
Πωλητής Τουριστικών Προϊόντων & Υπηρεσιών

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 **«Πωλητής Τουριστικών Προϊόντων & Υπηρεσιών»**.

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: **«Πωλητής Τουριστικών Προϊόντων & Υπηρεσιών»**, 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 εξοικείωση των συμμετεχόντων/ουσών με τις επαγγελματικές δραστηριότητες που αφορούν την πώληση τουριστικών προϊόντων και υπηρεσιών, ώστε να μπορούν να αναλάβουν έναν ενισχυτικό ρόλο στο πλαίσιο της βελτιστοποίησης των πωλήσεων στο αντίστοιχο περιβάλλον εργασίας τους. Το πρόγραμμα επιδιώκει να υποστηρίξει τους/τις εκπαιδευόμενους/ες ώστε να επικοινωνούν αποτελεσματικά με τους πελάτες τους και τις επιχειρήσεις που συνεργάζονται, να επιδεικνύουν ευελιξία και αμεσότητα προς τους πελάτες τους, αλλά και να αναζητούν δυνατότητες διεύρυνσης του πελατολογίου τους είτε μέσω νέων προϊόντων, είτε μέσω της επικοινωνίας και της αποτελεσματικής προώθησης της επιχείρησής τους. Επιπλέον θα εξεταστούν σύγχρονες τεχνικές πωλήσεων και θα αναλυθούν τεχνικές marketing ώστε να μπορούν οι εκπαιδευόμενοι/-ες να σχεδιάζουν και να εκτελούν εξειδικευμένες και στοχευμένες στρατηγικές πωλήσεων. Μέσα από τις εξειδικευμένες ενότητες, οι εκπαιδευόμενοι/ες θα αποκτήσουν τη δυνατότητα να αξιοποιούν στον βέλτιστο βαθμό τις αρχές διοίκησης επιχειρήσεων και ανθρωπίνου δυναμικού, να αναπτύξουν τις γνώσεις και τις δεξιότητες τους στον τομέα των πωλήσεων και να βελτιώσουν τις οριζόντιες, ψηφιακές και πράσινες δεξιότητες προκειμένου να μπορούν να ανταποκριθούν πλήρως στις σύγχρονες απαιτήσεις του τουριστικού κλάδου.

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

Αίτηση συμμετοχής μπορούν να υποβάλλουν:

απόφοιτοι Πανεπιστημίου/ΤΕΙ της ημεδαπής και της που εργάζονται ή επιθυμούν να εργαστούν σε τουριστικά γραφεία και υπηρεσίες παροχής τουριστικών προϊόντων και στοχεύουν στο να αποκτήσουν νέες δεξιότητες και να βελτιώσουν τον τρόπο εργασίας τους.

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
- ▶ Απαιτείται γνώση της Αγγλικής Γλώσσας σε επίπεδο B1.

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 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 ταυτοποιηθεί 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 **4 θεματικές ενότητες (μαθήματα)**.

ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΜΑΘΗΜΑΤΩΝ

Μάθημα - Η Επιχειρηματικότητα στον σύγχρονο και μεταβαλλόμενο κόσμο

Διδακτική Ενότητα 1: Οι Τάσεις του Μέλλοντος, η Αγορά Εργασίας & το επάγγελμα του Πωλητή Τουριστικών Προϊόντων & Υπηρεσιών

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 - Γενικές γνώσεις του Πωλητή Τουριστικών Προϊόντων & Υπηρεσιών: Σύγχρονες Προσεγγίσεις

Διδακτική Ενότητα 1: Αρχές Management

Διδακτική Ενότητα 2: Αρχές Διαχείρισης Ανθρώπινων Πόρων

Διδακτική Ενότητα 3: Η έννοια της Πώλησης (2336-c1-u2)

Μάθημα - Δεξιότητες και Ικανότητες για Πωλητές Τουριστικών Προϊόντων & Υπηρεσιών

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

Διδακτική Ενότητα 2: Κριτική Σκέψη και Σημασία της στις Σύγχρονες Επαγγελματικές Συνθήκες

Διδακτική Ενότητα 3: Διαχείριση Χρόνου & Άγχους

Διδακτική Ενότητα 4: Τεχνική Διατήρησης - Ενδυνάμωσης Πελατών

Μάθημα - Περιβαλλοντικές Προκλήσεις στο Πεδίο της Πώλησης
Προϊόντων & Υπηρεσιών του Τουριστικού Κλάδου

**Διδακτική Ενότητα 1: Περιβαλλοντικά Πρότυπα για Προϊόντα και Διαδικασίες
Φιλικά στο Περιβάλλον για Πωλητές Τουριστικών Προϊόντων & Υπηρεσιών**

**Διδακτική Ενότητα 2: Η σημασία της Περιβαλλοντικής Ενημερότητας στον 21ο
αιώνα για Πωλητές Τουριστικών Προϊόντων & Υπηρεσιών**

Μάθημα - Τεχνικές πωλήσεων

Διδακτική Ενότητα 1: Τεχνικές Πωλήσεων

Διδακτική Ενότητα 2: Μάρκετινγκ για Πωλητές

Διδακτική Ενότητα 3: Παράπονα/ Αντιρρήσεις και διαχείρισή τους

Μάθημα - Σύγχρονες Προσεγγίσεις και Εμπειρικά Παραδείγματα του
Επαγγέλματος του Πωλητή Τουριστικών Προϊόντων & Υπηρεσιών

**Διδακτική Ενότητα 1: Τεχνικές Πωλήσεων για Πωλητές Τουριστικών Προϊόντων και
Υπηρεσιών Εμπειρικά Παραδείγματα**

**Διδακτική Ενότητα 2: Μάρκετινγκ για Πωλητές Τουριστικών Προϊόντων &
Υπηρεσιών Εμπειρικά Παραδείγματα**

**Διδακτική Ενότητα 3: Παράπονα/ Αντιρρήσεις και Διαχείρισή τους για Πωλητές
Τουριστικών Προϊόντων και Υπηρεσιών Εμπειρικά Παραδείγματα**

Μάθημα - Τεχνολογικές Δεξιότητες για Πωλητές Τουριστικών
Προϊόντων & Υπηρεσιών

**Διδακτική Ενότητα 1: Τεχνικές Γνώσεις στη Χρήση εφαρμογών Customer
Relationship Management (CRM) & Τεχνικές Γνώσεις στη Χρήση του Calendar and
scheduling software (Microsoft Calendar & Google Calendar)**

**Διδακτική Ενότητα 2: Ψηφιακό Marketing & E-commerce στον τομέα της Πώλησης
Τουριστικών Προϊόντων & Υπηρεσιών**

**Διδακτική Ενότητα 3: Χρήση των Big Data Analytics και Διαχείριση Δεδομένων για
Πωλητές Τουριστικών Προϊόντων & Υπηρεσιών**