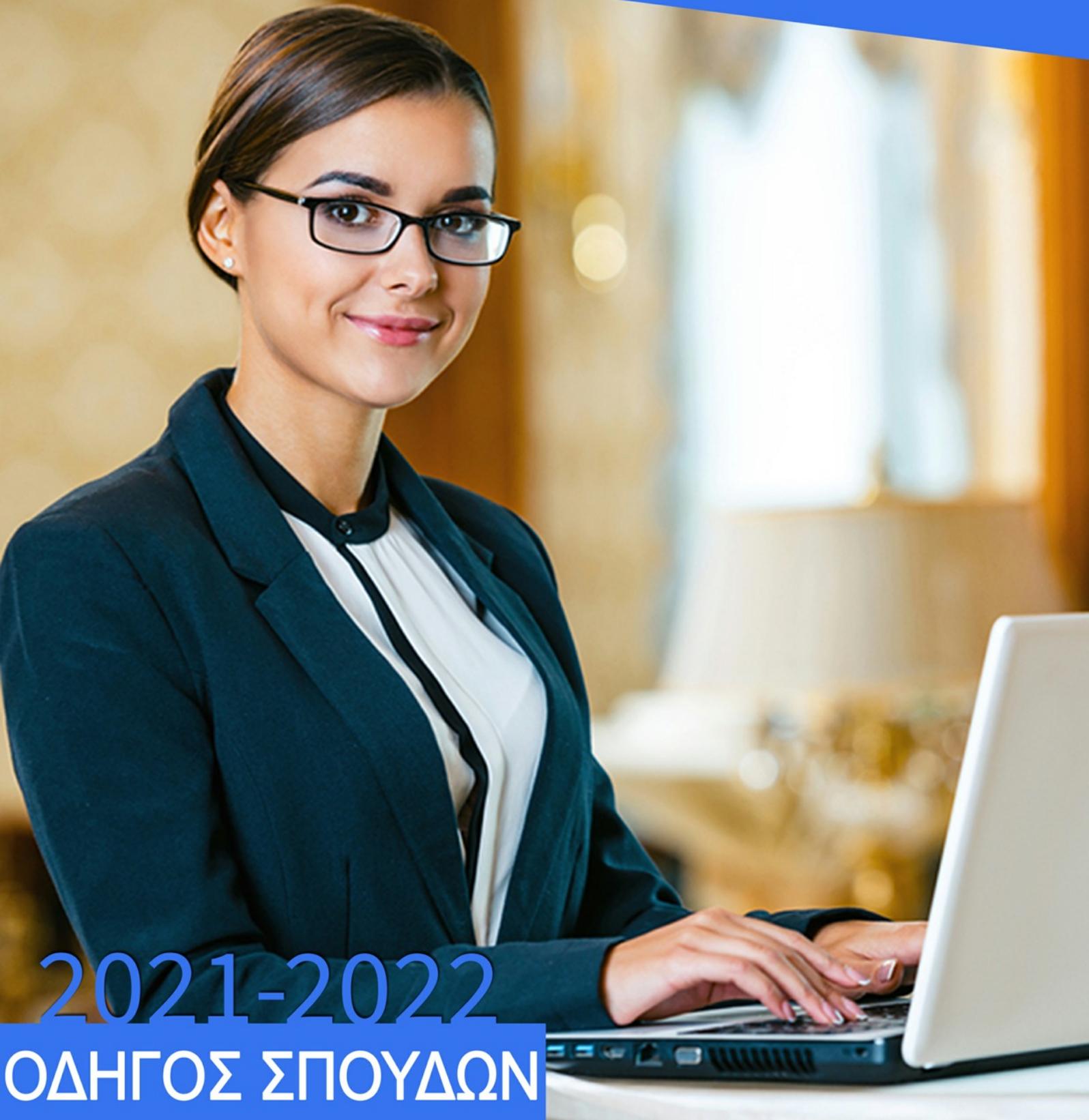


Advanced Diploma  
στη Διαχείριση On line  
Συστημάτων  
Ξενοδοχείων



2021-2022

ΟΔΗΓΟΣ ΣΠΟΥΔΩΝ

# ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΕΣ



- Ο Τουρισμός κατέχει την μεγαλύτερη μερίδα του εκθετικά αυξανόμενου Ηλεκτρονικού Εμπορίου. Οι υπηρεσίες και τα προϊόντα, τα οποία διατίθενται ηλεκτρονικά, επιβάλλουν την αντίστοιχη εξειδίκευση αλλά και τον εξοπλισμό των επιχειρήσεων. Συγκεκριμένα λοιπόν, με την εκτεταμένη χρήση των υπηρεσιών του διαδικτύου, όπως τα social media, τα συστήματα σύγκρισης τιμών αλλά και τα διαδικτυακά συστήματα κρατήσεων, δημιουργήθηκε ήδη μία νέα ανάγκη. Η ανάγκη αυτή είναι η ενεργοποίηση και η συνεργασία με διαδικτυακά συστήματα διανομής και πωλήσεων ξενοδοχειακών υπηρεσιών και εξυπηρέτησης πωλήσεων. Με περισσότερα από 750 συστήματα κρατήσεων και διανομής, γενικά ή εξειδικευμένα, η διαδικασία της επιλογής αλλά και της διαχείρισης αυτών, αποτελεί σημαντική διαδικασία, η οποία μπορεί να αποβεί επικερδής ή καταστροφική στα αποτελέσματα ενός καταλύματος. Επίσης, η ανάπτυξη εφαρμογών που βοηθούν στις επιμέρους λειτουργίες μίας τουριστικής επιχείρησης, μπορούν να αυτοματοποιήσουν πολλές από τις διαδικασίες, ώστε να βελτιστοποιήσουν την απόδοση της επιχείρησης, ποιοτικά και ποσοτικά.
- Το εξειδικευμένο εκπαιδευτικό πρόγραμμα, **Advanced Diploma στη Διαχείριση On line συστημάτων Ξενοδοχείων**, αποσκοπεί στην απόκτηση όλων αυτών των απαραίτητων δεξιοτήτων, ώστε να είναι σε θέση τα εμπλεκόμενα μέρη να ανταπεξέλθουν σε ένα τέτοιο ρόλο. Αρχικά, γίνεται ανάλυση της διαδικασίας της επιλογής ταξιδιωτικής υπηρεσίας και των εμπλεκόμενων μερών. Παρουσιάζονται και αναλύονται τα διαφορετικά λειτουργικά συστήματα, τα οποία μπορεί να χρησιμοποιήσει μία τουριστική επιχείρηση, ώστε να ανταπεξέλθει στις σύγχρονες ανάγκες. Στην συνέχεια αναλύονται τα διαφορετικά μοντέλα διανομής και πώλησης στα ιντερνετικά κανάλια (OTA). Γίνεται εκτενής ανάλυση της αναγκαιότητας των απευθείας κρατήσεων με χρήση booking engine. Παρουσιάζεται η διαδικασία της πώλησης σε βέλτιστη τιμή, με χρήση συστημάτων διαχείρισης εσόδων. Τέλος, αναλύονται όλα τα εναλλακτικά κανάλια διανομής και πώλησης, όπως social media και συστήματα rating, reviewing & price comparison.

## Το πρόγραμμα απευθύνεται σε:

- Ιδιοκτήτες μικρών και μεσαίων καταλυμάτων και ταξιδιωτικών επιχειρήσεων
- Υπεύθυνους Κρατήσεων και Πωλήσεων
- E-Commerce Managers
- Απόφοιτους Τουριστικών σχολών για εξειδίκευση στο Ξενοδοχειακό e-Commerce
- Άτομα με εμπειρία στον Τουρισμό που επιθυμούν να επεκτείνουν τις γνώσεις τους στην διαδικτυακή διαχείριση καταλυμάτων και ταξιδιωτικών επιχειρήσεων

## Σκοπός του Προγράμματος:

- Η Κατανόηση της αλλαγής του τρόπου εύρεσης και επιλογής ταξιδιού από τους πελάτες, και η Συμβολή των διαδικτυακών εφαρμογών.
- Η Παρουσίαση και ανάλυση των λειτουργικών συστημάτων για την επιτυχή ψηφιοποίηση της τουριστικής επιχείρησης με έμφαση στις διαδικτυακές εφαρμογές.
- Η Ανάλυση των βασικών αρχών του ψηφιακού marketing σε σχέση με την διαχείριση των διαδικτυακών κρατήσεων.
- Η Ανάλυση και κατανόηση των διαφορετικών καναλιών πώλησης και η συμβολή τους στις πωλήσεις και την διανομή του ξενοδοχειακού αποθέματος.
- Η Δημιουργία του μείγματος των καναλιών πώλησης για την μέγιστη αλλά και βέλτιστη απόδοση, βάσει του κόστους και της απόδοσης κάθε καναλιού.
- Η Ανάλυση και η Κατανόηση της δυναμικής των απευθείας πωλήσεων μέσω των online καναλιών πώλησης αλλά και των εναλλακτικών καναλιών για μείωση του κόστους πώλησης.
- Η Δυνατότητα συγκεντρωτικής διαχείρισης των καναλιών πώλησης και διανομής μέσω των συστημάτων channel manager και πώς επιτυγχάνεται η βέλτιστη απόδοση.
- Η Κατανόηση του τρόπου προσαρμογής των τιμών σε σχέση με την ζήτηση, ανταγωνιστές, εποχή, έκτακτα γεγονότα κλπ.
- Η Ανάλυση και Βελτιστοποίηση χρησιμοποίησης των εναλλακτικών καναλιών πώλησης search, metasearch, rating, reviewing systems.
- Η Στρατηγικότητα της διαχείρισης φήμης των ταξιδιωτικών επιχειρήσεων και πως επιτυγχάνεται.
- Η Τεχνολογική αναβάθμιση των επιχειρήσεων με ενσωμάτωση chatbots, με σκοπό την μεγιστοποίηση των αποτελεσμάτων της, σε όλη την διαδικασία αγοράς ταξιδιωτικών υπηρεσιών (Από την έμπνευση μέχρι τον διαμοιρασμό της εμπειρίας καταναλωτών).

# ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΕΣ



## Κρίσιμα Σημεία:

- Η Αλλαγή της διαδρομής στην αναζήτηση, εντοπισμό και αγορά ενός ταξιδιού από τον σύγχρονο πελάτη, μέσω των εφαρμογών διαδικτύου όπως social media ή metasearch.
- Η Χρήση εφαρμογών όπως το PMS (σύστημα διαχείρισης δωματίων), channel manager, Σύστημα Διαχείρισης Εσόδων, Σύστημα διαχείρισης Φήμης, κλπ. Μπορούν να δώσουν ένα σημαντικό ανταγωνιστικό πλεονέκτημα στην επιχείρηση.
- Η Ανάλυση του κάθε συστήματος κρατήσεων ώστε να γνωρίζουμε ποιο ακριβώς πλεονέκτημα θα δώσει στην επιχείρηση.
- Η Δημιουργία μείγματος καναλιών πώλησης, λιανικής και χονδρικής όπως και απευθείας κρατήσεις, μέσω του booking engine για μεγιστοποίηση της αγοράς.
- Η Διαχείριση όλων των καναλιών διανομής και πώλησης μέσω μιας οθόνης (channel manager).
- Η Στόχευση συγκεκριμένων αγορών, μέσω συγκεκριμένων καναλιών, για μεγαλύτερη αποτελεσματικότητα και διασπορά διάθεσης.
- Η Βελτιστοποίηση της οργανικής θέσης της ιστοσελίδας της επιχείρησης, μέσω αύξησης των συνδεδεμένων OTAs, meta search, reviewing συστημάτων.
- Η Χρήση όλων των διαθέσιμων metasearch για υποστήριξη των απευθείας κρατήσεων, με απώτερο σκοπό την μείωση του κόστους προμηθειών.
- Η Χρήση και Διασύνδεση των εφαρμογών διαχείρισης του καταλύματος (PMS) με το channel manager αλλά και άλλων συστημάτων όπως Διαχείρισης Εσόδων, για αυτοματοποίηση της τιμολόγησης και των κρατήσεων.
- Η Χρήση των συστημάτων On line Reputation Management Systems, για δημιουργία branding και διαχείριση της φήμης.
- Η Ενσωμάτωση των social media στην διαδικασία της έμπνευσης, διανομής και πώλησης, αλλά και της αποτελεσματικότερης προώθησης των διαθεσιμοτήτων.
- Η Χρήση των chatbots, με σκοπό την αμεσότερη εξυπηρέτηση των ταξιδιωτών σε όλα τα στάδια της διαδικασίας αγοράς ταξιδιών, αλλά και για την μεγιστοποίηση της εμπειρίας των ταξιδιωτών-καταναλωτών.
- Η Χρήση των συστημάτων Semantic Analysis, στατιστικών απεικονίσεων της ειδικής ή γενικής φήμης μίας επιχείρησης, στην λήψη βραχυπρόθεσμων ή μακροπρόθεσμων αποφάσεων και η ανάλυση της σχέσης με τον ανταγωνισμό και την τιμολογιακή πολιτική.



## ΕΞΕΤΑΣΕΙΣ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΗ

### 1. Μεθοδολογία εκπαίδευσης

Η παρακολούθηση του προγράμματος υλοποιείται με τη μέθοδο της ασύγχρονης τηλεκατάρτισης. Η πρόσβαση στην πλατφόρμα τηλεκατάρτισης έχει τετράμηνη διάρκεια και οι συμμετέχοντες υποστηρίζονται εξ ολοκλήρου online.

### 2. Πιστοποίηση

Μετά την ολοκλήρωση του τμήματος ακολουθεί η υποχρεωτική συμμετοχή στις τελικές εξετάσεις για την λήψη πιστοποιητικού **Advanced Diploma in On line hotels systems** μέσω της εξεταστικής μεθόδου **examinny**, που υποστηρίζεται από τον φορέα πιστοποίησης **Vellum Global Educational Services**.

## ΤΑΥΤΟΤΗΤΑ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΟΣ



ΠΑΡΑΚΟΛΟΥΘΗΣΗ: ΜΕΣΩ ΤΗΛΕΚΑΤΑΡΤΙΣΗΣ



ΔΙΑΡΚΕΙΑ: 450 ΩΡΕΣ



ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΗ: ΥΠΟΧΡΕΩΤΙΚΗ



ΑΠΟΔΟΣΗ ΜΟΝΑΔΩΝ ECVET: ΝΑΙ



ΦΟΡΕΑΣ ΚΑΤΑΡΤΙΣΗΣ: ΕΛΚΕΔΙΜ ΚΔΒΜ2, ΚΩΔ. ΕΟΠΠΕΠ: 2000453



ΦΟΡΕΑΣ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΗΣ: VELLUM GLOBAL EDUCATIONAL SERVICES

# ECVET - ΣΥΜΠΛΗΡΩΜΑ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΤΙΚΟΥ



Τα Ελληνικά Κέντρα Δια Βίου Μάθησης ΕΛ.ΚΕ.ΔΙ.Μ. εφαρμόζουν το Ευρωπαϊκό Σύστημα Μεταφοράς Πιστωτικών Μονάδων στην Επαγγελματική Εκπαίδευση και Κατάρτιση (ECVET). Σε όλα μας τα προγράμματα, απονέμονται βαθμοί ECVET, ενώ οι απόφοιτοι, μαζί με το πιστοποιητικό, λαμβάνουν και το Συμπλήρωμα Πιστοποιητικού Europass.

Το ECVET (European Credit System for Vocational Education and Training) είναι το Ευρωπαϊκό Σύστημα Μεταφοράς Πιστωτικών Μονάδων στην επαγγελματική εκπαίδευση και κατάρτιση. Εισήχθη το 2009 με την Ευρωπαϊκή οδηγία 2009/C 155/2. Το ECVET αποτελεί ένα τεχνικό πλαίσιο για τη μεταφορά, την αναγνώριση και τη συσσώρευση των μαθησιακών αποτελεσμάτων ενός προσώπου με σκοπό την απόκτηση επαγγελματικού προσόντος.

Η εφαρμογή του ECVET στα προγράμματα επαγγελματικής κατάρτισης και εξειδίκευσης περιλαμβάνει:

- Την περιγραφή των τίτλων σπουδών σε ενότητες μαθησιακών αποτελεσμάτων με την απόδοση βαθμών ECVET.
- Δομικό συστατικό του ECVET είναι η περιγραφή των προγραμμάτων σε ενότητες μαθησιακών αποτελεσμάτων, όπου κάθε ενότητα περιλαμβάνει συγκεκριμένες γνώσεις, δεξιότητες και ικανότητες που θα πρέπει να κατακτήσει ο εκπαιδευόμενος. Η κατάκτηση των μαθησιακών αποτελεσμάτων κάθε ενότητας αξιολογείται μέσω κατάλληλων ασκήσεων αξιολόγησης.
- Τη διαδικασία μεταφοράς και συσσώρευσης πιστωτικών μονάδων.

Σε κάθε ενότητα μαθησιακών αποτελεσμάτων αποδίδονται βαθμοί ECVET, με βάση τον εκτιμώμενο χρόνο ενασχόλησης του σπουδαστή με τα εκπαιδευτικά αντικείμενα. Για τα προγράμματα εξειδίκευσης, 1 βαθμός ECVET αντιστοιχεί σε 12 ώρες. Η χρήση των πιστωτικών βαθμών ECVET επιτρέπει την αναγνώριση, μεταφορά και συσσώρευση πιστωτικών μονάδων μεταξύ προγραμμάτων από διαφορετικά εκπαιδευτικά κέντρα.

Το συμπλήρωμα πιστοποιητικού Europass είναι ένα έγγραφο που συνοδεύει το πιστοποιητικό επιμόρφωσης που απονέμεται με την ολοκλήρωση του προγράμματος και το οποίο περιγράφει αναλυτικά το πρόγραμμα επιμόρφωσης (μαθήματα, διάρκεια, βαθμοί ECVET, προϋποθέσεις εισαγωγής, διαδικασία αξιολόγησης). Ακόμα, συμβάλλει στην αξία του χορηγούμενου πιστοποιητικού και μπορεί να χρησιμοποιηθεί από τους απόφοιτους για την εύρεση εργασίας ή τη συνέχιση των σπουδών τους.

Τέλος, το Συμπλήρωμα πιστοποιητικού Europass συνοδεύεται από τη Βεβαίωση Παρακολούθησης Μαθημάτων ΕΛΚΕΔΙΜ (αναγνωρισμένη και μοριοδοτούμενη) και από το διεθνώς αναγνωρισμένο πιστοποιητικό της **Vellum Global Educational Services**.



## ΕΘΝΙΚΕΣ ΚΑΙ ΔΙΕΘΝΕΙΣ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΕΙΣ

### ISO 9001:2015

Το πρόγραμμα διαχείρισης της **Vellum Global Educational Services** επιθεωρήθηκε από την **InovaCert - GCB Ltd.** κι ευρέθη να συμμορφώνεται με το διεθνώς αναγνωρισμένο πρότυπο δημιουργίας, εφαρμογής και διατήρησης του Συστήματος Διαχείρισης Ποιότητας **ISO 9001:2015 (αρ. Πιστοποιητικού: 030350000540009)**. Το ίδιο ισχύει και για το σύστημα διαχείρισης ποιότητας του φορέα κατάρτισης **Ελληνικά Κέντρα Δια Βίου Μάθησης (ΕΛΚΕΔΙΜ - ΚΔΒΜ2)** τα οποία αξιολογήθηκαν και πιστοποιήθηκαν από τον φορέα **RigCert (κωδ. Πιστοποίησης 1710GR82Q)**.

Το **ISO 9001:2015**, ως διεθνές πρότυπο, έχει αναγνωριστεί ως η βάση για κάθε εταιρεία η οποία προσπαθεί να δημιουργήσει ένα σύστημα διαχείρισης το οποίο στοχεύει στην ικανοποίηση του πελάτη και τη διαρκή ποιοτική του βελτίωση, κάτι που εξασφαλίζεται από τακτικούς ελέγχους των διαδικασιών από ανεξάρτητο φορέα πιστοποίησης.

### ISO/IEC 27001:2013

Ο φορέας κατάρτισης **Ελληνικά Κέντρα Δια Βίου Μάθησης (ΕΛΚΕΔΙΜ - ΚΔΒΜ2)** έχει επίσης αξιολογηθεί και πιστοποιηθεί από το φορέα **RigCert (κωδ. Πιστοποίησης 1710GR82IS)** ότι τηρεί το διεθνές πρότυπο **ISO/IEC 27001:2013**, το οποίο οφορά τη διαχείριση και ασφάλεια πληροφοριών.

### Πιστοποίηση ΕΟΠΠΕΠ (Εθνικός Οργανισμός Πιστοποίησης Προσόντων και Επαγγελματικού Προσανατολισμού)

Τα **Ελληνικά Κέντρα Δια Βίου Μάθησης (ΕΛΚΕΔΙΜ - ΚΔΒΜ2)** έχουν πιστοποιηθεί έπειτα από σχετική απόφαση, από τον **Εθνικό Οργανισμό Πιστοποίησης Προσόντων και Επαγγελματικού Προσανατολισμού (ΕΟΠΠΕΠ) (Κωδ: 2000453)**. Ο **ΕΟΠΠΕΠ** είναι ο ενοποιημένος φορέας που προέκυψε από τη συγχώνευση τριών φορέων οι οποίοι εξυπηρετούσαν το δίκτυο Δια Βίου Μάθησης: **το Εθνικό Κέντρο Πιστοποίησης Δομών Διά Βίου Μάθησης (Ε.ΚΕ.ΠΙΣ.)**, **τον Εθνικό Οργανισμό Πιστοποίησης Προσόντων (Ε.Ο.Π.Π.)** και **το Εθνικό Κέντρο Επαγγελματικού Προσανατολισμού (Ε.Κ.Ε.Π.)**.

Στόχος του **ΕΟΠΠΕΠ** είναι η εξασφάλιση της ποιότητας και της αμεροληψίας στο ενιαίο πλαίσιο ποιότητας για τη Δια Βίου Μάθηση.

Τόσο η Πιστοποίηση Συστήματος Διαχείρισης Ποιότητας, όσο και η Πιστοποίηση από τον **ΕΟΠΠΕΠ**, εξασφαλίζουν την ικανότητα των ανωτέρω φορέων (**Vellum Global Educational Services & ΕΛΚΕΔΙΜ**) να παρέχουν ποιοτικά επιμορφωτικά προγράμματα που ανταποκρίνονται στις ανάγκες της σύγχρονης αγοράς και ικανοποιούν τις απαιτήσεις των καταρτιζόμενων.

# ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ ΣΠΟΥΔΩΝ

## ΕΝΟΤΗΤΕΣ



### **Ενότητα 1: ΔΙΑΘΕΣΗ**

ΠΟΥ ΟΦΕΙΛΕΙ ΝΑ ΕΧΕΙ ΠΑΡΟΥΣΙΑ Η ΤΑΞΙΔΙΩΤΙΚΗ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΗ  
ΤΑ ΔΙΑΘΕΣΙΜΑ ΚΑΝΑΛΙΑ ΔΙΑΝΟΜΗΣ  
ΚΥΡΙΑ ΚΑΙ ΕΝΑΛΛΑΚΤΙΚΑ ΚΑΝΑΛΙΑ ΔΙΑΝΟΜΗΣ  
Η ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ ΑΓΟΡΑΣ ΤΑΞΙΔΙΩΤΙΚΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ  
ΣΗΜΕΙΑ ΣΤΑ ΟΠΟΙΑ ΓΙΝΕΤΑΙ Η ΔΙΑΘΕΣΗ- ΔΙΑΦΗΜΙΣΗ ΚΑΙ ΠΩΛΗΣΗ ΔΙΑΘΕΣΙΜΟΤΗΤΩΝ

### **Ενότητα 2: eTOURISM**

ΤΑ ΨΗΦΙΑΚΑ ΚΑΙ ΔΙΑΔΙΚΤΥΑΚΑ ΣΥΣΤΗΜΑΤΑ ΤΩΝ ΤΑΞΙΔΙΩΤΙΚΩΝ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ

Sreta / D.M.Os / Συστήματα Διαχείρισης Φήμης / Συστήματα Διαχείρισης Εσόδων /  
Payments Systems / Loyalty Programs / Συστήματα Price Shopper / Συστήματα Σύγκρισης  
Τιμών

### **Ενότητα 3: eMARKETING**

Η ΜΕΘΟΔΟΛΟΓΙΑ ΤΟΥ ΨΗΦΙΑΚΟΥ MARKETING ΣΤΗΝ ΤΑΞΙΔΙΩΤΙΚΗ ΒΙΟΜΗΧΑΝΙΑ

Ανάλυση της διαδικτυακής τοποθέτησης και προώθησης διαθεσιμοτήτων. Βελτιστοποίηση  
επιλογής αγοράς στόχου. Ανάλυση τιμολογιακής πολιτικής τουριστικού προϊόντος .

### **Ενότητα 4: ΚΑΝΑΛΙΑ ΠΩΛΗΣΕΩΝ ΚΑΙ ΔΙΑΝΟΜΗΣ (B2C, B2B, GDS)**

- Τι είναι τα συστήματα κρατήσεων (διανομής και πώλησης) Λιανικής (B2C) – χονδρικής (B2B) - GDS.
- Ποια είναι η διαφορά της Booking.com από το Ctrip ή το Prestigia, ποιες είναι οι κατηγορίες τους, και πως αναλύουμε τις πληροφορίες που θα χρειαστεί να γνωρίζουμε για να κάνουμε το μείγμα των καναλιών.
- Πως γίνεται η διασπορά κινδύνου πωλήσεων.
- Ανάπτυξη πωλήσεων χονδρικής (B2B).
- Αγορά, στόχος, συνεδριακός τουρισμός μέσω των G.D.S.



# ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ ΣΠΟΥΔΩΝ ΕΝΟΤΗΤΕΣ

## **Ενότητα 5: ΑΠΕΥΘΕΙΑΣ ONLINE ΠΩΛΗΣΕΙΣ (Booking Engine)**

- Ποιοι είναι οι λόγοι χρησιμοποίησης Booking Engine στην ιστοσελίδα του καταλύματος.
- Ποια είναι τα οφέλη από την μηχανή κράτησης και τις απευθείας κρατήσεις.
- Πως το διαχειριζόμαστε για βέλτιστα αποτελέσματα.
- Σύνδεση Booking Engine με Chatbots, rating systems, meta search.

## **Ενότητα 6: ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΤΩΝ ONLINE ΚΑΝΑΛΙΩΝ ΠΩΛΗΣΕΩΝ ΚΑΙ ΔΙΑΝΟΜΗΣ (CHANNEL MANAGERS)**

- Yield management μέσω channel managers.
- Πως μπορούμε να διαχειριστούμε πολλαπλά κανάλια διανομής και πώλησης, τι είναι το channel manager και πως μας βοηθάει στην στρατηγική των online πωλήσεών μας, πως βοηθάει την αύξηση των κρατήσεων απευθείας μέσω του booking engine.
- Πως διαχειριζόμαστε τιμές και διαθεσιμότητες μαζικά ή μεμονωμένα στα κανάλια που έχουμε επιλέξει.
- Πως εκμηδενίζονται οι διπλο-κρατήσεις. Πως ελέγχουμε τα ποσοστά ακυρωσιμότητας.

## **Ενότητα 7: ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΕΣΟΔΩΝ (REVENUE MANAGEMENT)**

Τι είναι η διαχείριση εσόδων, τι είναι οι εφαρμογές Revenue management και Business Intelligence, Πως βοηθούν μία τουριστική επιχείρηση, ποιοι είναι οι Δείκτες που θα πρέπει να γνωρίζουμε στην Διαχείριση Εσόδων.

## **Ενότητα 8: eSALES & MARKETING**

ΕΝΑΛΛΑΚΤΙΚΑ ΚΑΝΑΛΙΑ ΔΙΑΝΟΜΗΣ, ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΦΗΜΗΣ ΚΑΙ ΑΠΕΥΘΕΙΑΣ ΠΩΛΗΣΕΙΣ ΜΕΣΩ ΣΥΣΤΗΜΑΤΩΝ SEARCH ENGINES, META SEARCH ENGINES, RATING – REVIEWING SYSTEMS, SOCIAL MEDIA.

Google, Tripadvisor, Trivago, Holidaycheck, Zoover, Kayak, Skyscanner,  
Διαχείριση Φήμης, Ανάλυση Ανταγωνισμού, Λήψεις αποφάσεων, Μεγιστοποίηση Βαθμολόγησης Κριτικών Chatbots και εξυπηρέτηση πελατών

## **Ενότητα 9: SOCIAL MEDIA**

Τοποθέτηση, διανομή, διαφήμιση, άμεση πώληση, εξυπηρέτηση, φήμη μέσω της διαχείρισης των μέσων κοινωνικής δικτύωσης στην ταξιδιωτική βιομηχανία.

# ΕΙΣΗΓΗΤΕΣ



## ***Αναγνώστης Σωτήριος***

Ο Σωτήριος Αναγνώστης είναι Οικονομολόγος του Αριστοτελείου Πανεπιστημίου Θεσσαλονίκης, (Ν.Ο.Ε.) Έχει εισηγηθεί και παρουσιάσει επίσημα πρώτος σε όλο τον κόσμο, σε Διεθνή συνέδρια τουρισμού της Ασίας (Ινδία), καλεσμένος από την Ι.Α.Τ.Ο. (Indian Association of Tour Operators) και της γενικής γραμματείας τουρισμού Ινδίας, το 2013 και το 2014 το Smart Watch, PANTOO. Ακόμα, είναι σχεδιαστής και δημιουργός VoIP εφαρμογών σε iOS & Android. Διετέλεσε επί 4 συναπτά έτη Διαχειριστής Προορισμού και υπεύθυνος marketing στην Μαρίνα Τουριστικών Σκαφών του Πλαταμώνα Πιερίας. Είναι πρόεδρος της Εταιρίας Τηλεπικοινωνιών Cloud Roam Ltd με έδρα το Ηνωμένο Βασίλειο από το 2011. Έχει εργαστεί για Αγγλικές εταιρίες, online booking systems και channel manager και είναι εισηγητής στο Υπουργείο Παιδείας του τμήματος Δημοσίου Ι.Ε.Κ. V.I.C.T on Travel industry το οποίο οριστικοποιήθηκε με Φ.Ε.Κ. το 2014. Πλέον, είναι εντολοδόχος project Manager σε Γερμανική Εταιρία για την ανάπτυξη του πρώτου Smart Travel Village στην Ελλάδα.

## ***Θωμάς Πούλιος***

Ο Θωμάς Πούλιος είναι Εργαστηριακό Διδακτικό Προσωπικό στο Τμήμα Διοίκησης Επιχειρήσεων της Σχολής Διοίκησης και Οικονομίας του Πανεπιστημίου Θεσσαλίας. Η διδακτική του εμπειρία σχετίζεται με θέματα όπως το ηλεκτρονικό επιχειρείν, ο Στρατηγικός Σχεδιασμός Διαδικτυακής Παρουσίας, τα Διεθνή Συστήματα Διανομής και Πωλήσεων στον Τουρισμό, το ηλεκτρονικό μάρκετινγκ. Τα ερευνητικά του ενδιαφέροντα περιλαμβάνουν την ανάπτυξη της επιχειρηματικότητας, και ειδικά της ηλεκτρονικής (Διαδικτυακής), το μάρκετινγκ στο Διαδίκτυο. Συμμετείχε σε αρκετά ευρωπαϊκά προγράμματα που χρηματοδοτούνται κυρίως από το Ευρωπαϊκό Κοινωνικό Ταμείο (ΕΚΤ) και από εθνικούς πόρους. Ορισμένα από τα έργα είναι το "Go-Digital Project", το "Entre - Ανάπτυξη της επιχειρηματικότητας στην τριτοβάθμια εκπαίδευση", "Examining the Obstacles of Female Entrepreneurship on the Internet". Εκτός από τις ακαδημαϊκές του δραστηριότητες, συμμετέχει επίσης ως Σύμβουλος Ηλεκτρονικών Επιχειρήσεων για την ίδρυση, ειδικά στον τομέα του Τουρισμού.



email: [info@vellum.org.gr](mailto:info@vellum.org.gr)  
website: [www.vellum.org.gr](http://www.vellum.org.gr)



Γραφεία Αλεξάνδρειας: Παύλου Μελά 12, Τ.Κ.: 59300, Τηλ.: 2310 501 895, fax: 7007003864  
Γραφεία Θεσσαλονίκης: Αγίου Μηνά 7, Τ.Κ.: 54625, Τηλ.: 2310 531 323  
Γραφεία Αθηνών: Πολυτεχνείου 12, Αθήνα, Τ.Κ.: 10433, Τηλ.: 210 710 1894

