



Έτος Ίδρυσης 2006

ΙΜΕ ΓΣΕΒΕΕ

Ινστιτούτο Μικρών Επιχειρήσεων
ΓΣΕΒΕΕ

imegsevee.gr

Αθήνα, 21/02/2023
Αρ. Πρωτ. 15404

**ΠΡΟΣΚΛΗΣΗ ΕΚΔΗΛΩΣΗΣ ΕΝΔΙΑΦΕΡΟΝΤΟΣ
ΓΙΑ ΤΗΝ ΣΥΜΜΕΤΟΧΗ**

ΣΕ

**Ενέργειες συμβουλευτικής υποστήριξης, επαγγελματικής
κατάρτισης και πιστοποίησης γνώσεων και δεξιοτήτων**

στο πλαίσιο του Υποέργου 1

της Πράξης

**«Ενίσχυση και πιστοποίηση επαγγελματικών γνώσεων και
δεξιοτήτων ανέργων στην Περιφέρεια Ιονίων Νήσων» με κωδικό**

ΟΠΣ 5067215 του Ε.Π. «Ιόνια Νησιά 2014-2020».

(γ' κύκλος)



Ευρωπαϊκή Ένωση
Ευρωπαϊκό Κοινωνικό Ταμείο

ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΙΑΚΟ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ ΙΟΝΙΑ ΝΗΣΙΑ 2014-2020
Με την συγχρηματοδότηση της Ελλάδας και της Ευρωπαϊκής Ένωσης



Περιεχόμενα

1. Εισαγωγή.....	3
2. Θεσμικό Πλαίσιο.....	4
3. Προγράμματα Συνεχιζόμενης Επαγγελματικής Κατάρτισης	5
3.1. Γενικά	5
3.2. Επαγγελματική Συμβουλευτική Υποστήριξη	5
3.3. Θεωρητική Κατάρτιση.....	6
3.4. Πιστοποίηση.....	10
3.5. Πρακτική Άσκηση.....	12
4. Όροι υλοποίησης.....	12
5. Εκπαιδευτικό Επίδομα.....	16
6. Δικαίωμα Συμμετοχής - Προϋποθέσεις.....	16
7. Κριτήρια Μοριοδότησης.....	17
8. Επιλογή Ωφελουμένων	19
8.1. Συλλογή αιτήσεων και δικαιολογητικών	19
8.2. Προθεσμία υποβολής αιτήσεων	22
8.3. Έλεγχος Αιτήσεων/Δικαιολογητικών και Μοριοδότηση	22
8.4. Προσωρινοί Πίνακες Κατάταξης.....	23
8.5. Διαδικασία Υποβολής Ενστάσεων	23
8.6. Οριστικοί Πίνακες Κατάταξης Ωφελουμένων	23
8.7. Συγκρότηση Τμημάτων	24
9. Διαγραφή Ωφελούμενου/ης από το Μητρώο	24
10. Εμπιστευτικότητα	25
11. Λοιπές Πληροφορίες.....	25
ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Ι.....	27
Ενημέρωση για τα προσωπικά δεδομένα	27
ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ ΙΙ.....	29
Τίτλοι σπουδών, πιστοποιητικά, βεβαιώσεις	29
ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ ΙΙΙ.....	30
Αναλυτική Περιγραφή Θεματικών Αντικειμένων Κατάρτισης	30



1. Εισαγωγή

Το **Ινστιτούτο Μικρών Επιχειρήσεων της ΓΣΕΒΕΕ** (εφεξής **ΙΜΕ ΓΣΕΒΕΕ**) είναι αστική μη κερδοσκοπική εταιρεία υλοποίησης μελετών και ερευνών και αποτελεί τον επιστημονικό σύμβουλο της ΓΣΕΒΕΕ. Στο πλαίσιο των βασικών δραστηριοτήτων του, παρέχει στη ΓΣΕΒΕΕ τεκμηρίωση θέσεων και μελετά, αξιολογεί, εκπονεί προτάσεις πολιτικής για θέματα οικονομικής ανάπτυξης, χρηματοδότησης επιχειρήσεων, φορολογίας, απασχόλησης, κοινωνικής ασφάλισης, ανταγωνισμού και αναβάθμισης των δεξιοτήτων του ανθρώπινου δυναμικού των μικρών επιχειρήσεων. Παράλληλα, σχεδιάζει και υλοποιεί προγράμματα εκπαίδευσης και επαγγελματικής κατάρτισης με σκοπό την ενίσχυση των δεξιοτήτων του ανθρώπινου δυναμικού των επιχειρήσεων, καθώς και δράσεις συμβουλευτικής υποστήριξης των επιχειρήσεων, οι οποίες ενισχύουν την επιχειρηματικότητα και την καινοτομία, αλλά και προωθούν την ενδυνάμωση και την ανάπτυξη βιώσιμων και ανταγωνιστικών επιχειρήσεων.

Το **ΙΜΕ ΓΣΕΒΕΕ**, ως κύριος δικαιούχος, υλοποιεί την Πράξη με τίτλο «**Ενίσχυση και πιστοποίηση επαγγελματικών γνώσεων και δεξιοτήτων ανέργων στην Περιφέρεια Ιονίων Νήσων**» (κωδικός ΟΠΣ 5067215), στο πλαίσιο του Ε.Π. «**Ιόνια Νησιά 2014-2020**» με βάση την με αρ. πρωτ.: 2735/10.11.2021 Απόφαση Ένταξης της Περιφερειάρχη Ιονίων Νήσων και την με αρ. πρωτ. οικ.1034/29.04.2022 1^η τροποποίηση της. Η Πράξη συγχρηματοδοτείται από την Ελλάδα και την Ευρωπαϊκή Ένωση (Ευρωπαϊκό Κοινωνικό Ταμείο) μέσω του Επιχειρησιακού Προγράμματος «**Ιόνια Νησιά 2014-2020**».

Στο πλαίσιο της ως άνω Πράξης υλοποιείται με ευθύνη του **ΙΜΕ ΓΣΕΒΕΕ** από εξωτερικό ανάδοχο το Υποέργο 1 «**Ενέργειες συμβουλευτικής υποστήριξης, επαγγελματικής κατάρτισης και πιστοποίησης γνώσεων και δεξιοτήτων**».

Αντικείμενο του είναι η υλοποίηση σειράς ενεργειών συμβουλευτικής υποστήριξης, στοχευμένης επαγγελματικής κατάρτισης & πρακτικής άσκησης σε επιχειρήσεις και πιστοποίησης γνώσεων και δεξιοτήτων για **600 ανέργους**, περιλαμβανομένων των νέων πτυχιούχων και των μακροχρόνια ανέργων, με έμφαση σε εκείνους οι οποίοι είναι χαμηλής εξειδίκευσης **στην Περιφέρεια Ιονίων Νήσων**.

Τα προγράμματα συνεχιζόμενης επαγγελματικής κατάρτισης θα έχουν συνολική διάρκεια **300 ώρες** και θα υλοποιηθούν από εξωτερικό Ανάδοχο. Ειδικότερα, η θεωρητική κατάρτιση θα έχει διάρκεια 150 ώρες, και η πρακτική άσκηση σε επιχειρήσεις θα έχει συνολική διάρκεια 150 ώρες. Η θεωρητική κατάρτιση με την ολοκλήρωση της θα οδηγεί σε πιστοποίηση από διαπιστευμένο φορέα πιστοποίησης προσώπων.

Η υλοποίηση των δράσεων συμβουλευτικής, κατάρτισης, πρακτικής άσκησης και πιστοποίησης θα καλύψει το σύνολο των Περιφερειακών Ενοτήτων της Περιφέρειας Ιονίων Νήσων.

Η παρούσα Πρόσκληση καλεί τους ενδιαφερόμενους δυνητικά ωφελούμενους ανέργους να εκδηλώσουν ενδιαφέρον για τη συμμετοχή τους στις δράσεις συμβουλευτικής, κατάρτισης, πρακτικής άσκησης και πιστοποίησης του Υποέργου 1 της Πράξης.



2. Θεσμικό Πλαίσιο

Το έργο της παρούσας Πρόσκλησης, διέπεται από το ακόλουθο θεσμικό πλαίσιο:

- Την με αριθμ. 2735/10.11.2021 Απόφαση Ένταξης της Πράξης με τίτλο «Ενίσχυση και πιστοποίηση επαγγελματικών γνώσεων και δεξιοτήτων ανέργων στην Περιφέρεια Ιονίων Νήσων», την με αρ. πρωτ. οικ.1034/29.04.2022 1^η τροποποίηση αυτής καθώς και την Έκθεση Τεκμηρίωσης ΥΓΟΣ που αποτελεί αναπόσπαστο τμήμα της,
- το με Αριθ. Πρωτ.: 79732/27.07.2020 έγγραφο της Εθνικής Αρχής Συντονισμού (ΕΑΣ) / Ειδικής Υπηρεσίας Συντονισμού και Παρακολούθησης Δράσεων ΕΚΤ (ΕΥΣΕΚΤ) με θέμα: Πλαίσιο ποιοτικών προδιαγραφών για τον σχεδιασμό και την υλοποίηση συγχρηματοδοτούμενων από το Ευρωπαϊκό Κοινωνικό Ταμείο (ΕΚΤ) προγραμμάτων Συνεχιζόμενης Επαγγελματικής Κατάρτισης (ΣΕΚ),
- τον ν. 4921/2022 (ΦΕΚ Α/75/18.04.2022) «Δουλειές Ξανά: Αναδιοργάνωση Δημόσιας Υπηρεσίας Απασχόλησης και ψηφιοποίηση των υπηρεσιών της, αναβάθμιση δεξιοτήτων εργατικού δυναμικού και διάγνωσης των αναγκών εργασίας και άλλες διατάξεις»,
- την υπ' αριθμ. 82759/30.08.2022 ΚΥΑ «Σύστημα Σχεδιασμού και Διαχείρισης της υλοποίησης συγχρηματοδοτούμενων/επιδοτούμενων προγραμμάτων μη τυπικής μάθησης, Συνεχιζόμενης Επαγγελματικής Κατάρτισης (Σ.Ε.Κ) και Γενικής Εκπαίδευσης Ενηλίκων (Γ.Ε.Ε),
- τον ν. 4624/2019 (Α' 137) «Αρχή Προστασίας Δεδομένων Προσωπικού Χαρακτήρα, μέτρα εφαρμογής του Κανονισμού (ΕΕ) 2016/679 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου της 27^{ης} 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 27^{ης} Απριλίου 2016 και άλλες διατάξεις»,
- την υπ' αριθμ. 15373/14.02.2023 Απόφαση του Εκτελεστικού Αντιπροέδρου ΔΣ ΙΜΕ ΓΣΕΒΕΕ για την έγκριση της δημοσίευσης της παρούσας Πρόσκλησης.



3. Προγράμματα Συνεχιζόμενης Επαγγελματικής Κατάρτισης

3.1. Γενικά

Τα προγράμματα συνεχιζόμενης επαγγελματικής κατάρτισης περιλαμβάνουν όπως ειπώθηκε στην παράγραφο 1 της παρούσας υπηρεσίες συμβουλευτικής, θεωρητικής κατάρτισης, πιστοποίησης και πρακτικής άσκησης σε 600 ωφελούμενους ανέργους/ες νέους/ες εγγεγραμμένους στα μητρώα της Δ.ΥΠ.Α (πρώην ΟΑΕΔ), περιλαμβανομένων των νέων πτυχιούχων και των μακροχρόνια ανέργων, με έμφαση σε εκείνους οι οποίοι είναι χαμηλής εξειδίκευσης, στην Περιφέρεια Ιονίων Νήσων και συγκεκριμένα:

α) Επαγγελματική συμβουλευτική, η οποία θα πραγματοποιηθεί σε τέσσερις φάσεις, που περιλαμβάνουν συνολικά πέντε (5) ατομικές συνεδρίες.

β) Προγράμματα κατάρτισης* σε επαγγελματικές δεξιότητες, συνολικής διάρκειας εκατόν πενήντα (150) ωρών στα κάτωθι θεματικά αντικείμενα:

Α/Α	Θεματικά αντικείμενα κατάρτισης
1	Στέλεχος Διαχείρισης και Εμπορίας Βιολογικών Προϊόντων,
2	Στέλεχος Διαχείρισης Ασφάλειας και Ποιότητας Τροφίμων (γενικό και με εξειδίκευση στον αγροδιατροφικό τομέα ή τροφίμων, στον τομέα κρέατος),
3	Πωλητής - Στέλεχος εξαγωγικού - διεθνούς εμπορίου (γενικό και με εξειδικεύσεις σε αγροδιατροφικό τομέα ή τροφίμου, τομέα φαρμάκου, τομέα αλουμινίου),
4	Ειδικός Συστημάτων Ηλεκτρονικού Εμπορίου – E-Commerce,
5	Ειδικός Συστημάτων Ηλεκτρονικής Προώθησης Εταιρικής Παρουσίας – Social Media Marketing,
6	Υπάλληλος Υποδοχής / Εξυπηρέτηση πελατών και ανάδειξη τουριστικής εμπειρίας (Guest Experience Expert in Tourism),

*αναλυτική περιγραφή των προγραμμάτων κατάρτισης τίθεται στο Παράρτημα ΙΙΙ της παρούσας

γ) Πιστοποίηση των επαγγελματικών προσόντων των ωφελούμενων στο θεματικό αντικείμενο που καταρτίσθηκαν.

δ) Πρακτική άσκηση διάρκειας εκατό πενήντα (150) ωρών, που αφορά την τοποθέτηση των ωφελούμενων, κατόπιν διαδικασίας σύζευξης, σε επιχειρήσεις της Περιφέρειας Ιονίων Νήσων σε θέση με αντικείμενο συναφές με το θεματικό αντικείμενο του προγράμματος κατάρτισης.

3.2. Επαγγελματική Συμβουλευτική Υποστήριξη

Οι υπηρεσίες συμβουλευτικής που παρέχονται στον ωφελούμενο μέσω εξειδικευμένων στελεχών / συμβούλων έχουν ως στόχο την ενίσχυση των ωφελούμενων για τη βέλτιστη χρήση των «αποθεμάτων» και των ικανοτήτων που διαθέτουν, μέσα από την παροχή νέων και καινοτόμων μεθόδων που εξασφαλίζουν την προσωπική τους ανάπτυξη και την επαγγελματική τους ανέλιξη.

Στο πλαίσιο αυτό οι υπηρεσίες επαγγελματικής συμβουλευτικής περιλαμβάνουν πέντε (5) ατομικές συνεδρίες οργανωμένες σε 4 φάσεις, όπως περιγράφονται κατωτέρω:



ΣΤΑΔΙΟ 1: Υποδοχή – καταγραφή ωφελούμενων και διερεύνηση αναγκών σκοπιμότητα ενέργειας (1 συνεδρία)

Το αρχικό αυτό στάδιο της συμβουλευτικής διαδικασίας έχει ως στόχο την αρχική υποδοχή και καταγραφή των αναλυτικών προσωπικών και επαγγελματικών στοιχείων των επιλεχθέντων ωφελούμενων, την αναλυτική διερεύνηση και καταγραφή των επαγγελματικών δεξιοτήτων και προτιμήσεων τους, και τη διάγνωση των εξατομικευμένων αναγκών του κάθε ωφελούμενου/ης, ώστε η συνέχεια της συμβουλευτικής διαδικασίας να προσαρμοστεί και να ανταποκρίνεται σε αυτές.

ΣΤΑΔΙΟ 2: Προσωπικός και επαγγελματικός απολογισμός (1 συνεδρία)

Με το συγκεκριμένο στάδιο επιδιώκεται η ανίχνευση και επίλυση των επαγγελματικών, κοινωνικών, οικονομικών, οικογενειακών κλπ. παραγόντων που περιβάλλουν τον ωφελούμενο/η, ενθαρρύνεται η συνειδητοποίηση, η κινητοποίηση και η συνειδητή αυτοδιάθεση και αξιοποίηση του δυναμικού του κάθε ατόμου για την υλοποίηση των ενδιαφερόντων του, με στόχο να αντιμετωπιστούν οι ενδεχόμενες υποκειμενικές δυσκολίες που το οδηγούν στον αποκλεισμό από την αγορά εργασίας.

Ο σύμβουλος εκθέτει όλες τις προοπτικές που ανοίγονται στο συμβουλευόμενο, του παρέχει συγκεκριμένη πληροφόρηση για την αγορά εργασίας, τις επαγγελματικές και εκπαιδευτικές τάσεις και επιλογές, και τον προκαλεί να αναγνωρίσει τις ασυμβατότητες που συχνά προκύπτουν ανάμεσα στις δυνατότητες που του προσφέρονται και τις ιδέες που ο ίδιος έχει σχηματίσει για την εργασία. Ο συμβουλευόμενος θα κληθεί να διερευνήσει και να αξιολογήσει τους εξής παράγοντες:

- Τα προσωπικά του χαρακτηριστικά, τις ικανότητες, τις δεξιότητες και τα ενδιαφέροντά του,
- ποικίλους περιβαλλοντικούς παράγοντες (ευκαιρίες, προσφορά εργασίας, περιοχή κ.τ.λ.),
- την ανάπτυξη μιας ελκρινούς επιχειρηματολογίας για τη σχέση που υπάρχει ανάμεσα σε αυτές τις δύο ομάδες παραγόντων.

ΣΤΑΔΙΟ 3: Διαδικασία προσωπικής και επαγγελματικής ανάπτυξης (1 συνεδρία)

Στόχος αυτού του σταδίου είναι η ενεργοποίηση του ίδιου του συμβουλευόμενου, ώστε να αναπτύξει ή να αναβαθμίσει τις υφιστάμενες επαγγελματικές και κοινωνικές δεξιότητες που είναι απαραίτητες για την (επαν)ένταξη του στην οικονομική ζωή.

Ειδικότερα, το συγκεκριμένο στάδιο της Επαγγελματικής Συμβουλευτικής στοχεύει στην:

- Καλλιέργεια και ανάπτυξη υφισταμένων επαγγελματικών δεξιοτήτων,
- διερεύνηση των ικανοτήτων, των κλίσεων και των ενδιαφερόντων ώστε κάθε άτομο να έχει τη δυνατότητα να αναπτύξει μία αντικειμενική ρεαλιστική θεώρηση του εαυτού του σε σχέση με τον επαγγελματικό χώρο,



- κατανόηση του τρόπου με τον οποίο λειτουργεί η αγορά εργασίας και των απαιτήσεων της,
- αυτογνωσία και η γνώση του εργασιακού χώρου η οποία προετοιμάζει κάθε άτομο για την ένταξη του και την παραμονή του σε αυτόν,
- προετοιμασία ώστε ο ωφελούμενος να μπορεί να ενταχθεί σε επόμενες ενέργειες του έργου με απώτερο στόχο την ένταξη του στην αγορά εργασίας,
- επαναπροσανατολισμό και συμβουλευτική σταδιοδρομίας στα άτομα που έχουν ήδη κάνει μία πρώτη επαγγελματική επιλογή.

ΣΤΑΔΙΟ 4: Ανάπτυξη και επεξεργασία του ατομικού σχεδίου δράσης (2 συνεδρίες)

Το στάδιο αυτό, για το οποίο προβλέπονται δύο (2) συνεδρίες, αποσκοπεί στο να βοηθηθεί ο συμβουλευόμενος να διαμορφώσει τις προοπτικές για την επαγγελματική του πορεία. Στο πλαίσιο αυτό - και ως συνέχεια των προηγούμενων σταδίων - το εν λόγω στάδιο περιλαμβάνει την εκπόνηση του ατομικού επαγγελματικού σχεδίου δράσης. Το σχέδιο αυτό προσδιορίζει τα απαιτούμενα «βήματα» που θα οδηγήσουν τους συμβουλευόμενους στην επίτευξη των στόχων που έχουν θέσει.

Η προετοιμασία και διαμόρφωση ατομικού σχεδίου ένταξης κάθε ωφελούμενου θα γίνει χρησιμοποιώντας ψυχομετρικά εργαλεία (ερωτηματολόγια, depth interview και tests), για τη σκιαγράφηση του προφίλ κάθε ωφελουμένου, με σκοπό:

- Τη διάγνωση υφιστάμενων δεξιοτήτων και του βαθμού απασχολησιμότητας (καταγραφή και αξιολόγηση των ικανοτήτων, προσόντων και δεξιοτήτων του κάθε ωφελουμένου),
- τη διερεύνηση της ικανότητας προσαρμογής του ωφελούμενου στα δεδομένα της αγοράς,
- τον προσδιορισμό του επιπέδου ετοιμότητας για άμεση τοποθέτηση σε θέση απασχόλησης,
- τη διάγνωση των αναγκών για ένταξη στις επόμενες ενέργειες του έργου, με βάση το μορφωτικό του επίπεδο και την προηγούμενη επαγγελματική εμπειρία, τις εκπαιδευτικές και εργασιακές του ανάγκες και προφίλ, τις προσδοκίες και επιθυμίες του, τους επαγγελματικούς και προσωπικούς του στόχους.

Τα δεδομένα που θα προκύψουν σε συνδυασμό με τις απαιτήσεις της τοπικής αγοράς εργασίας, θα αποτελέσουν τα κριτήρια για την κατάρτιση του Ατομικού Σχεδίου Ένταξης (κοινωνικής και εργασιακής), σύμφωνα με το οποίο ο κάθε ωφελούμενος θα ενταχθεί σε αντίστοιχο πρόγραμμα κατάρτισης και θα επιλέξει επιθυμητή θέση πρακτικής άσκησης.



Όλα τα στάδια και οι ενέργειες συμβουλευτικής (συνεδρίες) θα υλοποιηθούν προ της έναρξης της κατάρτισης και των υπολοίπων δράσεων του έργου (πιστοποίηση-πρακτική άσκηση).

3.3. Θεωρητική Κατάρτιση

Όπως έχει ήδη αναφερθεί, τα προγράμματα θεωρητικής κατάρτισης συνολικής διάρκειας 150 ωρών, είναι τα εξής:

A/A	Θεματικά αντικείμενα κατάρτισης
1	Στέλεχος Διαχείρισης και Εμπορίας Βιολογικών Προϊόντων,
2	Στέλεχος Διαχείρισης Ασφάλειας και Ποιότητας Τροφίμων (γενικό και με εξειδίκευση στον αγροδιατροφικό τομέα ή τροφίμων, στον τομέα κρέατος),
3	Πωλητής - Στέλεχος εξαγωγικού - διεθνούς εμπορίου (γενικό και με εξειδικεύσεις σε αγροδιατροφικό τομέα ή τροφίμου, τομέα φαρμάκου, τομέα αλουμινίου),
4	Ειδικός Συστημάτων Ηλεκτρονικού Εμπορίου – E-Commerce,
5	Ειδικός Συστημάτων Ηλεκτρονικής Προώθησης Εταιρικής Παρουσίας – Social Media Marketing,
6	Υπάλληλος Υποδοχής / Εξυπηρέτηση πελατών και ανάδειξη τουριστικής εμπειρίας (Guest Experience Expert in Tourism),

Ο αριθμός των ωφελουμένων ανά Περιφερειακή Ενότητα καθώς και η κατανομή των θεματικών αντικειμένων κατάρτισης ανά Περιφερειακή Ενότητα είναι η ακόλουθη*:

Π.Ε.	Αριθμός ωφελουμένων	Αριθμός προγραμμάτων	Αντικείμενα κατάρτισης και κατανομή ανά Π.Ε.
Κέρκυρας	300	2	Στέλεχος Διαχείρισης και Εμπορίας Βιολογικών Προϊόντων
		2	Στέλεχος Διαχείρισης Ασφάλειας και Ποιότητας Τροφίμων
		2	Πωλητής - Στέλεχος εξαγωγικού - διεθνούς εμπορίου
		2	Ειδικός Συστημάτων Ηλεκτρονικού Εμπορίου – E-Commerce
		2	Ειδικός Συστημάτων Ηλεκτρονικής Προώθησης Εταιρικής Παρουσίας – Social Media Marketing
		2	Υπάλληλος Υποδοχής / Εξυπηρέτηση πελατών και ανάδειξης τουριστικής εμπειρίας (Guest Experience Expert in Tourism)
ΥΠΟΣΥΝΟΛΟ		12	



Π.Ε.	Αριθμός ωφελουμένων	Αριθμός προγραμμάτων	Αντικείμενα κατάρτισης και κατανομή ανά Π.Ε.
Ζακύνθου	120	1	Στέλεχος Διαχείρισης και Εμπορίας Βιολογικών Προϊόντων
		1	Στέλεχος Διαχείρισης Ασφάλειας και Ποιότητας Τροφίμων
		1	Πωλητής - Στέλεχος εξαγωγικού - διεθνούς εμπορίου
		1	Ειδικός Συστημάτων Ηλεκτρονικού Εμπορίου – E-Commerce
		1	Ειδικός Συστημάτων Ηλεκτρονικής Προώθησης Εταιρικής Παρουσίας – Social Media Marketing
		1	Υπάλληλος Υποδοχής / Εξυπηρέτησης πελατών και ανάδειξης τουριστικής εμπειρίας (Guest Experience Expert in Tourism)
ΥΠΟΣΥΝΟΛΟ		6	
Κεφαλονιάς	100	1	Στέλεχος Διαχείρισης Ασφάλειας και Ποιότητας Τροφίμων
		1	Πωλητής - Στέλεχος εξαγωγικού - διεθνούς εμπορίου
		1	Ειδικός Συστημάτων Ηλεκτρονικής Προώθησης Εταιρικής Παρουσίας – Social Media Marketing
		1	Υπάλληλος Υποδοχής / Εξυπηρέτησης πελατών και ανάδειξης τουριστικής εμπειρίας (Guest Experience Expert in Tourism)
Ιθάκης	10	1	Ειδικός Συστημάτων Ηλεκτρονικής Προώθησης Εταιρικής Παρουσίας – Social Media Marketing
ΥΠΟΣΥΝΟΛΟ		5	
Λευκάδας	70	1	Στέλεχος Διαχείρισης Ασφάλειας και Ποιότητας Τροφίμων
		1	Πωλητής - Στέλεχος εξαγωγικού - διεθνούς εμπορίου
			Ειδικός Συστημάτων Ηλεκτρονικής



Π.Ε.	Αριθμός ωφελουμένων	Αριθμός προγραμμάτων	Αντικείμενα κατάρτισης και κατανομή ανά Π.Ε.
		1	Πρώτσης Εταιρικής Παρουσίας – Social Media Marketing
		1	Ειδικός Συστημάτων Ηλεκτρονικού Εμπορίου – E-Commerce
ΥΠΟΣΥΝΟΛΟ		4	
ΓΕΝΙΚΟ ΣΥΝΟΛΟ	600	27	

Ο ωφελούμενος θα έχει την δυνατότητα να επιλέξει ένα ή περισσότερα θεματικά αντικείμενα με σειρά προτίμησης κατά την υποβολή της αίτησής του από τα προσφερόμενα ανά Περιφερειακή Ενότητα **ωστόσο θα συμμετάσχει στην παρακολούθηση ενός μόνο απ' αυτά**. Η οριστική επιλογή θεματικού αντικειμένου κατάρτισης θα προκύψει λαμβάνοντας υπόψη τις εκπαιδευτικές ανάγκες του υποψηφίου σε συνδυασμό με τις εκροές της εξατομικευμένης συμβουλευτικής υποστήριξης αλλά και με την γεωγραφική κατανομή των υποβαλλόμενων αιτήσεων.

Η θεωρητική κατάρτιση θα πραγματοποιηθεί με τη μέθοδο της δια ζώσης κατάρτισης σε αίθουσες διδασκαλίας και θα περιλαμβάνει ευρεία χρήση συμμετοχικών παιδαγωγικών τεχνικών, κατάλληλες για ενηλίκους, όπως μελέτες περίπτωσης (case studies), παιχνίδια ρόλων (role playing) ή προσομοιώσεων πραγματικών επαγγελματικών περιστάσεων, εκπόνηση εργασιών (project-based learning), ομαδοσυνεργατική μάθηση κ.ά., με σκοπό την ανάπτυξη κρίσιμων επαγγελματικών οριζόντιων δεξιοτήτων.

Σε ειδικές περιστάσεις τα προγράμματα κατάρτισης μπορούν να υλοποιηθούν εξ' αποστάσεως μέσω σύγχρονης τηλεκατάρτισης με την χρήση Ολοκληρωμένου Συστήματος Τηλεκατάρτισης (ΟΣΤΚ) του παρόχου κατάρτισης.

**Το ΙΜΕ ΓΣΕΒΕΕ διατηρεί το δικαίωμα να διαφοροποιήσει την κατανομή ανάλογα με τις ανάγκες που θα προκύψουν από τον ορισμό δυνητικών ωφελουμένων ανά Περιφερειακή Ενότητα και τη ζήτηση υπηρεσιών κατάρτισης κατά το χρόνο υλοποίησης των προγραμμάτων. Ενδεχόμενη ανακατανομή του αριθμού των ωφελουμένων ανά Περιφερειακή Ενότητα καθώς και ενδεχόμενη ανακατανομή των θεματικών αντικειμένων κατάρτισης ανά Περιφερειακή Ενότητα τελεί υπό την έγκριση της Διαχειριστικής Αρχής κατόπιν σχετικού τεκμηριωμένου αιτήματος του ΙΜΕ ΓΣΕΒΕΕ.*

3.4. Πιστοποίηση

Μετά την ολοκλήρωση της θεωρητικής κατάρτισης, οι ωφελούμενοι θα συμμετέχουν υποχρεωτικά σε εξετάσεις πιστοποίησης γνώσεων και δεξιοτήτων που απέκτησαν στο θεματικό αντικείμενο που καταρτίστηκαν. Την πιστοποίηση θα διενεργήσει Φορέας Πιστοποίησης Φυσικών Προσώπων, ο οποίος δραστηριοποιείται στην Ελλάδα και είναι



διαπιστευμένους, από Εθνικούς ή Διεθνείς φορείς, να χορηγεί πιστοποιητικά για τις συγκεκριμένες ειδικότητες των Προγραμμάτων Κατάρτισης, σύμφωνα με το πρότυπο ISO/IEC 17024 ή ΕΟΠΠΕΠ.

Οι εξετάσεις πιστοποίησης θα επαναληφθούν υποχρεωτικά μία φορά (επανεξέταση) σε περίπτωση αποτυχίας ή αδυναμίας συμμετοχής των ωφελούμενων κατά την πρώτη εξέταση.

Σε ειδικές περιπτώσεις οι εξετάσεις πιστοποίησης δύνανται να υλοποιηθούν και με την εξ' αποστάσεως μεθοδο με on line επιτήρηση (teleproctoring) υπό την προϋπόθεση ότι ο Φορέας Πιστοποίησης που θα τις διενεργήσει έχει απόφαση έγκρισης του teleproctoring από το Εθνικό Σύστημα Διαπίστευσης (ΕΣΥΔ).

Το γνωστικό περιεχόμενο των προγραμμάτων κατάρτισης της παρούσας Πρόκλησης συνάδει με τα κάτωθι Σχήματα Πιστοποίησης καθώς καλύπτει το αντικείμενο εργασιών, εργασιακών καθηκόντων, γνώσεων και δεξιοτήτων που απαιτούν και εξετάζουν τα εν λόγω Σχήματα Πιστοποίησης ή ισοδύναμα πρότυπα.

α/α	Πρόγραμμα Κατάρτισης	Σχήμα Πιστοποίησης που συνδέεται με το Πρόγραμμα Κατάρτισης	Κατάσταση Διαπίστευσης
1	Στέλεχος Διαχείρισης και Εμπορίας Βιολογικών Προϊόντων	Στελέχη διαχείρισης και εμπορίας βιολογικών προϊόντων	Διαπιστευμένο κατά το πρότυπο ISO 17024 ή ΕΟΠΠΕΠ
2	Στέλεχος Διαχείρισης Ασφάλειας και Ποιότητας Τροφίμων (γενικό και με εξειδίκευση στον αγροδιατροφικό τομέα ή τροφίμων, στον τομέα κρέατος)	Στελέχη διαχείρισης ασφάλειας και ποιότητας τροφίμων	Διαπιστευμένο κατά το πρότυπο ISO 17024 ή ΕΟΠΠΕΠ
3	Πωλητής - Στέλεχος εξαγωγικού - διεθνούς εμπορίου (γενικό και με εξειδικεύσεις σε αγροδιατροφικό τομέα ή τροφίμου, τομέα φαρμάκου, τομέα αλουμινίου)	Πωλητές - Στελέχη Εξαγωγικού - Διεθνούς Εμπορίου	Διαπιστευμένο κατά το πρότυπο ISO 17024 ή ΕΟΠΠΕΠ
4	Ειδικός Συστημάτων Ηλεκτρονικού Εμπορίου – E-Commerce	Ειδικοί Συστημάτων Ηλεκτρονικού Εμπορίου (E-Commerce)	Διαπιστευμένο κατά το πρότυπο ISO 17024 ή ΕΟΠΠΕΠ



5	Ειδικός Συστημάτων Ηλεκτρονικής Προώθησης Εταιρικής Παρουσίας – Social Media Marketing	Ειδικόι συστημάτων ηλεκτρονικής προώθησης εταιρικής παρουσίας – social media marketing	Διαπιστευμένο κατά το πρότυπο ISO 17024 ή ΕΟΠΠΕΠ
6	Υπάλληλος Υποδοχής / Εξυπηρέτηση πελατών και ανάδειξη τουριστικής εμπειρίας (Guest Experience Expert in Tourism)	Υπάλληλος υποδοχής/εξυπηρέτησης πελατών για ανάδειξη τουριστικής εμπειρίας (Guest Experience Expert in Tourism)	Διαπιστευμένο κατά το πρότυπο ISO 17024 ή ΕΟΠΠΕΠ

Ο ωφελούμενος θα πιστοποιηθεί σε ένα μόνο σχήμα πιστοποίησης το οποίο συνδέεται και είναι συναφές με το θεματικό αντικείμενο κατάρτισης που παρακολούθησε.

3.5. Πρακτική Άσκηση

Η πρακτική άσκηση, διάρκειας 150 ωρών, θα υλοποιείται σε θέσεις πρακτικής άσκησης επιχειρήσεων του ιδιωτικού τομέα των οποίων η δραστηριότητα και λειτουργία βρίσκεται σε συνάφεια με το γνωστικό αντικείμενο/ειδικότητα της κατάρτισης, σε πραγματικές συνθήκες εργασίας εντός των ορίων της Περιφερειακής Ενότητας όπου υλοποιήθηκε το θεωρητικό μέρος του προγράμματος κατάρτισης.

Η προσέγγιση και εξεύρεση των επιχειρήσεων για την τοποθέτηση των ωφελουμένων για την πρακτική τους άσκηση και η σύζευξη ωφελούμενου-επιχείρησης θα γίνεται από τον Ανάδοχο Κατάρτισης, μέσω πρόσκλησης εκδήλωσης ενδιαφέροντος προς όλες τις επιχειρήσεις που θα καλύπτουν συγκεκριμένα κριτήρια επιλογής και δημιουργίας μητρώου επιχειρήσεων.

Ειδικότερα για την σύζευξη ωφελούμενου/επιχείρησης αυτή θα γίνεται λαμβάνοντας υπόψη τις εξής παραμέτρους:

- Α) Την έδρα λειτουργίας της επιχείρησης ώστε να συμπίπτει με τον τόπο κατοικίας του ωφελούμενου, σε επίπεδο Περιφερειακής Ενότητας.
- Β) Το αντικείμενο λειτουργίας της επιχείρησης ώστε να είναι συναφές με το θεματικό αντικείμενο του προγράμματος κατάρτισης που παρακολούθησε ο ωφελούμενος.
- Γ) Τις διαθέσιμες θέσεις πρακτικής άσκησης της επιχείρησης αναφορικά με την τηρούμενη αναλογία εργαζόμενου/καταρτιζόμενου.

Για κάθε ωφελούμενο που θα τοποθετηθεί σε επιχείρηση για την υλοποίηση της πρακτικής άσκησης θα υπάρχει Υπεύθυνος Πρακτικής άσκησης/εργασιακός υπεύθυνος, ο οποίος θα είναι στέλεχος της επιχείρησης και θα είναι υπεύθυνος για την επίτευξη των μαθησιακών στόχων.

4. Όροι υλοποίησης

- Οι υπηρεσίες της συμβουλευτικής παρέχονται δια ζώσης σε αίθουσες αδειοδοτημένων δομών. Σε ειδικές περιστάσεις μπορούν να υλοποιηθούν εξ'



αποστάσεως μέσω Ολοκληρωμένου Συστήματος Συμβουλευτικής ΟΣΣ του παρόχου κατάρτισης.

- Η χρονική διάρκεια της κάθε συνεδρίας ορίζεται σε 45 λεπτά.
- Οι συνεδρίες συμβουλευτικής ολοκληρώνονται το αργότερο μέχρι την 22:00 ώρα. Δεν επιτρέπεται συμβουλευτική τις Κυριακές καθώς και τις επίσημες αργίες.
- Ο ωφελούμενος υποχρεούται να συμπληρώσει, κατά την πρώτη συνεδρία συμβουλευτικής το απογραφικό **δελτίο εισόδου** στην Πράξη για τη συλλογή πληροφοριακών στοιχείων τα οποία αφορούν σε προσωπικά δεδομένα συμπεριλαμβανομένων και ευαίσθητων, για την περαιτέρω επεξεργασία τους από τις αρμόδιες υπηρεσίες και την αξιοποίησή τους στο πλαίσιο της παρακολούθησης της δράσης μέσω στατιστικών στοιχείων (δεικτών) και των προβλεπόμενων ερευνών και αξιολογήσεων, σύμφωνα με τις ισχύουσες νομοθετικές διατάξεις του Ευρωπαϊκού Κοινωνικού Ταμείου και τα προβλεπόμενα στο Ν.2472/1997, Ν. 4314/2014(άρθρο 54Α) και Ν.4403/2016 (άρθρο 14).
- Τα προγράμματα θεωρητικής κατάρτισης είναι συνολικής **διάρκειας 150 ωρών** και η μέθοδος υλοποίησης τους αφορά σε δια ζώσης κατάρτιση σε αίθουσες αδειοδοτημένων δομών.
- Σε ειδικές περιστάσεις τότε μπορούν να υλοποιηθούν εξ' αποστάσεως μέσω σύγχρονης τηλεκατάρτισης με την χρήση Ολοκληρωμένου Συστήματος Τηλεκατάρτισης (ΟΣΤΚ) του παρόχου κατάρτισης.
- Η επιλογή της εκπαιδευτικής μεθόδου υλοποίησης των προγραμμάτων κατάρτισης θα αποφασίζεται από το ΙΜΕ ΓΣΕΒΕΕ. Οι ωφελούμενοι δεν διατηρούν δικαίωμα επιλογής της εκπαιδευτικής μεθόδου υλοποίησης των προγραμμάτων κατάρτισης.
- Στην περίπτωση που επιλεχθεί η μέθοδος εξ' αποστάσεως κατάρτισης και εφόσον ο ωφελούμενος δεν έχει αποδεδειγμένα πρόσβαση στα απαιτούμενα τεχνολογικά μέσα, όπως Η/Υ ή/και σε τεχνολογίες διαδικτύου, ο Πάροχος Κατάρτισης οφείλει να διευκολύνει την συμμετοχή του καταρτιζόμενου στην εκπαιδευτική διαδικασία με την παροχή της δυνατότητας στον τελευταίο να κάνει χρήση του ηλεκτρονικού εξοπλισμού της αδειοδοτημένης δομής κατάρτισης.
- Στους ωφελούμενους θα δοθεί από τον Πάροχο Κατάρτισης συμβατικό εκπαιδευτικό υλικό. Το εκπαιδευτικό υλικό θα συνοδεύεται από φάκελο καταρτιζόμενου, μπλοκ σημειώσεων και στυλό, τα οποία θα διατεθούν σε κάθε ωφελούμενο. Στα προγράμματα που θα υλοποιηθούν εν όλω ή εν μέρει με τη μέθοδο της τηλεκατάρτισης ο Πάροχος Κατάρτισης αναλαμβάνει την υποχρέωση να παρέχει το απαιτούμενο ψηφιακό εκπαιδευτικό υλικό, το οποίο θα είναι διαθέσιμο στους καταρτιζόμενους μέσω του Υποσυστήματος Τηλεκατάρτισης του Ολοκληρωμένου Πληροφοριακού Συστήματος που θα χρησιμοποιήσει ο Πάροχος Κατάρτισης.
- Η συνολική ημερήσια διάρκεια της θεωρητικής κατάρτισης δεν μπορεί να υπερβαίνει τις έξι (6) ώρες ημερησίως, συμπεριλαμβανομένων των διαλειμμάτων.



- Η καταληκτική ώρα της θεωρητικής κατάρτισης δεν θα πρέπει να υπερβαίνει την 22:00 μμ.
- Δεν επιτρέπεται η υλοποίηση θεωρητικής κατάρτισης τις Κυριακές καθώς και τις επίσημες αργίες.
- Με την ολοκλήρωση της συμμετοχής σε πρόγραμμα θεωρητικής κατάρτισης, οι ωφελούμενοι θα συμμετέχουν υποχρεωτικά σε εξετάσεις πιστοποίησης γνώσεων και δεξιοτήτων που απέκτησαν στο θεματικό αντικείμενο που καταρτίστηκαν.
- Οι εξετάσεις πιστοποίησης θα επαναληφθούν υποχρεωτικά μία φορά (επανεξέταση) σε περίπτωση αποτυχίας ή αδυναμίας συμμετοχής των ωφελούμενων κατά την πρώτη εξέταση.
- Οι εξετάσεις πιστοποίησης (αρχική εξέταση) θα διενεργούνται υποχρεωτικά στις πόλεις όπου υλοποιήθηκαν τα προγράμματα θεωρητικής κατάρτισης. Η επαναληπτική εξέταση δεν διενεργείται υποχρεωτικά στην πόλη όπου υλοποιήθηκε το πρόγραμμα κατάρτισης αλλά δύναται να διενεργηθεί στην διοικητική πρωτεύουσα της Περιφέρειας όπου υλοποιήθηκε το πρόγραμμα κατάρτισης.
- Στην περίπτωση που για τις εξετάσεις πιστοποίησης επιλεχθεί η μέθοδος της εξ' αποστάσεως εξέτασης (teleproctoring) και εφόσον ο ωφελούμενος δεν έχει αποδεδειγμένα πρόσβαση στα απαιτούμενα τεχνολογικά μέσα, όπως Η/Υ ή/και σε τεχνολογίες διαδικτύου, ο Πάροχος Κατάρτισης οφείλει να διευκολύνει την συμμετοχή του καταρτιζόμενου στην εξεταστική διαδικασία με την παροχή της δυνατότητας στον τελευταίο να κάνει χρήση του ηλεκτρονικού εξοπλισμού αδειοδοτημένης εξεταστικής δομής.
- Σε κάθε ωφελούμενο που θα ολοκληρώσει επιτυχώς τις εξετάσεις ή επανεξετάσεις πιστοποίησης χορηγείται πιστοποιητικό από τον Φορέα Πιστοποίησης. Σε περίπτωση αποτυχίας του ωφελούμενου χορηγείται από τον Φορέα Πιστοποίησης βεβαίωση συμμετοχής του στις εξετάσεις πιστοποίησης, η οποία θα πρέπει να φέρει υποχρεωτικώς τον τίτλο του θεματικού αντικείμενου για το οποίο διενεργήθηκαν εξετάσεις, ημερομηνία εξέτασης, ονοματεπώνυμο συμμετέχοντα.
- Στην περίπτωση που ωφελούμενος δεν συμμετάσχει στις εξετάσεις πιστοποίησης (αρχική ή επανεξέταση) χάνει το δικαίωμα του εκπαιδευτικού επιδόματος θεωρητικής κατάρτισης. Επίσης δεν θα του χορηγηθεί βεβαίωση παρακολούθησης θεωρητικής κατάρτισης και δεν θα μπορεί να συνεχίσει στην πρακτική άσκηση.
- Η πρακτική άσκηση θα υλοποιείται σε θέσεις πρακτικής άσκησης επιχειρήσεων, που είναι συναφείς με τα αντικείμενα κατάρτισης, σε πραγματικές συνθήκες εργασίας εντός των ορίων της Περιφερειακής Ενότητας όπου υλοποιήθηκε το πρόγραμμα 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 διάρκεια της πρακτικής άσκησης δεν μπορεί να υπερβαίνει τις έξι (6) ώρες και πρέπει να ολοκληρώνεται εντός του ωραρίου λειτουργίας της επιχείρησης. Επιτρέπεται η διαλειμματική υλοποίηση της πρακτικής άσκησης, καθώς επίσης και η υλοποίηση της το Σάββατο αναλόγως και πάλι του ωραρίου λειτουργίας των επιχειρήσεων πρακτικής άσκησης. Δεν επιτρέπεται η υλοποίηση της πρακτικής άσκησης τις Κυριακές καθώς και τις επίσημες αργίες.
- Ο ωφελούμενος υποχρεούται να συμπληρώσει, κατά την τελευταία ημέρα της πρακτικής άσκησης του, το απογραφικό **δελτίο εξόδου** από την Πράξη για τη συλλογή πληροφοριακών στοιχείων τα οποία αφορούν σε προσωπικά δεδομένα συμπεριλαμβανομένων και ευαίσθητων, για την περαιτέρω επεξεργασία τους από τις αρμόδιες υπηρεσίες και την αξιοποίησή τους στο πλαίσιο της παρακολούθησης της δράσης μέσω στατιστικών στοιχείων (δεικτών) και των προβλεπόμενων ερευνών και αξιολογήσεων, σύμφωνα με τις ισχύουσες νομοθετικές διατάξεις του Ευρωπαϊκού Κοινωνικού Ταμείου και τα προβλεπόμενα στο Ν.2472/1997, Ν. 4314/2014 (άρθρο 54Α) και Ν.4403/2016 (άρθρο 14).
- Σημειώνεται ότι ο ωφελούμενος υποχρεούται να συμπληρώσει το απογραφικό δελτίο εξόδου ακόμη και στην περίπτωση διακοπής της συμμετοχής του στη Πράξη προ της ολοκλήρωσής της, είτε λόγω υπέρβασης των ορίων απουσιών του, είτε λόγω οικειοθελούς αποχώρησής του.
- Το επιτρεπόμενο όριο απουσιών των ωφελουμένων και για την θεωρητική κατάρτιση και για την πρακτική άσκηση αντίστοιχα ανέρχεται μέχρι του ποσοστού 10% επί της συνολικής διάρκειας των ωρών του προγράμματος (δηλαδή μέχρι 15 ώρες για την θεωρητική κατάρτιση και μέχρι 15 ώρες για την πρακτική άσκηση).
- Κατ' εξαίρεση, το επιτρεπόμενο όριο απουσιών των ωφελουμένων αυξάνεται στο 20% (δηλαδή μέχρι 30 ώρες για την θεωρητική κατάρτιση και μέχρι 30 ώρες για την πρακτική άσκηση), εάν συμμετέχουν:
 - Άτομα με αναπηρίες, εφόσον προσκομισθεί από τον ωφελούμενο Γνωστοποίηση Αποτελέσματος Πιστοποίησης Αναπηρίας που του έχει χορηγηθεί από υγειονομική επιτροπή ΚΕΠΑ του ΕΦΚΑ,
 - καταρτιζόμενοι, οι οποίοι κατά τη διάρκεια της υλοποίησης της θεωρητικής και πρακτικής άσκησης έχουν αποδεδειγμένη νοσηλεία σε δημόσιο νοσοκομείο (η οποία αποδεικνύεται από σχετική βεβαίωση του νοσοκομείου στο οποίο νοσηλεύτηκε ή γνωμάτευση διευθυντή κλινικής νοσοκομείου με την οποία συνίσταται να παραμείνει κλινής),
 - εγκυμονούσες γυναίκες και γυναίκες που διανύουν περίοδο λοχείας, οι οποίες θα πρέπει να προσκομίζουν εγκαίρως αντίστοιχο αποδεικτικό από δημόσιο φορέα.

Το εκπαιδευτικό επίδομα που χορηγείται τόσο για την θεωρητική κατάρτιση όσο και για την πρακτική άσκηση υπολογίζεται στη βάση των πραγματοποιηθεισών από τον



καταρτιζόμενο ωρών θεωρητικής κατάρτισης – πρακτικής άσκησης και χορηγείται υπό την προϋπόθεση επαρκούς παρακολούθησης του προγράμματος.

Τα δικαιώματα και οι υποχρεώσεις των καταρτιζομένων, ιδίως δε οι όροι και το περιεχόμενο των προγραμμάτων κατάρτισης, θα περιλαμβάνονται μεταξύ άλλων σε προτυποποιημένο συμφωνητικό το οποίο θα υπογράψει ο ωφελούμενος και θα δεσμεύεται από αυτό.

5. Εκπαιδευτικό Επίδομα

Οι ωφελούμενοι μετά την ολοκλήρωση των ενεργειών κατάρτισης (*συμβουλευτική-θεωρητική κατάρτιση-πιστοποίηση*) θα λάβουν εκπαιδευτικό επίδομα ύψους πέντε ευρώ (**5,00 €**) ανά ώρα κατάρτισης και μετά την ολοκλήρωση των ενεργειών πρακτικής άσκησης θα λάβουν εκπαιδευτικό επίδομα ύψους πέντε ευρώ (**5,00 €**) ανά ώρα πρακτικής άσκησης.

Προϋπόθεση της καταβολής των εκπαιδευτικών επιδομάτων της θεωρητικής κατάρτισης είναι:

- ✓ Η συμμετοχή και ολοκλήρωση των προβλεπομένων συνεδριών επαγγελματικής συμβουλευτικής,
- ✓ συμμετοχή και ολοκλήρωση του προγράμματος θεωρητικής κατάρτισης,
- ✓ συμμετοχή σε εξετάσεις πιστοποίησης.

Προϋπόθεση της καταβολής των εκπαιδευτικών επιδομάτων της πρακτικής άσκησης είναι η συμμετοχή και ολοκλήρωση του προγράμματος πρακτικής άσκησης.

Το επίδομα θεωρητικής κατάρτισης ανέρχεται συνολικά για κάθε καταρτιζόμενο σε **750,00 €** (150 ώρες X 5 €/ώρα).

Το επίδομα πρακτικής άσκησης ανέρχεται συνολικά για κάθε καταρτιζόμενο σε **750,00 €** (150 ώρες X 5 €/ώρα).

Η καταβολή των εκπαιδευτικών επιδομάτων θα γίνεται με πίστωση στον τραπεζικό λογαριασμό του ωφελούμενου τον οποίο έχει δηλώσει κατά την υποβολή της αίτησης συμμετοχής του στο έργο.

6. Δικαίωμα Συμμετοχής - Προϋποθέσεις

Δικαίωμα συμμετοχής στη δράση έχουν υποχρεωτικά και επί ποινή αποκλεισμού, **άνεργοι** οι οποίοι πληρούν τις κάτωθι προϋποθέσεις:

- I. Είναι εγγεγραμμένοι στα Μητρώα Ανεργίας της Δ.ΥΠ.Α (πρώην ΟΑΕΔ), ανεξαρτήτως αν λαμβάνουν επίδομα ανεργίας ή όχι.
- II. Είναι μόνιμοι κάτοικοι μιας εκ των περιφερειακών ενοτήτων της Περιφέρειας Ιονίων Νήσων.



- III. Δεν έχουν ολοκληρώσει επιτυχώς πρόγραμμα κατάρτισης στο ίδιο αντικείμενο τα τελευταία δύο (2) έτη πριν τη δημοσίευση της παρούσας πρόσκλησης επιλογής ωφελουμένων.

Σημειώνεται ότι οι άνεργοι, που θα συμμετέχουν στην δράση, θα πρέπει να είναι εγγεγραμμένοι στα μητρώα ανεργίας της Δ.ΥΠ.Α (πρώην ΟΑΕΔ) καθ' όλη τη διάρκεια της συμμετοχής τους στη δράση (συμβουλευτική, θεωρητική κατάρτιση, πιστοποίηση και πρακτική άσκηση).

Ο έλεγχος της ιδιότητας του ανέργου θα γίνεται σε τέσσερα (4) χρονικά σημεία:

- I. Κατά την υποβολή της αίτησης του ωφελουμένου.
- II. Κατά την είσοδο στην Πράξη, δηλαδή κατά την 1^η ατομική συνεδρία επαγγελματικής συμβουλευτικής.
- III. Την πρώτη ημέρα της θεωρητικής κατάρτισης.
- IV. Κατά την υποβολή της δήλωσης έναρξης πρακτικής άσκησης.

Ειδικότερα και με βάση τα παραπάνω ο ωφελούμενος προκειμένου να αποδειχτεί ότι είναι εγγεγραμμένος άνεργος στα μητρώα ανεργίας της Δ.ΥΠ.Α (πρώην ΟΑΕΔ) καθ' όλη τη διάρκεια της συμμετοχής του στη δράση θα πρέπει να υποβάλλει στο ΙΜΕ ΓΣΕΒΕΕ **δελτίο ανεργίας σε ισχύ:**

Κατά την υποβολή της αίτησης του για την συμμετοχή στο έργο,
μέχρι και μια μέρα πριν την 1^η ατομική συνεδρία συμβουλευτικής,
μέχρι και μια μέρα πριν την 1^η ημέρα θεωρητικής κατάρτισης,
μέχρι και μια μέρα πριν την 1^η ημέρα πρακτικής άσκησης.

7. Κριτήρια Μοριοδότησης

Οι υποψήφιοι ωφελούμενοι θα μοριοδοτηθούν με βάση τα παρακάτω κριτήρια:

1. Διάρκεια συνεχόμενης ανεργίας
2. Συνολικό φορολογητέο εισόδημα ατομικό ή οικογενειακό
3. Εκπαιδευτικό επίπεδο

Η μέγιστη προβλεπόμενη μοριοδότηση για κάθε αιτούντα είναι τα **70 μόρια**, η βαρύτητα των οποίων ανά κριτήριο παρουσιάζεται παρακάτω:



Κριτήρια Μοριοδότησης

A/A	Κριτήριο Επιλογής	Ανάλυση Κριτηρίου Επιλογής	Μοριοδότηση Κριτηρίου Επιλογής
1	Διάρκεια συνεχόμενης ανεργίας (μέγιστος βαθμός: 40 μόρια)	Από 0-4 μήνες	3 μόρια ανά πλήρη μήνα ανεργίας από τον πρώτο έως και τον τέταρτο μήνα ανεργίας με μέγιστο βαθμό τα 12 μόρια
		Από 5 μήνες έως 12 μήνες	12 μόρια + 2 μόρια ανά πλήρη μήνα ανεργίας από τον πέμπτο μήνα ανεργίας έως το 12 ^ο , με μέγιστο βαθμό τα 28 μόρια.
		Από 13 μήνες και άνω	28 μόρια + 1 μόριο ανά πλήρη μήνα ανεργίας από τον 13 ^ο μήνα ανεργίας και άνω με μέγιστο βαθμό τα 40 μόρια.
2	Συνολικό φορολογητέο εισόδημα ατομικό ή οικογενειακό (του τελευταίου οικονομικού έτους για το οποίο έχουν υποβληθεί δηλώσεις). (μέγιστος βαθμός: 15 μόρια)*	0-12.000 €	Τα μόρια υπολογίζονται σύμφωνα τον μαθηματικό τύπο: [15-(E/1500)] Όπου E το συνολικό εισόδημα
		12.000,01-18.000 €	Τα μόρια υπολογίζονται από τον μαθηματικό τύπο: (18000-E)/1000 Όπου E το συνολικό εισόδημα
		18.000,01 € και άνω	0
3	Εκπαιδευτικό επίπεδο (μέγιστος βαθμός: 15 μόρια)	Απόφοιτος Υποχρεωτικής εκπαίδευσης	15
		Απόφοιτος Δευτεροβάθμιας/Μεταδευτεροβάθμιας εκπαίδευσης	10
		Απόφοιτος Τριτοβάθμιας Εκπαίδευσης	5
ΣΥΝΟΛΟ ΚΡΙΤΗΡΙΩΝ ΕΠΟΛΟΓΗΣ		Μέγιστη Βαθμολογία:70	

ΕΠΙΣΗΜΑΝΣΕΙΣ ΕΠΙ ΤΩΝ ΚΡΙΤΗΡΙΩΝ ΜΟΡΙΟΔΟΤΗΣΕΙΣ

1. Ως βαθμολογούμενος μήνας ανεργίας θεωρείται ο πλήρης μήνας (30 ή 31 ημερολογιακές ημέρες).
2. Για τη μοριοδότηση της ανεργίας υπολογίζεται ως καταληκτική ημερομηνία του χρόνου ανεργίας η 28^η Φεβρουαρίου 2023.
3. Για την μοριοδότηση του κριτηρίου του εισοδήματος λαμβάνεται υπόψη και βαθμολογείται το φορολογητέο εισόδημα του



εκκαθαριστικού σημειώματος και όχι το δηλωθέν εισόδημα. Επίσης σε περίπτωση έγγαμου/σε σύμφωνο συμβίωσης ωφελούμενου λαμβάνεται υπόψη και βαθμολογείται το συνολικό φορολογητέο εισόδημα αθροιστικά (και του συζύγου).

4. Σε περίπτωση ισοβαθμιών κατά τη μοριοδότηση, προηγούνται οι υποψήφιοι που έχουν συγκεντρώσει περισσότερα μόρια στο πρώτο κριτήριο (ανεργία). Αν και σε αυτήν την περίπτωση παρουσιάζεται ισοβαθμία τότε προηγούνται οι υποψήφιοι που υπέβαλαν νωρίτερα την αίτηση συμμετοχής στην πράξη (χρόνος υποβολής αίτησης).

8. Επιλογή Ωφελουμένων

8.1. Συλλογή αιτήσεων και δικαιολογητικών

A. Συμπλήρωση της αίτησης

Η διαδικασία συμπλήρωσης - υποβολής της αίτησης συμμετοχής και ανάρτησης δικαιολογητικών γίνεται ηλεκτρονικά, μέσω ειδικής ιστοσελίδας του ΙΜΕ ΓΣΕΒΕΕ που βρίσκεται στην ηλεκτρονική διεύθυνση <https://ionia.imegsevee.gr/>.

Με την συμπλήρωση της ηλεκτρονικής αίτησης και την καταχώρηση της από τον υποψήφιο ωφελούμενο, η αίτηση λαμβάνει **Κωδικό Αριθμό Υποβολής Αίτησης Συμμετοχής (ΚΑΥΑΣ)** ο οποίος αποστέλλεται αυτόματα στο e-mail που έχει δηλώσει ο υποψήφιος ωφελούμενος στην αίτηση του.

Ο υποψήφιος ωφελούμενος έχει την δυνατότητα να επανέλθει αργότερα μία ή περισσότερες φορές για να επεξεργαστεί τα στοιχεία της αίτησης, εάν χρειαστεί, **καθώς και να επισυνάψει τα απαραίτητα δικαιολογητικά έγγραφα** (βλέπε παρακάτω σημείο 8.1.B).

Η διαδικασία επεξεργασίας της αίτησης συμμετοχής και των δικαιολογητικών θα είναι ανοικτή καθ' όλη την διάρκεια υποβολής αιτήσεων και μέχρι την ημερομηνία λήξης τους.

Η αίτηση θεωρείται οριστικώς υποβληθείσα όταν έχουν επισυναφθεί τα υποχρεωτικά δικαιολογητικά. Αν δεν επισυναφθούν τα δικαιολογητικά δεν είναι δυνατή η οριστική υποβολή της αίτησης. Επίσης μετά την οριστική υποβολή της αίτησης δεν θα είναι δυνατή η τροποποίηση της.

Εφιστάται η προσοχή των υποψηφίων για την ανάρτηση ευανάγνωστων και χωρίς ελαττώματα δικαιολογητικών εγγράφων καθώς δεν θα υπάρχει δυνατότητα αντικατάστασης ή συμπλήρωσης τους μετά την υποβολή της αίτησης.

Κάθε ενδιαφερόμενος μπορεί να υποβάλει **μία και μοναδική αίτηση συμμετοχής** και έχει την δυνατότητα να επιλέξει ένα ή περισσότερα θεματικά αντικείμενα με σειρά προτίμησης, (όχι ως υποχρεωτικό πεδίο, αλλά ως δυνητικό πεδίο στην αίτηση), από



αυτά που προσφέρονται στην Περιφερειακή Ενότητα επιλογής του, πλην όμως θα συμμετάσχει σε ένα μόνο από αυτά.

Σε κάθε περίπτωση η οριστική επιλογή θεματικού αντικειμένου κατάρτισης θα προκύψει λαμβάνοντας υπόψη τις εκπαιδευτικές ανάγκες του υποψηφίου σε συνδυασμό με τις εκροές της εξατομικευμένης συμβουλευτικής υποστήριξης αλλά και με την γεωγραφική κατανομή των υποβαλλόμενων αιτήσεων.

Ο ΚΑΥΑΣ είναι αυστηρά προσωπικός και μοναδικός για κάθε αίτηση συμμετοχής και χρησιμοποιείται αντί για το ονοματεπώνυμο του αιτούντος σε όλα τα έγγραφα (Μητρώα, πίνακες, κ.ά.) που δημοσιεύονται στο πλαίσιο της παρούσας.

Για όσους υποψηφίους αδυνατούν να υποβάλλουν ηλεκτρονικά την αίτηση συμμετοχής, δίνεται η δυνατότητα ηλεκτρονικής πάντα υποβολής της, κατόπιν τηλεφωνικής συνεννόησης, με τις δομές του ΙΜΕ ΓΣΕΒΕΕ (βλ. § 11).

B. Δικαιολογητικά

ΥΠΟΧΡΕΩΤΙΚΑ ΔΙΚΑΙΟΛΟΓΗΤΙΚΑ

Τα υποχρεωτικά δικαιολογητικά σε ευκρινή σαρωμένα αρχεία (σε μορφή .pdf/.jpg/.png) των πρωτοτύπων εγγράφων ή των ακριβών αντιγράφων που απαιτούνται ανά περίπτωση προς απόδειξη/επιβεβαίωση των αναγραφόμενων του/της υποψηφίου/ας στην αίτηση συμμετοχής είναι τα εξής:

- **Αντίγραφο Αστυνομικής Ταυτότητας ή Διαβατηρίου.**
- **Αντίγραφα** οποιονδήποτε επίσημων εγγράφων όπου αναγράφετε:
Α.Φ.Μ,
Α.Μ.Κ.Α
- **Δελτίο ανεργίας (σε ισχύ κατά την ημερομηνία υποβολής της αίτησης)** για την απόδειξη της ιδιότητας του ανέργου.
- **Βεβαίωση μόνιμης κατοικίας.**

Η βεβαίωση μόνιμης κατοικίας εκδίδεται είτε μέσω gov.gr είτε μέσω Κέντρου Εξυπηρέτησης Πολιτών (ΚΕΠ) αν ο Δήμος της μόνιμης κατοικίας δεν έχει ενταχθεί στο gov.gr.

Σε περίπτωση καθυστέρησης έκδοσης της βεβαίωσης μόνιμης κατοικίας εναλλακτικά μπορούν να υποβληθούν 1. Δήλωση φορολογίας εισοδήματος (Ε1) και 2. Πρόσφατο αποδεικτικό λογαριασμού ΔΕΚΟ (τηλεφωνίας, ή ηλεκτροδότησης, ή ύδρευσης ή φυσικού αερίου). **Και στα δύο έγγραφα θα πρέπει να αναγράφεται το ονοματεπώνυμο του υποψηφίου και η διεύθυνση του θα πρέπει να είναι σε Δήμο της Περιφέρειας Ιονίων Νήσων.** **ΠΡΟΣΟΧΗ:** Τα παραπάνω δικαιολογητικά δεν υποκαθιστούν την



βεβαίωση μόνιμης κατοικίας η οποία πρέπει υποχρεωτικώς να εκδοθεί και να προσκομιστεί τουλάχιστον μια ημέρα πριν την έναρξη τμήματος κατάρτισης (α' συμβουλευτική συνεδρία) διαφορετικά ο ωφελούμενος θα διαγράφεται από το μητρώο και δεν θα μπορεί να συμμετάσχει στην δράση.

➤ **Υπεύθυνη Δήλωση** (η οποία θα απευθύνεται στο ΙΜΕ ΓΣΕΒΕΕ), στην οποία οι υποψήφιοι θα δηλώνουν ότι:

- Δεν έχω ολοκληρώσει επιτυχώς την παρακολούθηση προγράμματος κατάρτισης στο ίδιο αντικείμενο τα τελευταία δύο (2) έτη πριν τη δημοσίευση της Πρόσκλησης επιλογής ωφελουμένων της εν λόγω Πράξης.
- Τα προσκομιζόμενα έγγραφα είναι γνήσια αντίγραφα των πρωτότυπων.

Το κείμενο της Υπεύθυνης Δήλωσης, θα πρέπει να έχει εκδοθεί από την ιστοσελίδα www.gov.gr ή να φέρει βεβαίωση γνήσιου υπογραφής από αρμόδια αρχή (όπως ΚΕΠ ή αστυνομικό τμήμα).

ΠΡΟΣΘΕΤΑ ΔΙΚΑΙΟΛΟΓΗΤΙΚΑ

Στην περίπτωση που ο υποψήφιος ωφελούμενος δηλώσει στην αίτηση του ότι διαθέτει κάποιο ή όλα τα πρόσθετα μοριοδοτούμενα κριτήρια θα πρέπει να επισυνάψει τα κάτωθι δικαιολογητικά:

Για την απόδειξη της διάρκειας ανεργίας:

Ο υποψήφιος ωφελούμενος θα πρέπει να επισυνάψει **βεβαίωση ανεργίας** την οποία μπορεί να εκδώσει, είτε από το portal της Δ.ΥΠ.Α (πρώην ΟΑΕΔ) με την χρήση των προσωπικών κωδικών του, είτε μέσω του gov.gr.

Στην βεβαίωση ανεργίας θα πρέπει να αποτυπώνεται το χρονικό διάστημα ανεργίας από την ημερομηνία εγγραφής στο μητρώο έως την ημερομηνία χορήγησης της βεβαίωσης.

Για την απόδειξη του συνολικού φορολογητέου εισοδήματος (ατομικό ή οικογενειακό)

Ο ωφελούμενος θα πρέπει να επισυνάψει **αντίγραφο του Εκκαθαριστικού Σημειώματος (ατομικό ή οικογενειακό) του φορολογικού έτους 2021.**

Σε περίπτωση συζύγων που υποβάλλουν χωριστή δήλωση θα πρέπει να προσκομιστεί και το Εκκαθαριστικό Σημείωμα του συζύγου προκειμένου να βαθμολογηθεί αθροιστικά το εισόδημα.

Το αντίγραφο εκκαθαριστικού σημειώματος εκδίδεται μέσω του TAXISNET με την χρήση προσωπικών κωδικών.

Για την απόδειξη του εκπαιδευτικού επιπέδου

Ο ωφελούμενος θα πρέπει να επισυνάψει **αντίγραφο τίτλου σπουδών** (υποχρεωτικής ή δευτεροβάθμιας ή μεταδευτεροβάθμιας ή τριτοβάθμιας εκπαίδευσης).



Στην περίπτωση που ο τίτλος σπουδών αποκτήθηκε στην αλλοδαπή θα πρέπει υποχρεωτικώς για να γίνει δεκτός να συνοδεύεται από επίσημη μετάφραση και πράξη αναγνώρισης (βλ. ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Ι).

Επισημάνσεις:

Κατά τη διαδικασία υποβολής της αίτησης συμμετοχής μέσω της ειδικής ιστοσελίδας του ΙΜΕ ΓΣΕΒΕΕ θα τηρηθούν όλα τα τεχνικά και οργανωτικά μέτρα, στο πλαίσιο εφαρμογής του Γενικού Κανονισμού (ΕΕ) 2016/679 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου της 27^{ης} Απριλίου 2016 «για την προστασία των φυσικών προσώπων έναντι της επεξεργασίας των δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα και για την ελεύθερη κυκλοφορία των δεδομένων αυτών και την κατάργηση της οδηγίας 95/46/ΕΚ».

8.2. Προθεσμία υποβολής αιτήσεων

Η προθεσμία υποβολής των αιτήσεων συμμετοχής και δικαιολογητικών των ενδιαφερομένων αρχίζει στις **21 Φεβρουαρίου 2023** και λήγει στις **8 Μαρτίου 2023 και ώρα 23:59:59**.

Για την ένταξή τους στο μητρώο ωφελούμενων, ΜΟΝΟ οι ΟΡΙΣΤΙΚΑ ΥΠΟΒΛΗΘΕΙΣΕΣ αιτήσεις συμμετοχής των δυνητικά ωφελούμενων θα αξιολογηθούν σύμφωνα με τους όρους της Πρόσκλησης.

Καθ' όλη τη διάρκεια της περιόδου υποβολής των αιτήσεων συμμετοχής, το ΙΜΕ ΓΣΕΒΕΕ θα παρέχει υπηρεσίες υποστήριξης στους υποψηφίους ωφελούμενους που αδυνατούν να υποβάλλουν ηλεκτρονικά την αίτηση συμμετοχής (βλ. Παράγραφο 11 της παρούσας).

8.3. Έλεγχος Αιτήσεων/Δικαιολογητικών και Μοριοδότηση

Μετά την ολοκλήρωση της διαδικασίας υποβολής των αιτήσεων πραγματοποιούνται οι παρακάτω ενέργειες:

α) Έλεγχος των αιτήσεων και των υποβληθέντων δικαιολογητικών προκειμένου και για την επαλήθευση των αναγραφόμενων στοιχείων στις αιτήσεις με τα υποβληθέντα δικαιολογητικά. Στο στάδιο αυτό διαχωρίζονται οι αιτήσεις που δεν είναι επιλέξιμες, σύμφωνα με τις προϋποθέσεις του δικαιώματος συμμετοχής της παραγράφου 6 της παρούσας και για τις οποίες δεν θα ακολουθήσει η διαδικασία μοριοδότησης.

β) Ακολουθεί η αξιολόγηση/μοριοδότηση των αιτήσεων των υποψηφίων εκείνων που πληρούν δικαίωμα συμμετοχής. Η μοριοδότηση τους γίνεται σύμφωνα με τα κριτήρια μοριοδότησης της παραγράφου 7 της παρούσας.

Σε περίπτωση ισοβαθμιών κατά τη μοριοδότηση, προηγούνται οι υποψήφιοι που έχουν συγκεντρώσει περισσότερα μόρια στο πρώτο κριτήριο (ανεργία). Αν και σε αυτήν την περίπτωση παρουσιάζεται ισοβαθμία τότε προηγούνται οι υποψήφιοι που υπέβαλαν νωρίτερα την αίτηση συμμετοχής στην πράξη.



Η αξιολόγηση των αιτήσεων πραγματοποιείται από Τριμελή Επιτροπή Αξιολόγησης που έχει οριστεί με σχετική απόφαση του ΔΣ του ΙΜΕ ΓΣΕΒΕΕ.

8.4. Προσωρινοί Πίνακες Κατάταξης

Βάσει της συνολικής βαθμολογίας που θα προκύψει από την προηγούμενη διαδικασία θα διαμορφωθεί σε επίπεδο Περιφερειακής Ενότητας ένας προσωρινός πίνακας κατάταξης κατά φθίνουσα σειρά μοριοδότησης των επιτυχόντων ωφελούμενων.

Επίσης, συγκροτείται και πίνακας των απορριφθέντων υποψήφιων ωφελούμενων σε επίπεδο Περιφερειακής Ενότητας, στον οποίο θα αναγράφεται η αιτιολόγηση της απόρριψης της αίτησης του υποψηφίου.

Οι προσωρινοί πίνακες κατάταξης θα περιλαμβάνουν μόνο τους αριθμούς ΚΑΥΑΣ των αιτήσεων των υποψηφίων και την μοριοδότηση τους.

Οι προσωρινοί πίνακες κατάταξης θα αναρτηθούν στην ειδική ιστοσελίδα <https://ionia.imegsevee.gr/>.

8.5. Διαδικασία Υποβολής Ενστάσεων

Κατόπιν της ανάρτησης των προσωρινών αποτελεσμάτων, οι υποψήφιοι έχουν το δικαίωμα υποβολής γραπτής ένστασης εντός αποκλειστικής προθεσμίας πέντε (5) ημερολογιακών ημερών από την ημέρα αναρτήσεως του πίνακα προσωρινών αποτελεσμάτων στην ιστοσελίδα <https://ionia.imegsevee.gr/>.

Οι γραπτές ενστάσεις αποστέλλονται ηλεκτρονικά στο e-mail ionia@imegsevee.gr και τίθενται αμελλητί ενώπιον της τριμελούς Επιτροπής Ενστάσεων που έχει οριστεί με σχετική απόφαση του ΔΣ του ΙΜΕ ΓΣΕΒΕΕ.

Η Επιτροπή Ενστάσεων, εντός αποκλειστικής προθεσμίας δέκα (10) ημερολογιακών ημερών από την άσκησή των ενστάσεων, εξετάζοντας τυπικά (εμπρόθεσμο) και ουσιαστικά (βάσιμο) την ένσταση εισηγείται προς το ΔΣ του ΙΜΕ ΓΣΕΒΕΕ ή προς τον Πρόεδρο ΔΣ ή Εκτελεστικό Αντιπρόεδρο ΔΣ (σε συνέχεια εξουσιοδότησης τους), για την αποδοχή ή απόρριψη της ένστασης.

Σε συνέχεια απόφασης επί της ένστασης των ως άνω αποφασίζοντων οργάνων οι υποψήφιοι ενημερώνονται για την αποδοχή ή απόρριψη της ένστασης τους στο e-mail που δήλωσαν στην αίτησή τους.

8.6. Οριστικοί Πίνακες Κατάταξης Ωφελουμένων

Μετά την αξιολόγηση των τυχών ενστάσεων συγκροτείται πλέον ο Οριστικός Πίνακας Κατάταξης Επιτυχόντων και Απορριφθέντων σε επίπεδο Περιφερειακής Ενότητας.

Οι Οριστικοί Πίνακες Κατάταξης, αναρτώνται στην ειδική ιστοσελίδα <https://ionia.imegsevee.gr/>.



Σημειώνεται ότι στους Οριστικούς Πίνακες Κατάταξης Επιτυχόντων θα αναγράφεται εκτός από τον ΚΑΥΑΣ της αίτησης των ωφελουμένων και η μοριοδοτήση τους.

Μετά τη δημοσίευση του οριστικού πίνακα κατάταξης ωφελούμενων, το ΙΜΕ ΓΣΕΒΕΕ αναλαμβάνει την ενημέρωση των επιτυχόντων ως προς την επιβεβαίωση συμμετοχής τους σε πρόγραμμα κατάρτισης.

Το ΙΜΕ ΓΣΕΒΕΕ παραδίδει τους πίνακες επιτυχόντων στον Ανάδοχο Κατάρτισης του Υποέργου 1 για να προβεί στις ενέργειες συγκρότησης τμημάτων και υλοποίησης των προγραμμάτων επαγγελματικής κατάρτισης.

Σε όλα τα στάδια της διαδικασίας επιλογής θα εφαρμοστεί ρητά η αρχή της μη διάκρισης, της ισότητας των φύλων και της διαφάνειας όπως ορίζεται στην ισχύουσα εθνική νομοθεσία και τις σχετικές κοινοτικές οδηγίες.

8.7. Συγκρότηση Τμημάτων

Η διαδικασία συγκρότησης των Τμημάτων Κατάρτισης γίνεται από τον ανάδοχο του Υποέργου 1 στον οποίο θα παραδοθούν οι πίνακες επιτυχόντων από το ΙΜΕ ΓΣΕΒΕΕ για να προβεί στις ενέργειες εκτέλεσης των προγραμμάτων επαγγελματικής κατάρτισης. Πρωταρχικό κριτήριο στη διαμόρφωση και έναρξη των τμημάτων κατάρτισης αποτελεί η συμπλήρωση του κατώτατου ορίου συμμετεχόντων σε ένα τμήμα κατάρτισης το οποίο πρέπει να είναι πέντε (5) άτομα έως του ανώτατου ορίου το οποίο ορίζεται σε είκοσι πέντε (25) άτομα ή σε δέκα πέντε (15) άτομα σε περιπτώσεις ειδικών κατηγοριών ΕΚΟ, όπως ΑμεΑ.

Για την οριστική επιλογή του θεματικού αντικειμένου κατάρτισης θα αξιολογηθούν και αξιοποιηθούν τα αποτελέσματα των συνεδριών συμβουλευτικής που προηγούνται της συγκρότησης των τμημάτων θεωρητικής κατάρτισης.

9. Διαγραφή Ωφελούμενου/ης από το Μητρώο

Η διαγραφή ωφελούμενου/ης από το Μητρώο πραγματοποιείται στις παρακάτω περιπτώσεις:

α. Εάν απολέσει την ιδιότητα του ανέργου.

Σημειώνεται πως οι άνεργοι που θα εγγραφούν στο Μητρώο Ωφελούμενων θα πρέπει να είναι εγγεγραμμένοι στα μητρώα ανεργίας της Δ.ΥΠ.Α (πρώην Ο.Α.Ε.Δ.) καθ' όλη τη διάρκεια της συμμετοχής τους στη δράση, ήτοι συμβουλευτική, κατάρτιση, πιστοποίηση και πρακτική άσκηση.

β. Εάν υπερβεί το επιτρεπόμενο όριο απουσιών.



Ειδικότερα :

Ωφελούμενοι που έχουν πραγματοποιήσει απουσίες στην θεωρητική κατάρτιση άνω των μέγιστων επιτρεπτών ορίων απουσιών διαγράφονται από το Μητρώο Ωφελουμένων και δεν δικαιούνται εκπαιδευτικού επιδόματος θεωρίας, δεν έχουν δικαίωμα συμμετοχής στις εξετάσεις πιστοποίησης και δεν τους χορηγείται βεβαίωση παρακολούθησης.

Ωφελούμενοι που έχουν πραγματοποιήσει απουσίες στην πρακτική άσκηση άνω των μέγιστων επιτρεπτών ορίων απουσιών διαγράφονται από το Μητρώο Ωφελουμένων, δεν δικαιούνται εκπαιδευτικού επιδόματος πρακτικής άσκησης και δεν τους χορηγείται βεβαίωση ολοκλήρωσης της παρακολούθησης των δράσεων του έργου.

γ. Εάν διακόψει ανατιολόγητα την κατάρτιση ή την πρακτική άσκηση.

10. Εμπιστευτικότητα

Όλα τα στοιχεία της ηλεκτρονικής αίτησης των υποψηφίων και του φακέλου δικαιολογητικών αποτελούν προσωπικά δεδομένα και ως τέτοια συλλέγονται και επεξεργάζονται αποκλειστικά και μόνο για τους σκοπούς της παρούσας πρόσκλησης. Το ΙΜΕ ΓΣΕΒΕΕ αναλαμβάνει την υποχρέωση να μην αποκαλύπτει, κοινοποιεί, διαθέτει πληροφορίες, εμπιστευτικού χαρακτήρα ή να επιτρέπει ή να καθιστά δυνατή την πρόσβαση οποιοδήποτε τρίτου άμεσα ή έμμεσα την κοινοποίηση ή δημοσιοποίηση εμπιστευτικών πληροφοριών σε οποιονδήποτε τρίτο. Η υποχρέωση αυτή ισχύει με την επιφύλαξη της εφαρμογής διάταξης νόμου που επιτάσσει την αποκάλυψη των εν λόγω πληροφοριών. Σε κάθε περίπτωση το ΙΜΕ ΓΣΕΒΕΕ υποχρεούται και εφαρμόζει πλήρως τους όρους και τις διατάξεις του Ευρωπαϊκού Κανονισμού για την προστασία των φυσικών προσώπων έναντι της επεξεργασίας των δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα (ΕΕ/2016/679) και την Ελληνική Νομοθεσία.

11. Λοιπές Πληροφορίες

Για περισσότερες πληροφορίες και διευκρινίσεις, οι ενδιαφερόμενοι μπορούν να ευθύνονται γραπτώς ή τηλεφωνικώς στις ανά τόπους δομές του ΙΜΕ ΓΣΕΒΕΕ.

Δυτική Ελλάδα & Πελοπόννησο	ΙΜΕ ΓΣΕΒΕΕ Δομή Δυτικής Ελλάδας Πανεπιστημίου 170, ΤΚ 26443, Πάτρα, 2610438557 patra@imegsevee.gr
Ήπειρος & Ιόνιοι Νήσοι	ΙΜΕ ΓΣΕΒΕΕ Δομή Ηπείρου Στ. Νιάρχου 94, ΤΚ 45500, Ιωάννινα, 2651044727 ioannina@imegsevee.gr
Κεντρική Δομή ΙΜΕ ΓΣΕΒΕΕ	Αριστοτέλους 46, ΤΚ 10433, Αθήνα 2108846852 εσωτ. 302 info@imegsevee.gr



Συνημμένα έγγραφα της παρούσας τα οποία αποτελούν αναπόσπαστο μέρος της αποτελούν:

Παράρτημα Ι – Ενημέρωση για τα προσωπικά δεδομένα

Παράρτημα ΙΙ – Τίτλοι σπουδών, πιστοποιητικά, βεβαιώσεις

Παράρτημα ΙΙΙ – Αναλυτική περιγραφή θεματικών αντικειμένων κατάρτισης

Η παρούσα δημοσιεύεται στο διαδίκτυο στην ιστοσελίδα του ΙΜΕ ΓΣΕΒΕΕ.

Για το ΙΜΕ ΓΣΕΒΕΕ



ΑΝΔΡΕΑΣ ΝΑΖΟΣ

Εκτελεστικός Αντιπρόεδρος



Ευρωπαϊκή Ένωση
Ευρωπαϊκό Κοινωνικό Ταμείο

ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΙΑΚΟ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ ΙΟΝΙΑ ΝΗΣΙΑ 2014-2020
Με την συγχρηματοδότηση της Ελλάδας και της Ευρωπαϊκής Ένωσης



ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Ι

Ενημέρωση για τα προσωπικά δεδομένα

Το ΙΜΕ ΓΣΕΒΕΕ εγγυάται την προστασία και τον σεβασμό της ιδιωτικότητάς σας, καθώς και την προστασία των προσωπικών σας δεδομένων. Σε κάθε περίπτωση, το ΙΜΕ ΓΣΕΒΕΕ συμμορφώνεται με τις απαιτήσεις της εθνικής και ενωσιακής νομοθεσίας για την προστασία προσωπικών δεδομένων, ειδικότερα του Ευρωπαϊκού Κανονισμού για την προστασία των φυσικών προσώπων έναντι της επεξεργασίας των δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα (ΓΚΠΔ) και την Ελληνική Νομοθεσία (Ν.4624/2019, όπως ισχύει).

Το ΙΜΕ ΓΣΕΒΕΕ εδρεύει επί της οδού Αριστοτέλους 46, 104 33 Αθήνα, με email επικοινωνίας το info@imegsevee.gr.

Δεδομένα που συλλέγουμε: Συλλέγουμε και επεξεργαζόμαστε προσωπικές πληροφορίες που είναι απαραίτητες στο πλαίσιο εκτέλεσης της μεταξύ μας συμβατικής σχέσης (λ.χ. όνομα, επώνυμο, στοιχεία επικοινωνίας, κοκ), καθώς και για την εκπλήρωση των εκ του νόμου υποχρεώσεών μας (λ.χ. στοιχεία κοινωνικής ασφάλισης, κ.ο.κ.). Τα δεδομένα αυτά συλλέγονται με τη συμπλήρωση της παρούσας, καθώς και με την προσκόμιση τυχόν συμπληρωματικών εγγράφων που επισυνάπτετε σε αυτή.

Πώς χρησιμοποιούμε τα δεδομένα σας: Τα στοιχεία που μας χορηγείτε τα χρησιμοποιούμε στο πλαίσιο εκτέλεσης της συμβατικής μας σχέσης, για την εκπλήρωση των νόμιμων υποχρεώσεων μας (λ.χ. φορολογικές, ασφαλιστικές υποχρεώσεις), καθώς και στο πλαίσιο εξυπηρέτησης του εννόμου συμφέροντός μας για την προαγωγή του σκοπού του ΙΜΕ ΓΣΕΒΕΕ.

Χρόνος διατήρησης δεδομένων: Διατηρούμε τα προσωπικά σας δεδομένα στα αρχεία μας για όλη τη διάρκεια της συμβατικής μας σχέσης και μετά την με οποιονδήποτε τρόπο λύση/ λήξη αυτής για χρονικό διάστημα 5 ετών, μετά την παρέλευση του οποίου τα δεδομένα διαγράφονται από τα αρχεία μας με ασφάλεια, εκτός εάν προβλέπεται ή επιτρέπεται από την ισχύουσα νομοθεσία διαφορετική περίοδος διατήρησης.

Αποδέκτες των δεδομένων: Μπορεί να διαβιβάσουμε στοιχεία μόνο όταν είναι απαραίτητο για την επίτευξη των σκοπών επεξεργασίας και λαμβάνοντας πάντοτε τα κατάλληλα μέτρα για την εμπιστευτικότητα και την ασφάλεια των δεδομένων σας. Συγκεκριμένα, στο πλαίσιο τήρησης μητρώου συνεργατών για κάθε έργο συλλέγονται και επεξεργάζονται δεδομένα προσωπικού χαρακτήρα των ενδιαφερόμενων, όπως όνομα, επώνυμο, αριθμός ταυτότητας, ΑΦΜ, στοιχεία επικοινωνίας, τραπεζικός λογαριασμός. Τα δεδομένα αυτά μπορεί να έχουν ως πιθανό αποδέκτη το Υπουργείο Οικονομικών ή άλλες δημόσιες εποπτικές αρχές (λ.χ. αστυνομικές, φορολογικές αρχές). Όταν πρόκειται για συγχρηματοδοτούμενο έργο, τα εν λόγω δεδομένα μπορεί να διαβιβάζονται στις Διαχειριστικές Αρχές, στο πλαίσιο άσκησης των νομίμων αρμοδιοτήτων τους.

Τα δικαιώματά σας: Σύμφωνα με τον ΓΚΠΔ, έχετε δικαιώματα: (α) πρόσβασης και ενημέρωσης, (β) διόρθωσης, (γ) διαγραφής, (δ) περιορισμού της επεξεργασίας, (ε) φορητότητας των δεδομένων σας και (στ) εναντίωσης στην επεξεργασία των προσωπικών σας δεδομένων, περιλαμβανομένης της εναντίωσης στην αυτοματοποιημένη λήψη αποφάσεων και στην κατάρτιση προφίλ, (ζ) το δικαίωμα να αποσύρετε οποτεδήποτε την συγκατάθεσή σας, χωρίς να επηρεάζεται η νομιμότητα της επεξεργασίας που προηγήθηκε της ανάκλησης της συγκατάθεσης. Για την άσκηση των ανωτέρω δικαιωμάτων, μπορείτε να απευθυνθείτε εγγράφως στο ΙΜΕ ΓΣΕΒΕΕ (e-mail: dpo@imegsevee.gr). Το ΙΜΕ ΓΣΕΒΕΕ θα καταβάλει κάθε προσπάθεια να απαντήσει εντός ενός (1) μηνός από την παραλαβή του αιτήματος και την



ταυτοποίησή σας. Η εν λόγω προθεσμία μπορεί να παραταθεί κατά δύο (2) ακόμη μήνες, εφόσον απαιτείται, αν το αίτημα είναι πολύπλοκο ή υπάρχει μεγάλος αριθμός αιτημάτων. Σε περίπτωση που θεωρείτε ότι το ΙΜΕ ΓΣΕΒΕΕ δεν έχει απαντήσει κατάλληλα στο αίτημά σας, μπορείτε να απευθυνθείτε στην Αρχή Προστασίας Δεδομένων Προσωπικού Χαρακτήρα (www.dpa.gr). Για περισσότερες πληροφορίες ως προς την επεξεργασία των προσωπικών σας δεδομένων και τα δικαιώματά σας, παρακαλούμε να διαβάσετε την Πολιτική Απορρήτου του «ΙΜΕ ΓΣΕΒΕΕ», διαθέσιμη στο <https://imegsevee.gr>. Εναλλακτικά, μπορείτε να στείλετε τα ερωτήματά σας στον Υπεύθυνο Προστασίας Δεδομένων του «ΙΜΕ ΓΣΕΒΕΕ» στο dpo@imegsevee.gr.



ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ ΙΙ

Τίτλοι σπουδών, πιστοποιητικά, βεβαιώσεις

ΤΙΤΛΟΙ, ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΤΙΚΑ ΚΑΙ ΒΕΒΑΙΩΣΕΙΣ. (Ν.4250, άρθρο 1, ΦΕΚ 74/ 26.3.2014)

Της ημεδαπής

α) Δημόσια έγγραφα ημεδαπής, δηλαδή έγγραφα που έχουν εκδοθεί από υπηρεσίες και φορείς του δημόσιου και του ευρύτερου δημόσιου τομέα (π.χ. τίτλοι σπουδών – άδειες – πιστοποιητικά – βεβαιώσεις κ.λπ.), υποβάλλονται και γίνονται υποχρεωτικά αποδεκτά σε ευκρινή φωτοαντίγραφα των πρωτοτύπων εγγράφων ή των ακριβών αντιγράφων τους.

β) Ιδιωτικά έγγραφα ημεδαπής, δηλαδή έγγραφα που δεν εκδίδονται από υπηρεσίες και φορείς του δημόσιου και του ευρύτερου δημόσιου τομέα υποβάλλονται και γίνονται υποχρεωτικά αποδεκτά σε ευκρινή φωτοαντίγραφα από αντίγραφα ιδιωτικών εγγράφων, τα οποία έχουν επικυρωθεί από δικηγόρο καθώς και σε ευκρινή φωτοαντίγραφα από τα πρωτότυπα όσων ιδιωτικών εγγράφων φέρουν θεώρηση από υπηρεσίες και φορείς του δημόσιου και του ευρύτερου δημόσιου τομέα (π.χ. απολυτήριο ιδιωτικού λυκείου που φέρει τη θεώρηση της αρμόδιας Διεύθυνσης Δευτεροβάθμιας Εκπαίδευσης του Υπουργείου Παιδείας και Θρησκευμάτων).

Της αλλοδαπής

Για τους τίτλους σπουδών που αποκτήθηκαν στην αλλοδαπή απαιτείται **Πράξη αναγνώρισης** από το **ΔΙ.Κ.Α.Τ.Σ.Α.** ή το **Ι.Τ.Ε.** για την ισοτιμία ή ισοτιμία και αντιστοιχία του τίτλου καθώς και αντιστοιχία της βαθμολογικής κλίμακας αυτού με τη βαθμολογική κλίμακα των ημεδαπών τίτλων ή πιστοποιητικό αναγνώρισης από τον Διεπιστημονικό Οργανισμό Αναγνώρισης Τίτλων Ακαδημαϊκών και Πληροφόρησης (**Δ.Ο.Α.Τ.Α.Π.**) περί ισοτιμίας, ισοτιμίας και αντιστοιχίας καθώς και αντιστοιχία της βαθμολογικής κλίμακας αυτών με τη βαθμολογική κλίμακα των ημεδαπών τίτλων.

Αντίστοιχα για τους τίτλους σπουδών Δευτεροβάθμιας εκπαίδευσης του εξωτερικού, υποβάλλεται βεβαίωση ισοτιμίας από την αρμόδια Διεύθυνση του Υπουργείου Παιδείας και Θρησκευμάτων. Αν πρόκειται για τίτλο τεχνικής και επαγγελματικής εκπαίδευσης, πράξη ισοτιμίας και κατάταξης του Ο.Ε.Ε.Κ, ή του Ε.Ο.Π.Π. ή του Ε.Ο.Π.Π.Ε.Π. και βεβαίωση αντιστοιχίας βαθμού από την αρμόδια Διεύθυνση του Υπουργείου Παιδείας και Θρησκευμάτων σε εικοσάβαθμη κλίμακα.

Τίτλοι, πιστοποιητικά και βεβαιώσεις της αλλοδαπής που απαιτούνται από την πρόσκληση πρέπει να είναι **επίσημα μεταφρασμένοι στην ελληνική γλώσσα.**

Η επίσημη μετάφρασή τους γίνεται από αρμόδια κατά νόμο αρχή του Υπουργείου Εξωτερικών ή την Πρεσβεία ή το Προξενείο της ξένης χώρας στην Ελλάδα ή από δικηγόρο ή από άμισθο ερμηνέα διορισμένο βάσει του ν.148/26-12-1913/1-2-1914. Ειδικώς όμως μετά τον νέο «Κώδικα Δικηγόρων» (άρθρο 36,ν.4194/2013/ΦΕΚ 208/27.09.2013/τ. Α'), μεταφράσεις ξενόγλωσσων εγγράφων που γίνονται από δικηγόρο μετά την 27.09.2013 γίνονται δεκτές εφόσον ο δικηγόρος βεβαιώνει ότι ο ίδιος έχει επαρκή γνώση της γλώσσας από και προς την οποία μετέφρασε.

Τα ανωτέρω (τίτλοι, πιστοποιητικά και βεβαιώσεις) γίνονται υποχρεωτικά αποδεκτά σε ευκρινή φωτοαντίγραφα από αντίγραφα εγγράφων που έχουν εκδοθεί από αλλοδαπές αρχές και έχουν επικυρωθεί από δικηγόρο.



ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ ΙΙΙ

Αναλυτική Περιγραφή Θεματικών Αντικειμένων Κατάρτισης

Ο σκοπός του κάθε θεματικού αντικειμένου κατάρτισης και τα προσδωκόμενα μαθησιακά αποτελέσματα του αποτυπώνονται συνοπτικά ως εξής:

Α/Α	ΑΝΤΙΚΕΙΜΕΝΟ ΚΑΤΑΡΤΙΣΗΣ	Τομέας δραστηριότητας
1	Στέλεχος Διαχείρισης και Εμπορίας Βιολογικών Προϊόντων	Τρόφιμα & Αγροτικός τομέας
	ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ	Το πρόγραμμα αφορά στην παροχή όλων εκείνων των απαραίτητων γνώσεων προκειμένου ο ωφελούμενος να καταστεί ικανός να αναζητά, να προμηθεύεται, να διακινεί και τέλος εμπορεύεται τα βιολογικά προϊόντα με βάση τους αποδεκτούς κανόνες πιστοποίησης και ελέγχου που ισχύουν για τα βιολογικά προϊόντα. Ειδικότερα, θα μάθει να διεκπεραιώνει εργασίες, σχετικές με την αναζήτηση, προμήθεια, διακίνηση και τέλος την εμπορία των βιολογικών προϊόντων. Στο αντικείμενο κατάρτισης περιλαμβάνονται ενότητες αναφορικά με τη συμμετοχή του στις λειτουργίες μέσω των οποίων παραλαμβάνει τα βιολογικά προϊόντα, φροντίζει για την ροή των βιολογικών προϊόντων από την παραγωγή στην κατανάλωση και τέλος ενεργεί για την εμπορία και την προώθηση των βιολογικών προϊόντων.
	ΘΕΜΑΤΙΚΕΣ ΕΝΟΤΗΤΕΣ	<ol style="list-style-type: none"> 1. Marketing & διασφάλιση ποιότητας αγροτικών προϊόντων 2. Βασικές αρχές και διαδικασίες έρευνας αγοράς 3. Τυποποίηση και συντήρηση αγροτικών προϊόντων 4. Βασικές αρχές και τεχνικές επιχειρησιακής επικοινωνίας 5. Βασικές αρχές πωλήσεων / merchandising 6. Βασικές γνώσεις περιγραφικής στατιστικής 7. Βασικές γνώσεις παραμέτρων κόστους – ωφέλειας 8. Τεχνική πωλήσεων αγροτικών προϊόντων 9. Βασικές αρχές διαχείρισης και επίλυσης προβλημάτων 10. Βασικές γνώσεις τεχνικών διαπραγμάτευσης 11. Νομοθετικό πλαίσιο υγιεινής τροφίμων & υγιεινής και ασφάλειας στην εργασία 12. Ευρωπαϊκοί θεσμοί & νομοθεσία εμπορίας βιολογικών προϊόντων
	ΓΝΩΣΕΙΣ	<ul style="list-style-type: none"> • Να κατανοούν τις βασικές τεχνικές επικοινωνίας και χειρισμού ομάδας • Να γνωρίζουν τον Εσωτερικό κανονισμό ή όπου υπάρχει job-description (Εγχειρίδιο ISO) • Να γνωρίζουν τα απαραίτητα παραστατικά που συνοδεύουν τα αγαθά σύμφωνα με τον Κ.Β.Σ. και των άρθρων του Κ.Β.Σ. που αφορούν την διαχείριση αποθεμάτων • Να κατανοούν τους Ευρωπαϊκούς θεσμούς & την νομοθεσία Κ.Β.Σ. • Να διατυπώνουν τις βασικές αρχές και τεχνικές επιχειρησιακής επικοινωνίας • Να αναγνωρίζουν τις τυπικές διαδικασίες και ελάχιστες προδιαγραφές σύνταξης συνοπτικών αναφορών • Να ερμηνεύουν νομικά τους κανόνες διαχείρισης αποθήκης και ασφαλούς μεταφοράς των αγαθών • Να κατανοούν Βασικές γνώσεις περιγραφικής στατιστικής και κοστολόγησης, ABC, BPR • Να αναγνωρίζουν τη δομή και τους κανόνες του «πελατειακού κύκλου» και του reverse marketing • Να προσδιορίζουν βασικές αρχές ψυχολογίας πελάτη και Βασικές γνώσεις συμπεριφοράς του καταναλωτή & Μοντέλων • Να κατανοούν δεδομένα και ζητούμενα της εκάστοτε έρευνας αγοράς • Να γνωρίζουν τους διαπιστευμένους οργανισμούς ελέγχου και πιστοποίησης των προϊόντων • Να κατανοούν τις βασικές αρχές εμπορίας (marketing) βιολογικών προϊόντων • Να κατανοούν τους κινδύνους μόλυνσης βιολογικών προϊόντων • Να γνωρίζουν το νομοθετικό πλαίσιο της υγιεινής τροφίμων • Να γνωρίζουν το νομοθετικό πλαίσιο της υγιεινής και ασφάλειας της εργασίας



ΔΕΞΙΟΤΗΤΕΣ	<ul style="list-style-type: none"> • Να ξεχωρίζουν τους διαπιστευμένους οργανισμούς ελέγχου και πιστοποίησης των προϊόντων • Να ελέγχουν με βάση το εγχειρίδιο και τις νομοθετημένες προδιαγραφές τα πιστοποιητικά παραγωγής με σκοπό να κάνουν έλεγχο εάν τα προϊόντα είναι βιολογικά και τηρήθηκαν οι διαδικασίες που προβλέπονται • Να ελέγχουν με βάση την νομοθεσία και τις τηρούμενες προδιαγραφές (ISO) που αφορούν τα βιολογικά προϊόντα • Να καταγράφουν με βάση τις προδιαγραφές που προβλέπει το εγχειρίδιο τα χαρακτηριστικά στα προβλεπόμενα έντυπα. • Να καταμετρούν και να συγκρίνουν τα βιολογικά προϊόντα με βάση τα συνοδευτικά παραστατικά • Να ελέγχουν την συσκευασία η οποία ορίζεται με σαφείς προδιαγραφές για την διατήρηση των χαρακτηριστικών που απαιτούνται για τα βιολογικά προϊόντα • Να ελέγχουν σχολαστικά τις ημερομηνίες που αναγράφονται επάνω στα βιολογικά προϊόντα και να καταγράφουν εκείνες οι οποίες τυχόν έχουν λήξει • Να φροντίζουν να τηρούνται οι συνθήκες που ορίζει το εγχειρίδιο που τηρεί η επιχείρηση για την διατήρηση και αποθήκευση των βιολογικών προϊόντων • Να εφαρμόζουν τις βασικές αρχές εμπορίας (marketing) βιολογικών προϊόντων • Να διαχωρίζουν τους κινδύνους μόλυνσης βιολογικών προϊόντων • Να ελέγχουν την τήρηση των αρχών που διέπουν το νομοθετικό πλαίσιο της υγιεινής τροφίμων • Να ελέγχουν την τήρηση των αρχών που διέπουν το νομοθετικό πλαίσιο της υγιεινής και ασφάλειας της εργασίας
ΙΚΑΝΟΤΗΤΕΣ	<ul style="list-style-type: none"> • Να ευαισθητοποιούνται ως προς τα ιδιαίτερα χαρακτηριστικά των τροφίμων τα οποία χρήζουν συγκεκριμένης προσοχής • Να αποδέχονται τις κατευθυντήριες αρχές της νομοθεσίας για την υγιεινή τροφίμων • Να αντιλαμβάνονται τους πιθανούς κινδύνους μόλυνσης των βιολογικών προϊόντων • Να συνειδητοποιούν το πόσο σημαντική είναι η υγιεινή και η ασφάλεια των τροφίμων • Να προάγουν περιβαλλοντική ευαισθητοποίηση και να κινητοποιηθούν υπέρ της αειφόρου ανάπτυξης.

Α/Α	ΑΝΤΙΚΕΙΜΕΝΟ ΚΑΤΑΡΤΙΣΗΣ	Τομέας δραστηριότητας
2	Στέλεχος Διαχείρισης Ασφάλειας και Ποιότητας Τροφίμων	Τρόφιμα & Αγροτικός τομέας
ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ	<p>Το πρόγραμμα αφορά στην παροχή όλων εκείνων των απαραίτητων γνώσεων ώστε ο ωφελούμενος να μπορεί να εργαστεί ως Στέλεχος Διαχείρισης Ασφάλειας και Ποιότητας Τροφίμων, αρμόδιος για την εδραίωση αποτελεσματικών συστημάτων διαχείρισης της ποιότητας και της ασφάλειας, την πραγματοποίηση ελέγχων και αναλύσεων για την παρακολούθηση των παραμέτρων ασφάλειας και ποιότητας στο σύνολο της αλυσίδας παραγωγής τροφίμων, την προαγωγή της ασφάλειας και της ποιότητας.</p>	
ΘΕΜΑΤΙΚΕΣ ΕΝΟΤΗΤΕΣ	<ol style="list-style-type: none"> 1. Οικονομία και διεθνές περιβάλλον 2. Τεχνολογία και καινοτομία 3. Διεθνής και εγχώριος ανταγωνισμός 4. Ρυθμιστικό πλαίσιο 5. Περιβάλλον 6. Συστήματα διασφάλισης ποιότητας τροφίμων 7. Πρώτες ύλες & υλικά συσκευασίας 8. Κίνδυνοι μόλυνσης τροφίμων 9. Νομοθεσία υγιεινής τροφίμων 10. Βασικές αρχές τεχνολογίας τροφίμων – Χαρακτηριστικά αγροδιατροφικών προϊόντων 11. Βασικές αρχές παραμέτρων ποιότητας και ασφάλειας τροφίμων- Ολική ποιότητα (TQM) 12. Έλεγχοι ασφάλειας και ποιότητας τροφίμων 13. Εφαρμογή συστήματος ασφάλειας και ποιότητας τροφίμων και συσκευασία. HACCP 14. Νομοθεσία και πρότυπα πιστοποίησης (ISO22000, BRC, IFS, SQF, FSSC22000, AGRO, ISO9001) 	
ΓΝΩΣΕΙΣ	<ul style="list-style-type: none"> • Να γνωρίζουν τα συστήματα διασφάλισης ποιότητας και ασφάλειας τροφίμων • Να προσδιορίζουν τις διαδικασίες παραγωγής και επεξεργασίας τροφίμων καθώς και των τεχνικών συντήρησης και αποθήκευσής τους • Να κατανοούν έννοιες όπως ποιότητα για την επιχείρηση, κόστος προϊόντος, υπευθυνότητα για το προϊόν κ.α. • Να αναφέρουν τα κύρια χαρακτηριστικά ενός συστήματος διασφάλισης ποιότητας • Να κατανοούν τεχνολογίες πρόληψης, παρακολούθησης και ελέγχου των κινδύνων και των παραμέτρων ποιότητας • Να γνωρίζουν το νομοθετικό πλαίσιο της υγιεινής τροφίμων • Να γνωρίζουν το νομοθετικό πλαίσιο της υγιεινής και ασφάλειας της εργασίας 	
ΔΕΞΙΟΤΗΤΕΣ	<ul style="list-style-type: none"> • Να ελέγχουν τις παραμέτρους ασφάλειας και ποιότητας στο σύνολο της αλυσίδας παραγωγής τροφίμων από την αποδοχή των πρώτων υλών και υλικών συσκευασίας 	



	<ul style="list-style-type: none"> μέχρι και τη διάθεση των τελικών προϊόντων στους τελικούς αποδέκτες • Να πραγματοποιούν μελέτες εκτίμησης κινδύνων και μελέτες συντηρησιμότητας (χρόνου ζωής) • Να χρησιμοποιούν κατάλληλες τεχνικές ποιότητας • Να ελέγχουν την αξιοποίηση φιλικών προς το περιβάλλον υλικών • Να ελέγχουν τα χαρακτηριστικά που σχετίζονται με την ποιότητα τροφίμων • Να διαχωρίζουν τα διαφορετικά είδη κινδύνων (τροφογενείς,, βιολογικοί, χημικοί, φυσικοί, αλλεργιογόνα συστατικά)
ΙΚΑΝΟΤΗΤΕΣ	<ul style="list-style-type: none"> • Να ευαισθητοποιούνται ως προς τα ιδιαίτερα χαρακτηριστικά των τροφίμων τα οποία χρήζουν συγκεκριμένης προσοχής • Να υιοθετούν τις κατευθυντήριες αρχές της νομοθεσίας για την υγιεινή τροφίμων • Να αντιλαμβάνονται τους πιθανούς κινδύνους • Να συνειδητοποιούν το πόσο σημαντική είναι η υγιεινή και η ασφάλεια των τροφίμων • Να προασπίζονται την προστασία του περιβάλλοντος

A/A	ΑΝΤΙΚΕΙΜΕΝΟ ΚΑΤΑΡΤΙΣΗΣ	Τομέας δραστηριότητας
3	Πωλητής-εξαγωγικού-εμπορίου Στέλεχος διεθνούς	Εμπόριο - Πωλήσεις
	ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ	<p>Το πρόγραμμα αφορά στην παροχή όλων εκείνων των απαραίτητων γνώσεων ώστε ο ωφελούμενος να μπορεί να εργαστεί ως Στέλεχος εξαγωγικού - διεθνούς εμπορίου συμβάλλοντας στην αειφόρο ανάπτυξη της επιχείρησης σε διεθνές επίπεδο μέσω της εμπορευματοποίησης αγαθών ή/ και υπηρεσιών στις ξένες αγορές, καθώς και μέσω της βελτιστοποίησης των αγορών στο πλαίσιο της παγκοσμιοποίησης. Ως Στέλεχος εξαγωγικού - διεθνούς εμπορίου και χάρη στην ανάλυση και ανασύνθεση των πληροφοριών στις οποίες προβαίνει, θα δίνει στην επιχείρηση τη δυνατότητα να αντιδρά άμεσα στις εξελίξεις του περιβάλλοντος χώρου. Καθήκον του θα είναι να είναι διαρκώς έτοιμος να συλλέξει πληροφορίες για τις ξένες αγορές προκειμένου να προετοιμάσει τις εμπορικές αποφάσεις. Θα υπεύθυνος για την αγορά και την πώληση, θα επεξεργάζεται προσαρμοσμένες προσφορές, θα διενεργεί πωλήσεις και θα συμμετέχει σε διαδικασίες διαπραγμάτευσης. Θα διασφαλίζει τη διοικητική και εμπορική παρακολούθηση των πωλήσεων και των αγορών και θα συντονίζει τις υπηρεσίες υποστήριξης και τους εξωτερικούς συνεργάτες. Θα ασκεί τέλος το σύνολο των καθηκόντων του σε πολυπολιτισμικό πλαίσιο.</p>
	ΘΕΜΑΤΙΚΕΣ ΕΝΟΤΗΤΕΣ	<ol style="list-style-type: none"> 1. Διεθνές εμπόριο και Marketing 2. Νομοθεσία και επιχειρησιακή ηθική 3. Εμπορική πληροφόρηση, μελέτη και προσέγγιση των ξένων αγορών 4. Διεθνή οικονομικά και νομικά θέματα 5. Εξαγωγική πολιτική 6. Αρχές πωλήσεων και αγοραστική συμπεριφορά πελατών 7. Ανάλυση υποψήφιων αγορών και οργάνωση δικτύου πωλήσεων 8. Μέσα κοινωνικής δικτύωσης και διαδικτυακή προώθηση 9. Παρουσιάσεις και επίδειξη προϊόντων και υπηρεσιών 10. Παραγγελίες και συμβάσεις 11. Διαχείριση πελατειακής σχέσης και τεχνικές διαπραγμάτευσης 12. Λεκτική και μη λεκτική επικοινωνία
	ΓΝΩΣΕΙΣ	<ul style="list-style-type: none"> • Να ερμηνεύουν κύριες αρχές του διεθνούς μάρκετινγκ και τις τάσεις του διεθνούς εμπορικού χώρου • Να προσδιορίζουν και να επιλέγουν στόχους με βάση τα ειδικά χαρακτηριστικά των ξένων αγορών • Να αναγνωρίζουν βασικές αρχές merchandizing • Να αντιλαμβάνονται τους κινδύνους που σχετίζονται με τη διεθνή αγορά • Να γνωρίζουν βασικές αρχές προστασίας καταναλωτή • Να εξηγούν το οικονομικό κύκλωμα ως μέθοδο ανάλυσης • Να προσδιορίζουν και αναζητούν τους παροχείς υπηρεσιών για εργασίες διεθνούς εμπορίου (ασφάλειες, διοικητική μέριμνα, χρηματοδοτήσεις) • Να ερμηνεύουν τα οικονομικά μιας επιχείρησης (οικονομικό λεξιλόγιο, οικονομικά στοιχεία, ανάλυση μιας κατάστασης της επιχείρησης, ανάλυση ενός διαχειριστικού προβλήματος) • Να αναλύουν και να επιλέγουν εμπορικές πληροφορίες • Να προσδιορίζουν βασικές αρχές επικοινωνίας και εξυπηρέτησης πελατών



ΔΕΞΙΟΤΗΤΕΣ	<ul style="list-style-type: none"> • Να αναπτύσσουν τη στρατηγική πωλήσεων και marketing • Να οργανώνουν το σχέδιο δράσης πωλήσεων και να αξιοποιούν τα μέσα κοινωνικής δικτύωσης • Να εφαρμόζουν τους κανόνες αγοραστικής συμπεριφοράς των δυνητικών πελατών • Να χρησιμοποιούν και να ενημερώνουν μια βάση δεδομένων εμπορικών επαφών • Να οργανώνουν και να αξιολογούν τη διαδικασία συλλογής και επεξεργασίας των πληροφοριών • Να υλοποιούν την παρακολούθηση της αλυσίδας τεκμηρίωσης (εισαγωγές και εξαγωγές) • Να καταρτίζουν ποιοτική και ποσοτική ανάλυση των διαφόρων παροχών υπηρεσιών με βάση τα καθορισμένα κριτήρια • Να διασφαλίζουν τη διαχείριση της ποιότητας στην εξυπηρέτηση των πελατών (Relationship Management-SRM) • Να παρουσιάζουν και επιδεικνύουν τα προϊόντα και υπηρεσίες • Να εφαρμόζουν βασικές τεχνικές προώθησης και πώλησης • Να επιλύουν προβλήματα μέσω τεχνικών διαπραγμάτευσης • Να ιεραρχούν τις επαγγελματικές προτεραιότητες και να καθορίζουν πλάνο προσωπικής εργασίας • Να αποκωδικοποιούν τις δυνατότητες και τις απειλές που εντοπίζονται στο περιβάλλον της επιχείρησης
ΙΚΑΝΟΤΗΤΕΣ	<ul style="list-style-type: none"> • Να υποστηρίζουν τον υγιή ανταγωνισμό • Να υιοθετούν πρακτικές προσαπτάσεις των καταναλωτών, πελατών και συνεργατών • Να ευαισθητοποιούνται υπέρ ενός πολυπολιτισμικού δικτύου σχέσεων και συνεργασίας

A/A	ΑΝΤΙΚΕΙΜΕΝΟ ΚΑΤΑΡΤΙΣΗΣ	Τομέας δραστηριότητας
4	“Ειδικός συστημάτων ηλεκτρονικού εμπορίου – e-commerce”	Εμπόριο - Πωλήσεις
ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ		Το πρόγραμμα αφορά στην παροχή όλων εκείνων των απαραίτητων γνώσεων ώστε ο ωφελούμενος να μπορεί να εργαστεί ως ειδικός συστημάτων ηλεκτρονικού εμπορίου ικανός να αξιοποιεί τα χαρακτηριστικά του ηλεκτρονικού εμπορίου.
ΘΕΜΑΤΙΚΕΣ ΕΝΟΤΗΤΕΣ		<ol style="list-style-type: none"> 1. Νομοθεσία και κανονισμοί που διέπουν το ηλεκτρονικό εμπόριο 2. Σύγχρονα χαρακτηριστικά και εξέλιξη του ηλεκτρονικού εμπορίου 3. Οφέλη για την επιχείρηση 4. Εργαλεία ανάπτυξης ηλεκτρονικού εμπορίου 5. Εργαλεία επεξεργασίας και προσαρμογής εικόνων και βίντεο 6. Παράγοντες βελτιστοποίησης της ιστοσελίδας και του ηλεκτρονικού καταστήματος 7. Ασφάλεια προσωπικών δεδομένων 8. Διασφάλιση συναλλαγών στο e-shop
ΓΝΩΣΕΙΣ		<ul style="list-style-type: none"> • Να περιγράφουν τα στάδια οργάνωσης, λειτουργίας και διαχείρισης ενός συστήματος ηλεκτρονικού καταστήματος • Να προσδιορίζουν τα οφέλη και τα στάδια εξέλιξης του ηλεκτρονικού εμπορίου • Να αναριθμούν τα εργαλεία επεξεργασίας και βίντεο • Να αναγνωρίζουν και να κατηγοριοποιούν τα εργαλεία ανάπτυξης του ηλεκτρονικού εμπορίου • Να εξηγούν τους παράγοντες βελτιστοποίησης μιας μηχανής αναζήτησης • Να διατυπώνουν τις βασικές αρχές προστασίας προσωπικών δεδομένων • Να περιγράφουν τα χαρακτηριστικά μιας ασφαλούς ιστοσελίδας • Να κατανοούν το νομοθετικό πλαίσιο που διέπει το ηλεκτρονικό εμπόριο
ΔΕΞΙΟΤΗΤΕΣ		<ul style="list-style-type: none"> • Να διαχειρίζονται τις πληροφορίες των προϊόντων στο σύστημα (συλλογή και καταχώρηση, διαμόρφωση, παρακολούθηση και επικαιροποίηση) • Να χειρίζονται με ευχέρεια τα εργαλεία Photoshop, Premiere, Illustrator • Να δημιουργούν, να παραμετροποιούν και να βελτιώνουν μία ιστοσελίδα • Να ελέγχουν την ορθή λειτουργία του συστήματος, να επεξεργάζονται στοιχεία χρηστών και να εξάγουν στατιστικά στοιχεία παραγγελιών • Να εκτελούν μία ηλεκτρονική παραγγελία (παραλαβή, αρχειοθέτηση, υλοποίηση, έλεγχος) • Να εφαρμόζουν οδηγίες και προδιαγραφές για την προστασία προσωπικών δεδομένων και συναλλαγών • Να χρησιμοποιούν βασικές κατηγορίες πιστοποιητικών
ΙΚΑΝΟΤΗΤΕΣ		<ul style="list-style-type: none"> • Να ενθαρρυνθούν σχετικά με τη σταθερά δυναμική ζήτηση του επαγγέλματος • Να αναλογιστούν τη σημασία που έχει η ασφάλεια των προσωπικών δεδομένων και



	<ul style="list-style-type: none"> • συναλλαγών στο e-shop • Να ευαισθητοποιηθούν σχετικά με το μεγάλο αριθμό επιχειρήσεων που χρησιμοποιούν e-shop και άλλα επαγγελματικά εργαλεία που προωθούν το ηλεκτρονικό εμπόριο • Να ενισχύσουν την πεποίθησή τους ότι οι ηλεκτρονικές αγορές διευρύνονται • Να αντιληφθούν ότι οι κοινωνικές συνθήκες της ζωής επιβάλλουν στον καταναλωτή να χρησιμοποιεί όλο και περισσότερο τα ηλεκτρονικά καταστήματα που προσφέρουν ευκολία, μεγάλη ποικιλία προϊόντων, δυνατότητες σύγκρισης τιμών σε ελάχιστο χρόνο και ασφάλεια στις συναλλαγές.
--	--

A/A	ΑΝΤΙΚΕΙΜΕΝΟ ΚΑΤΑΡΤΙΣΗΣ	Τομέας δραστηριότητας
5	Ειδικός Συστημάτων Ηλεκτρονικής Προώθησης Εταιρικής Παρουσίας – Social Media Marketing	Εμπόριο - Πωλήσεις
ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ		Το πρόγραμμα αφορά στην παροχή όλων εκείνων των απαραίτητων γνώσεων ώστε ο ωφελούμενος να μπορεί ασχολείται με το ηλεκτρονικό marketing σε επιχειρήσεις και εταιρείες.
ΘΕΜΑΤΙΚΕΣ ΕΝΟΤΗΤΕΣ		<ol style="list-style-type: none"> 1. Αξιολόγηση της εταιρικής παρουσίας της επιχείρησης 2. Έρευνα Αγοράς σε θέματα ανταγωνισμού και ηλεκτρονικής προώθησης 3. Προώθηση της επιχείρησης μέσω των Social Media 4. Στρατηγικές marketing στα Social Media 5. Προβολή – διαφήμιση 6. Κανόνες διαφημιστικής δεοντολογίας και κανονισμός GDPR
ΓΝΩΣΕΙΣ		<ul style="list-style-type: none"> • Να γνωρίζουν τους βασικούς κανόνες διαφημιστικής δεοντολογίας καθώς και τους περιορισμούς και τις απαγορεύσεις • Να αναγνωρίζουν τον κανονισμό GDPR • Να προσδιορίζουν τις διαφορετικές τεχνικές έρευνας • Να επιλέγουν το πλάνο επικοινωνίας μέσα από social media (Facebook, Instagram, Pinterest, Twitter, LinkedIn, YouTube) • Να προσδιορίζουν το πλάνο marketing της επιχείρησης • Να αναγνωρίζουν τις σύγχρονες υπηρεσίες και εργαλεία προβολής • Να επιλέγουν κατάλληλες πλατφόρμες αποστολής e-mail και τρόπους αύξησης των followers • Να διακρίνουν τη βασική ορολογία της στρατηγικής επικοινωνίας μέσω των social media
ΔΕΞΙΟΤΗΤΕΣ		<ul style="list-style-type: none"> • Να εφαρμόζουν τους κανονισμούς διαφημιστικής δεοντολογίας και να ελέγχουν τους περιορισμούς και τις απαγορεύσεις διαφήμισης • Να εφαρμόζουν τον κανονισμό GDPR • Να διεξάγουν έρευνα σχετικά με τους ανταγωνιστές σε επίπεδο διαφημίσεων, επισκεψιμότητας και ενεργειών • Να προγραμματίζουν το πλάνο επικοινωνίας μέσα από social media και να σχεδιάζουν μεθόδους ανάρτησης • Να αναλύουν και να αξιολογούν τα στατιστικά του website, των social media και των διαφημίσεων • Να διαχειρίζονται πλατφόρμες και να χρησιμοποιούν groups, forums, community building • Να αναπτύσσουν το πλάνο marketing, προβολής και διαφήμισης • Να διαχειρίζονται τα Google AdWords, Facebook manager, Twitter, LinkedIn • Να κατασκευάζουν βασικές εικόνες επικοινωνίας με marketing online εργαλεία • Να διαμορφώνουν λίστες και να χρησιμοποιούν πλατφόρμες αποστολής e-mail • Να σχεδιάζουν τρόπους αύξησης των followers στα social media • Να χρησιμοποιούν βασική ορολογία της στρατηγικής επικοινωνίας μέσω των social media
ΙΚΑΝΟΤΗΤΕΣ		<ul style="list-style-type: none"> • Να υπερασπιστούν τις ευκαιρίες που παρέχουν τα social media για την προώθηση της εταιρικής παρουσίας • Να ευαισθητοποιούνται ως προς τα ιδιαίτερα χαρακτηριστικά των πελατών τα οποία χρήζουν συγκεκριμένης προσοχής • Να υιοθετούν τις κατευθυντήριες αρχές της νομοθεσίας για την προστασία των προσωπικών δεδομένων

A/A	ΑΝΤΙΚΕΙΜΕΝΟ ΚΑΤΑΡΤΙΣΗΣ	Τομέας δραστηριότητας
6	Υπάλληλος Υποδοχής/ Εξυπηρέτησης πελατών και ανάδειξης τουριστικής	Τουριστικές Επιχειρήσεις



	εμπειρίας (Guest Experience Expert in Tourism)	
ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ	<p>Το πρόγραμμα αφορά στην παροχή όλων εκείνων των απαραίτητων γνώσεων ώστε ο ωφελούμενος να μπορεί να εργαστεί ως επαγγελματίας που διαχειρίζεται τη λειτουργία της ξενοδοχειακής μονάδας σε ότι αφορά στις κρατήσεις δωματίων, στις εργασίες άφιξης, υποδοχής και αναχώρησης του πελάτη, καθώς και στην παροχή απαραίτητων πληροφοριών αναφορικά με τη διαμονή, τη μετακίνηση και τις πιθανές τουριστικές εμπειρίες, ώστε να ικανοποιούνται οι ανάγκες και επιθυμίες του πελάτη.</p>	
ΘΕΜΑΤΙΚΕΣ ΕΝΟΤΗΤΕΣ	<ol style="list-style-type: none"> 1. Υπηρεσίες και τμήματα ξενοδοχειακής μονάδας 2. Χαρακτηριστικά και λειτουργίες των προγραμμάτων κρατήσεων 3. Ατομική εμφάνιση 4. Κανόνες αποτελεσματικής επικοινωνίας με τον πελάτη 5. Εξατομικευμένη και επαγγελματική εξυπηρέτηση πελατών 6. Διαχείριση παραπόνων 7. Συνεργασία με τουριστικά γραφεία 	
ΓΝΩΣΕΙΣ	<ul style="list-style-type: none"> • Να αναγνωρίζουν και να περιγράφουν τις υπηρεσίες και τα τμήματα του ξενοδοχείου • Να εξηγούν τους κανόνες ορθής συμπεριφοράς, εμφάνισης και ομιλίας • Να περιγράφουν τη διαδικασία της κράτησης και τις βασικές λειτουργίες και το περιβάλλον εργασίας των προγραμμάτων κράτησης • Να κάνουν σωστή ανάλυση των ανέσεων και των εγκαταστάσεων ενός ξενοδοχείου • Να γνωρίζουν τους διαφορετικούς τύπους συμβολαίων • Να περιγράφουν τα χαρακτηριστικά της αποτελεσματικής επικοινωνίας με τον πελάτη 	
ΔΕΞΙΟΤΗΤΕΣ	<ul style="list-style-type: none"> • Να χρησιμοποιούν το σύστημα κρατήσεων μιας ξενοδοχειακής μονάδας • Να διαχειρίζονται το πλάνο κρατήσεων ενός καταλύματος • Να διαχειρίζονται έντυπα και έγγραφα όπως συμβόλαια, (check list) της υποδοχής και να διασφαλίζουν την ασφαλή αντιγραφή τους (back-up reports) • Να προωθούν τις υπόλοιπες υπηρεσίες και προϊόντα του ξενοδοχείου • Να συμπεριφέρονται και να μιλούν με ευγένεια και επαγγελματισμό • Να εφαρμόζουν βασικές αρχές αποτελεσματικής επικοινωνίας και εξυπηρέτησης πελατών • Να επιλύουν προβλήματα και να αντιμετωπίζουν τα παράπονα των πελατών μέσω τεχνικών διαπραγμάτευσης 	
ΙΚΑΝΟΤΗΤΕΣ	<ul style="list-style-type: none"> • Να αποδέχονται ότι λειτουργούν ως η πρώτη εικόνα του ξενοδοχείου απέναντι στον πελάτη. • Να υπερασπίζονται τα τουριστικά προϊόντα του ξενοδοχείου και της ευρύτερης περιοχής • Να πείθονται για τη σημασία της αποτελεσματικής επικοινωνίας και την αξία της καλαισθησίας σε ότι αφορά στην επικοινωνία με τον πελάτη. 	

