

---

# Event Planning, Marketing & Management

---

## 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 «**Event Planning, Marketing & Management**” /

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: «**Event Planning, Marketing & Management**», 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

Το Event Planning & Management είναι ένας ανερχόμενος κλάδος και αποτελεί έναν πολυσύνθετο και υψηλών προδιαγραφών τομέα. Ένας Υπεύθυνος Εκδηλώσεων σχεδιάζει, οργανώνει και επιβλέπει μια εκδήλωση από την σύλληψη της ιδέας μέχρι την υλοποίηση της. Πρόκειται για μια απαιτητική θέση με πολλές ευθύνες και εκτέλεση πολλαπλών ταυτόχρονων εργασιών που προϋποθέτουν ηγετικές δεξιότητες, ευελιξία και σωστή διαχείριση χρόνου.

**Σκοπός του προγράμματος είναι οι συμμετέχοντες να μπορέσουν να:**

- ▶ κατανοήσουν τις έννοιες και τις πρακτικές που απαιτούνται για την αποτελεσματική διοργάνωση εκδηλώσεων.
- ▶ αποκτήσουν όλες τις απαραίτητες γνώσεις και ικανότητες για την προετοιμασία εκδηλώσεων έτσι ώστε να είναι έμπειροι και ικανοί για να αντιμετωπίσουν τις δυσκολίες που παρουσιάζονται κατά την διεξαγωγή μιας εκδήλωσης.
- ▶ αντιληφθούν την σημασία της ποιοτικής εξυπηρέτησης πελατών που παρέχεται τόσο προς τους οργανωτές/πελάτες της εκδήλωσης, όσο και στους συμμετέχοντες σε αυτήν.

Το πρόγραμμα αποτελείται από ένα θεωρητικό και ένα εφαρμοσμένο μέρος. Το θεωρητικό μέρος του προγράμματος θα καλύπτει σημαντικές έννοιες των υπηρεσιών του Μάρκετινγκ και της

ποιότητας παροχής του καθώς και της αποτελεσματικής διαχείρισης παραπόνων και επαφής με τον πελάτη.

**Το πρακτικό μέρος του προγράμματος αποτελείται από βιντεοσκοπημένες διαλέξεις, case studies και projects μέσω των οποίων οι εκπαιδευόμενοι θα:**

- ▶ εξοικειωθούν με τα συστατικά μιας επιτυχημένης εκδήλωσης καθώς και με το πώς να αποφύγουν βασικά λάθη κατά τον σχεδιασμό μιας εκδήλωσης
- ▶ μελετήσουν τα διαφορετικά είδη εκδηλώσεων και τα οργανωτικά στάδια μιας εκδήλωσης
- ▶ κατανοήσουν ποιες είναι οι βασικές αρμοδιότητες και ποια τα προσόντα ενός υπεύθυνου εκδηλώσεων.
- ▶ μπορούν να αξιοποιούν όλα τα χρήσιμα εργαλεία και τεχνικές για τον σχεδιασμό μιας εκδήλωσης καθώς και τις πρακτικές για τη βέλτιστη εκπαίδευση και παρακίνηση του εμπλεκόμενου προσωπικού
- ▶ αντιληφθούν την σημασία του ανθρώπινου παράγοντα, του συναισθήματος και της συμπεριφοράς στην επικοινωνία με τους άλλους
- ▶ κατανοήσουν τον ρόλο τους σαν «πωλητές» καλής εξυπηρέτησης στο να αναγνωρίζουν και να ικανοποιούν τις ανάγκες και τις επιθυμίες των πελατών τους
- ▶ διακρίνουν τις διαστάσεις της ποιότητας της εξυπηρέτησης – εσωτερικής και εξωτερικής
- ▶ αναγνωρίσουν την σημασία της αξίας του πελάτη και την ωφέλεια που προκύπτει από την προστιθέμενη αξία

Με την ολοκλήρωση του προγράμματος, οι συμμετέχοντες θα έχουν αποκτήσει την απαραίτητη πρακτική τεχνογνωσία και τις θεωρητικές γνώσεις, ώστε να οργανώνουν, να υλοποιούν και να ελέγχουν την παραγωγική διαδικασία σε μια εταιρική εκδήλωση, σεμινάριο, συνέδριο ή γάμο. Θα γνωρίζουν πώς να διαχειρίζονται παραπόνα πελατών, καλεσμένων και συνέδρων καθώς και κρίσεις ή αλλαγές κατά την οργάνωση και υλοποίηση μιας εκδήλωσης.

Το πρόγραμμα αυτό απευθύνεται σε όσους επιθυμούν να εκπαιδευθούν στο event planning & management ώστε να επεκτείνουν τις γνώσεις τους για την επαγγελματική τους ανάπτυξη, σε ανθρώπους που διαχειρίζονται εκδηλώσεις κατά καιρούς ή συστηματικά, σε απόφοιτους τουριστικών σχολών ή σχολών management και σε στελέχη τουριστικών επιχειρήσεων που αναζητούν εξειδίκευση και επιδιώκουν την απόκτηση κρίσιμων δεξιοτήτων καθώς και σε στελέχη επιχειρήσεων που εργάζονται σε τμήματα μάρκετινγκ & δημοσίων σχέσεων.

Το πρόγραμμα είναι εμπλουτισμένο με case studies και πολλά παραδείγματα διαφόρων τύπων εκδηλώσεων όπως εταιρικές εκδηλώσεις, συσκέψεις, σεμινάρια, συνέδρια κ.α. με χρήση εργαλείων για την διεκπεραίωση τους όπως floor plans, check lists, timelines και event orders.

### 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

Λόγω του περιορισμένου αριθμού των θέσεων συμμετοχής, θα τηρηθούν αυστηρά τα παρακάτω κριτήρια επιλογής υποψηφίων.

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 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 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 συγκεντρώσε 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 **πέντε (5) θεματικές ενότητες (μαθήματα)**.

### **ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΜΑΘΗΜΑΤΩΝ**

ΜΑΘΗΜΑ: Event Marketing & Customer Care

**Διδακτική Ενότητα 1: Μάρκετινγκ Υπηρεσιών**

**Διδακτική Ενότητα 2: Ποιότητα Παροχής Υπηρεσιών**

**Διδακτική Ενότητα 3: Επαφή με τον Πελάτη**

**Διδακτική Ενότητα 4: Διαχείριση Παραπόνων**

ΜΑΘΗΜΑ: Διοίκηση Ανθρώπινων Πόρων

**Διδακτική Ενότητα 1: Ο Ρόλος της Διαχείρισης των Ανθρώπινων Πόρων στην Επιχείρηση**

**Διδακτική Ενότητα 2: Οργανωσιακή Συμπεριφορά**

**Διδακτική Ενότητα 3: Μέθοδοι και Στρατηγικές της Διαχείρισης Ανθρώπινων Πόρων**

**Διδακτική Ενότητα 4: Απασχόληση και Πρακτικές στους Ανθρώπινους Πόρους**

ΜΑΘΗΜΑ: Event Management Basics

**Διδακτική Ενότητα 1: Event Manager vs Event Planner- Ποια η Διαφορά και Ποιες οι Αρμοδιότητες**

**Διδακτική Ενότητα 2: Προσόντα και Δεξιότητες ενός Υπεύθυνου Εκδηλώσεων και Εργαλεία για τη Διεξαγωγή μιας Εκδήλωσης**

**Διδακτική Ενότητα 3: Είδη Εκδηλώσεων και τα Βασικά Βήματα μιας Εκδήλωσης**

**Διδακτική Ενότητα 4: Πως να Αποφύγουμε Σημαντικά Λάθη κατά τη Διοργάνωση μιας Εκδήλωσης και Πόσο Σημαντική είναι η Εκπαίδευση Προσωπικού**

**ΜΑΘΗΜΑ: Προχωρημένες Δεξιότητες για Event Planners**

**Διδακτική Ενότητα 1: Ανάπτυξη Διαπραγματευτικής Ικανότητας**

**Διδακτική Ενότητα 2: Η Αποτελεσματική Διαχείριση Μιας Κρίσης**

**Διδακτική Ενότητα 3: Λήψη Αποφάσεων και Διοίκηση**

**Διδακτική Ενότητα 4: Ικανότητες Παρουσίασης**

**Διδακτική Ενότητα 5: Πειθώ και Επιρροή**

**Διδακτική Ενότητα 6: Δεξιότητες και Τεχνικές για Αποτελεσματική Διαπροσωπική Επικοινωνία στον Εργασιακό χώρο**

**Διδακτική Ενότητα 7: Κριτική και Δημιουργική Σκέψη**

**ΜΑΘΗΜΑ: Διοργάνωση Εκδηλώσεων - Συνεδρίων - Γάμου: Μελέτες Περίπτωσης**

**Διδακτική Ενότητα 1: Διοργάνωση Meetings & Σεμιναρίων**

**Διδακτική Ενότητα 2: Διοργάνωση Συνεδρίου - Μέρος Α**

**Διδακτική Ενότητα 3: Διοργάνωση Συνεδρίου - Μέρος Β**

**Διδακτική Ενότητα 4: Διοργάνωση Συνεδρίου - Μέρος Γ**

**Διδακτική Ενότητα 5: Διοργάνωση Εταιρικής Εκδήλωσης**

**Διδακτική Ενότητα 6: Διοργάνωση Γάμου**