

**Interreg**  
Ελλάδα-Κύπρος



ΕΥΡΩΠΑΪΚΗ ΕΝΩΣΗ



Ευρωπαϊκό Ταμείο Περιφερειακής Ανάπτυξης

**RE-CULT**



ΣΥΝΤΑΞΙΔΙΩΤΕΣ ΣΤΗ  
ΘΡΗΣΚΕΥΤΙΚΗ ΕΛΛΑΔΑ & ΚΥΠΡΟ



## ΕΡΓΟ

Ανάδειξη και διάδοση της πολιτιστικής και φυσικής κληρονομιάς μέσα από την ανάπτυξη και θεσμική ενίσχυση του Θρησκευτικού Τουρισμού στη νησιωτική περιοχή της Ελλάδας και της Κύπρου

(Ακρωνύμιο: RE-CULT)

<b>ΠΑΚΕΤΟ ΕΡΓΑΣΙΑΣ</b>	ΠΕ5
<b>ΠΑΡΑΔΟΤΕΟ</b>	Παραδοτέο Π.5.8.1 Σχεδιασμός Επαγγελματικού Περιγράμματος Επαγγελματία Θρησκευτικού Τουρισμού
<b>ΥΠΕΥΘΥΝΟΣ ΔΙΚΑΙΟΥΧΟΣ</b>	Κέντρο Έρευνας και Ανάπτυξης Ι.Μ. Σύρου
<b>ΈΚΔΟΣΗ:</b>	Τελική
<b>ΔΙΑΘΕΣΙΜΟΤΗΤΑ:</b>	Εμπιστευτικό
<b>ΣΥΝΤΑΚΤΗΣ</b>	ΓΝΩΣΗ ΑΝΑΠΤΥΞΙΑΚΗ ΣΥΜΒΟΥΛΕΥΤΙΚΗ Ι.Κ.Ε.



ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑ



ΕΥΡΩΠΑΪΚΗ ΕΝΩΣΗ



ΚΥΠΡΙΑΚΗ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑ

**ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΑ**

<b>ΕΙΣΑΓΩΓΗ .....</b>	<b>5</b>
<b>ΕΝΟΤΗΤΑ 1.....</b>	<b>7</b>
<b>ΜΕΘΟΔΟΛΟΓΙΑ ΚΑΙ ΔΟΜΗ ΠΑΡΑΔΟΤΕΟΥ .....</b>	<b>7</b>
1.1 Μεθοδολογία ανάπτυξης του επαγγελματικού περιγράμματος.....	8
1.2 Δομή του παραδοτέου .....	11
<b>ΕΝΟΤΗΤΑ 2.....</b>	<b>12</b>
<b>Η ΕΞΕΛΙΞΗ ΤΟΥ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΟΣ / ΤΗΣ ΕΙΔΙΚΟΤΗΤΑΣ .....</b>	<b>12</b>
2.1 Εννοιολογική οριοθέτηση του θρησκευτικού τουρισμού .....	13
2.2 Εξέλιξη του Θρησκευτικού Τουρισμού .....	15
2.3 Τουρισμός, Θρησκευτικός Τουρισμός και Εναλλακτικές Μορφές Τουρισμού: σκιαγράφηση των αναγκών σε επαγγελματικές δεξιότητες.....	17
2.4 Τίτλος και Ορισμός του Επαγγέλματος/Ειδικότητας .....	21
2.5 Ισχύον νομοθετικό πλαίσιο για τα Τουριστικά Γραφεία.....	28
2.6 Αναπτυξιακή δυναμική της οικονομίας και απασχόληση στον τουριστικό τομέα .....	30
2.6.1 Βασικά μεγέθη του ελληνικού τουρισμού .....	30
2.6.2 Νέες τάσεις και εξελίξεις στον τομέα του τουρισμού .....	32
2.6.3 Ο θρησκευτικός τουρισμός στην Ελλάδα .....	33
2.7 Ο κλάδος των Τουριστικών Γραφείων .....	34
<b>ΕΝΟΤΗΤΑ 3.....</b>	<b>36</b>
<b>Η ΑΝΑΛΥΣΗ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΟΣ/ΕΙΔΙΚΟΤΗΤΑΣ: ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΕΣ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΕΣ ΚΑΙ ΕΡΓΑΣΙΕΣ.....</b>	<b>36</b>
<b>ΕΝΟΤΗΤΑ 4.....</b>	<b>41</b>
<b>ΑΠΑΡΑΙΤΗΤΕΣ ΓΝΩΣΕΙΣ, ΙΚΑΝΟΤΗΤΕΣ ΚΑΙ ΔΕΞΙΟΤΗΤΕΣ .....</b>	<b>41</b>
<b>ΕΝΟΤΗΤΑ 5.....</b>	<b>48</b>
<b>ΠΡΟΤΕΙΝΟΜΕΝΕΣ ΔΙΑΔΡΟΜΕΣ ΓΙΑ ΤΗΝ ΑΠΟΚΤΗΣΗ ΠΡΟΣΟΝΤΩΝ.....</b>	<b>48</b>
<b>ΕΝΟΤΗΤΑ 6.....</b>	<b>51</b>
<b>ΑΝΑΣΚΟΠΗΣΗ ΚΑΙ ΠΡΟΤΑΣΕΙΣ .....</b>	<b>51</b>
<b>ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ.....</b>	<b>53</b>

Πίνακας 1: Παρουσίαση Κύριων και Επιμέρους Επαγγελματικών Λειτουργιών και Εργασιών του Περιγράμματος.....	54
Πίνακας 2: Κύριες Επαγγελματικές λειτουργίες και Γενικές - Βασικές - Ειδικές Γνώσεις.....	60
Πίνακας 3: Κύριες Επαγγελματικές Λειτουργίες και δεξιότητες και ικανότητες σε αυτοτελή μαθησιακά σύνολα.....	64
Πίνακας 4: Ενδεικτικοί τρόποι αξιολόγησης των απαιτούμενων γνώσεων σε επίπεδο Κύριων Επαγγελματικών Λειτουργιών .....	70
<b>ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ .....</b>	<b>74</b>

## ΦΥΛΛΟ ΠΡΟΣΔΙΟΡΙΣΜΟΥ

Ακρωνύμιο Έργου	RE-CULT
Τίτλος Έργου	Ανάδειξη και διάδοση της πολιτιστικής και φυσικής κληρονομιάς μέσα από την ανάπτυξη και θεσμική ενίσχυση του Θρησκευτικού Τουρισμού στη νησιωτική περιοχή της Ελλάδας και της Κύπρου

Ασφάλεια (επίπεδο διανομής)	
Ημερομηνία παραλαβής	Δεκέμβριος 2019
Αριθμός Παραδοτέου	5.8.1
Είδος	
Κατάσταση & έκδοση	
Αριθμός σελίδων	76
Υπεύθυνος συνεργάτης	
Συντάκτης	ΓΝΩΣΗ ΑΝΑΠΤΥΞΙΑΚΗ ΣΥΜΒΟΥΛΕΥΤΙΚΗ Ι.Κ.Ε.

## ΕΙΣΑΓΩΓΗ

Το παρόν περίγραμμα αποτελεί το Παραδοτέο Π.5.8.1: «Σχεδιασμός Επαγγελματικού Περιγράμματος Επαγγελματία Θρησκευτικού Τουρισμού» στο πλαίσιο του Έργου «Ανάδειξη και διάδοση της πολιτιστικής και φυσικής κληρονομιάς μέσα από την ανάπτυξη και θεσμική ενίσχυση του Θρησκευτικού Τουρισμού στη νησιωτική περιοχή της Ελλάδας και της Κύπρου», με ακρωνύμιο RE-CULT, το οποίο υλοποιείται στο πλαίσιο του προγράμματος INTERREG V-A «Ελλάδα - Κύπρος 2014-2020».

Κύριος Δικαιούχος του έργου RE-CULT είναι το Υφυπουργείο Τουρισμού της Κυπριακής Δημοκρατίας, ενώ συμμετέχουν ως δικαιούχοι οι παρακάτω επτά (7) φορείς:

- Υπουργείο Τουρισμού Ελλάδας
- Ιερά Αρχιεπισκοπή Κύπρου
- Εκκλησία της Ελλάδος
- Σύνδεσμος Τουριστικών Επιχειρήσεων Κύπρου
- Πανεπιστήμιο Αιγαίου - Ειδικός Λογαριασμός Έρευνας
- Τεχνολογικό Πανεπιστήμιο Κύπρου
- Κέντρο Έρευνας και Ανάπτυξης Ιεράς Μητροπόλεως Σύρου

Το έργο στοχεύει στην επίτευξη των ακόλουθων στόχων:

- ✓ Καταγραφή και τεκμηρίωση υλικών και άυλων στοιχείων θρησκευτικής πολιτιστικής κληρονομιάς της διασυννοριακής περιοχής, προς ψηφιοποίηση.
- ✓ Ψηφιακή καταλογογράφηση, που θα συνοδεύεται από μια εφαρμογή περιήγησης με χάρτες και χρονολόγια, η οποία θα προσφέρει τη δυνατότητα της καταγραφής, αναζήτησης και ανάκτησης αντικειμένων και μνημείων θρησκευτικής κληρονομιάς, καθώς και συσχέτισης με αυτά ψηφιακών πόρων (π.χ. εικόνες, βίντεο, ηχητικά αρχεία, καθώς και 3D αναπαραστάσεις αντικειμένων), επιτρέποντας την πρόσβαση σε διαφορετικών κατηγοριών χρήστες.
- ✓ Σχεδιασμός και ανάπτυξη ψηφιακού μουσείου, ψηφιακής βιβλιοθήκης και κινητής εφαρμογής (mobile app) εικονικής περιήγησης.
- ✓ Δράσεις ενημέρωσης, προβολής και ανάδειξης των ψηφιακών αποθετηρίων (συμπεριλαμβανομένης της προμήθειας και τοποθέτησης info kiosks).
- ✓ Σήμανση επιλεγμένων σημείων στις περιοχές παρέμβασης.
- ✓ Πιλοτική ανάπτυξη Διαδρομών με πιστοποίηση (προδιαγραφές, κριτήρια και σήματα).
- ✓ Εκπαίδευση εμπλεκόμενων φορέων.
- ✓ Ανάπτυξη δικτύωσης και συνεργασίας μεταξύ φορέων τουρισμού, φορέων διαχείρισης πολιτιστικών και θρησκευτικών μνημείων.
- ✓ Ανάπτυξη κοινών εργαλείων ανάδειξης της θρησκευτικής πολιτιστικής κληρονομιάς της περιοχής.

Στη στόχευση του έργου κεντρικό ρόλο διαδραματίζει η ενίσχυση της συνεργασίας της διασυννοριακής περιοχής Ελλάδας και Κύπρου, σε θεσμικό και τεχνοκρατικό επίπεδο στους τομείς των τεχνών και του πολιτισμού, ενώ το πρόγραμμα στοχεύει να αξιοποιήσει τις πρόσφατες εξελίξεις στις τεχνολογίες πληροφορικής και επικοινωνιών προκειμένου να δημιουργήσει καινοτόμα εργαλεία

που θα ενισχύσουν την ανάπτυξη του θρησκευτικού τουρισμού μέσα και από την επέκταση της τουριστικής περιόδου για τη διασυνοριακή περιοχή.

Σκοπός είναι η καθοδήγηση των εμπλεκόμενων μερών στην κατεύθυνση της δημιουργίας ενός ολοκληρωμένου τουριστικού προϊόντος μέσα από την ανάδειξη της υλικής και άυλης θρησκευτικής-πολιτισμικής κληρονομιάς της Ελλάδας και της Κύπρου που θα απευθύνεται σε προσκυνητές, φιλέρευνους τουρίστες και θαυμαστές της Τέχνης, μέσα από θρησκευτικές - προσκυνηματικές περιηγήσεις και πολιτισμικά "οδοιπορικά", στους δρόμους που χάραξαν θρησκείες, λαοί και πολιτισμοί κατά τη μακραίωνη ιστορία της διασυνοριακής περιοχής της Ελλάδας και της Κύπρου. Συνδυάζοντας την παράδοση με την τεχνολογία, Έλληνες και ξένοι επισκέπτες θα έχουν τη δυνατότητα να καταστούν κοινωνοί της πλούσιας θρησκευτικής πολιτιστικής της κληρονομιάς.

Η απόπειρα στόχευσης της σκιαγράφησης του επαγγελματία στο θρησκευτικό τουρισμό είναι μια προσπάθεια αναφοράς σε πολλά επίπεδα για τους παρακάτω λόγους:

- α) λόγω των ορίων του θρησκευτικού-προσκυνηματικού τουρισμού με τις άλλες εναλλακτικές μορφές τουρισμού και τον μαζικό τουρισμό,
- β) λόγω της διαφοροποίησης ως προς το εκπαιδευτικό επίπεδο και τον επαγγελματικό τομέα των επαγγελματιών που μπορούν να ασκήσουν επαγγέλματα στο χώρο του τουρισμού.

ΕΝΟΤΗΤΑ 1

# ΜΕΘΟΔΟΛΟΓΙΑ ΚΑΙ ΔΟΜΗ ΠΑΡΑΔΟΤΕΟΥ

## 1.1 Μεθοδολογία ανάπτυξης του επαγγελματικού περιγράμματος

Η παρούσα μελέτη του Επαγγελματικού Περιγράμματος για τον Επαγγελματία Θρησκευτικού Τουρισμού ακολουθεί τους βασικούς άξονες ανάπτυξης επαγγελματικών περιγραμμάτων που έχουν τεθεί από τον Εθνικό Οργανισμό Πιστοποίησης Προσόντων και Επαγγελματικού Προσανατολισμού (ΕΟΠΠΕΠ), ενώ το μεθοδολογικό πλαίσιο συμπεριλαμβάνει τις βασικές προδιαγραφές οι οποίες προσδιορίζονται στην ΚΥΑ 11098/08.05.2006, ΦΕΚ566Β’.

Έτσι αναπτύσσονται οι παρακάτω άξονες:

- ✓ Τίτλος και Ορισμός του Επαγγέλματος/Ειδικότητας.
- ✓ Ανάλυση του Επαγγέλματος/Ειδικότητας - προδιαγραφές.
- ✓ Απαραίτητες γνώσεις, δεξιότητες και ικανότητες για την άσκηση του επαγγέλματος του Επαγγελματία Θρησκευτικού Τουρισμού.
- ✓ Προτεινόμενες διαδρομές για την απόκτηση των απαιτούμενων προσόντων.
- ✓ Ενδεικτικοί Τρόποι Αξιολόγησης των απαιτούμενων γνώσεων, δεξιοτήτων και ικανοτήτων.

Για τη συλλογή πληροφοριών για το επάγγελμα αξιοποιήθηκαν οι παρακάτω μέθοδοι:

1. η βιβλιογραφική έρευνα πεδίου με την επισκόπηση της σχετικής βιβλιογραφίας για το επάγγελμα του Επαγγελματία Θρησκευτικού Τουρισμού,
2. η συγκέντρωση και η δευτερογενής ανάλυση στατιστικών δεδομένων και δεδομένων που διατίθενται μέσω ηλεκτρονικών πηγών,
3. η ανασκόπηση και η ανάδραση με όσους ασκούν επαγγέλματα σχετικά με τον θρησκευτικό / προσκυνηματικό τουρισμό.

Η μεθοδολογική προσέγγιση που ακολουθείται, βασίζεται στο πλαίσιο για την ανάπτυξη και πιστοποίηση επαγγελματικού περιγράμματος διαφόρων επαγγελμάτων/ ειδικοτήτων σύμφωνα με τους όρους της ΚΥΑ [110998/ 08.05.06 (ΦΕΚ 566Β’)], το οποίο αποσκοπεί στην πιστοποίηση των αποτελεσμάτων της μάθησης όπως αυτά προκύπτουν από τις διαφορετικές εκπαιδευτικές διαδρομές της αρχικής επαγγελματικής εκπαίδευσης, της αρχικής επαγγελματικής κατάρτισης και της συνεχιζόμενης επαγγελματικής κατάρτισης.

Για την ανάπτυξη του επαγγελματικού περιγράμματος του Επαγγελματία του Θρησκευτικού Τουρισμού, εφαρμόστηκε συνθετική χρήση διαφόρων τεχνικών με έμφαση στο πλέον διαδεδομένο μεθοδολογικό εργαλείο της ανάλυσης της εργασίας.

Η **ανάλυση της εργασίας** είναι μια συστηματική διαδικασία συλλογής και ανάλυσης πληροφοριών σχετικά με τις θέσεις εργασίας και τα επαγγέλματα και παρέχει πληροφορίες για την εργασία που εκτελείται, τις απαιτήσεις που πρέπει να πληρούνται για την εκτέλεση της εργασίας καθώς και το συνολικό εργασιακό περιβάλλον στο οποίο εντάσσεται. Οι μέθοδοι ή οι τεχνικές της ανάλυσης της εργασίας είναι οι τυπικές διαδικασίες που ακολουθούν οι αναλυτές της εργασίας για να αποκτήσουν ειδικές και συγκεκριμένες πληροφορίες σχετικά με το επάγγελμα υπό εξέταση. Για τις ανάγκες του επαγγελματικού περιγράμματος του Επαγγελματία Θρησκευτικού Τουρισμού αξιοποιήθηκε η βιβλιογραφική επισκόπηση και η συνέντευξη εις βάθος με επαγγελματίες του



τουρισμού π.χ. tour operators, συνεργάτες τουριστικών πρακτορείων, υπευθύνων στον χώρο της διοίκησης τουριστικών μονάδων.

Μέσα από την ανάλυση της εργασίας προσδιορίζονται με λεπτομέρεια όλες οι κύριες επαγγελματικές λειτουργίες, οι επιμέρους επαγγελματικές δραστηριότητες που απορρέουν από αυτές, καθώς και οι επαγγελματικές εργασίες που απαρτίζουν το σύνολο μιας ειδικότητας ή επαγγέλματος, από τις οποίες είναι δυνατόν να καθοριστούν οι συγκεκριμένες γνώσεις, δεξιότητες και ικανότητες που πρέπει να έχει ένας εργαζόμενος για να εκτελέσει ικανοποιητικά την ειδικότητα του Επαγγελματία του Θρησκευτικού Τουρισμού.

### 1. Κύριες Επαγγελματικές Λειτουργίες (ΚΕΛ)

Οι κύριες επαγγελματικές λειτουργίες αφορούν στις ευρείες ενότητες δραστηριοτήτων που η άσκησή τους εκπληρώνει τον γενικό σκοπό του επαγγέλματος ή και της ειδικότητας, όπως αυτός προσδιορίζεται και συμφωνείται από τους αρμόδιους συλλογικούς και επιστημονικούς φορείς, στη βάση του τεχνικού καταμερισμού της εργασίας αλλά και των αξιών, και εν γένει της επαγγελματικής δεοντολογίας που διέπει την εκτέλεση αυτών των λειτουργιών. Οι κύριες επαγγελματικές λειτουργίες αντιπροσωπεύουν τις γενικές περιοχές ευθύνης για ένα επάγγελμα. Παρουσιάζουν το τι πρέπει να γίνει για να επιτευχθεί ο κεντρικός σκοπός του επαγγέλματος. Οι Κύριες Επαγγελματικές Λειτουργίες διακρίνονται σε *Βασικές* και *Δευτερεύουσες*. Οι Δευτερεύουσες (κύριες) Επαγγελματικές Λειτουργίες συμπληρώνουν τις βασικές (κύριες) επαγγελματικές λειτουργίες και δεν αποτελούν μέρος τους. Αναφέρονται σε εκείνες τις κύριες λειτουργίες που η βαρύτητα και η σημασία τους στο σύνολο του περιεχομένου του επαγγέλματος και των βασικών του σκοπών, είναι δευτερεύουσα.

### 2. Επιμέρους Επαγγελματικές Λειτουργίες ή Δραστηριότητες (ΕΕΛ)

Κάθε κύρια επαγγελματική λειτουργία αποτελείται από αυτοτελή σύνολα επιμέρους επαγγελματικών λειτουργιών (Δραστηριοτήτων), τουλάχιστον 3 (τριών) ανά κύρια επαγγελματική λειτουργία. Η επιμέρους επαγγελματική λειτουργία (δραστηριότητα) είναι μια σαφής δραστηριότητα η οποία συνδυασμένη με άλλες, διαμορφώνει τα λογικά και απαραίτητα βήματα που απαιτείται να επιτύχει ο εργαζόμενος για να ολοκληρώσει μια συγκεκριμένη κύρια επαγγελματική λειτουργία. Οι επιμέρους επαγγελματικές λειτουργίες/δραστηριότητες περιγράφουν μεγάλες και διακριτές περιοχές του επαγγελματικού ρόλου σε όρους εργασιακού αποτελέσματος. Είναι γενικές και όχι ειδικές περιγραφές των χαρακτηριστικών ενός επαγγέλματος και πρέπει να περιγράφουν μια συγκεκριμένη, αυτόνομη και ολοκληρωμένη περιοχή του επαγγελματικού ρόλου.

### 3. Επαγγελματικές Εργασίες (Ε.Ε), τουλάχιστον τρεις ανά ΕΕΛ

Η επαγγελματική εργασία είναι μια μικρότερη διάσταση στην οποία υποδιαιρείται κάθε επαγγελματική δραστηριότητα, και συνδυασμένη με άλλες περιγράφει όλα τα καθήκοντα που στοιχειοθετούν μια επιμέρους επαγγελματική λειτουργία/ δραστηριότητα. Κάθε επιμέρους επαγγελματική λειτουργία/ δραστηριότητα αναλύεται σε τουλάχιστον τρεις (3) διαφορετικές εργασίες. Η κάθε εργασία αποτελείται από ένα τουλάχιστον αυτοτελές σύνολο γνώσεων, δεξιοτήτων

ή και ικανοτήτων. Η Εργασία είναι μια διακριτή και ορατή επί μέρους ενέργεια που αποτελεί μέρος της δραστηριότητας (επιμέρους επαγγελματικής λειτουργίας). Αυτή η ενέργεια στέκεται από μόνη της και είναι ανεξάρτητη από τις άλλες. Η εργασία απορρέει ή προκαλείται από το εργασιακό περιβάλλον και συνεπώς αντιπροσωπεύει ένα μείγμα από διαδικασίες, μεθόδους, τεχνικές, υλικά, ανθρώπους και πληροφορίες.

#### 4. Γνώσεις, δεξιότητες και ικανότητες.

Με τον όρο «Γνώσεις» προσδιορίζεται το αποτέλεσμα διανοητικής διεργασίας και εσωτερικής αναπαράστασης εννοιών, γεγονότων και πράξεων, που είναι δυνατόν να προέρχονται τόσο από την επαγγελματική ή πρακτική εμπειρία όσο και από το σύστημα της τυπικής εκπαίδευσης ή κατάρτισης (ΚΥΑ. 110998, 2006). Με άλλα λόγια οι γνώσεις είναι το αποτέλεσμα της πρόσκτησης πληροφοριών μέσα από τη μάθηση, οι οποίες συγκροτούν ένα σώμα από αρχές, γεγονότα, θεωρίες και πρακτικές που σχετίζονται με ένα πεδίο μελέτης ή εργασίας. Οι απαιτούμενες για το επάγγελμα/ειδικότητα γνώσεις, διακρίνονται σε (i) γενικές, (ii) βασικές και (iii) ειδικές γνώσεις.

- i. Γενικές είναι οι γνώσεις που είναι απαραίτητες ανεξάρτητα από οποιοδήποτε επαγγελματικό πλαίσιο ή τόσο ουσιαστικής σημασίας, ώστε να θεωρούνται βασικές γνώσεις ζωής και συνδέονται με τη βασική δομή του εκπαιδευτικού συστήματος.
- ii. Βασικές είναι οι επαγγελματικές γνώσεις που είναι ουσιώδεις σε έναν κλάδο/ τομέα (sector) ή σε συγκεκριμένο επάγγελμα/ειδικότητα. Οι γνώσεις που όλοι π.χ. οι δάσκαλοι χρειάζονται ανεξάρτητα από το εργασιακό τους πλαίσιο.
- iii. Ειδικές Επαγγελματικές Γνώσεις: Οι γνώσεις που είναι απαραίτητες για την άσκηση συγκεκριμένων και κατά κανόνα ειδικών δραστηριοτήτων ή εργασιών, είτε αυτό οφείλεται στο είδος των εργασιών που εκτελείται κάθε φορά, είτε στις ιδιαιτερότητες της επιχείρησης όπου απασχολείται ο εργαζόμενος.

Με τον όρο «Δεξιότητες» ορίζεται ο συνδυασμός γνώσης και εμπειρίας που απαιτείται για την επίτευξη συγκεκριμένου φυσικού ή διανοητικού έργου ή την άσκηση εργασίας. Τα τελευταία χρόνια δίνεται ιδιαίτερη έμφαση στη σημασία των κομβικών δεξιοτήτων (generic skills, core skills, key skills) στη σύγχρονη αγορά εργασίας. Με άλλα λόγια, οι δεξιότητες συνίστανται στην ικανότητα εκτέλεσης έργου και επίλυσης προβλημάτων. Στο Ευρωπαϊκό Πλαίσιο Προσόντων (EQF), 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).

Με τον όρο «Ικανότητες» ορίζεται η δυνατότητα εφαρμογής γνώσεων δεξιοτήτων και τεχνογνωσίας, ώστε το άτομο να ανταποκρίνεται στις τρέχουσες συνθήκες και απαιτήσεις της εργασίας του αλλά και να προσαρμόζεται σε μεταβαλλόμενα εργασιακά περιβάλλοντα. Με άλλα λόγια, οι ικανότητες συνιστούν την αποδεδειγμένη ικανότητα του ατόμου να αξιοποιεί κανείς γνώσεις, δεξιότητες και προσωπικές ή κοινωνικές και μεθοδολογικές δυνατότητες (abilities) σε καταστάσεις εργασίας ή σπουδών καθώς και για επαγγελματική ή προσωπική ανάπτυξη ή η ικανότητα προσήκουσας εφαρμογής μαθησιακών αποτελεσμάτων σε ένα δεδομένο πλαίσιο (εκπαίδευση, εργασία, προσωπική ή επαγγελματική ανάπτυξη). Στο Ευρωπαϊκό Πλαίσιο Προσόντων

(EQF), η περιγραφή ως προς τις ικανότητες αφορά στην υπευθυνότητα και την αυτονομία του ατόμου κατά την εκτέλεση κυρίως κάποιου έργου.

## 1.2 Δομή του παραδοτέου

Λαμβάνοντας υπόψη τη μεθοδολογία εκπόνησης αλλά και την εμπειρία συναφών εγχειρημάτων στην ελληνική πραγματικότητα, το παρόν επαγγελματικό περίγραμμα για τον Επαγγελματία Θρησκευτικού Τουρισμού, ακολουθεί την παρακάτω δομή:

Στο Κεφάλαιο 2 επιχειρείται καταρχήν η εννοιολογική οριοθέτηση του θρησκευτικού τουρισμού και ακολούθως αποτυπώνεται η εξέλιξη του επαγγέλματος για τον επαγγελματία στον θρησκευτικό τουρισμό, έτσι όπως προκύπτει από την ανάδυση της εναλλακτικής μορφής του τουρισμού και τη σκιαγράφηση των αναγκών σε επαγγελματικές δεξιότητες. Επιπλέον σε αυτό το κεφάλαιο παρουσιάζεται το Ισχύον νομοθετικό πλαίσιο για τα Τουριστικά Γραφεία, καθώς και η συνεισφορά του τουρισμού στην οικονομία και την απασχόληση, προκειμένου να αναδειχθούν οι γενικότερες τάσεις που καθορίζουν το επάγγελμα του Επαγγελματία Θρησκευτικού Τουρισμού.

Στο Κεφάλαιο 3, παρουσιάζεται αναλυτικά ο τίτλος και ο ορισμός του Επαγγέλματος/ Ειδικότητας και αποτυπώνονται οι Κύριες Λειτουργίες του Επαγγέλματος (ΚΕΛ), οι οποίες αναλύονται σε Επιμέρους Επαγγελματικές Λειτουργίες (ΕΕΛ) και σε επαγγελματικές εργασίες (ΕΕ).

Στο Κεφάλαιο 4 περιγράφονται όλες οι απαραίτητες γνώσεις, ικανότητες και δεξιότητες που χρειάζεται να αναπτύσσουν τα προγράμματα εκπαίδευσης και κατάρτισης ενός Επαγγελματία Θρησκευτικού Τουρισμού.

Στο Κεφάλαιο 5 προτείνονται οι ενδεικνυόμενες εκπαιδευτικές διαδρομές για την απόκτηση των επαγγελματικών προσόντων.

Το παραδοτέο ολοκληρώνεται με το Κεφάλαιο 6 όπου παρατίθενται σύντομη κριτική ανασκόπηση των βασικών διαστάσεων του Επαγγελματικού Περιγράμματος του Επαγγελματία Θρησκευτικού Τουρισμού.

ΕΝΟΤΗΤΑ 2

# Η ΕΞΕΛΙΞΗ ΤΟΥ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΟΣ / ΤΗΣ ΕΙΔΙΚΟΤΗΤΑΣ

## 2.1 Εννοιολογική οριοθέτηση του θρησκευτικού τουρισμού

Ως **θρησκευτικός τουρισμός** ορίζεται ένα σύνολο τουριστικών δραστηριοτήτων που απορρέει από τη θρησκεία και προκαλεί μετακίνηση με σκοπό την επίσκεψη θρησκευτικών μνημείων, χώρων θρησκευτικού ενδιαφέροντος και εκδηλώσεων θρησκευτικού περιεχομένου, είτε αυτή η μετακίνηση προέρχεται αμιγώς από κίνητρα θρησκευτικής πίστης περιορίζοντας την επίσκεψη αποκλειστικά σε χώρους θρησκευτικού περιεχομένου, είτε συνδυάζεται και με την παράλληλη άσκηση άλλου είδους τουριστικών δραστηριοτήτων (Παπακωστίδης, 2015). Στη σημερινή εποχή που τα τουριστικά ταξίδια είναι πολύπλευρα, στις περισσότερες περιπτώσεις οι θρησκευτικές μετακινήσεις δεν λειτουργούν αυτόνομα αλλά συνδυάζονται και με άλλα κίνητρα που καλύπτουν διαφορετικής μορφής ανάγκες και επιθυμίες του τουρίστα - ταξιδιώτη (Πουλάκη και Λαγός, 2013).

Η πρόσφατη νομοθετική αλλαγή του **Ν. 4582/2018** ορίζει τον θρησκευτικό-προσκυνηματικό τουρισμό ως:

- το σύνολο των τουριστικών δραστηριοτήτων που σχετίζονται με τη διενέργεια ταξιδιού ατομικά ή ομαδικά σε τόπους, χώρους και μνημεία, κτίσματα, μονές και ναούς που σχετίζονται με την ιστορία και την εξέλιξη της θρησκευτικής δραστηριότητας ή γενικότερα θρησκευτικής σημασίας, για λόγους θρησκευτικού, ιστορικού, πολιτιστικού και εκπαιδευτικού ενδιαφέροντος,
- οι προσκυνηματικές περιηγήσεις και όλες οι δραστηριότητες που διενεργούνται με κίνητρο, μεταξύ άλλων, το προσκύνημα, τη συμμετοχή σε θρησκευτικές τελετές / εκδηλώσεις, την εκπλήρωση τάματος, την έκφραση λατρευτικής πίστης και την εκπλήρωση εσωτερικής αναζήτησης περί του Θείου.

Στις δραστηριότητες θρησκευτικού - προσκυνηματικού τουρισμού συμπεριλαμβάνονται αντίστοιχα και όλες οι δραστηριότητες συνεδρίων που διοργανώνονται από θρησκευτικούς φορείς και κοινότητες και έχουν αντικείμενο σχετικό με θέματα θρησκείας, θρησκευτικών μνημείων και τελετών (Ν.4582/2018, ΦΕΚ 208, Τεύχος Α' 208/11.12.2018, αρ 15, 11501).

Στην προσπάθεια εννοιολογικής αποσαφήνισης, ο θρησκευτικός τουρισμός ορίζεται ως μία ειδική μορφή τουρισμού με βάση το γεγονός ότι ενεργοποιείται πλήρως ή εν μέρει από ένα ειδικό κίνητρο, το θρησκευτικό κίνητρο, το οποίο σύμφωνα με τον Παγκόσμιο Οργανισμό Τουρισμού αποτελεί την αιτία για τη μετακίνηση περισσότερων από 250 εκατομμύρια ανθρώπων σε ολόκληρο τον πλανήτη κάθε χρόνο (Παπακωστίδης, 2015), γεγονός που τον καθιστά το ταχύτερα αναπτυσσόμενο τουριστικό προϊόν μετά το 2007 (in.gr, 2012). Πρέπει να σημειωθεί ότι αυτή η μορφή μετακίνησης εμπεριέχει και εναλλακτικά στοιχεία, ώστε να χαρακτηρίζεται ως τουρισμός ήπιας μορφής. Ο θρησκευτικός τουρισμός αναπτύσσεται ως επί το πλείστον στα πρότυπα της αειφόρου ανάπτυξης χωρίς να διακρίνεται από μαζικότητα, να απαιτεί βαριές υποδομές ή να αλλοιώνει σε αξιοσημείωτο βαθμό στοιχεία του φυσικού, κοινωνικού και πολιτιστικού περιβάλλοντος των περιοχών που τον υποδέχονται, δίνοντας ταυτόχρονα την ευκαιρία ενεργητικής συμμετοχής, θετικών αναδράσεων και κοινών εμπειριών στους επισκέπτες (Ράπτη, 2011).

Από την άλλη πλευρά, ο **προσκυνηματικός τουρισμός** που θεωρείται ως η παλαιότερη μορφή μετακίνησης στην ιστορία της ανθρωπότητας (Μοίρα, 2009), ορίζεται ως μια ειδική μορφή τουρισμού, η οποία αποτελεί επιμέρους κατηγορία του θρησκευτικού τουρισμού και βασίζεται

καθάρá στη θρησκευτική πίστη έχοντας ως κίνητρο γενικότερα τη θρησκεία και ειδικότερα το προσκύνημα, όπου η μετακίνηση πραγματοποιείται μόνο για θρησκευτικούς λόγους σε αποκλειστικά προσκυνηματικούς τόπους και χώρους, με μοναδικό σκοπό την επικοινωνία με το Θείο μέσω του προσκυνήματος (Ράπτη, 2011).

Ο τουρισμός και ο πολιτισμός έχουν μια στενή αλληλοεξαρτώμενη σχέση, καθώς η επιδίωξη κάθε ταξιδιώτη είναι να γνωρίσει τον πολιτισμό του προορισμού. Το γεγονός αυτό επισημαίνεται ότι οδηγεί στην αναγνώριση του πολιτιστικού τουρισμού ως ειδική κατηγορία του (Μοίρα, 2009). Αξίζει να αναφερθεί ότι ως **πολιτιστικός τουρισμός** ορίζεται η μετακίνηση ανθρώπων με σκοπό να γνωρίσουν τον υλικό και πνευματικό πολιτισμό του προορισμού που επισκέπτονται βιώνοντας τις αντίστοιχες εμπειρίες, όπως πολιτιστικές δραστηριότητες, έθιμα, μνημεία, παραδοσιακές ενασχολήσεις και προϊόντα κ.λπ. (Ράπτη, 2011).

Ο θρησκευτικός και ο προσκυνηματικός τουρισμός μπορεί να αποτελούν μορφές του πολιτιστικού τουρισμού, οι οποίες παρακινούνται από θρησκευτικούς λόγους, ωστόσο διακρίνονται μεταξύ τους. Έτσι ο προσκυνηματικός τουρισμός, υποκινείται από τη δύναμη της πίστης, βασίζεται στον θεσμό του προσκυνήματος, είναι ένα ταξίδι τόσο εξωτερικό, προς τον ιερό προορισμό, όσο και εσωτερικό με την έννοια μιας διανοητικής διαδρομής του προσκυνητή, ο οποίος δεν συμμετέχει σε άλλες ωφέλειες ή δραστηριότητες που σχετίζονται με το τουριστικό προϊόν και τις υπηρεσίες του.

Μέσα σε αυτό το πλαίσιο, οι σημερινοί θρησκευτικοί τουρίστες μπορούν να διαχωριστούν σε πέντε κατηγορίες:

1. τουρίστες υποκινούμενους αποκλειστικά από θρησκευτικές πεποιθήσεις (προσκυνητές),
2. τουρίστες υποκινούμενους εν μέρει από θρησκευτικές πεποιθήσεις,
3. τουρίστες υποκινούμενους τόσο από θρησκευτικές πεποιθήσεις όσο και από πολιτιστικό ενδιαφέρον,
4. τουρίστες υποκινούμενους από την επιθυμία να γνωρίσουν την θρησκευτική παράδοση και
5. τουρίστες υποκινούμενους από την επιθυμία να έρθουν σε επαφή και να γνωρίσουν την πολιτιστική παράδοση.

Οι θρησκευτικοί τουρίστες για ορισμένους ερευνητές παρουσιάζουν μεγάλη διασπορά όσον αφορά στα ηλικιακά και επαγγελματικά χαρακτηριστικά τους, καθώς και την κοινωνική και οικονομική τάξη στην οποία ανήκουν (Γεωργοπούλου, 2014). Σύμφωνα με άλλους ερευνητές, προέρχονται κυρίως από τις μεγαλύτερες ηλικιακές ομάδες (hellasforce.com, 2014), ανήκουν συνήθως στη μεσαία ή στην ανώτερη εισοδηματική τάξη, δαπανούν σχετικά υψηλά χρηματικά ποσά στις μετακινήσεις τους και συμπεριλαμβάνονται σύμφωνα με τη διεθνή τουριστική ορολογία στους «repeaters», δηλαδή τουρίστες που τείνουν να επαναλάβουν το ταξίδι τους (ΕΞΠΡΕΣ, 2012), στο οποίο, σύμφωνα με τον Νυκονίς (1996), μετά την ικανοποίηση των πνευματικών τους αναζητήσεων συμπεριφέρονται ως τυπικοί τουρίστες - καταναλωτές έχοντας ανάγκες κατάλυσης, σίτισης, αγοράς ενθυμίων κ.λπ. (Πολύζος, 2010).

Η έντονη αυτή οικονομική δραστηριότητα που συνοδεύει την ανάγκη των ανθρώπων για θρησκευτικές μετακινήσεις, έχει ως συνέπεια τη δημιουργία πολλών τουριστικών γραφείων σε ολόκληρο τον κόσμο εξειδικευμένων στον θρησκευτικό και προσκυνηματικό τουρισμό και στη

διοργάνωση ταξιδιών σε προορισμούς με έντονο θρησκευτικό ενδιαφέρον (Ράππη, 2011). Οι τάσεις αυτές έχουν ως αποτέλεσμα οι επαγγελματίες στον χώρο του θρησκευτικού-προσκυνηματικού τουρισμού να απασχολούνται κυρίως σε Τουριστικά Γραφεία. Είναι σαφές βέβαια ότι, καθώς ο τουρισμός είναι ένα ενιαίο πεδίο και η τοποθέτηση επαγγελματιών στην τουριστική βιομηχανία, όπως και η επαγγελματική τους κινητικότητα είναι κεντρικά του στοιχεία, οι κεντρικές επαγγελματικές και ειδικές επαγγελματικές λειτουργίες καθώς και οι επαγγελματικές εργασίες είναι δομικές και δεν αλλάζουν ανάλογα με το είδος ή τη μορφή του τουρισμού. Έτσι, **ο θρησκευτικός τουρισμός αποτελεί μια επιπλέον διάσταση στις επαγγελματικές λειτουργίες (κύριες και επιμέρους) και στις επαγγελματικές εργασίες στον τουρισμό.** Για τον λόγο αυτό το παρόν επαγγελματικό περίγραμμα στοχεύει στην παρουσίαση των Κύριων Επαγγελματικών Λειτουργιών, των Επιμέρους Επαγγελματικών Λειτουργιών και των Επαγγελματικών Εργασιών, του Επαγγελματία στον Θρησκευτικό Τουρισμό, με επιλογή εξειδίκευσης στον τομέα απασχόλησης του Τουριστικού Γραφείου. Η επιλογή αυτή προσδιορίζεται από την ανάλυση της εξέλιξης του θρησκευτικού τουρισμού και των τάσεων στην απασχόληση.

## 2.2 Εξέλιξη του Θρησκευτικού Τουρισμού

Όπως ήδη έχει αναφερθεί το θρησκευτικό συναίσθημα αποτέλεσε κίνητρο μετακίνησης των ανθρώπων προκειμένου να επικοινωνήσουν με το θείο σε όλες τις ιστορικές περιόδους, από την αρχαιότητα μέχρι σήμερα. Όλες σχεδόν οι μεγάλες θρησκείες παρότρυναν τους πιστούς να επισκεφθούν έναν ιερό τόπο ώστε να ανακουφιστούν από όλες τις δυσκολίες, πνευματικές και μη. Η επίσκεψη στον ιερό τόπο είχε την έννοια της κάθαρσης, της εξαγοράς των αμαρτιών, της εκπλήρωσης τάματος.

Μετακινήσεις για θρησκευτικούς λόγους καταγράφονται από την προϊστορική ακόμη εποχή. Τα μινίρ, οι μεγαλιθικοί σχηματισμοί και οι σπηλαιογραφίες είχαν την ίδια λειτουργία με αυτή των καθεδρικών ναών (Roussel, 1972). Στην αρχαιότητα οι Κέλτες απ' όλα τα μέρη της Ευρώπης συγκεντρώνονταν σε ιερά μέρη (δάση, σπήλαια, τόπους ταφής, πηγές και καταρράκτες κ.λπ.) όπου πραγματοποιούσαν τελετές, έκαναν προσφορές και θυσίες. Οι Γερμανικές φυλές συγκεντρώνονταν στο Irminsul και στο ιερό της Urpsala. Ο Ηρόδοτος περιέγραψε στις «Ιστορίες» του τη μετακίνηση χιλιάδων Αιγυπτίων, οι οποίοι έπλεαν στο Νείλο με τις φελούκες τους με σκοπό να μεταβούν στον ναό της Μέμφιδος για την άσκηση των θρησκευτικών καθηκόντων τους (Μοίρα 2015).

Στην αρχαία Αίγυπτο υπήρχαν πολλά ιερά όπως στην Άβυδο, την Ηλιόπολη κ.ά για τα οποία οι πιστοί διέσχισαν μεγάλες αποστάσεις προκειμένου να λάβουν μέρος σε τελετουργίες με θρησκευτικό περιεχόμενο. Οι Ασσύριοι λάτρευαν τους θεούς τους στην Αλέππο και την Ιεράπολη (Συρία), ενώ οι Βαβυλώνιοι συγκεντρώνονταν στη Νιπούρ περίπου 160 χλμ. νοτιοανατολικά της Βαγδάτης, προσευχόμενοι για ειρήνη ή για να ζητήσουν από τους θεούς μακροήμευση. Οι μετακινήσεις αυτές είναι γνωστές ως «ιεραποδημίες» (Μοίρα 2015).

Τα περισσότερα μέρη προσκυνήματος ήταν στην Ελλάδα. Στην αρχαία Ελλάδα τα προσκυνήματα διακρίνονταν σε δύο κατηγορίες:



- αυτά που προσήλκυαν μεμονωμένους προσκυνητές όπως τα μαντεία (π.χ. το μαντείο της Δωδώνης και το μαντείο των Δελφών) και τα ιερά του Ασκληπιού όπου οι πιστοί μετέβαιναν με την ελπίδα να θεραπευτούν και
- αυτά που προσήλκυαν ομάδες προσκυνητών όπως οι τοποθεσίες όπου διεξάγονταν μεγάλες θρησκευτικές-αθλητικές εκδηλώσεις όπως στην Ολυμπία (Ολύμπια), στους Δελφούς, στον Ισθμό (Ισθμια) και στη Νεμέα (Νεμέα) 6ος αι. π.Χ.- 4ος αι. μ.Χ.

Οι κάτοικοι του Μεξικού αναζητούσαν τη λύτρωση στο ναό του Quetzal, οι κάτοικοι του Περού στο Cuzco και οι Βολιβιανοί στη λίμνη Τιτικάκα. Από την εποχή του Μεσαίωνα, χιλιάδες πιστοί μετέβαιναν για θρησκευτικούς λόγους στον Άγιο Ιάκωβο της Κομποστέλα (Sandiágo de Compostela) ή στη Μέκκα. Μάλιστα ο Βρετανός συγγραφέας G. Chaucer στο βιβλίο του «Παραμύθια του Canterbury», περιγράφει μια από τις ηρωίδες του, ως άτομο με μεγάλο κύρος, επειδή είχε πραγματοποιήσει προσκύνημα στον Άγιο Ιάκωβο της Κομποστέλα. Οι προσκυνητές που πραγματοποιούσαν το προσκύνημα διακρίνονταν από ένα χτένι που φορούσαν ως σήμα επιβράβευσης (Μοίρα, 2009:2-3; Μοίρα, 2008: 157).

Η χριστιανική θρησκεία επέδιδε ιδιαίτερο ενδιαφέρον σε συγκεκριμένα μέρη από την αρχή της εμφάνισής της. Μάλιστα οι μελετητές της Βίβλου θεωρούν ότι η αρχή της Ιουδαϊκής-Χριστιανικής-Ισλαμικής ιστορίας ξεκινά με το προσκύνημα του Αβραάμ, ο οποίος υπακούοντας στον λόγο του Θεού, μετέβη στη γη της επαγγελίας. Αργότερα, η Παλαιά Διαθήκη προτρέπει τους Ισραηλίτες να οργανώνουν προσκυνηματικά φεστιβά/εορτές στην Ιερουσαλήμ τρεις φορές τον χρόνο (Μοίρα, 2015).

Η επίσκεψη σε ιερά μέρη αποτελούσε πάγια πρακτική των χριστιανών από τον θάνατο του Ιησού, αλλά ιδιαίτερα από το 313 μ.Χ. όταν υπεγράφη το διάταγμα των Μεδιολάνων. Τα χριστιανικά προσκυνήματα χρονολογούνται από το 2ο αιώνα, αρχικά προς την Ιερουσαλήμ, αργότερα στη Ρώμη και στη συνέχεια προς ιερά μέρη όπου υπήρχαν λείψανα αγίων, μαρτύρων κ.λπ. Η προσκυνηματική κίνηση διατηρήθηκε ακόμα και κατά τη διάρκεια του Μεσαίωνα (αν και μειωμένη σε αριθμό), με μεγαλύτερη ισχύ την περίοδο των Σταυροφοριών και αυξημένους αριθμούς και προς άλλα ιερά όπως τον Άγιο Ιάκωβο της Κομποστέλα και το Canterbury (Μοίρα, 2009:3; Μοίρα, 2008:156-157).

Μετά την τουρκική κατάληψη της Ιερουσαλήμ, ο Πάπας ανακοίνωσε ότι η «Ιερή Πόλη» έχει καθγιαστεί γεγονός που δημιούργησε ένα από τα μεγαλύτερα προσκυνήματα στον κόσμο. Σκοπός της δήλωσης αυτής ήταν να διατηρηθεί η Ιερουσαλήμ ως βάση της χριστιανοσύνης. Αν και δεν υπάρχουν ακριβή στοιχεία για τον αριθμό των προσκυνητών, οι αριθμοί υπήρξαν πραγματικά μεγάλοι. Αναφέρεται ότι στη Ρώμη, κατά τον εορτασμό του Ιωβηλαίου το 1600, καταγράφηκαν σε 18 καταλύματα προσκυνητών (hospices/hostels) 25.000 γυναίκες και 440.000 άνδρες. Τα ταξίδια που πραγματοποιούνταν για την έκφραση του θρησκευτικού αισθήματος ήταν γεμάτα από δυσκολίες και αντιξοότητες και πολλές φορές καθίσταντο περιπετειώδη, ανάλογα βέβαια με την ιστορική περίοδο στην οποία λάμβαναν χώρα. Οι αντιξοότητες όμως αυτές ενίσχυαν τις θρησκευτικές πεποιθήσεις των πιστών-ταξιδιωτών και συνέδραμαν τον πιστό να παραμένει στον χώρο της πειθαρχίας, της ευλάβειας και της εγκράτειας που επέβαλε η θρησκεία.

Οι Χριστιανοί μετέβαιναν στους Άγιους Τόπους με κάθε μέσο, στερούμενοι συχνά ακόμα και την τροφή, υπομένοντας όλες τις κακουχίες του ταξιδιού, προκειμένου να προσκυνήσουν στον ιερό



τόπο. Τον 4ο αιώνα το ταξίδι στους Αγίους Τόπους, προϋπέθετε πολύχρονη ψυχική και υλική προεργασία και μπορούσε να κοστίζει στον πιστό ακόμη και τον θάνατο. Σύμφωνα με τον Γάλλο ιστορικό Braudel (1996) τον 16ο αιώνα, το θαλάσσιο ταξίδι από τη Βενετία έως τους Αγίους Τόπους διαρκούσε κατά μέσο όρο 43 ημέρες, ενώ για την επιστροφή απαιτούνταν τουλάχιστον 93 ημέρες. Σήμερα η ανάπτυξη της τεχνολογίας και η δημιουργία σύγχρονων μέσων μετακίνησης έχουν μετατρέψει το ταξίδι-προσκύνημα σε ευχάριστη μετακίνηση (Μοίρα 2008).

Ο τουρισμός για θρησκευτικούς - προσκυνηματικούς λόγους αποτελεί μια από τις πρώτες μορφές αυτού που σήμερα αποκαλούνται εναλλακτικές μορφές τουρισμού. Μολονότι το κίνητρο των τουριστών σχετικά με την επιλογή του τουριστικού προϊόντος διαφοροποιεί τις μορφές τουρισμού, τα είδη του τουρισμού, ο συνδυασμός των μορφών τουρισμού, τα κίνητρα των τουριστών και ο τουριστικός προορισμός αλληλεπιδρούν μεταξύ τους καθιστώντας δυσδιάκριτη τη διαφοροποίηση τόσο των ειδών τουρισμού όσο και τη στόχευση των υπηρεσιών του τουρισμού. Η διασύνδεση αυτή παρουσιάζεται στο επόμενο υποκεφάλαιο, το οποίο και σκιαγραφεί και το πλαίσιο της ζήτησης γνώσεων, ικανοτήτων και δεξιοτήτων στο θρησκευτικό-προσκυνηματικό τουρισμό.

### 2.3 Τουρισμός, Θρησκευτικός Τουρισμός και Εναλλακτικές Μορφές Τουρισμού: σκιαγράφηση των αναγκών σε επαγγελματικές δεξιότητες

Σύμφωνα με το Υπουργείο Τουρισμού της Ελλάδας, ο Θρησκευτικός Τουρισμός καλείται να ακολουθήσει τις ακόλουθες στρατηγικές κατευθύνσεις χωρικής οργάνωσης και ανάπτυξης:

- Ανάδειξη πόλων προσκυνηματικών και θρησκευτικών μνημείων και τόπων (π.χ. Μετέωρα, Πάτμος, Άγιο Όρος), συγκρότηση, οργάνωση και προβολή τους σε δίκτυα.
- Βελτίωση της προσβασιμότητάς τους καθώς και των μεταξύ των συνδέσεων.
- Προώθηση μέτρων εξωραϊσμού / αναβάθμισης και ανάδειξης των λατρευτικών χώρων, των συνοδών τους εγκαταστάσεων διημέρευσης και διαμονής, καθώς και του περιβάλλοντα χώρου τους.
- Διαφύλαξη των αρχιτεκτονικών χαρακτηριστικών των μοναστηριών από νέες μη προσαρμοσμένες στον χαρακτήρα τους κτιριακές επεκτάσεις.
- Στήριξη δράσεων που αφορούν στην οργάνωση σχετικών εκδηλώσεων.
- Προώθηση / στήριξη προγραμμάτων ανταλλαγής επισκέψεων μεταξύ θρησκευτικών κοινοτήτων (<http://www.opengov.gr/>).

Η στοχοθεσία για τον ειδικό-εναλλακτικό τουρισμό διαμορφώνεται σε ένα πλαίσιο αρχών και διαδικασιών, τόσο για τον μαζικό τουρισμό, όσο και για τις υπόλοιπες εναλλακτικές μορφές τουρισμού.

Ως μαζικός (mass tourism) ορίζεται ο τουρισμός, ο οποίος διαμορφώνεται και διεκπεραιώνεται με οργανωμένο τρόπο. Αποτελεί μια «συνέπεια» της μεγάλης ανόδου των εισοδημάτων των τελευταίων δεκαετιών σε πολλές χώρες, εξέλιξη που παρείχε τη δυνατότητα για πραγματοποίηση ταξιδιών πολιτιστικού ή ψυχαγωγικού χαρακτήρα με «μαζικό» τρόπο. Συνεπώς

στον μαζικό τουρισμό το είδος της υπηρεσίας δεν απευθύνεται σε ειδικούς χρήστες και συνεπώς δεν διαφοροποιείται η τουριστική υπηρεσία στην ικανοποίηση ειδικών τύπων κινήτρων.

Ως «εναλλακτικός τουρισμός» (alternative tourism), ορίζεται ο τουρισμός που διαφέρει από το κυρίαρχο υπόδειγμα μαζικού τουρισμού ως προς τους πόρους που αξιοποιεί, τον βαθμό χωρικής συγκέντρωσης, τον τρόπο και τον χώρο διάθεσής του, καθώς και τη χρονική περίοδο ανάπτυξής του. Ο εναλλακτικός τουρισμός είναι το σύνολο των ολοκληρωμένων τουριστικών υπηρεσιών, οι οποίες απευθύνονται σε ένα εξειδικευμένο κοινό (Ανδριώτης, 2008; Πολύζος, 2015).

Οι βασικοί τύποι του εναλλακτικού τουρισμού είναι οι εξής (Rinschede, 1992; Σφακιανάκης, 2000, Πολύζος, 2015):

- ❖ Αγροτουρισμός, η μορφή τουρισμού η οποία αναπτύσσεται σε μη τουριστικά κορεσμένες αγροτικές περιοχές και συνδέεται με κοινωνικές, περιβαλλοντικές και πολιτισμικές αξίες, οι οποίες επιτρέπουν αλληλεπιδράσεις μεταξύ τοπικού πληθυσμού και επισκεπτών.
- ❖ Πολιτισμικός τουρισμός, ο οποίος περιλαμβάνει τον εκπαιδευτικό και τον επιστημονικό τουρισμό.
- ❖ Θρησκευτικός τουρισμός, στον οποίο το βασικό κίνητρο είναι το θρησκευτικό συναίσθημα και περιλαμβάνει επίσκεψη σε θρησκευτικά κέντρα και θρησκευτικές εκδηλώσεις.
- ❖ Κοινωνικός τουρισμός, ο οποίος έχει τη μορφή οικογενειακού ή ομαδικού τουρισμού και αποβλέπει στην κοινωνική ολοκλήρωση του τουρίστα μέσα στην ομάδα ταξιδιού.
- ❖ Αθλητικός τουρισμός, ο οποίος αποβλέπει στην παρακολούθηση ή στη συμμετοχή σε αθλητικά γεγονότα.
- ❖ Οικονομικός τουρισμός, ο οποίος περιλαμβάνει τον επιχειρησιακό, συνεδριακό και εκθεσιακό τουρισμό.
- ❖ Πολιτικός τουρισμός, στον οποίο περιλαμβάνεται ο διπλωματικός τουρισμός, ο τουρισμός πολιτικών γεγονότων και ο τουρισμός που περιλαμβάνει επισκέψεις σε εθνικά μνημεία.
- ❖ Ορεινός-ορειβατικός τουρισμός, μορφή στην οποία υπάγεται ο τουρισμός ορεινών αθλημάτων.

Η διάκριση μεταξύ των παραπάνω μορφών τουρισμού δεν είναι σαφής στην πράξη. Αυτό οφείλεται στο γεγονός ότι, τα κίνητρα ενός τουρίστα μπορεί να είναι περισσότερα του ενός και η τουριστική επίσκεψη μπορεί να συμπεριληφθεί σε περισσότερες από μια από τις παραπάνω κατηγορίες. Για παράδειγμα, η επίσκεψη σε θρησκευτικά προσκυνήματα μπορεί να ικανοποιεί το θρησκευτικό συναίσθημα, αλλά παράλληλα να περιλαμβάνει κίνητρα πολιτιστικού και κοινωνικού τουρισμού, ο οικονομικός ή πολιτικός τουρισμός συχνά περιλαμβάνει συνδυασμό διακοπών ή πολιτιστικών αναζητήσεων, κλπ. (Πολύζος, 2015).

Ο θρησκευτικός τουρισμός είναι δυνατόν να περιλάβει:

- (α) Προσκυνητές τουρίστες, στους οποίους κυριαρχεί το θρησκευτικό κίνητρο και - σχεδόν αποκλειστικά - η προσκυνηματική διάθεση που οδηγούν στην επίσκεψη στο θρησκευτικό χώρο.
- (β) Τουρίστες που ταξιδεύουν ομαδικά και συνδυάζουν το ταξίδι τους με άλλες τουριστικές ή ψυχαγωγικές δραστηριότητες (Σφακιανάκης, 2000).

Συνεπώς, ο θρησκευτικός τουρισμός σχετίζεται άμεσα με άλλα είδη ή μορφές τουρισμού, τον προσκυνηματικό τουρισμό και τον γενικό - μαζικό τουρισμό, εξειδικεύοντας το τουριστικό

προϊόν ως προς τον τουριστικό προορισμό. Διαφοροποιημένα επίσης είναι τα κίνητρα των τουριστών ως προς το θρησκευτικό συναίσθημα και την ικανοποίηση της θρησκευτικής ανάγκης περί λατρείας του θείου.

Εκτός από το θρησκευτικό συναίσθημα που ωθεί τους τουρίστες σε μετάβαση στους τόπους θρησκευτικών μνημείων και εκδηλώσεων, άλλα βασικά αίτια που ενισχύουν τις μετακινήσεις είναι (Μοίρα-Μυλωνοπούλου, 2000; Σφακιανάκης, 2000; Λύτρας, 2001, Πολύζος, 2010): η αναψυχή, τα ταξίδια κινήτρων, η γνωριμία με την πολιτισμική παράδοση, ο συνδυασμός μορφών τουρισμού. Η τάση αυτή του συνδυασμού μορφών τουρισμού στα ταξίδια αποτελεί «συνέπεια» της μεγάλης ανόδου των εισοδημάτων των τελευταίων δεκαετιών σε πολλές χώρες, εξέλιξη που παρείχε τη δυνατότητα για πραγματοποίηση ταξιδιών πολιτιστικού ή ψυχαγωγικού χαρακτήρα με «μαζικό» τρόπο.

Τα παραπάνω επιβεβαιώνουν την άποψη του *Pearce* (1991) ότι τα κίνητρα του ταξιδιώτη είναι ποικίλα και μεταβάλλονται εύκολα, και κατ' επέκταση τα ενδιαφέροντά του και οι δραστηριότητές του μπορεί εύκολα να μετακινούνται από τον προσκυνητή στον τουρίστα και αντίστροφα. Αντίστοιχα ο *Vukonic* (1996) υποστηρίζει ότι ο θρησκευτικός τουρίστας όταν ικανοποιήσει τις θρησκευτικές του ανάγκες, συμπεριφέρεται κατά τα λοιπά, ως τουρίστας, εννοώντας ότι έχει ανάγκη για κατάλυμα, για τροφή, να αγοράσει ενθύμια κλπ., ενώ οι *Turner και Turner* (1978:20) υποστηρίζουν ότι «ο θρησκευτικός τουρίστας είναι κατά το ήμισυ προσκυνητής και κατά το ήμισυ τουρίστας» (Μοίρα, 2015).

Ένα ακόμα στοιχείο που συνδέεται με τα παραπάνω - και υποδεικνύει τη συνύπαρξη τουριστικών μορφών σε μια ταξιδιωτική επίσκεψη - είναι η μαζικότητα. Το 2012 επισκέφθηκαν τη Μέκκα 3.161.573 προσκυνητές, από τους οποίους 1.408.641 Σαουδάραβες και 1.752.932 από τον λοιπό αραβικό κόσμο (Royal embassy of Saudi Arabia<sup>2</sup>, 2012), ενώ το 1939 αριθμούσαν μόλις 60 χιλιάδες. Σύμφωνα με υπολογισμούς στο Βατικανό συνέρρευσαν για το Ιωβηλαίο του 2000 περίπου 20-30 εκατομμύρια προσκυνητές (Μοίρα, 2003:94). Το προσκύνημα των Ινδουιστών στις όχθες του Γάγγη στο Αλλαχαμπάντ συγκέντρωσε, τον Ιανουάριο του 2007, δέκα εκατομμύρια προσκυνητές. Μάλιστα σύμφωνα με τα ΜΜΕ τα πλήθη ήταν τόσο μεγάλα ώστε ήταν ορατά από το διάστημα (Dickey, 2007; Μοίρα, 2015).

Επίσης στη θεώρηση για τον θρησκευτικό-προσκυνηματικό τουρισμό θα πρέπει να λαμβάνεται υπόψη ότι το προσκύνημα διαμορφώνεται εκτός από τις θρησκευτικές πεποιθήσεις και από την επίδραση άλλων παραγόντων που επικρατούν όπως των πολιτικών (π.χ. στην Πολωνία η εκκλησία αποτελεί σύμβολο της εθνικής ταυτότητας και της ενότητας των Πολωνών), των οικονομικών, των κοινωνικών κ.λπ. (Jackowski & Smith 1992:105). Επίσης σημαντική επίδραση ασκούν και οι ιστορικοί παράγοντες όπως η ιερά μονή της Αγίας Λαύρας, στα Καλάβρυτα, όπου παράλληλα με το θρησκευτικό στοιχείο συνυπάρχει και το ιστορικό στοιχείο ως λάβαρο της ελληνικής επανάστασης του 1821. (Μοίρα, 2009: 46).

Στην προσπάθεια προσέγγισης του πεδίου του θρησκευτικού τουρισμού θα πρέπει να υπογραμμισθούν οι πολιτισμικοί περιορισμοί που συνδέονται με αυτόν. Καθώς η θρησκεία συνδέεται άμεσα με την εθνικότητα και την εθνότητα, η τουριστική επισκεψιμότητα των μνημείων, των τόπων λατρείας και κατανύξης, περιορίζεται από τις παραδόσεις και τους ορισμούς της εθνικής και εθνοτικής ταυτότητας. Έτσι, σε άλλες θρησκείες, όπως στο Ισλάμ, ο

όρος «θρησκευτικός τουρισμός» θεωρείται απαράδεκτος. Είναι χαρακτηριστικό ότι στα επίσημα στατιστικά στοιχεία του κράτους της Σαουδικής Αραβίας επισημαίνεται ότι «στα στοιχεία συμπεριλαμβάνονται και οι επισκέπτες στους οποίους έχει παρασχεθεί βίζα για τα προσκυνήματα του Hajj και του Umrah, καθώς οι ταξιδιώτες αυτοί εντάσσονται σε όσους ο Παγκόσμιος Οργανισμός Τουρισμού αποκαλεί «θρησκευτικούς τουρίστες» (MAS Centre, 2004, στο Μοίρα 2009:46). Για τους μουσουλμάνους το προσκύνημα στον ιερό τόπο αποτελεί καθήκον του πιστού, και συνεπώς κυριαρχεί μόνο το πνευματικό-θρησκευτικό στοιχείο. Εξάλλου το Ισλάμ απορρίπτει τα «ανήθικα» χαρακτηριστικά της κατανάλωσης του σύγχρονου τουρισμού και υπαγορεύει το προσκύνημα ως μέρος ενός μεγαλύτερου ταξιδιού στα ίχνη «των δρόμων του Θεού».

Σε ορισμένες θρησκείες, όπως στο Ισλάμ και στον Βουδισμό, δεν επιτρέπεται η επίσκεψη σε κάποια μέρη από μη πιστούς π.χ. στον ιερό βράχο Κααμπά των μουσουλμάνων. Το γεγονός αυτό περιορίζει την τουριστική ελκυστικότητα των ιερών τόπων, αλλά παράλληλα εμπνέει μεγαλύτερο σεβασμό και αίσθημα θρησκευτικότητας στους πιστούς.

Οι Ρωμαιοκαθολικοί είναι ανεκτικοί στην ιδέα του θρησκευτικού τουρισμού, καθώς ούτε τον δέχονται ούτε τον απορρίπτουν, κυρίως γιατί το φαινόμενο είναι ισχυρό και έχει τεράστιες οικονομικές διαστάσεις. Η ίδια ανεκτικότητα παρατηρείται και στην Ορθόδοξη Εκκλησία, αλλά ο όρος «θρησκευτικός τουρισμός» θεωρείται αδόκιμος με αυστηρά θεολογικά κριτήρια (Μοίρα, 2003:90; Μοίρα, 2009:47).

Μολονότι, τα στοιχεία της εθνοτικής και της πολιτισμικής ταυτότητας ενός λαού διαφοροποιούν σημαντικά την παροχή του θρησκευτικού τουρισμού, ένας άλλος παράγοντας που επιδρά σημαντικά, τόσο στην οργάνωση της εργασίας στον τουρισμό, όσο και στην ανάπτυξη του τουριστικού προϊόντος είναι τα συστήματα πληροφορικής και επικοινωνίας και το διαδίκτυο με τις online υπηρεσίες του. Το διαδίκτυο έχει αποτελέσει το κύριο κανάλι επικοινωνίας και προώθησης τουριστικών προορισμών. Αποτελεί, επίσης, ένα χρήσιμο και κερδοφόρο εργαλείο για την τουριστική βιομηχανία. Η αντίληψη των τουριστικών επιχειρήσεων για την αναγκαιότητα της παρουσίας τους στον Παγκόσμιο Ιστό γίνεται ολοένα και πιο ξεκάθαρη. Συγκεκριμένα, τα αποτελέσματα της Eurostat (Information society statistics, 2008) απέδειξαν την εξέχουσα θέση που καταλαμβάνει το Διαδίκτυο στον τουρισμό.

Οι τεχνολογίες πληροφορικής και επικοινωνίας αλλάζουν σημαντικά τόσο το εσωτερικό περιβάλλον της τουριστικής επιχείρησης, όσο και το εξωτερικό περιβάλλον αυτής. Το διαδίκτυο αποτελεί ένα σημαντικό εργαλείο digital marketing για τις τουριστικές επιχειρήσεις αλλά και ηλεκτρονικά συστήματα αποτελούν τη βάση λειτουργιών όπως συστήματα καταχώρησης πελατών ή συστήματα κρατήσεων (Καλομοίρη, 2018).

Ένα ισχυρό κανάλι επικοινωνίας τουριστικών προορισμών και προϊόντων έχει αποτελέσει η κινητή πλατφόρμα (mobile-tourism) ή αλλιώς ο τουρισμός στο κινητό τηλέφωνο. Οι εφαρμογές προώθησης του τουρισμού μέσω των κινητών πλατφόρμων (κινητά τηλέφωνα και tablet) είναι μια νέα τάση, η οποία επιβάλλεται στην αγορά και σταδιακά γίνεται αποδεκτή από το καταναλωτικό κοινό. Η τεχνολογία αυτή χρησιμοποιείται κυρίως για την προώθηση εναλλακτικών μορφών τουρισμού. Οι τουριστικές υπηρεσίες που προσφέρονται από ένα Οργανωμένο Σύστημα Διαχείρισης

Προορισμού εντοπίζονται και στην κινητή πλατφόρμα, με μοναδική διαφορά τη χρήση του κινητού τηλεφώνου.

Παραδείγματα μερικών εφαρμογών είναι τα ακόλουθα:

1. SmartMuseum - ψηφιακή πολιτιστική πλατφόρμα.
2. WI-BIKE-ένα από τα πρωτοποριακά πολυμέσα (ενσωματωμένο GPS) για τους λάτρεις της ποδηλασίας
3. Wikitude Browser World - ένα πρόγραμμα περιήγησης επαυξημένης πραγματικότητας
4. Hungary Tourism App - πλούσια βάση δεδομένων, τοποθεσίες ψυχαγωγικού περιεχομένου και μεγάλη ποικιλία καταλυμάτων σε όλη την Ουγγαρία (<https://el.wikipedia.org>).

## 2.4 Τίτλος και Ορισμός του Επαγγέλματος/Ειδικότητας

Στην ελληνική αγορά ο επαγγελματίας στον Τομέα του Θρησκευτικού Τουρισμού αναφέρεται σε μια ευρεία κατηγορία εργαζομένων-απασχολούμενων με διαφορετικά εκπαιδευτικά επίπεδα, γνώσεις, προσόντα, δεξιότητες, εργασιακές ευθύνες και στάσεις λόγω της μεγάλης διαφοροποίησης των τουριστικών επιχειρήσεων ως προς τη δομή, την οργάνωση και τη λειτουργία αλλά και το είδος των προϊόντων ή των υπηρεσιών που προσφέρουν. Κοινό σημείο αναφοράς όλων των απασχολούμενων που χαρακτηρίζονται ως επαγγελματίες στον τομέα του Θρησκευτικού Τουρισμού είναι ουσιαστικά ότι η άσκηση των εργασιακών τους καθηκόντων πραγματοποιείται συναφώς με τις γνώσεις, ικανότητες και δεξιότητες που ασκούνται στον χώρο - πεδίο της Διοίκησης Τουριστικών Μονάδων και ιδιαίτερα του Στελέχους Διοίκησης Τουριστικού Γραφείου, ενώ το εργασιακό ήθος, οι στάσεις, η διοικητική κουλτούρα και η οργανωσιακή συμπεριφορά ενστερνίζονται βασικές αρχές της διαπολιτισμικότητας και της πολυεθνότητας (multiethnicity).

Επίσης, λόγω της ποικιλότητας των επιχειρήσεων που εμπλέκονται στην παροχή τουριστικών προϊόντων, το ρυθμιστικό πλαίσιο της εργασιακής σχέσης και του ασφαλιστικού καθεστώτος μπορεί να είναι πολύ διαφοροποιημένα, ανάλογα με το αν η εργασιακή σχέση ρυθμίζεται με σύμβαση εξαρτημένης εργασίας ή αυτό-απασχόληση, καθώς και την εποχικότητα της εργασίας.

Οι επαγγελματίες στον Θρησκευτικό Τουρισμό μπορεί να είναι απασχολούμενοι από διαφορετικές σταδιοδρομίες και ειδικότητες, όπως:

- ✓ Οικονομολόγοι
- ✓ Στελέχη Οργάνωσης και Διοίκησης Τουριστικών Μονάδων
- ✓ Σύμβουλοι Επιχειρηματικότητας
- ✓ Τουριστικοί Πράκτορες
- ✓ Επιχειρηματίες στον χώρο της Φιλοξενίας
- ✓ Επιχειρηματίες στον χώρο της Εστίασης.

Συνεπώς με τον τίτλο «Επαγγελματίες στο Θρησκευτικό Τουρισμό» δύναται να εντάσσονται και να χαρακτηρίζονται απασχολούμενοι με εντελώς διαφορετικά επαγγελματικά καθήκοντα, ευθύνες και ειδικεύσεις, διαφορετικό ασφαλιστικό καθεστώς και διαφορετική σταδιοδρομία.

Οι διαφορετικές επαγγελματικές διαδρομές και ιδιότητες δεν καθιστούν τους απασχολούμενους στον Θρησκευτικό Τουρισμό επαρκείς να ασκούν το έργο, αλλά απαιτείται επιπλέον μη τυπική εκπαίδευση και άτυπη μάθηση. Ο απασχολούμενος στην ειδικότητα με τις εξειδικευμένες γνώσεις και δεξιότητες που έχει αποκτήσει κατά την εκπαίδευσή του ή/και κατά τη σταδιοδρομία του, εφαρμόζει τις αρχές του management, της οικονομίας-λογιστικής και των δημοσίων σχέσεων, του marketing και των κοινωνικών αρχών της ετερότητας και της διαπολιτισμικότητας.

Με βάση τα παραπάνω, προσπαθώντας να αποδοθεί το γενικό περιεχόμενο του επαγγέλματος/ειδικότητα του Επαγγελματία στον Θρησκευτικό Τουρισμό, το παρόν περίγραμμα επικεντρώνεται στην ειδικότητα του Υπαλλήλου Τουριστικού Γραφείου/Ειδικού Τουριστικού Γραφείου, και πιο συγκεκριμένα, Υπάλληλος Τουριστικού Γραφείου στον Θρησκευτικό - Προσκυνηματικό Τουρισμό/Ειδικός Τουριστικού Πρακτορείου.

Οι επαγγελματίες στην ειδικότητα του θρησκευτικού-προσκυνηματικού τουρισμού μπορεί να προέρχονται από διαφορετικές εκπαιδευτικές διαδρομές, όπως απόφοιτοι:

- ΟΤΕΚ, Οργανισμού Τουριστικής Εκπαίδευσης και Κατάρτισης.
- Ανώτερων Σχολών Τουριστικής Εκπαίδευσης (ΑΣΤΕ).
- Ινστιτούτων Επαγγελματικής Κατάρτισης (Ι.Ε.Κ.) στην ειδικότητα Στέλεχος Διοίκησης και Οικονομίας στον Τομέα του Τουρισμού, η οποία αντικαταστάθηκε το 2013 από την ειδικότητα του Υπαλλήλου Τουριστικού Γραφείου.

Η ειδικότητα ΙΕΚ «Στέλεχος Διοίκησης και Οικονομίας στον Τομέα του Τουρισμού» είναι αντίστοιχη:

- με την παλαιά ειδικότητα ΙΕΚ «Υπάλληλος Τουριστικού Γραφείου» (βάσει ν.2009/1992), καθώς και
- με τις ειδικότητες των ΕΠΑ.Λ. «Υπαλλήλων Τουριστικών Επιχειρήσεων» του Τομέα «Οικονομικών και Διοικητικών Υπηρεσιών» και «Υπάλληλος Οικονομίας και Διοίκησης στον Τουρισμό» του Τομέα «Διοίκησης και Οικονομίας» (<http://www.gsae.edu.gr/>).
- Μεταδευτεροβάθμιας εκπαίδευσης των Σχολών Ξεναγών.
- Ανώτερων Σχολών Τουριστικής Εκπαίδευσης με προσανατολισμό τη Διοίκηση Ξενοδοχειακών Επιχειρήσεων.
- Απόφοιτοι ΑΤΕΙ Τμημάτων Τουριστικών Επιχειρήσεων.
- Συνεχιζόμενης Επαγγελματικής Κατάρτισης στον Τουρισμό.

Τα επαγγελματικά δικαιώματα των στελεχών τουριστικών επιχειρήσεων που κατέχουν πτυχίο Τμήματος Τουριστικών Επιχειρήσεων των ΑΤΕΙ, καθορίζονται από το Π.Δ. 356/1989 (Φ.Ε.Κ.160/16-6-89/τ.Α'), σύμφωνα με το οποίο μπορούν να απασχοληθούν στην οργάνωση και διοίκηση επιχειρήσεων του ευρύτερου τουριστικού τομέα και ιδιαίτερα των ξενοδοχείων και των τουριστικών γραφείων. Στους αποφοίτους ΙΕΚ παρέχεται βεβαίωση επαγγελματικής κατάρτισης η οποία είναι προαπαιτούμενο για τη συμμετοχή στις εξετάσεις πιστοποίησης του Εθνικού Οργανισμού Πιστοποίησης Προσόντων και Επαγγελματικού Προσανατολισμού (ΕΟΠΠΕΠ). Η επιτυχία στις

εξετάσεις πιστοποίησης οδηγεί στην απονομή πιστοποιητικού επιπέδου 5 σύμφωνα με το Εθνικό Πλαίσιο Προσόντων.

Οι κύριες δραστηριότητες που επιτελεί ο Επαγγελματίας στον Θρησκευτικό Τουρισμό είναι η προετοιμασία και συντήρηση της πληροφοριακής βάσης του τουριστικού γραφείου, καθώς και το να συμπεριλαμβάνει τη συλλογή, αξιολόγηση και οργάνωση προς χρήση ολόκληρου του αναγκαίου πληροφοριακού υλικού (πληροφορίες & τιμές). Στην προετοιμασία και συντήρηση της πληροφοριακής βάσης καθώς και στη δυνατότητα υλοποίησης από τον Πράκτορα των υπηρεσιών-δραστηριοτήτων, εξέχουσα σημασία έχει κάθε επιμέρους μορφή τουριστικής υπηρεσίας που μπορεί από μόνη της ή σε συνδυασμό με άλλες να συνθέσει το τελικό τουριστικό προϊόν.

Ένας Επαγγελματίας στον Θρησκευτικό Τουρισμό ως Υπάλληλος Τουριστικού Γραφείου στο Θρησκευτικό-Προσκυνηματικό Τουρισμό/Ειδικός Τουριστικού Πρακτορείου καλείται να είναι σε θέση να εξυπηρετήσει τις πολυποικίλες ανάγκες των πελατών του, όπως και να μπορεί να παρέχει τις απαραίτητες για τον πελάτη πληροφορίες.

Στο πλαίσιο αυτό, θα πρέπει να είναι σε θέση να εκτελεί επαρκώς τα ακόλουθα καθήκοντα:

- Πληροφορεί για Δρομολόγια και Ναύλους μεταφορικών μέσων.
- Πληροφορεί για τιμές και άλλα χρήσιμα στοιχεία για διαμονή σε ξενοδοχείο, κρουαζιέρες και κάθε άλλες τουριστικές υπηρεσίες (π.χ. έκδοση τουριστικής VISA κ.ά.).
- Πληροφορεί για θρησκευτικούς τόπους, προσκυνηματικούς τόπους, πολιτισμικές εκδηλώσεις και άλλες μορφές τουρισμού.
- Κάνει κράτηση και εξασφαλίζει θέση ή / και δωμάτιο, σε μεταφορικά μέσα και ξενοδοχεία και κρουαζιέρες, αλλά και σε εκδρομές, όπως και να μεριμνά για την κάλυψη κάθε άλλου είδους τουριστικής ανάγκης.
- Διοργανώνει εκδρομές στο εσωτερικό ή εξωτερικό της χώρας με όλα τα διαθέσιμα μέσα και μεριμνά ώστε να καλυφθούν οι τυχόν τουριστικές ανάγκες που συνδέουν τον θρησκευτικό τουρισμό με άλλα είδη τουρισμού.
- Διοργανώνει και υποστηρίζει συνέδρια - σεμινάρια - εκθέσεις στο εσωτερικό ή εξωτερικό, καθώς και φροντίζει για την απρόσκοπτη (ακόμη και με εναλλακτικές λύσεις) συμμετοχή (μετάβαση, διαμονή, διατροφή, παρουσία στην εκδήλωση) των ενδιαφερομένων.
- Ενοικιάζει για λογαριασμό των πελατών του μικρά ή μεγάλα σκάφη για θαλάσσιο και αεροπορικό τουρισμό, όπως yacht, κότερα, μικρά αεροσκάφη και ελικόπτερα, καθώς και κάθε άλλο μεταφορικό μέσο που θα καλύπτει τις ανάγκες των πελατών του.
- Αντιπροσωπεύει και προμηθεύει τουριστικές υπηρεσίες σε άλλους τουριστικούς πράκτορες και εν γένει τουριστικούς επαγγελματίες. Αυτό πραγματοποιείται μέσα από τις ενέργειες του είτε σαν GSA αεροπορικών ή άλλων εταιρειών, είτε σαν HRC για λογαριασμό ξενοδοχείων του εσωτερικού ή εξωτερικού, είτε και σαν αντιπρόσωπος ξένων Tour Operators ή άλλων παραγωγών τουριστικού προϊόντος.
- Κοστολογεί και να τιμολογεί τουριστικά προϊόντα και υπηρεσίες.
- Διαχειρίζεται όλα τα σύγχρονα μέσα ηλεκτρονικών πωλήσεων, marketing και οργάνωσης των Τουριστικών Γραφείων.



Οι παραπάνω υπηρεσίες θα πρέπει να προσφέρονται με βάση την τήρηση των εκάστοτε προδιαγραφών ασφάλειας και υγιεινής εργασίας. Η ποιότητα των προσφερόμενων προϊόντων και υπηρεσιών, θα πρέπει να διασφαλίζεται με τη μέγιστη δυνατή επικοινωνία και συνεργασία ανάμεσα σε πελάτη, στο τουριστικό γραφείο και στους συνεργάτες του τουριστικού γραφείου.

Επίσης, θα πρέπει να καταβάλλεται προσπάθεια εκ μέρους του επαγγελματία στην καλλιέργεια στάσεων για την προστασία των μνημείων, των τόπων λατρείας, για τον σεβασμό στη διαφορετικότητα, την εξοικονόμηση πόρων ενέργειας και υδάτων. Είναι εξίσου **σημαντική και η διάδοση αξιών και στάσεων σεβασμού και ανοχής της ετερότητας, οι οποίες σχετίζονται άμεσα με το τουριστικό προϊόν.**

Η **Ανάλυση Επαγγελματικών Δραστηριοτήτων (Task Analysis)** επισημαίνει ότι ένας Επαγγελματίας στον Θρησκευτικό Τουρισμό θα πρέπει να είναι σε θέση να προετοιμάζεται και να ενημερώνεται με τις απαραίτητες νεότερες πληροφορίες για τη δραστηριότητα που έχει αναλάβει σε ένα Τουριστικό Γραφείο με εξειδίκευση στον θρησκευτικό τουρισμό, καθώς και για τις τάσεις στον εναλλακτικό τουρισμό.

Πιο συγκεκριμένα, οι κύριες Επαγγελματικές Δραστηριότητες (main tasks) τις οποίες θα πρέπει να είναι σε θέση να εκτελέσει ένας Επαγγελματίας στον Θρησκευτικό Τουρισμό και ειδικότερα τα στοιχεία που επιμερίζονται στην κάθε μια από αυτές είναι:

1. *Υπηρεσίες που μπορούν να καταναλωθούν από Μεμονωμένους μόνο Ταξιδιώτες (Individuals) ή Οργανωμένες Ομάδες Ταξιδιωτών (Groups).*

- Αεροπορικό Εισιτήριο (Ναύλοι-Ticketing).
- Εισιτήρια Πλοίων, Τραίνων, Λεωφορείων και άλλων μέσων μαζικής μεταφοράς.
- Ξενοδοχεία (Υπηρεσίες Διαμονής & Εστίασης).
- Θαλάσσιος Τουρισμός (Κρουαζιέρες-Yachting).
- Ενοικιάσεις Αυτοκινήτων.
- Τουριστικά Λεωφορεία.
- Νέες μορφές Τουρισμού ειδικών ενδιαφερόντων (αθλητικός, πολιτιστικός, περιπέτειας κ.ά.).
- Ξεναγοί - Animation - Tour Leaders.

2. *Δημιουργία Πακέτων Διακοπών (Package Tours/ /Holidays).*

Η δημιουργία Πακέτων Διακοπών (Package Tours/ /Holidays) αφορά είτε στον Εσωτερικό/ Domestic, Εισερχόμενο / Incoming, είτε στον Εξερχόμενο / Outgoing Τουρισμό. Το κυρίως αντικείμενο του πακέτου μπορεί να είναι μια συγκεκριμένη μορφή τουρισμού (π.χ. Επαγγελματικός, Αθλητικός, Περιηγητικός κ.ά.) ή συνδυασμός. Για τη δημιουργία των Πακέτων Διακοπών, ο επαγγελματίας θα πρέπει να μπορεί να εκτελεί τις ακόλουθες ενέργειες:

- Επιλέγει τον Προορισμό.
- Ελέγχει και τηρεί τους κανονισμούς που διέπουν το ταξίδι (π.χ. έκδοση Διαβατηρίου, τουριστικής VISA, εμβόλια, συνάλλαγμα κ.ά.).
- Επιλέγει τα Μέσα Μεταφοράς καθώς και τα κατάλληλα Δρομολόγια.



- Επιλέγει τις Τουριστικές Υπηρεσίες & Δραστηριότητες στον Τόπο του Προορισμού που καλύπτουν τις απαιτήσεις του / των πελατών του Γραφείου.
- Επιλέγει και συνεργάζεται με τον Ταξιδιωτικό Πράκτορα - Συνεργάτη του στον τόπο Προορισμού.
- Μορφοποιεί το Συνολικό Πακέτο σαν Προϊόν προς πώληση και παράλληλα, εξασφαλίζει τις διαθέσιμες τουριστικές υπηρεσίες στον τόπο του προορισμού και εισπράττει χρηματική προκαταβολή από τον πελάτη.
- Οριστικοποιεί τις κρατήσεις.
- Εισπράττει την εξόφληση για το πακέτο.
- Εκδίδει τα Εισιτήρια και τα Voucher για λογαριασμό του πελάτη.

### 3. Υπηρεσίες και πληροφορίες που αφορούν ταξίδια στο Εσωτερικό (Εσωτερικός & Εισερχόμενος / Incoming Τουρισμός).

Είναι όλες οι ενέργειες που συντείνουν στη διαχείριση από τον επαγγελματία ενός αριθμού εισερχομένων τουριστών είτε σαν groups είτε σαν Individuals, από τη στιγμή της άφιξής τους στη χώρα προορισμού τους έως την αναχώρησή τους. Για να μπορεί να διαχειρίζεται τον Εισερχόμενο Τουρισμό, ο επαγγελματίας θα πρέπει να μπορεί να εκτελεί τα παρακάτω:

- Να δημιουργεί φάκελο εισερχομένων FIT & GIT's Τουριστών σύμφωνα με την αλληλογραφία του γραφείου.
- Να κοστολογεί τις υπηρεσίες που του ζητούνται στο πλαίσιο του φακέλου.
- Να εξασφαλίζει τη διαθεσιμότητα των υπηρεσιών που συμπεριλαμβάνονται στην παρεχόμενη υπηρεσία.
- Να προμηθεύεται και να εκδίδει τα αντίστοιχα παραστατικά.
- Να εκτελεί το πρόγραμμα του φακέλου.
- Να φροντίζει την παραλαβή των τουριστών από τα σημεία αφίξεως στη χώρα προορισμού.
- Να επιβλέπει την απρόσκοπτη παροχή των προβλεπόμενων από τον φάκελο υπηρεσιών.
- Να μεριμνά για την έγκαιρη παράδοση των τουριστών στα σημεία αναχώρησης από τη χώρα.
- Να εκτελεί την εκκαθάριση, το κλείσιμο και την αρχειοθέτηση του φακέλου.

### 4. Υπηρεσίες και πληροφορίες που αφορούν Ταξίδια στο Εξωτερικό (Outgoing Τουρισμός).

Είναι όλες οι ενέργειες που συντείνουν στη διαχείριση από τον πράκτορα ενός αριθμού εξερχόμενων τουριστών είτε σαν groups είτε σαν Individuals, από τη στιγμή της αναχώρησής τους για τη χώρα προορισμού τους έως την επιστροφή τους στη χώρα τους. Για να μπορεί να διαχειρίζεται τον Εξερχόμενο Τουρισμό, ο επαγγελματίας θα πρέπει να μπορεί να εκτελεί τα παρακάτω:

- Να δημιουργεί φάκελο εξερχόμενων Τουριστών σύμφωνα με την αλληλογραφία του γραφείου.
- Να κοστολογεί τις υπηρεσίες που του ζητούνται στο πλαίσιο του φακέλου σε συνεργασία με τον ανταποκριτή στην άλλη χώρα.
- Να εξασφαλίζει τη διαθεσιμότητα των υπηρεσιών που συμπεριλαμβάνονται στην προτεινόμενη υπηρεσία.
- Να μεριμνά ώστε να εκτελείται το πρόγραμμα του φακέλου από τον ανταποκριτή.

- Να εκτελεί την εκκαθάριση, το κλείσιμο και την αρχειοθέτηση του φακέλου.

#### 5. Υπηρεσίες και πληροφορίες για Ταξίδια Αναψυχής (Leisure Travel).

Είναι η εξυπηρέτηση της ταξιδιωτικής ανάγκης του Τουρίστα που επιζητά υπηρεσίες και τουριστικά προϊόντα υψηλών προδιαγραφών που συμπληρώνουν το πακέτο του θρησκευτικού τουρισμού, είτε στην χώρα του, είτε εκτός. Για να είναι σε θέση να εξυπηρετεί τις ταξιδιωτικές ανάγκες των επαγγελματιών ή των στελεχών μιας επιχείρησης, ο επαγγελματίας θα πρέπει να μπορεί να δημιουργεί Φάκελο για INDI / GROUP πελάτες είτε αυτοί 1) κάνουν εσωτερικό ή εξερχόμενο τουρισμό είτε 2) έρχονται στη χώρα (Incoming).

Στην πρώτη περίπτωση πρέπει να ακολουθηθούν τα βήματα που περιγράφονται στην επαγγελματική δραστηριότητα - καθήκον Νο. 2, περί δημιουργίας πακέτων διακοπών.

Στη δεύτερη περίπτωση πρέπει να ακολουθηθούν τα βήματα που περιγράφονται στην επαγγελματική δραστηριότητα - καθήκον Νο. 3, περί εισερχόμενου τουρισμού.

#### 6. Υπηρεσίες και πληροφορίες για τη Διοργάνωση Συνεδρίων (Conference).

Αφορά στην κάλυψη των συνεδριακών ή άλλων αναγκών (Conference, Congress, Seminar, Training Programmes, Exhibitions, Product Presentations or Collections) είτε της εγχώριας είτε της εξωτερικής δημόσιας και ιδιωτικής (εταιρικής) αγοράς με συμμετοχή και ξένων ή όχι αποστολών, έχοντας σαν κύριο θέμα τους το εμπορικό ή επιστημονικό ενδιαφέρον. Τα συνέδρια ή εκπαιδευτικά προγράμματα μπορούν να συνδέονται με τον θρησκευτικό τουρισμό ως μια συμπληρωματική υπηρεσία ή και να έχουν ως θέμα τον θρησκευτικό τουρισμό. Οι εκδηλώσεις αυτές μπορούν να διοργανώνονται και στο εξωτερικό με ευθύνη του ίδιου του πράκτορα.

Σαν υποκατηγορίες κυρίως επειδή έχουν συγγενές αντικείμενο και παρόμοια πολυπλοκότητα οργάνωσης εξετάζονται και οι οργανώσεις Συμποσίων, Σεμιναρίων, Εκπαιδευτικών Προγραμμάτων, Εκθέσεων, και Παρουσιάσεων (συνήθως νέων προϊόντων).

Για να μπορεί ο επαγγελματίας να εξυπηρετεί τις ανάγκες οργάνωσης Συνεδρίων και συναφών εκδηλώσεων θα πρέπει να μπορεί:

- Να ακολουθεί τις ίδιες διαδικασίες που προβλέπονται στην επαγγελματική δραστηριότητα - καθήκον Νο. 2, περί δημιουργίας πακέτων διακοπών.
- Να εξασφαλίζει την κάλυψη των ειδικών τουριστικών απαιτήσεων, όπως Ειδικευμένο Προσωπικό, Συνεδριακοί Χώροι, Προωθητικό Υλικό, Διαφημιστική Καμπάνια κ.ά.

#### 7. Αντιπροσώπηση και Προώθηση Τουριστικών Υπηρεσιών.

Η Πρακτόρευση Τουριστικών Υπηρεσιών & Προϊόντων είναι από τους σημαντικότερους τομείς δράσης ενός Τουριστικού Γραφείου. Συνεπώς, είναι ιδιαίτερα σημαντική και η ευθύνη της προώθησης, διαφήμισης (marketing) και των πωλήσεων στην αγορά που κινείται ο πράκτορας και αφορούν θρησκευτικά και προσκυνηματικά πακέτα ως κύριο ή συμπληρωματικό προϊόν του Τουρισμού. Για να μπορεί να καλύπτει με επιτυχία τα καθήκοντα αυτής της δραστηριότητας, θα πρέπει ο επαγγελματίας να είναι σε θέση να:

- ⇒ Αντιπροσωπεύει Τουριστικές Υπηρεσίες και Προϊόντα στον μαζικό τουρισμό, στα είδη τουρισμού και στον θρησκευτικό τουρισμό.
- ⇒ Αντιπροσωπεύει Τουριστικά Γραφεία και Tour Operators του εξωτερικού στον μαζικό τουρισμό, στα είδη τουρισμού και στον θρησκευτικό τουρισμό.
- ⇒ Αντιπροσωπεύει Φορείς Μέσων Μεταφοράς εσωτερικού και εξωτερικού, όπως (αεροπορικές εταιρείες, ακτοπλοϊκές και ναυτιλιακές εταιρείες, και εταιρείες χερσαίων μεταφορών).
- ⇒ Αντιπροσωπεύει ξενοδοχειακές μονάδες και άλλα τουριστικά θέρετρα (Resorts) του εσωτερικού και του εξωτερικού.
- ⇒ Αντιπροσωπεύει άλλες τουριστικές υπηρεσίες που παρέχονται σε διεθνή κλίμακα, όπως ενοικιάσεις αυτοκινήτων, παροχή εξειδικευμένων προϊόντων (specialised tours) κ.ά. (πρβλ. Γενική Γραμματεία Δια βίου Μάθησης και Νέας Γενιάς, Στέλεχος Διοίκησης και Οικονομίας στον Τομέα του Τουρισμού, 2017, <http://www.gsae.edu.gr>).

#### **Απαιτούμενη Εκπαίδευση:**

Ο Επαγγελματίας στον Θρησκευτικό Τουρισμό θα πρέπει να διαθέτει γνώσεις στα παρακάτω θεματικά πεδία:

- Δημιουργία των πακέτων διακοπών
- Διαχείριση εισερχόμενου τουρισμού (Incoming Tourism)
- Οργάνωση συνεδρίων
- Αντιπροσώπευση - προώθηση
- Ψηφιακό Marketing
- Διοίκηση-Οικονομία
- Πληροφορική και Συστήματα Διαχείρισης
- Στατιστική και Έρευνα Αγοράς
- Εθνολογία και Πολιτισμός

**Απαιτούμενες Κύριες Δεξιότητες:** Ο Επαγγελματίας στον Θρησκευτικό Τουρισμό θα πρέπει να διαθέτει:

- Στάσεις αποδοχής της ετερότητας και ανεκτικότητα
- Διαπολιτισμικές δεξιότητες
- Κοινωνικότητα, ευχάριστη προσωπικότητα και ευγένεια
- Δεξιότητες στη φιλοξενία και εξυπηρέτηση των πελατών
- Δεξιότητες αφήγησης ιστορίας και παρουσίασης της θρησκευτικής και ιστορικής κληρονομιάς
- Επικοινωνιακές Ικανότητες στη Μητρική Γλώσσα
- Επικοινωνιακές Ικανότητες σε Ξένη Γλώσσα
- Εντιμότητα, υπευθυνότητα, ευσυνειδησία και διακριτικότητα
- Ικανότητα υπολογισμού και ικανότητες διαμόρφωσης προϋπολογισμού
- Γνώσεις διαχείρισης συστημάτων
- Γνώση χρήσης ηλεκτρονικού υπολογιστή

**Επαγγελματικές προοπτικές:** Οι χώροι με τους οποίους μπορεί να απασχοληθεί ο Επαγγελματίας στον Θρησκευτικό Τουρισμό αφορούν τις παρακάτω λειτουργίες:

- Αεροπορικό εισιτήριο (ναύλοι - ticketing)
- Εισιτήρια πλοίων-τρένων και άλλων μέσων μαζικής μεταφοράς
- Ξενοδοχεία (υπηρεσίες διαμονής & εστίασης)
- Θαλάσσιος τουρισμός (κρουαζιέρες-yachting)
- Μνημεία, Τόποι λατρείας, Πολιτισμικοί Τόποι
- Ενοικιάσεις αυτοκινήτων
- Τουριστικά λεωφορεία
- Νέες μορφές τουρισμού ειδικών ενδιαφερόντων (αθλητικός, πολιτιστικός, περιπέτειας κ.λπ.)
- Ξεναγοί-animation-tour leaders
- Δημιουργία πακέτων διακοπών (package tours/holidays).

Οι επαγγελματίες στον χώρο του Θρησκευτικού Τουρισμού θα πρέπει να είναι σε θέση να καλύψουν με επιτυχία όλες τις δραστηριότητες και λειτουργίες ενός Γραφείου Γενικού Τουρισμού, όπως αυτές ορίζονται από τον Νόμο υπ' αριθμό 393, περί ιδρύσεως και λειτουργίας Τουριστικών Γραφείων, καθώς επίσης και από τις συνεχώς αυξανόμενες απαιτήσεις εξειδίκευσης της τουριστικής αγοράς του θρησκευτικού τουρισμού.

## 2.5 Ισχύον νομοθετικό πλαίσιο για τα Τουριστικά Γραφεία

Σύμφωνα με τον ΕΟΤ, ως τουριστικά γραφεία ορίζονται από τον νόμο «οι οργανωμένες νόμιμα επιχειρήσεις, οι οποίες αναλαμβάνουν με τα μέσα που διαθέτουν και τις υπηρεσίες που παρέχουν, τη μεταφορά, τη διακίνηση ή διαμονή μεμονωμένων ατόμων ή ομάδων ατόμων, εντός και εκτός κάποιας συγκεκριμένης χώρας (Σκάγιας, 2011). Το τουριστικό γραφείο αποτελεί σημαντικό κρίκο της τουριστικής βιομηχανίας αποσκοπώντας στην παροχή υψηλού επιπέδου τουριστικών υπηρεσιών» (Χυτήρης, 1995), σχετικά με τη μεταφορά και διαμονή μεμονωμένων ατόμων ή ομάδων ατόμων (group), μέσα ή έξω από τη χώρα διαμονής τους.

Ως τουριστικά γραφεία λοιπόν, χαρακτηρίζονται οι επιχειρήσεις μικρές ή μεγάλες, που ενεργούν ως «γέφυρες» μεταξύ του προμηθευτή - πωλητή τουριστικών υπηρεσιών και του αγοραστή-πελάτη, οποίος επιθυμεί να ταξιδέψει για λόγους αναψυχής ή επαγγελματικούς. Οι υπηρεσίες που παρέχουν περιλαμβάνουν συνήθως:

- ⇒ Τον σχεδιασμό και εκτέλεση προγραμμάτων εκδρομών και περιηγήσεων στο εσωτερικό της χώρας ή στο εξωτερικό, με ιδιότητα ή όχι μέσα μεταφοράς.
- ⇒ Τη μεσολάβηση για τη διασφάλιση ή και ενοικίαση καταλύματος, σίτισης, αναψυχής, ψυχαγωγίας και μέσων διακίνησης.
- ⇒ Τη μεσολάβηση για την έκδοση εισιτηρίων για κάθε μεταφορικό μέσο.
- ⇒ Τη διοργάνωση ή τη διαμεσολάβηση για τη διοργάνωση συνεδρίων.
- ⇒ Την παραλαβή και αποστολή αποσκευών αλλοδαπών ή ημεδαπών τουριστών.

⇒ Την παροχή κάθε άλλης υπηρεσίας που έχει άμεση ή έμμεση σχέση με τον τουρισμό, όπως η προβολή τουριστικών μονάδων, η διάθεση εισιτηρίων για καλλιτεχνικές εκδηλώσεις, κλπ.

Σύμφωνα με τον τύπο των υπηρεσιών που προσφέρουν, διακρίνονται σε (Ανδριώτης, 2007):

- Γραφεία εμπορικών - Επιχειρηματικών ταξιδιών, τα οποία ασχολούνται αποκλειστικά με τα ταξίδια που επιθυμούν να πραγματοποιήσουν έμποροι και επιχειρηματίες για επαγγελματικό σκοπό.
- Γραφεία διοργάνωσης συνεδρίων και ταξιδιών κινήτρων, τα οποία ασχολούνται με την οργάνωση συνεδρίων για διάφορα θέματα, καθώς επίσης και με τα ταξίδια που πραγματοποιούν οργανισμοί και εταιρίες, τα οποία προσφέρουν ως δώρο στο προσωπικό τους, προκειμένου να τους δοθεί κίνητρο, ώστε να εργαστούν ακόμα πιο αποτελεσματικά.
- Γραφεία ειδικού - εναλλακτικού τουρισμού, τα οποία παρέχουν ειδικές υπηρεσίες που απευθύνονται σε συγκεκριμένες ομάδες ή κατηγορίες πελατών. Οι τουρίστες αυτών των εναλλακτικών μορφών τουρισμού είναι εξειδικευμένοι, εντούτοις, οι ανάγκες για την ανάπτυξη του εξοπλισμού και των εγκαταστάσεων που απαιτούνται είναι μεγάλες.
- Διαδικτυακά τουριστικά γραφεία (internet), τα οποία δραστηριοποιούνται στον χώρο του διαδικτύου, ένα ιδιαίτερα διαδεδομένο μέσο, που χρησιμεύει στους ενδιαφερόμενους για να βρουν πληροφορίες για τον τόπο των διακοπών του. Σε αυτό το πλαίσιο, έχουν δημιουργηθεί στο διαδίκτυο πολλά τουριστικά sites τα οποία δέχονται εκατομμύρια επισκεπτών και μάλιστα, οι μεγάλοι tour operators και οι αεροπορικές εταιρίες ήταν από τους πρώτους που δραστηριοποιήθηκαν στον διαδικτυακό χώρο, με μεγάλη απήχηση, σημειώνοντας σημαντικές πωλήσεις, μέσα από αυτό.

Τα τουριστικά γραφεία επίσης διακρινόταν μέχρι το 2011 στις κατηγορίες (Fuller, 1997):

- Πρακτορεία Εσωτερικού Τουρισμού
- Πρακτορεία Γενικού Τουρισμού: τα πρακτορεία εσωτερικού τουρισμού βρίσκονται συνήθως σε μέρη που δεν έχουν ανεπτυγμένο τον τουρισμό από το εξωτερικό, επομένως, πρόκειται συνήθως για επιχειρήσεις των οποίων οι δραστηριότητες περιορίζονται αποκλειστικά σε Έλληνες ταξιδιώτες και εντός ορίων της ελληνικής επικράτειας.

Οι κυριότερες υπηρεσίες που παρείχαν τα γραφεία εσωτερικού τουρισμού είναι η κατάρτιση και η εκτέλεση προγραμμάτων εκδρομών και περιηγήσεων, η εξασφάλιση διαμονής, διατροφής, μεταφοράς και ψυχαγωγίας των πελατών (εντός της Ελληνικής επικράτειας) και η μεσολάβηση για την έκδοση εισιτηρίων για ταξίδια σε ελληνικούς προορισμούς. Εφόσον πληρούσε όλες τις νομικές προϋποθέσεις και είχε την έγκριση του ΕΟΤ, ένα τουριστικό γραφείο εσωτερικού τουρισμού μπορούσε να μετατραπεί σε γραφείο γενικού τουρισμού. Η διάκριση αυτή δεν υφίσταται πλέον, μιας και έχει καταργηθεί με την παράγραφο 1 του άρθρου 3 της ΚΥΑ 1597/2011 (ΦΕΚ Β' 108/03.02.2011). Επιπροσθέτως, τα τουριστικά γραφεία διακρίνονται σε γραφεία IATA και σε non IATA (δυνατότητα ή μη έκδοσης αεροπορικών εισιτηρίων εξωτερικού) και σε αμιγώς διαδικτυακά ή μη γραφεία (παρουσία μόνο στο διαδίκτυο ή και φυσική) (Καλομοίρη 2018: 67-68).

Ακόμη, η πρόσφατη νομοθετική αλλαγή **N.4254/2014** για τα τουριστικά γραφεία προσθέτει και μια ειδική κατηγορία τα **ηλεκτρονικά τουριστικά γραφεία** και ορίζει οικονομικο-τεχνικά

στοιχεία για τη λειτουργία τους: «Τα ηλεκτρονικά τουριστικά γραφεία του άρθρου 4 παρ. 5 του Ν. 393/1976 μπορούν στο εξής να παρέχουν αποκλειστικά μέσω διαδικτύου όλες τις υπηρεσίες που παρέχει και ένα «συμβατικό» τουριστικό γραφείο» (<http://hatta.gr>).

Καθώς ο θρησκευτικός - προσκυνηματικός τουρισμός αποτελεί έναν τύπο υπηρεσίας που προσφέρουν τα Τουριστικά Γραφεία, ο Επαγγελματίας στον Θρησκευτικό Τουρισμό ως Υπάλληλος Τουριστικού Γραφείου Θρησκευτικού Προσκυνηματικού Τουρισμού- Ειδικός Τουριστικού Πρακτορείου θα πρέπει να επιτελεί το εύρος των Κύριων και Επιμέρους Επαγγελματικών Λειτουργιών και των Επαγγελματικών Εργασιών του Υπαλλήλου Τουριστικού Γραφείου, καθώς και να εξειδικεύει τις παροχές με βάση το θρησκευτικό - προσκυνηματικό τουριστικό προϊόν. Έτσι διευρύνονται οι Κύριες και Επιμέρους Επαγγελματικές Λειτουργίες με τη διάσταση του Θρησκευτικού-Προσκυνηματικού Τουρισμού και εμπλουτίζονται οι γνώσεις, οι δεξιότητες και ικανότητες, καθώς και τα προγράμματα κατάρτισης με περιεχόμενα που αφορούν την Ηθική, τη Γεωγραφία, τον Πλουραλισμό των Θρησκειών, την Εθνολογία και Λαογραφία, την Πληροφορική και τις Τεχνολογίες Πληροφορικής και επικοινωνίας. Αντιστοίχως αλλάζουν και οι στάσεις των επαγγελματιών μέσα από τη συμμετοχή τους σε προγράμματα κατάρτισης, οι οποίες παρουσιάζονται στο κεφάλαιο 6 της παρούσας μελέτης.

## 2.6 Αναπτυξιακή δυναμική της οικονομίας και απασχόληση στον τουριστικό τομέα

### 2.6.1 Βασικά μεγέθη του ελληνικού τουρισμού

Ο τουρισμός, ως οικονομική δραστηριότητα, έχει ιδιαίτερη σημασία για την Ελλάδα και για τις άλλες τουριστικές χώρες. Η συμβολή του στην ανάπτυξη της ελληνικής οικονομίας είναι αξιοσημείωτη, συγκριτικά με τους άλλους οικονομικούς τομείς, αφού συνεισφέρει περίπου το 17% του ΑΕΠ και δημιουργεί συνολική ζήτηση 34 δισ. € στην οικονομία της χώρας. Το έτος 2013 τα συνολικά έσοδα που προέρχονται από τον τουρισμό ανέρχονται σε περίπου 12 δισ. €, ποσό που καλύπτει το 51% του ελλείμματος του εμπορικού ισοζυγίου. Στον τομέα της απασχόλησης, το 2014 οι θέσεις εργασίας που σχετίζονται άμεσα με τον τουρισμό ανήλθαν σε 340.500 (9,4% της απασχόλησης), ενώ η συνολική συνεισφορά του στην απασχόληση της χώρας έφτασε το 2014 το 19,4% (700.000 θέσεις εργασίας) (ΙΝΣΕΤΕ 2015). Η συνολική (άμεση και έμμεση) απασχόληση στον τουριστικό τομέα της Ελλάδας είναι περίπου 800.000 θέσεις εργασίας, αριθμός που αντιστοιχεί στο 18,3% των απασχολούμενων. Είναι αξιοσημείωτο ότι η απασχόληση στον τουριστικό τομέα έχει μεγάλη χωρική κατανομή, αφού κατά το μεγαλύτερο μέρος οι τουριστικές δραστηριότητες λαμβάνουν χώρα στις περιφέρειες της χώρας, σε μικρού ή μεσαίου μεγέθους επιχειρήσεις (ΕΣΥΕ, 2006, ΕΛΣΤΑΤ, 2011, Πολύζος, 2011, Πολύζος, 2015).

Οι επιδόσεις του ελληνικού τουρισμού είναι ιδιαίτερα ικανοποιητικές αν συγκριθεί με τα μεγέθη του τουρισμού σε άλλες χώρες, με δεδομένο το μικρό μέγεθος της Ελλάδας και δείχνουν τη

σημασία του τουρισμού για την οικονομική και περιφερειακή ανάπτυξη στη χώρα. Σύμφωνα με τα στοιχεία του Παγκόσμιου Οργανισμού Τουρισμού (WTO), η Ελλάδα το έτος 2012 κατελάμβανε την 17η θέση στην κατάταξη αναφορικά με τις διεθνείς αφίξεις και την 23η σε επίπεδο εσόδων. Επίσης, σύμφωνα με το Παγκόσμιο Οικονομικό Φόρουμ (WEF) το 2013, η Ελλάδα καταλάμβανε την 32η θέση μεταξύ 140 χωρών στο Δείκτη Ταξιδιωτικής και Τουριστικής Ανταγωνιστικότητας, ενώ στο Γενικό Δείκτη Ανταγωνιστικότητας καταλαμβάνει μόλις την 96η. Τα στοιχεία αυτά αποδεικνύουν ότι ο ελληνικός τουρισμός είναι ένας από τους ελάχιστους τομείς της εθνικής οικονομίας, ο οποίος είναι ανταγωνιστικός σε παγκόσμιο επίπεδο (Πολύζος, 2015).

Για το έτος 2015 η συμβολή του τουρισμού στην αποτροπή της ύφεσης και στην ανάκαμψη της ελληνικής οικονομίας και στη σημαντική αύξηση της απασχόλησης συνεχίστηκε αφού σημειώθηκε νέα αύξηση: α) στις αφίξεις μη-κατοίκων στη χώρα κατά 7,6%, β) στα έσοδα από τον εξωτερικό τουρισμό κατά 5,5%, γ) στον κύκλο εργασιών στους τομείς καταλύματος και εστίασης κατά 3,1% (-9,1% στο 4ο 3μηνο 2015) και δ) στον κύκλο εργασιών στις αεροπορικές μεταφορές κατά 9,7%, αλλά με πτώση του κύκλου εργασιών στον κλάδο ταξιδιωτικών πρακτορείων κατά -3,9% (με μεγάλη πτώση του κατά -11,0% και -16,4% στο 3ο και το 4ο 3μηνο 2015, προφανώς λόγω της επιβολής των capital controls) (ΣΕΤΕ, 2016).

Σύμφωνα με την Ετήσια Έκθεση του WTTC (2017), η συμβολή του τουρισμού για την Ελλάδα αναπαριστάται ως εξής: Η άμεση συμβολή του τουρισμού στο ΑΕΠ ήταν € 13,2 δις, 7,5% του συνολικού ΑΕΠ για το 2016, με πρόβλεψη να αυξηθεί κατά 7,5% για το 2017, κατά 4,5% για την περίοδο 2017-2027, σε € 22,1 δις., και 9,6% του συνολικού ΑΕΠ το 2027.

Για το 2016 η άμεση συνεισφορά του τουρισμού στην απασχόληση ήταν 423.000 θέσεις εργασίας (11,5% της συνολικής απασχόλησης). Αυτό αναμένεται να αυξηθεί κατά 5,9% το 2017 και κατά 2,9% το 2027, (597.000 θέσεις εργασίας, οι οποίες αντιστοιχούν σε ποσοστό 14% της συνολικής απασχόλησης). Οι επενδύσεις που σχετίζονται με τον τουριστικό τομέα για το 2016 ανήλθαν σε € 3,2 δις, το οποίο αντιστοιχεί σε ποσοστό 15,7% των συνολικών επενδύσεων στους άλλους τομείς της οικονομίας. Διαφαίνεται τάση περαιτέρω αύξησης κατά 6,6% το 2017 και κατά 5,1% για τα επόμενα δέκα έτη, το οποίο αντιστοιχεί σε ποσό 5,5 δις για το 2027 και ποσοστό 17,3% των συνολικών επενδύσεων της οικονομίας (Καλομοίρη 2018).

Με βάση την παραγωγικότητα του τουριστικού τομέα ανά άφιξη, για κάθε περίπου 30 αφίξεις, δημιουργείται 1 νέα θέση εργασίας στον τουρισμό, που σημαίνει 1,9 θέσεις εργασίας στο σύνολο της τουριστικής οικονομίας. Έτσι, κατά το 2006 που σημειώθηκε αύξηση των αφίξεων κατά 7,45% (επιπλέον 953.471 αφίξεις), και με την παραδοχή ότι η παραγωγικότητα ανά άφιξη διατηρείται σταθερή, εκτιμάται ότι δημιουργήθηκαν περί τις 31.780 νέες θέσεις εργασίας. Ο αριθμός αυτός αντιστοιχεί περίπου στο 6,8% των ανέργων του 2005.

Σύμφωνα με εκτιμήσεις του Παγκόσμιου Οργανισμού Τουρισμού, η τουριστική βιομηχανία θα αποτελέσει κατά την προσεχή εικοσαετία, τον ταχύτερα αναπτυσσόμενο τομέα της παγκόσμιας οικονομίας. Η πρόβλεψη είναι ότι το 2020 οι διεθνείς αφίξεις θα ξεπεράσουν το 1,5 δις. Από αυτές τα 717 εκατ. θα πραγματοποιηθούν στην Ευρώπη, 397 εκατ. στην περιοχή της Ανατολικής Ασίας και του Ειρηνικού και θα ακολουθήσουν Βόρεια και Νότια Αμερική με 282 εκατ. αφίξεις. Με βάση τους υπολογισμούς του Παγκόσμιου Οργανισμού Τουρισμού, εάν οι συνθήκες είναι σχετικά σταθερές κατά



τα επόμενα 5 με 10 χρόνια, θα πραγματοποιηθεί μια μέση ετήσια άνοδος της τουριστικής κίνησης, ποσοστού 4% με 4,5% σε διεθνές επίπεδο. Αυτό το ποσοστό προκύπτει από αφενός μεγάλες αυξήσεις τουριστών σε αγορές όπως της Κίνας και της Μαλαισίας και αφετέρου πτώση του αριθμού τουριστών σε αγορές όπως της Γερμανίας.

Στον ελλαδικό χώρο η συνολική συνεισφορά των ταξιδιών και του τουρισμού στο ΑΕΠ, συμπεριλαμβανομένων των ευρύτερων οικονομικών του επιπτώσεων, αναμένεται να αυξηθεί κατά μέσο όρο κατά 4% ετησίως ή αλλιώς από 35,3 δισ. (15,8% του ΑΕΠ), την περίοδο 2011 - 2021. Η συνολική συνεισφορά του τομέα του τουρισμού στον τομέα της απασχόλησης, συμπεριλαμβανομένων των θέσεων εργασίας που υποστηρίζονται έμμεσα από τη βιομηχανία, αναμένεται να αυξηθεί κατά 2,1% ετησίως. Από 768.000 θέσεις εργασίας (18,4% της συνολικής απασχόλησης) το 2011 σε 944.000 θέσεις εργασίας (21,7%) μέχρι το 2021, σύμφωνα με το WTTC. Οι επενδύσεις στον τομέα του τουρισμού το 2011 εκτιμήθηκαν σε 6 δισεκατομμύρια ευρώ ή αλλιώς σε 14,3% των συνολικών επενδύσεων στη χώρα. Το ποσοστό αυτό πρέπει να αυξηθεί κατά 3,2% ετησίως για να φθάσει τα 8.1 δισ. ευρώ (ή 14,6% των συνολικών επενδύσεων) μέχρι το 2021.

Σχετικά με το επίπεδο εκπαίδευσης και κατάρτισης όσων απασχολούνται στον τομέα του τουρισμού, τόσο σε επίπεδο Ε.Ε., όσο και στην Ελλάδα, το μεγαλύτερο μέρος παρουσιάζει χαμηλότερα επίπεδα εκπαίδευσης σε σχέση με το μέσο επίπεδο εκπαίδευσης του Ανθρώπινου Δυναμικού. Αυτό εξηγείται εν μέρει από διάφορες τάσεις και παράγοντες που επηρεάζουν τον κλάδο του Τουρισμού (π.χ. έντονη εποχικότητα, μεγάλος αριθμός ΜΜΕ, χαμηλό κύρος και αναγνωρισιμότητα των τουριστικών επαγγελματιών), αλλά επίσης οφείλεται και στη διατομεακή φύση του κλάδου του Τουρισμού, όπου πλήθος διαφορετικών ειδικοτήτων απαιτούν την ύπαρξη διαφορετικών δεξιοτήτων, οι οποίες με τη σειρά τους συνδέονται με διαφορετικό επίπεδο εκπαίδευσης και κατάρτισης.

Παρά τη σημαντική διαφοροποίηση που υπάρχει σε ζητούμενες δεξιότητες στον Τουριστικό κλάδο, παρατηρείται ένα ελάχιστο επίπεδο σύγκλισης μεταξύ των επαγγελματιών του Τουρισμού, σε ό,τι αφορά τις βασικές δεξιότητες που πρέπει να διαθέτει ένας υποψήφιος για πρόσληψη όπως οι προσωπικές και κοινωνικές δεξιότητες (soft skills), οι ξένες γλώσσες και οι δεξιότητες σε ΤΠΕ (ΙΝΣΕΤΕ 2015: 57).

### 2.6.2 Νέες τάσεις και εξελίξεις στον τομέα του τουρισμού

Με το ξεκίνημα του 21<sup>ου</sup> αιώνα, διαπιστώνεται η εμφάνιση ορισμένων νέων βασικών τάσεων στον τουρισμό. Πιο αναλυτικά:

- ✓ Αυξανόμενο ενδιαφέρον για την ασφάλεια στους τόπους προορισμού.
- ✓ Συντομότερα και συχνότερα ταξίδια διακοπών, αλλά λιγότερα ολιγοήμερα ταξίδια σαββατοκύριακου (city breaks).
- ✓ Μεταστροφή από τα μακρινά και υπερπόντια ταξίδια προς τα εσωτερικά και ενδοπεριφερειακά ταξίδια.
- ✓ Μεταστροφή από τις εναέριες στις επίγειες μεταφορές, παρά την παράλληλη αύξηση της ζήτησης για χαμηλού κόστους αερομεταφορές.



- ✓ Συνεχιζόμενη τάση προς όψιμες κρατήσεις και αυξανόμενη χρήση του διαδικτύου για αγορές ταξιδιών, κρατήσεις σε μεταφορικές εταιρίες, καταλύματα, κλπ.
- ✓ Αυξανόμενη ζήτηση για μερικώς «πακετοποιημένες» ή ατομικά διαμορφωμένες διακοπές.
- ✓ Μεγαλύτερο ενδιαφέρον για διακοπές που προσφέρουν εμπειρίες και περιλαμβάνουν τον τοπικό πολιτισμό και την επαφή με τη φύση.
- ✓ Επικράτηση και αναμονή προσφορών και ευκαιριών τελευταίας στιγμής, τάση η οποία ενισχύεται από την χρήση πλατφορμών στην αναζήτηση τουριστικών υπηρεσιών (Μαρωνίτη, 2014).

Σε μακροπρόθεσμο ορίζοντα αυτές οι τάσεις, εάν συγκριθούν με τα χαρακτηριστικά που είχε ο τουρισμός κατά τις προηγούμενες δεκαετίες, διαφαίνεται ότι προσδιορίζονται από τρεις καθοριστικούς πόλους, δηλαδή:

- Την τεχνολογία.
- Τη σχέση εργασίας- ελεύθερου χρόνου.
- Την ασφάλεια (safety and security).

Η πληθώρα των εξελίξεων στην τεχνολογία έχουν εφαρμογή σε πολλά πεδία που αφορούν στον τουρισμό. Πιο συγκεκριμένα, δίνουν τη δυνατότητα για ταχύτερα, πιο άνετα και πιο ασφαλή μέσα μεταφοράς, που παρέχουν ανεπτυγμένη δέσμη υπηρεσιών, όπως:

1. Νέα μέσα επικοινωνίας, όπως κινητή τηλεφωνία, υπολογιστές παλάμης, συνδυασμένες συσκευές, αμφίδρομη τηλεόραση, κτλ., που έχουν τη δυνατότητα συνδέουν ευκολότερα και ταχύτερα τους τουρίστες με τις υπηρεσίες των προορισμών.
2. Νέες υποδομές, σε ελεγχόμενα περιβάλλοντα, μέγα-κατασκευές για μέγα- εκδηλώσεις (mega-events).
3. Ο παγκόσμιος ιστός του διαδικτύου που συμβάλλει στην πιο άμεση και ανέξοδη προβολή.

Αυτές οι εξελίξεις συμβάλλουν ώστε να παρέχονται ολοένα και μεγαλύτερη πληθώρα πληροφόρησης και παροχής υπηρεσιών προς τους καταναλωτές, με αποτέλεσμα την αναδιάρθρωση του συστήματος κρατήσεων και του συνολικού δικτύου πωλήσεων των ταξιδιών και του τουρισμού.

### 2.6.3 Ο θρησκευτικός τουρισμός στην Ελλάδα

Όπως έχει αναφερθεί και στα προηγούμενα κεφάλαια, τα θρησκευτικά μνημεία στην Ελλάδα αποτελούν σημαντικό κομμάτι της εθνικής-θρησκευτικής κληρονομίας και συνεπώς προσελκύουν πολλούς επισκέπτες, όπως για παράδειγμα η μοναστική πολιτεία του Αγίου Όρους και τα Μετέωρα (Ηγουμενάκης, 2000). Ο θρησκευτικός τουρισμός δίνει μια άλλη πνοή στην τουριστική ανάπτυξη των λιγότερο αναπτυγμένων περιοχών, ενισχύοντας υποβαθμισμένους ή «εγκαταλειμμένους» παραγωγικούς κλάδους της τοπικής οικονομίας (Wang, 2000).

Η μορφή του θρησκευτικού τουρισμού είναι περιορισμένης διάρκειας (συνήθως 2-3 ημερών) και αποτελεί σημαντική ευκαιρία για την ανάδειξη μνημείων και πολιτιστικών παραδόσεων (Σφακιανάκης, 2000; Shinde, 2007). Η πλειοψηφία του θρησκευτικού τουρισμού στην Ελλάδα

προέρχεται από το εσωτερικό, ενώ τα τελευταία χρόνια αυξάνονται οι επισκέπτες από τις χώρες του εξωτερικού, κυρίως από τις ορθόδοξες χώρες της Ανατολικής Ευρώπης. Σχετικά με τα κίνητρα που ωθούν τους πιστούς στο ακολουθήσουν ταξίδια θρησκευτικού τουρισμού, οι περισσότεροι θρησκευτικοί τουρίστες της Ελλάδας προέρχονται από τις ομόθρησες χώρες των Βαλκανίων (Βουλγαρία, Ρουμανία). Μεγάλος είναι επίσης και ο αριθμός των τουριστών, που προέρχονται από την Ρωσία αν και τα τελευταία χρόνια αυτός ο αριθμός έχει μειωθεί λόγω της οικονομικής κρίσης, που έχει πλήξει την χώρα (Γαβριήλ κ.ά. 2016, Μοίρα, 2009; Fleischer, 2000).

Από ηλιακής πλευράς υπερτερούν σε ποσοστά οι σχετικά μεγάλες ηλικίες (Watson & Korachevsky, 1994). Αναφορικά με την εποχικότητα, οι περίοδοι που αυξάνεται ο θρησκευτικός τουρισμός είναι κατά τη διάρκεια των θερινών μηνών και των θρησκευτικών εορτών.

Ανάμεσα στα πιο σημαντικά θρησκευτικά μνημεία της Ελλάδας βρίσκονται: Η Αυτόνομη Μοναστική Πολιτεία του Αγίου Όρους, τα μοναστήρια των Μετεώρων, το νησί της αποκάλυψης του Αγίου Ιωάννη, η Πάτμος, το Βυζαντινό Μοναστικό κέντρο του Παπικίου, οι περιοχές όπου ταξίδεψε ο Άγιος Παύλος, οι ιεροί χώροι και εκκλησιές αφιερωμένοι στην Παναγία (π.χ. στην Τήνο) ([visitgreece.gr](http://visitgreece.gr)).

## 2.7 Ο κλάδος των Τουριστικών Γραφείων

Σε ολόκληρη τη χώρα, σύμφωνα με τα στοιχεία της Ελληνικής Στατιστικής τα οποία τηρούνται στο Στατιστικό Μητρώο Επιχειρήσεων, το 2016 ο αριθμός των επιχειρήσεων που δραστηριοποιούνταν ως ταξιδιωτικά πρακτορεία και γραφεία οργανωμένων ταξιδιών (τριψήφιος κλάδος οικονομικής δραστηριότητας 791) ανέρχονταν σε 3.106 παρουσιάζοντας μείωση κατά 5% περίπου σε σχέση με το 2011 (3.262 επιχειρήσεις). Το ενθαρρυντικό είναι ότι την περίοδο 2011-2016, παρά το ότι μειώθηκε ο αριθμός των επιχειρήσεων, αυξήθηκε ο κύκλος εργασιών και ο αριθμός των απασχολούμενων. Ειδικότερα, ο κύκλος εργασιών το 2016 ανήλθε σε 2,1 δις ευρώ έναντι του 1,9 δις ευρώ το 2011 (ήτοι σημειώθηκε αύξηση περίπου κατά 11%. Μεγαλύτερη ήταν η αύξηση που καταγράφηκε στον αριθμό των απασχολούμενων, αφού το 2016 ο κλάδος των τουριστικών γραφείων απορροφούσε 17.962 άτομα ενώ το 2011 το απασχολούμενο προσωπικό ανέρχονταν σε 14.168 άτομα.

Όσον αφορά στην περιφερειακή κατανομή των τουριστικών γραφείων και πρακτορείων, η μεγαλύτερη συγκέντρωση καταγράφεται στην περιφέρεια Αττικής (36%) και ακολουθούν οι περιφέρειες Κεντρικής Μακεδονίας (12,8%), Κρήτης (12,2%) και Νοτίου Αιγαίου (9,8%).

Στα σημαντικότερα προβλήματα του κλάδου περιλαμβάνεται η λειτουργία μεγάλου αριθμού μη νόμιμων τουριστικών γραφείων, ενώ προβλήματα ανακύπτουν και από το υφιστάμενο θεσμικό πλαίσιο το οποίο μην έχοντας εκσυγχρονισθεί στο βαθμό που απαιτείται, αδυνατεί να εξυπηρετήσει, τόσο τις ανάγκες της ελληνικής τουριστικής αγοράς όσο και της διεθνούς αγοράς.

Η πορεία του κλάδου των τουριστικών - ταξιδιωτικών γραφείων είναι άρρηκτα συνδεδεμένη με την εξέλιξη του τουρισμού. Από το 2005 ο κλάδος εισήλθε στη μεταολυμπιακή περίοδο, μετά από διετή δυσχερή περίοδο για τον ελληνικό τουρισμό, της οποίας κύριο χαρακτηριστικό ήταν η μείωση

των αφίξεων αλλοδαπών τουριστών στη χώρα. Οι προσδοκίες όλων έχουν πλέον εναποτεθεί στη διαφήμιση-προβολή της χώρας στο εξωτερικό, σε συνδυασμό με τη σημαντική υποδομή που άφησαν ως παρακαταθήκη οι Ολυμπιακοί Αγώνες.

Οι αλλαγές στις ΤΠΕ επέφεραν ουσιώδες μεταβολές στις επιχειρησιακές λειτουργίες των τουριστικών επιχειρήσεων. Οι επιπτώσεις των ΤΠΕ αφορούν την εσωτερική λειτουργία της τουριστικής επιχείρησης, τις λειτουργίες διαφορετικών τουριστικών επιχειρήσεων (B2B), τις λειτουργίες της τουριστικής επιχείρησης σε σχέση με τον καταναλωτή (B2C) αλλά και την επικοινωνία των καταναλωτών μεταξύ τους (C2C).

Οι εφαρμογές της τεχνολογίας επικοινωνιών στις τουριστικές επιχειρήσεις αποτελούν ένα ολοκληρωμένο σύστημα διασύνδεσης και επικοινωνίας μεταξύ των εφαρμογών, των τουριστών και των τουριστικών επιχειρήσεων.

Το σύστημα των εφαρμογών τεχνολογίας περιλαμβάνει:

- ✓ Ηλεκτρονικούς υπολογιστές
- ✓ Επικοινωνίες μεταξύ δορυφόρων
- ✓ CRS - GDS
- ✓ Ψηφιακά τηλεφωνικά δίκτυα, Βίντεο, Videotext, teleconferencing
- ✓ Συστήματα διαχείρισης πληροφοριών (Management Information Systems)
- ✓ Εσωτερικά συστήματα επικοινωνίας
- ✓ Έξυπνες κάρτες

Οι εφαρμογές της τεχνολογίας πληροφοριών περιλαμβάνουν, επίσης, τα συστήματα διαχείρισης σχέσεων με τους πελάτες (CRM), συστήματα διαχείρισης επιχειρησιακών πόρων (E.R.P.), ηλεκτρονικά συστήματα διαχείρισης και μάρκετινγκ τουριστικών προορισμών (eDMO's), μηχανές αναζήτησης στοιχείων και πληροφοριών (search engines), γεωγραφικά συστήματα προσδιορισμού (GPS), το ηλεκτρονικό εισιτήριο, ηλεκτρονικές προσλήψεις. Όλα αυτά αποτελούν συστήματα που αναμόρφωσαν τις επιχειρησιακές λειτουργίες των τουριστικών επιχειρήσεων και των εμπλεκόμενων με τον τουρισμό οργανώσεων και φορέων.

Επιπλέον, εφαρμογές του ηλεκτρονικού τουρισμού (e-tourism) αποτελούν το Web 2.0, τα διάφορα blogs, οι ιστοσελίδες κοινωνικής δικτύωσης, προτυποποιημένες μέθοδοι ανταλλαγής πληροφοριακού ψηφιακού περιεχομένου μέσω διαδικτύου (RRS - Really Simple Syndication), υπηρεσίες με τις οποίες μπορεί να αναρτηθούν βίντεο στο διαδίκτυο (podcasting), εφαρμογές mash-ups και ιστοσελίδες wikis (Καλομοίρη 2018: 33-37).

ΕΝΟΤΗΤΑ 3

# Η ΑΝΑΛΥΣΗ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΟΣ/ΕΙΔΙΚΟΤΗΤΑΣ: ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΕΣ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΕΣ ΚΑΙ ΕΡΓΑΣΙΕΣ

Ο επαγγελματίας στον Θρησκευτικό-Προσκηνηματικό Τουρισμό εφαρμόζει σύγχρονες μεθόδους και πρακτικές στον προγραμματισμό, την οργάνωση, τη διεύθυνση και τον έλεγχο του Τουριστικού Γραφείου-Τουριστικού Πρακτορείου. Επιτελεί λειτουργίες που αφορούν:

- ⇒ στη διοίκηση της επιχείρησης,
- ⇒ στην εφαρμογή προωθητικών δραστηριοτήτων της επιχείρησης,
- ⇒ στην επιλογή κατάλληλων προμηθευτών και συνεργατών,
- ⇒ στη συνεργασία με ξενοδοχεία, τη συνεργασία με εστιατόρια,
- ⇒ στη συνεργασία με αεροπορικές εταιρείες-πλοία και κρουαζιερόπλοια,
- ⇒ στη συνεργασία με ξεναγούς και συνοδούς και με εταιρείες μίσθωσης τουριστικών λεωφορείων και τέλος
- ⇒ στην προβολή και την προώθηση ταξιδιωτικών πακέτων θρησκευτικού τουρισμού.

Η ανάλυση που ακολουθεί παρουσιάζει τις Κύριες Λειτουργίες του Επαγγέλματος (ΚΕΛ), οι οποίες υποδιαιρούνται σε Επιμέρους Επαγγελματικές Λειτουργίες (ΕΕΛ) και σε επαγγελματικές εργασίες (ΕΕ). Για τη συσχέτιση των επαγγελματικών εργασιών με ικανότητες και περιεχόμενα κατάρτισης απαιτείται πολυδιάστατη μεθοδολογία η οποία συνδυάζει τη ανάλυση έργου (task analysis) με την ανάλυση επιτέλεσης (performance analysis), στοχοθεσία που δεν συμπεριλαμβάνεται στους σκοπούς του παρόντος παραδοτέου.

#### Παρουσίαση Κύριων Επαγγελματικών Λειτουργιών (ΚΕΛ) του Περιγράμματος

ΚΥΡΙΕΣ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΕΣ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΕΣ (ΚΕΛ)
ΚΕΛ 1: Υποστηρίζει την ανάπτυξη και εφαρμογή του επιχειρησιακού σχεδιασμού και την επίτευξη των στρατηγικών στόχων της τουριστικής επιχείρησης ιδιαίτερα στο πεδίο του θρησκευτικού-προσκηνηματικού τουρισμού
ΚΕΛ 2: Υποστηρίζει τη διοικητική λειτουργία της τουριστικής επιχείρησης
ΚΕΛ 3: Υποστηρίζει την εφαρμογή των προωθητικών δραστηριοτήτων της τουριστικής επιχείρησης σχετικά με το θρησκευτικό-προσκηνηματικό τουρισμό

Συνοπτική παρουσίαση της ανάλυσης των Κύριων Επαγγελματικών Λειτουργιών του Περιγράμματος σε Επιμέρους Επαγγελματικές Λειτουργίες (ΕΕΛ) και Επιμέρους Εργασίες (ΕΕ)

ΚΕΛ 1: Υποστηρίζει την ανάπτυξη και εφαρμογή του επιχειρησιακού σχεδιασμού και την επίτευξη των στρατηγικών στόχων της τουριστικής επιχείρησης ιδιαίτερα στο πεδίο του θρησκευτικού-προσκηνηματικού τουρισμού
---

*ΕΕΛ 1.1: Συμμετέχει στη διερεύνηση των τάσεων και εξελίξεων σχετικά με την προσφορά και ζήτηση στον τομέα λειτουργίας της τουριστικής επιχείρησης*

**ΕΕ1.1.1** Συμμετέχει στην ανάλυση των παραγόντων διαμόρφωσης της τουριστικής προσφοράς για θρησκευτικά μνημεία και προσκυνηματικούς χώρους και της ζήτησής τους σε διεθνές, εθνικό και τοπικό επίπεδο με βάση οδηγίες της επιχείρησης

**ΕΕ1.1.2** Συμμετέχει στην έρευνα αγοράς για τις ανάγκες και επιθυμίες των πελατών, που διενεργεί η επιχείρηση με βάση οδηγίες της επιχείρησης

**ΕΕ1.1.3** Παρακολουθεί και ενημερώνεται για νέα προϊόντα και υπηρεσίες στον τομέα του τουρισμού, του εναλλακτικού τουρισμού γενικότερα και του θρησκευτικού τουρισμού ειδικότερα, μέσω εντύπων και πληροφοριακών πηγών

#### **ΕΕΛ 1.2: Συμμετέχει στον σχεδιασμό νέων προϊόντων και υπηρεσιών**

**ΕΕ1.2.1** Συνθέτει πληροφορίες σχετικά με την παραγωγή νέων προϊόντων και υπηρεσιών στον θρησκευτικό τουρισμό και στη σύνδεσή του με τον εναλλακτικό τουρισμό και τον μαζικό τουρισμό

**ΕΕ1.2.2** Διερευνά το κόστος παραγωγής/παροχής των νέων προϊόντων/υπηρεσιών

**ΕΕ1.2.3** Προτείνει νέα προϊόντα και υπηρεσίες

#### **ΕΕΛ 1.3: Συμμετέχει στις διαδικασίες παρακολούθησης της πορείας των επιχειρησιακών δεικτών**

**ΕΕ1.3.1** Λαμβάνει ενημέρωση από το αρμόδιο στέλεχος για τους επιχειρησιακούς στόχους της επιχείρησης

**ΕΕ1.3.2** Παρακολουθεί την πορεία των δεικτών της επιχείρησης και τους συσχετίζει με τους αρχικούς τεθέντες

**ΕΕ1.3.3** Ενημερώνει τα αρμόδια πρόσωπα σχετικά με τις αποκλίσεις από τους αρχικούς στόχους

### **ΚΕΛ 2: Υποστηρίζει τη διοικητική λειτουργία της τουριστικής επιχείρησης**

#### **ΕΕΛ 2.1: Υποστηρίζει τη Διοίκηση του Ανθρώπινου Δυναμικού της Τουριστικής Επιχείρησης**

**ΕΕ2.1.1** Συντονίζει τις διαδικασίες Εύρεσης Συνεργατών όπως και προσωπικού, Συμβάσεων και Προσλήψεων με βάση οδηγίες της επιχείρησης

**ΕΕ2.1.2** Παρακολουθεί την εμπλοκή των συνεργατών και του προσωπικού στην παροχή του τουριστικού προϊόντος-υπηρεσίας

**ΕΕ2.1.3** Μεριμνά για την τήρηση των μέτρων υγιεινής και ασφάλειας

#### **ΕΕΛ 2.2: Υποστηρίζει την εφαρμογή του οικονομικού προγραμματισμού της τουριστικής επιχείρησης**

**ΕΕ2.2.1** Λαμβάνει ενημέρωση σχετικά με τις πωλήσεις των τουριστικών πακέτων

**ΕΕ2.2.2** Λαμβάνει ενημέρωση σχετικά με τα έσοδα (αποπληρωμή των πακέτων) και έξοδα και τα κόστη των υπηρεσιών

**ΕΕ2.2.3** Συντάσσει ενδιάμεσες οικονομικές αναφορές

**ΕΕΛ 2.3: Μεριμνά για την πληροφοριακή υποδομή των χώρων εργασίας αλλά και παροχής ανάλογων υπηρεσιών στους πελάτες.**

ΕΕ 2.3.1 Αξιοποιεί τα συστήματα και τα προγράμματα για να αναλύει τάσεις στην αγορά του θρησκευτικού-προσκυνηματικού τουρισμού αλλά και να αναλύει την ικανοποίηση των πελατών.

ΕΕ 2.3.2 Μεριμνά για την προμήθεια και συντήρηση των Συστημάτων, του Hardware των προγραμμάτων γενικών και ειδικών που είναι απαραίτητα για την εσωτερική και εξωτερική επικοινωνία και τη συλλογή πληροφοριών, τη διαχείριση λειτουργιών (π.χ. κρατήσεις).

ΕΕ2.3.3 Εξασφαλίζει και διατηρεί αποκλειστική θέση με επαρκή μηχανογραφικό εξοπλισμό για αποκλειστική χρήση από τον πελάτη.

**ΚΕΛ 3: Υποστηρίζει την εφαρμογή των προωθητικών δραστηριοτήτων της τουριστικής επιχείρησης για τον θρησκευτικό-προσκυνηματικό τουρισμό**

**ΕΕΛ 3.1: Υποστηρίζει την εφαρμογή του σχεδίου διαφήμισης της τουριστικής επιχείρησης στον τομέα του θρησκευτικού τουρισμού**

ΕΕ 3.1.1 Συντονίζει και παρακολουθεί τις διαδικασίες δημιουργίας του έντυπου και ηλεκτρονικού διαφημιστικού υλικού της τουριστικής επιχείρησης για τα θρησκευτικά μνημεία, τους τόπους λατρείας και τη σύνδεσή τους με άλλα είδη τουρισμού

ΕΕ 3.1.2 Συντονίζει και παρακολουθεί τις διαδικασίες συμμετοχής της τουριστικής επιχείρησης σε κλαδικές εκθέσεις συνέδρια, workshops του εσωτερικού και του εξωτερικού

ΕΕ 3.1.3 Συντονίζει και παρακολουθεί τις διαδικασίες για την καταχώρηση διαφημίσεων της τουριστικής επιχείρησης στον έντυπο και ηλεκτρονικό τύπο, στα μέσα κοινωνικής δικτύωσης, κλπ.

**ΕΕΛ 3.2: Υποστηρίζει την εφαρμογή του σχεδίου προώθησης των πωλήσεων των τουριστικών προϊόντων για τον θρησκευτικό και προσκυνηματικό τουρισμό**

ΕΕ 3.2.1 Συντονίζει και παρακολουθεί τις διαδικασίες δημιουργίας του άμεσου ταχυδρομικού και ηλεκτρονικού υλικού πωλήσεων (μπροσούρες, έντυπα κτλ.) στις ομάδες στόχους

ΕΕ 3.2.2 Μελετά κανάλια επικοινωνίας και εντοπίζει βάσεις δεδομένων ώστε να διανέμεται το προωθητικό ταχυδρομικό και ηλεκτρονικό υλικό στις ομάδες-στόχους

ΕΕ 3.2.3 Μεριμνά για την ενημέρωση των ομάδων στόχων και των καναλιών διανομής για τις ειδικές προσφορές

**ΕΕΛ 3.3: Υποστηρίζει την εφαρμογή του σχεδίου επικοινωνίας και δημοσίων σχέσεων της τουριστικής επιχείρησης**

ΕΕ 3.3.1 Συντονίζει τη διοργάνωση δράσεων ενημέρωσης

ΕΕ 3.3.2. Αποστέλλει υλικό για τον έντυπο και ηλεκτρονικό τύπο

ΕΕ 3.3.3. Συντονίζει τη διοργάνωση εκδηλώσεων και προσέλκυσης ενδιαφερομένων, δηλαδή πιθανών πελατών αλλά και συνεργατών.

*ΕΕΛ 3.4. Ενεργεί για την εμπορία και την προώθηση των προϊόντων και των υπηρεσιών θρησκευτικού τουρισμού*

ΕΕ 3.4.1. Παρακολουθεί τις ανάγκες της αγοράς και τις λαμβάνει υπόψη στη λήψη απόφασης

ΕΕ 3.4.2. Ασχολείται με τις πωλήσεις και τις υπηρεσίες και παρεμβαίνει με στόχο τη βελτίωσή τους.



ΕΝΟΤΗΤΑ 4

# ΑΠΑΡΑΙΤΗΤΕΣ ΓΝΩΣΕΙΣ, ΙΚΑΝΟΤΗΤΕΣ ΚΑΙ ΔΕΞΙΟΤΗΤΕΣ

Η σημαντικότητα σε θέματα εκπαίδευσης και απόκτησης δεξιοτήτων στον Τουρισμό διαφαίνεται μέσα από τη διαφορετικότητα των υφιστάμενων προγραμμάτων που προσφέρονται από ΙΕΚ, ανώτερες σχολές εκπαίδευσης ως προς τη διάρκεια των σπουδών, το αντικείμενο της εκπαίδευσης και κατάρτισης, τα πιστοποιητικά που απονέμονται και το επίπεδο των προσόντων που πιστοποιούν.

Η τουριστική εκπαίδευση στην Ελλάδα παρέχεται κυρίως σε επίπεδο μετα-δευτεροβάθμιας εκπαίδευσης, στα παρακάτω ιδρύματα:

- ΟΤΕΚ, Οργανισμός Τουριστικής Εκπαίδευσης και Κατάρτισης
- Ανώτερες Σχολές Τουριστικής Εκπαίδευσης (ΑΣΤΕ)
- Ινστιτούτα Επαγγελματικής Κατάρτισης (Ι.Ε.Κ.) στην ειδικότητα Στέλεχος Διοίκησης και Οικονομίας στον Τομέα του Τουρισμού, η οποία αντικατέστησε το 2013 από την ειδικότητα του Υπαλλήλου Τουριστικού Γραφείου.

Η ειδικότητα ΙΕΚ «Στέλεχος Διοίκησης και Οικονομίας στον Τομέα του Τουρισμού» είναι αντίστοιχη:

- με την παλαιά ειδικότητα ΙΕΚ «Υπάλληλος Τουριστικού Γραφείου» (βάσει ν.2009/1992) , καθώς και

- με τις ειδικότητες των ΕΠΑ.Λ. «Υπαλλήλων Τουριστικών Επιχειρήσεων» του Τομέα «Οικονομικών και Διοικητικών Υπηρεσιών» και «Υπάλληλος Οικονομίας και Διοίκησης στον Τουρισμό» του Τομέα «Διοίκησης και Οικονομίας».

- Μεταδευτεροβάθμια εκπαίδευση στις Σχολές Ξεναγών
- Ανώτερες Σχολές Τουριστικής Εκπαίδευσης με προσανατολισμό τη Διοίκηση Ξενοδοχειακών Επιχειρήσεων
- Τμήματα των Τουριστικών Επιχειρήσεων των ανώτερων Τεχνολογικών Ιδρυμάτων
- Προγράμματα Συνεχιζόμενης Επαγγελματικής Κατάρτισης στα Κέντρα Δια Βίου μάθησης.

Κύριος στόχος των προγραμμάτων σπουδών θα πρέπει να είναι η παροχή ποιοτικής εκπαίδευσης των επαγγελματιών, ώστε να αποκτήσουν τις ουσιαστικές θεωρητικές, πρακτικές και τεχνολογικές γνώσεις, ικανότητες και δεξιότητες που θα τους προσφέρουν τη δυνατότητα να απασχοληθούν και να δραστηριοποιηθούν δυναμικά σαν εργαζόμενοι και στελέχη όλων των ιεραρχικών βαθμίδων των τουριστικών επιχειρήσεων και φορέων του τουριστικού κλάδου. Κύριος γνώμονας των σπουδών θα πρέπει να είναι η τουριστική οικονομία, η ανταγωνιστικότητα σε επίπεδο τουριστικών επιχειρήσεων και των επιχειρήσεων φιλοξενίας αλλά και η διαχείριση τουριστικών προορισμών και η ένταξη μορφών τουρισμού, όπως ο πολιτισμός, το περιβάλλον, η καινοτομία και η κοινωνική αποδοχή.

Λαμβάνοντας υπόψη τις ανάγκες σε προσόντα και δεξιότητες για τον επαγγελματία στο Θρησκευτικό-Προσκηνηματικό Τουρισμό, παρουσιάζεται παρακάτω το πλαίσιο των αντικειμένων-περιεχομένων της εκπαίδευσης και κατάρτισης, καθώς και οι ικανότητες και δεξιότητες οι οποίες πρέπει να επιτευχθούν ώστε να αντιστοιχούν στις λειτουργίες του επαγγέλματος.

Συνεπώς το παρόν κεφάλαιο διαμορφώνεται σε δύο μέρη:

- η πρώτη ενότητά του περιγράφει μαθησιακά αποτελέσματα που πρέπει να καταφέρουν οι εκπαιδευόμενοι στον Τουρισμό και ιδιαίτερα στο πεδίο του θρησκευτικού- προσκυνηματικού Τουρισμού,
- η δεύτερη ενότητα περιγράφει τα θεματικά πεδία, τα οποία θα πρέπει να καλύπτουν τα προγράμματα εκπαίδευσης και κατάρτισης, ώστε να ιεραρχηθούν τα προγράμματα σπουδών σε γνωστικά αντικείμενα. Διαφοροποιεί τα θεματικά πεδία σε δύο κατηγορίες: i) γενικές επαγγελματικές γνώσεις, ii) ειδικές επαγγελματικές γνώσεις. Η σχέση των γενικών και ειδικών επαγγελματικών γνώσεων και ικανοτήτων με τις επαγγελματικές λειτουργίες (κύριες και επιμέρους) αποτυπώνεται στους αντίστοιχους πίνακες του Παραρτήματος του παρόντος Περιγράμματος.

Ειδικότερα οι εκπαιδευόμενοι στα προγράμματα Διοίκησης και Οικονομίας στον Τουρισμό με εξειδίκευση στον Θρησκευτικό Τουρισμό θα πρέπει να κατακτούν τα παρακάτω μαθησιακά αποτελέσματα:

#### **A. Σε επίπεδο γνώσεων**

Ο εκπαιδευόμενος στην ειδικότητα “Επαγγελματίας Θρησκευτικού Τουρισμού” θα πρέπει να είναι σε θέση να εκτελεί τις παρακάτω εργασίες:

1. Περιγράφει τις βασικές αρχές οργάνωσης, διοίκησης και λειτουργίας τουριστικού γραφείου.
2. Περιγράφει τις βασικές Αρχές Τουρισμού & Τουριστικής Πολιτικής της Ευρωπαϊκής Ένωσης καθώς και τα θέματα Περιβαλλοντικής Πολιτικής και Προστασίας στο Τουριστικό Τομέα.
3. Αναγνωρίζει τα βασικά στοιχεία της Παγκόσμιας Τουριστικής Γεωγραφίας και τη χρήση Ταξιδιωτικών Οδηγών.
4. Περιγράφει τη χρήση των αεροπορικών ναύλων, έκδοσης εισιτηρίων και συστημάτων κρατήσεων.
5. Αναγνωρίζει τα βασικά στοιχεία του Εμπορικού Δικαίου.
6. Παρουσιάζει τα βασικά θέματα Τουριστικού Marketing καθώς επίσης και βασικά θέματα προώθησης πωλήσεων και τεχνικών επικοινωνίας.
7. Παρουσιάζει τις βασικές Αρχές Λογιστικής και τα συστήματα λειτουργίας γραφείου (FRONT - BACK OFFICE).
8. Περιγράφει τις μορφές του τουρισμού και ιδιαίτερα του θρησκευτικού-προσκυνηματικού τουρισμού, τις διαδικασίες για την εξυπηρέτηση του εισερχόμενου - εξερχόμενου τουρισμού και τις διάφορες τουριστικές υπηρεσίες (εισαγωγή - κρατήσεις στα ξενοδοχεία- θαλάσσιος τουρισμός - ενοικίαση δωματίων - δημιουργία πακέτων διακοπών - incoming - business travel congress).
9. Αναγνωρίζει την Αγγλική τουριστική ορολογία με επάρκεια προφορικά και γραπτά.
10. Συνοψίζει τον τρόπο λειτουργίας Η/Υ, των πληροφοριακών συστημάτων και των συστημάτων τηλεπικοινωνιών.

**Β) Σε επίπεδο ικανοτήτων**

Ο εκπαιδευόμενος στον Θρησκευτικό-Προσκυνηματικό στην ειδικότητα «Υπάλληλος Τουριστικού Γραφείου Θρησκευτικού Προσκυνηματικού Τουρισμού» θα πρέπει να διαθέτει:

1. Ικανότητα ανάλυσης ενός επιχειρησιακού προβλήματος και διατύπωση λύσης.
2. Ικανότητα καθορισμού και χρήσης κατάλληλων και επαρκών εργαλείων ερευνητικών τεχνικών και στατιστικής ανάλυσης των τάσεων στον θρησκευτικό τουρισμό, καθώς και των ροών (εισερχόμενων και εξερχόμενων στον τουρισμό).
3. Ικανότητα κατανόησης και εφαρμογής της σύγχρονης τεχνολογίας στον τουρισμό, στο τουριστικό προϊόν και ιδιαίτερα στον θρησκευτικό τουρισμό.
4. Ικανότητα κατανόησης των επιχειρησιακών λειτουργιών της τουριστικής επιχείρησης-του τουριστικού γραφείου και της σύνδεσής τους με το τοπικό, εθνικό και διεθνές περιβάλλον.
5. Ικανότητα Διοίκησης τουριστικών επιχειρήσεων, οργανισμών και φορέων (ζητήματα προγραμματισμού, σχεδιασμού και ελέγχου).
6. Ικανότητες λειτουργίας και τεκμηρίωσης πληροφοριακών συστημάτων που άπτονται της λειτουργίας και της οργάνωσης των τουριστικών επιχειρήσεων (ξενοδοχειακές επιχειρήσεις, τουριστικά γραφεία και tour operators).
7. Ικανότητες καθορισμού κριτηρίων λειτουργίας μιας τουριστικής επιχείρησης στον θρησκευτικό-προσκυνηματικό τουρισμό, φορέων και οργανισμών τουρισμού και αντιστοίχηση τους με ανάλογες περιπτώσεις σε εθνικό και διεθνές επίπεδο.
8. Συνεργασία με άλλους επαγγελματίες και άλλες υπηρεσίες εντός και εκτός του τουριστικού πρακτορείου.
9. Αυτόνομη διεκπεραίωση ή διεκπεραίωση υπό την επίβλεψη άλλων λειτουργικών καθηκόντων σε τουριστικά γραφεία, αεροπορικές εταιρείες και αερολιμένες.
10. Αυτόνομη εξυπηρέτηση επιβατών σχετικά με κρατήσεις και εκδώσεις εισιτηρίων σε τουριστικά γραφεία, αεροπορικές εταιρείες και αεροδρόμια.
11. Αντίληψη της θέσης του στην ιεραρχία αλλά και τον τομέα ευθύνης του.

**Γ) Σε επίπεδο ειδικών ικανοτήτων στο θρησκευτικό τουρισμό**

Ο εκπαιδευόμενος στον Θρησκευτικό-Προσκυνηματικό θα πρέπει να διαθέτει τα παρακάτω στοιχεία:

1. Ικανότητα ομαδικής εργασίας στο πλαίσιο που οριοθετεί το σύγχρονο πολυκλαδικό, πολυτομεακό, διεπιστημονικό, διαπολιτισμικό και πολυεθνικό επιχειρησιακό περιβάλλον στο οποίο λειτουργούν οι τουριστικές επιχειρήσεις, ιδιαίτερα αυτές στον θρησκευτικό και προσκυνηματικό τουρισμό.
2. Ικανότητα αυτόνομης εργασίας, ανάληψης πρωτοβουλιών και συγκεκριμενοποίηση των στόχων.
3. Ικανότητα διερεύνησης, ανάλυσης και σύνθεσης πληροφοριών από διαφορετικές πηγές σχετικά με τις ροές στον θρησκευτικό-προσκυνηματικό τουρισμό, τους πόρους, τα εργαλεία χρηματοδότησης.
4. Αναγνωρίζει τις τάσεις του τουρισμού και της ταξιδιωτικής βιομηχανίας, τις συνέπειές τους στην αγορά των αερομεταφορών χρησιμοποιώντας εργαλεία της τουριστικής γεωγραφίας και τουριστικούς οδηγούς για τον σχεδιασμό διαδρομών και ταξιδιών.

5. Καταρτίζει οργανογράμματα, περιγραφές καθηκόντων και περιγραφές θέσεων εργασίας.
6. Χρησιμοποιεί τεχνικές και μεθόδους μάρκετινγκ στον τομέα του θρησκευτικού-προσκυνηματικού τουρισμού και του γενικού τουρισμού.
7. Διαχειρίζεται και εποπτεύει την φορτοεκφόρτωση και μεταφορά των διαφόρων τύπων αερομεταφερόμενων φορτίων.
8. Παρακολουθεί τις αναθεωρήσεις της υφιστάμενης αεροπορικής νομοθεσίας και ενημερώνεται για τα χρονικά πλαίσια εισαγωγής νέων αεροπορικών κανόνων και συμβάσεων.
9. Καταρτίζει λογιστικά έγγραφα και πραγματοποιώντας λογιστικές εγγραφές.
10. Προβαίνει σε κρατήσεις και έκδοση εισιτηρίων.
11. Εξυπηρετεί επιβάτες αεροσκαφών και τουρίστες.
12. Αναλαμβάνει με υπευθυνότητα τη λήψη αποφάσεων, το σχεδιασμό, τη παρακολούθηση, τη τιμολόγηση, τη διεκπεραίωση και τη πληροφόρηση σχετικά με τη μεταφορά φορτίων και επιβατών.

Τα προγράμματα εκπαίδευσης για τον Επαγγελματία στον θρησκευτικό τουρισμό θα πρέπει να στοχεύουν στην ανάπτυξη των παρακάτω γνώσεων:

#### **A. Γενικές Επαγγελματικές Γνώσεις**

Γενικές επαγγελματικές γνώσεις που κρίνονται ως απαραίτητες για την ειδικότητα είναι:

- ✓ Αγγλικά, Αγγλική Τουριστική Ορολογία. Προϋποτίθεται η καλή γνώση Αγγλικών σε επίπεδο B2 ώστε να είναι δυνατή η εκμάθηση της Τουριστικής Ορολογίας και δυνατή η επικοινωνία με πελάτες και πράκτορες άλλων εθνικοτήτων και χωρών
- ✓ Πληροφορική. Είναι απαραίτητες οι βασικές γνώσεις πληροφορικής σε θέματα επεξεργασίας κειμένου, επεξεργασίας λογιστικών φύλλων, επεξεργασίας παρουσιάσεων, χρήσης διαδικτύου και μέσων κοινωνικής δικτύωσης
- ✓ Βασικές αρχές Τουρισμού - Έννοιες και Δομές
- ✓ Διοίκηση οργανισμών και φορέων τουρισμού (η οικονομική του τουρισμού, η τουριστική ανάπτυξη, η τουριστική πολιτική και ο σχεδιασμός, το μάρκετινγκ στον τουρισμό, οι εναλλακτικές μορφές τουρισμού κλπ.
- ✓ Οργάνωση και Λειτουργία Τουριστικού Γραφείου (μεταφορές και ταξίδια, διοίκηση τουριστικών γραφείων, tour operators, προγραμματισμού και σχεδιασμού διαφόρων ειδών ταξιδιωτικών προϊόντων και πακέτων διακοπών, οργάνωσης συνεδρίων και εκδηλώσεων, τουριστικό μάρκετινγκ κ.ά.)
- ✓ Βασικές Αρχές Τουρισμού και Τουριστικής Πολιτικής της Ευρωπαϊκής Ένωσης
- ✓ Στοιχεία Εμπορικού Δικαίου
- ✓ Παγκόσμια Τουριστική Γεωγραφία και Ταξιδιωτικοί Οδηγοί
- ✓ Διεθνείς Σχέσεις Μεταφορών
- ✓ Ιστορία των Θρησκειών
- ✓ Διαπολιτισμικότητα και Εθνολογία
- ✓ Ιστορία του Ελληνικού Πολιτισμού

- ✓ Τουριστικό Marketing - Δεξιότητες Πωλήσεων
- ✓ Λογιστική, Βασικές αρχές της Λογιστικής και Λογιστικό Σχέδιο
- ✓ Κοστολόγηση - τιμολόγηση τουριστικών προϊόντων και υπηρεσιών
- ✓ Βασικές αρχές έρευνας αγοράς
- ✓ Χρήση Διαδικτύου
- ✓ Χρήση Σύγχρονων Πακέτων Λογισμικού Γραφείου
- ✓ Βασικές Αρχές Διοίκησης Ανθρώπινου Δυναμικού
- ✓ Υγιεινή και Ασφάλεια στον Εργασιακό Χώρο
- ✓ Βασικές Αρχές Δημοσίων σχέσεων
- ✓ Βασικές Αρχές Επικοινωνίας.

## B. Ειδικές Επαγγελματικές Γνώσεις

Οι ειδικές επαγγελματικές γνώσεις που κρίνονται σκόπιμες για την ειδικότητα είναι οι ακόλουθες:

- ✓ Τουριστική Ορολογία και επικοινωνία γραπτή και προφορική σε δύο ξένες γλώσσες
- ✓ Βασικές Τεχνικές Εξυπηρέτησης Πελατών. Είναι απαραίτητη η καλή γνώση των ορθών τεχνικών εξυπηρέτησης πελατών στον τομέα των υπηρεσιών καθώς και των διαφορετικών τομέων τουριστικών υπηρεσιών και των εναλλακτικών μορφών τουρισμού
- ✓ Αειφόρος Τουριστική Ανάπτυξη και Περιβαλλοντική Πολιτική
- ✓ Στοιχεία Τουριστικής Νομοθεσίας
- ✓ Στοιχεία Επιχειρηματικότητας
- ✓ Τεχνικές Διαπολιτισμικής Επικοινωνίας στη μητρική και σε τουλάχιστον δύο ξένες γλώσσες
- ✓ Διαχείριση Ηλεκτρονικών συστημάτων κρατήσεων (CRS, GDS, Online Booking) και διαχείρισης πελατολογίου
- ✓ Στοιχεία Εθνικής και τοπικής Τουριστικής Γεωγραφίας και Θρησκευτικός Τουρισμός
- ✓ Στοιχεία Διοίκησης Τουριστικών Επιχειρήσεων στον Θρησκευτικό Τουρισμό σε διάφορες χώρες
- ✓ Ήθη, έθιμα, παραδόσεις και τελετές στον Θρησκευτικό και Προσκυνηματικό Τουρισμό σε διάφορες χώρες
- ✓ Τεχνικές Προώθησης Πωλήσεων Τουριστικών Προϊόντων και Υπηρεσιών στον Θρησκευτικό Τουρισμό
- ✓ Επιχειρησιακές Επικοινωνίες Τουριστικών Επιχειρήσεων και Τουριστικών Γραφείων σε διάφορες χώρες και πολιτισμούς.

Οι τρόποι αξιολόγησης των γνώσεων, δεξιοτήτων και ικανοτήτων μπορεί να διαφοροποιούνται ανάλογα με το επίπεδο εκπαίδευσης και τα μαθησιακά αποτελέσματα. Σε κάθε περίπτωση στους τρόπους αξιολόγησης μπορεί να συμπεριλαμβάνονται:

- ✓ Γραπτές Εξετάσεις
- ✓ Προφορικές Εξετάσεις
- ✓ Τεστ πολλαπλών απαντήσεων

- ✓ Εκπόνηση εργασιών και περιπτώσεων μελέτης
- ✓ Συνεντεύξεις
- ✓ Παρατηρήσεις κατά την εκτέλεση εργασίας
- ✓ Αξιολόγηση τεχνικών δεξιοτήτων
- ✓ Παρουσιάσεων προϊόντων και υπηρεσιών

ΕΝΟΤΗΤΑ 5

**ΠΡΟΤΕΙΝΟΜΕΝΕΣ ΔΙΑΔΡΟΜΕΣ  
ΓΙΑ ΤΗΝ ΑΠΟΚΤΗΣΗ  
ΠΡΟΣΟΝΤΩΝ**



Ο επαγγελματίας στον Θρησκευτικό τουρισμό μπορεί να αποκτήσει τις γνώσεις, τις ικανότητες και τις δεξιότητες για την άσκηση του επαγγέλματος-ειδικότητας μέσω ποικίλων διαδρομών μάθησης που συνδυάζουν, τόσο τυπικές μορφές μάθησης όσο και μη τυπικές μορφές μάθησης.

Πιο συγκεκριμένα παρουσιάζονται οι παρακάτω διαδρομές:

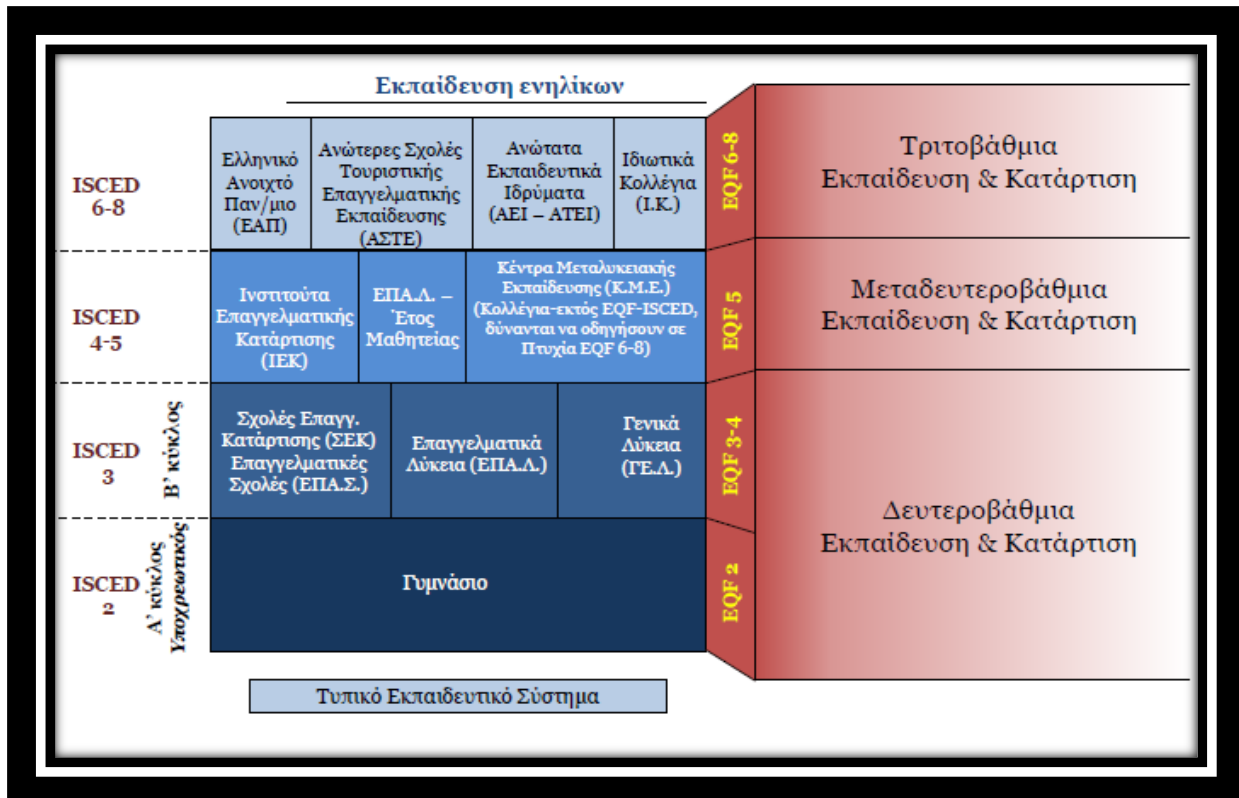
**1η Διαδρομή:** Απόφοιτος Δεύτερης Βαθίδας Δευτεροβάθμιας Εκπαίδευσης, Επίπεδο Προσόντων 4 και Αρχική Κατάρτιση για την απόκτηση γνώσεων και δεξιοτήτων που αντιστοιχούν στις 3 Κύριες Επαγγελματικές Λειτουργίες.

**2η Διαδρομή:** Απόφοιτος Αρχικής Επαγγελματικής Κατάρτισης με Βεβαίωση Επαγγελματικής Κατάρτισης (Β.Ε.Κ.) ή/και επιτυχή συμμετοχή τους στις εξετάσεις πιστοποίησης Αρχικής Επαγγελματικής Κατάρτισης που διενεργεί ο Ε.Ο.Π.Π.Ε.Π. με την απόκτηση Διπλώματος Επαγγελματικής Ειδικότητας Εκπαίδευσης και Κατάρτισης επιπέδου 5 και τουλάχιστον δύο χρόνια εμπειρία σε σχετικό αντικείμενο, ή/και συνεχιζόμενη επαγγελματική κατάρτιση για την απόκτηση γνώσεων και δεξιοτήτων που αντιστοιχούν στις 3 Κύριες Επαγγελματικές Λειτουργίες.

**3η Διαδρομή:** Απόφοιτος ΕΠΑΛ, μετά την ολοκλήρωση του έτους Μαθητείας, ή/και επιτυχή συμμετοχή τους στις εξετάσεις πιστοποίησης Αρχικής Επαγγελματικής Κατάρτισης που διενεργεί ο Ε.Ο.Π.Π.Ε.Π. με την απόκτηση Διπλώματος Επαγγελματικής Ειδικότητας Εκπαίδευσης και Κατάρτισης επιπέδου 5 και τουλάχιστον δύο χρόνια εμπειρία σε σχετικό αντικείμενο, ή/και συνεχιζόμενη επαγγελματική κατάρτιση για την απόκτηση γνώσεων και δεξιοτήτων που αντιστοιχούν στις 3 Κύριες Επαγγελματικές Λειτουργίες.

**4η Διαδρομή:** Απόφοιτος Τριτοβάθμιας Εκπαίδευσης, με επίπεδο προσόντων 6 ή/και διετή εμπειρία στην άσκηση γνώσεων και δεξιοτήτων μέρους ή/και του συνόλου των Κύριων Επαγγελματικών Λειτουργιών ή συνεχιζόμενη επαγγελματική κατάρτιση για την απόκτηση γνώσεων και δεξιοτήτων μέρους ή/και του συνόλου των Κύριων Επαγγελματικών Λειτουργιών.

Τα επίπεδα εκπαίδευσης των εκπαιδευτικών διαδρομών στις σπουδές στον Τουρισμό παρουσιάζονται στο παρακάτω σχήμα (ΙΝΣΕΤΕ 2015: 216):



ΕΝΟΤΗΤΑ 6

# ΑΝΑΣΚΟΠΗΣΗ ΚΑΙ ΠΡΟΤΑΣΕΙΣ

Το παρόν επαγγελματικό περίγραμμα του επαγγελματία στον Θρησκευτικό - Προσκυνηματικό Τουρισμό επιχειρεί την αποτύπωση των Κύριων και Επιμέρους Επαγγελματικών Λειτουργιών, όπως και των Επαγγελματικών Εργασιών, οι οποίες αφορούν τους άξονες του σχεδιασμού, της οργάνωσης και της προώθησης και προβολής των δράσεων και των ενεργειών ενός τουριστικού γραφείου ή πρακτορείου με εξειδίκευση στον θρησκευτικό τουρισμό. Η ανάλυση των τάσεων στην παροχή υπηρεσιών θρησκευτικού τουρισμού, η σχέση του με τον μαζικό τουρισμό και τις άλλες μορφές τουρισμού αποτέλεσε βασικό στοιχείο της μεθοδολογικής ανάπτυξης του επαγγελματικού περιγράμματος πλαισίου για τον Θρησκευτικό - Προσκυνηματικό Τουρισμό.

Καθώς ο τομέας - πεδίο του Θρησκευτικού - Προσκυνηματικού Τουρισμού είναι σημαντικά διαφοροποιημένος ως προς το είδος των επιχειρήσεων, τις ειδικότητες των απασχολούμενων και την εκπαίδευσή τους, το εθνολογικό περιβάλλον του Θρησκευτικού - Προσκυνηματικού τουρισμού και τη διαφοροποίησή του από χώρα σε χώρα, οι δεξιότητες που σχετίζονται με τις επαγγελματικές εργασίες των επαγγελματιών στον Θρησκευτικό - Προσκυνηματικό Τουρισμό, διαφοροποιούνται αντίστοιχα στο εθνικό και παγκόσμιο περιβάλλον, αλλά και το είδος της επιχείρησης που παρέχει το τουριστικό προϊόν του θρησκευτικού τουρισμού. Ως προς αυτές λοιπόν τις ειδικές προς το είδος της επιχείρησης δεξιότητες και το εθνολογικό περιβάλλον, θα χρειαστεί να αξιοποιηθούν μεθοδολογίες που σχετίζονται με δείκτες επιτέλεσης (performance indicators) ώστε να παρουσιαστούν σε σπονδύλους του περιγράμματος, σε επιμέρους συμπληρώματα του περιγράμματος, οι ειδικές δεξιότητες.



# ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ

Πίνακας 1: Παρουσίαση Κύριων και Επιμέρους Επαγγελματικών Λειτουργιών και Εργασιών του Περιγράμματος

ΚΥΡΙΕΣ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΕΣ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΕΣ (ΚΕΛ)	ΕΠΙΜΕΡΟΥΣ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΕΣ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΕΣ (ΕΕΛ)	ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΕΣ ΕΡΓΑΣΙΕΣ (ΕΕ)
<p><b>ΚΕΛ 1:</b></p> <p>Υποστηρίζει την ανάπτυξη και εφαρμογή του επιχειρησιακού σχεδιασμού και την επίτευξη των στρατηγικών στόχων της τουριστικής επιχείρησης ιδιαίτερα στο πεδίο του θρησκευτικού-προσκληνηματικού τουρισμού</p>	<p><i>ΕΕΛ 1.1: Συμμετέχει στη διερεύνηση των τάσεων και εξελίξεων σχετικά με την προσφορά και ζήτηση στον τομέα λειτουργίας της τουριστικής επιχείρησης</i></p>	<p><b>ΕΕ1.1.1</b> Συμμετέχει στην ανάλυση των παραγόντων διαμόρφωσης της τουριστικής προσφοράς για θρησκευτικά μνημεία και προσκληνηματικούς χώρους και της ζήτησης τους σε διεθνές, εθνικό και τοπικό επίπεδο με βάση οδηγίες της επιχείρησης</p>
		<p><b>ΕΕ1.1.2</b> Συμμετέχει στην έρευνα αγοράς για τις ανάγκες και επιθυμίες των πελατών, που διενεργεί η επιχείρηση με βάση οδηγίες της επιχείρησης.</p>
		<p><b>ΕΕ1.1.3</b> Παρακολουθεί και ενημερώνεται για νέα προϊόντα και υπηρεσίες στον τομέα του τουρισμού, του εναλλακτικού τουρισμού και του θρησκευτικού τουρισμού μέσω εντύπων και πληροφοριακών πηγών</p>
	<p><i>ΕΕΛ 1.2: Συμμετέχει στον σχεδιασμό νέων προϊόντων και υπηρεσιών</i></p>	<p><b>ΕΕ1.2.1</b> Συνθέτει πληροφορίες σχετικά με την παραγωγή νέων προϊόντων και υπηρεσιών στον θρησκευτικό τουρισμό και στη σύνδεσή του με τον εναλλακτικό και τον μαζικό τουρισμό</p>
		<p><b>ΕΕ1.2.2</b> Διερευνά το κόστος παραγωγής/ παροχής των</p>

ΚΥΡΙΕΣ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΕΣ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΕΣ (ΚΕΛ)	ΕΠΙΜΕΡΟΥΣ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΕΣ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΕΣ (ΕΕΛ)	ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΕΣ ΕΡΓΑΣΙΕΣ (ΕΕ)	
		νέων προϊόντων/υπηρεσιών	
		ΕΕ1.2.3 Προτείνει νέα προϊόντα και υπηρεσίες	
	<i>ΕΕΛ 1.3: Συμμετέχει στις διαδικασίες παρακολούθησης της πορείας των επιχειρησιακών δεικτών</i>		ΕΕ1.3.1 Λαμβάνει ενημέρωση από το αρμόδιο στέλεχος για τους επιχειρησιακούς στόχους της επιχείρησης
			ΕΕ1.3.2 Παρακολουθεί την πορεία των δεικτών της επιχείρησης και τους συσχετίζει με τους αρχικώς τεθέντες
		ΕΕ1.3.3 Ενημερώνει τα αρμόδια πρόσωπα σχετικά με τις αποκλίσεις από τους αρχικούς στόχους	

ΚΥΡΙΕΣ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΕΣ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΕΣ (ΚΕΛ)	ΕΠΙΜΕΡΟΥΣ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΕΣ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΕΣ (ΕΕΛ)	ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΕΣ ΕΡΓΑΣΙΕΣ (ΕΕ)
ΚΕΛ 2: Υποστηρίζει τη διοικητική λειτουργία της τουριστικής επιχείρησης	<i>ΕΕΛ 2.1: Υποστηρίζει τη Διοίκηση του Δυναμικού της Τουριστικής Επιχείρησης</i>	<b>ΕΕ2.1.1</b> Συντονίζει της διαδικασίες Εύρεσης Συνεργατών όπως και προσωπικού, Συμβάσεων και Προσλήψεων με βάση οδηγίες της επιχείρησης
		<b>ΕΕ2.1.2</b> Παρακολουθεί την εμπλοκή των συνεργατών και του προσωπικού στην παροχή του τουριστικού προϊόντος-υπηρεσίας
		<b>ΕΕ2.1.3</b> Μεριμνά για την τήρηση των μέτρων υγιεινής και ασφάλειας
	<i>ΕΕΛ 2.2: Υποστηρίζει την εφαρμογή του οικονομικού προγραμματισμού της τουριστικής επιχείρησης</i>	<b>ΕΕ2.2.1</b> Λαμβάνει ενημέρωση σχετικά με τις πωλήσεις των τουριστικών πακέτων
		<b>ΕΕ2.2.2</b> Λαμβάνει ενημέρωση σχετικά με τα έσοδα (αποπληρωμή των πακέτων) και έξοδα και τα κόστη των υπηρεσιών
		<b>ΕΕ2.2.3</b> Συντάσσει ενδιάμεσες οικονομικές αναφορές
	<i>ΕΕΛ 2.3: Μεριμνά για την πληροφοριακή υποδομή των χώρων εργασίας αλλά και παροχής ανάλογων υπηρεσιών στους πελάτες.</i>	<b>ΕΕ2.3.1</b> Αξιοποιεί τα συστήματα και τα προγράμματα για να αναλύει τάσεις στην αγορά του θρησκευτικού-προσκυνηματικού τουρισμού αλλά και να αναλύει την ικανοποίηση των πελατών.



ΚΥΡΙΕΣ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΕΣ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΕΣ (ΚΕΛ)	ΕΠΙΜΕΡΟΥΣ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΕΣ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΕΣ (ΕΕΛ)	ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΕΣ ΕΡΓΑΣΙΕΣ (ΕΕ)
		<p><b>ΕΕ2.3.2</b> Μεριμνά για την προμήθεια και συντήρηση των Συστημάτων, του Hardware των προγραμμάτων γενικών και ειδικών που είναι απαραίτητα για την εσωτερική και εξωτερική επικοινωνία και την συλλογή πληροφοριών, τη διαχείριση λειτουργιών (π,χ. κρατήσεις).</p> <p><b>ΕΕ2.3.3</b> Εξασφαλίζει και διατηρεί αποκλειστική θέση με επαρκή μηχανογραφικό εξοπλισμό για αποκλειστική χρήση από τον πελάτη.</p>

ΚΥΡΙΕΣ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΕΣ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΕΣ (ΚΕΛ)	ΕΠΙΜΕΡΟΥΣ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΕΣ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΕΣ (ΕΕΛ)	ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΕΣ ΕΡΓΑΣΙΕΣ (ΕΕ)
<p><b>ΚΕΛ 3:</b> Υποστηρίζει την εφαρμογή των προωθητικών δραστηριοτήτων της τουριστικής επιχείρησης για τον θρησκευτικό-προσκυνηματικό τουρισμό</p>	<p><b>ΕΕΛ 3.1:</b> Υποστηρίζει την εφαρμογή του σχεδίου διαφήμισης της τουριστικής επιχείρησης</p>	<p><b>ΕΕ3.1.1</b> Συντονίζει και παρακολουθεί τις διαδικασίες δημιουργίας του έντυπου και ηλεκτρονικού διαφημιστικού υλικού της τουριστικής επιχείρησης για τα θρησκευτικά μνημεία, τους τόπους λατρείας και τη σύνδεσή τους με άλλα είδη τουρισμού</p>
		<p><b>ΕΕ3.1.2</b> Συντονίζει και παρακολουθεί τις διαδικασίες συμμετοχής της τουριστικής επιχείρησης σε κλαδικές εκθέσεις του εσωτερικού και του εξωτερικού</p>
		<p><b>ΕΕ3.1.3</b> Συντονίζει και παρακολουθεί τις διαδικασίες για την καταχώρηση διαφημίσεων της τουριστικής επιχείρησης στον έντυπο και ηλεκτρονικό τύπο, στα μέσα κοινωνικής δικτύωσης</p>
	<p><b>ΕΕΛ 3.2:</b> Υποστηρίζει την εφαρμογή του σχεδίου προώθησης των πωλήσεων των τουριστικών προϊόντων για το θρησκευτικό και</p>	<p><b>ΕΕ3.2.1</b> Συντονίζει και παρακολουθεί τις διαδικασίες δημιουργίας του άμεσου ταχυδρομικού και ηλεκτρονικού υλικού πωλήσεων (μπροσούρες, έντυπα κτλ.) στις ομάδες στόχους .</p>

ΚΥΡΙΕΣ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΕΣ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΕΣ (ΚΕΛ)	ΕΠΙΜΕΡΟΥΣ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΕΣ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΕΣ (ΕΕΛ)	ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΕΣ ΕΡΓΑΣΙΕΣ (ΕΕ)	
	<i>προσκυνηματικό τουρισμό</i>	<p><b>ΕΕ3.2.2</b> Μελετά κανάλια επικοινωνίας και εντοπίζει βάσεις δεδομένων ώστε να διανέμεται το προωθητικό ταχυδρομικό και ηλεκτρονικό υλικό στις ομάδες-στόχους.</p>	
		<p><b>ΕΕ3.2.3</b> Μεριμνά για την ενημέρωση των ομάδων στόχων και των καναλιών διανομής για τις ειδικές προσφορές.</p>	
	<i>ΕΕΛ 3.3: Υποστηρίζει την εφαρμογή του σχεδίου επικοινωνίας και δημοσίων σχέσεων της τουριστικής επιχείρησης</i>		<p><b>ΕΕ. 3.3.1</b> Συντονίζει τη διοργάνωση δράσεων ενημέρωσης.</p>
			<p><b>ΕΕ 3.3.2</b> Αποστέλλει υλικό για τον έντυπο και ηλεκτρονικό τύπο.</p>
			<p><b>ΕΕ 3.3.3</b> Συντονίζει τη διοργάνωση εκδηλώσεων και προσέλκυσης ενδιαφερομένων και ωφελουμένων.</p>

Πίνακας 2: Κύριες Επαγγελματικές Λειτουργίες και Γενικές - Βασικές - Ειδικές Γνώσεις

ΚΥΡΙΕΣ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΕΣ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΕΣ	ΓΕΝΙΚΕΣ ΓΝΩΣΕΙΣ	ΒΑΣΙΚΕΣ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΕΣ ΓΝΩΣΕΙΣ	ΕΙΔΙΚΕΣ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΕΣ ΓΝΩΣΕΙΣ
<b>ΚΕΛ 1:</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Ελληνική Γλώσσα</li> <li>✓ Ξένη Γλώσσα</li> <li>✓ Χρήση Η/Υ</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Βασικές αρχές Τουρισμού - Έννοιες, Δομές</li> <li>▪ Βασικές αρχές έρευνας αγοράς</li> <li>▪ Χρήση Διαδικτύου</li> <li>▪ Χρήση Σύγχρονων Πακέτων Λογισμικού Γραφείου</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Στοιχεία Τουριστικής Οικονομίας</li> <li>- Διαπολιτισμικότητα και Εθνολογία</li> <li>- Στοιχεία Τουριστικής Πολιτικής</li> <li>- Στοιχεία Τουριστικού Μάρκετινγκ</li> <li>- Στοιχεία Τουριστικής Ψυχολογίας</li> <li>- Στοιχεία Εθνικής και τοπικής Γεωγραφίας</li> <li>- Στοιχεία Τουριστικής Νομοθεσίας</li> <li>- Διοίκηση Τουριστικών Επιχειρήσεων</li> </ul>
<b>ΕΕΛ 1.1:</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Ελληνική Γλώσσα</li> <li>✓ Ξένη Γλώσσα</li> <li>✓ Χρήση Η/Υ</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Βασικές αρχές Τουρισμού - Έννοιες, Δομές</li> <li>▪ Βασικές αρχές έρευνας αγοράς</li> <li>▪ Χρήση Διαδικτύου</li> <li>▪ Χρήση Σύγχρονων Πακέτων Λογισμικού Γραφείου</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Στοιχεία Τουριστικής Οικονομίας</li> <li>- Διαπολιτισμικότητα και Εθνολογία</li> <li>- Στοιχεία Τουριστικής Πολιτικής</li> <li>- Στοιχεία Τουριστικού Μάρκετινγκ</li> <li>- Στοιχεία Τουριστικής Ψυχολογίας</li> </ul>
<b>ΕΕΛ 1.2:</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Ελληνική Γλώσσα</li> <li>✓ Ξένη Γλώσσα</li> <li>✓ Χρήση Η/Υ</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Βασικές αρχές Τουρισμού - Έννοιες, Δομές</li> <li>▪ Χρήση Σύγχρονων Πακέτων Λογισμικού Γραφείου</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Στοιχεία Τουριστικού Μάρκετινγκ</li> <li>- Στοιχεία Εθνικής και τοπικής Γεωγραφίας</li> <li>- Εθνολογία και Διαπολιτισμικότητα</li> <li>- Στοιχεία Τουριστικής Νομοθεσίας</li> </ul>

ΚΥΡΙΕΣ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΕΣ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΕΣ	ΓΕΝΙΚΕΣ ΓΝΩΣΕΙΣ	ΒΑΣΙΚΕΣ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΕΣ ΓΝΩΣΕΙΣ	ΕΙΔΙΚΕΣ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΕΣ ΓΝΩΣΕΙΣ
<b>ΕΕΑ 1.3:</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Ελληνική Γλώσσα</li> <li>✓ Χρήση Η/Υ</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Βασικές Αρχές Χρηματοοικονομικής Διοίκησης</li> <li>▪ Χρήση Σύγχρονων Πακέτων Λογισμικού Γραφείου</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Στοιχεία Διοίκησης Τουριστικών Επιχειρήσεων</li> </ul>
<b>ΚΕΑ 2:</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Ελληνική Γλώσσα</li> <li>✓ Χρήση Η/Υ</li> <li>✓ Βασικά Μαθηματικά</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Βασικές Αρχές Διοίκησης Ανθρώπινου Δυναμικού</li> <li>▪ Βασικές Αρχές Λογιστικής - Χρηματοοικονομικής Διοίκησης</li> <li>▪ Χρήση Σύγχρονων Πακέτων Λογισμικού Γραφείου</li> <li>▪ Υγιεινή και Ασφάλεια στον Εργασιακό Χώρο</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Τεχνικές Εύρεσης/Πρόσληψης Ανθρώπινου Δυναμικού Τουριστικών Επιχειρήσεων</li> <li>– Τεχνικές Οργάνωσης και Υλοποίησης Σεμιναρίων Συντήρηση- Έλεγχος Τουριστικών Επιχειρήσεων</li> </ul>
<b>ΕΕΑ 2.1:</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Ελληνική Γλώσσα</li> <li>✓ Χρήση Η/Υ</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Βασικές Αρχές Διοίκησης Ανθρώπινου Δυναμικού</li> <li>▪ Χρήση Σύγχρονων Πακέτων Λογισμικού Γραφείου</li> <li>▪ Υγιεινή και Ασφάλεια στον Εργασιακό Χώρο</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Τεχνικές Εύρεσης/Πρόσληψης Ανθρώπινου Δυναμικού Τουριστικών Επιχειρήσεων</li> <li>– Τεχνικές Οργάνωσης και Υλοποίησης Σεμιναρίων</li> <li>– Συντήρηση- Έλεγχος Τουριστικών Επιχειρήσεων</li> </ul>
<b>ΕΕΑ 2.2:</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Ελληνική Γλώσσα</li> <li>✓ Χρήση Η/Υ</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Βασικές Αρχές Λογιστικής</li> </ul>	

ΚΥΡΙΕΣ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΕΣ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΕΣ	ΓΕΝΙΚΕΣ ΓΝΩΣΕΙΣ	ΒΑΣΙΚΕΣ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΕΣ ΓΝΩΣΕΙΣ	ΕΙΔΙΚΕΣ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΕΣ ΓΝΩΣΕΙΣ
	✓ Βασικά Μαθηματικά	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Χρηματοοικονομικής Διοίκησης</li> <li>▪ Χρήση Σύγχρονων Πακέτων Λογισμικού Γραφείου</li> </ul>	
<b>ΕΕΑ 2.3:</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Ελληνική Γλώσσα</li> <li>✓ Χρήση Η/Υ</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Βασικές Αρχές Λογιστικής - Χρηματοοικονομικής Διοίκησης</li> <li>▪ Χρήση Σύγχρονων Πακέτων Λογισμικού Γραφείου</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Εφαρμογές των ΤΠΕ στον Τουρισμό</li> </ul>
<b>ΚΕΑ 3:</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Ελληνική Γλώσσα</li> <li>✓ Ξένη Γλώσσα</li> <li>✓ Χρήση Η/Υ</li> <li>✓ Βασικά Μαθηματικά</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Βασικές Αρχές Λογιστικής - Χρηματοοικονομικής Διοίκησης</li> <li>▪ Βασικές Αρχές Δημοσίων σχέσεων</li> <li>▪ Βασικές Αρχές Επικοινωνίας</li> <li>▪ Χρήση Σύγχρονων Πακέτων Λογισμικού Γραφείου</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Τεχνικές Προώθησης Πωλήσεων Τουριστικών Προϊόντων και Υπηρεσιών</li> <li>– Στοιχεία Τουριστικού Μάρκετινγκ</li> <li>– Δημόσιες Σχέσεις στον Τουρισμό</li> <li>– Οργάνωση Εκδηλώσεων</li> <li>– Επιχειρησιακές Επικοινωνίες Τουριστικών Επιχ/σεων</li> </ul>

ΚΥΡΙΕΣ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΕΣ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΕΣ	ΓΕΝΙΚΕΣ ΓΝΩΣΕΙΣ	ΒΑΣΙΚΕΣ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΕΣ ΓΝΩΣΕΙΣ	ΕΙΔΙΚΕΣ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΕΣ ΓΝΩΣΕΙΣ
ΕΕΛ 3.1:	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Ελληνική Γλώσσα</li> <li>✓ Χρήση Η/Υ</li> <li>✓ Βασικά Μαθηματικά</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Βασικές Αρχές Λογιστικής - Χρηματοοικονομικής Διοίκησης</li> <li>▪ Χρήση Σύγχρονων Πακέτων Λογισμικού Γραφείου</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Στοιχεία Τουριστικού Μάρκετινγκ</li> <li>- Τουριστική Διαφήμιση</li> </ul>
ΕΕΛ 3.2:	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Ελληνική Γλώσσα</li> <li>✓ Ξένη Γλώσσα</li> <li>✓ Χρήση Η/Υ</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Χρήση Σύγχρονων Πακέτων Λογισμικού Γραφείου</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Στοιχεία Τουριστικού Μάρκετινγκ</li> <li>- Τεχνικές Προώθησης Πωλήσεων Τουριστικών Προϊόντων και Υπηρεσιών</li> </ul>
ΕΕΛ 3.3:	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Ελληνική Γλώσσα</li> <li>✓ Ξένη Γλώσσα</li> <li>✓ Χρήση Η/Υ</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Βασικές Αρχές Δημοσίων σχέσεων</li> <li>▪ Βασικές Αρχές Επικοινωνίας</li> <li>▪ Χρήση Σύγχρονων Πακέτων Λογισμικού Γραφείου</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Στοιχεία Τουριστικού Μάρκετινγκ</li> <li>- Δημόσιες Σχέσεις στον Τουρισμό</li> <li>- Οργάνωση Εκδηλώσεων</li> <li>- Επιχειρησιακές Επικοινωνίες Τουριστικών Επιχ/σεων</li> </ul>

Πίνακας 3: Κύριες Επαγγελματικές Λειτουργίες και δεξιότητες και ικανότητες σε αυτοτελή μαθησιακά σύνολα

ΚΥΡΙΕΣ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΕΣ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΕΣ	ΔΕΞΙΟΤΗΤΕΣ	ΙΚΑΝΟΤΗΤΕΣ
<b>ΚΕΛ 1:</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Κρίση και λήψη απόφασης.</li> <li>✓ Διαχείριση χρόνου και χώρου.</li> <li>✓ Ενεργητική ακρόαση.</li> <li>✓ Επικοινωνία.</li> <li>✓ Ικανότητα ανάλυσης ενός επιχειρησιακού προβλήματος</li> <li>✓ Δεξιότητες διοίκησης</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Αντιληπτική ικανότητα.</li> <li>• Όραση (κοντινή, μακρινή, περιφερειακή)</li> <li>• Ηγετική ικανότητα.</li> <li>• Ικανότητα αυτοσυγκέντρωσης.</li> <li>• Συμπερασματική σκέψη: Η ικανότητα του να εφαρμόζει γενικούς κανόνες σε συγκεκριμένα θέματα για να δώσει απαντήσεις που έχουν νόημα</li> </ul>
<b>ΕΕΛ 1.1:</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Κριτική σκέψη: Χρησιμοποιεί τη λογική για να εκτίμησι τις ανάγκες του πελάτη σε σχέση με τους κανόνες προσφορών-πωλήσεων που ακολουθεί η επιχείρηση</li> <li>✓ Δεξιότητες χρήσης εργαλείων και τεχνικών στη στατιστική ανάλυση τάσεων</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Συμπερασματική σκέψη</li> <li>• Ικανότητες ανάλυσης και έρευνας τάσεων</li> <li>• Ικανότητες αξιολόγησης καταστάσεων</li> <li>• Ικανότητα κατανόησης</li> </ul>



ΚΥΡΙΕΣ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΕΣ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΕΣ	ΔΕΞΙΟΤΗΤΕΣ	ΙΚΑΝΟΤΗΤΕΣ
<b>ΕΕΛ 1.2:</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Πρωτοβουλία: κατανόηση του πλαισίου και αξιοποίηση ευκαιριών για επίτευξη στόχων</li> <li>✓ Επικοινωνία: Ακούει και κατανοεί τους άλλους, διαβάζει και κατανοεί γραπτές πληροφορίες, εκφράζεται ξεκάθαρα χρησιμοποιώντας το γραπτό η προφορικό λόγο</li> <li>✓ Διαπολιτισμικές Δεξιότητες</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Συμπερασματική σκέψη</li> <li>• Ταξινόμηση πληροφοριών - η δυνατότητα να τακτοποιηθούν τα πράγματα ή οι ενέργειες σε μια ορισμένη διάταξη ή ένα σχέδιο σύμφωνα με έναν συγκεκριμένο κανόνα ή το σύνολο κανόνων.</li> <li>• Δημιουργικές ικανότητες</li> </ul>
<b>ΕΕΛ 1.3:</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Ενεργός ακρόαση: Κατανοεί τα κρίσιμα σημεία της επικοινωνίας ζητώντας ευγενώς διευκρινήσεις όπου αυτές χρειάζονται</li> <li>✓ Επικοινωνία</li> <li>✓ Αξιολόγηση: Προσδιορίζει τα μέτρα ή τους δείκτες της απόδοσης και τις ενέργειες που πρέπει να ληφθούν για να βελτιώσει ή να διορθώσει την απόδοση, σχετικά με τους στόχους του συστήματος</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Εστίαση προσοχής: Η ικανότητα να επικεντρωθεί σε έναν στόχο για μια χρονική περίοδο χωρίς να αποσπαστεί.</li> <li>• Ικανότητα κατανόησης επιχειρησιακών δεικτών</li> </ul>

ΚΥΡΙΕΣ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΕΣ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΕΣ	ΔΕΞΙΟΤΗΤΕΣ	ΙΚΑΝΟΤΗΤΕΣ
<b>ΚΕΛ 2:</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Συντονισμός - ενέργειες ρύθμισης σε σχέση με άλλες τις ενέργειες.</li> <li>✓ Δεξιότητες εφαρμογής της σύγχρονης τεχνολογίας</li> <li>✓ Διάγνωση των Συνθηκών Εσωτερικού Χώρου</li> <li>✓ Επικοινωνία: Ακούει και κατανοεί τους άλλους, διαβάζει και κατανοεί γραπτές Πληροφορίες, εκφράζεται ξεκάθαρα χρησιμοποιώντας το γραπτό ή προφορικό λόγο</li> <li>✓ Μαθηματική δεξιότητα – να χρησιμοποιεί τα μαθηματικά για να λύνει προβλήματα</li> <li>✓ Λειτουργία και έλεγχος – να ελέγχει τις διαδικασίες του εξοπλισμού ή των συστημάτων.</li> <li>✓ Δεξιότητες λειτουργίας και τεκμηρίωσης πληροφοριακών συστημάτων</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Κατανομή χρόνου: Η ικανότητα να μετατοπίζεται μεταξύ δύο ή περισσότερων δραστηριοτήτων ή πηγών πληροφορίας</li> <li>• Ικανότητες επαγωγικού και απαγωγικού συλλογισμού</li> <li>• Ικανότητες συνεργασίας με άλλους επαγγελματίες</li> <li>• Ικανότητες ανάλυσης και σύνθεσης πληροφοριών</li> <li>• Ικανότητα αυτόνομης εργασίας</li> </ul>

ΚΥΡΙΕΣ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΕΣ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΕΣ	ΔΕΞΙΟΤΗΤΕΣ	ΙΚΑΝΟΤΗΤΕΣ
<b>ΕΕΛ 2.1:</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Συντονισμός - ενέργειες ρύθμισης σε σχέση με άλλες τις ενέργειες.</li> <li>✓ Δεξιότητες πρόβλεψης δυσλειτουργιών</li> <li>✓ Διάγνωση των Συνθηκών Εσωτερικού Χώρου</li> <li>✓ Δεξιότητες Διαχείρισης Ανθρώπων και Καταρτισμού Οργανογραμμάτων</li> <li>✓ Δεξιότητες Διοίκησης</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Κατανομή χρόνου</li> <li>• Ικανότητες διαχείρισης ανθρώπων</li> <li>• Ικανότητες ομαδικής εργασίας</li> </ul>
<b>ΕΕΛ 2.2:</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Επικοινωνία: Ακούει και κατανοεί τους άλλους, διαβάζει και κατανοεί γραπτές Πληροφορίες, εκφράζεται ξεκάθαρα χρησιμοποιώντας το γραπτό ή προφορικό λόγο</li> <li>✓ Αριθμητική δεξιότητα – να χρησιμοποιεί τα μαθηματικά για να λύνει προβλήματα</li> <li>✓ Λειτουργία και έλεγχος – να ελέγχει τις διαδικασίες του εξοπλισμού ή των συστημάτων</li> <li>✓ Κατάρτιση λογιστικών εγγράφων και αναφορών</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Μαθηματική ικανότητα - η ικανότητα να προσθέσει, να αφαιρέσει, να πολλαπλασιάσει, ή να διαιρέσει γρήγορα και σωστά</li> <li>• Ικανότητες επαγωγικού και απαγωγικού συλλογισμού</li> </ul>

ΚΥΡΙΕΣ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΕΣ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΕΣ	ΔΕΞΙΟΤΗΤΕΣ	ΙΚΑΝΟΤΗΤΕΣ
<b>ΕΕΛ 2.3:</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Λειτουργία και έλεγχος των διαδικασιών εξοπλισμού ή των συστημάτων.</li> <li>✓ Κατάρτιση εγγράφων και αναφορών</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Τακτοποίηση πληροφοριών: Η ικανότητα να τακτοποιεί / ταξινομεί δραστηριότητες σε μια συγκεκριμένη σειρά η διάταξη σύμφωνα με ένα συγκεκριμένο κανόνα η ομάδα κανόνων</li> <li>• Ικανότητες παρακολούθησης και ανατροφοδότησης συστημάτων</li> </ul>
<b>ΚΕΛ 3:</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Συντονισμός και δεξιότητες διαχείρισης έργων σε σχέση με άλλες τις ενέργειες</li> <li>✓ Επικοινωνία: Ακούει και κατανοεί τους άλλους, διαβάζει και κατανοεί γραπτές πληροφορίες, εκφράζεται ξεκάθαρα χρησιμοποιώντας το γραπτό η προφορικό λόγο</li> <li>✓ Δεξιότητες μάρκετινγκ</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Τακτοποίηση πληροφοριών</li> <li>• Κατανομή χρόνου</li> <li>• Ικανότητες προβολής και επικοινωνίας</li> </ul>

ΚΥΡΙΕΣ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΕΣ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΕΣ	ΔΕΞΙΟΤΗΤΕΣ	ΙΚΑΝΟΤΗΤΕΣ
<b>ΕΕΛ 3.1:</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Συντονισμός και δεξιότητες διαχείρισης έργων σε σχέση με άλλες τις ενέργειες</li> <li>✓ Επικοινωνιακές δεξιότητες</li> <li>✓ Δεξιότητες οργάνωσης</li> <li>✓ Χρήση τεχνικών και μεθόδων κλασσικού και ψηφιακού</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Τακτοποίηση πληροφοριών</li> <li>• Κατανομή χρόνου</li> <li>• Ικανότητες προβολής και επικοινωνίας</li> </ul>
<b>ΕΕΛ 3.2:</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Συντονισμός και δεξιότητες διαχείρισης έργων σε σχέση με άλλες τις ενέργειες.</li> <li>✓ Επικοινωνιακές δεξιότητες</li> <li>✓ Δεξιότητες Ψηφιακής Επικοινωνίας</li> <li>✓ Χρήση τεχνικών και μεθόδων κλασσικού και ψηφιακού μάρκετινγκ</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Τακτοποίηση πληροφοριών</li> <li>• Κατανομή χρόνου</li> <li>• Ικανότητες οριζόντιας και κάθετης επικοινωνίας</li> <li>• Ικανότητες κατανόησης ηλεκτρονικών και ψηφιακών εργαλείων</li> </ul>
<b>ΕΕΛ 3.3:</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Συντονισμός - ενέργειες ρύθμισης σε σχέση με άλλες τις ενέργειες.</li> <li>✓ Επικοινωνιακές δεξιότητες</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Τακτοποίηση πληροφοριών</li> <li>• Κατανομή χρόνου</li> <li>• Ικανότητες οριζόντιας και κάθετης επικοινωνίας</li> <li>• Ικανότητες κατανόησης ηλεκτρονικών και ψηφιακών εργαλείων</li> </ul>

Πίνακας 4: Ενδεικτικοί τρόποι αξιολόγησης των απαιτούμενων γνώσεων σε επίπεδο Κύριων Επαγγελματικών Λειτουργιών

ΚΕΛ	ΓΝΩΣΕΙΣ ΣΕ ΕΠΙΠΕΔΟ ΚΥΡΙΩΝ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΩΝ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΩΝ	ΤΡΟΠΟΙ ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗΣ							
		ΓΡΑΠΤΕΣ ΕΞΕΤΑΣΕΙΣ	ΠΡΟΦΟΡΙΚΕΣ ΕΞΕΤΑΣΕΙΣ	ΤΕΣΤ ΠΟΛΛΑΠΛΩΝ ΑΠΑΝΤΗΣΕΩΝ	ΕΚΠΟΝΗΣΗ ΕΡΓΑΣΙΩΝ	ΣΥΝΕΝΤΕΥΞΗ	ΠΑΡΑΤΗΡΗΣΗ ΕΚΤΕΛΕΣΗΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ	ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ ΤΕΧΝΙΚΩΝ ΔΕΞΙΟΤΗΤΩΝ	ΆΛΛΟ (ΔΙΕΥΚΡΙΝΙΣΤΕ)
ΚΕΛ 1	Ελληνική Γλώσσα	x	X	x		x			
	Ξένη Γλώσσα	x	X	x		x			
	Χρήση Η/Υ	x		x			x	X	
	Βασικές Αρχές Τουρισμού - Έννοιες Δομές	x		x	x				
	Βασικές Αρχές Έρευνας Αγοράς	x		x	x		x		
	Χρήση Διαδικτύου	x			x		x	X	
	Χρήση Σύγχρονων Πακέτων Λογισμικού Γραφείου	x		x			x	x	

ΚΕΛ	ΓΝΩΣΕΙΣ ΣΕ ΕΠΙΠΕΔΟ ΚΥΡΙΩΝ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΩΝ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΩΝ	ΤΡΟΠΟΙ ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗΣ							
		ΓΡΑΠΤΕΣ ΕΞΕΤΑΣΕΙΣ	ΠΡΟΦΟΡΙΚΕΣ ΕΞΕΤΑΣΕΙΣ	ΤΕΣΤ ΠΟΛΛΑΠΛΩΝ ΑΠΑΝΤΗΣΕΩΝ	ΕΚΠΟΝΗΣΗ ΕΡΓΑΣΙΩΝ	ΣΥΝΝΕΤΕΥΞΗ	ΠΑΡΑΤΗΡΗΣΗ ΕΚΤΕΛΕΣΗΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ	ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ ΤΕΧΝΙΚΩΝ ΔΕΞΙΟΤΗΤΩΝ	ΆΛΛΟ (ΔΙΕΥΚΡΙΝΙΣΤΕ)
	Στοιχεία Τουριστικής Οικονομίας	x	Χ	x		x			
	Στοιχεία Τουριστικής Κοινωνιολογίας	x		x	x				
	Στοιχεία Τουριστικής Πολιτικής	x		x	x				
	Στοιχεία Τουριστικού Μάρκετινγκ	x		x	x				
	Στοιχεία Τουριστικής Ψυχολογίας	x		x	x				
ΚΕΛ 2	Ελληνική Γλώσσα	x	Χ	x	x				
	Χρήση Η/Υ	x		x			x		
	Βασικές Αρχές Διοίκησης Ανθρώπινου Δυναμικού	x		x					

ΚΕΛ	ΓΝΩΣΕΙΣ ΣΕ ΕΠΙΠΕΔΟ ΚΥΡΙΩΝ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΩΝ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΩΝ	ΤΡΟΠΟΙ ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗΣ							
		ΓΡΑΠΤΕΣ ΕΞΕΤΑΣΕΙΣ	ΠΡΟΦΟΡΙΚΕΣ ΕΞΕΤΑΣΕΙΣ	ΤΕΣΤ ΠΟΛΛΑΠΛΩΝ ΑΠΑΝΤΗΣΕΩΝ	ΕΚΠΟΝΗΣΗ ΕΡΓΑΣΙΩΝ	ΣΥΝΕΝΤΕΥΞΗ	ΠΑΡΑΤΗΡΗΣΗ ΕΚΤΕΛΕΣΗΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ	ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ ΤΕΧΝΙΚΩΝ ΔΕΞΙΟΤΗΤΩΝ	ΆΛΛΟ (ΔΙΕΥΚΡΙΝΙΣΤΕ)
	Χρήση Σύγχρονων Πακέτων Λογισμικού Γραφείου	x		x			x	x	
	Υγιεινή & Ασφάλεια στον Εργασιακό Χώρο	x		x			x	x	
	Τεχνικές Εύρεσης/Πρόσληψης Ανθρώπινου Δυναμικού	x		x		x			
	Τεχνικές Οργάνωσης και Υλοποίησης Σεμιναρίων	x		x					
	Συντήρηση- Έλεγχος Τουριστικών Επιχειρήσεων	x		x			x	x	
ΚΕΛ 3	Ελληνική Γλώσσα	x	X	x		x			
	Χρήση Η/Υ	X		x			x	x	



ΚΕΛ	ΓΝΩΣΕΙΣ ΣΕ ΕΠΙΠΕΔΟ ΚΥΡΙΩΝ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΩΝ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΩΝ	ΤΡΟΠΟΙ ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗΣ							
		ΓΡΑΠΤΕΣ ΕΞΕΤΑΣΕΙΣ	ΠΡΟΦΟΡΙΚΕΣ ΕΞΕΤΑΣΕΙΣ	ΤΕΣΤ ΠΟΛΛΑΠΛΩΝ ΑΠΑΝΤΗΣΕΩΝ	ΕΚΠΟΝΗΣΗ ΕΡΓΑΣΙΩΝ	ΣΥΝΕΝΤΕΥΞΗ	ΠΑΡΑΤΗΡΗΣΗ ΕΚΤΕΛΕΣΗΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ	ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ ΤΕΧΝΙΚΩΝ ΔΕΞΙΟΤΗΤΩΝ	ΆΛΛΟ (ΔΙΕΥΚΡΙΝΙΣΤΕ)
	Βασικά Μαθηματικά	Χ		x	x				
	Βασικές Αρχές Λογιστικής - Χρηματοοικονομικής Διοίκησης	x		x	x				
	Χρήση Σύγχρονων Πακέτων Λογισμικού	Χ		x			x	x	
	Στοιχεία Τουριστικού Μάρκετινγκ	Χ		x					
	Τουριστική Διαφήμιση	x		x			x	x	

## ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ

WTTC (2017). *The Economic Impact of Travel & Tourism Greece*

Βαρβαρέσος Σ., (2010). Τουρισμός έννοιες, μεγέθη, δομές. Η ελληνική πραγματικότητα. Εκδόσεις: Προπομπός, Αθήνα.

Γαβριήλ Ε. κ.ά. (2016). *Ειδικές μορφές Τουρισμού: οι περιπτώσεις του εκπαιδευτικού, του πολιτιστικού και του θρησκευτικού τουρισμού*. Αθήνα: Ευρωπαϊκό Κέντρο Αριστείας Jean Monnet.

ΙΝΣΕΤΕ (2015). *Στρατηγική Μελέτη Ανάπτυξης του Ανθρωπίνου Δυναμικού στον Τουριστικό Τομέα*. Αθήνα. ΕΚΠΑ, JM-CE.

ΙΝΣΕΤΕ (2017). *Ελληνικός Τουρισμός: Εξελίξεις και Προοπτικές, Σύνοψη*. Αθήνα, ΙΝΣΕΤΕ.

Καλομοίρη, Φ. (2018). *Τουρισμός και Τεχνολογίες Πληροφορικής και Επικοινωνιών: Η αξιοποίηση της εικονικής και επαυξημένης πραγματικότητας και οι προκλήσεις για τον κλάδο των Τουριστικών και Ταξιδιωτικών Γραφείων και των Tour Operators στην Ελλάδα*. ΕΑΠ: Σχολή Κοινωνικών Επιστημών, Διοίκηση Τουριστικών Επιχειρήσεων.

Μαρωνίτη, Τ. (2014). *Στρατηγικές Διαφήμισης Τουριστικών Γραφείων*. Πειραιάς: Τμήμα Λογιστικής και Χρηματοοικονομικής.

Μοίρα, Π. (2009). *Θρησκευτικός Τουρισμός*. Αθήνα: INTERBOOKS.

Μοίρα, Π. και Παράσχη, Α. (2015), «Από το προσκύνημα στο θρησκευτικό - πολιτισμικό τουρισμό: Μελέτη περίπτωσης “Ζάκυνθος”», e-Περιοδικό Επιστήμης & Τεχνολογίας, 39-53.

Μοίρα, Π.(2008). «Η παράμετρος της θρησκείας στον πολιτιστικό τουρισμό», *Αγορά Χωρίς Σύνορα*, τόμος 13 (2), σελ. 152-166.

Μουράκης (2012). *Η απασχόληση στον τουριστικό τομέα και μελλοντικές τάσεις*. Ηράκλειο: Τμήμα Τουριστικών Επιχειρήσεων.

Νόμος 4582/2018. *Θεματικός τουρισμός – Ειδικές μορφές τουρισμού – Ρυθμίσεις για τον εκσυγχρονισμό του θεσμικού πλαισίου στον τομέα του τουρισμού και της τουριστικής εκπαίδευσης – Στήριξη τουριστικής επιχειρηματικότητας και άλλες διατάξεις*. ΦΕΚ 208, Τεύχος Α' 208/11.12.2018

Πανταλός, Γ. (2018) *E-tourism και τουριστικά γραφεία: οι νέες τάσεις και εφαρμογές*. Ηράκλειο: ΤΕΙ Κρήτης, Τμήμα Οργάνωσης και Διοίκησης Επιχειρήσεων.

Πολύζος, Σ. (2008). «Η χωρική και οικονομική διάσταση του θρησκευτικού τουρισμού στην Ελλάδα». *Σειρά Ερευνητικών Εργασιών*, 23(1), 1-48.

Πολύζος, Σ. (2010), *Θρησκευτικός Τουρισμός στην Ελλάδα: Χωρική ανάλυση και συμβολή στην ανάπτυξη μειονεκτικών περιοχών*, *Σειρά Ερευνητικών Εργασιών*, 203-222.

Ράπτη, Β. (2011). *Ο Προσκυνηματικός Τουρισμός στη Ελλάδα. Η περίπτωση των Μετεώρων, Διπλωματική Εργασία*. Πάτρα: Ελληνικό Ανοικτό Πανεπιστήμιο, Σχολή Κοινωνικών Επιστημών, Διοίκηση Τουριστικών Επιχειρήσεων.

Σιταράς Θ., & Τζένος Χ., (2007). *Εισαγωγή στην θεωρία του τουρισμού*. Εκδόσεις: Interbooks, Αθήνα.

Σκάγιας, Ι. (2011). *Οργάνωση, Διοίκηση και Λειτουργία ενός Γραφείου Εισερχόμενου Τουρισμού*. Κρήτη: Τμήμα Τουριστικών Επιχειρήσεων.

Σφακιανάκης Μ., (2012). *Εναλλακτικές Μορφές Τουρισμού*. Εκδόσεις: Interbooks, Αθήνα.

Σφακιανάκης, Μ (2000). *Εναλλακτικές Μορφές Τουρισμού*. Αθήνα: ΕΛΛΗΝ

Φαρσάρη Ι., (2009). *Εναλλακτικές και Ειδικές Μορφές Τουρισμού: Σχεδιασμός, Μάνατζμენტ & Μάρκετινγκ*. Εκδόσεις: Interbooks, Αθήνα.

Διαδικτυακοί Τόποι:

<https://proson.eoppep.gr/el/Qualifications/Details/936>

<http://www.gsae.edu.gr/el/toppress/1427-odigoι-spoudon-eidikotiton-iek-tou-n-4186-2013>

<http://hatta.gr>

<https://el.wikipedia.org/>

<http://www.opengov.gr/>