

Διοικητικό Προσωπικό

Η μάθηση δεν είναι μόνο η τάξη

# Πνευματικό Παραδοτέο 05- ΤΕΣΣΕΡΑ πλαίσια επαγγελματικών προσόντων ΕΥΡΑ\_NEXT Επίπεδο 2-5

(Παραδοτέο 5)

Συντονιστής:

**MMC** Mediterranean  
Management Centre

Εταίροι:



*Επικύρωση  
τυπικής, μη  
τυπικής και  
άτυπης  
μάθησης: Η  
μελέτη  
περίπτωσης  
της Διοίκησης  
Προσωπικού*



**next**



Erasmus+

This project has been funded with support from the European Commission. This publication [communication] reflects the views only of the author, and the Commission cannot be held responsible for any use which may be made of the information contained therein.

<b>Πρόγραμμα:</b>	Erasmus+
<b>Βασική Δράση:</b>	2- Στρατηγικές Συμπράξεις
<b>Τίτλος Έργου:</b>	<b>Επικύρωση τυπικής, μη τυπικής και άτυπης μάθησης: Η μελέτη περίπτωσης του Διοικητικού Προσωπικού</b>
<b>Ακρωνύμιο Έργου:</b>	EUPA_NEXT
<b>Αριθμός Έργου:</b>	2015-1-CY01-KA202-011853
<b>Αριθμός Παραδοτέου:</b>	5
<b>Πρότυπο Αποτελεσμάτων:</b>	<b>Τέσσερα πλαίσια επαγγελματικών προσόντων του EUPA_NEXT Επίπεδο 2-5</b>

# Πίνακας Περιεχομένων

<b>ΠΕΡΙΛΗΨΗ ΒΑΣΙΚΩΝ ΣΗΜΕΙΩΝ .....</b>	<b>11</b>
<b>ΤΟΜΕΑΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ 1: ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΕΣ ΓΡΑΦΕΙΟΥ.....</b>	<b>12</b>
<b>Θέμα 1:Αλληλογραφία .....</b>	<b>12</b>
<b>ΕΝΟΤΗΤΑ 2.1: ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΑΛΛΗΛΟΓΡΑΦΙΑΣ .....</b>	<b>12</b>
<b>Θέμα 2:Στοκ.....</b>	<b>12</b>
<b>ΕΝΟΤΗΤΑ 2.2: ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΑΠΟΘΕΜΑΤΙΚΩΝ.....</b>	<b>12</b>
<b>ΤΟΜΕΑΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ 2: ΓΡΑΦΕΙΑΚΟΣ ΕΞΟΠΛΙΣΜΟΣ ΚΑΙ ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΑ.....</b>	<b>13</b>
<b>Θέμα 3: Γραφειακός Εξοπλισμός.....</b>	<b>13</b>
<b>ΕΝΟΤΗΤΑ 2.3: ΧΡΗΣΗ ΤΟΥ ΓΡΑΦΕΙΑΚΟΥ ΕΞΟΠΛΙΣΜΟΥ ΓΙΑ ΤΗΝ ΕΚΤΕΛΕΣΗ ΑΠΛΩΝ ΕΡΓΑΣΙΩΝ, ΣΥΜΠΕΡΙΛΑΜΒΑΝΟΜΕΝΗΣ ΤΗΣ ΑΠΛΗΣ ΑΝΤΙΜΕΤΩΠΙΣΗΣ ΠΡΟΒΛΗΜΑΤΩΝ.....</b>	<b>13</b>
<b>ΕΝΟΤΗΤΑ 3.1: ΧΡΗΣΗ ΤΟΥ ΓΡΑΦΕΙΑΚΟΥ ΕΞΟΠΛΙΣΜΟΥ ΓΙΑ ΤΗΝ ΕΚΤΕΛΕΣΗ ΕΡΓΑΣΙΩΝ ΚΑΙ ΤΗΝ ΕΠΙΛΥΣΗ ΠΡΟΒΛΗΜΑΤΩΝ ΡΟΥΤΙΝΑΣ .....</b>	<b>13</b>
<b>ΤΟΜΕΑΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ 3: ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑ, ΧΕΙΡΙΣΜΟΣ ΤΗΛΕΦΩΝΟΥ, ΚΩΔΙΚΑΣ ΔΕΟΝΤΟΛΟΓΙΑΣ, ΙΣΕΣ ΕΥΚΑΙΡΙΕΣ ΚΑΙ ΚΟΙΝΩΝΙΚΕΣ ΣΧΕΣΕΙΣ.....</b>	<b>14</b>
<b>Θέμα 4: Επικοινωνία στις Επιχειρήσεις .....</b>	<b>14</b>
<b>ΕΝΟΤΗΤΑ 2.4: ΧΡΗΣΗ ΤΩΝ ΙΚΑΝΟΤΗΤΩΝ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΙΑΚΗΣ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑΣ ΜΕ ΣΑΦΗ ΚΑΙ ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΙΚΟ ΤΡΟΠΟ.....</b>	<b>14</b>
<b>ΕΝΟΤΗΤΑ 3.2: ΧΡΗΣΗ ΤΩΝ ΚΑΤΑΛΛΗΛΩΝ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΙΑΚΩΝ ΔΕΞΙΟΤΗΤΩΝ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑΣ ΓΙΑ ΕΠΙΛΕΓΜΕΝΑ ΑΚΡΟΑΤΗΡΙΑ ΚΑΙ ΕΠΙΔΙΩΚΟΜΕΝΑ ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ .....</b>	<b>14</b>
<b>ΕΝΟΤΗΤΑ 4.1: ΧΡΗΣΗ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΙΑΚΩΝ ΔΕΞΙΟΤΗΤΩΝ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑΣ ΓΙΑ ΤΗ ΠΑΡΑΓΩΓΗ ΛΥΣΕΩΝ ΣΕ ΣΥΓΚΕΚΡΙΜΕΝΕΣ ΠΕΡΙΠΤΩΣΕΙΣ .....</b>	<b>15</b>
<b>Θέμα 5: Τηλεφωνικές Τεχνικές.....</b>	<b>16</b>
<b>ΕΝΟΤΗΤΑ 2.5: ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΙΚΗ ΧΡΗΣΗ ΤΗΛΕΦΩΝΙΚΩΝ ΤΕΧΝΙΚΩΝ.....</b>	<b>16</b>
<b>ΕΝΟΤΗΤΑ 3.3: ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΙΚΗ ΧΡΗΣΗ ΤΗΛΕΦΩΝΙΚΩΝ ΤΕΧΝΙΚΩΝ ΣΥΜΦΩΝΑ ΜΕ ΤΟΥΣ ΚΑΝΟΝΕΣ ΚΑΙ ΤΙΣ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΕΣ ΤΟΥ ΟΡΓΑΝΙΣΜΟΥ .....</b>	<b>16</b>
<b>Θέμα 6: Κώδικας δεοντολογίας και ίσες ευκαιρίες.....</b>	<b>17</b>

<b>ΕΝΟΤΗΤΑ 2.6: ΚΑΤΑΝΟΗΣΗ ΚΑΙ ΕΦΑΡΜΟΓΗ ΤΟΥ ΚΩΔΙΚΑ ΔΕΟΝΤΟΛΟΓΙΑΣ ΣΥΜΦΩΝΑ ΜΕ ΤΙΣ ΑΡΧΕΣ ΤΟΥ ΟΡΓΑΝΙΣΜΟΥ</b> .....	17
<b>ΕΝΟΤΗΤΑ 3.4: ΕΞΗΓΗΣΗ ΚΑΙ ΕΦΑΡΜΟΓΗ ΤΟΥ ΚΩΔΙΚΑ ΔΕΟΝΤΟΛΟΓΙΑΣ ΣΕ ΠΟΙΚΙΛΕΣ ΚΑΤΑΣΤΑΣΕΙΣ</b> .....	17
<b>ΕΝΟΤΗΤΑ 4.2: ΑΝΤΙΜΕΤΩΠΙΣΗ ΖΗΤΗΜΑΤΩΝ ΙΣΩΝ ΕΥΚΑΙΡΙΩΝ</b> .....	17
<b>ΕΝΟΤΗΤΑ 4.3: ΒΕΛΤΙΩΣΗ ΤΟΥ ΚΩΔΙΚΑ ΔΕΟΝΤΟΛΟΓΙΑΣ</b> .....	18
<b>Θέμα 7: Σχέσεις</b> .....	19
<b>ΕΝΟΤΗΤΑ 2.7: ΑΝΑΚΛΗΣΗ ΚΑΙ ΕΦΑΡΜΟΓΗ ΤΩΝ ΒΑΣΙΚΩΝ ΑΡΧΩΝ ΚΑΛΩΝ ΣΧΕΣΕΩΝ ΜΕ ΠΕΛΑΤΕΣ, ΕΞΩΤΕΡΙΚΟΥΣ ΦΟΡΕΙΣ ΚΑΙ ΣΥΝΑΔΕΛΦΟΥΣ ΜΕ ΣΑΦΗ ΚΑΙ ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΙΚΟ ΤΡΟΠΟ</b> .....	19
<b>ΕΝΟΤΗΤΑ 3.5: ΟΙΚΟΔΟΜΗΣΗ ΚΑΙ ΒΕΛΤΙΩΣΗ ΤΩ ΕΡΓΑΣΙΑΚΩΝ ΣΧΕΣΕΩΝ</b> .....	19
<b>ΤΟΜΕΑΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ 4: ΓΡΑΠΤΗ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑ</b> .....	<b>21</b>
<b>Θέμα 8: Γραπτή Επικοινωνία</b> .....	<b>21</b>
<b>ΕΝΟΤΗΤΑ 2.8: ΧΡΗΣΗ ΔΕΞΙΟΤΗΤΩΝ ΓΡΑΠΤΗΣ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑΣ ΓΙΑ ΤΗ ΠΑΡΑΓΩΓΗ ΠΟΙΚΙΛΩΝ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΩΝ ΕΓΓΡΑΦΩΝ</b> .....	21
<b>ΕΝΟΤΗΤΑ 3.6: ΧΡΗΣΗ ΔΕΞΙΟΤΗΤΩΝ ΓΡΑΠΤΗΣ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑΣ ΓΙΑ ΤΗΝ ΠΑΡΑΓΩΓΗ ΕΓΓΡΑΦΩΝ ΠΟΥ ΔΕΝ ΕΜΠΙΠΤΟΥΝ ΣΕ ΘΕΜΑΤΑ ΡΟΥΤΙΝΑΣ, ΜΕ ΒΑΣΗ ΣΥΓΚΕΚΡΙΜΕΝΕΣ ΟΔΗΓΙΕΣ</b> .....	21
<b>ΕΝΟΤΗΤΑ 4.4: ΧΡΗΣΗ ΔΕΞΙΟΤΗΤΩΝ ΓΡΑΠΤΗΣ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑΣ ΓΙΑ ΤΗΝ ΠΑΡΑΓΩΓΗ ΜΗ ΤΥΠΟΠΟΙΗΜΕΝΩΝ ΕΓΓΡΑΦΩΝ ΒΑΣΙΣΜΕΝΩΝ ΣΤΙΣ ΑΝΑΓΚΕΣ ΤΟΥ ΑΝΑΓΝΩΣΤΗ ΚΑΙ ΣΥΜΒΟΛΗ ΣΤΗ ΒΕΛΤΙΩΣΗ ΤΗΣ ΓΡΑΠΤΗΣ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑΣ</b> .....	22
<b>ΤΟΜΕΑΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ 5: ΣΥΣΤΗΜΑ ΑΡΧΕΙΟΘΕΤΗΣΗΣ, ΕΓΓΡΑΦΑ ΚΑΙ ΒΑΣΕΙΣ ΔΕΔΟΜΕΝΩΝ</b> .....	<b>23</b>
<b>Θέμα 9: Αρχαιοθέτηση</b> .....	<b>23</b>
<b>ΕΝΟΤΗΤΑ 2.9 ΧΡΗΣΗ ΔΕΞΙΟΤΗΤΩΝ ΑΡΧΕΙΟΘΕΤΗΣΗΣ ΓΙΑ ΤΗ ΔΙΑΤΗΡΗΣΗ ΕΝΟΣ ΚΑΘΙΕΡΩΜΕΝΟΥ ΣΥΣΤΗΜΑΤΟΣ</b> ...	23
<b>ΕΝΟΤΗΤΑ 3.7: ΧΡΗΣΗ ΔΕΞΙΟΤΗΤΩΝ ΑΡΧΕΙΟΘΕΤΗΣΗΣ ΓΙΑ ΤΟ ΣΧΕΔΙΑΣΜΟ ΚΑΙ ΤΗ ΔΙΑΤΗΡΗΣΗ ΕΝΟΣ ΣΥΣΤΗΜΑΤΟΣ ΑΡΧΕΙΟΘΕΤΗΣΗΣ ΜΕ ΒΑΣΗ ΣΥΓΚΕΚΡΙΜΕΝΕΣ ΟΔΗΓΙΕΣ</b> .....	23
<b>Θέμα 10: Επαγγελματικά Έγγραφα</b> .....	<b>24</b>
<b>ΕΝΟΤΗΤΑ 2.10: ΕΡΜΗΝΕΙΑ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΙΑΚΩΝ ΕΓΓΡΑΦΩΝ ΡΟΥΤΙΝΑΣ</b> .....	24
<b>Θέμα 11: Βάσεις Δεδομένων</b> .....	<b>25</b>
<b>ΕΝΟΤΗΤΑ 2.11: ΧΡΗΣΗ ΒΑΣΙΚΩΝ ΔΕΞΙΟΤΗΤΩΝ ΒΑΣΕΩΝ ΔΕΔΟΜΕΝΩΝ ΓΙΑ ΤΗΝ ΕΙΣΑΓΩΓΗ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΩΝ ΣΕ ΒΑΣΕΙΣ ΔΕΔΟΜΕΝΩΝ</b> .....	25
<b>ΕΝΟΤΗΤΑ 3.8: ΕΠΙΛΟΓΗ ΚΑΙ ΕΦΑΡΜΟΓΗ ΕΡΓΑΛΕΙΩΝ ΒΑΣΗΣ ΔΕΔΟΜΕΝΩΝ ΓΙΑ ΤΗ ΣΥΛΛΟΓΗ ΚΑΙ ΟΡΓΑΝΩΣΗ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΩΝ ΣΤΗ ΒΑΣΗ ΔΕΔΟΜΕΝΩΝ</b> .....	25

<b>ΤΟΜΕΑΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ 6: ΑΡΧΕΙΟΘΕΤΗΣΗ, ΛΟΓΙΣΤΙΚΕΣ ΚΑΙ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΕΣ ΣΥΝΑΛΛΑΓΕΣ</b>	<b>26</b>
.....	
<b>Θέμα 12: Αρχαιοθέτηση, Λογιστικές και Οικονομικές Συναλλαγές</b>	<b>26</b>
<b>ΕΝΟΤΗΤΑ 2.12: ΕΚΤΕΛΕΣΗ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΙΑΚΩΝ ΣΥΝΑΛΛΑΓΩΝ ΡΟΥΤΙΝΑΣ</b>	26
<b>ΕΝΟΤΗΤΑ 3.9: ΕΚΤΕΛΕΣΗ ΠΟΛΥΠΛΟΚΩΝ ΛΟΓΙΣΤΙΚΩΝ ΚΑΙ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΩΝ ΣΥΝΑΛΛΑΓΩΝ</b>	26
<b>ΤΟΜΕΑΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ 7: ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΑ ΤΑΞΙΔΙΑ, ΗΜΕΡΟΛΟΓΙΑΚΑ ΣΥΣΤΗΜΑΤΑ, ΟΡΓΑΝΩΣΗ ΣΥΝΑΝΤΗΣΕΩΝ ΚΑΙ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΕΚΔΗΛΩΣΕΩΝ</b>	<b>27</b>
.....	
<b>Θέμα 13: Επαγγελματικά ταξίδια και διαμονή</b>	<b>27</b>
<b>ΕΝΟΤΗΤΑ 2.13: ΕΙΣΗΓΗΣΗ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΙΑΚΩΝ ΤΑΞΙΔΙΩΝ, ΔΙΕΥΘΕΤΗΣΗ ΔΙΑΜΟΝΗΣ ΚΑΙ ΠΡΟΕΤΟΙΜΑΣΙΑ ΣΧΕΤΙΚΩΝ ΕΓΓΡΑΦΩΝ</b>	27
<b>ΕΝΟΤΗΤΑ 3.10: ΟΡΓΑΝΩΣΗ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΩΝ ΤΑΞΙΔΙΩΝ ΚΑΙ ΔΙΕΥΘΕΤΗΣΕΙΣ ΔΙΑΜΟΝΗΣ</b>	27
<b>Θέμα 14: Συναντήσεις</b>	<b>29</b>
<b>ΕΝΟΤΗΤΑ 2.14: ΠΡΟΤΕΤΟΙΜΑΣΙΑ ΓΙΑ ΜΙΑ ΣΥΝΑΝΤΗΣΗ ΡΟΥΤΙΝΑΣ (ΣΥΜΠΕΡΙΛΑΜΒΑΝΙΜΕΝΩΝ ΤΩΝ ΕΓΓΡΑΦΩΝ ΤΗΣ ΣΥΝΑΝΤΗΣΗΣ)</b>	29
<b>ΕΝΟΤΗΤΑ 3.11: ΣΧΕΔΙΑΣΜΟΣ, ΟΡΓΑΝΩΣΗ ΚΑΙ ΥΠΟΣΤΗΡΙΞΗ ΣΥΝΑΝΤΗΣΕΩΝ ΚΑΙ ΠΡΟΣΤΑΣΕΙΣ ΒΕΛΤΙΩΣΗΣ ΤΩΝ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΩΝ</b>	29
<b>ΕΝΟΤΗΤΑ 4.5: ΣΧΕΔΙΑΣΜΟΣ, ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΙΣΜΟΣ ΚΑΙ ΟΡΓΑΝΩΣΗ ΣΥΝΑΝΤΗΣΕΩΝ ΚΑΙ ΑΛΛΩΝ ΕΚΔΗΛΩΣΕΩΝ</b>	30
<b>ΕΝΟΤΗΤΑ 5.1: ΣΧΕΔΙΑΣΜΟΣ, ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΙΣΜΟΣ ΚΑΙ ΟΡΓΑΝΩΣΗ ΣΥΝΑΝΤΗΣΕΩΝ ΚΑΙ ΑΛΛΩΝ ΕΚΔΗΛΩΣΕΩΝ</b>	30
<b>Θέμα 15: Ημερολογιακά Συστήματα</b>	<b>32</b>
<b>ΕΝΟΤΗΤΑ 2.15: ΧΡΗΣΗ ΗΜΕΡΟΛΟΓΙΑΚΩΝ ΣΥΣΤΗΜΑΤΩΝ ΓΙΑ ΕΠΙΧΕΙΡΗΜΑΤΙΚΟΥΣ ΣΚΟΠΟΥΣ ΡΟΥΤΙΝΑΣ</b>	32
<b>ΕΝΟΤΗΤΑ 3.12: ΣΧΕΔΙΑΣΜΟΣ (ΚΑΙ ΕΛΕΓΧΟΣ ΤΟΥ ΕΙΔΟΥΣ ΤΗΣ ΠΛΗΡΟΦΟΡΗΣΗΣ ΠΟΥ ΧΡΕΙΑΖΕΤΑΙ) ΚΑΙ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΗΜΕΡΟΛΟΓΙΑΚΩΝ ΣΥΣΤΗΜΑΤΩΝ</b>	32
<b>ΕΝΟΤΗΤΑ 4.6: ΠΡΟΤΑΣΕΙΣ ΒΕΛΤΙΩΣΗΣ ΣΕ ΗΜΕΡΟΛΟΓΙΑΚΑ ΣΥΣΤΗΜΑΤΑ</b>	33
<b>ΤΟΜΕΑΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ 8: ΕΠΙΣΚΕΠΤΕΣ/ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗ ΠΕΛΑΤΩΝ</b>	<b>34</b>
.....	
<b>Θέμα 16: Επισκέπτες/Πελάτες</b>	<b>34</b>
<b>ΕΝΟΤΗΤΑ 2.16: ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΗ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΕΠΙΣΚΕΠΤΩΝ ΚΑΙ ΠΕΛΑΤΩΝ</b>	34
<b>ΕΝΟΤΗΤΑ 3.13: ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗ ΠΕΛΑΤΩΝ ΣΥΜΦΩΝΑ ΜΕ ΤΙΣ ΑΡΧΕΣ ΤΟΥ ΟΡΓΑΝΙΣΜΟΥ</b>	34
<b>ΕΝΟΤΗΤΑ 4.7: ΠΑΡΟΧΗ, ΠΑΡΑΚΟΛΟΥΘΗΣΗ ΚΑΙ ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗΣ ΠΕΛΑΤΩΝ ΣΕ ΕΣΩΤΕΡΙΚΟΥΣ ΚΑΙ ΕΞΩΤΕΡΙΚΟΥΣ ΠΕΛΑΤΕΣ</b>	35
<b>ΤΟΜΕΑΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ 9: ΔΕΞΙΟΤΗΤΕΣ ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΑΣ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΩΝ ΚΑΙ</b>	

<b>ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΩΝ .....</b>	<b>36</b>
<b>Θέμα 17: Επεξεργασία Κειμένου .....</b>	<b>36</b>
<b>ΕΝΟΤΗΤΑ 2.17:</b> ΧΡΗΣΗ ΛΟΓΙΣΜΙΚΟΥ ΕΠΕΞΕΡΓΑΣΙΑΣ ΚΕΙΜΕΝΟΥ ΓΙΑ ΤΗ ΔΗΜΙΟΥΡΓΙΑ ΑΠΛΩΝ ΕΓΓΡΑΦΩΝ ΡΟΥΤΙΝΑΣ .....	36
<b>ΕΝΟΤΗΤΑ 3.14:</b> ΧΡΗΣΗ ΛΟΓΙΣΜΙΚΟΥ ΕΠΕΞΕΡΓΑΣΙΑΣ ΓΙΑ ΤΗ ΔΗΜΙΟΥΡΓΙΑ ΕΓΓΡΑΦΩΝ ΠΟΥ ΔΕΝ ΕΜΠΙΠΤΟΥΝ ΣΕ ΘΕΜΑΤΑ ΡΟΥΤΙΝΑΣ .....	36
<b>ΕΝΟΤΗΤΑ 4.8:</b> ΧΡΗΣΗ ΛΟΓΙΣΜΙΚΟΥ ΕΠΕΞΕΡΓΑΣΙΑΣ ΚΕΙΜΕΝΟΥ ΓΙΑ ΤΗ ΔΗΜΙΟΥΡΓΙΑ ΕΓΓΡΑΦΩΝ ΥΨΗΛΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ ΚΑΙ ΑΙΣΘΗΤΙΚΗΣ ΠΟΥ ΔΕΝ ΕΜΠΙΠΤΟΥΝ ΣΕ ΘΕΜΑΤΑ ΡΟΥΤΙΝΑΣ .....	37
<b>Θέμα 18: Φύλλα Εργασίας .....</b>	<b>38</b>
<b>ΕΝΟΤΗΤΑ 2.18:</b> ΧΡΗΣΗ ΦΥΛΛΩΝ ΕΡΓΑΣΙΑΣ ΓΙΑ ΤΗ ΔΗΜΙΟΥΡΓΙΑ ΦΥΛΛΩΝ ΡΟΥΤΙΝΑΣ .....	38
<b>ΕΝΟΤΗΤΑ 3.15:</b> ΧΡΗΣΗ ΦΥΛΛΩΝ ΕΡΓΑΣΙΑΣ ΓΙΑ ΤΗ ΔΗΜΙΟΥΡΓΙΑ ΦΥΛΛΩΝ ΠΟΥ ΔΕΝ ΕΜΠΙΠΤΟΥΝ ΣΕ ΘΕΜΑΤΑ ΡΟΥΤΙΝΑΣ .....	38
<b>ΕΝΟΤΗΤΑ 4.9:</b> ΧΡΗΣΗ ΦΥΛΛΩΝ ΕΡΓΑΣΙΑΣ ΓΙΑ ΤΗ ΔΗΜΙΟΥΡΓΙΑ ΠΟΛΥΠΛΟΚΩΝ ΦΥΛΛΩΝ ΠΟΥ ΔΕΝ ΕΜΠΙΠΤΟΥΝ ΣΕ ΘΕΜΑΤΑ ΡΟΥΤΙΝΑΣ .....	39
<b>Θέμα 19: Παρουσιάσεις .....</b>	<b>40</b>
<b>ΕΝΟΤΗΤΑ 2.19:</b> ΧΡΗΣΗ ΛΟΓΙΣΜΙΚΟΥ ΠΑΡΟΥΣΙΑΣΕΩΝ ΓΙΑ ΤΗ ΔΗΜΙΟΥΡΓΙΑ ΠΑΡΟΥΣΙΑΣΕΩΝ ΡΟΥΤΙΝΑΣ .....	40
<b>ΕΝΟΤΗΤΑ 3.16:</b> ΧΡΗΣΗ ΛΟΓΙΣΜΙΚΟΥ ΠΑΡΟΥΣΙΑΣΕΩΝ ΓΙΑ ΤΗ ΔΗΜΙΟΥΡΓΙΑ ΠΑΡΟΥΣΙΑΣΕΩΝ ΠΟΥ ΔΕΝ ΕΜΠΙΠΤΟΥΝ ΣΕ ΘΕΜΑΤΑ ΡΟΥΤΙΝΑΣ .....	40
<b>ΕΝΟΤΗΤΑ 4.10:</b> ΧΡΗΣΗ ΛΟΓΙΣΜΙΚΟΥ ΠΑΡΟΥΣΙΑΣΕΩΝ ΓΙΑ ΤΗ ΔΗΜΙΟΥΡΓΙΑ ΠΕΡΙΠΛΟΚΩΝ ΠΑΡΟΥΣΙΑΣΕΩΝ ΠΟΥ ΔΕΝ ΕΜΠΙΠΤΟΥΝ ΣΕ ΘΕΜΑΤΑ ΡΟΥΤΙΝΑΣ .....	41
<b>Θέμα 20: Διαδίκτυο .....</b>	<b>42</b>
<b>ΕΝΟΤΗΤΑ 2.20:</b> ΧΡΗΣΗ ΤΟΥ ΔΙΑΔΙΚΤΥΟΥ ΓΙΑ ΤΗΝ ΕΚΤΕΛΕΣΗ ΑΠΛΩΝ ΕΡΓΑΣΙΩΝ .....	42
<b>ΕΝΟΤΗΤΑ 3.17:</b> ΧΡΗΣΗ ΤΟΥ ΔΙΑΔΙΚΤΥΟΥ ΓΙΑ ΤΗΝ ΕΚΤΕΛΕΣΗ ΕΡΓΑΣΙΩΝ ΧΡΗΣΙΜΟΠΟΙΩΝΤΑΣ ΔΙΑΦΟΡΕΤΙΚΕΣ ΤΕΧΝΙΚΕΣ ΚΑΙ ΕΡΓΑΛΕΙΑ .....	42
<b>Θέμα 21: Ηλεκτρονικά Μηνύματα .....</b>	<b>43</b>
<b>ΕΝΟΤΗΤΑ 2.21:</b> ΧΡΗΣΗ ΤΟΥ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΟΥ ΤΑΧΥΔΡΟΜΕΙΟΥ ΓΙΑ ΤΗ ΔΙΕΚΠΕΡΑΙΩΣΗ ΑΠΛΩΝ ΕΡΓΑΣΙΩΝ .....	43
<b>ΕΝΟΤΗΤΑ 3.18:</b> ΧΡΗΣΗ ΤΟΥ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΟΥ ΤΑΧΥΔΡΟΜΕΙΟΥ ΓΙΑ ΤΗΝ ΕΚΤΕΛΕΣΗ ΕΡΓΑΣΙΩΝ (ΟΠΩΣ ΠΟΛΥΠΛΟΚΑ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΑ ΜΗΝΥΜΑΤΑ Η΄ ΕΠΕΙΓΟΝΤΑ ΜΗΝΥΜΑΤΑ) .....	43
<b>Θέμα 22: Συγχρονισμός μεταξύ ηλεκτρονικών συσκευών .....</b>	<b>44</b>
<b>ΕΝΟΤΗΤΑ 3.19:</b> ΧΡΗΣΗ ΔΕΞΙΟΤΗΤΩΝ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΩΝ ΒΑΣΕΩΝ ΔΕΔΟΜΕΝΩΝ ΓΙΑ ΤΗΝ ΕΠΙΤΕΥΞΗ ΣΥΓΧΡΟΝΙΣΜΟΥ ΜΕΤΑΞΥ ΣΥΣΚΕΥΩΝ .....	44
<b>Θέμα 23: Χρήση μέσω κοινωνικής δικτύωσης .....</b>	<b>45</b>

ΕΝΟΤΗΤΑ 3.20: ΧΡΗΣΗ ΜΕΣΩΝ ΚΟΙΝΩΝΙΚΗΣ ΔΙΚΤΥΩΣΗΣ ΓΙΑ ΤΗ ΠΡΟΩΘΗΣΗ ΤΟΥ ΟΡΓΑΝΙΣΜΟΥ ΚΑΙ ΤΩΝ ΔΡΑΣΤΗΡΙΟΤΗΤΩΝ ΤΟΥ .....	45
<b>ΤΟΜΕΑΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ 10: ΈΡΓΑ.....</b>	<b>46</b>
<b>Θέμα 24: Έργα .....</b>	<b>46</b>
ΕΝΟΤΗΤΑ 3.21: ΧΡΗΣΗ ΤΩΝ ΙΚΑΝΟΤΗΤΩΝ ΔΙΕΥΘΥΝΣΗΣ ΕΡΓΟΥ ΓΙΑ ΤΗΝ ΥΛΟΠΟΙΗΣΗ ΕΝΟΣ ΑΠΛΟΥ ΕΡΓΟΥ ΜΕ ΧΑΜΗΛΟ ΕΠΙΠΕΔΟ ΚΙΝΔΥΝΟΥ .....	46
ΕΝΟΤΗΤΑ 4.11: ΧΡΗΣΗ ΤΩΝ ΙΚΑΝΟΤΗΤΩΝ ΔΙΕΥΘΥΝΣΗΣ ΕΡΓΟΥ ΓΙΑ ΤΗΝ ΕΠΙΤΕΥΞΗ ΤΗΣ ΥΛΟΠΟΙΗΣΗΣ ΕΝΟΣ ΠΟΛΥΠΛΟΚΟΥ ΕΡΓΟΥ ΜΕ ΥΨΗΛΟ ΕΠΙΠΕΔΟ ΚΙΝΔΥΝΟΥ .....	46
<b>Θέμα 25: Ανθρώπινο Δυναμικό.....</b>	<b>47</b>
ΕΝΟΤΗΤΑ 3.22: ΚΑΤΟΧΗ ΓΝΩΣΕΩΝ ΚΑΙ ΔΕΞΙΟΤΗΤΩΝ ΓΙΑ ΤΗΝ ΟΛΟΚΛΗΡΩΣΗ ΒΑΣΙΚΩΝ ΕΡΓΑΣΙΩΝ ΠΟΥ ΣΧΕΤΙΖΟΝΤΑΙ ΜΕ ΘΕΜΑΤΑ ΑΝΘΡΩΠΙΝΟΥ ΔΥΝΑΜΙΚΟΥ .....	47
ΕΝΟΤΗΤΑ 4.12: ΚΑΤΟΧΗ ΓΝΩΣΕΩΝ ΚΑΙ ΔΕΞΙΟΤΗΤΩΝ ΓΙΑ ΤΗΝ ΠΑΡΑΓΩΓΗ ΛΥΣΕΩΝ ΠΟΥ ΣΧΕΤΙΖΟΝΤΑΙ ΜΕ ΘΕΜΑΤΑ ΑΝΘΡΩΠΙΝΟΥ ΔΥΝΑΜΙΚΟΥ.....	47
<b>ΤΟΜΕΑΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ 12: ΑΡΙΘΜΗΤΙΚΕΣ ΔΕΞΙΟΤΗΤΕΣ.....</b>	<b>48</b>
<b>Θέμα 26: Αριθμητικές Δεξιότητες .....</b>	<b>48</b>
ΕΝΟΤΗΤΑ 2.22: ΚΑΝΟΝΤΑΣ ΒΑΣΙΚΟΥΣ ΜΑΘΗΜΑΤΙΚΟΥΣ ΥΠΟΛΟΓΙΣΜΟΥΣ.....	48
ΕΝΟΤΗΤΑ 3.23: ΕΦΑΡΜΟΓΗ ΜΙΑΣ ΣΕΙΡΑΣ ΒΑΣΙΚΩΝ ΑΡΙΘΜΗΤΙΚΩΝ ΔΕΞΙΟΤΗΤΩΝ .....	48
<b>ΤΟΜΕΑΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ 13: ΞΕΝΕΣ ΓΛΩΣΣΕΣ.....</b>	<b>49</b>
<b>Θέμα 27:Γλώσσες .....</b>	<b>49</b>
ΕΝΟΤΗΤΑ 3.24: ΠΡΟΦΟΡΙΚΟΣ ΧΕΙΡΙΣΜΟΣ ΒΑΣΙΚΩΝ ΕΡΓΑΣΙΩΝ Η΄ ΣΥΖΗΤΗΣΕΩΝ ΡΟΥΤΙΝΑΣ .....	49
ΕΝΟΤΗΤΑ 4.13: ΠΡΟΦΟΡΙΚΗ ΔΙΕΝΕΡΓΕΙΑ ΒΑΣΙΚΩΝ ΕΡΓΑΣΙΩΝ Η΄ ΠΟΛΥΠΛΟΚΩΝ ΣΥΖΗΤΗΣΕΩΝ .....	49
ΕΝΟΤΗΤΑ 3.25: ΔΗΜΙΟΥΡΓΙΑ ΓΡΑΠΤΟΥ ΥΛΙΚΟΥ ΓΙΑ ΤΗΝ ΑΝΤΙΜΕΤΩΠΙΣΗ ΕΡΓΑΣΙΩΝ ΡΟΥΤΙΝΑΣ .....	49
ΕΝΟΤΗΤΑ 4.14: ΔΗΜΙΟΥΡΓΙΑ ΓΡΑΤΟΥ ΥΛΙΚΟΥ ΓΙΑ ΤΗΝ ΑΝΤΙΜΕΤΩΠΙΣΗ ΕΡΓΑΣΙΩΝ ΠΟΥ ΔΕΝ ΕΜΠΙΠΤΟΥΝ ΣΕ ΘΕΜΑΤΑ ΡΟΥΤΙΝΑΣ.....	50
<b>ΤΟΜΕΑΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ 14: ΕΡΓΑΣΙΑΚΗ ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΙΚΟΤΗΤΑ ΚΑΙ ΑΠΟΔΟΤΙΚΟΤΗΤΑ .....</b>	<b>51</b>
<b>Θέμα 28: Σχεδιασμός/Διαχείριση χρόνου .....</b>	<b>51</b>
ΕΝΟΤΗΤΑ 3.26: ΧΡΗΣΗ ΔΕΞΙΟΤΗΤΩΝ ΣΧΕΔΙΑΣΜΟΥ ΓΙΑ ΤΗΝ ΕΚΤΕΛΕΣΗ ΕΡΓΑΣΙΩΝ ΣΕ ΣΥΜΦΩΝΗΜΕΝΕΣ ΠΡΟΘΕΣΜΙΕΣ.....	51

ΕΝΟΤΗΤΑ 4.15: ΧΡΗΣΗ ΣΧΕΔΙΑΣΜΟΥ ΚΑΙ ΔΕΞΙΟΤΗΤΩΝ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΧΡΟΝΟΥ ΓΙΑ ΤΗΝ ΕΠΙΤΕΥΞΗ ΠΡΟΣΩΠΙΚΩΝ ΒΡΑΧΥΠΡΟΘΕΣΜΩΝ ΚΑΙ ΜΑΚΡΥΠΡΟΘΕΣΜΩΝ ΣΤΟΧΩΝ .....	51
<b>Θέμα 29: Διαχείριση Εγκαταστάσεων .....</b>	<b>52</b>
ΕΝΟΤΗΤΑ 4.16: ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΓΡΑΦΕΙΑΚΩΝ ΕΓΚΑΤΑΣΤΑΣΕΩΝ .....	52
<b>ΤΟΜΕΑΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ 15: ΔΥΝΑΜΙΚΗΣ ΤΗΣ ΟΜΑΔΑΣ .....</b>	<b>53</b>
<b>Θέμα 30: Δυναμική της ομάδας.....</b>	<b>53</b>
ΕΝΟΤΗΤΑ 3.27: ΧΡΗΣΗ ΤΩΝ ΑΡΧΩΝ ΤΗΣ ΟΜΑΔΙΚΟΤΗΤΑΣ ΓΙΑ ΤΗΝ ΟΛΟΚΛΗΡΩΣΗ ΟΜΑΔΙΚΩΝ ΕΡΓΑΣΙΩΝ .....	53
ΕΝΟΤΗΤΑ 4.17: ΠΑΡΑΓΩΓΗ ΛΥΣΕΩΝ ΜΕΣΩ ΤΗΣ ΟΜΑΔΙΚΗΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ ΚΑΙ ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ ΚΑΙ ΒΕΛΤΙΩΣΗ ΤΗΣ ΕΠΙΤΥΧΙΑΣ ΤΗΣ ΔΡΑΣΤΗΡΙΟΤΗΤΑΣ ΤΗΣ ΟΜΑΔΙΚΗΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ .....	53
<b>ΤΟΜΕΑΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ 16: ΑΥΤΟΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ, ΕΠΙΒΛΕΨΗ, ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΚΑΙ ΗΓΕΣΙΑ.....</b>	<b>54</b>
<b>Θέμα 31: Αυτοδιαχείριση και διαχείριση άλλων.....</b>	<b>54</b>
ΕΝΟΤΗΤΑ 3.28: ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ ΤΗΣ ΠΡΟΣΩΠΙΚΗΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ ΜΕ ΒΑΣΗ ΣΥΜΦΩΝΗΜΕΝΑ ΚΡΙΤΗΡΙΑ .....	54
ΕΝΟΤΗΤΑ 4.18: ΑΣΚΗΣΗ ΤΗΣ ΑΥΤΟΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΣΕ ΠΡΟΒΛΕΨΙΜΕΣ ΚΑΤΑΣΤΑΣΕΙΣ ΚΑΙ ΕΠΙΒΛΕΨΗ ΤΗΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ ΡΟΥΤΙΝΑΣ ΤΩΝ ΑΛΛΩΝ .....	54
ΕΝΟΤΗΤΑ 5.2: ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΑΠΡΟΒΛΕΠΤΩΝ ΚΑΤΑΣΤΑΣΕΩΝ ΚΑΙ ΑΝΑΠΤΥΞΗ ΚΡΙΤΗΡΙΩΝ ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗΣ, ΠΡΟΚΕΙΜΕΝΟΥ ΝΑ ΑΝΑΘΕΩΡΗΘΕΙ ΚΑΙ ΝΑ ΑΝΑΠΤΥΧΘΕΙ Η ΑΠΟΔΟΣΗ ΤΩΝ ΑΛΛΩΝ .....	55
ΕΝΟΤΗΤΑ 5.3: ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΤΗΣ ΠΡΟΣΩΠΙΚΗΣ ΑΠΟΔΟΣΗΣ ΣΤΟ ΕΠΙΧΕΙΡΗΜΑΤΙΚΟ ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝ.....	55
ΕΝΟΤΗΤΑ 5.4: ΗΓΕΤΙΚΕΣ ΙΚΑΝΟΤΗΤΕΣ .....	55
<b>ΤΟΜΕΑΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ 17: ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΙΑΚΟ ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝ .....</b>	<b>57</b>
<b>Θέμα 32: Ατομικά Δικαιώματα και Ευθύνες.....</b>	<b>57</b>
ΕΝΟΤΗΤΑ 3.29: ΚΑΤΑΝΟΗΣΗ, ΣΥΜΜΟΡΦΩΣΗ ΚΑΙ ΕΦΑΡΜΟΓΗ ΑΤΟΜΙΚΩΝ ΔΙΚΑΙΩΜΑΤΩΝ ΚΑΙ ΕΥΘΥΝΩΝ.....	57
<b>Θέμα 33: Σκοπός, Όραμα, Αξίες.....</b>	<b>58</b>
ΕΝΟΤΗΤΑ 3.30: ΚΑΤΑΝΟΗΣΗ ΤΩΝ ΣΚΟΠΩΝ , ΟΡΑΜΑΤΩΝ ΚΑΙ ΑΞΙΩΝ ΤΟΥ ΟΡΓΑΝΙΣΜΟΥ .....	58
<b>Θέμα 34: Περιβαλλοντική βιωσιμότητα .....</b>	<b>59</b>
ΕΝΟΤΗΤΑ 3.31: ΥΠΟΣΤΗΡΙΞΗ ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝΤΙΚΗΣ ΒΙΩΣΙΜΟΤΗΤΑΣ.....	59
<b>Θέμα 35: Εταιρική Κοινωνική Ευθύνη (CSR) .....</b>	<b>60</b>
ΕΝΟΤΗΤΑ 3.32: ΥΛΟΠΟΙΗΣΗ ΔΡΑΣΤΗΡΙΟΤΗΤΩΝ CSR.....	60
<b>Θέμα 36: Πολιτισμική Συνείδηση και Διαφορετικότητα .....</b>	<b>61</b>
ΕΝΟΤΗΤΑ 3.33: ΚΑΤΑΝΟΗΣΗ ΤΗΣ ΠΟΛΙΤΙΣΜΙΚΗΣ ΣΥΝΕΙΔΗΤΟΠΟΙΗΣΗΣ ΚΑΙ ΤΗΣ ΣΥΝΕΙΔΗΤΟΠΟΙΗΣΗΣ ΤΗΣ	



ΔΙΑΦΟΡΕΤΙΚΟΤΗΤΑΣ .....	61
<b>ΕΝΟΤΗΤΑ 4.19: ΥΙΟΘΕΤΗΣΗ ΣΥΜΠΕΡΙΦΟΡΩΝ ΚΑΙ ΑΝΑΛΗΨΗ ΔΡΑΣΕΩΝ ΣΥΜΦΩΝΑ ΜΕ ΤΗΝ ΠΟΛΙΤΙΣΜΙΚΗ ΕΥΑΙΣΘΗΤΟΠΟΙΗΣΗ ΚΑΙ ΤΗΝ ΑΠΟΔΟΧΗΤΗΣ ΔΙΑΦΟΡΕΤΙΚΟΤΗΤΑΣ .....</b>	<b>61</b>
<b>Θέμα 37: Επιτέλεση πολλαπλών δραστηριοτήτων .....</b>	<b>62</b>
<b>ΕΝΟΤΗΤΑ 3.34: ΕΠΙΔΕΙΞΗ ΔΕΞΙΟΤΗΤΩΝ ΕΠΙΤΕΛΕΣΗΣ ΠΟΛΛΑΠΛΩΝ ΔΡΑΣΤΗΡΙΟΤΗΤΩΝ .....</b>	<b>62</b>
<b>Θέμα 38: Αυτοεικόνα και εικόνα του οργανισμού .....</b>	<b>63</b>
<b>ΕΝΟΤΗΤΑ 3.35: ΠΑΡΟΥΣΙΑΣΗ ΜΙΑΣ ΘΕΤΙΚΗΣ ΑΥΤΟΕΙΚΟΝΑΣ ΚΑΙ ΕΙΚΟΝΑΣ ΟΡΓΑΝΙΣΜΟΥ ΜΕΣΩ ΠΡΟΣΑΡΜΟΓΗΣ ΤΗΣ ΣΥΜΠΕΡΙΦΟΡΑΣ .....</b>	<b>63</b>
<b>ΕΝΟΤΗΤΑ 4.20: ΑΝΑΠΤΥΞΗ ΘΕΤΙΚΗΣ ΑΥΤΟΕΙΚΟΝΑΣ ΚΑΙ ΕΙΚΟΝΑΣ ΤΟΥ ΟΡΓΑΝΙΣΜΟΥ .....</b>	<b>63</b>
<b>ΤΟΜΕΑΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ 18: ΓΕΝΙΚΗ ΝΟΜΟΘΕΣΙΑ .....</b>	<b>64</b>
<b>Θέμα 39: Νομοθεσία .....</b>	<b>64</b>
<b>ΕΝΟΤΗΤΑ 4.21: ΑΠΟΔΕΙΞΗ ΓΝΩΣΗΣ ΝΟΜΟΘΕΣΙΑΣ ΓΙΑ ΤΗΝ ΕΞΕΥΡΕΣΗ ΛΥΣΕΩΝ ΣΕ ΠΙΘΑΝΑ ΖΗΤΗΜΑΤΑ .....</b>	<b>64</b>
<b>ΕΝΟΤΗΤΑ 5.5: ΑΠΟΔΕΙΞΗ ΓΝΩΣΗΣ ΤΗΣ ΝΟΜΟΘΕΣΙΑΣ ΓΙΑ ΤΗΝ ΕΞΕΥΡΕΣΗ ΛΥΣΕΩΝ ΣΕ ΠΙΟ ΑΦΗΡΗΜΕΝΑ ΖΗΤΗΜΑΤΑ .....</b>	<b>64</b>
<b>ΤΟΜΕΑΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ 19: ΠΡΟΣΦΟΡΕΣ .....</b>	<b>65</b>
<b>Θέμα 40: Προσφορές .....</b>	<b>65</b>
<b>ΕΝΟΤΗΤΑ 4.22: ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΠΡΟΣΚΛΗΣΕΩΝ ΚΛΗΣΕΩΝ ΓΙΑ ΠΡΟΣΦΟΡΕΣ .....</b>	<b>65</b>
<b>ΤΟΜΕΑΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ 20: ΕΝΙΣΧΥΣΗ ΣΕ ΕΤΑΙΡΙΚΟ ΕΠΙΠΕΔΟ .....</b>	<b>66</b>
<b>Θέμα 41: Εταιρικό Επίπεδο .....</b>	<b>66</b>
<b>ΕΝΟΤΗΤΑ 5.6: ΕΠΙΔΕΙΞΗ ΥΠΟΣΤΗΡΙΞΗΣ ΚΑΙ ΒΟΗΘΕΙΑΣ ΣΕ ΕΤΑΙΡΙΚΟ ΕΠΙΠΕΔΟ .....</b>	<b>66</b>
<b>ΤΟΜΕΑΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ 21: ΚΑΙΝΟΤΟΜΙΑ ΚΑΙ ΑΛΛΑΓΗ .....</b>	<b>67</b>
<b>Θέμα 42: Καινοτομία και Αλλαγή .....</b>	<b>67</b>
<b>ΕΝΟΤΗΤΑ 5.7: ΕΠΙΔΕΙΞΗ ΔΕΚΤΙΚΟΤΗΤΑΣ ΣΤΗΝ ΑΛΛΑΓΗ .....</b>	<b>67</b>
<b>ΤΟΜΕΑΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ 22: ΠΡΟΣΩΠΙΚΗ ΒΟΗΘΟΣ ΩΣ ΔΙΕΥΘΥΝΤΗΣ .....</b>	<b>68</b>
<b>Θέμα 43: Ευθύνη, Αυτοπεποίθηση, Επιμονή, Πρωτοβουλία και Επιχειρηματικότητα .....</b>	<b>68</b>
<b>ΕΝΟΤΗΤΑ 5.8: ΕΝΕΡΓΩΝΤΑΣ ΩΣ ΔΙΕΥΘΥΝΤΗΣ .....</b>	<b>68</b>



## Περίληψη βασικών σημείων

Αυτό το παραδοτέο περιγράφει το πλαίσιο επαγγελματικών προσόντων του διοικητικού προσωπικού, σε τέσσερα διαφορετικά επίπεδα του Ευρωπαϊκού Πλαισίου Επαγγελματικών Προσόντων, πιο συγκεκριμένα τα επίπεδα 2,3,4 και 5.

Η πιστοποίηση του τίτλου δομήθηκε σε «**Τομείς Εργασίας**» και σε κάθε τομέα εργασίας υπάρχουν διαφορετικές «**Ενότητες**» (Units) (από διαφορετικά επίπεδα). Με αυτό το τρόπο κάποιος μπορεί να δει τη μετάβαση των επιπέδων εντός του Τομέα Εργασίας. Παρουσιάζεται επίσης η έννοια του «**Θέματος**», μιας και ορισμένοι «Τομείς Εργασίας» εμπεριέχουν περισσότερα από ένα «Θέματα».

Για κάθε μια από τις ενότητες παρουσιάζονται ο κωδικός της ο αριθμός των μαθησιακών αποτελεσμάτων και οι πιστωτικές μονάδες ECVET που κατανέμονται στην ενότητα αυτή.

Η παρούσα έκδοση είναι μια σύντομη εκδοχή του πλαισίου επαγγελματικών προσόντων, η οποία παρουσιάζει τα μαθησιακά αποτελέσματα με ολιστική προσέγγιση. Υφίσταται η ολοκληρωμένη έκδοση του πλαισίου επαγγελματικών προσόντων στην οποία τα μαθησιακά αποτελέσματα αναλύονται σε επίπεδο γνώσεων, δεξιοτήτων και ικανοτήτων

Αυτή η έκδοση είναι επίσης διαθέσιμη (μόνο στην αγγλική γλώσσα) στην ιστοσελίδα του έργου

# Τομέας Εργασίας 1: Διαδικασίες Γραφείου

## Θέμα 1: Αλληλογραφία

### ΕΝΟΤΗΤΑ 2.1: ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΑΛΛΗΛΟΓΡΑΦΙΑΣ

Επίπεδο Ενότητας:	2
Περιγραφή Ενότητας:	
Αριθμός των μαθησιακών αποτελεσμάτων της Ενότητας:	3
Αριθμός πιστωτικών μονάδων ECVET:	4

LO1	Επιδεικνύει την ικανότητα περιγραφής και να ακολουθεί τη διαδικασία μέσω της οποίας ο οργανισμός χειρίζεται την εισερχόμενη και εξερχόμενη αλληλογραφία.
LO2	Επιδεικνύει την ικανότητα τακτοποίησης της εισερχόμενης αλληλογραφίας με το κατάλληλο τρόπο (έλεγχος των εγγράφων, παράδοση στους σωστούς παραλήπτες, κτλ.).
LO3	Επιδεικνύει την ικανότητα συλλογής, οργάνωσης και αποστολής της εξερχόμενης αλληλογραφίας με ακρίβεια

## Θέμα 2: Στοκ

### ΕΝΟΤΗΤΑ 2.2: ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΑΠΟΘΕΜΑΤΙΚΩΝ

Επίπεδο Ενότητας:	2
Περιγραφή Ενότητας:	
Αριθμός των μαθησιακών αποτελεσμάτων της Ενότητας:	2
Αριθμός πιστωτικών μονάδων ECVET:	3

LO4	Επιδεικνύει την ικανότητα επεξήγησής και περιγραφής των διαδικασιών ελέγχου αποθεματικών που εφαρμόζονται στο γραφείο, ώστε αυτό να λειτουργεί ομαλά. Επίσης να είναι σε θέση να προτείνει βελτιώσεις στις διαδικασίες.
LO5	Επιδεικνύει την ικανότητα διατήρησης του σωστού επιπέδου αποθεματικών για την ομαλή λειτουργία του γραφείου, χρησιμοποιώντας συγκεκριμένες διαδικασίες και εργαλεία.

## Τομέας Εργασίας 2: Γραφειακός εξοπλισμός και τεχνολογία

### Θέμα 3: Γραφειακός Εξοπλισμός

#### ΕΝΟΤΗΤΑ 2.3: ΧΡΗΣΗ ΤΟΥ ΓΡΑΦΕΙΑΚΟΥ ΕΞΟΠΛΙΣΜΟΥ ΓΙΑ ΤΗΝ ΕΚΤΕΛΕΣΗ ΑΠΛΩΝ ΕΡΓΑΣΙΩΝ, ΣΥΜΠΕΡΙΛΑΜΒΑΝΟΜΕΝΗΣ ΤΗΣ ΑΠΛΗΣ ΑΝΤΙΜΕΤΩΠΙΣΗΣ ΠΡΟΒΛΗΜΑΤΩΝ

Επίπεδο Ενότητας:	2
Περιγραφή Ενότητας:	
Αριθμός των μαθησιακών αποτελεσμάτων της Ενότητας:	1
Αριθμός πιστωτικών μονάδων ECVET:	4

LO6	Επιδεικνύει την ικανότητα σωστής χρήσης του γραφειακού εξοπλισμού, ώστε να μπορεί να ανταποκρίνεται σε απλές εργασίες να είναι σε θέση να αντιμετωπίζει απλά προβλήματα του εξοπλισμού και να χρησιμοποιεί αυτό τον εξοπλισμό σύμφωνα με τους κανονισμούς της νομοθεσία για την υγεία και ασφάλεια.
-----	---

#### ΕΝΟΤΗΤΑ 3.1: ΧΡΗΣΗ ΤΟΥ ΓΡΑΦΕΙΑΚΟΥ ΕΞΟΠΛΙΣΜΟΥ ΓΙΑ ΤΗΝ ΕΚΤΕΛΕΣΗ ΕΡΓΑΣΙΩΝ ΚΑΙ ΤΗΝ ΕΠΙΛΥΣΗ ΠΡΟΒΛΗΜΑΤΩΝ ΡΟΥΤΙΝΑΣ

Επίπεδο Ενότητας:	3
Περιγραφή Ενότητας:	
Αριθμός των μαθησιακών αποτελεσμάτων της Ενότητας:	3
Αριθμός πιστωτικών μονάδων ECVET:	5

LO39	Επιδεικνύει την ικανότητα να ακολουθεί τις διαδικασίες του οργανισμού για τη χρήση κοινού γραφειακού εξοπλισμού όπως φωτοτυπικές μηχανές, εκτυπωτές και τηλεομοιότυπα, ώστε να εκτελεί γενικές και εξειδικευμένες εργασίες καθώς και να προτείνει βελτιώσεις στις διαδικασίες.
LO40	Επιδεικνύει την ικανότητα επίλυσης προβλημάτων με τη χρήση γραφειακού εξοπλισμού χρησιμοποιώντας εργαλεία, όπως λίστες ελέγχου, και όπου είναι απαραίτητο να ζητά τη βοήθεια των συνεργατών του
LO41	Επιδεικνύει την ικανότητα επεξήγησης του τρόπου εντοπισμού αναγκαίων επισκευών του εξοπλισμού και των γραφειακών εγκαταστάσεων, περιγραφής των διαδικασιών αντιμετώπισης των απαιτούμενων επισκευών, επεξήγησης των τύπων των προβλημάτων που προκύπτουν από τη χρήση, και την επίβλεψη των εγκαταστάσεων και του γραφειακού εξοπλισμού καθώς και αντιμετώπισή τους.

## Τομέας Εργασίας 3: Επικοινωνία, χειρισμός τηλεφώνου, κώδικας δεοντολογίας, ίσες ευκαιρίες και κοινωνικές σχέσεις

### Θέμα 4: Επικοινωνία στις Επιχειρήσεις

#### ΕΝΟΤΗΤΑ 2.4: ΧΡΗΣΗ ΤΩΝ ΙΚΑΝΟΤΗΤΩΝ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΙΑΚΗΣ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑΣ ΜΕ ΣΑΦΗ ΚΑΙ ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΙΚΟ ΤΡΟΠΟ

Επίπεδο Ενότητας:	2
Περιγραφή Ενότητας:	
Αριθμός των μαθησιακών αποτελεσμάτων της Ενότητας:	1
Αριθμός πιστωτικών μονάδων ECVET:	5

LO7	Επιδεικνύει την ικανότητα ανάκλησης των βασικών αρχών της αποτελεσματικής λεκτικής και μη λεκτικής επικοινωνίας και να επιδεικνύει ικανότητες εφαρμογής των αρχών αυτών με σαφήνεια και αποτελεσματικότητα.
-----	---

#### ΕΝΟΤΗΤΑ 3.2: ΧΡΗΣΗ ΤΩΝ ΚΑΤΑΛΛΗΛΩΝ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΙΑΚΩΝ ΔΕΞΙΟΤΗΤΩΝ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑΣ ΓΙΑ ΕΠΙΛΕΓΜΕΝΑ ΑΚΡΟΑΤΗΡΙΑ ΚΑΙ ΕΠΙΔΙΩΚΟΜΕΝΑ ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ

Επίπεδο Ενότητας:	3
Περιγραφή Ενότητας:	
Αριθμός των μαθησιακών αποτελεσμάτων της Ενότητας:	3
Αριθμός πιστωτικών μονάδων ECVET:	5

LO42	Επιδεικνύει την ικανότητα επεξήγησης των οφελών της αποτελεσματικής επικοινωνίας στον εργασιακό χώρο και της επίλυσης προβλημάτων μέσω της επικοινωνίας, καθώς και της επιλογής των καταλληλότερων μεθόδων για επιλεγμένα ακροατήρια και επιδιωκόμενα αποτελέσματα.
LO43	Επιδεικνύει την ικανότητα αποδοχής των συμπεριφορών και θέσεων των άλλων και να εκφράζει τον εκνευρισμό και τη διαφωνία του με εποικοδομητικό τρόπο.
LO44	Επιδεικνύει την ικανότητα πραγμάτωσης συνομιλιών ή παρουσιάσεων χρησιμοποιώντας τη γλώσσα του σώματος και τον τόνο της φωνής στα πλαίσια συγκεκριμένων αρχών.

## ΕΝΟΤΗΤΑ 4.1: ΧΡΗΣΗ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΙΑΚΩΝ ΔΕΞΙΟΤΗΤΩΝ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑΣ ΓΙΑ ΤΗ ΠΑΡΑΓΩΓΗ ΛΥΣΕΩΝ ΣΕ ΣΥΓΚΕΚΡΙΜΕΝΕΣ ΠΕΡΙΠΤΩΣΕΙΣ

Επίπεδο Ενότητας:	4
Περιγραφή Ενότητας:	
Αριθμός των μαθησιακών αποτελεσμάτων της Ενότητας:	1
Αριθμός πιστωτικών μονάδων ECVET:	7

LO101	Επιδεικνύει την ικανότητα αποτελεσματικής και αποδοτικής αλληλεπίδρασης με άλλα άτομα και να εξευρίσκει λύσεις σε συγκεκριμένες περιπτώσεις μέσω της χρήσης αποτελεσματικών τεχνικών επικοινωνίας.
-------	--

## Θέμα 5: Τηλεφωνικές Τεχνικές

### ΕΝΟΤΗΤΑ 2.5: ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΙΚΗ ΧΡΗΣΗ ΤΗΛΕΦΩΝΙΚΩΝ ΤΕΧΝΙΚΩΝ

Επίπεδο Ενότητας:	2
Περιγραφή Ενότητας:	
Αριθμός των μαθησιακών αποτελεσμάτων της Ενότητας:	1
Αριθμός πιστωτικών μονάδων ECVET:	11

L08	Επιδεικνύει την ικανότητα ανάκλησης των βασικών αρχών αποτελεσματικής τηλεφωνικής επικοινωνίας και να επιδεικνύει ικανότητα εφαρμογής τους με σαφή και αποτελεσματικό τρόπο
-----	---

### ΕΝΟΤΗΤΑ 3.3: ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΙΚΗ ΧΡΗΣΗ ΤΗΛΕΦΩΝΙΚΩΝ ΤΕΧΝΙΚΩΝ ΣΥΜΦΩΝΑ ΜΕ ΤΟΥΣ ΚΑΝΟΝΕΣ ΚΑΙ ΤΙΣ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΕΣ ΤΟΥ ΟΡΓΑΝΙΣΜΟΥ

Επίπεδο Ενότητας:	3
Περιγραφή Ενότητας:	
Αριθμός των μαθησιακών αποτελεσμάτων της Ενότητας:	1
Αριθμός πιστωτικών μονάδων ECVET:	5

LO45	Επιδεικνύει την ικανότητα επεξήγησης και αποτελεσματικής χρήσης τηλεφωνικών δεξιοτήτων, σύμφωνα με τις διαδικασίες του οργανισμού, παρακολούθησης της εφαρμογής αυτών των δεξιοτήτων ώστε να είναι σε θέση να προτείνει αλλαγές με σκοπό τη βελτίωση της εμπειρίας των πελατών.
------	---



## Θέμα 6: Κώδικας δεοντολογίας και ίσες ευκαιρίες

### ΕΝΟΤΗΤΑ 2.6: ΚΑΤΑΝΟΗΣΗ ΚΑΙ ΕΦΑΡΜΟΓΗ ΤΟΥ ΚΩΔΙΚΑ ΔΕΟΝΤΟΛΟΓΙΑΣ ΣΥΜΦΩΝΑ ΜΕ ΤΙΣ ΑΡΧΕΣ ΤΟΥ ΟΡΓΑΝΙΣΜΟΥ

Επίπεδο Ενότητας:	2
Περιγραφή Ενότητας:	
Αριθμός των μαθησιακών αποτελεσμάτων της Ενότητας:	1
Αριθμός πιστωτικών μονάδων ECVET:	4

LO9	Επιδεικνύει την ικανότητα ορισμού, περιγραφής και ακολουθίας του κώδικα δεοντολογίας του οργανισμού εντός του κοινωνικού, οικονομικού και πολιτισμικού συγκεκριμένου/πλαισίου
-----	---

### ΕΝΟΤΗΤΑ 3.4: ΕΞΗΓΗΣΗ ΚΑΙ ΕΦΑΡΜΟΓΗ ΤΟΥ ΚΩΔΙΚΑ ΔΕΟΝΤΟΛΟΓΙΑΣ ΣΕ ΠΟΙΚΙΛΕΣ ΚΑΤΑΣΤΑΣΕΙΣ

Επίπεδο Ενότητας:	3
Περιγραφή Ενότητας:	
Αριθμός των μαθησιακών αποτελεσμάτων της Ενότητας:	1
Αριθμός πιστωτικών μονάδων ECVET:	2

LO46	Επιδεικνύει την ικανότητα επεξήγησης και εφαρμογής του κώδικα δεοντολογίας του οργανισμού εντός του κοινωνικού, οικονομικού και πολιτισμικού συγκεκριμένου/πλαισίου
------	---

### ΕΝΟΤΗΤΑ 4.2: ΑΝΤΙΜΕΤΩΠΙΣΗ ΖΗΤΗΜΑΤΩΝ ΙΣΩΝ ΕΥΚΑΙΡΙΩΝ

Επίπεδο Ενότητας:	4
Περιγραφή Ενότητας:	
Αριθμός των μαθησιακών αποτελεσμάτων της Ενότητας:	1
Αριθμός πιστωτικών μονάδων ECVET:	2

LO102	Εξηγεί την διαχείριση ζητημάτων ίσων ευκαιριών, αναπηρίας, φύλου, σεξουαλικού προσανατολισμού, ηλικιακών διακρίσεων, σεξουαλικής παρενόχλησης και θρησκευτικών πεποιθήσεων από διάφορα ιδρύματα σε τοπικό, περιφερειακό, εθνικό, ευρωπαϊκό και διεθνές επίπεδο. Να περιγράφει πώς αξιολογεί και αντιμετωπίζει τα παραπάνω ζητήματα. Επίσης να είναι σε θέση να προτείνει βελτιώσεις στις πολιτικές αντιμετώπισης των παραπάνω ζητημάτων από τον οργανισμό.
-------	--

## ΕΝΟΤΗΤΑ 4.3: ΒΕΛΤΙΩΣΗ ΤΟΥ ΚΩΔΙΚΑ ΔΕΟΝΤΟΛΟΓΙΑΣ

Επίπεδο Ενότητας:	4
Περιγραφή Ενότητας:	
Αριθμός των μαθησιακών αποτελεσμάτων της Ενότητας:	1
Αριθμός πιστωτικών μονάδων ECVET:	3

LO103	Επιδεικνύει την ικανότητα κατανόησης, αιτιολόγησης καθώς και να είναι σε θέση να προτείνει βελτιώσεις στον κώδικα δεοντολογίας του οργανισμού μέσα στο κοινωνικό, οικονομικό και πολιτισμικό πλαίσιο, ώστε να ανταποκρίνεται στις προσδοκίες των πελατών και των συνεργατών.
-------	--

## Θέμα 7: Σχέσεις

### ΕΝΟΤΗΤΑ 2.7: ΑΝΑΚΛΗΣΗ ΚΑΙ ΕΦΑΡΜΟΓΗ ΤΩΝ ΒΑΣΙΚΩΝ ΑΡΧΩΝ ΚΑΛΩΝ ΣΧΕΣΕΩΝ ΜΕ ΠΕΛΑΤΕΣ, ΕΞΩΤΕΡΙΚΟΥΣ ΦΟΡΕΙΣ ΚΑΙ ΣΥΝΑΔΕΛΦΟΥΣ ΜΕ ΣΑΦΗ ΚΑΙ ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΙΚΟ ΤΡΟΠΟ

Επίπεδο Ενότητας:	2
Περιγραφή Ενότητας:	
Αριθμός των μαθησιακών αποτελεσμάτων της Ενότητας:	3
Αριθμός πιστωτικών μονάδων ECVET:	4

LO10	Επιδεικνύει την ικανότητα παράθεσης των βασικών αρχών προστασίας δεδομένων, ασφάλειας και εμπιστευτικότητας του εργασιακού περιβάλλοντος και να εφαρμόζει τις αρχές αυτές αποτελεσματικά και αποδοτικά.
LO11	Επιδεικνύει την ικανότητα παράθεσης των βασικών αρχών καλών σχέσεων με τους πελάτες και άλλους εξωτερικούς φορείς, επιδεικνύοντας ικανότητα στην εφαρμογή των αρχών αυτών με σαφή και αποτελεσματικό τρόπο. Να είναι σε θέση να υλοποιεί δραστηριότητες δημοσίων σχέσεων με σκοπό τη βελτίωση των εργασιακών σχέσεων, όπως, οι επέτειοι γενεθλίων, ονομαστικών εορτών και άλλων ειδικών περιστάσεων.
LO12	Επιδεικνύει την ικανότητα να παραθέσει τις βασικές αρχές καλών εργασιακών του οργανισμού, επιδεικνύοντας ικανότητες εφαρμογής των αρχών αυτών με σαφή και αποτελεσματικό τρόπο. Να είναι σε θέση να υλοποιεί δραστηριότητες δημοσίων σχέσεων με σκοπό τη βελτίωση των εργασιακών σχέσεων, όπως οι επέτειοι γενεθλίων, ονομαστικών εορτών και άλλων ειδικών περιστάσεων..

### ΕΝΟΤΗΤΑ 3.5: ΟΙΚΟΔΟΜΗΣΗ ΚΑΙ ΒΕΛΤΙΩΣΗ ΤΩ ΕΡΓΑΣΙΑΚΩΝ ΣΧΕΣΕΩΝ

Επίπεδο Ενότητας:	3
Περιγραφή Ενότητας:	
Αριθμός των μαθησιακών αποτελεσμάτων της Ενότητας:	3
Αριθμός πιστωτικών μονάδων ECVET:	4

LO47	Επιδεικνύει την ικανότητα οικοδόμησης θετικών εργασιακών σχέσεων με πελάτες, προμηθευτές και άλλους εξωτερικούς φορείς καθώς και εντός του οργανισμού, χρησιμοποιώντας τις βασικές αρχές καλών εργασιακών σχέσεων.
------	--

LO48	Αναλύει και να αξιολογεί την ανατροφοδότηση από πελάτες, προμηθευτές και άλλους εξωτερικούς φορείς, καθώς και εργαζομένων του οργανισμού.
LO49	Αξιολογεί τις εσωτερικές βασικές αρχές των καλών εργασιακών σχέσεων του οργανισμού και να εισηγείται βελτιώσεις που θα ενισχύσουν την επικοινωνία μεταξύ του οργανισμού και εξωτερικού περιβάλλοντος

## Τομέας Εργασίας 4: Γραπτή Επικοινωνία

### Θέμα 8: Γραπτή Επικοινωνία

#### ΕΝΟΤΗΤΑ 2.8: ΧΡΗΣΗ ΔΕΞΙΟΤΗΤΩΝ ΓΡΑΠΤΗΣ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑΣ ΓΙΑ ΤΗ ΠΑΡΑΓΩΓΗ ΠΟΙΚΙΛΩΝ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΩΝ ΕΓΓΡΑΦΩΝ

Επίπεδο Ενότητας:	2
Περιγραφή Ενότητας:	
Αριθμός των μαθησιακών αποτελεσμάτων της Ενότητας:	3
Αριθμός πιστωτικών μονάδων ECVET:	5

LO13	Επιδεικνύει την ικανότητα παράθεσης των βασικών αρχών αποτελεσματικών μορφών γραπτής επικοινωνίας και επιδεικνύει την ικανότητα εφαρμογής αυτών των αρχών με σαφή και αποτελεσματικό τρόπο με σκοπό να παράγει απλά έγγραφα ρουτίνας.
LO14	Επιδεικνύει την ικανότητα παραγωγής ποικίλων επαγγελματικών εγγράφων ρουτίνας (βασισμένων σε προκαθορισμένα πρότυπα).
LO15	Επιδεικνύει την ικανότητα γραπτής επικοινωνίας σε επαγγελματικό περιβάλλον (χρήση επαγγελματικής ορολογίας, αποφυγή ιδιωματισμών (αργκό) κτλ.).

#### ΕΝΟΤΗΤΑ 3.6: ΧΡΗΣΗ ΔΕΞΙΟΤΗΤΩΝ ΓΡΑΠΤΗΣ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑΣ ΓΙΑ ΤΗΝ ΠΑΡΑΓΩΓΗ ΕΓΓΡΑΦΩΝ ΠΟΥ ΔΕΝ ΕΜΠΙΠΤΟΥΝ ΣΕ ΘΕΜΑΤΑ ΡΟΥΤΙΝΑΣ, ΜΕ ΒΑΣΗ ΣΥΓΚΕΚΡΙΜΕΝΕΣ ΟΔΗΓΙΕΣ

Επίπεδο Ενότητας:	Ενότητα Επίπεδο:	3
Περιγραφή Ενότητας:	Περιγραφή Ενότητας:	
Αριθμός των μαθησιακών αποτελεσμάτων της Ενότητας:	Αριθμός των μαθησιακών αποτελεσμάτων της Ενότητας:	8
Αριθμός πιστωτικών μονάδων ECVET:	Αριθμός πιστωτικών μονάδων ECVET:	7

LO50	Επιδεικνύει την ικανότητα επεξήγησης διαφορετικού ύφους και τόνου της γλώσσας και σε περιπτώσεις κατά τις οποίες μπορούν να χρησιμοποιηθούν στη γραπτή επικοινωνία, καθώς και τρόπους με τους οποίους η γραπτή επικοινωνία να προσαρμοστεί για να ικανοποιήσει ανάγκες κοινού με διαφορετικά χαρακτηριστικά
LO51	Επιδεικνύει την ικανότητα περιγραφής της σημασίας της εμπιστευτικότητας στη γραπτή επικοινωνία

LO52	Επιδεικνύει την ικανότητα αναγνώρισης πηγών πληροφόρησης κατά τη προετοιμασία γραπτών και ηλεκτρονικών εγγράφων ρουτίνας
LO53	Επιδεικνύει την ικανότητα χρήσης αποτελεσματικών τρόπων ανασκόπησης γραπτών πληροφοριών αναφορικά με την ακρίβεια του περιεχομένου και την ορθογραφία/ γραμματική.
LO54	Επιδεικνύει την ικανότητα αναγνώρισης διαφορετικών ειδών επαγγελματικών εγγράφων και επιλογής των καταλληλότερων για κάθε περίπτωση.
LO55	Επιδεικνύει την ικανότητα δημιουργίας διαφορετικών τύπων εγγράφων που δεν εμπίπτουν σε θέματα ρουτίνας, υπό την καθοδήγηση με συγκεκριμένες οδηγίες
LO56	Επιδεικνύει την ικανότητα σύνταξης σύντομων αναφορών που βασίζονται σε σημειώσεις
LO57	Επιδεικνύει την ικανότητα σύνταξης κειμένου που βασίζεται σε ηχογραφημένες ή στενογραφημένες οδηγίες

#### **ΕΝΟΤΗΤΑ 4.4: ΧΡΗΣΗ ΔΕΞΙΟΤΗΤΩΝ ΓΡΑΠΤΗΣ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑΣ ΓΙΑ ΤΗΝ ΠΑΡΑΓΩΓΗ ΜΗ ΤΥΠΟΠΟΙΗΜΕΝΩΝ ΕΓΓΡΑΦΩΝ ΒΑΣΙΣΜΕΝΩΝ ΣΤΙΣ ΑΝΑΓΚΕΣ ΤΟΥ ΑΝΑΓΝΩΣΤΗ ΚΑΙ ΣΥΜΒΟΛΗ ΣΤΗ ΒΕΛΤΙΩΣΗ ΤΗΣ ΓΡΑΠΤΗΣ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑΣ**

<b>Επίπεδο Ενότητας:</b>	<b>4</b>
<b>Περιγραφή Ενότητας:</b>	
<b>Αριθμός των μαθησιακών αποτελεσμάτων της Ενότητας:</b>	<b>2</b>
<b>Αριθμός πιστωτικών μονάδων ECVET:</b>	<b>6</b>

LO104	Επιδεικνύει την ικανότητα αξιολόγησης γραπτών απαιτήσεων συνεργατών, πελατών και άλλων εμπλεκόμενων, που περιέχουν ποιοτικές και ποσοτικές πληροφορίες, άρρητα και ρητά δεδομένα, επίσημα αλλά και ανεπίσημα έγγραφα πολιτικής και γνωματεύσεις. Να καλύπτει αυτές τις ανάγκες μέσω της ανάπτυξης κατάλληλης γραπτής επικοινωνίας.
LO105	Βελτιώνει και εξελίσσει συστήματα γραπτής επικοινωνίας, στο πλαίσιο μιας συνεκτικής σε ολόκληρο τον οργανισμό προσέγγισης στη βελτίωση της ποιότητας της επιχειρησιακής επικοινωνίας

## Τομέας Εργασίας 5: Σύστημα αρχειοθέτησης, έγγραφα και βάσεις δεδομένων

### Θέμα 9: Αρχαιοθέτηση

#### ΕΝΟΤΗΤΑ 2.9 ΧΡΗΣΗ ΔΕΞΙΟΤΗΤΩΝ ΑΡΧΕΙΟΘΕΤΗΣΗΣ ΓΙΑ ΤΗ ΔΙΑΤΗΡΗΣΗ ΕΝΟΣ ΚΑΘΙΕΡΩΜΕΝΟΥ ΣΥΣΤΗΜΑΤΟΣ

Επίπεδο Ενότητας:	2
Περιγραφή Ενότητας:	
Αριθμός των μαθησιακών αποτελεσμάτων της Ενότητας:	1
Αριθμός πιστωτικών μονάδων ECVET:	4

LO16	Επιδεικνύει την ικανότητα διατήρησης ηλεκτρονικού και μη, συστήματος αρχειοθέτησης
------	--

#### ΕΝΟΤΗΤΑ 3.7: ΧΡΗΣΗ ΔΕΞΙΟΤΗΤΩΝ ΑΡΧΕΙΟΘΕΤΗΣΗΣ ΓΙΑ ΤΟ ΣΧΕΔΙΑΣΜΟ ΚΑΙ ΤΗ ΔΙΑΤΗΡΗΣΗ ΕΝΟΣ ΣΥΣΤΗΜΑΤΟΣ ΑΡΧΕΙΟΘΕΤΗΣΗΣ ΜΕ ΒΑΣΗ ΣΥΓΚΕΚΡΙΜΕΝΕΣ ΟΔΗΓΙΕΣ

Επίπεδο Ενότητας:	3
Περιγραφή Ενότητας:	
Αριθμός των μαθησιακών αποτελεσμάτων της Ενότητας:	2
Αριθμός πιστωτικών μονάδων ECVET:	4

LO58	Επιδεικνύει δεξιότητες διαχείρισης αρχείων, συμπεριλαμβανομένων του σχεδιασμού και της διατήρησης ενός αποτελεσματικού συστήματος αρχειοθέτησης με βάση συγκεκριμένες οδηγίες ( αναγνώριση του εξοπλισμού ή ηλεκτρονικών μεθόδων που απαιτούνται για την αρχειοθέτηση).
LO59	Επιδεικνύει ικανότητες ανάλυσης του υπάρχοντος συστήματος αρχειοθέτησης και προτείνει βελτιώσεις εντός των πλαισίων των αρμοδιοτήτων του..

## Θέμα 10: Επαγγελματικά Έγγραφα

### ΕΝΟΤΗΤΑ 2.10: ΕΡΜΗΝΕΙΑ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΙΑΚΩΝ ΕΓΓΡΑΦΩΝ ΡΟΥΤΙΝΑΣ

Επίπεδο Ενότητας:	2
Περιγραφή Ενότητας:	
Αριθμός των μαθησιακών αποτελεσμάτων της Ενότητας:	1
Αριθμός πιστωτικών μονάδων ECVET:	3

LO17	Επιδεικνύει ικανότητες προετοιμασίας, ερμηνείας και ελέγχου καταχωρήσεων σε επιχειρησιακά έγγραφα ρουτίνας.
------	---



## Θέμα 11: Βάσεις Δεδομένων

### ΕΝΟΤΗΤΑ 2.11: ΧΡΗΣΗ ΒΑΣΙΚΩΝ ΔΕΞΙΟΤΗΤΩΝ ΒΑΣΕΩΝ ΔΕΔΟΜΕΝΩΝ ΓΙΑ ΤΗΝ ΕΙΣΑΓΩΓΗ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΩΝ ΣΕ ΒΑΣΕΙΣ ΔΕΔΟΜΕΝΩΝ

Επίπεδο Ενότητας:	2
Περιγραφή Ενότητας:	
Αριθμός των μαθησιακών αποτελεσμάτων της Ενότητας:	1
Αριθμός πιστωτικών μονάδων ECVET:	4

LO18	Επιδεικνύει τις ικανότητες εισαγωγής, επεξεργασίας οργάνωσης και ορθής αποθήκευσης σχετικών δεδομένων στην υπάρχουσα/υφιστάμενη βάση δεδομένων (σε ηλεκτρονική ή έντυπη μορφή)
------	--

### ΕΝΟΤΗΤΑ 3.8: ΕΠΙΛΟΓΗ ΚΑΙ ΕΦΑΡΜΟΓΗ ΕΡΓΑΛΕΙΩΝ ΒΑΣΗΣ ΔΕΔΟΜΕΝΩΝ ΓΙΑ ΤΗ ΣΥΛΛΟΓΗ ΚΑΙ ΟΡΓΑΝΩΣΗ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΩΝ ΣΤΗ ΒΑΣΗ ΔΕΔΟΜΕΝΩΝ

Επίπεδο Ενότητας:	3
Περιγραφή Ενότητας:	
Αριθμός των μαθησιακών αποτελεσμάτων της Ενότητας:	2
Αριθμός πιστωτικών μονάδων ECVET:	3

LO60	Επιδεικνύει την ικανότητα χρήσης διαφορετικών μεθόδων και τύπων συστημάτων πληροφόρησης με σκοπό τη συλλογή πληροφοριών.
LO61	Επιδεικνύει τις ικανότητες αποθήκευσης σχετικών πληροφοριών σε διαφορετικά συστήματα, εισαγωγής, επεξεργασίας και οργάνωσης πληροφοριών στη βάση δεδομένων. .

## Τομέας Εργασίας 6: Αρχαιοθήτηση, Λογιστικές και Οικονομικές Συναλλαγές

### Θέμα 12: Αρχαιοθήτηση, Λογιστικές και Οικονομικές Συναλλαγές

#### ΕΝΟΤΗΤΑ 2.12: ΕΚΤΕΛΕΣΗ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΙΑΚΩΝ ΣΥΝΑΛΛΑΓΩΝ ΡΟΥΤΙΝΑΣ

Επίπεδο Ενότητας:	2
Περιγραφή Ενότητας:	
Αριθμός των μαθησιακών αποτελεσμάτων της Ενότητας:	2
Αριθμός πιστωτικών μονάδων ECVET:	4

LO19	Επιδεικνύει την ικανότητα πραγματοποίησης επαγγελματικών συναλλαγών και να διενεργεί λογιστικές πράξεις ρουτίνας (μικρά ποσά και συνδιαλλαγές)
LO20	Επιδεικνύει την ικανότητα διενέργειας πληρωμών προς τους προμηθευτές και να παραλαμβάνει πληρωμές από πελάτες, σύμφωνα με τις διαδικασίες του οργανισμού..

#### ΕΝΟΤΗΤΑ 3.9: ΕΚΤΕΛΕΣΗ ΠΟΛΥΠΛΟΚΩΝ ΛΟΓΙΣΤΙΚΩΝ ΚΑΙ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΩΝ ΣΥΝΑΛΛΑΓΩΝ

Επίπεδο Ενότητας:	3
Περιγραφή Ενότητας:	
Αριθμός των μαθησιακών αποτελεσμάτων της Ενότητας:	2
Αριθμός πιστωτικών μονάδων ECVET:	4

LO62	Επιδεικνύει την ικανότητα χειρισμού λογαριασμών πελατών και προμηθευτών με μη ηλεκτρονικό τρόπο ή χρησιμοποιώντας ένα ηλεκτρονικό λογιστικό σύστημα που βρίσκεται σε συμφωνία με τους εθνικούς κανόνες και διαδικασίες.
LO63	Επιδεικνύει την ικανότητα περιγραφής βασικών εννοιών λογιστικής (για παράδειγμα χρεωστικές και πιστωτικές καταχωρήσεις).

## Τομέας Εργασίας 7: Επαγγελματικά ταξίδια, Ημερολογιακά συστήματα, Οργάνωση Συναντήσεων και Διαχείριση εκδηλώσεων

### Θέμα 13: Επαγγελματικά ταξίδια και διαμονή

#### ΕΝΟΤΗΤΑ 2.13: ΕΙΣΗΓΗΣΗ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΙΑΚΩΝ ΤΑΞΙΔΙΩΝ, ΔΙΕΥΘΕΤΗΣΗ ΔΙΑΜΟΝΗΣ ΚΑΙ ΠΡΟΕΤΟΙΜΑΣΙΑ ΣΧΕΤΙΚΩΝ ΕΓΓΡΑΦΩΝ

Επίπεδο Ενότητας:	2
Περιγραφή Ενότητας:	
Αριθμός των μαθησιακών αποτελεσμάτων της Ενότητας:	3
Αριθμός πιστωτικών μονάδων ECVET:	2

LO21	Επιδεικνύει την ικανότητα προτάσεων επιχειρησιακών ταξιδιών και διευθέτησης διαμονής στα πλαίσια προθεσμιών, σύμφωνα με τον προϋπολογισμό και τις διαδικασίες του οργανισμού.
LO22	Επιδεικνύει τις ικανότητες παραγωγής και συγκέντρωσης ταξιδιωτικών εγγράφων εντός κατάλληλου χρονοδιαγράμματος, ώστε να καλύπτονται οι ανάγκες του ταξιδιώτη και οι νομικές απαιτήσεις (π.χ. διαδικασίες για έκδοση βίζας).
LO23	Επισημαίνει τη σημασία του ελέγχου των ταξιδιωτικών πλάνων πριν από το ταξίδι και διεκπεραιώνει τις διαδικασίες με σαφή και αποτελεσματικό τρόπο

#### ΕΝΟΤΗΤΑ 3.10: ΟΡΓΑΝΩΣΗ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΩΝ ΤΑΞΙΔΙΩΝ ΚΑΙ ΔΙΕΥΘΕΤΗΣΕΙΣ ΔΙΑΜΟΝΗΣ

Επίπεδο Ενότητας:	3
Περιγραφή Ενότητας:	
Αριθμός των μαθησιακών αποτελεσμάτων της Ενότητας:	6
Αριθμός πιστωτικών μονάδων ECVET:	3

LO64	Επιδεικνύει την ικανότητα προετοιμασίας ταξιδιών και διαμονής σύμφωνα με τον προϋπολογισμό
LO65	Επιδεικνύει την ικανότητα κρατήσεων ταξιδιού και διαμονής σε συμφωνία με τον ταξιδιώτη και με τον

	προϋπολογισμό.
LO66	Επιδεικνύει κατανόηση της αναγκαιότητας του ελέγχου του δρομολογίου και του χρονοδιαγράμματος μαζί με τον ταξιδιώτη πριν από την τελική κράτηση.
LO67	Επιδεικνύει την ικανότητα διευθέτησης πιστώσεων και πληρωμών για τους ταξιδιώτες σύμφωνα με τις διαδικασίες του προϋπολογισμού.
LO68	Επιδεικνύει την ικανότητα επίλυσης προβλημάτων που μπορεί να προκύψουν και, όταν είναι απαραίτητο, παραπέμπει ζητήματα στους λειτουργούς και στους οικονομικούς Διευθυντές.
LO69	Είναι σε θέση να παρέχει στον ταξιδιώτη το δρομολόγιο και τα απαιτούμενα έγγραφα εγκαίρως και να επιβεβαιώνει ότι το δρομολόγιο και τα έγγραφα ανταποκρίνονται στις απαιτήσεις του.

## Θέμα 14: Συναντήσεις

### ΕΝΟΤΗΤΑ 2.14: ΠΡΟΤΕΤΟΙΜΑΣΙΑ ΓΙΑ ΜΙΑ ΣΥΝΑΝΤΗΣΗ ΡΟΥΤΙΝΑΣ (ΣΥΜΠΕΡΙΛΑΜΒΑΝΙΜΕΝΩΝ ΤΩΝ ΕΓΓΡΑΦΩΝ ΤΗΣ ΣΥΝΑΝΤΗΣΗΣ)

Επίπεδο Ενότητας:	2
Περιγραφή Ενότητας:	
Αριθμός των μαθησιακών αποτελεσμάτων της Ενότητας:	2
Αριθμός πιστωτικών μονάδων ECVET:	4

LO24	Επιδεικνύει την ικανότητα προετοιμασίας μιας συνάντησης ρουτίνας με την δημιουργία πίνακα ελέγχου, σε συνεννόηση με τον διοργανωτή της συνάντησης, και ετοιμάζει/συντάσσει τα απαραίτητα σχετικά έγγραφα.
LO25	Επιδεικνύει την ικανότητα παραγωγής όλων των εγγράφων πριν και μετά από μια συνάντηση ρουτίνας

### ΕΝΟΤΗΤΑ 3.11: ΣΧΕΔΙΑΣΜΟΣ, ΟΡΓΑΝΩΣΗ ΚΑΙ ΥΠΟΣΤΗΡΙΞΗ ΣΥΝΑΝΤΗΣΕΩΝ ΚΑΙ ΠΡΟΣΤΑΣΕΙΣ ΒΕΛΤΙΩΣΗΣ ΤΩΝ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΩΝ

Επίπεδο Ενότητας:	3
Περιγραφή Ενότητας:	
Αριθμός των μαθησιακών αποτελεσμάτων της Ενότητας:	3
Αριθμός πιστωτικών μονάδων ECVET:	3

LO70	Είναι σε θέση να αναλύει την οργάνωση, τα έγγραφα και τα υλικά που παρέχονται σε μια συνάντηση και κάνει συστάσεις για τυχόν βελτιώσεις.
LO71	Επιδεικνύει την ικανότητα προγραμματισμού, οργάνωσης κα υποστήριξης συναντήσεων
LO72	Επιδεικνύει την ικανότητα ολοκλήρωσης δράσεων που απαιτούνται μετά από μια συνάντηση και διεκπεραιώνει δράσεις που προκύπτουν από τη συνάντηση..

## ΕΝΟΤΗΤΑ 4.5: ΣΧΕΔΙΑΣΜΟΣ, ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΙΣΜΟΣ ΚΑΙ ΟΡΓΑΝΩΣΗ ΣΥΝΑΝΤΗΣΕΩΝ ΚΑΙ ΑΛΛΩΝ ΕΚΔΗΛΩΣΕΩΝ

Επίπεδο Ενότητας:	4
Περιγραφή Ενότητας:	
Αριθμός των μαθησιακών αποτελεσμάτων της Ενότητας:	2
Αριθμός πιστωτικών μονάδων ECVET:	10

LO106	Επιδεικνύει την ικανότητα επιτυχημένης ανάληψης του ρόλου του διοργανωτή εκδηλώσεων στο να προγραμματίζει συναντήσεις, συνέδρια ή κάποια άλλη εκδήλωση, ικανοποιώντας τους καθορισμένους στόχους, τις προσδοκίες των συμμετεχόντων και παραμένει εντός του δεδομένου προϋπολογισμού.
LO107	Επιδεικνύει την ικανότητα διεξαγωγής των απαραίτητων προετοιμασιών πριν από την εκδήλωση, εξασφαλίζοντας τις απαιτήσεις των συμμετεχόντων, καθώς και τις νομικές απαιτήσεις σε σχέση με την ασφάλεια και υγεία

## ΕΝΟΤΗΤΑ 5.1: ΣΧΕΔΙΑΣΜΟΣ, ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΙΣΜΟΣ ΚΑΙ ΟΡΓΑΝΩΣΗ ΣΥΝΑΝΤΗΣΕΩΝ ΚΑΙ ΑΛΛΩΝ ΕΚΔΗΛΩΣΕΩΝ

Επίπεδο Ενότητας:	5
Περιγραφή Ενότητας:	
Αριθμός των μαθησιακών αποτελεσμάτων της Ενότητας:	4
Αριθμός πιστωτικών μονάδων ECVET:	20

LO145	Επιδεικνύει την ικανότητα ανάπτυξης μιας εκδήλωσης, η οποία θα είναι βασισμένη πάνω σε έγκυρη έρευνα αγοράς και καλή κατανόηση των αναγκών και ενδιαφερόντων των πιθανών συμμετεχόντων, λαμβάνοντας υπόψη προηγούμενες ή ανταγωνιστικές εκδηλώσεις, όπως και να εισαγάγει στοιχεία καινοτομίας και δημιουργικότητας.
LO146	Επιδεικνύει την ικανότητα διερεύνησης των στόχων της εκδήλωσης, να αξιολογεί κατά πόσο αυτοί είναι εφικτοί με επιχειρησιακούς και οικονομικούς όρους, και να διαπραγματεύεται και να επικυρώνει μία τελική σύνοψη προτού επέλθει περαιτέρω προγραμματισμός
LO147	Επιδεικνύει την ικανότητα να ανάπτυξης και παγίωσης επιχειρηματικού σχεδίου για μια εκδήλωση και να διαπραγματεύεται εσωτερική χρηματοδότηση και εξωτερικές χορηγίες.

LO148	Επιδεικνύει την ικανότητα εντοπισμού, διαπραγμάτευσης κα εξασφάλισης χώρου για μια εκδήλωση, ο οποίος να ανταποκρίνεται σε σχετικές λειτουργικές απαιτήσεις και απαιτήσεις προϋπολογισμού με βάση το επιχειρηματικό σχέδιο της εκδήλωσης, ούτως ώστε να αποτελέσει τη βάση για το συμβόλαιο με τον διαχειριστή του χώρου.
-------	---

## Θέμα 15: Ημερολογιακά Συστήματα

### ΕΝΟΤΗΤΑ 2.15: ΧΡΗΣΗ ΗΜΕΡΟΛΟΓΙΑΚΩΝ ΣΥΣΤΗΜΑΤΩΝ ΓΙΑ ΕΠΙΧΕΙΡΗΜΑΤΙΚΟΥΣ

#### ΣΚΟΠΟΥΣ ΡΟΥΤΙΝΑΣ

Επίπεδο Ενότητας:	2
Περιγραφή Ενότητας:	
Αριθμός των μαθησιακών αποτελεσμάτων της Ενότητας:	4
Αριθμός πιστωτικών μονάδων ECVET:	2

LO26	Να επιδεικνύει την ικανότητα χειρισμού ηλεκτρονικών ημερολογίων για επιχειρηματικούς σκοπούς ρουτίνας, ώστε να καλύπτονται οι ανάγκες ομάδων εργασίας και πελατών.
LO27	Επιδεικνύει την ικανότητα σύγκρισης και να αντιπαραβάλλει ηλεκτρονικά και μη ηλεκτρονικά ημερολογιακά συστήματα και να δίνει αναφορά για τα αποτελέσματα στον διευθυντή του τμήματος
LO28	Επιδεικνύει την ικανότητα χρήσης ημερολογιακών συστημάτων για το χειρισμό αιτημάτων από άλλους για νέες ή τροποποιημένες ημερολογιακές καταχωρήσεις, ούτως ώστε να παρέχει ουσιαστική επιχειρησιακή στήριξη.
LO29	Επιδεικνύει την ικανότητα καταχώρησης ημερολογιακών εγγραφών με ακρίβεια και διατηρεί ενήμερο το σύστημα

### ΕΝΟΤΗΤΑ 3.12: ΣΧΕΔΙΑΣΜΟΣ (ΚΑΙ ΕΛΕΓΧΟΣ ΤΟΥ ΕΙΔΟΥΣ ΤΗΣ ΠΛΗΡΟΦΟΡΗΣΗΣ ΠΟΥ ΧΡΕΙΑΖΕΤΑΙ)ΚΑΙ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΗΜΕΡΟΛΟΓΙΑΚΩΝ ΣΥΣΤΗΜΑΤΩΝ

Επίπεδο Ενότητας:	3
Περιγραφή Ενότητας:	
Αριθμός των μαθησιακών αποτελεσμάτων της Ενότητας:	3
Αριθμός πιστωτικών μονάδων ECVET:	2

LO73	Επιδεικνύει την ικανότητα διαχείρισης ημερολογιακών συστημάτων για να καλύπτει τις ανάγκες της ομάδας εργασίας και των εσωτερικών και εξωτερικών πελατών.
LO74	Επιδεικνύει την ικανότητα σχεδιασμού ημερολογιακών συστημάτων τα οποία να είναι κατάλληλα για την εταιρία ή τον οργανισμό.



LO75	Επιδεικνύει την ικανότητα ανάλυσης πληροφοριών από τους χειριστές του ημερολογίου και τους χρήστες ώστε να εισηγείται βελτιώσεις και απαραίτητες ενέργειες κατάρτισης.
------	--

## ΕΝΟΤΗΤΑ 4.6: ΠΡΟΤΑΣΕΙΣ ΒΕΛΤΙΩΣΗΣ ΣΕ ΗΜΕΡΟΛΟΓΙΑΚΑ ΣΥΣΤΗΜΑΤΑ

Επίπεδο Ενότητας:	4
Περιγραφή Ενότητας:	
Αριθμός των μαθησιακών αποτελεσμάτων της Ενότητας:	1
Αριθμός πιστωτικών μονάδων ECVET:	3

LO108	Αναλύει την αποτελεσματικότητα υφιστάμενων ημερολογιακών συστημάτων με βάση τις ανάγκες των χρηστών και τις απαιτήσεις της επιχείρησης, ώστε να προτείνει βελτιώσεις και την απαραίτητη εκπαίδευση.
-------	---

## Τομέας Εργασίας 8: Επισκέπτες/Εξυπηρέτηση Πελατών

### Θέμα 16: Επισκέπτες/Πελάτες

#### ΕΝΟΤΗΤΑ 2.16: ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΗ ΔΙΑΧΕΙΡΗΣΗ ΕΠΙΣΚΕΠΤΩΝ ΚΑΙ ΠΕΛΑΤΩΝ

Επίπεδο Ενότητας:	2
Περιγραφή Ενότητας:	
Αριθμός των μαθησιακών αποτελεσμάτων της Ενότητας:	3
Αριθμός πιστωτικών μονάδων ECVET:	10

LO30	Επιδεικνύει την ικανότητα υποδοχής επισκεπτών και πελατών με επαγγελματικό τρόπο, εντοπίζει το σκοπό της επίσκεψής τους και να τους κάνει να νιώθουν ευπρόσδεκτοι κατά τη διάρκεια της αναμονής τους..
LO31	Επιδεικνύει την ικανότητα χρήσης του κατάλληλου τόνου και γλώσσας του σώματος όταν υποδέχεται επισκέπτες και πελάτες
LO32	Επιδεικνύει βασική κατανόηση των αρχών ποιοτικής εξυπηρέτησης και είναι σε θέση να τις εφαρμόζει με αποτελεσματικό τρόπο, συμπεριλαμβανομένης και της ικανότητας επίλυσης προβλημάτων ρουτίνας, χρησιμοποιώντας απλούς κανόνες, για την ικανοποίηση των επισκεπτών και των πελατών.

#### ΕΝΟΤΗΤΑ 3.13: ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗ ΠΕΛΑΤΩΝ ΣΥΜΦΩΝΑ ΜΕ ΤΙΣ ΑΡΧΕΣ ΤΟΥ ΟΡΓΑΝΙΣΜΟΥ

Επίπεδο Ενότητας:	3
Περιγραφή Ενότητας:	
Αριθμός των μαθησιακών αποτελεσμάτων της Ενότητας:	1
Αριθμός πιστωτικών μονάδων ECVET:	5

LO76	Είναι σε θέση να επιδεικνύει κατανόηση των αρχών της εξυπηρέτησης πελατών, όπως και την ικανότητα να τις εφαρμόζει σύμφωνα με τις αρχές του οργανισμού. Είναι σε θέση να υιοθετεί συμπεριφορά κατάλληλη στις ανάγκες του πελάτη. Είναι σε θέση να επιλύει προβλήματα και παράπονα των πελατών ακολουθώντας μεθόδους και εργαλεία που υιοθετούνται από τον οργανισμό.
------	--

## ΕΝΟΤΗΤΑ 4.7: ΠΑΡΟΧΗ, ΠΑΡΑΚΟΛΟΥΘΗΣΗ ΚΑΙ ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗΣ ΠΕΛΑΤΩΝ ΣΕ ΕΣΩΤΕΡΙΚΟΥΣ ΚΑΙ ΕΞΩΤΕΡΙΚΟΥΣ ΠΕΛΑΤΕΣ

Επίπεδο Ενότητας:	4
Περιγραφή Ενότητας:	
Αριθμός των μαθησιακών αποτελεσμάτων της Ενότητας:	2
Αριθμός πιστωτικών μονάδων ECVET:	5

LO109	Επιδεικνύει τις ικανότητες της παροχής, παρακολούθησης και αξιολόγησης της εξυπηρέτησης των εσωτερικών πελατών, προσφέροντας και συνεχώς βελτιώνοντας τις υπηρεσίες προς τους πελάτες αυτούς
LO110	Επιδεικνύει τις ικανότητες της παροχής, παρακολούθησης και αξιολόγησης της εξυπηρέτησης των εξωτερικών πελατών, προσφέροντας και συνεχώς να βελτιώνοντας τις υπηρεσίες προς τους πελάτες αυτούς

# Τομέας Εργασίας 9: Δεξιότητες Τεχνολογίας Πληροφοριών και Επικοινωνιών

## Θέμα 17: Επεξεργασία Κειμένου

### ΕΝΟΤΗΤΑ 2.17: ΧΡΗΣΗ ΛΟΓΙΣΜΙΚΟΥ ΕΠΕΞΕΡΓΑΣΙΑΣ ΚΕΙΜΕΝΟΥ ΓΙΑ ΤΗ ΔΗΜΙΟΥΡΓΙΑ ΑΠΛΩΝ ΕΓΓΡΑΦΩΝ ΡΟΥΤΙΝΑΣ

Επίπεδο Ενότητας:	2
Περιγραφή Ενότητας:	
Αριθμός των μαθησιακών αποτελεσμάτων της Ενότητας:	1
Αριθμός πιστωτικών μονάδων ECVET:	6

LO33	Επιδεικνύει ικανότητα χρήσης λογισμικού επεξεργασίας κειμένου, με ακίνδυνο και ασφαλή τρόπο, δημιουργώντας απλά έγγραφα που πληρούν τις απαιτήσεις του γραφείου.
------	--

### ΕΝΟΤΗΤΑ 3.14: ΧΡΗΣΗ ΛΟΓΙΣΜΙΚΟΥ ΕΠΕΞΕΡΓΑΣΙΑΣ ΓΙΑ ΤΗ ΔΗΜΙΟΥΡΓΙΑ ΕΓΓΡΑΦΩΝ ΠΟΥ ΔΕΝ ΕΜΠΙΠΤΟΥΝ ΣΕ ΘΕΜΑΤΑ ΡΟΥΤΙΝΑΣ

Επίπεδο Ενότητας:	3
Περιγραφή Ενότητας:	
Αριθμός των μαθησιακών αποτελεσμάτων της Ενότητας:	1
Αριθμός πιστωτικών μονάδων ECVET:	5

LO77	Επιδεικνύει ικανότητα χρήσης τεχνικών επεξεργασίας κειμένου σε ενδιάμεσο επίπεδο δημιουργώντας έγγραφα που δεν εμπίπτουν σε θέματα ρουτίνας
------	---

## ΕΝΟΤΗΤΑ 4.8: ΧΡΗΣΗ ΛΟΓΙΣΜΙΚΟΥ ΕΠΕΞΕΡΓΑΣΙΑΣ ΚΕΙΜΕΝΟΥ ΓΙΑ ΤΗ ΔΗΜΙΟΥΡΓΙΑ ΕΓΓΡΑΦΩΝ ΥΨΗΛΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ ΚΑΙ ΑΙΣΘΗΤΙΚΗΣ ΠΟΥ ΔΕΝ ΕΜΠΙΠΤΟΥΝ ΣΕ ΘΕΜΑΤΑ ΡΟΥΤΙΝΑΣ

Επίπεδο Ενότητας:	4
Περιγραφή Ενότητας:	
Αριθμός των μαθησιακών αποτελεσμάτων της Ενότητας:	1
Αριθμός πιστωτικών μονάδων ECVET:	7

LO111	Επιδεικνύει ικανότητα χρήσης τεχνικών επεξεργασίας κειμένου σε προχωρημένο επίπεδο δημιουργώντας έγγραφα υψηλής ποιότητας και αισθητικής με δεδομένες προδιαγραφές χρησιμοποιώντας τους διαθέσιμους πόρους σχεδιασμού και παραγωγής. Αναλαμβάνει τη σχετική ευθύνη για την αξιολόγηση του αποτελέσματος.
-------	--

## Θέμα 18: Φύλλα Εργασίας

### ΕΝΟΤΗΤΑ 2.18: ΧΡΗΣΗ ΦΥΛΛΩΝ ΕΡΓΑΣΙΑΣ ΓΙΑ ΤΗ ΔΗΜΙΟΥΡΓΙΑ ΦΥΛΛΩΝ ΡΟΥΤΙΝΑΣ

Επίπεδο Ενότητας:	2
Περιγραφή Ενότητας:	
Αριθμός των μαθησιακών αποτελεσμάτων της Ενότητας:	1
Αριθμός πιστωτικών μονάδων ECVET:	3

LO34	Επιδεικνύει την ικανότητα της ασφαλούς χρήσης ηλεκτρονικών φύλλων εργασίας , εισάγει, επεξεργάζεται και οργανώνει αριθμητικά και άλλα δεδομένα,, συμπεριλαμβανομένων απλών μαθηματικών τύπων για την ικανοποίηση των απαιτήσεων ρουτίνας του οργανισμού
------	---

### ΕΝΟΤΗΤΑ 3.15: ΧΡΗΣΗ ΦΥΛΛΩΝ ΕΡΓΑΣΙΑΣ ΓΙΑ ΤΗ ΔΗΜΙΟΥΡΓΙΑ ΦΥΛΛΩΝ ΠΟΥ ΔΕΝ ΕΜΠΙΠΤΟΥΝ ΣΕ ΘΕΜΑΤΑ ΡΟΥΤΙΝΑΣ

Επίπεδο Ενότητας:	3
Περιγραφή Ενότητας:	
Αριθμός των μαθησιακών αποτελεσμάτων της Ενότητας:	1
Αριθμός πιστωτικών μονάδων ECVET:	3

LO78	Επιδεικνύει την ικανότητα της ασφαλούς χρήσης ηλεκτρονικών φύλλων εργασίας, εισάγει, επεξεργάζεται και οργανώνει αριθμητικά και άλλα δεδομένα συμπεριλαμβανομένων σύνθετων μαθηματικών τύπων για την ικανοποίηση απαιτήσεων που δεν εμπίπτουν στην ρουτίνα του οργανισμού.
------	--

## ΕΝΟΤΗΤΑ 4.9: -ΧΡΗΣΗ ΦΥΛΛΩΝ ΕΡΓΑΣΙΑΣ ΓΙΑ ΤΗ ΔΗΜΙΟΥΡΓΙΑ ΠΟΛΥΠΛΟΚΩΝ ΦΥΛΛΩΝ ΠΟΥ ΔΕΝ ΕΜΠΙΠΤΟΥΝ ΣΕ ΘΕΜΑΤΑ ΡΟΥΤΙΝΑΣ

Επίπεδο Ενότητας:	4
Περιγραφή Ενότητας:	
Αριθμός των μαθησιακών αποτελεσμάτων της Ενότητας:	1
Αριθμός πιστωτικών μονάδων ECVET:	5

LO112	Επιδεικνύει δεξιότητες χρήσης λογισμικού φύλλων εργασίας σε προχωρημένο επίπεδο για να δημιουργεί πολύπλοκα φύλλα εργασίας σύμφωνα με συγκεκριμένες προδιαγραφές. Αναλαμβάνει σχετική ευθύνη για την αξιολόγηση του αποτελέσματος.
-------	--

## Θέμα 19: Παρουσιάσεις

### ΕΝΟΤΗΤΑ 2.19: ΧΡΗΣΗ ΛΟΓΙΣΜΙΚΟΥ ΠΑΡΟΥΣΙΑΣΕΩΝ ΓΙΑ ΤΗ ΔΗΜΙΟΥΡΓΙΑ ΠΑΡΟΥΣΙΑΣΕΩΝ ΡΟΥΤΙΝΑΣ

Επίπεδο Ενότητας:	2
Περιγραφή Ενότητας:	
Αριθμός των μαθησιακών αποτελεσμάτων της Ενότητας:	1
Αριθμός πιστωτικών μονάδων ECVET:	3

LO35	Επιδεικνύει ικανότητα ασφαλούς χρήσης λογισμικού παρουσιάσεων, για τη δημιουργία απλών ηλεκτρονικών παρουσιάσεων, που ικανοποιούν τις ανάγκες του γραφείου
------	--

### ΕΝΟΤΗΤΑ 3.16: ΧΡΗΣΗ ΛΟΓΙΣΜΙΚΟΥ ΠΑΡΟΥΣΙΑΣΕΩΝ ΓΙΑ ΤΗ ΔΗΜΙΟΥΡΓΙΑ ΠΑΡΟΥΣΙΑΣΕΩΝ ΠΟΥ ΔΕΝ ΕΜΠΙΠΤΟΥΝ ΣΕ ΘΕΜΑΤΑ ΡΟΥΤΙΝΑΣ

Επίπεδο Ενότητας:	3
Περιγραφή Ενότητας:	
Αριθμός των μαθησιακών αποτελεσμάτων της Ενότητας:	1
Αριθμός πιστωτικών μονάδων ECVET:	2

LO79	Επιδεικνύει ικανότητα χρήσης εργαλείων και τεχνικών λογισμικού παρουσιάσεων σε ενδιάμεσο επίπεδο παράγοντας ηλεκτρονικές παρουσιάσεις που δεν εμπίπτουν σε θέματα ρουτίνας
------	--



## ΕΝΟΤΗΤΑ 4.10: ΧΡΗΣΗ ΛΟΓΙΣΜΙΚΟΥ ΠΑΡΟΥΣΙΑΣΕΩΝ ΓΙΑ ΤΗ ΔΗΜΙΟΥΡΓΙΑ ΠΕΡΙΠΛΟΚΩΝ ΠΑΡΟΥΣΙΑΣΕΩΝ ΠΟΥ ΔΝΕ ΕΜΠΙΠΤΟΥΝ ΣΕ ΘΕΜΑΤΑ ΡΟΥΤΙΝΑΣ

Επίπεδο Ενότητας:	4
Περιγραφή Ενότητας:	
Αριθμός των μαθησιακών αποτελεσμάτων της Ενότητας:	1
Αριθμός πιστωτικών μονάδων ECVET:	4

LO113	Επιδεικνύει δεξιότητες χρήσης λογισμικού παρουσιάσεων σε προχωρημένο επίπεδο δημιουργώντας πολύπλοκες ηλεκτρονικές παρουσιάσεις. Αναλαμβάνει σχετική ευθύνη για την αξιολόγηση του αποτελέσματος.
-------	---

## Θέμα 20: Διαδίκτυο

### ΕΝΟΤΗΤΑ 2.20: ΧΡΗΣΗ ΤΟΥ ΔΙΑΔΙΚΤΥΟΥ ΓΙΑ ΤΗΝ ΕΚΤΕΛΕΣΗ ΑΠΛΩΝ ΕΡΓΑΣΙΩΝ

Επίπεδο Ενότητας:	2
Περιγραφή Ενότητας:	
Αριθμός των μαθησιακών αποτελεσμάτων της Ενότητας:	1
Αριθμός πιστωτικών μονάδων ECVET:	10

LO36	Επιδεικνύει την ικανότητα ασφαλούς σύνδεσης με ιστοσελίδες στο διαδίκτυο, , χρησιμοποιώντας λογισμικά προγράμματα περιήγησης και εργαλεία αναζήτησης, εντοπίζει σχετικές επιχειρησιακές σελίδες και επικοινωνεί πληροφορίες διαδικτυακά σύμφωνα με τις απαιτήσεις του γραφείου.
------	---

### ΕΝΟΤΗΤΑ 3.17: ΧΡΗΣΗ ΤΟΥ ΔΙΑΔΙΚΤΥΟΥ ΓΙΑ ΤΗΝ ΕΚΤΕΛΕΣΗ ΕΡΓΑΣΙΩΝ ΧΡΗΣΙΜΟΠΟΙΩΝΤΑΣ ΔΙΑΦΟΡΕΤΙΚΕΣ ΤΕΧΝΙΚΕΣ ΚΑΙ ΕΡΓΑΛΕΙΑ

Επίπεδο Ενότητας:	3
Περιγραφή Ενότητας:	
Αριθμός των μαθησιακών αποτελεσμάτων της Ενότητας:	1
Αριθμός πιστωτικών μονάδων ECVET:	5

LO80	Επιδεικνύει την ικανότητα επιλογής και εγκατάστασης κατάλληλης σύνδεσης για πρόσβαση στο διαδίκτυο, αναλύοντας τις ανάγκες διαφόρων χρηστών. Είναι σε θέση να εγκαταστήσει, παρακολουθήσει και προσαρμόσει εργαλεία και ρυθμίσεις του προγράμματος περιήγησης ώστε να γίνεται πιο εύκολη η χρήση του λογισμικού. Είναι σε θέση να εντοπίζει πληροφορίες αποδοτικά, διαχειρίζεται και χρησιμοποιεί αναφορές και αποθηκεύει πληροφορίες. Εργάζεται υπεύθυνα και λαμβάνει κατάλληλα μέτρα ασφάλειας και προστασίας
------	---

## Θέμα 21: Ηλεκτρονικά Μηνύματα

### ΕΝΟΤΗΤΑ 2.21: ΧΡΗΣΗ ΤΟΥ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΟΥ ΤΑΧΥΔΡΟΜΕΙΟΥ ΓΙΑ ΤΗ ΔΙΕΚΠΕΡΑΙΩΣΗ ΑΠΛΩΝ ΕΡΓΑΣΙΩΝ

Επίπεδο Ενότητας:	2
Περιγραφή Ενότητας:	
Αριθμός των μαθησιακών αποτελεσμάτων της Ενότητας:	1
Αριθμός πιστωτικών μονάδων ECVET:	3

LO37	Επιδεικνύει την ικανότητα χρήσης λογισμικού ηλεκτρονικού ταχυδρομείου, εργαλείων και τεχνικών για σύνθεση και αποστολή μηνυμάτων. Να είναι σε θέση να διαχειρίζεται αποδοτικά, ακίνδυνα και με ασφάλεια την εισερχόμενη αλληλογραφία, ούτως ώστε να ικανοποιεί τις ανάγκες του γραφείου
------	---

### ΕΝΟΤΗΤΑ 3.18: ΧΡΗΣΗ ΤΟΥ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΟΥ ΤΑΧΥΔΡΟΜΕΙΟΥ ΓΙΑ ΤΗΝ ΕΚΤΕΛΕΣΗ ΕΡΓΑΣΙΩΝ (ΟΠΩΣ ΠΟΛΥΠΛΟΚΑ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΑ ΜΗΝΥΜΑΤΑ Η' ΕΠΕΙΓΟΝΤΑ ΜΗΝΥΜΑΤΑ)

Επίπεδο Ενότητας:	3
Περιγραφή Ενότητας:	
Αριθμός των μαθησιακών αποτελεσμάτων της Ενότητας:	1
Αριθμός πιστωτικών μονάδων ECVET:	5

LO81	Επιδεικνύει την ικανότητα χρήσης εργαλείων ηλεκτρονικού ταχυδρομείου και λογισμικών επικοινωνίας, Skype, instant messaging (άμεσα μηνύματα) και τη δυνατότητα επιλογών (π.χ. συνημμένα έγγραφα, κουμπιά εκλογής, εργαλεία παρακολούθησης κλπ.) με σκοπό την αυτοματοποίηση των απαντήσεων και τη σύνδεση με άλλα εργαλεία γραφείου (π.χ. βιβλίο διευθύνσεων και ημερολόγιο). Να είναι σε θέση να αρχειοθετεί ηλεκτρονικά μηνύματα αποτελεσματικά και να διενεργεί ανίχνευση και αντιμετώπιση των προβλημάτων των χρηστών
------	--

## Θέμα 22: Συγχρονισμός μεταξύ ηλεκτρονικών συσκευών

### ΕΝΟΤΗΤΑ 3.19: ΧΡΗΣΗ ΔΕΞΙΟΤΗΤΩΝ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΩΝ ΒΑΣΕΩΝ ΔΕΔΟΜΕΝΩΝ ΓΙΑ ΤΗΝ ΕΠΙΤΕΥΞΗ ΣΥΓΧΡΟΝΙΣΜΟΥ ΜΕΤΑΞΥ ΣΥΣΚΕΥΩΝ

Επίπεδο Ενότητας:	3
Περιγραφή Ενότητας:	
Αριθμός των μαθησιακών αποτελεσμάτων της Ενότητας:	1
Αριθμός πιστωτικών μονάδων ECVET:	2

LO82	Επιδεικνύει την ικανότητα χρήσης συγχρονισμού μεταξύ συσκευών (π.χ. μεταξύ μιας κινητής συσκευής και του λογισμικού ηλεκτρονικού ταχυδρομείου).
------	---

## Θέμα 23: Χρήση μέσων κοινωνικής δικτύωσης

### ΕΝΟΤΗΤΑ 3.20: ΧΡΗΣΗ ΜΕΣΩΝ ΚΟΙΝΩΝΙΚΗΣ ΔΙΚΤΥΩΣΗΣ ΓΙΑ ΤΗ ΠΡΟΩΘΗΣΗ ΤΟΥ ΟΡΓΑΝΙΣΜΟΥ ΚΑΙ ΤΩΝ ΔΡΑΣΤΗΡΙΟΤΗΤΩΝ ΤΟΥ

Επίπεδο Ενότητας:	3
Περιγραφή Ενότητας:	
Αριθμός των μαθησιακών αποτελεσμάτων της Ενότητας:	1
Αριθμός πιστωτικών μονάδων ECVET:	2

LO83	Επιδεικνύει την ικανότητα χρήσης των μέσων κοινωνικής δικτύωσης για τη προώθηση του οργανισμού και των δραστηριοτήτων του.
------	--

## Τομέας Εργασίας 10: Έργα

### Θέμα 24: Έργα

#### ΕΝΟΤΗΤΑ 3.21: ΧΡΗΣΗ ΤΩΝ ΙΚΑΝΟΤΗΤΩΝ ΔΙΕΥΘΥΝΣΗΣ ΕΡΓΟΥ ΓΙΑ ΤΗΝ ΥΛΟΠΟΙΗΣΗ ΕΝΟΣ ΑΠΛΟΥ ΕΡΓΟΥ ΜΕ ΧΑΜΗΛΟ ΕΠΙΠΕΔΟ ΚΙΝΔΥΝΟΥ

Επίπεδο Ενότητας:	3
Περιγραφή Ενότητας:	
Αριθμός των μαθησιακών αποτελεσμάτων της Ενότητας:	1
Αριθμός πιστωτικών μονάδων ECVET:	1

LO84	Επιδεικνύει τις ικανότητες αναγνώρισης, σχεδιασμού και εφαρμογής συγχρονισμού μεταξύ συσκευών (π.χ. μεταξύ μιας κινητής συσκευής και του λογισμικού ηλεκτρονικού ταχυδρομείου).
------	---

#### ΕΝΟΤΗΤΑ 4.11: ΧΡΗΣΗ ΤΩΝ ΙΚΑΝΟΤΗΤΩΝ ΔΙΕΥΘΥΝΣΗΣ ΕΡΓΟΥ ΓΙΑ ΤΗΝ ΕΠΙΤΕΥΞΗ ΤΗΣ ΥΛΟΠΟΙΗΣΗΣ ΕΝΟΣ ΠΟΛΥΠΛΟΚΟΥ ΕΡΓΟΥ ΜΕ ΥΨΗΛΟ ΕΠΙΠΕΔΟ ΚΙΝΔΥΝΟΥ

Επίπεδο Ενότητας:	4
Περιγραφή Ενότητας:	
Αριθμός των μαθησιακών αποτελεσμάτων της Ενότητας:	6
Αριθμός πιστωτικών μονάδων ECVET:	4

LO114	Είναι σε θέση να εκτιμήσει τη σημαντικότητα κινδύνων στη διαχείριση έργου και να διαχειρίζεται πιθανούς κινδύνους με αποτελεσματικό τρόπο.
LO115	Επιδεικνύει ικανότητα στην εφαρμογή δεξιοτήτων, γνώσης και ικανοτήτων διεύθυνσης έργου, χρησιμοποιώντας σχετικά (λογισμικά) εργαλεία.
LO116	Επιδεικνύει την ικανότητα εφαρμογής μη τεχνικών (soft) δεξιοτήτων, όπως επικοινωνία, διαπροσωπικές δεξιότητες και ηγεσία στη διεύθυνση έργων.
LO117	Επιδεικνύει την ικανότητα εφαρμογής εξειδικευμένων γνώσεων που αφορούν τους τομείς του σχεδιασμού, της υλοποίησης και αξιολόγησης έργων
LO118	Επιδεικνύει την ικανότητα εφαρμογής ικανοτήτων οικονομικής διαχείρισης για την αποδοτική και αποτελεσματική λειτουργία έργων
LO119	Επιδεικνύει την ικανότητα πρόβλεψης και αντιμετώπισης προβλημάτων κατά τη διάρκεια ενός έργου και παρέχει την κατάλληλη ανατροφοδότηση, εξευρίσκοντας λύσεις σε σύνθετα θέματα που σχετίζονται με τη διεύθυνση ενός έργου.

## Τομέας Εργασίας 11: Θέματα Ανθρώπινου Δυναμικού

### Θέμα 25: Ανθρώπινο Δυναμικό

#### ΕΝΟΤΗΤΑ 3.22: ΚΑΤΟΧΗ ΓΝΩΣΕΩΝ ΚΑΙ ΔΕΞΙΟΤΗΤΩΝ ΓΙΑ ΤΗΝ ΟΛΟΚΛΗΡΩΣΗ ΒΑΣΙΚΩΝ ΕΡΓΑΣΙΩΝ ΠΟΥ ΣΧΕΤΙΖΟΝΤΑΙ ΜΕ ΘΕΜΑΤΑ ΑΝΘΡΩΠΙΝΟΥ ΔΥΝΑΜΙΚΟΥ

Επίπεδο Ενότητας:	3
Περιγραφή Ενότητας:	
Αριθμός των μαθησιακών αποτελεσμάτων της Ενότητας:	2
Αριθμός πιστωτικών μονάδων ECVET:	1

LO85	Επιδεικνύει την ικανότητα εκτέλεσης βασικών και διοικητικών εργασιών που σχετίζονται με θέματα ανθρώπινου δυναμικού, όπως διακοπές και θέματα υπερωρίας.
LO86	Επιδεικνύει την ικανότητα εντοπισμού και δημιουργίας διοικητικών διαδικασιών για την κατάρτιση των υπό επίβλεψη υπαλλήλων.

#### ΕΝΟΤΗΤΑ 4.12: ΚΑΤΟΧΗ ΓΝΩΣΕΩΝ ΚΑΙ ΔΕΞΙΟΤΗΤΩΝ ΓΙΑ ΤΗΝ ΠΑΡΑΓΩΓΗ ΛΥΣΕΩΝ ΠΟΥ ΣΧΕΤΙΖΟΝΤΑΙ ΜΕ ΘΕΜΑΤΑ ΑΝΘΡΩΠΙΝΟΥ ΔΥΝΑΜΙΚΟΥ

Επίπεδο Ενότητας:	4
Περιγραφή Ενότητας:	
Αριθμός των μαθησιακών αποτελεσμάτων της Ενότητας:	3
Αριθμός πιστωτικών μονάδων ECVET:	3

LO120	Κατανοεί θεωρίες μάθησης και αναγνωρίζει διάφορα μαθησιακά στυλ με σκοπό να οργανώνει και να σχεδιάζει εκπαιδευτικές και αναπτυξιακές δραστηριότητες, είναι σε θέση να αξιολογεί μια εκπαιδευτική δραστηριότητα, χρησιμοποιεί κατάλληλους μηχανισμούς χρηματοδότησης για πρωτοβουλίες ανάπτυξης δεξιοτήτων.
LO121	Κατανοεί τη διαφορά μεταξύ της διοίκησης προσωπικού και της διοίκησης του ανθρώπινου δυναμικού, ώστε να υποστηρίζει τη διαδικασία πρόσληψης, παρακίνησης και διατήρησης των υπαλλήλων στον οργανισμό.
LO122	Επιδεικνύει την ικανότητα εξασφάλισης της τήρησης των απαραίτητων διαδικασιών τερματισμού απασχόλησης και να ετοιμάζει/συντάσσει τα κατάλληλα έγγραφα.

## Τομέας Εργασίας 12: Αριθμητικές Δεξιότητες

### Θέμα 26: Αριθμητικές Δεξιότητες

#### ΕΝΟΤΗΤΑ 2.22: ΚΑΝΟΝΤΑΣ ΒΑΣΙΚΟΥΣ ΜΑΘΗΜΑΤΙΚΟΥΣ ΥΠΟΛΟΓΙΣΜΟΥΣ

Επίπεδο Ενότητας:	2
Περιγραφή Ενότητας:	
Αριθμός των μαθησιακών αποτελεσμάτων της Ενότητας:	1
Αριθμός πιστωτικών μονάδων ECVET:	2

LO38	Επιδεικνύει γνώση και ικανότητα εφαρμογής βασικών μαθηματικών υπολογισμών σε απλές εργασίες της επιχείρησης (π.χ. υπολογισμός έκπτωσης ή ΦΠΑ).
------	--

#### ΕΝΟΤΗΤΑ 3.23: ΕΦΑΡΜΟΓΗ ΜΙΑΣ ΣΕΙΡΑΣ ΒΑΣΙΚΩΝ ΑΡΙΘΜΗΤΙΚΩΝ ΔΕΞΙΟΤΗΤΩΝ

Επίπεδο Ενότητας:	3
Περιγραφή Ενότητας:	
Αριθμός των μαθησιακών αποτελεσμάτων της Ενότητας:	1
Αριθμός πιστωτικών μονάδων ECVET:	2

LO87	Επιδεικνύει γνώση και ικανότητα εφαρμογής βασικών μαθηματικών αρχών και διαδικασιών σε καθημερινές καταστάσεις α, ώστε να εκτελεί διάφορες εργασίες της επιχείρησης (π.χ. υπολογισμοί του γραφειακού τομέα εργασίας).
------	---



## Τομέας Εργασίας 13: Ξένες Γλώσσες

### Θέμα 27:Γλώσσες

#### ΕΝΟΤΗΤΑ 3.24: ΠΡΟΦΟΡΙΚΟΣ ΧΕΙΡΙΣΜΟΣ ΒΑΣΙΚΩΝ ΕΡΓΑΣΙΩΝ Η΄ ΣΥΖΗΤΗΣΕΩΝ ΡΟΥΤΙΝΑΣ

Επίπεδο Ενότητας:	3
Περιγραφή Ενότητας:	
Αριθμός των μαθησιακών αποτελεσμάτων της Ενότητας:	1
Αριθμός πιστωτικών μονάδων ECVET:	2

LO88	Επιδεικνύει τις απαραίτητες δεξιότητες ξένων γλωσσών για εργασιακές και κοινωνικές ανάγκες καθώς και για την αποτελεσματική επικοινωνία σε ένα ευρύ φάσμα καταστάσεων ρουτίνας.
------	---

#### ΕΝΟΤΗΤΑ 4.13: ΠΡΟΦΟΡΙΚΗ ΔΙΕΝΕΡΓΕΙΑ ΒΑΣΙΚΩΝ ΕΡΓΑΣΙΩΝ Η΄ ΠΟΛΥΠΛΟΚΩΝ ΣΥΖΗΤΗΣΕΩΝ

Επίπεδο Ενότητα:	4
Περιγραφή Ενότητας:	
Αριθμός των μαθησιακών αποτελεσμάτων της Ενότητας:	1
Αριθμός πιστωτικών μονάδων ECVET:	4

LO123	Επιδεικνύει τις απαραίτητες δεξιότητες ξένων γλωσσών (CEFR Επίπεδο B2)για να επικοινωνεί αποτελεσματικά και αποδοτικά με άλλους ανθρώπους, σε ένα ευρύ φάσμα καταστάσεων που δεν εμπότουν σε θέματα ρουτίνας
-------	--

#### ΕΝΟΤΗΤΑ 3.25: ΔΗΜΙΟΥΡΓΙΑ ΓΡΑΠΤΟΥ ΥΛΙΚΟΥ ΓΙΑ ΤΗΝ ΑΝΤΙΜΕΤΩΠΙΣΗ ΕΡΓΑΣΙΩΝ ΡΟΥΤΙΝΑΣ

Επίπεδο Ενότητας:	3
Περιγραφή Ενότητας:	
Αριθμός των μαθησιακών αποτελεσμάτων της Ενότητας:	1
Αριθμός πιστωτικών μονάδων ECVET:	1

LO89	Επιδεικνύει τις απαραίτητες δεξιότητες χρήσης ξένης γλώσσας στη γραπτή της μορφή (CEFR level B1 ) σε εργασίες ρουτίνας και κοινωνικές συζητήσεις .
------	--

## ΕΝΟΤΗΤΑ 4.14: ΔΗΜΙΟΥΡΓΙΑ ΓΡΑΤΟΥ ΥΛΙΚΟΥ ΓΙΑ ΤΗΝ ΑΝΤΙΜΕΤΩΠΙΣΗ ΕΡΓΑΣΙΩΝ ΠΟΥ ΔΕΝ ΕΜΠΙΠΤΟΥΝ ΣΕ ΘΕΜΑΤΑ ΡΟΥΤΙΝΑΣ

Επίπεδο Ενότητας: 4

Περιγραφή Ενότητας:

Αριθμός των μαθησιακών αποτελεσμάτων της Ενότητας: 1

Αριθμός πιστωτικών μονάδων ECVET: 5

LO124	Επιδεικνύει τις απαραίτητες δεξιότητες χρήσης ξένης γλώσσας στη γραπτή της μορφή CEFR Level B2) σε επαγγελματικό και κοινωνικό πλαίσιο, και σε περιπτώσεις που δεν εμπίπτουν σε θέματα ρουτίνας
-------	---

# Τομέας Εργασίας 14: Εργασιακή Αποτελεσματικότητα και Αποδοτικότητα

## Θέμα 28: Σχεδιασμός/Διαχείριση χρόνου

### ΕΝΟΤΗΤΑ 3.26: ΧΡΗΣΗ ΔΕΞΙΟΤΗΤΩΝ ΣΧΕΔΙΑΣΜΟΥ ΓΙΑ ΤΗΝ ΕΚΤΕΛΕΣΗ ΕΡΓΑΣΙΩΝ ΣΕ ΣΥΜΦΩΝΗΜΕΝΕΣ ΠΡΟΘΕΣΜΙΕΣ

Επίπεδο Ενότητας:	3
Περιγραφή Ενότητας:	
Αριθμός των μαθησιακών αποτελεσμάτων της Ενότητας:	1
Αριθμός πιστωτικών μονάδων ECVET:	3

LO90	Επιδεικνύει ικανότητα ιεράρχησης όλων των δραστηριοτήτων ούτως ώστε να βεβαιώνεται ότι η εργασία είναι ολοκληρωμένη εντός των συμφωνημένων προθεσμιών
------	---

### ΕΝΟΤΗΤΑ 4.15: ΧΡΗΣΗ ΣΧΕΔΙΑΣΜΟΥ ΚΑΙ ΔΕΞΙΟΤΗΤΩΝ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΧΡΟΝΟΥ ΓΙΑ ΤΗΝ ΕΠΙΤΕΥΞΗ ΠΡΟΣΩΠΙΚΩΝ ΒΡΑΧΥΠΡΟΘΕΣΜΩΝ ΚΑΙ ΜΑΚΡΥΠΡΟΘΕΣΜΩΝ ΣΤΟΧΩΝ

Επίπεδο Ενότητας:	4
Περιγραφή Ενότητας:	
Αριθμός των μαθησιακών αποτελεσμάτων της Ενότητας:	2
Αριθμός πιστωτικών μονάδων ECVET:	5

LO125	Επιδεικνύει ικανότητες ρύθμισης των προσωπικών της/του βραχυπρόθεσμων και μακροπρόθεσμων στόχων μέσα στο πλαίσιο του σχεδίου ανάπτυξης του οργανισμού.
LO126	Επιδεικνύει ικανότητα χρήσης δεξιοτήτων χρόνου για τη διαχείριση του προσωπικού της/του χρόνου, ούτως ώστε να επιτυγχάνει τους προσωπικούς βραχυπρόθεσμους και μακροπρόθεσμους στόχους του/της.

## Θέμα 29: Διαχείριση Εγκαταστάσεων

### ΕΝΟΤΗΤΑ 4.16: ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΓΡΑΦΕΙΑΚΩΝ ΕΓΚΑΤΑΣΤΑΣΕΩΝ

Επίπεδο Ενότητας:	4
Περιγραφή Ενότητας:	
Αριθμός των μαθησιακών αποτελεσμάτων της Ενότητας:	4
Αριθμός πιστωτικών μονάδων ECVET:	6

LO127	Επιδεικνύει την ικανότητα παροχής και διαχείρισης των γραφειακών εγκαταστάσεων και του εξοπλισμού ώστε να καλύπτονται οι ανάγκες των χρηστών.
LO128	Επιδεικνύει την ικανότητα συντονισμού της χρήσης των γραφειακών πόρων.
LO129	Επιδεικνύει τις ικανότητες υλοποίησης, επικοινωνίας, επανεξέτασης και αξιολόγησης γραφειακών συστημάτων και διαδικασιών.
LO130	Επιδεικνύει την ικανότητα εξασφάλισης της αποτελεσματικής και αποδοτικής χρήσης των γραφειακών εγκαταστάσεων.

## Τομέας Εργασίας 15: Δυναμικής της Ομάδας

### Θέμα 30: Δυναμική της ομάδας

#### ΕΝΟΤΗΤΑ 3.27: ΧΡΗΣΗ ΤΩΝ ΑΡΧΩΝ ΤΗΣ ΟΜΑΔΙΚΟΤΗΤΑΣ ΓΙΑ ΤΗΝ ΟΛΟΚΛΗΡΩΣΗ ΟΜΑΔΙΚΩΝ ΕΡΓΑΣΙΩΝ

Επίπεδο Ενότητας:	3
Περιγραφή Ενότητας:	
Αριθμός των μαθησιακών αποτελεσμάτων της Ενότητας:	1
Αριθμός πιστωτικών μονάδων ECVET:	2

LO91	Είναι σε θέση να επιδεικνύει, να κατανοεί και να χρησιμοποιεί τις αρχές της ομαδικής εργασίας για την ολοκλήρωση ομαδικών εργασιών.
------	---

#### ΕΝΟΤΗΤΑ 4.17: ΠΑΡΑΓΩΓΗ ΛΥΣΕΩΝ ΜΕΣΩ ΤΗΣ ΟΜΑΔΙΚΗΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ ΚΑΙ ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ ΚΑΙ ΒΕΛΤΙΩΣΗ ΤΗΣ ΕΠΙΤΥΧΙΑΣ ΤΗΣ ΔΡΑΣΤΗΡΙΟΤΗΤΑΣ ΤΗΣ ΟΜΑΔΙΚΗΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ

Επίπεδο Ενότητας:	4
Περιγραφή Ενότητας:	
Αριθμός των μαθησιακών αποτελεσμάτων της Ενότητας:	2
Αριθμός πιστωτικών μονάδων ECVET:	4

LO131	Επιδεικνύει την ικανότητα παραγωγής λύσεων μέσω δραστηριοτήτων οικοδόμησης ομάδας.
LO132	Επιδεικνύει την ικανότητα αξιολόγησης και βελτίωσης της απόδοσης της ομάδας εντός του οργανισμού.

# Τομέας Εργασίας 16: Αυτοδιαχείριση, Επίβλεψη, Διαχείριση και Ηγεσία

## Θέμα 31: Αυτοδιαχείριση και διαχείριση άλλων

### ΕΝΟΤΗΤΑ 3.28: ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ ΤΗΣ ΠΡΟΣΩΠΙΚΗΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ ΜΕ ΒΑΣΗ ΣΥΜΦΩΝΗΜΕΝΑ ΚΡΙΤΗΡΙΑ

Επίπεδο Ενότητας:	3
Περιγραφή Ενότητας:	
Αριθμός των μαθησιακών αποτελεσμάτων της Ενότητας:	1
Αριθμός πιστωτικών μονάδων ECVET:	1

LO92	Επιδεικνύει την ικανότητα αξιολόγησης της προσωπικής της/του εργασία με βάση συμφωνημένα κριτήρια
------	---

### ΕΝΟΤΗΤΑ 4.18: ΑΣΚΗΣΗ ΤΗΣ ΑΥΤΟΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΣΕ ΠΡΟΒΛΕΨΙΜΕΣ ΚΑΤΑΣΤΑΣΕΙΣ ΚΑΙ ΕΠΙΒΛΕΨΗ ΤΗΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ ΡΟΥΤΙΝΑΣ ΤΩΝ ΑΛΛΩΝ

Επίπεδο Ενότητας:	4
Περιγραφή Ενότητας:	
Αριθμός των μαθησιακών αποτελεσμάτων της Ενότητας:	3
Αριθμός πιστωτικών μονάδων ECVET:	4

LO133	Επιδεικνύει την ικανότητα άσκησης αυτοδιαχείρισης σε καταστάσεις που συνήθως είναι προβλέψιμες, αλλά υπόκεινται σε αλλαγές.
LO134	Επιδεικνύει την ικανότητα κατανόησης των αναγκών των άλλων και συμπεριφέρεται ανάλογα. Είναι σε θέση να επιβλέπει εργασίες ρουτίνας των άλλων, αναλαμβάνοντας σχετική ευθύνη για την αξιολόγηση και τη βελτίωση της εργασίας.
LO135	Είναι σε θέση να αναπτύσσει ομάδα διαχείρισης , λαμβάνοντας υπόψη τον αντίκτυπο των διαφορετικών τεχνολογιών και πολιτισμικών διαφορών

## ΕΝΟΤΗΤΑ 5.2: ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΑΠΡΟΒΛΕΠΤΩΝ ΚΑΤΑΣΤΑΣΕΩΝ ΚΑΙ ΑΝΑΠΤΥΞΗ ΚΡΙΤΗΡΙΩΝ ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗΣ, ΠΡΟΚΕΙΜΕΝΟΥ ΝΑ ΑΝΑΘΕΩΡΗΘΕΙ ΚΑΙ ΝΑ ΑΝΑΠΤΥΧΘΕΙ Η ΑΠΟΔΟΣΗ ΤΩΝ ΑΛΛΩΝ

Επίπεδο Ενότητας:	5
Περιγραφή Ενότητας:	
Αριθμός των μαθησιακών αποτελεσμάτων της Ενότητας:	3
Αριθμός πιστωτικών μονάδων ECVET:	14

LO149	Να επιδεικνύει την ικανότητα άσκησης διεύθυνσης και ηγεσίας σε δραστηριότητες όπου εμφανίζονται απρόβλεπτες αλλαγές
LO150	Επιδεικνύει την ικανότητα επίτευξης των στόχων απόδοσης της ομάδας και συμβάλλει στην επίτευξη των στρατηγικών στόχων, καθοδηγεί και εκπαιδεύει την ομάδα ώστε να φτάσει τους στόχους της και αξιολογεί την απόδοσή της.
LO151	Επιδεικνύει τις ικανότητες διατύπωσης και αξιολόγησης κριτηρίων της εργασία των άλλων, ούτως ώστε να αναθεωρείται και να αναπτύσσεται η απόδοσή τους.

## ΕΝΟΤΗΤΑ 5.3: ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΤΗΣ ΠΡΟΣΩΠΙΚΗΣ ΑΠΟΔΟΣΗΣ ΣΤΟ ΕΠΙΧΕΙΡΗΜΑΤΙΚΟ ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝ

Επίπεδο Ενότητας:	5
Περιγραφή Ενότητας:	
Αριθμός των μαθησιακών αποτελεσμάτων της Ενότητας:	2
Αριθμός πιστωτικών μονάδων ECVET:	13

LO152	Βελτιώνει τη προσωπική του/της απόδοση, σχεδιάζει και είναι υπόλογος για τη δική του/της δουλειά.
LO153	Επιδεικνύει τις ικανότητες αξιολόγησης και σχεδιασμού της προσωπικής επαγγελματικής του ανάπτυξης.

## ΕΝΟΤΗΤΑ 5.4: ΗΓΕΤΙΚΕΣ ΙΚΑΝΟΤΗΤΕΣ

Επίπεδο Ενότητας:	5
Περιγραφή Ενότητας:	
Αριθμός των μαθησιακών αποτελεσμάτων της Ενότητας:	7
Αριθμός πιστωτικών μονάδων ECVET:	12

LO154	Επιδεικνύει την ικανότητα προσδιορισμού κοινών στόχων, συμφερόντων και προοπτικών του προσωπικού, προκειμένου να επιτευχθούν συγκεκριμένες ενέργειες.
LO155	Επιδεικνύει την ικανότητα δημιουργίας οράματος και της στρατηγικής για την επίτευξή του.
LO156:	Βελτιώνει τις ηγετικές του/της ικανότητες.
LO157	Διαχειρίζεται πιέσεις που προκύπτουν από την ηγεσία.
LO158	Σκέφτεται προνοητικά, προκειμένου να αποτραπεί κάποια κρίση.
LO159	Κινητοποιεί τις πηγές/πόρους του/της ώστε να πετυχαίνει τους στόχους του/της.
LO160	Να επιδεικνύει τις ικανότητες δράσης κα αντίδρασης με ευαίσθητο και κατηγορηματικό τρόπο
LO161	Να επιδεικνύει δεξιότητες περιστασιακής ηγεσίας (- η Προσωπική Βοηθός σε Εξήντα Δευτερόλεπτα βασισμένη στη θεωρία του Διευθυντή σε Ένα Λεπτό).



## Τομέας Εργασίας 17: Επιχειρησιακό Περιβάλλον

### Θέμα 32: Ατομικά Δικαιώματα και Ευθύνες

#### ΕΝΟΤΗΤΑ 3.29: ΚΑΤΑΝΟΗΣΗ, ΣΥΜΜΟΡΦΩΣΗ ΚΑΙ ΕΦΑΡΜΟΓΗ ΑΤΟΜΙΚΩΝ ΔΙΚΑΙΩΜΑΤΩΝ ΚΑΙ ΕΥΘΥΝΩΝ

Επίπεδο Ενότητας:	3
Περιγραφή Ενότητας:	
Αριθμός των μαθησιακών αποτελεσμάτων της Ενότητας:	2
Αριθμός πιστωτικών μονάδων ECVET:	1

LO93	Επιδεικνύει τις ικανότητες κατανόησης και με τα ατομικά δικαιώματα και ευθύνες στα πλαίσια της πολιτικής και του κώδικα δεοντολογίας του οργανισμού καθώς και στα πλαίσια περιγραφής της θέσης εργασίας του/της.
LO94	Επιδεικνύει την ικανότητα να εφαρμογής ατομικών δικαιωμάτων και ευθυνών στα πλαίσια της πολιτικής και του κώδικα δεοντολογίας του οργανισμού καθώς και στα πλαίσια της περιγραφής της θέσης εργασίας του/της.

## Θέμα 33: Σκοπός, Όραμα, Αξίες

### ΕΝΟΤΗΤΑ 3.30: ΚΑΤΑΝΟΗΣΗ ΤΩΝ ΣΚΟΠΩΝ , ΟΡΑΜΑΤΩΝ ΚΑΙ ΑΞΙΩΝ ΤΟΥ ΟΡΓΑΝΙΣΜΟΥ

Επίπεδο Ενότητας:	3
Περιγραφή Ενότητας:	
Αριθμός των μαθησιακών αποτελεσμάτων της Ενότητας:	1
Αριθμός πιστωτικών μονάδων ECVET:	2

LO95	Να επιδεικνύει τις ικανότητες προώθησης και επιτυχίας της αποστολής και των στόχων του οργανισμού, αντανακλώντας πάντα τις αξίες του οργανισμού
------	---

## Θέμα 34: Περιβαλλοντική βιωσιμότητα

### ΕΝΟΤΗΤΑ 3.31: ΥΠΟΣΤΗΡΙΞΗ ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝΤΙΚΗΣ ΒΙΩΣΙΜΟΤΗΤΑΣ

Επίπεδο Ενότητας :	3
Περιγραφή Ενότητας:	
Αριθμός των μαθησιακών αποτελεσμάτων της Ενότητας:	1
Αριθμός πιστωτικών μονάδων ECVET:	1

LO96	Να επιδεικνύει την ικανότητα υποστήριξης την έννοια της «βιωσιμότητας», μέσω της καθιέρωσης και διατήρησης διαδικασιών για την ελαχιστοποίηση των αποβλήτων, ανακύκλωσης υλικών και ορθής απόρριψης επικίνδυνων υλικών.
------	---

## Θέμα 35: Εταιρική Κοινωνική Ευθύνη (CSR)

### ΕΝΟΤΗΤΑ 3.32: ΥΛΟΠΟΙΗΣΗ ΔΡΑΣΤΗΡΙΟΤΗΤΩΝ CSR

Επίπεδο Ενότητας :	3
Περιγραφή Ενότητας:	
Αριθμός των μαθησιακών αποτελεσμάτων της Ενότητας:	1
Αριθμός πιστωτικών μονάδων ECVET:	1

LO97	Να είναι σε θέση να εκτιμήσει τη σημαντικότητα της εταιρικής κοινωνικής ευθύνης (CSR) και να επιδεικνύει την ικανότητα συμμετοχής σε δραστηριότητες CSR του οργανισμού.
------	---

## Θέμα 36: Πολιτισμική Συνείδηση και Διαφορετικότητα

### ΕΝΟΤΗΤΑ 3.33: ΚΑΤΑΝΟΗΣΗ ΤΗΣ ΠΟΛΙΤΙΣΜΙΚΗΣ ΣΥΝΕΙΔΗΤΟΠΟΙΗΣΗΣ ΚΑΙ ΤΗΣ ΣΥΝΕΙΔΗΤΟΠΟΙΗΣΗΣ ΤΗΣ ΔΙΑΦΟΡΕΤΙΚΟΤΗΤΑΣ

Επίπεδο Ενότητας:	3
Περιγραφή Ενότητας:	
Αριθμός των μαθησιακών αποτελεσμάτων της Ενότητας:	1
Αριθμός πιστωτικών μονάδων ECVET:	1

LO98	Επιδεικνύει γνώση και κατανόηση της πολιτισμικής και γλωσσικής ποικιλότητας. Να είναι σε θέση να εφαρμόζει την κατάλληλη συμπεριφορά σε διαφορετικές ομάδες-στόχους με πολιτισμική και γλωσσική πολυμορφία
------	--

### ΕΝΟΤΗΤΑ 4.19: ΥΙΟΘΕΤΗΣΗ ΣΥΜΠΕΡΙΦΟΡΩΝ ΚΑΙ ΑΝΑΛΗΨΗ ΔΡΑΣΕΩΝ ΣΥΜΦΩΝΑ ΜΕ ΤΗΝ ΠΟΛΙΤΙΣΜΙΚΗ ΕΥΑΙΣΘΗΤΟΠΟΙΗΣΗ ΚΑΙ ΤΗΝ ΑΠΟΔΟΧΗΤΗΣ ΔΙΑΦΟΡΕΤΙΚΟΤΗΤΑΣ

Επίπεδο Ενότητας :	4
Περιγραφή Ενότητας:	
Αριθμός των μαθησιακών αποτελεσμάτων της Ενότητας:	4
Αριθμός πιστωτικών μονάδων ECVET:	3

LO136	Επιδεικνύει την ικανότητα χρήσης λεκτικών και μη λεκτικών σημάτων και ενεργειών, τα οποία δείχνουν εκτίμηση στη διαφορετικότητα μεταξύ συναδέλφων, πελατών και άλλων φορέων.
LO137	Διαδρά με άλλους ανθρώπους με τρόπο που δείχνει ευαισθησία στις ατομικές τους ανάγκες και σεβασμό στο πολιτισμικό τους υπόβαθρο, στις ικανότητες, αξίες, έθιμα και στις πεποιθήσεις τους.
LO138	Επιδεικνύει την ικανότητα υποστήριξης των δικαιωμάτων των ατόμων που είναι διαφορετικά από εκείνον/εκείνη.
LO139	Να έχει την ικανότητα να μαθαίνει από άλλους ανθρώπους που είναι διαφορετικοί από εκείνον/εκείνη και να χρησιμοποιεί την ικανότητα αυτή για βελτίωση των τρόπων αλληλεπίδρασης με άλλους.

## Θέμα 37: Επιτέλεση πολλαπλών δραστηριοτήτων

### ΕΝΟΤΗΤΑ 3.34: ΕΠΙΔΕΙΞΗ ΔΕΞΙΟΤΗΤΩΝ ΕΠΙΤΕΛΕΣΗΣ ΠΟΛΛΑΠΛΩΝ ΔΡΑΣΤΗΡΙΟΤΗΤΩΝ

Επίπεδο Ενότητας:	3
Περιγραφή Ενότητας:	
Αριθμός των μαθησιακών αποτελεσμάτων της Ενότητας:	1
Αριθμός πιστωτικών μονάδων ECVET:	3

LO99	Επιδεικνύει την ικανότητα χειρισμού και διεύθυνσης περισσότερων από μιας δραστηριοτήτων ταυτόχρονα, χρησιμοποιώντας τις κατάλληλες μεθόδους, εργαλεία και τεχνικές
------	--

## Θέμα 38: Αυτοεικόνα και εικόνα του οργανισμού

### ΕΝΟΤΗΤΑ 3.35: ΠΑΡΟΥΣΙΑΣΗ ΜΙΑΣ ΘΕΤΙΚΗΣ ΑΥΤΟΕΙΚΟΝΑΣ ΚΑΙ ΕΙΚΟΝΑΣ ΟΡΓΑΝΙΣΜΟΥ ΜΕΣΩ ΠΡΟΣΑΡΜΟΓΗΣ ΤΗΣ ΣΥΜΠΕΡΙΦΟΡΑΣ

Επίπεδο Ενότητας:	3
Περιγραφή Ενότητας:	
Αριθμός των μαθησιακών αποτελεσμάτων της Ενότητας:	1
Αριθμός πιστωτικών μονάδων ECVET:	2

LO100	Να έχει την ικανότητα προσαρμογής της συμπεριφορά του/της, προς διατήρηση ορθής και επαγγελματικής συμπεριφοράς, όταν βρίσκεται σε καταστάσεις πίεσης π.χ. όταν χρειάζεται να εργαστεί με χρονικούς περιορισμούς ή όταν έχει να διαχειριστεί μια δύσκολη κατάσταση ή πελάτη.
-------	--

### ΕΝΟΤΗΤΑ 4.20: ΑΝΑΠΤΥΞΗ ΘΕΤΙΚΗΣ ΑΥΤΟΕΙΚΟΝΑΣ ΚΑΙ ΕΙΚΟΝΑΣ ΤΟΥ ΟΡΓΑΝΙΣΜΟΥ

Επίπεδο Ενότητας:	4
Περιγραφή Ενότητας:	
Αριθμός των μαθησιακών αποτελεσμάτων της Ενότητας:	1
Αριθμός πιστωτικών μονάδων ECVET:	4

LO140	Επιδεικνύει πρωτοβουλία και ευελιξία κατά την ανάληψη δραστηριοτήτων για λογαριασμό του οργανισμού, προς βελτίωση και ενίσχυση της εταιρικής εικόνας. Να είναι σε θέση να παρέχει λύσεις σε περιπτώσεις προβληματικών ζητημάτων.
-------	--

## Τομέας Εργασίας 18: Γενική Νομοθεσία

### Θέμα 39: Νομοθεσία

#### ΕΝΟΤΗΤΑ 4.21: ΑΠΟΔΕΙΞΗ ΓΝΩΣΗΣ ΝΟΜΟΘΕΣΙΑΣ ΓΙΑ ΤΗΝ ΕΞΕΥΡΕΣΗ ΛΥΣΕΩΝ ΣΕ

##### ΠΙΘΑΝΑ ΖΗΤΗΜΑΤΑ

Επίπεδο Ενότητας:

Περιγραφή Ενότητας:

Αριθμός των μαθησιακών αποτελεσμάτων της Ενότητας:

Αριθμός πιστωτικών μονάδων ECVET:

LO141	Περιγράφει την εργατική νομοθεσία σε ένα ευρύ πλαίσιο, βοηθώντας έτσι την εταιρία ή τον οργανισμό να προβλέπει καταστάσεις και να παρέχει λύσεις σε πιθανά θέματα.
LO142	Έχει γνώση της νομοθεσίας σε θέματα ασφάλειας και υγείας καλύπτοντας ένα ευρύ πλαίσιο, ώστε να βοηθά την εταιρία ή τον οργανισμό να προβλέπει καταστάσεις και να παρέχει λύσεις σε πιθανά θέματα.

#### ΕΝΟΤΗΤΑ 5.5: ΑΠΟΔΕΙΞΗ ΓΝΩΣΗΣ ΤΗΣ ΝΟΜΟΘΕΣΙΑΣ ΓΙΑ ΤΗΝ ΕΞΕΥΡΕΣΗ ΛΥΣΕΩΝ

##### ΣΕ ΠΙΟ ΑΦΗΡΗΜΕΝΑ ΖΗΤΗΜΑΤΑ

Επίπεδο Ενότητας:

5

Περιγραφή Ενότητας:

Αριθμός των μαθησιακών αποτελεσμάτων της Ενότητας:

2

Αριθμός πιστωτικών μονάδων ECVET:

7

LO162	Επιδεικνύει ολοκληρωμένη γνώση της εργατικής νομοθεσίας βοηθώντας την εταιρία ή τον οργανισμό να προβλέπει δυσχερείς καταστάσεις και να παρέχει λύσεις σε πιο σύνθετα ζητήματα.
LO163	Επιδεικνύει ολοκληρωμένη γνώση της νομοθεσίας σε θέματα ασφάλειας και υγείας, ούτως ώστε να βοηθά την εταιρία ή τον οργανισμό να προβλέπει δυσχερείς καταστάσεις και να παρέχει λύσεις για σε πιο σύνθετα ζητήματα.



## Τομέας Εργασίας 19: Προσφορές

### Θέμα 40: Προσφορές

#### ΕΝΟΤΗΤΑ 4.22: ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΠΡΟΣΚΛΗΣΕΩΝ ΚΛΗΣΕΩΝ ΓΙΑ ΠΡΟΣΦΟΡΕΣ

Επίπεδο Ενότητας :	4
Περιγραφή Ενότητας:	
Αριθμός των μαθησιακών αποτελεσμάτων της Ενότητας:	2
Αριθμός πιστωτικών μονάδων ECVET:	4

LO143	Επιδεικνύει την ικανότητα να αναπτύσσει προσφορές συγκεκριμένων προδιαγραφών, να απευθύνει πρόσκληση για προσφορές και να απαντά σε ερωτήματα κατά τη διάρκεια της διαδικασίας σχετικά με τους κανονισμούς λειτουργίας των προσφορών.
LO144	Επιδεικνύει την ικανότητα αξιολόγησης των προσφορών.

## Τομέας Εργασίας 20: Ενίσχυση σε Εταιρικό Επίπεδο

### Θέμα 41: Εταιρικό Επίπεδο

#### ΕΝΟΤΗΤΑ 5.6: ΕΠΙΔΕΙΞΗ ΥΠΟΣΤΗΡΙΞΗΣ ΚΑΙ ΒΟΗΘΕΙΑΣ ΣΕ ΕΤΑΙΡΙΚΟ ΕΠΙΠΕΔΟ

Επίπεδο Ενότητας :	5
Περιγραφή Ενότητας:	
Αριθμός των μαθησιακών αποτελεσμάτων της Ενότητας:	1
Αριθμός πιστωτικών μονάδων ECVET:	12

LO164	Επιδεικνύει την ικανότητα υποστήριξης και βοήθειας σε εταιρικό επίπεδο μέσω της εξεύρεσης λύσεων σε σύνθετα προβλήματα, τα οποία μπορεί να σχετίζονται με τη στρατηγική του οργανισμού (όπως η επέκταση σε νέες περιοχές, νέα προϊόντα, επιχειρηματική αναδιοργάνωση, επιχειρηματική εκποίηση κτλ.) ή με την καθημερινή λειτουργία του οργανισμού (πχ. ανάπτυξη και υλοποίηση νέων διοικητικών συστημάτων, όπως η διαχείριση αρχείων, πρόταση νέων λύσεων όπως τα CRM συστήματα, εξασφαλίζοντας επαρκές επίπεδο προσωπικού για την κάλυψη απουσιών όπως επίσης και του υψηλού, κατά περιόδους, φόρτου εργασίας.
-------	---

## Τομέας Εργασίας 21: Καινοτομία και Αλλαγή

### Θέμα 42: Καινοτομία και Αλλαγή

#### ΕΝΟΤΗΤΑ 5.7: ΕΠΙΔΕΙΞΗ ΔΕΚΤΙΚΟΤΗΤΑΣ ΣΤΗΝ ΑΛΛΑΓΗ

Επίπεδο Ενότητας:	5
Περιγραφή Ενότητας:	
Αριθμός μαθησιακών αποτελεσμάτων της Ενότητας:	4
Αριθμός πιστωτικών μονάδων ECVET:	12

LO165	Επιδεικνύει θετική και ευέλικτη στάση απέναντι στην αλλαγή.
LO166	Επιδεικνύει την ικανότητα δοκιμής νέων ιδεών και πρωτοβουλιών με φροντίδα και ενθουσιασμό.
LO167	Επιδεικνύει την ικανότητα εντοπισμού και ανάπτυξης ευκαιριών αλλαγής.
LO168	Επιδεικνύει την ικανότητα διαδικαστικής διαχείρισης των αλλαγών.

## Τομέας Εργασίας 22: Προσωπική Βοηθός ως Διευθυντής

### Θέμα 43: Ευθύνη, Αυτοπεποίθηση, Επιμονή, Πρωτοβουλία και Επιχειρηματικότητα

#### ΕΝΟΤΗΤΑ 5.8: ΕΝΕΡΓΩΝΤΑΣ ΩΣ ΔΙΕΥΘΥΝΤΗΣ

Επίπεδο Ενότητας :	5
Περιγραφή Ενότητας:	
Αριθμός μαθησιακών αποτελεσμάτων της Ενότητας:	7
Αριθμός πιστωτικών μονάδων ECVET:	10

LO169	Επιδεικνύει ικανότητα κατανόησης των στόχων του οργανισμού. .
LO170	Επιδεικνύει ικανότητα λήψης αποφάσεων (εντός του πλαισίου που παρέχεται από την εταιρία ή τον οργανισμό) και να αναγνωρίζει την ευθύνη για αυτές.
LO171	Επιδεικνύει ικανότητα επίτευξης στόχου εμπιστευόμενος τον εαυτό του και τις ικανότητές του.
LO172	Ικανότητα διαπραγμάτευσης σε επαγγελματικό περιβάλλον.
LO173	Επιδεικνύει ικανότητα προνοητικής σκέψης και μελλοντικής προετοιμασίας.
LO174	Επιδεικνύει ενδιαφέρον για τον οργανισμό πέραν από το δικό της/του ρόλο.
LO175	Επιδεικνύει επιχειρηματική στάση.

## Λίστα Ελέγχου

Πριν από την υποβολή, βεβαιωθείτε ότι σε αυτό το πρότυπο έχουν ολοκληρωθεί οι ακόλουθες εργασίες:

- Ενημέρωση του πίνακα περιεχομένων
- Οι λεζάντες έχουν χρησιμοποιηθεί για όλους τους πίνακες
- Η λειτουργία "Επανάληψη επικεφαλίδας" έχει χρησιμοποιηθεί για όλους τους πίνακες
- Οι λίστες των πινάκων έχουν ενημερωθεί
- Οι λεζάντες έχουν χρησιμοποιηθεί για όλα τα στοιχεία
- Οι λίστες των στοιχείων έχουν ενημερωθεί
- Το υποσέλιδο είναι ολοκληρωμένο

*Επικοινωνήστε μαζί  
μας:*

MMC Λτδ

Τιβρου 16

Λευκωσία 1055

Κύπρος

**Τηλ:** 00357 22 466633

**Φαξ:** 00357 22 466635

**Ιστοσελίδα:** [www.eupanext.eu](http://www.eupanext.eu)

**Ηλ. Ταχ.:** [eu@mmclearningsolutions.com](mailto:eu@mmclearningsolutions.com)

**Facebook:**

<https://www.facebook.com/eupammc/>

