



ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑ
Υπουργείο Παιδείας, Θρησκευμάτων
και Αθλητισμού



Γραμματέας Ανώτερων και Ανώτατων Στελεχών

ΕΚΠΑΙΔΕΥΤΙΚΟ ΕΓΧΕΙΡΙΔΙΟ ΣΑΕΚ

ΣΕΠΤΕΜΒΡΙΟΣ 2026

ΕΙΔΙΚΟΤΗΤΑ

Γραμματέας Ανώτερων και Ανώτατων Στελεχών

ΣΑΕΚ

ΣΕΠΤΕΜΒΡΙΟΣ 2026

ΣΥΓΓΡΑΦΗ ΕΚΠΑΙΔΕΥΤΙΚΟΥ ΕΓΧΕΙΡΙΔΙΟΥ ΣΤΗΝ ΕΙΔΙΚΟΤΗΤΑ «ΓΡΑΜΜΑΤΕΑΣ ΑΝΩΤΕΡΩΝ ΚΑΙ ΑΝΩΤΑΤΩΝ ΣΤΕΛΕΧΩΝ»

Συγγραφική ομάδα

Κωνσταντίνος Αναγνωστέλος
Ελευθερία Αθανασίου
Δημήτρης Δαπόντας
Ιωάννα Κατσιοκοπούλου
Σπυρίδων Κοττώρης
Αντώνιος Μανιάτης
Παναγιώτης Παπαδημητρίου
Λυκούργος Σπυριδώνης

Σύμβουλος μεθοδολογίας ανάπτυξης του εκπαιδευτικού εγχειριδίου

Προκόπης Πανδής
Μυρτώ Τουρτούρη

Γλωσσική επιμέλεια

Εκδόσεις Σοκόλη

Σχεδιασμός-σελιδοποίηση

Mr. Moschos / WINK DESIGN

Το περιεχόμενο του εκπαιδευτικού εγχειριδίου της ειδικότητας διαμορφώθηκε από τη συγγραφική ομάδα με βάση μεθοδολογικές προδιαγραφές και ειδικά πρότυπα που επεξεργάστηκε το ΚΑΝΕΠ/ΓΣΕΕ στο πλαίσιο της Πράξης «ΔΙΑΜΟΡΦΩΣΗ ΟΔΗΓΩΝ ΚΑΤΑΡΤΙΣΗΣ ΚΑΙ ΕΚΠΑΙΔΕΥΤΙΚΩΝ ΕΓΧΕΙΡΙΔΙΩΝ ΙΝΣΤΙΤΟΥΤΩΝ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΗΣ ΚΑΤΑΡΤΙΣΗΣ (ΙΕΚ)» (κωδικός ΟΠΣ [MIS] 5069281) του Επιχειρησιακού Προγράμματος «Ανάπτυξη Ανθρώπινου Δυναμικού, Εκπαίδευση και Διά Βίου Μάθηση 2014-2020», που υλοποιήθηκε με σύμπραξη των κοινωνικών εταίρων και, ειδικότερα, από το ΚΑΝΕΠ/ΓΣΕΕ (επικεφαλής εταίρο της κοινοπραξίας), το ΙΝΕ/ΓΣΕΕ, το ΙΜΕ/ΓΣΕΒΕΕ, το ΚΑΕΛΕ/ΕΣΕΕ, το ΙΝΣΕΤΕ και τον ΕΟΠΠΕΠ, και συγχρηματοδοτήθηκε από την Ελλάδα και την Ευρωπαϊκή Ένωση (Ε.Κ.Τ.). Το παρόν εκπαιδευτικό εγχειρίδιο αναπτύχθηκε με την ευθύνη του ΙΜΕ/ΓΣΕΒΕΕ, τα επιστημονικά στελέχη του οποίου παρακολούθησαν και υποστήριξαν τον συντονισμό του έργου σε όλες του τις φάσεις.

Περιεχόμενα

1	Πρόλογος	7
2	Εισαγωγή	9
A	Περιγραφή ειδικότητας	11
1	Τίτλος της ειδικότητας και ομάδα προσανατολισμού	11
1 . 1	Τίτλος ειδικότητας	11
1 . 2	Ομάδα προσανατολισμού (επαγγελματικός τομέας)	11
2	Συνοπτική περιγραφή ειδικότητας	12
2 . 1	Ορισμός ειδικότητας	12
2 . 2	Αρμοδιότητες / Καθήκοντα	12
2 . 3	Προοπτικές απασχόλησης στον κλάδο ή τομέα	13
2 . 4	Πρόσθετες πηγές πληροφόρησης	13
B	Σκοπός και προσδοκώμενα μαθησιακά αποτελέσματα του προγράμματος κατάρτισης της ειδικότητας	15
1	Σκοπός του προγράμματος κατάρτισης της ειδικότητας	15
2	Προσδοκώμενα μαθησιακά αποτελέσματα του προγράμματος κατάρτισης	16
Γ	Βασικές εκπαιδευτικές προδιαγραφές και αναλυτικό περιεχόμενο του προγράμματος της θεωρητικής και εργαστηριακής κατάρτισης	22
1	Ωρολόγιο πρόγραμμα	23
2	Αναλυτικό περιεχόμενο προγράμματος θεωρητικής και εργαστηριακής κατάρτισης	25
2 . 1	ΕΞΑΜΗΝΟ Α΄	25
2 . 1 . A	ΒΑΣΙΚΕΣ ΑΡΧΕΣ ΓΕΝΙΚΗΣ ΛΟΓΙΣΤΙΚΗΣ	25
2 . 1 . B	ΕΙΣΑΓΩΓΗ ΣΤΟ ΔΙΚΑΙΟ	30
2 . 1 . Γ	ΕΙΣΑΓΩΓΗ ΣΤΑ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΑ ΜΑΘΗΜΑΤΙΚΑ	38
2 . 1 . Δ	ΒΑΣΙΚΕΣ ΑΡΧΕΣ ΣΤΑΤΙΣΤΙΚΗΣ	44
2 . 1 . Ε	ΕΙΣΑΓΩΓΗ ΣΤΗ ΔΙΟΙΚΗΣΗ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ	49
2 . 1 . ΣΤ	ΤΕΧΝΙΚΗ ΣΥΝΑΛΛΑΓΩΝ	56
2 . 1 . Ζ	ΕΙΣΑΓΩΓΗ ΣΤΟ ΜΑΡΚΕΤΙΝΓΚ	62
2 . 1 . Η	ΠΡΑΚΤΙΚΗ ΕΦΑΡΜΟΓΗ ΣΤΗΝ ΕΙΔΙΚΟΤΗΤΑ	67

2 . 2	ΕΞΑΜΗΝΟ Β΄	74
2 . 2 . Α	ΕΦΑΡΜΟΓΕΣ ΓΕΝΙΚΗΣ ΛΟΓΙΣΤΙΚΗΣ	74
2 . 2 . Β	ΔΙΚΑΙΟ – ΝΟΜΙΚΑ ΕΓΓΡΑΦΑ	79
2 . 2 . Γ	ΕΦΑΡΜΟΓΕΣ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΩΝ ΜΑΘΗΜΑΤΙΚΩΝ	86
2 . 2 . Δ	ΑΝΑΛΥΣΗ ΣΤΑΤΙΣΤΙΚΩΝ ΔΕΔΟΜΕΝΩΝ	92
2 . 2 . Ε	ΣΤΡΑΤΗΓΙΚΟΣ ΚΑΙ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΙΑΚΟΣ ΣΧΕΔΙΑΣΜΟΣ	97
2 . 2 . ΣΤ	ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΗ ΤΩΝ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ	104
2 . 2 . Ζ	ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΙΑΚΕΣ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΕΣ	109
2 . 2 . Η	ΠΡΑΚΤΙΚΗ ΕΦΑΡΜΟΓΗ ΣΤΗΝ ΕΙΔΙΚΟΤΗΤΑ	115
2 . 2	ΕΞΑΜΗΝΟ Γ΄	121
2 . 3 . Α	ΔΗΜΟΣΙΕΣ ΣΧΕΣΕΙΣ	121
2 . 3 . Β	ΜΑΡΚΕΤΙΝΓΚ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΚΑΙ ΨΗΦΙΑΚΟ ΜΑΡΚΕΤΙΝΓΚ	127
2 . 3 . Γ	ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΑΝΘΡΩΠΙΝΟΥ ΔΥΝΑΜΙΚΟΥ	135
2 . 3 . Δ	ΟΡΓΑΝΩΣΗ ΓΡΑΦΕΙΟΥ	142
2 . 3 . Ε	ΕΜΠΟΡΙΚΗ ΑΛΛΗΛΟΓΡΑΦΙΑ	148
2 . 3 . ΣΤ	ΑΓΓΛΙΚΗ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΗ ΚΑΙ ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΗ ΟΡΟΛΟΓΙΑ	153
2 . 3 . Ζ	ΜΗΧΑΝΟΓΡΑΦΗΜΕΝΗ ΛΟΓΙΣΤΙΚΗ ΚΑΙ ΜΙΣΘΟΔΟΣΙΑ	159
2 . 3 . Η	ΠΡΑΚΤΙΚΗ ΕΦΑΡΜΟΓΗ ΣΤΗΝ ΕΙΔΙΚΟΤΗΤΑ	165
2 . 4	ΕΞΑΜΗΝΟ Δ΄	171
2 . 4 . Α	ΓΡΑΜΜΑΤΕΙΑ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ	171
2 . 4 . Β	ΔΕΟΝΤΟΛΟΓΙΑ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΟΣ	179
2 . 4 . Γ	ΔΙΕΘΝΕΙΣ ΕΜΠΟΡΙΚΕΣ ΣΧΕΣΕΙΣ	183
2 . 4 . Δ	ΕΠΙΧΕΙΡΗΜΑΤΙΚΟΤΗΤΑ ΚΑΙ ΚΑΙΝΟΤΟΜΙΑ	190
2 . 4 . Ε	ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΗ ΛΟΓΙΣΤΙΚΗ	196
2 . 4 . ΣΤ	ΥΠΟΛΟΓΙΣΤΙΚΑ ΦΥΛΛΑ	202
2 . 4 . Ζ	ΑΓΓΛΙΚΗ ΕΜΠΟΡΙΚΗ ΑΛΛΗΛΟΓΡΑΦΙΑ	206
2 . 4 . Η	ΠΡΑΚΤΙΚΗ ΕΦΑΡΜΟΓΗ ΣΤΗΝ ΕΙΔΙΚΟΤΗΤΑ	212
3	Διδακτική μεθοδολογία	219
4	Υγεία και ασφάλεια κατά τη διάρκεια της κατάρτισης	222
4 . 1	Βασικοί κανόνες υγείας και ασφαλείας	222
4 . 2	Μέσα ατομικής προστασίας	223
Δ	Προδιαγραφές υλοποίησης πρακτικής άσκησης	224
1	Ο θεσμός της πρακτικής άσκησης	225
2	Οδηγίες για τον/την πρακτικά ασκούμενο/-η	227
2 . 1	Προϋποθέσεις εγγραφής στο πρόγραμμα πρακτικής άσκησης	227
2 . 2	Δικαιώματα και υποχρεώσεις του/της πρακτικά ασκούμενου/-ης	227

2 . 3	Φορείς υλοποίησης πρακτικής άσκησης	229
3	Ο ρόλος του/της εκπαιδευτή/-τριας της πρακτικής άσκησης	230
4	Προσδοκώμενα μαθησιακά αποτελέσματα της πρακτικής άσκησης	231
5	Αναλυτικό περιεχόμενο προγράμματος πρακτικής άσκησης	239
5 . 1 . Α	ΑΡΧΕΣ ΟΡΓΑΝΩΣΗΣ ΚΑΙ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ	239
5 . 1 . Β	ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑ ΚΑΙ ΔΗΜΟΣΙΕΣ ΣΧΕΣΕΙΣ	240
5 . 1 . Γ	ΜΑΡΚΕΤΙΝΓΚ ΨΗΦΙΑΚΩΝ ΜΕΣΩΝ ΚΑΙ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ	240
5 . 1 . Δ	ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΕΣ ΚΑΙ ΛΟΓΙΣΤΙΚΕΣ ΑΡΧΕΣ	241
5 . 1 . Ε	ΓΡΑΜΜΑΤΕΙΑΚΗ ΥΠΟΣΤΗΡΙΞΗ ΑΝΩΤΕΡΩΝ ΚΑΙ ΑΝΩΤΑΤΩΝ ΣΤΕΛΕΧΩΝ	242
5 . 1 . ΣΤ	ΕΠΙΧΕΙΡΗΜΑΤΙΚΟ ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝ, ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΑ ΚΑΙ ΕΜΠΟΡΙΚΕΣ ΣΥΝΑΛΛΑΓΕΣ	243
5 . 2	Μεθοδολογία υλοποίησης πρακτικής άσκησης	244
	Βιβλιογραφία	246
Α	Βιβλιογραφικές αναφορές σχετικές με την ειδικότητα	247
Β	Βιβλιογραφικές αναφορές σχετικές με τη μεθοδολογία ανάπτυξης των εκπαιδευτικών εγχειριδίων	257
Γ	Σχετική εθνική νομοθεσία	260

1 | Πρόλογος

Το εκπαιδευτικό εγχειρίδιο της ειδικότητας «Γραμματέας Ανώτερων και Ανώτατων Στελεχών» αναπτύχθηκε στο πλαίσιο της Πράξης «ΔΙΑΜΟΡΦΩΣΗ ΟΔΗΓΩΝ ΚΑΤΑΡΤΙΣΗΣ ΚΑΙ ΕΚΠΑΙΔΕΥΤΙΚΩΝ ΕΓΧΕΙΡΙΔΙΩΝ ΙΝΣΤΙΤΟΥΤΩΝ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΗΣ ΚΑΤΑΡΤΙΣΗΣ (ΙΕΚ)» [κωδικός ΟΠΣ (MIS) 5069281], η οποία υλοποιήθηκε με σύμπραξη των κοινωνικών εταίρων και ειδικότερα από το ΚΑΝΕΠ/ΓΣΕΕ (επικεφαλής εταίρο της κοινοπραξίας), το ΙΝΕ/ΓΣΕΕ, το ΙΜΕ/ΓΣΕΒΕΕ, το ΚΑΕΛΕ/ΕΣΕΕ, το ΙΝΣΕΤΕ και τον ΕΟΠΠΕΠ, και συγχρηματοδοτήθηκε από το ΕΠ «Ανάπτυξη Ανθρώπινου Δυναμικού, Εκπαίδευση και Διά Βίου Μάθηση».

Το έργο αυτό αποτέλεσε μια ολοκληρωμένη παρέμβαση για τη βελτίωση και την ενίσχυση του θεσμού της αρχικής επαγγελματικής κατάρτισης σε μια περίοδο κατά την οποία, περισσότερο από ποτέ, το αίτημα της διασύνδεσής του με την αγορά εργασίας είναι επιτακτικό και επίκαιρο. Ιδιαίτερα, μετά τη μακρά περίοδο οικονομικής κρίσης και ύφεσης την οποία αντιμετώπισε η ελληνική κοινωνία αλλά και τις συνέπειες από την πανδημική κρίση Covid-19, οι αναδυόμενες προκλήσεις καθιστούν αναγκαία στοχευμένα μέτρα εκσυγχρονισμού του θεσμού. Το συγκεκριμένο έργο αποτέλεσε μια συστηματική προσπάθεια αντιμετώπισης χρόνιων αδυναμιών του πεδίου, αναβάθμισης του επιπέδου των παρεχόμενων γνώσεων, δεξιοτήτων και ικανοτήτων και βελτίωσης των μαθησιακών αποτελεσμάτων που απορρέουν από την επαγγελματική κατάρτιση σε συγκεκριμένες ειδικότητες.

Εμπερικλείοντας μια καινοτόμο δέσμη αλληλοσυμπληρούμενων δράσεων, μεθόδων και πρακτικών, επιδίωξε να συμβάλει με πολλαπλασιαστικό τρόπο στην ενίσχυση της ποιότητας και της αποτελεσματικότητας του πεδίου της αρχικής επαγγελματικής κατάρτισης. Ειδικότερα, στο πλαίσιο του έργου:

- Διεξήχθη ποιοτική έρευνα για τη διερεύνηση των χαρακτηριστικών και της δυναμικής που διέπουν το πεδίο της αρχικής επαγγελματικής κατάρτισης στη χώρα μας και στον ευρωπαϊκό χώρο, με στόχο τη διαμόρφωση σχετικών προτάσεων πολιτικής.
- Αναπτύχθηκαν:
 - Επικαιροποιημένοι «οδηγοί κατάρτισης» για 130 ειδικότητες αρχικής κατάρτισης,
 - Αντίστοιχα εκπαιδευτικά εγχειρίδια, για την υποστήριξη της κατάρτισης/εκπαίδευσης των σπουδαστών/-τριών,
 - Συναφείς τράπεζες θεμάτων για την κάθε ειδικότητα.
- Το σύνολο των παραπάνω στηρίχθηκε σε ένα ενιαίο μεθοδολογικό πλαίσιο, μέσω του οποίου επιδιώχθηκε η σύνδεση της κοινωνικής εμπειρίας της εργασίας, της εκπαί-

δευσης και της πιστοποίησής της, λαμβάνοντας υπόψη το ισχύον θεσμικό πλαίσιο, καθώς και τις ιδιαιτερότητες του πεδίου της αρχικής επαγγελματικής κατάρτισης.

- Τέλος, με γνώμονα την ενίσχυση της θετικής επενέργειας του έργου σε θεσμικό επίπεδο, αναπτύχθηκε μια μεθοδολογία ευέλικτης τακτικής περιοδικής επανεξέτασης και επικαιροποίησης των περιεχομένων των οδηγιών κατάρτισης, των εγχειριδίων και των τραπεζών θεμάτων, έτσι ώστε αυτά να βρίσκονται –κατά το δυνατόν– σε αντιστοιχία με τα νέα τεχνολογικά, οργανωσιακά, εργασιακά, περιβαλλοντικά, κοινωνικά και οικονομικά δεδομένα και με τις ανάγκες της αγοράς εργασίας και των εκπαιδευομένων.

2 | Εισαγωγή

Το παρόν εγχειρίδιο, εκκινώντας από την περιγραφή της ειδικότητας, επικεντρώνεται στο αναλυτικό περιεχόμενο και τις βασικές εκπαιδευτικές προδιαγραφές ενός προγράμματος κατάρτισης στην ειδικότητα «Γραμματέας Ανώτερων και Ανώτατων Στελεχών». Στοχεύει στην ενημέρωση του συνόλου των συντελεστών/-τριών του λαμβάνοντας υπόψη τα περιεχόμενα των καθηκόντων και τις ιδιαιτερότητές της, καθώς και τους ισχύοντες θεσμικούς περιορισμούς στο πεδίο.

Απευθύνεται κυρίως στους/στις εκπαιδευόμενους/-ες, αλλά και στους/στις εκπαιδευτές/-τριες των προγραμμάτων αρχικής επαγγελματικής κατάρτισης. Επιπλέον, αποτελεί ένα χρήσιμο εγχειρίδιο για τα στελέχη σχεδιασμού, τους σχετικούς φορείς υλοποίησής τους –τις Σχολές Ανώτερης Επαγγελματικής Κατάρτισης–, αλλά και για το σύνολο των υπόλοιπων δυνάμει συντελεστών/-τριών ενός προγράμματος αρχικής επαγγελματικής κατάρτισης, ιδιαίτερα για όσους/-ες συμμετέχουν στην υλοποίηση της πρακτικής άσκησης.

Το εγχειρίδιο αυτό αποτελεί μια συστηματική βάση, η οποία περιλαμβάνει βασικά στοιχεία για την κατανόηση του πεδίου της συγκεκριμένης ειδικότητας, αλλά κυρίως επικεντρώνεται στην ανάλυση των μαθησιακών ενοτήτων και των εκπαιδευτικών προδιαγραφών της θεωρητικής και της εργαστηριακής κατάρτισης, καθώς και στην υλοποίηση της πρακτικής άσκησης.

Στην κατεύθυνση αυτή, για το κάθε πρόγραμμα αρχικής επαγγελματικής κατάρτισης το οποίο δύναται να υλοποιηθεί, είναι απαραίτητο να ληφθούν συστηματικά υπόψη τα εκπαιδευτικά περιεχόμενα αλλά και οι μεθοδολογικές προδιαγραφές που περιλαμβάνονται.

Ειδικότερα, το εκπαιδευτικό εγχειρίδιο αποτελείται από τέσσερα (Α΄-Δ΄) Μέρη.

- **Το Μέρος Α΄ παρέχει συνοπτικά τις πληροφορίες που αφορούν την περιγραφή της ειδικότητας.**
Περιλαμβάνει την περιγραφή της ειδικότητας, των κύριων εργασιακών καθηκόντων της, των προοπτικών απασχόλησης σε αυτήν, ενώ γίνεται αναφορά σε βασικές πηγές πληροφόρησης σε σχέση με την ειδικότητα.
- **Το Μέρος Β΄ εστιάζεται στον καθορισμό των ευρύτερων αλλά και των επιμέρους ενοτήτων προσδοκώμενων μαθησιακών αποτελεσμάτων του προγράμματος κατάρτισης.**
Αναφέρεται στις δραστηριότητες που θα είναι σε θέση να επιτελέσουν οι εκπαιδευόμενοι/-ες μετά το πέρας της συνολικής κατάρτισής τους στη συγκεκριμένη ειδικότητα.

- **Το Μέρος Γ΄ εστιάζεται στο περιεχόμενο και τη διάρθρωση του προγράμματος θεωρητικής και εργαστηριακής κατάρτισης, καθώς και σε βασικές εκπαιδευτικές προδιαγραφές υλοποίησής του.**

Το Μέρος Γ΄ περιλαμβάνει το ωρολόγιο πρόγραμμα καθώς και την περίληψη, τα προσδοκώμενα μαθησιακά αποτελέσματα, τις ώρες διδασκαλίας ανά εβδομάδα, τις βασικές έννοιες και λέξεις-κλειδιά, ένα κείμενο αναφοράς και τις προτεινόμενες πηγές μελέτης της κάθε μαθησιακής ενότητας. Επιπλέον, αναφέρεται στην προτεινόμενη διδακτική μεθοδολογία, καθώς και σε σημαντικές πληροφορίες που αφορούν την υγεία και την ασφάλεια κατά τη διάρκεια της κατάρτισης.

- **Το Μέρος Δ΄ εστιάζεται στην περιγραφή του περιεχομένου, των χαρακτηριστικών και των προδιαγραφών υλοποίησης της πρακτικής άσκησης.**

Περιλαμβάνεται η περιγραφή του θεσμού της πρακτικής άσκησης και παρέχονται χρήσιμες οδηγίες για τους/τις εκπαιδευόμενους/-ες και τους/τις εκπαιδευτές/-τριες στον χώρο εργασίας. Στα περιεχόμενα συγκαταλέγονται, επίσης, οι ενότητες μαθησιακών αποτελεσμάτων της πρακτικής άσκησης, ενδεικτικές εργασίες τις οποίες θα εκτελέσουν οι εκπαιδευόμενοι/-ες, καθώς και οι ειδικές προδιαγραφές υλοποίησης που αφορούν τον εξοπλισμό. Αναλύονται οι ενότητες μαθησιακών αποτελεσμάτων, ενώ προτείνονται βασικές μεθοδολογικές αρχές για την υλοποίηση της πρακτικής άσκησης.

Το εκπαιδευτικό εγχειρίδιο και η τράπεζα θεμάτων της ειδικότητας συνδέονται οργανικά με τον αντίστοιχο οδηγό κατάρτισης της ειδικότητας.

Για τη συγγραφή της μεθοδολογίας ανάπτυξης των εκπαιδευτικών εγχειριδίων συνεργάστηκαν οι Ρένα Βαρβιτσιώτη, Ελένη Θεοδωρή, Κωνσταντίνος Μαρκίδης και Δέσποινα Μπαμπανέλου, η οποία ανέλαβε και τη συντακτική της επιμέλεια. Αυτή εκπονήθηκε στο πλαίσιο της «Οριζόντιας Εκπαιδευτικής Μεθοδολογίας» της εν λόγω Πράξης «ΔΙΑΜΟΡΦΩΣΗ ΟΔΗΓΩΝ ΚΑΤΑΡΤΙΣΗΣ ΚΑΙ ΕΚΠΑΙΔΕΥΤΙΚΩΝ ΕΓΧΕΙΡΙΔΙΩΝ ΙΝΣΤΙΤΟΥΤΩΝ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΗΣ ΚΑΤΑΡΤΙΣΗΣ (ΙΕΚ)» και με βάση μια κατάλληλα προσαρμοσμένη εκδοχή του προτύπου ανάπτυξης εκπαιδευτικών υλικών του ΙΝΕ/ΓΣΕΕ (Γούλας, Μαρκίδης & Μπαμπανέλου, 2021).



Περιγραφή ειδικότητας

1 | Τίτλος της ειδικότητας και ομάδα προσανατολισμού

1.1 • Τίτλος ειδικότητας

Ο τίτλος «Γραμματέας Ανώτερων και Ανώτατων Στελεχών» ΦΕΚ 2661/Β'/30-5-2022 αντιστοιχεί στον τίτλο «Γραμματέας Ανώτερων και Ανώτατων Στελεχών» με βάση το ΦΕΚ Α' 193/17-9-2013.

1.2 • Ομάδα προσανατολισμού (επαγγελματικός τομέας)

Η ειδικότητα «Γραμματέας Ανώτερων και Ανώτατων Στελεχών» ανήκει στον τομέα «Διοίκησης και Οικονομίας» και στην ομάδα προσανατολισμού «Διοίκησης και Οικονομίας».

2 | Συνοπτική περιγραφή ειδικότητας

2.1 • Ορισμός ειδικότητας

Ο/Η «Γραμματέας Ανώτερων και Ανώτατων Στελεχών» είναι ο/η επαγγελματίας, ο/η οποίος/-α, με τις εξειδικευμένες γνώσεις και δεξιότητες που έχει αποκτήσει κατά την κατάρτισή του/της, αλλά και με τις απαιτούμενες τεχνικές γνώσεις, καθώς και με τις διαπροσωπικές και επιχειρησιακές δεξιότητες που διαθέτει, παρέχει γραμματειακή υποστήριξη σε μια επιχείρηση, βιομηχανία, φορέα ή οργανισμό, προκειμένου οι τελευταίοι/-ες να λειτουργήσουν αποτελεσματικά. Διακρίνεται για την οργάνωση, τον συντονισμό και την επίβλεψη των λειτουργιών, των δραστηριοτήτων και των εργασιών των ανώτερων και ανώτατων διευθυντικών στελεχών των επιχειρήσεων ή των οργανισμών, αναλαμβάνοντας μεγάλο βαθμό ευθύνης και πρωτοβουλίας.

2.2 • Αρμοδιότητες / Καθήκοντα

Ο/Η «Γραμματέας Ανώτερων και Ανώτατων Στελεχών» ασκεί (ενδεικτικά και όχι περιοριστικά) τις παρακάτω αρμοδιότητες/καθήκοντα:

- Παρέχει διοικητική-γραμματειακή υποστήριξη στα ανώτερα και τα ανώτατα στελέχη,
- Συντάσσει και παρακολουθεί το πρόγραμμα εργασιών των στελεχών,
- Διατηρεί ημερολόγιο δραστηριοτήτων,
- Τηρεί αρχείο επικοινωνιών και ενημερώνει τα αρμόδια τμήματα,
- Διαχειρίζεται την ενδοεπιχειρησιακή επικοινωνία,
- Εξυπηρετεί και συναλλάσσεται με τρίτους/-ες,
- Υποστηρίζει και συμμετέχει στη διοργάνωση δράσεων δημοσιότητας και δημοσίων σχέσεων,
- Επιμελείται την εικόνα του προσωπικού του εργασιακού χώρου και του χώρου των ανώτερων και ανώτατων στελεχών,
- Χειρίζεται τον ηλεκτρονικό εξοπλισμό γραφείου,
- Διαχειρίζεται προγράμματα επεξεργασίας κειμένου, υπολογιστικών φύλλων, βάσης δεδομένων, ηλεκτρονικού ταχυδρομείου και παρουσιάσεων,
- Διαχειρίζεται και διεκπεραιώνει την έντυπη και την ηλεκτρονική αλληλογραφία,
- Συμμετέχει σε και προετοιμάζει διά ζώσης συσκέψεις,
- Προετοιμάζει και ρυθμίζει κλήσεις πολυμερούς επικοινωνίας και τηλεδιασκέψεων,
- Εφαρμόζει το θεσμικό πλαίσιο του «Γενικού Κανονισμού για την Προστασία των Προσωπικών Δεδομένων» (GDPR),
- Εφαρμόζει το θεσμικό πλαίσιο υγιεινής και ασφαλείας των χώρων εργασίας,
- Οργανώνει τις επαγγελματικές μετακινήσεις των ανώτερων και των ανώτατων στελεχών, καθώς και του προσωπικού της επιχείρησης,

- Ενημερώνει το νεοεισερχόμενο προσωπικό για τις ισχύουσες πολιτικές και τα πρωτόκολλα του οργανισμού,
- Διευθετεί και διεκπεραιώνει τις προμήθειες των αναλωσίμων.

2.3 • Προοπτικές απασχόλησης στον κλάδο ή τομέα

Ο/Η κάτοχος διπλώματος της ειδικότητας «Γραμματέας Ανώτερων και Ανώτατων Στελεχών» μπορεί να εργαστεί σε:

- Εμπορικές επιχειρήσεις,
- Βιομηχανικές επιχειρήσεις,
- Εταιρείες συμβουλευτικών υπηρεσιών,
- Ναυτιλιακές επιχειρήσεις,
- Ξενοδοχειακές και τουριστικές επιχειρήσεις,
- Χρηματοοικονομικές επιχειρήσεις,
- Δημόσιους φορείς και οργανισμούς,
- Ιατρεία και πολυϊατρεία,
- Διαγνωστικά κέντρα,
- Φροντιστήρια μέσης εκπαίδευσης και λοιπούς εκπαιδευτικούς φορείς,
- Μη Κερδοσκοπικούς Οργανισμούς,
- Διαφημιστικές εταιρείες και εταιρείες δημοσίων σχέσεων,
- Επιχειρήσεις Μέσων Μαζικής Ενημέρωσης,
- Επιχειρήσεις τεχνολογίας,
- Εταιρείες τηλεπικοινωνιών και
- Νομικά γραφεία.

2.4 • Πρόσθετες πηγές πληροφόρησης

- Γενική Συνομοσπονδία Εργατών Ελλάδας (ΓΣΕΕ):
www.gsee.gr
- Εθνικό Ίδρυμα Ερευνών (ΕΙΕ):
<http://www.eie.gr>
- Ελληνική Ακαδημία Μάρκετινγκ (ΕΛΑΜ):
<https://elam.gr/>
- Ελληνική Εταιρεία Επιχειρησιακών Ερευνών (ΕΕΕΕ):
www.eeee.org.gr
- Ελληνική Στατιστική Αρχή (ΕΛΣΤΑΤ):
<https://www.statistics.gr/>
- Ελληνικό Οικοσύστημα Νεοφυών Επιχειρήσεων Elevate Greece:
<https://elevategreece.gov.gr/el/>

- Εμπορικό και Βιομηχανικό Επιμελητήριο Αθηνών (ΕΒΕΑ):
<http://www.acci.gr>
- Ένωση Εταιριών Διαφήμισης – Επικοινωνίας (ΕΔΕΕ):
www.edee.gr
- Εταιρεία Ανωτάτων Στελεχών Επιχειρήσεων (ΕΑΣΕ):
<http://www.ease.gr/>
- Ευρωπαϊκή Ταξινόμηση Δεξιοτήτων, Ικανοτήτων και Επαγγελμαμάτων (ESCO):
<http://data.europa.eu/esco/isco/C334>
- Ίδρυμα Οικονομικών και Βιομηχανικών Ερευνών (ΙΟΒΕ):
www.iobe.gr/
- Ινστιτούτο Επικοινωνίας:
<http://www.instofcom.gr/>
- Κεντρική Ένωση Επιμελητηρίων Ελλάδος (ΚΕΕΕ):
<https://www.uhc.gr/>
- Οικονομικό Επιμελητήριο της Ελλάδας (ΟΕΕ):
<http://www.oe-e.gr>
- Οργανισμός Enterprise Greece: Ελληνική Εταιρεία Επενδύσεων και Εξωτερικού Εμπορίου ΑΕ:
<https://www.enterprisegreece.gov.gr/>
- Παγκόσμια Τράπεζα:
<https://www.worldbank.org/>
- Πιστοποιημένο Επαγγελματικό Περίγραμμα «Υπάλληλος Γραφείου»:
<https://ergonesti.eoppep.gr/>
- Σύνδεσμος Βιομηχανιών Ελλάδος (ΣΒΒΕ):
<https://sbe.org.gr/>
- Σύνδεσμος Επιχειρήσεων και Βιομηχανιών (ΣΕΒ):
<https://www.sev.org.gr/>
- Τράπεζα της Ελλάδος:
www.bankofgreece.gr/

B

Σκοπός και προσδοκώμενα μαθησιακά αποτελέσματα του προγράμματος κατάρτισης της ειδικότητας

1 | Σκοπός του προγράμματος κατάρτισης της ειδικότητας

Ο βασικός σκοπός του προγράμματος κατάρτισης της ειδικότητας είναι να προετοιμάσει τους/τις εκπαιδευόμενους/-ες για την επαγγελματική τους σταδιοδρομία στην ειδικότητα «Γραμματέας Ανώτερων και Ανώτατων Στελεχών». Επιδιώκεται, μέσω της θεωρητικής και εργαστηριακής κατάρτισης, αλλά και της πρακτικής άσκησης, να αποκτήσουν τις αναγκαίες γνώσεις, δεξιότητες και ικανότητες για την άσκηση της ειδικότητας «Γραμματέας Ανώτερων και Ανώτατων Στελεχών».

2 | Προσδοκώμενα μαθησιακά αποτελέσματα του προγράμματος κατάρτισης

Οι γνώσεις, οι δεξιότητες και οι ικανότητες που θα αποκτήσουν οι εκπαιδευόμενοι/-ες κατά τη διάρκεια της κατάρτισής τους οργανώνονται σε ενότητες προσδοκώμενων μαθησιακών αποτελεσμάτων.

Στον πίνακα που ακολουθεί, παρουσιάζονται τα επιμέρους προσδοκώμενα μαθησιακά αποτελέσματα ανά ενότητα.

Πίνακας 1 /// Ενότητες προσδοκώμενων μαθησιακών αποτελεσμάτων

ΕΝΟΤΗΤΕΣ ΠΡΟΣΔΟΚΩΜΕΝΩΝ ΜΑΘΗΣΙΑΚΩΝ ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΩΝ	
ΕΝΟΤΗΤΑ ΠΡΟΣΔΟΚΩΜΕΝΩΝ ΜΑΘΗΣΙΑΚΩΝ ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΩΝ	Επιμέρους προσδοκώμενα μαθησιακά αποτελέσματα Με την ολοκλήρωση του προγράμματος κατάρτισης, οι εκπαιδευόμενοι/-ες θα είναι ικανοί/-ές να:
A. «Αρχές Οργάνωσης και Διοίκησης» συνέχεια >>	• Αντιπαραβάλλουν τους κυριότερους ορισμούς της έννοιας της διοίκησης, τις βασικές λειτουργίες της και τους σημαντικότερους ρόλους των μάνατζερ, • Αναδεικνύουν τη σημασία της μελέτης του μάνατζμεντ αναλύοντας τους παράγοντες που το διαμορφώνουν, • Ταυτοποιούν τις διαφορές μεταξύ του εσωτερικού και του εξωτερικού περιβάλλοντος της επιχείρησης και να ταξινομούν τις επιχειρήσεις με βάση το μέγεθός τους, • Υποστηρίζουν τα στάδια της προετοιμασίας ενός επιχειρηματικού σχεδίου, • Αναγνωρίζουν τη σημασία του στρατηγικού σχεδιασμού εμβαθύνοντας στην οργανωσιακή δομή και την κουλτούρα ενός οργανισμού/μιας επιχείρησης, • Αναπαριστούν τις λειτουργίες της επιχείρησης και να εξηγούν τις θεωρίες λήψης των διοικητικών αποφάσεων, • Αναγνωρίζουν τη συμβολή της ηγεσίας στη διοίκηση των επιχειρήσεων, • Περιγράφουν τις βασικές λειτουργίες της διοίκησης ανθρώπινων πόρων και να συμβάλλουν στον έλεγχο και τον προγραμματισμό της, • Κατανοούν τη στρατηγική σημασία της διαχείρισης και της ανάπτυξης των ανθρώπινων πόρων, • Υιοθετούν πρακτικές βελτιστοποίησης της παραγωγικότητας των εργαζομένων,

συνέχεια >>

Πίνακας 1 /// Ενότητες προσδοκώμενων μαθησιακών αποτελεσμάτων

ΕΝΟΤΗΤΕΣ ΠΡΟΣΔΟΚΩΜΕΝΩΝ ΜΑΘΗΣΙΑΚΩΝ ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΩΝ	
ΕΝΟΤΗΤΑ ΠΡΟΣΔΟΚΩΜΕΝΩΝ ΜΑΘΗΣΙΑΚΩΝ ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΩΝ	Επιμέρους προσδοκώμενα μαθησιακά αποτελέσματα Με την ολοκλήρωση του προγράμματος κατάρτισης, οι εκπαιδευόμενοι/-ες θα είναι ικανοί/-ές να:
« συνεχίει » Α. «Αρχές Οργάνωσης και Διοίκησης»	• Διακρίνουν τις έννοιες και τις αρχές του αστικού και του εμπορικού δικαίου εφαρμόζοντας, παράλληλα, τον Γενικό Κανονισμό για την Προστασία των Προσωπικών Δεδομένων (GDPR), • Αποκωδικοποιούν τις βασικές νομικές μορφές των επιχειρήσεων.
Β. «Επικοινωνία και Δημόσιες Σχέσεις»	• Εντοπίζουν τις διαφορές μεταξύ της προφορικής και της γραπτής επικοινωνίας επιλέγοντας το κατάλληλο μέσο διεξαγωγής της κατά περίπτωση, • Αποδέχονται τις προϋποθέσεις της αποτελεσματικής επιχειρησιακής επικοινωνίας, • Αναγνωρίζουν τα είδη επικοινωνίας στο εσωτερικό περιβάλλον των επιχειρήσεων, • Κατανοούν τον ρόλο των δημοσίων σχέσεων στον επικοινωνιακό προγραμματισμό των επιχειρήσεων και των οργανισμών, • Εφαρμόζουν τις ατομικές δημόσιες σχέσεις και διακρίνουν τη σημασία της ανάπτυξης σχέσεων με διαφορετικές ομάδες κοινού, • Εκτελούν τις κατάλληλες στρατηγικές τοποθέτησης και διαφοροποίησης των προϊόντων – υπηρεσιών, • Προσδιορίζουν τις περιόδους εξέλιξης της επικοινωνίας, να αξιοποιούν τα κύρια στοιχεία τους και να ερμηνεύουν τα λεκτικά και εκφραστικά μηνύματα, • Αναπτύσσουν και να εφαρμόζουν αποτελεσματικά προγράμματα δημοσίων σχέσεων, • Αναπτύσσουν τον ρόλο των δημοσίων σχέσεων στη φήμη και την εικόνα του οργανισμού/της επιχείρησης, • Αναγνωρίζουν την εφαρμογή των δημοσίων σχέσεων στο εσωτερικό και το εξωτερικό περιβάλλον της επιχείρησης, • Προσαρμόζουν τις βασικές έννοιες των δημοσίων σχέσεων στην επαγγελματική πρακτική, • Προσδιορίζουν τα καθήκοντα, τις αρμοδιότητες και τις ευθύνες του τμήματος δημοσίων σχέσεων.

Πίνακας 1 /// Ενότητες προσδοκώμενων μαθησιακών αποτελεσμάτων

ΕΝΟΤΗΤΕΣ ΠΡΟΣΔΟΚΩΜΕΝΩΝ ΜΑΘΗΣΙΑΚΩΝ ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΩΝ	
ΕΝΟΤΗΤΑ ΠΡΟΣΔΟΚΩΜΕΝΩΝ ΜΑΘΗΣΙΑΚΩΝ ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΩΝ	Επιμέρους προσδοκώμενα μαθησιακά αποτελέσματα Με την ολοκλήρωση του προγράμματος κατάρτισης, οι εκπαιδευόμενοι/-ες θα είναι ικανοί/-ές να:
Γ. «Μάρκετινγκ Ψηφιακών Μέσων και Υπηρεσιών»	• Ερμηνεύουν τις βασικές λειτουργίες του μάρκετινγκ και τη συνεισφορά του τμήματος μάρκετινγκ στην επίτευξη των στόχων της επιχείρησης, • Επιδεικνύουν τον ρόλο της τμηματοποίησης της αγοράς και των συστημάτων πληροφοριών μάρκετινγκ, καθώς και τις στρατηγικές και τις διαδικασίες δημιουργίας νέων προϊόντων, • Χειρίζονται τις μηχανές αναζήτησης ως εργαλείο μάρκετινγκ, • Χρησιμοποιούν τις πλατφόρμες κοινωνικής δικτύωσης (social media) και να προγραμματίζουν δημοσιεύσεις για την προώθηση-προβολή της επιχείρησης/του οργανισμού, • Επιδεικνύουν τις διάφορες επιλογές διαδικτυακού μάρκετινγκ και διαφήμισης αξιοποιώντας, παράλληλα, τις υπηρεσίες ανάλυσης δεδομένων για να παρακολουθούν και να βελτιώνουν τις καμπάνιες προώθησης, • Συνθέτουν πρακτικές για την αποτελεσματική προβολή της εικόνας μιας επιχείρησης-ενός οργανισμού-ενός φορέα-ενός/μιας ιδιώτη στο Διαδίκτυο, αλλά και πρακτικές-τεχνικές διάδρασης και επικοινωνίας με τον/τη χρήστη/-τρια ή με ομάδες κοινού, • Εφαρμόζουν το μείγμα μάρκετινγκ προϊόντων και υπηρεσιών (marketing mix) και να αναγνωρίζουν τον ρόλο της οργάνωσης των διαδικασιών εξυπηρέτησης στη διαμόρφωση της εμπειρίας του/της πελάτη/-ισσας, • Εκτιμούν την έννοια της ποιότητας στις παρεχόμενες υπηρεσίες, • Αποκωδικοποιούν τον ρόλο της διαφήμισης μέσω της χρήσης συμβατικών και νέων μέσων για την προώθηση μιας επιχείρησης ή ενός οργανισμού, αξιολογώντας την αποδοτικότητά τους, • Αναγνωρίζουν την αξία της ψηφιακής φήμης και να την αξιοποιούν στην ανάπτυξη διαδικτυακών επικοινωνιακών στρατηγικών.
Δ. «Οικονομικές και Λογιστικές Αρχές» συνέχεια >>	• Εξετάζουν τους βασικούς τομείς της οικονομίας, • Ερμηνεύουν τους παραγωγικούς συντελεστές της οικονομίας, • Καταγράφουν και να επεξεργάζονται στατιστικά δεδομένα, προκειμένου να εξάγουν τα κατάλληλα συμπεράσματα, • Αποδέχονται τις βασικές οικονομικές έννοιες που συνδέουν την αξία του χρήματος με τον χρόνο,

συνέχεια >>

Πίνακας 1 /// Ενότητες προσδοκώμενων μαθησιακών αποτελεσμάτων

ΕΝΟΤΗΤΕΣ ΠΡΟΣΔΟΚΩΜΕΝΩΝ ΜΑΘΗΣΙΑΚΩΝ ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΩΝ	
ΕΝΟΤΗΤΑ ΠΡΟΣΔΟΚΩΜΕΝΩΝ ΜΑΘΗΣΙΑΚΩΝ ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΩΝ	Επιμέρους προσδοκώμενα μαθησιακά αποτελέσματα Με την ολοκλήρωση του προγράμματος κατάρτισης, οι εκπαιδευόμενοι/-ες θα είναι ικανοί/-ές να:
« συνεχίει » Δ. «Οικονομικές και Λογιστικές Αρχές»	• Αναλύουν τις έννοιες του τόκου, του μερισμού και της προεξόφλησης, • Προσδιορίζουν τις βασικές έννοιες και τη μεθοδολογία της στατιστικής ανάλυσης, καθώς και τις βασικές ιδιότητές της, • Υιοθετούν τους σκοπούς της λογιστικής, της κατάρτισης, των χρηματοοικονομικών αναφορών και τις γενικά παραδεκτές λογιστικές αρχές, • Παρακολουθούν τις μεταβολές των λογαριασμών ανάλογα με τα λογιστικά γεγονότα, • Αναγνωρίζουν τις κύριες μορφές των λογιστικών βιβλίων που τηρούν οι επιχειρήσεις και των λογιστικών καταστάσεων (γενικού, αναλυτικού καθολικού κ.ά.), καθώς και τα φορολογικά στοιχεία (τιμολόγια, δελτία αποστολής), • Εξετάζουν τη διαχείριση των λογιστικών γεγονότων (αγορών, πωλήσεων, επιστροφών, εισπράξεων και πληρωμών), • Εφαρμόζουν τη λογιστική διαδικασία, καθώς και την προσαρμογή, τη συγκέντρωση και το κλείσιμο των λογαριασμών, • Ερμηνεύουν τις βασικές οικονομικές καταστάσεις.
Ε. «Γραμματειακή Υποστήριξη Ανώτερων και Ανώτατων Στελεχών» συνέχεια »	• Παρέχουν διοικητική και γραμματειακή υποστήριξη σε ανώτερα και σε ανώτατα στελέχη, • Χειρίζονται τον εξοπλισμό και τις μηχανές γραφείου, • Δημιουργούν, να τροποποιούν, να αποθηκεύουν και να μορφοποιούν κείμενα σε Η/Υ σύμφωνα με τους καθιερωμένους κανόνες επεξεργασίας κειμένου, • Χρησιμοποιούν την εξειδικευμένη οικονομική και διοικητική ορολογία της αγγλικής γλώσσας, • Αναπαράγουν την αγγλική εμπορική ορολογία γραπτώς και προφορικώς, • Χρησιμοποιούν και να ενημερώνουν τη βάση δεδομένων των εμπορικών επαφών, • Επιμελούνται την εικόνα του προσωπικού εργασιακού χώρου και των ανώτερων και ανώτατων στελεχών, • Οργανώνουν και να υποστηρίζουν τις προμήθειες των αναλωσίμων,

συνέχεια »

Πίνακας 1 /// Ενότητες προσδοκώμενων μαθησιακών αποτελεσμάτων

ΕΝΟΤΗΤΕΣ ΠΡΟΣΔΟΚΩΜΕΝΩΝ ΜΑΘΗΣΙΑΚΩΝ ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΩΝ	
ΕΝΟΤΗΤΑ ΠΡΟΣΔΟΚΩΜΕΝΩΝ ΜΑΘΗΣΙΑΚΩΝ ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΩΝ	Επιμέρους προσδοκώμενα μαθησιακά αποτελέσματα Με την ολοκλήρωση του προγράμματος κατάρτισης, οι εκπαιδευόμενοι/-ες θα είναι ικανοί/-ές να:
« συνεχία Ε. «Γραμματειακή Υποστήριξη Ανώτερων και Ανώτατων Στελεχών»	• Συμμετέχουν και να προετοιμάζουν συσκέψεις και συναντήσεις, • Συντάσσουν το πρόγραμμα των εργασιών και να τηρούν ημερολόγιο δραστηριοτήτων, • Διαχειρίζονται και να διεκπεραιώνουν την έντυπη και ηλεκτρονική αλληλογραφία στην ελληνική και την αγγλική γλώσσα, • Επικοινωνούν και να συναλλάσσονται με τρίτους/-ες, • Αναγνωρίζουν το βασικό πλαίσιο των κανόνων επαγγελματικής συμπεριφοράς και δεοντολογίας, • Επιλέγουν τους βασικούς κανόνες της έντυπης και της ηλεκτρονικής αρχειοθέτησης, • Συμμετέχουν στις τυπικές διαδικασίες της υποδοχής, της φιλοξενίας και της ξενάγησης των επισκεπτών/-τριών.
ΣΤ. «Επιχειρηματικό Περιβάλλον, Τεχνολογία και Εμπορικές Συναλλαγές» συνέχεια »	• Ορίζουν την έννοια της επιχειρηματικότητας, • Κατανοούν το εννοιολογικό πλαίσιο της επιχειρηματικότητας και να αναλύουν το περιβάλλον εντός του οποίου λειτουργεί μια επιχείρηση, • Αναγνωρίζουν τις διάφορες μορφές της επιχειρηματικής δράσης, • Αναδεικνύουν τον ρόλο της επιχειρηματικότητας στην οικονομική ανάπτυξη και μεγέθυνση, • Εντοπίζουν τα βασικά συστατικά του επιχειρηματικού σχεδίου, • Προσδιορίζουν τη φύση και τη σημασία της διεθνούς επιχειρηματικότητας, • Προσδιορίζουν τις διακρίσεις του εμπορίου, • Αναγνωρίζουν τις μορφές χρηματοδότησης, • Εκτιμούν τα θέματα της ανάπτυξης στρατηγικής ανταγωνισμού, της διαφοροποίησης και της καινοτομίας, • Αποκωδικοποιούν την έννοια της καινοτομίας και το πώς αυτή συνδέεται με την τεχνολογία, • Περιγράφουν τη διαχρονική εξέλιξη της τεχνολογίας,

συνέχεια »

Πίνακας 1 /// Ενότητες προσδοκώμενων μαθησιακών αποτελεσμάτων

ΕΝΟΤΗΤΕΣ ΠΡΟΣΔΟΚΩΜΕΝΩΝ ΜΑΘΗΣΙΑΚΩΝ ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΩΝ	
ΕΝΟΤΗΤΑ ΠΡΟΣΔΟΚΩΜΕΝΩΝ ΜΑΘΗΣΙΑΚΩΝ ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΩΝ	Επιμέρους προσδοκώμενα μαθησιακά αποτελέσματα Με την ολοκλήρωση του προγράμματος κατάρτισης, οι εκπαιδευόμενοι/-ες θα είναι ικανοί/-ές να:
« συνεχία ΣΤ. «Επιχειρηματικό Περιβάλλον, Τεχνολογία και Εμπορικές Συναλλαγές»	- Ερμηνεύουν τις διαφορετικές μορφές που μπορεί να έχει η καινοτομία, - Κατανοούν το περιεχόμενο της έννοιας «διεθνές εμπόριο» και του περιβάλλοντος στο οποίο αυτό δραστηριοποιείται, - Υποστηρίζουν τις λειτουργίες της εξαγωγικής επιχείρησης και τον συντονισμό των διεθνών εργασιών και των εξωτερικών εταίρων, - Ερμηνεύουν το εμπορικό επιχειρησιακό περιβάλλον των εισαγωγών και των εξαγωγών στο οποίο θα δραστηριοποιηθούν, - Αναδεικνύουν τη χρησιμότητα της τεχνικής συναλλαγών.



Βασικές εκπαιδευτικές προδιαγραφές και αναλυτικό περιεχόμενο του προγράμματος της θεωρητικής και εργαστηριακής κατάρτισης

1 | Ωρολόγιο πρόγραμμα

Παρατίθεται το ωρολόγιο πρόγραμμα της ειδικότητας «Γραμματέας Ανώτερων και Ανώτατων Στελεχών», με παρουσίαση των εβδομαδιαίων ωρών θεωρίας (Θ), εργα-
στηρίων (Ε) καθώς και του συνόλου (Σ) αυτών ανά μάθημα και ανά εξάμηνο:

Πίνακας 2 /// Ωρολόγιο πρόγραμμα

ΕΞΑΜΗΝΟ		Α			Β			Γ			Δ		
Α/Α	ΜΑΘΗΣΙΑΚΕΣ ΕΝΟΤΗΤΕΣ	Θ	Ε	Σ	Θ	Ε	Σ	Θ	Ε	Σ	Θ	Ε	Σ
1	ΒΑΣΙΚΕΣ ΑΡΧΕΣ ΓΕΝΙΚΗΣ ΛΟΓΙΣΤΙΚΗΣ	4		4									
2	ΕΙΣΑΓΩΓΗ ΣΤΟ ΔΙΚΑΙΟ	2		2									
3	ΕΙΣΑΓΩΓΗ ΣΤΑ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΑ ΜΑΘΗΜΑΤΙΚΑ	2		2									
4	ΒΑΣΙΚΕΣ ΑΡΧΕΣ ΣΤΑΤΙΣΤΙΚΗΣ	2		2									
5	ΕΙΣΑΓΩΓΗ ΣΤΗ ΔΙΟΙΚΗΣΗ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ	2		2									
6	ΤΕΧΝΙΚΗ ΣΥΝΑΛΛΑΓΩΝ	2		2									
7	ΕΙΣΑΓΩΓΗ ΣΤΟ ΜΑΡΚΕΤΙΝΓΚ	3		3									
8	ΠΡΑΚΤΙΚΗ ΕΦΑΡΜΟΓΗ ΣΤΗΝ ΕΙΔΙΚΟΤΗΤΑ		3	3		3	3		3	3		3	3
9	ΕΦΑΡΜΟΓΕΣ ΓΕΝΙΚΗΣ ΛΟΓΙΣΤΙΚΗΣ				4		4						
10	ΔΙΚΑΙΟ – ΝΟΜΙΚΑ ΕΓΓΡΑΦΑ				3		3						
11	ΕΦΑΡΜΟΓΕΣ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΩΝ ΜΑΘΗΜΑΤΙΚΩΝ				2		2						
12	ΑΝΑΛΥΣΗ ΣΤΑΤΙΣΤΙΚΩΝ ΔΕΔΟΜΕΝΩΝ				2		2						
13	ΣΤΡΑΤΗΓΙΚΟΣ ΚΑΙ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΙΑΚΟΣ ΣΧΕΔΙΑΣΜΟΣ				2		2						
14	ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΗ ΤΩΝ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ				2		2						
15	ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΙΑΚΕΣ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΕΣ				2		2						
16	ΔΗΜΟΣΙΕΣ ΣΧΕΣΕΙΣ							2		2			
17	ΜΑΡΚΕΤΙΝΓΚ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΚΑΙ ΨΗΦΙΑΚΟ ΜΑΡΚΕΤΙΝΓΚ							3		3			
18	ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΑΝΘΡΩΠΙΝΟΥ ΔΥΝΑΜΙΚΟΥ							2		2			
19	ΟΡΓΑΝΩΣΗ ΓΡΑΦΕΙΟΥ							2		2			

συνέχεια >>

Πίνακας 2 /// Ωρολόγιο πρόγραμμα

ΕΞΑΜΗΝΟ		Α			Β			Γ			Δ		
Α/Α	ΜΑΘΗΣΙΑΚΕΣ ΕΝΟΤΗΤΕΣ	Θ	Ε	Σ	Θ	Ε	Σ	Θ	Ε	Σ	Θ	Ε	Σ
20	ΕΜΠΟΡΙΚΗ ΑΛΛΗΛΟΓΡΑΦΙΑ								2	2			
21	ΑΓΓΛΙΚΗ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΗ ΚΑΙ ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΗ ΟΡΟΛΟΓΙΑ							2		2			
22	ΜΗΧΑΝΟΓΡΑΦΗΜΕΝΗ ΛΟΓΙΣΤΙΚΗ ΚΑΙ ΜΙΣΘΟΔΟΣΙΑ								4	4			
23	ΓΡΑΜΜΑΤΕΙΑ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ										2	3	5
24	ΔΕΟΝΤΟΛΟΓΙΑ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΟΣ										2		2
25	ΔΙΕΘΝΕΙΣ ΕΜΠΟΡΙΚΕΣ ΣΧΕΣΕΙΣ										2		2
26	ΕΠΙΧΕΙΡΗΜΑΤΙΚΟΤΗΤΑ ΚΑΙ ΚΑΙΝΟΤΟΜΙΑ										2		2
27	ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΗ ΛΟΓΙΣΤΙΚΗ										2		2
28	ΥΠΟΛΟΓΙΣΤΙΚΑ ΦΥΛΛΑ											2	2
29	ΑΓΓΛΙΚΗ ΕΜΠΟΡΙΚΗ ΑΛΛΗΛΟΓΡΑΦΙΑ										2		2
ΣΥΝΟΛΟ		17	3	20	17	3	20	11	9	20	12	8	20

2 | Αναλυτικό περιεχόμενο προγράμματος θεωρητικής και εργαστηριακής κατάρτισης

2.1 • ΕΞΑΜΗΝΟ Α΄

2.1.A • ΒΑΣΙΚΕΣ ΑΡΧΕΣ ΓΕΝΙΚΗΣ ΛΟΓΙΣΤΙΚΗΣ

Περίληψη της μαθησιακής ενότητας

Η ενότητα «Βασικές αρχές γενικής Λογιστικής» έχει ως σκοπό να εισαγάγει τους/τις εκπαιδευόμενους/-ες στη λειτουργία του λογιστικού κυκλώματος σύμφωνα με τα ελληνικά λογιστικά πρότυπα (ΕΛΠ). Στην ενότητα αυτήν, αναπτύσσεται η έννοια της επιχείρησης ως οικονομικής οντότητας. Επίσης, αναλύονται τα είδη της λογιστικής και η χρησιμότητά τους. Η ενότητα επικεντρώνεται, ακόμα, στον εντοπισμό των λογιστικών γεγονότων και στην αποτύπωσή τους μέσω των μεταβολών των λογαριασμών λογιστικής. Ειδικότερα, παρουσιάζονται η έννοια της απογραφής και τα είδη της, καθώς και η έννοια της περιουσίας. Τέλος, οι εκπαιδευόμενοι/-ες θα μπορούν να περιγράφουν και να διακρίνουν τα λογιστικά βιβλία που τηρούνται στις επιχειρήσεις, με κριτήρια τη νομική τους μορφή και το μέγεθος του κύκλου εργασιών τους.

Προσδοκώμενα μαθησιακά αποτελέσματα

Όταν ολοκληρώσουν τη μαθησιακή ενότητα, οι εκπαιδευόμενοι/-ες θα είναι ικανοί /-ές να:

- Εξηγούν τις βασικές λογιστικές αρχές,
- Περιγράφουν τις μεταβολές των λογαριασμών μέσω της χρέωσης και της πίστωσής τους ανάλογα με το είδος των λογιστικών γεγονότων,
- Εντοπίζουν τους λογαριασμούς ενεργητικού, παθητικού, τα έσοδα και τα έξοδα,
- Πραγματοποιούν λογιστικές εγγραφές σύμφωνα με το διπλογραφικό σύστημα,
- Διαχειρίζονται λογιστικά γεγονότα, όπως είναι οι αγορές εμπορευμάτων, οι πωλήσεις, οι επιστροφές εμπορευμάτων και οι εκπτώσεις,
- Αντιμετωπίζουν λογιστικά τις εισπράξεις και τις πληρωμές με διάφορους τρόπους, όπως με μετρητά, με γραμμάτια, με συναλλαγματικές και με επιταγές,
- Συντάσσουν την απογραφή με την υποστήριξη των στελεχών του λογιστηρίου λαμβάνοντας υπόψη την έκταση, τον χρόνο και τον τρόπο πραγματοποίησής της,
- Αναλύουν τα κριτήρια για την ορθή επιλογή των λογιστικών βιβλίων (απλογραφικών ή διπλογραφικών) για κάθε επιχείρηση με σαφήνεια,
- Ερμηνεύουν τις πληροφορίες μέσω των λογαριασμών που εμφανίζονται στις κυριότερες οικονομικές καταστάσεις (ισολογισμό και κατάσταση αποτελεσμάτων χρήσης),
- Χρησιμοποιούν τα λογιστικά δεδομένα για να αναπτύσσουν απλές προτάσεις ως προς τη βελτίωση της διαχείρισης των εξόδων της επιχείρησης,

- Παρουσιάζουν συμπεράσματα για την κίνηση των λογαριασμών και τη σημασία τους για τη χρηματοοικονομική κατάσταση της επιχείρησης,
- Υιοθετούν έναν τρόπο λογιστικής σκέψης για την κάθε ενέργεια που γίνεται μέσα στην επιχείρηση.

Βασικές έννοιες και λέξεις-κλειδιά

Πίστωση / Χρέωση / Καθαρή θέση / Λογαριασμοί / Εμπορεύματα / Ισολογισμός / Αποτελέσματα χρήσης.

Αριθμός ωρών διδασκαλίας της μαθησιακής ενότητας ανά εβδομάδα:

Θεωρία (4), Εργαστήριο (0), Σύνολο (4).

Διάρθρωση των μαθησιακών ενοτήτων σε υποενότητες

Α/Α	ΤΙΤΛΟΣ ΜΑΘΗΣΙΑΚΗΣ ΥΠΟΕΝΟΤΗΤΑΣ
1	ΕΙΣΑΓΩΓΗ ΣΤΗ ΛΟΓΙΣΤΙΚΗ
2	ΛΟΓΙΣΤΙΚΕΣ ΑΡΧΕΣ
3	ΛΟΓΙΣΤΙΚΕΣ ΚΑΤΑΣΤΑΣΕΙΣ
4	ΑΠΟΓΡΑΦΗ – ΛΟΓΙΣΤΙΚΗ ΧΡΗΣΗ
5	ΛΟΓΙΣΤΙΚΑ ΓΕΓΟΝΟΤΑ
6	ΛΟΓΙΣΤΙΚΟ ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑ
7	ΛΟΓΙΣΤΙΚΑ ΣΦΑΛΜΑΤΑ

Κείμενο αναφοράς

2.1.A.1 | ΕΙΣΑΓΩΓΗ ΣΤΗ ΛΟΓΙΣΤΙΚΗ

Στην πρώτη υποενότητα, οι εκπαιδευόμενοι/-ες μαθαίνουν τις βασικές αρχές της επιχειρηματικής δραστηριότητας. Διακρίνουν τις επιχειρήσεις ανά μέγεθος, αντικείμενο και νομική μορφή, ενώ, παράλληλα, απαριθμούν και περιγράφουν τους κλάδους της λογιστικής. Επιπλέον, είναι σε θέση να κατανοήσουν τη χρησιμότητα των λογιστικών πληροφοριών, να γνωρίσουν τις βασικές αρχές του «Κώδικα Φορολογικής Απεικόνισης Στοιχείων» (ΚΦΑΣ) και να διακρίνουν τις επιχειρήσεις που τηρούν βιβλία απλογραφικά (Β' κατηγορίας) ή διπλογραφικά (Γ' κατηγορίας) ανάλογα με τον τζίρο ή την επιχειρηματική ιδιότητα. Αναγνωρίζουν, επίσης: τα βιβλία της Γ' κατηγορίας (ημερολόγιο, καθολικά, απογραφών και ισολογισμών), το τι καταγράφεται και πώς σε αυτά και αντίστοιχα το γιατί έχει ιδιαίτερη σημασία για την επιχείρηση η καταγραφή των γεγονότων με χρονική σειρά. Ακόμη, μαθαίνουν να διακρίνουν τα υποχρεωτικά και τα προαιρετικά δικαιολογητικά, αλλά και το πώς αυτά επηρεάζουν αυτόν/-ή που τα εκδίδει. Η λογιστική είναι η βασική είσοδος των νέων εργαζομένων σε μία επιχείρηση. Το πιο πιθανό είναι ότι ο/η εκπαιδευόμενος/-η θα εργαστεί σε μια αντίστοιχη θέση

τουλάχιστον σε επίπεδο πρακτικής άσκησης ή στα πρώτα εργασιακά του/της στάδια. Οι εκπαιδευτές/-τριες θα παρουσιάσουν τα είδη των επιχειρήσεων και στη συνέχεια θα καλέσουν τους/τις εκπαιδευόμενους/-ες να κατατάξουν επιχειρήσεις σε αυτές τις κατηγορίες. Τέλος, θα παρουσιάσουν πιθανά βιβλία, απλογραφικά και διπλογραφικά, με τη βοήθεια υπολογιστή και θα δείξουν παραστατικά, δίνοντας έμφαση στα σημαντικά σημεία τους (ημερομηνία, αξία, όνομα εκδότη/-τριας, έδρα, περιγραφή προϊόντων ή υπηρεσιών κ.ά.).

2.1.A.2 | ΛΟΓΙΣΤΙΚΕΣ ΑΡΧΕΣ

Στην παρούσα υποενότητα, οι εκπαιδευόμενοι/-ες γνωρίζουν τις βασικές λογιστικές αρχές, οι οποίες διέπουν κάθε εφαρμογή της επιστήμης της λογιστικής. Αν μια επιχείρηση τηρούσε μόνο εσωτερικές πληροφορίες και της χρησιμοποιούσε η ίδια αποκλειστικά, δεν θα υπήρχε η ανάγκη για τη διαμόρφωση πιθανών κοινών προτύπων ή αρχών. Επειδή, όμως, οι επιχειρήσεις δημοσιοποιούν στοιχεία σε εξωτερικούς/-ές χρήστες/-τριες (οργανισμούς, αρχές ή και ευρύτερο κοινό), απαιτείται προτυποποίηση και απόλυτη ομοιομορφία. Ο τρόπος με τον οποίο υπολογίζονται και παρουσιάζονται τα λογιστικά γεγονότα και οι λογιστικές καταστάσεις καθορίζεται από αυτές τις αρχές, αλλά και από συγκεκριμένες μεθόδους και διαδικασίες, ώστε να μην παρουσιάζεται το πρόβλημα της πιθανής αναπροσαρμογής των δεδομένων. Συγκεκριμένα, παρουσιάζονται και αναλύονται οι αρχές: της λογιστικής μονάδας, της συνέχειας της δραστηριότητας, της περιοδικής μέτρησης, της ενιαίας νομισματικής μονάδας, του ιστορικού κόστους, της αντικειμενικότητας, της πραγματοποίησης εσόδων, της χρηματικής μέτρησης, της πλήρους αποκάλυψης, της συσχέτισης εσόδων και εξόδων, της συγκρισιμότητας, της συντηρητικότητας, της αναγνώρισης εξόδων, της συνέπειας των λογιστικών μεθόδων και του ουσιώδους των λογιστικών πληροφοριών, οι οποίες εφαρμόζονται σε κάθε λογιστική δραστηριότητα. Οι εκπαιδευτές/-τριες πρέπει αρχικά να εξηγήσουν στους/στις εκπαιδευόμενους/-ες τις παραπάνω αρχές και ταυτόχρονα να δώσουν παραδείγματα ορθής χρήσης και παραβίασής τους.

2.1.A.3 | ΛΟΓΙΣΤΙΚΕΣ ΚΑΤΑΣΤΑΣΕΙΣ

Στην τρίτη υποενότητα, οι εκπαιδευόμενοι/-ες μαθαίνουν να διαβάζουν τις λογιστικές (χρηματοοικονομικές) καταστάσεις και να αναλύουν τις πληροφορίες που περιέχονται σε αυτές. Θα πρέπει να διακρίνουν τις καταστάσεις σε: ισολογισμό, αποτελεσμάτων χρήσης, πίνακα διάθεσης αποτελεσμάτων και προσάρτημα. Ως προς τον ισολογισμό, τον οποίο αντιλαμβάνονται ουσιαστικά σαν μια φωτογραφία της επιχείρησης σε μία δεδομένη χρονική στιγμή, αναγνωρίζουν τη διάκριση ανάμεσα στα περιουσιακά στοιχεία της επιχείρησης στην αριστερή πλευρά (ενεργητικό), τις υποχρεώσεις της επιχείρησης και την καθαρή θέση στη δεξιά πλευρά (παθητικό), καθώς και την ισότητα των δύο μερών. Οι εκπαιδευόμενοι/-ες μαθαίνουν τη βασική λογιστική ταυτότητα (Ενεργητικό = Παθητικό + Καθαρή θέση). Σημαντική είναι και η πρώιμη

γνώση κάποιων βασικών λογαριασμών, αλλά και της κατηγορίας στην οποία ανήκουν. Οι εκπαιδευόμενοι/-ες απαιτείται να είναι σε θέση να γνωρίζουν το πρόσημο της καθαρής θέσης, ώστε να μπορέσουν να χαρακτηρίσουν τον ισολογισμό ως θετικό (Αν $\eta K\Theta > 0$), ουδέτερο (Αν $\eta K\Theta = 0$) και αρνητικό (Αν $\eta K\Theta < 0$), γνωρίζοντας ότι αυτό αποτελεί μια βασική ένδειξη φερεγγυότητας. Αντίστοιχα, η ικανότητα ερμηνείας της κατάστασης των αποτελεσμάτων χρήσης παρουσιάζει το λογιστικό αποτέλεσμα (κέρδος ή ζημία χρήσης), στοιχεία τα οποία καθορίζουν και το μέλλον της επιχείρησης και είναι δεδομένο ότι αποτελούν μια βασική πληροφορία που μπορεί να εξαχθεί εύκολα μέσα από τις καταστάσεις. Οι εκπαιδευόμενοι/-ες, τέλος, θα κληθούν να ταξινομήσουν λογαριασμούς ανά ιδιότητα (στοιχείο ενεργητικού/παθητικού, έξοδο/έσοδο) και να υπολογίσουν την καθαρή θέση της επιχείρησης ή το αποτέλεσμα χρήσης, μέσα από ένα απλοποιημένο παράδειγμα λογαριασμών τους οποίους έχουν διδαχθεί.

2.1.A.4 | ΑΠΟΓΡΑΦΗ – ΛΟΓΙΣΤΙΚΗ ΧΡΗΣΗ

Στην τέταρτη υποενότητα, παρουσιάζεται η έννοια της απογραφής, η ανάγκη, δηλαδή, για πιο λεπτομερή καταγραφή των περιουσιακών στοιχείων, των απαιτήσεων και των υποχρεώσεων πέρα από την ποσότητα. Ο όρος «απογραφή» αναφέρεται σε στοιχεία που έχουν να κάνουν με τον σκοπό (ίδρυση, τέλος χρήσης ή συγχώνευσης), την έκταση (μερική ή γενική), την περιοδικότητα (τακτική ή έκτακτη) και τον τρόπο (εξωλογιστική και εσωλογιστική). Περιγράφει αναλυτικά τα στοιχεία του ατόμου που μπορεί να έχει την απαίτηση ή την υποχρέωση, τον χρόνο λήξης και τη δυνατότητα επαλήθευσης των λογαριασμών μεταξύ τους. Οι εκπαιδευόμενοι/-ες πρέπει να είναι σε θέση να διακρίνουν τα είδη και την έκταση της απογραφής. Εισάγονται, ακόμη, στην έννοια της λογιστικής χρήσης που διαιρεί την οικονομική ζωή της επιχείρησης σε ίσα διαστήματα, τα οποία δεν ταυτίζονται απαραίτητα με το οικονομικό (ημερολογιακό) έτος. Στη συνέχεια, ακολουθεί η διαδικασία της επιμέτρησης, όπου υπολογίζεται η αξία των απογραφέντων σε χρηματικές μονάδες. Οι εκπαιδευόμενοι/-ες, κατά τη διάρκεια της πρακτικής τους άσκησης ή του εργασιακού τους βίου, θα χρειαστεί να απασχοληθούν ανά τακτά χρονικά διαστήματα με τη διενέργεια απογραφών. Οι εκπαιδευτές/-τριες μπορούν να παρουσιάσουν στοιχεία από παρελθοντικές απογραφές και να προχωρήσουν με αυτά στην ανάλυση και τη διενέργεια επιμέτρησης θέτοντας κριτήρια αξίας.

2.1.A.5 | ΛΟΓΙΣΤΙΚΑ ΓΕΓΟΝΟΤΑ

Τα λογιστικά γεγονότα είναι οικονομικής φύσεως και επηρεάζουν άμεσα τη λειτουργία μιας επιχείρησης. Η λογιστική καταγράφει το γεγονός σε χρηματικές μονάδες, αλλά και ανά συγκεκριμένα χαρακτηριστικά. Οι εκπαιδευόμενοι/-ες πρέπει να είναι σε θέση να διακρίνουν τόσο τα λογιστικά γεγονότα, τα οποία διακρίνονται σε εξωτερικά (όσα εμπλέκουν τρίτους/-ες εκτός της επιχείρησης) και εσωτερικά (τα οποία περιορίζονται εντός της επιχείρησης), όσο και τη σημασία τους. Στα λογιστικά γε-

γονότα, βασική δεξιότητα αποτελεί, ιδιαίτερα για τον/τη νεότερο/-η λογιστή/-τρια, η καταγραφή των γεγονότων με χρονική σειρά και όσο πιο συστηματικά γίνεται σε λογαριασμούς. Δίνεται, ακόμα, έμφαση στο ότι το κάθε νέο γεγονός μεταβάλλει το υπόλοιπο δύο ή και περισσότερων λογαριασμών (χρεοπίστωση) με βάση τη φύση των τελευταίων. Οι εκπαιδευόμενοι/-ες θα πρέπει να μπορούν να ερμηνεύουν τις μεταβολές που προκαλούν τα λογιστικά γεγονότα και να αντιστοιχούν το κάθε γεγονός με εγγραφές στο ημερολόγιο και τα καθολικά, γνωρίζοντας τη συμπεριφορά του κάθε λογαριασμού και τηρώντας πάντα την αρχή της λογιστικής ισότητας. Οι εκπαιδευτές/-τριες μπορούν να παρουσιάσουν εικονικά λογιστικά γεγονότα με χρονολογική σειρά, τηρώντας αύξουσα αρίθμηση και να μεταφέρουν, μετά την κάθε εγγραφή στο καθολικό, την καταγραφή του γεγονότος σε κάθε λογαριασμό. Τέλος, οι εκπαιδευόμενοι/-ες θα κληθούν να υπολογίσουν τα υπόλοιπα των λογαριασμών, να καταρτίσουν ισολογισμό και αποτελέσματα χρήσης και να καταχωρήσουν και οι ίδιοι/-ες μια σειρά από εικονικές εγγραφές με τα προαναφερθέντα βήματα.

2.1.A.6 | ΛΟΓΙΣΤΙΚΟ ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑ

Οι εκπαιδευόμενοι/-ες, εντός της παρούσας υποενότητας, αναλύουν το οικονομικό αποτέλεσμα στην περίοδο της λογιστικής χρήσης, το οποίο προκύπτει από το αποτέλεσμα των επιμέρους καθολικών που αφορούν τους λογαριασμούς ενεργητικού ή παθητικού. Η επιχείρηση γίνεται κατανοητή σαν η διαφορά ανάμεσα στην καθαρή θέση στο τέλος της περιόδου, συγκρινόμενη με την αντίστοιχη καθαρή θέση στην αρχή της περιόδου. Οι εκπαιδευόμενοι/-ες αναγνωρίζουν τους λογαριασμούς αποτελέσματος και τους συνδυάζουν με το αντίστοιχο αποτέλεσμα (κέρδος ή ζημία) που δημιουργούν στην επιχείρηση και εμφανίζεται στα βιβλία της. Είναι σαφές ότι μια επιχείρηση συνεχίζει να λειτουργεί εφόσον έχει λογιστικό κέρδος. Αναλύονται, επίσης, η σημασία αλλά και η αβεβαιότητα των εσόδων ή των εξόδων, οι πιθανές πηγές προέλευσής τους και η ουσιαστική τους διάκριση σε λειτουργικά και έκτακτα. Οι εκπαιδευτές/-τριες επιλύουν συγκεκριμένα εικονικά παραδείγματα των παραπάνω αναφορών/εγγραφών και οι εκπαιδευόμενοι/-ες καλούνται, ακολούθως, να επιλύσουν ανάλογα εικονικά παραδείγματα, να υπολογίσουν και να σχολιάσουν το ύψος του κέρδους ή της ζημίας που εμφανίζει το κάθε παράδειγμα, καθώς και τις πηγές από τις οποίες προήλθε, με τη λογική της επισήμανσης και διόρθωσης της ζημίας ή της ανάδειξης της προέλευσης του κέρδους.

2.1.A.7 | ΛΟΓΙΣΤΙΚΑ ΣΦΑΛΜΑΤΑ

Στην τελευταία υποενότητα, οι εκπαιδευόμενοι/-ες έρχονται σε επαφή με τη συχνή στην επιχειρησιακή πραγματικότητα ανάγκη της εύρεσης, της καταγραφής και της διόρθωσης των λογιστικών σφαλμάτων. Οι εκπαιδευόμενοι/-ες θα πρέπει να κατέχουν τη γνώση ότι ο κάθε λογαριασμός έχει το υπόλοιπο (χρεωστικό ή πιστωτικό) που του αντιστοιχεί και ότι δεν μπορεί να παρουσιάζει αναντίστοιχο υπόλοιπο, επομένως, αν

αυτό παρουσιάζεται, είναι αποτέλεσμα λογιστικού λάθους που θα πρέπει να ανακαλύψουν και να επισημάνουν ή να διορθώσουν. Σημαντική, όταν γίνεται η αντίστοιχη αναφορά, είναι και η εύρεση του λόγου δημιουργίας του λάθους, η διάκριση των διαφόρων ειδών σφαλμάτων και η διαδικασία εύρεσης και διόρθωσης των λαθών αυτών. Διάκριση γίνεται, επίσης, ως προς τον τρόπο επίλυσης, ανάλογα με το αν το λάθος έγινε σε ένα βιβλίο και εντοπίστηκε πριν περάσει στα υπόλοιπα, αλλά και ως προς τις ενέργειες που θα πρέπει να κάνουν αν το λάθος έχει περάσει και σε άλλο βιβλίο ή σε όλα τα βιβλία της επιχείρησης. Οι εκπαιδευόμενοι/-ες θα πρέπει, ακόμα, να επισημάνουν ότι ενδέχεται στην πρακτική της επιχείρησης το αποτέλεσμα που εμφανίζεται στα λογιστικά βιβλία να παρουσιάζει διαφορές με το αποτέλεσμα της απογραφής και ότι γι' αυτόν τον λόγο θα απαιτούνται εγγραφές προσαρμογής, ώστε τα βιβλία να ανταποκρίνονται στην πραγματικότητα. Οι εκπαιδευτές/-τριες επιλύουν συγκεκριμένα εικονικά παραδείγματα των παραπάνω αναφορών/εγγραφών και οι εκπαιδευόμενοι/-ες καλούνται με τη σειρά τους να επιλύσουν ανάλογα εικονικά παραδείγματα με αποκλίσεις, προκειμένου να αντιληφθούν τη σημασία της ορθής καταγραφής στη λογιστική.

Προτεινόμενες πηγές μελέτης

Κύριες

1. Βασιλείου, Δ., Ηρειώτης, Ν. & Μπάλιος, Δ. (2019). *Αρχές χρηματοοικονομικής λογιστικής. Χρηματοοικονομική ανάλυση και λήψη αποφάσεων*. Αθήνα: Εκδόσεις Rosili.
2. Williams, J. R., Haka, S. F., Bettner, M. S., Carcello, J. V. & Ντόκας, Ι. Γ. (2021). *Χρηματοοικονομική λογιστική. Η βάση για επιχειρηματικές αποφάσεις* (μτφρ. Ν. Ρούσσο). Αθήνα: Εκδόσεις Παπαζήση.

Συμπληρωματικές

1. Αλφαντής, Γ. Σ. (2019). *Χρηματοοικονομική λογιστική* (τόμος Α΄), (5η έκδοση). Αθήνα: Εκδόσεις Διπλογραφία.
2. Libby, R., Libby, P. A. & Hodge, F. (2021). *Χρηματοοικονομική λογιστική* (μτφρ. Β. Γ. Μπερτζελέτος & Ξ. Ι. Μαμάκου). Λευκωσία: Εκδόσεις Π. Χ. Πασχαλίδη & Broken Hill Publishers.

2.1.B • ΕΙΣΑΓΩΓΗ ΣΤΟ ΔΙΚΑΙΟ

Περίληψη της μαθησιακής ενότητας

Η ενότητα «Εισαγωγή στο Δίκαιο» έχει ως σκοπό την απόκτηση γνώσεων στις έννοιες και τις αρχές του αστικού και του εμπορικού κώδικα. Στην ενότητα αυτή, αναπτύσσονται οι πηγές δικαίου, η διαδικασία νομοθέτησης και οι κανόνες δικαίου. Ειδικό-

τερα, παρουσιάζονται η γραμματική και η τελλογοική ερμηνεία του δικαίου, το ενοχικό και το εμπράγματο δίκαιο, το οικογενειακό και το κληρονομικό δίκαιο, η ενοχή, τα εμπράγματα δικαιώματα και η κυριότητα. Επίσης, επισημαίνονται όλα τα είδη των εμπορικών πράξεων και των εμπορικών βιβλίων και αναλύονται τα χαρακτηριστικά των εμπορών από νομικής πλευράς, καθώς και η εμπορική και η βιομηχανική ιδιοκτησία. Τέλος, οι εκπαιδευόμενοι/-ες θα γνωρίσουν τα διαφορετικά είδη αξιογράφων και τον τρόπο με τον οποίο τα διαχειρίζεται μια επιχείρηση.

Προσδοκώμενα μαθησιακά αποτελέσματα

Όταν ολοκληρώσουν τη μαθησιακή ενότητα, οι εκπαιδευόμενοι/-ες θα είναι ικανοί /-ές να:

- Αναγνωρίζουν τις διαφορές ανάμεσα στο αστικό και το εμπορικό δίκαιο,
- Περιγράφουν την έννοια του αστικού δικαίου και τις γενικές αρχές του,
- Αντιπαραβάλλουν τα δικαιώματα των φυσικών και των νομικών προσώπων,
- Αναλύουν τα είδη των δικαιοπραξιών,
- Αποκωδικοποιούν τον «Γενικό Κανονισμό Προστασίας Προσωπικών Δεδομένων» (GDPR),
- Διαχειρίζονται τις βασικές εμπορικές πράξεις που μπορούν να πραγματοποιηθούν σε μια επιχείρηση,
- Διαχωρίζουν τα εμπορικά βιβλία ανάλογα με τη χρησιμότητά τους,
- Επαληθεύουν την ορθή έκδοση των αξιογράφων (γραμματίων, συναλλαγματικών, επιταγών και τραπεζικών επιταγών),
- Συνεργάζονται με τα αρμόδια στελέχη διασφαλίζοντας τον σύννομο τρόπο λειτουργίας της επιχείρησης,
- Δικαιολογούν τον τρόπο λειτουργίας της επιχείρησης συνδέοντας τις ενέργειες που πραγματοποιούνται με το νομικό πλαίσιο.

Βασικές έννοιες και λέξεις-κλειδιά

Αξιογραφα / Αστικό δίκαιο / Δικαιοπραξία / Εμπορικό δίκαιο / Πηγές του δικαίου / Πρόσωπα / Προσωπικά δεδομένα.

Αριθμός ωρών διδασκαλίας της μαθησιακής ενότητας ανά εβδομάδα

Θεωρία (2), Εργαστήριο (0), Σύνολο(2).

Διάρθρωση των μαθησιακών ενοτήτων σε υποενότητες

Α/Α	ΤΙΤΛΟΣ ΜΑΘΗΣΙΑΚΗΣ ΥΠΟΕΝΟΤΗΤΑΣ
1	ΕΝΝΟΙΑ ΤΩΝ ΚΑΝΟΝΩΝ ΔΙΚΑΙΟΥ ΚΑΙ ΠΗΓΕΣ ΤΟΥ ΔΙΚΑΙΟΥ
2	ΕΡΜΗΝΕΙΑ ΤΟΥ ΔΙΚΑΙΟΥ
3	ΔΙΑΙΡΕΣΗ ΤΟΥ ΔΙΚΑΙΟΥ ΣΕ ΚΛΑΔΟΥΣ ΚΑΙ ΙΔΙΩΣ ΤΟΥ ΑΣΤΙΚΟΥ ΔΙΚΑΙΟΥ
4	ΤΑ ΠΡΟΣΩΠΑ ΚΑΤΑ ΤΟ ΔΙΚΑΙΟ
5	ΔΙΚΑΙΟΠΡΑΞΙΕΣ ΚΑΙ ΠΡΟΘΕΣΜΙΕΣ
6	ΓΕΝΙΚΟΣ ΚΑΝΟΝΙΣΜΟΣ ΠΡΟΣΤΑΣΙΑΣ ΠΡΟΣΩΠΙΚΩΝ ΔΕΔΟΜΕΝΩΝ
7	ΒΑΣΙΚΟΙ ΘΕΣΜΟΙ ΤΟΥ ΕΜΠΟΡΙΚΟΥ ΔΙΚΑΙΟΥ
8	ΤΑ ΑΞΙΟΓΡΑΦΑ ΣΕ ΣΤΕΝΟΤΑΤΗ ΕΝΝΟΙΑ

Κείμενο αναφοράς

2.1.B.1 | ΕΝΝΟΙΑ ΤΩΝ ΚΑΝΟΝΩΝ ΔΙΚΑΙΟΥ ΚΑΙ ΠΗΓΕΣ ΤΟΥ ΔΙΚΑΙΟΥ

Η πρώτη μαθησιακή υποενότητα επικεντρώνεται στην έννοια και τις πηγές του δικαίου, με αναφορά σε συγκεκριμένα παραδείγματα. Οι κανόνες δικαίου είναι γενικές υποχρεωτικές ρυθμίσεις, οι οποίες εφαρμόζονται σε έναν ακαθόριστο κύκλο προσώπων, αλλά και αφηρημένες, οι οποίες διέπουν έναν ακαθόριστο κύκλο περιπτώσεων εφαρμογής. Ο όρος «πηγή του δικαίου» δηλώνει: ->τον τρόπο γένεσης των κανόνων δικαίου στο πλαίσιο μιας ορισμένης διαδικασίας, ->τη μορφή με την οποία οι κανόνες περιβάλλονται μέσα από τη συγκεκριμένη διαδικασία θέσπισης, καθώς και ->τον υλικό φορέα στον οποίο είναι ανευρέσιμοι οι κανόνες (διαγνωστική πηγή).

Ως κατηγορίες των πηγών του δικαίου, το άρθρο 1 του Αστικού Κώδικα (ΑΚ) αναφέρει δύο, τον Νόμο και το έθιμο. Νόμοι είναι οι γραπτοί κανόνες δικαίου, οι οποίοι τίθενται από την Πολιτεία με ορισμένη διαδικασία. Διακρίνονται στους τυπικούς Νόμους, οι οποίοι προέρχονται από το επίσημο νομοθετικό όργανο του Κράτους (Βουλή, με την οποία συμπράττει ο/η Πρόεδρος της Δημοκρατίας), αλλά και τους ουσιαστικούς Νόμους, οι οποίοι πράγματι θέτουν κανόνα δικαίου. Τυπικός Νόμος χωρίς ισχύ ουσιαστικού Νόμου θεωρείται ο προϋπολογισμός του Κράτους, ο οποίος ψηφίζεται από τη Βουλή. Το έθιμο αποτελεί έναν άγραφο κανόνα δικαίου που δημιουργείται από την κοινωνία, μέσα από τη μακρόχρονη και ομοιόμορφη τήρηση ορισμένης πρακτικής με την πεποίθηση ότι η τήρησή του είναι υποχρεωτική. Στις γραπτές πηγές κυριαρχεί το Σύνταγμα, ενώ, στη συνέχεια, υπάρχουν οι γενικά παραδεδεγμένοι κανόνες του διεθνούς δικαίου και οι διεθνείς συμβάσεις που έχουν κυρωθεί από το ελληνικό Κράτος. Ακολουθούν οι τυπικοί και ουσιαστικοί Νόμοι και έπονται οι ευρύτεροι ουσιαστικοί Νόμοι (κανονιστικά προεδρικά διατάγματα και κανονιστικές διοικητικές πράξεις, όπως είναι μια απόφαση ενός Δημοτικού Συμβουλίου για τον κανονισμό καθαριότητας του αντίστοιχου Δήμου).

2.1.B.2 | ΕΡΜΗΝΕΙΑ ΤΟΥ ΔΙΚΑΙΟΥ

Η εν λόγω μαθησιακή υποενότητα επικεντρώνεται στην έννοια και τις μεθόδους της ερμηνείας των διαφόρων κανόνων δικαίου. Ερμηνεία είναι η αποκάλυψη του αληθινού νοήματος (εξήγηση). Αυθεντική ή νόμιμη ερμηνεία είναι εκείνη η οποία παράγεται από τον/την ίδιο/-α τον/την παραγωγό του δικαίου. Ο κανόνας δικαίου που ερμηνεύει έναν άλλον ονομάζεται ερμηνευτικός. Επιστημονική ερμηνεία είναι εκείνη που γίνεται από τους/τις εκπροσώπους της νομικής επιστήμης, όπως είναι τα δικαστήρια με τις δικαστικές αποφάσεις, οι δικηγόροι με τις γνωμοδοτήσεις τους, καθώς και οι συγγραφείς με τις θεωρητικές τους μελέτες.

Η τελευταία διακρίνεται στη γραμματική, τη λογική, την τελολογική και τη συστηματική ερμηνεία. Η γραμματική ερμηνεία επικεντρώνεται στη λεκτική διατύπωση του κανόνα δικαίου και συντελείται τηρώντας τους κανόνες της γραμματικής, συμπεριλαμβανομένων του συντακτικού και της γλωσσολογίας. Εφόσον δεν αποβεί ικανοποιητικό το αποτέλεσμα της, είναι διαθέσιμη η λογική ερμηνεία, η οποία επιχειρεί να αποκαλύψει το αληθινό νόημα του κανόνα, όχι αποκλειστικά με βάση το γράμμα του, αλλά κυρίως με βάση τους κανόνες της λογικής. Η μέθοδος αυτή χρησιμοποιεί ορισμένα επιχειρήματα, όπως είναι το εξ αντιδιαστολής επιχείρημα (π.χ. όταν ο κανόνας περιλαμβάνει συγκεκριμένη ρύθμιση για ένα θέμα, αυτό σημαίνει ότι για άλλα θέματα δεν θέλησε να ισχύσει η συγκεκριμένη ρύθμιση). Εξάλλου, η τελολογική ερμηνεία αποβλέπει στον σκοπό που υπηρετεί ο κανόνας (π.χ. με βάση την αιτιολογική έκθεση του συγκεκριμένου Νόμου). Αν διαπιστωθεί ότι ο/η νομοθέτης/-τρια εκφράστηκε στενότερα από ό,τι ήθελε, θα αποδοθεί στον κανόνα το ευρύτερο νόημά του (διασταλτική ερμηνεία), ενώ ένα είδος της τελολογικής ερμηνείας αποτελεί και η αντίθετη (συσταλτική ερμηνεία). Η συστηματική ερμηνεία, τέλος, ερευνά τη θέση και τη λειτουργία του κανόνα στο πλαίσιο ολόκληρου του συστήματος δικαίου.

2.1.B.3 | ΔΙΑΙΡΕΣΗ ΤΟΥ ΔΙΚΑΙΟΥ ΣΕ ΚΛΑΔΟΥΣ ΚΑΙ ΙΔΙΩΣ ΤΟΥ ΑΣΤΙΚΟΥ ΔΙΚΑΙΟΥ

Η παρούσα μαθησιακή υποενότητα επικεντρώνεται στην επιστημονική διάκριση του δικαίου σε κλάδους. Το δίκαιο διαιρείται στο δημόσιο, το οποίο διέπει την οργάνωση και τη λειτουργία του Κράτους ως εκφραστή εξουσίας, καθώς και τη σχέση του με τους/τις ιδιώτες, αλλά και στο ιδιωτικό, το οποίο ρυθμίζει τις έννομες σχέσεις μεταξύ των ιδιωτών. Το δημόσιο (ή πολιτειακό) δίκαιο σε στενή έννοια αποτελείται από το συνταγματικό και το διοικητικό δίκαιο, ενώ υπάρχουν και ευρύτεροι κλάδοι του δημοσίου δικαίου, όπως είναι το ποινικό δίκαιο.

Το αστικό δίκαιο είναι ο γενικός κλάδος του ιδιωτικού δικαίου, ο οποίος ρυθμίζει τις προσωπικές και τις περιουσιακές σχέσεις μεταξύ των προσώπων, καθώς και τις σχέσεις τους με τα πράγματα. Το εμπορικό δίκαιο διέπει τους/τις εμπόρους και τις εμπορικές πράξεις, το εργατικό δίκαιο τις σχέσεις των εργαζομένων και των εργοδοτών/-τριών τους, ενώ το δίκαιο πνευματικής ιδιοκτησίας τα δικαιώματα των πνευματικών δημιουργών και τον τρόπο αξιοποίησης των έργων τους. Με την εξέλιξη

της επιστήμης, διαμορφώνονται συνεχώς νέοι κλάδοι δικαίου, οι οποίοι έχουν μεικτό χαρακτήρα, υπαγόμενοι και στο δημόσιο και στο ιδιωτικό δίκαιο, όπως είναι, π.χ., το δίκαιο περιβάλλοντος.

Το αστικό δίκαιο περιλαμβάνει: τις γενικές αρχές (κανόνες για όλες τις αστικές έννομες σχέσεις), το ενοχικό δίκαιο, το οποίο διέπει την ενοχή με την έννοια της υποχρέωσης ενός προσώπου για παροχή σε ένα άλλο, το εμπράγματο δίκαιο, το οποίο αναφέρεται στην άμεση και απόλυτη εξουσία ενός προσώπου σε ένα ορισμένο πράγμα, το οικογενειακό δίκαιο, το οποίο ρυθμίζει τις οικογενειακές έννομες σχέσεις, καθώς και το κληρονομικό δίκαιο, το οποίο διέπει την τύχη της περιουσίας ενός φυσικού προσώπου μετά τον θάνατό του.

2.1.B.4 | ΤΑ ΠΡΟΣΩΠΑ ΚΑΤΑ ΤΟ ΔΙΚΑΙΟ

Η συγκεκριμένη μαθησιακή υποενότητα επικεντρώνεται στο βασικότερη έννοια του δικαίου, δηλαδή τα πρόσωπα, με βάση κυρίως τις γενικές αρχές του αστικού δικαίου. Πρόσωπα είναι τα υποκείμενα δικαιωμάτων και υποχρεώσεων, έχοντας την ικανότητα δικαίου (ή δικαιοκτητική ικανότητα/προσωπικότητα). Συνεπώς, μπορούν να υπέχουν ευθύνης (εξαναγκαστής υποχρέωσης). Το δίκαιο αναγνωρίζει δύο κατηγορίες προσώπων, τα φυσικά πρόσωπα και τα νομικά. Φυσικά πρόσωπα είναι όλοι οι άνθρωποι, από τη στιγμή που θα γεννηθούν μέχρι εκείνη που θα καταλήξουν.

Εξάλλου, ως προς τα δικαιώματα που του επάγονται, το κυοφορούμενο θεωρείται γεννημένο στην περίπτωση που γεννηθεί ζωντανό. Νομικά πρόσωπα είναι οι ενώσεις προσώπων, οι οποίες επιδιώκουν ορισμένο σκοπό, καθώς και το σύνολο της περιουσίας που έχει ταχθεί στην εξυπηρέτηση ενός ορισμένου σκοπού. Η απόκτηση της νομικής προσωπικότητας απαιτεί την τήρηση μιας ορισμένης διαδικασίας, η οποία προβλέπεται από τον Νόμο. Η νομική προσωπικότητα εκτείνεται μόνο μέχρι το σημείο εκείνο, στο οποίο ένα δικαίωμα ή μια σχέση δεν προϋποθέτει την ύπαρξη φυσικού προσώπου. Για παράδειγμα, ένα νομικό πρόσωπο δεν μπορεί να υιοθετήσει ή να κληρονομηθεί ή να είναι υποκείμενο έννομων σχέσεων του οικογενειακού δικαίου, σε αντιδιαστολή, δηλαδή, με τα φυσικά πρόσωπα. Τα νομικά πρόσωπα διακρίνονται σε δύο βασικές κατηγορίες, στα Νομικά Πρόσωπα Δημοσίου Δικαίου (ΝΠΔΔ), τα οποία ιδρύονται με πρωτοβουλία του Κράτους και με Νόμο για να εκπληρώσουν δημόσιους σκοπούς (όπως είναι, π.χ., το Κράτος στη στενή του έννοια, τα Ανώτατα Εκπαιδευτικά Ιδρύματα, τα Επιμελητήρια, οι Δήμοι, οι Περιφέρειες κ.λπ.), καθώς και στα Νομικά Πρόσωπα Ιδιωτικού Δικαίου (ΝΠΙΔ), τα οποία ρυθμίζονται από τις διατάξεις του ιδιωτικού δικαίου (π.χ. εταιρείες). Η δεύτερη κατηγορία περιλαμβάνει τα νομικά πρόσωπα του αστικού δικαίου, τα οποία είναι: α) το σωματείο, β) το ίδρυμα, γ) η επιτροπή εράνων και δ) η αστική εταιρεία που έχει αποκτήσει νομική προσωπικότητα. Η κατηγορία αυτή συμπεριλαμβάνει τα νομικά πρόσωπα του εμπορικού δικαίου, όπως είναι, μεταξύ άλλων, η ομόρρυθμη εταιρεία (ΟΕ) και η ανώνυμη εταιρεία (ΑΕ).

2.1.B.5 | ΔΙΚΑΙΟΠΡΑΞΙΕΣ ΚΑΙ ΠΡΟΘΕΣΜΙΕΣ

Δικαιοπραξία είναι η πράξη που εμπεριέχει μία ή και περισσότερες δηλώσεις βουλήσεως, οι οποίες κατευθύνονται ενσυνείδητα στην παραγωγή ορισμένου εννόμου αποτελέσματος. Αντίθετα, η οιονεί δικαιοπραξία, όπως, π.χ., η πρόσκληση του/της δανειστή/-τριας προς τον/την οφειλέτη να εκπληρώσει την υποχρέωσή του/της (όχληση), αποτελεί πράξη που περιέχει δήλωση βούλησης, ωστόσο τα έννομα αποτελέσματά της δεν εξαρτώνται από τη βούληση αυτού/-ής που προβαίνει στη δήλωση, αλλά επέρχονται απευθείας από τον Νόμο.

Οι δικαιοπραξίες διακρίνονται σε: α) μονομερείς και πολυμερείς, β) κοινές δικαιοπραξίες ή συνδικαιοπραξίες (π.χ. από περισσότερους/-ες του/της ενός/μίας πωλητές/-τριες), γ) συλλογικές πράξεις, οι οποίες είναι δηλώσεις βουλήσεως πολυμελούς οργάνου, δ) αιτιώδεις, στις οποίες είναι απαραίτητη η ύπαρξη και το κύρος (νομιμότητα) του σκοπού που επιδιώκουν οι δικαιοπρακτούντες (π.χ. μεταβιβάσεις κυριότητας ακινήτου πράγματος), και αναιτιώδεις, για την εγκυρότητα των οποίων δεν απαιτείται η ύπαρξη, άρα ούτε το κύρος, ορισμένης αιτίας, καθώς και ε) τυπικές, των οποίων η έγκυρη κατάρτιση προϋποθέτει την τήρηση ορισμένου τύπου, και άτυπες. Ισχύει η αρχή του ατύπου των δικαιοπραξιών, εκτός αν κατ' εξαίρεση ο Νόμος απαιτεί την τήρηση ενός ορισμένου τύπου.

Επιπλέον, παραγραφή είναι η εξασθένηση της αξίωσης ενός προσώπου, η οποία δεν ασκήθηκε σε ορισμένο χρονικό διάστημα (προθεσμία) και επομένως παύει να είναι δικαστικά επιδιώξιμη. Αποσβεστική προθεσμία είναι η προθεσμία που τάσσεται από τον Νόμο ή τα συμβαλλόμενα μέρη για την άσκηση ενός δικαιώματος, με αποτέλεσμα, αν το δικαίωμα δεν ασκηθεί εντός της προθεσμίας αυτής, να αποσβήνεται. Σε αντίθεση με την παραγραφή, η οποία αφορά μόνον αξιώσεις (π.χ. σε αποζημίωση), η αποσβεστική προθεσμία αφορά δικαιώματα (π.χ. υπαναχώρησης από ορισμένη σύμβαση).

2.1.B.6 | ΓΕΝΙΚΟΣ ΚΑΝΟΝΙΣΜΟΣ ΠΡΟΣΤΑΣΙΑΣ ΠΡΟΣΩΠΙΚΩΝ ΔΕΔΟΜΕΝΩΝ

Η παρούσα μαθησιακή υποενότητα επικεντρώνεται στην προστασία των στοιχείων που διακρίνουν και εξατομικεύουν ένα φυσικό πρόσωπο. Πιο συγκεκριμένα, κάθε άτομο έχει το δικαίωμα στον πληροφοριακό αυτοκαθορισμό του, ενώ τα προσωπικά δεδομένα διακρίνονται σε απλά (όπως είναι, π.χ., το όνομα και το επώνυμο ενός ανθρώπου) και ευαίσθητα (π.χ. υγεία). Στην Ευρωπαϊκή Ένωση, εφαρμόζεται από τις 25/05/2018 ο «Γενικός Κανονισμός για την Προστασία Δεδομένων» (ΓΚΠΔ ή «GDPR»), (2016/679), ο οποίος περιλαμβάνει: α) την ευκολότερη πρόσβαση στα ατομικά δεδομένα, συμπεριλαμβανομένης της παροχής περισσότερων πληροφοριών σχετικά με τον τρόπο επεξεργασίας των δεδομένων, β) το νέο δικαίωμα στη φορητότητα των δεδομένων (διαβίβαση των δεδομένων μεταξύ των διαφόρων παρόχων υπηρεσιών), γ) το δικαίωμα των άμεσα ενδιαφερομένων (υποκειμένων των δεδομένων) να γνωρίζουν πότε παραβιάστηκαν τα δεδομένα τους, καθώς και δ) το νέο δικαίωμα των υποκειμένων των δεδομένων στη λήθη (διαγραφή) των δεδομένων τους.

Εξάλλου, πρέπει να οριστεί ένα άτομο από τις δημόσιες αρχές και από τις επιχειρήσεις που επεξεργάζονται δεδομένα σε μεγάλη κλίμακα ή των οποίων κύρια δραστηριότητα είναι η επεξεργασία ειδικών κατηγοριών δεδομένων, όπως αυτά που σχετίζονται με την υγεία, ως «Υπεύθυνος/-η Προστασίας Δεδομένων» (DPO). Ο Νόμος 4624/2019 ορίζει ότι η εποπτεία της εφαρμογής του ΓΚΠΔ και άλλων συναφών ρυθμίσεων ασκείται στην Ελλάδα από την ανεξάρτητη δημόσια αρχή κατά το άρθρο 9Α του Συντάγματος: «Αρχή Προστασίας Δεδομένων Προσωπικού Χαρακτήρα». Η τελευταία είναι αρμόδια να εξετάζει καταγγελίες για παραβίαση του ΓΚΠΔ, π.χ. όσον αφορά το δικαίωμα στη λήθη, από τους/τις ενδιαφερόμενους/-ες, οι οποίοι/-ες οφείλουν πρώτα να έχουν έρθει σε επαφή με τον/την υπεύθυνο/-η επεξεργασίας, χωρίς να έχουν λάβει ικανοποιητική απάντηση.

2.1.B.7 | ΒΑΣΙΚΟΙ ΘΕΣΜΟΙ ΤΟΥ ΕΜΠΟΡΙΚΟΥ ΔΙΚΑΙΟΥ

Η εν λόγω μαθησιακή υποενότητα επικεντρώνεται στον κλάδο του εμπορικού δικαίου, του οποίου πρωταγωνιστής/-τρια είναι ο/η έμπορος και τα εμπορικά νομικά πρόσωπα. Την εμπορική ιδιότητα κατά το ουσιαστικό σύστημα (δηλαδή με την πλήρωση ουσιαστικών προϋποθέσεων) την αποκτά όποιος/-α προβαίνει κατά σύνηθες επάγγελμα σε εμπορικές πράξεις, ενώ κατά το τυπικό σύστημα (εφόσον πληρούνται ορισμένες τυπικές προϋποθέσεις) την έχουν οι ΑΕ, οι ΕΠΕ, οι ΙΚΕ, οι ναυτικές εταιρείες και οι συνεταιρισμοί. Στην Κεντρική Ένωση Επιμελητηρίων (ΚΕΕ), ΝΠΔΔ που έχει ως μέλη του όλα τα επιμελητήρια της Ελλάδας, έχει συσταθεί Γενικό Εμπορικό Μητρώο (ΓΕΜΗ), στο οποίο είναι υποχρεωτικό να εγγράφονται οι έμποροι και οι εταιρείες. Εξάλλου, σε κάθε επιμελητήριο και σε κάθε νομό υπάρχει ΓΕΜΗ. Ο Εμπορικός Νόμος (ΒΔ 19/1835) προβλέπει σχετικά ως προς τα βιβλία που πρέπει να τηρούν οι έμποροι (ημερολόγιο, βιβλίο αντιγραφής επιστολών, βιβλίο απογραφών), ενώ το σπουδαιότερο προαιρετικό βιβλίο είναι το καθολικό.

Οι πράξεις που διέπονται από το εμπορικό δίκαιο (όχι κατ' αρχάς από το αστικό δίκαιο) ονομάζονται εμπορικές και καταγράφονται ενδεικτικά από το βασιλικό διάταγμα της 2/14 Μαΐου 1835 «Περί Αρμοδιότητας των Εμποροδικείων» (π.χ. ως προς τις συναλλαγματικές), ενώ ο αριθμός τους συμπληρώνεται από άλλες πράξεις. Διακρίνονται σε διάφορα είδη, όπως είναι οι πράξεις, των οποίων η εμπορικότητα οφείλεται στον σκοπό (π.χ. αγορά κινητού πράγματος προς μεταπώληση), τον τύπο (π.χ. ενοχές από τις συναλλαγματικές, τις επιταγές και τα γραμμάτια εις διαταγήν) ή το αντικείμενό τους (π.χ. διάφορες εργασίες, όπως είναι, π.χ., οι τραπεζικές). Οι θεσμοί που προστατεύουν την επιχείρηση ονομάζονται «εμπορική και βιομηχανική ιδιοκτησία», με κυριότερους τα διακριτικά γνωρίσματα της επιχείρησης (π.χ. εμπορική επωνυμία, σήμα) και τα διπλώματα ευρεσιτεχνίας (πατέντες).

2.1.B.8 | ΤΑ ΑΞΙΟΓΡΑΦΑ ΣΕ ΣΤΕΝΟΤΑΤΗ ΕΝΝΟΙΑ

Η τελευταία μαθησιακή υποενότητα επικεντρώνεται στο ιδιωτικό έγγραφο που ονομάζεται «αξιόγραφο». Τα κύρια στοιχεία του είναι: α) η γραπτή διατύπωση-υπογραφή, β) η ενσωμάτωση (εγχάρτωση) ορισμένου δικαιώματος στο έγγραφο, γ) η κατοχή του τίτλου και δ) το ιδιωτικό δικαίωμα, δηλαδή το δικαίωμα που ενσωματώνεται ώστε να είναι ιδιωτικού δικαίου (όχι δημοσίου δικαίου, π.χ. τα χαρτόσημα). Στα αξιόγραφα σε στενή έννοια προστίθεται και το στοιχείο ότι ο/η οφειλέτης/-τρια μπορεί να αντιτάξει κατά του/της κομιστή/-τριας ενστάσεις μόνο για το κύρος του αξιογράφου ή ενστάσεις που προκύπτουν από το ίδιο το αξιόγραφο και γενικά αφορούν τον/την ίδιο/-α τον κομιστή/-τρια και όχι τους/τις προηγούμενους/-ες (αυτονομία). Υπάρχουν διαβαθμίσεις στην κατηγορία αυτή, έτσι ώστε τα αξιόγραφα σε στενότερη έννοια να είναι: η συναλλαγματική, το γραμμάτιο εις διαταγήν και η τραπεζική επιταγή.

Η συναλλαγματική είναι μια γραπτή εντολή, η οποία συντάσσεται με ορισμένο τύπο, καθορισμένο από τον Νόμο, και με την οποία συγκεκριμένο πρόσωπο (εκδότης/-τρια) διατάσσει άλλο (πληρωτή/-τρια) να πληρώσει σε κάποιο τρίτο (κομιστή/-τρια) συγκεκριμένο ποσό σε συγκεκριμένο τόπο και χρόνο. Διέπεται από τον Ν. 5325/1932 και πρέπει να έχει συγκεκριμένο τύπο, με ορισμένα τυπικά στοιχεία και μπορεί να είναι δεκτικό οπισθογράφησης. Οπισθογράφιση είναι η διαταγή που δίνει ο/η λήπτης/-τρια της συναλλαγματικής (οπισθογράφος) για πληρωμή του ποσού σε άλλο πρόσωπο (τακτική ή πλήρης οπισθογράφιση), ταυτόχρονα με την οποία γίνεται και η παράδοση του τίτλου. Η αποδοχή της συναλλαγματικής γίνεται με γραπτή δήλωση πάνω στο αξιόγραφο, η οποία υπογράφεται από τον/την πληρωτή/-τρια που δεσμεύεται, έτσι, σε πληρωμή. Η αποδοχή μπορεί να είναι ακόμη και μερική, για μέρος μόνον του ποσού, ή, αντίθετα, μείζων, δηλαδή για μεγαλύτερο ποσό.

Προτεινόμενες πηγές μελέτης

Κύριες

1. Βελέντζας, Γ. (2019). *Εισαγωγή στο Δίκαιο 1*. Θεσσαλονίκη: Εκδόσεις IuS.
2. Μυλωνόπουλος, Δ. Ν. (2019). *Δίκαιο: Έννοιες – Θεσμοί – Εφαρμογές*. Αθήνα: Εκδόσεις Μπένου.
3. Πουλάκου-Ευθυμιάτου, Α. (2008). *Επιτομή Εμπορικού Δικαίου* (5η έκδοση). Αθήνα: Εκδόσεις Αντ. Ν. Σάκκουλα.
4. Σινανιώτη-Μαρουδή, Α. (2021). *Εμπορικό Δίκαιο: Εταιρίες* (4η έκδοση). Αθήνα: Εκδόσεις Νομικής Βιβλιοθήκης.
5. Σεβαστίδης, Χ. (2016). *Αστικό Δίκαιο (Εισαγωγή – Θεμελιώδεις Έννοιες)*. Θεσσαλονίκη: Εκδόσεις Τζιόλα.

Συμπληρωματικές

1. Αγαλλοπούλου, Π. (2014). *Εισαγωγή στο Εργατικό Δίκαιο* (5η έκδοση). Αθήνα: Εκδόσεις Σάκκουλα.
2. Hage, J., Waltermann, A. & Akkermans, B. (eds). (2017). *Introduction to Law* (2nd edition). Cham: Springer International.

2.1.Γ • ΕΙΣΑΓΩΓΗ ΣΤΑ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΑ ΜΑΘΗΜΑΤΙΚΑ

Περίληψη της μαθησιακής ενότητας

Η ενότητα «Εισαγωγή στα οικονομικά μαθηματικά» έχει ως σκοπό την απόκτηση γνώσεων και δεξιοτήτων, ώστε οι εκπαιδευόμενοι/-ες να είναι σε θέση να κάνουν απλούς υπολογισμούς σε προβλήματα της καθημερινότητας στις επιχειρήσεις. Στην ενότητα αυτήν, παρουσιάζονται η απλή και η σύνθετη μέθοδος των τριών με μεγέθη ανάλογα και αντιστρόφως ανάλογα. Επίσης, η ενότητα επικεντρώνεται στην επίλυση πρακτικών ασκήσεων για την εύρεση ποσοστιαίων μεταβολών και αρχικών ποσών. Επιπλέον, αναλύονται τρόποι επίλυσης προβλημάτων μερισμού κέρδους ή ζημίας στις επιχειρήσεις. Στο πλαίσιο της ενότητας, επίσης, οι εκπαιδευόμενοι/-ες θα μπορούν να υπολογίζουν τον απλό ή τον σύνθετο τόκο (ανατοκισμό) κεφαλαίου που βρίσκεται στην τράπεζα. Τέλος, θα χρησιμοποιούν την προεξόφληση όταν είναι γνωστή η ονομαστική ή η παρούσα αξία του κεφαλαίου.

Προσδοκώμενα μαθησιακά αποτελέσματα

Όταν ολοκληρώσουν τη μαθησιακή ενότητα, οι εκπαιδευόμενοι/-ες θα είναι ικανοί /-ές να:

- Διακρίνουν τις διαφορές ανάμεσα στα ανάλογα και τα αντιστρόφως ανάλογα μεγέθη,

- Επιλύουν προβλήματα με την απλή μέθοδο ή με τη σύνθετη μέθοδο των τριών σε ποσά που είναι ανάλογα ή αντιστρόφως ανάλογα,
- Χρησιμοποιούν τον τρόπο επίλυσης προβλημάτων μερισμού σε μέρη ανάλογα,
- Επιμερίζουν το κέρδος ή τη ζημία των επιχειρήσεων ανάλογα με τα κεφάλαια συμμετοχής ή τους χρόνους συμμετοχής,
- Υπολογίζουν τον απλό τόκο με δεδομένα το κεφάλαιο, το ετήσιο επιτόκιο και τον χρόνο επένδυσης,
- Εξηγούν τον σύνθετο τόκο (ανατοκισμό) και να κάνουν πράξεις με δεδομένα το κεφάλαιο, το ετήσιο επιτόκιο και τον χρόνο επένδυσης,
- Περιγράφουν την έννοια της προεξόφλησης ως στοιχείου τραπεζικής τεχνικής,
- Επιλύουν προβλήματα προεξόφλησης όταν είναι γνωστή η ονομαστική αξία, η παρούσα αξία ή η ονομαστική αξία,
- Υπολογίζουν την ονομαστική αξία του ενιαίου γραμματίου,
- Αντιπαραβάλλουν τον απλό με τον σύνθετο τόκο,
- Αντιμετωπίζουν καθημερινά προβλήματα της επιχείρησης κάνοντας απλές αριθμητικές πράξεις.

Βασικές έννοιες και λέξεις-κλειδιά

Αναλογίες / Ποσοστά / Μερισμός / Τόκος / Ανατοκισμός / Προεξόφλημα / Ονομαστική αξία / Παρούσα αξία.

Αριθμός ωρών διδασκαλίας της μαθησιακής ενότητας ανά εβδομάδα

Θεωρία (2), Εργαστήριο (0), Σύνολο (2).

Διάρθρωση των μαθησιακών εννοιών σε υποενότητες

Α/Α	ΤΙΤΛΟΣ ΜΑΘΗΣΙΑΚΗΣ ΥΠΟΕΝΟΤΗΤΑΣ
1	ΑΝΑΛΟΓΑ ΚΑΙ ΑΝΤΙΣΤΡΟΦΩΣ ΑΝΑΛΟΓΑ ΠΟΣΑ
2	ΠΟΣΟΣΤΑ
3	ΜΕΡΙΣΜΟΣ ΣΕ ΜΕΡΗ ΑΝΑΛΟΓΑ
4	ΥΠΟΛΟΓΙΣΜΟΙ ΑΠΛΟΥ ΤΟΚΟΥ
5	ΥΠΟΛΟΓΙΣΜΟΙ ΣΥΝΘΕΤΟΥ ΤΟΚΟΥ (ΑΝΑΤΟΚΙΣΜΟΣ)
6	ΠΡΟΕΞΟΦΛΗΣΗ ΜΕ ΑΠΛΟ ΤΟΚΟ

Κείμενο αναφοράς

2.1.Γ.1 | ΑΝΑΛΟΓΑ ΚΑΙ ΑΝΤΙΣΤΡΟΦΩΣ ΑΝΑΛΟΓΑ ΠΟΣΑ

Η πρώτη υποενότητα είναι εισαγωγική στη μαθησιακή ενότητα «Εισαγωγή στα οικονομικά μαθηματικά» και έχει ως στόχο της τη συσχέτιση της έννοιας της αναλογίας με πρακτικά προβλήματα του πεδίου της ειδικότητας. Τα οικονομικά διατρέχουν

κάθε επιχείρηση, βιομηχανία, φορέα ή οργανισμό και υπό αυτή την έννοια το περιεχόμενο της μαθησιακής ενότητας συγκροτεί ένα υπόβαθρο γνώσεων και δεξιοτήτων που απαιτούνται σε τέτοια εργασιακά περιβάλλοντα. Στην υποενότητα αυτήν, παρουσιάζονται οι δύο βασικοί τρόποι που τα μεγέθη συµμεταβάλλονται (ανάλογα ή αντιστρόφως ανάλογα). Οι εκπαιδευόµενοι/-ες μαθαίνουν να αναγνωρίζουν μέσα σε διαφορετικά πλαίσια τη σχέση που συνδέει δύο ποσά ως σχέση αναλογίας. Επίσης, διερευνούν μέσα από προβλήματα αυτή τη σχέση και την εκφράζουν με τη µορφή µαθηµατικών λόγων.

Για την επίλυση των προβληµάτων, προτείνονται η απλή και η σύνθετη µέθοδος των τριών, µε ιδιαίτερη επισήµανση στην αναγκαιότητα χαρακτηρισµού των εµπλεκόµενων ποσοτήτων ως αναλόγων ή ως αντιστρόφως αναλόγων. Σε αυτή την υποενότητα, είναι σηµαντικό να αξιοποιηθεί ο διδακτικός χρόνος, προκειµένου να αµβλυνθούν οι αφετηριακές διαφορές των εκπαιδευοµένων µε τις µαθηµατικές δεξιότητες που απαιτούνται για την απρόσκοπτη συµµετοχή τους στη µαθησιακή διαδικασία. Με αυτό το σκεπτικό, η έννοια του κλάσµατος και οι στοιχειώδεις ιδιότητες και πράξεις επαναλαµβάνονται και δεν θεωρούνται δεδοµένες από τη φοίτηση στη δευτεροβάθµια εκπαίδευση. Παρόλο που το µάθηµα είναι θεωρητικό, προτείνεται ο διδακτικός χρόνος να µην περιοριστεί σε εισηγήσεις, αλλά να εµπλακούν όλοι/-ες οι εκπαιδευόµενοι/-ες στην επίλυση των προβληµάτων, εργαζόµενοι/-ες κατά οµάδες.

2.1.Γ.2 | ΠΟΣΟΣΤΑ

Στη συγκεκριµένη υποενότητα, η έννοια της αναλογίας συσχετίζεται µε την έννοια του ποσοστού για την επίλυση προβληµάτων της καθηµερινότητας, µε εστίαση σε οικονομικές δραστηριότητες (εκπτώσεις, αυξήσεις, κέρδη, φόρους κ.λπ.). Είναι σηµαντικό να γίνει σύνδεση του µαθηµατικού λόγου µε το ποσοστό ως ειδική περίπτωση λόγου (ειδικό τύπο κλάσµατος), προκειµένου οι εκπαιδευόµενοι/-ες να κάνουν εννοιολογικές συσχετίσεις που συµβάλλουν στην απόκτηση γνώσεων και δεξιοτήτων. Σε αυτή τη µαθησιακή διαδικασία, αποκωδικοποιούνται τα σύµβολα «επί τοις εκατό» (%) και «επί τοις χιλίοις» (‰).

Στην υποενότητα αυτή, ακόµα, παρουσιάζονται και εφαρµόζονται οι διαδικασίες υπολογισµού των εξής περιπτώσεων: α) εύρεσης ενός ποσού (ή µιας ποσότητας) που εκφράζεται µε ποσοστό %, β) εύρεσης ενός ποσού (ή µιας ποσότητας) που μεταβάλλεται κατά ένα ποσοστό %, γ) εύρεσης ποσοστού ενός ποσού (ή µιας ποσότητας) σε σχέση µε ένα άλλο ποσό (ή µια ποσότητα), δ) εύρεσης ενός ποσού (ή µιας ποσότητας) της οποίας γνωρίζουµε ένα συγκεκριµένο ποσοστό και ε) εύρεσης ενός αρχικού ποσού (ή µιας αρχικής ποσότητας) που μεταβάλλεται κατά ένα ποσοστό % και δίνεται το τελικό ποσό (ή η τελική ποσότητα). Για την επίλυση των προβληµάτων, προτείνεται το «σχήµα» της απλής µεθόδου των τριών µε αποτύπωση σε πίνακα και µε αναφορά στις ισοδύναµες διατάξεις (που βασίζονται στις ιδιότητες των αναλογιών). Επίσης, η αναφορά στην συναρτησιακή µορφή των ζητούµενων µεγεθών (π.χ. $y = \frac{a}{100} \cdot x$) αναφέρεται ως

μία εναλλακτική διαδικασία (χωρίς να απαιτείται η αποστήθιση), η οποία και προσεγγίζεται ως λύση του σχήματος της απλής μεθόδου των τριών. Για την απόκτηση των δεξιοτήτων επίλυσης των προβλημάτων, προτείνεται να χρησιμοποιηθούν ενεργητικές μέθοδοι διδασκαλίας που εμπλέκουν μαθησιακά τους/τις εκπαιδευόμενους/-ες.

2.1.Γ.3 | ΜΕΡΙΣΜΟΣ ΣΕ ΜΕΡΗ ΑΝΑΛΟΓΑ

Στην υποενότητα αυτήν, εισάγεται η έννοια του μερισμού ενός αριθμού (ποσού) σε μέρη (ποσά) ανάλογα ή αντιστρόφως ανάλογα. Ο μερισμός βασίζεται στην έννοια της αναλογίας (την οποία οι εκπαιδευόμενοι/-ες έχουν διδαχθεί στις προηγούμενες υποενότητες) και αφορά την αναγωγή ενός αριθμού που ονομάζεται μεριστέος σε μέρη ανάλογα (ή αντιστρόφως ανάλογα) προς άλλους αριθμούς (α , β , γ κ.λπ.) που ονομάζονται ανάλογοι. Οι διαδικασίες αυτές σχετίζονται με βασικά προβλήματα εταιρειών, όπου ζητείται ο προσδιορισμός του κέρδους ή της ζημίας ανάλογα με τα κεφάλαια συμμετοχής των εταίρων/μετόχων ή με τους χρόνους συμμετοχής τους. Παρόλο που οι μορφές των επιχειρήσεων αποτελούν μέρος του περιεχομένου άλλης μαθησιακής ενότητας, συνιστάται οι εκπαιδευτές/-τριες να διατυπώσουν τα βασικά στοιχεία των εταιρειών. Με αυτόν τον τρόπο, διασφαλίζεται αφενός ότι οι εκπαιδευόμενοι/-ες γνωρίζουν το πραγματολογικό μέρος των προβλημάτων που θα εξετάσουν και αφετέρου ότι ωθούνται στη διασύνδεση των γνώσεων και των δεξιοτήτων των μαθησιακών ενότητων της ειδικότητας.

Για τη διδασκαλία της υποενότητας, προτείνεται να επιλεχθούν προβλήματα με σχετικά απλή διατύπωση και κατάλληλα επιλεγμένους αριθμούς, προκειμένου στο επίκεντρο της μαθησιακής διαδικασίας να βρεθούν οι έννοιες και οι διαδικασίες του υπολογισμού (έναντι της αποκωδικοποίησης εξεζητημένων περιγραφών ή του άσκοπου υπολογιστικού φόρτου αριθμητικών πράξεων, ακόμα και αν αυτές εκτελούνται με αριθμομηχανές). Ειδικά για τα πρώτα παραδείγματα, προτείνεται η επιλογή μικρών αριθμών, προκειμένου οι εκπαιδευόμενοι/-ες να έχουν τη δυνατότητα άμεσης εποπτείας των δεδομένων. Επίσης, προτείνεται τα προβλήματα που θα αξιοποιηθούν στη διδασκαλία για τον μερισμό σε μέρη ανάλογα να λάβουν χώρα με φυσικούς αριθμούς και όχι με κλασματικούς.

2.1.Γ.4 | ΥΠΟΛΟΓΙΣΜΟΙ ΑΠΛΟΥ ΤΟΚΟΥ

Σε αυτή την υποενότητα, εισάγονται οι έννοιες του τόκου, του επιτοκίου και της οικονομικής ισοδυναμίας. Για την κατανόηση αυτών των εννοιών, παρόλο που δεν θεωρούνται πρωτόγνωρες για το προφίλ των εκπαιδευομένων, απαιτούνται διασαφηνίσεις των όρων με αναφορά στους τυπικούς ορισμούς και με χρήση απλών εμπειρικών παραδειγμάτων. Εξηγούνται ο τρόπος ενσωμάτωσης του τόκου στο κεφάλαιο και οι διαφορετικές περιπτώσεις που προκύπτουν με βάση τον χρόνο που αυτό συμβαίνει (απλός και σύνθετος τόκος). Επίσης, αναφέρεται η έννοια του ανατοκισμού, προκειμένου να συγκροτηθεί πλήρως η έννοια του τόκου (οι υπολογισμοί σύνθετου τόκου

περιλαμβάνονται στην επόμενη υποενότητα). Σε αυτή την υποενότητα, οι εκπαιδευόμενοι/-ες αποκτούν τις δεξιότητες επίλυσης προβλημάτων υπολογισμού απλού τόκου για διάφορες χρονικές περιόδους (έτος, εξάμηνο, τρίμηνο, μήνες και ημέρες).

Για την επίλυση των προβλημάτων, μπορούν να χρησιμοποιηθούν οι αντίστοιχοι τύποι ή να αξιοποιηθούν οι τεχνικές που έχουν διδαχθεί στις προηγούμενες υποενότητες. Η απόδειξη των σχετικών τύπων, παρόλο που δεν περιλαμβάνεται στις ερωτήσεις αξιολόγησης, συνιστάται να παρουσιαστεί από τους/τις εκπαιδευτές/-τριες, προκειμένου οι εκπαιδευόμενοι/-ες να συνδέσουν εννοιολογικά το περιεχόμενο της μαθησιακής υποενότητας και να μην αντιμετωπίζουν μεμονωμένα τα επιμέρους θέματα. Αυτό, άλλωστε, είναι και το ζητούμενο για τον/την επαγγελματία της ειδικότητας που χρειάζεται να έχει μια ευρύτητα διασυνδεμένων γνώσεων και δεξιοτήτων. Στην υποενότητα αυτήν, τέλος, οι εκπαιδευόμενοι/-ες επιλύουν προβλήματα υπολογισμού του τόκου, εύρεσης του επιτοκίου, εύρεσης του χρόνου, εύρεσης του αρχικού κεφαλαίου όταν είναι γνωστό το τελικό, καθώς και απλούς συνδυασμούς των παραπάνω.

2.1.Γ.5 | ΥΠΟΛΟΓΙΣΜΟΙ ΣΥΝΘΕΤΟΥ ΤΟΚΟΥ (ΑΝΑΤΟΚΙΣΜΟΣ)

Στην προηγούμενη υποενότητα, έχει αναφερθεί η έννοια του σύνθετου τόκου (ανατοκισμού), χωρίς, ωστόσο, να έχει αναλυθεί και να έχουν γίνει υπολογισμοί με αυτό το είδος προβλημάτων. Σε αυτή την υποενότητα, ορίζεται εκ νέου η εν λόγω έννοια και παρουσιάζεται ο γενικός τύπος ανατοκισμού που συνδέει την τελική αξία (K_n) με την αρχική αξία (K_0), το επιτόκιο (i) και τον χρόνο του τοκισμού (n). Στα παραδείγματα και τα προβλήματα που θα επιλυθούν σε αυτή την υποενότητα, το επιτόκιο είναι σταθερό σε όλη τη διάρκεια του ανατοκισμού και ο χρόνος αφορά ακέραιες περιόδους (έτη και εξάμηνα). Επίσης, η περίοδος του ανατοκισμού πρέπει να συμπίπτει με το επιτόκιο και αυτό θα πρέπει να επισημαίνεται κατά τη διδασκαλία. Η απόδειξη του γενικού τύπου δεν προτείνεται να διδαχθεί. Ακόμα, συνιστάται να γίνει αναφορά στον τρόπο αύξησης του κεφαλαίου με τον ανατοκισμό, αξιοποιώντας τα κατάλληλα διαγράμματα, καθώς και τον όρο του «συντελεστή κεφαλαιοποίησης» για το διώνυμο $(1+i)^n$.

Τα προβλήματα που επιλύονται σε αυτή την υποενότητα αφορούν δύο τύπους: α) την εύρεση της τελικής αξίας ενός κεφαλαίου τοκισμένου με ανατοκισμό και β) την εύρεση της αρχικής αξίας (αρχικό κεφάλαιο), έχοντας ως δεδομένα την τελική αξία (τελικό κεφάλαιο), το επιτόκιο και τον χρόνο. Με δεδομένο ότι οι υπολογισμοί αυτοί στο εργασιακό πλαίσιο πραγματοποιούνται με ψηφιακό τρόπο και με τη χρήση κατάλληλων λογισμικών, τα αριθμητικά δεδομένα των παραδειγμάτων και των προβλημάτων που θα χρησιμοποιηθούν κατά τη διδασκαλία συνιστάται να απαιτούν τον ελάχιστο δυνατό υπολογιστικό φόρτο.

2.1.Γ.6 | ΠΡΟΕΞΟΦΛΗΣΗ ΜΕ ΑΠΛΟ ΤΟΚΟ

Στην τελευταία υποενότητα, εισάγεται η έννοια της προεξόφλησης, η οποία αποτελεί μια βασική έννοια για πιο σύνθετες διαδικασίες και υπολογισμούς οικονομικών

συναλλαγών. Για την κατανόηση της προεξόφλησης, γίνεται αναφορά στα εμπορικά γραμμάτια και στον μηχανισμό των οικονομικών πράξεων που πραγματοποιούνται με αυτά σε απλές εμπορικές συναλλαγές. Σε αυτή την υποενότητα, περιγράφονται οι όροι: ονομαστική αξία, παρούσα αξία και προεξόφλημα (εσωτερικό και εξωτερικό). Οι εκπαιδευόμενοι/-ες καλούνται να επιλύσουν προβλήματα προεξόφλησης που αφορούν τον υπολογισμό της ονομαστικής αξίας, της παρούσας αξίας και του προεξοφλήματος. Για τη διδασκαλία της υποενότητας, προτείνεται να επιλεχθούν προβλήματα με σχετικά απλή διατύπωση και κατάλληλα επιλεγμένους αριθμούς, προκειμένου στο επίκεντρο της μαθησιακής διαδικασίας να βρεθούν οι έννοιες και οι διαδικασίες του υπολογισμού (έναντι της αποκωδικοποίησης εξεζητημένων περιγραφών ή του άσκοπου υπολογιστικού φόρτου αριθμητικών πράξεων, ακόμα και αν αυτές εκτελούνται με αριθμομηχανές).

Τα προβλήματα σε αυτή την υποενότητα προϋποθέτουν σωρευτικά την επίτευξη όλων των μαθησιακών αποτελεσμάτων της μαθησιακής ενότητας στο σύνολό της και αυτό είναι σημαντικό να επισημανθεί με βιωματικό τρόπο κατά τη διδασκαλία της. Επίσης, προτείνεται οι εκπαιδευόμενοι/-ες κατά τη διάρκεια των μαθημάτων να συμπληρώσουν «πραγματικά έντυπα» συναλλαγματικών και γραμματίων, προκειμένου το μαθησιακό αντικείμενο να γίνει απτό και να συνδεθεί με άμεσο τρόπο με το εργασιακό πεδίο. Ολοκληρώνοντας αυτή την υποενότητα, οι εκπαιδευόμενοι/-ες αποκτούν το γνωστικό υπόβαθρο, ώστε να συνεχίσουν απρόσκοπτα μαθησιακά τη μελέτη τους στη μαθησιακή ενότητα «Εφαρμογές Οικονομικών Μαθηματικών» που ακολουθεί στο επόμενο εξάμηνο.

Προτεινόμενες πηγές μελέτης

Κύριες

1. Τσεβάς, Α. & Τζούτης, Σ. (2003). *Οικονομικά μαθηματικά* (τόμος Α΄). Αθήνα: Μακεδονικές Εκδόσεις.
2. Αποστολόπουλος, Θ. & Καϊτσας, Γ. (2020). *Οικονομικά μαθηματικά – Β΄ ΕΠΑ.Λ.* Πάτρα: Ινστιτούτο Τεχνολογίας Υπολογιστών και Εκδόσεων «ΔΙΟΦΑΝΤΟΣ».

Συμπληρωματικές

1. Κιόχος, Π. & Κιόχος, Α. (1999). *Οικονομικά Μαθηματικά*. Αθήνα: Εκδόσεις Interbooks.
2. Μονοβασίλης, Θ. & Καλογρηάτου, Ζ. (2015). *Οικονομικά Μαθηματικά*. Αθήνα: ΚΑΛΛΙΠΟΣ. Ανοικτές Ακαδημαϊκές Εκδόσεις.

2.1.Δ • ΒΑΣΙΚΕΣ ΑΡΧΕΣ ΣΤΑΤΙΣΤΙΚΗΣ

Περίληψη της μαθησιακής ενότητας

Η ενότητα «Βασικές αρχές στατιστικής» έχει ως σκοπό την απόκτηση γνώσεων και δεξιοτήτων, ώστε οι εκπαιδευόμενοι/-ες να είναι σε θέση να εφαρμόζουν την περιγραφική στατιστική σε απλά ζητήματα της καθημερινότητας των επιχειρήσεων. Στην ενότητα αυτήν, αναπτύσσονται η έννοια του στατιστικού πληθυσμού και οι στατιστικές μεταβλητές. Επιπλέον, η ενότητα επικεντρώνεται στην αξιοποίηση των μεθόδων συλλογής στατιστικών στοιχείων και την εφαρμογή δειγματοληπτικών μεθόδων. Στο πλαίσιο της ενότητας, ακόμα, οι εκπαιδευόμενοι/-ες θα είναι σε θέση να παρουσιάζουν στατιστικά στοιχεία και να υπολογίζουν τις κατανομές συχνοτήτων μιας μεταβλητής. Τέλος, θα χρησιμοποιούν τεχνικές, όπως τα μέτρα θέσης και τα μέτρα διασποράς, για να εξάγουν χρήσιμα συμπεράσματα από το δείγμα εκ του οποίου έχουν συλλέξει στοιχεία.

Προσδοκώμενα μαθησιακά αποτελέσματα

Όταν ολοκληρώσουν τη μαθησιακή ενότητα, οι εκπαιδευόμενοι/-ες θα είναι ικανοί /-ές να:

- Περιγράφουν την έννοια του στατιστικού πληθυσμού,
- Αναγνωρίζουν τις στατιστικές μεταβλητές,
- Εντοπίζουν τις πηγές συλλογής των στατιστικών δεδομένων,
- Αξιοποιούν μεθόδους συλλογής στατιστικών στοιχείων,
- Εφαρμόζουν τη δειγματοληπτική μέθοδο,
- Δημιουργούν διαγράμματα και γραφικές παραστάσεις από στατιστικούς πίνακες,
- Χρησιμοποιούν τις εμπειρικές κατανομές συχνοτήτων μιας μεταβλητής,
- Υπολογίζουν τον μέσο αριθμητικό και να περιγράφουν τις ιδιότητές του,
- Επιλύουν ασκήσεις με τις τεχνικές των μέτρων θέσεως και των μέτρων διασποράς,
- Παρουσιάζουν με ευκολία στατιστικά δεδομένα, πίνακες και διαγράμματα όταν τους/τις ζητείται σε μια εταιρική συνάντηση,
- Αισθάνονται αυτοπεποίθηση όταν συλλέγουν στοιχεία για στατιστικές έρευνες.

Βασικές έννοιες και λέξεις-κλειδιά

Πληθυσμός / Μεταβλητές / Στατιστικά δεδομένα / Δειγματοληψία / Δείγμα / Γραφικές παραστάσεις / Συχνότητες / Παράμετροι θέσης / Παράμετροι διασποράς.

Αριθμός ωρών διδασκαλίας της μαθησιακής ενότητας ανά εβδομάδα

Θεωρία (2), Εργαστήριο (0), Σύνολο (2).

Διάρθρωση των μαθησιακών ενοτήτων σε υποενότητες

Α/Α	ΤΙΤΛΟΣ ΜΑΘΗΣΙΑΚΗΣ ΥΠΟΕΝΟΤΗΤΑΣ
1	ΠΛΗΘΥΣΜΟΣ – ΜΕΤΑΒΛΗΤΕΣ
2	ΔΕΙΓΜΑΤΟΛΗΨΙΑ
3	ΣΤΑΤΙΣΤΙΚΟΙ ΠΙΝΑΚΕΣ
4	ΠΙΝΑΚΕΣ ΣΥΧΝΟΤΗΤΩΝ
5	ΔΙΑΓΡΑΜΜΑΤΑ ΚΑΙ ΓΡΑΦΙΚΕΣ ΠΑΡΑΣΤΑΣΕΙΣ
6	ΠΕΡΙΓΡΑΦΙΚΑ ΣΤΑΤΙΣΤΙΚΑ

Κείμενο αναφοράς

2.1.Δ.1 | ΠΛΗΘΥΣΜΟΣ – ΜΕΤΑΒΛΗΤΕΣ

Η υποενότητα αυτή είναι εισαγωγική στη μαθησιακή ενότητα «Βασικές αρχές στατιστικής» και έχει ως σκοπό τη μελέτη βασικών εννοιών της στατιστικής που υπεισέρχονται σε πρακτικά προβλήματα και σε διαδικασίες του πεδίου της ειδικότητας. Οι αρχές της στατιστικής αποτελούν τον πυλώνα σε κάθε σύγχρονη μορφή επιχείρησης, βιομηχανίας, φορέα ή οργανισμού και υπό αυτή την έννοια το περιεχόμενο της μαθησιακής ενότητας συγκροτεί ένα υπόβαθρο γνώσεων και δεξιοτήτων που απαιτούνται σε τέτοια εργασιακά περιβάλλοντα. Στην υποενότητα αυτή παρουσιάζονται και αναλύονται οι έννοιες του πληθυσμού και της μεταβλητής. Για την παρουσίαση αυτών των εννοιών, προτείνεται να αντληθούν παραδείγματα από απλές διαδικασίες της καθημερινότητας και της εμπειρίας των εκπαιδευομένων, έτσι ώστε η διδασκαλία να έχει βιωματικό χαρακτήρα. Η διάκριση των μεταβλητών σε ποσοτικές και ποιοτικές είναι προτιμότερο να γίνει με τη συμμετοχή των εκπαιδευομένων μέσα από οικεία παραδείγματα. Με αντίστοιχο τρόπο προτείνεται να προσεγγιστούν και οι επιμέρους υποκατηγορίες των μεταβλητών (ονομαστικές και διατάξιμες για τις ποιοτικές/διακριτές και συνεχείς για τις ποσοτικές). Ιδιαίτερη προσοχή θα πρέπει να δοθεί στους συμβολισμούς και την εξοικείωση των εκπαιδευομένων με αυτές. Προτείνεται, πριν από την ολοκλήρωση της υποενότητας, να δοθούν παραδείγματα και να λάβουν χώρα απλές εφαρμογές σε ομάδες εργασίας για την εύρεση του πληθυσμού, των παρατηρήσεων, των τιμών της μεταβλητής/των μεταβλητών και της κατηγορίας στην οποία αυτή/-ές ανήκουν.

2.1.Δ.2 | ΔΕΙΓΜΑΤΟΛΗΨΙΑ

Στην παρούσα υποενότητα, οι εκπαιδευόμενοι/-ες εισάγονται στις μεθόδους συλλογής των στατιστικών στοιχείων. Γίνεται αναφορά στις μεθόδους της απογραφής και της δειγματοληψίας, με έμφαση στην αναγκαιότητα εφαρμογής της τελευταίας, η οποία αποτελεί και βασικό μέρος αυτής της υποενότητας. Δίνονται παραδείγματα από δημοσκοπήσεις (τα γνωστά γκάλοπ), αλλά και από ελέγχους που πραγματοποι-

ούνται στη βιομηχανία, προκειμένου να αξιολογηθεί η ποιότητα ή η αντοχή ενός προϊόντος (όπως είναι, για παράδειγμα, τα ελαστικά αυτοκινήτων). Συνιστάται η αναφορά σε σύγχρονα παραδείγματα δημοσκοπήσεων, όπως αυτής που σχετίζεται με τον George Gallup ή και σε σύγχρονα παραδείγματα που προσελκύουν το ενδιαφέρον των εκπαιδευομένων και αναδεικνύουν τη σημαντικότητα της δειγματοληψίας. Γίνεται συζήτηση για τον ρόλο της δειγματοληψίας, προκειμένου τα συμπεράσματα που εξαγονται να είναι αξιόπιστα και εισάγονται στη συζήτηση τόσο ο όρος «δείγμα» (με αναφορά στον όρο «δειγματοληπτική μονάδα») όσο και η έννοια της αντιπροσωπευτικότητας. Είναι σημαντικό οι έννοιες και οι όροι που εισάγονται να εξετάζονται μέσα από απλά παραδείγματα, ώστε να αξιοποιούνται οι προϋπάρχουσες γνώσεις των εκπαιδευομένων. Η συζήτηση για την επιλογή του δείγματος, κάτι που αποτελεί μια κρίσιμη διαδικασία στη στατιστική, προσεγγίζεται κυρίως μέσα από αναφορές, στις οποίες γίνεται συσχέτιση με το μέγεθος του πληθυσμού, την επιδιωκόμενη ακρίβεια στα αποτελέσματα, τους περιορισμούς του χρόνου και των διαθέσιμων πόρων, τη φύση του εξεταζόμενου πληθυσμού (π.χ. ετερογένεια) κ.λπ. Σημαντικό είναι να γίνει αναφορά στις τεχνικές δειγματοληψίας με πιθανότητα και χωρίς πιθανότητα, καθώς και στις υποκατηγορίες αυτών (απλή τυχαία δειγματοληψία, δειγματοληψία κατά στρώματα, βολική δειγματοληψία και δειγματοληψία-χιονοστιβάδα).

2.1.Δ.3 | ΣΤΑΤΙΣΤΙΚΟΙ ΠΙΝΑΚΕΣ

Μετά τη συγκέντρωση των στατιστικών δεδομένων, ακολουθεί η παρουσίασή τους. Στην υποενότητα αυτήν, ο στόχος είναι η εξοικείωση των εκπαιδευομένων με τους στατιστικούς πίνακες (απλής και διπλής εισόδου), καθώς αυτοί αποτελούν βασικό μέσο για την καταγραφή, την οργάνωση, τη διαχείριση, την ανάλυση και την παρουσίαση δεδομένων σε όλες τις επιχειρήσεις. Παρόλο που οι πίνακες διατρέχουν όλη τη σχολική ύλη και όλα τα γνωστικά αντικείμενα, προτείνεται η εισαγωγή στην υποενότητα να γίνει με την κατασκευή δύο πινάκων απλής εισόδου (δεδομένων με ένα κριτήριο-μεταβλητή) από τους/τις εκπαιδευόμενους/-ες με στοιχεία που θα αντλήσουν από σύντομα κείμενα ή με πίνακες με ακατέργαστα δεδομένα (εργασία σε ομάδες). Με αυτή τη δραστηριότητα, θα διασαφηνιστούν: οι στοιχειώδεις όροι «γραμμές – στήλες», η έννοια και το είδος της μεταβλητής (ως το υπό εξέταση χαρακτηριστικό ενός δείγματος), καθώς και τα βασικά μέρη που έχει ένας στατιστικός πίνακας (τίτλος, επικεφαλίδες γραμμών και στηλών, κύριο μέρος, πηγή, επεξηγήσεις και αρίθμηση). Οι πίνακες διπλής εισόδου (που ονομάζονται και πίνακες συνάφειας) ταξινομούν στατιστικά (ποιοτικά) δεδομένα με βάση δύο ιδιότητές τους και αυτό αποτελεί μια πολύ βασική τεχνική ανάλυσης ως προς την ανάλυση δεδομένων. Προκειμένου οι εκπαιδευόμενοι/-ες να συγκροτήσουν τόσο μια συνεκτική γνώση όσο και δεξιότητες για την επεξεργασία των πινάκων, προτείνεται να γίνει κατασκευή (σύνθεση) ενός πίνακα διπλής εισόδου από τους δύο αρχικούς και στη συνέχεια να τεθούν ερωτήματα και να διατυπωθούν τα ευρήματα – συμπεράσματα.

2.1.Δ.4 | ΠΙΝΑΚΕΣ ΣΥΧΝΟΤΗΤΩΝ

Στην εν λόγω υποενότητα, στόχος είναι οι εκπαιδευόμενοι/-ες να κατανοήσουν τις έννοιες της συχνότητας, της σχετικής συχνότητας, της αθροιστικής συχνότητας, της σχετικής αθροιστικής συχνότητας και συγχρόνως να αποκτήσουν ευχέρεια στην κατασκευή των σχετικών πινάκων. Γίνεται αναφορά στους τυπικούς ορισμούς και τους βασικούς τύπους: $v_1 + v_2 + v_3 + \dots + v_k = \sum_{i=1}^k v_i = v$, $f_i = \frac{v_i}{v}$, $N_i = v_1 + v_2 + v_3 + \dots + v_i$ και $F_i = f_1 + f_2 + f_3 + \dots + f_i$. Η διδασκαλία της υποενότητας γίνεται με συγκεκριμένα προβλήματα, όπου οι εκπαιδευόμενοι/-ες κατασκευάζουν οι ίδιοι/-ες τους σχετικούς πίνακες με την επίβλεψη και την καθοδήγηση του/της εκπαιδευτή/-τριας. Το περιεχόμενο των προβλημάτων προτείνεται να αντληθεί από την καθημερινότητα, προκειμένου αυτά να προσελκύσουν το ενδιαφέρον. Μπορεί να χρησιμοποιηθεί ως δείγμα, για παράδειγμα, το σύνολο της τάξης και να εξεταστούν χαρακτηριστικά, όπως είναι το φύλο, ο αριθμός των αδελφών, ο βαθμός του απολυτηρίου του Λυκείου, το βάρος, ο βαθμός σε μια πρόοδο κατά τη φοίτηση τους στη ΣΑΕΚ κ.λπ. Είναι σημαντικό να δοθεί ιδιαίτερη έμφαση στην κατανόηση, αλλά και την αναγκαιότητα του συμβολισμού. Οι τύποι $\sum_{i=1}^k f_i = 1$, $v_k = N_k - N_{k-1}$ και $f_k = F_k - F_{k-1}$ προτείνεται να παρουσιαστούν περισσότερο ως «εύλογα συμπεράσματα» που προκύπτουν από την εξέταση των πινάκων συχνοτήτων, παρά μέσα από τυπικές μαθηματικές αποδείξεις. Επίσης, χρειάζεται να γίνει με ρητό τρόπο η συσχέτιση των σχετικών συχνοτήτων και των σχετικών αθροιστικών συχνοτήτων με τα ποσοστά. Για τη μετατροπή της δεκαδικής μορφής ενός ρητού σε ποσοστό (και το αντίστροφο), θα πρέπει να γίνει μια σύντομη επανάληψη, αν ο/η εκπαιδευτής/-τρια θεωρήσει πως οι εκπαιδευόμενοι/-ες έχουν ελλείμματα σε αυτή τη διαδικασία.

2.1.Δ.5 | ΔΙΑΓΡΑΜΜΑΤΑ ΚΑΙ ΓΡΑΦΙΚΕΣ ΠΑΡΑΣΤΑΣΕΙΣ

Οι στατιστικοί πίνακες, παρά την επάρκεια στοιχείων που παρουσιάζουν και την ακρίβεια των πληροφοριών που περιέχουν, έχουν περιορισμούς. Για τον λόγο αυτόν, τα στατιστικά δεδομένα παρουσιάζονται σχεδόν πάντα και υπό μορφή γραφικών παραστάσεων ή/και διαγραμμάτων. Στόχος της υποενότητας είναι οι εκπαιδευόμενοι/-ες να αποκτήσουν τις βασικές γνώσεις και δεξιότητες που απαιτούνται για την κατασκευή και την ερμηνεία βασικών μορφών γραφικών παραστάσεων και διαγραμμάτων ως προς την απεικόνιση στατιστικών δεδομένων. Το περιεχόμενο της υποενότητας είναι ιδιαίτερα χρήσιμο σε κάθε εργαζόμενο/-η που πρόκειται να υποστηρίξει γραμματειακά επιχειρήσεις και βιομηχανίες, αφού η γραφική παρουσίαση δεδομένων θεωρείται ο πιο εύληπτος τρόπος για την παρουσίαση στατιστικών δεδομένων ή την άντληση πληροφοριών από αυτά. Έτσι, οι εκπαιδευόμενοι/-ες καλούνται να κατασκευάσουν ραβδογράμματα, διαγράμματα συχνοτήτων, κυκλικά διαγράμματα και χρονογράμματα. Η εισαγωγή προτείνεται να γίνει με ένα παράδειγμα ποιοτικής μεταβλητής και με την κατασκευή του ραβδογράμματος. Είναι σημαντικό οι εκπαιδευόμενοι/-ες να εμπλακούν ενεργά σε αυτή τη δραστηριότητα (σε μικρές ομάδες

κατά προτίμηση), κατασκευάζοντας οι ίδιοι/-ες το ραβδόγραμμα με την καθοδήγηση του/της εκπαιδευτή/-τριας. Προτείνεται, μάλιστα, να αξιοποιηθεί (αν είναι δυνατόν) ένα παράδειγμα από την προηγούμενη υποενότητα, έτσι ώστε η κατασκευή των διαγραμμάτων να συνδεθεί με τα προηγούμενα. Αντίστοιχα, προτείνεται να γίνουν κατασκευές διαγραμμάτων συχνοτήτων (συμπεριλαμβανομένων των σχετικών συχνοτήτων), κυκλικών διαγραμμάτων και χρονογραμμάτων για τη γραφική απεικόνιση της διαχρονικής εξέλιξης ενός οικονομικού, δημογραφικού ή άλλου μεγέθους. Στο τέλος της υποενότητας, γίνεται μια σύντομη αναφορά στην ομαδοποίηση των παρατηρήσεων σε μικρό πλήθος ομάδων, τα οποία ονομάζονται κλάσεις, έτσι ώστε κάθε τιμή να ανήκει μόνο σε μία κλάση (αναφορά σε κλάσεις ίσου πλάτους).

2.1.Δ.6 | ΠΕΡΙΓΡΑΦΙΚΑ ΣΤΑΤΙΣΤΙΚΑ

Η τελευταία μαθησιακή υποενότητα επικεντρώνεται στα περιγραφικά στατιστικά μέτρα, δηλαδή τους (αριθμητικούς) δείκτες, οι οποίοι καθιστούν πιο συγκρίσιμα τα διαθέσιμα στατιστικά δεδομένα (π.χ. σύγκριση ομοειδών ερευνών σε διαφορετικούς πληθυσμούς). Τέτοιοι δείκτες είναι τα μέτρα θέσης, τα μέτρα διασποράς και τα μέτρα μορφής (τα τελευταία θα μελετηθούν σε επόμενη μαθησιακή ενότητα). Στόχος είναι οι εκπαιδευόμενοι/-ες να είναι σε θέση να κατανοούν τις σχετικές έννοιες, να κάνουν απλούς υπολογισμούς και να αντλούν πληροφορίες από τις τιμές των στατιστικών μέτρων. Τα μέτρα θέσης είναι αριθμοί, οι οποίοι μάς δίνουν πληροφορίες για το πού βρίσκεται το κέντρο των τιμών μιας μεταβλητής ή ενός δείγματος. Συγκεκριμένα, εξετάζονται η μέση τιμή (ή «αριθμητικός μέσος»), ο σταθμικός μέσος, η διάμεσος, η επικρατούσα τιμή και τα τεταρτημόρια (και γενικότερα τα εκατοστημόρια). Αντίστοιχα, τα μέτρα διασποράς δίνουν πληροφορίες για τον τρόπο διασποράς μιας μεταβλητής και (μαζί με τα μέτρα θέσης) παρέχουν πληρέστερη περιγραφή για τα υπό εξέταση στατιστικά δεδομένα. Τέτοια μέτρα είναι: το εύρος, το ενδοτεταρτημοριακό εύρος, η διακύμανση (ή διασπορά), η τυπική απόκλιση και ο συντελεστής μεταβολής. Είναι σημαντικό να γίνουν αναφορές στα πλεονεκτήματα και τα μειονεκτήματα των περιγραφικών στατιστικών μέτρων, προκειμένου οι εκπαιδευόμενοι/-ες να αποκτήσουν ένα σχετικά στέρεο υπόβαθρο γνώσεων και δεξιοτήτων. Κατά την ολοκλήρωση της υποενότητας, προτείνεται να γίνει μια αδρή αναφορά στη διάκριση μεταξύ περιγραφικής και συμπερασματικής στατιστικής, προκειμένου αφενός να αναδειχτεί η συναρμογή του περιεχομένου της μαθησιακής υποενότητας με το ευρύτερο σύνολο γνώσεων του πεδίου και αφετέρου να λάβει χώρα μια πρώτη σύνδεση με τη μαθησιακή ενότητα που θα ακολουθήσει.

Προτεινόμενες πηγές μελέτης

Κύριες

1. Καραγεώργος, Δ. Λ. (2010). *Στατιστική: Περιγραφική και Επαγωγική. Μια διδακτική προσέγγιση*. Αθήνα: Εκδόσεις Σαββάλα.
2. Μαμαλής, Π., Καψή, Θ., Τόλης, Ε., Μιχαήλογλου, Σ. & Πρίντζης, Γ. (2008). *Βασικές γνώσεις Μαθηματικών – Στατιστικής. Στατιστική: Εφαρμογές στη Διοίκηση – Οικονομία – Επιχειρήσεις*. Αθήνα: Εκδόσεις Ινστιτούτου Διαρκούς Εκπαίδευσης Ενηλίκων (ΙΔΕΚΕ).

Συμπληρωματικές

1. Κιόχος, Π. Α. (1993). *Περιγραφική Στατιστική*. Αθήνα: Εκδόσεις Interbooks.
2. Καραγεώργος, Δ., Κόκλα, Α.-Μ. & Παπακωνσταντίνου, Ε. (2009). *Στατιστική επιχειρήσεων – Β΄ ΕΠΑ.Λ*. Πάτρα: Ινστιτούτο Τεχνολογίας Υπολογιστών και Εκδόσεων «ΔΙΟΦΑΝΤΟΣ».

2.1.Ε • ΕΙΣΑΓΩΓΗ ΣΤΗ ΔΙΟΙΚΗΣΗ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ

Περίληψη της μαθησιακής ενότητας

Σκοπός της ενότητας «Εισαγωγή στη διοίκηση επιχειρήσεων» είναι οι εκπαιδευόμενοι/-ες να αποκτήσουν βασικές γνώσεις της διοικητικής επιστήμης, ώστε να τις εφαρμόζουν ανάλογα με τον επαγγελματικό ρόλο τους. Η ενότητα επικεντρώνεται στις λειτουργίες της οργάνωσης, της διεύθυνσης, του ελέγχου και του προγραμματισμού, ώστε τα στελέχη να προσαρμόζονται εύκολα στο επιχειρησιακό περιβάλλον. Επίσης, αναπτύσσονται οι διακρίσεις των επιχειρήσεων ανάλογα με τον κλάδο στον οποίο δραστηριοποιούνται, τη νομική μορφή και το μέγεθός τους. Τέλος, οι εκπαιδευόμενοι/-ες εξοικειώνονται με τη διαδικασία της λήψης αποφάσεων, ώστε να υποστηρίζουν τα στελέχη της επιχείρησης κατά την άσκηση των καθηκόντων τους.

Προσδοκώμενα μαθησιακά αποτελέσματα

Όταν ολοκληρώσουν τη μαθησιακή ενότητα, οι εκπαιδευόμενοι/-ες θα είναι ικανοί /-ές να:

- Συνοψίζουν τον τρόπο με τον οποίο εξελίχθηκαν οι επιστήμες της διοίκησης και οργάνωσης,
- Περιγράφουν τη δομή μιας επιχείρησης μέσα από το οργανόγραμμά της,
- Αναλύουν τον τρόπο λειτουργίας των τμημάτων μιας επιχείρησης με σαφήνεια,
- Αποκωδικοποιούν τον τρόπο εφαρμογής των λειτουργιών μιας επιχείρησης,
- Διακρίνουν τις διαφορετικές νομικές μορφές των επιχειρήσεων,

- Προγραμματίζουν τις εργασίες τους σε σχέση με τη ροή εργασιών και υποχρεώσεων που έχει η κάθε επιχείρηση συγκεκριμένης νομικής μορφής,
- Αντιλαμβάνονται τον ρόλο των ανώτερων και των ανώτατων στελεχών (managers), ώστε να τους/τις υποστηρίζουν κατάλληλα,
- Αποκωδικοποιούν τις δεξιότητες που πρέπει να έχει ένας/μία διευθυντής/-τρια, ώστε να λειτουργεί ως ηγέτης/-ίδα,
- Συμμετέχουν στη διατύπωση των σκοπών και των στόχων μιας επιχείρησης,
- Επαληθεύουν τα στάδια της λήψης αποφάσεων, ώστε να είναι σε θέση να συμβάλλουν στην ομαλή υλοποίηση του σχεδίου δράσης,
- Αισθάνονται αυτοπεποίθηση όταν συνεργάζονται με υψηλόβαθμα στελέχη γνωρίζοντας τον τρόπο με τον οποίο λειτουργεί μια επιχείρηση.

Βασικές έννοιες και λέξεις-κλειδιά

Επιχείρηση / Διοίκηση / Προγραμματισμός / Οργάνωση / Διεύθυνση / Έλεγχος / Οργανόγραμμα / Επιχειρησιακό περιβάλλον / Ηγέτης/-ίδα / Λήψη αποφάσεων.

Αριθμός ωρών διδασκαλίας της μαθησιακής ενότητας ανά εβδομάδα

Θεωρία (2), Εργαστήριο (0), Σύνολο (2).

Διάρθρωση των μαθησιακών εννοιών σε υποενότητες

Α/Α	ΤΙΤΛΟΣ ΜΑΘΗΣΙΑΚΗΣ ΥΠΟΕΝΟΤΗΤΑΣ
1	ΙΣΤΟΡΙΚΗ ΕΞΕΛΙΞΗ ΚΑΙ ΣΧΟΛΕΣ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ
2	ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝ ΤΗΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΗΣ
3	Η ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑ ΤΟΥ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΙΣΜΟΥ
4	Η ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑ ΤΗΣ ΟΡΓΑΝΩΣΗΣ
5	Η ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑ ΤΗΣ ΔΙΕΥΘΥΝΣΗΣ ΚΑΙ ΤΟΥ ΕΛΕΓΧΟΥ
6	Ο ΣΚΟΠΟΣ ΤΗΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΗΣ
7	ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ ΚΑΙ ΤΡΟΠΟΙ ΛΗΨΗΣ ΑΠΟΦΑΣΕΩΝ
8	ΗΓΕΤΗΣ/-ΙΔΑ ΚΑΙ ΟΜΑΔΑ: ΤΑ ΣΤΙΛ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ
9	Ο ΡΟΛΟΣ ΤΗΣ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑΣ ΣΤΗ ΔΙΟΙΚΗΣΗ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ

Κείμενο αναφοράς

2.1.Ε.1 | ΙΣΤΟΡΙΚΗ ΕΞΕΛΙΞΗ ΚΑΙ ΣΧΟΛΕΣ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ

Η πρώτη υποενότητα στοχεύει στο να εισαχθούν οι εκπαιδευόμενοι/-ες στα πρώτα βήματα της σύγχρονης διοίκησης και στην μετέπειτα εξέλιξή της, καθώς και στις διάφορες σχολές σκέψης που αναπτύχθηκαν σε αυτή την ιστορική πορεία μέχρι και σήμερα. Οι εκπαιδευόμενοι/-ες αναγνωρίζουν τις τρεις μεγάλες κατηγοριοποιήσεις

στις θεωρίες του μάνατζμεντ: την κλασική, τη συμπεριφορική και τη μοντέρνα, ενώ, παράλληλα, αναγνωρίζουν τις διαφορές τους και τις καινοτομίες που έφερε η καθεμία από αυτές. Οι γνώσεις που λαμβάνουν βοηθούν στον προσδιορισμό του χαρακτήρα και του τρόπου διοίκησης που επικρατεί στις επιχειρήσεις του σήμερα και κατά συνέπεια στην αποτελεσματικότερη προσαρμογή τους στο διοικητικό – επιχειρησιακό περιβάλλον της αγοράς εργασίας. Ιδιαίτερη σημασία θα πρέπει να δοθεί στις ιστορικές συγκυρίες που οδήγησαν στην εξέλιξη των θεωριών της διοίκησης, καθώς και στην κατανόηση της συνύπαρξης όλων αυτών των θεωριών στις επιχειρήσεις του 21ου αιώνα. Οι σύγχρονες επιχειρήσεις, στο σύνθετο και πολύπλοκο περιβάλλον που δραστηριοποιούνται, υιοθετούν ένα μείγμα θεωριών, το οποίο συνεχώς αλλάζει για να αντιμετωπίζονται τα σύνθετα προβλήματα που ανακύπτουν. Οι εκπαιδευόμενοι/-ες θα βοηθηθούν από μελέτες περίπτωσης και ειδικά από την προβολή και τη μετέπειτα συζήτηση ντοκιμαντέρ που αφορούν την ιστορία και την ανάπτυξη των θεωριών της διοίκησης.

2.1.Ε.2 | ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝ ΤΗΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΗΣ

Σε αυτή την υποενότητα, οι εκπαιδευόμενοι/-ες προσδιορίζουν τους παράγοντες που επηρεάζουν τις λειτουργίες μιας επιχείρησης και τις διαδικασίες λήψης αποφάσεων. Διακρίνουν τις συνιστώσες που διαμορφώνουν τόσο το μακροπεριβάλλον της επιχείρησης, όπως είναι οι πολιτικοί, οι οικονομικοί, οι κοινωνικοί, οι τεχνολογικοί, οι περιβαλλοντολογικοί και οι νομικοί παράγοντες, όσο και το αντίστοιχο μικροπεριβάλλον της επιχείρησης. Προσδιορίζοντας τις πολυπλοκότητες του επιχειρησιακού περιβάλλοντος, οι εκπαιδευόμενοι/-ες θα είναι καλύτερα εξοπλισμένοι/-ες, ώστε να αξιολογούν τις πιθανές απειλές και ευκαιρίες μιας επιχείρησης/οργανισμού σε συνάρτηση με τα δυνατά και τα αδύνατα σημεία της. Η γνώση αυτή είναι ζωτικής σημασίας, καθώς τους/τις επιτρέπει να λαμβάνουν τεκμηριωμένες αποφάσεις που ευθυγραμμίζονται με τις δυναμικές συνθήκες της αγοράς και ενισχύουν τη συνολική απόδοση της εταιρείας. Τα σημεία προσοχής των εκπαιδευομένων σε αυτή τη μαθησιακή υποενότητα έχουν να κάνουν με την ανάπτυξη μιας έντονης αίσθησης προσαρμοστικότητας και ευελιξίας. Θα πρέπει να παρακολουθούν συνεχώς τις αλλαγές στο επιχειρησιακό περιβάλλον και να είναι σε εγρήγορση απέναντι στις αναδυόμενες τάσεις. Επιπλέον, οι εκπαιδευόμενοι/-ες ερμηνεύουν την αλληλεπίδραση μεταξύ των διαφόρων παραγόντων και τον τρόπο με τον οποίο επηρεάζουν τις στρατηγικές και τις λειτουργίες του οργανισμού. Για να ενισχύσουν τη μάθησή τους, οι εκπαιδευόμενοι/-ες μπορούν να συζητήσουν μελέτες περιπτώσεων πολυεθνικών επιχειρήσεων, ώστε να αναλύσουν τον τρόπο με τον οποίο αυτές προσαρμόστηκαν στο εξελισσόμενο επιχειρηματικό περιβάλλον. Μπορούν, επίσης, να εξοικειωθούν με εργαλεία που χρησιμοποιούνται στην ανάλυση του περιβάλλοντος, όπως είναι η PESTEL Analysis και η SWOT Analysis.

2.1.E.3 | Η ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑ ΤΟΥ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΙΣΜΟΥ

Στην παρούσα υποενότητα, οι εκπαιδευόμενοι/-ες διερευνούν την έννοια και τη σημασία του προγραμματισμού σε οργανωτικό πλαίσιο. Ο προγραμματισμός αναφέρεται στη διαδικασία του καθορισμού στόχων, της διατύπωσης σχεδίων και της δημιουργίας βημάτων για την αποτελεσματική επίτευξή τους. Μελετώντας αυτή την πτυχή, οι εκπαιδευόμενοι/-ες μεταφράζουν τους ευρύτερους οργανωτικούς στόχους σε συγκεκριμένα και μετρήσιμα καθήκοντα για διάφορες ομάδες, αλλά και για μεμονωμένα άτομα. Ο αποτελεσματικός προγραμματισμός είναι ζωτικής σημασίας για τον συντονισμό των προσπαθειών, τη βελτιστοποίηση της κατανομής των πόρων και τη διασφάλιση της αποτελεσματικής εκτέλεσης των στρατηγικών μιας επιχείρησης. Για τους/τις εκπαιδευόμενους/-ες, βασικό σημείο προσοχής σε αυτή την ενότητα αποτελεί η ανάπτυξη των ικανοτήτων της κατάτμησης των πολύπλοκων στόχων σε μικρότερα και εφικτά καθήκοντα, αλλά και της αποτελεσματικής ανάθεσης αρμοδιοτήτων. Επιπρόσθετα, δημιουργούν ευέλικτο και προσαρμόσιμο προγραμματισμό, λαμβάνοντας υπόψη τη δυναμική φύση του επιχειρησιακού περιβάλλοντος. Για να ενισχύσουν τις ικανότητές τους στον προγραμματισμό, οι εκπαιδευόμενοι/-ες μπορούν να εξασκηθούν στη δημιουργία λεπτομερών σχεδίων έργων για διάφορα υποθετικά σενάρια. Επικεντρώνονται στην οικοδόμηση μιας ολοκληρωμένης άποψης των προτεραιοτήτων μιας επιχείρησης/ενός οργανισμού, των διαθέσιμων πόρων και των πιθανών εμποδίων που αυτή/-ός πιθανώς αντιμετωπίζει.

2.1.E.4 | Η ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑ ΤΗΣ ΟΡΓΑΝΩΣΗΣ

Στην εν λόγω υποενότητα, οι εκπαιδευόμενοι/-ες εισάγονται στις θεμελιώδεις αρχές και τις πρακτικές της οργάνωσης σε μία επιχείρηση. Αναγνωρίζουν πώς μια αποτελεσματική οργανωτική δομή συμβάλλει στη συνολική επιτυχία μιας επιχείρησης. Αυτό περιλαμβάνει την εκμάθηση των διαφόρων στοιχείων της οργάνωσης, όπως είναι ο καταμερισμός εργασίας, ο συντονισμός, η ανάθεση αρμοδιοτήτων και η καθιέρωση διαύλων επικοινωνίας. Οι γνώσεις και οι δεξιότητες που αποκτώνται σε αυτή την υποενότητα είναι ζωτικής σημασίας για την άσκηση οποιασδήποτε θέσης εργασίας σε μια επιχείρηση. Η κατανόηση του τρόπου λειτουργίας της οργάνωσης θα βοηθήσει τους/τις εκπαιδευόμενους/-ες να πλοηγηθούν στις αρμοδιότητές τους εντός του ευρύτερου πλαισίου της επιχείρησης. Παρέχει, ακόμα, γνώσεις σχετικά με τον τρόπο που κατανέμονται τα καθήκοντα και οι ευθύνες, τον τρόπο με τον οποίο συνεργάζονται οι ομάδες και τον τρόπο με τον οποίο ρέουν οι πληροφορίες εντός του οργανισμού. Όλα αυτά αποτυπώνονται στο οργανόγραμμα της επιχείρησης. Οι εκπαιδευόμενοι/-ες πρέπει να δώσουν προσοχή στη σημασία της σαφούς επικοινωνίας και του συντονισμού για την επίτευξη των οργανωτικών στόχων. Επιπλέον, επικεντρώνονται στην έννοια της ανάθεσης και εξοικειώνονται με το πώς να αναθέτουν αποτελεσματικά εξουσία και ευθύνη, αλλά και αντίστοιχα να τις διαχειρίζονται όταν τους/τις ανατίθενται. Για να ενισχύσουν τη μαθησιακή τους εμπειρία, οι εκπαιδευόμενοι/-ες

μπορούν να αποκωδικοποιήσουν μελέτες περιπτώσεων και να συμμετάσχουν σε ομαδικές ασκήσεις που προσομοιώνουν πραγματικές οργανωτικές προκλήσεις. Σημαντική είναι και η εξοικείωση με το οργανόγραμμα της επιχείρησης, με τους/τις εκπαιδευόμενους/-ες να καλούνται να αναπαραστήσουν ένα αντίστοιχο μιας πραγματικής επιχείρησης ή μιας εικονικής.

2.1.E.5 | Η ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑ ΤΗΣ ΔΙΕΥΘΥΝΣΗΣ ΚΑΙ ΤΟΥ ΕΛΕΓΧΟΥ

Σε αυτή τη συνδυαστική υποενότητα μάθησης, οι εκπαιδευόμενοι/-ες θα αποκτήσουν μια ολοκληρωμένη άποψη για τη λειτουργία τόσο της διεύθυνσης όσο και του ελέγχου σε έναν οργανισμό/μία επιχείρηση. Εξοικειώνονται, αρχικά, με τους ρόλους και τις αρμοδιότητες της διεύθυνσης, όσον αφορά την καθοδήγηση της στρατηγικής κατεύθυνσης και την εποπτεία των λειτουργιών. Επιπρόσθετα, αναλύονται οι διάφοροι μηχανισμοί και οι τεχνικές ελέγχου που χρησιμοποιούνται για την παρακολούθηση και τη ρύθμιση των οργανωτικών δραστηριοτήτων. Με την κατανόηση της λειτουργίας της διεύθυνσης, οι εκπαιδευόμενοι/-ες μπορούν να συμβάλλουν ενεργά στη διαδικασία λήψης αποφάσεων, να ευθυγραμμίζουν τις ενέργειές τους με τους στόχους της επιχείρησης και να διασφαλίζουν τη μέγιστη αποτελεσματικότητα. Ταυτόχρονα, η εκμάθηση της λειτουργίας του ελέγχου εξοπλίζει τους/τις εκπαιδευόμενους/-ες με τα κατάλληλα εργαλεία για την παρακολούθηση της απόδοσης, τον εντοπισμό τυχόν αποκλίσεων και την εφαρμογή διορθωτικών μέτρων. Τα σημεία προσοχής των εκπαιδευομένων σε αυτή την υποενότητα περιλαμβάνουν τις έννοιες της ηγεσίας, της υποκίνησης και της επικοινωνίας. Επίσης, σημαντική είναι και η διάκριση της λειτουργίας και του ελέγχου, όχι ως εξουσιαστικών λειτουργιών, αλλά ως λειτουργιών ευθυγράμμισης των ενεργειών με το σχέδιο της επιχείρησης. Για να ενισχύσουν τη μαθησιακή τους εμπειρία, οι εκπαιδευόμενοι/-ες δύνανται να δημιουργήσουν ομαδικές συζητήσεις, οι οποίες προάγουν τη βαθύτερη κατανόηση της πολυπλοκότητας και των αποχρώσεων των λειτουργιών της διεύθυνσης και του ελέγχου, αλλά και της σημασίας της επικοινωνίας μεταξύ της διοίκησης και των εργαζόμενων, της υποκίνησης και του ελέγχου των ενεργειών.

2.1.E.6 | Ο ΣΚΟΠΟΣ ΤΗΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΗΣ

Στη συγκεκριμένη υποενότητα, οι εκπαιδευόμενοι/-ες εισάγονται στην έννοια και τη σημασία του σκοπού μιας επιχείρησης με βάση τις αρχές της διοίκησης. Διακρίνουν, αρχικά: τον πρωταρχικό στόχο μιας επιχείρησης, ο οποίος είναι η επίτευξη κέρδους (κερδοφορίας), το αντικείμενο της οικονομικής της δραστηριότητας, δηλαδή το τι παράγει, καθώς και τον προσδιορισμό της φιλοσοφίας, του οράματος και των αξιών της. Οι συγκεκριμένες γνώσεις που θα αποκτήσουν, τους/τις βοηθούν να αναγνωρίζουν τον λόγο ύπαρξης των επιχειρήσεων εν γένει, καθώς και τα ιδιαίτερα χαρακτηριστικά ύπαρξης της εκάστοτε επιχείρησης που θα απασχοληθούν εργασιακά στο μέλλον. Τα σημεία ιδιαίτερης προσοχής είναι: η κατάκτηση της σημασίας της κερδο-

φορίας, το αντικείμενο της παραγωγής και η κουλτούρα που διαμορφώνεται εντός της επιχείρησης (διοικητική, εργασιακή). Σημαντική δε είναι και η διάκριση ανάμεσα στον κερδοσκοπικό ή μη κερδοσκοπικό ή κοινωνικό χαρακτήρα μιας επιχείρησης, διότι, ανάλογα τη διάκριση, εντοπίζονται σημαντικές διαφορές που επηρεάζουν τον χαρακτήρα της, βάσει του οποίου, εξάλλου, οι εκπαιδευόμενοι/-ες θα κληθούν να εργαστούν ή να αλληλεπιδράσουν. Για τη βαθύτερη κατανόηση της συγκεκριμένης μαθησιακής υποενότητας, προτείνονται η αναζήτηση και η παρουσίαση του σκοπού, του οράματος και των αξιών μιας επιχείρησης, πραγματικής ή εικονικής.

2.1.E.7 | ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ ΚΑΙ ΤΡΟΠΟΙ ΛΗΨΗΣ ΑΠΟΦΑΣΕΩΝ

Στην υποενότητα με τίτλο «Διαδικασία και τρόποι λήψης αποφάσεων», οι εκπαιδευόμενοι/-ες εισάγονται στις διαδικασίες και τα μέσα που εμπλέκονται στη λήψη μιας απόφασης σε έναν οργανισμό ή σε μια επιχείρηση. Επιπλέον, εξοικειώνονται με τα διάφορα μοντέλα, με τις τεχνικές και με τα εργαλεία λήψης αποφάσεων που εφαρμόζονται στη διοίκηση. Αυτό περιλαμβάνει τη διερεύνηση εννοιών, όπως είναι η ορθολογική, η διαισθητική και η ομαδική λήψη αποφάσεων, ο γραμμικός και ο σύνθετος τρόπος σκέψης, καθώς και τα βήματα λήψης αποφάσεων. Οι γνώσεις και οι δεξιότητες που αποκτώνται σε αυτή την υποενότητα είναι απαραίτητες για τους/τις εκπαιδευόμενους/-ες, καθώς η λήψη αποφάσεων αποτελεί μια θεμελιώδη πτυχή της διοίκησης επιχειρήσεων και των λειτουργιών της. Διακρίνοντας τις διαδικασίες και τους τρόπους λήψης αποφάσεων, οι εκπαιδευόμενοι/-ες θα είναι εξοπλισμένοι/-ες επαρκώς, ώστε να αντιμετωπίζουν σύνθετα προβλήματα, να αξιολογούν τις εναλλακτικές λύσεις, να εξετάζουν τους πιθανούς κινδύνους και να κάνουν τεκμηριωμένες επιλογές/ενέργειες εντός της επιχείρησης. Τα σημεία προσοχής σε αυτή την υποενότητα περιλαμβάνουν την κατανόηση της σημασίας της συλλογής των κατάλληλων πληροφοριών, της αποτελεσματικής ανάλυσης δεδομένων, της δημιουργίας και της εξέτασης εναλλακτικών, καθώς και της εξισορρόπησης των βραχυπρόθεσμων και των μακροπρόθεσμων επιπτώσεων. Θα πρέπει, επίσης, οι εκπαιδευόμενοι/-ες να επικεντρωθούν στην ανάπτυξη των δεξιοτήτων της κριτικής σκέψης, αλλά των ικανοτήτων επίλυσης προβλημάτων και χειρισμού της αβεβαιότητας. Για να ενισχύσουν τη μαθησιακή τους εμπειρία, μπορούν να δημιουργήσουν προσομοιώσεις λήψης αποφάσεων με βάση δικά τους σενάρια ή σενάρια δοσμένα από τον/την εκπαιδευτή/-τρια, είτε ατομικά είτε ακόμα καλύτερα οργανωμένοι/-ες σε ομάδες, καθώς η ομαδική εργασία είναι κυρίαρχη στις μεγάλες πολυεθνικές επιχειρήσεις.

2.1.E.8 | ΗΓΕΤΗΣ/-ΙΔΑ ΚΑΙ ΟΜΑΔΑ: ΤΑ ΣΤΙΛ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ

Αυτή η υποενότητα επικεντρώνεται στα διαφορετικά στιλ ηγεσίας και διοίκησης, καθώς και στον αντίκτυπό τους στη δυναμική της ομάδας και την οργανωτική απόδοση της επιχείρησης. Οι εκπαιδευόμενοι/-ες εξοικειώνονται με τις διάφορες προσεγγίσεις της διοίκησης, όπως είναι, εκτός των άλλων, η αυταρχική, η πατερναλιστική, η

δημοκρατική, η “laissez-faire”, η οραματική, η μετασχηματική και η υπηρετική. Θα διερευνήσουν, επίσης, την έννοια της συναισθηματικής νοημοσύνης και τη σημασία της για την αποτελεσματική ηγεσία. Οι γνώσεις και οι δεξιότητες που αποκτώνται σε αυτή την υποενοότητα είναι σημαντικές για την ειδικότητα, καθώς η ηγεσία αποτελεί θεμελιώδη πτυχή του κάθε ρόλου σε μια επιχείρηση. Ανεξάρτητα από τη θέση απασχόλησης, οι εκπαιδευόμενοι/-ες θα βρεθούν συχνά σε θέσεις όπου θα πρέπει να ηγηθούν ομάδων, να διαχειριστούν έργα ή να καθοδηγήσουν άλλα άτομα προς την επίτευξη των στόχων. Ο προσδιορισμός των διαφορετικών στιλ ηγεσίας και των επιπτώσεών τους θα επιτρέψει στους/στις εκπαιδευόμενους/-ες να προσαρμόσουν την προσέγγισή τους ανάλογα με την κατάσταση και τις ανάγκες της ομάδας τους, αλλά και ανάλογα με τις περιστάσεις. Τα σημεία προσοχής σε αυτή την υποενοότητα περιλαμβάνουν την ανάπτυξη της αυτογνωσίας, της ενσυναίσθησης και των επικοινωνιακών δεξιοτήτων. Είναι, ακόμα, σημαντικό για τους/τις εκπαιδευόμενους/-ες να αναγνωρίσουν τη σημασία της οικοδόμησης εμπιστοσύνης, της προώθησης της συνεργασίας και της παρακίνησης των μελών της ομάδας για την ολοκλήρωση των στόχων. Για να ενισχύσουν τη μαθησιακή τους εμπειρία, οι εκπαιδευόμενοι/-ες μπορούν να μελετήσουν πραγματικά παραδείγματα επιτυχημένων ηγετών/-ιδών και να αναλύσουν το στιλ ηγεσίας τους που οδήγησε την επιχείρησή τους στην επιτυχία.

2.1.E.9 | Ο ΡΟΛΟΣ ΤΗΣ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑΣ ΣΤΗ ΔΙΟΙΚΗΣΗ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ

Στην τελευταία υποενοότητα, η οποία αφορά την επικοινωνία στην επιχείρηση, οι εκπαιδευόμενοι/-ες εισάγονται στις θεμελιώδεις αρχές και τις πρακτικές της αποτελεσματικής επικοινωνίας σε διοικητικό επίπεδο. Επιπλέον, προσδιορίζουν τα κανάλια επικοινωνίας, τις τεχνικές και τις στρατηγικές που μπορούν να χρησιμοποιηθούν για την ενίσχυση των διαδικασιών της εσωτερικής και της εξωτερικής επικοινωνίας. Με την απόκτηση των σχετικών γνώσεων και δεξιοτήτων, οι εκπαιδευόμενοι/-ες είναι καλύτερα εξοπλισμένοι/-ες για να περιηγηθούν στις ιδιαίτερες απαιτήσεις της ειδικότητάς τους. Οι εκπαιδευόμενοι/-ες επικεντρώνονται στην ανάπτυξη των δεξιοτήτων της ενεργητικής ακρόασης και στην ανάδειξη της σημασίας της μη λεκτικής επικοινωνίας, όπως είναι η γλώσσα του σώματος και ο τόνος της φωνής. Επιπλέον, εκπαιδεύονται κατάλληλα, ώστε να προσαρμόζουν το στιλ επικοινωνίας τους σε διαφορετικούς/-ές δέκτες/-τριες και καταστάσεις, καθώς αυτό θα τους/τις επιτρέψει να μεταφέρουν πληροφορίες πιο αποτελεσματικά. Για να ενισχύσουν τη μαθησιακή τους εμπειρία σε αυτή την υποενοότητα, οι εκπαιδευόμενοι/-ες μπορούν να εξασκηθούν πάνω σε ασκήσεις ρόλων ή σε προσομοιώσεις σεναρίων επικοινωνίας ανάμεσα σε επιστάμενο/-η και υφιστάμενο/-η ή ανάμεσα σε άτομα της ίδιας ιεραρχικής βαθμίδας. Μπορούν, επίσης, να επωφεληθούν από τη μελέτη περιπτώσεων παραδειγμάτων επιτυχημένων και ανεπιτυχών πρακτικών επικοινωνίας στο πλαίσιο της διοίκησης και της οργάνωσης των επιχειρήσεων.

Προτεινόμενες πηγές μελέτης

Κύριες

1. Μπουραντάς, Δ. Κ. (2015). *Εισαγωγή στη διοίκηση επιχειρήσεων*. Αθήνα: Εκδόσεις Μπένου.
2. Montana, P. J. & Charnov, B. H. (2011). *Μάνατζμεντ* (μτφρ. Σ. Κατσαντώνη). Αθήνα: Εκδόσεις Κλειδάριθμος.

Συμπληρωματικές

1. Slocum, J. W., Jackson, S. Jr & Hellriegel, D. (2011). *Μάνατζμεντ: 6 ικανότητες. Θεμέλιο επιτυχίας* (μτφρ. Κ. Μπιλάλης). Αθήνα: Εκδόσεις P. I. Publishing.
2. Roger, B. (2001). *Εισαγωγή στη διοίκηση επιχειρήσεων (Μάνατζμεντ)*, (μτφρ. Α. Σοκοδήμος). Αθήνα: Εκδόσεις Κλειδάριθμος.

2.1.ΣΤ • ΤΕΧΝΙΚΗ ΣΥΝΑΛΛΑΓΩΝ

Περίληψη της μαθησιακής ενότητας

Η ενότητα με τίτλο «Τεχνική συναλλαγών» έχει ως σκοπό οι εκπαιδευόμενοι/-ες να γνωρίσουν τον τρόπο λειτουργίας του οικονομικού κυκλώματος μέσα από τα διάφορα είδη συναλλαγών. Στην ενότητα αυτήν, αναλύονται: τα είδη του εμπορίου, η εμπορική αγοραπωλησία, τα δικαιώματα και οι υποχρεώσεις του/της πωλητή/-τριας και του/της αγοραστή/-τριας. Στο πλαίσιο της ενότητας, επίσης, αναπτύσσονται οι συμπληρωματικοί όροι της αγοραπωλησίας, καθώς και θέματα που σχετίζονται με τον ανταγωνισμό των επιχειρήσεων. Επιπλέον, οι εκπαιδευόμενοι/-ες θα μπορούν να περιγράψουν τους βασικούς πιστωτικούς τίτλους που χρησιμοποιούνται στις συναλλαγές και να αναλύουν τη σχέση των επιχειρήσεων με τις τράπεζες και τα χρηματιστήρια.

Προσδοκώμενα μαθησιακά αποτελέσματα

Όταν ολοκληρώσουν τη μαθησιακή ενότητα, οι εκπαιδευόμενοι/-ες θα είναι ικανοί /-ές να:

- Αναφέρονται στο οικονομικό κύκλωμα και να το περιγράφουν με σαφήνεια,
- Διακρίνουν τα είδη του εμπορίου με αναφορά στους περιορισμούς που έχει το καθένα εξ αυτών,
- Επαληθεύουν την ορθότητα των βημάτων μιας εμπορικής αγοραπωλησίας,
- Διαχειρίζονται τους/τις πωλητές/-τριες και τους/τις αγοραστές/-τριες ανάλογα με τα δικαιώματα και τις υποχρεώσεις τους,
- Ελέγχουν τους συμπληρωματικούς όρους της αγοραπωλησίας,
- Επιδεικνύουν τα μέρη που συμμετέχουν στα αξιόγραφα (γραμμάτιο, συναλλαγματική, επιταγή),

- Διακρίνουν τα χαρακτηριστικά του θεμιτού από εκείνα του αθέμιτου ανταγωνισμού,
- Αναλύουν τον τρόπο λειτουργίας και τη χρησιμότητα των χρηματιστηρίων,
- Ερμηνεύουν τις μορφές χρηματοδότησης που έχει στη διάθεσή της μια επιχείρηση,
- Συσχετίζουν τον τρόπο λειτουργίας της Ευρωπαϊκής Κεντρικής Τράπεζας με τις κεντρικές τράπεζες των χωρών της Ευρωζώνης,
- Παρουσιάζουν τις οικονομικές έννοιες που σχετίζονται με τις συναλλαγές μιας επιχείρησης,
- Αντιμετωπίζουν προβλήματα που μπορεί να προκύψουν στις συναλλαγές της επιχείρησης με τρίτους/-ες.

Βασικές έννοιες και λέξεις-κλειδιά

Οικονομικό κύκλωμα / Είδη εμπορίου / Εμπορική αγοραπωλησία / Συμπληρωματικοί όροι / Αξιόγραφα / Θεμιτός ανταγωνισμός / Αθέμιτος ανταγωνισμός / Μορφές χρηματοδότησης / Χρηματιστήριο / Ευρωπαϊκή Κεντρική Τράπεζα.

Αριθμός ωρών διδασκαλίας της μαθησιακής ενότητας ανά εβδομάδα

Θεωρία (2), Εργαστήριο (0), Σύνολο (2).

Διάρθρωση των μαθησιακών ενοτήτων σε υποενότητες

A/A	ΤΙΤΛΟΣ ΜΑΘΗΣΙΑΚΗΣ ΥΠΟΕΝΟΤΗΤΑΣ
1	ΕΙΣΑΓΩΓΗ ΣΤΗΝ ΤΕΧΝΙΚΗ ΣΥΝΑΛΛΑΓΩΝ
2	ΕΜΠΟΡΙΟ – ΕΜΠΟΡΙΚΕΣ ΑΓΟΡΑΠΩΛΗΣΙΕΣ
3	ΑΝΤΑΓΩΝΙΣΜΟΣ
4	ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑ ΧΡΗΜΑΤΙΣΤΗΡΙΩΝ
5	ΤΡΑΠΕΖΙΚΟ ΣΥΣΤΗΜΑ
6	ΜΟΡΦΕΣ ΧΡΗΜΑΤΟΔΟΤΗΣΗΣ

Κείμενο αναφοράς

2.1.ΣΤ.1 | ΕΙΣΑΓΩΓΗ ΣΤΗΝ ΤΕΧΝΙΚΗ ΣΥΝΑΛΛΑΓΩΝ

Η πρώτη μαθησιακή υποενότητα αποσκοπεί στην εισαγωγή και την κατανόηση των βασικών εννοιών για τη διεξαγωγή του εμπορίου, καθώς και στην αναγνώριση της σπουδαιότητας των συναλλαγών στην καθημερινή ζωή. Οι εκπαιδευόμενοι/-ες έρχονται σε επαφή με έννοιες της πολιτικής οικονομίας, της οικονομικής των επιχειρήσεων και της νομικής επιστήμης μέσα από πρακτικές γνώσεις και εμπορικούς κανόνες που σχετίζονται με τον τρόπο που διεξάγονται οι εμπορικές συναλλαγές. Τόσο η διενέργεια των συναλλαγών όσο και η διεξαγωγή του εμπορίου αποτελούν στοιχεία που σχετίζονται με την οικονομική δράση του ανθρώπου, τις ανάγκες του και τα αγαθά

που ικανοποιούν αυτές τις ανάγκες. Οι εκπαιδευόμενοι/-ες εστιάζουν την προσοχή τους στην έννοια του οικονομικού κυκλώματος που περιγράφει τη σχέση των νοικοκυριών με τις επιχειρήσεις και το Κράτος. Επίσης, οι εκπαιδευόμενοι/-ες έρχονται σε επαφή με τις δυσχέρειες της άμεσης ανταλλαγής και την εμφάνιση του χρήματος και του νομίσματος. Ο ρόλος του χρήματος είναι εξαιρετικής σημασίας, καθώς αποτελεί τη μονάδα μέτρησης της αξίας και ένα μέσο διατήρησης της αγοραστικής δύναμης. Επιπλέον, μέσα από τη συγκεκριμένη μαθησιακή υποενότητα, καθορίζεται ο ρόλος του Κράτους ως ρυθμιστή της μείωσης του πληθωρισμού, της ανεργίας και άλλων προβλημάτων της οικονομίας.

Προτείνεται, κατά τη διάρκεια του μαθήματος, οι εκπαιδευόμενοι/-ες, αξιοποιώντας τον καταγισμό ιδεών και την εργασία σε ομάδες, να εντοπίσουν παραδείγματα από την καθημερινότητα που σχετίζονται με τις έννοιες που διδάσκονται. Είναι σημαντικό να συζητηθούν πρακτικά παραδείγματα τόσο της διάκρισης του παραδοσιακού εμπορίου με το ηλεκτρονικό εμπόριο, το οποίο καταλαμβάνει όλο και περισσότερο χώρο στην καθημερινότητα των ανθρώπων, όσο και της χρησιμότητας της δημιουργίας ηλεκτρονικού χρήματος και κρυπτονομισμάτων.

2.1.ΣΤ.2 | ΕΜΠΟΡΙΟ – ΕΜΠΟΡΙΚΕΣ ΑΓΟΡΑΠΩΛΗΣΙΕΣ

Στη συγκεκριμένη μαθησιακή υποενότητα, οι εκπαιδευόμενοι/-ες έρχονται σε επαφή με τις έννοιες του εμπορίου, των εμπορευμάτων, των συμπληρωματικών όρων μιας αγοραπωλησίας, των εγγράφων μιας αγοραπωλησίας και των εμπορικών επαγγελμάτων. Η περιγραφή της έννοιας και της φύσης του εμπορίου, του αντικειμένου, των διακρίσεων, αλλά και των περιορισμών που αυτό αντιμετωπίζει, αποτελούν σημαντικά στοιχεία που θα αναλυθούν κατά την υποενότητα. Οι εκπαιδευόμενοι/-ες εστιάζουν την προσοχή τους στην έννοια και τα χαρακτηριστικά του εμπορεύματος, της εμπορικής αγοραπωλησίας καθώς και στις υποχρεώσεις και τα δικαιώματα των συμβαλλομένων. Οι συμπληρωματικοί όροι αγοραπωλησίας έρχονται να προσδώσουν στοιχεία απαραίτητα για τη διενέργεια των αγοραπωλησιών, όπως είναι ο προσδιορισμός: της ποσότητας και της ποιότητας των εμπορευμάτων, της τιμής πώλησης και των παραγόντων που επηρεάζουν τις τιμές τους, του χρόνου και του τρόπου πληρωμής, των προδιαγραφών της συσκευασίας, του χρόνου και του τρόπου παράδοσής τους, καθώς και της διάκρισης των αγοραπωλησιών.

Οι εκπαιδευόμενοι/-ες εξοικειώνονται με τη διάκριση των εγγράφων αγοραπωλησίας, καθώς στο εμπόριο υπάρχουν έγγραφα που αποδεικνύουν τη σύναψη της αγοραπωλησίας, έγγραφα που εκδίδονται κατά την εκτέλεση της αγοραπωλησίας καθώς και έγγραφα που εκδίδονται κατά τον διακανονισμό της αγοραπωλησίας. Τέλος, μαθαίνουν να περιγράφουν τα κύρια και τα βοηθητικά πρόσωπα του εμπορίου. Μέσα από αυτή τη μαθησιακή υποενότητα, προτείνεται οι εκπαιδευόμενοι/-ες να εργαστούν σε ομάδες και να έρθουν, έτσι, σε επαφή με τα διάφορα έγγραφα της αγοραπωλησίας, διακρίνοντας τα πρόσωπα του εμπορίου και περιγράφοντας τους

συμπληρωματικούς όρους μιας αγοραπωλησίας. Έτσι, θα αποκτήσουν ένα σημαντικό υπόβαθρο που θα τους/τις βοηθήσει στην καθημερινότητά τους στο μελλοντικό εργασιακό τους περιβάλλον.

2.1.ΣΤ.3 | ΑΝΤΑΓΩΝΙΣΜΟΣ

Η εν λόγω μαθησιακή υποεπενότητα εξετάζει την έννοια του ανταγωνισμού που εμφανίζεται σε όλους τους κλάδους της παραγωγής και σε όλες τις πράξεις του εμπορίου. Ο ανταγωνισμός προστατεύεται τόσο από τη Νομοθεσία όσο και από τους κανόνες που έχει θεσπίσει η Ευρωπαϊκή Ένωση. Οι εκπαιδευόμενοι/-ες έρχονται σε επαφή με τον λεγόμενο θεμιτό ανταγωνισμό, ο οποίος είναι ο ανταγωνισμός που γίνεται με μέσα που επιτρέπονται από τον Νόμο και τις Αρχές που συντελούν στην ορθή και ηθική διεξαγωγή του εμπορίου. Αντίθετα, μέσα από τον αθέμιτο ανταγωνισμό, οι επιχειρήσεις μπορούν να προχωρήσουν σε ενέργειες για την εξαπάτηση και την παραπλάνηση των καταναλωτών/-τριών. Οι εκπαιδευόμενοι/-ες εστιάζουν την προσοχή τους στο γεγονός ότι ο θεμιτός ανταγωνισμός έχει πολλά οφέλη, όπως είναι η βελτίωση των εμπορευμάτων και των υπηρεσιών που παρέχουν οι επιχειρήσεις, η ανταγωνιστικότητα των τιμών και το επίπεδο των επιχειρήσεων.

Επιπλέον, έρχονται σε επαφή με τις έννοιες της πίστης, των πιστώσεων και των πιστωτικών τίτλων. Οι εκπαιδευόμενοι/-ες εξοικειώνονται πρακτικά με τις συναλλαγματικές, τα γραμμάτια, τις επιταγές και τις πιστωτικές κάρτες, έχοντας τη δυνατότητα να διακρίνουν τις διαφορές τους και να περιγράψουν το πώς τα παραπάνω χρησιμοποιούνται κατά την εμπορική αγοραπωλησία. Είναι σημαντικό, κατά την υποεπενότητα αυτήν, οι εκπαιδευόμενοι/-ες, εργαζόμενοι/-ες σε ομάδες, να εντοπίσουν πραγματικά παραδείγματα επιχειρήσεων που χρησιμοποιούν αθέμιτα μέσα και άλλων που χρησιμοποιούν θεμιτά μέσα και να συζητήσουν την επίδραση που αυτά έχουν στην αγορά, αλλά και την αντίληψή τους για την επιχειρηματικότητα και την οικονομία εν γένει.

2.1.ΣΤ.4 | ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑ ΧΡΗΜΑΤΙΣΤΗΡΙΩΝ

Η παρούσα μαθησιακή υποεπενότητα αποσκοπεί στην εισαγωγή και την κατανόηση των βασικών αρχών και των εννοιών που σχετίζονται με τον θεσμό της προσφοράς και ζήτησης κεφαλαίου, δηλαδή το χρηματιστήριο. Οι εκπαιδευόμενοι/-ες μαθαίνουν να διακρίνουν τα χρηματιστήρια σε χρηματιστήρια αξιών που αφορούν τις συναλλαγές σε κινητές αξίες και σε χρηματιστήρια εμπορευμάτων, στα οποία οι συναλλαγές αφορούν εμπορεύματα. Επιπλέον, οι εκπαιδευόμενοι/-ες εξοικειώνονται με την έννοια των χρηματιστηριακών πράξεων και είναι σε θέση να περιγράψουν τη διοίκηση και τα μέλη ενός χρηματιστηρίου αξιών. Η διοίκηση της ελληνικής χρηματιστηριακής αγοράς ασκείται από δύο όργανα: το Διοικητικό Συμβούλιο, το οποίο εποπτεύει το «Χρηματιστήριο Αξιών Αθηνών», και την Επιτροπή Κεφαλαιαγοράς που εποπτεύει και ρυθμίζει τη λειτουργία της χρηματιστηριακής αγοράς. Τα μέλη του ΧΑΑ διακρίνονται σε τακτικά και σε έκτακτα. Τακτικά μέλη είναι οι Ανώνυμες Χρηματιστηριακές Εταιρεί-

ες, οι Χρηματιστές/-τριες και έκτακτα οι Αντικριστές. Στο Χρηματιστήριο Αξιών της Αθήνας λειτουργούν δύο αγορές: η κυρία και η παράλληλη. Μέσα από τη συγκεκριμένη μαθησιακή υποενότητα, οι εκπαιδευόμενοι/-ες έχουν τη δυνατότητα να εμπεδώσουν θέματα που αφορούν τη λειτουργία του Χρηματιστηρίου, αλλά και θέματα που μπορούν να αποτελέσουν σημαντικό εφόδιο, εφόσον απασχοληθούν σε επιχειρήσεις, σε οργανισμούς που σχετίζονται με τη χρηματιστηριακή αγορά ή σε τράπεζες.

Για την καλύτερη κατανόηση των εννοιών που διδάσκονται στη συγκεκριμένη μαθησιακή υποενότητα, προτείνεται οι εκπαιδευόμενοι/-ες να πραγματοποιήσουν, με συνοδεία του/της εκπαιδευτή/-τριας τους, επίσκεψη στο Χρηματιστήριο Αξιών Αθηνών και να παρακολουθήσουν μια παρουσίαση της λειτουργίας του Χρηματιστηρίου ή να παρακολουθήσουν τη σχετική εκπαίδευση διαδικτυακά. Στη συνέχεια, μπορούν να ετοιμάσουν ομαδικά μια εργασία μικρής έκτασης, στην οποία θα αποτυπώσουν τα κυριότερα θέματα που σχετίζονται με τη λειτουργία του χρηματιστηρίου.

2.1.ΣΤ.5 | ΤΡΑΠΕΖΙΚΟ ΣΥΣΤΗΜΑ

Το ελληνικό τραπεζικό σύστημα αποτελεί ένα σύνολο τραπεζών που λειτουργούν στην Ελλάδα και παρέχουν διάφορες χρηματοοικονομικές υπηρεσίες στο κοινό. Οι εκπαιδευόμενοι/-ες έρχονται σε επαφή με τις υπηρεσίες που παρέχουν οι τράπεζες στις επιχειρήσεις, όπως είναι: η παροχή τραπεζικών λογαριασμών για την ασφαλή φύλαξη χρημάτων, η παροχή δανείων και πιστώσεων, η εκτέλεση τραπεζικών συναλλαγών, η παροχή υπηρεσιών επενδύσεων, συμπεριλαμβανομένων των μετοχών, των ομολόγων και των επενδυτικών λογαριασμών, η έκδοση πιστωτικών και χρεωστικών καρτών και η παροχή ηλεκτρονικών υπηρεσιών, όπως είναι το internet banking, το mobile banking και οι ηλεκτρονικές πληρωμές.

Η Ευρωπαϊκή Κεντρική Τράπεζα (European Central Bank-ECB) είναι η κεντρική τράπεζα της Ευρωζώνης, η οποία περιλαμβάνει τις χώρες που χρησιμοποιούν το ευρώ ως νόμισμα. Η Ελλάδα είναι μέλος της Ευρωζώνης και επομένως υπάγεται στην εποπτεία της ΕΚΤ. Η ΕΚΤ έχει ως κύριο στόχο τη διατήρηση της σταθερότητας των τιμών στην Ευρωζώνη και διαδραματίζει κεντρικό ρόλο στη διαμόρφωση της νομισματικής πολιτικής της περιοχής. Επιπλέον, συνεργάζεται με τις εθνικές κεντρικές τράπεζες, συμπεριλαμβανομένης της Τράπεζας της Ελλάδος, προκειμένου να εφαρμόσει τη νομισματική πολιτική, να ελέγξει την πληθωρική πίεση και να διασφαλίσει τη σταθερότητα του χρηματοπιστωτικού συστήματος στην Ευρωζώνη παρέχοντας ρευστότητα στα εγχώρια χρηματοπιστωτικά ιδρύματα. Οι τραπεζικές συναλλαγές αποτελούν αναπόσπαστο κομμάτι των εμπορικών δραστηριοτήτων των επιχειρήσεων και γι' αυτό προτείνεται οι εκπαιδευόμενοι/-ες, εργαζόμενοι σε ομάδες, να εντοπίσουν τον τρόπο με τον οποίο μια επιχείρηση αξιοποιεί τις σύγχρονες τραπεζικές συναλλαγές στην καθημερινότητά της, συζητώντας πραγματικά παραδείγματα.

2.1.ΣΤ.6 | ΜΟΡΦΕΣ ΧΡΗΜΑΤΟΔΟΤΗΣΗΣ

Η τελευταία μαθησιακή υποενότητα αποτελεί ένα σημαντικό μέρος της εν γένει μαθησιακής ενότητας, καθώς η χρηματοδότηση είναι ζωτικής σημασίας για κάθε επιχείρηση, ανεξάρτητα από το μέγεθός της. Βασική επιδίωξη της υποενότητας αυτής είναι να παράσχει στους/στις εκπαιδευόμενους/-ες τις απαραίτητες γνώσεις και τις δεξιότητες, ώστε να παρακολουθούν τις συναλλαγές που πραγματοποιούνται σε μια επιχείρηση και να διακρίνουν τις βασικές διαφορές μεταξύ των όρων που χρησιμοποιούνται κατά τη χρηματοδότηση των επιχειρήσεων. Κατά τη διάρκεια της μαθησιακής υποενότητας, οι εκπαιδευόμενοι/-ες εξοικειώνονται με τους διαφορετικούς τρόπους χρηματοδότησης, όπως το αποθεματικό, το μετοχικό κεφάλαιο, τον τραπεζικό δανεισμό, τα ομόλογα, τα ομολογιακά δάνεια, τη μίσθωση (leasing), την πρακτορεία επιχειρηματικών απαιτήσεων (factoring) και την εκχώρηση επιχειρηματικών απαιτήσεων (forfaiting).

Επιπλέον, ιδιαίτερο ενδιαφέρον παρουσιάζουν οι τρόποι χρηματοδότησης σε νέες επιχειρήσεις, γνωστές στην αγορά ως start-ups. Οι εκπαιδευόμενοι/-ες έρχονται σε επαφή με σύγχρονους τρόπους χρηματοδότησης, όπως είναι οι επιχειρηματικοί άγγελοι, οι θερμοκοιτίδες επιχειρήσεων, η χρηματοδότηση από το πλήθος και οι εταιρείες κεφαλαίου επιχειρηματικών συμμετοχών (Venture Capitals). Συνολικά, η εν λόγω μαθησιακή υποενότητα παρέχει την απαραίτητη βάση, ώστε οι εκπαιδευόμενοι/-ες να εξοικειωθούν με τους τρόπους χρηματοδότησης και να αντιληφθούν τους όρους που αυτοί ακούν στην καθημερινότητά τους, ώστε, κατά την εργασία τους στο μέλλον, να είναι σε θέση να συνεργαστούν αποτελεσματικά με τα στελέχη του τμήματός τους. Προτείνεται, μέσα από μελέτες περιπτώσεων, να διακρίνουν τις διαφορετικές επιλογές που υπάρχουν στην κάθε χρηματοδότηση ανάλογα με το είδος της επιχείρησης.

Προτεινόμενες πηγές μελέτης

Κύριες

1. Σφακιανός, Γ. Κ. & Σφακιανός, Κ. Γ. (1999). *Τεχνική των συναλλαγών*. Αθήνα: Εκδόσεις Interbooks.
2. Προβόπουλος, Γ. & Γκόρτσος, Χ. (2004). *Το νέο ευρωπαϊκό χρηματοοικονομικό περιβάλλον. Τάσεις και προοπτικές*. Αθήνα: Εκδόσεις Αντ. Ν. Σάκκουλα.

Συμπληρωματικές

1. Χολέβας, Ι. Κ. (1995). *Σύγχρονη τεχνική των συναλλαγών. Με πλήρη προσαρμογή σε όσα εφαρμόζονται στην Ευρωπαϊκή Ένωση*. Αθήνα: Εκδόσεις Interbooks.
2. Begg, D., Fischer, S. & Dornbusch, R. (1998). *Εισαγωγή στην Οικονομική* (τόμος Α'), (μτφρ. Σ. Πανταζίδης). Αθήνα: Εκδόσεις Κριτική.

2.1.2 • ΕΙΣΑΓΩΓΗ ΣΤΟ ΜΑΡΚΕΤΙΝΓΚ

Περίληψη της μαθησιακής ενότητας

Η ενότητα «Εισαγωγή στο μάρκετινγκ» έχει ως σκοπό οι εκπαιδευόμενοι/-ες να αναγνωρίζουν και να περιγράφουν τις έννοιες και τις δραστηριότητες που σχετίζονται με το μάρκετινγκ. Το μάρκετινγκ βρίσκεται παντού στην καθημερινότητά μας και αφορά όχι μόνο την πώληση και την προώθηση των προϊόντων και των υπηρεσιών, αλλά και ένα μεγάλο εύρος των δραστηριοτήτων. Στο πλαίσιο της συγκεκριμένης ενότητας, επομένως, αναπτύσσονται βασικά εργαλεία στρατηγικής του μάρκετινγκ, μέσω των οποίων εντοπίζονται οι ανάγκες των καταναλωτών/-τριών και οι τελευταίοι/-ες συνδέονται με τις κατάλληλες προωθητικές ενέργειες. Στην ενότητα αυτήν, ακόμα, αναλύονται τα κριτήρια με τα οποία γίνεται η τμηματοποίηση της αγοράς, καθώς και οι τρόποι με τους οποίους το εσωτερικό και το εξωτερικό περιβάλλον επηρεάζουν τη στρατηγική μάρκετινγκ. Ειδικότερα, παρουσιάζεται ο τρόπος με τον οποίο σχεδιάζεται μια έρευνα μάρκετινγκ και στη συνέχεια γίνεται η επεξεργασία των αποτελεσμάτων, με σκοπό τη διευκόλυνση της λήψης αποφάσεων.

Προσδοκώμενα μαθησιακά αποτελέσματα

Όταν ολοκληρώσουν τη μαθησιακή ενότητα, οι εκπαιδευόμενοι/-ες θα είναι ικανοί /-ές να:

- Εφαρμόζουν το μείγμα μάρκετινγκ σε κάθε προϊόν της επιχείρησης για την ανάπτυξη της στρατηγικής που θα ακολουθηθεί,
- Αποκωδικοποιούν τις προωθητικές ενέργειες που χρησιμοποιούν τόσο η επιχείρηση στην οποία εργάζονται όσο και ο ανταγωνισμός,
- Αναλύουν το εξωτερικό περιβάλλον της επιχείρησης μέσω της ανάλυσης PESTEL,
- Αξιολογούν τον ανταγωνισμό της επιχείρησης με κατάλληλα εργαλεία μάρκετινγκ («5 δυνάμεις Porter»),
- Παρουσιάζουν τις τέσσερις φάσεις του κύκλου ζωής ενός προϊόντος,
- Εντοπίζουν τα κριτήρια με τα οποία η επιχείρηση τμηματοποιεί την αγορά της,
- Οργανώνουν τις συναντήσεις της ομάδας μάρκετινγκ και να συντάσσουν τις ενότητες ενός σχεδίου μάρκετινγκ,
- Αναγνωρίζουν τον τρόπο διανομής και τοποθέτησης του κάθε προϊόντος στην αγορά,
- Διαχειρίζονται την επιρροή των τρόπων προώθησης και διαφήμισης στις αγοραστικές συνήθειες και την ψυχολογία των καταναλωτών/-τριών,
- Συμμετέχουν στον σχεδιασμό και την υλοποίηση ερευνών αγοράς με τις κατάλληλες μεθόδους,
- Αντιπαραβάλλουν τα δεδομένα που προκύπτουν από την έρευνα αγοράς με τα αντίστοιχα δεδομένα του ανταγωνισμού.

Βασικές έννοιες και λέξεις-κλειδιά

Μείγμα μάρκετινγκ / Τιμή προϊόντων / Ποιότητα προϊόντων / Προωθητικές ενέργειες / Κανάλια διανομής / Κύκλος ζωής προϊόντων / Ανάλυση χαρτοφυλακίου προϊόντων / Συμπεριφορά καταναλωτών / Έρευνα αγοράς / Τμηματοποίηση αγοράς / Ανταγωνισμός / Στρατηγική μάρκετινγκ.

Αριθμός ωρών διδασκαλίας της μαθησιακής ενότητας ανά εβδομάδα

Θεωρία (3), Εργαστήριο (0), Σύνολο (3).

Διάρθρωση των μαθησιακών ενοτήτων σε υποενότητες

A/A	ΤΙΤΛΟΣ ΜΑΘΗΣΙΑΚΗΣ ΥΠΟΕΝΟΤΗΤΑΣ
1	ΒΑΣΙΚΕΣ ΕΝΝΟΙΕΣ ΚΑΙ ΜΕΙΓΜΑ ΜΑΡΚΕΤΙΝΓΚ
2	ΚΥΚΛΟΣ ΖΩΗΣ ΚΑΙ ΑΝΑΛΥΣΗ ΧΑΡΤΟΦΥΛΑΚΙΟΥ ΠΡΟΪΟΝΤΩΝ
3	ΑΝΑΛΥΣΗ ΕΞΩΤΕΡΙΚΟΥ ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝΤΟΣ ΚΑΙ ΑΝΤΑΓΩΝΙΣΜΟΥ
4	ΕΜΠΟΡΙΑ ΠΡΟΪΟΝΤΩΝ ΚΑΙ ΤΜΗΜΑΤΟΠΟΙΗΣΗ ΑΓΟΡΑΣ
5	ΣΥΜΠΕΡΙΦΟΡΑ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΩΝ/-ΤΡΙΩΝ ΚΑΙ ΕΡΕΥΝΑ ΑΓΟΡΑΣ
6	ΔΗΜΙΟΥΡΓΙΑ ΠΛΑΝΟΥ ΜΑΡΚΕΤΙΝΓΚ

Κείμενο αναφοράς

2.1.Ζ.1 | ΒΑΣΙΚΕΣ ΕΝΝΟΙΕΣ ΚΑΙ ΜΕΙΓΜΑ ΜΑΡΚΕΤΙΝΓΚ ΠΡΟΪΟΝΤΩΝ

Στην εισαγωγική μαθησιακή υποενότητα, οι εκπαιδευόμενοι/-ες διδάσκονται τον ορισμό του μάρκετινγκ προϊόντων και τα πεδία εφαρμογής του, καθώς και τον τρόπο που χρησιμοποιείται σε διαφορετικούς κλάδους επιχειρήσεων ή οργανισμών. Μέσα από πρακτικά παραδείγματα, οι εκπαιδευόμενοι/-ες διακρίνουν τα διαφορετικά στοιχεία του μείγματος μάρκετινγκ (4Ps), δηλαδή του προϊόντος, της τιμής, της προώθησης και της διανομής. Το μείγμα μάρκετινγκ αποτελεί ένα απαραίτητο βήμα για τη δημιουργία της στρατηγικής μάρκετινγκ, ξεκινώντας από τους παράγοντες που διαμορφώνουν την τιμή του προϊόντος και τη σχέση της τιμής με την ποιότητα και τα χαρακτηριστικά του. Επίσης, οι εκπαιδευόμενοι/-ες αναγνωρίζουν τους τρόπους προώθησης των προϊόντων και τους τρόπους διανομής και τοποθέτησής τους στα σημεία πώλησης. Οι γνώσεις αυτές είναι απαραίτητες, ώστε να είναι σε θέση να αναγνωρίσουν τις διαδικασίες που πραγματοποιούνται σε μια επιχείρηση ή σε έναν οργανισμό, καθώς το μάρκετινγκ βρίσκεται στο επίκεντρο της καθημερινότητας της επιχειρηματικής λειτουργίας.

Στην υποενότητα αυτήν, επομένως, προκειμένου να μπορούν να εφαρμόσουν τις γνώσεις που έμαθαν, οι εκπαιδευόμενοι/-ες προτείνεται να εργαστούν σε ομάδες, εντός των οποίων θα επιλέξουν ένα προϊόν και θα αναλύσουν πώς διαμορφώνεται το μείγμα μάρκετινγκ των “4Ps” (προϊόν, τιμή, διανομή και προώθηση) για το προϊόν

αυτό. Από την ανάλυση αυτή, θα μπορέσουν να περιγράψουν τον τρόπο με τον οποίο λαμβάνονται και αναλύονται τα αρχικά στοιχεία για τη δημιουργία ενός πλάνου μάρκετινγκ. Βάσει του πλάνου μάρκετινγκ, λαμβάνονται οι επιχειρηματικές αποφάσεις και γίνεται η έγκαιρη διάγνωση των αναγκών και των απαιτήσεων της αγοράς, με σκοπό την κατάλληλη οργάνωση και τον προγραμματισμό της ανάπτυξης των προϊόντων που καλύπτουν και ικανοποιούν αυτές τις ανάγκες.

2.1.Z.2 | ΚΥΚΛΟΣ ΖΩΗΣ ΚΑΙ ΑΝΑΛΥΣΗ ΧΑΡΤΟΦΥΛΑΚΙΟΥ ΠΡΟΪΟΝΤΩΝ

Στη συγκεκριμένη μαθησιακή υποενότητα, οι εκπαιδευόμενοι/-ες αποκτούν γνώσεις και αναπτύσσουν δεξιότητες, ώστε να μπορούν να αναγνωρίζουν τα διαφορετικά στάδια της ζωής του προϊόντος και να περιγράφουν τη στρατηγική που ακολουθείται στο κάθε στάδιο. Έτσι, στο αρχικό στάδιο της εισαγωγής, παρατηρούνται χαμηλές πωλήσεις, καθώς οι καταναλωτές/-τριες δεν γνωρίζουν το προϊόν και η επιχείρηση δαπανά χρήματα για τη διαφήμιση και την προώθησή του. Στο στάδιο της ανάπτυξης, ακολούθως, αυξάνονται οι πωλήσεις αλλά και ο ανταγωνισμός, ενώ στο στάδιο της ωρίμανσης, μετέπειτα, οι πωλήσεις του προϊόντος έχουν φτάσει στο μέγιστο επίπεδο και εμφανίζεται κάμψη στην αύξησή τους, επομένως η επιχείρηση χρειάζεται να επενδύσει σε νέες προωθητικές ενέργειες. Στο στάδιο του κορεσμού, ύστερα, οι πωλήσεις παρουσιάζουν σταθερότητα ή και μικρή μείωση, η διαφήμιση γίνεται αμυντική και ακολουθεί, τέλος, το στάδιο της παρακμής, όπου το ενδιαφέρον για το προϊόν από το αγοραστικό κοινό μειώνεται δραματικά.

Όταν επιχείρηση διαθέτει ένα χαρτοφυλάκιο προϊόντων, είναι απαραίτητο να μπορεί να παρακολουθεί σε ποια φάση βρίσκεται το προϊόν σε σχέση με τον ρυθμό ανάπτυξης και το μερίδιο της αγοράς. Για τον λόγο αυτόν, στην μαθησιακή υποενότητα παρουσιάζεται το μοντέλο της ανάλυσης χαρτοφυλακίου “Boston Consulting Group Matrix”. Είναι εξαιρετικά ωφέλιμο οι εκπαιδευόμενοι/-ες να συνεχίσουν τη συνεργασία τους σε ομάδες και να προχωρήσουν στην ανάλυση του προϊόντος που επέλεξαν στην πρώτη ενότητα. Μέσα από την άσκηση αυτή, θα εντοπίσουν σε ποιο στάδιο της ζωής του βρίσκεται το προϊόν, τι ενέργειες μπορούν να προτείνουν για να αυξηθούν οι πωλήσεις του και σε ποια φάση βρίσκεται σύμφωνα με το μοντέλο της ανάλυσης χαρτοφυλακίου “Boston Consulting Group Matrix”.

2.1.Z.3 | ΑΝΑΛΥΣΗ ΕΞΩΤΕΡΙΚΟΥ ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝΤΟΣ ΚΑΙ ΑΝΤΑΓΩΝΙΣΜΟΥ

Η ανάλυση του εξωτερικού περιβάλλοντος είναι εξαιρετικής σημασίας για τη βιωσιμότητα της κάθε επιχείρησης, γι' αυτό και οι εκπαιδευόμενοι/-ες μαθαίνουν να εξετάζουν το πολιτικό, το οικονομικό, το κοινωνικό, το τεχνολογικό, το περιβαλλοντικό και το νομικό περιβάλλον μέσα από το μοντέλο PESTEL. Ο ανταγωνισμός στις επιχειρήσεις αναλύεται με το μοντέλο των «5 δυνάμεων του Porter», όπου οι εκπαιδευόμενοι/-ες εστιάζουν την προσοχή τους στο πώς επιδρούν σε μια επιχείρηση η είσοδος των νέων επιχειρήσεων, τα υποκατάστατα προϊόντα, η διαπραγματευτική δύναμη

των πελατών/-ισσών και των προμηθευτών/-τριών, καθώς και ο ανταγωνισμός στον κλάδο. Στο σημείο αυτό, είναι χρήσιμο οι εκπαιδευόμενοι/-ες να αναγνωρίζουν τις μορφές της αγοράς, όπως είναι το μονοπώλιο, το oligοπώλιο, ο μονοπωλιακός ανταγωνισμός και ο πλήρης ανταγωνισμός.

Η ανάλυση του εξωτερικού και του εσωτερικού περιβάλλοντος είναι απαραίτητες, ώστε να εφαρμοστεί η μεθοδολογία της ανάλυσης “SWOT” που προέρχεται από τα αρχικά των λέξεων: strengths (δυνατά σημεία) και weaknesses (αδύνατα σημεία) που αφορούν το εσωτερικό περιβάλλον, αλλά και opportunities (ευκαιρίες) και threats (απειλές) που αφορούν το εξωτερικό περιβάλλον. Για την εφαρμογή των παραπάνω μοντέλων, προτείνεται οι ομάδες εργασίας της προηγούμενης υποενότητας να συνεχίσουν την ανάλυση του εξωτερικού περιβάλλοντος και του ανταγωνισμού του προϊόντος που έχουν ήδη αναλύσει. Επίσης, οι εκπαιδευόμενοι/-ες, αναλύοντας τις πληροφορίες που μπορούν να εντοπίσουν από το Διαδίκτυο ή από προσωπικές γνώσεις και εμπειρίες τους ως καταναλωτές/-τριες, είναι χρήσιμο, εργαζόμενοι/-ες σε ομάδες, να δημιουργήσουν μια ανάλυση SWOT για το προϊόν που επέλεξαν στις προηγούμενες υποενότητες.

2.1.Z.4 | ΕΜΠΟΡΙΑ ΠΡΟΪΟΝΤΩΝ ΚΑΙ ΤΜΗΜΑΤΟΠΟΙΗΣΗ ΑΓΟΡΑΣ

Στη συγκεκριμένη μαθησιακή υποενότητα, οι εκπαιδευόμενοι/-ες εστιάζουν την προσοχή τους στις στρατηγικές εμπορίας που περιλαμβάνουν τις τακτικές που εφαρμόζουν οι επιχειρήσεις για την επίτευξη της αύξησης των πωλήσεων των προϊόντων τους. Μία από τις στρατηγικές αυτές είναι και η τμηματοποίηση της αγοράς. Οι εκπαιδευόμενοι/-ες διακρίνουν τα διάφορα κριτήρια τμηματοποίησης της αγοράς στα γεωγραφικά, τα δημογραφικά, τα ψυχογραφικά και τα συμπεριφορικά κριτήρια. Η τμηματοποίηση της αγοράς δεν είναι πάντα υποχρεωτική ή η καλύτερη λύση, γι' αυτό και οι εκπαιδευόμενοι/-ες μαθαίνουν τις προϋποθέσεις της αποδοτικής τμηματοποίησης, ενώ, παράλληλα, διδάσκονται να περιγράφουν τα πλεονεκτήματα και τα μειονεκτήματα της τμηματοποίησης.

Ως προς την εμπορία των προϊόντων, οι εκπαιδευόμενοι/-ες εστιάζουν την προσοχή τους στις στρατηγικές τιμολόγησης. Οι βασικοί παράγοντες που επιδρούν στον προσδιορισμό της τιμής είναι: η συσχέτιση της τιμής πώλησης με τα κόστη, το οριακό κόστος και τη ζήτηση, καθώς και η τιμολόγηση με βάση τον/την πελάτη/-ισσα. Οι τρόποι ανάπτυξης της εμπορίας είναι: η ανάπτυξη νέων προϊόντων, η τροποποίηση της σύστασής τους, αλλά και η δημιουργία νέων συσκευασιών και ετικετών. Μέσα από αυτή την υποενότητα, οι εκπαιδευόμενοι/-ες εξοικειώνονται με την ανάπτυξη των στρατηγικών εμπορίας των προϊόντων και τμηματοποίησης της αγοράς, γνώσεων που προτείνεται να χρησιμοποιήσουν εργαζόμενοι/-ες σε ομάδες. Ως ομαδική εργασία, μπορούν να επιλέξουν ένα προϊόν (ίσως το ίδιο που ανέλυσαν στις προηγούμενες υποενότητες) και να συζητήσουν το αν ενδείκνυται η τμηματοποίηση της αγοράς, αλλά και το ποια είδους τμηματοποίηση καθώς και ποια στρατηγική τιμών ή ανάπτυξης νέων προϊόντων θα μπορούσε να υιοθετηθεί και γιατί.

2.1.Z.5 | ΣΥΜΠΕΡΙΦΟΡΑ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΩΝ/-ΤΡΙΩΝ ΚΑΙ ΕΡΕΥΝΑ ΑΓΟΡΑΣ

Η κατανόηση της συμπεριφοράς των καταναλωτών/-τριών αποτελεί βασικό στοιχείο του μάρκετινγκ, καθώς η βιωσιμότητα της επιχείρησης εξαρτάται, κατά μεγάλο ποσοστό, από τον βαθμό ικανοποίησης του/της τελικού/-ής καταναλωτή/-τριας. Οι εκπαιδευόμενοι/-ες θα έρθουν σε επαφή και θα είναι σε θέση να αναλύσουν τους προσωπικούς, τους οικονομικούς, τους κοινωνικούς και τους ψυχολογικούς παράγοντες που επηρεάζουν τη συμπεριφορά του/της καταναλωτή/-τριας. Η εν λόγω μαθησιακή υποενότητα εξετάζει, επίσης, τον ρόλο και τη σημασία της έρευνας αγοράς για τη συγκέντρωση, την ταξινόμηση και την ανάλυση πληροφοριακών στοιχείων για την αγορά των προϊόντων και τη δημιουργία επιτυχημένων προωθητικών ενεργειών της επιχείρησης. Οι εκπαιδευόμενοι/-ες θα γνωρίσουν τις προϋποθέσεις για μια επιτυχημένη έρευνα αγοράς που θα οδηγήσει στη λήψη συγκεκριμένων αποφάσεων. Μια έρευνα αγοράς μπορεί να λάβει χώρα με στόχο τη συλλογή πληροφοριών σε σχέση με τις συνθήκες αγοράς των προϊόντων, τα κανάλια εμπορίας, τη διαφήμιση, τις μεθόδους πώλησης ή τη συμπεριφορά των καταναλωτών/-τριών. Οι εκπαιδευόμενοι/-ες θα μάθουν να εντοπίζουν αξιόπιστες πηγές ως πληροφορίες όταν πραγματοποιούν «έρευνα αγοράς γραφείου» και να οργανώνουν αποτελεσματικά μια επιτόπια έρευνα.

Στην παρούσα μαθησιακή υποενότητα, ακόμα, θα αναλυθεί ο τρόπος δημιουργίας ενός ερωτηματολογίου για την έρευνα αγοράς, τόσο με ποσοτικά όσο και με ποιοτικά κριτήρια και με διαφορετικά είδη ερωτήσεων. Οι εκπαιδευόμενοι/-ες, εργαζόμενοι/-ες σε ομάδες, θα δημιουργήσουν ένα ερωτηματολόγιο για να διερευνήσουν ένα συγκεκριμένο ζητούμενο που θα επιλέξουν, το οποίο σχετίζεται με το προϊόν που ανέλυσαν κατά τη διάρκεια των υποενοτήτων. Συνολικά, η εν λόγω εκπαιδευτική υποενότητα παρέχει την απαραίτητη βάση για την κατανόηση και την εφαρμογή βασικών εργαλείων του μάρκετινγκ, όπως είναι η έρευνα αγοράς και η συμπεριφορά των καταναλωτών/-τριών.

2.1.Z.6 | ΔΗΜΙΟΥΡΓΙΑ ΠΛΑΝΟΥ ΜΑΡΚΕΤΙΝΓΚ

Στην τελευταία μαθησιακή υποενότητα, οι εκπαιδευόμενοι/-ες αξιοποιούν όλες τις γνώσεις που απέκτησαν και τις δεξιότητες που ανέπτυξαν, ώστε να δημιουργήσουν σε ομάδες ένα πλήρες πλάνο μάρκετινγκ. Ήδη, κατά τη διάρκεια των υποενοτήτων, συμμετείχαν σε ομαδικές ασκήσεις για να εφαρμόσουν τις αποκτηθείσες γνώσεις. Στην παρούσα μαθησιακή υποενότητα, θα επιλέξουν μια επιχείρηση και, χρησιμοποιώντας ως πηγή το Διαδίκτυο ή τις γνώσεις που έχουν για την επιχείρηση αυτήν, θα συντάξουν ένα πλήρες πλάνο μάρκετινγκ, το οποίο στη συνέχεια θα παρουσιάσουν στην ολομέλεια. Ένα πλάνο μάρκετινγκ αποτελείται από τις εξής ενότητες: επιτελική σύνοψη, ανάλυση της υφιστάμενης κατάστασης της επιχείρησης, ανάλυση αγοράς-στόχου, ανάλυση ανταγωνιστών/-τριών, αξιολόγηση της υφιστάμενης κατάστασης, προσδιορισμός της στρατηγικής και των στόχων μάρκετινγκ, προτεινόμενες δράσεις μάρκετινγκ και συμπεράσματα.

Στην επιτελική σύνοψη, οι εκπαιδευόμενοι/-ες θα παρουσιάσουν μια περίληψη του πλάνου μάρκετινγκ και γι' αυτό προτείνεται να συντάξουν την ενότητα αυτή στο τέλος. Στην ανάλυση της υφιστάμενης κατάστασης, οι εκπαιδευόμενοι/-ες θα καταγράψουν τα βασικά στοιχεία της επιχείρησης, το μείγμα marketing (4Ps), την οργανωτική δομή και τους/τις βασικούς/-ές πελάτες/-ισσες, συνεργάτες/-ιδες και προμηθευτές/-τριες. Για την ανάλυση της αγοράς-στόχου, οι εκπαιδευόμενοι/-ες θα παρουσιάσουν την αγορά-στόχο, τις καταναλωτικές τάσεις, τους παράγοντες ζήτησης και μια ανάλυση του ανταγωνισμού. Στην ενότητα της αξιολόγησης της υφιστάμενης κατάστασης, οι εκπαιδευόμενοι/-ες θα αξιοποιήσουν την ανάλυση SWOT. Στον προσδιορισμό της στρατηγικής και των στόχων μάρκετινγκ, χρειάζεται να προσδιοριστεί η στρατηγική μάρκετινγκ που θα αναπτυχθεί και στις προτεινόμενες δράσεις, ακολούθως, ο καθορισμός του πλάνου δράσεων. Μέσα από αυτή την πρακτική εφαρμογή των γνώσεων, οι εκπαιδευόμενοι/-ες θα εμβαθύνουν στη μεθοδολογία και τα μοντέλα που διδάχτηκαν και θα αναπτύξουν τις δεξιότητες της επικοινωνίας, της συνεργασίας, της διαχείρισης ρόλων και χρόνου, καθώς και της παρουσίασης.

Προτεινόμενες πηγές μελέτης

Κύριες

1. Δημητριάδης, Σ. & Τζωρτζάκη, Α. Μ. (2010). *Μάρκετινγκ: Αρχές – Στρατηγικές – Εφαρμογές*. Αθήνα: Εκδόσεις Rosili.
2. Σαμαντά, Ε. & Κυριαζόπουλος, Π. (2014). *Εισαγωγή στο Marketing. Χθες, σήμερα, αύριο*. Αθήνα: Εκδόσεις Σύγχρονη Εκδοτική.

Συμπληρωματικές

1. Παπαδημητρίου, Θ. (1988). *Αρχές Marketing* (3η έκδοση). Αθήνα: Ιδιωτική έκδοση.
2. Ζιγκιρίδης, Ε. (2008). *Μάρκετινγκ: Οικονομία – Επιχειρήσεις*. Αθήνα: Εκδόσεις Ινστιτούτου Διαρκούς Εκπαίδευσης Ενηλίκων (ΙΔΕΚΕ).

2.1.Η • ΠΡΑΚΤΙΚΗ ΕΦΑΡΜΟΓΗ ΣΤΗΝ ΕΙΔΙΚΟΤΗΤΑ

Περίληψη της μαθησιακής ενότητας

Η ενότητα «Πρακτική εφαρμογή στην ειδικότητα» έχει ως σκοπό την απόκτηση γνώσεων για την αξιοποίηση και την ανάπτυξη των διαπροσωπικών – οριζόντιων δεξιοτήτων που είναι γνωστές διεθνώς ως “soft skills”. Οι διαπροσωπικές δεξιότητες παίζουν σημαντικό ρόλο στην προσωπική και την ομαδική επαγγελματική επιτυχία, καθώς δεν αρκεί μόνο η ανάπτυξη των τεχνικών δεξιοτήτων. Κατά τη διάρκεια της πρακτικής αυτής ενότητας, οι εκπαιδευόμενοι/-ες θα εξοικειωθούν με δεξιότητες, όπως είναι: η

αποτελεσματική επικοινωνία, η συναισθηματική νοημοσύνη, η ενσυναίσθηση, καθώς και η ομαδικότητα. Θα μάθουν να αξιοποιούν σε ατομικό επίπεδο την ηγεσία, να διαχειρίζονται καλύτερα τον χρόνο τους και να παίρνουν αποφάσεις χρησιμοποιώντας τις κατάλληλες ανά περίπτωση τεχνικές.

Προσδοκώμενα μαθησιακά αποτελέσματα

Όταν ολοκληρώσουν τη μαθησιακή ενότητα, οι εκπαιδευόμενοι/-ες θα είναι ικανοί /-ές να:

- Περιγράφουν τα στάδια της αποτελεσματικής επικοινωνίας,
- Ανακαλύπτουν τα φυσικά και τα ατομικά εμπόδια στην επικοινωνία,
- Προσδιορίζουν τον ρόλο της ενεργητικής ακρόασης στην αποτελεσματική επικοινωνία,
- Υπερασπίζονται την αξία της ανάπτυξης της συναισθηματικής νοημοσύνης και της ενσυναίσθησης στα στελέχη του οργανισμού,
- Χρησιμοποιούν τις ανοιχτές ερωτήσεις στην επικοινωνία τους, ώστε να εκμαιεύουν περισσότερες πληροφορίες από τους/τις συνομιλητές/-τριές τους,
- Ερμηνεύουν τις προϋποθέσεις που απαιτούνται για την ομαδικότητα και τη συνεργασία,
- Οργανώνουν τις προτεραιότητες στην κάθε εργασία που καλούνται να ολοκληρώσουν,
- Διακρίνουν τις εργασίες που είναι σημαντικές και επείγουσες από αυτές που είναι μη σημαντικές και μη επείγουσες,
- Υιοθετούν συμπεριφορές προσωπικής ηγεσίας μέσω της θετικής επίδρασής τους στα συναισθήματα, τη στάση και τη συμπεριφορά των άλλων ανθρώπων,
- Αναλύουν τυχόν προβλήματα, ώστε να εντοπίζουν τα αίτιά τους με στόχο την καλύτερη λήψη αποφάσεων στην καθημερινότητά τους.

Βασικές έννοιες και λέξεις-κλειδιά

Διαπροσωπικές – οριζόντιες δεξιότητες / Ενεργητική ακρόαση / Συναισθηματική νοημοσύνη / Ενσυναίσθηση / Επικοινωνία / Ομαδικότητα / Ηγεσία / Λήψη αποφάσεων.

Αριθμός ωρών διδασκαλίας της μαθησιακής ενότητας ανά εβδομάδα

Θεωρία (0), Εργαστήριο (3), Σύνολο (3).

Διάρθρωση των μαθησιακών ενοτήτων σε υποενότητες

Α/Α	ΤΙΤΛΟΣ ΜΑΘΗΣΙΑΚΗΣ ΥΠΟΕΝΟΤΗΤΑΣ
1	ΔΕΞΙΟΤΗΤΕΣ ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΙΚΗΣ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑΣ
2	ΣΥΝΑΙΣΘΗΜΑΤΙΚΗ ΝΟΗΜΟΣΥΝΗ ΚΑΙ ΕΝΣΥΝΑΙΣΘΗΣΗ
3	ΔΙΑΠΡΟΣΩΠΙΚΗ ΗΓΕΣΙΑ
4	ΤΕΧΝΙΚΕΣ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΧΡΟΝΟΥ ΚΑΙ ΙΕΡΑΡΧΗΣΗΣ ΕΡΓΑΣΙΩΝ
5	ΟΜΑΔΙΚΗ ΕΡΓΑΣΙΑ ΚΑΙ ΣΥΝΕΡΓΑΣΙΑ
6	ΑΝΑΛΥΣΗ ΠΡΟΒΛΗΜΑΤΩΝ ΚΑΙ ΛΗΨΗ ΑΠΟΦΑΣΕΩΝ

Κείμενο αναφοράς

2.1.Η.1 | ΔΕΞΙΟΤΗΤΕΣ ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΙΚΗΣ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑΣ

Στην πρώτη υποενότητα, διερευνώνται τα στάδια της αποτελεσματικής επικοινωνίας και οι στρατηγικές για την υπέρβαση των κοινών εμποδίων στην επικοινωνία. Η σαφής και ακριβής επικοινωνία είναι απαραίτητες σε κάθε χώρο εργασίας. Μέχρι το τέλος της υποενότητας, οι εκπαιδευόμενοι/-ες θα είναι σε θέση να περιγράφουν τα στάδια της αποτελεσματικής επικοινωνίας, να προσδιορίζουν τα φυσικά και ατομικά εμπόδια στην επικοινωνία και να κατανοούν τον ρόλο της ενεργητικής ακρόασης στην αποτελεσματική επικοινωνία. Η αποτελεσματική επικοινωνία ξεκινά με τη δημιουργία ενός μηνύματος. Τα μηνύματα πρέπει να είναι σαφή και κατάλληλα, με βάση, πάντα, τα συμφραζόμενα και με γνώμονα το σκοπό. Οι εκπαιδευόμενοι/-ες εισάγονται στις τεχνικές της κωδικοποίησης και της αποκωδικοποίησης, διασφαλίζοντας, έτσι, ότι τα μηνύματά τους είναι κατανοητά.

Ακόμα, ανακαλύπτουν διάφορες μεθόδους μετάδοσης των μηνυμάτων, όπως είναι τα προφορικά, τα μη λεκτικά, τα γραπτά και τα ψηφιακά κανάλια. Αντιμετωπίζουν τα φυσικά εμπόδια που μπορούν να διαταράξουν την επικοινωνία, όπως είναι ο θόρυβος και η απόσταση. Επιπλέον, εξερευνούν το πώς οι προσωπικές αντιλήψεις και οι προκαταλήψεις μπορούν να λειτουργήσουν ως ατομικά εμπόδια. Η αποτελεσματική επικοινωνία περιλαμβάνει όχι μόνο την ομιλία, αλλά και την ενεργητική ακρόαση. Οι εκπαιδευόμενοι/-ες κατακτούν τη σημασία της ενεργητικής ακρόασης, τον αντίκτυπο της στην αποτελεσματική επικοινωνία, καθώς και τεχνικές, όπως είναι η παράφραση και η υποβολή διευκρινιστικών ερωτήσεων, οι οποίες βελτιώνουν τις ακουστικές τους δεξιότητες. Για να ενισχύσουν τη μαθησιακή τους εμπειρία, οι εκπαιδευόμενοι/-ες μπορούν να συμμετάσχουν σε πρακτικές ασκήσεις, όπως είναι τα σενάρια ρόλων και οι ασκήσεις ενεργητικής ακρόασης.

2.1.Η.2 | ΣΥΝΑΙΣΘΗΜΑΤΙΚΗ ΝΟΗΜΟΣΥΝΗ ΚΑΙ ΕΝΣΥΝΑΙΣΘΗΣΗ

Η συναισθηματική νοημοσύνη (ΣΝ) και η ενσυναίσθηση αποτελούν βασικές δεξιότητες για την επιτυχία σε οποιονδήποτε εργασιακό ρόλο. Σε αυτή την υποενότητα,

τονίζεται η σημασία αυτών των εννοιών στην ηγεσία, την ομαδική εργασία και την προσωπική ανάπτυξη. Με την ολοκλήρωση της υποενότητας, οι εκπαιδευόμενοι/-ες είναι σε θέση να εξηγούν την έννοια της συναισθηματικής νοημοσύνης και τη σημασία της στην ηγεσία. Επιπλέον, μαθαίνουν να υποστηρίζουν την αξία της ενσυναίσθησης για την οικοδόμηση εποικοδομητικών σχέσεων και την προώθηση της ομαδικής εργασίας. Οι εκπαιδευόμενοι/-ες εξερευνούν τα πολύπλευρα στοιχεία της ΣΝ, τα οποία περιλαμβάνουν την αυτογνωσία, την αυτορρύθμιση, τη συμπόνια, την υποκίνηση και τις κοινωνικές δεξιότητες. Ερευνούν τη βαθιά επίδραση της ΣΝ στην ατομική και την ομαδική επιτυχία μέσα σε ένα οργανωτικό πλαίσιο μιας επιχείρησης. Αναγνωρίζουν το πώς η ΣΝ εξοπλίζει τους/τις ηγέτες/-ιδες να «τα βγάζουν πέρα» μέσα σε περίπλοκες διαπροσωπικές δυναμικές και να λαμβάνουν τεκμηριωμένες αποφάσεις που οδηγούν σε θετικά αποτελέσματα.

Η ενσυναίσθηση, ακολούθως, δεν είναι απλώς ένα soft-skill (οριζόντια δεξιότητα), αλλά και ένα πολύ ισχυρό εργαλείο στον τομέα της ηγεσίας και της ομαδικής εργασίας. Οι εκπαιδευόμενοι/-ες μαθαίνουν πώς να καλλιεργούν την ενσυναίσθηση, να αναπτύσσουν μια βαθιά κατανόηση των προοπτικών των άλλων και να την εφαρμόζουν για να βελτιώσουν τις σχέσεις και τη δυναμική της ομάδας. Ανακαλύπτουν, επίσης, το πώς η ενσυναίσθηση προάγει μια κουλτούρα συμμετοχής, εμπιστοσύνης και συνεργασίας εντός των οργανισμών και των επιχειρήσεων. Για να ενισχύσουν τη μαθησιακή τους εμπειρία, οι εκπαιδευόμενοι/-ες μπορούν να δημιουργήσουν ασκήσεις και σενάρια πραγματικής ζωής, ώστε να εφαρμόσουν αυτές τις δεξιότητες σε επαγγελματικά περιβάλλοντα, με στόχο την ανάπτυξη ενός πιο θετικού και παραγωγικού περιβάλλοντος εργασίας.

2.1.Η.3 | ΔΙΑΠΡΟΣΩΠΙΚΗ ΗΓΕΣΙΑ

Στη συγκεκριμένη υποενότητα, οι εκπαιδευόμενοι/-ες διερευνούν τις αρχές και τις πρακτικές της διαπροσωπικής ηγεσίας και υιοθετούν τα χαρακτηριστικά ενός/μίας ηγέτης/-ιδας με μεγαλύτερη επιρροή και αποτελεσματικότητα. Αναλυτικότερα, οι εκπαιδευόμενοι/-ες θα είναι σε θέση να προσδιορίζουν τη διαπροσωπική ηγεσία, να επιδεικνύουν προσωπικές ηγετικές συμπεριφορές που επηρεάζουν θετικά τους/τις άλλους/-ες και να εφαρμόζουν διαπροσωπικές ηγετικές δεξιότητες που ενισχύουν τη δυναμική της ομάδας και τη συνεργασία. Η υποενότητα ξεκινά ορίζοντας τη διαπροσωπική ηγεσία και κατανοώντας τη σημασία της στον σύγχρονο χώρο εργασίας. Διερευνά, ακολούθως, το πώς η διαπροσωπική ηγεσία διαφέρει από την παραδοσιακή ιεραρχική ηγεσία, αλλά και το γιατί είναι απαραίτητη στους σύγχρονους οργανισμούς/στις σύγχρονες επιχειρήσεις.

Έπειτα, η υποενότητα εισάγει τους/τις εκπαιδευόμενους/-ες στη σφαίρα των προσωπικών ηγετικών συμπεριφορών, δηλαδή στο πώς δίνεται το σωστό παράδειγμα, παρακινώντας και εμπνέοντας άλλους/-ες μέσω των πράξεων, των στάσεων και των συμπεριφορών τους. Επιπλέον, εξετάζονται οι περιπλοκές της δυναμικής της

ομάδας και της συνεργασίας. Η υποεπνότητα αποσαφηνίζει το πώς οι διαπροσωπικές ηγετικές δεξιότητες μπορούν να καλλιεργήσουν μια κουλτούρα εμπιστοσύνης, συνεργασίας και αποτελεσματικής επικοινωνίας μέσα στις ομάδες. Για να ενισχύσουν τη μαθησιακή τους εμπειρία, οι εκπαιδευόμενοι/-ες μπορούν να εφαρμόσουν τις αρχές της διαπροσωπικής ηγεσίας μέσω πρακτικών ασκήσεων και πραγματικών σεναρίων. Μπορούν, επίσης, να ασχοληθούν με δραστηριότητες οικοδόμησης μιας ομάδας, με παιχνίδια ρόλων και με μελέτες περιπτώσεων, ώστε να βελτιώσουν τις διαπροσωπικές τους ηγετικές δεξιότητες.

2.1.Η.4 | ΤΕΧΝΙΚΕΣ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΧΡΟΝΟΥ ΚΑΙ ΙΕΡΑΡΧΗΣΗΣ ΕΡΓΑΣΙΩΝ

Σε αυτή την υποεπνότητα, οι εκπαιδευόμενοι/-ες εξερευνούν στρατηγικές που θα τους/τις βοηθήσουν να διαχειριστούν αποτελεσματικά τον χρόνο τους και να ιεραρχήσουν αποτελεσματικά τις εργασίες τους. Με την ολοκλήρωσή της, θα είναι σε θέση να δίνουν προτεραιότητα στις εργασίες με βάση τη σημασία και τον επείγοντα χαρακτήρα τους. Επιπλέον, θα μπορούν να εφαρμόζουν τεχνικές διαχείρισης του χρόνου για τη βελτιστοποίηση της παραγωγικότητας και να αναθέτουν εργασίες, όταν αυτό είναι απαραίτητο, ώστε να μεγιστοποιείται η αποτελεσματικότητα. Οι εκπαιδευόμενοι/-ες ξεκινούν αναγνωρίζοντας τη σημασία του χρόνου στα προσωπικά και τα επαγγελματικά πλαίσια. Εξερευνούν το πώς η αποτελεσματική διαχείριση του χρόνου μπορεί να οδηγήσει σε αυξημένη παραγωγικότητα και σε μειωμένο άγχος. Έπειτα, μαθαίνουν πώς να διακρίνουν τις εργασίες που είναι: α) σημαντικές και επείγουσες, β) σημαντικές αλλά όχι επείγουσες, γ) επείγουσες αλλά όχι σημαντικές και δ) ούτε σημαντικές ούτε επείγουσες. Κατανοούν, ακόμα, τη «μήτρα του Eisenhower» (Eisenhower matrix) και τον ρόλο της στην ιεράρχηση των προτεραιοτήτων.

Επιπλέον, οι εκπαιδευόμενοι/-ες ανακαλύπτουν τεχνικές για τη δημιουργία αποτελεσματικών χρονοδιαγραμμάτων και ημερολογίων. Εξοικειώνονται με εργαλεία, όπως είναι οι λίστες υποχρεώσεων, η τμηματοποίηση του χρόνου και οι ψηφιακές εφαρμογές που μπορούν να τους/τις βοηθήσουν στην αποτελεσματική διαχείριση του χρόνου τους. Τέλος οι εκπαιδευόμενοι/-ες κατακτούν την τέχνη της ανάθεσης και αναγνωρίζουν πότε και πώς να αναθέτουν εργασίες σε άλλους/-ες, ώστε να επικεντρώνουν τον χρόνο και την ενέργειά τους σε άλλες σημαντικές δραστηριότητες. Για να ενισχύσουν τη μαθησιακή τους εμπειρία, οι εκπαιδευόμενοι/-ες μπορούν να κάνουν τις γνώσεις τους πράξη μέσα από πρακτικές ασκήσεις, όπως είναι οι προσομοιώσεις διαχείρισης χρόνου και τα σενάρια ιεράρχησης εργασιών που θα τους/τις βοηθήσουν να βελτιώσουν τις δεξιότητές τους.

2.1.Η.5 | ΟΜΑΔΙΚΗ ΕΡΓΑΣΙΑ ΚΑΙ ΣΥΝΕΡΓΑΣΙΑ

Στα σημερινά εργασιακά περιβάλλοντα, η αποτελεσματική ομαδική εργασία και η συνεργασία είναι υψίστης σημασίας για την επίτευξη των στόχων του οργανισμού. Αυτή η υποεπνότητα διερευνά τη δυναμική της επιτυχημένης ομαδικής εργασίας, κα-

θώς και το πώς καλλιεργείται μια κουλτούρα συνεργασίας εντός των ομάδων. Οι εκπαιδευόμενοι/-ες αναγνωρίζουν τις προϋποθέσεις που απαιτούνται για την αποτελεσματική ομαδική εργασία και συνεργασία, αλλά και τις στρατηγικές για την προώθηση της εμπιστοσύνης εντός των ομάδων. Επιπλέον, εξετάζονται οι προκλήσεις που μπορούν να προκύψουν σε ένα ομαδικό περιβάλλον. Οι εκπαιδευόμενοι/-ες ξεκινούν κατανοώντας τα ιδιαίτερα χαρακτηριστικά και τη δυναμική μιας ομάδας και κατόπιν εξερευνούν τα στάδια ανάπτυξής της, από τη συγκρότηση και τη διάλυση έως τη ρύθμιση και την απόδοση.

Έπειτα, αναγνωρίζουν τη σημασία των σαφών ρόλων και ευθυνών μέσα σε μία ομάδα και εισάγονται στις στρατηγικές για την προώθηση της συνεργασίας και της εμπιστοσύνης μεταξύ των μελών της, όπως είναι η σημασία της ανοιχτής επικοινωνίας, της ενεργητικής ακρόασης και του σεβασμού των διαφορετικών προοπτικών μέσα της. Σημείο προσοχής για την υποεπνότητα αποτελεί και η επίλυση των συγκρούσεων σε ομάδες. Οι εκπαιδευόμενοι/-ες κατανοούν ότι η σύγκρουση είναι ένα φυσικό μέρος των αλληλεπιδράσεων της ομάδας. Αναγνωρίζουν, επομένως, τους διαφορετικούς τύπους συγκρούσεων και τις υποκείμενες αιτίες τους. Τέλος, διερευνούν τεχνικές επίλυσης των συγκρούσεων για την εποικοδομητική αντιμετώπισή τους. Για την ενίσχυση της μαθησιακής εμπειρίας, οι εκπαιδευόμενοι/-ες μπορούν να ασχοληθούν με δραστηριότητες, όπως είναι η δημιουργία μιας ομάδας, τα σενάρια ρόλων και οι προσομοιώσεις επίλυσης συγκρούσεων.

2.1.Η.6 | ΑΝΑΛΥΣΗ ΠΡΟΒΛΗΜΑΤΩΝ ΚΑΙ ΛΗΨΗ ΑΠΟΦΑΣΕΩΝ

Η επίλυση προβλημάτων και η αποτελεσματική λήψη αποφάσεων αποτελούν κρίσιμες δεξιότητες τόσο στην προσωπική όσο και στην επαγγελματική ζωή. Αυτή η υποεπνότητα διερευνά τις μεθοδολογίες για την ανάλυση των προβλημάτων, τον εντοπισμό των βασικών αιτιών και τη λήψη τεκμηριωμένων αποφάσεων. Οι εκπαιδευόμενοι/-ες, με την ολοκλήρωσή της, θα είναι σε θέση να αναλύουν τα προβλήματα για τον εντοπισμό των βαθύτερων αιτιών τους και να εφαρμόζουν τις κατάλληλες τεχνικές λήψης αποφάσεων. Οι εκπαιδευόμενοι/-ες ξεκινούν κατανοώντας αφενός τη σημασία της αναγνώρισης του προβλήματος και των συναφών προκλήσεων και αφετέρου τον διαχωρισμό μεταξύ των συμπτωμάτων και των ριζικών αιτιών.

Επιπλέον, ανακαλύπτουν συστηματικές προσεγγίσεις για τον εντοπισμό των βασικών αιτιών των προβλημάτων, όπως είναι τα «5 γιατί» και τα διαγράμματα-ψαροκόκαλο (fishbone diagram), ενώ, επιπρόσθετα, διερευνούν τα διαφορετικά μοντέλα λήψης αποφάσεων, συμπεριλαμβανομένων των ορθολογικών, των διαισθητικών και των συνεργατικών προσεγγίσεων, και αντιλαμβάνονται το ποιο μοντέλο είναι το καταλληλότερο για την κάθε περίπτωση. Τέλος, εισάγονται στις στρατηγικές για τη συλλογή σχετικών πληροφοριών και την αξιολόγηση των πιθανών συνεπειών των αποφάσεων και ανακαλύπτουν τον ρόλο της διαίσθησης και της εμπειρίας στη λήψη

αποφάσεων. Για την ενίσχυση της μαθησιακής τους εμπειρίας, οι εκπαιδευόμενοι/-ες μπορούν να συμμετέχουν σε σενάρια επίλυσης προβλημάτων που αφορούν μα επιχείρηση, εικονική ή πραγματική, καθώς και σε προσομιώσεις λήψης αποφάσεων.

Προτεινόμενες πηγές μελέτης

Κύριες

1. De Janasz, S., Dowd, K. & Schneider, B. (2023). *Διαπροσωπικές ικανότητες στους οργανισμούς* (7η έκδοση), (μτφρ. Α. Βεργίδου). Θεσσαλονίκη: Εκδόσεις Τζιόλα.
2. Forsyth, P. (2012). *Πώς να διαχειρίζεστε σωστά τον χρόνο σας. Time Management* (μτφρ. Σ. Χριστοφόρου). Αθήνα: Εκδόσεις Ελευθερουδάκη.

Συμπληρωματικές

1. Kamin, M. (2013). *Soft Skills Revolution: A Guide for Connecting with Compassion for Trainers, Teams and Leaders*. Zurich: Pfeiffer Digital Publishing.

2.2 • ΕΞΑΜΗΝΟ Β΄

2.2.A • ΕΦΑΡΜΟΓΕΣ ΓΕΝΙΚΗΣ ΛΟΓΙΣΤΙΚΗΣ

Περίληψη της μαθησιακής ενότητας

Η ενότητα «Εφαρμογές γενικής Λογιστικής» έχει ως σκοπό οι εκπαιδευόμενοι/-ες να αποκτήσουν τις γνώσεις και τις δεξιότητες που χρειάζονται, προκειμένου να εξοικειωθούν με το σύνολο των εργασιών που γίνονται στο λογιστήριο μιας επιχείρησης, μέσα σε ένα διαχειριστικό έτος. Στο πλαίσιο της συγκεκριμένης ενότητας, αναλύεται η λειτουργία των αποσβέσεων των πάγιων περιουσιακών στοιχείων. Επιπλέον, αναπτύσσεται ο τρόπος αποτίμησης των περιουσιακών στοιχείων σύμφωνα με τα ελληνικά λογιστικά πρότυπα (ΕΛΠ). Ειδικότερα, η ενότητα επικεντρώνεται στον εντοπισμό του αποτελέσματος της επιχείρησης (κέρδους ή ζημίας) και στην ανάλυση της κατάστασης των αποτελεσμάτων χρήσης. Τέλος, οι εκπαιδευόμενοι/-ες θα εμβαθύνουν στη διαδικασία που ακολουθείται για την πραγματοποίηση κάθε είδους λογιστικών εγγραφών.

Προσδοκώμενα μαθησιακά αποτελέσματα

Όταν ολοκληρώσουν τη μαθησιακή ενότητα, οι εκπαιδευόμενοι/-ες θα είναι ικανοί /-ές να:

- Περιγράφουν τις εργασίες που πραγματοποιούνται σε ένα λογιστήριο σε μηνιαία και σε ετήσια βάση,
- Αναγνωρίζουν τις λογιστικές καταστάσεις, όπως το προσωρινό και το οριστικό ισοζύγιο,
- Εξηγούν τι πληροφορίες δίνουν για την επιχείρηση, το γενικό και το αναλυτικό καθολικό,
- Εκδίδουν διάφορα παραστατικά, όπως είναι τα τιμολόγια πώλησης, τα δελτία αποστολής, τα πιστωτικά τιμολόγια και οι αποδείξεις είσπραξης ή πληρωμής,
- Συντονίζουν τη διαδικασία της φυσικής απογραφής στην αποθήκη και τα γραφεία μιας επιχείρησης,
- Χρησιμοποιούν την κατάλληλη μέθοδο αποτίμησης των περιουσιακών στοιχείων,
- Αναλύουν την έννοια της απόσβεσης των περιουσιακών στοιχείων μιας επιχείρησης,
- Δημιουργούν πίνακες αποσβέσεων πάγιων περιουσιακών στοιχείων ανάλογα με τη μέθοδο απόσβεσης που χρησιμοποιείται,
- Χρησιμοποιούν τους αριθμοδείκτες σε συνδυασμό με τον ισολογισμό και την κατάσταση αποτελεσμάτων χρήσης, ώστε να βγάλουν συμπεράσματα για τη χρηματοοικονομική κατάσταση μιας επιχείρησης,
- Συμμετέχουν αποτελεσματικά σε κάθε διεργασία του λογιστικού τμήματος υποστηρίζοντας τα στελέχη του λογιστηρίου,
- Υποστηρίζουν τη λεπτομερειακή οργάνωση και την αρχειοθέτηση των παραστατικών.

Βασικές έννοιες και λέξεις-κλειδιά

Λογιστικές εργασίες / Λογιστικές καταστάσεις / Παραστατικά / Απογραφή / Αποτίμηση περιουσιακών στοιχείων / Αποσβέσεις / Αριθμοδείκτες / Λογιστήριο.

Αριθμός ωρών διδασκαλίας της μαθησιακής ενότητας ανά εβδομάδα

Θεωρία (4), Εργαστήριο (0), Σύνολο (4).

Διάρθρωση των μαθησιακών ενοτήτων σε υποενότητες

Α/Α	ΤΙΤΛΟΣ ΜΑΘΗΣΙΑΚΗΣ ΥΠΟΕΝΟΤΗΤΑΣ
1	ΑΝΟΙΓΜΑ ΚΑΙ ΚΛΕΙΣΙΜΟ ΧΡΗΣΗΣ
2	ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΑΠΟΘΕΜΑΤΩΝ
3	ΑΠΟΤΙΜΗΣΗ ΠΑΓΙΩΝ ΠΕΡΙΟΥΣΙΑΚΩΝ ΣΤΟΙΧΕΙΩΝ
4	ΑΠΟΣΒΕΣΕΙΣ ΠΑΓΙΩΝ
5	ΑΝΑΛΥΣΗ ΑΡΙΘΜΟΔΕΙΚΤΩΝ
6	ΟΡΓΑΝΩΣΗ ΚΑΙ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑ ΛΟΓΙΣΤΗΡΙΟΥ

Κείμενο αναφοράς

2.2.A.1 | ΑΝΟΙΓΜΑ ΚΑΙ ΚΛΕΙΣΙΜΟ ΧΡΗΣΗΣ

Στην πρώτη υποενότητα, παρουσιάζεται στους/στις εκπαιδευόμενους/-ες το πώς κλείνει για την επιχείρηση μια λογιστική χρήση και ανοίγει η επόμενη. Γίνεται σαφές το γεγονός ότι, όταν ολοκληρωθούν οι ημερολογιακές εγγραφές, εμφανίζονται τα πραγματικά στοιχεία της οικονομικής μονάδας και εμποδώνεται το πώς αυτά αξιοποιούνται. Διδάσκονται ο προσδιορισμός του αποτελέσματος χρήσης (κέρδους ή ζημίας) και το πώς με αυτό ενημερώνεται ο αντίστοιχος λογαριασμός των «αποτελεσμάτων χρήσης». Οι εκπαιδευόμενοι/-ες απαιτείται να γνωρίζουν ότι, αν υπάρχει κέρδος, τότε αυτό διατίθεται ανάλογα βάσει της πολιτικής της επιχείρησης. Στη συνέχεια, παρουσιάζονται οι διαδικασίες σύνταξης του οριστικού ισοζυγίου λογαριασμών, όπου όλοι οι λογαριασμοί αποτελέσματος χρήσης θα εμφανίζονται ως εξισωμένοι και επιβεβαιώνεται ότι οι λογαριασμοί του ισολογισμού οφείλουν να συμφωνούν με το αποτέλεσμα της απογραφής.

Τελευταίο βήμα, στο οποίο πρέπει να δοθεί σημασία, είναι η παρεπόμενη διαδικασία ότι ένας νέος κύκλος ανοίγει με το άνοιγμα της κάθε νέας χρήσης. Η σημασία των εγγραφών ανοίγματος και κλεισίματος είναι μία περιοδικά επαναλαμβανόμενη διαδικασία, την οποία οι εκπαιδευόμενοι θα κληθούν να πραγματοποιήσουν και η οποία σηματοδοτεί τη συνέχιση της ζωής της επιχείρησης. Οι εκπαιδευόμενοι/-ες θα χρειαστεί να πραγματοποιήσουν ανάλογες εργασίες αρκετές φορές κατά τη διάρκεια του εργασιακού τους βίου. Οι εκπαιδευτές/-τριες αναλύουν και επιλύουν σχετικά ει-

κονικά παραδείγματα και καλούν τους/τις εκπαιδευόμενους/-ες να επιλύσουν αντίστοιχα προβλήματα, τα οποία παρουσιάζουν εγγραφές λογιστικής χρήσης από το άνοιγμα μέχρι και το κλείσιμό της.

2.2.A.2 | ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΑΠΟΘΕΜΑΤΩΝ

Στην παρούσα υποενότητα, οι εκπαιδευόμενοι/-ες μαθαίνουν τις διαδικασίες διαχείρισης των αποθεμάτων, τα οποία πιθανόν έχουν προκύψει από την απογραφή. Αρχικά, εισάγονται στην έννοια των αποθεμάτων που τηρεί η επιχείρηση, στις πιθανές χρήσεις τους (εμπορία, μεταποίηση, παραγωγή, λειτουργίες επιχείρησης, συντηρήσεις και επισκευές), ενώ πρέπει να κατέχουν και το πώς αυτά κατατάσσονται και διακρίνονται ανά κατηγορία (έτοιμα ή ημιτελή προϊόντα, προϊόντα σε εξέλιξη, υποπροϊόντα, υπολείμματα, πρώτες και βοηθητικές ύλες, είδη συσκευασίας, αναλώσιμα και ανταλλακτικά). Τα αποθέματα αυτά, όπως, εξάλλου, διδάχθηκαν και στη διαδικασία απογραφής τους, οφείλουν να καταμετρηθούν. Τώρα, καλούνται ουσιαστικά να γυρίσουν ένα βήμα πίσω και να κρίνουν την αξία με την οποία έλαβε χώρα η αποτίμηση. Εισάγονται στις έννοιες του κόστους κτήσης, του κόστους αντικατάστασης και της τρέχουσας αξίας.

Επιπλέον, επειδή το συνολικό απόθεμα των αποθεμάτων έχει αποκτηθεί και έχει καταγραφεί σε προηγούμενες χρονικές περιόδους, τώρα θα υπολογιστεί ουσιαστικά το κόστος αποτίμησης του αποθέματος, όχι μόνο κατά είδος, αλλά και κατά εξειδικευμένη μονάδα στις τιμές που αγοράστηκε. Μαθαίνουν πώς εφαρμόζονται οι τρεις (3) μέθοδοι αποτίμησης, ανάλογα με το αν όλες οι μονάδες θεωρούνται ίδιες (μέσο σταθμικό κόστος) ή αν, αντίστοιχα, θεωρούμε ότι αναλώθηκαν οι πρώτες (FIFO) ή οι τελευταίες (LIFO) μονάδες που αποκτήθηκαν. Οι εκπαιδευτές/-τριες μπορούν να παρουσιάσουν παραδείγματα αποτίμησης και με τις τρεις μεθόδους, να επισημάνουν γιατί και πότε επιλέγει η επιχείρηση την καθεμιά και να πραγματοποιήσουν αντίστοιχες ημερολογιακές εγγραφές. Οι εκπαιδευόμενοι/-ες, στη συνέχεια, καλούνται να επιλύσουν ασκήσεις αντίστοιχης φιλοσοφίας.

2.2.A.3 | ΑΠΟΤΙΜΗΣΗ ΠΑΓΙΩΝ ΠΕΡΙΟΥΣΙΑΚΩΝ ΣΤΟΙΧΕΙΩΝ

Σε αυτή την υποενότητα, οι εκπαιδευόμενοι/-ες εισάγονται στην έννοια των στοιχείων που χρησιμοποιούνται στην παραγωγή κατά τη διάρκεια της ωφέλιμης ζωής τους, η οποία είναι μεγαλύτερη του ενός έτους (πάγια στοιχεία). Θα πρέπει να είναι σε θέση να διακρίνουν τις κατηγορίες των ενσώματων παγίων στοιχείων (γηπέδων, κτηρίων, μηχανημάτων, μεταφορικών μέσων, επίπλων και λοιπού εξοπλισμού) και να μπορούν να κατατάξουν τα πάγια σε αυτές. Διαχωρίζουν τα άυλα περιουσιακά στοιχεία των επιχειρήσεων και την ειδική κατηγορία των φυσικών πόρων. Μαθαίνουν το πώς απομειώνεται η αξία των παγίων στοιχείων με βάση τον χρόνο ή και τη χρήση, καθώς και τις κεφαλαιουχικές δαπάνες που συνδέονται με την απόκτηση, την εγκατάσταση ή και τη χρήση τους.

Ακόμη, θα πρέπει να είναι σε θέση να υπολογίσουν το κόστος κτήσης τους. Οι εκπαιδευόμενοι/-ες, σε αντιστοιχία με τα αποθέματα και με μια σχετικά πιο δύσκολη

διαδικασία, θα κληθούν να αποτιμήσουν τα πάγια στοιχεία στο πλαίσιο του εργασιακού βίου τους. Οι εκπαιδευτές/-τριες παρουσιάζουν, αρχικά, τις κατηγορίες των παγίων, διδάσκουν με παραδείγματα πώς κατατάσσονται τα πάγια στοιχεία και καταγράφουν το κόστος κτήσης τους και τις πιθανές δαπάνες που διατηρούν ή βελτιώνουν την αξία τους. Οι εκπαιδευόμενοι/-ες θα κληθούν, στη συνέχεια, να διακρίνουν τις ενέργειες σε κεφαλαιουχικές δαπάνες, βελτιώσεις ή και έξοδα.

2.2.A.4 | ΑΠΟΣΒΕΣΕΙΣ ΠΑΓΙΩΝ

Οι εκπαιδευόμενοι/-ες μαθαίνουν σε αυτή την υποενότητα το πώς κατανέμεται το κόστος κτήσης των παγίων στοιχείων κατά τη διάρκεια του χρόνου ζωής και της χρήσης τους. Εισαγωγικά, διδάσκονται ότι η απόσβεση εξαρτάται από διάφορες παραμέτρους, όπως είναι το αρχικό κόστος, η αξία των υλικών από τα οποία είναι κατασκευασμένο το πάγιο μετά τη λήξη της ζωής του (υπολειμματική αξία) και η εκτιμώμενη ζωή του με βάση τις προδιαγραφές του/της κατασκευαστή/-τριας σε έτη ή σε μονάδες παραγωγής. Παράλληλα, γνωρίζουν τη σημασία των παραπάνω στον υπολογισμό της απόσβεσης. Θα πρέπει να τονιστεί ότι η απόσβεση πραγματοποιείται με βάση τη συγκεκριμένη μέθοδο που ακολουθεί και έχει επιλέξει η επιχείρηση, η οποία μπορεί: να θεωρεί τα έτη ισόδυναμα μεταξύ τους (μέθοδος σταθερής απόσβεσης), να ορίζει την απαξίωση με βάση τα πρώτα έτη που μειώνουν περισσότερο την αξία του παγίου (μέθοδος επιταχυνόμενης απόσβεσης), αλλά και να ορίζει την απαξίωση με βάση τις μονάδες παραγωγής (μέθοδος μονάδων παραγωγής) και με βάση το ποια ήταν τα κίνητρα της παραπάνω επιλογής.

Ιδιαίτερη σημασία για τις επιχειρήσεις έχει το γεγονός ότι η απόσβεση φοροαπαλλάσσεται και μειώνει το καθαρό αποτέλεσμα και γι' αυτόν τον λόγο η επιλογή του τρόπου απόσβεσης αλλά και το πώς αυτός θα δικαιολογηθεί θεωρούνται ιδιαίτερα σημαντικά. Αντίστοιχα, παρουσιάζονται οι απαιτούμενες λογιστικές εγγραφές, οι οποίες μειώνουν την αξία των παγίων στοιχείων κατά την απόσβεση, μέχρι να φανεί στα βιβλία το ποσό της υπολειμματικής αξίας (αν υπάρχει) ή ο μηδενισμός της αξίας του παγίου. Οι εκπαιδευόμενοι/-ες θα χρειαστεί να πραγματοποιήσουν την αντίστοιχη ανάλυση καθώς και εγγραφές στο πλαίσιο της εργασίας τους. Γι' αυτόν τον λόγο, οι εκπαιδευτές/-τριες θα πρέπει να αναφερθούν, αρχικά, στους ενδεικτικούς χρόνους απόσβεσης κάθε βασικού παγίου στοιχείου και ακολούθως να δώσουν σχετικά παραδείγματα με υπολογισμό της ετήσιας απόσβεσης και με τις τρεις κατηγορίες μεθόδων, αλλά και να πραγματοποιήσουν τις λογιστικές εγγραφές και να καταγράψουν τα αποτελέσματα χρήσεως στο ημερολόγιο. Οι εκπαιδευόμενοι/-ες θα κληθούν, στη συνέχεια, να επιλύσουν αντίστοιχα εικονικά παραδείγματα.

2.2.A.5 | ΑΝΑΛΥΣΗ ΑΡΙΘΜΟΔΕΙΚΤΩΝ

Σε προηγούμενες υποενότητες της ενότητας της Στατιστικής, οι εκπαιδευόμενοι/-ες έμαθαν να αναλύουν τη σχέση δύο μεταβλητών γραμμικά ή την εξέλιξή τους σε σχέση με τον χρόνο. Οι εκπαιδευόμενοι/-ες μαθαίνουν, στην παρούσα υποενότητα, να ορί-

ζουν τους λογιστικούς αριθμοδείκτες ως τα μέτρα εκείνα με τα οποία συγκρίνουμε την τιμή μίας μεταβλητής ή και μίας ομάδας περισσότερων μεταβλητών. Οι πραγματικές ή οι εικονικές καταστάσεις που εξετάζονται από τους/τις εκπαιδευόμενους/-ες ενδέχεται να είναι χρονικές περίοδοι ή και ποσοστιαίες καταστάσεις, στις οποίες η μία αποτελεί τη βάση σύγκρισης. Σημαντική είναι και η διάκριση σε δύο κατηγορίες ανάλογα με τη φύση των αριθμοδεικτών. Αρχικά, παρουσιάζονται οι χρονολογικοί αριθμοδείκτες, οι οποίοι συγκρίνουν δύο περιόδους και διακρίνονται στους ιδιαίτερους, που περιγράφουν ένα μέγεθος και την τιμή του με βάση τον χρόνο, και στους γενικούς, που προκύπτουν από τη σύγκριση ομάδας μεγεθών ή συνόλου μεταβλητών. Στη συνέχεια, έρχονται σε επαφή και με τους σύνθετους αριθμοδείκτες, οι οποίοι είναι αποτέλεσμα του συνδυασμού πολλών επιμέρους δεικτών ιδιαίτερων αριθμοδεικτών, σταθμικών και αστάθμητων, αλλά και τους σύμμεικτους που προκύπτουν από τη σύνθεση πολλών ανομοιογενών δεικτών. Οι εκπαιδευόμενοι/-ες θα κληθούν να συνθέσουν αριθμοδείκτες, οι οποίοι οφείλουν να είναι αξιόπιστοι, να έχουν, δηλαδή, τα συγκρινόμενα μεγέθη μεταξύ τους μια λογική συσχέτιση.

Οι εκπαιδευόμενοι/-ες θα πραγματοποιήσουν, κατόπιν, αναλύσεις για την επιχείρηση στην οποία θα εργάζονται και συγκρίσεις μέσω αυτών για την ίδια επιχείρηση σε διαφορετικά έτη ή αντίστοιχα σε σχέση με μια άλλη επιχείρηση ή και με το σύνολο του κλάδου. Πρέπει να διακρίνουν τις βασικές κατηγορίες δεικτών με βάση τα χαρακτηριστικά τους σε: αριθμοδείκτες αποδοτικότητας, ρευστότητας και διάρθρωσης ή κεφαλαίου. Οι εκπαιδευτές/-τριες δίνουν πραγματικές ή εικονικές λογιστικές καταστάσεις και καλούν τους/τις εκπαιδευόμενους/-ες να τις υπολογίσουν και να τις σχολιάσουν αυτόνομα ή σε σχέση με άλλες περιόδους ή επιχειρήσεις.

2.2.A.6 | ΟΡΓΑΝΩΣΗ ΚΑΙ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑ ΛΟΓΙΣΤΗΡΙΟΥ

Στην τελευταία υποενότητα, παρουσιάζεται στους/στις εκπαιδευόμενους/-ες το περιβάλλον του λογιστηρίου, το οποίο αποτελεί τον χώρο εργασίας για αρκετούς/-ές εργαζόμενους/-ες. Η σημασία της αποτελεσματικής οργάνωσης είναι ιδιαίτερα κρίσιμη για την επιτυχία της επιχείρησης. Ιδιαίτερα τα νέα μέλη της ομάδας επιχείρησης θα πρέπει να αφιερώσουν χρόνο, ώστε να μάθουν τόσο την τυπική δομή της εταιρείας συνολικά όσο και να αντιληφθούν το άτυπο κομμάτι της οργάνωσης που συνυπάρχει με τη γραφειοκρατική διαδικασία. Αντιληπτός πρέπει να γίνει και ο κοινός στόχος της συντόμευσης των διαδικασιών, προκειμένου να τηρηθούν οι προθεσμίες που τίθενται από τη φορολογική νομοθεσία.

Σημαντική είναι και η παρατήρηση ότι η ηλεκτρονική τήρηση των αρχείων και των παραστατικών δεν πρέπει να εφησυχάζει το λογιστήριο, διότι σε πολλές περιπτώσεις απαιτείται η ύπαρξη και φυσικών αντιγράφων, τα οποία υπόκεινται σε έλεγχο από τη φορολογική αρχή. Οι παραπάνω αποτελούν διακριτές θέσεις, τις οποίες οι εκπαιδευόμενοι/-ες θα κληθούν να στελεχώσουν στη μελλοντική εργασία τους. Επιπλέον, μαθαίνουν να τηρούν ηλεκτρονικά και φυσικά αντίγραφα, τα οποία απαιτούνται για

την τήρηση των ενημερωμένων και των ανανεωμένων παραστατικών, την καταγραφή των υποχρεώσεων, τον προγραμματισμό του ΦΠΑ, καθώς και τα δεδομένα του ελέγχου και της μισθοδοσίας. Οι εκπαιδευτές/-τριες μπορούν να δημιουργήσουν μια εικονική επιχείρηση με την παραπάνω οργάνωση του λογιστηρίου και να παρουσιάσουν τη δομή αυτή στους/στις εκπαιδευόμενους/-ες. Μπορούν, επίσης, να δώσουν γεγονότα από την καθημερινή εργασιακή ζωή και να καλέσουν τους/τις εκπαιδευόμενους/-ες να αντιδράσουν ατομικά και ομαδικά σε αυτά και να τα αντιμετωπίσουν.

Προτεινόμενες πηγές μελέτης

Κύριες

1. Δημοπούλου-Δημάκη, Ι. (2006). *Γενική λογιστική χρηματοοικονομική προσέγγιση. Προετοιμασία – ερμηνεία – χρήση των λογιστικών πληροφοριών*. Αθήνα: Εκδόσεις Interbooks.
2. Καλαμαράς, Ν. Δ. & Καλαμαράς, Α. Ν. (2013). *Γενική λογιστική. Θεωρία και εφαρμογή* (3η έκδοση). Αθήνα: Εκδόσεις Σταμούλη.

Συμπληρωματικές

1. Μπατσινίλας, Ε. & Πατατούκας, Κ. (2021). *Σύγχρονη Λογιστική, σύμφωνα με τα ελληνικά λογιστικά πρότυπα και με αναφορά κατά θέμα στα διεθνή λογιστικά πρότυπα* (τόμος Β'), (6η έκδοση). Αθήνα: Εκδόσεις Σταμούλη.
2. Τσιτσάκης, Χ. Α. (2017). *Ειδικά θέματα Χρηματοοικονομικής Λογιστικής* (3η έκδοση). Αθήνα: Εκδόσεις Τσότρα.

2.2.Β • ΔΙΚΑΙΟ – ΝΟΜΙΚΑ ΕΓΓΡΑΦΑ

Περίληψη της μαθησιακής ενότητας

Η ενότητα «Δίκαιο – Νομικά έγγραφα» έχει ως σκοπό οι εκπαιδευόμενοι/-ες να μάθουν όλες τις νομικές μορφές των επιχειρήσεων και να αναγνωρίσουν τα σημαντικότερα νομικά έγγραφα. Στο πλαίσιο της ενότητας αυτής, θα παρουσιαστούν τα διαφορετικά χαρακτηριστικά και οι διαφορετικές απαιτήσεις που έχει η κάθε νομική μορφή. Ειδικότερα, θα αναλυθούν διάφορες ενέργειες, όπως είναι η ίδρυση και οι διαδικασίες εισφοράς των εταίρων, διαχείρισης, λύσης και εκκαθάρισης των εταιρειών ανάλογα με τη νομική μορφή τους. Επίσης, οι εκπαιδευόμενοι/-ες θα εξοικειωθούν με τα σημαντικότερα νομικά έγγραφα, όπως είναι τα καταστατικά, τα συμβόλαια, οι μεταβιβάσεις κινητής και ακίνητης περιουσίας, τα ιδιωτικά συμφωνητικά, οι εξουσιοδοτήσεις και οι υπεύθυνες δηλώσεις.

Προσδοκώμενα μαθησιακά αποτελέσματα

Όταν ολοκληρώσουν τη μαθησιακή ενότητα, οι εκπαιδευόμενοι/-ες θα είναι ικανοί /-ές να:

- Εξηγούν τα χαρακτηριστικά των προσωπικών και των κεφαλαιουχικών εταιρειών,
- Διακρίνουν την ομόρρυθμη από την ετερόρρυθμη εταιρεία ανάλογα με τις υποχρεώσεις των εταίρων τους,
- Ερμηνεύουν τη διαδικασία σύστασης των εταιρειών ανάλογα με τη νομική μορφή τους,
- Αναλύουν τα αντικείμενα των εταιρικών εισφορών σε κάθε νομική μορφή,
- Ελέγχουν την πληρότητα των εντύπων για τη σύσταση μιας εταιρείας συγκεκριμένης νομικής μορφής,
- Περιγράφουν τη διαχείριση, τη λύση και την εκκαθάριση κάθε νομικής μορφής,
- Παρουσιάζουν τα καθήκοντα της Γενικής Συνέλευσης και του Διοικητικού Συμβουλίου μιας Ανώνυμης Εταιρείας,
- Εξετάζουν τα συμβαλλόμενα μέρη στα διάφορα νομικά έγγραφα, όπως είναι συμφωνητικά, τα συμβόλαια και οι μεταβιβάσεις κινητής και ακίνητης περιουσίας,
- Συντάσσουν νομικά έγγραφα με την καθοδήγηση των στελεχών του τμήματος και βάσει συγκεκριμένων προτύπων,
- Συμπληρώνουν εξουσιοδοτήσεις και υπεύθυνες δηλώσεις,
- Αντιμετωπίζουν τους/τις εμπλεκόμενους/-ες στην εταιρεία με τρόπο που να μη θίγονται τα νομικά της συμφέροντα.

Βασικές έννοιες και λέξεις-κλειδιά

Ανώνυμη Εταιρεία (ΑΕ) / Αστική εταιρεία / Εξουσιοδότηση / Ετερόρρυθμη Εταιρεία (ΕΕ) / Νομικά έγγραφα / Ομόρρυθμη Εταιρεία (ΟΕ) / Προσωπικές εταιρείες / Κεφαλαιουχικές εταιρείες / Συμβόλαια / Συμφωνητικά / Συνεταιρισμός.

Αριθμός ωρών διδασκαλίας της μαθησιακής ενότητας ανά εβδομάδα

Θεωρία (3), Εργαστήριο (0), Σύνολο (3).

Διάρθρωση των μαθησιακών ενοτήτων σε υποενότητες

Α/Α	ΤΙΤΛΟΣ ΜΑΘΗΣΙΑΚΗΣ ΥΠΟΕΝΟΤΗΤΑΣ
1	ΑΣΤΙΚΗ ΕΤΑΙΡΕΙΑ
2	ΔΙΑΚΡΙΣΗ ΤΩΝ ΕΜΠΟΡΙΚΩΝ ΕΤΑΙΡΕΙΩΝ ΣΕ ΠΡΟΣΩΠΙΚΕΣ ΚΑΙ ΚΕΦΑΛΑΙΟΥΧΙΚΕΣ
3	ΚΑΝΟΝΕΣ ΤΩΝ ΠΡΟΣΩΠΙΚΩΝ ΕΜΠΟΡΙΚΩΝ ΕΤΑΙΡΕΙΩΝ
4	ΟΜΟΡΡΥΘΜΗ ΕΤΑΙΡΕΙΑ
5	ΕΤΕΡΟΡΡΥΘΜΕΣ ΕΤΑΙΡΕΙΕΣ ΑΠΛΗ ΚΑΙ ΚΑΤΑ ΜΕΤΟΧΕΣ
6	ΑΝΩΝΥΜΗ ΕΤΑΙΡΕΙΑ, ΕΤΑΙΡΕΙΑ ΠΕΡΙΟΡΙΣΜΕΝΗΣ ΕΥΘΥΝΗΣ ΚΑΙ ΙΔΙΩΤΙΚΗ ΚΕΦΑΛΑΙΟΥΧΙΚΗ ΕΤΑΙΡΕΙΑ
7	ΣΥΝΕΤΑΙΡΙΣΜΟΣ
8	ΝΟΜΙΚΑ ΕΓΓΡΑΦΑ

Κείμενο αναφοράς

2.2.B.1 | ΑΣΤΙΚΗ ΕΤΑΙΡΕΙΑ

Η πρώτη μαθησιακή υποενότητα επικεντρώνεται στην αστική εταιρεία, η οποία, αρχικά, δεν έχει νομική προσωπικότητα, αλλά αποτελεί σύμβαση του ενοχικού (αστικού) δικαίου, με την οποία δύο ή περισσότεροι/-ες εταίροι έχουν αμοιβαίως υποχρέωση να επιδιώκουν με κοινές εισφορές σε έναν κοινό σκοπό, και ιδίως οικονομικό (ΑΚ 741). Οι εισφορές των εταίρων μπορούν να συνίστανται στην εργασία τους, σε χρήματα ή σε άλλα αντικείμενα, καθώς και σε κάθε άλλη παροχή. Η αστική εταιρεία δεν απαιτείται να έχει περιουσία ή να επιδιώκει κερδοσκοπικό σκοπό. Μόνον αν επιδιώκει οικονομικό σκοπό (π.χ. εκμετάλλευση ιδιοκτήτη/-τριας γης, ανοικοδόμηση ιδιοκτήτη/-τριας γης, άσκηση ελευθερίου επαγγέλματος) μπορεί να αποκτήσει νομική προσωπικότητα, πράγμα για το οποίο απαιτείται να τηρηθούν οι όροι δημοσιότητας που επιτάσσει ο Νόμος για τις ομόρρυθμες (εμπορικές) εταιρείες (ΑΚ 784). Η προσωπικότητα αυτής της αστικής εταιρείας εξακολουθεί να υπάρχει ωστόσο περατωθεί η εκκαθάριση για τις ανάγκες της εκκαθάρισης.

Για την ίδρυση του νομικού προσώπου, πρέπει να καταρτιστεί έγγραφη σύμβαση, δηλαδή το εταιρικό συμφωνητικό, και ακολούθως η σύμβαση να κατατεθεί και να καταχωριστεί στο Γενικό Εμπορικό Μητρώο (ΓΕΜΗ). Από την καταχώριση αυτή αποκτάται η νομική προσωπικότητα. Όσον αφορά τη λειτουργία και λύση της αστικής εταιρείας, εφαρμόζονται και οι διατάξεις των άρθρων 249 επ. του Ν. 4072/2012, τα οποία αφορούν κατ' αρχάς τις ομόρρυθμες εμπορικές εταιρείες. Σύμφωνα με το άρθρο 270 του ίδιου Νόμου, οι ειδικές διατάξεις για τις επαγγελματικές εταιρείες εξακολουθούν να ισχύουν. Για παράδειγμα, αυτοτελή τύπο επαγγελματικής αστικής εταιρείας αποτελεί η δικηγορική εταιρεία, η οποία διέπεται από το προεδρικό διάταγμα 81/2005 και ονομάζεται «Αστική Επαγγελματική Δικηγορική Εταιρεία».

2.2.B.2 | ΔΙΑΚΡΙΣΗ ΤΩΝ ΕΜΠΟΡΙΚΩΝ ΕΤΑΙΡΕΙΩΝ ΣΕ ΠΡΟΣΩΠΙΚΕΣ ΚΑΙ ΚΕΦΑΛΑΙΟΥΧΙΚΕΣ

Η παρούσα μαθησιακή υποενότητα επικεντρώνεται στην έννοια και τα χαρακτηριστικά των προσωπικών και των κεφαλαιουχικών εμπορικών εταιρειών. Οι εταιρείες του εμπορικού δικαίου διακρίνονται σε προσωπικές (όπως είναι και οι αστικές), στις οποίες σημασία έχει η προσωπικότητα των εταίρων, και σε κεφαλαιουχικές, στις οποίες σημασία έχει το κεφάλαιο. Από τους τύπους των εμπορικών εταιρειών, καθαρά προσωπική είναι μόνον η ΟΕ και ακραιφνώς κεφαλαιουχική η ΑΕ, με τους υπόλοιπους τύπους να πλησιάζουν περισσότερο προς το μοντέλο των προσωπικών εταιρειών ή το αντίθετο. Υπάρχει η άποψη ότι, όσον αφορά την κατά μετοχές ετερόρρυθμη εταιρεία, πρόκειται για έναν τελείως μεικτό τύπο, δεδομένου ότι η εταιρεία αυτή είναι προσωπική όσον αφορά τους/τις ομόρρυθμους/-ες εταίρους και κεφαλαιουχική ως προς τους/τις ετερόρρυθμους/-ες.

Εξάλλου, στο πλαίσιο της Ευρωπαϊκής Ένωσης, λειτουργούν δύο εταιρικές μορφές, η Ευρωπαϊκή Εταιρεία και ο Ευρωπαϊκός Όμιλος Οικονομικού Σκοπού (ΕΟΟΣ). Έτσι, στις προσωπικές εταιρείες ανήκουν: η ομόρρυθμη εταιρεία (ΟΕ), η (απλή) ετερόρρυθμη εταιρεία (ΕΕ), η αφανής εταιρεία, ο ΕΟΟΣ, η κοινοπραξία και ο συνεταιρισμός, ανεξαρτήτως του επιμέρους τύπου του, όπως είναι ο αστικός, ο αγροτικός ή ο δασικός συνεταιρισμός. Στις κεφαλαιουχικές εταιρείες, σύμφωνα με το άρθρο 116, παράγραφο 4, του Ν. 4072/2012, ανήκουν η ανώνυμη εταιρεία (ΑΕ), η εταιρεία περιορισμένης ευθύνης (ΕΠΕ), η ετερόρρυθμη εταιρεία (ΕΕ) κατά μετοχές, η ιδιωτική κεφαλαιουχική εταιρεία (ΙΚΕ) και η ευρωπαϊκή εταιρεία (ΣΕ) με έδρα στην Ελλάδα. Αυτοί οι εταιρικοί τύποι ως κεφαλαιουχικοί προβλέπονται και στο ισχύον σήμερα άρθρο 3 του Ν. 5055/2023. Η μεγάλη πλειονότητα των εταιρικών τύπων είναι εξοπλισμένη με νομική προσωπικότητα, ενώ εξαιρέσεις αποτελούν η αφανής εταιρεία και η κοινοπραξία.

2.2.B.3 | ΚΑΝΟΝΕΣ ΤΩΝ ΠΡΟΣΩΠΙΚΩΝ ΕΜΠΟΡΙΚΩΝ ΕΤΑΙΡΕΙΩΝ

Η εν λόγω μαθησιακή υποενότητα επικεντρώνεται στο κοινό νομικό καθεστώς των διαφόρων τύπων προσωπικής εμπορικής εταιρείας. Η σύστασή της απαιτεί τη σύναψη σύμβασης μεταξύ των εταίρων, για την οποία είναι απαραίτητες οι εξής προϋποθέσεις: α) η ικανότητα των συμβαλλόμενων μερών για ενέργεια εμπορικών πράξεων και β) η επιδίωξη ορισμένου κοινού σκοπού με κοινές εισφορές. Η κοινή εισφορά μπορεί να συνίσταται σε χρήμα, σε προσωπική εργασία των εταίρων ή σε άλλα αγαθά. Ως αποδεικτικό στοιχείο της σύμβασης, χρησιμοποιείται είτε ένα ιδιωτικό έγγραφο (συμφωνητικό) είτε ένα δημόσιο (συμβολαιογραφικό), το οποίο ονομάζεται καταστατικό της εταιρείας. Το καταστατικό καταχωρίζεται από τον/τη γραμματέα του δικαστηρίου σε ειδικό δημόσιο βιβλίο, το οποίο και τηρείται στο πρωτοδικείο της έδρας της εταιρείας. Με τη δημοσιότητα αυτή, η εταιρεία αποκτά νομική προσωπικότητα.

Η διαχείριση των υποθέσεων της εταιρείας συνίσταται σε όλες τις πράξεις (π.χ. δικαιοπραξίες, απλώς υλικές πράξεις) που γίνονται για την πραγμάτωση του εταιρικού σκοπού. Είναι δυνατό να συμφωνηθεί κάτι διαφορετικό από αυτό που προβλέπουν

οι εφαρμοστέες διατάξεις της νομοθεσίας (νόμιμη διαχείριση), το οποίο θα πρέπει να συμπεριλαμβάνεται στο καταστατικό (διαχείριση «εκ του καταστατικού»), π.χ. μπορεί να συμφωνηθεί η διαχείριση να αποτελεί αρμοδιότητα ενός/μίας μόνον από τους/τις εταίρους. Ωστόσο, όσον αφορά τον εταιρικό τύπο του συνεταιρισμού, η διαχείριση γίνεται από διοικητικό συμβούλιο, όπως συμβαίνει και στην ΑΕ. Το νομικό πρόσωπο της προσωπικής εταιρείας μπορεί να λυθεί για διάφορους λόγους, οπότε επέρχεται η εκκαθάριση, ώστε να εξοφληθούν τα χρέη και να διανεμηθεί η περιουσία. Με την με αρ. 31637/2017 απόφαση του Υπουργού Οικονομίας και Ανάπτυξης, καθιερώθηκαν πρότυπα καταστατικά για τους τύπους εταιρειών ΑΕ, ΕΠΕ, ΙΚΕ, ΟΕ και ΕΕ.

2.2.B.4 | ΟΜΟΡΡΥΘΜΗ ΕΤΑΙΡΕΙΑ

Η παρούσα μαθησιακή υποενότητα επικεντρώνεται στο νομικό καθεστώς των ΟΕ, για τις οποίες, πιο συγκεκριμένα, προβλέπει ο Ν. 4072/2012, όπως έχει επισημανθεί. Εφαρμοστέα είναι τα άρθρα 249-270 ενώ, ως προς τα θέματα που δεν ρυθμίζονται από τον Νόμο αυτόν, εφαρμόζονται οι διατάξεις του ΑΚ για την (αστική) εταιρεία, με εξαίρεση τις διατάξεις των άρθρων 758 και 761 του ΑΚ. Το άρθρο 249 του Νόμου ορίζει την ομόρρυθμη εμπορική εταιρεία ως την εταιρεία με νομική προσωπικότητα που επιδιώκει εμπορικό σκοπό και για τα χρέη της οποίας ευθύνονται παράλληλα όλοι/-ες οι εταίροι, απεριόριστα και εις ολόκληρον. Η επωνυμία της ΟΕ σχηματίζεται είτε από το όνομα ενός/μίας ή περισσότερων εταίρων είτε από το αντικείμενο της επιχείρησης είτε από άλλες λεκτικές ενδείξεις. Μπορεί να αποδίδεται ολόκληρη ή εν μέρει με λατινικούς χαρακτήρες. Στην επωνυμία πρέπει να περιέχονται ολογράφως οι λέξεις «ομόρρυθμη εταιρεία» ή το ακρωνύμιο «ΟΕ». Για τις διεθνείς συναλλαγές, οι ανωτέρω λέξεις εκφράζονται ως “General Partnership” ή/και με το ακρωνύμιο “GP”. Οι σχέσεις των ομόρρυθμων εταίρων μεταξύ τους καθορίζονται από την εταιρική σύμβαση. Στο πλαίσιο αυτών των σχέσεων, αυτοί/-ές ευθύνονται για κάθε πταίσμα.

Το πρότυπο καταστατικό περιλαμβάνει: α) τη σύσταση, τον εταιρικό τύπο και τον διακριτικό τίτλο-επωνυμία, β) την έδρα της εταιρείας, γ) τον σκοπό της εταιρείας, δ) τη διάρκεια της εταιρείας, η οποία ορίζεται σε έτη, με ημερομηνία έναρξης την ημερομηνία καταχώρισης στο ΓΕΜΗ και λήξη σε συγκεκριμένη ημερομηνία, ε) τις εισφορές των εταίρων και τη συμμετοχή τους στα κέρδη και τις ζημίες της εταιρείας, καθώς και στ) τη διαχείριση – εκπροσώπηση, την οποία έχουν όλοι/-ες οι εταίροι.

2.2.B.5 | ΕΤΕΡΟΡΡΥΘΜΕΣ ΕΤΑΙΡΕΙΕΣ ΑΠΛΗ ΚΑΙ ΚΑΤΑ ΜΕΤΟΧΕΣ

Η πέμπτη μαθησιακή υποενότητα αναλύει την παραλλαγή της ΟΕ, η οποία συνίσταται στην απλή (μη μετοχικής φύσεως) ΕΕ και στην κατά μετοχές ΕΕ (ΕΕΜ). Πιο συγκεκριμένα, η ΕΕ ρυθμίζεται από τον Ν. 4072/2012 και ειδικότερα από τα άρθρα 271-281. Ορίζεται ως η εταιρεία με νομική προσωπικότητα που επιδιώκει εμπορικό σκοπό και για τα χρέη της οποίας ένας/μία τουλάχιστον από τους/τις εταίρους ευθύνεται περιορισμένα (ετερόρρυθμος/-η εταίρος, ο/η οποίος/-α λειτουργεί ως εσωτερικός/-ή χρη-

ματοδότης/-τρια της εταιρείας), ενώ τουλάχιστον ένας/μία άλλος/-η από τους/τις εταίρους ευθύνεται απεριόριστα (ομόρρυθμος/-η εταίρος). Ο/Η ετερόρρυθμος/-η εταίρος που έχει καταβάλει στην εταιρεία την οφειλόμενη εισφορά του/της, δεν ευθύνεται για τα χρέη της εταιρείας. Σε αντίθετη περίπτωση, ευθύνεται προσωπικά αλλά περιορισμένα, δηλαδή μέχρι του ποσού της εισφοράς του/της, για το εταιρικό χρέος. Συμπληρωματικά, στην εταιρεία αυτού του τύπου, η οποία πρέπει να εγγράφεται στο ΓΕΜΗ, εφαρμόζονται οι διατάξεις που αναφέρονται στην ΟΕ. Το πρότυπο καταστατικό περιλαμβάνει τα ίδια στοιχεία με τα προαναφερθέντα σ' εκείνο της ΟΕ, με εξαίρεση τα δύο τελευταία στοιχεία.

Εξάλλου, η ΕΕΜ, η οποία διέπεται από το άρθρο 284 του Ν. 4072/2012, ορίζεται ως η ετερόρρυθμη εταιρεία, στην οποία οι εταιρικές μερίδες παριστάνονται με μετοχές, με την κάθε εταιρική μερίδα να αντιστοιχεί σε μία ή σε περισσότερες μετοχές. Σε αυτήν εφαρμόζονται το άρθρο 50α του Ν. 3190/1995 για την ΕΠΕ και κατά τα λοιπά οι κανόνες που ισχύουν στην ΑΕ, στο μέτρο που συμβιβάζονται με τις διατάξεις του προαναφερθέντος άρθρου 284 και τη φύση της εταιρείας.

2.2.B.6 | ΑΝΩΝΥΜΗ ΕΤΑΙΡΕΙΑ, ΕΤΑΙΡΕΙΑ ΠΕΡΙΟΡΙΣΜΕΝΗΣ ΕΥΘΥΝΗΣ ΚΑΙ ΙΔΙΩΤΙΚΗ ΚΕΦΑΛΑΙΟΥΧΙΚΗ ΕΤΑΙΡΕΙΑ

Η παρούσα μαθησιακή υποενότητα αναλύει διάφορους τύπους κεφαλαιουχικών εταιρειών, εμπορικών κατά το τυπικό σύστημα. Σύμφωνα με το άρθρο 1 του Ν. 4548/2018, η ΑΕ είναι κεφαλαιουχική εταιρεία με νομική προσωπικότητα, για τα χρέη της οποίας ευθύνεται μόνο η ίδια με την περιουσία της. Το κεφάλαιό της είναι διαιρεμένο σε μερίδια, τα οποία παριστάνονται με το αξιόγραφο της μετοχής. Διέπεται από τον κωδικοποιημένο Ν. 2190/1920 «Περί Ανωνύμων Εταιρειών» και συνίσταται με ελάχιστο μετοχικό κεφάλαιο τουλάχιστον 25.000 ευρώ, ολοσχερώς καταβεβλημένο. Τα μέλη του διοικητικού της συμβουλίου, αλλά και κάθε τρίτο πρόσωπο στο οποίο έχουν ανατεθεί από το ΔΣ εξουσίες, οφείλουν να διαχειρίζονται τις εταιρικές υποθέσεις με σκοπό την προαγωγή του εταιρικού συμφέροντος. Η Γενική Συνέλευση, την οποία απαρτίζουν όλοι/-ες οι μέτοχοι, είναι το ανώτατο υποχρεωτικό όργανο της εταιρείας, αρμόδιο να αποφασίζει για κάθε εταιρική υπόθεση, με αποκλειστική αρμοδιότητα για ορισμένα θέματα (π.χ. τροποποιήσεις καταστατικού, διάθεση ετήσιων κερδών).

Απλούστερος εταιρικός τύπος έναντι της ΑΕ θεωρείται εκείνος της ΕΠΕ, όντας ιδιαίτερα κατάλληλος για μικρές και μεσαίες επιχειρήσεις. Η ΕΠΕ ορίζεται ως η με νομική προσωπικότητα εμπορική εταιρεία, της οποίας το κεφάλαιο διαιρείται σε ισότιμα μερίδια που δεν μπορούν να παρασταθούν με μετοχές, ενώ οι εταίροι της ευθύνονται μέχρι του ποσού της εισφοράς τους. Εισήχθη στην Ελλάδα με τον Ν. 3190/1995, ενώ σημαντικές αλλαγές επήλθαν με τον Ν. 4541/2018. Τέλος, η ΙΚΕ εισήχθη με τον Ν. 4072/2012, ενώ το κεφάλαιό της, με τον Ν. 4155/2013, αντί για τουλάχιστον ένα (1) ευρώ, δύναται να είναι μηδενικό. Μπορεί να ιδρυθεί ακόμη και από ένα πρόσωπο ή να καταστεί μονοπρόσωπη.

2.2.B.7 | ΣΥΝΕΤΑΙΡΙΣΜΟΣ

Η συγκεκριμένη μαθησιακή ενότητα εισάγει τους/τις εκπαιδευόμενους/-ες στους συνεταιρισμούς, οι οποίοι διακρίνονται κυρίως στους αστικούς του Ν. 1667/1986 και τους αγροτικούς συνεταιρισμούς (ΑΣ) του Ν. 4673/2020. Οι δεύτεροι αποτελούν αυτόνομες εθελοντικές ενώσεις προσώπων που επιδιώκουν την οικονομική ανάπτυξη και την προαγωγή των μελών τους, μέσω μιας συνιδιοκτητής και δημοκρατικά διοικούμενης αγροτικής συνεταιριστικής επιχείρησης. Τα ονομαζόμενα μέλη του ΑΣ (για τα οποία δεν αρμόζει η ονομασία «μέτοχοι» διότι το συνεταιριστικό κεφάλαιο δεν παριστάνεται με μετοχές) είναι πρόσωπα που: α) απασχολούνται σε δραστηριότητα της αγροτικής οικονομίας και υποχρεούνται να χρησιμοποιούν τις υπηρεσίες του ΑΣ (μέλη-συνεταιριστές/-τριες), ή β) συμμετέχουν στο συνεταιριστικό κεφάλαιο χωρίς την υποχρέωση να συναλλάσσονται με τον ΑΣ (μέλη-επενδυτές/-τριες).

Το διαχειριστικό υπόλοιπο χρήσης προκύπτει αν αφαιρεθούν από τα ακαθάριστα έσοδα της κάθε διαχειριστικής χρήσης οι δαπάνες, οι ζημιές, οι αποσβέσεις και οι τυχόν καταβλητέοι τόκοι των προαιρετικών (συνεταιρικών) μερίδων και περιλαμβάνει τα πλεονάσματα (ατύπως «επιστρεφόμενα») και τα κέρδη, προερχόμενα από τις συναλλαγές του ΑΣ με τα μέλη και τα μη μέλη, αντίστοιχα. Ολόκληρο το υπόλοιπο, σε αντίθεση με τον παλαιότερο σχετικό Νόμο, πλην αυτού που δεσμεύεται υποχρεωτικά για τον σχηματισμό του τακτικού αποθεματικού, επιτρέπεται (δεν επιβάλλεται) να διανέμεται στα μέλη. Αντίθετα με την προηγούμενη νομοθετική πρόβλεψη ότι μέρος των πλεονασμάτων διατίθεται για την εκπαίδευση και την επιμόρφωση των μελών, το υπόλοιπο των πλεονασμάτων, μετά την κράτηση για τον σχηματισμό τακτικού αποθεματικού και την πιθανή παρόμοια κράτηση για τον σχηματισμό ειδικού αποθεματικού, διατίθεται με πρόβλεψη στο καταστατικό ή με απόφαση της Γενικής Συνέλευσης κατά τη διακριτική ευχέρεια του ΑΣ, π.χ., μεταξύ άλλων, για την επιμόρφωση των μελών.

2.2.B.8 | ΝΟΜΙΚΑ ΕΓΓΡΑΦΑ

Η τελευταία μαθησιακή υποενότητα επικεντρώνεται σε ορισμένα από τα σημαντικότερα νομικά έγγραφα. Τύπος της δικαιοπραξίας είναι η μορφή με την οποία απαιτείται, ορισμένες φορές από τον Νόμο (νόμιμος) ή κατά τη συμφωνία των μερών μίας δικαιοπραξίας (εκούσιος), να εξωτερικεύεται η δήλωση βούλησης, χωρίς την τήρηση της οποίας η δικαιοπραξία είναι άκυρη. Μόνον όταν ο Νόμος το ορίζει ρητά, απαιτείται η τήρηση τύπου (αρχή του ατύπου). Ο τύπος διακρίνεται στον συστατικό και τον αποδεικτικό. Ο συστατικός είναι εκείνος με τον οποίο απαιτείται να εξωτερικευθούν οι δηλώσεις βούλησης των δικαιοπρακτούντων/-ουσών, ώστε να είναι έγκυρες τόσο αυτές όσο και η δικαιοπραξία στην οποία περιέχονται. Ο τύπος αυτός συνίσταται σε: α) συμβολαιογραφικό έγγραφο (π.χ. για την υπόσχεση μεταβίβασης και τη μεταβίβαση ακινήτου πράγματος), β) ιδιωτικό έγγραφο, το οποίο ονομάζεται και ιδιωτικό συμφωνητικό στην περίπτωση που αφορά κάποια σύμβαση, καθώς και γ) δήλωση ενώπιον δημόσιας Αρχής, όταν ο Νόμος επιβάλλει να γίνεται δήλωση ενώπιον συ-

γκεκριμένης δημόσιας Αρχής που συντάσσει σχετικά ορισμένο έγγραφο, το οποίο ονομάζεται έκθεση. Για το κύρος του ιδιωτικού εγγράφου, απαιτείται, κατ' αρχάς, η ιδιόχειρη υπογραφή του/της εκδότη/-τριας του.

Αντιπροσώπηση είναι ο θεσμός εκείνος με τον οποίο επιτυγχάνεται η ενέργεια νομικών πράξεων και ειδικότερα η κατάρτιση δικαιοπραξιών μέσω άλλου προσώπου, εξοπλισμένου με εξουσία αντιπροσώπησης (πληρεξουσιότητα). Γεγονότα ή στοιχεία που δεν αποδεικνύονται με δελτίο αστυνομικής ταυτότητας ή με διαβατήριο μπορούν να αποδειχθούν ενώπιον υπηρεσίας του δημόσιου τομέα με αχαρτοσήμαντη υπεύθυνη δήλωση του/της ενδιαφερομένου/-ης. Ως προς την εξουσιοδότηση και την υπεύθυνη δήλωση, υπάρχει η δυνατότητα έκδοσης ηλεκτρονικά, μέσα από την εφαρμογή «Υπεύθυνη δήλωση και εξουσιοδότηση» της ενιαίας ψηφιακής πύλης του “Gov.gr”.

Προτεινόμενες πηγές μελέτης

Κύριες

1. Βελέντζας, Γ. (2019). *Εισαγωγή στο Δίκαιο 1*. Θεσσαλονίκη: Εκδόσεις IuS.
2. Μυλωνόπουλος, Δ. Ν. (2019). *Δίκαιο: Έννοιες – Θεσμοί – Εφαρμογές*. Αθήνα: Εκδόσεις Μπένου.
3. Πουλάκου-Ευθυμιάτου, Α. (2008). *Επιτομή Εμπορικού Δικαίου* (5η έκδοση). Αθήνα: Εκδόσεις Αντ. Ν. Σάκκουλα.
4. Σεβαστίδης, Χ. (2016). *Αστικό Δίκαιο (Εισαγωγή – Θεμελιώδεις Έννοιες)*. Θεσσαλονίκη: Εκδόσεις Τζιόλα.
5. Σινανιώτη-Μαρουδή, Α. (2021). *Εμπορικό Δίκαιο: Εταιρίες* (4η έκδοση). Αθήνα: Εκδόσεις Νομικής Βιβλιοθήκης.
6. Τσενέ, Χ. (2015). *Εισαγωγή στο Αστικό και Εμπορικό Δίκαιο. Ανοικτά ακαδημαϊκά μαθήματα*. Πάτρα: Πανεπιστήμιο Πατρών. Ανακτήθηκε στις 26 Μαΐου 2026 από: <https://eclass.upatras.gr/modules/document/index.php?course=BMA534&openDir=/&sort=name&rev=1>

Συμπληρωματικές

1. Hage, J., Waltermann, A. & Akkermans, B. (eds). (2017). *Introduction to Law* (2nd edition). Cham: Springer International.

2.2.Γ • ΕΦΑΡΜΟΓΕΣ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΩΝ ΜΑΘΗΜΑΤΙΚΩΝ

Περίληψη της μαθησιακής ενότητας

Η ενότητα «Εφαρμογές οικονομικών μαθηματικών» έχει ως σκοπό την απόκτηση γνώσεων και δεξιοτήτων, ώστε οι εκπαιδευόμενοι/-ες να είναι σε θέση να επιλύουν πιο σύνθετα προβλήματα χρηματοδοτήσεων και ανατοκισμού. Στην ενότητα αυτήν,

θα αναλυθεί η καθαρή παρούσα αξία σε σχέση με τη μελλοντική αξία του χρήματος, ώστε να εξηγηθεί η μεταβολή της αξίας του χρήματος με την πάροδο του χρόνου. Επιπλέον, η ενότητα θα επικεντρωθεί στην επίλυση των βασικών προβλημάτων με ράντες στις περιπτώσεις των μακροχρόνιων δανείων, ώστε να βρεθεί η αρχική ή η τελική αξία μιας ληξιπρόθεσμης ή προκαταβλητέας ράντας. Στο πλαίσιο της ενότητας αυτής, τέλος, οι εκπαιδευόμενοι/-ες θα μπορούν να περιγράψουν τη λειτουργία των ομολογιακών δανείων και να υπολογίσουν τους τόκους ή το αρχικό κεφάλαιο που απαιτείται σε μια επένδυση.

Προσδοκώμενα μαθησιακά αποτελέσματα

Όταν ολοκληρώσουν τη μαθησιακή ενότητα, οι εκπαιδευόμενοι/-ες θα είναι ικανοί /-ές να:

- Εξηγούν την έννοια και τα χαρακτηριστικά του ανατοκισμού του κεφαλαίου σε μια τράπεζα,
- Επιλύουν προβλήματα ανατοκισμού βρίσκοντας την τελική αξία του κεφαλαίου που επενδύεται,
- Υπολογίζουν το αρχικό κεφάλαιο που χρειάζεται να επενδυθεί σήμερα, ώστε με συγκεκριμένο επιτόκιο και χρόνο να επιτευχθεί μια δεδομένη αξία τελικού κεφαλαίου,
- Αναγνωρίζουν τη διαχρονική αξία του χρήματος υπολογίζοντας την καθαρή παρούσα αξία ή τη μελλοντική αξία μιας επένδυσης ή χρηματοδότησης,
- Ερμηνεύουν τον λόγο για τον οποίο η αξία του χρήματος μειώνεται με την πάροδο του χρόνου,
- Βρίσκουν την αρχική αξία μιας ληξιπρόθεσμης άμεσης, μέλλουσας ή αρξάμενης ράντας,
- Υπολογίζουν την αρχική ή την τελική αξία μιας προκαταβλητέας ράντας,
- Διακρίνουν τα δάνεια ανάλογα με τη διάρκεια, το πλήθος των δανειστών/-τριών και τον τρόπο εξόφλησής τους,
- Αποκωδικοποιούν τα πινάκια των δανείων μιας επιχείρησης,
- Παρουσιάζουν τον τρόπο με τον οποίο λειτουργούν τα ομολογιακά δάνεια,
- Αντιπαραβάλλουν τα κρατικά ομόλογα με τα ομολογιακά δάνεια των επιχειρήσεων.

Βασικές έννοιες και λέξεις-κλειδιά

Ανατοκισμός / Αρχικό κεφάλαιο / Τελικό κεφάλαιο / Ράντα / Ληξιπρόθεσμη ράντα / Προκαταβλητέα ράντα / Δάνεια / Ομολογιακά δάνεια.

Αριθμός ωρών διδασκαλίας της μαθησιακής ενότητας ανά εβδομάδα

Θεωρία (2), Εργαστήριο (0), Σύνολο (2).

Διάρθρωση των μαθησιακών ενοτήτων σε υποενότητες

Α/Α	ΤΙΤΛΟΣ ΜΑΘΗΣΙΑΚΗΣ ΥΠΟΕΝΟΤΗΤΑΣ
1	ΕΥΡΕΣΗ ΤΕΛΙΚΗΣ ΑΞΙΑΣ ΕΝΟΣ ΚΕΦΑΛΑΙΟΥ ΜΕ ΑΝΑΤΟΚΙΣΜΟ
2	ΕΥΡΕΣΗ ΤΟΥ ΑΡΧΙΚΟΥ ΚΕΦΑΛΑΙΟΥ ΣΕ ΠΕΡΙΠΤΩΣΗ ΑΝΑΤΟΚΙΣΜΟΥ
3	ΕΙΣΑΓΩΓΗ ΣΤΙΣ ΡΑΝΤΕΣ
4	ΕΥΡΕΣΗ ΤΗΣ ΑΞΙΑΣ ΛΗΞΙΠΡΟΘΕΣΜΗΣ ΡΑΝΤΑΣ
5	ΕΥΡΕΣΗ ΤΗΣ ΑΞΙΑΣ ΠΡΟΚΑΤΑΒΛΗΤΕΑΣ ΡΑΝΤΑΣ
6	ΕΙΣΑΓΩΓΗ ΣΤΑ ΔΑΝΕΙΑ

Κείμενο αναφοράς

2.2.Γ.1 | ΕΥΡΕΣΗ ΤΕΛΙΚΗΣ ΑΞΙΑΣ ΕΝΟΣ ΚΕΦΑΛΑΙΟΥ ΜΕ ΑΝΑΤΟΚΙΣΜΟ

Η μαθησιακή ενότητα με τίτλο «Εφαρμογές οικονομικών μαθηματικών», όπως φαίνεται και από την περίληψή της, αποτελεί συνέχεια της εισαγωγής στα οικονομικά μαθηματικά που προηγήθηκε στο εξάμηνο Α'. Στην πρώτη υποενότητα, η έννοια του ανατοκισμού συζητείται ξανά, με την εστίαση να πέφτει σε πιο σύνθετες καταστάσεις. Προτείνεται, για παράδειγμα, η εισαγωγή στην ενότητα να γίνει με ένα πρόβλημα ανατοκιζόμενου κεφαλαίου, χωρίς, όμως, να συμπίπτουν οι περίοδοι ανατοκισμού με την περίοδο του χρόνου (π.χ. ο ανατοκισμός σε τρίμηνα και ο χρόνος σε έτη). Γενικά, στην περίπτωση που τα δύο παραπάνω μεγέθη δεν συμπίπτουν, επισημαίνεται ότι θα πρέπει να προσαρμόζεται το επιτόκιο τοκισμού που δίδεται σε ισοδύναμο επιτόκιο της αντίστοιχης περιόδου του ανατοκισμού.

Σε αυτή την υποενότητα, οι εκπαιδευόμενοι/-ες καλούνται να αντιμετωπίσουν προβλήματα εύρεσης της τελικής αξίας ενός κεφαλαίου με ανατοκισμό. Αναλύεται ο διωνυμικός συντελεστής που υπεισέρχεται στον γενικό τύπο του ανατοκισμού $(1+i)^n$ και εξηγείται ο τρόπος μεταβολής της αξίας του χρήματος με την πάροδο του χρόνου. Με δεδομένο ότι οι σχετικοί υπολογισμοί είναι ιδιαίτερα πολύπλοκοι, είναι σημαντικό να παρουσιαστεί ο τρόπος εκτέλεσής τους με “scientific calculator” (επιστημονικό κομπιουτεράκι) ή ακόμα και με τη χρήση κινητού τηλεφώνου. Στη συνέχεια, γίνεται αναφορά σε προβλήματα όπου ο χρόνος αποτελεί μεικτό αριθμό, δηλαδή αποτελείται από περιόδους (έτη, εξάμηνα, τρίμηνα) και μήνες (μ/ρ), ενώ το επιτόκιο αναφέρεται στην ακέραια περίοδο (δηλαδή στο έτος ή το εξάμηνο, αντίστοιχα). Αναλύεται ο σχετικός τύπος χωρίς να απαιτείται η αποστήθιση του και γίνεται εφαρμογή επάνω σε ένα σχετικό πρόβλημα.

2.2.Γ.2 | ΕΥΡΕΣΗ ΤΟΥ ΑΡΧΙΚΟΥ ΚΕΦΑΛΑΙΟΥ ΣΕ ΠΕΡΙΠΤΩΣΗ ΑΝΑΤΟΚΙΣΜΟΥ

Η συγκεκριμένη υποενότητα αποτελεί συνέχεια της προηγούμενης και αφορά τον υπολογισμό του αρχικού κεφαλαίου (παρούσα αξία), το οποίο ανατοκίζεται σε η χρονικές περιόδους με ένα συγκεκριμένο (σταθερό) επιτόκιο. Παρουσιάζεται και

αναλύεται ο τύπος $K_0 = \frac{K_n}{(1+i)^n} = K_n U^n$ (ως επίλυση του τύπου του ανατοκισμού ως προς K_0), με αναφορά στον όρο του «συντελεστή προεξόφλησης» για το $U^n = \frac{1}{(1+i)^n}$ και στους πίνακες που περιέχουν τις τιμές του (για ένα εύρος χρονικών περιόδων και επιτοκίων). Το εναρκτήριο πρόβλημα σε αυτή την υποενότητα προτείνεται να αφορά την εύρεση ενός (αρχικού) κεφαλαίου (X) που πρέπει να κατατεθεί, έτσι ώστε, με (ετήσιο) ανατοκισμό, ετήσιο επιτόκιο (i) και n έτη, να διαμορφωθεί το τελικό κεφάλαιο (K_n). Είναι προτιμότερο η μελέτη αυτού του προβλήματος να γίνει σε ομάδες εκπαιδευομένων, διαφοροποιώντας μόνο τα έτη, ώστε να φανεί και εμπειρικά ο ρόλος του χρόνου στην περίπτωση του ανατοκισμού ή διαφοροποιώντας την περίοδο ανατοκισμού από ετήσια σε εξαμηνιαία. Η περίπτωση του κλασματικού αριθμού των περιόδων ανατοκισμού αναφέρεται μαζί με τον αντίστοιχο τύπο, χωρίς, ωστόσο, να είναι απαραίτητο να γίνουν υπολογισμοί σε τέτοιου είδους προβλήματα.

Στο τέλος της υποενότητας, γίνεται αναφορά στην έννοια του εσωτερικού προεξοφλήματος, παρουσιάζοντας τον σχετικό τύπο και αξιοποιώντας τις τιμές που έχουν προκύψει από τα προβλήματα που επιλύθηκαν προηγουμένως στην υποενότητα. Κατά την ολοκλήρωση της υποενότητας, είναι σημαντικό ο/η εκπαιδευτής/-τρια να επισημάνει τον σημαντικό ρόλο που παίζουν στον ανατοκισμό η συχνότητα και η διάρκεια.

2.2.Γ.3 | ΕΙΣΑΓΩΓΗ ΣΤΙΣ ΡΑΝΤΕΣ

Στην υποενότητα αυτήν, οι εκπαιδευόμενοι/-ες εισάγονται στην έννοια της ράντας. Πρόκειται για μια σειρά πληρωμών σταθερού ποσού που καταβάλλονται (ή κατατίθενται) σε τακτικά χρονικά διαστήματα μέσα στον χρόνο. Οι ράντες διατρέχουν αρκετές οικονομικές συναλλαγές των επιχειρήσεων και υπό αυτή την έννοια είναι σημαντικό οι εκπαιδευόμενοι/-ες της εν λόγω ειδικότητας να αποκτήσουν εξοικείωση με τους βασικούς όρους και τις έννοιες που εμπλέκονται σε αυτές. Πιο συγκεκριμένα, αναφέρονται και αναλύονται: ο ορισμός της ράντας, ο όρος ή δόση της ράντας, η περίοδος της ράντας, η διάρκεια της ράντας, η ληξιπρόθεσμη και προκαταβλητέα ράντα, η παρούσα και η τελική ή (μελλοντική) αξία, καθώς και τα είδη της ράντας, με έμφαση στις βέβαιες, τις σταθερές, τις πρόσκαιρες και τις ακέραιες (οι κατηγορίες αυτές αποτελούν συνήθεις περιπτώσεις ραντών που χρησιμοποιούνται στα οικονομικά μαθηματικά).

Κατά τη διδασκαλία των παραπάνω, ο/η εκπαιδευτής/-τρια ζητά από τους/τις εκπαιδευόμενους/-ες να εργαστούν σε μικρές ομάδες και να παρουσιάσουν από δύο (2) παραδείγματα για κάθε είδος ράντας, προκειμένου οι έννοιες να συσχετιστούν με το εργασιακό πεδίο και την εμπειρία τους. Επιπλέον, σε αυτή την υποενότητα περιγράφονται και αναλύονται (ως προς τον τρόπο χρήσης τους) τα σύμβολα του όρου «ράντα», της παρούσας, αλλά και της μελλοντικής αξίας με επιτόκιο i. Οι μαθηματικοί τύποι υπολογισμού των ραντών αποτελούν το περιεχόμενο των δύο επόμενων υποενότητων.

2.2.Γ.4 | ΕΥΡΕΣΗ ΤΗΣ ΑΞΙΑΣ ΛΗΞΙΠΡΟΘΕΣΜΗΣ ΡΑΝΤΑΣ

Στην εν λόγω υποενότητα, στόχος είναι οι εκπαιδευόμενοι/-ες να μελετήσουν προβλήματα εύρεσης της αρχικής (παρούσας) και της τελικής αξίας μιας ληξιπρόθεσμης ράντας σε συγκεκριμένα προβλήματα πρόσκαιρης ακέрайας ράντας. Αρχικά, παρουσιάζεται ο υπολογισμός μιας ράντας n όρων μίας (1) νομισματικής μονάδας, εκκινώντας από τον γενικό τύπο ($K_0 = K_n \cdot U^n$, με K_0 ως αρχική αξία, $K_n = 1$ και $U^n = \frac{1}{(1+i)^n}$ ως συντελεστή προεξόφλησης). Παρόλο που οι υπολογισμοί εδώ και πολλά χρόνια γίνονται με λογισμικά, για λόγους πληρότητας και εννοιολογικής κατανόησης προτείνεται ο/η εκπαιδευτής/-τρια να κάνει αναφορά στους σχετικούς πίνακες (που δίνουν την παρούσα αξία κεφαλαίου, του οποίου η τελική αξία μετά από n χρονικές περιόδους είναι μια νομισματική μονάδα) και να εξηγήσει τη χρήση τους. Η απόδειξη για τον τύπο της παρούσας αξίας (R νομισματικών μονάδων) μιας ληξιπρόθεσμης ράντας με επιτόκιο i δεν αναφέρεται, εκτός από το ότι η παρούσα αξία της νομισματικής μονάδας προκύπτει ως άθροισμα των επιμέρους ($\sum_1^n U^n$).

Η μορφή των προβλημάτων που θα επιλυθούν σε αυτή την υποενότητα έχει την εξής δομή: γνωστά είναι το επιτόκιο και το τελικό κεφάλαιο, ενώ ζητούμενο το αρχικό κεφάλαιο (παρούσα αξία). Είναι σημαντικό να αναφερθεί ότι, όσο αυξάνει το επιτόκιο, τόσο μειώνεται η παρούσα αξία. Για τους υπολογισμούς εύρεσης της τελικής αξίας μιας ληξιπρόθεσμης ράντας, παρουσιάζεται ο αντίστοιχος μαθηματικός τύπος (μέσω της τελικής αξίας της μοναδιαίας [$R=1$] ληξιπρόθεσμης ράντας), με επισήμανση της διαφοράς που υπάρχει. Οι περιπτώσεις της μέλλουσας και της αρξάμενης ράντας αναφέρονται μόνο ως έννοιες, χωρίς να επιλύονται σχετικά προβλήματα. Επίσης, προτείνεται, αν είναι δυνατό, οι εκπαιδευόμενοι/-ες να πειραματιστούν με τη συνάρτηση PV του Excel, η οποία υπολογίζει την παρούσα αξία ενός δανείου ή μιας επένδυσης με βάση ένα σταθερό επιτόκιο και η οποία θα διδαχθεί περαιτέρω στη μαθησιακή ενότητα «Υπολογιστικά φύλλα» που ακολουθεί στο εξάμηνο Δ'.

2.2.Γ.5 | ΕΥΡΕΣΗ ΤΗΣ ΑΞΙΑΣ ΠΡΟΚΑΤΑΒΛΗΤΕΑΣ ΡΑΝΤΑΣ

Σε αυτή την υποενότητα, στόχος είναι οι εκπαιδευόμενοι/-ες να μελετήσουν προβλήματα εύρεσης της αρχικής (παρούσας) και της τελικής αξίας μιας προκαταβλητέας ράντας σε συγκεκριμένα προβλήματα πρόσκαιρης ακέрайας ράντας. Η διαφορά της συγκεκριμένης υποενότητας σε σχέση την προηγούμενη είναι ότι ο όρος της ράντας καταβάλλεται στην αρχή της κάθε χρονικής περιόδου. Αρχικά, όπως και στην ληξιπρόθεσμη ράντα, παρουσιάζεται ο υπολογισμός μιας ράντας με n όρους μίας (1) νομισματικής μονάδας. Παρόλο που οι υπολογισμοί εδώ και πολλά χρόνια γίνονται με λογισμικά, για λόγους πληρότητας και εννοιολογικής κατανόησης (όπως και στην προηγούμενη υποενότητα) προτείνεται ο/η εκπαιδευτής/-τρια να κάνει αναφορά στους σχετικούς πίνακες. Η απόδειξη του τύπου της παρούσας αξίας (R νομισματικών μονάδων) μιας προκαταβλητέας ράντας με επιτόκιο i δεν αναφέρεται, εκτός από το ότι η παρούσα αξία της νομισματικής μονάδας προκύπτει ως άθροισμα των επιμέρους ($1 + \sum_1^n U^{n-1}$).

Η μορφή των προβλημάτων που θα επιλυθούν σε αυτή την υποενότητα έχει την αντίστοιχη δομή με εκείνα που έχουν προηγηθεί στις ληξιπρόθεσμες ράντες (με γνωστά, δηλαδή, το επιτόκιο και το τελικό κεφάλαιο και με ζητούμενο το αρχικό κεφάλαιο [παρούσα αξία]). Για τους υπολογισμούς εύρεσης της τελικής αξίας μιας προκαταβλητέας ράντας, παρουσιάζεται ο αντίστοιχος μαθηματικός τύπος, με επισήμανση της διαφοράς που υπάρχει. Είναι σημαντικό ο/η εκπαιδευτής/-τρια σε αυτή τη υποενότητα να δώσει έμφαση στην κατανόηση των εννοιών και τη μορφή που έχουν αυτού του είδους τα προβλήματα, αντί να αναλωθεί σε υπολογισμούς. Ιδανικά, προτείνεται να γίνεται χρήση κάποιου ψηφιακού λογιστικού φύλλου, έτσι ώστε να παρουσιαστεί και η πολύ χρήσιμη συνάρτηση “PV” του Excel.

2.2.Γ.6 | ΕΙΣΑΓΩΓΗ ΣΤΑ ΔΑΝΕΙΑ

Η υποενότητα «Εισαγωγή στα δάνεια» είναι η τελευταία υποενότητα της μαθησιακής ενότητας που αφορά τα οικονομικά μαθηματικά. Ο γνωστός σε όλους/-ες τους/τις εκπαιδευόμενους/-ες όρος «δάνειο» βρίσκεται στο επίκεντρο αυτής της υποενότητας. Στόχος είναι να λάβουν χώρα τόσο η εννοιολόγηση όσο και η αποκωδικοποίηση των δανείων με οικονομικούς όρους και οι εκπαιδευόμενοι/-ες να αποκτήσουν ένα υπόβαθρο των γνώσεων και των δεξιοτήτων που θεωρούνται απαραίτητες στο εργασιακό πεδίο της γραμματειακής υποστήριξης των ανώτερων και των ανώτατων στελεχών. Η αφετηρία της διδασκαλίας προτείνεται να αξιοποιήσει τις εμπειρικές γνώσεις των εκπαιδευομένων (π.χ. στα καταναλωτικά και τα στεγαστικά δάνεια) και επάνω σε αυτές να παρουσιαστεί η βασική ορολογία των δανείων (χρεολύσιο, απόσβεση δανείου κ.ά.).

Παράλληλα, είναι σημαντικό να γίνει αναφορά και στις κατηγορίες δανείων με βάση τη διάρκεια, το πλήθος των δανειστών/-τριών και τον τρόπο εξόφλησής τους. Επίσης, περιγράφονται τα ομολογιακά δάνεια (ένας από τους βασικούς τρόπους χρηματοδότησης μιας ανώνυμης εταιρείας) με ξένα κεφάλαια και ο τρόπος με τον οποίο λειτουργούν, καθώς και οι διαφορές που έχουν από τα κρατικά ομόλογα. Είναι σημαντικό να αναφερθεί πως οι υπολογισμοί στα δάνεια περιλαμβάνουν τη χρήση σύνθετων τύπων με αντίστοιχο υπολογιστικό φόρτο που υπερβαίνουν τη στοχοθεσία της συγκεκριμένης υποενότητας. Αυτό που απαιτείται είναι η αποκωδικοποίηση των πινάκων των δανείων (πινάκων απόσβεσης) μιας επιχείρησης και πιο συγκεκριμένα προτείνεται ο περιορισμός στην απόσβεση των (ενιαίων) δανείων με τη μέθοδο του προοδευτικού χρεολυσίου, όπου ο τόκος της κάθε περιόδου υπολογίζεται επάνω στο ανεξόφλητο ποσό του δανείου. Προτείνεται να αξιοποιηθεί κάποιο πρόγραμμα υπολογισμού των δανείων για τη διδασκαλία, έτσι ώστε να είναι εύκολη η ανάλυση με διαφορετικές παραμέτρους (αριθμό δόσεων, αρχικό ποσό και επιτόκιο).

Προτεινόμενες πηγές μελέτης

Κύριες

1. Τσεβάς, Α. & Τζούτης, Σ. (2003). *Οικονομικά μαθηματικά* (τόμος Α'). Αθήνα: Μακεδονικές Εκδόσεις.
2. Αποστολόπουλος, Θ. & Καϊτσας, Γ. (2020). *Οικονομικά μαθηματικά – Β' ΕΠΑ.Λ.* Πάτρα: Ινστιτούτο Τεχνολογίας Υπολογιστών και Εκδόσεων «ΔΙΟΦΑΝΤΟΣ».

Συμπληρωματικές

1. Κιόχος, Π. & Κιόχος, Α. (1999). *Οικονομικά Μαθηματικά*. Αθήνα: Εκδόσεις Interbooks.
2. Μονοβασίλης, Θ. & Καλογρηράτου, Ζ. (2015). *Οικονομικά Μαθηματικά*. Αθήνα: ΚΑΛΛΙΠΟΣ. Ανοικτές Ακαδημαϊκές Εκδόσεις.

2.2.Δ • ΑΝΑΛΥΣΗ ΣΤΑΤΙΣΤΙΚΩΝ ΔΕΔΟΜΕΝΩΝ

Περίληψη της μαθησιακής ενότητας

Η ενότητα «Ανάλυση στατιστικών δεδομένων» έχει ως σκοπό την απόκτηση ειδικών γνώσεων και δεξιοτήτων αξιοποίησης της στατιστικής, ώστε οι εκπαιδευόμενοι/-ες να είναι σε θέση να τις εφαρμόζουν σε σύνθετα προβλήματα που απαιτούν τη χρήση περιγραφικής στατιστικής. Στην ενότητα αυτήν, θα αναλυθούν οι έννοιες της ασυμμετρίας και της κύρτωσης, οι οποίες είναι απαραίτητες για τον υπολογισμό των ροπών κατανομής συχνότητας. Επιπλέον, η ενότητα θα επικεντρωθεί στη διαχείριση προβλημάτων μέσω της παλινδρόμησης και της συσχέτισης δύο μεταβλητών. Στο πλαίσιο της ενότητας αυτής, τέλος, οι εκπαιδευόμενοι/-ες θα είναι σε θέση να χρησιμοποιούν τις χρονολογικές σειρές και τους αριθμοδείκτες για να αναλύουν στατιστικά δεδομένα.

Προσδοκώμενα μαθησιακά αποτελέσματα

Όταν ολοκληρώσουν τη μαθησιακή ενότητα, οι εκπαιδευόμενοι/-ες θα είναι ικανοί /-ές να:

- Περιγράφουν τις έννοιες της ασυμμετρίας και της κύρτωσης για την ανάλυση των στατιστικών δεδομένων,
- Υπολογίζουν τη ροπή κατανομής συχνότητας σε στατιστικά δεδομένα,
- Επιλύουν ασκήσεις με τη μέθοδο των ελαχίστων τετραγώνων,
- Ερμηνεύουν τη γραμμική μεταβολή και τη συνδιακύμανση δύο μεταβλητών,
- Αποκωδικοποιούν τις κυριότερες συνιστώσες μιας χρονολογικής σειράς,
- Ανακαλύπτουν την αλληλεξάρτηση που υπάρχει μεταξύ δύο μεταβλητών,
- Υπολογίζουν τον βαθμό συσχέτισης δύο μεταβλητών, εφόσον υπάρχει συσχέτιση μεταξύ τους,

- Χρησιμοποιούν απλούς και σύνθετους αριθμοδείκτες για να καταλήγουν σε συμπεράσματα,
- Αναλύουν τον δείκτη τιμών καταναλωτή,
- Διακρίνουν τον δείκτη τιμών καταναλωτή από τον εναρμονισμένο δείκτη τιμών καταναλωτή,
- Παρουσιάζουν τον τρόπο με τον οποίο οι στατιστικές μέθοδοι χρησιμεύουν στις έρευνες αγοράς και τη διοίκηση επιχειρήσεων,
- Υποστηρίζουν τη χρησιμότητα των στατιστικών μεθόδων στις επιχειρησιακές λειτουργίες, όπως είναι η ανάλυση του εξωτερικού περιβάλλοντος και η λήψη αποφάσεων.

Βασικές έννοιες και λέξεις-κλειδιά

Ασυμμετρία / Κύρτωση / Ροπή κατανομής συχνοτήτων / Γραμμική παλινδρόμηση / Μέθοδος ελαχίστων τετραγώνων / Συνδιακύμανση / Συντελεστής συσχέτισης / Χρονολογική σειρά / Αριθμοδείκτες / Δείκτης τιμών καταναλωτή.

Αριθμός ωρών διδασκαλίας της μαθησιακής ενότητας ανά εβδομάδα

Θεωρία (2), Εργαστήριο (0), Σύνολο (2).

Διάρθρωση των μαθησιακών ενοτήτων σε υποενότητες

A/A	ΤΙΤΛΟΣ ΜΑΘΗΣΙΑΚΗΣ ΥΠΟΕΝΟΤΗΤΑΣ
1	ΜΕΤΡΑ ΜΟΡΦΗΣ ΤΩΝ ΚΑΤΑΝΟΜΩΝ ΣΥΧΝΟΤΗΤΩΝ
2	ΚΑΝΟΝΙΚΗ ΚΑΤΑΝΟΜΗ
3	ΓΡΑΜΜΙΚΗ ΠΑΛΙΝΔΡΟΜΗΣΗ ΚΑΙ ΣΥΣΧΕΤΙΣΗ
4	ΧΡΟΝΟΛΟΓΙΚΕΣ ΣΕΙΡΕΣ
5	ΧΡΟΝΟΛΟΓΙΚΟΙ ΑΡΙΘΜΟΔΕΙΚΤΕΣ
6	ΔΕΙΚΤΗΣ ΤΙΜΩΝ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΗ

Κείμενο αναφοράς

2.2.Δ.1 | ΜΕΤΡΑ ΜΟΡΦΗΣ ΤΩΝ ΚΑΤΑΝΟΜΩΝ ΣΥΧΝΟΤΗΤΩΝ

Στη μαθησιακή ενότητα «Βασικές αρχές στατιστικής» που προηγήθηκε μελετήθηκαν τα μέτρα θέσης και τα μέτρα διασποράς των κατανομών. Τα μέτρα αυτά αφορούσαν τον αριθμό γύρω από τον οποίο συγκεντρώνονται οι τιμές μιας μεταβλητής και τον βαθμό συγκέντρωσης (διασποράς) γύρω από αυτόν τον αριθμό. Στην υποενότητα αυτήν, τώρα, εξετάζεται η μορφολογία μιας κατανομής και πιο συγκεκριμένα στόχος είναι οι εκπαιδευόμενοι/-ες να αποκτήσουν γνώσεις και δεξιότητες για τα δύο βασικά μέτρα μορφής των κατανομών των συχνοτήτων που είναι η ασυμμετρία και η κυρτότητα. Βασικό ζητούμενο είναι οι εκπαιδευόμενοι/-ες να κατανοήσουν τις σχετικές έν-

νοιες και να μπορέσουν να εξαγάγουν συμπεράσματα από αυτά τα μέτρα για τη μορφή των κατανομών. Επίσης, είναι σημαντικό να διαπιστώνουν από την οπτική παρατήρηση των διαγραμμάτων αν μια καμπύλη κατανομής συχνотήτων παρουσιάζει αρνητική ή θετική ασυμμετρία ή αν χαρακτηρίζεται λεπτόκυρτη, κανονική ή πλατύκυρτη.

Για τη διδασκαλία της υποεπνότητας, προτείνεται ως αφετηρία η παρουσίαση διαγραμμάτων με συμμετρικές και με ασύμμετρες κατανομές, με αναφορά στον συντελεστή ασυμμετρίας (ως αριθμητική εκτίμηση της ασυμμετρίας μιας κατανομής). Σημαντικό είναι να εξηγηθούν οι σχέσεις που συντρέχουν για τη μέση τιμή, τη διάμεσο και την επικρατούσα τιμή, προκειμένου μια κατανομή να χαρακτηριστεί ως συμμετρική ή ως αρνητικά/θετικά ασύμμετρη. Χρήσιμο, ακόμα, είναι να εξηγηθεί και η σχέση του συντελεστή ασυμμετρίας με το μηδέν. Ο μαθηματικός τύπος (του Pearson) της ασυμμετρίας, καθώς και ο αντίστοιχος για την κυρτότητα, παρουσιάζονται από τον/την εκπαιδευτή/-τρια και εξηγούνται τα σύμβολα που περιέχουν, χωρίς, ωστόσο, να απαιτείται η αποστήθισή τους. Ως προς τον συντελεστή κυρτότητας, γίνεται αναφορά στην κανονική κατανομή (ως μέτρο σύγκρισης) και δίνονται αντίστοιχα παραδείγματα.

2.2.Δ.2 | ΚΑΝΟΝΙΚΗ ΚΑΤΑΝΟΜΗ

Στην παρούσα υποεπνότητα, παρουσιάζεται η κανονική κατανομή, γνωστή και ως «κατανομή Gauss». Η κανονική κατανομή είναι μια συνεχής κατανομή και η σπουδαιότητά της έγκειται στο γεγονός ότι τα περισσότερα συνεχή φαινόμενα ακολουθούν με ακρίβεια ή με μεγάλη προσέγγιση την κανονική κατανομή (είναι σκόπιμο να γίνει και αναφορά στον ρόλο της κανονικής κατανομής στην επαγωγική στατιστική). Είναι σκόπιμο ο/η εκπαιδευτής/-τρια να παρουσιάσει παραδείγματα από πληθυσμιακά χαρακτηριστικά (π.χ. το ανθρώπινο ύψος και βάρος, την αρτηριακή πίεση) ή φαινόμενα που ακολουθούν την κανονική κατανομή, καθώς και να αναδείξει την «οριακή» σχέση που αυτή έχει με το πολύγωνο συχνотήτων των τιμών μιας συνεχούς μεταβλητής.

Για τη μελέτη της κατανομής, προτείνεται ως αφετηρία να παρουσιαστούν καμπύλες κατανομών που ακολουθούν την κανονική κατανομή (με διάφορους μέσους και τυπικές αποκλίσεις) και να γίνει συζήτηση για τα βασικά χαρακτηριστικά της. Σημαντικό στοιχείο σε αυτή την υποεπνότητα είναι οι εκπαιδευόμενοι/-ες να αποδίδουν την πιθανότητα στα διαστήματα των τιμών που ορίζονται από τη μέση τιμή ($\bar{x}$) και την τυπική απόκλιση (s). Για την κατανόηση της κατανομής πιθανότητας στην κανονική κατανομή, προτείνεται να δοθούν απλά παραδείγματα από την καθημερινότητα (που δεν έχουν σημαντικό υπολογιστικό φόρτο) και οι εκπαιδευόμενοι/-ες να εργαστούν σε ομάδες για τον υπολογισμό των πιθανотήτων (ποσοστών) του ενδεχομένου η εξεταζόμενη τυχαία μεταβλητή (π.χ. ένα χαρακτηριστικό του πληθυσμού) να πάρει μια τιμή (π.χ. $\bar{x} - 3s$, $\bar{x} - 2s$, $\bar{x} - s$, $\bar{x}$ κ.λπ.) ή οποιαδήποτε τιμή μικρότερη από αυτήν ή να πάρει μια τιμή εντός ενός διαστήματος.

2.2.Δ.3 | ΓΡΑΜΜΙΚΗ ΠΑΛΙΝΔΡΟΜΗΣΗ ΚΑΙ ΣΥΣΧΕΤΙΣΗ

Τα προβλήματα που εξετάστηκαν στις προηγούμενες υποενότητες (συμπεριλαμβανομένης της ευρύτερης μαθησιακής ενότητας «Βασικές αρχές στατιστικής») αφορούσαν τη μελέτη προβλημάτων μίας μόνο μεταβλητής (ξεχωριστά). Πιο συγκεκριμένα, μελετήθηκε η κατανομή συχνοτήτων μιας τυχαίας μεταβλητής και πραγματοποιήθηκαν υπολογισμοί διαφόρων στατιστικών μέτρων. Σε αυτή την υποενότητα, οι εκπαιδευόμενοι/-ες μελετούν ταυτόχρονα δύο ή περισσότερες μεταβλητές, προσδιορίζοντας με ποιον τρόπο οι μεταβλητές αυτές σχετίζονται μεταξύ τους. Εξετάζεται η σχέση μεταξύ δύο (ή περισσότερων) μεταβλητών, με σκοπό την πρόβλεψη της μίας εξ αυτών μέσω της άλλης. Η τεχνική που χρησιμοποιείται για αυτή τη μελέτη έχει την ονομασία «ανάλυση παλινδρόμησης» και στην παρούσα υποενότητα παρουσιάζεται μόνο η απλούστερη περίπτωση της, δηλαδή η απλή γραμμική παλινδρόμηση (όπου υπάρχει μόνο μία ανεξάρτητη μεταβλητή X και μια εξαρτημένη μεταβλητή Y , η οποία μπορεί να προσεγγιστεί ικανοποιητικά από μία γραμμική συνάρτηση του X [εξίσωση ή σχέση παλινδρόμησης]).

Για τη διδασκαλία της υποενότητας, αξιοποιούνται διαγράμματα διασποράς που προέρχονται από απλά προβλήματα (με προτίμηση σε αυτά που σχετίζονται με το πεδίο της ειδικότητας). Οι εκπαιδευόμενοι/-ες εισάγονται στην προβληματική της βέλτιστης προσαρμογής μιας ευθείας γραμμής ($y = \alpha + \beta \cdot x$) σε ένα διάγραμμα διασποράς και γίνεται παρουσίαση της μεθόδου των ελαχίστων τετραγώνων με την επίλυση σχετικών προβλημάτων. Η υποενότητα ολοκληρώνεται με την έννοια της συνδιακύμανσης και τον συντελεστή συσχέτισης δύο μεταβλητών X και Y (συντελεστή συσχέτισης του Pearson), εξετάζοντας τα διαγράμματα διασποράς με ποικίλες τιμές του συντελεστή. Είναι σημαντικό να αναφερθεί αφενός ότι ο συντελεστής του Pearson δεν είναι ο μοναδικός και αφετέρου ότι η χρήση του είναι κατάλληλη υπό προϋποθέσεις.

2.2.Δ.4 | ΧΡΟΝΟΛΟΓΙΚΕΣ ΣΕΙΡΕΣ

Στην εν λόγω υποενότητα, οι εκπαιδευόμενοι/-ες εισάγονται στις χρονολογικές σειρές. Πρόκειται για ακολουθίες παρατηρήσεων που συλλέγονται ανά τακτά χρονικά διαστήματα και περιέχουν πληροφορίες για τη μελέτη και την κατανόηση ενός φαινομένου, καθώς και για την ανάπτυξη μοντέλων πρόβλεψης με βάση τις τιμές που παρατηρήθηκαν στο παρελθόν. Οι χρονοσειρές αφορούν τη συλλογή δεδομένων από ένα μεγάλο εύρος δραστηριοτήτων (π.χ. οικονομία, χρηματοοικονομικά, δημοσκοπήσεις κ.ά.) και είναι βασικές στα εργασιακά περιβάλλοντα που θα κληθούν να εργαστούν οι απόφοιτοι/-ες της ειδικότητας. Υπό αυτή την έννοια, είναι ιδιαίτερα σημαντικό οι τελευταίοι/-ες να εξοικειωθούν με τη στατιστική ανάλυση των χρονοσειρών και πιο συγκεκριμένα να αποκωδικοποιούν τις κυριότερες συνιστώσες τους.

Το εκπαιδευτικό υλικό που θα χρησιμοποιηθεί προτείνεται να περιέχει χρονοδιαγράμματα, στα οποία ο χρόνος είναι τοποθετημένος στον οριζόντιο άξονα, ενώ οι τιμές του παρατηρούμενου χαρακτηριστικού είναι τοποθετημένες στον κάθετο άξονα. Τα χρονοδιαγράμματα αυτά είναι προτιμότερο να αντληθούν από την επικαιρότητα,

έτσι ώστε να προσελκύσουν το ενδιαφέρον των εκπαιδευομένων. Σε αυτά μελετώνται: η συνιστώσα της κύριας τάσης, η οποία περιγράφει τη μακροχρόνια εξέλιξη της χρονοσειράς και σχεδιάζεται ως μία ευθεία, η κυκλική εναλλαγή, καθώς και η περιодική (ή εποχιακή) εναλλαγή. Για τον καθορισμό της κύριας τάσης, η μέθοδος που παρουσιάζεται είναι αυτή της ευθείας των ελαχίστων τετραγώνων (γραμμική τάση). Η λογαριθμική τάση και η εκθετική τάση απλά παρουσιάζονται και σχολιάζονται με περιγραφικούς όρους και με παραδείγματα διαγραμμάτων.

2.2.Δ.5 | ΧΡΟΝΟΛΟΓΙΚΟΙ ΑΡΙΘΜΟΔΕΙΚΤΕΣ

Το περιεχόμενο αυτής της υποενότητας αφορά τα στατιστικά μέτρα που ονομάζονται αριθμοδείκτες. Με αυτούς τους δείκτες εξετάζουμε τη μεταβολή μιας μεταβλητής ή μιας ομάδας μεταβλητών που σχετίζονται μεταξύ τους μεταξύ δύο χρονικών περιόδων ή δύο καταστάσεων γενικότερα. Με τη βοήθεια των αριθμοδεικτών, μπορούμε να συγκρίνουμε, π.χ., το κόστος διατροφής στην Ελλάδα μεταξύ δύο ημερολογιακών ετών ή να συγκρίνουμε την παραγωγή ενός προϊόντος σε δύο γεωγραφικές περιοχές. Στη συγκεκριμένη υποενότητα, παρουσιάζονται μόνο οι βασικές κατηγορίες των αριθμοδεικτών που μας δείχνουν τη μεταβολή ως προς τον χρόνο (χρονολογικοί αριθμοδείκτες). Οι κατηγορίες αυτές είναι οι «ιδιαίτεροι αριθμοδείκτες» που μας δείχνουν τις μεταβολές μίας μόνο μεταβλητής (π.χ. της παραγόμενης ποσότητας ενός προϊόντος, της τιμής ενός προϊόντος κ.ά.) μεταξύ δύο χρονικών περιόδων, καθώς και οι «σύνθετοι αριθμοδείκτες» που εκφράζουν τις μεταβολές πολλών μεταβλητών του ίδιου φαινομένου με συνδυασμό των ιδιαίτερων δεικτών των επιμέρους μεταβλητών (π.χ. του δείκτη τιμών καταναλωτή). Στόχος είναι οι εκπαιδευόμενοι/-ες να κατανοήσουν τις σχετικές έννοιες και να είναι σε θέση να επεξεργαστούν τα αντίστοιχα δεδομένα.

Κατά τη διδασκαλία, προτείνεται να δοθεί έμφαση στην πρόσληψη των εννοιών και την επεξήγηση των συμβολισμών μέσα από απλά παραδείγματα (με σχετικά ελάχιστο υπολογιστικό φόρτο). Τέτοια παραδείγματα είναι: ο υπολογισμός του απλού χρονολογικού αριθμοδείκτη τιμής, ο υπολογισμός του απλού χρονολογικού αριθμοδείκτη αξίας και ο υπολογισμός του μη σταθμικού σύνθετου αριθμοδείκτη. Ο υπολογισμός του σταθμικού σύνθετου αριθμοδείκτη εξετάζεται στην τελευταία υποενότητα μέσα από τη μελέτη του δείκτη τιμών καταναλωτή.

2.2.Δ.6 | ΔΕΙΚΤΗΣ ΤΙΜΩΝ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΗ

Στην τελευταία υποενότητα της μαθησιακής ενότητας, ολοκληρώνεται η διδασκαλία των αριθμοδεικτών, με τη μελέτη ενός σταθμικού σύνθετου αριθμοδείκτη, του ευρέως γνωστού «δείκτη τιμών καταναλωτή» ή αλλιώς τιμάριθμου. Πρόκειται για τον δείκτη μέτρησης του κόστους ζωής και διαβίωσης που βασίζεται στις μεταβολές των λιανικών τιμών των αγαθών ή των υπηρεσιών. Στόχος της υποενότητας είναι οι εκπαιδευόμενοι/-ες να αναλύουν τον δείκτη τιμών καταναλωτή (ΔΤΚ) και να τον διακρίνουν από τον εναρμονισμένο δείκτη τιμών καταναλωτή (ΕνΔΤΚ). Ο τελευταίος αφο-

ρά τη ζώνη του ευρώ και ο όρος «εναρμονισμένος» δηλώνει ότι όλες οι χώρες στην Ευρωπαϊκή Ένωση ακολουθούν την ίδια μεθοδολογία, διασφαλίζοντας ότι τα στοιχεία είναι συγκρίσιμα μεταξύ των χωρών. Είναι σημαντικό να συζητηθούν ο τρόπος υπολογισμού του ΔΤΚ, με αναφορά κυρίως στην ποιοτική περιγραφή των μεταβλητών που περιέχονται στον μαθηματικό του τύπο (τύπος του Laspeyres). Ο τιμάρριθμος μετρά τη διακύμανση των τιμών στα αγαθά και τις υπηρεσίες που περιλαμβάνονται στο λεγόμενο «καλάθι του καταναλωτή».

Για τη διδασκαλία της υποενότητας, προτείνεται να χρησιμοποιηθεί η πιο πρόσφατη έκθεση του ΔΤΚ που είναι αναρτημένη στον ιστότοπο της Ελληνικής Στατιστικής Αρχής. Πιο συγκεκριμένα, συνιστάται να συζητηθούν με τους/τις εκπαιδευόμενους/-ες τα γραφήματα που παρουσιάζονται στην έκθεση, συμπεριλαμβανομένων των σχολίων και των μεθοδολογικών σημειώσεων που περιέχονται σε αυτήν. Αντίστοιχα παραδείγματα προτείνονται και για τον ΕνΔΤΚ, όπου περιέχονται συγκριτικά γραφήματα της Ελλάδας και της Ευρωζώνης, καθώς και του ΕνΔΤΚ και του ΔΤΚ. Είναι ιδιαίτερα σημαντικό ο/η εκπαιδευτής/-τρια να προσαρμόσει το μάθημα στις ανάγκες των εκπαιδευομένων και όχι να αναλωθεί σε εξεζητημένες αναλύσεις.

Προτεινόμενες πηγές μελέτης

Κύριες

1. Καραγεώργος, Δ. Λ. (2010). *Στατιστική: Περιγραφική και Επαγωγική. Μια διδακτική προσέγγιση*. Αθήνα: Εκδόσεις Σαββάλα.
2. Μαμαλής, Π., Καψή, Θ., Τόλης, Ε., Μιχαήλογλου, Σ. & Πρίντζης, Γ. (2008). *Βασικές γνώσεις Μαθηματικών – Στατιστικής. Στατιστική: Εφαρμογές στη Διοίκηση – Οικονομία – Επιχειρήσεις*. Αθήνα: Εκδόσεις Ινστιτούτου Διαρκούς Εκπαίδευσης Ενηλίκων (ΙΔΕΚΕ).

Συμπληρωματικές

1. Κιόχος, Π. Α. (1993). *Περιγραφική Στατιστική*. Αθήνα: Εκδόσεις Interbooks.
2. Καραγεώργος, Δ., Κόκλα, Α.-Μ. & Παπακωνσταντίνου, Ε. (2009). *Στατιστική επιχειρήσεων – Β' ΕΠΑ.Λ*. Πάτρα: Ινστιτούτο Τεχνολογίας Υπολογιστών και Εκδόσεων «ΔΙΟΦΑΝΤΟΣ».

2.2.Ε • ΣΤΡΑΤΗΓΙΚΟΣ ΚΑΙ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΙΑΚΟΣ ΣΧΕΔΙΑΣΜΟΣ

Περίληψη της μαθησιακής ενότητας

Η ενότητα «Στρατηγικός και επιχειρησιακός σχεδιασμός» έχει ως σκοπό την απόκτηση των γνώσεων και των δεξιοτήτων εκείνων που θα διευκολύνουν τους/τις εκπαιδευόμενους/-ες ως προς το να μάθουν να δομούν το επιχειρηματικό σχέδιο μιας επι-

χείρησης ή ενός οργανισμού. Στο πλαίσιο της ενότητας αυτής, θα αναπτυχθούν όλα τα στοιχεία που συνθέτουν τη στρατηγική μιας επιχείρησης. Επίσης, θα αναλυθούν το εξωτερικό και το εσωτερικό περιβάλλον της επιχείρησης με σύγχρονα εργαλεία και τεχνικές. Παράλληλα, παρουσιάζεται η σύνδεση της στρατηγικής με την πρόβλεψη των εσόδων και των εξόδων, ώστε να συνταχθεί ο λειτουργικός προϋπολογισμός. Τέλος, οι εκπαιδευόμενοι/-ες θα μπορέσουν να αντιληφθούν πώς το επιχειρηματικό σχέδιο συνδέεται με το σχέδιο δράσεων μιας επιχείρησης ή ενός οργανισμού.

Προσδοκώμενα μαθησιακά αποτελέσματα

Όταν ολοκληρώσουν τη μαθησιακή ενότητα, οι εκπαιδευόμενοι/-ες θα είναι ικανοί /-ές να:

- Συνοψίζουν το όραμα, την αποστολή, τους σκοπούς και τους στόχους μιας επιχείρησης ή ενός οργανισμού,
- Αναγνωρίζουν τη σημασία των αξιών στη διαμόρφωση της εταιρικής κουλτούρας της επιχείρησης,
- Περιγράφουν το ανταγωνιστικό πλεονέκτημα ή την καινοτομία μιας επιχείρησης,
- Χρησιμοποιούν τις σχετικές μεθοδολογίες ανάλυσης του εξωτερικού περιβάλλοντος της επιχείρησης,
- Αναλύουν τον ανταγωνισμό μέσα από το μοντέλο των «πέντε δυνάμεων» του Porter,
- Σχεδιάζουν το οργανόγραμμα της επιχείρησης και να περιγράφουν τους ρόλους ανά θέση εργασίας με την καθοδήγηση των στελεχών της επιχείρησης,
- Συμμετέχουν στην καταγραφή των δυνατών και των αδύνατων σημείων του εσωτερικού περιβάλλοντος της επιχείρησης,
- Συμβάλλουν στον εντοπισμό των ευκαιριών για ανάπτυξη και των απειλών από το εξωτερικό περιβάλλον της επιχείρησης,
- Καταρτίζουν τον λειτουργικό προϋπολογισμό με την καθοδήγηση και τη συνεργασία των στελεχών της επιχείρησης,
- Υποστηρίζουν τα στελέχη της επιχείρησης στην κατάρτιση των σχεδίων δράσης,
- Αποδέχονται τα εργαλεία του στρατηγικού σχεδιασμού ως βάση για τη βιωσιμότητα μιας επιχείρησης.

Βασικές έννοιες και λέξεις-κλειδιά

Στρατηγική / Σχέδιο / Όραμα / Αποστολή / Στόχος / Ανταγωνισμός / Καινοτομία / Βιωσιμότητα.

Αριθμός ωρών διδασκαλίας της μαθησιακής ενότητας ανά εβδομάδα

Θεωρία (2), Εργαστήριο (0), Σύνολο (2).

Διάρθρωση των μαθησιακών ενοτήτων σε υποενότητες

Α/Α	ΤΙΤΛΟΣ ΜΑΘΗΣΙΑΚΗΣ ΥΠΟΕΝΟΤΗΤΑΣ
1	ΟΡΑΜΑ, ΑΠΟΣΤΟΛΗ, ΣΤΟΧΟΙ ΚΑΙ ΣΚΟΠΟΣ ΤΗΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΗΣ
2	ΑΞΙΕΣ ΚΑΙ ΚΟΥΛΤΟΥΡΑ ΤΗΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΗΣ
3	ΑΝΤΑΓΩΝΙΣΤΙΚΟ ΠΛΕΟΝΕΚΤΗΜΑ ΚΑΙ ΚΑΙΝΟΤΟΜΙΑ
4	ΑΝΑΛΥΣΗ ΕΞΩΤΕΡΙΚΟΥ ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝΤΟΣ
5	ΑΝΑΛΥΣΗ ΤΟΥ ΑΝΤΑΓΩΝΙΣΜΟΥ
6	ΑΝΑΛΥΣΗ ΤΟΥ ΕΣΩΤΕΡΙΚΟΥ ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝΤΟΣ
7	Ο ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΚΟΣ ΠΡΟΫΠΟΛΟΓΙΣΜΟΣ
8	Η ΣΗΜΑΣΙΑ ΤΗΣ ΒΙΩΣΙΜΟΤΗΤΑΣ ΣΤΟΝ ΣΤΡΑΤΗΓΙΚΟ ΣΧΕΔΙΑΣΜΟ

Κείμενο αναφοράς

2.2.E.1 | ΟΡΑΜΑ, ΑΠΟΣΤΟΛΗ, ΣΤΟΧΟΙ ΚΑΙ ΣΚΟΠΟΣ ΤΗΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΗΣ

Στην πρώτη υποενότητα, οι εκπαιδευόμενοι/-ες εισάγονται στις θεμελιώδεις έννοιες με βάση τις οποίες πραγματοποιούνται ο στρατηγικός και ο επιχειρησιακός σχεδιασμός μιας επιχείρησης. Οι έννοιες αυτές είναι: το όραμα, η αποστολή, οι στόχοι και οι σκοποί της επιχείρησης. Αναλυτικότερα, η υποενότητα διαχωρίζει τη σημασία των στόχων και των σκοπών της επιχείρησης, ορίζοντας τον σκοπό ως την κατεύθυνση προς την οποία κινείται μια επιχείρηση, αναλόγως του τι θέλει να πετύχει. Επιπλέον, αναλύεται ο ρόλος των στόχων, ως των μεθόδων και των μονοπατιών εκείνων που ακολουθεί μια επιχείρηση για να εκπληρώσει τον στρατηγικό σχεδιασμό της.

Οι γνώσεις και οι δεξιότητες που λαμβάνουν και αναπτύσσουν οι εκπαιδευόμενοι/-ες στη συγκεκριμένη υποενότητα βοηθούν στην καλύτερη κατανόηση των συστατικών στοιχείων της επιχείρησης ή του οργανισμού στον οποίο θα εργαστούν μελλοντικά. Η σκιαγράφηση του προφίλ μιας επιχείρησης αποτελεί ένα μεγάλο εφόδιο, το οποίο βοηθά στην εναρμόνιση των προσωπικών ενεργειών με τον χαρακτήρα της επιχείρησης. Συστήνεται στους/στις εκπαιδευόμενους/-ες, για την ενίσχυση των θεωρητικών τους γνώσεων, να μελετήσουν παραδείγματα δηλώσεων του οράματος και της αποστολής από διάφορες πολυεθνικές επιχειρήσεις διαφορετικών κλάδων, ώστε να αναλυθούν η εξέλιξη και η διάρκειά τους στον χρόνο. Επίσης, προτείνεται η εξάσκηση στον καθορισμό των στόχων “SMART” (specific/measurable/achievable/realistic/time-bound) για συγκεκριμένους στρατηγικούς σκοπούς.

2.2.E.2 | ΑΞΙΕΣ ΚΑΙ ΚΟΥΛΤΟΥΡΑ ΤΗΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΗΣ

Σε αυτή την υποενότητα, οι εκπαιδευόμενοι/-ες εισάγονται στην εταιρική κουλτούρα και τη σημασία της ως προς τη διαμόρφωση της συμπεριφοράς και των επιδόσεων μιας εταιρείας ή ενός οργανισμού. Γίνεται προσέγγιση του ρόλου των αξιών στον

καθορισμό των βασικών αρχών και πεποιθήσεων που καθοδηγούν τις ενέργειες των ατόμων εντός του οργανισμού. Οι εκπαιδευόμενοι/-ες διερευνούν τον τρόπο με τον οποίο μια ισχυρή εταιρική κουλτούρα συμβάλλει στη συνολική επιτυχία της επιχείρησης, στην αφοσίωση των εργαζομένων και στην ικανοποίηση των ενδιαφερομένων μερών. Για τους/τις γραμματείς ανώτερων και ανώτατων στελεχών, η κατανόηση της εταιρικής κουλτούρας και των αξιών είναι απαραίτητη, καθώς εκείνοι/-ες συχνά λειτουργούν ως γέφυρα μεταξύ της ανώτατης διοίκησης και των εργαζομένων. Επιπλέον, οφείλουν να κατανοήσουν το πώς οι οργανωτικές αξίες ενσωματώνονται στη λήψη αποφάσεων και το πώς επηρεάζουν την επικοινωνία και τη συνεργασία. Αντιλαμβανόμενοι/-ες αυτές τις έννοιες, οι εκπαιδευόμενοι/-ες μπορούν να υποστηρίξουν καλύτερα τα στελέχη της επιχείρησης ως προς την ευθυγράμμιση των ενεργειών τους με τις βασικές αξίες του οργανισμού, αλλά και ως προς την προώθηση ενός θετικού εργασιακού περιβάλλοντος.

Σημείο προσοχής αυτής της υποενότητας αποτελεί η αναγνώριση από πλευράς των εκπαιδευμένων του πώς οι αξίες καθοδηγούν τη λήψη αποφάσεων και του πώς η μη ευθυγράμμιση μπορεί να οδηγήσει σε συγκρούσεις και σε μειωμένη παραγωγικότητα. Επίσης, σημαντική είναι η επισήμανση του τρόπου με τον οποίο η εταιρική κουλτούρα και οι αξίες επηρεάζουν τις σχέσεις με τους/τις πελάτες/-ισσες, τους/τις συνεργάτες/-ιδες, καθώς και τα άλλα ενδιαφερόμενα μέρη. Για την ενίσχυση της μαθησιακής εμπειρίας, συστήνονται μελέτες περιπτώσεων από τον πραγματικό επιχειρηματικό κόσμο, οι οποίες δείχνουν πώς η εταιρική κουλτούρα και οι αξίες έχουν επηρεάσει θετικά ή αρνητικά τους οργανισμούς. Οι εκπαιδευόμενοι/-ες μπορούν να αναλύσουν αυτές τις περιπτώσεις για να αντλήσουν ιδέες που μπορούν να εφαρμοστούν στον δικό τους χώρο εργασίας.

2.2.E.3 | ΑΝΤΑΓΩΝΙΣΤΙΚΟ ΠΛΕΟΝΕΚΤΗΜΑ ΚΑΙ ΚΑΙΝΟΤΟΜΙΑ

Στην παρούσα υποενότητα, οι εκπαιδευόμενοι/-ες διερευνούν την έννοια του ανταγωνιστικού πλεονεκτήματος και τη σημασία του για τις επιχειρήσεις ή τους οργανισμούς. Εξετάζεται το πώς μια επιχείρηση μπορεί να διαφοροποιηθεί από τους/τις ανταγωνιστές/-τριές της για να αποκτήσει ανταγωνιστικό πλεονέκτημα στην αγορά. Επιπλέον, οι εκπαιδευόμενοι/-ες εμβαθύνουν στη σημασία της καινοτομίας ως βασικού μοχλού ενός βιώσιμου ανταγωνιστικού πλεονεκτήματος. Για τους/τις γραμματείς ανώτερων και ανώτατων στελεχών, η κατανόηση του ανταγωνιστικού πλεονεκτήματος και της καινοτομίας αποτελεί γεγονός ζωτικής σημασίας για την υποστήριξη της λήψης στρατηγικών αποφάσεων. Επιπρόσθετα, οι εκπαιδευόμενοι/-ες είναι σημαντικό να αναγνωρίσουν τα μοναδικά πλεονεκτήματα του οργανισμού τους, αλλά και το πώς να τα αξιοποιήσουν αποτελεσματικά.

Οι εκπαιδευόμενοι/-ες επικεντρώνονται στις διάφορες πηγές ανταγωνιστικού πλεονεκτήματος, όπως είναι η ηγεσία κόστους, η διαφοροποίηση και η εστίαση σε εξειδικευμένες θέσεις. Ακολούθως, δίνεται έμφαση στην καινοτομία ως προς την

προώθηση της συνεχούς βελτίωσης, καθώς και στην προσαρμογή στις μεταβαλλόμενες απαιτήσεις της αγοράς. Για την καλύτερη μαθησιακή εμπειρία, προτείνονται μελέτες περιπτώσεων εταιρειών που έχουν επιτύχει ανταγωνιστικό πλεονέκτημα και οι εκπαιδευόμενοι/-ες καλούνται να εντοπίσουν τα διάφορα μέσα και τις καινοτομίες που οι εταιρείες εφάρμοσαν σε αυτή τη διαδικασία. Τέλος, μπορούν να συζητήσουν και να αναλύσουν παραδείγματα μελετών περίπτωσης, αντλώντας ιδέες που δύναται να εφαρμοστούν στο πλαίσιο του δικού τους επιχειρησιακού περιβάλλοντος.

2.2.E.4 | ΑΝΑΛΥΣΗ ΤΟΥ ΕΞΩΤΕΡΙΚΟΥ ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝΤΟΣ

Στην εν λόγω υποενότητα, οι εκπαιδευόμενοι/-ες εισάγονται στις μεθοδολογίες και τα εργαλεία για την ανάλυση του εξωτερικού περιβάλλοντος μιας επιχείρησης ή ενός οργανισμού. Γίνεται προσέγγιση της σημασίας της διεξαγωγής μιας ολοκληρωμένης ανάλυσης των παραγόντων που βρίσκονται εκτός του ελέγχου του οργανισμού και μπορούν να επηρεάσουν τις λειτουργίες του και τη λήψη των αποφάσεων. Οι εκπαιδευόμενοι/-ες θα εξοικειωθούν με την ανάλυση PESTEL, η οποία βοηθά στην αξιολόγηση της επίδρασης των πολιτικών, των οικονομικών, των κοινωνικών, των τεχνολογικών, των περιβαλλοντικών και των νομικών παραγόντων ως προς τον στρατηγικό σχεδιασμό του οργανισμού. Για τους/τις καταρτιζόμενους/-ες γραμματείς ανώτερων και ανώτατων στελεχών, η ικανότητα ανάλυσης του εξωτερικού περιβάλλοντος είναι ζωτικής σημασίας για τον στρατηγικό σχεδιασμό και την υποστήριξη των αποφάσεων. Επιπρόσθετα, είναι σημαντικό να είναι καλά ενημερωμένοι/-ες για τη δυναμική της αγοράς, τις τάσεις του κλάδου, τους πιθανούς κινδύνους και τις ευκαιρίες.

Με την κατανόηση αυτών των παραγόντων, γίνονται ικανοί/-ες να βοηθήσουν τα στελέχη στη λήψη τεκμηριωμένων αποφάσεων και στη διαμόρφωση στρατηγικών που ευθυγραμμίζονται με το εξωτερικό περιβάλλον. Οι εκπαιδευόμενοι/-ες πρέπει να δώσουν προσοχή στη σημασία της συλλογής ακριβών και αξιόπιστων δεδομένων για την ανάλυση του εξωτερικού περιβάλλοντος, αλλά και στον εντοπισμό ξεπερασμένων ή ανακριβών πληροφοριών που μπορούν να οδηγήσουν σε εσφαλμένα συμπεράσματα. Για να ενισχύσουν τη μαθησιακή τους εμπειρία, οι εκπαιδευόμενοι/-ες μπορούν να παρουσιάσουν project, όπου ερευνούν και αναλύουν το εξωτερικό περιβάλλον ενός φανταστικού ή πραγματικού οργανισμού, ενισχύοντας, έτσι, τις αναλυτικές τους δεξιότητες.

2.2.E.5 | ΑΝΑΛΥΣΗ ΤΟΥ ΑΝΤΑΓΩΝΙΣΜΟΥ

Στην παρούσα υποενότητα, οι εκπαιδευόμενοι/-ες εμβαθύνουν στην ανάλυση των «πέντε δυνάμεων του Porter», ενός ισχυρού εργαλείου που χρησιμοποιείται για την αξιολόγηση της ανταγωνιστικής δυναμικής ενός κλάδου. Η υποενότητα αναλύει τις πέντε δυνάμεις που επηρεάζουν την ανταγωνιστικότητα ενός οργανισμού, οι οποίες είναι οι εξής: ανταγωνισμός μεταξύ των υφιστάμενων ανταγωνιστών/-τριών, διαπραγματευτική δύναμη των αγοραστών/-τριών και των προμηθευτών/-τριών, απειλή

από τους/τις νεοεισερχόμενους/-ες και απειλή από υποκατάστατα προϊόντα. Οι εκπαιδευόμενοι/-ες εξοικειώνονται με την εφαρμογή αυτού του πλαισίου, αξιολογώντας την ελκυστικότητα ενός κλάδου και προσδιορίζοντας τη θέση της επιχείρησης σε αυτόν. Για τους/τις γραμματείς ανώτερων και ανώτατων στελεχών, η εξοικείωση με τις πέντε δυνάμεις του Porter είναι πολύτιμη για τη διενέργεια αναλύσεων του κλάδου και για τη διαμόρφωση ανταγωνιστικών στρατηγικών.

Επιπρόσθετα, οι εκπαιδευόμενοι/-ες είναι σε θέση να βοηθήσουν τα στελέχη της επιχείρησης, ώστε να αποκωδικοποιήσουν το ανταγωνιστικό τοπίο της αγοράς, τους πιθανούς κινδύνους και τις ευκαιρίες. Επιπλέον, με την εφαρμογή αυτού του πλαισίου, μπορούν να συμβάλουν στη λήψη τεκμηριωμένων αποφάσεων σχετικά με την είσοδο σε μια νέα αγορά, την τοποθέτηση προϊόντων και την σύναψη πιθανών συνεργασιών. Οι εκπαιδευόμενοι/-ες πρέπει να προσέξουν τους περιορισμούς της ανάλυσης των πέντε δυνάμεων του Porter, όπως τον στατικό χαρακτήρα της και την πιθανή υπεραπλούστευση, αντιλαμβανόμενοι/-ες ότι το μοντέλο είναι μόνο ένα εργαλείο και θα πρέπει να συμπληρώνεται με άλλες επικουρικές αναλύσεις. Για την ενίσχυση της μαθησιακής εμπειρίας των εκπαιδευομένων, ενδείκνυται η διεξαγωγή μιας ολοκληρωμένης ανάλυσης με χρήση των πέντε δυνάμεων του Porter για ένα συγκεκριμένο τμήμα της αγοράς, στο οποίο σκοπεύει να δραστηριοποιηθεί μια εικονική ή πραγματική επιχείρηση.

2.2.E.6 | ΑΝΑΛΥΣΗ ΤΟΥ ΕΣΩΤΕΡΙΚΟΥ ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝΤΟΣ

Σε αυτή την υποενότητα, οι εκπαιδευόμενοι/-ες εισάγονται στην ανάλυση του εσωτερικού περιβάλλοντος μιας επιχείρησης ή ενός οργανισμού. Η υποενότητα επικεντρώνεται στον εντοπισμό και την χαρτογράφηση των δυνατών και των αδύνατων σημείων εντός της επιχείρησης, συμπεριλαμβανομένων της δομής, των πόρων και της κουλτούρας της. Για τους/τις γραμματείς ανώτερων και ανώτατων στελεχών, η κατανόηση του εσωτερικού περιβάλλοντος είναι ζωτικής σημασίας για την παροχή πολύτιμων πληροφοριών στα στελέχη της επιχείρησης που θα εργαστούν. Η υποενότητα προσδιορίζει: τις βασικές δυνατότητες μιας επιχείρησης-ενός οργανισμού, τους πιθανούς τομείς βελτίωσης και τον τρόπο αξιοποίησης των εσωτερικών πλεονεκτημάτων για την απόκτηση ανταγωνιστικού πλεονεκτήματος. Οι εκπαιδευόμενοι/-ες, αντιλαμβανόμενοι/-ες αυτές τις έννοιες, μπορούν να συμμετέχουν ενεργά σε στρατηγικές συζητήσεις και να υποστηρίζουν τα στελέχη της επιχείρησης στη βελτιστοποίηση της οργανωτικής της απόδοσης.

Η υποενότητα αναπτύσσει, ακόμα, την έννοια της ανάλυσης “SWOT” (δυνατά σημεία, αδυναμίες, ευκαιρίες και απειλές) και τη σημασία της για την αξιολόγηση του εσωτερικού περιβάλλοντος, ως συνέχεια της μαθησιακής ενότητας «Εισαγωγή στη διοίκηση επιχειρήσεων». Επιπλέον, δίνεται έμφαση στον προσδιορισμό των βασικών και μοναδικών δυνατοτήτων που διαφοροποιούν μια επιχείρηση από τους/τις ανταγωνιστές/-τριές της, ώστε οι εκπαιδευόμενοι/-ες να είναι σε θέση να αναγνωρίζουν

το πώς αυτές οι δυνατότητες μπορούν να αξιοποιηθούν για τη δημιουργία ενός ανταγωνιστικού πλεονεκτήματος. Για την ενίσχυση της μαθησιακής εμπειρίας, συστήνεται στους/στις εκπαιδευόμενους/-ες να διεξαγάγουν μια εσωτερική αξιολόγηση ενός πραγματικού ή φανταστικού οργανισμού κάνοντας χρήση της ανάλυσης SWOT.

2.2.E.7 | Ο ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΚΟΣ ΠΡΟΫΠΟΛΟΓΙΣΜΟΣ

Στη συγκεκριμένη υποενότητα, οι εκπαιδευόμενοι/-ες εισάγονται στη διαδικασία κατάρτισης του λειτουργικού προϋπολογισμού μιας επιχείρησης ή ενός οργανισμού, αλλά και στο πώς αυτός χρησιμεύει ως ένα οικονομικό σχέδιο που περιγράφει τα προβλεπόμενα έσοδα και έξοδα για μια συγκεκριμένη περίοδο. Η υποενότητα, επιπλέον, πραγματεύεται τη σημασία της ευθυγράμμισης του λειτουργικού προϋπολογισμού με τα στρατηγικά και τα επιχειρησιακά σχέδια του οργανισμού. Επίσης, οι εκπαιδευόμενοι/-ες εξοικειώνονται στη συνεργασία των στελεχών της επιχείρησης, ώστε να διασφαλιστεί ότι ο προϋπολογισμός αντικατοπτρίζει με ακρίβεια τους στόχους του οργανισμού. Για τους/τις γραμματείς ανώτερων και ανώτατων στελεχών, η κατανόηση της διαδικασίας κατάρτισης του λειτουργικού προϋπολογισμού είναι σημαντική για την υποστήριξη του οικονομικού προγραμματισμού και της λήψης των αποφάσεων. Η εξοικείωση με τις πρακτικές κατάρτισης του προϋπολογισμού βοηθά τα στελέχη στην αποτελεσματική κατανομή των πόρων, στην παρακολούθηση των οικονομικών επιδόσεων και στην ενεργή συμμετοχή τους στη χρηματοοικονομική διαχείριση του οργανισμού.

Οι εκπαιδευόμενοι/-ες προτείνεται να εστιάσουν την προσοχή τους σε αυτή τη συγκεκριμένη υποενότητα στα στοιχεία του προϋπολογισμού, στις διάφορες συνιστώσες, συμπεριλαμβανομένων των προβλέψεων των εσόδων, των εκτιμήσεων του κόστους και των κεφαλαιουχικών δαπανών, στις οικονομικές προβλέψεις, καθώς και στην ακριβή χρηματοοικονομική πρόβλεψη για τη διασφάλιση της αξιοπιστίας του προϋπολογισμού. Οι εκπαιδευόμενοι/-ες, για την ενίσχυση των αποκτηθεισών γνώσεων και δεξιοτήτων, μπορούν να εξασκηθούν πάνω στην προετοιμασία του λειτουργικού προϋπολογισμού για ένα υποθετικό σενάριο ή ένα πραγματικό έργο μιας επιχείρησης. Επιπλέον, μπορούν να πειραματιστούν με εργαλεία και λογισμικά χρηματοοικονομικής ανάλυσης, τα οποία είναι απαραίτητα για την προετοιμασία και την παρακολούθηση του προϋπολογισμού.

2.1.E.8 | Η ΣΗΜΑΣΙΑ ΤΗΣ ΒΙΩΣΙΜΟΤΗΤΑΣ ΣΤΟΝ ΣΤΡΑΤΗΓΙΚΟ ΣΧΕΔΙΑΣΜΟ

Η τελευταία υποενότητα διερευνά τον κρίσιμο ρόλο της βιωσιμότητας στον στρατηγικό σχεδιασμό των επιχειρήσεων. Οι εκπαιδευόμενοι/-ες εστιάζουν την προσοχή τους στην έννοια της βιωσιμότητας, η οποία υπερβαίνει τα βραχυπρόθεσμα κέρδη και επικεντρώνεται στη μακροπρόθεσμη ευημερία της επιχείρησης, της κοινωνίας και του περιβάλλοντος. Επιπλέον, αναγνωρίζουν το πώς η ενσωμάτωση της βιωσιμότητας στον στρατηγικό σχεδιασμό οδηγεί στη λήψη ηθικών αποφάσεων, στην

ενίσχυση της φήμης και στη δημιουργία αξίας για όλα τα ενδιαφερόμενα μέρη. Για τους/τις καταρτιζόμενους/ες γραμματείς ανώτερων και ανώτατων στελεχών, η κατανόηση της σημασίας της βιωσιμότητας στον στρατηγικό σχεδιασμό συνδέεται με την ειδικότητά τους, καθώς αποκτούν τα μέσα για να υποστηρίξουν τα στελέχη στην ανάπτυξη εκείνων των μακροπρόθεσμων στρατηγικών που αυτά σχεδιάζουν, παρακολουθούν και διορθώνουν.

Τα σημεία τα οποία πρέπει να προσέξουν σε αυτή την υποενότητα οι εκπαιδευόμενοι/-ες είναι: οι συνιστώσες της βιωσιμότητας, συμπεριλαμβανομένων των κοινωνικών, των περιβαλλοντικών και των οικονομικών διαστάσεων, η αναγνώριση της διασύνδεσης αυτών των διαστάσεων με τις οικονομικές επιδόσεις, καθώς και η κοινωνική και περιβαλλοντική ευθύνη. Οι εκπαιδευόμενοι/-ες, για την ενίσχυση των γνώσεων και των δεξιοτήτων τους, μπορούν να διεξαγάγουν μελέτες περιπτώσεων επιχειρήσεων που έχουν ενσωματώσει με επιτυχία τη βιωσιμότητα στον στρατηγικό τους σχεδιασμό. Επίσης, μπορούν να οργανωθούν εργαστήρια, όπου οι εκπαιδευόμενοι/-ες θα οραματιστούν ένα βιώσιμο μέλλον για μια εικονική ή πραγματική επιχείρηση και θα προβούν σε καταιγισμό ιδεών (brainstorming) ως προς τις στρατηγικές με τις οποίες θα το πετύχουν.

Προτεινόμενες πηγές μελέτης

Κύριες

1. Finch, B. (2012). *Πώς να καταρτίσετε ένα Business Plan* (μτφρ. Φ. Καραμανλή). Αθήνα: Εκδόσεις Ελευθερουδάκη.
2. Σαρρή, Κ. & Λασπίτα, Σ. (2022). *Επιχειρηματικότητα και επιχειρηματικό σχέδιο*. Θεσσαλονίκη: Εκδόσεις Τζιόλα.

Συμπληρωματικές

1. Παπαδάκης, Β. Μ. (2011). *Στρατηγική των επιχειρήσεων. Ελληνική και διεθνής εμπειρία (Ασκήσεις – Μελέτες περιπτώσεων)*, (4η έκδοση). Αθήνα: Εκδόσεις Μπένου.
2. Κέφης, Β. Ν. & Παπαζαχαρίου, Π. (2009). *Το επιχειρηματικό όραμα σε Business Plan*. Αθήνα: Εκδόσεις Κριτική.

2.2.ΣΤ • ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΗ ΤΩΝ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ

Περίληψη της μαθησιακής ενότητας

Σκοπός της ενότητας «Οικονομική των επιχειρήσεων» είναι να εισαγάγει τους/τις εκπαιδευόμενους/-ες στις βασικές έννοιες της μικροοικονομικής των επιχειρήσεων, ώστε να μπορούν να εξηγήσουν τις αποφάσεις που λαμβάνει μια επιχείρηση ή ένας

οργανισμός. Στην ενότητα αυτήν, αναπτύσσονται οι έννοιες του νόμου της ζήτησης και του νόμου της προσφοράς, καθώς και οι παράγοντες που τους προσδιορίζουν, ώστε να γίνει κατανοητό το πώς λειτουργεί η αγορά. Επίσης, η ενότητα πραγματεύεται τη θεωρία της παραγωγής, την ανάλυση του κόστους και τις τεχνικές τιμολόγησης. Στο πλαίσιο της ενότητας, ακόμα, οι εκπαιδευόμενοι/-ες θα μπορούν να περιγράψουν τις διαφορετικές μορφές αγοράς και το πώς αυτές επηρεάζουν τις επιχειρήσεις που ανήκουν στην κάθε μορφή. Τέλος, θα γνωρίσουν τους τρόπους ανάλυσης των κινδύνων, καθώς και τα εργαλεία για την αντιμετώπισή τους.

Προσδοκώμενα μαθησιακά αποτελέσματα

Όταν ολοκληρώσουν τη μαθησιακή ενότητα, οι εκπαιδευόμενοι/-ες θα είναι ικανοί /-ές να:

- Περιγράφουν τη χρησιμότητα της οικονομικής των επιχειρήσεων στη λήψη αποφάσεων μιας επιχείρησης ή οργανισμού,
- Αναγνωρίζουν τους παραγωγικούς συντελεστές και το πώς αυτοί επηρεάζουν έναν οργανισμό,
- Αντιπαραβάλλουν το οικονομικό πρόβλημα με τις σημερινές συνθήκες της αγοράς,
- Σχεδιάζουν την καμπύλη παραγωγικών δυνατοτήτων,
- Ορίζουν τον νόμο της ζήτησης και τον νόμο της προσφοράς,
- Συνδυάζουν τους προσδιοριστικούς παράγοντες της ζήτησης και της προσφοράς με την τιμολογιακή πολιτική που εφαρμόζει η κάθε επιχείρηση,
- Δίνουν παραδείγματα της ελαστικότητας και της ανελαστικότητας της ζήτησης,
- Αναλύουν τη θεωρία της παραγωγής,
- Αναλύουν τα χαρακτηριστικά των μορφών αγοράς,
- Υπολογίζουν το συνολικό, το μέσο και το οριακό προϊόν,
- Παρουσιάζουν τις μεθόδους προγνώσεων.

Βασικές έννοιες και λέξεις-κλειδιά

Καμπύλη παραγωγικών δυνατοτήτων / Ζήτηση / Προσφορά / Ελαστικότητα / Κόστος παραγωγής / Τέλειος ανταγωνισμός / Μονοπώλιο / Μονοπωλιακός ανταγωνισμός / Ολιγοπώλιο.

Αριθμός ωρών διδασκαλίας της μαθησιακής ενότητας ανά εβδομάδα

Θεωρία (2), Εργαστήριο (0), Σύνολο (2).

Διάρθρωση των μαθησιακών ενοτήτων σε υποενότητες

Α/Α	ΤΙΤΛΟΣ ΜΑΘΗΣΙΑΚΗΣ ΥΠΟΕΝΟΤΗΤΑΣ
1	ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΗ ΕΠΙΣΤΗΜΗ ΚΑΙ ΟΙΚΟΝΟΜΙΑ
2	ΟΙ ΔΥΝΑΜΕΙΣ ΤΗΣ ΑΓΟΡΑΣ: ΠΡΟΣΦΟΡΑ ΚΑΙ ΖΗΤΗΣΗ
3	ΕΛΑΣΤΙΚΟΤΗΤΑ ΠΡΟΣΦΟΡΑΣ ΚΑΙ ΖΗΤΗΣΗΣ
4	ΚΟΣΤΟΣ ΠΑΡΑΓΩΓΗΣ
5	ΜΟΡΦΕΣ ΑΓΟΡΑΣ

Κείμενο αναφοράς

2.2.ΣΤ.1 | ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΗ ΕΠΙΣΤΗΜΗ ΚΑΙ ΟΙΚΟΝΟΜΙΑ

Η παρούσα υποενότητα αποτελεί μια εισαγωγή στην οικονομική επιστήμη, στο τι αναλύει η τελευταία, καθώς και στο πώς και για ποιον/-ά παράγουν οι κοινωνίες, εστιάζοντας την προσοχή της στο κεντρικό οικονομικό πρόβλημα της εξάλειψης της αντίθεσης μεταξύ των ουσιαστικά απεριόριστων απαιτήσεων των ατόμων και της περιορισμένης δυναμικότητας της κοινωνίας να παράγει αγαθά και υπηρεσίες, ώστε να ικανοποιηθεί αυτή η ζήτηση. Στο πλαίσιο αυτό, οι εκπαιδευόμενοι/-ες θα γνωρίσουν τις βασικές αρχές της οικονομικής επιστήμης, τους οικονομικούς παράγοντες, τους οικονομικούς πόρους, τις θεωρίες, καθώς και τα σχετικά αξιώματα και υποδείγματα. Επιπλέον, θα αναλυθούν: ->η διάκριση μεταξύ της θετικής οικονομικής (που εξετάζει τον τρόπο με τον οποίο συμπεριφέρεται στην πραγματικότητα η οικονομία) και της κανονιστικής οικονομικής (που διατυπώνει προτάσεις για το τι πρέπει να γίνει), καθώς και ->οι διαφορές μεταξύ της μικροοικονομικής επιστήμης (που επικεντρώνεται στη λεπτομερή ανάλυση συγκεκριμένων δραστηριοτήτων της οικονομίας παραβλέποντας κάποιες αλληλεπιδράσεις) και της μακροοικονομικής επιστήμης (που εξετάζει αυτές τις αλληλεπιδράσεις με αντιστάθμισμα την απλούστευση των επιμέρους μονάδων της οικονομίας).

Ειδικότερα, θα παρουσιαστούν: οι παραγωγικοί συντελεστές της οικονομίας και το πώς αυτοί επηρεάζουν έναν οργανισμό, η καμπύλη παραγωγικών δυνατοτήτων που δείχνει τη μέγιστη ποσότητα ενός προϊόντος που μπορεί να παραχθεί για κάθε δεδομένη ποσότητα του άλλου προϊόντος, το κόστος ευκαιρίας ενός αγαθού, η ανάλυση κόστους – οφέλους, η αποτελεσματική χρήση των πόρων, το όριο παραγωγικών δυνατοτήτων, καθώς και το οριακό κόστος. Ολοκληρώνοντας την υποενότητα, οι εκπαιδευόμενοι/-ες θα είναι σε θέση: να κατανοούν ότι η οικονομική επιστήμη είναι η μελέτη του τρόπου με τον οποίο οι κοινωνίες επιλύουν το πρόβλημα της σπανιότητας των πόρων, να περιγράφουν τους τρόπους με τους οποίους κάθε κοινωνία αποφασίζει τι θα παραχθεί, πώς και για ποιον/-ά, να προσδιορίζουν την έννοια του κόστους ευκαιρίας, αλλά και να αναγνωρίζουν τη διαφορά μεταξύ της θετικής και της κανονιστικής οικονομικής, της μικροοικονομικής και της μακροοικονομικής.

2.2.ΣΤ.2 | ΟΙ ΔΥΝΑΜΕΙΣ ΤΗΣ ΑΓΟΡΑΣ: ΠΡΟΣΦΟΡΑ ΚΑΙ ΖΗΤΗΣΗ

Στην παρούσα υποενότητα, οι εκπαιδευόμενοι/-ες, έχοντας γνωρίσει κάποιες βασικές έννοιες και αρχές της οικονομικής επιστήμης, θα έρθουν σε επαφή με τις δύο βασικές δυνάμεις της αγοράς: τη ζήτηση και την προσφορά. Αρχικά, θα γίνει παρουσίαση των χαρακτηριστικών του συστήματος της αγοράς και του υποδείγματος του οικονομικού κυκλώματος. Ακολούθως, θα λάβει χώρα μια ανάλυση: της έννοιας της ζήτησης, της ζητούμενης ποσότητας, του τρόπου συμπεριφοράς των αγοραστών/-τριών, της συνάρτησης της ζήτησης, του τρόπου κατασκευής της ατομικής καμπύλης ζήτησης, του πώς από τις ατομικές καμπύλες προκύπτει η καμπύλη ζήτησης της αγοράς, αλλά και του πώς μετατοπίζεται η καμπύλη ζήτησης στις διάφορες μεταβολές της ζήτησης. Στη συνέχεια, η υποενότητα πραγματεύεται: τις έννοιες της προσφοράς, της προσφερόμενης ποσότητας, του τρόπου συμπεριφοράς των πωλητών/-τριών, της κατασκευής της ατομικής καμπύλης προσφοράς και της καμπύλης προσφοράς της αγοράς, αλλά και τις μετατοπίσεις της καμπύλης στις διάφορες μεταβολές της προσφοράς.

Τέλος, αναλύονται: ο τρόπος προσδιορισμού της τιμής ισορροπίας μεταξύ της προσφοράς και της ζήτησης, η μετατόπισή της στις μεταβολές και τις μετακινήσεις των καμπυλών προσφοράς και ζήτησης, καθώς και ο ρόλος της κρατικής παρέμβασης στον προσδιορισμό των τιμών. Ολοκληρώνοντας την υποενότητα, οι εκπαιδευόμενοι/-ες θα είναι σε θέση: να εξηγούν τον τρόπο με τον οποίο η ζήτηση και η προσφορά αλληλεπιδρούν και καθορίζουν την τιμή και την ποσότητα σε μια αγορά, να αναλύουν τις επιδράσεις των μεταβολών στη ζήτηση και την προσφορά και να προσδιορίζουν τους τρόπους παρέμβασης του κράτους στις τιμές και τους τρόπους με τους οποίους μπορούν να δημιουργηθούν πλεονάσματα ή ελλείμματα προϊόντων.

2.2.ΣΤ.3 | ΕΛΑΣΤΙΚΟΤΗΤΑ ΠΡΟΣΦΟΡΑΣ ΚΑΙ ΖΗΤΗΣΗΣ

Στο πλαίσιο της προηγούμενης υποενότητας, οι εκπαιδευόμενοι/-ες ήρθαν σε επαφή με τις έννοιες της προσφοράς και της ζήτησης και κατανόησαν την κατεύθυνση προς την οποία μεταβάλλονται η τιμή και η ποσότητα, όταν μεταβάλλονται η ζήτηση και η προσφορά. Στον πραγματικό κόσμο, ωστόσο, το ερώτημα είναι το πόσο θα μεταβληθεί το εξεταζόμενο κάθε φορά μέγεθος και ποιες θα είναι οι αντιδράσεις στις μεταβολές της τιμής και του εισοδήματος της ζητούμενης και της προσφερόμενης ποσότητας, των δύο, δηλαδή, σημαντικότερων μεταβλητών που τις επηρεάζουν.

Αντικείμενο της παρούσας υποενότητας αποτελεί η γνωριμία των εκπαιδευόμενων με τις έννοιες της ελαστικότητας και της ανελαστικότητας της ζήτησης και της προσφοράς. Ειδικότερα, οι εκπαιδευόμενοι/-ες θα μελετήσουν: πώς η ευαισθησία της ζητούμενης ποσότητας σε μια μεταβολή της τιμής μετράται από την ελαστικότητα της ζήτησης, ποιοι παράγοντες την επηρεάζουν, πώς μετράται η ελαστικότητα σε ένα συγκεκριμένο σημείο και πώς σε ένα τμήμα της καμπύλης ζήτησης ή της καμπύλης

προσφοράς, ποια είναι και τι μετράει η σταυροειδής ελαστικότητα, πώς μετράται η εισοδηματική ελαστικότητα, καθώς και πώς διακρίνονται τα αγαθά (κανονικά, κατώτερα, πολυτελείας, πρώτης ανάγκης) με βάση την εισοδηματική τους ελαστικότητα.

2.2.ΣΤ.4 | ΚΟΣΤΟΣ ΠΑΡΑΓΩΓΗΣ

Αντικείμενο μελέτης της παρούσας υποενότητας είναι η ανάλυση του κόστους παραγωγής και των βραχυχρόνιων και μακροχρόνιων αποφάσεων, οι οποίες βασίζονται στις αντίστοιχες καμπύλες κόστους. Αρχικά, θα γίνει παρουσίαση της συνάρτησης παραγωγής και του πώς αυτή διαμορφώνεται σε βραχυχρόνια και μακροχρόνια περίοδο, θα αποκωδικοποιηθούν οι έννοιες του συνολικού, του μέσου και του οριακού προϊόντος και θα αναλυθεί ο νόμος της φθίνουσας απόδοσης. Αναφορικά με την παραγωγή στη βραχυχρόνια περίοδο, θα αναλυθούν το βραχυχρόνιο σταθερό και το μεταβλητό κόστος παραγωγής, το βραχυχρόνιο οριακό κόστος, το βραχυχρόνιο μέσο κόστος, η σχέση μεταξύ του βραχυχρόνιου οριακού και του μέσου κόστους, καθώς και οι αποφάσεις της επιχείρησης για το επίπεδο του προϊόντος βραχυχρόνια.

Ακολουθώντας, η υποενότητα θα επικεντρωθεί στο κόστος παραγωγής στη μακροχρόνια περίοδο, παρουσιάζοντας τη σχέση της έντασης της χρήσης των συντελεστών παραγωγής και των τιμών τους με την επιλογή της κατάλληλης τεχνικής και αναλύοντας αφενός τις έννοιες του μακροχρόνιου συνολικού, του οριακού και του μέσου κόστους, καθώς και των οικονομιών κλίμακας και αφετέρου τη σχέση μεταξύ του βραχυχρόνιου και του μακροχρόνιου κόστους, αλλά και μεταξύ των αποφάσεων της επιχείρησης για το επίπεδο του προϊόντος μακροχρόνια. Ολοκληρώνοντας την υποενότητα, οι εκπαιδευόμενοι/-ες θα είναι σε θέση: ->να σχεδιάζουν και να περιγράφουν τις καμπύλες του συνολικού, του μέσου και του οριακού προϊόντος, καθεμιά χωριστά, ->να συνδέουν με την πραγματική οικονομία τις έννοιες και τις καμπύλες του συνολικού, του μέσου και του οριακού προϊόντος, αλλά και την καμπύλη της φθίνουσας απόδοσης, καθώς και ->να αναλύουν τη σημασία όλων των παραπάνω στην παραγωγική διαδικασία.

2.2.ΣΤ.5 | ΜΟΡΦΕΣ ΑΓΟΡΑΣ

Στις προηγούμενες υποενότητες, περιγράφηκε ο τρόπος προσδιορισμού των τιμών και του επιπέδου παραγωγής σε κατάσταση ισορροπίας, ωστόσο αυτό εξαρτάται από τη μορφή και τη δομή της αγοράς που δραστηριοποιείται η επιχείρηση. Για τον λόγο αυτόν, στο πλαίσιο της παρούσας υποενότητας, οι εκπαιδευόμενοι/-ες θα έρθουν σε επαφή με την ταξινόμηση και την ανάλυση των τεσσάρων μορφών αγοράς. Αρχικά, θα γίνει παρουσίαση: των χαρακτηριστικών γνωρισμάτων του «τέλειου ανταγωνισμού», της ζήτησης, δηλαδή, όπως την αντιμετωπίζει ο/η πωλητής/-τρια σε έναν αμιγώς ανταγωνιστικό κλάδο, της βραχυχρόνιας και μακροχρόνιας ισορροπίας της επιχείρησης και του κλάδου στον τέλει ανταγωνισμό, της καμπύλης προσφοράς του κλάδου, της μεγιστοποίησης του κέρδους στη βραχυχρόνια και τη μακροχρόνια

περίοδο, καθώς και της αποτελεσματικότητας του τέλειου ανταγωνισμού. Θα ακολουθήσει μια εισαγωγή: στο «αμιγές μονοπώλιο», στα εμπόδια εισόδου σε μια μονοπωλιακή αγορά, στη καμπύλη ζήτησης στο μονοπώλιο, στον τρόπο προσδιορισμού της τιμής και του επιπέδου παραγωγής, στις οικονομικές επιπτώσεις του μονοπωλίου, στον τρόπο υπολογισμού της ποσότητας που μεγιστοποιεί το κέρδος του/της μονοπωλητή/-τριας, στην πολιτική διαφοροποίησης των τιμών, στις συνθήκες όπου τα κέρδη του/της μονοπωλητή/-τριας είναι μηδενικά ή αρνητικά, καθώς και στις αντιμονοπωλιακές πολιτικές.

Στη συνέχεια, θα αναλυθούν: ο «μονοπωλιακός ή ατελής ανταγωνισμός» με τα χαρακτηριστικά του, η σχέση τιμής και προϊόντος στον μονοπωλιακό ανταγωνισμό, η διαφοροποίηση του προϊόντος, η ποσότητα που μεγιστοποιεί το κέρδος μιας μονοπωλιακά ανταγωνιστικής επιχείρησης βραχυχρονίως και μακροχρονίως, οι διαφορές του με τον τέλειο ανταγωνισμό και με το μονοπώλιο, καθώς και η αποτελεσματικότητά του. Τέλος, θα γίνει παρουσίαση: του «ολιγοπωλίου», των χαρακτηριστικών και των διαφορών του από άλλες μορφές αγοράς, των υποδειγμάτων συμπεριφοράς των ολιγοπωλιακών επιχειρήσεων (του υποδείγματος ακολουθίας, του υποδείγματος ταυτόχρονου ορισμού τιμής και ποσότητας και του υποδείγματος της σύμπραξης), του τρόπου υπολογισμού της ποσότητας που θα παραχθεί, του κέρδους των επιχειρήσεων από τη σύμπραξη, καθώς και του υποδείγματος της τεθλασμένης καμπύλης ζήτησης.

Προτεινόμενες πηγές μελέτης

Κύριες

1. Γκλαβά, Μ. (2018). *Οδηγός και εφαρμογές λογιστικών φύλλων με το MS Excel με αναλυτικά παραδείγματα*. Θεσσαλονίκη: Εκδόσεις Δίσιγμα.
2. Κυρκόπουλος, Γ. (2017). *Προχωρημένες λειτουργίες και προγραμματισμός του Excel 2016*. Αθήνα: Εκδόσεις Κλειδάριθμος.

Συμπληρωματικές

1. Καρολίδης, Δ. & Ξαρχάκος, Κ. (2016). *Microsoft Excel 2016 (Θεωρία – Συναρτήσεις – Προγραμματισμός με VBA – Εφαρμογές)*. Αθήνα: Εκδόσεις Άβακας.

2.2.Z • ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΙΑΚΕΣ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΕΣ

Περίληψη της μαθησιακής ενότητας

Η ενότητα «Επιχειρησιακές επικοινωνίες» έχει ως σκοπό την απόκτηση γνώσεων και την ανάπτυξη των δεξιοτήτων της επικοινωνίας τόσο στον προφορικό όσο και στον γραπτό λόγο. Ως προς τον προφορικό λόγο, η ενότητα αυτή επικεντρώνεται στις έννοιες της λεκτικής και της μη λεκτικής επικοινωνίας. Επίσης, αναπτύσσονται

οι έννοιες της ενεργητικής ακρόασης, της ενσυναίσθησης και της ανατροφοδότησης. Ως προς τον γραπτό λόγο, οι εκπαιδευόμενοι/-ες θα εξοικειωθούν με τα είδη των εγγράφων και των επιστολών που χρησιμοποιούνται μέσα σε μια επιχείρηση, ώστε να μπορούν να αναγνωρίζουν τη χρησιμότητά τους. Τέλος, οι εκπαιδευόμενοι/-ες θα εξασκηθούν στη σύνταξη εγγράφων, χρησιμοποιώντας την κατάλληλη ορολογία και μορφοποίηση, ώστε αυτά να έχουν επαγγελματική εμφάνιση.

Προσδοκώμενα μαθησιακά αποτελέσματα

Όταν ολοκληρώσουν τη μαθησιακή ενότητα, οι εκπαιδευόμενοι/-ες θα είναι ικανοί /-ές να:

- Επικοινωνούν αποτελεσματικά λαμβάνοντας υπόψη την κάθε περίπτωση εντός της επιχειρησιακής διαδικασίας,
- Διαχειρίζονται τα φυσικά και τα προσωπικά εμπόδια στην επικοινωνία,
- Μεταφέρουν με σαφήνεια πληροφορίες τόσο μέσω του προφορικού όσο και μέσω του γραπτού λόγου,
- Ορίζουν τις αρχές της αποτελεσματικής επικοινωνίας μέσα από τις πλατφόρμες τηλεδιάσκεψης,
- Συνδυάζουν την τυπική και την άτυπη επικοινωνία σε μια επιχείρηση,
- Χτίζουν θετικές σχέσεις με τα στελέχη της επιχείρησης, αλλά και με τους/τις εξωτερικούς/-ές συνεργάτες/-ιδες, αναπτύσσοντας την ενεργητική ακρόαση και την ενσυναίσθηση,
- Περιγράφουν τον τρόπο με τον οποίο μπορούν να συντονίσουν μια συνάντηση στελεχών μέσα στην επιχείρηση ή μια συνάντηση με εξωτερικούς/-ές συνεργάτες/-ιδες,
- Συντάσσουν επιστολές και έγγραφα, ώστε να διευκολύνουν τη ροή της πληροφορίας εντός και εκτός της επιχείρησης,
- Αναγνωρίζουν τα διαφορετικά είδη εγγράφων ανάλογα με τη διαβάθμισή τους ως επείγοντα ή μη και να τα χειρίζονται σύμφωνα με τη διαδικασία που εφαρμόζεται μέσα στην επιχείρηση,
- Αισθάνονται αυτοπεποίθηση όταν επικοινωνούν με στελέχη της επιχείρησης ή με τους/τις εξωτερικούς/-ές συνεργάτες/-ιδες,
- Αντιμετωπίζουν ανθρώπους που φαινομενικά είναι «δύσκολοι» στην επικοινωνία τους.

Βασικές έννοιες και λέξεις-κλειδιά

Αποτελεσματική επικοινωνία / Πομπός / Δέκτης / Κανάλια επικοινωνίας / Εμπόδια επικοινωνίας / Ενεργητική ακρόαση / Ενσυναίσθηση / Ανατροφοδότηση / Πλατφόρμες τηλεδιάσκεψης / Τυπική επικοινωνία / Άτυπη επικοινωνία / Διαβάθμιση εγγράφων.

Αριθμός ωρών διδασκαλίας της μαθησιακής ενότητας ανά εβδομάδα
Θεωρία (2), Εργαστήριο (0), Σύνολο (2).

Διάρθρωση των μαθησιακών ενοτήτων σε υποενότητες

A/A	ΤΙΤΛΟΣ ΜΑΘΗΣΙΑΚΗΣ ΥΠΟΕΝΟΤΗΤΑΣ
1	ΛΕΚΤΙΚΗ ΚΑΙ ΜΗ ΛΕΚΤΙΚΗ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑ
2	ΕΜΠΟΔΙΑ ΣΤΗΝ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑ
3	ΑΝΑΤΡΟΦΟΔΟΤΗΣΗ
4	ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΕΣ ΣΥΝΑΝΤΗΣΕΙΣ
5	ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΑ ΕΓΓΡΑΦΑ ΚΑΙ ΕΠΙΣΤΟΛΕΣ
6	ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΑ ΜΕΣΑ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑΣ ΚΑΙ ΤΗΛΕΔΙΑΣΚΕΨΕΩΝ

Κείμενο αναφοράς

2.2.2.1 | ΛΕΚΤΙΚΗ ΚΑΙ ΜΗ ΛΕΚΤΙΚΗ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑ

Η πρώτη μαθησιακή υποενότητα αποσκοπεί στην εισαγωγή και την κατανόηση των βασικών αρχών και εννοιών της αποτελεσματικής επικοινωνίας. Οι εκπαιδευόμενοι/-ες έρχονται σε επαφή με το μοντέλο επικοινωνίας, κατά το οποίο ένας/μία πομπός, χρησιμοποιώντας τα κανάλια επικοινωνίας, μεταφέρει ένα ή περισσότερα μηνύματα σε έναν/μία ή περισσότερους/-ες δέκτες. Ο/Η πομπός λαμβάνει ανατροφοδότηση από τον/την δέκτη/-τρια ή τους/τις δέκτες/-τριες, ώστε να προχωρήσει στο επόμενο μήνυμα ή να επαναδιατυπώσει το μήνυμα που δεν έγινε κατάλληλα αντιληπτό. Στο επιχειρηματικό περιβάλλον, η επικοινωνία παίζει καθοριστικό ρόλο για τη δημιουργία θετικών σχέσεων με όλους/-ες τους/τις ενδιαφερόμενους/-ες στο εσωτερικό και το εξωτερικό περιβάλλον της επιχείρησης.

Οι εκπαιδευόμενοι/-ες θα είναι σε θέση να διακρίνουν τη λεκτική από τη μη λεκτική επικοινωνία. Η λεκτική επικοινωνία αφορά τις λέξεις που χρησιμοποιούνται για να εκφράσουν το νόημα του μηνύματος, ενώ η μη λεκτική επικοινωνία ή αλλιώς «γλώσσα του σώματος» εμπεριέχει τόσο τις κινήσεις του σώματος (στάση σώματος, κίνηση χεριών, οπτική επαφή, έκφραση προσώπου) όσο και στοιχεία που σχετίζονται με τη φωνή (χροιά, χρωματισμό, ένταση, τόνο). Οι ειδικοί/-ές στην επικοινωνία έχουν καταλήξει στο ότι η μη λεκτική επικοινωνία συμμετέχει κατά ένα πολύ μεγαλύτερο ποσοστό σε σχέση με τη λεκτική στην αποτελεσματική μεταφορά ενός μηνύματος. Κατά τη διάρκεια της μαθησιακής υποενότητας, είναι χρήσιμο οι εκπαιδευόμενοι/-ες να απασχοληθούν με παιχνίδια ρόλων, κατά τα οποία, μελετώντας συγκεκριμένα σενάρια, θα χρησιμοποιούν τόσο τη λεκτική όσο και τη μη λεκτική τους επικοινωνία. Μέσα από αυτές τις διαδραστικές ασκήσεις, θα προκύψει συζήτηση με την ολομέλεια, ώστε οι εκπαιδευόμενοι/-ες να αποκτήσουν καλύτερη επίγνωση του τρόπου με τον οποίο επικοινωνούν, ώστε να είναι σε θέση να βελτιώνονται συνεχώς.

2.2.Z.2 | ΕΜΠΟΔΙΑ ΣΤΗΝ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑ

Στη συγκεκριμένη μαθησιακή υποενότητα, οι εκπαιδευόμενοι/-ες έρχονται σε επαφή με τα εμπόδια που υπάρχουν στην επικοινωνία και τον τρόπο διαχείρισής τους. Τα εμπόδια αυτά διακρίνονται σε φυσικά εμπόδια και σε εμπόδια που σχετίζονται με τα στοιχεία της προσωπικότητας όσων εμπλέκονται στην επικοινωνία. Τα φυσικά εμπόδια, όπως είναι η θερμοκρασία στον χώρο, ο θόρυβος ή οι αποσπάσεις που μπορεί να υπάρχουν κατά τη διάρκεια της επικοινωνίας, μπορούν να λυθούν ευκολότερα. Τα δυσκολότερα εμπόδια είναι αυτά που σχετίζονται με τους ίδιους τους ανθρώπους που εμπλέκονται στην επικοινωνία. Τέτοια εμπόδια αποτελούν οι παλιότερες εμπειρίες που έχουν βιώσει οι εμπλεκόμενοι/-ες στην επικοινωνία, τα στερεότυπα, οι προκαταλήψεις, οι πεποιθήσεις και οι απόψεις τους. Τα εμπόδια αυτά μπορούν να οδηγήσουν σε μη αποτελεσματική επικοινωνία ή στην άποψη ότι ο/η συνομιλητής/-τρια είναι «δύσκολος/-η» επικοινωνιακά.

Οι εκπαιδευόμενοι/-ες, μέσα από τη συγκεκριμένη υποενότητα, εστιάζουν την προσοχή τους στον τρόπο που είναι χρήσιμο να λειτουργούν, ώστε ακόμα και στις δύσκολες περιπτώσεις να καταφέρνουν να επικοινωνούν αποτελεσματικά. Τα εργαλεία που μπορούν να βοηθήσουν σε αυτό είναι η ενεργητική ακρόαση, η ενσυναίσθηση και η χρήση ανοιχτών ερωτήσεων. Για την καλύτερη κατανόηση της διαχείρισης των εμποδίων που υπάρχουν στην επικοινωνία, προτείνεται οι εκπαιδευόμενοι/-ες, παρακολουθώντας στιγμιότυπα από ταινίες ή βίντεο στο Διαδίκτυο στα οποία εμφανίζονται περιπτώσεις εμποδίων στην επικοινωνία, να συζητήσουν ποια ήταν τα εμπόδια αυτά, πώς εξελίχθηκε τελικά η επικοινωνία και τι θα έκαναν οι ίδιοι/-ες για να διευκολύνουν την επικοινωνία αυτή.

2.2.Z.3 | ΑΝΑΤΡΟΦΟΔΟΤΗΣΗ

Η εν λόγω μαθησιακή υποενότητα εξετάζει ένα από τα σημαντικότερα εργαλεία που αξιοποιούνται σήμερα στον επιχειρηματικό κόσμο (και όχι μόνο), αυτό της ανατροφοδότησης. Οι εκπαιδευόμενοι/-ες, έχοντας εντοπίσει τη σημασία της λεκτικής και της μη λεκτικής επικοινωνίας, της ενεργητικής ακρόασης, της ενσυναίσθησης και της χρήσης ανοιχτών ερωτήσεων κατά τις προηγούμενες δύο υποενότητες, προχωρούν σε ακόμα ένα χρήσιμο εργαλείο επικοινωνίας. Η ανατροφοδότηση αποτελεί μια δομημένη συζήτηση, κατά την οποία ο/η πομπός συζητάει με τον/τη δέκτη/-τρια για ένα θέμα που ο/η τελευταίος/-α είναι χρήσιμο να βελτιώσει και σχετίζεται είτε με τη συμπεριφορά του/της είτε με την απόδοση στη δουλειά του/της. Σημαντικό στοιχείο της ανατροφοδότησης είναι το ότι, ακόμα και όταν χρειάζεται να συζητηθεί κάτι δύσκολο που μπορεί να φέρει σε δύσκολη θέση τα δύο μέρη, με τη δομή που έχει η ανατροφοδότηση διαφυλάσσονται οι σχέσεις και βρίσκονται λύσεις. Ένα ακόμα σημαντικό στοιχείο της ανατροφοδότησης είναι ότι ο/η πομπός δεν δίνει τη λύση ή την κατεύθυνση στον/στη δέκτη/-τρια, αλλά ρωτά τι προτείνει εκείνος/-η, ώστε να βελτιωθεί στο θέμα που συζητείται.

Οι εκπαιδευόμενοι/-ες εξασκούνται όχι μόνο στο να δίνουν ανατροφοδότηση, αλλά και στο να είναι έτοιμοι/-ες και δεκτικοί/-ές να λαμβάνουν ανατροφοδότηση, ώστε να βελτιώνονται συνεχώς. Είναι εξαιρετικά χρήσιμο, κατά τη διάρκεια της μαθησιακής υποεπενότητας, να αξιοποιηθούν τα παιχνίδια ρόλων, όπου ο ένας ρόλος θα παρέχει ανατροφοδότηση και ο άλλος ρόλος θα λαμβάνει. Μέσα από την παρατήρηση του παιχνιδιού ρόλων από την ολομέλεια, θα προκύπτουν χρήσιμα συμπεράσματα για θέματα βελτίωσης της επικοινωνίας και της συνεργασίας.

2.2.Z.4 | ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΕΣ ΣΥΝΑΝΤΗΣΕΙΣ

Η μαθησιακή υποεπενότητα με τίτλο «Επαγγελματικές συναντήσεις» αποσκοπεί στην εισαγωγή και την κατανόηση των βασικών θεμάτων που χρειάζεται να γνωρίζουν οι εκπαιδευόμενοι/-ες, προκειμένου να οργανώνουν και να συντονίζουν αποτελεσματικά συναντήσεις. Στον επιχειρηματικό κόσμο, οι επαγγελματικές συναντήσεις (meetings) πραγματοποιούνται είτε μεταξύ των στελεχών της επιχείρησης για θέματα συντονισμού, απολογισμού δράσεων και επίλυσης προβλημάτων είτε με τη συμμετοχή εξωτερικών συνεργατών/-ιδών για την έναρξη νέων συνεργασιών, την παρουσίαση προϊόντων ή υπηρεσιών και την επίλυση θεμάτων που σχετίζονται με τη συνεργασία τους.

Οι εκπαιδευόμενοι/-ες εστιάζουν την προσοχή τους στις εργασίες που χρειάζεται να γίνουν, ώστε να συντονίζονται και να πραγματοποιούνται αποτελεσματικά επαγγελματικές συναντήσεις. Η εύρεση του κατάλληλου χώρου σε σχέση με το μέγεθός του, την ύπαρξη κατάλληλου εξοπλισμού και τη χρονική διάρκεια που είναι διαθέσιμος για τη συνάντηση είναι ζωτικής σημασίας. Στη συνέχεια, χρειάζεται να γίνουν ξεκάθαρα τόσο ο σκοπός όσο και οι στόχοι της συνάντησης και να δημιουργηθεί μια ατζέντα θεμάτων για τα οποία θα λάβουν γνώση οι συμμετέχοντες/-ουσες που θα προσκληθούν. Οι εκπαιδευόμενοι/-ες μαθαίνουν να γράφουν τα πρακτικά των επαγγελματικών συναντήσεων που καταλήγουν σε συγκεκριμένες δράσεις, τις οποίες αναλαμβάνουν τα μέλη που συμμετέχουν στη συνάντηση. Είναι εξαιρετικά χρήσιμο, κατά τη διάρκεια του μαθήματος, οι εκπαιδευόμενοι/-ες να κληθούν να οργανώσουν με λεπτομέρεια μια επαγγελματική συνάντηση και να δημιουργήσουν την ατζέντα θεμάτων και τα πρακτικά της, ώστε να εξοικειωθούν με το αντικείμενο.

2.2.Z.5 | ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΑ ΕΓΓΡΑΦΑ ΚΑΙ ΕΠΙΣΤΟΛΕΣ

Η γραπτή επικοινωνία αποτελεί αναπόσπαστο κομμάτι της επικοινωνίας, με ιδιαίτερη σημασία στο επιχειρηματικό περιβάλλον. Οι εκπαιδευόμενοι/-ες, μέσα από τη συγκεκριμένη μαθησιακή υποεπενότητα, εστιάζουν την προσοχή τους στα διαφορετικά είδη των επαγγελματικών εγγράφων και επιστολών που καλούνται να συντάξουν, να μορφοποιήσουν, να αποστείλουν και να αρχειοθετήσουν, με τρόπο που να διευκολύνει την επιχειρηματική λειτουργία. Τα έγγραφα αυτά τις περισσότερες φορές ακολουθούν την τυπική επικοινωνία, κατά την οποία ο λόγος είναι επίσημος και τηρούνται οι προδιαγραφές των επαγγελματικών επιστολών. Σε άλλες περιπτώσεις, η γραπτή επικοινωνία

ακολουθεί τη λεγόμενη άτυπη επικοινωνία, κατά την οποία ο γραπτός λόγος είναι πιο καθημερινός και αποσκοπεί στον γρήγορο συντονισμό των συνεργατών/-ιδών μεταξύ τους. Τόσο η τυπική όσο και η άτυπη επικοινωνία συνυπάρχουν σε κάθε επιχειρηματικό περιβάλλον ανάλογα με την περίπτωση. Οι εκπαιδευόμενοι/-ες χρειάζεται να διακρίνουν τον τρόπο με τον οποίο θα γράφουν επιστολές, θα απαντούν σε παράπονα πελατών/-ιστών και θα διαχειρίζονται τα έγγραφα ανάλογα με το αν είναι εμπιστευτικά ή όχι.

Κατά τη διάρκεια της μαθησιακής αυτής υποενότητας, είναι χρήσιμο οι εκπαιδευόμενοι/-ες, εργαζόμενοι/-ες σε ομάδες, να αναλάβουν να συγγράψουν συγκεκριμένους τύπους επιστολών, είτε για εσωτερική χρήση της επιχείρησης είτε για αποστολή σε εξωτερικούς/-ές ενδιαφερόμενους/-ες. Οι επιστολές αυτές θα αποστέλλονται στη διπλανή τους ομάδα, η οποία και θα αξιολογεί το μήνυμα που διαβάζει ανάλογα με τη σαφήνεια, την έκταση, τον ξεκάθαρο σκοπό και το κατά πόσο τηρούνται η τυπική ή η άτυπη επικοινωνία.

2.2.Z.6 | ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΑ ΜΕΣΑ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑΣ ΚΑΙ ΤΗΛΕΔΙΑΣΚΕΨΕΩΝ

Η τεχνολογία βρίσκεται παντού στην καθημερινότητα των σημερινών επιχειρήσεων, επομένως δεν θα μπορούσε να λείπει ούτε από τον χώρο της επικοινωνίας ούτε από τον τρόπο διεξαγωγής των τηλεδιασκέψεων. Οι εκπαιδευόμενοι/-ες, μέσα από τη συγκεκριμένη μαθησιακή υποενότητα, εστιάζουν την προσοχή τους στον τρόπο χρήσης των ηλεκτρονικών μέσων για γραπτή επικοινωνία, όπως είναι τα άμεσα μηνύματα και το ηλεκτρονικό ταχυδρομείο. Η χρήση του ηλεκτρονικού ταχυδρομείου αποτελεί καθημερινότητα για τις επιχειρήσεις και απαιτεί συγκεκριμένα σημεία προσοχής, όπως είναι η προσθήκη των σωστών παραληπτών/-τριών, των κοινοποιήσεων ή των κρυφών κοινοποιήσεων και η συνοπτική διατύπωση του θέματος του μηνύματος. Στη συνέχεια, η διατύπωση του σώματος του κειμένου οφείλει να είναι συνοπτική, περιεκτική και να συνδέεται με το θέμα. Τέλος, κάθε επίσημο μήνυμα που προέρχεται από την επιχείρηση ολοκληρώνεται με τον χαιρετισμό και την υπογραφή που εμπεριέχει τα στοιχεία του/της αποστολέα και τα στοιχεία της εταιρείας, συνήθως με το λογότυπό της.

Επιπλέον, οι εκπαιδευόμενοι/-ες εξοικειώνονται με τη δημιουργία προσκλήσεων για τηλεδιασκέψεις μέσω της ποικιλίας που υπάρχει σε πλατφόρμες, όπως είναι οι: Google Meet, Webex, Zoom, Microsoft Teams, καθώς και πολλές άλλες. Οι εκπαιδευόμενοι/-ες μαθαίνουν τα διάφορα εργαλεία που είναι διαθέσιμα στις πλατφόρμες αυτές, ώστε να υποστηρίζουν τις αντίστοιχες συναντήσεις των στελεχών. Εργαλεία, όπως είναι η σύνδεση της κάμερας και του ήχου, ο διαμοιρασμός της οθόνης για προβολή αρχείων ή πολυμέσων, η ανταλλαγή μηνυμάτων, καθώς και η δημιουργία «δωματίων» στη συνάντηση, αποτελούν απαραίτητες γνώσεις και δεξιότητες. Κατά τη διάρκεια της μαθησιακής υποενότητας, είναι εξαιρετικά χρήσιμο οι εκπαιδευόμενοι/-ες να έρθουν σε επαφή με μία ή με περισσότερες πλατφόρμες τηλεδιασκέψεων και, οργανώνοντας μια τηλεδιάσκεψη, να συμμετέχουν αξιοποιώντας με σωστό τρόπο τα διάφορα εργαλεία της πλατφόρμας.

Προτεινόμενες πηγές μελέτης

Κύριες

1. Σταμάτης, Γ. (2007). *Ολοκληρωμένη στρατηγική επικοινωνία. Ένα ολιστικό εργαλείο για μια ολιστική αντιμετώπιση της επιχειρησιακής επικοινωνίας*. Αθήνα: Εκδόσεις Σταμούλη.
2. Κόντης, Θ. (2001). *Επιχειρησιακές επικοινωνίες* (2η έκδοση). Αθήνα: Εκδόσεις Σύγχρονη Εκδοτική.

Συμπληρωματικές

1. Ασπρίδης, Γ. Μ., Τσέλιος, Δ. & Ρωσσίδης, Γ. Φ. (2018). *Επιχειρησιακές επικοινωνίες. Θεωρητική και πρακτική προσέγγιση*. Αθήνα: Εκδόσεις Κριτική.
2. Bonée, C. L. & Thill, J. V. (2022). *Σύγχρονη επιχειρησιακή επικοινωνία* (μτφρ. Γ. Φ Κοκκίνης & Κ. Ρ. Τόκα). Λευκωσία: Εκδόσεις Π. Χ. Πασχαλίδη & Broken Hill Publishers.

2.2.Η • ΠΡΑΚΤΙΚΗ ΕΦΑΡΜΟΓΗ ΣΤΗΝ ΕΙΔΙΚΟΤΗΤΑ

Περίληψη της μαθησιακής ενότητας

Η ενότητα «Πρακτική εφαρμογή στην ειδικότητα» έχει ως σκοπό την απόκτηση γνώσεων και την ανάπτυξη δεξιοτήτων, ώστε οι εκπαιδευόμενοι/-ες να χρησιμοποιούν τα κατάλληλα εργαλεία στη διαχείριση έργων (project management). Στο πλαίσιο της συγκεκριμένης πρακτικής ενότητας, οι εκπαιδευόμενοι/-ες θα μάθουν να περιγράφουν τα χαρακτηριστικά ενός έργου και να διαχωρίζουν τα έργα από τις διαδικασίες σε μια επιχείρηση ή σε έναν οργανισμό. Επίσης, θα είναι σε θέση να εντοπίζουν τα πέντε διαφορετικά στάδια ενός έργου και τις ενέργειες που απαιτούνται σε κάθε στάδιο. Παράλληλα, θα αντιληφθούν την επίδραση του χρόνου, του κόστους και των πόρων στη διαχείριση έργων. Τέλος, θα μάθουν πώς να υποστηρίζουν κατάλληλα τον/τη διευθυντή/-τρια και τα μέλη ενός έργου.

Προσδοκώμενα μαθησιακά αποτελέσματα

Όταν ολοκληρώσουν τη μαθησιακή ενότητα, οι εκπαιδευόμενοι/-ες θα είναι ικανοί/-ές να:

- Διαχωρίζουν τα χαρακτηριστικά ενός έργου από μια διαδικασία σε μια επιχείρηση/έναν οργανισμό,
- Αναδεικνύουν τη σημασία της εφαρμογής της μεθοδολογίας διαχείρισης έργων σε όλα τα έργα μιας επιχείρησης,
- Συμβάλλουν στην αποτύπωση των δεδομένων, των πόρων, του χρόνου και του κόστους ενός έργου, ανάλογα με το στάδιο στο οποίο εκείνο βρίσκεται,

- Αναγνωρίζουν όλους/-ες τους/τις εμπλεκόμενους/-ες στο έργο και να τους/τις ενημερώνουν σε ό,τι είναι απαραίτητο,
- Αξιολογούν αποτελεσματικά το εσωτερικό και το εξωτερικό περιβάλλον μιας επιχείρησης,
- Περιγράφουν τα καθήκοντα του/της διευθυντή/-τριας του έργου,
- Υποστηρίζουν τον/τη διευθυντή/-τρια του έργου σε όλα τα στάδια του έργου,
- Αποτυπώνουν την πορεία ενός έργου σε κατάλληλα έντυπα με την καθοδήγηση των μελών του,
- Διαχειρίζονται την πίεση του χρόνου και των προθεσμιών με την καλύτερη οργάνωση του έργου,
- Συμμετέχουν σε συναντήσεις των μελών του έργου και να κρατούν τα κατάλληλα πρακτικά της κάθε συνάντησης,
- Υιοθετούν τις αρχές της οργάνωσης και της μεθοδολογίας διαχείρισης έργων και σε άλλες καθημερινές εργασίες της γραμματείας.

Βασικές έννοιες και λέξεις-κλειδιά

Έργο / Διαχείριση έργου (Project Management) / Κύκλος ζωής έργου / Περιβάλλον έργου / Μεθοδολογία / Εμπλεκόμενοι/-ες στην ομάδα έργου / Διευθυντής/-τρια έργου / Στάδια ενός έργου.

Αριθμός ωρών διδασκαλίας της μαθησιακής ενότητας ανά εβδομάδα

Θεωρία (0), Εργαστήριο (3), Σύνολο (3).

Διάρθρωση των μαθησιακών ενοτήτων σε υποενότητες

Α/Α	ΤΙΤΛΟΣ ΜΑΘΗΣΙΑΚΗΣ ΥΠΟΕΝΟΤΗΤΑΣ
1	ΕΙΣΑΓΩΓΗ ΣΤΗ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΕΡΓΩΝ
2	ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΕΡΓΩΝ
3	ΟΙ ΕΜΠΛΕΚΟΜΕΝΟΙ/-ΕΣ ΣΕ ΕΝΑ ΕΡΓΟ
4	ΜΕΘΟΔΟΛΟΓΙΑ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΕΡΓΩΝ
5	ΚΙΝΔΥΝΟΙ ΚΑΙ ΠΡΟΒΛΗΜΑΤΑ ΕΡΓΩΝ
6	ΤΟ ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝ ΤΟΥ ΕΡΓΟΥ

Κείμενο αναφοράς

2.2.Η.1 | ΕΙΣΑΓΩΓΗ ΣΤΗ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΕΡΓΩΝ

Σε αυτή την υποενότητα, οι εκπαιδευόμενοι/-ες εισάγονται στις βασικές έννοιες των έργων. Έργο (project) είναι μια προσωρινή δράση που εκπονείται για τη δημιουργία ενός μοναδικού προϊόντος, μιας υπηρεσίας ή ενός αποτελέσματος. Έργα υλοποιούνται σε όλα τα οργανωτικά επίπεδα και σε αυτά εμπλέκονται ένα ή πολλαπλά άτομα,

μία ή πολλές οργανωτικές δομές από έναν ή πολλούς οργανισμούς. Η ανάγκη για τη διαχείριση πολύπλοκων και μεγάλων έργων οδήγησε στη δημιουργία του κλάδου της «Διαχείρισης έργων» (Project Management). Οι γνώσεις και οι δεξιότητες που λαμβάνουν και αναπτύσσουν οι εκπαιδευόμενοι/-ες βοηθούν στον προσδιορισμό των βασικών παραμέτρων ενός έργου, όπως είναι: το αντικείμενο (scope), ο χρόνος (time), το κόστος (budget) και η ποιότητα (quality) του έργου. Τα καθημερινά έργα των οργανισμών/επιχειρήσεων αποτελούν πηγή ανάπτυξης και βιωσιμότητας, επιτρέποντας την καλύτερη προσαρμογή τους στο μεταβαλλόμενο περιβάλλον και τον ανταγωνισμό.

Οι εκπαιδευόμενοι/-ες επικεντρώνονται κυρίως στις προκλήσεις τις οποίες αντιμετωπίζει ένα έργο και ειδικότερα σε παράγοντες, όπως είναι: οι διαθέσιμοι πόροι, τα χρονικά όρια ενός έργου, το θεσμικό πλαίσιο, η ασφάλεια, το περιβάλλον λειτουργίας και η ολοκλήρωση του έργου. Επιπλέον, η υποενότητα επεξηγεί τις υποκατηγορίες των έργων, όπως είναι οι εξής: το επιμέρους σχέδιο (subproject), η δραστηριότητα (activity), η εργασία (task), η υποεργασία (subtask), το πακέτο δουλειάς (work package) και το ορόσημο (milestone). Τέλος, οι εκπαιδευόμενοι/-ες μπορούν να συζητήσουν και να αναλύσουν κάποια χαρακτηριστικά παραδείγματα έργων που άπτονται της ειδικότητάς τους, αντλώντας ιδέες που δύνανται να εφαρμοστούν στο πλαίσιο του δικού τους επιχειρησιακού και εργασιακού περιβάλλοντος.

2.2.Η.2 | ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΕΡΓΩΝ

Στην παρούσα υποενότητα, οι εκπαιδευόμενοι/-ες εισάγονται στη διαχείριση έργων. Διαχείριση έργου (Project Management) είναι η εφαρμογή γνώσεων, δεξιοτήτων, εργαλείων και τεχνικών στους τομείς του έργου, με σκοπό την κάλυψη των απαιτήσεών του. Η διαχείριση έργου αναφέρεται στην καθοδήγηση του έργου για την επίτευξη των επιδιωκόμενων αποτελεσμάτων. Οι ομάδες έργου μπορούν να επιτύχουν τα κατάλληλα αποτελέσματα χρησιμοποιώντας ένα ευρύ φάσμα προσεγγίσεων (π.χ. προγνωστικών, υβριδικών και προσαρμοστικών). Οι γνώσεις και οι δεξιότητες που λαμβάνουν και αναπτύσσουν οι εκπαιδευόμενοι/-ες στη συγκεκριμένη υποενότητα βοηθά στον προσδιορισμό: των συνθηκών που επικρατούν κατά την εκτέλεση του έργου, των απαιτήσεων (requirements), των αναγκών και προσδοκιών των συμμετεχόντων/-ουσών, της αποδοτικής επικοινωνίας μεταξύ των τελευταίων, των διαθέσιμων πόρων και των ενδεχόμενων κινδύνων.

Οι εκπαιδευόμενοι/-ες επικεντρώνονται στον κύκλο ζωής και τις φάσεις του έργου. Ο κύκλος ζωής ενός έργου (project life cycle) είναι η αλληλουχία των φάσεων του έργου από την αρχική φάση του σχεδιασμού μέχρι και την παράδοσή του. Οι κύκλοι ζωής χαρακτηρίζονται από προσεγγίσεις προβλέψιμες, υβριδικές και προσαρμοστικές. Επιπρόσθετα, η υποενότητα επικεντρώνεται στις πέντε φάσεις ενός έργου και συγκεκριμένα στην έναρξη, τη σχεδίαση, την εκτέλεση, την παρακολούθηση-έλεγχο

και το κλείσιμο. Τέλος, για την ενίσχυση της μαθησιακής τους εμπειρίας, οι εκπαιδευόμενοι/-ες μπορούν να συζητήσουν και να αναλύσουν σε εργασίες τα είδη των κύκλων ζωής ενός έργου και τις φάσεις του.

2.2.H.3 | ΟΙ ΕΜΠΛΕΚΟΜΕΝΟΙ/-ΕΣ ΣΕ ΕΝΑ ΕΡΓΟ

Στη συγκεκριμένη υποενότητα, οι εκπαιδευόμενοι/-ες εισάγονται στην ομάδα διοίκησης έργου, δηλαδή στα εμπλεκόμενα άτομα της επιχείρησης/του οργανισμού που τους/τις αναθέτει την αρμοδιότητα να διαχειριστούν το έργο και, μαζί με τον/την υπεύθυνο/-η του έργου, δρουν για την αποτελεσματική εκτέλεσή του και για την επίτευξη των στόχων του. Ο/Η υπεύθυνος/-η του έργου είναι αρμόδιος/-α για τον αρχικό σχεδιασμό, την υλοποίηση, την ανάθεση των δραστηριοτήτων, την κατανομή των ρόλων σε όλα τα μέλη της ομάδας, τη διαμόρφωση του χρονοδιαγράμματος και την εξασφάλιση των πόρων που απαιτούνται για την υλοποίηση του έργου. Οι γνώσεις και οι δεξιότητες που λαμβάνουν και αναπτύσσουν οι εκπαιδευόμενοι/-ες βοηθούν στον προσδιορισμό της ομάδας έργου, όπως είναι: ο/η κύριος/-ία του έργου (project owner), ο οργανισμός υλοποίησης (implementing organization), η αναθέτουσα αρχή (contracting authority) και οι χρηματοδότες/-τριες (financiers). Επιπλέον, αναδεικνύονται οι ρόλοι της ομάδας, όπως είναι: το προσωπικό διαχείρισης του έργου (project management staff), το προσωπικό παραδοτέων (project staff), οι εμπειρογνώμονες υποστήριξης (supporting experts), οι εκπρόσωποι χρηστών/-τριών ή πελατών/-ιστών (user or customer representatives) κ.λπ.

Οι εκπαιδευόμενοι/-ες επικεντρώνονται στις δεξιότητες του/της διαχειριστή/-τριας-υπευθύνου/-ης του έργου, όπως είναι: η αυτοπεποίθηση, ο ενθουσιασμός, η καλή οργάνωση, ο ορθός καταμερισμός αρμοδιοτήτων, η ευελιξία, η παρακίνηση, η αναγνώριση και διαχείριση κρίσεων και προβλημάτων, η ικανότητα επίλυσης προβλημάτων, η ενσυναίσθηση κ.λπ. Τέλος, για την ενίσχυση της μαθησιακής τους εμπειρίας, μπορούν να συμμετάσχουν σε ένα παιχνίδι ρόλων ενός εικονικού έργου, συζητώντας και αναλύοντας τον κάθε ρόλο ξεχωριστά.

2.2.H.4 | ΜΕΘΟΔΟΛΟΓΙΑ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΕΡΓΩΝ

Σε αυτή την υποενότητα, οι εκπαιδευόμενοι/-ες εισάγονται στις βασικές μεθοδολογίες της υλοποίησης έργων. Οι μεθοδολογίες αποτελούν ένα σύνολο κατευθυντήριων αρχών και διαδικασιών για τη διαχείριση ενός έργου. Ο τρόπος που θα εργαστεί και θα αλληλεπιδράσει μια ομάδα εξαρτάται από την επιλογή της μεθοδολογίας. Οι μεθοδολογίες της διαχείρισης έργων αποτελούνται από έναν συνδυασμό πρακτικών, μεθόδων και διαδικασιών που προσδιορίζουν τον τρόπο σχεδιασμού, ανάπτυξης, ελέγχου, ολοκλήρωσης και τερματισμού ενός έργου. Οι γνώσεις και οι δεξιότητες που λαμβάνουν και αναπτύσσουν οι εκπαιδευόμενοι/-ες στη συγκεκριμένη υποενότητα βοηθούν στον προσδιορισμό των κατάλληλων μεθοδολογιών για τη διαχείριση ενός έργου. Οι εκπαιδευόμενοι/-ες επικεντρώνονται σε βασικές μεθόδους διαχείρισης

έργων, όπως είναι η μεθοδολογία καταρράκτη (waterfall), η μεθοδολογία διαχείρισης ευέλικτων έργων (agile project management-APM) κ.λπ.

Αναλυτικότερα, η μεθοδολογία καταρράκτη (waterfall) θεωρείται μια παραδοσιακή μεθοδολογία διαχείρισης έργου και περιλαμβάνει μια σειριακή διαδικασία που περνά από όλες τις φάσεις της ανάλυσης των απαιτήσεων, του σχεδιασμού, της υλοποίησης, του ελέγχου, της ολοκλήρωσης και της συντήρησης. Επιπρόσθετα, ο όρος «διαχείριση ευέλικτων έργων», γνωστός και ως “agile project management”, διέπεται από τέσσερις αρχές, οι οποίες αφορούν: ->τα εμπλεκόμενα άτομα και τις αλληλεπιδράσεις σε σχέση με τις διαδικασίες και τα εργαλεία, ->τη δημιουργία ενός λειτουργικού λογισμικού, ->την αξιολόγηση των συνεργασιών με τους/τις πελάτες/-ισσες έναντι των συμβάσεων διαπραγμάτευσης, καθώς και ->την ευελιξία στις αλλαγές για την επιτυχή ολοκλήρωση του έργου. Τέλος, για την ενίσχυση της μαθησιακής τους εμπειρίας, οι εκπαιδευόμενοι/-ες μπορούν να συζητήσουν και να αναλύσουν βασικές μεθοδολογίες για τη διαχείριση ενός έργου που άπτεται της ειδικότητάς τους.

2.2.Η.5 | ΚΙΝΔΥΝΟΙ ΚΑΙ ΠΡΟΒΛΗΜΑΤΑ ΕΡΓΩΝ

Στην εν λόγω υποενότητα, οι εκπαιδευόμενοι/-ες εισάγονται στους κινδύνους και τα κυριότερα προβλήματα στη διαχείριση έργων. Με βάση την εννοιολογική προσέγγιση του κινδύνου, ως «κίνδυνος» ορίζεται η αβεβαιότητα που διέπει την εξελικτική πορεία ενός δρωμένου και το τελικό αποτέλεσμα αυτού, το οποίο μπορεί να έχει θετική ή αρνητική έκβαση. Η θετική έκβαση οριοθετεί ένα πλαίσιο ευκαιριών χωρίς επιζήμιες συνέπειες, ενώ η αρνητική ενισχύει τις απειλές από το εσωτερικό και το εξωτερικό περιβάλλον και καταλήγει σε ζημιогόνα αποτελέσματα. Οι γνώσεις και οι δεξιότητες που λαμβάνουν και αναπτύσσουν οι εκπαιδευόμενοι/-ες βοηθούν στην υιοθέτηση μιας δομημένης προσέγγισης για τη βελτίωση της ικανότητας της αναγνώρισης, της ανάλυσης και της ανταπόκρισης στους ενδεχομένους κινδύνους, έτσι ώστε να μειωθεί ο αρνητικός αντίκτυπός τους στο έργο.

Οι εκπαιδευόμενοι/-ες εισάγονται στις πηγές κινδύνου ενός έργου, όπως είναι: η κακή επικοινωνία μεταξύ των στελεχών, η κακή στελέχωση της ομάδας του έργου, το μέγεθος του έργου, η διοίκηση της επιχείρησης ή του οργανισμού, καθώς και τα τεχνολογικά μέσα για τη διοίκηση του έργου. Επιπλέον, η υποενότητα εστιάζει την προσοχή της στα κυριότερα προβλήματα στη διαχείριση έργων, όπως είναι: η υπέρβαση του προϋπολογισμού, η υπέρβαση του χρόνου υλοποίησης του έργου κ.λπ. Τέλος, οι εκπαιδευόμενοι/-ες μπορούν να συζητήσουν και να αναλύσουν παραδείγματα μελετών περίπτωσης για την επιτυχή αναγνώριση κινδύνων, την ποιοτική ανάλυση κινδύνων, τον σχεδιασμό ενεργειών μείωσης του κινδύνου και την αντιμετώπιση τυχόν προβλημάτων στη διαχείριση έργων.

2.2.Η.6 | ΤΟ ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝ ΤΟΥ ΕΡΓΟΥ

Στην τελευταία υποενότητα, οι εκπαιδευόμενοι/-ες εισάγονται στο περιβάλλον ενός έργου. Τα έργα υπάρχουν και λειτουργούν σε εσωτερικά και σε εξωτερικά περιβάλλοντα, τα οποία έχουν διαφορετικούς βαθμούς επιρροής στη δημιουργία της αξίας τους. Το εσωτερικό και το εξωτερικό περιβάλλον μπορούν να επηρεάσουν τον προγραμματισμό και τις δραστηριότητες του έργου. Αυτές οι επιρροές μπορούν να έχουν ευνοϊκή, δυσμενή ή ουδέτερη επίδραση στα χαρακτηριστικά του έργου, στα ενδιαφερόμενα μέρη, αλλά και στις ομάδες έργου. Σε αυτή την υποενότητα, οι εκπαιδευόμενοι/-ες εισάγονται στους παράγοντες του εσωτερικού και του εξωτερικού περιβάλλοντος και στον αντίκτυπο που αμφότεροι έχουν στη διαχείριση ενός έργου.

Οι γνώσεις και οι δεξιότητες που λαμβάνουν και αναπτύσσουν οι εκπαιδευόμενοι/-ες βοηθούν στην ανάδειξη τόσο των παραγόντων του εσωτερικού και του εξωτερικού περιβάλλοντος όσο και της επιρροής που οι τελευταίοι έχουν στη διαχείριση ενός έργου. Οι εκπαιδευόμενοι/-ες επικεντρώνονται στους εσωτερικούς παράγοντες μιας επιχείρησης/ενός οργανισμού, όπως είναι: οι διαδικασίες (εργαλεία, μεθοδολογίες, πρότυπα), η ασφάλεια, η οργανωσιακή κουλτούρα, η γεωγραφική κατανομή των εγκαταστάσεων και των πόρων, οι υποδομές, τα λογισμικά πληροφορικής κ.λπ. Ακολούθως, η υποενότητα επικεντρώνεται στο εξωτερικό περιβάλλον, όπως στις συνθήκες της αγοράς, τις κοινωνικές και πολιτισμικές επιρροές, το ρυθμιστικό περιβάλλον, τις εμπορικές βάσεις δεδομένων, την ακαδημαϊκή έρευνα, τα βιομηχανικά πρότυπα, τα οικονομικά φαινόμενα, καθώς και το φυσικό περιβάλλον. Τέλος, για την ενίσχυση της μαθησιακής τους εμπειρίας, οι εκπαιδευόμενοι/-ες μπορούν να συζητήσουν και να αναλύσουν μελέτες περίπτωσης ανάλυσης του εσωτερικού και του εξωτερικού περιβάλλοντος για τη διαχείριση ενός έργου.

Προτεινόμενες πηγές μελέτης

Κύριες

1. Κοκκόσης, Α. Ι. (2016). *Διαχείριση έργων* (3η έκδοση). Αθήνα: Εκδόσεις Σύγχρονη Εκδοτική.
2. Τσιρίκας, Α. (2017). *Οργάνωση και διοίκηση έργων. Πλήρης οδηγός μελέτης και εφαρμογής*. Αθήνα: Εκδόσεις Rosili.

Συμπληρωματικές

1. Project Management Institute (PMI). (2025). *PMBOK Guide: A guide to the Project Management Body of Knowledge* (8th edition). Pennsylvania: Project Management Institute.

2.2 • ΕΞΑΜΗΝΟ Γ΄

2.3.A • ΔΗΜΟΣΙΕΣ ΣΧΕΣΕΙΣ

Περίληψη της μαθησιακής ενότητας

Η ενότητα «Δημόσιες σχέσεις» έχει ως σκοπό την απόκτηση γνώσεων και δεξιοτήτων, ώστε οι εκπαιδευόμενοι/-ες να αντιλαμβάνονται τη σημασία και τον ρόλο των δημοσίων σχέσεων στη διαμόρφωση της φήμης μιας επιχείρησης ή ενός οργανισμού. Στην ενότητα αυτήν, θα αναλυθούν τα στάδια των προγραμμάτων δημοσίων σχέσεων και ο τρόπος αξιοποίησης των εργαλείων που χρησιμοποιούνται στο καθένα εξ αυτών, ώστε οι εκπαιδευόμενοι/-ες να είναι σε θέση να συμβάλουν στην ανάπτυξη μιας θετικής εικόνας για την επιχείρηση. Επίσης, παρουσιάζονται τόσο ο τρόπος με τον οποίο σχεδιάζεται μια έρευνα δημοσίων σχέσεων όσο και η αξιοποίηση των στοιχείων που προκύπτουν από αυτήν. Τέλος, οι εκπαιδευόμενοι/-ες θα εξασκηθούν στη δημιουργία Δελτίων Τύπου και ανακοινώσεων, επιλέγοντας τα κατάλληλα έντυπα και ηλεκτρονικά μέσα για τη δημοσίευσή τους.

Προσδοκώμενα μαθησιακά αποτελέσματα

Όταν ολοκληρώσουν τη μαθησιακή ενότητα, οι εκπαιδευόμενοι/-ες θα είναι ικανοί /-ές να:

- Ερμηνεύουν τον τρόπο με τον οποίο οι δημόσιες σχέσεις σχετίζονται με την κοινή γνώμη, την προώθηση των πωλήσεων και τη διαφήμιση,
- Περιγράφουν τον τρόπο με τον οποίο οι δημόσιες σχέσεις συμβάλλουν στη φήμη της επιχείρησης,
- Επιλέγουν τις διάφορες ομάδες κοινού από τη σκοπιά των δημοσίων σχέσεων και να τις προσεγγίζουν με τα κατάλληλα μέσα,
- Συμβάλλουν στη δημιουργία ενός προγράμματος δημοσίων σχέσεων,
- Συνεργάζονται με τους/τις κατάλληλους/-ες εμπλεκόμενους/-ες ανάλογα με τα στάδια ενός προγράμματος δημοσίων σχέσεων,
- Συντονίζουν εκδηλώσεις και συνέδρια εφαρμόζοντας τις αρχές των δημοσίων σχέσεων,
- Συντάσσουν Δελτία Τύπου, ώστε να γνωστοποιούνται στα κατάλληλα μέσα ενημέρωσης οι δράσεις της επιχείρησης,
- Αντιπαραβάλλουν τις ενέργειες των δημοσίων σχέσεων με την εταιρική κοινωνική ευθύνη,
- Εφαρμόζουν τις ατομικές δημόσιες σχέσεις αναγνωρίζοντας ότι ο/η υπάλληλος αποτελεί μέρος της εικόνας της επιχείρησης,
- Αξιοποιούν τα μέσα κοινωνικής δικτύωσης δημιουργώντας περιεχόμενο κατάλληλο για την προβολή των δράσεων της επιχείρησης,

- Συμμετέχουν αποτελεσματικά σε συναντήσεις με στελέχη της επιχείρησης για τη δημιουργία και την υλοποίηση δράσεων προβολής της ταυτότητας της επιχείρησης,
- Αξιοποιούν τα εργαλεία των δημοσίων σχέσεων στη διαχείριση μιας κρίσης,
- Συμβάλλουν στον σχεδιασμό μιας έρευνας δημοσίων σχέσεων.

Βασικές έννοιες και λέξεις-κλειδιά

Δελτίο Τύπου / Συνέντευξη Τύπου / Μέσα κοινωνικής δικτύωσης / Newsletter / Αρχείο επαφών / Εταιρική κοινωνική ευθύνη / Διαχείριση κρίσης / Αποδελτίωση.

Αριθμός ωρών διδασκαλίας της μαθησιακής ενότητας ανά εβδομάδα

Θεωρία (2), Εργαστήριο (0), Σύνολο (2).

Διάρθρωση των μαθησιακών ενοτήτων σε υποενότητες

A/A	ΤΙΤΛΟΣ ΜΑΘΗΣΙΑΚΗΣ ΥΠΟΕΝΟΤΗΤΑΣ
1	ΟΡΙΣΜΟΣ ΚΑΙ ΡΟΛΟΣ ΤΩΝ ΔΗΜΟΣΙΩΝ ΣΧΕΣΕΩΝ
2	ΕΡΓΑΛΕΙΑ ΔΗΜΟΣΙΩΝ ΣΧΕΣΕΩΝ
3	ΣΥΝΤΑΞΗ ΚΑΙ ΔΙΑΚΙΝΗΣΗ ΔΕΛΤΙΩΝ ΤΥΠΟΥ
4	ΧΡΗΣΗ ΜΕΣΩΝ ΚΟΙΝΩΝΙΚΗΣ ΔΙΚΤΥΩΣΗΣ ΩΣ ΕΡΓΑΛΕΙΟΥ ΔΗΜΟΣΙΩΝ ΣΧΕΣΕΩΝ
5	ΕΤΑΙΡΙΚΗ ΚΟΙΝΩΝΙΚΗ ΕΥΘΥΝΗ ΚΑΙ Ο ΡΟΛΟΣ ΤΗΣ ΣΤΙΣ ΔΗΜΟΣΙΕΣ ΣΧΕΣΕΙΣ
6	ΟΙ ΔΗΜΟΣΙΕΣ ΣΧΕΣΕΙΣ ΣΤΗ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΚΡΙΣΗΣ
7	ΣΧΕΔΙΑΣΜΟΣ ΕΡΕΥΝΑΣ ΔΗΜΟΣΙΩΝ ΣΧΕΣΕΩΝ

Κείμενο αναφοράς

2.3.A.1 | ΟΡΙΣΜΟΣ ΚΑΙ ΡΟΛΟΣ ΤΩΝ ΔΗΜΟΣΙΩΝ ΣΧΕΣΕΩΝ

Η πρώτη υποενότητα είναι εισαγωγική στην ερμηνεία του όρου «δημόσιες σχέσεις». Οι επιχειρήσεις και οι οργανισμοί λειτουργούν μέσα στην κοινωνία και συναλλάσσονται με αυτήν. Οι δημόσιες σχέσεις, επομένως, συμβάλλουν στην επικοινωνία μεταξύ της κοινωνίας και της επιχείρησης. Προτείνεται οι εκπαιδευόμενοι/-ες να διατυπώσουν μόνοι/-ες τους τι είναι οι δημόσιες σχέσεις και στη συνέχεια να ξεκαθαρίσει μέσα από συζήτηση τι από αυτά που διατυπώθηκαν είναι σωστό και τι λάθος, αλλά και να αναφερθούν οι ορισμοί των δημοσίων σχέσεων, όπως έχουν διατυπωθεί από συγγραφείς και από σχετικά συνέδρια. Η αναφορά στην ιστορική εξέλιξη των δημοσίων σχέσεων βοηθά στην κατανόηση του αντικειμένου. Διευκρινίζεται, ακόμα, ότι οι δημόσιες σχέσεις χρειάζονται όχι μόνο στις επιχειρήσεις, αλλά και σε όλων των ειδών τους οργανισμούς, τους/τις πολιτικούς, τα κόμματα, τις κυβερνήσεις, την Εκκλησία, καθώς και σε μεμονωμένα δημόσια πρόσωπα. Σημαντικό είναι να χρησιμοποιηθούν παραδείγματα, όπου γίνεται φανερός ο ρόλος των δημοσίων σχέσεων ως προς την γνωριμία του κοινού με δράσεις ή με προϊόντα των επιχειρήσεων και των οργανισμών.

Οι εκπαιδευόμενοι/-ες αναγνωρίζουν τη σημασία των δημοσίων σχέσεων στη δημιουργία εμπιστοσύνης μεταξύ του κοινού και της επιχείρησης/του οργανισμού, καθώς και στην αναγνωρισιμότητα του οργανισμού. Μαθαίνουν, επίσης, να διαχωρίζουν τον ρόλο της διαφήμισης και των υπολοίπων στοιχείων του μάρκετινγκ από τον ρόλο των δημοσίων σχέσεων και παράλληλα διατυπώνουν παραδείγματα χρήσης δημοσίων σχέσεων. Στο σημείο αυτό, μπορούν να αξιοποιηθούν δημοσιεύματα της επικαιρότητας, καθώς και τηλεοπτικές εκπομπές και πρόσφατες εκδηλώσεις, προκειμένου να διαπιστωθεί ποια από αυτά συμβάλλουν στις δημόσιες σχέσεις των οργανισμών στους οποίους αναφέρονται.

2.3.A.2 | ΕΡΓΑΛΕΙΑ ΔΗΜΟΣΙΩΝ ΣΧΕΣΕΩΝ

Αφού έχει ξεκαθαριστεί τι εννοούμε όταν αναφερόμαστε στις δημόσιες σχέσεις, γίνεται, ακολούθως, αναφορά στα βασικά εργαλεία που έχουν στη διάθεσή τους τα αρμόδια τμήματα, προκειμένου να επιτύχουν τους σκοπούς τους. Είναι προτιμότερο να αφεθούν οι εκπαιδευόμενοι/-ες να αναγνωρίσουν μόνοι/-ες τους τα εργαλεία αυτά και στη συνέχεια αφενός να αναλυθεί ποια από αυτά αποτελούν εργαλεία των δημοσίων σχέσεων και ποια όχι και αφετέρου να εξηγηθεί ο τρόπος λειτουργίας τους. Δεδομένου του περιορισμού του χρόνου, δεν θα μπορέσουν να αναλυθούν σε εύρος όλα τα εργαλεία. Αναγνωρίζεται η σημασία της συνεργασίας με τα υπόλοιπα τμήματα της επιχείρησης, προκειμένου να οργανωθεί, για παράδειγμα, μια Συνέντευξη Τύπου ή μια εκδήλωση.

Βασικά εργαλεία αποτελούν: οι Συνεντεύξεις Τύπου, η οργάνωση εκδηλώσεων για τον Τύπο, η δημοσίευση άρθρων και αφιερωμάτων στον Τύπο, καθώς και η δημοσίευση συνεντεύξεων στελεχών ή πελατών/-ισών και ωφελούμενων των οργανισμών σε έντυπα, ψηφιακά ή οπτικοακουστικά μέσα. Επίσης, σημαντικά εργαλεία είναι: οι οργανωμένες επισκέψεις στην επιχείρηση από εκπαιδευτικούς οργανισμούς, δημοσιογράφους, ερευνητές/-τριες ή απλώς οι τουριστικές επισκέψεις με την αντίστοιχη ξενάγηση, η παράθεση συνεστιάσεων και δεξιώσεων σε άτομα που μπορούν να επηρεάσουν το συγκεκριμένο κοινό που ενδιαφέρει την επιχείρηση ή τον οργανισμό στην εικόνα που έχει για αυτήν/-όν, η διοργάνωση συνεδρίων και επαγγελματικών εκδηλώσεων, η χορηγία εκδηλώσεων, η παρουσίαση εταιρικών προϊόντων, η διοργάνωση εγκαινίων, ο εορτασμός επετείων, η αξιοποίηση της συμμετοχής της επιχείρησης/του οργανισμού σε εκθέσεις, καθώς και τα λεγόμενα «επικοινωνιακά υλικά», όπως είναι τα δώρα, τα ειδικά έντυπα και άλλα. Γίνεται, λοιπόν, ξεκάθαρο ότι υπάρχουν πολλά εργαλεία και μια επιχείρηση/ένας οργανισμός θα πρέπει να επιλέξει το κατάλληλο, ενώ, παράλληλα, η τεχνολογία και η φαντασία συμβάλλουν στο να διευρύνονται τα διαθέσιμα εργαλεία.

2.3.A.3 | ΣΥΝΤΑΞΗ ΚΑΙ ΔΙΑΚΙΝΗΣΗ ΔΕΛΤΙΩΝ ΤΥΠΟΥ

Αφού έχουν καθοριστεί τα βασικά εργαλεία των δημοσίων σχέσεων, στην υποενότητα αυτή οι εκπαιδευόμενοι/-ες αποκτούν τη δεξιότητα της σύνταξης Δελτίων Τύπου. Ανα-

γνωρίζουν ότι, πριν από τη σύνταξή τους, πρέπει να είναι ξεκάθαρα τόσο ο σκοπός για τον οποίο συντάσσονται όσο και οι στόχοι που επιδιώκουν να πετύχουν με αυτά. Στη συνέχεια, δίνονται οι γενικές κατευθύνσεις για το πώς ένα Δελτίο Τύπου συντάσσεται τόσο σε λεκτικό επίπεδο όσο και σε επίπεδο μορφής. Ένας από τους βασικούς στόχους του Δελτίου Τύπου είναι να χρησιμοποιηθεί από δημοσιογράφους, προκειμένου να υπάρξει δημοσιοποίησή του. Επομένως, η μορφή του και το κείμενο θα πρέπει να είναι δοσμένα με τρόπο που θα μπορεί εύκολα να χρησιμοποιηθεί. Προτείνεται να δοθεί από τον/την εκπαιδευτή/-τρια ένα σενάριο, πάνω στο οποίο οι εκπαιδευόμενοι/-ες θα συντάξουν ένα Δελτίο Τύπου. Η επίδειξη Δελτίων Τύπου που έχουν συνταχθεί από επιχειρήσεις ή από οργανισμούς και η συζήτηση στην τάξη προκειμένου να εντοπιστούν τα δυνατά και τα αδύναμα σημεία τους, συμβάλλουν σημαντικά στην κατανόηση.

Τα Δελτία Τύπου δεν έχουν μόνο λεκτικό περιεχόμενο, αλλά συνήθως συνοδεύονται και από φωτογραφίες, βίντεο ή άλλα ψηφιακά αρχεία. Αναφέρεται η προτιμότερη μορφή για τα αρχεία αυτά. Ταυτόχρονα, οι εκπαιδευόμενοι/-ες εξοικειώνονται με τους τρόπους που διακινούνται τα Δελτία Τύπου, με συνηθέστερο εξ αυτών το ηλεκτρονικό ταχυδρομείο. Σημαντικές εργασίες του τμήματος δημοσίων σχέσεων αποτελούν και η τήρηση αρχείου επαφών, η εύρεση των σημαντικών για την επιχείρηση επαφών και η αναγνώριση του σε ποιους/-ές πρέπει να αποσταλεί το κάθε Δελτίο Τύπου. Οι εκπαιδευόμενοι/-ες, επίσης, μαθαίνουν να εκτιμούν την κατάλληλη συχνότητα επικοινωνίας. Δεδομένου, τέλος, ότι τα newsletters λειτουργούν συχνά σήμερα ως Δελτία Τύπου, είναι χρήσιμη μια αναφορά στη λειτουργία, τη σύνταξη και την αποστολή τους.

2.3.A.4 | ΧΡΗΣΗ ΜΕΣΩΝ ΚΟΙΝΩΝΙΚΗΣ ΔΙΚΤΥΩΣΗΣ ΩΣ ΕΡΓΑΛΕΙΟΥ ΔΗΜΟΣΙΩΝ ΣΧΕΣΕΩΝ

Η ανάλυση της σύνταξης ενός Δελτίου Τύπου βοηθά στην κατανόηση του τρόπου σύνταξης του μηνύματος που θέλουμε να περάσουμε διαμέσου των μέσων κοινωνικής δικτύωσης. Στην παρούσα υποενότητα, διευκρινίζεται, αρχικά, η έννοια της τμηματοποίησης της αγοράς, ώστε οι εκπαιδευόμενοι/-ες να αναγνωρίζουν ότι, ανάλογα με το κοινό που θέλουμε να προσεγγίσουμε, επιλέγουμε το κατάλληλο μέσο κοινωνικής δικτύωσης. Τα στατιστικά στοιχεία που παρέχονται μέσα από τα μέσα κοινωνικής δικτύωσης, παρέχουν αρκετές πληροφορίες σχετικά με το κοινό που τα χρησιμοποιεί, ενώ υπάρχουν σχετικά και αρκετές διαθέσιμες έρευνες. Αναφέρονται, ακολούθως: τα υπάρχοντα μέσα κοινωνικής δικτύωσης, τα πλεονεκτήματα και τα μειονεκτήματα του καθενός για ξεχωριστές περιπτώσεις, ο προτεινόμενος τρόπος σύνταξης ενός μηνύματος, τα συνοδευτικά αρχεία, τα βίντεο, οι φωτογραφίες, τα γραφικά και άλλα.

Δίνονται, ακόμα, τεχνικές λεπτομέρειες, ανάλογα με την εξοικείωση της ομάδας στη χρήση τους, ώστε οι εκπαιδευόμενοι/-ες να μπορούν να προβούν στη δημιουργία κουμπιών άμεσης ανταπόκρισης και προφίλ, αλλά και στη σύγχρονη μετάδοση μιας εκδήλωσης. Οι εκπαιδευόμενοι/-ες προσδιορίζουν, επίσης, αν είναι σκόπιμο να δημιουργηθεί μια ομάδα μέσω των μέσων κοινωνικής δικτύωσης, η οποία θα ανταλλάσσει απόψεις ή θα αποστέλλει μια πρόσκληση σε εκδήλωση, ενώ, ταυτόχρονα,

μαθαίνουν να διαχειρίζονται τα σχόλια κάτω από αναρτήσεις. Δεδομένου ότι σχεδόν όλοι/-ες οι εργαζόμενοι/-ες μιας επιχείρησης διαχειρίζονται πλέον τα δικά τους ατομικά κοινωνικά δίκτυα και εφόσον στα στοιχεία τους δηλώνουν ότι είναι εργαζόμενοι/-ες στη συγκεκριμένη επιχείρηση, οι εκπαιδευόμενοι/-ες μαθαίνουν ότι οι αναρτήσεις τους επηρεάζουν και την επιχείρηση. Τέλος, ενθαρρύνονται στη διάχυση των μηνυμάτων της επιχείρησης μέσα από κοινοποιήσεις των αναρτήσεών της, εφόσον θεωρούν ότι το εκάστοτε μήνυμα θα μπορούσε να έχει ενδιαφέρον για τους/τις δικούς/-ες τους φίλους/-ες.

2.3.A.5 | ΕΤΑΙΡΙΚΗ ΚΟΙΝΩΝΙΚΗ ΕΥΘΥΝΗ ΚΑΙ Ο ΡΟΛΟΣ ΤΗΣ ΣΤΙΣ ΔΗΜΟΣΙΕΣ ΣΧΕΣΕΙΣ

Μετά την εξειδικευμένη ανάλυση των εργαλείων που χρησιμοποιούν οι δημόσιες σχέσεις, στην εν λόγω υποενότητα αναλύονται τόσο η έννοια της εταιρικής κοινωνικής ευθύνης όσο και η συνάφειά της με το τμήμα δημοσίων σχέσεων. Ο τρόπος που μια επιχείρηση διαχειρίζεται την εταιρική κοινωνική ευθύνη αποτελεί συχνά ακριβώς εκείνο το μήνυμα που μεταδίδεται μέσω των μέσων κοινωνικής δικτύωσης, των Δελτίων Τύπων ή μέσω άλλων εργαλείων. Διατυπώνονται ορισμοί για το τι είναι η εταιρική κοινωνική ευθύνη και για το πώς λειτουργεί και δίνονται σχετικά παραδείγματα, ώστε οι εκπαιδευόμενοι/-ες να αντιπαραβάλλουν τις ενέργειες των δημοσίων σχέσεων με την εταιρική κοινωνική ευθύνη. Αναλύονται, ακόμα, οι τομείς στους οποίους αποσκοπούν οι ενέργειες των επιχειρήσεων, ώστε να αντιμετωπιστούν προβλήματα, π.χ. περιβαλλοντικά και κοινωνικά.

Οι εκπαιδευόμενοι/-ες αναγνωρίζουν τη συμβολή του κάθε μέλους της επιχείρησης, ώστε να εντοπιστούν τα προβλήματα που έχουν μεγαλύτερη σημασία για την κοινωνία στην οποία δραστηριοποιείται η επιχείρηση και ενθαρρύνονται στη συνεργασία με τους/τις κατάλληλους/-ες εμπλεκόμενους/-ες, με σκοπό αφενός τη δημοσιοποίηση προγραμμάτων κοινωνικής ευθύνης και αφετέρου τη διασύνδεση της τελευταίας με την κοινωνία. Αξιοποιούνται στην τάξη δημοσιεύσεις επιχειρήσεων σχετικές με ενέργειες που αφορούν την εταιρική κοινωνική ευθύνη, προκειμένου να διαπιστωθούν τόσο η ποικιλία των ενεργειών που υπάρχουν όσο και το πώς αυτές δημοσιοποιούνται. Σκόπιμο είναι, επίσης, να γίνει συζήτηση στην τάξη πάνω σε κάποιο συγκεκριμένο σενάριο, όπου οι εκπαιδευόμενοι/-ες θα μπορούν ομαδικά να προτείνουν ενέργειες εταιρικής κοινωνικής ευθύνης, καθώς και τρόπους δημοσιοποίησης. Αναγνωρίζεται, τέλος, η σημασία της αποτελεσματικής συμμετοχής, από κοινού με στελέχη της επιχείρησης, για τη δημιουργία δράσεων προβολής των ενεργειών εταιρικής κοινωνικής ευθύνης.

2.3.A.6 | ΟΙ ΔΗΜΟΣΙΕΣ ΣΧΕΣΕΙΣ ΣΤΗ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΚΡΙΣΗΣ

Κάποιας μορφής κρίση είναι σχεδόν βέβαιο ότι θα προκύψει σε κάθε επιχείρηση ή σε κάθε οργανισμό. Οι δημόσιες σχέσεις, αξιοποιώντας τα διαθέσιμα εργαλεία, αναλαμβάνουν το πώς θα εμφανιστεί αυτή η κρίση στο κοινό και τους/τις ενδιαφερό-

μενους/-ες. Στην υποενότητα αυτήν, δίνονται οι ορισμοί της διαχείρισης κρίσης και αναγνωρίζονται αφενός η ενημέρωση του κοινού ως ένα απαραίτητο στάδιο της διαχείρισης κρίσης και αφετέρου η συμβολή των δημοσίων σχέσεων στις επιπτώσεις της κρίσης στη δημόσια εικόνα της επιχείρησης/του οργανισμού. Αναδεικνύεται, ακόμα, η σημασία της συνεργασίας με το τμήμα της επιχείρησης/του οργανισμού όπου έχει προκύψει η κρίση, ώστε να σχεδιαστεί το πρόγραμμα ενημέρωσης. Το τελευταίο περιλαμβάνει το τι έχει συμβεί και το τι πρόκειται να γίνει για να λυθούν τα προβλήματα που έχουν προκύψει, καθώς και τα μέτρα πρόληψης που έχουν παρθεί για να μη συμβεί ξανά κάτι ανάλογο. Αναλύεται, επίσης, ο ρόλος της συγγνώμης, εφόσον η κρίση που έχει προκύψει οφείλεται στην επιχείρηση, και εξετάζονται τόσο ο καλύτερος τρόπος όσο και ο κατάλληλος χρόνος για να διατυπωθεί.

Οι εκπαιδευόμενοι/-ες μπορούν να διακρίνουν από την επικαιρότητα πρόσφατες κρίσεις που έχουν συμβεί σε επιχειρήσεις/οργανισμούς και να διαπιστώσουν το πώς αυτές έχουν παρουσιαστεί στα Μέσα Μαζικής Ενημέρωσης. Επιπλέον, διαπιστώνουν το ποια εργαλεία των δημοσίων σχέσεων μπορούν να αξιοποιηθούν, ώστε η κρίση να μην επηρεάσει αρνητικά την κοινή γνώμη απέναντι στην επιχείρηση/στον οργανισμό. Αναδεικνύεται, τέλος, το πώς οι προσωπικές σχέσεις που αναπτύσσονται μεταξύ των στελεχών των δημοσίων σχέσεων και των εκπροσώπων των ΜΜΕ μπορούν να συντελέσουν στην καλύτερη εφαρμογή τόσο των προγραμμάτων που αφορούν τη διαχείριση μιας κρίσης όσο και γενικότερα των προγραμμάτων δημοσίων σχέσεων.

2.3.A.7 | ΣΧΕΔΙΑΣΜΟΣ ΕΡΕΥΝΑΣ ΔΗΜΟΣΙΩΝ ΣΧΕΣΕΩΝ

Προκειμένου να διαπιστωθεί το αν λειτούργησε το πρόγραμμα δημοσίων σχέσεων, συνηθίζεται να εκπονούμε μια «έρευνα δημοσίων σχέσεων». Τα ευρήματα της έρευνας αυτής βοηθούν τόσο στη διαπίστωση του αν τα αποτελέσματα από το πρόγραμμα που υλοποιήθηκε ήταν τα αναμενόμενα όσο και στον σχεδιασμό αποτελεσματικότερων ενεργειών στο μέλλον. Στην τελευταία υποενότητα, παρουσιάζονται τα βασικά στοιχεία της συγκεκριμένης έρευνας. Αρχικά, αναφέρονται η αποδελτίωση, καθώς και ο τρόπος πραγματοποίησής της. Η αποδελτίωση αποτελεί μια ενέργεια σημαντική, ώστε να βεβαιωθούμε για την ανταπόκριση που υπήρξε στα Δελτία Τύπου και τις ανακοινώσεις που προωθήθηκαν προς τον Τύπο. Επίσης, παρουσιάζεται το πώς αξιοποιούνται τα αποτελέσματα αυτά για μελλοντικές αντίστοιχες ενέργειες και αναδεικνύεται η ανάγκη για διαρκή ενημέρωση και εμπλουτισμό του αρχείου επαφών. Αναφέρεται, ακόμα, η διάκριση μεταξύ των βραχυπρόθεσμων, των μεσοπρόθεσμων και των μακροπρόθεσμων αποτελεσμάτων των ενεργειών των δημοσίων σχέσεων, ενώ δίνονται και σχετικά παραδείγματα, όπως είναι: το πόσα Δελτία Τύπου από αυτά που στάλθηκαν όντως αξιοποιήθηκαν, η επίδραση που είχαν στην ενημέρωση, καθώς και το αν διαπιστώνεται αλλαγή στη στάση του κοινού και του συγκεκριμένου τμήματος της αγοράς που αποτελούσε στόχο του προγράμματος.

Ακολουθώς, παρουσιάζεται το πώς γίνεται η αξιολόγηση της μέτρησης της αποτελεσματικότητας των δημοσίων σχέσεων μέσα από τη μέτρηση της αναγνωρισιμότητας, τη μέτρηση της ανάκλησης και συγκράτησης του μηνύματος, αλλά και τη μέτρηση της αλλαγής στάσεων και συμπεριφοράς. Αναφέρονται οι τρόποι έρευνας μέσα από το Διαδίκτυο, καθώς και η χρήση των εργαλείων του Διαδικτύου, του “Google Analytics” και άλλων, τα οποία παρέχουν στοιχεία για το είδος των επισκεπτών/-τριών κ.λπ. Τέλος, παρουσιάζονται τα αντίστοιχα εργαλεία που δίνουν πληροφορίες για την ανταπόκριση ενός μηνύματος μέσα από τα κοινωνικά δίκτυα, όπως είναι: ο αριθμός των αναφορών σε αυτό, η ανταπόκριση των χρηστών/-τριών με like, καθώς και ο αριθμός των προβολών και των αναγνώσεων.

Προτεινόμενες πηγές μελέτης

Κύριες

1. Ξύγγη, Μ. Ι. (2012). *Δημόσιες σχέσεις. Θεωρητικές προσεγγίσεις και πρακτικές εφαρμογές*. Αθήνα: Εκδόσεις Προπομπός.
2. Παπατριανταφύλλου, Γ. (2008). *Προγράμματα δημοσίων σχέσεων. Στρατηγική και εκτέλεση*. Αθήνα: Εκδόσεις Σταμούλη.

Συμπληρωματικές

1. Δαβιλά, Μ. (2020). *Η σημασία των μέσων κοινωνικής δικτύωσης, ως εργαλείο των δημοσίων σχέσεων, στον τουρισμό* [Διπλωματική εργασία]. Πάτρα: Ελληνικό Ανοικτό Πανεπιστήμιο, Σχολή Κοινωνικών Επιστημών, Διοίκηση Τουριστικών Επιχειρήσεων. Ανακτήθηκε στις 26 Μαΐου 2026 από: <https://apothesis.eap.gr/archive/item/146473>
2. Πελέτη, Α. (2013). *Στρατηγική δημοσίων σχέσεων. Μελέτη περίπτωσης στην διαχείριση κρίσεων* [Διπλωματική εργασία]. Πειραιάς: Πανεπιστήμιο Πειραιώς, Τμήμα Οργάνωσης και Διοίκησης Επιχειρήσεων. Ανακτήθηκε στις 26 Μαΐου 2026 από: <https://dione.lib.unipi.gr/xmlui/handle/unipi/8243?locale-attribute=en>

2.3.B • ΜΑΡΚΕΤΙΝΓΚ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΚΑΙ ΨΗΦΙΑΚΟ ΜΑΡΚΕΤΙΝΓΚ

Περίληψη της μαθησιακής ενότητας

Σκοπός της ενότητας «Μάρκετινγκ υπηρεσιών και ψηφιακό μάρκετινγκ» είναι να εισαγάγει τους/τις εκπαιδευόμενους/-ες στις γνώσεις και τα πρακτικά εργαλεία που αξιοποιεί μια σύγχρονη επιχείρηση του τριτογενούς τομέα. Στην ενότητα αυτήν, θα αναλυθεί ο τρόπος σύνταξης ενός σχεδίου μάρκετινγκ, με τις ιδιαιτερότητες που έχει μια υπηρεσία σε σχέση με ένα προϊόν. Επίσης, η ενότητα επικεντρώνεται στον τρόπο ανάπτυξης ιδεών για την κατάλληλη προώθηση και τη διαφήμιση των υπηρεσιών. Στο

σύγχρονο περιβάλλον, το ψηφιακό μάρκετινγκ (digital marketing) και η αξιοποίηση των κοινωνικών δικτύων (social media) αποτελούν σημαντικά εργαλεία για την ανάπτυξη των πωλήσεων και τη δημιουργία μιας αναγνωρισμένης μάρκας (brand) για κάθε επιχείρηση. Οι εκπαιδευόμενοι/-ες θα μάθουν να αναγνωρίζουν και να αξιοποιούν τα εργαλεία αυτά με τον καλύτερο δυνατό τρόπο.

Προσδοκώμενα μαθησιακά αποτελέσματα

Όταν ολοκληρώσουν τη μαθησιακή ενότητα, οι εκπαιδευόμενοι/-ες θα είναι ικανοί /-ές να:

- Σχεδιάζουν έρευνες μάρκετινγκ για την κατανόηση των αναγκών των πελατών/-ισσών, ώστε να προτείνουν τις κατάλληλες προωθητικές ενέργειες,
- Επιλέγουν τους κατάλληλους τύπους ερωτήσεων σε μια έρευνα μάρκετινγκ,
- Συλλέγουν τις απαντήσεις των ερευνών και να οργανώνουν τα δεδομένα,
- Καταρτίζουν τις ενότητες ενός σχεδίου μάρκετινγκ υπηρεσιών αξιοποιώντας τα κατάλληλα εργαλεία,
- Περιγράφουν τον κύκλο ζωής μιας υπηρεσίας,
- Προσδιορίζουν τους παράγοντες του εσωτερικού και του εξωτερικού περιβάλλοντος της επιχείρησης που επηρεάζουν το σχέδιο δράσεων μάρκετινγκ,
- Ερμηνεύουν τον τρόπο με τον οποίο μια επιχείρηση τμηματοποιεί την αγορά της παροχής υπηρεσιών,
- Χρησιμοποιούν τις πλατφόρμες κοινωνικής δικτύωσης (social media) προγραμματίζοντας αναρτήσεις για την προώθηση των υπηρεσιών της επιχείρησης,
- Συνθέτουν τις πρακτικές και τις τεχνικές διάδρασης και επικοινωνίας με τον/τη χρήστη/-τρια ή τις ομάδες κοινού,
- Αξιοποιούν τα εργαλεία ανάλυσης δεδομένων των ηλεκτρονικών προωθητικών ενεργειών και να βγάζουν συμπεράσματα για την επιτυχία τους,
- Πείθουν το κοινό με στοχευμένες προωθητικές καμπάνιες που δημιουργούν υψηλά επίπεδα αλληλεπίδρασης,
- Αντιμετωπίζουν προβλήματα που σχετίζονται με κακόβουλες ενέργειες ή με σχόλια από τρίτους/-ες στα ψηφιακά μέσα.

Βασικές έννοιες και λέξεις-κλειδιά

Υπηρεσία / Συμπεριφορά καταναλωτή/-τριας / Έρευνα / Εξυπηρέτηση πελατών /-ισσών / Ψηφιακό μάρκετινγκ / Μηχανές αναζήτησης / Μέσα κοινωνικής δικτύωσης / Facebook Insights / Google Analytics.

Αριθμός ωρών διδασκαλίας της μαθησιακής ενότητας ανά εβδομάδα

Θεωρία (3), Εργαστήριο (0), Σύνολο (3).

Διάρθρωση των μαθησιακών ενοτήτων σε υποενότητες

Α/Α	ΤΙΤΛΟΣ ΜΑΘΗΣΙΑΚΗΣ ΥΠΟΕΝΟΤΗΤΑΣ
1	ΕΙΣΑΓΩΓΗ ΣΤΟ ΜΑΡΚΕΤΙΝΓΚ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ
2	ΣΥΜΠΕΡΙΦΟΡΑ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΗ/-ΤΡΙΑΣ
3	ΕΡΕΥΝΑ ΜΑΡΚΕΤΙΝΓΚ
4	ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗ ΠΕΛΑΤΩΝ/-ΙΣΣΩΝ
5	ΨΗΦΙΑΚΟ ΜΑΡΚΕΤΙΝΓΚ
6	ΜΑΡΚΕΤΙΝΓΚ ΜΗΧΑΝΩΝ ΑΝΑΖΗΤΗΣΗΣ
7	ΜΑΡΚΕΤΙΝΓΚ ΜΕΣΩΝ ΚΟΙΝΩΝΙΚΗΣ ΔΙΚΤΥΩΣΗΣ (SOCIAL MEDIA MARKETING)
8	ΜΕΤΡΗΣΗ ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΙΚΟΤΗΤΑΣ ΨΗΦΙΑΚΟΥ ΜΑΡΚΕΤΙΝΓΚ

Κείμενο αναφοράς

2.3.B.1 | ΕΙΣΑΓΩΓΗ ΣΤΟ ΜΑΡΚΕΤΙΝΓΚ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ

Μέσα από τη μελέτη της πρώτης υποενότητας, οι εκπαιδευόμενοι/-ες θα είναι σε θέση να κατανοήσουν τους διαφόρους ορισμούς του μάρκετινγκ υπηρεσιών, τον στόχο του, τον ρόλο του/της καταναλωτή/-τριας και τις έννοιες της ανάγκης, της ικανοποίησης και της αξίας. Αρχικά, τονίζεται η σημασία των υπηρεσιών στις οικονομίες μας και προσδιορίζονται η φύση των υπηρεσιών και ο τρόπος με τον οποίο οι τελευταίες δημιουργούν αξία για τους/τις πελάτες/-ισσες χωρίς μεταβίβαση ιδιοκτησίας. Η παροχή υπηρεσιών παρουσιάζει ορισμένα ιδιαίτερα χαρακτηριστικά (άυλη φύση, αδιαιρετότητα, μεταβλητότητα και φθαρτότητα), τα οποία επηρεάζουν τις αποφάσεις του μάρκετινγκ μιας επιχείρησης. Ακολούθως, αναλύονται: οι επτά αρχές (7P) του μάρκετινγκ υπηρεσιών, οι ιδιαιτερότητές του συγκριτικά με το μάρκετινγκ προϊόντων και η σημαντικότητα της ποιότητας. Είναι σημαντικό ο/η εκπαιδευόμενος/-η να είναι σε θέση να κατανοεί αυτές τις διαφορές, προκειμένου να αντιμετωπίζει τα χασμάτα της ποιότητας ανάμεσα στην αναμενόμενη, την εκτιμώμενη, την παρεχόμενη και την αντιληπτή υπηρεσία, αλλά και τις προδιαγραφές.

Στο πλαίσιο αυτό, θα αναλυθεί η σχέση ποιότητας και ικανοποίησης και θα παρουσιαστεί το μοντέλο “SERVQUAL” που συνιστά μια βασική προσέγγιση στη μέτρηση της ποιότητας των υπηρεσιών. Προτείνονται η παρουσίαση και η εργασία σε ομάδες με τη χρήση μελετών περίπτωσης επιχειρήσεων, με εστίαση στα ιδιαίτερα χαρακτηριστικά των υπηρεσιών. Ολοκληρώνοντας την υποενότητα, οι εκπαιδευόμενοι/-ες θα είναι σε θέση να διαχωρίζουν τα είδη των υπηρεσιών, να αντιλαμβάνονται τις διαφορές ανάμεσα στο προϊόν και την υπηρεσία, να αναγνωρίζουν τα ιδιαίτερα χαρακτηριστικά των υπηρεσιών, να περιγράφουν ποια είναι και τι περιέχουν τα “7 Ps” των υπηρεσιών, καθώς και να κατανοούν τις παραμέτρους που επηρεάζουν την ποιότητα μιας υπηρεσίας και τις πιθανές επιπτώσεις που μπορεί να έχουν οι ενδεχόμενες αποκλίσεις.

2.3.B.2 | ΣΥΜΠΕΡΙΦΟΡΑ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΗ/-ΤΡΙΑΣ

Η κατανόηση της συμπεριφοράς των πελατών/-ισών αποτελεί βασικό στόχο και πρόκληση του μάρκετινγκ. Πρέπει να γίνουν αντιληπτά αφενός ο τρόπος με τον οποίο οι πελάτες/-ισσες λαμβάνουν τις αποφάσεις για την αγορά και την κατανάλωση μιας υπηρεσίας και αφετέρου το τι καθορίζει την ικανοποίησή τους μετά την κατανάλωσή της, ώστε να δημιουργηθούν μακροχρόνιες σχέσεις εμπιστοσύνης μαζί τους. Χωρίς αυτή την κατανόηση, καμία επιχείρηση παροχής υπηρεσιών δεν μπορεί να ελπίζει ότι θα σχεδιάσει, θα δημιουργήσει και θα προσφέρει υπηρεσίες που θα οδηγήσουν σε ικανοποιημένους/-ες και πιστούς/-ές πελάτες/-ισσες. Σκοπός αυτής της υποενότητας είναι η εισαγωγική παρουσίαση βασικών εννοιών για τη συμπεριφορά του/της καταναλωτή/-τριας, καθώς και για την αγοραστική συμπεριφορά των επιχειρήσεων, των οργανισμών και των ιδρυμάτων. Γίνεται παρουσίαση των κυριότερων στοιχείων και των παραγόντων που την επηρεάζουν σε κάθε περίπτωση, ενώ αναλύεται και η διαδικασία που ακολουθείται και η οποία την επεξηγεί. Η γνώση και η κατανόηση αυτών των ζητημάτων είναι κομβικής σημασίας για την κατανόηση και την εφαρμογή της επιστήμης του μάρκετινγκ.

Η συγκεκριμένη υποενότητα βασίζεται στο υπόδειγμα των τριών σταδίων της κατανάλωσης υπηρεσιών, το οποίο διερευνά τον τρόπο που οι πελάτες/-ισσες αναζητούν και αξιολογούν εναλλακτικές υπηρεσίες, παίρνουν αποφάσεις αγοράς, βιώνουν και ανταποκρίνονται στην επαφή τους με υπηρεσίες, αξιολογούν την απόδοση των υπηρεσιών και αναπτύσσουν σχέσεις αφοσίωσης. Επίσης, θα γίνει αναφορά στους κοινωνικούς παράγοντες, τα ατομικά και ψυχολογικά χαρακτηριστικά, τους αγοραστικούς ρόλους, τους τύπους των αγοραστικών αποφάσεων και τα στάδια της διαδικασίας λήψης αποφάσεων. Ολοκληρώνοντας την υποενότητα, οι εκπαιδευόμενοι/-ες θα είναι σε θέση: να αντιλαμβάνονται τη λειτουργία των αναγκών του/της καταναλωτή/-τριας και των παραγόντων που επηρεάζουν τη συμπεριφορά του/της, να αναγνωρίζουν τα τρία στάδια της κατανάλωσης υπηρεσιών, να κατανοούν τον τρόπο λειτουργίας των κοινωνικών τάξεων και τον τρόπο ζωής στο πλαίσιο της συμπεριφοράς του/της καταναλωτή/-τριας, αλλά και να διακρίνουν τόσο τις διαφοροποιήσεις της αγοραστικής συμπεριφοράς των επιχειρήσεων, των οργανισμών και των ιδρυμάτων από αυτές των μεμονωμένων καταναλωτών/-τριών όσο και την αναγκαιότητα διαχωρισμού τους.

2.3.B.3 | ΕΡΕΥΝΑ ΜΑΡΚΕΤΙΝΓΚ

Η έρευνα μάρκετινγκ αποτελεί τον συνδετικό κρίκο μεταξύ του/της καταναλωτή/-τριας, του/της πελάτη/-ισσας και του κοινού χρησιμοποιώντας τις κατάλληλες πληροφορίες, προκειμένου να εντοπιστούν/οριστούν ευκαιρίες και προβλήματα, να αξιολογηθούν και να σχεδιαστούν πιο αποτελεσματικές ενέργειες μάρκετινγκ. Στη σύγχρονη ψηφιακή εποχή, η ανάγκη για σωστή, άμεση και πλήρη ενημέρωση είναι πιο καίρια από ποτέ, γι' αυτό και η κάθε επιχείρηση οφείλει να σχεδιάζει και να υλοποιεί έρευνες μάρκετινγκ, είτε με ίδια μέσα, είτε σε συνεργασία με εξωτερικούς/-ές συνεργ-

γάτες-ιδες, αντλώντας πρωτογενή και δευτερογενή δεδομένα που υπάρχουν ήδη στα αρχεία της (MIS, ERP, δελτία παραπόνων, σχόλια και προτάσεις πωλητών/-τριών και υπαλλήλων πρώτης γραμμής κ.λπ.), είτε από εξωτερικές πηγές (social media, analytics, ηλεκτρονικές πλατφόρμες κρατήσεων και αξιολόγησης παροχής υπηρεσιών, στοιχεία ανταγωνισμού, αναφορές οργανισμών κ.λπ.).

Στόχος της παρούσας υποενότητας είναι να κατανοήσουν οι εκπαιδευόμενοι/-ες με σαφή τρόπο τη λογική της έρευνας μάρκετινγκ, τους διάφορους τύπους ερευνών μάρκετινγκ (έρευνα της αγοράς, έρευνα προϊόντος/υπηρεσίας, έρευνα πολιτικής τιμών – κερδών, έρευνα των δικτύων διανομής και έρευνα επί του μείγματος προβολής), τη διαδικασία της έρευνας μάρκετινγκ και τον ρόλο που αυτή διαδραματίζει στη λήψη αποφάσεων. Περιγράφονται, ακολούθως, τα επιμέρους στάδια σχεδιασμού της έρευνας αγοράς (αναγνώριση και καθορισμός του προβλήματος, συλλογή των στοιχείων, επεξεργασία και ανάλυση των στοιχείων και σύνταξη συμπερασμάτων), οι διαφορές μεταξύ της ποιοτικής και της ποσοτικής έρευνας, αλλά και τα μειονεκτήματα και τα πλεονεκτήματα της καθεμιάς. Αναπόσπαστο μέρος της υποενότητας είναι και ο σχεδιασμός ενός ερωτηματολογίου, με αναλυτική παρουσίαση των σταδίων του σχεδιασμού του, με προσοχή των τυχόν δυσκολιών στη σύνταξή του και με προτάσεις για τις μεθόδους διανομής του. Ολοκληρώνοντας την εν λόγω υποενότητα, οι εκπαιδευόμενοι/-ες θα είναι σε θέση να σχεδιάζουν έρευνες μάρκετινγκ για την κατανόηση των αναγκών των πελατών/-ισών, ώστε να προτείνουν τις κατάλληλες προωθητικές ενέργειες, να επιλέγουν τους κατάλληλους τύπους ερωτήσεων σε μια έρευνα μάρκετινγκ, να συλλέγουν τις απαντήσεις των ερευνών και να οργανώνουν τα δεδομένα.

2.3.B.4 | ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗ ΠΕΛΑΤΩΝ/-ΙΣΣΩΝ

Το κλασικό ρητό «ο πελάτης έχει πάντα δίκιο» φαίνεται να είναι διαχρονικό, καθώς είναι προφανές ότι καμία επιχείρηση δεν μπορεί να επιβιώσει χωρίς τους/τις πελάτες/-ισσές της. Ο τομέας της εξυπηρέτησης πελατών/-ισσών αναμφισβήτητα αποτελεί ένα από τα σημαντικότερα πεδία μάχης για κάθε επιχείρηση, καθώς καθημερινά καλείται να δώσει μικρές και μεγάλες μάχες συνέπειας, αξιοπιστίας και προσφοράς άμεσων λύσεων στους/στις πελάτες/-ισσες που επιθυμούν να εμπιστευθούν τις υπηρεσίες της ή το έχουν ήδη πράξει. Η εξυπηρέτηση πελατών/-ισσών είναι μια μάχη που δεν αφορά μόνο τις πωλήσεις ή το τμήμα εξυπηρέτησης πελατών/-ισσών, αλλά απλώνεται σε όλες τις πτυχές της επιχείρησης και αφορά όλες εκείνες τις δραστηριότητες που δημιουργούν προστιθέμενη αξία στον/στην τελικό/-ή καταναλωτή/-τρια. Στο πλαίσιο αυτό, σχεδιάστηκε και αναπτύχθηκε η παρούσα υποενότητα, έχοντας ως σκοπό την απόκτηση γενικών και ειδικών γνώσεων στο συγκεκριμένο θέμα.

Ειδικότερα, αναλύονται κεντρικής σημασίας ζητήματα, όπως είναι: η άυλη φύση της εξυπηρέτησης, το περιβάλλον της, οι εξυπηρετούντες/-ούσες και η συμπεριφορά τους (λεκτική, μη λεκτική, γραπτή και τηλεφωνική). Επίσης, διερευνώνται οι αρχές που χαρακτηρίζουν και αναδεικνύουν την ποιότητα της εξυπηρέτησης, αλλά και

εξετάζονται τα στοιχεία που την καθορίζουν, όπως είναι τα εξής: το ύψος, ο ρυθμός, η σταθερότητα, η ισότητα, η συναισθηματική κατάσταση του/της εξυπηρετούμενου/-ης, καθώς και το θετικό κλίμα που πρέπει να δημιουργείται. Επιπλέον, δίνονται οδηγίες και για την ψηφιακή οντότητα της εξυπηρέτησης. Τέλος, η παρούσα υποενοότητα θα προσεγγίσει το θεωρητικό πλαίσιο της ψυχολογίας και της κατανόησης των αναγκών και των παραπόνων των πελατών/-ισών και θα παρουσιάσει τις στρατηγικές διαχείρισης παραπόνων και ανάκτησης των δυσανεσθημένων πελατών/-ισών. Για όλα τα ανωτέρω, προτείνεται η χρήση παραδειγμάτων, μελετών περίπτωσης και παιχνιδιού ρόλων, ώστε να γίνουν αντιληπτές οι έννοιες που εξετάζονται και να μετασχηματιστούν σε δεξιότητες. Ολοκληρώνοντας την υποενοότητα, οι εκπαιδευόμενοι/-ες θα είναι σε θέση: να περιγράφουν τις βασικές έννοιες και τις αρχές της εξυπηρέτησης πελατών/-ισών, την αγοραστική εμπειρία και τη δυναμική της ποιοτικής εξυπηρέτησης, να προσδιορίζουν την έννοια του παραπόνου, να αναγνωρίζουν τους τύπους πελατών/-ισών, να εξυπηρετούν αποτελεσματικά, αλλά και να διαχειρίζονται παραπονούμενους/-ες πελάτες/-ισσες.

2.3.B.5 | ΨΗΦΙΑΚΟ ΜΑΡΚΕΤΙΝΓΚ

Σκοπός της εν λόγω υποενοότητας είναι η πλήρης κατάρτιση εκ μέρους των εκπαιδευομένων στο αντικείμενο του ψηφιακού μάρκετινγκ, δίνοντας έμφαση στην πρακτική εφαρμογή. Δίνεται ιδιαίτερη προσοχή στη διεπιστημονικότητα, προωθώντας την προσέγγιση της γνώσης από διαφορετικές προοπτικές και γνωστικά αντικείμενα. Η θεματολογία δεν έχει τεχνικό χαρακτήρα και δεν απαιτεί εξειδικευμένες γνώσεις πληροφορικής. Αρχικά, οι εκπαιδευόμενοι/-ες θα έρθουν σε επαφή με το μάρκετινγκ ηλεκτρονικού ταχυδρομείου (e-mail marketing) μέσα από την ανάλυση: των στόχων της χρήσης του ηλεκτρονικού ταχυδρομείου, των μορφών προβολής του ηλεκτρονικού ταχυδρομείου, των πλεονεκτημάτων και των προκλήσεων του e-mail marketing, της διαδικασίας ανάπτυξης μιας καμπάνιας e-mail, των διαθέσιμων εργαλείων του e-mail marketing, καθώς και της διαδικασίας μέτρησης της αποτελεσματικότητας.

Στη συνέχεια, παρουσιάζονται τα μέσα ψηφιακής προβολής που μπορεί να χρησιμοποιήσει μια επιχείρηση, όπως είναι: οι διαφημίσεις κειμένου (text ads), οι αναδυόμενες και διάμεσες διαφημίσεις (pop-ups, interstitial ads), οι διαφημίσεις προβολής (banners, display ads), οι διαφημίσεις σε μορφή άρθρου (advertorials), το συνεργατικό μοντέλο (affiliate marketing), αλλά και το «ιογενές μοντέλο» (viral marketing). Τέλος, η παρούσα υποενοότητα καλύπτει τη νομική πλευρά του αντικειμένου, με παρουσίαση του υφιστάμενου πλαισίου διαχείρισης των προσωπικών δεδομένων, “GDPR”.

2.3.B.6 | ΜΑΡΚΕΤΙΝΓΚ ΜΗΧΑΝΩΝ ΑΝΑΖΗΤΗΣΗΣ

Σκοπός της συγκεκριμένης υποενοότητας είναι η απόκτηση γνώσεων και δεξιοτήτων από πλευράς των εκπαιδευομένων στο αντικείμενο των μηχανών αναζήτησης του ψηφιακού μάρκετινγκ, με έμφαση στη θεωρία και την πρακτική προσέγγιση του

“Search Engine Optimization” (SEO) και του “Search Engine Marketing” (SEM), σε συνδυασμό με τις τεχνολογίες επικοινωνίας. Η υποεπνότητα προσφέρει μια ολοκληρωμένη εκπαίδευση που συνδυάζει το θεωρητικό πλαίσιο και τις τεχνικές μεθόδους SEO και SEM με τον χρηστοκεντρικό σχεδιασμό της ψηφιακής επικοινωνίας και των τεχνολογιών της, καθώς και με την αξιοποίηση μεγάλων δεδομένων (πολλαπλών πηγών και τύπων δεδομένων, εξόρυξης, ανάλυσης και αξιολόγησης). Ειδικότερα, αναλύονται: η στρατηγική βελτιστοποίησης των μηχανών αναζήτησης, οι οργανικές τεχνικές, τα τεχνικά στοιχεία του SEO, η έννοια των Google AdWords, καθώς και η σχέση του περιεχομένου της ιστοσελίδας και του SEO. Στη συνέχεια, παρουσιάζονται ο τρόπος επιλογής του στόχου της καμπάνιας, ο σχεδιασμός και η βελτιστοποίηση μιας επιτυχούς στρατηγικής πληρωμένων αναζητήσεων και αναλύονται οι εναλλακτικοί τύποι καμπανιών, με παράλληλο ορισμό του στόχου μετατροπών. Ακολούθως, επιχειρείται η εμβάθυνση βήμα προς βήμα στη δημιουργία καμπανιών μέσω της επιλογής του κατάλληλου δικτύου, της τοποθεσίας και του κοινού-στόχου. Επιπρόσθετα, γίνεται ειδική μνεία: στον τρόπο ορισμού του προϋπολογισμού, στην επιλογή στρατηγικής στον τομέα των προσφορών, στον τρόπο εύρεσης και αξιολόγησης των λέξεων-κλειδών, στα μοντέλα τιμολόγησης “Pay-Per-Click” (PPC), καθώς και στη μεθοδολογία του “retargeting – remarketing”.

Ουσιαστικά επιδιώκεται η εξοικείωση των εκπαιδευομένων με τη λειτουργία των πιο περιζήτητων εφαρμογών (βελτιστοποίησης ιστοσελίδων και διαφημίσεων στη Google) υπό το πρίσμα των τεχνολογιών επικοινωνίας και υποστήριξης της λήψης αποφάσεων, ώστε εκείνοι/-ες να είναι σε θέση να επιτύχουν τη βέλτιστη κατάταξη στα οργανικά και τα διαφημιστικά αποτελέσματα των μηχανών αναζήτησης. Παράλληλα, μέσω της υποεπνότητας, αναδεικνύονται η σημαντικότητα του μάρκετινγκ των κοινωνικών μέσων στο SEM, καθώς και ο ρόλος των σύγχρονων εφαρμογών digital promotion στις μηχανές αναζήτησης. Ολοκληρώνοντας την παρούσα υποεπνότητα, οι εκπαιδευόμενοι/-ες θα αναγνωρίζουν όλες τις εφαρμογές του SEO και του SEM και θα μπορούν να τις εφαρμόζουν αποτελεσματικά τις στρατηγικές και τις τακτικές τους.

2.3.B.7 | ΜΑΡΚΕΤΙΝΓΚ ΜΕΣΩΝ ΚΟΙΝΩΝΙΚΗΣ ΔΙΚΤΥΩΣΗΣ (SOCIAL MEDIA MARKETING)

Σκοπός της εν λόγω υποεπνότητας είναι η πλήρης κατάρτιση των εκπαιδευομένων στο αντικείμενο των Facebook και Instagram Ads και Analytics. Ειδικότερα, θα παρουσιαστούν: η εξέλιξη και η τυπολογία των μέσων κοινωνικής δικτύωσης, τα επαγγελματικά κοινωνικά δίκτυα, καθώς και η έννοια, η φιλοσοφία και η επιδραστικότητα των «επηρεαστών/-τριών γνώμης» (influencers). Στην κατεύθυνση αυτήν, οι εκπαιδευόμενοι/-ες, εξοικειώνονται, αρχικά, με το περιβάλλον των Facebook Business Suite και Manager και με τη δημιουργία/διαχείριση μιας επαγγελματικής Fan Page στο Facebook και ενός επαγγελματικού προφίλ στο Instagram, μέσα από μια πλήρη παρουσίαση με βάση τις εκάστοτε τελευταίες ανανεώσεις των πλατφορμών. Η υποεπνότητα επικεντρώνεται, επίσης, στη στρατηγική περιεχομένου. Πιο συγκεκριμένα,

παρουσιάζονται οι αρχές της διαχείρισης περιεχομένου (content) και κοινότητας (community), αναλύοντας: τι είναι το μάρκετινγκ περιεχομένου (content marketing), τι είναι το περιεχόμενο, ποιοι είναι οι ενδεδειγμένοι τύποι περιεχομένου που μπορούν να χρησιμοποιηθούν στο πλαίσιο του ψηφιακού μάρκετινγκ, ποιο είναι το ανθρώπινο δυναμικό, αλλά και ποιες οι διαδικασίες δημιουργίας περιεχομένου, καθώς και οι μέθοδοι μέτρησης της αξίας του. Επιπρόσθετα, επιχειρείται η εμβάθυνση βήμα προς βήμα στη δημιουργία καμπανιών μέσω της επιλογής του κατάλληλου στόχου μάρκετινγκ, της επεξήγησης των εναλλακτικών επιλογών και της εξειδίκευσης αυτών, προκειμένου οι εκπαιδευόμενοι/-ες να είναι από την πρώτη στιγμή ικανοί/-ές να εφαρμόσουν στην πράξη αυτά στα οποία εκπαιδεύτηκαν. Τέλος, παρουσιάζεται το περιβάλλον παρακολούθησης των δεικτών απόδοσης (insights) μέσω των Business Suite και Ads Manager, προκειμένου να λάβουν χώρα τόσο η παρακολούθηση της απόδοσης όσο και η βελτιστοποίησή της.

Η υποενότητα επικεντρώνεται στην πρακτική εφαρμογή. Στο πλαίσιο αυτό, οι εκπαιδευόμενοι/-ες θα έχουν την ευκαιρία να σχεδιάσουν και να δημιουργήσουν ολοκληρωμένες καμπάνιες (campaigns) στο Facebook και το Instagram, καθώς και να χειριστούν λογαριασμούς και να παρακολουθήσουν τα δεδομένα απόδοσης στις πλατφόρμες αυτές μέσω των Insights. Ολοκληρώνοντας την υποενότητα, θα είναι σε θέση: να χρησιμοποιούν τις πλατφόρμες κοινωνικής δικτύωσης (social media) προγραμματίζοντας αναρτήσεις για την προώθηση των υπηρεσιών της επιχείρησης, να συνθέτουν πρακτικές και τεχνικές διάδρασης και επικοινωνίας με τον/τη χρήστη/-τρια ή τις ομάδες κοινού, να πείθουν το κοινό με στοχευμένες προωθητικές καμπάνιες που δημιουργούν υψηλά επίπεδα αλληλεπίδρασης, αλλά και να αντιμετωπίζουν προβλήματα που σχετίζονται με κακόβουλες ενέργειες ή σχόλια από τρίτους/-ες στα μέσα κοινωνικής δικτύωσης.

2.3.B.8 | ΜΕΤΡΗΣΗ ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΙΚΟΤΗΤΑΣ ΨΗΦΙΑΚΟΥ ΜΑΡΚΕΤΙΝΓΚ

Όπως είδαμε και στις προηγούμενες υποενότητες, ο χώρος του Διαδικτύου έχει καταστεί βασικό πεδίο εφαρμογής των ενεργειών μάρκετινγκ, καθώς παρέχει μια πληθώρα επιλογών, εργαλείων και κοινωνικών μέσων προς αξιοποίηση. Επακόλουθο αυτής της εφαρμογής είναι και η ανάγκη για μέτρηση και έλεγχο της αποτελεσματικότητάς τους. Αυτό είναι και το αντικείμενο της παρούσας υποενότητας, στο πλαίσιο της οποίας αναλύονται: η διαδικασία μέτρησης της διαδικτυακής απόδοσης, οι μετρήσεις και οι δείκτες διαδικτυακής απόδοσης στο ψηφιακό μάρκετινγκ, ο τρόπος παρακολούθησης και βελτιστοποίησης της απόδοσης των καμπανιών μέσω της αξιοποίησης και της ερμηνείας των σχετικών δεικτών, όπως επίσης και το περιβάλλον των Google Analytics.

Σκοπός είναι οι εκπαιδευόμενοι/-ες να αποκτήσουν τόσο τη θεωρητική εξοικείωση όσο και την πρακτική επαφή αφενός με τον σχεδιασμό και τη δημιουργία ολοκληρωμένων καμπανιών (campaigns) στο Google και αφετέρου με την αξιοποίηση

των δεικτών απόδοσής τους για την κατάλληλη αναπροσαρμογή των εκστρατειών. Προτείνεται η υποεπένδυση να ολοκληρωθεί με ένα πρακτικό μάθημα με την ενεργό συμμετοχή των εκπαιδευομένων, οι οποίοι/-ες θα κληθούν να φτιάξουν τη δική τους καμπάνια και να τη βελτιστοποιήσουν μέσω των αντίστοιχων ενεργειών. Ολοκληρώνοντας την υποεπένδυση, οι εκπαιδευόμενοι/-ες θα είναι σε θέση να αξιοποιούν αποτελεσματικά τα εργαλεία ανάλυσης των δεδομένων των ηλεκτρονικών προωθητικών ενεργειών και να βγάλουν συμπεράσματα για την επιτυχία τους.

Προτεινόμενες πηγές μελέτης

Κύριες

1. Αυλωνίτης, Γ., Τσιότσου, Ρ. & Γούναρης, Σ. (2016). *Μάρκετινγκ υπηρεσιών: Μάνατζμεντ, Στρατηγικές και Νέες Τεχνολογίες*. Λευκωσία: Εκδόσεις Π. Χ. Πασχαλίδη & Broken Hill Publishers.
2. Βλαχοπούλου, Μ. (2020). *Ψηφιακό μάρκετινγκ. Από τη θεωρία στην πράξη*. Αθήνα: Εκδόσεις Rosili.
3. Burns, P. (2020). *Επιχειρηματικότητα και μικρές επιχειρήσεις: εκκίνηση, ανάπτυξη και ωριμότητα* (μτφρ. Π. Καναβός). Αθήνα: Εκδόσεις Κλειδάριθμος.

Συμπληρωματικές

1. Γούναρης, Σ. & Καραντινού, Κ. (2014). *Μάρκετινγκ υπηρεσιών* (3η έκδοση). Αθήνα: Εκδόσεις Rosili.
2. Wirtz, J. & Lovelock, C. (2018). *Μάρκετινγκ υπηρεσιών. Άνθρωποι, τεχνολογία, στρατηγική* (μτφρ. Ε. Δελιβάνη). Θεσσαλονίκη: Εκδόσεις Δίσιγμα.
3. Kingsnorth, S. (2022). *Στρατηγική ψηφιακού μάρκετινγκ. Μια ολοκληρωμένη προσέγγιση στο διαδικτυακό μάρκετινγκ* (μτφρ. Χ. Μπούρης). Αθήνα: Εκδόσεις Προπομπός.

2.3.Γ • ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΑΝΘΡΩΠΙΝΟΥ ΔΥΝΑΜΙΚΟΥ

Περίληψη της μαθησιακής ενότητας

Σκοπός της ενότητας «Διαχείριση ανθρώπινου δυναμικού» είναι οι εκπαιδευόμενοι/-ες να αποκτήσουν τις απαραίτητες γνώσεις και δεξιότητες, ώστε να είναι σε θέση να συνεργάζονται αποτελεσματικά με τα στελέχη του τμήματος ανθρώπινου δυναμικού κατανοώντας τις λειτουργίες του τμήματος. Στην ενότητα αυτήν, οι εκπαιδευόμενοι/-ες θα μάθουν να συντάσσουν την περιγραφή των θέσεων εργασίας και να συνδέουν τον κάθε εργασιακό ρόλο με τους δείκτες απόδοσης. Επίσης, θα εξετάσουν τους τρόπους προγραμματισμού του ανθρώπινου δυναμικού και τις διαφορετικές

μεθόδους αξιολόγησης της απόδοσης των εργαζομένων. Τέλος, θα αναγνωρίσουν τη διαδικασία εύρεσης προσωπικού, καθώς και τους τρόπους ανάπτυξης των γνώσεων και των δεξιοτήτων του ανθρώπινου δυναμικού μέσω εκπαιδευτικών ενεργειών.

Προσδοκώμενα μαθησιακά αποτελέσματα

Όταν ολοκληρώσουν τη μαθησιακή ενότητα, οι εκπαιδευόμενοι/-ες θα είναι ικανοί /-ές να:

- Περιγράφουν τις λειτουργίες του τμήματος ανθρώπινου δυναμικού αναγνωρίζοντας τον τρόπο συμβολής τους στην κάθε λειτουργία,
- Συνδέουν τους ρόλους των στελεχών με το οργανόγραμμα της επιχείρησης και να συντάσσουν τις περιγραφές των θέσεων εργασίας,
- Αναλύουν τις ανάγκες των τμημάτων σε προσωπικό ανάλογα με τον όγκο εργασίας και το ωράριο,
- Συντάσσουν αγγελίες για την εύρεση προσωπικού σε κατάλληλα έντυπα και ηλεκτρονικά μέσα,
- Παραλαμβάνουν και να αρχειοθετούν συνοδευτικές επιστολές και βιογραφικά σημειώματα και να προγραμματίζουν τις συναντήσεις των στελεχών με τους/τις υποψήφιους/-ες για εργασία,
- Ενημερώνουν το προσωπικό για τη διαδικασία της αξιολόγησης απόδοσης,
- Διευκολύνουν τη συλλογή πληροφοριών,
- Προγραμματίζουν τις συναντήσεις για την πραγματοποίηση των συνεντεύξεων αξιολόγησης,
- Υποστηρίζουν την οργάνωση και τον προγραμματισμό εκπαιδευτικών ενεργειών για το προσωπικό, διασφαλίζοντας ότι τόσο οι εκπαιδευτές/-τριες όσο και οι εκπαιδευόμενοι/-ες έχουν όλες τις πληροφορίες και τα μέσα που χρειάζονται για μια επιτυχημένη εκπαίδευση,
- Διακρίνουν τα διάφορα είδη παροχών της επιχείρησης,
- Αισθάνονται αυτοπεποίθηση όταν επικοινωνούν με τα στελέχη του τμήματος ανθρώπινου δυναμικού αξιοποιώντας τη γνώση της λειτουργίας του τμήματος και της αντίστοιχης ορολογίας.

Βασικές έννοιες και λέξεις-κλειδιά

Διαχείριση ανθρώπινου δυναμικού / Περιγραφή θέσεων εργασίας / Δείκτες απόδοσης / Προγραμματισμός προσωπικού / Μέθοδοι αξιολόγησης προσωπικού / Εύρεση προσωπικού / Εκπαίδευση προσωπικού.

Αριθμός ωρών διδασκαλίας της μαθησιακής ενότητας ανά εβδομάδα

Θεωρία (2), Εργαστήριο (0), Σύνολο (2).

Διάρθρωση των μαθησιακών ενοτήτων σε υποενότητες

Α/Α	ΤΙΤΛΟΣ ΜΑΘΗΣΙΑΚΗΣ ΥΠΟΕΝΟΤΗΤΑΣ
1	ΕΙΣΑΓΩΓΗ ΣΤΗ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΚΑΙ ΤΗΝ ΑΝΑΠΤΥΞΗ ΑΝΘΡΩΠΙΝΩΝ ΠΟΡΩΝ
2	ΟΡΓΑΝΩΣΗ ΕΡΓΑΣΙΑΣ
3	ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΙΣΜΟΣ ΑΝΘΡΩΠΙΝΟΥ ΔΥΝΑΜΙΚΟΥ
4	ΠΡΟΣΕΛΚΥΣΗ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΥ
5	ΕΠΙΛΟΓΗ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΥ
6	ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΥ
7	ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗ ΚΑΙ ΕΠΙΒΡΑΒΕΥΣΗ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΥ

Κείμενο αναφοράς

2.3.Γ.1 | ΕΙΣΑΓΩΓΗ ΣΤΗ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΚΑΙ ΤΗΝ ΑΝΑΠΤΥΞΗ ΑΝΘΡΩΠΙΝΩΝ ΠΟΡΩΝ

Στην πρώτη υποενότητα, οι εκπαιδευόμενοι/-ες εισάγονται στο τμήμα «Διαχείρισης και ανάπτυξης ανθρωπίνων πόρων» μιας επιχείρησης και αναδεικνύουν τον ρόλο του τμήματος αυτού ως μιας κεντρικής φιλοσοφίας που διέπει τον τρόπο με τον οποίο διοικούνται οι εργαζόμενοι/-ες. Ταυτόχρονα, διδάσκονται τη συγκεκριμενοποίηση της συγκεκριμένης φιλοσοφίας σε πολιτικές και πρακτικές. Επιπρόσθετα, προσδιορίζεται η συμβολή του τμήματος στη διαμόρφωση της εταιρικής κουλτούρας για τον αποτελεσματικότερο προγραμματισμό του ανθρώπινου δυναμικού τόσο από ποσοτική όσο και από ποιοτική άποψη, εξασφαλίζοντας πολύτιμα οφέλη, όπως είναι: η εταιρική συνοχή, η ευκαμψία, η αφοσίωση των εργαζομένων και η ποιότητα της εργασίας. Οι γνώσεις και οι δεξιότητες που λαμβάνουν και αναπτύσσουν οι εκπαιδευόμενοι/-ες στη συγκεκριμένη υποενότητα βοηθούν στην καλύτερη επίλυση προβλημάτων μεταξύ των εργαζομένων στον εργασιακό χώρο, στα χαμηλά ποσοστά απουσιών από την εργασία και στους υψηλούς δείκτες εταιρικής απόδοσης.

Οι εκπαιδευόμενοι/-ες επικεντρώνονται κυρίως στις αλληλεξαρτήσεις των ανθρωπίνων πόρων με τους λοιπούς πόρους της επιχείρησης και στη συνδιαμόρφωσή τους από το τμήμα, ώστε να είναι σε θέση να αναπτύσσουν τα βέλτιστα συστήματα πληροφοριών, να διαμορφώνουν τις οργανωσιακές δομές, να ασκούν επίδραση στην ανάπτυξη της επιχειρησιακής κουλτούρας, να αναπτύσσουν στρατηγικές και να ελέγχουν την υλοποίησή τους. Επιπλέον, η υποενότητα επικεντρώνεται κυρίως: στον προγραμματισμό του ανθρώπινου δυναμικού, στην αναζήτηση, την προσέλκυση και την επιλογή προσωπικού, στην αξιολόγηση της απόδοσης, στην αξιολόγηση της εργασίας, στις ανταμοιβές, στην ανάπτυξη του προσωπικού, στην υγεία και την ασφάλεια της εργασίας, καθώς και στο πλέγμα των εργασιακών σχέσεων. Τέλος, οι εκπαιδευόμενοι/-ες μπορούν να συζητήσουν και να αναλύσουν τα παραδείγματα των μελετών

περίπτωσης πολυεθνικών επιχειρήσεων του τμήματος «Διαχείρισης και ανάπτυξης ανθρωπίνων πόρων», αντλώντας ιδέες που δύνανται να εφαρμοστούν στο πλαίσιο του δικού τους επιχειρησιακού περιβάλλοντος.

2.3.Γ.2 | ΟΡΓΑΝΩΣΗ ΕΡΓΑΣΙΑΣ

Σε αυτή την υποενότητα, οι εκπαιδευόμενοι/-ες εισάγονται σε ένα σημαντικό συστατικό στοιχείο της «Διαχείρισης και ανάπτυξης ανθρωπίνων πόρων», το οποίο είναι η οργάνωση εργασίας και το οποίο υπηρετεί την επίτευξη και την εξασφάλιση των στρατηγικών στόχων της επιχείρησης. Παράλληλα, η ίδια η οργάνωση εργασίας εξαρτάται από το σύστημα στόχων της επιχείρησης, καθώς και από το εσωτερικό και το εξωτερικό πλαίσιο συνθηκών. Οι γνώσεις και οι δεξιότητες που λαμβάνουν και αναπτύσσουν οι εκπαιδευόμενοι/-ες στη συγκεκριμένη υποενότητα βοηθούν στην ανάδειξη της σημασίας της οργάνωσης εργασίας, μέσα από τη διασαφήνιση των σχέσεων της με τα λοιπά στοιχεία της «οργάνωσης» ως λειτουργίας του μανάτζμεντ, αλλά και του ρόλου της ως προς την υλοποίηση των στόχων της επιχείρησης. Καθώς η οργάνωση αποτελεί ένα φαινόμενο με πολλές πτυχές, κρίνεται απαραίτητο να προσδιοριστούν προηγουμένως η έννοια και το περιεχόμενό της, χρησιμοποιώντας τις γνώσεις που έλαβαν οι εκπαιδευόμενοι/-ες στη μαθησιακή ενότητα «Εισαγωγή στη διοίκηση επιχειρήσεων».

Οι εκπαιδευόμενοι/-ες επικεντρώνονται στα τυπικά στοιχεία της οργάνωσης εργασίας, τα οποία είναι: οι σκοποί/καθήκοντα, οι φορείς των καθηκόντων, η θέση, το τμήμα, καθώς και η ηγετική θέση εργασίας. Επιπρόσθετα, η υποενότητα επικεντρώνεται τόσο στην εκτίμηση της τρέχουσας διαθεσιμότητας των ανθρωπίνων πόρων, μέσω της ανάλυσης εργασίας (job analysis) όσο και στα δύο βασικά εργαλεία της ανάλυσης εργασίας, την περιγραφή θέσης (job description) και την προδιαγραφή θέσης (job specification). Για την ενίσχυση της μαθησιακής εμπειρίας των εκπαιδευομένων, ενδείκνυται η διεξαγωγή εργασιών για την εφαρμογή της περιγραφής θέσης (job description) και των προδιαγραφών θέσης (job specification) σε μία εικονική ή πραγματική επιχείρηση.

2.3.Γ.3 | ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΙΣΜΟΣ ΑΝΘΡΩΠΙΝΟΥ ΔΥΝΑΜΙΚΟΥ

Στην παρούσα υποενότητα, οι εκπαιδευόμενοι/-ες εισάγονται στον προγραμματισμό ανθρώπινου δυναμικού. Όπως κάθε προγραμματισμός, έτσι και αυτός του ανθρώπινου δυναμικού αποτελεί συνάρτηση των στόχων και των σκοπών μιας επιχείρησης ή ενός οργανισμού. Ανάλογα με την ποσότητα και την ποιότητα του συγκεκριμένου έργου, προκύπτουν και οι ανάγκες σε ανθρώπινο δυναμικό, οι οποίες αντιπαραβάλλονται στο δεδομένο δυναμικό της επιχείρησης για να διαπιστωθεί ο βαθμός ανταπόκρισης στις παρούσες και τις μελλοντικές ανάγκες. Ο προγραμματισμός των αναγκών σε ανθρώπινο δυναμικό πρέπει να καθορίζει επακριβώς την ποσότητα, την ποιότητα, τον τόπο και τον χρόνο των μελλοντικών αναγκών σε προσωπικό. Οι γνώσεις και οι δεξιότητες που λαμβάνουν και αναπτύσσουν οι εκπαιδευόμενοι/-ες στη συγκεκριμένη υποενότητα

βοηθούν στον καλύτερο προγραμματισμό και την κατηγοριοποίηση των αναγκών σε ανθρώπινο δυναμικό, όπως είναι: οι ανάγκες λειτουργίας, οι εφελκυστικές ανάγκες, οι νέες ανάγκες, καθώς και οι ανάγκες αντικατάστασης και αποδέσμευσης. Γνωρίζοντας και προγραμματίζοντας τις ανάγκες σε ανθρώπινο δυναμικό, η επιχείρηση μπορεί πλέον να εντοπίσει και να προσελκύσει τα κατάλληλα στελέχη για την κάλυψη των αναγκών της.

Οι εκπαιδευόμενοι/-ες επικεντρώνονται στον προγραμματισμό ανθρώπινου δυναμικού για λόγους, όπως είναι: η επέκταση της επιχείρησης, η ίδρυση υποκαταστημάτων, η δημιουργία νέων τμημάτων, η αύξηση της παραγωγής, η αλλαγή των συνθηκών εργασίας, η μείωση του χρόνου εργασίας, αλλά και η εσωτερική αναδιοργάνωση, σε συνδυασμό με μέτρα εξορθολογισμού και με την εισαγωγή νέων διαδικασιών. Τέλος, οι εκπαιδευόμενοι/-ες μπορούν να συζητήσουν και να αναλύσουν παραδείγματα μελετών περίπτωσης προγραμματισμού ανθρώπινου δυναμικού, αντλώντας ιδέες που δύνανται να εφαρμοστούν στο πλαίσιο του δικού τους επιχειρησιακού περιβάλλοντος.

2.3.Γ.4 | ΠΡΟΣΕΛΚΥΣΗ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΥ

Γνωρίζοντας και προγραμματίζοντας τις ανάγκες σε ανθρώπινο δυναμικό, η επιχείρηση μπορεί πλέον να εντοπίσει και να προσελκύσει τα κατάλληλα στελέχη για την κάλυψη των αναγκών της. Σε αυτή την υποενότητα, οι εκπαιδευόμενοι/-ες εισάγονται στις δυνατότητες της αναζήτησης, του εντοπισμού και της προσέλκυσης του κατάλληλου ανθρώπινου δυναμικού. Οι γνώσεις και οι δεξιότητες που λαμβάνουν και αναπτύσσουν οι εκπαιδευόμενοι/-ες αφορούν την εξεύρεση των κατάλληλων υποψηφίων, απαιτώντας πολλά περισσότερα από μια διαφήμιση σε ένα παραδοσιακό ή ηλεκτρονικό έντυπο. Για να αποκτήσουμε το κατάλληλο ανθρώπινο κεφάλαιο, θα πρέπει να έχουμε γνώση της αγοράς, να δημιουργήσουμε ένα δίκτυο σχέσεων με δυνητικούς/-ές υποψηφίους/-ες και να προωθήσουμε τη φήμη της επιχείρησης μέσα από τους/τις υποψήφιους/-ες που θα έρθουμε σε επαφή.

Οι εκπαιδευόμενοι/-ες επικεντρώνονται στην αναζήτηση των συνεργατών είτε στο εσωτερικό (εσωτερικές πηγές) είτε στο εξωτερικό (εξωτερικές πηγές) περιβάλλον της επιχείρησης. Αναλυτικότερα, ως προς τις εσωτερικές πηγές αναζήτησης προσωπικού, η υποενότητα επικεντρώνεται: στις μετακινήσεις, την ανάπτυξη προσωπικού, την εσωτερική προκήρυξη θέσης, τις συστάσεις των εργαζομένων και τη βάση δεδομένων του προσωπικού. Ως προς τις εξωτερικές πηγές προσέλκυσης προσωπικού, η υποενότητα επικεντρώνεται: στις επαφές της επιχείρησης με εκπαιδευτικά ιδρύματα (campus recruiting), στα γραφεία ευρέσεως εργασίας, τις κλαδικές πηγές, τα φεστιβάλ καριέρας, τις δημιουργικές μεθόδους προσέλκυσης, το leasing προσωπικού και την προσέλκυση μέσω social media. Τέλος, οι εκπαιδευόμενοι/-ες μπορούν να συζητήσουν και να αναλύσουν παραδείγματα μελετών περίπτωσης επιτυχημένων επιχειρήσεων στον τομέα της προσέλκυσης προσωπικού. Για την ενίσχυση της μαθησιακής εμπειρίας των εκπαιδευομένων, ενδείκνυται η διεξαγωγή εργασιών προσέλκυσης προσωπικού από εσωτερικές και εξωτερικές πηγές σε μία εικονική επιχείρηση.

2.3.Γ.5 | ΕΠΙΛΟΓΗ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΥ

Το επόμενο βήμα της προσέλευσης προσωπικού είναι η επιλογή του/της κατάλληλου/-ης υποψηφίου στην κατάλληλη θέση. Στη συγκεκριμένη υποενότητα, οι εκπαιδευόμενοι/-ες εισάγονται στις διαδικασίες επιλογής προσωπικού. Η επιλογή προσωπικού ασχολείται με την αναζήτηση των κατάλληλων συνεργατών/-ιδών και δεν πρέπει να συγχέεται με την αξιολόγηση, η οποία αποσκοπεί στη διαπίστωση της ικανότητας απόδοσης των ατόμων που ήδη εργάζονται στην επιχείρηση και την οποία οι εκπαιδευόμενοι/-ες θα διδαχθούν στην επόμενη υποενότητα. Οι γνώσεις και οι δεξιότητες που λαμβάνουν και αναπτύσσουν οι εκπαιδευόμενοι/-ες τους/τις βοηθούν στην καλύτερη συλλογή πληροφοριών και στην εφαρμογή μεθόδων για την επιλογή προσωπικού με βάση τις ανάγκες της επιχείρησης.

Οι εκπαιδευόμενοι/-ες επικεντρώνονται στις πηγές πληροφοριών για την επιλογή υποψηφίων, όπως είναι οι συνεντεύξεις και τα ψυχομετρικά τεστ, ενώ, παράλληλα, εξοικειώνονται σε μια δομημένη διαδικασία επιλογής προσωπικού. Αναλυτικότερα, με τη συνέντευξη επιδιώκεται να συναχθούν συγκρίσιμες πληροφορίες για τις γνώσεις και τις ικανότητες των διαφόρων υποψηφίων. Καθώς σκοπός της συνέντευξης είναι η διαπίστωση της συγκριτικής καταλληλότητάς τους για συγκεκριμένες θέσεις, είναι απαραίτητο να υποβάλλονται προκαθορισμένες ερωτήσεις (δομημένη συνέντευξη). Τα ψυχομετρικά τεστ αποτελούν μια ειδική διαδικασία, μέσα από την οποία εξακριβώνονται συγκεκριμένα ατομικά χαρακτηριστικά (ιδιότητες, τρόπος συμπεριφοράς, ικανότητες). Τέλος, οι εκπαιδευόμενοι/-ες μπορούν να συζητήσουν και να αναλύσουν παραδείγματα μελετών περίπτωσης επιλογής προσωπικού και να συμμετέχουν σε προσομοιώσεις συνεντεύξεων εργασίας. Για την ενίσχυση της μαθησιακής εμπειρίας των εκπαιδευομένων, ενδείκνυται η διεξαγωγή εργασιών επιλογής προσωπικού σε μία εικονική επιχείρηση.

2.3.Γ.6 | ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΥ

Όπως κατά την επιλογή προσωπικού, έτσι και κατά την αξιολόγηση επιχειρείται η διατύπωση κρίσης αναφορικά με την προσωπικότητα ενός/μίας εργαζομένου/-ης. Η αξιολόγηση αυτή επιβάλλεται να επικεντρωθεί κυρίως στο είδος και τον τρόπο εκτέλεσης μιας εργασίας και επίσης στο αποτέλεσμα της προσπάθειας που καταβάλλει ο/η εργαζόμενος/-η. Σε αυτή την υποενότητα, οι εκπαιδευόμενοι/-ες εισάγονται στην αξιολόγηση της απόδοσης του προσωπικού. Οι γνώσεις και οι δεξιότητες που λαμβάνουν και αναπτύσσουν οι εκπαιδευόμενοι/-ες βοηθούν, ώστε να αναγνωρίσουν και να εφαρμόσουν τον σκοπό της αξιολόγησης της απόδοσης, ο οποίος αποτελεί μια πράξη διαπίστωσης της ικανότητας απόδοσης των ατόμων που ήδη εργάζονται στην επιχείρηση/στον οργανισμό. Με αυτόν τον τρόπο, οι εκπαιδευόμενοι/-ες συμβάλλουν, ώστε κάθε θέση να στελεχώνεται πάντα με έναν/μία κατάλληλο/-η συνεργάτη/-ίδα. Για να πληροί τους σκοπούς της, μια αξιολόγηση απόδοσης πρέπει κατά το δυνατό να είναι αντικειμενική και να προσφέρεται για συγκρίσεις (διαπροσωπικές και διαχρονικές).

Οι εκπαιδευόμενοι/-ες επικεντρώνονται στους τρόπους (αυτοαξιολόγηση, αξιολόγηση από συναδέλφους/-ισσες, αξιολόγηση από προϊσταμένους/-ες, κυκλική αξιολόγηση) και τις μορφές της αξιολόγησης, ανάλογα με τα ποικίλα χαρακτηριστικά της. Επιπλέον, η υποενότητα επικεντρώνεται στο αντικείμενο της αξιολόγησης, τον βαθμό οργάνωσής της, την περιοδικότητά της, τα χρησιμοποιούμενα κριτήρια αξιολόγησης, καθώς και την έκτασή της. Τέλος, για την ενίσχυση της μαθησιακής τους εμπειρίας, οι εκπαιδευόμενοι/-ες μπορούν να συζητήσουν και να αναλύσουν παραδείγματα αξιολόγησης απόδοσης προσωπικού και να συμμετέχουν σε προσομοιώσεις αξιολόγησης απόδοσης μιας εικονικής επιχείρησης.

2.3.Γ.7 | ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗ ΚΑΙ ΕΠΙΒΡΑΒΕΥΣΗ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΥ

Η εκπαίδευση προσωπικού αναφέρεται στις μεθόδους που χρησιμοποιούνται για να προσδώσουν στους/στις καινούριους/-ες υπαλλήλους ή στο υπάρχον προσωπικό εκείνες τις δεξιότητες που απαιτούνται, ώστε οι τελευταίοι/-ες φέρουν σε πέρας τις εργασίες τους. Σε αυτή την υποενότητα, οι εκπαιδευόμενοι/-ες εισάγονται στον σημαντικό ρόλο της εκπαίδευσης και της επιβράβευσης προσωπικού με σκοπό: την ανάπτυξη των εργαζομένων, την ανύψωση του ηθικού τους, την αύξηση της οργανωτικής σταθερότητας, την αυξημένη ελκυστικότητα της επιχείρησης, την ανάπτυξη μιας κουλτούρας προσανατολισμένης στη βελτίωση της απόδοσης, αλλά και την εξασφάλιση-διατήρηση των ταλέντων. Οι γνώσεις και οι δεξιότητες που λαμβάνουν και αναπτύσσουν οι εκπαιδευόμενοι/-ες βοηθούν στην καλύτερη οργάνωση των εκπαιδευτικών προγραμμάτων και στην καλύτερη ευθυγράμμιση των ανταμοιβών και της απόδοσης των εργαζομένων με σκοπό την ενίσχυση της συνολικής παραγωγικότητας και της απόδοσης του προσωπικού.

Οι εκπαιδευόμενοι/-ες επικεντρώνονται στις μεθόδους εκπαίδευσης προσωπικού (παρουσιάσεις, πρακτική εξάσκηση, προσομοίωση, ομιλίες-συζητήσεις, προσωπικές συναντήσεις με τον/την εκπαιδευτή/-τρια, μελέτες περίπτωσης και χρήση νέων τεχνολογιών) και στους τρόπους επιβράβευσης των εργαζομένων. Αναλυτικότερα, η υποενότητα επικεντρώνεται σε προγράμματα επιβράβευσης, όπως σε: μπόνους, προνομία, εργασία εξ αποστάσεως, επιβράβευση της καλύτερης απόδοσης κ.λπ. Η επιβράβευση των εργαζομένων σε κάθε εταιρία και σε κάθε εργασιακό περιβάλλον έχει μεγάλη σημασία για την παρακίνηση και την αποδοτικότητα των υπαλλήλων. Τέλος, για την ενίσχυση της μαθησιακής τους εμπειρίας, οι εκπαιδευόμενοι/-ες μπορούν να συζητήσουν και να αναλύσουν μελέτες περίπτωσης επιτυχημένων επιχειρήσεων στην εκπαίδευση και την επιβράβευση προσωπικού.

Προτεινόμενες πηγές μελέτης

Κύριες

1. Χυτήρης, Λ. Σ. (2018). *Διοίκηση ανθρωπίνων πόρων – HRM-Human Resource Management* (3η έκδοση). Αθήνα: Εκδόσεις Μπένου.
2. Martocchio, J. J. (2022). *Διαχείριση ανθρωπίνου δυναμικού* (15η έκδοση), (μτφρ. Α. Βεργίδου). Θεσσαλονίκη: Εκδόσεις Τζιόλα.
3. Noe, R. A., Hollenbeck, J. R., Gerhart, B. & Wright, P. M. (2019). *Διαχείριση ανθρωπίνων πόρων. Ένα ανταγωνιστικό πλεονέκτημα* (μτφρ. Δ. Χαριτάτος & Σ. Παπαντωνόπουλος). Αθήνα: Εκδόσεις Παπαζήση.

Συμπληρωματικές

1. Τζωρτζάκης, Κ. Μ. (2021). *Διοίκηση ανθρωπίνων πόρων (Περιλαμβάνει και e-HRM, ψηφιακή προσέγγιση και εφαρμογές)*, (μτφρ. Κ. Ζουγανέλη). Αθήνα: Εκδόσεις Rosili.
2. Βαξεβανίδου, Μ. & Ρεκλείτης, Π. (2019). *Διοίκηση ανθρωπίνων πόρων. Θεωρητικές και πρακτικές προσεγγίσεις*. Αθήνα: Εκδόσεις Προπομπός.

2.3.Δ • ΟΡΓΑΝΩΣΗ ΓΡΑΦΕΙΟΥ

Περίληψη της μαθησιακής ενότητας

Σκοπός της ενότητας «Οργάνωση γραφείου» είναι οι εκπαιδευόμενοι/-ες να αποκτήσουν τις κατάλληλες γνώσεις και δεξιότητες, ώστε να συμβάλουν στην ομαλή λειτουργία του γραφείου. Οι εκπαιδευόμενοι/-ες θα μάθουν να συντονίζουν τις συναντήσεις των ανώτερων και των ανώτατων στελεχών με στελέχη της επιχείρησης, καθώς και με εξωτερικούς/-ές συνεργάτες/-ιδες, διασφαλίζοντας τη διαθεσιμότητα του χρόνου, του χώρου και των πληροφοριών που απαιτούνται. Επίσης, θα είναι σε θέση να οργανώνουν όλα τα έγγραφα σε έντυπη και σε ηλεκτρονική μορφή χρησιμοποιώντας συστήματα αρχειοθέτησης. Επιπλέον, η ενότητα αυτή αναλύει βασικά θέματα εργονομίας. Τέλος, οι εκπαιδευόμενοι/-ες θα χειρίζονται αποτελεσματικά τις μηχανές γραφείου, θα φροντίζουν τον χώρο του γραφείου και θα διασφαλίζουν την ύπαρξη αποθεμάτων σε αναλώσιμα γραφείου.

Προσδοκώμενα μαθησιακά αποτελέσματα

Όταν ολοκληρώσουν τη μαθησιακή ενότητα, οι εκπαιδευόμενοι/-ες θα είναι ικανοί /-ές να:

- Αρχειοθετούν, να ταξινομούν και να οργανώνουν τα έγγραφα, τα παραστατικά και τις καταστάσεις τόσο σε έντυπη όσο και σε ηλεκτρονική μορφή,
- Κατατάσσουν όλες τις μηχανές γραφείου ανάλογα με τη χρησιμότητά τους,

- Διασφαλίζουν ότι υπάρχουν τα κατάλληλα αναλώσιμα για την ομαλή λειτουργία του γραφείου,
- Επιμελούνται την εικόνα του χώρου των γραφείων των στελεχών, ώστε αυτά να είναι τακτοποιημένα και καθαρά,
- Οργανώνουν την εισερχόμενη και την εξερχόμενη ηλεκτρονική αλληλογραφία,
- Διασφαλίζουν την ομαλή ροή του προγράμματος συναντήσεων των ανώτερων και των ανώτατων στελεχών,
- Επιλέγουν τον κατάλληλο χώρο συναντήσεων ανάλογα με τη διαθεσιμότητά του και τον αριθμό των συμμετεχόντων/-ουσών,
- Φροντίζουν για την κατάλληλη θερμοκρασία και τον αερισμό του χώρου των γραφείων,
- Καλωσορίζουν τους/τις επισκέπτες/-τριες στην εταιρεία και να τους/τις οδηγούν στον χώρο αναμονής,
- Ενημερώνουν τους/τις επισκέπτες/-τριες τόσο για τον τρόπο που μπορούν να κινούνται μέσα στην εταιρεία με τη χρήση καρτών εισόδου όσο και για τις εξόδους κινδύνου σε περίπτωση έκτακτης ανάγκης,
- Εφαρμόζουν τις βασικές τεχνικές της εργονομίας, ώστε να προφυλάσσονται τα στελέχη της επιχείρησης από ατυχήματα που σχετίζονται με τον χώρο του γραφείου και τους σταθμούς εργασίας,
- Υποστηρίζουν τα στελέχη της επιχείρησης σε προβλήματα που μπορεί να αντιμετωπίσουν κατά τη χρήση των μηχανών γραφείου,
- Συνεργάζονται με το τμήμα πληροφοριακών συστημάτων για να διασφαλιστούν τόσο η έγκαιρη συντήρηση όσο και η αναβάθμιση των πληροφοριακών συστημάτων.

Βασικές έννοιες και λέξεις-κλειδιά

Γραφείο / Οργάνωση / Συντονισμός / Προγραμματισμός / Αρχαιοθήκη /
Εργονομία / Μηχανές γραφείου / Ενημέρωση / Εξυπηρέτηση.

Αριθμός ωρών διδασκαλίας της μαθησιακής ενότητας ανά εβδομάδα

Θεωρία (2), Εργαστήριο (0), Σύνολο (2).

Διάρθρωση των μαθησιακών εννοιών σε υποενότητες

Α/Α	ΤΙΤΛΟΣ ΜΑΘΗΣΙΑΚΗΣ ΥΠΟΕΝΟΤΗΤΑΣ
1	ΜΗΧΑΝΕΣ ΓΡΑΦΕΙΟΥ
2	ΕΞΑΣΦΑΛΙΣΗ ΚΑΙ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΑΝΑΛΩΣΙΜΩΝ
3	ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΙΣΜΟΣ ΣΥΝΑΝΤΗΣΕΩΝ ΚΑΙ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΕΣ ΕΦΑΡΜΟΓΕΣ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΚΑΘΗΚΟΝΤΩΝ
4	ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΑΛΛΗΛΟΓΡΑΦΙΑΣ
5	ΑΣΦΑΛΕΙΑ ΚΑΙ ΕΡΓΟΝΟΜΙΑ ΣΕ ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝ ΓΡΑΦΕΙΟΥ
6	ΠΡΑΚΤΙΚΕΣ ΤΑΞΙΝΟΜΗΣΗΣ ΚΑΙ ΑΡΧΕΙΟΘΕΤΗΣΗΣ ΕΓΓΡΑΦΩΝ

2.3.Δ.1 | ΜΗΧΑΝΕΣ ΓΡΑΦΕΙΟΥ

Η πρώτη υποενότητα εφοδιάζει τους/τις εκπαιδευόμενους/-ες με τις απαραίτητες γνώσεις και δεξιότητες για τον αποτελεσματικό χειρισμό και τη συντήρηση των διαφόρων μηχανών του γραφείου. Κατά τη διάρκεια αυτής της υποενότητας, οι εκπαιδευόμενοι/-ες αποκτούν μια ολοκληρωμένη εικόνα των διαφόρων τύπων μηχανών γραφείου, συμπεριλαμβανομένων των φωτοτυπικών μηχανημάτων, των εκτυπωτών, των σαρωτών, των φαξ και των καταστροφών. Εξοικειώνονται, ακόμα, με τα χαρακτηριστικά και τις αρχές λειτουργίας αυτών των μηχανημάτων, ώστε να διεκπεραιώνουν τις συνήθεις εργασίες γραφείου με αποτελεσματικότητα και ακρίβεια. Οι γνώσεις και οι δεξιότητες που αποκτώνται σε αυτή την υποενότητα σχετίζονται άμεσα με την άσκηση του επαγγέλματος, διότι οι εκπαιδευόμενοι/-ες θα συναντούν τακτικά μηχανές γραφείου στην καθημερινή τους εργασία και η γνώση του χειρισμού τους είναι απαραίτητη για τη διαχείριση των εργασιών τους. Κατανοώντας τον τρόπο λειτουργίας και αντιμετώπισης των προβλημάτων αυτών των μηχανών, μπορούν να ελαχιστοποιήσουν τον χρόνο διακοπής λειτουργίας, να αποτρέψουν τα λάθη και να διασφαλίσουν την ομαλή ροή εργασιών στο γραφείο.

Οι εκπαιδευόμενοι/-ες εστιάζουν την προσοχή τους σε διάφορα σημεία, όπως στο να αναγνωρίζουν τα συγκεκριμένα μηχανήματα που χρησιμοποιούνται στο περιβάλλον του γραφείου τους, στο να κατανοούν τα μοναδικά χαρακτηριστικά και τις λειτουργίες τους, καθώς και στο να δίνουν τη δέουσα προσοχή στις οδηγίες και τις προφυλάξεις ασφαλείας κατά τον χειρισμό τους. Επιπλέον, σημαντική είναι και η εκμάθηση των εργασιών συντήρησης, όπως της αντικατάστασης των δοχείων μελάνης και της απομάκρυνσης των εμπλοκών χαρτιού, ώστε να διασφαλίζεται η αδιάλειπτη απόδοση του μηχανήματος. Για να ενισχύσουν τη μάθησή τους, οι εκπαιδευόμενοι/-ες ενδείκνυται να συμμετέχουν σε πρακτικές ασκήσεις χειρισμού διαφόρων μηχανημάτων γραφείου, αλλά και σε προσομοιωμένα σενάρια αντιμετώπισης συχνών προβλημάτων.

2.3.Δ.2 | ΕΞΑΣΦΑΛΙΣΗ ΚΑΙ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΑΝΑΛΩΣΙΜΩΝ

Η υποενότητα με τίτλο «Διασφάλιση και διαχείριση αναλωσίμων» έχει ως στόχο να εφοδιάσει τους/τις εκπαιδευόμενους/-ες με τις απαραίτητες γνώσεις και δεξιότητες, ώστε να διασφαλίσουν την αποτελεσματική χρήση των πόρων στο περιβάλλον του γραφείου. Κατά τη διάρκεια αυτής της υποενότητας, οι εκπαιδευόμενοι/-ες αναπτύσσουν ολοκληρωμένη γνώση των αναλωσίμων πόρων που χρησιμοποιούνται συνήθως στο γραφείο, οι οποίοι είναι οι εξής: γραφική ύλη, χαρτί, δοχεία μελάνης, τόνερ και άλλες βασικές προμήθειες. Επιπλέον, αναδεικνύουν τη σημασία αυτών των πόρων και τον αντίκτυπό τους στις καθημερινές λειτουργίες του γραφείου. Οι εκπαιδευόμενοι/-ες αναπτύσσουν τις δεξιότητες της καταγραφής, της παρακολούθησης και της οργάνωσης των αναλωσίμων πόρων για τη διατήρηση επαρκών επιπέδων αποθεμά-

των και την αποφυγή ελλείψεων. Σε αυτή την υποενότητα, δίνεται, επίσης, έμφαση στις διαδικασίες προμηθειών και αποκτούνται οι γνώσεις εκείνες που επιτρέπουν την αποτελεσματικότερη διαχείριση των αποθεμάτων και την διασφάλιση μιας ομαλής ροής εργασίας χωρίς διακοπές λόγω ελλείψεων.

Οι εκπαιδευόμενοι/-ες εξοικειώνονται με τις διαδικασίες της προμήθειας των αναλωσίμων, της αξιολόγησης των προμηθευτών/-τριών, της διαπραγμάτευσης των τιμών και της διατήρησης σχέσεων με τους/τις προμηθευτές/-τριες. Επιπλέον, διερευνούν μεθόδους για την ελαχιστοποίηση του κόστους και τη βελτιστοποίηση της χρήσης των αναλωσίμων πόρων και αναδεικνύουν τις πρακτικές βιωσιμότητας στη διαχείριση των αναλωσίμων πόρων. Επιπρόσθετα, εισάγονται σε έννοιες, όπως είναι: η ανακύκλωση, η μείωση των αποβλήτων και οι επιλογές προμηθειών φιλικών προς το περιβάλλον. Για την ενίσχυση των μαθησιακών τους αποτελεσμάτων, οι εκπαιδευόμενοι/-ες μπορούν να εξασκηθούν σε προσομοιώσεις διαχείρισης αποθεμάτων, σε μελέτες περιπτώσεων προμηθειών και στην ανάλυση πρακτικών βιωσιμότητας σε πραγματικά περιβάλλοντα γραφείων.

2.3.Δ.3 | ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΙΣΜΟΣ ΣΥΝΑΝΤΗΣΕΩΝ ΚΑΙ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΕΣ ΕΦΑΡΜΟΓΕΣ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΚΑΘΗΚΟΝΤΩΝ

Η εν λόγω υποενότητα έχει ως σκοπό οι εκπαιδευόμενοι/-ες να αναπτύξουν μια ολοκληρωμένη εικόνα των αρχών του προγραμματισμού συναντήσεων σε ένα εργασιακό περιβάλλον. Οι εκπαιδευόμενοι/-ες εξασκούνται στο πώς να θέτουν ημερήσιες διατάξεις, να οργανώνουν τις διαθεσιμότητες και να επιλέγουν τα κατάλληλα χρονικά διαστήματα των συναντήσεων. Επιπλέον, εξοικειώνονται με διάφορες ηλεκτρονικές εφαρμογές που χρησιμοποιούνται για τη διαχείριση των καθηκόντων. Πειραματίζονται με εργαλεία παραγωγικότητας, με λογισμικό διαχείρισης έργων και με συστήματα ημερολογίου που διευκολύνουν την αποτελεσματική κατανομή των εργασιών, την παρακολούθηση της προόδου και τη διαχείριση των προθεσμιών. Σε αυτή την υποενότητα, δίνεται, επίσης, έμφαση στις δεξιότητες της αποτελεσματικής επικοινωνίας κατά τον προγραμματισμό συναντήσεων.

Οι εκπαιδευόμενοι/-ες αναπτύσσουν ικανότητες στον προγραμματισμό συναντήσεων, υπενθυμίσεων και επικοινωνίας με τη χρήση ηλεκτρονικών πλατφορμών, τόσο με τα ανώτερα και ανώτατα στελέχη όσο και με τους/τις ενδιαφερόμενους/-ες για την επιχείρηση (πελάτες/-ισες, προμηθευτές/-τριες, συνεργάτες/-ιδες, κυβερνητικούς οργανισμούς κ.λπ.). Επιπρόσθετα, σημαντική πτυχή της υποενότητας αποτελούν και οι στρατηγικές διαχείρισης χρόνου. Οι εκπαιδευόμενοι/-ες εφαρμόζουν τεχνικές για την ιεράρχηση των εργασιών, τον καθορισμό ρεαλιστικών προθεσμιών και τη χρήση ηλεκτρονικών εργαλείων για την αποτελεσματική κατανομή του χρόνου. Για να ενισχυθούν τα μαθησιακά αποτελέσματα, μπορούν να ενσωματωθούν πρακτικές ασκήσεις, όπως είναι: ο προγραμματισμός εικονικών συναντήσεων, η χρήση ηλε-

κτρονικών εφαρμογών διαχείρισης εργασιών για την κατανομή και την παρακολούθηση των εργασιών και η προσομοίωση πραγματικών σεναρίων επικοινωνίας κατά αυτές τις διαδικασίες.

2.3.Δ.4 | ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΑΛΛΗΛΟΓΡΑΦΙΑΣ

Στην παρούσα υποενότητα, οι εκπαιδευόμενοι/-ες αποκτούν μια ολοκληρωμένη εικόνα των διαδικασιών διαχείρισης αλληλογραφίας σε έναν εργασιακό χώρο. Εκπαιδεύονται στο πώς να ταξινομούν, να δρομολογούν και να διανέμουν την εισερχόμενη αλληλογραφία στους/στις κατάλληλους/-ες παραλήπτες/-τριες εντός του οργανισμού ή της επιχείρησης. Οι γνώσεις αυτές επιτρέπουν στους/στις καταρτιζόμενους/-ες γραμματείς να εξορθολογίζουν τη ροή των πληροφοριών και να εξασφαλίζουν την άμεση παράδοση σημαντικών εγγράφων. Οι εκπαιδευόμενοι/-ες αναπτύσσουν, ακόμα, την ικανότητα αρχειοθέτησης της εξερχόμενης αλληλογραφίας, συμπεριλαμβανομένων των επιστολών, των υπομνημάτων και των ηλεκτρονικών μηνυμάτων. Κατακτώντας αυτές τις ικανότητες, καθίστανται ικανοί/-ές να διατηρήσουν τα επαγγελματικά πρότυπα επικοινωνίας και να μεταφέρουν με ακρίβεια πληροφορίες.

Τα πρωτόκολλα εμπιστευτικότητας και ασφαλείας αποτελούν, επίσης, ένα κρίσιμο κομμάτι της διαχείρισης αλληλογραφίας. Οι εκπαιδευόμενοι/-ες αναγνωρίζουν τη σημασία της διατήρησης της εμπιστευτικότητας κατά τον χειρισμό ευαίσθητης ή εμπιστευτικής αλληλογραφίας. Επιπλέον, αποκτούν την ικανότητα να χειρίζονται με ασφάλεια την εν λόγω αλληλογραφία, εξασφαλίζοντας την προστασία των ευαίσθητων πληροφοριών και τη συμμόρφωση με τους κανονισμούς περί απορρήτου. Επιπρόσθετα, δίνεται έμφαση στον τρόπο διατήρησης ακριβών αρχείων εισερχόμενης και εξερχόμενης αλληλογραφίας και στα αντίστοιχα ηλεκτρονικά συστήματα αρχειοθέτησης. Αυτές οι δεξιότητες διευκολύνουν την εύκολη ανάκτηση πληροφοριών και παρέχουν τον έλεγχο των δραστηριοτήτων της αλληλογραφίας. Για την ενίσχυση της μαθησιακής τους εμπειρίας, οι εκπαιδευόμενοι/-ες μπορούν να προχωρήσουν σε πρακτικές ασκήσεις, όπως είναι η προσομοίωση σεναρίων διαλογής και διανομής αλληλογραφίας, η εξέταση δειγμάτων αλληλογραφίας και η εξάσκηση στον ασφαλή χειρισμό της εμπιστευτικής αλληλογραφίας.

2.3.Δ.5 | ΑΣΦΑΛΕΙΑ ΚΑΙ ΕΡΓΟΝΟΜΙΑ ΣΕ ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝ ΓΡΑΦΕΙΟΥ

Η συγκεκριμένη υποενότητα σκοπεύει να εφοδιάσει τους/τις εκπαιδευόμενους/-ες με τις κατάλληλες γνώσεις και δεξιότητες για την ασφάλεια στον χώρο εργασίας. Επιπλέον, προσδιορίζονται οι εργονομικές αρχές, ο εντοπισμός και ο μετριασμός των κινδύνων, καθώς και η προαγωγή ενός υγιεινού και ευχάριστου περιβάλλοντος στο γραφείο. Οι προσφερόμενες γνώσεις της υποενότητας σχετίζονται άμεσα με την ειδικότητα του/της «Γραμματέα Ανωτέρων και Ανωτάτων Στελεχών», καθώς οι εκπαιδευόμενοι/-ες μαθαίνουν να δημιουργούν ένα ασφαλές εργασιακό περιβάλλον, δίνοντας προτεραιότητα στην ευημερία των εργαζομένων και των επισκεπτών/-τριών.

Τα σημεία προσοχής σε αυτή την υποενότητα περιλαμβάνουν: την κατανόηση των κατευθυντήριων γραμμών και των κανονισμών για την ασφάλεια στο χώρο του γραφείου, την εφαρμογή των εργονομικών αρχών στη διαμόρφωση του χώρου εργασίας και τη διατήρηση μιας σωστής στάσης σώματος. Σημαντικοί παράγοντες, επίσης, είναι: ο έγκαιρος εντοπισμός των πιθανών κινδύνων (κακής καλωδίωσης, λανθασμένης θερμοκρασίας, υγρασίας του χώρου, λανθασμένης διάταξης κ.λπ.) και η κατάλληλη αντιμετώπισή τους, η προώθηση της υγείας και της ευημερίας μέσω της διαχείρισης του άγχους και η δημιουργία ενός θετικού εργασιακού περιβάλλοντος. Για να ενισχυθούν τα μαθησιακά αποτελέσματα της υποενότητας, οι εκπαιδευόμενοι/-ες μπορούν να εξασκηθούν πάνω σε πρακτικές ασκήσεις που αφορούν την κατάλληλη στάση του σώματος κατά την εργασία στο γραφείο, καθώς και τις τεχνικές διαχείρισης του εργασιακού στρες.

2.3.Δ.6 | ΠΡΑΚΤΙΚΕΣ ΤΑΞΙΝΟΜΗΣΗΣ ΚΑΙ ΑΡΧΕΙΟΘΕΤΗΣΗΣ ΕΓΓΡΑΦΩΝ

Η τελευταία υποενότητα έχει ως στόχο να εισαγάγει τους/τις εκπαιδευόμενους/-ες στις απαραίτητες γνώσεις και δεξιότητες για την αποτελεσματική διαχείριση και ταξινόμηση των εγγράφων. Οι εκπαιδευόμενοι/-ες εξοικειώνονται με την έννοια του αρχείου, τη διαδικασία της αρχειοθέτησης και τα βασικά χαρακτηριστικά στοιχεία ενός αποτελεσματικού συστήματος αρχειοθέτησης. Παράλληλα, εξετάζουν το τι είναι η ταξινόμηση, καθώς και τις βασικότερες μεθόδους της (αλφαβητική, αριθμητική, γεωγραφική, χρονολογική και ταξινόμηση κατά θέμα). Οι εκπαιδευόμενοι/-ες εισάγονται, επίσης, στην έννοια της ταξιθέτησης των αρχείων σε οριζόντια και σε κάθετη διάταξη, καθώς και στα είδη των αρχείων (ειδικά και γενικά αρχεία, ανενεργά, ημιενεργά, διηλεκτούς υπηρεσιακής χρησιμότητας και αδρανή).

Ακολουθώντας, εστιάζουν την προσοχή τους στη σημασία της ακρίβειας, της οργάνωσης, της συνέπειας και της διατήρησης ενημερωμένων αρχείων, ώστε να διασφαλίζεται η ομαλή διαχείριση των τελευταίων. Συνιστώμενες ασκήσεις ως προς την ενίσχυση των μαθησιακών αποτελεσμάτων αποτελούν οι πρακτικές ασκήσεις στην ταξινόμηση αρχείων, με τη χρήση δειγμάτων εγγράφων ανάλογα με τη φύση τους. Επιπλέον, οι εκπαιδευόμενοι/-ες συμμετέχουν σε μελέτες περίπτωσης πάνω σε ήδη οργανωμένα αρχεία, με σκοπό την αναγνώριση τόσο της μεθόδου ταξινόμησης κατά περίπτωση όσο και των χαρακτηριστικών των αρχείων.

Προτεινόμενες πηγές μελέτης

Κύριες

1. Φαναριώτης, Π. (2000). *Οργάνωση και διεύθυνση γραφείου*. Αθήνα: Εκδόσεις Σταμούλη.
2. Tilton, R. S., Rigby, S. C. & Jackson, J. H. (1999). *Το ηλεκτρονικό γραφείο. Μέθοδοι και διοίκηση* (μτφρ. Μ.-Β. Τσαγγάρη). Αθήνα: Εκδόσεις Έλλην.

Συμπληρωματικές

1. Harding, H. (2008). *Πρακτική και οργάνωση γραμματείας. Θεωρία και εφαρμογές* (μτφρ. Μ. Ι. Ρούβαλη), (2η έκδοση). Αθήνα: Εκδόσεις Κλειδάριθμος.
2. Θεοδωράτος, Ε. Φ. (1999). *Οργάνωση γραφείου*. Αθήνα: Εκδόσεις Σταμούλη.

2.3.Ε • ΕΜΠΟΡΙΚΗ ΑΛΛΗΛΟΓΡΑΦΙΑ

Περίληψη της μαθησιακής ενότητας

Σκοπός της ενότητας «Εμπορική αλληλογραφία» είναι οι εκπαιδευόμενοι/-ες να αποκτήσουν τις κατάλληλες γνώσεις και δεξιότητες, ώστε να μπορούν να συντάσσουν επιστολές, έγγραφα και αναφορές χρησιμοποιώντας λογισμικό επεξεργασίας κειμένου, ανάλογα, με τον σκοπό τον οποίο εξυπηρετεί το κάθε έγγραφο και τον/την παραλήπτη/-ριά του. Στο πλαίσιο της συγκεκριμένης εργαστηριακής ενότητας, οι εκπαιδευόμενοι/-ες θα μάθουν να διαχωρίζουν τις επιστολές και τα έγγραφα ανάλογα με τον βαθμό εμπιστευτικότητας και επείγουσας διαχείρισής τους, πραγματοποιώντας τις κατάλληλες ενέργειες. Τέλος, θα εξασκηθούν στη σύνταξη δημοσίων εγγράφων, εξουσιοδοτήσεων, αλληλογραφίας με τράπεζες και συστατικών επιστολών, χρησιμοποιώντας το σχετικό λογισμικό επεξεργασίας κειμένου.

Προσδοκώμενα μαθησιακά αποτελέσματα

Όταν ολοκληρώσουν τη μαθησιακή ενότητα, οι εκπαιδευόμενοι/-ες θα είναι ικανοί/-ές να:

- Ταξινομούν την εισερχόμενη αλληλογραφία ανάλογα με τον/την αποστολέα, τον/την παραλήπτη/-τρια και τον βαθμό εμπιστευτικότητας του εγγράφου,
- Συντάσσουν επιστολές προς ιδιωτικές επιχειρήσεις ή δημόσιους οργανισμούς με σαφήνεια και κατάλληλη μορφοποίηση,
- Δημιουργούν αναφορές για τους/τις πελάτες/-ισσες ή τους/τις προμηθευτές/-τριες της επιχείρησης,
- Επιλέγουν το κατάλληλο σύστημα ηλεκτρονικής αρχειοθέτησης,
- Διαμορφώνουν το περιεχόμενο των συστατικών επιστολών, των Δελτίων Τύπου και πάσης φύσεως εγγράφων με τη χρήση λογισμικού επεξεργασίας κειμένου,

- Χρησιμοποιούν τις βασικές λειτουργίες και το περιβάλλον μιας εφαρμογής επεξεργασίας κειμένου,
- Περιγράφουν τα βοηθητικά εργαλεία σύνταξης κειμένου,
- Αξιοποιούν τη μορφοποίηση χαρακτήρων και παραγράφων,
- Εισάγουν κεφαλίδες, υποσέλιδα και αντικείμενα,
- Δημιουργούν πίνακες, να διαχειρίζονται τα περιεχόμενα και να μορφοποιούν τον πίνακα,
- Προτιμούν τη λειτουργία της συγχώνευσης αλληλογραφίας όταν υπάρχουν πολλά δεδομένα για μαζική αλληλογραφία,
- Προετοιμάζουν το ηλεκτρονικό αρχείο για εκτύπωση,
- Υιοθετούν την ταυτότητα της επιχείρησης με την ίδια γραμματοσειρά, μορφοποίηση και τοποθέτηση λογοτύπου σε κάθε εσωτερικό ή εξωτερικό έγγραφό της.

Βασικές έννοιες και λέξεις-κλειδιά

Επιστολή / Υπόμνημα / Αναφορά / Διαχείριση παραπόνων / Συστατική επιστολή / Αγγελία εύρεσης εργασίας / Μορφοποίηση κειμένου.

Αριθμός ωρών διδασκαλίας της μαθησιακής ενότητας ανά εβδομάδα

Θεωρία (0), Εργαστήριο (2), Σύνολο (2).

Διάρθρωση των μαθησιακών ενοτήτων σε υποενότητες

Α/Α	ΤΙΤΛΟΣ ΜΑΘΗΣΙΑΚΗΣ ΥΠΟΕΝΟΤΗΤΑΣ
1	ΕΙΣΑΓΩΓΗ ΣΤΗΝ ΕΠΕΞΕΡΓΑΣΙΑ ΚΕΙΜΕΝΟΥ
2	ΕΠΙΣΤΟΛΕΣ
3	ΥΠΟΜΝΗΜΑΤΑ ΚΑΙ ΑΝΑΦΟΡΕΣ
4	ΑΠΑΝΤΗΣΗ ΣΕ ΠΑΡΑΠΟΝΑ
5	ΑΓΓΕΛΙΕΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ ΚΑΙ ΣΥΣΤΑΤΙΚΕΣ ΕΠΙΣΤΟΛΕΣ
6	ΔΕΛΤΙΑ ΤΥΠΟΥ

Κείμενο αναφοράς

2.3.E.1 | ΕΙΣΑΓΩΓΗ ΣΤΗΝ ΕΠΕΞΕΡΓΑΣΙΑ ΚΕΙΜΕΝΟΥ

Η πρώτη υποενότητα αποσκοπεί στην εισαγωγή και την κατανόηση των βασικών λειτουργιών του λογισμικού επεξεργασίας κειμένου, με έμφαση στη δημιουργία επιστολών και επιχειρησιακών εγγράφων. Σε ένα σύγχρονο περιβάλλον γραφείου, η άριστη γνώση της χρήσης ηλεκτρονικών υπολογιστών και συγκεκριμένα της επεξεργασίας κειμένου, είναι εξαιρετικής σημασίας. Οι εκπαιδευόμενοι/-ες εστιάζουν την προσοχή τους στους τρόπους δημιουργίας νέων εγγράφων, στους τρόπους αποθήκευσής τους, στη μορφοποίηση χαρακτήρων και παραγράφων, στις αλλαγές γραμματοσειράς,

στον ορισμό στηλοθετών και εσοχών, καθώς και στη στοίχιση κειμένου. Επιπλέον, μαθαίνουν να διαμορφώνουν τις σελίδες, να δημιουργούν κεφαλίδες και υποσέλιδα και να κάνουν επισκόπηση και εκτύπωση εγγράφων. Σε κάθε έγγραφο, ανάλογα με το είδος του και τις πληροφορίες που χρειάζεται να εμπεριέχει, θα μπορούν να δημιουργούν πίνακες και στήλες, αλλά και να εισάγουν εικόνες και άλλα γραφικά.

Στην πρώτη υποενότητα, επομένως, οι εκπαιδευόμενοι/-ες θα έχουν τη δυνατότητα να ενδυναμώσουν τις δεξιότητές τους σε σχέση με την επεξεργασία κειμένου, εντοπίζοντας σημεία στα οποία μπορεί να έχουν κάποια κενά στις γνώσεις που έχουν αποκτήσει μέχρι σήμερα από την προηγούμενη εκπαιδευτική τους βαθμίδα. Για να γίνει αυτό, είναι χρήσιμο οι εκπαιδευόμενοι/-ες να κάνουν στοχευμένες ασκήσεις σε ηλεκτρονικό υπολογιστή, οι οποίες να εστιάζονται στις λειτουργίες που μαθαίνουν. Αυτό θα είναι εξαιρετικά χρήσιμο για τις υπόλοιπες υποενότητες, όπου και θα τους/τις ζητηθεί να δημιουργήσουν πιο εξειδικευμένα έγγραφα.

2.3.E.2 | ΕΠΙΣΤΟΛΕΣ

Στη συγκεκριμένη μαθησιακή υποενότητα οι εκπαιδευόμενοι/-ες έρχονται σε επαφή με τη σύνταξη επιστολών. Οι επιστολές αποτελούν ένα σημαντικό κομμάτι σε μια σύγχρονη επιχείρηση, καθώς, μέσω του γραπτού λόγου, η επιχείρηση μπορεί να διαχειριστεί από απλές μέχρι σύνθετες περιπτώσεις, να αναπτύξει τις επιχειρηματικές της συνεργασίες και να αναβαθμίσει την εικόνα της ως προς το εξωτερικό περιβάλλον. Οι εκπαιδευόμενοι/-ες μαθαίνουν να διακρίνουν την αλληλογραφία σε εσωτερική, η οποία διεξάγεται μέσα στα όρια του κράτους, καθώς και σε εξωτερική, η οποία διεξάγεται μεταξύ φορέων διαφορετικών κρατών. Επίσης, διακρίνουν την αλληλογραφία σε επίσημη, η οποία αφορά τη διοικητική και τη διπλωματική αλληλογραφία, αλλά και σε ιδιωτική, η οποία είναι η προσωπική και η εμπορική αλληλογραφία. Οι επιστολές έχουν μια συγκεκριμένη αρχιτεκτονική και μορφοποίηση. Παρόλο που σήμερα ο μεγαλύτερος όγκος της αλληλογραφίας πραγματοποιείται μέσω του ηλεκτρονικού ταχυδρομείου, είναι απαραίτητο οι εκπαιδευόμενοι/-ες να γνωρίζουν αναλυτικά τον τρόπο σύνταξης επιστολών, καθώς μπορεί να τους/τις ζητηθεί να δημιουργήσουν μια επιστολή, την οποία θα πρέπει να επισυνάψουν σε μήνυμα ηλεκτρονικού ταχυδρομείου. Επιπλέον, ακόμα και το μήνυμα μέσω του ηλεκτρονικού ταχυδρομείου χρειάζεται να ακολουθεί κάποιες αρχές που εμφανίζονται και στις επιστολές, όπως είναι: η σαφήνεια, η σωστή σύνταξη, η δημιουργία παραγράφων, ο πρόλογος, το κυρίως θέμα, ο επίλογος και ο χαιρετισμός.

Οι εκπαιδευόμενοι/-ες, μέσα από υποδείγματα, διδάσκονται τον τρόπο σύνταξης μιας επιστολής. Προτείνεται να αναλάβουν να δημιουργήσουν διαφορετικές επιστολές στο λογισμικό επεξεργασίας κειμένου, οι οποίες να απευθύνονται σε άλλες εμπορικές επιχειρήσεις, πελάτες/-ισσες ή προμηθευτές/-τριές τους, σε δημόσιους οργανισμούς, καθώς και σε τράπεζες. Τέλος, χρειάζεται να εξοικειωθούν με τη λειτουργία της συγχώνευσης αλληλογραφίας όταν υπάρχουν πολλά δεδομένα για μαζική αλληλογραφία.

2.3.E.3 | ΥΠΟΜΝΗΜΑΤΑ ΚΑΙ ΑΝΑΦΟΡΕΣ

Στην παρούσα μαθησιακή υποενότητα, οι εκπαιδευόμενοι/-ες έρχονται σε επαφή με τη σύνταξη υπομνημάτων και αναφορών. Στην κατεύθυνση αυτήν, η μαθησιακή υποενότητα στοχεύει στην παροχή γνώσεων και την ανάπτυξη δεξιοτήτων, ώστε οι εκπαιδευόμενοι/-ες να είναι σε θέση να συντάσσουν ένα υπόμνημα (business memo), συμπεριλαμβάνοντας τα βασικά μέρη του, δηλαδή την ημερομηνία, τον τίτλο, την εισαγωγή, το κυρίως μήνυμα και τον επίλογο. Οι εκπαιδευόμενοι/-ες είναι απαραίτητο να εξασκηθούν στη σύνταξη διαφορετικών υπομνημάτων που να ανταποκρίνονται σε διαφορετικές ανάγκες, όπως είναι: το υπόμνημα για απάντηση σε εσωτερικό ζήτημα της επιχείρησης, το υπόμνημα για τα πρακτικά που κρατούνται σε μια επιχειρησιακή συνάντηση ή το υπόμνημα για την πρόοδο ενός έργου.

Επιπλέον, εξασκούνται στη σύνταξη αναφορών, δημιουργώντας έγγραφα που περιλαμβάνουν εξώφυλλο και οπισθόφυλλο, πίνακα περιεχομένων, πρόλογο, κύρια αναφορά και βιβλιογραφικές αναφορές ή παραρτήματα, εφόσον αυτά απαιτούνται. Κατά την εξάσκηση των εκπαιδευομένων στη σύνταξη αναφορών, είναι σημαντικό να δοθεί βαρύτητα στη σαφήνεια που υπάρχει στον γραπτό τους λόγο και στη δυνατότητα να αποτυπώνουν έννοιες συνοπτικά περιλαμβάνοντας ολόκληρη την πληροφορία. Για τον λόγο αυτόν, προτείνεται να εξασκηθούν σε ασκήσεις, όπου τους/τις δίνεται ένα κείμενο με πολλές λεπτομέρειες και μεγάλη έκταση και να τους/τις ζητείται να προβούν σε μια σύνοψή του, γράφοντας μια αναφορά με πολύ λιγότερες λέξεις που να περιλαμβάνει, όμως, το νόημα και το μήνυμα της εκτεταμένης αναφοράς.

2.3.E.4 | ΑΠΑΝΤΗΣΗ ΣΕ ΠΑΡΑΠΟΝΑ

Στην εν λόγω μαθησιακή υποενότητα, οι εκπαιδευόμενοι/-ες εξοικειώνονται με τη σύνταξη επιστολών που στόχο έχουν την απάντηση σε παράπονα ή αιτήματα που μπορεί να φτάσουν στην επιχείρηση από δυσαρεστημένους/-ες πελάτες/-ισσες, προμηθευτές/-τριες ή εξωτερικούς/-ές συνεργάτες/-ιδες. Το ύφος της γραπτής επιστολής, η ευγένεια, η σαφήνεια και η κατανόηση του αιτήματος είναι πολύ σημαντικά, ώστε η επιστολή να είναι αποτελεσματική και να βοηθήσει την επιχείρηση στην επίλυση του προβλήματος και την αποκατάσταση της φήμης της. Ένα στοιχείο που είναι πολύ σημαντικό, όταν συντάσσονται οι επιστολές απάντησης σε παράπονα, είναι η αποφόρτιση του ατόμου που συντάσσει την επιστολή. Πολλές φορές το αίσθημα αδικίας ή η σοβαρότητα ενός παραπόνου μπορεί να φορτίσει συναισθηματικά τον/την εργαζόμενο/-η που θα συντάξει την επιστολή και αυτό να περάσει στον γραπτό λόγο. Η τεχνική που ακολουθείται είναι να γραφτεί η απάντηση αργότερα ή την επόμενη ημέρα, αν αυτό είναι εφικτό, αλλά και να διαβαστεί και από άλλο πρόσωπο, ώστε να μην υπάρξει έντονο ύφος στον γραπτό λόγο.

Στην υποενότητα αυτήν, επομένως, προτείνεται να δοθούν στους/στις εκπαιδευόμενους/-ες επιστολές παραπόνων και να τους/τις ανατεθεί να δημιουργήσουν μια επιστολή απάντησης στα παράπονα αυτά, με σκοπό την αποκατάσταση του προβλήματος και τη διαφύλαξη της φήμης της επιχείρησης/του οργανισμού.

2.3.E.5 | ΑΓΓΕΛΙΕΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ ΚΑΙ ΣΥΣΤΑΤΙΚΕΣ ΕΠΙΣΤΟΛΕΣ

Η συγκεκριμένη μαθησιακή υποενότητα ασχολείται με τον τρόπο σύνταξης αγγελιών εργασίας και συστατικών επιστολών. Οι εκπαιδευόμενοι/-ες είναι σημαντικό να εξασκηθούν στη σύνταξη αγγελιών εύρεσης προσωπικού, καθώς πολλές φορές δίνονται από τα στελέχη οι βασικές προδιαγραφές για μια θέση και ζητείται να γραφτεί η αγγελία. Έτσι, οι εκπαιδευόμενοι/-ες θα εστιάσουν την προσοχή τους στη δομή της αγγελίας, με την περιγραφή του ρόλου, των τυπικών και επιθυμητών προσόντων, καθώς και των δεξιοτήτων που χρειάζεται να έχει ο/η ιδανικός/-ή υποψήφιος/-α. Η αγγελία χρειάζεται να είναι περιεκτική, σαφής και να περιλαμβάνει: τα απαραίτητα στοιχεία που χρειάζεται να ξέρει ο/η υποψήφιος/-α, τα στοιχεία αποστολής του βιογραφικού και της συνοδευτικής επιστολής, το θέμα που χρειάζεται να χρησιμοποιήσει, το οποίο πολλές φορές περιλαμβάνει και έναν κωδικό, καθώς και το πρόσωπο ή το τμήμα στο οποίο θα απευθυνθεί.

Ένα ακόμα σημαντικό έγγραφο είναι η συστατική επιστολή. Πολλές φορές η συστατική επιστολή συγγέεται με τη συνοδευτική και αντίστροφα. Η συστατική επιστολή είναι ένα έγγραφο που εμπεριέχει στοιχεία για τη συνεργασία με έναν/μία εργαζόμενο/-η που αποχωρεί από την επιχείρηση, ώστε ένα στέλεχος που συνεργάστηκε μαζί του/της να τον/τη «συστήσει» σε κάποιον/-α επόμενο/-η πιθανό/-ή εργοδότη/-τρια, αναφέροντας τα προτερήματα που είχε η συνεργασία τους. Η συστατική επιστολή έχει τη μορφή μιας απλής επιστολής ως προς τη μορφή, ωστόσο το περιεχόμενό της διαφέρει. Στον πρόλογο, το στέλεχος αναφέρει το πώς γνωρίζει και με ποιον τρόπο συνεργάστηκε με τον/την υπάλληλο και στη συνέχεια καταγράφονται τα προτερήματα του/της εργαζομένου/-ης, τα οποία επέδειξε κατά την άσκηση των καθηκόντων του/της. Προτείνεται οι εκπαιδευόμενοι/-ες να εξασκηθούν σε κάποιο λογισμικό επεξεργασίας κειμένου στη δημιουργία μιας αγγελίας εύρεσης εργασίας και στη σύνταξη μιας συστατικής επιστολής.

2.3.E.6 | ΔΕΛΤΙΑ ΤΥΠΟΥ

Η τελευταία μαθησιακή ενότητα αποσκοπεί στο να φέρει τους/τις εκπαιδευόμενους/-ες σε επαφή με τη σύνταξη και τη διανομή Δελτίων Τύπου. Τα Δελτία Τύπου είναι ένα πολύ σημαντικό εργαλείο που χρησιμοποιείται έντονα από το τμήμα μάρκετινγκ και δημοσίων σχέσεων των επιχειρήσεων. Ένα Δελτίο Τύπου μπορεί: να περιέχει πληροφορίες για την πρόσκληση του κοινού σε ένα γεγονός που έχει διοργανώσει η επιχείρηση, να ενημερώνει για δράσεις που σχετίζονται με την εταιρική κοινωνική ευθύνη και τη βιωσιμότητα της επιχείρησης, να παρουσιάζει κάποιο καινούργιο προϊ-

όν ή κάποια υπηρεσία που παρέχει η επιχείρηση, αλλά και να περιγράφει τα αποτελέσματα ενός διαγωνισμού ή ενός γεγονότος που εκείνη διοργάνωσε.

Οι εκπαιδευόμενοι/-ες θα έχουν τη δυνατότητα να εξασκηθούν στη σύνταξη Δελτίων Τύπου, ακολουθώντας τη δομή που χρειάζεται να έχουν και εκφραζόμενοι/-ες με σαφήνεια και συνοπτικά στο περιεχόμενό τους. Η δημιουργία ενός τίτλου που να δείχνει άμεσα το περιεχόμενο του Δελτίου Τύπου και να κινεί το ενδιαφέρον είναι πολύ σημαντική, καθώς οι παραλήπτες/-τριες συνήθως λαμβάνουν έναν πολύ μεγάλο όγκο Δελτίων Τύπου καθημερινά. Οι εκπαιδευόμενοι/-ες θα εξασκηθούν στην αναζήτηση των κατάλληλων παραληπτών/-τριών, όπως είναι: τα μέσα επικοινωνίας, οι εκδόσεις, τα τηλεοπτικά κανάλια, οι ραδιοφωνικοί σταθμοί, οι δημοσιογράφοι, καθώς και τα κοινωνικά δίκτυα. Προτείνεται οι εκπαιδευόμενοι/-ες να εργαστούν σε ομάδες και η καθεμία εξ αυτών να αναλάβει να γράψει ένα Δελτίο Τύπου σε ένα θέμα που θα της έχει ανατεθεί και στη συνέχεια να αναζητήσει τους/τις κατάλληλους/-ες παραλήπτες/-τριες, ώστε να το αποστείλει.

Προτεινόμενες πηγές μελέτης

Κύριες

1. Βονέε, C. L. & Thill, J. V. (2022). *Σύγχρονη επιχειρησιακή επικοινωνία* (μτφρ. Γ. Φ Κοκκίνης & Κ. Ρ. Τόκα). Λευκωσία: Εκδόσεις Π. Χ. Πασχαλίδη & Broken Hill Publishers.
2. Φαναριώτης, Π. (2000). *Οργάνωση και διεύθυνση γραφείου*. Αθήνα: Εκδόσεις Σταμούλη.

Συμπληρωματικές

1. Κόντης, Θ. (2001). *Επιχειρησιακές επικοινωνίες* (2η έκδοση). Αθήνα: Εκδόσεις Σύγχρονη Εκδοτική.
2. Παπαλεξανδρή, Ν. Α. & Λυμπερόπουλος, Δ. Δ. (2014). *Δημόσιες σχέσεις. Η λειτουργία της επικοινωνίας στους σύγχρονους οργανισμούς*. Αθήνα: Εκδόσεις Μπένου.

2.3.ΣΤ • ΑΓΓΛΙΚΗ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΗ ΚΑΙ ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΗ ΟΡΟΛΟΓΙΑ

Περίληψη της μαθησιακής ενότητας

Η ενότητα «Αγγλική οικονομική και διοικητική ορολογία» έχει ως σκοπό την απόκτηση γνώσεων και δεξιοτήτων επικοινωνίας στα αγγλικά στον προφορικό και τον γραπτό λόγο. Οι εκπαιδευόμενοι/-ες θα μάθουν φράσεις που χρησιμοποιούνται στο επιχειρηματικό περιβάλλον, ώστε να επικοινωνούν αποτελεσματικά κατά τη διάρκεια των τηλεφωνικών συνομιλιών και των συναντήσεων, εξ αποστάσεως ή διά ζώσης, με

στελέχη του εξωτερικού. Επίσης, θα είναι σε θέση να συντάσσουν επιστολές, χρησιμοποιώντας τις απαραίτητες εκφράσεις και την κατάλληλη ορολογία για την ορθή πληροφόρηση των παραληπτών/-τριών. Οι εκπαιδευόμενοι/-ες θα εξοικειωθούν με τη δημιουργία αναφορών που εμπεριέχουν έννοιες από τη διοίκηση, τα οικονομικά, τη λογιστική και το μάρκετινγκ. Στη συνέχεια, θα κάνουν μικρές παρουσιάσεις, ώστε να αναπτύξουν την επικοινωνία τους στα αγγλικά.

Προσδοκώμενα μαθησιακά αποτελέσματα

Όταν ολοκληρώσουν τη μαθησιακή ενότητα, οι εκπαιδευόμενοι/-ες θα είναι ικανοί /-ές να:

- Επιλέγουν επαγγελματικές εκφράσεις στα αγγλικά στην προφορική τους επικοινωνία με συνεργάτες/-ιδες από το εξωτερικό,
- Εξηγούν τα βασικά χαρακτηριστικά των νομικών μορφών των επιχειρήσεων στην αγγλική γλώσσα,
- Αναγνωρίζουν τις βασικές οικονομικές καταστάσεις που είναι διατυπωμένες στα αγγλικά,
- Αισθάνονται αυτοπεποίθηση κατά την προφορική τους επικοινωνία χτίζοντας θετικές σχέσεις με τους/τις συνομιλητές/-τριές τους,
- Εφαρμόζουν τους βασικούς κανόνες της γραμματικής της αγγλικής γλώσσας,
- Προετοιμάζουν παρουσιάσεις με θέματα που απαιτούν ακρίβεια στη διοικητική και την οικονομική ορολογία,
- Πραγματοποιούν παρουσιάσεις στην αγγλική γλώσσα κατά τη διάρκεια συναντήσεων ή εμπορικών εκθέσεων για θέματα που σχετίζονται με την επιχείρηση,
- Συντάσσουν βασικά είδη εγγράφων, όπως είναι οι επιστολές και τα συμφωνητικά,
- Απαντούν σε μηνύματα ηλεκτρονικού ταχυδρομείου στα αγγλικά,
- Χρησιμοποιούν την αγγλική ορολογία για θέματα εμπορίου, τραπεζικού συστήματος, φορολογίας, χρηματιστηριακής αγοράς και τουρισμού.

Βασικές έννοιες και λέξεις-κλειδιά

Office supplies and machinery / Business communication etiquette / Professional e-mails / Telephone conversations / Meeting etiquette / Time management / Financial statements / Oral presentations.

Αριθμός ωρών διδασκαλίας της μαθησιακής ενότητας ανά εβδομάδα

Θεωρία (2), Εργαστήριο (0), Σύνολο (2).

Διάρθρωση των μαθησιακών ενοτήτων σε υποενότητες

Α/Α	ΤΙΤΛΟΣ ΜΑΘΗΣΙΑΚΗΣ ΥΠΟΕΝΟΤΗΤΑΣ
1	ΑΓΓΛΙΚΗ ΟΡΟΛΟΓΙΑ ΟΡΓΑΝΩΣΗΣ ΓΡΑΦΕΙΟΥ
2	ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΟΥ ΤΑΧΥΔΡΟΜΕΙΟΥ ΣΤΑ ΑΓΓΛΙΚΑ
3	ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΤΗΛΕΦΩΝΙΚΗΣ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑΣ ΣΤΑ ΑΓΓΛΙΚΑ
4	ΑΓΓΛΙΚΗ ΟΡΟΛΟΓΙΑ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΩΝ ΣΥΝΑΝΤΗΣΕΩΝ
5	ΑΓΓΛΙΚΗ ΟΡΟΛΟΓΙΑ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΩΝ ΚΑΤΑΣΤΑΣΕΩΝ
6	ΠΡΟΕΤΟΙΜΑΣΙΑ ΠΑΡΟΥΣΙΑΣΕΩΝ ΣΤΑ ΑΓΓΛΙΚΑ

Κείμενο αναφοράς

2.3.ΣΤ.1 | ΑΓΓΛΙΚΗ ΟΡΟΛΟΓΙΑ ΟΡΓΑΝΩΣΗΣ ΓΡΑΦΕΙΟΥ

Ανεξάρτητα από το επίπεδο της γνώσης των γενικών αγγλικών, οι εκπαιδευόμενοι/-ες θα εξοικειωθούν, αρχικά, με τις φράσεις, τις λέξεις και τις έννοιες που συναντώνται στην αγγλική γλώσσα και αφορούν την οργάνωση γραφείου. Η εισαγωγική υποενότητα οργανώνεται σε δύο μέρη, με το πρώτο να εισάγει μια ορολογία χρήσιμη για την περιγραφή του φυσικού χώρου του γραφείου και το δεύτερο μια ορολογία χρήσιμη για τη διαχείριση των επισκεπτών/-τριών του γραφείου. Το περιεχόμενο της συγκεκριμένης υποενότητας συμβαδίζει με αυτό της μαθησιακής ενότητας με θέμα την ομαλή λειτουργία του γραφείου. Στην κατεύθυνση αυτήν, οι εκπαιδευόμενοι/-ες αντιστοιχίζουν και αντιπαραβάλλουν την αγγλική ορολογία με την ελληνική ως προς τα ακόλουθα: αρχειοθέτηση και ταξινόμηση εγγράφων (document archiving and filing), παραγγελία προμηθειών γραφείου (ordering office supplies), μέριμνα για τη λειτουργία και τη συντήρηση των μηχανών γραφείου (operation and maintenance of office machinery).

Στη συνέχεια, οι εκπαιδευόμενοι/-ες καταρτίζονται στην υποδοχή ξενόγλωσσων συνεργατών/-ιδών (με την ευρεία έννοια του όρου) στον χώρο του γραφείου, χρησιμοποιώντας τις κατάλληλες τυποποιημένες φράσεις ανάλογα με την περίπτωση (introductions, small talk, goodbyes). Μελετούν, ακόμα, κείμενα στην αγγλική γλώσσα με θέμα τους κανόνες επαγγελματικής εθιμοτυπίας στη διά ζώσης επικοινωνία (business communication etiquette) εντός και εκτός της Ευρωπαϊκής Ένωσης. Για την εμπέδωση της ορολογίας της πρώτης υποενότητας, προτείνεται η αξιοποίηση της τεχνικής της μελέτης περίπτωσης. Οι εκπαιδευόμενοι/-ες μπορούν να εργαστούν ατομικά, με σκοπό να μελετήσουν και να περιγράψουν γραπτώς είτε τους κανόνες εθιμοτυπίας που εφαρμόζονται στη χώρα μελέτης είτε τον φυσικό χώρο του γραφείου που λειτουργεί στην εταιρεία/τον οργανισμό μελέτης.

2.3.ΣΤ.2 | ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΟΥ ΤΑΧΥΔΡΟΜΕΙΟΥ ΣΤΑ ΑΓΓΛΙΚΑ

Οι τρέχουσες συνθήκες εργασίας στον χώρο της διεθνούς οικονομίας επιβάλλουν τον αποτελεσματικό χειρισμό της αγγλικής επαγγελματικής ορολογίας στον προ-

φορικό και τον γραπτό λόγο. Ως προς την κατεύθυνση αυτήν, η δεύτερη υποενότητα στοχεύει στην κατάρτιση των εκπαιδευόμενων στη δημιουργία επαγγελματικών μηνυμάτων. Οι εκπαιδευόμενοι/-ες μαθαίνουν να εφαρμόζουν τους βασικούς κανόνες σύνταξης μηνυμάτων και να επιλέγουν την κατάλληλη γλώσσα και το κατάλληλο ύφος, ανάλογα με τους/τις παραλήπτες/-τριες. Στο πλαίσιο αυτό, η συγκεκριμένη υποενότητα οργανώνεται σε δύο μέρη: Στο πρώτο μέρος, μελετώνται κείμενα στην αγγλική γλώσσα με θέμα τους τα βασικά βήματα σύνταξης των μηνυμάτων, όπως είναι τα εξής: η έναρξη ενός επαγγελματικού μηνύματος (how to start a professional e-mail), ο λόγος αποστολής του μηνύματος (explaining the purpose of the e-mail), η παροχή επιπλέον πληροφοριών (adding details), η πρόσκληση σε δράση (adding a call to action), καθώς και το κλείσιμο του μηνύματος-υπογραφή (adding a sign-off). Στο δεύτερο μέρος, ακολούθως, οι εκπαιδευόμενοι/-ες αντιπαραβάλλουν παραδείγματα διαφορετικών επαγγελματικών μηνυμάτων στην αγγλική γλώσσα, διαφορετικών γλωσσικών και υφολογικών επιπέδων, ανάλογα με το πλαίσιο της επικοινωνίας. Προτείνεται να επικεντρωθούν στην ανάδειξη των διαφορών μεταξύ των μηνυμάτων προς παραλήπτες/-τριες που γνωρίζουν και των μηνυμάτων προς παραλήπτες/-τριες που δεν γνωρίζουν (writing a professional e-mail to an unknown recipient).

Για την εμπέδωση της ορολογίας της συγκεκριμένης υποενότητας, προτείνεται η αξιοποίηση τεχνικών ενεργητικής μάθησης. Για παράδειγμα, οι εκπαιδευόμενοι/-ες θα μπορούσαν να παρακολουθήσουν σχετικό οπτικοακουστικό υλικό (όπως προτείνεται στις συμπληρωματικές πηγές μελέτης), με σκοπό να δημιουργήσουν στη συνέχεια πρότυπα σύνταξης επαγγελματικών μηνυμάτων, ανάλογα με τους/τις παραλήπτες/-τριες (γνωστούς/-ές και αγνώστους/-ες) και τον σκοπό του κάθε μηνύματος (διερεύνηση και απάντηση). Τα πρότυπα αυτά μπορούν να χρησιμοποιηθούν στον μελλοντικό χώρο εργασίας.

2.3.ΣΤ.3 | ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΤΗΛΕΦΩΝΙΚΗΣ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑΣ ΣΤΑ ΑΓΓΛΙΚΑ

Βασική επιδίωξη της τρίτης υποενότητας είναι η εκμάθηση φράσεων, λέξεων και εννοιών χρήσιμων για τη διεξαγωγή επαγγελματικών συνομιλιών μέσω τηλεφώνου στα αγγλικά. Συγκεκριμένα, οι εκπαιδευόμενοι/-ες καταρτίζονται στους κανόνες εθιμοτυπίας και τις τυποποιημένες φράσεις που χρησιμοποιούνται σε διαφορετικά πλαίσια τηλεφωνικής επικοινωνίας. Παράλληλα, αποδέχονται τη συμβολή του τηλεφώνου στην ενίσχυση της εταιρικής εικόνας εκτός της Ελλάδας. Στο πλαίσιο αυτό, μελετώνται παραδείγματα επαγγελματικής συνομιλίας μέσω τηλεφώνου στην αγγλική γλώσσα. Προτείνεται να αποδοθεί έμφαση στις διαδρομές τηλεφωνικής επικοινωνίας που ακολουθούν: μεταβίβαση συνδιάλεξης, σύνδεση με εταιρικά στελέχη (connecting), λήψη και προώθηση μηνυμάτων, κατανόηση και συγκέντρωση των απαραίτητων πληροφοριών (taking and forwarding messages), προγραμματισμό συνάντησης, ορισμό χρόνου, χώρου και σκοπού της συνάντησης (making appointments), οργάνωση ταξιδιών, αλλά και μετακίνηση και διαμονή στελεχών (making travel arrangements).

Στην κατεύθυνση αυτήν, οι εκπαιδευόμενοι/-ες καταρτίζονται στη σύνταξη και τη λειτουργία εκφράσεων ευγενείας και συγκεκριμένα στην εκφορά παρακλήσεων σε παροντικό χρόνο. Εξασκούνται, επίσης, στη διατύπωση παρακλήσεων χρησιμοποιώντας το “would” και το “could” (όπως στις εκφράσεις: “Could I take a message...” και “Could you check if...”), καθώς και το “please” και εναλλακτικές εκφράσεις (όπως: “Do you mind...”). Για την εμπέδωση των κανόνων εθιμοτυπίας και των τυποποιημένων φράσεων που συναντώνται στην τηλεφωνική επικοινωνία στα αγγλικά, προτείνεται η αξιοποίηση της τεχνικής του παιχνιδιού ρόλων. Οι εκπαιδευόμενοι/-ες μπορούν να χωριστούν σε ζεύγη, με τον/την πρώτο/-η να αναλαμβάνει τον ρόλο του/της γραμματέα και τον/τη δεύτερο/-η τον ρόλο του/της ξενόγλωσσου/-ης συνεργάτη/-ιδας (με την ευρεία έννοια του όρου), οργανώνοντας τη νέα γνώση σε διάλογο.

2.3.ΣΤ.4 | ΑΓΓΛΙΚΗ ΟΡΟΛΟΓΙΑ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΩΝ ΣΥΝΑΝΤΗΣΕΩΝ

Στο πλαίσιο της τέταρτης υποενότητας, οι εκπαιδευόμενοι/-ες μαθαίνουν φράσεις, λέξεις και έννοιες χρήσιμες για την προετοιμασία, την υλοποίηση και την παρακολούθηση επαγγελματικών συναντήσεων στην αγγλική γλώσσα. Συγκεκριμένα, καταρτίζονται: στην αναγνώριση των διαφορετικών ειδών συνάντησης (ανεξάρτητα από τη μορφή υλοποίησης), στην υιοθέτηση των γενικών κανόνων εθιμοτυπίας που ακολουθούνται στις συναντήσεις, στην περιγραφή των επιλεγμένων εργαλείων διαχείρισης χρόνου και στην τήρηση πρακτικών στα αγγλικά. Αρχικά, οι εκπαιδευόμενοι/-ες μελετούν κείμενα στην αγγλική γλώσσα με θέμα τα διαφορετικά είδη συναντήσεων (meeting types), ανάλογα με τον σκοπό της συνάντησης και τη νομική μορφή της εταιρείας, καθώς και τους γενικούς κανόνες εθιμοτυπίας (meeting etiquette). Προτείνεται η υλοποίηση δραστηριοτήτων για την ορθή χρήση των ρημάτων που συμβαδίζουν με την οργάνωση των συναντήσεων, όπως είναι τα: “set up/arrange/cancel/postpone a meeting”, “discuss/address an issue”, “brainstorm ideas” και “propose an action plan”.

Στη συνέχεια, μελετώνται κείμενα στην αγγλική γλώσσα που περιγράφουν εργαλεία και τεχνικές για την αποτελεσματική διαχείριση του χρόνου (time management) και την αποφυγή αντιπερισπασμών. Παρομοίως, προτείνεται η υλοποίηση δραστηριοτήτων για την κατανόηση της διαφοράς μεταξύ των φράσεων “be on schedule”, “be behind schedule” και “be ahead of schedule”, καθώς και για την ορθή χρήση σχετικών ρημάτων, όπως είναι τα: “keep track”, “delay” και “prioritise”. Τέλος, μέσα από τη μελέτη σχετικών κειμένων και την υλοποίηση συνοδευτικών δραστηριοτήτων, γίνεται εισαγωγή στην ορολογία τήρησης πρακτικών (taking minutes), δηλαδή στην αναγνώριση και τη συνοπτική παρουσίαση στα αγγλικά των βασικών σημείων που θα συζητούνται και των σημείων δράσης που θα αποφασίζονται.

2.3.ΣΤ.5 | ΑΓΓΛΙΚΗ ΟΡΟΛΟΓΙΑ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΩΝ ΚΑΤΑΣΤΑΣΕΩΝ

Έχοντας εμπεδώσει τόσο την αγγλική ορολογία για τη διαχείριση των επαγγελματικών συναντήσεων όσο και την ελληνική ορολογία για την ερμηνεία των στοιχείων

των οικονομικών καταστάσεων, οι εκπαιδευόμενοι/-ες εξοικειώνονται, στη συνέχεια, με τυποποιημένες φράσεις που χρησιμοποιούνται για τη σύνταξη εγγράφων οικονομικού περιεχομένου στα αγγλικά. Έμφαση δίνεται σε οικονομικές καταστάσεις που συνήθως συμπεριλαμβάνονται στον φάκελο μιας συνάντησης ή παρουσίασης. Στο πλαίσιο αυτό, παρουσιάζονται παραδείγματα τριών βασικών οικονομικών αναφορών, οι οποίες, μεταξύ άλλων, συμβάλλουν στην οικονομική εκτίμηση μιας επιχείρησης και είναι οι εξής: οι ισολογισμοί (balance sheets), οι καταστάσεις αποτελεσμάτων χρήσης (income statements) και οι καταστάσεις ταμειακών ροών (statements of cash flow). Αρχικά, οι εκπαιδευόμενοι/-ες μελετούν ισολογισμούς, με σκοπό να ερμηνεύσουν τα οικονομικά στοιχεία της επιχείρησης που διατυπώνονται συνοπτικά και βασίζονται στην εξομοίωση των περιουσιακών στοιχείων (assets) με το παθητικό (liabilities) και το μετοχικό κεφάλαιό (shareholders' equity) της.

Στη συνέχεια, μελετώνται καταστάσεις αποτελεσμάτων χρήσης, ώστε να ερμηνευθεί η σχέση μεταξύ των εσόδων και των εξόδων (revenue and expenses), αλλά και των κερδών και των ζημιών (gains and losses) της επιχείρησης σε μια συγκεκριμένη λογιστική περίοδο. Τέλος, μελετώνται οι καταστάσεις ταμειακών ροών (εισπράξεις και πληρωμές) για να ερμηνευθεί η σχέση μεταξύ των βασικών συνιστωσών, δηλαδή των ταμειακών ροών από λειτουργικές δραστηριότητες (cash flow from operations), των ροών από επενδυτικές δραστηριότητες (cash flow from investing) και των ροών από χρηματοδοτικές δραστηριότητες (cash flow from financing). Για την αποτελεσματική κατάρτιση των εκπαιδευόμενων στη χρήση οικονομικών αναφορών στην αγγλική γλώσσα, προτείνεται η αξιοποίηση αυθεντικού υλικού μελέτης, όπως είναι οι δημοσιευμένες οικονομικές καταστάσεις, ιδανικά στην ελληνική και την αγγλική γλώσσα.

2.3.ΣΤ.6 | ΠΡΟΕΤΟΙΜΑΣΙΑ ΠΑΡΟΥΣΙΑΣΕΩΝ ΣΤΑ ΑΓΓΛΙΚΑ

Ως επισφράγισμα της μελέτης και της εμπέδωσης αγγλικών φράσεων, λέξεων και εννοιών της οικονομίας και της διοίκησης, οι εκπαιδευόμενοι/-ες εφαρμόζουν τη νέα γνώση στην πράξη. Εξασκούνται στην προετοιμασία παρουσιάσεων για επαγγελματικές συναντήσεις ή για εμπορικές εκθέσεις, μία εργασία που θα συμπεριλαμβάνεται στα μελλοντικά επαγγελματικά τους καθήκοντα. Με άλλα λόγια, εξασκούνται στη μεταφορά της νέας γνώσης στον μελλοντικό χώρο εργασίας τους. Η τελευταία υποενότητα οργανώνεται σε δύο μέρη: Το πρώτο μέρος εισάγει τους/τις εκπαιδευόμενους/-ες στα κατάλληλα εργαλεία και τις κατάλληλες τεχνικές για το «χτίσιμο» μιας επαγγελματικής παρουσίασης με δημιουργία των κατάλληλων διαφανειών παρουσίασης. Στην κατεύθυνση αυτή, προτείνεται η αξιοποίηση της αίθουσας υπολογιστών στη δομή κατάρτισης, όπου οι εκπαιδευόμενοι/-ες μαθαίνουν και να χρησιμοποιούν πρότυπα σχεδίασης και να ενεργοποιούν ιδέες σχεδίασης στα επιλεγμένα εργαλεία.

Το δεύτερο μέρος, ακολούθως, καταρτίζει τους/τις εκπαιδευόμενους/-ες στην οργάνωση και την ανάπτυξη του περιεχομένου μιας επαγγελματικής παρουσίασης στα αγγλικά, με τη χρήση τυποποιημένων φράσεων, όπως, για παράδειγμα, φράσε-

ων χρήσιμων για να συστήνονται (“Let me introduce myself briefly...”), να εισάγουν το θέμα (“I am going to talk about...”), καθώς και να «δείχνουν» την έναρξη (“I’ll begin by...”), τη μέση (“I’ll continue...”) και το κλείσιμο (“Let’s review...”) μιας παρουσίασης. Στο πλαίσιο αυτό, προτείνεται η αξιοποίηση της τεχνικής της ομαδικής εργασίας. Οι εκπαιδευόμενοι/-ες μπορούν να χωριστούν σε μικρές ομάδες, να αναλάβουν ένα θέμα για παρουσίαση στα αγγλικά, να εφαρμόσουν τη νέα γνώση και να παρουσιάσουν τις εργασίες τους στην ολομέλεια της τάξης.

Προτεινόμενες πηγές μελέτης

Κύριες

1. Evans, V. (2017). *Career paths: Secretarial. Student’s Book*. Newbury: Express Publishing.
2. Taylor, J. & Zeter, J. (2018). *Career paths: Business English. Students’ Book*. Newbury: Express Publishing.

Συμπληρωματικές

1. BBC Learning English, YouTube.com. (2016). *Make polite requests – 05 – English at work would like you to watch* [Video]. YouTube. Ανακτήθηκε στις 29 Μαΐου 2026 από: <https://www.youtube.com/watch?v=QWBwCoecvkM>
2. Investopedia/Financial Statements. *Financial Statements: Balance, Income, Cash Flow and Equity*. Ανακτήθηκε στις 29 Μαΐου 2026 από: <https://www.investopedia.com/financial-statements-4689816>
3. Marks, S. (2019). *Mastering grammar for B1 – Greek edition. Student’s Book με τους κανόνες στα ελληνικά*. Λεμεσός: Burlington Books.
4. Oxford Online English, YouTube.com. (2017). *Emails in English – How to Write an Email in English – Business English Writing* [Video]. Ανακτήθηκε στις 29 Μαΐου 2026 από: <https://youtu.be/xay5TejVSCO>
5. Word Reference/English – Greek Dictionary. Ανακτήθηκε στις 29 Μαΐου 2026 από: <https://www.wordreference.com/engr/>

2.3.Z • ΜΗΧΑΝΟΓΡΑΦΗΜΕΝΗ ΛΟΓΙΣΤΙΚΗ ΚΑΙ ΜΙΣΘΟΔΟΣΙΑ

Περίληψη της μαθησιακής ενότητας

Η ενότητα «Μηχανογραφημένη λογιστική και μισθοδοσία» έχει ως σκοπό την απόκτηση γνώσεων και δεξιοτήτων πάνω σε βασικές γνώσεις τήρησης της λογιστικής για τα απλογραφικά και τα διπλογραφικά βιβλία σε μηχανογραφημένο πρόγραμμα λογιστικής. Στην ενότητα αυτήν, θα αναλυθούν: οι διαδικασίες δημιουργίας μιας εταιρείας σε μηχανογραφημένο περιβάλλον, η ανάπτυξη των λογαριασμών λογιστικής και η καταχώρηση των στοιχείων των πελατών/-ισσών και των προμηθευτών/-τριών. Οι

εκπαιδευόμενοι/-ες θα εξοικειωθούν με το λογισμικό που θα χρησιμοποιηθεί στο εργαστήριο, ώστε να μπορούν να πραγματοποιήσουν τις βασικές λογιστικές εγγραφές που έμαθαν στο πρώτο και το δεύτερο εξάμηνο. Επιπλέον, θα είναι σε θέση να μάθουν τον τρόπο διαχείρισης της μισθοδοσίας μέσα από το λογιστικό πρόγραμμα.

Προσδοκώμενα μαθησιακά αποτελέσματα

Όταν ολοκληρώσουν τη μαθησιακή ενότητα, οι εκπαιδευόμενοι/-ες θα είναι ικανοί /-ές να:

- Κατατάσσουν τις εταιρείες ανάλογα με τη νομική τους μορφή και το ύψος του τζίρου τους στην απλογραφική ή τη διπλογραφική τήρηση βιβλίων,
- Δημιουργούν μια εταιρεία στο λογιστικό πρόγραμμα εισάγοντας τις απαραίτητες πληροφορίες,
- Καταχωρούν τα στοιχεία των πελατών/-ισσών και των προμηθευτών/-τριών στο πρόγραμμα,
- Πραγματοποιούν λογιστικές εγγραφές που βασίζονται σε λογιστικά γεγονότα τόσο στην περίπτωση της απλογραφικής τήρησης όσο και της διπλογραφικής,
- Εξάγουν τις καταστάσεις γενικού καθολικού και αναλυτικού καθολικού με τα υπόλοιπα των λογαριασμών,
- Ερμηνεύουν τα λογιστικά δεδομένα των οικονομικών καταστάσεων,
- Χρησιμοποιούν τα δεδομένα για την κατάρτιση του ισολογισμού και της κατάστασης αποτελεσμάτων χρήσης,
- Δημιουργούν τη σύμβαση του/της μισθωτού/-ής μέσα από το πληροφοριακό σύστημα,
- Οργανώνουν τον πίνακα μισθοδοσίας του προσωπικού,
- Υπολογίζουν τη μισθοδοσία και την απόδοση του φόρου μισθωτών υπηρεσιών,
- Καταρτούν τις αναλυτικές περιοδικές δηλώσεις των ασφαλιστικών φορέων,
- Εκδίδουν βεβαιώσεις αποδοχών,
- Συμμετέχουν στη διαδικασία κλεισίματος του έτους με την καθοδήγηση των αρμόδιων στελεχών,
- Αντιμετωπίζουν πρακτικά προβλήματα που εμφανίζονται στην καθημερινότητα του λογιστηρίου, όπως είναι η απώλεια των παραστατικών και οι λανθασμένες καταχωρήσεις.

Βασικές έννοιες και λέξεις-κλειδιά

Δημιουργία εταιρείας / Καταχώρηση στοιχείων / Οικονομικές καταστάσεις / Μισθοδοσία / Περιοδικές δηλώσεις / Βεβαιώσεις αποδοχών / Μηχανογραφημένο λογιστήριο.

Αριθμός ωρών διδασκαλίας της μαθησιακής ενότητας ανά εβδομάδα

Θεωρία (0), Εργαστήριο (4), Σύνολο (4).

Διάρθρωση των μαθησιακών ενοτήτων σε υποενότητες

Α/Α	ΤΙΤΛΟΣ ΜΑΘΗΣΙΑΚΗΣ ΥΠΟΕΝΟΤΗΤΑΣ
1	ΕΙΣΑΓΩΓΗ ΣΤΗ ΜΗΧΑΝΟΓΡΑΦΗΜΕΝΗ ΛΟΓΙΣΤΙΚΗ
2	ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ ΛΟΓΙΣΤΙΚΩΝ ΚΑΤΑΓΡΑΦΩΝ
3	ΜΙΣΘΟΔΟΣΙΑ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΥ
4	ΣΥΝΤΑΞΗ ΠΕΡΙΟΔΙΚΩΝ ΚΑΤΑΣΤΑΣΕΩΝ
5	ΛΟΓΙΣΤΙΚΕΣ ΕΓΓΡΑΦΕΣ ΚΛΕΙΣΙΜΑΤΟΣ ΧΡΗΣΗΣ
6	ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑ ΛΟΓΙΣΤΗΡΙΟΥ

Κείμενο αναφοράς

2.3.Z.1 | ΕΙΣΑΓΩΓΗ ΣΤΗ ΜΗΧΑΝΟΓΡΑΦΗΜΕΝΗ ΛΟΓΙΣΤΙΚΗ

Στην πρώτη υποενότητα, οι εκπαιδευόμενοι/-ες εισάγονται στις έννοιες της μηχανογραφημένης λογιστικής. Αρκετές μαθησιακές ενότητες μέχρι τώρα είχαν παρουσιάσει στοιχεία από την εκτεταμένη χρήση των τεχνολογιών πληροφορικής και επικοινωνίας στο λογιστήριο. Στο πλαίσιο της συγκεκριμένης υποενότητας, οι εκπαιδευόμενοι/-ες κατανοούν ότι η χρήση της μηχανογραφημένης λογιστικής παρουσιάζει σημαντικά πλεονεκτήματα, τα οποία, ακολουθώντας, γνωρίζουν και αξιοποιούν. Τα πλεονεκτήματα αυτά είναι τα εξής: η πληροφόρηση είναι άμεση και έγκυρη, οι λογιστικές διαδικασίες και καταστάσεις αυτοματοποιούνται και οι χρήστες/-τριες της πληροφορίας ενημερώνονται σε άμεσο χρόνο. Επιπλέον, όλα τα παραπάνω μειώνουν το λειτουργικό κόστος της επιχείρησης και οι λογιστές/-τριες γίνονται πιο αποδοτικοί/-ές. Οι εκπαιδευόμενοι/-ες συναντούν τα λογιστικά προγράμματα που χρησιμοποιούνται σε επιχειρήσεις ή σε λογιστικά γραφεία και μαθαίνουν τα κριτήρια με τα οποία αυτά επιλέγονται και αξιολογούνται από την επιχείρηση. Παρουσιάζονται τα προγράμματα γενικής λογιστικής, εμπορικής διαχείρισης και μισθοδοσίας, με τα οποία θα έρθουν σε επαφή στο πλαίσιο του εταιρικού λογιστηρίου.

Οι εκπαιδευτές/-τριες παρουσιάζουν τα σχετικά προγράμματα ως προς την κάθε αναφερόμενη κατηγορία και αντίστοιχα αναλύουν εικονικά ή και πραγματικά παραδείγματα, τα οποία οι εκπαιδευόμενοι/-ες έχουν επιλύσει και κατανοήσει σε προηγούμενες μαθησιακές ενότητες, όπου μελέτησαν το πώς θα εισάγονταν σε ένα πιθανό πρόγραμμα θα εκτύπωναν την κατάσταση, όπως ακριβώς σε ένα λογιστήριο. Τώρα, οι τελευταίοι/-ες διερευνούν την εκτυπωμένη τους έκδοση, με την οποία, άλλωστε, έχουν ήδη εξοικειωθεί και ακολουθώντας την αρχειοθετούν για μελλοντική χρήση.

2.3.Z.2 | ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ ΛΟΓΙΣΤΙΚΩΝ ΚΑΤΑΓΡΑΦΩΝ

Στη δεύτερη υποενότητα, παρουσιάζονται οι μηχανογραφημένες οικονομικές καταστάσεις που οι εκπαιδευόμενοι/-ες είχαν εξετάσει και συντάξει σε προηγούμενες μαθησιακές ενότητες χωρίς τη βοήθεια Η/Υ. Αρχικά, οι εκπαιδευόμενοι/-ες θα πρέπει

να γνωρίζουν πως οι λογιστικές διαδικασίες κατηγοριοποιούνται στις διαδικασίες καθημερινής λειτουργίας, τις περιοδικές διαδικασίες κατά τη διάρκεια της κρίσης και τις ετήσιες διαδικασίες. Ακόμα, οφείλουν να γνωρίζουν ποιες εργασίες απαιτούνται στην κάθε κατηγορία διαδικασιών. Σε κάθε περίπτωση, θα πρέπει να ξέρουν να εκτυπώνουν τις καταστάσεις μετά την ολοκλήρωση των εγγραφών παντός είδους. Επιπλέον, μαθαίνουν ότι οι διαδικασίες αυτές δεν γίνονται αποσπασματικά, αλλά ακολουθούν μια συγκεκριμένη σειρά διαδικασιών, την οποία ορίζουν τόσο ο/η προϊστάμενος/-η του λογιστηρίου όσο και η φορολογική νομοθεσία.

Σε αυτή την υποενότητα, επίσης, δίνεται έμφαση σε θέματα ασφαλείας και φύλαξης των ηλεκτρονικών και των ψηφιακών αρχείων, με σκοπό την ασφάλειά τους, την προστασία από προβλήματα του δικτύου ρεύματος και την τήρηση αντιγράφων ασφαλείας (back up). Οι εκπαιδευόμενοι/-ες μαθαίνουν, τέλος, τη λειτουργία της πλατφόρμας του myDATA και εκείνης του Taxisnet, οι οποίες τηρούνται από την ΑΑΔΕ και η χρήση τους από τις επιχειρήσεις είναι ευρεία. Οι εκπαιδευτές/-τριες προσομοιώνουν ανάλογες με το περιεχόμενο εικονικές διαδικασίες και αντίστοιχα οι εκπαιδευόμενοι/-ες εφαρμόζουν και αυτοί/-ές σε αντίστοιχα παραδείγματα τις παραπάνω διαδικασίες. Μπαίνουν στο Taxisnet και κατανοούν τον τρόπο λειτουργίας του, καθώς και τις εφαρμογές του.

2.3.Ζ.3 | ΜΙΣΘΟΔΟΣΙΑ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΥ

Στην τρίτη υποενότητα παρουσιάζονται οι διαδικασίες της μισθοδοσίας προσωπικού στο λογιστήριο της επιχείρησης. Ο/Η υπεύθυνος/-η μισθοδοσίας συντάσσει τις αντίστοιχες καταστάσεις, ενώ, αντίστοιχα, ενημερώνει τα έξοδα της εταιρείας. Η εμπλοκή του/της με τους/τις εργαζόμενους/-ες περιγράφει: τις διαδικασίες και τις εγγραφές της πρόσληψης και της δήλωσης στο σύστημα «Εργάνη», τον καθορισμό του ύψους των αποδοχών, την οργάνωση του χρόνου εργασίας, των πρόσθετων πληρωμών, των αδειών και των ασθενειών, τις καταγγελίες συμβάσεων και τον τρόπο τήρησης του ημερολογίου υποχρεώσεων. Η σημασία της διαδικασίας για τη συνολική εργασιακή ζωή της εταιρείας και των εργαζομένων είναι ιδιαίτερα σημαντική ως προς την εύρυθμη λειτουργία της εταιρείας. Επιπλέον, όλες οι διαδικασίες μισθοδοσίας υπόκεινται σε εξωτερικό έλεγχο από τις φορολογικές και τις ασφαλιστικές αρχές.

Οι εκπαιδευτές/-τριες παρουσιάζουν στους/στις εκπαιδευόμενους/-ες τις συγκεκριμένες διαδικασίες που αντιστοιχούν σε πραγματικές ή σε εικονικές περιπτώσεις, όπως, για παράδειγμα, την πρόσληψη μιας ομάδας εργαζομένων ή εργατοτεχνιτών/-ισών με διαφορετικά χαρακτηριστικά (δημογραφικά, εργασιακά ή μισθολογικά) και οι εκπαιδευόμενοι/-ες αναλύουν τις αντίστοιχες περιπτώσεις ξεχωριστά. Με αυτόν τον τρόπο, συμπεραίνουν ποιες διαδικασίες ή ποια έντυπα θα πρέπει να συμπληρώσουν κατά τη διάρκεια του εργασιακού τους βίου, σε συνδυασμό με γεγονότα που ενδέχεται να συμβούν και τα παρουσιάζουν με εγγραφές.

2.3.Z.4 | ΣΥΝΤΑΞΗ ΠΕΡΙΟΔΙΚΩΝ ΚΑΤΑΣΤΑΣΕΩΝ

Στην εν λόγω υποενότητα, παρουσιάζεται ο τρόπος καταχώρησης των εγγραφών στο πλαίσιο της σύνταξης των περιοδικών καταστάσεων μέσω της μηχανογραφημένης λογιστικής. Ειδικότερα, με βάση τις απαιτήσεις του «Κώδικα Φορολογικής Απεικόνισης Συναλλαγών» (ΚΦΑΣ), καθορίζεται ένας συγκεκριμένος τρόπος, με τον οποίο παρουσιάζονται οι πληροφορίες που προέρχονται από τα περιστατικά, τα μέσα και τον χρόνο που καταγράφονται οι πληροφορίες. Οι εκπαιδευόμενοι/-ες μαθαίνουν πως οι οικονομικές καταστάσεις συντάσσονται στο πλαίσιο του ολοκληρωμένου μηχανογραφικού συστήματος και δημοσιεύονται σύμφωνα με τις απαιτήσεις της φορολογικής νομοθεσίας και ανάλογα με το μέγεθος της επιχείρησης.

Πρέπει να επισημανθεί ότι, πέρα από τη λογιστική βάση, το σύστημα καταγράφει και τη φορολογική βάση της επιχείρησης από τα στοιχεία των εγγραφών που εισάγονται. Μέσα από τα αρχεία που τηρούνται από τις εγγραφές των απλογραφικών και των διπλογραφικών ηλεκτρονικών βιβλίων, δημιουργούνται αυτόματα οι απαιτούμενες περιοδικές καταστάσεις. Οι εκπαιδευτές/-τριες, μετά την παρουσίαση των πιθανών εικονικών εγγραφών που έχουν γίνει σε χειρόγραφη μορφή, μπορούν να παρουσιάσουν το αντίστοιχο αποτέλεσμα που φαίνεται στην εκτύπωση της περιοδικής κατάστασης και να σχολιάσουν τα αποτελέσματα, αντιστοιχώντας τα παραδείγματα που έχουν ήδη επεξεργαστεί.

2.3.Z.5 | ΛΟΓΙΣΤΙΚΕΣ ΕΓΓΡΑΦΕΣ ΚΛΕΙΣΙΜΑΤΟΣ ΧΡΗΣΗΣ

Στην υποενότητα αυτήν, οι εκπαιδευόμενοι/-ες χρησιμοποιούν τις διαδικασίες της μηχανοργάνωσης για να πραγματοποιήσουν τις εγγραφές που απαιτούνται στο κλείσιμο της χρήσης της επιχείρησης. Συγκεκριμένα, πρέπει να επισημανθεί ότι στη μηχανογραφημένη λογιστική: ->η κλειόμενη χρήση μπορεί να διατηρείται στο κλείσιμο χρήσης και τα στοιχεία να περνούν σε μια νέα εταιρεία ή ->η νέα χρήση να αφορά μια νέα εταιρεία και οι δύο εταιρείες να λειτουργούν παράλληλα και να μεταφερθούν τα υπόλοιπα μεταξύ τους ή ->να παραμείνει σε μία μόνο εταιρεία που κλείνει οριστικά και να μεταβιβαστεί στη νέα. Ακόμη, οι εκπαιδευόμενοι/-ες πρέπει να κατέχουν τη διαδικασία λήψης τουλάχιστον δύο αντιγράφων ασφαλείας πριν από τη μετάβαση στη νέα εταιρεία, τα οποία θα φυλάσσονται τουλάχιστον καθ' όλη τη διάρκεια της νέας διαχειριστικής χρήσης. Η διαδικασία αυτή επαναλαμβάνεται σε μια επιχείρηση τουλάχιστον άπαξ ανά έτος και οι εκπαιδευόμενοι/-ες θα κληθούν να τη γνωρίζουν και πραγματοποιούν. Παράλληλα, θα πρέπει να είναι σε θέση να παρουσιάζουν στους/στις ανώτερούς/-ές τους τα αποτελέσματα των συγκεντρωτικών καταγραφών και των εκτυπώσεων.

Οι εκπαιδευτές/-τριες, με τη βοήθεια πραγματικών παραδειγμάτων από επιχειρήσεις, θα επιδείξουν το πώς γίνονται οι διαδικασίες του προελέγχου και της λήψης αντιγράφων ασφαλείας με διαφορετικά μέσα αποθήκευσης (φυσικά και με υπολογι-

στικά νέφη) και θα πραγματοποιήσουν τις εικονικές εγγραφές στο πρόγραμμα. Στη συνέχεια, θα καλέσουν τους/τις εκπαιδευόμενους/-ες να επαναλάβουν τη διαδικασία οι ίδιοι/-ες με εικονικές εγγραφές και διαδικασίες.

2.3.Ζ.6 | ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑ ΛΟΓΙΣΤΗΡΙΟΥ

Στην τελευταία υποενότητα, γίνεται εκτενής αναφορά στον τρόπο με τον οποίο λειτουργεί το λογιστήριο με τη χρήση τεχνολογιών πληροφορικής και επικοινωνίας (ΤΠΕ). Η χρήση των ΤΠΕ δεν περιορίζεται μόνο στην απλή και προφανή της ιδιότητα στις δεδομένες λογιστικές εργασίες. Μια σειρά από οφέλη γίνονται εξίσου εμφανή και για το ευρύτερο λογιστικό επάγγελμα. Το Διαδίκτυο αποκτά κεντρική θέση μέσα από την ηλεκτρονική διακυβέρνηση, την ηλεκτρονική τραπεζική και το ηλεκτρονικό εμπόριο. Παράλληλα, παρουσιάζονται οι λογιστικές εργασίες, όπως αυτές αποτυπώνονται μετά τις σχετικές αποφάσεις της Νομοθεσίας με τη χρήση των σχετικών πλατφορμών και των εργαλείων που είναι υποχρεωτικά από τον Νόμο και χρήσιμα για την επιχείρηση απέναντι στις φορολογικές αρχές και τον ασφαλιστικό φορέα (ΕΦΚΑ). Αναλύονται, ακόμα, όλες οι βασικές αρχές που έχουν να κάνουν με την πώληση μέσω ηλεκτρονικού εμπορίου και την έκδοση σε πραγματικό χρόνο παραστατικών, τα οποία διαβιβάζονται αυτόματα. Στην εργασιακή του/της καθημερινότητα, ο/η εκπαιδευμένος/-η θα πρέπει να είναι από την πρώτη μέρα σε θέση να συναλλάσσεται με τα παραπάνω συστήματα και να ερμηνεύει, αντίστοιχα, τα αποτελέσματά τους.

Οι εκπαιδευόμενοι/-ες εισάγονται σε πραγματικές συνθήκες στην ιστοσελίδα του φορολογικού και ασφαλιστικού οργανισμού και παρακολουθούν τα αντίστοιχα στοιχεία προσομοίωσης-παραδείγματα που έχουν αναρτηθεί εκεί. Ακολουθώντας, με τη βοήθεια των εκπαιδευτών/-τριών, επισημαίνουν τα ουσιαστικά στοιχεία, ώστε να κατανοήσουν τόσο την υποχρεωτικότητα και τη σημασία της χρήσης των ΤΠΕ που απαιτείται να γνωρίζουν και να εφαρμόζουν στην επιχείρηση όσο και τον τρόπο με τον οποίο, αφού πρώτα αναρτηθούν, εφαρμόζονται οι όποιες τροποποιήσεις ή και βελτιώσεις στα υπάρχοντα συστήματα (πλατφόρμες). Τέλος, μαθαίνουν το πού θα μπορέσουν να αναζητήσουν τα στοιχεία εκπαίδευσης, όταν δημιουργηθούν οι αντίστοιχες νέες τροποποιήσεις ή βελτιώσεις.

Προτεινόμενες πηγές μελέτης

Κύριες

1. Βενιέρης, Γ., Κοέν, Σ. & Βλήσμας, Ο. (2016). *Λογιστικά πληροφοριακά συστήματα*. Αθήνα: Εκδόσεις Οικονομικού Πανεπιστημίου Αθηνών.
2. Στεφάνου, Κ. Ι. (2019). *Εφαρμογές λογιστικής και εμπορικής διαχείρισης με Η/Υ* (3η έκδοση). Θεσσαλονίκη: Εκδόσεις University Studio Press.

Συμπληρωματικές

1. Καρτάλης, Ν. Δ. (2017). *Μηχανογραφημένη Λογιστική με ελληνικά λογιστικά πρότυπα*. Θεσσαλονίκη: Εκδόσεις Αγία Σοφία.
2. Καραγιώργος, Θ. & Πετρίδης, Α. (2005). *Μηχανογραφημένη Λογιστική. Θεωρία και πράξη*. Θεσσαλονίκη: Εκδόσεις Γερμανός.

2.3.Η • ΠΡΑΚΤΙΚΗ ΕΦΑΡΜΟΓΗ ΣΤΗΝ ΕΙΔΙΚΟΤΗΤΑ

Περίληψη της μαθησιακής ενότητας

Η ενότητα «Πρακτική εφαρμογή στην ειδικότητα» έχει ως σκοπό την απόκτηση πρακτικών δεξιοτήτων στην αποτύπωση και την ανάλυση ενός επιχειρηματικού σχεδίου. Οι εκπαιδευόμενοι/-ες θα μάθουν να ερευνούν και να αποτυπώνουν σωστά όλα τα απαραίτητα στοιχεία που περιλαμβάνονται σε ένα επιχειρηματικό σχέδιο, ώστε να αντιλαμβάνονται καλύτερα τη λειτουργία της επιχείρησης και να είναι σε θέση να υποστηρίζουν αποτελεσματικά τα ανώτερα και τα ανώτατα διοικητικά στελέχη. Μέσω του πρακτικού αυτού μαθήματος, οι εκπαιδευόμενοι/-ες θα συνεργάζονται σε μικρές ομάδες, ώστε να δημιουργούν όλες τις ενότητες που περιλαμβάνει ένα επιχειρηματικό σχέδιο. Επίσης, θα εξασκηθούν στις τεχνικές των παρουσιάσεων, καθώς, με την ολοκλήρωση κάθε διακριτού μέρους του επιχειρηματικού σχεδίου, η κάθε ομάδα θα παρουσιάζει τα στοιχεία που συγκέντρωσε και ανέλυσε και στη συνέχεια θα δέχεται ερωτήσεις από το σύνολο της τάξης.

Προσδοκώμενα μαθησιακά αποτελέσματα

Όταν ολοκληρώσουν τη μαθησιακή ενότητα, οι εκπαιδευόμενοι/-ες θα είναι ικανοί /-ές να:

- Δημιουργούν ομάδες εργασίας και να θέτουν τους κανόνες λειτουργίας της κάθε ομάδας,
- Συνοψίζουν τις εργασίες ανάλογα με τον διαθέσιμο χρόνο και την πολυπλοκότητά τους,
- Περιγράφουν τα δεδομένα που περιλαμβάνονται σε ένα επιχειρηματικό σχέδιο,

- Ερευνούν δεδομένα από κατάλληλες βιβλιογραφικές πηγές ή από έγκυρες ιστοσελίδες του Διαδικτύου,
- Αναλύουν το όραμα, την αποστολή, τους σκοπούς, τους στόχους και τις αξίες μιας επιχείρησης,
- Αξιολογούν το εσωτερικό και το εξωτερικό περιβάλλον μιας επιχείρησης με τις κατάλληλες τεχνικές,
- Καταρτίζουν τον λειτουργικό προϋπολογισμό μιας επιχείρησης αξιοποιώντας στοιχεία από το λογιστήριο,
- Καταρτίζουν ένα πλήρες επιχειρησιακό σχέδιο,
- Παρουσιάζουν με σαφήνεια την εργασία τους στο κοινό με τέτοιον τρόπο, ώστε να διατηρούν το ενδιαφέρον του,
- Απαντούν με άνεση σε ερωτήσεις που σχετίζονται με την εργασία τους,
- Επιδεικνύουν προσήλωση στη λεπτομέρεια στην εργασία που προετοιμάζουν,
- Υιοθετούν στο εργασιακό τους περιβάλλον τις καλές πρακτικές που εντόπισαν κατά την επικοινωνία και τη συνεργασία τους με άλλους/-ες εκπαιδευόμενους/-ες.

Βασικές έννοιες και λέξεις-κλειδιά

Ομαδική εργασία / Επιχειρησιακό σχέδιο / Όραμα και αποστολή / Εσωτερικό περιβάλλον / Εξωτερικό περιβάλλον / Λειτουργικός σχεδιασμός / Έρευνα / Περιγραφή επιχειρησιακού σχεδίου.

Αριθμός ωρών διδασκαλίας της μαθησιακής ενότητας ανά εβδομάδα

Θεωρία (0), Εργαστήριο (3), Σύνολο (3).

Διάρθρωση των μαθησιακών εννοιών σε υποενότητες

A/A	ΤΙΤΛΟΣ ΜΑΘΗΣΙΑΚΗΣ ΥΠΟΕΝΟΤΗΤΑΣ
1	ΑΝΑΠΤΥΞΗ ΕΠΙΧΕΙΡΗΜΑΤΙΚΟΥ ΣΧΕΔΙΟΥ
2	ΕΡΕΥΝΑ ΚΑΙ ΣΥΛΛΟΓΗ ΔΕΔΟΜΕΝΩΝ
3	ΑΝΑΛΥΣΗ ΕΠΙΧΕΙΡΗΜΑΤΙΚΟΥ ΟΡΑΜΑΤΟΣ ΚΑΙ ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝΤΟΣ
4	ΠΡΟΫΠΟΛΟΓΙΣΜΟΣ ΚΑΙ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΟΣ ΣΧΕΔΙΑΣΜΟΣ
5	MARKETING ΚΑΙ ΠΡΩΘΗΣΗ
6	ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ ΕΠΙΧΕΙΡΗΜΑΤΙΚΟΥ ΣΧΕΔΙΟΥ

Κείμενο αναφοράς

2.3.Η.1 | ΑΝΑΠΤΥΞΗ ΕΠΙΧΕΙΡΗΜΑΤΙΚΟΥ ΣΧΕΔΙΟΥ

Το επιχειρηματικό σχέδιο είναι ο ακρογωνιαίος λίθος της αποτελεσματικής επιχειρηματικής διοίκησης και ανάπτυξης. Σε αυτή την υποενότητα, οι εκπαιδευόμενοι/-ες εισάγονται στη δημιουργία ενός ολοκληρωμένου επιχειρηματικού σχεδίου (business

plan) από την αρχή μέχρι το τέλος. Αρχικά, ανακαλύπτουν τα βασικά στοιχεία ενός επιχειρηματικού σχεδίου και τις πολυπλοκότητες κατά τη δημιουργία του. Ένα επιχειρηματικό σχέδιο όχι μόνο περιγράφει το όραμα μιας επιχείρησης, αλλά παρέχει, επίσης, έναν σαφή «χάρτη» βημάτων για την επιτυχία της. Με την ολοκλήρωση αυτής της υποενότητας, οι εκπαιδευόμενοι/-ες θα έχουν τη δυνατότητα: να αναπτύξουν ένα πλήρες και δομημένο επιχειρηματικό σχέδιο, να ενσωματώσουν όλα τα βασικά στοιχεία σε ένα συνεκτικό και εφαρμόσιμο σχέδιο και να ευθυγραμμίσουν το σχέδιο αυτό με τους οργανωτικούς στόχους και σκοπούς της επιχείρησης.

Οι εκπαιδευόμενοι/-ες ξεκινούν από τα κρίσιμα στοιχεία ενός επιχειρηματικού σχεδίου, συμπεριλαμβανομένης της περίληψης, της περιγραφής της επιχείρησης, της ανάλυσης αγοράς, της ανταγωνιστικότητας, της στρατηγικής μάρκετινγκ, των οικονομικών προβλέψεων και του σχεδίου υλοποίησης. Αυτή η υποενότητα τονίζει τη σημασία της δημιουργίας ενός στρατηγικού οράματος για την επιχείρηση. Οι εκπαιδευόμενοι/-ες κατατούν το πώς τίθενται σαφείς στόχοι, καθώς και το πώς ορίζονται τόσο η αποστολή της επιχείρησης όσο και ο καθορισμός μιας στρατηγικής κατεύθυνσης που καθοδηγεί ολόκληρο το επιχειρηματικό σχέδιο. Οι εκπαιδευόμενοι/-ες, για να ενισχύσουν τη μαθησιακή τους εμπειρία, μπορούν να εργαστούν ατομικά ή ομαδικά, με στόχο να δημιουργήσουν ένα επιχειρηματικό σχέδιο πάνω σε ένα υποθετικό ή πραγματικό επιχειρηματικό σενάριο.

2.3.H.2 | ΕΡΕΥΝΑ ΚΑΙ ΣΥΛΛΟΓΗ ΔΕΔΟΜΕΝΩΝ

Ο αποτελεσματικός επιχειρηματικός σχεδιασμός (business plan) βασίζεται σε ακριβείς και αξιόπιστες πληροφορίες. Σε αυτή την υποενότητα, οι εκπαιδευόμενοι/-ες εισάγονται στην τέχνη της έρευνας και της συλλογής δεδομένων για τον επιχειρηματικό σχεδιασμό. Η υποενότητα διερευνά τις στρατηγικές πρόσβασης σε έγκυρες πηγές, διεξαγωγής μιας ενδεδειγμένης έρευνας και διασφάλισης της ποιότητας και της συνάφειας των συλλεχθέντων δεδομένων. Με την ολοκλήρωση της υποενότητας, οι εκπαιδευόμενοι/-ες θα έχουν τη δυνατότητα να προσδιορίζουν έγκυρες και αξιόπιστες πηγές για έρευνα, να διεξάγουν ολοκληρωμένες έρευνες για τη συλλογή σχετικών δεδομένων, να αξιολογούν την αξιοπιστία και τη συνάφεια των πηγών δεδομένων και να εφαρμόζουν τα ευρήματα της έρευνας για τις διάφορες πτυχές ενός επιχειρηματικού σχεδίου.

Οι εκπαιδευόμενοι/-ες ξεκινούν, αρχικά, με τον εντοπισμό αξιόπιστων πηγών για έρευνα και ακολούθως διερευνούν τις στρατηγικές για την επιλογή ακαδημαϊκών, ειδικών για τον κλάδο και έγκυρων πηγών για διασφάλιση της ακρίβειας των δεδομένων. Επιπλέον, ανακαλύπτουν τεχνικές για τη διεξαγωγή της πρωτογενούς και της δευτερογενούς έρευνας, συμπεριλαμβανομένων των συνεντεύξεων, της ανάλυσης αγοράς και της «εξόρυξης» δεδομένων. Για τη διατήρηση της ακεραιότητας των δεδομένων, οι εκπαιδευόμενοι/-ες αξιολογούν κριτικά τις πηγές δεδομένων με βάση τα

κριτήρια της αξιοπιστίας, της συνάφειας και της επικαιρότητας των πληροφοριών. Για την ενίσχυση της μαθησιακής τους εμπειρίας, ενδείκνυται η εκπόνηση μιας συλλογής πηγών και πληροφοριών για ένα εικονικό επιχειρηματικό σχέδιο.

2.3.Η.3 | ΑΝΑΛΥΣΗ ΕΠΙΧΕΙΡΗΜΑΤΙΚΟΥ ΟΡΑΜΑΤΟΣ ΚΑΙ ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝΤΟΣ

Η κατανόηση της στρατηγικής κατεύθυνσης και του λειτουργικού πλαισίου μιας επιχείρησης είναι θεμελιώδης για τον αποτελεσματικό επιχειρηματικό σχεδιασμό. Στην εν λόγω υποενότητα, οι εκπαιδευόμενοι/-ες εξερευνούν την κρίσιμη διαδικασία της ανάλυσης του οράματος, της αποστολής, των στόχων, των σκοπών και του εσωτερικού και εξωτερικού περιβάλλοντος μιας επιχείρησης. Με την ολοκλήρωση αυτής της υποενότητας, θα έχουν τη δυνατότητα να αναγνωρίζουν τη στρατηγική σημασία της αποστολής και του οράματος μιας εταιρείας, να εντοπίζουν τα εσωτερικά δυνατά και αδύνατα σημεία μιας επιχείρησης, καθώς και τις εξωτερικές ευκαιρίες και απειλές που εκείνη αντιμετωπίζει. Επιπλέον, σε συνέχεια της μαθησιακής ενότητας «Εισαγωγή στη διοίκηση επιχειρήσεων», εμβαθύνουν στο όραμα, την αποστολή, τους στόχους και τους σκοπούς της επιχείρησης, ανακαλύπτοντας το πώς αυτά τα στοιχεία οδηγούν στα επιθυμητά αποτελέσματα.

Οι εκπαιδευόμενοι/-ες διερευνούν, επίσης, τον τρόπο με τον οποίο αυτές οι δηλώσεις καθοδηγούν τις επιχειρηματικές αποφάσεις, διαμορφώνουν την εταιρική κουλτούρα και παρέχουν μια αίσθηση συνοχής. Επιπρόσθετα, εφαρμόζουν την εσωτερική ανάλυση για να εντοπίσουν τα δυνατά και τα αδύνατα σημεία μιας επιχείρησης. Εν συνεχεία, αλληλεπιδρούν με τεχνικές εξωτερικής ανάλυσης, όπως είναι η ανάλυση PESTEL. Σημείο προσοχής για την υποενότητα αποτελεί και ο τρόπος ευθυγράμμισης του επιχειρηματικού σχεδιασμού με τη στρατηγική κατεύθυνση της επιχείρησης. Για την ενίσχυση της μαθησιακής εμπειρίας των εκπαιδευομένων, προτείνονται η συζήτηση και η ανάλυση μελετών περίπτωσης του επιχειρηματικού οράματος και της περιβαλλοντικής ανάλυσης πολυεθνικών επιχειρήσεων, στο πλαίσιο της κατάρτισης ενός επιχειρησιακού σχεδίου.

2.3.Η.4 | ΠΡΟΫΠΟΛΟΓΙΣΜΟΣ ΚΑΙ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΟΣ ΣΧΕΔΙΑΣΜΟΣ

Ο αποτελεσματικός προϋπολογισμός και ο οικονομικός σχεδιασμός αποτελούν βασικά στοιχεία κάθε επιτυχημένου επιχειρηματικού σχεδίου (business plan). Σε αυτή την υποενότητα, οι εκπαιδευόμενοι/-ες εισάγονται στον κόσμο της οικονομικής διαχείρισης, μαθαίνοντας το πώς να αναγνωρίζουν και να διαχειρίζονται προϋπολογισμούς, να λαμβάνουν τεκμηριωμένες υποστηρικτικές οικονομικές αποφάσεις και να διασφαλίζουν την οικονομική υγεία της επιχείρησης. Με την ολοκλήρωση της παρούσας υποενότητας, θα έχουν τη δυνατότητα: να αναπτύσσουν τον επιχειρησιακό προϋπολογισμό για ένα επιχειρηματικό σχέδιο, να χρησιμοποιούν λογιστικά δεδομένα για οικονομικές προβλέψεις, να αναλύουν και να ερμηνεύουν οικονομικές καταστάσεις και να λαμβάνουν ορθές οικονομικές αποφάσεις για την υποστήριξη των

επιχειρηματικών στόχων. Οι εκπαιδευόμενοι/-ες ξεκινούν με την κατανόηση των θεμελιωδών στοιχείων ενός επιχειρησιακού προϋπολογισμού, όπως είναι: τα έσοδα, τα έξοδα και οι ταμειακές ροές. Επιπλέον, εξερευνούν τεχνικές για την εξαγωγή σχετικών οικονομικών δεδομένων και την ενσωμάτωσή τους στη διαδικασία κατάρτισης του προϋπολογισμού.

Για να λάβουν τεκμηριωμένες οικονομικές αποφάσεις, οι εκπαιδευόμενοι/-ες, εμβαθύνουν, ακόμα, στην ερμηνεία των οικονομικών καταστάσεων και ειδικότερα στον ισολογισμό, τα αποτελέσματα χρήσεως και τον πίνακα χρηματικών ροών, αποκτώντας γνώσεις για τη συνολική οικονομική κατάσταση μιας επιχείρησης. Επιπρόσθετα, ανακαλύπτουν στρατηγικές για τη λήψη ορθών οικονομικών αποφάσεων που ευθυγραμμίζονται με τους επιχειρηματικούς στόχους. Τέλος, διερευνούν τις μεθόδους αξιολόγησης των επενδυτικών ευκαιριών, διαχείρισης των οικονομικών κινδύνων και βελτιστοποίησης των χρηματοοικονομικών πόρων. Για την ενίσχυση της μαθησιακής εμπειρίας των εκπαιδευόμενων, ενδείκνυται η διεξαγωγή ενός οικονομικού σχεδιασμού για κάποιο πραγματικό ή εικονικό σενάριο, στο πλαίσιο ενός επιχειρηματικού σχεδίου.

2.3.H.5 | MARKETING ΚΑΙ ΠΡΩΘΗΣΗ

Το μάρκετινγκ αποτελεί ένα κρίσιμο στοιχείο του κάθε επιχειρηματικού σχεδίου. Στη συγκεκριμένη υποενότητα, οι εκπαιδευόμενοι/-ες εμβαθύνουν στον κόσμο της στρατηγικής μάρκετινγκ και προώθησης, σε συνέχεια της μαθησιακής ενότητας με τίτλο «Εισαγωγή στο μάρκετινγκ». Τα βασικά θέματα της υποενότητας περιλαμβάνουν: την τμηματοποίηση της αγοράς, το branding, τη διαφήμιση και το ψηφιακό μάρκετινγκ. Με την ολοκλήρωση αυτής της υποενότητας, οι εκπαιδευόμενοι/-ες θα έχουν τη δυνατότητα να αναπτύσσουν ένα σχέδιο μάρκετινγκ που ευθυγραμμίζεται με τους επιχειρηματικούς στόχους, αλλά και να εκτιμούν τη σημασία της τμηματοποίησης και της στόχευσης της αγοράς. Επίσης, οι εκπαιδευόμενοι/-ες εισάγονται αφενός στη δημιουργία μιας ταυτότητας επωνυμίας με απήχηση στο κοινό-στόχο και αφετέρου στη χρήση διαφόρων καναλιών μάρκετινγκ, συμπεριλαμβανομένων των παραδοσιακών και των ψηφιακών μεθόδων.

Οι εκπαιδευόμενοι/-ες θα πρέπει, στο πλαίσιο της παρούσας υποενότητας, να προσέξουν τις βασικές αρχές της ανάπτυξης μιας στρατηγικής μάρκετινγκ. Αυτές οι αρχές είναι: η θέση σαφών στόχων για το μάρκετινγκ, ο εντοπισμός της αγοράς-στόχου και η δημιουργία ενός στρατηγικού σχεδίου που περιγράφει τις τακτικές μάρκετινγκ. Οι εκπαιδευόμενοι/-ες, επιπρόσθετα, αποκτούν γνώσεις σχετικά με τον τρόπο μέτρησης και αξιολόγησης της αποτελεσματικότητας της στρατηγικής μάρκετινγκ. Διερευνούν τους βασικούς δείκτες απόδοσης (KPI), καθώς και τα εργαλεία ανάλυσης. Για να ενισχύσουν την μαθησιακή τους εμπειρία, τέλος, οι εκπαιδευόμενοι/-ες μπορούν να εφαρμόσουν τη στρατηγική μάρκετινγκ και τις αρχές προώθησης σε πραγματικά ή εικονικά σενάρια, στο πλαίσιο ενός επιχειρηματικού σχεδίου.

2.3.Η.6 | ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ ΕΠΙΧΕΙΡΗΜΑΤΙΚΟΥ ΣΧΕΔΙΟΥ

Ο αποτελεσματικός επιχειρηματικός σχεδιασμός εκτείνεται πέρα από τα αρχικά στάδια υλοποίησης. Στην τελευταία υποενότητα, οι εκπαιδευόμενοι/-ες εξερευνούν την κρίσιμη φάση της αξιολόγησης μετά την εφαρμογή. Η υποενότητα εισάγει τους/τις εκπαιδευόμενους/-ες στην αξιολόγηση της απόδοσης ενός επιχειρηματικού σχεδίου, τη συλλογή ανατροφοδότησης και τις απαραίτητες προσαρμογές. Με την ολοκλήρωση της παρούσας υποενότητας, οι εκπαιδευόμενοι/-ες θα έχουν τη δυνατότητα: να πραγματοποιούν μια ολοκληρωμένη αξιολόγηση των αποτελεσμάτων ενός επιχειρηματικού σχεδίου, να συγκεντρώνουν σχόλια από τα ενδιαφερόμενα μέρη και να προσδιορίζουν επιμέρους τομείς για βελτίωση και προσαρμογή. Είναι σημαντικό οι εκπαιδευόμενοι/-ες να δώσουν προσοχή στη σημασία των επίκαιρων προσαρμογών στο επιχειρηματικό σχέδιο, οι οποίες και ευθυγραμμίζονται με τις εξελισσόμενες συνθήκες της αγοράς.

Οι εκπαιδευόμενοι/-ες, επομένως, θα ξεκινήσουν αναδεικνύοντας τη σημασία μιας συνολικής διαδικασίας αξιολόγησης, δηλαδή της αξιολόγησης των πραγματικών αποτελεσμάτων του επιχειρηματικού σχεδίου εν συγκρίσει με τους επιδιωκόμενους στόχους. Επιπρόσθετα, θα αλληλεπιδράσουν με τα βασικά ενδιαφερόμενα μέρη για τη συγκέντρωση προοπτικών και γνώσεων και θα αξιολογήσουν τη συνάφεια της ανατροφοδότησης με την απόδοση του σχεδίου. Τέλος, λόγω των μεταβαλλόμενων συνθηκών της αγοράς και των εξελισσόμενων επιχειρηματικών στόχων, θα εξερευνήσουν στρατηγικές για τον εντοπισμό περιοχών εντός του επιχειρηματικού σχεδίου που χρήζουν βελτίωσης. Αυτό περιλαμβάνει την αξιολόγηση της οικονομικής απόδοσης, της ανταπόκρισης της αγοράς και της λειτουργικής αποτελεσματικότητας. Για την ενίσχυση της μαθησιακής εμπειρίας των εκπαιδευομένων, προτείνεται η μελέτη περίπτωσης με τεχνικές αξιολόγησης μετά την εφαρμογή ενός επιχειρηματικού σχεδίου.

Προτεινόμενες πηγές μελέτης

Κύριες

1. Finch, B. (2012). *Πώς να καταρτίσετε ένα Business Plan* (μτφρ. Φ. Καραμανλή). Αθήνα: Εκδόσεις Ελευθερουδάκη.
2. Tiffany, P. & Peterson, S. D. (2008). *Επιχειρηματικός σχεδιασμός (Business Plans) για πρωτάρηδες* (μτφρ. Α. Γρηγοριάδης). Αθήνα: Εκδόσεις Κλειδάριθμος.

Συμπληρωματικές

1. Shelton, H. (2014). *The Secrets to Writing a Successful Business Plan: A Pro Shares a Step-By-Step Guide to Creating a Plan That Gets Results*. Rockville, Maryland: Summit Valley Press.
2. Κέφης, Β. Ν. & Παπαζαχαρίου, Π. (2009). *Το επιχειρηματικό όραμα σε Business Plan*. Αθήνα: Εκδόσεις Κριτική.

2.4 • ΕΞΑΜΗΝΟ Δ΄

2.4.A • ΓΡΑΜΜΑΤΕΙΑ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ

Περίληψη της μαθησιακής ενότητας

Η ενότητα με τίτλο «Γραμματεία επιχειρήσεων» έχει ως σκοπό την εμβάθυνση σε θέματα πρακτικής γραμματειακής υποστήριξης των ανώτερων και ανώτατων στελεχών. Οι εκπαιδευόμενοι/-ες θα ανταποκριθούν σε πρακτικά ζητήματα των απαιτήσεων που υπάρχουν κατά τη γραμματειακή υποστήριξη, μέσω πρακτικών ασκήσεων, σεναρίων και παιχνιδιών ρόλων, καθώς και μέσω της χρήσης των κατάλληλων λογισμικών, όπως εκείνου της επεξεργασίας κειμένου. Στο πλαίσιο της ενότητας αυτής, οι εκπαιδευόμενοι/-ες θα συντάξουν επιστολές που θα ανταποκρίνονται στο σενάριο που έχουν διαθέσιμο, θα χειριστούν τηλεφωνικές κλήσεις και θα προγραμματίσουν συναντήσεις δημιουργώντας την ατζέντα της συνάντησης και προσκαλώντας τους/τις κατάλληλους/-ες συμμετέχοντες/-ουσες. Επίσης, θα συντάξουν πρακτικά συνεδριάσεων και θα οργανώσουν ταξίδια στο εσωτερικό ή το εξωτερικό για το εκάστοτε στέλεχος της εταιρείας. Τέλος, θα φροντίσουν για την οργάνωση της εικόνας του γραφείου και των αναλωσίμων που είναι απαραίτητο να παραγγελθούν.

Προσδοκώμενα μαθησιακά αποτελέσματα

Όταν ολοκληρώσουν τη μαθησιακή ενότητα, οι εκπαιδευόμενοι/-ες θα είναι ικανοί/-ές να:

- Αναγνωρίζουν και να χειρίζονται κατάλληλα την εισερχόμενη και την εξερχόμενη αλληλογραφία,
- Ταξινομούν τις επιστολές, τα έγγραφα, τις αναφορές, τις παρουσιάσεις και κάθε είδους έντυπο σε ηλεκτρονική μορφή,
- Χειρίζονται την τηλεφωνική και την προσωπική επικοινωνία των ανώτερων και ανώτατων στελεχών,
- Τηρούν εμπιστευτικό αρχείο σύμφωνα με το περιεχόμενο των εγγράφων και των περιορισμών για την προστασία των προσωπικών δεδομένων,
- Οργανώνουν τα επαγγελματικά ταξίδια των ανώτερων και των ανώτατων στελεχών διασφαλίζοντας ότι έχει προβλεφθεί κάθε λεπτομέρεια για την ομαλή μετάβαση, τη διαμονή, τη σίτιση, τη μετακίνηση και τις συναντήσεις τους,
- Συντάσσουν και να αρχειοθετούν τα πρακτικά των συνεδριάσεων των διοικητικών συμβουλίων,
- Προγραμματίζουν τις επαγγελματικές συναντήσεις σύμφωνα με τη διαθεσιμότητα των στελεχών,
- Συντονίζουν τις απαραίτητες ενέργειες σε περίπτωση παρουσίας της επιχείρησης σε κάποια επαγγελματική έκθεση,

- Οργανώνουν τον χώρο του γραφείου διασφαλίζοντας την ύπαρξη αποθέματος σε αναλώσιμα γραφείου και σε είδη εκτύπωσης,
- Εφαρμόζουν τις κατάλληλες τεχνικές εργονομίας, ώστε να αποφεύγονται τα ατυχήματα των ανθρώπων από τη χρήση της τεχνολογίας και των σταθμών εργασίας,
- Υιοθετούν συνήθειες προστασίας του εαυτού τους και των συνεργατών/-ιδών τους από ατυχήματα στον χώρο εργασίας,
- Αντιμετωπίζουν τις συγκρούσεις στον εργασιακό τους χώρο και να τις διαχειρίζονται αποτελεσματικά.

Βασικές έννοιες και λέξεις-κλειδιά

Επικοινωνία / Γλώσσα του σώματος / Αρχαιοθέτηση / Ταξινόμηση / Προσωπικά δεδομένα / GDPR / Υπεύθυνος/-η επεξεργασίας / Επιχειρησιακά έγγραφα / Εμπορική επιστολή / Ηλεκτρονική αλληλογραφία / Διαχείριση χρόνου / Αναβλητικότητα / Εταιρική εκδήλωση.

Αριθμός ωρών διδασκαλίας της μαθησιακής ενότητας ανά εβδομάδα

Θεωρία (2), Εργαστήριο (3), Σύνολο (5).

Διάρθρωση των μαθησιακών ενοτήτων σε υποενότητες

A/A	ΤΙΤΛΟΣ ΜΑΘΗΣΙΑΚΗΣ ΥΠΟΕΝΟΤΗΤΑΣ
1	ΑΡΧΕΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΙΑΚΗΣ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑΣ
2	ΟΡΓΑΝΩΣΗ ΓΡΑΦΕΙΟΥ: ΑΡΧΕΙΟΘΕΤΗΣΗ
3	ΕΙΣΑΓΩΓΗ ΣΤΙΣ ΑΡΧΕΣ ΠΡΟΣΤΑΣΙΑΣ ΠΡΟΣΩΠΙΚΩΝ ΔΕΔΟΜΕΝΩΝ
4	ΣΥΝΤΑΞΗ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΙΑΚΩΝ ΕΓΓΡΑΦΩΝ
5	ΟΡΓΑΝΩΣΗ ΚΑΙ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗΣ ΑΛΛΗΛΟΓΡΑΦΙΑΣ
6	ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΧΡΟΝΟΥ
7	ΟΡΓΑΝΩΣΗ ΕΤΑΙΡΙΚΩΝ ΕΚΔΗΛΩΣΕΩΝ

Κείμενο αναφοράς

2.4.A.1 | ΑΡΧΕΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΙΑΚΗΣ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑΣ

Ως μια διαδραστική διαδικασία, η οποία παρέχει στους ανθρώπους τη δυνατότητα να ανταλλάσσουν πληροφορίες, απόψεις, αισθήματα και συμπεριφορές, η επικοινωνία αποτελεί αναπόσπαστο μέρος της διοίκησης. Χωρίς αυτήν είναι αδύνατα τόσο η οποιαδήποτε λήψη αποφάσεων όσο και ο συντονισμός της δράσης των διαφόρων οργανισμών. Στην παρούσα υποενότητα, γίνεται εκτεταμένη αναφορά τόσο στη φιλοσοφία όσο και στον ρόλο που παίζει η επικοινωνία στην ανάπτυξη των οργανισμών. Στο πλαίσιο αυτό, αναλύονται τόσο οι θεωρητικές όσο και οι πρακτικές πλευρές της επικοινωνίας (προφορικής και έγγραφης) σε σχέση με τη λειτουργία των οργανισμών,

τόσο του ιδιωτικού όσο και του δημόσιου τομέα. Έτσι, η δομή και το περιεχόμενο της παρούσας μαθησιακής υποενότητας ανταποκρίνονται με πληρότητα στις ανάγκες των σύγχρονων επιχειρηματικών στελεχών για επικοινωνία μέσα από την αξιοποίηση των μεθόδων και των τεχνικών που παρουσιάζονται και καλύπτουν σε όλη τους την έκταση τόσο την προφορική όσο και τη γραπτή επικοινωνία.

Αρχικά, προσεγγίζονται η έννοια, η διαδικασία και τα είδη της επικοινωνίας και στη συνέχεια παρουσιάζονται οι μέθοδοι επικοινωνίας, καθώς και τα πλεονεκτήματα/μειονεκτήματα σε κάθε μία από τις μεθόδους. Πιο συγκεκριμένα, αναλύονται: η εταιρική επικοινωνία, η έντυπη επικοινωνία, η προφορική επικοινωνία, η τηλεφωνική επικοινωνία και η ηλεκτρονική επικοινωνία. Ακολουθώντας, θα παρουσιαστούν: τα κανάλια επικοινωνίας που υπάρχουν στις επιχειρήσεις μεταξύ των υφισταμένων και των προϊσταμένων (παραδοσιακή-προς τα κάτω-εκτελεστική επικοινωνία, συμμετοχική-προς τα άνω επικοινωνία, οριζόντια ή πλάγια επικοινωνία, αμφίπλευρη επικοινωνία και άτυπη επικοινωνία), τα χαρακτηριστικά του καθενός απ' αυτά, καθώς και τα κυριότερα εμπόδια της επικοινωνίας, τόσο σε γενικό πλαίσιο όσο και στο εσωτερικό των επιχειρήσεων. Για στην αντιμετώπιση των παραπάνω, θα παρατεθούν, ενδεικτικά, κάποιες στρατηγικές επικοινωνίας. Επιπροσθέτως, θα αναλυθούν οι δεξιότητες των ανοικτών και των κλειστών ερωτήσεων, της προσεκτικής και της ενεργητικής ακρόασης, της παράφρασης, της αντανάκλασης συναισθημάτων, καθώς και της ενσυναίσθησης. Τέλος, ιδιαίτερη αναφορά θα γίνει στη έννοια της μη λεκτικής επικοινωνίας ή γλώσσας του σώματος στο εργασιακό περιβάλλον. Ολοκληρώνοντας την υποενότητα, οι εκπαιδευόμενοι/-ες θα είναι σε θέση να διακρίνουν τα κανάλια επικοινωνίας και τα προβλήματα από τα οποία αυτά διέπονται, να αποκωδικοποιούν την γλώσσα του σώματος και να υιοθετούν αποτελεσματικές στρατηγικές επικοινωνίας στο εργασιακό τους περιβάλλον.

2.4.A.2 | ΟΡΓΑΝΩΣΗ ΓΡΑΦΕΙΟΥ: ΑΡΧΕΙΟΘΕΤΗΣΗ

Οι επιχειρήσεις καθημερινά κατακλύζονται από πλήθος φυσικών και ηλεκτρονικών εγγράφων (δελτίων παραγγελιών, δελτίων αποστολής, φορτωτικών, τιμολογίων, επιταγών, συναλλαγματικών, καταστάσεων, συμφωνητικών, εντύπων ISO, επιστολών κ.λπ.), καθώς και από υλικό που συλλέγεται, ταξινομείται και διατηρείται ως αρχείο. Το αρχείο αποτελεί τη μνήμη της επιχείρησης, γιατί οι πληροφορίες που συγκεντρώνονται σ' αυτό αποτελούν τις πηγές για τον προγραμματισμό της μελλοντικής της δράσης. Για να επιτευχθεί ο βασικός σκοπός της αρχειοθέτησης, δηλαδή η καλύτερη δυνατή παραγωγή και επεξεργασία των πληροφοριών, το αρχείο πρέπει να είναι καλά οργανωμένο και προστατευμένο, ώστε, όταν κάποιος/-α αναζητήσει μια αρχειοθετημένη πληροφορία, να μπορεί να τη βρει σύντομα και εύκολα. Σκοπός της παρούσας μαθησιακής υποενότητας είναι οι εκπαιδευόμενοι/-ες να έρθουν σε επαφή με την έννοια του αρχείου, την οργάνωσή του και τις μεθόδους και τα συστήματα ταξινόμησής του. Ειδικότερα, περιγράφονται: τα χαρακτηριστικά γνωρίσματα ενός επιτυχημένου

συστήματος αρχειοθέτησης, η έννοια της ταξινόμησης, οι διακρίσεις των αρχείων και παρουσιάζονται οι πιο γνωστές και εφαρμόσιμες μέθοδοι ταξινόμησης (αλφαβητική μέθοδος, αριθμητική μέθοδος, γεωγραφική μέθοδος, χρονολογική μέθοδος και ταξινόμηση σύμφωνα με το θέμα).

Επίσης, θα γίνει αναφορά στη σημασία: της χωροταξικής οργάνωσης και εγκατάστασης του εξοπλισμού, των στοιχείων εκείνων που συνθέτουν το περιβάλλον του γραφείου μιας σύγχρονης επιχείρησης ή ενός οργανισμού, καθώς και των στοιχείων που διασφαλίζουν την αποτελεσματική υιοθέτηση και εφαρμογή των συστημάτων αρχειοθέτησης, εκκαθάρισης και συντήρησης των αρχείων. Τέλος, θα γίνει αναφορά στις διαδικασίες προμήθειας και διαχείρισης των υλικών και των αναλωσίμων, των αγορών εξοπλισμού και των εργασιών συντήρησης. Ολοκληρώνοντας την υποενότητα, οι εκπαιδευόμενοι/-ες θα είναι σε θέση: να προσδιορίζουν την έννοια και τις διακρίσεις του αρχείου, να διακρίνουν τον ρόλο ενός συστήματος αρχειοθέτησης σε μια επιχείρηση, να εφαρμόζουν μεθόδους ταξινόμησης για την αποτελεσματική οργάνωση των φυσικών και των ηλεκτρονικών εγγράφων της επιχείρησης, αλλά και να οργανώνουν τον χώρο του γραφείου διασφαλίζοντας την ύπαρξη αποθέματος σε αναλώσιμα γραφείου και σε είδη εκτύπωσης.

2.4.A.3 | ΕΙΣΑΓΩΓΗ ΣΤΙΣ ΑΡΧΕΣ ΠΡΟΣΤΑΣΙΑΣ ΠΡΟΣΩΠΙΚΩΝ ΔΕΔΟΜΕΝΩΝ

Σκοπός της εν λόγω υποενότητας είναι οι εκπαιδευόμενοι/-ες να αποκτήσουν μια ολοκληρωμένη εικόνα, αλλά και τις απαραίτητες γνώσεις και δεξιότητες που αφορούν τον «Γενικό Κανονισμό Προστασίας Δεδομένων» (ΓΚΠΔ-GDPR). Ειδικότερα, αφού πρώτα κατανοήσουν την ιεραρχία των κανόνων του δικαίου στο σύστημα της Ευρωπαϊκής Ένωσης, των κρατών-μελών και της Ελλάδας, οι εκπαιδευόμενοι/-ες θα εξοικειωθούν με τον Κανονισμό και τη λειτουργία του. Εν συνεχεία, θα διδαχθούν: τις θεμελιώδεις έννοιες του Κανονισμού, τις υποχρεώσεις των φορέων που επεξεργάζονται προσωπικά δεδομένα, τα πρόσωπα που υλοποιούν τις δεσμεύσεις του Κανονισμού, τα πρόσωπα που δικαιούνται προστασίας βάσει του Κανονισμού, καθώς και τις κυρώσεις που προβλέπονται, παράλληλα προς τις αποζημιώσεις ιδιωτικού δικαίου, σε περιπτώσεις παράβασης του Κανονισμού.

Ειδικότερα, αναλύονται τα δικαιώματα του υποκειμένου των δεδομένων προς επεξεργασία (ενημέρωση, πρόσβαση, διόρθωση, διαγραφή ή λήθη, εναντίωση, φορητότητα και περιορισμοί) και παρουσιάζονται οι ρόλοι και οι ευθύνες του/της υπεύθυνου/-ης επεξεργασίας, του/της εκτελούντος/-ουσας την επεξεργασία και του/της υπευθύνου/-ης προστασίας δεδομένων (DPO). Τέλος, γίνεται αναφορά στα πληροφοριακά συστήματα και τις τεχνολογίες που εφαρμόζονται στο πλαίσιο του Κανονισμού. Ολοκληρώνοντας την παρούσα υποενότητα, οι εκπαιδευόμενοι/-ες θα είναι σε θέση: να αναγνωρίζουν και να εφαρμόζουν τις πολιτικές ασφαλείας που ο Κανονισμός απαιτεί, να περιγράφουν τα τεχνικά και τα τεχνολογικά θέματα συμμόρφωσης με τον Κανονισμό, να συμμετέχουν στην εφαρμογή ολοκληρωμένων σχεδί-

ων συμμόρφωσης ΓΚΠΔ-GDPR και να τηρούν εμπιστευτικό αρχείο σύμφωνα με το περιεχόμενο των εγγράφων και των περιορισμών στην προστασία των προσωπικών δεδομένων.

2.4.A.4 | ΣΥΝΤΑΞΗ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΙΑΚΩΝ ΕΓΓΡΑΦΩΝ

Η γραπτή επικοινωνία με τους/τις πελάτες/-ισσες, τους/τις προμηθευτές/-τριες, τους/τις συνεργάτες/-ιδες, τους φορείς κ.λπ. αποτελούσε πάντα έναν σημαντικό παράγοντα για την εξέλιξη των εμπορικών συναλλαγών και εξακολουθεί να κατέχει σημαντικό ρόλο στη διαμόρφωση της εταιρικής εικόνας της κάθε επιχείρησης. Στελέχη επιχειρήσεων, διοικητικοί/-ές υπάλληλοι και γραμματείς είναι επιφορτισμένοι/-ες καθημερινά με τη συγγραφή, τη σύνταξη και την πληκτρολόγηση των επιχειρηματικών επιστολών και των υπολοίπων εγγράφων στην ελληνική ή την αγγλική γλώσσα. Μπορεί μεν η τεχνολογική εξέλιξη να απλούστευσε την επικοινωνία μεταξύ των συναλλασσομένων και να περάσαμε από τις τυπικές επιστολές στα e-mail, όμως η σύνταξη μιας επιστολής ή ενός e-mail εξακολουθεί να ακολουθεί κάποιους κανόνες που βοηθούν στο επιθυμητό αποτέλεσμα, το οποίο είναι μια καλογραμμένη και χωρίς λάθη εμπορική επιστολή.

Σκοπός της παρούσας υποενότητας είναι η ανάδειξη των σημαντικών στοιχείων της αρχιτεκτονικής των εμπορικών και των υπολοίπων επιστολών. Ειδικότερα, θα αναλυθούν τα είδη αλληλογραφίας και επιστολών και τα χαρακτηριστικά τους και θα παρουσιαστούν δείγματα επιστολών για πωλήσεις, δείγματα επιστολών για τη συλλογή υπολοίπων των πελατών/-ισσών, εσωτερικές εγκύκλιοι, σύντομες αναφορές, πολιτικές και διαδικασίες της επιχείρησης κ.λπ. Ιδιαίτερη έμφαση θα δοθεί στον σχεδιασμό και τη σύνταξη επιστολών και εγγράφων αναφορικά με: τα συνήθη σφάλματα, τη χρήση του σωστού λεξιλογίου, τη δομή και τα μέρη του κάθε εγγράφου, τη χρήση των χρόνων του ρήματος, αλλά και τον τρόπο σύνταξης των επιστολών πωλήσεων, των επιστολών προς τις τράπεζες, των επιστολών διαμαρτυρίας, των προσφορών, των προσκλήσεων των ΔΣ, των Δελτίων Τύπου, των πρακτικών συνεδριάσεων των ΔΣ, των memo συναντήσεων κ.λπ. μέσα από δείγματα επιστολών για κάθε τύπο. Ολοκληρώνοντας την υποενότητα, οι εκπαιδευόμενοι/-ες θα είναι σε θέση: να αναγνωρίζουν τη σωστή σύνταξη των επιχειρησιακών εγγράφων, να συντάσσουν εμπορικές επιστολές, να υιοθετούν έναν επαγγελματικό τρόπο σκέψης και έκφρασης στα επιχειρησιακά έγγραφα, καθώς και να εφαρμόζουν αποτελεσματικά τη σύνταξη επιστολών.

2.4.A.5 | ΟΡΓΑΝΩΣΗ ΚΑΙ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗΣ ΑΛΛΗΛΟΓΡΑΦΙΑΣ

Το ηλεκτρονικό ταχυδρομείο έχει αλλάξει τον τρόπο εργασίας και επικοινωνίας από την πρώτη κιόλας στιγμή της λειτουργίας του. Δισεκατομμύρια e-mails διακινούνται πλέον καθημερινά μεταξύ των επιχειρήσεων. Σε ένα σύγχρονο ψηφιακό εργασιακό περιβάλλον, η ηλεκτρονική αλληλογραφία χρειάζεται να περάσει από πολλά τμήματα, «μάτια» και στάδια, μέχρι να ολοκληρωθεί με επιτυχία ο κύκλος εργασιών μιας

επιχείρησης. Η υποεπένδυση με τίτλο «Οργάνωση και διαχείριση ηλεκτρονικής αλληλογραφίας», επομένως, έχει ως στόχο οι εκπαιδευόμενοι/-ες να αποκτήσουν γνώσεις και δεξιότητες στην οργάνωση και τη διαχείριση των e-mail με τρόπο εύχρηστο και πρακτικό, ώστε τα τελευταία να καταστούν προσβάσιμα από οποιαδήποτε συσκευή. Στο πλαίσιο αυτό, παρουσιάζονται οι βασικές αρχές και οι διαδεδομένες πλατφόρμες της ηλεκτρονικής αλληλογραφίας (desktop e-mail client και cloud-based e-mail), από κοινού με τα πλεονεκτήματα και τα μειονεκτήματά τους.

Ειδικότερα, οι εκπαιδευόμενοι/-ες θα έρθουν σε επαφή με τα προγράμματα ηλεκτρονικής αλληλογραφίας Outlook και Gmail και πιο συγκεκριμένα με: τη δημιουργία και την αποστολή μηνυμάτων, την οργάνωση, την ταξινόμηση και το φιλτράρισμα των e-mail, την ενεργοποίηση των ειδοποιήσεων, τις εργασίες με καταλόγους διευθύνσεων, τη δημιουργία αυτόματων απαντήσεων, τη δημιουργία ψηφιακών υπογραφών, τη προσθήκη και την επεξεργασία των επαφών, τη δημιουργία κανόνων για τη διευθέτηση των μηνυμάτων, την παραμετροποίηση και την αρχειοθέτηση του ηλεκτρονικού ταχυδρομείου, καθώς και τη διαχείριση των επαφών και των εργασιών. Επίσης, θα γνωρίσουν τις διαδικασίες του ημερολογίου, όπως είναι: ο προγραμματισμός ενός ραντεβού, ο προγραμματισμός και η διαχείριση των συναντήσεων, η δημιουργία και η αποστολή αιτήσεων συνάντησης, η διαχείριση των απαντήσεων σε αιτήσεις συνάντησης, καθώς και η παραμετροποίηση των επιλογών στο ημερολόγιο. Τέλος, παρουσιάζονται: τα διαθέσιμα εργαλεία αποστολής συνημμένων αρχείων μεγάλου μεγέθους (Dropbox, WeTransfer, Google Drive κ.ά.), ο συγχρονισμός των e-mail σε όλες τις συσκευές, τα μέτρα ασφαλείας που πρέπει να λαμβάνονται στο ηλεκτρονικό ταχυδρομείο, τα κριτήρια επιλογής του server φιλοξενίας (πιστοποιητικά ασφαλείας SSL, dedicated IP), καθώς και η διαδικασία του “e-mail back up”.

2.4.A.6 | ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΧΡΟΝΟΥ

Η διαχείριση χρόνου στις επιχειρήσεις αποτελεί έναν παράγοντα αποτελεσματικότητας και καλού εργασιακού περιβάλλοντος, καθώς, με τις σωστές τεχνικές διαχείρισης, επιτυγχάνονται: αυξημένη παραγωγικότητα, τήρηση των προθεσμιών, ικανοποίηση από την ολοκλήρωση των εργασιών, καθώς και μείωση του εργασιακού στρες. Η αποτελεσματική διαχείριση χρόνου έχει σημασία όχι μόνο για την επιχείρηση, αλλά και για τον/την ίδιο/-α τον/την εργαζόμενο/-η, καθώς του/της δίνει τη δυνατότητα να κερδίσει χρόνο, να καταβάλει μικρότερη προσπάθεια και να αυξήσει την ικανότητά του/της να λαμβάνει αποφάσεις. Σκοπός της παρούσας μαθησιακής υποεπένδυσης είναι να τονίσει τη σημασία του χρόνου στη ζωή, καθώς η επιτυχία ή η αποτυχία εξαρτάται κατά ένα μεγάλο ποσοστό από τον τρόπο με τον οποίο διαχειρίζεται ο/η καθένας/καθεμιά τον διαθέσιμο χρόνο του/της. Η έλλειψη ή η κακή χρήση του χρόνου είναι μία από τις αιτίες του άγχους, γι' αυτό και η σωστή αξιοποίηση του χρόνου συμβάλλει στη μείωση και την καλύτερη διαχείριση του άγχους. Σκοπός της υποεπένδυσης, επομένως, είναι η εσωτερική παρακίνηση των εκπαιδευομένων για την άριστη αξιοποίηση του

προσωπικού τους χρόνου, αλλά και του χρόνου των συνεργατών/-ιδών τους, με ευαισθησία στην κάθε ιδιαιτερότητα, με επαγγελματισμό, αλλά, κυρίως, εφαρμόζοντας με ορθολογισμό όλες τις διεργασίες, όπως, εξάλλου, απαιτεί η εταιρική κουλτούρα.

Η συγκεκριμένη μαθησιακή υποεπενότητα επικεντρώνεται στις τεχνικές της διαχείρισης χρόνου, της οργάνωσης-ανάθεσης των εργασιών, της εξοικονόμησης χρόνου και της διαχείρισης της αναβλητικότητας. Η θεματολογία περιλαμβάνει τις τεχνικές και τις διαδικασίες που απαιτούνται για την ημερήσια καταγραφή των εργασιών και τη σύνταξη λιστών “to-do”. Παράλληλα, αναλύονται: τα τέσσερα τεταρτημόρια, η σημασία των προθεσμιών (deadlines) και η διαδικασία τήρησης τους, οι τεχνικές ιεράρχησης των προτεραιοτήτων, αλλά και τα βήματα της εκτίμησης, της ανάθεσης και του προγραμματισμού των εργασιών. Επίσης, παρουσιάζονται τόσο η σημαντικότητα της αναβλητικότητας όσο και οι τρόποι της σωστής διαχείρισής της και εξετάζονται τα λεγόμενα “4D” της διαχείρισης χρόνου (desire, decision, discipline, determination). Αντικείμενα της υποεπενότητας, επίσης, είναι τόσο το εργασιακό στρες όσο και η σχέση του με τη διαχείριση χρόνου. Στο πλαίσιο αυτό, προσδιορίζονται: η έννοια του άγχους, το θετικό και το αρνητικό-χρόνιο στρες και παρουσιάζονται ορισμένες τεχνικές ελέγχου και αντιμετώπισής του. Τέλος, η υποεπενότητα αναφέρεται στην “OODA Loop” (observe-orient-decide-act), τη μέθοδο, δηλαδή, για την αντιμετώπιση της αβεβαιότητας και την ενδυνάμωση της κριτικής σκέψης, η οποία απαιτείται από κάθε διοικητικό στέλεχος, ώστε αυτό να μπορεί να λάβει αποφάσεις για τις επόμενες κινήσεις που θα χρειαστούν στον εργασιακό χώρο με πειθαρχία και αποφασιστικότητα. Ολοκληρώνοντας την υποεπενότητα, οι εκπαιδευόμενοι/-ες θα είναι σε θέση: να οργανώνουν αποτελεσματικά τον χρόνο τους, βάζοντας στόχους, προτεραιότητες και προθεσμίες, να αναγνωρίζουν τη σπατάλη χρόνου σε μη παραγωγικές εργασίες, να χρησιμοποιούν διαφορετικές τεχνικές διαχείρισης χρόνου, να καταρτίζουν και να τηρούν έναν προγραμματισμό των εργασιών τους, αλλά και να διαχειρίζονται το εργασιακό τους στρες.

2.4.A.7 | ΟΡΓΑΝΩΣΗ ΕΤΑΙΡΙΚΩΝ ΕΚΔΗΛΩΣΕΩΝ

Οι εταιρικές συναντήσεις (meetings) είναι καθημερινές συναντήσεις των στελεχών με καθαρά ενδο-επιχειρησιακό χαρακτήρα και με σκοπό κυρίως την επίλυση ζητημάτων που επηρεάζουν τη λειτουργία της επιχείρησης/του οργανισμού. Κάθε εταιρική συνάντηση απαιτεί σχεδιασμό, οργάνωση και επίβλεψη, από τη σύλληψη μέχρι και την υλοποίησή της. Πρόκειται για μια απαιτητική εργασία με πολλές ευθύνες και εκτέλεση πολλαπλών ταυτόχρονων ενεργειών, οι οποίες προϋποθέτουν ευελιξία, οργανωτικότητα και σωστή διαχείριση χρόνου. Πέρα από τις εταιρικές συναντήσεις, στον κόσμο των επιχειρήσεων συναντάται μια σειρά και από άλλες εταιρικές εκδηλώσεις/γεγονότα με ακόμα πιο αυξημένες απαιτήσεις, όπως είναι: τα επαγγελματικά ταξίδια, οι γενικές συνελεύσεις, τα ταξίδια κινήτρων, τα συνέδρια, τα σεμινάρια, τα VIP events, οι Συνεντεύξεις Τύπου, οι εταιρικές εκθέσεις, οι παρουσιάσεις προϊόντων κ.λπ.

Σκοπός της παρούσας υποεπένδυσης, επομένως, είναι οι εκπαιδευόμενοι/-ες να κατανοήσουν τις έννοιες και τις πρακτικές που απαιτούνται για την αποτελεσματική διοργάνωση εταιρικών εκδηλώσεων. Στη διάρκεια των μαθημάτων, θα παρουσιαστούν: οι τύποι εκδηλώσεων (εσωτερικών και εξωτερικών), η μεθοδολογία δημιουργίας ενός οργανωτικού πλάνου, η δεοντολογία των εκδηλώσεων, οι αρμοδιότητες και οι ευθύνες των εμπλεκόμενων προσώπων, τα κριτήρια επιλογής του χώρου, του χρόνου, του θέματος, της διακόσμησης και των συνεργατών/-ιδών, τα θέματα εθιμοτυπίας και ασφαλείας, τα συνήθη προβλήματα και οι τρόποι αντιμετώπισής τους, καθώς και οι κανόνες δημοσιότητας (Δελτία Τύπου και κοινωνικά δίκτυα) που πρέπει να ακολουθηθούν. Ολοκληρώνοντας την υποεπένδυση, οι εκπαιδευόμενοι/-ες θα είναι σε θέση: να οργανώνουν τα επαγγελματικά ταξίδια των ανώτερων και ανώτατων στελεχών, διασφαλίζοντας ότι έχει προβλεφθεί κάθε λεπτομέρεια για την ομαλή μετάβαση, τη διαμονή, τη σίτιση, τη μετακίνηση και τις συναντήσεις του κάθε στελέχους, να αξιολογούν όλα τα χρήσιμα εργαλεία και τις τεχνικές για τον σχεδιασμό μιας εταιρικής εκδήλωσης, να αντιμετωπίζουν τις δυσκολίες που παρουσιάζονται κατά την διεξαγωγή μιας εκδήλωσης και να συντονίζουν τις απαραίτητες ενέργειες σε περίπτωση παρουσίας της επιχείρησης σε μια επαγγελματική έκθεση.

Προτεινόμενες πηγές μελέτης

Κύριες

1. Bonée, C. L. & Thill, J. V. (2022). *Σύγχρονη επιχειρησιακή επικοινωνία* (μτφρ. Γ. Φ. Κοκκίνης & Κ. Ρ. Τόκα). Λευκωσία: Εκδόσεις Π. Χ. Πασχαλίδη & Broken Hill Publishers.
2. Φαναριώτης, Π. (2000). *Οργάνωση και διεύθυνση γραφείου*. Αθήνα: Εκδόσεις Σταμούλη.
3. Παπαγεωργίου, Α. (2018). *Οργάνωση συνέδριων και εκδηλώσεων – Τουρισμός MICE*. Αθήνα: Εκδόσεις Φαίδιμος.

Συμπληρωματικές

1. Forsyth, P. (2023). *Αποτελεσματική διαχείριση χρόνου. Κάντε τη ζωή σας να δουλεύει... ρολόι* (μτφρ. Μ. Μαυρομαμάτη). Αθήνα: Εκδόσεις Rosili.
2. Κοτσαλής, Λ. & Μενουδάκος, Κ. (επιμ). (2018). *Γενικός Κανονισμός για την Προστασία των Προσωπικών Δεδομένων (GDPR). Νομική διάσταση και πρακτική εφαρμογή*. Αθήνα: Εκδόσεις Νομικής Βιβλιοθήκης.
3. Ασπρίδης, Γ. Μ., Τσέλιος, Δ. & Ρωσσίδης, Γ. Φ. (2018). *Επιχειρησιακές επικοινωνίες. Θεωρητική και πρακτική προσέγγιση*. Αθήνα: Εκδόσεις Κριτική.

Περίληψη της μαθησιακής ενότητας

Σκοπός της ενότητας «Δεοντολογία επαγγέλματος» είναι οι εκπαιδευόμενοι/-ες να αποκτήσουν τις απαραίτητες γνώσεις και δεξιότητες, ώστε να λειτουργούν με τρόπο που να προάγει την επαγγελματική ηθική στον χώρο εργασίας τους. Είναι απαραίτητο να έχουν καλή γνώση του κώδικα δεοντολογίας που αναφέρεται στον εσωτερικό κανονισμό των επιχειρήσεων. Στο πλαίσιο της συγκεκριμένης ενότητας, οι εκπαιδευόμενοι/-ες θα επεξεργαστούν μελέτες περίπτωσης, ώστε να αναπτύξουν την κριτική τους ικανότητα σε σχέση με τον διαφορετικό τρόπο με τον οποίο τα στελέχη ενδεχομένως να αντιλαμβάνονται τις έννοιες της ηθικής και της δεοντολογίας. Τέλος, οι εκπαιδευόμενοι/-ες θα είναι σε θέση να αναγνωρίσουν τους κατάλληλους τρόπους, ώστε να επικοινωνούν αποτελεσματικά και να δείχνουν ευσυνειδησία, αυτολογοδοσία και ακεραιότητα, προάγοντας το καλό της ομάδας και της επιχείρησης.

Προσδοκώμενα μαθησιακά αποτελέσματα

Όταν ολοκληρώσουν τη μαθησιακή ενότητα, οι εκπαιδευόμενοι/-ες θα είναι ικανοί /-ές να:

- Ορίζουν την έννοια της επαγγελματικής ηθικής με σαφήνεια,
- Διασφαλίζουν το όφελος της επαγγελματικής ομάδας και της επιχείρησης,
- Αναγνωρίζουν τη σημασία του κώδικα ένδυσης της εταιρείας,
- Εντοπίζουν τις αξίες που συνθέτουν την εταιρική κουλτούρα και να προσαρμόζονται σε αυτές,
- Προάγουν την αποτελεσματική και την ανοιχτή επικοινωνία με τα μέλη της ομάδας,
- Συνεργάζονται αποτελεσματικά με τα μέλη της επιχείρησης και τους/τις εξωτερικούς/-ές συνεργάτες/-ιδες τηρώντας τον εσωτερικό κανονισμό της επιχείρησης,
- Ζητούν ανατροφοδότηση από τους/τις προϊσταμένους/-ες και τους/τις συναδέλφους/-ισσες για την προσωπική και την επαγγελματική τους βελτίωση,
- Λειτουργούν με επαγγελματική ευσυνειδησία αναλαμβάνοντας την προσωπική τους ευθύνη στην κάθε τους ενέργεια,
- Τηρούν την επαγγελματική τους εχεμύθεια προσέχοντας να μη μεταφέρουν ευαίσθητες πληροφορίες σε τρίτους/-ες,
- Εφαρμόζουν τη νομοθεσία για την προστασία προσωπικών δεδομένων (GDPR),
- Υιοθετούν συμπεριφορές που να αναδεικνύουν τον επαγγελματισμό τους.

Βασικές έννοιες και λέξεις-κλειδιά

Ηθική / Επαγγελματική ηθική / Επαγγελματικές αξίες / Δεοντολογία / Οργανωσιακή συμπεριφορά / Οργανωσιακή κουλτούρα / Ομάδα / Δυναμική ομάδας / Συγκρούσεις / Διαχείριση συγκρούσεων.

Αριθμός ωρών διδασκαλίας της μαθησιακής ενότητας ανά εβδομάδα
Θεωρία (2), Εργαστήριο (0), Σύνολο (2).

Διάρθρωση των μαθησιακών ενότητων σε υποενότητες

A/A	ΤΙΤΛΟΣ ΜΑΘΗΣΙΑΚΗΣ ΥΠΟΕΝΟΤΗΤΑΣ
1	ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΗ ΚΑΙ ΕΠΙΧΕΙΡΗΜΑΤΙΚΗ ΗΘΙΚΗ
2	ΟΡΓΑΝΩΣΙΑΚΗ ΣΥΜΠΕΡΙΦΟΡΑ
3	ΟΜΑΔΙΚΗ ΕΡΓΑΣΙΑ ΚΑΙ ΔΥΝΑΜΙΚΗ ΟΜΑΔΩΝ
4	ΕΠΙΛΥΣΗ ΣΥΓΚΡΟΥΣΕΩΝ ΣΤΟΝ ΧΩΡΟ ΕΡΓΑΣΙΑΣ

Κείμενο αναφοράς

2.4.B.1 | ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΗ ΚΑΙ ΕΠΙΧΕΙΡΗΜΑΤΙΚΗ ΗΘΙΚΗ

Σκοπός της πρώτης μαθησιακής υποενότητας είναι οι εκπαιδευόμενοι/-ες να αποκτήσουν τις βασικές γνώσεις και δεξιότητες σε θέματα που αφορούν την επαγγελματική ηθική και δεοντολογία, τις ηθικές προκλήσεις και τα ηθικά διλήμματα που θα αντιμετωπίσουν ως γραμματείς ανώτερων και ανώτατων στελεχών κατά την άσκηση του επαγγέλματός τους. Αρχικά, επιχειρείται μία εννοιολογική προσέγγιση και ένας ερμηνευτικός προσδιορισμός των όρων «ηθική», «επαγγελματική ηθική», «επαγγελματικές αξίες» και «δεοντολογία» και παρουσιάζεται η θέση της ηθικής φιλοσοφίας στο πλαίσιο της κοινωνικής διάστασης μιας σύγχρονης επιχείρησης. Ακολουθως, αναλύονται: το περιεχόμενο, οι πηγές, οι λειτουργίες, ο σκοπός και η χρησιμότητα του κώδικα επαγγελματικής δεοντολογίας, με αναφορές σε ηθικά και δεοντολογικά θέματα (π.χ. απόρρητο, εμπιστευτικότητα, επαγγελματικά όρια, σύγκρουση προσωπικών και επαγγελματικών αξιών) κατά την άσκηση του επαγγέλματος, σε σχέση με τους/τις εξυπηρετούμενους/-ες, τη λειτουργία των υπηρεσιών και την επιστημονική/διεπαγγελματική συνεργασία. Η υποενότητα περιλαμβάνει, επίσης, την ανάδειξη, την ανάλυση και την κατανόηση φιλοσοφικών και πρακτικών ζητημάτων γύρω από: τη σύγκρουση μεταξύ των επαγγελματικών και των προσωπικών αξιών, τα επαγγελματικά όρια, καθώς και την αντιδεοντολογική/ανήθικη συμπεριφορά.

Επιπλέον, στο πλαίσιο της υποενότητας, οι εκπαιδευόμενοι/-ες θα έρθουν σε επαφή με την έννοια και τις αρχές της εταιρικής διακυβέρνησης, μέσα από την ανάλυση θεμάτων διαφάνειας, λογοδοσίας, εξουσίας και σχέσεων μεταξύ των μετόχων και των ενδιαφερόμενων μερών, αλλά και μέσα από την ανάλυση των κωδίκων εταιρικής διακυβέρνησης. Τέλος, γίνεται εκτεταμένη αναφορά στα διεθνή πρότυπα και τις κατευθύνσεις που δίνονται από οργανισμούς και θεσμούς προς τις πολυεθνικές εταιρίες, στο πλαίσιο: των εργασιακών σχέσεων, των ανθρωπίνων δικαιωμάτων, των δικαιωμάτων του/της καταναλωτή/-τριας, της διαφάνειας, της ασύμμετρης πληροφόρησης, της ραγδαίας τεχνολογικής εξέλιξης, του ανταγωνισμού, καθώς και της οικονομικής

και κοινωνικής ευημερίας. Ολοκληρώνοντας την υποεπένδυση, οι εκπαιδευόμενοι/-ες θα είναι σε θέση: να περιγράφουν τις βασικές έννοιες και αρχές της ηθικής και της δεοντολογίας, να προσδιορίζουν τις βασικές σχολές ηθικής, να υιοθετούν τις αρχές, τη φιλοσοφία και τους σκοπούς των κωδίκων δεοντολογίας, να εξηγούν την επιρροή των ενδιαφερόμενων μερών στην επιχείρηση, να αναλύουν τις κύριες έννοιες της επιχειρηματικής ηθικής και δεοντολογίας και τη σημασία τους για τη σύγχρονη επιχείρηση, να αναγνωρίζουν τις καλές επιχειρηματικές πρακτικές που συμβάλλουν στην οικονομική και την κοινωνική ευημερία της επιχείρησης και του περιβάλλοντος όπου αυτή δραστηριοποιείται, να συμπεριφέρονται ως υπεύθυνα άτομα στον επιχειρηματικό κόσμο, εφαρμόζοντας τις γνώσεις τους περί ηθικής και δεοντολογίας, να επιλύουν ηθικά επαγγελματικά προβλήματα και διλήμματα, καθώς και να λαμβάνουν ηθικά και δεοντολογικά ορθές αποφάσεις.

2.4.B.2 | ΟΡΓΑΝΩΣΙΑΚΗ ΣΥΜΠΕΡΙΦΟΡΑ

Σκοπός της μαθησιακής υποεπένδυσης με τίτλο «Οργανωσιακή συμπεριφορά» είναι η διερεύνηση της επιρροής που έχουν τα άτομα, οι ομάδες και οι δομές πάνω στη συμπεριφορά και την απόδοση των επιχειρήσεων και των οργανισμών. Η κατανόηση των προσδιοριστικών παραγόντων που διέπουν την ανθρώπινη συμπεριφορά, η πρόβλεψή της και η ρύθμιση της κατεύθυνσής της οδηγούν στην αποτελεσματικότερη λειτουργία της. Επίσης, οι εκπαιδευόμενοι/-ες θα έχουν την ευκαιρία να κατανοήσουν τον τρόπο με τον οποίο τα άτομα λειτουργούν, ως μονάδες, ως μέλη μιας ομάδας, αλλά και ως μέλη οργανισμών. Η κατανόηση αυτή θεωρείται καθοριστική αφενός για την εξασφάλιση της ποιότητας ζωής στον χώρο εργασίας για τους/τις εργαζόμενους/-ες και αφετέρου για την επίτευξη ενός ανταγωνιστικού πλεονεκτήματος και μιας μακροπρόθεσμης επιτυχίας για τους οργανισμούς.

Ειδικότερα, η συγκεκριμένη υποεπένδυση ασχολείται με τα εξής αντικείμενα: ->τις στάσεις και την εργασιακή ικανοποίηση, ->τα συναισθήματα και τις διαθέσεις, ->την προσωπικότητα και τις αξίες, ->την αντίληψη και την ατομική λήψη αποφάσεων, καθώς και ->την οργανωσιακή κουλτούρα και τις βάσεις της ομαδικής συμπεριφοράς. Με την ολοκλήρωση της υποεπένδυσης, οι εκπαιδευόμενοι/-ες θα είναι σε θέση: να αντιλαμβάνονται το πώς εκφράζεται, ρυθμίζεται και παράγεται η συμπεριφορά των ατόμων και των ομάδων στους οργανισμούς, να αποκωδικοποιούν τη συμπεριφορά των ατόμων, των συνεργατών/-ιδών, των προϊσταμένων και των υφισταμένων στους χώρους εργασίας, αλλά και να εφαρμόζουν τις αποκτηθείσες θεωρίες και αρχές της οργανωσιακής συμπεριφοράς σε διοικητικές πρακτικές.

2.4.B.3 | ΟΜΑΔΙΚΗ ΕΡΓΑΣΙΑ ΚΑΙ ΔΥΝΑΜΙΚΗ ΟΜΑΔΩΝ

Οι ομάδες αποτελούν ένα αναπόσπαστο μέρος της προσωπικής και της κοινωνικής ζωής των ανθρώπων και δημιουργούνται με στόχο να εξυπηρετήσουν πολλούς και διαφορετικούς κάθε φορά σκοπούς. Κάθε ομάδα έχει: ορισμένη διάρκεια ύπαρξης,

συγκεκριμένα στάδια τα οποία διανύει, σκοπούς και στόχους, ορισμένο μέγεθος, προσέγγιση και αποτελεσματικότητα. Σκοπός της παρούσας υποενότητας είναι οι εκπαιδευόμενοι/-ες να κατανοήσουν τι σημαίνουν οι όροι: «ομάδα», «δυναμική ομάδα» και «διεργασία ομάδας». Πέρα από τους εννοιολογικούς προσδιορισμούς, θα αναλυθούν, επίσης: τα διάφορα είδη ομάδων, τα στάδια ανάπτυξης μιας ομάδας, οι σκοποί που αυτή εξυπηρετεί, το ιδανικό μέγεθος μιας ομάδας, αλλά και τα κριτήρια για την ταξινόμησή της σε «ετερογενή» ή «ομοιογενή», καθώς και σε «παραγωγική» ή «αντιπαραγωγική».

Στην εν λόγω υποενότητα, επιπλέον, δίνεται ιδιαίτερη έμφαση στις έννοιες της δυναμικής και της διεργασίας των ομάδων, στις τρεις βασικές «υποθέσεις του Bion», αλλά και στους παράγοντες που επηρεάζουν τη δυναμική και τη διεργασία των ομάδων στο επαγγελματικό περιβάλλον. Τέλος, θα γίνει αναφορά σε έννοιες, όπως είναι: το συναισθηματικό κλίμα της ομάδας, η μεταβίβαση και η αντι-μεταβίβαση, η εμπιστοσύνη, οι στρατηγικές στην ανάπτυξη της ομάδας, καθώς και οι θετικές και αρνητικές πτυχές των ομάδων. Ολοκληρώνοντας την υποενότητα, οι εκπαιδευόμενοι/-ες θα είναι σε θέση: να προσδιορίζουν τι σημαίνει ομάδα, να απαριθμούν τις διαφορές και τις ομοιότητες μεταξύ των ομάδων, να εξηγούν την έννοια της δυναμικής των ομάδων, να περιγράφουν τον τρόπο λειτουργίας των συνεργατικών ομάδων και τα χαρακτηριστικά που τον επηρεάζουν, να αναλύουν τις διαφορές μεταξύ της παραγωγικής και της αντιπαραγωγικής ομάδας, να εξηγούν το πώς επιτυγχάνεται η επικοινωνία μέσα σε μια ομάδα, αλλά και να διαμορφώνουν τις προσωπικές τους στάσεις και συμπεριφορές αναφορικά με τη συμμετοχή τους σε ομάδες.

2.4.B.4 | ΕΠΙΛΥΣΗ ΣΥΓΚΡΟΥΣΕΩΝ ΣΤΟΝ ΧΩΡΟ ΕΡΓΑΣΙΑΣ

Στόχος της τελευταίας υποενότητας είναι να προσφέρει στους/στις εκπαιδευόμενους/-ες γνώσεις και δεξιότητες ως προς τις θεωρητικές προσεγγίσεις και τις πρακτικές που αφορούν: τη φύση μιας σύγκρουσης, τις γενεσιουργούς αιτίες των συγκρούσεων, καθώς και την επίλυση – διαχείρισή τους. Ειδικότερα, αναπτύσσονται οι βασικές θεωρητικές προσεγγίσεις σχετικά με την έννοια της σύγκρουσης σε επίπεδο ενδοπροσωπικό και διαπροσωπικό και αναλύεται η ψυχολογική βάση τόσο των συγκρούσεων όσο και των θεμάτων που αφορούν ηθικά διλήμματα και συγκρούσεις. Δίνεται έμφαση στην ανάλυση της ψυχοδυναμικής των αλληλεπιδράσεων και των επικοινωνιακών πρακτικών που χαρακτηρίζουν τις συγκρούσεις σε ενδοπροσωπικό, διαπροσωπικό και δια-πολιτισμικό επίπεδο. Μέσα από συζητήσεις και από τη μελέτη περιπτώσεων, διερευνώνται οι τύποι των συγκρούσεων, οι στρατηγικές διαχείρισής τους, καθώς και οι τεχνικές διαμεσολάβησης και διαπραγμάτευσής τους.

Έμφαση θα δοθεί και: ->στους τρόπους με τους οποίους τα συναισθήματα συνδέονται με τη δημιουργία, την έκφραση, την εξέλιξη και τη έκβαση μιας σύγκρουσης, ->στα επακόλουθα μιας σύγκρουσης για τους/τις εμπλεκόμενους/-ες, καθώς και ->στη δράση των συναισθημάτων σε καταστάσεις σύγκρουσης στις στενές δια-

προσωπικές σχέσεις τόσο στον ιδιωτικό όσο και στον εργασιακό χώρο. Ολοκληρώνοντας την υποεπένδυση, οι εκπαιδευόμενοι/-ες θα είναι σε θέση: να προσδιορίζουν την έννοια της σύγκρουσης, να αναγνωρίζουν το περιεχόμενό της, να διακρίνουν τα πιθανά οφέλη που μπορούν να προκύψουν από μια σύγκρουση, να διερευνούν τις τρεις παράλληλες διαστάσεις μιας σύγκρουσης, να αναλύουν μια σύγκρουση κατανοώντας τις ανάγκες, τις έγνοιες και τις ανησυχίες όλων των πλευρών, να εξηγούν τη σημασία των συναισθημάτων και τον ρόλο τους στη διαχείριση των συγκρούσεων, να αντιμετωπίζουν και να διευθετούν τις διαπροσωπικές και τις δια-ομαδικές συγκρούσεις, καθώς και να αναπλαισιώνουν το πρόβλημα.

Προτεινόμενες πηγές μελέτης

Κύριες

1. Θανόπουλος, Γ. Ν. (2013). *Επιχειρηματική ηθική και δεοντολογία. Στην εποχή της εταιρικής διακυβέρνησης* (4η έκδοση). Αθήνα: Εκδόσεις Φαίδιμος.
2. Χυτήρης, Λ. Σ. (2017). *Οργανωσιακή συμπεριφορά. Έννοιες, θεωρία και τρόποι συμπεριφοράς για αποτελεσματική διοίκηση* (4η έκδοση). Αθήνα: Εκδόσεις Μπένου.
3. Πουλόπουλος, Χ. & Τσιμπουκλή, Α. (2016). *Δυναμική των ομάδων και αλλαγή στους οργανισμούς*. Αθήνα: Εκδόσεις Τόπος (Μοτίβο Εκδοτική).
4. Kenneth, C. & Goldsmith, J. (2014). *Επίλυση συγκρούσεων στο χώρο εργασίας. 10 στρατηγικές για όλους* (μτφρ. Δ. Γαβριήλ). Αθήνα: Εκδόσεις Νομικής Βιβλιοθήκης.

Συμπληρωματικές

1. Banks, S. (2015). *Ηθική και αξίες στην κοινωνική εργασία* (μτφρ. Σ. Χατζηφωτίου & Μ. Κουλεντιανού). Αθήνα: Εκδόσεις Gutenberg.
2. Konopaske, R., Ivancevich, J. M. & Matteson, M. T. (2021). *Οργανωσιακή συμπεριφορά και διοίκηση* (11η έκδοση), (μτφρ. Λ. Γούσιου). Θεσσαλονίκη: Εκδόσεις Τζιόλα.
3. Βασιλείου, Α. & Κεχάογλου, Ν. (2015). *Διαχείριση συγκρούσεων και επικοινωνία*. Αθήνα: Εκδόσεις Κέντρου Ανάπτυξης Εκπαιδευτικής Πολιτικής ΓΣΕΕ.

2.4.Γ • ΔΙΕΘΝΕΙΣ ΕΜΠΟΡΙΚΕΣ ΣΧΕΣΕΙΣ

Περίληψη της μαθησιακής ενότητας

Η ενότητα «Διεθνείς εμπορικές σχέσεις» έχει ως σκοπό να εισαγάγει τους/τις εκπαιδευόμενους/-ες σε έννοιες που αφορούν τον τρόπο λειτουργίας του διεθνούς εμπορίου και των διεθνών αγορών, ώστε οι τελευταίοι/-ες να μπορούν να συνεργάζονται

αποτελεσματικά με τα αρμόδια στελέχη. Στο πλαίσιο της ενότητας αυτής, θα αναλυθούν τα βασικά οφέλη αλλά και τα προβλήματα των διεθνών εμπορικών σχέσεων. Επίσης, θα αναπτυχθούν οι έννοιες της χρηματιστηριακής αξίας των εμπορευμάτων, της διαδικασίας των μεταφορών και της διαχείρισης των δασμών. Οι εκπαιδευόμενοι/-ες θα γνωρίσουν τις βασικές εμπορικές και δασμολογικές συμβάσεις, καθώς και τον τρόπο με τον οποίο λειτουργούν τα τελωνεία. Επίσης, θα αναλυθεί ο τρόπος με τον οποίο λειτουργεί το εμπόριο στην Ευρωπαϊκή Ένωση. Τέλος, οι εκπαιδευόμενοι/-ες θα μπορέσουν να κατανοήσουν την παγκοσμιοποίηση της οικονομίας.

Προσδοκώμενα μαθησιακά αποτελέσματα

Όταν ολοκληρώσουν τη μαθησιακή ενότητα, οι εκπαιδευόμενοι/-ες θα είναι ικανοί /-ές να:

- Περιγράφουν τους παράγοντες του διεθνούς εμπορίου,
- Συμμετέχουν στην εκτέλεση των διαδικασιών εισαγωγής και εξαγωγής των εμπορευμάτων ανάλογα με τη χώρα με την οποία συνεργάζεται η επιχείρηση,
- Διακρίνουν τα βασικά μεταφορικά έγγραφα (τιμολόγια, λίστες εμπορευμάτων),
- Αποκωδικοποιούν τις λειτουργίες μιας εξαγωγικής επιχείρησης,
- Αναπτύσσουν τους όρους του εμπορίου,
- Εξετάζουν τα βασικά τμήματα των συμβολαίων και να εντοπίζουν διαφορές στην περιγραφή του εμπορεύματος, την ποσότητα, την ποιότητα, την προθεσμία και την ημερομηνία παράδοσης,
- Επεξεργάζονται ηλεκτρονικά τα υποδείγματα εμπορικών συμβάσεων,
- Προετοιμάζουν τα έγγραφα που αφορούν τον εκτελωνισμό των εμπορευμάτων και την πληρωμή των δασμών,
- Περιγράφουν τον τρόπο λειτουργίας των ενδοκοινοτικών παραδόσεων και αποκτήσεων,
- Ερμηνεύουν το εμπορικό επιχειρησιακό περιβάλλον των εισαγωγών και των εξαγωγών,
- Συζητούν τους τρόπους με τους οποίους οι σχέσεις των κρατών και οι διεθνείς κρίσεις επηρεάζουν το διεθνές εμπόριο,
- Συνεργάζονται με τα αρμόδια στελέχη στη σύνταξη και τη διακίνηση των απαραίτητων εγγράφων, των εμπορικών συμβάσεων και των τιμολογίων.

Βασικές έννοιες και λέξεις-κλειδιά

Διεθνές εμπόριο / Θεωρία του απόλυτου πλεονεκτήματος / Θεωρία του συγκριτικού πλεονεκτήματος / Εμπορικές πολιτικές / Εμπορικοί όροι / Διεθνείς οργανισμοί / Εμπορικές σχέσεις / Νομισματικό σύστημα / Αγορές συναλλάγματος / Χρηματιστηριακή αγορά εμπορευμάτων / Ισοζύγιο εξωτερικών συναλλαγών / Εμπορική πολιτική / Εκτελωνισμός / Δασμοί / Ποσοστώσεις / Επιδοτήσεις / Εμπορικές συμβάσεις / Έγγραφα εισαγωγών και εξαγωγών.

Αριθμός ωρών διδασκαλίας της μαθησιακής ενότητας ανά εβδομάδα
Θεωρία (2), Εργαστήριο (0), Σύνολο (2).

Διάρθρωση των μαθησιακών ενοτήτων σε υποενότητες

A/A	ΤΙΤΛΟΣ ΜΑΘΗΣΙΑΚΗΣ ΥΠΟΕΝΟΤΗΤΑΣ
1	ΘΕΩΡΙΕΣ ΔΙΕΘΝΟΥΣ ΕΜΠΟΡΙΟΥ
2	ΠΟΛΙΤΙΚΕΣ ΔΙΕΘΝΟΥΣ ΕΜΠΟΡΙΟΥ
3	ΔΙΕΘΝΕΙΣ ΟΡΓΑΝΙΣΜΟΙ ΚΑΙ ΔΙΕΘΝΕΣ ΕΜΠΟΡΙΟ
4	ΔΙΕΘΝΕΙΣ ΝΟΜΙΣΜΑΤΙΚΕΣ ΣΧΕΣΕΙΣ
5	ΜΕΣΑ ΕΜΠΟΡΙΚΗΣ ΠΟΛΙΤΙΚΗΣ
6	ΕΜΠΟΡΙΚΕΣ ΣΥΜΒΑΣΕΙΣ ΚΑΙ ΕΓΓΡΑΦΑ ΔΙΕΘΝΟΥΣ ΕΜΠΟΡΙΟΥ

Κείμενο αναφοράς

2.4.Γ.1 | ΘΕΩΡΙΕΣ ΔΙΕΘΝΟΥΣ ΕΜΠΟΡΙΟΥ

Σκοπός της πρώτης υποενότητας είναι να καλύψει τις βασικές έννοιες που είναι απολύτως απαραίτητες για την κατανόηση των πολύπλοκων οικονομικών εξελίξεων στον τομέα του διεθνούς εμπορίου αγαθών και υπηρεσιών, μέσα από την περιγραφή της φύσης του διεθνούς εμπορίου, των αιτιών και των επιπτώσεών του. Αρχικά, επιχειρείται ο εννοιολογικός προσδιορισμός της έννοιας του διεθνούς εμπορίου και των παραγόντων που επηρεάζουν τη λειτουργία του και αναλύονται τα οφέλη από το διεθνές εμπόριο και τα προβλήματα που ανακύπτουν από τη λειτουργία του. Ακολούθως, παρουσιάζονται οι θεωρίες του διεθνούς εμπορίου, εκκινώντας από τις παραδοσιακές θεωρίες του συγκριτικού πλεονεκτήματος των κλασικών συγγραφέων και καταλήγοντας στην αντιπαράθεση των απόψεων για το ελεύθερο εμπόριο και την κρατική παρέμβαση.

Ειδικότερα, αναλύονται: η θεωρία του μερκαντισμού, η θεωρία του απόλυτου πλεονεκτήματος του Adam Smith, η θεωρία του συγκριτικού πλεονεκτήματος του Ricardo (το υπόδειγμα), τα οφέλη από το διεθνές εμπόριο, το θεώρημα των Heckscher-Ohlin (οι πόροι και το διεθνές εμπόριο), η θεωρία του κύκλου ζωής, το πρότυπο υπόδειγμα του διεθνούς εμπορίου (οι όροι εμπορίου και η ευημερία), η εξαγωγικά και εισαγωγικά προσανατολισμένη μεγέθυνση, οι διεθνείς μεταβιβάσεις εισοδήματος, η επίδραση των δασμών και των εξαγωγικών επιδοτήσεων στους όρους του εμπορίου, το θεώρημα Stolper-Samuelson, το θεώρημα Rybczynski, ο ρόλος του ατελούς ανταγωνισμού στο διεθνές εμπόριο, καθώς και η κρατική παρέμβαση στο διεθνές εμπόριο (οι δασμοί, οι ποσοστώσεις και άλλες μορφές παρέμβασης), μέσα από παραδείγματα από τις παγκόσμιες εξελίξεις και μέσα από αναφορές σε πραγματικά στοιχεία και θεσμούς. Ολοκληρώνοντας την υποενότητα, οι εκπαιδευόμενοι/-ες θα είναι σε θέση: να προσδιορίζουν την έννοια του διεθνούς εμπορίου, να

αναγνωρίζουν τα οφέλη του, να περιγράφουν τα προβλήματα από τη λειτουργία του, να διακρίνουν τις επιμέρους θεωρίες του και να αναλύουν τη βασική φιλοσοφία της κάθε θεωρίας.

2.4.Γ.2 | ΠΟΛΙΤΙΚΕΣ ΔΙΕΘΝΟΥΣ ΕΜΠΟΡΙΟΥ

Στόχος της παρούσας υποενότητας είναι η απόκτηση γνώσεων ικανών να βοηθήσουν τους/τις εκπαιδευόμενους/-ες στην κατανόηση των πολιτικών του διεθνούς εμπορίου που εφαρμόζονται διεθνώς. Αρχικά, αναλύονται: οι εμπορικές πολιτικές, η εθνική εξωτερική πολιτική, οι βασικοί όροι του εμπορίου, ο καθορισμός των τιμών στο διεθνές εμπόριο, ο ρόλος των μονοπωλίων στον καθορισμό των τιμών και οι διεθνείς αγορές. Ακολούθως, παρουσιάζονται: το αναλυτικό πλαίσιο μερικής και γενικής ισορροπίας, η διαδικασία μέτρησης του οφέλους και των απωλειών από την άσκηση της εμπορικής πολιτικής, ο τρόπος εφαρμογής και τα κόστη/οφέλη των κυριότερων εμπορικών πολιτικών. Αντικείμενα της υποενότητας, επίσης, είναι: η πολιτική οικονομία της πολιτικής εμπορίου, οι διεθνείς διαπραγματεύσεις, οι προτιμησιακές εμπορικές συμφωνίες και οι ζώνες ελεύθερου εμπορίου.

Επιπλέον, θα γίνει παρουσίαση της βάσης δεδομένων Comtrade του ΟΗΕ και θα συζητηθούν οι σύγχρονες τάσεις στο διεθνές εμπόριο, με έμφαση στις πολιτικές των κρατών για την προώθηση των εξαγωγών και την προσέλκυση ξένων επενδύσεων. Η υποενότητα ολοκληρώνεται με παρουσίαση τόσο της εμπορικής πολιτικής της ΕΕ και του Παγκοσμίου Οργανισμού Εμπορίου όσο και των απαιτούμενων βημάτων και διαδικασιών για τη δημιουργία ενός εξαγωγικού σχεδίου δράσης. Ολοκληρώνοντας την υποενότητα, οι εκπαιδευόμενοι/-ες θα είναι σε θέση: να αναπτύσσουν τους βασικούς εμπορικούς όρους, να περιγράφουν τον τρόπο καθορισμού των τιμών στο διεθνές εμπόριο, να διακρίνουν τα κόστη/οφέλη των κυριότερων εμπορικών πολιτικών, να εξηγούν τις σύγχρονες τάσεις στο διεθνές εμπόριο, να αναλύουν την εμπορική πολιτική της ΕΕ και του Παγκοσμίου Οργανισμού Εμπορίου, αλλά και να προσδιορίζουν τις απαιτούμενες διαδικασίες για τη δημιουργία ενός εξαγωγικού σχεδίου δράσης,

2.4.Γ.3 | ΔΙΕΘΝΕΙΣ ΟΡΓΑΝΙΣΜΟΙ ΚΑΙ ΔΙΕΘΝΕΣ ΕΜΠΟΡΙΟ

Η συγκεκριμένη μαθησιακή υποενότητα παρουσιάζει τους θεσμούς, τους κανόνες και τους οργανισμούς διακυβέρνησης των διεθνών εμπορικών σχέσεων. Πιο συγκεκριμένα, εξετάζονται οι στόχοι, η διαδικασία και τα νομικά εργαλεία για τη δημιουργία μιας οικονομικής ένωσης κρατών, με έμφαση στην ευρωπαϊκή ολοκλήρωση (ζώνη ελευθέρων συναλλαγών, τελωνειακή ένωση, κοινή αγορά, εσωτερική αγορά, οικονομική και νομισματική ένωση και πολιτική ένωση). Επίσης, αναλύονται: η οικονομική σημασία του ελεύθερου εμπορίου, το ιστορικό των διεθνών διαπραγματεύσεων (η πορεία από την GATT στον ΠΟΕ, οι γύροι διαπραγματεύσεων, οι εμπορικές συμφωνίες, οι φραγμοί στο διασυννοριακό εμπόριο και η επίλυση των διακρατικών εμπορικών διαφορών) και μελετώνται οι διμερείς εμπορικές σχέσεις (free trade agreements και

most favored nation treatment), με έμφαση στις διμερείς εμπορικές σχέσεις της ΕΕ με τρίτες χώρες. Επιπροσθέτως, εξετάζονται: ->τα θέματα των διεθνών εμπορικών συναλλαγών, όπως είναι: ο διεθνής χαρακτήρας μιας σύμβασης και οι συνέπειές του, αλλά και το εφαρμοστέο δίκαιο στη διεθνή σύμβαση, καθώς και ->το καθεστώς ορισμένων χαρακτηριστικών συναλλαγών, όπως είναι οι εξής: η πώληση εμπορευμάτων, η παροχή υπηρεσιών, οι κατασκευαστικές συμβάσεις και η σύμβαση παραχώρησης της χρήσης δικαιωμάτων πνευματικής ιδιοκτησίας.

Τέλος, παρουσιάζονται ζητήματα επίλυσης διεθνών εμπορικών διαφορών που ανακύπτουν από την ερμηνεία και την εκτέλεση των διεθνών εμπορικών συμβάσεων. Έμφαση δίνεται στη διεθνή εμπορική διαιτησία και τους εναλλακτικούς τρόπους επίλυσης των διεθνών εμπορικών διαφορών. Ολοκληρώνοντας την παρούσα υποενότητα, οι εκπαιδευόμενοι/-ες θα είναι σε θέση: να αναγνωρίζουν τους θεσμούς, τους κανόνες και τους οργανισμούς της διακυβέρνησης των διεθνών εμπορικών σχέσεων, να εξηγούν τις διμερείς εμπορικές σχέσεις και να παρουσιάζουν τους τρόπους επίλυσης των διεθνών εμπορικών διαφορών που ανακύπτουν από την ερμηνεία και την εκτέλεση των διεθνών εμπορικών συμβάσεων.

2.4.Γ.4 | ΔΙΘΕΝΕΙΣ ΝΟΜΙΣΜΑΤΙΚΕΣ ΣΧΕΣΕΙΣ

Σκοπός της υποενότητας είναι οι εκπαιδευόμενοι/-ες να κατανοήσουν: τις νομισματικές σχέσεις μεταξύ των οικονομιών, τον τρόπο προσδιορισμού των συναλλαγματικών ισοτιμιών με βάση τα θεμελιώδη μεγέθη της οικονομίας, αλλά και τις προσδοκίες για τις μελλοντικές εξελίξεις. Πιο συγκεκριμένα, παρουσιάζονται: η θεωρία για τον καθορισμό των πραγματικών μεγεθών που προσδιορίζουν την εξωτερική μακροοικονομική ισορροπία, η ιστορική εξέλιξη του διεθνούς νομισματικού συστήματος, από τον κανόνα του χρυσού μέχρι και το «διεθνές νομισματικό σύστημα» του Bretton Woods, το σύστημα ελεύθερης διακύμανσης που ισχύει μετά το 1973, καθώς επίσης και το σύστημα των λογαριασμών του ισοζυγίου πληρωμών μέσα από την ανάλυση τόσο των εθνικών λογαριασμών εξωτερικών συναλλαγών όσο και της προβληματικής του ελλείμματος του ισοζυγίου. Αντικείμενο της υποενότητας, επίσης, είναι και η ανάλυση: του συναλλάγματος, των αγορών συναλλάγματος, του τρόπου προσδιορισμού των συναλλαγματικών ισοτιμιών σύμφωνα με το νομισματικό υπόδειγμα με ευκαμψία και δυσκαμψία τιμών, των βασικών θεωριών αποσταθεροποίησης των αγορών και εμφάνισης νομισματικών κρίσεων, καθώς και των επιδράσεων της νομισματικής πολιτικής στην ανοικτή οικονομία.

Επιπλέον, εξετάζονται η λειτουργία των σταθερών και των κυμαινόμενων συναλλαγματικών ισοτιμιών, καθώς και ο ρόλος των κεντρικών τραπεζών στην αγορά ξένου συναλλάγματος. Γίνεται περιγραφή του διεθνούς νομισματικού συστήματος κάτω από καθεστώς σταθερών ισοτιμιών, καθώς και της μακροοικονομικής πολιτικής και του συντονισμού της μεταξύ των κρατών σε καθεστώς κυμαινόμενων ισοτιμιών. Η υποενότητα ολοκληρώνεται με την ανάλυση της χρηματιστηριακής αγοράς εμπορευμάτων

και ειδικότερα με την ανάλυση των χρηματιστήριων, των διακρίσεων τους και της σημασίας του χρηματιστηρίου αξιών. Ολοκληρώνοντας την παρούσα υποενότητα, οι εκπαιδευόμενοι/-ες θα είναι σε θέση: να εξηγούν το σύστημα των λογαριασμών του ισοζυγίου των εξωτερικών συναλλαγών, να περιγράφουν τον τρόπο προσδιορισμού των συναλλαγματικών ισοτιμιών, να αναγνωρίζουν την προβληματική των καθεστώτων των συναλλαγματικών ισοτιμιών, να αντιπαραβάλλουν τους δύο πόλους του καθεστώτος των ελεύθερα κυμαινόμενων συναλλαγματικών ισοτιμιών με αυτούς του καθεστώτος των σταθερών συναλλαγματικών ισοτιμιών, αλλά και να διακρίνουν τα διάφορα νομισματικά καθεστώτα που εφαρμόστηκαν κατά καιρούς σε παγκόσμιο επίπεδο.

2.4.Γ.5 | ΜΕΣΑ ΕΜΠΟΡΙΚΗΣ ΠΟΛΙΤΙΚΗΣ

Η εμπορική πολιτική αναφέρεται στο σύνολο των μέτρων, των ρυθμίσεων και των πολιτικών που εφαρμόζει η κυβέρνηση μιας χώρας, προκειμένου να επηρεάσει το εμπόριο των αγαθών και των υπηρεσιών που πραγματοποιεί με τον υπόλοιπο κόσμο. Για την εκπλήρωση των επιμέρους στόχων, οι κυβερνήσεις έχουν στη διάθεσή τους μια σειρά από μέσα εμπορικής πολιτικής που εφαρμόζονται τόσο στα οικονομικά σύνορα όσο και στην εγχώρια οικονομία με τη μορφή ρυθμίσεων. Στο πλαίσιο αυτό, η παρούσα υποενότητα επικεντρώνεται στον σκοπό, τη σημασία και τη διαδικασία του εκτελωνισμού και των τελωνειακών δασμών που επιβάλλονται στα προϊόντα τα οποία διέρχονται τα σύνορα μιας χώρας, αναλύοντας, ταυτόχρονα, τα κόστη, τα οφέλη και τις επιδράσεις τους στην οικονομία. Επίσης, εξετάζονται και άλλα μέσα εμπορικής πολιτικής, όπως είναι: οι ποσοστώσεις, δηλαδή οι περιορισμοί στην ποσότητα ή την αξία των εισαγωγών ενός προϊόντος ή μιας ομάδας προϊόντων, οι επιδοτήσεις στις εξαγωγές και η επίδρασή τους που συνίσταται στη μείωση του κόστους παραγωγής και τη βελτίωση της ανταγωνιστικότητας της εγχώριας παραγωγής, η απαγόρευση των εισαγωγών, ο έλεγχος συναλλάγματος, καθώς και άλλα μη δασμολογικά εμπόδια, όπως οι τεχνικές προδιαγραφές, οι κανόνες υγιεινής, οι γραφειοκρατικές ρυθμίσεις κ.ά., τα οποία έχουν ως αποτέλεσμα τον περιορισμό των εισαγωγών.

Ολοκληρώνοντας την υποενότητα, οι εκπαιδευόμενοι/-ες θα είναι σε θέση: να αναγνωρίζουν τη σημασία των τελωνειακών δασμών, να παραθέτουν τα μέσα εμπορικής πολιτικής, να εκτιμούν το κόστος και το όφελος των δασμών και τα αποτελέσματά τους στην ευημερία, να εξηγούν τις έννοιες των εξαγωγικών επιδοτήσεων και να περιγράφουν το πώς αυτές επηρεάζουν το εμπόριο προϊόντων, να αναγνωρίζουν τα αποτελέσματα των εκούσιων περιορισμών στις εξαγωγές τόσο για τους/τις εισαγωγείς όσο και για τους/τις εξαγωγείς, αλλά και να συγκρίνουν τα αποτελέσματά τους στην ευημερία με τα αντίστοιχα αποτελέσματα των δασμών και των ποσοστώσεων.

2.4.Γ.6 | ΕΜΠΟΡΙΚΕΣ ΣΥΜΒΑΣΕΙΣ ΚΑΙ ΕΓΓΡΑΦΑ ΔΙΕΘΝΟΥΣ ΕΜΠΟΡΙΟΥ

Το ξεκίνημα της εξαγωγικής ή της εισαγωγικής λειτουργίας απαιτεί τη συγκατάθεση των δύο συμβαλλόμενων μερών (αγοραστή/-τριας και πωλητή/-τριας). Αυτή η

συμφωνία παίρνει τη μορφή μιας σύμβασης πώλησης, η οποία στοχεύει στη διαίρεση των δαπανών και των κινδύνων μεταξύ του/της πωλητή/-τριας και του/της αγοραστή/-τριας. Η σύνταξη αυτής της σύμβασης είναι πρωταρχικής σπουδαιότητας, γιατί διευκολύνει το εμπόριο και την ανταλλαγή και ρυθμίζει ειδικά τις εμπορικές διαφωνίες. Η παρούσα υποενότητα έχει ως σκοπό να εισαγάγει τους/τις εκπαιδευομένους/-ες στο δίκαιο των εμπορικών συμβάσεων και πιο συγκεκριμένα στη δομή και τα είδη τους, όπως είναι: οι εμπορικές συμβάσεις πώλησης, χερσαίας μεταφοράς, αποθήκευσης και φύλαξης, αλλά και οι διαμεσολαβητικές συμβάσεις (ιδίως οι συμβάσεις παραγγελίας, πρακτορείας και μεσιτείας).

Πέρα από τις εμπορικές συμβάσεις, αντικείμενο της παρούσας υποενότητας είναι και η παρουσίαση και η διαδικασία έκδοσης όλων των απαιτούμενων κύριων και υποστηρικτικών στην εμπορική διαδικασία εγγράφων των εξαγωγών και των εισαγωγών. Πιο συγκεκριμένα, οι εκπαιδευόμενοι/-ες θα γνωρίσουν: το ενιαίο διοικητικό έγγραφο (ΕΔΕ), το τιμολόγιο – δελτίο αποστολής, την άδεια εξαγωγής προϊόντων διττής χρήσης, τα πιστοποιητικά ελέγχου ή εξαγωγής, τα πιστοποιητικά ελεύθερης κυκλοφορίας/πώλησης (free sale certificates), τις βεβαιώσεις συμμόρφωσης (statements of conformity), τα πιστοποιητικά εξαγωγής (AGREX) και εισαγωγής (AGRIM) των γεωργικών προϊόντων, το έντυπο προενημέρωσης – προκαθορισμού AGROCERT, την άδεια διασυνοριακής μεταφοράς επικίνδυνων αποβλήτων, την έγγραφη συγκατάθεση στη διασυνοριακή μεταφορά, την άδεια εισαγωγής ή/και εξαγωγής (ή/και μεταφοράς) ραδιενεργών πηγών (ΡΠ) ή/και ΡΠ βιομηχανικών ραδιογραφίσεων, το πιστοποιητικό προέλευσης/καταγωγής, το ασφαλιστήριο συμβόλαιο ασφάλισης προϊόντων-εμπορευμάτων εξαγωγής, το κιβωτολόγιο – ζυγολόγιο, την ευρωπαϊκή σύμβαση για τις χερσαίες μεταφορές (CMR), τη φορτωτική θαλάσσιας μεταφοράς (bill of lading-B/L), την αεροπορική φορτωτική (air waybill-AWB), τη σιδηροδρομική φορτωτική (CIM Consignment note), τα πιστοποιητικά κυκλοφορίας εμπορευμάτων EUR.1 και ATR.1, την κοινοτική διαμετακόμιση T2L, το πιστοποιητικό T5 κ.λπ. Ολοκληρώνοντας την εν λόγω υποενότητα, οι εκπαιδευόμενοι/-ες θα είναι σε θέση: να αναγνωρίζουν τα είδη των εμπορικών και των δασμολογικών συμβάσεων, να επεξεργάζονται ηλεκτρονικά υποδείγματα εμπορικών συμβάσεων, να διακρίνουν τα κύρια και τα υποστηρικτικά έγγραφα των εισαγωγών και των εξαγωγών, καθώς και να προετοιμάζουν τα έγγραφα που αφορούν τον εκτελωνισμό των εμπορευμάτων και την πληρωμή των δασμών.

Προτεινόμενες πηγές μελέτης

Κύριες

1. Krugman, P. R., Obstfeld, M. & Melitz, M. J. (2016). *Διεθνής Οικονομική. Θεωρία και πολιτική* (5η έκδοση), (μτφρ. Γ. Λαντούρης). Αθήνα: Εκδόσεις Κριτική.
2. Feenstra, R. C. & Taylor, A. M. (2023). *Διεθνής Οικονομική* (5η έκδοση), (μτφρ. Ε. Δελιβάνη). Θεσσαλονίκη: Εκδόσεις Επίκεντρο.

Συμπληρωματικές

1. Salvatore, D. (2022). *Διεθνής Οικονομική* (13η έκδοση), (μτφρ. Π. Ι. Γκάσης). Θεσσαλονίκη: Εκδόσεις Τζιόλα.
2. Gerber, J. (2018). *Διεθνής Οικονομική* (μτφρ. Φ. Μακαντάση). Λευκωσία: Εκδόσεις Π. Χ. Πασχαλίδη & Broken Hill Publishers.

2.4.Δ • ΕΠΙΧΕΙΡΗΜΑΤΙΚΟΤΗΤΑ ΚΑΙ ΚΑΙΝΟΤΟΜΙΑ

Περίληψη της μαθησιακής ενότητας

Η ενότητα με τίτλο «Επιχειρηματικότητα και καινοτομία» έχει ως σκοπό την απόκτηση των κατάλληλων γνώσεων και δεξιοτήτων, ώστε οι εκπαιδευόμενοι/-ες να αντιληφθούν την αμφίδρομη σχέση ανάμεσα στην καινοτομία και την επιχειρηματικότητα. Στην ενότητα αυτήν, θα αναλυθούν τόσο ο τρόπος γέννησης μιας καινοτόμου επιχειρηματικής ιδέας όσο και η ανάπτυξή της μέσω του επιχειρηματικού σχεδίου και της χρηματοδότησης. Επίσης, η ενότητα θα επικεντρωθεί στην ηλεκτρονική επιχειρηματικότητα, μέσω της χρήσης έξυπνων εφαρμογών, της τεχνητής νοημοσύνης και της ρομποτικής. Στο πλαίσιο της ενότητας, τέλος, οι εκπαιδευόμενοι/-ες θα έρθουν σε επαφή με τα στάδια εξέλιξης μιας καινοτόμου επιχείρησης, τους σύγχρονους τρόπους χρηματοδότησης και τη διαδικασία που χρειάζεται, ώστε μια νέα ιδέα να μπορεί να εξελιχθεί σε πολυεθνική επιχείρηση.

Προσδοκώμενα μαθησιακά αποτελέσματα

Όταν ολοκληρώσουν τη μαθησιακή ενότητα, οι εκπαιδευόμενοι/-ες θα είναι ικανοί/-ές να:

- Ορίζουν την έννοια της καινοτομίας και να τη συνδέουν με την επιχειρηματικότητα,
- Δημιουργούν καινοτόμες επιχειρηματικές ιδέες βασιζόμενοι/-ες στην παρατήρηση καθημερινών προβλημάτων που αναζητούν μια πρωτότυπη λύση,
- Αναγνωρίζουν τα κριτήρια με τα οποία δημιουργούνται οι ομάδες των καινοτόμων επιχειρήσεων,
- Εντοπίζουν την αξία που αποκομίζει ο/η πελάτης/-ισσα από το προϊόν ή την υπηρεσία μιας επιχείρησης,

- Καταρτίζουν ένα επιχειρηματικό σχέδιο με τη σύγχρονη μεθοδολογία του καμβά επιχειρηματικού σχεδίου (business model canvas),
- Συμβάλλουν στον εντοπισμό του τμήματος εκείνου της αγοράς, στο οποίο θα προσεγγίσει η επιχείρησή τους/τις πελάτες/-ισσές της,
- Αντιπαραβάλλουν τον τρόπο διανομής και τοποθέτησης των προϊόντων σε σχέση με τις υπηρεσίες,
- Αναλύουν το εξωτερικό περιβάλλον και τον τρόπο με τον οποίο αυτό επιδρά (θετικά ή αρνητικά) στην επιχειρηματική ιδέα,
- Συζητούν τρόπους συνεργασίας με άλλες επιχειρήσεις,
- Περιγράφουν σύγχρονους τρόπους χρηματοδότησης των καινοτόμων επιχειρήσεων,
- Επικοινωνούν με πιθανούς/-ές χρηματοδότες/-τριες παρουσιάζοντας την επιχειρηματική τους ιδέα με συντομία, σαφήνεια και αυτοπεποίθηση.

Βασικές έννοιες και λέξεις-κλειδιά

Επιχειρηματικότητα / Επιχειρηματική ιδέα / Καινοτομία / Επιχειρηματικό μοντέλο / Επιχειρηματικός καμβάς / Επιχειρηματικό σχέδιο / Δικτύωση / Συνεργατικός σχηματισμός (cluster).

Αριθμός ωρών διδασκαλίας της μαθησιακής ενότητας ανά εβδομάδα

Θεωρία (2), Εργαστήριο (0), Σύνολο (2).

Διάρθρωση των μαθησιακών εννοιών σε υποενότητες

A/A	ΤΙΤΛΟΣ ΜΑΘΗΣΙΑΚΗΣ ΥΠΟΕΝΟΤΗΤΑΣ
1	ΒΑΣΙΚΕΣ ΕΝΝΟΙΕΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΜΑΤΙΚΟΤΗΤΑΣ
2	Η ΕΝΝΟΙΑ ΤΗΣ ΚΑΙΝΟΤΟΜΙΑΣ
3	Η ΕΠΙΧΕΙΡΗΜΑΤΙΚΟΤΗΤΑ ΣΤΗΝ ΠΡΑΞΗ: ΑΝΑΠΤΥΣΣΟΝΤΑΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΜΑΤΙΚΕΣ ΙΔΕΕΣ
4	Η ΕΝΝΟΙΑ ΤΟΥ ΕΠΙΧΕΙΡΗΜΑΤΙΚΟΥ ΜΟΝΤΕΛΟΥ ΚΑΙ Ο ΕΠΙΧΕΙΡΗΜΑΤΙΚΟΣ ΚΑΜΒΑΣ
5	ΤΟ ΕΠΙΧΕΙΡΗΜΑΤΙΚΟ ΣΧΕΔΙΟ
6	ΔΙΚΤΥΩΣΗ ΚΑΙ ΕΠΙΧΕΙΡΗΜΑΤΙΚΟΤΗΤΑ

Κείμενο αναφοράς

2.4.Δ.1 | ΒΑΣΙΚΕΣ ΕΝΝΟΙΕΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΜΑΤΙΚΟΤΗΤΑΣ

Το μεγαλύτερο εμπόδιο για τη δημιουργία ενός εννοιολογικού σκελετού για την επιχειρηματικότητα είναι ο ίδιος ο ορισμός της. Παρότι μπορούμε εμπειρικά να αντιληφθούμε την έννοια της επιχειρηματικότητας, είναι αρκετά δύσκολο να την ορίσουμε με επιστημονικούς όρους. Στη συγκεκριμένη υποενότητα, οι εκπαιδευόμενοι/-ες θα αποκωδικοποιήσουν την έννοια της επιχειρηματικότητας μέσα από την οικονομική, την οργανωσιακή και την κοινωνικο-συμπεριφορική προσέγγιση, τους τύπους, κα-

θώς και τους συντελεστές επιχειρηματικότητας. Ιδιαίτερη έμφαση θα δοθεί στην έννοια και τα χαρακτηριστικά του/της επιχειρηματία και στη διερεύνηση των παραγόντων που ενισχύουν ή αποθαρρύνουν την επιχειρηματική δράση. Αναπτύσσονται, επίσης, τα χαρακτηριστικά γνωρίσματα ενός/μίας επιχειρηματία και δίνεται μια πρώτη εικόνα για τον τρόπο που αξιολογούνται οι επιχειρηματικές αποφάσεις.

Επιπροσθέτως, οι εκπαιδευόμενοι/-ες θα γνωρίσουν την έννοια της επιχειρηματικής ιδέας μέσω της οργανωμένης ανάπτυξης θεμάτων που αναπτύσσονται γύρω από αυτήν. Συγκεκριμένα, παρουσιάζονται τα στάδια μιας επιχειρηματικής διαδικασίας, από την ανακάλυψη της επιχειρηματικής ιδέας μέχρι και την πρακτική εφαρμογή της για τη δημιουργία μιας επιχείρησης. Τέλος, παρουσιάζονται οι παράγοντες που καθιστούν έναν κλάδο ελκυστικό ή μη και περιγράφονται οι κατάλληλες στρατηγικές για μια επιτυχημένη επιχειρηματική σταδιοδρομία. Σε όλη την υποενότητα, παρουσιάζονται περιπτώσεις και μελέτες περίπτωσης επιτυχημένων επιχειρηματικών ιδεών που ξεχώρισαν στον επιχειρηματικό στίβο στην Ελλάδα και το εξωτερικό. Αυτή η υποενότητα αποτελεί, εντέλει, μια σημαντική βάση για την περαιτέρω μελέτη και την εξειδίκευση στους τομείς της επιχειρηματικότητας και της καινοτομίας.

2.4.Δ.2 | Η ΕΝΝΟΙΑ ΤΗΣ ΚΑΙΝΟΤΟΜΙΑΣ

Σκοπός της παρούσας υποενότητας είναι να προσεγγίσει εννοιολογικά την καινοτομία, τους τύπους και τα πεδία εφαρμογής της και να παρουσιάσει τη διαδικασία αξιολόγησης μιας καινοτόμου ιδέας μέσα σε ένα εργασιακό περιβάλλον. Αρχικά, επιχειρείται η αποσαφήνιση του ορισμού της καινοτομίας μέσα από την παρουσίαση τόσο των επιμέρους θεωριών και εννοιολογικών προσεγγίσεων όσο και των διαφορών της καινοτομίας από την ανακάλυψη και την εφεύρεση. Ακολούθως, αναλύονται τα είδη και οι κατηγορίες της καινοτομίας, όπως είναι: η τεχνολογική και η μη τεχνολογική καινοτομία, η καινοτομία προϊόντος/υπηρεσίας, η καινοτομία στη διαδικασία παραγωγής, η οργανωτική καινοτομία και η καινοτομία του μάρκετινγκ. Επιπλέον, παρουσιάζεται το μοντέλο των “4Ps” της καινοτομίας που συνιστά ένα χρήσιμο εννοιολογικό εργαλείο για τον λειτουργικό εντοπισμό και την αντίστοιχη ταξινόμηση των διαφόρων τύπων (μορφών) της καινοτομίας προϊόντος, της καινοτομίας διεργασίας, της καινοτομίας τοποθέτησης και της καινοτομίας παραδείγματος.

Η υποενότητα πραγματεύεται, επίσης, τις βασικές μεθόδους και τα πεδία εφαρμογής της καινοτομίας, όπως είναι: η αμυντική καινοτομία, η μιμητική καινοτομία, η εξαρτημένη καινοτομία, η παραδοσιακή καινοτομία και η καιροσκοπική καινοτομία. Τέλος, γίνεται αναφορά στην ενδοεπιχειρηματικότητα (intrapreneurship) και τη δυνατότητα υλοποίησης μιας καινοτόμου ιδέας μέσα σε ένα εργασιακό περιβάλλον.

2.4.Δ.3 | Η ΕΠΙΧΕΙΡΗΜΑΤΙΚΟΤΗΤΑ ΣΤΗΝ ΠΡΑΞΗ: ΑΝΑΠΤΥΣΣΟΝΤΑΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΜΑΤΙΚΕΣ ΙΔΕΕΣ

Κάθε επιχείρηση οφείλει την ύπαρξή της σε μια επιχειρηματική ιδέα. Η πορεία και η βιωσιμότητά της είναι κι αυτές αποτέλεσμα της εφαρμογής επιχειρηματικών ιδεών, οι οποίες, όμως, δεν σχετίζονται με την ίδρυσή της, αλλά με τη μετέπειτα πορεία της. Η επιχειρηματική ιδέα είναι μία αντίληψη, μία άποψη ή μία σκέψη, η οποία μπορεί να μετατραπεί σε υπηρεσία που μπορεί να αγοραστεί ή να αποτελέσει αντικείμενο συναλλαγών, με τη δυνατότητα να οδηγήσουν σε κάποιο οικονομικό κέρδος. Η ιδέα είναι το έδαφος, στο οποίο θα βασιστεί ολόκληρο το επιχειρηματικό εγχείρημα. Έχοντας ως βάση τη συγκεκριμένη φιλοσοφία, η υποενότητα επικεντρώνεται, αρχικά, στην αποσαφήνιση της διαφοράς μεταξύ της επιχειρηματικής ιδέας και της επιχειρηματικής ευκαιρίας και στην ανάλυση των χαρακτηριστικών γνωρισμάτων των δύο κύριων κατηγοριών επιχειρηματικών ιδεών, των μιμητικών και των καινοτόμων, μέσα από παραδείγματα και μελέτες περίπτωσης.

Στη συνέχεια, παρουσιάζονται: ->τα τέσσερα στάδια της δημιουργικής διαδικασίας: η προετοιμασία, η επώαση, η επιφοίτηση και ο έλεγχος μέσα από τη μεμονωμένη και την ομαδική δημιουργικότητα, ->ο ρόλος της δημιουργικότητας στην ανάπτυξη των επιχειρηματικών ιδεών, ->τα χαρακτηριστικά των δημιουργικών ατόμων, καθώς και ->οι πηγές άντλησης των νέων ιδεών. Ειδικότερα, οι εκπαιδευόμενοι/-ες θα γνωρίσουν τις βασικές τεχνικές ενίσχυσης της δημιουργικότητας και των επιχειρηματικών ιδεών, όπως είναι: η μέθοδος καταιγισμού ιδεών (brainstorming), η μέθοδος των ομάδων εστίασης (focus groups), ο κατάλογος “Osborn-SCAMPER”, η «τεχνική των Δελφών», η στρατηγική των «έξι (6) καπέλων σκέψης» (“6 thinking hats”), καθώς και ο πίνακας ιστοριών (storyboarding), μέσα από παραδείγματα και ασκήσεις.

2.4.Δ.4 | Η ΕΝΝΟΙΑ ΤΟΥ ΕΠΙΧΕΙΡΗΜΑΤΙΚΟΥ ΜΟΝΤΕΛΟΥ ΚΑΙ Ο ΕΠΙΧΕΙΡΗΜΑΤΙΚΟΣ ΚΑΜΒΑΣ

Κάθε νέα επιχείρηση χρειάζεται ένα επιχειρηματικό μοντέλο και ένα επιχειρηματικό σχέδιο, ωστόσο μπορεί να χρειαστεί το καθένα σε διαφορετικούς χρόνους και για διαφορετικούς σκοπούς, καθώς ένα επιχειρηματικό μοντέλο αποτελεί μια ζωτικής σημασίας έννοια που καθορίζει την επιτυχία του οποιουδήποτε οργανισμού. Η παρούσα υποενότητα έχει ως σκοπό οι εκπαιδευόμενοι/-ες να έρθουν σε επαφή με την έννοια του επιχειρηματικού μοντέλου ως ενός συστήματος αλληλοσυνδεδεμένων και αλληλοεξαρτώμενων δραστηριοτήτων που καθορίζει: την επιχειρηματική λογική και στρατηγική, τον τρόπο που μια εταιρεία «δουλεύει» με τα σχετιζόμενα μέρη, αλλά και τον τρόπο με τον οποίο αυτές οι δραστηριότητες συνδέονται μεταξύ τους. Ουσιαστικά περιγράφει το τι προσφέρει η επιχείρηση στους/στις πελάτες/-ισσές της, το πώς τους/τις προσεγγίζει και δημιουργεί σχέσεις μαζί τους, μέσω ποιων πόρων, δραστηριοτήτων και συνεργασιών το επιχειρεί, καθώς και το πώς κερδίζει χρήματα.

Πιο συγκεκριμένα, στο πλαίσιο της υποενότητας, θα γίνει μια αναλυτική παρουσίαση τόσο της έννοιας του επιχειρηματικού μοντέλου, της δομής και της φιλοσοφίας του επιχειρηματικού καμβά (Business Model Canvas-BMC), ενός πρακτικού οπτικού (visual) εργαλείου διαμόρφωσης της στρατηγικής ανάπτυξης μιας επιχειρηματικής ιδέας όσο και των εννέα δομικών στοιχείων του, τα οποία είναι τα εξής: τμήματα πελατών/-ισμών, πρόταση αξίας, πελατειακές σχέσεις, κανάλια, βασικές δραστηριότητες, βασικοί πόροι, βασικοί/-ές συνεργάτες/-ιδες, ροές εσόδων και δομή κόστους. Ο καμβάς «επιβάλλει» μια πελατοκεντρική προσέγγιση και αποτελεί το κρίσιμο βήμα στην ακολουθία: επιχειρηματικής ιδέας – επιχειρηματικού μοντέλου – επιχειρηματικού πλάνου. Συγχρόνως, αναδεικνύει τα κενά στην πρόταση αξίας, τα ελλείμματα στις χρηματοροές, καθώς και τις λειτουργικές δυνατότητες και αδυναμίες, προτρέπει στη συμμετοχική δημιουργία και συμβάλλει στη συνεχή αναθεώρηση του επιχειρηματικού μοντέλου με στόχο τη βελτίωση της ανταγωνιστικότητας της επιχείρησης.

2.4.Δ.5 | ΤΟ ΕΠΙΧΕΙΡΗΜΑΤΙΚΟ ΣΧΕΔΙΟ

Στην εποχή μας, το περιβάλλον όχι μόνο είναι πολυδιάστατο, αλλά βρίσκεται και σε κατάσταση συνεχούς αλλαγής λόγω της ραγδαίας τεχνολογικής εξέλιξης, του ανταγωνισμού και της αντίστοιχης οικονομικής ανάπτυξης. Το αποτέλεσμα είναι ότι η επιβίωση και η πρόοδος μιας επιχείρησης απαιτούν όλο και περισσότερες προσαρμογές στις επιταγές του περιβάλλοντος με στόχο τη διατήρηση μιας δυναμικής ισορροπίας μαζί του. Η πρώτη βασική ενέργεια (βήμα) πριν από την εκκίνηση μιας επιχείρησης είναι η δημιουργία ενός επιχειρηματικού σχεδίου που θα βοηθήσει την επιχείρηση να αποσαφηνίσει το όραμά της, προσδιορίζοντας τα θεμελιώδη στοιχεία της, όπως το ποια θα είναι η ομάδα της και η ακριβής τοποθέτηση της δραστηριότητάς της στην αγορά, ποιοι θα είναι οι πόροι που απαιτούνται για την υλοποίησή της, ποια η δημιουργία εσόδων από το εγχείρημα, ποια η αναμενόμενη κερδοφορία, αλλά και ποιες οι μελλοντικές προοπτικές της.

Η μορφή ενός επιχειρηματικού σχεδίου δεν είναι τυποποιημένη ως προς τη δομή της, αλλά ούτε και ως προς το περιεχόμενό της. Όλα τα στοιχεία του επιχειρηματικού σχεδίου είναι σημαντικά, αλλά μερικά απαιτούν επιπρόσθετη προσοχή: είναι τα κρίσιμα συστατικά του επιχειρηματικού σχεδίου. Στο πλαίσιο αυτό, αντικείμενο της παρούσας υποενότητας είναι η αναλυτική παρουσίαση των συστατικών μερών ενός επιχειρηματικού σχεδίου και ειδικότερα της σύνοψης (executive summary), της αναλυτικής περιγραφής της επιχείρησης, του περιβάλλοντός της, της ανάλυσης του εξωτερικού περιβάλλοντος, της ανάλυσης του ανταγωνισμού, της ανάλυσης των καταναλωτών/-τριών, της ανάλυσης του εσωτερικού περιβάλλοντος, της ανάλυσης τύπου “SWOT”, της στρατηγικής μάρκετινγκ, της στρατηγικής διανομής και πωλήσεων, των στρατηγικών προβολής και προώθησης, του σχεδίου λειτουργίας και παραγωγικής διαδικασίας, της διοίκησης και οργάνωσης της επιχείρησης, της ανάλυσης του κόστους παραγωγής των προϊόντων/υπηρεσιών της, των στρατηγικών τιμολόγησης και του χρηματοοικονομικού πλάνου.

2.4.Δ.6 | ΔΙΚΤΥΩΣΗ ΚΑΙ ΕΠΙΧΕΙΡΗΜΑΤΙΚΟΤΗΤΑ

Στις προηγούμενες μαθησιακές υποενότητες, επιχειρήθηκε μια παρουσίαση της επιχειρηματικότητας στην πράξη, εκκινώντας από τις πηγές, τις τεχνικές και τα στάδια της δημιουργικής διαδικασίας ανάπτυξης των επιχειρηματικών ιδεών, συνεχίζοντας με την έννοια και τα δομικά στοιχεία του επιχειρηματικού μοντέλου του επιχειρηματικού καμβά και εστιάζοντας, ακολούθως, την προσοχή στην αναλυτική παρουσίαση της δομής και των συστατικών μερών ενός επιχειρηματικού σχεδίου. Η επιτυχία μιας κοινωνικής επιχείρησης δεν επέρχεται μόνο με τη σύσταση, τον προσδιορισμό των καταστατικών σκοπών της και την έναρξη της λειτουργίας της. Η επιτυχία μιας επιχείρησης επέρχεται μέσα από τη δικτύωση και τη συμμετοχή της σε συνεργατικούς σχηματισμούς (clusters). Στην παρούσα υποενότητα, επιχειρούνται τόσο η θεωρητική όσο και η πρακτική κατανόηση του ρόλου και της λειτουργίας των συνεργατικών σχηματισμών και των κύκλων ανάπτυξής τους, με αναφορά στις μορφές που μπορούν να λάβουν οι συνεργατικοί σχηματισμοί (clusters), ενώ παρέχονται και χρήσιμες γνώσεις αναφορικά με τη στρατηγική ανάπτυξής τους και ειδικότερα με τις πρακτικές διοίκησης, χρηματοδότησης και στρατηγικής.

Αρχικά, θα επιχειρηθεί η αποκωδικοποίηση των εννοιών της δικτύωσης και του συνεργατικού σχηματισμού (cluster) και θα αναλυθούν: τα πλεονεκτήματα των clusters, ο ρόλος τους στην ανάπτυξη των επιχειρήσεων, τα στάδια ανάπτυξης των συνεργατικών σχηματισμών (clusters), οι κρίσιμοι παράγοντες επιτυχίας, τα κριτήρια ένταξης των επιχειρήσεων και οι πηγές χρηματοδότησής τους. Ακολούθως, οι εκπαιδευόμενοι/-ες θα γνωρίσουν τόσο τους τύπους συνεργατικών σχηματισμών (οι οποίοι είναι οι εξής: οριζόντιοι συνεργατικοί σχηματισμοί, κάθετοι συνεργατικοί σχηματισμοί, συνεργατικοί σχηματισμοί καινοτομίας, συνεργατικοί σχηματισμοί μείωσης του κόστους, συνεργατικοί σχηματισμοί κοινής εκμετάλλευσης πόρων κ.λπ.) όσο και τη στρατηγική διοίκησης των συνεργατικών σχηματισμών, δηλαδή του πλαισίου διαχείρισης και των εργαλείων του δικτύου. Για την καλύτερη κατανόηση της έννοιας, των τύπων και της λειτουργίας των συνεργατικών σχηματισμών (clusters), θα παρουσιαστούν μελέτες περίπτωσης και καλές πρακτικές από την Ελλάδα και το εξωτερικό.

Προτεινόμενες πηγές μελέτης

Κύριες

1. Βασιλειάδης, Λ. (2021). *Επιχειρηματικότητα και καινοτομία. Σύγχρονες προσεγγίσεις και πρακτικές διαχείρισης*. Αθήνα: Εκδόσεις Τσότρα.
2. Burns, P. (2020). *Επιχειρηματικότητα και μικρές επιχειρήσεις. Εκκίνηση, ανάπτυξη και ωριμότητα* (μτφρ. Π. Καναβός). Αθήνα: Εκδόσεις Κλειδάριθμος.

Συμπληρωματικές

1. Fayolle, A. (2019). *Επιχειρηματικότητα: θεωρία και πρακτική. Πρακτικές εφαρμογές για να μάθετε το επιχειρείν* (μτφρ. Δ. Χέλμη). Αθήνα: Εκδόσεις Προπομπός.
2. Σαρρή, Κ. & Λασπίτα, Σ. (2022). *Επιχειρηματικότητα και επιχειρηματικό σχέδιο*. Θεσσαλονίκη: Εκδόσεις Τζιόλα.
3. Ζυγιάρης, Σ. (2014). *Οδηγός συνεργατικών σχηματισμών για μικρές επιχειρήσεις*. Αθήνα: Εκδόσεις Ινστιτούτου Μικρών Επιχειρήσεων της ΓΣΕΒΕΕ.
4. Κατοίκης, Ι. (2013). *Καινοτομία και συνεργατικοί σχηματισμοί σε μικρές επιχειρήσεις*. Αθήνα: Εκδόσεις Ινστιτούτου Μικρών Επιχειρήσεων της ΓΣΕΒΕΕ.

2.4.Ε • ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΗ ΛΟΓΙΣΤΙΚΗ

Περίληψη της μαθησιακής ενότητας

Σκοπός της ενότητας με τίτλο «Διοικητική λογιστική» είναι οι εκπαιδευόμενοι/-ες να αποκτήσουν γνώσεις στη λογιστική κόστους και την κοστολόγηση σε μια βιομηχανική επιχείρηση, ώστε να είναι εξοικειωμένοι/-ες με τις έννοιες αυτές. Στην ενότητα αυτήν, αναπτύσσονται η λειτουργική διάρθρωση των βιομηχανικών μονάδων και η βιομηχανική παραγωγή. Επίσης, αναλύονται οι διαφορές ανάμεσα στα κόστη, τα έξοδα και τις δαπάνες και εξηγούνται οι τρόποι διάκρισης των εξόδων. Η ενότητα επικεντρώνεται στη λογιστική των εξόδων μιας βιομηχανικής επιχείρησης, στον λειτουργικό προϋπολογισμό και στα βασικά συστήματα κοστολόγησης. Οι εκπαιδευόμενοι/-ες θα είναι σε θέση να υποστηρίξουν τη χρησιμότητα του πρότυπου κόστους και να αναλύσουν τις μεθόδους αποτίμησης των αποθεμάτων.

Προσδοκώμενα μαθησιακά αποτελέσματα

Όταν ολοκληρώσουν τη μαθησιακή ενότητα, οι εκπαιδευόμενοι/-ες θα είναι ικανοί /-ές να:

- Αναλύουν τη λειτουργική διάρθρωση των βιομηχανικών μονάδων,
- Περιγράφουν τη διαδικασία της βιομηχανικής παραγωγής,
- Αντιπαραβάλλουν τις έννοιες του εξόδου, της δαπάνης και του κόστους,

- Αναγνωρίζουν τα διαφορετικά είδη εξόδων και να τα κατηγοριοποιούν ανάλογα με τα χαρακτηριστικά τους,
- Υπολογίζουν τον βαθμό που τα λειτουργικά έξοδα επιβαρύνουν το κάθε τμήμα της επιχείρησης,
- Δημιουργούν φύλλα επιμερισμού των εξόδων στις πέντε βασικές λειτουργίες της επιχείρησης,
- Διαχειρίζονται την αποτύπωση των εξόδων ανάλογα με το κέντρο κόστους στο οποίο το καθένα ανήκει,
- Υπολογίζουν με απλές πράξεις το κόστος παραγωγής μιας βιομηχανικής μονάδας και το κόστος πωλήσεων μιας εμπορικής επιχείρησης,
- Δημιουργούν αναφορές με πίνακες και διαγράμματα που περιγράφουν και συγκρίνουν τα κόστη της επιχείρησης.
- Εξηγούν τα βασικά συστήματα κοστολόγησης,
- Συνεργάζονται με τα αρμόδια στελέχη και να συμβάλλουν στην εύρεση τρόπων μείωσης των λειτουργικών εξόδων.

Βασικές έννοιες και λέξεις-κλειδιά

Βιομηχανική παραγωγή / Έξοδο / Δαπάνη / Κόστος / Επιχειρησιακές λειτουργίες / Κέντρο κόστους / Κόστος παραγωγής / Κόστος πωλήσεων / Σύστημα κοστολόγησης.

Αριθμός ωρών διδασκαλίας της μαθησιακής ενότητας ανά εβδομάδα

Θεωρία (2), Εργαστήριο (0), Σύνολο (2).

Διάρθρωση των μαθησιακών εννοιών σε υποενότητες

A/A	ΤΙΤΛΟΣ ΜΑΘΗΣΙΑΚΗΣ ΥΠΟΕΝΟΤΗΤΑΣ
1	ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΙΑΚΗ ΟΡΓΑΝΩΣΗ
2	ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΙΑΚΕΣ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΕΣ
3	ΚΟΣΤΟΣ, ΕΞΟΔΟ, ΔΑΠΑΝΗ
4	ΚΟΣΤΟΣ ΠΑΡΑΓΩΓΗΣ
5	ΜΕΘΟΔΟΙ ΚΑΤΑΝΟΜΗΣ
6	ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΕΣ ΚΑΤΑΝΟΜΗΣ, ΣΥΣΤΗΜΑΤΑ ΚΟΣΤΟΛΟΓΗΣΗΣ

Κείμενο αναφοράς

2.4.E.1 | ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΙΑΚΗ ΟΡΓΑΝΩΣΗ

Στην πρώτη υποενότητα, οι εκπαιδευόμενοι/-ες θα εισαχθούν στην έννοια της διοικητικής λογιστικής, διακρίνοντάς την από τη χρηματοοικονομική. Αρχικά, παρουσιάζεται η διαδικασία της οργάνωσης της βιομηχανικής παραγωγής σε επίπεδο

διοίκησης. Γίνεται σαφές ότι η της δομή της επιχείρησης δεν είναι σταθερή, αλλά εξελίσσεται και μεταβάλλεται ανάλογα με τις ανάγκες της εργασίας, την τεχνολογία, καθώς και τις συνθήκες του εσωτερικού και του εξωτερικού περιβάλλοντος. Οι εκπαιδευόμενοι/-ες αναγνωρίζουν ότι η υπάρχουσα οργάνωση εξυπηρετεί τη μείωση της αβεβαιότητας και τη βελτίωση της ροής της πληροφορίας. Σε κάθε περίπτωση, γίνεται σαφές ότι βασική επιδίωξη αποτελεί η μεγιστοποίηση της αποδοτικότητας της επιχείρησης ως συνόλου και η κάθε επιμέρους μονάδα δεν μπορεί να χαράξει τη δική της πολιτική, αλλά πάντα λειτουργεί σε συνεννόηση με τις άλλες μονάδες που επηρεάζονται από αυτήν, με αυτές που, με τη σειρά της, επηρεάζει, αλλά και με τις ανάγκες της αγοράς. Οι εκπαιδευόμενοι/-ες απαιτείται να γνωρίζουν και να ερμηνεύουν την οργάνωση της επιχείρησης για την οποία εργάζονται και να αντιλαμβάνονται τόσο τις σχέσεις μεταξύ των επιμέρους τμημάτων της όσο και τις συνθήκες με τις οποίες η επιχείρηση έφτασε στο συγκεκριμένο οργανωτικό σχήμα.

Οι εκπαιδευτές/-τριες εξηγούν τον δυναμικό χαρακτήρα της επιχειρησιακής οργάνωσης μέσα από τυπικά παραδείγματα επιχειρήσεων, οι οποίες προχώρησαν σε οργανωτικές αλλαγές, και καλούνται να εξηγήσουν την αιτία πίσω από τη συγκεκριμένη αναδιοργάνωση. Οι εκπαιδευόμενοι/-ες προτείνουν δικές τους μελέτες περίπτωσης και αναζητούν, με τη σειρά τους, τις αιτίες που οδήγησαν την επιχείρηση στην υιοθέτηση αυτών των αλλαγών.

2.4.Ε.2 | ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΙΑΚΕΣ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΕΣ

Στη δεύτερη υποενότητα, παρουσιάζονται αναλυτικά οι λειτουργίες της επιχείρησης και διαφορετικά τα ξεχωριστά τμήματα που αποτελούν κοινό τόπο, ειδικά στις μεγάλες μονάδες. Οι εκπαιδευόμενοι/-ες διακρίνουν και απαριθμούν τις βασικές λειτουργίες της επιχείρησης (->διακριτών τμημάτων παραγωγής προϊόντων ή υπηρεσιών, τα οποία έχουν σαν αντικείμενο την παραγωγική λειτουργία, ->διοίκησης ανθρώπινου δυναμικού, το οποίο αναλαμβάνει την πρόσληψη, την εξέλιξη ή και την αποχώρηση των εργαζομένων ή/και των στελεχών από την επιχείρηση, ->προμηθειών, το οποίο αποφασίζει για την επάρκεια ή μη του αποθέματος και πράττει ανάλογα, ->μάρκετινγκ, το οποίο χαράσσει τη στρατηγική προώθησης της επιχείρησης και τη στρατηγική της οικονομικής της διαχείρισης, αλλά και πωλήσεων, το οποίο βρίσκει τους απαραίτητους πόρους για τη συνέχιση της λειτουργίας της επιχείρησης). Σε δεύτερο χρόνο, παρουσιάζονται τμήματα, τα οποία είτε θεωρούνται υποστηρικτικά είτε δεν συναντώνται σε κάθε επιχείρηση (τμήμα έρευνας και ανάπτυξης, τμήμα περιβάλλοντος). Ακόμη, αναλύονται ο ρόλος και η σύνδεσή τους με την απρόσκοπτη λειτουργία της οργάνωσης, αλλά και η σημασία του μεγέθους και του κόστους τους στον κλάδο και τη συγκεκριμένη επιχείρηση. Οι εκπαιδευόμενοι/-ες προχωρούν, σε δεύτερο επίπεδο, στην επιμέρους ανάλυση των λειτουργιών και στη διάκριση των καθηκόντων του ενός τμήματος από το άλλο, ώστε, όταν κληθούν να συμμετάσχουν και να υποστηρίξουν μια τέτοια δομή κατά τη διάρκεια της πρακτικής τους άσκησης

και γενικότερα του εργασιακού τους βίου, να γνωρίζουν τον τρόπο λειτουργίας του τμήματος που θα ανήκουν.

Οι εκπαιδευτές/-τριες επεξηγούν τις επιμέρους λειτουργίες μιας τυπικής επιχείρησης, δομώντας ουσιαστικά την οργάνωση που είχαν παρουσιάσει στην προηγούμενη υποενότητα σαν σύστημα, και στη συνέχεια καλούν τους/τις εκπαιδευόμενους/-ες να συνθέσουν την επιχείρηση σαν ένα σύνολο αλληλένδετων λειτουργιών. Οι εκπαιδευόμενοι/-ες, ακολούθως, θα πρέπει να είναι σε θέση να εξετάζουν το πώς τα τμήματα μεγαλώνουν μαζί με την επιχείρηση, αλλά και το πώς, παράλληλα με αυτό, αυξάνονται και οι ευθύνες τους και επεκτείνονται οι αρμοδιότητές τους.

2.4.Ε.3 | ΚΟΣΤΟΣ, ΕΞΟΔΟ, ΔΑΠΑΝΗ

Η διάκριση και η σύνδεση του κόστους, του εξόδου και της δαπάνης θεωρείται ιδιαίτερα σημαντική στη διοικητική λογιστική. Οι εκπαιδευόμενοι/-ες θα πρέπει να ορίζουν το κόστος ως ένα μέγεθος εκφρασμένο σε χρηματικές μονάδες, η «θυσία» του οποίου είναι απαραίτητη για την παραγωγή προϊόντων και υπηρεσιών. Η βασική διάκριση που πρέπει να γίνει είναι εκείνη του κόστους για τα πάγια στοιχεία και για τα στοιχεία που κυκλοφορούν, η οποία και εκφράζεται μέσα από την πώληση στοιχείων του ενεργητικού. Ως «έξοδο» ορίζεται το κόστος της τρέχουσας περιόδου, το οποίο έχει ενσωματωθεί σε κάποιο αγαθό ή υπηρεσία και εκπνέει μόλις αυτό/-ή πουληθεί. Παράλληλα, η ανάλυση περιλαμβάνει και πιθανά έκτακτα γεγονότα, τα οποία είτε είναι απρόβλεπτα είτε δεν αποτελούν μέρος της βασικής λειτουργίας της επιχείρησης. Ως «δαπάνη» ορίζεται η διαδικασία που ακολουθείται στην πράξη για την πραγματοποίηση του κόστους. Το κόστος διακρίνεται κατ' είδος, κατά λειτουργία, κατά ενδιαμέσο ή τελικό φορέα και κατά κέντρο ευθύνης ή κέρδους. Η υποενότητα αυτή θεωρείται το προοίμιο της ανάλυσης του κόστους παραγωγής, το οποίο βαραίνει την επιχείρηση και προσδιορίζεται ειδικότερα στην επόμενη υποενότητα.

Οι εκπαιδευόμενοι/-ες θα εισαχθούν στις παραπάνω διακρίσεις και θα πρέπει και οι ίδιοι/-ες να κατανοήσουν τα στοιχεία διάκρισης με βάση τα κριτήρια που έχουν παρουσιαστεί και με βάση το κατά πόσο το κόστος αυτό τα πληροί. Γι' αυτόν τον λόγο, οι εκπαιδευτές/-τριες είναι σωστό να παρουσιάσουν τη συμπεριφορά της κάθε κατηγορίας κόστους σε διαφορετικές επιχειρήσεις και να επισημάνουν τις πιθανές διαφορές. Η ταξινόμηση αυτή αποτελεί τη βάση για την κατανόηση τόσο της φύσης του κόστους και των δαπανών όσο και της επιρροής τους στην επιχείρηση.

2.4.Ε.4 | ΚΟΣΤΟΣ ΠΑΡΑΓΩΓΗΣ

Στη συγκεκριμένη υποενότητα, μελετώνται το κόστος παραγωγής και τα στοιχεία του. Ως «κόστος παραγωγής» ορίζεται το σύνολο των εξόδων που πραγματοποιούνται για την παραγωγή προϊόντων ή την παροχή υπηρεσιών. Ειδικότερα, ο όρος περιλαμβάνει: τα υλικά τα οποία αναλώνονται κατά την παραγωγή, το κόστος της εργασίας σε μηνιαία ή σε ημερήσια βάση, τους λογαριασμούς κοινής ωφέλειας που

χρησιμοποιούνται στην παραγωγή (ρεύμα, νερό, αέριο κ.ά.), καθώς και τις πιθανές συντηρήσεις των μηχανών παραγωγής. Οι εκπαιδευόμενοι/-ες πρέπει να είναι σε θέση να διακρίνουν τόσο το άμεσο κόστος, το οποίο αποτελείται από τα άμεσα υλικά και την άμεση εργασία (το κόστος προσωπικού, το οποίο συνδέεται άμεσα με την παραγωγή των προϊόντων και των υπηρεσιών της επιχείρησης) όσο και τα έμμεσα ή γενικά βιομηχανικά έξοδα (ΓΒΕ), τα οποία δεν σχετίζονται άμεσα με το κόστος, αλλά ενσωματώνονται σε αυτό. Πριν από τη χρήση και ανάλογα με τη φύση της επιχείρησης, υπάρχει ένα αρχικό απόθεμα προϊόντων, το οποίο και αξιοποιείται σε επόμενη/-ες χρήση/-εις. Αν αυτό αθροιστεί με το κόστος παραγωγής στην τρέχουσα περίοδο και αφαιρεθεί το κόστος των τελικών προϊόντων, τότε υπολογίζεται το αντίστοιχο κόστος των πωληθέντων.

Οι εκπαιδευόμενοι/-ες, με τη βοήθεια των εκπαιδευτών/-τριών, διακρίνουν τα κόστη στις αντίστοιχες κατηγορίες ανάλογα με το είδος και τη φύση των παραγόμενων προϊόντων και υπολογίζουν το συνολικό, το μέσο και το οριακό ανά μονάδα κόστος παραγωγής. Ταυτόχρονα, σε σχέση με το προϋπολογισμένο απόθεμα αρχής, υπολογίζουν το κόστος των πωληθέντων, με βάση και τα διδαχθέντα σχετικά με τον υπολογισμό τους κόστους αποθέματος και τις μεθόδους αποτίμησής του. Αναλύονται, τέλος, οι τεχνικές βάσης του μερισμού και του επαναμερισμού άμεσα και βαθμιδωτά. Οι εκπαιδευόμενοι/-ες καλούνται από τους/τις εκπαιδευτές/-τριες να ακολουθήσουν τα διάφορα παραδείγματα των σχετικών ασκήσεων που θα λύσουν και αντίστοιχα να επιλέξουν και να αιτιολογήσουν την κατάλληλη μέθοδο με βάση τα βασικά κριτήρια ανά παράδειγμα.

2.4.E.5 | ΜΕΘΟΔΟΙ ΚΑΤΑΝΟΜΗΣ

Η παρούσα υποενότητα επικεντρώνεται στην παρουσίαση των μεθόδων κατανομής. Οι εκπαιδευόμενοι/-ες μαθαίνουν τους στόχους του μερισμού του κόστους και τη σημασία του για την παροχή αξιόπιστων πληροφοριών, κινήτρου το οποίο έχει να κάνει με την ουσιαστική μείωση του κόστους μέσα από τη διαδικασία του περιορισμού και της αιτιολόγησής του. Ταυτόχρονα, γνωρίζουν τόσο τις δυσκολίες μερισμού, οι οποίες πρέπει να τονιστούν και να συσχετιστούν με τους οδηγούς κόστους, όσο και την ανάγκη διαχωρισμού και επιμερισμού της δαπάνης σε κύρια και σε δευτερεύοντα τμήματα. Οι παραπάνω διακρίσεις είναι δεδομένο ότι εκφράζουν και την ευρύτερη πολιτική της επιχείρησης και αποτελούν έναν άμεσο τρόπο έκφρασης των προτεραιοτήτων της. Τα αντικειμενικά και τα υποκειμενικά κριτήρια γίνονται, επίσης, αντιληπτά στις διαδικασίες που ακολουθούνται κατά τη σύνταξη των φύλλων μερισμού, εφόσον αυτά χρησιμοποιούνται, αλλά και στη μεθοδολογία που ακολουθείται ανά περίπτωση. Διακρίνουμε τις μεθόδους επιμερισμού: των γενικών εξόδων, του άμεσου επιμερισμού, του σταθερά μειούμενου επιμερισμού, του σταθερά μειούμενου επιμερισμού με επαναλήψεις, αλλά και του ταυτόχρονου επιμερισμού.

Οι εκπαιδευόμενοι/-ες καλούνται αφενός να κατανείμουν τα γενικά έσοδα ενός απλοποιημένου παραδείγματος και με τις πέντε μεθόδους οι οποίες χρησιμοποιούνται και αφετέρου να σχολιάσουν τα αντίστοιχα πλεονεκτήματα και μειονεκτήματα της καθεμιάς, καθώς και τις ενδεχόμενες δυσκολίες που αντιμετώπισαν οι ίδιοι/-ες κατά τη διάκριση μεταξύ των μεθόδων και της εφαρμογής τους.

2.4.E.6 | ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΕΣ ΚΑΤΑΝΟΜΗΣ, ΣΥΣΤΗΜΑΤΑ ΚΟΣΤΟΛΟΓΗΣΗΣ

Η κοστολόγηση έχει σαν στόχο τον προσδιορισμό του κόστους παραγωγής ενός συγκεκριμένου προϊόντος ή μιας υπηρεσίας. Στην τελευταία υποενότητα, αναλύονται οι διαδικασίες ανά δραστηριότητα (activity-based costing-ABC). Οι μέθοδοι κατανομής (ή μερισμού) παρουσιάζονται με βάση το αν η επιχείρηση είναι βιομηχανική, επομένως και το κόστος διακρίνεται ανά κατηγορία εξόδων και ανά τμήμα εκμετάλλευσης, ή αν είναι παροχής υπηρεσιών, οπότε και τα έξοδα μοιράζονται ανά τμήμα εκμετάλλευσης (μέθοδος απορροφητικότητας). Αναλύεται, ακόμη, η οριακή κοστολόγηση, η οποία λαμβάνει υπόψη το οριακό κόστος που διακρίνεται σε σταθερό και μεταβλητό και η οποία δεν περιλαμβάνει τα έμμεσα κόστη. Επιπλέον, παρουσιάζονται τα συστήματα κοστολόγησης, τα οποία και διακρίνονται σε: μαζικής παραγωγής, εξατομικευμένης παραγωγής και κοστολόγησης λειτουργιών. Οι εκπαιδευόμενοι/-ες θα πρέπει να είναι σε θέση να κατανοήσουν τα χαρακτηριστικά, τις ομοιότητες και τις διαφορές αυτών των τριών συστημάτων. Η εταιρική πρακτική απαιτεί τη γνώση της κοστολόγησης για τον ακριβή προσδιορισμό του κόστους των πωληθέντων, των εναπομεινάντων αποθεμάτων και τον αντικειμενικό υπολογισμό του κέρδους, τόσο ανά μονάδα όσο και συνολικά.

Οι εκπαιδευτές/-τριες θα παρουσιάσουν τη διαδικασία υπολογισμού του μερισμού, του διαμερισμού και του επαναμερισμού, αλλά και του οριακού κόστους με τη μορφή ασκήσεων τις οποίες θα επιλύσουν και στη συνέχεια θα καλέσουν τους/τις εκπαιδευόμενους/-ες να λύσουν αντίστοιχες περιπτώσεις και να σχολιάσουν τα αποτελέσματα. Τέλος, θα παρουσιάσουν τα συστήματα κοστολόγησης και θα τα αντιπαραβάλουν μεταξύ τους.

Προτεινόμενες πηγές μελέτης

Κύριες

1. Garrison, R. H., Noreen, E. W. & Brewer, P. C. (2017). *Διοικητική Λογιστική* (15η αμερικανική έκδοση), (μτφρ. Γ. Κατσαντώνης & Δ. Κατσαντώνη). Αθήνα: Εκδόσεις Κλειδάριθμος.
2. Williams, J. R., Haka, S. F., Bettner, M. S., Carcello, J. V. & Ντόκας, Ι. Γ. (2021). *Χρηματοοικονομική λογιστική. Η βάση για επιχειρηματικές αποφάσεις* (μτφρ. Ν. Ρούσσος). Αθήνα: Εκδόσεις Παπαζήση.

Συμπληρωματικές

1. Miller-Nobles, T., Mattison, B. & Matsumura, E. M. (2022). *Horngren's Διοικητική Λογιστική* (μτφρ. Α. Α. Μανδήλας κ.ά.). Λευκωσία: Εκδόσεις Π. Χ. Πασχαλίδη & Broken Hill Publishers.
2. Τσιτσάκης, Χ. Α. (2017). *Κοστολόγηση και Διοικητική Λογιστική*. Αθήνα: Εκδόσεις Τσότρα.

2.4.ΣΤ • ΥΠΟΛΟΓΙΣΤΙΚΑ ΦΥΛΛΑ

Περίληψη της μαθησιακής ενότητας

Σκοπός της ενότητας «Υπολογιστικά φύλλα» είναι να εισαγάγει τους/τις εκπαιδευόμενους/-ες στις δυνατότητες και τις λειτουργίες ενός προγράμματος λογιστικών φύλλων (spread sheets). Οι επιχειρήσεις αξιοποιούν τα υπολογιστικά φύλλα σε ένα μεγάλο εύρος λειτουργιών σε καθημερινή βάση, επομένως η γνώση του προγράμματος αποτελεί βασικό ζητούμενο για τα στελέχη της γραμματείας. Οι εκπαιδευόμενοι/-ες θα ασχοληθούν με πρακτικές ασκήσεις εισαγωγής δεδομένων, δημιουργίας πινάκων, αριθμητικών υπολογισμών με συναρτήσεις και δημιουργίας διαγραμμάτων. Στο πλαίσιο της ενότητας αυτής, επίσης, θα διδαχθούν τρόπους χρησιμοποίησης φίλτρων για να διαχειρίζονται εύκολα έναν μεγάλο όγκο δεδομένων. Επιπλέον, θα έχουν τη δυνατότητα να επεξεργάζονται και να μορφοποιούν εικόνες, αντικείμενα, καθώς και το φόντο. Τέλος, θα κάνουν πρακτικές ασκήσεις με μακροεντολές, οι οποίες είναι πολύ χρήσιμες για το περιβάλλον των επιχειρήσεων.

Προσδοκώμενα μαθησιακά αποτελέσματα

Όταν ολοκληρώσουν τη μαθησιακή ενότητα, οι εκπαιδευόμενοι/-ες θα είναι ικανοί /-ές να:

- Αναγνωρίζουν και να χρησιμοποιούν με ευκολία όλες τις εντολές του μενού του προγράμματος των υπολογιστικών φύλλων,
- Περιγράφουν τα διαφορετικά είδη πινάκων,

- Δημιουργούν και να μορφοποιούν πίνακες,
- Πραγματοποιούν αριθμητικές πράξεις με τη χρήση συναρτήσεων,
- Επεξεργάζονται έναν μεγάλο όγκο δεδομένων με τη χρήση φίλτρων,
- Δημιουργούν καταλόγους δεδομένων,
- Εισάγουν δεδομένα από άλλα αρχεία και να αξιοποιούν τις μακροεντολές,
- Κατασκευάζουν συγκεντρωτικούς πίνακες,
- Διαχειρίζονται πολλαπλά φύλλα,
- Εισάγουν και να μορφοποιούν εικόνες,
- Εφαρμόζουν τις εντολές δημιουργίας διαγραμμάτων,
- Εκτυπώνουν ολόκληρους πίνακες ή μέρη πινάκων,
- Ενθαρρύνουν τους/τις συναδέλφους/-ισσές τους να αξιοποιούν τις λειτουργίες των υπολογιστικών φύλλων,
- Αισθάνονται αυτοπεποίθηση και να εξάγουν συμπεράσματα από τα δεδομένα που έχουν καταχωρηθεί.

Βασικές έννοιες και λέξεις-κλειδιά

Κελί / Φύλλο εργασίας / Πίνακας / Τύπος / Συνάρτηση / Γράφημα / Φίλτρο.

Αριθμός ωρών διδασκαλίας της μαθησιακής ενότητας ανά εβδομάδα

Θεωρία (0), Εργαστήριο (2), Σύνολο (2).

Διάρθρωση των μαθησιακών ενοτήτων σε υποενότητες

A/A	ΤΙΤΛΟΣ ΜΑΘΗΣΙΑΚΗΣ ΥΠΟΕΝΟΤΗΤΑΣ
1	ΒΑΣΙΚΕΣ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΕΣ ΥΠΟΛΟΓΙΣΤΙΚΩΝ ΦΥΛΛΩΝ
2	ΤΥΠΟΙ ΚΑΙ ΣΥΝΑΡΤΗΣΕΙΣ
3	ΠΙΝΑΚΕΣ
4	ΓΡΑΦΗΜΑΤΑ
5	ΓΡΑΦΙΚΑ ΚΑΙ ΛΟΙΠΕΣ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΕΣ
6	ΕΚΤΥΠΩΣΕΙΣ

Κείμενο αναφοράς

2.4.ΣΤ.1 | ΒΑΣΙΚΕΣ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΕΣ ΥΠΟΛΟΓΙΣΤΙΚΩΝ ΦΥΛΛΩΝ

Στην πρώτη υποενότητα, θα επιχειρηθεί μια σύντομη αλλά περιεκτική εισαγωγή στον βασικό χειρισμό και τον τρόπο λειτουργίας των υπολογιστικών φύλλων. Αρχικά, οι εκπαιδευόμενοι/-ες θα έρθουν σε επαφή με τις βασικές εργασίες των αρχείων (άνοιγμα, δημιουργία, αποθήκευση και κλείσιμο βιβλίων εργασίας) και με τη χρήση των κελιών (μετακίνηση σε ένα φύλλο εργασίας, επιλογή ενός κελιού, επιλογή πολλαπλών κελιών, εισαγωγή και επεξεργασία δεδομένων σε κελί, αντιγραφή, αποκοπή και επικόλληση

κελιών). Ακολουθώντας, θα εξοικειωθούν με τις λειτουργίες των γραμμών και των στηλών (εισαγωγή και διαγραφή κελιών, γραμμών ή στηλών, απόκρυψη-επανεμφάνιση γραμμών ή στηλών, μεταβολή πλάτους στηλών ή ύψους γραμμών και σταθεροποίηση τμημάτων παραθύρου), καθώς και με τις μορφοποιήσεις των κελιών (γραμματοσειρά, χρώματα, περιγράμματα, στοίχιση κελιών, μορφοποίηση αριθμών, στιλ κελιών, αντιγραφή και απαλοιφή μορφοποίησης).

2.4.ΣΤ.2 | ΤΥΠΟΙ ΚΑΙ ΣΥΝΑΡΤΗΣΕΙΣ

Σε αυτή την υποενότητα, οι εκπαιδευόμενοι/-ες, έχοντας αποκτήσει τις γνώσεις και τις δεξιότητες των βασικών λειτουργιών που τους/τις έχουν καταστήσει ικανούς/-ές να αναγνωρίζουν και να χρησιμοποιούν με ευκολία όλες τις εντολές του μενού του προγράμματος υπολογιστικών φύλλων, θα έρθουν σε επαφή με τους τύπους και τις συναρτήσεις, αλλά και με τις δυνατότητες που τα παραπάνω προσφέρουν στις καθημερινές εργασίες μιας επιχείρησης. Αρχικά, θα γίνει μια εισαγωγή στη δημιουργία απλών μαθηματικών τύπων, στη χρησιμότητα των αναφορών στα κελιά, στη χρήση τελεστών υπολογισμού σε τύπους, καθώς και στα βήματα σχηματισμού απλών αριθμητικών παραστάσεων χωρίς τη χρήση συναρτήσεων. Ακολουθώντας, θα γίνει αναφορά στις σχετικές, τις απόλυτες και τις μεικτές αναφορές σε τύπους και συναρτήσεις και θα παρουσιαστούν αναλυτικά: η συνάρτηση SUM που αθροίζει μεμονωμένες τιμές, αναφορές κελιών, περιοχές ή έναν συνδυασμό των τριών, η συνάρτηση AVERAGE που υπολογίζει τον μέσο όρο (αριθμητικό μέσο) των ορισμάτων από μια περιοχή κελιών, η συνάρτηση MAX που αποδίδει τη μεγαλύτερη τιμή από ένα σύνολο ορισμάτων, η συνάρτηση MIN που υπολογίζει τη μικρότερη τιμή σε μια περιοχή κελιών, η συνάρτηση COUNT που μετρά το πλήθος των κελιών σε μια περιοχή κελιών που περιέχει αριθμούς, καθώς και η δυνατότητα της αυτόματης άθροισης μέσα από παραδείγματα και ασκήσεις.

Στη συνέχεια, θα αναλυθούν τόσο οι λογικές συναρτήσεις (η IF, η οποία επιτρέπει τη λογική σύγκριση μεταξύ μιας τιμής και της τιμής που αναμένεται, η AND, η OR και η NOT) όσο και οι συναρτήσεις για εύρεση ενός αποτελέσματος υπό συνθήκη: η SUMIF, η οποία χρησιμοποιείται για το άθροισμα τιμών σε μια περιοχή που ικανοποιεί τα κριτήρια που έχουν καθοριστεί, η AVERAGEIF, η οποία επιστρέφει τον μέσο όρο (αριθμητικό μέσο) όλων των κελιών σε μια περιοχή που ικανοποιούν ένα δεδομένο κριτήριο, η COUNTIF, η οποία μετρά τον αριθμό των κελιών που πληρούν τις τιμές που έχουν οριστεί, αλλά και η συνάρτηση αναζήτησης VLOOKUP που χρησιμοποιείται ευρέως για να βρεθούν στοιχεία σε έναν πίνακα ή σε μια περιοχή ανά γραμμή. Τέλος, θα γίνει παρουσίαση των δυνατοτήτων και της χρησιμότητας των μακροεντολών στα υπολογιστικά φύλλα.

2.4.ΣΤ.3 | ΠΙΝΑΚΕΣ

Στο πλαίσιο της συγκεκριμένης υποενότητας, θα γίνει αναλυτική παρουσίαση των διαφόρων ειδών πινάκων. Αρχικά, οι εκπαιδευόμενοι/-ες θα γνωρίσουν τα είδη πι-

νάκων και θα εξοικειωθούν με τη δημιουργία και τις μορφοποιήσεις τους (τη μορφοποίηση μιας περιοχής των κελιών ως πίνακα, την εφαρμογή των στιλ πίνακα, τη μετατροπή ενός πίνακα σε περιοχή δεδομένων του υπολογιστικού φύλλου, την ονομασία ενός πίνακα, καθώς και τις διαφορές μεταξύ ενός πίνακα και της συνήθους περιοχής). Ακολούθως, θα ασχοληθούν: με την έννοια και με τη διαδικασία δημιουργίας και διαχείρισης των συγκεντρωτικών πινάκων, με τη τροποποίηση των δεδομένων προέλευσης, με την ενημέρωση του συγκεντρωτικού πίνακα, καθώς και με την ομαδοποίηση των δεδομένων του συγκεντρωτικού πίνακα, ώστε να είναι σε θέση να δημιουργούν, να μορφοποιούν και να διαχειρίζονται απλούς και συγκεντρωτικούς πίνακες. Ιδιαίτερη αναφορά θα γίνει: στην ταξινόμηση των δεδομένων, στη δημιουργία και τη χρήση απλών φίλτρων, στη διαδικασία εύρεσης και κατάργησης των διπλοτύπων, καθώς και στην εφαρμογή του φίλτρου ταξινόμησης δεδομένων σε έναν συγκεντρωτικό πίνακα.

2.4.ΣΤ.4 | ΓΡΑΦΗΜΑΤΑ

Στην εν λόγω υποενότητα, οι εκπαιδευόμενοι/-ες, έχοντας αποκτήσει τις γνώσεις και τις δεξιότητες για τους πίνακες που τους/τις έχουν καταστήσει ικανούς/-ές να αναγνωρίζουν και να χρησιμοποιούν με ευκολία όλες τις εντολές του μενού προγράμματος των υπολογιστικών φύλλων για τη δημιουργία και τις μορφοποιήσεις πινάκων, θα έρθουν σε επαφή με τα είδη γραφημάτων. Πιο συγκεκριμένα, θα γίνει παρουσίαση των γραφημάτων και της χρήσης τους, εστιάζοντας την προσοχή: στα είδη γραφημάτων, τον τρόπο επιλογής του κατάλληλου γραφήματος, τα βήματα δημιουργίας των βασικών γραφημάτων, αλλά και τις δυνατότητες μορφοποίησης των γραφημάτων (εισαγωγή, αλλαγή τίτλου σε γράφημα, προσθήκη – αλλαγή τίτλων αξόνων, προσθήκη ετικετών δεδομένων, εμφάνιση ή απόκρυψη υπομνήματος, αξόνων και γραμμών πλέγματος γραφήματος, πρωτευόντων και δευτερευόντων αξόνων, καθώς και μετακίνηση ή αλλαγή μεγέθους γραφήματος). Τέλος, οι εκπαιδευόμενοι/-ες θα γνωρίσουν τη διαδικασία αντιγραφής ενός γραφήματος, από το πρόγραμμα υπολογιστικών φύλλων στον κειμενογράφο και τη δημιουργία ενός συγκεντρωτικού γραφήματος.

2.4.ΣΤ.5 | ΓΡΑΦΙΚΑ ΚΑΙ ΛΟΙΠΕΣ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΕΣ

Αντικείμενο της παρούσας υποενότητας είναι τα γραφικά και οι λοιπές μορφοποιήσεις για ευανάγνωστα φύλλα εργασίας. Αρχικά, θα παρουσιαστούν: οι τρόποι εισαγωγής εικόνων και γραφικών, η εισαγωγή και η τροποποίηση εικόνας, το Internet, η σχεδίαση και η εισαγωγή ενός αντικειμένου “WordArt”, καθώς και η διαδικασία δημιουργίας γραφικών “SmartArt”. Ακολούθως, θα παρουσιαστούν τεχνικές για πιο ευανάγνωστα και κατανοητά φύλλα εργασίας όπως είναι: η διακόσμηση ενός φύλλου εργασίας με περιγράμματα και χρώματα, το στιλ κελιών για γρήγορη μορφοποίηση ενός φύλλου εργασίας, η μορφοποίηση κελιών με στιλ πινάκων, η εφαρμογή περιγραμμάτων σε κελιά ενός φύλλου εργασίας και η διακόσμηση των φύλλων εργασίας με χρώματα.

2.4.ΣΤ.6 | ΕΚΤΥΠΩΣΕΙΣ

Αντικείμενο της τελευταίας υποενότητας είναι οι τρόποι προβολής μιας σελίδας και οι λειτουργίες της εκτύπωσης φύλλου ή βιβλίου εργασίας (χρήση της προεπισκόπησης εκτύπωσης, επιλογή εκτυπωτή, τρόποι προσαρμογής των ρυθμίσεων διαμόρφωσης σελίδας, αλλαγή προσανατολισμού σελίδας, καθορισμός μεγέθους χαρτιού, ρύθμιση περιθωρίων σελίδας, αλλαγή της κλίμακας εκτύπωσης, προσθήκη κεφαλίδων και υποσέλιδων, επανάληψη επικεφαλίδων γραμμών και στηλών σε κάθε σελίδα), ώστε οι εκπαιδευόμενοι/-ες να είναι σε θέση να χρησιμοποιούν με ευκολία τις παραπάνω εντολές του μενού προγράμματος των υπολογιστικών φύλλων και να διαχειρίζονται πολλαπλά φύλλα εργασίας.

Προτεινόμενες πηγές μελέτης

Κύριες

1. Γκλαβά, Μ. (2018). *Οδηγός και εφαρμογές λογιστικών φύλλων με το MS Excel με αναλυτικά παραδείγματα*. Θεσσαλονίκη: Εκδόσεις Δίσιγμα.
2. Κυρκόπουλος, Γ. (2017). *Προχωρημένες λειτουργίες και προγραμματισμός του Excel 2016*. Αθήνα: Εκδόσεις Κλειδάριθμος.

Συμπληρωματικές

1. Καρολίδης, Δ. & Ξαρχάκος, Κ. (2016). *Microsoft Excel 2016 (Θεωρία – Συναρτήσεις – Προγραμματισμός με VBA – Εφαρμογές)*. Αθήνα: Εκδόσεις Άβακας.
2. Παπαθανασίου, Ε. Α. & Μαμάκου, Ξ. Ι. (2022). *Excel: Ανάλυση Δεδομένων και Επιχειρηματικές Εφαρμογές*. Αθήνα: Εκδόσεις Οικονομικού Πανεπιστημίου Αθηνών.

2.4.Z • ΑΓΓΛΙΚΗ ΕΜΠΟΡΙΚΗ ΑΛΛΗΛΟΓΡΑΦΙΑ

Περίληψη της μαθησιακής ενότητας

Σκοπός της ενότητας με τίτλο «Αγγλική εμπορική αλληλογραφία» είναι οι εκπαιδευόμενοι/-ες να αποκτήσουν τις απαραίτητες γνώσεις και δεξιότητες, ώστε να εμβαθύνουν στη σύνταξη επιστολών, εγγράφων και αναφορών στα αγγλικά. Στο πλαίσιο της ενότητας αυτής, οι εκπαιδευόμενοι/-ες θα μάθουν να διαχωρίζουν τις επιστολές και τα έγγραφα ανάλογα με τον βαθμό εμπιστευτικότητας και επείγουσας διαχείρισής τους, σηματοδοτώντας το κάθε έγγραφο με την κατάλληλη λέξη στα αγγλικά. Επιπλέον, θα εφαρμόζουν τις απαραίτητες διαδικασίες για την κατάλληλη αρχειοθέτηση της αγγλικής εμπορικής αλληλογραφίας, λαμβάνοντας υπόψη τους περιορισμούς στη διαχείριση στοιχείων που εμπίπτουν στην προστασία προσωπικών δεδομένων για τις

χώρες που ανήκουν στην Ευρωπαϊκή Ένωση. Τέλος, θα εξασκηθούν στη σύνταξη δημοσίων εγγράφων, εξουσιοδοτήσεων, αλληλογραφίας με τράπεζες του εξωτερικού και συστατικών επιστολών αξιοποιώντας την ορολογία που έμαθαν.

Προσδοκώμενα μαθησιακά αποτελέσματα

Όταν ολοκληρώσουν τη μαθησιακή ενότητα, οι εκπαιδευόμενοι/-ες θα είναι ικανοί /-ές να:

- Διαχειρίζονται την εισερχόμενη αγγλική αλληλογραφία ανάλογα με τον/την αποστολέα και τον βαθμό εμπιστευτικότητας του εγγράφου,
- Ελέγχουν την ορθότητα της εξερχόμενης αγγλικής αλληλογραφίας ανάλογα με τον/την παραλήπτη/-τρια και τον βαθμό εμπιστευτικότητας του εγγράφου,
- Συντάσσουν επιστολές προς ιδιωτικές επιχειρήσεις ή δημόσιους οργανισμούς του εξωτερικού, με σαφήνεια και κατάλληλη μορφοποίηση,
- Δημιουργούν αναφορές και παρουσιάσεις για τους/τις πελάτες/-ισσες ή/και τους/τις προμηθευτές/-τριες της επιχείρησης στο εξωτερικό αξιοποιώντας την κατάλληλη αγγλική ορολογία,
- Ταξινομούν αρχεία με το κατάλληλο σύστημα αρχειοθέτησης της αγγλικής αλληλογραφίας, τόσο σε φυσικό αρχείο όσο και στην ηλεκτρονική αρχειοθέτηση,
- Επιλέγουν τον κατάλληλο τρόπο έκφρασης στην αγγλική γλώσσα ανάλογα με τον ρόλο του/της παραλήπτη/-τριας,
- Καταχωρίζουν στην αγγλική γλώσσα τα πρακτικά των γενικών συνελεύσεων των ανωνύμων εταιρειών στο βιβλίο πρακτικών των γενικών συνελεύσεων,
- Διαμορφώνουν το περιεχόμενο συστατικών επιστολών, Δελτίων Τύπου και πάσης φύσεως εγγράφων που απευθύνονται σε συνεργάτες/-ιδες του εξωτερικού,
- Κωδικοποιούν τα διάφορα έγγραφα της επιχείρησης για την κατάλληλη αποθήκευση και εύρεσή τους στη βάση δεδομένων,
- Υποστηρίζουν τα συμφέροντα της εταιρείας απαντώντας σε επιστολές παραπόνων ή σε αιτήματα πελατών/-ισσών του εξωτερικού,
- Πείθουν με τα κατάλληλα επιχειρήματα, μέσω του γραπτού λόγου στην αγγλική γλώσσα, τους/τις εμπλεκόμενους/-ες στην εταιρεία (επενδυτές-τριες, δημόσιες αρχές, προμηθευτές/-τριες και πελάτες/-ισσες).

Βασικές έννοιες και λέξεις-κλειδιά

Filing systems and tools / Letter of recommendation / Letter to a bank / Types of companies in Greece / Memos and reports / Business abbreviations/acronyms / Requests and complaints / Press release.

Αριθμός ωρών διδασκαλίας της μαθησιακής ενότητας ανά εβδομάδα

Θεωρία (2), Εργαστήριο (0), Σύνολο (2).

Διάρθρωση των μαθησιακών ενοτήτων σε υποενότητες

Α/Α	ΤΙΤΛΟΣ ΜΑΘΗΣΙΑΚΗΣ ΥΠΟΕΝΟΤΗΤΑΣ
1	ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΣΥΣΤΗΜΑΤΩΝ ΑΡΧΕΙΟΘΕΤΗΣΗΣ ΣΤΑ ΑΓΓΛΙΚΑ
2	ΣΥΝΤΑΞΗ ΕΠΙΣΤΟΛΩΝ ΕΡΓΑΣΙΑΣ ΣΤΑ ΑΓΓΛΙΚΑ
3	ΣΥΝΤΑΞΗ ΕΠΙΣΤΟΛΩΝ ΠΡΟΣ ΤΡΑΠΕΖΑ ΣΤΑ ΑΓΓΛΙΚΑ
4	ΣΥΝΤΑΞΗ ΥΠΟΜΝΗΜΑΤΩΝ ΚΑΙ ΑΝΑΦΟΡΩΝ ΣΤΑ ΑΓΓΛΙΚΑ
5	ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΑΙΤΗΜΑΤΩΝ ΚΑΙ ΠΑΡΑΠΟΝΩΝ ΣΤΑ ΑΓΓΛΙΚΑ
6	ΣΥΝΤΑΞΗ ΔΕΛΤΙΩΝ ΤΥΠΟΥ ΣΤΑ ΑΓΓΛΙΚΑ

Κείμενο αναφοράς

2.4.Z.1 | ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΣΥΣΤΗΜΑΤΩΝ ΑΡΧΕΙΟΘΕΤΗΣΗΣ ΣΤΑ ΑΓΓΛΙΚΑ

Οι απόφοιτοι/-ες της ειδικότητας προβλέπεται να αρχειοθετούν επιχειρησιακά έγγραφα σε έντυπη και σε ηλεκτρονική μορφή στην ελληνική και την αγγλική γλώσσα, δημιουργώντας ένα σύστημα που θα διευκολύνει την εύρεσή τους από τα αρμόδια στελέχη. Στην κατεύθυνση αυτήν, η πρώτη υποενότητα εισάγει τους/τις εκπαιδευόμενους/-ες σε αγγλικές λέξεις, φράσεις και έννοιες αρχειοθέτησης, ενθαρρύνοντας τους/τις να αντιπαραβάλουν την αγγλική ορολογία με την αντίστοιχη ελληνική. Αρχικά, οι εκπαιδευόμενοι/-ες μελετούν απλά κείμενα στα αγγλικά που περιγράφουν καθιερωμένους τρόπους φυσικής αρχειοθέτησης, π.χ. σύμφωνα με το θέμα ή την κατηγορία του εγγράφου (by subject or category), σύμφωνα με την ημερομηνία σύνταξης (by date), σύμφωνα με τον αριθμό αναφοράς (by number) ή αλφαβητικά. Επιπλέον, μαθαίνουν/θυμούνται τους τρόπους εισαγωγής της ημερομηνίας, καθώς και υπολογισμού της ώρας, αλλά και τις διαφορές μεταξύ του αμερικανικού και του βρετανικού συστήματος. Γίνεται εμπέδωση των βασικών εννοιών της θεωρίας συνόλων, όπως είναι οι τακτικοί και οι απόλυτοι αριθμοί (ordinal and cardinal numbers).

Στη συνέχεια, οι εκπαιδευόμενοι/-ες εξοικειώνονται με την αγγλική ορολογία διαχείρισης των συστημάτων και των εργαλείων ηλεκτρονικής αρχειοθέτησης. Θα μπορούν να χρησιμοποιούν και να ερμηνεύουν (από και προς τα αγγλικά) λογιστικά φύλλα (spread sheets), καταχωρώντας ορθά τα διαθέσιμα δεδομένα. Θα είναι, επίσης, σε θέση να περιγράφουν τα βήματα συλλογής δεδομένων (data collection) λαμβάνοντας υπόψη τον «Γενικό Κανονισμό για την Προστασία των Προσωπικών Δεδομένων» (GDPR). Προτείνεται να υλοποιηθούν τόσο στοχευμένες δραστηριότητες για την περιγραφή των λειτουργιών αρχειοθέτησης των εγγράφων, με τη χρήση ρημάτων, όπως είναι τα: access, create, delete, modify και preview, όσο και δραστηριότητες για την περιγραφή των βημάτων συλλογής των δεδομένων, με τη χρήση ρημάτων, όπως είναι τα: assemble, collect και extract.

2.4.Z.2 | ΣΥΝΤΑΞΗ ΕΠΙΣΤΟΛΩΝ ΕΡΓΑΣΙΑΣ ΣΤΑ ΑΓΓΛΙΚΑ

Οι απόφοιτοι/-ες της ειδικότητας ενδέχεται να συμμετέχουν στη διαδικασία εύρεσης και επιλογής προσωπικού, καθώς και νεοεισερχόμενων και εξωτερικών συνεργατών/-ιδών. Μπορεί να τους/τις ανατεθούν: η επιμέλεια αγγελιών εργασίας, ο έλεγχος βιογραφικών σημειωμάτων ή η σύνταξη συστατικών επιστολών εργασίας στην αγγλική γλώσσα. Στην κατεύθυνση αυτήν, η δεύτερη υποενότητα στοχεύει στην εισαγωγή μιας χρήσιμης ορολογίας για τη σύνταξη επιστολών εργασίας στα αγγλικά. Αρχικά, οι εκπαιδευόμενοι/-ες μελετούν στα αγγλικά παραδείγματα αγγελιών εργασίας που συμβαδίζουν με την ειδικότητά τους, κάνοντας αναφορά στα βασικά μέρη μιας αγγελίας, όπως: στον τίτλο και την περίληψη μιας εργασίας (job title and job summary), τις αρμοδιότητες και τα καθήκοντα (responsibilities and duties), τα προσόντα και τις δεξιότητες (qualifications and skills), καθώς και τον μισθό και τις παροχές (salary and benefits). Παράλληλα, εξετάζουν πρότυπα βιογραφικών σημειωμάτων για τον χώρο της διοίκησης και της οικονομίας, εστιάζοντας την προσοχή τους στην ανάπτυξη της εισαγωγικής παραγράφου (personal statement).

Στη συνέχεια, οι εκπαιδευόμενοι/-ες μελετούν στα αγγλικά πρότυπα συστατικών επιστολών εργασίας (διαθέσιμα στις προτεινόμενες πηγές μελέτης). Κατονομάζουν τα βασικά μέρη μιας συστατικής επιστολής, αναγνωρίζοντας τις ομοιότητες και τις διαφορές της ως προς τη σύνταξη επαγγελματικών μηνυμάτων (e-mail). Εξοικειώνονται, ακόμα, με τυποποιημένες φράσεις, όπως είναι οι εξής: “It is my pleasure to strongly recommend...”, “During our time together...”, “I am confident that...”, “If you need more information...” κ.λπ. Για την ενίσχυση της ενεργητικής συμμετοχής στη διαδικασία της μάθησης, οι εκπαιδευόμενοι/-ες μπορούν να αναλάβουν τη σύνταξη στα αγγλικά μιας σύντομης συνοδευτικής επιστολής εργασίας για τον εαυτό τους.

2.4.Z.3 | ΣΥΝΤΑΞΗ ΕΠΙΣΤΟΛΩΝ ΠΡΟΣ ΤΡΑΠΕΖΑ ΣΤΑ ΑΓΓΛΙΚΑ

Στο πλαίσιο της διεθνούς οικονομίας, οι εμπορικές συναλλαγές ενδέχεται να περιλαμβάνουν συναλλαγές με τράπεζες του εξωτερικού. Στην κατεύθυνση αυτήν, οι εκπαιδευόμενοι/-ες εξοικειώνονται με αγγλικές λέξεις, φράσεις και έννοιες σύνταξης επιστολών προς μια τράπεζα του εξωτερικού. Αρχικά, μελετούν πρότυπα επιστολών στα αγγλικά για το άνοιγμα λογαριασμού, μέσω της υποβολής των απαραίτητων εγγράφων ανάλογα με τον τύπο της επιχείρησης (request letter for company/business account). Αναγνωρίζουν, ακολούθως, τις τυποποιημένες φράσεις που χρησιμοποιούνται για τη δήλωση: του σκοπού της επιστολής (όπως τις: “I am writing to request...” ή “This is to request...”), του τύπου της επιχείρησης (όπως την: “It is certified that...”), καθώς και της καλής θέλησης (όπως την: “I will be grateful...”).

Στη συνέχεια, οι εκπαιδευόμενοι/-ες εξετάζουν πρότυπα επιστολών στα αγγλικά, σχετικών με τη χρηματοδότηση μέσω δανείου για την κάλυψη αναγκών της επιχείρησης (request letter for business loan). Με παρόμοιο τρόπο, διακρίνουν τις τυποποιημένες φράσεις που χρησιμοποιούνται για: τον προσδιορισμό του σκοπού της

επιστολής (όπως την: “I would like to submit my request for business loan...”), την παρουσίαση της εταιρείας (όπως την: “Our company has been in the industry...”), καθώς και τη δήλωση καλής θέλησης (όπως την: “I look forward to a favourable response...”). Προτείνεται να γίνει ξεχωριστή αναφορά στους βασικούς τύπους επιχειρήσεων στην Ελλάδα, αντιπαραβάλλοντας την αγγλική ορολογία με την αντίστοιχη ελληνική. Θα μπορούσαν να συζητηθούν οι διαφορές ανάμεσα σε: ανώνυμες εταιρείες (limited by shares), εταιρείες περιορισμένης ευθύνης (limited liability), ομόρρυθμες εταιρείες (general partnership), ετερόρρυθμες εταιρείες (limited partnership), καθώς και μεμονωμένες εταιρείες (single traders).

2.4.Z.4 | ΣΥΝΤΑΞΗ ΥΠΟΜΝΗΜΑΤΩΝ ΚΑΙ ΑΝΑΦΟΡΩΝ ΣΤΑ ΑΓΓΛΙΚΑ

Στις αρμοδιότητες των αποφοίτων της ειδικότητας περιλαμβάνεται η σύνταξη υπομνημάτων και εμπορικών αναφορών και στα αγγλικά, εφόσον τα έγγραφα απευθύνονται σε ξενόγλωσσα στελέχη του οργανισμού απασχόλησης. Στην κατεύθυνση αυτήν, η τέταρτη υποενότητα στοχεύει στην παροχή γνώσεων και δεξιοτήτων για τη δημιουργία των σχετικών εγγράφων στα αγγλικά και για την εμπέδωση των μεταξύ τους διαφορών. Αρχικά, οι εκπαιδευόμενοι/-ες εξοικειώνονται με την ορολογία και τη δομή των υπομνημάτων (business memos). Μέσα από τη μελέτη σχετικών παραδειγμάτων στα αγγλικά, αναγνωρίζουν το γλωσσικό ύφος και τα βασικά μέρη ενός υπομνήματος: τίτλο, εισαγωγή, κυρίως μήνυμα και επίλογο (heading, introduction, body and conclusion). Εξασκούνται, επίσης, στη σύνταξη υπομνημάτων που ανταποκρίνονται σε διαφορετικούς σκοπούς, όπως είναι τα εξής: απαντητικό υπόμνημα (response memo), υπόμνημα για τα πρακτικά μιας συνάντησης (meeting minutes memo) και υπόμνημα για την πρόοδο μιας εργασίας (status memo).

Στη συνέχεια, οι εκπαιδευόμενοι/-ες εξετάζουν παραδείγματα εμπορικών αναφορών στα αγγλικά (business reports), αποδεχόμενοι/-ες τη σημασία του να συμπεριλαμβάνονται σε μια αναφορά τόσο ο πίνακας περιεχομένων (table of contents or index) όσο και η περίληψη (summary or abstract). Περιγράφουν, ακόμη, τα βασικά είδη αναφορών, ανάλογα με τον σκοπό που εξυπηρετούν, όπως, για παράδειγμα, με το αν παρουσιάζουν ερευνητικά δεδομένα (research report), αναλύουν οικονομικά στοιχεία ή στοιχεία της αγοράς (analytical report) ή υπολογίζουν τους δείκτες αποδοτικότητας (performance report). Προτείνεται να γίνει ξεχωριστή αναφορά στις εμπορικές συντομογραφίες και τα ακρωνύμια, όπως αυτά χρησιμοποιούνται στην αγγλική εμπορική αλληλογραφία. Ενδεικτικά, αναφέρονται τα εξής: EOW (end of week), FTE (full-time employee), POC (point of contact), BS (balance sheet), P&L (profit and loss) και SWOT (strengths, weaknesses, opportunities, threats).

2.4.Z.5 | ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΑΙΤΗΜΑΤΩΝ ΚΑΙ ΠΑΡΑΠΟΝΩΝ ΣΤΑ ΑΓΓΛΙΚΑ

Η αποτελεσματική διαχείριση των γραπτών αιτημάτων και των παραπόνων των πελατών/-ισών και των συνεργατών/-ιδών στην Ελλάδα και το εξωτερικό κατέχει

σημαντική θέση στη στρατηγική επικοινωνίας μιας επιχείρησης ή ενός οργανισμού. Στην κατεύθυνση αυτήν, η προτελευταία υποενότητα στοχεύει στην κατάρτιση των εκπαιδευομένων στην αγγλική ορολογία διαχείρισης αιτημάτων και παραπόνων. Αρχικά, οι εκπαιδευόμενοι/-ες εξοικειώνονται με τη δομή μιας τυπικής απαντητικής επιστολής σε γραπτό αίτημα, ανεξάρτητα από το είδος του τελευταίου. Εστιάζοντας την προσοχή τους στις τυποποιημένες φράσεις, αναγνωρίζουν τη λήψη του αιτήματος (με φράσεις, όπως οι: “Thank you for your letter...” ή “I am writing in response to...”), επιβεβαιώνουν την προσπάθεια υλοποίησής του (με φράσεις, όπως οι: “We are thrilled to inform you...” ή “We regret to inform you that...”) και εκφράζουν καλή θέληση (με φράσεις, όπως η: “We hope that you...”).

Στη συνέχεια, οι εκπαιδευόμενοι/-ες επικεντρώνονται στη διαδικασία της επαγγελματικής διαχείρισης παραπόνων, ανεξάρτητα από τον/την αποστολέα της επιστολής παραπόνων. Θα μπορούν, έτσι, να προστατέψουν την εικόνα του οργανισμού απασχόλησης, χρησιμοποιώντας τυποποιημένες φράσεις που εκφράζουν τα εξής: αποδοχή του ζητήματος (“Thank you for your courteous letter explaining the problem” ή “Thank you for bringing this issue to our attention”), πρόθεση επίλυσής του (“We would be happy to...”) και καλή θέληση (“We apologise for the misunderstanding...”). Για την εμπέδωση των τυποποιημένων φράσεων ευγενείας, προτείνεται οι εκπαιδευόμενοι/-ες να παρακολουθήσουν το σχετικό οπτικοακουστικό υλικό (βλ. προτεινόμενες πηγές μελέτης), με στόχο να αναγνωρίσουν τις εκφράσεις που μπορούν να αξιοποιήσουν στον προφορικό τους λόγο.

2.4.Z.6 | ΣΥΝΤΑΞΗ ΔΕΛΤΙΩΝ ΤΥΠΟΥ ΣΤΑ ΑΓΓΛΙΚΑ

Η σύνταξη Δελτίων Τύπου κατέχει εξίσου σημαντική θέση στη στρατηγική επικοινωνίας και προβολής μιας επιχείρησης ή ενός οργανισμού. Καλύπτει όλο το φάσμα των εμπορικών δραστηριοτήτων και απαιτεί τη χρήση της κατάλληλης γλώσσας και του κατάλληλου ύφους. Στην κατεύθυνση αυτήν, η τελευταία υποενότητα παρέχει στους/στις εκπαιδευόμενους/-ες τις απαραίτητες γνώσεις και δεξιότητες για την ορθή σύνταξη διαφορετικών ειδών Δελτίου Τύπου στα αγγλικά. Μέσα από τη μελέτη απλών προτύπων στα αγγλικά, οι εκπαιδευόμενοι/-ες διακρίνουν τα διαφορετικά είδη των Δελτίων Τύπου (press release). Τα κατηγοριοποιούν ανάλογα με τον σκοπό που εξυπηρετούν, όπως είναι: η ανακοίνωση μιας νέας επιχειρηματικής δράσης (business launch), η προώθηση μιας εκδήλωσης (event launch), η ανακοίνωση ενός νέου προϊόντος ή μιας νέας υπηρεσίας (product or service to launch), η πρόσληψη νέων στελεχών (new hiring), καθώς και η πρόσληψη ενός/μίας εμπειρογνώμονα (expert hiring).

Ταυτόχρονα, οι εκπαιδευόμενοι/-ες αντιπαραβάλλουν τη γλώσσα και το ύφος των διαφορετικών προτύπων, με σκοπό να προτείνουν τρόπους αφενός ενίσχυσης του προσωπικού ή του συναισθηματικού στοιχείου ενός Δελτίου Τύπου και αφετέρου διασφάλισης της προβολής του στα ΜΜΕ (pitching to the media). Εξοικειώνονται με τη χρήση όρων που εκφράζουν τη σπουδαιότητα ή την αποκλειστικότητα, όπως

είναι οι εξής: best, breaking, new, today και limited. Για τη διασφάλιση της ενεργητικής συμμετοχής, προτείνεται οι εκπαιδευόμενοι/-ες να συντάξουν ένα σύντομο Δελτίο Τύπου, λαμβάνοντας υπόψη τα βασικά χαρακτηριστικά του. Θα επικεντρωθούν σε ζητήματα, όπως είναι τα ακόλουθα: ο τίτλος του Δελτίου (headline), η συνοπτική παρουσίαση των σημείων-κλειδίων (summary), η ημερομηνία και ο τόπος της ανακοίνωσης (dateline), η λεπτομερής παρουσίαση των απαιτούμενων πληροφοριών (body copy), η παρουσίαση της επιχείρησης (boiler plate), καθώς και το κλείσιμο.

Προτεινόμενες πηγές μελέτης

Κύριες

1. Evans, V. (2017). *Career paths: Secretarial. Student's Book*. Newbury: Express Publishing.
2. Taylor, J. & Zeter, J. (2018). *Career paths: Business English. Students' Book*. Newbury: Express Publishing.

Συμπληρωματικές

1. BBC Learning English, YouTube.com (2016). *Being polite: How to soften your English – English Masterclass* [Video]. Ανακτήθηκε στις 29 Μαΐου 2026 από: <https://youtu.be/rQN4-I5AXEO>
2. Indeed Career Guide. *Indeed Career Guide: Editor's Picks*. Ανακτήθηκε στις 29 Μαΐου 2026 από: <https://www.indeed.com/career-advice>
3. Marks, S. (2019). *Mastering grammar for B1 – Greek edition. Student's Book με τους κανόνες στα ελληνικά*. Λεμεσός: Burlington Books.
4. Moon, K. (2025). "Your ultimate cheat sheet to deciphering the 123 most common business acronyms", in: *The Muse.com*. Ανακτήθηκε στις 29 Μαΐου 2026 από: <https://www.themuse.com/advice/your-ultimate-cheat-sheet-to-deciphering-the-123-most-common-business-acronyms>
5. Word Reference/English – Greek Dictionary. Ανακτήθηκε στις 29 Μαΐου 2026 από: <https://www.wordreference.com/engr/>

2.4.Η • ΠΡΑΚΤΙΚΗ ΕΦΑΡΜΟΓΗ ΣΤΗΝ ΕΙΔΙΚΟΤΗΤΑ

Περίληψη της μαθησιακής ενότητας

Η ενότητα με τίτλο «Πρακτική εφαρμογή στην ειδικότητα» έχει ως σκοπό την ανάπτυξη δεξιοτήτων που σχετίζονται με τον ρόλο του/της γραμματέα ανώτερων και ανώτατων στελεχών. Στο πλαίσιο αυτής της ενότητας, οι εκπαιδευόμενοι/-ες θα εξασκηθούν μέσω της εκπόνησης εργασιών, συνδυάζοντας όλες τις γνώσεις και τις δεξιότητες που έχουν αναπτύξει μέχρι το παρόν εξάμηνο. Η σωστή δακτυλογράφηση

κάθε είδους κειμένων, επιστολών, αιτήσεων και συστατικών επιστολών, καθώς και η κατάλληλη αρχειοθέτησή τους, αποτελούν σημαντικές γνώσεις και δεξιότητες για τον/την κάθε εκπαιδευόμενο/-η. Επίσης, οι εκπαιδευόμενοι/-ες θα εξοικειωθούν με τις τεχνικές εύρεσης εργασίας, καθώς και με τις τεχνικές σύνταξης της συνοδευτικής τους επιστολής και του βιογραφικού τους σημειώματος. Τέλος, θα εξασκηθούν σε επαγγελματικές συνεντεύξεις με παιχνίδια ρόλων, ώστε να έχουν τις καλύτερες πιθανότητες να προσληφθούν.

Προσδοκώμενα μαθησιακά αποτελέσματα

Όταν ολοκληρώσουν τη μαθησιακή ενότητα, οι εκπαιδευόμενοι/-ες θα είναι ικανοί /-ές να:

- Αναγνωρίζουν τα διαφορετικά είδη εγγράφων, επιστολών και λογιστικών καταστάσεων,
- Δακτυλογραφούν σωστά και με ταχύτητα κάθε είδους έγγραφο,
- Αρχειοθετούν χρησιμοποιώντας το κατάλληλο σύστημα φυσικής ή/και ηλεκτρονικής αρχειοθέτησης,
- Διατυπώνουν απαντήσεις σε επιστολές παραπόνων των πελατών/-ισμών με τις κατάλληλες εκφράσεις και τα κατάλληλα επιχειρήματα,
- Δημιουργούν ομάδες εργασίας θέτοντας τους κανόνες λειτουργίας της ομάδας,
- Οργανώνουν εργασίες ανάλογα με τον διαθέσιμο χρόνο και την πολυπλοκότητά τους,
- Επικοινωνούν με επαγγελματικό τρόπο χρησιμοποιώντας όλα τα κανάλια επικοινωνίας (προφορικής, τηλεφωνικής, γραπτής επικοινωνίας, αλλά και μέσω μιας πλατφόρμας τηλεσυνάντησης),
- Συντονίζουν τις επαγγελματικές συναντήσεις των στελεχών,
- Συνοψίζουν τα επαγγελματικά τους προσόντα και τις διαπροσωπικές τους δεξιότητες σε μια συνοδευτική επιστολή,
- Χρησιμοποιούν τις τεχνικές εύρεσης εργασίας,
- Δημιουργούν και να επικαιροποιούν τα επαγγελματικά τους στοιχεία σε πλατφόρμες επαγγελματικής δικτύωσης,
- Προετοιμάζουν και να επικαιροποιούν το βιογραφικό τους σημείωμα ανάλογα με τις απαιτήσεις των αγγελιών εύρεσης προσωπικού,
- Αισθάνονται σιγουριά στο να απαντούν σε ερωτήσεις κατά τη διάρκεια των συνεντεύξεων επιλογής προσωπικού,
- Αντιμετωπίζουν αντιρρήσεις και να επιχειρηματολογούν για την προώθηση των συμφερόντων της επιχείρησης.

Βασικές έννοιες και λέξεις-κλειδιά

Ηλεκτρονική αρχειοθέτηση / Οργάνωση εργασιών / Πλατφόρμα τηλεσυνάντησης / Βιογραφικό σημείωμα / Συνοδευτική επιστολή / Τεχνικές εύρεσης εργασίας / Πλατφόρμες επαγγελματικής δικτύωσης / Επαγγελματικές συνεντεύξεις.

Αριθμός ωρών διδασκαλίας της μαθησιακής ενότητας ανά εβδομάδα
Θεωρία (3), Εργαστήριο (0), Σύνολο (3).

Διάρθρωση των μαθησιακών ενοτήτων σε υποενότητες

A/A	ΤΙΤΛΟΣ ΜΑΘΗΣΙΑΚΗΣ ΥΠΟΕΝΟΤΗΤΑΣ
1	ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗ ΑΡΧΕΙΟΘΕΤΗΣΗ/ONLINE ΕΓΓΡΑΦΑ ΚΑΙ ΟΡΓΑΝΩΣΗ ΕΡΓΑΣΙΩΝ
2	ΠΛΑΤΦΟΡΜΕΣ ΤΗΛΕΣΥΝΑΝΤΗΣΗΣ
3	ΒΙΟΓΡΑΦΙΚΟ ΣΗΜΕΙΩΜΑ
4	ΣΥΝΟΔΕΥΤΙΚΗ ΕΠΙΣΤΟΛΗ
5	ΤΕΧΝΙΚΕΣ ΕΥΡΕΣΗΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ
6	ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΕΣ ΣΥΝΕΝΤΕΥΞΕΙΣ

Κείμενο αναφοράς

2.4.Η.1 | ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗ ΑΡΧΕΙΟΘΕΤΗΣΗ/ONLINE ΕΓΓΡΑΦΑ ΚΑΙ ΟΡΓΑΝΩΣΗ ΕΡΓΑΣΙΩΝ

Στον ψηφιακό χώρο εργασίας του σήμερα, η αποτελεσματική ηλεκτρονική αρχειοθέτηση, η διαχείριση των εργασιών και ο διαδικτυακός χειρισμός των εγγράφων αποτελούν βασικές δεξιότητες για τους/τις εκπαιδευόμενους/-ες. Η πρώτη υποενότητα επικεντρώνεται στις γνώσεις και τις πρακτικές ικανότητες της οργάνωσης, της αποθήκευσης και της αποτελεσματικής διαχείρισης των ηλεκτρονικών εγγράφων και των εργασιών. Οι εκπαιδευόμενοι/-ες ξεκινούν κατανοώντας τις αρχές και τα πλεονεκτήματα των συστημάτων ηλεκτρονικής αρχειοθέτησης. Έπειτα, διερευνούν το πώς να κατηγοριοποιούν, να ονομάζουν και να οργανώνουν τα ηλεκτρονικά έγγραφα, με σκοπό την εύκολη ανάκτησή τους. Επιπρόσθετα, η υποενότητα τονίζει τη σημασία της αποτελεσματικής διαχείρισης των εργασιών. Οι εκπαιδευόμενοι/-ες εισάγονται στη δημιουργία, την ανάθεση, την ιεράρχηση και την παρακολούθηση των διαφόρων εργασιών με τη χρήση ψηφιακών εργαλείων και ειδικών λογισμικών.

Ειδικότερα, εμβαθύνουν στα ηλεκτρονικά συστήματα χειρισμού εγγράφων, συμπεριλαμβανομένων των πλατφορμών που βασίζονται στο «σύννεφο» (cloud) και των εργαλείων κοινής χρήσης εγγράφων. Οι εκπαιδευόμενοι/-ες πρέπει να δώσουν προσοχή σε αυτή την υποενότητα στο πώς να αποθηκεύουν με ασφάλεια, να μοιράζονται και να συνεργάζονται πάνω σε έγγραφα στο Διαδίκτυο. Τέλος, η υποενότητα καλύπτει επίσης τις βασικές πτυχές της ασφάλειας των δεδομένων και της εμπιστευτικότητας κατά τον χειρισμό των ηλεκτρονικών εγγράφων και των πληροφοριών. Για την ενίσχυση της μαθησιακής εμπειρίας των εκπαιδευομένων, ενδείκνυται η εφαρμογή των τεχνικών της ηλεκτρονικής αρχειοθέτησης, της διαχείρισης εργασιών και του διαδικτυακού χειρισμού των εγγράφων, κάνοντας χρήση των σχετικών ψηφιακών εργαλείων και πλατφορμών.

2.4.Η.2 | ΠΛΑΤΦΟΡΜΕΣ ΤΗΛΕΣΥΝΑΝΤΗΣΗΣ

Η τηλεδιάσκεψη έχει γίνει ένα ζωτικό εργαλείο επικοινωνίας στον επαγγελματικό και όχι μόνο χώρο, ειδικά στην εποχή της τηλεργασίας (εργασίας από το σπίτι) και της διασυνδεσιμότητας. Σε αυτή την υποενότητα, οι εκπαιδευόμενοι/-ες εξερευνούν τις διάφορες πλατφόρμες τηλεδιάσκεψης και αποκτούν τις δεξιότητες που απαιτούνται για να συντονιστούν και να συμμετάσχουν αποτελεσματικά στις τηλεδιασκέψεις. Επιπρόσθετα, ανακαλύπτουν τις βασικές αρχές της τηλεδιάσκεψης, τα πλεονεκτήματά της και τις περιπτώσεις στις οποίες χρησιμοποιείται σε μια επιχείρηση/έναν οργανισμό. Επιπλέον, η υποενότητα εισάγει τους/τις εκπαιδευόμενους/-ες σε μια ποικιλία πλατφορμών τηλεδιάσκεψης, όπως είναι: η βιντεοσυνομιλία, τα διαδικτυακά σεμινάρια (webinars) και τα εργαλεία τηλεσυνάντησης.

Οι εκπαιδευόμενοι/-ες προσδιορίζουν την καταλληλότερη επιλογή πλατφόρμας ανάλογα με τις περιστάσεις (ενδοεπικοινωνία με άλλα τμήματα, τηλεργασία), τις συνθήκες (επίπεδο εξοπλισμού, ποιότητα δικτύου) και το είδος της εκάστοτε εργασίας (π.χ. οργάνωσης ομάδας διαχείρισης έργου). Επιπρόσθετα, διερευνούν τη διαδικασία του προγραμματισμού και της οργάνωσης των τηλεδιασκέψεων για τα ανώτερα και τα ανώτατα στελέχη, στο πλαίσιο της ειδικότητάς τους. Αυτό περιλαμβάνει: τον καθορισμό της ατζέντας, την αποστολή προσκλήσεων και τη διασφάλιση της τεχνικής επάρκειας. Η υποενότητα παρέχει, ακόμα, πληροφορίες σχετικά με τον τρόπο αποτελεσματικής χρήσης των τηλεδιασκέψεων, διασφαλίζοντας την ομαλή διεξαγωγή τους. Οι εκπαιδευόμενοι/-ες γνωρίζουν τις τεχνικές και τα εργαλεία για τη διαχείριση των συζητήσεων και την αντιμετώπιση των τεχνικών προβλημάτων, καθώς και τη σημασία της ενεργούς συμμετοχής τους. Για την ενίσχυση της μαθησιακής εμπειρίας των εκπαιδευόμενων, ενδείκνυνται σενάρια ρόλων που επιτρέπουν στους/στις εκπαιδευόμενους/-ες να εξασκηθούν στον προγραμματισμό, τον συντονισμό, τη διευκόλυνση και τη συμμετοχή σε τηλεδιασκέψεις χρησιμοποιώντας διάφορες πλατφόρμες.

2.4.Η.3 | ΒΙΟΓΡΑΦΙΚΟ ΣΗΜΕΙΩΜΑ

Στην εν λόγω υποενότητα, οι εκπαιδευόμενοι/-ες εισάγονται στις τεχνικές σύνταξης ενός βιογραφικού σημειώματος με την κατάλληλη μορφή και το κατάλληλο περιεχόμενο. Το βιογραφικό σημείωμα αποτελεί ένα σημαντικό εργαλείο αυτοπροβολής, το οποίο αναδεικνύει τις δεξιότητες, την εμπειρία και τις γνώσεις του/της υποψήφιου/-ας προς εργασία. Στόχος του βιογραφικού σημειώματος είναι να τραβήξει την προσοχή του/της εργοδότη/-τριας και να του/της δημιουργήσει θετική εικόνα για τον/την υποψήφιο/-α, ώστε να τον/την βοηθήσει στη διαδικασία επιλογής. Οι περισσότεροι/-ες εργοδότες/-τριες δεν αφιερώνουν πολύ χρόνο στο να εξετάσουν τα βιογραφικά σημειώματα, επομένως είναι πολύ σημαντικό ο/η υποψήφιος/-α να κεντρίσει το ενδιαφέρον του/της εργοδότη/-τριας. Οι γνώσεις και οι δεξιότητες που λαμβάνουν και αναπτύσσουν οι εκπαιδευόμενοι/-ες στη συγκεκριμένη υποενότητα βοηθούν στην εφαρμογή των κατάλληλων οδηγιών για τη σύνταξη του βιογραφικού

σημειώματος, ως προς το τι θα πρέπει να αποφύγουν και ως προς το ποιες θεματικές ενότητες θα πρέπει να συμπεριλάβουν.

Οι εκπαιδευόμενοι/-ες επικεντρώνονται στις θεματικές ενότητες ενός βιογραφικού σημειώματος, οι οποίες περιλαμβάνουν: τα προσωπικά στοιχεία, την προαιρετική αναγραφή του στόχου σταδιοδρομίας του/της υποψηφίου/-ας, την εκπαίδευση-σπουδές, την επαγγελματική εμπειρία, τη συνεχιζόμενη κατάρτιση-επιμόρφωση, το επίπεδο ξένων γλωσσών, τη χρήση νέων τεχνολογιών, καθώς και τυχόν επιτεύγματα-διακρίσεις του/της υποψηφίου/-ας, αλλά και τις λοιπές δεξιότητες και ικανότητές του/της. Για την ενίσχυση της μαθησιακής εμπειρίας των εκπαιδευομένων, ενδείκνυται να συντάξουν, με την βοήθεια του/της εκπαιδευτή/-τριας, το βιογραφικό τους σημείωμα, κάνοντας χρήση έτοιμων σύγχρονων υποδειγμάτων.

2.4.Η.4 | ΣΥΝΟΔΕΥΤΙΚΗ ΕΠΙΣΤΟΛΗ

Σε συνέχεια της υποενότητας και ενώ οι εκπαιδευόμενοι/-ες συντάσσουν με την κατάλληλη μορφή και το κατάλληλο περιεχόμενο το βιογραφικό τους, είναι χρήσιμο πλέον να το συμπληρώσουν και με μία συνοδευτική επιστολή. Σε αυτή την υποενότητα, επομένως, οι εκπαιδευόμενοι/-ες εισάγονται στον ρόλο και τα χαρακτηριστικά μιας συνοδευτικής επιστολής. Αναλυτικότερα, η συνοδευτική επιστολή είναι ένα συνοπτικό κείμενο που βοηθά στην «προσωποποίηση» του βιογραφικού μας, δηλώνοντας ότι είμαστε οι κατάλληλοι/-ες για μια θέση εργασίας στον/στην υποψήφιο/-α εργοδότη/-τρια. Οι γνώσεις και οι δεξιότητες που λαμβάνουν και αναπτύσσουν οι εκπαιδευόμενοι/-ες στη συγκεκριμένη υποενότητα βοηθούν στην καλύτερη σύνταξη μιας συνοδευτικής επιστολής, ώστε η τελευταία να είναι εξατομικευμένη και προσαρμοσμένη στα προαπαιτούμενα της εκάστοτε θέσης εργασίας.

Οι εκπαιδευόμενοι/-ες επικεντρώνονται στη δομή και το περιεχόμενο της επιστολής για τις περιπτώσεις που υπάρχει δημοσιευμένη ή μη δημοσιευμένη αγγελία. Στην περίπτωση που υπάρχει δημοσιευμένη αγγελία, είναι αναγκαία η ανάπτυξη της επιχειρηματολογίας των υποψηφίων, με γνώμονα την ανάδειξη των δεξιοτήτων-ικανοτήτων τους σε αντιπαραβολή με τα προσόντα που ζητά η επιχείρηση. Αντίστοιχα, στην περίπτωση που δεν υπάρχει δημοσιευμένη αγγελία, οι υποψήφιοι/-ες δηλώνουν τη διαθεσιμότητα και το ενδιαφέρον τους για μελλοντική συνεργασία, αποστέλλοντας το βιογραφικό σημείωμα και μια συνοδευτική επιστολή διερευνητικά. Για την ενίσχυση της μαθησιακής εμπειρίας των εκπαιδευομένων, ενδείκνυται να συντάξουν, με τη βοήθεια του/της εκπαιδευτή/-τριας, μια συνοδευτική επιστολή για θέση πρακτικής άσκησης, κάνοντας χρήση έτοιμων σύγχρονων υποδειγμάτων.

2.4.Η.5 | ΤΕΧΝΙΚΕΣ ΕΥΡΕΣΗΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ

Σε αυτή την υποενότητα, οι εκπαιδευόμενοι/-ες εισάγονται στις τεχνικές εύρεσης εργασίας. Σε συνέχεια των προηγούμενων δύο υποενοτήτων, οι εκπαιδευόμενοι/-ες θα χρησιμοποιήσουν στην παρούσα τις κατάλληλες τεχνικές και πηγές εύρεσης ερ-

γασίας. Οι γνώσεις και οι δεξιότητες που λαμβάνουν και αναπτύσσουν οι εκπαιδευόμενοι/-ες στη συγκεκριμένη υποενότητα βοηθούν στην ανάδειξη της σημασίας του networking (δικτύου επαγγελματικών επαφών) και της στοχευμένης αναζήτησης εργασίας. Επιπρόσθετα, σημαντικά στοιχεία για τον/την κάθε υποψήφιο/-α εργαζόμενο/-η αποτελούν τόσο η αναζήτηση σε όλες τις διαθέσιμες πηγές όσο και η εγγραφή του/της στα newsletters (ενημερωτικά δελτία) των τμημάτων ανθρωπίνων πόρων των επιχειρήσεων που τον/την ενδιαφέρουν. Οι εκπαιδευόμενοι/-ες επικεντρώνονται στις κυρίες ψηφιακές πηγές εύρεσης εργασίας, όπως είναι τα μέσα κοινωνικής δικτύωσης (social media), εκείνα, δηλαδή, τα ηλεκτρονικά μέσα κοινωνικοποίησης, όπως το Facebook και το LinkedIn, τα οποία χρησιμοποιούν ολοένα και περισσότερες εταιρείες και φορείς για την αναζήτηση και την προσέλκυση προσωπικού.

Επιπρόσθετα, η υποενότητα επικεντρώνεται στις σύγχρονες και τις παραδοσιακές τεχνικές αναζήτησης εργασίας, όπως είναι: η απευθείας προσέγγιση των εργοδοτών/-τριών, τα γραφεία διασύνδεσης των υποψήφιων εργαζομένων και των εργοδοτών/-τριών, τα ιδιωτικά γραφεία εύρεσης εργασίας, η συμμετοχή στις ημέρες καριέρας, η εγγραφή σε επαγγελματικούς συλλόγους, οι αγγελίες, η συμπλήρωση αιτήσεων, οι διαγωνισμοί του δημοσίου κ.λπ. Για την ενίσχυση της μαθησιακής εμπειρίας των εκπαιδευομένων, ενδείκνυται η διεξαγωγή έρευνας αγγελιών από όλες τις διαθέσιμες πηγές (παραδοσιακές και σύγχρονες) για θέσεις εργασίας που αφορούν την ειδικότητά τους. Επιπρόσθετα, οι εκπαιδευόμενοι/-ες μπορούν να δημιουργήσουν και να επικαιροποιήσουν τα επαγγελματικά τους στοιχεία στις πλατφόρμες επαγγελματικής δικτύωσης.

2.4.Η.6 | ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΕΣ ΣΥΝΕΝΤΕΥΞΕΙΣ

Στην τελευταία υποενότητα, οι εκπαιδευόμενοι/-ες αναπτύσσουν τις βασικές δεξιότητες που εξασφαλίζουν την επιτυχία στις επαγγελματικές συνεντεύξεις. Αρχικά, μελετούν τη σημασία των επαγγελματικών συνεντεύξεων και τον ρόλο τους στη διαδικασία της πρόσληψης προσωπικού. Διερευνούν, στη συνέχεια, τον τρόπο με τον οποίο οι συνεντεύξεις επιτρέπουν στους/στις υποψηφίους/-ες να αναδείξουν τις δεξιότητες και την καταλληλότητά τους για μια θέση εργασίας. Επιπρόσθετα, εξερευνούν τη βασική εθιμοτυπία μιας συνέντευξης, συμπεριλαμβανομένης της κατάλληλης ενδυμασίας, της ακρίβειας στην ώρα και της ευγένειας. Η θετική πρώτη εντύπωση παίζει καθοριστικό ρόλο στην πρόσληψη προσωπικού. Οι εκπαιδευόμενοι/-ες πρέπει να δώσουν προσοχή στις τεχνικές της ενεργητικής ακρόασης και της διατήρησης της οπτικής επαφής, καθώς και στη διατύπωση των προσόντων τους με σαφήνεια και αυτοπεποίθηση.

Επιπλέον, επικεντρώνονται στις σχετικά πιο κοινές υποψήφιες ερωτήσεις σε μια συνέντευξη εργασίας, αλλά και στο πώς να είναι σε θέση να τις απαντούν με τον καλύτερο δυνατό τρόπο. Η υποενότητα παρουσιάζει, επίσης, τις στρατηγικές για τον χειρισμό των απαιτητικών ερωτήσεων ή καταστάσεων, αλλά και τις τεχνικές διαχείρισης

του άγχους σε μια συνέντευξη εργασίας. Για την περαιτέρω ενίσχυση της μαθησιακής τους εμπειρίας, οι εκπαιδευόμενοι/-ες μπορούν να εξασκηθούν πάνω σε σενάρια συνεντεύξεων. Επιπρόσθετα, μπορούν να αναλύσουν μελέτες περίπτωσης πολυεθνικών επιχειρήσεων με εστίαση στη διαδικασία των συνεντεύξεων και παράλληλα να συμμετάσχουν σε ένα παιχνίδι ρόλων μεταξύ του/της συνεντευξιαστή/-τριας και του/της συνεντευξιαζόμενου/-ης, αποκτώντας, έτσι, μεγαλύτερη αυτοπεποίθηση στην απάντηση των ερωτήσεων κατά τη διάρκεια των συνεντεύξεων επιλογής προσωπικού.

Προτεινόμενες πηγές μελέτης

Κύριες

1. Μανιάτης, Μ. (2015). «Συγχαρητήρια, προσλαμβάνεστε!». Τα 7 μυστικά της επιτυχημένης συνέντευξης. Αθήνα: Εκδόσεις Πατάκη.
2. Εθνικός Οργανισμός Πιστοποίησης Προσόντων και Επαγγελματικού Προσανατολισμού (ΕΟΠΠΕΠ). (2021). Συμβουλές επιτυχίας στην αναζήτηση εργασίας. Ανακτήθηκε στις 27 Μαΐου 2026 από:
https://europass.eoppep.gr/wp-content/uploads/2021/04/%CE%A3%CE%A5%CE%9C%CE%92%CE%9F%CE%A5%CE%9B%CE%95%CE%A3_14.5X21_%CE%94%CE%99%CE%9F%CE%A1%CE%98%CE%A9%CE%A3%CE%97_2.pdf

Συμπληρωματικές

1. Europass. (2023). Δημιούργησε το βιογραφικό σου σημείωμα Europass. Ανακτήθηκε στις 27 Μαΐου 2026 από:
<https://europa.eu/europass/el/create-europass-cv>

3 | Διδακτική μεθοδολογία

Στο πλαίσιο των εκπαιδευτικών συναντήσεων, αξιοποιείται η συμμετοχική ή/και η βιωματική διδασκαλία. Έχοντας ως σημείο εκκίνησης τις βασικές αρχές της εκπαίδευσης ενηλίκων αλλά και τη σύνδεση της αρχικής επαγγελματικής κατάρτισης με το πραγματικό περιβάλλον εργασίας, η εκπαίδευση έχει ένα διπλό σημείο αναφοράς: την ενεργή ανταπόκριση στις μαθησιακές ανάγκες της συγκεκριμένης κάθε φορά ομάδας εκπαιδευομένων και τις ανάγκες που προκύπτουν στο περιβάλλον εργασίας της συγκεκριμένης ειδικότητας.

Ο/Η εκπαιδευτής/-τρια οργανώνει και καθοδηγεί την εκπαιδευτική πράξη, επιλύει τυχόν ανακύπτοντα προβλήματα, υποστηρίζει, ανατροφοδοτεί και ενδυναμώνει τους/τις εκπαιδευόμενους/-ες. Διαμεσολαβεί, διευκολύνει και ενισχύει τη διαδικασία της μάθησης σε ομαδικό και σε ατομικό επίπεδο, συνδέοντας την κατάρτιση με τον κόσμο της εργασίας.

Η συμμετοχική και η βιωματική εκπαίδευση διαμορφώνουν ένα δημιουργικό περιβάλλον μάθησης και ενισχύουν την αλληλεπίδραση εκπαιδευτή/-τριας και εκπαιδευομένων. Προσφέρουν τη δυνατότητα να γίνουν αντιληπτές αλλά και να αξιοποιηθούν στην εκπαιδευτική διαδικασία οι ανάγκες, οι ιδιαιτερότητες, οι δυνατότητες, οι γνώσεις, οι δεξιότητες και οι εμπειρίες της συγκεκριμένης ομάδας των καταρτιζομένων. Προσφέρουν τη δυνατότητα να γίνουν πρακτικές και ρεαλιστικές συνδέσεις με το πραγματικό περιβάλλον εργασίας της συγκεκριμένης ειδικότητας.

Την υποστήριξη ενός αλληλεπιδραστικού περιβάλλοντος μάθησης ενισχύει η χρήση σύντομων εμπλουτισμένων εισηγήσεων και η συχνή εφαρμογή συμμετοχικών εκπαιδευτικών τεχνικών και μέσων. Ενδεικτικά αναφέρουμε ότι η ενίσχυση της συμμετοχής των καταρτιζομένων υποβοηθείται ενεργά από την αξιοποίηση απλών τεχνικών, όπως είναι ο καταγισμός ιδεών, οι ερωτήσεις και απαντήσεις ή η συζήτηση, οι ατομικές ή/και ομαδικές ασκήσεις εφαρμογής ή επίλυσης προβλήματος, η προσομοίωση, η εργασία σε ομάδες, οι μελέτες περίπτωσης. Οι εκπαιδευτικές δραστηριότητες που αξιοποιούν τις παραπάνω ή ανάλογες εκπαιδευτικές τεχνικές αντλούν τα θέματά τους από τη θεματολογία της κάθε μαθησιακής ενότητας και από τα σχετικά ζητήματα που συνδέονται με το πραγματικό περιβάλλον εργασίας.

Η εκπαίδευση σε συγκεκριμένες –ατομικές ή/και ομαδικές– δραστηριότητες μέσα στην τάξη και τα εργαστήρια προετοιμάζει τα μέλη της ομάδας για τη συμμετοχή τους στην πρακτική άσκηση/μαθητεία. Η σταδιακή εξειδίκευση της γνώσης, η ανάπτυξη συγκεκριμένων δεξιοτήτων/ικανοτήτων, καθώς και η καλλιέργεια των κατάλληλων στάσεων και συμπεριφορών σε κρίσιμα ζητήματα δεοντολογίας, υγείας και ασφάλειας κ.λπ., προετοιμάζουν τη συγκεκριμένη κάθε φορά ομάδα εκπαιδευομένων για τα επόμενα βήματα. Το πρόγραμμα κατάρτισης συνδυάζει την απόκτηση θεωρητικών γνώσεων με την ανάπτυξη των αναγκαίων πρακτικών δεξιοτήτων για την αποτελεσματική άσκηση του επαγγέλματος.

Σε ανάλογη κατεύθυνση, στο πλαίσιο της πρακτικής εφαρμογής της ειδικότητας, δίνεται και η δυνατότητα ανάπτυξης διαθεματικών προγραμμάτων/σχεδίων δραστηριοτήτων (projects), με σύγχρονη εφαρμογή διαφορετικών μαθησιακών ενοτήτων και θεματικών. Οι συγκεκριμένες δραστηριότητες μπορούν να αναπτύσσονται σε μεγαλύτερη ή μικρότερη χρονική έκταση και να συμπεριλαμβάνουν, ενδεικτικά, επισκέψεις σε χώρους εργασίας και εγκαταστάσεις παραγωγής, συναντήσεις με έμπειρους/-ες επαγγελματίες της ειδικότητας ή ειδικούς του συγκεκριμένου παραγωγικού τομέα και κλάδου, υλοποίηση ομαδικών εργασιών με τον συνδυασμό διαφορετικών μαθησιακών ενοτήτων και υπό την καθοδήγηση ομάδας εκπαιδευτών/-τριών ή ακόμη και τη δημιουργία ομάδων εκπαιδευομένων με στόχο την αμοιβαία άσκηση, μελέτη και αλληλοδιδασκαλία. Το σύνολο των παραπάνω δραστηριοτήτων μπορούν να αξιοποιηθούν και αυτόνομα, ανεξάρτητα, δηλαδή, από την υλοποίηση ενός συνολικότερου project.

Η ανάπτυξη συνεργατικού κλίματος μεταξύ των εκπαιδευομένων και η καλλιέργεια σχέσεων εμπιστοσύνης με τους/τις εκπαιδευτές/-τριες συντελούν στη δημιουργία μιας κοινότητας μάθησης, η οποία μπορεί να αποδειχθεί ιδιαίτερα σημαντική για την ενίσχυση των διεργασιών μάθησης τόσο κατά τη διάρκεια της εκπαιδευτικής διαδικασίας, όσο και πέρα από αυτήν, σε περιόδους μελέτης ή/και προετοιμασίας για τις διαδικασίες αξιολόγησης/πιστοποίησης των γνώσεων και δεξιοτήτων που έχουν αποκτηθεί.

Η ενίσχυση της συνεργασίας και της δημιουργίας μιας κοινότητας μάθησης είναι δυνατόν να επηρεάσει και τους τρόπους μελέτης των ίδιων των εκπαιδευομένων προς μια πιο ενεργητική, δημιουργική στάση διερεύνησης και εξοικείωσης με τη γνώση. Η τήρηση προσωπικών σημειώσεων και η ανταλλαγή μεταξύ των εκπαιδευομένων, η μελέτη πρόσθετων βιβλιογραφικών –ελληνόφωνων αλλά και ξενόγλωσσων– πηγών, η αναζήτηση συμπληρωματικών ερεθισμάτων στο ευρύτερο κοινωνικό και επαγγελματικό περιβάλλον (παρακολούθηση οπτικοακουστικού υλικού, επαγγελματικών περιοδικών, εξέλιξης θεσμικού πλαισίου κ.λπ.), σχετικών με την επαγγελματική ειδικότητα, είναι δυνατόν να αποτελέσουν σημαντικά συστατικά για τη διαμόρφωση μιας ισχυρής σχέσης με την εξειδικευμένη επαγγελματική γνώση και με τις δεξιότητες που απαιτεί το επάγγελμα.

Η παρακολούθηση ενός εντατικού προγράμματος κατάρτισης μεγάλης διάρκειας αναγκαστικά επιφέρει αλλαγές στην καθημερινότητα των εκπαιδευομένων. Η αποδοτική διαχείριση του καθημερινού χρόνου απαιτεί προσωπικό προγραμματισμό και φροντίδα. Η συστηματική πρόβλεψη ενός χρονικού διαστήματος μελέτης, καθημερινά, καθώς και η τήρηση ενός ημερολογίου μάθησης όπου οι εκπαιδευόμενοι/-ες θα καταγράφουν την καθημερινή τους πρόοδο, αλλά, ενδεχομένως, θα σημειώνουν και ερωτήματα ή παρατηρήσεις σχετικές με την κάθε μαθησιακή ενότητα, μπορούν να αποτελέσουν χρήσιμες και πολύ δημιουργικές πρακτικές ενίσχυσης των διαδικασιών μάθησης.

Η φοίτηση στις Σχολές Ανώτερης Επαγγελματικής Κατάρτισης είναι περίοδος διαμόρφωσης μιας μελλοντικής επαγγελματικής ταυτότητας. Είναι η αρχή μιας νέας προσωπικής ιστορίας και μιας διαρκούς εξέλιξης μπροστά σε απαιτήσεις και ανα-

γκαιότητες που χαρακτηρίζουν την κάθε επαγγελματική ειδικότητα. Είναι η ευκαιρία διασύνδεσης του/της κάθε εκπαιδευόμενου/-ης με τις γνώσεις, τις δεξιότητες και τις στάσεις που είναι κοινές στην επαγγελματική κοινότητα στην οποία σταδιακά θα ενταχθεί.

4 | Υγεία και ασφάλεια κατά τη διάρκεια της κατάρτισης

Για την προστασία των καταρτιζομένων, τόσο στην αίθουσα διδασκαλίας και στους εργαστηριακούς χώρους της ΣΑΕΚ όσο και στις επιχειρήσεις στις οποίες υλοποιείται η πρακτική άσκηση/μαθητεία, τηρούνται όλες οι προβλεπόμενες διατάξεις για τους κανόνες υγείας και ασφάλειας στην ειδικότητα και το επάγγελμα, αλλά και ευρύτερα, όπως προβλέπονται ιδίως από:

- Τον κώδικα Νόμων για την υγεία και την ασφάλεια των εργαζομένων (βλ. Ν. 3850/2010), όπως ισχύει,
- Τις διατάξεις του κτιριοδομικού κανονισμού (βλ. 3046/304/89-ΦΕΚ 59/Δ/3-02-89), όπως ισχύει,
- Τον κανονισμό λειτουργίας των εργαστηριακών κέντρων (ΦΕΚ 1318 Β'/2015), όπως ισχύει,
- Το ΦΕΚ 3938/Β/26-8-2021, κοινή Υπουργική Απόφαση υπ' αριθμ. Κ5/97484 με θέμα την «Πρακτική άσκηση σπουδαστών Ινστιτούτων Επαγγελματικής Κατάρτισης αρμοδιότητας Υπουργείου Παιδείας και Θρησκευμάτων», όπως ισχύει και
- Το ΦΕΚ 4146/Β/9-9-2021, κοινή Υπουργική Απόφαση υπ' αριθμ. ΦΒ7/108652/Κ3, με θέμα το «Πλαίσιο Ποιότητας Μαθητείας», όπως ισχύει.

Παρακάτω παρατίθενται οι βασικοί κανόνες υγείας και ασφάλειας, καθώς και ο σχετικός αναγκαίος ατομικός εξοπλισμός για τις συνθήκες άσκησης της ειδικότητας:

4.1 • Βασικοί κανόνες υγείας και ασφαλείας

Ιδιαίτερη προσοχή συνιστάται κατά τη διάρκεια των εργαστηριακών μαθημάτων κατά τη χρήση των υπολογιστών. Συγκεκριμένα, συνιστάται:

- Να μην υπάρχει στο γραφείο όπου βρίσκεται ο ηλεκτρονικός υπολογιστής υγρό στοιχείο,
- Να μη γίνεται παρέμβαση κανενός είδους στην ηλεκτρολογική εγκατάσταση των συσκευών,
- Να διατηρείται το πάτωμα καθαρό από υγρά και στερεά στοιχεία,
- Οι διάδρομοι μέσα στο εργαστήριο να παραμένουν ανοιχτοί χωρίς εμπόδια από κουτιά, καλώδια ή άλλα αντικείμενα και
- Αν οι ρευματολήπτες δεν είναι αρκετοί στον χώρο του εργαστηρίου, χρειάζεται να τοποθετηθούν και άλλοι, ώστε να μην υπάρχουν προεκτάσεις ηλεκτρικών καλωδίων που μπορεί να οδηγήσουν σε πτώση εκπαιδευομένου/-ης ή/και σε ηλεκτροπληξία.

4.2 • Μέσα ατομικής προστασίας

Δεν απαιτείται κάποιο ιδιαίτερο μέσο ατομικής προστασίας κατά τη χρήση των ηλεκτρονικών υπολογιστών στα εργαστηριακά μαθήματα.



Προδιαγραφές υλοποίησης πρακτικής άσκησης

1 | Ο θεσμός της πρακτικής άσκησης

Η πρακτική άσκηση συνδέεται άρρηκτα με τη θεωρητική κατάρτιση, αφού, κατά τη διάρκειά της, οι πρακτικά ασκούμενοι/-ες ανακαλούν τη θεωρητική και εργαστηριακή γνώση για να την εφαρμόσουν στην πράξη και να αντεπεξέλθουν στις εργασίες που τους ανατίθενται. Καλούνται να αναλάβουν συγκεκριμένα καθήκοντα και να δώσουν λύση σε πρακτικά προβλήματα που ανακύπτουν, υπό την εποπτεία των εκπαιδευτών/-τριών. Έτσι, ο θεσμός της πρακτικής άσκησης στοχεύει στην ανάπτυξη επαγγελματικών ικανοτήτων/δεξιοτήτων σχετικών με την ειδικότητα, στην ενίσχυση της επαφής με τον εργασιακό χώρο και στην προετοιμασία των εκπαιδευομένων για την παραγωγική διαδικασία, μέσω της απόκτησης εμπειριών ιδιαίτερα χρήσιμων για τη μετέπειτα επαγγελματική τους πορεία.

Αναλυτικότερα, η πρακτική άσκηση είναι υποχρεωτική για τους/τις εκπαιδευόμενους/-ες των ΣΑΕΚ και θεωρείται απαραίτητη προϋπόθεση για την απόκτηση Βεβαίωσης Επαγγελματικής Κατάρτισης (άρθρο 27 του Ν. 4763/2020 για το Εθνικό Σύστημα Επαγγελματικής Εκπαίδευσης, Κατάρτισης και Διά Βίου Μάθησης).

Στη συνέχεια αναφέρονται χρήσιμες πληροφορίες για τον θεσμό της πρακτικής άσκησης, όπως περιγράφονται στη σχετική Νομοθεσία¹ και οι οποίες αφορούν τις βασικές προϋποθέσεις, τον τρόπο και τους όρους υλοποίησής της.

Διάρκεια πρακτικής άσκησης

Η συνολική διάρκεια της περιόδου πρακτικής άσκησης είναι εννιακόσιες εξήντα (960) ώρες. Οι ώρες πρακτικής ανά ημέρα καθορίζονται σε τέσσερις (4) έως οκτώ (8), ανάλογα με τη φύση και το αντικείμενο της ειδικότητας κατάρτισης του/της ασκούμενου/-ης. Δεν επιτρέπεται η υπέρβαση του ημερήσιου ωραρίου πέραν των ωρών που ορίζονται στην ειδική σύμβαση πρακτικής άσκησης.

1 ΦΕΚ 3938/Β'/26-8-2021. Κοινή Υπουργική Απόφαση υπ' αριθμ. Κ5/97484. Πρακτική άσκηση σπουδαστών Ινστιτούτων Επαγγελματικής Κατάρτισης αρμοδιότητας Υπουργείου Παιδείας και Θρησκευμάτων.

Όροι υλοποίησης πρακτικής άσκησης

Η πρακτική άσκηση δύναται να πραγματοποιείται σε θέσεις που προσφέρονται από φυσικά πρόσωπα, ΝΠΔΔ, ΝΠΙΔ, δημόσιες υπηρεσίες, ΟΤΑ α΄ και β΄ βαθμού και επιχειρήσεις. Εξαιρούνται οι φορείς:

- α) Προσωρινής απασχόλησης,
- β) Τα νυχτερινά κέντρα,
- γ) Παροχής καθαριότητας και φύλαξης,
- δ) Τα πρακτορεία τυχερών παιχνιδιών,
- ε) Κάθε επιχείρηση στην οποία δεν είναι εφικτός ο έλεγχος της εκπαίδευσης από τον αρμόδιο φορέα.

Ο/Η εκπαιδευόμενος/-η της ΣΑΕΚ, προκειμένου να πραγματοποιήσει πρακτική άσκηση, υπογράφει ειδική σύμβαση πρακτικής άσκησης με τον/την εργοδότη/-τρια, η οποία θεωρείται από τη ΣΑΕΚ φοίτηση. Η ειδική σύμβαση πρακτικής άσκησης δεν συνιστά σύμβαση εξαρτημένης εργασίας.

Βασικός συντελεστής για την επιτυχή υλοποίηση της πρακτικής άσκησης είναι και ο/η εκπαιδευτής/-τρια της επιχείρησης ή υπηρεσίας, ο/η οποίος/-α αναλαμβάνει την παρακολούθηση και την υποστήριξη των ασκουμένων. Σε αυτή την κατεύθυνση, ο/η εργοδότης/-τρια ορίζει ένα έμπειρο στέλεχος συναφούς επαγγελματικής ειδικότητας με τον/την πρακτικά ασκούμενο/-η ως «εκπαιδευτή/-τρια στον χώρο εργασίας», ο/η οποίος/-α αναλαμβάνει την αποτελεσματική υλοποίηση των εκπαιδευτικών δραστηριοτήτων στον χώρο εργασίας και την παρακολούθηση της προόδου του/της πρακτικά ασκούμενου/-ης.

Η παρακολούθηση της προόδου του/της πρακτικά ασκούμενου/-ης γίνεται μέσω του βιβλίου πρακτικής άσκησης. Αναλυτικότερα, σε αυτό καταγράφει ο/η ίδιος/-α ο/η πρακτικά ασκούμενος/-η κατά εβδομάδα τις εργασίες με τις οποίες ασχολήθηκε και περιγράφει συνοπτικά τα καθήκοντα που του/της ανατέθηκαν στον χώρο πραγματοποίησης της πρακτικής άσκησης. Κάθε εβδομαδιαία καταχώριση ελέγχεται και υπογράφεται από τον/την εκπαιδευτή/-τρια στον χώρο εργασίας.

2 | Οδηγίες για τον/την πρακτικά ασκούμενο/-η

2.1 • Προϋποθέσεις εγγραφής στο πρόγραμμα πρακτικής άσκησης

Η πρακτική άσκηση είναι υποχρεωτική για τους/τις εκπαιδευόμενους/-ες των Σχολών Ανώτερης Επαγγελματικής Κατάρτισης και θεωρείται απαραίτητη προϋπόθεση για την απόκτηση Βεβαίωσης Επαγγελματικής Κατάρτισης.

Για την έναρξη της πρακτικής άσκησης στην ειδικότητα «Γραμματέας Ανώτερων και Ανώτατων Στελεχών», οι εκπαιδευόμενοι/-ες πρέπει να έχουν συμπληρώσει το εξάμηνο Δ' της φοίτησής τους στις ΣΑΕΚ. Στην περίπτωση αυτήν, μπορούν πια να τοποθετηθούν σε θέση πρακτικής της ειδικότητάς τους.

2.2 • Δικαιώματα και υποχρεώσεις του/της πρακτικά ασκουμένου/-ης

Βασική προϋπόθεση για την επιτυχή υλοποίηση ενός προγράμματος πρακτικής άσκησης είναι η γνώση και η εφαρμογή των δικαιωμάτων και των υποχρεώσεων κάθε εμπλεκόμενου μέλους όπως ορίζονται στην εκάστοτε ισχύουσα Νομοθεσία.² Στη συνέχεια, παρατίθενται κάποια δικαιώματα και υποχρεώσεις των πρακτικά ασκουμένων.

Δικαιώματα πρακτικά ασκουμένων

1. Τμηματική ή συνεχόμενη υλοποίηση της πρακτικής άσκησης.
2. Δυνατότητα αποζημίωσης η οποία ορίζεται στο 80% του νόμιμου, νομοθετημένου, κατώτατου ορίου του ημερομίσθιου του/της ανειδίκευτου/-ης εργάτη/-τριας ή όπως αυτό διαμορφώνεται από το Υπουργείο Εργασίας και Κοινωνικής Ασφάλισης ή αναλογικά εάν η ημερήσια διάρκεια της πρακτικής είναι μικρότερη των οκτώ (8) ωρών. Η αποζημίωση καταβάλλεται στον/στην πρακτικά ασκούμενο/-η μετά την ολοκλήρωση της πρακτικής άσκησης. Σε περίπτωση μη δυνατότητας χρηματοδότησης της αποζημίωσης της πρακτικής άσκησης, δεν υφίσταται η υποχρέωση αποζημίωσής της, παρά μόνο η υποχρέωση του/της εργοδότη/-τριας να αποδίδει τις προβλεπόμενες ασφαλιστικές εισφορές.
3. Υπαγωγή στην ασφάλιση του e-ΕΦΚΑ (πρώην ΙΚΑ-ΕΤΑΜ) για τον κλάδο του ατυχήματος. Για την ασφάλισή του/της, καταβάλλονται οι προβλεπόμενες από την παρ. 1 του άρθρου 10 του Ν. 2217/1994 (Α' 83) ασφαλιστικές εισφορές, οι οποίες

2 ΦΕΚ 3938/Β' /26-8-2021. Κοινή Υπουργική Απόφαση υπ' αριθμ. Κ5/97484. Πρακτική άσκηση σπουδαστών Ινστιτούτων Επαγγελματικής Κατάρτισης αρμοδιότητας Υπουργείου Παιδείας και Θρησκευμάτων.

βαρύνουν το φυσικό ή νομικό πρόσωπο (εργοδότη/-τρια) στο οποίο υλοποιείται η πρακτική άσκηση.

4. Δικαίωμα αναφοράς στο ΣΑΕΚ της μη τήρησης των όρων της πρακτικής άσκησης.
5. Δικαίωμα διακοπής της πρακτικής άσκησης βάσει τεκμηρίωσης και έπειτα από σχετική δήλωση στο ΣΑΕΚ εποπτείας.
6. Αλλαγή εργοδότη/-τριας, εφόσον συντρέχει τεκμηριωμένος σοβαρότατος λόγος.
7. Οι πρακτικά ασκούμενοι/-ες δεν απασχολούνται την Κυριακή και τις επίσημες αργίες.

Υποχρεώσεις πρακτικά ασκουμένων

1. Τήρηση του ημερήσιου ωραρίου πρακτικής άσκησης, όπως ορίζεται από την ειδική σύμβαση.
2. Τήρηση των όρων υγείας και ασφάλειας του/της εργοδότη/-τριας.
3. Σεβασμός της κινητής και της ακίνητης περιουσίας του/της εργοδότη/-τριας.
4. Αρμονική συνεργασία με τα στελέχη του/της εργοδότη/-τριας.
5. Προσκόμιση –όπου απαιτείται– όλων των απαραίτητων ιατρικών βεβαιώσεων για την εξάσκηση του επαγγέλματος.
6. Προσκόμιση στη ΣΑΕΚ των απαραίτητων δικαιολογητικών, πριν από την έναρξη και μετά τη λήξη της πρακτικής άσκησης αλλά και σε περίπτωση διακοπής της.
7. Ενημέρωση σε περίπτωση απουσίας του/της ασκουμένου/-ης της επιχείρησης και της ΣΑΕΚ εποπτείας.
8. Τήρηση βιβλίου πρακτικής άσκησης, το οποίο διατίθεται από τη ΣΑΕΚ και στο οποίο αναγράφονται από τους/τις ασκούμενους/-ες κατά εβδομάδα οι εργασίες με τις οποίες ασχολήθηκαν και περιγράφονται συνοπτικά τα καθήκοντα που τους ανατέθηκαν στον χώρο πραγματοποίησης της πρακτικής άσκησης.
9. Προσκόμιση στο τέλος κάθε μήνα στη ΣΑΕΚ φοίτησης ή εποπτείας της πρακτικής άσκησης του βιβλίου πρακτικής άσκησης για έλεγχο.
10. Υποβολή, μετά την ολοκλήρωση της πρακτικής άσκησης, του βιβλίου πρακτικής άσκησης στη ΣΑΕΚ φοίτησης, συμπληρωμένου με τις εβδομαδιαίες εκθέσεις, τον χρόνο και το αντικείμενο απασχόλησης, τις ημέρες απουσίας και την επίδοση του/της πρακτικά ασκουμένου/-ης. Υποβολή του εντύπου λήξης (Βεβαίωση Παρουσίας) της πρακτικής άσκησης, συμπληρωμένου, υπογεγραμμένου και σφραγισμένου από τον εργοδότη/-τρια-νόμιμο/-η εκπρόσωπο του φορέα απασχόλησης, στο οποίο βεβαιώνεται ότι ο/η εκπαιδευόμενος/-η πραγματοποίησε την πρακτική άσκηση στην επιχείρηση/οργανισμό, καθώς και το χρονικό διάστημα αυτής.
11. Άμεση ενημέρωση της ΣΑΕΚ φοίτησης από τον/την πρακτικά ασκούμενο/-η σε περίπτωση διακοπής της πρακτικής άσκησης και προσκόμιση του βιβλίου πρακτικής και του εντύπου της λήξης (Βεβαίωση Παρουσίας) με τις ημέρες πρακτικής άσκησης που έχουν πραγματοποιηθεί. Για να συνεχίσει ο/η εκπαιδευόμενος/-η

την πρακτική άσκηση για το υπόλοιπο του προβλεπόμενου διαστήματος στον ίδιο ή σε άλλον φορέα απασχόλησης (εργοδότη/-τρια), θα πρέπει να ακολουθηθεί εκ νέου η διαδικασία έναρξης πρακτικής. Αν η διακοπή της πρακτικής άσκησης γίνει από τον/την εργοδότη/-τρια, τότε ο/η τελευταίος/-α οφείλει να ενημερώσει άμεσα τη ΣΑΕΚ φοίτησης του/της πρακτικά ασκουμένου/-ης.

2.3 • Φορείς υλοποίησης πρακτικής άσκησης

Κάθε πρακτικά ασκούμενος/-η πραγματοποιεί την πρακτική του/της άσκηση σε τμήματα των φορέων απασχόλησης αντίστοιχα με την ειδικότητά του/της, με την εποπτεία υπευθύνου/-ης του φορέα, ειδικότητας αντίστοιχης με το αντικείμενο κατάρτισής του/της.

Ειδικότερα, ως προς την ειδικότητα «Γραμματέας Ανώτερων και Ανώτατων Στελεχών», οι εκπαιδευόμενοι/-ες πραγματοποιούν πρακτική άσκηση σε τομείς που σχετίζονται με τη διοίκηση/οργάνωση σε φορείς/επιχειρήσεις, όπως είναι οι εξής: ιδιωτικές επιχειρήσεις, δημόσιοι οργανισμοί, εξαγωγικές εταιρείες, δικηγορικά γραφεία, ναυτιλιακές επιχειρήσεις, ξενοδοχειακές και τουριστικές επιχειρήσεις, χρηματοοικονομικές επιχειρήσεις, διαφημιστικές εταιρείες και εταιρείες δημοσίων σχέσεων, σε θέσεις εργασίας γραμματειακής υποστήριξης, εξυπηρέτησης πελατών/-ισών, τηλεφωνικού κέντρου, καθώς και ως υπεύθυνοι/-ες παραγγελιών κ.λπ.

3 | Ο ρόλος του/της εκπαιδευτή/-τριας της πρακτικής άσκησης

Ο/Η εργοδότης/-τρια της επιχείρησης που προσφέρει θέση πρακτικής άσκησης ορίζει ένα έμπειρο στέλεχος συναφούς επαγγελματικής ειδικότητας με τον/την πρακτικά ασκούμενο/-η ως «εκπαιδευτή/-τρια στον χώρο εργασίας», ο/η οποίος/-α αναλαμβάνει την αποτελεσματική υλοποίηση των εκπαιδευτικών δραστηριοτήτων στον χώρο εργασίας, την παρακολούθηση της προόδου των εκπαιδευομένων και την ανατροφοδότηση των υπεύθυνων εκπαιδευτών/-τριών στην εκπαιδευτική δομή.

Αναλυτικότερα, ο/η εκπαιδευτής/-τρια είναι το συνδετικό πρόσωπο του/της εργοδότη/-τριας της επιχείρησης με την εκπαιδευτική δομή (ΣΑΕΚ) και κατά συνέπεια έχει συνεχή συνεργασία με αυτήν. Επιπλέον, ο ρόλος του/της αφορά την παροχή συμβουλών, πληροφοριών ή καθοδήγησης, καθώς πρόκειται για ένα άτομο με χρήσιμη εμπειρία, δεξιότητες και εξειδίκευση, το οποίο υποστηρίζει την προσωπική και επαγγελματική ανάπτυξη των πρακτικά ασκούμενων.

4 | Προσδοκώμενα μαθησιακά αποτελέσματα της πρακτικής άσκησης

Κατά τη διάρκεια της πρακτικής άσκησης, επιδιώκεται η αναβάθμιση των γνώσεων, των επαγγελματικών δεξιοτήτων και των ικανοτήτων των σπουδαστών/-τριών των ΣΑΕΚ, με αποτέλεσμα την ομαλή μετάβασή τους από την αίθουσα κατάρτισης στον χώρο εργασίας και μάλιστα κάτω από πραγματικές εργασιακές συνθήκες. Στο πλαίσιο αυτής της μετάβασης και της ομαλής ένταξης, οι πρακτικά ασκούμενοι/-ες καλούνται να καλλιεργήσουν όχι μόνο τις επαγγελματικές δεξιότητες που αφορούν την ειδικότητα και που δεν εξαντλούνται στο πλαίσιο της αίθουσας κατάρτισης, αλλά και οριζόντιες δεξιότητες που ενισχύουν την επαγγελματική τους συμπεριφορά και καλλιεργούν την περιβαλλοντική αλλά και την επιχειρηματική κουλτούρα. Έτσι, η πρακτική άσκηση αποτελεί ένα προπαρασκευαστικό στάδιο κατά το οποίο αναβαθμίζονται οι γενικές και ειδικές γνώσεις, συντελούνται σημαντικές διεργασίες επαγγελματικού προσανατολισμού και διευκολύνεται η επαγγελματική ανάπτυξη του ατόμου.

Αναλυτικότερα, κατά τη διάρκεια της πρακτικής άσκησης, δίνεται η δυνατότητα στον/στην πρακτικά ασκούμενο/-η να ασκηθεί στις εργασίες που απορρέουν από τα επιμέρους μαθησιακά αποτελέσματα του προγράμματος κατάρτισης στην ειδικότητα. Η άσκηση μπορεί να επιτευχθεί μέσω της παρατήρησης της εργασίας, της συμμετοχής σε ομάδα εκτέλεσης της εργασίας, της καθοδηγούμενης εργασίας ή της δοκιμής/αυτόνομης εκτέλεσης της εργασίας από τον/την πρακτικά ασκούμενο/-η.

Στον πίνακα που ακολουθεί, αποτυπώνονται οι ενότητες προσδοκώμενων μαθησιακών αποτελεσμάτων της πρακτικής άσκησης για την ειδικότητα «Γραμματέας Ανώτερων και Ανώτατων Στελεχών» και οι αντίστοιχες ενδεικτικές εργασίες ανά ενότητα κατά τη διάρκεια της πρακτικής άσκησης. Επισημαίνεται ότι οι εν λόγω εργασίες μπορούν να χρησιμοποιηθούν από τους/τις πρακτικά ασκούμενους/-ες για τη συμπλήρωση του βιβλίου πρακτικής άσκησης.

**Πίνακας 3 /// Ενότητες προσδοκώμενων μαθησιακών αποτελεσμάτων
πρακτικής άσκησης**

ΕΝΟΤΗΤΕΣ ΠΡΟΣΔΟΚΩΜΕΝΩΝ ΜΑΘΗΣΙΑΚΩΝ ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΩΝ		
ΕΝΟΤΗΤΕΣ ΠΡΟΣΔΟΚΩΜΕΝΩΝ ΜΑΘΗΣΙΑΚΩΝ ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΩΝ	ΕΝΔΕΙΚΤΙΚΕΣ ΕΡΓΑΣΙΕΣ ΚΑΤΑ ΤΗ ΔΙΑΡΚΕΙΑ ΤΗΣ ΠΡΑΚΤΙΚΗΣ ΑΣΚΗΣΗΣ	ΕΙΔΙΚΕΣ ΠΡΟΔΙΑΓΡΑΦΕΣ
A. «Αρχές οργάνωσης και διοίκησης» συνέχεια >>	• Αντιπαραβολή των ορισμών της έννοιας «διοίκηση», των λειτουργιών της και των σημαντικότερων ρόλων των μανάτζερ, • Ανάδειξη και ανάλυση των παραγόντων που διαμορφώνουν το μανάτζμεντ, • Ταυτοποίηση των διαφορών μεταξύ του εσωτερικού και του εξωτερικού περιβάλλοντος της επιχείρησης και ταξινόμηση των επιχειρήσεων με βάση το μέγεθός τους, • Υποστήριξη στα διάφορα στάδια προετοιμασίας ενός επιχειρηματικού σχεδίου, • Αναγνώριση της σημασίας του στρατηγικού σχεδιασμού της οργανωσιακής δομής και της κουλτούρας ενός/μιας οργανισμού/ επιχείρησης, • Αναπαράσταση των λειτουργιών της επιχείρησης και εξήγηση των θεωριών λήψης διοικητικών αποφάσεων, • Αναγνώριση της συμβολής της ηγεσίας στη διοίκηση των επιχειρήσεων, • Περιγραφή των βασικών λειτουργιών της διοίκησης ανθρωπίνων πόρων για τον έλεγχο και τον προγραμματισμό της, • Κατανόηση της στρατηγικής σημασίας της διαχείρισης και της ανάπτυξης των ανθρωπίνων πόρων, • Υιοθέτηση πρακτικών βελτιστοποίησης της παραγωγικότητας των εργαζομένων,	• Προγράμματα επεξεργασίας κειμένου, • Υπολογιστικά φύλλα, • Βάση δεδομένων, • Η/Υ.

συνέχεια >>

**Πίνακας 3 /// Ενότητες προσδοκώμενων μαθησιακών αποτελεσμάτων
πρακτικής άσκησης**

ΕΝΟΤΗΤΕΣ ΠΡΟΣΔΟΚΩΜΕΝΩΝ ΜΑΘΗΣΙΑΚΩΝ ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΩΝ		
ΕΝΟΤΗΤΕΣ ΠΡΟΣΔΟΚΩΜΕΝΩΝ ΜΑΘΗΣΙΑΚΩΝ ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΩΝ	ΕΝΔΕΙΚΤΙΚΕΣ ΕΡΓΑΣΙΕΣ ΚΑΤΑ ΤΗ ΔΙΑΡΚΕΙΑ ΤΗΣ ΠΡΑΚΤΙΚΗΣ ΑΣΚΗΣΗΣ	ΕΙΔΙΚΕΣ ΠΡΟΔΙΑΓΡΑΦΕΣ
« συνέχεια A. «Αρχές οργάνωσης και διοίκησης»	• Διάκριση των εννοιών και των αρχών του Αστικού Δικαίου και του Εμπορικού Δικαίου και παράλληλη εφαρμογή του «Γενικού Κανονισμού για την Προστασία των Προσωπικών Δεδομένων» (GDPR), • Αποκωδικοποίηση των βασικών νομικών μορφών επιχειρήσεων.	
B. «Επικοινωνία και Δημόσιες Σχέσεις» συνέχεια »	• Εντοπισμός των διαφορών μεταξύ της προφορικής και της γραπτής επικοινωνίας και επιλογή του κατάλληλου μέσου διεξαγωγής της κατά περίπτωση, • Αποδοχή των προϋποθέσεων της αποτελεσματικής επιχειρησιακής επικοινωνίας, • Αναγνώριση των ειδών επικοινωνίας στο εσωτερικό περιβάλλον των επιχειρήσεων, • Κατανόηση του ρόλου των δημοσίων σχέσεων στον επικοινωνιακό προγραμματισμό των επιχειρήσεων και των οργανισμών, • Εφαρμογή των ατομικών δημοσίων σχέσεων, • Εκτέλεση των κατάλληλων στρατηγικών τοποθέτησης και διαφοροποίησης των προϊόντων – υπηρεσιών, • Προσδιορισμός των περιόδων εξέλιξης της επικοινωνίας, αξιοποίηση των κύριων στοιχείων της και ερμηνεία των λεκτικών και των εκφραστικών μηνυμάτων, • Ανάπτυξη και εφαρμογή αποτελεσματικών προγραμμάτων δημοσίων σχέσεων,	• Η/Υ, • Έντυπα απεικόνισης προσφορών, • Διαδίκτυο, • Πίνακας ανακοινώσεων.

συνέχεια »

**Πίνακας 3 /// Ενότητες προσδοκώμενων μαθησιακών αποτελεσμάτων
πρακτικής άσκησης**

ΕΝΟΤΗΤΕΣ ΠΡΟΣΔΟΚΩΜΕΝΩΝ ΜΑΘΗΣΙΑΚΩΝ ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΩΝ		
ΕΝΟΤΗΤΕΣ ΠΡΟΣΔΟΚΩΜΕΝΩΝ ΜΑΘΗΣΙΑΚΩΝ ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΩΝ	ΕΝΔΕΙΚΤΙΚΕΣ ΕΡΓΑΣΙΕΣ ΚΑΤΑ ΤΗ ΔΙΑΡΚΕΙΑ ΤΗΣ ΠΡΑΚΤΙΚΗΣ ΑΣΚΗΣΗΣ	ΕΙΔΙΚΕΣ ΠΡΟΔΙΑΓΡΑΦΕΣ
« συνέχεια Β. «Επικοινωνία και Δημόσιες Σχέσεις»	- Ανάπτυξη του ρόλου των δημοσίων σχέσεων στη φήμη και την εικόνα του/της οργανισμού/επιχείρησης, - Αναγνώριση της εφαρμογής των δημοσίων σχέσεων στο εσωτερικό και το εξωτερικό περιβάλλον της επιχείρησης, - Προσαρμογή των βασικών εννοιών των δημοσίων σχέσεων στην επαγγελματική πρακτική, - Προσδιορισμός των καθηκόντων, των αρμοδιοτήτων και των ευθυνών του τμήματος δημοσίων σχέσεων.	
Γ. «Μάρκετινγκ Ψηφιακών Μέσων και Υπηρεσιών» συνέχεια >>	- Ερμηνεία των βασικών λειτουργιών του μάρκετινγκ και της συνεισφοράς του τμήματος μάρκετινγκ στην οργάνωση και τη διοίκηση μιας επιχείρησης, - Επίδειξη του ρόλου της τμηματοποίησης της αγοράς στις διαδικασίες δημιουργίας νέων προϊόντων, - Χειρισμός των μηχανών αναζήτησης ως εργαλείου μάρκετινγκ, - Χρήση των διαφόρων πλατφορμών κοινωνικής δικτύωσης (social media) και προγραμματισμός των δημοσιεύσεων για την προώθηση-προβολή της επιχείρησης/του οργανισμού, - Παρουσίαση των διαφόρων επιλογών διαδικτυακού μάρκετινγκ και διαφήμισης και αξιοποίηση των υπηρεσιών ανάλυσης των δεδομένων για την παρακολούθηση και τη βελτίωση των προγραμμάτων προώθησης,	- Η/Υ, - Αναλώσιμα γραφείου (χαρτική ύλη, φάκελοι), - Χρήση νέων τεχνολογιών (ΤΠΕ), - Πρόσβαση στα κατάλληλα προγράμματα, - Διαδίκτυο.

συνέχεια >>

**Πίνακας 3 /// Ενότητες προσδοκώμενων μαθησιακών αποτελεσμάτων
πρακτικής άσκησης**

ΕΝΟΤΗΤΕΣ ΠΡΟΣΔΟΚΩΜΕΝΩΝ ΜΑΘΗΣΙΑΚΩΝ ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΩΝ		
ΕΝΟΤΗΤΕΣ ΠΡΟΣΔΟΚΩΜΕΝΩΝ ΜΑΘΗΣΙΑΚΩΝ ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΩΝ	ΕΝΔΕΙΚΤΙΚΕΣ ΕΡΓΑΣΙΕΣ ΚΑΤΑ ΤΗ ΔΙΑΡΚΕΙΑ ΤΗΣ ΠΡΑΚΤΙΚΗΣ ΑΣΚΗΣΗΣ	ΕΙΔΙΚΕΣ ΠΡΟΔΙΑΓΡΑΦΕΣ
« συνέχεια Γ. «Μάρκετινγκ Ψηφιακών Μέσων και Υπηρεσιών»	• Σύνθεση πρακτικών για την αποτελεσματική προβολή της εικόνας μιας επιχείρησης-ενός οργανισμού-ενός φορέα-ενός/μιας ιδιώτη στο Διαδίκτυο, αλλά και για την επικοινωνία με ομάδες, • Εφαρμογή του μείγματος μάρκετινγκ προϊόντων και υπηρεσιών (marketing mix) και αναγνώριση του ρόλου της οργάνωσης των διαδικασιών εξυπηρέτησης στη διαμόρφωση της εμπειρίας του/της πελάτη/-ισσας, • Εκτίμηση των εννοιών της ποιότητας στις παρεχόμενες υπηρεσίες, • Αποκωδικοποίηση και αξιολόγηση του ρόλου της διαφήμισης, • Αναγνώριση των αξιών της ηλεκτρονικής φήμης και αξιοποίησή της στην ανάπτυξη διαδικτυακών επικοινωνιακών στρατηγικών.	
Δ. «Οικονομικές και Λογιστικές Αρχές» συνέχεια »	• Εξέταση των βασικών τομέων της οικονομίας, • Ερμηνεία των παραγωγικών συντελεστών της οικονομίας, • Καταγραφή και επεξεργασία των στατιστικών δεδομένων, • Αποδοχή των βασικών οικονομικών εννοιών που συνδέουν την αξία του χρήματος με τον χρόνο, • Ανάλυση των εννοιών του τόκου, του μερισμού και της προεξόφλησης, • Προσδιορισμός των βασικών εννοιών και της μεθοδολογίας της στατιστικής ανάλυσης,	• Η/Υ, • Οικονομικές καταστάσεις και συμβάσεις, • Ειδικά λογιστικά προγράμματα, • Αναλώσιμα γραφείου (χαρτική ύλη, φάκελοι, ντοσιέ κ.λπ.) • Χρήση νέων τεχνολογιών (ΤΠΕ), • Διαδίκτυο.

συνέχεια »

**Πίνακας 3 /// Ενότητες προσδοκώμενων μαθησιακών αποτελεσμάτων
πρακτικής άσκησης**

ΕΝΟΤΗΤΕΣ ΠΡΟΣΔΟΚΩΜΕΝΩΝ ΜΑΘΗΣΙΑΚΩΝ ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΩΝ		
ΕΝΟΤΗΤΕΣ ΠΡΟΣΔΟΚΩΜΕΝΩΝ ΜΑΘΗΣΙΑΚΩΝ ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΩΝ	ΕΝΔΕΙΚΤΙΚΕΣ ΕΡΓΑΣΙΕΣ ΚΑΤΑ ΤΗ ΔΙΑΡΚΕΙΑ ΤΗΣ ΠΡΑΚΤΙΚΗΣ ΑΣΚΗΣΗΣ	ΕΙΔΙΚΕΣ ΠΡΟΔΙΑΓΡΑΦΕΣ
« συνέχεια Δ. «Οικονομικές και Λογιστικές Αρχές»	• Υιοθέτηση των σκοπών της λογιστικής, της κατάρτισης των χρηματοοικονομικών αναφορών και γενικά των λογιστικών αρχών, • Παρακολούθηση των μεταβολών των λογαριασμών ανάλογα με τα λογιστικά γεγονότα, • Αναγνώριση των λογιστικών βιβλίων που τηρούν οι επιχειρήσεις και των λογιστικών καταστάσεων, • Εξέταση της διαχείρισης των λογιστικών γεγονότων, • Εφαρμογή της λογιστικής διαδικασίας, καθώς και προσαρμογή, συγκέντρωση και κλείσιμο των λογαριασμών, • Σύνταξη των βασικών οικονομικών καταστάσεων.	
Ε. «Γραμματειακή Υποστήριξη Ανώτερων και Ανώτατων Στελεχών» συνέχεια »	• Παροχή διοικητικής – γραμματειακής υποστήριξης σε ανώτερα και ανώτατα στελέχη, • Χειρισμός του εξοπλισμού και των μηχανών γραφείου, • Δημιουργία και επεξεργασία κειμένων σε Η/Υ, • Χρήση εξειδικευμένης οικονομικής και διοικητικής ορολογίας της αγγλικής γλώσσας, • Αναπαραγωγή της αγγλικής εμπορικής ορολογίας, γραπτώς και προφορικά, • Χρήση και ενημέρωση σε βάση δεδομένων εμπορικών επαφών, • Επιμέλεια της εικόνας του προσωπικού και των ανώτερων και ανώτατων στελεχών,	• Η/Υ, • Προγράμματα τύπου Office, • Χρήση νέων τεχνολογιών (ΤΠΕ), • Αναλώσιμα γραφείου (χαρτική ύλη, φάκελοι, ντοσιέ κ.λπ.), • Διαδίκτυο.

συνέχεια »

**Πίνακας 3 /// Ενότητες προσδοκώμενων μαθησιακών αποτελεσμάτων
πρακτικής άσκησης**

ΕΝΟΤΗΤΕΣ ΠΡΟΣΔΟΚΩΜΕΝΩΝ ΜΑΘΗΣΙΑΚΩΝ ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΩΝ		
ΕΝΟΤΗΤΕΣ ΠΡΟΣΔΟΚΩΜΕΝΩΝ ΜΑΘΗΣΙΑΚΩΝ ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΩΝ	ΕΝΔΕΙΚΤΙΚΕΣ ΕΡΓΑΣΙΕΣ ΚΑΤΑ ΤΗ ΔΙΑΡΚΕΙΑ ΤΗΣ ΠΡΑΚΤΙΚΗΣ ΑΣΚΗΣΗΣ	ΕΙΔΙΚΕΣ ΠΡΟΔΙΑΓΡΑΦΕΣ
« συνέχεια Ε. «Γραμματειακή Υποστήριξη Ανώτερων και Ανώτατων Στελεχών»	• Οργάνωση και υποστήριξη για τις προμήθειες αναλωσίμων, • Συμμετοχή και προετοιμασία των συσκέψεων και των συναντήσεων, • Σύνταξη και τήρηση των προγραμμάτων εργασιών, • Διαχείριση και διεκπεραίωση εγγράφων στην ελληνική και την αγγλική γλώσσα, • Επικοινωνία και συναλλαγή με τρίτους/-ες, • Αναγνώριση του βασικού πλαισίου των κανόνων επαγγελματικής συμπεριφοράς και δεοντολογίας, • Επιλογή των βασικών κανόνων της έντυπης και της ηλεκτρονικής αρχειοθέτησης, • Συμμετοχή στις τυπικές διαδικασίες υποδοχής, φιλοξενίας και ξενάγησης των επισκεπτών/-τριών.	
ΣΤ. «Επιχειρηματικό Περιβάλλον, Τεχνολογία και Εμπορικές Συναλλαγές» συνέχεια >>	• Ορισμός της έννοιας της επιχειρηματικότητας, • Κατανόηση του εννοιολογικού πλαισίου της επιχειρηματικότητας και ανάλυση του επιχειρηματικού περιβάλλοντος, • Αναγνώριση των διαφόρων μορφών επιχειρηματικής δράσης, • Ανάδειξη του ρόλου της επιχειρηματικότητας στην οικονομική ανάπτυξη, • Εντοπισμός των βασικών συστατικών του επιχειρηματικού σχεδίου,	• Η/Υ, • Διαδίκτυο • Καταστάσεις πληρωμών, συμβάσεις, • Αναλώσιμα γραφείου (χαρτική ύλη, φάκελοι, ντοσιέ κ.λπ.), • Χρήση νέων τεχνολογιών (ΤΠΕ).

συνέχεια >>

**Πίνακας 3 /// Ενότητες προσδοκώμενων μαθησιακών αποτελεσμάτων
πρακτικής άσκησης**

ΕΝΟΤΗΤΕΣ ΠΡΟΣΔΟΚΩΜΕΝΩΝ ΜΑΘΗΣΙΑΚΩΝ ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΩΝ		
ΕΝΟΤΗΤΕΣ ΠΡΟΣΔΟΚΩΜΕΝΩΝ ΜΑΘΗΣΙΑΚΩΝ ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΩΝ	ΕΝΔΕΙΚΤΙΚΕΣ ΕΡΓΑΣΙΕΣ ΚΑΤΑ ΤΗ ΔΙΑΡΚΕΙΑ ΤΗΣ ΠΡΑΚΤΙΚΗΣ ΑΣΚΗΣΗΣ	ΕΙΔΙΚΕΣ ΠΡΟΔΙΑΓΡΑΦΕΣ
« συνέχεια ΣΤ. «Επιχειρηματικό Περιβάλλον, Τεχνολογία και Εμπορικές Συναλλαγές»	• Προσδιορισμός της φύσης και της σημασίας της διεθνούς επιχειρηματικότητας, • Προσδιορισμός των διακρίσεων του εμπορίου, • Αναγνώριση των μορφών χρηματοδότησης, • Εκτίμηση των θεμάτων ανάπτυξης στρατηγικής ανταγωνισμού, διαφοροποίησης και καινοτομίας, • Αποκωδικοποίηση των εννοιών της καινοτομίας και σύνδεσή της με την τεχνολογία, • Περιγραφή της διαχρονικής εξέλιξης της τεχνολογίας, • Ερμηνεία των διαφορετικών μορφών που μπορεί να έχει η καινοτομία, • Κατανόηση της έννοιας «διεθνές εμπόριο» και του περιβάλλοντος στο οποίο δραστηριοποιείται, • Υποστήριξη των λειτουργιών των εξαγωγικών επιχειρήσεων και του συντονισμού των διεθνών εργασιών και των εξωτερικών εταίρων, • Ερμηνεία του εμπορικού επιχειρησιακού περιβάλλοντος των εισαγωγών και των εξαγωγών, • Ανάδειξη της χρησιμότητας της τεχνικής συναλλαγών.	

5 | Αναλυτικό περιεχόμενο προγράμματος πρακτικής άσκησης

5.1.A • ΑΡΧΕΣ ΟΡΓΑΝΩΣΗΣ ΚΑΙ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ

Κατά τη διάρκεια της πρακτικής άσκησης και συγκεκριμένα για την κάλυψη των προσδοκώμενων μαθησιακών αποτελεσμάτων της ενότητας «Αρχές οργάνωσης και διοίκησης», οι ασκούμενοι/-ες αναλύουν τις λειτουργίες και τους ρόλους ενός/μίας μάνατζερ στο εργασιακό τους περιβάλλον. Αναλυτικότερα, εντός του χώρου εργασίας τους, οι ασκούμενοι/-ες αναγνωρίζουν τη νομική μορφή και ταξινομούν το μέγεθος της επιχείρησης/του οργανισμού που εργάζονται. Επιπρόσθετα, προσδιορίζουν το εσωτερικό και το εξωτερικό περιβάλλον της επιχείρησης/του οργανισμού, υποστηρίζοντας και συλλέγοντας το υλικό προετοιμασίας για ένα επιχειρησιακό σχέδιο. Επιπλέον, υιοθετούν την κουλτούρα της επιχείρησης/του οργανισμού και την επιρροή της στη λήψη αποφάσεων και παράλληλα περιγράφουν τις βασικές λειτουργίες του τμήματος διαχείρισης και ανάπτυξης ανθρωπίνων πόρων. Κατά τη διάρκεια των καθηκόντων τους, εφαρμόζουν τον «Γενικό Κανονισμό Προστασίας των Προσωπικών Δεδομένων» (GDPR), αλλά και πρακτικές που βελτιστοποιούν την παραγωγικότητα της εργασίας τους.

Για την αφομοίωση των γνώσεων που απέκτησαν κατά τη θεωρητική και την εργαστηριακή τους κατάρτιση, αλλά και για την παράλληλη εξάσκηση των δεξιοτήτων/ικανοτήτων τους, οι ασκούμενοι/-ες ενδείκνυται να αναλάβουν εργασίες, όπως: υποστήριξη εσωτερικής και εξωτερικής αλληλογραφίας, συμμετοχή στις ομάδες εργασίας της επιχείρησης/του οργανισμού, συλλογή-επεξεργασία και οργάνωση δεδομένων από τα αντίστοιχα τμήματα της επιχείρησης/του οργανισμού και καταγραφή εργασιών που θα πρέπει να εκτελεστούν σύμφωνα με τις οδηγίες των ανωτέρων τους. Οι ασκούμενοι/-ες χρησιμοποιούν τον απαραίτητο εξοπλισμό γραφείου, όπως: Η/Υ, προγράμματα επεξεργασίας κειμένου, υπολογιστικά φύλλα και βάσεις δεδομένων, για την καλύτερη εκτέλεση των καθηκόντων τους. Τα σημεία στα οποία προτείνεται να εστιάσουν την προσοχή τους οι ασκούμενοι/-ες κατά τη διάρκεια της πρακτικής τους άσκησης είναι το απόρρητο και η εμπιστευτικότητα των δεδομένων κατά τον χειρισμό και την επεξεργασία των πληροφοριών. Η διαχείριση δεδομένων και η εμπιστευτικότητα απαιτούν ιδιαίτερη προσοχή από τους/τις ασκούμενους/-ες λόγω της σημασίας της θέσης τους, αλλά και της ίδιας της φύσης της ειδικότητάς τους, διότι έρχονται σε επαφή με ευαίσθητες προσωπικές πληροφορίες της επιχείρησης και των ενδιαφερόμενων μελών της.

5.1.B • ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑ ΚΑΙ ΔΗΜΟΣΙΕΣ ΣΧΕΣΕΙΣ

Οι πρακτικά ασκούμενοι/-ες, για την κάλυψη των προσδοκώμενων μαθησιακών αποτελεσμάτων της ενότητας «Επικοινωνία και δημόσιες σχέσεις», τηρούν τις προϋποθέσεις της αποτελεσματικής επιχειρησιακής επικοινωνίας μέσα στο εργασιακό τους περιβάλλον. Επιπλέον, αναγνωρίζουν τα είδη της επικοινωνίας στο εσωτερικό περιβάλλον των επιχειρήσεων και παράλληλα αναδεικνύουν τον σημαντικό ρόλο των δημοσίων σχέσεων στον επικοινωνιακό προγραμματισμό. Επιπρόσθετα, αξιοποιούν εντός της επιχείρησης/του οργανισμού τις ατομικές δημόσιες σχέσεις με τα στελέχη, τους/τις συνεργάτες/-ιδες, τους/τις πελάτες/-ισσες, τους/τις ανταγωνιστές/-τριες, τους/τις προμηθευτές/-τριες κ.λπ. Επίσης, εκτελούν τις κατάλληλες στρατηγικές που απαιτούνται στην τοποθέτηση και τη διαφοροποίηση ενός προϊόντος ή μιας υπηρεσίας και παράλληλα αναπτύσσουν και χρησιμοποιούν αποτελεσματικά τα προγράμματα δημοσίων σχέσεων. Οι ασκούμενοι/-ες, για να εμπεδώσουν τις γνώσεις που απέκτησαν κατά τη θεωρητική και την εργαστηριακή τους κατάρτιση, ενδείκνυται να συμμετέχουν στη διοργάνωση και την υποστήριξη δράσεων δημοσιότητας και δημοσίων σχέσεων. Επιπλέον, διαχειρίζονται και συμμετέχουν στην ενδοεπιχειρησιακή επικοινωνία της επιχείρησης/του οργανισμού.

Κατά τη διάρκεια της πρακτικής τους άσκησης, οι ασκούμενοι/-ες θα χρειαστεί να χρησιμοποιήσουν συγκεκριμένο εξοπλισμό ή εργαλεία που σχετίζονται με τα καθήκοντά τους στο πλαίσιο των εμπορικών συναλλαγών της επιχείρησης. Είναι ζωτικής σημασίας να χρησιμοποιούν σωστά αυτόν τον εξοπλισμό για να διασφαλίζουν την αποτελεσματικότητα της εργασίας τους. Τα σημεία προσοχής της ενότητας είναι: η αποτελεσματική επικοινωνία εντός του χώρου εργασίας, τόσο προφορικά όσο και γραπτά, καθώς και η τήρηση των προϋποθέσεων της αποτελεσματικής επιχειρησιακής επικοινωνίας. Επιπλέον, οι ασκούμενοι/-ες εστιάζουν την προσοχή τους στη σημασία των δημοσίων σχέσεων για την ενίσχυση της φήμης και της εικόνας της επιχείρησης/του οργανισμού, καθώς και στην προσαρμόσιμη και ευέλικτη εφαρμογή των δημοσίων σχέσεων σε διαφορετικές καταστάσεις. Οι εργασίες και τα καθήκοντα που δεν ενδείκνυνται να αναληφθούν από τους/τις πρακτικά ασκούμενους/-ες είναι οι εργασίες εκείνες που ενδέχεται να απαιτούν εκτενή εμπειρία και αντίστοιχη εξουσιοδότηση από τη διεύθυνση της επιχείρησης/του οργανισμού. Οι ασκούμενοι/-ες θα πρέπει να επικεντρώνονται σε επιτεύξιμους στόχους κατά τη διάρκεια της πρακτικής τους άσκησης, οι οποίοι αφορούν την ειδικότητά τους.

5.1.Γ • ΜΑΡΚΕΤΙΝΓΚ ΨΗΦΙΑΚΩΝ ΜΕΣΩΝ ΚΑΙ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ

Κατά τη διάρκεια της πρακτικής άσκησης και συγκεκριμένα για την κάλυψη των προσδοκώμενων μαθησιακών αποτελεσμάτων της ενότητας «Μάρκετινγκ ψηφιακών μέσων και υπηρεσιών», οι ασκούμενοι/-ες εφαρμόζουν τις βασικές λειτουργίες

του μάρκετινγκ και αναδεικνύουν τη συνεισφορά του τμήματος μάρκετινγκ στην οργάνωση και τη διοίκηση της επιχείρησης/του οργανισμού που ασκούνται. Επιπλέον, υποστηρίζουν τις διαδικασίες τμηματοποίησης της αγοράς για τη δημιουργία νέων προϊόντων και χειρίζονται τις μηχανές αναζήτησης ως εργαλείο μάρκετινγκ. Επιπρόσθετα, εμπλέκονται σε εργασίες που αφορούν την προώθηση και την προβολή της επιχείρησης, καθώς και τη χρήση των διαφόρων πλατφορμών κοινωνικής δικτύωσης (social media) για τον προγραμματισμό των δημοσιεύσεων, ανακαλύπτοντας, παράλληλα, τις διάφορες μορφές του διαδικτυακού μάρκετινγκ.

Μέσα από την ενεργό συμμετοχή τους σε υποστηρικτικές εργασίες που τους/τις ανατίθενται από τους/τις προϊστάμενους/-ες του τμήματος μάρκετινγκ, θεμελιώνουν τις γνώσεις και τις δεξιότητές τους. Τέτοιες εργασίες είναι: η συλλογή και η παράδοση δεδομένων για μια έρευνα ψηφιακού μάρκετινγκ, η συμμετοχή στη δημιουργία περιεχομένου (content), η διαχείριση μιας ηλεκτρονικής σελίδας στα μέσα κοινωνικής δικτύωσης και η αλληλεπίδραση με συστήματα διαχείρισης πελατών (CRM). Οι πρακτικά ασκούμενοι/-ες καλούνται να χρησιμοποιήσουν τον αναγκαίο εξοπλισμό που αφορά τις εργασίες ψηφιακών μέσων και υπηρεσιών, ώστε να εκτελέσουν την εργασία με ευκολία, ασφάλεια και αποτελεσματικότητα. Ο εξοπλισμός αυτός είναι: ο Η/Υ, τα αναλώσιμα γραφείου (γραφική ύλη, φάκελοι), η χρήση νέων τεχνολογιών (ΤΠΕ), τα προγράμματα-λογισμικά, καθώς και το Διαδίκτυο. Τα σημεία προσοχής στα οποία οι πρακτικά ασκούμενοι/-ες πρέπει να εστιάσουν την προσοχή τους είναι ο τρόπος εφαρμογής του μείγματος μάρκετινγκ προϊόντων και υπηρεσιών (marketing mix), αλλά και το πώς η οργάνωση των διαδικασιών εξυπηρέτησης διαμορφώνει τη συνολική εμπειρία του/της πελάτη/-ισσας με την επιχείρηση. Οι εργασίες και τα καθήκοντα που δεν ενδείκνυνται να αναληφθούν από τους/τις πρακτικά ασκούμενους/-ες είναι οι εργασίες εκείνες που ενδέχεται να απαιτούν εκτενή εμπειρία και αντίστοιχη εξουσιοδότηση από το τμήμα μάρκετινγκ της επιχείρησης/του οργανισμού, όπως, για παράδειγμα, η χάραξη της στρατηγικής ψηφιακού μάρκετινγκ, η αποκλειστική ευθύνη εκπόνησης μιας ηλεκτρονικής έρευνας κ.λπ. Οι ασκούμενοι/-ες θα πρέπει να επικεντρώνονται σε επιτεύξιμους στόχους κατά τη διάρκεια της πρακτικής τους άσκησης, οι οποίοι αφορούν την ειδικότητά τους.

5.1.Δ • ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΕΣ ΚΑΙ ΛΟΓΙΣΤΙΚΕΣ ΑΡΧΕΣ

Κατά τη διάρκεια της πρακτικής άσκησης και συγκεκριμένα για την κάλυψη των προσδοκώμενων μαθησιακών αποτελεσμάτων της ενότητας «Οικονομικές και λογιστικές αρχές», οι ασκούμενοι/-ες εκδίδουν και αρχειοθετούν τα παραστατικά των συναλλαγών, ενώ, παράλληλα, παρακολουθούν την κίνηση των λογαριασμών των πελατών/-ισσών και των προμηθευτών/-τριών. Επιπρόσθετα, υποστηρίζουν την καταγραφή και την επεξεργασία στατιστικών δεδομένων και εφαρμόζουν τις λογιστικές αρχές με την υποστήριξη των ανωτέρων τους. Για την αφομοίωση των γνώσεων που

απέκτησαν κατά τη θεωρητική και την εργαστηριακή τους κατάρτιση, αλλά και για την παράλληλη εξάσκηση των δεξιοτήτων/ικανοτήτων τους, οι ασκούμενοι/-ες εξυπηρετούν και συναλλάσσονται με τρίτους/-ες και παρακολουθούν τις μεταβολές των λογαριασμών ανάλογα με τα λογιστικά γεγονότα.

Κατά τη διάρκεια της πρακτικής τους άσκησης, οι ασκούμενοι/-ες θα χρειαστεί να χρησιμοποιήσουν συγκεκριμένο εξοπλισμό και εργαλεία που σχετίζονται με τα καθήκοντά τους στο πλαίσιο της υποστήριξης των οικονομικών και των λογιστικών διαδικασιών της επιχείρησης, όπως είναι τα εμπορικά/λογιστικά προγράμματα διαχείρισης. Είναι ζωτικής σημασίας για αυτούς/-ές να χρησιμοποιούν σωστά αυτόν τον εξοπλισμό για να διασφαλίζουν την αποτελεσματικότητα της εργασίας τους. Τα σημεία προσοχής της ενότητας είναι: η εφαρμογή της μεθοδολογίας της στατιστικής ανάλυσης, η αναγνώριση τόσο των λογιστικών βιβλίων που τηρεί η επιχείρηση όσο και των λογιστικών καταστάσεων, καθώς και η πρακτική αποκωδικοποίηση των εννοιών του τόκου, του μερισμού και της προεξόφλησης. Οι εργασίες και καθήκοντα που δεν ενδείκνυνται να αναληφθούν από τους/τις πρακτικά ασκούμενους/-ες είναι οι εργασίες εκείνες που ενδέχεται να απαιτούν εκτενή εμπειρία και αντίστοιχη εξουσιοδότηση από τη διεύθυνση της επιχείρησης/του οργανισμού.

5.1.E • ΓΡΑΜΜΑΤΕΙΑΚΗ ΥΠΟΣΤΗΡΙΞΗ ΑΝΩΤΕΡΩΝ ΚΑΙ ΑΝΩΤΑΤΩΝ ΣΤΕΛΕΧΩΝ

Οι πρακτικά ασκούμενοι/-ες, για την κάλυψη των προσδοκώμενων μαθησιακών αποτελεσμάτων της ενότητας «Γραμματειακή υποστήριξη ανώτερων και ανώτατων στελεχών», παρέχουν διοικητική – γραμματειακή υποστήριξη σε ανώτερα και ανώτατα στελέχη της επιχείρησης. Πιο συγκεκριμένα, συμμετέχουν στην προετοιμασία των συσκέψεων και των συναντήσεων, συντάσσουν και τηρούν προγράμματα εργασιών, διαχειρίζονται και ενημερώνουν τα αρχεία του γραφείου. Σε επίπεδο γραφείου, χειρίζονται τον εξοπλισμό και τις μηχανές του, ενώ, παράλληλα, υποστηρίζουν τις προμήθειες αναλωσίμων. Επιπρόσθετα, χρησιμοποιούν την επαγγελματική/εμπορική ορολογία στα ελληνικά και τα αγγλικά, ενώ επεξεργάζονται και δημιουργούν, αντίστοιχα, διάφορα έγγραφα, όπως επιστολές και αλληλογραφία. Τέλος, εξοικειώνονται με την εθιμοτυπία του γραφείου και επιμελούνται την εικόνα του.

Οι πρακτικά ασκούμενοι/-ες καλούνται να εκτελέσουν εργασίες, όπως είναι: η διοργάνωση ενός συμβουλίου στελεχών (meeting), η επικοινωνία με τα στελέχη, η συμμετοχή στην αλληλογραφία με επιχειρήσεις και δημόσιους φορείς, οι καταχωρήσεις στο αρχείο, αλλά και η προμήθεια αναλωσίμων για το γραφείο. Οι εργασίες αυτές εμποδίζουν τις γνώσεις που απέκτησαν κατά τη θεωρητική και την εργαστηριακή τους κατάρτιση και εξασκούν τις δεξιότητες και τις ικανότητές τους. Για να εκτελέσουν την εργασία τους με ευκολία και ασφάλεια, καλούνται να χρησιμοποιήσουν τον αναγκαίο εξοπλισμό, ο οποίος περιλαμβάνει: τις μηχανές γραφείου (φαξ, εκτυπωτή,

σαρωτή, καταστροφέα κ.λπ.), τον Η/Υ, τα προγράμματα επεξεργασίας κειμένου, τα λογισμικά διαχείρισης αρχείων, το Διαδίκτυο, καθώς και τα αναλώσιμα γραφείου (γραφική ύλη, φακέλους, ντοσιέ κ.λπ.). Το σημεία προσοχής στο οποίο θα πρέπει να εστιάσουν την προσοχή τους οι πρακτικά ασκούμενοι/-ες είναι η αναγνώριση του βασικού πλαισίου των κανόνων επαγγελματικής συμπεριφοράς και δεοντολογίας κατά την εκτέλεση των εργασιών τους. Οι εργασίες και τα καθήκοντα που δεν ενδείκνυνται να αναληφθούν από τους/τις πρακτικά ασκούμενους/-ες είναι οι εργασίες εκείνες που ενδέχεται να απαιτούν εκτενή εμπειρία και αντίστοιχη εξουσιοδότηση από τη διεύθυνση της επιχείρησης/του οργανισμού.

5.1.ΣΤ • ΕΠΙΧΕΙΡΗΜΑΤΙΚΟ ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝ, ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΑ ΚΑΙ ΕΜΠΟΡΙΚΕΣ ΣΥΝΑΛΛΑΓΕΣ

Κατά τη διάρκεια της πρακτικής άσκησης και συγκεκριμένα για την κάλυψη των προσδοκώμενων μαθησιακών αποτελεσμάτων της ενότητας «Επιχειρηματικό περιβάλλον, τεχνολογία και εμπορικές συναλλαγές», οι ασκούμενοι/-ες αναλύουν τις μορφές επιχειρηματικής δράσης και χρηματοδότησης της επιχείρησης που ασκούνται με βάση τη δραστηριότητα και τα έργα που εκείνη διαχειρίζεται. Επιπρόσθετα, υποστηρίζουν τους/τις ανώτερους/-ές τους σε θέματα που αφορούν την ανάπτυξη της στρατηγικής ανταγωνισμού μέσα από τα στοιχεία διαφοροποίησης και καινοτομίας της επιχείρησης. Για την αφομοίωση των γνώσεων που απέκτησαν κατά τη θεωρητική και την εργαστηριακή τους κατάρτιση, αλλά και για την παράλληλη εξάσκηση των δεξιοτήτων/ικανοτήτων τους, οι ασκούμενοι/-ες καταγράφουν και κατατάσσουν τα τεχνολογικά μέσα της επιχείρησης με βάση την καινοτομία τους. Επιπρόσθετα, ενδείκνυται η συμμετοχή τους στις εμπορικές συναλλαγές, υποστηρίζοντας τις λειτουργίες του συντονισμού τόσο των εργασιών όσο και των συνεργατών/-ιδών της επιχείρησης. Μια επιπλέον αρμοδιότητά τους αποτελεί και η προετοιμασία της ρύθμισης κλήσεων πολυμερούς επικοινωνίας και τηλεδιασκέψεων.

Κατά τη διάρκεια της πρακτικής τους άσκησης, οι ασκούμενοι/-ες θα χρειαστεί να χρησιμοποιήσουν συγκεκριμένο εξοπλισμό ή εργαλεία που σχετίζονται με τα καθήκοντά τους στο πλαίσιο της υποστήριξης των εμπορικών συναλλαγών και της οργάνωσης των τηλεδιασκέψεων. Είναι ζωτικής σημασίας να χρησιμοποιούν σωστά αυτόν τον εξοπλισμό για να διασφαλίζουν την αποτελεσματικότητα της εργασίας τους. Τα σημεία προσοχής της ενότητας είναι: η πρακτική αποκωδικοποίηση των εννοιών της καινοτομίας, η σύνδεση της τελευταίας με την τεχνολογία, η εξοικείωση των ασκούμενων με το επιχειρηματικό περιβάλλον (εγχώριο και διεθνές), καθώς και η χρησιμότητα των τεχνικών συναλλαγών στο εμπόριο. Οι εργασίες και τα καθήκοντα που δεν ενδείκνυνται να αναληφθούν από τους/τις πρακτικά ασκούμενους/-ες είναι οι εργασίες εκείνες που ενδέχεται να απαιτούν εκτενή εμπειρία και αντίστοιχη εξουσιοδότηση από τη διεύθυνση της επιχείρησης/του οργανισμού.

5.2 • Μεθοδολογία υλοποίησης πρακτικής άσκησης

Για την επιτυχή υλοποίηση της πρακτικής άσκησης, απαιτείται συνέργεια των συστημάτων εκπαίδευσης, κατάρτισης και αγοράς εργασίας, αλλά και συνεργασία του συνόλου του ανθρώπινου δυναμικού που εμπλέκεται στη μαθησιακή διαδικασία και το οποίο αποτελείται από τον/την εργοδότη/-τρια που προσφέρει τη θέση πρακτικής άσκησης, τον/την εκπαιδευτή/-τρια στον χώρο εργασίας, τους/τις εργαζόμενους/-ες στην επιχείρηση, καθώς και τον/την εκπαιδευτή/-τρια και τον/την επόπτη/-τρια από την πλευρά της εκπαιδευτικής δομής. Η εν λόγω συνεργασία αποτελεί απαραίτητη προϋπόθεση για την αναβάθμιση της ποιότητας του τρόπου εφαρμογής της πρακτικής άσκησης και για την πραγμάτωση των μαθησιακών αποτελεσμάτων της ειδικότητας.

Στο πλαίσιο της μάθησης στον χώρο εργασίας, ο/η ασκούμενος/-η έρχεται σε επαφή με πραγματικά εργασιακά περιβάλλοντα, ασκείται σε πραγματικές εργασιακές συνθήκες και συνεργάζεται με επαγγελματίες της ειδικότητας ή άλλων ειδικοτήτων που εργάζονται στην ίδια επιχείρηση. Για τον λόγο αυτόν, η ύπαρξη κουλτούρας μάθησης αποτελεί προαπαιτούμενο για όλα τα εμπλεκόμενα μέρη.

Αναλυτικότερα, κομβικός είναι ο ρόλος του/της εκπαιδευτή/-τριας της επιχείρησης, ο/η οποίος/-α καλείται να λειτουργήσει ως μέντορας, να υποστηρίξει τον/την εκπαιδευόμενο/-η στη διερεύνηση των επαγγελματικών του/της στόχων, να ενθαρρύνει την ανάπτυξη δεξιοτήτων και την απόκτηση νέων εμπειριών, ώστε ο/η τελευταίος/-α να εισέλθει στον κόσμο της πραγματικής εργασίας. Επομένως, καλείται να δημιουργήσει ένα περιβάλλον εμπιστοσύνης και ασφάλειας που παρέχει στον/στην εκπαιδευόμενο/-η τη δυνατότητα δοκιμής και λάθους μέσω της ενθάρρυνσης της ατομικής πρωτοβουλίας. Απαραίτητα μεθοδολογικά βήματα από την πλευρά του/της εκπαιδευτή/-τριας της επιχείρησης για την ομαλή ένταξη των εκπαιδευομένων στο εργασιακό περιβάλλον και την προώθηση της συνεργασίας με το υφιστάμενο προσωπικό της επιχείρησης είναι η περιγραφή της θέσης πρακτικής άσκησης, ο προσανατολισμός στο έργο και η εναλλαγή των εργασιακών θέσεων.

Ειδικότερα, ως προς την περιγραφή της θέσης πρακτικής άσκησης, ο/η εκπαιδευτής/-τρια καλείται να λάβει υπόψη τη συνοπτική περιγραφή της ειδικότητας και τις αρμοδιότητες/καθήκοντα όπως αποτυπώνονται στον οδηγό κατάρτισης, γεγονός που προϋποθέτει τη συνεργασία με την εκπαιδευτική δομή. Καλείται να τροφοδοτήσει τους/τις ασκούμενους/-ες με τις απαραίτητες πληροφορίες που αφορούν την εκτελούμενη εργασία, τις ευθύνες, τις δεξιότητες και την εκπαίδευση που απαιτείται, τις συνθήκες κάτω από τις οποίες γίνεται η εργασία και τις σχέσεις της με άλλες εργασίες.

Παράλληλα, απαραίτητος κρίνεται και ο προσανατολισμός στο έργο, με στόχο να κατανοήσουν οι εκπαιδευόμενοι/-ες το εργασιακό περιβάλλον στο οποίο εντάσσονται, να λάβουν υπόψη τα χαρακτηριστικά και τον τρόπο λειτουργίας της επιχείρησης, να γνωρίσουν το προσωπικό της και να αναπτύξουν το αίσθημα του ανήκειν. Στο πλαίσιο του προσανατολισμού, οι εκπαιδευόμενοι/-ες ενημερώνονται για την ιστορία της

επιχείρησης, την πολιτική της, τα προϊόντα ή τις υπηρεσίες, την κτιριακή υποδομή, τη γενική δομή, τους κανόνες συμπεριφοράς, την πολιτική προαγωγών, τα συστήματα αξιολόγησης κ.λπ.

Τέλος, προτείνεται η εναλλαγή των εργασιακών θέσεων (job rotation), κατά την οποία ο/η εκπαιδευόμενος/-η περνάει διαδοχικά από όλες τις συναφείς ή συσχετιζόμενες θέσεις εργασίας, μέχρι να ασκηθεί σε όλον τον κύκλο της εργασίας. Η συγκεκριμένη πρακτική μειώνει τη μονοτονία, την κούραση και κατά συνέπεια τα σφάλματα, ενώ αυξάνει την απόδοση και την ικανοποίηση. Ωστόσο, δεν συνιστάται για τις ειδικότητες που απαιτούν υψηλή ειδίκευση, καθώς απαιτείται χρόνος και άρα ο/η εκπαιδευτής/-τρια πρέπει να λάβει υπόψη του/της το εξάμηνο υλοποίησης της πρακτικής άσκησης. Τέλος, το μικρό μέγεθος της επιχείρησης μπορεί να λειτουργήσει ανασταλτικά στην εφαρμογή της εν λόγω πρακτικής.

Βιβλιογραφία

Α | Βιβλιογραφικές αναφορές σχετικές με την ειδικότητα

ΕΛΛΗΝΟΓΛΩΣΣΗ

- Αγαλλοπούλου, Π. (2014). *Εισαγωγή στο Εργατικό Δίκαιο* (5η έκδοση). Αθήνα: Εκδόσεις Σάκκουλα.
- Αληφαντής, Γ. Σ. (2019). *Χρηματοοικονομική λογιστική* (τόμος Α'), (5η έκδοση). Αθήνα: Εκδόσεις Διπλογραφία.
- Αποστολόπουλος, Θ. & Καϊτσας, Γ. (2020). *Οικονομικά Μαθηματικά – Β' ΕΠΑ.Λ.* Πάτρα: Ινστιτούτο Τεχνολογίας Υπολογιστών και Εκδόσεων «ΔΙΟΦΑΝΤΟΣ».
- Ασπρίδης, Γ. Μ., Τσέλιος, Δ. & Ρωσσίδης, Γ. Φ. (2018). *Επιχειρησιακές επικοινωνίες. Θεωρητική και πρακτική προσέγγιση*. Αθήνα: Εκδόσεις Κριτική.
- Αυλωνίτης, Γ., Τσιότσου, Ρ. & Γούναρης, Σ. (2016). *Μάρκετινγκ υπηρεσιών: Μάνατζμεντ, Στρατηγικές και Νέες Τεχνολογίες*. Λευκωσία: Εκδόσεις Π. Χ. Πασχαλίδη & Broken Hill Publishers.
- Banks, S. (2015). *Ηθική και αξίες στην κοινωνική εργασία* (μτφρ. Σ. Χατζηφωτίου & Μ. Κουλεντιανού). Αθήνα: Εκδόσεις Gutenberg.
- Βαξεβανίδου, Μ. & Ρεκλείτης, Π. (2019). *Διοίκηση ανθρωπίνων πόρων. Θεωρητικές και πρακτικές προσεγγίσεις*. Αθήνα: Εκδόσεις Προπομπός.
- Βασιλειάδης, Λ. (2021). *Επιχειρηματικότητα και καινοτομία. Σύγχρονες προσεγγίσεις και πρακτικές διαχείρισης*. Αθήνα: Εκδόσεις Τσότρα.
- Βασιλείου, Α. & Κεχάογλου, Ν. (2015). *Διαχείριση συγκρούσεων και επικοινωνία*. Αθήνα: Εκδόσεις Κέντρου Ανάπτυξης Εκπαιδευτικής Πολιτικής ΓΣΕΕ.
- Βασιλείου, Δ., Ηρειώτης, Ν. & Μπάλιος, Δ. (2019). *Αρχές χρηματοοικονομικής λογιστικής. Χρηματοοικονομική ανάλυση και λήψη αποφάσεων*. Αθήνα: Εκδόσεις Rosili.
- Begg, D., Fischer, S. & Dornbusch, R. (1998). *Εισαγωγή στην Οικονομική* (τόμος Α'), (μτφρ. Σ. Πανταζίδης). Αθήνα: Εκδόσεις Κριτική.

- Βελέντζας, Γ. (2019). *Εισαγωγή στο Δίκαιο 1*. Θεσσαλονίκη: Εκδόσεις IuS.
- Βενιέρης, Γ., Κοέν, Σ. & Βλήσματος, Ο. (2016). *Λογιστικά πληροφοριακά συστήματα*. Αθήνα: Εκδόσεις Οικονομικού Πανεπιστημίου Αθηνών.
- Βλαχοπούλου, Μ. (2020). *Ψηφιακό μάρκετινγκ. Από τη θεωρία στην πράξη*. Αθήνα: Εκδόσεις Rosili.
- Βονέε, C. L. & Thill, J. V. (2022). *Σύγχρονη επιχειρησιακή επικοινωνία* (μτφρ. Γ. Φ Κокκίνης & Κ. Ρ. Τόκα). Λευκωσία: Εκδόσεις Π. Χ. Πασχαλίδη & Broken Hill Publishers.
- Burns, P. (2020). *Επιχειρηματικότητα και μικρές επιχειρήσεις. Εκκίνηση, ανάπτυξη και ωριμότητα* (μτφρ. Π. Καναβός). Αθήνα: Εκδόσεις Κλειδάριθμος.
- Γκλαβά, Μ. (2018). *Οδηγός και εφαρμογές λογιστικών φύλλων με το MS Excel με αναλυτικά παραδείγματα*. Θεσσαλονίκη: Εκδόσεις Δίσιγμα.
- Γούναρης, Σ. & Καραντινού, Κ. (2014). *Μάρκετινγκ υπηρεσιών* (3η έκδοση). Αθήνα: Εκδόσεις Rosili.
- Δαβιλά, Μ. (2020). *Η σημασία των μέσων κοινωνικής δικτύωσης, ως εργαλείο των δημοσίων σχέσεων, στον τουρισμό [Διπλωματική εργασία]*. Πάτρα: Ελληνικό Ανοικτό Πανεπιστήμιο, Σχολή Κοινωνικών Επιστημών, Διοίκηση Τουριστικών Επιχειρήσεων. Ανακτήθηκε στις 26 Μαΐου 2026 από: <https://apothesis.eap.gr/archive/item/146473>
- De Janasz, S., Dowd, K. & Schneider, B. (2023). *Διαπροσωπικές ικανότητες στους οργανισμούς* (7η έκδοση), (μτφρ. Α. Βεργίδου). Θεσσαλονίκη: Εκδόσεις Τζιόλα.
- Δημητριάδης, Σ. & Τζωρτζάκη, Α. Μ. (2010). *Μάρκετινγκ: Αρχές – Στρατηγικές – Εφαρμογές*. Αθήνα: Εκδόσεις Rosili.
- Δημοπούλου-Δημάκη, Ι. (2006). *Γενική λογιστική χρηματοοικονομική προσέγγιση. Προετοιμασία – ερμηνεία – χρήση των λογιστικών πληροφοριών*. Αθήνα: Εκδόσεις Interbooks.

- Εθνικός Οργανισμός Πιστοποίησης Προσόντων και Επαγγελματικού Προσανατολισμού (ΕΟΠΠΕΠ). (2021). *Συμβουλές επιτυχίας στην αναζήτηση εργασίας*. Ανακτήθηκε στις 27 Μαΐου 2026 από:
https://europass.eorpep.gr/wp-content/uploads/2021/04/%CE%A3%CE%A5%CE%9C%CE%92%CE%9F%CE%A5%CE%9B%CE%95%CE%A3_14.5X21_%CE%94%CE%99%CE%9F%CE%A1%CE%98%CE%A9%CE%A3%CE%97_2.pdf
- Europass. (2023). *Δημιούργησε το βιογραφικό σου σημείωμα Europass*. Ανακτήθηκε στις 27 Μαΐου 2026 από: <https://europa.eu/europass/el/create-europass-cv>
- Ζιγκιρίδης, Ε. (2008). *Μάρκετινγκ: Οικονομία – Επιχειρήσεις*. Αθήνα: Εκδόσεις Ινστιτούτου Διαρκούς Εκπαίδευσης Ενηλίκων (ΙΔΕΚΕ).
- Ζυγιάρης, Σ. (2014). *Οδηγός συνεργατικών σχηματισμών για μικρές επιχειρήσεις*. Αθήνα: Εκδόσεις Ινστιτούτου Μικρών Επιχειρήσεων της ΓΣΕΒΕΕ.
- Fayolle, A. (2019). *Επιχειρηματικότητα: θεωρία και πρακτική. Πρακτικές εφαρμογές για να μάθετε το επιχειρείν* (μτφρ. Δ. Χέλημη). Αθήνα: Εκδόσεις Προπομπός.
- Feenstra, R. C. & Taylor, A. M. (2023). *Διεθνής Οικονομική* (5η έκδοση), (μτφρ. Ε. Δελιβάνη). Θεσσαλονίκη: Εκδόσεις Επίκεντρο.
- Finch, B. (2012). *Πώς να καταρτίσετε ένα Business Plan* (μτφρ. Φ. Καραμανλή). Αθήνα: Εκδόσεις Ελευθερουδάκη.
- Forsyth, P. (2012). *Πώς να διαχειρίζεστε σωστά τον χρόνο σας. Time Management* (μτφρ. Σ. Χριστοφόρου). Αθήνα: Εκδόσεις Ελευθερουδάκη.
- Forsyth, P. (2023). *Αποτελεσματική διαχείριση χρόνου. Κάντε τη ζωή σας να δουλεύει... ρολόι* (μτφρ. Μ. Μαυρομμάτη). Αθήνα: Εκδόσεις Rosili.
- Garrison, R. H., Noreen, E. W. & Brewer, P. C. (2017). *Διοικητική Λογιστική* (15η αμερικανική έκδοση), (μτφρ. Γ. Κατσαντώνης & Δ. Κατσαντώνη). Αθήνα: Εκδόσεις Κλειδάριθμος.
- Gerber, J. (2018). *Διεθνής Οικονομική* (μτφρ. Φ. Μακαντάση). Λευκωσία: Εκδόσεις Π. Χ. Πασχαλίδη & Broken Hill Publishers.
- Harding, H. (2008). *Πρακτική και οργάνωση γραμματείας. Θεωρία και εφαρμογές* (μτφρ. Μ. Ι. Ρούβαλη), (2η έκδοση). Αθήνα: Εκδόσεις Κλειδάριθμος.

- Θανόπουλος, Γ. Ν. (2013). *Επιχειρηματική ηθική και δεοντολογία. Στην εποχή της εταιρικής διακυβέρνησης* (4η έκδοση). Αθήνα: Εκδόσεις Φαίδιμος.
- Θεοδωράτος, Ε. Φ. (1999). *Οργάνωση γραφείου*. Αθήνα: Εκδόσεις Σταμούλη.
- Καλαμαράς, Ν. Δ. & Καλαμαρά, Α. Ν. (2013). *Γενική λογιστική. Θεωρία και εφαρμογή* (3η έκδοση). Αθήνα: Εκδόσεις Σταμούλη.
- Καραγεώργος, Δ. Λ. (2010). *Στατιστική: Περιγραφική και Επαγωγική. Μια διδακτική προσέγγιση*. Αθήνα: Εκδόσεις Σαββάλα.
- Καραγεώργος, Δ., Κόκλα, Α.-Μ. & Παπακωνσταντίνου, Ε. (2009). *Στατιστική επιχειρήσεων – Β΄ ΕΠΑ.Λ. Πάτρα: Ινστιτούτο Τεχνολογίας Υπολογιστών και Εκδόσεων «ΔΙΟΦΑΝΤΟΣ»*.
- Καραγιώργος, Θ. & Πετρίδης, Α. (2005). *Μηχανογραφημένη Λογιστική. Θεωρία και πράξη*. Θεσσαλονίκη: Εκδόσεις Γερμανός.
- Καρολίδης, Δ. & Ξαρχάκος, Κ. (2016). *Microsoft Excel 2016 (Θεωρία – Συναρτήσεις – Προγραμματισμός με VBA – Εφαρμογές)*. Αθήνα: Εκδόσεις Άβακας.
- Καρτάλης, Ν. Δ. (2017). *Μηχανογραφημένη Λογιστική με ελληνικά λογιστικά πρότυπα*. Θεσσαλονίκη: Εκδόσεις Αγία Σοφία.
- Κατσίκης, Ι. (2013). *Καινοτομία και συνεργατικοί σχηματισμοί σε μικρές επιχειρήσεις*. Αθήνα: Εκδόσεις Ινστιτούτου Μικρών Επιχειρήσεων της ΓΣΕΒΕΕ.
- Kenneth, C. & Goldsmith, J. (2014). *Επίλυση συγκρούσεων στο χώρο εργασίας. 10 στρατηγικές για όλους* (μτφρ. Δ. Γαβριήλ). Αθήνα: Εκδόσεις Νομικής Βιβλιοθήκης.
- Κέφης, Β. Ν. & Παπαζαχαρίου, Π. (2009). *Το επιχειρηματικό όραμα σε Business Plan*. Αθήνα: Εκδόσεις Κριτική.
- Kingsnorth, S. (2022). *Στρατηγική ψηφιακού μάρκετινγκ. Μια ολοκληρωμένη προσέγγιση στο διαδικτυακό μάρκετινγκ* (μτφρ. Χ. Μπούρης). Αθήνα: Εκδόσεις Προπομπός.
- Κιόχος, Π. Α. (1993). *Περιγραφική Στατιστική*. Αθήνα: Εκδόσεις Interbooks.

- Κιόχος, Π. & Κιόχος, Α. (1999). *Οικονομικά Μαθηματικά*. Αθήνα: Εκδόσεις Interbooks.
- Κοκκόσης, Α. Ι. (2016). *Διαχείριση έργων* (3η έκδοση). Αθήνα: Εκδόσεις Σύγχρονη Εκδοτική.
- Konopaske, R., Ivancevich, J. M. & Matteson, M. T. (2021). *Οργανωσιακή συμπεριφορά και διοίκηση* (11η έκδοση), (μτφρ. Λ. Γούσιου). Θεσσαλονίκη: Εκδόσεις Τζιόλα.
- Κόντης, Θ. (2001). *Επιχειρησιακές επικοινωνίες* (2η έκδοση). Αθήνα: Εκδόσεις Σύγχρονη Εκδοτική.
- Κοτσαλής, Λ. & Μενουδάκος, Κ. (επιμ). (2018). *Γενικός Κανονισμός για την Προστασία των Προσωπικών Δεδομένων (GDPR). Νομική διάσταση και πρακτική εφαρμογή*. Αθήνα: Εκδόσεις Νομικής Βιβλιοθήκης.
- Krugman, P. R., Obstfeld, M. & Melitz, M. J. (2016). *Διεθνής Οικονομική. Θεωρία και πολιτική* (5η έκδοση), (μτφρ. Γ. Λαντούρης). Αθήνα: Εκδόσεις Κριτική.
- Κυρκόπουλος, Γ. (2017). *Προχωρημένες λειτουργίες και προγραμματισμός του Excel 2016*. Αθήνα: Εκδόσεις Κλειδάριθμος.
- Libby, R., Libby, P. A. & Hodge, F. (2021). *Χρηματοοικονομική λογιστική* (μτφρ. Β. Γ. Μπερτζελέτος & Ξ. Ι. Μαμάκου). Λευκωσία: Εκδόσεις Π. Χ. Πασχαλίδη & Broken Hill Publishers.
- Μαμαλής, Π., Καψή, Θ., Τόλης, Ε., Μιχαήλογλου, Σ. & Πρίντεζης, Γ. (2008). *Βασικές γνώσεις Μαθηματικών – Στατιστικής. Στατιστική: Εφαρμογές στη Διοίκηση – Οικονομία – Επιχειρήσεις*. Αθήνα: Εκδόσεις Ινστιτούτου Διαρκούς Εκπαίδευσης Ενηλίκων (ΙΔΕΚΕ).
- Μανιάτης, Μ. (2015). *«Συγχαρητήρια, προσλαμβάνεστε!»*. Τα 7 μυστικά της επιτυχημένης συνέντευξης. Αθήνα: Εκδόσεις Πατάκη.
- Marks, S. (2019). *Mastering grammar for B1 – Greek edition. Student's Book με τους κανόνες στα ελληνικά*. Λεμεσός: Burlington Books.
- Martocchio, J. J. (2022). *Διαχείριση ανθρωπίνου δυναμικού* (15η έκδοση), (μτφρ. Α. Βεργίδου). Θεσσαλονίκη: Εκδόσεις Τζιόλα.

- Miller-Nobles, T., Mattison, B. & Matsumura, E. M. (2022). *Hornsgren's Διοικητική Λογιστική* (μτφρ. Α. Α. Μανδήλας κ.ά.). Λευκωσία: Εκδόσεις Π. Χ. Πασχαλίδη & Broken Hill Publishers.
- Μονοβασίλης, Θ. & Καλογηράτου, Ζ. (2015). *Οικονομικά Μαθηματικά*. Αθήνα: ΚΑΛΛΙΠΟΣ. Ανοικτές Ακαδημαϊκές Εκδόσεις.
- Montana, P. J. & Charnov, B. H. (2011). *Μάνατζμεντ* (μτφρ. Σ. Κατσαντώνη). Αθήνα: Εκδόσεις Κλειδάριθμος.
- Μπατσινίλας, Ε. & Πατατούκας, Κ. (2021). *Σύγχρονη Λογιστική, σύμφωνα με τα ελληνικά λογιστικά πρότυπα και με αναφορά κατά θέμα στα διεθνή λογιστικά πρότυπα* (τόμος Β'), (6η έκδοση). Αθήνα: Εκδόσεις Σταμούλη.
- Μπουραντάς, Δ. Κ. (2015). *Εισαγωγή στη διοίκηση επιχειρήσεων*. Αθήνα: Εκδόσεις Μπένου.
- Μυλωνόπουλος, Δ. Ν. (2019). *Δίκαιο: Έννοιες – Θεσμοί – Εφαρμογές*. Αθήνα: Εκδόσεις Μπένου.
- Noe, R. A., Hollenbeck, J. R., Gerhart, B. & Wright, P. M. (2019). *Διαχείριση ανθρωπίνων πόρων. Ένα ανταγωνιστικό πλεονέκτημα* (μτφρ. Δ. Χαριτάτος & Σ. Παπαντωνόπουλος). Αθήνα: Εκδόσεις Παπαζήση.
- Ξύγγη, Μ. Ι. (2012). *Δημόσιες σχέσεις. Θεωρητικές προσεγγίσεις και πρακτικές εφαρμογές*. Αθήνα: Εκδόσεις Προπομπός.
- Παπαγεωργίου, Α. (2018). *Οργάνωση συνεδριών και εκδηλώσεων – Τουρισμός MICE*. Αθήνα: Εκδόσεις Φαίδιμος.
- Παπαδάκης, Β. Μ. (2011). *Στρατηγική των επιχειρήσεων. Ελληνική και διεθνής εμπειρία (Ασκήσεις – Μελέτες περιπτώσεων)*, (4η έκδοση). Αθήνα: Εκδόσεις Μπένου.
- Παπαδημητρίου, Θ. (1988). *Αρχές Marketing* (3η έκδοση). Αθήνα: Ιδιωτική έκδοση.
- Παπαθανασίου, Ε. Α. & Μαμάκου, Ξ. Ι. (2022). *Excel: Ανάλυση Δεδομένων και Επιχειρηματικές Εφαρμογές*. Αθήνα: Εκδόσεις Οικονομικού Πανεπιστημίου Αθηνών.

Παπαλεξανδρή, Ν. Α. & Λυμπερόπουλος, Δ. Δ. (2014). *Δημόσιες σχέσεις. Η λειτουργία της επικοινωνίας στους σύγχρονους οργανισμούς*. Αθήνα: Εκδόσεις Μπένου.

Παπατριανταφύλλου, Γ. (2008). *Προγράμματα δημοσίων σχέσεων. Στρατηγική και εκτέλεση*. Αθήνα: Εκδόσεις Σταμούλη.

Πελέτη, Α. (2013). *Στρατηγική δημοσίων σχέσεων. Μελέτη περίπτωσης στην διαχείριση κρίσεων* [Διπλωματική εργασία]. Πειραιάς: Πανεπιστήμιο Πειραιώς, Τμήμα Οργάνωσης και Διοίκησης Επιχειρήσεων. Ανακτήθηκε στις 26 Μαΐου 2026 από: <https://dione.lib.unipi.gr/xmlui/handle/unipi/8243?locale-attribute=en>

Πουλάκου-Ευθυμιάτου, Α. (2008). *Επιτομή Εμπορικού Δικαίου* (5η έκδοση). Αθήνα: Εκδόσεις Αντ. Ν. Σάκκουλα.

Πουλόπουλος, Χ. & Τσιμπουκλή, Α. (2016). *Δυναμική των ομάδων και αλλαγή στους οργανισμούς*. Αθήνα: Εκδόσεις Τόπος (Μοτίβο Εκδοτική).

Προβόπουλος, Γ. & Γκόρτσος, Χ. (2004). *Το νέο ευρωπαϊκό χρηματοοικονομικό περιβάλλον. Τάσεις και προοπτικές*. Αθήνα: Εκδόσεις Αντ. Ν. Σάκκουλα.

Roger, B. (2001). *Εισαγωγή στη διοίκηση επιχειρήσεων (Μάνατζμεντ)*, (μτφρ. Α. Σοκοδήμος). Αθήνα: Εκδόσεις Κλειδάριθμος.

Salvatore, D. (2022). *Διεθνής Οικονομική* (13η έκδοση), (μτφρ. Π. Ι. Γκάσης). Θεσσαλονίκη: Εκδόσεις Τζιόλα.

Σαμαντά, Ε. & Κυριαζόπουλος, Π. (2014). *Εισαγωγή στο Marketing. Χθες, σήμερα, αύριο*. Αθήνα: Εκδόσεις Σύγχρονη Εκδοτική.

Σαρρή, Κ. & Λασπίτα, Σ. (2022). *Επιχειρηματικότητα και επιχειρηματικό σχέδιο*. Θεσσαλονίκη: Εκδόσεις Τζιόλα.

Σεβαστίδης, Χ. (2016). *Αστικό Δίκαιο (Εισαγωγή – Θεμελιώδεις Έννοιες)*. Θεσσαλονίκη: Εκδόσεις Τζιόλα.

Σινανιώτη-Μαρουδή, Α. (2021). *Εμπορικό Δίκαιο: Εταιρίες* (4η έκδοση). Αθήνα: Εκδόσεις Νομικής Βιβλιοθήκης.

Slocum, J. W., Jackson, S. Jr & Hellriegel, D. (2011). *Μάνατζμεντ: 6 ικανότητες. Θεμέλιο επιτυχίας* (μτφρ. Κ. Μπιλάλης). Αθήνα: Εκδόσεις P. I. Publishing.

- Σταμάτης, Γ. (2007). *Ολοκληρωμένη στρατηγική επικοινωνία. Ένα ολιστικό εργαλείο για μια ολιστική αντιμετώπιση της επιχειρησιακής επικοινωνίας*. Αθήνα: Εκδόσεις Σταμούλη.
- Στεφάνου, Κ. Ι. (2019). *Εφαρμογές λογιστικής και εμπορικής διαχείρισης με Η/Υ* (3η έκδοση). Θεσσαλονίκη: Εκδόσεις University Studio Press.
- Σφακιανός, Γ. Κ. & Σφακιανός, Κ. Γ. (1999). *Τεχνική των συναλλαγών*. Αθήνα: Εκδόσεις Interbooks.
- Τζωρτζάκης, Κ. Μ. (2021). *Διοίκηση ανθρωπίνων πόρων (Περιλαμβάνει και e-HRM, ψηφιακή προσέγγιση και εφαρμογές)*, (μτφρ. Κ. Ζουγανέλη). Αθήνα: Εκδόσεις Rosili.
- Tiffany, P. & Peterson, S. D. (2008). *Επιχειρηματικός σχεδιασμός (Business Plans) για πρωτάρηδες* (μτφρ. Α. Γρηγοριάδης). Αθήνα: Εκδόσεις Κλειδάριθμος.
- Tilton, R. S., Rigby, S. C. & Jackson, J. H. (1999). *Το ηλεκτρονικό γραφείο. Μέθοδοι και διοίκηση* (μτφρ. Μ.-Β. Τσαγγάρη). Αθήνα: Εκδόσεις Έλλην.
- Τσεβάς, Α. & Τζούτης, Σ. (2003). *Οικονομικά μαθηματικά (τόμος Α')*. Αθήνα: Μακεδονικές Εκδόσεις.
- Τσενέ, Χ. (2015). *Εισαγωγή στο Αστικό και Εμπορικό Δίκαιο*. Ανοικτά ακαδημαϊκά μαθήματα. Πάτρα: Πανεπιστήμιο Πατρών. Ανακτήθηκε στις 26 Μαΐου 2026 από: <https://eclass.upatras.gr/modules/document/index.php?course=BMA534&openDir=/&sort=name&rev=1>
- Τσιρίκας, Α. (2017). *Οργάνωση και διοίκηση έργων. Πλήρης οδηγός μελέτης και εφαρμογής*. Αθήνα: Εκδόσεις Rosili.
- Τσιτσάκης, Χ. Α. (2017). *Ειδικά θέματα Χρηματοοικονομικής Λογιστικής* (3η έκδοση). Αθήνα: Εκδόσεις Τσότρα.
- Τσιτσάκης, Χ. Α. (2017). *Κοστολόγηση και Διοικητική Λογιστική*. Αθήνα: Εκδόσεις Τσότρα.
- Φαναριώτης, Π. (2000). *Οργάνωση και διεύθυνση γραφείου*. Αθήνα: Εκδόσεις Σταμούλη.

- Williams, J. R., Haka, S. F., Bettner, M. S., Carcello, J. V. & Ντόκας, Ι. Γ. (2021). *Χρηματοοικονομική λογιστική. Η βάση για επιχειρηματικές αποφάσεις* (μτφρ. Ν. Ρούσσος). Αθήνα: Εκδόσεις Παπαζήση.
- Wirtz, J. & Lovelock, C. (2018). *Μάρκετινγκ υπηρεσιών. Άνθρωποι, τεχνολογία, στρατηγική* (μτφρ. Ε. Δελιβάνη). Θεσσαλονίκη: Εκδόσεις Δίσιγμα.
- Χολέβας, Ι. Κ. (1995). *Σύγχρονη τεχνική των συναλλαγών. Με πλήρη προσαρμογή σε όσα εφαρμόζονται στην Ευρωπαϊκή Ένωση*. Αθήνα: Εκδόσεις Interbooks.
- Χυτήρης, Λ. Σ. (2017). *Οργανωσιακή συμπεριφορά. Έννοιες, θεωρία και τρόποι συμπεριφοράς για αποτελεσματική διοίκηση* (4η έκδοση). Αθήνα: Εκδόσεις Μπένου.
- Χυτήρης, Λ. Σ. (2018). *Διοίκηση ανθρωπίνων πόρων – HRM-Human Resource Management* (3η έκδοση). Αθήνα: Εκδόσεις Μπένου.

ΞΕΝΟΓΛΩΣΣΗ

- BBC Learning English, YouTube.com. (2016). *Make polite requests – 05 – English at work would like you to watch* [Video]. YouTube. Ανακτήθηκε στις 29 Μαΐου 2026 από: <https://www.youtube.com/watch?v=QWBwCoecvkM>
- Evans, V. (2017). *Career paths: Secretarial. Student's Book*. Newbury: Express Publishing.
- Hage, J., Waltermann, A. & Akkermans, B. (eds). (2017). *Introduction to Law* (2nd edition). Cham: Springer International.
- Indeed Career Guide. *Indeed Career Guide: Editor's Picks*. Ανακτήθηκε στις 29 Μαΐου 2026 από: <https://www.indeed.com/career-advice>
- Investopedia/Financial Statements. *Financial Statements: Balance, Income, Cash Flow and Equity*. Ανακτήθηκε στις 29 Μαΐου 2026 από: <https://www.investopedia.com/financial-statements-4689816>
- Kamin, M. (2013). *Soft Skills Revolution: A Guide for Connecting with Compassion for Trainers, Teams and Leaders*. Zurich: Pfeiffer Digital Publishing.

Moon, K. (2025). "Your ultimate cheat sheet to deciphering the 123 most common business acronyms", in: *The Muse.com*. Ανακτήθηκε στις 29 Μαΐου 2026 από: <https://www.themuse.com/advice/your-ultimate-cheat-sheet-to-deciphering-the-123-most-common-business-acronyms>

Oxford Online English, YouTube.com. (2017). *Emails in English – How to Write an Email in English – Business English Writing* [Video]. Ανακτήθηκε στις 29 Μαΐου 2026 από: <https://youtu.be/xay5TejVSCO>

Project Management Institute (PMI). (2025). *PMBOK Guide: A guide to the Project Management Body of Knowledge* (8th edition). Pennsylvania: Project Management Institute.

Shelton, H. (2014). *The Secrets to Writing a Successful Business Plan: A Pro Shares a Step-By-Step Guide to Creating a Plan That Gets Results*. Rockville, Maryland: Summit Valley Press.

Word Reference/English – Greek Dictionary. Ανακτήθηκε στις 29 Μαΐου 2026 από: <https://www.wordreference.com/engr/>

B | Βιβλιογραφικές αναφορές σχετικές με τη μεθοδολογία ανάπτυξης των εκπαιδευτικών εγχειριδίων

- Βαρβιτσιώτη, Ρ., Γούλας, Χρ., Θεοδωρή, Ελ., Καρατράσογλου, Ι., Μαρκίδης, Κ., Μπαμπανέλου, Δ. & Νάτσης, Π. (2022). *Πρότυπος Οδηγός Κατάρτισης*. Αθήνα: ΚΑΝΕΠ/ΓΣΕΕ.
- Βαρβιτσιώτη, Ρ., Θεοδωρή, Ελ., Μαρκίδης, Κ. & Μπαμπανέλου, Δ. (2023). *Ανάπτυξη οριζόντιας εκπαιδευτικής μεθοδολογίας/Εκπαιδευτικός σχεδιασμός στο πεδίο της αρχικής επαγγελματικής κατάρτισης*. Αθήνα: ΚΑΝΕΠ/ΓΣΕΕ.
- Βαρβιτσιώτη, Ρ., Θεοδωρή, Ελ., Μαρκίδης, Κ. & Μπαμπανέλου, Δ. (2023). *Πρότυπο Εκπαιδευτικό Εγχειρίδιο*. Αθήνα: ΚΑΝΕΠ/ΓΣΕΕ.
- Βαρβιτσιώτη, Ρ., Θεοδωρή, Ελ., Μαρκίδης, Κ. & Μπαμπανέλου, Δ. (2023). *Πρότυπη Τράπεζα Θεμάτων*. Αθήνα: ΚΑΝΕΠ/ΓΣΕΕ.
- Γενική Γραμματεία Επαγγελματικής Εκπαίδευσης, Κατάρτισης και Διά Βίου Μάθησης. Τμήμα Σπουδών, Προγραμμάτων και Οργάνωσης Επαγγελματικής Κατάρτισης. (2020). *Οδηγοί σπουδών ειδικοτήτων ΙΕΚ του Ν. 4186/2013*. Ανακτήθηκε στις 5 Μαρτίου 2026 από: <https://gsvetlly.minedu.gov.gr/sxoles-anoteris-epaggelmatikis-katartisis-s-a-e-k/odigoi-katartisis-spoudon>
- Γούλας, Χ. & Λιντζέρης, Π. (2017). *Διά Βίου Μάθηση, Επαγγελματική Κατάρτιση, Απασχόληση και Οικονομία: Νέα Δεδομένα, Προτεραιότητες και Προκλήσεις*. Αθήνα: ΙΜΕ/ΓΣΕΒΕΕ, ΙΝΕ/ΓΣΕΕ.
- Γούλας, Χ., Μαρκίδης, Κ. & Μπαμπανέλου, Δ. (2021). *Πρότυπο ανάπτυξης εκπαιδευτικών υλικών του ΙΝΕ/ΓΣΕΕ* [Εσωτερική έκδοση]. Αθήνα: Ινστιτούτο Εργασίας της Γενικής Συνομοσπονδίας Εργατών Ελλάδας.
- Δημουλάς, Κ., Βαρβιτσιώτη, Ρ. & Σπηλιώτη, Χ. (2007). *Οδηγός Ανάπτυξης Επαγγελματικών Περιγραμμάτων*. Αθήνα: ΓΣΕΕ, ΣΕΒ, ΓΣΕΒΕΕ, ΕΣΕΕ.
- ΙΝΕ/ΓΣΕΕ. (2021). *Νέα βίντεο παρουσίασης επαγγελμαμάτων* [Video]. Ανακτήθηκε από: <https://oasi.inegsee.gr/>

- Καραλής, Θ., Καρατράσογλου, Ι., Μαρκίδης, Κ., Βαρβιτσιώτη, Ρ., Νάτσης, Π. & Παπαευσταθίου, Κ. (2021). *Μεθοδολογικές προσεγγίσεις ανάπτυξης επαγγελματικών περιγραμμάτων και πλαισίων εκπαιδευτικών προδιαγραφών προγραμμάτων*. Αθήνα: ΙΝΕ/ΓΣΕΕ. Ανακτήθηκε στις 15 Μαρτίου 2022 από: https://www.inegsee.gr/wp-content/uploads/2021/07/Me8odologia_EP_Ebook.pdf
- Λευθεριώτου, Π. (χ.χ.). *Η Εκπαιδευτική Διεργασία στην Εκπαίδευση Ενηλίκων*. Αθήνα: Υπουργείο Εθνικής Παιδείας & Θρησκευμάτων, Γενική Γραμματεία Εκπαίδευσης Ενηλίκων.
- Cedefop. (2014). *Επαγγελματική Εκπαίδευση και Κατάρτιση στη Ελλάδα: Συνοπτική Περιγραφή*. Λουξεμβούργο: Υπηρεσία Εκδόσεων της Ευρωπαϊκής Ένωσης.
- Cedefop. (2014). *Terminology of European Education and Training Policy: A Selection of 130 Key Terms* (2nd edition). Luxembourg: Publications Office of the European Union.
- Cedefop. (2018). *Skills forecast, trends and challenges to 2030*. DOI: 10.2801/4492TI-RF-18-002-EN-NISBN: 978-92-896-2712-2/12/2018.
- Kopnov, V. A., Shmurygina, O., Shchipanova, D., Dremina, M. A., Papaloizou, L., Orphanidou, Y. & Morevs, P. (2018). "Functional Analysis and Functional Maps of Qualifications in ECVET Context", in: *The Education and Science Journal*, 20(6), pp. 90-117. Retrieved from: https://www.researchgate.net/publication/326242379_Functional_Analysis_and_Functional_Maps_of_Qualifications_in_ECVET_Context
- Mansfield, B. & Schmidt, H. (2001). *Linking Vocational Education and Training Standards and Employment Requirements: An International Manual*. European Training Foundation. Retrieved June, 9, 2020, from: https://www.etf.europa.eu/sites/default/files/m/C12578310056925BC12571FE00473D6B_NOTE6UAET.pdf
- Μπουραντάς, Δ. Κ. (2002). *Μάνατζμεντ, θεωρητικό υπόβαθρο, σύγχρονες πρακτικές*. Αθήνα: Εκδόσεις Μπένου.

Psifidou, I. (2009). "What learning outcome based curricula imply for teachers and trainers", in: *7th International Conference "Comparative Education and Teacher Training"* (June 29-July 3, 2009), vol. 7, pp. 183-188. Sofia, Bulgaria: Bureau for Educational Services.

Γ | Σχετική εθνική νομοθεσία

Επίσημη Εφημερίδα της Ευρωπαϊκής Ένωσης. Σύσταση του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου, της 18ης Δεκεμβρίου 2006, σχετικά με τις βασικές ικανότητες της διά βίου μάθησης (2006/962/ΕΚ). Ανακτήθηκε στις 20 Ιουλίου 2026 από: <https://eur-lex.europa.eu/eli/reco/2006/962/oj>

Επίσημη Εφημερίδα της Ευρωπαϊκής Ένωσης. Σύσταση του Συμβουλίου της 22ας Μαΐου 2018 σχετικά με τις βασικές ικανότητες της διά βίου μάθησης (2018/С 189/01). Ανακτήθηκε στις 20 Ιουλίου 2026 από: [https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EL/TXT/PDF/?uri=CELEX:32018H0604\(01\)&from=PL](https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EL/TXT/PDF/?uri=CELEX:32018H0604(01)&from=PL)

Νόμος υπ' αρ. 4763/2020 «Εθνικό σύστημα επαγγελματικής εκπαίδευσης, κατάρτισης και διά βίου μάθησης, ενσωμάτωση στην ελληνική νομοθεσία της Οδηγίας (ΕΕ) 2018/958 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου της 28ης Ιουνίου 2018 σχετικά με τον έλεγχο αναλογικότητας πριν από τη θέσπιση νέας νομοθετικής κατοχύρωσης των επαγγελματιών (ΕΕ L 173), κύρωση της Συμφωνίας μεταξύ της Κυβέρνησης της Ελληνικής Δημοκρατίας και της Κυβέρνησης της Ομοσπονδιακής Δημοκρατίας της Γερμανίας για το Ελληνογερμανικό Ίδρυμα Νεολαίας και άλλες διατάξεις» (ΦΕΚ 254/Α/21-12-2020).

Υπ' αρ. ΦΒ7/108652/Κ3 Απόφαση Υπουργών Ανάπτυξης και Επενδύσεων – Παιδείας και Θρησκευμάτων – Εργασίας και Κοινωνικών Υποθέσεων «Πλαίσιο Ποιότητας Μαθητείας» (ΦΕΚ 4146/Β/9-9-2021).

Υπ' αρ. Κ5/97484 Απόφαση Υπουργών Οικονομικών – Ανάπτυξης και Επενδύσεων – Παιδείας και Θρησκευμάτων – Εργασίας και Κοινωνικών Υποθέσεων – Υγείας «Πρακτική άσκηση σπουδαστών Ινστιτούτων Επαγγελματικής Κατάρτισης αρμοδιότητας Υπουργείου Παιδείας και Θρησκευμάτων» (ΦΕΚ 3938/Β/26-8-2021).

Υπ' αρ. Κ1/118932/2017 Απόφαση Υπουργών Οικονομίας και Ανάπτυξης – Παιδείας, Έρευνας και Θρησκευμάτων – Εργασίας, Κοινωνικής Ασφάλισης και Κοινωνικής Αλληλεγγύης, Υγείας «Ρύθμιση θεμάτων επιδότησης και ασφάλισης της Μαθητείας των σπουδαστών των δημόσιων και ιδιωτικών Ινστιτούτων Επαγγελματικής Κατάρτισης (ΙΕΚ) και Σχολών Επαγγελματικής Κατάρτισης (ΣΕΚ)» (ΦΕΚ 2440/Β/18-7-2017).

Υπ' αρ. Κ1/54877/2017 Απόφαση Υπουργού Παιδείας, Έρευνας και Θρησκευμάτων «Τροποποίηση του Κανονισμού λειτουργίας Ινστιτούτων Επαγγελματικής Κατάρτισης (ΙΕΚ) που υπάγονται στη Γενική Γραμματεία Διά Βίου Μάθησης (ΓΓΔΒΜ)» (ΦΕΚ 1245/Β/11-4-2017).

Υπ' αρ. 5954/2014 Απόφαση Υφυπουργού Παιδείας και Θρησκευμάτων «Κανονισμός Λειτουργίας Ινστιτούτων Επαγγελματικής Κατάρτισης (ΙΕΚ) που υπάγονται στη Γενική Γραμματεία Διά Βίου Μάθησης (ΓΓΔΒΜ)» (ΦΕΚ 1807/Β/2-7-2014).

Υπ' αρ. 110998/2006 Απόφαση Υπουργών Οικονομίας και Οικονομικών – Εθνικής Παιδείας και Θρησκευμάτων – Απασχόλησης και Κοινωνικής Προστασίας «Πιστοποίηση Επαγγελματικών Περιγραμμάτων» (ΦΕΚ 566/Β/8-5-2006).

ΜΕΘΟΔΟΛΟΓΙΑ ΑΝΑΠΤΥΞΗΣ ΕΚΠΑΙΔΕΥΤΙΚΩΝ ΕΓΧΕΙΡΙΔΙΩΝ

Συντακτική ομάδα

Ρένα Βαρβιτσιώτη

Ελένη Θεοδωρή

Κωνσταντίνος Μαρκίδης

Δέσποινα Μπαμπανέλου

Επιμέλεια σύνταξης

Δέσποινα Μπαμπανέλου

Το εκπαιδευτικό εγχειρίδιο συντάχθηκε στο πλαίσιο της Πράξης με τίτλο «Διαμόρφωση οδηγών κατάρτισης και εκπαιδευτικών εγχειριδίων Ινστιτούτων Επαγγελματικής Κατάρτισης (IEK)» με κωδικό ΟΠΣ (MIS) 5069281 μέσω του Επιχειρησιακού Προγράμματος «Ανάπτυξη Ανθρώπινου Δυναμικού, Εκπαίδευση και Διά Βίου Μάθηση 2014-2020» που συγχρηματοδοτείται από την Ελλάδα και την Ευρωπαϊκή Ένωση (Ευρωπαϊκό Κοινωνικό Ταμείο-Ε.Κ.Τ.).



Επιχειρησιακό Πρόγραμμα
Ανάπτυξη Ανθρώπινου Δυναμικού,
Εκπαίδευση και Διά Βίου Μάθηση

Με τη συγχρηματοδότηση της Ελλάδας και της Ευρωπαϊκής Ένωσης

