



ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑ

Εθνικόν και Καποδιστριακόν
Πανεπιστήμιον Αθηνών

ΙΔΡΥΘΕΝ ΤΟ 1837

e-Tourism

Διαδουκτιακές Συναηλαγές στον Τουρισμό

1. ΕΙΣΑΓΩΓΗ

Το Κέντρο Επιμόρφωσης και Δια Βίου Μάθησης του Ε.Κ.Π.Α. σας καλωσορίζει στο Πρόγραμμα Συμπληρωματικής εξ Αποστάσεως Εκπαίδευσης και συγκεκριμένα πρόγραμμα επαγγελματικής επιμόρφωσης και κατάρτισης με τίτλο «**e-Tourism (Διαδικτυακές Συναλλαγές στον Τουρισμό)**».

Η ανάγκη συνεχούς επιμόρφωσης και πιστοποίησης επαγγελματικών δεξιοτήτων οδήγησε το Κέντρο Επιμόρφωσης και Δια Βίου Μάθησης του Εθνικού και Καποδιστριακού Πανεπιστημίου Αθηνών στο σχεδιασμό των πρωτοποριακών αυτών Προγραμμάτων Επαγγελματικής Επιμόρφωσης και Κατάρτισης, με γνώμονα τη **διασύνδεση της θεωρητικής με την πρακτική γνώση**, αναπτύσσοντας κυρίως, την εφαρμοσμένη διάσταση των επιστημών στα αντίστοιχα επαγγελματικά πεδία.

Η ανάπτυξη των προγραμμάτων στηρίχτηκε κυρίως:

- ▶ στην **εμπειρία του Ε.Κ.Π.Α.** από πιλοτικά προγράμματα, τα οποία αποτέλεσαν το εφαλτήριο για τη δημιουργία των Προγραμμάτων Επαγγελματικής Επιμόρφωσης και Κατάρτισης,
- ▶ στη **γνώση των καθηγητών του**, αλλιά και καθηγητών άλλων Εκπαιδευτικών Ιδρυμάτων,
- ▶ στην **πρακτική εμπειρία** ειδικευμένων επιστημόνων διεθνούς κύρους,
- ▶ στην **άρτια και σύγχρονη υλικοτεχνική υποδομή** του Ιδρύματος.

Ο σχεδιασμός των προγραμμάτων έγινε με γνώμονα τη δυνατότητα αναγνώρισης και μεταφοράς πιστωτικών μονάδων, με βάση το Ευρωπαϊκό σύστημα μεταφοράς πιστωτικών μονάδων ECVET.

Στη συνέχεια, σας παρουσιάζουμε αναλυτικά το πρόγραμμα σπουδών για το πρόγραμμα επαγγελματικής επιμόρφωσης και κατάρτισης: «**e-Tourism (Διαδικτυακές Συναλλαγές στον Τουρισμό)**», τις προϋποθέσεις συμμετοχής σας σε αυτό, καθώς και όλες τις λεπτομέρειες που πιστεύουμε ότι είναι χρήσιμες, για να έχετε μια ολοκληρωμένη εικόνα του προγράμματος.

2. ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΗ DQS DIN EN ISO 9001:2008 - ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΗ ISO 9001:2015 & BS ISO 29990:2010

Το Πρόγραμμα Συμπληρωματικής εξ Αποστάσεως Εκπαίδευσης (**e-learning**) του Κέντρου Επιμόρφωσης και Δια Βίου Μάθησης (Κ.Ε.ΔΙ.ΒΙ.Μ.) του Εθνικού και Καποδιστριακού Πανεπιστημίου Αθηνών (Ε.Κ.Π.Α.), από τον **Ιούλιο του 2008**, και μετά από σχετική αξιολόγησή του από τον Ελληνικό Οργανισμό Τυποποίησης (ΕΛ.Ο.Τ.), διαθέτει Πιστοποίηση Διαχείρισης Συστήματος Ποιότητας, σύμφωνα με το πρότυπο ΕΛΟΤ EN ISO 9001:2008. Τον **Απρίλιο του 2012** το πρόγραμμα πιστοποιήθηκε από το Φορέα Πιστοποίησης **DQS** σύμφωνα με το πρότυπο **DIN EN ISO 9001:2008**. Από τον Μάιο του 2018 το Πρόγραμμα Συμπληρωματικής Εξ αποστάσεως Εκπαίδευσης (**e-learning**) διαθέτει Πιστοποίηση Διαχείρισης Συστήματος Ποιότητας κατά τα πρότυπα **ISO 9001:2015 & BS ISO 29990:2010**.

Το Συμπληρωματικής εξ Αποστάσεως Εκπαίδευσης (**e-learning**) διαθέτει επίσης Πιστοποιητικό Συστήματος Διαχείρισης Ποιότητας από το Διεθνές Δίκτυο Πιστοποίησης (**IQNET - International Certification Network**) το οποίο παρέχει ένα διεθνές διαβατήριο σε παγκόσμια αναγνώριση και πρόσβαση στις αγορές. (Πιστοποιητικό IQNET ISO 9001:2008).

3. ΣΥΣΤΗΜΑ ΜΕΤΑΦΟΡΑΣ ΠΙΣΤΩΤΙΚΩΝ ΜΟΝΑΔΩΝ ECVET

Το ECVET (European Credit System for Vocational Education and Training) είναι το Ευρωπαϊκό Σύστημα Μεταφοράς Πιστωτικών Μονάδων στην επαγγελματική εκπαίδευση και κατάρτιση. Εισήχθη το 2009 με την Ευρωπαϊκή οδηγία 2009/C 155/2. Το ECVET αποτελεί ένα τεχνικό πλαίσιο για τη μεταφορά, την αναγνώριση και τη συσσώρευση των μαθησιακών αποτελεσμάτων ενός προσώπου με σκοπό την απόκτηση επαγγελματικού προσόντος.

Η εφαρμογή του ECVET στο Κέντρο e-learning περιλαμβάνει:

- **Την περιγραφή των τίτλων σπουδών σε ενότητες μαθησιακών αποτελεσμάτων με την απόδοση βαθμών ECVET.**

Δομικό συστατικό του ECVET είναι η περιγραφή των προγραμμάτων σε ενότητες μαθησιακών αποτελεσμάτων, όπου κάθε ενότητα περιλαμβάνει συγκεκριμένες γνώσεις, δεξιότητες και ικανότητες που θα πρέπει να κατακτήσει ο εκπαιδευόμενος. Η κατάκτηση των μαθησιακών αποτελεσμάτων κάθε ενότητας αξιολογείται μέσω κατάλληλων ασκήσεων αξιολόγησης.

- **Τη διαδικασία μεταφοράς και συσσώρευσης πιστωτικών μονάδων.**

Σε κάθε ενότητα μαθησιακών αποτελεσμάτων αποδίδονται βαθμοί ECVET, με βάση τον εκτιμώμενο χρόνο ενασχόλησης του σπουδαστή με τα προγράμματα επαγγελματικής επιμόρφωσης και κατάρτισης. Η χρήση των πιστωτικών βαθμών ECVET επιτρέπει την αναγνώριση, μεταφορά και συσσώρευση πιστωτικών μονάδων μεταξύ προγραμμάτων από διαφορετικά εκπαιδευτικά κέντρα. Πρακτικά αυτό σημαίνει ότι οι σπουδαστές του Κέντρου, θα μπορούν να αναγνωρίσουν μαθήματα που έχουν ολοκληρώσει στα πλαίσια των προγραμμάτων επιμόρφωσης και εξειδίκευσης. Η αναγνώριση μαθημάτων προϋποθέτει τη σύναψη διμερών συμφωνιών μεταξύ του Κέντρου e-learning και εκπαιδευτικών φορέων του εξωτερικού. Οι συμφωνίες ECVET που αφορούν την αναγνώριση και μεταφορά μαθημάτων θα ανακοινώνονται στην ιστοσελίδα του Κέντρου.

- **Το συμπλήρωμα πιστοποιητικού Europass.**

Το συμπλήρωμα πιστοποιητικού Europass είναι ένα έγγραφο που συνοδεύει το πιστοποιητικό επιμόρφωσης που απονέμεται με την ολοκλήρωση του προγράμματος και το οποίο περιγράφει αναλυτικά το πρόγραμμα επαγγελματικής επιμόρφωσης και κατάρτισης (μαθήματα, διάρκεια, βαθμοί ECVET, προϋποθέσεις εισαγωγής, διαδικασία αξιολόγησης). Το συμπλήρωμα πιστοποιητικού Europass συμβάλει στην αξία του χορηγούμενου πιστοποιητικού και μπορεί να χρησιμοποιηθεί από τους απόφοιτους για την εύρεση εργασίας ή τη συνέχιση των σπουδών τους.

4. ΣΚΟΠΟΣ ΤΟΥ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΟΣ

Οι νέες τεχνολογίες πληροφορικής και επικοινωνιών (ICTs) άλλαξαν ριζικά το μεγαλύτερο μέρος της οικονομικής και κοινωνικής μας ζωής και το internet αποτελεί πλέον ένα ιδανικό περιβάλλον για επιχειρηματικές και επαγγελματικές δραστηριότητες, με ιδιαίτερο ενδιαφέρον για τον τουριστικό τομέα. Η αξιοποίηση τους αποκτά μεγάλη σημασία, αφού η διεθνοποίηση των δραστηριοτήτων μιας τουριστικής επιχείρησης μπορεί να γίνει ευκολότερα και φθηνότερα με την δημιουργία εικονικών γραφείων και βιτρίνων μέσω του web. Τα ίδια τα συστήματα τουριστικής διανομής έχουν αλλιάξει

δραματικά τα τελευταία χρόνια - γεγονός το οποίο αντικατοπτρίζεται όχι μόνο στους παραδοσιακούς διαύλους διανομής, όπως είναι οι προμηθευτές του τουρισμού και οι τουριστικοί πράκτορες, αλλά και στους ίδιους τους τουριστικούς προορισμούς και στην διαμόρφωση τουριστικής πολιτικής.

Στόχος του προγράμματος είναι να δώσει μια διεπιστημονική διάσταση στην προσέγγιση των παρακάτω θεμάτων, όπως:

- Επιπτώσεις από την χρήση του internet σε όλο το φάσμα της τουριστικής βιομηχανίας- Web 2.0
- Ηλεκτρονικό Εμπόριο στον τουρισμό-Στρατηγική υποδομή και ασφάλεια
- Ηλεκτρονικό Marketing στον Τουρισμό και M-Tourism
- ICTs στην αεροπορική βιομηχανία
- Στρατηγικές επιπτώσεις του ηλεκτρονικού τουρισμού για τον καταναλωτή του μέλλοντος
- Οι επιπτώσεις του ηλεκτρονικού τουρισμού για τους προορισμούς και το δημόσιο τομέα
- Travel 2.0 και διευρεύνηση των νέων τεχνολογιών
- Οι επιδράσεις των κοινωνικών δικτύων στις τουριστικές ιστοσελίδες.

5. ΚΑΤΗΓΟΡΙΕΣ ΥΠΟΨΗΦΙΩΝ ΠΟΥ ΓΙΝΟΝΤΑΙ ΔΕΚΤΟΙ ΣΤΟ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ - ΤΡΟΠΟΣ ΕΝΤΑΞΗΣ

Η έναρξη του Προγράμματος γίνεται με δημόσια αναγγελία (τόσο στον Τύπο, όσο και στο Διαδίκτυο), όπου καθορίζονται οι διαδικασίες που απαιτούνται για την ένταξη του ενδιαφερόμενου στο Πρόγραμμα.

Αίτηση συμμετοχής μπορούν να υποβάλουν:

- ▶ **απόφοιτοι ΑΕΙ και ΑΤΕΙ της ημεδαπής και της αλλοδαπής**
- ▶ **απόφοιτοι δευτεροβάθμιας εκπαίδευσης**

Η αίτηση συμμετοχής υποβάλλεται ηλεκτρονικά, μέσω της ιστοσελίδας <https://elearningekpa.gr>.

6. ΤΟ ΧΟΡΗΓΟΥΜΕΝΟ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΤΙΚΟ

Η επιτυχής ολοκλήρωση των **πέντε (5) θεματικών ενοτήτων** που περιλαμβάνει το συγκεκριμένο πρόγραμμα επαγγελματικής επιμόρφωσης και κατάρτισης, οδηγεί στη χορήγηση **Πιστοποιητικού Επιμόρφωσης** για το πρόγραμμα επαγγελματικής επιμόρφωσης και κατάρτισης «**e-Tourism (Διαδικτυακές Συναλλαγές στον Τουρισμό)**» συνοδευόμενου από το Συμπλήρωμα Πιστοποιητικού Europass.

7. ΧΡΟΝΙΚΗ ΔΙΑΡΚΕΙΑ, ΒΑΘΜΟΙ ECVET ΚΑΙ ΚΟΣΤΟΣ ΦΟΙΤΗΣΗΣ

Η χρονική διάρκεια του Προγράμματος είναι **πέντε (5) μήνες**, ενώ ο απαιτούμενος “χρόνος ενασχόλησης” εκτιμάται στις **95 ώρες** και αντιστοιχεί σε **7,92 βαθμούς ECVET**.

Η οργάνωση της δομής του εξ Αποστάσεως επαγγελματικής επιμόρφωσης και κατάρτισης προγράμματος βασίζεται σε μαθήματα/θεματικές ενότητες. Κάθε μάθημα περιλαμβάνει συγκεκριμένες διδακτικές ενότητες και κάθε διδακτική ενότητα αποτελεί το μικρότερο εκπαιδευτικό αντικείμενο που αξιολογείται αυτοτελώς ως προς τις αποκτηθείσες γνώσεις, δεξιότητες και ικανότητες. Τέλος, κάθε θεματική ενότητα/μάθημα αποτελείται από διδακτικές ενότητες που όλες μαζί αποτελούν μια ολοκληρωμένη ενότητα μαθησιακών αποτελεσμάτων.

Η εκτίμηση του απαιτούμενου χρόνου σε ώρες αποσκοπεί στην διευκόλυνση των ενδιαφερομένων αναφορικά με τον υπολογισμό του χρόνου ενασχόλησής τους με το πρόγραμμα επαγγελματικής επιμόρφωσης και κατάρτισης. Τα παραπάνω βασίζονται σε εκτιμώμενα στοιχεία, ενώ, όπως είναι ευνόητο, η τελική εκτίμηση του χρόνου ενασχόλησης του εκπαιδευομένου, υπόκειται σε υποκειμενικά στοιχεία, όπως για παράδειγμα το προηγούμενο γνωστικό του επίπεδο και η προσωπική ικανότητα αφομοίωσης γνώσεων.

Το συνολικό κόστος φοίτησης είναι **850 ευρώ**. Τα δίδακτρα καταβάλλονται σε τραπεζικό λογαριασμό και εκδίδεται απόδειξη είσπραξης στα στοιχεία του μετέχοντα.

8. ΠΡΟΑΠΑΙΤΟΥΜΕΝΑ

Τα προαπαιτούμενα για την παρακολούθηση του Προγράμματος από τους εκπαιδευόμενους είναι:

- ▶ Πρόσβαση στο Διαδίκτυο
- ▶ Κατοχή προσωπικού e-mail
- ▶ Βασικές γνώσεις χειρισμού ηλεκτρονικών υπολογιστών

9. ΔΟΜΗ ΚΑΙ ΤΡΟΠΟΣ ΠΑΡΟΥΣΙΑΣΗΣ ΘΕΜΑΤΙΚΩΝ ΕΝΟΤΗΤΩΝ

Το περιεχόμενο της κάθε θεματικής ενότητας και ανάλογα το πρόγραμμα επαγγελματικής επιμόρφωσης και κατάρτισης, μπορεί να περιλαμβάνει:

- ▶ Θεωρία εμπλουτισμένη με εικόνες και links
- ▶ Παραδείγματα - Υποδειγματικές Ασκήσεις
- ▶ Μελέτες Περίπτωσης
- ▶ Σχήματα-Διαγράμματα-Πίνακες
- ▶ Πρόσθετη Βιβλιογραφία και Δικτυογραφία
- ▶ Βιντεοπαρουσιάσεις
- ▶ Μαγνητοσκοπημένες Διαλέξεις
- ▶ Ασκήσεις Αυτοαξιολόγησης
- ▶ Links σε Εξωτερικές Ιστοσελίδες
- ▶ Πρόσθετα Αρχεία pdf - excel - powerpoint

Μέσω του συγκεκριμένου τρόπου παρουσίασης των θεματικών εννοιών επιτυγχάνεται η εμπέδωση της θεωρίας με έναν πιο εποικοδομητικό τρόπο απ' ότι σε ένα "παραδοσιακού" τύπου έντυπο.

Παράλληλα, η δομή των μαθημάτων είναι διαμορφωμένη, έτσι ώστε το εκπαιδευτικό υλικό να:

- ▶ καθοδηγεί το σπουδαστή στη μελέτη του,
- ▶ προάγει την αλληλεπίδραση του σπουδαστή με το μαθησιακό υλικό,
- ▶ επεξηγεί δύσκολα σημεία και έννοιες,
- ▶ αξιολογεί και ενημερώνει το σπουδαστή για την πρόοδο του,
- ▶ εξειδικεύει τις θεωρητικές γνώσεις με τη χρήση πρακτικών εφαρμογών.

10. ΤΡΟΠΟΣ ΔΙΕΞΑΓΩΓΗΣ ΤΟΥ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΟΣ

Η διδασκαλία στα προγράμματα εξ αποστάσεως επαγγελματικής επιμόρφωσης και κατάρτισης του Κέντρου Επιμόρφωσης και Δια Βίου Μάθησης του Ε.Κ.Π.Α. διεξάγεται μέσω του διαδικτύου, προσφέροντας στον εκπαιδευόμενο «αυτονομία», δηλαδή δυνατότητα μελέτης ανεξαρτήτως περιοριστικών παραγόντων, όπως η υποχρέωση της φυσικής του παρουσίας σε συγκεκριμένο χώρο και χρόνο.

Το εκπαιδευτικό υλικό του προγράμματος διατίθεται σταδιακά, ανά διδακτική ενότητα, μέσω ειδικά διαμορφωμένων ηλεκτρονικών τάξεων. Κατά την εξέλιξη κάθε θεματικής ενότητας αναρτώνται σε σχετικό link οι απαραίτητες για την ομαλή διεξαγωγή της εκπαιδευτικής διαδικασίας ανακοινώσεις, όπως:

- ▶ **Το Χρονοδιάγραμμα υποβολής των ασκήσεων** το οποίο περιλαμβάνει τις ημερομηνίες διάθεσης των ενοτήτων και τις προθεσμίες υποβολής των αντίστοιχων tests,
- ▶ **Ο Οδηγός Μελέτης** ανά Διδακτική Ενότητα που στοχεύει στην διευκόλυνση της οργάνωσης της μελέτης του εκπαιδευόμενου,
- ▶ **Η Τελική Εργασία** η οποία διατίθεται κατά την ολοκλήρωση της θεματικής ενότητας (εφόσον το απαιτεί η φύση του μαθήματος) και αφορά το σύνολο της διδακτέας ύλης.

Ο εκπαιδευόμενος, αφού ολοκληρώσει τη μελέτη της εκάστοτε διδακτικής ενότητας, καλείται να υποβάλει ηλεκτρονικά, το αντίστοιχο τεστ. Τα τεστ περιλαμβάνουν ερωτήσεις αντιστοίχισης ορθών απαντήσεων, πολλαπλής επιλογής, αληθούς/ψευδούς δήλωσης, ή upload, όπου ο εκπαιδευόμενος θα πρέπει να διατυπώσει και να επισυνάψει την απάντησή του.

Παράλληλα, παρέχεται πλήρης εκπαιδευτική υποστήριξη δεδομένου ότι ο εκπαιδευόμενος μπορεί να απευθύνεται ηλεκτρονικά (για το διάστημα που διαρκεί το εκάστοτε μάθημα) στον ορισμένο εκπαιδευτή του, μέσω ενσωματωμένου στην πλατφόρμα ηλεκτρονικού συστήματος επικοινωνίας, για την άμεση επίλυση αποριών σχετιζόμενων με τις θεματικές ενότητες και τις ασκήσεις αξιολόγησης. Τέλος, το εκπαιδευτικό υλικό παρέχεται και σε ηλεκτρονική μορφή (e-book), προκειμένου να διευκολυνθούν οι εκπαιδευόμενοι σε περιπτώσεις που προτιμούν την έντυπη έκδοσή του.

11. ΕΠΙΣΤΗΜΟΝΙΚΟ ΓΡΑΦΕΙΟ ΥΠΟΣΤΗΡΙΞΗΣ (HELP DESK)

Μέσω του ενσωματωμένου στην εκπαιδευτική πλατφόρμα συστήματος επικοινωνίας, ο εκπαιδευόμενος έχει επίσης τη δυνατότητα να απευθυνθεί στην Διοικητική ή Τεχνική Υποστήριξη του προγράμματος, ανάλογα με τη φύση του ζητήματος που τον απασχολεί.

12. ΤΡΟΠΟΣ ΕΞΕΤΑΣΗΣ ΚΑΙ ΒΑΘΜΟΛΟΓΗΣΗΣ

Σε κάθε διδακτική ενότητα ο εκπαιδευόμενος θα πρέπει να επιλύει και να υποβάλλει ηλεκτρονικά το αντίστοιχο τεστ, τηρώντας το χρονοδιάγραμμα που έχει δοθεί από τον εκπαιδευτή του. Η βαθμολογία προηγούμενων διδακτικών ενοτήτων ανακοινώνεται στον εκπαιδευόμενο πριν την προθεσμία υποβολής του τεστ της επόμενης ενότητας. Η κλίμακα βαθμολογίας κυμαίνεται από 0 έως 100%. Συνολικά, η βαθμολογία κάθε θεματικής ενότητας προκύπτει κατά το 60% από τις ασκήσεις αξιολόγησης και κατά το υπόλοιπο 40% από την τελική εργασία, η οποία εκπονείται στο τέλος του συγκεκριμένου μαθήματος και εφόσον το απαιτεί η φύση αυτού.

Η χορήγηση του **Πιστοποιητικού Επιμόρφωσης** πραγματοποιείται, όταν ο εκπαιδευόμενος λάβει σε όλα τα μαθήματα βαθμό μεγαλύτερο ή ίσο του 50%. Σε περίπτωση που η συνολική βαθμολογία ενός ή περισσότερων μαθημάτων δεν ξεπερνά το 50%, ο εκπαιδευόμενος έχει τη δυνατότητα επανεξέτασης των μαθημάτων αυτών μετά την ολοκλήρωση της εκπαιδευτικής διαδικασίας του προγράμματος. Η βαθμολογία που θα συγκεντρώσει κατά τη διαδικασία επανεξέτασής του είναι και η οριστική για τα εν λόγω μαθήματα, με την προϋπόθεση ότι ξεπερνά εκείνη που συγκέντρωσε κατά την κανονική διάρκεια της εκπαιδευτικής διαδικασίας. Σε διαφορετική περίπτωση διατηρείται η αρχική βαθμολογία.

13. ΛΟΙΠΕΣ ΥΠΟΧΡΕΩΣΕΙΣ ΕΚΠΑΙΔΕΥΟΜΕΝΩΝ - ΠΡΟΫΠΟΘΕΣΕΙΣ ΧΟΡΗΓΗΣΗΣ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΤΙΚΟΥ

Πέρα από την επιτυχή ολοκλήρωση του προγράμματος για τη χορήγηση του Πιστοποιητικού απαιτούνται τα εξής:

▶ **Συμμετοχή του εκπαιδευόμενου στη διαδικασία Δειγματοληπτικού Ελέγχου Ταυτοποίησης**
Η διαδικασία Δειγματοληπτικού Ελέγχου Ταυτοποίησης Εκπαιδευόμενου στοχεύει στη διασφάλιση της ποιότητας των παρεχομένων εκπαιδευτικών υπηρεσιών. Συγκεκριμένα, εξουσιοδοτημένο στέλεχος του Κέντρου Επιμόρφωσης και Δια Βίου Μάθησης του Ε.Κ.Π.Α., επικοινωνεί τηλεφωνικά με ένα τυχαίο δείγμα εκπαιδευόμενων, προκειμένου να διαπιστωθεί εάν συμμετείχαν στις εκπαιδευτικές διαδικασίες του προγράμματος, εάν αντιμετώπισαν προβλήματα σε σχέση με το εκπαιδευτικό υλικό, την επικοινωνία με τον ορισμένο εκπαιδευτή τους, καθώς και με τη γενικότερη μαθησιακή διαδικασία. Η τηλεφωνική επικοινωνία διεξάγεται με την ολοκλήρωση του εκάστοτε προγράμματος, ενώ η μέση χρονική διάρκειά της συγκεκριμένης διαδικασίας είναι περίπου 2-3 λεπτά.

Σε περίπτωση μη συμμετοχής του εκπαιδευόμενου στη διαδικασία Δειγματοληπτικού Ελέγχου Ταυτοποίησης, εφόσον κληθεί, ή μη ταυτοποίησής του κατά τη διεξαγωγή της, δεν χορηγείται το πιστοποιητικό σπουδών, ακόμα και αν έχει ολοκληρώσει επιτυχώς την εξ αποστάσεως εκπαιδευτική διαδικασία.

▶ **Συμμετοχή του εκπαιδευόμενου στη διαδικασία Δειγματοληπτικού Ελέγχου Εγγράφων**
Ο δειγματοληπτικός έλεγχος εγγράφων διασφαλίζει την εγκυρότητα των στοιχείων που έχει δηλώσει ο εκπαιδευόμενος στην αίτηση συμμετοχής του στο Πρόγραμμα και βάσει των οποίων έχει αξιολογηθεί και εγκριθεί η αίτηση συμμετοχής του σε αυτό.

Κατά τη διάρκεια ή μετά το πέρας του προγράμματος, πραγματοποιείται δειγματοληπτικός έλεγχος εγγράφων από τη Γραμματεία. Ο εκπαιδευόμενος θα πρέπει να είναι σε θέση να προσκομίσει τα απαραίτητα δικαιολογητικά τα οποία πιστοποιούν τα στοιχεία που έχει δηλώσει στην αίτηση συμμετοχής (Αντίγραφο Πτυχίου, Αντίγραφο Απολυτήριου Λυκείου, Βεβαίωση Εργασιακής Εμπειρίας, Γνώση Ξένων Γλωσσών κ.τ.λ.).

Σε περίπτωση μη συμμετοχής του εκπαιδευόμενου στη διαδικασία Δειγματοληπτικού Ελέγχου Εγγράφων, εφόσον κληθεί, ή μη ύπαρξης των δικαιολογητικών αυτών, δεν χορηγείται το πιστοποιητικό σπουδών, ακόμα και αν έχει ολοκληρώσει επιτυχώς την εξ αποστάσεως εκπαιδευτική διαδικασία.

▶ **Αποπληρωμή του συνόλου των διδάκτρων**

Ο εκπαιδευόμενος θα πρέπει να μην έχει οικονομικής φύσεως εκκρεμότητες. Σε περίπτωση που υπάρχουν τέτοιες, το πιστοποιητικό σπουδών διατηρείται στο αρχείο της Γραμματείας, μέχρι την ενημέρωση της για τη διευθέτηση της εκκρεμότητας.

Προαιρετικά οι εκπαιδευόμενοι μπορούν να συμμετέχουν:

▶ **στη διαδικασία αξιολόγησης προτεινόμενων προγραμμάτων επαγγελματικής επιμόρφωσης και κατάρτισης**

Η διαδικασία αξιολόγησης των προτεινόμενων εκπαιδευτικών αντικειμένων διεξάγεται ηλεκτρονικά μέσω ειδικά διαμορφωμένου συνδέσμου, όπου ο μετέχων μπορεί να δει σύντομη περιγραφή των εν λόγω προγραμμάτων, καθώς και να υποβάλει ηλεκτρονικά τη φόρμα ταξινόμησής τους, με βάση το βαθμό προτίμησης που τους αποδίδει. Στοχεύει δε, στη μελέτη και τον σχεδιασμό ενεργειών, προς την κατεύθυνση της κάλυψης πραγματικών εκπαιδευτικών αναγκών, σύμφωνα με τη φιλοσοφία του Προγράμματος E-learning του ΕΚΠΑ.

▶ **στη διαδικασία αξιολόγησης των παρεχόμενων υπηρεσιών και της αποτελεσματικότητας των προγραμμάτων επαγγελματικής επιμόρφωσης και κατάρτισης**

Η διαδικασία αξιολόγησης των παρεχόμενων υπηρεσιών και της αποτελεσματικότητας των προγραμμάτων επαγγελματικής επιμόρφωσης και κατάρτισης διεξάγεται ηλεκτρονικά από τον εκπαιδευόμενο μέσω ειδικά διαμορφωμένου συνδέσμου μετά την περάτωση της εκπαιδευτικής διαδικασίας. Στόχος της εν λόγω διαδικασίας αξιολόγησης είναι αφενός η βελτίωση της ποιότητας των υπηρεσιών που εμπλέκονται στη διενέργεια της μαθησιακής διαδικασίας και αφορούν την εκπαιδευτική, γραμματειακή και τεχνική υποστήριξη, και αφετέρου στη μελέτη και το σχεδιασμό ενεργειών προς την κατεύθυνση της διαρκούς αναβάθμισης του Προγράμματος e-learning του ΕΚΠΑ, μέσω της ανάπτυξης νέων εκπαιδευτικών εργαλείων για την αποτελεσματικότερη αφομοίωση των προσφερόμενων γνώσεων, καθώς και στη διασφάλιση της πρακτικής εφαρμογής αυτών, σε πραγματικές συνθήκες εργασίας.

▶ **στη διαδικασία αξιολόγησης των εκπαιδευτών**

Μετά το τέλος κάθε μαθήματος, ο εκάστοτε εκπαιδευόμενος δύναται να εισέλθει σε συγκεκριμένο δικτυακό τόπο και να απαντάει ανώνυμα, σε ένα ειδικό ερωτηματολόγιο, βάσει του οποίου προκύπτουν χρήσιμα συμπεράσματα, σχετικά με το επίπεδο και την ποιότητα των εκπαιδευτικών υπηρεσιών που παρέχει ο εκπαιδευτής του εκάστοτε μαθήματος.

14. ΣΥΓΓΡΑΦΕΙΣ ΤΟΥ ΕΚΠΑΙΔΕΥΤΙΚΟΥ ΥΛΙΚΟΥ

Οι συγγραφείς του εκπαιδευτικού υλικού είναι μέλη ΔΕΠ του Εθνικού και Καποδιστριακού Πανεπιστημίου Αθηνών ή και ειδικοί εμπειρογνώμονες με ιδιαίτερη συγγραφική καταξίωση, οι οποίοι κατέχουν πολύ βασικό ρόλο στην υλοποίηση του προγράμματος. Συγγράφουν τα βασικά κείμενα και αναλαμβάνουν την επιστημονική ευθύνη για την μετατροπή του εκπαιδευτικού υλικού σε e-learning μορφή.

15. Ο ΑΚΑΔΗΜΑΪΚΟΣ ΥΠΕΥΘΥΝΟΣ

Η Ακαδημαϊκή Υπεύθυνη του Προγράμματος είναι η Αναπληρώτρια Καθηγήτρια του Τμήματος Διοίκησης Τουρισμού στο Πανεπιστήμιο Δυτικής Αττικής, **Κατσώνη Βασιλική**, η οποία έχει την ευθύνη για το σχεδιασμό, την υλοποίηση και την παρακολούθηση της ακαδημαϊκής διαδικασίας για το συγκεκριμένο πρόγραμμα.

16. ΠΩΣ ΔΙΑΜΟΡΦΩΝΕΤΑΙ Η ΎΛΗ ΤΟΥ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΟΣ

ΤΟΥΡΙΣΜΟΣ ΚΑΙ ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΕΣ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΚΗΣ ΚΑΙ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΩΝ (INFORMATION AND COMMUNICATION TECHNOLOGIES)

Σε ένα διεθνές οικονομικό περιβάλλον η τεχνολογία, η καινοτομία, η έρευνα και η γνώση - έτσι όπως ενσωματώνονται και στο ανθρώπινο δυναμικό κάθε χώρας, στις οργανωτικές ικανότητες σε επιχειρησιακό ή κλαδικό επίπεδο στους θεσμούς- παίζουν ένα όλο και πιο σημαντικό ρόλο για την ανταγωνιστική ικανότητα των οικονομιών. Η θεματική αυτή ενότητα εξετάζει τον ρόλο της τεχνολογίας στον τουριστικό κλάδο.

Διδακτική Ενότητα 1: Εφαρμογή των ΤΠΕ στον τουριστικό κλάδο στην Ελλάδα και παγκοσμίως

Εξετάζονται οι ιδιαιτερότητες και τα προβλήματα που παρουσιάζονται στην εφαρμογή των ICTs στον τουριστικό κλάδο στην Ελλάδα και παγκοσμίως, τα στάδια εξέλιξης των ICTs, τα εργαλεία και οι εφαρμογές τους στον τουρισμό.

Διδακτική Ενότητα 2: Ορισμός και χαρακτηριστικά ηλεκτρονικού τουρισμού και επιπτώσεις του στην τουριστική ζήτηση και προσφορά

Η υπερδραστηριότητα στον τουρισμό και τις τεχνολογίες σε συνδυασμό με την κωδικοποίηση του τουρισμού έχει δημιουργήσει ένα νέο πεδίο γνώσης, τον ηλεκτρονικό τουρισμό (e-Tourism). Ο όρος **e-tourism**, περιλαμβάνει την ψηφιοποίηση όλης της τουριστικής βιομηχανίας και υποδομής και εξετάζονται οι επιπτώσεις του στην οικονομική δραστηριότητα του τουρισμού.

Διδακτική Ενότητα 3: Διεθνή Συστήματα Ηλεκτρονικών Κρατήσεων (Global Distribution Systems) στον Τουρισμό

Computer Reservation Systems, CRS και Global Distribution Systems, GDS. Ιστορική εξέλιξη και σημερινές δυνατότητες.

Διδακτική Ενότητα 4: Τουρισμός και Διαδίκτυο

Εξετάζονται θέματα όπως ο ρόλος των μεσάζοντων της τουριστικής βιομηχανίας στο διαδίκτυο, πλεονεκτήματα και μειονεκτήματα από την χρήση του Internet, Διαδίκτυο και μελέτες τμηματοποίησης τουριστικής αγοράς.

ΤΟΥΡΙΣΜΟΣ ΚΑΙ "ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΟ ΕΠΙΧΕΙΡΕΙΝ"

Θα αναλυθούν θέματα που θα αφορούν στην ανάπτυξη και εφαρμογή ενός περιβάλλοντος «ηλεκτρονικού επιχειρείν» που θα εξυπηρετεί τις ανάγκες της τουριστικής βιομηχανίας.

Διδακτική Ενότητα 1: Λόγοι υιοθέτησης του ηλεκτρονικού επιχειρείν στην τουριστική βιομηχανία και εφαρμογή επιχειρηματικών μοντέλων ηλεκτρονικού εμπορίου στον τουρισμό

Εξετάζονται οι λόγοι, οι κρίσιμοι παράγοντες επιτυχίας και οι ανασταλτικοί παράγοντες στη χρήση του ηλεκτρονικού εμπορίου, η εφαρμογή των επιχειρηματικών μοντέλων στον ηλεκτρονικό τουρισμό (B2B Business to Business, B2C Business to Customer).

Διδακτική Ενότητα 2: Χρήση σύγχρονων μεθόδων e-marketing για την προώθηση και υποστήριξη του τουριστικού προϊόντος

Οι μηχανές αναζήτησης (search engines), Ιστοσελίδες και ιστολόγια, Πύλεις, «portals», Viewdata και Teletext, Το Διαδίκτυο και οι επιχειρήσεις Διεθνών Συστημάτων Κρατήσεων, Εικονική πραγματικότητα (Virtual reality), Έξυπνες κάρτες (Smart cards) και ηλεκτρονικό εισιτήριο, Online shops (e-shops) και ηλεκτρονική πώληση αεροπορικών εισιτηρίων, Πολυμέσα (Multimedia) και περίπτερα πολυμέσων (Multimedia kiosks), Διαλογικές πρωτοβουλίες μέσων (Interactive media initiatives) και Διαλογική τηλεόραση (Interactive TV), Ασύρματα τηλέφωνα εφαρμογής πρωτοκόλλου (WAP), Η Ηλεκτρονική Διαχείριση Σχέσεων Πελατείας (e-CRM).

Διδακτική Ενότητα 3: Social networking και τεχνολογίες Web 2.0 στον τουρισμό

Εικονικές Κοινότητες, Η χρήση μεθόδων ΤΠΕ για την προσβασιμότητα τουριστικών ιστοτόπων από ομάδες ΑμΕΑ και ηλικιωμένων, Ηλεκτρονικό σύστημα πληρωμών, Η δομή του συστήματος πληρωμών του ηλεκτρονικού εμπορίου, Υποδομή και ασφάλεια στον ηλεκτρονικό τουρισμό.

Διδακτική Ενότητα 4: Διοίκηση και διαχείριση του τουριστικού προορισμού (Destination Management Organization-DMO)

Ορισμός της διοίκησης του τουριστικού προορισμού (Destination Management Organization-DMO), ο ρόλος των τουριστικών πρακτόρων, των δημόσιων φορέων διοίκησης του τουριστικού προορισμού και των ιδίων των τουριστών, στην επιλογή του τουριστικού προορισμού.

ΕΦΑΡΜΟΓΕΣ ΤΩΝ ICTS ΣΤΗΝ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΤΩΝ ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΩΝ ΠΡΟΟΡΙΣΜΩΝ (DMOS)

Η τμηματοποίηση της τουριστικής αγοράς σαν εργαλείο ανάπτυξης τουριστικού marketing προορισμού, Η ελληνική πραγματικότητα στην διαχείριση των τουριστικών προορισμών, Η χρήση των τουριστικών καναλιών διανομής ως εργαλείο ανάπτυξης στρατηγικής για την τουριστική ανάπτυξη ενός τουριστικού προορισμού.

Διδακτική Ενότητα 1: DMOs και χρήσεις ICTs

Ηλεκτρονικά συστήματα διαχείρισης και προώθησης προορισμών (ΗΣΔΠΠ, Ενδο-επιχειρησιακές λειτουργίες: Intranets, Χρήση των ERP (Enterprise Resource Planning) συστημάτων λογισμικού για το σχεδιασμό και τη λήψη αποφάσεων, Σύστημα Διαχείρισης Ξενοδοχειακών Μονάδων (Property Management Systems, PMS), Ξενοδοχειακά Πληροφοριακά Συστήματα (Hotel Information Systems, HIS), Διεπιχειρησιακές λειτουργίες: Extranets.

Διδακτική Ενότητα 2: Η χρήση τεχνολογιών κινητής πλατφόρμας στον τουρισμό

Intelligent Transport Systems and Community Informatics, Electronic Data Interchange, Environment Management Information Systems, Geographical Information Systems, Global Positioning System, Location Based Services.

Διδακτική Ενότητα 3: M-commerce και τουρισμός

Κινητές και Ασύρματες Τεχνολογίες, Ηλεκτρονικοί οδηγοί και χάρτες, Κινητό Ηλεκτρονικό Εμπόριο (Mobile-commerce), mobile marketing.

ΑΕΡΟΠΟΡΙΚΗ ΒΙΟΜΗΧΑΝΙΑ ΚΑΙ E-TOURISM

Οι αεροπορικές μεταφορές είναι μια από τις ταχύτερα αναπτυσσόμενες παγκόσμιες βιομηχανίες και η βιομηχανία εναέριων μεταφορών παγκοσμίως έχει υποστεί δραματικές αλλαγές κατά τη διάρκεια των τελευταίων 25 ετών. Οι δραματικές αυτές αλλαγές έχουν εμφανιστεί στο θεσμικό περιβάλλον, όπου τα παλιά καθιερωμένα ρυθμιστικά καθεστώτα έχουν τροποποιηθεί ή ακόμα και καταργηθεί σε μερικές περιπτώσεις, ως αποτέλεσμα των πολιτικών της φιλιλευθεροποίησης ή της άρσης των ελέγχων, με συνέπεια τις συγχωνεύσεις και τις στρατηγικές συμμαχίες μεταξύ των μεγαλύτερων μεταφορέων. Τα θέματα που θα εξεταστούν είναι:

Διδακτική Ενότητα 1: Εφαρμογή των ICTs στην αεροπορική βιομηχανία

Η Εφαρμογή των Τεχνολογιών Πληροφορίας και Επικοινωνίας στις Αεροπορικές Εταιρείες, Ιστορικές εξελίξεις και η χρήση των Τ.Π.Ε. στην αεροπορική βιομηχανία, Self-service πελατών.

Διδακτική Ενότητα 2: Εσωτερικά και εξωτερικά συστήματα και δίκτυα των αεροπορικών εταιρειών

Υποστήριξη πωλήσεων και marketing, Λειτουργικά συστήματα, Συστήματα διαχείρισης αποθεμάτων, Εξωτερικά συστήματα αεροπορικών εταιρειών, Ηλεκτρονική προμήθεια: συναλλαγές και ροή

πληροφοριών από προμηθευτές, Διανομή, marketing και υποστήριξη πωλήσεων με συνεργάτες, Οριζόντια συνεργασία με άλλες αεροπορικές εταιρείες.

Διδακτική Ενότητα 3: E-ticketing and Clearing Inventory

Clearing Inventory, Οι πωλήσεις αεροπορικών εισιτηρίων στο Internet/e-tickets.

Διδακτική Ενότητα 4: Πλεονεκτήματα και μειονεκτήματα από την χρήση των ICTs στην αεροπορική βιομηχανία - το μέλλον

e-Tourism και έρευνες τουριστικής πληροφόρησης, Ηλεκτρονικοί ενδιάμεσοι.

M-COMMERCE AND E-MARKETING ΣΤΟΝ ΤΟΥΡΙΣΜΟ

Το m-commerce είναι οι συναλλαγές που πραγματοποιούνται μέσω της ασύρματης Διαδίκτυο τεχνολογίας Τα (Wi-Fi), η μετάδοση των short-ranged ραδιο-σημάτων μεταξύ ενός καθορισμένου σταθμού και μιας κινητής συσκευής ενός τελικού χρήστη, είναι η τεχνολογία που διευκολύνει το m-commerce .Το m-commerce ευθύνεται για την έκρηξη των εφαρμογών και των υπηρεσιών που γίνονται προσιτές από τις Διαδίκτυο, καθώς οι κινητές συσκευές περιλαμβάνουν νέες τεχνολογίες, υπηρεσίες και επιχειρησιακά πρότυπα. Τα θέματα που θα αναλυθούν περιλαμβάνουν:

Διδακτική Ενότητα 1: m-commerce και τουρισμός

Η φύση της κινητής τεχνολογίας και οι επιπτώσεις της στον τουρισμό.

Διδακτική Ενότητα 2: Διακρίσεις , πλεονεκτήματα, μειονεκτήματα και εφαρμογές

Διαδικτυακού Τουριστικού Μάρκετινγκ Affiliate Marketing, Επιδημικό (Viral) Μάρκετινγκ, One-to-One Marketing, E-mail Marketing, Νέοι κανόνες μετρήσεων της απόδοσης του e-marketing και των δημοσίων σχέσεων.

Διδακτική Ενότητα 3: e-tourism και ηλεκτρονικά κανάλια διανομής στον τουρισμό

Social Media: Το καινούργιο εκπληκτικό εργαλείο του Μάρκετινγκ, Τουριστικό Blog Marketing, Ταξιδιωτικό blog: περιεχόμενα και στρατηγικές, Η επίδραση των ταξιδιωτικών blogs στις 5 βασικές λειτουργίες του marketing, Η χρήση των Μηχανών Αναζήτησης (Search Engines) στο Marketing.

Διδακτική Ενότητα 4: Η χρήση των τουριστικών καναλιών διανομής ως εργαλείο ανάπτυξης στρατηγικής για τουριστική ανάπτυξη

Κανάλια διανομής και τμηματοποίηση τουριστικής αγοράς, Διαμάχες μεταξύ τουριστικών καναλιών διανομής και τουριστικής προσφοράς, Χρήση των καναλιών διανομής-ένα ή πολλά;

17. ΥΠΟΔΕΙΓΜΑ ΧΟΡΗΓΟΥΜΕΝΟΥ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΤΙΚΟΥ

ΕΘΝΙΚΟ ΚΑΙ ΚΑΠΟΔΙΣΤΡΙΑΚΟ ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟ ΑΘΗΝΩΝ ΚΕΝΤΡΟ ΕΠΙΜΟΡΦΩΣΗΣ ΚΑΙ ΔΙΑ ΒΙΟΥ ΜΑΘΗΣΗΣ		
ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΤΙΚΟ ΕΠΙΜΟΡΦΩΣΗΣ		
Η/Ο ΤΟΥ		
<small>παρακολούθησε επιτυχώς το εκπαιδευτικό πρόγραμμα με τίτλο:</small>		
«e-Tourism (Διαδικτυακές Συναλλαγές στον Τουρισμό)»		
<small>που διοργανώθηκε από το Κέντρο Επιμόρφωσης και Δια Βίου Μάθησης του Εθνικού και Καποδιστριακού Πανεπιστημίου Αθηνών.</small>		
ΑΚΑΔΗΜΑΪΚΟ ΕΤΟΣ 201.. - 201..		
<small>Διάρκεια: .. μήνες .. ώρες</small>		
Μέθοδος Υλοποίησης: Εξ αποστάσεως (E-Learning)		
<small>Αθήνα, Ημέρα Μηνός Έτος</small>		
Ο Πρόεδρος του Κέντρου	Ο Διαπιστευτής του Κέντρου	Ο Ακαδημαϊκός Υπεύθυνος του Προγράμματος

