



ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΗΣ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΩΝ ΤΟΥΡΙΣΜΟΥ

Υπάλληλος Τουριστικού Γραφείου

Syllabus

Μάρτιος 2017
Έκδοση 01.1

PEOPLECERT

PEOPLECERT ΕΛΛΑΣ Α.Ε – Φορέας Πιστοποίησης Ανθρώπινου Δυναμικού

Κοραή 3, 105 64 Αθήνα, Τηλ.: 210 372 9100, Fax: 210 372 9101, e-mail: info@peoplecert.gr, www.peoplecert.gr

Copyright © 2017 PEOPLECERT Ελλάς Α.Ε.

Το περιεχόμενο του εγγράφου αυτού είναι **αυστηρά εμπιστευτικό** και αποκλειστικά προορισμένο για το άτομο(α) ή νομικό(α) πρόσωπο(α) στο οποίο αποστέλλεται. Όλα τα δικαιώματα είναι κατοχυρωμένα. Απαγορεύεται η ανατύπωση μέρους ή του συνόλου αυτού καθώς και η διανομή, αντιγραφή ή κοινοποίησή του σε οποιοδήποτε άλλο πρόσωπο χωρίς την έγγραφη έγκριση της PEOPLECERT Ελλάς Α.Ε. Για άδεια αναπαραγωγής του υλικού θα πρέπει να απευθυνθείτε στον εκδότη.

ΑΠΟΚΗΡΥΞΗ: Παρ' όλα τα μέτρα που έχουν ληφθεί από την PEOPLECERT Ελλάς Α.Ε. για την προετοιμασία αυτής της έκδοσης, καμία εγγύηση δεν παρέχεται από την PEOPLECERT Ελλάς Α.Ε., ως εκδότης, για την πληρότητα των πληροφοριών που περιέχονται εντός αυτής. Επίσης, η PEOPLECERT Ελλάς Α.Ε. δεν είναι υπεύθυνη ή υπόχρεη για οποιαδήποτε απώλεια, βλάβη, φθορά, οποιοδήποτε μεγέθους προκύψει λόγω πληροφοριών, οδηγιών ή συμβουλών που περιέχονται σ' αυτό το έγγραφο.

PEOPLECERT Professional Certifications | Syllabus

© 2017 PEOPLECERT- All rights reserved

Syllabus Υπάλληλος Τουριστικού Γραφείου | Version 01.0 | Μάρτιος 2017

Σελίδα 2 of 9

1. Εισαγωγή

Ο κλάδος των **εργαζομένων σε τουριστικά γραφεία** αναφέρεται σε μια πολύ ευρεία κατηγορία εργαζομένων με διαφορετικά εκπαιδευτικά επίπεδα, γνώσεις, προσόντα, δεξιότητες, καθήκοντα και εργασιακές ευθύνες που αφορούν διοικητικές – υποστηρικτικές εργασίες του τουριστικού γραφείου και διεξάγονται από τον **υπάλληλο τουριστικού γραφείου**. Το σχήμα πιστοποίησης της **PEOPLECERT** παρέχει αναγνώριση, σε διεθνές επίπεδο, για τους επαγγελματίες που καλύπτουν θέσεις, για τις οποίες απαιτείται γνώση, εξειδίκευση και εμπειρία για την εκτέλεση διάφορων εργασιών που αφορούν την αποτελεσματική λειτουργία ενός τουριστικού γραφείου.

Η πιστοποίηση **Υπάλληλος Τουριστικού Γραφείου** της **PEOPLECERT** καλύπτει τις απαιτούμενες **γνώσεις** που θα πρέπει να έχει ένας υποψήφιος για να αποδείξει μια σταθερή κατανόηση του περιεχομένου και τις απαιτήσεις των εθνικών και διεθνών πρακτικών που αφορούν διοικητικές και υποστηρικτικές εργασίες του τουριστικού γραφείου, καθώς και των απαραίτητων **δεξιοτήτων πρακτικής** εφαρμογής αυτών. Περιλαμβάνει τις κύριες και επιμέρους επαγγελματικές λειτουργίες και επαγγελματικές εργασίες οι οποίες αποτελούν το βασικό του πυρήνα και ασκούνται σε πάσης φύσεως σχετικές επιχειρήσεις οργανισμούς ή φορείς και γραφεία, ενώ ταυτόχρονα αποτελούν προϋπόθεση για οποιαδήποτε εξειδικευμένη άσκησή του.

Συνιστάται οι υποψήφιοι προτού λάβουν μέρος στις εξετάσεις πιστοποίησης αυτού του επιπέδου, να κατέχουν τις βασικές γνώσεις που αναφέρονται στην αναλυτική εξεταστέα ύλη που ακολουθεί καθώς και να έχουν παρακολουθήσει σχετικά προγράμματα κατάρτισης και εκπαίδευσης που συνδέονται με το αντικείμενο της πιστοποίησης.

2. Σε ποιους απευθύνεται / Ακροατήριο

Η παρούσα πιστοποίηση απευθύνεται σε υφιστάμενους υπάλληλους τουριστικών γραφείων καθώς και σε υποψήφιους που επιθυμούν να στελεχώσουν έναν οργανισμό σε μια τέτοια θέση. Απαιτείται **βασικό** επίπεδο γνώσεων και εφαρμογής των σχετικών με το αντικείμενο δεξιοτήτων για την επιτυχή απόκτηση αυτής της πιστοποίησης, αφού η πιστοποίηση σε επίπεδο **Υπάλληλος Τουριστικού Γραφείου** της **PEOPLECERT** δηλώνει την ικανότητα του κατόχου της να ασκήσει/εκτελέσει εργασίες για τις ακόλουθες κατηγορίες εργασιών:

- i. Επικοινωνία και εξυπηρέτηση πελατών και τρίτων και εκτίμηση και ανάλυση των αναγκών τους
- ii. Εργασίες τουριστικού γραφείου
- iii. Διακίνηση επιβατών

Η πιστοποίηση **Υπάλληλος Τουριστικού Γραφείου** της **PEOPLECERT** αποδεικνύει με τον καλύτερο και πλέον αξιόπιστο τρόπο ότι ο κάτοχός της κατέχει τις απαραίτητες γνώσεις, ικανότητες και πρακτικές έτσι ώστε να είναι σε θέση να παρέχει υψηλού επιπέδου διοικητικές – υποστηρικτικές εργασίες τουριστικού γραφείου, σε οποιοδήποτε οργανισμό.

3. Μαθησιακοί στόχοι

Δεδομένου ότι η πιστοποίηση αυτή είναι επαγγελματικού επιπέδου, οι υποψήφιοι θα εκπαιδευτούν σε όλες τις σχετικές γνώσεις και δεξιότητες των τυπικών εργασιών και πρακτικών που αφορούν εργασίες τουριστικού γραφείου έτσι ώστε να διεκπεραιώνουν όλες τις σχετικές και αναγκαίες για τη λειτουργία οργανισμού εργασίες.

Οι **κάτοχοι** της πιστοποίησης **Υπάλληλος Τουριστικού Γραφείου** της **PEOPLECERT** θα είναι σε θέση να αποδείξουν τις γνώσεις τους, την ικανότητα, την κατανόηση και την αρμοδιότητα για την εφαρμογή όλων των απαραίτητων γνώσεων και δεξιοτήτων εκτέλεσης εργασιών τουριστικού γραφείου και θα μπορούν να:

- Υποστηρίζουν διοικητικά το τμήμα του και να διαχειρίζονται το έντυπο και ηλεκτρονικό αρχείο.
- Διεκπεραιώνουν κρατήσεις.
- Διεκπεραιώνουν εργασίες έκδοσης εισιτηρίων.
- Διαχειρίζονται προβλήματα καθυστερήσεων, ακυρώσεων, δρομολογίων.

4. Εξέταση

Η εξέταση για την πιστοποίηση **Υπάλληλος Τουριστικού Γραφείου** της **PEOPLECERT** έχει σχεδιαστεί έτσι ώστε να επικυρώνει τις γνώσεις των υποψηφίων σε σχέση τόσο επί των περιεχομένων των γνώσεων που απαιτούνται αλλά και στην εφαρμογή όλων όσων διέπουν τις εργασίες και τις πρακτικές των εφαρμογών πολυμέσων μιας επιχείρησης.

Η εξέταση επικεντρώνεται στις παρακάτω τέσσερις κατηγορίες των γνωστικών κατηγοριών της **Ταξινόμιας του Bloom (Bloom's taxonomy)**¹:

- **Γνώση (Knowledge)**
- **Κατανόηση (Comprehension)**
- **Εφαρμογή (Apply)**
- **Ανάλυση (Analyze)**

4.1 Κριτήρια Ένταξης / Απαιτήσεις Εκπαίδευσης

Υπάρχουν συγκεκριμένα κριτήρια ένταξης στις εξετάσεις καθώς και ακαδημαϊκές, εκπαιδευτικές και επαγγελματικές απαιτήσεις για τις εξετάσεις πιστοποίησης **Υπάλληλος Τουριστικού Γραφείου** της **PEOPLECERT**.

Πιο συγκεκριμένα οι απαιτήσεις είναι οι εξής:

Ακαδημαϊκά κριτήρια	<ul style="list-style-type: none"> • Απόφοιτοι Υποχρεωτικής Εκπαίδευσης, Απόφοιτοι Δευτεροβάθμιας Εκπαίδευσης, Απόφοιτοι Μεταδευτεροβάθμιας Εκπαίδευσης, Απόφοιτοι ΑΕΙ/ΤΕΙ • ή/και διαδρομές κατάρτισης όπως αυτές προβλέπονται από την παρακολούθηση οποιουδήποτε εγκεκριμένου προγράμματος κατάρτισης στην αντίστοιχη ειδικότητα • ή/ και πρόγραμμα κατάρτισης όπως αυτό προδιαγράφεται στο πλαίσιο του προγράμματος VOUCHER 29-64: Κατάρτιση και Πιστοποίηση Ανέργων 29-64 ετών σε κλάδους, ΕΠ Ανάπτυξη Ανθρωπίνου Δυναμικού, Εκπαίδευση και Δια βίου Μάθηση.
Βασικές δεξιότητες/γνώσεις	<ul style="list-style-type: none"> • Βασικά Μαθηματικά (αριθμητική, άλγεβρα, γεωμετρία, μαθηματική ανάλυση) • Βασικές γνώσεις χειρισμού Ηλεκτρονικών Υπολογιστών • Ελληνική Γλώσσα (ανάγνωση και γραφή) • Αγγλική γλώσσα (ανάγνωση και γραφή)

¹ Η ταξινόμια/κατάταξη του Bloom (Bloom's taxonomy) ορίζει έξι (6) επίπεδα μάθησης σε **γνωστικό επίπεδο** (γνώση, κατανόηση, εφαρμογή, ανάλυση, σύνθεση, αξιολόγηση - know, comprehend, apply, analyze, evaluate, create), τα οποία είναι σειριακά/διαδοχικά και συσσωρευτικά αφού προχωρούν από το απλό προς το σύνθετο. Προκειμένου λοιπόν να επιτευχθεί το 6^ο επίπεδο μάθησης, πρέπει να διασφαλιστεί ότι τα προηγούμενα πέντε επίπεδα έχουν επιτευχθεί.

4.2 Μέθοδος Αξιολόγησης

Η μεθοδολογία της αξιολόγησης εστιάζει στις βασικές κατηγορίες Γνώση, Κατανόηση, Εφαρμογή και Ανάλυση. Η **Γνώση (Knowledge)** ορίζεται ως η ανάκληση υλικού και πληροφοριών που έχει ήδη μάθει κάποιος, από γεγονότα μέχρι θεωρίες και αντιπροσωπεύει το χαμηλότερο επίπεδο μαθησιακών αποτελεσμάτων στο γνωστικό τομέα. Αυτά τα μαθησιακά αποτελέσματα μετατρέπονται σε στόχους αξιολόγησης και περιλαμβάνουν γνώση και ανάκληση σε:

- Κοινές ή/και βασικές έννοιες, ορισμούς, ορολογία και αρχών εργασιών τουριστικού γραφείου
- Τυπικές απαιτήσεις και δεξιότητες εργασιών τουριστικού γραφείου
- Διαδικασίες, κανόνες και διεργασίες αρμοδιοτήτων τουριστικού γραφείου

Η **Κατανόηση (Comprehension)** είναι το χαμηλότερο επίπεδο αντίληψης και κατανόησης και συνεπάγεται την ικανότητα αντίληψης της σημασίας της ύλης που διδάσκεται, συμπεριλαμβανομένου και κάποιου είδους ερμηνείας, μετάφρασης ή εκτίμησης κατά τη διάρκεια της διαδικασίας. Αυτά τα μαθησιακά αποτελέσματα και στη συνέχεια και οι αντίστοιχοι στόχοι αξιολόγησης υπερβαίνουν την απλή ανάκληση πληροφοριών και μπορεί να περιλαμβάνουν:

- Κατανόηση γεγονότων, εννοιών και αρχών
- Ερμηνεία υλικού (π.χ. διαγράμματα, γραφήματα, κείμενο)
- Αιτιολόγηση μιας διαδικασίας, διεργασίας και μεθόδου αξιολόγησης

Η **Εφαρμογή (Application)** αφορά το επίπεδο όπου οι υποψήφιοι πρέπει να συνδυάζουν τη γνώση και την κατανόηση ενός αντικειμένου ή θέματος έτσι ώστε να είναι σε θέση να αντιληφθούν το αφηρημένο ή/και να δημιουργήσουν μία αφηρημένη έννοια (abstraction). Πιο συγκεκριμένα, οι υποψήφιοι αναμένεται να εφαρμόσουν τις γνώσεις και την κατανόησή τους έτσι ώστε να δημιουργούνται αφηρημένες/γενικότερες έννοιες, γενικές αρχές και γενικεύσεις και να εφαρμόζονται σε συγκεκριμένες νέες καταστάσεις. Δηλαδή, σε αυτό το επίπεδο, ο υποψήφιος μπορεί να χρησιμοποιήσει μια έννοια ή γενίκευση σε νέες καταστάσεις και πλαίσια, και να εφαρμόσει τη γνώση από τη μάθηση/εκπαίδευση σε άλλους χώρους ή/και τομείς. Τέτοια μαθησιακά αποτελέσματα και κατά συνέπεια και οι αντίστοιχοι στόχοι αξιολόγησης υπερβαίνουν την απλή ανάκληση και κατανόηση πληροφοριών και μπορεί να περιλαμβάνουν:

- Χρήση ιδεών, αρχών και θεωριών σε νέες, ιδιαίτερες και συγκεκριμένες καταστάσεις
- Δυνατότητα επιλογής της κατάλληλης διαδικασίας, εφαρμογή αρχών και χρήση ειδικών προσεγγίσεων ή προσδιορισμός των διαθέσιμων επιλογών σε μια δεδομένη κατάσταση
- Εφαρμογή του υλικού εκμάθησης και εκπαίδευσης σε μια νέα κατάσταση
- Εφαρμογή κανόνων, μεθόδων, εννοιών, αρχών, νόμων και θεωριών

Τα μαθησιακά αποτελέσματα σε αυτήν την κατηγορία απαιτούν ένα υψηλότερο επίπεδο κατανόησης και αντίληψης που είναι πέραν του προηγούμενου επιπέδου κατανόησης.

Η **Ανάλυση (Analysis)** είναι το επίπεδο μάθησης το οποίο υπερβαίνει την απλή εφαρμογή αφού απαιτείται από τους υποψήφιους να μπορούν να διασπούν τις πληροφορίες σε βασικότερα στοιχεία και να διακρίνουν τα συστατικά μιας πληροφορίας, έτσι ώστε να καταλαβαίνουν και να αντιλαμβάνονται την οργανωτική δομή της πληροφορίας και να μπορούν να κάνουν αντίστοιχες αναγωγές. Πιο συγκεκριμένα, οι υποψήφιοι θα πρέπει να διασπούν, διακρίνουν, ανιχνεύουν, ξεχωρίζουν και αναπαριστούν όλες τις σημαντικές εργασίες αυτού του επιπέδου μάθησης και συμπεριλαμβάνει και τα προηγούμενα επίπεδα γνώσης, κατανόηση και εφαρμογής. Τέτοια μαθησιακά αποτελέσματα και κατά συνέπεια και οι αντίστοιχοι στόχοι αξιολόγησης υπερβαίνουν τη γνώση, την κατανόηση και την εφαρμογή και μπορεί να περιλαμβάνουν:

- Αναγνώριση μοτίβων που χρησιμοποιούνται για την ανάλυση ενός προβλήματος
- Ανάπτυξη διαφορετικών συμπερασμάτων για να αναγνώριση/εντοπισμό κινήτρων ή αιτίων

- Εξαγωγή συμπερασμάτων
- Εύρεση στοιχείων για την υποστήριξη γενικεύσεων
- Αναγνώριση/Προσδιορισμός τμημάτων, ανάλυση των σχέσεων μεταξύ των τμημάτων και αναγνώριση των οργανωτικών αρχών που εμπλέκονται.

Η αξιολόγηση ενσωματώνει τα παραπάνω μαθησιακά αποτελέσματα μάθησης καθώς χρησιμοποιεί αντίστοιχους στόχους της αξιολόγησης που ανταποκρίνονται στις παραπάνω γνωστικές κατηγορίες.

4.3 Μορφή Εξέτασης

Η μορφή της εξέτασης πιστοποίησης παρουσιάζεται στον παρακάτω πίνακα:

Μέθοδος	Γραπτώς (paper based) ή Μέσω Η/Υ (web)
Τύπος Τεστ	1 ενιαίο τεστ 40 ερωτήσεις Πολλαπλής Επιλογής (Multiple choice) με ή χωρίς σενάριο εργασίας (θεωρητικές και πρακτικές καταστάσεις) <i>40 συνολικά βαθμοί.</i> <i>Μία δυνατή απάντηση από 4 πιθανές απαντήσεις.</i> <i>Κάθε ερώτηση λαμβάνει ένα (1) βαθμό.</i>
Διάρκεια	1 ώρα (60 λεπτά)
Βάση Επιτυχίας	Τουλάχιστον 60% στο σύνολο του τεστ (24/40 βαθμοί)
Επιτήρηση	Ναι <i>Φυσική επιτήρηση ή μέσω Web Proctoring</i>
Χρήση Βιβλίων ή άλλου Υλικού	Όχι <i>Δεν επιτρέπεται η χρήση βιβλίων ή άλλου υλικού κατά τη διάρκεια της εξέτασης.</i> <i>Επιτρέπεται η χρήση Απλής Αριθμομηχανής με δυνατότητα εκθέτη (Calculator) εφόσον απαιτείται.</i>
Προαπαιτούμενα	<ul style="list-style-type: none"> • Ακαδημαϊκά κριτήρια • Βασικές δεξιότητες/γνώσεις <i>όπως περιγράφονται στην ενότητα 4.1 του παρόντος εγγράφου</i>
Διάκριση	ΔΕΝ υφίσταται

Οι ερωτήσεις προέρχονται από μια βάση ερωτήσεων (Question Test Base - QTB) που ενημερώνεται τακτικά βάσει των προδιαγραφών εξέτασης που περιγράφεται παρακάτω. Οι ερωτήσεις χρησιμοποιούνται εναλλακτικά μεταξύ διάφορων τεστ σετ. Όλα τα τεστ σετ που παράγονται έχουν τον ίδιο βαθμό δυσκολίας. Δεν ανατίθεται ποτέ το ίδιο τεστ σετ σ' έναν υποψήφιο στην περίπτωση πολλαπλών προσπαθειών στην ίδια ενότητα πιστοποίησης.

4.4 Η Εξεταστέα Ύλη Αναλυτικά

Η εξεταστέα ύλη περιλαμβάνει τις κυριότερες ενότητες που αφορούν σε σημαντικά θέματα, ομαδοποιημένα ανά κατηγορία, βάση των γνώσεων και πρακτικών εφαρμογών τους, με μονοψήφιο αριθμό σε κάθε κατηγορία.

Πιο συγκεκριμένα το περίγραμμα της Εξεταστέας (και Διδακτέας) Ύλης έχει ως εξής:

1. Ο Υπάλληλος Τουριστικού Γραφείου πρέπει να έχει γνώση των πεδίων που αφορούν την επικοινωνία και εξυπηρέτηση πελατών και τρίτων:
 - 1.1. Διαδικασίες μάρκετινγκ για προβολή υπηρεσιών επιχείρησης

Ο Υπάλληλος Τουριστικού Γραφείου πρέπει να φροντίζει για τον εμπλουτισμό και την ανανέωση του πελατολογίου, να τηρεί αρχείο με πελάτες και να αποστέλλει έντυπο πληροφοριακού υλικού.
 - 1.2. Πληροφόρηση και εξυπηρέτηση με βάση τις πρακτικές της επιχείρησης

Ο Υπάλληλος Τουριστικού Γραφείου πρέπει να δίνει πληροφορίες σε πελάτες, να προσφέρει ναύλους και τιμές για συγκεκριμένες υπηρεσίες, να ελέγχει και να ενημερώνει για την διαθεσιμότητα και να επικοινωνεί με τα υπόλοιπα τμήματα για συντονισμό εργασιών.
 - 1.3. Συνεργασία με προμηθευτές

Ο Υπάλληλος Τουριστικού Γραφείου πρέπει να αναζητά και καταγράφει στοιχεία προμηθευτών, να επικοινωνεί με προμηθευτές και να ζητά προσφορές και να προτείνει στους αρμόδιους για νέες συνεργασίες με προμηθευτές.
2. Ο Υπάλληλος Τουριστικού Γραφείου πρέπει να έχει γνώσεις των πεδίων που αφορούν την υποστήριξη των εργασιών τουριστικού γραφείου:
 - 2.1. Διαχείριση συστήματος κρατήσεων

Ο Υπάλληλος Τουριστικού Γραφείου πρέπει να έχει γνώση των βασικών λειτουργιών Συστημάτων Ηλεκτρονικών κρατήσεων εισιτηρίων, να καταχωρεί στοιχεία κρατήσεων, να επιμελείται τις αλλαγές κρατήσεων, να διαχειρίζεται τη λίστα αναμονής, να αναζητά και να λαμβάνει πληροφορίες από το πληροφοριακό σύστημα και να επεξεργάζεται δεδομένα του πληροφοριακού συστήματος.
 - 2.2. Έκδοση εισιτηρίων

Ο Υπάλληλος Τουριστικού Γραφείου πρέπει να έχει γνώση των βασικών λειτουργιών Συστημάτων Ηλεκτρονικών έκδοσης εισιτηρίων, να εκδίδει εισιτήρια και να τηρεί το σχετικό αρχείο με τους τομείς δραστηριοτήτων.
 - 2.3. Διοικητική Υποστήριξη τμήματός

Ο Υπάλληλος Τουριστικού Γραφείου πρέπει να συντάσσει, επεξεργάζεται και διακινεί έγγραφα και δεδομένα που αφορούν στο τμήμα του, να παρακολουθεί και να τηρεί ημερολόγιο καθημερινών δραστηριοτήτων και να ενημερώνει και βοηθά στην εκπαίδευση νέων συναδέλφων.
3. Ο Υπάλληλος Τουριστικού Γραφείου πρέπει να έχει γνώσεις των πεδίων που αφορούν την διακίνηση επιβατών:
 - 3.1. Διεκπεραίωση και ολοκλήρωση κράτησης

Ο Υπάλληλος Τουριστικού Γραφείου πρέπει να εκδίδει συνοδευτικά έντυπα, να ενημερώνει τον πελάτη για την προθεσμία παραλαβής εισιτηρίων, να φροντίζει για την είσπραξη του αντίτιμου εισιτηρίων και να ενημερώνει το λογιστήριο.
 - 3.2. Διαχείριση προβλημάτων καθυστερήσεων, ακυρώσεων, δρομολογίων

Ο Υπάλληλος Τουριστικού Γραφείου πρέπει να φροντίζει για την ενημέρωση του κοινού για προβλήματα άφιξης και αναχώρησης πλοίου/αεροπλάνου και να διαχειρίζεται προβλήματα που προκύπτουν από αλλαγές δρομολογίων.

Οι λεπτομέρειες επί των στόχων και των γνωστικών αντικειμένων ή δεξιοτήτων ανά θεματική κατηγορία, παρουσιάζονται στον παρακάτω συγκεντρωτικό πίνακα της εξεταστέας ύλης:

Υπάλληλος Τουριστικού Γραφείου				
Κατηγορία	Γνωστική Περιοχή	Αναφ	Γνωστική Αντικείμενο/Δεξιότητα	
1. Επικοινωνία και εξυπηρέτηση πελατών και τρίτων	1.1 Διαδικασίες μάρκετινγκ για προβολή υπηρεσιών επιχείρησης	1.1.1	Εμπλουτισμός και ανανέωση πελατολογίου	
		1.1.2	Τήρηση αρχείου πελατών	
		1.1.3	Αποστολή εντύπου πληροφοριακού υλικού	
	1.2 Πληροφόρηση και εξυπηρέτηση με βάση τις πρακτικές της επιχείρησης	1.2.1	Παροχή πληροφοριών σε πελάτες	
		1.2.2	Προσφορά ναύλων και τιμών για συγκεκριμένες υπηρεσίες	
		1.2.3	Έλεγχος και ενημέρωση για την διαθεσιμότητα	
		1.2.4	Επικοινωνία με υπόλοιπα τμήματα για συντονισμό εργασιών	
	1.3 Συνεργασία με προμηθευτές	1.3.1	Αναζήτηση και καταγραφή στοιχείων προμηθευτών (π.χ. αεροπορικών εταιρειών, προμηθευτών καταλυμάτων, προγραμμάτων αναψυχής κλπ.)	
		1.3.2	Επικοινωνία με προμηθευτές και ζήτηση προσφορών	
		1.3.3	Πρόταση σε αρμόδιους για νέες συνεργασίες με προμηθευτές	
	2. Εργασίες τουριστικού γραφείου	2.1 Διαχείριση συστήματος κρατήσεων	2.1.1	Βασικές λειτουργίες Συστημάτων Ηλεκτρονικών κρατήσεων εισιτηρίων
			2.1.2	Καταχώρηση στοιχείων κρατήσεων
			2.1.3	Επιμέλεια αλλαγών κρατήσεων
2.1.4			Διαχείριση λίστας αναμονής	
2.1.5			Αναζήτηση και λήψη πληροφοριών από το πληροφοριακό σύστημα	
2.1.6			Επεξεργασία δεδομένων του πληροφοριακού συστήματος	
2.2 Έκδοση Εισιτηρίων		2.2.1	Βασικές λειτουργίες Συστημάτων Ηλεκτρονικών έκδοσης εισιτηρίων	
		2.2.2	Έκδοση εισιτηρίων (Αεροπορικά, Ακτοπλοΐας, Οδικών μεταφορών)	
		2.2.3	Τήρηση αρχείου σχετικά με τομείς δραστηριοτήτων	
2.3 Διοικητική Υποστήριξη τμήματός		2.3.1	Σύνταξη, επεξεργασία και διακίνηση εγγράφων και δεδομένων που αφορούν στο τμήμα του.	
		2.3.2	Παρακολούθηση και τήρηση ημερολογίου καθημερινών δραστηριοτήτων	
		2.3.3	Ενημέρωση και βοήθεια στην εκπαίδευση νέων συναδέλφων	

Υπάλληλος Τουριστικού Γραφείου			
Κατηγορία	Γνωστική Περιοχή	Αναφ	Γνωστική Αντικείμενο/Δεξιότητα
3. Διακίνηση επιβατών	3.1 Συνοδευτικά έντυπα και ενημέρωση πελατών	3.1.1	Έκδοση συνοδευτικών εντύπων
		3.1.2	Ενημέρωση πελάτη για την προθεσμία παραλαβής εισιτηρίων
		3.1.3	Φροντίδα για την είσπραξη του αντίτιμου εισιτηρίου
		3.1.4	Ενημέρωση λογιστηρίου
	3.2 Διαχείριση προβλημάτων καθυστερήσεων, ακυρώσεων, δρομολογίων	3.2.1	Φροντίδα για ενημέρωση του κοινού για προβλήματα άφιξης και αναχώρησης πλοίου/αεροπλάνου
		3.2.2	Διαχείριση προβλημάτων που προκύπτουν από αλλαγές δρομολογίων

4.5 Προδιαγραφές Εξέτασης

Η εξέταση αποτελείται από ένα ενιαίο τεστ σετ, που αποτελείται από **τρεις (3)** ενότητες, σχετικές με την Εξεταστέα ύλη, με την παρακάτω δομή:

Τμήμα	Περιγραφή (Κατηγορία Εξ. Ύλης)	Τεστ (%)
1	Επικοινωνία και εξυπηρέτηση πελατών και τρίτων	30%
2	Εργασίες τουριστικού γραφείου	40%
3	Διακίνηση επιβατών	30%
	Σύνολο (40 ερωτήσεις - 40 βαθμοί)	100%

Οι ερωτήσεις ανάλογα με το βαθμό δυσκολίας τους έχουν διακριθεί σε: χαμηλής, μέτριας και υψηλής δυσκολίας. Η κατανομή των ερωτήσεων του τεστ επί του συνόλου των 40 ερωτήσεων ανά κατηγορία δυσκολίας είναι: **25% χαμηλής δυσκολίας, 50% μέτριας δυσκολίας και 25% υψηλής δυσκολίας.**

PEOPLECERT

PEOPLECERT - Φορέας Πιστοποίησης Προσώπων
Κοραή 3, 105 64 Αθήνα, τηλ.: 210 372 9100, Fax: 210 372 9101
www.peoplecert.gr