

Interreg



Ελλάδα-Κύπρος

Ευρωπαϊκό Ταμείο Περιφερειακής Ανάπτυξης



SMART TOUR



**ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑ
ΠΕΡΙΦΕΡΕΙΑ ΚΡΗΤΗΣ
ΓΕΝΙΚΗ ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ ΒΙΩΣΙΜΗΣ
ΑΝΑΠΤΥΞΗΣ
Δ/ΝΣΗ ΤΟΥΡΙΣΜΟΥ
Ταχ. Δ/ση: Αβέρωφ 1
Τ.Κ.: 71202 Ηράκλειο
Πληρ.: Νίκος Αλεξάκης
Τηλ.: 2813412412
E-mail: n.alexakis@crete.gov.gr**

**Ηράκλειο, 27/06/2023
Αρ. πρωτ. : 211392**

Περιφέρεια Κρήτης: Παραδοτέο 5.1.1 Υλοποίηση προγραμμάτων εκπαίδευσης - ενημέρωσης για την στρατηγική προώθησης του τουρισμού στην ψηφιακή εποχή

Πρόσκληση Εκδήλωσης Ενδιαφέροντος για την επιλογή ωφελούμενων/καταρτιζόμενων στο πλαίσιο της Πράξης «Νησιά-Ελκυστικοί Προορισμοί της Μεσογείου» με κωδικό MIS 5050710

Περιεχόμενα

Σύνοψη Πρόσκλησης	3
Αντικείμενο του Παραδοτέου	4
Όροι υλοποίησης	10
Προστασία προσωπικών δεδομένων	11
Κατανομή ωφελούμενων	12
Κριτήρια επιλογής ωφελούμενων	12
Διαδικασία υποβολής αιτήσεων συμμετοχής	13
Δικαιολογητικά συμμετοχής	14
Πληροφορίες – Διευκρινίσεις	14



Σύνοψη Πρόσκλησης

Αντικείμενο της Πρόσκλησης είναι η επιλογή ωφελούμενων/καταρτιζόμενων στο πλαίσιο υλοποίησης του Παραδοτέου 5.1.1 Υλοποίηση προγραμμάτων εκπαίδευσης - ενημέρωσης για την στρατηγική προώθησης του τουρισμού στην ψηφιακή εποχή, της Πράξης «Νησιά-Ελκυστικοί Προορισμοί της Μεσογείου», με ακρωνύμιο «SMARTTOUR» και κωδικό MIS 5050710, που έχει ενταχθεί στο Πρόγραμμα Συνεργασίας INTERREG V-A Ελλάδα – Κύπρος 2014-2020 και στο οποίο η Περιφέρεια Κρήτης συμμετέχει ως Κύριος Δικαιούχος.

Το εταιρικό σχήμα αποτελείται από την Περιφέρεια Κρήτης (Κύριος Δικαιούχος), την Γενική Γραμματεία Αιγαίου και Νησιωτικής Πολιτικής (Δ2) και τον Σύνδεσμο Τουριστικών Επιχειρήσεων Κύπρου (Δ3).

Το έργο συγχρηματοδοτείται από την Ευρωπαϊκή Ένωση (ΕΤΠΑ) και από Εθνικούς Πόρους της Ελλάδας μέσω του Προγράμματος Δημοσίων Επενδύσεων (Κωδ. Έργου 2021ΕΠ10260027 – ΣΑΕΠ102/6 του έτους 2021).

Περιγραφή του Παραδοτέου

Το Παραδοτέο 5.1.1 αφορά στην υλοποίηση προγραμμάτων εκπαίδευσης - ενημέρωσης για την στρατηγική προώθησης του τουρισμού στην ψηφιακή εποχή. Οι ωφελούμενοι θα λάβουν υπηρεσίες επαγγελματικής κατάρτισης και πιστοποίησης προσόντων.

Ειδικότερα, αντικείμενο του παραδοτέου είναι η υλοποίηση δύο (2) προγραμμάτων κατάρτισης διάρκειας 100 ωρών το καθένα, με τη μέθοδο της τηλεκατάρτισης (50 ώρες σύγχρονη και 50 ώρες ασύγχρονη τηλε-εκπαίδευση), με συμμετέχοντες από τις τρεις περιοχές Κρήτη, Βόρειο Αιγαίο και Κύπρο.

Για κάθε πρόγραμμα θα συγκροτηθεί τμήμα 25 καταρτιζομένων. **Συνολικά οι ωφελούμενοι των προγραμμάτων κατάρτισης είναι 50** στελέχη της δημόσιας διοίκησης και της τοπικής αυτοδιοίκησης, επαγγελματίες στον τομέα του τουρισμού, εργαζόμενοι στον τουριστικό κλάδο και άνεργοι με προηγούμενη εμπειρία στον τουριστικό τομέα, από τις τρεις περιοχές Κρήτη, Βόρειο Αιγαίο και Κύπρο.

Αντικείμενο των Προγραμμάτων Κατάρτισης

Συγκεκριμένα, θα υλοποιηθούν τα παρακάτω προγράμματα:

1: Ψηφιακό Marketing στον Τουρισμό, όπου θ' αναλυθούν οι θεματικές ενότητες: Ανάλυση τουριστικών προϊόντων, Βιώσιμα επιχειρηματικά μοντέλα για ενημερωτικές ιστοσελίδες, Πλάνο μάρκετινγκ, προβολή, τιμολόγηση, υπηρεσίες, διανομή, διαδικασίες Έρευνα αγοράς, SWOT, Ανάλυση εσωτερικού και εξωτερικού περιβάλλοντος, Ψηφιακό Μάρκετινγκ (Digital Marketing), Διαχείριση Περιεχομένου, Στόχος & στρατηγική επικοινωνίας μέσα από social media, Τρόποι αύξησης των followers στα social media, Τακτικό πλάνο επικοινωνίας μέσα από social media.

2: Διαχείριση Καταστροφών και Κρίσεων στον τουρισμό, όπου θ' αναλυθούν οι θεματικές ενότητες: Εισαγωγή στη θεωρία της διαχείρισης καταστροφών και κρίσεων, Γεωδυναμικές καταστροφές, Υδρομετεωρολογικές καταστροφές και κλιματική αλλαγή, Βιοασφάλεια - Βιολογικοί κίνδυνοι, Τεχνολογικοί κίνδυνοι, Κρίση - Διοίκηση – Ηγεσία, Ψυχολογικές και κοινωνικές διαστάσεις, Διαχείριση καταστροφών, Επιχειρησιακός σχεδιασμός, Επικοινωνιακός σχεδιασμός, Μείωση των επιπτώσεων – Ανάκαμψη.

Στόχος των προγραμμάτων επαγγελματικής κατάρτισης είναι η βελτίωση των προσωπικών δεξιοτήτων των ωφελούμενων, η βελτίωση της προσαρμοστικότητάς τους στο σύγχρονο εργασιακό περιβάλλον στον τομέα του τουρισμού, η διασφάλιση των θέσεων εργασίας τους και η ενίσχυση της επαγγελματικής τους εξέλιξης.

Η ημερήσια διάρκεια της θεωρητικής κατάρτισης δεν μπορεί να υπερβαίνει τις έξι (6) ώρες.

Δεν επιτρέπεται κατάρτιση τις Κυριακές καθώς και τις επίσημες αργίες.

Τα προγράμματα Κατάρτισης, οι θεματικές ενότητες, καθώς και οι ώρες εκπαίδευσης ανά ενότητα και τρόπο παρακολούθησης (σύγχρονη ή ασύγχρονη) περιλαμβάνονται στους πίνακες που ακολουθούν:

Ψηφιακό Μάρκετινγκ στον Τουρισμό

Θεματικές Ενότητες	Σύγχρονη εξ' αποστάσεως εκπαίδευση	Ασύγχρονη εκπαίδευση	Σύνολο ωρών
1η Θεματική Ενότητα: Έναρξη προγράμματος -Υποδοχή καταρτιζόμενων – Εισαγωγή – Ενημέρωση Θ.Ε.1.1 Ανάλυση περιεχομένου & στόχων προγράμματος κατάρτισης Θ.Ε.1.2 Εισαγωγή - Διαπίστωση εκπαιδευτικών αναγκών συμμετεχόντων Θ.Ε.1.3 Εκπαίδευση των καταρτιζόμενων στον τρόπο χρήσης του συστήματος τηλεκπαίδευσης Θ.Ε.1. 4 Ενεργοποίηση του Helpdesk (ανταλλαγή κωδικών, e-mail, κτλ)	1	0	1
2η Θεματική Ενότητα: Εννοιολογική Επισκόπηση Μάρκετινγκ Θ.Ε.2.1 Ο Ορισμός του Μάρκετινγκ Θ.Ε.2.2 Περιεχόμενο Μάρκετινγκ Θ.Ε.2.3 Είδη – Κατηγορίες Μάρκετινγκ Θ.Ε.2.4 Το περιβάλλον του Μάρκετινγκ – Swot Ανάλυση Θ.Ε.2.5 Λειτουργίες του Μάρκετινγκ	4	11	15
3η Θεματική Ενότητα: Ψηφιακό Μάρκετινγκ Θ.Ε.3.1 Ορισμός του ψηφιακού Μάρκετινγκ Θ.Ε.3.2 Τα μέσα του ψηφιακού Μάρκετινγκ <ul style="list-style-type: none"> ▪ Email Μάρκετινγκ ▪ Search Engine Μάρκετινγκ ▪ Social Media Μάρκετινγκ ▪ Mobile Μάρκετινγκ Θ.Ε.3.2 Οι τεχνικές του ψηφιακού Μάρκετινγκ <ul style="list-style-type: none"> ▪ Viral Μάρκετινγκ ▪ Affiliate Μάρκετινγκ ▪ Content Μάρκετινγκ ▪ Online PR Μάρκετινγκ 	8	7	15
4η Θεματική Ενότητα: Ψηφιακό Μάρκετινγκ και Τουριστικές Επιχειρήσεις Θ.Ε.4.1 Τουρισμός <ul style="list-style-type: none"> ▪ Εννοιολογική προσέγγιση και ορισμός τουρισμού ▪ Μορφές και είδη τουρισμού Θ.Ε.4.2 Η επιχειρησιακή διαχείριση και διανομή στον ηλεκτρονικό τουρισμό <ul style="list-style-type: none"> ▪ Ηλεκτρονικά ταξιδιωτικά πρακτορεία ▪ Ηλεκτρονικές αεροπορικές εταιρείες ▪ Ηλεκτρονική φιλοξενία Θ.Ε.4.3 Η Πορεία του τουρισμού στην ελληνική οικονομία	8	7	15

<p>5η Θεματική Ενότητα: Βασικές γνώσεις Δημιουργίας Ιστοσελίδων Θ.Ε.6.1 Εισαγωγή σε εργαλεία δημιουργίας website Βέλτιστες Πρακτικές κατά τη δημιουργία ενός website Θ.Ε.6.2 Mobile Applications Θ.Ε.6.3 Εισαγωγή στην έννοια και τις αρχές του προγραμματισμού Θ.Ε.6.4 Βασικές γλώσσες προγραμματισμού</p>	12	3	15
<p>6η Θεματική Ενότητα: Βασικές γνώσεις δημιουργίας ηλεκτρονικού καταστήματος (e-shop) Θ.Ε.5.1 Εισαγωγή στο ηλεκτρονικό κατάστημα Θ.Ε.5.2 Βέλτιστες Πρακτικές κατά τη δημιουργία ενός ηλεκτρονικού καταστήματος Θ.Ε.5.3 Παραδείγματα – Case Studies</p>	8	9	17
<p>7η Θεματική Ενότητα: Ταξιδιώτης – Καταναλωτής Θ.Ε.7.1 Το προφίλ του σύγχρονου καταναλωτή – πελάτη Θ.Ε.7.2 Χάρτης ταξιδιού καταναλωτή Θ.Ε.7.3 Ικανοποίηση πελατών και μέτρηση πελατειακής ικανοποίησης Θ.Ε.7.4 Αλλαγή συμπεριφοράς πελάτη – καταναλωτή</p>	8	7	15
<p>8η Θεματική Ενότητα: Υγιεινή και ασφάλεια στο χώρο εργασίας Θ.Ε.8.1 Βασικές αρχές υγιεινής και ασφάλειας της εργασίας Θ.Ε.8.2 Επαγγελματικές ασθένειες Θ.Ε.8.3 Κίνδυνοι για την ασφάλεια στους χώρους εργασίας Θ.Ε.8.4 Εξοπλισμός εργασίας Θ.Ε.8.5 Υποχρεώσεις εργοδοτών Θ.Ε.8.6 Διαχείριση επαγγελματικού κινδύνου Θ.Ε.8.7 Οργάνωση εργασίας, Εργονομία και Μέσα Ατομικής Προστασίας Θ.Ε.8.8 Φυσικές και μη καταστροφές (σεισμός κ.λ.π.) Θ.Ε.8.9 Νομοθετικό πλαίσιο υγιεινής και ασφάλειας εργασίας Θ.Ε.8.10 Αρχές Επιθεώρησης Συστημάτων Υγείας & Ασφάλειας</p>	0	3	3
<p>9η Θεματική Ενότητα: Βασικές αρχές εργατικού δικαίου και λειτουργίας επιχειρήσεων Θ.Ε.9.1 Θεσμικό πλαίσιο Θ.Ε.9.2 Δικαιώματα & Υποχρεώσεις Θ.Ε.9.3 Πηγές πληροφόρησης - Αξιοποίηση πληροφοριών Θ.Ε.9.4 Κώδικας συμπεριφοράς & επαγγελματικής δεοντολογίας Θ.Ε.9.5 Βασικές αρχές λειτουργίας των επιχειρήσεων Θ.Ε.9.6 Βασικές αρχές περιβαλλοντικής διαχείρισης</p>	0	2	2

10η Θεματική Ενότητα: Ενημέρωση για την εφαρμογή της αρχής της μη διάκρισης Στην ενότητα αυτή γίνεται ενημέρωση σχετικά με την ισχύουσα κατάσταση στην κατοχύρωση της αρχής της μη διάκρισης: Άμεση διάκριση και Έμμεση διάκριση.	0	1	1
11η Θεματική Ενότητα: Ολοκλήρωση - Αξιολόγηση προγράμματος Διαδικασίες ολοκλήρωσης και αξιολόγησης της υλοποίησης του εκπαιδευτικού προγράμματος.	1	0	1
	50	50	100

Διαχείριση Καταστροφών και Κρίσεων στον Τουρισμό

Θεματικές Ενότητες	Σύγχρονη εξ' αποστάσεως εκπαίδευση	Ασύγχρονη εκπαίδευση	Σύνολο ωρών
1η Θεματική Ενότητα: Έναρξη προγράμματος -Υποδοχή καταρτιζομένων – Εισαγωγή – Ενημέρωση Θ.Ε.1.1 Ανάλυση περιεχομένου & στόχων προγράμματος κατάρτισης Θ.Ε.1.2 Εισαγωγή - Διαπίστωση εκπαιδευτικών αναγκών συμμετεχόντων Θ.Ε.1.3 Εκπαίδευση των καταρτιζομένων στον τρόπο χρήσης του συστήματος τηλεεκπαίδευσης Θ.Ε.1. 4 Ενεργοποίηση του Helpdesk (ανταλλαγή κωδικών, e-mail, κτλ)	1	0	1
2η Θεματική Ενότητα: Καταστροφές και Κρίσεις Θ.Ε.2.1 Έννοια της καταστροφής Θ.Ε.2.2 Έννοια της κρίσης Θ.Ε.2.3 Τα συστατικά της κρίσης Θ.Ε.2.4 Ταξινόμηση κρίσεων	8	12	20
3η Θεματική Ενότητα: Διαχείριση Καταστροφών και Κρίσεων Θ.Ε.3.1 Ο Κύκλος της Διαχείρισης Καταστροφών Θ.Ε.3.2 Φάσεις του Κύκλου Διαχείρισης των Καταστροφών Θ.Ε.3.3 Διαχείριση Έκτακτων Αναγκών Θ.Ε.3.4 Επικοινωνιακή Διαχείριση των Κρίσεων	8	12	20
4η Θεματική Ενότητα Καταστροφές και κρίσεις στον Τομέα του Τουρισμού Θ.Ε.4.1 Ενοιολογικοί ορισμοί του τουρισμού Θ.Ε.4.2 Μορφές και κατηγορίες του τουρισμού Θ.Ε.4.3 Εναλλακτικός τουρισμός και Μορφές εναλλακτικού τουρισμού Θ.Ε.4.4 Ορισμός και χαρακτηριστικά τουριστικού προϊόντος Θ.Ε.4.5 Στάδια εξέλιξης τουρισμού	12	8	20

<p>5η Θεματική Ενότητα: Διαχείριση Καταστροφών και κρίσεων στον Τομέα του Τουρισμού Θ.Ε.4.1 Κρίσεις και Τουρισμός Θ.Ε.4.2 Κρίσεις που Επηρεάζουν τον Τουρισμό Θ.Ε.4.3 Η Διαχείριση Κρίσεων στον Τομέα του Τουρισμού Θ.Ε.4.4 Προληπτικός σχεδιασμός για την διαχείριση μιας κρίσης</p>	10	10	20
<p>6η Θεματική Ενότητα: Μελέτες Περιπτώσεων Case Study Θ.Ε.5.1 Διαχείριση κρίσεων στον τουρισμό της Ελλάδας Θ.Ε.5.2 Ανάλυση διαχείρισης κρίσεων μέσα από παραδείγματα Θ.Ε.5.3 Κρίσεις στον τουρισμό που σχετίζονται με θέματα υγείας Θ.Ε.5.4 Κρίσεις στον τουρισμό που σχετίζονται με φυσικές καταστροφές Θ.Ε.5.5 Κρίσεις στον τουρισμό που σχετίζονται με πολιτική αστάθεια, τρομοκρατία</p>	10	0	10
<p>7η Θεματική Ενότητα: Υγιεινή και ασφάλεια στο χώρο εργασίας Θ.Ε.8.1 Βασικές αρχές υγιεινής και ασφάλειας της εργασίας Θ.Ε.8.2 Επαγγελματικές ασθένειες Θ.Ε.8.3 Κίνδυνοι για την ασφάλεια στους χώρους εργασίας Θ.Ε.8.4 Εξοπλισμός εργασίας Θ.Ε.8.5 Υποχρεώσεις εργοδοτών Θ.Ε.8.6 Διαχείριση επαγγελματικού κινδύνου Θ.Ε.8.7 Οργάνωση εργασίας, Εργονομία και Μέσα Ατομικής Προστασίας Θ.Ε.8.8 Φυσικές και μη καταστροφές (σεισμός κ.λ.π.) Θ.Ε.8.9 Νομοθετικό πλαίσιο υγιεινής και ασφάλειας εργασίας Θ.Ε.8.10 Αρχές Επιθεώρησης Συστημάτων Υγείας & Ασφάλειας</p>	0	3	3
<p>8η Θεματική Ενότητα: Βασικές αρχές εργατικού δικαίου και λειτουργίας επιχειρήσεων Θ.Ε.9.1 Θεσμικό πλαίσιο Θ.Ε.9.2 Δικαιώματα & Υποχρεώσεις Θ.Ε.9.3 Πηγές πληροφόρησης - Αξιοποίηση πληροφοριών Θ.Ε.9.4 Κώδικας συμπεριφοράς & επαγγελματικής δεοντολογίας Θ.Ε.9.5 Βασικές αρχές λειτουργίας των επιχειρήσεων Θ.Ε.9.6 Βασικές αρχές περιβαλλοντικής διαχείρισης</p>	0	3	3
<p>9η Θεματική Ενότητα: Ενημέρωση για την εφαρμογή της αρχής της μη διάκρισης Στην ενότητα αυτή γίνεται ενημέρωση σχετικά με την ισχύουσα κατάσταση στην κατοχύρωση της αρχής της μη διάκρισης: Άμεση διάκριση και Έμμεση διάκριση.</p>	0	2	2

10η Θεματική Ενότητα: Ολοκλήρωση - Αξιολόγηση προγράμματος. Διαδικασίες ολοκλήρωσης και αξιολόγησης της υλοποίησης του εκπαιδευτικού προγράμματος.	1	0	1
	50	50	100

Πιστοποίηση προσόντων/ δεξιοτήτων

Με την ολοκλήρωση της κατάρτισης, θα ακολουθήσει **Πιστοποίηση αποκτηθέντων προσόντων/δεξιοτήτων** από τα ως άνω προγράμματα που θα διενεργήσει Φορέας Πιστοποίησης Προσώπων (Φ.Π.Π), ο οποίος είναι διαπιστευμένος σύμφωνα με το Πρότυπο ISO/IEC 17024 και πιστοποιημένος από τον ΕΟΠΠΕΠ να χορηγεί πιστοποιητικά για τις συγκεκριμένες ειδικότητες που περιλαμβάνονται στο παρόν έργο.

Ειδικότερα, ο κάθε ωφελούμενος δύναται να λάβει μέρος στις ενέργειες πιστοποίησης των γνώσεων και δεξιοτήτων που απέκτησε στα παρακάτω Σχήματα Πιστοποίησης:

A/A	Τίτλος Προγράμματος	Προτεινόμενο Σχήμα Πιστοποίησης
1.	Ψηφιακό Marketing στον Τουρισμό	Ψηφιακό Marketing στον Τουρισμό – Social Media
2.	Διαχείριση Καταστροφών και Κρίσεων στον τουρισμό	Διαχείριση Καταστροφών και Κρίσεων

Η διενέργεια των εξετάσεων και επανεξετάσεων πιστοποίησης των καταρτισθέντων θα πραγματοποιηθεί εξ αποστάσεως μέσω διαδικτυακού συστήματος επιτήρησης (teleproctoring), το οποίο απαιτείται, να είναι διαπιστευμένο από το ΕΣΥΔ.

Η Πιστοποίηση προσόντων, γνώσεων, δεξιοτήτων και ικανοτήτων έχει αναδειχθεί σε μία από τις σημαντικότερες παραμέτρους της Δια Βίου Εκπαίδευσης και της Επαγγελματικής Κατάρτισης Ενηλίκων γιατί αγγίζει δύο πολύ σημαντικά πεδία, την εκπαίδευση και την εργασία. Στόχος είναι να συνδεθεί η πιστοποίηση προσόντων με την απόδειξη ικανότητας της επαγγελματικής επάρκειας, καθώς επίσης και με την αναγνώριση της εργασιακής - επαγγελματικής εμπειρίας των ωφελούμενων.

Το σύνολο των ωφελούμενων δύναται να συμμετάσχει στις εξετάσεις πιστοποίησης μετά την ολοκλήρωση των προγραμμάτων κατάρτισης. Οι εξετάσεις πιστοποίησης μπορούν να επαναληφθούν μία φορά (επανεξέταση) σε περίπτωση αποτυχίας ή αδυναμίας συμμετοχής των ωφελούμενων κατά την πρώτη εξέταση. Σε κάθε ωφελούμενο που θα ολοκληρώνει επιτυχώς τις εξετάσεις ή επανεξετάσεις πιστοποίησης χορηγείται πιστοποιητικό από τον συμβεβλημένο με τον Δικαιούχο Φορέα Πιστοποίησης. Σε περίπτωση αποτυχίας του ωφελούμενου χορηγείται από τον Φορέα Πιστοποίησης βεβαίωση συμμετοχής του στις εξετάσεις πιστοποίησης, η οποία θα φέρει το όνομα του ωφελούμενου και τις ημερομηνίες διεξαγωγής των εξετάσεων στις οποίες συμμετείχε (μία ή δύο φορές).

Όροι υλοποίησης

Κάθε ωφελούμενος έχει τη δυνατότητα να παρακολουθήσει **ένα (1)** από τα δύο (2) αντικείμενα κατάρτισης.

Οι όροι υλοποίησης των προγραμμάτων κατάρτισης έχουν ως εξής:

1. Κάθε πρόγραμμα κατάρτισης περιλαμβάνει θεωρητική κατάρτιση 100 ωρών.
2. Η κατάρτιση πραγματοποιείται σε τμήματα καταρτιζόμενων που έχουν έως 25 (μέγιστο) ωφελούμενους.
3. Η συμμετοχή στις ενέργειες κατάρτισης και πιστοποίησης είναι **δωρεάν** και οι συμμετέχοντες **δε** λαμβάνουν εκπαιδευτικό επίδομα.
4. Η συνολική ημερήσια διάρκεια της σύγχρονης τηλεκατάρτισης δεν μπορεί να υπερβαίνει τις τέσσερις (4) ώρες, συμπεριλαμβανομένων των διαλειμμάτων.
5. Δεν επιτρέπεται υλοποίηση της σύγχρονης τηλεκατάρτισης τις Κυριακές καθώς και τις επίσημες αργίες.
6. Το ψηφιακό εκπαιδευτικό υλικό θα είναι διαθέσιμο στους καταρτιζόμενους μέσω του Υποσυστήματος Τηλεκατάρτισης του Ολοκληρωμένου Πληροφοριακού Συστήματος, το οποίο θα χρησιμοποιήσει ο Ανάδοχος.
7. Κάθε καταρτιζόμενος έχει δυνατότητα απουσίας μέχρι ποσοστού 10% των συνολικών ωρών κατάρτισης. Ειδικά για τα προγράμματα κατάρτισης στα οποία συμμετέχουν καταρτιζόμενοι οι οποίοι είναι άτομα με αναπηρίες, το ποσοστό επιτρεπτών απουσιών αυξάνεται στο 20% μετά από αιτιολογία και σε συνεννόηση με τον καταρτιζόμενο. Το ίδιο ποσοστό 20% ισχύει για τους καταρτιζόμενους, οι οποίοι κατά τη διάρκεια της υλοποίησης του προγράμματος έχουν αποδεδειγμένη νοσηλεία σε δημόσιο νοσοκομείο, όπως επίσης για τις εγκυμονούσες γυναίκες και τις γυναίκες που διανύουν περίοδο λοχείας.
8. Καταρτιζόμενοι που έχουν υπερβεί το ως άνω όριο απουσιών δεν έχουν δικαίωμα συμμετοχής στις εξετάσεις πιστοποίησης και δεν τους χορηγείται βεβαίωση παρακολούθησης.
9. Κάθε καταρτιζόμενος δύναται να συμμετάσχει στην εξέταση πιστοποίησης, έχοντας το δικαίωμα μιας επανεξέτασης (σε περίπτωση αποτυχίας ή αδυναμίας συμμετοχής κατά την πρώτη εξέταση).
10. Σε κάθε ωφελούμενο που θα ολοκληρώσει επιτυχώς τις εξετάσεις ή επανεξετάσεις πιστοποίησης χορηγείται πιστοποιητικό από τον συνεργαζόμενο με τον ανάδοχο Φορέα Πιστοποίησης Προσώπων (ΦΠΠ). Σε περίπτωση αποτυχίας του ωφελούμενου χορηγείται από τον ΦΠΠ βεβαίωση συμμετοχής του στις εξετάσεις πιστοποίησης, η οποία θα φέρει το όνομα του ωφελούμενου και τις ημερομηνίες διεξαγωγής των εξετάσεων, στις οποίες συμμετείχε.
11. Σε περίπτωση που ένας ή περισσότεροι καταρτιζόμενοι που συμμετέχουν στο Τμήμα κατάρτισης και συμπεριλαμβάνονται στην κατάσταση καταρτιζόμενων δεν προσέλθουν κατά το χρονικό διάστημα του επιτρεπόμενου ορίου απουσιών υλοποίησης της κατάρτισης μπορούν να αντικατασταθούν από τους επιλαχόντες κατά σειρά προτεραιότητας.

Προστασία προσωπικών δεδομένων

Κατά την υλοποίηση ενός έργου κατάρτισης και Πιστοποίησης συγκεντρώνονται δεδομένα χρηστών, τα οποία συγκροτούν αντίστοιχες «ομάδες» χρηστών (Εκπαιδευόμενοι, Εκπαιδευτές), αλλά και δεδομένα που εισάγονται με την υλοποίηση της εκπαίδευσης (συμμετοχή σε ηλεκτρονικά μαθήματα, αποτελέσματα αξιολογήσεων κ.α.).

Η αποτελεσματική προστασία των προσωπικών δεδομένων των χρηστών κρίνεται ως θέμα ύψιστης σημασίας τόσο λειτουργικά όσο και ως υποχρέωση συμμόρφωσης με τους κανονισμούς και τις αρχές που ορίζει ο Νέος Γενικός Κανονισμός Προστασίας Δεδομένων της Ευρωπαϊκής Ένωσης (2016/679) – (GDPR).

Υπερκαλύπτοντας τις απαιτήσεις της διακήρυξης, τα προσφερόμενα στο πλαίσιο του έργου πληροφοριακά συστήματα παρέχουν τις παρακάτω σχετικές λειτουργικότητες:

- Λειτουργία σε περιβάλλον HTTPS. Όλες οι επιμέρους λειτουργίες παρέχονται εντός πρωτοκόλλου HTTPS και πάνω από secure channel SSL/TLS. Συμπεριλαμβάνονται όλες οι αιτήσεις (requests) προς τον server
- Αποδοχή/ Συναίνεση συλλογής δεδομένων. Τα συστήματα υποστηρίζουν λειτουργικότητες καταχώρησης και καταγραφής της συναίνεσης του χρήστη αναφορικά με τη συλλογή και διαχείριση των δεδομένων που έχουν ήδη καταχωρηθεί στο σύστημα ή των δεδομένων που θα συλλεχθούν κατά τη διάρκεια των διαδικασιών κατάρτισης.
- Ενημέρωση περί συλλεγόμενων δεδομένων. Ο χρήστης μπορεί να ενημερωθεί αναλυτικά και με σαφή τρόπο για το ποια δεδομένα συλλέγονται, τους λόγους για τους οποίους γίνεται η συλλογή τους, τον τρόπο χρήσης τους, καθώς επίσης και για τη διάρκεια διατήρησης αυτών των δεδομένων στα συστήματα. Επίσης, μπορεί να ενημερωθεί αναλυτικά για τους όρους χρήσης κάθε συστήματος και τις εκπαιδευτικές διαδικασίες στις οποίες θα συμμετάσχει. Στη συνέχεια, επιλέγει να δηλώσει τη σχετική συγκατάθεσή του (consent) συνολικά ή επιμερισμένα.
- Διαδικασία παύσης συμμετοχής. Αφορά τις περιπτώσεις όπου για διάφορους λόγους ένας χρήστης επιθυμεί να διακόψει τη συμμετοχή του στο έργο. Τα συστήματα παρέχουν και εδώ αντίστοιχες δυνατότητες, υποστηρίζοντας διαδικασίες παύσης της συγκατάθεσης συμμετοχής και διαδικασίες "διακοπής επεξεργασίας δεδομένων".

Υποστηρίζονται επίσης διαδικασίες εκούσιας αποχώρησης του χρήστη, αλλά σε κάθε περίπτωση ο τελευταίος ενημερώνεται με σαφή τρόπο για το ποια δεδομένα του θα διατηρηθούν και για το χρονικό διάστημα τήρησης αυτών μέχρι τη διαγραφή τους.

- Πολιτική ασφάλειας κωδικών πρόσβασης. Τα συστήματα μπορούν να υποστηρίξουν:
 - Πολιτική πολυπλοκότητας κωδικών (ελάχιστο πλήθος χαρακτήρων,
 - συμπερίληψη specialcharacters, συμπερίληψη χαρακτήρων με κεφαλαία,
 - συμπερίληψη αριθμητικών χαρακτήρων).
 - Παραγωγή κωδικών με τυχαίο τρόπο και σύμφωνα με την πολιτική
 - πολυπλοκότητας χωρίς την επέμβαση φυσικού προσώπου (διαχειριστή)
 - Διαδικασίες επαναφοράς κωδικού χωρίς υπενθύμιση και χωρίς την επέμβαση
 - φυσικού προσώπου (διαχειριστή)
 - Διαδικασίες υποχρεωτικής αλλαγής κωδικού (λ.χ. κατά την 1η είσοδο στο
 - σύστημα)

ο Πολιτική / διαδικασία διαχείρισης των διαφορετικών δικαιωμάτων / προσβάσεων των χρηστών στα συστήματα. Τα συστήματα που θα παρέχονται στο πλαίσιο υλοποίησης του έργου έχουν δομηθεί υιοθετώντας μια λογική ρόλων και δικαιωμάτων.

Σε αυτή την αρχιτεκτονική συστημάτων, οι ρόλοι δημιουργούνται και λειτουργούν με τρόπο ιεραρχικό, όντας συνδεδεμένοι με αντίστοιχα permissions που με τη σειρά τους ορίζουν τη δυνατότητα πρόσβασης σε συγκεκριμένες λειτουργίες του συστήματος και σε συγκεκριμένα δεδομένα αυτού. Η λογική που ακολουθείται είναι αυτή της κατά το δυνατόν ελαχιστοποίησης (minimization) πρόσβασης και επεξεργασίας σε δεδομένα.

Η αρχιτεκτονική των ρόλων διέπεται από μια κλιμακούμενη λογική, σύμφωνα με την οποία κάθε ρόλος που βρίσκεται χαμηλότερα στην ιεραρχία διαθέτει ένα υποσύνολο λειτουργικότητας και προβαλλόμενων δεδομένων σε σχέση με κάθε ρόλο που είναι «υψηλότερα» από αυτόν.

Επιπρόσθετα, σημειώνεται ότι οι παρεχόμενες στο πλαίσιο του Έργου υποδομές δικτυακής υποστήριξης και φιλοξενίας (hosting) – πέρα από την εξασφάλιση της απρόσκοπτης διαθεσιμότητας των συστημάτων - παρέχουν αυξημένη προστασία από κακόβουλες επιθέσεις που μπορεί να οδηγήσουν σε μη εξουσιοδοτημένη πρόσβαση σε δεδομένα των συστημάτων.

Οι προσφερόμενες υποδομές συμπεριλαμβάνουν:

- ο Επαρκείς υπολογιστικούς πόρους - φυσικούς ή εικονικούς (Virtual Machines) – για διασφάλιση του απορρήτου, της ακεραιότητας, της διαθεσιμότητας και της αξιοπιστίας των συστημάτων και των υπηρεσιών επεξεργασίας σε συνεχή βάση.
- ο Υποδομή δικτυακού firewall και συστημάτων IPS & IDS (Intrusion Detection System, Intrusion Protection System).

Κατανομή ωφελούμενων

Η Πράξη “SMART TOUR” υλοποιείται στις περιοχές της Κρήτης, του Βορείου Αιγαίου και της Κύπρου. Η υλοποίηση των προγραμμάτων κατάρτισης θα αφορά στο σύνολο της περιοχής παρέμβασης της Πράξης και θα απευθύνεται σε όλους όσους εκδηλώσουν ενδιαφέρον και πληρούν τα κριτήρια επιλεξιμότητας για συμμετοχή στην παρούσα ενέργεια.

Κριτήρια επιλογής ωφελούμενων

Η παρούσα Πρόσκληση απευθύνεται σε στελέχη της δημόσιας διοίκησης και της τοπικής αυτοδιοίκησης, επαγγελματίες στον τομέα του τουρισμού, εργαζόμενους στον τουριστικό κλάδο και άνεργους με προηγούμενη εμπειρία στον τουριστικό τομέα, από τις περιοχές της Κρήτης, του Βορείου Αιγαίου και της Κύπρου, οι οποίοι ενδιαφέρονται να συμμετάσχουν στο έργο.

Όλοι οι υποψήφιοι των παραπάνω κατηγοριών είναι επιλέξιμοι να συμμετάσχουν μέχρι να συμπληρωθούν οι διαθέσιμες θέσεις κατάρτισης. **Οι ωφελούμενοι θα επιλεγθούν με σειρά**

προτεραιότητας, σύμφωνα με τον αριθμό πρωτοκόλλου και την ημερομηνία της αίτησης συμμετοχής (first in first out, FIFO) και μέχρι να καλυφθεί το σύνολο των προσφερόμενων θέσεων σύμφωνα με την παρούσα Πρόσκληση.

Με τη συμπλήρωση του απαραίτητου αριθμού αιτήσεων και αφού αξιολογηθεί η ορθότητα των δικαιολογητικών θα καταρτιστεί ο Προσωρινός Πίνακας Ωφελούμενων/ Καταρτιζόμενων ο οποίος θα αναρτηθεί στην ιστοσελίδα της Πράξης <https://smartour-project.eu/> και θα υπάρχει δυνατότητα υποβολής ενστάσεων εντός τριών (3) ημερών από την ανάρτησή του.

Διαδικασία υποβολής αιτήσεων συμμετοχής

Διάστημα υποβολής αιτήσεων και ανάρτησης δικαιολογητικών από 27/06/2023 και μέχρι να καλυφθεί το σύνολο των προσφερόμενων θέσεων σύμφωνα με την παρούσα Πρόσκληση.

Η υλοποίηση των προγραμμάτων κατάρτισης εκτιμάται ότι θα ξεκινήσει εντός του Ιουλίου.

Η διαδικασία ένταξης ωφελούμενων στα προγράμματα κατάρτισης έχει ως εξής:

- 1. Συμπλήρωση και υποβολή της αίτησης ηλεκτρονικά** στον σύνδεσμο <https://forms.gle/8UK3dzX6eqL5o3eJ7>
- 2. Κάθε υποψήφιος υποβάλλει ηλεκτρονικά συμπληρωμένη την ειδικά διαμορφωμένη αίτηση συμμετοχής, η οποία επέχει θέση υπεύθυνης δήλωσης** και συμπληρώνεται με αποκλειστική ευθύνη του ενδιαφερομένου. Με την υποβολή της Αίτησης συμμετοχής ο υποψήφιος λαμβάνει έναν ΜΟΝΑΔΙΚΟ Κωδικό Αριθμό Υποβολής Αίτησης Συμμετοχής (ΚΑΥΑΣ), ο οποίος αποστέλλεται στο e-mail που έχει δηλώσει.
Οι ενδιαφερόμενοι έχουν δικαίωμα να δηλώσουν στην αίτησή τους ένα θεματικό αντικείμενο.
- 3. Ανάρτηση των απαραίτητων δικαιολογητικών ηλεκτρονικά.** Οι ενδιαφερόμενοι θα πρέπει να αναρτήσουν στη φόρμα της αίτησης τα απαραίτητα δικαιολογητικά, όπως ορίζονται στην επόμενη ενότητα, προκειμένου να πιστοποιήσουν όσα δηλώνουν στην αίτησή τους.
- 4. «Οριστική Υποβολή»** μπορεί να γίνει μόνο όταν έχουν αναρτηθεί στο σύστημα όλα τα απαιτούμενα δικαιολογητικά που ορίζει η Πρόσκληση, αντιθέτως το σύστημα δεν επιτρέπει τον χαρακτηρισμό της αίτησης ως «Υποβληθείσα». Η «Οριστική Υποβολή» της αίτησης, και ο χαρακτηρισμός της ως «Υποβληθείσα», δεν επιτρέπει στους υποψήφιους να προβούν σε τροποποίηση της αίτησης και των δικαιολογητικών τους. **Η μη οριστική υποβολή της ηλεκτρονικής αίτησης, όπως και η μη ανάρτηση των δικαιολογητικών, καθιστούν την σχετική αίτηση άκυρη.** Αιτία απόρριψης της αίτησης συνιστά και η υποβολή λανθασμένων ή ελλιπών δικαιολογητικών.

Σημείωση: Ημερομηνία υποβολής της αίτησης θεωρείται η ημερομηνία οριστικής υποβολής της αίτησης και της λήψης ΚΑΥΑΣ.

Δικαιολογητικά συμμετοχής

Μετά την υποβολή των ηλεκτρονικών αιτήσεων, οι ενδιαφερόμενοι θα πρέπει να αναρτήσουν στην ηλεκτρονική φόρμα <https://forms.gle/8UK3dzX6eqL5o3eJ7> τα δικαιολογητικά, όπως περιγράφονται στη συνέχεια, για να πιστοποιήσουν αυτά που δηλώνουν στην αίτησή τους. Επισημαίνεται ότι η τήρηση των ηλεκτρονικών και φυσικών αρχείων ευαίσθητων προσωπικών δεδομένων θα πληροί τις προϋποθέσεις που θέτει η Αρχή Προστασίας Δεδομένων Προσωπικού Χαρακτήρα.

Τα δικαιολογητικά υποβάλλονται και γίνονται αποδεκτά σε ευκρινή σαρωμένα αρχεία (σε μορφή PDF ή εικόνας) των πρωτοτύπων εγγράφων ή των ακριβών αντιγράφων τους.

Τα δικαιολογητικά που πρέπει να αναρτήσουν ηλεκτρονικά οι ενδιαφερόμενοι στα αντίστοιχα πεδία για τη συμμετοχή τους στο πρόγραμμα είναι τα εξής:

- Αντίγραφο των δυο όψεων του ατομικού δελτίου ταυτότητας ή διαβατηρίου ή άλλου πιστοποιητικού ταυτοπροσωπίας
- Αντίγραφο τίτλου σπουδών (Το ελάχιστο απαιτούμενο είναι τίτλος σπουδών Δευτεροβάθμιας Εκπαίδευσης)
- Πίνακας Ε4 (για εργαζόμενους στον ιδιωτικό τομέα)
ή
- ΦΕΚ πρόσληψης (για εργαζόμενους στον δημόσιο τομέα)
ή
- Κάρτα ανεργίας και βεβαίωση προϋπηρεσίας (για άνεργους)

Πληροφορίες – Διευκρινίσεις

Για υποστήριξη στην υποβολή της αίτησής τους και την ανάρτηση των δικαιολογητικών, οι ενδιαφερόμενοι μπορούν ν' απευθύνονται τις εργάσιμες ημέρες και ώρες 09:00 - 15:00 στο τηλέφωνο 2810792207 (εσωτ. 13 και 14) και στα email: stsentelierou@ploigos-ea.gr, vmavrogiannaki@ploigos-ea.gr