

---

# Hospitality Marketing

---

## 1. ΕΙΣΑΓΩΓΗ

Το Κέντρο Επιμόρφωσης και Δια Βίου Μάθησης (Κ.Ε.ΔΙ.ΒΙ.Μ.) του **Εθνικού και Καποδιστριακού Πανεπιστημίου Αθηνών (Ε.Κ.Π.Α.)** σας καλωσορίζει στο Πρόγραμμα Συμπληρωματικής εξ Αποστάσεως Εκπαίδευσης και συγκεκριμένα στο πρόγραμμα επαγγελματικής επιμόρφωσης και κατάρτισης με τίτλο **«Hospitality Marketing»**.

Η ανάγκη συνεχούς επιμόρφωσης και πιστοποίησης επαγγελματικών δεξιοτήτων οδήγησε το **Πρόγραμμα Συμπληρωματικής εξ Αποστάσεως Εκπαίδευσης (E-Learning)** του Ε.Κ.Π.Α. 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.

Στη συνέχεια, σας παρουσιάζουμε αναλυτικά το πρόγραμμα σπουδών για το πρόγραμμα επαγγελματικής επιμόρφωσης και κατάρτισης: **«Hospitality 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. ΣΚΟΠΟΣ ΤΟΥ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΟΣ

Ο κλάδος της φιλοξενίας αποτελεί τον πυρήνα της οικονομίας σε χώρες όπως η Ελλάδα, στηρίζοντας χιλιάδες επιχειρήσεις οι οποίες δραστηριοποιούνται σε αυτόν (ξενοδοχεία, παροχή υπηρεσιών, δραστηριότητες, μετακινήσεις κλπ). Στο επίκεντρο αυτής της δραστηριότητας βρίσκεται η διαμονή του πελάτη σε κατάλυμα, ξενοδοχειακό ή μη, η οποία αποτελεί το μεγαλύτερο μέρος της συνολικής οικονομικής δραστηριότητας του πελάτη στον προορισμό.

Ο κλάδος της διαμονής είναι έντονα ανταγωνιστικός, είτε λόγω της πληθώρας επιχειρήσεων διαμονής (ξενοδοχεία, ενοικιαζόμενα δωμάτια/διαμερίσματα, διαμερίσματα-σπίτια κλπ) είτε λόγω ανταγωνιστικών γειτονικών προορισμών. Οι δε συνεχείς αλλαγές σε παγκόσμιο επίπεδο μπορούν εύκολα να μεταβάλουν τη ζήτηση και τις τιμές της διαμονής σε έναν προορισμό, ενώ παράλληλα οι νέες τάσεις μπορούν εύκολα να καθοδηγήσουν τους τουρίστες σε διαφορετικά τουριστικά προϊόντα.

Η διαχείριση μάρκετινγκ σε ένα άκρως ανταγωνιστικό και γρήγορα μεταβαλλόμενο περιβάλλον σαν αυτό μπορεί να συμβάλει σημαντικά στην αποτελεσματικότητα και την

κερδοφορία των τουριστικών επιχειρήσεων. Συμπληρωματικός παράγοντας δυσκολίας αποτελεί η χρήση των σύγχρονων εργαλείων μάρκετινγκ με αποτελεσματικό τρόπο.

Οι σύγχρονοι ξενοδόχοι, οι επαγγελματίες και τα στελέχη τουρισμού αντιμετωπίζουν προκλήσεις σαν αυτές, οι οποίες δυσκολεύουν τη διαχείριση των μονάδων. Για αυτό το λόγο, οφείλουν να παραμείνουν ενημερωμένοι για τις νέες τάσεις και τα σύγχρονα εργαλεία για την σωστή και βέλτιστη διαχείριση του μάρκετινγκ και της προβολής της επιχείρησής τους, αρχικά γνωρίζοντας τις απαραίτητες τεχνικές λεπτομέρειες και ορισμούς, και στη συνέχεια εφαρμόζοντας εξειδικευμένες πρακτικές και στρατηγικές.

Σκοπός του προγράμματος είναι η εκπαίδευση των συμμετεχόντων στις έννοιες και διαδικασίες επιλογής, εφαρμογής και ελέγχου στρατηγικής μάρκετινγκ στον κλάδο της φιλοξενίας. Μέσα από την παρουσίαση των τελευταίων τάσεων του μάρκετινγκ φιλοξενίας, την εις βάθος ανάλυση -ιδιαίτερα των «ψηφιακών προεκτάσεων»- της διανομής, αλλά και μελέτες περιπτώσεων σε διαφορετικά είδη επιχειρήσεων, οι εκπαιδευόμενοι θα εμπλουτίσουν τις γνώσεις τους και θα μπορούν να εφαρμόσουν τεχνικές για την ενίσχυση της προβολής και της ανταγωνιστικότητας της τουριστικής επιχείρησης.

### **3. ΚΑΤΗΓΟΡΙΕΣ ΥΠΟΨΗΦΙΩΝ ΠΟΥ ΓΙΝΟΝΤΑΙ ΔΕΚΤΟΙ ΣΤΟ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ - ΤΡΟΠΟΣ ΕΝΤΑΞΗΣ**

Αίτηση συμμετοχής μπορούν να υποβάλλουν:

- ▶ **απόφοιτοι Πανεπιστημίου/ ΤΕΙ** της ημεδαπής και της αλλοδαπής
- ▶ **απόφοιτοι Δευτεροβάθμιας Εκπαίδευσης**

Απευθύνεται αναλυτικότερα σε οικονομολόγους, στελέχη τουριστικών επιχειρήσεων, συμβούλους επιχειρήσεων, επαγγελματίες που προέρχονται τόσο από τους άμεσα σχετιζόμενους χώρους του τουρισμού όσο και από άλλους κλάδους του μάρκετινγκ για να ενημερωθούν για τις τελευταίες τάσεις του μάρκετινγκ φιλοξενίας.

Η αίτηση συμμετοχής υποβάλλεται ηλεκτρονικά, μέσω της ιστοσελίδας:

**<https://elearningekpa.gr/>**

## 4. ΠΡΟΑΠΑΙΤΟΥΜΕΝΑ

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

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

## 5. ΤΡΟΠΟΣ ΔΙΕΞΑΓΩΓΗΣ ΤΟΥ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΟΣ

Η διδασκαλία στα προγράμματα εξ αποστάσεως επαγγελματικής επιμόρφωσης και κατάρτισης του Κέντρου Επιμόρφωσης και Δια Βίου Μάθησης του ΕΚΠΑ 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.

Ο εκπαιδευόμενος, αφού ολοκληρώσει τη μελέτη της εκάστοτε διδακτικής ενότητας, καλείται να υποβάλει ηλεκτρονικά, το αντίστοιχο τεστ αξιολόγησης. Τα τεστ μπορεί να 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. Η θεματική ενότητα μπορεί να συνοδεύεται από τελική εργασία, η οποία διατίθεται κατά την ολοκλήρωση της θεματικής ενότητας (εφόσον το απαιτεί η φύση της θεματικής ενότητας) και αφορά το σύνολο της διδακτέας ύλης.

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 ή την τελική εργασία.

## 6. 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 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.

## 7. 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 ΕΚΠΑ, 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.

**Αναλυτική περιγραφή των παραπάνω υπάρχει στον Κανονισμό Σπουδών:**

**<https://elearningekpa.gr/regulation>**

## **8. 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.

## **9. ΠΩΣ ΔΙΑΜΟΡΦΩΝΕΤΑΙ Η ΥΛΗ ΤΟΥ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΟΣ**

Το πρόγραμμα επαγγελματικής επιμόρφωσης και κατάρτισης περιλαμβάνει **5 θεματικές ενότητες (μαθήματα)**.

### **ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΜΑΘΗΜΑΤΩΝ**

#### Μάθημα - Εισαγωγή

**Διδακτική Ενότητα 1: Ο Κλάδος Φιλοξενίας και το Μάρκετινγκ Φιλοξενίας**

**Διδακτική Ενότητα 2: Το Online Περιβάλλον και ο Σύγχρονος Καταναλωτής**

#### Μάθημα - Ανάλυση Χαρακτηριστικών και Διαχείριση Εργαλείων του Μάρκετινγκ Φιλοξενίας I

**Διδακτική Ενότητα 1: Εργαλεία Μάρκετινγκ που χρησιμοποιούνται στο Μάρκετινγκ Φιλοξενίας**

**Διδακτική Ενότητα 2: Κανάλια Προβολής και Διαφήμισης (website, Social Media, Metasearch, search engines)**

**Διδακτική Ενότητα 3: E-Marketing**

**Διδακτική Ενότητα 4: Κανάλια και Εργαλεία Πωλήσεων (OTAs, Wholesalers, GDSs, tour operators, B2B channels)**

**Διδακτική Ενότητα 5: Συμπληρωματικά Κανάλια και Τρόποι Προώθησης (Influencers / bloggers / travel guides)**

**Διδακτική Ενότητα 6: Η Τιμή και τα Χαρακτηριστικά της (Net, Gross, δυναμικές, στατικές κλπ)**

#### Μάθημα - Ανάλυση Χαρακτηριστικών και Διαχείριση Εργαλείων του Μάρκετινγκ Φιλοξενίας II

**Διδακτική Ενότητα 1: Διαχείριση Περιεχομένου (χρήση κειμένων, φωτογραφιών, βίντεο, 360, tagging, geo tagging)**

**Διδακτική Ενότητα 2: Online Φήμη Ξενοδοχείου (Customer Relationship Management / Customer loyalty / Διαχείριση φήμης)**

**Διδακτική Ενότητα 3: Συστήματα Επικοινωνίας (chat, chat bot, email, instant messaging, translation tools, automated responses, response tracking)**

**2863-c1-u4: Εργαλεία Διαχείρισης (Channel manager, mobile app, online check-in, online payments, PMS, cloud based, CMS, API, xml, white label)**

**Διδακτική Ενότητα 5: Παράγοντες που επηρεάζουν το Performance**

**Διδακτική Ενότητα 6: Δείκτες και Στατιστική Προσέγγιση. Συλλογή και Ανάλυση Δεδομένων**

**Διδακτική Ενότητα 7: Νομική Διάσταση και Ασφάλεια (GDPR, PSD2, PCI compliance, data encryption, 2FA, Parity)**

### Μάθημα - Πρακτικές Εφαρμογές

**Διδακτική Ενότητα 1: OTA Booking.com**

**Διδακτική Ενότητα 2: Google & Facebook (PPC, Display Ads, SEO)**

**Διδακτική Ενότητα 3: Μάρκετινγκ σε Μικρομεσαίες Ξενοδοχειακές Μονάδες**

**Διδακτική Ενότητα 4: Μάρκετινγκ σε Μεγάλες Ξενοδοχειακές Μονάδες**

### Μάθημα - Μελλοντικές Προσεγγίσεις

**Διδακτική Ενότητα 1: Νέες Τεχνολογίες και Τάσεις στον Κλάδο της Φιλοξενίας. Το Μάρκετινγκ Φιλοξενίας στο Εγγύς Μέλλον**