ΚΕΝΤΡΟ ΔΙΑ ΒΙΟΥ ΜΑΘΗΣΗΣ -
ΚΕΝΤΡΟ ΣΥΜΒΟΥΛΕΥΤΙΚΗΣ & ΚΑΤΑΡΤΙΣΗΣ

www.kek10.gr

Επανειδίκευση και αναβάθμιση δεξιοτήτων στον τομέα του Τουρισμού

Υπηρεσίες Λουτροθεραπείας/ Θαλασσοθεραπείας -SPA

ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑ
ΥΠΟΥΡΓΕΙΟ ΤΟΥΡΙΣΜΟΥ

Ελλάδα 2.0
ΕΘΝΙΚΟ ΣΧΕΔΙΟ ΑΝΑΚΑΜΨΗΣ ΚΑΙ ΑΝΘΕΚΤΙΚΟΤΗΤΑΣ

Με τη χρηματοδότηση της Ευρωπαϊκής Ένωσης
NextGenerationEU

Θεματικές Ενότητες

Οργάνωση και Λειτουργία Τουριστικού Γραφείου
Ώρες κατάρτισης: 70

ΣΚΟΠΟΣ

Σκοπός της θεματικής ενότητας είναι η εισαγωγή των καταρτιζόμενων στην κατανόηση της οργάνωσης και λειτουργίας των τουριστικών γραφείων.

ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΑ

1. Το τουριστικό γραφείο ως επιχείρηση, ο ρόλος και η θέση του στο δίκτυο διανομής τουριστικών προϊόντων και υπηρεσιών.
2. Διαχρονική εξέλιξη του τουριστικού γραφείου.
3. Η αμοιβή (προμήθεια) του τουριστικού γραφείου.
4. Προσδιορισμός των υπηρεσιών που προσφέρει το τουριστικό γραφείο.
5. Ανάλυση υπηρεσιών τουριστικού γραφείου.
6. Βασική νομοθεσία για τα τουριστικά γραφεία/ηλεκτρονικό τουριστικό γραφείο.
7. Διακριτικός τίτλος τουριστικού γραφείου.
8. Ενδεικτική εξειδίκευση τουριστικών γραφείων με βάση το είδος των παρεχόμενων υπηρεσιών
9. Τουριστική ορολογία.
10. Δομή και λειτουργία του τουριστικού γραφείου.
11. Μέσα (υλικά και άυλα) που απαιτούνται για τη λειτουργία του τουριστικού γραφείου
12. Μηχανοργάνωση.
13. Το προσωπικό των τουριστικών γραφείων.
14. Διοίκηση τουριστικού γραφείου: Εννοιολογική προσέγγιση.
15. Λειτουργίες της διοίκησης
16. Σύγχρονες αντιλήψεις διοίκησης και οργάνωσης μεγάλων ταξιδιωτικών οργανισμών (tour operators) και τουριστικών γραφείων.
17. Εμπορική αλληλογραφία -σύνθεση επιστολών και αναφορών.

Αεροπορικοί Ναύλοι-Έκδοση Εισιτηρίων-Συστήματα Κρατήσεων
Ώρες κατάρτισης: 43

ΣΚΟΠΟΣ

Σκοπός της θεματικής ενότητας είναι η εισαγωγή των καταρτιζόμενων στις διαδικασίες της επιβατηγού αεροπορικής μεταφοράς και την έκδοση αεροπορικών εισιτηρίων καθώς και στη χρήση συστημάτων κρατήσεων.

ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΑ

1. Παρουσίαση IATA και ICAO.
2. Παρουσίαση αεροπορικού εισιτηρίου και σύγχρονων μορφών του (e-ticket).
3. Αεροπορικοί ναύλοι.
4. Διαδικασίες για προσδιορισμό ναύλων.
5. Παρουσίαση Ηλεκτρονικών συστημάτων κρατήσεων και του ρόλου τους.
6. Εκμάθηση βασικών ενεργειών συστήματος κρατήσεων
7. Τιμολόγηση εισιτηρίου σε ηλεκτρονικό σύστημα κρατήσεων.
8. Έκδοση εισιτηρίου μέσω ηλεκτρονικού συστήματος κρατήσεων.
9. Λοιπές λειτουργίες συστήματος κρατήσεων.
10. Λειτουργία αεροπορικής εταιρείας και αεροδρομίου.
11. Αεροπορικές συντομογραφίες.
12. Αεροπορικοί κώδικες και ορισμοί.
13. Βασικές γνώσεις τύπων αεροσκαφών και υδροπλάνα.
14. Υπηρεσίες κατά την πτήση (in-flight services).
15. Υπηρεσίες αεροδρομίων, υδατοδρόμια και ειδικοί επιβάτες.
16. Αποσκευές.

Τουριστικά πακέτα και συστήματα λειτουργίας γραφείου
Ώρες κατάρτισης: 35

ΣΚΟΠΟΣ

Σκοπός της θεματικής ενότητας είναι η εισαγωγή των καταρτιζόμενων στον σχεδιασμό τουριστικών πακέτων καθώς και στη χρήση συστημάτων για τη λειτουργία των τουριστικών γραφείων.

ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΑ

1. Εισαγωγή στην έννοια του τουριστικού πακέτου -Π.Δ.7/2018 «Εναρμόνιση νομοθεσίας με οδηγία (ΕΕ) 2015/2302 σχετικά με τα οργανωμένα ταξίδια και τους συνδεδεμένους ταξιδιωτικούς διακανονισμούς (ΕΕ L 326/11.12.2015)».
2. Ανάλυση και ορισμός τουριστικού πακέτου.
3. Παράγοντες που εμπλέκονται στη δημιουργία ενός τουριστικού πακέτου.
4. Suppliers, Tour Operators, Travel Agents.
5. Είδη τουριστικών πακέτων και πηγές πληροφοριών.
6. Προώθηση και διαφήμιση τουριστικού πακέτου.
7. Ειδικά χαρακτηριστικά τουριστικών πακέτων.
8. Προγραμματισμός και εκτέλεση ταξιδιού σε διάφορους τουριστικούς προορισμούς.
9. Υπηρεσίες που αφορούν σε:
 -Ταξίδια στο Εσωτερικό (Εσωτερικός και Εισερχόμενος Τουρισμός - Incoming Tourism).
 -Ταξίδια στο Εξωτερικό (Εξερχόμενος Τουρισμός -Outgoing Tourism).
 -Μεμονωμένους Ταξιδιώτες (Individuals).
 -Οργανωμένες Ομάδες Ταξιδιωτών (Groups).
10. Ταξιδιωτικά έγγραφα.
11. Φόροι.
12. Συνάλλαγμα.
13. Ταξιδιωτική Ασφάλεια.
14. Συστήματα λειτουργίας γραφείου (front/back office).

Εξυπηρέτηση πελατών, επικοινωνία και πωλήσεις
Ώρες κατάρτισης: 30

ΣΚΟΠΟΣ

Σκοπός της θεματικής ενότητας είναι να κατανοήσουν οι καταρτιζόμενοι τη έννοια της εξυπηρέτησης και επικοινωνίας για κάθε τύπο πελατών καθώς και την εφαρμογή διαφόρων τεχνικών πώλησης σύμφωνα με τους στόχους της επιχείρησης.

ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΑ

1. Βελτιστοποίηση εμπειρίας πελάτη.
2. Στρατηγική Εξυπηρέτησης Πελατών.
3. Ποιότητα-Ικανοποίηση-Πιστότητα.
4. Το προφίλ του ιδανικού εργαζόμενου στις υπηρεσίες.
5. Πηγές και Διαχείριση παραπόνων.
6. Επικοινωνία.
7. Δεξιότητες Πωλήσεων.
8. Χαρακτηριστικά του καλού πωλητή.

Εργασιακές Σχέσεις
Ώρες κατάρτισης: 20

ΣΚΟΠΟΣ

Σκοπός της θεματικής ενότητας είναι η απόκτηση γνώσεων σχετικά με τις θεμελιώδεις έννοιες για τις σύγχρονες Εργασιακές Σχέσεις (εργοδοτικές και εργατικές οργανώσεις, αμοιβές, συμβάσεις εργασίας).

ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΑ

1. Θεμελιώδεις αρχές εργασιακών σχέσεων.
2. Οργάνωση εργασίας και Εργασιακές Σχέσεις.
3. Χαρακτηριστικά ατόμου και οργανωσιακή συμπεριφορά.
4. Διαχείριση ανθρώπινου δυναμικού.
5. Εξελίξεις και συνέπειες στο πλαίσιο της εργασίας.
6. Η αναζήτηση εργασίας και η επιλογή προσωπικού από την επιχείρηση.

Εξυπηρέτηση/συναλλαγή με άτομα με αναπηρία ή/και χρόνιες παθήσεις
Ώρες κατάρτισης: 12

ΣΚΟΠΟΣ

Σκοπός της θεματικής ενότητας είναι να αποκτήσουν οι καταρτιζόμενοι τις απαραίτητες γνώσεις σχετικά με την εξυπηρέτηση ατόμων με αναπηρία ή/και χρόνιες παθήσεις.

ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΑ

1. Από το ιατρικό μοντέλο στη δικαιωματική προσέγγιση της αναπηρίας
2. Ορολογία για την αναπηρία βάσει της δικαιωματικής προσέγγισης
3. Εξυπηρέτηση/συναλλαγή στην πράξη
4. Εξυπηρέτηση ατόμων με αναπηρία

Αγγλικά
Ώρες κατάρτισης: 12

ΣΚΟΠΟΣ

Σκοπός της θεματικής ενότητας είναι οι καταρτιζόμενοι να κατανοήσουν και να εφαρμόζουν την ορολογία των βασικών εργασιών ενός τουριστικού γραφείου στην αγγλική γλώσσα.

ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΑ

1. Making a Reservation -Confirming a Reservation Language Function
2. Holiday Packages/Cruises 1
3. Cruises 2
4. Package Tours
5. Air Flights
6. Concierge-Airport Transfers
7. Settling the account.
8. Dealing with complaints.
9. Writing an Email
10. Job Interviews.