

Οδηγός Σπουδών του Προγράμματος

«Προσωπικό πρώτης γραμμής για τον προσβάσιμο Τουρισμό»



ΠΑΤΡΑ, 2022

Περιεχόμενα

A. Γενικά Στοιχεία & Περιγραφή Προγράμματος	3
B. Δομή του Προγράμματος	7
Γ. Μεθοδολογία Υλοποίησης του Προγράμματος , Αξιολόγηση & Πιστοποίηση	14
Δ. Τρόπος Επιλογής & Εγγραφή στο Πρόγραμμα.....	15

A. Γενικά Στοιχεία & Περιγραφή Προγράμματος

Τίτλος Προγράμματος: Προσωπικό πρώτης γραμμής για τον προσβάσιμο Τουρισμό

Συνολική διάρκεια: 500 ώρες / 25 εβδομάδες

Μονάδες ECTS: 20

Μέθοδος υλοποίησης και διαδικασίες παρακολούθησης:

A. Εξ αποστάσεως

B. Μικτή (συνδυασμός σύγχρονης και ασύγχρονης τηλεεκπαίδευσης)

Σύγχρονη εξ αποστάσεως εκπαίδευση: 51 ώρες

Ασύγχρονη εξ αποστάσεως εκπαίδευση: 191 ώρες

Πρακτική Άσκηση: 51 ώρες

Θεματικό Πεδίο

1. Ανθρωπιστικών Επιστημών
2. Θετικών Επιστημών και Τεχνολογίας
3. Κοινωνικών Επιστημών

Διδακτικές Ενότητες του Προγράμματος:

1. Data Management & Analytics / Διαχείριση δεδομένων & ανάλυση
2. Social Justice, Diversity, Equity and Inclusion / Κοινωνική δικαιοσύνη, διαφορετικότητα, ισότητα και ενσωμάτωση
3. Digital Technology interaction / Αλληλεπίδραση με ψηφιακές τεχνολογίες
4. Stakeholders Identification, Assessment and Management / Εντοπισμός, αξιολόγηση και διαχείριση των ενδιαφερομένων μερών
5. Assistive & Personalization Technology / Υποστηρικτική & εξατομικευμένη τεχνολογία
6. Business Process Analysis / Ανάλυση επιχειρηματικών διαδικασιών
7. Service Request Management / Διαχείριση αιτημάτων υπηρεσιών
8. Communication Technics & Collaboration Skills / Τεχνικές επικοινωνίας & δεξιότητες συνεργασίας
9. Insight-driven marketing / Μάρκετινγκ με γνώμονα τη διορατικότητα
10. Customer Oriented Behaviors / Συμπεριφορές προσανατολισμένες στον πελάτη

Χώρος/οι Διεξαγωγής Προγράμματος:

Η δια ζώσης εκπαίδευση για αυτό το πρόγραμμα αφορά σε πρακτική άσκηση στον χώρο εργασίας του εκπαιδευόμενου. Το κύριο μέρος της εκπαίδευσης θα είναι της μορφής Εξ αποστάσεως, Σύγχρονη / Ασύγχρονη Εκπαίδευση (Υποστηριζόμενη από Διδάσκοντα).

Σκοπός και προσδοκώμενα μαθησιακά αποτελέσματα του προγράμματος:

Το Πρόγραμμα επιμόρφωσης με τίτλο "Προσωπικό πρώτης γραμμής για τον προσβάσιμο Τουρισμό " θα εφοδιάσει το προσωπικό πρώτης γραμμής που εργάζεται στον ευρύτερο τομέα του Τουρισμού με τις απαραίτητες γνώσεις και δεξιότητες για την παροχή ποιοτικών προσβάσιμων τουριστικών

υπηρεσιών σε ηλικιωμένους, άτομα με ειδικές ανάγκες, οικογένειες και άλλες πληθυσμιακές ομάδες με συγκεκριμένες απαιτήσεις πρόσβασης. Το πρόγραμμα σχεδιάστηκε με βάση το αντίστοιχο Ευρωπαϊκό Πρόγραμμα Σπουδών (Curriculum) που αναπτύχθηκε στο πλαίσιο του Ευρωπαϊκού έργου IN-TOUR. Στο έργο συμμετέχει το Ελληνικό Ανοικτό Πανεπιστήμιο (ΕΑΠ) και σύμφωνα με το Τεχνικό Δελτίο του έργου, το εκπαιδευτικό υλικό θα διατεθεί μέσω της ηλεκτρονικής πλατφόρμας που σχεδίασε και ανέπτυξε το ΕΑΠ για τις ανάγκες του έργου IN-TOUR. Το εκπαιδευτικό επίπεδο του προγράμματος είναι EQF5.

Μετά το πέρας του προγράμματος ο/η εκπαιδευόμενος/η θα είναι σε θέση να:

- Προσδιορίζει και κατανοεί την έννοια του τουρισμού χωρίς αποκλεισμούς ή τουρισμού για όλους.
- Προσδιορίζει τις βασικές αρχές της επικοινωνίας χωρίς αποκλεισμούς με βάση τις απαιτήσεις πρόσβασης των πελατών
- Καταγράφει δύο τουλάχιστον παράγοντες που επηρεάζουν τη διαπολιτισμική επικοινωνία
- Διαφοροποιεί τις μεθόδους επικοινωνίας μεταξύ ενεργητικής/ παθητικής και λεκτικής/ μη λεκτικής/ παραλεκτικής
- Προσδιορίζει χρήσιμες πληροφορίες έτσι ώστε να παρέχει υπηρεσίες με άλλους ενδιαφερόμενους φορείς
- Προσδιορίζει τις προσβάσιμες τεχνολογίες/συσσκευές για τη διευκόλυνση της εξυπηρέτησης
- Αναπτύσσει/ δημιουργεί προσβάσιμες, ψηφιακές και μεταβιβάσιμες δεξιότητες σχετικά με τον προσβάσιμο και χωρίς αποκλεισμούς τουρισμό
- Προσαρμόζει τους διαθέσιμους πόρους ώστε να παρέχει προσβάσιμη εξυπηρέτηση πελατών
- Εφαρμόζει τεχνικές επίλυσης προβλημάτων ώστε να εντοπίζει προβλήματα που σχετίζονται με την τεχνολογία κατά την παροχή υπηρεσιών.
- Εφαρμόζει διαφορετικούς τρόπους για την προστασία των συσκευών και του ψηφιακού περιεχομένου
- Παρέχει εξατομικευμένες υπηρεσίες συνεργαζόμενος με όλους τους ενδιαφερόμενους φορείς.
- Εφαρμόζει διαφορετικούς τρόπους για τη διασφάλιση της αξιοπιστίας και της ιδιωτικής ζωής
- Προστατεύει τα προσωπικά δεδομένα και ιδιωτικότητα στο ψηφιακό περιβάλλον και διαχειρίζεται τα δεδομένα
- Αναπτύσσει / δημιουργεί φιλόξενη και ευχάριστη επικοινωνία με τους πελάτες με βάση την εμπιστοσύνη και την κατανόηση των απαιτήσεων προσβασιμότητας.
- Εφαρμόζει μεθόδους και εργαλεία επικοινωνίας ώστε να ανταποκρίνεται στις ειδικές απαιτήσεις πρόσβασης των πελατών
- Αναπτύσσει δεξιότητες επικοινωνίας και συνεργασίας ώστε να παρέχει εξατομικευμένες υπηρεσίες
- Αναπτύσσει δεξιότητες αυτονομίας και ενσυναίσθησης ώστε να παρέχει κατάλληλες υπηρεσίες με βάση τις ειδικές απαιτήσεις πρόσβασης των πελατών
- Επιδεικνύει μια αποτελεσματική αποτελεσματικών και στοχευμένη στο κοινό υπηρεσία με βάση την κοινωνική δικαιοσύνη, την διαφορετικότητα, την ισότητα και την ενσωμάτωση
- Σκέφτεται και να επιλύει προβλήματα που προκύπτουν από τις αλληλεπιδράσεις με τους πελάτες.
- Προσδιορίζει και εφαρμόζει ευέλικτη προσέγγιση για την επίλυση προβλημάτων και ερωτημάτων

Σε ποιους απευθύνεται το πρόγραμμα: Το πρόγραμμα είναι ανοικτό και απευθύνεται σε τελειόφοιτους ή απόφοιτους Τουριστικών Τμημάτων, Τμημάτων Διοίκησης Επιχειρήσεων ή συναφών τμημάτων, απόφοιτους προγραμμάτων ΙΕΚ με κατεύθυνση τον Τουρισμό, που εργάζονται σε επιχειρήσεις που εμπίπτουν στον τομέα του Τουρισμού.

Στοιχεία Επιστημονικά Υπεύθυνου/ης

Ονοματεπώνυμο : Αχιλλέας Καμέας

Ιδιότητα: Καθηγητής ΕΑΠ

Email Επιστημονικά Υπεύθυνου/ης: kameas@eap.gr

Σχολή: Σχολή Θετικών Επιστημών και Τεχνολογίας, Ελληνικό Ανοικτό Πανεπιστήμιο

Πλήρες βιογραφικό σημείωμα Επιστημονικά Υπεύθυνου/ης (link που οδηγεί στο βιογραφικό σημείωμα): <http://www.linkedin.com/in/achilleskameas>

Σύντομο βιογραφικό σημείωμα Επιστημονικά Υπεύθυνου/ης



Ο Δρ. **Αχιλλέας Δ. Καμέας** είναι Καθηγητής Συστημάτων Διάχυτου Υπολογισμού στο Ελληνικό Ανοικτό Πανεπιστήμιο (ΕΑΠ). Διατελεί Αναπληρωτής Κοσμήτορας της Σχολής Θετικών Επιστημών & Τεχνολογίας, Διευθυντής της Μονάδας Εσωτερικής Αξιολόγησης και μέλος του ΔΣ του Κέντρου Δια Βίου Μάθησης. Έχει ιδρύσει και διευθύνει την Ερευνητική Ομάδα DAISy (<http://daissy.eap.gr>) του ΕΑΠ. Σε διεθνές επίπεδο, είναι μέλος ΔΣ του ευρωπαϊκού δικτύου ALL DIGITAL (διετέλεσε Πρόεδρος μεταξύ 2019-2021), εξωτερικός εμπειρογνώμων του Joint Research Center (για το σχεδιασμό του DigComp 2.2) και μέλος της πρωτοβουλίας ITPE (επαγγελματισμός στις ΤΠΕ στην Ευρώπη). Έχει συμμετάσχει σε περισσότερα από 80 ευρωπαϊκά και εθνικά έργα και έχει δημοσιεύσει περισσότερα από

200 άρθρα περιοδικών, άρθρα συνεδρίων και κεφάλαια βιβλίων, τα οποία έχουν λάβει περισσότερες από 2.000 αναφορές. Ο Α. Καμέας υποστηρίζει ενεργά τη διαμόρφωση μιας συμπεριληπτικής κοινωνίας, χωρίς αποκλεισμούς και διακρίσεις, μέσω του ψηφιακού μετασχηματισμού. Τα ενδιαφέροντά του περιλαμβάνουν ψηφιακή μάθηση, συστήματα διάχυτου και κινητού υπολογισμού, εκπαίδευση STE(A)M, επαγγελματική ανάπτυξη και ενίσχυση ψηφιακών ικανοτήτων. Μπορεί να επικοινωνήσει κανείς μαζί του στη διεύθυνση <https://gr.linkedin.com/in/achilleskameas>

Εκπαιδευτές

Ηλίας Σαντουρίδης



Απόφοιτος του τμήματος Μαθηματικών του Αριστοτέλειου Πανεπιστημίου Θεσσαλονίκης. Απέκτησε Μεταπτυχιακό Δίπλωμα Ειδίκευσης στην Επιστήμη Ηλεκτρονικών Υπολογιστών (M.Sc. in Computer Science) και Διδακτορικό δίπλωμα στο γνωστικό αντικείμενο των Βάσεων Δεδομένων από το τμήμα Επιστήμης Ηλεκτρονικών Υπολογιστών του Πανεπιστημίου του Κάρντιφ της Μ.Βρετανίας. Εργάσθηκε για 4,5 χρόνια στην εταιρία Ευρωπαϊκή Δυναμική Α.Ε. από τις θέσεις του Υπεύθυνου Υποκαταστήματος Θεσσαλονίκης, Τεχνικού Συμβούλου, Διαχειριστή Έργου, και Σχεδιαστή και Διαχειριστή Βάσεων Δεδομένων, σε έργα ανάπτυξης λογισμικού για Γενικές Διευθύνσεις της Ευρωπαϊκής Επιτροπής όπως DG Market, DG Development, Eurostat,

ΟΡΟCE και CEDEFOP. Από το 2003 είναι Καθηγητής Εφαρμοσμένης Πληροφορικής στο τμήμα Λογιστικής και Χρηματοοικονομικής του ΤΕΙ Θεσσαλίας. Από το 2020 είναι Καθηγητής στο τμήμα Λογιστικής και Χρηματοοικονομικής του Πανεπιστημίου Θεσσαλίας. Διδάσκων μαθημάτων Πληροφοριακών Συστημάτων, Στατιστικής, Μεθοδολογίας Έρευνας και Ηλεκτρονικού Επιχειρείν σε

προπτυχιακό και μεταπτυχιακό επίπεδο. Αντιπρόεδρος του Διεπιστημονικού Οργανισμού Αναγνώρισης Τίτλων Ακαδημαϊκών και Πληροφόρησης (ΔΟΑΤΑΠ) για το διάστημα 2016-2019. Συμμετείχε σε σημαντικό αριθμό ερευνητικών και αναπτυξιακών προγραμμάτων. Τα ερευνητικά του ενδιαφέροντα περιλαμβάνουν τη μεθοδολογία έρευνας, τις βάσεις δεδομένων, τα πληροφοριακά συστήματα, E-Business, E-Marketing και CRM.

Ελένη Μαρίνου



Σπούδασε Κοινωνιολογία στο Πάντειο Πανεπιστήμιο με Μεταπτυχιακές σπουδές στο Πανεπιστήμιο Αιγαίου με θέμα «Φύλο και νέα εκπαιδευτικά και εργασιακά περιβάλλοντα στην κοινωνία της πληροφορίας». Διαθέτει σημαντική εμπειρία στον σχεδιασμό και την υλοποίηση ευρωπαϊκών προγραμμάτων για την ενίσχυση ευάλωτων κοινωνικά ομάδων. Είναι πιστοποιημένη εκπαιδεύτρια ενηλίκων και σύμβουλος επαγγελματικού προσανατολισμού και ευάλωτων κοινωνικά ομάδων με αρκετές ώρες προϋπηρεσίας. Σήμερα εργάζεται ως υπεύθυνη προσωπικού και διοίκησης στην Κοινωφελή Επιχείρηση του Δήμου Λαρισαίων και συγκεκριμένα στο πρόγραμμα ESTIA:

Στεγαστικό πρόγραμμα για αιτούντες διεθνή προστασία.

Αικατερίνη Σωτηροπούλου



Απόφοιτη του τμήματος Διεθνών και Ευρωπαϊκών Οικονομικών Σπουδών του Οικονομικού Πανεπιστημίου Αθηνών. Διαθέτει μεταπτυχιακές σπουδές στην Τραπεζική και στην Εκπαίδευση Ενηλίκων από το Ελληνικό Ανοικτό Πανεπιστήμιο και είναι υποψήφια διδάκτορας στο Πανεπιστήμιο Πατρών στο πεδίο της κοινωνικής επιχειρηματικότητας. Διαθέτει πλούσιο ερευνητικό και συγγραφικό έργο στα πεδία της εκπαίδευσης ενηλίκων και της κοινωνικής επιχειρηματικότητας, δημοσιευμένο σε διεθνή επιστημονικά περιοδικά. Έχει διατελέσει Διευθύντρια Κατάρτισης και Σύμβουλος Επαγγελματικής Κατάρτισης σε πιστοποιημένους φορείς επαγγελματικής εκπαίδευσης και κατάρτισης. Υπήρξε εργαστηριακή συνεργάτιδα του ΤΕΙ Δυτικής Ελλάδας και εκπαιδύτρια ενηλίκων σε δημόσιους και ιδιωτικούς φορείς εκπαίδευσης

(Δημόσια ΙΕΚ, ΚΔΒΜ, Κοινωνικό Πολύκεντρο κλπ). Διαθέτει πολυετή εμπειρία στον σχεδιασμό, ανάπτυξη, διαχείριση και αξιολόγηση ευρωπαϊκών προγραμμάτων (Erasmus+, AMIF, Interreg κλπ). Σήμερα εργάζεται ως Ερευνήτρια στο Πανεπιστήμιο Πατρών και ως Σύμβουλος Επιχειρήσεων και Ευρωπαϊκών προγραμμάτων.

B. Δομή του Προγράμματος

Θεματικές Ενότητες Προγράμματος & Περιγραφή τους:

Δ.Ε.1 Data Management & Analytics / Διαχείριση δεδομένων & ανάλυση

Οι καταρτιζόμενοι μαθαίνουν τις θεωρητικές και τεχνικές αρχές της μοντελοποίησης, διαχείρισης, αναζήτησης, ενσωμάτωσης, μετασχηματισμού, αξιολόγησης και οπτικοποίησης δεδομένων και κατανοούν πώς η αλληλεπίδρασή τους μπορεί να χρησιμοποιηθεί για το σχεδιασμό και την εφαρμογή μιας δομημένης διαδικασίας διαχείρισης και ανάλυσης δεδομένων.

Μαθησιακοί στόχοι:

- Παροχή λεπτομερούς επισκόπησης των βασικών εννοιών, διαδικασιών και τεχνολογιών της διαχείρισης δεδομένων, της ολοκλήρωσης δεδομένων και της ανάλυσης δεδομένων και κατανόηση του τρόπου με τον οποίο αυτές μπορούν να χρησιμοποιηθούν σε εταιρικό πλαίσιο για την παραγωγή στρατηγικής σημασίας γνώσης από σύνολα δεδομένων της λειτουργικής επιχείρησης.

Διάρκεια 61 ώρες // 2,5 ECTS

Υπεύθυνος εκπαιδευτής: Ηλίας Σαντουρίδης

Δ.Ε.2 Social Justice, Diversity, Equity and Inclusion / Κοινωνική δικαιοσύνη, διαφορετικότητα, ισότητα και ενσωμάτωση

Οι καταρτιζόμενοι θα διερευνήσουν το νόημα αυτών των όρων, αναλύοντας τις συγκεκριμένες έννοιες τους, τις μεταξύ τους διακρίσεις και γιατί αυτές οι διακρίσεις έχουν σημασία.

Μαθησιακοί στόχοι:

- Να οριστεί η ισότητα, η ισονομία, η διαφορετικότητα και η ενσωμάτωση.
- Να περιγραφεί η διάκριση μεταξύ ισότητας και ισονομίας και τη διάκριση μεταξύ διαφορετικότητας και ενσωμάτωσης.
- Να εξηγηθεί γιατί αυτές οι διακρίσεις είναι σημαντικές.
- Προληπτική και αυτόνομη αντιμετώπιση των προκαταλήψεων και των διακρίσεων για την προώθηση της κοινωνικής δικαιοσύνης, της διαφορετικότητας, της ισότητας και της ενσωμάτωσης.
- Ενασχόληση με τη λήψη προοπτικών για να αντιμετωπιστούν πιθανές προκαταλήψεις που έχει ο/η καταρτιζόμενος/η.
- Ανάπτυξη σχέσεων σεβασμού με τους πελάτες εκτιμώντας τη στάση τους και τις πολιτιστικές τους προτιμήσεις.

Διάρκεια 15 ώρες // 0,6 ECTS

Υπεύθυνη εκπαιδεύτρια: Ελένη Μαρίνου

Δ.Ε.3 Digital Technology interaction / Αλληλεπίδραση με ψηφιακές τεχνολογίες

Οι καταρτιζόμενοι θα αποκτήσουν μια εικόνα της πολυπλοκότητας και της ποικιλομορφίας της ανθρώπινης αλληλεπίδρασης με την τεχνολογία και του σχεδιασμού με επίκεντρο τον χρήστη.

Μαθησιακοί στόχοι:

- Να προταθεί μια σύνθετη σχεδιαστική λύση σε κατάλληλο κοινό.
- Να αξιολογηθεί η αλληλεπίδραση με ψηφιακά εργαλεία και υπηρεσίες.
- Να αναπτυχθούν οι δεξιότητες που διευκολύνουν τις αποτελεσματικές διαπροσωπικές σχέσεις για να εργάζεστε ως μέλος μιας ομάδας.
- Να διεξαχθεί έρευνα παρατήρησης για να κριθεί ο ψηφιακός σχεδιασμός.
- Να γίνει κριτικός προβληματισμός και αξιολόγηση μιας σειράς σύνθετων πόρων και ιδεών.
- Κατανόηση του πώς οι άνθρωποι μπορούν και πρέπει να αλληλεπιδρούν με συστήματα κάθε είδους και τη σχέση μεταξύ των τεχνολογιών του διαδικτύου και της ψηφιακής επιχειρηματικής στρατηγικής.
- Να αναγνωρίζεται και να αξιολογείται η ευχρηστία, τα ζητήματα σχεδιασμού και η ανθρώπινη κατανόηση σε σχέση με τις αλληλεπιδράσεις ανθρώπου-υπολογιστή.
- Να εντοπίζονται σημαντικές έννοιες, τεχνολογίες και τάσεις στον τομέα των ψηφιακών επιχειρήσεων και να εξηγηθούν οι επιχειρηματικές εφαρμογές τους χρησιμοποιώντας παραδείγματα από τον πραγματικό κόσμο.

Διάρκεια 25 ώρες // 1 ECTS

Υπεύθυνος εκπαιδευτής: Ηλίας Σαντουρίδης

Δ.Ε.4 Stakeholders Identification, Assessment and Management / Εντοπισμός, αξιολόγηση και διαχείριση των ενδιαφερομένων μερών

Οι καταρτιζόμενοι θα εισαχθούν σε σχετικά εργαλεία και τεχνικές που θα τους βοηθήσουν να εμπλέκουν, να αξιολογούν και να διαχειρίζονται αποτελεσματικά και αποδοτικά τους ενδιαφερόμενους φορείς. Αυτό θα περιλαμβάνει την εκμάθηση των διαδικασιών διαχείρισης των ενδιαφερομένων μερών, την ανάπτυξη κατανόησης της ανθρώπινης συμπεριφοράς και του τρόπου επηρεασμού της, την ανάλυση και τον σχεδιασμό στρατηγικών επικοινωνίας.

Μαθησιακοί στόχοι:

- Να εξηγηθούν η ροή των διαδικασιών, οι διεργασίες και τα βασικά έγγραφα που εμπλέκονται στη διαχείριση των ενδιαφερομένων μερών.
- Να περιγραφεί ο τρόπος ανάλυσης του περιβάλλοντος των ενδιαφερομένων μερών, ο εντοπισμός/η ιεράρχηση των ενδιαφερομένων μερών και η αναγνώριση των προσδοκιών τους, καθώς και η δημιουργία και η διάδοση επικοινωνιών που βοηθούν στη δέσμευση των ενδιαφερομένων μερών.
- Να κατανοηθούν τα βήματα που εμπλέκονται στην ανάλυση των ενδιαφερομένων μερών.
- Να εξηγηθούν οι βασικοί παράγοντες της αποτελεσματικής αξιολόγησης και δέσμευσης των ενδιαφερομένων μερών, και γιατί είναι σημαντικοί.

Διάρκεια 9 ώρες // 0,3 ECTS

Υπεύθυνη εκπαιδεύτρια: Αικατερίνη Σωτηροπούλου

Δ.Ε.5 Assistive & Personalization Technology / Υποστηρικτική & εξατομικευμένη τεχνολογία

Οι καταρτιζόμενοι θα εξερευνήσουν λεπτομερέστερα τις υποστηρικτικές τεχνολογίες, τις προσαρμοστικές στρατηγικές και τις αρχές του προσβάσιμου σχεδιασμού και θα μελετήσουν τους δεσμούς μεταξύ των συστατικών στοιχείων της προσβασιμότητας στον ιστό (προγράμματα περιήγησης

στον ιστό, εργαλεία συγγραφής, σχεδιαστές και προγραμματιστές ιστού, πλατφόρμες προσβασιμότητας και λειτουργικά συστήματα). Οι καταρτιζόμενοι θα έχουν την ευκαιρία να διερευνήσουν τους κύριους τύπους αναπηριών και τις σχετικές υποστηρικτικές τεχνολογίες και προσαρμοστικές στρατηγικές, τα σημαντικότερα περιγράμματα του νομικού τοπίου και τις κύριες αρχές που διέπουν τον καθολικό σχεδιασμό και τη δημιουργία προσβάσιμου περιεχομένου.

Μαθησιακοί στόχοι:

- Να αναγνωρίζεται η ευρεία ποικιλομορφία των ατόμων με αναπηρία.
- Να απαριθμούνται διαφορετικοί τύποι υποστηρικτικών τεχνολογιών και προσαρμοστικών στρατηγικών.
- Να αναγνωρίζεται ο αντίκτυπος των αποφάσεων σχεδιασμού στην προσβασιμότητα για τα άτομα και να εξηγούνται ορισμένοι από τους δεσμούς μεταξύ των συστατικών στοιχείων της προσβασιμότητας στον ιστό.

Διάρκεια 30 ώρες // 1,2 ECTS

Υπεύθυνος εκπαιδευτής: Ηλίας Σαντουρίδης

Δ.Ε.6 Business Process Analysis / Ανάλυση επιχειρηματικών διαδικασιών

Οι καταρτιζόμενοι θα αποκτήσουν τις γνώσεις και τις δεξιότητες να αναλύουν σωστά και να μοντελοποιούν τις επιχειρηματικές διαδικασίες για να βελτιώσουν όχι μόνο τις λειτουργίες της επιχείρησης, αλλά και να αυξήσουν την ανταγωνιστικότητα, την αποδοτικότητα, να μειώσουν το κόστος και να ενισχύσουν την ικανοποίηση των πελατών και των εργαζομένων, εξασφαλίζοντας έτσι την επιτυχία του οργανισμού.

Μαθησιακοί στόχοι:

- Κατανόηση της έννοιας της ανάλυσης και της μοντελοποίησης των επιχειρηματικών διαδικασιών και των συστατικών τους
- Ανάλυση των απαιτήσεων των διαδικασιών του πελάτη και κατανόηση και εφαρμογή των εννοιών και των τεχνικών της ανάλυσης διαδικασιών
- Ανάλυση των καθηκόντων των επιχειρηματικών διαδικασιών για να εντοπιστούν τα δυνατά σημεία, οι ανεπάρκειες και τα κενά σε έναν οργανισμό
- Προσδιορισμός των μετρικών της απόδοσης των επιχειρηματικών διαδικασιών και χρήση τεχνικών βελτίωσης των διαδικασιών για τον μετασχηματισμό των επιχειρηματικών διαδικασιών.

Διάρκεια 85 ώρες // 3,4 ECTS

Υπεύθυνη εκπαιδεύτρια: Αικατερίνη Σωτηροπούλου

Δ.Ε.7 Service Request Management / Διαχείριση αιτημάτων υπηρεσιών

Οι καταρτιζόμενοι θα μάθουν τις διαδικασίες και τις τεχνικές που χτίζουν ισχυρές σχέσεις με τους πελάτες, και αυτό περιλαμβάνει την αξιολόγηση της δικής τους ικανότητας να διαχειρίζονται τις πολλές αλληλεπιδράσεις που έχουν με άλλους σε καθημερινή βάση. Θα μάθουν και θα εξασκηθούν στις δεξιότητες που σχετίζονται με την καθιέρωση της εστίασης στον πελάτη, τον προσδιορισμό των προσδοκιών των πελατών, την επικοινωνία με τους πελάτες, την αντιμετώπιση προκλητικών πελατών και την αξιολόγηση της εξυπηρέτησης πελατών. Οι καταρτιζόμενοι θα μάθουν επίσης τεχνικές επίλυσης

του αιτήματος εξυπηρέτησης ενός χρήστη και διαχείρισης ολόκληρου του κύκλου ζωής ενός αιτήματος εξυπηρέτησης.

Μαθησιακοί στόχοι:

- Παροχή ενός ενιαίου μηχανισμού για την επεξεργασία των αιτημάτων εξυπηρέτησης, παρέχοντας αξιόπιστες πληροφορίες σχετικά με τη διαθεσιμότητα των αιτημάτων εξυπηρέτησης και εφαρμόζοντας μια εγκεκριμένη διαδικασία για τον τρόπο απόκτησής τους.
- Αξιολόγηση των οφελών της εξαιρετικής εξυπηρέτησης των πελατών και της ικανοποίησης των προσδοκιών των πελατών.
- Καθορισμός στρατηγικών και τεχνικών για τη διαχείριση των προκλήσεων στην εξυπηρέτηση των πελατών.
- Απόδειξη της ικανότητας ανάπτυξης ισχυρών σχέσεων με τους πελάτες, λαμβάνοντας και εφαρμόζοντας τα σχόλια των πελατών.

Διάρκεια 38 ώρες // 1,5 ECTS

Υπεύθυνη εκπαιδεύτρια: Αικατερίνη Σωτηροπούλου

Δ.Ε.8 Communication Techniques & Collaboration Skills / Τεχνικές επικοινωνίας & δεξιότητες συνεργασίας

Οι καταρτιζόμενοι θα εισαχθούν στα βασικά στοιχεία της αποτελεσματικής επικοινωνίας. Θα μάθουν να δημιουργούν σαφείς διαύλους επικοινωνίας, να αξιολογούν την αποτελεσματικότητα της επικοινωνίας, να προσαρμόζουν τις στρατηγικές επικοινωνίας ανάλογα με το ακροατήριο-στόχο και να γράφουν μηνύματα παρέχοντας σαφή και περιεκτικά μηνύματα. Στη συνέχεια, θα μάθουν για τις διαδικασίες συνεργασίας, τη δυναμική μέσα στην ομάδα, ώστε να συμπεριληφθούν οι απαιτούμενες δεξιότητες, οι παράγοντες παρακίνησης, ο τρόπος διαχείρισης των συγκρούσεων που προκύπτουν και ο τρόπος αποτελεσματικής ακρόασης των όσων προσπαθεί να πει ο άλλος.

Μαθησιακοί στόχοι:

- Κατανόηση και εφαρμογή της θεωρίας της επικοινωνίας και κριτική σκέψη για τις διαδικασίες και τα μηνύματα της επικοινωνίας.
- Να γράφουν αποτελεσματικά για ποικίλα πλαίσια και ακροατήρια, αναγνωρίζοντας τις επιπτώσεις της διαφορετικότητας, της πρόσβασης και της δύναμης στην επικοινωνία.
- Επίδειξη κριτικής και καινοτόμου σκέψης.
- Χρήση της τρέχουσας τεχνολογίας που σχετίζεται με τον τομέα της επικοινωνίας και αποτελεσματική ανταπόκριση στις πολιτισμικές επικοινωνιακές διαφορές.
- Να επικοινωνούν ηθικά και να χρησιμοποιούν τις σύγχρονες μορφές επικοινωνίας για να επιλύουν δημιουργικά τα προβλήματα, να προβαίνουν σε ορθές κρίσεις και να επιδεικνύουν καινοτόμες και τεκμηριωμένες προοπτικές.
- Να συνεργάζονται σε ένα πλαίσιο έργου και να βιώνουν τους διαφορετικούς ρόλους στην ομάδα και να μαθαίνουν πώς να κατανοούν τις διαφορετικές προοπτικές.
- Να δημιουργούν και να καθιερώνουν αποτελεσματικούς βασικούς κανόνες για την ομάδα και να εγκαθιστούν συστήματα που ενισχύουν την ομαδική διαδικασία.

- Να εντοπίζουν τα δυνατά σημεία και τους πόρους της ομάδας και να ελαχιστοποιούν μέσω της συνεργασίας τις πιθανές αδυναμίες της ομάδας.
- Να διαχειρίζονται τις συγκρούσεις συνεργατικά δημιουργώντας ένα σύστημα για την αντιμετώπιση των πιο συνηθισμένων προβλημάτων που δημιουργούν συγκρούσεις.
- Να εγκαθιστούν αποτελεσματικά συστήματα επικοινωνίας που θα χρησιμοποιεί η ομάδα.
- Να δημιουργούν σχέδια δράσης για την ομάδα ώστε να κάνει τις εργασίες που της έχουν ανατεθεί και να σχεδιάζουν και να εκτελούν μια συνάντηση.

Διάρκεια 100 ώρες // 4 ECTS

Υπεύθυνη εκπαιδεύτρια: Ελένη Μαρίνου

Δ.Ε.9 Insight-driven marketing / Μάρκετινγκ με γνώμονα τη διορατικότητα

Οι καταρτιζόμενοι θα αποκτήσουν την ικανότητα να προετοιμάζουν οποιαδήποτε στρατηγική, σχέδιο ή ενεργοποίηση μάρκετινγκ, να αναλαμβάνουν ηγετικό ρόλο στη διαδικασία λήψης στρατηγικών αποφάσεων, διασφαλίζοντας ότι χρησιμοποιούνται τα σωστά και ακριβέστερα δεδομένα για την απόκτηση ανταγωνιστικού πλεονεκτήματος. Οι καταρτιζόμενοι θα μάθουν πώς να χρησιμοποιούν τα εργαλεία και τις τεχνικές για να διασφαλίσουν ότι οι γνώσεις αναπτύσσονται, κοινοποιούνται και ενσωματώνονται στον οργανισμό.

Μαθησιακοί στόχοι:

- Κατανόηση της αξίας και της λειτουργίας της διορατικότητας των πελατών/καταναλωτών.
- Αξιολόγηση της συμπεριφοράς των καταναλωτών/πελατών και των διαδικασιών λήψης αποφάσεων και έλεγχος της διαδικασίας διορατικότητας των πελατών/καταναλωτών και της διαχείρισης της γνώσης.
- Εκμάθηση του πώς να μετατραπεί η διορατικότητα των πελατών σε ανταγωνιστικό πλεονέκτημα, πώς να παρουσιαστεί μια δήλωση διορατικότητας στην επιχείρηση, πώς να ενσωματωθεί η διορατικότητα στη διαδικασία στρατηγικού σχεδιασμού μάρκετινγκ και πώς να χρησιμοποιηθεί η διορατικότητα των πελατών/καταναλωτών για να αναπτυχθούν προτάσεις αξίας για τους πελάτες.

Διάρκεια 87 ώρες // 3,5 ECTS

Υπεύθυνη εκπαιδεύτρια: Αικατερίνη Σωτηροπούλου

Δ.Ε.10 Customer Oriented Behaviors / Συμπεριφορές προσανατολισμένες στον πελάτη

Οι καταρτιζόμενοι θα μάθουν τις απαραίτητες δεξιότητες και τη νοοτροπία που χρειάζονται για να κατανοήσουν καλύτερα τους πελάτες, να προβλέψουν τι χρειάζονται και να προσφέρουν μια εμπειρία εξυπηρέτησης που να αξίζει μια δεύτερη επίσκεψη. Αυτή η ενότητα καλύπτει τις αρμοδιότητες διαχείρισης της εξυπηρέτησης πελατών, από τα πιο θεμελιώδη καθήκοντα της πρόσληψης, της κατάρτισης, της καθοδήγησης και της δημιουργίας ομάδας μέχρι τη διασφάλιση της ποιότητας και τις ηγετικές δεξιότητες. Θα επικεντρωθεί στη δημιουργία και τη διαχείριση αποτελεσματικών ομάδων, την αντιμετώπιση δύσκολων πελατών, την κατανόηση των στυλ συμπεριφοράς και τις αποδεδειγμένες στρατηγικές ηγεσίας.

Μαθησιακοί στόχοι:

- Να εμπεδωθεί η σημασία του καθορισμού και της αναθεώρησης των προτύπων εξυπηρέτησης πελατών.

- Να περιγραφούν τεχνικές για την παρακίνηση ομάδων και ατόμων για μέγιστη απόδοση.
- Να εκτιμηθούν οι έρευνες για την ακριβή παρακολούθηση της ικανοποίησης των πελατών.
- Να γνωρίζουν και να κατανοούν καλύτερα τους πελάτες και να είναι σε θέση να παρέχουν εξαιρετικές υπηρεσίες.
- Να μάθουν αποτελεσματικές δεξιότητες επικοινωνίας και να χρησιμοποιούν τη συναισθηματική νοημοσύνη για να αντιμετωπίζουν καλύτερα τους πελάτες.
- Να συμβάλλουν στο να γίνει ο οργανισμός πιο πελατοκεντρικός και να διαθέτουν την ικανότητα να διαχειρίζονται δύσκολους πελάτες και να επιλύουν συγκρούσεις.
- Να κατανοήσουν τη σημασία του σημείου επαφής με τον πελάτη και να εκτιμήσουν τη σημασία της ανατροφοδότησης από τον πελάτη.
- Να χρησιμοποιήσουν δεξιότητες επιρροής για να κερδίσουν τους πελάτες.

Διάρκεια 50 ώρες // 2 ECTS

Υπεύθυνη εκπαιδεύτρια: Αικατερίνη Σωτηροπούλου

Χρονοδιάγραμμα Υλοποίησης Επιμέρους Διδακτικών Ενοτήτων:

Τίτλος ενότητας	Εβδομάδα	Ώρες	ECTS	ΕΚΠΑΙΔΕΥΤΗΣ/ΤΡΙΑ
Data Management & Analytics / Διαχείριση δεδομένων & ανάλυση	1η-3η	61	2,5	Ηλίας Σαντουρίδης
Social Justice, Diversity, Equity and Inclusion / Κοινωνική δικαιοσύνη, διαφορετικότητα, ισότητα και ενσωμάτωση	4η	15	0,6	Ελένη Μαρίνου
Digital Technology interaction / Αλληλεπίδραση με ψηφιακές τεχνολογίες	5η	25	1	Ηλίας Σαντουρίδης
Stakeholders Identification, Assessment and Management / Εντοπισμός, αξιολόγηση και διαχείριση των ενδιαφερομένων μερών	6η (μισή)	9	0,3	Αικατερίνη Σωτηροπούλου

Assistive & Personalization Technology / Υποστηρικτική & εξατομικευμένη τεχνολογία	6η (μισή) - 7η	30	1,2	Ηλίας Σαντουρίδης
Business Process Analysis / Ανάλυση επιχειρηματικών διαδικασιών	8η-11η	85	3,4	Αικατερίνη Σωτηροπούλου
Service Request Management / Διαχείριση αιτημάτων υπηρεσιών	12η-13η	38	1,5	Αικατερίνη Σωτηροπούλου
Communication Techniques & Collaboration Skills / Τεχνικές επικοινωνίας & δεξιότητες συνεργασίας	14η-18η	100	4	Ελένη Μαρίνου
Insight-driven marketing / Μάρκετινγκ με γνώμονα τη διορατικότητα	19-23η (μισή)	87	3,5	Αικατερίνη Σωτηροπούλου
Customer Oriented Behaviors / Συμπεριφορές προσανατολισμένες στον πελάτη	23η (μισή)-25η	50	2	Αικατερίνη Σωτηροπούλου
Σύνολο	25	500	20	

Γ. Μεθοδολογία Υλοποίησης του Προγράμματος , Αξιολόγηση & Πιστοποίηση

Διδασκαλία & Παρακολούθηση: Ο εκπαιδευτικός σχεδιασμός ακολουθεί τη μεθοδολογία που υποστηρίζει την ανοικτή και εξ αποστάσεως ηλεκτρονική μάθηση. Η διδασκαλία μέσω συστήματος ασύγχρονης τηλεεκπαίδευσης βασίζεται κυρίως στην ασύγχρονη μελέτη του εκπαιδευτικού υλικού και ανάπτυξη δραστηριοτήτων, προκειμένου να εξασφαλιστεί σε μεγάλο βαθμό η αυτονομία του εκπαιδευόμενου. Συμπληρωματικά και με βάση τις εκπαιδευτικές ανάγκες, κατά περίπτωση πραγματοποιείται και σύγχρονη μάθηση μέσω συστήματος σύγχρονης τηλεεκπαίδευσης. Η δια ζώσης εκπαίδευση για αυτό το πρόγραμμα αφορά σε πρακτική άσκηση στον χώρο εργασίας του εκπαιδευόμενου. Το κύριο μέρος της εκπαίδευσης θα είναι της μορφής Εξ αποστάσεως, Σύγχρονη / Ασύγχρονη Εκπαίδευση (Υποστηριζόμενη από Διδάσκοντα).

Το εκπαιδευτικό υλικό βρίσκεται on-line, σε ψηφιακή μορφή, ενώ παράλληλα δίνεται η δυνατότητα τοπικής αποθήκευσής του. Είναι εύκολα εκτυπώσιμο για τους χρήστες που προτιμούν το έντυπο υλικό. Επιπλέον, προσφέρεται η δυνατότητα ανάρτησης υλικού και εργασιών από την πλευρά των επιμορφούμενων προς αξιολόγηση.

Περιγραφή εκπαιδευτικού υλικού: Το πρόγραμμα με τίτλο "Προσωπικό πρώτης γραμμής για τον προσβάσιμο Τουρισμό" σχεδιάστηκε με βάση το αντίστοιχο Ευρωπαϊκό Πρόγραμμα Σπουδών (Curriculum) που αναπτύχθηκε στο πλαίσιο του Ευρωπαϊκού έργου IN-TOUR. Στο έργο συμμετέχει το ΕΑΠ και σύμφωνα με το ΤΔ του έργου, το εκπαιδευτικό υλικό θα διατεθεί μέσω της ηλεκτρονικής πλατφόρμας που σχεδίασε και ανέπτυξε το ΕΑΠ για τις ανάγκες του έργου IN-TOUR (<https://learning.in-tour.eu/>). Το πρόγραμμα θα εφοδιάσει το προσωπικό πρώτης γραμμής που εργάζεται στον ευρύτερο τομέα του Τουρισμού με τις απαραίτητες γνώσεις και δεξιότητες για την παροχή ποιοτικών προσβάσιμων τουριστικών υπηρεσιών σε ηλικιωμένους, άτομα με αναπηρία, οικογένειες και άλλες ομάδες πληθυσμού με ειδικές απαιτήσεις προσβασιμότητας. Το εκπαιδευτικό υλικό αποτελείται από ανοικτούς εκπαιδευτικούς πόρους (e-books, papers), videos και αυτοπαραγόμενο υλικό από την Ακαδημαϊκή Υπεύθυνη, κυρία Ιωάννα Γιαννούκου. Τον συντονισμό της κάθε διδακτικής ενότητας θα έχουν οι εκπαιδευτές που έχουν οριστεί στο πρόγραμμα. Το εκπαιδευτικό υλικό διακρίνεται σε υποχρεωτικό προς μελέτη και σε επιπλέον υλικό για περαιτέρω μελέτη (μη υποχρεωτικό).

Δείγμα εκπαιδευτικού υλικού (ενδεικτικά εκπαιδευτικό υλικό μίας διδακτικής ενότητας το οποίο να είναι σύμφωνο με την περιγραφή ως υπερεσύνδεσμος): <https://learning.in-tour.eu/>

Τρόπος αξιολόγησης των εκπαιδευομένων: Για την απονομή των πιστωτικών μονάδων, απαιτείται η επιτυχής ολοκλήρωση όλων των θεματικών ενότητων του προγράμματος και των αντίστοιχων ερωτήσεων αυτοαξιολόγησης σε ποσοστό τουλάχιστον 75% συνολικά και επιτυχής ολοκλήρωση των δραστηριοτήτων της πρακτικής μάθησης σε ποσοστό τουλάχιστον 70% συνολικά.

Αξιολόγηση Προγράμματος

Για την αξιολόγηση των παρεχόμενων από το Πρόγραμμα υπηρεσιών σε επίπεδο εκπαιδευτικού έργου αλλά και διοικητικής και τεχνικής υποστήριξης, ο Εκπαιδευόμενος στο τέλος του προγράμματος καλείται να συμπληρώσει ενιαίο ερωτηματολόγιο, το οποίο περιλαμβάνει συγκεκριμένους άξονες και δείκτες αξιολόγησης, που επεξεργάζεται και παρακολουθείται από την ΜΕΑΕ του Ε.Α.Π.¹

Τύπος χορηγούμενου πιστοποιητικού

¹ Σύμφωνα με τον Εσωτερικό Κανονισμό Λειτουργίας του Κ.Ε.ΔΙ.ΒΙ.Μ., Άρθρο 8

Μετά την επιτυχή ολοκλήρωση του προγράμματος, χορηγείται «Πιστοποιητικό Επιμόρφωσης» καθώς και «Παράρτημα Πιστοποιητικού Επιμόρφωσης», στα οποία αναγράφονται τα εξής στοιχεία: α) η διάρκεια του προγράμματος σε ώρες, β) η μέθοδος διδασκαλίας, γ) οι πιστωτικές μονάδες ECTS και δ) οι τίτλοι των θεματικών ή διδακτικών ενοτήτων του προγράμματος.

Τα πιστοποιητικά υπογράφονται από τον Επιστημονικά Υπεύθυνο του Προγράμματος, τον Πρόεδρο του Κ.Ε.ΔΙ.ΒΙ.Μ και θα είναι διαθέσιμα μετά την ολοκλήρωση του προγράμματος. Σε περίπτωση μη επιτυχούς ολοκλήρωσης του Προγράμματος χορηγείται απλή «Βεβαίωση Παρακολούθησης».

Λοιπές Υποχρεώσεις Εκπαιδευομένων

Πέρα από την επιτυχή ολοκλήρωση του προγράμματος, για τη χορήγηση του Πιστοποιητικού απαιτούνται τα εξής από τους εκπαιδευομένους η αποδοχή συμμετοχής τους στη διαδικασία αξιολόγησης του προγράμματος.

Υποχρεώσεις Εκπαιδευτών

- Επικοινωνεί μέσω της εκπαιδευτικής πλατφόρμας με τους εκπαιδευόμενους απαντώντας σε απορίες / διευκρινίσεις που τυχόν έχουν διατυπωθεί από τους εκπαιδευόμενους.
- Αναρτά στην εκπαιδευτική πλατφόρμα ανακοινώσεις αναφορικά με το πρόγραμμα και τον τρόπο διεξαγωγής του
- Επιλύει απορίες, κατευθύνει τους εκπαιδευόμενους στην σωστή μελέτη του εκπαιδευτικού υλικού, προτείνει επιπρόσθετη βιβλιογραφία, εφόσον ζητηθεί.
- Παροτρύνει τους εκπαιδευόμενους για συμμετοχή στην εκπαιδευτική διαδικασία, εφόσον διαπιστωθεί ότι κάποιοι απέχουν από την εκπαιδευτική διαδικασία.
- Ασκήι κάθε έργο ή εργασία που άπτεται της εκπαιδευτικής υποστήριξης των εκπαιδευομένων.

Δ. Τρόπος Επιλογής & Εγγραφή στο Πρόγραμμα

Απαιτούμενα τυπικά προσόντα και απαραίτητα δικαιολογητικά: Απευθύνεται σε τελειόφοιτους ή απόφοιτους Τουριστικών Τμημάτων, Τμημάτων Διοίκησης Επιχειρήσεων ή συναφών τμημάτων, απόφοιτους προγραμμάτων ΙΕΚ με κατεύθυνση τον Τουρισμό, που **εργάζονται** σε επιχειρήσεις που εμπίπτουν στον τομέα του Τουρισμού.

Τρόπος επιλογής των εκπαιδευομένων: Εργαζόμενος/η στον ευρύτερο τομέα του Τουρισμού. Καλή γνώση Αγγλικής (επίπεδο B2 και άνω). Βασικές γνώσεις χειρισμού Η/Υ και πρόσβαση στο διαδίκτυο.

Αριθμός: 20-30 εκπαιδευόμενοι.

Τρόπος εγγραφής στο πρόγραμμα: Η εγγραφή στο πρόγραμμα γίνεται ηλεκτρονικά με την υποβολή Αίτησης Εγγραφής στο <https://apps.eap.gr/kedivim/web/>

Δίδακτρα και τρόπος πληρωμής: Το πρόγραμμα διατίθεται δωρεάν.

Πληροφορίες:

1. Βασιλική Μαράτου, vicky.maratou@daissy.eap.gr, τηλ. 6936073428
2. Παναγιώτα Πολυμεροπούλου, ppolymero@eap.gr, τηλ. 6976245425