

Διοικητικό προσωπικό;

Η μάθηση δεν είναι μόνο η τάξη

# [Προγράμματα Κατάρτισης]

(Πνευματικό Παραδοτέο 6)

*Επίπεδο: 3*

Coordinator:

**MMC** Mediterranean  
Management Centre

Partners:



NÁRODNÝ ÚSTAV  
CELOŽIVOTNÉHO VZDELÁVANIA



CYPRUS  
CHAMBER OF  
COMMERCE AND  
INDUSTRY



IMA  
International  
Management Assistants



ORBIS  
INSTITUTE



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



Intellectual Output 6 Training Curricula level 3

<b>Πρόγραμμα:</b>	Erasmus +
<b>Βασική ενέργεια:</b>	2 Στρατηγικές Εταιρικές Σχέσεις
<b>Τίτλος Έργου:</b>	<b>Επικύρωση της τυπικής, μη τυπικής και άτυπης μάθησης: Η μελέτη περίπτωσης του Προσωπικού Διοίκησης</b>
<b>Αρκτικόλεξο έργου:</b>	EUPA_NEXT
<b>Αριθμός συμφωνίας έργου:</b>	2015-1-CY01-KA202-011853
<b>Αριθμός διανοητικής παραγωγής:</b>	6
<b>Διανοητική παραγωγή:</b>	Προγράμματα κατάρτισης

## Contents

---

<b>1. ΕΙΣΑΓΩΓΗ ΣΤΟ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ ΣΠΟΥΔΩΝ ΕΥΡΑ_NEXT ΕΠΙΠΕΔΟ 3 .....</b>	<b>7</b>
<b>2. ΣΥΣΤΑΣΕΙΣ ΓΙΑ ΤΗΝ ΣΥΜΜΕΤΟΧΗ .....</b>	<b>10</b>
<b>3. ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΗ .....</b>	<b>10</b>
<b>ΠΕΡΙΟΧΗ ΕΡΓΑΣΙΑΣ 2 : ΕΞΟΠΛΙΣΜΟΣ ΚΑΙ ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΑ ΓΡΑΦΕΙΟΥ.....</b>	<b>11</b>
ΠΕΔΙΟ 3 : ΕΞΟΠΛΙΣΜΟΣ ΓΡΑΦΕΙΟΥ .....	11
ΕΝΟΤΗΤΑ 3.1: ΧΡΗΣΗ ΤΟΥ ΕΞΟΠΛΙΣΜΟΥ ΓΡΑΦΕΙΟΥ ΓΙΑ ΤΗ ΔΙΕΞΑΓΩΓΗ ΤΩΝ ΚΑΘΗΚΟΝΤΩΝ ΚΑΙ ΤΗΝ ΑΝΤΙΜΕΤΩΠΙΣΗ ΤΩΝ ΡΟΥΤΙΝΩΝ ΠΡΟΒΛΗΜΑΤΩΝ .....	11
<b>ΠΕΡΙΟΧΗ ΕΡΓΑΣΙΑΣ 3: ΤΗΛΕΦΩΝΙΚΗ ΚΑΙ ΚΟΙΝΩΝΙΚΗ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑ, ΧΕΙΡΙΣΜΟΣ ΤΗΛΕΦΩΝΟΥ, ΚΩΔΙΚΑΣ ΣΥΜΠΕΡΙΦΟΡΑΣ, ΙΣΕΣ ΕΥΚΑΙΡΙΕΣ ΚΑΙ ΣΧΕΣΕΙΣ .....</b>	<b>12</b>
Πεδιο 4: επαγγελματική επικοινωνία .....	12
ΕΝΟΤΗΤΑ 3.2: ΧΡΗΣΗ ΚΑΤΑΛΛΗΛΩΝ ΔΕΞΙΟΤΗΤΩΝ ΚΟΙΝΩΝΙΚΩΝ ΚΑΙ ΕΠΙΧΕΙΡΗΜΑΤΙΚΩΝ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΩΝ ΓΙΑ ΕΠΙΛΕΓΜΕΝΕΣ ΕΡΓΑΣΙΕΣ ΚΑΙ ΠΡΟΟΡΙΣΜΕΝΑ ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ .....	12
Πεδιο 5: τηλεφωνικές τεχνικές .....	13
ΕΝΟΤΗΤΑ 3.3: ΧΡΗΣΙΜΟΠΟΙΗΣΗ ΤΕΧΝΙΚΩΝ ΤΗΛΕΦΩΝΟΥ ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΙΚΑ ΣΥΜΦΩΝΑ ΜΕ ΤΙΣ ΟΡΓΑΝΩΤΙΚΟΥΣ ΚΑΝΟΝΕΣ ΚΑΙ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΕΣ .....	13
Πεδιο 6: ΚΩΔΙΚΑΣ ΣΥΜΠΕΡΙΦΟΡΑΣ ΚΑΙ ΙΣΩΝ ΕΥΚΑΙΡΙΩΝ .....	14
ΕΝΟΤΗΤΑ 3.4: ΕΞΕΤΑΣΗ ΚΑΙ ΕΦΑΡΜΟΓΗ ΤΟΥ ΚΩΔΙΚΑ ΣΥΜΠΕΡΙΦΟΡΑΣ ΣΕ ΜΙΑ ΠΟΙΚΙΛΙΑ ΚΑΤΑΣΤΑΣΕΩΝ .....	14
Πεδιο 7: επαγγελματικές σχέσεις .....	15
ΕΝΟΤΗΤΑ 3.5: χτισμο και βελτιωση εργασιακων σχεσεων.....	15
<b>ΠΕΡΙΟΧΗ ΕΡΓΑΣΙΑΣ 4: ΓΡΑΠΤΗ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑ.....</b>	<b>16</b>
Πεδιο 8: γραπτή επικοινωνία .....	16
ΕΝΟΤΗΤΑ 3.6: ΧΡΗΣΙΜΟΠΟΙΗΣΤΕ ΓΡΑΠΤΕΣ ΔΕΞΙΟΤΗΤΕΣ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑΣ ΓΙΑ ΤΗΝ ΠΑΡΑΓΩΓΗ ΜΗ καθημερινών ΕΓΓΡΑΦΩΝ ΒΑΣΕΙ ΕΙΔΙΚΩΝ ΟΔΗΓΙΩΝ .....	16
<b>ΠΕΡΙΟΧΗ ΕΡΓΑΣΙΑΣ 5: ΑΡΧΕΙΟΘΕΤΗΣΗ ΕΓΓΡΑΦΩΝ ΣΥΣΤΗΜΑΤΟΣ ΚΑΙ ΒΑΣΕΙΣ ΔΕΔΟΜΕΝΩΝ .....</b>	<b>17</b>

Intellectual Output 6 Training Curricula level 3

Πεδίο 9: αρχειοθέτηση .....	17
<b>ΕΝΟΤΗΤΑ 3.7: ΧΡΗΣΙΜΟΠΟΙΗΣΗ ΔΕΞΙΟΤΗΤΩΝ αρχειοθέτησης ΓΙΑ ΤΗΝ ΣΧΕΔΙΑΣΗ ΚΑΙ ΤΗΝ ΣΥΝΤΗΡΗΣΗ ΣΥΣΤΗΜΑΤΟΣ ΚΑΘΑΡΙΣΜΟΥ ειδικών οδηγιών .....</b>	<b>17</b>
πεδίο 11: βάσεις δεδομένων .....	19
ενοτητα 3.8: επιλέξτε και εφαρμόστε εργαλεία βάσεων δεδομένων για συλλογή και οργάνωση πληροφοριών σε μια βάση δεδομένων .....	19
 <b>ΠΕΡΙΟΧΗ ΕΡΓΑΣΙΑΣ 6: ΤΗΡΗΣΗ ΛΟΓΙΣΤΙΚΩΝ ΒΙΒΛΙΩΝ, ΛΟΓΙΣΤΙΚΗ ΚΑΙ ΧΡΗΜΑΤΙΚΕΣ ΣΥΝΑΛΛΑΓΕΣ .....</b>	<b>20</b>
πεδίο 12: τήρηση λογιστικών βιβλίων, λογιστική και χρηματικές συναλλαγές .....	20
ενοτητα 3.9: ΕΚΤΕΛΕΣΤΕ ΠΕΡΙΣΣΟΤΕΡΕΣ ΣΥΝΟΛΙΚΕΣ / ΛΟΓΙΣΤΙΚΕΣ / ΧΡΗΜΑΤΟΠΙΣΤΩΤΙΚΕΣ ΣΥΝΑΛΛΑΓΕΣ .....	20
 <b>ΠΕΡΙΟΧΗ ΕΡΓΑΣΙΑΣ 7: ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΟ ΤΑΞΙΔΙ, ΗΜΕΡΟΛΟΓΙΑ, ΟΡΓΑΝΩΣΗ ΣΥΝΕΔΡΙΩΝ ΚΑΙ ΔΙΑΧΕΙΡΗΣΗ .....</b>	<b>21</b>
Πεδίο 13: επαγγελματικό ταξίδι και διαμονή .....	21
ΕΝΟΤΗΤΑ 3.10: οργάνωση επαγγελματικού ταξιδιού και διεύθυνση λεπτομερειών διαμονής .....	21
Πεδίο 14: επαγγελματικές συναντήσεις .....	23
ΕΝΟΤΗΤΑ 3.11: ΣΧΕΔΙΑΣΜΟΣ, ΟΡΓΑΝΩΣΗ ΚΑΙ ΥΠΟΣΤΗΡΙΞΗ ΣΥΝΕΔΡΙΑΣΕΩΝ ΚΑΙ προτάσεις ΒΕΛΤΙΩΣΕΙΣ ΣΤΙΣ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΕΣ .....	23
πεδίο 15: ημερολόγια συστήματος .....	24
ΕΝΟΤΗΤΑ 3.12: ΣΧΕΔΙΑΣΜΟΣ (ΕΛΕΓΧΟΣ ΤΟΥ ΤΥΠΟΥ ΤΩΝ ΑΠΑΙΤΟΥΜΕΝΩΝ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΩΝ) ΚΑΙ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ημερολόγια συστήματος .....	24
 <b>ΠΕΡΙΟΧΗ ΕΡΓΑΣΙΑΣ 8: ΕΠΙΣΚΕΠΤΕΣ / ΠΕΛΑΤΕΣ ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗ .....</b>	<b>25</b>
Πεδίο 16: επισκεπτες / πελάτες .....	25
ΕΝΟΤΗΤΑ 3.13: ΔΥΝΑΤΟΤΗΤΑ ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗΣ ΠΕΛΑΤΩΝ ΣΥΜΦΩΝΑ ΜΕ ΤΙΣ ΟΡΓΑΝΩΤΙΚΕΣ ΑΡΧΕΣ .....	25
 <b>ΠΕΡΙΟΧΗ ΕΡΓΑΣΙΑΣ 9 : ΔΕΞΙΟΤΗΤΕΣ ΤΠΕ .....</b>	<b>26</b>
πεδίο 17: χειρισμός επεξεργασίας κειμένου .....	26
ενοτητα 3.14: Χρησιμοποιώντας λογισμικά επεξεργασίας κειμένου για παραγωγή μη-καθημερινών εγγράφων .....	26
πεδίο 18: ΥΠΟΛΟΓΙΣΤΙΚΑ ΦΥΛΛΑ .....	27
ενοτητα 3.15: χρησιμοποιώντας ΥΠΟΛΟΓΙΣΤΙΚΑ ΦΥΛΛΑ για τη παραγωγή μη-τυπικών φυλλών .....	27
πεδίο 19: παρουσιάσεις .....	28
ενοτητα 3.16: χρησιμοποιώντας λογισμικό παρουσιάσεων για παραγωγή μη-τυπικών εγγράφων .....	28

πεδίο 20: INTERNET.....	29
ενότητα 3.17: χρησιμοποιώντας το internet για να ολοκληρώσετε με διαφορετικές τεχνικές και εργαλεία....	29
πεδίο 21: EMAILS.....	30
ενότητα 3.18 Χρησιμοποιώντας email για ολοκλήρωση έργων (όπως περιπλοκά emails ή άμεσα μηνύματα) .	30
πεδίο 22: Συγχρονισμός μεταξύ ηλεκτρονικών συσκευών.....	31
ενότητα 3.19: Χρησιμοποιώντας ηλεκτρονικές βάσεις δεδομένων για συγχρονισμό μεταξύ συσκευών.....	31
πεδίο 23: Χρησιμοποιώντας SOCIAL MEDIA.....	32
ενότητα 3.20: Χρησιμοποιήστε social media για να προωθήσετε τον οργανισμό και τις δραστηριότητες.....	32
<b>ΠΕΡΙΟΧΗ ΕΡΓΑΣΙΑΣ 10: ΕΡΓΑ .....</b>	<b>33</b>
Πεδίο 24: έργα.....	33
<b>ΕΝΟΤΗΤΑ 3.21: ΧΡΗΣΙΜΟΠΟΙΗΣΤΕ ΤΙΣ ΔΕΞΙΟΤΗΤΕΣ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΕΡΓΟΥ ΓΙΑ ΤΗΝ ΕΦΑΡΜΟΓΗ ΕΝΑΛΛΑΚΤΙΚΟΥ</b>	
<b>απλού ΕΡΓΟΥ ΧΑΜΗΛΟΥ ΚΙΝΔΥΝΟΥ .....</b>	<b>33</b>
<b>ΠΕΡΙΟΧΗ ΕΡΓΑΣΙΑΣ 11: ΘΕΜΑΤΑ ΑΝΘΡΩΠΙΝΟΥ ΔΥΝΑΜΙΚΟΥ .....</b>	<b>34</b>
Πεδίο 25: ΑΝΘΡΩΠΙΝΟ ΔΥΝΑΜΙΚΟ.....	34
<b>ΕΝΟΤΗΤΑ 3.22: ΑΠΟΚΤΗΣΗ ΤΩΝ ΓΝΩΣΕΩΝ ΚΑΙ ΤΩΝ ΔΕΞΙΟΤΗΤΩΝ ΓΙΑ ΤΗΝ ΠΡΑΓΜΑΤΟΠΟΙΗΣΗ ΤΩΝ ΒΑΣΙΚΩΝ</b>	
<b>ΚΑΘΗΚΟΝΤΩΝ ΣΧΕΤΙΚΑ ΜΕ ΤΑ ΖΗΤΗΜΑΤΑ.....</b>	<b>34</b>
<b>ΠΕΡΙΟΧΗ ΕΡΓΑΣΙΑΣ 12: ΑΡΙΘΜΗΤΙΚΕΣ ΔΕΞΙΟΤΗΤΕΣ .....</b>	<b>35</b>
πεδίο 26: αριθμητικές δεξιότητες .....	35
ενότητα 3.23: Εφαρμόστε ένα ευρος βασικών αριθμητικών δεξιοτήτων .....	35
<b>ΠΕΡΙΟΧΗ ΕΡΓΑΣΙΑΣ 13: ΞΕΝΕΣ ΓΛΩΣΣΕΣ .....</b>	<b>36</b>
πεδίο 27: γλωσσές.....	36
ενότητα 3.24: χειρίζεστε προφορικά με λέξεις-κλειδιά tasks η συζητήσεις ρουτίνας .....	36
πεδίο 27: γλωσσές.....	37
ενότητα 3.25: παραγάγετε γραπτά υλικά για να αντιμετωπίσετε εργασίες ρουτίνας στη δουλειά.....	37
<b>ΠΕΡΙΟΧΗ ΕΡΓΑΣΙΑΣ 14: Η ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΙΚΟΤΗΤΑ ΚΑΙ Η ΑΠΟΔΟΤΙΚΟΤΗΤΑ ΣΤΟ</b>	
<b>ΓΡΑΦΕΙΟ .....</b>	<b>38</b>
Πεδίο 28: ΣΧΕΔΙΑΣΜΟΣ / ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΧΡΟΝΟΥ .....	38
<b>ΕΝΟΤΗΤΑ 3.26: ΧΡΗΣΙΜΟΠΟΙΗΣΤΕ ΔΕΞΙΟΤΗΤΕΣ ΣΧΕΔΙΑΣΗΣ ΓΙΑ ΝΑ ΠΡΑΓΜΑΤΟΠΟΙΗΣΤΕ ΤΑ ΚΑΘΗΚΟΝΤΑ ΣΕ</b>	
<b>ΣΥΜΦΩΝΗΜΕΝΕΣ ΠΡΟΘΕΣΜΙΕΣ .....</b>	<b>38</b>

<b>ΠΕΡΙΟΧΗ ΕΡΓΑΣΙΑΣ 15: ΔΥΝΑΜΙΚΗ ΟΜΑΔΩΝ .....</b>	<b>39</b>
Πεδίο 30: ΔΥΝΑΜΙΚΗ ΟΜΑΔΩΝ .....	39
ΕΝΟΤΗΤΑ 3.27: ΧΡΗΣΙΜΟΠΟΙΗΣΤΕ ΑΡΧΕΣ ΟΜΑΔΙΚΗΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ ΓΙΑ ΝΑ ΕΚΠΛΗΡΩΘΟΥΝ ΤΑ ΚΑΘΗΚΟΝΤΑ της ΟΜΑΔΑΣ .....	39
 <b>ΠΕΡΙΟΧΗ ΕΡΓΑΣΙΑΣ 16: ΑΥΤΟΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ, ΕΠΟΠΤΕΙΑ, ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΚΑΙ ΟΡΓΑΝΩΣΗ .40</b>	<b>40</b>
Πεδίο 31: ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΤΟΥ ΙΔΙΟΥ ΚΑΙ ΤΩΝ ΑΛΛΩΝ.....	40
ΕΝΟΤΗΤΑ 3.28: ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ της ΕΡΓΑΣΙΑΣ ΒΑΣΕΙ ΣΥΜΦΩΝΗΘΕΝΤΩΝ ΚΡΙΤΗΡΙΩΝ .....	40
 <b>ΠΕΡΙΟΧΗ ΕΡΓΑΣΙΑΣ 17: ΕΡΓΑΣΙΑΚΟ ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝ .....</b>	<b>41</b>
Πεδίο 32: ΑΤΟΜΙΚΑ ΔΙΚΑΙΩΜΑΤΑ ΚΑΙ ΕΥΘΥΝΕΣ .....	41
ΕΝΟΤΗΤΑ 3.29: ΚΑΤΑΝΟΗΣΤΕ, ΑΚΟΛΟΥΘΗΣΤΕ ΚΑΙ ΕΦΑΡΜΟΣΤΕ ΑΤΟΜΙΚΑ ΔΙΚΑΙΩΜΑΤΑ ΚΑΙ ΕΥΘΥΝΕΣ .....	41
Πεδίο 33: ΑΠΟΣΤΟΛΗ, ΟΡΑΜΑ, ΑΞΙΕΣ.....	42
ΕΝΟΤΗΤΑ 3.30: κατανοήστε ΤΗΝ επικοινωνία ΤΩΝ ΑΠΟΣΤΟΛΩΝ, ΤΩΝ ΑΞΙΩΝ ΚΑΙ ΟΡΑΜΑΤΩΝ ΤΟΥ οργανισμού .....	42
Πεδίο 34: ΑΠΟΣΤΟΛΗ, ΟΡΑΜΑ, ΑΞΙΕΣ.....	43
ΕΝΟΤΗΤΑ 3.31: ΥΠΟΣΤΗΡΙΞΕ ΤΗ ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝΤΙΚΗ ΒΙΩΣΙΜΟΤΗΤΑ .....	43
Πεδίο 35: ΕΤΑΙΡΙΚΗ ΚΟΙΝΩΝΙΚΗ ΕΥΘΥΝΗ .....	44
ΕΝΟΤΗΤΑ 3.32: ΕΦΑΡΜΟΓΗ ΤΩΝ ΔΡΑΣΤΗΡΙΟΤΗΤΩΝ ΕΚΕ .....	44
Πεδίο 36: Πολιτισμική ευαισθητοποίηση και ποικιλομορφία.....	45
ΕΝΟΤΗΤΑ 3.33: κατανοήστε την ΠΟΛΙΤΙΣΜΙΚΗ ΕΥΑΙΣΘΗΤΟΠΟΙΗΣΗ ΚΑΙ ΠΟΙΚΙΛΟΜΟΡΦΙΑ.....	45
Πεδίο 37: ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΠΟΛΛΑΠΛΩΝ ΕΡΓΑΣΙΩΝ.....	46
ΕΝΟΤΗΤΑ 3.34: επιδείξη δεξιοτήτων πολλαπλών εργασιών .....	46
Πεδίο 38: Προσωπική και επιχειρησιακή ΕΙΚΟΝΑ.....	47
ΕΝΟΤΗΤΑ 3.35: ΠΑΡΟΥΣΙΑΣΕ ΜΙΑΣ ΘΕΤΙΚΗ προσωπική ΕΙΚΟΝΑ ΚΑΙ Του ΟΡΓΑΝΙΣΜΟΥ ΜΕ ΤΗΝ ΠΡΟΣΑΡΜΟΓΗ ΤΗΣ ΣΥΜΠΕΡΙΦΟΡΑΣ .....	47

## 1. Εισαγωγή στο πρόγραμμα σπουδών Eurpa\_Next Επίπεδο 3

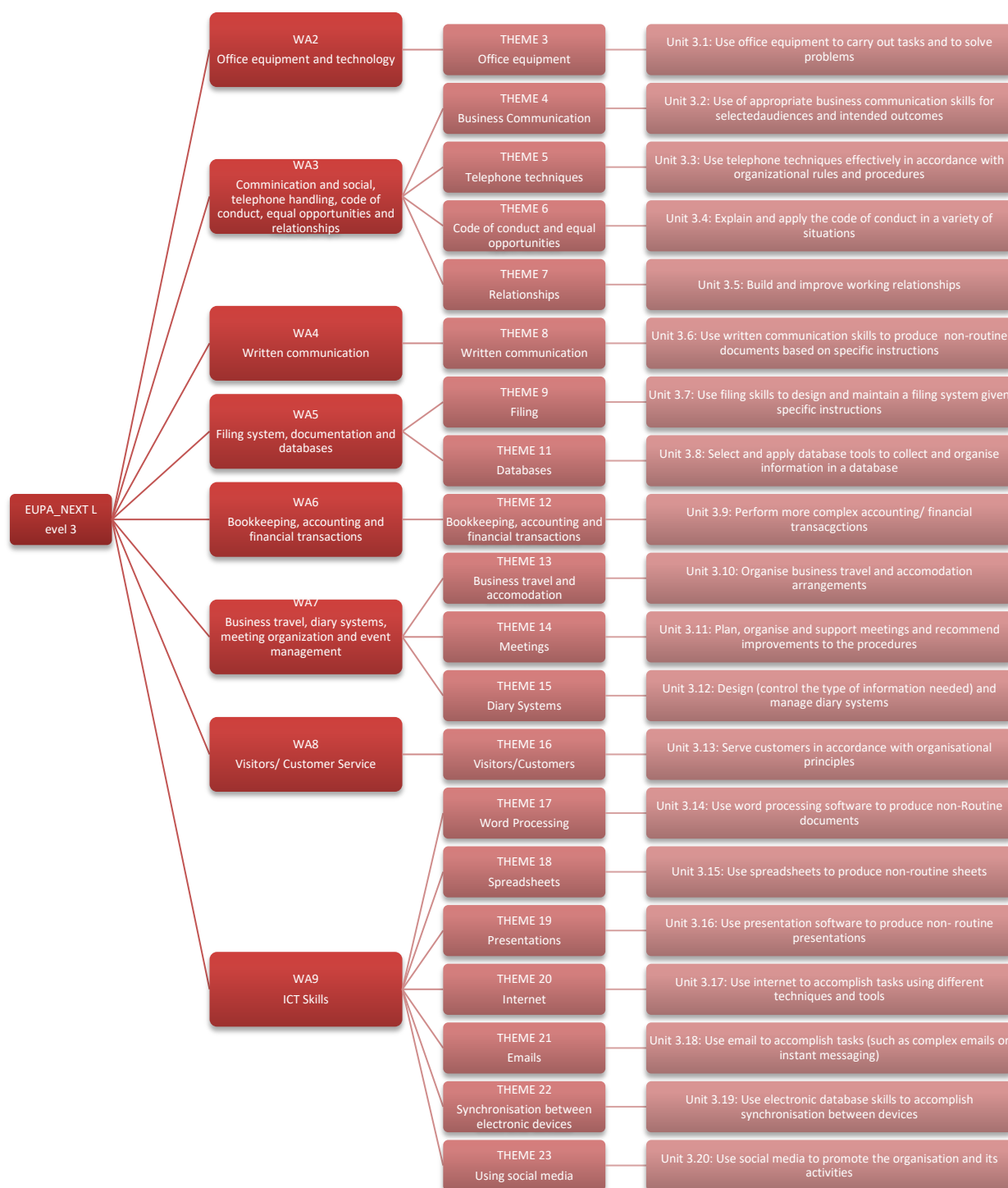
Το πρόγραμμα σπουδών EURA\_NEXT ακολουθεί τη σπονδυλωτή φιλοσοφία και είναι συμβατό με το Πλαίσιο Προσόντων που έχει αναπτυχθεί προηγουμένως. Είναι δομημένο σε περιοχές εργασίας, καθένα από τα οποία καλύπτει διαφορετικό θέμα. Οι τομείς εργασίας είναι από ό, τι ορίζεται ως σύνολα μονάδων που καλύπτουν τις γνώσεις, τις δεξιότητες και τις ικανότητες για ένα ή περισσότερα μαθησιακά αποτελέσματα.

Το πρόγραμμα σπουδών EURA\_NEXT για το επίπεδο 3 είναι δομημένο σε 35 μονάδες (ενότητες κατάρτισης), το καθένα με διαφορετικό θέμα και χειρίζεται ένα ή περισσότερα μαθησιακά αποτελέσματα. Το ακόλουθο διάγραμμα παρουσιάζει τη δομή αυτού του επιπέδου του πλαισίου προσόντων, όσον αφορά τις περιοχές εργασίας, τα θέματα και τις μονάδες που καλύπτονται από αυτό το έγγραφο.

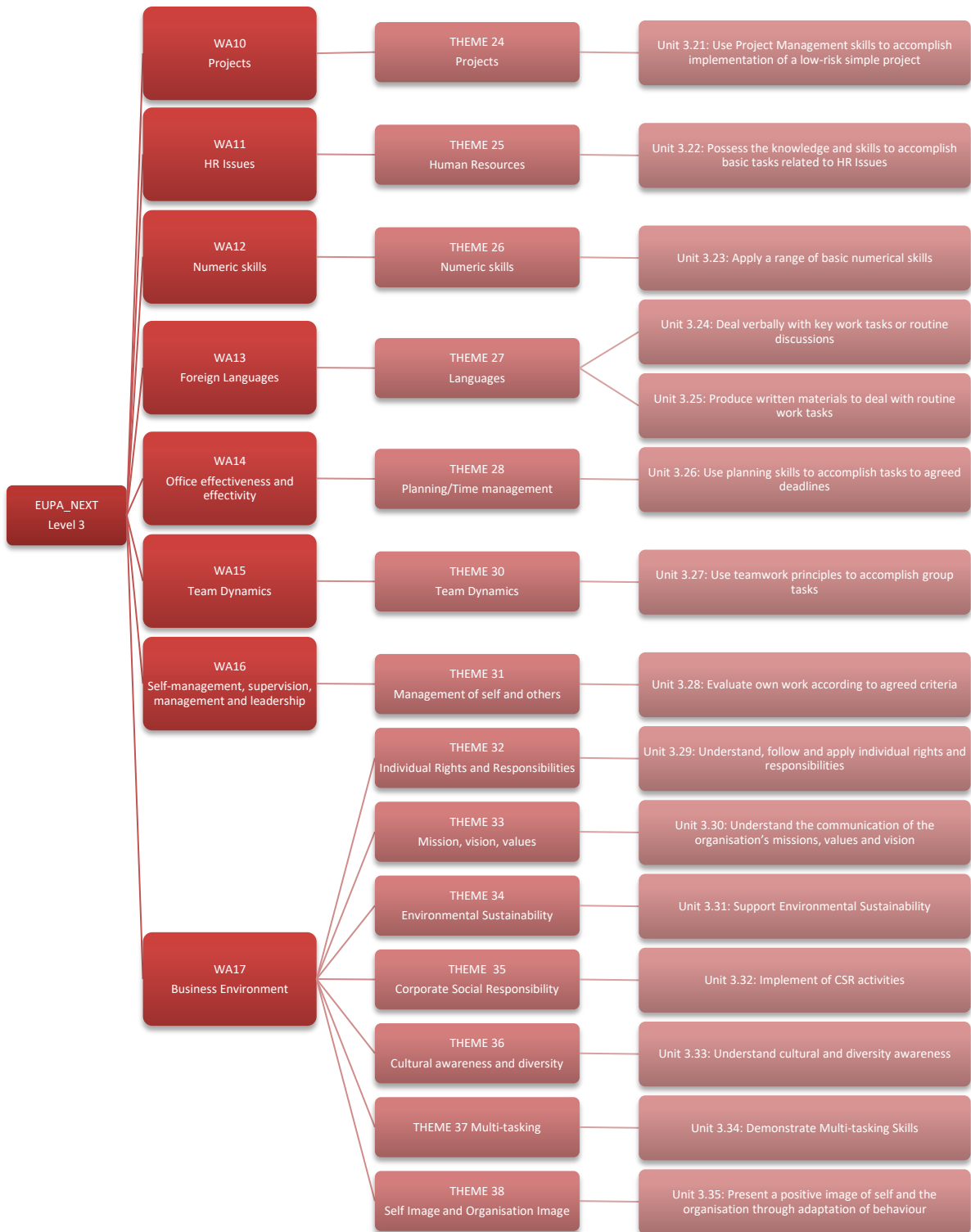
Το Πρόγραμμα Σπουδών μπορεί να χρησιμοποιηθεί σε συνδυασμό με τον Οδηγό Εκπαιδευτών που περιλαμβάνει τα εκπαιδευτικά υλικά και μεθοδολογικά εργαλεία για μεμονωμένες Μονάδες. Τα προγράμματα σπουδών έχουν αναπτυχθεί με τέτοιο τρόπο ώστε να εξασφαλίζεται ότι τα μαθησιακά αποτελέσματα που περιγράφονται στα πλαίσια προσόντων πληρούνται με παιδαγωγικό τρόπο και ότι θα αποκτηθούν οι απαιτούμενες γνώσεις.

	Knowledge	Skills	Responsibility and autonomy (Competence)
	Στο πλαίσιο του ΕΠΕΠ, η γνώση περιγράφεται ως θεωρητική και / ή πραγματική.	Στο πλαίσιο του ΕΠΕΠ, οι δεξιότητες περιγράφονται ως γνωστικές (με τη χρήση λογικής, διαισθητικής και δημιουργικής σκέψης) και πρακτικές (που περιλαμβάνουν χειρωνακτική επιδεξιότητα και χρήση μεθόδων, υλικών, εργαλείων και εργαλείων).	Στο πλαίσιο της ευθύνης και της αυτονομίας του ΕΠΕΠ περιγράφεται η ικανότητα του εκπαιδευομένου να εφαρμόζει τις γνώσεις και τις δεξιότητες με αυτόνομο και υπεύθυνο τρόπο
Επίπεδο 3	Γνώση γεγονότων, αρχών, διαδικασιών και γενικών εννοιών σε ένα πεδίο εργασίας ή μελέτης	Μια σειρά γνωστικών και πρακτικών δεξιοτήτων που απαιτούνται για την εκτέλεση εργασιών και την επίλυση προβλημάτων, επιλέγοντας και εφαρμόζοντας βασικές μεθόδους, εργαλεία, υλικά και πληροφορίες	Αναλάβει την ευθύνη για την ολοκλήρωση των εργασιών στην εργασία ή τη μελέτη. να προσαρμόσει τη δική του συμπεριφορά στις περιστάσεις κατά την επίλυση προβλημάτων

## 2.Χάρτης των εκπαιδευτικών υλικών που ανέπτυξε το EUPA NEXT







## 2. Συστάσεις για την συμμετοχή

Δεν υπάρχουν προαπαιτούμενες προϋποθέσεις για τους υποψηφίους για την αρχική πιστοποίηση προσωπικού Διοίκησης στο Επίπεδο 3 του ΕΠΕΠ. Ωστόσο, υπάρχουν ορισμένα προσόντα, τα οποία θα επιτρέψουν στον κάτοχο να πιστοποιηθεί ευκολότερα. Τα προτεινόμενα προσόντα παρατίθενται στον παρακάτω πίνακα..

EQF Level	Αγγλική γλώσσα	Ηλικία	Ακαδημαϊκά Προσόντα (ισοδύναμα με το NQF για κάθε χώρα)
3	Επίπεδο A2	18	Ολοκλήρωση του δευτεροβάθμιου σχολείου (για τη Σλοβακία - δευτεροβάθμια εκπαίδευση με αποφοίτηση) ή ισοδύναμο του επιπέδου 2 του ΕΠΕΠ

## 3. Πιστοποίηση

Κάθε άτομο που επιθυμεί να πιστοποιηθεί ως Προσωπικό Διοίκησης στο Επίπεδο 3 του ΕΠΕΠ μπορεί να προχωρήσει στην αξιολόγηση των γνώσεων, των δεξιοτήτων και των ικανοτήτων του στις περιοχές εργασίας που περιγράφονται στο παρόν έγγραφο.

Η πιστοποίηση θα γίνεται σύμφωνα με το Σχέδιο Πιστοποίησης για άτομα ως Διοικητικό Προσωπικό στο Επίπεδο 3 του ΕΠΕΠ και τα πιστοποιημένα άτομα θα είναι σε θέση να εκτελούν καθήκοντα και να αποδείξουν τις γνώσεις, τις δεξιότητες και τις ικανότητές τους όπως περιγράφονται στο παρόν έγγραφο και στο πλαίσιο πιστοποίησης EURA\_NEXT για το Επίπεδο 3.

Η αξιολόγηση θα γίνει σε βάση μονάδων και μόλις ο συμμετέχων ολοκληρώσει με επιτυχία την αξιολόγηση για όλες τις μονάδες στο αντίστοιχο επίπεδο του ΕΠΕΠ, θα είναι σε θέση να λάβει πιστοποίηση στο επίπεδο.

Η αξιολόγηση θα διεξαχθεί με τη χρήση εργαλείων αξιολόγησης για το Επίπεδο 3 του ΕΠΕΠ που αναπτύχθηκε στο πλαίσιο του σχεδίου EURA\_NEXT. Για κάθε μονάδα του επιπέδου 3 του ΕΠΕΠ, η αξιολόγηση θα συνίσταται σε προφορική εκτίμηση που θα καλύπτει τις δηλώσεις γνώσης και γραπτή αξιολόγηση ή πρακτική επίδειξη του ΕΠΕΠ που θα καλύπτουν τις πρακτικές δεξιότητες και ικανότητες. Στις περιπτώσεις που η μονάδα περιέχει 5 ή περισσότερα μαθησιακά αποτελέσματα, η αξιολόγηση θα περιλαμβάνει ένα έργο (περιπτωσιολογική μελέτη, εφαρμοσμένη άσκηση ή μικρό έργο).

Η πιστοποίηση μπορεί να χορηγηθεί στο Επίπεδο ή στις Μονάδες που θα επιλέξει ο υποψήφιος.

Η πιστοποίηση στο Επίπεδο 3 του ΕΠΕΠ παρέχεται για 3 χρόνια. Θα απαιτηθεί επανεξέταση μετά.

Όλες οι διαδικασίες που ισχύουν για την απόκτηση, αξιολόγηση, χορήγηση, διατήρηση και απόσυρση Πιστοποίησης προσώπων περιγράφονται στο Πρόγραμμα Πιστοποίησης για πιστοποίηση προσώπων ως Διοικητικού Προσωπικού που έχει αναπτυχθεί στο πλαίσιο του έργου και είναι σύμφωνο με τις απαιτήσεις του Προτύπου CYS EN ISO 17024: 2012.

Intellectual Output 6 Training Curricula level 3

## ΠΕΡΙΟΧΗ ΕΡΓΑΣΙΑΣ 2 : ΕΞΟΠΛΙΣΜΟΣ ΚΑΙ ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΑ ΓΡΑΦΕΙΟΥ

### ΠΕΔΙΟ 3 : ΕΞΟΠΛΙΣΜΟΣ ΓΡΑΦΕΙΟΥ

#### ΕΝΟΤΗΤΑ 3.1: ΧΡΗΣΗ ΤΟΥ ΕΞΟΠΛΙΣΜΟΥ ΓΡΑΦΕΙΟΥ ΓΙΑ ΤΗ ΔΙΕΞΑΓΩΓΗ ΤΩΝ ΚΑΘΗΚΟΝΤΩΝ ΚΑΙ ΤΗΝ ΑΝΤΙΜΕΤΩΠΙΣΗ ΤΩΝ ΡΟΥΤΙΝΩΝ ΠΡΟΒΛΗΜΑΤΩΝ

##### Ανάλυση ενότητας:

Αυτή η ενότητα ασχολείται με την ικανότητα των εκπαιδευομένων να χρησιμοποιούν εξοπλισμό γραφείου σύμφωνα με τις οργανωτικές διαδικασίες. Θα τους εκπαιδεύσει ώστε να εκτελούν γενικά, συγκεκριμένα και προηγμένα καθήκοντα και να προτείνει βελτιώσεις σε αυτές τις διαδικασίες. Μετά την ολοκλήρωση αυτής της ενότητας, οι εκπαιδευόμενοι θα μπορούν επίσης να επιλύσουν προβλήματα με τον εξοπλισμό γραφείου χρησιμοποιώντας διαφορετικά εργαλεία και διαδικασίες, για να εντοπίσουν και να οργανώσουν τις επισκευές του εξοπλισμού γραφείου όταν χρειάζεται.

##### Προτεινόμενη διάρκεια:

3 ώρες

##### Σκοποί και στόχοι:

Με το πέρας αυτής της ενότητας οι μαθητευόμενοι θα:

- Επιδεικνύουν την ικανότητα να ακολουθούν τις οργανωτικές διαδικασίες για τη χρήση κοινού εξοπλισμού γραφείου
- Εκτελούν συγκεκριμένες και κανονικές εργασίες χρησιμοποιώντας τον εξοπλισμό γραφείου
- Επιλύουν προβλήματα εξοπλισμού γραφείου με τη χρήση εργαλείων
- Επιδεικνύουν την ικανότητα εντοπισμού των απαιτούμενων επισκευών και να τις αντιμετωπίζει με διάφορες μεθόδους

##### Περιεχόμενο της ενότητας:

- Τμήμα 1: Χρήση εξοπλισμού γραφείου για την εκτέλεση συγκεκριμένων τακτικών εργασιών [1 ώρα]
- Τμήμα 2: Οργανωτικές διαδικασίες σχετικά με τον εξοπλισμό γραφείου [1 ώρα]
- Τμήμα 3: Επίλυση προβλημάτων και αντιμετώπιση προβλημάτων [0,5 ώρες]
- Τμήμα 4: Χειρισμός επισκευών [0,5 ώρες]

## Περιοχή Εργασίας 3: ΤΗΛΕΦΩΝΙΚΗ ΚΑΙ ΚΟΙΝΩΝΙΚΗ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑ, ΧΕΙΡΙΣΜΟΣ ΤΗΛΕΦΩΝΟΥ, ΚΩΔΙΚΑΣ ΣΥΜΠΕΡΙΦΟΡΑΣ, ΙΣΕΣ ΕΥΚΑΙΡΙΕΣ ΚΑΙ ΣΧΕΣΕΙΣ

### ΠΕΔΙΟ 4: ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΗ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑ

#### ΕΝΟΤΗΤΑ 3.2: ΧΡΗΣΗ ΚΑΤΑΛΛΗΛΩΝ ΔΕΞΙΟΤΗΤΩΝ ΚΟΙΝΩΝΙΚΩΝ ΚΑΙ ΕΠΙΧΕΙΡΗΜΑΤΙΚΩΝ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΩΝ ΓΙΑ ΕΠΙΛΕΓΜΕΝΕΣ ΕΡΓΑΣΙΕΣ ΚΑΙ ΠΡΟΟΡΙΣΜΕΝΑ ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ

##### Ανάλυση ενότητας:

Αυτή η ενότητα ασχολείται με την προσαρμογή των δεξιοτήτων επικοινωνίας σε συγκεκριμένο κοινό και για τα επιδιωκόμενα αποτελέσματα. Θα εκπαιδεύσει τους εκπαιδευόμενους να χρησιμοποιούν πιο προηγμένες τεχνικές επικοινωνίας, όπως ενεργή ακρόαση, μεγιστοποιώντας την αποτελεσματικότητά τους κατά τη διάρκεια της εργασίας τους. Μέσω αυτής της ενότητας, οι εκπαιδευόμενοι θα είναι σε θέση να δεχθούν τη συμπεριφορά των άλλων και να εκφράσουν την απογοήτευση με εποικοδομητικό τρόπο.

##### Προτεινόμενη διάρκεια:

10 hours

##### Σκοποί και Στόχοι:

Με το πέρας αυτής της ενότητας οι μαθητευόμενοι θα:

- Επιδεικνύουν την ικανότητα να επικοινωνούν αποτελεσματικά ανάλογα με τις ανάγκες του ακροατηρίου και του τελικού τους
- Ανάπτυξη ενεργών δεξιοτήτων ακρόασης
- Επίλυση προβλημάτων μέσω επικοινωνίας, δεξιοτήτων
- Υποστηρίξτε τη σημασία της αποδοχής άλλων απόψεων και συμπεριφοράς
- Εκφράστε την απογοήτευση εποικοδομητικά
- Προετοιμάστε αποτελεσματικές προφορικές παρουσιάσεις χρησιμοποιώντας υποστηρικτικά τον τόνο της φωνής και της γλώσσας του σώματος

##### Περιεχόμενα ενότητας:

- Τμήμα 1: Ομιλία και μη λεκτική επικοινωνία [1 ώρα]
- Τμήμα 2: Προσαρμογή της επικοινωνίας στις ανάγκες του κοινού και στην κατάσταση [3 ώρες]
- Τμήμα 3: Επίλυση προβλημάτων επικοινωνίας [2 ώρες]
- Τμήμα 4: Αποδοχή απόψεων και συμπεριφοράς των άλλων [2 ώρες]
- Τμήμα 5: Αποτελεσματικές παρουσιάσεις [2 ώρες]

### ΕΝΟΤΗΤΑ 3.3: ΧΡΗΣΙΜΟΠΟΙΗΣΗ ΤΕΧΝΙΚΩΝ ΤΗΛΕΦΩΝΟΥ ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΙΚΑ ΣΥΜΦΩΝΑ ΜΕ ΤΙΣ ΟΡΓΑΝΩΤΙΚΟΥΣ ΚΑΝΟΝΕΣ ΚΑΙ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΕΣ

#### Ανάλυση ενότητας:

Αυτή η ενότητα ασχολείται με μία από τις πιο απαιτητικές πτυχές της επιχειρηματικής επιτυχίας, την αποτελεσματική χρήση του τηλεφώνου σύμφωνα με τους οργανωτικούς κανόνες. Παρουσιάζονται οι τεχνικές της ενεργητικής ακρόασης και αναλύεται η σημασία της στη σωματική άσκηση και η συλλογή χρημάτων μέσω τηλεφώνου. Επίσης, παρουσιάζεται η χρήση τηλεφώνου στο πλαίσιο των οργανωτικών κανόνων, της ιεράρχησης προτεραιοτήτων και του φιλτραρίσματος των κλήσεων.

#### Προτεινόμενη διάρκεια:

3 hours

#### Σκοποί και Στόχοι:

Με το πέρας αυτής της ενότητας οι μαθητευόμενοι θα:

- Καταννούν τις τεχνικές που σχετίζονται με την επαγγελματική τηλεφωνική επικοινωνία
- Εφαρμόζουν προηγμένες τηλεφωνικές τεχνικές π.χ. Ενεργό άκουσμα, συμπάθεια για λύση μέσω τηλεφώνου
- Βελτιώνουν τις ικανότητές τους να επεξεργάζονται τις εισερχόμενες κλήσεις
- Επιτύγχάνουν τις πωλήσεις και τη συλλογή χρημάτων μέσω τηλεφώνου
- Μαθαίνουν πώς να εξασκούν καλούς τρόπους τηλεφωνίας χρησιμοποιώντας συναίσθηση και ενεργή ακρόαση
- Προσέχουν αποτελεσματικά πολύπλοκα τηλεφωνικά καθήκοντα
- Αξιολογούν την προτεραιότητα των τηλεφωνικών κλήσεων

#### Περιεχόμενα ενότητας:

- Τμήμα 1: Βασικές τεχνικές τηλεφώνου-αναθεώρηση [0,5 ώρες]
  - Τμήμα 2: Τεχνικές προηγμένης τηλεφωνίας [0,5 ώρες]
  - Τμήμα 3: Τηλέφωνα και συλλογή χρημάτων μέσω τηλεφώνου [1,5 ώρες]
  - Τμήμα 4: Προτεραιότητα κλήσεων και οργανωτικές διαδικασίες [0,5 ώρες]
- Intellectual Output 6 Training Curricula level 3

## ΠΕΔΙΟ 6: ΚΩΔΙΚΑΣ ΣΥΜΠΕΡΙΦΟΡΑΣ ΚΑΙ ΙΣΩΝ ΕΥΚΑΙΡΙΩΝ

### ΕΝΟΤΗΤΑ 3.4: ΕΞΕΤΑΣΗ ΚΑΙ ΕΦΑΡΜΟΓΗ ΤΟΥ ΚΩΔΙΚΑ ΣΥΜΠΕΡΙΦΟΡΑΣ ΣΕ ΜΙΑ ΠΟΙΚΙΛΙΑ ΚΑΤΑΣΤΑΣΕΩΝ

#### Ανάλυση ενότητας:

- Αυτή η ενότητα ασχολείται με την κατανόηση και την ικανότητα να εξηγεί τους κώδικες του οργανισμού σε κοινωνικό, οικονομικό και πολιτιστικό επίπεδο.

#### Προτεινόμενη διάρκεια:

3 hours

#### Σκοποί και Στόχοι:

Με το πέρας αυτής της ενότητας οι μαθητευόμενοι θα:

- Εξηγούν τον κώδικα δεοντολογίας σε πολλαπλά πλαίσια
- Περιγράφουν εάν και πώς ο κώδικας επηρεάζει την οργανωτική νοοτροπία
- Αξιολογούν τη σημασία των κωδικών του οργανισμού
- Υιοθετούν τη δική τους συμπεριφορά σύμφωνα με τον κώδικα επικοινωνίας της οργάνωσής τους

#### Περιεχόμενα ενότητας:

- Τμήμα 1: Κώδικας συμπεριφοράς - αναθεώρηση [0,5 ώρες]
- Τμήμα 2: Οργανωτική κουλτούρα και κώδικας δεοντολογίας [0,5 ώρες]
- Τμήμα 3: Γιατί είναι σημαντικός ο κώδικας δεοντολογίας [1 ώρα]

#### Ανάλυση ενότητας:

Στη ενότητα αυτή αναλύονται οι απαιτήσεις της σύγχρονης επιχειρηματικής σχέσης περιβάλλοντος. Παρουσιάζονται οι τεχνικές και οι κύριες αρχές της οικοδόμησης και διατήρησης ισχυρών εργασιακών σχέσεων. Παρουσιάζονται επίσης μέθοδοι και διαδικασίες ανάλυσης και αξιολόγησης ανατροφοδότησης από ενδιαφερόμενους. Καταδεικνύονται τα κριτήρια καταχώρισης για την αξιολόγηση των βασικών αρχών καλών εργασιακών σχέσεων.

#### Προτεινόμενη διάρκεια:

5 hours

#### Σκοποί και Στόχοι:

Με το πέρας αυτής της ενότητας οι μαθητευόμενοι θα:

- Αναγνωρίσουν τα βασικά στοιχεία μιας καλής σχέσης στο περιβάλλον εργασίας τους
- Συγκεντρώσουν τεχνικές οικοδόμησης και διατήρησης καλών σχέσεων με τους πελάτες και τους εξωτερικούς φορείς
- Ανάλυση και αξιολόγηση των ανατροφοδοτήσεων, για να βελτιώσουν τη συνεργασία τους με τους ενδιαφερόμενους και τους συναδέλφους
- Καθορίσουν τα κριτήρια που προκύπτουν από την ανάλυση των ανατροφοδοτήσεων, προκειμένου να αναγνωρίσουν τις βασικές αρχές των καλών εργασιακών σχέσεων
- Αισθάνονται σίγουροι ότι θα προτείνουν τις δικές τους βελτιώσεις, προκειμένου να ενισχυθεί η συνεργασία μεταξύ της οργάνωσης και των συνεργατών τους

#### Περιεχόμενα ενότητας:

- Τμήμα 1: Βασικές αρχές για καλές σχέσεις - αναθεώρηση [0,5 ώρες]
- Τμήμα 2: Δημιουργία και διατήρηση σχέσεων εργασίας [2 ώρες]
- Τμήμα 3: Ανατροφοδότηση [1 ώρα]
- Τμήμα 4: Βασικές αρχές καλών λειτουργικών σχέσεων [1,5 ώρες]

### ΠΕΔΙΟ 8: ΓΡΑΠΤΗ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑ

#### ΕΝΟΤΗΤΑ 3.6: ΧΡΗΣΙΜΟΠΟΙΗΣΤΕ ΓΡΑΠΤΕΣ ΔΕΞΙΟΤΗΤΕΣ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑΣ ΓΙΑ ΤΗΝ ΠΑΡΑΓΩΓΗ ΜΗ ΚΑΘΗΜΕΡΙΝΩΝ ΕΓΓΡΑΦΩΝ ΒΑΣΕΙ ΕΙΔΙΚΩΝ ΟΔΗΓΙΩΝ

##### Ανάλυση ενότητας:

Σε αυτή τη ενότητα αποδεικνύεται η σημασία των δεξιοτήτων γραφής στην επιχειρηματική επικοινωνία. Το αίτημα του σημερινού επιχειρηματικού περιβάλλοντος για τους υπαλλήλους να προετοιμάσουν διάφορα είδη εγγράφων για διαφορετικά ακροατήρια προκύπτει. Συνεπώς, παρουσιάζεται η ουσία της χρήσης διαφορετικών πηγών πληροφοριών καθώς και η δυνατότητα επιλογής του κατάλληλου εγγράφου για κάθε κατάσταση. Οι διορθώσεις στη γραμματική, τη στίξη και την ορθογραφία είναι κλειδιά στις γραπτές επικοινωνίες και συζητούνται μέθοδοι αποφυγής κοινών λαθών.

##### Προτεινόμενη διάρκεια:

8 hours

##### Σκοποί και Στόχοι:

Με το πέρας αυτής της ενότητας οι μαθητευόμενοι θα:

- Μάθουν πώς να χρησιμοποιούν πολλαπλά στυλ γραφής και ήχους σε γραπτή γλώσσα ανάλογα με το κοινό τους
- Κατανοούν και εφαρμόζουν τις βασικές αρχές της εμπιστευτικότητας στη γραπτή επικοινωνία
- Εντοπίζουν σε σχέση με τις πηγές και τις τεχνικές αναζήτησης
- Χρησιμοποιούν αποτελεσματικά τρόπους για τη διόρθωση γραμματικών και ορθογραφικών λαθών
- Προσδιορίζουν διαφορετικούς τύπους επίσημων εγγράφων και επιλέξτε το κατάλληλο για το στόχο τους
- Είναι σε θέση να δημιουργούν έγγραφα, βάσει διαφόρων τύπων ακριβών ή αφηρημένων οδηγιών

##### Περιεχόμενα ενότητας:

- Τμήμα 1: Επιχειρησιακό γράψιμο [4 ώρες]
- Τμήμα 2: Προηγμένη επιχειρηματική γραφή [4 ώρες]



## ΠΕΡΙΟΧΗ ΕΡΓΑΣΙΑΣ 5: ΑΡΧΕΙΟΘΕΤΗΣΗ ΕΓΓΡΑΦΩΝ ΣΥΣΤΗΜΑΤΟΣ ΚΑΙ ΒΑΣΕΙΣ ΔΕΔΟΜΕΝΩΝ

### ΠΕΔΙΟ 9: ΑΡΧΕΙΟΘΕΤΗΣΗ

#### ΕΝΟΤΗΤΑ 3.7: ΧΡΗΣΙΜΟΠΟΙΗΣΗ ΔΕΞΙΟΤΗΤΩΝ ΑΡΧΕΙΟΘΕΤΗΣΗΣ ΓΙΑ ΤΗΝ ΣΧΕΔΙΑΣΗ ΚΑΙ ΤΗΝ ΣΥΝΤΗΡΗΣΗ ΣΥΣΤΗΜΑΤΟΣ ΚΑΘΑΡΙΣΜΟΥ ΕΙΔΙΚΩΝ ΟΔΗΓΙΩΝ

##### Ανάλυση ενότητας:

Αυτή η ενότητα ασχολείται με την ικανότητα του εκπαιδευόμενου να σχεδιάζει, να χρησιμοποιεί και να διατηρεί ένα αποτελεσματικό σύστημα αρχειοθέτησης μετά από συγκεκριμένες οδηγίες. Θα τους εκπαιδεύσει για να προσδιορίσουν τον εξοπλισμό και τις μεθόδους που απαιτούνται για την αρχειοθέτηση, να συγκρίνουν την υπάρχουσα πρακτική διαχείρισης αρχείων με τις αποτελεσματικές αρχές της αρχειοθέτησης και την καλύτερη πρακτική και να προτείνει επομένως αλλαγές και βελτιώσεις.

##### Προτεινόμενη διάρκεια:

3 hours

##### Σκοποί και Στόχοι:

Με το πέρας αυτής της ενότητας οι μαθητευόμενοι θα:

- Επιδεικνύουν τη δυνατότητα σχεδιασμού ενός αποτελεσματικού συστήματος αρχειοθέτησης σύμφωνα με τις οδηγίες
- Συγκεντρώνουν τις αρχές των αποτελεσματικών συστημάτων αρχειοθέτησης και τη συντήρησή τους
- Καταγράφουν προβλήματα που μπορεί να προκύψουν με ανακριβή αρχειοθέτηση και περιγράψτε πώς να τα λύσετε
- Είναι σε θέση να εξηγήσουν και να βοηθήσουν τους συναδέλφους τους με τη χρήση συστήματος αρχειοθέτησης
- Διαχειρίζονται διαφορετικές διαδικασίες που εμπλέκονται σε συστήματα διαχείρισης αρχείων, όπως δημιουργία, τροποποίηση και διαγραφή αρχείων, οντοτήτων, κατοχή αρχείων δομής αρχείων
- Αξιολογούν την τρέχουσα πρακτική διαχείρισης οργανωτικών αρχείων και προτείνουν βελτιώσεις

##### Περιεχόμενα ενότητας:

- Ενότητα 1: Εισαγωγή και αρχές αρχών αρχειοθέτησης [1 ώρα]

Intellectual Output 6 Training Curricula level 3

- Ενότητα 2: Σχεδιασμός συστήματος αρχειοθέτησης [0,5 ώρες]
- Ενότητα 3: Πρακτική διαχείρισης αρχείων / αρχείων [0,5 ώρες]
- Ενότητα 4: Δομή ηλεκτρονικού αρχείου [0,5 ώρες]
- Ενότητα 5: Προβλήματα σχετικά με την κατάθεση [0,5 ώρες]

### ΕΝΟΤΗΤΑ 3.8: ΕΠΙΛΕΞΤΕ ΚΑΙ ΕΦΑΡΜΟΣΤΕ ΕΡΓΑΛΕΙΑ ΒΑΣΕΩΝ ΔΕΔΟΜΕΝΩΝ ΓΙΑ ΣΥΛΛΟΓΗ ΚΑΙ ΟΡΓΑΝΩΣΗ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΩΝ ΣΕ ΜΙΑ ΒΑΣΗ ΔΕΔΟΜΕΝΩΝ

#### Ανάλυση ενότητας:

Ο στόχος αυτής της ενότητας είναι να διδάξει τους μαθητευόμενους τις βασικές αρχές των βάσεων δεδομένων, να καταγράψει διαφορετικούς τύπους βάσεων δεδομένων, να δουλέψει με τη βάση δεδομένων (εισαγωγή, επεξεργασία και οργάνωση πληροφοριών). Επιπλέον, αυτή η ενότητα ασχολείται με την ικανότητα των μαθητευόμενων να συλλέγουν διαφορετικούς τύπους πληροφοριών με τη χρήση της κατάλληλης μεθόδου συλλογής ή απόκτησης δεδομένων. Θα συστήσει διαφορετικούς τύπους πληροφοριακών συστημάτων, από τα πιο απλά μέχρι τα πιο περίπλοκα όπως συστήματα CRM.

#### Προτεινόμενη διάρκεια:

3 ώρες

#### Σκοποί και Στόχοι:

Με το πέρας αυτής της ενότητας οι μαθητευόμενοι θα:

- Κατανοούν βασικές αρχές τις βάσεις δεδομένων
- Χρησιμοποιούν διαφορετικές μεθόδους και διαφορετικούς τύπους πληροφοριακών συστημάτων για να αποθηκεύουν και να συλλέγουν πληροφορίες από βάσεις δεδομένων
- Αναλύουν τα υπάρχοντα έγγραφα για σχετικές πληροφορίες ώστε να αποθηκευθούν σε βάση δεδομένων
- Χρησιμοποιούν βάση δεδομένων για να οργανώνουν συγκεκριμένου τύπου πληροφορίες
- Κατανοούν και ακολουθούν νομικές προϋποθέσεις για τη συλλογή και αποθήκευση των απόρρητων δεδομένων.

#### Περιεχόμενα ενότητας:

- Τμήμα 1: Εισαγωγή στη βάση δεδομένων (συνέχιση προηγούμενης ενότητας) [0,5 ώρα]
- Τμήμα 2: Τύποι βάσεων δεδομένων και πληροφοριακών συστημάτων [0,5 ώρα]
- Τμήμα 3: Δομή και αρχές βάσης δεδομένων [0,5 ώρα]
- Τμήμα 4: Σχεδιασμός βάσης δεδομένων [0,5 ώρα]
- Τμήμα 5: Collecting Συλλέγοντας και αναλύοντας πληροφορίες [1 ώρα]

## ΠΕΡΙΟΧΗ ΕΡΓΑΣΙΑΣ 6: ΤΗΡΗΣΗ ΛΟΓΙΣΤΙΚΩΝ ΒΙΒΛΙΩΝ, ΛΟΓΙΣΤΙΚΗ ΚΑΙ ΧΡΗΜΑΤΙΚΕΣ ΣΥΝΑΛΛΑΓΕΣ

### ΠΕΔΙΟ 12: ΤΗΡΗΣΗ ΛΟΓΙΣΤΙΚΩΝ ΒΙΒΛΙΩΝ, ΛΟΓΙΣΤΙΚΗ ΚΑΙ ΧΡΗΜΑΤΙΚΕΣ ΣΥΝΑΛΛΑΓΕΣ

#### ΕΝΟΤΗΤΑ 3.9: ΕΚΤΕΛΕΣΤΕ ΠΕΡΙΣΣΟΤΕΡΕΣ ΣΥΝΟΛΙΚΕΣ / ΛΟΓΙΣΤΙΚΕΣ / ΧΡΗΜΑΤΟΠΙΣΤΩΤΙΚΕΣ ΣΥΝΑΛΛΑΓΕΣ

##### Ανάλυση ενότητας:

Αυτό το κεφάλαιο συνδέεται άμεσα με τη Γενική και Αναλυτική λογιστική και περιγράφει τις κύριες διαδικασίες για την τήρηση βιβλίων, την καταχώρηση λογιστικών αρχείων, την επεξήγηση του ρόλου των αρχείων διπλής αποζημίωσης, την ανάλυση του κέρδους και της ζημίας και των λογαριασμών ισολογισμού.

##### Προτεινόμενη διάρκεια:

7 ώρες

##### Σκοποί και Στόχοι:

Με το πέρας αυτής της ενότητας οι μαθητευόμενοι θα:

- Εξοικειωθούν με θέματα όπως: σωστή τήρηση λογιστικών βιβλίων, γνώση των κατηγοριών των λογιστικών βιβλίων, πρόσθετα βιβλία οικονομικών δεδομένων - Ενημέρωση - , μηχανογραφημένη λογιστική, Λογιστικό Σχέδιο.
- Είναι ενήμεροι για τα επικυρωμένα και μη φορολογικά στοιχεία και πότε να χρησιμοποιούν το καθένα.
- Αναλύουν δεδομένα και να ξέρουν πότε να τα χρησιμοποιούν.
- Είναι ικανοί να ενημερώνουν τα λογιστικά βιβλία μιας επιχείρησης, να εξοικειωθούν με την διαδικασία κλεισίματος και διαχείρισης λογιστικών βιβλίων, με τη γενική διαχείριση του λογαριασμού, με τον Ισολογισμό, τις δηλώσεις εισοδήματος και την κατάσταση ταμειακών ροών.
- Μπορούν να αναλύσουν τα οικονομικά αποτελέσματα μιας εταιρίας με βάση των ισολογισμό ή το ισοζύγιο.

##### Περιεχόμενα ενότητας:

- Τμήμα 1: Τήρηση λογιστικών βιβλίων [1 ώρα]
- Τμήμα 2: Οικονομικές συναλλαγές [6 hours]

## ΠΕΡΙΟΧΗ ΕΡΓΑΣΙΑΣ 7: ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΟ ΤΑΞΙΔΙ, ΗΜΕΡΟΛΟΓΙΑ, ΟΡΓΑΝΩΣΗ ΣΥΝΕΔΡΙΩΝ ΚΑΙ ΔΙΑΧΕΙΡΗΣΗ

### ΠΕΔΙΟ 13: ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΟ ΤΑΞΙΔΙ ΚΑΙ ΔΙΑΜΟΝΗ

#### ΕΝΟΤΗΤΑ 3.10: ΟΡΓΑΝΩΣΗ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΟΥ ΤΑΞΙΔΙΟΥ ΚΑΙ ΔΙΕΥΘΕΤΗΣΗ ΛΕΠΤΩΜΕΡΕΙΩΝ ΔΙΑΜΟΝΗΣ

##### Ανάλυση ενότητας:

Αυτή η ενότητα ασχολείται με την ικανότητα των εκπαιδευομένων να προετοιμάζουν και να επιφυλάσσουν τις απαιτήσεις ταξιδιού και καταλύματος όπως συμφωνείται με τον ταξιδιώτη σύμφωνα με τις διαδικασίες του προϋπολογισμού και την ικανότητα των εκπαιδευομένων να κατανοήσουν την ανάγκη ελέγχου του σχεδίου διαδρομής και του προγράμματος με τον ταξιδιώτη πριν από την τελική κράτηση τις πιστωτικές διευκολύνσεις και τις διευκολύνσεις πληρωμής για τους ταξιδιώτες, παρέχουν στον ταξιδιώτη ένα δρομολόγιο και τα απαιτούμενα έγγραφα εγκαίρως και επιπλέον θα είναι σε θέση να επιλύσουν προβλήματα σε σχέση με επαγγελματικά ταξίδια.

##### Προτεινόμενη διάρκεια:

5,5 hours

##### Σκοποί και Στόχοι:

Με το πέρας αυτής της ενότητας οι μαθητευόμενοι θα:

- Καταγράφουν τις γενικές ερωτήσεις που πρέπει να τεθούν κατά τον προγραμματισμό ενός επαγγελματικού ταξιδιού, προκειμένου να διασφαλιστεί ότι έχουν παρασχεθεί όλα τα σημαντικά δεδομένα.
- Επιλέγουν διαφορετικές εναλλακτικές επιλογές επιλογών κράτησης για τον ταξιδιώτη (π.χ. επιλογή δωρεάν ακύρωσης)
- Συστήνουν τον καλύτερο τρόπο χρηματοδότησης των διαφόρων τμημάτων των θέσεων επαγγελματικών ταξιδιών για τον ταξιδιώτη σύμφωνα με τις διαδικασίες του προϋπολογισμού και να οργανώσει τα οικονομικά με την υπεύθυνη υπηρεσία
- Προετοιμάζουν όλα τα έγγραφα και το ξεχωριστό δρομολόγιο

##### Περιεχόμενα ενότητας:

- Τμήμα 1: Προετοιμασία επαγγελματικού ταξιδιού [0,5 ώρες]
- Τμήμα 2: Διαδρομές [0,5]
- Τμήμα 3: Διαμονή [2 ώρες]

Intellectual Output 6 Training Curricula level 3

- Τμήμα 4: Χρηματοδότηση του επαγγελματικού ταξιδιού [0,5]
- Ενότητα 5: Πιθανά προβλήματα που μπορεί να προκύψουν σε σχέση με τα επαγγελματικά ταξίδια [0,5]
- Ενότητα 6: Έλεγχος και οριστικοποίηση της διαδρομής [1,5]

### ΕΝΟΤΗΤΑ 3.11: ΣΧΕΔΙΑΣΜΟΣ, ΟΡΓΑΝΩΣΗ ΚΑΙ ΥΠΟΣΤΗΡΙΞΗ ΣΥΝΕΔΡΙΑΣΕΩΝ ΚΑΙ ΠΡΟΤΑΣΕΙΣ ΒΕΛΤΙΩΣΕΙΣ ΣΤΙΣ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΕΣ

#### Ανάλυση ενότητας:

Η ενότητα αυτή επικεντρώνεται στην ανάπτυξη της ικανότητας των εκπαιδευομένων να σχεδιάζουν, να οργανώνουν και να υποστηρίζουν συναντήσεις, να αναλύουν την οργάνωση, τα έγγραφα και τα υλικά που παρέχονται για μια συνάντηση και να διατυπώνουν συστάσεις για οποιεσδήποτε βελτιώσεις καθώς και τη δυνατότητα ολοκλήρωσης των ενεργειών που απαιτούνται μετά από μια συνάντηση να διεξάγει τα σημεία δράσης που προκύπτουν από τη συνεδρίαση.

#### Προτεινόμενη διάρκεια:

4 hours

#### Σκοποί και Στόχοι:

Με το πέρας αυτής της ενότητας οι μαθητευόμενοι θα:

- Περιγράψουν παραδείγματα βέλτιστων πρακτικών για τα έγγραφα της συνεδρίασης.
- Περιγράψτε λεπτομερώς τις διαδικασίες σχεδιασμού της οργάνωσης και υποστήριξης των συναντήσεων
- Περιγράψτε τους τύπους συναντήσεων, την αποτελεσματικότητά τους για διάφορες ομάδες-στόχους και τα κύρια χαρακτηριστικά τους
- Εξηγούν πώς μπορούν να σχεδιάσουν, να οργανώσουν και να ελέγξουν τις συναντήσεις για να εκπληρώσουν τους συμφωνημένους Στόχους και στόχους
- Περιγράψουν λεπτομερώς τους πόρους που απαιτούνται για τους διάφορους τύπους συνεδριάσεων
- Περιγράψουν πώς θα οργανωθείτε κατά τη διάρκεια της συνάντησης, για την παραγωγή της πλήρους τεκμηρίωσης μετά την συνάντηση
- Εξηγούν το σκοπό και τις συνέπειες της συλλογής και αξιολόγησης των σχολίων των συμμετεχόντων από τη συνάντηση.
- Ανάπτυσουν και ολοκληρώνουν δράσεις παρακολούθησης για διαφορετικούς τύπους συναντήσεων εντός συγκεκριμένου χρονικού πλαισίου.

#### Περιεχόμενα ενότητας:

- Τμήμα 1: Βασικά στοιχεία εταιρικών συναντήσεων - παρακολούθηση προηγούμενου επιπέδου μονάδας [0,5 ώρες]
- Τμήμα 2: Προετοιμασία της τεκμηρίωσης της συνεδρίασης [1 ώρα]
- Τμήμα 3: Προενταξιακές δραστηριότητες (σχεδιασμός και οργάνωση) [1 ώρα]
- Τμήμα 4: Υποστήριξη κατά τη διάρκεια της συνάντησης [0,5 ώρες]
- Τμήμα 5: Δραστηριότητες μετά τη συνάντηση [1 ώρα]

Intellectual Output 6 Training Curricula level 3

## ΠΕΔΙΟ 15: ΗΜΕΡΟΛΟΓΙΑ ΣΥΣΤΗΜΑΤΟΣ

### ΕΝΟΤΗΤΑ 3.12: ΣΧΕΔΙΑΣΜΟΣ (ΕΛΕΓΧΟΣ ΤΟΥ ΤΥΠΟΥ ΤΩΝ ΑΠΑΙΤΟΥΜΕΝΩΝ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΩΝ) ΚΑΙ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΗΜΕΡΟΛΟΓΙΑ ΣΥΣΤΗΜΑΤΟΣ

#### Ανάλυση ενότητας:

Η ενότητα αυτή ασχολείται με την ανάπτυξη της ικανότητας των εκπαιδευομένων να διαχειρίζονται τα μηνιαία συστήματα ώστε να ανταποκρίνονται στις ανάγκες της ομάδας εργασίας και των εσωτερικών και εξωτερικών πελατών της, να σχεδιάζουν ένα σύστημα ημερολογίου που να είναι κατάλληλο για την εταιρεία ή τον οργανισμό και να αναλύει τις αναφορές των χειριστών ημερολογίου και των χρηστών. Μετά την ολοκλήρωση αυτής της μονάδας, οι εκπαιδευόμενοι θα είναι σε θέση να προτείνουν βελτιώσεις στα συστήματα ημερολογίου και την απαραίτητη εκπαίδευση που απαιτείται για τους χρήστες.

#### Προτεινόμενη διάρκεια:

2 hours

#### Σκοποί και Στόχοι:

Με το πέρας αυτής της ενότητας οι μαθητευόμενοι θα:

- Περιγράψουν τον τρόπο προσδιορισμού των αναγκών της ομάδας εργασίας και των εσωτερικών και εξωτερικών πελατών της
- Διαχειρίζοντα ημερολογία μιας ομάδας συναδέλφων
- Αναπτύσουν συστήματα ημερολογίου του συγκεκριμένου οργανισμού λαμβάνοντας υπόψη τις δικές του λειτουργίες και ανάγκες
- Συλλέγουν δεδομένα και πληροφορίες που θα χρησιμοποιηθούν για την ανάλυση της τρέχουσας κατάστασης και την ανάλυση της τρέχουσας κατάστασης, προκειμένου να προταθούν βελτιώσεις ή εκπαιδεύσεις

#### Περιεχόμενα ενότητας:

- Τμήμα 1: Εισαγωγή στα συστήματα ημερολογίου - παρακολούθηση προηγούμενου επιπέδου μονάδας [0,5 ώρες]
- Τμήμα 2: Διαχείριση των ημερολογίων μιας ομάδας εργασίας [0,5 ώρες]
- Τμήμα 3: Σχεδιασμός συστήματος ημερολογίου [0,5 ώρες]
- Τμήμα 4: Ανάλυση συστημάτων ημερολογίων [0,5 ώρες]



### ΠΕΔΙΟ 16: ΕΠΙΣΚΕΠΤΕΣ / ΠΕΛΑΤΕΣ

#### ΕΝΟΤΗΤΑ 3.13: ΔΥΝΑΤΟΤΗΤΑ ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗΣ ΠΕΛΑΤΩΝ ΣΥΜΦΩΝΑ ΜΕ ΤΙΣ ΟΡΓΑΝΩΤΙΚΕΣ ΑΡΧΕΣ

##### Ανάλυση ενότητας:

Αυτή η ενότητα αποσκοπεί στην αποσαφήνιση της σύνδεσης μεταξύ των αρχών της εξυπηρέτησης πελατών και των αρχών της οργάνωσης. Εργαλεία και τεχνικές, όπως η ενεργός ακρόαση και η ενσυναίσθηση, χρησιμοποιούνται με σκοπό την κατανόηση των πραγματικών αναγκών του πελάτη και την παροχή υπηρεσιών σε περιβάλλον εξυπηρέτησης πελατών, σύμφωνα με τους κανόνες της οργάνωσης. Οι ίδιες μέθοδοι και τεχνικές μπορούν να εφαρμοστούν στην επίλυση του προβλήματος του πελάτη ή στην αντιμετώπιση καταγγελιών.

##### Προτεινόμενη διάρκεια:

4.5 hours

##### Σκοποί και Στόχοι:

Με το πέρας αυτής της ενότητας οι μαθητευόμενοι θα:

- Κατανοούν τις αρχές φροντίδας πελατών σε βάθος
- Εφαρμόζουν τις αρχές φροντίδας πελατών σύμφωνα με τις αρχές της οργάνωσης
- Περιγράφουν τις ενεργές τεχνικές ακρόασης και χρησιμοποιήστε κατάλληλα
- Αποκτήσουν την ενσυναίσθηση ως αρμοδιότητα όταν ασχολείται με πελάτες
- Ξεπεράσουν τα προβλήματα των πελατών και θα λύσουν τα προβλήματά τους σύμφωνα με τις οργανωτικές αρχές.

##### Περιεχόμενα ενότητας:

- Τμήμα 1: Επαγγελματικός χειρισμός πελατών και επισκεπτών (αναθεώρηση) [0,5 ώρες]
- Τμήμα 2: Αρχές φροντίδας πελατών [3 ώρες]
- Τμήμα 3: Αντιμετώπιση καταγγελιών [1,5 ώρες]

### ΠΕΔΙΟ 17: ΧΕΙΡΙΣΜΟΣ ΕΠΕΞΕΡΓΑΣΙΑΣ ΚΕΙΜΕΝΟΥ

#### ΕΝΟΤΗΤΑ 3.14: ΧΡΗΣΙΜΟΠΟΙΩΝΤΑΣ ΛΟΓΙΣΜΙΚΑ ΕΠΕΞΕΡΓΑΣΙΑΣ ΚΕΙΜΕΝΟΥ ΓΙΑ ΠΑΡΑΓΩΓΗ ΜΗ-ΚΑΘΗΜΕΡΙΝΩΝ ΕΓΓΡΑΦΩΝ.

##### Ανάλυση ενότητας:

Το πρόγραμμα επεξεργασίας κειμένου Word είναι το πιο δημοφιλή στον κόσμο. Προσφέρει μία πληθώρα λειτουργιών που επιτρέπει στους εκπαιδευόμενους να καταφέρουν σχεδόν ό,τι θελήσουν με τις αναφορές, τα ενημερωτικά δελτία, την αλληλογραφία και άλλα έγγραφα. Στο τέλος αυτού του κεφαλαίου, οι μαθητευόμενοι θα έχουν μεγαλύτερη επάρκεια στο Word την οποία μπορούν να χρησιμοποιήσουν στο εργασιακό τους περιβάλλον.

##### Προτεινόμενη διάρκεια:

5 ώρες

##### Σκοποί και Στόχοι:

Με το πέρας αυτής της ενότητας οι μαθητευόμενοι θα είναι ικανοί να:

- Χρησιμοποιούν καλύτερα το Word, το οποίο είναι η πιο δημοφιλής και απαραίτητη εφαρμογή για τη χρήση του υπολογιστή.
- Εκτελούν βασικές λειτουργίες σχετικές με τη δημιουργία, την επεξεργασία και την ολοκλήρωση ενός μη-τυπικού εγγράφου.
- Εκπαιδεύονται σε προηγμένες εφαρμογές όπως δημιουργία πινάκων, χρήση φωτογραφιών και εικόνων μέσα σε κείμενο, εισαγωγή αντικειμένων και συγχώνευση αλληλογραφίας .

##### Περιεχόμενα ενότητας:

- Τμήμα 1: Πίνακες [2 ώρες]
- Τμήμα 2: Παραγωγή μη-καθημερινών εγγράφων [3 ώρες]

### ΕΝΟΤΗΤΑ 3.15: ΧΡΗΣΙΜΟΠΟΙΟΝΤΑΣ ΥΠΟΛΟΓΙΣΤΙΚΑ ΦΥΛΛΑ ΓΙΑ ΤΗ ΠΑΡΑΓΩΓΗ ΜΗ-ΤΥΠΙΚΩΝ ΦΥΛΛΩΝ

#### Ανάλυση ενότητας:

Τα υπολογιστικά φύλλα διευκολύνουν την παρακολούθηση της οικονομικής απόδοσης, όπως το κέρδος ή τη ζημία της επιχείρησης, υπολογίζουν πληρωμές, σχεδιάζουν τον προϋπολογισμό ή σας κρατούν οργανωμένους με λίστες. Αυτό το κεφάλαιο θα σπλίσει του εκπαιδευόμενους με τη γνώση του πώς να χρησιμοποιούν το Excel πιο αποτελεσματικά και αποδοτικά για να παράγουν μη-τυπικά έγγραφα και να αναπτύξουν ικανότητες που μπορούν να χρησιμοποιήσουν σε ένα πραγματικό εργασιακό περιβάλλον.

#### Προτεινόμενη διάρκεια:

4 ώρες

#### Σκοποί και Στόχοι:

Ο κύριος στόχος του κεφαλαίου είναι να βελτιώσει τη χρήση υπολογιστικών φύλλων με την εκμάθηση νέων τεχνικών σε μαθητευόμενους που έχουν τη βασική γνώση για να σχεδιάζουν και να παράγουν μη-τυπικά υπολογιστικά φύλλα.

Με το πέρας αυτής της ενότητας οι μαθητευόμενοι θα είναι ικανοί να:

- Χρησιμοποιούν υψηλού επιπέδου υπολογιστικά φύλλα, συχνές φόρμες για τη προσπέλαση αριθμητικών δεδομένων και εργαλεία ανάλυσης δεδομένων (μορφοποίηση υπό όρους, συγκεντρωτικούς πίνακες και πιο προηγμένα διαγράμματα)
- Εισάγουν αντικείμενα, δημιουργούν σχεδιαγράμματα και γραφήματα
- Επιλέγουν και χρησιμοποιούν τύπους όπως COUNTIF, SUMIF, AVERAGE, MAX, κλπ και εργαλεία ανάλυσης δεδομένων όπως Vlookup και συγκεντρωτικούς πίνακες.

#### Περιεχόμενα ενότητας:

- Τμήμα 1: Προχωρημένα, μη-τυπικά υπολογιστικά φύλλα [1 ώρα]
- Τμήμα 2: Προχωρημένες φόρμουλες και formulas συγκεντρωτικούς πίνακες [2 ώρες]
- Τμήμα 3: Γραφήματα και γραμματικός έλεγχος [1 ώρα]

#### Ανάλυση ενότητας:

Αυτό το κεφάλαιο προσανατολίζεται στους χρήστες που είναι εξοικειωμένοι με τις βασικές γνώσεις των παρουσιάσεων και θέλουν να βελτιώσουν περαιτέρω τις γνώσεις και τις δεξιότητες τους, να αποκτήσουν βελτιωμένες τεχνικές δημιουργίας και διαμόρφωσης παρουσιάσεων ώστε να τις χρησιμοποιήσουν σε ένα πραγματικό εργασιακό χώρο.

#### Προτεινόμενη διάρκεια:

3 ώρες

#### Σκοποί και Στόχοι:

Με το πέρας αυτής της ενότητας οι μαθητευόμενοι θα είναι ικανοί να:

- Δημιουργούν και σχηματίζουν διαφάνειες χρησιμοποιώντας προηγμένες τεχνικές διάταξης, χρησιμοποιώντας εφέ και πολυμέσα.
- Χρησιμοποιούν ειδικά εργαλεία σχεδιασμού για μία παρουσίαση και να επιλέγουν τα σωστά σχήματα, εφέ και μοντέλα.
- Χειρίζονται το πρόγραμμα παρουσιάσεων με ασφάλεια ώστε να παράγουν ηλεκτρονικές παρουσιάσεις που συναντούν τις απαιτήσεις του γραφείου.

#### Περιεχόμενα ενότητας:

- Τμήμα 1: Χειρισμός και σχεδιασμός δεδομένων [1,5 ώρες]
- Τμήμα 2: Δημιουργείτε μία μη-τυπική παρουσίαση [1,5 ώρες]

### ΕΝΟΤΗΤΑ 3.17: ΧΡΗΣΙΜΟΠΟΙΩΝΤΑΣ ΤΟ INTERNET ΓΙΑ ΝΑ ΟΛΟΚΛΗΡΩΣΕΤΕ ΜΕ ΔΙΑΦΟΡΕΤΙΚΕΣ ΤΕΧΝΙΚΕΣ ΚΑΙ ΕΡΓΑΛΕΙΑ

#### Ανάλυση ενότητας:

Αυτή η ενότητα εισαγάγει θέματα όπως ρυθμίσεις ασφάλειας του internet, αναφορά ανάρμοστης συμπεριφοράς, φιλτράρισμα περιεχομένου, αποφυγή ανάρμοστης αποκάλυψης πληροφοριών και κακόβουλων προγραμμάτων.

#### Προτεινόμενη διάρκεια:

3 ώρες

#### Σκοποί και Στόχοι:

Με το πέρας αυτής της ενότητας οι μαθητευόμενοι θα:

- Περιηγούνται στο διαδίκτυο με ασφάλεια.
- Βρίσκουν πληροφορίες εύκολα, γρήγορα και αξιόπιστα.
- Φιλτράρουν όλες τις πληροφορίες και θα χρησιμοποιούν αυτές που είναι ασφαλείς χωρίς ιούς.

#### Περιεχόμενα ενότητας:

- Τμήμα 1: Διαφορετικές επιλογές σύνδεσης στο internet [1,5 ώρες]
- Τμήμα 2: Περιήγηση και αναζήτηση στο διαδίκτυο [1,5 ώρες]

### ΕΝΟΤΗΤΑ 3.18 ΧΡΗΣΙΜΟΠΟΙΟΝΤΑΣ EMAIL ΓΙΑ ΟΛΟΚΛΗΡΩΣΗ ΕΡΓΩΝ (ΟΠΩΣ ΠΕΡΙΠΛΟΚΑ EMAILS Η ΑΜΕΣΑ ΜΗΝΥΜΑΤΑ)

#### Ανάλυση ενότητας:

Αυτή η ενότητα πραγματεύεται τα έργα που μπορούν να ολοκληρωθούν μέσω emails, παρουσιάζει τις δυνατότητες των υπηρεσιών email και τη χρήση εργαλείων και τεχνικών για μια πιο αποτελεσματική διεκπεραίωση έργων στον εργασιακό χώρο.

#### Προτεινόμενη διάρκεια:

3 ώρες

#### Σκοποί και Στόχοι:

Με το πέρας αυτής της ενότητας οι μαθητευόμενοι θα είναι ικανοί να:

- Κατανοούν the function of electronic function.
- Δημιουργούν ένα λογαριασμό email και να προσαρμόζουν τις ρυθμίσεις
- Στέλνουν και να λαμβάνουν πολύπλοκα μηνύματα.
- Ολοκληρώνουν έργα ή δραστηριότητες μέσω επικοινωνίας με συναδέλφους ή συνεργάτες μέσω email.

#### Περιεχόμενα ενότητας:

- Τμήμα 1: Κύριοι τύποι προγραμμάτων email [1 ώρα]
- Τμήμα 2: Βασικές επιλογές email και λογισμικών [1 ώρα]
- Τμήμα 3: Προηγμένες λειτουργίες email [1 ώρα]

### ΕΝΟΤΗΤΑ 3.19: ΧΡΗΣΙΜΟΠΟΙΟΝΤΑΣ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΕΣ ΒΑΣΕΙΣ ΔΕΔΟΜΕΝΩΝ ΓΙΑ ΣΥΓΧΡΟΝΙΣΜΟ ΜΕΤΑΞΥ ΣΥΣΚΕΥΩΝ

#### Ανάλυση ενότητας:

Αυτή η ενότητα απευθύνεται σε αυτούς που χρησιμοποιούν πολλές ηλεκτρονικές συσκευές στις εργασίες τους. Επιπλέον, αφορά αυτούς που δουλεύουν εκτός γραφείου και θέλουν να είναι συνδεδεμένοι με το email και τα επαγγελματικά τους αρχεία.

#### Προτεινόμενη διάρκεια:

2 ώρες

#### Σκοποί και Στόχοι:

Με το πέρας αυτής της ενότητας οι μαθητευόμενοι θα είναι ικανοί να:

- Συγχρονίζουν τις ηλεκτρονικές συσκευές που χρησιμοποιούν.
- Λύσουν το πρόβλημα του συγχρονισμού.
- Συγχρονίσουν ηλεκτρονικές συσκευές με ασφάλεια.
- Απαριθμήσουν τα ωφέληματα των συγχρονισμένων συσκευών.

#### Περιεχόμενα ενότητας:

- Τμήμα 1: Εισαγωγή στο συγχρονισμό μεταξύ συσκευών [0,5 ώρες]
- Τμήμα 2: Βήματα του συγχρονισμού [1,5 ώρες]

### ΕΝΟΤΗΤΑ 3.20: ΧΡΗΣΙΜΟΠΟΙΗΣΤΕ SOCIAL MEDIA ΓΙΑ ΝΑ ΠΡΟΩΘΗΣΕΤΕ ΤΟΝ ΟΡΓΑΝΙΣΜΟ ΚΑΙ ΤΙΣ ΔΡΑΣΤΗΡΙΟΤΗΤΕΣ

#### Ανάλυση ενότητας:

Αυτή η ενότητα είναι σχεδιασμένη για το διοικητικό προσωπικό του οποίου η εταιρία θέλει να αξιοποιήσει την δύναμη του social media marketing για να αυξήσει την επαγγελματική της επίδοση. Σε αυτό το τμήμα οι εκπαιδευόμενοι θα μάθουν για τα πιο σημαντικά social media (LinkedIn, Twitter, Facebook, και Instagram) και πως μπορούν να τα χρησιμοποιήσουν για να προωθήσουν τις υπηρεσίες ή τα προϊόντα της επιχείρησης. Οι εκπαιδευόμενοι θα μάθουν να χρησιμοποιούν τα Facebook, Twitter, LinkedIn ως επαγγελματικά εργαλεία επικοινωνίας. Μέχρι το τέλος του μαθήματος, οι εκπαιδευόμενοι θα είναι ικανοί να αναπτύξουν και να διαχειρίζονται διαφημιστικές καμπάνιες χρησιμοποιώντας διαφορετικά social media.

#### Προτεινόμενη διάρκεια:

1,5 ώρα

#### Σκοποί και Στόχοι:

Με το πέρας αυτής της ενότητας οι μαθητευόμενοι θα είναι ικανοί να:

- Σχηματίζουν και να εφαρμόζουν αποτελεσματικές στρατηγικές καμπάνιες social media marketing.
- Επηρεάζουν την αναγνωσιμότητα και την ανάκληση της επωνυμίας σας με τη χρήση καναλιών social media.
- Δημιουργήσουν σύμπλεξη με τους πελάτες και να επηρεάσουν την αγοραστική απόφαση του προϊόντος.
- Χρησιμοποιούν εργαλεία social media και να δημιουργούν σχέδια επικοινωνίας για τα social media.
- Αποκτήσουν μία νέα ματιά στις δυνατότητες των social media για προσωπικούς και επαγγελματικούς σκοπούς.

#### Περιεχόμενα ενότητας:

- Τμήμα 1: Εισαγωγή στα social media [0,5 ώρες]
- Τμήμα 2: Τα Social media ως ένα εργαλείο προώθησης των δραστηριοτήτων του οργανισμού [1 ώρα]



## ΠΕΡΙΟΧΗ ΕΡΓΑΣΙΑΣ 10: ΕΡΓΑ

### ΠΕΔΙΟ 24: ΕΡΓΑ

#### ΕΝΟΤΗΤΑ 3.21: ΧΡΗΣΙΜΟΠΟΙΗΣΤΕ ΤΙΣ ΔΕΞΙΟΤΗΤΕΣ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΕΡΓΟΥ ΓΙΑ ΤΗΝ ΕΦΑΡΜΟΓΗ ΕΝΑΛΛΑΚΤΙΚΟΥ ΑΠΛΟΥ ΕΡΓΟΥ ΧΑΜΗΛΟΥ ΚΙΝΔΥΝΟΥ

##### Ανάλυση ενότητας:

Αυτή η ενότητα περιγράφει τη διαδικασία καθορισμού, του σχεδιασμού και της υλοποίησης ενός απλού έργου χαμηλού κινδύνου. Προτείνει μεθόδους και τεχνικές εισαγωγής, επεξεργασίας και ενημέρωσης των απαραίτητων πληροφοριών για την ολοκλήρωση ενός έργου. Επιδεικνύει επίσης εργαλεία και διαδικασίες για την προβολή και αναφορά της προόδου του έργου.

##### Προτεινόμενη διάρκεια:

3 hours

##### Σκοποί και Στόχοι:

Με το πέρας αυτής της ενότητας οι μαθητευόμενοι θα είναι ικανοί να:

- Καθορίζουν τον όρο έργο καθώς και το πεδίο εφαρμογής ενός απλού έργου χαμηλού κινδύνου.
- Περιγράφουν τις βασικές αρχές διαχείρισης και δομής του έργου
- Σχεδιάζουν, υλοποιούν και διαδίδουν απλά έργα ΤΠΕ και άλλα εργαλεία για την παρακολούθηση, εμφάνιση και αναφορά της κατάστασης του έργου
- Προσδιορίζουν τους πιθανούς κινδύνους που εμφανίζονται στη διαχείριση του έργου και προσαρμόστε τη συμπεριφορά στην επίλυση προβλημάτων που εμφανίζονται

##### Περιεχόμενα ενότητας:

- Τμήμα 1: Εισαγωγή στη Διαχείριση Έργων [1,5 ώρες]
- Τμήμα 2: Εφαρμογή [1,5 ώρες]

### ΠΕΔΙΟ 25: ΑΝΘΡΩΠΙΝΟ ΔΥΝΑΜΙΚΟ

#### ΕΝΟΤΗΤΑ 3.22: ΑΠΟΚΤΗΣΗ ΤΩΝ ΓΝΩΣΕΩΝ ΚΑΙ ΤΩΝ ΔΕΞΙΟΤΗΤΩΝ ΓΙΑ ΤΗΝ ΠΡΑΓΜΑΤΟΠΟΙΗΣΗ ΤΩΝ ΒΑΣΙΚΩΝ ΚΑΘΗΚΟΝΤΩΝ ΣΧΕΤΙΚΑ ΜΕ ΤΑ ΖΗΤΗΜΑΤΑ

##### Ανάλυση ενότητας:

Η ενότητα αυτή ασχολείται με βασικά διοικητικά καθήκοντα για την υποστήριξη διαδικασιών HR στην εταιρία, όπως η προετοιμασία εγγράφων προσωπικού, αρχείων και στατιστικών σύμφωνα με την προστασία δεδομένων, καταγραφή ωρών εργασίας και υπερωριών και διατήρηση σχεδίων διακοπών. Οι εκπαιδευόμενοι θα μπορούν επίσης να εντοπίζουν, να ρυθμίζουν τις διαδικασίες κατάρτισης των εργαζομένων υπό την επίβλεψη και σε σχέση με την εξέλιξη αυτή και να χρησιμοποιούν εργαλεία όπως λίστες ελέγχου που συνοψίζουν όλες τις διοικητικές διαδικασίες που πρέπει να γίνουν προκειμένου να διασφαλιστεί ότι εκτελείται αποτελεσματικά και αποτελεσματικά.

##### Προτεινόμενη διάρκεια:

2 hours

##### Σκοποί και Στόχοι:

Με το πέρας αυτής της ενότητας οι μαθητευόμενοι θα είναι ικανοί να:

- Εκπληρώσουν βασικές και διοικητικές εργασίες που σχετίζονται με το ανθρώπινο δυναμικό, όπως τα θέματα διακοπών και υπερωριών.
- Προετοιμάσουν και επεξεργαστούν έγγραφα προσωπικού, αρχεία προσωπικού και στατιστικά στοιχεία σύμφωνα με την προστασία δεδομένων
- Προγραμματίσουν και καταγράψουν τις ώρες εργασίας και τις υπερωρίες
- Διατηρήσουν τα σχέδια διακοπών
- Αναπτύξουν και χρησιμοποίηση εργαλείων όπως λίστες ελέγχου που συνοψίζουν όλες τις διοικητικές διαδικασίες που απαιτούνται για την κατάρτιση των εργαζομένων
- Αναλάβουν την ευθύνη για τις διοικητικές διαδικασίες για την εκπαίδευση των εργαζομένων υπό την επίβλεψη.

##### Περιεχόμενα ενότητας:

- Τμήμα 1: Αρχεία προσωπικού [1 ώρα]
- Τμήμα 2: Καταγραφή χρόνου εργασίας [0,5 ώρες]
- Τμήμα 3: Διοίκηση εκπαίδευσης υπαλλήλων [0,5 ώρες]

Intellectual Output 6 Training Curricula level 3

## ΠΕΡΙΟΧΗ ΕΡΓΑΣΙΑΣ 12: ΑΡΙΘΜΗΤΙΚΕΣ ΔΕΞΙΟΤΗΤΕΣ

### ΠΕΔΙΟ 26: ΑΡΙΘΜΗΤΙΚΕΣ ΔΕΞΙΟΤΗΤΕΣ

#### ΕΝΟΤΗΤΑ 3.23: ΕΦΑΡΜΟΣΤΕ ΕΝΑ ΕΥΡΟΣ ΒΑΣΙΚΩΝ ΑΡΙΘΜΗΤΙΚΩΝ ΔΕΞΙΟΤΗΤΩΝ

##### Ανάλυση ενότητας:

Αυτό το κεφάλαιο περιγράφει βασικές μαθηματικές σχέσεις και κανόνες για την επίλυση προβλημάτων στα καθημερινά επαγγελματικά έργα. Επιπλέον, αναλύθηκαν βασικά εργαλεία για τη διευκόλυνση μαθηματικών υπολογισμών, όπως ο υπολογισμός του εμβαδού, ο υπολογισμός της μέσης τιμής, η διάμεσος, ο υπολογισμός των ποσοστών αύξησης / μείωσης.

##### Προτεινόμενη διάρκεια:

2,5 ώρες

##### Σκοποί και Στόχοι:

Με το πέρας αυτής της ενότητας οι μαθητευόμενοι θα είναι ικανοί να:

- Εξοικειωθούν με βασικές μαθηματικές αρχές.
- Ξέρουν ποιες μαθηματικές σχέσεις πρέπει να επιλέξουν για να υπολογίσουν συγκεκριμένες ποσότητες/ ποσά.
- Λύσουν προβλήματα (αιτιολόγησης και απόδειξης) καθημερινά για να ολοκληρώσουν διαφορετικά επαγγελματικά έργα.
- Χρησιμοποιήσουν ένα κομπιουτεράκι για αριθμητικούς υπολογισμούς, γραφήματα και μαθηματικές ρίζες.

##### Περιεχόμενα ενότητας:

- Τμήμα 1: Εισαγωγή στις αριθμητικές δεξιότητες [0,5 ώρες]
- Τμήμα 2: Αριθμητικοί Υπολογισμοί [2 ώρες]

## ΠΕΡΙΟΧΗ ΕΡΓΑΣΙΑΣ 13: ΞΕΝΕΣ ΓΛΩΣΣΕΣ

### ΠΕΔΙΟ 27: ΓΛΩΣΣΕΣ

#### ΕΝΟΤΗΤΑ 3.24: ΧΕΙΡΙΣΤΕΙΤΕ ΠΡΟΦΟΡΙΚΑ ΜΕ ΛΕΞΕΙΣ-ΚΛΕΙΔΙΑ TASKS Η ΣΥΖΗΤΗΣΕΙΣ ΡΟΥΤΙΝΑΣ

##### Ανάλυση ενότητας:

Αυτή η ενότητα επικεντρώνεται στην ανάπτυξη της επικοινωνίας μέσω της προφορικής γλώσσας ώστε να επιτρέψει τους μαθητευόμενους να μιλάνε σωστά και άνετα μία ξένη γλώσσα.

##### Προτεινόμενη διάρκεια:

2 ώρες

##### Σκοποί και Στόχοι:

Με το πέρας αυτής της ενότητας οι μαθητευόμενοι θα είναι ικανοί να:

- Χειρίζονται τη ξένη γλώσσα σε εργασιακές/ κοινωνικές περιπτώσεις.
- Επικοινωνούν αποτελεσματικά και με αυτοπεποίθηση σε ένα μεγάλο εύρος περιπτώσεων ρουτίνας.
- Επιδείξουν τη χρήση του κατάλληλου επαγγελματικού λεξιλογίου.

##### Περιεχόμενα ενότητας:

- Τμήμα 1: Εισαγωγή στη χρήση μιας ξένης γλώσσας προφορικά [0,5 ώρες]
- Τμήμα 2: Key work tasks ή συζητήσεις ρουτίνας σε ξένη γλώσσα [ 1,5 ώρες]

**ΕΝΟΤΗΤΑ 3.25: ΠΑΡΑΓΕΤΕ ΓΡΑΠΤΑ ΥΛΙΚΑ ΓΙΑ ΝΑ ΑΝΤΙΜΕΤΩΠΙΣΕΤΕ ΕΡΓΑΣΙΕΣ ΡΟΥΤΙΝΑΣ ΣΤΗ ΔΟΥΛΕΙΑ**

**Ανάλυση ενότητας:**

Αυτή η ενότητα επικεντρώνεται στη βελτίωση των δεξιοτήτων γραπτής επικοινωνίας σε ξένες γλώσσες στους μαθητευόμενους, προκειμένου να χρησιμοποιήσει τη γραπτή μορφή της ξένης γλώσσας σε καθημερινές εργασίες καθηκόντων. Περιλαμβάνει την περιγραφή της γραπτής επικοινωνίας σε ξένη γλώσσα σε διαφορετικά επαγγελματικά πλαίσια, καθώς και τη γραμματική και τη συντακτική ανάλυση. Επιπλέον, θα παρουσιαστούν κάποιες συγκεκριμένες εκφράσεις και όροι που μπορούν να χρησιμοποιηθούν στη γραπτή επαγγελματική επικοινωνία .

**Προτεινόμενη διάρκεια:**

2 ώρες

**Σκοποί και Στόχοι:**

Ο στόχος αυτής της ενότητας είναι να διδάξει στους μαθητές να χρησιμοποιήσουν σωστά μια ξένη γλώσσα στη γραπτή επικοινωνία. Οι μαθητές μαθαίνουν να χρησιμοποιούν συγκεκριμένους όρους και εκφράσεις σωστά, να χρησιμοποιούν σωστή γραμματική και ορθογραφία σε ένα κείμενο που έχει συνταχθεί.

**Περιεχόμενα ενότητας:**

- Τμήμα 1: Δομή ενός γραπτού κειμένου [1 ώρα]
- Τμήμα 2: Κανόνες της γραπτής επαγγελματικής επικοινωνίας [1 ώρα]

## ΠΕΡΙΟΧΗ ΕΡΓΑΣΙΑΣ 14: Η ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΙΚΟΤΗΤΑ ΚΑΙ Η ΑΠΟΔΟΤΙΚΟΤΗΤΑ ΣΤΟ ΓΡΑΦΕΙΟ

### ΠΕΔΙΟ 28: ΣΧΕΔΙΑΣΜΟΣ / ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΧΡΟΝΟΥ

#### ΕΝΟΤΗΤΑ 3.26: ΧΡΗΣΙΜΟΠΟΙΗΣΤΕ ΔΕΞΙΟΤΗΤΕΣ ΣΧΕΔΙΑΣΗΣ ΓΙΑ ΝΑ ΠΡΑΓΜΑΤΟΠΟΙΗΣΕΤΕ ΤΑ ΚΑΘΗΚΟΝΤΑ ΣΕ ΣΥΜΦΩΝΗΜΕΝΕΣ ΠΡΟΘΕΣΜΙΕΣ

##### Ανάλυση ενότητας:

Σκοπός αυτής της ενότητας είναι να διδάξει στους μαθητές τις βασικές αρχές της διαχείρισης του χρόνου και του σχεδιασμού, να εργαστεί με διάφορες τεχνικές ώστε να είναι σε θέση να αναλάβει την ευθύνη για την ολοκλήρωση των δικών του καθηκόντων σύμφωνα με συμφωνημένα πρότυπα και προθεσμίες.

##### Προτεινόμενη διάρκεια:

2,5 hours

##### Σκοποί και Στόχοι:

Με το πέρας αυτής της ενότητας οι μαθητευόμενοι θα είναι ικανοί να:

- Κατανοήσουν των αρχών της διαχείρισης του χρόνου
- Ταξινομήσουν τα καθήκοντα ανάλογα με τη σημασία και την επείγουσα ανάγκη
- Αρχαιοθετήσουν τον κατάλογο με τις τεχνικές διαχείρισης χρόνου
- Δημιουργήσουν και ενημερώσουν τον κύριο κατάλογο και σύνδεση με το ημερολόγιο
- Αναπτύξουν την ικανότητα ανάληψης ευθύνης για την ολοκλήρωση των δικών της βραχυπρόθεσμων και μακροπρόθεσμων εργασιών σύμφωνα με συμφωνημένα πρότυπα και προθεσμίες.

##### Περιεχόμενα ενότητας:

- Τμήμα 1: Εισαγωγή στη διαχείριση και προγραμματισμό χρόνου [0,5 ώρες]
- Τμήμα 2: Προσωπικός τρόπος εργασίας [1 ώρα]
- Τμήμα 3: Τεχνικές βασικού προγραμματισμού και διαχείρισης χρόνου [1 ώρα]

## ΠΕΡΙΟΧΗ ΕΡΓΑΣΙΑΣ 15: ΔΥΝΑΜΙΚΗ ΟΜΑΔΩΝ

### ΠΕΔΙΟ 30: ΔΥΝΑΜΙΚΗ ΟΜΑΔΩΝ

#### ΕΝΟΤΗΤΑ 3.27: ΧΡΗΣΙΜΟΠΟΙΗΣΤΕ ΑΡΧΕΣ ΟΜΑΔΙΚΗΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ ΓΙΑ ΝΑ ΕΚΠΛΗΡΩΘΟΥΝ ΤΑ ΚΑΘΗΚΟΝΤΑ ΤΗΣ ΟΜΑΔΑΣ

##### Ανάλυση ενότητας:

Αυτή η ενότητα περιγράφει βασικές αρχές αποτελεσματικής ομαδικής εργασίας (π.χ. ομάδα ως οντότητα, αξία κάθε μέλους, σαφείς ρόλοι, στόχοι ομάδας, αποτελεσματική επικοινωνία, πρωτοβουλία και ανταμοιβή, ομαδική εργασία ως μαθησιακή διαδικασία κλπ.). Επίσης, περιγράφει τις φάσεις μιας ομάδας (διαμόρφωση, καταβύθιση, κανονικοποίηση, εκτέλεση) και παρουσιάζει τα χαρακτηριστικά κάθε φάσης. Στο τελευταίο μέρος της ενότητας, υπάρχουν ασκήσεις για την κατανόηση της θεωρίας, όπως οι μελέτες περιπτώσεων και τα παιχνίδια ρόλων

##### Προτεινόμενη διάρκεια:

3 hours

##### Σκοποί και Στόχοι:

Στόχος του προγράμματος είναι η πραγματοποίηση των ωφελειών που προκύπτουν από τη συμμετοχή μας σε ομάδες εργασίας και την αύξηση της παραγωγικότητας τόσο του ατόμου όσο και του συνόλου. Το πρόγραμμα στοχεύει επίσης να αποκτήσει τους μαθητές επίγνωση του ρόλου που διαδραματίζει κάθε μέλος της ομάδας, των συγκρούσεων που μπορεί να αναπτυχθούν μέσα στις ομάδες και των βημάτων που πρέπει να ακολουθηθούν για την επίλυση των προβλημάτων και την επίτευξη των στόχων.

Με το πέρας αυτής της ενότητας οι μαθητευόμενοι θα είναι ικανοί να:

- Συνεργαστούν για κοινούς στόχους
- Λάβουν κοινές αποφάσεις και δεσμεύεστε για την εφαρμογή τους
- Αυξήσουν την αποτελεσματικότητά τους ως ομάδα

##### Περιεχόμενα ενότητας:

- Τμήμα 1: Εισαγωγή [0,5 ώρες]
- Τμήμα 2: Αρχές και φάσεις ομαδικής εργασίας [2,5 ώρες]

## ΠΕΡΙΟΧΗ ΕΡΓΑΣΙΑΣ 16: ΑΥΤΟΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ, ΕΠΟΠΤΕΙΑ, ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΚΑΙ ΟΡΓΑΝΩΣΗ

### ΠΕΔΙΟ 31: ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΤΟΥ ΙΔΙΟΥ ΚΑΙ ΤΩΝ ΑΛΛΩΝ

#### ΕΝΟΤΗΤΑ 3.28: ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ ΤΗΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ ΒΑΣΕΙ ΣΥΜΦΩΝΗΘΕΝΤΩΝ ΚΡΙΤΗΡΙΩΝ

##### Ανάλυση ενότητας:

Αυτή η ενότητα ασχολείται με την ικανότητα των εκπαιδευομένων να προσδιορίζουν και να συμφωνούν σε ορισμένα κριτήρια αυτοαξιολόγησης. Κατά συνέπεια, οι εκπαιδευόμενοι θα εκτελούν αυτοαξιολόγηση σύμφωνα με αυτά τα κριτήρια.

##### Προτεινόμενη διάρκεια:

1.5 hour

##### Σκοποί και Στόχοι:

Αυτή η ενότητα αποσκοπεί να μεταδώσει τα κριτήρια αυτοαξιολόγησης των μαθητών καθώς και να τους παρακινήσει να χρησιμοποιήσουν αυτά τα προκαθορισμένα κριτήρια για να μετρήσουν και να αξιολογήσουν τις δικές τους επιδόσεις.

Με το πέρας αυτής της ενότητας οι μαθητευόμενοι θα είναι ικανοί να:

- Προσδιορίσουν κριτήρια αυτοαξιολόγησης
- Εκτελούν αυτοαξιολόγηση σύμφωνα με αυτά τα κριτήρια

##### Περιεχόμενα ενότητας:

- Τμήμα 1: Αξιολόγηση έναντι αυτοαξιολόγησης [1 ώρα]
- Τμήμα 2: Αποτελεσματικότητα και αποτελεσματικότητα [0,5 ώρες]



### ΠΕΔΙΟ 32: ΑΤΟΜΙΚΑ ΔΙΚΑΙΩΜΑΤΑ ΚΑΙ ΕΥΘΥΝΕΣ

#### ΕΝΟΤΗΤΑ 3.29: ΚΑΤΑΝΟΗΣΤΕ, ΑΚΟΛΟΥΘΗΣΤΕ ΚΑΙ ΕΦΑΡΜΟΣΤΕ ΑΤΟΜΙΚΑ ΔΙΚΑΙΩΜΑΤΑ ΚΑΙ ΕΥΘΥΝΕΣ

##### Ανάλυση ενότητας:

Η ενότητα περιγράφει τα ατομικά δικαιώματα και τις ευθύνες των εργαζομένων σε σχέση με την επιχειρηματική δραστηριότητα, με συναδέλφους και συνεργάτες (προμηθευτές, πελάτες κ.λπ.), καθώς και θέματα που αφορούν τις υποχρεώσεις των καθηκόντων εργασίας, τα θέματα διακρίσεων και προκαταλήψεων. Τέλος, περιγράφει τα δικαιώματα και τις υποχρεώσεις των εργαζομένων σε σχέση με τον Κώδικα Συμπεριφοράς και την περιγραφή συγκεκριμένων χαρακτηριστικών θέσης εργασίας.

##### Προτεινόμενη διάρκεια:

2 ώρες

##### Σκοποί και Στόχοι:

Με το πέρας αυτής της ενότητας οι μαθητευόμενοι θα είναι ικανοί να:

- Συμπεριφέρονται σύμφωνα με τις αρχές του Κώδικα Συμπεριφοράς της εταιρείας / οργανισμού
- Εξοικειωθούν με τα δικαιώματα και τις ατομικές ευθύνες σε μια θέση εργασίας.
- Εφαρμόσει τον κώδικα δεοντολογίας μιας εταιρείας σε σχέση με τα ατομικά δικαιώματα, τις ευθύνες και τα ειδικά χαρακτηριστικά της εργασίας.

##### Περιεχόμενα ενότητας:

- Τμήμα 1: Εισαγωγή στα δικαιώματα και τις ευθύνες των ατόμων [1 ώρα]
- Τμήμα 2: Εφαρμόστε ατομικά δικαιώματα και υποχρεώσεις [1 ώρα]

**ΕΝΟΤΗΤΑ 3.30: ΚΑΤΑΝΟΗΣΤΕ ΤΗΝ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑ ΤΩΝ ΑΠΟΣΤΟΛΩΝ, ΤΩΝ ΑΞΙΩΝ ΚΑΙ ΟΡΑΜΑΤΩΝ ΤΟΥ ΟΡΓΑΝΙΣΜΟΥ**

**Ανάλυση ενότητας:**

Η ενότητα αποσαφηνίζει τις έννοιες του οράματος, της αποστολής και των αξιών που παρουσιάζει μια εταιρεία από την ίδρυσή της. Οι μαθητές θα κατανοήσουν τις παραπάνω έννοιες και θα αναγνωρίσουν τις συνέπειές τους στους υπαλλήλους του οργανισμού. Στη συνέχεια, θα δοθεί έμφαση στην προώθηση της αποστολής και της σημασίας των επιχειρηματικών στόχων από τους υπαλλήλους σύμφωνα με τις αξίες του οργανισμού.

**Προτεινόμενη διάρκεια:**

1 ώρα

**Σκοποί και Στόχοι:**

Στόχος είναι να κατανοηθεί ο ρόλος που διαδραματίζει το όραμα της αποστολής και οι αξίες ενός οργανισμού, ώστε να υπάρξει καλύτερη φήμη και να δημιουργηθεί ένα θετικό και αποτελεσματικό περιβάλλον. Με την κατανόηση αυτών των εννοιών, οι συμμετέχοντες θα μπορούν να επικοινωνούν καλύτερα τις ιδέες και τα ενδιαφέροντα της οργάνωσης που παρουσιάζονται σε άλλους (τόσο εντός όσο και εκτός του οργανισμού).

Μέχρι το τέλος της ενότητας, οι μαθητές θα είναι σε θέση να:

- Καθορίστε τις έννοιες της αποστολής, τους στόχους και τις αξίες για τον οργανισμό.
- Εξηγήστε γιατί είναι σημαντικό να προωθήσετε την αποστολή, τους στόχους και τις αξίες του οργανισμού
- Αξιολογήστε τα αποτελέσματα όταν δεν επιτευχθούν οι στόχοι και αναλάβετε την ευθύνη για τις δικές σας δράσεις.

**Περιεχόμενα ενότητας:**

- Τμήμα 1: Εισαγωγή στην αποστολή, όραμα, αξίες [0,5 ώρα]
- Τμήμα 2: Η επικοινωνία των αποστολών, των αξιών και του οράματος του οργανισμού [0,5 ώρα]

#### Ανάλυση ενότητας:

Η ενότητα αναλύει τις βασικές έννοιες της βιωσιμότητας, της οικονομικής ανάπτυξης, της προστασίας του περιβάλλοντος και των διαφόρων τύπων μόλυνσης. Οι εκπαιδευόμενοι πρέπει να κατανοήσουν ότι είναι πολύ σημαντικό για την ανάπτυξη μιας επιχείρησης να συνδέεται στενά με την εφαρμογή μέτρων και πολιτικών για την προστασία του περιβάλλοντος. Η ενότητα παρουσιάζει επίσης τις βασικές αρχές και τους κανόνες για την ανάπτυξη μιας επιχείρησης που λαμβάνει υπόψη τα μέτρα προστασίας του περιβάλλοντος. Ακολουθεί ανάλυση των πλεονεκτημάτων των συστημάτων περιβαλλοντικής διαχείρισης.

#### Προτεινόμενη διάρκεια:

2 ώρες

#### Σκοποί και Στόχοι:

Στόχος του προγράμματος είναι η δημιουργία νέων προτύπων συμπεριφοράς, τρόπου ζωής και επιχειρησιακής λειτουργίας ατόμων και ομάδων για το περιβάλλον και την αειφόρο ανάπτυξη. Θα πρέπει να δοθεί έμφαση στις δράσεις εξοικονόμησης ενέργειας, ανακύκλωσης υλικών, μείωση εκπομπών CO<sub>2</sub>, μείωση της ρύπανσης των υδάτων και γενικότερες δράσεις περιβαλλοντικής προστασίας. Στόχος των μαθημάτων αυτού του τμήματος είναι να συμβάλει στη διαμόρφωση προσωπικής δέσμευσης και κινήτρων για ενεργό άτομο και συλλογική κινητοποίηση των εκπαιδευομένων για την προστασία του περιβάλλοντος και την αειφόρο ανάπτυξη. Τέλος, οι εκπαιδευόμενοι θα βελτιώσουν τις δεξιότητές τους για τον εντοπισμό και την επίλυση περιβαλλοντικών προβλημάτων σύμφωνα με τις αρχές της αειφόρου ανάπτυξης.

#### Περιεχόμενα ενότητας:

- Τμήμα 1: Εισαγωγή στην περιβαλλοντική βιωσιμότητα [1 ώρα]
- Τμήμα 2: Υποστήριξη της περιβαλλοντικής βιωσιμότητας [1 ώρα]

#### Ανάλυση ενότητας:

Η ενότητα αυτή εξετάζει την έννοια της Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης και τις βασικές πτυχές που περιλαμβάνει, όπως οικονομικά, κοινωνικά, περιβαλλοντικά και ηθικά ζητήματα. Οι εκπαιδευόμενοι θα μάθουν να αναγνωρίζουν τις πολιτικές υλοποίησης της ΕΚΕ ενός οργανισμού και να εξηγούν τις περιβαλλοντικές, κοινωνικές και διακυβερνητικές αρχές της Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης. Κατά τη διάρκεια του μαθήματος, οι εκπαιδευόμενοι θα μάθουν να συνδέουν τη στρατηγική εταιρικής κοινωνικής ευθύνης με τους εσωτερικούς και εξωτερικούς φορείς του οργανισμού. Τέλος, μαθαίνουν πώς μια στρατηγική Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης για τους ενδιαφερόμενους μπορεί να επηρεάσει την οργανωτική απόδοση.

#### Προτεινόμενη διάρκεια:

2 ώρες

#### Σκοποί και Στόχοι:

Ο γενικός στόχος του μαθήματος είναι να παρέχει στους μαθητές γενικές γνώσεις σχετικά με την Εταιρική Κοινωνική Ευθύνη (αρχές και πρακτικές) και δεξιότητες για την εφαρμογή υπεύθυνων εταιρικών στρατηγικών σε δύο κλιμακωτά επίπεδα: πρώτον, θέτοντας τη βάση της ΕΚΕ στο επίκεντρο των εταιρειών και να επεκτείνουν προοδευτικά τις αρχές της ΕΚΕ σε όλους τους ενδιαφερόμενους. Οι μαθητές θα πρέπει να κατανοήσουν σε βάθος τις αρχές της Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης γενικά, να κατανοήσουν βαθιά την εφαρμογή τους σε οργανισμούς και εταιρείες και να συνειδητοποιήσουν τον βασικό ρόλο που διαδραματίζουν συγκεκριμένες δράσεις ΕΚΕ που ακολουθούν όλους τους ενδιαφερόμενους (επιχειρηματίες, πελάτες, προμηθευτές, αρχές κ.λπ.).

#### Περιεχόμενα ενότητας:

- Τμήμα 1: Εισαγωγή στην εταιρική κοινωνική ευθύνη [1 ώρα]
- Τμήμα 2: Εφαρμογή των δραστηριοτήτων ΕΚΕ [1 ώρα]

### ΕΝΟΤΗΤΑ 3.33: ΚΑΤΑΝΟΗΣΤΕ ΤΗΝ ΠΟΛΙΤΙΣΜΙΚΗ ΕΥΑΙΣΘΗΤΟΠΟΙΗΣΗ ΚΑΙ ΠΟΙΚΙΛΟΜΟΡΦΙΑ

#### Ανάλυση ενότητας:

Η ενότητα αυτή αναλύει τις έννοιες της πολιτισμικής ποικιλομορφίας και της ευαισθητοποίησης που πρέπει να έχουν οι εργαζόμενοι σε μια οργάνωση που να επικοινωνούν και να συνεργάζονται με ανθρώπους με διαφορετικά πολιτιστικά χαρακτηριστικά (γλώσσα, πολιτισμό, παράδοση, θρησκεία, άτομα με ειδικές ανάγκες κλπ.). Παρέχει ορισμούς της πολυπολιτισμικότητας, της πολυμορφίας και αναλύει τα ανθρώπινα δικαιώματα και την ισότητα των φύλων. Η έμφαση δίνεται στη συνεργασία μεταξύ ανθρώπων διαφορετικών πολιτισμών, ώστε να έχουν αποτελεσματικό αποτέλεσμα για τους οργανισμούς. Τέλος, υπάρχει μια λεπτομερής παρουσίαση σχετικά με την τεχνική της ενεργητικής ακρόασης.

#### Προτεινόμενη διάρκεια:

2 ώρες

#### Σκοποί και Στόχοι:

Ο κύριος στόχος του προγράμματος Πολιτισμικής Ευαισθητοποίησης και Πολυμορφίας είναι η απόκτηση δεξιοτήτων που συμβάλλουν στην εποικοδομητική συνύπαρξη σε ένα πολυπολιτισμικό εργασιακό περιβάλλον. Στόχος είναι η αποδοχή και ο σεβασμός των διαφορών, αλλά και η αναγνώριση της πολιτιστικής τους ταυτότητας μέσα από μια καθημερινή προσπάθεια επικοινωνίας, κατανόησης και συνεργασίας. Συνοπτικά, οι στόχοι του προγράμματος:

- Αναγνώριση και κατανόηση του διαφορετικού.
- Σεβασμός στους διαφορετικούς πολιτισμούς
- Θετική στάση και αντίληψη προς τις διαφορές των πολιτισμών, της διαφορετικότητας, της διαφορετικότητας.
- Εστίαση στις ομοιότητες των διαφορετικών ομάδων
- Αλληλεπίδραση μεταξύ διαφορετικών ατόμων στο χώρο εργασίας.
- Η συνειδητοποίηση της ισχύος και της αξίας της πολιτισμικής πολυμορφίας
- Ευαισθητοποίηση των ανθρωπίνων δικαιωμάτων
- Ίσες ευκαιρίες.

#### Περιεχόμενα ενότητας:

- Τμήμα 1: Εισαγωγή στην πολιτιστική και ποικιλομορφία [1 ώρα]
- Τμήμα 2: Αντιμετώπιση πολιτιστικών και διαφόρων δηλώσεων [1 ώρα]

#### Ανάλυση ενότητας:

Η ενότητα αποτελείται από τεχνικές και μεθόδους που πρέπει να ακολουθεί ένας υπάλληλος για να είναι σε θέση να χειριστεί πολλαπλά καθήκοντα με επιτυχία και με τα καλύτερα αποτελέσματα. Στο πρώτο μέρος της ενότητας παρουσιάζονται τα θεωρητικά θεμέλια για τη διαχείριση πολλαπλών εργασιών. Στο δεύτερο μέρος της ενότητας παρουσιάζονται συγκεκριμένα εργαλεία για την αποτελεσματική διαχείριση multitasking.

#### Προτεινόμενη διάρκεια:

1,5 hours

#### Σκοποί και Στόχοι:

Ο στόχος του προγράμματος είναι να διδάξει στους εκπαιδευόμενους να διαχειρίζονται σωστά και γρήγορα την πολλαπλές εργασίες. Θα παρουσιαστούν τεχνικές και εργαλεία που θα βοηθήσουν στην επίλυση προβλημάτων σχετικά με τη διαχείριση των πολλαπλών καθηκόντων. Στόχοι του προγράμματος είναι οι μαθητές να μπορούν να εφαρμόζουν ένα ή περισσότερα προβλήματα που εμφανίζονται κατά την ολοκλήρωση ενός ή περισσότερων εργασιών, επιλέγοντας και εφαρμόζοντας βασικές μεθόδους, εργαλεία, υλικά και πληροφορίες. Με την εφαρμογή του προγράμματος θα είναι σε θέση να χειριστεί και να διαχειριστεί περισσότερα από ένα καθήκοντα ταυτόχρονα. Ως εκ τούτου, οι συμμετέχοντες θα είναι σε θέση να προγραμματίσουν, να παρακολουθήσουν και να καθοδηγήσουν κάθε εργασία μαζί με όλα τα άλλα καθήκοντα, αποτελεσματικά και αποτελεσματικά, ώστε κάθε δράση να μπορεί να επιτύχει τους στόχους; να επιτύχει τον γενικό στόχο ενός οργανισμού σύμφωνα με τα προκαθορισμένα αποτελέσματα μέσα στο χρονοδιάγραμμα και τον προϋπολογισμό.

#### Περιεχόμενα ενότητας:

- Τμήμα 1: Εισαγωγή στη διεξαγωγή πολλαπλών εργασιών [0,5 ώρες]
- Τμήμα 2: Τεχνικές διαχείρισης πολλαπλών εργασιών [1 ώρα]

### ΕΝΟΤΗΤΑ 3.35: ΠΑΡΟΥΣΙΑΣΕ ΜΙΑΣ ΘΕΤΙΚΗ ΠΡΟΣΩΠΙΚΗ ΕΙΚΟΝΑ ΚΑΙ ΤΟΥ ΟΡΓΑΝΙΣΜΟΥ ΜΕ ΤΗΝ ΠΡΟΣΑΡΜΟΓΗ ΤΗΣ ΣΥΜΠΕΡΙΦΟΡΑΣ

#### Ανάλυση ενότητας:

Αυτή η ενότητα παρέχει μια περιγραφή της θετικής και επαγγελματικής συμπεριφοράς που πρέπει να έχουν οι εργαζόμενοι σε επαφή με συναδέλφους, συνεργάτες, πελάτες, προμηθευτές κλπ. Παρουσιάζει τεχνικές και μεθόδους αντιμετώπισης δύσκολων καταστάσεων στο χώρο εργασίας με θετικό και επαγγελματικό τρόπο.

#### Προτεινόμενη διάρκεια:

1,5 ώρες

#### Σκοποί και Στόχοι:

Σκοπός αυτής της ενότητας είναι να προωθήσει ένα θετικό και επαγγελματικό προφίλ των συμμετεχόντων ώστε να αντιμετωπίσουν δύσκολες καταστάσεις και να έχουν τα καλύτερα αποτελέσματα. Οι στόχοι των μονάδων που επιτρέπουν στους εκπαιδευόμενους να κρατούν τα νεύρα τους και να διαχειρίζονται όλες τις δραστηριότητές τους με θετικό και επαγγελματικό τρόπο.

Μέχρι το τέλος της μονάδας, οι εκπαιδευόμενοι θα είναι σε θέση να:

- Καταγράφουν και εξηγούν θετικά και επαγγελματικά σε μια δύσκολη κατάσταση, όπως η τήρηση προθεσμιών, η επαφή με έναν πελάτη κ.λπ.
- Αναλύουν δύσκολες καταστάσεις και ακολουθούν την πιο κατάλληλη συμπεριφορά.
- Δημιουργούν δέσμευση με τους πελάτες και επηρεάζουν τις αποφάσεις αγοράς τους για το προϊόν σας.
- Μάθουν πώς να χρησιμοποιούν τα εργαλεία social media και να δημιουργούν ένα σχέδιο κοινωνικής επικοινωνίας για τα social media.
- Αποκτήσουν ένα ενημερωμένο όραμα για τις δυνατότητες των social media για προσωπικούς και επαγγελματικούς σκοπούς.

#### Περιεχόμενα ενότητας:

- Τμήμα 1: Εισαγωγή στην επαγγελματική εικόνα [0,5 ώρα]
- Τμήμα 2: Θετική εικόνα του εαυτού και της οργάνωσης [1 ώρα]

## Contact us:

MMC Ltd

16 Invrou Street

Nicosia 1055

Cyprus

**Tel:** 00357 22 466633

**Fax:** 00357 22 466635

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

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

**Facebook:**

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

