

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</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Σύγχρονο οικονομικό περιβάλλον επιχειρήσεων (οικονομική κρίση, μεγέθη της οικονομίας) • Ανάγκες επιχειρήσεων για προσαρμογή στις νέες συνθήκες • Οργάνωση & Λειτουργία Επιχειρήσεων - Το Μάνατζμεντ στη σύγχρονη επιχείρηση – Αρχές Διοίκησης (έννοια, σημασία και αξία του Μάνατζμεντ, βασικές έννοιες και αρχές του Μάνατζμεντ, μορφές άσκησης διοίκησης, οργανωτικός σχεδιασμός και οργανωτικές δομές, λήψη αποφάσεων, αποτελεσματικότητα διοίκησης, διαχείριση κρίσεων, οργανωτικό κλίμα της επιχείρησης) • Βασικές αρχές οργάνωσης & λειτουργίας οικονομικού τμήματος και μηχανογραφημένου λογιστηρίου επιχειρήσεων (βασικές αρχές Μηχανογραφημένων Λογιστικών Συστημάτων, μηχανογράφηση ΑΕ-ΕΠΕ, ροή εργασιών μηχανογραφημένου λογιστηρίου, πλήρης κύκλων εργασιών εμπορικής και λογιστικής διαχείρισης εταιρίας σε μηχανογραφημένο περιβάλλον) 	6
2 ^η ημέρα	Οργάνωση και λειτουργία επιχειρήσεων – Η έννοια της ποιότητας και της καινοτομίας στη σύγχρονη επιχείρηση-Επιχειρηματικότητα	<p><u>Λογιστική διαχείριση επιχειρήσεων</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Βασικές Αρχές Λογιστικής & Ενιαίο Γενικό Λογιστικό Σχέδιο (ανάλυση και εφαρμογή του Ε.Γ.Λ.Σ., λογαριασμοί (ορισμοί, ανάλυση λογαριασμών, ενεργητικού-παθητικού -εσόδων και εξόδων), κωδική αρίθμηση λογαριασμών του ΕΓΣΔ, υποχρεωτικοί/προαιρετικοί λογαριασμοί, κανόνες τήρησης, ανάλυση σχεδίου λογαριασμών, αριθμοδείκτες, υπόδειγμα οικονομικής ανάλυσης, Κώδικας Βιβλίων & Στοιχείων: Βιβλία Α', Β', Γ' κατηγορίας) • Μηχανογραφημένη τήρηση βιβλίων Β' Κατηγορίας με τη χρήση επιλεγμένων εφαρμογών (Κεφάλαιο, Epsilon Net Extra Λογιστική Διαχείριση, ERP Softone) (βασικές αρχές τήρησης βιβλίων Β' κατηγορίας, παραμετροποίηση στηλών ανά βιβλίο (εσόδων – εξόδων), δημιουργία συναλλασσομένων, δημιουργία πρότυπων άρθρων καταχώρησης, ειδικές παραμετροποιήσεις αρχείων (παρακρατούμενοι φόροι, κωδικοί εντύπων, δραστηριοτήτων), εκτυπώσεις πρόχειρων και θεωρημένων βιβλίων, εκτυπώσεις εντύπων (περιοδική – εκκαθαριστική δήλωση ΦΠΑ – έντυπα INTRASTAT), οικονομικά δεδομένα πελάτη, μητρώο παγίων, κατάσταση αξιόγραφων) 	6
3 ^η ημέρα	Οργάνωση και λειτουργία επιχειρήσεων – Η έννοια της ποιότητας και της καινοτομίας στη σύγχρονη επιχείρηση-Επιχειρηματικότητα	<p><u>Λογιστική διαχείριση επιχειρήσεων</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Μηχανογραφημένη τήρηση βιβλίων Γ' Κατηγορίας με τη χρήση επιλεγμένων εφαρμογών (Softone ERP – Eurofasma – Epsilon Net Extra Λογιστική Διαχείριση) (έναρξης νέας χρήσης, απογραφή, καθημερινές λογιστικές εγγραφές εταιρίας, καταχώριση λογιστικών γεγονότων, έλεγχος ημερολογίων-ισοζύγια-καθολικά λογαριασμών, πάγια, δημιουργία συναλλασσομένων, καταχωρήσεις λογιστικών εγγραφών, δημιουργία και εκτύπωση θεωρημένων βιβλίων, υπολογισμός και ερμηνεία καταστάσεων οικονομικού ελέγχου, υπολογισμός και αποστολή εντύπων ΦΠΑ και Intrastat, υπολογισμός κερδών/ζημιών, παραμετροποίηση κωδικών κίνησης Γενικής Λογιστικής, δημιουργία συναλλασσομένων, 	6

		εκτυπώσεις Ισοζυγίων – Ισοζυγίων Γενικών και Αναλυτικών Καθολικών – Ημερολογίων – Καρτελών Λογαριασμών – Βιβλίου Απογραφής, κλείσιμο Ισολογισμού – παραμετροποίηση πεδίων – αυτόματη διαδικασία βημάτων Ισολογισμού, εκτυπώσεις Ημερολογίου Εγγραφών Ισολογισμού - Οικονομικών Καταστάσεων, εργασίες ανοίγματος νέας χρήσης, αποσβέσεις, εγγραφές κλεισίματος χρήσης)	
4 ^η ημέρα	Οργάνωση και λειτουργία επιχειρήσεων – Η έννοια της ποιότητας και της καινοτομίας στη σύγχρονη επιχείρηση- Επιχειρηματικότητα	<p>Λογιστική – Φορολογική διαχείριση επιχειρήσεων</p> <ul style="list-style-type: none"> • Νέος Κώδικας Φορολογικής Απεικόνισης Συναλλαγών (ΚΦΑΣ) Ν. 4093 (ΦΕΚ 222 Α’/12-11-2012) (αλλαγές στη φορολογία εισοδήματος φυσικών και νομικών προσώπων, υπόχρεοι απεικόνισης συναλλαγών, τρόπος απεικόνισης συναλλαγών, ηλεκτρονικό τιμολόγιο, πρόσωπα μη υπόχρεα της απεικόνισης συναλλαγών, τήρηση απλογραφικών ή διπλογραφικών λογιστικών βιβλίων, ένταξη των υπόχρεων απεικόνισης συναλλαγών σε κατηγορία βιβλίων, ηλεκτρονικός φάκελος ελέγχου, προθεσμίες ενημέρωσης βιβλίων, υπόχρεοι παροχής ασφαλών πληροφοριών, στοιχεία Κώδικα, διασταυρώσεις και απόδειξη συναλλαγών) • Δηλώσεις Φόρου Εισοδήματος Νομικών Προσώπων - ΟΕ – ΕΕ (δήλωση φορολογίας εισοδήματος του νομικού προσώπου της Εταιρίας (Ε5), μηχανογραφικό δελτίο οικονομικών στοιχείων επιχειρήσεων και επιτηδευματιών (Ε3), φορολογική αναμόρφωση, κατάσταση καθαρών κερδών στους ομόρρυθμους εταίρους, προσδιορισμός αποτελέσματος) • Δηλώσεις Φορολογίας Εισοδήματος Νομικών Προσώπων - ΕΠΕ-ΑΕ (μηχανογραφικό δελτίο οικονομικών στοιχείων επιχειρήσεων (Ε3), αναμόρφωση αποτελέσματος με έξοδα που δεν αναγνωρίζονται φορολογικά, έσοδα αφορολόγητα ή έσοδα φορολογηθέντα κατά ειδικό τρόπο, αφορολόγητα αποθεματικά αναπτυξιακών νόμων, φορολογία αμοιβών μελών ΔΣ, φορολογία μερισμάτων- διανεμόμενων - αδιανεμήτων κερδών, προκαταβολή/παρακράτηση φόρου) • Περιοδικές Δηλώσεις ΦΠΑ (προσωρινή Δήλωση ΦΠΑ για Β' και Γ' κατηγορίας βιβλία, ανάλυση μηνιαίου ισοζυγίου Γ' κατηγορίας και μεταφορά δεδομένων σε προσωρινή δήλωση, βήματα συμπλήρωσης περιοδικής δήλωσης κατά κωδικό, σύστημα TAXISNET) 	6
5 ^η ημέρα	Οργάνωση και λειτουργία επιχειρήσεων – Η έννοια της ποιότητας και της καινοτομίας στη σύγχρονη επιχείρηση- Επιχειρηματικότητα	<p>Λογιστική – Εμπορική διαχείριση επιχειρήσεων</p> <ul style="list-style-type: none"> • Μηχανογραφημένη Εμπορική Διαχείριση με τη χρήση επιλεγμένων εφαρμογών (Singular Logic Οριζοντες, Εμπορική Διαχείριση Win, De Facto - Epsilon Net Business Unit) <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Διαχείριση αποθήκης (δημιουργία αποθηκών – ειδών, διαχείριση αποθήκης, απογραφή και αποτίμηση αποθεμάτων, διορθωτικές κινήσεις αποθήκης – ελλείμματα –πλεονάσματα, ταξινόμηση ειδών, διαχείριση Bar Code, αποτιμήσεις αποθεμάτων) <input type="checkbox"/> Διαχείριση πωλήσεων και πελατών (τιμοκατάλογος, εμπορική πολιτική, διαχείριση πωλητών και σεναρίων πώλησης, δημιουργία προσφορών (παραμετροποίηση παραστατικών – σύνδεση ειδών – πελατών –εμπορικής πολιτικής), δημιουργία παραγγελιών, δημιουργία παραστατικού πώλησης (δελτίο αποστολής – τιμολόγιο πώλησης – τιμολόγιο παροχής υπηρεσιών παρακολούθηση κυκλώματος πωλήσεων, διαχείριση πωλήσεων. διαχείριση πελατών-χρεωστών) <input type="checkbox"/> Διαχείριση αγορών και προμηθευτών (παρακολούθηση κυκλώματος αγορών, διαχείριση παραγγελιών, διαχείριση προμηθευτών – πιστωτών) 	6
6 ^η ημέρα	Οργάνωση και λειτουργία επιχειρήσεων – Η έννοια της ποιότητας και της καινοτομίας στη σύγχρονη επιχείρηση-	<p>Λογιστική – Εμπορική διαχείριση επιχειρήσεων</p> <ul style="list-style-type: none"> • Μηχανογραφημένη Εμπορική Διαχείριση με τη χρήση επιλεγμένων εφαρμογών (Singular Logic Οριζοντες, Εμπορική Διαχείριση Win, De Facto - Epsilon Net Business Unit) <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Εκτυπώσεις παρακολούθησης αποθηκών και ειδών – προμηθειών πωλητών – τζίρου ανά πελάτη/ανά γεωγραφική περιοχή/ ανά είδος κλπ στατιστικά στοιχεία, λήψη εκτυπώσεων 	6

	Επιχειρηματικότητα	<p>(reports) που σχετίζονται με την εμπορική λειτουργία της επιχείρησης</p> <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Καταχώρηση και παρακολούθηση στοιχείων (παραστατικά πωλήσεων - αγορών - εισπράξεων - πληρωμών - διακινήσεων αποθεμάτων, παρακολούθηση των στοιχείων και των κινήσεων πελατών - προμηθευτών - ειδών αποθήκης, παρακολούθηση υπολοίπου πελατών - προμηθευτών, παρακολούθηση ταμείου - χρηματικών διαθεσίμων) <input type="checkbox"/> Προετοιμασία συγκεντρωτικών καταστάσεων ΚΕΠΥΟ (πελατών - προμηθευτών - πιστωτικών υπολοίπων) <p>• Σύνδεση της εμπορικής διαχείρισης με λογιστικές εφαρμογές τήρησης απλογραφικών και διπλογραφικών βιβλίων</p>	
7 ^η ημέρα	Οργάνωση και λειτουργία επιχειρήσεων - Η έννοια της ποιότητας και της καινοτομίας στη σύγχρονη επιχείρηση-Επιχειρηματικότητα	<p><u>Οικονομική διαχείριση επιχειρήσεων</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Budgeting και Οικονομικός Προγραμματισμός της Επιχείρησης (ο προϋπολογισμός ως εργαλείο, διεργασία Budgeting, σύνδεση με τον επιχειρηματικό σχεδιασμό, πρόβλεψη & στοχοθεσία πωλήσεων, εκτίμηση εσόδων - εξόδων, υπολογισμός εξόδων, κατάσταση ταμειακών ροών (cash flow statement) - εισροές χρηματοδότησης, κατάρτιση ροών), ανάπτυξη ταμειακού προγράμματος) • Χρηματοοικονομική ανάλυση της οικονομικής κατάστασης της επιχείρησης μέσω δεικτών - Αριθμοδείκτες (Ρευστότητας, Δομής Κεφαλαίων, Αποδοτικότητας κλπ) 	6
8 ^η ημέρα	Οργάνωση και λειτουργία επιχειρήσεων - Η έννοια της ποιότητας και της καινοτομίας στη σύγχρονη επιχείρηση-Επιχειρηματικότητα	<p><u>Οικονομική διαχείριση επιχειρήσεων</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Χρηματοοικονομική Διοίκηση - Υποστήριξη & διαχείριση χρηματοοικονομικών εργασιών (μορφές χρηματοδότησης επιχειρήσεων, ανάλυση χρηματοοικονομικών καταστάσεων, ανάλυση και αξιολόγηση οικονομικών μεγεθών και αποτελεσμάτων, ανάλυση ισολογισμών, δομή και περιεχόμενο, αξιολόγηση στοιχείων ισολογισμού, κυκλοφορούν ενεργητικό, καθαρή αξία επιχείρησης, υπολογισμός ρευστότητας, βιωσιμότητα της επιχείρησης, ανάλυση της οικονομικής κατάστασης της επιχείρησης μέσω αριθμοδεικτών (ρευστότητας, δομής κεφαλαίων, αποδοτικότητας κλπ), ανάλυση νεκρού σημείου) 	6
9 ^η ημέρα	Οργάνωση και λειτουργία επιχειρήσεων - Η έννοια της ποιότητας και της καινοτομίας στη σύγχρονη επιχείρηση-Επιχειρηματικότητα	<p><u>Οικονομική διαχείριση επιχειρήσεων</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Management Reporting - Σύστημα Αναφορών για την παρακολούθηση αποκλίσεων και την ανάληψη διορθωτικών ενεργειών (Management Reporting στις χρηματοοικονομικές διεργασίες, στις εσωτερικές επιχειρησιακές λειτουργίες, στη διαχείριση ανθρώπινου δυναμικού (αναφορές υπερωριών/παραγωγικότητας), διαδικασίες διαχείρισης διορθωτικών ενεργειών) • Οργάνωση Επιχειρήσεων με την αξιοποίηση ERP (βελτίωση διεργασιών μέσω ERP, διεργασίες ERP (λογιστική & οικονομική διαχείριση, διαχείριση πωλήσεων και πελατών, εμπορική διαχείριση, διαχείριση προμηθειών και αποθήκης - αποθεμάτων, διαχείριση προσωπικού) σύνδεση επιχειρησιακών διεργασιών μέσω ERP) 	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 στη σύγχρονη επιχείρηση</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Στρατηγικές για καινοτομία: Μοντέλα ανάπτυξης και διαχείρισης (μοντέλα ANKΠΥ, 'επιχειρηματικό μοντέλο', μοντέλο Stage-Gate TM, εφαρμογή διαδικασίας ανάπτυξης νέων υπηρεσιών) • Οικολογική Καινοτομία - Πράσινη οικονομία και επιχειρηματικότητα (ορισμός, ευκαιρίες και πλεονεκτήματα που προκύπτουν, νομοθεσία, καταναλωτικό κοινό) • Χρήση εργαλείων νέας τεχνολογίας και εξειδικευμένων εφαρμογών στην οργάνωση των επιχ/σεων (διαχείριση Ιστοσελίδας - αξιοποίηση social media - δημιουργία & διαχείριση λογαριασμών facebook, twitter, blogs) • Εταιρική κοινωνική ευθύνη (αρχές επιχειρηματικής κοινωνικής ηθικής, περιοχές ευθύνης επιχειρήσεων, βιώσιμη ανάπτυξη, στρατηγική και λήψη αποφάσεων κοινωνικής 	6

		συμπεριφοράς, οδηγίες Ευρωπαϊκής Επιτροπής, περιπτώσεις αστικής ευθύνης, μετρήσιμοι στόχοι ευθύνης, απολογισμός, αξιολόγηση)	
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 στη σύγχρονη επιχείρηση</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Οργανωσιακός σχεδιασμός και διαδικασίες διαχείρισης έντυπων και ηλεκτρονικών αρχείων σύμφωνα με το Πρότυπο ISO 15489 - 1/2001 • Ποιότητα στην εξυπηρέτηση πελατών- Quality Customer Service • Διαχείριση ερωτήσεων, παραπόνων, απαιτήσεων και χειρισμός αντιρρήσεων 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	Οργάνωση και λειτουργία επιχειρήσεων - Η έννοια της ποιότητας και της καινοτομίας στη σύγχρονη επιχείρηση- Επιχειρηματικότητα	<p><u>Επιχειρηματικότητα</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Καινοτομία και επιχειρηματικότητα (ορισμός και βασικές μέθοδοι εφαρμογής και ανάπτυξης της καινοτομίας, σχέση καινοτομίας-επιχειρηματικότητα, σχεδιασμός, χρονοπρογραμματισμός, ανάπτυξη, εφαρμογή καινοτόμου ιδέας) • Εξωστρέφεια και ανάπτυξη επιχειρηματικής δραστηριότητας (επέκταση δραστηριοτήτων σε νέες αγορές του εξωτερικού, εξαγωγικές διαδικασίες, φορείς υποστήριξης, πιστοποιήσεις προϊόντων, συνεργάτες και κανάλια διακίνησης, πλάνο προώθησης, εθνικό στρατηγικό πλαίσιο για την καινοτομία) • Κοινωνική Επιχειρηματικότητα (Social Entrepreneurship) (στόχοι, μορφές, θεσμικό πλαίσιο) • Σύγχρονες μορφές επιχειρηματικότητας : Ηλεκτρονικό Επιχειρείν - Ανάπτυξη Πωλήσεων μέσω Διαδικτύου και ηλεκτρονικό εμπόριο (επιχειρηματικά μοντέλα ηλεκτρονικού εμπορίου, επιχειρηματικά μοντέλα λιανικού εμπορίου, έναρξη δραστηριοτήτων ηλεκτρονικού επιχειρείν, θέματα ασφαλείας ηλεκτρονικών συναλλαγών και θέματα ηθικής, υποδομή ηλεκτρονικού εμπορίου, νομικά ζητήματα, συσκευασία, εξυπηρέτηση πελατών, παραγγελίες και καλάθι αγορών, τρόποι συναλλαγών, profiling και διαφήμιση στο ηλεκτρονικό εμπόριο, B2B, B2C). 	6
13 ^η ημέρα	Επικοινωνία- Επαγγελματική συμπεριφορά - Διαχείριση ερωτήσεων, παραπόνων, απαιτήσεων-χειρισμός αντιρρήσεων	<p><u>Αποτελεσματικές Τεχνικές Επικοινωνίας - Επαγγελματική Συμπεριφορά</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Αρχές της Επικοινωνίας (πολιτική και τεχνικές επικοινωνίας, απευθυνόμενο κοινό και χαρακτηριστικά, μοντέλα-κανάλια επικοινωνίας, εμπόδια, γλώσσα του σώματος, τύποι ακρόασης, κώδικας συμπεριφοράς, απαιτούμενες δεξιότητες, επιλογή χαιρετισμού - αυτοπαρουσίαση, τόνος φωνής, δημιουργία θετικής εντύπωσης, κλείσιμο επικοινωνίας) • 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) Επικοινωνία • Διαπροσωπική επικοινωνία (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) 	6
14 ^η ημέρα	Επικοινωνία- Επαγγελματική συμπεριφορά - Διαχείριση ερωτήσεων, παραπόνων, απαιτήσεων-χειρισμός αντιρρήσεων	<p><u>Αποτελεσματικές Τεχνικές Επικοινωνίας - Επαγγελματική Συμπεριφορά</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Επιχειρησιακή Επικοινωνία (λεκτική και μη λεκτική επικοινωνία, βελτίωση ενδοεταιρικής επικοινωνίας, χειρισμός «δύσκολων» ατόμων, διαχείριση κρίσεων και συγκρούσεων) • Επαγγελματική τηλεφωνική συμπεριφορά (χαρακτηριστικά και ιδιαιτερότητες τηλεφωνικής επικοινωνίας, χαιρετισμός, εξυπηρέτηση πελάτη, κλείσιμο ραντεβού, παρουσίαση υπηρεσιών, ολοκλήρωση τηλεφωνήματος, αντιμετώπιση δύσκολων συνομιλητών) • Επικοινωνία και διαχείριση καταστάσεων κρίσης (αποτελεσματικές πρακτικές και 	6

		<p>τεχνικές για τη δημιουργική επίλυση των συγκρούσεων - αναμενόμενες αντιδράσεις των εξυπηρετούμενων σε καταστάσεις κρίσεων - τεχνικές παρέμβασης, αντιμετώπιση προβλημάτων)</p> <ul style="list-style-type: none"> • Επαγγελματική δεοντολογία - δεοντολογικοί κανόνες κατά την άσκηση του επαγγέλματος - διαχείριση εμπιστευτικότητας πληροφοριών 	
15 ^η ημέρα	Επικοινωνία-Επαγγελματική συμπεριφορά - Διαχείριση ερωτήσεων, παραπόνων, απαιτήσεων-χειρισμός αντιρρήσεων	<p><u>Διαχείριση Ερωτήσεων, Παραπόνων, Απαιτήσεων - Χειρισμός Αντιρρήσεων</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Τεχνικές διαχείρισης παραπόνων (πολιτική διαχείρισης παραπόνων, αβάσιμα παράπονα πελατών, ταξινόμηση και αντιμετώπιση των παραπόνων κατά προτεραιότητα) • 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
16 ^η ημέρα	Διαχείριση του εργασιακού χρόνου (Time Management) - Ομαδική συνεργασία (Team Work)	<p>➔ Διαχείριση του εργασιακού χρόνου (Time Management)</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 <p>➔ Ομαδική συνεργασία (Team Work)</p> <ul style="list-style-type: none"> • 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 	6
17 ^η ημέρα	Χρήση εφαρμογών Η/Υ	<ul style="list-style-type: none"> • Χρήση εξειδικευμένων εφαρμογών του Ms Word - Advanced (διαμόρφωση και επεξεργασία πινάκων, προχωρημένες τεχνικές μορφοποίησης κειμένου, παραγράφων, πινάκων και στηλών, λειτουργίες αναφοράς, σημειώσεις/σχόλια, υποσημειώσεις, πίνακες περιεχομένων, ευρετήρια, αναφορές, φόρμες) • Ειδικές εφαρμογές excel στις λογιστικές και φοροτεχνικές εργασίες (δημιουργία αναφορών & αναλύσεων, συνδέσεις λογιστικών φύλλων και βιβλίων εργασίας, συναρτήσεις (if, and, or, iserror, sumif, round, product), οικονομικές συναρτήσεις, συγκεντρωτικοί πίνακες και γραφήματα (Pivot Table & Pivot chart report, υπολογισμός περιοδικών δηλώσεων Φ.Π.Α., ταμειακών ροών κλπ) • Διαδίκτυο και επικοινωνίες (δίκτυα υπολογιστών και διαδίκτυο, χρήση προγραμμάτων 	5

		περιήγησης, πρόσβαση σε δικτυακό τόπο, μηχανές αναζήτησης)	
18 ^η ημέρα	Χρήση εφαρμογών Η/Υ	<ul style="list-style-type: none"> • Επιλεγμένες εφαρμογές μηχανογράφησης (ERP εμπορικής & λογιστικής διαχείρισης και διαχείρισης μισθοδοσίας, μηχανογράφηση φορολογικών εντύπων)- EUROFASMA/ SINGULAR, «ERP»/SOFTONE, Atlantis / XLINE, KEF4 & KEF5, Business Μισθοδοσία HRM, Business Λογιστική software, Pay roll /Epsilon net 	5
19 ^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 Eurorpass) • 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
20 ^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-εταιρείες 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) • 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
21 ^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 ασφαλούς εργασίας, 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, 	2

	<p>σύμβαση εξαρτημένης εργασίας, έργου, παροχής υπηρεσιών, συμβάσεις δανεισμού εργαζομένου, σύμβαση μαθητείας, σύμβαση εργασίας μαθητευομένου)</p> <ul style="list-style-type: none"> • Συλλογικές συμβάσεις εργασίας (επιχειρησιακές συμβάσεις, συλλογικές διαπραγματεύσεις, διαμεσολάβηση, συνδικαλιστικές οργανώσεις, καταγγελία συλλογικών συμβάσεων, απεργία) • 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 αδείας) • Καταγγελία Συμβάσεων - Απολύσεις • Οι νέες αλλαγές στα εργασιακά (Ν3846,Ν3863,Ν3899,Ν4093-Νομοθετικές ρυθμίσεις πολυνομοσχεδίου 30.3.2014) 	
ΣΥΝΟΛΟ		120 ώρες