

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>Οργάνωση και λειτουργία επιχειρήσεων</p> <ul style="list-style-type: none"> • Σύγχρονο οικονομικό περιβάλλον επιχειρήσεων • Ανάγκες επιχειρήσεων για προσαρμογή στις νέες συνθήκες (εκσυγχρονισμός εξοπλισμού, προώθηση νέων ποιοτικών υπηρεσιών) • 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, υποκίνηση και ηγεσία, ηγεσία και διοίκηση, αποτελεσματικότητα διοίκησης, διαχείριση κρίσεων, οργανωτικό κλίμα της επιχείρησης) • Οργάνωση τμήματος και λειτουργιών εξυπηρέτησης –υποστήριξης πελατών της επιχείρησης (χαρακτηριστικά τμήματος εξυπηρέτησης πελατών και αρχές διοίκησης, λειτουργικές διαδικασίες τμήματος εξυπηρέτησης πελατών, σχεδιασμός πολιτικής εξυπηρέτησης πελατών (Customer Service), καθιέρωση πρότυπων εξυπηρέτησης, τα δικαιώματα του πελάτη) 	6
2 ^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) • Χρήση εξειδικευμένων εφαρμογών του Ms Excel - Advanced (επεξεργασία φύλλων εργασίας, ταξινόμηση, φίλτρα, συναρτήσεις, μακροεντολές, προχωρημένες λειτουργίες γραφημάτων, συναρτήσεων και συγκεντρωτικών πινάκων μέσα από την εφαρμογή λογιστικών φύλλων) • Χρήση εξειδικευμένων εφαρμογών του power point - Παρουσιάσεις (γραφήματα, διαγράμματα, γραφικά, εφέ κίνησης και μορφοποίηση) • Διαδίκτυο και επικοινωνίες (δίκτυα υπολογιστών και διαδίκτυο, χρήση προγραμμάτων περιήγησης, πρόσβαση σε δικτυακό τόπο, μηχανές αναζήτησης, ηλεκτρονική αλληλογραφία και επικοινωνία) • 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) 	5
3 ^η ημέρα	Χρήση εφαρμογών Η/Υ	<ul style="list-style-type: none"> • Εφαρμογές CRM στην εξυπηρέτηση πελατών και τις πωλήσεις (παρουσίαση εξειδικευμένων λογισμικών εφαρμογών Entersoft CRM / Atlantis CRM / Soft1 CRM /Galaxy) • Εφαρμογές ηλεκτρονικού εμπορίου: e-Shops, e-marketplaces, μελέτες περιπτώσεων: Amazon, e-Bay, ελληνικά ηλεκτρονικά καταστήματα) • Εφαρμογές μηχανογραφημένης εμπορικής διαχείρισης (καταχώρηση τιμολογίων, παραστατικών κλπ) με τη χρήση επιλεγμένων εφαρμογών (Singular Logic Οριζοντες, Εμπορική Διαχείριση Win, De Facto - Epsilon Net Business Unit) 	5

		<ul style="list-style-type: none"> • Αξιοποίηση ειδικών εφαρμογών e-marketing και social media - Τεχνικές και εργαλεία προβολής στο Διαδίκτυο (ανάπτυξη Newsletter, Blogs, Pay per click Ads, Search Engine Marketing, Search Engine Optimization, social media, banner advertising, ιστοσελίδες, Social news and bookmarking) 	
4 ^η ημέρα	<p>Οργάνωση και λειτουργία επιχειρήσεων – Η έννοια της ποιότητας και της καινοτομίας στη σύγχρονη επιχείρηση- Επιχειρηματικότητα</p>	<p><u>Διοικητικές λειτουργίες επιχειρήσεων</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Σχεδιασμός και οργάνωση λειτουργίας πωλήσεων (ανάλυση αγοράς και ανταγωνισμού, καθορισμός πελατών - στόχων (target groups), στόχοι και κριτήρια επιτυχίας πωλήσεων, σχεδιασμός εμπορικής πολιτικής, λειτουργικές διαδικασίες, διείσδυση σε νέες αγορές, διαχείριση επιστροφών /εισπράξεων, διαχείριση ανθρώπινου δυναμικού πωλήσεων) • Διοικητικές υποστηρικτικές λειτουργίες Επιχειρήσεων (οργάνωση γραφείου, καταχώρηση στοιχείων και ενημέρωση αρχείων που αφορούν τους πελάτες, προμηθευτές και τη λειτουργία της επιχείρησης, καθήκοντα και υποχρεώσεις στελεχών, διαχείριση εργασιών / εγγράφων / συναντήσεων, οργάνωση και θεματολογία συνεδριάσεων Διοίκησης, παρακολούθηση (follow up) αποφάσεων Διοίκησης) 	6
5 ^η ημέρα	<p>Οργάνωση και λειτουργία επιχειρήσεων – Η έννοια της ποιότητας και της καινοτομίας στη σύγχρονη επιχείρηση- Επιχειρηματικότητα</p>	<p><u>Διοικητικές λειτουργίες επιχειρήσεων</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/MME, επιστολές διαχείρισης παραπόνων) 	6
6 ^η ημέρα	<p>Οργάνωση και λειτουργία επιχειρήσεων – Η έννοια της ποιότητας και της καινοτομίας στη σύγχρονη επιχείρηση- Επιχειρηματικότητα</p>	<p><u>Διοικητικές λειτουργίες επιχειρήσεων</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Διαχείριση Τηλεφωνικών Κλήσεων – Τηλεφωνικού Κέντρου (προδιαγραφές και απαιτήσεις επικοινωνίας στο τηλέφωνο, προτεραιοποίηση κλήσεων και παραπομπή στα αρμόδια άτομα, χαιρετισμός και κλείσιμο, χειρισμός κέντρου) <p><u>Διαχειριστικές λειτουργίες επιχειρήσεων</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 CRM στη σύγχρονη επιχείρηση, δημιουργία, ανάπτυξη, διαχείριση σχέσεων με τους πελάτες – διατήρηση – επανάκτηση πελατών, διαχείριση πελατολογίου, προμηθευτών, ραντεβού) 	6
7 ^η ημέρα	<p>Οργάνωση και λειτουργία επιχειρήσεων – Η έννοια της ποιότητας και της καινοτομίας στη σύγχρονη επιχείρηση- Επιχειρηματικότητα</p>	<p><u>Διαχειριστικές λειτουργίες επιχειρήσεων</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Βασικές αρχές και εργασίες λογιστικής και εμπορικής διαχείρισης (εμπορική διαχείριση, καταχώρηση τιμολογίων με τη χρήση μηχανογραφημένων προγραμμάτων, καταχωρήσεις, λογιστικές εγγραφές, βιβλία εσόδων – εξόδων) 	6
8 ^η ημέρα	<p>Οργάνωση και λειτουργία επιχειρήσεων – Η έννοια της ποιότητας και της καινοτομίας στη σύγχρονη επιχείρηση-</p>	<p><u>Διαχειριστικές λειτουργίες επιχειρήσεων</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Βασικές αρχές και εργασίες λογιστικής και εμπορικής διαχείρισης (εμπορική διαχείριση, καταχώρηση τιμολογίων με τη χρήση μηχανογραφημένων προγραμμάτων, καταχωρήσεις, λογιστικές εγγραφές, βιβλία εσόδων – εξόδων) 	6

	Επιχειρηματικότητα		
9 ^η ημέρα	Οργάνωση και λειτουργία επιχειρήσεων – Η έννοια της ποιότητας και της καινοτομίας στη σύγχρονη επιχείρηση-Επιχειρηματικότητα	<u>Διαχειριστικές λειτουργίες επιχειρήσεων</u> <ul style="list-style-type: none"> • Δικτύωση και προβολή επιχείρησης - Σύγχρονες τεχνικές Marketing (οργάνωση των πωλήσεων υπηρεσιών, ανάπτυξη πωλήσεων μέσω Διαδικτύου, εφαρμογές ηλεκτρονικού εμπορίου: e-Shops, e-marketplaces, διαχείριση και εξυπηρέτηση πελατολογίου μέσω Internet, εργαλεία μάρκετινγκ και διαφήμισης στο Internet (μηχανές αναζήτησης, banner advertising), προβολή και πωλήσεις μέσω κινητού τηλεφώνου και e-mail marketing) • Networking - Κοινωνική & Πελατειακή Δικτύωση (είδη του Networking, στοχοθεσία, επαγγελματική εμφάνιση, προσωπική μάρκα (Self Brand), τρόποι επικοινωνίας στο Networking, γλώσσα σώματος, αξιοποίηση της τεχνολογίας για διεύρυνση Networking, διαδικασία Networking στις επιχειρήσεις, δείκτες επιτυχημένου Networking) 	6
10 ^η ημέρα	Οργάνωση και λειτουργία επιχειρήσεων – Η έννοια της ποιότητας και της καινοτομίας στη σύγχρονη επιχείρηση-Επιχειρηματικότητα	<u>Υποδοχή και ποιοτική εξυπηρέτηση πελατών</u> <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) • Αγοραστική συμπεριφορά, ψυχολογία και εντοπισμός αναγκών του πελάτη (θεωρίες ατομικών αναγκών και κινήτρων, καταναλωτική ψυχολογία, στάδια ψυχολογίας αγοραστή, συναισθηματική νοημοσύνη, MME και καταναλωτικά πρότυπα) • 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	<u>Η έννοια της ποιότητας και της καινοτομίας στη σύγχρονη επιχείρηση</u> <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 εξυπηρέτηση πελατών και την οργάνωση των πωλήσεων (συστήματα αυτοματοποιημένης διεκπεραίωσης πληρωμών (automated cash handling), αυτόματα ηλεκτρονικά ταμεία - cash dispensers/ scanning προϊόντων, γραμμωτοί κώδικες (barcodes), ηλεκτρονικά σημεία πώλησης (ePOS, electronic points of sale)) • Χρήση εργαλείων νέας τεχνολογίας και εξειδικευμένων εφαρμογών στην οργάνωση των επιχ/σεων (διαχείριση Ιστοσελίδας – αξιοποίηση social media – δημιουργία & διαχείριση λογαριασμών facebook, twitter, blogs) • 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) • Εταιρική κοινωνική ευθύνη (αρχές επιχειρηματικής κοινωνικής ηθικής, περιοχές ευθύνης επιχειρήσεων, βιώσιμη ανάπτυξη, στρατηγική και λήψη αποφάσεων κοινωνικής συμπεριφοράς, οδηγίες Ευρωπαϊκής Επιτροπής, περιπτώσεις αστικής ευθύνης, μετρήσιμοι στόχοι ευθύνης, απολογισμός, αξιολόγηση) 	6
	Οργάνωση και λειτουργία επιχειρήσεων – Η έννοια της ποιότητας και της	<u>Η έννοια της ποιότητας και της καινοτομίας στη σύγχρονη επιχείρηση</u> <ul style="list-style-type: none"> • Ποιότητα στην εξυπηρέτηση πελατών- Quality Customer Service • Διαχείριση ερωτήσεων, παραπόνων, απαιτήσεων και χειρισμός αντιρρήσεων 	6

12 ^η ημέρα	καινοτομίας στη σύγχρονη επιχείρηση- Επιχειρηματικότητα	<p>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)</p> <ul style="list-style-type: none"> • Οργανωσιακός σχεδιασμός και διαδικασίες διαχείρισης έντυπων και ηλεκτρονικών αρχείων σύμφωνα με το Πρότυπο ISO 15489 - 1/2001 	
13 ^η ημέρα	Οργάνωση και λειτουργία επιχειρήσεων - Η έννοια της ποιότητας και της καινοτομίας στη σύγχρονη επιχείρηση- Επιχειρηματικότητα	<p>Επιχειρηματικότητα</p> <ul style="list-style-type: none"> • Καινοτομία και επιχειρηματικότητα (ορισμός και βασικές μέθοδοι εφαρμογής και ανάπτυξης της καινοτομίας, σχέση καινοτομίας-επιχειρηματικότητας, 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
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) • 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) 	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"> • 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 τεχνικές για τη δημιουργική επίλυση των συγκρούσεων - αναμενόμενες αντιδράσεις των εξυπηρετούμενων σε καταστάσεις κρίσεων - τεχνικές παρέμβασης, αντιμετώπιση προβλημάτων) • Επαγγελματική δεοντολογία - δεοντολογικοί κανόνες κατά την άσκηση του επαγγέλματος - διαχείριση εμπιστευτικότητας πληροφοριών 	6
	Επικοινωνία- Επαγγελματική Συμπεριφορά -	<p>Διαχείριση Ερωτήσεων, Παραπόνων, Απαιτήσεων - Χειρισμός Αντιρρήσεων</p> <ul style="list-style-type: none"> • Αντιμετώπιση προβλημάτων πελατών - Τεχνικές διαχείρισης παραπόνων (κατανόηση του προβλήματος, πρόταση λύσεων, πιθανές ενέργειες αντιμετώπισης, πολιτική διαχείρισης 	6

16 ^η ημέρα	Διαχείριση Ερωτήσεων, Παραπόνων, Απαιτήσεων - Χειρισμός Αντιρρήσεων	παραπόνων, αβάσιμα παράπονα πελατών, ταξινόμηση και αντιμετώπιση των παραπόνων κατά προτεραιότητα)	
17 ^η ημέρα	Επικοινωνία-Επαγγελματική Συμπεριφορά - Διαχείριση Ερωτήσεων, Παραπόνων, Απαιτήσεων - Χειρισμός Αντιρρήσεων	<ul style="list-style-type: none"> • Χειρισμός πελατών (δύσπιστοι και επιφυλακτικοί, αναποφάσιστοι, αγχώδεις, αντιμετώπιση αρνητικού πελάτη (δύσπιστος, αντιρρησίας), οργισμένος πελάτης (δυσανεστημένος, θυμωμένος) 	6
18 ^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
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) 	4

		<p>υγιεινής χώρων εργασίας) - Α' Βοήθειες στην Εργασία</p> <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, 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, επίδοματα, 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) 	2
20 ^η ημέρα	<p>Προετοιμασία του εκπαιδευόμενου για την αγορά εργασίας</p>	<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 Europass) • 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	<p>Προετοιμασία του εκπαιδευόμενου για την αγορά εργασίας</p>	<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) • 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