



Σύστημα  
Επαγγελματικών  
Προσόντων

Ταυτότητα Αριστείας!



ΠΡΟΤΥΠΟ  
ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΟΥ ΠΡΟΣΟΝΤΟΣ  
**Υπάλληλος ταξιδιωτικού  
γραφείου**

Επίπεδο CyQF/EQF 4



Ευρωπαϊκή Ένωση  
Ευρωπαϊκά Διαρθρωτικά  
και Επενδυτικά Ταμεία



Κυπριακή Δημοκρατία



Διαρθρωτικά Ταμεία  
της Ευρωπαϊκής Ένωσης στην Κύπρο



Αρχή Ανάπτυξης  
Ανθρώπινου  
Δυναμικού  
Κύπρου

**Αναθέτουσα Αρχή:**

Αρχή Ανάπτυξης Ανθρώπινου Δυναμικού (ΑνΑΔ)

**Επιτροπή Παρακολούθησης:**

Γιάννης Μουρουζίδης, Γενικός Διευθυντής

Ιωάννης Ζένιος, Ανώτερος Λειτουργός Ανθρώπινου Δυναμικού

Παρασκευή Τοφίδου, Ανώτερη Λειτουργός Ανθρώπινου Δυναμικού

Γρηγόρης Δημητρίου, Ανώτερος Λειτουργός Ανθρώπινου Δυναμικού

Δάφνη Συμεωνίδου, Ανώτερη Λειτουργός Ανθρώπινου Δυναμικού

**Συντονισμός:**

Χρίστος Τζάμας, Λειτουργός Ανθρώπινου Δυναμικού 1<sup>ης</sup> Τάξης

**Επιμέλεια:**

Χρίστος Τζάμας, Λειτουργός Ανθρώπινου Δυναμικού 1<sup>ης</sup> Τάξης

**Ανάδοχος:**

Κοινοπραξία University of Nicosia (EDEX – Educational Excellence Corporation Ltd) και IHE Innovative Hospitality Education Ltd

**Ομάδα Έργου Ανάδοχου:**

Γιώργος Σιεκκερής

Αντώνης Γεωργίου

Λευτέρης Αγαθαγγέλου

**Τεχνική Επιτροπή Επαγγελματικών Προσόντων:**

Υφυπουργείο Τουρισμού

Κυπριακός Οργανισμός Αθλητισμού (ΚΟΑ)

Συνομοσπονδία Εργαζομένων Κύπρου (ΣΕΚ)

Παγκύπρια Εργατική Ομοσπονδία (ΠΕΟ)

Ανώτερο Ξενοδοχειακό Ινστιτούτο Κύπρου (ΑΞΙΚ)

Παγκύπριος Σύνδεσμος Ιδιοκλήτων Κέντρων Αναψυχής (ΠΑΣΙΚΑ)

Σύνδεσμος Ταξιδιωτών Πρακτόρων (ΑCΤΑ)

Παγκύπριος Σύνδεσμος Πτυχιούχων Φυσικής Αγωγής και Αθλητισμού (ΠΑΣΥΠΕΦΑΑ)

**Ημερομηνία έγκρισης από το Διοικητικό Συμβούλιο της ΑνΑΔ:**

21 Ιουνίου 2022

## ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΑ

<b>1.</b>	<b>ΤΑΥΤΟΤΗΤΑ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΟΥ ΠΡΟΣΟΝΤΟΣ</b> .....	<b>5</b>
1.1	Τίτλος επαγγελματικού προσόντος .....	5
1.2	Επίπεδο επαγγελματικού προσόντος στο Κυπριακό και Ευρωπαϊκό Πλαίσιο Προσόντων (CyQF/ EQF) .....	5
1.3	Κωδικός ISCO .....	5
1.4	Κωδικός επαγγελματικού προσόντος .....	5
<b>2.</b>	<b>ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΟΥ ΠΡΟΣΟΝΤΟΣ</b> .....	<b>5</b>
2.1	Αντικείμενο .....	5
2.2	Εργασιακό περιβάλλον .....	5
2.3	Δυνατότητες εργοδότησης.....	5
2.4	Εξοπλισμός .....	5
2.5	Συναφή πρότυπα επαγγελματικών προσόντων .....	6
2.6	Συναφείς επαγγελματικοί τίτλοι.....	6
2.7	Διαδρομές ένταξης στο συγκεκριμένο Επαγγελματικό Προσόν σύμφωνα με την πολιτική και διαδικασίες της ΑναΔ.....	6
2.8	Μέθοδοι αξιολόγησης .....	7
<b>3.</b>	<b>ΑΝΑΛΥΣΗ ΤΟΜΕΩΝ ΕΡΓΑΣΙΑΣ (ΜΑΘΗΣΙΑΚΑ ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ)</b> .....	<b>8</b>
3.1	Κοινοί τομείς εργασίας .....	9
<b>ΚΤ.9</b>	<b>Δημιουργία και διατήρηση αποτελεσματικών σχέσεων εργασίας</b> .....	<b>10</b>
<b>ΚΤ.10</b>	<b>Εφαρμογή απαιτήσεων ασφάλειας και υγείας στην εργασία</b> .....	<b>12</b>
<b>ΚΤ.12</b>	<b>Εφαρμογή απαιτήσεων περιβαλλοντικής διαχείρισης</b> .....	<b>14</b>
<b>ΚΤ.21</b>	<b>Συντήρηση και αποκατάσταση βλαβών του εξοπλισμού</b> .....	<b>15</b>
<b>ΚΤ.29</b>	<b>Υποδοχή, πληροφόρηση και εξυπηρέτηση πελατών</b> .....	<b>16</b>
<b>ΚΤ.31</b>	<b>Πώληση προϊόντων και υπηρεσιών</b> .....	<b>17</b>
<b>ΚΤ.32</b>	<b>Χειρισμός παραπόνων πελατών</b> .....	<b>19</b>
3.2	Υποχρεωτικοί Τομείς Εργασίας.....	20
<b>ΥΤΓ4.1</b>	<b>Πρώθηση πωλήσεων</b> .....	<b>21</b>
<b>ΥΤΓ4.2</b>	<b>Κρατήσεις παρεμφερών υπηρεσιών τουρισμού</b> .....	<b>23</b>
<b>ΥΤΓ4.3</b>	<b>Διεκπεραίωση και έλεγχος λογιστικών εργασιών και διοικητικών υπηρεσιών</b> ...	<b>25</b>
3.3	Επιλεγόμενοι Τομείς Εργασίας .....	27
<b>ΥΤΓ4.4</b>	<b>Χειρισμός εισερχόμενου τουρισμού</b> .....	<b>28</b>
<b>ΥΤΓ4.5</b>	<b>Χειρισμός εξερχόμενου τουρισμού</b> .....	<b>30</b>
<b>ΥΤΓ4.6</b>	<b>Έκδοση εισιτηρίων</b> .....	<b>32</b>

<b>ΥΤΓ4.7</b>	<b>Χειρισμός κρατήσεων εκδρομών και περιηγήσεων .....</b>	<b>34</b>
<b>ΥΤΓ4.8</b>	<b>Χειρισμός κρατήσεων συνεδρίων .....</b>	<b>36</b>
<b>ΥΤΓ4.9</b>	<b>Χειρισμός υπηρεσιών φορτοεκφορτώσεων.....</b>	<b>38</b>
<b>ΥΤΓ4.10</b>	<b>Χειρισμός υπηρεσιών εδάφους.....</b>	<b>40</b>
<b>ΥΤΓ4.11</b>	<b>Χειρισμός κρατήσεων τουρισμού ειδικού ενδιαφέροντος .....</b>	<b>42</b>
<b>3.4</b>	<b>Ικανότητες (Υπευθυνότητα και Αυτονομία) .....</b>	<b>44</b>
<b>4.</b>	<b>ΓΛΩΣΣΑΡΙΟ .....</b>	<b>46</b>

## 1. ΤΑΥΤΟΤΗΤΑ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΟΥ ΠΡΟΣΩΝΤΟΣ

### 1.1 Τίτλος επαγγελματικού προσόντος:

Υπάλληλος ταξιδιωτικού γραφείου

### 1.2 Επίπεδο επαγγελματικού προσόντος στο Κυπριακό και Ευρωπαϊκό Πλαίσιο Προσόντων (CyQF/ EQF):

4

### 1.3 Κωδικός ISCO:

4221

### 1.4 Κωδικός επαγγελματικού προσόντος:

ΥΤΓ4

## 2. ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΟΥ ΠΡΟΣΩΝΤΟΣ

### 2.1 Αντικείμενο:

Ο υπάλληλος ταξιδιωτικού γραφείου παρέχει πληροφορίες και συμβουλεύει ταξιδιώτες, διευθετεί τουριστικά προγράμματα και δρομολόγια, εκδίδει εισιτήρια και χειρίζεται κρατήσεων. Προετοιμάζει, οργανώνει, καθαρίζει και φροντίζει τον χώρο εργασίας και εξοπλισμό. Εφαρμόζει οδηγίες και μέτρα εργασιακής ασφάλειας, υγείας και περιβαλλοντικής διαχείρισης.

### 2.2 Εργασιακό περιβάλλον:

Ο υπάλληλος ταξιδιωτικού γραφείου εργάζεται σε εσωτερικούς κλιματιζόμενους χώρους σε κατάλληλα διαμορφωμένους χώρους, σε περιβάλλον γραφείου. Στο πλαίσιο εκτέλεσης των εργασιών του συναναστρέφεται με πελάτες και ως εκ τούτου είναι σημαντική η ατομική εμφάνιση και η προσωπική του υγιεινή. Το ωράριο εργασίας του είναι συνήθως σταθερό, αλλά ενδέχεται να εργαστεί και σε βάρδιες.

### 2.3 Δυνατότητες εργοδότησης:

Ο υπάλληλος ταξιδιωτικού γραφείου μπορεί να εργαστεί σε εξειδικευμένες εταιρείες τουρισμού όπως σε τουριστικούς πράκτορες, σε διοργανωτές ταξιδιών, σε αεροπορικές και ναυτιλιακές εταιρείες, κρουαζιερόπλοια, επιχειρήσεις καταλυμάτων, πρακτορεία ταξιδιών, εταιρείες ενοικίασης αυτοκινήτων και σε εταιρείες τουριστικών λεωφορείων.

### 2.4 Εξοπλισμός:

Γραφείο εργασίας, καρέκλες, γραφική ύλη, ηλεκτρονικός υπολογιστής, εκτυπωτής, σύνδεση στο διαδίκτυο, λογισμικό κρατήσεων, τηλεφωνικός πίνακας ή συσκευή με δυνατότητα διανομής τηλεφωνημάτων, τηλεμοιότυπο, ταμείο, μηχανή χρέωσης πιστωτικής κάρτας, εξοπλισμός πυρόσβεσης, κουτί πρώτων βοηθειών.

## **2.5 Συναφή πρότυπα επαγγελματικών προσόντων:**

1. ΥΠΤ5 Υπεύθυνος ταξιδιωτικού γραφείου
2. ΔΕΚ5 Διοργανωτής Εκδηλώσεων
3. ΥΕΑ4 Υπάλληλος επίγειας εξυπηρέτησης αεροδρομίων

## **2.6 Συναφείς επαγγελματικοί τίτλοι:**

Ταξιδιωτικός υπάλληλος, υπάλληλος συνεδρίων και εκδηλώσεων, Υπάλληλος εκδρομών, Υπάλληλος έκδοσης αεροπορικών εισιτηρίων

## **2.7 Διαδρομές ένταξης στο συγκεκριμένο Επαγγελματικό Προσόν σύμφωνα με την πολιτική και διαδικασίες της ΑνΑΔ:**

### **Διαδρομή 1**

Προσόν: Πιστοποιητικό προγράμματος εκπαίδευσης/κατάρτισης, το περιεχόμενο του οποίου συνάδει με σχετικό επαγγελματικό προσόν επιπέδου 4

Πείρα: Δεν απαιτείται

### **Διαδρομή 2**

Προσόν: Τουλάχιστον επιπέδου 4 σε μη σχετικό επαγγελματικό πεδίο ή τουλάχιστον επιπέδου 3 σε σχετικό επαγγελματικό πεδίο

Πείρα: 2 χρόνια τουλάχιστον επιπέδου 3 σε σχετικό επαγγελματικό πεδίο

### **Διαδρομή 3**

Προσόν: Τουλάχιστον επιπέδου 3 σε μη σχετικό επαγγελματικό πεδίο ή τουλάχιστον επιπέδου 2 σε σχετικό επαγγελματικό πεδίο

Πείρα: 3 χρόνια τουλάχιστον επιπέδου 3 σε σχετικό επαγγελματικό πεδίο

### **Διαδρομή 4**

Προσόν: Δεν απαιτείται

Πείρα: 5 χρόνια τουλάχιστον επιπέδου 3 σε σχετικό επαγγελματικό πεδίο

## 2.8 Μέθοδοι αξιολόγησης

- Γραπτή εξέταση με ερωτήσεις πολλαπλής επιλογής, σωστού/λάθους.
- Παρακολούθηση της εκτέλεσης της εργασίας σε πραγματικές συνθήκες εργασίας ή σε συνθήκες προσομοίωσης.
- Προφορική εξέταση.
- Μελέτη περίπτωσης.

### **3. ΑΝΑΛΥΣΗ ΤΟΜΕΩΝ ΕΡΓΑΣΙΑΣ (ΜΑΘΗΣΙΑΚΑ ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ)**



### 3.1 Κοινοί τομείς εργασίας

<b>Κωδικός Τομέα Εργασίας</b>	<b>Τίτλος Τομέα Εργασίας</b>
<b>ΚΤ.9</b>	<b>Δημιουργία και διατήρηση αποτελεσματικών σχέσεων εργασίας</b>
<b>ΚΤ.10</b>	<b>Εφαρμογή απαιτήσεων ασφάλειας και υγείας στην εργασία</b>
<b>ΚΤ.12</b>	<b>Εφαρμογή απαιτήσεων περιβαλλοντικής διαχείρισης</b>
<b>ΚΤ.21</b>	<b>Οργάνωση, συγκύρισμα και καθαριότητα χώρου εργασίας, εξοπλισμού και υλικών</b>
<b>ΚΤ.29</b>	<b>Υποδοχή, πληροφόρηση και εξυπηρέτηση πελατών</b>
<b>ΚΤ.31</b>	<b>Πώληση προϊόντων και υπηρεσιών</b>
<b>ΚΤ.32</b>	<b>Χειρισμός παραπόνων πελατών</b>

## **ΚΤ.9 Δημιουργία και διατήρηση αποτελεσματικών σχέσεων εργασίας**

### **Γνώσεις:**

Το άτομο θα πρέπει να είναι σε θέση να:

1. Αναφέρει τις διάφορες μεθόδους επικοινωνίας.
2. Περιγράφει την πολιτική και διαδικασία επικοινωνίας του οργανισμού.
3. Αναφέρει τις βασικές αρχές επικοινωνίας.
4. Εξηγεί τη σημασία της αποτελεσματικής επικοινωνίας.
5. Αναφέρει εμπόδια στην επικοινωνία και στις ενέργειες αντιμετώπισης τους.
6. Περιγράφει τη διαδικασία χειρισμού διαπροσωπικών σχέσεων με συναδέλφους και συνεργάτες.
7. Αναφέρει ενέργειες και πρωτοβουλίες για τη δημιουργία και διατήρηση θετικού εργασιακού κλίματος.
8. Αναφέρει ενέργειες και πρωτοβουλίες για την αποτελεσματική ομαδική εργασία.
9. Αναφέρει βασικά στοιχεία για την αποτελεσματική λειτουργία ομάδων εργασίας.
10. Αναφέρει συνήθη προβλήματα που παρουσιάζονται στο πλαίσιο λειτουργίας ομάδων εργασίας τα οποία επηρεάζουν την αποτελεσματική λειτουργία και επίτευξη των στόχων της.

### **Δεξιότητες:**

Το άτομο θα πρέπει να είναι σε θέση να:

1. Αξιοποιεί κατάλληλες μεθόδους επικοινωνίας για δημιουργία και διατήρηση αποτελεσματικής επικοινωνίας με συναδέλφους και συνεργάτες στο πλαίσιο της πολιτικής και διαδικασίας του οργανισμού.
2. Συμβάλλει στην επίλυση προβλημάτων και διαφωνιών μεταξύ συναδέλφων και συνεργατών για τη δημιουργία και διατήρηση αποτελεσματικών σχέσεων εργασίας.
3. Συμβάλλει στη βελτίωση του εργασιακού κλίματος με ανάληψη σχετικών ενεργειών και πρωτοβουλιών.
4. Συνεργάζεται με τα υπόλοιπα μέλη της ομάδας στη δημιουργία και διατήρηση θετικού εργασιακού κλίματος, προβαίνοντας σε ενέργειες και αναλαμβάνοντας πρωτοβουλίες αποτελεσματικής ομαδικής εργασίας.
5. Συμβάλλει στη βελτίωση της συνεργασίας μεταξύ των μελών της ομάδας, υποβάλλοντας εισηγήσεις και αναλαμβάνοντας σχετικές πρωτοβουλίες.

6. Συνεισφέρει στη βελτίωση της αποτελεσματικότητας και παραγωγικότητας της ομαδικής εργασίας, υποβάλλοντας εισηγήσεις και αναλαμβάνοντας σχετικές πρωτοβουλίες.
7. Συμβάλλει στον εντοπισμό και επίλυση προβλημάτων στη λειτουργία ομάδων εργασίας σε συνεργασία με τον υπεύθυνο του τμήματος και τους συναδέλφους.

## **ΚΤ.10 Εφαρμογή απαιτήσεων ασφάλειας και υγείας στην εργασία**

### **Γνώσεις:**

Το άτομο θα πρέπει να είναι σε θέση να:

1. Κατονομάζει τους κινδύνους για την ασφάλεια και την υγεία, οι οποίοι πιθανόν να παρουσιαστούν στον χώρο εργασίας.
2. Περιγράφει τη διαδικασία αναφοράς των κινδύνων και των επικίνδυνων καταστάσεων για την ασφάλεια και την υγεία.
3. Δηλώνει την πολιτική του οργανισμού για την ασφάλεια και την υγεία στην εργασία.
4. Αναφέρει την ισχύουσα νομοθεσία και κανονισμούς ασφάλειας και υγείας που αφορούν την εργασία του.
5. Περιγράφει τις οδηγίες, τα προληπτικά μέτρα και τους κανόνες ασφάλειας και υγείας που πρέπει να ακολουθεί στον χώρο εργασίας.
6. Εξηγεί τα σήματα ασφάλειας και υγείας στην εργασία.
7. Περιγράφει την ορθή και ασφαλή χρήση του εξοπλισμού που χειρίζεται για τις εργασίες του.
8. Κατονομάζει και να περιγράφει τα σχέδια δράσης για την αντιμετώπιση επειγόντων περιστατικών και έκτακτων καταστάσεων θεμάτων ασφάλειας και υγείας στον χώρο εργασίας του.
9. Περιγράφει τη διαδικασία αναφοράς ατυχήματος και ασθένειας.
10. Αναφέρει τις κατηγορίες φωτιάς, τις αρχές πυρασφάλειας και πυρόσβεσης.
11. Αναγνωρίζει τα είδη πυροσβεστήρων.
12. Αναγνωρίζει και να αναφέρει τα είδη πυροσβεστήρων και άλλων πυροσβεστικών μέσων.
13. Περιγράφει την ορθή χρήση των πυροσβεστήρων και άλλων πυροσβεστικών μέσων για το σβήσιμο φωτιάς.
14. Κατονομάζει τα επιτρεπόμενα υλικά που πρέπει να είναι διαθέσιμα στο κουτί πρώτων βοηθειών.

### **Δεξιότητες:**

Το άτομο θα πρέπει να είναι σε θέση να:

1. Εντοπίζει κινδύνους για την ασφάλεια και την υγεία στον χώρο εργασίας του και να τους αναφέρει στο αρμόδιο άτομο, σύμφωνα με τη διαδικασία του οργανισμού.
2. Εκτελεί τις εργασίες του εφαρμόζοντας τα προληπτικά μέτρα, σύμφωνα με τις οδηγίες του προϊσταμένου του και τους κανόνες ασφάλειας και υγείας του οργανισμού.

3. Χειρίζεται τον εξοπλισμό με το σωστό και ασφαλή τρόπο.
4. Εφαρμόζει το κατάλληλο σχέδιο δράσης για αντιμετώπιση επειγόντων περιστατικών και καταστάσεων έκτακτης ανάγκης για θέματα ασφάλειας και υγείας.
5. Εφαρμόζει το σχέδιο εκκένωσης του οργανισμού.
6. Χρησιμοποιεί τα κατάλληλα υλικά πρώτων βοηθειών για μικροτραυματισμούς και αναζητά βοήθεια από τον πρώτο βοηθό του χώρου εργασίας.

## **ΚΤ.12 Εφαρμογή απαιτήσεων περιβαλλοντικής διαχείρισης**

### **Γνώσεις:**

Το άτομο θα πρέπει να είναι σε θέση να:

1. Κατονομάζει τους περιβαλλοντικούς κινδύνους και τις περιβαλλοντικές πλευρές από τα προϊόντα ή δραστηριότητες στον χώρο εργασίας του.
2. Περιγράφει τη διαδικασία αναφοράς των περιβαλλοντικών κινδύνων.
3. Δηλώνει την πολιτική του οργανισμού για την περιβαλλοντική διαχείριση.
4. Αναφέρει την ισχύουσα νομοθεσία και κανονισμούς περιβαλλοντικής διαχείρισης που αφορά την εργασία του.
5. Περιγράφει τις οδηγίες, τα μέτρα πρόληψης της ρύπανσης και τους κανόνες περιβαλλοντικής διαχείρισης που πρέπει να ακολουθεί στον χώρο.
6. Περιγράφει τις μεθόδους και τις καλές πρακτικές εξοικονόμησης νερού και ενέργειας.
7. Αναγνωρίζει τα ανακυκλώσιμα υλικά στον χώρο εργασίας του.
8. Περιγράφει τη διαδικασία συλλογής και απόρριψης των ανακυκλώσιμων υλικών.
9. Κατονομάζει και να περιγράφει τα σχέδια δράσης για αντιμετώπιση επειγόντων περιστατικών και έκτακτων καταστάσεων για αποτροπή περιβαλλοντικής ρύπανσης.

### **Δεξιότητες:**

Το άτομο θα πρέπει να είναι σε θέση να:

1. Εντοπίζει τους περιβαλλοντικούς κινδύνους και τις περιβαλλοντικές πλευρές και να τους αναφέρει στο αρμόδιο άτομο, σύμφωνα με τη διαδικασία του οργανισμού.
2. Εκτελεί τις εργασίες του εφαρμόζοντας τα μέτρα πρόληψης της ρύπανσης, της εξοικονόμησης νερού και ενέργειας, σύμφωνα με τις οδηγίες του προϊσταμένου του και τους κανόνες περιβαλλοντικής διαχείρισης.
3. Χρησιμοποιεί οικολογικά υλικά και προϊόντα φιλικά προς το περιβάλλον σύμφωνα με τις οδηγίες του προϊσταμένου του.
4. Αποθηκεύει, να χρησιμοποιεί και να απορρίπτει υλικά και προϊόντα, ώστε να μην υπάρχει κίνδυνος περιβαλλοντικής ρύπανσης, σύμφωνα με τη διαδικασία του οργανισμού.
5. Απορρίπτει τα ανακυκλώσιμα υλικά και προϊόντα στους ενδεδειγμένους χώρους ή κάδους, όπως καθορίζεται από τον οργανισμό.
6. Εφαρμόζει το κατάλληλο σχέδιο δράσης για αντιμετώπιση επειγόντων περιστατικών και καταστάσεων έκτακτης ανάγκης για αποτροπή περιβαλλοντικής ρύπανσης.

## **ΚΤ.21 Συντήρηση και αποκατάσταση βλαβών του εξοπλισμού**

### **Γνώσεις:**

Το άτομο θα πρέπει να είναι σε θέση να:

1. Εξηγεί τις έννοιες οργάνωση, συγύρισμα και καθαριότητα του χώρου εργασίας.
2. Προσδιορίζει τις ενέργειες οργάνωσης του χώρου εργασίας, όπως καθορίζονται από την ισχύουσα νομοθεσία και τις αρχές οργάνωσης χώρων εργασίας.
3. Περιγράφει τις εργασίες συγυρίσματος του χώρου εργασίας.
4. Περιγράφει τις μεθόδους καθαρισμού του χώρου εργασίας.
5. Αναγνωρίζει τον εξοπλισμό και τα υλικά καθαρισμού του χώρου εργασίας.
6. Αναφέρει τα μέτρα προστασίας από τη χρήση υλικών καθαρισμού.
7. Αναφέρει τις ενέργειες χειρισμού απορριμμάτων και υλικών του χώρου εργασίας.
8. Αναφέρει τις ενέργειες οργάνωσης του εξοπλισμού και των υλικών.
9. Δηλώνει τις συνθήκες φύλαξης του εξοπλισμού.
10. Περιγράφει τις εργασίες συγυρίσματος των υλικών στον χώρο εργασίας.

### **Δεξιότητες:**

Το άτομο θα πρέπει να είναι σε θέση να:

1. Οργανώνει τον χώρο εργασίας όπως καθορίζεται από την ισχύουσα νομοθεσία, τις αρχές οργάνωσης χώρων εργασίας και τις διαδικασίες του οργανισμού.
2. Συγυρίζει τον χώρο εργασίας, όπως καθορίζεται από τις διαδικασίες του οργανισμού.
3. Καθαρίζει τον χώρο εργασίας τηρώντας τα απαιτούμενα μέτρα προστασίας.
4. Χειρίζεται τα απορρίμματα και τα υλικά του χώρου εργασίας, όπως καθορίζονται από την ισχύουσα νομοθεσία και τις διαδικασίες του οργανισμού.
5. Οργανώνει τον εξοπλισμό σύμφωνα με τις αρχές οργάνωσης χώρων εργασίας και τις διαδικασίες του οργανισμού.
6. Ταξινομεί και να φυλάσσει τον εξοπλισμό σε κατάλληλες συνθήκες σύμφωνα με τα εγχειρίδια των κατασκευαστών, τους κανονισμούς και το πλανόγραμμα του οργανισμού.
7. Οργανώνει τα υλικά βάσει των προδιαγραφών των προμηθευτών, των ορθών πρακτικών αποθήκευσης και του πλανογράμματος αποθήκευσης υλικών του οργανισμού.
8. Συγυρίζει και να ταξινομεί τα υλικά βάσει των προδιαγραφών των προμηθευτών και των ορθών πρακτικών αποθήκευσης.

## **ΚΤ.29 Υποδοχή, πληροφόρηση και εξυπηρέτηση πελατών**

### **Γνώσεις:**

Το άτομο θα πρέπει να είναι σε θέση να:

1. Εξηγεί τη σημασία της επαγγελματικής εμφάνισης και ατομικής υγιεινής στην προβολή θετικής εικόνας για τους πελάτες.
2. Περιγράφει τον τρόπο υποδοχής πελατών στον χώρο εργασίας του.
3. Εξηγεί τη σημασία της εξυπηρέτησης των πελατών.
4. Αναφέρει τις βασικές αρχές εξυπηρέτησης πελατών.
5. Αναφέρει τις βασικές αρχές αποτελεσματικής επικοινωνίας με πελάτες.
6. Περιγράφει τη διαδικασία εξυπηρέτησης πελατών.
7. Εξηγεί τεχνικές για τον εντοπισμό των αναγκών πληροφόρησης των πελατών.
8. Αναφέρει τις πληροφορίες που παρέχει στους πελάτες σε σχέση με τα τμήματα, τη χωροθέτηση και το ωράριο λειτουργίας του οργανισμού.
9. Αναφέρει τις πληροφορίες που παρέχει στους πελάτες σε σχέση με προϊόντα, τις υπηρεσίες και τις προσφορές του οργανισμού.
10. Αναφέρει το πληροφοριακό και διαφημιστικό υλικό για τα προϊόντα και τις υπηρεσίες του οργανισμού.
11. Διατυπώνει μεθόδους πληροφόρησης και επίλυσης ερωτήσεων των πελατών.
12. Αναφέρει εναλλακτικές επιλογές για τα προϊόντα και υπηρεσίες του οργανισμού.

### **Δεξιότητες:**

Το άτομο θα πρέπει να είναι σε θέση να:

1. Υποδέχεται πελάτες στο χώρο εργασίας του, προβάλλοντας θετική εικόνα και ακολουθώντας τους σχετικούς κανονισμούς του οργανισμού και τις βασικές αρχές εξυπηρέτησης πελατών.
2. Εντοπίζει και να επιβεβαιώνει τις ανάγκες πληροφόρησης των πελατών, εφαρμόζοντας τις κατάλληλες τεχνικές.
3. Πληροφορεί τους πελάτες για τα τμήματα, τη χωροθέτηση και το ωράριο λειτουργίας, χρησιμοποιώντας τις βασικές αρχές εξυπηρέτησης πελατών και επικοινωνίας.
4. Πληροφορεί τους πελάτες για τα προϊόντα, τις υπηρεσίες και τις προσφορές του οργανισμού, χρησιμοποιώντας τις βασικές αρχές εξυπηρέτησης πελατών και επικοινωνίας.
5. Καθοδηγεί τους πελάτες στο κατάλληλο τμήμα και συνάδελφο βάσει των απαιτήσεων και των αναγκών τους.



### **ΚΤ.31 Πώληση προϊόντων και υπηρεσιών**

#### **Γνώσεις:**

Το άτομο θα πρέπει να είναι σε θέση να:

1. Περιγράφει τις αρχές και τα στάδια πωλήσεων προϊόντων και υπηρεσιών.
2. Περιγράφει τη διαδικασία πωλήσεων προϊόντων και υπηρεσιών την οποία εφαρμόζει ο οργανισμός.
3. Εξηγεί τις αρχές επαγγελματικής δεοντολογίας της θέσης εργασίας του.
4. Εξηγεί τη σημασία των ανοικτών ερωτήσεων στη διερεύνηση των αναγκών των πελατών.
5. Ορίζει την έννοια της ενσυναίσθησης και τη σημασία της για την ολοκληρωμένη διερεύνηση των αναγκών πελατών κατά την πώληση.
6. Κατονομάζει τρόπους εφαρμογής της ενσυναίσθησης κατά την πώληση προϊόντων και υπηρεσιών.
7. Περιγράφει τα χαρακτηριστικά, τις ιδιότητες, τα πλεονεκτήματα και άλλες πληροφορίες για τα προϊόντα και τις υπηρεσίες στο πεδίο ευθύνης του.
8. Κατονομάζει τις πηγές πληροφόρησης για τα προϊόντα και τις υπηρεσίες του οργανισμού.
9. Διατυπώνει τους τύπους και τις αιτίες των αντιρρήσεων πελατών.
10. Περιγράφει τα βήματα χειρισμού των αντιρρήσεων των πελατών.
11. Ορίζει τις έννοιες ενισχυτική πώληση και διασταυρούμενη πώληση.
12. Αναφέρει τις αρχές και μεθόδους της ενισχυτικής και της διασταυρούμενης πώλησης.
13. Διατυπώνει τους όρους μιας πώλησης.
14. Αναφέρει τις μεθόδους κλεισίματος των πωλήσεων ανάλογα με τον τύπο του πελάτη.

#### **Δεξιότητες:**

Το άτομο θα πρέπει να είναι σε θέση να:

1. Προσεγγίζει τους πελάτες σύμφωνα με τις αρχές πώλησης προϊόντων και υπηρεσιών, τηρώντας τους κανόνες προσωπικής υγιεινής και επαγγελματικής εμφάνισης.
2. Εντοπίζει τις ανάγκες και επιθυμίες των πελατών σε προϊόντα και υπηρεσίες, λαμβάνοντας υπόψη τα χαρακτηριστικά των πελατών και εφαρμόζοντας την κατάλληλη τεχνική.
3. Διευκρινίζει και να επιβεβαιώνει με τους πελάτες τις ανάγκες και επιθυμίες τους σε προϊόντα και υπηρεσίες.

4. Προτείνει επιλογές προϊόντων και υπηρεσιών στους πελάτες, οι οποίες συνάδουν με τις ανάγκες και επιθυμίες τους, εφαρμόζοντας τις αρχές πώλησης προϊόντων και υπηρεσιών.
5. Επεξηγεί στους πελάτες τα χαρακτηριστικά, τις ιδιότητες, τα πλεονεκτήματα και άλλες πληροφορίες για τα προϊόντα και τις υπηρεσίες για τα οποία έδειξαν ενδιαφέρον.
6. Παρουσιάζει στους πελάτες τον χειρισμό και τη λειτουργία των προϊόντων και των υπηρεσιών για τα οποία έδειξαν ενδιαφέρον, σύμφωνα με τις προδιαγραφές και τις οδηγίες του οργανισμού.
7. Παραπέμπει τους πελάτες σε επιπρόσθετες πηγές πληροφόρησης για τα προϊόντα και υπηρεσίες ανάλογα με τις πρακτικές και κανονισμούς του οργανισμού.
8. Χειρίζεται τις αντιρρήσεις των πελατών, ακολουθώντας τη διαδικασία του οργανισμού και τις αρχές πωλήσεων προϊόντων και υπηρεσιών.
9. Παρουσιάζει στους πελάτες επιπρόσθετα προϊόντα και υπηρεσίες, εφαρμόζοντας τις αρχές και μεθόδους της ενισχυτικής και της διασταυρούμενης πώλησης.
10. Διαπραγματεύεται με τους πελάτες τους όρους της πώλησης σύμφωνα με τη διαδικασία πωλήσεων του οργανισμού.
11. Κλείνει τις πωλήσεις ανάλογα με τον τύπο του πελάτη και εφαρμόζοντας την κατάλληλη μέθοδο κλεισίματος.

## **ΚΤ.32 Χειρισμός παραπόνων πελατών**

### **Γνώσεις:**

Το άτομο θα πρέπει να είναι σε θέση να:

1. Εξηγεί τη σημασία της διατήρησης ενός υψηλού επιπέδου ικανοποίησης των πελατών.
2. Εξηγεί τη σημασία του αποτελεσματικού και έγκαιρου χειρισμού των παραπόνων των πελατών.
3. Αναφέρει τους λόγους και αιτίες των παραπόνων των πελατών.
4. Αναφέρει τα δικαιώματα και τις υποχρεώσεις του οργανισμού και των πελατών, όπως καθορίζονται στην ισχύουσα νομοθεσία και στην πολιτική του οργανισμού.
5. Περιγράφει τη διαδικασία χειρισμού παραπόνων των πελατών.
6. Περιγράφει τη μεθοδολογία καταγραφής των παραπόνων την οποία εφαρμόζει ο οργανισμός.
7. Δηλώνει τις πιθανές διορθωτικές ενέργειες για την επίλυση των διαφόρων τύπων παραπόνων των πελατών.
8. Αναφέρει τη διαδικασία επιβεβαίωσης της ικανοποίησης των πελατών μετά τη λήψη των διορθωτικών ενεργειών.

### **Δεξιότητες:**

Το άτομο θα πρέπει να είναι σε θέση να:

1. Λαμβάνει και να καταγράφει τα παράπονα των πελατών εφαρμόζοντας την πολιτική και τη διαδικασία χειρισμού παραπόνων του οργανισμού.
2. Διερευνά τα παράπονα και να προσδιορίζει τα αίτια τους, εφαρμόζοντας την πολιτική και τη διαδικασία χειρισμού των παραπόνων του οργανισμού.
3. Εφαρμόζει διορθωτικές ενέργειες για την επίλυση των παραπόνων, λαμβάνοντας υπόψη τις θέσεις των πελατών, την ισχύουσα νομοθεσία και την πολιτική του οργανισμού.
4. Αξιολογεί τις διορθωτικές ενέργειες με βάση τον βαθμό ικανοποίησης των πελατών.

### 3.2 Υποχρεωτικοί Τομείς Εργασίας

<b>Κωδικός Τομέα Εργασίας</b>	<b>Τίτλος Τομέα Εργασίας</b>
<b>ΥΤΓ4.1</b>	<b>Προώθηση πωλήσεων</b>
<b>ΥΤΓ4.2</b>	<b>Κρατήσεις παρεμφερών υπηρεσιών τουρισμού</b>
<b>ΥΤΓ4.3</b>	<b>Διεκπεραίωση και έλεγχος λογιστικών εργασιών και διοικητικών υπηρεσιών</b>

#### **ΥΤΓ4.1 Προώθηση πωλήσεων**

##### **Γνώσεις:**

Το άτομο θα πρέπει να είναι σε θέση να:

1. Αναφέρει την πολιτική και τη στρατηγική προώθησης πωλήσεων.
2. Αναφέρει τα προϊόντα και τις υπηρεσίες που προσφέρονται.
3. Αναφέρει τα μέσα προβολής και προώθησης πωλήσεων.
4. Αναφέρει τις πληροφορίες που χρειάζονται για σκοπούς προώθησης πωλήσεων.
5. Αναγνωρίζει τις πιθανές ερωτήσεις πελατών αναφορικά με τις προσφερόμενες υπηρεσίες και προϊόντα.
6. Αναφέρει το πληροφοριακό και διαφημιστικό υλικό για τα προϊόντα και τις υπηρεσίες του οργανισμού.
7. Περιγράφει τις αρχές και τα στάδια προώθησης πωλήσεων.
8. Περιγράφει τους τρόπους ενημέρωσης των μέσων προώθησης και πωλήσεων.
9. Περιγράφει τη μεθοδολογία ενημέρωσης των επηρεαζόμενων για τυχόν αλλαγές στα μέσα προβολής και προώθησης πωλήσεων.
10. Περιγράφει τις μεθόδους προβολής προϊόντων και υπηρεσιών.
11. Περιγράφει τις τεχνικές προώθησης των πωλήσεων.
12. Περιγράφει τις μεθόδους χρέωσης των πελατών.
13. Περιγράφει τους τρόπους αναβάθμισης των προϊόντων και υπηρεσιών.
14. Εξηγεί τους τρόπους ελέγχου της αποτελεσματικής προώθησης πωλήσεων.

##### **Δεξιότητες:**

Το άτομο θα πρέπει να είναι σε θέση να:

1. Εφαρμόζει την πολιτική και στρατηγική προώθησης πωλήσεων του οργανισμού.
2. Ελέγχει για τη διαθεσιμότητα και καταλληλότητα του πληροφοριακού και διαφημιστικού υλικού για σκοπούς προώθησης των πωλήσεων.
3. Ελέγχει για τη διαθεσιμότητα των μέσων προώθησης πωλήσεων.
4. Εξασφαλίζει ότι τα μέσα προώθησης πωλήσεων είναι πάντοτε ενημερωμένα με τις νέες πληροφορίες και τιμές.
5. Προβάλλει τα προϊόντα και υπηρεσίες, χρησιμοποιώντας τα κατάλληλα μέσα προώθησης.

6. Παρουσιάζει το πληροφοριακό υλικό προϊόντων και υπηρεσιών στους πελάτες, βάσει της μεθοδολογίας προώθησης των πωλήσεων.
7. Εφαρμόζει ορθά τις τεχνικές προώθησης των πωλήσεων.
8. Παρέχει όλες τις πληροφορίες για το προσφερόμενο προϊόν ή την υπηρεσία.
9. Προσφέρει αναβάθμιση του προϊόντος ή της υπηρεσίας βάσει των αναγκών των πελατών και του ανταγωνισμού.
10. Παρέχει εναλλακτικές επιλογές στους πελάτες ανάλογα με τις ανάγκες και επιθυμίες τους.
11. Ετοιμάζει και να παρουσιάζει τις σχετικές εκθέσεις που αφορούν τα αποτελέσματα της προώθησης των πωλήσεων.

## **ΥΤΓ4.2 Κρατήσεις παρεμφερών υπηρεσιών τουρισμού**

### **Γνώσεις:**

Το άτομο θα πρέπει να είναι σε θέση να:

1. Αναφέρει την πολιτική και τους κανονισμούς του τουριστικού γραφείου αναφορικά με τον χειρισμό κρατήσεων παρεμφερών υπηρεσιών τουρισμού.
2. Αναφέρει τα διαφορετικά είδη κρατήσεων παρεμφερών υπηρεσιών τουρισμού.
3. Αναγνωρίζει τον απαραίτητο εξοπλισμό και υλικά για τον χειρισμό των κρατήσεων παρεμφερών υπηρεσιών τουρισμού.
4. Εξηγεί την ορθή και ασφαλή χρήση του εξοπλισμού.
5. Αναγνωρίζει τις απαιτήσεις και τις ανάγκες του πελάτη για κρατήσεις.
6. Αναφέρει τις τιμές και τις ειδικές προσφορές των υπηρεσιών και προϊόντων του οργανισμού.
7. Κατονομάζει τους προμηθευτές και συνεργάτες παροχής παρεμφερών υπηρεσιών τουρισμού του τουριστικού γραφείου.
8. Περιγράφει τη μεθοδολογία χειρισμού των αιτήσεων κράτησης παρεμφερών υπηρεσιών τουρισμού.
9. Δηλώνει τις απαραίτητες πληροφορίες για την ολοκλήρωση της κράτησης ανάλογα του προϊόντος, υπηρεσίας και απαιτήσεων του πελάτη.
10. Περιγράφει τη μεθοδολογία τεκμηρίωσης και καταχώρησης της κράτησης παρεμφερών υπηρεσιών τουρισμού.
11. Περιγράφει τη μεθοδολογία χειρισμού των αλλαγών ή ακυρώσεων κρατήσεων παρεμφερών υπηρεσιών.

### **Δεξιότητες:**

Το άτομο θα πρέπει να είναι σε θέση να:

1. Προετοιμάζει και να θέτει σε λειτουργία τον εξοπλισμό για τον χειρισμό κρατήσεων παρεμφερών υπηρεσιών τουρισμού.
2. Διατηρεί τις απαραίτητες πληροφορίες, τιμές, προσφορές για τον χειρισμό κρατήσεων παρεμφερών υπηρεσιών τουρισμού, σύμφωνα με τη διαδικασία του οργανισμού.
3. Αξιολογεί τις απαιτήσεις και ανάγκες των πελατών για οργάνωση παρεμφερών υπηρεσιών τουρισμού, όπως απαιτείται από την πολιτική του οργανισμού.
4. Παρέχει πληροφορίες και διευκρινήσεις για τις παρεμφερείς υπηρεσίες τουρισμού, συμπεριλαμβανομένων ειδικών τιμών και προσφορών.

5. Χειρίζεται τις αιτήσεις πελατών για κρατήσεις παρεμφερών υπηρεσιών τουρισμού, βάσει της σχετικής διαδικασίας του οργανισμού.
6. Προτρέπει τους πελάτες να κάνουν κράτηση για τις υπηρεσίες τουρισμού που προσφέρονται από το ταξιδιωτικό γραφείο.
7. Καταχωρεί τις κρατήσεις παρεμφερών υπηρεσιών τουρισμού, εφαρμόζοντας τη διαδικασία κράτησης του οργανισμού.
8. Προβαίνει στις αλλαγές και ακυρώσεις κρατήσεων παρεμφερών υπηρεσιών τουρισμού, σύμφωνα με τους κανονισμούς του οργανισμού.
9. Διερευνά λόγους ακύρωσης ή αλλαγής της κράτησης, σύμφωνα με τη μεθοδολογία ελέγχου του οργανισμού.
10. Παρέχει εναλλακτικές λύσεις στους πελάτες, σύμφωνα με τη διαδικασία του οργανισμού.
11. Τροποποιεί τις κρατήσεις βάσει των αλλαγών ή των ακυρώσεων ακολουθώντας τις ανάγκες και απαιτήσεις των πελατών.
12. Χειρίζεται αλλαγές και ακυρώσεις κρατήσεων παρεμφερών υπηρεσιών τουρισμού, όπως απαιτείται από τα κριτήρια του οργανισμού.
13. Ενημερώνει τα επηρεαζόμενα τμήματα για τις αλλαγές και ακυρώσεις κρατήσεων, σύμφωνα με τη διαδικασία του οργανισμού.
14. Υπολογίζει το κόστος αλλαγών ή ακυρώσεων, βάσει της πολιτικής και μεθοδολογίας του ταξιδιωτικού γραφείου.



### **ΥΤΓ4.3 Διεκπεραίωση και έλεγχος λογιστικών εργασιών και διοικητικών υπηρεσιών**

#### **Γνώσεις:**

Το άτομο θα πρέπει να είναι σε θέση να:

1. Αναφέρει τα βασικά είδη λογιστικών πράξεων και συμβολαίων.
2. Κατονομάζει τα προϊόντα και τις υπηρεσίες για τις οποίες γίνονται λογιστικές πράξεις.
3. Αναφέρει τις απαιτήσεις των συμβολαίων σχετικά με θέματα κρατήσεων, προπληρωμών και προκαταβολών.
4. Αναφέρει τις υπηρεσίες για τις οποίες απαιτούνται προπληρωμή και προκαταβολή.
5. Αναφέρει τις απαραίτητες πληροφορίες για τον χειρισμό της λογιστικής πράξης και είσπραξης.
6. Αναφέρει τους κανονισμούς για τον έλεγχο λογιστικών εργασιών και την ετοιμασία αναφορών.
7. Κατονομάζει τις απαραίτητες πληροφορίες για τον χειρισμό προπληρωμής και προκαταβολής.
8. Περιγράφει τους τρόπους προπληρωμής, προκαταβολής, χρέωσης, πίστωσης και είσπραξης.
9. Περιγράφει τη διαδικασία παραλαβής, διατήρησης και παράδοσης του ταμείου.
10. Περιγράφει τους τρόπους είσπραξης και τη διαχείριση του ταμείου.
11. Περιγράφει τη μεθοδολογία κλεισίματος και παράδοσης του ταμείου.
12. Δηλώνει τη συχνότητα και τρόπο παράδοσης του ταμείου στο λογιστήριο.
13. Περιγράφει τη διαδικασία ετοιμασίας εκθέσεων και αναφορών για τις λογιστικές πράξεις.

#### **Δεξιότητες:**

Το άτομο θα πρέπει να είναι σε θέση να:

1. Εφαρμόζει τους κανονισμούς του γραφείου σχετικά με τις χρεώσεις, πιστώσεις ή εισπράξεις.
2. Παρακολουθεί και να εφαρμόζει τους όρους των συμβολαίων των πελατών, βάσει των κανονισμών περί συμβολαίων και τη διαδικασία του οργανισμού.
3. Διευκρινίζει το προϊόν και υπηρεσία για το οποίον γίνεται ταμειακή πράξη.
4. Εξασφαλίζει την προπληρωμή και προκαταβολή για τα προϊόντα και υπηρεσίες, βάσει της πολιτικής του οργανισμού.
5. Εντοπίζει την κράτηση για την οποία γίνεται η προπληρωμή και προκαταβολή, χρησιμοποιώντας το ενδεδειγμένο λογισμικό.

6. Προετοιμάζει το ταμείο και τα μετρητά όπως ορίζει η διαδικασία του οργανισμού.
7. Ετοιμάζει το τιμολόγιο και να ενημερώνει τον πελάτη για το οφειλόμενο ποσό, σύμφωνα με το λογαριασμό.
8. Διευκρινίζει και να επιβεβαιώνει τον τρόπο πληρωμής, σύμφωνα με τη διαδικασία του οργανισμού.
9. Εισπράττει και να εκδίδει σχετική απόδειξη, εφαρμόζοντας την κατάλληλη μέθοδο είσπραξης.
10. Κλείνει και να παραδίδει το ταμείο στο αρμόδιο άτομο, εφαρμόζοντας την κατάλληλη μέθοδο κλεισίματος.
11. Κωδικοποιεί κάθε ταμειακή πράξη για τη σωστή διαχείριση του ταμείου.
12. Καταγράφει και να αρχειοθετεί τις λογιστικές πράξεις, χρέωσης, πίστωσης ή και είσπραξης στον ηλεκτρονικό υπολογιστή, στο αρχείο ταμείου και στο αρχείο πελατών.
13. Ελέγχει την ορθή καταχώρηση και αρχειοθέτηση των λογιστικών πράξεων, σύμφωνα με τη διαδικασία του οργανισμού.
14. Ετοιμάζει εκθέσεις και αναφορές για τις λογιστικές πράξεις, εκτιμώντας τα απαραίτητα στοιχεία, δεδομένα και υπολογισμούς.

### 3.3 Επιλεγόμενοι Τομείς Εργασίας

<b>Κωδικός Τομέα Εργασίας</b>	<b>Τίτλος Τομέα Εργασίας</b>
<b>ΥΤΓ4.4</b>	<b>Χειρισμός εισερχόμενου τουρισμού</b>
<b>ΥΤΓ4.5</b>	<b>Χειρισμός εξερχόμενου τουρισμού</b>
<b>ΥΤΓ4.6</b>	<b>Έκδοση εισιτηρίων</b>
<b>ΥΤΓ4.7</b>	<b>Χειρισμός κρατήσεων εκδρομών και περιηγήσεων</b>
<b>ΥΤΓ4.8</b>	<b>Χειρισμός κρατήσεων συνεδρίων</b>
<b>ΥΤΓ4.9</b>	<b>Χειρισμός υπηρεσιών φορτοεκφορτώσεων</b>
<b>ΥΤΓ4.10</b>	<b>Χειρισμός υπηρεσιών εδάφους</b>
<b>ΥΤΓ4.11</b>	<b>Χειρισμός κρατήσεων τουρισμού ειδικού ενδιαφέροντος</b>

#### **ΥΤΓ4.4 Χειρισμός εισερχόμενου τουρισμού**

##### **Γνώσεις:**

Το άτομο θα πρέπει να είναι σε θέση να:

1. Αναφέρει τα βασικά είδη και κατηγορίες εισερχόμενου τουρισμού.
2. Αναφέρει τις τιμές και ειδικές προσφορές για κρατήσεις εισερχόμενου τουρισμού.
3. Αναγνωρίζει τον απαραίτητο εξοπλισμό και υλικά για τον χειρισμό εισερχόμενου τουρισμού.
4. Εξηγεί την ορθή και ασφαλή χρήση του εξοπλισμού.
5. Αναγνωρίζει τις απαιτήσεις και τις ανάγκες του πελάτη για κρατήσεις.
6. Περιγράφει τους τρόπους λήψης των αιτήσεων κράτησης εισερχόμενου τουρισμού.
7. Αναφέρει τους κανονισμούς της χώρας άφιξης και αναχώρησης που επηρεάζουν τις κρατήσεις εισερχόμενου τουρισμού.
8. Περιγράφει τη διαδικασία χειρισμού κρατήσεων εισερχόμενου τουρισμού.
9. Δηλώνει τις απαραίτητες πληροφορίες για την ολοκλήρωση της κράτησης.
10. Περιγράφει τη μεθοδολογία τεκμηρίωσης και καταχώρησης της κράτησης εισερχόμενου τουρισμού.
11. Περιγράφει τη διαδικασία προετοιμασίας και οργάνωσης αφίξεων και αναχωρήσεων εισερχόμενου τουρισμού.
12. Περιγράφει τη διαδικασία διαχείρισης πακέτων εισερχόμενου τουρισμού.

##### **Δεξιότητες:**

Το άτομο θα πρέπει να είναι σε θέση να:

1. Προετοιμάζει και να θέτει σε λειτουργία τον εξοπλισμό για τον χειρισμό κρατήσεων εισερχόμενου τουρισμού.
2. Διατηρεί τις απαραίτητες πληροφορίες, τιμές και προσφορές για τον χειρισμό εισερχόμενου τουρισμού, σύμφωνα με τη διαδικασία του οργανισμού.
3. Αξιολογεί τις ανάγκες και προτιμήσεις των πελατών εισερχόμενου τουρισμού, βάσει της διαδικασίας του οργανισμού.
4. Χειρίζεται τις αιτήσεις πελατών για κρατήσεις εισερχόμενου τουρισμού, ανάλογα με το είδος της κράτησης εισερχόμενου τουρισμού.
5. Παρέχει πληροφορίες και διευκρινήσεις για τις υπηρεσίες εισερχόμενου τουρισμού, συμπεριλαμβανομένων ειδικών τιμών και προσφορών.

6. Προβάνει σε διάφορα είδη κρατήσεων εισερχόμενου τουρισμού, σύμφωνα με τους κανονισμούς του οργανισμού.
7. Προετοιμάζει και να οργανώνει τις αφίξεις και αναχωρήσεις αφίξεων εισερχόμενου τουρισμού, βάσει της διαδικασίας του οργανισμού.
8. Διαχειρίζεται τα πακέτα εισερχόμενου τουρισμού, βάσει των πληροφοριών που έχει συγκεντρώσει.
9. Καταχωρεί τις κρατήσεις για πακέτα εισερχόμενου τουρισμού, εφαρμόζοντας τη διαδικασία κράτησης του οργανισμού.
10. Συμπληρώνει και να καταχωρεί τις κρατήσεις εισερχόμενου τουρισμού, βάσει της διαδικασίας του οργανισμού.

#### **ΥΤΓ4.5 Χειρισμός εξερχόμενου τουρισμού**

##### **Γνώσεις:**

Το άτομο θα πρέπει να είναι σε θέση να:

1. Αναφέρει τα βασικά είδη και κατηγορίες εξερχόμενου τουρισμού.
2. Αναφέρει τις τιμές και ειδικές προσφορές για κρατήσεις εξερχόμενου τουρισμού.
3. Αναγνωρίζει τον απαραίτητο εξοπλισμό και υλικά για τον χειρισμό εξερχόμενου τουρισμού.
4. Εξηγεί την ορθή και ασφαλή χρήση του εξοπλισμού.
5. Αναγνωρίζει τις απαιτήσεις και τις ανάγκες του πελάτη για κρατήσεις.
6. Περιγράφει τους τρόπους λήψης των αιτήσεων κράτησης εξερχόμενου τουρισμού.
7. Αναφέρει τους κανονισμούς της χώρας άφιξης και αναχώρησης που επηρεάζουν τις κρατήσεις εξερχόμενου τουρισμού.
8. Περιγράφει τη διαδικασία χειρισμού κρατήσεων εξερχόμενου τουρισμού.
9. Δηλώνει τις απαραίτητες πληροφορίες για την ολοκλήρωση της κράτησης.
10. Περιγράφει τη μεθοδολογία τεκμηρίωσης και καταχώρησης της κράτησης εξερχόμενου τουρισμού.
11. Περιγράφει τη διαδικασία προετοιμασίας και οργάνωσης αφίξεων και αναχωρήσεων εξερχόμενου τουρισμού.
12. Περιγράφει τη διαδικασία διαχείρισης πακέτων εξερχόμενου τουρισμού.

##### **Δεξιότητες:**

Το άτομο θα πρέπει να είναι σε θέση να:

1. Προετοιμάζει και να θέτει σε λειτουργία τον εξοπλισμό για τον χειρισμό κρατήσεων εξερχόμενου τουρισμού.
2. Διατηρεί τις απαραίτητες πληροφορίες, τιμές και προσφορές για τον χειρισμό εξερχόμενου τουρισμού, σύμφωνα με τη διαδικασία του οργανισμού.
3. Αξιολογεί τις ανάγκες και προτιμήσεις των πελατών εξερχόμενου τουρισμού, βάσει της διαδικασίας του οργανισμού.
4. Χειρίζεται τις αιτήσεις πελατών για κρατήσεις εξερχόμενου τουρισμού, ανάλογα με το είδος της κράτησης εισερχόμενου τουρισμού.
5. Παρέχει πληροφορίες και διευκρινήσεις για τις υπηρεσίες εξερχόμενου τουρισμού, συμπεριλαμβανομένων ειδικών τιμών και προσφορών.

6. Προβάνει σε διάφορα είδη κρατήσεων εξερχόμενου τουρισμού, σύμφωνα με τους κανονισμούς του οργανισμού.
7. Προετοιμάζει και να οργανώνει τις αφίξεις και αναχωρήσεις αφίξεων εξερχόμενου τουρισμού, βάσει της διαδικασίας του οργανισμού.
8. Διαχειρίζεται τα πακέτα εξερχόμενου τουρισμού, βάσει των πληροφοριών που έχει συγκεντρώσει.
9. Καταχωρεί τις κρατήσεις για πακέτα εξερχόμενου τουρισμού, εφαρμόζοντας τη διαδικασία κράτησης του οργανισμού.
10. Συμπληρώνει και να καταχωρεί τις κρατήσεις εξερχόμενου τουρισμού, βάσει της διαδικασίας του οργανισμού.

## **ΥΤΓ4.6 Έκδοση εισιτηρίων**

### **Γνώσεις:**

Το άτομο θα πρέπει να είναι σε θέση να:

1. Αναφέρει τα βασικά είδη και κατηγορίες εισιτηρίων.
2. Αναφέρει τις τιμές και τις ειδικές προσφορές των εισιτηρίων.
3. Αναφέρει τα βασικά είδη λογισμικών προγραμμάτων έκδοσης εισιτηρίων.
4. Αναγνωρίζει τον απαραίτητο εξοπλισμό για τον χειρισμό των κρατήσεων δωματίων πελατών.
5. Εξηγεί την ορθή και ασφαλή χρήση του εξοπλισμού και των λογισμικών προγραμμάτων.
6. Αναφέρει τις διευκολύνσεις και τους όρους πληρωμής των εισιτηρίων.
7. Περιγράφει τους τρόπους διαχείρισης των αιτήσεων για έκδοση εισιτηρίων.
8. Κατονομάζει τους πιθανούς λόγους ακύρωσης των εισιτηρίων.
9. Περιγράφει τους τρόπους επικοινωνίας με προμηθευτές υπηρεσιών για κράτηση των θέσεων.
10. Δηλώνει τη σημαντικότητα της επικοινωνίας και διατήρησης της εμπιστοσύνης των προμηθευτών.
11. Διατυπώνει τους χειρισμούς ακύρωσης για το κάθε είδος κράτησης.
12. Περιγράφει τη μεθοδολογία υπολογισμού κόστους ακύρωσης των εισιτηρίων.
13. Περιγράφει τη διαδικασία ενημέρωσης των επηρεαζόμενων τμημάτων για τις αλλαγές και ακυρώσεις των κρατήσεων.

### **Δεξιότητες:**

Το άτομο θα πρέπει να είναι σε θέση να:

1. Προετοιμάζει και να θέτει σε λειτουργία τα λογισμικά προγράμματα για την έκδοση εισιτηρίων.
2. Διατηρεί τις απαραίτητες πληροφορίες, τιμές και προσφορές για την έκδοση εισιτηρίων, σύμφωνα με τη διαδικασία του οργανισμού.
3. Διαχειρίζεται τις αιτήσεις των πελατών για έκδοση των εισιτηρίων, βάσει των απαιτήσεων και αναγκών τους.
4. Επικοινωνεί με τους προμηθευτές υπηρεσιών για κράτηση των θέσεων, βάσει της πολιτικής του οργανισμού.
5. Διαχειρίζεται με ορθό τρόπο το λογισμικό πρόγραμμα για την έκδοση των εισιτηρίων.



6. Καταχωρεί τις απαραίτητες πληροφορίες και στοιχεία του πελάτη, χρησιμοποιώντας τον ενδεδειγμένο λογισμικό πρόγραμμα.
7. Προβαίνει στην έκδοση εισιτηρίων, σύμφωνα με τους διεθνείς και εσωτερικούς κανονισμούς.
8. Προβαίνει στην ακύρωση εισιτηρίου, σύμφωνα με τη διαδικασία του οργανισμού.
9. Διερευνά τους λόγους ακύρωσης του εισιτηρίου, σύμφωνα με τη μεθοδολογία ελέγχου του οργανισμού.
10. Παρέχει εναλλακτικές λύσεις στους πελάτες, σύμφωνα με τη διαδικασία του οργανισμού.
11. Υπολογίζει το κόστος ακύρωσης για κάθε περίπτωση, βάσει της πολιτικής και μεθοδολογίας του ταξιδιωτικού γραφείου.
12. Ενημερώνει τα επηρεαζόμενα τμήματα για τις ακυρώσεις των εισιτηρίων, σύμφωνα με τη διαδικασία του οργανισμού.

#### **ΥΤΓ4.7 Χειρισμός κρατήσεων εκδρομών και περιηγήσεων**

##### **Γνώσεις:**

Το άτομο θα πρέπει να είναι σε θέση να:

1. Αναφέρει την πολιτική και τους κανονισμούς του ταξιδιωτικού γραφείου αναφορικά με τον χειρισμό κρατήσεων εκδρομών και περιηγήσεων.
2. Αναφέρει τα βασικά είδη και κατηγορίες κρατήσεων για εκδρομές και περιηγήσεις.
3. Αναφέρει τις τιμές και τις ειδικές προσφορές για τις διάφορες εκδρομές και περιηγήσεις.
4. Αναγνωρίζει τον απαραίτητο εξοπλισμό και υλικά για τον χειρισμό των κρατήσεων δωματίων πελατών.
5. Εξηγεί την ορθή και ασφαλή χρήση του εξοπλισμού.
6. Αναγνωρίζει τις απαιτήσεις και τις ανάγκες του πελάτη για τον χειρισμό κρατήσεων εκδρομών και περιηγήσεων.
7. Περιγράφει τη μεθοδολογία χειρισμού και οργάνωσης κρατήσεων για εκδρομές και περιηγήσεις.
8. Δηλώνει τις απαραίτητες πληροφορίες για την ολοκλήρωση της κράτησης ανάλογα της εκδρομής, περιηγήσεων και απαιτήσεων του πελάτη.
9. Αναφέρει τους κανονισμούς που διέπουν τις ακυρώσεις.
10. Περιγράφει τη μεθοδολογία χειρισμού αλλαγής ή ακύρωσης της κράτησης.
11. Κατονομάζει τους πιθανούς λόγους αλλαγών και ακυρώσεων των κρατήσεων για εκδρομές και περιηγήσεις.
12. Περιγράφει τη διαδικασία ενημέρωσης των επηρεαζόμενων τμημάτων για τις αλλαγές και ακυρώσεις των κρατήσεων.
13. Περιγράφει τη μεθοδολογία υπολογισμού του κόστους αλλαγών ή ακυρώσεων των κρατήσεων εκδρομών και περιηγήσεων.

##### **Δεξιότητες:**

Το άτομο θα πρέπει να είναι σε θέση να:

1. Προετοιμάζει και να θέτει σε λειτουργία τον εξοπλισμό για τον χειρισμό των κρατήσεων εκδρομών και περιηγήσεων.
2. Διατηρεί τις απαραίτητες πληροφορίες, τιμές και προσφορές για τον χειρισμό κρατήσεων εκδρομών και περιηγήσεων, σύμφωνα με τη διαδικασία του οργανισμού.

3. Αξιολογεί τις απαιτήσεις και ανάγκες των πελατών για οργάνωση εκδρομών και περιηγήσεων, όπως απαιτείται από την πολιτική του οργανισμού.
4. Παρέχει πληροφορίες και διευκρινήσεις για τις εκδρομές και περιηγήσεις συμπεριλαμβανομένων ειδικών τιμών και προσφορών.
5. Χειρίζεται τις αιτήσεις πελατών για κρατήσεις εκδρομών και περιηγήσεων, βάσει της σχετικής διαδικασίας του οργανισμού.
6. Εντοπίζει το είδος κράτησης του πελάτη για εκδρομές ή και περιηγήσεις, βάσει των πληροφοριών που έχει συγκεντρώσει.
7. Καταχωρεί τις κρατήσεις εκδρομών και περιηγήσεων, εφαρμόζοντας τη διαδικασία κράτησης του οργανισμού.
8. Προβαίνει στις αλλαγές και ακυρώσεις κρατήσεων εκδρομών και περιηγήσεων, σύμφωνα με τους κανονισμούς του οργανισμού.
9. Διερευνά λόγους ακύρωσης ή αλλαγής της κράτησης, σύμφωνα με τη μεθοδολογία ελέγχου του οργανισμού.
10. Παρέχει εναλλακτικές λύσεις στους πελάτες, σύμφωνα με τη διαδικασία του οργανισμού.
11. Τροποποιεί τις κρατήσεις βάσει των αλλαγών ή των ακυρώσεων ακολουθώντας τις ανάγκες και απαιτήσεις των πελατών.
12. Χειρίζεται αλλαγές και ακυρώσεις κρατήσεων εκδρομών και περιηγήσεων, όπως απαιτείται από τα κριτήρια του οργανισμού.
13. Ενημερώνει τα επηρεαζόμενα τμήματα για τις αλλαγές και ακυρώσεις κρατήσεων, σύμφωνα με τη διαδικασία του οργανισμού.
14. Υπολογίζει το κόστος αλλαγών ή ακυρώσεων, βάσει της πολιτικής και μεθοδολογίας του ταξιδιωτικού γραφείου.

#### **ΥΤΓ4.8 Χειρισμός κρατήσεων συνεδρίων**

##### **Γνώσεις:**

Το άτομο θα πρέπει να είναι σε θέση να:

1. Αναφέρει την πολιτική και τους κανονισμούς του ταξιδιωτικού γραφείου αναφορικά με τον χειρισμό κρατήσεων συνεδρίων.
2. Αναφέρει τα βασικά είδη και κατηγορίες κρατήσεων για συνέδρια.
3. Αναφέρει τις τιμές και τις ειδικές προσφορές για πακέτα συνεδρίων.
4. Αναγνωρίζει τον απαραίτητο εξοπλισμό και υλικά για τον χειρισμό των κρατήσεων συνεδρίων.
5. Εξηγεί την ορθή και ασφαλή χρήση του εξοπλισμού.
6. Αναγνωρίζει τις απαιτήσεις και τις ανάγκες του πελάτη για κρατήσεις συνεδρίων.
7. Αναφέρει τις διευκολύνσεις και τους όρους πληρωμής των συνεδρίων.
8. Περιγράφει τη μεθοδολογία χειρισμού και οργάνωσης κρατήσεων για συνέδρια.
9. Δηλώνει τις απαραίτητες πληροφορίες για την ολοκλήρωση της κράτησης ανάλογα του συνεδρίου και απαιτήσεων του πελάτη.
10. Αναφέρει τους κανονισμούς που διέπουν τις ακυρώσεις.
11. Περιγράφει τη μεθοδολογία χειρισμού αλλαγής ή ακύρωσης της κράτησης.
12. Κατονομάζει τους πιθανούς λόγους αλλαγών και ακυρώσεων των κρατήσεων για συνέδρια.
13. Περιγράφει τη διαδικασία ενημέρωσης των επηρεαζόμενων τμημάτων για τις αλλαγές και ακυρώσεις των κρατήσεων.
14. Περιγράφει τη μεθοδολογία υπολογισμού του κόστους αλλαγών ή ακυρώσεων των συνεδρίων.

##### **Δεξιότητες:**

Το άτομο θα πρέπει να είναι σε θέση να:

1. Προετοιμάζει και να θέτει σε λειτουργία τον εξοπλισμό για τον χειρισμό των κρατήσεων των συνεδρίων.
2. Διατηρεί τις απαραίτητες πληροφορίες, τιμές και προσφορές για τον χειρισμό κρατήσεων συνεδρίων, σύμφωνα με τη διαδικασία του οργανισμού.
3. Αξιολογεί τις απαιτήσεις και ανάγκες των πελατών για οργάνωση συνεδρίων, όπως απαιτείται από την πολιτική του οργανισμού.

4. Παρέχει πληροφορίες και διευκρινήσεις για τα συνέδρια συμπεριλαμβανομένων ειδικών τιμών και προσφορών.
5. Χειρίζεται τις αιτήσεις πελατών για κρατήσεις συνεδρίων, βάσει της σχετικής διαδικασίας του οργανισμού.
6. Εντοπίζει το είδος κράτησης του πελάτη για τα συνέδρια, βάσει των πληροφοριών που έχει συγκεντρώσει.
7. Καταχωρεί τις κρατήσεις συνεδρίων, εφαρμόζοντας τη διαδικασία κράτησης του οργανισμού.
8. Διερευνά λόγους ακύρωσης ή αλλαγής της κράτησης, σύμφωνα με τη μεθοδολογία ελέγχου του οργανισμού.
9. Παρέχει εναλλακτικές λύσεις στους πελάτες, σύμφωνα με τη διαδικασία του οργανισμού.
10. Τροποποιεί τις κρατήσεις βάσει των αλλαγών ή των ακυρώσεων ακολουθώντας τις ανάγκες και απαιτήσεις των πελατών.
11. Χειρίζεται αλλαγές και ακυρώσεις κρατήσεων των συνεδρίων, όπως απαιτείται από τα κριτήρια του οργανισμού.
12. Ενημερώνει τα επηρεαζόμενα τμήματα για τις αλλαγές και ακυρώσεις κρατήσεων, σύμφωνα με τη διαδικασία του οργανισμού.
13. Υπολογίζει το κόστος αλλαγών ή ακυρώσεων, βάσει της πολιτικής και μεθοδολογίας του ταξιδιωτικού γραφείου.

#### **ΥΤΓ4.9 Χειρισμός υπηρεσιών φορτοεκφορτώσεων**

##### **Γνώσεις:**

Το άτομο θα πρέπει να είναι σε θέση να:

1. Αναφέρει την πολιτική και τους κανονισμούς του ταξιδιωτικού γραφείου αναφορικά με τον χειρισμό υπηρεσιών φορτοεκφορτώσεων.
2. Αναφέρει τα βασικά είδη υπηρεσιών φορτοεκφορτώσεων.
3. Αναφέρει τις τιμές και ειδικές προσφορές για φορτοεκφορτώσεις.
4. Αναγνωρίζει τον απαραίτητο εξοπλισμό και υλικά για τον χειρισμό υπηρεσιών φορτοεκφορτώσεων.
5. Εξηγεί την ορθή και ασφαλή χρήση του εξοπλισμού.
6. Αναφέρει τους κανονισμούς που διέπουν τις υπηρεσίες φορτοεκφορτώσεων.
7. Αναγνωρίζει τις απαιτήσεις και τις ανάγκες του πελάτη για φορτοεκφόρτωσης.
8. Αναφέρει τις διευκολύνσεις και τους όρους πληρωμής των υπηρεσιών φορτοεκφορτώσεων.
9. Περιγράφει τις μεθόδους λήψης των αιτήσεων για φορτοεκφορτώσεις.
10. Περιγράφει τους τρόπους φορτοεκφόρτωσης αναλόγως της διαφορετικότητας του κάθε φορτίου.
11. Απαριθμεί τα διάφορα είδη παρακολούθησης της διακίνησης των εμπορευμάτων.
12. Περιγράφει τους τρόπους παρακολούθησης για το κάθε είδος φορτοεκφορτώσεων.
13. Περιγράφει τους τρόπους εντοπισμού των φορτίων κατά τη διάρκεια της διακίνησης τους.
14. Εξηγεί τους λόγους ενημέρωσης των επηρεαζόμενων τμημάτων για τις διακινήσεις των εμπορευμάτων.
15. Περιγράφει τους τρόπους ενημέρωσης των επηρεαζόμενων τμημάτων.
16. Αναφέρει τυχόν αποκλίσεις στις απαιτήσεις των πελατών για τις υπηρεσίες φορτοεκφορτώσεων.

##### **Δεξιότητες:**

Το άτομο θα πρέπει να είναι σε θέση να:

1. Προετοιμάζει και να θέτει σε λειτουργία τον εξοπλισμό για την υπηρεσία φορτοεκφορτώσεων.
2. Διατηρεί τις απαραίτητες πληροφορίες, τιμές, προσφορές για τον χειρισμό υπηρεσιών φορτοεκφορτώσεων, σύμφωνα με τη διαδικασία του οργανισμού.

3. Αξιολογεί τις απαιτήσεις και ανάγκες των πελατών για τις υπηρεσίες φορτοεκφορτώσεων, βάσει της διαδικασίας.
4. Χειρίζεται τις κρατήσεις για τις υπηρεσίες φορτοεκφορτώσεων, ανάλογα με το είδος της κράτησης για κάθε υπηρεσία φορτοεκφορτώσεων.
5. Καταχωρεί τις απαραίτητες πληροφορίες του πελάτη για τις υπηρεσίες φορτοεκφορτώσεων, βάσει των αναγκών και απαιτήσεων του.
6. Προγραμματίζει όλες τις τρέχουσες διακινήσεις εμπορευμάτων, εφαρμόζοντας τους κανονισμούς και νομοθεσίες για τη διακίνηση των φορτίων.
7. Παρακολουθεί τη διακίνηση των εμπορευμάτων, εφαρμόζοντας την κατάλληλη μέθοδο παρακολούθησης.
8. Προβαίνει σε συνεχή ενημέρωση των επηρεαζόμενων τμημάτων για τις διακινήσεις των εμπορευμάτων, βάσει της σχετικής διαδικασίας.
9. Καταγράφει τις πληροφορίες για τον χειρισμό υπηρεσιών φορτοεκφορτώσεων, ως απαιτείται από τη διαδικασία του οργανισμού.
10. Εντοπίζει και να ενημερώνει τον προϊστάμενο του για τυχόν αποκλίσεις της υπηρεσίας φορτοεκφορτώσεων, βάσει των κανόνων ασφάλειας και υγείας στην εργασία.

#### **ΥΤΓ4.10 Χειρισμός υπηρεσιών εδάφους**

##### **Γνώσεις:**

Το άτομο θα πρέπει να είναι σε θέση να:

1. Αναφέρει την πολιτική και τους κανονισμούς του ταξιδιωτικού γραφείου αναφορικά με τον χειρισμό υπηρεσιών εδάφους.
2. Αναφέρει τα βασικά είδη υπηρεσιών εδάφους για κράτηση.
3. Αναφέρει τις τιμές και ειδικές προσφορές για τις υπηρεσίες εδάφους.
4. Αναγνωρίζει τον απαραίτητο εξοπλισμό και υλικά για τον χειρισμό των υπηρεσιών εδάφους.
5. Εξηγεί την ορθή και ασφαλή χρήση του εξοπλισμού.
6. Αναφέρει τους κανονισμούς που διέπουν τις υπηρεσίες εδάφους.
7. Αναγνωρίζει τις απαιτήσεις και τις ανάγκες του πελάτη για υπηρεσίες εδάφους.
8. Αναφέρει τις διευκολύνσεις και τους όρους πληρωμής των υπηρεσιών εδάφους.
9. Περιγράφει τις μεθόδους λήψης των αιτήσεων για υπηρεσίες εδάφους.
10. Απαριθμεί τα διάφορα είδη ελέγχου και παρακολούθησης των υπηρεσιών εδάφους.
11. Περιγράφει τους τρόπους παρακολούθησης για το κάθε είδος υπηρεσίας εδάφους.
12. Περιγράφει τη διαδικασία χειρισμού των υπηρεσιών εδάφους.
13. Περιγράφει τρόπους εντοπισμού αποκλίσεων μετά από παρακολούθηση και έλεγχο.
14. Εξηγεί τους λόγους ενημέρωσης των επηρεαζόμενων τμημάτων για τις υπηρεσίες εδάφους.
15. Περιγράφει τους τρόπους ενημέρωσης των επηρεαζόμενων τμημάτων.
16. Αναφέρει τυχόν αποκλίσεις στις απαιτήσεις των πελατών.

##### **Δεξιότητες:**

Το άτομο θα πρέπει να είναι σε θέση να:

1. Προετοιμάζει και να θέτει σε λειτουργία τον εξοπλισμό για την υπηρεσία εδάφους.
2. Διατηρεί τις απαραίτητες πληροφορίες, τιμές, προσφορές για τον χειρισμό υπηρεσιών εδάφους, σύμφωνα με τη διαδικασία του οργανισμού.
3. Αξιολογεί τις απαιτήσεις και ανάγκες των πελατών για τις υπηρεσίες εδάφους, βάσει της διαδικασίας.



4. Χειρίζεται τις κρατήσεις για τις υπηρεσίες εδάφους, ανάλογα με το είδος της κράτησης για κάθε υπηρεσία εδάφους.
5. Καταχωρεί τις απαραίτητες πληροφορίες του πελάτη για τις υπηρεσίες εδάφους, βάσει των αναγκών και απαιτήσεων του.
6. Ελέγχει και να παρακολουθεί τις υπηρεσίες εδάφους, χρησιμοποιώντας τα κατάλληλα μέσα παρακολούθησης.
7. Προβαίνει σε συνεχή ενημέρωση των επηρεαζόμενων τμημάτων, βάσει της σχετικής διαδικασίας.
8. Καταγράφει τις πληροφορίες για τον χειρισμό υπηρεσιών εδάφους, ως απαιτείται από τη διαδικασία του οργανισμού.
9. Εντοπίζει και να ενημερώνει τον προϊστάμενο του για τυχόν αποκλίσεις της υπηρεσίας εδάφους, βάσει των κανόνων ασφάλειας και υγείας στην εργασία.

#### **ΥΤΓ4.11 Χειρισμός κρατήσεων τουρισμού ειδικού ενδιαφέροντος**

##### **Γνώσεις:**

Το άτομο θα πρέπει να είναι σε θέση να:

1. Αναφέρει την πολιτική και τους κανονισμούς του τουριστικού γραφείου αναφορικά με τον χειρισμό κρατήσεων τουρισμού ειδικού ενδιαφέροντος.
2. Αναγνωρίζει τα διαφορετικά είδη κρατήσεων τουρισμού ειδικού ενδιαφέροντος.
3. Αναφέρει τις τιμές και τις ειδικές προσφορές για πακέτα τουρισμού ειδικού ενδιαφέροντος.
4. Αναγνωρίζει τον απαραίτητο εξοπλισμό και υλικά για τον χειρισμό των κρατήσεων τουρισμού ειδικού ενδιαφέροντος.
5. Εξηγεί την ορθή και ασφαλή χρήση του εξοπλισμού.
6. Αναγνωρίζει τις απαιτήσεις και τις ανάγκες του πελάτη για πακέτα τουρισμού ειδικού ενδιαφέροντος.
7. Περιγράφει τη μεθοδολογία χειρισμού κρατήσεων τουρισμού ειδικού ενδιαφέροντος.
8. Δηλώνει τις απαραίτητες πληροφορίες για την ολοκλήρωση της κράτησης ανάλογα του ειδικού ενδιαφέροντος και απαιτήσεων του πελάτη.
9. Αναφέρει τους κανονισμούς που διέπουν τις ακυρώσεις.
10. Περιγράφει τη μεθοδολογία χειρισμού αλλαγής ή ακύρωσης της κράτησης.
11. Κατονομάζει τους πιθανούς λόγους αλλαγών και ακυρώσεων των κρατήσεων τουρισμού ειδικού ενδιαφέροντος.
12. Περιγράφει τη διαδικασία ενημέρωσης των επηρεαζόμενων τμημάτων για τις αλλαγές και ακυρώσεις των κρατήσεων.
13. Περιγράφει τη μεθοδολογία υπολογισμού του κόστους αλλαγών ή ακυρώσεων των συνεδρίων.

##### **Δεξιότητες:**

Το άτομο θα πρέπει να είναι σε θέση να:

1. Προετοιμάζει και να θέτει σε λειτουργία τον εξοπλισμό για τον χειρισμό κρατήσεων τουρισμού ειδικού ενδιαφέροντος.
2. Διατηρεί τις απαραίτητες πληροφορίες, τιμές και προσφορές για τον χειρισμό κρατήσεων τουρισμού ειδικού ενδιαφέροντος, σύμφωνα με τη διαδικασία του οργανισμού.
3. Αξιολογεί τις απαιτήσεις και ανάγκες των πελατών για οργάνωση πακέτων τουρισμού ειδικού ενδιαφέροντος, όπως απαιτείται από την πολιτική του οργανισμού.

4. Παρέχει πληροφορίες και διευκρινήσεις για τα πακέτα ειδικού ενδιαφέροντος συμπεριλαμβανομένων ειδικών τιμών και προσφορών.
5. Χειρίζεται τις αιτήσεις πελατών για κρατήσεις τουρισμού ειδικού ενδιαφέροντος, βάσει της σχετικής διαδικασίας του οργανισμού.
6. Εντοπίζει το είδος κράτησης του πελάτη για πακέτα ειδικού ενδιαφέροντος, βάσει των πληροφοριών που έχει συγκεντρώσει.
7. Καταχωρεί τις κρατήσεις τουρισμού ειδικού ενδιαφέροντος, εφαρμόζοντας τη διαδικασία κράτησης του οργανισμού.
8. Διερευνά λόγους ακύρωσης ή αλλαγής της κράτησης, σύμφωνα με τη μεθοδολογία ελέγχου του οργανισμού.
9. Παρέχει εναλλακτικές λύσεις στους πελάτες, σύμφωνα με τη διαδικασία του οργανισμού.
10. Τροποποιεί τις κρατήσεις βάσει των αλλαγών ή των ακυρώσεων ακολουθώντας τις ανάγκες και απαιτήσεις των πελατών.
11. Χειρίζεται αλλαγές και ακυρώσεις κρατήσεων τουρισμού ειδικού ενδιαφέροντος, όπως απαιτείται από τα κριτήρια του οργανισμού.
12. Ενημερώνει τα επηρεαζόμενα τμήματα για τις αλλαγές και ακυρώσεις κρατήσεων, σύμφωνα με τη διαδικασία του οργανισμού.
13. Υπολογίζει το κόστος αλλαγών ή ακυρώσεων, βάσει της πολιτικής και μεθοδολογίας του ταξιδιωτικού γραφείου.

### 3.4 Ικανότητες (Υπευθυνότητα και Αυτονομία)

Το άτομο θα πρέπει να είναι σε θέση να:

1. Οργανώνει με ανεξαρτησία και υπευθυνότητα τις εργασίες του και να αναλαμβάνει την ευθύνη για τα αποτελέσματα του.
2. Εφαρμόζει με υπευθυνότητα και επαγγελματισμό τις γνώσεις και δεξιότητες οι οποίες απαιτούνται για την εκτέλεση των εργασιών του.
3. Συνεργάζεται με συναδέλφους σε ομάδες εργασίας και λαμβάνει ενεργό ρόλο στην ενθάρρυνση και βελτίωση της αποδοτικότητας και αποτελεσματικότητας της ομάδας.
4. Επιδεικνύει ενδιαφέρον για τη διατήρηση ατομικής υγιεινής, επαγγελματικής ενδυμασίας και εμφάνισης.
5. Επιδεικνύει επαγγελματική στάση και συμπεριφορά στο εργασιακό περιβάλλον.
6. Επιδεικνύει τάξη και επιμέλεια κατά την εκτέλεση της εργασίας του.
7. Διαχειρίζεται αποτελεσματικά τον χρόνο για την ολοκλήρωση της εργασίας του σύμφωνα με τον προγραμματισμό.
8. Επιδεικνύει προθυμία και θετική διάθεση στην εκτέλεση της εργασίας του και στην ανάληψη πρόσθετων καθηκόντων, όποτε χρειαστεί.
9. Αντιδρά και να προσαρμόζεται εύκολα και γρήγορα σε έκτακτες καταστάσεις και αλλαγές στο περιβάλλον εργασίας.
10. Στηρίζει και να εφαρμόζει τις οδηγίες που λαμβάνει από τους ανωτέρους του και τη διοίκηση.
11. Υιοθετεί και να εφαρμόζει την ισχύουσα νομοθεσία, τους κανονισμούς, την πολιτική, τις διαδικασίες και τις οδηγίες εργασίας.
12. Υιοθετεί και να εφαρμόζει τα απαιτούμενα προληπτικά μέτρα ασφάλειας και υγείας κατά την εκτέλεση της εργασίας του.
13. Υποστηρίζει την εφαρμογή μέτρων προστασίας του περιβάλλοντος.
14. Συμμετέχει και να συμβάλει με εισηγήσεις στην βελτίωση των διαδικασιών, των μεθόδων και των τεχνικών εργασιών.
15. Εφαρμόζει γενικούς κανόνες για εντοπισμό και επίλυση προβλημάτων για να παραχθεί ποιοτικό αποτέλεσμα.
16. Χειρίζεται με ασφάλεια και επιδεξιότητα τον εξοπλισμό που χρησιμοποιεί και να το διατηρεί του σε άρτια λειτουργική κατάσταση.
17. Αναζητεί την επαγγελματική ανέλιξη του μέσω της επίδειξης ενδιαφέροντος για την εργασία και την ανάπτυξη του.

18. Επιζητά περαιτέρω κατάρτιση για αναβάθμιση των γνώσεων και των δεξιοτήτων του.

#### 4. ΓΛΩΣΣΑΡΙΟ

Οι ακόλουθοι ορισμοί δίδονται για επεξήγηση λέξεων και εννοιών που χρησιμοποιούνται στο πρότυπο:

<b>Αεροπορικό εισιτήριο</b>	Δελτίο ηλεκτρονικό ή μη, το οποίο κάποιος αγοράζει αφού κάνει κράτηση θέσης, για να έχει το δικαίωμα εισόδου σε αεροπλάνο και την μεταφορά του στον τόπο προορισμού.
<b>Αρχές επαγγελματικής δεοντολογίας</b>	Κανόνες οι οποίοι δεσμεύουν ηθικά την εκτέλεση των καθηκόντων μιας θέσης εργασίας.
<b>Αρχές οργάνωσης χώρου εργασίας</b>	Κανόνες για τη διαμόρφωση και διευθέτηση του χώρου εργασίας, ώστε να λειτουργεί αποτελεσματικά και αποδοτικά όπως οι κανόνες της φιλοσοφίας 5S (Sort, Set in order, Shine, Standarize, Sustain).
<b>Γνώσεις</b>	Το αποτέλεσμα της αφομοίωσης πληροφοριών μέσω της μάθησης. Οι γνώσεις είναι το σώμα θετικών στοιχείων, αρχών, θεωριών και πρακτικών που σχετίζεται με ένα πεδίο εργασίας ή σπουδής.
<b>Δεξιότητες</b>	Η ικανότητα εφαρμογής γνώσεων και αξιοποίησης τεχνογνωσίας για την εκπλήρωση εργασιών και την επίλυση προβλημάτων. Οι δεξιότητες περιγράφονται ως νοητικές (χρήση λογικής, διαισθητικής και δημιουργικής σκέψης) και πρακτικές (αφορούν τη χειρωνακτική επιδεξιότητα και τη χρήση μεθόδων, υλικών, εργαλείων και οργάνων).
<b>Διασταυρούμενη πώληση</b>	Μια τεχνική πώλησης που παρακινεί τους πελάτες να αγοράσουν περισσότερα και συμπληρωματικά προϊόντα και υπηρεσίες από αυτά που έχουν ήδη επιλέξει. Σκοπός της τεχνικής είναι η αύξηση της αξίας της παραγγελίας του πελάτη με νέα προϊόντα και υπηρεσίες τα οποία συμπληρώνουν το βασικό προϊόν και υπηρεσία που θέλει να αγοράσει.
<b>Εκδρομικό πακέτο</b>	Το σύνολο των τουριστικών υπηρεσιών που αποτελούν ένα τουριστικό προϊόν / εκδρομικό πακέτο.
<b>Ενισχυτική πώληση</b>	Μια τεχνική πώλησης που παρακινεί τους πελάτες να αγοράσουν άλλες (συνήθως ακριβότερες) εκδόσεις / τύπους ενός προϊόντος και μιας υπηρεσίας από αυτές τις οποίες θέλουν να αγοράσουν.
<b>Επαγγελματικό προσόν</b>	Το επίσημο αποτέλεσμα μιας διαδικασίας αξιολόγησης και επικύρωσης, το οποίο επιτυγχάνεται όταν ο αρμόδιος φορέας

διαπιστώνει ότι ένα άτομο έχει επιτύχει μαθησιακά αποτελέσματα που ανταποκρίνονται σε συγκεκριμένες προδιαγραφές.

**Ικανότητες**

Η αποδεδειγμένη επάρκεια στη χρήση γνώσεων, δεξιοτήτων και προσωπικών, κοινωνικών ή/και μεθοδολογικών δυνατοτήτων σε περιστάσεις εργασίας ή σπουδής και στην επαγγελματική ή/και προσωπική ανάπτυξη. Στο Ευρωπαϊκό Πλαίσιο Επαγγελματικών Προσόντων, η περιγραφή ως προς τις ικανότητες αφορά την υπευθυνότητα και την αυτονομία.

**Λογισμικό πρόγραμμα**

Ειδικό πρόγραμμα ηλεκτρονικού υπολογιστή για την επεξεργασία εισαγομένων εντολών με δυνατότητες αναζήτησης, εργαλεία παραγωγικότητας, στοιχεία ελέγχου κ.ά.

**Λογιστικές εργασίες**

Οι εργασίες οικονομικών πράξεων που στοχεύουν στην παροχή πληροφοριών στη διοίκηση για αποτελεσματική λειτουργία της επιχείρησης.

**Λογιστική πράξη**

Η τεχνική της διερμηνεύσης και καταγραφής των οικονομικών πράξεων.

**Μαθησιακά αποτελέσματα**

Η αποτύπωση όλων αυτών που ο εκπαιδευόμενος γνωρίζει, κατανοεί και μπορεί να κάνει μετά την ολοκλήρωση μιας μαθησιακής διαδικασίας και αφορούν τις γνώσεις, τις δεξιότητες και τις ικανότητες.

**Όροι πώλησης**

Κανονισμοί του οργανισμού / καταστήματος και ειδικοί όροι που διέπουν την έκπτωση, πίστωση, τρόπο πληρωμής, χρόνο παράδοσης, τρόπο παράδοσης, αλλαγές προϊόντων, εγγύηση, υποστήριξη μετά την πώληση και άλλα θέματα μια πώλησης.

**Παράπονο πελάτη**

Η έκφραση της δυσαρέσκειας του πελάτη λόγω της μη ικανοποίησης των προσδοκιών του σχετικά με ένα προϊόν. Η δυσαρέσκεια μπορεί να οφείλεται στην ποιότητα ή την τιμή του προϊόντος, την εξυπηρέτηση του πελάτη και από την πολιτική και διαδικασία που εφαρμόζει ο οργανισμός σχετικά με τις υπηρεσίες και προϊόντα που προσφέρει.

**Παρεμφερείς υπηρεσίες τουρισμού**

Οι υπηρεσίες τουρισμού οι οποίες δεν είναι κύριες σε κάποιο πρόγραμμα διακοπών.



<b>Περιβαλλοντική πλευρά</b>	Στοιχείο των δραστηριοτήτων ή των προϊόντων ή των υπηρεσιών ενός οργανισμού, το οποίο αλληλοεπιδρά ή μπορεί να αλληλοεπιδράσει με το περιβάλλον.
<b>Πηγές πληροφόρησης για τα προϊόντα και τις υπηρεσίες</b>	Ενημερωτικό υλικό, ιστοσελίδες, συνάδελφοι και άλλες βάσεις πληροφόρησης που είναι ικανές να παρέχουν επιπρόσθετες και εξειδικευμένες πληροφορίες για προϊόντα και υπηρεσίες.
<b>Πληροφορίες για τα προϊόντα και τις υπηρεσίες</b>	Πληροφορίες οι οποίες παρέχονται προς τους πελάτες κατά τη διαδικασία πωλήσεων και αφορούν χαρακτηριστικά, ιδιότητες, πλεονεκτήματα, χρήση και λειτουργία των προϊόντων και υπηρεσιών, εγγύηση, τεχνική εξυπηρέτηση, τρόπο παραγγελίας, κόστος, τρόπο πληρωμής, επιστροφές και άλλα.
<b>Στάδια πωλήσεων</b>	Τα κύρια στάδια μιας διαδικασίας πωλήσεων: Προετοιμασία για πώληση, διερεύνηση αναγκών πελατών, παρουσίαση επίλογων και παροχή πληροφοριών για τα προϊόντα και τις υπηρεσίες, χειρισμός αντιρρήσεων, αναγνώριση αγοραστικής διάθεσης από τον πελάτη, αναβάθμιση πώλησης και κλείσιμο της πώλησης.
<b>Τομέας εργασίας</b>	Περιγράφει εκείνο που το άτομο είναι σε θέση να κάνει προκειμένου να αποδείξει ότι μπορεί να εκτελεί αποτελεσματικά ένα μέρος της εργασίας του και απαρτίζεται από σύνολο επιμέρους εργασιών.
<b>Τουρισμός ειδικών ενδιαφερόντων</b>	Η στοχευμένη μετακίνηση για λόγους ειδικού ενδιαφέροντος όπως η παρακολούθηση πουλιών, η περιήγηση, η εξερεύνηση, το περπάτημα, η φωτογράφιση, η περιπέτεια, ο πολιτισμός, η μουσική κλπ.
<b>Τουριστικό πρόγραμμα</b>	Πρόγραμμα διακοπών με χρήση διάφορων τουριστικών προϊόντων π.χ. μεταφορικό μέσο, διαμονή, φαγητό, περιήγηση, διασκέδαση κλπ.
<b>Φορτοεκφορτώσεις</b>	Η διεκπεραίωση αποστολής ή παραλαβής εμπορευμάτων.

ISBN 978-9963-43-498-2

Για περισσότερες πληροφορίες μπορείτε να απευθύνεστε στην ΑνΑΔ:

Αναβύσσου 2, 2025 Στρόβολος, Λευκωσία

Τηλ. 22390300 | [anad@anad.org.cy](mailto:anad@anad.org.cy) | [www.anad.org.cy](http://www.anad.org.cy)

---

Το Έργο συγχρηματοδοτείται από το Ευρωπαϊκό Κοινωνικό Ταμείο (ΕΚΤ)  
της ΕΕ και την ΑνΑΔ ως εθνική συμμετοχή.