

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 τεχνικών έργων, τεχνολογικών εφαρμογών και τεχνικών συμβούλων • Ανάγκες επιχειρήσεων για προσαρμογή στις νέες συνθήκες (εκσυγχρονισμός εξοπλισμού, εισαγωγή νέας τεχνολογίας στις λειτουργίες των επιχειρήσεων, παραγωγή νέων ποιοτικών προϊόντων/υπηρεσιών, ενσωμάτωση νέων τεχνικών παραγωγής έργου/προϊόντων, εισαγωγή τεχνολογιών αιχμής και συστημάτων ποιότητας κ.ά.) • Οργάνωση παραγωγής: σχεδιασμός διαδικασιών λειτουργίας, επιλογή νέας τεχνολογίας και εξοπλισμού, εφαρμογή νέων συστημάτων παραγωγής και οργάνωσης, παράγοντες που συμβάλλουν στην αποτελεσματική οργάνωση της επιχείρησης ή τμήματος • Οργάνωση εργασίας: ανάλυση εργασίας, σχεδίαση εργασίας, απαιτήσεις της θέσης εργασίας, χρονομέτρηση εργασίας και ποιότητα παρεχόμενων υπηρεσιών 	6
2 ^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"> • Το Μάνατζμεντ στη σύγχρονη επιχείρηση - Αρχές Μάνατζμεντ (έννοια, σημασία και αξία του Μάνατζμεντ, βασικές έννοιες και αρχές του Μάνατζμεντ, μορφές άσκησης διοίκησης, οργανωτικός σχεδιασμός και οργανωτικές δομές, προγραμματισμός, γιατί Project Management , λήψη αποφάσεων, στελέχωση, υποκίνηση και ηγεσία, ηγεσία και διοίκηση, αποτελεσματικότητα διοίκησης, διαχείριση κρίσεων) • Διοικητική υποστήριξη επιχειρήσεων (διαχείριση εργασιών / εγγράφων / συναντήσεων, παρακολούθηση (follow up) αποφάσεων της Διοίκησης, σύνταξη επιστολών, επαγγελματικών κειμένων, emails, διαχείριση τηλεφωνικών κλήσεων, διαχείριση εγγράφων και αλληλογραφίας (αλληλογραφία, εμπορική επιστολογραφία, διαχείριση εσωτερικής αλληλογραφίας, ηλεκτρονικό πρωτόκολλο, σύστημα παρακολούθησης εκκρεμοτήτων διοίκησης, σύστημα αρχειοθέτησης)) 	6
3 ^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"> • Διοίκηση και διαχείριση ανθρώπινων πόρων (εισαγωγή στην διαχείριση ανθρώπινων πόρων, επιχειρησιακή στρατηγική και στρατηγική διοίκηση των ανθρώπινων πόρων, σημασία, στόχοι, αρμοδιότητες και ο ρόλος του τμήματος ανθρώπινων πόρων, ανάπτυξη ανθρώπινου δυναμικού, προσδιορισμός εννοιών, προγραμματισμός Ανθρώπινου Δυναμικού, οργανωτικός σχεδιασμός, σχηματισμός ομάδα έργου, αξιολόγηση της απόδοσης, δημιουργία αποτελεσματικών εργασιακών σχέσεων, συμμετοχή των εργαζομένων στη διοίκηση επιχειρήσεων, διοίκηση ανθρώπινων πόρων, μείωση μεγέθους των επιχειρήσεων, διαχείριση πληροφοριών και γνώσης του έργου, διαχείριση προγραμμάτων (Ομάδες έργου) 	6
4 ^η ημέρα	Οργάνωση και λειτουργία επιχειρήσεων - Η έννοια της ποιότητας και της καινοτομίας στη	<p>Οργάνωση και λειτουργία επιχειρήσεων</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, 	6

	σύγχρονη επιχείρηση- Επιχειρηματικότητα	<p>διαχείριση επιστροφών /εισπράξεων, διαχείριση ανθρώπινου δυναμικού πωλήσεων)</p> <ul style="list-style-type: none"> • 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) • 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) 	
5 ^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). <p>Η έννοια της καινοτομίας στη σύγχρονη επιχείρηση</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) • 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
6 ^η ημέρα	Οργάνωση και λειτουργία επιχειρήσεων - Η έννοια της ποιότητας και της καινοτομίας στη σύγχρονη επιχείρηση- Επιχειρηματικότητα	<p>Η έννοια της καινοτομίας στη σύγχρονη επιχείρηση του κλάδου τεχνικών έργων - τεχνολογικών εφαρμογών και τεχνικών συμβούλων</p> <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 	6

		Networking, γλώσσα σώματος, αξιοποίηση της τεχνολογίας για διεύρυνση Networking, διαδικασία Networking στις επιχειρήσεις, δείκτες επιτυχημένου Networking)	
7 ^η ημέρα	Οργάνωση και λειτουργία επιχειρήσεων - Η έννοια της ποιότητας και της καινοτομίας στη σύγχρονη επιχείρηση- Επιχειρηματικότητα	<u>Η έννοια της καινοτομίας στη σύγχρονη επιχείρηση του κλάδου τεχνικών έργων – τεχνολογικών εφαρμογών και τεχνικών συμβούλων</u> <ul style="list-style-type: none"> Χρήση εργαλείων νέας τεχνολογίας και εξειδικευμένων εφαρμογών στην οργάνωση των επιχ/σεων (διαχείριση Ιστοσελίδας – αξιοποίηση social media – δημιουργία & διαχείριση λογαριασμών facebook, twitter, blogs) 	6
8 ^η ημέρα	Οργάνωση και λειτουργία επιχειρήσεων - Η έννοια της ποιότητας και της καινοτομίας στη σύγχρονη επιχείρηση- Επιχειρηματικότητα	<u>Η έννοια της καινοτομίας στη σύγχρονη επιχείρηση του κλάδου τεχνικών έργων – τεχνολογικών εφαρμογών και τεχνικών συμβούλων</u> <ul style="list-style-type: none"> 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
9 ^η ημέρα	Οργάνωση και λειτουργία επιχειρήσεων - Η έννοια της ποιότητας και της καινοτομίας στη σύγχρονη επιχείρηση- Επιχειρηματικότητα	<u>Η έννοια της καινοτομίας στη σύγχρονη επιχείρηση του κλάδου τεχνικών έργων – τεχνολογικών εφαρμογών και τεχνικών συμβούλων</u> <ul style="list-style-type: none"> Νομοθετικό πλαίσιο έργων - Προμηθευτές, Εργολάβοι και Συμβάσεις Βασικές έννοιες διαχείρισης έργων (Καθορισμός ομάδων διαχείρισης έργου, φάσεις του κύκλου ζωής έργου (φάση αρχικής σύλληψης και εκκίνησης, φάση σχεδιασμού και ανάπτυξης, φάση υλοποίησης ή κατασκευής, θέση σε λειτουργία και παράδοση), Καθορισμός κριτηρίων επιτυχίας έργου) Χρονοδιάγραμμα προμηθειών - Μέθοδος κρίσιμης διαδρομής (Critical Path Method) (έλεγχος προμηθειών, εκτέλεση παραγγελιών, ιστόγραμμα πόρων, εκτίμηση και πρόβλεψη πόρων, διαθεσιμότητα, επιβάρυνση και εξομάλυνση πόρων, προγραμματισμός πόρων), Μέθοδος κρίσιμης διαδρομής Διαχείριση κόστους - Cost Management (αρχική κοστολόγηση έργου - Σχέση χρόνου - πόρων - κόστους, Τεχνικές συντόμευσης της διάρκειας του έργου, Συντόμευση διάρκειας με τον πιο οικονομικό τρόπο) Εφαρμογή κοστολογικών μοντέλων - χρήση λογισμικών εφαρμογών στην ανάπτυξη των κοστολογικών μοντέλων 	6
10 ^η ημέρα	Οργάνωση και λειτουργία επιχειρήσεων - Η έννοια της ποιότητας και της καινοτομίας στη σύγχρονη επιχείρηση- Επιχειρηματικότητα	<u>Η έννοια της καινοτομίας στη σύγχρονη επιχείρηση του κλάδου τεχνικών έργων – τεχνολογικών εφαρμογών και τεχνικών συμβούλων</u> <ul style="list-style-type: none"> Διαχείριση κόστους - Cost Management (αρχική κοστολόγηση έργου - Σχέση χρόνου - πόρων - κόστους, Τεχνικές συντόμευσης της διάρκειας του έργου, Συντόμευση διάρκειας με τον πιο οικονομικό τρόπο) Εφαρμογή κοστολογικών μοντέλων - χρήση λογισμικών εφαρμογών στην ανάπτυξη των κοστολογικών μοντέλων 	6
11 ^η ημέρα	Οργάνωση και λειτουργία επιχειρήσεων - Η έννοια της ποιότητας και της καινοτομίας στη σύγχρονη επιχείρηση- Επιχειρηματικότητα	<u>Η έννοια της ποιότητας στη σύγχρονη επιχείρηση του κλάδου τεχνικών έργων – τεχνολογικών εφαρμογών και τεχνικών συμβούλων</u> <ul style="list-style-type: none"> Εισαγωγή στην ποιότητα - Διασφάλιση ποιότητας - Διοίκηση ποιότητας (ορισμοί της ποιότητας από την οπτική πλευρά των καταναλωτών, συμμετοχή των εργαζομένων, συνεχιζόμενη προσπάθεια για βελτίωση της ποιότητας των προϊόντων/υπηρεσιών, τεχνικές επίλυσης προβλημάτων επί της διαδικασίας) Συστήματα και Πρότυπα Ποιότητας - Η Οικογένεια Προτύπων ISO - Φορείς Πιστοποίησης 	6

		<ul style="list-style-type: none"> • Συστήματα Διασφάλισης Ποιότητας: Πρότυπο ISO 9001:2008 (Σχεδίαση του Συστήματος Διαχείρισης, Ανθρώπινοι και Λοιποί Πόροι, Σχεδιασμός Διεργασιών Υλοποίησης Προϊόντος και Διεργασίες σχετικές με Πελάτες, Μετρήσεις, Ανάλυση Δεδομένων, Βελτίωση της αποτελεσματικότητας Διορθωτικές & Προληπτικές Ενέργειες, Εγχειρίδιο Διαχείρισης, Βασικές Διαδικασίες Διαχείρισης) • Σύστημα διασφάλισης ποιότητας ISO 9001:2008 (σχεδιασμός, εφαρμογή, παρακολούθηση, εσωτερική επιθεώρηση και πιστοποίηση συστήματος διασφάλισης ποιότητας με βάση το πρότυπο ISO 9001:2008.) • Ποιότητα στην εξυπηρέτηση πελατών- Quality Customer Service • 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) • Οργανωσιακός σχεδιασμός και διαδικασίες διαχείρισης έντυπων και ηλεκτρονικών αρχείων σύμφωνα με το Πρότυπο ISO 15489 – 1/2001 • Η ποιότητα στις επιχειρήσεις του του κλάδου τεχνικών έργων – τεχνολογικών εφαρμογών και τεχνικών συμβούλων (Σχεδιασμός Και Διαχείριση Ποιότητας Έργου (Quality planning), Έλεγχος & Πλάνο ποιότητας έργου) 	
12 ^η ημέρα	<p align="center">Οργάνωση και λειτουργία επιχειρήσεων – Η έννοια της ποιότητας και της καινοτομίας στη σύγχρονη επιχείρηση- Επιχειρηματικότητα</p>	<p><u>Η έννοια της ποιότητας στη σύγχρονη επιχείρηση του κλάδου τεχνικών έργων – τεχνολογικών εφαρμογών και τεχνικών συμβούλων</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Συστήματα Περιβαλλοντικής Διαχείρισης (ΣΠΔ), οργανωτική δομή, δραστηριότητες, διαδικασίες, ρόλους, διεργασίες και πόρους που υιοθετούνται από τις επιχειρήσεις με στόχο την αντιμετώπιση των περιβαλλοντικών επιπτώσεων των λειτουργιών τους (Επιχειρηματική Κοινωνική Ευθύνη (Corporate Social Responsibility) στην Ελλάδα και Ευρώπη, Βασικοί λόγοι εφαρμογής Περιβαλλοντικής Διαχείρισης - Ορισμοί και απαιτήσεις, Συσχετισμός οικονομίας και οικολογίας, επιχειρησιακοί και περιβαλλοντικοί στόχοι, Κρίσιμα σημεία στη Λήψη Απόφασης των Επιχειρήσεων για την Υιοθέτηση Συστημάτων Διαχείρισης. Οικοσήμανση - Καθαρές τεχνολογίες και προϊόντα - Ανάκτηση, επαναχρησιμοποίηση και ανακύκλωση, Θεσμοί Πιστοποίησης: Συστήματα Περιβαλλοντικής Διαχείρισης και Ελέγχου - Πιστοποίηση Φορέων και Επιχειρήσεων, Μεθοδολογία Διενέργειας Περιβαλλοντικού Ελέγχου - Περιβαλλοντικό controlling) • Οικολογική Διαχείριση και Οικολογικός Έλεγχος (EMAS) - Ευρωπαϊκό Πρότυπο (Πεδίο εφαρμογής, Διαφοροποίηση EMAS σε σχέση με το ISO 14001, Επαλήθευση και καταχώρηση στο Μητρώο EMAS) • Εφαρμογές συστημάτων διαχείρισης ποιότητας και άλλων συστημάτων διαχείρισης με βάση διεθνώς αναγνωρισμένα πρότυπα (ασφάλειας εργασίας και περιβαλλοντικής διαχείρισης) στον τεχνικό, τεχνολογικό, αγροδιατροφικό κλάδο επιχειρήσεων, - Μελέτες περίπτωσης από εφαρμογές προτύπων ISO 22000:2005, ISO 14001:2004, GLOBAL G.A.P. κ.ά) 	6
13 ^η ημέρα	<p align="center">Διαχείριση του Εργασιακού Χρόνου (Time Management) – Ομαδική Συνεργασία (Team work)</p>	<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 	6

		<p>εισερχομένων, βελτίωση της επικοινωνίας ως παράγοντας καλύτερης διαχείρισης χρόνου, διαχωρισμός: Αρχαιοθέτηση, Ανάθεση - Υλοποίηση - Επανεξέταση στο μέλλον - Καθορισμός επόμενου βήματος)</p> <ul style="list-style-type: none"> • 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 	
14 ^η ημέρα	<p>Διαχείριση του Εργασιακού Χρόνου (Time Management) – Ομαδική Συνεργασία (Team work)</p>	<p>➔ Εξειδικευμένες εφαρμογές Χρονικού Προγραμματισμού Έργων επιχειρήσεων του κλάδου τεχνικών έργων και άλλων έργων</p> <ul style="list-style-type: none"> • Εκτίμηση χρονικής διάρκειας των φάσεων και δραστηριοτήτων, Διάγραμμα Gantt, Δικτυωτός προγραμματισμός - Κατασκευή δικτυωτού διαγράμματος, Υπολογισμός χρόνων σε δικτυωτό διάγραμμα, Υπολογισμός κρίσιμων δραστηριοτήτων και κρίσιμης διαδρομής (μέθοδος PERT/CPM), Αβεβαιότητα χρόνο δραστηριοτήτων, Βελτιστοποίηση χρόνου δραστηριοτήτων, Βελτιστοποίηση δυναμικού, Εργαλεία Διαχείρισης Έργου – Ms Project 	6
15 ^η ημέρα	<p>Επικοινωνία-Επαγγελματική Συμπεριφορά – Διαχείριση Ερωτήσεων, Παραπόνων, Απαιτήσεων – Χειρισμός Αντιρρήσεων</p>	<p><u>Επικοινωνία – Επαγγελματική συμπεριφορά</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • 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) • 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
16 ^η ημέρα	<p>Επικοινωνία-Επαγγελματική Συμπεριφορά – Διαχείριση Ερωτήσεων, Παραπόνων, Απαιτήσεων – Χειρισμός Αντιρρήσεων</p>	<p><u>Διαχείριση Ερωτήσεων, Παραπόνων, Απαιτήσεων – Χειρισμός Αντιρρήσεων</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • 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) • Χειρισμός πελατών (δύσπιστοι και επιφυλακτικοί, αναποφάσιμοι, αγχώδεις, αντιμετώπιση αρνητικού πελάτη (δύσπιστος, αντιρρησίας), οργισμένος πελάτης 	6

		(δυσανεστημένος, θυμωμένος)	
17 ^η ημέρα	Χρήση εφαρμογών Η/Υ	<ul style="list-style-type: none"> • 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) • 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) • 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) 	6
18 ^η ημέρα	Χρήση εφαρμογών Η/Υ	<ul style="list-style-type: none"> • Χρήση λογισμικών εφαρμογών-εργαλείων διαχείρισης έργου: Microsoft Project 2000 (MS Project) 	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, 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) 	2
	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, 	6

20 ^η ημέρα		<p>καθορισμός επαγγελματικής πορείας)</p> <ul style="list-style-type: none"> • 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) • 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) 	
ΣΥΝΟΛΟ		120 ώρες	