

ΚΕΝΤΡΟ ΈΡΕΥΝΑΣ ΚΑΙ ΑΝΑΠΤΥΞΗΣ

της Ιεράς Μητροπόλεως Σύρου

Ομήρου 8, Ερμούπολη

84100 Σύρος

Πληροφορίες: Νικόλαος Χρυσίνης

Τηλ. 22810-82815, e-mail : info@keaimsyou.gr

Ερμούπολη, 12/04/2023

ΠΡΟΣΚΛΗΣΗ ΕΚΔΗΛΩΣΗΣ ΕΝΔΙΑΦΕΡΟΝΤΟΣ

ΓΙΑ ΣΥΜΜΕΤΟΧΗ ΣΤΟ ΕΡΓΟ

**«ΑΝΑΒΑΘΜΙΣΗ ΠΡΟΣΟΝΤΩΝ ΚΑΙ ΥΠΟΣΤΗΡΙΞΗ ΤΗΣ ΕΝΤΑΞΗΣ
ΣΤΗΝ ΑΓΟΡΑ ΕΡΓΑΣΙΑΣ ΑΝΕΡΓΩΝ ΜΕ ΧΑΜΗΛΑ ΕΚΠΑΙΔΕΥΤΙΚΑ
ΠΡΟΣΟΝΤΑ ΣΤΗΝ ΠΕΡΙΦΕΡΕΙΑ ΝΟΤΙΟΥ ΑΙΓΑΙΟΥ»**

**που χρηματοδοτείται από το Επιχειρησιακό Πρόγραμμα «Νότιο
Αιγαίο 2014-2020» (κωδ. ΟΠΣ 5074822)**

**Δικαιούχος: ΚΕΝΤΡΟ ΈΡΕΥΝΑΣ ΚΑΙ ΑΝΑΠΤΥΞΗΣ ΙΕΡΑΣ ΜΗΤΡΟΠΟΛΗΣ
ΣΥΡΟΥ**



Περιεχόμενα

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

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 **5074822**, η οποία συγχρηματοδοτείται από το Ευρωπαϊκό Κοινωνικό Ταμείο (ΕΚΤ), και έχοντας υπόψη:

- την με αριθμ. πρωτ. 1339/12-04-2021 Απόφαση Ένταξης της Πράξης «Αναβάθμιση προσόντων και υποστήριξη της ένταξης στην αγορά εργασίας ανέργων με χαμηλά εκπαιδευτικά προσόντα στην Περιφέρεια Νοτίου Αιγαίου» με Κωδικό ΟΠΣ 5074822 στο Επιχειρησιακό Πρόγραμμα «Νότιο Αιγαίο»
- 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 31/03/2023 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, ηλικίας 29-64 ετών, 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 **13/04/2023 και ώρα 09:00 έως 07/05/2023 και ώρα 24:00.**

2. Συνοπτική Περιγραφή Έργου

Το αντικείμενο του Έργου αφορά στην υλοποίηση προγραμμάτων αναβάθμισης προσόντων και ενίσχυσης της επαγγελματικής εμπειρίας συνολικά 210 ανέργων, χαμηλών εκπαιδευτικών προσόντων, ηλικίας 29-64 ετών, που διαβιούν στην Περιφέρεια Νοτίου

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 210 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 συνολικά επτά (7) ατομικές συνεδρίες με το ακόλουθο περιεχόμενο:

- 1 ατομική συνεδρία που θα έχει ως αντικείμενο τη γνωριμία μεταξύ του στελέχους συμβουλευτικής και ωφελούμενου, την εδραίωση κλίματος αμοιβαίας εμπιστοσύνης και αλληλεπίδρασης και την επιλογή του αντικειμένου κατάρτισης
- 3 ατομικές συνεδρίες που θα έχουν ως αντικείμενο την εργασιακή ενδυνάμωση του ωφελούμενου
- 3 ατομικές συνεδρίες, που θα έχουν ως αντικείμενο την παροχή ενημέρωσης, πληροφόρησης καθώς και ενεργοποίησης των ωφελουμένων για εργασιακή ένταξη.

Η Συμβουλευτική Υποστήριξη διακρίνεται στην αρχική συνεδρία (πρώτη συνεδρία) γνωριμίας και σε **δύο κύκλους συνεδριών ατομικών συνεδριών:**

Στην πρώτη συνεδρία (διάρκειας 45 λεπτών) 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 και η επιλογή του θεματικού αντικειμένου κατάρτισης.

Α΄ κύκλος: 3 ατομικές συνεδρίες (διάρκειας 45 λεπτών έκαστη) που θα έχει ως αντικείμενο τη διάγνωση των ιδιαίτερων αναγκών του ωφελούμενου και ο προσωπικός και επαγγελματικός απολογισμός. Επιπλέον στο πλαίσιο αυτών των ατομικών συνεδριών, ενεργοποιείται ο ωφελούμενος να αναπτύξει ικανότητες και δεξιότητες, που είναι απαραίτητες για την επαγγελματική του αποκατάσταση. Προσδιορίζονται οι μέχρι τώρα επαγγελματικές επιλογές, διερευνούνται 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 ατομικές συνεδρίες (διάρκειας 45 λεπτών έκαστη)

Στο πλαίσιο αυτών των τριών συνεδριών τα στελέχη συμβουλευτικής θα βοηθήσουν τους ωφελούμενους ανέργους να αναπτύξουν κοινωνικές δεξιότητες που είναι απαραίτητες για την επαγγελματική ζωή. Οι συνεδρίες περιλαμβάνουν ενδεικτικά τις παρακάτω θεματικές ενότητες:

- οικοδόμηση του πνεύματος της ομάδας
- θέματα επαγγελματικού προσανατολισμού στον τουριστικό τομέα, της εστίασης, της αγροδιατροφής και του marketing
- 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 συνεδρίες συμβουλευτικής θα υλοποιηθούν εξ αποστάσεως, μέσω πληροφοριακού συστήματος συμβουλευτικής.

2) Προγράμματα κατάρτισης και ενίσχυσης των γνώσεων των δικαιούχων ανέργων

Η Δράση περιλαμβάνει την πραγματοποίηση προγραμμάτων κατάρτισης, διάρκειας 100 ωρών θεωρητικής κατάρτισης και 150 ώρες πρακτικής άσκησης σε επιχειρήσεις και φορείς της περιοχής παρέμβασης.

Σκοπός των προγραμμάτων θα είναι η παροχή γνώσεων και επαγγελματικών εφοδίων που θα βοηθήσουν τους ωφελούμενους ικανούς να εξοικειωθούν με το ευρύτερο οικονομικό, κοινωνικό αλλά και κλαδικό πλαίσιο του τουρισμού, της εστίασης, της αγροδιατροφής και του marketing.

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

1. Σύμβουλος Εναλλακτικών Μορφών Τουρισμού (Θρησκευτικός και Πολιτιστικός, Γαστρονομικός, Συνεδριακός, Υγείας και Αθλητισμού)
2. Περιπατητικός τουρισμός και οικοτουρισμός
3. Τεχνικός Αμπελουργίας – Οινοτεχνίας
4. Τεχνίτης Πράσινου Μάρκετινγκ/Προϊόντων και Συστημάτων Ενεργειακής Αναβάθμισης Κτιρίων
5. Υπάλληλος Τουριστικού Γραφείου
6. Τεχνικές δεξιότητες ζωικής παραγωγής και διαχείρισης γαλακτοκομικών προϊόντων
7. Τεχνικός μελισσοουργίας
8. Διεθνή Διατροφικά Πρότυπα και Εξυπηρέτηση πελατών εστιατορίου

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.

Το γνωστικό περιεχόμενο των προγραμμάτων κατάρτισης που προβλέπεται να υλοποιηθούν στο πλαίσιο της Πράξης 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.

A/A	ΕΚΠΑΙΔΕΥΤΙΚΟ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ / ΣΧΗΜΑ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΗΣ	ΘΕΩΡΗΤΙΚΗ ΕΞΕΤΑΣΗ	ΠΡΑΚΤΙΚΗ ΕΞΕΤΑΣΗ
1	Σύμβουλος Εναλλακτικών Μορφών Τουρισμού (Θρησκευτικός και Πολιτιστικός, Γαστρονομικός, Συνεδριακός, Υγείας και Αθλητισμού)	ΝΑΙ	ΟΧΙ
2	Περιπατητικός τουρισμός και οικοτουρισμός	ΝΑΙ	ΟΧΙ
3	Τεχνικός Αμπελουργίας – Οινοτεχνίας	ΝΑΙ	ΟΧΙ
4	Τεχίτης Πράσινου Μάρκετινγκ/Προϊόντων και Συστημάτων Ενεργειακής Αναβάθμισης Κτιρίων	ΝΑΙ	ΟΧΙ
5	Υπάλληλος Τουριστικού Γραφείου	ΝΑΙ	ΟΧΙ
6	Τεχνικές δεξιότητες ζωικής παραγωγής και διαχείρισης γαλακτοκομικών προϊόντων	ΝΑΙ	ΟΧΙ
7	Τεχνικός μελισσοουργίας	ΝΑΙ	ΟΧΙ
8	Διεθνή Διατροφικά Πρότυπα και Εξυπηρέτηση πελατών εστιατορίου	ΝΑΙ	ΟΧΙ

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) εργάσιμων 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.

Η συνολική αξία του Εκπαιδευτικού Επιδόματος είναι: **250 ώρες κατάρτισης x 5,00 € = 1.250,00 €**. Η καταβολή του εκπαιδευτικού επιδόματος στον καταρτιζόμενο θα γίνει ως εξής:

- Με την αποδεδειγμένη ολοκλήρωση της δράσης συμβουλευτικής υποστήριξης,
- Με την αποδεδειγμένη ολοκλήρωση του προγράμματος κατάρτισης και
- Με τη συμμετοχή του στις εξετάσεις 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:

- Είναι κάτοικοι της Περιφέρειας Νοτίου Αιγαίου.
- Είναι άνεργοι εγγεγραμμένοι στα Μητρώα Ανεργίας του Ο.Α.Ε.Δ. με δελτίο ανεργίας σε ισχύ, ανεξαρτήτως αν λαμβάνουν επίδομα ανεργίας ή όχι.
- Είναι ηλικίας 29-64 ετών
- Είναι απόφοιτοι υποχρεωτικής εκπαίδευσης. (απόφοιτοι δημοτικού σχολείου για τους αποφοιτήσαντες έως το 1980 και τριτάξιου Γυμνασίου για αποφοιτήσαντες από το 1981 και έπειτα).

Οι άνεργοι που θα εγγραφούν στο Μητρώο Ωφελουμένων της παρούσης, θα πρέπει να είναι εγγεγραμμένοι στο Μητρώο ανέργων της Δ.ΥΠ.Α. (πρώην ΟΑΕΔ) κατά τη φάση υποβολής της αίτησης και κατά τη φάση της έναρξης της δράσης. Ως έναρξη της δράσης ορίζεται η ημερομηνία υποβολής της Δήλωσης Έναρξης της δράσης.

Στην Δράση μπορούν να συμμετάσχουν απόφοιτοι εξατάξιου Γυμνασίου, απόφοιτοι Λυκείου, απόφοιτοι ΕΠΑΛ, απόφοιτοι ΕΠΑΣ και απόφοιτοι ΙΕΚ. Η συμμετοχή τους στη δράση θα γίνεται εφόσον δεν καλύπτονται οι διαθέσιμες θέσεις από αποφοίτους υποχρεωτικής εκπαίδευσης.

5. Κατανομή ωφελουμένων

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

- Νομός Κυκλάδων: 95 ωφελούμενοι άνεργοι
- Νομός Δωδεκανήσου: 115 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 Ωφελουμένων και να συμμετέχει στην παρούσα δράση πρέπει:

Ι. Να συμπληρώσει και να υποβάλει σε ηλεκτρονική μορφή, μέσω διαδικτύου την «**Αίτηση συμμετοχής**». Η αίτηση βρίσκεται στην ηλεκτρονική διεύθυνση <https://epkatartisiskeaimsyou.gr/>.

Η παρούσα Πρόσκληση θα παραμείνει εν ισχύ μέχρι την συνολική ένταξη του απαιτούμενου αριθμού των ωφελουμένων (συνολικά 210 ωφελούμενοι). Ως συνολική ένταξη θεωρείται η έναρξη συμμετοχής του ωφελούμενου στις δράσεις του έργου.

Κάθε ενδιαφερόμενος μπορεί να υποβάλει την αίτηση του για τον Α΄ Κύκλο από **13/04/2023 και ώρα 09:00 έως 07/05/2023 και ώρα 24:00.**

Για τις καταληκτικές ημερομηνίες υποβολής αιτήσεων των επόμενων κύκλων, θα υπάρξει νεότερη ανακοίνωση της Αναθέτουσας Αρχής.

Κάθε αίτηση λαμβάνει ένα μοναδικό αύξοντα αριθμό.

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).

Η αίτηση επέχει θέση Υπεύθυνης Δήλωσης. Οι υποψήφιοι θα πρέπει να συμπληρώσουν όλα τα απαιτούμενα πεδία και να επισυνάψουν τα απαραίτητα δικαιολογητικά στα αντίστοιχα πεδία.

III. Τα δικαιολογητικά που πρέπει να αναρτήσουν οι ενδιαφερόμενοι στο πεδίο Υποβολή Δικαιολογητικών - Αναζήτηση είναι:

1. Αντίγραφο Αστυνομικής Ταυτότητας (δύο όψεων), Διαβατηρίου ή άλλου Πιστοποιητικού Ταυτοπροσωπίας

2. Βεβαίωση Ανεργίας από τον διαδικτυακό τόπο των Ηλεκτρονικών Υπηρεσιών του ΟΑΕΔ (<https://www.dypa.gov.gr/>) με ημερομηνία έκδοσης από την δημοσίευση της παρούσας έως την υποβολή της Αίτησης Συμμετοχής, ως αποδεικτικό της διεύθυνσης κατοικίας.

3. Αποδεικτικό εκπαιδευτικού επιπέδου (αντίγραφο απολυτηρίου τουλάχιστον υποχρεωτικής εκπαίδευσης ή Λυκείου ή ΕΠΑΛ ή ΕΠΑΣ ή Δίπλωμα ΙΕΚ).

4.Υπεύθυνη Δήλωση προς το ΚΕΑ ΙΜ Σύρου, ψηφιακά υπογεγραμμένη από το www.gov.gr ή θεωρημένη από Δημόσια αρχή, στην οποία θα δηλώνεται ότι ο υποψήφιος:

- Δεν είναι μαθητής/τρια, σπουδαστής/τρια ή φοιτητής/τρια
- Δεν έχω ολοκληρώσει επιτυχώς πρόγραμμα κατάρτισης στο ίδιο αντικείμενο τα δύο τελευταία έτη πριν τη δημοσίευση της παρούσας πρόσκλησης επιλογής ωφελουμένων.
- Τα υποβαλλόμενα δικαιολογητικά είναι γνήσια αντίγραφα των πρωτότυπων.

Τα δικαιολογητικά αναρτώνται σε ευκρινή σαρωμένα (Scan) των πρωτότυπων εγγράφων ή των ακριβών αντιγράφων τους, στα αντίστοιχα πεδία της αίτησης.

Σε περίπτωση αδυναμίας ανάρτησης των δικαιολογητικών, εναλλακτικά δύναται να αποσταλούν με email στην ηλεκτρονική διεύθυνση epkatartisi.keaimsyrou@gmail.com μέχρι την **Κυριακή 07/05/2023 και ώρα 24:00** για τον Α΄ Κύκλο.

Επισημαίνεται ότι ο ενδιαφερόμενος θα πρέπει να μεριμνήσει για την ορθότητα και την πληρότητα των δικαιολογητικών που θα καταχωρήσει στο Πληροφοριακό Σύστημα.

7. Κριτήρια Μοριοδότησης

Η επιλογή των ανέργων και η εγγραφή τους στο Μητρώο Ωφελουμένων θα γίνει σύμφωνα με τα ακόλουθα κριτήρια:

A. Ωφελούμενοι υποχρεωτικής εκπαίδευσής

- Έλεγχος των προϋποθέσεων συμμετοχής σύμφωνα με την παράγραφο 6.III
- Προτεραιότητα στην ημερομηνία και ώρα υποβολής της αίτησης συμμετοχής.

B. Λοιποί ωφελούμενοι

- Υπολογισμός διαθέσιμων θέσεων που δεν συμπληρώνονται από την κατηγορία κριτηρίων Α.
- Έλεγχος των προϋποθέσεων συμμετοχής σύμφωνα με την παράγραφο 6.III
- Προτεραιότητα στην ημερομηνία και ώρα υποβολής της αίτησης συμμετοχής.

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 του κριτηρίου επιλογής.

Το ΚΕΑ ΙΜ Σύρου θα προβαίνει σε τμηματική σύνταξη και δημοσίευση του καταλόγου των αποτελεσμάτων σε κύκλους, προκειμένου για την έγκαιρη και χωρίς καθυστερήσεις για τους ωφελούμενους έναρξη των ενεργειών του προγράμματος.

Η διαδικασία επιλογής των ωφελουμένων για τον κάθε κύκλο περιλαμβάνει κατά σειρά τα εξής:

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

Β) Κατάταξη των υποψηφίων σύμφωνα με τα κριτήρια επιλογής.

Γ) Κατάρτιση προσωρινού Μητρώου Ωφελουμένων. Μετά τον παραπάνω έλεγχο και την αξιολόγηση, 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 αξιολόγησης, 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 210 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 μη επιλεγέντες ωφελούμενοι έχουν το δικαίωμα υποβολής αντιρρήσεων/ενστάσεων εντός αποκλειστικής προθεσμίας πέντε ημερολογιακών (5) ημερών από την επόμενη 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) ημερολογιακών 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) Σύμβουλος Εναλλακτικών Μορφών Τουρισμού (Θρησκευτικός και Πολιτιστικός, Γαστρονομικός, Συνεδριακός, Υγείας και Αθλητισμού)

ΕΝΟΤΗΤΑ	ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΟ ΕΝΟΤΗΤΑΣ	ΔΙΑΡΚΕΙΑ (σε ώρες)
1. ΓΕΝΙΚΕΣ ΓΝΩΣΕΙΣ		20
α. Υγεία και ασφάλεια στην εργασία	α1. Γενικοί κανόνες α2. Κανονιστικές/Νομοθετικές ρυθμίσεις α3. Βασικές προδιαγραφές	5
β. Τεχνικές αναζήτησης εργασίας	β1. Αναζήτηση και προσέγγιση πιθανών εργοδοτών β2. Βιογραφικό σημείωμα β3. Συνέντευξη	5
γ. Βασικές αρχές εργατικού δικαίου	γ1. Κύρια χαρακτηριστικά γ2. Εργασιακά δικαιώματα γ3. Σχέση εξαρτημένης εργασίας γ4. Εργατικά ατυχήματα	5
δ. Χρήση εφαρμογών Η/Υ	δ1. Λογισμικό εφαρμογών δ2. Υπηρεσίες Διαδικτύου δ3. Πληροφοριακά Συστήματα	5
2. ΒΑΣΙΚΕΣ ΓΝΩΣΕΙΣ		25
α. Θρησκευτικός και Πολιτιστικός τουρισμός	α1. Αρχές θρησκευτικού τουρισμού - Στοιχεία τουριστικής νομοθεσίας α2. Τουριστική γεωγραφία και θρησκευτικά μνημεία στην Ελλάδα και στο εξωτερικό α3. Στοιχεία θεολογίας και αρχαιολογίας α4. Έννοια και δραστηριότητες Πολιτισμικού Τουρισμού α5. Η Ελλάδα και ο κατάλογος Παγκόσμιας Κληρονομιάς	5
β. Συνεδριακός Τουρισμός	β1. Ο Συνεδριακός τουρισμός Διεθνώς και Ιστορία του β2. Στοιχεία Συνεδριακού τουρισμού - Είδη συνεδρίων β3. Οργάνωση - Εξοπλισμός των συνεδριακών χώρων β4. Περίοδος συνεδρίων - Τοποθεσία διεξαγωγής	5
γ. Τουρισμός Υγείας	γ1. Έννοια Ιατρικού Τουρισμού (Medical Tourism) γ2. Ιστορική αναδρομή - Ο τουρισμός υγείας Διεθνώς γ3. Προϊόντα Ιατρικού τουρισμού γ4. Παράγοντες ανάπτυξης (Προσφορά - Ζήτηση)	5
δ. Αθλητικός Τουρισμός	δ1. Ιστορική αναδρομή-Έννοια Αθλητικού τουρισμού δ2. Ο Αθλητικός τουρισμός στην Ελλάδα και Διεθνώς δ3. Μορφές αθλητικού τουρισμού -Η ευεξία στον τουρισμό (wellness and spa tourism)-Η αναψυχή στον τουρισμό (recreation)	5

ΠΡΟΣΚΛΗΣΗ ΕΚΔΗΛΩΣΗΣ ΕΝΔΙΑΦΕΡΟΝΤΟΣ ΓΙΑ ΣΤΗΝ ΠΡΑΞΗ «ΑΝΑΒΑΘΜΙΣΗ ΠΡΟΣΟΝΤΩΝ ΚΑΙ ΥΠΟΣΤΗΡΙΞΗ ΤΗΣ ΕΝΤΑΞΗΣ ΣΤΗΝ ΑΓΟΡΑ ΕΡΓΑΣΙΑΣ ΑΝΕΡΓΩΝ ΜΕ ΧΑΜΗΛΑ ΕΚΠΑΙΔΕΥΤΙΚΑ ΠΡΟΣΟΝΤΑ ΣΤΗΝ ΠΕΡΙΦΕΡΕΙΑ ΝΟΤΙΟΥ ΑΙΓΑΙΟΥ»

ΕΝΟΤΗΤΑ	ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΟ ΕΝΟΤΗΤΑΣ	ΔΙΑΡΚΕΙΑ (σε ώρες)
	tourism)-Η άθληση στον τουρισμό (sports and extreme sports tourism) δ4. Εργαζόμενοι στον τουρισμό ευεξίας, αναψυχής και άθλησης	
ε. Γαστρονομικός Τουρισμός	ε1. Βασικές έννοιες της Γαστρονομίας και η σύνδεση της με τον Τουρισμό ε2. η τοπική κουζίνα ως τουριστικό προϊόν ε3. Το Προφίλ των Γαστροτουριστών ε4. Ο Ρόλος των Εμπλεκόμενων στο Γαστρονομικό Τουρισμό ε5. Οι Τάσεις για Γαστρονομικό Τουρισμό	5
3. ΕΙΔΙΚΕΣ ΓΝΩΣΕΙΣ		55
α. E-tourism και Τουριστικό Μάρκετινγκ	α1. Βασικές αρχές Τουριστικού Μάρκετινγκ α2. Εισαγωγικές έννοιες ηλεκτρονικού εμπορίου α3. Τεχνολογίες πληροφοριών και επικοινωνίας στον τουρισμό (e-tourism) και τουριστική ζήτηση α4. Προωθητικές ενέργειες -τουριστικές προσφορές ταξιδιών, εκθέσεων, συνεδρίων και εκδηλώσεων	15
β. Εισαγωγή στις κρατήσεις & την έκδοση εισιτηρίων	β1. Συστήματα κρατήσεων (σε αεροπορικές εταιρείες, ξενοδοχεία κ.ά.) β2. Συστήματα Διαχείρισης Ξενοδοχειακών Επιχειρήσεων (Property Management System-PMS) στη Διεθνή και την Ελληνική Αγορά β3. Διαχείριση Εσόδων & Απόδοσης (Revenue & Yield Management) β4. Συστήματα έκδοσης εισιτηρίων (αεροπορικών, ακτοπλοϊκών κ.ά.) β5. Τα σημαντικότερα συστήματα κρατήσεων GDS που χρησιμοποιούνται στην Ελλάδα	15
γ. Τεχνικές αύξησης πωλήσεων	γ1. Καταναλωτικές συνήθειες - Ειδικά διατροφικά πρότυπα - Ήθη και Έθιμα γ2. Συνήθειες προσδοκίες-ανάγκες πελατών γ3. Χαρακτηριστικά του καλού πωλητή- Κανόνες συμπεριφοράς & εμφάνισης γ4. Πώληση: προσθετική (upselling), διατμηματική (cross selling), συμπληρωματική (suggestive selling) γ5. Τεχνικές πωλήσεων	15
δ. Διαχείριση παραπόνων	δ1. Εισαγωγικές έννοιες δ2. Ποιότητα - Ικανοποίηση - Αξιοπιστία δ3. Πηγές και διαχείριση παραπόνων δ4. Στρατηγικές ανάκτησης εξυπηρέτησης (επανόρθωσης)	10
ΣΥΝΟΛΟ		100

2) Περιπατητικός τουρισμός και οικοτουρισμός

ΕΝΟΤΗΤΑ	ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΟ ΕΝΟΤΗΤΑΣ	ΔΙΑΡΚΕΙΑ (σε ώρες)
1. ΓΕΝΙΚΕΣ ΓΝΩΣΕΙΣ		20

ΠΡΟΣΚΛΗΣΗ ΕΚΔΗΛΩΣΗΣ ΕΝΔΙΑΦΕΡΟΝΤΟΣ ΓΙΑ ΣΤΗΝ ΠΡΑΞΗ «ΑΝΑΒΑΘΜΙΣΗ ΠΡΟΣΟΝΤΩΝ ΚΑΙ ΥΠΟΣΤΗΡΙΞΗ ΤΗΣ ΕΝΤΑΞΗΣ ΣΤΗΝ ΑΓΟΡΑ ΕΡΓΑΣΙΑΣ ΑΝΕΡΓΩΝ ΜΕ ΧΑΜΗΛΑ ΕΚΠΑΙΔΕΥΤΙΚΑ ΠΡΟΣΟΝΤΑ ΣΤΗΝ ΠΕΡΙΦΕΡΕΙΑ ΝΟΤΙΟΥ ΑΙΓΑΙΟΥ»

ΕΝΟΤΗΤΑ	ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΟ ΕΝΟΤΗΤΑΣ	ΔΙΑΡΚΕΙΑ (σε ώρες)
α. Υγεία και ασφάλεια στην εργασία	α1. Γενικοί κανόνες α2. Κανονιστικές/Νομοθετικές ρυθμίσεις α3. Βασικές προδιαγραφές	5
β. Τεχνικές αναζήτησης εργασίας	β1. Αναζήτηση και προσέγγιση πιθανών εργοδοτών β2. Βιογραφικό σημείωμα β3. Συνέντευξη	5
γ. Βασικές αρχές εργατικού δικαίου	γ1. Κύρια χαρακτηριστικά γ2. Εργασιακά δικαιώματα γ3. Σχέση εξαρτημένης εργασίας γ4. Εργατικά ατυχήματα	5
δ. Χρήση εφαρμογών Η/Υ	δ1. Λογισμικό εφαρμογών δ2. Υπηρεσίες Διαδικτύου δ3. Πληροφοριακά Συστήματα	5
2. ΒΑΣΙΚΕΣ ΓΝΩΣΕΙΣ		25
α. Εισαγωγή στον τουρισμό	α1. Η έννοια του Τουρισμού - Νομοθεσία α2. Βασικές αρχές Τουρισμού & Τουριστική Πολιτική Ευρωπαϊκής Ένωσης α3. Βασικά μεγέθη του ελληνικού τουρισμού α4. Τουριστικό Marketing	5
β. Διοικητική Υποστήριξη - Οργάνωση Τουριστικού γραφείου	β1. Βασικές αρχές οργάνωσης και λειτουργίας Τουριστικού γραφείου β2. Τεχνικές οργάνωσης β3. Ημερήσια καθήκοντα β4. Ενδοτμηματική & Διατμηματική υποστήριξη	5
γ. Κανόνες συμπεριφοράς & εμφάνισης	γ1. Εμφάνιση εργαζόμενου γ2. Συμπεριφορά εργαζόμενου γ3. Πειθαρχικά παραπτώματα γ4. Εμφάνιση και υγιεινή στο χώρο εργασίας γ5. Ο εργαζόμενος ως εκπρόσωπος της επιχείρησης	5
δ. Εξυπηρέτηση πελατών	δ1. Εισαγωγικές έννοιες δ2. Τάσεις στο χώρο του Τουρισμού δ3. Στρατηγική εξυπηρέτησης δ4. Ποιότητα υπηρεσιών δ5. Ο ιδανικός εργαζόμενος	5
ε. Διαχείριση παραπόνων	ε1. Εισαγωγικές έννοιες ε2. Ποιότητα - Ικανοποίηση - Αξιοπιστία ε3. Πηγές και διαχείριση παραπόνων ε4. Στρατηγικές ανάκτησης εξυπηρέτησης (επανόρθωσης)	5
3. ΕΙΔΙΚΕΣ ΓΝΩΣΕΙΣ		55
α. E-tourism και Τουριστικό Μάρκετινγκ	α1. Βασικές αρχές Τουριστικού Μάρκετινγκ α2. Εισαγωγικές έννοιες ηλεκτρονικού εμπορίου α3. Τεχνολογίες πληροφοριών και επικοινωνίας στον τουρισμό (e-tourism) και τουριστική ζήτηση α4. Προωθητικές ενέργειες -τουριστικές προσφορές ταξιδιών, εκθέσεων, συνεδρίων και εκδηλώσεων	15
β. Οικοτουρισμός	β1. Η σημασία της φύσης στον εναλλακτικό τουρισμό β2. Η έννοια του οικοτουρισμού β3. Οι αγροτικές εργασίες ως τουριστικό προϊόν	15

ΠΡΟΣΚΛΗΣΗ ΕΚΔΗΛΩΣΗΣ ΕΝΔΙΑΦΕΡΟΝΤΟΣ ΓΙΑ ΣΤΗΝ ΠΡΑΞΗ «ΑΝΑΒΑΘΜΙΣΗ ΠΡΟΣΟΝΤΩΝ ΚΑΙ ΥΠΟΣΤΗΡΙΞΗ ΤΗΣ ΕΝΤΑΞΗΣ ΣΤΗΝ ΑΓΟΡΑ ΕΡΓΑΣΙΑΣ ΑΝΕΡΓΩΝ ΜΕ ΧΑΜΗΛΑ ΕΚΠΑΙΔΕΥΤΙΚΑ ΠΡΟΣΟΝΤΑ ΣΤΗΝ ΠΕΡΙΦΕΡΕΙΑ ΝΟΤΙΟΥ ΑΙΓΑΙΟΥ»

ΕΝΟΤΗΤΑ	ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΟ ΕΝΟΤΗΤΑΣ	ΔΙΑΡΚΕΙΑ (σε ώρες)
	β4. Ελληνικοί Εθνικοί Δρυμοί Περιοχές β5. Natura2000 β6. Οι εμπλεκόμενοι στο οικοτουριστικό κύκλωμα β7. Οικοτουριστικές δυνατότητες στην Ελλάδα	
γ. Περιπατητικός τουρισμός	γ1. Οι θεματικές και περιηγητικές διαδρομές ως μορφή εναλλακτικού τουρισμού γ2. Περιηγητικές διαδρομές και μονοπάτια γ3. . Ο ρόλος των δικτύων μεταφορών στην ανάπτυξη των περιπατητικών διαδρομών γ4. Οι εμπλεκόμενοι στο οικοτουριστικό κύκλωμα	15
δ. Τεχνικές αύξησης πωλήσεων	δ1. Καταναλωτικές συνήθειες - Ειδικά διατροφικά πρότυπα - Ήθη και Έθιμα δ2. Συνήθειες προσδοκίες-ανάγκες πελατών δ3. Χαρακτηριστικά του καλού πωλητή- Κανόνες συμπεριφοράς & εμφάνισης δ4. Πώληση: προσθετική (upselling), διατμηματική (cross selling), συμπληρωματική (suggestive selling) δ5. Τεχνικές πωλήσεων	10
ΣΥΝΟΛΟ		100

3) Τεχνικός Αμπελουργίας – Οινοτεχνίας

ΕΝΟΤΗΤΑ	ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΟ ΕΝΟΤΗΤΑΣ	ΔΙΑΡΚΕΙΑ (σε ώρες)
1. ΓΕΝΙΚΕΣ ΓΝΩΣΕΙΣ		20
α. Υγεία και ασφάλεια στην εργασία	α1. Γενικοί κανόνες α2. Κανονιστικές/Νομοθετικές ρυθμίσεις α3. Βασικές προδιαγραφές	5
β. Τεχνικές αναζήτησης εργασίας	β1. Αναζήτηση και προσέγγιση πιθανών εργοδοτών β2. Βιογραφικό σημείωμα β3. Συνέντευξη	5
γ. Βασικές αρχές εργατικού δικαίου	γ1. Κύρια χαρακτηριστικά γ2. Εργασιακά δικαιώματα γ3. Σχέση εξαρτημένης εργασίας γ4. Εργατικά ατυχήματα	5
δ. Χρήση εφαρμογών Η/Υ	δ1. Λογισμικό εφαρμογών δ2. Υπηρεσίες Διαδικτύου δ3. Πληροφοριακά Συστήματα	5
2. ΒΑΣΙΚΕΣ ΓΝΩΣΕΙΣ		20
α. Γενικά στοιχεία Αμπελουργίας - Οίνου	α1. Εισαγωγή στο κρασί & το αμπέλι – Ιστορία του κρασιού α2. Βασικές αρχές Αμπελουργίας α3. Βασικές αρχές Οινοποίησης α4. Κατηγορίες Κρασιών α5. Κρασιά ΠΟΠ	10
β. Θέματα σχετικά με τον Αμπελώνα	β1. Μορφολογία και φυσιολογία αμπέλου (ριζικό σύστημα, κορμός, βραχίονες, κληματίδες, βλαστοί, οφθαλμοί, φύλλα, ανθός, σταφύλι, ρόγα)	10

ΠΡΟΣΚΛΗΣΗ ΕΚΔΗΛΩΣΗΣ ΕΝΔΙΑΦΕΡΟΝΤΟΣ ΓΙΑ ΣΤΗΝ ΠΡΑΞΗ «ΑΝΑΒΑΘΜΙΣΗ ΠΡΟΣΟΝΤΩΝ ΚΑΙ ΥΠΟΣΤΗΡΙΞΗ ΤΗΣ ΕΝΤΑΞΗΣ ΣΤΗΝ ΑΓΟΡΑ ΕΡΓΑΣΙΑΣ ΑΝΕΡΓΩΝ ΜΕ ΧΑΜΗΛΑ ΕΚΠΑΙΔΕΥΤΙΚΑ ΠΡΟΣΟΝΤΑ ΣΤΗΝ ΠΕΡΙΦΕΡΕΙΑ ΝΟΤΙΟΥ ΑΙΓΑΙΟΥ»

ΕΝΟΤΗΤΑ	ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΟ ΕΝΟΤΗΤΑΣ	ΔΙΑΡΚΕΙΑ (σε ώρες)
	β2.Σχετική Νομοθεσία β3. Παράγοντες που επηρεάζουν την καλλιέργεια και την ποιότητα του κρασιού β4. Κλάδεμα και παράγοντες διαμόρφωσης του αμπελώνα β5. Συγκομιδή του σταφυλιού	
3. ΕΙΔΙΚΕΣ ΓΝΩΣΕΙΣ		60
α. Εγκατάσταση αμπελώνα	α1. Επιλογή της τοποθεσίας α2. Προετοιμασία του εδάφους α3. Σχεδίαση του αμπελώνα α4. Επιλογή της ποικιλίας α5. Επιλογή του υποκειμένου α6. Φύτευση	15
β. Θέματα Οινοποίησης	β1. Οινοποίηση (ερυθρή, λευκή, ροζέ, οίνοι γλυκείς, αφρώδεις) β2. Σύσταση του κρασιού β3. Οξέα και αλκοόλες β4. Αρωματικές ενώσεις β5. Μικροβιολογία του κρασιού β6. Τα αρώματα του κρασιού β7. Οι οινοπαραγωγικές περιοχές (Ελλάδα & Εξωτερικό)	15
γ. Τυποποίηση – εμφιάλωση	γ1. Μηχανολογικός εξοπλισμός (πλυντήριο φιαλών, γεμιστική, πωματισμός), υλικά συσκευασίας (γυάλινες φιάλες, φελλοί & πώματα, χαρτοκιβώτια, ετικέτες), ποιοτικοί έλεγχοι υλικών συσκευασίας και τελικών προϊόντων. γ2. Ωρίμανση του κρασιού γ3. Παλαίωση του κρασιού	15
δ. Θέματα σχετικά με το κελάρι και την κάβα	δ1. Παράγοντες που επηρεάζουν την αποθήκευση και τη συντήρηση του κρασιού δ2. Σημεία προσοχής κατά την αγορά του κρασιού	15
ΣΥΝΟΛΟ		100

4) Τεχνίτης Πράσινου Μάρκετινγκ/Προϊόντων και Συστημάτων Ενεργειακής Αναβάθμισης Κτιρίων

ΕΝΟΤΗΤΑ	ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΟ ΕΝΟΤΗΤΑΣ	ΔΙΑΡΚΕΙΑ (σε ώρες)
1. ΓΕΝΙΚΕΣ ΓΝΩΣΕΙΣ		20
α. Υγεία και ασφάλεια στην εργασία	α1. Γενικοί κανόνες α2. Κανονιστικές/Νομοθετικές ρυθμίσεις α3. Βασικές προδιαγραφές	5
β. Τεχνικές αναζήτησης εργασίας	β1. Αναζήτηση και προσέγγιση πιθανών εργοδοτών β2. Βιογραφικό σημείωμα β3. Συνέντευξη	5
γ. Βασικές αρχές εργατικού δικαίου	γ1. Κύρια χαρακτηριστικά γ2. Εργασιακά δικαιώματα γ3. Σχέση εξαρτημένης εργασίας γ4. Εργατικά ατυχήματα	5
δ. Χρήση εφαρμογών Η/Υ	δ1. Λογισμικό εφαρμογών δ2. Υπηρεσίες Διαδικτύου δ3. Πληροφοριακά Συστήματα	5

ΠΡΟΣΚΛΗΣΗ ΕΚΔΗΛΩΣΗΣ ΕΝΔΙΑΦΕΡΟΝΤΟΣ ΓΙΑ ΣΤΗΝ ΠΡΑΞΗ «ΑΝΑΒΑΘΜΙΣΗ ΠΡΟΣΟΝΤΩΝ ΚΑΙ ΥΠΟΣΤΗΡΙΞΗ ΤΗΣ ΕΝΤΑΞΗΣ ΣΤΗΝ ΑΓΟΡΑ ΕΡΓΑΣΙΑΣ ΑΝΕΡΓΩΝ ΜΕ ΧΑΜΗΛΑ ΕΚΠΑΙΔΕΥΤΙΚΑ ΠΡΟΣΟΝΤΑ ΣΤΗΝ ΠΕΡΙΦΕΡΕΙΑ ΝΟΤΙΟΥ ΑΙΓΑΙΟΥ»

ΕΝΟΤΗΤΑ	ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΟ ΕΝΟΤΗΤΑΣ	ΔΙΑΡΚΕΙΑ (σε ώρες)
2. ΒΑΣΙΚΕΣ ΓΝΩΣΕΙΣ		20
α. Ενεργειακή αναβάθμιση κτιρίων	<p>α1. Θέρμανση: Παθητικά συστήματα θέρμανσης - Ενεργά ηλιακά συστήματα θέρμανσης</p> <p>α2. Ψύξη και εξαερισμός: Παθητικές τεχνικές ψύξης και φυσικού αερισμού - Αποτελεσματικές τεχνικές ενεργητικής ψύξης και εξαερισμού</p> <p>α3. Θέρμανση νερού: Αντικατάσταση παλαιών ηλιακών συλλεκτών με νέους ηλιακούς συλλέκτες (κενό) - Αντικατάσταση του παλιού λέβητα με ένα νέο λέβητα συμπίεσμνης καύσης - Αντλία θερμότητας σε συνδυασμό με θέρμανση</p> <p>α4. Τεχνητός και φυσικός φωτισμός: Αντικατάσταση των λαμπτήρων πυρακτώσεως με λαμπτήρες φθορισμού ή LED - Διαχείριση φωτισμού (ανιχνευτές υπερύθρων, χρονοδιακόπτες κ.λπ.) - Εκμετάλλευση φυσικού φωτισμού</p> <p>α5. Θερμική μόνωση: Επιλογή και τοποθέτηση κατάλληλων μονωτικών υλικών - Αντικατάσταση παραθύρων και πλαισίων παραθύρων με νέα με υψηλές θερμομονωτικές ιδιότητες</p> <p>α6. Ενσωμάτωση Συστημάτων Ανανεώσιμων Πηγών Ενέργειας (ΑΠΕ) στο κτίριο και στη γύρω περιοχή (φωτοβολταϊκά, μικρές ανεμογεννήτριες, βιομάζα κ.λπ.)</p>	10
β. Αρχές του Marketing	<p>β1. Η έννοια του Marketing: Αρχές και ορολογία Marketing και πωλήσεων - Λειτουργίες τμήματος Marketing και τμήματος πωλήσεων, ανάλυση και τμηματοποίηση της αγοράς και των πελατών - Στρατηγικές Marketing και πωλήσεων - Σχεδιασμός και διενέργεια έρευνας αγοράς (είδη έρευνας αγοράς, ποιοτική έρευνα, ποσοτική έρευνα, έρευνα αγοράς και μέθοδοι ανάλυσης, ερωτηματολόγιο έρευνας, στατιστική ανάλυση)</p> <p>β2. Πελατοκεντρισμός: Η έννοια του προσανατολισμού στους πελάτες - Προσωπικοποιημένο Marketing (Relationship Marketing) – Σύγχρονη πολυκαναλική διαχείριση πελάτη - Από το συναλλακτικό Marketing στο σχεσιακό Marketing - Δημιουργία, συντήρηση και ενίσχυση ισχυρών σχέσεων με τους πελάτες - Ανάγκες, επιθυμίες, απαιτήσεις του σύγχρονου πελάτη</p> <p>β3. Το Μείγμα Marketing (Marketing Mix) προϊόντων: Έννοια τοποθέτησης προϊόντος και υπηρεσίας - Σύνθεση του Marketing Mix - Σχέση πωλήσεων και Marketing - Βιομηχανικό Marketing - Έρευνα βιομηχανικού Marketing - Βιομηχανική πώληση</p> <p>β4. Σύγχρονες τεχνικές Marketing και e-Marketing: Email Marketing – Display Advertising - Marketing μέσω μηχανών αναζήτησης - Βελτιστοποίηση Μηχανών Αναζήτησης (Search Engine Optimization - SEO) - Social Media και η αξιοποίησή τους ως σύγχρονα επιχειρηματικά εργαλεία</p>	10
3. ΕΙΔΙΚΕΣ ΓΝΩΣΕΙΣ		60

ΠΡΟΣΚΛΗΣΗ ΕΚΔΗΛΩΣΗΣ ΕΝΔΙΑΦΕΡΟΝΤΟΣ ΓΙΑ ΣΤΗΝ ΠΡΑΞΗ «ΑΝΑΒΑΘΜΙΣΗ ΠΡΟΣΟΝΤΩΝ ΚΑΙ ΥΠΟΣΤΗΡΙΞΗ ΤΗΣ ΕΝΤΑΞΗΣ ΣΤΗΝ ΑΓΟΡΑ ΕΡΓΑΣΙΑΣ ΑΝΕΡΓΩΝ ΜΕ ΧΑΜΗΛΑ ΕΚΠΑΙΔΕΥΤΙΚΑ ΠΡΟΣΟΝΤΑ ΣΤΗΝ ΠΕΡΙΦΕΡΕΙΑ ΝΟΤΙΟΥ ΑΙΓΑΙΟΥ»

ΕΝΟΤΗΤΑ	ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΟ ΕΝΟΤΗΤΑΣ	ΔΙΑΡΚΕΙΑ (σε ώρες)
α. Τμηματοποίηση της αγοράς, στόχευση και τοποθέτηση προϊόντος	<p>α1. Αρχές τμηματοποίησης αγοράς: Βήματα τμηματοποίησης – Κριτήρια τμηματοποίησης της αγοράς καταναλωτικών προϊόντων και πελατών - Δημογραφική τμηματοποίηση της αγοράς στόχου – Ψυχογραφική τμηματοποίηση της αγοράς-στόχου - Τμηματοποίηση με βάση τη συμπεριφορά των πελατών</p> <p>α2. Ανάπτυξη αγορών προϊόντων και υπηρεσιών: Διαδικασίες σχεδιασμού ανάπτυξης αγορών προϊόντων και υπηρεσιών - Μέθοδοι αξιολόγησης νέων αγορών και κλάδων - Ανάπτυξη επιχειρησιακού πλάνου για νέα προϊόντα, υπηρεσίες και αγορές</p> <p>α3. Στόχευση αγοράς-στόχος (target group): Αρχικός περιορισμός πιθανών αγορών-στόχων - Αξιολόγηση και ταξινόμηση των επιλεγμένων αγορών-στόχων με συγκεκριμένα κριτήρια - Ανάλυση σε βάθος των επιλεγμένων αγορών - Αξιολόγηση της ελκυστικότητας κάθε τμήματος της αγοράς και των συγκεκριμένων χαρακτηριστικών και αναγκών του (profiling) – Στρατηγικές στόχευσης</p> <p>α4. Τεχνικές τοποθέτησης προϊόντος (positioning)</p> <p>α5. Αναζήτηση δυνητικών και υποψήφιων πελατών: Πηγές αναζήτησης πληροφόρησης για δυνητικούς πελάτες - Μέθοδοι και εργαλεία τήρησης αρχείου με πληροφορίες πελατών - Μέθοδοι στοχοποίησης δυνητικών πελατών - Τεχνικές αναζήτησης πελατών με συστάσεις και χωρίς συστάσεις – Αρχές παραγωγής και κατανάλωσης - Μεθοδολογία αναζήτησης υποψήφιων πελατών - Αρχές και μέθοδοι online αναζητήσεων</p>	15
β. Αγοραστική συμπεριφορά πελατών	<p>β1. Συστήματα κρατήσεων (σε αεροπορικές εταιρείες, ξενοδοχεία κ.ά.)</p> <p>β2. Συστήματα Διαχείρισης Ξενοδοχειακών Επιχειρήσεων (Property Management System-PMS) στη Διεθνή και την Ελληνική Αγορά</p> <p>β3. Διαχείριση Εσόδων & Απόδοσης (Revenue & Yield Management)</p> <p>β4. Συστήματα έκδοσης εισιτηρίων (αεροπορικών, ακτοπλοϊκών κ.ά.)</p> <p>β5. Τα σημαντικότερα συστήματα κρατήσεων GDS που χρησιμοποιούνται στην Ελλάδα</p>	15
γ. Green Marketing	<p>γ1. Βασικές έννοιες και αρχές του Green Marketing: Έννοια του Green Marketing - Ιστορία του Green Marketing - Σημασία του Οικολογικού Marketing - Αρχές του Green Marketing - Βιώσιμες αξίες του Marketing - Οικολογικές πτυχές του Marketing - Επίπεδα του Green Marketing - Το Green Marketing ενάντια στο παραδοσιακό Marketing - Προκλήσεις του Green Marketing - Προβλήματα στο Green Marketing - Στρατηγικές του Green Marketing, B2B και B2C Green Marketing - Τοποθέτηση και Εφαρμογή</p> <p>γ2. Τα 4P του Green Marketing: Προϊόν (Product) - Τιμή (Price) – Τοποθέτηση (Place) - Προώθηση (Promotion)</p>	15

ΠΡΟΣΚΛΗΣΗ ΕΚΔΗΛΩΣΗΣ ΕΝΔΙΑΦΕΡΟΝΤΟΣ ΓΙΑ ΣΤΗΝ ΠΡΑΞΗ «ΑΝΑΒΑΘΜΙΣΗ ΠΡΟΣΟΝΤΩΝ ΚΑΙ ΥΠΟΣΤΗΡΙΞΗ ΤΗΣ ΕΝΤΑΞΗΣ ΣΤΗΝ ΑΓΟΡΑ ΕΡΓΑΣΙΑΣ ΑΝΕΡΓΩΝ ΜΕ ΧΑΜΗΛΑ ΕΚΠΑΙΔΕΥΤΙΚΑ ΠΡΟΣΟΝΤΑ ΣΤΗΝ ΠΕΡΙΦΕΡΕΙΑ ΝΟΤΙΟΥ ΑΙΓΑΙΟΥ»

ΕΝΟΤΗΤΑ	ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΟ ΕΝΟΤΗΤΑΣ	ΔΙΑΡΚΕΙΑ (σε ώρες)
	<p>γ3. Τα 5I του Green Marketing: Φυσικό (Intuitive) - Ολοκληρωμένο (Integrative) - Καινοτόμο (Innovative) - Ελκυστικό (Inviting) - Ενημερωμένο (Informed)</p> <p>γ4. Πράσινη τμηματοποίηση: Δημογραφικά κριτήρια - Ψυχογραφικά κριτήρια - Κριτήρια συμπεριφοράς - Γεωγραφικά κριτήρια</p> <p>γ5. Πράσινο Branding: Μοντέλα RYB, RGB και CMYK - Επίδραση χρωμάτων στους καταναλωτές</p> <p>γ6. Greenwashing: Ορισμός και ιστορία - Green Marketing εναντίον Greenwashing - Αιτίες και επιπτώσεις - Προστασία από τις αρνητικές επιπτώσεις του Greenwashing - Greenwashing και πιστοποίηση</p> <p>γ7. Πράσινα προϊόντα και υπηρεσίες: Χαρακτηριστικά των πράσινων προϊόντων και υπηρεσιών - Οικολογική επισήμανση - Στάδια ζωής ενός προϊόντος</p> <p>γ8. Πράσινος καταναλωτής: Χαρακτηριστικά των πράσινων καταναλωτών - Καταναλωτική συμπεριφορά και κίνητρα - Παράγοντες που επηρεάζουν την πράσινη καταναλωτική συμπεριφορά - Η αφοσίωση των πράσινων καταναλωτών</p> <p>γ9. Πιστοποιήσεις: Πρότυπα αναφοράς - Πιστοποιήσεις και ετικέτες</p> <p>γ10. Green Marketing, Επιχειρηματικότητα και Εταιρική Κοινωνική Ευθύνη</p>	
δ. Πράσινα κτίρια	<p>δ1. Εισαγωγικές έννοιες: Τι είναι το πράσινο κτίριο - Χαρακτηριστικά του πράσινου κτιρίου - Το μέλλον των πράσινων κτιρίων - Τεχνολογικές αλλαγές - Σύστημα αξιολόγησης LEED (Leadership in Energy and Environmental Design) – Κίνητρα και εμπόδια στην ανάπτυξη της αγοράς του πράσινου κτιρίου - Ελληνική Νομοθεσία και Ευρωπαϊκοί Κανονισμοί</p> <p>δ2. Τεχνολογίες πράσινων κτιρίων: Πράσινες ταράτσες, φωτοβολταϊκά συστήματα, θερμομόνωση κ.ά. - Τεχνολογίες ενεργειακής απόδοσης – Πιστοποιημένα προϊόντα - Οικολογικά δομικά υλικά</p> <p>δ3. Marketing πράσινων κτιρίων: Ποιος χρησιμοποιεί το LEED - Ο ρόλος των επαγγελματιών του χώρου των κατασκευών - Σχεδιασμός ενός πλάνου Marketing πράσινων κτιρίων - Το μέλλον του Marketing πράσινων κτιρίων</p>	15
ΣΥΝΟΛΟ		100

5) Υπάλληλος Τουριστικού Γραφείου

ΕΝΟΤΗΤΑ	ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΟ ΕΝΟΤΗΤΑΣ	ΔΙΑΡΚΕΙΑ (σε ώρες)
1. ΓΕΝΙΚΕΣ ΓΝΩΣΕΙΣ		20
α. Υγεία και ασφάλεια στην εργασία	<p>α1. Γενικοί κανόνες</p> <p>α2. Κανονιστικές/Νομοθετικές ρυθμίσεις</p>	5

ΠΡΟΣΚΛΗΣΗ ΕΚΔΗΛΩΣΗΣ ΕΝΔΙΑΦΕΡΟΝΤΟΣ ΓΙΑ ΣΤΗΝ ΠΡΑΞΗ «ΑΝΑΒΑΘΜΙΣΗ ΠΡΟΣΟΝΤΩΝ ΚΑΙ ΥΠΟΣΤΗΡΙΞΗ ΤΗΣ ΕΝΤΑΞΗΣ ΣΤΗΝ ΑΓΟΡΑ ΕΡΓΑΣΙΑΣ ΑΝΕΡΓΩΝ ΜΕ ΧΑΜΗΛΑ ΕΚΠΑΙΔΕΥΤΙΚΑ ΠΡΟΣΟΝΤΑ ΣΤΗΝ ΠΕΡΙΦΕΡΕΙΑ ΝΟΤΙΟΥ ΑΙΓΑΙΟΥ»

ΕΝΟΤΗΤΑ	ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΟ ΕΝΟΤΗΤΑΣ	ΔΙΑΡΚΕΙΑ (σε ώρες)
	α3. Βασικές προδιαγραφές	
β. Τεχνικές αναζήτησης εργασίας	β1. Αναζήτηση και προσέγγιση πιθανών εργοδοτών β2. Βιογραφικό σημείωμα β3. Συνέντευξη	5
γ. Βασικές αρχές εργατικού δικαίου	γ1. Κύρια χαρακτηριστικά γ2. Εργασιακά δικαιώματα γ3. Σχέση εξαρτημένης εργασίας γ4. Εργατικά ατυχήματα	5
δ. Χρήση εφαρμογών Η/Υ	δ1. Λογισμικό εφαρμογών δ2. Υπηρεσίες Διαδικτύου δ3. Πληροφοριακά Συστήματα	5
2. ΒΑΣΙΚΕΣ ΓΝΩΣΕΙΣ		25
α. Εισαγωγή στον τουρισμό	α1. Η έννοια του Τουρισμού - Νομοθεσία α2. Βασικές αρχές Τουρισμού & Τουριστική Πολιτική Ευρωπαϊκής Ένωσης α3. Βασικά μεγέθη του ελληνικού τουρισμού α4. Τουριστικό Marketing	5
β. Διοικητική Υποστήριξη - Οργάνωση Τουριστικού γραφείου	β1. Βασικές αρχές οργάνωσης και λειτουργίας Τουριστικού γραφείου β2. Τεχνικές οργάνωσης β3. Ημερήσια καθήκοντα β4. Ενδοτμηματική & Διατμηματική υποστήριξη	5
γ. Κανόνες συμπεριφοράς & εμφάνισης	γ1. Εμφάνιση εργαζόμενου γ2. Συμπεριφορά εργαζόμενου γ3. Πειθαρχικά παραπτώματα γ4. Εμφάνιση και υγιεινή στο χώρο εργασίας γ5. Ο εργαζόμενος ως εκπρόσωπος της επιχείρησης	5
δ. Εξυπηρέτηση πελατών	δ1. Εισαγωγικές έννοιες δ2. Τάσεις στο χώρο του Τουρισμού δ3. Στρατηγική εξυπηρέτησης δ4. Ποιότητα υπηρεσιών δ5. Ο ιδανικός εργαζόμενος	5
ε. Διαχείριση παραπόνων	ε1. Εισαγωγικές έννοιες ε2. Ποιότητα - Ικανοποίηση - Αξιοπιστία ε3. Πηγές και διαχείριση παραπόνων ε4. Στρατηγικές ανάκτησης εξυπηρέτησης (επανόρθωσης)	5
3. ΕΙΔΙΚΕΣ ΓΝΩΣΕΙΣ		55
α. Τηλεφωνική επικοινωνία	α1. Η σπουδαιότητα της επικοινωνίας α2. Η τέχνη της ακρόασης α3. Η σπουδαιότητα της τηλεφωνικής επικοινωνίας α4. Βασικοί κανόνες τηλεφωνικής επικοινωνίας α5. Βασικές αρχές τηλεφωνικής επικοινωνίας	10
β. Έκδοση εισιτηρίων	β1. Συστήματα κρατήσεων και έκδοσης εισιτηρίων β2. Έκδοση αεροπορικών εισιτηρίων β3. Τα σημαντικότερα GDS που χρησιμοποιούνται στην Ελλάδα β4. Έκδοση εισιτηρίων σε ακτοπλοϊκές εταιρίες	15

ΠΡΟΣΚΛΗΣΗ ΕΚΔΗΛΩΣΗΣ ΕΝΔΙΑΦΕΡΟΝΤΟΣ ΓΙΑ ΣΤΗΝ ΠΡΑΞΗ «ΑΝΑΒΑΘΜΙΣΗ ΠΡΟΣΟΝΤΩΝ ΚΑΙ ΥΠΟΣΤΗΡΙΞΗ ΤΗΣ ΕΝΤΑΞΗΣ ΣΤΗΝ ΑΓΟΡΑ ΕΡΓΑΣΙΑΣ ΑΝΕΡΓΩΝ ΜΕ ΧΑΜΗΛΑ ΕΚΠΑΙΔΕΥΤΙΚΑ ΠΡΟΣΟΝΤΑ ΣΤΗΝ ΠΕΡΙΦΕΡΕΙΑ ΝΟΤΙΟΥ ΑΙΓΑΙΟΥ»

ΕΝΟΤΗΤΑ	ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΟ ΕΝΟΤΗΤΑΣ	ΔΙΑΡΚΕΙΑ (σε ώρες)
γ. Τεχνικές αύξησης πωλήσεων	γ1. Καταναλωτικές συνήθειες γ2. Συνήθειες προσδοκίες-ανάγκες πελατών γ3. Χαρακτηριστικά του καλού πωλητή γ4. Πώληση: προσθετική (upselling), διατμηματική (cross selling), συμπληρωματική (suggestive selling) γ5. Τεχνικές πωλήσεων	15
δ. Διαχείριση Εγγράφων και Εμπορικής Αλληλογραφίας	δ1. Είδη εγγράφων και αλληλογραφίας δ2. Σύνταξη, έλεγχος και διακίνηση - Μέθοδοι δ3. Ταξινόμηση και διαβάθμιση - Τεχνικές δ4. Αρχαιοθέτηση και φύλαξη - χαρακτηριστικά, μέσα, μέθοδοι δ5. Εκκαθάριση - Καταστροφή	15
ΣΥΝΟΛΟ		100

6) Τεχνικές δεξιότητες ζωικής παραγωγής και διαχείρισης γαλακτοκομικών προϊόντων

ΕΝΟΤΗΤΑ	ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΟ ΕΝΟΤΗΤΑΣ	ΔΙΑΡΚΕΙΑ (σε ώρες)
1. ΓΕΝΙΚΕΣ ΓΝΩΣΕΙΣ		20
α. Υγεία και ασφάλεια στην εργασία	α1. Γενικοί κανόνες α2. Κανονιστικές/Νομοθετικές ρυθμίσεις α3. Βασικές προδιαγραφές	5
β. Τεχνικές αναζήτησης εργασίας	β1. Αναζήτηση και προσέγγιση πιθανών εργοδοτών β2. Βιογραφικό σημείωμα β3. Συνέντευξη	5
γ. Βασικές αρχές εργατικού δικαίου	γ1. Κύρια χαρακτηριστικά γ2. Εργασιακά δικαιώματα γ3. Σχέση εξαρτημένης εργασίας γ4. Εργατικά ατυχήματα	5
<i>Χρήση εφαρμογών Η/Υ</i>	<ul style="list-style-type: none"> • Λογισμικό εφαρμογών • Υπηρεσίες Διαδικτύου • Πληροφοριακά Συστήματα 	5
2. ΒΑΣΙΚΕΣ ΓΝΩΣΕΙΣ		20
α. Βασικές αρχές υγιεινής και ασφάλειας τροφίμων	α1. Κανόνες υγιεινής και έλεγχος – Ατομική υγιεινή α2. Κίνδυνοι τροφίμων και συνέπειες στους καταναλωτές α3. Διασταυρούμενη επιμόλυνση α4. Υποχρεώσεις προσωπικού για την εφαρμογή της υγιεινής α5. Χρήση εργαλείων α6. Παραλαβή και αποθήκευση τροφίμων α7. Σύστημα ελέγχου περί της τήρησης των βασικών αρχών υγιεινής και ασφάλειας τροφίμων: Συνοπτική περιγραφή πλαισίου υγιεινής και ασφάλειας τροφίμων - Βασικές απαιτήσεις του Κανονισμού 852/2004 και του επίσημου ελέγχου – Σύστημα επίσημου ελέγχου στην Ελλάδα – Ρόλος του ΕΦΕΤ	5
β. Βασικές αρχές ζωοτεχνίας και Τεχνολογία παραγωγής γαλακτοκομικών προϊόντων	β1. Υγιεινή στο στάβλο και εγκατάσταση - Παθολογία των ζώων β2. Διατροφή των ζώων - Σιτηρέσιο και Ζωοτροφές β3. Animal Welfare – Ευζωία - Φυλές – Ποιοτικές προδιαγραφές	5

ΠΡΟΣΚΛΗΣΗ ΕΚΔΗΛΩΣΗΣ ΕΝΔΙΑΦΕΡΟΝΤΟΣ ΓΙΑ ΣΤΗΝ ΠΡΑΞΗ «ΑΝΑΒΑΘΜΙΣΗ ΠΡΟΣΟΝΤΩΝ ΚΑΙ ΥΠΟΣΤΗΡΙΞΗ ΤΗΣ ΕΝΤΑΞΗΣ ΣΤΗΝ ΑΓΟΡΑ ΕΡΓΑΣΙΑΣ ΑΝΕΡΓΩΝ ΜΕ ΧΑΜΗΛΑ ΕΚΠΑΙΔΕΥΤΙΚΑ ΠΡΟΣΟΝΤΑ ΣΤΗΝ ΠΕΡΙΦΕΡΕΙΑ ΝΟΤΙΟΥ ΑΙΓΑΙΟΥ»

ΕΝΟΤΗΤΑ	ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΟ ΕΝΟΤΗΤΑΣ	ΔΙΑΡΚΕΙΑ (σε ώρες)
	<p>β4. Ορισμοί σύμφωνα με τον Κώδικα Τροφίμων και Ποτών και τον Codex Alimentarius</p> <p>β5. Βασικές γνώσεις παραγωγής και τεχνολογίας Γαλακτοκομικών Προϊόντων - Ποιοτικές προδιαγραφές - Μεθοδολογία συντήρησης τροφίμων - Τεχνολογίες κατάψυξης και απόψυξης</p> <p>β6. Κατηγορίες Γαλακτοκομικών Προϊόντων - Αναπληρώματα και μη γαλακτοκομικά προϊόντα - Αλλοιώσεις και καλές πρακτικές χειρισμού των τυριών στα σημεία πώλησης</p> <p>β7. Τρόπος παραγωγής των τυριών άλμης - Τεχνολογίες παραγωγής τυριών γενικά</p> <p>β8. Προϊόντα ΠΟΠ/ΠΓΕ/ΕΠΠΕ και τεχνολογίες παρασκευής τους – Καπνισμός - Προϊόντα θερμικής επεξεργασίας - Προϊόντα ζύμωσης και ωρίμανσης</p>	
3. ΕΙΔΙΚΕΣ ΓΝΩΣΕΙΣ		60
α. Ρόλος και καθήκοντα του παραγωγού / χειριστή τροφίμων	<p>α1. Εργασιακός ρόλος του χειριστή τροφίμων</p> <p>α2. Υποχρεώσεις και καθήκοντα του χειριστή τροφίμων</p> <p>α3. Προσόντα του χειριστή τροφίμων</p> <p>α4. Γνώσεις και δεξιότητες</p> <p>α5. Εικόνα του χειριστή και η επίδρασή της στον πελάτη και την επιχείρηση</p> <p>α6. Προστασία του καταναλωτή</p>	15
β. Χειρισμοί των τροφίμων και υγιεινή γαλακτοκομικών προϊόντων	<p>β1. Αρχές συντήρησης τροφίμων – Μέθοδοι συντήρησης – Θερμοκρασιακές απαιτήσεις</p> <p>β2. Αιτίες μεταβολών και αλλοιώσεις τροφίμων (φυσικοί, χημικοί και βιολογικοί κίνδυνοι) – Αλλοιώσεις τυροκομικών – Παράγοντες ανάπτυξης βακτηρίων</p> <p>β3. Πρόσθετα τροφίμων – Φυσικές και συνθετικές ουσίες των τροφίμων – Χρήσεις και εφαρμογές των πρόσθετων ουσιών των τροφίμων</p> <p>β4. Ορθές παραγωγικές πρακτικές (παραγωγή, συσκευασία, μεταφορά, παραλαβή, συνθήκες αποθήκευσης) – Παραγωγή νέων προϊόντων με μερική ή και πλήρη αντικατάσταση των συστατικών του γάλακτος (απομμήσεων γαλακτοκομικών προϊόντων)</p> <p>β5. Προδιαγραφές και χρήση εξοπλισμού: εγκαταστάσεις - Εξοπλισμός - Συντήρηση εξοπλισμού - Βαθμονόμηση και διακρίβωση εξοπλισμού - Καθαρισμοί και απολύμανση - Απεντομώσεις και μυοκτονίες</p> <p>β6. Χειρισμοί τροφίμων στο σπίτι</p> <p>β7. Διατροφική αξία του γάλακτος και του γιαουρτιού με αναφορές σε «μύθους και πραγματικότητες»</p> <p>β8. Σύγχρονες διατροφικές τάσεις στα τυριά με τη χρήση αποβουτυρωμένου γάλακτος</p>	15
γ. Επισήμανση τροφίμων	<p>γ1. Υποχρεωτικές ενδείξεις</p> <p>γ2. Ευθύνες σχετικά με την επισήμανση των τροφίμων</p> <p>γ3. Αναγνωσιμότητα των ετικετών Τήρηση κανονισμών</p> <p>γ4. GDAs</p>	15

ΠΡΟΣΚΛΗΣΗ ΕΚΔΗΛΩΣΗΣ ΕΝΔΙΑΦΕΡΟΝΤΟΣ ΓΙΑ ΣΤΗΝ ΠΡΑΞΗ «ΑΝΑΒΑΘΜΙΣΗ ΠΡΟΣΟΝΤΩΝ ΚΑΙ ΥΠΟΣΤΗΡΙΞΗ ΤΗΣ ΕΝΤΑΞΗΣ ΣΤΗΝ ΑΓΟΡΑ ΕΡΓΑΣΙΑΣ ΑΝΕΡΓΩΝ ΜΕ ΧΑΜΗΛΑ ΕΚΠΑΙΔΕΥΤΙΚΑ ΠΡΟΣΟΝΤΑ ΣΤΗΝ ΠΕΡΙΦΕΡΕΙΑ ΝΟΤΙΟΥ ΑΙΓΑΙΟΥ»

ΕΝΟΤΗΤΑ	ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΟ ΕΝΟΤΗΤΑΣ	ΔΙΑΡΚΕΙΑ (σε ώρες)
	γ5. Ισχυρισμοί διατροφής και υγείας γ6. Επισήμανση νωπών κρεάτων – Θέση σφραγίδας	
δ. Παρουσίαση προϊόντων και υπηρεσίες προς τον τελικό καταναλωτή γαλακτοκομικών προϊόντων	δ1. Διαχείριση του χώρου πώλησης - Τοποθέτηση στη βιτρίνα Γαλακτοκομικών δ2. Συμβουλές προετοιμασίας και παρουσίασης Γαλακτοκομικών Προϊόντων – Συμβουλευτική πελάτη δ3. Εμφάνιση και υγιεινή του πωλητή - Συμπεριφορά πωλητή προς τον πελάτη - Ανάπτυξη προσωπικής σχέσης εμπιστοσύνης - Διαχείριση αντιρρήσεων/ προβλημάτων με τον πελάτη δ4. Κύριες υπηρεσίες (ικανοποίηση συγκεκριμένων αναγκών του πελάτη) – Συνοδευτικές υπηρεσίες (τεχνικές κοπής τυριών) δ5. Ορθές πρακτικής συντήρησης δ6. Απαιτήσεις νομοθεσίας – Επισήμανση δ7. Επισήμανση των τυριών – Ερμηνεία συμβόλων - Εξήγηση του τρόπου έκφρασης της λιποπεριεκτικότητας των τυριών	15
	ΣΥΝΟΛΟ	100

7) Τεχνικός μελισσοργίας

ΕΝΟΤΗΤΑ	ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΟ ΕΝΟΤΗΤΑΣ	ΔΙΑΡΚΕΙΑ (σε ώρες)
	1. ΓΕΝΙΚΕΣ ΓΝΩΣΕΙΣ	20
α. Υγεία και ασφάλεια στην εργασία	α1. Γενικοί κανόνες α2. Κανονιστικές/Νομοθετικές ρυθμίσεις α3. Βασικές προδιαγραφές	5
β. Τεχνικές αναζήτησης εργασίας	β1. Αναζήτηση και προσέγγιση πιθανών εργοδοτών β2. Βιογραφικό σημείωμα β3. Συνέντευξη	5
γ. Βασικές αρχές εργατικού δικαίου	γ1. Κύρια χαρακτηριστικά γ2. Εργασιακά δικαιώματα γ3. Σχέση εξαρτημένης εργασίας γ4. Εργατικά ατυχήματα	5
δ. Χρήση εφαρμογών Η/Υ	δ1. Λογισμικό εφαρμογών δ2. Υπηρεσίες Διαδικτύου δ3. Πληροφοριακά Συστήματα	5
	2. ΒΑΣΙΚΕΣ ΓΝΩΣΕΙΣ	20
α. Η κυψέλη - Η κοινωνία της μέλισσας	α1. Μορφολογία, φυσιολογία και ανατομία μελισσών α2. βιολογικός κύκλος της μέλισσας α3. Αναπαραγωγή μελισσοσμήνους	5
β. Μελισσοκομικά φυτά	β1. Μελιγόνα, μελιτογόνα ή γυρεοδοτικά φυτά β2. Βασικές Ανθοφορίες και Μελιτοφορίες	5
γ. Εγκατάσταση μελισσοκομείου	γ1. Μελισσοκομικός εξοπλισμός γ2. Ορθή χρήση του εξοπλισμού γ3. Επιδιορθώσεις του μελισσοκομικού εξοπλισμού	5
δ. Βασικές γνώσεις Πρώτων Βοηθειών	δ1. Γνώσεις αλλεργικών αντιδράσεων (συμπτωμάτων από το τσίμπημα της μέλισσας και μέτρα αντιμετώπισης)	5

ΠΡΟΣΚΛΗΣΗ ΕΚΔΗΛΩΣΗΣ ΕΝΔΙΑΦΕΡΟΝΤΟΣ ΓΙΑ ΣΤΗΝ ΠΡΑΞΗ «ΑΝΑΒΑΘΜΙΣΗ ΠΡΟΣΟΝΤΩΝ ΚΑΙ ΥΠΟΣΤΗΡΙΞΗ ΤΗΣ ΕΝΤΑΞΗΣ ΣΤΗΝ ΑΓΟΡΑ ΕΡΓΑΣΙΑΣ ΑΝΕΡΓΩΝ ΜΕ ΧΑΜΗΛΑ ΕΚΠΑΙΔΕΥΤΙΚΑ ΠΡΟΣΟΝΤΑ ΣΤΗΝ ΠΕΡΙΦΕΡΕΙΑ ΝΟΤΙΟΥ ΑΙΓΑΙΟΥ»

ΕΝΟΤΗΤΑ	ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΟ ΕΝΟΤΗΤΑΣ	ΔΙΑΡΚΕΙΑ (σε ώρες)
3. ΕΙΔΙΚΕΣ ΓΝΩΣΕΙΣ		60
α. Μελισσοκομικές εργασίες	α1. Χωροθέτηση και τοποθέτηση μελισσιών α2. Μεταφορές μελισσιών α3. Διατροφή των μελισσών α4. Χειρισμός ελέγχου μελισσοσμίνους α5. Διείρεση & συνένωση μελισσιών α6. Επιθεώρηση των μελισσοσμηνών και τήρηση αρχείου επιθεωρήσεων α7. Ποιοτικός έλεγχος μελιού	15
β. Γνώσεις υγιεινής και Ασφάλειας μελισσοκομικών προϊόντων	β1. Βασικές γνώσεις μελισσοπαθολογίας β2. Ασθένειες (βαρρόα, σηψιγονίες, νοσεμίαση, κηρόσκωρος, ασκοσφαίρωση) β3. Δηλητηριάσεις μελισσών	15
γ. Αξιοποίηση των προϊόντων της μέλισσας	γ1. Παραγωγή μελισσοκομικών προϊόντων (μέλι, γύρη, βασιλικός πολτός, κερι, πρόπολη, δηλητήριο) γ2. Τυποποίηση γ3. Συσκευασία γ4. Σήμανση και αποθήκευση των μελισσοκομικών προϊόντων	15
δ. Νομοθεσία	δ1. Όροι και προϋποθέσεις πρώτης εγκατάστασης δ2. Μελισσοκομικό βιβλιάριο δ3. Προϋποθέσεις χορήγησης άδειας κυκλοφορίας (Φ.Ι.Χ) δ4. εξελίξεις στην εθνική και κοινοτική πολιτική στον τομέα της μελισσοκομίας	10
ε. Χρηματοδότηση	ε1. Τάσεις της αγοράς των μελισσοκομικών προϊόντων ε2. Επιδότησεις - Ενισχύσεις Μελισσοκόμων	5
ΣΥΝΟΛΟ		100

8) Διεθνή Διατροφικά Πρότυπα και Εξυπηρέτηση πελατών εστιατορίου

ΕΝΟΤΗΤΑ	ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΟ ΕΝΟΤΗΤΑΣ	ΔΙΑΡΚΕΙΑ (σε ώρες)
1. ΓΕΝΙΚΕΣ ΓΝΩΣΕΙΣ		20
α. Υγεία και ασφάλεια στην εργασία	α1. Γενικοί κανόνες α2. Κανονιστικές/Νομοθετικές ρυθμίσεις α3. Βασικές προδιαγραφές	5
β. Τεχνικές αναζήτησης εργασίας	β1. Αναζήτηση και προσέγγιση πιθανών εργοδοτών β2. Βιογραφικό σημείωμα β3. Συνέντευξη	5
γ. Βασικές αρχές εργατικού δικαίου	γ1. Κύρια χαρακτηριστικά γ2. Εργασιακά δικαιώματα γ3. Σχέση εξαρτημένης εργασίας γ4. Εργατικά ατυχήματα	5
δ. Χρήση εφαρμογών Η/Υ	δ1. Λογισμικό εφαρμογών δ2. Υπηρεσίες Διαδικτύου δ3. Πληροφοριακά Συστήματα	5
2. ΒΑΣΙΚΕΣ ΓΝΩΣΕΙΣ		10

ΠΡΟΣΚΛΗΣΗ ΕΚΔΗΛΩΣΗΣ ΕΝΔΙΑΦΕΡΟΝΤΟΣ ΓΙΑ ΣΤΗΝ ΠΡΑΞΗ «ΑΝΑΒΑΘΜΙΣΗ ΠΡΟΣΟΝΤΩΝ ΚΑΙ ΥΠΟΣΤΗΡΙΞΗ ΤΗΣ ΕΝΤΑΞΗΣ ΣΤΗΝ ΑΓΟΡΑ ΕΡΓΑΣΙΑΣ ΑΝΕΡΓΩΝ ΜΕ ΧΑΜΗΛΑ ΕΚΠΑΙΔΕΥΤΙΚΑ ΠΡΟΣΟΝΤΑ ΣΤΗΝ ΠΕΡΙΦΕΡΕΙΑ ΝΟΤΙΟΥ ΑΙΓΑΙΟΥ»

ΕΝΟΤΗΤΑ	ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΟ ΕΝΟΤΗΤΑΣ	ΔΙΑΡΚΕΙΑ (σε ώρες)
<i>Ελληνικά διατροφικά πρότυπα</i>	<ul style="list-style-type: none"> Ελληνική γαστρονομία Παραδοσιακές κουζίνες 	5
<i>Διεθνή διατροφικά πρότυπα</i>	<ul style="list-style-type: none"> Ορολογία διατροφικών προτύπων Διατροφικά πρότυπα χωρών Διατροφικές πυραμίδες 	5
3. ΕΙΔΙΚΕΣ ΓΝΩΣΕΙΣ		50
<i>Ειδικά διατροφικά πρότυπα</i>	<ul style="list-style-type: none"> Πρότυπα ομάδων πληθυσμού Διατροφή και υγεία 	5
<i>Οινολογία & Εστιατόριο</i>	<ul style="list-style-type: none"> Παράγοντες που επηρεάζουν την ποιότητα του κρασιού- Ποικιλίες σταφυλιών Τύποι και κατηγορίες κρασιών Κρασιά παλαιώσης - Grand Cru –Bordeaux – Βουργουνδία - Sassandra Ανάγνωση ετικέτας κρασιού Χύμα κρασιά Ελληνικά κρασιά Το βαρέλι – Πώματα - Η παλαιώση στο κρασί - Ιδανικές συνθήκες κάβας Χαρακτηριστικά κρασιού Άλλα είδη κρασιών - Η σαμπάνια- Γλυκά κρασιά - Vin de liquer Τεχνική σεββίσιματος κρασιών- Σειρά σεββίσιματος Απόρριψη μιας φιάλης κρασιού Το σωστό ποτήρι Κατά τη διάρκεια ενός δείπνου Θερμοκρασία σεββίσιματος κρασιών Sommelier/ wine butler Κρασί και φαγητό - κανόνες συνδυασμών 	15
<i>BAR – Ποτά - Μιξολογία</i>	<ul style="list-style-type: none"> Βασικές αρχές Μιξολογίας Εισαγωγή στα Coctail Νέες τάσεις στα bar & στα cocktail, νέες τεχνικές Μετρήσεις ποτών Διακοσμήσεις ποτών Προετοιμασία του Bar Τα βασικά αλκοολούχα ποτά Ο καφές Τσάι- ροφήματα - αφεψήματα Μη αλκοολούχα ποτά Η μπύρα Βότανα και μπαχαρικά Ταίριασμα φαγητών και ποτών 	15
<i>Παράγοντες ικανοποίησης πελατών</i>	<ul style="list-style-type: none"> Η ψυχολογία του πελάτη. Οι λόγοι που επισκέπτεται το εστιατόριο Προσωποποιημένη εξυπηρέτηση- Φιλοξενία Επικοινωνία, και επαγγελματική συμπεριφορά – εμφάνιση Τι θα μπορούσε να προδιαθέσει αρνητικά έναν πελάτη Παράγοντες που προκαλούν άγχος στους πελάτες των Εστιατορίων 	10

ΠΡΟΣΚΛΗΣΗ ΕΚΔΗΛΩΣΗΣ ΕΝΔΙΑΦΕΡΟΝΤΟΣ ΓΙΑ ΣΤΗΝ ΠΡΑΞΗ «ΑΝΑΒΑΘΜΙΣΗ ΠΡΟΣΟΝΤΩΝ ΚΑΙ ΥΠΟΣΤΗΡΙΞΗ ΤΗΣ ΕΝΤΑΞΗΣ ΣΤΗΝ ΑΓΟΡΑ ΕΡΓΑΣΙΑΣ ΑΝΕΡΓΩΝ ΜΕ ΧΑΜΗΛΑ ΕΚΠΑΙΔΕΥΤΙΚΑ ΠΡΟΣΟΝΤΑ ΣΤΗΝ ΠΕΡΙΦΕΡΕΙΑ ΝΟΤΙΟΥ ΑΙΓΑΙΟΥ»

ΕΝΟΤΗΤΑ	ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΟ ΕΝΟΤΗΤΑΣ	ΔΙΑΡΚΕΙΑ (σε ώρες)
	<ul style="list-style-type: none"> • Παράγοντες που θα ενοχλήσουν τους πελάτες κατά την διάρκεια του σερβιρίσματος • Η σημασία της λεπτομέρειας • Πώς θα κάνουμε τον πελάτη να νοιώθει ευπρόσδεκτος, πολύτιμος και σημαντικός • Επιθυμίες και ανάγκες διάφορων ομάδων πελατών • Τρόποι συμπεριφοράς -Το σύγχρονο Savoir Vivre • Η εξυπηρέτηση των πελατών, παράγοντας αύξησης των πωλήσεων 	
Up Selling – Προώθηση των πωλήσεων	<ul style="list-style-type: none"> • Μπείτε την θέση του πελάτη • Εκπέμψτε σιγουριά • Ορισμός πώλησης - Up Selling • Παράπονα πελατών και τρόποι αντιμετώπισης • Εξυπηρέτηση περισσότερων από έναν πελάτη • Επεξήγηση θεμάτων πολιτικής του Εστιατορίου • Marketing επιχειρήσεων εστίασης (Social Media, Photomarketing & Food Styling) 	5
ΣΥΝΟΛΟ		100