

Οδηγός Σπουδών του Προγράμματος

«Στέλεχος διαχείρισης (manager) 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: Στέλεχος διαχείρισης (manager) για τον προσβάσιμο Τουρισμό

Συνολική διάρκεια: 550 ώρες / 27,5 εβδομάδες

Μονάδες ECTS: 22

Μέθοδος υλοποίησης και διαδικασίες παρακολούθησης (αναφέρεται μία από τις παρακάτω επιλογές):

A. Εξ αποστάσεως

B. Μικτή (συνδυασμός σύγχρονης και ασύγχρονης τηλεκπαίδευσης)

Σύγχρονη εξ αποστάσεως εκπαίδευση: 55 ώρες

Ασύγχρονη εξ αποστάσεως εκπαίδευση: 210 ώρες

Πρακτική Άσκηση: 55 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. Communication Strategies / Στρατηγικές επικοινωνίας
3. Human Resource Strategy / Στρατηγική ανθρώπινων πόρων
4. Market research & Consumer Behaviour / Έρευνα αγοράς και συμπεριφορά των καταναλωτών
5. Quality evaluation, organization/operation monitoring & impact assessment / Αξιολόγηση ποιότητας, παρακολούθηση οργανισμού/λειτουργίας και εκτίμηση επιπτώσεων
6. Project management / Διαχείριση έργων
7. Decision Making & Change Management / Λήψη Αποφάσεων & διαχείριση αλλαγών
8. Designing Sustainable Solutions & Digital content / Σχεδιασμός βιώσιμων λύσεων & ψηφιακού περιεχομένου
9. Strategies and Technologies for accessible tourism / Στρατηγικές και τεχνολογίες για τον προσβάσιμο τουρισμό
10. Strategic Development through innovation / Στρατηγική ανάπτυξη μέσω της καινοτομίας

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 "Στέλεχος διαχείρισης (manager) για τον προσβάσιμο Τουρισμό" θα εφοδιάσει τα στελέχη/μάντζερ που εργάζονται 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 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 EQF6.

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

- Διακρίνει τις απαιτήσεις πρόσβασης και τις τεχνικές για την υποστήριξη και την εξυπηρέτηση των πελατών.
- Περιγράφει τουλάχιστον δύο μεθόδους για την ψηφιακή προστασία και την προστασία των προσωπικών δεδομένων και τη διαχείριση των δεδομένων.
- Αναγνωρίζει τις απαιτήσεις και τα πρότυπα προσβασιμότητας για αποτελεσματική επικοινωνία με πελάτες, συναδέλφους και ενδιαφερόμενους.
- Περιγράφει τεχνολογίες/συσκευές/εργαλεία για την υποστήριξη προσβάσιμων και εξατομικευμένων υπηρεσιών.
- Κάνει διάκριση μεταξύ των δημιουργούμενων αξιών κατά την παροχή υπηρεσιών συμπεριληπτικού τουρισμού.
- Διακρίνει τα διάφορα πρότυπα ποιότητας και τις κατευθυντήριες γραμμές που πρέπει να εφαρμόζονται στον τομέα του τουρισμού και στον προσβάσιμο τουρισμό.
- Περιγράφει τα βασικά στοιχεία διαχείρισης έργων και οικονομικού προγραμματισμού.
- Χρησιμοποιεί τουλάχιστον δύο τεχνολογικά προσβάσιμες λύσεις για τη βελτίωση των παρεχόμενων υπηρεσιών/προϊόντων.
- Σχεδιάζει έναν "οικονομικό χάρτη πορείας" για τη δημιουργία προσβάσιμων και χωρίς αποκλεισμούς περιβαλλόντων/υπηρεσιών/πληροφορίας και επικοινωνίας.
- Σχεδιάζει ψηφιακές λύσεις και πολιτικές για τον προσβάσιμο τουριστικό τομέα.
- Εφαρμόζει ποικίλα εργαλεία που χρησιμοποιούνται για την πρόβλεψη και τον προγραμματισμό των αναγκών σε ανθρώπινους πόρους.
- Παρουσιάζει διαφορετικά πρότυπα συμπεριφοράς/ τεχνογνωσίας σε ψηφιακά περιβάλλοντα.
- Αξιολογεί τις δεξιότητες του προσωπικού και το επίπεδο συμπεριληπτικότητας μιας επιχείρησης.
- Καθορίζει τις προτεραιότητες και τους πόρους και θα (ανα)κατανέμει τα καθήκοντα ως διαχειριστής συμπεριληπτικού τουρισμού.
- Επιδεικνύει κοινωνικές δεξιότητες όπως ηγεσία, ομαδική εργασία και διαπροσωπικές δεξιότητες στη διαχείριση ομάδων.
- Κάνει διάκριση μεταξύ επαγγελματικής και δια-επαγγελματικής επικοινωνίας.

- Αξιολογεί τις ενέργειες/ αποφάσεις εποπτείας ώστε να βελτιωθεί το εργασιακό περιβάλλον και η απασχολησιμότητα του προσωπικού.
- Προβλέπει τις ανάγκες, τις προτεραιότητες, τις ευκαιρίες και τις τάσεις της αγοράς.
- Προτείνει κατάλληλες προσεγγίσεις για την ευαισθητοποίηση του κοινού σχετικά με τον προσβάσιμο και συμπεριληπτικό τουρισμό.

Σε ποιους απευθύνεται το πρόγραμμα: Το πρόγραμμα είναι ανοικτό και απευθύνεται σε απόφοιτους Τουριστικών Τμημάτων, Τμημάτων Διοίκησης Επιχειρήσεων ή συναφών τμημάτων, που εργάζονται ως ανώτερα στελέχη ή ιδιοκτήτες σε επιχειρήσεις/φορείς που εμπίπτουν στον τομέα του Τουρισμού.

Στοιχεία Επιστημονικά Υπεύθυνου

Ονοματεπώνυμο: Αχιλλέας Καμέας

Ιδιότητα: Καθηγητής ΕΑΠ

Email Επιστημονικά Υπεύθυνου: 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



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 DAISSy (<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. Εργάστηκε 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, OPOCE

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.

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 εκπαιδεύτρια 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 βάσεις 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 52 ώρες // 2,4 ECTS

Υπεύθυνος εκπαιδευτής: Ηλίας Σαντουρίδης

Δ.Ε.2 Communication Strategies / Στρατηγικές επικοινωνίας

Οι καταρτιζόμενοι εισάγονται 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 μοιραστούν τους διαφορετικούς τύπους σύνταξης εκθέσεων, τα βήματα της σύνταξης εκθέσεων, τις κοινές στρατηγικές οργάνωσης και τη δομή της έκθεσης μαζί με τις διαφορετικές μορφές σύνταξης εκθέσεων, θα μοιραστούν τα βασικά στοιχεία της προσέγγισης διοχέτευσης (fuel approach).

Μαθησιακοί στόχοι:

- Κατανόηση και εφαρμογή της θεωρίας της επικοινωνίας και να σκέφτονται κριτικά σχετικά με τις διαδικασίες και τα μηνύματα επικοινωνίας
- Αποτελεσματική γραφή για ποικίλα πλαίσια και ακροατήρια και αναγνώριση των επιπτώσεων της ποικιλομορφίας, της πρόσβασης και της εξουσίας στην επικοινωνία
- Επίδειξη κριτικής και καινοτόμου σκέψης
- Χρήση της σύγχρονης τεχνολογίας που σχετίζεται με τον τομέα της επικοινωνίας και αποτελεσματική επίλυση των πολιτιστικών διαφορών στην επικοινωνία
- επικοινωνία σε ηθικό πλαίσιο και χρήση των σύγχρονων μορφών επικοινωνίας για την επίλυση δημιουργικών προβλημάτων, ορθή κρίσης και επίδειξη καινοτόμων και τεκμηριωμένων προοπτικών.

Διάρκεια 43 ώρες // 1,8 ECTS

Υπεύθυνος εκπαιδευτής: Ηλίας Σαντουρίδης

Δ.Ε.3 Human Resource Strategy / Στρατηγική ανθρώπινων πόρων

Η ενότητα θα παρέχει στους καταρτιζόμενους βαθιά γνώση για διάφορες βασικές πτυχές της στρατηγικής διαχείρισης ανθρώπινου δυναμικού, ώστε να μπορούν να σχεδιάζουν, να αναπτύσσουν και να εκτελούν καλά καθορισμένες στρατηγικές ανθρώπινου δυναμικού, οι οποίες ευθυγραμμίζονται με τις ευρύτερες οργανωτικές στρατηγικές, ώστε να προσδίδουν ανταγωνιστικό πλεονέκτημα στο ανθρώπινο δυναμικό και στον οργανισμό. Αυτές οι προστιθέμενες δεξιότητες και ικανότητες θα επιτρέψουν στο τμήμα Ανθρώπινου Δυναμικού να διαδραματίσει ενεργό και στρατηγικό συνεργατικό ρόλο για να βοηθήσει τον οργανισμό να επιτύχει τους τελικούς επιχειρηματικούς σκοπούς και στόχους του.

Μαθησιακοί στόχοι:

- Κατανόηση του ρόλου που διαδραματίζει η διοίκηση ανθρώπινων πόρων στη στρατηγική διοίκηση και του τρόπου με τον οποίο η στρατηγική διοίκηση ανθρώπινων πόρων διαφέρει από την πιο λειτουργικά εστιασμένη διοίκηση προσωπικού
- Εξέταση του τρόπου με τον οποίο η στρατηγική ανθρώπινου δυναμικού επηρεάζει τις πιθανότητες επιβίωσης των οργανισμών και τη σχετική επιτυχία τους
- Απόκτηση γνώσης σχετικά με τον τρόπο με τον οποίο η στρατηγική ανθρώπινου δυναμικού ποικίλλει σε οργανωτικά, βιομηχανικά και κοινωνικά πλαίσια
- Ενίσχυση των γνώσεων σχετικά με τη σχέση μεταξύ των συστημάτων εργασίας και της οργανωτικής απόδοσης
- Κατανόηση των εργασιακών σχέσεων και των επιπτώσεών τους στην ευημερία των εργαζομένων, στην κατανόηση του τρόπου διαχείρισης της ποικιλομορφίας και της ενσωμάτωσης ενός ετερογενούς και ολοένα και πιο ευέλικτου εργατικού δυναμικού
- Προετοιμασία για μελλοντική πρακτική στον σχεδιασμό και τη διαχείριση συστημάτων ανθρώπινων πόρων
- Ανάπτυξη της ικανότητας συζήτησης, της αναστοχαστικής έρευνας και της ικανότητας κριτικής ανάλυσης εντός θεμάτων και σύνθεσης μεταξύ θεμάτων
- Ανάπτυξη της ικανότητας επαγγελματικής καθοδήγησης συζητήσεων και πραγματοποίησης εντυπωσιακών παρουσιάσεων
- Ανάπτυξη εποικοδομητικών προσεγγίσεων αναζήτησης, λήψης και παροχής ανατροφοδότησης.

Διάρκεια 105 ώρες // 3,95 ECTS

Υπεύθυνη εκπαιδεύτρια: Αικατερίνη Σωτηροπούλου

Δ.Ε.4 Market research & Consumer Behaviour / Έρευνα αγοράς και συμπεριφορά των καταναλωτών

Οι καταρτιζόμενοι θα αποκτήσουν τις απαραίτητες δεξιότητες και τη νοοτροπία που χρειάζονται για να κατανοήσουν καλύτερα τους πελάτες, να προβλέψουν τι χρειάζονται και να προσφέρουν μια εμπειρία εξυπηρέτησης άξια μιας δεύτερης επίσκεψης. 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. Αυτό το απαιτητικό και άκρως συμμετοχικό πρόγραμμα 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:

- Καθορισμός της σημασίας του καθορισμού και της αναθεώρησης των προτύπων εξυπηρέτησης πελατών
- Περιγραφή τεχνικών για την παρακίνηση ομάδων και ατόμων για μέγιστη απόδοση- να εκτιμήσει τις έρευνες για την ακριβή παρακολούθηση της ικανοποίησης των πελατών
- Γνωριμία και η κατανόηση των πελατών για την παροχή εξαιρετικών υπηρεσιών
- Εκμάθηση αποτελεσματικών δεξιοτήτων επικοινωνίας και χρήση της συναισθηματικής νοημοσύνης για την καλύτερη ανατιμετώπιση των πελατών
- Συμβολή στο να γίνει ο οργανισμός πιο πελατοκεντρικός και η απόκτηση ικανότητας στη διαχείριση δύσκολων πελατών και επίλυση συγκρούσεων
- Κατανόηση της σημασίας του σημείου επαφής με τον πελάτη και εκτίμηση σημασίας της ανατροφοδότησης από τον πελάτη
- Χρήση δεξιοτήτων επιρροής για να κερδίσει τους πελάτες.

Διάρκεια 45 ώρες // 1,8 ECTS

Υπεύθυνη εκπαιδεύτρια: Αικατερίνη Σωτηροπούλου

Δ.Ε.5 Quality evaluation, organization/operation monitoring & impact assessment / Αξιολόγηση ποιότητας, παρακολούθηση οργανισμού/λειτουργίας και εκτίμηση επιπτώσεων

Οι καταρτιζόμενοι θα αποκτήσουν τις απαραίτητες δεξιότητες και γνώσεις για τη διασφάλιση της ποιότητας και θα μάθουν από τις βέλτιστες πρακτικές, τις οποίες θα είναι σε θέση να χρησιμοποιήσουν για τη βελτίωση της διασφάλισης ποιότητας. Η ενότητα θα παρέχει το υπόβαθρο για τις διάφορες έννοιες της διαχείρισης της ποιότητας στους οργανισμούς και θα εξετάσει το πως οι κίνδυνοι και οι ευκαιρίες μπορούν να αντιμετωπιστούν επιτυχώς στους οργανισμούς μέσω της αποτελεσματικής διαχείρισης της διασφάλισης ποιότητας.

Μαθησιακοί Στόχοι:

- Γνώση της ιστορίας της διασφάλισης ποιότητας και της τυποποίησης
- Κατανόηση του ρόλου της αποτελεσματικής ομαδικής εργασίας στη συμβολή στη συνολική διασφάλιση της ποιότητας στον οργανισμό τους- να αναφέρουν διάφορα μοντέλα και πλαίσια για τη διασφάλιση της ποιότητας
- Αναγνώριση της σημασίας του πελάτη στο σύστημα διαχείρισης της ποιότητας
- Κατανόηση των τελευταίων διεθνών πλαισίων στα συστήματα διαχείρισης και η συζήτηση για ορισμένα από τα οφέλη που αυτά μπορούν να επιφέρουν στους οργανισμούς
- Εκτίμηση των μεθόδων για τον εντοπισμό και τη βελτίωση της αλληλεπίδρασης στις επιχειρηματικές διαδικασίες.

Διάρκεια 69 ώρες // 2,55 ECTS

Υπεύθυνη εκπαιδεύτρια: Αικατερίνη Σωτηροπούλου

Δ.Ε.6 Project management / Διαχείριση έργων

Οι καταρτιζόμενοι θα μάθουν τις σημαντικότερες έννοιες στη διαχείριση έργων, όπως ο κύκλος ζωής του έργου, η διαχείριση διαδικασιών, οι ρόλοι και οι αρμοδιότητες ενός διαχειριστή έργου, οι οργανωτικές δομές, η διαχείριση προγράμματος και χαρτοφυλακίου και η χρήση διαφόρων τεχνικών

διαχείρισης. Οι καταρτιζόμενοι θα προσδιορίσουν αποτελεσματικές πρακτικές διαχείρισης έργων και τις σχετικές διαδικασίες τους. Θα εξετάσουν τα στοιχεία της ορθής διαχείρισης έργων και θα εφαρμόσουν τις γενικά αναγνωρισμένες πρακτικές για την επιτυχή διαχείριση έργων.

Μαθησιακοί Στόχοι:

- Προσδιορισμός βασικών διαδικασιών και απαιτήσεων της διαχείρισης έργων
- Έναρξη ενός έργου
- Προγραμματισμός του χρόνου και του κόστους
- Προγραμματισμός των κινδύνων του έργου, της επικοινωνίας και του ελέγχου των αλλαγών
- Προσδιορισμός των βασικών δραστηριοτήτων στον κύκλο ζωής του έργου
- Αναγνώριση των συστατικών στοιχείων ενός χάρτη έργου και του τρόπου κλιμάκωσης αναλόγως με το μέγεθος του έργου, καταγραφής και εφαρμογής των πολύτιμων διδαγμάτων για τη βελτίωση των πρακτικών διαχείρισης έργου στον οργανισμό και ανάπτυξης ενός σχεδίου δράσης με σκοπό την επέκταση γνώσεων στη διαχείριση ενός έργου
- Κατανόηση του ρόλου διαχείρισης ενός έργου και του κύκλου ζωής του έργου καθώς και τη σημασία που έχει για τη διαχείριση έργου η αξιολόγηση του έργου, ο σχεδιασμός και ο προσδιορισμός της σκοπιμότητας του έργου πριν από την υλοποίησή του.

Διάρκεια 88 ώρες // 3,5 ECTS

Υπεύθυνος εκπαιδευτής: Ηλίας Σαντουρίδης

Δ.Ε.7 Decision Making & Change Management / Λήψη Αποφάσεων & διαχείριση αλλαγών

Οι καταρτιζόμενοι θα αποκτήσουν τις δεξιότητες που απαιτούνται για τη λήψη καλύτερων και αποτελεσματικότερων αποφάσεων. Οι καταρτιζόμενοι θα διερευνήσουν τον τρόπο που λειτουργεί η δυναμική της αποτελεσματικής διαχείρισης της αλλαγής και το πώς να εντοπίζουν και να ξεκλειδώνουν την αντίσταση στην αλλαγή, επιτρέποντας στις ομάδες να συνεργάζονται και επιταχύνοντας την εφαρμογή των προγραμμάτων αλλαγής. Οι συμμετέχοντες θα εξασκηθούν επίσης σε τεχνικές επικοινωνίας που σχετίζονται με την αλλαγή.

Μαθησιακοί στόχοι:

- Απόκτηση μεγαλύτερης εικόνας των διαδικασιών λήψης αποφάσεων
- Χρήση της γνώση για να λαμβάνουν αποτελεσματικότερες αποφάσεις
- Να κατέχουν μια σειρά διαφορετικών οπτικών γωνιών σχετικά με το τι θεωρείται "αποτελεσματική" απόφαση
- Καλύτερα εξοπλισμένοι για να κατανοούν και να επηρεάζουν τις διαδικασίες λήψης αποφάσεων άλλων ατόμων και ομάδων
- Καλύτερη κατανόηση του τρόπου που οι άνθρωποι αντιλαμβάνονται και αποφασίζουν για τον κίνδυνο του ρίσκου
- Κατανόηση των βασικών αρχών διαχείρισης της αλλαγής, προσδιορίζοντας τα επίπεδα της αλλαγής και την ανθρώπινη πλευρά της αλλαγής και γνώση του τρόπου με τον οποίο θα βοηθούν τους ανθρώπους να αντιμετωπίζουν την αλλαγή πιο αποτελεσματικά, διατηρώντας τη δέσμευσή τους και φέρνοντάς τους επιτυχώς μέσα από τη διαδικασία αλλαγής

- Κατανόηση των διαφόρων τύπων αλλαγής που επηρεάζουν τους οργανισμούς και γνώση του τρόπου αξιοποίησης του φάσματος επαγγελματικών προσεγγίσεων για υποστήριξη της αποτελεσματικής επίτευξης των επιθυμητών αποτελεσμάτων του οργανισμού από κάθε πρωτοβουλία αλλαγής
- Να μάθουν να εντοπίζουν και να συνεργάζονται με τα ενδιαφερόμενα μέρη μιας πρωτοβουλίας αλλαγής και πώς να σχεδιάζουν,
- Να εκτελούν και να μετρούν τις αποτελεσματικές επικοινωνίες που απαιτούνται για την οικοδόμηση και τη διατήρηση της δέσμευσής τους
- Να μάθουν να αξιολογούν τις επιπτώσεις της αλλαγής, να αναπτύσσουν αποτελεσματικές ομάδες αλλαγής και να αναγνωρίζουν και να αντιμετωπίζουν την αντίσταση στην αλλαγή
- Να κατανοήσουν τη διαδικασία διατήρησης της αλλαγής και πώς να ενσωματώνουν μια πρωτοβουλία αλλαγής ως τη νέα "συνήθη λειτουργία".

Διάρκεια 38 ώρες // 1,6 ECTS

Υπεύθυνη εκπαιδεύτρια: Αικατερίνη Σωτηροπούλου

Δ.Ε.8 Designing Sustainable Solutions & Digital content / Σχεδιασμός βιώσιμων λύσεων & ψηφιακού περιεχομένου

Οι καταρτιζόμενοι θα μάθουν πώς να εφαρμόζουν μεθόδους σχεδιασμού και στρατηγικής σκέψης μέσω πρακτικών ανοικτής καινοτομίας για την αξιοποίηση της διασύνδεσης των αγορών, της τεχνολογίας, της χρηματοδότησης και των κοινωνικών δικτύων, προκειμένου να οραματίζονται βιώσιμες λύσεις με αντίκτυπο στην τοπική ζωή και την ευημερία των κοινοτήτων.

Μαθησιακοί στόχοι:

- Να εφαρμόζουν τη συστημική σκέψη και τις μεθόδους σχεδιασμού για να πλαισιώσουν τις ευκαιρίες βιώσιμων λύσεων
- Να χαρτογραφούν τα διαθέσιμα περιουσιακά στοιχεία και τη χρήση των κεφαλαίων στην ανάπτυξη βιώσιμων λύσεων
- Να παίζουν το ρόλο του διαμεσολαβητή γνώσης, συνεργαζόμενοι με ενδιαφερόμενους φορείς και εμπειρογνώμονες για την κατασκευή πρωτοτύπων υποδομών συστημάτων και ψηφιακού περιεχομένου με οικονομική, κοινωνική, πολιτιστική, εδαφική και περιβαλλοντική αξία.

Διάρκεια 18 ώρες // 0,65 ECTS

Υπεύθυνος εκπαιδευτής: Ηλίας Σαντουρίδης

Δ.Ε.9 Strategies and Technologies for accessible tourism / Στρατηγικές και τεχνολογίες για τον προσβάσιμο τουρισμό

Αυτή η ενότητα έχει ως στόχο να εφοδιάσει όλους όσοι εμπλέκονται στον τομέα της φιλοξενίας, της διαμονής, της ψυχαγωγίας, των μεταφορών και του τουρισμού με τις βασικές δεξιότητες για να διασφαλίσουν ότι οι υπηρεσίες, τα προϊόντα, οι τουριστικοί προορισμοί και οι πληροφορίες τους είναι προσβάσιμες σε όλους τους ανθρώπους, ανεξάρτητα από την ηλικία, το μέγεθος ή την ικανότητά τους. Οι καταρτιζόμενοι θα κατανοήσουν τις βασικές αρχές της προσβασιμότητας και των στρατηγικών και τεχνολογιών προσβασιμότητας και τις επιπτώσεις της προσβασιμότητας κατά τον σχεδιασμό και την υλοποίηση τουριστικών δραστηριοτήτων. Οι καταρτιζόμενοι θα γνωρίζουν τις ιδιαιτερότητες και τις

ανάγκες των διαφόρων ομάδων πελατών και τις προκλήσεις που αντιμετωπίζουν οι επιχειρηματίες του τουρισμού στο πλαίσιο της προσβασιμότητας καθώς και τις δυνατότητες της κοινωνίας και των τουριστικών οργανισμών να επηρεάσουν την προσβασιμότητα και θα είναι εξοικειωμένοι με τη νομοθεσία που διέπει τις δραστηριότητες.

Μαθησιακοί στόχοι:

- Να κατανοήσουν τις αγοραστικές συνήθειες των δυνητικών πελατών
- να καθορίσουν τις κατάλληλες στρατηγικές και τεχνολογίες για την προσέγγιση του διαφορετικού φάσματος πελατών
- Να εντοπίσουν τα εμπόδια που αντιμετωπίζουν τα άτομα με αναπηρία και πώς να άρουν αυτά τα εμπόδια στον τομέα της φιλοξενίας και του τουρισμού
- Να αναπτύξουν κατανόηση για το πώς να βελτιώσουν την πληροφόρηση για τα άτομα που αντιμετωπίζουν εμπόδια πληροφόρησης (π.χ. γραπτές, προφορικές και ηλεκτρονικές επικοινωνίες)
- Να είναι σε θέση να συνοψίσουν τη νομοθεσία για την ισότητα των ατόμων με αναπηρία σχετικά με τον προσβάσιμο τουρισμό
- Να αναπτύξουν επίγνωση των πρακτικών μέτρων σε σχέση με το να καταστούν οι τουριστικές υπηρεσίες, τα προϊόντα, οι τουριστικοί προορισμοί και οι πληροφορίες προσβάσιμες για όλους.

Διάρκεια 62 ώρες // 2,6 ECTS

Υπεύθυνος εκπαιδευτής: Ηλίας Σαντουρίδης

Δ.Ε.10 Strategic Development through innovation / Στρατηγική ανάπτυξη μέσω της καινοτομίας

Οι καταρτιζόμενοι θα αποκτήσουν την απαραίτητη ποσότητα θεμελιωδών και εφαρμοσμένων γνώσεων για μια επιτυχημένη στρατηγική και καινοτομική ανάλυση της επιχείρησης σε συνθήκες υψηλής δυναμικής και περιβαλλοντικής αβεβαιότητας. Οι καταρτιζόμενοι θα μάθουν να αναπτύσσουν δεξιότητες και ικανότητες για τη χρήση της στρατηγικής και καινοτομικής ανάλυσης στη διαδικασία ανάπτυξης στρατηγικών και καινοτομικών αποφάσεων και καινοτόμου οργανισμού ανάπτυξης. Οι καταρτιζόμενοι θα αποκτήσουν γνώσεις σχετικά με τα θεωρητικά μοντέλα και τις έννοιες της στρατηγικής και της διαχείρισης της καινοτομίας, θα αποκτήσουν δεξιότητες χρήσης εργαλείων στρατηγικής και ανάλυσης της καινοτομίας.

Μαθησιακοί στόχοι:

- Να προσδιορίσουν τα βήματα του στρατηγικού σχεδιασμού (όραμα, ανάπτυξη στρατηγικής, εφαρμογή στρατηγικής και κουλτούρα) για την ανάπτυξη ενός μοναδικού οργανωσιακού ανταγωνιστικού πλεονεκτήματος μέσω της καινοτομίας
- Να μάθουν βασικές αναλυτικές και εννοιολογικές προσεγγίσεις για να διεκρινούν την κατανόηση της στρατηγικής ηγεσίας στην πράξη
- Να ευθυγραμμίσουν τον οργανισμό με τους στρατηγικούς στόχους της καινοτομίας με την ενσωμάτωση της στρατηγικής, του σχεδιασμού, των μετρήσεων απόδοσης και των δειγματικών στόχων απόδοσης (και υπεραπόδοσης) του τμήματος/ατομικού τομέα
- Να ενσωματώσουν τις ανάγκες των πελατών (και όλων των ενδιαφερομένων μερών) στον στρατηγικό σχεδιασμό
- Να αναγνωρίσουν πώς οι ενέργειες των πελατών, των ανταγωνιστών και του οργανισμού καθορίζουν τα επιχειρηματικά αποτελέσματα.

Διάρκεια 30 ώρες // 1,15 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	52	2,4	Ηλίας Σαντουρίδης
Communication Strategies / Στρατηγικές επικοινωνίας	4η-5η	43	1,8	Ηλίας Σαντουρίδης
Human Resource Strategy / Στρατηγική ανθρώπινων πόρων	6η-10η	105	3,95	Αικατερίνη Σωτηροπούλου
Market research & Consumer Behaviour / Έρευνα αγοράς και συμπεριφορά των καταναλωτών	11η-12η	45	1,8	Αικατερίνη Σωτηροπούλου
Quality evaluation, organization/operation monitoring & impact assessment / Αξιολόγηση ποιότητας, παρακολούθηση οργανισμού/λειτουργίας και εκτίμηση επιπτώσεων	13η-15,5η	69	2,55	Αικατερίνη Σωτηροπούλου
Project management / Διαχείριση έργων	15,5η-19η	88	3,5	Ηλίας Σαντουρίδης
Decision Making & Change Management / Λήψη Αποφάσεων & διαχείριση αλλαγών	20η-21η	38	1,6	Αικατερίνη Σωτηροπούλου
Designing Sustainable Solutions & Digital content / Σχεδιασμός βιώσιμων λύσεων & ψηφιακού περιεχομένου	22η	18	0,65	Ηλίας Σαντουρίδης
Strategies and Technologies for	23η-25η	62	2,6	Ηλίας Σαντουρίδης

accessible tourism / Στρατηγικές και τεχνολογίες για τον προσβάσιμο τουρισμό				
Strategic Development through innovation / Στρατηγική ανάπτυξη μέσω της καινοτομίας	26η-27,5η	30	1,15	Αικατερίνη Σωτηροπούλου
Σύνολο	27,5	550	22	

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 "Στέλεχος διαχείρισης (manager) 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 τα στελέχη/μάντζερ που εργάζονται 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 υπερσύνδεσμος): <https://learning.in-tour.eu/>

Τρόπος αξιολόγησης των εκπαιδευομένων: Για την απονομή των πιστωτικών μονάδων, απαιτείται η επιτυχής ολοκλήρωση όλων των θεματικών ενοτήτων 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

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 απαιτείται 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.
- Ασκεί 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 απόφοιτους Τουριστικών Τμημάτων, Τμημάτων Διοίκησης Επιχειρήσεων ή συναφών τμημάτων, που **εργάζονται** ως ανώτερα στελέχη ή ιδιοκτήτες σε επιχειρήσεις/ φορείς ή οργανισμούς, δημόσιους ή ιδιωτικούς, στον ευρύτερο τομέα του Τουρισμού.επιχειρήσεις/φορείς που εμπίπτουν στον τομέα του Τουρισμού.

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

Τρόπος επιλογής των εκπαιδευόμενων: 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