TREADS

Security and Digital Transformation of the Tourism Sector

Πρόγραμμα εκπαίδευσης

Tourism Resilience Education in Digital Security

Co-funded by the European Union

ΠΊΝΑΚΑΣ ΠΕΡΙΕΧΟΜΈΝΩΝ

ΕΙΣΑΓΩΓΗ 2

1.1. Σκοπός 2

1.2. Προσαρμογή 3

1.3. Διανομή 3

1.4. Μεθοδολογίες αναφοράς 3

1.5. Επίπεδα EQF 4

1.6. Το πλαίσιο ικανοτήτων, δεξιοτήτων και γνώσεων 5

1.7. Καινοτόμοι επαγγελματικοί ρόλοι στον τομέα του τουρισμού που σχετίζονται με την ψηφιακή ασφάλεια 6

ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ ΠΡΟΠΟΝΗΣΗΣ ΒΗΜΑΤΩΝ 9

2.1 Προαπαιτούμενα 10

2.2 Γενικά Μαθησιακά Αποτελέσματα 10

ΕΚΠΑΙΔΕΥΤΙΚΕΣ ΜΟΝΑΔΕΣ 12

Εκπαιδευτική Ενότητα 1: Ανθεκτικότητα στον Τουρισμό 12

a) Μαθησιακά αποτελέσματα 12

b) Πλαίσιο και μεθοδολογία της Μονάδας 13

c) Υπομονάδες 14

Εκπαιδευτική Ενότητα 2: Ψηφιακή Ασφάλεια στον Τουρισμό 16

a) Μαθησιακά αποτελέσματα 16

b) Πλαίσιο και μεθοδολογία της Μονάδας 16

c) Υπομονάδες 18

ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ 20

Co-funded by the European Union

TREADS Security and Digital Transformation of the Tourism Sector

I ΕΙΣΑΓΩΓΗ

Το έργο TREADS επιδιώκει να προσαρμόσει την προσφορά επαγγελματικής εκπαίδευσης και κατάρτισης (ΕΕΚ) στις προκλήσεις της ψηφιακής εποχής. Η τουριστική βιομηχανία, αντιμετωπίζει την πρόκληση της προστασίας των ευαίσθητων δεδομένων των πελατών από ψηφιακά ζητήματα και ζητήματα κυβερνοασφάλειας και από τη διάδοση της παραπληροφόρησης. Ως εκ τούτου, το έργο αντιμετωπίζει ζητήματα που σχετίζονται με τη δεοντολογία, την ιδιωτικότητα, την εμπιστευτικότητα και την προστασία των προσωπικών δεδομένων στο πλαίσιο του ψηφιακού μετασχηματισμού της τουριστικής βιομηχανίας.

Υπό το πρίσμα αυτών των μεταβάσεων, οι εκπαιδευτές και οι εκπαιδευτές ΕΕΚ, οι σπουδαστές ΕΕΚ και οι εκπρόσωποι των πολύ μικρών SMEs, των SMEs και του τομέα της φιλοξενίας, καθώς και άλλοι επαγγελματίες του τουρισμού (ξενοδόχοι, τουριστικοί πράκτορες, ταξιδιωτικοί πράκτορες κ.λπ.), θα πρέπει να προσαρμοστούν με δραστηριότητες συνεχούς κατάρτισης και ανάπτυξης ικανοτήτων ώστε να είναι σε θέση να προσφέρουν εξειδικευμένες υπηρεσίες, να αντιμετωπίζουν διαταραχές και ψηφιακούς/κυβερνοκινδύνους στον τουρισμό και να υιοθετούν πρακτικές που ενισχύουν τη συνολική ψηφιακή ασφάλεια και ισχυρά μέτρα μετριασμού. Αυτές οι προσπάθειες θα οδηγήσουν επίσης σε καλύτερα προϊόντα και μεγαλύτερη βιωσιμότητα της ευρωπαϊκής τουριστικής βιομηχανίας.

Αυτό το παραδοτέο περιγράφει το προτεινόμενο Εκπαιδευτικό Σχέδιο TREADS που μπορεί να προσαρμοστεί για μαθητές, εκπαιδευτές, εκπαιδευτικούς και επαγγελματίες. Το Σχέδιο Κατάρτισης επικεντρώνεται στα ακόλουθα: ενίσχυση των δεξιοτήτων του εργατικού δυναμικού για τη συμβολή στον ψηφιακό μετασχηματισμό για την προώθηση καινοτόμων προσεγγίσεων τουριστικής ανάπτυξης και διαχείρισης. Το Σχέδιο Κατάρτισης ορίζει ένα ενημερωμένο και αποτελεσματικό μείγμα δεξιοτήτων «Ψηφιακά αναβαθμισμένος και ανθεκτικός εμπειρογνώμονας τουρισμού: Επίγνωση των ψηφιακών κινδύνων».

Co-funded by the European Union

1.1. Σκοπός

Αυτό το Σχέδιο Κατάρτισης αναπτύχθηκε για παρόχους ΕΕΚ, εκπαιδευτικούς, φοιτητές και επαγγελματίες του τομέα της τουριστικής φιλοξενίας για να υποστηρίξει την ανάπτυξη και την προσαρμογή μαθημάτων κατάρτισης που περιλαμβάνουν τις ψηφιακές και καινοτόμες αρχές του έργου μέσω:

- υιοθέτηση του προφίλ ECVET του «Ψηφιακά Αναβαθμισμένου και Ανθεκτικού Εμπειρογνώμονα Τουρισμού: Επίγνωση των Ψηφιακών Κινδύνων»
- προσαρμογή σχετικού εκπαιδευτικού περιεχομένου στις αναδυόμενες ανάγκες του μαθησιακού περιβάλλοντος και στις αξίες που ενστερνίζονται

1.2. Προσαρμογή

Το Σχέδιο Κατάρτισης έχει σχεδιαστεί για να δημιουργεί **προσαρμόσιμες διαδρομές** κατόπιν αιτήματος συγκεκριμένων χρηστών-στόχων, εφαρμόζοντας και αναπτύσσοντας τους τομείς με το μεγαλύτερο ενδιαφέρον ή/και προσαρμόζοντας το περιεχόμενο και τα θέματα της ίδιας της ενότητας σε συγκεκριμένες ανάγκες και πιο στοχευμένα επαγγελματικά προφίλ.

Επιπλέον, η προσαρμογή του εκπαιδευτικού περιεχομένου μπορεί να προσαρμοστεί ώστε να καλύπτει τα ακόλουθα (αλλά δεν περιορίζεται σε):

- Ειδικές τουριστικές εξειδικευμένες αγορές ενδιαφέροντος
- Γνώση και τεχνολογική ενημέρωση
- Επίπεδο EQF και διαφορετικοί σπουδαστές ΕΕΚ: κάθε ενότητα μπορεί να ευθυγραμμιστεί με διαφορετικά επίπεδα EQF, διερευνώντας το περιεχόμενο μέσω διαφορετικών μεθοδολογικών προσεγγίσεων ανάλογα με τον στόχο

1.3. Διανομή

Ειδικά σχεδιασμένο για **προσαρμοστικότητα και ευελιξία**, το Εκπαιδευτικό Σχέδιο παρέχει επιλογές για **παράδοση εκπαίδευσης στην τάξη και στο διαδίκτυο**.

Co-funded by the European Union

TREADS Security and Digital Transformation of the Tourism Sector

Η πλατφόρμα ηλεκτρονικής μάθησης θα φιλοξενήσει, στην πραγματικότητα, τα μαθήματα κατάρτισης ως πηγή εξ αποστάσεως εκπαίδευσης, αλλά θα επιτρέψει επίσης τη λήψη υλικού με τη μορφή εγγράφων pdf.

Κάθε ενότητα δεν αποτελεί προϋπόθεση για τις επόμενες ενότητες. Οι μονάδες μπορούν, στην πραγματικότητα, να χρησιμοποιηθούν στο σύνολό τους, αλλά και μεμονωμένα ανάλογα με τους στόχους.

1.4. Μεθοδολογίες αναφοράς

Ο ορισμός του προφίλ ECVET και του προκύπτοντος σχεδίου κατάρτισης βασίζεται στις ακόλουθες μεθοδολογίες:

- Στρατηγική και συστηματική προσέγγιση
- Πελατοκεντρική προσέγγιση
- **GreenComp**, το ευρωπαϊκό πλαίσιο ικανοτήτων βιωσιμότητας, το οποίο περιλαμβάνει τέσσερις αλληλένδετους τομείς ικανοτήτων: ενσωμάτωση αξιών βιωσιμότητας, αποδοχή της πολυπλοκότητας στη βιωσιμότητα, οραματισμός βιώσιμου μέλλοντος και δράση για τη βιωσιμότητα
- **DigComp**, το Πλαίσιο Ψηφιακών Ικανοτήτων για τους Πολίτες, το οποίο προσδιορίζει τα βασικά στοιχεία της ψηφιακής ικανότητας σε πέντε τομείς: γραμματισμός πληροφοριών και δεδομένων, επικοινωνία και συνεργασία, δημιουργία ψηφιακού περιεχομένου, ασφάλεια και επίλυση προβλημάτων. Στο DigComp, η ψηφιακή ικανότητα ορίζεται ως «η σίγουρη, κριτική και υπεύθυνη χρήση και ενασχόληση με τις ψηφιακές τεχνολογίες για μάθηση, στην εργασία και για συμμετοχή στην κοινωνία»

1.5. Επίπεδα EQF

Το Σχέδιο Κατάρτισης έχει αναπτυχθεί σύμφωνα με το Ευρωπαϊκό Πλαίσιο Προσόντων (EQF), το οποίο αποτελείται από 8 επίπεδα που περιγράφουν τα μαθησιακά αποτελέσματα που σχετίζονται με τα επαγγελματικά προσόντα σε όλη την Ευρώπη, διευκολύνοντας την αναγνώριση των δεξιοτήτων και των προσόντων. Κάθε επίπεδο

Co-funded by the European Union
TREADS Security and Digital Transformation of the Tourism Sector

ορίζεται από συγκεκριμένους περιγραφικούς δείκτες που περιγράφουν τις γνώσεις, τις δεξιότητες και τις ευθύνες που συνδέονται με τα προσόντα σε αυτό το επίπεδο[1].

Τα επίπεδα-στόχοι του EQF που εξετάζονται στο έργο είναι τα επίπεδα 3, 4 και 5, τα οποία αντιπροσωπεύουν μια προοδευτική ανάπτυξη γνώσεων, δεξιοτήτων και αυτονομίας.

Το επίπεδο 3 του EQF, που συνήθως συνδέεται με την ανώτερη δευτεροβάθμια εκπαίδευση, περιλαμβάνει τη γνώση γεγονότων, αρχών, διαδικασιών και γενικών εννοιών σε έναν τομέα εργασίας ή σπουδών. Σε αυτό το επίπεδο, τα άτομα είναι σε θέση να εφαρμόσουν μια σειρά από γνωστικές και πρακτικές δεξιότητες για να ολοκληρώσουν εργασίες και να λύσουν προβλήματα επιλέγοντας και χρησιμοποιώντας βασικές μεθόδους, εργαλεία, υλικά και πληροφορίες. Οι εκπαιδευόμενοι ή οι εργαζόμενοι είναι σε θέση να ολοκληρώσουν τα καθήκοντα που τους έχουν ανατεθεί και να προσαρμόσουν τη συμπεριφορά τους σε διαφορετικές περιστάσεις, ιδίως όταν αντιμετωπίζουν καταστάσεις επίλυσης προβλημάτων.

Το επίπεδο 4 του EQF, που συνδέεται συνήθως με την επαγγελματική εκπαίδευση και κατάρτιση, χαρακτηρίζεται από πραγματικές και θεωρητικές γνώσεις σε ευρύ πλαίσιο σε έναν τομέα εργασίας ή σπουδών. Τα άτομα σε αυτό το επίπεδο διαθέτουν μια σειρά από γνωστικές και πρακτικές δεξιότητες που τους επιτρέπουν να δημιουργούν λύσεις σε συγκεκριμένα προβλήματα στον επαγγελματικό τους τομέα. Είναι σε θέση να ασκούν αυτοδιαχείριση σε πλαίσια εργασίας ή μελέτης που είναι γενικά προβλέψιμα αλλά υπόκεινται σε αλλαγές και μπορεί να επιβλέπουν τη συνήθη εργασία άλλων, αναλαμβάνοντας την ευθύνη για την αξιολόγηση και τη βελτίωση της εργασίας ή των μαθησιακών δραστηριοτήτων.

Το επίπεδο 5 του EQF, το οποίο συχνά σχετίζεται με την τριτοβάθμια εκπαίδευση σύντομου κύκλου, απαιτεί ολοκληρωμένες και εξειδικευμένες πραγματικές και θεωρητικές γνώσεις σε έναν τομέα εργασίας ή σπουδών, καθώς και επίγνωση των ορίων των εν λόγω γνώσεων. Σε αυτό το επίπεδο, τα άτομα επιδεικνύουν ένα ευρύ φάσμα γνωστικών και πρακτικών δεξιοτήτων που απαιτούνται για την ανάπτυξη δημιουργικών λύσεων σε αφηρημένα προβλήματα. Είναι σε θέση να ασκούν διευθυντικές και εποπτικές ευθύνες σε εργασιακά ή σπουδαστικά πλαίσια που χαρακτηρίζονται από απρόβλεπτες αλλαγές και να επανεξετάζουν και να αναπτύσσουν τόσο τις δικές τους επιδόσεις όσο και τις επιδόσεις των άλλων.

[1] Ακολουθεί λεπτομερής περιγραφή των 8 επιπέδων:
https://europass.europa.eu/en/description-eight-eqf-levels

Co-funded by the European Union

1.6. Το πλαίσιο ικανοτήτων, δεξιοτήτων και γνώσεων

Σε ένα σχέδιο κατάρτισης, το πλαίσιο ικανοτήτων, γνώσεων και δεξιοτήτων είναι απαραίτητο επειδή παρέχει μια σαφή δομή για μάθηση και επαγγελματική ανάπτυξη.

Από τη μία πλευρά, η **γνώση** αναφέρεται στη θεωρητική κατανόηση γεγονότων, εννοιών, αρχών και πληροφοριών που σχετίζονται με ένα θέμα. Σε ένα εκπαιδευτικό σχέδιο είναι το θεμέλιο: τι πρέπει να γνωρίζουν οι μαθητές για να εκτελούν αποτελεσματικά τις εργασίες. Από την άλλη, **οι δεξιότητες** είναι οι πρακτικές ικανότητες εφαρμογής της γνώσης σε πραγματικές καταστάσεις. Περιλαμβάνουν την ικανότητα εκτέλεσης εργασιών, επίλυσης προβλημάτων και αποτελεσματικής χρήσης εργαλείων ή τεχνικών. Σε ένα πρόγραμμα κατάρτισης είναι αυτό που πρέπει να μπορούν να κάνουν οι εκπαιδευόμενοι μετά την εκπαίδευση. Συχνά αποδεικνύονται μέσω πρακτικής, ασκήσεων ή προσομοιώσεων. Τέλος, **οι ικανότητες** είναι ο ολοκληρωμένος συνδυασμός γνώσεων, δεξιοτήτων και στάσεων που επιτρέπουν σε ένα άτομο να εκτελεί καθήκοντα με επιτυχία σε επαγγελματικό πλαίσιο. Αντιπροσωπεύουν τη συνολική ικανότητα αποτελεσματικής και υπεύθυνης δράσης. Σε ένα εκπαιδευτικό σχέδιο είναι τα αποτελέσματα, οι στόχοι: τι μπορούν να επιτύχουν οι μαθητές σε πολύπλοκα σενάρια πραγματικού κόσμου, που συχνά απαιτούν κρίση, αυτονομία και συνεργασία.

Συνδυάζοντας αυτές τις τρεις διαστάσεις, αυτό το εκπαιδευτικό σχέδιο προχωρά πέρα από την απλή παροχή πληροφοριών και ενθαρρύνει την ολιστική ανάπτυξη, προετοιμάζοντας τους μαθητές όχι μόνο να κατανοήσουν τις έννοιες, αλλά και να εκτελέσουν εργασίες και να αναλάβουν την ευθύνη σε περίπλοκες επαγγελματικές καταστάσεις. Αυτή η προσέγγιση καθιστά τα μαθησιακά αποτελέσματα μετρήσιμα, διαφανή και άμεσα ευθυγραμμισμένα με τις ανάγκες του χώρου εργασίας.

Τα βασικά σημεία μπορούν να συνοψιστούν ως εξής:

1. Γνώση: αυτό που γνωρίζεις
2. Δεξιότητες: τι μπορείς να κάνεις
3. Ικανότητες: ο τρόπος με τον οποίο συνδυάζετε τις γνώσεις, τις δεξιότητες και τις στάσεις για να αποδίδετε αποτελεσματικά

Co-funded by the European Union

1.7. Καινοτόμοι επαγγελματικοί ρόλοι στον τομέα του τουρισμού που σχετίζονται με την ψηφιακή ασφάλεια

Καινοτόμοι επαγγελματικοί ρόλοι στον τουρισμό αναδύονται καθώς ο τομέας εκτίθεται όλο και περισσότερο σε ψηφιακούς κινδύνους. Καθώς αυτά τα προφίλ ενσωματώνουν την ψηφιακή ασφάλεια, την τεχνολογία, την εμπειρία χρήστη και τη ρυθμιστική τεχνογνωσία και αντιμετωπίζουν αποτελεσματικά τις εξελισσόμενες ανάγκες του κλάδου, συνδέονται αυστηρά με το νέο προφίλ που αναπτύχθηκε στο έργο TREADS.

Μερικά παραδείγματα περιλαμβάνουν:

- **Υπεύθυνος Τουρισμού Ψηφιακής Ασφάλειας**: εργαζόμενος σε αλυσίδες ξενοδοχείων, αεροδρόμια, DMO και πλατφόρμες κρατήσεων, αυτός ο ρόλος επικεντρώνεται στην παρακολούθηση απειλών στον κυβερνοχώρο, στη διαχείριση περιστατικών ασφαλείας και στην εκπαίδευση του προσωπικού σχετικά με το phishing, την κοινωνική μηχανική και την προστασία δεδομένων, ενώ συντονίζει στρατηγικές πρόληψης με την πληροφορική και τη διοίκηση.

- **Digital Privacy Manager for Tourism**: αυτός ο επαγγελματίας διασφαλίζει τη συμμόρφωση με τους κανονισμούς προστασίας δεδομένων, όπως ο ΓΚΠΔ, αξιολογώντας τους κινδύνους που συνδέονται με προσωπικά δεδομένα και δεδομένα πληρωμών, επιβλέποντας τη συλλογή δεδομένων σε τουριστικά CRM και διαχειριζόμενος σαφείς, πολύγλωσσες επικοινωνίες απορρήτου για τους ταξιδιώτες.

- **Secure Travel Experience Designer**: ένα υβριδικό προφίλ που συνδυάζει σχεδιασμό, τεχνολογία και ασφάλεια εμπειρίας χρήστη, υπεύθυνο για τη δημιουργία ασφαλών ψηφιακών εμπειριών, όπως online check-in, έξυπνα δωμάτια και εφαρμογές προορισμού, ενσωματώνοντας ασφαλή έλεγχο ταυτότητας, ανέπαφα συστήματα και ταξίδια χρηστών με επίγνωση του κινδύνου χωρίς να βλάπτεται η χρηστικότητα.

- **Smart Hotel Security Specialist**: εστιασμένος σε αυτοματοποιημένα και συνδεδεμένα περιβάλλοντα φιλοξενίας, αυτός ο ειδικός προστατεύει συστήματα IoT όπως έξυπνες κλειδαριές και αισθητήρες, παρακολουθεί εσωτερικά δίκτυα και διαχειρίζεται τρωτά σημεία σε συστήματα αυτοματισμού κτιρίων και διαχείρισης ενέργειας.

Co-funded by the European Union

- **Αναλυτής Προστασίας Ταξιδιωτικών Δεδομένων**: συνήθως βρίσκεται σε αεροπορικές εταιρείες, OTA και πλατφόρμες κρατήσεων, αυτός ο ρόλος αναλύει τις ροές δεδομένων πελατών, εντοπίζει ανωμαλίες ή πιθανές παραβιάσεις και εφαρμόζει τεχνικές διασφαλίσεις, όπως κρυπτογράφηση και tokenization.

- **AI Risk & Security Specialist for Tourism**: με την άνοδο των chatbots, της αναγνώρισης προσώπου και των συστημάτων πρόβλεψης, αυτός ο επαγγελματίας αξιολογεί τους ηθικούς κινδύνους και τους κινδύνους ασφάλειας που σχετίζονται με την τεχνητή νοημοσύνη, αποτρέπει τη χειραγώγηση και τις επιθέσεις μοντέλων και διασφαλίζει τη διαφάνεια και την ασφάλεια στις τουριστικές υπηρεσίες που βασίζονται στην τεχνητή νοημοσύνη.

- **Digital Trust Manager για τουριστικούς προορισμούς**: λειτουργώντας σε DMO και εδαφικούς οργανισμούς, αυτός ο στρατηγικός ρόλος ενισχύει την ψηφιακή εμπιστοσύνη μεταξύ των επισκεπτών με τη διαχείριση της επικοινωνίας για την ασφάλεια στον κυβερνοχώρο, τον συντονισμό εκστρατειών ευαισθητοποίησης και την υποστήριξη τοπικών φορέων σε θέματα προστασίας δεδομένων.

- **Συντονιστής Αντιμετώπισης Περιστατικών για Τουριστικές Εγκαταστάσεις**: επιχειρησιακός ρόλος που ενεργοποιείται κατά τη διάρκεια κυβερνοεπιθέσεων ή παραβιάσεων δεδομένων, υπεύθυνος για τον συντονισμό τεχνικών ομάδων και εξωτερικών παρόχων, τη διαχείριση της επικοινωνίας κρίσεων, την αποκατάσταση συστημάτων και τη διεξαγωγή ανάλυσης μετά το περιστατικό.

Αυτά τα προφίλ θα έχουν την ευκαιρία να εργαστούν σε ένα ευρύ φάσμα οργανισμών του τουριστικού τομέα, συμπεριλαμβανομένων των παρόχων φιλοξενίας και καταλυμάτων (ξενοδοχεία, χωριά κατασκήνωσης, εξυπηρετούμενα διαμερίσματα). φορείς εκμετάλλευσης μεταφορών και κινητικότητας (αεροπορικές εταιρείες, εταιρείες κρουαζιέρας, σιδηροδρομικές εταιρείες, πλατφόρμες ενοικίασης αυτοκινήτων και κινητικότητας ως υπηρεσία)· διαδικτυακές πλατφόρμες ταξιδιών και κρατήσεων (OTA, μηχανές μετα-αναζήτησης, ψηφιακές πλατφόρμες ταξιδιωτικών πρακτόρων, δυναμικά συστήματα συσκευασίας)· διαχείριση προορισμών και εδαφικοί οργανισμοί (DMO, περιφερειακά και δημοτικά συμβούλια τουρισμού, κέντρα επισκεπτών και οργανισμοί τουριστικής προώθησης)· πολιτιστικά, φυσικά και ψυχαγωγικά αξιοθέατα (μουσεία, αρχαιολογικοί χώροι, κέντρα πολιτιστικής κληρονομιάς, χώροι ψυχαγωγίας, προστατευόμενες φυσικές περιοχές και εθνικά πάρκα, αξιοθέατα έξυπνου τουρισμού με χρήση IoT και ψηφιακών εισιτηρίων)· ταξιδιωτικοί πράκτορες και ταξιδιωτικά γραφεία (παραδοσιακά ταξιδιωτικά γραφεία, τουριστικοί πράκτορες, εξειδικευμένες και βιωματικές ταξιδιωτικές εταιρείες, εταιρείες διαχείρισης εταιρικών ταξιδιών). πάροχοι

Co-funded by the European Union

TREADS Security and Digital Transformation of the Tourism Sector

τεχνολογίας για τον τουρισμό (εταιρείες που αναπτύσσουν συστήματα PMS ξενοδοχείων, CRS, CRM, πάροχοι IoT για έξυπνα δωμάτια και αυτοματισμούς κτιρίων, εταιρείες κυβερνοασφάλειας που ειδικεύονται στον τουρισμό, πάροχοι λύσεων τεχνητής νοημοσύνης όπως chatbots, αναγνώριση προσώπου, προγνωστικά αναλυτικά στοιχεία). και μεγάλες τουριστικές εγκαταστάσεις και ολοκληρωμένα θέρετρα (συνεδριακά κέντρα, καζίνο και συγκροτήματα ψυχαγωγίας, ολοκληρωμένα θέρετρα με ξενοδοχεία, εμπορικά κέντρα και αξιοθέατα).

Co-funded by the European Union

TREADS Security and Digital Transformation of the Tourism Sector

2 ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ ΠΡΟΠΟΝΗΣΗΣ ΒΗΜΑΤΩΝ

Ο στόχος του σχεδίου κατάρτισης TREADS για τον καθορισμό ενός ενημερωμένου και αποτελεσματικού μείγματος δεξιοτήτων του «Ψηφιακά αναβαθμισμένου και ανθεκτικού εμπειρογνώμονα τουρισμού: Συνείδηση των ψηφιακών κινδύνων» είναι προσαρμόσιμος στις εξελισσόμενες ανάγκες του τουριστικού τομέα. Επιπλέον, βασίζεται στις αρχές και το πλαίσιο της Ε.Ε. για τη βιωσιμότητα και την ψηφιακή μετάβαση και συνάδει με την ευρωπαϊκή στρατηγική για τα δεδομένα, την Πράσινη Συμφωνία της Ε.Ε. και το σύμφωνο για τις δεξιότητες.

Ο ψηφιακά αναβαθμισμένος και ανθεκτικός εμπειρογνώμονας στον τουρισμό θα είναι σε θέση να δημιουργήσει ηθικές πρακτικές δεδομένων, στρατηγικές ψηφιακής ασφάλειας και σχέδια έκτακτης ανάγκης που υπερβαίνουν τις έρευνες μετά την επίθεση ή τις υποχρεώσεις συμμόρφωσης. Ως εκ τούτου, αυτός ο εμπειρογνώμονας οραματίζεται να βρίσκεται στην πρώτη γραμμή της προώθησης και της καθοδήγησης ενός πιο υπεύθυνου εργατικού δυναμικού προς έναν πιο ανθεκτικό και ασφαλή τουριστικό τομέα, με επίγνωση των ψηφιακών απειλών και του τρόπου διαχείρισής τους.

Αυτό το έγγραφο περιγράφει τα κρίσιμα στοιχεία του εκπαιδευτικού προγράμματος μαζί με τα σχετικά εκπαιδευτικά αποτελέσματα και τα κριτήρια αξιολόγησης. Επιπλέον, αυτό το έγγραφο, το οποίο αναφέρεται στο προφίλ ECVET, περιγράφει τις γνώσεις, τις δεξιότητες και τις ικανότητες που απαιτούνται για την ανάπτυξη και την προώθηση ψηφιακά ασφαλών τουριστικών περιβαλλόντων, με στόχο την προώθηση ανθεκτικών και βιώσιμων επαγγελματιών του τουρισμού και την ενίσχυση της ευαισθητοποίησης σχετικά με τις τρέχουσες προκλήσεις στον τομέα της κυβερνοασφάλειας στον τουριστικό κλάδο.

Αυτό το Σχέδιο Εκπαίδευσης διαρθρώνεται σε δύο κύριες εκπαιδευτικές ενότητες, καθεμία από τις οποίες αποτελείται από τρεις υποενότητες, συνολικής διάρκειας 96 ωρών (48 ώρες εκπαίδευσης ανά ενότητα). Ο αρθρωτός σχεδιασμός του μαθήματος επιτρέπει υψηλό βαθμό ευελιξίας: οι ενότητες μπορούν να παραδοθούν ως μια πλήρης και ολοκληρωμένη μαθησιακή διαδρομή ή μπορούν επίσης να εφαρμοστούν μεμονωμένα ή επιλεκτικά, ανάλογα με τους συγκεκριμένους μαθησιακούς στόχους, τις ομάδες-στόχους ή τα πλαίσια κατάρτισης.

Το Σχέδιο Κατάρτισης έχει αναπτυχθεί σύμφωνα με το Ευρωπαϊκό Πλαίσιο Προσόντων (EQF) στο **Επίπεδο 4**, διασφαλίζοντας ότι οι εκπαιδευόμενοι αποκτούν πρακτικές και επιχειρησιακές ικανότητες που εφαρμόζονται σε πραγματικά εργασιακά περιβάλλοντα.

Co-funded by the European Union

Ταυτόχρονα, η δομή και τα μαθησιακά αποτελέσματα έχουν σχεδιαστεί ώστε να προσαρμόζονται **στο Επίπεδο 5 του EQF** για πιο προχωρημένες ή εξειδικευμένες ομάδες-στόχους, καθώς και να **μπορούν να χρησιμοποιηθούν εν μέρει στο Επίπεδο 3 του EQF για σκοπούς εισαγωγικής ή βασικής κατάρτισης**. Αυτή η ευελιξία ενισχύει τη δυνατότητα μεταφοράς και επεκτασιμότητας της κατάρτισης σε διαφορετικά πλαίσια επαγγελματικής εκπαίδευσης και κατάρτισης (ΕΕΚ) και προφίλ εκπαιδευομένων.

Όσον αφορά την κατανομή των βαθμών ECVET στις δύο ενότητες που συνθέτουν το Σχέδιο Κατάρτισης, δεν υπάρχει ενιαίος ορισμός, καθώς η κατανομή εξαρτάται από τη βαρύτητα των ενοτήτων εντός των διαδρομών προσόντων και από την **πολυπλοκότητα, το πεδίο εφαρμογής και τον όγκο των μαθησιακών αποτελεσμάτων σε κάθε ενότητα**. Με βάση τη γενική κατευθυντήρια γραμμή που αποδίδει 60 βαθμούς σε ένα πλήρες έτος ΕΕΚ, μπορεί να γίνει εκτίμηση **0,06 βαθμών ECVET ανά ώρα**, με αποτέλεσμα συνολικά **5,76 βαθμούς** (2,88 βαθμοί ανά μονάδα). Ωστόσο, όπως αναφέρθηκε, αυτή είναι μόνο μια ενδεικτική εκτίμηση και δεν είναι δεσμευτική.

2.1 Προαπαιτούμενα

Οι συμμετέχοντες αναμένεται να κατέχουν βασικές τεχνικές γνώσεις που σχετίζονται με τον τουριστικό τομέα, συμπεριλαμβανομένης της εισαγωγικής κατανόησης των τουριστικών τεχνολογιών, των τουριστικών διαδρομών και προϊόντων, της σχετικής τουριστικής νομοθεσίας, καθώς και βασικές αρχές λογιστικών και διοικητικών διαδικασιών. Επιπλέον, οι εκπαιδευόμενοι θα πρέπει να διαθέτουν βασικές ψηφιακές ικανότητες σε ευρωπαϊκό επίπεδο, ώστε να μπορούν να χρησιμοποιούν αποτελεσματικά τα τυποποιημένα εργαλεία πληροφορικής και τις διαδικτυακές πλατφόρμες.

Συνιστάται μια ελάχιστη γλωσσική ικανότητα σε επίπεδο B1 (σύμφωνα με το Κοινό Ευρωπαϊκό Πλαίσιο Αναφοράς για τις Γλώσσες) για να διασφαλιστεί ότι οι εκπαιδευόμενοι μπορούν να παρακολουθούν εκπαιδευτικό υλικό, να συμμετέχουν σε συνεργατικές δραστηριότητες και να συμμετέχουν σε μελέτες περιπτώσεων και προσομοιώσεις, ιδίως σε διεθνές ή ευρωπαϊκό πλαίσιο.

Πέρα από τις τυπικές προϋποθέσεις, το Σχέδιο Κατάρτισης προορίζεται για εκπαιδευόμενους που επιδεικνύουν κίνητρα και επαγγελματικό ενδιαφέρον για την ανάπτυξη δεξιοτήτων που σχετίζονται με την ανθεκτικότητα, τον ψηφιακό μετασχηματισμό και την ψηφιακή ασφάλεια στον τουριστικό τομέα.

Co-funded by the European Union

TREADS Security and Digital Transformation of the Tourism Sector

2.2 Γενικά Μαθησιακά Αποτελέσματα

Με την ολοκλήρωση της εκπαίδευσης, οι συμμετέχοντες αναμένεται να επιτύχουν ένα σύνολο συγκεκριμένων και μετρήσιμων μαθησιακών αποτελεσμάτων. Αυτές περιλαμβάνουν την απόκτηση αντικειμενικών και σχετικών με την εργασία δεξιοτήτων, άμεσα εφαρμόσιμων σε τουριστικούς οργανισμούς και προορισμούς. Η μαθησιακή διαδικασία δίνει έμφαση σε έναν ισχυρό πρακτικό προσανατολισμό, που υποστηρίζεται από εργαστήρια εφαρμογών, πρακτικές ασκήσεις και προσομοιώσεις πραγματικής ζωής που αντικατοπτρίζουν αυθεντικά επαγγελματικά σενάρια.

Οι εκπαιδευόμενοι θα συμμετάσχουν επίσης σε εργασίες που βασίζονται σε έργα, ενθαρρύνοντας την επίλυση προβλημάτων, την ομαδική εργασία και την ενσωμάτωση της γνώσης σε διαφορετικούς θεματικούς τομείς. Η επιτυχής ολοκλήρωση του Σχεδίου Εκπαίδευσης εξαρτάται από την επιτυχή ολοκλήρωση των αξιολογήσεων, που έχουν σχεδιαστεί για την αξιολόγηση τόσο της θεωρητικής κατανόησης όσο και των πρακτικών ικανοτήτων. Οι συμμετέχοντες που πληρούν τα κριτήρια αξιολόγησης θα αποδείξουν την ετοιμότητά τους να εφαρμόσουν αποτελεσματικά τις αρχές ανθεκτικότητας και ψηφιακής ασφάλειας στον τουριστικό τομέα.

Co-funded by the European Union

TREADS Security and Digital Transformation of the Tourism Sector

3 ΕΚΠΑΙΔΕΥΤΙΚΕΣ ΜΟΝΑΔΕΣ

Εκπαιδευτική Ενότητα 1: Ανθεκτικότητα στον Τουρισμό

α) Μαθησιακά αποτελέσματα

Η γνώση

Μέχρι το τέλος της εκπαίδευσης, ο εκπαιδευόμενος θα είναι σε θέση να εξηγήσει τις βασικές έννοιες της οργανωτικής και κοινοτικής ανθεκτικότητας και να κατανοήσει τη συνάφειά τους με τον τουριστικό τομέα. Θα είναι σε θέση να εντοπίζουν σημαντικούς παράγοντες κινδύνου και ευπάθειας που μπορούν να επηρεάσουν τις τουριστικές δραστηριότητες, συμπεριλαμβανομένων των κινδύνων για την υγεία, το κλίμα, τους γεωπολιτικούς και τους ψηφιακούς κινδύνους. Ο εκπαιδευόμενος θα είναι επίσης σε θέση να περιγράψει τη σχέση μεταξύ της ανθεκτικότητας και της συνεχιζόμενης πράσινης και ψηφιακής μετάβασης στον τουρισμό και να αναγνωρίσει σχετικά ευρωπαϊκά πλαίσια πολιτικής, όπως οι Στόχοι Βιώσιμης Ανάπτυξης (SDGs), η Πράσινη Συμφωνία της ΕΕ και η Ψηφιακή Στρατηγική της ΕΕ. Επιπλέον, θα κατανοήσουν τις βασικές αρχές διαχείρισης κρίσεων και ανάκαμψης μετά την κρίση στους τουριστικούς οργανισμούς.

Δεξιότητες

Ο εκπαιδευόμενος θα είναι σε θέση να εντοπίζει και να αξιολογεί τους κινδύνους και τα τρωτά σημεία σε μια τουριστική επιχείρηση ή προορισμό. Θα είναι σε θέση να συμβάλουν στην ανάπτυξη βασικών σχεδίων ανθεκτικότητας και αντιμετώπισης κρίσεων, εφαρμόζοντας αρχές βιωσιμότητας και ψηφιοποίησης για την ενίσχυση της ανθεκτικότητας του τουρισμού. Επιπλέον, οι εκπαιδευόμενοι θα συμμετέχουν αποτελεσματικά σε προσομοιώσεις κρίσεων και δραστηριότητες παιχνιδιού ρόλων και θα υποστηρίξουν στρατηγικές ανάκαμψης μετά από ένα σενάριο κρίσης σε τουριστικό πλαίσιο.

Ικανότητες

Ο εκπαιδευόμενος θα επιδείξει έναν βαθμό αυτονομίας κατά την εκτέλεση εργασιών ρουτίνας που σχετίζονται με την ανθεκτικότητα, ακολουθώντας καθιερωμένες διαδικασίες. Θα συνεργάζονται με συναδέλφους και άλλους ενδιαφερόμενους φορείς σε

Co-funded by the European Union
TREADS Security and Digital Transformation of the Tourism Sector

καταστάσεις κρίσης και θα αναλαμβάνουν την ευθύνη για την εφαρμογή μέτρων ανθεκτικότητας στο πλαίσιο του ρόλου τους σε έναν τουριστικό οργανισμό.

β) Πλαίσιο και μεθοδολογία της Μονάδας

ΔΙΑΡΚΕΙΑ

48 ώρες (16 για κάθε υπομονάδα)

ΤΡΟΠΟΙ ΠΑΡΑΔΟΣΗΣ

Η ενότητα μπορεί να παραδοθεί διαδικτυακά, μέσω ατομικής ή ομαδικής μάθησης ή αυτοπροσώπως.

ΠΡΑΚΤΙΚΕΣ ΔΡΑΣΤΗΡΙΟΤΗΤΕΣ ΚΑΙ ΣΧΕΤΙΚΑ ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ

- Ανάλυση πραγματικών περιπτώσεων ανθεκτικών προορισμών και στη συνέχεια σύνταξη έκθεσης
- Ομαδικό εργαστήριο: σχεδιασμός σχεδίων ανθεκτικότητας προσαρμοσμένων σε διαφορετικούς προορισμούς που οδηγούν στη σύνταξη ενός ολοκληρωμένου Σχεδίου Ανθεκτικότητας του Τουρισμού και σε μια ομαδική παρουσίαση ενώπιον του εκπαιδευτή και των άλλων μαθητών
- Δραστηριότητα παιχνιδιού ρόλων: προσομοίωση της διαδικασίας λήψης αποφάσεων μιας επιτροπής διαχείρισης ξενοδοχείου κατά τη διάρκεια μιας κρίσης, ακολουθούμενη από τη σύνταξη μιας έκθεσης απολογισμού
- Οι πρακτικές δραστηριότητες μπορούν να πραγματοποιηθούν ατομικά ή ομαδικά, ανάλογα με το πλαίσιο.

ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ

- Διαδικτυακά κουίζ για τα ευρωπαϊκά πλαίσια και τους ΣΒΑ
- Αξιολόγηση των πρακτικών δραστηριοτήτων μέσω, για παράδειγμα, ερωτηματολογίων, κουίζ, hackatons, εκθέσεων, ομαδικών παρουσιάσεων

Η απόδοση του εκπαιδευόμενου θα αξιολογηθεί μέσω της ικανότητάς του να εντοπίζει και να ταξινομεί σωστά τους κινδύνους σε μια δεδομένη μελέτη περίπτωσης τουρισμού και να επιδεικνύει την κατάλληλη λήψη αποφάσεων κατά τη διάρκεια προσομοιωμένων

Co-funded by the European Union

TREADS Security and Digital Transformation of the Tourism Sector

σεναρίων κρίσης. Θα συμβάλλουν στην κατάρτιση γραπτών ή προφορικών σχεδίων δράσης ανθεκτικότητας για τουριστικούς οργανισμούς και θα συμμετέχουν ενεργά σε παιχνίδια ρόλων και ομαδικές δραστηριότητες, επιδεικνύοντας δεξιότητες επίλυσης προβλημάτων και ομαδικότητας. Επιπλέον, οι εκπαιδευόμενοι θα πρέπει να ολοκληρώσουν τεστ ή κουίζ βασισμένα στη γνώση με ικανοποιητικά αποτελέσματα.

γ) Υπομονάδες

ΥΠΟΕΝΌΤΗΤΑ 1: ΕΙΣΑΓΩΓΉ ΣΤΗΝ ΑΝΘΕΚΤΙΚΌΤΗΤΑ

Στο τέλος αυτής της υποενότητας, οι εκπαιδευόμενοι θα είναι σε θέση να εντοπίσουν τρωτά σημεία σε μια τουριστική επιχείρηση ή προορισμό, να αξιολογήσουν την πιθανότητα και τον αντίκτυπο του κινδύνου, να αναγνωρίσουν σήματα πιθανών κρίσεων και να κοινοποιήσουν τους κινδύνους σε μη τεχνικούς ενδιαφερόμενους.

- Τύποι ανθεκτικότητας (οργανωτική ανθεκτικότητα, ανθεκτικότητα κοινότητας, ανθεκτικότητα προορισμού) και η συνάφειά τους με τον τουριστικό τομέα
- Ανθρώπινος παράγοντας στην ανθεκτικότητα (προσαρμοστικότητα προσωπικού, ηγεσία, ομαδικότητα, ψυχική ευεξία)
- Παράγοντες κινδύνου και ευπάθειας στον τουρισμό (για παράδειγμα, φυσικές καταστροφές, πανδημίες, γεωπολιτική αστάθεια, ψηφιακές απειλές)
- Συστήματα έγκαιρης προειδοποίησης (δείκτες και ενδείξεις κλιμάκωσης της κρίσης)

Προτεινόμενη πρακτική δραστηριότητα:

- Άσκηση χαρτογράφησης κινδύνου για ένα μικρό ξενοδοχείο ή ταξιδιωτικό γραφείο

ΥΠΟΕΝΌΤΗΤΑ 2: ΑΝΘΕΚΤΙΚΌΤΗΤΑ ΚΑΙ ΔΙΤΤΉ ΜΕΤΆΒΑΣΗ (ΠΡΆΣΙΝΗ ΚΑΙ ΨΗΦΙΑΚΉ)

Στο τέλος αυτής της υποενότητας, οι φοιτητές θα είναι σε θέση να εφαρμόσουν SDGs σε τουριστικές δραστηριότητες, να εντοπίσουν πράσινες και ψηφιακές συνέργειες, να αξιολογήσουν έξυπνες λύσεις για τη βελτίωση της ανθεκτικότητας και να συνεργαστούν με δημόσιες αρχές και παρόχους τεχνολογίας.

Co-funded by the European Union
TREADS Security and Digital Transformation of the Tourism Sector

- Επιπτώσεις της κλιματικής αλλαγής στον τουρισμό (καύσωνες, λειψυδρία, εποχικές μεταβολές)
- Ενσωμάτωση των Στόχων Βιώσιμης Ανάπτυξης του ΟΗΕ (SDGs) και των αρχών της κυκλικής οικονομίας στα τουριστικά μοντέλα.
- Έξυπνες τεχνολογίες στον τουρισμό (Έξυπνοι Τουριστικοί Προορισμοί, αισθητήρας IoT – ενέργεια, νερό, πληρότητα, τεχνητή νοημοσύνη για πρόβλεψη ζήτησης και αντιμετώπιση κρίσεων)
- Ευρωπαϊκό πλαίσιο: Πράσινη Συμφωνία της ΕΕ, ψηφιακή στρατηγική της ΕΕ και ένταξη.

Προτεινόμενη πρακτική δραστηριότητα:

- Ανάλυση περίπτωσης ενός έξυπνου τουριστικού προορισμού στην Ευρώπη

ΥΠΟΕΝΌΤΗΤΑ 3: ΣΧΕΔΙΑΣΜΌΣ ΑΝΘΕΚΤΙΚΌΤΗΤΑΣ ΣΤΟΝ ΤΟΥΡΙΣΜΌ

Στο τέλος αυτής της υποενότητας, οι εκπαιδευόμενοι θα είναι σε θέση να συνεισφέρουν σε ένα βασικό σχέδιο αντιμετώπισης κρίσεων, να συμμετέχουν σε διαδικασίες λήψης αποφάσεων κρίσεων και να ιεραρχούν ενέργειες υπό πίεση.

- Κύκλος ζωής κρίσεων: πρόληψη, ετοιμότητα, αντίδραση, ανάκαμψη, μάθηση
- Εστίαση σε:
    - Στρατηγικές ανάκαμψης μετά την κρίση για τις τουριστικές επιχειρήσεις
    - Ανάκτηση φήμης και εμπιστοσύνης (διαδικτυακές κριτικές, σχέσεις με τα μέσα ενημέρωσης, επικοινωνία με τους πελάτες)
    - Αξιολογήσεις μετά τη δράση και συνεχής βελτίωση
- Διαχείριση κρίσεων σε τρεις τομείς: υγεία, κλίμα και ψηφιακή τεχνολογία.

Προτεινόμενη πρακτική δραστηριότητα:

- Παιχνίδι ρόλων: προσομοίωση μιας διαχειριστικής επιτροπής που ανταποκρίνεται σε μια κρίση σε μια τουριστική επιχείρηση, όπως ένα ξενοδοχείο.

Co-funded by the European Union
TREADS Security and Digital Transformation of the Tourism Sector

Εκπαιδευτική Ενότητα 2: Ψηφιακή Ασφάλεια στον Τουρισμό

α) Μαθησιακά αποτελέσματα

Η γνώση

Με το τέλος της εκπαίδευσης, ο εκπαιδευόμενος θα είναι σε θέση να περιγράψει βασικές έννοιες ψηφιακής ασφάλειας και να κατανοήσει τις πιο κοινές ψηφιακές απειλές που επηρεάζουν τον τουριστικό τομέα. Θα αναγνωρίσουν τυπικές ευπάθειες στις διαδικασίες ψηφιακού τουρισμού, όπως τα ηλεκτρονικά συστήματα κρατήσεων, οι ψηφιακές πληρωμές και οι πρακτικές διαχείρισης δεδομένων. Ο εκπαιδευόμενος θα κατανοήσει επίσης τις θεμελιώδεις αρχές της ψηφιακής ασφάλειας, συμπεριλαμβανομένης της έννοιας της ασφάλειας μηδενικής εμπιστοσύνης, και θα είναι σε θέση να προσδιορίσει βασικές κανονιστικές απαιτήσεις που σχετίζονται με την προστασία δεδομένων και την ψηφιακή ασφάλεια, όπως ο Γενικός Κανονισμός για την Προστασία Δεδομένων (GDPR). Επιπλέον, θα κατανοήσουν πώς τα ψηφιακά περιστατικά μπορούν να επηρεάσουν την επιχειρησιακή συνέχεια και τη φήμη των τουριστικών οργανισμών.

Δεξιότητες

Ο εκπαιδευόμενος θα είναι σε θέση να εφαρμόζει βασικές πρακτικές ψηφιακής ασφάλειας στις καθημερινές τουριστικές δραστηριότητες και να ακολουθεί ασφαλείς διαδικασίες κατά το χειρισμό δεδομένων πελατών, online κρατήσεων και ψηφιακών συστημάτων πληρωμών. Θα είναι σε θέση να εντοπίζουν και να αναφέρουν ύποπτες ψηφιακές δραστηριότητες, όπως απόπειρες phishing ή διαδικτυακή απάτη, και να ανταποκρίνονται κατάλληλα σε προσομοιωμένα περιστατικά στον κυβερνοχώρο, συμπεριλαμβανομένων παραβιάσεων δεδομένων ή επιθέσεων ransomware. Επιπλέον, οι εκπαιδευόμενοι θα είναι σε θέση να συμβάλλουν στις διαδικασίες εσωτερικής επικοινωνίας και απόκρισης κατά τη διάρκεια ψηφιακών κρίσεων.

Ικανότητες

Ο εκπαιδευόμενος θα εργαστεί υπεύθυνα με ψηφιακά συστήματα και δεδομένα πελατών σύμφωνα με τις καθιερωμένες πολιτικές ασφαλείας. Θα υποστηρίζουν τις οργανωτικές απαντήσεις σε περιστατικά ψηφιακής ασφάλειας στο πλαίσιο του επιπέδου ευθύνης τους και θα είναι σε θέση να προσαρμόζουν τη συμπεριφορά και τις διαδικασίες τους προκειμένου να μειώσουν τους ψηφιακούς κινδύνους σε τουριστικά περιβάλλοντα.

β) Πλαίσιο και μεθοδολογία της Μονάδας

ΔΙΑΡΚΕΙΑ

Co-funded by the European Union

TREADS Security and Digital Transformation of the Tourism Sector

48 ώρες (16 για κάθε υπομονάδα)

ΤΡΟΠΟΙ ΠΑΡΑΔΟΣΗΣ

Η ενότητα μπορεί να παραδοθεί διαδικτυακά, μέσω ατομικής ή ομαδικής μάθησης ή αυτοπροσώπως.

ΠΡΑΚΤΙΚΕΣ ΔΡΑΣΤΗΡΙΟΤΗΤΕΣ ΚΑΙ ΣΧΕΤΙΚΑ ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ

- Βασική αξιολόγηση ασφάλειας ενός ιστότοπου που σχετίζεται με τον τουρισμό, εντοπίζοντας πιθανές ευπάθειες που σχετίζονται με την προστασία δεδομένων, τις online κρατήσεις και την πρόσβαση των χρηστών. Στη συνέχεια θα συνταχθεί μια σύντομη έκθεση ελέγχου ασφαλείας που θα περιγράφει τους εντοπισμένους κινδύνους και τα συνιστώμενα μέτρα μετριασμού

- Μελέτη περίπτωσης για επίθεση ransomware σε Σύστημα Διαχείρισης Ακινήτων (PMS) ξενοδοχείου. Οι εκπαιδευόμενοι θα αναλύσουν μια ρεαλιστική μελέτη περίπτωσης εστιάζοντας στα αίτια, τις επιπτώσεις και τις ενέργειες αντιμετώπισης και θα γράψουν μια ανάλυση περίπτωσης που θα περιγράφει το περιστατικό, τη στρατηγική αντιμετώπισης και τα διδάγματα που αντλήθηκαν

- Εργαστήριο για τον επικοινωνιακό σχεδιασμό για κρίσεις διαρροής δεδομένων: μέσω ομαδικής εργασίας, οι εκπαιδευόμενοι σχεδιάζουν και συντάσσουν ένα σχέδιο επικοινωνίας για την αντιμετώπιση της εσωτερικής και εξωτερικής επικοινωνίας κατά τη διάρκεια διαρροής δεδομένων ή περιστατικού ψηφιακής ασφάλειας και παρουσιάζουν την εργασία τους στον εκπαιδευτή και στους άλλους μαθητές

- Προσομοίωση επιθέσεων phishing και σεναρίων απάτης online κρατήσεων, ακολουθούμενα από μια λίστα ελέγχου που τεκμηριώνει τις σωστές απαντήσεις και τους τομείς βελτίωσης

- Ανάπτυξη ενός ολοκληρωμένου σχεδίου ψηφιακής ασφάλειας για ένα τουριστικό γραφείο ή ξενοδοχείο, συμπεριλαμβανομένων προληπτικών μέτρων, διαδικασιών απόκρισης και ρόλων

Οι πρακτικές δραστηριότητες μπορούν να πραγματοποιηθούν ατομικά ή ομαδικά, ανάλογα με το πλαίσιο.

ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ

- Σύντομα κουίζ για θεωρητικές γνώσεις

Co-funded by the European Union

TREADS Security and Digital Transformation of the Tourism Sector

- Αξιολόγηση των πρακτικών δραστηριοτήτων μέσω, για παράδειγμα, ερωτηματολογίων, κουίζ, hackatons, εκθέσεων, λιστών ελέγχου, ομαδικών παρουσιάσεων

Το επίτευγμα του εκπαιδευόμενου θα αξιολογηθεί μέσω της ικανότητάς του να εντοπίζει σωστά τους κινδύνους ψηφιακής ασφάλειας σε πρακτικά σενάρια που σχετίζονται με τον τουρισμό. Θα πρέπει να επιδείξουν την ασφαλή χρήση ψηφιακών εργαλείων κατά τη διάρκεια προσομοιώσεων ή πρακτικών ασκήσεων, καθώς και να ολοκληρώσουν επιτυχώς προσομοιώσεις phishing ή ανίχνευσης απάτης. Η αξιολόγηση θα εξετάσει επίσης τη συμβολή του εκπαιδευόμενου στην ανάπτυξη ενός βασικού ψηφιακού σχεδίου αντιμετώπισης περιστατικών ή επικοινωνίας. Τέλος, οι εκπαιδευόμενοι πρέπει να περάσουν τελικές αξιολογήσεις που συνδυάζουν τη θεωρητική γνώση με την πρακτική εφαρμογή.

γ) Υπομονάδες

ΥΠΟΕΝΌΤΗΤΑ 1: ΒΑΣΙΚΈΣ ΑΡΧΈΣ ΨΗΦΙΑΚΉΣ ΑΣΦΆΛΕΙΑΣ

Στο τέλος της υποενότητας, οι εκπαιδευόμενοι θα είναι σε θέση να αναγνωρίζουν μη ασφαλή ψηφιακή συμπεριφορά, να εφαρμόζουν βασικούς κανόνες ασφαλείας στην καθημερινή εργασία, να αναφέρουν σωστά τα περιστατικά και να κατανοούν τους ρόλους και τις ευθύνες.

- Βασικές έννοιες ψηφιακής ασφάλειας
    - Κυβερνοϋγιεινή (διαχείριση κωδικών πρόσβασης, MFA, ενημερώσεις, αντίγραφα ασφαλείας)
    - Ανθρώπινος παράγοντας στην ψηφιακή ασφάλεια
    - Κανονιστικό πλαίσιο (βασικά στοιχεία GDPR για το προσωπικό του τουρισμού), Οδηγία NIS2 (επισκόπηση, συνάφεια με την αλυσίδα εφοδιασμού του τουρισμού)
- Οι πιο συχνές ψηφιακές απειλές στον τομέα του τουρισμού
- Παραπληροφόρηση και κοινωνική μηχανική με στόχο τουριστικές επιχειρήσεις (ψευδείς κριτικές, ψευδείς ειδοποιήσεις, χειραγωγημένες επικοινωνίες πελατών)
- Εισαγωγή στην ασφάλεια μηδενικής εμπιστοσύνης

Προτεινόμενη πρακτική δραστηριότητα:

Co-funded by the European Union
TREADS Security and Digital Transformation of the Tourism Sector

- Κουίζ ευαισθητοποίησης για την ψηφιακή ασφάλεια

ΥΠΟΕΝΌΤΗΤΑ 2: ΑΣΦΆΛΕΙΑ ΣΤΙΣ ΨΗΦΙΑΚΈΣ ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΈΣ ΔΙΑΔΙΚΑΣΊΕΣ

Στο τέλος αυτής της υποενότητας, οι μαθητές θα μπορούν να ακολουθούν ασφαλείς διαδικασίες για κρατήσεις και πληρωμές, να χειρίζονται υπεύθυνα τα δεδομένα των πελατών, να ενεργούν σωστά κατά τη διάρκεια μιας ύποπτης παραβίασης δεδομένων, να συνεργάζονται με ομάδες πληροφορικής και ασφάλειας.

- Ασφαλής διαχείριση δεδομένων πελατών: προστασία online κρατήσεων και πληρωμών
- Blockchain για πληρωμές και πέρα από τις πληρωμές (ιχνηλασιμότητα, επαλήθευση ταυτότητας, προγράμματα επιβράβευσης)
- Πρωτόκολλα απόκρισης για παραβιάσεις δεδομένων (ρόλοι και ευθύνες τις πρώτες 24 ώρες)

Προτεινόμενη πρακτική δραστηριότητα:

- Άσκηση βάσει σεναρίων: ύποπτη δραστηριότητα πληρωμών

ΥΠΟΕΝΌΤΗΤΑ 3: ΠΡΟΣΟΜΟΙΏΣΕΙΣ ΚΑΙ ΨΗΦΙΑΚΉ ΔΙΑΧΕΊΡΙΣΗ ΚΡΊΣΕΩΝ

Στο τέλος αυτής της υποενότητας, οι φοιτητές θα είναι σε θέση να αντιδρούν σωστά σε ψηφιακές καταστάσεις έκτακτης ανάγκης, να επικοινωνούν με σαφήνεια και υπευθυνότητα, να αποφεύγουν την κλιμάκωση των ζημιών και να υποστηρίζουν ενέργειες αποκατάστασης.

- Τύποι περιστατικών στον κυβερνοχώρο: phishing και απάτη κρατήσεων, ransomware, DdoS, διαρροές δεδομένων, εξαγορές λογαριασμών
- Ιεραρχία επικοινωνίας: εσωτερικό προσωπικό, πελάτες, αρχές (ΑΠΔ), μέσα ενημέρωσης
- Αποκατάσταση μετά το περιστατικό: αποκατάσταση συστήματος και αποκατάσταση εμπιστοσύνης
- Ψυχολογική πίεση κατά τη διάρκεια της ψηφιακής κρίσης

Προτεινόμενη πρακτική δραστηριότητα:

Co-funded by the European Union
TREADS Security and Digital Transformation of the Tourism Sector

- Μελέτη περίπτωσης: επίθεση ransomware σε PMS ξενοδοχείου.
- Εργαστήριο: σχέδιο επικοινωνίας για κρίσεις διαρροής δεδομένων.

Co-funded by the European Union

4 ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ

Το εκπαιδευτικό πρόγραμμα του TREADS στοχεύει να εξοπλίσει τους εκπαιδευτές και τους εκπαιδευτικούς ΕΕΚ, τους σπουδαστές και τους επαγγελματίες του τουριστικού τομέα με τις απαραίτητες ικανότητες και δεξιότητες για την αντιμετώπιση των αναδυόμενων ψηφιακών απειλών και προκλήσεων βιωσιμότητας, προκειμένου να προωθηθεί ο ψηφιακός και βιώσιμος μετασχηματισμός της τουριστικής βιομηχανίας. Εάν η τουριστική βιομηχανία θέλει να παραμείνει ανταγωνιστική, αξιόπιστη και ασφαλής στην ψηφιακή εποχή, η εκπαίδευση των επαγγελματιών της στην ανθεκτικότητα και την ψηφιακή ασφάλεια είναι πρωταρχικής σημασίας.

Το Εκπαιδευτικό Σχέδιο του TREADS, που σχεδιάστηκε σύμφωνα με την Πράσινη Συμφωνία της ΕΕ και το Σύμφωνο για τις Δεξιότητες, περιγράφει τα βασικά στοιχεία του εκπαιδευτικού προγράμματος για το προφίλ «Ψηφιακά Αναβαθμισμένος και Ανθεκτικός Εμπειρογνώμονας Τουρισμού: Επίγνωση των Ψηφιακών Κινδύνων», συμπεριλαμβανομένης της δομής του μαθήματος και της ανάλυσης των ενοτήτων, των μαθησιακών αποτελεσμάτων, των προαπαιτούμενων, της παράδοσης, των προτεινόμενων πρακτικών δραστηριοτήτων και της μεθοδολογίας αξιολόγησης.

Αυτό το Εκπαιδευτικό Σχέδιο επιτρέπει τη δημιουργία μαθημάτων στο χώρο εργασίας ή επαγγελματικής κατάρτισης για διαφορετικούς τύπους χρηστών, προσφέροντας ευελιξία στην επιλογή των μαθημάτων.

Για να γίνει το μάθημα προσαρμόσιμο στις εκπαιδευτικές ανάγκες κάθε εκπαιδευτή και εκπαιδευόμενου, στην πραγματικότητα, η έννοια της λιτής και μικρο-μάθησης εφαρμόζεται στη δομή του μαθήματος, με σύντομες, αυτόνομες ενότητες σπουδών.

Επιπλέον, η εκπαίδευση TREADS μπορεί να μεταφερθεί για χρήση σε όλες τις χώρες της Ε.Ε. λόγω της εφαρμογής του πλαισίου ECVET, το οποίο βασίζεται σε ικανότητες, δεξιότητες και γνώσεις. Ως εκ τούτου, η προσέγγιση της δομής του είναι εφαρμόσιμη σε προγράμματα Τουριστικής Επαγγελματικής Εκπαίδευσης και Κατάρτισης σε όλες τις χώρες της Ε.Ε.

Co-funded by the European Union

TREADS

Security and Digital Transformation of the Tourism Sector

treadsproject.eu

treads-project

Treads Project

treadsprojecteu

Co-funded by the European Union. The opinions and views expressed are solely those of the author(s) and do not necessarily reflect those of the European Union or the Spanish Service for the Internationalization of Education (SEPIE). Neither the European Union nor the granting authority can be held responsible for them