

ΑΝΑΛΥΤΙΚΟ ΕΚΠΑΙΔΕΥΤΙΚΟ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ ΚΑΤΑΡΤΙΣΗΣ			
ΗΜΕΡΟΜΗΝΙΑ	ΤΙΤΛΟΣ ΕΚΠΑΙΔΕΥΤΙΚΗΣ ΕΝΟΤΗΤΑΣ	ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΟ ΕΝΟΤΗΤΑΣ	ΗΜΕΡΗΣΙΑ ΔΙΑΡΚΕΙΑ
1 ^η ημέρα	Οργάνωση και λειτουργία επιχειρήσεων - Η έννοια της ποιότητας και της καινοτομίας στη σύγχρονη επιχείρηση- Επιχειρηματικότητα	<p><u>Οργάνωση και λειτουργία επιχειρήσεων παροχής υπηρεσιών υγείας, ιατροφαρμακευτικών υπηρεσιών κ.ά.</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Σύγχρονο οικονομικό περιβάλλον επιχειρήσεων του κλάδου υγείας, αποκατάστασης, ιατροφαρμακευτικών υπηρεσιών. Αναδιάρθρωση μονάδων και υπηρεσιών υγείας συμπεριλαμβανομένου και του νέου θεσμικού πλαισίου - ΠΕΔΥ, Ν4238/2014 • Το εθνικό σύστημα υγείας στην Ελλάδα: πρωτοβάθμια, δευτεροβάθμια και τριτοβάθμια φροντίδα υγείας • Ανάγκες επιχειρήσεων για προσαρμογή στις νέες συνθήκες (εκσυγχρονισμός εξοπλισμού, προώθηση νέων ποιοτικών υπηρεσιών) • Οργάνωση & Λειτουργία Επιχειρήσεων Παροχής Υπηρεσιών Υγείας, αποκατάστασης, ιατροφαρμακευτικών υπηρεσιών (νομοθετικό πλαίσιο που διέπει τον κλάδο, βασικές αρχές διοίκησης & διαχείρισης, διεπιστημονική ομάδα, ιατρικό και νοσηλευτικό προσωπικό, φυσιοθεραπευτές, εργοθεραπευτές, λογοθεραπευτές, ψυχολόγοι) 	6
2 ^η ημέρα	Χρήση εφαρμογών Η/Υ	<ul style="list-style-type: none"> • Χρήση ειδικών εφαρμογών του Ms Word (διαμόρφωση και επεξεργασία πινάκων, αποθήκευση, εκτυπώσεις, μεταφορά πινάκων/στοιχείων από excel, εξαγωγή αρχείων) • Χρήση ειδικών εφαρμογών του Ms Excel (επεξεργασία φύλλων εργασίας, αποθήκευση, εκτυπώσεις, ταξινόμηση, φίλτρα, συναρτήσεις, μεταφορά πινάκων/στοιχείων από word, εξαγωγή αρχείων) 	5
3 ^η ημέρα	Χρήση εφαρμογών Η/Υ	<ul style="list-style-type: none"> • Παρουσιάσεις (χρήση εφαρμογής, ιδιότητες, στοιχεία η διαφανειών, εφέ κίνησης και μορφοποίηση) • Διαδίκτυο και επικοινωνίες (δίκτυα υπολογιστών και διαδίκτυο, χρήση προγραμμάτων περιήγησης, πρόσβαση σε δικτυακό τόπο, μηχανές αναζήτησης, ηλεκτρονική αλληλογραφία και επικοινωνία) 	5
4 ^η ημέρα	Οργάνωση και λειτουργία επιχειρήσεων - Η έννοια της ποιότητας και της καινοτομίας στη σύγχρονη επιχείρηση- Επιχειρηματικότητα	<p><u>Υποστηρικτικές διαχειριστικές και διοικητικές λειτουργίες επιχειρήσεων παροχής υπηρεσιών υγείας, ιατροφαρμακευτικών υπηρεσιών κ.ά.</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Οργάνωση γραφείου, καταχώρηση στοιχείων και ενημέρωση αρχείων που αφορούν στους πελάτες, προμηθευτές, σύνταξη εκθέσεων και ενημέρωση αρχείων που αφορούν στους εξυπηρετούμενους και στη λειτουργία της μονάδας ή ιατρείου, καθήκοντα και υποχρεώσεις στελεχών, οργάνωση εργασίας) • Ειδικές εφαρμογές Η/Υ Τηλεϊατρική: ορισμός, υπηρεσίες, κατηγορίες και εφαρμογές, υπηρεσίες τηλεματικής (τηλε-υγεία, τηλε-φροντίδα, ηλεκτρονική υγεία) <p><u>Η έννοια της ποιότητας και της καινοτομίας στις λειτουργίες επιχειρήσεων παροχής υπηρεσιών υγείας, ιατροφαρμακευτικών υπηρεσιών κ.ά.</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Διαχείριση πελατολογίου με χρήση Η/Υ • Συστήματα CRM - Διαχείριση πελατολογίου μέσω Η/Υ (τομείς εφαρμογής και στόχοι του 	6

		CRM στη σύγχρονη επιχείρηση, δημιουργία, ανάπτυξη, διαχείριση σχέσεων με τους πελάτες – διατήρηση – επανάκτηση πελατών, διαχείριση πελατολογίου, προμηθευτών, ραντεβού)	
5 ^η ημέρα	Οργάνωση και λειτουργία επιχειρήσεων – Η έννοια της ποιότητας και της καινοτομίας στη σύγχρονη επιχείρηση- Επιχειρηματικότητα	<p><u>Υποστηρικτικές διαχειριστικές και διοικητικές λειτουργίες επιχειρήσεων παροχής υπηρεσιών υγείας, ιατροφαρμακευτικών υπηρεσιών κ.ά.</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Πρωτόκολλα και διαδικασίες στις Μονάδες Υγείας και συναφών επιχειρήσεων: έννοιες, αρχές, στόχοι, μεθοδολογικές προσεγγίσεις, μηχανισμοί ανάπτυξης • Κλινικά πρωτόκολλα και Ηλεκτρονικός φάκελος: εφαρμογή, πλεονεκτήματα και παρακολούθηση των κλινικών πρωτοκόλλων • Ιατρικός ηλεκτρονικός φάκελος: περιεχόμενο, πλεονεκτήματα, ορολογίες, σχεδιασμός • Κλειστά Ενοποιημένα Νοσήλια: Πληροφοριακά συστήματα νοσοκομείου και ομάδες εφαρμογών (οικονομικό, διοικητικό και ιατρικό), βασικές αρχές και στάδια ανάπτυξης των ΚΕΝ 	6
6 ^η ημέρα	Οργάνωση και λειτουργία επιχειρήσεων – Η έννοια της ποιότητας και της καινοτομίας στη σύγχρονη επιχείρηση- Επιχειρηματικότητα	<p><u>Υποστηρικτικές διαχειριστικές και διοικητικές λειτουργίες επιχειρήσεων παροχής υπηρεσιών υγείας, ιατροφαρμακευτικών υπηρεσιών κ.ά.</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Διαχείριση εγγράφων και αλληλογραφίας (αλληλογραφία, εμπορική επιστολογραφία, με πελάτες και προμηθευτές, διαχείριση εσωτερικής αλληλογραφίας, καρτέλα πελατών - λήψη ιστορικού, ηλεκτρονικό πρωτόκολλο, σύστημα παρακολούθησης εκκρεμοτήτων, σύστημα αρχειοθέτησης) • Σύνταξη επιστολών, επαγγελματικών κειμένων, emails, εκθέσεων (τύποι και δομή επιστολών και εκθέσεων, κανόνες σύνταξης, μορφοποίηση, εισαγωγή/περίληψη/τίτλοι, format επιστολής, τρόπος χαιρετισμού & κλεισίματος επιστολής, δεοντολογία υπογραφών, εσωτερική επικοινωνία, παραλήπτες & αποδέκτες κοινοποίησης, ποιοτικά χαρακτηριστικά της επιτυχημένης επιστολής, είδη επιστολών (απαντητική, διαμαρτυρίας, παραγγελίας, πώλησης, αναγνώρισης, διευθέτησης, δελτίο τύπου κλπ), επιστολές προς πελάτες/τράπεζες/προμηθευτές/ΜΜΕ, επιστολές διαχείρισης παραπόνων) • Ειδικές εφαρμογές Η/Υ στην οργάνωση γραφείου (συγχώνευση αλληλογραφίας και εγγράφων, δημιουργία & εκτύπωση ετικετών, ηλεκτρονική διανομή εγγράφων, λειτουργία δικτύων, διαχείριση επαφών, χρήση προγραμμάτων μετάφρασης, συστήματα πρόσβασης σε ηλεκτρονικά αρχεία, μαζική αποστολή fax μέσω Η/Υ, σαρωτές) • Διαχείριση Τηλεφωνικών Κλήσεων – Τηλεφωνικού Κέντρου (προδιαγραφές και απαιτήσεις επικοινωνίας στο τηλέφωνο, προτεραιοποίηση κλήσεων και παραπομπή στα αρμόδια άτομα, χαιρετισμός και κλείσιμο, χειρισμός κέντρου) 	6
7 ^η ημέρα	Οργάνωση και λειτουργία επιχειρήσεων – Η έννοια της ποιότητας και της καινοτομίας στη σύγχρονη επιχείρηση- Επιχειρηματικότητα	<p><u>Η έννοια της ποιότητας και της καινοτομίας στις λειτουργίες επιχειρήσεων παροχής υπηρεσιών υγείας, ιατροφαρμακευτικών υπηρεσιών κ.ά.</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Ηλεκτρονική Υγεία και Διπλογραφικό Σύστημα: χαρακτηριστικά, προϋπολογισμός, απολογισμός, διαδικασίες • Ηλεκτρονικές προμήθειες: ιδιωτικές και δημόσιες, νομοθετικό πλαίσιο, εφαρμογές • Ηλεκτρονική συνταγογράφηση: νομοθεσία, στόχοι, περιγραφή διαδικασίας, εγγραφή, απαραίτητος εξοπλισμός, οδηγίες ηλεκτρονικής συνταγογράφησης, καταχώρηση, αναζήτηση, ακύρωση συνταγής, ιστορικό φαρμάκων ασθενών 	6
8 ^η ημέρα	Οργάνωση και λειτουργία επιχειρήσεων – Η έννοια της ποιότητας και της καινοτομίας στη σύγχρονη επιχείρηση- Επιχειρηματικότητα	<p><u>Η έννοια της ποιότητας και της καινοτομίας στις λειτουργίες επιχειρήσεων παροχής υπηρεσιών υγείας, ιατροφαρμακευτικών υπηρεσιών κ.ά.</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Ηλεκτρονική Υγεία και Διπλογραφικό Σύστημα: χαρακτηριστικά, προϋπολογισμός, απολογισμός, διαδικασίες • Ηλεκτρονικές προμήθειες: ιδιωτικές και δημόσιες, νομοθετικό πλαίσιο, εφαρμογές • Ηλεκτρονική συνταγογράφηση: νομοθεσία, στόχοι, περιγραφή διαδικασίας, εγγραφή, 	6

		απαραίτητος εξοπλισμός, οδηγίες ηλεκτρονικής συνταγογράφησης, καταχώρηση, αναζήτηση, ακύρωση συνταγής, ιστορικό φαρμάκων ασθενών	
9 ^η ημέρα	Οργάνωση και λειτουργία επιχειρήσεων – Η έννοια της ποιότητας και της καινοτομίας στη σύγχρονη επιχείρηση-Επιχειρηματικότητα	<p><u>Η έννοια της ποιότητας και της καινοτομίας στις λειτουργίες επιχειρήσεων παροχής υπηρεσιών υγείας, ιατροφαρμακευτικών υπηρεσιών κ.ά.</u></p> <ul style="list-style-type: none"> Χρήση εργαλείων νέας τεχνολογίας και εξειδικευμένων εφαρμογών στην οργάνωση των επιχ/σεων του κλάδου υγείας (διαχείριση Ιστοσελίδας – αξιοποίηση social media – δημιουργία & διαχείριση λογαριασμών facebook, twitter, blogs, συστήματα τηλεδιάσκεψης) Αξιοποίηση ειδικών εφαρμογών e-marketing και social media - Τεχνικές και εργαλεία προβολής στο Διαδίκτυο 	6
10 ^η ημέρα	Οργάνωση και λειτουργία επιχειρήσεων – Η έννοια της ποιότητας και της καινοτομίας στη σύγχρονη επιχείρηση-Επιχειρηματικότητα	<p><u>Η έννοια της ποιότητας και της καινοτομίας στις λειτουργίες επιχειρήσεων παροχής υπηρεσιών υγείας, ιατροφαρμακευτικών υπηρεσιών κ.ά.</u></p> <ul style="list-style-type: none"> Πελατοκεντρική οργάνωση και καινοτομία στην εξυπηρέτηση πελατών (προσέγγιση πελατοκεντρικής φιλοσοφίας στην εξυπηρέτηση πελατών, πελατοκεντρική οργάνωση της λειτουργίας εξυπηρέτησης πελατών, η ικανοποίηση του πελάτη ως σημείο υπεροχής και διαφοροποίησης, καινοτομία μέσα κι έξω από την επιχείρηση - πρακτικές εφαρμογές καινοτόμων προσεγγίσεων στην εξυπηρέτηση πελατών) Οι Δημόσιες Σχέσεις στην εξυπηρέτηση πελατών (τεχνικές Δημοσίων Σχέσεων για υποστήριξη της εξυπηρέτησης πελατών, συμβολή των Δημοσίων Σχέσεων στην αποτελεσματική εξυπηρέτηση, ανάπτυξη προγραμμάτων Δημοσίων Σχέσεων και εφαρμογή στην εξυπηρέτηση πελατών, ανάπτυξη δημοσίων σχέσεων, πλάνο δημοσίων σχέσεων, εργαλεία δημοσίων σχέσεων, σύνταξη και αποστολή δελτίων τύπου, οργάνωση εκδηλώσεων, σχέσεις με πελάτες/προμηθευτές) Ψυχολογία και εντοπισμός αναγκών του πελάτη (θεωρίες ατομικών αναγκών και κινήτρων, καταναλωτική ψυχολογία, στάδια ψυχολογίας αγοραστή, συναισθηματική νοημοσύνη) Υποδοχή και εξυπηρέτηση πελατών (υποδοχή πελατών/επισκεπτών, κανόνες υποδοχής, προσαρμογή συμπεριφοράς, η συναισθηματική νοημοσύνη στην εξυπηρέτηση πελατών) 	6
11 ^η ημέρα	Οργάνωση και λειτουργία επιχειρήσεων – Η έννοια της ποιότητας και της καινοτομίας στη σύγχρονη επιχείρηση-Επιχειρηματικότητα	<p><u>Η έννοια της ποιότητας και της καινοτομίας στις λειτουργίες επιχειρήσεων παροχής υπηρεσιών υγείας, ιατροφαρμακευτικών υπηρεσιών κ.ά.</u></p> <ul style="list-style-type: none"> Ποιότητα στην εξυπηρέτηση πελατών– Quality Customer Service (ολική ποιότητα (TQM), ποιοτική εξυπηρέτηση, οργάνωση της εξυπηρέτησης-υποστήριξης πελατών) Βασικές έννοιες και αρχές ποιότητας στις Υπηρεσίες Υγείας: ποιότητα και ασφάλεια, εφαρμογές και διοίκηση ολικής ποιότητας, χαρακτηριστικά ποιότητας και στόχοι, κύκλοι ποιότητας, αποδοτικότητα και αξιολόγηση Ποιότητα και ασφάλεια – Εφαρμογές Ολικής Ποιότητας στις Μονάδες Υγείας: αρχές διαχείρισης ποιότητας, σύστημα διαχείρισης ποιότητας και εφαρμογή συστήματος ποιότητας κατά EN ISO 9001:2008 Διαχείριση ερωτήσεων, παραπόνων, απαιτήσεων και χειρισμός αντιρρήσεων πελατών με βάση το πρότυπο ISO 10002:2004 (πολιτική διαχείρισης παραπόνων, τέσσερις μορφές αντιρρήσεων, τεχνικές αντιμετώπισης, οδηγίες και κατευθύνσεις σύμφωνα με το πρότυπο, φάσεις διαχείρισης, ενσωμάτωση προτύπου στο σύστημα διαχείρισης ISO 9001:2000) 	6
12 ^η ημέρα	Επικοινωνία-Επαγγελματική Συμπεριφορά –	<ul style="list-style-type: none"> Ψυχολογία ασθενών και συγγενών-συνοδών - Επικοινωνία με τους εξυπηρετούμενους και το οικογενειακό τους περιβάλλον (διασφάλιση λειτουργικής επικοινωνίας και συνεργασίας με τους εξυπηρετούμενους και το οικογενειακό τους περιβάλλον, ενημέρωση 	6

	Διαχείριση Ερωτήσεων, Παραπόνων, Απαιτήσεων - Χειρισμός Αντιρρήσεων	<p>ατόμου και οικογένειας, εντοπισμός των αναγκών, των προσωπικών επιθυμιών και των δυσκολιών του κάθε εξυπηρετούμενου, υποστήριξη του συγγενικού περιβάλλοντος και του περιβάλλοντος υποστήριξης του ασθενούς - εξυπηρετούμενου, δημιουργία κινήτρων για καλύτερη συνεργασία)</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ψυχολογία αποκατάστασης (υποστήριξη εξυπηρετούμενου για την αποδοχή των νέων συνθηκών διαβίωσης και την προσαρμογή σε αυτές, αντιμετώπιση φόβων, άγχους και καταθλιπτικών συμπτωμάτων) 	
13 ^η ημέρα	Επικοινωνία-Επαγγελματική Συμπεριφορά - Διαχείριση Ερωτήσεων, Παραπόνων, Απαιτήσεων - Χειρισμός Αντιρρήσεων	<ul style="list-style-type: none"> • Ενδοεπιχειρησιακή Επικοινωνία (σημασία και ρόλος της επικοινωνίας συνεργασίας με τον ιατρό, τον ψυχίατρο, τον ψυχολόγο, τον κοινωνικό λειτουργό, τον νοσηλεύτη, το φυσιοθεραπευτή, τον εργοθεραπευτή, λεκτική και μη λεκτική επικοινωνία, βελτίωση ενδοεταιρικής επικοινωνίας, χειρισμός «δύσκολων» ατόμων, διαχείριση κρίσεων και συγκρούσεων) • Επαγγελματική δεοντολογία - δεοντολογικοί κανόνες κατά την άσκηση του επαγγέλματος - διαχείριση εμπιστευτικότητας πληροφοριών 	6
14 ^η ημέρα	Επικοινωνία-Επαγγελματική Συμπεριφορά - Διαχείριση Ερωτήσεων, Παραπόνων, Απαιτήσεων - Χειρισμός Αντιρρήσεων	<p>Αποτελεσματικές Τεχνικές Επικοινωνίας - Επαγγελματική Συμπεριφορά</p> <ul style="list-style-type: none"> • Επικοινωνία - Αποτελεσματικές Τεχνικές Επικοινωνίας στην εξυπηρέτηση των πελατών (ο ρόλος της επικοινωνίας στην εξυπηρέτηση πελατών, πολιτική επικοινωνίας της επιχείρησης, η επικοινωνία στην σύγχρονη πρακτική της εξυπηρέτησης πελατών, μοντέλα επικοινωνίας - κανάλια επικοινωνίας, αποτελεσματική ακοή, ο βασικός κανόνας αποτελεσματικής επικοινωνίας, μέσα για τη δημιουργία ενός θετικού κλίματος, υποδοχή του πελάτη, γλώσσα του σώματος) • Τεχνικές αποτελεσματικής επικοινωνίας (τρόποι βελτίωσης λεκτικής επικοινωνίας, επαγγελματική εμφάνιση και συμπεριφορά, εκφράσεις προσώπου - στάση σώματος, τεχνικές επικοινωνίας κατά την υποδοχή των πελατών, την παραμονή και αναχώρησή τους) 	6
15 ^η ημέρα	Επικοινωνία-Επαγγελματική Συμπεριφορά - Διαχείριση Ερωτήσεων, Παραπόνων, Απαιτήσεων - Χειρισμός Αντιρρήσεων	<p>Αποτελεσματικές Τεχνικές Επικοινωνίας - Επαγγελματική Συμπεριφορά</p> <ul style="list-style-type: none"> • Διαπροσωπική επικοινωνία & εξυπηρέτηση πελατών (δίοδοι και φραγμοί στην διαπροσωπική επικοινωνία και πως επηρεάζουν τη διαδικασία εξυπηρέτησης, βασικές αρχές διαπροσωπικής επικοινωνίας, δυσκολίες στη διαπροσωπική επικοινωνία με τον πελάτη, μη λεκτική επικοινωνία) • Επαγγελματική τηλεφωνική συμπεριφορά (χαρακτηριστικά και ιδιαιτερότητες τηλεφωνικής επικοινωνίας, χαιρετισμός, εξυπηρέτηση πελάτη, κλείσιμο ραντεβού, παρουσίαση υπηρεσιών, ολοκλήρωση τηλεφωνήματος, αντιμετώπιση δύσκολων συνομιλητών) 	6
16 ^η ημέρα	Επικοινωνία-Επαγγελματική Συμπεριφορά - Διαχείριση Ερωτήσεων, Παραπόνων, Απαιτήσεων - Χειρισμός Αντιρρήσεων	<p>Διαχείριση Ερωτήσεων, Παραπόνων, Απαιτήσεων - Χειρισμός Αντιρρήσεων</p> <ul style="list-style-type: none"> • Κατηγορίες εξυπηρετούμενων και ιδιαίτερες ανάγκες • Επικοινωνία και διαχείριση καταστάσεων κρίσης (αποτελεσματικές πρακτικές και τεχνικές για τη δημιουργική επίλυση των συγκρούσεων - αναμενόμενες αντιδράσεις των εξυπηρετούμενων σε καταστάσεις κρίσεων - τεχνικές παρέμβασης, αντιμετώπιση προβλημάτων) • Χειρισμός πελατών (δύσπιστοι και επιφυλακτικοί, αναποφάσιστοι, αγχώδεις, αντιμετώπιση αρνητικού πελάτη (δύσπιστος, αντιρρησίας), οργισμένος πελάτης (δυσανεστημένος, θυμωμένος) • Αντιμετώπιση προβλημάτων πελατών - Τεχνικές διαχείρισης παραπόνων (κατανόηση του προβλήματος, πρόταση λύσεων, πιθανές ενέργειες αντιμετώπισης, πολιτική διαχείρισης παραπόνων, αβάσιμα παράπονα πελατών, ταξινόμηση και αντιμετώπιση των παραπόνων κατά προτεραιότητα) 	6
17 ^η ημέρα	Διαχείριση του	➔ Διαχείριση του εργασιακού χρόνου (Time Management)	6

	<p>Εργασιακού Χρόνου (Time Management) – Ομαδική Συνεργασία (Team work)</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Η αξία του χρόνου, βασικές αρχές διαχείρισης χρόνου, στάδια της διαχείρισης χρόνου (αιτίες απώλειας χρόνου, προσωπικά/επαγγελματικά εμπόδια, αναβλητικότητα, τρόποι διαχείρισης) • Χρονοπρογραμματισμός εργασιών (Μεθοδική ιεράρχηση δραστηριοτήτων και καθορισμός των κατάλληλων προτεραιοτήτων, ιεράρχηση ζητημάτων: επείγοντα, σημαντικά και τρέχοντα, νόμος του Pareto, στρατηγική οργάνωση χρόνου) • Οργανωτικές παρεμβάσεις για βελτίωση της διαχείρισης χρόνου (διευθέτηση εισερχομένων, βελτίωση της επικοινωνίας ως παράγοντας καλύτερης διαχείρισης χρόνου, διαχωρισμός: Αρχαιοθέτηση, Ανάθεση - Υλοποίηση - Επανεξέταση στο μέλλον - Καθορισμός επόμενου βήματος) • Βέλτιστες Πρακτικές για Εβδομαδιαίο - Ημερήσιο Προγραμματισμό (Σύστημα Covey, Σύστημα υπομνήσεων για παρακολούθηση εκκρεμοτήτων, Σύστημα αναφορών) • Αυτογνωσία και Στοχοθέτηση - Η στοχοθέτηση και ο χρόνος (είδη στόχων, προθεσμίες και επιτυχημένη τήρησή τους, παρακολούθηση της πορείας των στόχων, εκχώρηση αρμοδιοτήτων) • Το άγχος και η διαχείριση του χρόνου ➔ Ομαδική συνεργασία (Team Work) • Η δυναμική της ομάδας (ρόλος των μελών, ο αρχηγός και ο ρόλος του) • Στάδια ομάδας - Λειτουργία ομάδας (συγκρούσεις και χειρισμός τους, σχέσεις μέσα την ομάδα, επικοινωνία μέσα στην ομάδα, λήψη των αποφάσεων, αντιμετώπιση κρίσεων, ανταγωνισμός, διαπραγματεύσεις, επίλυση διαφορών) • Συνεργασία (μέρη της συνεργασίας, προβλήματα και εμπόδια της συνεργασίας, ψυχολογία της συνεργασίας) - Τρόποι ενίσχυσης της συνεργατικότητας 	
18 ^η ημέρα	Βασική Επαγγελματική (Ξενόγλωσση) ορολογία	<ul style="list-style-type: none"> • Βασική Αγγλική Ορολογία εξυπηρετούμενων από υπηρεσίες υγείας - συνταγογράφηση και βασικοί ιατροφαρμακευτικοί όροι 	6
19 ^η ημέρα	Υγεία και ασφάλεια στην εργασία	<ul style="list-style-type: none"> • Βασικές αρχές υγιεινής και ασφάλειας (Ισχύουσα νομοθεσία (Ν. 3850/2010) για την ασφάλεια και υγεία των εργαζομένων, Οργάνωση υπηρεσιών υγιεινής και ασφάλειας στην επιχείρηση) • Επαγγελματικός κίνδυνος (Κίνδυνος – επικινδυνότητα, εκτίμηση επαγγελματικού κινδύνου, ατυχήματα, πρόληψη, ανασφαλείς συνθήκες, επικίνδυνες ενέργειες, επικίνδυνες καταστάσεις) • Ατομική προστασία – μέσα ατομικής προστασίας (προστασία όρασης – ακοής – άκρων - αναπνευστικού, αναλύσεις ασφαλών εργασιών, ασφάλεια μηχανών – συστημάτων – εγκαταστάσεων, πυρασφάλεια, πυρόσβεση) • Διαμόρφωση χώρων εργασίας (Ασφάλεια του εξοπλισμού εργασίας, μικροκλίμα χώρων εργασίας) • Βλαπτικοί παράγοντες της υγείας των εργαζομένων (Φυσικοί – χημικοί – βιολογικοί παράγοντες, προσδιορισμός – μετρήσεις, ορια έκθεσης – λήψη μέτρων, προβλήματα ομαδικής υγιεινής χώρων εργασίας) - • Α' Βοήθειες στην Εργασία 	4
	Βασικές αρχές εργατικού δικαίου	<ul style="list-style-type: none"> • Ανάλυση μορφών απασχόλησης (μερική απασχόληση – εκ περιτροπής απασχόληση, δανεισμός εργαζομένων/παραχώρηση από Εταιρείες Προσωρινής Απασχόλησης, απασχόληση εργαζομένων σε εμπορικά καταστήματα) • Συμβάσεις εργασίας και η ισχύς τους (σύμβαση εργασίας αορίστου και ορισμένου χρόνου, σύμβαση εξαρτημένης εργασίας, έργου, παροχής υπηρεσιών, συμβάσεις δανεισμού εργαζομένου, σύμβαση μαθητείας, σύμβαση εργασίας μαθητευομένου) • Συλλογικές συμβάσεις εργασίας (επιχειρησιακές συμβάσεις, συλλογικές διαπραγματεύσεις, 	2

		<p>διαμεσολάβηση, συνδικαλιστικές οργανώσεις, καταγγελία συλλογικών συμβάσεων, απεργία)</p> <ul style="list-style-type: none"> • Χρονικά όρια εργασίας (Νόμιμο ωράριο ημερήσιας και εβδομαδιαίας εργασίας, υπερεργασία και υπερωρία, αμοιβή πρόσθετης εργασίας και υπερεργασίας-υπερωρίας) • Αποδοχές εργαζομένων (Εθνική Γενική ΣΣΕ - Νομοθετημένες Αποδοχές, πρόσθετες και τακτικές αποδοχές, οικειοθελείς αποδοχές, επιδόματα, μειώσεις αποδοχών, άδεια & επίδομα αδείας - ιδιαίτερες μισθοδοσίες- δώρο Πάσχα/Χριστουγέννων, επίδομα άδειας) • Καταγγελία Συμβάσεων - Απολύσεις • Οι νέες αλλαγές στα εργασιακά (N3846,N3863,N3899,N4093-Νομοθετικές ρυθμίσεις πολυνομοσχεδίου 30.3.2014) 	
20 ^η ημέρα	Προετοιμασία του εκπαιδευόμενου για την αγορά εργασίας	<ul style="list-style-type: none"> • Αυτογνωσία - Αυτοαντίληψη - Επαγγελματικός προσανατολισμός - Ανάπτυξη προσωπικής στρατηγικής (αυτοεκτίμηση, διατύπωση και επίτευξη στόχων, προσδιορισμός υφιστάμενων και απαιτούμενων δεξιοτήτων, αναγνώριση επαγγελματικών κλίσεων, καθορισμός επαγγελματικής πορείας) • Βιογραφικό σημείωμα και συνοδευτική επιστολή (τύποι βιογραφικών, μεθοδολογία σύνταξης βιογραφικού σημειώματος, λέξεις κλειδιά, μορφές παρουσίασης, δομή προσωπικού προφίλ, πρότυπο Ευγορass) • Συνέντευξη επιλογής (προετοιμασία, τεχνικές συνέντευξης, λεκτική και μη λεκτική επικοινωνία, πρώτη εντύπωση, «γλώσσα σώματος», ανάδειξη ισχυρών σημείων) • Τεχνικές αναζήτησης εργασίας (ανάλυση αγοράς και στόχευση αναζήτησης απασχόλησης, πηγές αναζήτησης εργασίας, μέθοδοι αναζήτησης - αγγελίες, διαδίκτυο, δίκτυο γνωριμιών, φορείς υποστήριξης, Ημέρες Καριέρας, ιστοσελίδες εταιρειών) 	4
21 ^η ημέρα	Προετοιμασία του εκπαιδευόμενου για την αγορά εργασίας	<ul style="list-style-type: none"> • Τρόποι και μέθοδοι προσέγγισης των επιχειρήσεων (τηλεφωνική και προσωπική προσέγγιση, παρουσίαση εαυτού, αποστολή βιογραφικού) • Χρήση των υπηρεσιών εύρεσης εργασίας (δημόσιες & ιδιωτικές υπηρεσίες απασχόλησης, ΟΑΕΔ, Γραφεία Δήμων, Γραφεία Διασύνδεσης εκπαιδευτικών ιδρυμάτων, ιδιωτικοί φορείς-εταρείες συμβούλων) • Διαδικασίες για την εκκίνηση επιχειρηματικής δραστηριότητας (μορφές επιχειρήσεων, ανάπτυξη επιχειρηματικής ιδέας, αξιολόγηση βιωσιμότητας, ανάπτυξη επιχειρηματικού σχεδίου, υλοποίηση επιχειρηματικής ιδέας, προγράμματα επιδότησης και άλλες πηγές χρηματοδότησης, Κοινωνικές Συνεταιριστικές Επιχειρήσεις) • Επαγγελματική συμπεριφορά - Επαγγελματική δεοντολογία • Εξοικείωση των καταρτιζόμενων με το χώρο της πρακτικής άσκησης (παρουσίαση της οργάνωσης και λειτουργίας των τμημάτων που θα τοποθετηθούν για πρακτική άσκηση, περιγραφή των θέσεων πρακτικής άσκησης και των εργασιακών καθηκόντων που αυτές αφορούν) 	4
ΣΥΝΟΛΟ			120 ώρες