Προϊόν</b> 9.1 Ακαθάριστο Εγχώριο Προϊόν (Έννοια - Ορισμός - Παράδειγμα)  9.2 Μέτρηση του Ακαθάριστου Εγχώριου Προϊόντος	- Να ορίζουν και να εξηγούν την έννοια του Ακαθάριστου Εγχώριου Προϊόντος  - Να ορίζουν και να υπολογίζουν το Ακαθάριστο Εγχώριο Προϊόν από την πλευρά της Δαπάνης και αντίστοιχα από την πλευρά του Εισοδήματος, τόσο σε τιμές συντελεστών όσο και σε τιμές αγοράς.	Ασκήσεις
<b>10. Το Τραπεζικό σύστημα</b>	Να περιγράφουν τη λειτουργία των τραπεζών. Ειδικότερα να γνωρίζουν τη λειτουργία και το ρόλο της Ευρωπαϊκής Κεντρικής Τράπεζας (Ε.Κ.Τ.)	Επίσκεψη σε μια Τράπεζα ή στο Χρηματιστήριο Αξιών.
<b>11. Οικονομικές Διακυμάνσεις - Πληθωρισμός - Ανεργία</b> 11.1 Οικονομικές διακυμάνσεις - Ορισμός	Να αναφέρουν και να περιγράφουν τις φάσεις του οικονομικού κύκλου και να τις παρουσιάζουν διαγραμματικά.	Παρουσίαση άρθρων από τον οικονομικό τύπο και την οικονομική βιβλιογραφία σχετικών με τις οικονομικές διακυμάνσεις.  Παρουσίαση αρθρογραφίας

11.2 Η έννοια και τα είδη του Πληθωρισμού	Να μπορούν να ορίζουν την έννοια του πληθωρισμού. Να υπολογίζουν το ρυθμό του πληθωρισμού ως ποσοστιαία μεταβολή του κόστους του καλαθιού του νοικοκυριού.	σχετικής με τον πληθωρισμό.
11.3 Η έννοια και τα είδη της Ανεργίας	Να μπορούν να ορίζουν την έννοια της ανεργίας, να αναφέρουν τα είδη της ανεργίας και να εξηγούν τα αίτια που δημιουργούν την ανεργία.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Παρουσίαση λογοτεχνικών κειμένων ή προβολή βιντεοταινιών με θέμα την ανεργία και τις επιπτώσεις της.</li> <li>- Είναι δυνατόν να πραγματοποιηθεί επίσκεψη σε γραφείο ή σχολή μαθητείας του Οργανισμού Απασχόλησης Εργατικού Δυναμικού (ΟΑΕΔ)</li> </ul>
<p><b>12. Δημόσια Οικονομικά</b></p> <p>12.1 Ο ρόλος του κράτους στη λειτουργία της οικονομίας.</p> <p>12.2 Ο Κρατικός Προϋπολογισμός. Το περιεχόμενο, η σημασία και οι μορφές του.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Να αναφέρουν τους σκοπούς και τους τρόπους με τους οποίους εκδηλώνεται η κρατική παρέμβαση στην Οικονομία.</li> <li>- Να αιτιολογούν την κρατική παρέμβαση.</li> <li>- Να παραθέτουν τις απόψεις για την έκταση της κρατικής παρέμβασης.</li> <li>- Να εξηγούν τι είναι ο κρατικός προϋπολογισμός και να ερμηνεύουν τη σημασία του.</li> <li>- Να διακρίνουν και να εξηγούν τις μορφές του κρατικού προϋπολογισμού.</li> <li>- Να διακρίνουν το δημόσιο έλλειμμα από το δημόσιο χρέος.</li> </ul>	
13. Η Ελληνική Οικονομία σε αριθμούς.	Να ερμηνεύουν και να συγκρίνουν τους πίνακες που παρουσιάζουν δείκτες	

	της ελληνικής οικονομίας.	
<p><b>13. Ευρωπαϊκή Ένωση (Ε.Ε.) - Οικονομική και Νομισματική Ένωση (Ο.Ν.Ε.) - ΕΥΡΩ</b></p> <p>13.1 Ευρωπαϊκή Ένωση - Μέλη της Ε.Ε., Στόχοι της Ε.Ε. (Ο.Ν.Ε. - ΕΥΡΩ - κ.ά.)</p> <p>13.2 Συναλλάγμα - Συναλλαγματικές ισοτιμίες</p>	<p>- Να αναφέρουν τα κράτη -μέλη της Ε.Ε. και τους βασικούς σκοπούς της Ε.Ε.</p> <p>- Να περιγράφουν τον διεθνή ρόλο και τις προοπτικές της - Να εξηγούν την Ο.Ν.Ε. και το ΕΥΡΩ.</p> <p>- Να αναφέρουν το ρόλο της Ευρωπαϊκής Κεντρικής Τράπεζας.</p> <p>Να διατυπώνουν τον ορισμό του συναλλάγματος. Να αναφέρουν τους λόγους για τους οποίους ζητείται και προσφέρεται συναλλάγμα. Να αναφέρουν τις αλλαγές που συντελούνται εντός της ζώνης του ΕΥΡΩ, σχετικά με την προσφορά και τη ζήτηση συναλλάγματος.</p>	<p>Παρουσίαση και διανομή εντύπου πληροφοριακού υλικού που εκδίδει η Ε.Ε.</p> <p>Παρουσίαση ξένων νομισμάτων. Παρουσίαση δημοσιευμάτων σχετικών με το ΕΥΡΩ και τις ισοτιμίες με τα άλλα νομίσματα.</p>

Ακολουθεί συζήτηση, ανταλλαγή απόψεων μεταξύ των μελών και το Τμήμα.

Η απόφαση αυτή να δημοσιευθεί στην Εφημερίδα της Κυβερνήσεως.

Αθήνα, 22 Φεβρουαρίου 2002

Ο ΥΠΟΥΡΓΟΣ

**ΠΕΤΡΟΣ ΕΥΘΥΜΙΟΥ**



02016671312010152



22635

# ΕΦΗΜΕΡΙΣ ΤΗΣ ΚΥΒΕΡΝΗΣΕΩΣ

## ΤΗΣ ΕΛΛΗΝΙΚΗΣ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑΣ

ΤΕΥΧΟΣ ΔΕΥΤΕΡΟ

Αρ. Φύλλου 1667

13 Δεκεμβρίου 2001

### ΑΠΟΦΑΣΕΙΣ

Αριθ. Γ2/5157

Έγκριση Προγραμμάτων Σπουδών του Τομέα Οικονομίας - Διοίκησης.

**Ο ΥΠΟΥΡΓΟΣ****ΕΘΝΙΚΗΣ ΠΑΙΔΕΙΑΣ ΚΑΙ ΘΡΗΣΚΕΥΜΑΤΩΝ**

Έχοντας υπόψη:

1. Τις διατάξεις του εδαφ. δ της παραγράφου 9 του άρθρου 8 του Ν. 1566/85, όπως τροποποιήθηκε και ισχύει με τις διατάξεις των παραγράφων 1 και 2 του άρθρου 7 του Ν. 2525/ 97 «Ενιαίο Λύκειο, πρόσβαση των αποφοίτων στην Τριτοβάθμια Εκπαίδευση, αξιολόγηση του εκπαιδευτικού έργου και άλλες διατάξεις» (ΦΕΚ 188-Α).

2. Τις διατάξεις του εδαφ. α) της παραγράφου 1 του άρθρου 5 του Ν. 2640/98 καθώς και τις διατάξεις του άρθρου 3 του ίδιου νόμου.

3. Την με αριθ. Γ2/3914/13.9.1999 Υπουργική Απόφαση του ΥΠΕΠΘ «Καθορισμός τομέων και ειδικοτήτων των ΤΕΕ - Ωρολόγιο Πρόγραμμα μαθημάτων» (ΦΕΚ 1717 Β').

4. Τις διατάξεις της παρ. 8 του άρθρου 16 του Νόμου 2743/99 «Πλοία αναψυχής και άλλες διατάξεις» (ΦΕΚ 211 Α'/99).

5. Τις με αριθμ. πρωτ. Γ2/555/7.2.2001, Γ2/2183/

19.3.2001, Γ2/2864/24.4.2001 και Γ2/3850/18.6.2001 Υπουργικές Αποφάσεις «Καθορισμός Τομέων και Ειδικοτήτων των Τεχνικών Επαγγελματικών Εκπαιδευτηρίων που θα λειτουργήσουν το σχολικό έτος 2001-2002».

6. Την εισήγηση του Παιδαγωγικού Ινστιτούτου, όπως αυτή διατυπώθηκε στη με αριθμ. 12/2001 Πράξη του Τμήματος Τεχνικής και Επαγγελματικής Εκπαίδευσης του Π.Ι.

7. Τις διατάξεις του άρθρου 29α του Ν. 1558/85 (ΦΕΚ 137 Α'), όπως συμπληρώθηκε με το άρθρο 27 του Ν. 2081/92 (ΦΕΚ 154 Α') και τροποποιήθηκε με το άρθρο 1 παραγρ. 2α του Ν. 2469/97 (ΦΕΚ 38 Α') και το γεγονός ότι από την απόφαση αυτή δεν προκαλείται δαπάνη εις βάρος του κρατικού προϋπολογισμού.

8. Την αναγκαιότητα καθορισμού νέων Προγραμμάτων Σπουδών, αποφασίζουμε:

Καθορίζουμε τα προγράμματα σπουδών για τα μαθήματα ειδικοτήτων του Α' και Β' κύκλου Σπουδών του τομέα Οικονομίας - Διοίκησης των Τ.Ε.Ε ως εξής:

Η παρούσα απόφαση να δημοσιευθεί στην Εφημερίδα της Κυβερνήσεως.

Αθήνα, 4 Οκτωβρίου 2001

Ο ΥΠΟΥΡΓΟΣ

**ΠΕΤΡΟΣ ΕΥΘΥΜΙΟΥ**

**ΤΟΜΕΑΣ ΟΙΚΟΝΟΜΙΑΣ ΚΑΙ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ**  
**ΕΙΔΙΚΟΤΗΤΑ ΞΕΝΟΔΟΧΕΙΑΚΩΝ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ**  
**ΜΑΘΗΜΑ: ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΕΣ ΞΕΝΟΔΟΧΕΙΑΚΩΝ ΜΟΝΑΔΩΝ**  
**ΤΗΣ Β΄ ΤΑΞΗΣ - 1ου ΚΥΚΛΟΥ**

Σκοποί του μαθήματος «Λειτουργίες Ξενοδοχειακών Μονάδων»  
της Β΄ Τάξης - Α΄ Κύκλου

Σκοποί του μαθήματος «Λειτουργίες Ξενοδοχειακών Μονάδων» της Β΄ Τάξης - Α΄ Κύκλου, είναι οι μαθητές/τριες :

1. Να γνωρίσουν τον τρόπο λειτουργίας των διαφόρων τμημάτων ενός Ξενοδοχείου
2. Να περιγράψουν την πολύπλευρη λειτουργική φύση των παρεχόμενων υπηρεσιών μιας ξενοδοχειακής μονάδας
3. Να προσεγγίσουν τις μεθοδολογίες παροχής υπηρεσιών που εφαρμόζονται από τα ξενοδοχεία για την ικανοποίηση των αναγκών και επιθυμιών των πελατών
4. Να διακρίνουν τα καθήκοντα και τις υποχρεώσεις που έχει ένας εργαζόμενος-η σε όλα τα τμήματα ενός ξενοδοχείου
5. Να αναπτύξουν μια βασική επαγγελματική συμπεριφορά που είναι προαπαιτούμενο προσόν απασχολούμενου σε ξενοδοχειακές μονάδες
6. Να εφαρμόζουν τις κατάλληλες τεχνικές (επιπέδου βασικής επαγγελματικής εκπαίδευσης), σε αντίστοιχες εργασίες τμημάτων ξενοδοχείου, για την αρτιότερη παροχή υπηρεσιών των πελατών / τουριστών
7. Να εξοικειωθούν με τις διαδικασίες που ακολουθούνται από τις ξενοδοχειακές επιχειρήσεις κατά την διάρκεια λειτουργίας τους, ώστε να διευκολυνθεί η αρχική τους επαγγελματική ένταξη στο ξενοδοχειακό εργασιακό περιβάλλον

**ΑΝΑΛΥΤΙΚΟ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ ΣΠΟΥΔΩΝ  
ΤΟΥ ΜΑΘΗΜΑΤΟΣ «ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΕΣ ΞΕΝΟΔΟΧΕΙΑΚΩΝ ΜΟΝΑΔΩΝ»**

ΕΚΠΑΙΔΕΥΤΙΚΟΙ ΣΤΟΧΟΙ Οι μαθητές πρέπει να είναι σε θέση να:	ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΑ	ΟΔΗΓΙΕΣ - ΔΡΑΣΤΗΡΙΟΤΗΤΕΣ	ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ	ΩΡΕΣ
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Να ανακαλούν ιστορικές αναφορές περί "ξενοδοχείας"</li> </ul>	<p><b><u>ΞΕΝΟΔΟΧΕΙΑΚΗ ΒΙΟΜΗΧΑΝΙΑ</u></b> Ιστορική αναδρομή</p> <p><b>Το ξενοδοχειακό προϊόν</b> Διακρίσεις ξενοδοχείων</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Αστικά - παραθεριστικά</li> <li>• Κύρια και μη κύρια ξενοδοχειακά καταλύματα</li> <li>• Χαρακτηριστικά ξενοδοχειακών επιχειρήσεων</li> <li>- Πελάτες</li> <li>- Παρεχόμενες υπηρεσίες &amp; προσφερόμενα αγαθά</li> <li>- Δομή και οργάνωση</li> <li>- Σημεία πώλησης</li> <li>- Οι εργαζόμενοι στα ξενοδοχεία</li> <li>- Ιδιαίτερες εργασίες στα ξενοδοχεία</li> </ul> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Προϋποθέσεις/ απαιτήσεις λειτουργίας</li> <li>• Έγκριση άδειας λειτουργίας &amp; προϋποθέσεις</li> <li>• Οι αρνητικές επιπτώσεις της "παραξενοδοχείας"</li> </ul>	<p>Διάλεξη του εκπαιδευτικού και αναφορά ιστορικών παραδειγμάτων</p> <p>Χρήση εποπτικού υλικού με αντικείμενο τους χώρους Ξενοδοχείων (διαφάνειες, φωτογραφίες, περιοδικά κ.λ.π.) το οποίο είτε θα παρουσιάσει ο καθηγητής, είτε μπορούν να αναζητήσουν οι ίδιοι οι μαθητές από διάφορες πηγές</p> <p>Προβολή σχετικού video και σχολιασμός του περιεχομένου του στην αίθουσα.</p> <p>Πρόσκληση στο σχολείο διοικητικού στελέχους ξενοδοχειακής μονάδας της περιοχής και συζήτηση με τους μαθητές στην αίθουσα</p> <p>Διανομή φωτοτυπιών και παρουσίαση διατάξεων ή Προεδρικών Διαταγμάτων, που μπορεί να προμηθευθεί ο εκπαιδευτικός από σχετικές υπηρεσίες του Ε.Ο.Τ.</p> <p>Συζήτηση στην αίθουσα</p>	<p>Προφορική εξέταση με ερωτήσεις ανοικτού τύπου</p>	10
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Να διακρίνουν και να κατονομάζουν τα διάφορα είδη τουριστικών καταλυμάτων</li> <li>• Να αναφέρουν τα ιδιαίτερα χαρακτηριστικά των ξενοδοχειακών επιχειρήσεων</li> <li>• Να περιγράψουν τα ιδιαίτερα χαρακτηριστικά των ξενοδοχειακών επιχειρήσεων</li> <li>• Να περιγράψουν την διαφορετικότητα των ξενοδοχείων από επιχειρήσεις άλλης μορφής</li> <li>• Να αναφέρουν τα βασικά δικαιολογητικά που είναι απαραίτητα για την νόμιμη λειτουργία μιας ξενοδοχειακής μονάδας.</li> </ul>	<p><b>Το ξενοδοχειακό προϊόν</b> Διακρίσεις ξενοδοχείων</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Αστικά - παραθεριστικά</li> <li>• Κύρια και μη κύρια ξενοδοχειακά καταλύματα</li> <li>• Χαρακτηριστικά ξενοδοχειακών επιχειρήσεων</li> <li>- Πελάτες</li> <li>- Παρεχόμενες υπηρεσίες &amp; προσφερόμενα αγαθά</li> <li>- Δομή και οργάνωση</li> <li>- Σημεία πώλησης</li> <li>- Οι εργαζόμενοι στα ξενοδοχεία</li> <li>- Ιδιαίτερες εργασίες στα ξενοδοχεία</li> </ul> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Προϋποθέσεις/ απαιτήσεις λειτουργίας</li> <li>• Έγκριση άδειας λειτουργίας &amp; προϋποθέσεις</li> <li>• Οι αρνητικές επιπτώσεις της "παραξενοδοχείας"</li> </ul>	<p>Χρήση εποπτικού υλικού με αντικείμενο τους χώρους Ξενοδοχείων (διαφάνειες, φωτογραφίες, περιοδικά κ.λ.π.) το οποίο είτε θα παρουσιάσει ο καθηγητής, είτε μπορούν να αναζητήσουν οι ίδιοι οι μαθητές από διάφορες πηγές</p> <p>Προβολή σχετικού video και σχολιασμός του περιεχομένου του στην αίθουσα.</p> <p>Πρόσκληση στο σχολείο διοικητικού στελέχους ξενοδοχειακής μονάδας της περιοχής και συζήτηση με τους μαθητές στην αίθουσα</p> <p>Διανομή φωτοτυπιών και παρουσίαση διατάξεων ή Προεδρικών Διαταγμάτων, που μπορεί να προμηθευθεί ο εκπαιδευτικός από σχετικές υπηρεσίες του Ε.Ο.Τ.</p> <p>Συζήτηση στην αίθουσα</p>	<p>Προφορική εξέταση με ερωτήσεις κλειστού τύπου</p> <p>Με την ολοκλήρωση της διδακτικής ενότητας εργασία ή τεστ κριτικής έκθεσης και επιχειρηματολογίας για επιλογή από τους μαθητές, του βασικότερου κατά την γνώμη τους, χαρακτηριστικού Συνδυασμός ερωτήσεων κλειστού / ανοικτού τύπου(πολλαπλής επιλογής, σωστού-λάθους, κ.λ.π.)</p>	50

<ul style="list-style-type: none"> <li>• Να περιγράψουν τις διάφορες λειτουργικές διαδικασίες μιας ξενοδοχειακής μονάδας, να εφαρμόζουν τις κατάλληλες τεχνικές εργασίας και να χρησιμοποιούν τα αντίστοιχα έντυπα, βιβλία, μηχανήματα και εργαλεία για κάθε διαφορετική εργασία.</li> </ul>	<p align="center"><b><u>ΔΕΙΤΟΥΡΓΙΕΣ</u></b> <b><u>ΞΕΝΟΔΟΧΕΙΑΚΩΝ</u></b> <b><u>ΜΟΝΑΔΩΝ</u></b></p>	<p>Διοργάνωση και πραγματοποίηση επισκέψεων σε ξενοδοχειακές μονάδες της περιοχής και ξενάγηση των μαθητών κυρίως στα τμήματα Υποδοχής &amp; Επισιτισμού σε συνδυασμό με ασκήσεις στο εργαστήριο, ανάλογα με την τρέχουσα ύλη των θεματικών υπονοητών που διδάσκονται και που απαιτούν εργαστηριακές εφαρμογές. Επίσης οι μαθητές μόνοι τους ή σε ομάδες μπορούν να επισκεφθούν ξενοδοχειακές επιχειρήσεις και να προμηθευθούν ποικίλο υλικό σχετικό με τα τμήματα του ξενοδοχείου που στη συνέχεια θα συγκεντρωθεί και θα ταξινομηθεί με την εποπτεία του εκπαιδευτικού και θα αποτελέσει μέρος του εποπτικού υλικού των διάφορων διδακτικών ενότητων.</p>	<p>Συχνή αξιολόγηση των αποκτηθέντων γνώσεων των μαθητών με διάφορες μεθόδους, για να διασφαλισθεί η καλύτερη δυνατή εμβάθυνση στα διάφορα γνωστικά πεδία και η ελαχιστοποίηση τυχόν μαθησιακών κενών. Με την ολοκλήρωση της ενότητας, επαναληπτικό γραπτό διαγώνισμα μεικτού τύπου, με ερωτήσεις διαφόρων τύπων και ασκήσεις από όλα τα θεματικά πεδία της ενότητας</p>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Να κατονομάζουν τις θέσεις εργασίας του τμήματος</li> <li>• Να διακρίνουν τα διάφορα είδη κρατήσεων</li> <li>• Να χειρίζονται με τον ενδεδειγμένο τρόπο τις κρατήσεις όλων των ειδών</li> </ul>	<p><b><u>1. ΔΙΑΜΟΝΗ</u></b> <b>Λειτουργία τμήματος κρατήσεων</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Προσωπικό τμήματος κρατήσεων</li> <li>• Είδη κρατήσεων</li> <li>-Με συμφωνία</li> <li>-Με σύναψη συμβολαίου (Allotment)</li> <li>-Με προκαταβολή</li> <li>-Σε αναμονή (Waiting list)</li> </ul>	<p>Προβολή σχετικού video και σχολιασμός του περιεχομένου του στην αίθουσα. Χρήση διαφανειών με οργανογράμματα του τμήματος Διανομή φωτοτυπιών κρατήσεων διαφόρων τύπων και επεξήγηση των ιδιαιτεροτήτων κάθε κράτησης. Εφαρμογές δημιουργίας / συμπλήρωσης κρατήσεων όλων των τύπων από τους</p>	<p>Προφορική εξέταση Προφορική εξέταση περιγραφής και κατάταξης των ειδών κρατήσεων ή τεστ με ερωτήσεις διαφόρων τύπων Άσκηση 'συμπλήρωσης /</p>	<p>4Θ+4Ε</p>

<ul style="list-style-type: none"> <li>• Να εφαρμόζουν τις κατάλληλες τεχνικές διαχείρισης κρατήσεων με χρήση Η/Υ</li> <li>• Να περιγράφουν και να χειρίζονται τα βασικά έντυπα του τμήματος</li> <li>• Να χειρίζονται και να ενημερώνουν ορθά όλα τα γνωστά πλάνα κρατήσεων</li> <li>• Να αναφέρουν τους τρόπους συνεργασίας των τμημάτων Κρατήσεων και Υποδοχής</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Επιβεβαιωμένες (Guaranteed)</li> <li>-Με ειδικά κουπόνια</li> <li>-Κρατήσεις με χρήση Η/Υ</li> <li>-Κρατήσεις Διαδικτύου</li> <li>-Κεντρικά συστήματα κρατήσεων (CRS) <ul style="list-style-type: none"> <li>• Δελτίο κράτησης</li> <li>• Εντολή κράτησης</li> <li>• Βιβλίο κρατήσεων</li> <li>• Πλάνα κρατήσεων</li> </ul> </li> <li>- Χειρόγραφα</li> <li>- Τύπου WHITNEY</li> <li>- Μαγνητικών πινάκων</li> <li>- Πλάνο κρατήσεων με Η/Υ</li> <li>• Συνεργασία τμήματος κρατήσεων με την Υποδοχή</li> </ul>	<p>μαθητές</p> <p>Παρουσίαση και επίδειξη σε Η/Υ σχετικού demo.</p> <p>Αναζήτηση στο Διαδίκτυο σχετικών διευθύνσεων</p> <p>Παρουσίαση και επίδειξη από τον εκπαιδευτικό, πρωτότυπων δελτίων κράτησης, εντολών κράτησης, κουπονιών, κ.λ.π.</p> <p>Παρουσίαση και επίδειξη από τον εκπαιδευτικό, της χρήσης των πλάνων κρατήσεων και ακολουθώς ασκήσεις / εφαρμογές με την συμμετοχή όλων των μαθητών</p> <p>Παρουσίαση με μορφή διάλεξης</p>	<p>διαχείρισης κρατήσεων</p> <p>Ασκήσεις εφαρμογής με χρήση Η/Υ και πλοήγησης στο Internet</p> <p>Ασκήσεις συμπλήρωσης / διαχείρισης εντύπων του τμήματος.</p> <p>Ασκήσεις ενημέρωσης / χρήσης των πλάνων κρατήσεων</p> <p>Προφορική εξέταση και γραπτό τεστ διαφόρων ερωτήσεων</p>	<p>14Θ+12 E</p> <p>Προφορική εξέταση</p> <p>Ολιγόλεπτο τεστ καταγραφής καθηκόντων και υποχρέωσεων</p> <p>θέσεων εργασίας του τμήματος Υποδοχής</p> <p>Ασκήσεις συμπλήρωσης εντύπων και βιβλίων και προφορική εξέταση</p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Να περιγράφουν τον βασικό ρόλο του τμήματος Υποδοχής ενός ξενοδοχείου, καθώς και τα καθήκοντα και αρμοδιότητες κάθε θέσης εργασίας του τμήματος</li> <li>• Να αναφέρουν τα υποχρεωτικά έντυπα και βιβλία του τμήματος</li> <li>• Να συμπληρώνουν και να χρησιμοποιούν με τους αντίστοιχους τρόπους τα υποχρεωτικά έντυπα και</li> </ul>	<p>Λειτουργίες τμήματος Υποδοχής</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ο ρόλος του τμήματος Υποδοχής</li> <li>• Θέσεις εργασίας στην Υποδοχή</li> <li>• Καθήκοντα &amp; αρμοδιότητες</li> <li>• Υποχρεωτικά βιβλία &amp; έντυπα Υποδοχής</li> <li>- Δελτία αφίξεων/ αναχωρήσεων</li> <li>- Βιβλίο Αστυνομίας</li> <li>- Βιβλίο κίνησης πελατών (Πόρτας)</li> <li>- Βιβλίο εντυπώσεων</li> </ul>	<p>Διάλεξη από τον εκπαιδευτικό και παράθεση σχετικών παραδειγμάτων.</p> <p>Χρήση διαφανειών με οργανογράμματα του τμήματος και συζήτηση στην αίθουσα για τα καθήκοντα και τις υποχρεώσεις των εργαζομένων του τμήματος</p> <p>Παρουσίαση και επίδειξη από τον εκπαιδευτικό, πρωτότυπων δελτίων άφιξης, φύλλων βιβλίου πόρτας, κ.λ.π.</p> <p>Εφαρμογές συμπλήρωσης δελτίων αφίξεων/αναχωρήσεων, βιβλίου αστυνομίας, βιβλίου πόρτας.</p>		



<ul style="list-style-type: none"> <li>• βιβλία του τμήματος</li> <li>• Να διακρίνουν τους διάφορους τύπους δωματίων και τα ιδιαίτερα χαρακτηριστικά τους</li> <li>• Να προσεγγίσουν την διαδικασία τιμολόγησης δωματίων μιας ξενοδοχειακής επιχείρησης</li> <li>• Να χρησιμοποιούν και να χειρίζονται με ευχέρεια κάθε είδους πλάνο υποδοχής</li> <li>• Να διεκπεραιώνουν πλήρως κάθε είδους άφιξη πελάτη</li> <li>• Να συμπληρώνουν και να χειρίζονται με ευχέρεια τα έντυπα σχετικά με τις αφίξεις</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Δωμάτια</li> <li>- Τύποι δωματίων</li> <li>- Χαρακτηριστικά δωματίων</li> <li>- Τιμές πόλησης δωματίων</li> <li>- Διαθεσιμότητα</li> <li>• Πλάνο δωματίων (Υποδοχής)</li> <li>- Χειρόγραφο</li> <li>- Τύπου WHITNEY</li> <li>- Μέσω Η/Υ</li> <li>- Ασκήσεις ενημέρωσης πλάνου Υποδοχής</li> <li>• Διαδικασίες αφίξεων</li> <li>- Δελτίο άφιξης (Registration Card)</li> <li>- Καταστάσεις αφίξεων</li> <li>- Άφιξη πρακτορειακού πελάτη με κράτηση</li> <li>- Άφιξη πρακτορειακού πελάτη χωρίς κράτηση</li> <li>- Μαζικές αφίξεις (GROUPS)</li> <li>- Μερική άφιξη (άφιξη ατόμου)</li> <li>- Άφιξη για διήμευση</li> <li>- Ασκήσεις αφίξεων</li> <li>• Αλλαγές / Διορθώσεις</li> <li>- Δωματίου</li> <li>- Όρων διαμονής</li> <li>- Τιμών</li> <li>- Ημερομηνιών</li> <li>- Άλλων στοιχείων</li> <li>- Πρακτικές εφαρμογές αλλαγών / διορθώσεων</li> <li>• Διαδικασίες αναχωρήσεων</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Να εφαρμόζουν τις κατάλληλες διαδικασίες για αλλαγές ή διορθώσεις διαφόρων τύπων</li> <li>• Να διεκπεραιώνουν πλήρως</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Δωμάτια</li> <li>- Τύποι δωματίων</li> <li>- Χαρακτηριστικά δωματίων</li> <li>- Τιμές πόλησης δωματίων</li> <li>- Διαθεσιμότητα</li> <li>• Πλάνο δωματίων (Υποδοχής)</li> <li>- Χειρόγραφο</li> <li>- Τύπου WHITNEY</li> <li>- Μέσω Η/Υ</li> <li>- Ασκήσεις ενημέρωσης πλάνου Υποδοχής</li> <li>• Διαδικασίες αφίξεων</li> <li>- Δελτίο άφιξης (Registration Card)</li> <li>- Καταστάσεις αφίξεων</li> <li>- Άφιξη πρακτορειακού πελάτη με κράτηση</li> <li>- Άφιξη πρακτορειακού πελάτη χωρίς κράτηση</li> <li>- Μαζικές αφίξεις (GROUPS)</li> <li>- Μερική άφιξη (άφιξη ατόμου)</li> <li>- Άφιξη για διήμευση</li> <li>- Ασκήσεις αφίξεων</li> <li>• Αλλαγές / Διορθώσεις</li> <li>- Δωματίου</li> <li>- Όρων διαμονής</li> <li>- Τιμών</li> <li>- Ημερομηνιών</li> <li>- Άλλων στοιχείων</li> <li>- Πρακτικές εφαρμογές αλλαγών / διορθώσεων</li> <li>• Διαδικασίες αναχωρήσεων</li> </ul>	<p>Αναφορά εγκυκλίων του Ε.Ο.Τ., σχετικές με τις προδιαγραφές δωματίων και καθορισμού τιμών</p> <p>Παρουσίαση και επίδειξη από τον εκπαιδευτικό, της χρήσης των πλάνων υποδοχής και ακολούθως ασκήσεις / εφαρμογές με την συμμετοχή όλων των μαθητών</p> <p>Προσομοίωση ρόλων. Κάποιοι μαθητές παριστάνουν τους πελάτες, ενώ κάποιοι άλλοι μαθητές παίζουν τον ρόλο του υπαλλήλου Υποδοχής που θα πρέπει να ολοκληρώσει την διαδικασία άφιξης του πελάτη</p> <p>Ασκήσεις πραγματοποίησης διαφόρων τύπων αφίξεων πελατών, με την μέθοδο της προσομοίωσης ρόλων &amp; με την ενεργό συμμετοχή όλων των μαθητών</p> <p>Πρακτικές εφαρμογές αλλαγών / διορθώσεων διαφόρων τύπων και καταχώρησής τους από τους μαθητές</p> <p>Προσομοίωση ρόλων. Κάποιοι μαθητές</p>	<p>Προφορική εξέταση ή ολιγόλεπτο τεστ με ερωτήσεις αντιστοίχησης, κ.λ.π</p> <p>Ασκήσεις καταγραφής στοιχείων / ενημέρωσης πλάνων υποδοχής διαφόρων τύπων</p> <p>Εργαστηριακές ασκήσεις αφίξεων με μεταβαλλόμενες συνθήκες και δεδομένα για πλήρη κάλυψη όλων των περιπτώσεων</p> <p>Ασκήσεις που θα ζητείται η πραγματοποίηση από τους μαθητές ποικιλίας αλλαγών &amp; διορθώσεων</p>
--	--	--	--	---	--

<ul style="list-style-type: none"> <li>• κάθε είδους αναχώρηση πελάτη</li> <li>• Να συμπληρώνουν και να διαχειρίζονται με ευχέρεια τα έντυπα σχετικά με τις αναχωρήσεις</li> <li>• Να αναλύουν τις σύγχρονες δυνατότητες αναχώρησης πελάτη</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Καταστάσεις αναχωρήσεων</li> <li>- Δελτίο αναχώρησης</li> <li>- Έλεγχος υπολοίπων λογαριασμών</li> <li>- Απλή αναχώρηση δωματίου</li> <li>- Μαιζική αναχώρηση (GROUP)</li> <li>- Μερική αναχώρηση (ατόμου)</li> <li>- Αργοπορημένη αναχώρηση</li> <li>- Αυτοαναχώρηση</li> <li>- Γρήγορη αναχώρηση</li> <li>- Ασκήσεις αναχωρήσεων</li> </ul> <p><b>Υπηρεσίες επικοινωνίας πελατών</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Τηλεφωνικό κέντρο</li> <li>- Τύποι τηλεφωνικών κέντρων</li> <li>- Προσόντα και περιγραφή καθιζόντων τηλεφωνητή</li> <li>• Εξυπηρέτηση πελατών</li> <li>- Κλήσεις πελατών</li> <li>- Χρέωση κλήσεων</li> <li>- Αλληλογραφία &amp; μηνύματα (αλλά ή με ηλεκτρονικά μέσα)</li> <li>- Εγερτήρια πελατών</li> <li>- Internet</li> <li>• Χρησιμοποιούμενα Racks από το τηλεφωνείο (αλλά ή μέσω H/Y)</li> <li>• Άλλα θέματα σχετικά με το τηλεφωνικό κέντρο</li> <li>- Πελάτες Incognito</li> <li>- Κλήσεις αριθμών χωρίς χρέωση</li> </ul>	<p>παριστάνουν τους πελάτες, ενώ κάποιοι άλλοι μαθητές παίζουν τον ρόλο του υπαλλήλου Υποδοχής που θα πρέπει να ολοκληρώσει την διαδικασία αναχώρησης του πελάτη</p> <p>Ασκήσεις πραγματοποίησης διαφόρων τύπων αναχωρήσεων πελατών, με την μέθοδο της προσομοίωσης ρόλων &amp; με την ενεργό συμμετοχή όλων των μαθητών</p>	<p>Εργαστηριακές ασκήσεις αναχωρήσεων με μεταβαλλόμενες συνθήκες και δεδομένα για πλήρη κάλυψη όλων των περιπτώσεων</p>	50+3E
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Να αναφέρουν τους βασικούς τύπους τηλεφωνικών κέντρων καθώς και τα απαραίτητα προσόντα των εργαζομένων σε αυτά</li> <li>• Να εκτελούν με ακρίβεια τις διάφορες ενέργειες για την εξυπηρέτηση πελατών από υπαλλήλους του τηλεφωνικού κέντρου</li> <li>• Να χειρίζονται και να χρησιμοποιούν ορθά &amp; με ταχύτητα τα Racks του τηλεφωνικού κέντρου</li> <li>• Να περιγράφουν και αναπτύσσουν διάφορα θέματα που αφορούν την συγκεκριμένη θέση εργασίας</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Τηλεφωνικό κέντρο</li> <li>- Τύποι τηλεφωνικών κέντρων</li> <li>- Προσόντα και περιγραφή καθιζόντων τηλεφωνητή</li> <li>• Εξυπηρέτηση πελατών</li> <li>- Κλήσεις πελατών</li> <li>- Χρέωση κλήσεων</li> <li>- Αλληλογραφία &amp; μηνύματα (αλλά ή με ηλεκτρονικά μέσα)</li> <li>- Εγερτήρια πελατών</li> <li>- Internet</li> <li>• Χρησιμοποιούμενα Racks από το τηλεφωνείο (αλλά ή μέσω H/Y)</li> <li>• Άλλα θέματα σχετικά με το τηλεφωνικό κέντρο</li> <li>- Πελάτες Incognito</li> <li>- Κλήσεις αριθμών χωρίς χρέωση</li> </ul>	<p>Παρουσίαση και επίδειξη από τον εκπαιδευτικό διαφόρων διαφημιστικών εντύπων εταιριών διάθεσης τηλεφωνικών κέντρων Προσομοίωση ρόλων. Κάποιοι μαθητές παριστάνουν τους τηλεφωνικούς πελάτες, ενώ κάποιοι άλλοι μαθητές τους υπαλλήλους του τηλεφωνικού κέντρου που θα τους εξυπηρετήσουν</p> <p>Πρακτική εφαρμογή χρήσης των Racks από τους μαθητές</p> <p>Συζήτηση στην τάξη σχετικά με την τηλεφωνική εξυπηρέτηση πελατών και την διασφάλιση του απορρήτου των πελατών</p>	<p>Προφορική εξέταση</p> <p>Τεστ κλειστών ή ανοικτών ερωτήσεων (αντιστοίχισης, συμπλήρωσης κενών, πολλαπλών επιλογών)</p> <p>Ασκήσεις εφαρμογών σχετικές με Racks</p> <p>Προφορική εξέταση ή γραπτό τεστ ερωτήσεων διαφόρων τύπων</p>	50+3E

<p>(σύγχρονες παρεχόμενες υπηρεσίες τηλεφωνίας, χειρισμός κλήσεων πελάτη incognito, κ.λ.π.)</p>	<p>(Toll Free)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Κλήσεις αριθμών με αντιστροφή χρέωση (Collect calls)</li> <li>- Υπηρεσιακές κλήσεις</li> <li>- Άλλες τηλεφωνικές υπηρεσίες</li> </ul>	<p>Συγκέντρωση από τους μαθητές έντυπου υλικού από τον Ο.Τ.Ε. αλλά και άλλων εταιριών τηλεφωνίας και εντοπισμός λειτουργιών που τυχόν ενδιαφέρουν ξενοδοχεία ή τουρίστες</p>	<p>Προφορική εξέταση ή γραπτό τεστ ερωτήσεων διαφόρων τύπων</p>	6Θ+3Ε
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Να διεκπεραιώνουν επιτυχώς και με ταχύτητα τις εργασίες του θρωφείου που σχετίζονται με θέματα διαχείρισης αποσκευών πελατών, παροχής υπηρεσίας πληροφόρησης, διαχείρισης κλειδιών δωματίων, παροχής υπηρεσίας μεταφοράς και μετακίνησης πελατών κ.λ.π.)</li> </ul>	<p><b>Λειτουργίες Θρωφείου</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Διαχείριση κλειδιών δωματίων</li> <li>• Αποσκευές πελατών</li> <li>• Παροχή πληροφοριών</li> <li>- Χρήση οδηγών (GTP, HELLENIC TRAVELLING, Δρομολόγια πλοίων, αεροπορικά κ.λ.π.)</li> <li>• Ασκήσεις χρήσης οδηγών</li> <li>• Μεταφορά / μετακίνηση πελατών</li> <li>• Άλλα θέματα ευθύνης Θρωφείου</li> </ul>	<p>Παρουσίαση και επίδειξη από τον εκπαιδευτικό διαφόρων τύπων κλειδιών και επεξήγηση του τρόπου λειτουργίας και διαχείρισής τους από το τμήμα του Θρωφείου</p> <p>Συλλογή από τους μαθητές έντυπου υλικού που χρησιμοποιείται στο τμήμα από ξενοδοχεία της περιοχής.</p> <p>Επεξήγηση από τον εκπαιδευτικό και κατόπιν πρακτική εφαρμογή από τους μαθητές χρήσης οδηγών (τύπου GTP, HELLENIC TRAVELLING)</p>	<p>Προφορική εξέταση ή γραπτό τεστ ερωτήσεων διαφόρων τύπων</p> <p>Ασκήσεις ανεύρεσης και επεξήγησης πληροφοριών (π.χ.δρομολόγια πλοίων, αεροπλάνων) με την χρήση οδηγών</p>	5Θ+2Ε
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Να κατονομάζουν τις θέσεις εργασίας του τμήματος</li> <li>• Να περιγράφουν τα καθήκοντα και τις υποχρεώσεις της Γενικής Προϊσταμένης και των άλλων εργαζομένων του τμήματος</li> <li>• Να εφαρμόζουν ορθά την τεχνική προετοιμασίας κλινών πελατών</li> </ul>	<p><b>Λειτουργία τμήματος ορόφων</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Προσωπικό τμήματος ορόφων</li> <li>• Το έργο της Προϊσταμένης Γενική περιγραφή του έργου της καμαριέρας</li> <li>- Περιγραφή καθκόντων και υποχρεώσεων</li> <li>• Άσκηση προετοιμασίας κλινής πελάτη</li> </ul>	<p>Χρήση επιδασκοπίου και διαφανειών με οργανόγραμμα του τμήματος</p> <p>Πρόσκληση στο σχολείο στελέχους του τμήματος από ξενοδοχειακή μονάδα της περιοχής και συζήτηση με τους μαθητές στην αίθουσα</p> <p>Επίδειξη από τον καθηγητή προετοιμασίας κλινής πελάτη Πρακτική εφαρμογή προετοιμασίας κλινής πελάτη από ομάδες δύο μαθητών υπό της εποπτείας του καθηγητή</p> <p>Συζήτηση στην τάξη για την</p>	<p>Προφορική εξέταση Καταγραφή και ανάπτυξη του έργου των εργαζομένων στο τμήμα</p> <p>Άσκηση προετοιμασίας κλινής πελάτη από ομάδες δύο μαθητών</p>	5Θ+2Ε

<ul style="list-style-type: none"> <li>• Να περιγράψουν συνοπτικά την λειτουργία των τμημάτων λινοθήκης και πλυντηρίου ενός ξενοδοχείου</li> <li>• Να εκτελούν ορθά και με σχολαστικότητα τις απαιτούμενες ενέργειες σχετικές με απολεσθέντα αντικείμενα</li> <li>• Να περιγράψουν συνοπτικά την λειτουργία των τμημάτων ασφάλειας και συντήρησης σε ένα ξενοδοχείο</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Λινοθήκη &amp; πλυντήριο</li> <li>• Τμήμα απολεσθέντων (Διαδικασίες καταγραφής απολεσθέντων)</li> <li>• Τμήμα ασφάλειας</li> <li>• Τμήμα συντήρησης</li> </ul>	<p>αλληλοσύνδεση του έργου και των ευθυνών της Γενικής Προϊσταμένης με το έργο και τις ευθύνες των τμημάτων Λινοθήκης &amp; πλυντηρίου</p> <p>Διάφορες εφαρμογές συμπλήρωσης εντύπων του τμήματος</p> <p>Συζήτηση στην τάξη για την σημασία του επιτελούμενου έργου των τμημάτων αυτών και αναφορά παραδειγμάτων σχετικών με την δραστηριότητες των τμημάτων</p>	<p>Προφορική εξέταση ή γραπτό τεστ ερωτήσεων διαφόρων τύπων</p> <p>Καταγραφή διαδικασιών του τμήματος απολεσθέντων</p> <p>Προφορική εξέταση ή γραπτό τεστ ερωτήσεων διαφόρων τύπων</p>	8Θ+10Ε
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Να περιγράψουν και να αναλύουν την συνεισφορά των διαδικασιών τήρησης λογαριασμών πελατών, στην εύρυθμη λειτουργία ενός ξενοδοχείου</li> <li>• Να αναπτύξουν τις διαδικασίες συμπλήρωσης / ενημέρωσης των γραμμογραφημένων στηλών της Μ/Σ</li> <li>• Να καταχωρούν τις αφίξεις πελατών στην Μ/Σ εφαρμόζοντας την κατάλληλη</li> </ul>	<p><b>Τήρηση λογαριασμών πελατών (Μ/Σ)</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Η σημασία της Μ/Σ για ένα ξενοδοχείο</li> <li>• Λειτουργία της Μ/Σ</li> <li>• Γραμμογράφηση της Μ/Σ <ul style="list-style-type: none"> <li>- Συμφωνηθέντα</li> <li>- Χρεωστικές στήλες</li> <li>- Πιστωτικές στήλες</li> </ul> </li> <li>• Αφίξεις <ul style="list-style-type: none"> <li>- Μεμονωμένων</li> <li>- Πρακτορειακών</li> </ul> </li> </ul>	<p>Χρήση επιδασκοπίου και διαφανειών με υποδείγματα Μ/Σ. Συζήτηση στην αίθουσα</p> <p>Διάλεξη του εκπαιδευτικού για την λειτουργία της Μ/Σ</p> <p>Διανομή έντυπου Μ/Σ στους μαθητές</p> <p>Παρουσίαση και επεξήγηση της λειτουργίας των στηλών της Μ/Σ από τον καθηγητή. Αντίστοιχες εφαρμογές</p> <p>Παρουσίαση και επεξήγηση από τον καθηγητή της διαδικασίας εγγραφής</p>	<p>Προφορική εξέταση</p> <p>Προφορική εξέταση</p> <p>Προφορική εξέταση και αντίστοιχες ασκήσεις</p> <p>Προφορική εξέταση και αντίστοιχες ασκήσεις</p>	8Θ+10Ε

<p>διαδικασία</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Να καταχωρούν τους παρამένοντες πελάτες και τα χρεωστικά των πελατών στην Μ/Κ εφαρμόζοντας την κατάλληλη διαδικασία</li> <li>• Να ελέγχουν την ορθότητα των διαχωριστικών καταστάσεων και να καταχωρούν τις εγγραφές Passants στην Μ/Κ εφαρμόζοντας την κατάλληλη διαδικασία</li> <li>• Να καταχωρούν τις πιστωτικές εγγραφές πελατών στην Μ/Κ εφαρμόζοντας την κατάλληλη διαδικασία</li> <li>• Να καταχωρούν τις αναχωρήσεις πελατών στην Μ/Κ εφαρμόζοντας την κατάλληλη διαδικασία</li> <li>• Να διεκπεραιώνουν με επιτυχία τις διαδικασίες συμφωνίας και κλεισίματος της Μ/Κ</li> </ul>	<p>- Ομαδικές</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ασκήσεις καταχώρησης αφίξεων</li> <li>• Παρამένοντες</li> <li>• Χρεωστικά πελατών</li> <li>• Ασκήσεις καταχώρησης χρεώσεων πελατών</li> <li>• PASSANTS - Διαχωριστικές καταστάσεις τμημάτων</li> <li>• Ασκήσεις καταχώρησης PASSANTS &amp; ελέγχου διαχωριστικών καταστάσεων</li> <li>• Πιστώσεις</li> <li>• Εκπτώσεις</li> <li>• Διορθώσεις</li> <li>• Εγγραφές ταμείου/ προκαταβολές</li> <li>• Ασκήσεις καταχώρησης πιστώσεων</li> <li>• Αναχωρήσεις</li> <li>• Ασκήσεις καταχώρησης αναχωρήσεων</li> <li>• Συμφωνία Μ/Κ</li> <li>• Κλείσιμο ημέρας</li> <li>• Ασκήσεις ενημέρωσης λειτουργίας &amp; κλεισίματος της Μ/Κ για τρεις ημέρες</li> </ul> <p><b>Λειτουργία ταμείου</b></p>	<p>στην Μ/Κ των αφίξεων. Αντίστοιχες εφαρμογές</p> <p>Παρουσίαση και επεξήγηση από τον καθηγητή της διαδικασίας εγγραφής στην Μ/Κ των παραμενόντων και των χρεωστικών των πελατών. Αντίστοιχες εφαρμογές</p> <p>Παρουσίαση και επεξήγηση από τον καθηγητή της διαδικασίας εγγραφής στην Μ/Κ των PASSANTS. Αντίστοιχες εφαρμογές</p> <p>Παρουσίαση και επεξήγηση από τον καθηγητή της διαδικασίας πιστωτικών εγγραφών στην Μ/Κ. Αντίστοιχες εφαρμογές</p> <p>Παρουσίαση και επεξήγηση από τον καθηγητή της διαδικασίας εγγραφής αναχωρήσεων στην Μ/Κ. Αντίστοιχες εφαρμογές</p> <p>Παρουσίαση και επεξήγηση από τον καθηγητή της διαδικασίας ελέγχου συμφωνίας και κλεισίματος της Μ/Κ. Αντίστοιχες εφαρμογές</p>	<p>Προφορική εξέταση και αντίστοιχες ασκήσεις</p> <p>Προφορική εξέταση και αντίστοιχες ασκήσεις</p> <p>Προφορική εξέταση και αντίστοιχες ασκήσεις</p> <p>Προφορική εξέταση και αντίστοιχες ασκήσεις</p> <p>Προφορική εξέταση και αντίστοιχες ασκήσεις</p> <p>Προφορική εξέταση και αντίστοιχες ασκήσεις</p> <p>Επαναληπτικό διαγώνισμα θεωρίας και άσκησης</p> <p>Εργασία λειτουργίας της Μ/Κ για δύο ημέρες που θα ολοκληρώσουν οι μαθητές σπίτι</p>	60+6E
---	---	--	---	-------

<ul style="list-style-type: none"> <li>• Να περιγράψουν τις λειτουργικές διαδικασίες του Ταμείου Υποδοχής ενός ξενοδοχείου</li> <li>• Να εφαρμόζουν τις πρακτικές εξόφλησης λογαριασμών που χρησιμοποιούνται από το τμήμα</li> <li>• Να χρησιμοποιούν με ορθό τρόπο τα έντυπα και βιβλία του Ταμείου Υποδοχής</li> <li>• Να μετατρέπουν επιτυχώς ξένο συναλλάγμα σε τοπικό νόμισμα</li> <li>• Να χρησιμοποιούν τις κατάλληλες τεχνικές εξόφλησης λογαριασμών πελατών ανάλογα με το συναλλακτικό μέσο</li> <li>• Να διεκπεραιώνουν με επιτυχία τις διαδικασίες αποδοχής και διαχείρισης ταξιδιωτικών επιταγών και να εξοφλούν αντίστοιχους λογαριασμούς</li> <li>• Να διεκπεραιώνουν με επιτυχία τις διαδικασίες αποδοχής και διαχείρισης ευροεπιταγών πελατών και να</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Μετρητά στους πελάτες (PAID OUT ή CASH MONEY)</li> <li>• Εξόφληση λογαριασμών πελατών με μετρητά</li> <li>• Συναλλαγμα</li> <li>• Βιβλίο συναλλάγματος</li> <li>- Διαδικασίες μετατροπής συναλλάγματος σε τοπικό νόμισμα</li> <li>• Αλλαγή συναλλάγματος με χρήση ειδικών μηχανών ή Η/Υ</li> <li>• Ενημέρωση ισοτιμιών</li> <li>• Εξόφληση λογαριασμών πελατών με συναλλάγμα</li> <li>• Ταξιδιωτικές επιταγές (Travellers cheques)</li> <li>- Διαδικασίες αποδοχής ταξιδιωτικών επιταγών &amp; μετατροπή σε τοπικό νόμισμα</li> <li>- Εξόφληση λογαριασμών πελατών με ταξιδιωτικές επιταγές (Travellers cheques)</li> <li>• Ευρωεπιταγές (Eurocheques)</li> <li>- Διαδικασίες αποδοχής ευροεπιταγών &amp; μετατροπή σε</li> </ul>	<p>Παρουσίαση &amp; ανάπτυξη από τον εκπαιδευτικό της περίπτωσης δανεισμού μετρητών στους πελάτες και επεξήγηση της λογιστικής λειτουργίας αυτής της υπηρεσίας</p> <p>Σχολιασμός από τους μαθητές αυτής της πρακτικής από τα ξενοδοχεία</p> <p>Συνοπτική παρουσίαση από τον καθηγητή με την μορφή διαλέξης, του νόμου που αφορά στην αλλαγή συναλλάγματος από τα ξενοδοχεία, αλλά και παρουσίαση - επεξήγηση των χρησιμοποιούμενων εντύπων / βιβλίων.</p> <p>Παρουσίαση &amp; επεξήγηση λειτουργίας των ειδικών μηχανών μετατροπής συναλλάγματος</p> <p>Συζήτηση στην αίθουσα σχετικά με την αγοραστική δύναμη των σκληρών νομισμάτων και του αντίκτυπου τους στην τουριστική δραστηριότητα</p> <p>Χρήση επιδιασκοπίου και διαφανειών καθώς και διανομή φωτοτυπιών από τον εκπαιδευτικό, φόρμας ταξιδιωτικής επιταγής και επεξήγηση της χρήσης / αποδοχής της Ασκήσεις και σχετικές εφαρμογές.</p> <p>Χρήση επιδιασκοπίου και διαφανειών καθώς και διανομή φωτοτυπιών από τον εκπαιδευτικό, φόρμας ευρωεπιταγής και</p>	<p>Προφορική εξέταση</p> <p>Προφορική εξέταση</p> <p>Προφορική εξέταση και τεστ με ερωτήσεις διαφόρων τύπων</p> <p>Πρακτική άσκηση χρήσης μηχανής συναλλάγματος</p> <p>Προφορική εξέταση</p> <p>Ασκήσεις αποδοχής ταξιδιωτικών επιταγών και εξόφλησης σχετικών λογαριασμών ακολουθώντας τις προβλεπόμενες διαδικασίες</p> <p>Ασκήσεις αποδοχής ευρωεπιταγών και εξόφλησης σχετικών</p>
---	--	---	--

<p>εξοφλούν αντίστοιχους λογαριασμούς</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Να διεκπεραιώνουν με επιτυχία τις διαδικασίες αποδοχής και διαχείρισης επιταγών πελατών και να εξοφλούν αντίστοιχους λογαριασμούς</li> <li>• Να διεκπεραιώνουν με επιτυχία τις διαδικασίες αποδοχής και διαχείρισης πιστωτικών καρτών πελατών και να εξοφλούν αντίστοιχους λογαριασμούς</li> </ul>	<p>τοπικό νόμισμα</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Εξόφληση λογαριασμών πελατών με ευρωεπιταγές (Eurocheques)</li> <li>• Επιταγές</li> <li>- Εξόφληση λογαριασμών πελατών με επιταγές</li> <li>• Πιστωτικές κάρτες</li> <li>- Διαδικασίες αποδοχής πιστωτικών καρτών (με χειροκίνητο ή ηλεκτρονικό τρόπο)</li> <li>- Εξόφληση λογαριασμών πελατών με πιστωτικές κάρτες (με χειροκίνητο ή ηλεκτρονικό τρόπο)</li> <li>• Χρήση μηχανών χρεοπίστωσης πιστωτικών καρτών</li> </ul>	<p>επεξήγηση της χρήσης / αποδοχής της Ασκήσεις και σχετικές εφαρμογές.</p> <p>Χρήση επιδασκοπίου και διαφανειών καθώς και διανομή φωτοτυπιών από τον εκπαιδευτικό, φόρμας επιταγής και επεξήγηση της χρήσης / αποδοχής της</p> <p>Χρήση επιδασκοπίου και διαφανειών καθώς και διανομή φωτοτυπιών από τον εκπαιδευτικό, φόρμας πιστωτικής κάρτας και επεξήγηση της χρήσης / αποδοχής της.</p> <p>Ασκήσεις και σχετικές εφαρμογές.</p>	<p>λογαριασμών ακολουθώντας τις προβλεπόμενες διαδικασίες</p> <p>Εφαρμογές αποδοχής επιταγών ακολουθώντας τις προβλεπόμενες διαδικασίες</p> <p>Ασκήσεις αποδοχής πιστωτικών καρτών και εξόφλησης σχετικών λογαριασμών ακολουθώντας τις προβλεπόμενες διαδικασίες</p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Να χρησιμοποιούν τις μηχανές χρεοπίστωσης πιστωτικών καρτών</li> <li>• Να μεταφέρουν ποσά χρεωστών και να κλείνουν λογαριασμούς με τους ενδεδειγμένους κατά περίπτωση τρόπους</li> <li>• Να χειρίζονται και να ελέγχουν ορθά τις διαχωριστικές καταστάσεις</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Κλείσιμο λογαριασμού με μεταφορά σε χρεώστη(με χειροκίνητο ή ηλεκτρονικό τρόπο)</li> <li>• Ταμειακή διαχείριση διαχωριστικών καταστάσεων τημημάτων</li> </ul>	<p>Διάλεξη από τον εκπαιδευτικό και παρουσίαση των διαφόρων τύπων μηχανών πιστωτικών καρτών με παράλληλη επεξήγηση λειτουργίας τους, διανομή σχετικών εντύπων διαφόρων τραπεζών.</p> <p>Επεξήγηση της διαδικασίας κλεισίματος λογαριασμού και μεταφοράς ποσών σε χρεώστη. Πρακτικές εφαρμογές με την συμμετοχή των μαθητών</p> <p>Ασκήσεις και εφαρμογές στις οποίες μπορούν να χρησιμοποιηθούν οι ασκήσεις της Μ/Κ</p>	<p>Προφορική εξέταση Πρακτική άσκηση χρήσης μηχανής συναλλάγματος</p> <p>Προφορική εξέταση Πρακτικές εφαρμογές</p> <p>Ασκήσεις και αντίστοιχες εφαρμογές</p>

των τμημάτων που παραδίδονται στο Ταμείο				5Θ
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Να περιγράφουν τις διάφορες κατηγορίες επιχειρήσεων μαζικής εστίασης</li> <li>• Να αναφέρουν την διοικητική δομή του προσωπικού εστιατορίου και να αναφέρουν τα γενικά καθήκοντα κάθε θέσης εργασίας</li> <li>• Να περιγράφουν τους κύριους και βοηθητικούς χώρους ενός εστιατορίου</li> <li>• Να διακρίνουν, περιγράφουν και χρησιμοποιούν τον βασικό εξοπλισμό των εστιατορίων</li> <li>• Να περιγράφουν την χρήση και τις λειτουργικές ιδιαιτερότητες που αφορούν στον αντίστοιχο εξοπλισμό</li> <li>• Να διακρίνουν και να περιγράφουν τα βασικά είδη γευμάτων που παρέχει ένα εστιατόριο ξενοδοχείου</li> <li>• Να περιγράφουν έναν κατάλογο εστιατορίου</li> <li>• Να αναπτύξουν με συνοπτικό τρόπο τις βασικές αρχές σύνθεσης menu και να ενημερωθούν σχετικά με το περιεχόμενο και τους κανόνες</li> </ul>	<p><b>2. ΕΠΙΣΤΙΜΟΣ</b> <b>Λειτουργία εστιατορίου</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Κατηγορίες επιχειρήσεων μαζικής εστίασης</li> <li>• Το προσωπικό του εστιατορίου</li> <li>• Οι χώροι του εστιατορίου</li> <li>• Ο εξοπλισμός του εστιατορίου</li> <li>- Έπιπλα</li> <li>- Σκεύη</li> <li>- Ίματισμός</li> <li>- Φωτισμός</li> <li>• Τα γεύματα</li> <li>- A LA CARTE</li> <li>- TABLE D'HOTE</li> <li>- BANQUET</li> <li>• Ο κατάλογος</li> <li>- Εισαγωγικά στοιχεία εδεσματολογίας</li> <li>- Βασικές αρχές σύνθεσης menu</li> </ul>	<p>Συλλογή υλικού (φωτογραφίες, δημοσιεύματα, διαφημιστικά φυλλάδια) από τους μαθητές, το οποίο μαζί με το υπάρχον υλικό του καθηγητή, θα ομαδοποιηθεί, ταξινομηθεί και σχολιασθεί στην τάξη</p> <p>Χρήση επιδιασκοπίου και διαφανειών με οργανογράμματα του τμήματος</p> <p>Προβολή σχετικού video και σχολιασμός του στην αίθουσα</p> <p>Παρουσίαση, επίδειξη και συζήτηση στην τάξη πάνω σε περιεχόμενα διαφόρων διαφημιστικών καταλόγων εταιριών εστιατορικού εξοπλισμού</p> <p>Συλλογή υλικού (κυρίως καταλόγων εδεσμάτων από διάφορα εστιατόρια της περιοχής) από τους μαθητές, το οποίο μαζί με το υπάρχον υλικό του καθηγητή, θα ομαδοποιηθεί, ταξινομηθεί και σχολιασθεί στην τάξη</p> <p>Εφαρμογές σύνθεσης απλών menu από τους μαθητές</p>	<p>Προφορική εξέταση</p> <p>Προφορική εξέταση</p> <p>Προφορική εξέταση ή γραπτό τεστ ερωτήσεων διαφόρων τύπων</p> <p>Προφορική εξέταση ή γραπτό τεστ ερωτήσεων διαφόρων τύπων</p> <p>Προφορική εξέταση ή γραπτό τεστ ερωτήσεων διαφόρων τύπων</p> <p>Άσκηση σύνθεσης απλού menu με χρήση βασικών αρχών εδεσματολογίας</p>	



<p>της δεσμοτολογίας</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Να περιγράφουν τις εργασίες προετοιμασίας παράθεσης γευμάτων</li> <li>• Να εφαρμόζουν τις κατάλληλες διαδικασίες προετοιμασίας (mise en place) του εστιατορίου που συντελούν στην εύρυθμη λειτουργία του</li> <li>• Να χρησιμοποιούν επιτυχώς τα βασικά σκεύη σε κάθε περίπτωση γεύματος</li> <li>• Να αναλύουν τους βασικούς τρόπους σερβιρίσματος και να εφαρμόζουν τις ιδιαίτερες τεχνικές τους</li> <li>• Να αναλύουν τους εργασιακούς κώδικες συμπεριφοράς και εξυπηρέτησης πελατών στο εστιατόριο και να ανταποκρίνονται πλήρως στα καθήκοντα που θα τους ανατεθούν, ειδικότερα σε θέματα και διαδικασίες: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Υποδοχής πελατών</li> <li>- Παρουσίασης καταλόγου Λήψης &amp; διευθέτησης παραγγελίας</li> <li>- Γευστικών συνδυασμών κρασιών και δεσμάτων</li> <li>- Προσκόμισης &amp; απόσυρσης</li> </ul> </li> </ul>	<p><b>Βασική εστιατορική τεχνική</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Εργασίες εστιατορίου</li> <li>- Προετοιμασία παράθεσης πρηνού, μεσημεριανού και βραδινού γεύματος</li> <li>• Χρησιμοποιούμενα σκεύη κατά περίπτωση</li> <li>• Τρόποι σερβιρίσματος</li> <li>- Βιεννέζικος τρόπος</li> <li>- Αγγλικός τρόπος</li> <li>- Γαλλικός τρόπος</li> <li>- Άλλοι τρόποι</li> <li>• Ασκήσεις προσομοίωσης</li> <li>• Καθήκοντα και κανόνες συμπεριφοράς στο εστιατόριο</li> <li>• Εξυπηρέτηση πελατών στο εστιατόριο</li> <li>- Υποδοχή πελάτη</li> <li>- Παρουσίαση καταλόγου</li> <li>- Λήψη &amp; διευθέτηση παραγγελίας</li> <li>• Άσκηση προσομοίωσης</li> <li>- Προσκόμιση σκευών</li> <li>• Άσκηση προσομοίωσης</li> <li>- Συνδυασμοί κρασιών &amp; δεσμάτων</li> <li>- Απόσυρση χρησιμοποιημένων σκευών</li> <li>• Άσκηση προσομοίωσης</li> </ul>	<p>Προβολή σχετικού video και σχολιασμός του στην αίθουσα</p> <p>Οι μαθητές σε ομάδες των δύο ατόμων να κάνουν προετοιμασία (mise en place) ενός τραπέζιού χρησιμοποιώντας και τοποθετώντας τα κατάλληλα σκεύη</p> <p>Επίσκεψη και ξενάγηση σε αυτόνομες εστιατορικές μονάδες ή εστιατόρια ξενοδοχείων</p> <p>Συμμετοχή όλων των μαθητών σε πρακτικές ασκήσεις προσφοράς δεσμάτων <u>ΜΟΝΟ</u> με τον Βιεννέζικο και Αγγλικό τρόπο.</p> <p>Διανομή φωτοτυπιών μέρους ή ολοκλήρου του εσωτερικού κανονισμού ενός ξενοδοχείου ή εστιατορίου.</p> <p>Σχολιασμός από τους μαθητές.</p> <p>Πρόσκληση στο σχολείο διευθυντικού στελέχους εστιατορίου (F &amp; B Manager, Maitre) ξενοδοχειακής μονάδας της περιοχής και σύζησηση στην αίθουσα.</p> <p>Προσομοίωση ρόλων. Κάποιοι μαθητές παριστάνουν τους πελάτες, ενώ κάποιοι άλλοι μαθητές παίζουν τον ρόλο του υπαλλήλου εστιατορίου που θα πρέπει να τους εξυπηρετήσει</p> <p>Προσομοίωση ρόλων.</p>	<p>Προφορική εξέταση</p> <p>Προφορική εξέταση και πρακτική εφαρμογή της θεωρίας</p> <p>Προφορική εξέταση ή γραπτό τεστ ερωτήσεων διαφόρων τύπων</p> <p>Ασκήσεις παράθεσης δεσμάτων με τον Βιεννέζικο &amp; Αγγλικό τρόπο</p> <p>Προφορική εξέταση</p> <p>Προφορική εξέταση ή γραπτό τεστ ερωτήσεων διαφόρων τύπων και ασκήσεις πρακτικής εφαρμογής</p> <p>Ασκήσεις πρακτικής εφαρμογής</p> <p>Ασκήσεις πρακτικής εφαρμογής</p> <p>Ασκήσεις πρακτικής εφαρμογής</p> <p>Ασκήσεις πρακτικής εφαρμογής</p>	<p>8Θ+8Ε</p>
--	---	---	--	--------------

<ul style="list-style-type: none"> <li>- σκευών</li> <li>- Αλλαγής τραπέζομάντιλου</li> <li>- Παρουσίασης λογαριασμού</li> <li>- Να αποκτήσουν μια γενική εικόνα χρήσης νέων τεχνολογιών στην λειτουργία ενός εστιατορίου</li> <li>• Να περιγράψουν το πλαίσιο συνεργασίας εστιατορίου &amp; μαγειρείου</li> <li>• Να χρησιμοποιούν την βασική ορολογία μαγειρικής στο εστιατόριο</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Αλλαγή τραπέζομάντιλου</li> <li>- Παρουσίαση λογαριασμού</li> <li>• Άσκηση πρακτικής εφαρμογής</li> <li>• Οι Η/Υ στα εστιατόρια</li> <li>- Λήψη παραγγελίας</li> <li>- Διευθέτηση παραγγελίας</li> <li>- Κλείσιμο λογαριασμού</li> <li>• Συνεργασία εστιατορίου και μαγειρείου</li> <li>• Βασική εισαγωγική ορολογία μαγειρικής που χρησιμοποιείται και στο</li> </ul>	<p>Πρακτική εφαρμογή αλλαγής τραπέζομάντιλου</p> <p>Παρουσίαση και επίδειξη από τον εκπαιδευτικό των δυνατοτήτων των νέων τεχνολογιών με χρήση διαφημιστικών φυλλαδίων αντίστοιχων εταιριών ή επίδειξη σχετικών demos. Σχολιασμός από τους μαθητές</p> <p>Διάλεξη. Εντοπισμός από τους μαθητές σε συνεργασία με τον εκπαιδευτικό των βασικών συνδετικών λειτουργιών των δύο τμημάτων</p> <p>Διάλεξη. Βοηθητικά μπορεί να γίνει σταχυολόγηση όρων και ορολογίας από το βιβλίο Αγγλικής Ορολογίας που διδάσκονται οι μαθητές στο ίδιο έτος</p>	<p>Ασκήσεις πρακτικής εφαρμογής</p> <p>Γραπτό τεστ ερωτήσεων διαφόρων τύπων</p> <p>Προφορική εξέταση και γραπτό τεστ ερωτήσεων διαφόρων τύπων</p> <p>Προφορική εξέταση και γραπτό τεστ ερωτήσεων διαφόρων τύπων</p>	<p>6Θ+6Ε</p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Να περιγράψουν τα διάφορα είδη μπαρ</li> <li>• Να περιγράψουν τα ιδιαίτερα χαρακτηριστικά των μπαρ και ειδικότερα αυτών που λειτουργούν ως τμήματα ξενοδοχειακών μονάδων.</li> <li>• Να αναπτύξουν συνολικά τα χρονοδιάγραμμα εργασίας σε επιχειρήσεις μπαρ</li> <li>• Να αναφέρουν την διοικητική δομή του προσωπικού μπαρ και τα γενικά καθήκοντα κάθε θέσης εργασίας</li> </ul>	<p><b>Βασικά στοιχεία λειτουργίας μπαρ</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Είδη μπαρ</li> <li>- Καταγραφή και περιγραφή μπαρ εντός και εκτός ξενοδοχείου</li> <li>- Ιδιαιτερότητες των μπαρ στα ξενοδοχεία</li> <li>- Χρονοδιάγραμμα εργασίας (Ανοιγμα, Λειτουργία, Κλείσιμο)</li> <li>• Προσωπικό μπαρ</li> <li>- Περιγραφή θέσεων και καθηκόντων</li> </ul>	<p>Συλλογή υλικού (φωτογραφίες, δημοσιεύματα, διαφημιστικά φυλλάδια) από τους μαθητές, το οποίο μαζί με το υπάρχον υλικό του καθηγητή, θα ομαδοποιηθεί, ταξινομηθεί και σχολιασθεί στην τάξη</p> <p>Συνδυασμός διάλεξης και συζήτησης μέσα στην αίθουσα</p> <p>Χρήση επιδιασκοπίου και διαφανειών με οργανογράμματα του τμήματος</p>	<p>Προφορική εξέταση με συνδυασμό ερωτήσεων</p> <p>Προφορική εξέταση με συνδυασμό ερωτήσεων</p> <p>Προφορική εξέταση με ερωτήσεις κλειστού τύπου</p>	<p>6Θ+6Ε</p>

<ul style="list-style-type: none"> <li>• Να περιγράφουν και να χρησιμοποιούν τον βασικό εξοπλισμό μπαρ</li> <li>• Να περιγράφουν την χρήση και τις λειτουργικές ιδιαιτερότητες που αφορούν στον αντίστοιχο εξοπλισμό</li> <li>• Να αναφέρουν την προέλευση των βασικών αλκοολούχων ποτών καθώς και να περιγράφουν τους διεθνείς τρόπους μέτρησης της αλκοολικής τους δύναμης</li> <li>• Να περιγράφουν τις βλαβερές συνέπειες της κατάχρησης αλκοόλ στην ανθρώπινη υγεία και την κοινωνική συνοχή</li> <li>• Να αναφέρουν τα είδη των μη αλκοολούχων ποτών και να περιγράφουν τις ιδιαιτερότητές τους</li> <li>• Να ολοκληρώνουν τις εργασίες προετοιμασίας του χόρου του μπαρ</li> <li>• Να ετοιμάζουν προς διάθεση και πώληση απλά ποτά</li> <li>• Να παρασκευάζουν / αναμειγνύουν μη αλκοολούχα ποτά</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Εξοπλισμός του μπαρ</li> <li>- Περιγραφή μηχανών &amp; μηχανημάτων του μπαρ</li> <li>- Περιγραφή βασικών σκευών και εργαλείων του μπαρ</li> <li>- Χρήση μηχανών, μηχανημάτων, σκευών &amp; εργαλείων του μπαρ</li> <li>• Αλκοολούχα ποτά</li> <li>- Προέλευση αλκοολούχων ποτών</li> <li>- Μέτρηση αλκοολικής δύναμης</li> <li>- Επιπτώσεις από την κατανάλωση αλκοόλ</li> <li>• Μη αλκοολούχα ποτά</li> <li>- Αναψυκτικά (χυμοί, ανθρακούχα, σιρόπια, μεταλλικά νερά)</li> <li>- Αφεψήματα (καφέδες, κακάο, τσάι, γάλακτος)</li> <li>• Ανάλυση εργασίας στο μπαρ</li> <li>- Προετοιμασία λειτουργίας ενός μπαρ</li> <li>- Βασικές αρχές παρασκευής ποτών</li> <li>- Μέθοδοι παραγωγής ποτών</li> <li>• Άσκηση παρασκευής / ανάμειξης μη αλκοολούχων</li> </ul>	<p>Παρουσίαση, επίδειξη και συζήτηση στην τάξη πάνω σε περιεχόμενα διαφόρων διαφημιστικών καταλόγων εταιριών εξοπλισμού μπαρ</p> <p>Επίδειξη από τον εκπαιδευτικό της χρήσης των διαφόρων σκευών, εργαλείων κ.λ.π.</p> <p>Συνδυασμός διάλεξης και συζήτησης μέσα στην αίθουσα</p> <p>Διάλεξη και επεξήγηση των μεθόδων μέτρησης. Χρήση κενών φιαλών αλκοολούχων ποτών, ως εποπτικού μέσου</p> <p>Παρουσίαση μελετών, άρθρων από τον καθηγητή αλλά και από τους ίδιους τους μαθητές για τα οποία θα ανατρέξουν σε διάφορες πηγές</p> <p>Συνδυασμός διάλεξης και συζήτησης μέσα στην αίθουσα</p> <p>Προβολή σχετικού video και σχολιασμός του μέσα στην αίθουσα. Οι μαθητές θα προετοιμάζουν τους χώρους του εργαστηρίου του μπαρ</p> <p>Επίσκεψη και ξενάγηση σε οиноποιείο</p> <p>Παρουσίαση και επίδειξη από τον εκπαιδευτικό παρασκευών διαφόρων</p>	<p>Προφορική εξέταση με συνδυασμό ερωτήσεων ή αντίστοιχο τεστ</p> <p>Συνδυασμός προφορικής εξέτασης και πρακτικής εφαρμογής της θεωρίας</p> <p>Προφορική εξέταση με συνδυασμό ερωτήσεων</p> <p>Προφορική εξέταση ή εργασία με θέμα τις αρνητικές επιπτώσεις του αλκοολισμού</p> <p>Προφορική εξέταση με συνδυασμό ερωτήσεων ή αντίστοιχο τεστ</p> <p>Προφορική εξέταση και πρακτική εφαρμογή</p> <p>Ασκήσεις ετοιμασίας μη αλκοολούχων</p>
--	--	--	--

<ul style="list-style-type: none"> <li>• Να εφαρμόζουν τις διαδικασίες διάθεσης ποτών μέσα από την μπάρα</li> <li>• Να εφαρμόζουν τις διαδικασίες διάθεσης ποτών έξω από την μπάρα</li> <li>• Να περιγράφουν και να εφαρμόζουν τις κατάλληλες τεχνικές σερβιρίσματος κρασιών</li> <li>• Να σχηματίζουν προσωπική άποψη σχετικά με την ποιότητα λειτουργίας ενός μπαρ</li> </ul>	<p>ποτών</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Βασικές αρχές σερβιρίσματος μέσα από την μπάρα</li> <li>• Άσκηση σερβιρίσματος μη αλκοολούχων ποτών</li> <li>• Βασικές αρχές σερβιρίσματος έξω από την μπάρα</li> <li>• Άσκηση σερβιρίσματος μη αλκοολούχων ποτών</li> <li>• Γενικά περί τεχνικής σερβιρίσματος κρασιών</li> <li>• Άσκηση σερβιρίσματος κρασιού</li> <li>• Η έννοια της ποιότητας στο μπαρ.</li> </ul>	<p>ποτών</p> <p>Πρόσκληση στο σχολείο έμπειρου bartender, εργαζόμενου σε ξενοδοχείο της περιοχής και συζήτηση στην αίθουσα.</p> <p>Προσομοίωση ρόλων. Κάποιοι μαθητές (ή ο καθηγητής) παριστάνουν τους πελάτες, ενώ κάποιοι άλλοι μαθητές παίζουν τον ρόλο του υπαλλήλου μπαρ που θα πρέπει να τους εξυπηρετήσει</p> <p>Προβολή σχετικού βίντεο και σχολιασμός του μέσα στην αίθουσα</p> <p>Προσομοίωση ρόλων με θέμα σερβίρισμα κρασιών</p> <p>Συνδυασμός διάλεξης και συζήτησης στην τάξη και διάλογος με σκοπό την δημιουργία από τους μαθητές ένα κοινά αποδεκτού πλαισίου ποιοτικής λειτουργίας ενός μπαρ</p>	<p>ποτών</p> <p>Ασκήσεις ετοιμασίας ποτών μέσα από την μπάρα</p> <p>Ασκήσεις διάθεσης ποτών έξω από την μπάρα</p> <p>Ασκήσεις σερβιρίσματος κρασιού σε τραπέζι</p> <p>Εργασία με θέμα "Ποιοτική λειτουργία μπαρ"</p>	<p>4Θ</p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Να περιγράφουν τις διαδικασίες και το αντικείμενο εργασίας του τμήματος πωλήσεων</li> <li>• Να διακρίνουν και να περιγράφουν τις απαιτούμενες προϋποθέσεις που πρέπει να έχει ένα ξενοδοχείο που διοργανώνει δεξιώσεις &amp; συνέδρια</li> </ul>	<p><u>3.ΠΩΛΗΣΕΙΣ</u></p> <p><b>Τμήμα πωλήσεων</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Δεξιώσεις</li> <li>- Συνέδρια</li> <li>- Δυνατότητες οργάνωσής τους από ένα ξενοδοχείο</li> </ul>	<p>Επίσκεψη και ξενάγηση σε αυτόνομο συνεδριακό κέντρο ή σε ξενοδοχείο που έχει δυνατότητα οργάνωσης και διεξαγωγής συνεδρίων</p>	<p>Προφορική εξέταση με συνδυασμό ερωτήσεων ή αντίστοιχο τεστ</p>	<p>4Θ</p>

<ul style="list-style-type: none"> <li>• Να περιγράφουν συνοπτικά τις υπηρεσίες ταχυδρομείου, γραμματειακής υποστήριξης και ψυχαγωγίας όπως αυτές παρέχονται από ξενοδοχειακές μονάδες</li> </ul>	<p><b>4.ΑΛΛΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ψυχαγωγία πελατών</li> <li>• Γραμματειακή υποστήριξη</li> <li>• Υπηρεσίες ταχυδρομείου / courier</li> </ul>	<p>Παρουσίαση και ανάλυση αυτών των υπηρεσιών με μορφή διάλεξης. Επίσκεψη &amp; ξενάγηση σε αυτόνομο συνεδριακό κέντρο ή αντίστοιχες εγκαταστάσεις ξενοδοχείου</p>	<p>Προφορική εξέταση με συνδυασμό ερωτήσεων ή αντίστοιχο τεστ</p>	<p>4Θ</p>
---	--	--	---	-----------

**ΒΑΣΙΚΗ ΣΗΜΕΙΩΣΗ ΓΙΑ ΤΟΥΣ ΕΚΠΑΙΔΕΥΤΙΚΟΥΣ** : Τα χρηματικά ποσά που θα χρησιμοποιηθούν σε ασκήσεις- εφαρμογές - παραδείγματα, να είναι εκφρασμένα σε τιμές **ΕΥΡΩ** και όχι σε δραχμές!!!



02016671312010152



22635

# ΕΦΗΜΕΡΙΣ ΤΗΣ ΚΥΒΕΡΝΗΣΕΩΣ

## ΤΗΣ ΕΛΛΗΝΙΚΗΣ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑΣ

ΤΕΥΧΟΣ ΔΕΥΤΕΡΟ

Αρ. Φύλλου 1667

13 Δεκεμβρίου 2001

### ΑΠΟΦΑΣΕΙΣ

Αριθ. Γ2/5157

Έγκριση Προγραμμάτων Σπουδών του Τομέα Οικονομίας - Διοίκησης.

Ο ΥΠΟΥΡΓΟΣ

ΕΘΝΙΚΗΣ ΠΑΙΔΕΙΑΣ ΚΑΙ ΘΡΗΣΚΕΥΜΑΤΩΝ

Έχοντας υπόψη:

1. Τις διατάξεις του εδαφ. δ της παραγράφου 9 του άρθρου 8 του Ν. 1566/85, όπως τροποποιήθηκε και ισχύει με τις διατάξεις των παραγράφων 1 και 2 του άρθρου 7 του Ν. 2525/ 97 «Ενιαίο Λύκειο, πρόσβαση των αποφοίτων στην Τριτοβάθμια Εκπαίδευση, αξιολόγηση του εκπαιδευτικού έργου και άλλες διατάξεις» (ΦΕΚ 188-Α).

2. Τις διατάξεις του εδαφ. α) της παραγράφου 1 του άρθρου 5 του Ν. 2640/98 καθώς και τις διατάξεις του άρθρου 3 του ίδιου νόμου.

3. Την με αριθ. Γ2/3914/13.9.1999 Υπουργική Απόφαση του ΥΠΕΠΘ «Καθορισμός τομέων και ειδικοτήτων των ΤΕΕ - Ωρολόγιο Πρόγραμμα μαθημάτων» (ΦΕΚ 1717 Β').

4. Τις διατάξεις της παρ. 8 του άρθρου 16 του Νόμου 2743/99 «Πλοία αναψυχής και άλλες διατάξεις» (ΦΕΚ 211 Α'/99).

5. Τις με αριθμ. πρωτ. Γ2/555/7.2.2001, Γ2/2183/

19.3.2001, Γ2/2864/24.4.2001 και Γ2/3850/18.6.2001 Υπουργικές Αποφάσεις «Καθορισμός Τομέων και Ειδικοτήτων των Τεχνικών Επαγγελματικών Εκπαιδευτηρίων που θα λειτουργήσουν το σχολικό έτος 2001-2002».

6. Την εισήγηση του Παιδαγωγικού Ινστιτούτου, όπως αυτή διατυπώθηκε στη με αριθμ. 12/2001 Πράξη του Τμήματος Τεχνικής και Επαγγελματικής Εκπαίδευσης του Π.Ι.

7. Τις διατάξεις του άρθρου 29α του Ν. 1558/85 (ΦΕΚ 137 Α'), όπως συμπληρώθηκε με το άρθρο 27 του Ν. 2081/92 (ΦΕΚ 154 Α') και τροποποιήθηκε με το άρθρο 1 παραγρ. 2α του Ν. 2469/97 (ΦΕΚ 38 Α') και το γεγονός ότι από την απόφαση αυτή δεν προκαλείται δαπάνη εις βάρος του κρατικού προϋπολογισμού.

8. Την αναγκαιότητα καθορισμού νέων Προγραμμάτων Σπουδών, αποφασίζουμε:

Καθορίζουμε τα προγράμματα σπουδών για τα μαθήματα ειδικοτήτων του Α' και Β' κύκλου Σπουδών του τομέα Οικονομίας - Διοίκησης των Τ.Ε.Ε ως εξής:

Η παρούσα απόφαση να δημοσιευθεί στην Εφημερίδα της Κυβερνήσεως.

Αθήνα, 4 Οκτωβρίου 2001

Ο ΥΠΟΥΡΓΟΣ

ΠΕΤΡΟΣ ΕΥΘΥΜΙΟΥ

**ΤΟΜΕΑΣ ΟΙΚΟΝΟΜΙΑΣ ΚΑΙ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ**  
**ΕΙΔΙΚΟΤΗΤΑ ΞΕΝΟΔΟΧΕΙΑΚΩΝ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ**  
**ΜΑΘΗΜΑ: ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑ ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΟΥ ΓΡΑΦΕΙΟΥ**  
**Β΄ ΤΑΞΗΣ - 1ου ΚΥΚΛΟΥ**

Σκοποί του μαθήματος «Λειτουργία Τουριστικού Γραφείου»  
της Β΄ Τάξης - Α΄ Κύκλου

Σκοποί του μαθήματος «Λειτουργία Τουριστικού Γραφείου» της Β΄ Τάξης - Α΄ Κύκλου, είναι οι μαθητές/τριες:

1. Να γνωρίσουν τον τρόπο λειτουργίας των Τουριστικών Γραφείων
2. Να κατανοήσουν τον σημαντικό ρόλο που διαδραματίζουν τα Τουριστικά Γραφεία, στη ικανοποίηση των αναγκών και επιθυμιών των μετακινούμενων τουριστών
3. Να συνειδητοποιήσουν την πολυσύνθετη λειτουργική φύση των παρεχόμενων υπηρεσιών ενός Τουριστικού Γραφείου
4. Να προσεγγίσουν την μεθοδολογία παροχής υπηρεσιών που χρησιμοποιούν τα Τουριστικά Γραφεία
5. Να εφαρμόζουν τις βασικές διαδικασίες για την εξυπηρέτηση των πελατών που απευθύνονται σε ένα Τουριστικό Γραφείο
6. Να αποκτήσουν βασικές γνώσεις και να αναπτύξουν ικανότητες απαραίτητες για την παροχή βασικών υπηρεσιών, απαραίτητων για την αρχική ένταξη στο εργασιακό περιβάλλον των Τουριστικών Γραφείων

**ΑΝΑΛΥΤΙΚΟ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ ΣΠΟΥΔΩΝ  
ΤΟΥ ΜΑΘΗΜΑΤΟΣ «ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑ ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΩΝ ΓΡΑΦΕΙΩΝ»**

<b>ΕΚΠΑΙΔΕΥΤΙΚΟΙ ΣΤΟΧΟΙ</b>	<b>ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΑ</b>	<b>ΟΔΗΓΙΕΣ - ΔΡΑΣΤΗΡΙΟΤΗΤΕΣ</b>	<b>ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ</b>	<b>ΩΡΕΣ</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Να αναγνωρίζουν τα διάφορα είδη Τουριστικών Γραφείων</li> </ul>	<b>1. ΕΙΔΗ ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΩΝ ΓΡΑΦΕΙΩΝ</b>	Επίσκεψη & ξενάγηση σε Τουριστικό Γραφείο της περιοχής και σε σχετικές τουριστικές εκθέσεις	Με την ολοκλήρωση της ενότητας, τεστ με ερωτήσεις διαφόρων τύπων	6
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Να αναφέρουν τα ιδιαίτερα χαρακτηριστικά των Γραφείων Εσωτερικού Τουρισμού</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Γραφεία Εσωτερικού Τουρισμού</li> <li>- Δομή</li> <li>- Ιδιαίτερα χαρακτηριστικά λειτουργίας</li> </ul>	Αποδελτίωση και συλλογή υλικού από τους μαθητές, με θεματολογία σχετική με τα Τουριστικά Γραφεία	Προφορική εξέταση ή γραπτό τεστ διαφόρων ερωτήσεων	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Να αναφέρουν τα ιδιαίτερα χαρακτηριστικά των Γραφείων Γενικού Τουρισμού</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Γραφεία Γενικού Τουρισμού</li> <li>- Δομή</li> <li>- Ιδιαίτερα χαρακτηριστικά λειτουργίας</li> </ul>	Χρήση εποπτικού υλικού με αντικείμενο τους χώρους Τουριστικών Γραφείων (διαφάνειες, φωτογραφίες, περιοδικά, video)	Προφορική εξέταση ή γραπτό τεστ διαφόρων ερωτήσεων	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Να αναφέρουν τα ιδιαίτερα χαρακτηριστικά των Γραφείων Εισερχόμενου Τουρισμού</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Γραφεία Εισερχόμενου Τουρισμού (Incoming)</li> <li>- Δομή</li> <li>- Ιδιαίτερα χαρακτηριστικά • λειτουργίας</li> </ul>	Χρήση εποπτικού υλικού με αντικείμενο τους χώρους Τουριστικών Γραφείων (διαφάνειες, φωτογραφίες, περιοδικά video )	Προφορική εξέταση ή γραπτό τεστ διαφόρων ερωτήσεων	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Να αναφέρουν τα ιδιαίτερα χαρακτηριστικά των Γραφείων Εξερχόμενου Τουρισμού</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Γραφεία Εξερχόμενου Τουρισμού (Outgoing)</li> <li>- Δομή</li> <li>- Ιδιαίτερα χαρακτηριστικά λειτουργίας</li> </ul>	Χρήση εποπτικού υλικού με αντικείμενο τους χώρους Τουριστικών Γραφείων (διαφάνειες, φωτογραφίες, περιοδικά video)	Προφορική εξέταση ή γραπτό τεστ διαφόρων ερωτήσεων	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Να αναφέρουν τα ιδιαίτερα</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Γραφεία Επαγγελματικού /</li> </ul>	Χρήση εποπτικού υλικού με	Προφορική εξέταση	



<p>χαρακτηριστικά των Γραφείων Επαγγελματικού και Συνεδριακού Τουρισμού</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Να αντληθούν τις απαιτήσεις λειτουργίας για κάθε είδους Τουριστικό Γραφείο</li> </ul>	<p>Συνεδριακού Τουρισμού</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Δομή</li> <li>- Ιδιαίτερα χαρακτηριστικά λειτουργίας</li> <li>• Προϋποθέσεις/ απαιτήσεις λειτουργίας</li> <li>- Εγκαταστάσεων</li> <li>- Εξοπλισμού</li> <li>- Έγκριση άδειας λειτουργίας &amp; προϋποθέσεις</li> </ul>	<p>αντικείμενο τους χώρους Τουριστικών Γραφείων (διαφάνειες, φωτογραφίες, περιοδικά video)</p> <p>Εντοπισμός από τους μαθητές, των κοινών στοιχείων αλλά και των ιδιαιτεροτήτων λειτουργίας κάθε είδους Τουριστικού Γραφείου</p>	<p>ή γραπτό τεστ διαφόρων ερωτήσεων</p> <p>Συνδυασμός κλειστών ή ανοικτών ερωτήσεων (πολλαπλής επιλογής, σωστού-λάθους κ.λ.π.</p> <p>Με την ολοκλήρωση της ενότητας, τεστ με ερωτήσεις διαφόρων τύπων</p>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Να γνωρίζουν τις λειτουργίες και τις υπηρεσίες που παρέχουν τα τουριστικά γραφεία</li> </ul>	<p><b>2. ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΕΣ &amp; ΠΑΡΕΧΟΜΕΝΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ</b></p>	<p>Επίσκεψη και ξενάγηση σε Τουριστικό Γραφείο (ανεξαρτήτως είδους)</p>	<p>Με την ολοκλήρωση της ενότητας, τεστ με ερωτήσεις διαφόρων τύπων</p>	40
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Να κατονομάζουν τις αντίστοιχες εργασίες λειτουργικής προετοιμασίας ενός τουριστικού γραφείου, ανάλογα με την χρονική περίοδο</li> </ul>	<p><b>Στάδια λειτουργίας Τουριστικού Γραφείου</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Πριν την έναρξη της τουριστικής περιόδου</li> <li>• Κατά την διάρκεια αιχμής της τουριστικής περιόδου</li> <li>• Μετά την λήξη της τουριστικής περιόδου</li> </ul>	<p>Συζήτηση μέσα στην τάξη και προσπάθεια αναγνώρισης και ανάλυσης από τους μαθητές, των αιτιών που δημιουργούν λειτουργικές ιδιαιτερότητες στα τουριστικά γραφεία σε διάφορες χρονικές περιόδους</p>	<p>Προφορική εξέταση με ερωτήσεις κλειστού τύπου</p>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Να περιγράψουν τα διάφορα είδη συνεργασίας μεταξύ τουριστικών γραφείων και τουριστικών καταλυμάτων</li> <li>• Να διακρίνουν τα είδη των</li> </ul>	<p><b>Εξασφάλιση διαμονής</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Είδη συνεργασίας με τουριστικά καταλύματα.</li> <li>- Allotments</li> <li>- Commitments</li> <li>- Guarantee</li> <li>- On request)</li> <li>• Κρατήσεις δωματίων</li> </ul>	<p>Παρουσίαση υποδείγματος allotment, commitment, ανάπτυξη και σχολιασμός των όρων που περιέχει</p> <p>Παρουσίαση από τον εκπαιδευτικό</p>	<p>Προφορική εξέταση ή γραπτό τεστ διαφόρων ερωτήσεων</p>	

<p>κρατήσεων και να διεκπεραιώνουν τις εργασίες που αφορούν στην διαχείριση τους</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Να κατανοήσουν τα περιεχόμενα των εντολών κράτησης</li> <li>• Να αναπτύσσουν βασικά θέματα που άπτονται στην μεταφορά / μετακίνηση πελατών τουριστικών γραφείων</li> <li>• Να αναγνωρίζουν τα εμπόρους στοιχεία που συνθέτουν το αεροπορικό προϊόν</li> <li>• Να κατονομάζουν τους παράγοντες ικανοποίησης πελατών τουριστικών γραφείων που ταξιδεύουν αεροπορικώς</li> <li>• Να περιγράψουν βασικούς όρους και έννοιες σχετικούς με την αερομεταφορά επιβατών</li> <li>• Να αναφέρουν τα βασικά χαρακτηριστικά &amp; τις ιδιαιτερότητες των οδικών ή θαλάσσιων περιηγήσεων (κρουαζιέρες)</li> <li>• Να αναπτύσσουν τις παλαιές</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Είδη κρατήσεων</li> <li>- Διαχείριση κρατήσεων</li> <li>- Πολιτική τιμών</li> <li>- Προμήθειες</li> <li>• Εντολή κράτησης (VOUCHER)</li> <li>- Δομή</li> <li>- Χρήση &amp; χρησιμότητα</li> </ul> <p><b>Μεταφορά-μετακίνηση πελατών</b></p>	<p>φωτοτυπημένων εντύπων διαφόρων μορφών κράτησης και επεξήγηση της συμπλήρωσης των στοιχείων που περιέχει. Αντίστοιχες εφαρμογές Παρουσίαση πρωτότυπων VOUCHERS και επεξήγηση δομής και χρήσης τους. Διανομή φωτοτυπιών</p> <p>Επισκέψεις σε χώρους μαζικής μεταφοράς επιβατών (αεροδρόμια, λιμάνια, μαρίνες, κ.λ.π.)</p>	<p>Ασκήσεις συμπλήρωσης εντολών κρατήσεων και διαχείρισης διαφόρων τύπων κρατήσεων</p> <p>Συμπλήρωση από τους μαθητές ερωτηματολογίου αξιολόγησης των επισκέψεων</p> <p>Προφορική εξέταση με συνδυασμό ερωτήσεων κλειστού και ανοικτού τύπου ή γραπτό τεστ</p> <p>Προφορική εξέταση με συνδυασμό ερωτήσεων κλειστού και ανοικτού τύπου ή γραπτό τεστ</p>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Το αεροπορικό προϊόν</li> <li>- Βασικά ποιοτικά χαρακτηριστικά</li> <li>- Παράγοντες ικανοποίησης πελατών</li> <li>- Στοιχεία βασικής ορολογίας εξυπηρέτησης επιβατών αεροδρομίου</li> <li>• Κρουαζιέρες</li> <li>- Χαρακτηριστικά &amp; ιδιαιτερότητες επιβατικού ναυτιλίας)</li> <li>• Εκδρομές &amp; transfers με τουριστικά λεωφορεία.</li> <li>• Άλλες περιπτώσεις</li> </ul> <p><b>Εισαγωγικά στοιχεία κρατήσεων</b></p>	<p>Επισκέψεις και ξεναγήσεις σε πιστοποιημένο από την I.A.T.A. Τουριστικό Γραφείο, σε γραφείο αεροπορικής εταιρείας, σε ναυτιλιακό πρακτορείο, σε εκδοτήρια αεροδρομίου.</p> <p>Συζήτηση σχετική με τα ερεθίσματα που προσέλαβαν οι μαθητές από τις επισκέψεις</p> <p>Διάλεξη</p> <p>Συζήτηση στην αίθουσα</p> <p>Συζήτηση στην αίθουσα. Προβολή video</p> <p>Επισκέψεις σε χώρους αεροδρομίων,</p>	<p>Επισκέψεις και ξεναγήσεις σε πιστοποιημένο από την I.A.T.A. Τουριστικό Γραφείο, σε γραφείο αεροπορικής εταιρείας, σε ναυτιλιακό πρακτορείο, σε εκδοτήρια αεροδρομίου.</p> <p>Συζήτηση σχετική με τα ερεθίσματα που προσέλαβαν οι μαθητές από τις επισκέψεις</p> <p>Διάλεξη</p> <p>Συζήτηση στην αίθουσα</p> <p>Συζήτηση στην αίθουσα. Προβολή video</p>	<p>Επισκέψεις και ξεναγήσεις σε πιστοποιημένο από την I.A.T.A. Τουριστικό Γραφείο, σε γραφείο αεροπορικής εταιρείας, σε ναυτιλιακό πρακτορείο, σε εκδοτήρια αεροδρομίου.</p> <p>Συζήτηση σχετική με τα ερεθίσματα που προσέλαβαν οι μαθητές από τις επισκέψεις</p> <p>Διάλεξη</p> <p>Συζήτηση στην αίθουσα</p> <p>Συζήτηση στην αίθουσα. Προβολή video</p>	

<p>και σύγχρονες διαδικασίες κρατήσεων</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Να αναγράφουν τα κατάλληλα στοιχεία στις αντίστοιχες φόρμες εισιτηρίων</li> <li>• Να συμπληρώνουν φόρμες κράτησης μέσω συστημάτων κρατήσεων Η/Υ</li> </ul>	<p><b>Θέσεων &amp; έκδοσης εισιτηρίων</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Γενική περιγραφή Ακτοπλοϊκού &amp; Αεροπορικού Εισιτηρίου</li> <li>• Γενικά οδηγίες συμπλήρωσης</li> <li>• Έκδοση εισιτηρίου</li> <li>- Χειρόγραφα</li> <li>- Με χρήση CRS (GALILEO, AMADEUS, SABRE κ.ά.)</li> </ul>	<p>Λιμανιών</p> <p>Παρουσίαση και επίδειξη demo εφαρμογής Η/Υ σχετικής με έκδοση εισιτηρίου ή/και χρήση αντίστοιχων διαφανειών- slides. Αντίστοιχες εφαρμογές</p> <p>Με την εποπτεία του καθηγητή να γίνουν απλές εφαρμογές συμπλήρωσης στοιχείων/ έκδοσης εισιτηρίου</p>	<p>Προφορική εξέταση με συνδυασμό ερωτήσεων κλειστού και ανοικτού τύπου και απλές ασκήσεις ticketing</p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Να αναγνωρίζουν τις εναλλακτικές πηγές πληροφορησης για κάθε περίπτωση</li> <li>• Να επλέγουν την κατάλληλη πηγή πληροφορησης</li> </ul>	<p><b>Πηγές πληροφορησης πελατών</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Ταξιδιωτικοί οδηγοί</li> <li>- Φυλλάδια</li> <li>- Internet</li> <li>- CD-ROMS</li> <li>- Εγχειρίδια</li> </ul>	<p>Συνοπτική παρουσίαση από τον καθηγητή σχετικών οδηγιών και εγχειριδίων (ABC, OAG, TIM, κ.ά.) καθώς και σχετικών CD-ROMS</p> <p>Προσομοίωση ρόλων. Κάποιος μαθητής κάνει τον πελάτη ζητώντας πληροφορίες σχετικές με κάποιον προορισμό και άλλος μαθητής ανατρέχει στις διάφορες πηγές</p>	<p>Δίνονται διάφορα δεδομένα και οι μαθητές πρέπει να επλέξουν και να χειρισθούν τις κατάλληλες πηγές για άντληση αντίστοιχων πληροφοριών</p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Να διακρίνουν τα είδη των ταξιδιωτικών εγγράφων</li> <li>• Να περιγράφουν τις διαδικασίες έκδοσης-επικύρωσης των διαφόρων ταξιδιωτικών εγγράφων</li> <li>• Να χρησιμοποιούν και να συμπληρώνουν ορθά τα διάφορων ειδικά έντυπα που</li> </ul>	<p><b>Ταξιδιωτικά έγγραφα</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Είδη βασικών ταξιδιωτικών εγγράφων</li> <li>- Διαβατήριο</li> <li>- Visa</li> <li>- Κάρτα Υγείας &amp; Εμβολιασμού)</li> <li>• Διαδικασίες έκδοσης-επικύρωσης &amp; ανανέωσης ταξιδιωτικών εγγράφων</li> <li>• Ειδικά έντυπα (MCO, PTA)</li> <li>- Χρήση των ειδικών εντύπων</li> <li>- Χρησιμότητα των ειδικών εντύπων</li> </ul>	<p>Οι μαθητές ατομικά ή ομαδικά να απευθυνθούν σε αρμόδιες υπηρεσίες (Νομαρχίες, τοπικά ή περιφερειακά γραφεία του Ε.Ο.Τ. κ.ά.) ή να ανατρέξουν σε άλλες πηγές (Internet, τηλεφωνική εξυπηρέτηση πολιτών 1502. κ.ά) για την συλλογή σχετικού υλικού και πληροφοριών</p> <p>Συνοπτική παρουσίαση από τον καθηγητή του σχετικού περιεχομένου του TIM (Travellers Information Manual) και κριτική τοποθέτηση των μαθητών σχετικά με την χρησιμότητα</p>	<p>Με το τέλος της ενότητας μπορεί να γίνει τεστ με συνδυασμό κλειστών και ανοικτών ερωτήσεων. πολλαπλής επιλογής κ.ά.</p> <p>Απλές ασκήσεις συμπλήρωσης</p>

χρησιμοποιούνται σε ένα τουριστικό γραφείο		των πληροφοριών του Παρουσίαση απλών παραδειγμάτων συμπλήρωσης σχετικών εντύπων	εντύπων	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Να γνωρίζουν τον τρόπο λειτουργίας και το αντικείμενο απασχόλησης τουριστικών γραφείων / οργανισμών διακίνησης μαζικού τουρισμού</li> </ul>	<b>3. ΟΡΓΑΝΩΜΕΝΟΣ ΤΟΥΡΙΣΜΟΣ</b>	Πρόσκληση στο σχολείο διευθυντικού στελέχους ή αντιπροσώπου Τουριστικού Γραφείου διακίνησης μαζικού τουρισμού	10	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Να περιγράφουν τον τρόπο δραστηριοποίησης των Τ.Ο.</li> <li>• Να αναγνωρίζουν και να κατονομάζουν τα κύρια χαρακτηριστικά των tour operators</li> </ul>	<b>Τουριστικοί Πράκτορες (Tour operators)</b> - Αντικείμενο δραστηριοποίησής τους - Οργανωτική δομή των Τ.Ο.	Συζήτηση μέσα στην τάξη για τον ρόλο και την επιρροή των Τ.Ο. στο παγκόσμιο τουριστικό κύκλωμα	Ατομικές εργασίες σε μορφή έκθεσης που θα ζητείται κριτική άποψη των μαθητών για τον ρόλο των Τ.Ο.	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Να περιγράφουν τα συστατικά στοιχεία ενός τουριστικού πακέτου και να το αξιολογούν με κριτήρια την δομή, ιδιαιτερότητες και χαρακτηριστικά</li> </ul>	<b>Τουριστικά πακέτα</b> - Είδη & δομή τουριστικών πακέτων - Ιδιαιτερότητες τουριστικών πακέτων - Περιεχόμενα τουριστικών πακέτων	Οι μαθητές μπορούν να συλλέξουν υλικό από εφημερίδες, περιοδικά ή και από επισκέψεις που θα πραγματοποιήσουν μόνοι τους σε τουριστικά γραφεία της περιοχής τους	Ασκήσεις δημιουργίας μικρών τουριστικών πακέτων από ομάδες μαθητών με χρήση του αντίστοιχου υλικού	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Να περιγράφουν τις διαδικασίες με τις οποίες ελέγχεται η ποιότητα των τουριστικών προϊόντων-υπηρεσιών από τους tour operators</li> </ul>	<b>Διαδικασίες προαγοράς &amp; ελέγχου ποιότητας τουριστικών προϊόντων-υπηρεσιών</b>	Συγκέντρωση και ομαδοποίηση σχετικού υλικού (μετακίνηση, transfer, διαμονή, κ.τ.λ.)	Εργασίες μαθητών (ατομικές ή ομαδικές) με θέματα σχετικά με την αναγκαιότητα έγκυρης πληροφόρησης των τουριστών και την αποφυγή παραπλάνησής τους.	

<ul style="list-style-type: none"> <li>• Να περιγράφουν το περιεχόμενο των γενικών όρων διεξαγωγής οργανωμένου ταξιδιού</li> <li>• Να περιγράφουν και να αναπτύσσουν τα βασικά πεδία / τομείς που αφορούν στην ταξιδιωτική ασφάλιση</li> </ul>	<p><b>Γενικοί όροι οργανωμένου ταξιδιού</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Περιεχόμενα</li> <li>- Ισχύς</li> <li>- Ειδικοί όροι</li> </ul> <p><b>Ταξιδιωτική ασφάλιση</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Σκοπός</li> <li>- Καλύψεις</li> <li>- Εξαιρέσεις</li> <li>- Ειδικές περιπτώσεις</li> </ul> <p><b>4. ΠΡΟΣΩΠΙΚΟ ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΟΥ ΓΡΑΦΕΙΟΥ</b></p> <p><b>Τμηματοποίηση και περιγραφές θέσεων εργασίας</b></p>	<p>Συγκέντρωση και παρουσίαση από τους μαθητές, φυλλαδίων οργανωμένων ταξιδιών από διάφορα τουριστικά γραφεία</p> <p>Συζήτηση στη τάξη για την αναγκαιότητα ασφάλισης των ταξιδιών</p>	<p>Παραδοσιακά τεστ ερωτήσεων</p> <p>Προφορική εξέταση ή γραπτό τεστ ερωτήσεων ανοικτού και κλειστού τύπου</p>	<p>2</p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Να διακρίνουν τις διαφορετικές απαιτήσεις και καθήκοντα κάθε σχετικής θέσης εργασίας</li> </ul>		<p>Παρουσίαση και σχολιασμός από τον καθηγητή διαφανειών με οργανογράμματα ιεραρχίας. Πρόσκληση στο σχολείο και συζήτηση με τους μαθητές εργαζομένου σε Τουριστικό Γραφείο, Αεροπορική εταιρία, γραφείο Yachting- Cruising. Συζήτηση στην αίθουσα</p>	<p>Προφορική εξέταση με ερωτήσεις κλειστού τύπου</p>	



02016671312010152



22635

# ΕΦΗΜΕΡΙΣ ΤΗΣ ΚΥΒΕΡΝΗΣΕΩΣ

## ΤΗΣ ΕΛΛΗΝΙΚΗΣ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑΣ

ΤΕΥΧΟΣ ΔΕΥΤΕΡΟ

Αρ. Φύλλου 1667

13 Δεκεμβρίου 2001

### ΑΠΟΦΑΣΕΙΣ

Αριθ. Γ2/5157

Έγκριση Προγραμμάτων Σπουδών του Τομέα Οικονομίας - Διοίκησης.

Ο ΥΠΟΥΡΓΟΣ

ΕΘΝΙΚΗΣ ΠΑΙΔΕΙΑΣ ΚΑΙ ΘΡΗΣΚΕΥΜΑΤΩΝ

Έχοντας υπόψη:

1. Τις διατάξεις του εδαφ. δ της παραγράφου 9 του άρθρου 8 του Ν. 1566/85, όπως τροποποιήθηκε και ισχύει με τις διατάξεις των παραγράφων 1 και 2 του άρθρου 7 του Ν. 2525/ 97 «Ενιαίο Λύκειο, πρόσβαση των αποφοίτων στην Τριτοβάθμια Εκπαίδευση, αξιολόγηση του εκπαιδευτικού έργου και άλλες διατάξεις» (ΦΕΚ 188-Α).

2. Τις διατάξεις του εδαφ. α) της παραγράφου 1 του άρθρου 5 του Ν. 2640/98 καθώς και τις διατάξεις του άρθρου 3 του ίδιου νόμου.

3. Την με αριθ. Γ2/3914/13.9.1999 Υπουργική Απόφαση του ΥΠΕΠΘ «Καθορισμός τομέων και ειδικοτήτων των ΤΕΕ - Ωρολόγιο Πρόγραμμα μαθημάτων» (ΦΕΚ 1717 Β').

4. Τις διατάξεις της παρ. 8 του άρθρου 16 του Νόμου 2743/99 «Πλοία αναψυχής και άλλες διατάξεις» (ΦΕΚ 211 Α'/99).

5. Τις με αριθμ. πρωτ. Γ2/555/7.2.2001, Γ2/2183/

19.3.2001, Γ2/2864/24.4.2001 και Γ2/3850/18.6.2001 Υπουργικές Αποφάσεις «Καθορισμός Τομέων και Ειδικοτήτων των Τεχνικών Επαγγελματικών Εκπαιδευτηρίων που θα λειτουργήσουν το σχολικό έτος 2001-2002».

6. Την εισήγηση του Παιδαγωγικού Ινστιτούτου, όπως αυτή διατυπώθηκε στη με αριθμ. 12/2001 Πράξη του Τμήματος Τεχνικής και Επαγγελματικής Εκπαίδευσης του Π.Ι.

7. Τις διατάξεις του άρθρου 29α του Ν. 1558/85 (ΦΕΚ 137 Α'), όπως συμπληρώθηκε με το άρθρο 27 του Ν. 2081/92 (ΦΕΚ 154 Α') και τροποποιήθηκε με το άρθρο 1 παραγρ. 2α του Ν. 2469/97 (ΦΕΚ 38 Α') και το γεγονός ότι από την απόφαση αυτή δεν προκαλείται δαπάνη εις βάρος του κρατικού προϋπολογισμού.

8. Την αναγκαιότητα καθορισμού νέων Προγραμμάτων Σπουδών, αποφασίζουμε:

Καθορίζουμε τα προγράμματα σπουδών για τα μαθήματα ειδικοτήτων του Α' και Β' κύκλου Σπουδών του τομέα Οικονομίας - Διοίκησης των Τ.Ε.Ε ως εξής:

Η παρούσα απόφαση να δημοσιευθεί στην Εφημερίδα της Κυβερνήσεως.

Αθήνα, 4 Οκτωβρίου 2001

Ο ΥΠΟΥΡΓΟΣ

ΠΕΤΡΟΣ ΕΥΘΥΜΙΟΥ

**ΤΟΜΕΑΣ ΟΙΚΟΝΟΜΙΑΣ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ**  
**ΕΙΔΙΚΟΤΗΤΑ ΞΕΝΟΔΟΧΕΙΑΚΩΝ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ**  
**ΜΑΘΗΜΑ ΕΦΑΡΜΟΓΕΣ Η/Υ ΣΤΟΝ ΤΟΥΡΙΣΜΟ ΙΙ**  
**2ος ΚΥΚΛΟΣ**

Ενότητα: ΤΗΡΗΣΗ ΛΟΓΑΡΙΑΣΜΩΝ - ΠΕΛΑΤΕΣ ΧΡΕΩΣΤΕΣ

Ο γενικός σκοπός της ενότητας αυτής είναι, να αποκτήσουν οι μαθητές δεξιότητες στον χειρισμό των προγραμμάτων που αφορούν σε καταχωρήσεις χρεώσεων - πιστώσεων και αναχωρήσεις πελατών ξενοδοχειακών επιχειρήσεων.

Ειδικοί σκοποί

Οι μαθητές πρέπει να είναι ικανοί να:

- καταχωρίζουν χρεώσεις στους λογ/σμούς πελατών
- καταχωρίζουν εκπώσεις
- καταχωρίζουν εισπράξεις με μετρητά ή με πιστωτικές κάρτες
- εκδίδουν Αποδείξεις Παροχής Υπηρεσιών
- εκδίδουν Ειδικά Ακυρωτικά Σημειώματα
- εκδίδουν Πιστωτικό τιμολόγιο
- Εκτυπώνουν το ισοζύγιο
- Αναλύουν το ισοζύγιο
- καταχωρούν εγγραφές σε καρτέλες χρεωστών
- εκτυπώνουν και εξηγούν διάφορες αναφορές (reports)

**ΕΝΟΤΗΤΑ**  
**ΤΗΡΗΣΗ ΛΟΓΑΡΙΑΣΜΩΝ – ΠΕΛΑΤΕΣ ΧΡΕΩΣΤΕΣ**

Εκπαιδευτικοί στόχοι. Οι μαθητές πρέπει να είναι σε Θέση:	Περιεχόμενα	Διδακτικές οδηγίες-Δραστηριότητες	Αξιολόγηση	Ώρες
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Να δημιουργούν τα τμήματα εκμετάλλευσης του ξενοδοχείου</li> </ul>	Τμήματα εκμετάλλευσης	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Εφαρμογές-Ασκήσεις</li> </ul>		2
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Να καταχωρούν χρεώσεις σε λογαριασμούς πελατών</li> </ul>	Χρεώσεις	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Εφαρμογές-Ασκήσεις</li> </ul>		5
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Να ανοίγουν λογαριασμό σε πελάτες χωρίς δωμάτιο</li> <li>▪ Να καταχωρούν χρεώσεις σε πελάτες χωρίς δωμάτιο</li> </ul>	Άνοιγμα λογαριασμού πελατών χωρίς δωμάτιο – Χρεώσεις σε λογαριασμούς πελατών χωρίς δωμάτιο (πχ δεξίωση)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Εφαρμογές-Ασκήσεις</li> </ul>	•	5
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Να υπολογίζουν τις εκπώσεις σε λογ/σμούς πελατών.</li> <li>▪ Να καταχωρούν εκπώσεις στους λογαριασμούς</li> </ul>	Εκπτώσεις	Εφαρμογές-Ασκήσεις		10

Εκπαιδευτικοί στόχοι Οι μαθητές πρέπει να είναι σε Θέση:	Περιεχόμενα	Διδακτικές οδηγίες- Δραστηριότητες	Αξιολόγη ση	Ωρες
πελατών				
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Να καταχωρούν εισπράξεις με μετρητά από πελάτες</li> </ul>	Εισπράξεις με μετρητά	Εφαρμογές-Ασκήσεις		3
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Να καταχωρούν εισπράξεις με πιστωτικές κάρτες</li> </ul>	Πιστωτικές κάρτες	Εφαρμογές-Ασκήσεις		2
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Να εκδίδουν ΑΠΥ πελατών</li> <li>▪ Να διεκπεραιώνουν την διαδικασία αναχώρησης πελάτη</li> </ul>	Αναχωρήσεις πελατών	Εφαρμογές-Ασκήσεις		20
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Να αναφέρουν πότε χρειάζεται η έκδοση του Ειδικού Ακυρωτικού σημειώματος</li> <li>▪ Να εκδίδουν το Ειδικό Ακυρωτικό Σημείωμα</li> </ul>	Ειδικό Ακυρωτικό σημείωμα	Εφαρμογές-Ασκήσεις		5
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Να αναφέρουν πότε χρειάζεται η έκδοση του Πιστωτικού Τιμολογίου</li> <li>▪ Να εκδίδουν το Πιστωτικό τιμολογιο</li> </ul>	Πιστωτικό Τιμολόγιο	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Εφαρμογές-Ασκήσεις</li> </ul>	•	5
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Να διεκπεραιώνουν την διαδικασία μερικής αναχώρησης πελάτη</li> </ul>	Μερική αναχώρηση	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Εφαρμογές-Ασκήσεις</li> </ul>	•	2



Εκπαιδευτικοί στόχοι. Οι μαθητές πρέπει να είναι σε θέση:	Περιεχόμενα	Διδακτικές οδηγίες-Δραστηριότητες	Αξιολόγηση	Ώρες
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Να καταχωρούν τα passants των τμημάτων</li> </ul>	Passants τμημάτων	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Εφαρμογές -Ασκήσεις</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>•</li> </ul>	2
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Να καταχωρούν χρεώσεις σε καρτέλες χρεωστών</li> <li>▪ Να καταχωρούν εγγραφές προμήθειας σε πελάτες χρεώστες</li> <li>▪ Να καταχωρούν πιστωτικά σε πελάτες χρεώστες</li> <li>▪ Να καταχωρούν εισπράξεις από πελάτες χρεώστες</li> </ul>	Πελάτες χρεώστες	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Εφαρμογές -Ασκήσεις</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>•</li> </ul>	15
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Να εκτυπώνουν αναφορές</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Εφαρμογές -Ασκήσεις</li> </ul> <p>Εκτύπωση πχ υπολοίπων πελατών ή ημερολόγιο εγγραφών ημέρας κλπ</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>•</li> </ul>	4
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Να διακρίνουν ποία αναφορά χρειάζεται να εκτυπώσουν</li> </ul>	Ανάλυση των reports – MIS	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Εφαρμογές -Ασκήσεις</li> </ul> <p>Ανάλογα ποία πληροφορία χρειάζεται από ποια εκτύπωση θα την πάρουμε.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>•</li> </ul>	5
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Να έχουν ολοκληρωμένη εικόνα της εφαρμογής</li> </ul>	Ανακεφαλαίωση	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Εφαρμογές -Ασκήσεις</li> </ul> <p>Άσκηση η οποία θα ξεκινά ένα ξενοδοχείο από την πρώτη ημέρα λειτουργίας και θα συνεχίζεται για τις επόμενες δύο ή τρεις ημέρες. Θα περιλαμβάνει δηλαδή όλη την κανονική λειτουργία</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>•</li> </ul>	20

Εκπαιδευτικοί στόχοι. Οι μαθητές πρέπει να είναι σε Θέση:	Περιεχόμενα	Διδακτικές οδηγίες- Δραστηριότητες	Αξιολόγηση	Ώρες
		ενός ξενοδοχείου		

#### Τρόπος Αξιολόγησης

Το μάθημα επειδή είναι καθαρά εργαστηριακό είναι φανερό ότι ο καθηγητής μέσα από τις εφαρμογές - ασκήσεις μπορεί να αξιολογεί την πορεία των μαθητών.

Ωστόσο για να έχει «χειροπιαστά» δεδομένα για την βαθμολογία, αλλά και για να πιέσει το μαθητή για καλλίτερη απόδοση προτείνεται η ανάθεση εργασιών είτε μεμονωμένα είτε σε ομάδες, που θα παρακολουθούνται στενά ώστε να ελέγχεται η ενεργός συμμετοχή όλων.

Η αξιολόγηση κατά τη διάρκεια η το τέλος του σχολικού έτους θα μπορούσε να γίνει ως εξής:

- ◆ Να δοθεί συγκεκριμένο αποτέλεσμα ανάλογα με το αντικείμενο (πχ ισοζύγιο Μ/Σ), και να ζητείται από το μαθητή να παραδώσει το ίδιο αποτέλεσμα σε συγκεκριμένο χρόνο. Εδώ αξιολογείται η ταχύτητα παραγωγής του αποτελέσματος, αλλά και ο τρόπος παραγωγής του.
- ◆ Να δοθεί στον μαθητή μια εικονική ημέρα ξενοδοχείου (αναχωρήσεις κλπ) και να ζητείται να καταχωρηθούν αυτές οι συναλλαγές.

#### ΠΑΡΑΤΗΡΗΣΕΙΣ

Όσον αφορά στην ενότητα Κρατήσεις αφίξεις σε ξενοδοχειακή εφαρμογή μπορεί να χρησιμοποιηθεί οποιαδήποτε εφαρμογή Front office ξενοδοχείων, όπως ΕΡΜΗΣ, FIDELIO, SINGULAR, UNISOFT κλπ. Οι ασκήσεις θα πρέπει να είναι εκφρασμένες σε νομισματικές μονάδες ευρώ.

Ο εκπαιδευτικός για κάθε μάθημα της ενότητας Τήρηση λογ/σμών - πελάτες χρεώστες σε ξενοδοχειακές εφαρμογές, θα πρέπει να έχει σε μαγνητικό μέσο (δισκέτα - cd κλπ) τα αρχεία του ώστε να ανταποκρίνονται στο περιεχόμενο του μαθήματος πχ όταν μιλά για αναχωρήσεις θα πρέπει οι αφίξεις των πελατών και κάποιες χρεώσεις να είναι ήδη καταχωρημένες.



02016671312010152



22635

# ΕΦΗΜΕΡΙΣ ΤΗΣ ΚΥΒΕΡΝΗΣΕΩΣ

## ΤΗΣ ΕΛΛΗΝΙΚΗΣ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑΣ

ΤΕΥΧΟΣ ΔΕΥΤΕΡΟ

Αρ. Φύλλου 1667

13 Δεκεμβρίου 2001

### ΑΠΟΦΑΣΕΙΣ

Αριθ. Γ2/5157

Έγκριση Προγραμμάτων Σπουδών του Τομέα Οικονομίας - Διοίκησης.

Ο ΥΠΟΥΡΓΟΣ

ΕΘΝΙΚΗΣ ΠΑΙΔΕΙΑΣ ΚΑΙ ΘΡΗΣΚΕΥΜΑΤΩΝ

Έχοντας υπόψη:

1. Τις διατάξεις του εδαφ. δ της παραγράφου 9 του άρθρου 8 του Ν. 1566/85, όπως τροποποιήθηκε και ισχύει με τις διατάξεις των παραγράφων 1 και 2 του άρθρου 7 του Ν. 2525/ 97 «Ενιαίο Λύκειο, πρόσβαση των αποφοίτων στην Τριτοβάθμια Εκπαίδευση, αξιολόγηση του εκπαιδευτικού έργου και άλλες διατάξεις» (ΦΕΚ 188-Α).

2. Τις διατάξεις του εδαφ. α) της παραγράφου 1 του άρθρου 5 του Ν. 2640/98 καθώς και τις διατάξεις του άρθρου 3 του ίδιου νόμου.

3. Την με αριθ. Γ2/3914/13.9.1999 Υπουργική Απόφαση του ΥΠΕΠΘ «Καθορισμός τομέων και ειδικοτήτων των ΤΕΕ - Ωρολόγιο Πρόγραμμα μαθημάτων» (ΦΕΚ 1717 Β').

4. Τις διατάξεις της παρ. 8 του άρθρου 16 του Νόμου 2743/99 «Πλοία αναψυχής και άλλες διατάξεις» (ΦΕΚ 211 Α'/99).

5. Τις με αριθμ. πρωτ. Γ2/555/7.2.2001, Γ2/2183/

19.3.2001, Γ2/2864/24.4.2001 και Γ2/3850/18.6.2001 Υπουργικές Αποφάσεις «Καθορισμός Τομέων και Ειδικοτήτων των Τεχνικών Επαγγελματικών Εκπαιδευτηρίων που θα λειτουργήσουν το σχολικό έτος 2001-2002».

6. Την εισήγηση του Παιδαγωγικού Ινστιτούτου, όπως αυτή διατυπώθηκε στη με αριθμ. 12/2001 Πράξη του Τμήματος Τεχνικής και Επαγγελματικής Εκπαίδευσης του Π.Ι.

7. Τις διατάξεις του άρθρου 29α του Ν. 1558/85 (ΦΕΚ 137 Α'), όπως συμπληρώθηκε με το άρθρο 27 του Ν. 2081/92 (ΦΕΚ 154 Α') και τροποποιήθηκε με το άρθρο 1 παραγρ. 2α του Ν. 2469/97 (ΦΕΚ 38 Α') και το γεγονός ότι από την απόφαση αυτή δεν προκαλείται δαπάνη εις βάρος του κρατικού προϋπολογισμού.

8. Την αναγκαιότητα καθορισμού νέων Προγραμμάτων Σπουδών, αποφασίζουμε:

Καθορίζουμε τα προγράμματα σπουδών για τα μαθήματα ειδικοτήτων του Α' και Β' κύκλου Σπουδών του τομέα Οικονομίας - Διοίκησης των Τ.Ε.Ε ως εξής:

Η παρούσα απόφαση να δημοσιευθεί στην Εφημερίδα της Κυβερνήσεως.

Αθήνα, 4 Οκτωβρίου 2001

Ο ΥΠΟΥΡΓΟΣ

ΠΕΤΡΟΣ ΕΥΘΥΜΙΟΥ

**ΤΟΜΕΑΣ ΟΙΚΟΝΟΜΙΑΣ ΚΑΙ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ**  
**ΕΙΔΙΚΟΤΗΤΑ ΞΕΝΟΔΟΧΕΙΑΚΩΝ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ**  
**ΜΑΘΗΜΑ: ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΟ ΜΑΡΚΕΤΙΝΓΚ**  
**2ος ΚΥΚΛΟΣ**

**ΑΘΗΝΑ 2001**

**A. ΑΝΤΙΚΕΙΜΕΝΙΚΟΣ ΣΚΟΠΟΣ ΚΑΙ ΣΤΟΧΟΙ ΤΟΥ ΜΑΘΗΜΑΤΟΣ**

Αντικειμενικός σκοπός του μαθήματος είναι να βοηθήσει τους μαθητές να γνωρίσουν, να κατανοήσουν και να εμπεδώσουν την έννοια, το περιεχόμενο και τα εργαλεία του Τουριστικού Marketing.

Ειδικότερα, οι μαθητές θα μπορούν να περιγράψουν, να αναλύουν και να χειρίζονται αποτελεσματικά:

- τη φιλοσοφία του Marketing
- τις βασικές έννοιες του Τουριστικού Marketing
- τη διαδικασία, σπουδαιότητα και χρησιμότητα του προγραμματισμού Marketing
- τη διαδικασία, τους σκοπούς και τις εφαρμογές της έρευνας Marketing
- τη συμπεριφορά και τη διαδικασία λήψης απόφασης του τουρίστα
- την τμηματοποίηση της τουριστικής αγοράς και τις εφαρμογές της
- το μίγμα του Τουριστικού Marketing.

**B. ΜΕΘΟΔΟΛΟΓΙΑ**

Εκτός από τη μέθοδο της διάλεξης, για την καλύτερη κατανόηση και αφομοίωση της ύλης του μαθήματος, μπορούν να εφαρμοστούν οι παρακάτω μέθοδοι:

- Μικρές μελέτες περιπτώσεων από αντιπροσωπευτικές τουριστικές επιχειρήσεις
- Πρακτικά παραδείγματα
- Ασκήσεις
- Προβολή βιντεοταινιών
- Επισκέψεις σε επιχειρήσεις ή πρόσκληση εμπειρογνομόνων για έκθεση των απόψεών τους και παρουσίαση της Ελληνικής πραγματικότητας μέσα στην τάξη
- Παίγνια - Προσομοίωση.

Εκπαιδευτικοί Στόχοι Οι μαθητές πρέπει να είναι σε θέση:	Περιεχόμενο	Διδακτικές οδηγίες - Δραστηριότητες	Αξιολόγηση Μαθητών	Ωρες
<b>1. Ο ΡΟΛΟΣ ΤΟΥ MARKETING ΣΤΙΣ ΣΥΓΧΡΟΝΕΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΙΣ</b>				<b>4</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Να διατυπώνουν τον ορισμό του Marketing</li> <li>• Να περιγράφουν την ιστορική εξέλιξη και το ρόλο του Marketing στις σύγχρονες επιχειρήσεις</li> <li>• Να αναφέρουν τα είδη Marketing</li> <li>• Να αιτιολογούν την ύπαρξη διαφόρων ειδών Marketing</li> <li>• Να ορίζουν την έννοια και να περιγράφουν τα χαρακτηριστικά του Τουριστικού Marketing</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ορισμός του Marketing</li> <li>• Ιστορική εξέλιξη του Marketing</li> <li>• Ο ρόλος του Marketing στις σύγχρονες επιχ/σεις</li> <li>• Είδη Marketing</li> <li>• Αναγκαιότητα ύπαρξης διαφόρων ειδών Marketing</li> <li>• Τουριστικό Marketing               <ul style="list-style-type: none"> <li>- έννοια</li> <li>- χαρακτηριστικά</li> <li>- σημασία</li> </ul> </li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Να γίνει σύντομη αναφορά στην ιστορική εξέλιξη και τα είδη του Marketing</li> <li>• Να αναφερθούν επιχειρήσεις και να ταξινομηθούν στα διάφορα είδη Marketing.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Γραπτή εξέταση με ερωτήσεις -σύντομης απάντησης -ελεύθερης ανάπτυξης</li> </ul>	
<b>2. ΒΑΣΙΚΕΣ ΕΝΝΟΙΕΣ ΤΟΥ MARKETING – ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΟΥ MARKETING</b>				<b>7</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Να διατυπώνουν και να εξηγούν τη φιλοσοφία του Marketing</li> <li>• Να αναφέρουν τις προϋποθέσεις υιοθέτησης της φιλοσοφίας του Marketing</li> <li>• Να ορίζουν τις έννοιες του τουρίστα, των επιθυμιών, των αναγκών, της ζήτησης</li> <li>• Να αναφέρουν παραδείγματα τουριστικών προϊόντων</li> <li>• Να αναφέρουν και να εξηγούν τα χαρακτηριστικά του τουριστικού προϊόντος</li> <li>• Να ορίζουν την έννοια της τουριστικής αγοράς και να περιγράφουν τη λειτουργία της</li> <li>• Να περιγράφουν και να εξηγούν το ρόλο του τουριστικού Marketing στην τουριστική ζήτηση και προσφορά</li> <li>• Να αναφέρουν και να αναλύουν το μίγμα τουριστικού Marketing</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Η αναγκαία φιλοσοφία για αποτελεσματικό Marketing</li> <li>• Προϋποθέσεις υιοθέτησης αυτής της φιλοσοφίας               <ul style="list-style-type: none"> <li>-Καθορισμός των αναγκών των καταναλωτών-τουριστών</li> <li>-Προσδιορισμός της ομάδας των καταναλωτών-τουριστών που έχουν αυτές τις ανάγκες</li> <li>-Τοποθέτηση του νέου προϊόντος ή επανατοποθέτηση των υπαρχόντων προϊόντων για να ικανοποιηθούν οι ανάγκες των καταναλωτών-τουριστών</li> <li>-Διαδικασίες Marketing που να εξασφαλίζουν την επικοινωνία και τη διαβίβαση των χαρακτηριστικών του προϊόντος στον καταναλωτή-τουρίστα</li> </ul> </li> <li>• Βασικές έννοιες του Τουριστικού Marketing               <ul style="list-style-type: none"> <li>-Τουρίστας, εκδρομέας</li> <li>-Επιθυμίες, ανάγκες, ζήτηση</li> <li>-Τουριστικό προϊόν</li> <li>-Χαρακτηριστικά τουριστικού προϊόντος</li> <li>-Ικανοποίηση του τουρίστα</li> </ul> </li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Να γίνει συζήτηση για την αναγκαία φιλοσοφία για αποτελεσματικό Marketing</li> <li>• Να κατανοήσουν οι μαθητές με παραδείγματα τις προϋποθέσεις υιοθέτησης της φιλοσοφίας του Marketing</li> <li>• Να γίνει <b>σύντομη</b> αναφορά στις βασικές έννοιες του τουριστικού Marketing</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Γραπτή εξέταση με ερωτήσεις κλειστού τύπου</li> </ul>	

Εκπαιδευτικοί Στόχοι Οι μαθητές πρέπει να είναι σε θέση:	Περιεχόμενο	Διδακτικές οδηγίες - Δραστηριότητες	Αξιολόγηση Μαθητών	Ωρες
	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Τουριστική αγορά</li> <li>-Τουριστική ζήτηση, προσφορά και ο ρόλος του τουριστικού Marketing</li> <li>-Μίγμα τουριστικού Marketing</li> </ul>			
<b>3. Ο ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΙΣΜΟΣ ΤΟΥ ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΟΥ MARKETING</b>				<b>8</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Να ορίζουν την έννοια του προγραμματισμού Marketing</li> <li>• Να αναφέρουν και να περιγράφουν τα στάδια της διαδικασίας προγραμματισμού Marketing</li> <li>• Να περιγράφουν και να αναλύουν το εσωτερικό και το εξωτερικό περιβάλλον της επιχείρησης</li> <li>• Να ορίζουν τις έννοιες του σκοπού, του στόχου, της στρατηγικής και του προγράμματος</li> <li>• Να εξηγούν τη σπουδαιότητα – χρησιμότητα του προγραμματισμού Marketing</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Έννοια προγραμματισμού</li> <li>• Διαδικασία προγραμματισμού <ul style="list-style-type: none"> <li>-Καθορισμός αποστολής της επιχείρησης</li> <li>-Καθορισμός των σκοπών της επιχείρησης</li> <li>-Διερεύνηση εξωτερικού περιβάλλοντος της επιχείρησης</li> <li>-Διερεύνηση εσωτερικού περιβάλλοντος της επιχείρησης</li> <li>-Ανάλυση ισχυρών/ αδύνατων σημείων – ευκαιριών / απειλών</li> <li>-Καθορισμός στόχων, επιλογή αγοράς στόχου</li> <li>-Εναλλακτικές στρατηγικές</li> <li>-Αξιολόγηση εναλλακτικών στρατηγικών – επιλογή μίας στρατηγικής</li> <li>-Διαμόρφωση προγράμματος Marketing και προϋπολογισμού</li> <li>-Υλοποίηση</li> <li>-Αξιολόγηση – έλεγχος – επανατροφοδότηση</li> </ul> </li> <li>• Σπουδαιότητα – χρησιμότητα προγραμματισμού</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Να αναπτυχθούν και να συζητηθούν μελέτες περίπτωσης (case studies)</li> <li>• Να δοθούν παραδείγματα</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Γραπτή εξέταση με ερωτήσεις <ul style="list-style-type: none"> <li>-σύντομης απάντησης</li> <li>-ελεύθερης ανάπτυξης</li> </ul> </li> </ul>	
<b>4. ΕΡΕΥΝΑ ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΟΥ MARKETING</b>				<b>10</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Να ορίζουν την έννοια της έρευνας του τουριστικού Marketing</li> <li>• Να αναφέρουν και να περιγράφουν τα στάδια της διαδικασίας της έρευνας του τουριστικού Marketing</li> <li>• Να αναφέρουν παραδείγματα εφαρμογής της έρευνας Marketing</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Έννοια της έρευνας τουριστικού Marketing</li> <li>• Επιλογή μεταξύ της εσωτερικής έρευνας ή της ανάθεσης σε εξωτερικό σύμβουλο ή επιχείρηση</li> <li>• Σκοπός της έρευνας</li> <li>• Διαδικασία της έρευνας <ul style="list-style-type: none"> <li>-Καθορισμός του προβλήματος και των στόχων της έρευνας</li> <li>-Ανάπτυξη ερευνητικού σχεδίου</li> </ul> </li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Να πραγματοποιηθεί επίσκεψη σε επιχείρηση έρευνας αγοράς</li> <li>• Να γίνουν ομαδικές εργασίες</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Γραπτή εξέταση με συνδυασμό ερωτήσεων της μορφής «Σωστό – Λάθος» και σύντομης απάντησης</li> </ul>	

Εκπαιδευτικοί Στόχοι Οι μαθητές πρέπει να είναι σε θέση:	Περιεχόμενο	Διδακτικές οδηγίες - Δραστηριότητες	Αξιολόγηση Μαθητών	Ωρες
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Να ορίζουν την έννοια του πληροφοριακού συστήματος Marketing</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>◦ Πηγές πληροφοριών / στοιχείων</li> <li>◦ Ερευνητικές προσεγγίσεις</li> <li>◦ Ερευνητικά εργαλεία</li> <li>◦ Σχέδιο δειγματοληψίας</li> <li>◦ Μέθοδοι επισκόπησης</li> <li>- Ανάλυση στοιχείων και παρουσίαση της έρευνας</li> <li>• Εφαρμογές της έρευνας Marketing</li> <li>- Έρευνα προϊόντος</li> <li>- Έρευνα πωλήσεων κλπ</li> <li>• Κόστος και οργάνωση της έρευνας Marketing</li> <li>• Πληροφοριακό σύστημα Marketing</li> </ul>			
<b>5. ΑΝΑΛΥΣΗ ΑΓΟΡΑΣΤΙΚΗΣ ΣΥΜΠΕΡΙΦΟΡΑΣ ΤΟΥ ΤΟΥΡΙΣΤΑ</b>				<b>7</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Να εξηγούν τη χρησιμότητα της γνώσης της συμπεριφοράς του τουρίστα για το Marketing</li> <li>• Να αναφέρουν και να περιγράφουν τα στάδια της διαδικασίας λήψης απόφασης του τουρίστα</li> <li>• Να αναφέρουν και να αναλύουν τους παράγοντες που επηρεάζουν τη συμπεριφορά του τουρίστα</li> <li>• Να αναφέρουν παραδείγματα εφαρμογής της συμπεριφοράς του τουρίστα στο τουριστικό Marketing</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Συμπεριφορά του τουρίστα</li> <li>• Η χρησιμότητα της γνώσης της συμπεριφοράς του τουρίστα για το Marketing</li> <li>• Διαδικασία λήψης απόφασης του τουρίστα</li> <li>• Παράγοντες που επηρεάζουν τη συμπεριφορά του τουρίστα</li> <li>• Περιβαλλοντικοί παράγοντες που επηρεάζουν τη συμπεριφορά του τουρίστα</li> <li>• Εφαρμογές της συμπεριφοράς του τουρίστα στη διαμόρφωση στρατηγικών Marketing</li> <li>- Διαμόρφωση προγράμματος Marketing</li> <li>- Εντοπισμός ευκαιριών Marketing</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Να δοθούν παραδείγματα</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Γραπτή εξέταση με ερωτήσεις -κλειστού τύπου</li> <li>-ελεύθερης ανάπτυξης</li> </ul>	

Εκπαιδευτικοί Στόχοι Οι μαθητές πρέπει να είναι σε θέση:	Περιεχόμενο	Διδακτικές οδηγίες - Δραστηριότητες	Αξιολόγηση Μαθητών	Ωρες
<b>6. ΤΜΗΜΑΤΟΠΟΙΗΣΗ ΤΗΣ ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΗΣ ΑΓΟΡΑΣ</b>				<b>5</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Να ορίζουν την έννοια της τμηματοποίησης της αγοράς</li> <li>• Να αναφέρουν τις προϋποθέσεις και τα κριτήρια τμηματοποίησης της τουριστικής αγοράς</li> <li>• Να αναφέρουν παραδείγματα εφαρμογής της τμηματοποίησης της αγοράς</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Έννοια της τμηματοποίησης</li> <li>• Προϋποθέσεις τμηματοποίησης</li> <li>• Κριτήρια τμηματοποίησης της τουριστικής αγοράς</li> <li>• Εφαρμογή και κόστος τμηματοποίησης της αγοράς               <ul style="list-style-type: none"> <li>- Επιλογή αγοράς στόχου</li> <li>- Ανάπτυξη μίγματος Marketing για την αγορά στόχο</li> <li>- Κόστος / όφελος τμηματοποίησης</li> </ul> </li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Να αναπτυχθούν μελέτες περίπτωσης</li> <li>• Να δοθούν παραδείγματα</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Γραπτή εξέταση με ερωτήσεις σύντομης απάντησης</li> </ul>	
<b>7. ΕΣΩΤΕΡΙΚΟ MARKETING</b>				<b>3</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Να ορίζουν την έννοια του εσωτερικού Marketing</li> <li>• Να αναφέρουν και να περιγράφουν τα στάδια της διαδικασίας του εσωτερικού Marketing</li> <li>• Να εξηγούν τη σημασία του εσωτερικού Marketing στις τουριστικές επιχειρήσεις</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Έννοια</li> <li>• Η διαδικασία του εσωτερικού Marketing</li> <li>• Η αναγκαιότητα – σπουδαιότητα του εσωτερικού Marketing στις τουριστικές επιχειρήσεις</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Να προβληθεί βιντεοταινία</li> <li>• Να γίνει παίγνιο με ανάθεση ρόλων</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Γραπτή εξέταση με ερωτήσεις -ελεύθερης ανάπτυξης -κλειστού τύπου</li> </ul>	
<b>8. ΠΟΛΙΤΙΚΗ ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΟΥ ΠΡΟΪΟΝΤΟΣ</b>				<b>6</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Να ορίζουν την έννοια του τουριστικού προϊόντος</li> <li>• Να περιγράφουν τη διαδικασία ανάπτυξης νέων προϊόντων</li> <li>• Να περιγράφουν με παραδείγματα τον κύκλο ζωής του τουριστικού προϊόντος</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Έννοια</li> <li>• Θέματα που αφορούν το τουριστικό προϊόν               <ul style="list-style-type: none"> <li>- Συμμετοχή του πελάτη</li> <li>- Το «φυσικό» περιβάλλον</li> <li>- Άλλα θέματα</li> </ul> </li> <li>• Διαφοροποίηση του τουριστικού προϊόντος</li> <li>• Ανάπτυξη νέων προϊόντων</li> <li>• Κύκλος ζωής του τουριστικού προϊόντος</li> <li>• Ποιότητα του τουριστικού προϊόντος</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Να αναφερθούν παραδείγματα του τουριστικού προϊόντος της Ελλάδας</li> <li>• Να πραγματοποιηθεί επίσκεψη σε ξενοδοχείο και σε τουριστικό γραφείο</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Γραπτή εξέταση με ερωτήσεις -ελεύθερης ανάπτυξης -κλειστού τύπου</li> </ul>	



Εκπαιδευτικοί Στόχοι Οι μαθητές πρέπει να είναι σε θέση:	Περιεχόμενο	Διδακτικές οδηγίες - Δραστηριότητες	Αξιολόγηση Μαθητών	Ωρες
<b>9. ΠΟΛΙΤΙΚΗ ΤΙΜΩΝ</b>				<b>6</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Να ορίζουν την έννοια της πολιτικής τιμών</li> <li>• Να αναφέρουν και να αναλύουν τους παράγοντες που επηρεάζουν τον καθορισμό της τιμής</li> <li>• Να περιγράφουν με παραδείγματα τις μεθόδους προσδιορισμού των τιμών και τις μορφές πολιτικής τιμών</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Έννοια της πολιτικής τιμών</li> <li>• Παράγοντες που επηρεάζουν τον καθορισμό της τιμής               <ul style="list-style-type: none"> <li>-Εσωτερικοί παράγοντες</li> <li>-Εξωτερικοί παράγοντες</li> </ul> </li> <li>• Μέθοδοι προσδιορισμού των τιμών</li> <li>• Μορφές πολιτικής τιμών</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Να δοθούν παραδείγματα</li> <li>• Εφαρμογές-Ασκήσεις</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Γραπτή εξέταση με ερωτήσεις               <ul style="list-style-type: none"> <li>-σύντομης απάντησης</li> <li>-ελεύθερης ανάπτυξης</li> </ul> </li> <li>• Γραπτή εξέταση με ασκήσεις υπολογισμού των τιμών</li> </ul>	
<b>10. ΠΟΛΙΤΙΚΗ ΔΙΑΝΟΜΗΣ ΣΤΗΝ ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΗ ΒΙΟΜΗΧΑΝΙΑ</b>				<b>6</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Να ορίζουν την έννοια της διανομής</li> <li>• Να εξηγούν τους λόγους χρησιμοποίησης μεσαζόντων</li> <li>• Να περιγράφουν τις λειτουργίες των δικτύων διανομής</li> <li>• Να αναφέρουν τους μεσάζοντες στην τουριστική βιομηχανία</li> <li>• Να περιγράφουν και να αναλύουν με παραδείγματα τις αποφάσεις, την οργάνωση και τα προβλήματα των δικτύων διανομής</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Έννοια</li> <li>• Λόγοι χρησιμοποίησης των μεσαζόντων</li> <li>• Λειτουργίες των δικτύων διανομής</li> <li>• Αριθμός μεσαζόντων</li> <li>• Μεσάζοντες στην τουριστική βιομηχανία</li> <li>• INTERNET (Διαδίκτυο)</li> <li>• Κύριες αποφάσεις για τα δίκτυα διανομής</li> <li>• Οργάνωση των δικτύων διανομής</li> <li>• Προβλήματα στα δίκτυα διανομής</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Να πραγματοποιηθεί επίσκεψη σε ταξιδιωτικό γραφείο</li> <li>• Να γίνουν ατομικές εργασίες παρουσίασης πληροφοριών από το INTERNET που αφορούν την τουριστική βιομηχανία στην Ελλάδα</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Γραπτή εξέταση με ερωτήσεις               <ul style="list-style-type: none"> <li>-σύντομης απάντησης</li> <li>-ελεύθερης ανάπτυξης</li> <li>-της μορφής «Σωστό - Λάθος» και σύντομης απάντησης</li> </ul> </li> </ul>	
<b>11. ΠΟΛΙΤΙΚΗ ΠΡΩΘΗΣΗΣ ΠΡΟΪΟΝΤΩΝ : ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑ – ΠΡΩΘΗΣΗ</b>				<b>8</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Να ορίζουν την έννοια της επικοινωνίας</li> <li>• Να αναφέρουν και να περιγράφουν τα στάδια της διαδικασίας της επικοινωνίας</li> <li>• Να αναλύουν τα βασικά εργαλεία και το μίγμα προώθησης</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Έννοια επικοινωνίας</li> <li>• Διαδικασία επικοινωνίας</li> <li>• Στάδια ανάπτυξης αποτελεσματικής επικοινωνίας</li> <li>• Τα βασικά εργαλεία προώθησης των προϊόντων</li> <li>• Μίγμα προώθησης</li> <li>• Προϋπολογισμός προώθησης</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Να πραγματοποιηθεί επίσκεψη σε έκθεση για τον τουρισμό</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Γραπτή εξέταση με ερωτήσεις               <ul style="list-style-type: none"> <li>-σύντομης απάντησης</li> <li>-ελεύθερης ανάπτυξης</li> </ul> </li> </ul>	

Εκπαιδευτικοί Στόχοι Οι μαθητές πρέπει να είναι σε θέση:	Περιεχόμενο	Διδακτικές οδηγίες - Δραστηριότητες	Αξιολόγηση Μαθητών	Ωρες
<b>12. ΔΗΜΟΣΙΕΣ ΣΧΕΣΕΙΣ ΣΤΗΝ ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΗ ΒΙΟΜΗΧΑΝΙΑ</b>				<b>11</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Να ορίζουν την έννοια των Δημοσίων Σχέσεων και να αναφέρουν τις κύριες δραστηριότητές τους</li> <li>• Να περιγράφουν τα βήματα προγραμματισμού των Δημοσίων Σχέσεων</li> <li>• Να αναφέρουν τα εργαλεία των Δημοσίων Σχέσεων</li> <li>• Να περιγράφουν το ρόλο των Δημοσίων Σχέσεων στη διαχείριση κρίσεων</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Έννοια</li> <li>• Δραστηριότητες του τομέα των Δημοσίων Σχέσεων</li> <li>• Διαδικασία προγραμματισμού των Δημοσίων Σχέσεων</li> <li>• Κύρια εργαλεία των Δημοσίων Σχέσεων</li> <li>• Δημόσιες Σχέσεις στην ξενοδοχειακή βιομηχανία</li> <li>• Η θέση του τομέα των Δημοσίων Σχέσεων στην οργανωτική δομή της επιχείρησης</li> <li>• Ο ρόλος των Δημοσίων Σχέσεων στη διαχείριση κρίσεων</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Να γίνουν ατομικές ή ομαδικές εργασίες παρουσίασης δραστηριοτήτων Δ.Σ. διαφόρων τουριστικών επιχειρήσεων</li> <li>• Να κατανοήσουν οι μαθητές με παραδείγματα -τη σημασία της θέσης του τομέα των Δ.Σ. στην οργανωτική δομή της επιχείρησης -το ρόλο των Δημοσίων Σχέσεων στη διαχείριση κρίσεων</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Γραπτή εξέταση με ερωτήσεις κλειστού τύπου</li> <li>• Μελέτη συγκεκριμένης περίπτωσης διαχείρισης κρίσης</li> </ul>	
<b>13. ΔΙΑΦΗΜΙΣΗ ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΟΥ ΠΡΟΪΟΝΤΟΣ</b>				<b>6</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Να ορίζουν την έννοια της διαφήμισης</li> <li>• Να αναφέρουν και να περιγράφουν με παραδείγματα τις αποφάσεις που αφορούν τη διαφήμιση</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Έννοια της διαφήμισης</li> <li>• Αποφάσεις που αφορούν τη διαφήμιση <ul style="list-style-type: none"> <li>- Καθορισμός επιδιωκόμενων στόχων</li> <li>- Καθορισμός προϋπολογισμού</li> <li>- Δημιουργία του διαφημιστικού μηνύματος</li> <li>- Επιλογή διαφημιστικού μέσου</li> <li>- Αξιολόγηση της αποτελεσματικότητας της διαφήμισης</li> </ul> </li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Να κληθεί εκπρόσωπος διαφημιστικής επιχείρησης</li> <li>• Να προβληθεί βιντεοταινία</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Γραπτή εξέταση με ερωτήσεις -σύντομης απάντησης -ελεύθερης ανάπτυξης</li> </ul>	

Εκπαιδευτικοί Στόχοι Οι μαθητές πρέπει να είναι σε θέση:	Περιεχόμενο	Διδακτικές οδηγίες - Δραστηριότητες	Αξιολόγηση Μαθητών	Ωρες
<b>14. ΔΙΑΦΗΜΙΣΤΙΚΑ ΦΥΛΛΑΔΙΑ</b>				<b>6</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Να ορίζουν την έννοια και να εξηγούν τη σημασία των διαφημιστικών φυλλαδίων</li> <li>• Να αναφέρουν τις προϋποθέσεις και τους περιορισμούς στη χρήση διαφημιστικών φυλλαδίων</li> <li>• Να περιγράφουν τη διαδικασία παραγωγής και διάθεσης των διαφημιστικών φυλλαδίων</li> <li>• Να αιτιολογούν με παραδείγματα τη χρησιμότητα των διαφημιστικών φυλλαδίων</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Έννοια</li> <li>• Η σημασία των τουριστικών διαφημιστικών φυλλαδίων</li> <li>• Προϋποθέσεις – Περιορισμοί</li> <li>• Παραγωγή διαφημιστικών φυλλαδίων               <ul style="list-style-type: none"> <li>- Εξώφυλλα</li> <li>- Σχεδιασμός</li> <li>- Εκτύπωση κλπ</li> </ul> </li> <li>• Τμηματοποίηση της αγοράς</li> <li>• Διάθεση διαφημιστικών φυλλαδίων</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Να γίνουν ατομικές ή ομαδικές εργασίες παρουσίασης προϊόντων της Ελληνικής τουριστικής βιομηχανίας με διαφημιστικά φυλλάδια</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Γραπτή εξέταση με ερωτήσεις -σύντομης απάντησης -ελεύθερης ανάπτυξης</li> </ul>	
<b>15. ΠΡΩΘΗΣΗ ΠΩΛΗΣΕΩΝ ΣΤΗΝ ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΗ ΒΙΟΜΗΧΑΝΙΑ</b>				<b>4</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Να ορίζουν την έννοια της προώθησης των πωλήσεων</li> <li>• Να αναφέρουν και να περιγράφουν τα εργαλεία προώθησης πωλήσεων</li> <li>• Να αιτιολογούν με παραδείγματα τη χρησιμότητα της προσωπικής πώλησης</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Έννοια</li> <li>• Καθορισμός στόχων προώθησης πωλήσεων</li> <li>• Επιλογή εργαλείων προώθησης πωλήσεων</li> <li>• Ανάπτυξη προγράμματος προώθησης πωλήσεων</li> <li>• Αξιολόγηση αποτελεσμάτων</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Να δοθούν παραδείγματα</li> <li>• Να πραγματοποιηθεί επίσκεψη σε γραφείο του Ε.Ο.Τ.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Γραπτή εξέταση με ερωτήσεις -σύντομης απάντησης -ελεύθερης ανάπτυξης</li> </ul>	

Εκπαιδευτικοί Στόχοι Οι μαθητές πρέπει να είναι σε θέση:	Περιεχόμενο	Διδακτικές οδηγίες - Δραστηριότητες	Αξιολόγηση Μαθητών	Ωρες
<b>16. ΠΡΟΣΩΠΙΚΗ ΠΩΛΗΣΗ ΣΤΗΝ ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΗ ΒΙΟΜΗΧΑΝΙΑ</b>				<b>4</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Να ορίζουν την έννοια και να αναφέρουν τους λόγους ανάπτυξης της προσωπικής πώλησης</li> <li>• Να αιτιολογούν με παραδείγματα τη χρησιμότητα της προσωπικής πώλησης</li> <li>• Να αναφέρουν και να περιγράφουν τα σύγχρονα εργαλεία της προσωπικής πώλησης</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Έννοια</li> <li>• Λόγοι ανάπτυξης της προσωπικής πώλησης</li> <li>• Telemarketing</li> <li>• Ανάπτυξη σχέσεων με τους πελάτες</li> <li>• Χρήση βάσεων δεδομένων</li> <li>• Προσωπική πώληση διακοπών</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Να κληθεί εκπρόσωπος επιχείρησης χρονομεριστικής μίσθωσης (Timesharing)</li> <li>• Να κληθεί εκπρόσωπος τουριστικού γραφείου</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Γραπτή εξέταση με συνδυασμό ερωτήσεων της μορφής «Σωστό – Λάθος» και σύντομης απάντησης</li> </ul>	
<b>17. ΤΟ MARKETING ΤΗΣ ΕΛΛΑΔΑΣ ΩΣ ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΟΥ ΠΡΟΟΡΙΣΜΟΥ</b>				<b>7</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Να αναφέρουν το σκοπό, τις δραστηριότητες και τα εργαλεία του Ε.Ο.Τ.</li> <li>• Να περιγράφουν το ρόλο του Ε.Ο.Τ. στο Marketing της Ελλάδας</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ελληνικός Οργανισμός Τουρισμού <ul style="list-style-type: none"> <li>- Σκοπός</li> <li>- Δραστηριότητες</li> <li>- Εργαλεία</li> <li>- Χρηματοδότηση</li> <li>- Οργάνωση</li> </ul> </li> <li>• Ρόλος του Ε.Ο.Τ. στο Marketing της Ελλάδας ως τουριστικού προορισμού</li> <li>• Εθνικοί Οργανισμοί Τουρισμού άλλων χωρών</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Να προβληθεί βιντεοταινία</li> <li>• Να γίνουν ατομικές ή ομαδικές εργασίες παρουσίασης υλικού προώθησης της Ελλάδας από τον Ε.Ο.Τ.</li> <li>• Να κληθεί στέλεχος του Ε.Ο.Τ.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Γραπτή εξέταση με ερωτήσεις -σύντομης απάντησης -ελεύθερης ανάπτυξης</li> </ul>	



02002522802020068



3523

# ΕΦΗΜΕΡΙΣ ΤΗΣ ΚΥΒΕΡΝΗΣΕΩΣ

## ΤΗΣ ΕΛΛΗΝΙΚΗΣ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑΣ

ΤΕΥΧΟΣ ΔΕΥΤΕΡΟ

Αρ. Φύλλου 252

28 Φεβρουαρίου 2002

### ΑΠΟΦΑΣΕΙΣ

Αριθ. 19306/Γ2

Προγράμματα Σπουδών Τεχνικών Επαγγελματικών Εκπαιδευτηρίων (Τ.Ε.Ε.).

#### Ο ΥΠΟΥΡΓΟΣ ΕΘΝΙΚΗΣ ΠΑΙΔΕΙΑΣ ΚΑΙ ΘΡΗΣΚΕΥΜΑΤΩΝ

Έχοντας υπόψη:

1. Τις διατάξεις του εδαφ.δ της παραγράφου 9 του άρθρου 8 του Ν. 1566/85, όπως τροποποιήθηκε και ισχύει με τις διατάξεις των παραγράφων 1 και 2 του άρθρου 7 του Ν. 2525/97 «Ενιαίο Λύκειο, πρόσβαση των αποφοίτων στην Τριτοβάθμια Εκπαίδευση, αξιολόγηση του εκπαιδευτικού έργου και άλλες διατάξεις» (ΦΕΚ 188-Α).

2. Τις διατάξεις του εδαφ.α) της παραγράφου 1 του άρθρου 5 του Ν. 2640/98 καθώς και τις διατάξεις του άρθρου 3 του ίδιου νόμου.

3. Την εισήγηση του Παιδαγωγικού Ινστιτούτου, όπως αυτή διατυπώθηκε στη με αριθμ. 27/2001 Πράξη του Τμήματος Τεχνικής και Επαγγελματικής Εκπαίδευσης του Παιδαγωγικού Ινστιτούτου

4. Τις διατάξεις του άρθρου 29α του Ν. 1558/85 (ΦΕΚ 137 Α'), όπως συμπληρώθηκε με το άρθρο 27 του Ν. 2081/92 (ΦΕΚ 154 Α') και τροποποιήθηκε με το άρθρο 1 παραγρ. 2α του Ν. 2469/97 (ΦΕΚ 38 Α') και το γεγονός ότι από την απόφαση αυτή δεν προκαλείται δαπάνη εις βάρος του κρατικού προϋπολογισμού.

5. Την με αριθμ.Γ2/4512/28.8.2001 Υπουργική Απόφαση του ΥΠΕΠΘ «Ωρολόγια Προγράμματα Ημερησίων ΤΕΕ - Ωρολόγιο Πρόγραμμα μαθημάτων» (ΦΕΚ 1167 Β').

6. Την με αριθ. Γ2/5698/23.10.2001 Υπουργική Απόφαση του ΥΠΕΠΘ (ΦΕΚ 1496 Β') Τροποποίηση και συμπλήρωση των ωρολογίων Προγραμμάτων των Ημερησίων ΤΕΕ.

7. Την αναγκαιότητα καθορισμού νέων Προγραμμάτων Σπουδών, αποφασίζουμε:

Τον καθορισμό των Αναλυτικών Προγραμμάτων Α' και Β' κύκλου σπουδών του Τομέα Οικονομίας - Διοίκησης ως εξής:

#### ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ ΣΠΟΥΔΩΝ ΤΟΥ ΜΑΘΗΜΑΤΟΣ ΓΕΝΙΚΗ ΛΟΓΙΣΤΙΚΗ (Α' ΤΕΕ)

Σκοπός του μαθήματος είναι:

Να μάθουν οι μαθητές τις βασικές αρχές της σύγχρονης λογιστικής και να αποκτήσουν λογιστική σκέψη που θα τους προετοιμάσει για την ένταξη τους στην αγορά εργασίας ή για τη συνέχιση ανώτερων ή ανώτατων σπουδών στη Λογιστική.

Ειδικότερα οι μαθητές, με τις γνώσεις που θα αποκτήσουν, πρέπει να είναι σε θέση

α) Να προσδιορίζουν με ακρίβεια την περιουσιακή κατάσταση μιας επιχείρησης.

β) Να παρακολουθούν τις μεταβολές των περιουσιακών στοιχείων της επιχείρησης.

γ) Να προσδιορίζουν τα οικονομικά αποτελέσματα από τη δράση της επιχείρησης.

δ) Να έχουν τη δυνατότητα να ασκούν ελέγχους στη διαχείριση των περιουσιακών στοιχείων.

ε) Να συγκεντρώνουν πληροφορίες και στατιστικά δεδομένα που αφορούν στη μελέτη της εξέλιξης των οικονομικών μεγεθών της επιχείρησης.

**ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ ΣΠΟΥΔΩΝ ΤΟΥ ΜΑΘΗΜΑΤΟΣ  
«ΑΡΧΕΣ ΟΡΓΑΝΩΣΗΣ & ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ»**

**Ειδικότητα Υπαλλήλων Διοίκησης : Α' κύκλος, Β' τάξη**

**Ειδικότητα Υπαλλήλων Οικονομικών Υπηρεσιών : Β' κύκλος, Α' τάξη**

**A. ΑΝΤΙΚΕΙΜΕΝΙΚΟΣ ΣΚΟΠΟΣ ΚΑΙ ΣΤΟΧΟΙ ΤΟΥ ΜΑΘΗΜΑΤΟΣ**

**Αντικειμενικός σκοπός** του μαθήματος είναι να αναπτύξει στους μαθητές ένα δομημένο εννοιολογικό με πολλές πρακτικές εφαρμογές υπόβαθρο, το οποίο θα τους δώσει τη δυνατότητα να αντιλαμβάνονται και να αναπτύσσουν σφαιρικά όλες τις λειτουργίες της σύγχρονης επιχείρησης ως οργανωτικού και διοικητικού συστήματος.

**Οι κύριοι στόχοι** του μαθήματος είναι να διακρίνουν, να επεξηγούν και να αντιπαραθέτουν οι μαθητές:

- Τις κύριες επιχειρησιακές και διοικητικές λειτουργίες της επιχείρησης
- Τη σχέση της επιχείρησης με το περιβάλλον της
- Το προφίλ (γνώσεις, ικανότητες, δεξιότητες) του σύγχρονου διοικητικού υπαλλήλου και στελέχους
- Τα σύγχρονα θέματα και τις σύγχρονες τάσεις της Διοίκησης των επιχειρήσεων.

**Οι επιμέρους στόχοι** του μαθήματος είναι:

- Να μπορούν οι μαθητές να διακρίνουν και να υπολογίζουν κάποια πολύ σημαντικά μεγέθη της επιχείρησης, όπως είναι η αποτελεσματικότητα, η αποδοτικότητα, η παραγωγικότητα και η ανταγωνιστικότητα.
- Να δύνανται στο μέλλον οι μαθητές να εκτελούν το έργο που θα τους ανατίθεται γνωρίζοντας:
  1. Ότι αποτελούν μέρος της ιεραρχικής πυραμίδας και του οργανογράμματος της επιχείρησης
  2. Ότι συμβάλλουν στην πραγματοποίηση και επίτευξη των στόχων της επιχείρησης που απασχολούνται
  3. Τη σημασία των ηγετικών στελεχών και των άμεσα προϊσταμένων τους
  4. Τις αρχές ενός καλά οργανωμένου συστήματος ελέγχου, που μπορούν να θέτουν σε εφαρμογή σε κάθε στάδιο της εργασίας τους
  5. Τη δυνατότητα και τις μεθόδους συμμετοχής στη λήψη επιχειρησιακών-ομαδικών αποφάσεων.

**B. ΜΕΘΟΔΟΛΟΓΙΑ**

Εκτός από τη μέθοδο της διάλεξης, για την καλύτερη κατανόηση και αφομοίωση της ύλης του μαθήματος μπορούν να εφαρμοσθούν οι παρακάτω μέθοδοι:

- Μικρές μελέτες περιπτώσεων από αντιπροσωπευτικές επιχειρήσεις
- Πρακτικά παραδείγματα
- Ασκήσεις
- Ατομικές-ομαδικές εργασίες
- Επισκέψεις σε επιχειρήσεις
- Παίγνια - Προσομοίωση
- Προβολή βιντεοταινιών

1. Η ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΗ		
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Η έννοια της επιχείρησης</b></li> <li>• Τύποι επιχειρήσεων (νομική μορφή, μέγεθος, κλάδος παραγωγής)</li> <li>• Λειτουργίες της Επιχείρησης (Παραγωγική, Εμπορική, Οικονομική, Άλλες Λειτουργίες)</li> <li>• Η επιχείρηση ως κοινωνική οργάνωση. Η κοινωνική Ευθύνη των επιχειρήσεων</li> <li>• Η Επιχείρηση και το Σύγχρονο Περιβάλλον. Μορφές Οργανωσιακού Περιβάλλοντος (Τεχνολογικό, Οικονομικό, Πολιτικό, Νομικό, Διεθνές, Κοινωνικό, Πολιτιστικό)</li> <li>• Αποτελεσματικότητα, αποδοτικότητα, ανταγωνιστικότητα και παραγωγικότητα των επιχειρήσεων.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Να ορίζουν την έννοια της επιχείρησης και να αναγνωρίζουν τους τύπους των επιχειρήσεων</li> <li>• Να διακρίνουν τις λειτουργίες της επιχείρησης</li> <li>• Να αναλύουν τις σχέσεις της επιχείρησης με το περιβάλλον της και να αναπτύσσουν τη σπουδαιότητα των σχέσεων αυτών</li> <li>• Να περιγράφουν τις σχέσεις μιας συγκεκριμένης επιχείρησης με το περιβάλλον της</li> <li>• Να προσδιορίζουν και να διακρίνουν τις έννοιες της αποτελεσματικότητας, της αποδοτικότητας, της παραγωγικότητας και της ανταγωνιστικότητας</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Να συζητηθούν στην τάξη παραδείγματα αντιπροσωπευτικών επιχειρήσεων ως προς τη νομική μορφή, το μέγεθος και τον κλάδο παραγωγής</li> <li>• Να γίνει παρουσίαση των λειτουργιών συγκεκριμένης επιχείρησης</li> <li>• Να γίνει παρουσίαση του περιβάλλοντος συγκεκριμένης επιχείρησης</li> <li>• Να γίνουν ασκήσεις δεικτών για την αποτελεσματικότητα, την αποδοτικότητα, την ανταγωνιστικότητα και την παραγωγικότητα</li> </ul>
2. ΟΡΓΑΝΩΣΗ & ΔΙΟΙΚΗΣΗ		
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Έννοια της Οργάνωσης</li> <li>• Λόγοι Δημιουργίας των οργανώσεων</li> <li>• Τύποι οργανώσεων</li> <li>• Η Έννοια της Διοίκησης.</li> <li>• Η Διοίκηση ως τέχνη, ως επιστήμη κι ως επάγγελμα.</li> <li>• Τα καθήκοντα της διοίκησης. Το προφίλ (γνώσεις, ικανότητες, δεξιότητες) του σύγχρονου Διοικητικού Υπαλλήλου και Στελέχους.</li> <li>• Η εξέλιξη της Οργανωσιακής Θεωρίας (Αρχές της κλασικής, της νεοκλασικής θεωρίας και των ανοικτών συστημάτων)</li> <li>• Οι λειτουργίες της Οργάνωσης &amp; Διοίκησης (Μάρκετινγκ, Διοίκηση Πωλήσεων, Οικονομική Διοίκηση, Διοίκηση Παραγωγής, Διοίκηση Ανθρωπίνων Πόρων, Διοίκηση Πληροφοριών)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Να ορίζουν την έννοια της Οργάνωσης</li> <li>• Να αναφέρουν παραδείγματα Οργανώσεων</li> <li>• Να ορίζουν την έννοια της Διοίκησης και να αναγνωρίζουν το περιεχόμενο της επιστήμης της Διοίκησης Επιχειρήσεων</li> <li>• Να περιγράφουν το προφίλ του σύγχρονου διοικητικού στελέχους</li> <li>• Να αναγνωρίζουν το σύγχρονη διάσταση του διοικητικού στελέχους και να παραθέτουν τα σύγχρονα διοικητικά προβλήματα που αντιμετωπίζονται στην Ελλάδα και διεθνώς</li> <li>• Να αναγνωρίζουν τις λειτουργίες της Οργάνωσης και Διοίκησης</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Να γίνει παρουσίαση συγκεκριμένων και αντιπροσωπευτικών οργανώσεων (σχολείο, Υπουργείο Παιδείας, δήμος, κόμμα, πλησιέστερη μεγάλη κατασκευαστική εταιρία κτλ)</li> <li>• Να συζητηθούν παραδείγματα από την εξέλιξη της οργανωσιακής θεωρίας</li> <li>• Να συζητηθούν παραδείγματα για το προφίλ του σύγχρονου διοικητικού στελέχους</li> <li>• Να συζητηθούν παραδείγματα με τα καθήκοντα της διοίκησης αντιπροσωπευτικών οργανισμών, όπως του σχολείου, του δήμου, μιας εταιρίας παροχής υπηρεσιών κλπ.</li> <li>• Να οργανωθεί επίσκεψη-ενημέρωση σε επιχείρηση</li> </ul>

<b>3. ΟΙ ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΕΣ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΕΣ ΤΗΣ ΣΥΓΧΡΟΝΗΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΗΣ</b>		
<b>3.1. Η Λειτουργία του Προγραμματισμού</b>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Έννοια και Περιεχόμενο του Προγ/σμού</li> <li>• Διαδικασία Προγραμματισμού</li> <li>• Βασικές Αρχές του Προγ/σμού</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Να περιγράφουν το περιεχόμενο και τη χρησιμότητα της λειτουργίας του προγ/σμού</li> <li>• Να ορίζουν τις βασικές αρχές του προγ/σμού</li> <li>• Ξεχωρίζουν τους Αντικειμενικούς Σκοπούς από τους Στόχους</li> <li>• Αναφέρουν την πολιτική μερικών πολύ χαρακτηριστικών τύπων οργανώσεων</li> <li>• Ξεχωρίζουν τη διαφορά μεταξύ Πολιτικής και Αποστολής μιας επιχείρησης</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Να δοθούν πολλά παραδείγματα με σαφή τη διαφοροποίηση μεταξύ σκοπών και στόχων</li> <li>• Να διατυπωθούν οι πολιτικές διαφόρων οργανισμών όπως του σχολείου, του δήμου, της τοπικής εκκλησίας, μιας αεροπορικής εταιρίας κλπ.</li> <li>• Να ανατεθεί στους μαθητές μία ομαδική (3 ή 5 ατόμων) άσκηση προγ/σμού, όπως ο προγ/σμός μιας σχολικής εκδήλωσης, μίας επίσκεψης σε μια επιχείρηση κτλ.</li> </ul>
<b>3.2. Η Λειτουργία της Οργάνωσης</b>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Έννοια του Οργανωσιακού Σχεδιασμού</li> <li>• Τύποι Οργανωσιακών δομών (Πυραμίδα, Επίπεδα στην Ιεραρχική Πυραμίδα, Κατηγορίες Εργαζομένων)</li> <li>• Οργανόγραμμα</li> <li>• Τμηματοποίηση (Τμηματοποίηση κατά λειτουργίες και κατά διευθύνσεις)</li> <li>• Τμηματοποίηση ή ομαδοποίηση έργων</li> <li>• Περιγραφή Καθηκόντων</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Να ορίζουν την έννοια και τα κύρια ζητήματα του οργανωσιακού σχεδιασμού</li> <li>• Να αναγνωρίζουν τους βασικούς τύπους των οργανωσιακών δομών (κατά λειτουργία, κατά προϊόν κλπ)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Να ζητηθεί από κάθε μαθητή η κατασκευή του οργανογράμματος του σχολείου, αφού θα έχουν δοθεί οι κατάλληλες οδηγίες και τα απαραίτητα στοιχεία</li> <li>• Να ζητηθεί ομαδική άσκηση περιγραφής των καθηκόντων του σχολείου ανά διεύθυνση, τμήμα και εργαζόμενο</li> <li>• Να γίνει συγκριτική μελέτη περίπτωσης (case study) οργανωσιακών δομών διαφορετικών επιχειρήσεων</li> </ul>
<b>3.3. Η Λειτουργία της Διεύθυνσης</b>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ηγεσία (Ορισμός, βαθμίδες ηγετικών στελεχών, βασικά ηγετικά στυλ, το Διευθυντικό Πλέγμα, Προσόντα και Ανάγκες σε Ηγετικά Στελέχη)</li> <li>• Ισχύς-Εξουσία (Ορισμός και βασικές έννοιες)</li> <li>• Παρακίνηση-Υποκίνηση (Διαδικασία της υποκίνησης, Θεωρίες Υποκίνησης, Τεχνικές υποκίνησης)</li> <li>• Εξουσιοδότηση (Η πράξη της εξουσιοδότησης, Μέθοδοι Εξουσιοδότησης, Αποκέντρωση)</li> <li>• Συντονισμός και Επικοινωνία</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Να αναγνωρίζουν τις βασικές έννοιες και το περιεχόμενο των επιμέρους λειτουργιών της ηγεσίας</li> <li>• Να κατανοούν την έννοια της παρακίνησης</li> <li>• Να στοιχειοθετούν την έννοια και τη σημασία της επικοινωνίας και του συντονισμού.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Να συζητηθούν παραδείγματα και να αναπτυχθούν μελέτες περίπτωσης ηγετικού στυλ, ισχύος, υποκίνησης, εξουσιοδότησης και συντονισμού (case study).</li> <li>• Να γίνει προβολή σχετικής βιντεοταινίας</li> <li>• Να γίνει προσομοίωση της λειτουργίας της Δ/σης μιας αντιπροσωπευτικής επιχείρησης, να ανατεθούν ρόλοι στους μαθητές, ώστε να βιώσουν το κλίμα και τις σχέσεις του αυταρχικού ή του δημοκρατικού στυλ διοίκησης με τα ανάλογα αποτελέσματα.</li> </ul>



<b>3.4. Η Λειτουργία του Ελέγχου</b>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Έννοια και σημασία του Ελέγχου</li> <li>• Αρχές ενός καλού Συστήματος Ελέγχου</li> <li>• Αρχές Εφαρμογής των Συστημάτων Ελέγχου</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Να αναλύουν το περιεχόμενο και τη χρησιμότητα της λειτουργίας του ελέγχου</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Να γίνει παρουσίαση και συζήτηση για τον έλεγχο που εφαρμόζεται στο σχολείο</li> <li>• Να γίνει προσομοίωση της λειτουργίας του ελέγχου του σχολείου (π.χ. έλεγχος της απόδοσης των μαθητών, έλεγχος του εκπαιδευτικού έργου των καθηγητών, υγειονομικός έλεγχος του κυλικείου) με ανάθεση ρόλων στους μαθητές και να εντοπισθούν οι αδυναμίες, καθώς και τα σημεία βελτίωσης του συστήματος βάσει της θεωρίας.</li> </ul>
<b>3.5. Λήψη Αποφάσεων</b>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Συνήθη Προβλήματα κατά τη Λήψη Αποφάσεων και αντιμετώπισή τους</li> <li>• Διαδικασία Λήψης Αποφάσεων (προσδιορισμός του προβλήματος, Ανάπτυξη και Ανάλυση των Εναλλακτικών Λύσεων, Υλοποίηση της Απόφασης)</li> <li>• Μέθοδοι Ομαδικών Αποφάσεων (Τεχνικές Delphi &amp; NGT, Το μοντέλο του Vroom-Yetton-Jago)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Να ορίζουν και να αναλύουν την έννοια της λήψης αποφάσεων για την αντιμετώπιση προβλημάτων</li> <li>• Να αναγνωρίζουν συνήθη προβλήματα και να εφαρμόζουν απλές διαδικασίες για την αντιμετώπισή τους</li> <li>• Να χρησιμοποιούν τη διαδικασία λήψης αποφάσεων για τα προσωπικά τους προβλήματα</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Να γίνει παίγνιο μέσα στην τάξη με την επίλυση ενός προβλήματος που αφορά το σχολείο, ακολουθώντας τη διαδικασία και τις μεθόδους της λήψης ομαδικών αποφάσεων.</li> <li>• Να ζητηθεί από κάθε μαθητή η λήψη απόφασης για ένα πρόβλημα, που ο ίδιος θα επιλέξει, χρησιμοποιώντας τη Διαδικασία Λήψης Απόφασης.</li> </ul>
<b>4. ΣΥΓΧΡΟΝΕΣ ΤΑΣΕΙΣ ΤΗΣ ΟΡΓΑΝΩΣΗΣ &amp; ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ</b>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Διοίκηση Ολικής Ποιότητας</li> <li>• Επανασχεδιασμός Οργανωσιακών Διαδικασιών</li> <li>• Οργανωσιακή Μάθηση (Organization Learning)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Να αναλύουν τα σύγχρονα θέματα και τις σύγχρονες τάσεις, που αφορούν τη Διοίκηση των Επιχειρήσεων</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Να γίνει αναφορά και συζήτηση με συγκεκριμένα παραδείγματα και μελέτες περίπτωσης (case studies)</li> <li>• Να γίνει προσομοίωση επανασχεδιασμού των οργανωσιακών διαδικασιών του σχολείου.</li> </ul>