Πακέτο συμβουλευτικών πόρων

Τομέας ικανοτήτων 8

Καινοτομία και ψηφιακός μετασχηματισμός

αναπτύχθηκε από

CARDET

Co-funded by the Erasmus+ Programme of the European Union

Πακέτο συμβουλευτικών πόρων: **εισαγωγή**

Απευθύνεται σε:

- Συμβούλους βιώσιμου τουρισμού
- Παρόχους επαγγελματικής εκπαίδευσης και κατάρτισης
- Μικρούς παρόχους τουριστικών υπηρεσιών

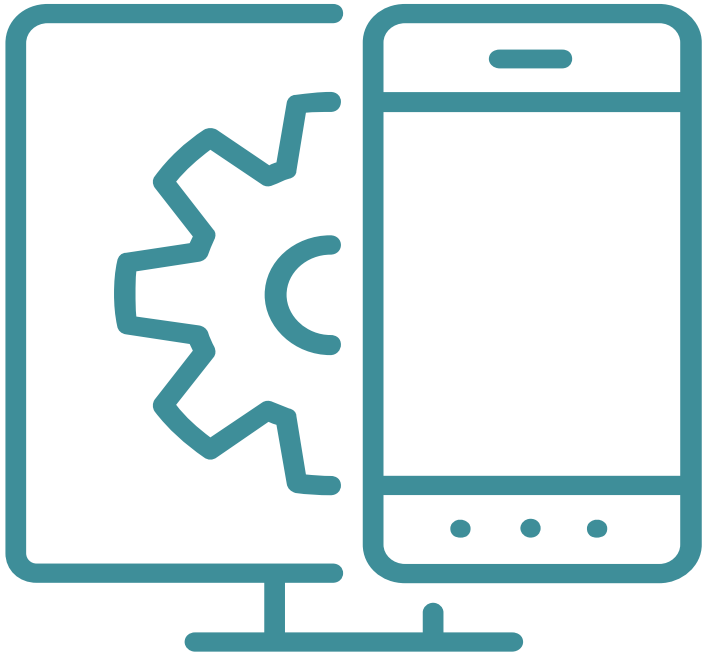
προσφέρει ένα σύνολο οκτώ μικτών μαθησιακών πόρων για την υποστήριξη του τουρισμού και της τοπικής ανάπτυξης μέσω της προώθησης της βιώσιμης και αποτελεσματικής χρήσης των φυσικών, πολιτιστικών και οικονομικών πόρων στις περιοχές με υδάτινα ρεύματα.

BLUE TOURISM

Co-funded by the Erasmus+ Programme of the European Union

Καινοτομία & ψηφιακός μετασχηματισμός: **σχετικά με τον τομέα ικανοτήτων 8**

Η καινοτομία και ο ψηφιακός μετασχηματισμός ανταποκρίνονται στην αυξανόμενη ζήτηση για ένα ψηφιακό μοντέλο επιχειρηματικού οικοσυστήματος του τουρισμού, ιδίως μετά το COVID-19. Η χρήση σύγχρονων τεχνολογιών στις επιχειρηματικές λειτουργίες συμβάλλει στην ικανότητα των επιχειρήσεων να οικοδομούν ανθεκτικότητα, να αποκτούν ανταγωνιστικό πλεονέκτημα έναντι των ανταγωνιστών τους και να εξασφαλίζουν τη βιωσιμότητά τους.
Αυτός ο τομέας ικανοτήτων περιγράφει τις γνώσεις, τις δεξιότητες και τις στάσεις που πρέπει να αποκτήσει και να αναπτύξει ο σύμβουλος βιώσιμου τουρισμού για να καθοδηγήσει τους μικρούς παρόχους τουριστικών υπηρεσιών σε περιοχές με υδάτινα ρεύματα να υιοθετήσουν πιο βιώσιμες πρακτικές στις τοπικές τους επιχειρήσεις μέσω της ψηφιοποίησης.



BLUE TOURISM

Co-funded by the Erasmus+ Programme of the European Union

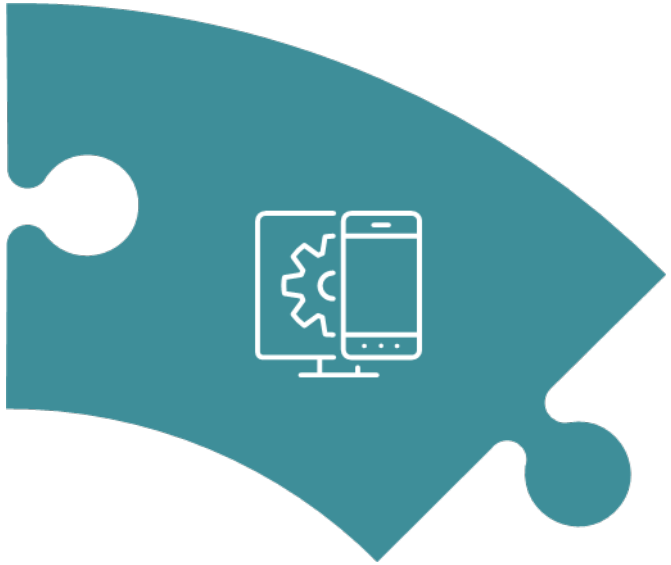
Καινοτομία & ψηφιακός μετασχηματισμός:
σε αυτό τον τομέα ικανοτήτων θα μάθετε πώς να

- ορίσετε την καινοτομία και τον ψηφιακό μετασχηματισμό στον τουριστικό κλάδο και πώς η ψηφιακή παρουσία επηρεάζει την παραγωγικότητα και τα κέρδη
- δώσετε παραδείγματα των δεξιοτήτων των Τεχνολογιών Πληροφορικής και Επικοινωνιών (ΤΠΕ) που απαιτούνται στους διάφορους τομείς του τουρισμού (π.χ. διαμονή, τρόφιμα και ποτά, αναψυχή και ψυχαγωγία και ταξιδιωτικές υπηρεσίες)
- δώσετε παραδείγματα κατάλληλων ψηφιακών περιβαλλόντων (VR, AR κ.λπ.) σε κάθε τουριστικό τομέα
- επιλέξετε τις καταλληλότερες μεθόδους ψηφιακού μετασχηματισμού για τη βελτίωση των επιχειρηματικών διαδικασιών καθώς και της εμπειρίας των πελατών
- εφαρμόσετε τις τεχνικές και τις μεθόδους που μάθατε, για να βοηθήσετε τους μικρούς παρόχους τουριστικών υπηρεσιών να αποκτήσουν ψηφιακές δεξιότητες, σε όλα τα επίπεδα ιεραρχίας
- συμβουλεύσετε τις μικρές τουριστικές επιχειρήσεις σχετικά με τη χρήση και τη διαχείριση των εργαλείων των τεχνολογιών επικοινωνίας (ΤΠΕ), συμπεριλαμβανομένης της εικονικής πραγματικότητας (VR), ώστε να μπορούν να παρέχουν άριστη τουριστική εμπειρία στους πελάτες.
- παρακολουθείτε τη διαδικασία ψηφιοποίησης των μικρών τουριστικών επιχειρήσεων στους τρεις τομείς εστίασης: επιχειρηματικό μοντέλο και διαδικασίες, ανάπτυξη δεξιοτήτων του προσωπικού και εμπειρία των πελατών

BLUE TOURISM

Co-funded by the Erasmus+ Programme of the European Union

Τομέας ικανοτήτων 8: **καθοδήγηση**



Σε αυτή την ενότητα μπορείτε να βρείτε περιεχόμενα βασισμένα στη γνώση που παρουσιάζουν βασικές πληροφορίες βασισμένες σε στοιχεία και έννοιες σχετικά με τα θέματα που καλύπτονται από τον τομέα ικανοτήτων της καινοτομίας και ψηφιακού μετασχηματισμού.

BLUE TOURISM

Co-funded by the Erasmus+ Programme of the European Union

"Ο ψηφιακός μετασχηματισμός αφορά την υιοθέτηση ***ανατρεπτικών τεχνολογιών*** *για την αύξηση της* ***παραγωγικότητας, της δημιουργίας αξίας και της κοινωνικής ευημερίας****".* Christof Ebert

Πρόκειται για την υιοθέτηση ηλεκτρονικών εργαλείων, συσκευών και συστημάτων, όπως τα μέσα κοινωνικής δικτύωσης, τα smartphones, τα συστήματα cloud, το blockchain και άλλα. Αυτές οι ψηφιακές τεχνολογίες θα προσθέσουν αξία τόσο στις επιχειρηματικές διαδικασίες (εσωτερικές) όσο και στην εμπειρία των

Καινοτομία και ψηφιακός μετασχηματισμός

Ο ψηφιακός μετασχηματισμός αφορά την **αλλαγή του τρόπου λειτουργίας** μιας επιχείρησης, καθιστώντας ολόκληρη την τουριστική εμπειρία πιο **ελκυστική**, πιο **αποτελεσματική** και **χωρίς αποκλεισμούς**. Εξασφαλίζει επίσης ότι οι προσφορές στην τουριστική βιομηχανία είναι περισσότερο **οικονομικά**, **κοινωνικά** και **περιβαλλοντικά** βιώσιμες. Πρόκειται για μια **συνεχή διαδικασία**, αλλά για να προχωρήσει, πρέπει να προηγηθεί η ψηφιακή καινοτομία. Η ψηφιακή καινοτομία έρχεται με την έμπνευση να είναι μπροστά από την αγορά. Ισχύει για **κάθε επιχείρηση, ανεξάρτητα από το μέγεθος, τον κλάδο και τη φύση των δραστηριοτήτων της**.

Καινοτομία και ψηφιακός μετασχηματισμός

Το IoT περιγράφει το **δίκτυο συσκευών**, οι οποίες **συνδέονται** μεταξύ τους με σκοπό τη συλλογή, την ανταλλαγή και την αξιοποίηση των δεδομένων που λαμβάνονται από ένα περιβάλλον. Στις συσκευές αυτές ενσωματώνονται **αισθητήρες**, **λογισμικό** και **άλλες τεχνολογίες**. Είναι διαδικτυακές και, αν και μπορεί να υπάρχει ανθρώπινη παρέμβαση, μπορούν να λειτουργούν και χωρίς αυτήν. Ένα παράδειγμα είναι η **έξυπνη οικιακή κάμερα ασφαλείας**, μέσω της οποίας οι άνθρωποι μπορούν να λαμβάνουν ειδοποιήσεις και να έχουν ζωντανή εικόνα από την κάμερα.

IoT (Internet of things)

Οι ψηφιακές δεξιότητες, όπως ορίζονται από την UNESCO, είναι η ικανότητα «*χρήσης ψηφιακών συσκευών, εφαρμογών επικοινωνίας και δικτύων για την πρόσβαση και τη διαχείριση πληροφοριών*». Οι δεξιότητες αυτές **ενισχύουν την επικοινωνία και τη συνεργασία**, συμβάλλουν στην ανάπτυξη ιδεών **επίλυσης προβλημάτων** και **διευκολύνουν τη λήψη αποφάσεων**. Ορισμένα παραδείγματα είναι οι δεξιότητες χρήσης υπολογιστών, η επικοινωνία και η έρευνα μέσω του διαδικτύου, η ασφαλής επεξεργασία πληροφοριών, η ψηφιακή επιχειρηματική ανάλυση, ο προγραμματισμός, η ανάπτυξη ιστοσελίδων και εφαρμογών και ο σχεδιασμός εμπειρίας χρήστη.

Ψηφιακές δεξιότητες

BLUE TOURISM

Co-funded by the Erasmus+ Programme of the European Union

Ο τουριστικός κλάδος είναι ιδιαίτερα **ευάλωτος σε παραβιάσεις της ασφάλειας**, καθώς οι **χάκερς κλέβουν προσωπικές πληροφορίες**, τις οποίες συλλέγουν οι επιχειρήσεις κατά τη διάρκεια της κράτησης πτήσης ή της κράτησης ξενοδοχείου ενός πελάτη. Η ασφάλεια στον κυβερνοχώρο επικεντρώνεται στη **διατήρηση των δικτύων υπολογιστών ασφαλισμένων από παραβιάσεις δεδομένων, κλοπές, ζημιές** τόσο στο λογισμικό όσο και στο υλικό και άλλα, εφαρμόζοντας μέτρα όπως η ασφάλεια δικτύων και η ασφάλεια πληροφοριών.

Κυβερνοασφάλεια

BLUE TOURISM

Co-funded by the Erasmus+ Programme of the European Union

Το υπολογιστικό νέφος αναφέρεται σε ένα μοντέλο που **επιτρέπει τη δικτυακή πρόσβαση** κατά παραγγελία σε μια **κοινή δεξαμενή** διαμορφώσιμων **υπολογιστικών πόρων** (π.χ. αποθήκευση, διακομιστές, δίκτυα, εφαρμογές και υπηρεσίες) μέσω του Διαδικτύου ("το νέφος"). Έχει καταστεί κυρίαρχη πλατφόρμα καθώς ξεπερνά τον **περιορισμό μιας φυσικής συσκευής** (γρήγοροι και ευέλικτοι πόροι). Είναι σημαντικό ότι **μειώνει το λειτουργικό κόστος**, καθώς οι επιχειρήσεις πληρώνουν μόνο για τις υπηρεσίες νέφους που χρησιμοποιούν.

Υπολογιστικό νέφος (cloud computing)

Οι ανέπαφες πληρωμές είναι **εύκολες και απλές** και δεν απαιτείται PIN για τη διεκπεραίωση της συναλλαγής. Επιτρέπουν στους πελάτες να καταργήσουν τη χρήση μετρητών ή τη φυσική εφαρμογή μιας χρεωστικής/πιστωτικής κάρτας. Είναι σημαντικό ότι χρησιμοποιούν μια **προηγμένη μορφή ασύρματης κρυπτογράφησης**, γεγονός που σημαίνει ότι κάθε πιθανότητα απώλειας ή αλλοίωσης δεδομένων ουσιαστικά εξαλείφεται. Ως εκ τούτου, παρέχουν μια **ταχύτερη, ασφαλέστερη και οικολογικότερη** προσέγγιση στις πληρωμές.

Ανέπαφες πληρωμές

Co-funded by the Erasmus+ Programme of the European Union

Η τεχνολογία αναγνώρισης αναφέρεται σε τεχνολογίες που μπορούν να **ταυτοποιήσουν ή να επαληθεύσουν ένα υποκείμενο μέσω βιομετρικών αναγνωριστικών στοιχείων**. Περιλαμβάνει την **αναγνώριση προσώπου, το δακτυλικό αποτύπωμα, τη σάρωση αμφιβληστροειδούς** και άλλες. Οι ψηφιακά προηγμένες επιχειρήσεις έχουν αρχίσει να χρησιμοποιούν την αναγνώριση προσώπου για την αυτόματη εξουσιοδότηση πληρωμών και για τη **διαδικασία check-in και check-out** (ξενοδοχεία).

Τεχνολογίες αναγνώρισης

Η εικονική πραγματικότητα θεωρείται το **καλύτερο εργαλείο** για την επίτευξη **υψηλών επιπέδων εμπειρίας πελατών**. Ένα ενδεικτικό παράδειγμα είναι το **βίντεο εικονικής περιήγησης**. Οι πελάτες μπορούν να δουν τη διάταξη ενός προορισμού/δωματίου μέσω μιας **ψηφιακής περιήγησης με θέα 360 μοιρών**. Η δυνατότητα να βιώσουν κάτι πριν το κλείσουν, δημιουργεί σιγουριά για το τι πληρώνουν και έτσι **προσελκύει** περισσότερους πελάτες. Τελικά, αυτή η στρατηγική μάρκετινγκ "δοκιμάστε πριν αγοράσετε" οδηγεί σε **περισσότερα κέρδη**.

Εικονική πραγματικότητα (VR)

BLUE TOURISM

Co-funded by the Erasmus+ Programme of the European Union

Η τεχνολογία AR **βελτιώνει το φυσικό περιβάλλον** με την επικάλυψη, σε πραγματικό χρόνο, **ψηφιακών στοιχείων** στο περιβάλλον του πελάτη. Είναι εύκολα **προσβάσιμη μέσω ενός smartphone** και, ως εκ τούτου, θεωρείται φθηνότερη επιλογή σε σύγκριση με την εικονική πραγματικότητα. Παραδείγματα AR αφορούν διαδραστικό περιβάλλον για **σκοπούς ψυχαγωγίας** καθώς και για πλοήγηση σε **εσωτερικούς χώρους**.

Επαυξημένη Πραγματικότητα (AR)

BLUE TOURISM

Co-funded by the Erasmus+ Programme of the European Union

Η τεχνητή νοημοσύνη αναφέρεται στην **ικανότητα ενός υπολογιστή** ή ενός **ρομπότ** που ελέγχεται από υπολογιστή να **εκτελεί εργασίες** που παραδοσιακά απαιτούν ανθρώπινη νοημοσύνη και διάκριση. Στον κόσμο της τεχνητής νοημοσύνης, τα **διαδικτυακά chatbots με τεχνητή νοημοσύνη** χρησιμοποιούνται για την παροχή **γρήγορων και άμεσων** πληροφοριών στους πελάτες μέσω **ζωντανών συνομιλιών (24/7)**, ακόμη και σε πολλές γλώσσες. Τα ρομπότ μπορούν να βοηθήσουν στις βαριές και **επαναλαμβανόμενες εργασίες** και να συμβάλουν στη **λειτουργική αποτελεσματικότητα** της επιχείρησης.

Ρομπότ τεχνητής νοημοσύνης (AI) ή ρομπότ συνομιλίας (chatbots)

BLUE TOURISM

Co-funded by the Erasmus+ Programme of the European Union

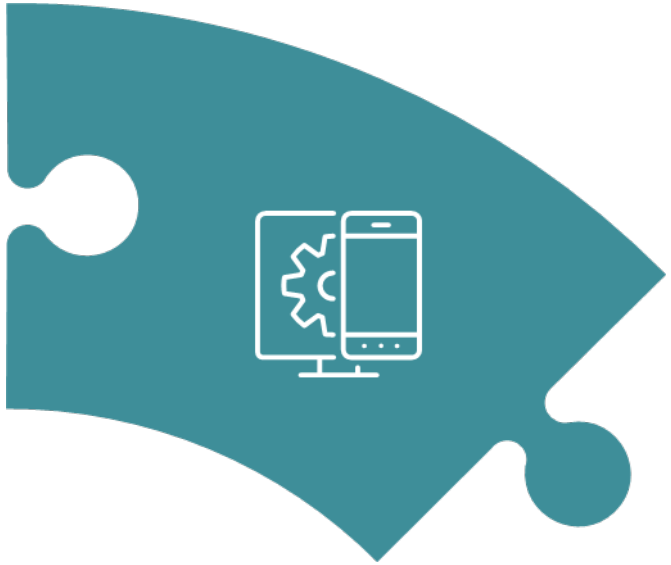
Μια από τις μεγαλύτερες καινοτομίες της εποχής μας, η αλυσίδα μπλοκ (blockchain), αναφέρεται σε μια αποκεντρωμένη, ανώνυμη τεχνολογία **ανταλλαγής πληροφοριών**. Οι πληροφορίες **αποθηκεύονται με ασφάλεια σε αρχεία** που ονομάζονται "μπλοκ", χωρίς κεντρική τοποθεσία, γεγονός που τις καθιστά εξαιρετικά **ανθεκτικές σε τροποποιήσεις και απειλές ασφαλείας**. Παραδείγματα μπορεί να είναι η κράτηση & ο εντοπισμός αποσκευών, τα προγράμματα πιστότητας (προγράμματα επιβράβευσης πελατών) και οι ασφαλείς ηλεκτρονικές πληρωμές (διαφανείς και κρυπτογραφημένες στην αλυσίδα μπλοκ).

Blockchain

BLUE TOURISM

Co-funded by the Erasmus+ Programme of the European Union

Τομέας ικανοτήτων 8: **εκπαίδευση**



Σε αυτή την ενότητα μπορείτε να βρείτε μια σειρά από αυτονόητες κάρτες εργασιών, ειδικά σχεδιασμένες για να παρέχουν προκλήσεις και πρακτικές πληροφορίες, βάσει πραγματικών στοιχείων, για την ανάπτυξη των ικανοτήτων σας στην καινοτομία και τον ψηφιακό μετασχηματισμό.

BLUE TOURISM

Co-funded by the Erasmus+ Programme of the European Union

Κάρτα εργασίας 1: **επιλογή μεθόδων ψηφιακού μετασχηματισμού**

Co-funded by the
Erasmus+ Programme
of the European Union

Περιγραφή

Ο τουρισμός είναι μια ανταγωνιστική αγορά και **ο ψηφιακός μετασχηματισμός αποτελεί βασική στρατηγική επιλογή για τις επιχειρήσεις** που εστιάζουν ενεργά στην παροχή υψηλής εμπειρίας στους πελάτες και στη βελτίωση των επιχειρηματικών λειτουργιών.
Αυτή η κάρτα δράσης έχει ως στόχο να υποστηρίξει τον **σύμβουλο βιώσιμου τουρισμού** στην καθοδήγηση των μικρών τουριστικών φορέων να εργαστούν προς την κατεύθυνση του **ψηφιακού μετασχηματισμού**. Ο σύμβουλος βιώσιμου τουρισμού θα παρουσιάσει ένα σύνολο στρατηγικών και εργαλείων ώστε οι **μικροί πάροχοι τουριστικών υπηρεσιών**, που ενδιαφέρονται για τον ψηφιακό μετασχηματισμό, να μπορούν να εντοπίσουν και στη συνέχεια να επιλέξουν τις καταλληλότερες **μεθόδους ψηφιακού μετασχηματισμού** για τις επιχειρήσεις τους.

BLUE TOURISM

Co-funded by the Erasmus+ Programme of the European Union

Δράση 1: **έρευνα**

Βήμα 1: χρησιμοποιήστε ερευνητικές πλατφόρμες όπως η Google για να διαβάσετε για τον ψηφιακό μετασχηματισμό
Βήμα 2: ακούστε παραδείγματα ψηφιακού μετασχηματισμού άλλων επιχειρήσεων μέσω του YouTube και άλλων τοπικών ειδησεογραφικών πλατφορμών
Βήμα 3: ζητήστε από ανθρώπους-κλειδιά του αντίστοιχου κλάδου να μοιραστούν τοπικά παραδείγματα ψηφιακού μετασχηματισμού

Πηγή: https://www.freepik.com/search?format=search&query=research

Co-funded by the Erasmus+ Programme of the European Union

Δράση 2: **σχεδιασμός**

Βήμα 1: καταγράψτε τις τρέχουσες επιχειρηματικές διαδικασίες και τον τρόπο με τον οποίο προσθέτετε αξία στους πελάτες σας.
Βήμα 2: εντοπίστε τα κενά στις διαδικασίες και τις ευκαιρίες για τη δημιουργία αξίας.
Βήμα 3: ορίστε την επιχειρηματική εστίαση και τις προτεραιότητες με βάση τα κενά και τις ευκαιρίες.

Πηγή: Whiteboard Writing Man - Free photo on Pixabay

Co-funded by the Erasmus+ Programme of the European Union

Δράση 2: **αξιολόγηση**

Βήμα 1: συλλογή πληροφοριών για πιθανές τεχνολογικές λύσεις.
Βήμα 2: αξιολόγηση των λύσεων με βάση καθορισμένα κριτήρια (προϋπολογισμός, χρονοδιάγραμμα, πόροι).
Βήμα 3: επιλογή της πιο συμφέρουσας και εφικτής λύσης για την επιχείρηση με βάση αυτά τα κριτήρια.

Πηγή: Analytics Graph Chart - Free photo on Pixabay

BLUE TOURISM

Co-funded by the Erasmus+ Programme of the European Union

Κατά τη διάρκεια αυτής της κάρτας δράσης, μάθατε πώς μια **επιχείρηση μπορεί να προσδιορίσει τις μεθόδους ψηφιακού μετασχηματισμού**, διεξάγοντας μια αρχική έρευνα για πιθανές τεχνολογικές λύσεις. Τα βήματα που περιγράφηκαν σας υποστήριξαν στη χαρτογράφηση του πού βρίσκεται η επιχείρησή σας και πού θέλει να πάει, μέσω του προσδιορισμού της τρέχουσας θέσης, των διαδικασιών, των κενών και των ευκαιριών. Αυτό επέτρεψε στην επιχείρησή σας να **συνδέσει καλύτερα τα κενά και τις ευκαιρίες με πιθανές λύσεις**.
Η **διαδικασία αυτή είναι δυναμική** και θα πρέπει να **διεξάγεται τακτικά**, ώστε να διασφαλίζεται ότι η επιχείρησή σας **ενεργεί στρατηγικά προς νέες ευκαιρίες της αγοράς** που θα εξασφαλίζουν την παροχή άριστης εμπειρίας στον πελάτη και την αποτελεσματικότητα των εσωτερικών διαδικασιών.

Σύνοψη

Κάρτα εργασίας 2: **ανάπτυξη ψηφιακών δεξιοτήτων**

BLUE TOURISM

Co-funded by the Erasmus+ Programme of the European Union

Περιγραφή

Η πανδημία COVID-19 **επιτάχυνε την ανάγκη για ψηφιακή υιοθέτηση** και για την υιοθέτηση του ψηφιακού μετασχηματισμού. Η εργασία από το σπίτι, η συμμετοχή σε εικονική συνεργασία, η διενέργεια όλων των συναλλαγών και η επικοινωνία μέσω διαδικτύου απαιτούν ορισμένες δεξιότητες. Οι επιχειρήσεις και το εργατικό δυναμικό συνειδητοποίησαν το **χάσμα ψηφιακών δεξιοτήτων που υπάρχει**.

Αυτή η κάρτα δράσης αποσκοπεί στην υποστήριξη του συμβούλου βιώσιμου τουρισμού στην καθοδήγηση των μικρών φορέων παροχής τουριστικών υπηρεσιών για την **απόκτηση ψηφιακών δεξιοτήτων**. Ο σύμβουλος βιώσιμου τουρισμού θα παρουσιάσει τα βήματα για την απόκτηση ψηφιακών δεξιοτήτων με βάση τις **τρέχουσες συνθήκες και τις στρατηγικές προτεραιότητες του μικρού παρόχου τουριστικών υπηρεσιών**.

BLUE TOURISM

Co-funded by the Erasmus+ Programme of the European Union

Δράση 1: **προσδιορισμός**

Βήμα 1: έρευνα σχετικά με τις τρέχουσες τάσεις της αγοράς όσον αφορά τις ψηφιακές δεξιότητες και κατάλογος τόσο των βασικών όσο και των πιο προηγμένων ψηφιακών δεξιοτήτων.

Βήμα 2: χαρτογράφηση του επιπέδου δεξιοτήτων του σημερινού προσωπικού και εντοπισμός κενών.

Βήμα 3: απαριθμήστε τις πιο σημαντικές δεξιότητες με βάση τον κλάδο και τις τάσεις της αγοράς.

Πηγή: https://www.freepik.com/search?format=search&query=digital%20skillset

Co-funded by the Erasmus+ Programme of the European Union

Δράση 2: **εκπαίδευση και υποστήριξη**

Βήμα 1: παρέχετε στους υπαλλήλους σχετικά εκπαιδευτικά σεμινάρια με βάση τα επίπεδα ψηφιακού αλφαβητισμού τους.
Βήμα 2: ορίστε έναν μέντορα σε κάθε εργαζόμενο.
Βήμα 3: παρακολουθήστε την πρόοδό τους- απόκτηση και βελτίωση δεξιοτήτων.

Πηγή: https://www.freepik.com/free-photo/cheerful-mood-group-people-business-conference-modern-classroom-daytime_9694502.htm#query=training&position=4&from_view=search

BLUE TOURISM

Co-funded by the Erasmus+ Programme of the European Union

Δράση 3: **εξάσκηση**

Βήμα 1: εφαρμόστε αυτό το σύνολο δεξιοτήτων στην καθημερινή ζωή εκτός εργασίας.
Βήμα 2: δεσμευτείτε με τη διαδικασία ανάπτυξης δεξιοτήτων και δώστε 360-ανατροφοδότηση.
Βήμα 3: ενημερωθείτε για τις τρέχουσες τάσεις και αναζητήστε νέες ευκαιρίες απόκτησης δεξιοτήτων.

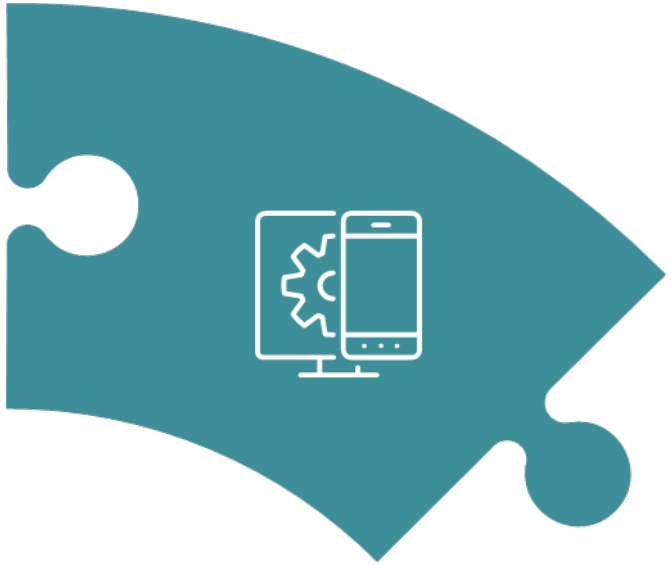
Πηγή: https://www.freepik.com/premium-photo/training-concept-wooden-blocks-with-inscriptions-coaching-learning-skill-teaching_8124686.htm#query=training%20skills&position=26&from_view=search

Co-funded by the Erasmus+ Programme of the European Union

Μέσα από αυτή την κάρτα δράσης, μάθατε για τα βήματα που απαιτούνται για την **απόκτηση ψηφιακών δεξιοτήτων**, είτε πρόκειται για βασικές είτε για προχωρημένες, οι οποίες θα επιτρέψουν στην επιχείρησή σας να εξερευνήσει νέες ευκαιρίες καθώς το **προσωπικό θα γίνεται πιο ικανό**. Τα παραδείγματα μπορεί να αφορούν τη διαχείριση των μέσων κοινωνικής δικτύωσης, τη διαχείριση αποθηκευτικών χώρων που βασίζονται στο cloud, την ανάπτυξη και επεξεργασία βίντεο, την αξιολόγηση της ανάλυσης της διαδικτυακής επισκεψιμότητας.
Η επιχείρησή σας θα πρέπει να επικεντρωθεί στην **ενθάρρυνση των εργαζομένων να χρησιμοποιούν αυτές τις δεξιότητες** και επίσης να **αισθάνονται ότι υποστηρίζονται από τους συναδέλφους τους**. Η **παρακολούθηση και η 360-ανατροφοδότηση** είναι το κλειδί για την επιτυχή εισαγωγή και υιοθέτηση οποιουδήποτε νέου συνόλου δεξιοτήτων σε μια επιχείρηση.

Σύνοψη

Τομέας ικανοτήτων 8: **πρακτικοί πόροι**



Σε αυτή την ενότητα μπορείτε να βρείτε καταστάσεις βασισμένες σε σενάρια που έχουν σχεδιαστεί ειδικά για να καταδείξουν πώς ο τομέας ικανοτήτων καινοτομίας και ψηφιακού μετασχηματισμού μπορεί να εφαρμοστεί στην πράξη από μικρούς παρόχους τουριστικών υπηρεσιών.

BLUE TOURISM

Co-funded by the Erasmus+ Programme of the European Union

πηγή: https://www.freepik.com/free-photo/modern-luxury-hotel-office-reception-lounge-with-meeting-room_10168153.htm#query=hotel&position=13&from_view=search&track=sph

Σενάριο 1: **Πιο κοντά στην πραγματικότητα με τις ψηφιακές τεχνολογίες**

Ένα μεσαίου μεγέθους ξενοδοχείο, στο πλαίσιο της στρατηγικής του για τον **ψηφιακό μετασχηματισμό**, εξετάζει το ενδεχόμενο να εφαρμόσει το **"Hotel Tours"**, μια VR 360-προβολή όλων των ανοιχτών χώρων του ξενοδοχείου και των δωματίων του.

Η διοίκηση του ξενοδοχείου είναι πρόθυμη να μάθει περισσότερα σχετικά με τη **χρήση και τη διαχείριση των τεχνολογιών επικοινωνίας**, που θα οδηγήσουν στην άριστη εμπειρία του πελάτη.

Co-funded by the Erasmus+ Programme of the European Union

Σενάριο 1

Το μεσαίου μεγέθους **ξενοδοχείο βρίσκεται στην ακτογραμμή αλλά και κοντά στο κέντρο της πόλης**. Διαθέτει εξωτερική και εσωτερική πισίνα, σπα, γήπεδο τένις και παιδική χαρά, καθώς και ενδιαφέροντες αρχαιολογικούς χώρους σε κοντινή απόσταση. Στο πλαίσιο της στρατηγικής ψηφιακού μετασχηματισμού, το ξενοδοχείο επιδιώκει να **χρησιμοποιήσει τις ψηφιακές τεχνολογίες** προκειμένου να αυξήσει την πελατειακή του βάση, να δεσμεύσει τους υφιστάμενους και νέους πελάτες και να τους **προσφέρει μια ζεστή εμπειρία πριν καν φτάσουν**. Η ομάδα γνωρίζει ήδη τα πολλά οφέλη της πραγματικότητας εικονικής πραγματικότητας και άλλων ψηφιακών τεχνολογιών και επί του παρόντος **συζητά τις πιθανές χρήσεις τόσο εντός της δικής της ξενοδοχειακής υποδομής όσο και στις γύρω περιοχές**.

BLUE TOURISM

Co-funded by the Erasmus+ Programme of the European Union

Σενάριο 1

Κατά τη διάρκεια της έρευνάς τους σχετικά με την εικονική πραγματικότητα, η αρμόδια ομάδα πρότεινε ότι το ξενοδοχείο θα πρέπει να προσλάβει έναν ειδικό για την ανάπτυξη βίντεο εικονικής πραγματικότητας με το παρακάτω περίγραμμα και χαρακτηριστικά:

- Ένα που θα **καλύπτει όλους τους χώρους του ξενοδοχείου** και θα ακολουθεί τη διαδρομή από την είσοδο του ξενοδοχείου, στη ρεσεψιόν, στο εσωτερικό σαλόνι και το εστιατόριο και στη συνέχεια στην εξωτερική πισίνα και το μπαρ του ξενοδοχείου, ένα άλλο για τις εγκαταστάσεις όπως η εσωτερική πισίνα, το γυμναστήριο και το σπα και ένα άλλο για τα δωμάτια του ξενοδοχείου.

BLUE TOURISM

Co-funded by the Erasmus+ Programme of the European Union

Σενάριο 1

Πρόσθετα χαρακτηριστικά που πρέπει να ληφθούν υπόψη για την ανάπτυξη βίντεο VR είναι τα εξής:

- Συμπεριλάβετε ένα **θερμό καλωσόρισμα από τον υπάλληλο υποδοχής**, προβάλλοντας τη **συνολική εξυπηρέτηση των πελατών** στα διάφορα σημεία και **παρέχοντας τονωτικές και χρήσιμες πληροφορίες** σχετικά με τον **κατάλογο των εκδηλώσεων ή το μενού του εστιατορίου**.
- Να είναι διαθέσιμα τόσο στην **εθνική γλώσσα** όσο και στα **αγγλικά**, ώστε να προσελκύουν το ενδιαφέρον τόσο των ντόπιων όσο και των ξένων τουριστών.

Σενάριο 1

Εκτός από τις VR "Hotel Tours", το ξενοδοχείο σχεδιάζει να εισαγάγει **VR ξεναγήσεις για τις γύρω περιοχές**, συμπεριλαμβανομένης της ακτογραμμής και των αρχαιολογικών χώρων, προκειμένου να **εκπαιδεύσει τους επισκέπτες** σχετικά με τον τόπο και την ιστορία του, σε ένα **διαδραστικό περιβάλλον**.
Τέλος, το ξενοδοχείο -ενδιαφερόμενο για την εφαρμογή περισσότερων ψηφιακών τεχνολογιών- εντόπισε τις δυνατότητες της **τεχνολογίας AR, εστιάζοντας ιδιαίτερα στα παιδιά**. Έλαβαν γνώση ενός παραδείγματος **εφαρμογής AR**, όπου, **μέσω μιας εφαρμογής για κινητά**, τα παιδιά μπορούσαν να δουν τον εαυτό τους συνοδευόμενο από χαρακτήρες της Disney σε διάφορα σημεία του ξενοδοχείου, επομένως, ενώ εξερευνούσαν τους χώρους του ξενοδοχείου.

Σενάριο 1

Το ξενοδοχείο προχώρησε στην υλοποίηση του σχεδίου και στη χρήση τεχνολογιών VR και AR. Αυτές **προστέθηκαν στην υπάρχουσα ιστοσελίδα του ξενοδοχείου**, έγιναν διαθέσιμες σε όλες τις **συσκευές Android** και **Apple** και σε κάθε **VR headset της αγοράς**. Έξι μήνες αργότερα, ζητήθηκε από την ομάδα να παράσχει ανατροφοδότηση και μετρήσεις σχετικά με τον αντίκτυπο αυτής της εφαρμογής, μετά την παρακολούθηση της επισκεψιμότητας του ιστότοπου, των δεδομένων κρατήσεων και των κριτικών. Τα αποτελέσματα ήταν **εξαιρετικά θετικά**, καθώς το **ποσοστό συνάντησης των επισκεπτών με τους πελάτες** είχε αυξηθεί δραματικά, ενώ οι **κριτικές των πελατών** επιβεβαίωναν την **προστιθέμενη αξία** που επιτυγχάνεται από τη χρήση τέτοιων τεχνολογιών.

BLUE TOURISM

Co-funded by the Erasmus+ Programme of the European Union

Σενάριο 1: **Πιο κοντά στην πραγματικότητα με τις ψηφιακές τεχνολογίες**

- Ποια παραδείγματα ψηφιακών τεχνολογιών έχει εφαρμόσει το ξενοδοχείο προκειμένου να βελτιώσει την εμπειρία των πελατών;
- Ποιες δυνατότητες έχουν αυτές οι ψηφιακές τεχνολογίες όσον αφορά τα χαρακτηριστικά τους;
- Πώς θα μπορούσαν οι τεχνολογίες VR και AR να ωφελήσουν τα ξενοδοχεία;

BLUE TOURISM

Co-funded by the Erasmus+ Programme of the European Union

Σενάριο 1: **Πιο κοντά στην πραγματικότητα με τις ψηφιακές τεχνολογίες**

ΠΡΟΣΠΑΘΕΙΣΤΕ να

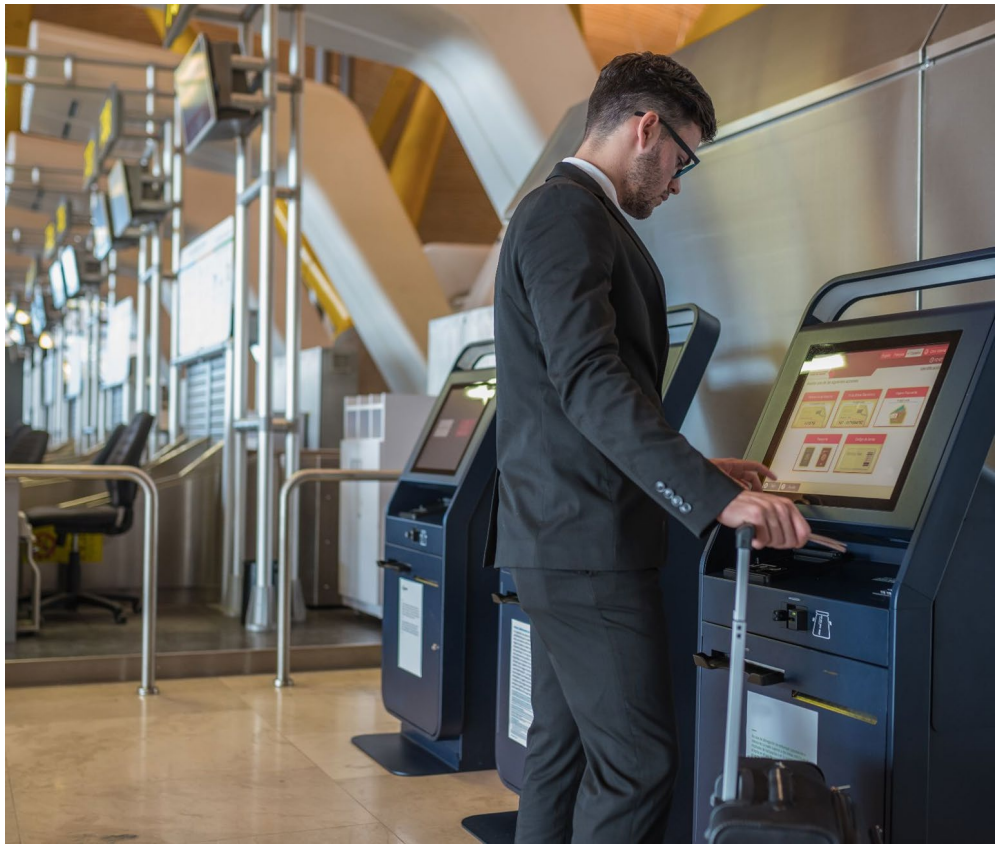
- διεξάγετε ενδελεχή έρευνα σχετικά με τους διάφορους παρόχους που προσφέρουν τις τεχνολογίες που θέλετε να εφαρμόσετε.
- είστε ευέλικτοι με την απόφασή σας και να ακούτε τα σχόλια των πελατών και του προσωπικού, ενώ υιοθετείτε νέες ψηφιακές τεχνολογίες.
- είστε δημιουργικοί με τις ψηφιακές τεχνολογίες- ενσωματώστε χαρακτηριστικά με βάση τις ανάγκες των πελατών σας.

ΑΠΟΦΥΓΕΤΕ να

- αναπτύξετε σχέδια των οποίων η εφαρμογή θα μπορούσε να έχει επιπτώσεις στη φήμη και την οικονομία.
- εφαρμόσετε ένα σχέδιο βάσει το τι κάνει πρωτίστως ο ανταγωνιστής σας.
- προχωρήσετε σε οποιοδήποτε σχέδιο, χωρίς να λάβετε υπόψη τις απαιτήσεις των πελατών και του προσωπικού σας.

BLUE TOURISM

Co-funded by the Erasmus+ Programme of the European Union



Πηγή: https://www.freepik.com/premium-photo/young-business-man-doing-self-check-machine-airport_6854800.htm#query=self%20check-in&position=46&from_view=search&track=sph

Σενάριο 2: **προσαρμογή μιας πιο έξυπνης προσέγγισης**

Το Ξενοδοχείο Β είναι μια μικρή οικογενειακή επιχείρηση. **Ο μεγάλος αριθμός των τουριστών με τεχνολογικές γνώσεις** που δέχεται το ξενοδοχείο οδήγησε στην απόφασή του να ξεκινήσει τη διαδικασία ψηφιακού μετασχηματισμού. Ωστόσο, το ξενοδοχείο, ως μικρό, **δεν γνωρίζει τι είδους εφικτά μέτρα** μπορεί να εφαρμόσει για να το επιτύχει αυτό.

Co-funded by the Erasmus+ Programme of the European Union

Σενάριο 2

Η πελατεία του μικρού ξενοδοχείου περιλαμβάνει **διαφορετικούς τύπους τουριστών**, από οικογένειες μέχρι ψηφιακούς νομάδες.
Αν και πρωτοπόρος τις προηγούμενες ημέρες, σήμερα το ξενοδοχείο ενδιαφέρεται για την **αξία και την εμπειρία** που μπορεί να προσφέρει στους επισκέπτες του. Η διοίκηση αντιλαμβάνεται ότι οι **τουρίστες έχουν αποκτήσει ψηφιακές γνώσεις**, ενώ οι **διαδικασίες του ξενοδοχείου και οι ικανότητες του προσωπικού δεν αναπτύσσονται με τον ίδιο ρυθμό**. Σύμφωνα με τη διοίκηση, αν και το ξενοδοχείο έχει πολλές δυνατότητες, το γεγονός ότι **δεν έχει ακόμη "ακολουθήσει" τις τρέχουσες τεχνολογικές τάσεις** μπορεί να συμβάλει στην **απώλεια ζήτησης** και, τελικά, μεριδίου αγοράς.

BLUE TOURISM

Co-funded by the Erasmus+ Programme of the European Union

Σενάριο 2

Πρόσφατα, συνέβη ένα περιστατικό στο ξενοδοχείο, το οποίο οδήγησε στην έναρξη της διαδικασίας ψηφιακού μετασχηματισμού του.
Κατά τη διάρκεια ενός πολυσύχναστου απογεύματος στο ξενοδοχείο, υπήρχαν μόνο δύο υπάλληλοι υποδοχής στη ρεσεψιόν. Η φιλοξενούμενη Β έφτασε, ακριβώς την ώρα check-in που είχε υποδείξει κατά την πραγματοποίηση της κράτησής της. Υπήρχε μια **μεγάλη ουρά** με μια μεγάλη ομάδα τουριστών που **περίμεναν να κάνουν check-in**. Είκοσι πέντε (25) λεπτά μετά, ζήτησε να μιλήσει με τον διευθυντή του ξενοδοχείου για το καθυστερημένο check-in της. Ο Διευθυντής του ξενοδοχείου **δεν έχει ψηφιακές γνώσεις,** ωστόσο, γνωρίζει τη σημασία της υιοθέτησης ψηφιακών εργαλείων και μεθόδων και, ως εκ τούτου, άκουσε τα σχόλια της φιλοξενούμενης Β.

BLUE TOURISM

Co-funded by the Erasmus+ Programme of the European Union

Σενάριο 2

Ο επισκέπτης Β πρότεινε την καθιέρωση **αυτοελέγχου στη ρεσεψιόν** για να μειωθεί ο **χρόνος αναμονής** των επισκεπτών και να τους δοθεί η **ευελιξία** να κάνουν check-in καθ' όλη τη διάρκεια της ημέρας, ανεξάρτητα από την ώρα. Η διαδικασία αυτοελέγχου υποστηρίζεται από ένα **Σύστημα Διαχείρισης Ακινήτων (PMS)**, το οποίο είναι μια εφαρμογή λογισμικού που επικεντρώνεται σε λειτουργίες του ξενοδοχείου, όπως οι κρατήσεις. Αν και η πρόταση αυτή ακούστηκε ελκυστική, ο διευθυντής του ξενοδοχείου ήταν επιφυλακτικός σχετικά με το **κόστος αυτού του λογισμικού** και την αντίστοιχη εφαρμογή του.

Ο επισκέπτης Β συμβούλεψε τον Διευθυντή του ξενοδοχείου να αναζητήσει **τοπικές επιχορηγήσεις για τον ψηφιακό μετασχηματισμό των επιχειρήσεων**, καθώς γνώριζε ότι πολλές χώρες έχουν τέτοιες ανοικτές προσκλήσεις.

BLUE TOURISM

Co-funded by the Erasmus+ Programme of the European Union

Σενάριο 2

Ο σκοπός της διαμονής του επισκέπτη Β ήταν επαγγελματικός. Το πρόγραμμά της ήταν σφιχτό με συσκέψεις - εντός και εκτός του ξενοδοχείου - και ως εκ τούτου οποιαδήποτε αιτήματα προς το προσωπικό του ξενοδοχείου έπρεπε να τοποθετηθούν **εξ αποστάσεως** και να διεκπεραιωθούν **γρήγορα**.
Ένα πρωί, ανάμεσα σε συναντήσεις, αποφάσισε να **παραγγείλει υπηρεσία δωματίου**. Λόγω ορισμένων ειδικών διατροφικών απαιτήσεων, **προτιμά πάντα να μιλάει με ένα μέλος του προσωπικού της κουζίνας**, προκειμένου να μοιραστεί λεπτομέρειες σχετικά με τις απαιτήσεις των γευμάτων της. Τηλεφώνησε στη ρεσεψιόν για να ζητήσει την ανακατεύθυνση της γραμμής προς την κουζίνα, καθώς αυτός **ήταν ο μόνος τρόπος για να συνδεθεί**. Δυστυχώς, εκείνη τη στιγμή **δεν υπήρχε διαθέσιμο προσωπικό**, λόγω του φόρτου εργασίας στην κουζίνα και την τραπεζαρία.

BLUE TOURISM

Co-funded by the Erasmus+ Programme of the European Union

Σενάριο 2

Ο επισκέπτης Β πρότεινε την εισαγωγή είτε **chatbots** είτε **ζωντανής συνομιλίας με το προσωπικό** ή και τα δύο. Οι **άμεσες απαντήσεις** που αναζητούν οι επισκέπτες θα διευκολύνονται μέσω αυτής της εφαρμογής λογισμικού. Οι ζωντανές συνομιλίες συμπληρώνουν τη λειτουργικότητα των chatbots **προσθέτοντας την ανθρώπινη μεταβλητή** στην εξίσωση και επιτυγχάνοντας αυτή την **πελατοκεντρική προσέγγιση**.

Ο διευθυντής του ξενοδοχείου γνώριζε αυτές τις ψηφιακές τεχνολογίες, αλλά δεν είχε εξερευνήσει αυτά τα εργαλεία στο παρελθόν. Γνώριζε ότι υπήρχαν κάποιες **δωρεάν πλατφόρμες δημιουργίας chatbot** καθώς και καλές προσφ**ορές τιμών για chatbot και ζωντανή συνομιλία για ΜΜΕ**.

Σενάριο 2

Ένα χρόνο αργότερα, ο επισκέπτης Β επέστρεψε στο ξενοδοχείο για ένα συνέδριο. Εντόπισε αμέσως τις δύο συσκευές αυτόματου check-in. Η **τοπική χρηματοδότηση**, η οποία ήταν πράγματι διαθέσιμη, επέτρεψε στο ξενοδοχείο **να αγοράσει τις συσκευές καθώς και το λογισμικό PMS**. Επιπλέον, το ξενοδοχείο αγόρασε ένα πακέτο AI **(chatbots και Live chats)**, το οποίο προσέφερε σε μειωμένη τιμή. **Η διοίκηση εξασφάλισε εκπαιδευτικές συνεδρίες για το προσωπικό** ειδικά για τις νέες τεχνολογικές εξελίξεις του ξενοδοχείου. Επιπλέον, το Ξενοδοχείο **συνεργάστηκε με άλλα ξενοδοχεία** για την εκτέλεση εκπαιδευτικών συνεδριών σχετικά με τις τεχνολογίες τεχνητής νοημοσύνης στους τομείς της φιλοξενίας.

BLUE TOURISM

Co-funded by the Erasmus+ Programme of the European Union

Σενάριο 2: **Προσαρμογή μιας πιο έξυπνης προσέγγισης**

- Ποια άλλα μέτρα που σχετίζονται με τον ψηφιακό μετασχηματισμό θα μπορούσε να υιοθετήσει ο ιδιοκτήτης της επιχείρησης;
- Πώς η υιοθέτηση νέων τεχνολογιών μπορεί να αυξήσει την ικανοποίηση των πελατών;
- Τα μέτρα που ελήφθησαν παρείχαν ψηφιακή επιμόρφωση στη διοίκηση και το προσωπικό του ξενοδοχείου;

BLUE TOURISM

Co-funded by the Erasmus+ Programme of the European Union

Σενάριο 2: **Προσαρμογή μιας πιο έξυπνης προσέγγισης**

ΠΡΟΣΠΑΘΕΙΣΤΕ να

- εντοπίζετε καλές πρακτικές που εφαρμόζονται ήδη αλλού.
- είστε ανοιχτοί στην ανατροφοδότηση των πελατών και να εμπλέκετε το προσωπικό στη διαδικασία ψηφιοποίησης των επιχειρήσεων.
- είστε διαφανείς και να ενημερώνετε τους πελάτες σας σχετικά με τις νέες τεχνολογικές εφαρμογές σας.
- αναζητήσετε τοπική χρηματοδότηση και υποστήριξη κατά τη διάρκεια της διαδικασίας ψηφιοποίησης.

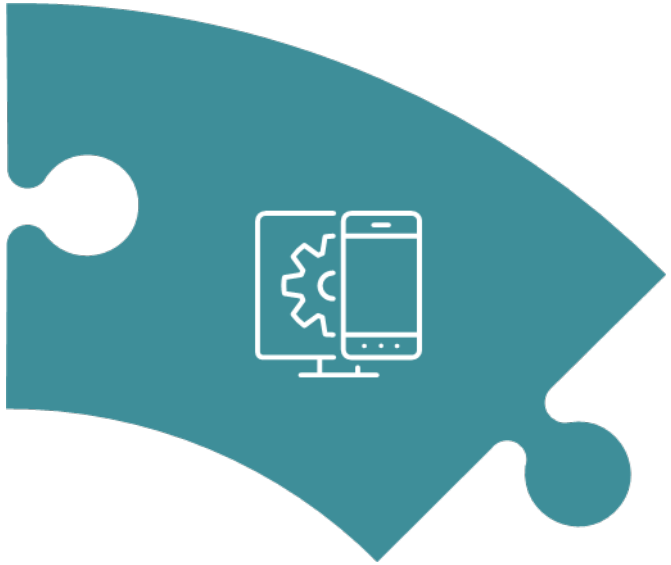
ΑΠΟΦΥΓΕΤΕ να

- υιοθετήσετε μέτρα ψηφιακού μετασχηματισμού, τα οποία δεν μπορεί να υποστηρίξει η τρέχουσα υποδομή σας.
- λάβετε αποφάσεις χωρίς να έχετε κατά νου τόσο τους πελάτες όσο και το προσωπικό σας.
- παραλείψετε να ενημερώνετε τους πελάτες για τις νέες υλοποιήσεις και αγνοείτε θέματα που σχετίζονται με την προστασία των δεδομένων.
- κάνετε τα πάντα μόνοι σας, γεγονός που μπορεί να έχει αρνητικό αντίκτυπο στην οικονομική βιωσιμότητα της επιχείρησής σας.

BLUE TOURISM

Co-funded by the Erasmus+ Programme of the European Union

Τομέας ικανοτήτων 8: **πρακτικές συμβουλές**



Σε αυτή την ενότητα μπορείτε να βρείτε έναν κατάλογο σημείων ελέγχου για την υιοθέτηση πρακτικών καινοτομίας και ψηφιακού μετασχηματισμού στις τοπικές τουριστικές επιχειρήσεις.

BLUE TOURISM

Co-funded by the Erasmus+ Programme of the European Union

Εξοικειωθείτε με τις ψηφιακές τεχνολογίες στο πλαίσιο της διαδικασίας ψηφιακού μετασχηματισμού και προσδιορίστε τα οφέλη και τις ευκαιρίες που αυτή συνεπάγεται όσον αφορά την οικοδόμηση της επιχειρησιακής ανθεκτικότητας, την απόκτηση ανταγωνιστικού πλεονεκτήματος έναντι των ανταγωνιστών και τη διασφάλιση της βιωσιμότητας.

Πρακτική συμβουλή 1

BLUE TOURISM

Co-funded by the Erasmus+ Programme of the European Union

Εξερευνήστε διάφορα παραδείγματα ψηφιακών τεχνολογιών και αξιολογήστε τη σκοπιμότητά τους με βάση την τρέχουσα κατάσταση και τους στρατηγικούς στόχους της επιχείρησής σας.

Πρακτική συμβουλή 2

BLUE TOURISM

Co-funded by the Erasmus+ Programme of the European Union

Εμπλέξτε τους εργαζόμενους στη διαδικασία του ψηφιακού μετασχηματισμού, ζητώντας τη γνώμη τους σε σχέση με τα καθημερινά σχόλια των πελατών, τις προκλήσεις στις λειτουργίες και τις ανάγκες κατάρτισης και ανάπτυξης του προσωπικού.

Πρακτική συμβουλή 3

BLUE TOURISM

Co-funded by the Erasmus+ Programme of the European Union

Ξεκινήστε από μικρά. Υιοθετήστε μεθόδους ψηφιακού μετασχηματισμού που είναι πιο εύκολα εφικτές και αξιολογήστε τον αντίκτυπο στην επιχείρησή σας. Μετρήστε τα αποτελέσματα με βάση τη λειτουργική αποδοτικότητα και την ικανοποίηση των πελατών χρησιμοποιώντας αναλύσεις λογισμικού καθώς και σύντομα ερωτηματολόγια.

Πρακτική συμβουλή 4

BLUE TOURISM

Co-funded by the Erasmus+ Programme of the European Union

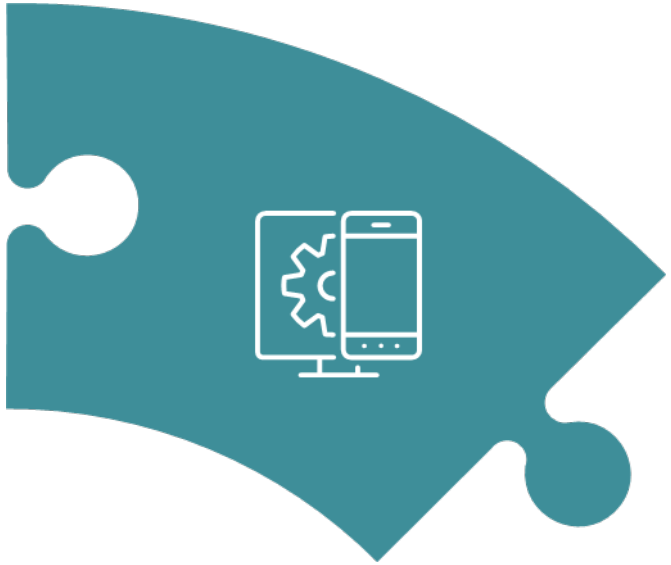
Προωθήστε τις ενέργειές σας προς την κατεύθυνση του ψηφιακού μετασχηματισμού και φροντίστε να ενημερώνεστε για τις τρέχουσες τάσεις της αγοράς.

Πρακτική συμβουλή 5

BLUE TOURISM

Co-funded by the Erasmus+ Programme of the European Union

Τομέας ικανοτήτων 8: **χρήσιμη ανάγνωση**



Σε αυτή την ενότητα μπορείτε να βρείτε έναν κατάλογο σχετικών διαδικτυακών πηγών που θα σας βοηθήσουν να προχωρήσετε περισσότερο στην καινοτομία και τον ψηφιακό μετασχηματισμό.

BLUE TOURISM

Co-funded by the Erasmus+ Programme of the European Union

Καινοτομία και ψηφιακός μετασχηματισμός

www.medium.com/swlh/digital-transformation-and-innovation-2a4352e4e885

IoT (Internet of things)

www.leverege.com/blogpost/what-is-iot-simple-explanation

Ψηφιακές δεξιότητες

www.salesforce.com/news/stories/what-are-digital-skills/

Κυβερνοασφάλεια

www.phptravels.com/blog/the-importance-of-cybersecurity-in-the-tourism-industry

Υπολογιστικό νέφος

www.researchgate.net/publication/338300787_Cloud_Computing_in_Tourism

Ανέπαφες συναλλαγές

www.revfine.com/contactless-payments-travel-industry/

Τεχνολογίες αναγνώρισης

www.revfine.com/facial-recognition-travel-industry/

Εικονική (VR) και Επαυξημένη Πραγματικότητα (AR)

www.bu.edu/bhr/2021/10/04/digital-transformation-in-the-hospitality-industry/

AI (Τεχνητή νοημοσύνη) ρομπότ ή chatbots

www.mdpi.com/2071-1050/13/22/12691/htm

Blockchain

www.revfine.com/blockchain-technology-travel-industry/

Ολοκληρώσατε τον τομέα ικανοτήτων 8, μπράβο σας!

ΚΟΙΝΟΠΡΑΞΙΑ

CIMBB COMUNIDADE INTERMUNICIPAL BEIRA BAIXA

TURISMO DE PORTUGAL escolas

MINDSHIFT Talent Advisory

Info def INSTITUTO PARA EL FOMENTO DEL DESARROLLO Y LA FORMACIÓN

CARDET CENTRE FOR THE ADVANCEMENT OF RESEARCH & DEVELOPMENT IN EDUCATIONAL TECHNOLOGY

The Rural Hub

University of Maribor

spektrum EDUCATIONAL CENTER

The European Commission's support for the production of this publication does not constitute an endorsement of the contents, which reflect the views only of the authors, and the Commission cannot be held responsible for any use which may be made of the information contained therein.
PROJECT NUMBER 2021-1-PT01-KA220-VET-000032948

Co-funded by the Erasmus+ Programme of the European Union