
Διαχείριση
Καταλυμάτων
Βραχυχρόνιας
Μίσθωσης

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 **«Διαχείριση Καταλυμάτων Βραχυχρόνιας Μίσθωσης»**.

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: **«Διαχείριση Καταλυμάτων Βραχυχρόνιας Μίσθωσης»**, 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

Σκοπός του προγράμματος είναι η εκπαίδευση των συμμετεχόντων/ουσών στην αποτελεσματική διαχείριση καταλυμάτων βραχυχρόνιας μίσθωσης, στον δυναμικό κλάδο της φιλοξενίας.

Στο πλαίσιο αυτό, οι εκπαιδευόμενοι/ες θα εξειδικευτούν στη βραχυχρόνια μίσθωση εξετάζοντας τη λειτουργία της οικονομίας διαμοιρασμού και, μέσα από την κατάλληλη θεωρητική γνώση και πρακτική εφαρμογή, θα αναπτύξουν ανταγωνιστικές επιχειρηματικές δεξιότητες. Το πρόγραμμα επιδιώκει την κριτική προσέγγιση ζητημάτων μικρο-επιχειρηματικότητας, καινοτομίας, τεχνολογικών εφαρμογών, διοίκησης και μάρκετινγκ από την πλευρά των οικοδεσποτών. Παράλληλα, θα δοθεί ιδιαίτερη έμφαση στην ανάπτυξη οριζόντιων και τεχνικών δεξιοτήτων, ώστε οι συμμετέχοντες/ουσες να εφοδιαστούν με τα απαραίτητα εργαλεία για τη βέλτιστη διαχείριση ακινήτων, τη μεγιστοποίηση των εσόδων τους και την προσφορά εξαιρετικών εμπειριών στους επισκέπτες.

Με την ολοκλήρωση του προγράμματος, οι εκπαιδευόμενοι/ες θα έχουν αποκτήσει μία ολοκληρωμένη αντίληψη της αγοράς που ανοίγει νέες επαγγελματικές προοπτικές, ενισχύοντας τη θέση τους στον ευρύτερο τουριστικό τομέα.

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

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 Συνεχιζόμενης Επαγγελματικής Κατάρτισης** 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 τηλεφωνικώς με ένα τυχαίο δείγμα εκπαιδευόμενων, προκειμένου να διαπιστωθεί εάν συμμετείχαν στις εκπαιδευτικές διαδικασίες

του προγράμματος, εάν αντιμετωπίσαν 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 **12 θεματικές ενότητες (μαθήματα)**.

ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΜΑΘΗΜΑΤΩΝ

Μάθημα - Τουρισμός: Αγορά Εργασίας & Μελλοντικές Τάσεις

Διδακτική Ενότητα 1: Εισαγωγή στον Κλάδο του Τουρισμού & της Φιλοξενίας

Διδακτική Ενότητα 2: Τουριστική Μικροεπιχειρηματικότητα: Ο Διαχειριστής Καταλυμάτων Βραχυχρόνιας Μίσθωσης

Διδακτική Ενότητα 3: Το Online Περιβάλλον και ο Σύγχρονος Καταναλωτής

Μάθημα - Το Κατάλυμα Βραχυχρόνιας Μίσθωσης: Προετοιμασία & Ασφάλεια

Διδακτική Ενότητα 1: Το Νομικό Πλαίσιο για τη Βραχυχρόνια Μίσθωση

Διδακτική Ενότητα 2: Προετοιμασία & Ασφάλεια Καταλύματος

Διδακτική Ενότητα 3: Δημιουργία Ελκυστικού Καταλύματος (Amenities & Facilities)

Μάθημα - Marketing και Προώθηση

Διδακτική Ενότητα 1: Ανάλυση Αγοράς και Στρατηγική Branding

Διδακτική Ενότητα 2: Μάρκετινγκ Ακινήτων (Κανάλια Διανομής και Social Media)

Διδακτική Ενότητα 3: Online Marketing Strategies

Μάθημα - Δημιουργία Εμπειρίας για τους Πελάτες

Διδακτική Ενότητα 1: Αποτελεσματική Παροχή Υπηρεσιών

Διδακτική Ενότητα 2: Ικανοποίηση και Εξυπηρέτηση Πελατών

Διδακτική Ενότητα 3: Δημιουργία Προσωποποιημένων Εμπειριών

Μάθημα - Ανάπτυξη Βασικών Επαγγελματικών Δεξιοτήτων

Διδακτική Ενότητα 1: Βασικές Αρχές και Δεξιότητες Επικοινωνίας & Ανάπτυξη Διαπραγματευτικών Ικανοτήτων

Διδακτική Ενότητα 2: Ευέλικτος Τρόπος Σκέψης & Πρακτικές Εργασίας

Διδακτική Ενότητα 3: Τεχνικές για τη Διαχείριση Χρόνου και την Ιεράρχηση Προτεραιοτήτων

Διδακτική Ενότητα 4: Δημιουργία ενός Πλάνου Εργασιών

Διδακτική Ενότητα 5: Τεχνική Διατήρησης - Ενδυνάμωσης Πελατών

Μάθημα - Επιχειρηματικά Αγγλικά

Διδακτική Ενότητα 1: Επιχειρηματικά Αγγλικά για Πωλητές Τουριστικών Προϊόντων & Υπηρεσιών I

Διδακτική Ενότητα 2: Επιχειρηματικά Αγγλικά για Πωλητές Τουριστικών Προϊόντων & Υπηρεσιών II

Μάθημα - Οικονομική Διαχείριση

Διδακτική Ενότητα 1: Οικονομικός Προγραμματισμός και Προϋπολογισμός

Διδακτική Ενότητα 2: Οικονομικές Συναλλαγές στη Βραχυχρόνια Μίσθωση

Διδακτική Ενότητα 3: Αυτοματοποιημένη Τιμολόγηση & Διαχείριση Ρίσκου

Μάθημα - Τεχνολογικές Εφαρμογές για Καταλύματα Βραχυχρόνιας Μίσθωσης

Διδακτική Ενότητα 1: Property Management Systems (PMS)

Διδακτική Ενότητα 2: Smart Home Technology

Διδακτική Ενότητα 3: Οι Πλατφόρμες Βραχυχρόνιας Μίσθωσης

Μάθημα - Κοινωνικά και Περιβαλλοντικά Θέματα

Διδακτική Ενότητα 1: Βραχυχρόνια Μίσθωση & Τουριστικοί Προορισμοί

Διδακτική Ενότητα 2: Συνάντηση Τουρίστα-Ντόπιου: Η Έννοια της Τοπικότητας και Οικοδεσπότης Βραχυχρόνιας Μίσθωσης

Διδακτική Ενότητα 3: Κοινωνικές & Περιβαλλοντικές Επιπτώσεις Βραχυχρόνιας Μίσθωσης

Μάθημα - Ανάπτυξη της Επιχείρησης

Διδακτική Ενότητα 1: Αξιολόγηση & Βελτίωση Καταλυμάτων

Διδακτική Ενότητα 2: Ανάλυση Δεδομένων Επισκεπτών & Πρόβλεψη Ζήτησης

Διδακτική Ενότητα 3: Στρατηγικές Τιμολόγησης & Διαχείριση Εσόδων

Μάθημα - Αυτοματοποίηση Διαδικασιών

Διδακτική Ενότητα 1: Αφίξεις-Αναχωρήσεις Επισκεπτών

Διδακτική Ενότητα 2: Τήρηση Βιβλίων & Λογιστικών Εργασιών

Διδακτική Ενότητα 3: Επικοινωνία με τους Πελάτες

Μάθημα - Εκμάθηση Λογισμικού Soft1 CRM

Διδακτική Ενότητα 1: Εργασίες - Ενέργειες CRM

Διδακτική Ενότητα 2: Καμπάνιες - Ευκαιρίες Πώλησης

Διδακτική Ενότητα 3: Παραμετροποίηση (Τύποι Ενεργειών, Χαρακτηρισμοί, Υποδείγματα e - mail)