



# ΕΜΠΟΡΙΚΟ & ΒΙΟΜΗΧΑΝΙΚΟ ΕΠΙΜΕΛΗΤΗΡΙΟ ΠΑΦΟΥ

Ε Γ Κ Υ Κ Λ Ι Ο Σ

## ΕΠΙΜΟΡΦΩΤΙΚΟ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ

Πάφος, 5 Σεπτεμβρίου 2016

**ΠΡΟΣ:** Όλους τους ενδιαφερόμενους  
**ΑΠΟ:** Γραμματέα/ Διευθυντή  
**ΘΕΜΑ:** « SMART TOURISM AND COLLECTIVE TOURISM COMPETITIVENESS.  
Co-creation of Experience towards a Collective Sustainable Competitive Advantage » (100% Επιχορήγηση από την ΑνΑΔ)

**Πάφος 1η Φάση: 25-26/10/2016 (Εκπαιδευτική Αίθουσα ΕΒΕ Πάφου)**

---

Αγαπητά Μέλη,

Το Εμπορικό & Βιομηχανικό Επιμελητήριο Πάφου μέσα στα πλαίσια της πολιτικής του για διοργάνωση επιμορφωτικών προγραμμάτων που να ανταποκρίνονται άμεσα στις ανάγκες του επιχειρηματικού κόσμου, διοργανώνει εξειδικευμένο σεμινάριο με θέμα:

### **«SMART TOURISM AND COLLECTIVE TOURISM COMPETITIVENESS»** **Co-creation of Experience towards a Collective Sustainable Competitive Advantage**

Ο Τουρισμός αποτελεί το βασικότερο αιμοδότη της Κυπριακής οικονομίας. Το ανταγωνιστικό περιβάλλον για τις επιχειρήσεις που εμπλέκονται με τον τουρισμό γίνεται όλο και πιο σκληρό και οι smart προορισμοί αναπτύσσονται ραγδαία.

Ο απώτερος στόχος των smart προορισμών είναι η αύξηση της ανταγωνιστικότητας και η ενίσχυση της ποιότητας της ζωής όλων των εμπλεκόμενων μερών, συμπεριλαμβανομένων των κατοίκων και των τουριστών. Για την επίτευξη αυτού του αποτελέσματος θα πρέπει το τουριστικό προϊόν του κάθε προορισμού να βασίζεται σε δραστηριότητες ανάπτυξης και συν-δημιουργία επιχειρήσεων καθοδηγούμενες από τον τουρισμό για την ενίσχυση της τουριστικής εμπειρίας και την δημιουργία αξίας για όλους τους εμπλεκόμενους φορείς.

Οι smart εφαρμογές στους τουριστικούς προορισμούς έχουν αποκτήσει κρίσιμη σημασία δεδομένου ότι οι συνδεδεμένοι, καλύτερα ενημερωμένοι τουρίστες αλληλεπιδρούν δυναμικά με τον προορισμό, βοηθούν στην συν-δημιουργία τουριστικών προϊόντων και στην προσθήκη αξίας για όλους. Το στρατηγικό αυτό επιμορφωτικό πρόγραμμα είναι σχεδιασμένο ακριβώς να βοηθήσει τους συμμετέχοντες που προέρχονται από τον κλάδο των τουριστικών και συναφών επιχειρήσεων πώς να χαράξουν μέσω καινοτόμων προσεγγίσεων την στρατηγική των επιχειρήσεων τους χρησιμοποιώντας την τεχνολογία ως σύμμαχο τους.

Το πρόγραμμα απευθύνεται σε Ιδιοκτήτες, Διευθυντές και Υπεύθυνους Τμημάτων Πληροφορικής, Μάρκετινγκ και στρατηγικού σχεδιασμού τουριστικών επιχειρήσεων.

Το σεμινάριο θα δείξει πώς να χρησιμοποιούνται smart τουριστικά εργαλεία και μεθοδολογίες για να συν-δημιουργήσουν εμπειρίες και να μεγιστοποιήσουν την αξία αυτής της εμπειρίας για όλους



τους εμπλεκόμενους φορείς. Αυτό το ειδικό σεμινάριο, ως εκ τούτου, θα προσφέρει πολύτιμες πληροφορίες στους επαγγελματίες της ξενοδοχειακής βιομηχανίας, του τουρισμού και του ταξιδιού.

### **Η ΔΟΜΗ ΤΟΥ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΟΣ**

Το πρόγραμμα που είναι πρακτικής φύσης, περιλαμβάνει τόσο Ιδρυματική όσον και Ενδοεπιχειρησιακή κατάρτιση.

### **ΔΙΔΑΣΚΑΛΙΑ**

Εγγύηση για την επιτυχία του Επιμορφωτικού προγράμματος αποτελεί το γεγονός ότι σ' αυτό θα διδάξει ο Δρ Δημήτριος Μπούχαλης, Head of Department Tourism & Hospitality και Director eTourismLab του Faculty of Management του Πανεπιστημίου του Bournemouth, UK.

### **ΓΛΩΣΣΑ**

Το πρόγραμμα θα διεξαχθεί στην Αγγλική γλώσσα. Σημειώνεται όμως ότι παρεμβάσεις θα μπορούν να γίνουν και στην Ελληνική εκεί όπου κρίνεται αναγκαίο αφού ο Δρ Δημήτριος Μπούχαλης είναι γνώστης και της Ελληνικής γλώσσας.

### **ΔΙΑΡΚΕΙΑ ΚΑΙ ΧΩΡΟΣ ΔΙΕΞΑΓΩΓΗΣ**

Διάρκεια: 14 ώρες Ιδρυματική Κατάρτιση, 4 ώρες Ενδοεπιχειρησιακή Κατάρτιση. Το πρόγραμμα θα διεξαχθεί **στην εκπαιδευτική αίθουσα του ΕΒΕ Πάφου.**

### **ΔΙΚΑΙΩΜΑ ΣΥΜΜΕΤΟΧΗΣ (€1.530 + €290,70 Φ.Π.Α)**

Το πρόγραμμα έχει εγκριθεί από την Αρχή Ανάπτυξης Ανθρώπινου Δυναμικού (ΑνΑΔ) σαν πρόγραμμα ζωτικής σημασίας και **η ΑνΑΔ το επιχορηγεί εξ' ολοκλήρου. Ως εκ τούτου δεν υπάρχει οποιαδήποτε οικονομική επιβάρυνση** για τις επιχειρήσεις εξαιρουμένου του Φ.Π.Α. Να σημειωθεί όμως ότι και το Φ.Π.Α επιστρέφεται στις εταιρείες και δεν αποτελεί κόστος.

Πρόκειται πραγματικά για μια **σημαντική και οικονομικά συμφέρουσα** ευκαιρία που προσφέρεται για αναβάθμιση των Κυπριακών Επιχειρήσεων που ασχολούνται με τον Τουρισμό αφού το πραγματικό κόστος συμμετοχής αν δεν υπήρχε η επιχορήγηση της Αρχής θα ήταν τουλάχιστον **€1.530** και προτρέπονται όλοι όπως την αξιοποιήσουν στο έπακρο.

### **ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΤΙΚΟ ΠΑΡΑΚΟΛΟΥΘΗΣΗΣ**

Το ΕΒΕ θα εφοδιάσει όλους τους συμμετέχοντες με Πιστοποιητικό Παρακολούθησης.

Η πρακτική φύση και ο τύπος του προγράμματος είναι φανερό ότι θέτουν περιορισμούς στον αριθμό των συμμετοχών (28 συμμετέχοντες – 14 επιχειρήσεις) γι' αυτό θα γίνονται δεκτές αιτήσεις κατά σειράν προτεραιότητας. Τελευταία ημερομηνία για δηλώσεις συμμετοχής είναι **η Τρίτη 18 Οκτωβρίου 2016.**

**Για περισσότερες πληροφορίες παρακαλείσθε όπως επικοινωνείτε με τον κ. Μάκη Τσιάτσιο στο ΕΒΕ Πάφου, τηλ. 26818173, φαξ: 26944602.**

Με εκτίμηση,

**Μάκης Φ. Τσιάτσιο**  
για Γραμματέα/ Διευθυντή



## ΑΝΑΛΥΤΙΚΟ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ

### ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ 1<sup>ΗΣ</sup> ΗΜΕΡΑΣ

| <u>SMART TOURISM AND COLLECTIVE TOURISM COMPETITIVENESS</u>                             |       |          |  |                             |
|---|-------|----------|--|-----------------------------|
| <u>Co-creation of Experience towards a Collective Sustainable Competitive Advantage</u> |       |          |  |                             |
| Τρίτη 25.10.2016 & Ώρα 8.45πμ – 5.30μ.μ. / Εκπαιδευτική Αίθουσα ΕΒΕ Πάφου               |       |          |  |                             |
| Ωρες Εφαρμογής  |       | Διάρκεια | Χρονοτοποθέτηση περιεχομένου   | Εκπαιδευτής                 |
| Από   | Μέχρι | (ώρες)   |  |                             |
| 8.45  | 9.00  | 0.25     | Registration   |                             |
| 9.00  | 11.00 | 2.00     | smartness and agility towards value co-creation and competitiveness building at the destination level <ul style="list-style-type: none"> <li>• Tourism Destination strategies</li> <li>• Tourism ecosystem: Stakeholders and key players</li> <li>• The needs of each stakeholder and value desired</li> <li>• Understand the sources of competitiveness for hospitality organisations</li> <li>• Collective competitiveness and sustainable growth</li> <li>• Smart Tourism principles and methodologies</li> <li>• Rapid technological developments and major trends</li> <li>• ICTs enabled integration of industry and economy</li> <li>• Infostructure</li> </ul> | Professor Dimitrios Buhalis |
| 11.00   |       | 0.25     | BREAK  |                             |
| 11.15   | 1.15  | 2.00     | practicing skills exercise : <ul style="list-style-type: none"> <li>• Tourism ecosystem in Cyprus :</li> <li>• Stakeholders and key players</li> <li>• Collective competitiveness practice</li> <li>• Infostructure</li> </ul>   | Professor Dimitrios Buhalis |
| 1.15  | 2.15  | 1.00     | LUNCH  |                             |
| 2.15  | 16.15 | 2.00     | Theory <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Sensors and Beacons</li> <li>○ Big Data</li> <li>○ Social Media, Web 2.0 and User Generated Content</li> <li>○ Internet of Things and Internet of Everything</li> <li>○ Interoperability and interconnectivity</li> <li>○ technological enablers for the hospitality industry</li> <li>➤ Service Dominant Logic               <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Tourism value co-creation of experiences</li> <li>○ The concepts of co-creation and coopetition</li> </ul> </li> </ul>  | Professor Dimitrios Buhalis |



|       |       |      |  |                                   |
|-------|-------|------|--|-----------------------------------|
|       |       |      | <ul style="list-style-type: none"><li>○ Managing global reputation and branding online and offline</li><li>○ Managing tangible and intangible resources in tourism and hospitality</li><li>○ Social networking and engagement with stakeholders</li><li>○ Consumers as co-creators and co-producers of experiences</li></ul> |                                   |
| 16.15 | 16.30 | 0.25 | BREAK  |                                   |
| 16.30 | 17.30 | 1.00 | practicing skills exercise : Managing reviews and tripadvisor reports <ul style="list-style-type: none"><li>• Social Media, Web 2.0 and User Generated Content</li><li>• Internet of Things and Internet of Everything</li><li>• Managing global reputation and branding online and offline</li></ul>                        | Professor<br>Dimitrios<br>Buhalis |

Διάρκεια κατάρτισης: 7 ώρες

Το πρόγραμμα εγκρίθηκε από την ΑνΑΔ ως Ζωτικής Σημασίας. Οι επιχειρήσεις/οργανισμοί που συμμετέχουν με εργοδοτούμενους τους, οι οποίοι ικανοποιούν τις προϋποθέσεις της ΑνΑΔ, θα τύχουν της σχετικής επιχορήγησης.





## ΑΝΑΛΥΤΙΚΟ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ

### ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ 2<sup>ΗΣ</sup> ΗΜΕΡΑΣ

| <u>SMART TOURISM AND COLLECTIVE TOURISM COMPETITIVENESS</u><br><u>Co-creation of Experience towards a Collective Sustainable Competitive Advantage</u> |       |          |   |                             |
|--|-------|----------|---|-----------------------------|
| ΤΕΤΑΡΤΗ 26.10.2016 & Ώρα 8.45πμ – 5.30μ.μ. / Εκπαιδευτική Αίθουσα ΕΒΕ Πάφου  |       |          |   |                             |
| Ώρες Εφαρμογής   |       | Διάρκεια | Χρονοτοποθέτηση περιεχομένου  | Εκπαιδευτής                 |
| Από  | Μέχρι | (ώρες)   |   |                             |
| 9.00   | 11.00 | 2.00     | <p><b>H</b>ow organisations can take advantage of smartness, build their competitiveness and gain benefits through co-creation with all stakeholders.</p> <p>Theory</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Creating the tourism ecosystem neural system</li> <li>• Information input and output as part of the ecosystem</li> <li>• Internal and external context of operation</li> <li>• technology towards co-creating memorable experiences</li> <li>• Understanding target markets and co-creating experiences</li> <li>• Social Media – Context – Mobile (SoCoMo) based marketing</li> <li>• Finding and targeting your audience on different platforms</li> <li>• Co-creating Memorable experiences</li> <li>• Dynamic Customer Engagement, Experience And Interactivity</li> <li>• Social Media and Real time Service – the service of now</li> <li>• Augmented Reality applications and gamification</li> </ul> | Professor Dimitrios Buhalis |
| 11.00  | 11.15 | 0.25     | BREAK   |                             |
| 11.15  | 13.15 | 2.00     | <p>practicing skills exercise : Co-creating Memorable experiences</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Creation of memorable experiences</li> <li>• Creating photo opportunities</li> <li>• Communicating of memorable experiences</li> </ul>   | Professor Dimitrios Buhalis |
| 13.15  | 14.15 | 1.00     | LUNCH   |                             |
| 14.15  | 16.15 | 2.00     | <p>Theory</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Advocacy and Customer to Customer Co-creation (CCC)</li> <li>• Generating and distributing consumer generated content</li> <li>• Scanning the environment and online reputation</li> </ul>   | Professor Dimitrios Buhalis |



|       |       |      |  |                             |
|-------|-------|------|--|-----------------------------|
|       |       |      | <ul style="list-style-type: none"><li>• Protect and enhance brands and take advantage in the Web 2.0 environment</li><li>• Making customers brand advocates and ambassadors</li><li>• Collective competitiveness and sustainable growth<ul style="list-style-type: none"><li>• Cooperation and co-creating of experiences</li><li>• Responsibilities and strategies</li><li>• Rapid ecosystem reactions response</li><li>• Crisis management and restoring business continuity</li><li>• Collective sustainable growth and development</li></ul></li></ul> |                             |
| 16.15 | 16.30 | 0.25 | BREAK  |                             |
| 16.30 | 17.30 | 1.00 | practicing skills exercise : Create Memorable Experiences <ul style="list-style-type: none"><li>• User Generated Content</li><li>• Consumers as ambassadors</li><li>• Competitions, Campaigns, Engagement</li></ul>  | Professor Dimitrios Buhalis |

Διάρκεια κατάρτισης: 7 ώρες

Το πρόγραμμα εγκρίθηκε από την ΑνΑΔ ως Ζωτικής Σημασίας. Οι επιχειρήσεις/οργανισμοί που συμμετέχουν με εργοδοτούμενούς τους, οι οποίοι ικανοποιούν τις προϋποθέσεις της ΑνΑΔ, θα τύχουν της σχετικής επιχορήγησης.





## ΔΗΛΩΣΗ ΣΥΜΜΕΤΟΧΗΣ

### SMART TOURISM AND COLLECTIVE TOURISM COMPETITIVENESS

Co-creation of Experience towards a Collective Sustainable Competitive Advantage

**ΤΡΙΤΗ – ΤΕΤΑΡΤΗ 25.10.2016/ 26.10.2016 & ΩΡΑ 8.45π.μ. –  
ΕΚΠΑΙΔΕΥΤΙΚΗ ΔΙΘΟΥΣΑ Ε.Β.Ε. ΠΑΦΟΥ**

|  |   |               |             |
|--|---|---------------|-------------|
| ΟΝΟΜΑ ΕΤΑΙΡΕΙΑΣ  |   |               |             |
| ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ  | .....<br>Ταχ. Κιβώτιο ..... Ταχ. Τομέας ..... |               |             |
| ΤΗΛΕΦΩΝΟ<br>ΕΡΓΑΣΙΑΣ   |   | ΦΑΞ           |             |
|  |   | EMAIL         |             |
| ΟΝΟΜΑΤΑ<br>ΣΥΜΜΕΤΕΧΟΝΤΩΝ   | <u>ΟΝΟΜΑ</u>                                  | <u>ΚΙΝΗΤΟ</u> | <u>ΘΕΣΗ</u> |
|  | 1.....  | .....         | 1.....      |
|  | 2.....  | .....         | 2.....      |
|  | 3.....  | .....         | 3.....      |
| Παρακαλώ όπως αποστέλλεται τη συμπληρωμένη δήλωση συμμετοχής, μέσω φαξ στον αριθμό 26 944602 ή email: <a href="mailto:info@pcci.org.cy">info@pcci.org.cy</a> |   |               |             |
| Λόγοι συμμετοχής στο πρόγραμμα: .....  |   |               |             |
| .....  |   |               |             |

Ημερομηνία .....

Το πρόγραμμα εγκρίθηκε από την ΑνΑΔ ως Ζωτικής Σημασίας. Οι επιχειρήσεις/οργανισμοί που συμμετέχουν με εργοδοτούμενούς τους, οι οποίοι ικανοποιούν τις προϋποθέσεις της ΑνΑΔ, θα τύχουν της σχετικής επιχορήγησης.

