

Διοικητικό προσωπικό;

Η μάθηση δεν είναι μόνο η τάξη

[Προγράμματα κατάρτισης]

(Πνευματικό Παραδοτέο 6)

Επίπεδο: 4

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

Coordinator:

MMC Mediterranean
Management Centre

Partners:



NÁRODNÝ ÚSTAV
CELOŽIVOTNÉHO VZDELÁVANIA



CYPRUS
CHAMBER OF
COMMERCE AND
INDUSTRY



IMA
International
Management Assistants



ORBIS
INSTITUTE



vhs
Volkshochschule
im Landkreis Cham e.V.



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.

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

Contents

1.	ΕΙΣΑΓΩΓΗ ΣΤΟ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ ΣΠΟΥΔΩΝ ΕΥΡΑ_NEXT ΕΠΊΠΕΔΟ 4	7
2.	ΧΑΡΤΗΣ ΤΩΝ ΕΚΠΑΙΔΕΥΤΙΚΩΝ ΥΛΙΚΩΝ ΠΟΥ ΑΝΕΠΤΥΞΕ ΤΟ ΕΥΡΑ_NEXT	8
3.	ΣΥΣΤΑΣΕΙΣ ΓΙΑ ΣΥΜΜΕΤΟΧΗ	9
4.	ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΗ	9
ΤΟΜΕΑΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ 3: ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑ, ΧΕΙΡΙΣΜΟΣ ΤΗΛΕΦΩΝΟΥ, ΚΩΔΙΚΑΣ ΔΕΟΝΤΟΛΟΓΙΑΣ, ΙΣΕΣ ΕΥΚΑΙΡΙΕΣ ΚΑΙ ΚΟΙΝΩΝΙΚΕΣ ΣΧΕΣΕΙΣ		11
ΘΕΜΑ 4: ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΙΑΚΗ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑ		11
ΕΝΟΤΗΤΑ 4.1: ΧΡΗΣΗ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΙΑΚΩΝ ΔΕΞΙΟΤΗΤΩΝ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑΣ ΓΙΑ ΤΗ ΠΑΡΑΓΩΓΗ ΛΥΣΕΩΝ ΣΕ ΣΥΓΚΕΚΡΙΜΕΝΕΣ ΠΕΡΙΠΤΩΣΕΙΣ		11
ΘΕΜΑ 6: ΚΩΔΙΚΑΣ ΣΥΜΠΕΡΙΦΟΡΑΣ ΚΑΙ ΙΣΕΣ ΕΥΚΑΙΡΙΕΣ.....		12
ΕΝΟΤΗΤΑ 4.2: διευθετηση θεματων ισων ευκαιριων		12
ΕΝΟΤΗΤΑ 4.3: ΒΕΛΤΙΩΣΗ ΚΩΔΙΚΑ ΣΥΜΠΕΡΙΦΟΡΑΣ.....		13
ΤΟΜΕΑΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ 4: ΓΡΑΠΤΗ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑ		14
ΘΕΜΑ 8: ΓΡΑΠΤΗ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑ.....		14
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		14
ΤΟΜΕΑΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ 7: ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΑ ΤΑΞΙΔΙΑ, ΗΜΕΡΟΛΟΓΙΑΚΑ ΣΥΣΤΗΜΑΤΑ, ΟΡΓΑΝΩΣΗ ΣΥΝΑΝΤΗΣΕΩΝ ΚΑΙ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΕΚΔΗΛΩΣΕΩΝ		16
ΘΕΜΑ 14: ΣΥΝΑΝΤΗΣΕΙΣ		16
ΕΝΟΤΗΤΑ 4.5: ΣΧΕΔΙΑΣΜΟΣ, ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΙΣΜΟΣ ΚΑΙ ΟΡΓΑΝΩΣΗ ΣΥΝΑΝΤΗΣΕΩΝ ΚΑΙ ΑΛΛΩΝ ΕΚΔΗΛΩΣΕΩΝ		16
ΘΕΜΑ 15: ΗΜΕΡΟΛΟΓΙΑΚΑ ΣΥΣΤΗΜΑΤΑ		18

ΤΟΜΕΑΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ 8: ΕΠΙΣΚΕΠΤΕΣ/ ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗ ΠΕΛΑΤΩΝ.....	19
ΘΕΜΑ 16: Επισκέπτες/Πελάτες.....	19
ΕΝΟΤΗΤΑ 4.7: ΠΑΡΟΧΗ, ΠΑΡΑΚΟΛΟΥΘΗΣΗ ΚΑΙ ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗΣ ΠΕΛΑΤΩΝ ΣΕ ΕΣΩΤΕΡΙΚΟΥΣ ΚΑΙ ΕΞΩΤΕΡΙΚΟΥΣ ΠΕΛΑΤΕΣ.....	19
ΤΟΜΕΑΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ 9: ΔΕΞΙΟΤΗΤΕΣ ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΑΣ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΩΝ ΚΑΙ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΩΝ.....	20
ΘΕΜΑ 17: ΕΠΕΞΕΡΓΑΣΙΑ ΚΕΙΜΕΝΟΥ.....	20
ΕΝΟΤΗΤΑ 4.8: ΧΡΗΣΗ ΛΟΓΙΣΜΙΚΟΥ ΕΠΕΞΕΡΓΑΣΙΑΣ ΚΕΙΜΕΝΟΥ ΓΙΑ ΤΗ ΔΗΜΙΟΥΡΓΙΑ ΕΓΓΡΑΦΩΝ ΥΨΗΛΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ ΚΑΙ ΑΙΣΘΗΤΙΚΗΣ ΠΟΥ ΔΕΝ ΕΜΠΙΠΤΟΥΝ ΣΕ ΘΕΜΑΤΑ ΡΟΥΤΙΝΑΣ.....	20
ΘΕΜΑ 18: ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΑ ΦΥΛΛΑ.....	21
ΕΝΟΤΗΤΑ 4.9: ΧΡΗΣΗ ΦΥΛΛΩΝ ΕΡΓΑΣΙΑΣ ΓΙΑ ΤΗ ΔΗΜΙΟΥΡΓΙΑ ΠΟΛΥΠΛΟΚΩΝ ΦΥΛΛΩΝ ΠΟΥ ΔΕΝ ΕΜΠΙΠΤΟΥΝ ΣΕ ΘΕΜΑΤΑ ΡΟΥΤΙΝΑΣ.....	21
ΘΕΜΑ 19: ΠΑΡΟΥΣΙΑΣΕΙΣ.....	22
ΕΝΟΤΗΤΑ 4.10: ΧΡΗΣΗ ΛΟΓΙΣΜΙΚΟΥ ΠΑΡΟΥΣΙΑΣΕΩΝ ΓΙΑ ΤΗΝ ΠΑΡΑΓΩΓΗ ΣΥΝΘΕΤΩΝ ΠΑΡΟΥΣΙΑΣΕΩΝ ΕΚΤΟΣ ΡΟΥΤΙΝΑΣ.....	22
ΤΟΜΕΑΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ 10: ΈΡΓΑ.....	23
ΘΕΜΑ 24: ΕΡΓΑ.....	23
ΕΝΟΤΗΤΑ 4.11: ΧΡΗΣΗ ΤΩΝ ΙΚΑΝΟΤΗΤΩΝ ΔΙΕΥΘΥΝΣΗΣ ΕΡΓΟΥ ΓΙΑ ΤΗΝ ΕΠΙΤΕΥΞΗ ΤΗΣ ΥΛΟΠΟΙΗΣΗΣ ΕΝΟΣ ΠΟΛΥΠΛΟΚΟΥ ΕΡΓΟΥ ΜΕ ΥΨΗΛΟ ΕΠΙΠΕΔΟ ΚΙΝΔΥΝΟΥ.....	23
ΤΟΜΕΑΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ 11: ΘΕΜΑΤΑ ΑΝΘΡΩΠΙΝΟΥ ΔΥΝΑΜΙΚΟΥ.....	25
ΘΕΜΑ 25: ΑΝΘΡΩΠΙΝΟ ΔΥΝΑΜΙΚΟ.....	25
ΕΝΟΤΗΤΑ 4.12: ΚΑΤΟΧΗ ΓΝΩΣΕΩΝ ΚΑΙ ΔΕΞΙΟΤΗΤΩΝ ΓΙΑ ΤΗΝ ΠΑΡΑΓΩΓΗ ΛΥΣΕΩΝ ΠΟΥ ΣΧΕΤΙΖΟΝΤΑΙ ΜΕ ΘΕΜΑΤΑ ΑΝΘΡΩΠΙΝΟΥ ΔΥΝΑΜΙΚΟΥ.....	25
ΤΟΜΕΑΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ 13: ΞΕΝΕΣ ΓΛΩΣΣΕΣ.....	27
ΘΕΜΑ 27: ΓΛΩΣΣΕΣ.....	27
ΕΝΟΤΗΤΑ 4.13: ΠΡΟΦΟΡΙΚΗ ΔΙΕΝΕΡΓΕΙΑ ΒΑΣΙΚΩΝ ΕΡΓΑΣΙΩΝ Η΄ ΠΟΛΥΠΛΟΚΩΝ ΣΥΖΗΤΗΣΕΩΝ.....	27

ΕΝΟΤΗΤΑ 4.14: ΔΗΜΙΟΥΡΓΙΑ ΓΡΑΤΟΥ ΥΛΙΚΟΥ ΓΙΑ ΤΗΝ ΑΝΤΙΜΕΤΩΠΙΣΗ ΕΡΓΑΣΙΩΝ ΠΟΥ ΔΕΝ ΕΜΠΙΠΤΟΥΝ ΣΕ ΘΕΜΑΤΑ ΡΟΥΤΙΝΑΣ	28
ΤΟΜΕΑΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ 14: ΕΡΓΑΣΙΑΚΗ ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΙΚΟΤΗΤΑ ΚΑΙ ΑΠΟΔΟΤΙΚΟΤΗΤΑ	29
ΘΕΜΑ 28: ΣΧΕΔΙΑΣΜΟΣ/ ΔΙΑΧΕΙΡΗΣΗ ΧΡΟΝΟΥ	29
ΘΕΜΑ 4.15: ΧΡΗΣΗ ΣΧΕΔΙΑΣΜΟΥ ΚΑΙ ΔΕΞΙΟΤΗΤΩΝ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΧΡΟΝΟΥ ΓΙΑ ΤΗΝ ΕΠΙΤΕΥΞΗ ΠΡΟΣΩΠΙΚΩΝ ΒΡΑΧΥΠΡΟΘΕΣΜΩΝ ΚΑΙ ΜΑΚΡΥΠΡΟΘΕΣΜΩΝ ΣΤΟΧΩΝ	29
ΘΕΜΑ 29: ΔΙΑΧΕΙΡΗΣΗ ΕΓΚΑΤΑΣΤΑΣΕΩΝ	30
ΕΝΟΤΗΤΑ 4.16: ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΓΡΑΦΕΙΑΚΩΝ ΕΓΚΑΤΑΣΤΑΣΕΩΝ	30
ΤΟΜΕΑΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ 15 : ΔΥΝΑΜΙΚΗ ΤΗΣ ΟΜΑΔΑΣ.....	31
ΘΕΜΑ 30: ΔΥΝΑΜΙΚΗ της ΟΜΑΔΑΣ	31
ΕΝΟΤΗΤΑ 4.17: ΠΑΡΑΓΩΓΗ ΛΥΣΕΩΝ ΜΕΣΩ ΤΗΣ ΟΜΑΔΙΚΗΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ ΚΑΙ ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ ΚΑΙ ΒΕΛΤΙΩΣΗ ΤΗΣ ΕΠΙΤΥΧΙΑΣ ΤΗΣ ΔΡΑΣΤΗΡΙΟΤΗΤΑΣ ΤΗΣ ΟΜΑΔΙΚΗΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ	31
ΤΟΜΕΑΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ 16: ΑΥΤΟΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ, ΕΠΙΒΛΕΨΗ, ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΚΑΙ ΗΓΕΣΙΑ	32
ΘΕΜΑ 31: αυτό-ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΚΑΙ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΤΩΝ ΑΛΛΩΝ	32
ΕΝΟΤΗΤΑ 4.18: ΑΣΚΗΣΗ ΤΗΣ ΑΥΤΟΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΣΕ ΠΡΟΒΛΕΨΙΜΕΣ ΚΑΤΑΣΤΑΣΕΙΣ ΚΑΙ ΕΠΙΒΛΕΨΗ ΤΗΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ ΡΟΥΤΙΝΑΣ ΤΩΝ ΑΛΛΩΝ.....	32
ΤΟΜΕΑΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ 17 : ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΙΑΚΟ ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝ	33
ΘΕΜΑ 36: Πολιτισμική Συνείδηση και Διαφορετικότητα.....	33
ΕΝΟΤΗΤΑ 4.19: ΥΙΟΘΕΤΗΣΗ ΣΥΜΠΕΡΙΦΟΡΩΝ ΚΑΙ ΑΝΑΛΗΨΗ ΔΡΑΣΕΩΝ ΣΥΜΦΩΝΑ ΜΕ ΤΗΝ ΠΟΛΙΤΙΣΜΙΚΗ ΕΥΑΙΣΘΗΤΟΠΟΙΗΣΗ ΚΑΙ ΤΗΝ ΑΠΟΔΟΧΗΤΗΣ ΔΙΑΦΟΡΕΤΙΚΟΤΗΤΑΣ	33
ΘΕΜΑ 38: ΑΥΤΟ-ΕΙΚΟΝΑ ΚΑΙ η ΕΙΚΟΝΑ ΤΟΥ ΟΡΓΑΝΙΣΜΟΥ.....	35
ΕΝΟΤΗΤΑ 4.20: ΑΝΑΠΤΥΞΗ ΘΕΤΙΚΗΣ ΑΥΤΟΕΙΚΟΝΑΣ ΚΑΙ ΕΙΚΟΝΑΣ ΤΟΥ ΟΡΓΑΝΙΣΜΟΥ	35
ΤΟΜΕΑΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ 18: ΓΕΝΙΚΗ ΝΟΜΟΘΕΣΙΑ.....	36
ΘΕΜΑ 39: ΝΟΜΟΘΕΣΙΑ	36
ΕΝΟΤΗΤΑ 4.21: ΑΠΟΔΕΙΞΗ ΓΝΩΣΗΣ ΝΟΜΟΘΕΣΙΑΣ ΓΙΑ ΤΗΝ ΕΞΕΥΡΕΣΗ ΛΥΣΕΩΝ ΣΕ ΠΙΘΑΝΑ ΖΗΤΗΜΑΤΑ	36

ΤΟΜΕΑΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ 19: ΠΡΟΣΦΟΡΕΣ	38
ΘΕΜΑ 40: ΠΡΟΣΦΟΡΕΣ	38
ΕΝΟΤΗΤΑ 4.22: ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΠΡΟΣΚΛΗΣΕΩΝ ΚΛΗΣΕΩΝ ΓΙΑ ΠΡΟΣΦΟΡΕΣ	38

1. Εισαγωγή στο πρόγραμμα σπουδών Eurpa_Next Επίπεδο 4

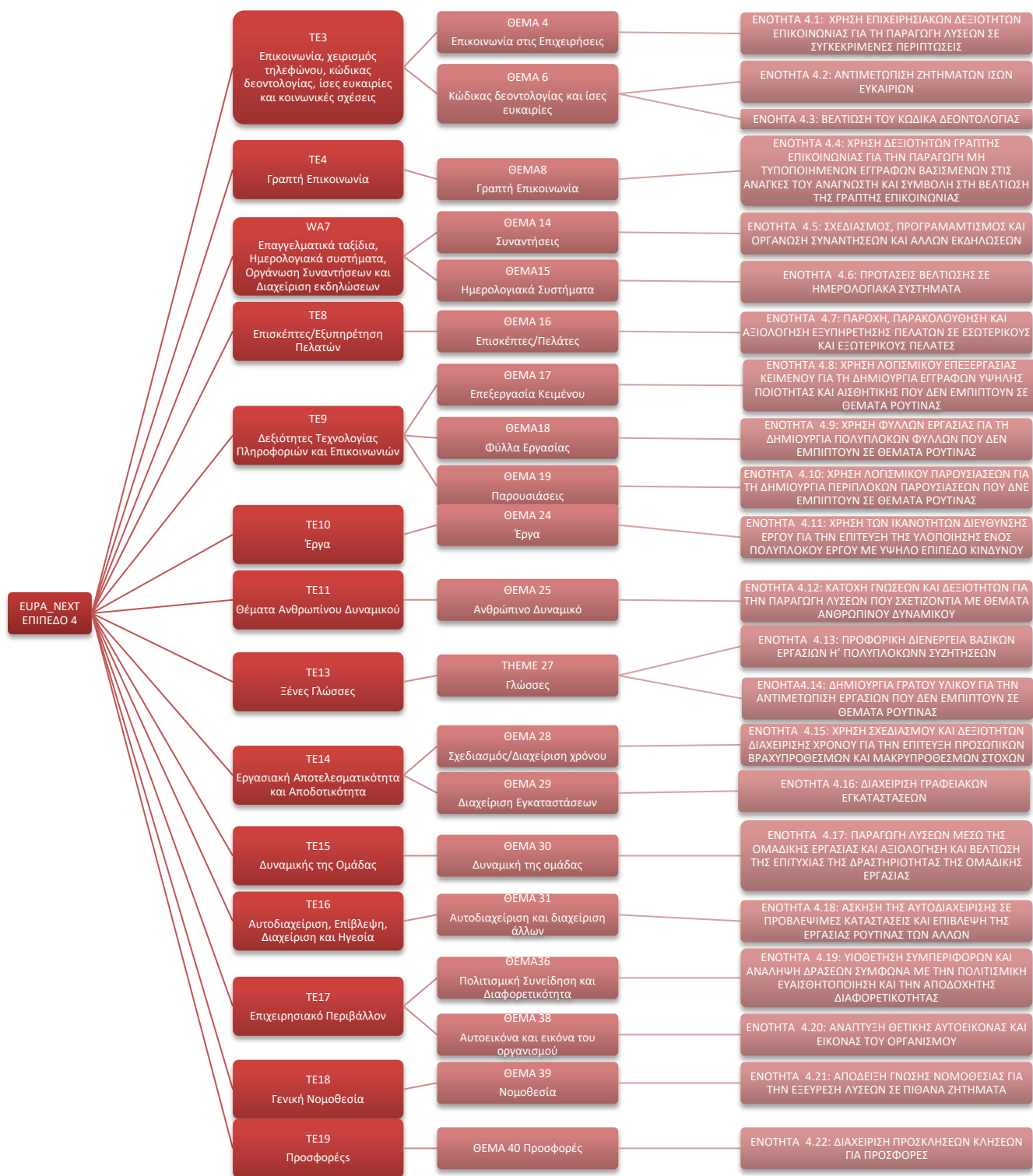
Το πρόγραμμα σπουδών EUPA_NEXT ακολουθεί σπονδυλωτή φιλοσοφία και είναι συμβατό με το Πλαίσιο Προσόντων που έχει αναπτυχθεί προηγουμένως. Είναι δομημένο σε Τομείς Εργασίας, καθένας από τους οποίους καλύπτει διαφορετικό θέμα. Οι τομείς εργασίας είναι εξ ορισμού σύνολα μονάδων που καλύπτουν τις γνώσεις, τις δεξιότητες και τις ικανότητες για ένα ή περισσότερα μαθησιακά αποτελέσματα.

Το πρόγραμμα σπουδών EUPA_NEXT για το επίπεδο 4 είναι δομημένο σε 22 ενότητες (εκπαιδευτικές ενότητες), το καθένα με διαφορετικό θέμα και χειρίζεται ένα ή περισσότερα μαθησιακά αποτελέσματα. Το ακόλουθο διάγραμμα παρουσιάζει τη δομή αυτού του επιπέδου (Επίπεδο 4) του πλαισίου προσόντων, όσον αφορά τους Τομείς Εργασίας, τα Θέματα και τις Ενότητες 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 κάθε μια Ενότητα. Τα προγράμματα σπουδών έχουν αναπτυχθεί με τέτοιο τρόπο ώστε να εξασφαλίζεται ότι τα μαθησιακά αποτελέσματα που περιγράφονται στα πλαίσια προσόντων καλύπτονται με παιδαγωγικό τρόπο και ότι θα αποκτηθούν οι απαιτούμενες γνώσεις, δεξιότητες και ικανότητες.

	Γνώση	Δεξιότητες	Ευθύνη και Αυτονομία (Επάρκεια)
	Στο πλαίσιο του ΕΠΕΠ, η γνώση περιγράφεται ως θεωρητική και / ή πραγματική.	Στο πλαίσιο του EQF, 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).	Στα πλαίσια της ευθύνης και της αυτονομίας του EQF περιγράφεται η ικανότητα του εκπαιδευομένου να εφαρμόζει τις γνώσεις και τις δεξιότητες με αυτόνομο και υπεύθυνο τρόπο
Επίπεδο 4	Πραγματικές και θεωρητικές γνώσεις σε ευρύτερα πλαίσια εντός ενός πεδίου εργασίας ή μελέτης	Μια σειρά γνωστικών και πρακτικών δεξιοτήτων που απαιτούνται για τη δημιουργία λύσεων σε συγκεκριμένα προβλήματα σε έναν τομέα εργασίας ή σπουδών	Να ασκήσετε την αυτοδιαχείριση μέσα στις κατευθυντήριες γραμμές του περιβάλλοντος εργασίας ή μελέτης που είναι συνήθως προβλέψιμες αλλά υπόκεινται σε αλλαγές, εποπτεύει τη συνήθη εργασία άλλων, αναλαμβάνοντας κάποια ευθύνη

2. Χάρτης των εκπαιδευτικών υλικών που ανέπτυξε το EUPA_NEXT



3. Συστάσεις για συμμετοχή

Δεν υφίστανται συγκεκριμένες προϋποθέσεις για τους υποψηφίους για την αρχική πιστοποίηση Προσωπικού Διοίκησης στο επίπεδο 4 του ΕΠΕΠ. Ωστόσο, υπάρχουν ορισμένα προσόντα, τα οποία θα επιτρέψουν στον κάτοχο να πιστοποιηθεί ευκολότερα. Τα προτεινόμενα προσόντα παρατίθενται στον παρακάτω πίνακα.

Επίπεδο ΕΠΕΠ	Αγγλική γλώσσα	Ηλικία	Ακαδημαϊκά προσόντα (ισοδύναμα με το ΝQF για κάθε χώρα)
4	Επίπεδο B1	18	Ισοδύναμο του ΕΠΕΠ επίπεδο 3

4. Πιστοποίηση

Κάθε άτομο που επιθυμεί να πιστοποιηθεί ως Προσωπικό Διοίκησης στο Επίπεδο 4 του ΕΠΕΠ μπορεί να περάσει από την αξιολόγηση των γνώσεων, των δεξιοτήτων και των ικανοτήτων του στους Τομείς Εργασίας που περιγράφονται στο παρόν έγγραφο.

Η πιστοποίηση θα γίνεται σύμφωνα με το Σχέδιο Πιστοποίησης για άτομα ως Διοικητικό Προσωπικό στο Επίπεδο 4 του ΕΠΕΠ και τα πιστοποιημένα άτομα θα είναι σε θέση να εκτελούν καθήκοντα και να επιδεικνύουν τις γνώσεις, τις δεξιότητες και τις ικανότητές τους που περιγράφονται στο παρόν έγγραφο και στο πλαίσιο του Προτύπου EUPA_NEXT για το Επίπεδο 4.

Η αξιολόγηση θα υλοποιείται για την κάθε ενότητα και μόλις ο συμμετέχων ολοκληρώσει με επιτυχία την αξιολόγηση για όλες τις Ενότητες στο αντίστοιχο επίπεδο του ΕΠΕΠ, θα είναι σε θέση να λάβει πιστοποίηση στο επίπεδο αυτό.

Η αξιολόγηση θα διεξαχθεί με τη χρήση εργαλείων αξιολόγησης για το Επίπεδο 4 του ΕΠΕΠ που αναπτύχθηκε στο πλαίσιο του σχεδίου EUPA_NEXT. Για κάθε Ενότητα του επιπέδου 4 του ΕΠΕΠ, η αξιολόγηση θα συνίσταται σε προφορική, που θα καλύπτει τις γνώσεις και γραπτή αξιολόγηση ή πρακτική επίδειξη του ΕΠΕΠ που θα καλύπτει τις πρακτικές δεξιότητες και ικανότητες. Στις περιπτώσεις που η Ενότητα περιέχει 5 ή περισσότερα μαθησιακά αποτελέσματα, η αξιολόγηση θα περιλαμβάνει ένα έργο (περιπτωσιολογική μελέτη, εφαρμοσμένη άσκηση ή μικρό έργο).

Η πιστοποίηση μπορεί να χορηγηθεί σε ολόκληρο το Επίπεδο ή στις επιμέρους Ενότητες που θα επιλέξει ο υποψήφιος.

Η πιστοποίηση στο Επίπεδο 4 του ΕΠΕΠ παρέχεται για 3 έτη. Θα με την πάροδο τριών ετών, θα απαιτείται επανεξέταση.

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.

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

ΘΕΜΑ 4: ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΙΑΚΗ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑ

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

Περιγραφή Ενότητας:

Αυτή η ενότητα ασχολείται με την ικανότητα αλληλεπίδρασης με άλλα άτομα αποτελεσματικά και αποδοτικά και τη δημιουργία λύσεων σε συγκεκριμένες καταστάσεις μέσω της χρήσης αποτελεσματικών τεχνικών επικοινωνίας.

Προτεινόμενη διάρκεια:

6 ώρες

Σκοποί και στόχοι:

Με την επιτυχή ολοκλήρωση της ενότητας, οι εκπαιδευόμενοι θα είναι σε θέση να:

- Περιγράψουν και να εξηγήσουν την ανθρώπινη αλληλεπίδραση
- Μάθουν να χρησιμοποιούν την ενσυναίσθηση, την ενεργητική ακρόαση και άλλα εργαλεία επικοινωνίας στις επιχειρηματικές αλληλεπιδράσεις
- Αξιολογούν και να βελτιώνουν τις δικές τους επικοινωνιακές δεξιότητες
- Δημιουργούν λύσεις σε συγκεκριμένες προβλέψιμες καταστάσεις που υπόκεινται αλλαγής μέσω της χρήσης αποτελεσματικών τεχνικών επικοινωνίας.

Περιεχόμενο ενότητας:

- Ενότητα 1: Επιχειρηματική επικοινωνία - αναθεώρηση [0,5 ώρες]
- Ενότητα 2: Ανθρώπινη αλληλεπίδραση [2 ώρες]
- Ενότητα 3: Ενεργή Ακρόαση και Ενσυναίσθηση [3,5 ώρες]

ΘΕΜΑ 6: ΚΩΔΙΚΑΣ ΣΥΜΠΕΡΙΦΟΡΑΣ ΚΑΙ ΙΣΕΣ ΕΥΚΑΙΡΙΕΣ

ΕΝΟΤΗΤΑ 4.2: ΔΙΕΥΘΕΤΗΣΗ ΘΕΜΑΤΩΝ ΙΣΩΝ ΕΥΚΑΙΡΙΩΝ

Περιγραφή ενότητας:

Στη ενότητα αυτή θα παρουσιαστούν θέματα σχετικά με την ισότητα των ευκαιριών. Βασικές ιδέες αυτού του ζητήματος εξηγούνται, όπως το ότι όλοι οι άνθρωποι πρέπει να αντιμετωπίζονται ισάξια και να μην βρίσκονται σε μειονεκτική θέση από προκαταλήψεις. Αυτό σημαίνει ότι ο καταλληλότερος άνθρωπος για μια δουλειά ή μια προαγωγή θα πρέπει να κερδίζει τη θέση του με βάση τα προσόντα, την εμπειρία και τις γνώσεις του. Οι περιπτώσεις των αναπηριών, του σεξουαλικού προσανατολισμού και άλλων πηγών διακρίσεων θα αναλυθούν και θα συζητηθούν σε τοπικό, περιφερειακό, εθνικό και ευρωπαϊκό επίπεδο.

Προτεινόμενη Διάρκεια:

3 ώρες

Σκοποί και στόχοι:

Με την επιτυχή ολοκλήρωση της ενότητας, οι εκπαιδευόμενοι θα είναι σε θέση να::

- Κατανοήσουν τη σημασία της ισότητας στην επικοινωνία και τις καθημερινές διαδικασίες στο χώρο εργασίας.
- Γνωρίζουν τις διάφορες μορφές ανισότητας και διακρίσεων και τα προβλήματα που δημιουργούν στον κώδικα συμπεριφοράς και τις επιδόσεις του οργανισμού.
- Συζητήσουν πιθανές λύσεις και μέτρα για την ανισότητα, λαμβάνοντας υπόψη τις ιδιαίτερες συνθήκες και περιορισμούς που υφίστανται σε διαφορετικούς οργανισμούς.

Περιεχόμενο ενότητας:

- Ενότητα 1: Κώδικας συμπεριφοράς σε διάφορες καταστάσεις - ανακεφαλαίωση [0,5 ώρες]
- Ενότητα 2: Τα πολλά πρόσωπα διάκρισης [0.5 ώρες]
- Ενότητα 3: Νομικά και Κοινωνικά θέματα [1 ώρα]
- Ενότητα 4: Προσεγγίζοντας το ζήτημα των ανισοτήτων [1 ώρα]

ΕΝΟΤΗΤΑ 4.3: ΒΕΛΤΙΩΣΗ ΚΩΔΙΚΑ ΣΥΜΠΕΡΙΦΟΡΑΣ

Περιγραφή ενότητας:

Στη ενότητα αυτή θα παρουσιαστούν οι παράμετροι του κώδικα συμπεριφοράς. Θα εξηγηθούν τα επιχειρησιακά και νομικά πλαίσια και θα γίνουν οι συνδέσεις μεταξύ τους αλλά και με τον κώδικα συμπεριφοράς. Στη συνέχεια, θα απαντηθούν ερωτήσεις που προκύπτουν από την πολυπλοκότητα του κώδικα συμπεριφοράς στο χώρο εργασίας..

Προτεινόμενη διάρκεια:

2,5 ώρες

Σκοποί και στόχοι:

Με την επιτυχή ολοκλήρωση της ενότητας, οι εκπαιδευόμενοι θα είναι σε θέση να::

- Προσδιορίζουν τον κώδικα συμπεριφοράς της οργάνωσής τους
- Εκτιμήσουν τις προσδοκίες των πελατών και των συναδέλφων
- Κατανοήσουν τον τρόπο χρήσης συγκεκριμένων εργαλείων για τη βελτίωση του κώδικα συμπεριφοράς σύμφωνα με τις ανάγκες του οργανισμού
- Εφαρμόσουν επιτυχώς τον κώδικα του οργανισμού κατά τη διάρκεια της αλληλεπίδρασής τους με τους πελάτες και τους συναδέλφους τους.

Περιεχόμενο ενότητας:

- Ενότητα 1: Αναθεώρηση κώδικα συμπεριφοράς [0,5 ώρες]
- Ενότητα 2: Παράμετροι βελτίωσης [0,5 ώρες]
- Ενότητα 3: Κώδικας συμπεριφοράς - προσδοκίες πελατών και εργαζομένων [1 ώρα]
- Ενότητα 4: Βελτίωση του κώδικα συμπεριφοράς: Θέματα που πρέπει να ληφθούν υπόψη [0,5 ώρες]

ΘΕΜΑ 8: ΓΡΑΠΤΗ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑ

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

Περιγραφή Ενότητας:

Σε αυτή τη ενότητα θα αποδειχθεί η ζωτική ανάγκη για σαφή, συνοπτική και αποτελεσματική γραπτής επικοινωνίας με σκοπό την προετοιμασία μη τυποποιημένων εγγράφων. Θα παρουσιαστούν εργαλεία και τεχνικές κατάλληλες για την επικοινωνία με για εσωτερικούς και εξωτερικούς πελάτες, εργαζόμενους και ενδιαφερόμενους και θα αναλυθούν οι ειδικές συνθήκες κάθε είδους γραπτής επικοινωνίας.

Προτεινόμενη διάρκεια:

2,5 ώρες

Σκοποί και στόχοι:

Με την επιτυχή ολοκλήρωση της ενότητας, οι εκπαιδευόμενοι θα είναι σε θέση να:

- Εξηγήσουν και να χρησιμοποιήσουν εργαλεία και τεχνικές για να εκτιμήσουν τις ανάγκες σε γραπτή πληροφόρηση και γνώση.
- Αξιολογήσουν τις ανάγκες σε γραπτή πληροφόρηση και γνώση των εσωτερικών και εξωτερικών εργαζομένων, των πελατών και των ενδιαφερομένων. και να ανταποκριθούν στις ανάγκες αυτές με την ανάπτυξη της γραπτής επικοινωνίας.
- Συντάξουν κατάλληλα μη τυποποιημένα έγγραφα που ανταποκρίνονται στις ανάγκες σε γραπτή πληροφόρηση και γνώση των εσωτερικών και εξωτερικών εργαζομένων, των πελατών και των ενδιαφερομένων
- Να εξηγήσουν γιατί το σύστημα γραπτής επικοινωνίας πρέπει να αποτελεί μέρος μιας συνεκτικής προσέγγισης σε επίπεδο οργάνωσης για τη βελτίωση της ποιότητας της επιχειρηματικής επικοινωνίας.
- Να εφαρμόσουν την θεωρία επικοινωνίας για την ανάπτυξη γραπτών στρατηγικών επικοινωνίας επιχειρήσεων, συμπεριλαμβανομένης της αξιολόγησης του σκοπού, του κοινού, του πλαισίου και της επιλογής του καναλιού.
- Να επιδείξουν τη δυνατότητα να δημιουργήσουν ή να προτείνουν αλλαγές και βελτιώσεις στη στρατηγική επικοινωνίας των επιχειρήσεων.

Περιεχόμενο Ενότητας:

- Ενότητα 1: Αναφορά σε διάφορους εσωτερικούς και εξωτερικούς ενδιαφερόμενους [1 ώρα]
- Ενότητα 2: Σύνταξη μη τυπικών εγγράφων [1,5 ώρες]

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

ΘΕΜΑ 14: ΣΥΝΑΝΤΗΣΕΙΣ

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

Περιγραφή Ενότητας:

Αυτή η ενότητα επικεντρώνεται στη διαχείριση εκδηλώσεων - γι 'αυτό επικεντρώνεται στην ικανότητα των εκπαιδευομένων να δρουν ως διοργανωτές εκδηλώσεων για τον προγραμματισμό μιας συνάντησης, διάσκεψης ή άλλων εκδηλώσεων. Επιδιώκεται επίσης να διασφαλιστεί ότι οι εκπαιδευόμενοι είναι σε θέση να σχεδιάσουν την εκδήλωση με τρόπο που να ανταποκρίνεται σε όλους τους καθορισμένους στόχους και προσδοκίες και να παραμένει εντός των πλαισίων του προϋπολογισμού. Επίσης πρέπει να διασφαλιστεί δυνατότητα εκπλήρωσης όλων των απαιτήσεων των συμμετεχόντων, η υγεία και η ασφάλεια τους, καθώς και οι νομικές απαιτήσεις.

Προτεινόμενη διάρκεια:

4 ώρες

Σκοποί και στόχοι:

Με την επιτυχή ολοκλήρωση της ενότητας, οι εκπαιδευόμενοι θα είναι σε θέση να:

- Καταγράψουν τους πιθανούς τύπους συμβάντων και να περιγράψουν τα χαρακτηριστικά του καθενός
- Εξηγήσουν το ρόλο ενός διοργανωτή εκδηλώσεων
- Εξηγήσουν τον τρόπο προσδιορισμού και τα πιθανά κριτήρια επιλογής κατάλληλων χώρων για διαφορετικούς τύπους εκδηλώσεων
- Υπολογίσουν τον απαιτούμενο προϋπολογισμό για συναντήσεις και εκδηλώσεις και να τον συγκρίνουν με την πολιτική της εταιρείας
- Οργανώσουν μια εκδήλωση διαχειριζόμενοι τα τεχνικά, οργανωτικά και κοινωνικά της κομμάτια.
- Οργανώσουν τους πόρους και την παραγωγή υλικών της εκδήλωσης
- Προσδιορίσουν και περιγράψουν τους πιθανούς τρόπους / μεθόδους για τη συλλογή των απαιτήσεων των συμμετεχόντων
- Προσδιορίσουν και περιγράψουν τις νομικές απαιτήσεις για συμβάσεις στον τομέα των εκδηλώσεων / συνεδριάσεων

- Περιγράψουν τους κανόνες υγείας και ασφάλειας που είναι σύμφωνοι με τις εκδηλώσεις / συνεδριάσεις

Περιεχόμενο ενότητας:

- Ενότητα 1: Αποτελεσματικές επιχειρησιακές εκδηλώσεις [1 ώρα]
- Ενότητα 2: Ο ρόλος του διοργανωτή εκδηλώσεων [1 ώρα]
- Ενότητα 3: Προετοιμασία της εκδήλωσης [1 ώρα]
- Ενότητα 4: Προσδιορισμός και διαχείριση απαιτήσεων [1 ώρα]

Περιγραφή ενότητας:

Η ενότητα αυτή έχει ως στόχο να εξοπλίσει τους εκπαιδευόμενους με τις γνώσεις που είναι απαραίτητες για την ανάλυση των υπάρχοντων συστημάτων ώστε να παράσχουν συστάσεις για βελτιώσεις και εισηγήσεις για την αντίστοιχη εκπαίδευση. Θα παρουσιαστούν και θα συζητηθούν οι παράγοντες που επηρεάζουν την αποτελεσματικότητα ενός ημερολογιακού συστήματος και μέσω αυτών τη βελτίωση της αποδοτικότητας της επιχείρησης.

Προτεινόμενη διάρκεια:

1 ώρα

Σκοποί και στόχοι:

Με την επιτυχή ολοκλήρωση της ενότητας, οι εκπαιδευόμενοι θα είναι σε θέση να:

- Καταγράψουν τους παράγοντες που επηρεάζουν την αποτελεσματικότητα ενός συστήματος ημερολογίου λαμβάνοντας υπόψη τις ανάγκες των χρηστών και τις επιχειρηματικές απαιτήσεις.
- Εξετάσουν τα υπάρχοντα συστήματα ημερολογίου και να περιγράψουν τα πλεονεκτήματα και τα μειονεκτήματά τους
- Προτείνουν βελτιώσεις στο υφιστάμενο σύστημα ημερολογίου, ώστε να είναι πιο ευθυγραμμισμένες με τις ανάγκες των χρηστών και τις επιχειρηματικές απαιτήσεις.
- Βρύνε νέες δυνατότητες στα συστήματα ημερολογίου για να βελτιώσουν την αποδοτικότητα των επιχειρήσεων
- Προτείνουν την εκπαίδευση των χρηστών ανάλογα με τις βελτιώσεις που έγιναν στα συστήματα ημερολογίων.

Περιεχόμενο ενότητας:

- Ενότητα 1: Αποτελεσματικότητα των ημερολογιακών συστημάτων [0,5 ώρες]
- Ενότητα 2: Βελτιώσεις των ημερολογιακών συστημάτων [0,5 ώρες]

Τομέας Εργασίας 8: Επισκέπτες/ Εξυπηρέτηση Πελατών

ΘΕΜΑ 16: ΕΠΙΣΚΕΠΤΕΣ/ΠΕΛΑΤΕΣ

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

Περιγραφή ενότητας:

Σε αυτή τη ενότητα θα παρουσιαστούν οι έννοιες της παράδοσης, παρακολούθησης και αξιολόγησης της εξυπηρέτησης πελατών σε εσωτερικούς και εξωτερικούς πελάτες. Οι πελάτες θα διακρίνονται σε δύο ομάδες στόχους, τους εσωτερικούς και τους εξωτερικούς πελάτες. Θα συζητηθούν οι διαφορές στις ανάγκες κάθε ομάδας.

Προτεινόμενη διάρκεια:

5 ώρες

Σκοποί και στόχοι:

Με την επιτυχή ολοκλήρωση της ενότητας, οι εκπαιδευόμενοι θα είναι σε θέση να:

- Προτείνουν τα κατάλληλα προϊόντα και λύσεις σε εσωτερικούς και εξωτερικούς πελάτες.
- Γνωρίζουν πώς να παρουσιάζουν με ακρίβεια τα προϊόντα και τις λύσεις τους.
- Κατανοούν τη σημασία της ανατροφοδότησης από τους πελάτες.
- Διαχειριστούν τα κατάλληλα εργαλεία ώστε να είναι σε θέση να αναλύσουν την ανατροφοδότηση που δίνουν οι πελάτες.

Περιεχόμενο ενότητας:

- Ενότητα 1: Εξυπηρέτηση πελατών σύμφωνα με τις αρχές του οργανισμού (αναθεώρηση) [0,5 ώρες]
- Ενότητα 2: Παράδοση, παρακολούθηση και αξιολόγηση της εξυπηρέτησης πελατών [2 ώρες]
- Ενότητα 3: Παράδοση, παρακολούθηση και αξιολόγηση της εξυπηρέτησης πελατών σε εξωτερικούς πελάτες [2,5 ώρες]

Τομέας Εργασίας 9: Δεξιότητες Τεχνολογίας Πληροφοριών και Επικοινωνιών

ΘΕΜΑ 17: ΕΠΕΞΕΡΓΑΣΙΑ ΚΕΙΜΕΝΟΥ

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

Περιγραφή ενότητας:

Η ενότητα αυτή επικεντρώνεται στην παραγωγή εγγράφων υψηλής ποιότητας μέσω της χρήσης λογισμικού επεξεργασίας κειμένου. Οι συμμετέχοντες καλούνται να σχεδιάσουν και να ορίσουν όλες τις παραμέτρους ώστε να ικανοποιηθούν οι απαιτήσεις για διαφορετικούς τύπους εγγράφων.

Προτεινόμενη διάρκεια:

1 ώρα

Σκοποί και στόχοι:

Με την επιτυχή ολοκλήρωση της ενότητας, οι εκπαιδευόμενοι θα είναι σε θέση να:

- Δημιουργήσουν υψηλής ποιότητας και ελκυστικά έγγραφα που ενσωματώνουν προηγμένα χαρακτηριστικά όπως σχήματα, smart art, γραφήματα, πίνακες, βιβλιογραφία κλπ.
- Ελέγχουν το έγγραφο χρησιμοποιώντας τις αλλαγές χωρίων.
- Δημιουργήσουν έναν πίνακα περιεχομένων καθώς και μια λίστα με πίνακες και αριθμούς.
- Αναπτύξουν αυτοματοποιημένη βιβλιογραφία εγγράφων.

Περιεχόμενο ενότητας:

- Ενότητα 1: Smart art, Σχήματα [15 λεπτά]
- Ενότητα 2: Πίνακας περιεχομένων, λεζάντες, πίνακας αριθμών, βιβλιογραφία, ανασκόπηση κειμένου [45 λεπτά]

ΘΕΜΑ 18: ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΑ ΦΥΛΛΑ

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

Περιγραφή ενότητας:

Αυτή η ενότητα είναι η συνέχεια του προηγούμενου επίπεδου χρήσης υπολογιστικών φύλλων για την παραγωγή σύνθετων φύλλων. Οι εκπαιδευόμενοι μαθαίνουν να χρησιμοποιήσουν τις κατάλληλες λειτουργίες για την επεξεργασία δεδομένων και την εξαγωγή αποτελεσμάτων.

Προτεινόμενη διάρκεια:

3 ώρες

Σκοποί και στόχοι:

Με την επιτυχή ολοκλήρωση της ενότητας, οι εκπαιδευόμενοι θα είναι σε θέση να:

- Χρησιμοποιήσουν ένα υπολογιστικό φύλλο προχωρημένου επιπέδου, στο οποίο να εισάγουν σύνθετες φόρμουλες και λειτουργίες για την παραγωγή πολύπλοκων φύλλων εργασίας.
- Διαχειρίζονται πιο προηγμένες εφαρμογές όπως αντικείμενα εισαγωγής, δημιουργία πινάκων και γραφήματα.
- Επιλέγουν και να χρησιμοποιήσουν τις κατάλληλες φόρμουλες και λειτουργίες όπως το AND και OR, τις οικονομικές λειτουργίες κ.λπ.

Περιεχόμενο ενότητας:

- Ενότητα 1: Εισαγωγή στα προηγμένα υπολογιστικά φύλλα [0,5 ώρες]
- Ενότητα 2: Σύνθετες φόρμουλες και λειτουργίες [2,5 ώρες]

ΕΝΟΤΗΤΑ 4.10: ΧΡΗΣΗ ΛΟΓΙΣΜΙΚΟΥ ΠΑΡΟΥΣΙΑΣΕΩΝ ΓΙΑ ΤΗΝ ΠΑΡΑΓΩΓΗ ΣΥΝΘΕΤΩΝ ΠΑΡΟΥΣΙΑΣΕΩΝ ΕΚΤΟΣ ΡΟΥΤΙΝΑΣ

Περιγραφή ενότητας:

Αυτή η ενότητα επικεντρώνεται στη χρήση λογισμικού παρουσίασης σε προηγμένο επίπεδο για τη δημιουργία σύνθετων και καλαίσθητων παρουσιάσεων.

Προτεινόμενη διάρκεια:

1 ώρα

Σκοποί και στόχοι:

Με την επιτυχή ολοκλήρωση της ενότητας, οι εκπαιδευόμενοι θα είναι σε θέση να: • Παράγουν σύνθετες παρουσιάσεις για διαφορετικούς σκοπούς με καλαίσθητο περιεχόμενο .

- Δημιουργούν σύνθετες και καλαίσθητες παρουσιάσεις μ προηγμένα χαρακτηριστικά.
- Χρησιμοποιούν προηγμένες τεχνικές αποτελεσματικά για να παράγουν αυτόνομα πολύπλοκες παρουσιάσεις.

Περιεχόμενο ενότητας:

- Ενότητα 1: Προβολή και εμφάνιση [0,5 ώρες]
- Ενότητα 2: Κινούμενες εικόνες και μεταβάσεις διαφανειών [0,5 ώρες]

Τομέας Εργασίας 10: Έργα

ΘΕΜΑ 24: ΕΡΓΑ

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

Περιγραφή ενότητας:

Σε αυτή την ενότητα θα αξιοποιηθεί η χρήση πολλαπλών δεξιοτήτων και ικανοτήτων για την υλοποίηση ενός απαιτητικού έργου με σημαντικά επίπεδα κινδύνου. Θα δοθεί ο ορισμός και η περιγραφή του κινδύνου στη διαχείριση του έργου. Θα καταδειχθούν εργαλεία και τεχνικές για την ολοκληρωμένη διαχείριση ενός έργου. Θα δοθεί έμφαση στην ανάγκη επικοινωνίας, ηγεσίας και άλλων «μαλακών» δεξιοτήτων με σκοπό την επιτυχή διαχείριση του έργου.

Προτεινόμενη διάρκεια:

9 ώρες

Σκοποί και στόχοι:

Οι εκπαιδευόμενοι, αφού παρακολουθήσουν αυτό το μάθημα, θα πρέπει να έχουν βαθιά κατανόηση των πιθανών κινδύνων που ενδέχεται να αντιμετωπίσουν κατά τη διαχείριση ενός έργου και των τρόπων με τους οποίους μπορούν να βρουν αποτελεσματικές και κατάλληλες λύσεις. Επίσης, η κατανόηση του λογισμικού που διευκολύνει την υλοποίηση ενός έργου, όπως το MS project και το Trello, είναι σημαντική. Η πρόβλεψη των ενδεχόμενων κινδύνων και η ανάληψη εκ των προτέρων ενεργειών είναι μια άλλη πτυχή της διαχείρισης του έργου, η οποία πρέπει να παρουσιαστεί στους εκπαιδευόμενους σε αυτή την ενότητα. Πρέπει επίσης να κατανοήσουν τις «μαλακές» δεξιότητες που απαιτούνται στη διαδικασία διαχείρισης του έργου, καθώς και να αποκτήσουν γνώσεις σχετικά με τη δημοσιονομική διαχείριση και τις διεργασίες του έργου.

Περιεχόμενο ενότητας:

- Ενότητα 1: Υλοποίηση απλών έργων χαμηλού κινδύνου -επανάληψη[0,5 ώρες]
- Ενότητα 2: Κίνδυνοι στη διαχείριση έργου [1,5 ώρες]
- Ενότητα 3: Εργαλεία διαχείρισης έργου [1,5 ώρες]

Intellectual Output 6 EUPA Training Curricula level 4

- Ενότητα 4: Δεξιότητες που απαιτούνται για τη διαχείριση του έργου [1,5 ώρες]
- Ενότητα 5: Η σημαντικότητα των εξειδικευμένων στον τομέα γνώσεων [1,5 ώρες]
- Ενότητα 6: Χρηματοοικονομικών διαχείριση έργων [1,5 ώρες]
- Ενότητα 7: Επίλυση προβλημάτων [1,5 ώρες]

Τομέας Εργασίας 11: Θέματα Ανθρώπινου Δυναμικού

ΘΕΜΑ 25: ΑΝΘΡΩΠΙΝΟ ΔΥΝΑΜΙΚΟ

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

Περιγραφή ενότητας:

Αυτή η ενότητα ασχολείται με τη γνώση των θεωριών, των αρχών και των μεθόδων κατάρτισης των εργαζομένων ώστε να είναι σε θέση να προσδιορίζουν και να παρέχουν τις προδιαγραφές για το σχεδιασμό της κατάρτισης και της ανάπτυξης, να είναι σε θέση να αξιολογήσει μια διαδικασία κατάρτισης και να χρησιμοποιήσει κατάλληλους μηχανισμούς χρηματοδότησης για πρωτοβουλίες ανάπτυξης δεξιοτήτων. Επιπλέον, η ενότητα αυτή επικεντρώνεται επίσης στην κατανόηση της διαχείρισης του προσωπικού και των θεωριών και των πρακτικών διαχείρισης ανθρώπινου δυναμικού, ώστε να μπορεί να υποστηρίξει την πρόσληψη, την παρακίνηση και τη διατήρηση των εργαζομένων. Μέσω αυτής της ενότητας, οι εκπαιδευόμενοι θα είναι σε θέση να διασφαλίσουν ότι ακολουθείται η διαδικασία τερματισμού της απασχόλησης σύμφωνα με τη νομοθεσία και να προετοιμαστούν τα κατάλληλα έγγραφα.

Προτεινόμενη διάρκεια:

8 ώρες

Σκοποί και στόχοι:

Με την επιτυχή ολοκλήρωση της ενότητας, οι εκπαιδευόμενοι θα είναι σε θέση να:

- Κατανοούν τη διαφορά μεταξύ διαχείρισης προσωπικού και διαχείρισης ανθρώπινου δυναμικού

- Διαχειρίζονται τις προσλήψεις, τα κίνητρα και τη διατήρηση των εργαζομένων, λαμβάνοντας υπόψη τις βασικές αρχές της διαχείρισης του ανθρώπινου δυναμικού.
- Διασφαλίζουν ότι ακολουθείται η διαδικασία τερματισμού της απασχόλησης και προετοιμάζουν τα κατάλληλα έγγραφα.
- Κατανοούν τις θεωρίες και τις μορφές μάθησης.
- Αναγνωρίζουν και χρησιμοποιούν πρωτοβουλίες και τους κατάλληλους μηχανισμούς χρηματοδότησης με σκοπό την ανάπτυξη δεξιοτήτων.
- Ανακαλούν βασικές αρχές για τον σχεδιασμό, την οργάνωση και την αξιολόγηση κατάρτισης.

Intellectual Output 6 EUPA Training Curricula level 4

- Αναπτύσσουν εργαλεία για την αξιολόγηση μιας διαδικασίας κατάρτισης .
- Αξιολογεί την αποτελεσματικότητα των διαδικασιών κατάρτισης και παρέχει ιδέες βελτίωσης.

Περιεχόμενο ενότητας:

- Ενότητα 1: Διαχείριση Ανθρώπινου Δυναμικού και Προσωπικού [2 ώρες]
- Ενότητα 2: Εκπαίδευση και ανάπτυξη των εργαζομένων λεπτομερώς [4 ώρες]
- Ενότητα 3: Τερματισμός απασχόλησης [2 ώρες]

ΘΕΜΑ 27: ΓΛΩΣΣΕΣ

ΕΝΟΤΗΤΑ 4.13: ΠΡΟΦΟΡΙΚΗ ΔΙΕΝΕΡΓΕΙΑ ΒΑΣΙΚΩΝ ΕΡΓΑΣΙΩΝ Η΄ ΠΟΛΥΠΛΟΚΩΝ ΣΥΖΗΤΗΣΕΩΝ

Περιγραφή ενότητας:

Αυτή η ενότητα επικεντρώνεται στη βελτίωση της επικοινωνίας σε ξένη γλώσσα (επίπεδο CEFR B2).

Προτεινόμενη διάρκεια:

2 ώρες

Σκοποί και στόχοι:

Με την επιτυχή ολοκλήρωση της ενότητας, οι εκπαιδευόμενοι θα είναι σε θέση να: • Κατανοούν τις βασικές ιδέες περίπλοκων κειμένων με εξειδικευμένη και αφηρημένη θεματολογία, συμπεριλαμβανομένων και τεχνικών συζητήσεων σε συγκεκριμένους τομείς

- Χρησιμοποιούν τις απαραίτητες γλωσσικές δεξιότητες για να επικοινωνήσουν με ανθρώπους σε ξένη γλώσσα.
- Επικοινωνούν αποτελεσματικά και με εμπιστοσύνη σε ένα ευρύ φάσμα μη συνηθισμένων περιπτώσεων.
- Αλληλεπιδρούν με ευελιξία και αυθορμητισμό ώστε να πραγματοποιείται απρόσκοπτα η καθημερινή επικοινωνία με γηγενείς ομιλητές..

Περιεχόμενο ενότητας:

- Ενότητα 1: Εισαγωγή στο επίπεδο CEFR B2 [0,5 ώρες]
- Ενότητα 1: Βασικές ή σύνθετες συζητήσεις σε ξένες γλώσσες [1,5 ώρες]

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

Περιγραφή ενότητας:

Αυτή η ενότητα επικεντρώνεται στη βελτίωση των δεξιοτήτων γραπτής επικοινωνίας σε ξένη γλώσσα, προκειμένου να χρησιμοποιηθεί η γραπτή μορφή της ξένης γλώσσας για την αντιμετώπιση μη συνηθισμένων εργασιών (CEFR Level B2).

Προτεινόμενη διάρκεια:

2 ώρες

Σκοποί και στόχοι:

Ο σκοπός αυτής της ενότητας είναι να διδάξει στους εκπαιδευόμενους να χρησιμοποιήσουν σωστά μια ξένη γλώσσα στη γραπτή επικοινωνία. Οι εκπαιδευόμενοι μαθαίνουν να δημιουργούν ορθογραφημένα κείμενα στα οποία να χρησιμοποιούν συγκεκριμένους όρους, σωστές εκφράσεις και, σωστή γραμματική.. Με την ολοκλήρωση των μαθημάτων οι συμμετέχοντες μπορούν να χρησιμοποιήσουν τις ξενόγλωσσες δεξιότητές τους σε ένα ευρύ φάσμα καταστάσεων σχετικών με την ανάγνωση και τη γραφή, π.χ. όταν γράφουν μηνύματα ηλεκτρονικού ταχυδρομείου, γράμματα και επαγγελματικά έγγραφα. Επίσης, μπορούν να επιλέξουν τα κατάλληλα πρότυπα για τυποποιημένη επικοινωνία με πελάτες, προμηθευτές, συναδέλφους, συνεργάτες κ.λπ.

Περιεχόμενο ενότητας:

- Ενότητα 1: Επιχειρησιακή γραφή [1 ώρα] Τμήμα 2:
- Ενότητα2: Πρακτικογραφία [1 ώρα]

Τομέας Εργασίας 14: Εργασιακή Αποτελεσματικότητα και Αποδοτικότητα

ΘΕΜΑ 28: ΣΧΕΔΙΑΣΜΟΣ/ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΧΡΟΝΟΥ

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

Περιγραφή ενότητας:

Σκοπός αυτής της ενότητας είναι να διδάξει στους εκπαιδευόμενους τις αρχές του καθορισμού στόχων SMART και τον ανάλογο σχεδιασμό στόχων με σκοπό την επίτευξη τους σε μακροπρόθεσμο ή βραχυπρόθεσμο χρονικό πλαίσιο. Οι εκπαιδευόμενοι θα εργαστούν με διάφορες τεχνικές διαχείρισης χρόνου, επίσης θα έρθουν σε επαφή με διάφορα εργαλεία και εφαρμογές. Οι εκπαιδευόμενοι θα εξασκηθούν στη αναθεώρηση και αξιολόγηση σχεδίων, καθώς και στο να διενεργούν όλες τις απαραίτητες αλλαγές για να εξασφαλίσουν ότι οι στόχοι που έθεσαν θα επιτευχθούν.

Προτεινόμενη διάρκεια:

4 ώρες

Σκοποί και στόχοι:

Με την επιτυχή ολοκλήρωση της ενότητας, οι εκπαιδευόμενοι θα είναι σε θέση να:

- Κατανοούν τις αρχές των στόχων SMART.
- Εκφράζουν διαφορετικούς τύπους στόχων χρησιμοποιώντας τη μεθοδολογία SMART.
- Ορίζουν τους δικούς τους μακροπρόθεσμους και βραχυπρόθεσμους στόχους.
- Εξηγούν και χρησιμοποιούν διάφορες τεχνικές διαχείρισης χρόνου.
- Αναλύουν την πρόοδο και διενεργούν τις απαραίτητες σχεδιαστικές προσαρμογές.

Περιεχόμενο ενότητας:

- Ενότητα 1: Σκοποί και στόχοι [1 ώρα]
- Ενότητα 2: Μεθοδολογία SMART [1 ώρες]
- Ενότητα 3: Τεχνικές διαχείρισης χρόνου [2 ώρες]

Περιγραφή ενότητας:

Σκοπός αυτής της ενότητας είναι να διδάξει στους εκπαιδευόμενους πώς να διαχειρίζονται τους πόρους του γραφείου με αποτελεσματικό και αποδοτικό τρόπο, διατηρώντας και συντονίζοντας τους όλους τους διαθέσιμους πόρους (παροχές και εξοπλισμό), για την εφαρμογή και αξιολόγηση διαφόρων συστημάτων και διαδικασιών γραφείου.

Προτεινόμενη διάρκεια:

5 ώρες

Σκοποί και στόχοι:

Με την επιτυχή ολοκλήρωση της ενότητας, οι εκπαιδευόμενοι θα είναι σε θέση να:

- Κατανοούν και θα περιγράφουν την σημασία και τις αρχές της αποτελεσματικής διαχείρισης γραφείου.
- Περιγράφουν τις πιθανές μεθόδους που πρέπει να χρησιμοποιηθούν για τον εντοπισμό των αναγκών των χρηστών και τη συσχέτιση τους με τις αντίστοιχες παροχές του γραφείου.
- Αναπτύξουν τα εργαλεία για τον προγραμματισμό της επίβλεψης και συντήρησης των πόρων του γραφείου.
- Δημιουργήσουν λύσεις σε περίπτωση συγκρούσεων με αποτελεσματικό τρόπο.
- Χρησιμοποιήσουν διαφορετικά συστήματα και διαδικασίες γραφείου για να εξασφαλίσουν την υψηλή ποιότητα των εργασιών του γραφείου.

Περιεχόμενο ενότητας:

- Ενότητα 1: Εγκαταστάσεις γραφείου και εξοπλισμός [1 ώρα]
- Ενότητα 2: Συντήρηση του γραφείου [0,5 ώρες]
- Ενότητα 3: Διαχείριση της χρήσης των εγκαταστάσεων και του εξοπλισμού [1,5 ώρες]
- Ενότητα 4: Συστήματα και διαδικασίες γραφείου [1 ώρα]
- Ενότητα 5: Αποτελεσματικότητα και αποδοτικότητα στο γραφείο [1 ώρα]

Τομέας Εργασίας 15 : Δυναμική της ομάδας

ΘΕΜΑ 30: ΔΥΝΑΜΙΚΗ ΤΗΣ ΟΜΑΔΑΣ

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

Περιγραφή ενότητας:

Η ενότητα αυτή περιγράφει βασικές αρχές αποτελεσματικής ομαδικής εργασίας, ανάλυση της απόδοσης της ομάδας με βάση τα αποτελέσματα, την ποιότητα της εργασίας, της αξιολόγησης των μελών της ομάδας κλπ.

Προτεινόμενη διάρκεια:

3 ώρες

Σκοποί και στόχοι:

Με την επιτυχή ολοκλήρωση της ενότητας, οι εκπαιδευόμενοι θα είναι σε θέση να:

- Αναγνωρίζουν την αξία της ομαδικής εργασίας και τον τρόπο με τον οποίο εργαζόμενοι όλοι μαζί φέρνουν καλύτερα αποτελέσματα από το καθένα χωριστά.
- Συνεργάζονται με τα μέλη της ομάδας για να επιτύχουν κοινούς στόχους.
- Κατανοήσουν τον ρόλο που έχουν οι ίδιοι και οι άλλοι στην ομάδα, να κρίνουν τον τρόπο συμμετοχής και την αποτελεσματικότητα της ομάδας.
- Αξιολογούν την επίδραση του έργου τους με βάση άλλους ανθρώπους.
- Αναγνωρίζουν και επωφελούνται από τις δυνατότητές τους, τα δυνατά και σημεία των άλλων μελών καθώς της ομάδας.

Περιεχόμενο ενότητας:

- Ενότητα 1: Εισαγωγή στη δυναμική ομάδας [1 ώρα]
-
- Ενότητα 2: Λύσεις μέσω της δυναμικής ομάδας [2 ώρες]

Τομέας Εργασίας 16: Αυτοδιαχείριση, Επίβλεψη, Διαχείριση και Ηγεσία

ΘΕΜΑ 31: ΑΥΤΟ-ΔΙΑΧΕΙΡΗΣΗ ΚΑΙ ΔΙΑΧΕΙΡΗΣΗ ΤΩΝ ΑΛΛΩΝ

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

Περιγραφή ενότητας:

Αυτή η ενότητα εξοπλίζει τους εκπαιδευόμενους με ικανότητες που σχετίζονται όχι μόνο με την αυτό-διαχείριση, δηλαδή τη διαχείριση του εαυτού τους όσον αφορά την κατανομή του χρόνου, την απόκτηση πόρων, τις σχέσεις, την αξιολόγηση κλπ., αλλά και τη διοίκηση μιας ομάδας εργασίας σε προβλέψιμες καταστάσεις, με ενδεχόμενες διαφοροποιήσεις. Επιπλέον, καθοδηγεί τους εκπαιδευόμενους στη διαδικασία οικοδόμησης ομάδας και στην κατανόηση των αναγκών των πολιτισμικών διαφορών και άλλων ιδιοτήτων των μελών της ομάδας.

Προτεινόμενη διάρκεια:

2,5 ώρες

Σκοποί και στόχοι:

Μετά την ολοκλήρωση αυτής της ενότητας, οι εκπαιδευόμενοι θα πρέπει να έχουν κατανοήσει τι είναι η αυτό-διαχείριση και πώς μπορεί να ασκηθεί στην καθημερινή εργασία, σε προβλέψιμες καταστάσεις με ενδεχόμενες διαφοροποιήσεις. Πρέπει επίσης να γνωρίζουν πώς να αντιμετωπίζουν τις ανάγκες άλλων ανθρώπων όταν συμμετέχουν σε μια ομάδα. Η διαδικασία ανάπτυξης της ομάδας θα τους εξηγηθεί λεπτομερώς, καθώς και αυτή της επίβλεψης της εργασίας των άλλων. Επίσης, θα τους παρασχεθούν παραδείγματα για τον τρόπο αξιολόγησης του εαυτού τους και των άλλων. Τέλος, οι εκπαιδευόμενοι θα μάθουν τους τρόπους, τις διαδικασίες και τις τεχνικές που σχετίζονται με την οικοδόμηση και την υποστήριξη μιας ομάδας.

Περιεχόμενο ενότητας:

- Ενότητα 1: Αυτό-αξιολόγηση (επανάληψη) [0,5 ώρες]
- Ενότητα 2: Αυτό-διαχείριση [1 ώρα]
- Ενότητα 3: Επίβλεψη και αξιολόγηση των άλλων [0,5 ώρες]
- Ενότητα 4: Ανάπτυξη ομάδας διαχείρισης [0,5 ώρες]

ΘΕΜΑ 36: ΠΟΛΙΤΙΣΜΙΚΗ ΣΥΝΕΙΔΗΣΗ ΚΑΙ ΔΙΑΦΟΡΕΤΙΚΟΤΗΤΑ

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

Περιγραφή ενότητας:

Η ενότητα αυτή αναλύει την έννοια της πολυπολιτισμικότητας ,που εμφανίζονται σε έναν οργανισμό στον οποίο υπάρχει επικοινωνία και συνεργασία ανθρώπων με διαφορετικά πολιτισμικά χαρακτηριστικά (γλώσσα, πολιτισμός, παράδοση, θρησκεία, ειδικές ανάγκες κλπ.).

Προτεινόμενη διάρκεια:

4 ώρες

Σκοποί και στόχοι:

Στο τέλος αυτής της ενότητας, οι εκπαιδευόμενοι θα είναι σε θέση να:

- Συμβάλουν στην ανάπτυξη σχέσεων που βασίζονται στην πολυπολιτισμικότητα.
- Επιδεικνύουν σεβασμό στην πολιτισμική ποικιλομορφία στην επικοινωνία και τις αλληλεπιδράσεις με πελάτες, συναδέλφους και πελάτες.
- Χρησιμοποιούν συγκεκριμένες στρατηγικές για την εξάλειψη της μεροληψίας και των διακρίσεων προς τους πελάτες και συναδέλφους.
- Κατανοούν τις πιο σημαντικές στρατηγικές που υιοθετήθηκαν για τη βελτίωση της πολυμορφίας του χώρου εργασίας.
- Προσδιορίζουν τα πιο συχνά εμπόδια στην αποδοχή της ποικιλομορφίας στο χώρο εργασίας.
- Προσδιορίζουν στρατηγικές για την ομαλή ένταξη.
- Βρίσκουν τρόπους για να αυξήσουν την ευαισθητοποίηση σχετικά με την πολυπολιτισμικότητα στους χώρους εργασίας.

Περιεχόμενο ενότητας:

- Ενότητα 1: Πολυπολιτισμικότητα [1,5 ώρες]
- Ενότητα 2: Διαχείριση της πολυπολιτισμικότητας [1 ώρα]
- Ενότητα 3: Ταυτότητα, πολυπολιτισμικότητα, στερεότυπα και προκαταλήψεις [1 ώρα]
- Ενότητα 4: Μαθαίνοντας από την πολυπολιτισμικότητα [0,5 ώρες]

ΕΝΟΤΗΤΑ 4.20: ΑΝΑΠΤΥΞΗ ΘΕΤΙΚΗΣ ΑΥΤΟΕΙΚΟΝΑΣ ΚΑΙ ΕΙΚΟΝΑΣ ΤΟΥ ΟΡΓΑΝΙΣΜΟΥ

Περιγραφή Ενότητας:

Αυτή η ενότητα περιγράφει την ανάπτυξη θετικής εικόνας των εργαζομένων. Το πρώτο τμήμα της ενότητας αποτελεί γενική εισαγωγή στο πρόγραμμα και στη συνέχεια παρουσιάζονται τα οφέλη της επαγγελματικής συμπεριφοράς. Το δεύτερο μέρος της ασχολείται με την ανάπτυξη θετικής αυτό-εικόνας και με την εικόνα του οργανισμού και αποτελείται από δύο υποενότητες. Στην πρώτη μελετούμε πρωτοβουλίες και δράσεις για τη βελτίωση της εταιρικής εικόνας και στη δεύτερη παρουσιάζονται λύσεις σε περίπτωση προβληματικών ζητημάτων που σχετίζονται με την εταιρική εικόνα.

Προτεινόμενη διάρκεια:

2 ώρες

Σκοποί και στόχοι:

Σκοπός του Τομέα είναι η ανάληψη πρωτοβουλιών και δράσεων με πρωταρχικό σκοπό τη βελτίωση και την ενίσχυση της εταιρικής εικόνας. Η βελτίωση της προσωπικής εικόνας και συμπεριφοράς θα οδηγήσει στη βελτίωση της εταιρικής εικόνας, προκειμένου να βελτιωθεί η επιχειρηματική απόδοση. Στόχοι της εκπαίδευσης είναι να δώσει τη δυνατότητα στους εκπαιδευόμενους να λύσουν προβληματικές καταστάσεις με θετικό αντίκτυπο στην εταιρική εικόνα.

Στο τέλος αυτής της ενότητας, οι εκπαιδευόμενοι θα είναι σε θέση να:

- Καθορίσουν την οργανωτική εικόνα με ολοκληρωμένο τρόπο.
- Προσδιορίσουν τις δραστηριότητες που πρέπει να υλοποιηθούν εκ μέρους του οργανισμού για τη βελτίωση της εταιρικής εικόνας.
- Προσδιορίσουν τις διαστάσεις της εταιρικής εικόνας.
- Αποκτήσουν ολοκληρωμένη εικόνα για τις δυνατότητες των κοινωνικών μέσων ενημέρωσης για προσωπικούς και επαγγελματικούς σκοπούς.

Περιεχόμενο ενότητας:

- Ενότητα 1: Εισαγωγή στην επαγγελματική εικόνα [1 ώρα]
- Ενότητα 2: Ανάπτυξη θετικής αυτό-εικόνας και εικόνας του οργανισμού [1 ώρα]

Τομέας Εργασίας 18: Γενική Νομοθεσία

ΘΕΜΑ 39: ΝΟΜΟΘΕΣΙΑ

ΕΝΟΤΗΤΑ 4.21: ΑΠΟΔΕΙΞΗ ΓΝΩΣΗΣ ΝΟΜΟΘΕΣΙΑΣ ΓΙΑ ΤΗΝ ΕΞΕΥΡΕΣΗ ΛΥΣΕΩΝ ΣΕ ΠΙΘΑΝΑ ΖΗΤΗΜΑΤΑ

Περιγραφή Ενότητας:

Μέσω αυτής της ενότητας, οι εκπαιδευόμενοι θα κατανοήσουν τις σημαντικότερες πτυχές του εργατικού Νόμου και των κανονισμών Υγείας και Ασφάλειας, θα μάθουν να χρησιμοποιούν διάφορες μεθόδους για να ενημερώνονται για τις τελευταίες νομικές αλλαγές που θα μπορούσαν να επηρεάσουν τον οργανισμό. Μέσω αυτής της ενότητας, οι εκπαιδευόμενοι θα αναπτύξουν επίσης δεξιότητες για να συντάξουν μια σύμβαση εργασίας με τρόπο που να διασφαλίζει ότι τηρούνται όλες οι διατάξεις του εργατικού δικαίου. Θα αναπτύξουν ικανότητες ανάλυσης των νομικών κανόνων που θα μπορούσαν να επηρεάσουν την οργάνωση και να δημιουργήσουν λύσεις σε διαφορετικά θέματα για να αποφευχθούν τυχόν προβλήματα που σχετίζονται με το εργατικό δίκαιο.

Προτεινόμενη διάρκεια:

5,5 ώρες

Σκοποί και στόχοι:

Στο τέλος αυτής της ενότητας, οι εκπαιδευόμενοι θα είναι σε θέση να:

- Κατανοούν και απαριθμούν τις πιο σημαντικές πτυχές του εργατικού δικαίου.
- Κατανοούν και απαριθμούν τις πιο σημαντικές πτυχές που σχετίζονται με την Υγεία και την Ασφάλεια.
- Περιγράφουν τις διατάξεις της εργατικής νομοθεσίας και την Υγεία και Ασφάλεια που εφαρμόζονται στις πιο κρίσιμες πτυχές του οργανισμού.
- Δημιουργήσουν συμβάσεις εργασίας που σέβονται όλες τις νομικές διατάξεις.
- Αναλύσουν τις πτυχές του εργατικού δικαίου και των κανονισμών Υγείας και Ασφάλειας που ενδεχομένως να επηρεάζουν τον οργανισμό.
- Δημιουργήσουν λύσεις με σκοπό την αποφυγή προβλημάτων που σχετίζονται με το εργατικό δίκαιο και τους κανονισμούς Υγείας και Ασφάλειας.
- Ενημερώνονται σχετικά με τις τελευταίες νομικές αλλαγές.

Περιεχόμενο ενότητας:

Intellectual Output 6 EUPA Training Curricula level 4

- Ενότητα 1: Εισαγωγή στην απασχόληση , νομοθεσία για την Υγεία και την Ασφάλεια [0,5 ώρες]
- Ενότητα 2: Πώς να ενημερώνεστε για τις τελευταίες αλλαγές της νομοθεσίας [0,5 ώρες]
- Ενότητα 3: Οι σημαντικότερες πτυχές της νομοθεσίας για την απασχόληση που σχετίζεται με τον Οργανισμό [3 ώρες]
- Ενότητα 4: Κανονισμοί Υγείας και Ασφάλειας [1,5 ώρες]

ΘΕΜΑ 40: ΠΡΟΣΦΟΡΕΣ

ΕΝΟΤΗΤΑ 4.22: ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΠΡΟΣΚΛΗΣΕΩΝ ΚΛΗΣΕΩΝ ΓΙΑ ΠΡΟΣΦΟΡΕΣ

Περιγραφή ενότητας:

Αυτή η ενότητα επικεντρώνεται στην κατανόηση της διαδικασίας διεξαγωγής των προσφορών ενός οργανισμού και στην αποτελεσματική διαχείριση όλων των απαιτούμενων ενεργειών από την αρχή έως την ολοκλήρωση της διαδικασίας των προσφορών.

Προτεινόμενη διάρκεια:

3 ώρες

Σκοποί και στόχοι:

Στο τέλος αυτής της ενότητας, οι εκπαιδευόμενοι θα είναι σε θέση να:

- Κατανοούν τους όρους και τις απαιτήσεις της διαδικασίας προσφορών.
- Απαντούν με σαφήνεια και αντικειμενικότητα σε θέματα προμηθευτών.
- Λαμβάνουν, καταγράφουν και ανοίγουν προσφορές σεβόμενοι τη διαφάνεια και την αντικειμενικότητα.
- Αξιολογούν υποβληθείσες προσφορές και να επιλέγουν την καταλληλότερη με βάση τα προκαθορισμένα κριτήρια.

Περιεχόμενο ενότητας:

- Ενότητα 1: Εισαγωγή στις προσφορές [1 ώρα]
- Ενότητα 2: Διαχείριση πρόσκλησης υποβολής προσφορών [1 ώρα]
- Ενότητα 3: Αξιολόγηση των προσφορών [1 ώρα]

Επικοινωνήστε μαζί μας:

MMC Ltd

Οδός : Ίμβρου 16

Λευκωσία 1055

Κύπρος

Τηλ : 00357 22 466633

Φαξ : 00357 22 466635

Ιστοσελίδα : www.eupanext.eu

Ηλεκτρονική αλληλογραφία:
eu@mmclearningsolutions.com

Facebook:

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

