

**ΚΕΝΤΡΟ ΈΡΕΥΝΑΣ ΚΑΙ ΑΝΑΠΤΥΞΗΣ**

της Ιεράς Μητροπόλεως Σύρου

Ομήρου 8, Ερμούπολη

84100 Σύρος

Πληροφορίες: Νικόλαος Χρυσίνης

Τηλ. 22810-82815, e-mail : [info@keaimsyrou.gr](mailto:info@keaimsyrou.gr)

Ερμούπολη, 08/03/2022

## **ΠΡΟΣΚΛΗΣΗ ΕΚΔΗΛΩΣΗΣ ΕΝΔΙΑΦΕΡΟΝΤΟΣ**

### **ΓΙΑ ΣΥΜΜΕΤΟΧΗ ΣΤΟ ΕΡΓΟ**

#### **«ΣΥΜΒΟΥΛΕΥΤΙΚΗ – ΚΑΤΑΡΤΙΣΗ-ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΗ»**

#### **ΣΤΟ ΠΛΑΙΣΙΟ ΤΗΣ ΠΡΑΞΗΣ «ΑΝΑΒΑΘΜΙΣΗ ΠΡΟΣΟΝΤΩΝ ΚΑΙ ΥΠΟΣΤΗΡΙΞΗ ΤΗΣ ΕΝΤΑΞΗΣ ΣΤΗΝ ΑΓΟΡΑ ΕΡΓΑΣΙΑΣ ΑΝΕΡΓΩΝ ΣΤΗΝ ΠΕΡΙΦΕΡΕΙΑ ΝΟΤΙΟΥ ΑΙΓΑΙΟΥ»**

που χρηματοδοτείται από το Επιχειρησιακό Πρόγραμμα «Νότιο Αιγαίο 2014-2020» (κωδ. ΟΠΣ 5050812)

Δικαιούχος: ΚΕΝΤΡΟ ΈΡΕΥΝΑΣ ΚΑΙ ΑΝΑΠΤΥΞΗΣ ΙΕΡΑΣ ΜΗΤΡΟΠΟΛΗΣ ΣΥΡΟΥ



### **Γ ΚΥΚΛΟΣ ΥΠΟΒΟΛΗΣ ΑΙΤΗΣΕΩΝ**

## Περιεχόμενα

1. Σύνοψη Πρόσκλησης.....	3
2. Συνοπτική Περιγραφή Έργου .....	4
3. Αξία Εκπαιδευτικού Επιδόματος.....	7
4. Δικαίωμα Συμμετοχής .....	7
5. Κατανομή ωφελουμένων .....	7
6. Διαδικασία Υποβολής αίτησης συμμετοχής .....	7
7. Κριτήρια Μοριοδότησης .....	10
8. Επιλογή Ωφελουμένων .....	11
9. Εκπαιδευτικές Ενότητες Θεωρίας ανά Πρόγραμμα Κατάρτισης .....	12

## 1. Σύνοψη Πρόσκλησης

Το Κέντρο Έρευνας και Ανάπτυξης Ιεράς Μητρόπολης Σύρου στο πλαίσιο υλοποίησης της Πράξης «Αναβάθμιση προσόντων και υποστήριξη της ένταξης στην αγορά εργασίας ανέργων στην Περιφέρεια Νοτίου Αιγαίου», η οποία έχει ενταχθεί και χρηματοδοτείται από το «Επιχειρησιακό Πρόγραμμα Νότιο Αιγαίο 2014-2020» με κωδικό ΟΠΣ 5050812, η οποία συγχρηματοδοτείται από το Ευρωπαϊκό Κοινωνικό Ταμείο (ΕΚΤ), και έχοντας υπόψη:

- την με αριθμ. πρωτ. 1033-08/04/2020 Απόφαση Ένταξης της Πράξης (ΑΔΑ: Ψ51Α7ΛΞ-ΓΘΛ) με τίτλο «ΑΝΑΒΑΘΜΙΣΗ ΠΡΟΣΟΝΤΩΝ ΚΑΙ ΥΠΟΣΤΗΡΙΞΗ ΤΗΣ ΕΝΤΑΞΗΣ ΣΤΗΝ ΑΓΟΡΑ ΕΡΓΑΣΙΑΣ ΑΝΕΡΓΩΝ ΣΤΗΝ ΠΕΡΙΦΕΡΕΙΑ ΝΟΤΙΟΥ ΑΙΓΑΙΟΥ» και Κωδικό ΟΠΣ 5050812 στο Επιχειρησιακό Πρόγραμμα «Νότιο Αιγαίο 2014-2020»
- Την με αριθμ. πρωτ. 311/01-02-2022 Τροποποίηση της Πράξης «Αναβάθμιση προσόντων και υποστήριξη της ένταξης στην αγορά εργασίας ανέργων στην Περιφέρεια Νοτίου Αιγαίου» με Κωδικό ΟΠΣ 5050812 στο Επιχειρησιακό Πρόγραμμα «Νότιο Αιγαίο 2014-2020» (ΑΔΑ: Ω2ΘΑ7ΛΞ-Ω33)
- Το με ΑΠ 79732/27-7-2020 (ΑΔΑ:6ΨΠΨ46ΜΤΛΡ-ΘΞΔ) έγγραφο της Ειδικής Υπηρεσίας Συντονισμού και Παρακολούθησης Δράσεων ΕΚΤ με θέμα «Πλαίσιο ποιοτικών προδιαγραφών για τον σχεδιασμό και την υλοποίηση συγχρηματοδοτούμενων από το Ευρωπαϊκό Κοινωνικό Ταμείο (ΕΚΤ) προγραμμάτων Συνεχιζόμενης Επαγγελματικής Κατάρτισης (ΣΕΚ)» όσον αφορά στους ειδικούς όρους σχεδιασμού και υλοποίησης της εξ Αποστάσεως Ηλεκτρονικής Κατάρτισης (“Τηλεκατάρτισης”) και Μικτής Κατάρτισης/Μάθησης (“Blended Learning”),
- Τις με ΑΠ 102768/1-10-2020 «Διευκρινιστικές ερμηνευτικές οδηγίες εφαρμογής της εγκυκλίου με αρ. πρωτ. 79732/27.7.2020 “Πλαίσιο ποιοτικών προδιαγραφών για τον σχεδιασμό και την υλοποίηση συγχρηματοδοτούμενων από το Ευρωπαϊκό Κοινωνικό Ταμείο (ΕΚΤ) προγραμμάτων Συνεχιζόμενης Επαγγελματικής Κατάρτισης (ΣΕΚ) (ΑΔΑ: 6ΨΠΨ46ΜΤΛΡ-ΘΞΔ)” της Ειδικής Υπηρεσίας Συντονισμού και Παρακολούθησης Δράσεων ΕΚΤ
- τον Ν. 4624/2019 (ΦΕΚ 137/Α/29-8-2019) με τίτλο «Αρχή Προστασίας Δεδομένων Προσωπικού Χαρακτήρα, μέτρα εφαρμογής του Κανονισμού (ΕΕ) 2016/679 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου της 27ης Απριλίου 2016 για την προστασία των φυσικών προσώπων έναντι της επεξεργασίας δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα και ενσωμάτωση στην εθνική νομοθεσία της Οδηγίας (ΕΕ) 2016/680 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου της 27ης Απριλίου 2016 και άλλες διατάξεις.»
- Την από 02/03/2022 απόφαση του Διοικητικού Συμβουλίου του Κέντρου Έρευνας και Ανάπτυξης Ι.Μ. Σύρου για τη δημοσίευση της παρούσας πρόσκλησης,

### ΚΑΛΕΙ

Εγγεγραμμένους Ανέργους στα μητρώα ανέργων του ΟΑΕΔ που κατοικούν στην Περιφέρεια Νοτίου Αιγαίου και επιθυμούν να συμμετάσχουν στο έργο «Αναβάθμιση προσόντων και υποστήριξη της ένταξης στην αγορά εργασίας ανέργων στην Περιφέρεια Νοτίου Αιγαίου» και να ενταχθούν σε Δράσεις Συμβουλευτικής, Κατάρτισης και Πιστοποίησης, να υποβάλουν με ηλεκτρονικό τρόπο αίτηση συμμετοχής από 08/03/2022 και ώρα 09:00 έως 18/03/2022 και ώρα 24:00.

**Στον 7<sup>ο</sup> Κύκλο υποβολής αιτήσεων, θα επιλεγούν έως 166 ωφελούμενοι για συμμετοχή στις δράσεις του έργου.**

## 2. Συνοπτική Περιγραφή Έργου

Το αντικείμενο του Έργου αφορά στην υλοποίηση προγραμμάτων αναβάθμισης προσόντων και ενίσχυσης της επαγγελματικής εμπειρίας συνολικά 255 ανέργων που διαβιούν στην Περιφέρεια Νότιου Αιγαίου, σε ειδικότητες του τουρισμού και της εστίασης, μέσω υλοποίησης δράσεων Συμβουλευτικής, Κατάρτισης και Πιστοποίησης.

Οι Δράσεις στις οποίες θα συμμετέχουν οι ωφελούμενοι στο πλαίσιο του έργου είναι:

### 1) Συμβουλευτική υποστήριξη των δικαιούχων ανέργων

Η Δράση περιλαμβάνει την καταγραφή, διάγνωση και αντιμετώπιση των αναγκών 255 δικαιούχων ανέργων, προκειμένου να προετοιμαστούν για (επαν)ένταξη στην αγορά εργασίας και ειδικότερα σε θέσεις σχετικές με τον τουρισμό και την εστίαση. Συγκεκριμένα, η συμβουλευτική υποστήριξη θα περιλαμβάνει:

- 3 ατομικές συνεδρίες (δια ζώσης ή/και εξ αποστάσεως) που θα έχουν ως αντικείμενο την εργασιακή ενδυνάμωση του ωφελούμενου.
- 3 ομαδικές συνεδρίες (δια ζώσης ή/και εξ αποστάσεως), σε 51 ομάδες των 5 ωφελούμενων, που θα έχουν ως αντικείμενο την παροχή ενημέρωσης, πληροφόρησης, καθώς και ενεργοποίησης των ωφελουμένων για εργασιακή ένταξη.

#### Α' Κύκλος: 3 ατομικές συνεδρίες

- Στην πρώτη συνεδρία, με τη χρήση των κατάλληλων εργαλείων συμβουλευτικής, διενεργείται η αρχική επαφή συμβούλου – ωφελούμενου, η πληροφόρηση για το πλαίσιο και τα όρια της παρεχόμενης βοήθειας – στήριξης – πληροφόρησης που δύναται να λάβει ο άνεργος, η καταγραφή των αναλυτικών προσωπικών και επαγγελματικών στοιχείων των ωφελουμένων, η διάγνωση των εξατομικευμένων αναγκών και αιτημάτων του κάθε ωφελούμενου/ης, η διερεύνηση των επαγγελματικών δεξιοτήτων και ενδιαφερόντων τους και τέλος ο προσωπικός και επαγγελματικός απολογισμός μέσω της ανίχνευσης των επαγγελματικών, κοινωνικών, οικογενειακών κοκ παραγόντων που επιδρούν τον/στην ωφελούμενο/η.
- Στην δεύτερη και τρίτη συνεδρία, ενεργοποιείται ο ωφελούμενος να αναπτύξει ικανότητες και δεξιότητες, που είναι απαραίτητες για την επαγγελματική του αποκατάσταση. Προσδιορίζονται οι μέχρι τώρα επαγγελματικές επιλογές, διερευνώνται οι προοπτικές, δίνεται πρόσβαση σε πηγές πληροφόρησης για την αγορά εργασίας, τις εκπαιδευτικές και επαγγελματικές τάσεις, και γίνεται αξιολόγηση των πληροφοριών που ενδιαφέρουν τον άνεργο.

#### Β' Κύκλος: 3 ομαδικές συνεδρίες

Συμπληρωματικά στις ατομικές συνεδρίες, ο κάθε ωφελούμενος άνεργος θα συμμετάσχει και σε 3 ομαδικές συνεδρίες ανάλογα με τις ανάγκες που θα προκύψουν. Οι ομαδικές συνεδρίες θα βοηθήσουν τους ανέργους να αναπτύξουν κοινωνικές δεξιότητες που είναι απαραίτητες για την επαγγελματική ζωή. Οι ομαδικές συνεδρίες θα περιλαμβάνουν μεταξύ άλλων, τις παρακάτω θεματικές ενότητες:

- Οικοδόμηση του πνεύματος της ομάδας
- Θέματα επαγγελματικού προσανατολισμού στον τουριστικό τομέα, συμπεριλαμβανομένης και της εστίασης
- Πληροφόρηση για θεσμικά, εργασιακά, επιχειρηματικά και νομικά ζητήματα
- Ενημέρωση σε θέματα λειτουργίας της αγοράς εργασίας
- Καλλιέργεια δεξιοτήτων αναβάθμισης της θέσης εργασίας (σύνταξη βιογραφικού, συνέντευξη επιλογής/προαγωγής κ.λπ.)

Η χρονική διάρκεια της κάθε συνεδρίας ορίζεται σε 45 λεπτά κατά μέσο όρο.

Οι συνεδρίες συμβουλευτικής ολοκληρώνονται το αργότερο μέχρι τις 22:00 μ.μ.

Δεν θα πραγματοποιούνται συνεδρίες συμβουλευτικής τις Κυριακές, καθώς και τις επίσημες αργίες.

Οι δια ζώσης συνεδρίες της συμβουλευτικής θα υλοποιηθούν σε πιστοποιημένους χώρους. Οι εξ αποστάσεως συνεδρίες θα υλοποιηθούν μέσω πληροφοριακού συστήματος συμβουλευτικής.

## 2) Προγράμματα κατάρτισης και ενίσχυσης των γνώσεων των δικαιούχων ανέργων

Η Δράση περιλαμβάνει την πραγματοποίηση προγραμμάτων κατάρτισης, διάρκειας 80 ωρών μικτής κατάρτισης (συμβατική και εξ αποστάσεως κατάρτιση) και 200 ώρες πρακτικής άσκησης σε επιχειρήσεις και φορείς της περιοχής παρέμβασης.

Σκοπός των προγραμμάτων είναι η παροχή γνώσεων και επαγγελματικών εφοδίων που θα καταστήσουν τους ωφελούμενους ικανούς να εξοικειωθούν με το ευρύτερο οικονομικό, κοινωνικό αλλά και κλαδικό πλαίσιο του θεματικού τουρισμού και της εστίασης στον προορισμό που διαβιούν.

Τα προγράμματα κατάρτισης περιλαμβάνουν τα ακόλουθα **εκπαιδευτικά αντικείμενα**:

- E-Commerce & Hospitality Sales & Marketing
- Στέλεχος Υποστήριξης Ψηφιακού Μάρκετινγκ και Ηλεκτρονικού Εμπορίου
- Διεθνή Διατροφικά Πρότυπα και Εξυπηρέτηση πελατών εστιατορίου
- Οροφκόμος
- Υπάλληλος Υποδοχής/Εξυπηρέτησης Πελατών Ξενοδοχείου (Ρεσεψιονίστ)
- Σερβιτόρος

Οι εκπαιδευτικές ενότητες της θεωρίας των προγραμμάτων κατάρτισης αναλύεται στην Ενότητα 9 της παρούσας.

Οι ενδιαφερόμενοι δηλώνουν με σειρά προτεραιότητας τις προτιμήσεις τους με βάση τις οποίες διαμορφώνονται τμήματα κατάρτισης.

Η ημερήσια διάρκεια της θεωρητικής κατάρτισης δεν θα υπερβαίνει τις έξι (6) ώρες. Η καταληκτική ώρα κατάρτισης δεν θα υπερβαίνει τις 22:00 (συμπεριλαμβανομένων των διαλειμμάτων).

Δεν επιτρέπεται κατάρτιση (θεωρία και πρακτική) τις Κυριακές καθώς και τις επίσημες (συμπεριλαμβανομένων και των τοπικών) αργίες.

Η πρακτική άσκηση των ωφελουμένων είναι υποχρεωτική.

Το σύνολο των ωρών της πρακτικής άσκησης για κάθε ωφελούμενο που ολοκλήρωσε τη θεωρητική κατάρτιση, θα υλοποιείται σε επιχειρήσεις (έδρα της επιχείρησης, υποκατάστημα

κλπ.), σε πραγματικές συνθήκες εργασίας εντός των ορίων της Περιφερειακής Ενότητας όπου υλοποιήθηκε το θεωρητικό μέρος του προγράμματος κατάρτισης. Σε ειδικές περιπτώσεις και με τη σύμφωνη γνώμη του ωφελούμενου μπορεί να πραγματοποιηθεί εκτός της Περιφερειακής Ενότητας αλλά εντός της Διοικητικής Περιφέρειας όπου υλοποιήθηκε το θεωρητικό μέρος του προγράμματος κατάρτισης.

Η ημερήσια πρακτική άσκηση ολοκληρώνεται εντός του ωραρίου λειτουργίας της εταιρείας.

Δεν επιτρέπεται πρακτική άσκηση τις Κυριακές καθώς και τις επίσημες αργίες.

Η ημερήσια διάρκεια της πρακτικής άσκησης, είναι έξι (6) ώρες συνεχούς ωραρίου και δεν μπορεί να υπερβαίνει τους τρεις (3) μήνες. Τα διαλείμματα δύναται να πραγματοποιηθούν εφ' όσον προβλέπονται από την επιχείρηση.

Κάθε ωφελούμενος υποχρεούται να παρακολουθεί ανελλιπώς το πρόγραμμα κατάρτισης (θεωρία και πρακτική άσκηση) καθώς και να συμμετάσχει στις εξετάσεις πιστοποίησης γνώσεων και δεξιοτήτων.

Επιτρέπεται η απουσία των καταρτιζομένων σε ποσοστό 10% επί της συνολικής διάρκειας των ωρών του προγράμματος. Ειδικά για τα προγράμματα κατάρτισης στα οποία συμμετέχουν καταρτιζόμενοι, οι οποίοι είναι άτομα με αναπηρίες, το ποσοστό αυτό αυξάνεται στο 20% μετά από αιτιολογία και σε συνεννόηση με τον καταρτιζόμενο. Το ίδιο ποσοστό 20% ισχύει για τους καταρτιζόμενους, οι οποίοι κατά τη διάρκεια της υλοποίησης του προγράμματος έχουν αποδεδειγμένη νοσηλεία σε δημόσιο νοσοκομείο, όπως επίσης για τις εγκυμονούσες γυναίκες και τις γυναίκες που διανύουν περίοδο λοχείας. Καταρτιζόμενοι που έχουν πραγματοποιήσει απουσίες άνω των ανωτέρω επιτρεπτών ορίων, δεν δικαιούνται οποιασδήποτε αμοιβής και δεν τους χορηγείται βεβαίωση παρακολούθησης του προγράμματος.

### **3) Συμμετοχή σε εξετάσεις για πιστοποίηση προσόντων των δικαιούχων ανέργων**

Μετά και την ολοκλήρωση των προγραμμάτων κατάρτισης θα πραγματοποιηθεί η πιστοποίηση των ωφελούμενων ανά ειδικότητα.

Την Πιστοποίηση θα διενεργήσουν αρμόδιοι Φορείς Πιστοποίησης που δραστηριοποιούνται στην Ελλάδα ή/και διεθνώς και οι οποίοι είτε είναι διαπιστευμένοι σύμφωνα με το Πρότυπο ISO/IEC 17024 είτε είναι πιστοποιημένοι από τον ΕΟΠΠΕΠ να χορηγούν πιστοποιητικά για τις ειδικότητες του έργου.

Η συμμετοχή των Ωφελουμένων στις Εξετάσεις Πιστοποίησης είναι υποχρεωτική για μία φορά (ανεξαρτήτως επιτυχίας). Κατ' εξαίρεση επιτρέπεται η μη συμμετοχή στις Εξετάσεις Πιστοποίησης για αποδεδειγμένους λόγους υγείας ή ανωτέρας βίας (φυσικές καταστροφές κλπ.). Στην περίπτωση αυτή, θα πρέπει να προγραμματιστούν εκ νέου οι εξετάσεις πιστοποίησης.

Οι εξετάσεις πιστοποίησης και οι επανεξετάσεις πιστοποίησης θα πραγματοποιούνται το αργότερο εντός δεκαπέντε (15) ημερολογιακών ημερών από τη λήξη της θεωρητικής κατάρτισης.

**Ο κάθε ωφελούμενος υποχρεούται να συμμετάσχει στο σύνολο των τριών παραπάνω δράσεων.**



### 3. Αξία Εκπαιδευτικού Επιδόματος

Οι συμμετέχοντες λαμβάνουν εκπαιδευτικό επίδομα ύψους πέντε ευρώ (5,00 €) μικτά ανά ώρα θεωρητικής κατάρτισης και πρακτικής άσκησης, συμπεριλαμβανομένων όλων των κρατήσεων, με την προϋπόθεση πως έχουν ολοκληρώσει την κατάρτιση (θεωρία και πρακτική) και έχουν συμμετάσχει στη διαδικασία πιστοποίησης.

Σε περίπτωση πραγματοποίησης απουσιών και μέχρι του ανώτατου επιτρεπτού ορίου, η αμοιβή των καταρτιζομένων μειώνεται κατά το ποσό που αντιστοιχεί στις μη πραγματοποιηθείσες ώρες κατάρτισης.

### 4. Δικαίωμα Συμμετοχής

Δικαίωμα συμμετοχής στις Δράσεις Συμβουλευτικής, Κατάρτισης και Πιστοποίησης έχουν τα φυσικά πρόσωπα που πληρούν τις κάτωθι γενικές προϋποθέσεις:

- i. Είναι κάτοικοι της Περιφέρειας Νοτίου Αιγαίου.
- ii. Είναι άνεργοι εγγεγραμμένοι στα Μητρώα Ανεργίας του Ο.Α.Ε.Δ. με δελτίο ανεργίας σε ισχύ, ανεξαρτήτως αν λαμβάνουν επίδομα ανεργίας ή όχι.

**Οι άνεργοι, που θα εγγραφούν στο Μητρώο Ωφελούμενων θα πρέπει να είναι εγγεγραμμένοι στα μητρώα ανεργίας του Ο.Α.Ε.Δ. καθ' όλη τη διάρκεια της συμμετοχής τους στη δράση (συμβουλευτική, θεωρία, πρακτική άσκηση και πιστοποίηση) έως την ολοκλήρωσή της.**

### 5. Κατανομή ωφελουμένων

Η κατανομή των ωφελουμένων ανά Νομό στο σύνολο της Πράξης, είναι η εξής:

- Νομός Κυκλάδων: 97 ωφελούμενοι άνεργοι
- Νομός Δωδεκανήσου: 158 ωφελούμενοι άνεργοι

Η παραπάνω κατανομή των ωφελουμένων είναι ενδεικτική. Το ΚΕΑ Ι.Μ. Σύρου διατηρεί το δικαίωμα να διαφοροποιήσει την κατανομή ανάλογα με τις ανάγκες που θα προκύψουν από τον ορισμό δυνητικών ωφελουμένων ανά Νομό και τη ζήτηση υπηρεσιών κατάρτισης κατά το χρόνο υλοποίησης των προγραμμάτων. Ενδεχόμενη ανακατανομή του αριθμού των ωφελουμένων ανά Νομό τελεί υπό την έγκριση της Ειδικής Υπηρεσίας Διαχείρισης του Ε.Π. Νοτίου Αιγαίου κατόπιν σχετικού τεκμηριωμένου αιτήματος του ΚΕΑ Ι.Μ. Σύρου.

### 6. Διαδικασία Υποβολής αίτησης συμμετοχής

Κάθε ενδιαφερόμενος για να εγγραφεί στο Μητρώο Ωφελούμενων και να συμμετέχει στην παρούσα δράση πρέπει:

**I.** Να συμπληρώσει και να υποβάλει σε ηλεκτρονική μορφή, μέσω διαδικτύου τη φόρμα «**Αίτηση συμμετοχής**». Η αίτηση βρίσκεται στην ηλεκτρονική διεύθυνση <https://katartisi.keaimsyou.gr/>. Κάθε ενδιαφερόμενος μπορεί να υποβάλει την αίτηση του από **08/03/2022 και ώρα 09:00 έως 18/03/2022 και ώρα 24:00.**

Κάθε ενδιαφερόμενος θα πρέπει να διαφυλάξει το αποδεικτικό της υποβολής της αίτησής του, το οποίο αναγράφει τον «Κωδικό Αριθμό Υποβολής Αίτησης Συμμετοχής» (ΚΑΥΑΣ).

Κάθε ενδιαφερόμενος, έχει δικαίωμα να υποβάλει μία (1) αίτηση συμμετοχής.

Επισημαίνεται:

Η υποβολή αίτησης συμμετοχής σε Μητρώο Ωφελουμένων της παρούσας συνιστά εξουσιοδότηση προς το ΚΕΑ Ι.Μ. Σύρου που είναι ο δικαιούχος της πράξης, για την περαιτέρω επεξεργασία, από τις αρμόδιες υπηρεσίες, των προσωπικών δεδομένων, συμπεριλαμβανομένων και των ευαίσθητων, για τις ανάγκες υλοποίησης του παρόντος προγράμματος, καθώς και για την εξαγωγή τους σε μορφή μικροδεδομένων (microdata).

**II. Μετά την υποβολή των αιτήσεων**, οι ενδιαφερόμενοι θα πρέπει να υποβάλουν στο ΚΕΑ, φάκελο με τα δικαιολογητικά όπως περιγράφονται παρακάτω, ώστε να πιστοποιήσουν τα όσα δηλώνουν στην αίτησή τους και να ολοκληρωθεί η αξιολόγηση και κατάταξή τους. Ο φάκελος με τα απαιτούμενα δικαιολογητικά θα πρέπει να υποβληθεί **σε διάστημα 5 εργάσιμων ημερών από την επόμενη ημέρα λήξης των ηλεκτρονικών αιτήσεων και θα πρέπει να έχει κατατεθεί στο ΚΕΑ μέχρι και τις 28/03/2022 και ώρα 24:00.**

Η μη εμπρόθεσμη υποβολή της ηλεκτρονικής αίτησης (μετά τις 18/03/2022), όπως και η μη εμπρόθεσμη παραλαβή των δικαιολογητικών (μετά τις 28/03/2022), καθιστά τη σχετική αίτηση άκυρη.

**III.** Τα δικαιολογητικά που πρέπει να προσκομίσουν οι ενδιαφερόμενοι, **με την παρακάτω σειρά**, είναι:

1. Αίτηση Συμμετοχής (εκτυπωμένη από τη διεύθυνση <https://katartisi.keaimsyrou.gr/>).
2. Αντίγραφο Αστυνομικής Ταυτότητας, Διαβατηρίου ή άλλου Πιστοποιητικού Ταυτοπροσωπίας
3. Εκτύπωση του πεδίου «ΚΥΡΙΑ ΕΓΓΡΑΦΗ» από τον διαδικτυακό τόπο των Ηλεκτρονικών Υπηρεσιών του ΟΑΕΔ (<https://eservices.oeaed.gr/pls/apex/f?p=1001:1:>) η οποία θα πρέπει να έχει εκδοθεί μετά την ημερομηνία λήξης των ηλεκτρονικών αιτήσεων (**δηλαδή μετά τις 18/03/2022**) ως αποδεικτικό της διεύθυνσης κατοικίας.
4. Αντίγραφο της εν ισχύ Κάρτας Ανεργίας, την οποία δήλωσε ο ενδιαφερόμενος στην ηλεκτρονική του αίτηση (από την οποία να προκύπτει η ημερομηνία έναρξης της συνεχόμενης ανεργίας που δήλωσε ο ενδιαφερόμενος στην ηλεκτρονική του αίτηση).
5. Αντίγραφο του αποδεικτικού ανανέωσης της δηλωθείσας στην ηλεκτρονική αίτηση, κάρτας ανεργίας. Στο αποδεικτικό ανανέωσης θα πρέπει να αναγράφεται και ο αριθμός της κάρτας ανεργίας.
6. Ατομικό σχέδιο δράσης (χορηγείται από τον ΟΑΕΔ) με ημερομηνία σύνταξης μέχρι την καταληκτική ημερομηνία υποβολής των ηλεκτρονικών αιτήσεων (**δηλαδή έως 18/03/2022**). Αντί της προσκόμισης του Ατομικού Σχεδίου Δράσης γίνεται δεκτή και η Βεβαίωση Εξατομικευμένης Παρέμβασης εκτυπωμένη από τον διαδικτυακό τόπο των ηλεκτρονικών υπηρεσιών του ΟΑΕΔ (<https://eservices.oeaed.gr/pls/apex/f?p=1001:1:>), η οποία πιστοποιεί ότι ο ωφελούμενος έχει περάσει τη διαδικασία της εξατομικευμένης παρέμβασης, στην οποία θα πρέπει να αναγράφεται και η ημερομηνία διεξαγωγής της.

**ΠΡΟΣΟΧΗ:** η ημερομηνία διεξαγωγής της Εξατομικευμένης Παρέμβασης και όχι η ημερομηνία εκτύπωσης του εγγράφου πρέπει να είναι μέχρι την ημερομηνία λήξης της



προθεσμίας υποβολής των ηλεκτρονικών αιτήσεων συμμετοχής. Στην περίπτωση που δεν αποδεικνύεται η ημερομηνία διεξαγωγής της εξατομικευμένης παρέμβασης, ο ωφελούμενος πρέπει να υποβάλει Υπεύθυνη Δήλωση στην οποία θα δηλώνεται ότι έχει περάσει από τη διαδικασία εξατομικευμένης παρέμβασης μέχρι την καταληκτική ημερομηνία υποβολής των αιτήσεων.

7. Αντίγραφο του Εκκαθαριστικού της Εφορίας του έτους 2020. Στην περίπτωση που οι αιτούντες δεν ήταν υπόχρεοι υποβολής φορολογικής δήλωσης, προσκομίζουν Αντίγραφο του Οικογενειακού Εκκαθαριστικού της Εφορίας υπό την προϋπόθεση ότι αναγράφονται στο Οικογενειακό Εκκαθαριστικό ως προστατευόμενα μέλη, ενώ συμπληρώνουν στην αίτησή τους το ετήσιο εισόδημα της οικογένειας τους για το έτος 2020. Επισημαίνεται ότι αιτούντες που δεν ήταν υπόχρεοι υποβολής φορολογικής δήλωσης και δεν ήταν προστατευόμενα μέλη το 2020 θα πρέπει να καταθέσουν αντίγραφο του Οικογενειακού Εκκαθαριστικού της Εφορίας και σχετική βεβαίωση από την αρμόδια Δ.Ο.Υ., στην οποία να αναφέρεται ότι δεν υποχρεούταν να υποβάλλουν φορολογική δήλωση για το 2020.

8. Πιστοποιητικά τεκμηρίωσης γνώσης Η/Υ, εφόσον υπάρχουν. Η γνώση χειρισμού Η/Υ τεκμηριώνεται βάσει των κανόνων του Α.Σ.Ε.Π.

9. Αποδεικτικό IBAN Τραπεζικού Λογαριασμού, στον οποίο ο υποψήφιος θα φαίνεται ως πρώτος δικαιούχος.

10. Υπεύθυνη Δήλωση προς το ΚΕΑ ΙΜ Σύρου στην οποία θα δηλώνεται ότι ο υποψήφιος:

- Δεν είναι μαθητής/τρια, σπουδαστής/τρια ή φοιτητής/τρια
- Δεν παρακολουθεί ή / και δεν έχει παρακολουθήσει άλλο συγχρηματοδοτούμενο από το ΕΚΤ πρόγραμμα κατάρτισης κατά την τελευταία διετία (έτη 2020, 2021) πριν από την υποβολή της αίτησης συμμετοχής
- Τα προσκομιζόμενα έγγραφα είναι γνήσια αντίγραφα των πρωτοτύπων.

Σημείωση: Τα παραπάνω δικαιολογητικά πρέπει να αποσταλούν με βάση την προαναφερόμενη σειρά.

Ο φάκελος με τα ως άνω δικαιολογητικά υποβάλλεται με την ένδειξη:

**Δικαιολογητικά για την Πράξη «Αναβάθμιση προσόντων και υποστήριξη της ένταξης στην αγορά εργασίας ανέργων στην Περιφέρεια Νοτίου Αιγαίου»**

**Όνοματεπώνυμο:** .....

**Κωδικός Αριθμός Υποβολής Αίτησης Συμμετοχής (ΚΑΥΑΣ):**.....

Σημειώνεται ότι σε περίπτωση αναντιστοιχίας μεταξύ των δηλωθέντων στοιχείων στην αίτηση συμμετοχής και των υποβληθέντων δικαιολογητικών, υπερισχύουν τα υποβληθέντα δικαιολογητικά σε συνέχεια του ελέγχου που θα πραγματοποιηθεί.

Επιπλέον, σημειώνεται ότι στην περίπτωση που κάποιος ενδιαφερόμενος δεν έχει δυνατότητα πρόσβασης σε υπολογιστή ή στο διαδίκτυο, θα υπάρχει η δυνατότητα υποβολής της αίτησης και των δικαιολογητικών με τους ακόλουθους εναλλακτικούς τρόπους:

1. Στα γραφεία του ΚΕΑ Ι.Μ. Σύρου εντός Μητροπολιτικού Μεγάρου Βαφιαδάκη 2, Ερμούπολη, Σύρος, τηλ. 2281082815.
2. Στη Ρόδο, στον Εκπαιδευτικό Όμιλο ANOSIS, Αθηνών 35, Ανάληψη – Ρόδος, τηλ: 22411-12457 & 22410-78924.

3. Με αποστολή συμπληρωμένης χειρόγραφης αίτησης και των δικαιολογητικών με ταχυδρομείο/courier στα γραφεία του ΚΕΑ Ι.Μ. Σύρου, λαμβάνοντας ημερομηνία και αριθμό πρωτοκόλλου. Σε αυτήν την περίπτωση, ως αποδεικτικό υποβολής θεωρείται η ημερομηνία αποστολής του φακέλου.

Επιπλέον, οι υποψήφιοι ωφελούμενοι θα μπορούν να προσέρχονται με τα απαιτούμενα δικαιολογητικά, προκειμένου να συμπληρωθεί και να υποβληθεί ορθά η αίτησή τους, λαμβάνοντας Κωδικό Αριθμό Υποβολής Αίτησης Συμμετοχής (ΚΑΥΑΣ). Σε αυτήν την περίπτωση, ΔΕΝ θα γίνεται έλεγχος των δικαιολογητικών, αλλά μόνο η παραλαβή τους και η υποβολή της αίτησης.

**Η προσέλευση των υποψήφιων ωφελουμένων για την υποβολή αιτήσεων δια ζώσης, θα γίνεται αυστηρά κατόπιν τηλεφωνικής προσunenνόησης (ραντεβού). Επιπλέον, είναι υποχρεωτική η χρήση ιατρικής μάσκας από τους υποψήφιους. Σε διαφορετική περίπτωση, δεν θα γίνονται δεκτές οι αιτήσεις.**

**Σε κάθε περίπτωση, συστήνεται στους υποψήφιους να υποβάλλουν τις αιτήσεις τους ηλεκτρονικά μέσω της ηλεκτρονικής πλατφόρμας υποδοχής αιτήσεων και να αποστέλλουν τα δικαιολογητικά τους ταχυδρομικά.**

## 7. Κριτήρια Μοριοδότησης

Η επιλογή των ανέργων και η εγγραφή τους στο Μητρώο Ωφελουμένων θα γίνει με μοριοδότηση, βάσει των ακόλουθων κριτηρίων:

1. Ατομικό / Οικογενειακό Εισόδημα
2. Γνώση Χρήσης Ηλεκτρονικών Υπολογιστών

Η ανάλυση και ο τρόπος υπολογισμού της βαθμολογίας κάθε κριτηρίου, παρατίθενται στον ακόλουθο πίνακα:

A/A	ΚΡΙΤΗΡΙΟ ΕΠΙΛΟΓΗΣ	ΜΟΡΙΟΔΟΤΗΣΗ ΚΡΙΤΗΡΙΟΥ ΕΠΙΛΟΓΗΣ
	<b>ΕΙΣΟΔΗΜΑ - ΜΕΓΙΣΤΟΣ ΑΡΙΘΜΟΣ ΜΟΡΙΩΝ 80</b>	
1.	ΑΤΟΜΙΚΟ ΑΠΟ 15.001 € ΚΑΙ ΑΝΩ Η ΟΙΚΟΓΕΝΕΙΑΚΟ ΑΠΟ 30.001 € ΚΑΙ ΑΝΩ	20
	ΑΤΟΜΙΚΟ ΑΠΟ 12.001 € ΕΩΣ 15.000 € Η ΟΙΚΟΓΕΝΕΙΑΚΟ ΑΠΟ 24.001 € ΕΩΣ 30.000 €	30
	ΑΤΟΜΙΚΟ ΑΠΟ 8.001 € ΕΩΣ 12.000 € Η ΟΙΚΟΓΕΝΕΙΑΚΟ ΑΠΟ 20.001 € ΕΩΣ 24.000 €	40
	ΑΤΟΜΙΚΟ ΑΠΟ 5.001 € ΕΩΣ 8.000 € Η ΟΙΚΟΓΕΝΕΙΑΚΟ ΑΠΟ 10.001 € ΕΩΣ 20.000 €	60
	ΑΤΟΜΙΚΟ ΕΩΣ 5.000 € Η ΟΙΚΟΓΕΝΕΙΑΚΟ ΕΩΣ 10.000 €	80
2.	<b>ΓΝΩΣΗ ΧΡΗΣΗΣ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΩΝ ΥΠΟΛΟΓΙΣΤΩΝ- ΜΕΓΙΣΤΟΣ ΑΡΙΘΜΟΣ ΜΟΡΙΩΝ 20</b>	

ΠΡΟΣΚΛΗΣΗ ΕΚΔΗΛΩΣΗΣ ΕΝΔΙΑΦΕΡΟΝΤΟΣ ΓΙΑ ΣΥΜΜΕΤΟΧΗ ΣΤΟ ΕΡΓΟ «ΣΥΜΒΟΥΛΕΥΤΙΚΗ – ΚΑΤΑΡΤΙΣΗ - ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΗ» ΣΤΟ ΠΛΑΙΣΙΟ ΤΗΣ ΠΡΑΞΗΣ «ΑΝΑΒΑΘΜΙΣΗ ΠΡΟΣΩΝΤΩΝ ΚΑΙ ΥΠΟΣΤΗΡΙΞΗ ΤΗΣ ΕΝΤΑΞΗΣ ΣΤΗΝ ΑΓΟΡΑ ΕΡΓΑΣΙΑΣ ΑΝΕΡΓΩΝ ΣΤΗΝ ΠΕΡΙΦΕΡΕΙΑ ΝΟΤΙΟΥ ΑΙΓΑΙΟΥ»

A/A	ΚΡΙΤΗΡΙΟ ΕΠΙΛΟΓΗΣ	ΜΟΡΙΟΔΟΤΗΣΗ ΚΡΙΤΗΡΙΟΥ ΕΠΙΛΟΓΗΣ
	ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΜΕΝΗ ΓΝΩΣΗ ΧΡΗΣΗΣ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΩΝ ΥΠΟΛΟΓΙΣΤΩΝ	20
<b>ΜΕΓΙΣΤΟΣ ΑΡΙΘΜΟΣ ΜΟΡΙΩΝ ΠΟΥ ΔΥΝΑΤΑΙ ΝΑ ΣΥΓΚΕΝΤΡΩΘΕΙ</b>		<b>100</b>

Επισημαίνεται ότι η μοριοδότηση πραγματοποιείται μετά τη λήξη της προθεσμίας υποβολής των αιτήσεων. Η μέγιστη μοριοδότηση για κάθε ωφελούμενο είναι τα **100** μόρια.

Σε περίπτωση ισοβαθμιών κατά τη μοριοδότηση, θα ληφθεί υπόψη η προτεραιότητα στον χρόνο υποβολής της αίτησης.

## 8. Επιλογή Ωφελουμένων

Η επιλογή των ωφελουμένων θα γίνει από την ορισθείσα Επιτροπή Επιλογής, η οποία έχει αναλάβει τον έλεγχο των δικαιολογητικών που θα προσκομίσουν οι ενδιαφερόμενοι άνεργοι και θα καταρτίσει τη λίστα των ωφελουμένων και των αναπληρωματικών αυτών βάσει των κριτηρίων επιλογής.

Η διαδικασία επιλογής των ωφελουμένων περιλαμβάνει κατά σειρά τα εξής:

A) Ταξινόμηση, έλεγχο και επιλογή των αιτήσεων εκείνων των υποψηφίων ανέργων που πληρούν τις προϋποθέσεις ένταξης.

B) Μοριοδότηση των υποψηφίων, σύμφωνα με τα κριτήρια επιλογής.

Γ) Κατάρτιση προσωρινού Μητρώου Ωφελουμένων. Μετά τον παραπάνω έλεγχο και τη μοριοδότηση, συστήνεται προσωρινό μητρώο ωφελουμένων το οποίο έχει τη μορφή πινάκων κατάταξης κατά φθίνουσα σειρά. Στους πίνακες αυτούς αποτυπώνεται η κατάταξη των επιλεγέντων και επιλαχόντων, αφού ληφθούν υπόψη τα αποτελέσματα της μοριοδότησης ενώ στον πίνακα των απορριφθέντων θα υπάρχει η αιτιολόγηση της απόρριψης της αίτησης.

Οι πίνακες κατάταξης του Μητρώου Ωφελουμένων περιλαμβάνουν:

1. τους επιλεγέντες ωφελούμενους με τους κωδικούς αριθμούς υποβολής των αντίστοιχων Αιτήσεων Συμμετοχής (ΚΑΥΑΣ). Συνολικά οι ωφελούμενοι της Πράξης θα ανέρχονται σε 255 άτομα.
2. τους επιλαχόντες, κατά φθίνουσα σειρά, με τους κωδικούς αριθμούς υποβολής των αντίστοιχων Αιτήσεων Συμμετοχής (ΚΑΥΑΣ)
3. τους απορριφθέντες με τους κωδικούς αριθμούς υποβολής των αντίστοιχων Αιτήσεων Συμμετοχής (ΚΑΥΑΣ).

Δ) Δημοσιοποίηση προσωρινού Μητρώου Ωφελουμένων. Η ανάρτηση των αποτελεσμάτων θα γίνει στην ιστοσελίδα της ηλεκτρονικής πλατφόρμας υποδοχής των αιτήσεων.

Ε) Διαδικασία υποβολής ενστάσεων.

Οι απορριφθέντες έχουν το δικαίωμα υποβολής ενστάσεων εντός αποκλειστικής προθεσμίας πέντε (5) εργάσιμων ημερών από της ανάρτησης των Πινάκων Κατάταξης προσωρινών

Ωφελουμένων. Για τις ενστάσεις που ενδεχομένως προκύψουν, θα συγκροτηθεί Επιτροπή Ενστάσεων, με απόφαση του ΚΕΑ ΙΜ Σύρου, για τους ωφελούμενους.

Οι μη επιλεγέντες ωφελούμενοι έχουν το δικαίωμα υποβολής αντιρρήσεων/ενστάσεων εντός αποκλειστικής προθεσμίας πέντε (5) ημερών από της αναρτήσεως του **Προσωρινού Μητρώου Ωφελουμένων**. Οι αντιρρήσεις /ενστάσεις κατατίθενται εγγράφως (είτε εντύπως είτε μέσω ηλεκτρονικού ταχυδρομείου) προς την Επιτροπή Ενστάσεων που έχει οριστεί για τον σκοπό αυτό από το ΚΕΑ ΙΜ Σύρου. Η επιτροπή εξετάζει κατά πρώτον το εμπρόθεσμο και εν συνεχεία το βάσιμο των αντιρρήσεων, εκδίδει δε αιτιολογημένη απόφαση την οποία κοινοποιεί με κάθε πρόσφορο μέσο στον υποβάλλοντα τις αντιρρήσεις. Η επιτροπή δύναται να ζητήσει διευκρινήσεις από τον υποβάλλοντα την αντίρρηση και γενικώς να ενεργήσει οτιδήποτε απαιτείται προκειμένου να αξιολογήσει τους ισχυρισμούς του υποβάλλοντα. Η επιτροπή πρέπει να αποφανθεί επί των αντιρρήσεων, έως δέκα (10) εργάσιμων ημερών από την άσκησή τους.

ΣΤ) Δημοσιοποίηση Οριστικού Μητρώου Ωφελουμένων - Ενημέρωση των ενδιαφερόμενων

Με σχετική απόφαση του αρμόδιου οργάνου του ΚΕΑ συγκροτείται το Οριστικό Μητρώο Ωφελουμένων και δημοσιεύεται στην ιστοσελίδα της ηλεκτρονικής πλατφόρμας υποδοχής των αιτήσεων για την ενημέρωση των ενδιαφερομένων.

**Οι πίνακες κατάταξης του Οριστικού Μητρώου Ωφελουμένων περιλαμβάνουν ΜΟΝΟΝ τους κωδικούς ΚΑΥΑΣ των ενδιαφερομένων.**

Οι ωφελούμενοι με δική τους φροντίδα και επιμέλεια λαμβάνουν γνώση για κάθε θέμα σχετικό με τη Πράξη μέσω της ιστοσελίδας της ηλεκτρονικής πλατφόρμας υποδοχής των αιτήσεων, την οποία χρησιμοποιούν για τη συμμετοχή τους σε κάθε στάδιο υλοποίησης της δράσης.

## 9. Εκπαιδευτικές Ενότητες Θεωρίας ανά Πρόγραμμα Κατάρτισης

Ενδεικτικά, οι επιμέρους εκπαιδευτικές ενότητες της θεωρητικής κατάρτισης ανά προβλεπόμενο πρόγραμμα θα αφορούν στις εξής:

### 1) E-Commerce & Hospitality Sales & Marketing

ΕΝΟΤΗΤΑ	ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΟ ΕΝΟΤΗΤΑΣ	ΔΙΑΡΚΕΙΑ (σε ώρες)
<b>1. ΓΕΝΙΚΕΣ ΓΝΩΣΕΙΣ</b>		<b>20</b>
<b>Υγεία και ασφάλεια στην εργασία</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>Γενικοί κανόνες</li><li>Κανονιστικές/Νομοθετικές ρυθμίσεις</li><li>Βασικές προδιαγραφές</li></ul>	5
<b>Τεχνικές αναζήτησης εργασίας</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>Αναζήτηση και προσέγγιση πιθανών εργοδοτών</li><li>Βιογραφικό σημείωμα</li><li>Συνέντευξη</li></ul>	5
<b>Βασικές αρχές εργατικού δικαίου</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>Κύρια χαρακτηριστικά</li><li>Εργασιακά δικαιώματα</li><li>Σχέση εξαρτημένης εργασίας</li><li>Εργατικά ατυχήματα</li></ul>	5
<b>Χρήση εφαρμογών Η/Υ</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>Λογισμικό εφαρμογών</li></ul>	5

ΠΡΟΣΚΛΗΣΗ ΕΚΔΗΛΩΣΗΣ ΕΝΔΙΑΦΕΡΟΝΤΟΣ ΓΙΑ ΣΥΜΜΕΤΟΧΗ ΣΤΟ ΕΡΓΟ «ΣΥΜΒΟΥΛΕΥΤΙΚΗ – ΚΑΤΑΡΤΙΣΗ - ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΗ» ΣΤΟ ΠΛΑΙΣΙΟ ΤΗΣ ΠΡΑΞΗΣ «ΑΝΑΒΑΘΜΙΣΗ ΠΡΟΣΟΝΤΩΝ ΚΑΙ ΥΠΟΣΤΗΡΙΞΗ ΤΗΣ ΕΝΤΑΞΗΣ ΣΤΗΝ ΑΓΟΡΑ ΕΡΓΑΣΙΑΣ ΑΝΕΡΓΩΝ ΣΤΗΝ ΠΕΡΙΦΕΡΕΙΑ ΝΟΤΙΟΥ ΑΙΓΑΙΟΥ»

ΕΝΟΤΗΤΑ	ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΟ ΕΝΟΤΗΤΑΣ	ΔΙΑΡΚΕΙΑ (σε ώρες)
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Υπηρεσίες Διαδικτύου</li> <li>Πληροφοριακά Συστήματα</li> </ul>	
<b>2. ΒΑΣΙΚΕΣ ΓΝΩΣΕΙΣ</b>		<b>30</b>
<i>Εισαγωγή στον τουρισμό</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Η έννοια του Τουρισμού</li> <li>Μεγέθη του παγκόσμιου τουρισμού</li> <li>Βασικά μεγέθη του ελληνικού τουρισμού</li> <li>Φορείς του ελληνικού τουρισμού</li> </ul>	5
<i>Κανόνες συμπεριφοράς &amp; εμφάνισης</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Εμφάνιση εργαζόμενου</li> <li>Συμπεριφορά εργαζόμενου</li> <li>Πειθαρχικά παραπτώματα</li> <li>Εμφάνιση και υγιεινή στο χώρο εργασίας</li> <li>Ο εργαζόμενος ως εκπρόσωπος της επιχείρησης</li> </ul>	5
<i>Εξυπηρέτηση πελατών</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Εισαγωγικές έννοιες</li> <li>Τάσεις στο χώρο του Τουρισμού</li> <li>Στρατηγική εξυπηρέτησης</li> <li>Ποιότητα υπηρεσιών</li> <li>Ο ιδανικός εργαζόμενος</li> </ul>	10
<i>Διαχείριση παραπόνων</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Εισαγωγικές έννοιες</li> <li>Ποιότητα – Ικανοποίηση – Αξιοπιστία</li> <li>Πηγές και διαχείριση παραπόνων</li> <li>Στρατηγικές ανάκτησης εξυπηρέτησης (επανόρθωσης)</li> </ul>	10
<b>3. ΕΙΔΙΚΕΣ ΓΝΩΣΕΙΣ</b>		<b>30</b>
<i>Ηλεκτρονικό εμπόριο στον τουρισμό</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Βασικές αρχές Μάρκετινγκ</li> <li>Αρχές ηλεκτρονικού Μάρκετινγκ</li> <li>Εισαγωγικές έννοιες ηλεκτρονικού εμπορίου και σχεδίαση ιστοσελίδων</li> <li>Τεχνολογίες πληροφοριών και επικοινωνίας στον τουρισμό (e-tourism) και τουριστική ζήτηση</li> </ul>	15
<i>Οργάνωση συνεδρίων &amp; εκθέσεων</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Επαγγελματικός τουρισμός</li> <li>Συνεδριακός τουρισμός</li> <li>Οργάνωση &amp; ειδικά χαρακτηριστικά των συνεδρίων</li> <li>Εκθεσιακός τουρισμός</li> <li>Διοργάνωση εκθέσεων</li> </ul>	15
<b>ΣΥΝΟΛΟ</b>		<b>80</b>

## 2) Στέλεχος Υποστήριξης Ψηφιακού Μάρκετινγκ και Ηλεκτρονικού Εμπορίου

ΕΝΟΤΗΤΑ	ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΟ ΕΝΟΤΗΤΑΣ	ΔΙΑΡΚΕΙΑ (σε ώρες)
<b>1. ΓΕΝΙΚΕΣ ΓΝΩΣΕΙΣ</b>		<b>20</b>

ΕΝΟΤΗΤΑ	ΠΕΡΙΧΟΜΕΝΟ ΕΝΟΤΗΤΑΣ	ΔΙΑΡΚΕΙΑ (σε ώρες)
<b>Υγεία και ασφάλεια στην εργασία</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Κίνδυνοι στην εργασία και αποτελέσματα κινδύνων</li> <li>Αρχή της ευθύνης του εργοδότη</li> <li>Παροχή υπηρεσιών προστασίας και πρόληψης</li> <li>Εκτίμηση του επαγγελματικού κινδύνου</li> <li>Ελάχιστες προδιαγραφές των χώρων εργασίας</li> <li>Μέτρα προφύλαξης</li> </ul>	5
<b>Τεχνικές αναζήτησης εργασίας</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Αναζήτηση και προσέγγιση πιθανών εργοδοτών</li> <li>Βιογραφικό σημείωμα</li> <li>Συνέντευξη</li> </ul>	5
<b>Βασικές αρχές εργατικού δικαίου</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Κύρια χαρακτηριστικά</li> <li>Εργασιακά δικαιώματα</li> <li>Σχέση εξαρτημένης εργασίας</li> <li>Εργατικά ατυχήματα</li> </ul>	5
<b>Χρήση εφαρμογών Η/Υ</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Λογισμικό εφαρμογών</li> <li>Υπηρεσίες Διαδικτύου</li> <li>Πληροφοριακά Συστήματα</li> </ul>	5
<b>2. ΒΑΣΙΚΕΣ ΓΝΩΣΕΙΣ</b>		<b>30</b>
<b>Εισαγωγή στο Ψηφιακό Μάρκετινγκ</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Βασικές έννοιες</li> <li>Εισαγωγή στο Σχεδιασμό Στρατηγικής Ψηφιακού Μάρκετινγκ</li> </ul>	10
<b>Διαδικτυακή Παρουσία</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Επιλογές Διαδικτυακής Παρουσίας</li> <li>Εταιρική Ιστοσελίδα</li> <li>Μάρκετινγκ Μηχανών Αναζήτησης και Βελτιστοποίηση Μηχανών Αναζήτησης</li> </ul>	10
<b>Εισαγωγή στο Ηλεκτρονικό Εμπόριο</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Βασικές έννοιες</li> <li>Κατηγοριοποιήσεις Ηλεκτρονικού Εμπορίου</li> <li>Επιχειρηματικά Μοντέλα</li> </ul>	10
<b>3. ΕΙΔΙΚΕΣ ΓΝΩΣΕΙΣ</b>		<b>30</b>
<b>Ψηφιακό Μάρκετινγκ και Διαφήμιση</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Τύποι Διαδικτυακής Διαφήμισης</li> <li>Διαφήμιση στις μηχανές αναζήτησης</li> <li>E-mail Μάρκετινγκ</li> <li>Μάρκετινγκ Κινητών Συσκευών</li> <li>Social Media Μάρκετινγκ</li> <li>Μετρικές και Αναλύσεις στο Διαδίκτυο – Web Metrics &amp; Analytics</li> </ul>	10
<b>Διαχείριση Ηλεκτρονικού Καταστήματος</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Εργαλεία Διαδικτυακών Καταστημάτων</li> <li>Συλλογή και καταχώρηση στοιχείων των προϊόντων</li> <li>Στάδια διαμόρφωσης ηλεκτρονικού τιμοκαταλόγου</li> <li>Καταχώρηση ειδικών προσφορών</li> <li>Διαχείριση Πελατειακών Σχέσεων (CRM)</li> </ul>	10



ΠΡΟΣΚΛΗΣΗ ΕΚΔΗΛΩΣΗΣ ΕΝΔΙΑΦΕΡΟΝΤΟΣ ΓΙΑ ΣΥΜΜΕΤΟΧΗ ΣΤΟ ΕΡΓΟ «ΣΥΜΒΟΥΛΕΥΤΙΚΗ – ΚΑΤΑΡΤΙΣΗ - ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΗ» ΣΤΟ ΠΛΑΙΣΙΟ ΤΗΣ ΠΡΑΞΗΣ «ΑΝΑΒΑΘΜΙΣΗ ΠΡΟΣΟΝΤΩΝ ΚΑΙ ΥΠΟΣΤΗΡΙΞΗ ΤΗΣ ΕΝΤΑΞΗΣ ΣΤΗΝ ΑΓΟΡΑ ΕΡΓΑΣΙΑΣ ΑΝΕΡΓΩΝ ΣΤΗΝ ΠΕΡΙΦΕΡΕΙΑ ΝΟΤΙΟΥ ΑΙΓΑΙΟΥ»

ΕΝΟΤΗΤΑ	ΠΕΡΙΧΟΜΕΝΟ ΕΝΟΤΗΤΑΣ	ΔΙΑΡΚΕΙΑ (σε ώρες)
<i>Ηλεκτρονικές Πληρωμές και Ασφάλεια</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Μέσα Ηλεκτρονικών Πληρωμών</li> <li>Διαστάσεις Ασφάλειας στο Ηλεκτρονικό Εμπόριο</li> <li>Απειλές Ασφάλειας στο Ηλεκτρονικό Εμπόριο</li> <li>Τεχνολογικές Λύσεις Ασφαλείας</li> </ul>	5
<i>Επιχειρηματικότητα με καινοτομία και εξωστρέφεια</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Επιχειρηματικότητα και αυτοαπασχόληση με βάση τις προτεραιότητες της έξυπνης εξειδίκευσης RIS3</li> <li>Δεξιότητες επιχειρηματικής δράσης και λειτουργίας πολύ μικρών, μικρών και μεσαίων επιχειρήσεων με καινοτομία και εξωστρέφεια</li> <li>Η έννοια και η σημασία της καινοτομίας στη σύγχρονη επιχείρηση</li> <li>Εντοπισμός και αξιοποίηση επιχειρηματικών ευκαιριών</li> <li>Μεθοδολογία εκπόνησης επιχειρηματικού σχεδίου</li> </ul>	5
<b>ΣΥΝΟΛΟ</b>		<b>80</b>

### 3) Διεθνή Διατροφικά Πρότυπα και Εξυπηρέτηση πελατών εστιατορίου

ΕΝΟΤΗΤΑ	ΠΕΡΙΧΟΜΕΝΟ ΕΝΟΤΗΤΑΣ	ΔΙΑΡΚΕΙΑ (σε ώρες)
<b>1. ΓΕΝΙΚΕΣ ΓΝΩΣΕΙΣ</b>		<b>20</b>
<i>Υγεία και ασφάλεια στην εργασία</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Γενικοί κανόνες</li> <li>Κανονιστικές/Νομοθετικές ρυθμίσεις</li> <li>Βασικές προδιαγραφές</li> </ul>	5
<i>Τεχνικές αναζήτησης εργασίας</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Αναζήτηση και προσέγγιση πιθανών εργοδοτών</li> <li>Βιογραφικό σημείωμα</li> <li>Συνέντευξη</li> </ul>	5
<i>Βασικές αρχές εργατικού δικαίου</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Κύρια χαρακτηριστικά</li> <li>Εργασιακά δικαιώματα</li> <li>Σχέση εξαρτημένης εργασίας</li> <li>Εργατικά ατυχήματα</li> </ul>	5
<i>Χρήση εφαρμογών Η/Υ</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Λογισμικό εφαρμογών</li> <li>Υπηρεσίες Διαδικτύου</li> <li>Πληροφοριακά Συστήματα</li> </ul>	5
<b>2. ΒΑΣΙΚΕΣ ΓΝΩΣΕΙΣ</b>		<b>10</b>
<i>Ελληνικά διατροφικά πρότυπα</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Ελληνική γαστρονομία</li> <li>Παραδοσιακές κουζίνες</li> </ul>	5
<i>Διεθνή διατροφικά πρότυπα</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Ορολογία διατροφικών προτύπων</li> <li>Διατροφικά πρότυπα χωρών</li> <li>Διατροφικές πυραμίδες</li> </ul>	5
<b>3. ΕΙΔΙΚΕΣ ΓΝΩΣΕΙΣ</b>		<b>50</b>

ΕΝΟΤΗΤΑ	ΠΕΡΙΧΟΜΕΝΟ ΕΝΟΤΗΤΑΣ	ΔΙΑΡΚΕΙΑ (σε ώρες)
<b>Ειδικά διατροφικά πρότυπα</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Πρότυπα ομάδων πληθυσμού</li> <li>• Διατροφή και υγεία</li> </ul>	5
<b>Οιολογία &amp; Εστιατόριο</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Παράγοντες που επηρεάζουν την ποιότητα του κρασιού-Ποικιλίες σταφυλιών</li> <li>• Τύποι και κατηγορίες κρασιών</li> <li>• Κρασιά παλαιώσης - GrandCru –Bordeaux – Βουργουνδία -Sassicaia</li> <li>• Ανάγνωση ετικέτας κρασιού</li> <li>• Χύμα κρασιά</li> <li>• Ελληνικά κρασιά</li> <li>• Το βαρέλι – Πώματα - Η παλαιώση στο κρασί - Ιδανικές συνθήκες κάβας</li> <li>• Χαρακτηριστικά κρασιού</li> <li>• Άλλα είδη κρασιών - Η σαμπάνια- Γλυκά κρασιά - Vin de liqueur</li> <li>• Τεχνική σερβιρίσματος κρασιών- Σειρά σερβιρίσματος</li> <li>• Απόρριψη μιας φιάλης κρασιού</li> <li>• Το σωστό ποτήρι</li> <li>• Κατά τη διάρκεια ενός δείπνου</li> <li>• Θερμοκρασία σερβιρίσματος κρασιών</li> <li>• Sommelier/ winebutler</li> <li>• Κρασί και φαγητό - κανόνες συνδυασμών</li> </ul>	15
<b>BAR – Ποτά - Μιζολογία</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Βασικές αρχές Μιζολογίας</li> <li>• Εισαγωγή στα Cocktail</li> <li>• Νέες τάσεις στα bar&amp; στα cocktail, νέες τεχνικές</li> <li>• Μετρήσεις ποτών</li> <li>• Διακοσμήσεις ποτών</li> <li>• Προετοιμασία του Bar</li> <li>• Τα βασικά αλκοολούχα ποτά</li> <li>• Ο καφές</li> <li>• Τσάι- ροφήματα - αφεψήματα</li> <li>• Μη αλκοολούχα ποτά</li> <li>• Η μπύρα</li> <li>• Βότανα και μπαχαρικά</li> <li>• Ταίριασμα φαγητών και ποτών</li> </ul>	15
<b>Παράγοντες ικανοποίησης πελατών</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Η ψυχολογία του πελάτη. Οι λόγοι που επισκέπτεται το εστιατόριο</li> <li>• Προσωποποιημένη εξυπηρέτηση- Φιλοξενία</li> <li>• Επικοινωνία, και επαγγελματική συμπεριφορά – εμφάνιση</li> <li>• Τι θα μπορούσε να προδιαθέσει αρνητικά έναν πελάτη</li> </ul>	10

ΕΝΟΤΗΤΑ	ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΟ ΕΝΟΤΗΤΑΣ	ΔΙΑΡΚΕΙΑ (σε ώρες)
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Παράγοντες που προκαλούν άγχος στους πελάτες των Εστιατορίων</li> <li>Παράγοντες που θα ενοχλήσουν τους πελάτες κατά την διάρκεια του σερβιρίσματος</li> <li>Η σημασία της λεπτομέρειας</li> <li>Πώς θα κάνουμε τον πελάτη να νοιώθει ευπρόσδεκτος, πολύτιμος και σημαντικός</li> <li>Επιθυμίες και ανάγκες διάφορων ομάδων πελατών</li> <li>Τρόποι συμπεριφοράς -Το σύγχρονο SavoirVivre</li> <li>Η εξυπηρέτηση των πελατών, παράγοντας αύξησης των πωλήσεων</li> </ul>	
<b>UpSelling – Προώθηση των πωλήσεων</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Μπείτε την θέση του πελάτη</li> <li>Εκπέμψτε σιγουριά</li> <li>Ορισμός πώλησης - UpSelling</li> <li>Παράπονα πελατών και τρόποι αντιμετώπισης</li> <li>Εξυπηρέτηση περισσότερων από έναν πελάτη</li> <li>Επεξήγηση θεμάτων πολιτικής του Εστιατορίου</li> <li>Marketing επιχειρήσεων εστίασης (Social Media, Photomarketing &amp; Food Styling)</li> </ul>	5
<b>ΣΥΝΟΛΟ</b>		<b>80</b>

#### 4) Οροφκόμος

ΕΝΟΤΗΤΑ	ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΟ ΕΝΟΤΗΤΑΣ	ΔΙΑΡΚΕΙΑ (σε ώρες)
<b>1. ΓΕΝΙΚΕΣ ΓΝΩΣΕΙΣ</b>		<b>20</b>
<b>Υγεία και ασφάλεια στην εργασία</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Γενικοί κανόνες</li> <li>Κανονιστικές/Νομοθετικές ρυθμίσεις</li> <li>Βασικές προδιαγραφές</li> </ul>	5
<b>Τεχνικές αναζήτησης εργασίας</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Αναζήτηση και προσέγγιση πιθανών εργοδοτών</li> <li>Βιογραφικό σημείωμα</li> <li>Συνέντευξη</li> </ul>	5
<b>Βασικές αρχές εργατικού δικαίου</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Κύρια χαρακτηριστικά</li> <li>Εργασιακά δικαιώματα</li> <li>Σχέση εξαρτημένης εργασίας</li> <li>Εργατικά ατυχήματα</li> </ul>	5
<b>Χρήση εφαρμογών Η/Υ</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Λογισμικό εφαρμογών</li> <li>Υπηρεσίες Διαδικτύου</li> <li>Πληροφοριακά Συστήματα</li> </ul>	5
<b>2. ΒΑΣΙΚΕΣ ΓΝΩΣΕΙΣ</b>		<b>20</b>
<b>Εισαγωγή στον τουρισμό</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Η έννοια του Τουρισμού</li> </ul>	5

ΕΝΟΤΗΤΑ	ΠΕΡΙΧΟΜΕΝΟ ΕΝΟΤΗΤΑΣ	ΔΙΑΡΚΕΙΑ (σε ώρες)
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Μεγέθη του παγκόσμιου τουρισμού</li> <li>Βασικά μεγέθη του ελληνικού τουρισμού</li> <li>Φορείς του ελληνικού τουρισμού</li> </ul>	
<i><b>Κανόνες συμπεριφοράς &amp; εμφάνισης</b></i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Εμφάνιση εργαζόμενου</li> <li>Συμπεριφορά εργαζόμενου</li> <li>Πειθαρχικά παραπτώματα</li> <li>Εμφάνιση και υγιεινή στο χώρο εργασίας</li> <li>Ο εργαζόμενος ως εκπρόσωπος της επιχείρησης</li> </ul>	5
<i><b>Εξυπηρέτηση πελατών</b></i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Εισαγωγικές έννοιες</li> <li>Τάσεις στο χώρο του Τουρισμού</li> <li>Στρατηγική εξυπηρέτησης</li> <li>Ποιότητα υπηρεσιών</li> <li>Ο ιδανικός εργαζόμενος</li> </ul>	5
<i><b>Διαχείριση παραπόνων</b></i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Εισαγωγικές έννοιες</li> <li>Ποιότητα – Ικανοποίηση – Αξιοπιστία</li> <li>Πηγές και διαχείριση παραπόνων</li> <li>Στρατηγικές ανάκτησης εξυπηρέτησης (επανόρθωσης)</li> </ul>	5
<b>3. ΕΙΔΙΚΕΣ ΓΝΩΣΕΙΣ</b>		<b>40</b>
<i><b>Εκπαίδευση υποδοχής</b></i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Το τμήμα υποδοχής</li> <li>Θυρωρείο - Τηλεφωνικό κέντρο</li> <li>Σχέσεις με τους πελάτες</li> <li>Θέματα προσωπικού</li> </ul>	10
<i><b>Εκπαίδευση οροφκομίας</b></i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Το τμήμα οροφκομίας</li> <li>Εξοπλισμός και προετοιμασία</li> <li>Καθαρισμός δωματίου και λινών</li> <li>Προδιαγραφές ποιότητας και αποδοτικότητας του τμήματος ορόφων</li> </ul>	10
<i><b>Ασφάλεια &amp; υγεία σε τμήματα καθαριότητας</b></i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Προστασία εργαζομένου</li> <li>Εργονομία στην εργασία</li> <li>Τραυματισμοί εν ώρα εργασίας και αναγκαία πρόληψη</li> <li>Κίνδυνοι κατά την εργασία και Μέσα Ατομικής Προστασίας (ΜΑΠ)</li> <li>Σήμανση ασφαλείας και υγείας στους χώρους εργασίας</li> <li>Παγκόσμιες καλές πρακτικές</li> </ul>	10
<i><b>Διεκπεραίωση εργασιών</b></i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Επιμέλεια δωματίου πριν την άφιξη, κατά την παραμονή και μετά την αναχώρηση του πελάτη</li> <li>Διαχείριση εξοπλισμού ορόφου, βλαβών και απολεσθέντων αντικειμένων</li> </ul>	10

ΠΡΟΣΚΛΗΣΗ ΕΚΔΗΛΩΣΗΣ ΕΝΔΙΑΦΕΡΟΝΤΟΣ ΓΙΑ ΣΥΜΜΕΤΟΧΗ ΣΤΟ ΕΡΓΟ «ΣΥΜΒΟΥΛΕΥΤΙΚΗ – ΚΑΤΑΡΤΙΣΗ - ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΗ» ΣΤΟ ΠΛΑΙΣΙΟ ΤΗΣ ΠΡΑΞΗΣ «ΑΝΑΒΑΘΜΙΣΗ ΠΡΟΣΟΝΤΩΝ ΚΑΙ ΥΠΟΣΤΗΡΙΞΗ ΤΗΣ ΕΝΤΑΞΗΣ ΣΤΗΝ ΑΓΟΡΑ ΕΡΓΑΣΙΑΣ ΑΝΕΡΓΩΝ ΣΤΗΝ ΠΕΡΙΦΕΡΕΙΑ ΝΟΤΙΟΥ ΑΙΓΑΙΟΥ»

ΕΝΟΤΗΤΑ	ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΟ ΕΝΟΤΗΤΑΣ	ΔΙΑΡΚΕΙΑ (σε ώρες)
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Επικοινωνία με άλλα τμήματα του ξενοδοχείου - Αναχωρήσεις και αφίξεις πελατών</li> <li>Τήρηση βιβλίων/εντύπων τμήματος ορόφων</li> </ul>	
<b>ΣΥΝΟΛΟ</b>		<b>80</b>

#### 5) Υπάλληλος Υποδοχής/Εξυπηρέτησης Πελατών Ξενοδοχείου (Ρεσεψιονίστ)

ΕΝΟΤΗΤΑ	ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΟ ΕΝΟΤΗΤΑΣ	ΔΙΑΡΚΕΙΑ (σε ώρες)
<b>1. ΓΕΝΙΚΕΣ ΓΝΩΣΕΙΣ</b>		<b>20</b>
<i>Υγεία και ασφάλεια στην εργασία</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Γενικοί κανόνες</li> <li>Κανονιστικές/Νομοθετικές ρυθμίσεις</li> <li>Βασικές προδιαγραφές</li> </ul>	5
<i>Τεχνικές αναζήτησης εργασίας</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Αναζήτηση και προσέγγιση πιθανών εργοδοτών</li> <li>Βιογραφικό σημείωμα</li> <li>Συνέντευξη</li> </ul>	5
<i>Βασικές αρχές εργατικού δικαίου</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Κύρια χαρακτηριστικά</li> <li>Εργασιακά δικαιώματα</li> <li>Σχέση εξαρτημένης εργασίας</li> <li>Εργατικά ατυχήματα</li> </ul>	5
<i>Χρήση εφαρμογών Η/Υ</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Λογισμικό εφαρμογών</li> <li>Υπηρεσίες Διαδικτύου</li> <li>Πληροφοριακά Συστήματα</li> </ul>	5
<b>2. ΒΑΣΙΚΕΣ ΓΝΩΣΕΙΣ</b>		<b>20</b>
<i>Εισαγωγή στον τουρισμό</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Η έννοια του Τουρισμού</li> <li>Μεγέθη του παγκόσμιου τουρισμού</li> <li>Βασικά μεγέθη του ελληνικού τουρισμού</li> <li>Φορείς του ελληνικού τουρισμού</li> </ul>	5
<i>Κανόνες συμπεριφοράς &amp; εμφάνισης</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Εμφάνιση εργαζόμενου</li> <li>Συμπεριφορά εργαζόμενου</li> <li>Πειθαρχικά παραπτώματα</li> <li>Εμφάνιση και υγιεινή στο χώρο εργασίας</li> <li>Ο εργαζόμενος ως εκπρόσωπος της επιχείρησης</li> </ul>	5
<i>Εξυπηρέτηση πελατών</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Εισαγωγικές έννοιες</li> <li>Τάσεις στο χώρο του Τουρισμού</li> <li>Στρατηγική εξυπηρέτησης</li> <li>Ποιότητα υπηρεσιών</li> <li>Ο ιδανικός εργαζόμενος</li> </ul>	5
<i>Διαχείριση παραπόνων</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Εισαγωγικές έννοιες</li> <li>Ποιότητα – Ικανοποίηση – Αξιοπιστία</li> <li>Πηγές και διαχείριση παραπόνων</li> </ul>	5

ΠΡΟΣΚΛΗΣΗ ΕΚΔΗΛΩΣΗΣ ΕΝΔΙΑΦΕΡΟΝΤΟΣ ΓΙΑ ΣΥΜΜΕΤΟΧΗ ΣΤΟ ΕΡΓΟ «ΣΥΜΒΟΥΛΕΥΤΙΚΗ – ΚΑΤΑΡΤΙΣΗ - ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΗ» ΣΤΟ ΠΛΑΙΣΙΟ ΤΗΣ ΠΡΑΞΗΣ «ΑΝΑΒΑΘΜΙΣΗ ΠΡΟΣΟΝΤΩΝ ΚΑΙ ΥΠΟΣΤΗΡΙΞΗ ΤΗΣ ΕΝΤΑΞΗΣ ΣΤΗΝ ΑΓΟΡΑ ΕΡΓΑΣΙΑΣ ΑΝΕΡΓΩΝ ΣΤΗΝ ΠΕΡΙΦΕΡΕΙΑ ΝΟΤΙΟΥ ΑΙΓΑΙΟΥ»

ΕΝΟΤΗΤΑ	ΠΕΡΙΧΟΜΕΝΟ ΕΝΟΤΗΤΑΣ	ΔΙΑΡΚΕΙΑ (σε ώρες)
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Στρατηγικές ανάκτησης εξυπηρέτησης (επανόρθωσης)</li> </ul>	
<b>3. ΕΙΔΙΚΕΣ ΓΝΩΣΕΙΣ</b>		<b>40</b>
<b>Τηλεφωνική επικοινωνία</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Η σπουδαιότητα της επικοινωνίας</li> <li>Η τέχνη της ακρόασης</li> <li>Η σπουδαιότητα της τηλεφωνικής επικοινωνίας</li> <li>Βασικοί κανόνες τηλεφωνικής επικοινωνίας</li> <li>Βασικές αρχές τηλεφωνικής επικοινωνίας</li> </ul>	10
<b>Κρατήσεις</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Συστήματα κρατήσεων</li> <li>Κρατήσεις ξενοδοχείων</li> <li>Συστήματα Διαχείρισης Ξενοδοχειακών Επιχειρήσεων (Property Management System - PMS) στη Διεθνή και την Ελληνική Αγορά</li> <li>Διαχείριση Εσόδων (Revenue Management)</li> <li>Διαχείριση Απόδοσης (Yield Management)</li> </ul>	10
<b>Τεχνικές αύξησης πωλήσεων</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Καταναλωτικές συνήθειες</li> <li>Συνήθειες προσδοκίες-ανάγκες πελατών</li> <li>Χαρακτηριστικά του καλού πωλητή</li> <li>Πώληση: προσθετική (upselling), διατμηματική (crossselling), συμπληρωματική (suggestive selling)</li> <li>Τεχνικές πωλήσεων</li> </ul>	10
<b>Εκπαίδευση υποδοχής</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Το τμήμα υποδοχής</li> <li>Θυρωρείο - Τηλεφωνικό κέντρο</li> <li>Σχέσεις με τους πελάτες</li> <li>Θέματα προσωπικού</li> </ul>	10
<b>ΣΥΝΟΛΟ</b>		<b>80</b>

#### 6) Σερβιτόρος

ΕΝΟΤΗΤΑ	ΠΕΡΙΧΟΜΕΝΟ ΕΝΟΤΗΤΑΣ	ΔΙΑΡΚΕΙΑ (σε ώρες)
<b>1. ΓΕΝΙΚΕΣ ΓΝΩΣΕΙΣ</b>		<b>20</b>
<b>Υγεία και ασφάλεια στην εργασία</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Γενικοί κανόνες</li> <li>Κανονιστικές/Νομοθετικές ρυθμίσεις</li> <li>Βασικές προδιαγραφές</li> </ul>	5
<b>Τεχνικές αναζήτησης εργασίας</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Αναζήτηση και προσέγγιση πιθανών εργοδοτών</li> <li>Βιογραφικό σημείωμα</li> <li>Συνέντευξη</li> </ul>	5
<b>Βασικές αρχές εργατικού δικαίου</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Κύρια χαρακτηριστικά</li> <li>Εργασιακά δικαιώματα</li> <li>Σχέση εξαρτημένης εργασίας</li> <li>Εργατικά ατυχήματα</li> </ul>	5



ΕΝΟΤΗΤΑ	ΠΕΡΙΧΟΜΕΝΟ ΕΝΟΤΗΤΑΣ	ΔΙΑΡΚΕΙΑ (σε ώρες)
<i>Χρήση εφαρμογών Η/Υ</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Λογισμικό εφαρμογών</li> <li>• Υπηρεσίες Διαδικτύου</li> <li>• Πληροφοριακά Συστήματα</li> </ul>	5
<b>2. ΒΑΣΙΚΕΣ ΓΝΩΣΕΙΣ</b>		<b>20</b>
<i>Εισαγωγή στον τουρισμό</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Η έννοια του Τουρισμού</li> <li>• Μεγέθη του παγκόσμιου τουρισμού</li> <li>• Βασικά μεγέθη του ελληνικού τουρισμού</li> <li>• Φορείς του ελληνικού τουρισμού</li> </ul>	5
<i>Κανόνες συμπεριφοράς &amp; εμφάνισης</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Εμφάνιση εργαζόμενου</li> <li>• Συμπεριφορά εργαζόμενου</li> <li>• Πειθαρχικά παραπτώματα</li> <li>• Εμφάνιση και υγιεινή στο χώρο εργασίας</li> <li>• Ο εργαζόμενος ως εκπρόσωπος της επιχείρησης</li> </ul>	5
<i>Εξυπηρέτηση πελατών</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Εισαγωγικές έννοιες</li> <li>• Τάσεις στο χώρο του Τουρισμού</li> <li>• Στρατηγική εξυπηρέτησης</li> <li>• Ποιότητα υπηρεσιών</li> <li>• Ο ιδανικός εργαζόμενος</li> </ul>	5
<i>Διαχείριση παραπόνων</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Εισαγωγικές έννοιες</li> <li>• Ποιότητα – Ικανοποίηση – Αξιοπιστία</li> <li>• Πηγές και διαχείριση παραπόνων</li> <li>• Στρατηγικές ανάκτησης εξυπηρέτησης (επανόρθωσης)</li> </ul>	5
<b>3. ΕΙΔΙΚΕΣ ΓΝΩΣΕΙΣ</b>		<b>40</b>
<i>Τεχνικές αύξησης πωλήσεων</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Καταναλωτικές συνήθειες</li> <li>• Συνήθειες προσδοκίες-ανάγκες πελατών</li> <li>• Χαρακτηριστικά του καλού πωλητή</li> <li>• Πώληση: προσθετική (upselling), διατμηματική (crossselling), συμπληρωματική (suggestionselling)</li> <li>• Τεχνικές πωλήσεων</li> </ul>	10
<i>Λειτουργίες επισιτισμού</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Εισαγωγή στις επισιτιστικές επιχειρήσεις</li> <li>• Οι εργαζόμενοι στα επισιτιστικά τμήματα</li> <li>• Οι χώροι του επισιτιστικού τμήματος</li> <li>• Είδη γευμάτων</li> <li>• Σερβίροντας τους πελάτες</li> <li>• Γενικοί κανόνες υγιεινής</li> </ul>	15
<i>Διεκπεραίωση εργασιών</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Προετοιμασία και τακτοποίηση τραπεζιών - Καθαριότητα χώρων</li> <li>• Υποδοχή πελατών - Παρουσίαση μενού/κρασιών</li> <li>• Διαχείριση παραγγελιών - Τρόποι σερβιρίσματος</li> </ul>	15

ΠΡΟΣΚΛΗΣΗ ΕΚΔΗΛΩΣΗΣ ΕΝΔΙΑΦΕΡΟΝΤΟΣ ΓΙΑ ΣΥΜΜΕΤΟΧΗ ΣΤΟ ΕΡΓΟ «ΣΥΜΒΟΥΛΕΥΤΙΚΗ – ΚΑΤΑΡΤΙΣΗ - ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΗ» ΣΤΟ ΠΛΑΙΣΙΟ ΤΗΣ ΠΡΑΞΗΣ «ΑΝΑΒΑΘΜΙΣΗ ΠΡΟΣΟΝΤΩΝ ΚΑΙ ΥΠΟΣΤΗΡΙΞΗ ΤΗΣ ΕΝΤΑΞΗΣ ΣΤΗΝ ΑΓΟΡΑ ΕΡΓΑΣΙΑΣ ΑΝΕΡΓΩΝ ΣΤΗΝ ΠΕΡΙΦΕΡΕΙΑ ΝΟΤΙΟΥ ΑΙΓΑΙΟΥ»

ΕΝΟΤΗΤΑ	ΠΕΡΙΧΟΜΕΝΟ ΕΝΟΤΗΤΑΣ	ΔΙΑΡΚΕΙΑ (σε ώρες)
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Εντυπώσεις πελατών - Διευθέτηση λογαριασμού</li> <li>• Καθαρισμός-Αποκατάσταση τραπεζιών και χώρων</li> </ul>	
<b>ΣΥΝΟΛΟ</b>		<b>80</b>