

Working together for a **green**, **competitive** and inclusive Europe

# Επικύρωση Δεξιοτήτων στον Τουρισμό: ΞΕΝΑΓΟΣ



ΣΑΡΩΝΙΣ Κε.Δι.Βι.Μ.2

## Ξεναγός – ορισμός

- **Ορισμός του επαγγέλματος:** Συνοδεύει άτομα ή ομάδες σε περιηγήσεις σε αξιοθέατα ή σε σημεία ενδιαφέροντος, όπως δημόσια κτίρια, γκαλερί τέχνης, κλπ.

# Ξεναγός – προσόντα

- Τα απαραίτητα **προσόντα**, για την εκτέλεση του επαγγέλματος του Ξεναγού χωρίζονται σε τρεις κατηγορίες:
  - ικανότητες
  - η γνώσεις
  - δεξιότητες
- Η διαδικασία της επικύρωσης θα βασιστεί σε συγκεκριμένες ικανότητες, γνώσεις και δεξιότητες, οι οποίες αναφέρονται παρακάτω σε σειρά **σημαντικότητας**.

# Ξεναγός – Ικανότητες

1. Συνοδεύει ομάδες τουριστών σε περιηγήσεις στην πόλη, περιγράφει σημεία ενδιαφέροντος και απαντά σε ερωτήσεις.
2. Οδηγεί μηχανοκίνητο όχημα για τη μεταφορά τουριστών σε εγκαταστάσεις και τοποθεσίες ενδιαφέροντος κατά τη διάρκεια των περιηγήσεων.
3. Παρέχει οδηγίες και άλλες σχετικές πληροφορίες στους τουρίστες.
4. Διανέμει ενημερωτικά φυλλάδια και μεταφέρει βασικές πληροφορίες στους τουρίστες σχετικά με τα σημεία ενδιαφέροντος.
5. Παρακολουθεί τις δραστηριότητες των τουριστών και προειδοποιεί τους επισκέπτες σχετικά με συμπεριφορές που δεν συμμορφώνονται με τους κανονισμούς εγκατάστασης.
6. Καλωσορίζει και εγγράφει τους τουρίστες, εκδίδει σήματα αναγνώρισης και δίνει συσκευές ασφαλείας (εάν απαιτούνται).
7. Αναλαμβάνει την ευθύνη για την ασφάλεια της ομάδας των τουριστών.
8. Προγραμματίζει στάσεις για ανάπαυση.
9. Ομιλεί ξένες γλώσσες για να επικοινωνεί με τουρίστες από άλλες χώρες.
10. Υποστηρίζει την εκάστοτε επίσκεψη σε σημεία ενδιαφέροντος βγάζοντας τα εισιτήρια για όλη την ομάδα των τουριστών.
11. Μεταφέρει εξοπλισμό που είναι μπορεί να είναι απαραίτητος για την εκάστοτε ξενάγηση.
12. Εκτελεί καθήκοντα γραφείου, όπως αρχειοθέτηση, ηλεκτρολόγηση, χειρισμός τηλεφωνικού κέντρου, παραδίδει και συλλέγει αλληλογραφία και μηνύματα.
13. Παρακολουθεί τις τους χώρους ξενάγησης και ενημερώνει το προσωπικό για ανάγκη συντήρησης εάν

# Ξεναγός – γνώσεις (1/4)

<b>Εξυπηρέτηση πελατών</b>	Γνώση των αρχών και διαδικασιών για την παροχή υπηρεσιών στους πελάτες, συμπεριλαμβανομένων τεχνικών αξιολόγησης αναγκών, προτύπων ποιοτικών υπηρεσιών και τεχνικών αξιολόγησης της ικανοποίησης των πελατών
<b>Ξένη Γλώσσα</b>	Γνώση της δομής και του περιεχομένου μιας ξένης γλώσσας, συμπεριλαμβανομένης της έννοιας και της ορθογραφίας των λέξεων, των κανόνων σύνθεσης, της γραμματικής και της προφοράς
<b>Εθνική Γλώσσα</b>	Γνώση της δομής και του περιεχομένου της εθνικής γλώσσας, συμπεριλαμβανομένης της έννοιας και της ορθογραφίας των λέξεων, των γραμματικών κανόνων
<b>Γνώσεις υπαλλήλου γραφείου</b>	Γνώση διοικητικών διαδικασιών και συστημάτων, όπως συστήματα επεξεργασίας κειμένου, συστήματα αρχειοθέτησης και διαχείρισης αρχείων, στενογραφία, αρχές σχεδιασμού εντύπων και άλλες διαδικασίες και ορολογία που σχετίζονται με εργασίες υπαλλήλου γραφείου
<b>Επικοινωνία και Μέσα Μαζικής Ενημέρωσης</b>	Γνώση τεχνικών και μεθόδων επικοινωνίας και διαφήμισης, συμπεριλαμβανομένων εναλλακτικών τρόπων ενημέρωσης μέσω γραπτών, προφορικών και οπτικών μέσων

# Ξεναγός – γνώσεις (2/4)

<b>Γεωγραφία</b>	Γνώση διαφόρων μεθόδων για την περιγραφή της θέσης και της κατανομής των χερσαίων, θαλάσσιων και αέριων μαζών, συμπεριλαμβανομένων των φυσικών τους θέσεων, σχέσεων και χαρακτηριστικών
<b>Πωλήσεις και Μάρκετινγκ</b>	Γνώση των αρχών και των μεθόδων που συνδέονται με την παρουσίαση, την προώθηση και την πώληση προϊόντων ή υπηρεσιών. Αυτό περιλαμβάνει στρατηγικές και τεχνικές μάρκετινγκ, τεχνικές επίδειξης προϊόντων και πωλήσεων καθώς και συστήματα ελέγχου πωλήσεων
<b>Μεταφορές</b>	Γνώση των αρχών και των μεθόδων μεταφοράς ατόμων ή αγαθών αεροπορικώς, σιδηροδρομικώς, μέσω θαλάσσιας οδού ή οδικώς, συμπεριλαμβανομένου του σχετικού κόστους, των πλεονεκτημάτων και των περιορισμών τους
<b>Δημόσια Ασφάλεια και Προστασία</b>	Γνώση των νόμων και των κανονισμών για την ασφάλεια και την προστασία των ανθρώπων και της ιδιοκτησίας
<b>Ιστορία και Αρχαιολογία</b>	Γνώση των ιστορικών γεγονότων του παρελθόντος, των αιτίων και του αντίκτυπού τους σε συγκεκριμένους πολιτισμούς και πολιτισμούς
<b>Μαθηματικά</b>	Γνώση των αριθμών και των συσχετισμών τους που περιλαμβάνουν αριθμητική, άλγεβρα, στατιστική και τις εφαρμογές τους



# Ξεναγός – γνώσεις (3/4)

Καλές Τέχνες	Γνώση της θεωρίας και των τεχνικών που απαιτούνται για την παραγωγή, σύνθεση και εκτέλεση έργων μουσικής, χορού, εικαστικών τεχνών, δράματος και γλυπτικής
Τηλεπικοινωνίες	Γνώση της μετάδοσης, του ελέγχου και της λειτουργίας συστημάτων τηλεπικοινωνιών
Διαχείριση και Διοίκηση	Γνώση των αρχών και των διαδικασιών που εμπλέκονται στον επιχειρηματικό και οργανωτικό σχεδιασμό, το συντονισμό και την εκτέλεση
Ηλεκτρονικοί Υπολογιστές και Ηλεκτρονικές Εφαρμογές	Γνώση λογισμικών και υλισμικού (hardware), συμπεριλαμβανομένων εφαρμογών και προγραμμάτων
Οικονομικά και Λογιστική	Γνώση οικονομικών και λογιστικών αρχών και πρακτικών, καθώς και ανάλυση και δημιουργία αναφορών χρηματοοικονομικών δεδομένων
Κοινωνιολογία και Ανθρωπολογία	Γνώση της ομαδικής συμπεριφοράς και της δυναμικής των ομάδων, των κοινωνικών τάσεων και επιρροών, των πολιτισμών, της ιστορίας τους, των μεταναστεύσεων, της εθνικότητας και της προέλευσης των εθνών

# Ξεναγός – γνώσεις (4/4)

Ψυχολογία	Γνώση της ανθρώπινης συμπεριφοράς και των νοητικών διαδικασιών
Φιλοσοφία και Θεολογία	Γνώση διαφορετικών φιλοσοφικών συστημάτων και θρησκειών, συμπεριλαμβανομένων των βασικών τους αρχών, αξιών, ηθικής, τρόπων σκέψης, εθίμων και πρακτικών και του αντίκτυπου τους στον ανθρώπινο πολιτισμό
Μηχανική	Γνώση μηχανών και εργαλείων, συμπεριλαμβανομένων των σχεδίων, των χρήσεων, των πλεονεκτημάτων, της επισκευής και της συντήρησής τους
Κατασκευές	Γνώση υλικών, μεθόδων και κατάλληλων εργαλείων για την κατασκευή αντικειμένων, κατασκευών και κτιρίων
Ιατρική και Οδοντιατρική	Γνώση των πληροφοριών και των τεχνικών που απαιτούνται για τη διάγνωση και τη θεραπεία τραυματισμών και ασθενειών



# Ξεναγός – δεξιότητες (1/4)

Ομιλία	Αποτελεσματική μεταφορά πληροφοριών στους άλλους
Προσανατολισμός στην εξυπηρέτηση	Ενεργή αναζήτηση τρόπων για την εξυπηρέτηση άλλων ανθρώπων
Ενεργός Ακρόαση	Ακρόαση αυτών που λένε οι άλλοι και κάνοντας τις κατάλληλες ερωτήσεις
Κοινωνική αντιληπτότητα	Αναγνώριση και κατανόηση των αντιδράσεων των άλλων ανθρώπων
Διαχείριση Χρόνου	Διαχείριση του χρόνου και του χρόνου των άλλων
Συντονισμός	Προσαρμογή των ενεργειών σε σχέση με τις ενέργειες άλλων
Εντοπισμός των Βασικών Αιτίων	Προσδιορισμός των πραγμάτων που πρέπει να αλλάξουν για την επίτευξη ενός στόχου
Κρίση και Λήψη Αποφάσεων	Αξιολόγηση του σχετικού κόστους και των οφελών μιας πιθανής δράσης
Ανάγνωση	Κατανόηση γραπτών προτάσεων και παραγράφων σε έγγραφα που σχετίζονται με την εργασία

# Ξεναγός – δεξιότητες (2/4)

Σχεδιασμός της υλοποίησης	Ανάπτυξη προσεγγίσεων για την υλοποίηση μίας ιδέας
Συγκέντρωση Πληροφοριών	Γνώση του τρόπου εύρεσης πληροφοριών και του προσδιορισμού βασικών πληροφοριών
Παρακολούθηση	Αξιολόγηση του πόσο καλά μαθαίνει ή κάνει κάτι κάποιος
Διαχείριση Υλικών Πόρων	Απόκτηση και παρακολούθηση της κατάλληλης χρήσης του εξοπλισμού, των εγκαταστάσεων και των υλικών που απαιτούνται για την εκτέλεση συγκεκριμένης εργασίας
Γραφή	Αποτελεσματική επικοινωνία με τους άλλους γραπτώς
Εντοπισμός προβλημάτων	Εντοπισμός της φύσης των προβλημάτων
Εκτίμηση των λύσεων	Παρατήρηση και αξιολόγηση των αποτελεσμάτων μιας λύσης σε ένα πρόβλημα για τον εντοπισμό καλών πρακτικών ή την αναπροσαρμογή των προσπαθειών
Αξιολόγηση Ιδεών	Αξιολόγηση της πιθανής επιτυχίας μιας ιδέας σε σχέση με τις απαιτήσεις της εκάστοτε κατάστασης
Δημιουργία Ιδεών	Δημιουργία διαφορετικών προσεγγίσεων σε ένα πρόβλημα

# Ξεναγός – δεξιότητες (3/4)

Μαθηματικά	Χρήση μαθηματικών για την επίλυση προβλημάτων
Οργάνωση Πληροφοριών	Εύρεση τρόπων δόμησης ή ταξινόμησης πολλών πληροφοριών
Πειθώ	Να πείθουμε τους άλλους να προσεγγίζουν τα πράγματα διαφορετικά
Παρακολούθηση Λειτουργίας	Παρακολούθηση μετρητών ή άλλων ενδείξεων για την επιβεβαίωση ότι ένα μηχάνημα λειτουργεί σωστά
Διαχείριση Οικονομικών Πόρων	Προσδιορισμός του τρόπου με τον οποίο θα πρέπει να δαπανηθούν χρήματα για την ολοκλήρωση της εργασίας και ο υπολογισμός αυτών των δαπανών
Αντίληψη Συστημάτων	Προσδιορισμός πότε έχουν σημειωθεί σημαντικές αλλαγές σε ένα σύστημα ή είναι πιθανό να συμβούν
Οραματισμός	Οραματισμός του πώς ένα σύστημα πρέπει να λειτουργεί υπό ιδανικές συνθήκες
Επίλυση Προβλημάτων	Προσδιορίζοντας τι προκαλεί σφάλμα λειτουργίας και αποφασίζοντας τι πρέπει να κάνουμε
Ενεργός Ακρόαση	Ακρόαση αυτών που λένε οι άλλοι και κάνοντας τις κατάλληλες ερωτήσεις
Στρατηγικές μάθησης	Χρήση πολλαπλών προσεγγίσεων κατά την εκμάθηση ή τη διδασκαλία νέων πραγμάτων

# Ξεναγός – δεξιότητες (4/4)

Λειτουργία και Έλεγχος	Έλεγχος της λειτουργίας εξοπλισμού ή συστημάτων
Καθοδήγηση	Η διδασκαλία άλλων πώς να κάνουν κάτι
Επιλογή Εξοπλισμού	Προσδιορισμός του είδους των εργαλείων και του εξοπλισμού που απαιτούνται για την εκτέλεση μιας εργασίας
Επιθεώρηση Προϊόντος	Επιθεώρηση και αξιολόγηση της ποιότητας των προϊόντων
Συντήρηση Εξοπλισμού	Εκτέλεση καθιερωμένης συντήρησης εξοπλισμού και προσδιορισμός του πότε και τι είδους συντήρηση απαιτείται
Προσδιορισμός συνεπειών	Προσδιορισμός των μακροπρόθεσμων αποτελεσμάτων που μπορεί να επιφέρει μία αλλαγή
Κριτική Σκέψη	Χρησιμοποίηση της λογικής και ανάλυση για να προσδιορίσουμε τα πλεονεκτήματα και τις αδυναμίες των διαφορετικών προσεγγίσεων
Αξιολόγηση συστημάτων	Παρακολούθηση των δεικτών απόδοσης ενός συστήματος λαμβάνοντάς υπόψιν την ακρίβειά τους
Επισκευή	Επισκευή εργαλείων ή συστημάτων με τη χρήση των κατάλληλων εργαλείων
Σύνθεση / Αναδιοργάνωση	Αναδιοργάνωση της πληροφορίας προκειμένου να γίνεται καλύτερη προσέγγιση των προβλημάτων ή των καθηκόντων