



ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑ

Εθνικόν και Καποδιστριακόν  
Πανεπιστήμιον Αθηνών

ΙΔΡΥΘΕΝ ΤΟ 1837



# Tourism and Digital Tools: Σχεδιασμός και Διαχείριση Ιστοσελίδας, Ψηφιακό Marketing



# 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 «**Tourism and Digital Tools: Σχεδιασμός και Διαχείριση Ιστοσελίδας, Ψηφιακό Marketing**».

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**, αλλά 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: «**Tourism and Digital Tools: Σχεδιασμός και Διαχείριση Ιστοσελίδας, Ψηφιακό Marketing**», 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

Σκοπός του συγκεκριμένου προγράμματος είναι να δώσει στον εκπαιδευόμενο το σύνολο της γνώσης, θεωρίας και πρακτικής, αναφορικά με την αξιοποίηση των ηλεκτρονικών εργαλείων στον χώρο του τουρισμού, το ψηφιακό μάρκετινγκ και τον σχεδιασμό και διαχείριση της ιστοσελίδας. Μέσω ενός δομημένου τρόπου παρουσίασης των τελευταίων εξελίξεων πάνω στο συγκεκριμένο αντικείμενο σύμφωνα και με τις αρχές της διεθνούς βιβλιογραφίας, καθίσταται δυνατή η επιτυχημένη παρουσία της τουριστικής μονάδας στην ηλεκτρονική αγορά.



Αρχικά παρέχεται εκπαίδευση πάνω στην στρατηγική ανάλυση και κατεύθυνση. Η ανάλυση της αγοράς αποτελεί βασική και απαραίτητη προτεραιότητα του Μάρκετινγκ, προκειμένου να οριστούν οι βέλτιστες επιχειρηματικές δράσεις. Στην συνέχεια παρουσιάζονται οι αρχές του μάρκετινγκ και ιδιαίτερα του ηλεκτρονικού μάρκετινγκ. Εξετάζεται η δομή του ανταγωνισμού, η συμπεριφορά του καταναλωτή, η ταξινόμηση των ηλεκτρονικών συναλλαγών, και άλλα σημαντικά ζητήματα γύρω από το αντικείμενο αυτό που αφορούν σε μικρομεσαίες αλλή και μεγάλες επιχειρηματικές μονάδες. Στην συνέχεια, ιδιαίτερη έμφαση δίνεται στο μείγμα προώθησης και προβολής, αλλή και η σχέση του ηλεκτρονικού μάρκετινγκ με τον τουρισμό ειδικότερα, παρουσιάζοντας την διεθνή βιβλιογραφία και τις διεθνείς πρακτικές αναφορικά με το αντικείμενο αυτό.

Ακολουθώντας, παρέχεται οδηγός χρήσης των Social Media στον χώρο του επιχειρείν, καθώς τα μέσα αυτά γνωρίζουν οδοένα και αυξανόμενη άνθιση και επιρροή στο καταναλωτικό κοινό. Στην συνέχεια, γίνεται εστίαση στην κατασκευή και διαχείριση της βέλτιστης ιστοσελίδας.

## 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 με συναφή ενδιαφέροντα με το αντικείμενο**

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

## 6. ΤΟ ΧΟΡΗΓΟΥΜΕΝΟ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΤΙΚΟ

Η επιτυχής ολοκλήρωση των **έξι (6) θεματικών ενοτήτων** που περιλαμβάνει το συγκεκριμένο πρόγραμμα επαγγελματικής επιμόρφωσης και κατάρτισης, οδηγεί στη χορήγηση **Πιστοποιητικού Εξειδικευμένης Επιμόρφωσης** για το πρόγραμμα επαγγελματικής επιμόρφωσης και κατάρτισης «**Tourism and Digital Tools: Σχεδιασμός και Διαχείριση Ιστοσελίδας, Ψηφιακό Marketing**» συνοδευόμενου από το Συμπλήρωμα Πιστοποιητικού Europass.

## 7. ΧΡΟΝΙΚΗ ΔΙΑΡΚΕΙΑ, ΒΑΘΜΟΙ ECVET ΚΑΙ ΚΟΣΤΟΣ ΦΟΙΤΗΣΗΣ

Η χρονική διάρκεια του Προγράμματος είναι **έξι (6) μήνες**, ενώ ο απαιτούμενος “χρόνος ενασχόλησης” εκτιμάται στις **156 ώρες** και αντιστοιχεί σε **13 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 ενότητων 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 της συγκεκριμένης θεματικής ενότητας και εφόσον το απαιτεί η φύση αυτού.

Η χορήγηση του **Πιστοποιητικού Εξειδικευμένης 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 θεματικών ενοτήτων δεν ξεπερνά το 50%, ο εκπαιδευόμενος έχει τη δυνατότητα επανεξέτασης των θεματικών ενοτήτων αυτών μετά την ολοκλήρωση της εκπαιδευτικής διαδικασίας του προγράμματος. Η βαθμολογία που θα συγκεντρώσει κατά τη διαδικασία επανεξέτασής του είναι και η οριστική για την εν λόγω θεματική ενότητα, 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 τηλεφωνικώς 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

Το πρόγραμμα επιμόρφωσης περιλαμβάνει **6 θεματικές ενότητες (μαθήματα)**. Η δομή του προγράμματος παρουσιάζεται στον παρακάτω πίνακα.

Tourism and Digital Tools: Σχεδιασμός και Διαχείριση Ιστοσελίδας, Ψηφιακό Marketing	
Μαθήματα	Βαθμοί ECVET
Στρατηγική Ανάλυση και Στρατηγική Κατεύθυνση	1,67
Ηλεκτρονικό Επιχειρείν και Μάρκετινγκ	2,5
Το Μείγμα προώθησης και προβολής	1,67
Τουρισμός και “ηλεκτρονικό επιχειρείν”	1,67
Social Media: Βήμα προς Βήμα ένα Σύγχρονο Εργαλείο Επιχειρείν	2,92
Web και Web Usability και Προεργασία για την Κατασκευή Ιστοσελίδας	2,6

### ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΜΑΘΗΜΑΤΩΝ

#### Στρατηγική Ανάλυση και Στρατηγική Κατεύθυνση

##### Διδακτική ενότητα 1. Εσωτερική και Εξωτερική Ανάλυση

Στην διδακτική ενότητα αυτή αναλύεται πως προσδιορίζουμε και αξιολογούμε ποια είναι τα πλεονεκτήματα και ποια τα μειονεκτήματα για μια επιχείρηση /οργανισμό / προορισμό όπως επίσης πως προσδιορίζουμε και αξιολογούμε ποιες είναι οι ευκαιρίες και ποιες είναι οι απειλές οι οποίες υπάρχουν στο εξωτερικό περιβάλλον μιας επιχείρησης / οργανισμού/ προορισμού.

##### Διδακτική ενότητα 2. Ανάλυση Τουριστικής Αγοράς

Σκοπός της διδακτικής ενότητας είναι να ορίσει την έννοια της αγοράς και να περιγράψει τη διαδικασία με την οποία αναλύουμε την αγορά μελετώντας τους ανταγωνιστές της συγκεκριμένης αγοράς και ερευνώντας και αναλύοντας το προφίλ των καταναλωτών στους οποίους απευθύνεται η αγορά.

### **Διδακτική ενότητα 3. Στόχοι Μάρκετινγκ**

Στη διδακτική ενότητα αυτή παρουσιάζονται και αναλύονται θέματα που αφορούν τη θέσπιση γενικών και εξειδικευμένων στόχων Μάρκετινγκ και τη σχέση τους με το όραμα και τους στόχους της επιχείρησης / οργανισμού / προορισμού.

### **Διδακτική ενότητα 4. Στρατηγικές Μάρκετινγκ**

Η διδακτική ενότητα αυτή στοχεύει στην παρουσίαση και ανάλυση της έννοιας και του ρόλου των στρατηγικών Μάρκετινγκ ως μέσο για υλοποίηση των στόχων Μάρκετινγκ. Θα παρουσιαστούν επίσης οι υψηλές και ειδικές στρατηγικές μάρκετινγκ.

Ηλεκτρονικό Επιχειρείν και Μάρκετινγκ

## **Ηλεκτρονικό Επιχειρείν και Μάρκετινγκ**

### **Διδακτική Ενότητα 1: Βασικές Αρχές Μάρκετινγκ - Το Μείγμα Μάρκετινγκ**

Βασική επιδίωξη της ενότητας αυτής είναι αρχικά να παρουσιαστεί, να αναπτυχθεί και να εξεταστεί η φύση και η αναγκαιότητα του μάρκετινγκ. Έτσι, μέσω της διαχρονικής εξέλιξης της επιχειρηματικής δράσης, γίνεται αναφορά στο τι αποτελεί μάρκετινγκ σήμερα και το τι είναι και ποιά στοιχεία αποτελούν το μείγμα του μάρκετινγκ. Για κάθε στοιχείο του μείγματος μάρκετινγκ παρουσιάζεται ο τρόπος με τον οποίο μπορούν να ληφθούν οι κατάλληλες αποφάσεις προκειμένου η επιχείρηση να μπορέσει να πετύχει τους στόχους της και να εξασφαλίσει την ανάπτυξη και την επιβίωση της.

### **Διδακτική Ενότητα 2: Ανάλυση Περιβάλλοντος και Ανταγωνισμού - Έμφαση στις Μικρομεσαίες Επιχειρήσεις**

Βασική επιδίωξη της ενότητας αυτής είναι αρχικά να παρουσιάσει για τον επιχειρηματία την ανάγκη μελέτης του εξωτερικού περιβάλλοντος μιας επιχείρησης πριν ξεκινήσει οποιαδήποτε επιχειρηματική δράση. Έτσι, αναλύονται οι συνιστώσες του εξωτερικού περιβάλλοντος, ορίζεται η σπουδαιότητά τους, και παρέχεται η κατάλληλη γνώση που επιτρέπει την προσαρμογή της επιχείρησης στις εξωτερικές συνθήκες μέσω της διαδικασίας της τμηματοποίησης, της στόχευσης και της τοποθέτησης. Στη συνέχεια, παρέχονται στρατηγικές που θα πρέπει να ακολουθηθούν ανάλογα με τις συνθήκες του περιβάλλοντος, και αναλύεται η φύση των ΜΜΕ επιχειρήσεων, τα πλεονεκτήματα και μειονεκτήματα τους, καθώς και οι βασικοί παράγοντες επιτυχίας.

### **Διδακτική Ενότητα 3: Αρχές Συμπεριφοράς Καταναλωτή - Customer Funnel and Journey**

Η ενότητα αυτή επιδιώκει να παραθέσει τις βασικές αρχές της μελέτης της Συμπεριφοράς του Καταναλωτή και να υποδείξει την αναγκαιότητα για εξέταση του τρόπου λήψης των αγοραστικών αποφάσεων της αγοράς-στόχου. Έτσι λοιπόν, αναλύονται τα στάδια της αγοραστικής απόφασης όπως επίσης και οι πηγές από τις οποίες ο καταναλωτής επηρεάζεται και που θα πρέπει να επιχειρείται ο προσδιορισμός τους. Η μελέτη του Customer Funnel and Journey στο οποίο θα εστιάσουμε σύμφωνα με τις σύγχρονες θεωρήσεις, προσδιορίζει την ακριβή διαδρομή που ακολουθεί ο πελάτης προκειμένου να προβεί σε αγορά και συνεπώς η μελέτη του είναι αναγκαία. Στην συνέχεια τονίζεται η ανάγκη για προσδιορισμό του βαθμού ανάμειξης του καταναλωτή με την αγορά, παρουσιάζονται η θεωρία των πολυκριτηριακών μοντέλων απόφασης, στρατηγικές για την αξιοποίηση τους, καθώς επίσης και οι βασικοί κανόνες επιλογής προϊόντος.

## **Διδακτική Ενότητα 4: Ηλεκτρονικό Επιχειρείν και Νέο Επιχειρηματικό Περιβάλλον - Οφέλη και Ταξινόμηση των Ηλεκτρονικών Συναλλαγών**

Η ενότητα αυτή επιδιώκει να εισάγει τον εκπαιδευόμενο στον κόσμο του Ηλεκτρονικού Επιχειρείν. Εξετάζεται αρχικά το τι είναι το ηλεκτρονικό επιχειρείν, το τί περιλαμβάνει και ποιά είναι τα βασικά χαρακτηριστικά του. Στην συνέχεια γίνεται διάκριση μεταξύ του μερικού και του αμιγούς Ηλεκτρονικού Επιχειρείν και μια σύντομη ιστορική αναδρομή στο πώς φτάσαμε στην σημερινή του μορφή. Παρουσιάζονται παραδείγματα επιτυχημένων επιχειρήσεων προκειμένου να διδαχθούμε από αυτές. Στην συνέχεια παρουσιάζονται τα πλεονεκτήματα και τα μειονεκτήματα του Ηλεκτρονικού Επιχειρείν και παρατίθεται μια ταξινόμηση στην οποία μπορούν να ενταχθούν όλες οι σύγχρονες μορφές Ηλεκτρονικής Επιχειρηματικής δράσης.

## **Διδακτική Ενότητα 5: Ανταγωνισμός, Δραστηριοποίηση και Επιχειρηματικά Μοντέλα στο Ηλεκτρονικό Περιβάλλον**

Σκοπός της ενότητας αυτής είναι να κατανοηθεί η φύση του ανταγωνισμού στο Ηλεκτρονικό περιβάλλον και να δοθούν τα μέσα και οι γνώσεις ώστε να μπορέσει ο εκπαιδευόμενος να προσδιορίσει το επιχειρηματικό περιβάλλον στο οποίο θα δραστηριοποιηθεί και επομένως να χαράξει αποτελεσματικότερα την στρατηγική του. Έτσι λοιπόν, εξετάζονται οι βασικοί παράγοντες του ανταγωνισμού με την βοήθεια των δημοφιλέστερων εργαλείων ανάλυσης. Στην συνέχεια, εξετάζονται τα εναλλακτικά μοντέλα εσόδων και Επιχειρησιακά μοντέλα στο Ηλεκτρονικό Επιχειρείν.

## **Διδακτική Ενότητα 6: Ηλεκτρονικό Μάρκετινγκ, Branding και Online Strategy - Καινοτομία και Μικρομεσαίες Επιχειρήσεις**

Η ενότητα αυτή αποσκοπεί στο να εισάγει τον εκπαιδευόμενο στον κόσμο του Ηλεκτρονικού Μάρκετινγκ. Έτσι, εξετάζονται τα επιπλέον χαρακτηριστικά του που θα πρέπει να εστιάσουμε σε σχέση με το παραδοσιακό μάρκετινγκ. Αναλύονται τα 7p του μείγματος του και παρατίθενται συμβουλές για την σωστή δημιουργία ιστοθέσης. Παρουσιάζονται τα χαρακτηριστικά του Ηλεκτρονικού Καταναλωτή προκειμένου ο εκπαιδευόμενος να εξοικειωθεί με τα νέα γνωρίσματα των δυνητικών και υπάρχοντων πελατών του. Ταξινομούνται τα προϊόντα στις ηλεκτρονικές αγορές γεγονός που καθορίζει και την επιλογή των στρατηγικών δράσης. Εισαγόμαστε στις αρχές του Branding και τα βασικά σημεία του. Ακόμα, γίνεται παρουσίαση της έννοιας της καινοτομίας και το κατά πόσον οι μικρομεσαίες επιχειρήσεις υπερτερούν ή υστερούν στον τομέα αυτό σε σχέση με τις μεγαλύτερες επιχειρήσεις.

## **Το Μείγμα προώθησης και προβολής**

### **Διδακτική ενότητα 1. Διαφήμιση**

Στη διδακτική ενότητα αυτή παρουσιάζονται οι μέθοδοι προώθησης και προβολής του τουριστικού προϊόντος. Παρουσιάζεται η διαφήμιση ως μέθοδος προβολής τουριστικού προϊόντος και η διαδικασία για τη δημιουργία ενός διαφημιστικού προγράμματος.

### **Διδακτική ενότητα 2. Πρόγραμμα Δημοσιών Σχέσεων και Δημοσιότητας**

Σκοπός της διδακτικής ενότητας είναι να παρουσιάσει την έννοια του προγράμματος των δημοσιών σχέσεων, τον τρόπο λειτουργίας του και τη συμβολή του στη βελτίωση προσέλευσης πελατών.

### **Διδακτική ενότητα 3. Συμμετοχή σε τουριστικές εκθέσεις**

Στην διδακτική ενότητα αυτή γίνεται αναφορά στις τουριστικές εκθέσεις και στο ρόλο που παίζουν για την ανάπτυξη του τουρισμού γενικότερα. Παρουσιάζονται οι κατηγορίες των τουριστικών εκθέσεων και οι διαδικασίες για την προετοιμασία συμμετοχής σε τουριστικές εκθέσεις.

### **Διδακτική ενότητα 4. Πρόγραμμα Προβολής Μέσω του Διαδικτύου**

Στην διδακτική ενότητα παρουσιάζεται το διαδίκτυο ως αποδοτικό μέσο προβολής τουριστικών προϊόντων και υπηρεσιών.

## **Τουρισμός και “ηλεκτρονικό επιχειρείν”**

### **Διδακτική ενότητα 1. Λόγοι υιοθέτησης του ηλεκτρονικού επιχειρείν στην τουριστική βιομηχανία και εφαρμογή επιχειρηματικών μοντέλων ηλεκτρονικού εμπορίου στον τουρισμό**

Σκοπός της διδακτικής ενότητας είναι να παρουσιαστούν οι θεωρητικές προσεγγίσεις της εφαρμογής του ηλεκτρονικού εμπορίου και επιχειρείν στους ταξιδιωτικούς οργανισμούς. Στη διδακτική ενότητα παρουσιάζονται οι τρόποι ηλεκτρονικού επιχειρείν στον τουρισμό, οι εφαρμογές του, τα εμπόδια και η διείσδυσή του στις τουριστικές επιχειρήσεις.

### **Διδακτική ενότητα 2. Χρήση σύγχρονων μεθόδων e-marketing για την προώθηση και υποστήριξη του τουριστικού προϊόντος**

Σκοπός της διδακτικής ενότητας είναι να παρουσιαστούν οι χρήσεις σύγχρονων μεθόδων Ηλεκτρονικού Marketing (e-marketing) για την προώθηση και υποστήριξη του τουριστικού προϊόντος. Στην διδακτική ενότητα παρουσιάζονται τα γενικά χαρακτηριστικά ηλεκτρονικού τουριστικού μάρκετινγκ, οι μηχανές αναζήτησης (search engines), οι πύλες, «portals», οι ιστοσελίδες και ιστολόγια, θέματα που αφορούν στον σχεδιασμό ιστοσελίδας, καθώς και πλεονεκτήματα και μειονεκτήματα ιστοχώρων. Επίσης, παρουσιάζονται και άλλοι μέθοδοι ηλεκτρονικού τουριστικού μάρκετινγκ, όπως Viewdata και Teletext -Διαλογικές πρωτοβουλίες μέσω (Interactive media initiatives) και Διαλογική τηλεόραση (Interactive TV), τεχνολογία CD-ROM, Εικονική πραγματικότητα (Virtual reality), οι Έξυπνες κάρτες (Smart cards) και τα Online shops(e-shops), Πολυμέσα (Multimedia) και περίπτερα πολυμέσων (Multimedia kiosks) και τα Ασύρματα τηλέφωνα εφαρμογής πρωτοκόλλου (WAP).

### **Διδακτική ενότητα 3. Social networking και τεχνολογίες Web 2. 0 στον τουρισμό**

Σκοπός της διδακτικής ενότητας είναι να παρουσιαστούν τα χαρακτηριστικά του social networking και τεχνολογιών web 2.0. στον τουρισμό. Στην διδακτική ενότητα παρουσιάζονται τα γενικά κυριότερα σημεία των εφαρμογών Web 2.0. Επίσης, παρουσιάζονται οι Εικονικές Κοινότητες καθώς και η χρήση μεθόδων ΤΠΕ για την προσβασιμότητα τουριστικών ιστοτόπων από ομάδες ΑμεΑ και ηλικιωμένων. Στο τέλος παρουσιάζονται η δομή του συστήματος πληρωμών του ηλεκτρονικού εμπορίου, καθώς και θέματα υποδομής και ασφάλειας στον ηλεκτρονικό τουρισμό.

### **Διδακτική ενότητα 4. Διοίκηση και διαχείριση του τουριστικού προορισμού (Destination Management Organization-DMO)**

Σκοπός της διδακτικής ενότητας είναι να αναλυθεί ο ορισμός της διοίκησης του τουριστικού



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

## **Social Media: Βήμα προς Βήμα ένα Σύγχρονο Εργαλείο Επιχειρείν ΜΑΘΗΜΑ - SOCIAL MEDIA: Βήμα προς Βήμα ένα Σύγχρονο Εργαλείο Επιχειρείν**

### **Διδακτική Ενότητα 1: Τα Social Media και οι Ηλεκτρονικές Κοινότητες - Η Χρήση των Social Media για Επιχειρηματική Δράση**

Βασική επιδίωξη της ενότητας είναι να εισάγει τον εκπαιδευόμενο στις νέες δυνατότητες που παρέχουν οι Τεχνολογικές εξελίξεις με την ανάπτυξη των Social Media και των Κοινωνικών Δικτύων που πλέον αποτελούν αναπόσπαστο και αναγκαίο κομμάτι του Επιχειρείν και του Μάρκετινγκ. Στα πλαίσια αυτά, εξετάζονται τα Social Media τόσο από την σκοπιά του καταναλωτή όσο και από αυτή των επιχειρήσεων. Στην συνέχεια αναλύεται η έννοια της Εικονικής Κοινότητας, τα χαρακτηριστικά της, και δίνονται σημεία κλειδιά για την επιχειρηματική τους εκμετάλλευση και διαχείριση τους με παραδείγματα επιτυχημένης αξιοποίησης τους. Εξετάζονται τέλος οι εναλλακτικοί τρόποι Διαφήμισης στα Social Media, η ορολογία που χρησιμοποιείται και παρουσιάζονται τα εναλλακτικά μοντέλα Δημιουργίας Εσόδων.

### **Διδακτική Ενότητα 2: Βήμα προς Βήμα Δημιουργία On - Line Διαφημίσεων: Facebook Ads - Διαχείριση Κοινότητας: Αλληλεπίδραση με τους Χρήστες και Διαχείριση Αρνητικών Σχολίων**

Η ενότητα αυτή αποσκοπεί στο να παρέχει έναν πλήρη, Βήμα-Προς-Βήμα οδηγό, αναφορικά με την δημιουργία Διαφημίσεων / Καμπάνιας στο Facebook. Στο πλαίσιο αυτό, αναλύεται διεξοδικά η διαδικασία που πρέπει να ακολουθηθεί και εξετάζονται οι πολλαπλές εναλλακτικές επιλογές που παρέχονται για κάθε στόχο μάρκετινγκ καθώς και η λειτουργία του Remarketing. Για κάθε κατηγορία διαφημίσεων παρουσιάζεται το σύνολο των παραμέτρων, το πότε θα πρέπει να χρησιμοποιούνται ανάλογα με το τι επιθυμούμε να πετύχουμε, το A/B testing και παρέχονται χρήσιμες συμβουλές. Επιπλέον, παρέχουμε συμβουλές για την Διαχείριση μιας Κοινότητας, την Αλληλεπίδραση με τους χρήστες και την Διαχείριση Αρνητικών Σχολίων, καθώς και το εργαλείο των Bots.

### **Διδακτική Ενότητα 3: Βήμα προς Βήμα Δημιουργία On - Line Διαφημίσεων: Google Ads - Youtube and Advertising**

Στην ενότητα αυτή παρέχουμε έναν ολοκληρωμένο και Βήμα-Προς-Βήμα οδηγό χρήσης των Google Ads και YouTube Ads, με επεξήγηση των λειτουργιών που παρέχουν και ανάληψη κάθε βήματος που θα πρέπει να ακολουθήσουμε προκειμένου να δημιουργήσουμε μια αποτελεσματική εκστρατεία. Εξετάζουμε όλες τις παραμέτρους όπως τις Στρατηγικές Προσφορών, τους διαφορετικούς Τύπους Εκστρατείας, την στόχευση Τοποθεσίας, την Συγγραφή Κειμένου, το A/B Testing, την επιλογή και εύρεση των Λέξεων Κλειδιών, την Παρακολούθηση της πορείας και τις αναγκαίες προσαρμογές, την λειτουργία του Remarketing, αλλά και την λειτουργία του Δείκτη Ποιότητας ο οποίος μας προσφέρει χρήσιμη πληροφόρηση προκειμένου να προβούμε σε διορθωτικές ενέργειες.

## **Διδακτική Ενότητα 4: LinkedIn - Instagram and Influencers**

Το LinkedIn αποτελεί πλέον ένα απαραίτητο εργαλείο για τον επιχειρηματία και το στέλεχος, καθώς είναι ο διαδικτυακός του σύνδεσμος με άλλους επαγγελματίες και επιχειρήσεις. Στην παρούσα ενότητα παρουσιάζεται το πώς πρέπει να δημιουργούμε ένα Άρτιο και Επαγγελματικό Προφίλ, αλλά και πώς να το Διαχειριζόμαστε. Επιπλέον, εξετάζουμε το πώς μπορούμε να αξιοποιήσουμε το Instagram το οποίο όλο και περισσότερο κατακτά έδαφος και αξιοποιείται στο επιχειρείν, την τοποθέτηση και διαχείριση Διαφημίσεων σε αυτό, καθώς και την λειτουργία και αξιοποίηση των Influencers.

## **Διδακτική Ενότητα 5: Ιστοσελίδες Social News and Bookmarking, Ratings and Reviews - Εκπαίδευση στο Tripadvisor, Twitter, Forums**

Η ενότητα αυτή στοχεύει στην εξοικείωση του εκπαιδευόμενου με τις ιστοθέσεις Social News και Bookmarking αλλά και Rating and Reviewing με έμφαση στο TripAdvisor όπου εστιάζουμε ιδιαίτερα παρέχοντας εκπαίδευση. Τα συγκεκριμένα εργαλεία του Ηλεκτρονικού Μάρκετινγκ μπορούν να αποτελέσουν ένα ισχυρό εργαλείο άσκησης επιχειρηματικής δράσης και προώθησης των σκοπών της επιχείρησης. Έτσι λοιπόν, αναλύεται το τι ακριβώς είναι, ποιός είναι ο τρόπος λειτουργίας τους και το τι σημαίνουν οι βασικοί όροι που χρησιμοποιούνται. Στη συνέχεια παρέχονται χρήσιμες συμβουλές για την καλύτερη αξιοποίησή τους. Επιπλέον, εξετάζουμε την ορθή λειτουργία του Twitter στο Μάρκετινγκ, αλλά και των Forums.

## **Διδακτική Ενότητα 6: Νέες Τάσεις στο Ηλεκτρονικό Marketing: Personalization, Augmented and Virtual Reality, Artificial Intelligence, Affiliate, Content, Mobile, Email Marketing**

Η ενότητα αυτή κάνει επισκόπηση των σύγχρονων τάσεων στον χώρο του Ηλεκτρονικού Μάρκετινγκ. Εστιάζουμε στις αρχές του Personalization μέσω του οποίου προσφέρουμε Εξατομίκευση, παρουσιάζουμε το τι είναι και πώς αξιοποιούνται η Μεγεθυμένη και τι η Εικονική Πραγματικότητα (Augmented and Virtual Reality) καθώς πώς η Τεχνητή Νοημοσύνη (Artificial Intelligence). Αναφερόμαστε στο Content Marketing (Marketing Περιεχομένου), αναλύοντας την σημασία του και τους τρόπους χρήσης του. Μέσω του Affiliate Marketing θα προσεγγίζουμε το πώς μπορούμε να διαφημιστούμε σε πολλαπλές ιστοσελίδες αλλά και πώς να Κερδίσουμε Χρήματα διαφημίζοντας άλλους. Εξετάζουμε επίσης το Mobile Marketing, έναν από τους πιο ραγδαία αναπτυσσόμενους κλάδους του Digital Marketing και τους δυνατούς τρόπους μέσω των οποίων μπορούμε να το αξιοποιήσουμε. Οι Πλατφόρμες Μασικής Αποστολής Email αποτελούν ένα απαραίτητο εργαλείο ψηφιακής επιχειρηματικής δράσης που αν και είναι από τα πιο παλιά προσφέρει πολλαπλές δυνατότητες χωρίς μεγάλο κόστος μέσω πλήθους εργαλείων που μπορούν να αξιοποιηθούν με ευκολία. Στα πλαίσια αυτά παρουσιάζουμε τις νέες τάσεις χρήσης με έναν σύγχρονο Βήμα-Προς-Βήμα οδηγό πολύ γνωστής και ευρέως χρησιμοποιούμενης πλατφόρμας.

## **Διδακτική Ενότητα 7: Δημιουργία Πλάνου Social Media - Παρακολούθηση Απόδοσης με Google Analytics**

Στην παρούσα διδακτική ενότητα θα κάνουμε μια επισκόπηση των βασικών βημάτων που θα πρέπει να ακολουθούμε κατά την Δημιουργία ενός Πλάνου Εκστρατείας Social Media. Παράλληλα, θα

παραθέσουμε έναν οδηγό (Template) τον οποίο οι εκπαιδευόμενοι μπορούν να χρησιμοποιήσουν σε μελλοντική δική τους εκστρατεία σαν πρότυπο. Επίσης, κάνουμε μια επισκόπηση των βασικών λειτουργιών του Google Analytics. Σκοπός μας είναι να παρουσιάσουμε τις βασικές πληροφορίες που μπορούμε να αντλήσουμε και να εξετάσουμε τον τρόπο αξιοποίησης τους παρέχοντας έναν Βήμα-Προς-Βήμα οδηγό. Επιπλέον, εξετάζουμε την χρησιμότητα και τις δυνατότητες των Λογισμικών Social Media Management κάνοντας επισκόπηση των βασικότερων από αυτά που είναι διαθέσιμα στην αγορά.

## Σχεδιασμός και Υλοποίηση ενός Website για Μικρές Τουριστικές Μονάδες

### Διδακτική Ενότητα 1: Σχεδιασμός του Website

Σκοπός της διδακτικής ενότητας είναι ο σχεδιασμός των Mockups του Website καθώς επίσης και η ανάλυση των προδιαγραφών που θα πρέπει να έχει ένα Website για ξενοδοχεία. Επίσης θα γίνει αναφορά σε βασικές εντολές της Html καθώς και του CSS.

### Διδακτική Ενότητα 2: Δημιουργία Δομών Σελίδων με Bootstrap

Σκοπός αυτής της διδακτικής ενότητας είναι να δημιουργήσουν οι εκπαιδευόμενοι Δομές ιστοσελίδων με Bootstrap. Επίσης θα αναλυθούν παραδείγματα-templates τα οποία θα μπορούν οι εκπαιδευόμενοι να χρησιμοποιήσουν στη δημιουργία του Website.

### Διδακτική Ενότητα 3: Δημιουργία Βάσης Δεδομένων

Σκοπός αυτής της διδακτικής ενότητας είναι να δημιουργήσουν οι εκπαιδευόμενοι Βάσεις Δεδομένων στις οποίες θα εγγράφονται τα απαραίτητα για το Website στοιχεία.

### Διδακτική Ενότητα 4: Χειρισμός Βάσης Δεδομένων με την PHP

Σκοπός αυτής της διδακτικής ενότητας είναι να μπορούν οι εκπαιδευόμενοι να δημιουργούν φόρμες στις οποίες θα υποβάλλονται στοιχεία στη Βάση Δεδομένων. Επίσης θα μπορούν να χειρίζονται τις Βάσεις Δεδομένων με τη γλώσσα Php.

### Διδακτική Ενότητα 5: Security, Debugging και Uploading του Website

Σκοπός αυτής της διδακτικής ενότητας είναι να μπορούν οι εκπαιδευόμενοι να ολοκληρώσουν το Website εφαρμόζοντας τεχνικές για την ασφάλεια και την πληρωμή με Paypal. Επίσης θα κάνουν debugging και uploading του Website.

### Προαιρετική Live Συνάντηση

Το πρόγραμμα συνοδεύεται από live streaming συνάντηση στην θεματική: Facebook Ads, Google Adwords, Google Analytics, με εισηγητή τον κ. Καμινάκη Κώστα, κάτοχο διδακτορικού διπλώματος στο Marketing and Communication και μεγάλη διδακτική και εργασιακή εμπειρία.

(Η σύγχρονη (real time) εξ αποστάσεως εκπαίδευση (live streaming) πραγματοποιείται μέσω ειδικά διαμορφωμένης εκπαιδευτικής πλατφόρμας. Πρόκειται για ζωντανά μαθήματα με εισηγητή τα οποία καλούνται οι εκπαιδευόμενοι να παρακολουθήσουν από το χώρο τους, σε συνεδρίες που λαμβάνουν χώρα σε προκαθορισμένες ημέρες και ώρες, χωρίς να είναι υποχρεωτική η φυσική παρουσία.

Το Live Streaming παρέχει στους εκπαιδευόμενους τη δυνατότητα να έχουν στον υπολογιστή τους ήχο και εικόνα και να μπορούν να υποβάλλουν ερωτήσεις στους εισηγητές, είτε φωνητικά είτε γραπτά).

# 17. ΥΠΟΔΕΙΓΜΑ ΧΟΡΗΓΟΥΜΕΝΟΥ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΤΙΚΟΥ

ΕΘΝΙΚΟ ΚΑΙ ΚΑΠΟΔΙΣΤΡΙΑΚΟ ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟ ΑΘΗΝΩΝ  
ΚΕΝΤΡΟ ΕΠΙΜΟΡΦΩΣΗΣ ΚΑΙ ΔΙΑ ΒΙΟΥ ΜΑΘΗΣΗΣ

## ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΤΙΚΟ ΕΞΕΙΔΙΚΕΥΜΕΝΗΣ ΕΠΙΜΟΡΦΩΣΗΣ

Η/Ο ..... ΤΟΥ .....

παρακολούθησε επιτυχώς το εκπαιδευτικό πρόγραμμα με τίτλο:

**«Tourism and Digital Tools: Σχεδιασμός και Διαχείριση Ιστοσελίδας, Ψηφιακό Marketing»**

που διοργανώθηκε από το Κέντρο Επιμόρφωσης και Δια Βίου Μάθησης του Εθνικού και Καποδιστριακού Πανεπιστημίου Αθηνών.

ΑΚΑΔΗΜΑΪΚΟ ΕΤΟΣ 201.. - 201..

Διάρκεια: .. μήνες/.. ώρες

Μέθοδος Υλοποίησης: Εξ αποστάσεως (E-Learning)

Αθήνα, Ημέρα Μήνας Έτος

Ο Πρόεδρος του Κέντρου

Ο Διευθυντής του Κέντρου

Ο Ακαδημαϊκός Υπεύθυνος  
του Προγράμματος

