E-Commerce & Hospitality Sales & Marketing

ΑΝΑΛΥΤΙΚΗ ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΕΚΠΑΙΔΕΥΤΙΚΟΥ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΟΣ

Τουρισμός • Φιλοξενία • Εξυπηρέτηση πελατών • Ηλεκτρονικό εμπόριο • Συνέδρια και εκθέσεις

Σκοπός προγράμματος

Σκοπός του προγράμματος «E-Commerce & Hospitality Sales & Marketing» είναι η ανάπτυξη γνώσεων και πρακτικών δεξιοτήτων που συνδέονται με τη λειτουργία του τουριστικού κλάδου, την επαγγελματική συμπεριφορά, την ποιοτική εξυπηρέτηση, τη διαχείριση παραπόνων και την αξιοποίηση των ψηφιακών εργαλείων μάρκετινγκ και ηλεκτρονικού εμπορίου. Το πρόγραμμα επιδιώκει να συνδέσει την κατανόηση του τουριστικού περιβάλλοντος με την αποτελεσματική παροχή υπηρεσιών φιλοξενίας και τη σύγχρονη επιχειρηματική προβολή.

Παράλληλα, εξετάζει τις ιδιαίτερες ανάγκες του επαγγελματικού, συνεδριακού και εκθεσιακού τουρισμού, αναδεικνύοντας τη σημασία της οργανωμένης παροχής υπηρεσιών, της ανταγωνιστικότητας, της βιωσιμότητας και της θετικής εμπειρίας του επισκέπτη.

Περιγραφή εκπαιδευτικού αντικειμένου

Το εκπαιδευτικό αντικείμενο αναπτύσσεται σε έξι αλληλοσυμπληρούμενες ενότητες. Ξεκινά από τις βασικές έννοιες και τα μεγέθη του ελληνικού και διεθνούς τουρισμού, συνεχίζει με την επαγγελματική εικόνα και συμπεριφορά του προσωπικού και εμβαθύνει στη στρατηγική εξυπηρέτησης, στην ποιότητα υπηρεσιών και στη διαχείριση παραπόνων. Στη συνέχεια παρουσιάζει τις αρχές του μάρκετινγκ, του ηλεκτρονικού εμπορίου και του e-tourism, ενώ ολοκληρώνεται με την οργάνωση συνεδρίων και εκθέσεων.

Η προσέγγιση συνδυάζει βασικές θεωρητικές έννοιες με επαγγελματικές εφαρμογές, ώστε οι εκπαιδευόμενοι να μπορούν να αναγνωρίζουν τις απαιτήσεις των τουριστικών επιχειρήσεων και να συμβάλλουν στη βελτίωση της εμπειρίας των πελατών και της συνολικής λειτουργίας τους.

Μαθησιακά αποτελέσματα

- Να περιγράφουν τις βασικές μορφές τουρισμού, τα χαρακτηριστικά της τουριστικής αγοράς και τον ρόλο των ελληνικών τουριστικών φορέων.
- Να εφαρμόζουν αρχές επαγγελματικής εμφάνισης, συμπεριφοράς, υγιεινής και δεοντολογίας.
- Να αναγνωρίζουν τις ανάγκες και τις προσδοκίες των πελατών και να συμβάλλουν στη βελτίωση της ποιότητας εξυπηρέτησης.
- Να αντιμετωπίζουν παράπονα με ενεργητική ακρόαση, ορθή επικοινωνία και κατάλληλες ενέργειες επανόρθωσης.
- Να κατανοούν τις αρχές του μάρκετινγκ και να αξιοποιούν βασικά εργαλεία ψηφιακής προβολής και ηλεκτρονικού εμπορίου στον τουρισμό.

- Να αναγνωρίζουν τις οργανωτικές ανάγκες του συνεδριακού και εκθεσιακού τουρισμού και τις απαιτήσεις διεξαγωγής σχετικών εκδηλώσεων.

Αναλυτικά περιεχόμενα

Εκπαιδευτική ενότητα 1: Εισαγωγή στον τουρισμό

Αντικείμενο της ενότητας είναι η συστηματική κατανόηση και εφαρμογή των βασικών εννοιών που αναπτύσσονται στις ακόλουθες υποενότητες, με σύνδεση της θεωρίας με τις απαιτήσεις της τουριστικής και ξενοδοχειακής δραστηριότητας.

1.1 Η έννοια του Τουρισμού

Παρουσιάζεται ο εννοιολογικός προσδιορισμός του τουρισμού, η ιστορική του εξέλιξη, τα χαρακτηριστικά του σύγχρονου ταξιδιώτη και οι μορφές τουριστικής δραστηριότητας. Εξετάζεται η επίδραση του τουρισμού στην οικονομία, στην κοινωνία και στην πολιτιστική κληρονομιά.

1.2 Μεγέθη του παγκόσμιου τουρισμού

Εξετάζονται οι βασικοί δείκτες της διεθνούς τουριστικής κίνησης, οι παράγοντες που διαμορφώνουν τη ζήτηση και η σημασία της συγκριτικής ανάλυσης των τουριστικών αγορών.

1.3 Βασικά μεγέθη του ελληνικού τουρισμού

Αναλύεται η συμβολή του τουρισμού στην ελληνική οικονομία, η τουριστική κίνηση, η εποχικότητα και τα χαρακτηριστικά της εγχώριας τουριστικής προσφοράς.

1.4 Φορείς του ελληνικού τουρισμού

Παρουσιάζονται οι αρμοδιότητες των βασικών θεσμικών φορέων, όπως το Υπουργείο Τουρισμού, ο ΕΟΤ και το Ξενοδοχειακό Επιμελητήριο Ελλάδος, καθώς και ο ρόλος τους στην ανάπτυξη και προβολή του τουριστικού προϊόντος.

Η ενότητα του εκπαιδευτικού υλικού συνοδεύεται από σύνοψη, ερωτήσεις αυτοαξιολόγησης, άσκηση ή εργασία και βιβλιογραφικές αναφορές.

Εκπαιδευτική ενότητα 2: Κανόνες συμπεριφοράς και εμφάνισης

Αντικείμενο της ενότητας είναι η συστηματική κατανόηση και εφαρμογή των βασικών εννοιών που αναπτύσσονται στις ακόλουθες υποενότητες, με σύνδεση της θεωρίας με τις απαιτήσεις της τουριστικής και ξενοδοχειακής δραστηριότητας.

2.1 Εμφάνιση εργαζομένων

Αναλύονται οι αρχές της προσεγμένης επαγγελματικής παρουσίας, της συνέπειας και της κατάλληλης εμφάνισης του προσωπικού σε επιχειρήσεις φιλοξενίας.

2.2 Συμπεριφορά εργαζομένων

Εξετάζονται η επαγγελματική ευγένεια, η επικοινωνία με πελάτες και συναδέλφους, η συνεργασία και η τήρηση των κανόνων δεοντολογίας.

2.3 Πειθαρχικά παραπτώματα

Παρουσιάζονται οι εργασιακές υποχρεώσεις, η σημασία της τήρησης των εσωτερικών κανόνων και οι συνέπειες συμπεριφορών που επηρεάζουν την εύρυθμη λειτουργία της επιχείρησης.

2.4 Εμφάνιση και υγιεινή στον χώρο εργασίας

Δίνεται έμφαση στην ατομική υγιεινή, στην καθαριότητα, στην πρόληψη κινδύνων και στη διατήρηση ασφαλούς και κατάλληλου περιβάλλοντος εργασίας.

2.5 Ο εργαζόμενος ως εκπρόσωπος της επιχείρησης

Αναδεικνύεται ο ρόλος κάθε εργαζομένου στη διαμόρφωση της εταιρικής εικόνας, στην προστασία εμπιστευτικών πληροφοριών και στη δημιουργία σχέσεων εμπιστοσύνης.

Η ενότητα του εκπαιδευτικού υλικού συνοδεύεται από σύνοψη, ερωτήσεις αυτοαξιολόγησης, άσκηση ή εργασία και βιβλιογραφικές αναφορές.

Εκπαιδευτική ενότητα 3: Εξυπηρέτηση πελατών

Αντικείμενο της ενότητας είναι η συστηματική κατανόηση και εφαρμογή των βασικών εννοιών που αναπτύσσονται στις ακόλουθες υποενότητες, με σύνδεση της θεωρίας με τις απαιτήσεις της τουριστικής και ξενοδοχειακής δραστηριότητας.

3.1 Εισαγωγικές έννοιες

Ορίζονται η εξυπηρέτηση, η εμπειρία και η ικανοποίηση του πελάτη, με έμφαση στη σημασία τους πριν, κατά τη διάρκεια και μετά την παροχή μιας υπηρεσίας.

3.2 Τάσεις στον χώρο του τουρισμού

Παρουσιάζονται οι μεταβαλλόμενες ανάγκες των επισκεπτών και οι σύγχρονες απαιτήσεις για ασφάλεια, προσωποποίηση και ποιοτική εμπειρία.

3.3 Στρατηγική εξυπηρέτησης

Εξετάζεται ο σχεδιασμός μιας συνεκτικής στρατηγικής εξυπηρέτησης που συνδέει τις ανάγκες των πελατών με τους στόχους και τις διαδικασίες της επιχείρησης.

3.4 Ποιότητα υπηρεσιών

Αναλύονται οι παράγοντες που καθορίζουν την αντιλαμβανόμενη ποιότητα, η συνέπεια στην παροχή υπηρεσιών και η συνεχής βελτίωση.

3.5 Ο ιδανικός εργαζόμενος

Περιγράφονται οι δεξιότητες, οι στάσεις και οι συμπεριφορές που ενισχύουν την αποτελεσματική επικοινωνία και την ποιοτική εξυπηρέτηση.

Η ενότητα του εκπαιδευτικού υλικού συνοδεύεται από σύνοψη, ερωτήσεις αυτοαξιολόγησης, άσκηση ή εργασία και βιβλιογραφικές αναφορές.

Εκπαιδευτική ενότητα 4: Διαχείριση παραπόνων

Αντικείμενο της ενότητας είναι η συστηματική κατανόηση και εφαρμογή των βασικών εννοιών που αναπτύσσονται στις ακόλουθες υποενότητες, με σύνδεση της θεωρίας με τις απαιτήσεις της τουριστικής και ξενοδοχειακής δραστηριότητας.

4.1 Εισαγωγικές έννοιες

Το παράπονο προσεγγίζεται ως έκφραση δυσαρέσκειας αλλά και ως χρήσιμη πηγή ανατροφοδότησης για τον εντοπισμό αδυναμιών και τη βελτίωση των υπηρεσιών.

4.2 Ποιότητα – ικανοποίηση – αξιοπιστία

Αναλύεται η σύνδεση των προσδοκιών του πελάτη με την αντιλαμβανόμενη ποιότητα, την ικανοποίηση και την εμπιστοσύνη προς την επιχείρηση.

4.3 Πηγές και διαχείριση παραπόνων

Παρουσιάζονται οι τρόποι εντοπισμού, καταγραφής και αντιμετώπισης παραπόνων, η ενεργητική ακρόαση και η αξιοποίηση διαδικτυακών αξιολογήσεων.

4.4 Στρατηγικές ανάκτησης εξυπηρέτησης (επανόρθωσης)

Εξετάζονται οι διορθωτικές ενέργειες μετά από μια αρνητική εμπειρία και η σημασία της αποτελεσματικής επανόρθωσης για τη διατήρηση της πιστότητας των πελατών.

Η ενότητα του εκπαιδευτικού υλικού συνοδεύεται από σύνοψη, ερωτήσεις αυτοαξιολόγησης, άσκηση ή εργασία και βιβλιογραφικές αναφορές.

Εκπαιδευτική ενότητα 5: Ηλεκτρονικό εμπόριο στον τουρισμό

Αντικείμενο της ενότητας είναι η συστηματική κατανόηση και εφαρμογή των βασικών εννοιών που αναπτύσσονται στις ακόλουθες υποενότητες, με σύνδεση της θεωρίας με τις απαιτήσεις της τουριστικής και ξενοδοχειακής δραστηριότητας.

5.1 Βασικές αρχές Μάρκετινγκ

Παρουσιάζονται ο προσανατολισμός στον πελάτη, η τμηματοποίηση και στόχευση της αγοράς και η ανάπτυξη μακροχρόνιων σχέσεων με τους καταναλωτές.

5.2 Αρχές ηλεκτρονικού Μάρκετινγκ

Εξετάζονται οι ψηφιακές στρατηγικές προβολής, η χρήση των μέσων κοινωνικής δικτύωσης, η εξατομικευμένη επικοινωνία και τα εργαλεία ηλεκτρονικής διαχείρισης σχέσεων πελατών.

5.3 Εισαγωγικές έννοιες ηλεκτρονικού εμπορίου και σχεδίαση ιστοσελίδων

Αναλύονται οι βασικές λειτουργίες του ηλεκτρονικού εμπορίου, η διαδικτυακή παρουσία των επιχειρήσεων, τα συστήματα διαχείρισης περιεχομένου και το κινητό εμπόριο.

5.4 Τεχνολογίες πληροφοριών και επικοινωνίας στον τουρισμό (e-tourism) και τουριστική ζήτηση

Εξετάζεται η αξιοποίηση των τεχνολογιών πληροφορικής στον τουρισμό, η ψηφιακή αναζήτηση και κράτηση υπηρεσιών και οι επιδράσεις των νέων τεχνολογιών στη ζήτηση.

Η ενότητα του εκπαιδευτικού υλικού συνοδεύεται από σύνοψη, ερωτήσεις αυτοαξιολόγησης, άσκηση ή εργασία και βιβλιογραφικές αναφορές.

Εκπαιδευτική ενότητα 6: Οργάνωση συνεδρίων και εκθέσεων

Αντικείμενο της ενότητας είναι η συστηματική κατανόηση και εφαρμογή των βασικών εννοιών που αναπτύσσονται στις ακόλουθες υποενότητες, με σύνδεση της θεωρίας με τις απαιτήσεις της τουριστικής και ξενοδοχειακής δραστηριότητας.

6.1 Επαγγελματικός τουρισμός

Προσδιορίζονται οι μορφές επαγγελματικών ταξιδιών, τα χαρακτηριστικά των συμμετεχόντων και οι ειδικές απαιτήσεις υποδομών και υπηρεσιών.

6.2 Συνεδριακός τουρισμός

Αναλύεται η συμβολή των συνεδρίων στην τουριστική ανάπτυξη, οι κατηγορίες συνεδριακών εκδηλώσεων και οι ανάγκες των διοργανωτών και συμμετεχόντων.

6.3 Οργάνωση και ειδικά χαρακτηριστικά των συνεδρίων

Παρουσιάζονται τα στάδια προγραμματισμού, οι οργανωτικές απαιτήσεις, ο εξοπλισμός και οι παράγοντες που επηρεάζουν την επιτυχή διεξαγωγή ενός συνεδρίου.

6.4 Εκθεσιακός τουρισμός

Εξετάζονται οι εμπορικές και επαγγελματικές εκθέσεις ως μορφή τουριστικής δραστηριότητας και εργαλείο επιχειρηματικής προβολής.

6.5 Διοργάνωση εκθέσεων

Περιγράφονται οι βασικές διαδικασίες προετοιμασίας και λειτουργίας μιας έκθεσης, οι υποδομές, οι υπηρεσίες υποστήριξης και οι σύγχρονες τάσεις, όπως οι υβριδικές εκδηλώσεις και οι βιώσιμες πρακτικές.

Η ενότητα του εκπαιδευτικού υλικού συνοδεύεται από σύνοψη, ερωτήσεις αυτοαξιολόγησης, άσκηση ή εργασία και βιβλιογραφικές αναφορές.

Δομή εκπαιδευτικού υλικού

Το συνοδευτικό εκπαιδευτικό βιβλίο και οι έξι παρουσιάσεις οργανώνονται σε σκοπό, προσδοκώμενα αποτελέσματα και θεματικές υποενότητες. Περιλαμβάνουν επιπλέον υλικό ανακεφαλαίωσης, αυτοαξιολόγησης και εφαρμογής, ώστε να υποστηρίζεται η εμπέδωση της γνώσης.

Η παρούσα αναλυτική περιγραφή αποτελεί συνοπτική και οργανωμένη παρουσίαση του περιεχομένου των πηγών και δεν αντικαθιστά το πλήρες εκπαιδευτικό υλικό.