

# Εκπαιδευτικός Οδηγός

# Η ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΗ ΕΙΝΑΙ ΠΟΛΙΤΙΣΜΟΣ

Αγαπητέ αναγνώστη,

Αγαπητές κυρίες και κύριοι,

Σήμερα, στην εποχή της πληροφορίας, της ραγδαίας τεχνολογικής εξέλιξης και των διαρκών αλλαγών τα δεδομένα και η ανάγκη για επαγγελματική εκπαίδευση αλληλάζουν διαρκώς. Πλέον, κάθε σύγχρονος επαγγελματίας καλείται να ανταπεξέλθει σε ένα εργασιακό περιβάλλον καθημερινών προκλήσεων, αναπτύσσοντας συνεχώς τις δεξιότητες και το φάσμα των ικανοτήτων του.

Η TÜV AUSTRIA ACADEMY, πρωτοπόρος εκπαιδευτικός οργανισμός με πολυετή εμπειρία στην επαγγελματική εκπαίδευση, διαθέτει εξειδικευμένους εκπαιδευτές με υψηλή τεχνογνωσία καθώς και διευρυμένη θεματολογία εκπαιδευτικών προγραμμάτων, που καλύπτουν κάθε απαίτηση του σημερινού εργασιακού κόσμου.

Με καθημερινό στόχο την ουσιαστική ανάπτυξη των συμμετεχόντων, τα εκπαιδευτικά προγράμματα της TÜV AUSTRIA ACADEMY, αναπτύσσονται σε ένα μεγάλο εύρος θεματολογίας περιλαμβάνοντας τις θεματικές ενότητες της Διοίκησης, του Περιβάλλοντος και της Ενέργειας, της Πληροφορικής, της Ασφάλειας, της Εφοδιαστικής Αλυσίδας, του Ανθρώπινου Δυναμικού και του Τουρισμού. Το μεγάλο πλεονέκτημα των εκπαιδευτικών προγραμμάτων της TÜV AUSTRIA ACADEMY είναι η μετάδοση πρακτικών και άμεσα εφαρμόσιμων γνώσεων. Ταυτόχρονα, όλοι όσοι εμπιστεύονται τις δομές της TÜV AUSTRIA ACADEMY αποκτούν έναν νέο σύμμαχο που ενισχύει στην πράξη την επαγγελματική τους πορεία και καθοδηγεί με αξιοπιστία τα επόμενα βήματά τους.

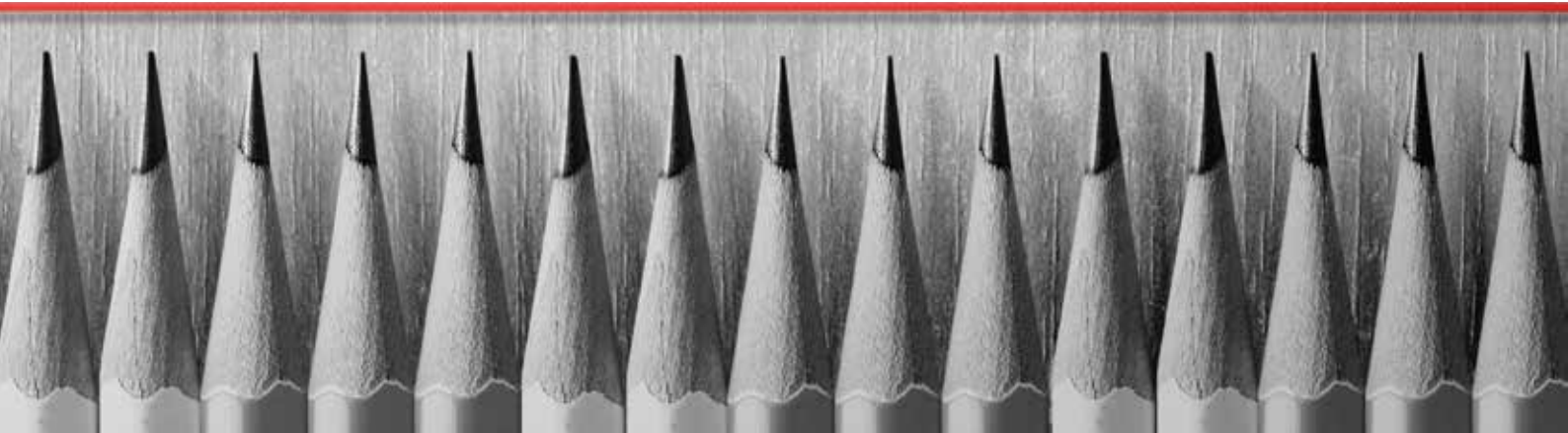
Μεταξύ άλλων, όλα τα εκπαιδευτικά προγράμματα προσφέρονται και ως ενδοεπιχειρησιακά, απολύτως προσαρμοσμένα στις ανάγκες και το προφίλ κάθε επιχείρησης. Με αυτό τον τρόπο συμβάλλουν ενεργά στην ανταγωνιστική τοποθέτηση κάθε εταιρείας σε μια νέα τροχιά ανάπτυξης και εξέλιξης.

Στην TÜV AUSTRIA ACADEMY, αφουγκραζόμαστε τις απαιτήσεις που αναδύονται στον σύγχρονο εργασιακό κόσμο και δημιουργούμε με καινοτομία νέα εργαλεία αφομοίωσης της γνώσης, φέρνοντας τη μάθηση κοντά στην πράξη και την πραγματικότητα.

**Σας ευχαριστούμε για την προτίμησή σας!**

Γιάννης Καλλιός

Γενικός Διευθυντής TÜV AUSTRIA HELLAS



# Περιεχόμενα

<b>1. ΔΙΟΙΚΗΣΗ – ΠΟΙΟΤΗΤΑ</b>	<b>8</b>
ΕΣΩΤΕΡΙΚΟΙ ΕΠΙΘΕΩΡΗΤΕΣ ΣΥΣΤΗΜΑΤΩΝ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ   ISO 9001:2015	9
ΕΠΙΚΕΦΑΛΗΣ ΕΠΙΘΕΩΡΗΤΕΣ ΣΥΣΤΗΜΑΤΩΝ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ   ISO 9001:2015	10
ΒΑΣΙΚΕΣ ΑΡΧΕΣ ΣΤΗ ΔΙΟΙΚΗΣΗ ΕΡΓΩΝ - PROJECT MANAGEMENT FUNDAMENTALS	11
ΕΙΣΑΓΩΓΗ ΣΤΗΝ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΙΑΚΗ ΣΥΝΕΧΕΙΑ, ISO 22301:2019 IMPLEMENTATION	12
ΕΣΩΤΕΡΙΚΟΙ ΕΠΙΘΕΩΡΗΤΕΣ ΣΥΣΤΗΜΑΤΩΝ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΙΑΚΗΣ ΣΥΝΕΧΕΙΑΣ   ISO 22301:2012	13
ΕΠΙΚΕΦΑΛΗΣ ΕΠΙΘΕΩΡΗΤΕΣ ΣΥΣΤΗΜΑΤΩΝ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΙΑΚΗΣ ΣΥΝΕΧΕΙΑΣ   ISO 22301:2012	14
RISK MANAGEMENT, ΟΙ ΒΑΣΙΚΕΣ ΑΡΧΕΣ ΤΟΥ ISO 31000:2018	15
CRISIS MANAGEMENT – ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΚΡΙΣΕΩΝ	16
CHANGE MANAGEMENT – ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ / ΔΙΟΙΚΗΣΗ ΑΛΛΑΓΩΝ	17
ΑΝΑΠΤΥΞΗ ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΙΚΩΝ ΣΤΕΛΕΧΩΝ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ	18
ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΠΑΡΑΠΟΝΩΝ ΚΑΙ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗ ΠΕΛΑΤΩΝ   ISO 10002:2014	19
ON DEMAND COURSES	20
<b>2. ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝ – ΕΝΕΡΓΕΙΑ</b>	<b>21</b>
ΕΣΩΤΕΡΙΚΟΙ ΕΠΙΘΕΩΡΗΤΕΣ ΣΥΣΤΗΜΑΤΩΝ ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝΤΙΚΗΣ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ   ISO 14001:2015	22
ΕΠΙΚΕΦΑΛΗΣ ΕΠΙΘΕΩΡΗΤΕΣ ΣΥΣΤΗΜΑΤΩΝ ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝΤΙΚΗΣ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ   ISO 14001:2015	23
ΕΣΩΤΕΡΙΚΟΙ ΕΠΙΘΕΩΡΗΤΕΣ ΣΥΣΤΗΜΑΤΩΝ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΕΝΕΡΓΕΙΑΣ   ISO 50001:2018	24
ΕΠΙΚΕΦΑΛΗΣ ΕΠΙΘΕΩΡΗΤΕΣ ΣΥΣΤΗΜΑΤΩΝ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΕΝΕΡΓΕΙΑΣ   ISO 50001:2018	25
ON DEMAND COURSES	26
<b>3. ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΚΗ</b>	<b>27</b>
ΑΝΑΠΤΥΞΗ ΣΥΣΤΗΜΑΤΩΝ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΑΣΦΑΛΕΙΑΣ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΩΝ   ISO 27001:2013	28
ΕΣΩΤΕΡΙΚΟΙ ΕΠΙΘΕΩΡΗΤΕΣ ΣΥΣΤΗΜΑΤΩΝ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΑΣΦΑΛΕΙΑΣ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΩΝ   ISO 27001:2013	29
ΕΠΙΚΕΦΑΛΗΣ ΕΠΙΘΕΩΡΗΤΕΣ ΣΥΣΤΗΜΑΤΩΝ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΑΣΦΑΛΕΙΑΣ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΩΝ   ISO 27001:2013	30
ITIL 4 FOUNDATION	31
Η ΕΦΑΡΜΟΓΗ ΤΟΥ CYBER SECURITY ΣΤΗ ΝΕΑ ΚΑΘΗΜΕΡΙΝΟΤΗΤΑ ΤΩΝ ΧΡΗΣΤΩΝ	32
ON DEMAND	33
<b>4. ΥΓΕΙΑ – ΑΣΦΑΛΕΙΑ</b>	<b>34</b>
ΕΣΩΤΕΡΙΚΟΙ ΕΠΙΘΕΩΡΗΤΕΣ ΣΥΣΤΗΜΑΤΩΝ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΥΓΕΙΑΣ & ΑΣΦΑΛΕΙΑΣ ΣΤΗΝ ΕΡΓΑΣΙΑ   ISO 45001:2018	35
ΕΠΙΚΕΦΑΛΗΣ ΕΠΙΘΕΩΡΗΤΕΣ ΣΥΣΤΗΜΑΤΩΝ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΥΓΕΙΑΣ & ΑΣΦΑΛΕΙΑΣ ΣΤΗΝ ΕΡΓΑΣΙΑ   ISO 45001:2018	36
ΕΛΕΓΧΟΣ ΑΝΥΨΩΤΙΚΩΝ ΜΗΧΑΝΗΜΑΤΩΝ	37
ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗ ΕΠΙΘΕΩΡΗΤΩΝ ΑΝΥΨΩΤΙΚΩΝ ΜΗΧΑΝΗΜΑΤΩΝ ΣΥΜΦΩΝΑ ΜΕ ΤΟΝ ΚΑΝΟΝΙΣΜΟ ΤΟΥ ΦΕΚ 1186B/25-08-2003	38
ATEX - ΕΙΔΙΚΟ ΣΕΜΙΝΑΡΙΟ ΑΝΤΙΕΚΡΗΚΤΙΚΗΣ ΠΡΟΣΤΑΣΙΑΣ ΒΙΟΜΗΧΑΝΙΚΩΝ ΕΓΚΑΤΑΣΤΑΣΕΩΝ	39
ΠΡΩΤΕΣ ΒΟΗΘΕΙΕΣ ΣΤΗΝ ΕΡΓΑΣΙΑ	40
ON DEMAND	41
<b>5. ΙΑΤΡΟΤΕΧΝΟΛΟΓΙΚΑ ΠΡΟΪΟΝΤΑ</b>	<b>42</b>
ΝΕΟΣ ΚΑΝΟΝΙΣΜΟΣ ΣΤΑ ΙΑΤΡΟΤΕΧΝΟΛΟΓΙΚΑ ΠΡΟΪΟΝΤΑ, MDR 2017/745 - ΟΙ ΑΛΛΑΓΕΣ ΑΠΟ ΤΟ ΜΑΪΟ ΤΟΥ 2020	43
ISO 13485:2016 ΚΑΤΑΝΟΗΣΗ ΚΑΙ ΕΡΜΗΝΕΙΑ	44

<b>6. ΤΡΟΦΙΜΑ – ΒΙΟΛΟΓΙΚΑ ΠΡΟΪΟΝΤΑ</b>	<b>45</b>
ΕΣΩΤΕΡΙΚΟΙ ΕΠΙΘΕΩΡΗΤΕΣ ΣΥΣΤΗΜΑΤΩΝ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΑΣΦΑΛΕΙΑΣ ΤΡΟΦΙΜΩΝ ISO 22000:2018	46
ΕΠΙΚΕΦΑΛΗΣ ΕΠΙΘΕΩΡΗΤΕΣ ΣΥΣΤΗΜΑΤΩΝ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΑΣΦΑΛΕΙΑΣ ΤΡΟΦΙΜΩΝ ISO 22000:2018	47
ΙΔΙΩΤΙΚΑ ΠΡΩΤΟΚΟΛΛΑ ΑΣΦΑΛΕΙΑΣ ΤΡΟΦΙΜΩΝ – IFS 7	48
ΙΔΙΩΤΙΚΑ ΠΡΩΤΟΚΟΛΛΑ ΑΣΦΑΛΕΙΑΣ ΤΡΟΦΙΜΩΝ - BRC 8	49
ΝΕΑ ΕΚΔΟΣΗ ΣΧΗΜΑΤΟΣ FSSC 22000 V5.1	50
ΕΠΙΚΕΦΑΛΗΣ ΕΠΙΘΕΩΡΗΤΕΣ BRC 8 GLOBAL STANDARD FOR FOOD SAFETY ISSUE 8	51
ΕΠΙΚΕΦΑΛΗΣ ΕΠΙΘΕΩΡΗΤΗΣ ΒΙΟΛΟΓΙΚΩΝ ΠΡΟΪΟΝΤΩΝ ΦΥΤΙΚΗΣ ΠΑΡΑΓΩΓΗΣ - ΜΕΤΑΒΑΣΗ ΣΤΟ ΝΕΟ ΚΑΝΟΝΙΣΜΟ (ΕΕ) 2018/848	52
ΜΕΤΑΒΑΣΗ ΣΤΟ ΝΕΟ ΚΑΝΟΝΙΣΜΟ (ΕΕ) 2018/848 - ΒΙΟΛΟΓΙΚΗ ΠΑΡΑΓΩΓΗ ΚΑΙ ΕΠΙΣΗΜΑΝΣΗ ΒΙΟΛΟΓΙΚΩΝ ΠΡΟΪΟΝΤΩΝ - ΣΚΟΠΟΣ ΤΟΥ ΚΑΝΟΝΙΣΜΟΥ	54
FSPCA PREVENTIVE CONTROLS FOR HUMAN FOOD	55
ΒΑΣΙΚΕΣ ΑΡΧΕΣ ΥΓΙΕΙΝΗΣ ΚΑΙ ΑΣΦΑΛΕΙΑΣ ΤΡΟΦΙΜΩΝ   HACCP	56
ΟΛΟΚΛΗΡΩΜΕΝΗ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΣΤΗΝ ΓΕΩΡΓΙΚΗ ΠΑΡΑΓΩΓΗ ΜΕ ΒΑΣΗ ΤΑ ΝΕΑ ΠΡΟΤΥΠΑ ΤΗΣ ΣΕΙΡΑΣ ΑΓΡΟ2	57
ON DEMAND	58
<b>7. ΓΕΝΙΚΟΣ ΚΑΝΟΝΙΣΜΟΣ ΠΡΟΣΤΑΣΙΑΣ ΔΕΔΟΜΕΝΩΝ</b>	<b>59</b>
GDPR – GENERAL DATA PROTECTION REGULATION / AWARENESS TRAINING	60
DPO EXECUTIVE (DATA PROTECTION OFFICER EXECUTIVE TRAINING PROGRAM)	61
DATA PROTECTION OFFICER ACCELERATED - WEB COURSE	63
GDPR – HOSPITALITY EDITION	66
<b>8. ΔΙΕΘΝΕΣ MARKETING ΚΑΙ ΕΞΑΓΩΓΕΣ</b>	<b>68</b>
INCOTERMS @ 2020 • ΔΙΑΚΑΝΟΝΙΣΜΟΙ ΑΞΙΩΝ (DCs) • ΕΝΕΓΓΥΟΣ ΠΙΣΤΩΣΗ (L/C) • BANK PAYMENT OBLIGATION (BPO)	69
ΕΞΑΓΩΓΕΣ ΣΤΗΝ ΠΡΑΞΗ: ΕΡΕΥΝΑ ΞΕΝΩΝ ΑΓΟΡΩΝ • ΣΥΝΤΑΞΗ ΠΡΟΣΦΟΡΩΝ ΚΑΙ ΔΙΑΠΡΑΓΜΑΤΕΥΣΗ ΣΥΜΒΑΣΕΩΝ	70
MASTERING EXPORTING STRATEGY. ΣΧΕΔΙΑΖΟΝΤΑΣ ΤΗΝ ΣΤΡΑΤΗΓΙΚΗ ΣΑΣ ΑΝΑΠΤΥΞΗ ΣΤΙΣ ΔΙΕΘΝΕΙΣ ΑΓΟΡΕΣ	72
<b>9. ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑ</b>	<b>73</b>
ΜΗ ΛΕΚΤΙΚΗ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑ - Η ΓΛΩΣΣΑ ΤΟΥ ΣΩΜΑΤΟΣ	74
ΠΩΛΗΣΕΙΣ – ΤΡΟΠΟΙ ΠΕΙΘΟΥΣ – ΑΥΞΙΝΣΗ ΕΠΙΡΡΟΗΣ	76
ΣΥΝΑΙΣΘΗΜΑΤΙΚΗ ΝΟΗΜΟΣΥΝΗ ΣΤΙΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΙΣ	78
ΠΡΟΣΩΠΙΚΗ ΑΠΟΔΟΤΙΚΟΤΗΤΑ & ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑ	79
<b>10. ΕΦΟΔΙΑΣΤΙΚΗ ΑΛΥΣΙΔΑ</b>	<b>81</b>
FORECASTING AND DEMAND PLANNER	82
ΣΤΕΛΕΧΟΣ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΕΦΟΔΙΑΣΤΙΚΗΣ ΑΛΥΣΙΔΑΣ ΚΑΙ ΝΕΕΣ ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΕΣ	83
<b>11. ΤΕΧΝΙΚΑ</b>	<b>85</b>
ΚΑΝΟΝΙΣΜΟΣ ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΑΣ ΣΚΥΡΟΔΕΜΑΤΟΣ – 2016: Η ΕΦΑΡΜΟΓΗ ΤΩΝ ΑΠΑΙΤΗΣΕΩΝ ΣΤΟ ΕΡΓΟ	86
ΔΟΜΙΚΑ ΥΛΙΚΑ – ΚΤΙΖΟΥΜΕ ΜΕ ΓΝΩΣΗ ΚΑΙ ΑΣΦΑΛΕΙΑ	87
ΕΠΙΒΛΕΠΩΝ ΣΥΝΕΡΓΕΙΟΥ ΜΟΝΩΣΗΣ ΒΑΣΕΙ ΕΛΛΗΝΙΚΩΝ ΤΕΧΝΙΚΩΝ ΠΡΟΔΙΑΓΡΑΦΩΝ ΕΛΟΤ ΤΠ & ΚεναΚ	89
ΣΚΥΡΟΔΕΜΑΤΑ - ΑΣΦΑΛΤΟΜΙΓΜΑΤΑ - ΑΔΡΑΝΗ - ΣΗΜΑΝΣΗ CE - ΚΤΣ 2016	91
ΣΤΕΛΕΧΟΣ ΔΙΕΚΠΕΡΑΙΩΣΗΣ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΩΝ ΓΙΑ ΤΗ ΣΥΜΜΕΤΟΧΗ ΣΕ ΔΗΜΟΣΙΟΥΣ ΔΙΑΓΩΝΙΣΜΟΥΣ	92
Ε.Σ.Η.ΔΗ.Σ ΕΡΓΩΝ ΚΑΙ ΜΕΛΕΤΩΝ ΓΙΑ ΑΝΑΘΕΤΟΥΣΕΣ ΑΡΧΕΣ	95
ON DEMAND	96
<b>12. ΧΡΗΜΑΤΟΟΙΚΟΝΟΜΙΚΑ</b>	<b>97</b>
FINANCE FOR NON-FINANCIAL EXECUTIVES	98
EFFECTIVE PRICING. STRATEGY & TACTICS	100
ON DEMAND	101
<b>13. ΑΣΦΑΛΗΣ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΣΥΝΑΛΛΑΓΩΝ</b>	<b>102</b>

ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΤΡΑΠΕΖΟΓΡΑΜΜΑΤΙΩΝ ΕΥΡΩ	103
ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΕΓΓΡΑΦΩΝ ΑΣΦΑΛΕΙΑΣ	104
<b>14. ΤΟΥΡΙΣΜΟΣ</b>	<b>105</b>
ΕΠΙΘΕΩΡΗΤΕΣ ΚΑΤΑΤΑΞΗΣ ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΩΝ ΚΑΤΑΛΥΜΑΤΩΝ ΣΕ ΚΑΤΗΓΟΡΙΕΣ ΑΣΤΕΡΩΝ & ΚΛΕΙΔΙΩΝ	106
ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΘΥΜΟΥ ΚΑΙ ΣΥΓΚΡΟΥΣΕΩΝ ΣΤΟΝ ΤΟΜΕΑ ΤΟΥ ΤΟΥΡΙΣΜΟΥ ΚΑΙ ΤΗΣ ΦΙΛΟΞΕΝΙΑΣ	108
ΕΦΑΡΜΟΓΗ ΥΓΕΙΟΝΟΜΙΚΟΥ ΠΡΩΤΟΚΟΛΛΟΥ ΓΙΑ ΤΑ ΞΕΝΟΔΟΧΕΙΑ	109
ΜΗ ΛΕΚΤΙΚΗ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑ ΣΤΗ ΦΙΛΟΞΕΝΙΑ	110
ON DEMAND	112
<b>15. ΑΝΘΡΩΠΙΝΟ ΔΥΝΑΜΙΚΟ</b>	<b>113</b>
PERSONAL BRANDING	114
ΠΟΙΟΤΙΚΗ ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗ	115
ΤΕΧΝΙΚΕΣ ΠΑΡΟΥΣΙΑΣΗΣ	116
NEGOTIATION & DECISION MAKING. SKILLS AND STRATEGIES FOR HIGH-IMPACT OUTCOMES	117
NAVIGATING CHANGE AND TRANSITION - SKILLS AND STRATEGIES	119
ON DEMAND	121
<b>16. NEW GENERATION COURSES</b>	<b>122</b>
ΜΕΘΟΔΟΛΟΓΙΑ 3P – PRODUCTION, PREPARATION, PROCESS	123
ΜΕΘΟΔΟΛΟΓΙΑ 5S	124
ΜΕΘΟΔΟΛΟΓΙΑ 5WHY – ROOT CAUSE ANALYSIS	125
BCM – BUSINESS CONTINUITY MANAGEMENT (Διαχείριση της Επιχειρησιακής Συνέχειας)	126
KPI – KEY PERFORMANCE INDICATORS - BSC – BALANCED SCORECARD	127
ΜΕΘΟΔΟΛΟΓΙΑ ΚΑΙΖΕΝ	128
ΜΕΘΟΔΟΛΟΓΙΑ LOGOUT / TAGOUT 1	129
MFA – MARKET FEEDBACK ANALYSIS & CCS – COMPLETE CUSTOMER SATISFACTION (ΑΝΑΛΥΣΗ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΩΝ ΑΓΟΡΑΣ-ΠΕΛΑΤΩΝ ΚΑΙ ΠΛΗΡΗΣ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗ ΠΕΛΑΤΩΝ	130
O.E.E. – OVERALL EQUIPMENT EFFECTIVENESS (ΣΥΝΟΛΙΚΗ ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΙΚΟΤΗΤΑ ΤΟΥ ΕΞΟΠΛΙΣΜΟΥ)	131
OPERATIONAL RISK MANAGEMENT (ORM) – MATRIX – CUBE / SCALE / PLAN (ΜΕΘΟΔΟΛΟΓΙΑ ΠΡΟΣΔΙΟΡΙΣΜΟΥ ΚΑΙ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΙΑΚΗΣ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΤΗΣ ΕΠΙΚΙΝΔΥΝΟΤΗΤΑΣ / ΕΔΕ)	132
<b>17. ΕΠΙΔΟΤΗΣΗ - ΠΟΛΙΤΙΚΗ ΑΚΥΡΩΣΗΣ</b>	<b>133</b>
ΕΠΙΔΟΤΗΣΗ ΛΑΕΚ	134
<b>ΤΙΜΕΣ - ΚΟΣΤΟΙ</b>	<b>135</b>

# Η TÜV AUSTRIA ACADEMY



ACADEMY

Η TÜV AUSTRIA ACADEMY αποτελεί τον εκπαιδευτικό οργανισμό του TÜV AUSTRIA GROUP και παρέχει εκπαιδευτικά προγράμματα σε παγκόσμια κλίμακα. Σήμερα, η TÜV AUSTRIA ACADEMY διαθέτει γραφεία και σύγχρονους εκπαιδευτικούς χώρους στη Βιέννη, στην Αθήνα, στο Βουκουρέστι, σε παραρτήματα εντός Ελλάδας (Θεσσαλονίκη, Ηράκλειο Κρήτης και Μυτιλήνη) καθώς και σε άλλες χώρες της Νοτιανατολικής Μεσογείου και της Μέσης Ανατολής (Κύπρος, Τουρκία, Ιορδανία, Αίγυπτος, Αλβανία, Πακιστάν, Κατάρ, κ.α.), καθώς και στα Ηνωμένα Αραβικά Εμιράτα.

Το όραμα της TÜV AUSTRIA ACADEMY είναι αξιοποιώντας τα περισσότερα από 145 χρόνια εμπειρίας και τεχνικής πρωτοπορίας του TÜV AUSTRIA GROUP να αποτελεί έναν κορυφαίο εκπαιδευτικό οργανισμό δια βίου μάθησης και δια βίου εκπαίδευσης δημιουργώντας, μια διαχρονική και ανθρωποκεντρική σχέση συνεργασίας με τους καταρτιζόμενους, συμβάλλοντας έτσι, στη μετατροπή της γνώσης σε επαγγελματική εξειδίκευση και αποσκοπώντας στη διαρκή βελτίωση της επαγγελματικής ταυτότητάς τους καθώς και της επαγγελματικής επιτυχίας και ανέλιξής τους.

## Βασικοί στόχοι της TÜV AUSTRIA ACADEMY είναι:

- η προώθηση της δια βίου μάθησης,
- η αναβάθμιση της συνεχιζόμενης επαγγελματικής κατάρτισης,
- η ολοκληρωμένη και ποιοτική επαγγελματική κατάρτιση με στόχο τον εκσυγχρονισμό των γνώσεων και των επαγγελματικών προσόντων,
- η αναγνώριση και κατοχύρωση γνώσεων και δεξιοτήτων,
- η ενίσχυση της περιφερειακής διάστασης της δια βίου μάθησης μέσω ενεργειών κατάρτισης σε πόλεις εκτός των μεγάλων αστικών κέντρων,
- η ισότιμη πρόσβαση στην κατάρτιση των ατόμων που προέρχονται από κοινωνικά ευάλωτες ομάδες.

## Επιπλέον, η TÜV AUSTRIA ACADEMY έχει τη δυνατότητα να:

- σχεδιάζει και να αναπτύσσει εκπαιδευτικές υπηρεσίες που ανταποκρίνονται στην μοναδικότητα των ανθρώπων και στις ανάγκες της αγοράς εργασίας,
- παρέχει τις υπηρεσίες αυτές με τέτοιο τρόπο, ώστε να ανταποκρίνονται στα υψηλότερα διεθνή πρότυπα,
- ενσωματώνει την ποιότητα ως έννοια και πράξη, σε κάθε στάδιο των εργασιών της,
- παρακολουθεί συστηματικά τις εκπαιδευτικές της διεργασίες, από τον αρχικό σχεδιασμό μέχρι την αξιολόγηση του τελικού αποτελέσματος, με στόχο τη συνεχή βελτίωση και ικανοποίηση των καταρτιζομένων,
- αξιολογεί συνεχώς το εκπαιδευτικό και διοικητικό της προσωπικό,
- επιμορφώνει συνεχώς το εκπαιδευτικό και διοικητικό της προσωπικό βάσει των αξιολογήσεων των πελατών της καθώς και του στρατηγικού της σχεδιασμού για την επίτευξη

των στόχων της,

- υιοθετεί την αξιολόγηση της αποτελεσματικότητας των εκπαιδευτικών της υπηρεσιών ως το θεμέλιο λίθο για τη βελτίωση των παρεχόμενων υπηρεσιών της.

Ειδικότερα στην Ελλάδα, η TÜV AUSTRIA ACADEMY έχει διοργανώσει πληθώρα εκπαιδευτικών προγραμμάτων, τα οποία έχουν παρακολουθήσει πολυάριθμα ανώτερα και ανώτατα στελέχη του Ιδιωτικού και Δημόσιου Τομέα, σύμβουλοι επιχειρήσεων, φοιτητές, ελεύθεροι επαγγελματίες κλπ. Επίσης, συνεργάζεται με ανώτερα και ανώτατα εκπαιδευτικά ιδρύματα, παρέχοντας στους φοιτητές και το διδακτικό προσωπικό, εξειδικευμένη τεχνική εκπαίδευση, ώστε να μπορούν να ανταπεξέλθουν στο σημερινό, σύγχρονο και ιδιαίτερα απαιτητικό εργασιακό περιβάλλον.

Η TÜV AUSTRIA Academy είναι ο πρώτος φορέας πανελλαδικά που αναγνωρίζεται από το διεθνούς φήμης Ινστιτούτο Διασφάλισης Ποιότητας και Διεθνές Μητρώο Πιστοποιημένων Επιθεωρητών CQI-IRCA, ως Approved Training Partner (ATP) για το εκπαιδευτικό πρόγραμμα «EnMS – Επικεφαλής Επιθεωρητές Συστημάτων Διαχείρισης Ενέργειας | ISO 50001:2018 (PR366)».



Τα εκπαιδευτικά προγράμματα της TÜV AUSTRIA ACADEMY είναι σχεδιασμένα με πολλές και διαφορετικές μεθόδους. Το κριτήριο κάθε φορά, για την επιλογή της κατάλληλης μεθόδου ή συνδυασμού αυτών, είναι το ίδιο το πρόγραμμα, αλλά πάντα απ' όλα οι ίδιοι οι εκπαιδευόμενοι, οι οποίοι δεν πρέπει να είναι απλοί αποδέκτες γνώσης, αλλά πρέπει να μπορούν να σκέφτονται, να σχεδιάζουν, να ενεργούν

και να αξιολογούν τις πράξεις τους και την εκπαιδευτική διαδικασία. Επιπλέον κατά τη διάρκεια του σχεδιασμού, λαμβάνεται υπόψη ότι οι ενήλικες διαθέτουν εμπειρίες, διαφορετικά ενδιαφέροντα, διαφορετικές ανάγκες, διαφορετικά κίνητρα, διαφορετική θεωρητική γνώση, διαφορετικές παγιωμένες αντιλήψεις.

Η TÜV AUSTRIA ACADEMY επενδύει διαρκώς στην εφαρμογή νέων τεχνολογιών στην εκπαίδευση, με ιδιαίτερη βαρύτητα στα σύγχρονα εποπτικά μέσα διδασκαλίας και στις πλατφόρμες τηλεεκπαίδευσης (e-learning).

Τέλος, εστιάζοντας στη στήριξη της επιχειρηματικής γνώσης και έχοντας πάντα ως αντικειμενικό σκοπό την ανάγκη για δια βίου μάθηση, η TÜV AUSTRIA ACADEMY έχει καθιερώσει το θεσμό των «Αφιερωμένων Ημερών».

Πρόκειται για ανοιχτές στο κοινό ενημερωτικές εκδηλώσεις-ημερίδες, επικεντρωμένες σε σύγχρονα και επιλεγμένα θέματα - προβληματισμούς πάνω στην Ποιότητα, το Περιβάλλον, την Ενέργεια, τα Τρόφιμα, την Πληροφορική, Εφοδιαστική Αλυσίδα και τους Τεχνικούς Ελέγχους – Τεχνική Ασφάλεια.

Η TÜV AUSTRIA Academy είναι ο μοναδικός εκπαιδευτικός οργανισμός στην Ελλάδα που είναι αναγνωρισμένος φορέας απευθείας από το διεθνούς φήμης Ινστιτούτο Διασφάλισης Ποιότητας και Διεθνές Μητρώο Πιστοποιημένων Επιθεωρητών @CQI-IRCA, ως Approved Training Partner (ATP) για τα εκπαιδευτικά προγράμματα «QMS – Επικεφαλής Επιθεωρητές Συστημάτων Διαχείρισης Ποιότητας | ISO 9001:2018 (PR328)» (δια ζώσης & εξ αποστάσεως) και «EnMS – Επικεφαλής Επιθεωρητές Συστημάτων Διαχείρισης Ενέργειας | ISO 50001:2018 (PR366)» (δια ζώσης).



Η TÜV AUSTRIA HELLAS αποτελεί αναγνωρισμένο Κέντρο Δια Βίου Μάθησης - Επιπέδου 2, από τον Εθνικό Οργανισμό Πιστοποίησης Προσόντων και Επαγγελματικού Προσανατολισμού (Ε.Ο.Π.Π.Ε.Π.) [Α.Π. ΕΟΠΠΕΠ: 21325/2016, 30295/2016].







# ΕΣΩΤΕΡΙΚΟΙ ΕΠΙΘΕΩΡΗΤΕΣ ΣΥΣΤΗΜΑΤΩΝ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ ISO 9001:2015

Το πρόγραμμα πληροί τις απαιτήσεις για την εκπαίδευση Εσωτερικών Επιθεωρητών, σύμφωνα με τα πρότυπα ISO 9001, ISO 17021 και ISO19011, καθώς και τις εκπαιδευτικές απαιτήσεις για τη διενέργεια Εσωτερικών Επιθεωρήσεων ενός Συστήματος Διαχείρισης Ποιότητας, σύμφωνα με τις απαιτήσεις των προτύπων ISO 9001 και ISO 19011.

Απευθύνεται σε στελέχη που θέλουν να εκπαιδευτούν προκειμένου να μπορούν να διενεργούν Εσωτερικές Επιθεωρήσεις Συστημάτων Διαχείρισης Ποιότητας, αλλά και σε όσους εμπλέκονται με οποιοδήποτε τρόπο στην εφαρμογή ή στην παρακολούθηση της εφαρμογής ενός συστήματος διαχείρισης ποιότητας.

## Στο εκπαιδευτικό πρόγραμμα αναλύονται:

- οι βασικές αρχές της επιθεώρησης,
- τα βήματα μιας επιθεώρησης τρίτου μέρους,
- ο σχεδιασμός, η προετοιμασία, η μεθοδολογία, οι τεχνικές της επιθεώρησης,
- οι τρόποι παρακολούθησης και τήρησης του συστήματος διαχείρισης ποιότητας.

Επίσης παρουσιάζονται και αναλύονται όλες οι απαιτήσεις του προτύπου (παράγραφοι 4-10), αλλά και ο τρόπος διενέργειας μιας Επιθεώρησης Συστήματος Διαχείρισης Ποιότητας.

Η παρακολούθηση του συγκεκριμένου σεμιναρίου αποτελεί αναγκαία προϋπόθεση για την αναγνώριση του συμμετέχοντα ως Εσωτερικού Επιθεωρητή Συστημάτων Διαχείρισης Ποιότητας.

Μετά την ολοκλήρωση του σεμιναρίου, χορηγείται Πιστοποιητικό Εσωτερικού Επιθεωρητή με πιστοποίηση TÜV AUSTRIA HELLAS.

# ΕΠΙΚΕΦΑΛΗΣ ΕΠΙΘΕΩΡΗΤΕΣ ΣΥΣΤΗΜΑΤΩΝ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ (ISO 9001:2015) | CQI and IRCA CERTIFIED TRAINING

Το εκπαιδευτικό πρόγραμμα έχει διάρκεια 40 ωρών (5 ημέρες) και πληροί τις εκπαιδευτικές απαιτήσεις για την εγγραφή των ενδιαφερομένων στο Διεθνές Μητρώο των Πιστοποιημένων Επιθεωρητών IRCA-CQI.

Στο εκπαιδευτικό πρόγραμμα αναλύονται οι απαιτήσεις του προτύπου ΕΛΟΤ EN ISO 9001:2015 και παρουσιάζονται τεχνικές προετοιμασίας, διενέργειας και ολοκλήρωσης επιθεώρησης, μέσω πρακτικής εξάσκησης σε εικονική εταιρεία, σύμφωνα με τις απαιτήσεις του προτύπου ISO 19011:2011.

Απευθύνεται σε υποψηφίους επιθεωρητές Συστημάτων Διαχείρισης Ποιότητας (ΣΔΠ), συμβούλους που αναπτύσσουν ΣΔΠ, υπευθύνους ποιότητας, στελέχη και εργαζομένους επιχειρήσεων, ιδιώτες και γενικότερα σε όσους επιθυμούν να αποκτήσουν μια ολοκληρωμένη και υψηλών απαιτήσεων γνώση σχετικά με τα Συστήματα Διαχείρισης Ποιότητας.

Ολοκληρώνοντας το Εκπαιδευτικό Πρόγραμμα οι συμμετέχοντες θα μπορούν να σχεδιάζουν, αναπτύσσουν και εφαρμόζουν Συστήματα Διαχείρισης Ποιότητας, να σχεδιάζουν και να υλοποιούν προγράμματα βελτίωσης ποιότητας και να επιθεωρούν Συστήματα Διαχείρισης Ποιότητας, σύμφωνα με το πρότυπο ΕΛΟΤ EN ISO 9001:2015.

Το εκπαιδευτικό πρόγραμμα έχει σχεδιαστεί έτσι ώστε να παρέχει ολοκληρωμένη εκπαίδευση σχετικά με τις απαιτήσεις του προτύπου ΕΛΟΤ EN ISO 9001:2015 και τις επιθεωρήσεις των Συστημάτων Διαχείρισης, σύμφωνα με το πρότυπο ISO 19011:2011, σε σύντομο χρονικό διάστημα.

Το εκπαιδευτικό πρόγραμμα καλύπτει τις εκπαιδευτικές απαιτήσεις του IRCA-CQI και περιλαμβάνει δραστηριότητες που μέσω διαδραστικών μεθόδων εκπαίδευσης, εξοικειώνουν τους εκπαιδευόμενους, σε σύντομο χρονικό διάστημα («επιταχυνόμενη γνώση»), με τεχνικές επιθεώρησης.

Απαιτείται εξοικείωση με τις απαιτήσεις του προτύπου.

Μετά την επιτυχή ολοκλήρωση καθημερινών δραστηριοτήτων και τελικών γραπτών εξετάσεων, χορηγείται Πιστοποιητικό IRCA-CQI Auditor/Lead Auditor και δίνεται σε όσους το επιθυμούν δυνατότητα συμμετοχής σε πραγματικές επιθεωρήσεις. Σε περίπτωση αποτυχίας στις τελικές γραπτές εξετάσεις, χορηγείται Βεβαίωση Παρακολούθησης. Σε κάθε περίπτωση δίδεται η δυνατότητα, χωρίς χρέωση, επανάληψης των εξετάσεων σε επόμενο σεμινάριο.

Η TÜV AUSTRIA Academy είναι ο μοναδικός εκπαιδευτικός οργανισμός στην Ελλάδα που είναι αναγνωρισμένος φορέας απευθείας από το διεθνούς φήμης Ινστιτούτο Διασφάλισης Ποιότητας και Διεθνές Μητρώο Πιστοποιημένων Επιθεωρητών @CQI-IRCA, ως Approved Training Partner (ATP) για τα εκπαιδευτικά προγράμματα «QMS – Επικεφαλής Επιθεωρητές Συστημάτων Διαχείρισης Ποιότητας | ISO 9001:2018 (PR328)» (δια ζώσης & εξ αποστάσεως) και «EnMS – Επικεφαλής Επιθεωρητές Συστημάτων Διαχείρισης Ενέργειας | ISO 50001:2018 (PR366)» (δια ζώσης).

# ΒΑΣΙΚΕΣ ΑΡΧΕΣ ΣΤΗ ΔΙΟΙΚΗΣΗ ΕΡΓΩΝ - PROJECT MANAGEMENT FUNDAMENTALS

## Βασικές Αρχές στη Διοίκηση Έργων

Πότε ένα έργο θεωρείται ότι ολοκληρώθηκε με επιτυχία? Ποια είναι η ενδεδειγμένη μεθοδολογία υλοποίησης που θα εξασφαλίσει αυτή την επιτυχία? Απαντήσεις στα ερωτήματα δίνονται από το "A Guide to the Project Management Body of Knowledge" PMBOK® του Project Management Institute.

## Ποιους Αφορά

Το παρόν εκπαιδευτικό πρόγραμμα απευθύνεται σε όσους έχουν πολύ, λίγη ή καθόλου εμπειρία στο σχεδιασμό και την υλοποίηση έργων και επιθυμούν ν' οργανώσουν, δομήσουν, εμπλουτίσουν τις γνώσεις τους και τις τεχνικές τους.

## Σκοπός - Οφέλη

Η παρακολούθηση αυτού του προγράμματος θα επιτρέψει στους συμμετέχοντες να αποκτήσουν συστηματική, εμπειριστάωμένη και ολοκληρωμένη άποψη για την οργάνωση, εκτέλεση και έλεγχο ενός έργου, να εξοικειωθούν με τα εργαλεία και τη μεθοδολογία διαχείρισης έργων, και να ενημερωθούν για τους τρόπους πρόβλεψης και αντιμετώπισης κινδύνων.

## Θεματολογία

- **Εισαγωγή – έννοιες κλειδιά**
  - Αντίληψη του έργου (φυσικό αντικείμενο & στόχοι)
  - Εμπλεκόμενοι φορείς (εσωτερικοί & εξωτερικοί)
  - Κύκλος και διαδικασία διαχείρισης (waterfall vs agile)
- **Εκκίνηση του έργου**
  - Διερεύνηση Απαιτήσεων
  - Καθορισμός στόχων, επαλήθευση, έλεγχος πορείας έργου
  - Σύνταξη και αξιοποίηση των απαραίτητων εγγράφων
- **Σχεδιασμός & Προγραμματισμός ενός έργου**
  - Δομή και ανάλυση εργασιών
  - Εκτίμηση χρονοδιαγράμματος
  - Μέθοδος κρίσιμης διαδρομής (CPM), PERT, GANTT
  - Προσδιορισμός πόρων
  - Προσέγγιση δαπανών
- **Εκτίμηση κινδύνων**
- **Διαχείριση Ανθρώπινου Δυναμικού**
  - Σχεδιασμός και επιλογή
  - Συγκρότηση ομάδας
  - Σχέδιο επικοινωνίας / διανομή πληροφοριών
- **Οριστικοποίηση Σχεδίου Διοίκησης Έργου (Project Management Plan)**
- **Εκτέλεση / Υλοποίηση του έργου**
- **Διοίκηση Ποιότητας**
  - Έλεγχος / Διαχείριση / Διασφάλιση ποιότητας
- **Παρακολούθηση & έλεγχος του έργου**
  - Μετρήσεις – Αναφορές
  - Αποκλίσεις, χρήση "Δεδοθυεμμένης Αξίας"
- **Διαχείριση Αλληλαών**
  - Δράσεις πρόληψης ή θεραπείας
  - Παρακολούθηση των αλληλαών / εκτίμηση των αποτελεσμάτων
- **Διαχείριση Προμηθειών**
  - Σχεδιασμός προμηθειών
  - Επιλογή τύπου συμβάσεως και εργολάβου
  - Διαχείριση και περαίωση συμβολαίων
- **Κλείσιμο του έργου**
  - Διαχείριση συμβάσεων
  - Καταγραφή της αποκτηθείσας γνώσης και εμπειρίας
- **Η αξιοποίηση του εργαλείου MS Project στη διοίκηση έργων (βασικές αρχές)**

Μετά την ολοκλήρωση του προγράμματος, χορηγείται Βεβαίωση Παρακολούθησης της TÜV AUSTRIA ACADEMY.

# ΕΙΣΑΓΩΓΗ ΣΤΗΝ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΙΑΚΗ ΣΥΝΕΧΕΙΑ ISO 22301 - 2019 IMPLEMENTATION

Η TÜV AUSTRIA Academy παρουσιάζει το εκπαιδευτικό πρόγραμμα “Introduction to Business Continuity and ISO22301 Implementation”. Η Επιχειρησιακή Συνέχεια υποστηρίζει τη στρατηγική των εταιριών να διαχειριστούν απρόβλεπτα γεγονότα και καταστάσεις ενώ το πρότυπο ISO22301 είναι το διεθνώς αναγνωρισμένο πρότυπο της Επιχειρησιακής Συνέχειας.

## Εισαγωγή στο πρόγραμμα

Η πανδημία του COVID-19 ανέδειξε περισσότερο από ποτέ την έννοια της Επιχειρησιακής Συνέχειας. Θα πρέπει οι κοινωνίες και οι επιχειρήσεις να συνεχίσουν να δραστηριοποιούνται κατά τη διάρκεια και μετά τη πανδημία και να προσαρμόσουν τη λειτουργία τους σε αντίξοες συνθήκες. Η Επιχειρησιακή Συνέχεια είναι μια ολιστική διαδικασία που αναγνωρίζει πιθανές απειλές για έναν οργανισμό και τις επιπτώσεις που μπορεί να προκαλέσουν στις επιχειρησιακές λειτουργίες, αν αυτές οι απειλές πραγματοποιηθούν. Η Επιχειρησιακή Συνέχεια υποστηρίζει τη στρατηγική των εταιριών να διαχειριστούν απρόβλεπτα γεγονότα και καταστάσεις ενώ ταυτόχρονα δίνει τη δυνατότητα να αντιδράσουν γρήγορα και αποτελεσματικά, ώστε να διατηρήσουν τις βασικές τους υπηρεσίες σε λειτουργία ή να ανακάμψουν το συντομότερο δυνατό. Οι εταιρείες μπορούν να υλοποιήσουν και να εφαρμόσουν το διεθνές αναγνωρισμένο πρότυπο ISO 22301 για την Επιχειρησιακή Συνέχεια για να δημιουργήσουν μια προληπτική προσέγγιση για την ελαχιστοποίηση των επιπτώσεων από απρόσμενα γεγονότα και να διασφαλίσουν την αδιάληπτη παροχή υπηρεσιών στους πελάτες τους.

## Σκοπός

Ο σκοπός του εκπαιδευτικού προγράμματος είναι να περιγράψει τις βασικές αρχές και έννοιες της Επιχειρησιακής Συνέχειας, να αναλύσει τις απαιτήσεις του ISO22301:2019 και να βοηθήσει τους εκπαιδευόμενους στην υλοποίηση Συστήματος Διαχείρισης Επιχειρησιακής Συνέχειας, με βάση τις απαιτήσεις του προτύπου, μέσα από case study και παραδείγματα.

## Σε ποιους απευθύνεται

Το εκπαιδευτικό πρόγραμμα απευθύνεται σε στελέχη που ασχολούνται με την υλοποίηση συστημάτων διαχείρισης, Business Continuity – Risk – Incident Managers, στελέχη που λαμβάνουν κρίσιμες αποφάσεις για τη λειτουργία μιας επιχείρησης, εσωτερικούς επιθεωρητές που επιθυμούν να διενεργήσουν ελέγχους Επιχειρησιακής Συνέχειας και συμβούλους επιχειρήσεων που θέλουν να παρέχουν υπηρεσίες ανάπτυξης και υποστήριξης Συστήματος Διαχείρισης Επιχειρησιακής Συνέχειας σύμφωνα με το πρότυπο ISO 22301:2019. Μετά την ολοκλήρωση του εκπαιδευτικού προγράμματος, χορηγείται Πιστοποιητικό Παρακολούθησης από την TÜV AUSTRIA.

# ΕΣΩΤΕΡΙΚΟΙ ΕΠΙΘΕΩΡΗΤΕΣ ΣΥΣΤΗΜΑΤΩΝ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΙΑΚΗΣ ΣΥΝΕΧΕΙΑΣ | ISO 22301:2012

Το ISO 22301 είναι το πλέον αναγνωρισμένο στην Ευρώπη πιστοποιήσιμο πρότυπο Συστημάτων Διαχείρισης Επιχειρησιακής Συνέχειας και αποτελεί τον απόγονο του βρετανικού BS 25999.

Το αντικείμενο του προτύπου είναι ο σχεδιασμός, ανάπτυξη, λειτουργία και βελτίωση ενός συστήματος διαχείρισης επιχειρησιακής συνέχειας.

Η επιχειρησιακή συνέχεια είναι μια ιδιαίτερα σημαντική έννοια, ειδική στην σημερινή εποχή. Ένας απλουστευμένος ορισμός της επιχειρησιακής συνέχειας είναι: «Η επιχειρησιακή συνέχεια είναι η ικανότητα ενός οργανισμού να παρέχει προϊόντα ή υπηρεσίες σε αποδεκτά προκαθορισμένα επίπεδα ακόμα και μετά την εμφάνιση διαταραχής».

Βάση των διεθνώς αποδεκτών βέλτιστων πρακτικών, προκειμένου να διασφαλιστεί η ορθή και αποτελεσματική λειτουργία ενός συστήματος διαχείρισης, θα πρέπει αυτό να ελέγχεται και εσωτερικά.

Οι εσωτερικές επιθεωρήσεις αποτελούν μια από τις υποχρεωτικές απαιτήσεις κάθε συστήματος διαχείρισης και έναν από τους μηχανισμούς για την επίτευξη του CHECK (Ελέγχου) στον γνωστό κύκλο του Demming (PDCA – Plan Do CheckAct) που έχει ως στόχο την συνεχή βελτίωση.

Στο εκπαιδευτικό πρόγραμμα αναλύονται οι βασικές αρχές της Εσωτερικής Επιθεώρησης, οι τεχνικές και μεθοδολογίες της επιθεώρησης αλλά και παρουσιάζονται εν τάχει οι απαιτήσεις του ISO 22301, καθώς και ο τρόπος επιθεώρησης προσαρμοσμένος στο συγκεκριμένο είδος συστήματος.

Ολοκληρώνοντας το εκπαιδευτικό πρόγραμμα οι συμμετέχοντες θα μπορούν να διενεργούν επιθεωρήσεις σε συστήματα διαχείρισης επιχειρησιακής Συνέχειας που είναι συμβατά με τις απαιτήσεις του ISO 22301.

Το εκπαιδευτικό πρόγραμμα πληροί τις εκπαιδευτικές απαιτήσεις για τη διενέργεια Εσωτερικών Επιθεωρήσεων ενός Συστήματος Διαχείρισης Επιχειρησιακής Συνέχειας, σύμφωνα με τις απαιτήσεις των προτύπων ISO 22301 και ISO 19011. Απευθύνεται σε άτομα που θέλουν να λάβουν την εκπαίδευση προκειμένου να μπορούν να διενεργούν Εσωτερικές Επιθεωρήσεις σε Συστήματα Διαχείρισης Επιχειρησιακής Συνέχειας.

Μετά την επιτυχή ολοκλήρωση των εξετάσεων του σεμιναρίου χορηγείται Πιστοποιητικό Εσωτερικού Επιθεωρητή Συστημάτων Διαχείρισης Ασφάλειας Πληροφοριών με πιστοποίηση TÜV AUSTRIA ACADEMY.

## ΕΠΙΚΕΦΑΛΗΣ ΕΠΙΘΕΩΡΗΤΕΣ ΣΥΣΤΗΜΑΤΩΝ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΙΑΚΗΣ ΣΥΝΕΧΕΙΑΣ | ISO 22301:2012

Το εκπαιδευτικό πρόγραμμα πληροί τις εκπαιδευτικές απαιτήσεις για την εκπαίδευση Επικεφαλής Επιθεωρητών Συστημάτων Διαχείρισης Επιχειρησιακής Συνέχειας, σύμφωνα με τα πρότυπα ISO 17021 και ISO 19011. Η παρακολούθηση του εκπαιδευτικού προγράμματος αποτελεί αναγκαία προϋπόθεση για την αναγνώριση Επιθεωρητών Συστημάτων Διαχείρισης Επιχειρησιακής Συνέχειας.

Απευθύνεται συνεπώς σε οποιονδήποτε επιθυμεί να αναγνωριστεί ως Επιθεωρητής στα εν λόγω συστήματα, αλλά και όσους επιθυμούν να γνωρίσουν τι περιλαμβάνει η Επιθεώρηση ενός τέτοιου Συστήματος.

Στο εκπαιδευτικό πρόγραμμα αναλύονται οι βασικές αρχές της επιθεώρησης, τα βήματα μιας επιθεώρησης τρίτου μέρους, η μεθοδολογία και οι τεχνικές της επιθεώρησης αυτού του είδους. Επίσης, παρουσιάζονται οι απαιτήσεις του προτύπου καθώς και μια ενδεικτική μεθοδολογία για την αποτίμηση επιχειρησιακών επιπτώσεων (Business Impact Analysis). Το ISO 22301 είναι το πλέον αναγνωρισμένο στην Ευρώπη πιστοποιήσιμο πρότυπο Συστημάτων Διαχείρισης Επιχειρησιακής Συνέχειας και αποτελεί τον απόγονο του βρετανικού BS 25999. Προσ απαιτείται πρότερη εξοικείωση με τις απαιτήσεις του προτύπου. Με την επιτυχή ολοκλήρωση των γραπτών και προφορικών εξετάσεων του εκπαιδευτικού προγράμματος, χορηγείται Πιστοποιητικό Επικεφαλής Επιθεωρητή Συστημάτων Διαχείρισης Επιχειρησιακής Συνέχειας με πιστοποίηση TÜVAUSTRIA ACADEMY και δίνεται σε όσους το επιθυμούν δυνατότητα συμμετοχής σε μια πραγματική επιθεώρηση. Σε περίπτωση αποτυχίας στις εξετάσεις, χορηγείται Βεβαίωση Παρακολούθησης. Σε κάθε περίπτωση δίδεται η δυνατότητα, χωρίς χρέωση, επανάληψης των εξετάσεων σε επόμενο σεμινάριο.



# RISK MANAGEMENT

## | ΟΙ ΒΑΣΙΚΕΣ ΑΡΧΕΣ ΤΟΥ ISO 31000:2018

Μια από τις βασικότερες αλλαγές που εισάγεται από τη νέα δομή των πρότυπων του ISO για τα διαχειριστικά συστήματα είναι η λογική της διαχείρισης και αξιολόγησης του ρίσκου καθώς και της αξιοποίησης ευκαιριών (Risk Based Thinking).

Το εκπαιδευτικό πρόγραμμα έχει σχεδιαστεί με στόχο την ενημέρωση όλων των επαγγελματιών του χώρου, πάνω σε θέματα διαχείρισης ρίσκου – Risk Management, βάσει του προτύπου ISO 31000 καθώς και των συνοδευτικών προς αυτό προτύπων ISO Guide 73, IEC 31010 και ISO/TR 31004.

Απευθύνεται σε οποιονδήποτε ενδιαφέρεται να αποκτήσει μια σφαιρική γνώση γύρω από τις μεθοδολογίες αποτίμησης κινδύνου αλλά και σε οποιονδήποτε θέλει να κατανοήσει τον τρόπο με τον οποίο «δουλεύουν» οι μεθοδολογίες αποτίμησης κινδύνου, προκειμένου να μπορεί να τις εφαρμόσει στα πλαίσια της εργασίας του.

### **Στο εκπαιδευτικό πρόγραμμα αναλύονται:**

- ο κύκλος της διαχείρισης ρίσκου
- τα βασικά δομικά του στοιχεία
- οι όροι που χρησιμοποιούνται
- πρακτικά παραδείγματα μεθοδολογιών για την αναγνώριση, ανάλυση και αποτίμηση του ρίσκου
- οι έννοιες των κριτηρίων αποτίμησης και αποδοχής
- η σύνδεση ανάμεσα στην διαχείριση ρίσκου και στην ποιότητα
- οι επιλογές αντιμετώπισης ρίσκου

Μετά την ολοκλήρωση του εκπαιδευτικού προγράμματος, χορηγείται Πιστοποιητικό Παρακολούθησης από την TÜV AUSTRIA ACADEMY

# CRISIS MANAGEMENT - ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΚΡΙΣΕΩΝ

Η TÜV Austria Hellas παρουσιάζει το χρήσιμο εκπαιδευτικό πρόγραμμα CRISIS MANAGEMENT (Διαχείριση Κρίσεων), η εφαρμογή του οποίου έχει σχεδιαστεί για να βοηθήσει έναν οργανισμό να αντιμετωπίσει ένα ξαφνικό και σημαντικό αρνητικό συμβάν, να ξεπεράσει κρίσιμες καταστάσεις που δημιουργούνται κατά καιρούς και να αναπτύξει μηχανισμούς που συμβάλουν στην επίτευξη των στρατηγικών στόχων, σαν μέρος της επιχειρησιακής του συνέχειας (Business Continuity).

## Σκοπός του εκπαιδευτικού προγράμματος είναι:

- να αντιλαμβάνονται και να διακρίνουν οι συμμετέχοντες τις αιτίες μιας κρίσης
- να αντιληφθούν τον “μηχανισμό” (μεθοδολογία) στο να ελαχιστοποιηθεί η ζημία που προκαλεί μια κρίση εφαρμόζοντας πρακτικές διαχειρίσις, πριν, κατά τη διάρκεια και μετά από μια κρίση.
- να προσδιορίζουν έγκαιρα τον καλύτερο τρόπο αντίδρασης όταν συμβαίνει ένα συμβάν (αρνητικό)
- να αναγνωρίσουν τους ρόλους και τις ευθύνες του καθενός σε μια ομάδας διαχείρισης κρίσεων
- να είναι σε θέση να εκπονήσουν ένα σχέδιο διαχείρισης κρίσεων (CMP) αντιμετώπισης μιας κρίσιμης κατάστασης που θα επηρεάσει αρνητικά τον οργανισμό / εταιρεία που ανήκουν
- να μπορούν να αναγνωρίζουν κάθε γεγονός που έχει τη δυνατότητα να βλάψει την λειτουργία, τις επιδόσεις, τα αποτελέσματα ή τη φήμη του οργανισμού τους
- να προσδιορίζουν τον κύκλο ζωής μιας εταιρικής κρίσης
- να διαχειρίζονται αποτελεσματικά καταστάσεις και παράγοντες (stress, συναίσθημα, βιασύνη, συγκρούσεις, κ.α.) που είναι εμπόδιο στην σωστή διαχείριση μιας κρίσης
- να διαχωρίζουν τα 4 στάδια μιας κρίσης
  - 1: Προ-κρίση
  - 2: Κρίση
  - 3: Διάρκεια
  - 4: Μετά την κρίση
- να υλοποιούν τα κατάλληλα βήματα για τη διαχείριση κρίσεων
- προετοιμασία για αποτροπή
- διαχείριση (συμβάντος / γεγονότος)
- αναγνώριση
- αναχαίτιση
- αντιμετώπιση
- ανάλυση και διδάγματα μετά το γεγονός (την κρίση)

## Σε ποιους απευθύνεται

Η μεθοδολογία αυτή, ως εργαλείο διοίκησης έχει αποδειχθεί ότι είναι εφαρμόσιμη σε επιχειρήσεις όλων των κλάδων δραστηριότητας, δηλ. τουριστικές, βιομηχανίες, κυβερνητικές, παροχής υπηρεσιών, τραπεζικές, υγειονομικές και πολλές άλλες, όλων των μεγεθών και διαμορφώσεων. Απευθύνεται κυρίως σε στελέχη μεσαίου επιπέδου και άνω (Προϊστάμενους ομάδων, Τμημάτων, Διευθυντές).

Μετά την ολοκλήρωση του σεμιναρίου, χορηγείται Βεβαίωση Παρακολούθησης της TÜV AUSTRIA ACADEMY.

**Προσφέρονται ειδικές τιμές σε περίπτωση περισσότερων από δυο (2) συμμετοχών από την ίδια εταιρεία / οργανισμό, καθώς και σε φοιτητές - σπουδαστές και ανέργους.**

Τα εκπαιδευτικά προγράμματα της TÜV AUSTRIA ACADEMY απαλλάσσονται από το Φ.Π.Α, βάσει του Ν.2859/2000, άρθρο 22 §1.



# CHANGE MANAGEMENT

Η TÜV AUSTRIA Academy παρουσιάζει το χρήσιμο εκπαιδευτικό σεμινάριο, " CHANGE MANAGEMENT (Διαχείριση / Διοίκηση Αλλαγών)", ως μέρος της Στρατηγικής Διοίκησης, η εφαρμογή του οποίου έχει σχεδιαστεί για να βοηθήσει την διοίκηση ενός οργανισμού και τα στελέχη του να αντιμετωπίσει αποτελεσματικά κάθε πρόκληση ή/και αναγκαιότητα για αλλαγές στην λειτουργία, την οργάνωση, τον επιχειρηματικό προσανατολισμό, την στόχευση, τον ανταγωνισμό.

Συμβάλλει ακόμη, να ξεπεράσει ο οργανισμός κρίσιμες καταστάσεις που δημιουργούνται κατά καιρούς και να αναπτύξει μηχανισμούς που συμβάλλουν στην επίτευξη των στρατηγικών στόχων σαν μέρος της επιχειρησιακής του συνέχειας (Business Continuity).

## Εισαγωγή

Επιχειρήσεις και οργανισμοί λειτουργούν στην εποχή μας σε ένα εξαιρετικά δυναμικό και εξελισσόμενο περιβάλλον. Πλήθος αλλαγών, μεταβολών, μετατροπών σε όλα τα επίπεδα (*εργασιακό, τεχνολογικό, κοινωνικό, πολιτικό, οικονομικό, ατομικό, κ.α.*) τους αναγκάζει να διερευνήσουν τις προκλήσεις, να επαναπροσδιορίσουν τον τρόπο οργάνωσης και λειτουργίας τους, να ενστερνιστούν κάποια μεθοδολογία αλλαγής και να την υλοποιήσουν. Το πεδίο των αλλαγών μπορεί να είναι, είτε εσωτερικά (*νέα διοίκηση, δομή λειτουργίας και κουλτούρα, βελτίωση αποτελεσματικότητας, ορθολογισμό δαπανών, μετατροπή διεξαγωγής διαδικασιών, αλλαγή στρατηγικών στόχων και σκοπών ενός οργανισμού, κ.α.*) είτε εξωτερικά του οργανισμού (*ανταγωνισμός, τεχνολογία, πολιτικές, κοινωνία, παγκοσμιοποίηση, απειλές και κρίσεις, κ.α.*).

## Σκοπός του εκπαιδευτικού προγράμματος:

Με την ολοκλήρωση του οι συμμετέχοντες θα είναι σε θέση να μπορούν να:

- Κατανοήσουν τις προκλήσεις της διαχείρισης των αλλαγών
- Διαχειρίζονται αποτελεσματικά τις αλλαγές και να διαχωρίζουν αυτές που δημιουργούν αξία
- Κατανοήσουν τις θεμελιώδεις ενέργειες διαχείρισης της αλλαγής
- Αναπτύξουν πρακτική γνώση στην εφαρμοσιμότητα διαφόρων προσεγγίσεων στη διοίκηση αλλαγών
- Εντοπίζουν και να καταγράφουν λάθη που συνήθως γίνονται και να προτείνει τρόπους αποφυγής τους
- Προσαρμόζονται στις αλλαγές
- Προκαλούν αλλαγές
- Αναγνωρίζουν τους 3 τύπους και τις 4 αρχές των αλλαγών
- Κατανοήσουν τα 8 κύρια βήματα που οδηγούν στην αλλαγή (Kotter)
- Έχουν την ικανότητα να προσδιορίζουν δείκτες (KPI) αποτελεσματικότητας στη διαχείριση αλλαγών.

## Σε ποιους απευθύνεται

Η μεθοδολογία αυτή, ως εργαλείο διοίκησης έχει αποδειχθεί ότι είναι εφαρμόσιμη σε οργανώσεις, επιχειρήσεις όλων των κλάδων δραστηριότητας, βιομηχανίες, κυβερνητικούς φορείς, ιδρύματα, και άλλες, όλων των μεγεθών και σε όλους τους τομείς. Απευθύνεται κυρίως σε στελέχη ανωτέρου και ανωτάτου επιπέδου (Προϊστάμενους Τομέων, Διευθυντές, Γενικούς Διευθυντές, μέλη διοίκησης).

Μετά την ολοκλήρωση του σεμιναρίου, χορηγείται Βεβαίωση Παρακολούθησης της TÜV AUSTRIA.

# ΑΝΑΠΤΥΞΗ ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΙΚΩΝ ΣΤΕΛΕΧΩΝ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ

Η Διοίκηση Ποιότητας ήταν και παραμένει μια διαρκής πρόκληση και ταυτόχρονα ευκαιρία για κάθε Οργανισμό, ανεξαρτήτως μεγέθους ή κλάδου δραστηριοποίησης. Μέσα από την εξέλιξη της κατεύθυνσης, της δομής και των απαιτήσεων των σχετικών διεθνών προτύπων, αντανakλάται ολοένα και περισσότερο η αξία της Διοίκησης Ποιότητας και των Συστημάτων που την πλαισιώνουν, ως οχήματος για την αλλαγή κουλτούρας από το επίπεδο άσκησης της πρακτικής της ηγεσίας έως το σύνολο των λειτουργιών.

Ο άνθρωπος παράγοντας αποτελεί τον καταλύτη για κάθε διεργασία αλλαγής κουλτούρας σε έναν Οργανισμό. Τα στελέχη που αναλαμβάνουν την εφαρμογή των Συστημάτων Διοίκησης Ποιότητας, παράλληλα με την τεχνική διάσταση του ρόλου τους, καλούνται να λειτουργήσουν, σε συνεργασία με την Ανώτατη Διοίκηση, ως φορείς της αλλαγής κουλτούρας, αναφορικά με:

- τη στάση των εργαζόμενων απέναντι στην εργασία τους, υιοθετώντας δράσεις για ανάπτυξη της ομαδικότητας και της δημιουργικότητας και πρακτικές για τη συνεχή βελτίωση
- την αντίληψη της ευθύνης και συνεισφοράς τους στην ικανοποίηση των πελατών και τη διαρκή ανάπτυξη του Οργανισμού

Η αποτελεσματικότητα των στελεχών που αναλαμβάνουν τον πολυδιάστατο και απαιτητικό αυτό ρόλο συνδέεται άρρηκτα με τις συναισθηματικές ικανότητες αυτών και τον τρόπο που αυτές αντανakλούν στη συμπεριφορά τους και τον τρόπο αλληλεπίδρασής τους μέσα στον Οργανισμό.

## Σκοπός

Ο σκοπός του βιωματικού εκπαιδευτικού προγράμματος είναι η ενδυνάμωση των στελεχών Διοίκησης Ποιότητας καθώς και των ηγετικών στελεχών των επιχειρήσεων όσον αφορά:

- στην κατανόηση της ολικής διάστασης της Ποιότητας ως οχήματος για την αλλαγή κουλτούρας
- στην άρση των εμποδίων για την αλλαγή, μέσα από την υιοθέτηση κατάλληλων πρακτικών συνεργασίας / επικοινωνίας στην καθημερινότητα της εργασίας
- στη σημασία της αυτο-παρακίνησης για την παρακίνηση των ανθρώπων – κλειδιών
- στην αντίληψη της δύναμης της συμπεριφοράς για την άσκηση επιρροής
- στην ενίσχυση της πρωτοβουλίας και δημιουργικότητας ατόμων και ομάδων
- στην κατάρτιση αποτελεσματικών Σχεδίων Δράσης για την ενεργή συμμετοχή όλων των εργαζόμενων στην επίτευξη των στόχων συνεχούς βελτίωσης και ικανοποίησης των πελατών

## Σε ποιους απευθύνεται

Το πρόγραμμα αυτό απευθύνεται σε επιχειρήσεις που ενδιαφέρονται να ενδυναμώσουν στελέχη που έχουν αναλάβει έργο εφαρμογής προγράμματος Διοίκησης Ποιότητας, Μοντέλου Επιχειρηματικής Αριστείας, Ανασχεδιασμού Επιχειρηματικών Διεργασιών και γενικότερα πρωτοβουλιών βελτίωσης της ανταγωνιστικότητας, οι οποίες προϋποθέτουν αλλαγή της κουλτούρας της επιχείρησης, καθώς και του τρόπου οργάνωσης και λειτουργίας αυτής. Επίσης απευθύνεται σε στελέχη που κατέχουν εν γένει ηγετικό ρόλο μέσα στην επιχείρηση και επηρεάζουν / καθοδηγούν τον τρόπο διαχείρισης του ανθρώπινου παράγοντα.

Μετά την ολοκλήρωση του προγράμματος, χορηγείται Βεβαίωση Παρακολούθησης της TÜV AUSTRIA ACADEMY.

# ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΠΑΡΑΠΟΝΩΝ & ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗ ΠΕΛΑΤΩΝ

## ISO 10002:2014

Το εκπαιδευτικό πρόγραμμα πληροί τις απαιτήσεις σε ότι αφορά στη διαχείριση - ικανοποίησης των παραπόνων από πελάτες, σύμφωνα με το πρότυπο ISO 10002.

Απευθύνεται σε στελέχη Διευθύνσεων εταιρειών, Τμημάτων Marketing, Υπευθύνους Διαχείρισης μεγάλου αριθμού πελατών και γενικότερα σε όσους επιθυμούν να αποκτήσουν ολοκληρωμένη και υψηλών απαιτήσεων γνώση σχετικά με τη εν λόγω διαχείριση.

Αναλύονται οι απαιτήσεις του προτύπου ISO 10002 και παρουσιάζονται τεχνικές καθοδήγησης της διεργασίας χειρισμού παραπόνων συναφών με τα προϊόντα ή με τις υπηρεσίες μιας Επιχείρησης/Οργανισμού, συμπεριλαμβανομένων του προγραμματισμού, του σχεδιασμού, της λειτουργίας, της διατήρησης και της βελτίωσης της διεργασίας.

Το Εκπαιδευτικό Πρόγραμμα στοχεύει:

- Στην αύξηση ικανοποίησης, με τη δημιουργία περιβάλλοντος εστιασμένου στον πελάτη,
- Στην επίλυση οποιουδήποτε παραπόνου και στην ενίσχυση της Επιχείρησης/Οργανισμού να βελτιώνει τα προϊόντα/ υπηρεσίες της,
- Στην αναγνώριση και ανταπόκριση αναγκών και προσδοκιών των παραπονούμενων,
- Στην παροχή μιας ανοικτής, αποτελεσματικής και εύχρηστης διεργασίας παραπόνων
- Στην ανάλυση και στην αξιολόγηση των παραπόνων, με στόχο τη βελτίωση της ποιότητας των προϊόντων/υπηρεσιών
- Στην ενίσχυση του προσωπικού προκειμένου να βελτιώσει τις δεξιότητες του στις συναλλαγές του με τους πελάτες.

Μετά την ολοκλήρωση του σεμιναρίου, χορηγείται Πιστοποιητικό Παρακολούθησης με πιστοποίηση TÜV AUSTRIA ACADEMY.



# ON DEMAND

LEAN SIX SIGMA YELLOW BELT WORKSHOP

LEAN SIX SIGMA GREEN BELT WORKSHOP

LEAN SIX SIGMA BLACK BELT

ΕΦΑΡΜΟΓΗ & ΕΣΩΤΕΡΙΚΗ ΕΠΙΘΕΩΡΗΣΗ ΣΥΣΤΗΜΑΤΩΝ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΤΗΣ ΟΔΙΚΗΣ ΑΣΦΑΛΕΙΑΣ ΒΑΣΕΙ ΤΟΥ ISO 39001:2012

ΣΥΣΤΗΜΑΤΑ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΚΑΤΑ ΤΗΣ ΔΩΡΟΔΟΚΙΑΣ  
ISO 37001:2016

RISK MANAGEMENT - MATRIX / CUBE / SCALE / PLAN

ΕΤΑΙΡΙΚΗ ΥΠΕΥΘΥΝΟΤΗΤΑ & ΒΙΩΣΙΜΗ ΑΝΑΠΤΥΞΗ

ISO 29990:2010 - ΤΟ ΣΥΣΤΗΜΑ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ ΣΕ ΦΟΡΕΙΣ  
ΜΗ ΤΥΠΙΚΗΣ ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗΣ

ΕΦΑΡΜΟΓΗ & ΕΣΩΤΕΡΙΚΗ ΕΠΙΘΕΩΡΗΣΗ ΣΥΣΤΗΜΑΤΩΝ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΤΗΣ ΟΔΙΚΗΣ ΑΣΦΑΛΕΙΑΣ ΒΑΣΕΙ ΤΟΥ ISO 39001:2012



# 02

## Περιβάλλον – Ενέργεια

# ΕΣΩΤΕΡΙΚΟΙ ΕΠΙΘΕΩΡΗΤΕΣ ΣΥΣΤΗΜΑΤΩΝ ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝΤΙΚΗΣ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ISO 14001:2015

Το εκπαιδευτικό πρόγραμμα πληροί τις απαιτήσεις για την εκπαίδευση Εσωτερικών Επιθεωρητών, σύμφωνα με τα πρότυπα ISO 14001, ISO 17021 και ISO 19011, καθώς και τις εκπαιδευτικές απαιτήσεις για τη διενέργεια Εσωτερικών Επιθεωρήσεων ενός Συστήματος Περιβαλλοντικής Διαχείρισης, σύμφωνα με τις απαιτήσεις των προτύπων ISO 14001 και ISO 19011.

Απευθύνεται σε Διευθυντές Επιχειρήσεων, Υπευθύνους Περιβαλλοντικής Διαχείρισης, Εσωτερικούς Επιθεωρητές, Συμβούλους ανάπτυξης Συστημάτων Διαχείρισης, αλλά και σε όσους εμπλέκονται με οποιοδήποτε τρόπο στην εφαρμογή ή στην παρακολούθηση της εφαρμογής ενός τέτοιου συστήματος διαχείρισης και θέλουν να εκπαιδευτούν προκειμένου να μπορούν να διενεργούν Εσωτερικές Επιθεωρήσεις Συστημάτων Περιβαλλοντικής Διαχείρισης.

**Στο εκπαιδευτικό πρόγραμμα αναλύονται:**

- οι βασικές αρχές της επιθεώρησης,
- τα βήματα μιας επιθεώρησης τρίτου μέρους,
- ο σχεδιασμός και η προετοιμασία της επιθεώρησης,
- η μεθοδολογία και οι τεχνικές της επιθεώρησης,
- οι τρόποι παρακολούθησης και τήρησης του Συστήματος Περιβαλλοντικής Διαχείρισης.

Επίσης παρουσιάζονται και αναλύονται όλες οι απαιτήσεις του προτύπου, αλλά και ο τρόπος διενέργειας μιας Επιθεώρησης Συστήματος Περιβαλλοντικής Διαχείρισης.

Ολοκληρώνοντας το Εκπαιδευτικό Πρόγραμμα οι συμμετέχοντες θα κατανοούν τις απαιτήσεις που πρέπει να ικανοποιεί ένα Σύστημα Περιβαλλοντικής Διαχείρισης, σύμφωνα με το ISO 14001:2015 και θα μπορούν να σχεδιάσουν και να διενεργήσουν εσωτερικές επιθεωρήσεις ΣΠΔ.

Η παρακολούθηση του συγκεκριμένου εκπαιδευτικού προγράμματος αποτελεί αναγκαία προϋπόθεση για την αναγνώριση του συμμετέχοντα ως Εσωτερικού Επιθεωρητή Συστημάτων Περιβαλλοντικής Διαχείρισης.

Μετά την ολοκλήρωση του εκπαιδευτικού προγράμματος, χορηγείται Πιστοποιητικό Εσωτερικού Επιθεωρητή με πιστοποίηση της TÜV AUSTRIA HELLAS.

# ΕΠΙΚΕΦΑΛΗΣ ΕΠΙΘΕΩΡΗΤΕΣ ΣΥΣΤΗΜΑΤΩΝ ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝΤΙΚΗΣ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ISO 14001:2015 | CQI and IRCA CERTIFIED TRAINING

Το εκπαιδευτικό πρόγραμμα πληροί τις απαιτήσεις του IRCA/CQI για Επικεφαλής Επιθεωρητές Συστημάτων Περιβαλλοντικής Διαχείρισης (ΣΠΔ) σύμφωνα με το ISO14001:2015.

Απευθύνεται σε όλα τα στελέχη Επιχειρήσεων/Οργανισμών, επαγγελματίες, συμβούλους και προσωπικό που εμπλέκεται στην καθιέρωση, τεκμηρίωση, εφαρμογή και διατήρηση ΣΠΔ, αλλά και σε εσωτερικούς και εξωτερικούς επιθεωρητές.

Σκοπός του προγράμματος είναι να εφοδιάσει τους συμμετέχοντες με το πώς να επιθεωρούν ή να αξιολογούν την αποτελεσματικότητα ενός ΣΠΔ, με την κατανόηση περιβαλλοντικών πλευρών και επιπτώσεων της νομοθεσίας και των κανονισμών, με το ρόλο των Επιθεωρητών ΣΠΔ και τα αποδεκτά προσόντα για πιστοποίηση 3ου μέρους.

**Το εκπαιδευτικό αυτό πρόγραμμα, έχει σχεδιάσει με στόχο την εξοικείωση των εκπαιδευομένων με:**

- Τη δομή και το σκοπό του Annex SL, τους νέους ορισμούς και τη σχέση μεταξύ εσωτερικών και εξωτερικών θεμάτων, το Πλαίσιο Λειτουργίας, το πεδίο εφαρμογής καθώς και το Λειτουργικό Περιβάλλον που σχετίζεται με το ΣΠΔ της Επιχείρησης
- Πως έχουν διαφοροποιηθεί οι απαιτήσεις για την εμπλοκή της Διοίκησης (Ηγεσία) και ο σχεδιασμός των επιθεωρήσεων με την υιοθέτηση της δομής του Annex SL και πως κατανοούνται οι έννοιες «απειλές» και «ευκαιρίες»
- Πως επηρεάζονται οι απαιτήσεις για τις υποστηρικτικές και λειτουργικές διεργασίες, καθώς και οι απαιτήσεις για την τεκμηρίωση
- Πως οι αλληλαγές επηρεάζουν την επιθεώρηση και τις απαιτούμενες ικανότητες των επιθεωρητών.

Απαιτείται εξοικείωση με τις απαιτήσεις του προτύπου. Παρέχεται εγχειρίδιο του προτύπου κατά τη διάρκεια της εκπαίδευσης.

Μετά την επιτυχή ολοκλήρωση των εξετάσεων, χορηγείται Πιστοποιητικό IRCA-CQI Auditor / Lead Auditor και δίνεται σε όσους το επιθυμούν δυνατότητα συμμετοχής σε πραγματικές επιθεωρήσεις.

Σε περίπτωση αποτυχίας στις εξετάσεις, χορηγείται Βεβαίωση Παρακολούθησης. Σε κάθε περίπτωση δίδεται δωρεάν η δυνατότητα συμμετοχής στις εξετάσεις επόμενου σεμιναρίου.

# ΕΣΩΤΕΡΙΚΟΙ ΕΠΙΘΕΩΡΗΤΕΣ ΣΥΣΤΗΜΑΤΩΝ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΕΝΕΡΓΕΙΑΣ ISO 50001:2018

Το εκπαιδευτικό πρόγραμμα πληροί τις απαιτήσεις για εσωτερικούς επιθεωρητές Συστημάτων Διαχείρισης Ενέργειας, βάσει του προτύπου ISO 50001:2018.

Απευθύνεται σε στελέχη που θέλουν να εκπαιδευτούν προκειμένου να μπορούν να διενεργούν Εσωτερικές Επιθεωρήσεις Συστημάτων Διαχείρισης Ενέργειας, αλλά και σε όσους εμπλέκονται με οποιοδήποτε τρόπο στην εφαρμογή ή στην παρακολούθηση της εφαρμογής ενός Συστήματος Διαχείρισης Ενέργειας.

## Στο εκπαιδευτικό πρόγραμμα αναλύονται:

- οι βασικές έννοιες διαχείρισης της ενέργειας,
- η βασική νομοθεσία ενεργειακής διαχείρισης,
- οι αρχές και ο σκοπός ενός συστήματος διαχείρισης της ενέργειας βάσει του ISO50001,
- η σχέση του ISO 50001 με το ISO14001 και άλλα σχετικά πρότυπα.

Επιπλέον, παρουσιάζονται οι απαιτήσεις για την Πολιτική, το σχεδιασμό του ΣΔΕ, τους σκοπούς, τις ευκαιρίες και τα προγράμματα βελτίωσης, τον έλεγχο λειτουργίας και τη μέτρηση και παρακολούθηση ενεργειακών παραμέτρων, ο απαιτούμενος μετρητικός εξοπλισμός και τα συστήματα αυτοματοποιημένης παρακολούθησης, καθώς και οι απαιτήσεις του ISO50001 υπό το πλαίσιο της επιθεώρησης.

## Το εκπαιδευτικό πρόγραμμα, καλύπτει μεταξύ άλλων:

- τις βασικές αρχές της νομοθεσίας για την ενεργειακή απόδοση των κτιρίων,
- τις υποχρεώσεις για τους ενεργειακούς επιθεωρητές
- την εκπαίδευση των συμμετεχόντων στο σχεδιασμό και υλοποίηση εσωτερικών επιθεωρήσεων ΣΔΕ και τις απαιτήσεις πιστοποίησης τους,

Παρουσιάζονται αναλυτικά case studies για την εφαρμογή μέτρων εξοικονόμησης ενέργειας σε σχετικούς βιομηχανικούς κλάδους.

Μετά την ολοκλήρωση του εκπαιδευτικού προγράμματος, χορηγείται Πιστοποιητικό Εσωτερικού Επιθεωρητή με πιστοποίηση της TÜV AUSTRIA HELLAS.



# ΕΠΙΚΕΦΑΛΗΣ ΕΠΙΘΕΩΡΗΤΕΣ ΣΥΣΤΗΜΑΤΩΝ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΕΝΕΡΓΕΙΑΣ ISO 50001:2018 | CQI and IRCA CERTIFIED TRAINING

Το εκπαιδευτικό πρόγραμμα πληροί τις εκπαιδευτικές απαιτήσεις του CQI – IRCA για επικεφαλής επιθεωρητές Συστημάτων Διαχείρισης Ενέργειας, βάσει του προτύπου ISO 50001:2018.

Απευθύνεται στα στελέχη κάθε επιχείρησης που ενδιαφέρεται να μειώσει τα κόστη από την κατανάλωση ενέργειας, να βελτιώσει την περιβαλλοντική της εικόνα ή που εμπλέκεται στο Σύστημα Εμπορίας Ρύπων, σε Υπεύθυνους Ενεργειακής ή Περιβαλλοντικής Διαχείρισης, Υπεύθυνους Συντήρησης και Διαχείρισης Εγκαταστάσεων, Ενεργειακούς Επιθεωρητές, συμβούλους ανάπτυξης ΣΔΕ, αλλά και Υποψήφιους Επικεφαλής Επιθεωρητές ΣΔΕ.

**Στο εκπαιδευτικό πρόγραμμα αναλύονται:**

- οι βασικές έννοιες διαχείρισης της ενέργειας
- η βασική νομοθεσία, οι αρχές και ο σκοπός ενός ΣΔΕ βάσει του ISO 50001
- η σχέση του ISO 50001 με το ISO14001 και άλλα σχετικά πρότυπα
- οι απαιτήσεις για την Πολιτική, το σχεδιασμό του ΣΔΕ
- οι σκοποί, οι ευκαιρίες και τα προγράμματα βελτίωσης
- ο έλεγχος λειτουργίας, η μέτρηση και παρακολούθηση ενεργειακών παραμέτρων
- ο απαιτούμενος μετρητικός εξοπλισμός και τα συστήματα αυτοματοποιημένης παρακολούθησης
- οι απαιτήσεις του ISO 50001 υπό το πλαίσιο της επιθεώρησης.

Το πρόγραμμα, καλύπτει μεταξύ άλλων τις βασικές αρχές της νομοθεσίας για την ενεργειακή απόδοση των κτιρίων, τις υποχρεώσεις για τους ενεργειακούς επιθεωρητές αλλά και την εκπαίδευση των συμμετεχόντων στο σχεδιασμό και υλοποίηση επιθεωρήσεων ΣΔΕ και τις απαιτήσεις πιστοποίησης τους, ενώ λαμβάνουν χώρα case studies για την εφαρμογή μέτρων εξοικονόμησης ενέργειας σε σχετικούς βιομηχανικούς κλάδους. Απαιτείται εξοικείωση με τις απαιτήσεις του προτύπου. Παρέχεται εγχειρίδιο του προτύπου κατά τη διάρκεια της εκπαίδευσης.

Μετά την επιτυχή ολοκλήρωση των εξετάσεων, χορηγείται Πιστοποιητικό CQI and IRCA Lead Auditor.

Σε περίπτωση αποτυχίας στις εξετάσεις, χορηγείται Βεβαίωση Παρακολούθησης CQI - IRCA. Σε κάθε περίπτωση δίδεται δωρεάν η δυνατότητα συμμετοχής στις εξετάσεις επόμενου σεμιναρίου.

Η TÜV AUSTRIA Academy είναι ο πρώτος φορέας πανελλαδικά που αναγνωρίζεται από το διεθνούς φήμης Ινστιτούτο Διασφάλισης Ποιότητας και Διεθνές Μητρώο Πιστοποιημένων Επιθεωρητών CQI-IRCA, ως Approved Training Partner (ATP) για το εκπαιδευτικό πρόγραμμα «EnMS – Επικεφαλής Επιθεωρητές Συστημάτων Διαχείρισης Ενέργειας | ISO 50001:2018 (PR366)».



# ON DEMAND

ΕΝΗΜΕΡΩΣΗ ΓΙΑ ΤΗ ΝΟΜΟΘΕΣΙΑ ΕΝΕΡΓΕΙΑΚΩΝ ΕΛΕΓΧΩΝ

ΕΠΙΜΟΡΦΩΣΗ ΕΝΕΡΓΕΙΑΚΩΝ ΣΥΜΒΟΥΛΩΝ & ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΤΩΝ  
ΣΥΣΤΗΜΑΤΩΝ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΕΝΕΡΓΕΙΑΣ

ΟΙ ΝΕΕΣ ΠΡΟΚΛΗΣΕΙΣ ΤΗΣ ΑΓΟΡΑΣ ΕΝΕΡΓΕΙΑΣ ΜΕΣΩ ΕΝΕΡΓΕΙΑΚΗΣ  
ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ & ΕΝΕΡΓΕΙΑΚΩΝ ΕΛΕΓΧΩΝ

ΜΕΤΡΗΣΗ & ΟΥΔΕΤΕΡΟΠΟΙΗΣΗ ΑΝΘΡΑΚΙΚΟΥ ΑΠΟΤΥΠΩΜΑΤΟΣ  
ΠΡΟΪΟΝΤΟΣ - ΕΠΑΛΗΘΕΥΣΗ ΚΑΙ ΔΗΛΩΣΗ

ΕΣΩΤ. ΕΠΙΘ. ΣΥΣΤ. ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝΤΙΚΗΣ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ISO 14001:2015 -  
HOSPITALITY EDITION

ΥΔΑΤΙΚΟ ΑΠΟΤΥΠΩΜΑ | ISO 14046 ΒΑΣΙΚΕΣ ΑΡΧΕΣ, ΑΠΑΙΤΗΣΕΙΣ  
ΚΑΙ ΟΔΗΓΙΕΣ

# ΟΒ

## Πληροφορική

## ΑΝΑΠΤΥΞΗ ΣΥΣΤΗΜΑΤΩΝ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΑΣΦΑΛΕΙΑΣ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΩΝ ISO 27001:2013

Βάση της έρευνας «2014 Survey of Certifications» που διενεργείται από τον ISO, το ISO 27001:2013 εμφανίζει μια ανάπτυξη στην εφαρμογή του διεθνώς κατά 7% έχοντας φτάσει (στοιχεία μέχρι τα τέλη του 2014) τα 23.972 διαπιστευμένα πιστοποιητικά.

Δεδομένης και της εξάρτησης του σύγχρονου κόσμου από την πληροφορική αλληλέ και την αύξηση των απειλών προς τις προσωπικές, επαγγελματικές ή άλλες πληροφορίες μας, η ανάγκη για την κατανόηση των αρχών του ISO 27001:2013 και του τρόπου σχεδιασμού, ανάπτυξης και υλοποίησης ενός συστήματος διαχείρισης ασφάλειας πληροφοριών είναι ιδιαίτερα αυξημένη.

Στο παρόν εκπαιδευτικό πρόγραμμα παρουσιάζεται μια δομημένη προσέγγιση για τον συστηματικό σχεδιασμό, την ανάπτυξη και τελικά την υλοποίηση ενός συστήματος διαχείρισης ασφάλειας πληροφοριών. Στα πλαίσια του σεμιναρίου αναλύονται μεταξύ άλλων οι απαιτήσεις του ISO 27001:2013 με τέτοιο τρόπο, ώστε να δώσει στους συμμετέχοντες τα κατάλληλα εφόδια για να μπορούν να δημιουργήσουν ένα Σύστημα Διαχείρισης Ασφάλειας Πληροφοριών βάσει των απαιτήσεων του ISO 27001:2013.

Επίσης, για την μεγαλύτερη εμπέθυνση στις απαιτήσεις του προτύπου, γίνεται συσχέτιση και ανάλυση και των αντίστοιχων κατευθυντήριων οδηγιών όπως αυτές περιγράφονται στο ISO 27002, ενώ παρουσιάζονται ενδεικτικά κάποιες μεθοδολογίες ανάλυσης και αποτίμησης κινδύνου.

Τέλος, γίνεται ανάλυση και συσχέτιση με τις απαιτήσεις άλλων διαχειριστικών προτύπων (π.χ. ISO 9001:2015, ISO14001:2015 κλπ). Για την παρακολούθηση του εκπαιδευτικού προγράμματος δεν υπάρχουν υποχρεωτικά προαπαιτούμενα.

Απευθύνεται σε άτομα που δραστηριοποιούνται ή πρόκειται να δραστηριοποιηθούν συμβουλευτικά στο συγκεκριμένο αντικείμενο ή γενικά σε άτομα που θέλουν να γνωρίσουν πως μπορούν να σχεδιάσουν, αναπτύξουν και εφαρμόσουν ένα σύστημα διαχείρισης ασφάλειας πληροφοριών σύμφωνα με τις απαιτήσεις του ISO 27001:2013.

Μετά την ολοκλήρωση του εκπαιδευτικού προγράμματος, χορηγείται Πιστοποιητικό Παρακολούθησης από την TÜV AUSTRIA ACADEMY.

# ΕΣΩΤΕΡΙΚΟΙ ΕΠΙΘΕΩΡΗΤΕΣ ΣΥΣΤΗΜΑΤΩΝ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΑΣΦΑΛΕΙΑΣ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΩΝ | ISO 27001:2013

## Περιγραφή

Βάση των διεθνώς αποδεκτών βέλτιστων πρακτικών, προκειμένου να διασφαλιστεί η ορθή και αποτελεσματική λειτουργία ενός συστήματος διαχείρισης, θα πρέπει αυτό να ελέγχεται και εσωτερικά. Οι εσωτερικές επιθεωρήσεις αποτελούν μια από τις υποχρεωτικές απαιτήσεις κάθε συστήματος διαχείρισης και έναν από τους μηχανισμούς για την επίτευξη του CHECK (Ελέγχου) στον γνωστό κύκλο του Demming (PDCA – Plan Do CheckAct) που έχει ως στόχο την συνεχή βελτίωση. Στο παρόν εκπαιδευτικό πρόγραμμα αναλύονται οι βασικές αρχές, οι τεχνικές και μεθοδολογίες της εσωτερικής επιθεώρησης, καθώς και οι βασικές απαιτήσεις του ISO 27001. Συγκεκριμένα, μέσα από την θεωρία, μια σειρά παραδειγμάτων και πρακτικών ασκήσεων, οι συμμετέχοντες αποκτούν τόσο την θεωρητική βάση για τις αρχές των εσωτερικών επιθεωρήσεων, τον τρόπο σχεδιασμού και οργάνωσης μιας εσωτερικής επιθεώρησης αλλά και πρακτική εξάσκηση για την αποτελεσματική διενέργεια εσωτερικών επιθεωρήσεων ενός συστήματος διαχείρισης ασφάλειας πληροφοριών. Στην εκπαίδευση καλύπτονται και εν συντομία οι απαιτήσεις του Παραρτήματος Α του προτύπου καθώς και κάποιες τεχνικές που αναπτύσσονται στα πρότυπα ISO/IEC 27007:2011 «Guidelines for information security management systems auditing» και ISO/IEC TR 27008:2011 «Guidelines for auditors on information security controls». Ολοκληρώνοντας το Εκπαιδευτικό Πρόγραμμα οι συμμετέχοντες θα μπορούν να διενεργούν επιθεωρήσεις σε συστήματα διαχείρισης ασφάλειας πληροφοριών που είναι συμβατά με τις απαιτήσεις του ISO 27001:2013. Το παρόν εκπαιδευτικό πρόγραμμα πληροί τις εκπαιδευτικές απαιτήσεις για τη διενέργεια Εσωτερικών Επιθεωρήσεων Συστημάτων Διαχείρισης Ασφάλειας των Πληροφοριών, βάσει των προτύπων ISO 27001 & ISO 19011.

## Πού απευθύνεται:

Απευθύνεται σε όσους επιθυμούν να κατέχουν τις απαιτούμενες γνώσεις προκειμένου να είναι σε θέση να διενεργούν Εσωτερικές Επιθεωρήσεις σε Συστήματα Διαχείρισης Ασφάλειας Πληροφοριών.

Μετά την ολοκλήρωση του εκπαιδευτικού προγράμματος χορηγείται Πιστοποιητικό Εσωτερικού Επιθεωρητή Συστημάτων Διαχείρισης Ασφάλειας Πληροφοριών με πιστοποίηση TÜV AUSTRIA.

# ΕΠΙΚΕΦΑΛΗΣ ΕΠΙΘΕΩΡΗΤΕΣ ΣΥΣΤΗΜΑΤΩΝ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΑΣΦΑΛΕΙΑΣ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΩΝ (ISO 27001:2013) | CQI & IRCA CERTIFIED TRAINING

Το εκπαιδευτικό πρόγραμμα πληροί τις εκπαιδευτικές απαιτήσεις του IRCA|CQI (αριθμός πιστοποίησης A17691) για την εκπαίδευση Επικεφαλής Επιθεωρητών Συστημάτων Διαχείρισης Ασφάλειας Πληροφοριών, σύμφωνα με πρότυπα ISO 27001, ISO 27002 και ISO 27006.

Η παρακολούθηση του εκπαιδευτικού προγράμματος αποτελεί αναγκαία προϋπόθεση για την αναγνώριση Επιθεωρητών Συστημάτων Διαχείρισης Ασφάλειας Πληροφοριών.

Απευθύνεται συνεπώς σε οποιονδήποτε επιθυμεί να αναγνωριστεί ως Επιθεωρητής στα εν λόγω συστήματα, αλλά και όσους επιθυμούν να γνωρίσουν τι περιλαμβάνει η Επιθεώρηση ενός Συστήματος Διαχείρισης Ασφάλειας Πληροφοριών σύμφωνα με το ISO 27001.

Στο εκπαιδευτικό πρόγραμμα αναλύονται οι βασικές αρχές, τα βήματα, οι μεθοδολογία και οι τεχνικές μιας Επιθεώρησης τρίτου μέρους. Επίσης, παρουσιάζονται οι απαιτήσεις του προτύπου ISO 27001 (παράγραφοι 1-8 και Παράρτημα Α) καθώς και μια ενδεικτική μεθοδολογία για την ανάλυση και αποτίμηση κινδύνων.

Κατά τη διάρκεια του εκπαιδευτικού προγράμματος αναλύονται όλες οι απαιτήσεις και προσεγγίσεις που καλύπτονται από το ISO 27006 (επιθεώρηση Συστημάτων Διαχείρισης Ασφάλειας Πληροφοριών).

Απαιτείται εξοικείωση με τις απαιτήσεις του προτύπου.

Μετά την επιτυχή ολοκλήρωση των εξετάσεων, χορηγείται Πιστοποιητικό IRCA-CQI Auditor / Lead Auditor και δίνεται σε όσους το επιθυμούν δυνατότητα συμμετοχής σε πραγματικές επιθεωρήσεις.

Σε περίπτωση αποτυχίας στις εξετάσεις, χορηγείται Βεβαίωση Παρακολούθησης. Σε κάθε περίπτωση δίδεται δωρεάν η δυνατότητα συμμετοχής στις εξετάσεις επόμενου προγράμματος.

## ITIL 4 FOUNDATION

Το εκπαιδευτικό πρόγραμμα διδάσκει τις βασικές αρχές και έννοιες της Διαχείρισης Υπηρεσιών Πληροφορικής (IT Service Management) βάσει του ITIL 4 (2019 edition).

Το Information Technology Infrastructure Library (ITIL) αποτελεί το πιο τυποποιημένο πλαίσιο για τη Διαχείριση Υπηρεσιών Πληροφορικής (IT Service Management - ITSM) παγκοσμίως. Το ITIL βοηθάει όλους τους οργανισμούς, ανεξαρτήτως είδους και τομέα που επιχειρούν, να προσφέρουν Υπηρεσίες Πληροφορικής με τον πιο αποδοτικό και οικονομικό τρόπο.

Το ITIL® 4 αποτελεί την τελευταία έκδοση του ITIL® και είναι διαθέσιμο από το Φεβρουάριο του 2019. Αποτελεί ουσιαστικά προέκταση των προηγούμενων εκδόσεων και παρέχει έναν πραγματιστικό και ευέλικτο οδηγό για τις εταιρείες και τους οργανισμούς. Το ITIL προσφέρει ψηφιακά επιχειρησιακά μοντέλα «end-to-end» για τη διάθεση και λειτουργία υπηρεσιών και προϊόντων.

Το εκπαιδευτικό πρόγραμμα διδάσκει τις βασικές αρχές και έννοιες της Διαχείρισης Υπηρεσιών Πληροφορικής (IT Service Management) βάσει του ITIL 4 (Έκδοση 2019) και προετοιμάζει τους καταρτιζόμενους για τις εξετάσεις πιστοποίησης ITIL 4 Foundation.

Το εκπαιδευτικό υλικό είναι πιστοποιημένο και εγκεκριμένο από την PEOPLECERT® και περιλαμβάνει διαφάνειες παρουσίασης, σημειώσεις, μελέτη περίπτωσης και δείγματα εξετάσεων πιστοποίησης. Το εκπαιδευτικό υλικό και η εξέταση πιστοποίησης είναι στην Αγγλική ενώ η διδασκαλία γίνεται στην Ελληνική.

Η Εξέταση πιστοποίησης (ITIL Foundation) διαρκεί εξήντα(60) λεπτά και περιλαμβάνει σαράντα (40) ερωτήσεις πολλαπλής επιλογής και διαφορετικού βαθμού δυσκολίας. Απαιτείται αποτέλεσμα 65% (26/40 ερωτήσεις) προκειμένου να θεωρηθεί η εξέταση επιτυχής.

Απευθύνεται στους ειδικούς στον χώρο της Πληροφορικής και κυρίως είτε σε αυτούς που ασχολούνται με την ανάπτυξη και διάθεση υπηρεσιών και προϊόντων Πληροφορικής είτε σε αυτούς που απαιτείται να γνωρίζουν τυποποιημένα τη Διαχείριση Υπηρεσιών Πληροφορικής. Ειδικότερα:

- Επαγγελματίες Πληροφορικής που θέλουν να πιστοποιηθούν κατά ITIL 4
- Ειδικούς που θέλουν να κατανοήσουν τις διαδικασίες για τη Διαχείριση Υπηρεσιών Πληροφορικής
- Στελέχη οργανισμών ή εταιρειών που θέλουν να αναπτύξουν και να τυποποιήσουν τη Διαχείριση Υπηρεσιών Πληροφορικής στο εργασιακό τους πεδίο
- Οποιοσδήποτε που ενδιαφέρεται για το συγκεκριμένο πλαίσιο Πληροφορικής.

### Στόχοι προγράμματος:

- Κατανόηση των κυριότερων εννοιών και ορισμών της Διαχείρισης Υπηρεσιών Πληροφορικής
- Κατανόηση του τρόπου προσέγγισης και υιοθέτησης των αρχών και διαδικασιών του ITIL σε έναν οργανισμό
- Κατανόηση των τεσσάρων διαστάσεων της Διαχείρισης Υπηρεσιών Πληροφορικής κατά ITIL
- Εφαρμογή των αρχών και του πλαισίου του ITIL 4 στη Διαχείριση Υπηρεσιών Πληροφορικής στο φορέα απασχόλησης
- Συμμετοχή στις εξετάσεις Πιστοποίησης κατά ITIL® 4 (Accredited)

Το κόστος των εξετάσεων δεν περιλαμβάνεται στην τιμή του εκπαιδευτικού προγράμματος.

TÜV AUSTRIA HELLAS is an ITIL Accredited Training Organization of PEOPLECERT, on behalf of AXELOS



# Η ΕΦΑΡΜΟΓΗ ΤΟΥ CYBER SECURITY ΣΤΗ ΝΕΑ ΚΑΘΗΜΕΡΙΝΟΤΗΤΑ ΤΩΝ ΧΡΗΣΤΩΝ

## Εισαγωγή στο πρόγραμμα

Οι σύγχρονες τεχνολογικές εξελίξεις και ο ραγδαίος ρυθμός ενσωμάτωσης τους στην καθημερινότητά του ανθρώπου, μας φέρνει συνεχώς σε διλήμματα σχετικά με την ασφάλεια των δεδομένων μας και με τις επιλογές που πρέπει να κάνουμε όταν χρησιμοποιούμε το υπολογιστή μας στη δουλειά, το laptop ή το tablet στο σπίτι, ή το κινητό μας σε οποιοδήποτε σημείο φανταστούμε.

Η Κυβερνοασφάλεια (Cyber security) είναι ένας σχετικά καινούργιος όρος, που αφορά ένα σύνθετο τεχνολογικό πλαίσιο που έχει να κάνει με την ασφάλεια των δικτύων, των εφαρμογών, το τρόπο χρήση τους, τα δεδομένα που θέλουμε να προστατεύσουμε, την συνεχή χρήση των υποδομών και συνεπώς την εκπαίδευσή μας.

## Σκοπός

Ο σκοπός του προγράμματος είναι να ενημερώσει και να εκπαιδεύσει **ΟΛΟΥΣ ΜΑΣ** σχετικά με:

### Σε ποιους απευθύνεται

- Passwords & Authentication
- Multi Factor Authentication
- Physical Security
- Security at Home
- Public Wi-Fi
- Internet & Email Use
- Phishing
- Social Media Use
- Removable Media
- Cloud Security
- Mobile Device Security
- Working/Learning Remotely
- Social engineering

Το πρόγραμμα αυτό απευθύνεται σε όλα τα στελέχη επιχειρήσεων ανεξαρτήτως θέσης και καθηκόντων. Επίσης αφορά στελέχη που ασχολούνται με θέματα ασφάλειας πληροφοριών, εταιρικής υπευθυνότητας, ανθρώπινου δυναμικού και εταιρικών και δημοσίων σχέσεων, καθώς και στελέχη Τμημάτων IT. Ακόμη απευθύνεται σε τηλεργαζόμενους και απλούς οικιακούς χρήστες.

## Διάρκεια

Η διάρκεια του εκπαιδευτικού προγράμματος είναι **8 ώρες**.

Προσφέρονται **ειδικές τιμές** σε περίπτωση περισσότερων από δυο (2) συμμετοχών από την ίδια εταιρεία / οργανισμό, καθώς και σε φοιτητές - σπουδαστές και ανέργους.

Τα εκπαιδευτικά προγράμματα της TÜV AUSTRIA ACADEMY **απαλλάσσονται από το Φ.Π.Α**, βάσει του Ν.2859/2000, άρθρο 22 §1.





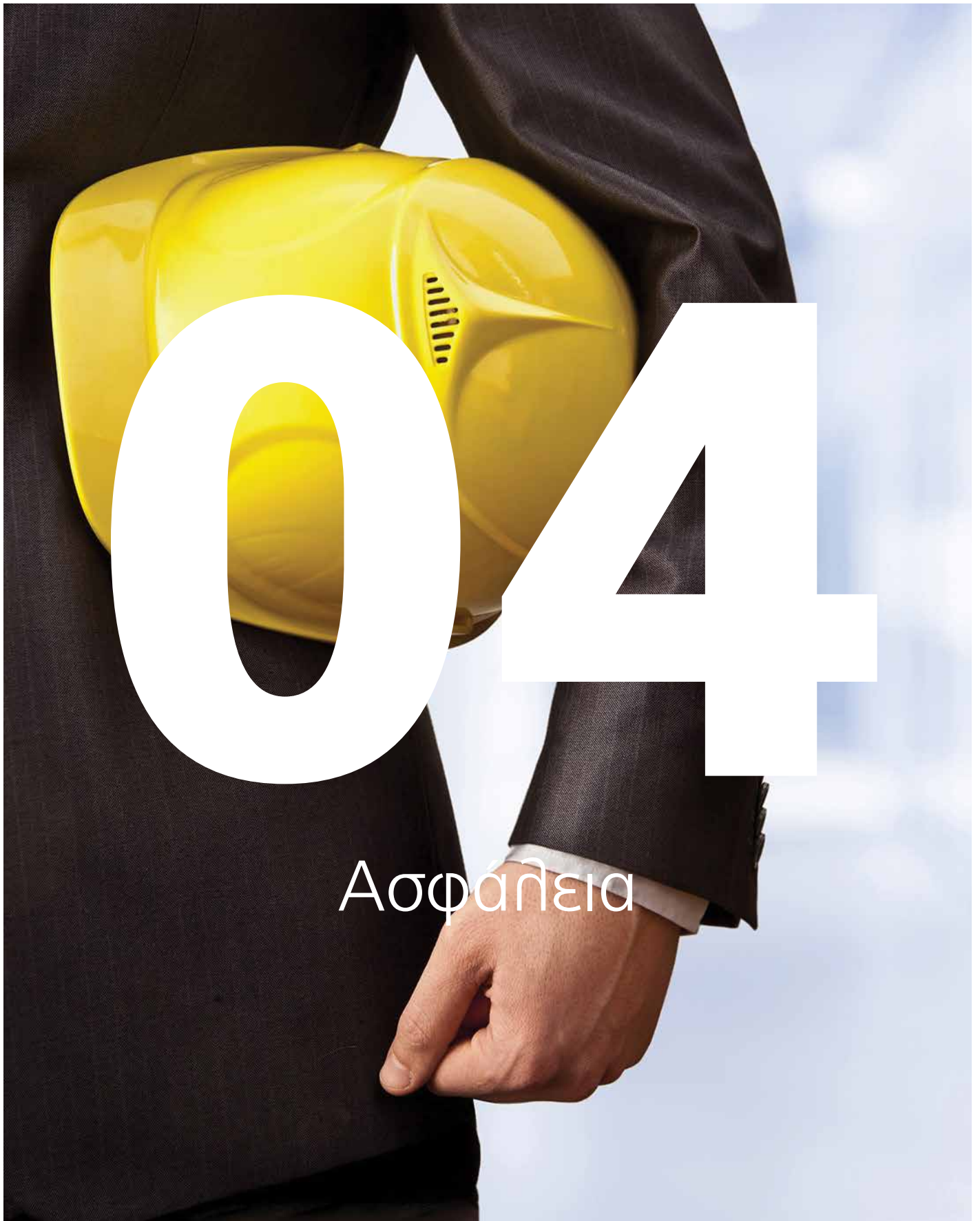
# ON DEMAND

ISO / IEC 20000 FOUNDATION

ΑΝΑΓΝΩΡΙΣΗ, ΔΙΑΛΟΓΗ, ΣΥΛΛΟΓΗ ΚΑΙ ΔΙΑΤΗΡΗΣΗ ΨΗΦΙΑΚΩΝ  
ΤΕΚΜΗΡΙΩΝ | ISO / IEC 27037:2012

ISO / IEC 20000 FOUNDATION

CLOUD COMPUTING SECURITY KNOWLEDGE (BASIC)





## ΕΣΩΤΕΡΙΚΟΙ ΕΠΙΘΕΩΡΗΤΕΣ ΣΥΣΤΗΜΑΤΩΝ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΥΓΕΙΑΣ & ΑΣΦΑΛΕΙΑΣ ΣΤΗΝ ΕΡΓΑΣΙΑ ISO 45001:2018

Το εκπαιδευτικό πρόγραμμα πληροί τις απαιτήσεις για την εκπαίδευση Εσωτερικών Επιθεωρητών, σύμφωνα με το νέο πρότυπο 45001:2018, καθώς και τις εκπαιδευτικές απαιτήσεις για τη διενέργεια Εσωτερικών Επιθεωρήσεων ενός Συστημάτων Διαχείρισης Υγείας και Ασφάλειας στην Εργασία.

Απευθύνεται σε Εσωτερικούς Επιθεωρητές Εταιρειών, Συμβούλους, Υπευθύνους Διαχείρισης Υγείας και Ασφάλειας στην Εργασία και σε Τεχνικούς Ασφαλείας.

Στο εκπαιδευτικό πρόγραμμα αναλύονται οι βασικές αρχές των Εσωτερικών Επιθεωρήσεων και οι απαιτήσεις για την Πολιτική, το Σχεδιασμό, τους σκοπούς, τα προγράμματα, τον έλεγχο λειτουργίας και τη μέτρηση και παρακολούθηση παραμέτρων ΥΑΕ. Επίσης καλύπτονται οι γενικές αρχές της σχετικής νομοθεσίας ΥΑΕ, οι μέθοδοι σύνταξης Μελέτης Επικινδυνότητας και η εκπαίδευση των συμμετεχόντων στο σχεδιασμό και υλοποίηση εσωτερικών επιθεωρήσεων.

Ολοκληρώνοντας το Πρόγραμμα οι συμμετέχοντες θα μπορούν να κατανοούν τις απαιτήσεις του νέου προτύπου ISO45001:2018 και να διεξάγουν εσωτερικές επιθεωρήσεις Συστημάτων Διαχείρισης Υγείας και Ασφάλειας στην Εργασία.

Η παρακολούθηση του συγκεκριμένου εκπαιδευτικού προγράμματος αποτελεί αναγκαία προϋπόθεση για την αναγνώριση του συμμετέχοντα ως Εσωτερικού Επιθεωρητή Συστημάτων Διαχείρισης Υγείας και Ασφάλειας στην Εργασία.

# ΕΠΙΚΕΦΑΛΗΣ ΕΠΙΘΕΩΡΗΤΕΣ ΣΥΣΤΗΜΑΤΩΝ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΥΓΕΙΑΣ & ΑΣΦΑΛΕΙΑΣ ΣΤΗΝ ΕΡΓΑΣΙΑ ISO 45001:2018 | CQI & IRCA CERTIFIED TRAINING

Το εκπαιδευτικό πρόγραμμα πληρεί τις απαιτήσεις του CQI – IRCA για Επικεφαλής Επιθεωρητές Συστημάτων Διαχείρισης Υγείας και Ασφάλειας στην εργασία, σύμφωνα με το ISO 45001:2018.

## Απευθύνεται:

- Σε υποψηφίους Επικεφαλής Επιθεωρητές Οργανισμών Πιστοποίησης
- Συμβούλους
- Υπεύθυνους Διαχείρισης Συστημάτων ΥΑΕ
- Τεχνικούς Ασφαλείας
- Υπεύθυνους Τμημάτων
- Διοικητικό Προσωπικό
- Σε όσους θα ήθελαν να αποκτήσουν μία ολοκληρωμένη γνώση σχετικά με τα Συστήματα ΥΑΕ.

Στο εκπαιδευτικό πρόγραμμα αναλύονται οι απαιτήσεις των προτύπων ISO 45001 και ISO 19011 και παρουσιάζονται η διεργασιοκεντρική προσέγγιση Plan-Do-Check-Act, οι απαιτήσεις για την Πολιτική, το Σχεδιασμό, τους σκοπούς, τα προγράμματα, τον έλεγχο λειτουργίας και τη μέτρηση και παρακολούθηση παραμέτρων ΥΑΕ, καθώς και τα προσόντα του επικεφαλής επιθεωρητή, των μελών της ομάδας επιθεώρησης και οι τεχνικές επιθεώρησης τρίτου μέρους.

Το πρόγραμμα, καλύπτει επίσης τις απαιτήσεις της σχετικής νομοθεσίας, τις υποχρεώσεις του Τεχνικού Ασφαλείας και του Ιατρού Εργασίας, τις μεθόδους σύνταξης Μελέτης Επικινδυνότητας και Στατιστικής Μελέτης και Ανάλυσης Ατυχημάτων και περιλαμβάνει, ορισμούς, παραδείγματα σύνταξης μη συμμορφώσεων και αναφορών επιθεωρήσεων και, μέσω πρακτικής, εκπαίδευση των συμμετεχόντων στο σχεδιασμό και υλοποίηση επιθεωρήσεων τρίτου μέρους. Κατά τη διάρκεια της πρακτικής εξάσκησης λαμβάνουν χώρα ασκήσεις και μελέτες περιπτώσεων και εξομοιώνεται η επιθεώρηση προς πιστοποίηση σε υποθετικές εταιρείες.

Προσ απαιτείται πρότερη εξοικείωση με τις απαιτήσεις του προτύπου.

Μετά την επιτυχή ολοκλήρωση των εξετάσεων, χορηγείται Πιστοποιητικό CQI and IRCA Auditor / Lead Auditor και δίνεται σε όσους το επιθυμούν δυνατότητα συμμετοχής σε πραγματικές επιθεωρήσεις.

Σε περίπτωση αποτυχίας στις εξετάσεις, χορηγείται Βεβαίωση Παρακολούθησης. Σε κάθε περίπτωση δίδεται δωρεάν η δυνατότητα συμμετοχής στις εξετάσεις επόμενου σεμιναρίου.

## ΕΛΕΓΧΟΣ ΑΝΥΨΩΤΙΚΩΝ ΜΗΧΑΝΗΜΑΤΩΝ

Το εκπαιδευτικό πρόγραμμα πληροί τις απαιτήσεις για την εκπαίδευση των Συμμετεχόντων στον Έλεγχο Ανυψωτικών Μηχανημάτων.

Απευθύνεται σε Μηχανικούς Ασφαλείας, εγκαταστάτες, συντηρητές, χειριστές και λειτουργούς Ανυψωτικών Μηχανημάτων καθώς και ανεξάρτητους μηχανικούς.

**Κατά το εκπαιδευτικό πρόγραμμα παρουσιάζονται:**

1. Όλοι οι τύποι ανυψωτικών μηχανημάτων
2. Κατάταξη των ανυψωτικών ως προς την επικινδυνότητα
3. Έλεγχοι και περιοδικότητα ελέγχων
4. Κρίσιμα σημεία ασφάλειας που ελέγχονται κατά την επιθεώρηση ανυψωτικών
5. Στοιχεία Μηχανολογίας (συρματόσχοινα, αλυσίδες, τροχαλίες, συγκολλησεις ρουλεμάν, ιμάντες κ.λπ.)
6. Πιστοποιητικά Καταλληλότητας
7. Ισχύουσα νομοθεσία και πρότυπα
8. Μεθοδολογία επιθεώρησης όλων των τύπων Ανυψωτικών Μηχανημάτων (Λιμενικοί Γερανοί, Οικοδομικοί Γερανοί, Γερανογέφυρες, Καθαθοφόρα, Αυτοκινούμενοι Γερανοί, Περονοφόρα, Αλυσσοβαρούλκα κ.α.)

Μετά την ολοκλήρωση του εκπαιδευτικού προγράμματος, χορηγείται Πιστοποιητικό Παρακολούθησης από την TÜV AUSTRIA ACADEMY.

# ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗ ΕΠΙΘΕΩΡΗΤΩΝ ΑΝΥΨΩΤΙΚΩΝ ΜΗΧΑΝΗΜΑΤΩΝ ΣΥΜΦΩΝΑ ΜΕ ΤΟΝ ΚΑΝΟΝΙΣΜΟ ΤΟΥ ΦΕΚ 1186Β/25-08-2003

Το εκπαιδευτικό πρόγραμμα πληροί τις απαιτήσεις για την εκπαίδευση των Συμμετεχόντων στην Επιθεώρηση Ανυψωτικών Μηχανημάτων, σύμφωνα με την Ελληνική Νομοθεσία, όπως αναφέρεται στην Υ.Α.15085/593 (ΦΕΚ 1186Β/25 8-2003).

Απευθύνεται σε Μηχανικούς Ασφαλείας, Τεχνικούς Συντήρησης, εγκαταστάτες, συντηρητές, χειριστές, επιθεωρητές και λειτουργούς Ανυψωτικών Μηχανημάτων καθώς και ανεξάρτητους μηχανικούς που επιθυμούν να αποκτήσουν βασικές γνώσεις στις προδιαγραφές ελέγχου και ασφαλείας Ανυψωτικών Μηχανημάτων καθώς και δημόσιους λειτουργούς επιφορτισμένους με τον έλεγχο και την επαλήθευση Ανυψωτικών.

## Παρουσιάζονται και αναλύονται:

1. Όλοι οι τύποι ανυψωτικών μηχανημάτων και μηχανημάτων έργου (Υ.Α. 15085)
2. Κατηγορίες ως προς την επικινδυνότητα
3. Έλεγχοι και περιοδικότητα ελέγχων
4. Σημεία που ελέγχονται κατά την επιθεώρηση
5. Προληπτική και προγραμματισμένη συντήρηση – αποκατάσταση βλαβών
6. Στοιχεία Μηχανολογίας (συγκολληήσεις, συρματόσχοινα, ρουλεμάν κ.λπ.)
7. Πιστοποιητικά Καταλληλότητας
8. Ισχύουσα νομοθεσία
9. Μεθοδολογία επιθεώρησης όλων των τύπων Ανυψωτικών (γερανογέφυρες, κινητοί γερανοί, περονοφόρα, αντλίες σκυροδέματος, καθαθοφόρα, αλυσοβαρούλκα κ.α.)
10. Εξοπλισμός αρτάνης (συρματόσχοινα, σχοινιά, αλυσίδες, κρίκοι, κ.α.)
11. Παραδείγματα αστοχιών

Η διάρκεια του εκπαιδευτικού προγράμματος είναι 100 ώρες και απαρτίζεται από θεωρητικό και πρακτικό μέρος. Μετά το τέλος του θεωρητικού μέρους και την ολοκλήρωση γραπτών εξετάσεων ακολουθεί πρακτική άσκηση (έλεγχοι σε όλους τους τύπους μηχανημάτων).

Με την επιτυχή ολοκλήρωση του εκπαιδευτικού προγράμματος χορηγείται Πιστοποιητικό Επιθεωρητή με πιστοποίηση TÜV AUSTRIA ACADEMY.

# ATEX - ΕΙΔΙΚΟ ΣΕΜΙΝΑΡΙΟ ΑΝΤΙΕΚΡΗΚΤΙΚΗΣ ΠΡΟΣΤΑΣΙΑΣ ΒΙΟΜΗΧΑΝΙΚΩΝ ΕΓΚΑΤΑΣΤΑΣΕΩΝ

Το εκπαιδευτικό πρόγραμμα πληροί τις εκπαιδευτικές απαιτήσεις για την παροχή εξειδικευμένης γνώσης σε Στελέχη της Βιομηχανίας που είναι επιφορτισμένα με την τήρηση των μεθόδων της «Αντιεκρηκτικής Προστασίας» και την αποφυγή δημιουργίας «Επικίνδυνων Ατμοσφαιρών», καθώς και στους Τεχνικούς Ασφαλείας διαφόρων ειδικοτήτων που καλούνται να εκτιμήσουν τους κινδύνους για να λάβουν τα αναγκαία μέτρα προστασίας που πρέπει να παρθούν σε περιπτώσεις δημιουργίας εκρήξιμων ατμοσφαιρών. Επιπρόσθετα, μπορεί να καλύψει όχι μόνο τις «μαθησιακές ανάγκες» του μηχανικού που καλείται να παρακολουθήσει την εφαρμογή της προδιαγραφής σε μία αντιεκρηκτική εγκατάσταση, αλλά και να παραλάβει το έργο.

Απευθύνεται σε Μηχανικούς Παραγωγής, Μηχανικούς Μεταλλείων, Μηχανικούς Εργοταξίων, Χημικούς Βιομηχανίας και Ναυτιλίας, Μηχανικούς Εμπορικού Ναυτικού, Τεχνικούς Ασφαλείας, Στρατιωτικούς.

**Στο εκπαιδευτικό πρόγραμμα, παρουσιάζονται αναλυτικά:**

- Ορισμοί και θεωρητικό υπόβαθρο «Εκρήξιμης Ατμόσφαιρας»
- Αποσαφήνιση όρων που χρησιμοποιούνται στην μεθοδολογία ΑΝΤΙΕΚΡΗΚΤΙΚΗΣ ΠΡΟΣΤΑΣΙΑΣ με αντίστοιχη πλαισίωση από πίνακες και ανάλογο υλικό για τις σταθερές αυτές.
- Παροχή πληροφοριών για τα «ενεργειακά groups» και τις «Θερμοκρασιακές κλάσεις» των επικίνδυνων για έκρηξη αερίων.
- Ανάλυση των «Πηγών Ανάφλεξης»
- Εκτενής αναφορά στον ορισμό των «Ζωνών Επικίνδυνης Περιοχής» με παροχή πληροφοριών επάνω σε ειδικότερες εφαρμογές στη βιομηχανία
- Αναλυτική παρουσίαση των διαφόρων μορφών αντιεκρηκτικών συσκευών, της μεθόδου «σήμανσης» και ονοματολογίας των διαφόρων συσκευών αντιεκρηκτικής προστασίας με εκτενή αναφορά στη νομοθεσία και τα πρότυπα που διέπουν την κατασκευή τέτοιων συσκευών.
- Ιστορική αναφορά στους οργανισμούς, τη νομοθεσία, και τα πρότυπα που διέπουν την πιστοποίηση των συσκευών αντιεκρηκτικής προστασίας.
- Αναφορά στις Ευρωπαϊκές οδηγίες ATEX 100a και ATEX137 και στην Εθνική Νομοθεσία

Μετά την ολοκλήρωση του εκπαιδευτικού προγράμματος, χορηγείται Πιστοποιητικό Παρακολούθησης από την TÜV AUSTRIA ACADEMY.

# ΠΡΩΤΕΣ ΒΟΗΘΕΙΕΣ ΣΤΗΝ ΕΡΓΑΣΙΑ

Η TÜV AUSTRIA ACADEMY παρέχει το ΝΕΟ πιστοποιημένο εκπαιδευτικό πρόγραμμα «Πρώτες Βοήθειες στο χώρο εργασίας», με την αναγνώριση του οργανισμού SAR.

Ο Οργανισμός Safety and Rescue (SAR) αποτελεί έναν από τους αντιπρόσωπους εκπαίδευσης των Πρώτων Βοηθειών της Διεθνούς Επιστημονικής και Συμβουλευτικής Επιτροπής Πρώτων Βοηθειών (International First Aid Science Advisory Board – IFASAB) και οι εκπαιδευτικές ενότητες των προγραμμάτων της κινούνται βάση των τελευταίων κατευθυντήριων οδηγιών του Ευρωπαϊκού Συμβουλίου Αναζωογόνησης (ERC) και της Διεθνούς Επιτροπής Διασύνδεσης για την Αναζωογόνηση (ILCOR).

## Σκοπός του εκπαιδευτικού προγράμματος:

- Να δώσει τις απαραίτητες γνώσεις έτσι ώστε ο καθένας να μπορεί να προσφέρει σωστά τις πρώτες βοήθειες σε επείγοντα περιστατικά και να μπορεί να ανταπεξέλθει σε καταστάσεις απειλητικές για τη ζωή
- Να δώσει την ευκαιρία στο προσωπικό να πιστοποιηθεί στην Καρδιοαναπνευστική Αναζωογόνηση (CPR), σύμφωνα με τη Νομοθεσία (ΦΕΚ 219/τΒ/22.2.2007 και 3850/2010)

## Περιεχόμενα προγράμματος:

- Αρχική και Δευτερογενής Φροντίδα:
- Νομοθεσία και Πρώτες Βοήθειες
- Υπηρεσίες Επείγουσας Προνοσοκομειακής Φροντίδας (112 – 166)
- Ο ρόλος του πρώτου βοηθού
- Εξοπλισμός πρώτων βοηθειών
- Προσωπική υγιεινή και ασφάλεια
- Αρχική εκτίμηση κ φροντίδα αναισθητού ασθενούς
- Καρδιοαναπνευστική Αναζωογόνηση (CPR)
- Αναφορά στη χρήση Αυτόματου Εξωτερικού Απινιδωτή
- Πνιγμονή (ξένο σώμα στον αεραγωγό) σε ενήλικες, παιδιά και βρέφη
- Θέση ανάνηψης
- Συνεχής αξιολόγηση και φροντίδα
- Διαχείριση σοβαρής αιμορραγίας (Bleeding Control)
- Διαχείριση Καταπληξίας (Σοκ)
- Έμφραγμα μυοκαρδίου
- Εγκεφαλικό
- Σπασμοί
- Αναγνώριση Ασθενειών και Απειλητικών για τη ζωή καταστάσεων
- Μηχανισμός Κακώσεων
- Επείγον απεγκλιωβισμός τραυματία
- Αξιολόγηση Τραύματος - Εκτίμηση της βλάβης
- Πρωτοβάθμια Εκτίμηση Πολυτραυματία
- Δαγκώματα και τσιμπήματα
- Εγκαύματα
- Θερμοπληξία – Υποθερμία
- Τραυματισμοί στο στήθος (π.χ. από πυροβόλο όπλο)
- Τραυματισμοί των ματιών, δοντιών
- Κρανιοεγκεφαλικές κακώσεις
- Κακώσεις οστών, μυων, συνδέσμων
- Επιδέσεις – Ακίνητοποιήσεις Άκρων
- Ακρωτηριασμός
- Αλλεργική αντίδραση (αναφυλαξία, αλλεργικό σοκ)
- Έκτακτη ανάγκη σε άτομα με διαβήτη – Υπογλυκαιμία
- Δηλητηρίαση
- Πρώτες Βοήθειες για βρέφη και παιδιά

## Πληροφορίες διεξαγωγής πιστοποίησης

Η εκπαίδευση γίνεται από πιστοποιημένους και έμπειρους εκπαιδευτές με πρωτοποριακές μεθόδους διδασκαλίας. Οι μέθοδοι διδασκαλίας πληρούν τα πρότυπα διεθνών οργανισμών και συνδυάζουν οπτικοακουστικό υλικό και πρακτική άσκηση.

Ο εκπαιδευόμενος καλείται να εφαρμόσει σε σενάρια τις γνώσεις και τις δεξιότητες που απαιτούνται για την αντιμετώπιση επειγόντων περιστατικών.

Η πιστοποίηση του οργανισμού SAR που θα λάβετε με την ολοκλήρωση του προγράμματος αναγνωρίζεται τόσο στην Ελλάδα, όσο και στο εξωτερικό όπου μπορεί να βρεθείτε και έχει ισχύ 3 χρόνια.

Η διάρκεια του εκπαιδευτικού προγράμματος είναι 8 διδακτικές ώρες ή 16 διδακτικές ώρες.

Μετά την ολοκλήρωση του εκπαιδευτικού προγράμματος χορηγείται και Πιστοποιητικό Παρακολούθησης με πιστοποίηση ΤΥV AUSTRIA ACADEMY.





# ON DEMAND

ΣΥΝΤΗΡΗΣΗ & ΑΣΦΑΛΗΣ ΧΕΙΡΙΣΜΟΣ ΑΥΤΟΚΙΝΟΥΜΕΝΩΝ  
ΑΝΥΨΩΤΙΚΩΝ & ΠΕΡΟΝΟΦΟΡΩΝ

ΠΕΡΙΟΔΙΚΟΣ ΕΛΕΓΧΟΣ & ΣΥΝΤΗΡΗΣΗ ΕΞΟΠΛΙΣΜΟΥ  
ΥΠΟ ΠΙΕΣΗ

ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΑ ΣΥΓΚΟΛΛΗΣΕΩΝ / WELDING TECHNOLOGY

ΝΟΜΟΘΕΣΙΑ - ΕΥΡΩΠΑΪΚΑ ΠΡΟΤΥΠΑ ΓΙΑ ΑΝΕΛΚΥΣΤΗΡΕΣ  
& ΚΥΛΙΟΜΕΝΕΣ ΚΛΙΜΑΚΕΣ

ΝΑΥΑΓΟΣΩΣΤΗΣ ΠΙΣΙΝΑΣ

ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΚΡΙΣΕΩΝ – ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΕΚΤΑΚΤΩΝ ΑΝΑΓΚΩΝ

ΠΥΡΑΣΦΑΛΕΙΑ - ΠΥΡΟΣΒΕΣΗ

# 05

Ιατροτεχνολογικά  
Προϊόντα

# ΝΕΟΣ ΚΑΝΟΝΙΣΜΟΣ ΣΤΑ ΙΑΤΡΟΤΕΧΝΟΛΟΓΙΚΑ ΠΡΟΪΟΝΤΑ, MDR 2017/745 | ΟΙ ΑΛΛΑΓΕΣ ΑΠΟ ΤΟ ΜΑΪΟ ΤΟΥ 2020

Η TÜV Austria Hellas παρουσιάζει το εκπαιδευτικό πρόγραμμα για τις αλλαγές που εφαρμόζονται στα ιατροτεχνολογικά προϊόντα από τον Μάιο του 2020 βάσει του νέου ευρωπαϊκού κανονισμού MDR 2017/745.

## Εισαγωγή στο πρόγραμμα:

Ο νέος κανονισμός για τα ιατροτεχνολογικά προϊόντα, ο κανονισμός MDR 2017/745, ο οποίος αντικαθιστά τις προηγούμενες οδηγίες MDD 90/385/ΕΟΚ για τα ιατροτεχνολογικά προϊόντα και AIMD 93/42/ΕΟΚ για τα ενεργά εμφυτεύσιμα ιατροτεχνολογικά προϊόντα, τέθηκε σε ισχύ από το 2017.

Στόχοι του νέου κανονισμού είναι, η καλύτερη εποπτεία των κοινοποιημένων οργανισμών, η αυξημένη και ενισχυμένη εποπτεία μετά την κυκλοφορία των ΙΠ, οι αυστηρότερες απαιτήσεις συμμόρφωσης από τους κατασκευαστές, ο συντονισμός των κρατών μελών, η αυξημένη διαφάνεια και ο έλεγχος ιατροτεχνολογικών προϊόντων υψηλού κινδύνου.

Οι βασικές αλλαγές αφορούν στην επαγρύπνηση και εποπτεία μετά τη διάθεση στην αγορά, στη βάση δεδομένων EUDAMED, στο ρόλο των οικονομικών φορέων, στο πρόσωπο αρμόδιο για την κανονιστική συμμόρφωση, στο πεδίο εφαρμογής, στην ταξινόμηση των ΙΠ, στις αλλαγές που επηρεάζουν τους κοινοποιημένους οργανισμούς, στο UDI και την κάρτα εμφυτεύματος, στην περίληψη των χαρακτηριστικών ασφαλείας και των κλινικών επιδόσεων, στην κλινική αξιολόγηση, στην κλινική παρακολούθηση μετά τη διάθεση στην αγορά, στις κλινικές έρευνες και στις γενικές απαιτήσεις ασφαλείας και επιδόσεων.

Ο σκοπός του σεμιναρίου είναι η παρουσίαση και η ανάλυση των βασικών απαιτήσεων του νέου κανονιστικού πλαισίου της Ε.Ε. βάσει του νέου κανονισμού 2017/745.

Το πρόγραμμα αυτό απευθύνεται σε στελέχη εταιρειών που ασχολούνται με την κατασκευή, εισαγωγή, εμπορία και διακίνηση ιατροτεχνολογικών προϊόντων καθώς και σε στελέχη μονάδων υγείας, κυρίως του τμήματος προμηθειών και ποιότητας, καθώς και στο επιστημονικό προσωπικό που εμπλέκεται σε κλινικές μελέτες και έρευνες που περιλαμβάνει τη χρήση ιατροτεχνολογικού προϊόντος. Επίσης σε επαγγελματίες του κλάδου των συμβουλευτικών υπηρεσιών και πιστοποίησης στον τομέα των ιατροτεχνολογικών προϊόντων καθώς και της τεχνικής υποστήριξης και υπεύθυνους σύνταξης τεχνικών φακέλων ιατροτεχνολογικών προϊόντων.

Το πρόγραμμα θα πραγματοποιηθεί στην ελληνική γλώσσα (διαφάνειες σε ελληνική και αγγλική γλώσσα).

# ISO 13485:2016 ΚΑΤΑΝΟΗΣΗ ΚΑΙ ΕΡΜΗΝΕΙΑ

Η TÜV Austria Hellas παρουσιάζει το σεμινάριο για την κατανόηση και ερμηνεία του προτύπου ISO 13485:2016, που αφορά στον τομέα παραγωγής, αποθήκευσης, διακίνησης και τεχνικής υποστήριξης των ιατροτεχνολογικών προϊόντων.

## Εισαγωγή στο πρόγραμμα

Το ISO 13485:2016 «Προϊόντα για ιατρική χρήση - Συστήματα διαχείρισης της ποιότητας - Απαιτήσεις συστήματος για κανονιστικούς σκοπούς», καθορίζει τα κριτήρια για το σύστημα διαχείρισης ποιότητας που πρέπει να εφαρμόζονται συγκεκριμένα από οργανισμούς που δραστηριοποιούνται στη βιομηχανία των ιατροτεχνολογικών προϊόντων. Το πρότυπο έχει πρόσφατα αναθεωρηθεί για να ανταποκρίνεται στις τελευταίες εξελίξεις που σημειώθηκαν στα συστήματα διαχείρισης ποιότητας, στην τεχνολογία αλληλά και στις νομοθετικές απαιτήσεις που σχετίζονται με τη βιομηχανία.

Η αναθεωρημένη έκδοση του προτύπου περιλαμβάνει ανάμεσα σε άλλα στη διεύρυνση της εφαρμογής του προτύπου σε περισσότερους οργανισμούς ώστε να μπορεί να εφαρμόζεται σε εταιρείες που ασχολούνται με ολόκληρο τον κύκλο ζωής του προϊόντος, από τη σύλληψη της ιδέας μέχρι το τέλος του κύκλου ζωής του, στη μεγαλύτερη ευθυγράμμιση του με τις νομοθετικές απαιτήσεις αλληλά και σε θέματα επιτήρησης μετά τη διάθεση του προϊόντος στην αγορά περιλαμβανομένου και του χειρισμού παραπόνων.

## Σκοπός

- η εκμάθηση του σκοπού και του πεδίου εφαρμογής του ISO 13485:2016
- ο προσδιορισμός των βασικών ορισμών και της ορολογίας που θα σας βοηθήσουν να ερμηνεύσετε και να εφαρμόσετε τις απαιτήσεις του ISO 13485:2016
- η ανάλυση των θεμελιωδών απαιτήσεων του ISO 13485:2016 και ο τρόπος με τον οποίο αυτές σχετίζονται μεταξύ τους προκειμένου να σχηματίσουν ένα ισχυρό και αποτελεσματικό σύστημα
- πώς το ISO 13485 συνδέεται με το νέο κανονισμό για τα Ιατροτεχνολογικά Προϊόντα (MDR)

## Σε ποιους απευθύνεται

Το πρόγραμμα αυτό απευθύνεται σε στελέχη εταιρειών που ασχολούνται με την κατασκευή, εισαγωγή, εμπορία και διακίνηση ιατροτεχνολογικών προϊόντων καθώς και σε στελέχη μονάδων υγείας, κυρίως του τμήματος προμηθειών και ποιότητας. Επίσης, σε επαγγελματίες του κλάδου των συμβουλευτικών υπηρεσιών, της πιστοποίησης στον τομέα των ιατροτεχνολογικών προϊόντων καθώς και της τεχνικής υποστήριξης και υπεύθυνους σύνταξης τεχνικών φακέλων ιατροτεχνολογικών προϊόντων.

Το σεμινάριο πραγματοποιείται στην ελληνική γλώσσα (διαφάνειες σε ελληνική και αγγλική γλώσσα).



# ΕΣΩΤΕΡΙΚΟΙ ΕΠΙΘΕΩΡΗΤΕΣ ΣΥΣΤΗΜΑΤΩΝ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΑΣΦΑΛΕΙΑΣ ΤΡΟΦΙΜΩΝ ISO 22000:2018

Το εκπαιδευτικό πρόγραμμα πληροί τις απαιτήσεις για την εκπαίδευση Εσωτερικών Επιθεωρητών, σύμφωνα με τα πρότυπα ISO 22000, ISO 17021 και ISO 19011, καθώς και τις εκπαιδευτικές απαιτήσεις για τη διενέργεια Εσωτερικών Επιθεωρήσεων ενός Συστήματος Διαχείρισης Ασφάλειας Τροφίμων, σύμφωνα με τις απαιτήσεις των προτύπων ISO 22000 και ISO 19011.

## Απευθύνεται σε:

- Στελέχη Επιχειρήσεων που εμπλέκονται σε οποιοδήποτε κλάδο της αλυσίδας τροφίμων,
- Υπευθύνους και Συντονιστές Ασφάλειας Τροφίμων,
- Μέλη της Ομάδας Ασφάλειας Τροφίμων,
- Συμβούλους Συστημάτων Διαχείρισης Ασφάλειας Τροφίμων και
- αλλήλους ενδιαφερόμενους που επιθυμούν να καταρτιστούν σε Συστήματα Διαχείρισης Ασφάλειας Τροφίμων.

## Στο εκπαιδευτικό πρόγραμμα αναλύονται:

- οι απαιτήσεις του Προτύπου EN ISO 22000:2018
- ο βασικό νομοθετικό πλαίσιο για την ασφάλεια των τροφίμων,
- οι απαιτήσεις της προδιαγραφής ISO/TS ISO 22002-1 για τα προσπατούμενα στις επιχειρήσεις παραγωγής/επεξεργασίας τροφίμων,
- η μεθοδολογία και τεχνικές επιθεώρησης.

Το εκπαιδευτικό πρόγραμμα περιλαμβάνει πρακτικά παραδείγματα, ασκήσεις και μελέτες περιπτώσεων.

## Ολοκληρώνοντας το Εκπαιδευτικό Πρόγραμμα οι συμμετέχοντες θα μπορούν:

- να κατανοήσουν τις απαιτήσεις του προτύπου EN ISO 22000:2018,
- να διεξάγουν Εσωτερικές Επιθεωρήσεις βάσει των απαιτήσεων του προτύπου EN ISO 22000:2018,
- να αναπτύξουν και να εφαρμόσουν Συστήματα Διαχείρισης Ασφάλειας Τροφίμων βάσει του EN ISO 22000:2018.
- Τέλος θα αποκτήσουν εμπειρία πρακτικής εφαρμογής μέσω παραδειγμάτων – μελετών και ασκήσεων.

Η παρακολούθηση του συγκεκριμένου εκπαιδευτικού προγράμματος αποτελεί αναγκαία προϋπόθεση για την αναγνώριση του συμμετέχοντα ως Εσωτερικού Επιθεωρητή Συστημάτων Διαχείρισης Ασφάλειας Τροφίμων.

Μετά την ολοκλήρωση του εκπαιδευτικού προγράμματος χορηγείται Πιστοποιητικό Εσωτερικού Επιθεωρητή με πιστοποίηση TÜV AUSTRIA ACADEMY.



# ΕΠΙΚΕΦΑΛΗΣ ΕΠΙΘΕΩΡΗΤΕΣ ΣΥΣΤΗΜΑΤΩΝ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΑΣΦΑΛΕΙΑΣ ΤΡΟΦΙΜΩΝ ISO 22000:2018 | CQI & IRCA CERTIFIED TRAINING

Το εκπαιδευτικό πρόγραμμα πληρεί τις απαιτήσεις του CQI – IRCA για τους Επικεφαλής Επιθεωρητές Συστημάτων Διαχείρισης Ασφάλειας Τροφίμων (ΣΔΑΤ), σύμφωνα με τις απαιτήσεις του προτύπου EN ISO 22000:2018.

Απευθύνεται σε υποψηφίους Επιθεωρητές Συστημάτων ΔΑΤ, Στελέχη επιχειρήσεων που εμπλέκονται σε οποιοδήποτε κλάδο της αλυσίδας τροφίμων, Υπευθύνους και Συντονιστές Ασφάλειας Τροφίμων, Μέλη της Ομάδας Ασφάλειας Τροφίμων, Συμβούλους ΣΔΑΤ και άλλους ενδιαφερόμενους (Φορείς Ελέγχους, Επιστημονικούς Συνεργάτες κλπ).

Στο εκπαιδευτικό πρόγραμμα αναλύονται οι απαιτήσεις του Προτύπου ENISO 22000:2018, οι βασικές αρχές επιθεώρησης, η μεθοδολογία και τεχνικές διενέργειας επιθεωρήσεων.

Παρουσιάζονται οι αρχές HACCP, η διαδικασία εγκατάστασης ενός ΣΔΑΤ, τα προαπαιτούμενα για την ασφάλεια των τροφίμων, καθώς επίσης και οι απαιτήσεις της προδιαγραφής ISO/TS ISO22002-1 για τα προαπαιτούμενα στις επιχειρήσεις παραγωγής/επεξεργασίας τροφίμων.

Το εκπαιδευτικό πρόγραμμα, καλύπτει επίσης το βασικό νομοθετικό πλαίσιο για την ασφάλεια των τροφίμων και περιλαμβάνει πρακτικά παραδείγματα, μελέτες περιπτώσεων, ασκήσεις προσδιορισμού προαπαιτούμενων προγραμμάτων και ΚΣΕ, ασκήσεις επιθεώρησης.

Απαιτείται εξοικείωση με τις απαιτήσεις του προτύπου.

Μετά την επιτυχή ολοκλήρωση των εξετάσεων, χορηγείται Πιστοποιητικό CQI and IRCA Lead Auditor και δίνεται σε όσους το επιθυμούν δυνατότητα συμμετοχής σε πραγματικές επιθεωρήσεις.

Σε περίπτωση αποτυχίας στις εξετάσεις, χορηγείται Βεβαίωση Παρακολούθησης. Σε κάθε περίπτωση δίδεται δωρεάν η δυνατότητα συμμετοχής στις εξετάσεις επόμενου εκπαιδευτικού προγράμματος.

## ΙΔΙΩΤΙΚΑ ΠΡΩΤΟΚΟΛΛΑ ΑΣΦΑΛΕΙΑΣ ΤΡΟΦΙΜΩΝ | IFS

Στο εκπαιδευτικό πρόγραμμα αναλύονται το περιεχόμενο, η δομή και οι απαιτήσεις του προτύπου IFS food, έκδοση 7 – Πρότυπο για τον έλεγχο της ποιότητας και της ασφάλειας των προϊόντων τροφίμων.

### Απευθύνεται σε:

- εταιρίες που είναι πιστοποιημένες ή επιθυμούν να πιστοποιηθούν με IFS,
- στελέχη επιχειρήσεων παραγωγικών ή μεταποιητικών μονάδων τροφίμων,
- υπευθύνους και συντονιστές ασφάλειας τροφίμων,
- μέλη της ομάδας ασφάλειας τροφίμων,
- στελέχη εταιρειών που ελέγχουν ή/και επιβλέπουν την παραγωγή και διάθεση προϊόντων ιδιωτικής ετικέτας (private label),
- συμβούλους συστημάτων διαχείρισης ασφάλειας τροφίμων.

Παρουσιάζονται οι απαιτήσεις της ενημερωμένης έκδοσης 6[Απρίλιος 2014], γίνεται σύντομη παρουσίαση των διαφόρων προτύπων IFS (IFS logistics, IFS Broker, IFS PAC secure), παρουσιάζονται οι ομοιότητες και διαφορές μεταξύ των GFSI αναγνωρισμένων προτύπων (BRC, FSSC 22000), καθώς και η διαδικασία και οι απαιτήσεις επιθεώρησης και πιστοποίησης.

Το εκπαιδευτικό πρόγραμμα περιλαμβάνει πρακτικά παραδείγματα και μελέτες περιπτώσεων.

Ολοκληρώνοντας το Εκπαιδευτικό Πρόγραμμα οι συμμετέχοντες θα μπορούν να κατανοήσουν τις βασικές αρχές των προτύπου IFS Food, θα μπορούν να αναπτύξουν, να εφαρμόσουν και να αξιολογήσουν Ιδιωτικά Πρωτόκολλα Ασφάλειας Τροφίμων - IFS και τέλος θα αποκτήσουν εμπειρία πρακτικής εφαρμογής μέσω παραδειγμάτων και ασκήσεων. Μετά την ολοκλήρωση του εκπαιδευτικού προγράμματος, χορηγείται Πιστοποιητικό Παρακολούθησης με πιστοποίηση TÜV AUSTRIA ACADEMY.



## ΙΔΙΩΤΙΚΑ ΠΡΩΤΟΚΟΛΛΑ ΑΣΦΑΛΕΙΑΣ ΤΡΟΦΙΜΩΝ | BRC 8

Στο εκπαιδευτικό πρόγραμμα αναλύονται το περιεχόμενο, η δομή και οι απαιτήσεις του προτύπου BRITISH RETAILCONSORTIUM (BRC) GLOBAL STANDARD FOR FOOD SAFETY, issue 8.

Στο εκπαιδευτικό πρόγραμμα παρουσιάζονται η ανάλυση των απαιτήσεων του προτύπου BRC Global Standard for Food Safety, issue 8, οι ομοιότητες και οι διαφορές με την προηγούμενη έκδοση, καθώς και η διαδικασία και οι απαιτήσεις επιθεώρησης και πιστοποίησης.

**Τα κεφάλαια που αναφέρονται είναι:**

1. Δέσμευση της Ανώτερης Διοίκησης,
2. Σχέδιο ασφάλειας τροφίμων - HACCP,
3. Σύστημα Διαχείρισης Ποιότητας και Ασφάλειας των Τροφίμων,
4. Πρότυπα για τις εγκαταστάσεις,
5. Έλεγχος προϊόντος,
6. Έλεγχος διεργασιών,
7. Προσωπικό,
8. High-risk, high-care and ambient high-care production risk zones
9. Απαιτήσεις για τα εμπορεύσιμα προϊόντα»

**Το εκπαιδευτικό πρόγραμμα περιλαμβάνει πρακτικά παραδείγματα και μελέτες περιπτώσεων και απευθύνεται σε:**

- εταιρίες που είναι πιστοποιημένες ή επιθυμούν να πιστοποιηθούν με BRC,
- στελέχη επιχειρήσεων παραγωγικών ή μεταποιητικών μονάδων τροφίμων
- υπευθύνους και συντονιστές ασφάλειας τροφίμων
- μέλη της ασφάλειας τροφίμων,
- στελέχη εταιρειών που ελέγχουν ή/και επιβλέπουν την παραγωγή και διάθεση προϊόντων ιδιωτικής ετικέτας (private label),
- συμβούλους συστημάτων διαχείρισης ασφάλειας τροφίμων.

Ολοκληρώνοντας το Εκπαιδευτικό Πρόγραμμα οι συμμετέχοντες θα μπορούν να κατανοήσουν τις βασικές αρχές των προτύπων BRC, θα μπορούν να αναπτύξουν, να εφαρμόσουν και να αξιολογήσουν Ιδιωτικά Πρωτόκολλα Ασφάλειας Τροφίμων - BRC και τέλος θα αποκτήσουν εμπειρία πρακτικής εφαρμογής μέσω παραδειγμάτων και ασκήσεων.

Μετά την ολοκλήρωση του εκπαιδευτικού προγράμματος, χορηγείται Πιστοποιητικό Παρακολούθησης με πιστοποίηση TÜV AUSTRIA ACADEMY.

# ΝΕΑ ΕΚΔΟΣΗ ΣΧΗΜΑΤΟΣ FSSC 22000 V5.1

## Εισαγωγή στο πρόγραμμα

Στο εκπαιδευτικό πρόγραμμα αναλύονται οι βασικές πτυχές του ιδιωτικού σχήματος FSSC της νέας έκδοσης 5.1 που ισχύει από τον Απρίλιο 2021

## Σκοπός

Ο σκοπός του εκπαιδευτικού προγράμματος είναι να εκπαιδεύσει αρμόδια στελέχη επιχειρήσεων αναφορικά με τα παρακάτω πεδία του FSSC, ενδεικτικά:

## Σε ποιούς απευθύνεται

Το πρόγραμμα αυτό απευθύνεται σε στελέχη επιχειρήσεων τροφίμων των τμημάτων Ελέγχου Ποιότητας και

- ISO 22000;2018 απαιτήσεις νέας έκδοσης
- Νοθεία τροφίμων
- Πεδίο εφαρμογής/ενδιαφερόμενα μέρη
- Επισήμανση τροφίμων
- Μελέτη HACCP
- Διαχείριση αλληλεργιογόνων
- Απειλές και Ευκαιρίες
- Πρακτικές δολιοφθοράς (food defense)
- TS 22002-1 Food Technical Specification
- Κουλτούρα ασφάλειας των τροφίμων
- Προσπαιτούμενα προγράμματα
- Θα αναλυθούν επίσης οι διαφορές της νέας έκδοσης
- Additional Requirements

Διασφάλισης Ποιότητας και εφαρμόζουν συστήματα ασφάλειας τροφίμων. Επίσης αφορά επαγγελματίες που δραστηριοποιούνται στον κλάδο των τροφίμων με συμβουλευτικές υπηρεσίες.

Μετά την ολοκλήρωση του εκπαιδευτικού προγράμματος, χορηγείται βεβαίωση παρακολούθησης από την TÜV AUSTRIA ACADEMY.

## BRC GLOBAL STANDARD FOR FOOD SAFETY ISSUE 8: LEAD AUDITOR

Το πενθήμερο αυτό εκπαιδευτικό πρόγραμμα παρέχει την κατανόηση του Προτύπου όσον αφορά στο πρωτόκολλο, στις απαιτήσεις και στον τρόπο μιας αποτελεσματικής επιθεώρησης. Οι συμμετέχοντες θα αποκτήσουν έναν εμπειριστωμένο οδηγό για τις απαιτήσεις του προτύπου και θα μάθουν πώς να αναλαμβάνουν μία επιθεώρηση BRCGS, συμπεριλαμβανομένου του αποτελεσματικού σχεδιασμού, της διεξαγωγής και της αναφοράς της επιθεώρησης. Οι τεχνικές επιθεώρησης θα εξασκηθούν και θα αναπτυχθούν, ώστε να συμπεριληφθούν οι ικανότητες των επιθεωρητών που απαιτούνται από τους ελεγκτές του συστήματος της Παγκόσμιας Πρωτοβουλίας για την Ασφάλεια των Τροφίμων (GFSI).

Οι συμμετέχοντες θα πρέπει να έχουν προηγούμενη γνώση των συστημάτων διαχείρισης ποιότητας και του ελέγχου στον σχετικό τομέα παραγωγής και να έχουν ολοκληρώσει ένα μάθημα ανάλυσης κινδύνων και κρίσιμων σημείων ελέγχου (HACCP) διάρκειας τουλάχιστον δύο ημερών.

Στο τέλος του μαθήματος αξιολογούνται με εξετάσεις. Η επιτυχής ολοκλήρωση αυτού του προγράμματος, συμπεριλαμβανομένων των εξετάσεων, αποτελεί μέρος της εκπαίδευσης που απαιτείται για να γίνει κάποιος επιθεωρητής BRCGS.

Πριν από το εκπαιδευτικό πρόγραμμα απαιτείται η γνώση / μελέτη του προτύπου.

### Σε ποιους απευθύνεται:

- Επιθεωρητές φορέων πιστοποίησης ή νέους επιθεωρητές που επιθυμούν να εγγραφούν
- Τεχνικούς διευθυντές και διευθυντές ποιότητας που επιθυμούν να κατανοήσουν σε βάθος τη διαδικασία ελέγχου
- Συμβούλους

### Στο τέλος του προγράμματος οι συμμετέχοντες θα μπορούν να:

- Κατανοήσουν το ιστορικό και τα οφέλη του Παγκόσμιου Προτύπου για την Ασφάλεια των Τροφίμων
- Κατανοήσουν τη σχέση με άλλα πρότυπα: ISO και GFSI-benchmarked Standards
- Γνωρίζουν τις θεμελιώδεις ρήτρες και τις δηλώσεις προθέσεων
- Κατανοήσουν τη μεθοδολογία ελέγχου του BRCGS, το πρόγραμμα εγγραφής και τα συστήματα αιφνιδιαστικών ελέγχων
- Γνωρίζουν πώς να κλείνουν μία επιθεώρηση και να αντιμετωπίζουν τις διορθωτικές ενέργειες
- Γνωρίζουν πώς αναρτώνται οι εκθέσεις στον κατάλογο BRCGS και πώς εκδίδονται τα πιστοποιητικά
- Κατανοήσουν τα οφέλη της καταχώρισης στον κατάλογο BRCGS
- Κατανοήσουν πώς οι φορείς πιστοποίησης παρακολουθούνται για τη συμμόρφωση από το BRCGS

Μετά την επιτυχή ολοκλήρωση των τελικών γραπτών εξετάσεων, χορηγείται Πιστοποιητικό Επικεφαλής Επιθεωρητή BRCGS. Σε περίπτωση αποτυχίας στις τελικές γραπτές εξετάσεις, χορηγείται Βεβαίωση Παρακολούθησης BRCGS.

Προσφέρονται ειδικές τιμές σε περίπτωση περισσότερων από δυο (2) συμμετοχών από την ίδια εταιρεία / οργανισμό, καθώς και σε φοιτητές - σπουδαστές και ανέργους.

Τα εκπαιδευτικά προγράμματα της TÜV AUSTRIA ACADEMY **απαλλάσσονται από το Φ.Π.Α**, βάσει του Ν.2859/2000, άρθρο 22 §1.

# ΕΠΙΚΕΦΑΛΗΣ ΕΠΙΘΕΩΡΗΤΗΣ ΒΙΟΛΟΓΙΚΩΝ ΠΡΟΪΟΝΤΩΝ ΦΥΤΙΚΗΣ ΠΑΡΑΓΩΓΗΣ- ΜΕΤΑΒΑΣΗ ΣΤΟΝ ΚΑΝΟΝΙΣΜΟ (ΕΕ) 2018/848

Ο κανονισμός της Ευρωπαϊκής Ένωσης 2018/848, ο οποίος αντικαθιστά τον καν (ΕΚ) 834/07 πήρε παράταση εφαρμογής για την 01.01.2022. Ο νέος αυτός κανονισμός αλλάζει σημαντικά την διαδικασία ελέγχου και πιστοποίησης των βιολογικών προϊόντων στις χώρες της Ευρωπαϊκής Ένωσης, αλλά και παγκοσμίως, ορίζοντας νέες διεργασίες όπως είναι η «ομαδική πιστοποίηση».

Βασικός στόχος της νέας νομοθεσίας είναι αφενός μεν η επέκταση της δυνατότητας πιστοποίησης βιολογικών προϊόντων πέρα από τις ατομικές επιχειρήσεις, σε ομάδες επιχειρήσεων, αφετέρου δε της κατάρτησης των εξαιρέσεων που υπήρχαν έως σήμερα, αλλά και της ενίσχυσης του συστήματος ελέγχου σε όλη την εφοδιαστική αλυσίδα. Στο πλαίσιο αυτό, οι ατομικές επιχειρήσεις και οι ομάδες επιχειρήσεων καλούνται να προσαρμοστούν στις νέες απαιτήσεις της νομοθεσίας που διέπει την παραγωγή και επισήμανση των βιολογικών προϊόντων μετά την 01.01.2022, να προετοιμαστούν κατάλληλα ειδικά στις ομάδες επιχειρήσεων, εκπαιδεύοντας τα μέλη τους.

## Σκοπός - Οφέλη

Ο σκοπός του εκπαιδευτικού προγράμματος είναι να εκπαιδεύσει επικεφαλής επιθεωρητές βιολογικών προϊόντων, αλλά και εσωτερικούς επιθεωρητές ομάδων επιχειρήσεων ώστε:


- Να κατανοήσουν τις έννοιες, αρχές και νομοθετικές απαιτήσεις που διέπουν την διαδικασία ελέγχου και πιστοποίησης βιολογικών προϊόντων
- Να μάθουν να οργανώνουν, διεξάγουν και ολοκληρώνουν τις επιθεωρήσεις ατομικών και ομαδικών επιχειρήσεων, τόσο ως εξωτερικοί, όσο και ως εσωτερικοί επιθεωρητές

## Θεματολογία

- Ορισμός της βιολογικής γεωργίας-ιστορική αναδρομή
- Τι είναι Οικολογία-ανταγωνισμός μεταξύ των ειδών
- Κατάσταση της βιολογικής γεωργίας, σε Ελλάδα, Ευρωπαϊκή Ένωση, όλο το Κόσμο
- Το μέλλον της βιολογικής γεωργίας.  
Η νέα στρατηγική για τη βιολογική γεωργία στην Ευρωπαϊκή Ένωση «από το αγρόκτημα στο πιάτο»
- Το Νομοθετικό πλαίσιο που διέπει τον έλεγχο και τη πιστοποίηση των βιολογικών προϊόντων
- Βασικοί ορισμοί της διαδικασίας ελέγχου και πιστοποίησης βιολογικών προϊόντων
- Διεργασιακή προσέγγιση στην διαδικασία ελέγχου και πιστοποίησης βιολογικών προϊόντων, ατομικά και σε ομάδες παραγωγών βάσει Καν (ΕΕ) 2018/848
- Δραστηριότητες Πιστοποιητικού βάσει Καν (ΕΕ) 2018/848
- Κατηγορίες προϊόντων πιστοποιητικού βάσει Καν (ΕΕ) 2018/848
- Βασικές διαφορές μεταξύ Καν (ΕΚ) 834/07 & Καν (ΕΕ) 2018/848
- Πεδίο εφαρμογής, Πολλαπλάσιαστικό υλικό διατήρηση βιοποικιλότητας, εισροές στη βιολογική γεωργία, επισήμανση φυτοπροστατευτικών προϊόντων, σημεία πώλησης προσσκευασμένων προϊόντων, ομαδικές πιστοποιήσεις, επιπρόσθετοι κανόνες ελέγχου βάσει Καν (ΕΕ) , επιχειρήσεις που απαλλάσσονται από την υποχρέωση κοινοποίησης δραστηριότητας και κατοχής πιστοποιητικού, σύστημα ελέγχου, κυρωτικά μέτρα
- Λεπτομερείς ανάλυση των γενικών κανόνων παραγωγής
- Συναλλαγές με Τρίτες Χώρες (εισαγωγές εξαγωγές)
- Μεταβατικές διατάξεις
- Προετοιμασία ελέγχου, επικοινωνία επικεφαλής επιθεωρητή-επιθεωρητή με τον επιθεωρούμενο, δημιουργία σχεδίου επιθεώρησης
- Έλεγχος νομιμοποιητικών εγγράφων επιχείρησης (ΟΣΔΕ, συμβόλαια, κλπ)
- Εναρκτήρια συνάντηση, επιθεώρηση αποθήκης εφοδίων, επιθεώρηση αποθήκης προϊόντων, επιθεώρηση γεωργικών μηχανημάτων
- Επιθεώρηση αγροτεμαχίων, έλεγχος πολλαπλάσιαστικού υλικού, ζιζανιοκτονίας, εισροών λίπανσης, εισροών φυτοπροστασίας, έλεγχος λογιστικών εντύπων (αγορές- πωλήσεις-αποθέματα), Ορθή χρήση αποδεικτικού εγγράφου
- Τεχνικές συνέντευξης με τον εκπρόσωπο της επιχείρησης
- Καταληκτική συνάντηση , συμπλήρωση εντύπου ελέγχου
- Αξιολόγηση επιθεώρησης, έκδοση απόφασης πιστοποίησης, καταχώρηση επιθεώρησης, έκδοση πιστοποιητικού Σε ποιους απευθύνεται:

Το πρόγραμμα αυτό απευθύνεται σε Γεωπόνους και Τεχνολόγους Γεωπόνους φυτικής παραγωγής, στελέχη ομάδων επιχειρήσεων, ή ανεξάρτητους επιτηδευματίες που επιθυμούν να εργαστούν ως επικεφαλής επιθεωρητές βιολογικών προϊόντων φυτικής παραγωγής, ή εσωτερικοί επιθεωρητές σε ομάδες επιχειρήσεων.

Μετά την ολοκλήρωση του προγράμματος, χορηγείται Πιστοποιητικό Επικεφαλής Επιθεωρητή Βιολογικών Προϊόντων Φυτικής Παραγωγής της TÜV AUSTRIA.



# ΜΕΤΑΒΑΣΗ ΣΤΟΝ ΚΑΝΟΝΙΣΜΟ (ΕΕ) 2018/848 – ΒΙΟΛΟΓΙΚΗ ΠΑΡΑΓΩΓΗ ΚΑΙ ΕΠΙΣΗΜΑΝΣΗ ΒΙΟΛΟΓΙΚΩΝ ΠΡΟΪΟΝΤΩΝ - ΣΚΟΠΟΣ ΤΟΥ ΚΑΝΟΝΙΣΜΟΥ

Ο κανονισμός της Ευρωπαϊκής Ένωσης 2018/848, ο οποίος αντικαθιστά τον καν (ΕΚ) 834/07 πήρε παράταση εφαρμογής για την 01.01.2022. Ο νέος αυτός κανονισμός αλλάζει σημαντικά την διαδικασία ελέγχου και πιστοποίησης των βιολογικών προϊόντων στις χώρες της Ευρωπαϊκής Ένωσης, αλλά και παγκοσμίως, ορίζοντας νέες διεργασίες όπως είναι η «ομαδική πιστοποίηση».

## Θεματολογία

- Το Νομοθετικό πλαίσιο που διέπει τον έλεγχο και τη πιστοποίηση των βιολογικών προϊόντων
- Βασικοί ορισμοί της διαδικασίας ελέγχου και πιστοποίησης βιολογικών προϊόντων
- Διεργασιακή προσέγγιση στην διαδικασία ελέγχου και πιστοποίηση βιολογικών προϊόντων, ατομικά και σε ομάδες παραγωγών βάσει Καν (ΕΕ) 2018/848
- Δραστηριότητες Πιστοποιητικού βάσει Καν (ΕΕ) 2018/848
- Κατηγορίες προϊόντων πιστοποιητικού βάσει Καν (ΕΕ) 2018/848
- Βασικές διαφορές μεταξύ Καν (ΕΚ) 834/07 & Καν (ΕΕ) 2018/848

## Σε ποιους απευθύνεται:

Το πρόγραμμα αυτό απευθύνεται σε Γεωπόνους και Τεχνολόγους Γεωπόνους, Γεωπόνους - Συμβούλους και σε στελέχη επιχειρήσεων τροφίμων.

Μετά την ολοκλήρωση του προγράμματος, χορηγείται Βεβαίωση Παρακολούθησης ΤΥV AUSTRIA Academy.

## FSPCA Preventive Controls for Human Food

Σύμφωνα με τη νομοθεσία, οι εταιρείες με εξαγωγική δραστηριότητα στις ΗΠΑ, πρέπει να έχουν τουλάχιστον ένα PCQI (Preventive Control Qualified Individual), βασική ευθύνη του οποίου θα είναι να αναπτύξει – διαμορφώσει – αναβαθμίσει το σχέδιο ασφάλειας των τροφίμων της επιχείρησης (Food Safety Plan) σύμφωνα με τις απαιτήσεις της νέας νομοθεσίας και θα έχει την επίβλεψη της εφαρμογής του σχεδίου.

Ο κανόνας του FSMA για την ορθή παρασκευαστική πρακτική, την ανάλυση κινδύνου και τα προληπτικά μέτρα που βασίζονται στον κίνδυνο για τα τρόφιμα για τον άνθρωπο (που αναφέρονται ως προληπτικοί έλεγχοι για τα τρόφιμα που προορίζονται για τον άνθρωπο κατανόηση) αποσκοπεί στη διασφάλιση της ασφαλούς παρασκευής / μεταποίησης, συσκευασίας και διατήρησης τροφίμων για ανθρώπινη κατανάλωση.

Το νέο εκπαιδευτικό πρόγραμμα της TÜV AUSTRIA ACADEMY εκπαιδεύει τους συμμετέχοντες για να γίνουν οι PCQI.

Μετά την ολοκλήρωση του εκπαιδευτικού προγράμματος, χορηγείται **Πιστοποιητικό Παρακολούθησης από την TÜV AUSTRIA ACADEMY.**

Προσφέρονται **ειδικές τιμές** σε περίπτωση περισσότερων από δυο (2) συμμετοχών από την ίδια εταιρεία / οργανισμό, καθώς και σε φοιτητές - σπουδαστές και ανέργους.

Τα εκπαιδευτικά προγράμματα της TÜV AUSTRIA ACADEMY **απαλλάσσονται από το Φ.Π.Α.** βάσει του Ν.2859/2000, άρθρο 22 §1.

**Δεν συμπεριλαμβάνεται το κόστος των 50,00 \$ για την έκδοση του Πιστοποιητικού από το FDA.**

## ΒΑΣΙΚΕΣ ΑΡΧΕΣ ΥΓΙΕΙΝΗΣ & ΑΣΦΑΛΕΙΑΣ ΤΡΟΦΙΜΩΝ | HACCP

Το εκπαιδευτικό πρόγραμμα απευθύνεται σε όσους εμπλέκονται με το χειρισμό τροφίμων, σε επιχειρήσεις που ασκούν μία ή περισσότερες από τις ακόλουθες δραστηριότητες: παρασκευή, μεταποίηση, παραγωγή, συσκευασία, αποθήκευση, μεταφορά, διανομή, διακίνηση και προσφορά προς πώληση ή διάθεση τροφίμων.

Απευθύνεται επίσης, σε υπευθύνους εταιρειών που εμπλέκονται και σχετίζονται με την τροφική αλυσίδα (π.χ. εταιρείες συμβούλων, εταιρείες μυοκτονιών, κατασκευαστών εξοπλισμού, εταιρείες συσκευασίας κλπ.), καθώς και σε όλους τους καταναλωτές που ενδιαφέρονται για την υγιεινή και ασφάλεια των τροφίμων.

Κατά την παρουσίαση του εκπαιδευτικού προγράμματος θα αναλυθούν οι όροι: υγιεινή τροφίμων, ασφάλεια τροφίμων, μη κανονικό και μη ασφαλή τροφίμο, ποιότητα.

Επίσης θα εξεταστούν όλοι οι πιθανοί κίνδυνοι που μπορεί να οδηγήσουν σε ένα μη ασφαλή τροφίμο, καθώς και οι συνέπειες που υπάρχουν στον άνθρωπο από την κατανάλωση μη ασφαλών τροφίμων. Θα μελετηθεί η σωστή διαχείριση των τροφίμων, από την παραλαβή μέχρι την κατανάλωση τους.


Επιπλέον θα γίνει αναφορά στη νομοθεσία που αφορά τα τρόφιμα και τρόποι ανεύρεσης της νομοθεσίας στο διαδίκτυο. Τέλος θα μελετηθεί το σύστημα Ανάλυσης Κινδύνων και Κρίσιμων Σημείων Ελέγχου (HACCP) με πρακτικά παραδείγματα.

**Ολοκληρώνοντας το εκπαιδευτικό πρόγραμμα οι συμμετέχοντες, θα είναι σε θέση να:**

- αναγνωρίζουν ένα ακατάλληλο τροφίμο και τους ορθούς τρόπους διαχείρισής του
- λαμβάνουν όλα τα αναγκαία μέτρα για τη σωστή διαχείριση και συντήρηση των τροφίμων
- συνδυάσουν τις αποκτούμενες γνώσεις με την εμπειρία τους και να εφαρμόζουν κανόνες
- μπορούν να γίνουν πιο συνειδητοποιημένοι χειριστές αλλά και καταναλωτές

Μετά την ολοκλήρωση του εκπαιδευτικού προγράμματος, χορηγείται Πιστοποιητικό Παρακολούθησης με πιστοποίηση TÜV AUSTRIA ACADEMY.





## ΟΛΟΚΛΗΡΩΜΕΝΗ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΣΤΗΝ ΓΕΩΡΓΙΚΗ ΠΑΡΑΓΩΓΗ ΜΕ ΒΑΣΗ ΤΑ ΝΕΑ ΠΡΟΤΥΠΑ ΤΗΣ ΣΕΙΡΑΣ AGRO-2 / GLOBALG.A.P.

Το εκπαιδευτικό πρόγραμμα πληροί τις απαιτήσεις επιμόρφωσης σχετικά με την 20ωρη κατάρτιση των επιθεωρητών Ολοκληρωμένης Διαχείρισης όπως ορίζονται στις κατευθυντήριες οδηγίες των νέων προτύπων της σειράς AGRO 2.

Απευθύνεται σε υποψήφιους Επιθεωρητές Οργανισμών Πιστοποίησης, Σπουδαστές/ Αποφοίτους Γεωπόνους ή τμημάτων συναφών με τη Γεωργία, Επαγγελματίες του Αγροτικού Κλάδου που θα ήθελαν να αποκτήσουν μία ολοκληρωμένη γνώση σχετικά με τις απαιτήσεις των προτύπων Ολοκληρωμένης Διαχείρισης AGRO 2 και GLOBALG.A.P.

Καλύπτει μεθόδους προετοιμασίας και υλοποίησης επιθεωρήσεων καθώς και παραδείγματα σύνταξης μη συμμορφώσεων, ενώ περιλαμβάνει δραστηριότητες που εξοικειώνουν τους εκπαιδευόμενους με τις απαιτήσεις των προτύπων και τις τεχνικές επιθεώρησης.

Μετά την ολοκλήρωση του εκπαιδευτικού προγράμματος χορηγείται Πιστοποιητικό Παρακολούθησης με πιστοποίηση TÜV AUSTRIA ACADEMY.

Το παρόν εκπαιδευτικό πρόγραμμα πληροί τις απαιτήσεις της Κατευθυντήριας Οδηγίας AGRO 2 για την 20ώρη κατάρτιση στο πρότυπο AGRO 2 των Συμβούλων, Επιβλεπόντων και Επιθεωρητών.



# ON DEMAND

GLOBALG.A.P. AQUA CULTURE 75

ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΗ ΒΙΟΛΟΓΙΚΩΝ ΠΡΟΪΟΝΤΩΝ ΒΑΣΕΙ ΤΩΝ ΚΑΝΟΝΙΣΜΩΝ ΕΚ 834/2007 & 889/2008 76

ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΚΡΙΣΕΩΝ & ΚΑΤΑΣΤΑΣΕΩΝ ΕΚΤΑΚΤΩΝ ΑΝΑΓΚΩΝ ΣΤΗΝ ΑΛΥΣΙΔΑ ΤΡΟΦΙΜΩΝ 77

ΣΧΕΔΙΑΣΜΟΣ ΣΥΣΤΗΜΑΤΩΝ ΑΜΥΝΑΣ ΤΡΟΦΙΜΩΝ 78

ΣΧΗΜΑ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΗΣ ΣΥΣΤΗΜΑΤΩΝ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΑΣΦΑΛΕΙΑΣ ΤΡΟΦΙΜΩΝ FSSC 22000 79

ΕΠΙΣΗΜΑΝΣΗ ΤΡΟΦΙΜΩΝ - ΙΣΧΥΡΙΣΜΟΙ ΔΙΑΤΡΟΦΗΣ - ΙΣΧΥΡΙΣΜΟΙ ΥΓΕΙΑΣ 80

ΝΟΜΟΘΕΣΙΑ ΤΡΟΦΙΜΩΝ & ΟΡΘΗ ΕΦΑΡΜΟΓΗ ΤΗΣ - ΔΙΑΔΙΚΤΥΑΚΑ ΕΡΓΑΛΕΙΑ ΕΥΡΕΣΗΣ & ΤΗΡΗΣΗΣ ΝΟΜΙΚΩΝ & ΚΑΝΟΝΙΣΤΙΚΩΝ ΑΠΑΙΤΗΣΕΩΝ 81

ΑΝΑΛΥΣΗ ΕΠΙΚΙΝΔΥΝΟΤΗΤΑΣ (RISK ASSESSMENT) ΜΙΚΡΟΒΙΟΛΟΓΙΚΩΝ & ΧΗΜΙΚΩΝ ΚΙΝΔΥΝΩΝ ΣΤΑ ΤΡΟΦΙΜΑ 82

ΕΠΙΣΗΜΟΣ ΕΛΕΓΧΟΣ ΣΤΟΝ ΤΟΜΕΑ ΤΩΝ ΤΡΟΦΙΜΩΝ ΖΩΙΚΗΣ ΠΡΟΕΛΕΥΣΗΣ - Η ΠΕΡΙΠΤΩΣΗ ΤΟΥ ΜΕΛΙΟΥ 83  
ΕΦΑΡΜΟΓΗ ΤΗΣ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ ΟΛΙΚΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ ΩΣ ΕΡΓΑΛΕΙΟ ΓΙΑ ΤΗ ΣΥΓΚΡΙΤΙΚΗ ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ ΣΕ ΘΕΜΑΤΑ ΥΓΙΕΙΝΗΣ & ΑΣΦΑΛΕΙΑΣ ΤΩΝ ΤΡΟΦΙΜΩΝ

# 07

## ΓΕΝΙΚΟΣ ΚΑΝΟΝΙΣΜΟΣ ΠΡΟΣΤΑΣΙΑΣ ΔΕΔΟΜΕΝΩΝ

# GDPR – GENERAL DATA PROTECTION REGULATION | AWARENESS TRAINING COURSE

## ΝΕΟΣ ΕΥΡΩΠΑΪΚΟΣ ΚΑΝΟΝΙΣΜΟΣ 2016/679 ΓΙΑ ΤΗΝ ΠΡΟΣΤΑΣΙΑ ΤΩΝ ΦΥΣΙΚΩΝ ΠΡΟΣΩΠΩΝ ΕΝΑΝΤΙ ΕΠΕΞΕΡΓΑΣΙΑΣ ΔΕΔΟΜΕΝΩΝ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΥ ΧΑΡΑΚΤΗΡΑ

Στις 25 Μαΐου 2018 τέθηκε σε υποχρεωτική εφαρμογή ο ΚΑΝΟΝΙΣΜΟΣ (ΕΕ) 2016/679 ΤΟΥ ΕΥΡΩΠΑΪΚΟΥ ΚΟΙΝΟΒΟΥΛΙΟΥ ΚΑΙ ΤΟΥ ΣΥΜΒΟΥΛΙΟΥ, για την προστασία των φυσικών προσώπων έναντι της επεξεργασίας των δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα και για την ελεύθερη κυκλοφορία των δεδομένων αυτών [Γενικός Κανονισμός για την Προστασία Δεδομένων – General Data Protection Regulation (GDPR)]. Ο Κανονισμός και ο πρόσφατα ψηφισθείς Ν 4624/2019 (ΦΕΚ Α΄ 137/29.8.2019) για τα μέτρα εφαρμογής του Καν (ΕΕ) 2016/679 αφορούν οριζόντια κάθε υπεύθυνο επεξεργασίας και, βέβαια, όλες τις επιχειρήσεις που επεξεργάζονται προσωπικά δεδομένα ανεξαρτήτως κλάδου οικονομικής δραστηριότητας και μεγέθους, στις περιπτώσεις που εκτελείται μερική ή ολική, αυτοματοποιημένη ή μη αυτοματοποιημένη επεξεργασία δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα, τα οποία περιλαμβάνονται ή πρόκειται να περιληφθούν σε σύστημα αρχειοθέτησης.

Ο νέος κανονισμός αφορά οριζόντια κάθε υπεύθυνο επεξεργασίας και, βέβαια, όλες τις επιχειρήσεις που επεξεργάζονται προσωπικά δεδομένα ανεξαρτήτως κλάδου οικονομικής δραστηριότητας και μεγέθους. Ο κανονισμός εφαρμόζεται στις περιπτώσεις που εκτελείται μερική ή ολική, αυτοματοποιημένη ή μη αυτοματοποιημένη επεξεργασία δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα, τα οποία περιλαμβάνονται ή πρόκειται να περιληφθούν σε σύστημα αρχειοθέτησης. Ο νέος κανονισμός αυξάνει σημαντικά τις υποχρεώσεις των επιχειρήσεων αναφορικά με τη διαχείριση των προσωπικών δεδομένων, ενώ, σε περιπτώσεις μη συμμόρφωσης, το μέγεθος των προβλεπόμενων προστίμων (μέχρι 20 εκ. Ευρώ ή το 4% του παγκόσμιου τζίρου) τον τοποθετεί πολύ υψηλά στην καθημερινή ατζέντα της ανώτατης διοίκησης κάθε εταιρείας.

### ΕΚΠΑΙΔΕΥΤΙΚΟ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ ΑΝΑΛΥΣΗΣ ΤΟΥ ΝΕΟΥ ΚΑΝΟΝΙΣΜΟΥ

Η TÜV AUSTRIA ACADEMY αποτελεί έναν καταξιωμένο διεθνή εκπαιδευτικό οργανισμό, μέλος του TÜV AUSTRIA GROUP, που παρέχει πρωτοποριακές και ολοκληρωμένες υπηρεσίες εκπαίδευσης και κατάρτισης σε μια ευρεία γκάμα θεματικών ενότητων. Έχει μέχρι σήμερα εκπαιδέσει περισσότερα από 95.000 στελέχη του Ιδιωτικού και Δημόσιου Τομέα σε χώρες της Ευρώπης, Μέσης και Άπω Ανατολής καθώς και της Λατινικής Αμερικής.

Η DPO ACADEMY αποτελεί έναν εξειδικευμένο πάροχο εκπαιδευτικών προγραμμάτων σε Ελλάδα και Ευρώπη για τον Νέο Κανονισμό Προστασίας Δεδομένων καθώς και για τον εξειδικευμένο ρόλο του DPO (Data Protection Officer).

Η TÜV AUSTRIA ACADEMY ενώνει τις δυνάμεις με την DPO ACADEMY για να σας προσφέρουν ένα υψηλού επιπέδου εκπαιδευτικό πρόγραμμα για τον Γενικό Κανονισμό για την Προστασία Δεδομένων (GDPR).

**Το σεμινάριο με τίτλο «General Data Protection Regulation – GDPR» - «Γενικός Κανονισμός Προστασίας Δεδομένων» αποτελείται από τις ακόλουθες ενότητες:**

- Εισαγωγή στο Γενικό Κανονισμό Προστασίας Δεδομένων.
- Πεδίο Εφαρμογής
- Απαιτήσεις συμμόρφωσης με το νέο Κανονισμό.
- Ο ρόλος του Υπεύθυνου Προστασίας Δεδομένων (Data Protection Officer - DPO).
- Σχεδιασμός απαραίτητων πολιτικών και διαδικασιών για την προστασία των δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα.
- Κανονισμός και πιστοποίηση.

Το σεμινάριο απευθύνεται σε στελέχη οργανισμών, συμβούλους επιχειρήσεων και σε όσους επιθυμούν να εξοικειωθούν με τις απαιτήσεις του νέου κανονισμού οι οποίες αναλύονται σε απλή και κατανοητή γλώσσα. Δεν υπάρχουν προαπαιτούμενα παρακολούθησης. Μετά το πέρας του σεμιναρίου χορηγείται πιστοποιητικό επιτυχούς παρακολούθησης στην Ελληνική και στην Αγγλική γλώσσα με τη σφραγίδα αξιοπιστίας, ποιότητας και διεθνούς αναγνωρισιμότητας δύο κορυφαίων διεθνών εκπαιδευτικών οργανισμών.

Η ομάδα των εισηγητών αποτελείται από εξειδικευμένα και αναγνωρισμένα από την αγορά στελέχη τόσο από το νομικό χώρο, όσο και από το χώρο της ασφάλειας πληροφοριών.

Στο κόστος συμπεριλαμβάνεται πιστοποιητικό TÜV AUSTRIA ACADEMY/DPOACADEMY παρακολούθησης του εκπαιδευτικού προγράμματος.

Ειδική εκπαιδευτική πολιτική εφαρμόζεται για early bird fee (20 ημέρες πριν την έναρξη του σεμιναρίου) με προσφερόμενη έκπτωση 30%, υπάρχοντες πελάτες της TÜV AUSTRIA ACADEMY/TÜV AUSTRIA HELLAS και DPO ACADEMY με προσφερόμενη έκπτωση 15% καθώς και ειδικές εκπτώσεις για ομαδικές εγγραφές από τον ίδιο οργανισμό (άνω των 2 συμμετοχών στο ίδιο σεμινάριο).

## DPO EXECUTIVE (DATA PROTECTION OFFICER EXECUTIVE TRAINING PROGRAM)

Στις 25 Μαΐου 2018 τέθηκε σε υποχρεωτική εφαρμογή ο ΚΑΝΟΝΙΣΜΟΣ (ΕΕ) 2016/679 ΤΟΥ ΕΥΡΩΠΑΪΚΟΥ ΚΟΙΝΟΒΟΥΛΙΟΥ ΚΑΙ ΤΟΥ ΣΥΜΒΟΥΛΙΟΥ, για την προστασία των φυσικών προσώπων έναντι της επεξεργασίας των δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα και για την ελεύθερη κυκλοφορία των δεδομένων αυτών [Γενικός Κανονισμός για την Προστασία Δεδομένων – General Data Protection Regulation (GDPR)]. Ο Κανονισμός και ο πρόσφατα ψηφισθείς Ν 4624/2019 (ΦΕΚ Α΄ 137/29.8.2019) για τα μέτρα εφαρμογής του Καν (ΕΕ) 2016/679 αφορούν οριζόντια κάθε υπεύθυνο επεξεργασίας και, βέβαια, όλες τις επιχειρήσεις που επεξεργάζονται προσωπικά δεδομένα ανεξαρτήτως κλάδου οικονομικής δραστηριότητας και μεγέθους, στις περιπτώσεις που εκτελείται μερική ή ολική, αυτοματοποιημένη ή μη αυτοματοποιημένη επεξεργασία δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα, τα οποία περιλαμβάνονται ή πρόκειται να περιληφθούν σε σύστημα αρχειοθέτησης.

Το νέο νομοθετικό πλαίσιο αυξάνει σημαντικά τις υποχρεώσεις των επιχειρήσεων αναφορικά με τη διαχείριση των προσωπικών δεδομένων, ενώ, σε περιπτώσεις μη συμμόρφωσης, το υψηλό μέγεθος των προβλεπόμενων διοικητικών προστίμων τον τοποθετεί στην καθημερινή ατζέντα της ανώτατης διοίκησης κάθε εταιρείας. Υπό τις προβλεπόμενες προϋποθέσεις, καθίσταται υποχρεωτικός ο θεσμός του Υπεύθυνου Προστασίας Δεδομένων (Data Protection Officer – DPO) με συγκεκριμένες αρμοδιότητες και καθήκοντα. Προκειμένου να μπορεί ένα στέλεχος να φέρει εις πέρας αποτελεσματικά τα προβλεπόμενα καθήκοντα θα πρέπει να διαθέτει μια σειρά από γνώσεις και επαγγελματικές δεξιότητες.

Η TÜV AUSTRIA ACADEMY αποτελεί έναν καταξιωμένο διεθνή εκπαιδευτικό οργανισμό, μέλος του TÜV AUSTRIA GROUP, που παρέχει πρωτοποριακές και ολοκληρωμένες υπηρεσίες εκπαίδευσης και κατάρτισης σε μια ευρεία γκάμα θεματικών ενοτήτων. Έχει μέχρι σήμερα εκπαιδέψει περισσότερα από 95.000 στελέχη του Ιδιωτικού και Δημόσιου Τομέα σε χώρες της Ευρώπης, Μέσης και Άπω Ανατολής καθώς και της Λατινικής Αμερικής.

Η DPO ACADEMY (Ακαδημία DPO) αποτελεί έναν εξειδικευμένο πάροχο εκπαιδευτικών προγραμμάτων σε Ελλάδα και Ευρώπη για την Προστασία Προσωπικών Δεδομένων καθώς και για τον εξειδικευμένο ρόλο του Υπεύθυνου Προστασίας Δεδομένων (Data Protection Officer – DPO).

Η TÜV AUSTRIA ACADEMY σε συνεργασία με την DPO ACADEMY διοργανώνουν από κοινού ένα εξειδικευμένο εκπαιδευτικό πρόγραμμα (DPO EXECUTIVE) προετοιμασίας στελεχών για την ανάληψη του ρόλου του Υπεύθυνου Προστασίας Δεδομένων (DPO).

Η DPO ACADEMY αποτελεί έναν εξειδικευμένο πάροχο εκπαιδευτικών προγραμμάτων σε Ελλάδα και Ευρώπη για τον νέο Κανονισμό Προστασίας Δεδομένων καθώς και για τον εξειδικευμένο ρόλο του DPO (Data Protection Officer).

Η TÜV AUSTRIA ACADEMY σε συνεργασία με την DPO ACADEMY διοργανώνουν από κοινού ένα εξειδικευμένο εκπαιδευτικό πρόγραμμα (DPO EXECUTIVE) για την προετοιμασία στελεχών για την ανάληψη του ρόλου του Υπεύθυνου Προστασίας Δεδομένων (Data Protection Officer – DPO).

Το DPO EXECUTIVE είναι το κορυφαίο εκπαιδευτικό πρόγραμμα της αγοράς και ένα από τα ελάχιστα προσφερόμενα σε Ευρωπαϊκό επίπεδο που ξεχωρίζει για την πληρότητα της θεματολογίας του.

Επιπλέον, προσφέρεται η δυνατότητα συμμετοχής σε όσους συμμετέχοντες το επιθυμούν, στις εξετάσεις πιστοποίησης για την τεχνική επάρκεια του DPO. Οι υποψήφιοι που θα συμμετάσχουν επιτυχώς στις εξετάσεις αποκτούν το πιστοποιητικό DPO EXECUTIVE by TÜV AUSTRIA, το οποίο αναγνωρίζεται διεθνώς και προσφέρει μια σημαντική δυνατότητα επαγγελματικής ανέλιξης, καθώς αποτελεί τη μοναδική πιστοποιημένη αντικειμενική απόδειξη για τη γνώση του κανονισμού και των καθηκόντων/αρμοδιοτήτων του DPO EXECUTIVE.

### Το εκπαιδευτικό πρόγραμμα αποτελείται από τις ακόλουθες ενότητες:

- Ανάλυση και κατανόηση των απαιτήσεων και των ενεργειών, που απορρέουν από τον νέο Γενικό Κανονισμό Προστασίας Δεδομένων και τον Ν 4624/2019 (ΦΕΚ Α' 137/29.8.2019).
- Εισαγωγή στην Ασφάλεια Πληροφοριών.
- Αξιολόγηση και λήψη των κατάλληλων μέτρων ασφάλειας για την προστασία των δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα.
- Ο ρόλος του Υπεύθυνου Προστασίας Δεδομένων (DPO).
- Σχεδιασμός και υλοποίηση των αναγκαίων πολιτικών.
- Εκτίμηση αντίκτυπου σχετικά με την προστασία δεδομένων (Privacy Impact Assessment - PIA).
- Δημιουργία ολοκληρωμένου σχεδίου για την αντιμετώπιση περιστατικών παραβίασης δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα (Incident Response Plan).
- Δημιουργία και υλοποίηση του κατάλληλου πλάνου συμμόρφωσης με το νέο Κανονισμό.
- Παρακολούθηση της συμμόρφωσης από την θεωρία στην πράξη.
- Πρακτικά παραδείγματα.

Απευθύνεται σε όλα τα στελέχη επιχειρήσεων που ήδη κατέχουν ή ενδιαφέρονται να αναλάβουν τη θέση του Υπεύθυνου Προστασίας Δεδομένων (DPO) σε οργανισμούς/επιχειρήσεις, σε συμβούλους επιχειρήσεων, σε IT Security Directors, IT Managers, CISO (Chief Information Security Officers), στελέχη νομικών και δικηγορικών γραφείων, αποφοίτους νομικών σχολών και αποφοίτους σχολών θετικών επιστημών που επιθυμούν να αναπτύξουν την καριέρα τους.

Οι θεματικές ενότητες γνώσεις του προγράμματος καλύπτουν τα απαραίτητα γνωστικά αντικείμενα που απαιτούνται για την αποτελεσματική εκτέλεση των καθηκόντων του «Υπεύθυνου Προστασίας Δεδομένων - DPO EXECUTIVE».

Επιπλέον, η TÜV AUSTRIA HELLAS δίνει τη δυνατότητα, σε όσους επιθυμούν, να μετέχουν στις εξετάσεις του σχήματος πιστοποίησης επαγγελματικών προσόντων «DPO EXECUTIVE» που είναι το πρώτο διαπιστευμένο στην Ελλάδα, από το Εθνικό Συμβούλιο Διαπίστευσης (Ε.ΣΥ.Δ.), σύμφωνα με το Διεθνές πρότυπο ISO/IEC 17024. Όσοι επαγγελματίες πιστοποιηθούν ως «Υπεύθυνοι Προστασίας Δεδομένων - DPO EXECUTIVES» αποδεικνύουν τεκμηριωμένα το αποδεκτό επίπεδο των προσόντων τους στην αγορά εργασίας και στους δυνητικούς εργοδότες τους.

## DATA PROTECTION OFFICER ACCELERATED - WEB COURSE

Στις 25 Μαΐου 2018 τέθηκε σε υποχρεωτική εφαρμογή ο ΚΑΝΟΝΙΣΜΟΣ (ΕΕ) 2016/679 ΤΟΥ ΕΥΡΩΠΑΪΚΟΥ ΚΟΙΝΟΒΟΥΛΙΟΥ ΚΑΙ ΤΟΥ ΣΥΜΒΟΥΛΙΟΥ, για την προστασία των φυσικών προσώπων έναντι της επεξεργασίας των δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα και για την ελεύθερη κυκλοφορία των δεδομένων αυτών [Γενικός Κανονισμός για την Προστασία Δεδομένων – General Data Protection Regulation (GDPR)]. Ο Κανονισμός και ο πρόσφατα ψηφισθείς Ν 4624/2019 (ΦΕΚ Α΄ 137/29.8.2019) για τα μέτρα εφαρμογής του Καν (ΕΕ) 2016/679 αφορούν οριζόντια κάθε υπεύθυνο επεξεργασίας και, βέβαια, όλες τις επιχειρήσεις που επεξεργάζονται προσωπικά δεδομένα ανεξαρτήτως κλάδου οικονομικής δραστηριότητας και μεγέθους, στις περιπτώσεις που εκτελείται μερική ή ολική, αυτοματοποιημένη ή μη αυτοματοποιημένη επεξεργασία δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα, τα οποία περιλαμβάνονται ή πρόκειται να περιληφθούν σε σύστημα αρχειοθέτησης.

Το νέο νομοθετικό πλαίσιο αυξάνει σημαντικά τις υποχρεώσεις των επιχειρήσεων αναφορικά με τη διαχείριση των προσωπικών δεδομένων, ενώ, σε περιπτώσεις μη συμμόρφωσης, το υψηλό μέγεθος των προβλεπόμενων διοικητικών προστίμων τον τοποθετεί στην καθημερινή ατζέντα της ανώτατης διοίκησης κάθε εταιρείας. Υπό τις προβλεπόμενες προϋποθέσεις, καθίσταται υποχρεωτικός ο θεσμός του Υπεύθυνου Προστασίας Δεδομένων (Data Protection Officer – DPO) με συγκεκριμένες αρμοδιότητες και καθήκοντα. Προκειμένου να μπορεί ένα στέλεχος να φέρει εις πέρας αποτελεσματικά τα προβλεπόμενα καθήκοντα θα πρέπει να διαθέτει μια σειρά από γνώσεις και επαγγελματικές δεξιότητες.

### Ποιοι είμαστε και τι προσφέρουμε;

Η **TÜV AUSTRIA ACADEMY** αποτελεί έναν καταξιωμένο διεθνή εκπαιδευτικό οργανισμό, μέλος του TÜV AUSTRIA GROUP, που παρέχει πρωτοποριακές και ολοκληρωμένες υπηρεσίες εκπαίδευσης και κατάρτισης σε μια ευρεία γκάμα θεματικών ενότητων. Έχει μέχρι σήμερα εκπαιδέσει περισσότερα από 95.000 στελέχη του Ιδιωτικού και Δημόσιου Τομέα σε χώρες της Ευρώπης, Μέσης και Άπω Ανατολής καθώς και της Λατινικής Αμερικής.

Η **DPO ACADEMY (Ακαδημία DPO)** αποτελεί έναν εξειδικευμένο πάροχο εκπαιδευτικών προγραμμάτων σε Ελλάδα και Ευρώπη για την Προστασία Προσωπικών Δεδομένων καθώς και για τον εξειδικευμένο ρόλο του Υπεύθυνου Προστασίας Δεδομένων (Data Protection Officer – DPO).

Η **TÜV AUSTRIA ACADEMY** σε συνεργασία με την **DPO ACADEMY** διοργανώνουν από κοινού **το επικαιροποιημένο και εξειδικευμένο εκπαιδευτικό πρόγραμμα (DPO Executive Accelerated)** προετοιμασίας στελεχών για την ανάληψη του ρόλου του Υπεύθυνου Προστασίας Δεδομένων (DPO).

Επιπλέον, προσφέρεται η δυνατότητα συμμετοχής σε όσους συμμετέχοντες το επιθυμούν, στις εξετάσεις πιστοποίησης για την τεχνική επάρκεια του DPO. Οι υποψήφιοι που θα συμμετάσχουν επιτυχώς στις εξετάσεις αποκτούν το πιστοποιητικό **DPO EXECUTIVE by TÜV AUSTRIA**, το οποίο αναγνωρίζεται διεθνώς και προσφέρει μια σημαντική δυνατότητα επαγγελματικής ανέλιξης, καθώς αποτελεί τη μοναδική πιστοποιημένη αντικειμενική απόδειξη για τη γνώση του κανονισμού και των καθηκόντων/αρμοδιοτήτων του DPO.

### Το εκπαιδευτικό πρόγραμμα διάρκειας 24 ωρών, αποτελείται από τις ακόλουθες ενότητες:

- ▶ Ανάλυση και κατανόηση των απαιτήσεων και των ενεργειών, που απορρέουν από τον νέο Γενικό Κανονισμό Προστασίας Δεδομένων και τον Ν 4624/2019 (ΦΕΚ Α΄ 137/29.8.2019).
- ▶ Εισαγωγή στην Ασφάλεια Πληροφοριών.
- ▶ Αξιολόγηση και λήψη των κατάλληλων μέτρων ασφάλειας για την προστασία των δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα.
- ▶ Ο ρόλος του Υπεύθυνου Προστασίας Δεδομένων (DPO).
- ▶ Σχεδιασμός και υλοποίηση των αναγκαίων πολιτικών.
- ▶ Εκτίμηση αντίκτυπου σχετικά με την προστασία δεδομένων (Privacy Impact Assessment - PIA).
- ▶ Δημιουργία ολοκληρωμένου σχεδίου για την αντιμετώπιση περιστατικών παραβίασης δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα (Incident Response Plan).
- ▶ Δημιουργία και υλοποίηση του κατάλληλου πλάνου συμμόρφωσης με το νέο Κανονισμό.

### Που απευθύνεται:

Απευθύνεται σε όλα τα στελέχη επιχειρήσεων που ήδη κατέχουν ή ενδιαφέρονται να αναλάβουν τη θέση του Υπεύθυνου Προστασίας Δεδομένων (DPO) σε οργανισμούς/επιχειρήσεις, σε συμβούλους επιχειρήσεων, σε IT Security Directors, IT Managers, CISO (Chief Information Security Officers), στελέχη νομικών και δικηγορικών γραφείων, αποφοίτους νομικών σχολών και αποφοίτους σχολών θετικών επιστημών που επιθυμούν να αναπτύξουν την καριέρα τους.

Οι θεματικές ενότητες γνώσεις του προγράμματος καλύπτουν τα απαραίτητα γνωστικά αντικείμενα που απαιτούνται για την αποτελεσματική εκτέλεση των καθηκόντων του «Υπεύθυνου Προστασίας Δεδομένων».

Επιπλέον, η TÜV AUSTRIA HELLAS δίνει τη δυνατότητα, σε όσους επιθυμούν, να μετέχουν στις εξετάσεις του σχήματος πιστοποίησης επαγγελματικών προσόντων «DPO EXECUTIVE» που είναι το πρώτο διαπιστευμένο στην Ελλάδα, από το Εθνικό Συμβούλιο Διαπίστευσης (Ε.Σ.Υ.Δ.), σύμφωνα με το Διεθνές πρότυπο ISO/IEC 17024. Όσοι επαγγελματίες πιστοποιηθούν αποδεικνύουν τεκμηριωμένα το αποδεκτό επίπεδο των προσόντων τους στην αγορά εργασίας και στους δυνητικούς εργοδότες τους.

Μετά την ολοκλήρωση του εκπαιδευτικού προγράμματος, χορηγείται πιστοποιητικό παρακολούθησης TÜV AUSTRIA ACADEMY/ DPO ACADEMY.

### Εξετάσεις DPO

Ο Οργανισμός μας, από το 2017 και πρώτος στην Ελλάδα, έχει αναπτύξει Σχήμα Πιστοποίησης Επαγγελματικών Προσόντων για DPO Executives, στις εξετάσεις του οποίου μπορείτε να συμμετέχετε (προτείνεται η ολοκλήρωση σχετικού εκπαιδευτικού προγράμματος για την καλύτερη προετοιμασία των υποψηφίων, δεν αποτελεί όμως προϋπόθεση για τη συμμετοχή στις εξετάσεις) εφόσον το επιθυμείτε. Ενδεικτικό της ευρείας αποδοχής του Σχήματος Πιστοποίησης της TÜV AUSTRIA HELLAS αποτελεί το γεγονός ότι στις εξετάσεις Πιστοποίησης για το εν λόγω Σχήμα, έχουν έως σήμερα συμμετάσχει πάνω από 1.200 επαγγελματίες και ανώτατα στελέχη που δραστηριοποιούνται στον τομέα της Προστασίας Προσωπικών Δεδομένων.

Για το Σχήμα Πιστοποίησης αυτό, η TÜV AUSTRIA HELLAS διαθέτει πλήρη Διαπίστευση από το Εθνικό Σύστημα Διαπίστευσης - Ε.Σ.Υ.Δ., ενώ πλέον, ανταποκρινόμενοι στις τρέχουσες συνθήκες, καινοτομούμε ακόμα μια φορά και παρέχουμε τη δυνατότητα στους υποψηφίους να συμμετέχουν στην εξέταση από απόσταση, με χρήση συστήματος διαδικτυακής επιτήρησης, διατηρώντας το υφιστάμενο υψηλό επίπεδο αξιοπιστίας και εγκυρότητας της εξεταστικής διαδικασίας.

Η Πιστοποίηση αφορά τους επαγγελματίες, οι οποίοι πρόκειται να απασχοληθούν στο ειδικό αντικείμενο της προστασίας της ιδιωτικότητας των προσωπικών δεδομένων των υποκειμένων, ενώ απασχολούνται, τόσο σε Επιχειρήσεις και Οργανισμούς του Ιδιωτικού και Δημόσιου Τομέα, όσο και ως ελεύθεροι επαγγελματίες.

Για την συμμετοχή στις εξετάσεις Πιστοποίησης, δεν αποτελεί προϋπόθεση η παρακολούθηση σχετικού εκπαιδευτικού προγράμματος. Οι αιτούντες που επιθυμούν να συμμετάσχουν στον εξεταστικό μηχανισμό του Σχήματος θα πρέπει να έχουν συμπληρώσει τουλάχιστον το 21ο έτος της ηλικίας τους και να είναι απόφοιτοι τριτοβάθμιας εκπαίδευσης ή να διαθέτουν τουλάχιστον πενταετή επαγγελματική εμπειρία στον έλεγχο και στην ασφάλεια πληροφοριακών συστημάτων.

Η εξέταση Πιστοποίησης αξιολογεί τις γνώσεις των υποψηφίων σε τέσσερις (4) θεματικές ενότητες γνώσης και τα αντίστοιχα γνωστικά αντικείμενα:

### Εθνικό και ευρωπαϊκό νομικό πλαίσιο - γενικός κανονισμός προστασίας δεδομένων

- Εθνικό νομικό πλαίσιο σχετικά με την προστασία δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα.
- Ευρωπαϊκό νομικό πλαίσιο (στην Ε.Ε.) σχετικά με την προστασία δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα.
- Κανονισμός (ΕΕ) 2016/679 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου (Γενικός Κανονισμός για την Προστασία Δεδομένων - General Data Protection Regulation (GDPR)).
- Κώδικες δεοντολογίας και δεσμευτικοί εταιρικοί κανόνες.
- Διαβιβάσεις προς τρίτες χώρες.
- Τρόποι συλλογής δεδομένων σε σχέση με τα δικαιώματα των υποκειμένων.
- Συμμόρφωση των δραστηριοτήτων επεξεργασίας.

### Υπεύθυνος προστασίας δεδομένων & εκτίμηση αντίκτυπου

- Ο ρόλος του Υπευθύνου Προστασίας Δεδομένων (θέση και καθήκοντα).
- Περιπτώσεις κατά τις οποίες απαιτείται διορισμός Υπευθύνου Προστασίας Δεδομένων.
- Ανεξαρτησία και σύγκρουση συμφερόντων σχετικά με τη θέση του Υπευθύνου Προστασίας Δεδομένων.



- Συνθήκες, κριτήρια ή περιπτώσεις στις οποίες ο Υπεύθυνος Προστασίας Δεδομένων ζητά τη γνώμη της εποπτικής αρχής.
- Μεθοδολογίες για τη διενέργεια εκτίμησης αντίκτυπου, σχετικά με την προστασία των δεδομένων.
- Κριτήρια υπό τα οποία η εκτίμηση αντίκτυπου σχετικά με την προστασία δεδομένων απαιτείται ή συνιστάται ή δεν απαιτείται.

### Τεχνολογίες και ασφάλεια πληροφοριών

- Βασικά θέματα της τεχνολογίας των πληροφοριών.
- Βασικά θέματα ασφάλειας δεδομένων.
- Διαχείριση Κινδύνου.
- Αξιοπιστία των συστημάτων και των υπηρεσιών επεξεργασίας και επιχειρησιακή συνέχεια.
- Ροές δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα (information flows).

### Επιθεώρηση, πιστοποίηση, εκπαίδευση και συμμόρφωση

- Εκπαίδευση και δημιουργία κουλτούρας σχετικά με την προστασία δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα.
- Διαδικασία συμμόρφωσης με τον κανονισμό GDPR και επίβλεψη της.
- Οι αρχές της επιθεώρησης (auditing).
- Διασφαλίσεις, μέτρα και μηχανισμοί για να μετριαστεί ο κίνδυνος προς τα συμφέροντα και θεμελιώδη δικαιώματα του υποκειμένου των δεδομένων.
- Μηχανισμοί πιστοποίησης προστασίας δεδομένων, σφραγίδων/σημάτων προστασίας προσωπικών δεδομένων
- Αντιμετώπιση περιστατικών παραβίασης δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα.

Η εξέταση Πιστοποίησης πραγματοποιείται μέσω της νέας ηλεκτρονικής πλατφόρμας εξέτασης της TÜV AUSTRIA HELLAS,

<https://peoplecertification.tuvaustriahellas.gr/login/index.php>,

Έχει μέγιστη διάρκεια 120 λεπτά και αποτελείται από 75 ερωτήσεις πολλαπλής επιλογής, διαβαθμισμένης δυσκολίας, με μία ορθή απάντηση (δείτε συνημμένο δείγμα εξετάσεων). Η βάση επιτυχίας των υποψηφίων είναι το ποσοστό 60%. Για την υλοποίηση της εξέτασης είναι απαραίτητη η χρήση Η/Υ (desktop ή laptop) με ενεργοποιημένη webcam, καθώς και η εγκατάσταση συγκεκριμένου εργαλείου/εφαρμογής για τη διαδικτυακή επιτήρηση.

## GDPR – HOSPITALITY EDITION

Ο τουρισμός αποτελεί την βαριά βιομηχανία της χώρας. Η ανάπτυξή του είναι άμεσα συνδεδεμένη με την παροχή εξατομικευμένων υπηρεσιών στους πελάτες.

Η προστασία της ιδιωτικότητας των πελατών αποτελεί πλέον σημαντικό παράγοντα της συνολικής εμπειρίας πελάτη στο χώρο του Τουρισμού. Η αποτελεσματική εφαρμογή του GDPR είναι καθοριστικής σημασίας προς αυτή την κατεύθυνση, αλλά ταυτόχρονα δημιουργεί ισχυρό επιχειρηματικό πλεονέκτημα.

Στο πλαίσιο αυτό, η παροχή εξατομικευμένων υπηρεσιών απαιτεί γνώση για τις προτιμήσεις του πελάτη, γνώση η οποία θα προέλθει από την συλλογή και ανάλυση πλήθους δεδομένων του από κάθε σημείο επαφής του πελάτη με την επιχείρηση (π.χ. φυσική παρουσία, internet, social media, πλατφόρμες). Σε όλα αυτά, θα πρέπει να λαμβάνονται υπόψη και οι απαιτήσεις του GDPR.

Για να μπορέσουν τα ξενοδοχεία να διατηρήσουν και να αυξήσουν το πελατολόγιό τους θα πρέπει να επενδύσουν σε λύσεις και υπηρεσίες με τη βοήθεια των οποίων θα παρέχουν υψηλού επιπέδου εξατομικευμένες υπηρεσίες φροντίζοντας παράλληλα την ασφάλεια των προσωπικών δεδομένων των πελατών τους.

### ΕΝΟΤΗΤΕΣ ΤΟΥ ΕΚΠΑΙΔΕΥΤΙΚΟΥ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΟΣ

- Κατανόηση των απαιτήσεων και των ενεργειών που πρέπει να γίνουν στις Επιχειρήσεις του κλάδου Φιλοξενίας, από το Γενικό Κανονισμό Προστασίας Δεδομένων – GDPR
  - Ποια είναι τα δεδομένα προσωπικού χαρακτήρα (απλά και ειδικές κατηγορίες)
  - Κατανόηση των άρθρων του κανονισμού και η πρακτική τους εφαρμογή τον κλάδο φιλοξενίας
  - Κατηγορίες υποκειμένων των δεδομένων, τα δικαιώματά τους και η άσκηση αυτών
  - Τα δεδομένα παιδιών και η διαχείρισή τους
  - Διαβιβάσεις σε τρίτους εντός και εκτός ΕΕ
  - Ο ρόλος του υπευθύνου επεξεργασίας, του εκτελούντος την επεξεργασία και του από κοινού υπευθύνου επεξεργασίας.
  - Κατηγοριοποίηση προμηθευτών και συνεργατών και οι υποχρεώσεις για κάθε κατηγορία.
- Συμβάσεις, σύμφωνα εμπιστευτικότητας και προϋποθέσεις για τη σωστή επιλογή
  - Η εκτίμηση αντικτύπου (DPIA). Αρχές κατάρτισης και η σημασία στην πράξη
  - Ο ρόλος του DPO και η αποτελεσματική συνεργασία μαζί του
  - Επιπτώσεις μη συμμόρφωσης και πρόστιμα
- Δεδομένα που διαχειρίζονται οι επιχειρήσεις του κλάδου
  - Ακολουθώντας τα «βήματα του πελάτη» και η σύνδεσή τους με τις απαιτήσεις του GDPR (κρατήσεις, reception, room service, συμμετοχή σε δραστηριότητες, αγορές μέσα στο ξενοδοχείο, κλπ.)
  - Η συγκατάθεση και οι άλλες νόμιμες βάσεις επεξεργασίας
  - Η επεξεργασία ειδικών κατηγοριών δεδομένων (παιδιά, συνθήκες, θέματα υγείας, διατροφή, προτιμήσεις, κλπ.)
  - Καταγραφή και κατηγοριοποίηση των δεδομένων και επικαιροποίηση τους
  - Διατήρηση δεδομένων. Κατηγορίες / προϋποθέσεις
- Κατανόηση των Τεχνικών και Οργανωτικών Μέτρων στον κλάδο
  - Εφαρμογή στην πράξη της Εμπιστευτικότητας, Ακεραιότητας, Διαθεσιμότητας και επιπτώσεις από τη μη εφαρμογή τους
  - Η ασφάλεια των πληροφοριών
  - Η χρήση τεχνολογιών (μέσα στην επιχείρηση, σε τρίτους, σε cloud, υπηρεσίες σαν service) και οι απαιτήσεις σε σχέση με τον κανονισμό
  - Χρήση πλατφόρμας για κρατήσεις, για προώθηση, on-line πληρωμές, κλπ. Υποχρεώσεις και απαιτήσεις •
- Τουριστικό Marketing και GDPR (πλατφόρμες κρατήσεων, social media, προωθητικές ενέργειες, κλπ.)
  - Προσωπικά δεδομένα και διαφήμιση
  - Η επικοινωνία / προώθηση μέσω social media και newsletters (προϋποθέσεις, υποχρεώσεις, συμβάσεις, ενημέρωση, επεξεργασία από τρίτους, κ.ά.)
  - Profiling, προϋποθέσεις και απαιτήσεις
  - Προγράμματα πιστότητας και ανταμοιβής (loyalty programs)
  - Εκδηλώσεις / Συνέδρια

- Ανθρώπινο Δυναμικό και GDPR
- Τι χρειάζεται να γνωρίζει το προσωπικό και σε τι να εκπαιδευτεί
- Οι διαστάσεις της ιδιωτικότητας και πρακτικές εφαρμογές
- Κατηγορίες προσωπικού και τι χρειάζεται να υπογράψει σχετικά με:
  1. Συμβάσεις
  2. Ενημέρωση
  3. Σύμφωνα εμπιστευτικότητας
- Η εφαρμογή καθημερινών κανόνων ασφάλειας και προστασίας πληροφοριών
- Παροχές προς το προσωπικό και GDPR
- Πολιτικές της επιχείρησης όπως συλλογή βιογραφικών, επιλογή, πρόσληψη, εργασία, αξιολόγηση, αποχώρηση και GDPR
  
- Αντιμέτωπιση περιστατικών παραβίασης ασφάλειας
  - Σχεδιασμός
  - Συγκρότηση ομάδας
  - Πλάνο ενεργειών
  - Κριτήρια για αναφορές και Ενημέρωση (αρχές, πελάτες, συνεργάτες, τρίτοι)
  
- Case Studies
- Διαδραστικό workshop με παραδείγματα από τον κλάδο της φιλοξενίας

#### **ΠΟΥ ΑΠΕΥΘΥΝΕΤΑΙ:**

Απευθύνεται σε στελέχη της βιομηχανίας της Φιλοξενίας που καλούνται να υλοποιήσουν έργα συμμόρφωσης ή να εφαρμόσουν τον GDPR στη πράξη.

# 08

## Διεθνές marketing και εξαγωγές

# INCOTERMS ® 2020 • Διακανονισμοί Αξιών (DCs)

## • Ενέγγυος Πίστωση (L/C) • Bank Payment Obligation (BPO)

### Εισαγωγή στο Πρόγραμμα

Το πρόγραμμα σας εισάγει στην ειδική ορολογία και τις τεχνικές των εξαγωγών. Θα εκπαιδευτείτε στους αναθεωρημένους Διεθνείς Όρους Παράδοσης Εμπορευμάτων INCOTERMS ® 2020 και στους Διεθνείς Τρόπους Διακανονισμού της αξίας των Φορτωτικών Εγγράφων. Η γνώση της ορθής χρήσης των σύγχρονων πρακτικών και χρηματοοικονομικών εργαλείων του Διεθνούς εμπορίου θα σας βοηθήσει να ενισχύσετε την διεθνή ανταγωνιστικότητα της επιχείρησής σας.

### Σκοπός - Οφέλη

Αναλύουμε τους Διεθνείς Όρους παράδοσης εμπορευμάτων INCOTERMS ® 2020, εστιάζοντας στις υποχρεώσεις που αυτοί επιβάλλουν στους συναλληλασόμενους. Αναδεικνύουμε τις προκλήσεις που υποκρύπτουν, προτείνοντας τους κατάλληλους ανά περίπτωση τρόπους διαχείρισης. Εξοικειώνουμε τους συμμετέχοντες με τους Διεθνείς Τρόπους Πληρωμής, τη διαδικασία και τα είδη Διακανονισμού «Αξιών» (Collections). Εμβαθύνουμε στην λειτουργία, τα «λεπτά σημεία» και τους τύπους της Ενέγγυας Πίστωσης (L/C) και αξιολογούμε τις λύσεις που προσφέρει η BPO (Bank Payment Obligation) - ο καινούριος τρόπος πληρωμής στο Διεθνές Εμπόριο.

### Θεματολογία

- Πότε «παραδίδονται» τα εμπορεύματα στο Διεθνές Εμπόριο;
- Οι αναθεωρημένοι Διεθνείς Εμπορικοί Όροι Incoterms ® 2020
- Οι Αλλαγές σε σχέση με τους Incoterms ® 2010. Με ποια ζητήματα δεν ασχολούνται
- Οι Υποχρεώσεις που επιβάλλουν στα Συναλληλασόμενα μέρη ως προς την Μεταφορά, τον Εκτελωνισμό και την Ασφάλιση των εμπορευμάτων
- Ζητήματα Κυριότητας & Διαχείριση Κινδύνων κατά τη Μεταφορά
- Εξάσκηση σε υποθετικά Σενάρια για την καλύτερη κατανόηση των Όρων
- Κίνδυνοι Πληρωμής στο Διεθνές Εμπόριο και Πως Αντιμετωπίζονται
- Διεθνείς Τρόποι Πληρωμής εμπορευματικών αξιών
- Διαχείριση Ανοικτών Πωλήσεων - Open Account
- Διακανονισμοί έναντι Εγγράφων - Collections. Είδη Εγγράφων, «Αξιών» & Αποδοχής
- Ενέγγυος Πίστωση - LC. Τι είναι και Πως Λειτουργεί. Σημεία που χρειάζονται Προσοχή, Πλεονεκτήματα & Δεσμεύσεις, Τύποι Πιστώσεων, ο Ρόλος των Τραπεζών
- Bank Payment Obligation. Ο καινούριος Τρόπος Πληρωμής στο Διεθνές Εμπόριο
- «Όροι Κλειδιά» & Στάδια της Διαδικασίας. Πως μοιράζονται οι Ρόλοι και οι Ευθύνες ανάμεσα στα εμπλεκόμενα μέρη
- Σύγκριση με τους υπόλοιπους Τρόπους Πληρωμής, Οφέλη για τα Συμβαλλόμενα μέρη

### Σε ποιους απευθύνεται

Σε στελέχη εξαγωγικών πωλήσεων, εφοδιαστικής αλυσίδας, οικονομικής & νομικής διεύθυνσης, συμβούλους διεθνούς εμπορίου και επιχειρηματίες που συναλλιάσσονται με το εξωτερικό και θέλουν να βελτιώσουν την αποτελεσματικότητά τους και να ενισχύσουν τη διαπραγματευτική τους ικανότητα σε σημαντικά ζητήματα των Διεθνών εμπορευματικών συναλλαγών.

Μετά την ολοκλήρωση του σεμιναρίου, χορηγείται Βεβαίωση Παρακολούθησης της TÜV AUSTRIA ACADEMY.

# ΕΞΑΓΩΓΕΣ ΣΤΗΝ ΠΡΑΞΗ: Έρευνα Ξένων Αγορών

## • Σύνταξη Προσφορών & Διαπραγμάτευση Συμβάσεων

### Σκοπός - Οφέλη

Το περιβάλλον του Διεθνούς Εμπορίου είναι πολυσύνθετο. Δεν είναι όλες οι αγορές ίδιες μεταξύ τους. Η εξαγωγική απειρία, η έλλειψη επαρκούς πληροφόρησης, η συχνά πολυπλοκή διάρθρωση των εμπορικών συμβολαίων, ο ισχυρός ανταγωνισμός, οι πολιτισμικές διαφορές, τα διαφορετικά νομίσματα, καθώς και η απουσία μιας παγκοσμίως αναγνωρισμένης και αποδεκτής νομοθεσίας που διέπει το Διεθνές εμπόριο, δημιουργούν ασάφειες, δυσκολίες και προβλήματα που μπορούν να στοιχίσουν ακριβά εάν δεν δοθεί εξαρχής η απαιτούμενη προσοχή.

Οι δύο αυτές ημέρες δίνουν λύσεις και προτάσεις για τη σωστή διαχείριση αυτών των προκλήσεων. Ανοίγουν τον δρόμο στα στελέχη και τους νέους επιχειρηματίες να ξεκινήσουν σωστά τις εξαγωγές τους. Τους εφοδιάζουν με πρακτική, άμεσα εφαρμόσιμη τεχνογνωσία που θα τους βοηθήσει να:

- στοχεύσουν ξένες αγορές με πραγματικές δυνατότητες για τα προϊόντα τους
- διαχειριστούν αποτελεσματικά τους κινδύνους που υποκρύπτουν οι Διεθνείς συναλλαγές μέσα από τη σύναψη σωστά δομημένων, γραπτών Συμβολαίων - Συμβάσεων Διεθνούς Πώλησης
- μάθουν να «κτίζουν» τιμές εξαγωγής ανά περίπτωση και να χειρίζονται το «όπλο» της τιμής αποτελεσματικά, αυξάνοντας έτσι την αποδοτικότητα των εξαγωγών τους

### Θεματολογία

#### • Α. Εξαγωγική Προετοιμασία, Έρευνα & Επιλογή Ξένων Αγορών

- Θέλω να Εξάγω. Είμαι Έτοιμος; Από πού θα Ξεκινήσω;
- Αξιολόγηση Εξαγωγικής Ετοιμότητας & Προοπτικής
- Στοχοθέτηση & Εξαγωγικός Σχεδιασμός
- Ποιες είναι Καλύτερες Ξένες Αγορές για τα Προϊόντα μου;
- Ποιες Πληροφορίες χρειάζομαι για να στηρίξω τις Αποφάσεις μου; Πού θα τις βρω;
- Τεχνικές & Εργαλεία Έρευνας, Πηγές Εξαγωγικής Πληροφόρησης
- Συστήματα Ταξινόμησης, Αξιοποίηση Διαδικτύου, Data Banks, Εμπορικοί Κατάλογοι κ.α.
- Σε πόσες Αγορές θα στραφώ; Σε ποιες θα Εστιάσω; Επιλογή «Αγορών - Στόχων»

#### • Β. Προετοιμασία Προσφορών & Διαπραγμάτευση Συμβάσεων Διεθνούς Πώλησης

- Το Πλαίσιο των Διεθνών Συναλλαγών. Τεχνική Εργασιών Εξωτερικού
- Σύνταξη Εμπορικών Προσφορών. «Πονηρά» σημεία & συνήθη λάθη προς αποφυγή
- Αξιολόγηση Ζήτησης. Έλεγχος & Επιβεβαίωση Παραγγελίας (Order Confirmation)
- Προφόρμα Τιμολογίου (Pro-forma Invoice) - Ρόλος & Χρήση
- Διαπραγμάτευση Τιμών & Τρόπων Πληρωμής
- Αντιστάθμιση Χρηματοοικονομικών Κινδύνων
- Διαχείριση Αιτημάτων Αποκλειστικότητας - Exclusivity
- Προετοιμασία Διεθνούς Εμπορικής Σύμβασης. Βασικοί Όροι, Υπόδειγμα Σύμβασης

#### • Γ. Εξαγωγική Τιμολόγηση

- Η Λογική της Εξαγωγικής Τιμολόγησης. Κατανοώντας τη Σχέση «Αξίας – Τιμής»
- «Επίπεδα «Αξίας & Συνεισφοράς» στο Προϊόν - Υπηρεσία
- Στόχοι Τοποθέτησης (Market Positioning) & Στρατηγικές Τιμολόγησης
- Μέθοδοι Καθορισμού Τιμών Εξαγωγής. Balancing Competitiveness & Profitability
- Ενσωμάτωση των Διεθνών εμπορικών Όρων Incoterms ® 2020 στις Τιμές (Overview)
- Διαμόρφωση Τιμών στα Στάδια της Μεταφοράς. Κατηγορίες Εξαγωγικών Εξόδων
- Price Structure. Εκπτώσεις & Ενδιάμεσοι, Επίπεδα Τιμών & Περιθώρια Κέρδους

**Σε ποιους απευθύνεται**

Το πρόγραμμα είναι μια στοχευμένη, πρακτική προσέγγιση για τις Ελληνικές επιχειρήσεις που σκέφτονται να επιχειρήσουν ένα άνοιγμα στις Διεθνείς αγορές αλλά δεν γνωρίζουν πως να ξεκινήσουν. Θα είναι ιδιαίτερα χρήσιμο και σε νέους επιχειρηματίες που βλέπουν ευκαιρίες στο εξωτερικό και θέλουν να είναι κατάλληλα προετοιμασμένοι ενόψει των διαπραγματεύσεών τους με ξένους πελάτες.

# MASTERING EXPORTING STRATEGY.

## Σχεδιάζοντας την Στρατηγική σας Ανάπτυξη στις Διεθνείς Αγορές

### Σκοπός - Οφέλη

Κάθε αγορά είναι διαφορετική. Αφού επιλέξετε την χώρα και το τμήμα της αγοράς σε αυτήν που θέλετε να διεκδικήσετε, πρέπει να προσαρμόσετε αποτελεσματικά το Μείγμα Εξαγωγικού Marketing στις συνθήκες της «εκεί» αγοράς. Οι τοπικές ιδιαιτερότητες, ο «εκεί» ανταγωνισμός, τα υπάρχοντα δίκτυα διανομής και τα διαθέσιμα «Μέσα» προβολής και επικοινωνίας είναι κάποιιοι μόνο από τους παράγοντες που πρέπει να λάβετε υπόψη σας, πριν αποφασίσετε την στρατηγική Marketing με την οποία θα επιδιώξετε να κερδίσετε το επιθυμητό μερίδιο της «αγοράς-στόχου»..

### Θεματολογία

- Κατάρτιση Εξαγωγικού Πλάνου Ανάπτυξης
- Μοντέλα Εισόδου σε Διεθνείς Αγορές. Προϋποθέσεις & Δεσμεύσεις
- Διαμόρφωση Εξαγωγικού Μείγματος Marketing
- Κάλυψη Αγοράς. Αξιολόγηση Έκτασης & Ποιότητας Διανομής
- Ποιο «Κανάλι» ταιριάζει στο Προϊόν και τις Δυνατότητες της επιχείρησής μου;
- Επιλογή Αντιπροσώπων & Διανομέων. Τι θα πρέπει να προσέξετε στις Συμφωνίες σας
- Είναι το Προϊόν μου Κατάλληλο για εξαγωγή; Stress-Test Ανταγωνιστικότητας
- Εξαγωγή Προϊόν. Σχεδιάζοντας την «Μοναδική Πρόταση Αξίας» για τον Ξένο πελάτη
- Άξονες Διαφοροποίησης & Ανταγωνιστική Τοποθέτηση
- Συσκευασία & Σηματοποίηση. Διαχείριση Επωνυμίας - Brand - στην ξένη αγορά
- Σχεδιασμός του Διεθνούς Μείγματος Προβολής. Στόχοι & Μέσα Επικοινωνίας
- Επιλογή Μηνύματος & Διαπολιτισμικές Διαφορές
- Αξιοποίηση Εξαγωγικής Ιστοσελίδας
- Τιμολόγηση Εξαγωγών. Ισορροπώντας την Ανταγωνιστικότητα με την Κερδοφορία
- Σύνδεση Στόχων Marketing με συγκεκριμένες Στρατηγικές Τιμολόγησης
- Όροι Εμπορίου. Πως διαμορφώνεται η Τιμή στα Στάδια της Μεταφοράς
- Price Structure. Εκπτώσεις & Ενδιάμεσοι. Επίπεδα Τιμών & Περιθώρια Κέρδους
- Μέθοδοι Καθορισμού Τιμών Εξαγωγής. Πως επιδρούν στα Μεγέθη της επιχείρησης

### Σε ποιους απευθύνεται

Στον επιχειρηματία που βλέπει τις ευκαιρίες στο διεθνές περιβάλλον και θέλει να τις αξιοποιήσει, στο στέλεχος που θα ασχοληθεί με τις εξαγωγές, σε επιστήμονες και συμβούλους που θέλουν να εξειδικευθούν στο διεθνές εμπόριο, και γενικά σε όσους σκέφτονται να επιχειρήσουν ένα άνοιγμα στις διεθνείς αγορές αλλά δεν γνωρίζουν τη μεθοδολογία και τα μυστικά της επιτυχημένης εξαγωγικής ανάπτυξης.





# 09

ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑ

# ΜΗ ΛΕΚΤΙΚΗ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑ - Η ΓΛΩΣΣΑ ΤΟΥ ΣΩΜΑΤΟΣ

## Εισαγωγή στο πρόγραμμα

Ο τρόπος με τον οποίο επικοινωνούμε καθημερινά ορίζει τα αποτελέσματα που λαμβάνουμε στην επαγγελματική και στην προσωπική μας ζωή. Η σύγχρονη επιστήμη της επικοινωνίας ασχολείται με τα πεδία της συμπεριφοριστικής ψυχολογίας, της εξέλιξης και της βιολογίας του ανθρώπου και μέσω αυτών διαμορφώνονται οι εκπαιδευτικές θεματολογίες του παρόντος προγράμματος. Η εκπαίδευση εστιάζει στην κατανόηση των νέων τρόπων και τεχνικών επικοινωνίας, οι οποίοι προκύπτουν από τις θεματολογίες της μη λεκτικής επικοινωνίας (γλώσσα του σώματος, μικροεκφράσεις του προσώπου, ανίχνευση ψεύδους), των μη λεκτικών τεχνικών και μοτίβων ανθρώπινης επικοινωνίας, των μεθόδων συμπεριφοράς, αλλά και σε αρχές όπως η συναισθηματική νοημοσύνη και οι πυλώνες της ισχυρής πραγματικότητας, οι οποίες ενισχύουν και ομαλοποιούν την επικοινωνία στο επαγγελματικό περιβάλλον εργασίας.

## Θεματολογία

### • ΗΜΕΡΑ ΠΡΩΤΗ: ΜΗ ΛΕΚΤΙΚΗ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑ

Η γνώμη που σχηματίζουμε για το άτομο που μπαίνει στο οπτικό μας πεδίο, διαμορφώνεται ασυνείδητα σε κλάσματα του δευτερολέπτου και αναλόγως με τη γνώμη που θα σχηματίσουμε, είμαστε θετικά ή αρνητικά προκατειλημμένοι απέναντι του. Η εκπαίδευση στους μη λεκτικούς κανόνες προσφέρει στους εκπαιδευόμενους μία μοναδική οπτική πάνω στον αθέατο κόσμο της επικοινωνίας, ο οποίος λαμβάνει χώρο γύρω μας συνεχώς, χωρίς όμως πάντα να τον αντιλαμβανόμαστε. Στο πρώτο μέρος του εκπαιδευτικού σεμιναρίου της Μη Λεκτικής Επικοινωνίας, οι συμμετέχοντες θα εκπαιδευτούν πάνω στις βασικές αρχές της Γλώσσας του Σώματος, των Μικροεκφράσεων του Προσώπου και της Ανίχνευσης Ψεύδους, θα κατανοήσουν το πως τα συναισθήματα των ανθρώπων εξωτερικεύονται συνεχώς πάνω στο σώμα και στο πρόσωπο τους, ενώ ταυτόχρονα τα άτομα θα μάθουν πως να ελέγχουν τις αντιδράσεις αυτές πάνω τους και να τις χρησιμοποιούν προς όφελος τους.

## Σκοπός - Οφέλη

Μετά το τέλος του εκπαιδευτικού αυτού τμήματος, τα άτομα θα κατέχουν τις απαραίτητες γνώσεις πάνω στη μη-λεκτική επικοινωνία και θα είναι ικανά να προσαρμόζουν την κινησιολογία τους με βάση το τι θέλουν να πετύχουν, να αναγνωρίζουν τις συναισθηματικές καταστάσεις των πελατών και των ατόμων γύρω τους, αλλά και να αυξάνουν τη συμπάθεια των πελατών και των ανθρώπων προς το πρόσωπο τους.

### • ΗΜΕΡΑ ΔΕΥΤΕΡΗ: ΜΕΘΟΔΟΙ ΣΥΜΠΕΡΙΦΟΡΑΣ – ΕΝΣΥΝΑΙΣΘΗΣΗ & ΕΞΕΛΙΞΗ

Οι εκπαιδευόμενοι, έχοντας εξοικειωθεί με τη σημασία και τις τεχνικές της μη λεκτικής επικοινωνίας, προχωράνε στο επίπεδο της κατανόησης και της εκπαίδευσης πάνω στους σημαντικότερους τρόπους συμπεριφοράς, των αρχών της ενσυναίσθησης, της συναισθηματικής νοημοσύνης αλλά και της προσωπικής εξέλιξης. Η συμπεριφορά του εργαζομένου στο περιβάλλον εργασίας ή του ατόμου στο γενικότερο πλαίσιο επικοινωνίας φέρει άμεσες επιπτώσεις στα επαγγελματικά και προσωπικά του αποτελέσματα. Ποικίλες συμπεριφορές που έχουμε «κληρονομήσει» από την οικογένεια μας ή που αντιγράφουμε από το στενό κοινωνικό μας κύκλο μπορεί να έρχονται σε πλήρη αντίθεση με εκείνες που έχει το άλλο άτομο, με αποτέλεσμα να υπάρχουν συγκρούσεις και ελλιπής κατανόηση στα πλαίσια των συνεργασιών και των κοινωνικών δραστηριοτήτων. Ταυτόχρονα, ο τρόπος με τον οποίο το άτομο «φιλητράρει» ασυνείδητα το κάθε επίπεδο της επικοινωνία του, μπορεί είτε να απωθήσει ασυνείδητα τον πελάτη, το συνεργάτη ή τη νέα επαφή του, είτε να αυξήσει σημαντικά τα επίπεδα συμπάθειας των εξωτερικών ατόμων προς το πρόσωπο του. Δύο πολύ διαφορετικά αποτελέσματα, τα οποία κρίνονται στη λεπτομέρεια.

## Σκοπός - Οφέλη

Μετά το τέλος του εκπαιδευτικού αυτού τμήματος, οι εκπαιδευόμενοι θα κατέχουν ένα «οπλοστάσιο» συμπεριφορών, τεχνικών προσέγγισης και αύξησης της συμπάθειας προς το πρόσωπο τους, ενώ θα έχουν κατανοήσει τη σημασία, τα οφέλη και τα κόστη που φέρει η κάθε μία από αυτές. Επιπροσθέτως, τα άτομα θα έχουν πλέον εξοικειωθεί με τις θεμελιώδεις αρχές της συναισθηματικής νοημοσύνης και της διπλωματίας στην επικοινωνία και θα είναι σε θέση να δημιουργούν ένα υγιές περιβάλλον στην εργασία τους αλλά και στην καθημερινότητα τους, το οποίο θα βασίζεται στην κατανόηση των ανθρώπων που τους περιβάλλουν.

Το πρόγραμμα πραγματοποιείται στην ελληνική γλώσσα (διαφάνειες και οπτικοακουστικό υλικό σε ελληνική και αγγλική), ενώ υπάρχει και η δυνατότητα παράδοσης τους στην αγγλική γλώσσα.

## Σε ποιους απευθύνεται

Το πρόγραμμα αυτό απευθύνεται σε στελέχη διευθύνσεων, σε τμήματα επικοινωνίας, πωλήσεων και δημοσίων σχέσεων, σε υπεύθυνους αξιολόγησης και πρόσληψης προσωπικού, σε άτομα που ασχολούνται με θέματα εταιρικής υπευθυνότητας, ανθρώπινου δυναμικού και εταιρικών σχέσεων σε Ελλάδα και εξωτερικό, σε νέους επιχειρηματίες, καθώς και σε ιδιώτες που επιθυμούν να αποκτήσουν ένα σύνολο πιστοποιημένων γνώσεων πάνω στις αρχές της σύγχρονης επικοινωνίας.

Μετά την ολοκλήρωση του προγράμματος, χορηγείται Βεβαίωση Παρακολούθησης της TÜV AUSTRIA ACADEMY και της Charisma Academy.

# ΠΩΛΗΣΕΙΣ – ΤΡΟΠΟΙ ΠΕΙΘΟΥΣ – ΑΥΞΙΣΗ ΕΠΙΡΡΟΗΣ

## Εισαγωγή στο πρόγραμμα

Τίποτα δεν κινείται στον κόσμο και στην ανθρώπινη κοινωνία, εάν πρώτα δεν έχει πραγματοποιηθεί κάποιου είδους πώληση. Τα θεμέλια της κοινωνίας μας στηρίζονται στη διαδικασία της πώλησης, ωστόσο, η μορφή της έχει αλλιάξει δραστικά τα τελευταία χρόνια.

Η σύγχρονη επιστήμη των πωλήσεων έχει εξελιχθεί μέσω των πεδίων της συμπεριφοριστικής ψυχολογίας, της εξελικτικής βιολογίας και της κοινωνιολογίας και οι τεχνικές και τα εργαλεία που χρησιμοποιούνται σήμερα στο χώρο του marketing και των πωλήσεων προέρχονται από τα αποτελέσματα που φέρουν αυτές οι επιστήμες. Οι εκπαιδευτικές θεματολογίες του διήμερου προγράμματος διαμορφώνονται γύρω από τη χρήση αυτών των επιστημών στο χώρο των πωλήσεων και των δημοσίων σχέσεων. Πως μπορεί το άτομο να αυξήσει την επιρροή που ασκεί στους ανθρώπους γύρω του και πως μπορεί να χρησιμοποιήσει τα εργαλεία που βασίζονται στα ένστικτα τους είδους μας για να πείσει τον ενδιαφερόμενο ή για να κερδίσει την εύνοια του κοινωνικού του κύκλου; Υπάρχουν συμπεριφορές που είναι ενάντια στη φύση του ανθρώπου; Πως αξιοποιούνται αυτές στο χώρο του marketing; Ποια είναι τα τρία στάδια της πώλησης, ποια είναι τα βήματα που πρέπει να ακολουθηθούν σε κάθε ένα από αυτά τα στάδια και πως μπορούμε να μετατρέψουμε μία αντίρρηση σε κατάφαση; Πως μπορούμε να προστατευτούμε απέναντι σε τεχνικές που χρησιμοποιούνται σε εμάς ασυνείδητα, με στόχο να αγοράσουμε κάποιο προϊόν που δε θέλουμε; Αυτά και πολλά ακόμα είναι μερικά από τα ερωτήματα τα οποία πρόκειται να απαντηθούν κατά τη διάρκεια της διήμερης εκπαίδευσης.

## Θεματολογία

### • ΗΜΕΡΑ ΠΡΩΤΗ: ΤΕΧΝΙΚΕΣ ΠΕΙΘΟΥΣ ΚΑΙ ΕΠΙΡΡΟΗΣ

Ο πελάτης, ο αγοραστής, ο συνεργάτης, ο φίλος, εμείς οι ίδιοι, όλοι οι άνθρωποι και το πως συμπεριφερόμαστε πηγάζει κατά ένα μεγάλο ποσοστό από την εξέλιξη του είδους μας. Το τι αγοράζουμε, το γιατί πραγματικά το αγοράζουμε και τι είναι αυτό που μας πείθει να υλοποιήσουμε την κάθε σκέψη μας είναι αποτέλεσμα συγκεκριμένων «κουμπιών» στην ανθρώπινη ψυχολογία μας, τα οποία πατήθηκαν τη σωστή στιγμή και με το σωστό τρόπο. Η ψυχολογία που ασχολείται με την ανθρώπινη συμπεριφορά μας έχει παρουσιάσει τους έξι (6) βασικούς πυλώνες, γύρω από τους οποίους διαμορφώθηκαν ολόκληρα επαγγέλματα, όπως αυτό το marketing, και με τους οποίους ήρθαν στη δημοσιότητα άνθρωποι που διαμόρφωσαν την κοινή γνώμη και επηρέασαν ολόκληρες αγορές και έθνη.

### Σκοπός - Οφέλη

Μετά το τέλος του εκπαιδευτικού αυτού προγράμματος, τα άτομα θα είναι πλήρως εξοικειωμένα με τους κανόνες της ψυχολογίας που οδηγούν το κάθε βήμα του ανθρώπου και θα είναι σε θέση να χρησιμοποιήσουν αυτούς τους κανόνες προς όφελος τους, αλλά και να αμυνθούν απέναντι τους, όταν αντιληφθούν πως αυτοί δρουν πάνω τους. Οι εκπαιδευόμενοι θα γνωρίσουν ένα σύνολο τεχνικών αύξησης της επιρροής και της πειθούς, οι οποίες συνδυαστικά με τις γνώσεις της μη λεκτικής επικοινωνίας, των λεκτικών μεθόδων και των συμπεριφορών, θα δημιουργήσουν όλες τις απαραίτητες επικοινωνιακές δομές, ώστε να προχωρήσουν στο επόμενο σεμινάριο, εκείνο των πωλήσεων.

### • ΗΜΕΡΑ ΔΕΥΤΕΡΗ: ΠΩΛΗΣΕΙΣ

Οι άνθρωποι δεν αγοράζουν ένα προϊόν, αλλά ένα συναίσθημα. Η ζεστή χειραψία και το πλατύ χαμόγελο, αποτελούν μεθόδους του παρελθόντος. Ο σύγχρονος πωλητής πρόκειται να εκπαιδευτεί πάνω σε εργαλεία και σε τεχνικές που θα τον βοηθήσουν να εντοπίσει τα κρυμμένα «θέλω», τις ενδόμυχες επιθυμίες και τους βαθιά θαμμένους «πόνους» που φέρει ο αγοραστής μαζί του. Η ψυχολογία του ίδιου του πωλητή, το πως βλέπει ο ίδιος τη διαδικασία της πώλησης και το κατά πόσο είναι διατεθειμένος να κατανοήσει και να βοηθήσει πραγματικά τον αγοραστή, είναι πολλές φορές και οι σημαντικότερες αρχές στη διαδικασία της πώλησης, αφού οι υποψήφιοι αγοραστές έρχονται σε αυτόν για να αγοράσουν μία εμπειρία, που με τη σειρά τους θα τους προσφέρει το συναίσθημα που εκείνοι αναζητούν.

### Σκοπός - Οφέλη

Μετά το τέλος του εκπαιδευτικού αυτού προγράμματος, τα άτομα θα έχουν κατανοήσει πλήρως την ψυχολογία του σύγχρονου καταναλωτή και θα είναι σε θέση να αναγνωρίσουν και να διαχειριστούν τα διαφορετικά είδη των πελατών που θα συναντήσουν. Οι εκπαιδευόμενοι θα εξοικειωθούν με τα τρία (3) επίπεδα της πώλησης, τα οποία καλύπτουν ολόκληρο το φάσμα της διαδικασίας της πώλησης, από την προετοιμασία του πωλητή, μέχρι την προσέγγιση με τον υποψήφιο αγοραστή και την ολοκλήρωση της συμφωνίας μαζί του. Επιπροσθέτως, στα άτομα θα δοθεί ένα νέο «οπλοστάσιο» τεχνικών και με-

θόδων διερεύνησης των προθέσεων, των δυνατοτήτων, αληθιά και των λογικών και συναισθηματικών τρόπων με τον οποίο βλέπουν οι υποψήφιοι αγοραστές το προϊόν, ενώ παράλληλα τα άτομα θα μάθουν πως να επηρεάζουν τη διαδικασία της πώλησης προς όφελός τους, πως να διαχειρίζονται τις αντιρρήσεις των πελατών και πως να τις μετατρέπουν σε συμφωνίες.

### **Σε ποιους απευθύνεται**

Το πρόγραμμα αυτό απευθύνεται σε στελέχη διευθύνσεων, σε τμήματα επικοινωνίας, πωλήσεων και δημοσίων σχέσεων, σε υπεύθυνους αξιολόγησης και πρόσληψης προσωπικού, σε άτομα που ασχολούνται με θέματα εταιρικής υπευθυνότητας, ανθρώπινου δυναμικού και εταιρικών σχέσεων σε Ελλάδα και εξωτερικό, σε νέους επιχειρηματίες, καθώς και σε ιδιώτες που επιθυμούν να αποκτήσουν ένα σύνολο πιστοποιημένων γνώσεων πάνω στις σύγχρονες μεθόδους των πωλήσεων, των τρόπων πειθούς και της αύξησης της επιρροής.

Μετά την ολοκλήρωση του προγράμματος, χορηγείται Βεβαίωση Παρακολούθησης της TÜV AUSTRIA ACADEMY και της Charisma Academy.

## ΣΥΝΑΙΣΘΗΜΑΤΙΚΗ ΝΟΗΜΟΣΥΝΗ ΣΤΙΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΙΣ

Η TÜV AUSTRIA Academy σε συνεργασία με τη Charisma Academy παρουσιάζει το ευρέως γνωστό εκπαιδευτικό πρόγραμμα «ΣΥΝΑΙΣΘΗΜΑΤΙΚΗ ΝΟΗΜΟΣΥΝΗ». Το συγκεκριμένο πρόγραμμα έρχεται να προσφέρει μία ολοκληρωμένη εκπαίδευση σε όλους όσους ενδιαφέρονται να αυξήσουν τη συναισθηματική τους νοημοσύνη και να αποκτήσουν τα εργαλεία για να δημιουργήσουν ένα καλύτερο εργασιακό περιβάλλον και υγιέστερες κοινωνικές και προσωπικές σχέσεις.

### Εισαγωγή στο πρόγραμμα:

Όλοι μας μάθαμε στο σχολείο και στα μετέπειτα βήματα της ζωής μας τι σημαίνει «εξυπνάδα» και πως ένας έξυπνος άνθρωπος ενδέχεται να φέρει καλύτερα αποτελέσματα στην επαγγελματική και προσωπική του ζωή. Οι έρευνες των τελευταίων χρόνων ωστόσο, δείχνουν πως το σημαντικότερο κριτήριο για την επιτυχία των περισσότερων ανθρώπων στη ζωή είναι κάτι που ονομάζεται Συναισθηματική Νοημοσύνη και που δε διδάσκεται στη βασική εκπαίδευση, αλλά διαμορφώνεται κατά κύριο λόγο από τις εμπειρίες μας και από τις καθημερινές αποφάσεις που λαμβάνουμε.

Το άτομο που επενδύει και συνεχώς αυξάνει τη Συναισθηματική του Νοημοσύνη δεν είναι εκείνο που ασχολείται με τα συναισθήματα του, αλλά με την κατανόηση και τη διαχείριση των δυναμικών που λαμβάνουν μέρος μέσα σε ένα κοινωνικό σύνολο. Είτε πρόκειται για ένα εργασιακό περιβάλλον, είτε για μία κοινωνική συνάθροιση, το άτομο είναι σε θέση να αξιολογήσει τους ανθρώπους που το πλαισιώνουν και χρησιμοποιώντας το ιδιαίτερο αυτό είδος νοημοσύνης, να αντιληφθεί την πραγματικότητα που βιώνει ο κάθε ένας από αυτούς και να εξομαλύνει τις τυχόν δυσκολίες στην επικοινωνία μεταξύ τους, με τελικό αποτέλεσμα εκείνος ή εκείνη να αυξάνει όλο και περισσότερο την «αξία» του/της.

### Σκοπός - Οφέλη

Μετά το τέλος του εκπαιδευτικού προγράμματος, οι συμμετέχοντες θα κατέχουν τις απαραίτητες γνώσεις και τα εργαλεία πάνω στο πως να αντιληφθούν άμεσα και να επιλύσουν τα ζητήματα επικοινωνίας που μπορεί να παρουσιαστούν στον εργασιακό χώρο, αλλά και στην προσωπική τους ζωή. Είτε πρόκειται για τη διαχείριση ενός δύσκολου πελάτη, είτε για τη δημιουργία ενός υγιέστερου επαγγελματικού ή προσωπικού περιβάλλοντος, θα είναι σε θέση να αντιμετωπίσουν οποιαδήποτε πρόκληση, χρησιμοποιώντας τις αρχές της αυτοσυγκράτησης, της αυτογνωσίας, της εν-συναίσθησης και της διαχείρισης των σχέσεων.

### Σε ποιους απευθύνεται

Το πρόγραμμα αυτό απευθύνεται σε στελέχη Γενικών Διευθύνσεων, σε Τμήματα Πωλήσεων και Δημοσίων Σχέσεων, σε υπεύθυνους αξιολόγησης και πρόσληψης προσωπικού, καθώς και σε άτομα που ασχολούνται με θέματα, εταιρικής υπευθυνότητας, ανθρώπινου δυναμικού και εταιρικών σχέσεων σε Ελλάδα και εξωτερικό.

Μετά την ολοκλήρωση του προγράμματος, χορηγείται Βεβαίωση Παρακολούθησης της TÜV AUSTRIA Academy και της Charisma Academy.

## ΠΡΟΣΩΠΙΚΗ ΑΠΟΔΟΤΙΚΟΤΗΤΑ & ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑ

Η TÜV Austria Hellas σε συνεργασία με την STA παρουσιάζει το καινοτόμο εκπαιδευτικό πρόγραμμα «Προσωπική Αποδοτικότητα και Επικοινωνία». Το πρόγραμμα βασίζεται στη εργασία του Ελβετού Ψυχολόγου Carl Jung και ιδιαίτερα στην θεώρηση του ότι όλες οι αλλαγές ξεκινούν από μέσα μας. Με βάση αυτή την αρχή, το πρόγραμμα αποτελεί ένα ταξίδι αυτογνωσίας και παράλληλα εξερεύνησης της συμπεριφοράς των άλλων.

### Σε ποιους απευθύνεται

Το εκπαιδευτικό αυτό πρόγραμμα απευθύνεται σε όλους όσους επιθυμούν να διαμορφώσουν πιο αποτελεσματικές επαγγελματικές και προσωπικές σχέσεις. Να κατανοήσουν τους λόγους που οι άλλοι συμπεριφέρονται με τον τρόπο που συμπεριφέρονται – ιδιαίτερα αυτοί που δεν τους μοιάζουν – και να μάθουν πως θα προσαρμόσουν ανάλογα την δική τους συμπεριφορά.

### Θεματολογία

- Η Δύναμη της Αντίληψης
- Οι Χρωματικές Ενέργειες της Insights
- Τα δυνατά σημεία και αδυναμίες των Χρωματικών Ενεργειών
- Οι Προτιμήσεις κατά Jung
- Οι 8 Τύποι του Discovery
- Οι 72 Επιμέρους Τύποι
- Η Προσωπική Έκθεση Discovery της Insights
- Δουλεύοντας με την Προσωπική Έκθεση:
  - Προσωπικό Στυλ
  - Σχέσεις με τους Άλλους
  - Λήψη Αποφάσεων
  - Τα Χρωματικά Διαγράμματα και η ερμηνεία τους
  - Πιθανά «Τυφλά» Σημεία
  - Αποτελεσματική Επικοινωνία
  - Φραγμοί στην Αποτελεσματική Επικοινωνία
  - Η αξία μου για την ομάδα
  - Υποδείξεις για Ανάπτυξη
- Αναγνωρίζοντας το Στυλ των άλλων
- Προσαρμογή στο Στυλ των άλλων
- Πρόγραμμα Δράσης και τα Κλειδιά της Επιτυχίας

### Μεθοδολογία

Το πρόγραμμά μας της Προσωπικής Αποδοτικότητας & Επικοινωνίας υποστηρίζεται από ένα πρωτοποριακό μαθησιακό σύστημα: το Discovery, το οποίο μας δίνει τη δυνατότητα να αναγνωρίσουμε τις προτιμήσεις μας και να εκτιμήσουμε τις δυνατότητές μας. Η χρήση τεσσάρων χρωματικών ενεργειών – Φλογερού Κόκκινου, Ηλιόθλουστου Κίτρινου, Γίνου Πράσινου και Δροσερού Γαλάζιου – δημιουργεί μια κοινή γλώσσα και πλαίσιο αναφοράς πάνω στα οποία οι συμμετέχοντες μπορούν να βελτιώσουν τις σχέσεις τους με τους άλλους.

Χρησιμοποιώντας την Προσωπική Έκθεση Discovery, η οποία εκδίδεται μετά από τη συμπλήρωση σχετικού ερωτηματολογίου, το πρόγραμμά βοηθά κάθε συμμετέχοντα να καταλάβει καλύτερα την προσωπικότητά του, να αναγνωρίζει άλλους τύπους προσωπικότητας και να προσαρμόζεται σε διαφορετικές ανάγκες επικοινωνίας.

Το πρόγραμμά διεξάγεται από Πιστοποιημένους Εισηγητές- Insights Accredited Practitioners.

### Στο τέλος του προγράμματος

- Θα έχετε μάθει έναν εύκολο τρόπο για να προσεγγίζετε και να συνεργάζεστε με τους άλλους καλύτερα
- Θα κατανοήσετε τις αιτίες της διαφορετικότητας των άλλων, ώστε να δικαιολογήσετε συμπεριφορές που σήμερα σας «ξενίζουν»
- Θα μπορείτε να αντιμετωπίζετε καταστάσεις που μέχρι σήμερα, δυσκολεύεστε να αντιμετωπίσετε
- Θα μάθετε πιο είναι το ιδανικό περιβάλλον και συνθήκες για να αξιοποιήσετε το ταλέντο σας και να αποδώσετε στο μέγιστο των δυνατοτήτων σας
- Θα διαμορφώσετε ένα σχέδιο προσωπικής ανάπτυξης που να ταιριάζει απόλυτα στη δική σας ξεχωριστή προσωπικότητα
- Θα έχετε ανακαλύψει τον πιο αποτελεσματικό δρόμο για προσωπική και επαγγελματική ανάπτυξη δική σας και των μελών της ομάδας σας

**Συμπεριλαμβάνεται το ποσό των 120 ευρώ που αντιστοιχεί στην Προσωπική Έκθεση Discovery και το οποίο προκαταβάλλεται 15 ημέρες πριν την ημερομηνία υλοποίησης του προγράμματος, για τη χρήση της πλατφόρμας INSIGHTS και τη συμπλήρωση του αντίστοιχου ερωτηματολογίου από τους συμμετέχοντες).**





# 10

Εφοδιαστική  
αλυσίδα

# FORECASTING AND DEMAND PLANNER

Η νέα τάξη πραγμάτων έχει αναγκάσει τις επιχειρήσεις που ασχολούνται με το Λιανεμπόριο, την χονδρική, τους παραγωγούς, τους διανομείς, τους κατασκευαστές και το ηλεκτρονικό εμπόριο, να εξαρτώνται εξαιρετικά από τον σχεδιασμό της ζήτησης, αλλά και να είναι μόνο επικερδείς και βιώσιμες όσες επιχειρήσεις βελτιώνουν διαρκώς τις στρατηγικές σχεδιασμού της ζήτησης και την ακρίβεια υπολογισμού τους. Για αυτό ξοδεύουν πολύ χρόνο (λειτουργικό κόστος) για να μελετήσουν και να αξιολογήσουν τα δεδομένα, να αναλύσουν τις πωλήσεις και να βελτιώσουν την πρόβλεψη της ζήτησης και την ακρίβεια σχεδιασμού της ζήτησης.

Πρέπει λοιπόν να καθορίσουμε ποια είναι η πρόβλεψη της ζήτησης, ο σχεδιασμός και ποια είναι η διαφορά μεταξύ τους. Όταν αναφερόμαστε σε μια πρόβλεψη ζήτησης, μιλάμε για μια πρόβλεψη της ποσότητας του προϊόντος που πρόκειται να πωληθεί, να μεταφερθεί ή να χρησιμοποιηθεί διαφορετικά κατά τη διάρκεια μιας συγκεκριμένης χρονικής περιόδου. Ο προγραμματισμός ζήτησης είναι μια διαδικασία προγραμματισμού των μελλοντικών ενεργειών, με βάση μια πρόβλεψη που είχε γίνει προηγουμένως. Τα πλεονεκτήματα μιας ακριβούς πρόβλεψης και σχεδιασμού, φυσικά, περιλαμβάνουν την τάση της αγοράς (Forecasting) για το τι ο πελάτης σας πρόκειται να ζητήσει από εσάς.

Σε αυτές τις δύσκολες οικονομικές περιόδους, βλέπουμε όλο και περισσότερες εταιρείες να δίνουν προσοχή στις προβλέψεις και οι επιχειρήσεις προσπαθούν να τις κάνουν όλο και πιο αποτελεσματικές με σκοπό την μείωση του κόστους και την καλύτερη εξυπηρέτηση του πελάτη.

## Σκοπός

Ο σκοπός του εκπαιδευτικού προγράμματος είναι να εκπαιδεύσει αρμόδια στελέχη επιχειρήσεων αναφορικά με:

- Την οργάνωση και τη διαδικασία προγραμματισμού της ζήτησης και την λογική του σχεδιασμού της σε σχέση με την στρατηγική της εταιρείας και την ικανοποίηση των προσδοκιών των πελατών της
- Την κατανόηση στρατηγικών διατήρησης προϊόντων π.χ. make-to-stock, make-to-order.
- Την εφαρμογή του ABC στα προϊόντα
- Την ανάπτυξη στρατηγικών διανομής προϊόντων και της αποθήκευσης
- Την πρόβλεψη και την πολιτική διαχείρισης αποθέματος, Στρατηγικές μείωσης αποθεμάτων και της δομής προγραμματισμού της Ζήτησης
- Τον προσδιορισμό του καλύτερου τρόπου πρόβλεψης ενός πιο ρεαλιστικού επιπέδου μελλοντικής ζήτησης για προϊόντα ή / και υπηρεσίες
- Την κατανόηση των ενεργειών του πελάτη που οδηγούν τη ζήτηση (customer Service)
- Τα νέα μοντέλα υπολογισμού και τα τεχνολογικά εργαλεία
- Τα KPI'S
- Το Demand Planning στο e-commerce

## Σε ποιους απευθύνεται

Το πρόγραμμα αυτό απευθύνεται σε στελέχη της Εφοδιαστικής Αλυσίδας, Supply Chain Directors, Logistics Managers, Οικονομικής Διεύθυνσης και Διεύθυνση Πωλήσεων. Επίσης αφορά στελέχη που ασχολούνται με Customer Service, Forecasting & Demand Planners, Προγραμματισμό Παραγωγής, Υπεύθυνους Αγορών, Buyers, Product Managers, καθώς και σε Υπεύθυνους Αποθηκών, Marketing και Πληροφορικής.

Το εκπαιδευτικό πρόγραμμα πραγματοποιείται στην ελληνική γλώσσα.

Μετά την ολοκλήρωση του εκπαιδευτικού προγράμματος, χορηγείται Πιστοποιητικό Παρακολούθησης από την TÜV AUSTRIA ACADEMY.

# ΣΤΕΛΕΧΟΣ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΕΦΟΔΙΑΣΤΙΚΗΣ ΑΛΥΣΙΔΑΣ ΚΑΙ ΝΕΕΣ ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΕΣ

Η TÜV Austria Academy σε συνεργασία με την Logistics Way παρουσιάζει το καινοτόμο εκπαιδευτικό πρόγραμμα **ΣΤΕΛΕΧΟΣ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΕΦΟΔΙΑΣΤΙΚΗΣ ΑΛΥΣΙΔΑΣ ΚΑΙ ΝΕΕΣ ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΕΣ**.

## Εισαγωγή στο πρόγραμμα

Η παγκοσμιοποίηση, η ένταση του διεθνούς ανταγωνισμού, οι αυξημένες απαιτήσεις των πελατών, η κυριαρχία του ηλεκτρονικού επιχειρείν και η πολυπλοκότητα των σημερινών συστημάτων εφοδιασμού είναι κάποιες από τις σύγχρονες τάσεις που επιτάσσουν την ενσωμάτωση της τεχνολογίας στην εφοδιαστική αλυσίδα. Ο ρόλος της τεχνολογίας είναι καταλυτικός στη δημιουργία και διατήρηση αποτελεσματικών πληροφοριακών, υλικών και κεφαλαιακών ροών εντός της εφοδιαστικής αλυσίδας.

Η τεχνολογία ενισχύει τη συνεργασία των μελών της εφοδιαστικής αλυσίδας, δημιουργεί ανταγωνιστικό πλεονέκτημα σε όλες τις επιχειρήσεις-μέλη και προσδίδει προστιθέμενη αξία στις υπηρεσίες/ προϊόντα που προσφέρει στον πελάτη.

Ποικίλα τεχνολογικά εργαλεία και συστήματα χρησιμοποιούνται υπό την ευρεία έννοια της διαχείρισης εφοδιαστικής αλυσίδας και χρειάζεται να γνωρίζουμε ποια, πως, πότε και γιατί πρέπει να εφαρμόσουμε.

Η αποδοτικότητα των υπάρχουσών τεχνολογιών και η ανάπτυξη νέων στα πλαίσια της εφοδιαστικής αλυσίδας και των logistics είναι κρίσιμα ζητήματα για τις σύγχρονες επιχειρήσεις που λειτουργούν πλέον σε διευρυμένα επιχειρησιακά δίκτυα.

## Σκοπός

Στο συγκεκριμένο εκπαιδευτικό πρόγραμμα:

- Θα επιχειρήσουμε την ανάλυση και ταξινόμησή τους, ενώ θα δοθεί έμφαση στις πλέον σύγχρονες και ολοκληρωτικές εφαρμογές που συνδέουν όλες τις λειτουργίες της εφοδιαστικής αλυσίδας υπό κοινή στρατηγική και εγγυώνται κοινό όφελος για όλα τα μέλη της αλυσίδας.
- Θα αναδείξουμε ότι οι έννοιες της διαχείρισης εφοδιαστικής αλυσίδας και της τεχνολογίας πληροφόρησης και επικοινωνίας είναι τόσο ισχυρά συνδεδεμένες που υπάρχει σύγχυση ως προς την προτεραιοποίησή τους σε στρατηγικό επίπεδο. Επίσης, να απαντήσουμε στο βασικό ερώτημα που είναι εάν οι περισσότερες τεχνολογικές εφαρμογές περιορίζονται σε λειτουργικό επίπεδο ή σε μεμονωμένες δραστηριότητες εντός της εφοδιαστικής αλυσίδας.
- Θα δούμε ποιος πρέπει να είναι ο Ρόλος της τεχνολογίας στη δημιουργία αξίας και ανταγωνιστικού πλεονεκτήματος για τις επιχειρήσεις και κατ' επέκταση για όλη την εφοδιαστική αλυσίδα. Συγκεκριμένα, θα μελετήσουμε τις κινητήριες δυνάμεις που ωθούν την εφοδιαστική αλυσίδα στην υιοθέτηση της τεχνολογίας, σε σχέση με :  
την πίεση του διεθνούς ανταγωνισμού
  - την παγκοσμιοποίηση,
  - την ανάγκη μείωσης κόστους
  - την βελτίωση της ποιότητας και
  - την αυτοματοποίηση των σχέσεων με τους συνεργάτες, προμηθευτές και πελάτες μας

## Οι κεντρικοί άξονες θα είναι:

- Η αναγνώριση της σημασίας στην διαχείριση της εφοδιαστικής αλυσίδας και του ρόλου της τεχνολογίας πληροφορικής
- Η βελτιστοποίηση των διαδικασιών της εφοδιαστικής αλυσίδας και ο σχεδιασμός των ροών για την χρήση της τεχνολογίας.
- Η διερεύνηση των υφιστάμενων υποδομών και την δυνατότητα εφαρμογής των πιο σύγχρονων τεχνολογικών εργαλείων και μεθόδων.
- E Commerce Logistics Models
- Last Mile Delivery
- Ηλεκτροκίνηση

### **Σε ποιους απευθύνεται**

Το πρόγραμμα αυτό απευθύνεται σε στελέχη της Εφοδιαστικής Αλυσίδας, Supply Chain Directors, Logistics Managers, Οικονομικής Διεύθυνσης και Διεύθυνση Πωλήσεων. Επίσης αφορά στελέχη που ασχολούνται με Customer Service, Forecasting & Demand Planners, Προγραμματισμό Παραγωγής, Υπεύθυνους Αγορών, Buyers, Product Managers, καθώς και σε Υπεύθυνους Αποθηκών, Marketing και Πληροφορικής.



# Τεχνικά

## ΚΑΝΟΝΙΣΜΟΣ ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΑΣ ΣΚΥΡΟΔΕΜΑΤΟΣ | 2016: Η ΕΦΑΡΜΟΓΗ ΤΩΝ ΑΠΑΙΤΗΣΕΩΝ ΣΤΟ ΕΡΓΟ

Στο εκπαιδευτικό πρόγραμμα αναλύεται ο Κανονισμός που προδιαγράφει τις ελάχιστες γενικές και ειδικές απαιτήσεις, τις οποίες πρέπει να ικανοποιεί το σκυρόδεμα και η εκτέλεση των έργων από σκυρόδεμα.

Σκοπός του εκπαιδευτικού προγράμματος είναι η τεχνική ενημέρωση Μηχανικών Α.Ε.Ι. και Α.Τ.Ε.Ι σε θέματα Τεχνολογίας Σκυροδέματος, Κανονισμών (ΚΤΣ – 2016) και των αντίστοιχων ευρωπαϊκών προτύπων για αδρανή (ΕΛΟΤ EN 12620), τσιμέντο (ΕΛΟΤ EN 197), πρόσθετα σκυροδέματος (ΕΛΟΤ EN 934-2), νερό (ΕΛΟΤ EN 1008).

Στο πρόγραμμα θα γίνει ανάπτυξη των βασικότερων κεφαλαίων του Κανονισμού ΚΤΣ-2016, του σχεδιασμού / μελέτης σύνθεσης σκυροδέματος και των νέων κατηγοριών έκθεσης στο περιβάλλον (exposure classes). Θα πραγματοποιηθούν (2) workshops σε μικρές ομάδες ατόμων (π.χ. πενταμελών) για την επίλυση προβλημάτων σε πραγματικά case studies της παραγωγής / παραλαβής / επεξεργασίας του σκυροδέματος.

Στόχος του σεμιναρίου είναι οι συμμετέχοντες να μπορούν να παρακολουθήσουν με επάρκεια όλες τις διαδικασίες παραγωγής έργου από οπλισμένο σκυρόδεμα.

### Σε ποιους απευθύνεται:

- Σε στελέχη εταιρειών ετοίμου σκυροδέματος
- Σε Μηχανικούς τεχνικών εταιρειών που σχετίζονται με την παραγωγή εργοταξιακού σκυροδέματος
- Σε τεχνικούς σκυροδέματος εργαστηρίου δοκιμών
- Σε Μελετητές και μελετητικά γραφεία ιδιωτικών και δημοσίων έργων, που συντάσσουν τεχνικές προδιαγραφές
- Σε άτομα του δημοσίου τομέα που σχετίζονται με την τεχνολογία του σκυροδέματος (ΚΕΔΕ, ΠΕΔΕ, περιφερειακά εργαστήρια, νομαρχιακά εργαστήρια, ΔΕΚΟ)

Μετά την ολοκλήρωση του εκπαιδευτικού προγράμματος, χορηγείται Πιστοποιητικό Παρακολούθησης από την TÜV AUSTRIA ACADEMY.

# ΔΟΜΙΚΑ ΥΛΙΚΑ – ΚΤΙΖΟΥΜΕ ΜΕ ΓΝΩΣΗ ΚΑΙ ΑΣΦΑΛΕΙΑ

Στο εκπαιδευτικό πρόγραμμα αναλύονται όλες πληροφορίες που αφορούν στα Δομικά Υλικά (περιγραφή, παραγωγή, χρήση), οι νομικές υποχρεώσεις για την επιλογή και τη χρήση τους, καθώς και οι έλεγχοι και οι πιστοποιήσεις, όπως αυτοί ορίζονται.

## Σκοπός - Οφέλη

Σκοπός του εκπαιδευτικού προγράμματος είναι να ενημερωθούν οι συμμετέχοντες σε θέματα που αφορούν την ιστορική εξέλιξη των δομικών υλικών, ώστε να μπορούν:

1. Να περιγράψουν την διαχρονική εξέλιξη της χρήσης των δομικών υλικών και τους τεχνολογικούς – οικονομικούς παράγοντες που επηρέασαν την εξέλιξη αυτή
2. Να διακρίνουν βασικά υλικά που χρησιμοποιούνται στις κατασκευές και να αναφέρουν προδιαγραφές που πρέπει να ικανοποιούν, καθώς και παράγοντες που επιδρούν στις ιδιότητες των διάφορων δομικών υλικών
3. Να περιγράψουν διαδικασίες ελέγχου προδιαγραφών των υλικών και να αξιολογούν ως προς την καταλληλότητα τους, ανάλογα με το είδος της κατασκευής
4. Να επιλέγουν το σωστό δομικό υλικό σύμφωνα με τις ανάγκες τους –απαιτήσεις των
5. Να μπορούν να κατανοούν την συμπεριφορά των δομικών υλικών με βάση τις ιδιότητες των
6. Να ενημερωθούν σε νέες τεχνολογίες των δομικών υλικών και να παρουσιαστούν σύγχρονα πράσινα υλικά
7. Να εκπαιδευτούν σε θέματα πιστοποίησης δομικών υλικών εναρμονισμένων ευρωπαϊκών προτύπων, προδιαγραφών Δημοσίων και Ιδιωτικών Έργων, νομοθεσίας και τεχνολογιών πράσινων υλικών, σχέσης κόστους μεταξύ νέων πιστοποιημένων και παλαιών υλικών, υφισταμένης νομοθεσίας στα δομικά υλικά και νέων ευρωπαϊκών κανονισμών.

## Θεματολογία

### 1. Παρουσίαση των δομικών υλικών που χρησιμοποιούνται στα έργα

Θα περιγραφούν περισσότερα από δέκα δομικά υλικά π.χ Αδρανή, Τσιμέντο, Σκυρόδεμα, Ασφαλτικό σκυρόδεμα, Κονιάματα, Οικοδομικά Τούβλα, Ιστοί κ.α

- Περιγραφή –Προέλευση Γενικά Χαρακτηριστικά ενός εκάστου Δομικού υλικού
- Τρόποι παραγωγής, Επιλογή Επεξεργασία
- Ιδιότητες των δομικών υλικών
- Έλεγχοι –Αξιολόγηση των δομικών υλικών με βάση τα αποτελέσματα των ελέγχων
- Χρήσεις των Δομικών υλικών

### 2. Νομικές υποχρεώσεις μελετητών – επιβλεπόντων – κατασκευαστών για την επιλογή των δομικών υλικών που ενσωματώνονται στις κατασκευές

- Προδιαγραφές Δημοσίων έργων – ΠΕΤΕΠ
- Προδιαγραφές εφαρμογών

### 3. Ποιότητα, Προδιαγραφές

- Πράσινα υλικά – τράπεζες πληροφοριών
- Παλαιάς & νέας τεχνολογίας υλικά (Σχέση κόστους – προδιαγραφών μεταξύ νέων πιστοποιημένων & παλαιών υλικών)
- Τυποποίηση υλικών
- Πρότυπα ελέγχου δοκιμών
- Προδιαγραφές υλικών – τεχνικοί φάκελοι

### 4. Πιστοποίηση Δομικών υλικών

- Μέθοδοι πιστοποίησης
- Φορείς πιστοποίησης
- Επίπεδα πιστοποίησης
- Δηλώσεις επίδοσης
- Σημάνσεις κατά CE 5. Έλεγχος Αγοράς στον Κλάδο των Δομικών Υλικών

## 5. Έλεγχος Αγοράς στον Κλάδο των Δομικών Υλικών

- Ευρωπαϊκή νομοθεσία
- Εθνική νομοθεσία

## 6. Έλεγχοι γνησιότητας των Πιστοποιητικών συμμόρφωσης κατά CE

- Τράπεζες πληροφοριών
- Υποχρεώσεις φορέων πιστοποίησης
- Μεθοδολογία αναγνώρισης πλαστών σημάτων

## 7. Ευρωπαϊκά πρότυπα δομικών υλικών

- Σύνταξη - Αναθεώρηση προτύπων
- Δομή – μεθοδολογία – πεδία εφαρμογής
- Εφαρμογή στην πράξη των προτύπων

### Σε ποιους απευθύνεται:

Το εκπαιδευτικό πρόγραμμα απευθύνεται σε:

1. Πολιτικοί Μηχανικοί
2. Αρχιτέκτονες Μηχανικοί
3. Χημικούς Μηχανικούς
4. Μεταλλειολόγους Μηχανικούς
5. Μηχανικούς που ασχολούνται με την ποιότητα
6. Μελετητές Έργων
7. Κατασκευαστές Έργων
8. Στελέχη Τεχνικών Εταιρειών
9. Στελέχη Μελετητικών Εταιρειών
10. Εργοταξίαρχες - Εργοδηγούς



# ΕΠΙΒΛΕΠΩΝ ΣΥΝΕΡΓΕΙΟΥ ΜΟΝΩΣΗΣ ΒΑΣΕΙ ΕΛΛΗΝΙΚΩΝ ΤΕΧΝΙΚΩΝ ΠΡΟΔΙΑΓΡΑΦΩΝ ΕΛΟΤ ΤΠ ΚΑΙ ΚΕΝΑΚ ΣΥΜΦΩΝΑ ΜΕ ΤΟ ΠΡΟΤΥΠΟ EN ISO 17024

Το πρόγραμμα κατάρτισης έχει στόχο την απόκτηση από τους καταρτιζόμενους των απαραίτητων γνώσεων, ικανοτήτων και δεξιοτήτων, για τη μελέτη, κατασκευή και έλεγχο εργασιών μόνωσης, βάσει των απαιτήσεων των Ελληνικών Τεχνικών Προτύπων και Κανονισμών.

## Αναγκαιότητα

Για τις τεχνικές εργασίες μόνωσης στα κτήρια, έχουν δημιουργηθεί από τον Ελληνικό Οργανισμό Τυποποίησης (ΕΛΟΤ) και έχουν τεθεί σε υποχρεωτική ισχύει για τα δημόσια έργα, μια σειρά από νέες Ελληνικές Τεχνικές Προδιαγραφές (ΕΛΟΤ ΤΠ) που αφορούν τον συνδυαστικό τρόπο εργασίας, την επιλογή και χρήση των υλικών.

Το γεγονός αυτό καθιστά αναγκαία την κατάρτιση και πιστοποίηση επί των συγκεκριμένων εθνικών τεχνικών προδιαγραφών όλων των εμπλεκόμενων σε δημόσια έργα μηχανικών και τεχνιτών όπως: ενεργειακοί επιθεωρητές, μηχανικοί μελετητικών και τεχνικών εταιριών, μηχανικοί τεχνικών υπηρεσιών του Δημοσίου (Δήμων, Περιφέρειας, Στρατού, Νοσοκομείων, κλπ.) καθώς τα πρότυπα εμπεριέχουν ρητή αναφορά, για την κατά προτεραιότητα επιλογή καταρτισμένου και πιστοποιημένου προσωπικού στην εκτέλεση εργασιών μόνωσης.

Επίσης, στο πλαίσιο εφαρμογής της Νέας Προγραμματικής Περιόδου για την Πολιτική της Συνοχής 2014-2020, σε επίπεδο χρηματοδοτούμενων ιδιωτικών έργων από την Ε.Ε για την εξοικονόμηση ενέργειας στα κτήρια (κατοικίες, ξενοδοχεία κ.α.), είναι υποχρεωτική η εφαρμογή πιστοποιημένων υλικών, συστημάτων και μεθόδων μόνωσης σύμφωνα με την ευρωπαϊκή οδηγία 2010/31/ΕΕ και την εθνική νομοθεσία Ν.3661/08/2008, γεγονός που καθιστά την πιστοποίηση αναγκαία για τους μηχανικούς και τους τεχνίτες μόνωσης που δραστηριοποιούνται σε επιδοτούμενα από την ΕΕ προγράμματα μόνωσης κατοικιών όπως π.χ. το «Εξοικονόμηση κατ' Οίκον», καθώς και για τους υπεύθυνους μηχανικούς συντήρησης, ανακαίνισης και ενεργειακής αναβάθμισης μεγάλων ιδιωτικών κτηριακών εγκαταστάσεων, Ξενοδοχείων, Βιομηχανιών κλπ.

## Το πρόγραμμα αφορά:

- Ενεργειακού επιθεωρητές
- Αρχιτέκτονες Διπλωματούχους Ανωτάτων Σχολίων
- Πολιτικούς Μηχανικούς
- Μηχανολόγους
- Ηλεκτρολόγους
- Χημικούς Μηχανικούς
- Μηχανικούς Περιβάλλοντος
- Τεχνολογικής Εκπαίδευσης Μηχανικούς
- Μελετητικά και τεχνικά γραφεία κτηριακών έργων
- Τεχνικές υπηρεσίες Δήμων – Περιφέρειας
- Τεχνικές υπηρεσίες Στρατού – Νοσοκομείων
- Ένωση Ξενοδόχων για περαιτέρω κοινοποίηση στα μέλη τους που διατηρούν τεχνικά τμήματα συντήρησης.
- Επαγγελματίες τεχνίτες και επιχειρήσεις μόνωσης

## Εκπαιδευτικό αντικείμενο

Στο πρόγραμμα κατάρτισης αναλύονται όλες οι συμβατικές μεθοδολογίες μόνωσης, στεγανοποίησης και ξηράς δόμησης, για την επίτευξη ορθολογικής ενεργειακής συμπεριφοράς, σε νέα και υφιστάμενα κτήρια σύμφωνα με τα Ελληνικά Τεχνικά Πρότυπα και κανονισμούς.

Παρουσιάζονται οι κατασκευαστικές πρακτικές για την αποφυγή ή την επίλυση προβλημάτων κτηριακής παθολογίας που εμπεριέχουν πλήθος τεχνικών λεπτομερειών και ειδικών απαιτήσεων, άγνωστων στη πλειοψηφία του τεχνικού κόσμου, αλλά κρίσιμων για την επιτυχία, τη λειτουργικότητα και την ασφάλεια της κατασκευής.

Στο πλαίσιο του εκπαιδευτικού προγράμματος παρέχεται αρχειακό υλικό τεχνικών λύσεων σε AutoCad και παρουσιάζεται η χρήση βοηθητικού software.

### Με την ολοκλήρωση του προγράμματος:

- Ο μελετητής μηχανικός έχει δυνατότητα δημιουργίας αναλυτικών προδιαγραφών με βάση τα Ελληνικά Τεχνικά Πρότυπα και Κανονισμούς και την ευχέρεια να επιλύσει σχεδιαστικά πολύπλοκα θέματα μόνωσης.
- Ο κατασκευαστής μηχανικός, έχει τη δυνατότητα να κοστολογήσει με ακρίβεια και να κατευθύνει τις σύνθετες εργασίες του τεχνικού προσωπικού μόνωσης, σύμφωνα με τις ορθές πρακτικές που θέτουν τα Ελληνικά Τεχνικά Πρότυπα και οι Κανονισμοί.
- Ο επιβλέπων μηχανικός έχει τη δυνατότητα να αξιολογήσει την ποιότητα της εκτελεσθείσας τεχνικής εργασίας και τη συμβατότητά της με τα Ελληνικά Τεχνικά Πρότυπα και Κανονισμούς, καθώς και να εφαρμόζει πρωτόκολλα παραλαβής έργου και διαδικασίες εργοταξιακών ελέγχων που τα Πρότυπα ορίζουν.
- Ο τεχνίτης θερμομόνωσης αποκτά ένα μοναδικό επαγγελματικό προβάδισμα στην ελεύθερη αγορά εργασίας και ουσιαστικές γνώσεις, ικανότητες και δεξιότητες στο αντικείμενο της μόνωσης.

Μετά την ολοκλήρωση του εκπαιδευτικού προγράμματος, χορηγείται Πιστοποιητικό Παρακολούθησης με πιστοποίηση TÜV AUSTRIA ACADEMY.

Επίσης παρέχεται η δυνατότητα συμμετοχής σε εξετάσεις πιστοποίησης και απονομής Πιστοποιητικού με τίτλο «Επιβλέπων Συνεργείου Μόνωσης», σύμφωνα με το πρότυπο EN ISO 17024, εφόσον πληρούνται οι προϋποθέσεις συμμετοχής στο Σχήμα Πιστοποίησης.

Η TÜV AUSTRIA HELLAS είναι διαπιστευμένος φορέας από το Εθνικό Σύστημα Διαπίστευσης (ΕΣΥΔ) για την παροχή πιστοποίησης στην ειδικότητα αυτή.

# ΣΚΥΡΟΔΕΜΑΤΑ - ΑΣΦΑΛΤΟΜΙΓΜΑΤΑ - ΑΔΡΑΝΗ - ΣΗΜΑΝΣΗ CE - ΚΤΣ 2016: ΕΦΑΡΜΟΓΗ ΑΠΑΙΤΗΣΕΩΝ ΣΕ ΤΕΧΝΙΚΑ ΕΡΓΑ & ΕΡΓΑΣΤΗΡΙΑ

Σκοπός του προγράμματος είναι η ενημέρωση σε θέματα Ασφαλτομιγμάτων, Αδρανών Υλικών, Τεχνολογίας Σκυροδέματος, Κανονισμών (R 305/2011, R 568/2014, R 574/2014, ΚΤΣ – 2016) και των αντίστοιχων ευρωπαϊκών προτύπων για αδρανή σκυροδέματος (EN 12620), αδρανή ασφαλτομιγμάτων (EN 13043), αδρανή έργων οδοποιίας (EN 13242), τσιμέντο (EN 197), πρόσθετα σκυροδέματος (EN 934-2), πρόσθετα για κονιάματα τοιχοποιίας (EN 934-3), νερό (EN 1008), ασφαλτομίγματα (EN 13108), καθώς και των απαιτήσεων των νέων ΕΤΕΠ (ΦΕΚ 4607 Β'/13-12-2019), υποχρεωτικής εφαρμογής σε όλα τα Δημόσια Έργα και Μελέτες.

Κατά τη διάρκεια της εκπαίδευσης θα αναπτυχθούν βασικά σημεία των ανωτέρω προτύπων και Κανονιστικών Διατάξεων.

Θα υλοποιηθούν συνολικά τρία (3) workshops σε μικρές ομάδες ατόμων για την επίλυση προβλημάτων σε πραγματικά case studies. Δύο (2) θα αφορούν την παραγωγή/παραλαβή/επεξεργασία του σκυροδέματος και ένα (1) workshop, θα αφορά τη σύνταξη Δήλωσης Επίδοσης Ασφαλτομιγματος βάσει Μελέτης Σύνθεσης αναγνωρισμένου εργαστηρίου δοκιμών.

## Σε ποιους απευθύνεται:

- Σε στελέχη Ιατομείων, μονάδων παραγωγής ασφαλτομιγμάτων και ετοιμού σκυροδέματος
- Σε Μηχανικούς, που σχετίζονται με την παραγωγή, τη μεταφορά και τη διάστρωση των προϊόντων του θέματος
- Σε τεχνικούς αναγνωρισμένων εργαστηρίων δοκιμών
- Σε Μελετητές και μελετητικά γραφεία ιδιωτικών και δημοσίων έργων, που συντάσσουν τεχνικές προδιαγραφές
- Σε στελέχη του δημοσίου τομέα που εμπλέκονται (ΚΕΔΕ, ΠΕΔΕ, ΔΕΚΟ κτλ)

Μετά την ολοκλήρωση του εκπαιδευτικού προγράμματος, χορηγείται Πιστοποιητικό Παρακολούθησης από την TÜV AUSTRIA ACADEMY.

# ΣΤΕΛΕΧΟΣ ΔΙΕΚΠΕΡΑΙΩΣΗΣ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΩΝ ΓΙΑ ΤΗ ΣΥΜΜΕΤΟΧΗ ΣΕ ΔΗΜΟΣΙΟΥΣ ΔΙΑΓΩΝΙΣΜΟΥΣ

Ο Ν.4412/2016 και ο Ν. 4782/2021 με τις συνεχείς τροποποιήσεις του, αποτελούν πρόκληση για την εκμάθηση και την εμπέδωση του πώς συντάσσονται οι τεχνικές μελέτες έργων, τα τεύχη δημοπράτησης του, πώς παρακολουθούνται τα έργα και πώς ολοκληρώνεται ένα δημόσιο έργο. Η διαχείριση των δημοσίων συμβάσεων έργων και μελετών είναι άμεσα συνυφασμένη με την ηλεκτρονική πλατφόρμα του ΕΣΗΔΗΣ, είτε ως στέλεχος Αναθέτουσας Αρχής είτε ως Οικονομικός Φορέας.

## Σκοπός - Οφέλη

Ο σκοπός του προγράμματος είναι να εκπαιδεύσει αρμόδια στελέχη Αναθετουσών Αρχών, μελετητών και επιβλεπόντων, καθώς επίσης και τα αρμόδια στελέχη των Οικονομικών Φορέων, αλλά και τους ιδιώτες Μηχανικούς και Οικονομολόγους αναφορικά με:

- Την κατανόηση εννοιών, αρχών, συμφώνων και πρακτικών σύνταξης τευχών τεχνικών μελετών έργων
- Την κατανόηση εννοιών, αρχών, συμφώνων και πρακτικών σύνταξης τευχών δημοπράτησης έργων
- Την κατανόηση εννοιών, αρχών, συμφώνων και πρακτικών τροποποιήσεων των μελετών και των συμβατικών τευχών.
- Τις διαδικασίες τροποποιήσεων μέσω ανακεφαλαιωτικών πινάκων εργασιών (Α.Π.Ε)
- Την κατανόηση εννοιών, επί έλλασσον εργασιών, επί πλέον εργασιών, ποσοστό αναθεώρησης, ποσοστό Εργολαβικού οφέλους και ποσοστό απρόβλεπτης δαπάνης
- Το πότε απαιτείται η συνδρομή του Τεχνικού Συμβουλίου Δημοσίων Έργων
- Την κατανόηση του τρόπου της παρακολούθησης και της επίβλεψης ενός δημοσίου έργου και ο σωστός έλεγχος των εντολών πληρωμών και των πρωτοκόλλων παραλαβής αφανών εργασιών
- Την εύρυθμη συνεργασία μεταξύ επιβλεπόντων μηχανικών και αναδόχων έργων και τη σωστή εκτέλεση τους.

## Θεματολογία

- Εισαγωγή σε έννοιες δημοσίων συμβάσεων έργων κατά το Ν.4412/2016, αιτημάτων ανάληψης υποχρέωσης και αποφάσεων Οικονομικών Επιτροπών, πρωτογενών αιτημάτων
- Τρόποι συστηματικής αναζήτησης δημοσίων διαγωνισμών
- Ανάλυση των τευχών δημοπράτησης: Τεχνική Έκθεση, Τιμολόγιο Εργασιών, Τεχνικές Προδιαγραφές, Προϋπολογισμός, Προμέτρηση, έντυπο οικονομικής προσφοράς.
- Ανάλυση του τυποποιημένου εντύπου υπεύθυνης δήλωσης (ΤΕΥΔ) και του Ευρωπαϊκού Ενιαίου Εγγράφου Σύμβασης (ΕΕΕΣ)
- Ανάλυση των διατάξεων του νομικού πλαισίου των Αναθετουσών Αρχών σε διαγωνισμούς (Ν.4412/16, ΚΥΑ117384/26-10-2017, Ν.4605/19, π.δ.71/2019).
- Ανάλυση των πρότυπων τευχών Διακήρυξης έργων της Ε.Α.ΔΗ.ΣΥ, άνω και κάτω των ορίων
- Τρόπος κατασκευής δημοσίων έργων, τρόποι σύνταξης και υποβολής οικονομικών προσφορών
- Διαδικασία ανάθεσης συμβάσεων, ενστάσεις και κατακύρωση αποτελέσματος
- Δημιουργία φακέλου δικαιολογητικών βάσει των απαιτήσεων του διαγωνισμού
- Υποδιαίρεση συμβάσεων σε τμήματα. Υπερβολαβία
- Έννομη προστασία κατά τη σύναψη δημοσίων συμβάσεων. Αρχή Εξέτασης προδικαστικών Προσφυγών (ΑΕΠΠ)
- Απόκτηση Ψηφιακής Υπογραφής, χρήση ηλεκτρονικής πλατφόρμας ΕΣΗΔΗΣ
- Εισαγωγή σε έννοιες άρθρων τιμολογίων εργασιών, χρονοδιάγραμμα Εκτέλεσης Εργασιών ενός έργου κατά Gantt
- Εισαγωγή σε έννοιες επίβλεψης και παρακολούθησης έργων, εντολές επιβλεπόντων μηχανικών και απαντήσεις σε αιτήματα των αναδόχων
- Εισαγωγή σε έννοιες ελέγχου εντολών πληρωμών (λογαριασμών) έργων
- Έλεγχος και υπογραφή πρωτοκόλλων παραλαβής αφανών εργασιών. μείωση εγγυήσεων λόγω κρατήσεων μέσω απολογιστικών πινάκων
- Τροποποιήσεις Συμβάσεων και διαχείριση κόστους
- Ανακεφαλαιωτικός Πίνακας Εργασιών (Α.Π.Ε),
- Επιμετρήσεις, Πρόγραμμα Ποιότητας Έργου και Μητρώο Έργου, Σχέδιο Ασφάλειας και Υγείας (ΣΑΥ), Φάκελος Ασφάλειας και Υγείας (ΦΑΥ)
- Προσωρινή και οριστική παραλαβή έργων

### **Σε ποιους απευθύνεται:**

Το πρόγραμμα απευθύνεται σε στελέχη Οικονομικών Υπηρεσιών και Τεχνικών Υπηρεσιών όλων των δημοσίων φορέων (ΝΠΔΔ και ΝΠΙΔ). Επίσης αφορά στελέχη που ασχολούνται με τη σύνταξη τεχνικών μελετών έργων και στελεχών που παρακολουθούν και επιβλέπουν έργα, όπως:

- Αρχιτέκτονες Διπλωματούχους Ανωτάτων Σχολών
- Πολιτικούς Μηχανικούς
- Μηχανολόγους, Ηλεκτρολόγους
- Χημικούς Μηχανικούς
- Μηχανικούς Περιβάλλοντος
- Τεχνολογικής Εκπαίδευσης Μηχανικούς
- Μελετητικά και τεχνικά γραφεία
- Οικονομολόγους που ασχολούνται με οικονομοτεχνικές μελέτες
- Τεχνικές υπηρεσίες Δήμων – Περιφέρειας
- Τεχνικές υπηρεσίες Στρατού – Νοσοκομείων
- Τεχνικές Υπηρεσίες λοιπών φορέων βιβλίου Β` του Ν.4412
- Οικονομικές υπηρεσίες Δήμων – Περιφέρειας
- Οικονομικές υπηρεσίες Στρατού – Νοσοκομείων
- Οικονομικές υπηρεσίες λοιπών φορέων βιβλίου Β` του Ν.4412

Μετά την ολοκλήρωση του προγράμματος, χορηγείται Βεβαίωση Παρακολούθησης της TÜV AUSTRIA.

## ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΗ ΣΤΕΛΕΧΟΥΣ ΔΙΕΚΠΕΡΑΙΩΣΗΣ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΩΝ ΓΙΑ ΤΗ ΣΥΜΜΕΤΟΧΗ ΣΕ ΔΗΜΟΣΙΟΥΣ ΔΙΑΓΩΝΙΣΜΟΥΣ

Από το 2018, πρώτοι στην Ελλάδα, προσφέρουμε το σχήμα Πιστοποίησης Επαγγελματικών Προσόντων για «Στελέχη Διεκπεραίωσης Διαδικασιών για τη Συμμετοχή σε Δημόσιους Διαγωνισμούς», στις εξετάσεις του οποίου μπορείτε να συμμετέχετε (προτείνεται η ολοκλήρωση σχετικού εκπαιδευτικού προγράμματος για την καλύτερη προετοιμασία των υποψηφίων, δεν αποτελεί όμως προϋπόθεση για τη συμμετοχή στις εξετάσεις) εφόσον το επιθυμείτε. Για το Σχήμα Πιστοποίησης αυτό, η TÜV AUSTRIA HELLAS διαθέτει πλήρη Διαπίστευση από το Εθνικό Σύστημα Διαπίστευσης - Ε.ΣΥ.Δ., ενώ πλέον, ανταποκρινόμενοι στις τρέχουσες συνθήκες, καινοτομούμε ακόμα μια φορά και παρέχουμε τη δυνατότητα στους υποψηφίους να συμμετέχουν στην εξέταση από απόσταση, με χρήση συστήματος διαδικτυακής επιτήρησης (το οποίο επίσης διαθέτει Διαπίστευση από το Ε.ΣΥ.Δ.), διατηρώντας το υφιστάμενο υψηλό επίπεδο αξιοπιστίας και εγκυρότητας της εξεταστικής διαδικασίας.

Η Πιστοποίηση αφορά τους επαγγελματίες που συντονίζουν έγκαιρα και αποτελεσματικά τις εργασίες διεκπεραίωσης του φακέλου υποβολής προσφοράς στα πλαίσια προσκλήσεων δημόσιων προμηθειών.

Οι αιτούντες που επιθυμούν να συμμετάσχουν στον εξεταστικό μηχανισμό του Σχήματος θα πρέπει να έχουν συμπληρώσει τουλάχιστον το 18ο έτος της ηλικίας τους και να είναι απόφοιτοι δευτεροβάθμιας εκπαίδευσης.

Η εξέταση Πιστοποίησης αξιολογεί τις γνώσεις των υποψηφίων σε τρεις (3) θεματικές ενότητες γνώσης και τα αντίστοιχα γνωστικά αντικείμενα:

### A. Νομοθεσία Δημοσίων Συμβάσεων

- Τρόποι συστηματικής αναζήτησης δημοσίων διαγωνισμών
- Ορισμοί του νόμου 4412/2016 (Έργο, Δημόσια Σύμβαση, Αναθέτουσες Αρχές/αναθέτοντες φορείς, οικονομικοί φορείς/προσφέρων /υποψήφιος, Συμφωνία πλαισίου, Συμβάσεις άνω και κάτω των ορίων Συνοπτικός Διαγωνισμός - Απευθείας Ανάθεση, Εθνικό Σύστημα Ηλεκτρονικών Δημοσίων Συμβάσεων (ΕΣΗΔΗΣ), Κεντρικό Ηλεκτρονικό Μητρώο Δημοσίων Συμβάσεων (ΚΗΜΔΗΣ), Ενιαία Ανεξάρτητη Αρχή Δημοσίων Συμβάσεων (ΕΑΑΔΗΣ), κ.α.)
- Τρόπος κατασκευής δημοσίων έργων
- Κριτήρια ανάθεσης Συμβάσεων
- Τρόποι σύνταξης και υποβολής οικονομικών προσφορών
- Διαδικασία ανάθεσης συμβάσεων, ενστάσεις, κατακύρωση του αποτελέσματος του διαγωνισμού
- Δημιουργία φακέλου απαιτούμενων δικαιολογητικών βάσει των απαιτήσεων του διαγωνισμού
- Δημιουργία Τεχνικής και Οικονομικής Προσφοράς βάσει των απαιτήσεων του διαγωνισμού
- Υποδιαίρεση συμβάσεων σε τμήματα, Υπεργολαβία
- Έννομη προστασία κατά τη σύναψη δημοσίων συμβάσεων - ο ρόλος της Αρχής Εξέτασης Προδικαστικών Προσφυγών (ΑΕΠΠ)

### B. Ηλεκτρονικοί Διαγωνισμοί

- Απόκτηση ψηφιακής υπογραφής
- Χρήση ηλεκτρονικής πλατφόρμας ΕΣΗΔΗΣ
- Τυποποιημένο Έντυπο Υπεύθυνης Δήλωσης – ΤΕΥΔ

### Γ. Διαχείριση Εκτέλεσης Έργων

- Διαδικασία εκτέλεσης δημοσίων έργων (επιμετρήσεις, λογαριασμοί, πιστοποιήσεις, τροποποιήσεις κατά τη διάρκεια εφαρμογής της σύμβασης)
- Διαχείριση Έργων (χρονοδιάγραμμα εκτέλεσης, διαχείριση κόστους, προγραμματισμός ποιότητας έργου, σχέδιο υγείας και ασφάλειας, μητρώο έργου)

Η εξέταση Πιστοποίησης πραγματοποιείται μέσω της ηλεκτρονικής πλατφόρμας εξέτασης της TÜV AUSTRIA HELLAS, <https://peoplecertification.tuvaustriahellas.gr/login/index.php>, έχει μέγιστη διάρκεια 60 λεπτά και αποτελείται από 50 ερωτήσεις πολλαπλής επιλογής, διαβαθμισμένης δυσκολίας, με μία ορθή απάντηση. Η βάση επιτυχίας των υποψηφίων είναι το ποσοστό 50%. Για την υλοποίηση της εξέτασης είναι απαραίτητη η χρήση Η/Υ (desktop ή laptop) με ενεργοποιημένη webcam, καθώς και η εγκατάσταση συγκεκριμένου εργαλείου/εφαρμογής για τη διαδικτυακή επιτήρηση.

## Ε.Σ.Η.ΔΗ.Σ ΕΡΓΩΝ ΚΑΙ ΜΕΛΕΤΩΝ ΓΙΑ ΑΝΑΘΕΤΟΥΣΕΣ ΑΡΧΕΣ

Ο Ν.4412/2016 και ο Ν. 4782/2021 με τις συνεχείς τροποποιήσεις τους, καθώς επίσης και των ΚΥΑ 117384/26-10-2017, Ν.4605/19 και π.δ.71/2019, αποτελούν πρόκληση για την εκμάθηση και την εμπάθунση των εννοιών των δημοσίων συμβάσεων έργων και μελετών και την εισαγωγή των απαιτούμενων τευχών δημοπράτησης στις εκάστοτε ηλεκτρονικές πλατφόρμες.

### Σκοπός - Οφέλη

Ο σκοπός του προγράμματος είναι να εκπαιδεύσει αρμόδια στελέχη Αναθετουσών Αρχών σχετικά με:

- Την κατανόηση εννοιών, αρχών, συμφώνων και πρακτικών των δημοσίων συμβάσεων έργων και μελετών των Αναθετουσών Φορέων
- Την αναγνώριση της σπουδαιότητας της δημιουργίας και χρήσης των τευχών δημοπράτησης των δημοσίων συμβάσεων έργων και μελετών
- Τα θέματα εισαγωγής των απαιτούμενων τευχών δημοπράτησης στις ηλεκτρονικές πλατφόρμες του ΚΗΜΔΗΣ, ΔΙΑΥΓΕΙΑ και ΕΣΗΔΗΣ
- Τη δημιουργία διαγωνισμών στο ΕΣΗΔΗΣ με τον ανάλογο συστημικό αριθμό
- Τον ορισμό των μελών των επιτροπών διαγωνισμού στο ΕΣΗΔΗΣ, βάσει του εντύπου της ηλεκτρονικής κλήρωσης του ΜΗΜΕΔ
- Την εισαγωγή τροποποιήσεων, μεταφοράς ημερομηνιών υποβολής οικονομικών προσφορών και ημερομηνιών αποσφράγισης οικονομικών προσφορών σε ήδη αναρτημένο διαγωνισμό στην ηλεκτρονική πλατφόρμα του ΕΣΗΔΗΣ
- Την επικοινωνία των Αναθετουσών Φορέων με τους Οικονομικούς Φορείς μέσω της «επικοινωνίας» της πλατφόρμας του ΕΣΗΔΗΣ

### Θεματολογία

- Εισαγωγή σε έννοιες δημοσίων συμβάσεων έργων και μελετών κατά το Ν.4412/2016, διαγωνισμοί κάτω των ορίων, άνω των ορίων, συνοπτικοί διαγωνισμοί.
- Ενδιαφερόμενα μέρη: Αναγνώριση, Προτεραιοποίηση, Διάλογος
- Το νέο κανονιστικό πλαίσιο για την ανάρτηση των απαιτούμενων τευχών δημοπράτησης των δημοσίων συμβάσεων έργων και μελετών στην ηλεκτρονική πλατφόρμα του ΚΗΜΔΗΣ και της ΔΙΑΥΓΕΙΑΣ
- Ανάλυση των διατάξεων του νομικού πλαισίου των Αναθετουσών Αρχών σε διαγωνισμούς (Ν.4412/16, ΚΥΑ117384/26-10-2017, Ν.4605/19, π.δ.71/2019).
- Ανάλυση των πρότυπων τευχών Διακήρυξης μελετών της Ε.Α.ΔΗ.ΣΥ, χαμηλότερη τιμή άνω και κάτω των ορίων, βέλτιστη τιμή άνω κάτω των ορίων
- Ανάλυση των πρότυπων τευχών Διακήρυξης έργων της Ε.Α.ΔΗ.ΣΥ, άνω και κάτω των ορίων
- Το νέο κανονιστικό πλαίσιο για την ανάρτηση των απαιτούμενων τευχών δημοπράτησης των δημοσίων συμβάσεων έργων και μελετών στην ηλεκτρονική πλατφόρμα του Ε.Σ.Η.Δ.Η.Σ.
- Παράδειγμα εισαγωγής τευχών δημοπράτησης έργων και μελετών στην ηλεκτρονική πλατφόρμα του Ε.Σ.Η.Δ.Η.Σ.
- Επικοινωνία μέσω της ηλεκτρονικής πλατφόρμας του ΕΣΗΔΗΣ με τους Οικονομικούς φορείς .
- Δημιουργία εντύπων οικονομικής προσφοράς της ηλεκτρονικής πλατφόρμας του ΕΣΗΔΗΣ.
- Ορισμός μελών Επιτροπής διαγωνισμών στην ηλεκτρονική πλατφόρμα
- Ορισμός ημερομηνίας και ώρας αποσφράγισης των οικονομικών προσφορών στην ηλεκτρονική πλατφόρμα

### Σε ποιους απευθύνεται:

Το πρόγραμμα απευθύνεται σε στελέχη Γενικών Διευθύνσεων και Τεχνικών Υπηρεσιών όλων των δημοσίων φορέων (ΝΠΔΔ και ΝΠΙΔ). Επίσης αφορά στελέχη που ασχολούνται με ηλεκτρονικούς διαγωνισμούς δημοσίων συμβάσεων, έργων και μελετών όλων των Αναθετουσών Αρχών.

Μετά την ολοκλήρωση του προγράμματος, χορηγείται Βεβαίωση Παρακολούθησης της TÜV AUSTRIA ACADEMY.



# ON DEMAND

ΑΝΤΛΙΕΣ ΣΚΥΡΟΔΕΜΑΤΟΣ – ΒΑΣΙΚΕΣ ΑΡΧΕΣ

ΘΕΡΜΟΜΟΝΩΣΗ ΔΩΜΑΤΩΝ & ΣΤΕΓΩΝ ΒΑΣΕΙ ΕΘΝΙΚΩΝ ΤΕΧΝΙΚΩΝ ΠΡΟΔΙΑΓΡΑΦΩΝ ΕΛΟΤ

ΕΦΑΡΜΟΓΗ ΣΥΣΤΗΜΑΤΩΝ ΞΗΡΑΣ ΔΟΜΗΣΗΣ ΤΟΙΧΩΝ & ΟΡΟΦΗΣ ΒΑΣΕΙ ΕΘΝΙΚΩΝ ΤΕΧΝΙΚΩΝ ΠΡΟΔΙΑΓΡΑΦΩΝ ΕΛΟΤ

ΣΤΕΓΑΝΟΠΟΙΗΣΗ ΔΩΜΑΤΩΝ & ΣΤΕΓΩΝ ΒΑΣΕΙ ΕΘΝΙΚΩΝ ΤΕΧΝΙΚΩΝ ΠΡΟΔΙΑΓΡΑΦΩΝ ΕΛΟΤ

RIGGING AND LIFTING APPLIANCES - OPERATION, LIFTING PLANS AND PRE USE TEST

INTRODUCTION TO METALLURGY AND MATERIAL TECHNOLOGY

WELDING & WELDING TECHNOLOGY

INSPECTION OF WELDING IN LIGHT OF NDT OVERVIEW AND APPRECIATION

DESIGN PRINCIPLES AND SYMBOLIC REPRESENTATION OF WELDING JOINTS



# 12



## Χρηματοοικονομικά

# FINANCE FOR NON FINANCIAL EXECUTIVES

## Σκοπός - Οφέλη

Το διήμερο, value-for-money, πρόγραμμα αποτελεί μια σύνθεση βασικών αρχών και εργαλείων, απαραίτητων για την ορθή λήψη αποφάσεων, τον καθορισμό - έλεγχο στρατηγικής και την υποστήριξη επιχειρησιακών προτάσεων. Εξοικειωνόμαστε με τις Οικονομικές Καταστάσεις και αντλώντας στοιχεία από αυτές προσεγγίζουμε τον «Επιχειρηματικό Κίνδυνο», εμβαθύνοντας στις έννοιες «Κεφάλαιο Κίνησης», «Νεκρό Σημείο», «Μόχλευση», «Αποδοτικότητα» και «Δημιουργία Αξίας».

Μέσα από επιλεγμένες εφαρμογές και παραδείγματα, οι συμμετέχοντες θα ενισχύσουν τις γνώσεις τους και την αυτοπεποίθησή τους, κατανοώντας πως ενσωματώνονται οι έννοιες αυτές στις στρατηγικές και τις οικονομικές επιδόσεις του οργανισμού τους. Θα εκπαιδευτούν να αναγνωρίζουν «ευαίσθητα» σημεία αξιολογώντας τους όποιους κινδύνους και οφέλη. Έτσι, θα είναι σε θέση να αντιλαμβάνονται πληρέστερα τη δική τους συμβολή στην συνολική επιτυχία του οργανισμού τους, μέσα από τη λήψη καλύτερων και πιο ενημερωμένων αποφάσεων

## Θεματολογία

### A. Επισκόπηση Οικονομικών Καταστάσεων

- Περιουσιακή & Κεφαλαιακή Δομή της Επιχείρησης
- Καταστάσεις Ισολογισμού, Αποτελεσμάτων Χρήσης, Ταμειακών Ροών
- Τι φανερώνουν και τι δεν αποκαλύπτουν. Που θα εστιάσει ένας εξωτερικός αναλυτής
- Μεικτά & Λειτουργικά Αποτελέσματα
- Profits Vs Cash Flow: Σε τι διαφέρουν τα Λογιστικά Κέρδη από τις Ταμειακές Ροές
- Παραδείγματα μέσα από Δημοσιευμένες Καταστάσεις

### B. Κεφάλαιο Κίνησης

- Εμπορικός & Λειτουργικός Κύκλος της επιχείρησης
- Καθαρό Κεφάλαιο Κίνησης. Τι είναι και πως υπολογίζεται
- Η Δυναμική του Κεφαλαίου Κίνησης. Διαχείριση, Πηγές & Αιτίες Ανεπάρκειας
- Ταμειακός Προγραμματισμός

### Γ. Χρηματοοικονομικός Προγραμματισμός & Έλεγχος

- Ανάλυση «Νεκρού Σημείου» (Break Even Point), «Συνεισφοράς» (Contribution) και «Περιθωρίου Ασφαλείας» (Safety Margin)
- Επιχειρηματικός Κίνδυνος - Ανάλυση Μόχλευσης
- Πώς επιδρά η Διάρθρωση Κόστους στην Κερδοφορία και στη χάραξη Στρατηγικής
- Μέτρηση «Ευαισθησίας» των Λειτουργικών Κερδών στις μεταβολές των Πωλήσεων
- Χρηματοοικονομική Δομή. Ξένα & Ίδια Κεφάλαια

### Δ. Μέτρηση Αποδοτικότητας

- Απόδοση Ιδίων (ROE) & Απασχολούμενων Κεφαλαίων (ROCE)
- Η επίδραση του Δανεισμού (Financial Leverage) στην Αποδοτικότητα
- Στοχοθέτηση & Μέτρηση Απόδοσης υπό το πρίσμα Δημιουργίας Αξίας
- Εργαλεία Στοχοποίησης Αδυναμιών - The Value Tree Model
- Οικονομική Προστιθέμενη Αξία (EVA)
- «Ελεύθερες» Ταμειακές Ροές (Free Cash Flow)

### E. Αξιολόγηση Επενδυτικών Σχεδίων

- Πότε μια Επένδυση θεωρείται «Σωστή» επιλογή;

- Μέθοδοι Αξιολόγησης Επενδυτικών Προτάσεων
- Δημιουργία Αξίας & Πηγές Αβεβαιότητας
- Εφαρμογή των Μεθόδων μέσα από ανάλυση περίπτωσης

#### **Σε ποιους απευθύνεται**

Το πρόγραμμα θα είναι ιδιαίτερα χρήσιμο σε επαγγελματίες, μεσαία και ανώτερα στελέχη επιχειρήσεων χωρίς προηγούμενη ή επαρκή κατάρτιση στα χρηματοοικονομικά και τη λογιστική, τα οποία αισθάνονται την ανάγκη για μεγαλύτερη ευρύτητα και γνώση στους τομείς αυτούς προκειμένου να εκπληρώσουν καλύτερα τα καθήκοντά τους και να προχωρήσουν περαιτέρω. Το πρόγραμμα θα είναι επίσης ωφέλιμο σε υποψήφιους προς μετακίνηση σε ρόλους οικονομικής διαχείρισης καθώς και σε μεταπτυχιακούς φοιτητές - ερευνητές που θέλουν να εντυφήσουν στο χώρο του Value-based Management.

# EFFECTIVE PRICING. STRATEGY & TACTICS

## Σκοπός - Οφέλη

Η απολύτως εξειδικευμένη δομή και θεματολογία του προγράμματος εισάγει τους συμμετέχοντες στον πυρήνα και στα μυστικά της τιμολόγησης. Μέσα από πολλή πρακτικές εφαρμογές θα κατανοήσουν τον πολυδιάστατο χαρακτήρα των τιμών και θα αποκτήσουν την αναγκαία «οπτική», γνώσεις και δεξιότητες προκειμένου να:

- ενσωματώνουν στις τιμές τους «Αξία» που θα πληρωθεί από τον πελάτη
- διαπραγματεύονται αποτελεσματικά, αλληλάζοντας τις πεποιθήσεις των πελατών ως προς την τιμή προς όφελός τους
- χειρίζονται το «όπλο» της τιμής στρατηγικά και όχι «αντιδραστικά» προκειμένου για να ξεπεράσουν πρόσκαιρα προβλήματα
- εκτιμούν τις χρηματοοικονομικές επιπτώσεις των αποφάσεών τους
- διαβλέπουν πότε έχει νόημα να ανταγωνίζονται ως προς την τιμή και πότε όχι
- απαντούν έξυπνα και ευέλικτα στον ανταγωνισμό των τιμών

## Θεματολογία

- «Τιμή» Vs «Αξία». Είναι μια «Σωστή» τιμή ταυτόχρονα και «Δίκαιη»;
- Value Creation Vs Value Capture. Γιατί η Δημιουργία Αξίας δεν μιλά από μόνη της για Κέρδη;
- Distinctive Value Drivers. «Οδηγοί» Αξίας με επίκεντρο το Προϊόν και τον Πελάτη
- Η Δυναμική της τιμής ως Συντελεστής Παραγωγής Κερδών
- Στόχοι Marketing & Στρατηγικές Τιμολόγησης
- Μέθοδοι Καθορισμού τιμών. Ποια Κόστη εμπλέκονται στην τιμολόγηση
- Market - oriented Pricing. Ο παράγοντας «Ζήτηση» και το «Νεκρό Σημείο»
- Πώς μια τιμή που καλύπτει τα Κόστη μπορεί να Υπονομεύει τα Κέρδη;
- Πώς μια τιμή για Ανταγωνιστικό Πλεονέκτημα μπορεί να Υπονομεύει τα Κέρδη;
- Τιμολόγηση για Παρακίνηση Ζήτησης & Διάθεση Πλεονόσματος
- Value-based Pricing. Το «κλειδί» της Εκλαμβανόμενης αξίας
- Προσδιορισμός τιμής βάσει προκαθορισμένου ROI
- Benefit - oriented Pricing. Πώς τα χειροπιαστά Οφέλη οδηγούν σε Υπερκέρδη
- Competition - based Pricing. Πόσο καλά κατέχετε το .... «παιχνίδι» των τιμών;
- Differentiated Pricing. Πως δεν θα ... «αφήσετε χρήματα επάνω στο τραπέζι»
- Πολιτικές Τιμολόγησης. Εργαλεία & Τεχνικές καθορισμού «Τελικών» τιμών
- Εκπτώσεις & Κερδοφορία. Σημεία Ελέγχου για την αποφυγή Λαθών που κοστίζουν

## Σε ποιους απευθύνεται

Το πρόγραμμα σχεδιάστηκε για στελέχη, τα οποία αναλύουν, σχεδιάζουν, προτείνουν και εγκρίνουν την τιμολογική πολιτική των επιχειρήσεών τους. Θα είναι ιδιαίτερα χρήσιμο και σε στελέχη Πωλήσεων, Marketing & Business Development, νέους επιχειρηματίες και ιδιοκτήτες μικρών επιχειρήσεων που λανσάρουν νέα προϊόντα και υπηρεσίες στην αγορά, αντιμετωπίζουν έντονο ανταγωνισμό τιμών ή/και, γενικότερα, δυσκολεύονται να «περάσουν» τιμές αντάξιας της πραγματικής «Αξίας» που προσφέρουν.



# ON DEMAND

ΕΠΑΝΑΣΤΑΣΗ ΣΤΙΣ ΑΝΑΔΙΑΡΘΡΩΣΕΙΣ - ΠΡΟΠΤΩΧΕΥΤΙΚΟΣ  
ΚΑΙ ΠΤΩΧΕΥΤΙΚΟΣ

ΕΠΑΝΑΣΤΑΣΗ ΣΤΙΣ ΑΝΑΔΙΑΡΘΡΩΣΕΙΣ - ΕΞΩΔΙΚΑΣΤΙΚΟΣ  
ΚΑΙ ΦΥΣΙΚΑ ΠΡΟΣΩΠΑ



# 13

## Ασφαής διαχείριση Συναηθαγών

## ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΤΡΑΠΕΖΟΓΡΑΜΜΑΤΙΩΝ ΕΥΡΩ

Η TÜV Austria Academy στο πλαίσιο της νέας ενότητας προγραμμάτων «**Ασφαλής διαχείριση συναλλαγών**», παρουσιάζει το εκπαιδευτικό πρόγραμμα ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΤΡΑΠΕΖΟΓΡΑΜΜΑΤΙΩΝ ΕΥΡΩ, που αφορά στη διαδικασία με την οποία ο εκπαιδευόμενος αναγνωρίζει έγκυρα, γρήγορα και μέσω των αισθήσεών του εάν τα χαρτονομίσματα Ευρώ που διαχειρίζεται είναι γνήσια.

Στόχος του εκπαιδευτικού προγράμματος είναι να αποκτήσουν οι συμμετέχοντες τα κατάλληλα εφόδια και τις δεξιότητες για να βελτιώσουν την επαγγελματική τους εικόνα, να διασφαλίσουν την εκτέλεση των συναλλαγών τους, να διαφυλάξουν το κύρος της επιχείρησης, να ελαχιστοποιήσουν την ζημία της και να αποφύγουν οποιαδήποτε νομική εμπλοκή από την κυκλοφορία ύποπτων τραπεζογραμμάτων.

### Σκοπός

Ο σκοπός του προγράμματος είναι να εκπαιδεύσει τους συμμετέχοντες αναφορικά με:

- Τα κυκλοφορούντα τραπεζογραμμάτια Ευρώ (Α' σειρά και σειρά «Ευρώπη»).
- Τα χαρακτηριστικά ασφαλείας τους.
- Την διαδικασία με την οποία πραγματοποιείται ένας πλήρης και έγκυρος έλεγχος γνησιότητας μέσω των αισθήσεων τους.
- Τον διαχωρισμό τους ανάμεσα σε γνήσια, γνήσια αλλά φθαρμένα τραπεζογραμμάτια και ύποπτα ως προς την γνησιότητά τους.
- Την ανταλλαγή ελλειπόν ή φθαρμένων τραπεζογραμμάτων ευρώ.
- Τις γενικές οδηγίες - ενέργειες προς άτομα και φορείς που διαχειρίζονται μετρητά.

### Σε ποιους απευθύνεται

Το πρόγραμμα αυτό απευθύνεται στους εμπλεκόμενους σε φορείς, οι οποίοι διαχειρίζονται μετρητά. Ειδικότερα απευθύνεται σε ταμίες ιδιωτικών επιχειρήσεων ή άλλων οργανισμών αλλά και στο ευρύ κοινό.

Μετά την ολοκλήρωση του προγράμματος, χορηγείται Βεβαίωση Παρακολούθησης της TÜV AUSTRIA ACADEMY.

### Εισηγητές

Οι εισηγητές του εκπαιδευτικού προγράμματος είναι αξιωματικοί της Ελληνικής Αστυνομίας, οι οποίοι είναι πλήρως εξειδικευμένοι στη συγκεκριμένη θεματολογία.

## ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΕΓΓΡΑΦΩΝ ΑΣΦΑΛΕΙΑΣ

Η TÜV Austria Academy στο πλαίσιο της νέας ενότητας προγραμμάτων «**Ασφαλής διαχείριση συναλλαγών**», παρουσιάζει το εκπαιδευτικό πρόγραμμα **ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΕΓΓΡΑΦΩΝ ΑΣΦΑΛΕΙΑΣ**, που αφορά στη διαδικασία με την οποία ο εργαζόμενος αναγνωρίζει έγκυρα και με τις αισθήσεις του εάν τα έγγραφα ασφαλείας που διαχειρίζεται κατά την άσκηση των καθηκόντων του είναι γνήσια.

Στόχος του εκπαιδευτικού προγράμματος είναι να αποκτήσουν οι συμμετέχοντες τα κατάλληλα εφόδια και τις δεξιότητες για να βελτιώσουν την επαγγελματική τους εικόνα, να διαφυλάξουν το κύρος της επιχείρησης, να ελαχιστοποιήσουν την ζημία αυτής, να προστατεύσουν τους πελάτες και να αποφύγουν οποιαδήποτε νομική εμπλοκή λόγω συναλλαγής με ύποπτα έγγραφα.

### Σκοπός

Ο σκοπός του προγράμματος είναι να εκπαιδεύσει τους συμμετέχοντες σχετικά με:

- Τα είδη των εγγράφων ασφαλείας.
- Τα ενσωματωμένα μέτρα ασφαλείας αυτών.
- Τα πρόσθετα μέτρα ασφαλείας αυτών.
- Την διαδικασία με την οποία πραγματοποιείται ένας έγκυρος έλεγχος γνησιότητας μέσω των αισθήσεών τους.
- Τον εντοπισμό ύποπτων ως προς την γνησιότητά τους, εγγράφων.
- Την αναγνώριση – ταύτιση προσώπων (facial recognition - matching).
- Τις γενικές οδηγίες - ενέργειες των ατόμων που διαπιστώνουν ύποπτα ως προς την γνησιότητά τους, έγγραφα ασφαλείας.

### Σε ποιους απευθύνεται

Το πρόγραμμα αυτό απευθύνεται σε εργαζόμενους ιδιωτικών επιχειρήσεων ή άλλων οργανισμών, οι οποίοι δέχονται κατά την άσκηση των καθηκόντων τους, έγγραφα ασφαλείας.

Μετά την ολοκλήρωση του προγράμματος, χορηγείται Βεβαίωση Παρακολούθησης της TÜV AUSTRIA ACADEMY





# 14

Τουρισμός

# ΕΠΙΘΕΩΡΗΤΕΣ ΚΑΤΑΤΑΞΗΣ ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΩΝ ΚΑΤΑΛΥΜΑΤΩΝ ΣΕ ΚΑΤΗΓΟΡΙΕΣ ΑΣΤΕΡΩΝ & ΚΛΕΙΔΙΩΝ

Η ΤΥΝ AUSTRIA HELLAS ως ένας από τους πρώτους διαπιστευμένους Φορείς από το Ε.ΣΥ.Δ. για τη διενέργεια επιθεωρήσεων Κατάταξης Καταλυμάτων και ως Αναγνωρισμένος Φορέας στο Διαδικτυακό Μητρώο Φορέων του Ξενοδοχειακού Επιμελητηρίου Ελλάδας, πρωτοπορεί και διοργανώνει σε συνεργασία με τον εκπαιδευτικό της Οργανισμό ΤΥΝ AUSTRIA ACADEMY το παρόν Εκπαιδευτικό Πρόγραμμα με γνώμονα τη διάχυση και μετάδοση της απαιτούμενης τεχνογνωσίας και εμπειρίας καθώς και την ανάδειξη των αναγκών και των ευκαιριών και προκλήσεων που προκύπτουν από αυτές.

Το εκπαιδευτικό πρόγραμμα απευθύνεται σε επαγγελματίες που επιθυμούν να ολοκληρώσουν την προβλεπόμενη εκπαίδευση προκειμένου να μπορούν να διενεργούν Επιθεωρήσεις σε ξενοδοχειακές επιχειρήσεις ή επιχειρήσεις ενοικιαζόμενων - επιπλωμένων δωματίων - διαμερισμάτων, που υποχρεούνται να συμμορφώνονται με τις νέες διατάξεις κατάταξης τουριστικών καταλυμάτων σε αστέρια και κλειδιά και γενικότερα σε όσους επιθυμούν να αποκτήσουν μια ολοκληρωμένη και υψηλών απαιτήσεων γνώση σχετικά με το ισχύον νομοθετικό πλαίσιο.

## Σκοπός του εκπαιδευτικού προγράμματος είναι:

- Η ενδελεχής και λεπτομερής ενημέρωση για τις απαιτήσεις του σχετικού νομοθετικού, κανονιστικού και εφαρμοστικού πλαισίου
- Η εκπαίδευση σχετικά με τεχνικές και πρακτικές επιθεώρησης
- Η συμβολή στην ανάδειξη και αναβάθμιση του τουριστικού τομέα της χώρας μας καθώς και στη διατήρηση της εμπιστοσύνης των τουριστών στο ελληνικό τουριστικό προϊόν

## Στο εκπαιδευτικό πρόγραμμα περιλαμβάνεται η παρακάτω θεματολογία:

- Ισχύον νομικό, κανονιστικό και εφαρμοστικό πλαίσιο για την Κατάταξη Καταλυμάτων σε Κατηγορίες Αστέρων και Κλειδιών (Ν. 4276/2014, Υ.Α. αρ. 219 ΦΕΚ 14/Β/12.01.2015, Υ.Α. αρ. 216 ΦΕΚ 10/Β/09.01.2015 και Υ.Α. αρ. 12868 ΦΕΚ 3119/Β/31,07,2018, Κανονισμοί, Κατευθυντήριες Οδηγίες όπως τροποποιούνται και ισχύουν)
- Διαδικασία αξιολόγησης και κατάταξης
- Υποχρεωτικές τεχνικές και λειτουργικές προδιαγραφές και βαθμολογούμενα κριτήρια για Ενοικιαζόμενα – Επιπλωμένα Δωμάτια - Διαμερίσματα / Δυσκολίες – Ιδιαιτερότητες
- Υποχρεωτικές τεχνικές και λειτουργικές προδιαγραφές και βαθμολογούμενα κριτήρια για Ξενοδοχειακές Επιχειρήσεις / Δυσκολίες - Ιδιαιτερότητες
- Απαιτήσεις επιθεωρητών σύμφωνα με την κατευθυντήρια οδηγία του ΕΣΥΔ
- ΚΟ-ΞΕΝΟΔΟΧΕΙΑ/01/00/2-7-015
- Κατευθυντήρια οδηγία του Ξενοδοχειακού Επιμελητηρίου Ελλάδας
- Πλατφόρμα Ξενοδοχειακού Επιμελητηρίου Ελλάδας (εγχειρίδιο χρήσης)
- Οδηγίες για επιθεωρήσεις σύμφωνα με το πρότυπο ISO 19011
- Κατευθυντήριες οδηγίες

## Απαιτήσεις για τους επιθεωρητές:

Αποδεκτές ειδικότητες για την επιθεώρηση είναι ενδεικτικά οι παρακάτω:

- Απόφοιτοι Ανώτερων Σχολών Τουριστικών Επαγγελματιών ξενοδοχειακής κατεύθυνσης, Απόφοιτοι Σχολών όλων των ειδικοτήτων (πλην θεωρητικών)

και μπορούν να τεκμηριώσουν εμπειρία τουλάχιστον 5 επιτόπιων επιθεωρήσεων και ως εκπαιδευόμενοι (σε όλα τα πρότυπα)

## Εκπαιδεύσεις επιθεωρητών του φορέα

**1.** Οι επιθεωρητές του φορέα θα πρέπει να έχουν πραγματοποιήσει εκπαίδευση τουλάχιστον 16 ωρών σε συστήματα διαχείρισης και τις τεχνικές επιθεώρησης συστημάτων σύμφωνα με τα πρότυπα ΕΛΟΤ EN ISO 9001 και ΕΛΟΤ EN ISO 19011. (Διαθέσιμο εκπαιδευτικό πρόγραμμα **ΕΣΩΤΕΡΙΚΟΙ ΕΠΙΘΕΩΡΗΤΕΣ ΣΥΣΤΗΜΑΤΩΝ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ | ISO 9001:2015**

Η εκπαίδευση αυτή επαναλαμβάνεται όταν κριθεί ότι οι απαιτήσεις για την πιστοποίηση μεταβάλλονται ουσιαστικά.

**2.** Οι επιθεωρητές του φορέα θα πρέπει να έχουν πραγματοποιήσει εκπαίδευση τουλάχιστον 16 ωρών σχετική με τις απαιτήσεις για την πιστοποίηση και τις τεχνικές επιθεώρησης εφαρμοσμένες στα κριτήρια κατάταξης (υποχρεωτικά και βαθμολογούμενα) που περιγράφονται στην σχετική νομοθεσία καθώς και να πραγματοποιούν εκπαιδεύσεις που διοργανώνει το ΪΕΕ.

**Μετά την ολοκλήρωση του σεμιναρίου, χορηγείται Πιστοποιητικό Παρακολούθησης με πιστοποίηση TÜV AUSTRIA ACADEMY.**

# ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΘΥΜΟΥ ΚΑΙ ΣΥΓΚΡΟΥΣΕΩΝ ΣΤΟΝ ΤΟΜΕΑ ΤΟΥ ΤΟΥΡΙΣΜΟΥ ΚΑΙ ΤΗΣ ΦΙΛΟΞΕΝΙΑΣ

Η TÜV AUSTRIA Academy σε συνεργασία με τη Charisma Academy παρουσιάζει το ευρέως γνωστό εκπαιδευτικό πρόγραμμα «ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΘΥΜΟΥ ΚΑΙ ΣΥΓΚΡΟΥΣΕΩΝ ΣΤΟΝ ΤΟΜΕΑ ΤΗΣ ΦΙΛΟΞΕΝΙΑΣ ΚΑΙ ΤΟΥ ΤΟΥΡΙΣΜΟΥ». Το πρόγραμμα αυτό έρχεται να προσφέρει μία ολοκληρωμένη εκπαίδευση, σε επιχειρήσεις και ιδιώτες που δραστηριοποιούνται στον τομέα του τουρισμού και της φιλοξενίας, πάνω στους τρόπους αντιμετώπισης των δύσκολων πελατών, στην αποφυγή συγκρούσεων και στην εκμετάλλευση αυτών των αντίξων καταστάσεων για τη δημιουργία ευκαιριών και την προσφορά της απόλυτης εξυπηρέτησης στον επισκέπτη.

## Εισαγωγή στο πρόγραμμα

Η Ελλάδα ήταν και είναι κατεξοχήν η χώρα της φιλοξενίας και του τουρισμού, όμως τα τελευταία χρόνια και ιδιαίτερα μετά τη χρονιά της πανδημίας, η παγκόσμια οικονομία μας έχει δείξει πως οι επιχειρήσεις που θα συνεχίσουν να ευδοκούν στο μέλλον, θα είναι αποκλειστικά εκείνες που παρέχουν στον επισκέπτη το 110% των προσδοκιών του. Η διαφορά της απλής εξυπηρέτησης, με την παροχή της απόλυτης εμπειρίας του πελάτη, έρχεται τις περισσότερες φορές να φανεί τη στιγμή των έντονων καταστάσεων και αυτό συμβαίνει όταν το προσωπικό της επιχείρησης έρχεται αντιμέτωπο με αυτούς που όλοι γνωρίζουμε ως «δύσκολους πελάτες».

Η διαχείριση ενός δύσκολου πελάτη, ειδικά στο χώρο του τουρισμού, αποτελεί την αιχμή του δόρατος της φιλοξενίας και της εξυπηρέτησης, αφού οι εργαζόμενοι έρχονται αντιμέτωποι, όχι μόνο με μία δύσκολη διαδικασία επικοινωνίας, αλλά και με τα αρνητικά συναισθήματα που μπορεί να προκαλούνται σε αυτούς. Οι τρόποι ωστόσο, που διαχειριζόμαστε αυτές τις καταστάσεις, μπορεί να οδηγήσουν είτε σε μία κρίση, είτε σε μία ευκαιρία για να προσφέρουμε την απόλυτη εμπειρία στον επισκέπτη μας και να δημιουργήσουμε ανθρώπινες σχέσεις που θα κρατήσουν χρόνια. Για να επιτευχθεί κάτι τέτοιο, το προσωπικό της επιχείρησης πρέπει να είναι σε θέση να διακρίνει το πρόβλημα που κρύβεται πίσω από τη συμπεριφορά και τα λεγόμενα του δύσκολου πελάτη και να βρίσκει άμεσα λύσεις, τις οποίες οφείλει να παρέχει, χρησιμοποιώντας τις κατάλληλες μεθόδους επικοινωνίας, χωρίς κρίση και χωρίς να παρουσιάζει αρνητικά συναισθήματα προς το πρόσωπο του πελάτη. Αλλήλωσε, αυτό που ο τομέας της φιλοξενίας πάντα προσέφερε, δεν ήταν ποτέ ένα προϊόν, αλλά μία διαδικασία προσφοράς ευχάριστων συναισθημάτων.

## Σκοπός

Μετά το τέλος του εκπαιδευτικού προγράμματος, οι συμμετέχοντες θα κατέχουν τις απαραίτητες γνώσεις και τα εργαλεία στο πώς να κατανοούν τα κίνητρα και τις ανάγκες που βρίσκονται πίσω από ένα δύσκολο πελάτη και να γνωρίζουν τους διαφορετικούς τρόπους της επικοινωνίας και της συμπεριφοράς, που εάν χρησιμοποιηθούν σωστά, μπορούν να κατευνάσουν και τους πιο δύσκολους επισκέπτες. Επιπροσθέτως, θα είναι πλέον σε θέση να αντιλαμβάνονται την πραγματικότητα και τις ιδιαιτερότητες των ανθρώπων με τους οποίους έρχονται αντιμέτωποι, να μπορούν να τους παρέχουν την απόλυτη εμπειρία φιλοξενίας και να κατέχουν όλα τα απαραίτητα εφόδια για να διαχειρίζονται επικοινωνιακά, ακόμα και τους πιο δύσκολους πελάτες, με τρόπο που θα μεταλλάξει μία αρνητική κατάσταση σύγκρουσης, σε μία ευκαιρία για περαιτέρω σύσφιξη των σχέσεων του επισκέπτη με το χώρο της φιλοξενίας.

## Σε ποιους απευθύνεται

Το πρόγραμμα αυτό απευθύνεται σε επιχειρήσεις που ασχολούνται με τον τομέα του τουρισμού και της φιλοξενίας, ξενοδοχειακά συγκροτήματα, εταιρείες εστίασης, καθώς και σε απόφοιτους ΑΕΙ/ΤΕΙ των τμημάτων Τουριστικών Σχολών, Οικονομίας Διοίκησης, Οργάνωσης και Διοίκησης Επιχειρήσεων, Οικονομικών Τμημάτων, καθώς επίσης και σε απόφοιτους Δευτεροβάθμιας Εκπαίδευσης με και χωρίς επαγγελματική Εμπειρία στον χώρο των Επιχειρήσεων, ήδη εργαζόμενους σε Επιχειρήσεις που επιθυμούν να εμπλουτίσουν τις γνώσεις τους σε μια σειρά ιδιαίτερων θεματικών ενοτήτων, που άπτονται του χώρου του τουρισμού και της φιλοξενίας επισκεπτών από την Ελλάδα και το εξωτερικό.

Μετά την ολοκλήρωση του προγράμματος, χορηγείται Βεβαίωση Παρακολούθησης της TÜV AUSTRIA Academy και της Charisma Academy.

# ΕΦΑΡΜΟΓΗ ΥΓΕΙΟΝΟΜΙΚΟΥ ΠΡΩΤΟΚΟΛΛΟΥ ΓΙΑ ΤΑ ΞΕΝΟΔΟΧΕΙΑ

Η TÜV AUSTRIA ACADEMY προσφέρει το ολοκληρωμένο εκπαιδευτικό πρόγραμμα ΕΦΑΡΜΟΓΗ ΥΓΕΙΟΝΟΜΙΚΟΥ ΠΡΩΤΟΚΟΛΛΟΥ ΓΙΑ ΤΑ ΞΕΝΟΔΟΧΕΙΑ, σε όλα τα ξενοδοχειακά καταλύματα και ξενοδοχεία της χώρας μας, υποστηρίζοντας ουσιαστικά την εκπαίδευση όλων των στελεχών των ξενοδοχείων και την επανεκκίνηση του τουρισμού, **βασισμένο στο εγκεκριμένο εκπαιδευτικό υλικό του Υπουργείου Τουρισμού, με τη σύμφωνη γνώμη του ΕΟΔΥ.**

Στόχος της νέας εκπαιδευτικής υπηρεσίας μας είναι η διαμόρφωση λύσεων & δράσεων που χρειάζεται να εφαρμοστούν, από τις επιπτώσεις της πανδημίας, στις επιχειρήσεις στέγασης και φιλοξενίας.

## Θεματολογία εκπαιδευτικού προγράμματος

Η θεματολογία του παραπάνω προγράμματος εστιάζεται στις παρακάτω Διδακτικές Ενότητες :

- **COVID-19, Πηγές και τρόποι μετάδοσης**
  - Συμπτώματα
  - Ομάδες υψηλού κινδύνου
- **Βασικά μέτρα αποφυγής**
  - Υγιεινή των χεριών
  - Χρήση αντισηπτικών
  - Τήρηση αποστάσεων
- **Μέσα Ατομικής Προστασίας**
  - Ορθή χρήση μάσκας
  - ΜΑΠ ανά εργαζόμενο
  - Ενέργειες σε περίπτωση συμπτωμάτων
  - Θερμομέτρηση
- **Ειδικά Πρωτόκολλα ανά υπηρεσία του καταλύματος**
  - Υπηρεσία υποδοχής
  - Υπηρεσία ορόφου – δωματίων και κοινοχρήστων χώρων
    - Καθαρισμός δωματίων
    - Καθαρισμός ιματισμού
    - Εξοπλισμός ιματισμού
  - Υπηρεσίες εστίασης – παρασκευαστήρια
  - Χώροι αναψυχής
  - Υπηρεσία transfer πελατών
  - Δίκτυο ύδρευσης – αποχέτευσης
  - Κλιματισμός
  - Εμπορικά καταστήματα εντός καταλυμάτων
  - Κοινόχρηστοι χώροι
- **Διαχείριση ύποπτου κρούσματος**

Σε όλους τους συμμετέχοντες στο εκπαιδευτικό πρόγραμμα χορηγείται **πιστοποιητικό παρακολούθησης.**

# ΜΗ ΛΕΚΤΙΚΗ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑ ΣΤΗ ΦΙΛΟΞΕΝΙΑ

Η TŪV AUSTRIA Academy σε συνεργασία με τη Charisma Academy παρουσιάζει το καινοτόμο εκπαιδευτικό πρόγραμμα «ΜΗ ΛΕΚΤΙΚΗ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑ ΣΤΗ ΦΙΛΟΞΕΝΙΑ». Το πρόγραμμα έρχεται να προσφέρει μία ολοκληρωμένη εκπαίδευση σε όλους όσους εργάζονται σε επιχειρήσεις που δραστηριοποιούνται στον τομέα της φιλοξενίας και του τουρισμού και έχει ως στόχο να τους παρέχει την ευκαιρία να αποκτήσουν τις απαραίτητες γνώσεις, τις τεχνικές και τα προσόντα πάνω στον αθέατο κόσμο της μη λεκτικής επικοινωνίας και της απόλυτης εξυπηρέτησης πελατών.

## Εισαγωγή στο πρόγραμμα

Ο τρόπος με τον οποίο επικοινωνούμε καθημερινά ορίζει τα αποτελέσματα που λαμβάνουμε στην επαγγελματική και στην προσωπική μας ζωή. Η σύγχρονη επιστήμη της επικοινωνίας ασχολείται με τα πεδία της συμπεριφοριστικής ψυχολογίας, της εξέλιξης και της βιολογίας του ανθρώπου και μέσω αυτών διαμορφώνονται οι εκπαιδευτικές θεματολογίες του παρόντος προγράμματος. Η εκπαίδευση εστιάζει στην κατανόηση των νέων τρόπων και τεχνικών επικοινωνίας, οι οποίοι προκύπτουν από τις θεματολογίες της μη λεκτικής επικοινωνίας (γλώσσα του σώματος, μικροεκφράσεις του προσώπου, ανίχνευση ψεύδους), των μη λεκτικών τεχνικών και μοτίβων ανθρώπινης επικοινωνίας, των μεθόδων συμπεριφοράς, αλλά και σε αρχές όπως η συναισθηματική νοημοσύνη και οι πυλώνες της ισχυρής πραγματικότητας, οι οποίες ενισχύουν και ομαλοποιούν την επικοινωνία στο επαγγελματικό περιβάλλον εργασίας.

Μετά το τέλος του εκπαιδευτικού προγράμματος, οι συμμετέχοντες θα κατέχουν τις απαραίτητες γνώσεις και τις ικανότητες πάνω στις σύγχρονες μεθόδους επικοινωνίας, θα είναι ικανά να πουλήσουν, να διαπραγματευτούν, να εξυπηρετήσουν ακόμα και τους πιο δύσκολους πελάτες, να προσφέρουν την ιδανική εμπειρία καταναλωτή, να ενισχύσουν το κλίμα συνεργασίας στο περιβάλλον εργασίας τους, να είναι περισσότερο παραγωγικοί σε οποιαδήποτε εργασία πραγματοποιήσουν (η οποία συμπεριλαμβάνει την επικοινωνία), αλλά και να μεταφέρουν τις γνώσεις τους στον ευρύτερο κύκλο των συνεργατών τους.

## Θεματολογία

### 1. Μη λεκτική επικοινωνία – Ημέρα πρώτη

Η γνώμη που σχηματίζουμε για το άτομο που μπαίνει στο οπτικό μας πεδίο, διαμορφώνεται ασυνείδητα σε κλάσματα του δευτερολέπτου και αναλόγως με τη γνώμη που θα σχηματίσουμε, είμαστε θετικά ή αρνητικά προκατειλημμένοι απέναντι του. Η εκπαίδευση στους μη λεκτικούς κανόνες προσφέρει στους εκπαιδευόμενους μία μοναδική οπτική πάνω στον αθέατο κόσμο της επικοινωνίας, ο οποίος λαμβάνει χώρο γύρω μας συνεχώς, χωρίς όμως πάντα να τον αντιλαμβανόμαστε. Στο πρώτο μέρος του προγράμματος της Μη Λεκτικής Επικοινωνίας, οι συμμετέχοντες θα εκπαιδευτούν πάνω στις βασικές αρχές της Γλώσσας του Σώματος, των Μικροεκφράσεων του Προσώπου και της Ανίχνευσης Ψεύδους, θα κατανοήσουν το πως τα συναισθήματα των ανθρώπων εξωτερικεύονται συνεχώς πάνω στο σώμα και στο πρόσωπο τους, ενώ ταυτόχρονα θα μάθουν πως να ελέγχουν τις αντιδράσεις αυτές πάνω τους και να τις χρησιμοποιούν προς όφελος τους.

## Σκοπός

Μετά το τέλος της πρώτης ημέρας, οι συμμετέχοντες θα κατέχουν τις απαραίτητες γνώσεις πάνω στη μη-λεκτική επικοινωνία και θα είναι ικανά να προσαρμόζουν την κινήσιολογία τους με βάση το τι θέλουν να πετύχουν, να αναγνωρίζουν τις συναισθηματικές καταστάσεις των πελατών και των ατόμων γύρω τους, αλλά και να αυξάνουν τη συμπάθεια των πελατών και των ανθρώπων προς το πρόσωπο τους.

### 2. Μέθοδοι συμπεριφοράς – Ενσυναίσθηση & εξέλιξη – Ημέρα δεύτερη

Οι εκπαιδευόμενοι, έχοντας εξοικειωθεί με τη σημασία και τις τεχνικές της μη λεκτικής επικοινωνίας, προχωράνε στο επίπεδο της κατανόησης και της εκπαίδευσης πάνω στους σημαντικότερους τρόπους συμπεριφοράς, των αρχών της ενσυναίσθησης, της συναισθηματικής νοημοσύνης αλλά και της προσωπικής εξέλιξης. Η συμπεριφορά του εργαζομένου στο περιβάλλον εργασίας ή του ατόμου στο γενικότερο πλαίσιο επικοινωνίας φέρει άμεσες επιπτώσεις στα επαγγελματικά και προσωπικά του αποτελέσματα. Ποικίλες συμπεριφορές που έχουμε «κληρονομήσει» από την οικογένεια μας ή που αντιγράφουμε από το στενό κοινωνικό μας κύκλο μπορεί να έρχονται σε πλήρη αντίθεση με εκείνες που έχει το άλλο άτομο, με αποτέλεσμα να υπάρχουν συγκρούσεις και ελλιπίης κατανόηση στα πλαίσια των συνεργασιών και των κοινωνικών δραστηριοτήτων. Ταυτόχρονα, ο τρόπος με τον οποίο το άτομο «φιλτράρει» ασυνείδητα το κάθε επίπεδο της επικοινωνίας του, μπορεί είτε να απωθήσει ασυνείδητα τον πελάτη, το συνεργάτη ή τη νέα επαφή του, είτε να αυξήσει

σημαντικά τα επίπεδα συμπάθειας των εξωτερικών ατόμων προς το πρόσωπο του. Δύο πολύ διαφορετικά αποτελέσματα, τα οποία κρίνονται στη λεπτομέρεια.

### **Σκοπός**

Μετά το τέλος της δεύτερης ημέρας, οι συμμετέχοντες θα κατέχουν ένα «οπλοστάσιο» συμπεριφορών, τεχνικών προσέγγισης και αύξησης της συμπάθειας προς το πρόσωπο τους, ενώ θα έχουν κατανοήσει τη σημασία, τα οφέλη και τα κόστη που φέρει η κάθε μία από αυτές. Επιπροσθέτως, θα έχουν πλέον εξοικειωθεί με τις θεμελιώδεις αρχές της συναισθηματικής νοημοσύνης και της διπλωματίας στην επικοινωνία και θα είναι σε θέση να δημιουργούν ένα υγιές περιβάλλον στην εργασία τους αλληλά και στην καθημερινότητα τους, το οποίο θα βασίζεται στην κατανόηση των ανθρώπων που τους περιβάλλουν.

### **Σε ποιους απευθύνεται:**

Το πρόγραμμα αυτό απευθύνεται σε επιχειρήσεις που ασχολούνται με τον τομέα του τουρισμού και της φιλοξενίας, ξενοδοχειακά συγκροτήματα, εταιρείες εστίασης, καθώς και σε απόφοιτους ΑΕΙ/ΤΕΙ των τμημάτων Τουριστικών Σχολών, Οικονομίας Διοίκησης, Οργάνωσης και Διοίκησης Επιχειρήσεων, Οικονομικών Τμημάτων, καθώς επίσης και σε απόφοιτους Δευτεροβάθμιας Εκπαίδευσης με και χωρίς επαγγελματική Εμπειρία στον χώρο των Επιχειρήσεων, ήδη εργαζόμενους σε Επιχειρήσεις που επιθυμούν να εμπλουτίσουν τις γνώσεις τους σε μια σειρά ιδιαίτερων θεματικών ενοτήτων, που άπτονται του χώρου του τουρισμού και της φιλοξενίας επισκεπτών από την Ελλάδα και το εξωτερικό.

Μετά την ολοκλήρωση του προγράμματος, χορηγείται Βεβαίωση Παρακολούθησης της TÜV AUSTRIA Academy και της Charisma Academy.

Τα εκπαιδευτικά προγράμματα της TÜV AUSTRIA ACADEMY απαλλάσσονται από το Φ.Π.Α, βάσει του Ν.2859/2000, άρθρο 22 §1.



# ON DEMAND

ΤΟΥΡΙΣΜΟΣ & ΠΟΙΟΤΙΚΗ ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗ ΠΕΛΑΤΩΝ

ΤΟΥΡΙΣΜΟΣ & ΕΠΙΧΕΙΡΗΜΑΤΙΚΟΤΗΤΑ

ΟΡΓΑΝΩΣΗ & ΔΙΟΙΚΗΣΗ ΕΠΙΣΙΤΙΣΤΙΚΩΝ ΤΜΗΜΑΤΩΝ ΞΕΝΟΔΟΧΕΙΑΚΩΝ  
ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ

ΕΠΙΧΕΙΡΗΜΑΤΙΚΟΣ ΣΧΕΔΙΑΣΜΟΣ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ ΣΥΓΧΡΟΝΩΝ  
ΞΕΝΟΔΟΧΕΙΑΚΩΝ ΜΟΝΑΔΩΝ

ΒΑΣΙΚΑ ΘΕΜΑΤΑ ΟΡΓΑΝΩΣΙΑΚΗΣ ΔΟΜΗΣ ΣΥΓΧΡΟΝΩΝ ΞΕΝΟΔΟΧΕΙΑΚΩΝ  
ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ

ΒΑΣΙΚΑ ΘΕΜΑΤΑ «BAR MANAGEMENT»

SPA MANAGEMENT - ΜΙΑ ΝΕΑ ΠΡΟΣΕΓΓΙΣΗ ΣΤΟ ΧΩΡΟ ΤΩΝ ΣΥΓΧΡΟΝΩΝ  
ΞΕΝΟΔΟΧΕΙΑΚΩΝ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ

ΤΟΥΡΙΣΜΟΣ & ΔΙΑΠΟΛΙΤΙΣΜΙΚΗ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑ - ΜΟΝΤΕΛΑ ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗΣ  
& ΚΑΤΑΡΤΙΣΗΣ ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΩΝ ΣΕ ΠΟΛΥ-ΠΟΛΙΤΙΣΜΙΚΑ ΕΡΓΑΣΙΑΚΑ  
ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝΤΑ





# 15

Ανθρώπινο δυναμικό

# PERSONAL BRANDING

## Εισαγωγή στο πρόγραμμα

Το Personal Branding είναι η διαδικασία δημιουργίας και προβολής της προσωπικής και επαγγελματικής μας εικόνας τόσο στο φυσικό όσο και ψηφιακό περιβάλλον. Μπορεί να ακούγεται εξεζητημένο σαν όρος αλλά πρακτικά δεν είναι τίποτα παραπάνω από τον τρόπο που μας αντιλαμβάνονται οι άλλοι. Αποτελεί ένα άυλο περιουσιακό στοιχείο μεγάλης αξίας και είναι το συνώνυμο της φήμης μας.

Στόχος του εκπαιδευτικού προγράμματος “Personal Branding” είναι να αποκτήσουν οι συμμετέχοντες τα κατάλληλα εφόδια και δεξιότητες για να βελτιώσουν την επαγγελματική τους εικόνα, να προβάλουν τον εαυτό τους με συστηματικό και οργανωμένο τρόπο και να αναδείξουν τα δυνατά τους σημεία με αυτοπεποίθηση.

## Σκοπός - Οφέλη

Ο σκοπός του εκπαιδευτικού προγράμματος είναι να εκπαιδεύσει τους συμμετέχοντες αναφορικά με:

- Την ανάπτυξη ενός δυναμικού brand που θα συμβάλει στην επαγγελματική τους εξέλιξη
- Την υιοθέτηση ενδυναμωτικών πεποιθήσεων που θα ενισχύσουν την αυτοπεποίθησή τους
- Τη δημιουργία ενός mission statement για το personal brand τους
- Τον εντοπισμό και την ανάδειξη των δυνατών τους σημείων με αυθεντικότητα
- Τη μεθοδολογία δημιουργίας στοχευμένου περιεχομένου (content) που ενισχύει το επαγγελματικό τους προφίλ
- Την αποτελεσματική διαχείριση της εικόνας τους τόσο online όσο και offline
- Τα βήματα για να πετύχουν αποτελεσματική επαγγελματική δικτύωση (Networking)
- Την ανάπτυξη δεξιοτήτων επικοινωνίας που κερδίζουν τους συνεργάτες και μας συνδέουν με τους άλλους
- Την συνεχόμενη προσπάθεια για Personal Brand maintenance

## Θεματολογία

- Το brand μας υπάρχει ή πρέπει να το δημιουργήσουμε;
- Η διαφορά της θεμιτής από την αθέμιτη προσωπική προβολή
- Εντοπίζουμε και ξεπερνάμε τις περιοριστικές μας πεποιθήσεις
- Η φήμη μας: ένα άυλο περιουσιακό στοιχείο μεγάλης αξίας
- Εντοπίζουμε τα δυνατά μας σημεία
- Ανακαλύπτουμε την εικόνα που έχουν οι άλλοι για εμάς – The value of Feedback
- Προσδιορισμός του Personal Brand μας
- Δημιουργούμε ένα mission statement για το Personal Brand μας
- Θέτουμε βραχυπρόθεσμους και μακροπρόθεσμους στόχους
- Τα βήματα της αποτελεσματικής δικτύωσης (Networking)
- Χτίζουμε δυνατές σχέσεις και δημιουργούμε αξιοπιστία για το Brand μας
- Business etiquette
- Οι δεξιότητες επικοινωνίας που κερδίζουν τις εντυπώσεις
- Το Marketing και η Επικοινωνία του Personal Brand μας
- Έλεγχος της εικόνας μας και δημιουργία ενός αποτελεσματικού προφίλ στα δίκτυα κοινωνικής δικτύωσης
- Πως δημιουργώ αποτελεσματικές αναρτήσεις και περιεχόμενο - content
- Η συχνότητα της επικοινωνίας στα κοινωνικά δίκτυα

## Σε ποιους απευθύνεται

Σε στελέχη επιχειρήσεων, υπαλλήλους, ελεύθερους επαγγελματίες.

Μετά την ολοκλήρωση του προγράμματος, χορηγείται Βεβαίωση Παρακολούθησης της TÜV AUSTRIA ACADEMY.

# ΠΟΙΟΤΙΚΗ ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗ

## Σε ποιους απευθύνεται

Το εκπαιδευτικό αυτό πρόγραμμα απευθύνεται σε όλα τα στελέχη «πρώτης γραμμής» μιας επιχείρησης που έρχονται σε επαφή με τον εξωτερικό πελάτη πρόσωπο-με-πρόσωπο και που επομένως επηρεάζουν την εμπειρία που αυτός αποκομίζει από την επαφή με την εταιρία-οργανισμό.

## Περιεχόμενο του Προγράμματος

- Εισαγωγή - Πώς ορίζεται η ποιοτική εξυπηρέτηση – Εμπειρίες.
- Προϋποθέσεις για την παροχή ποιοτικής εξυπηρέτησης (Θετική στάση, Αναγνώριση, Feedback, Empowerment, Ομαδικότητα).
- Πώς εκφράζεται η ποιοτική εξυπηρέτηση στην επικοινωνία με τον πελάτη (Γλώσσα Σώματος, Ομιλία, Λέξεις).
- Τα 5 κριτήρια – διαστάσεις της εξυπηρέτησης (Αξιοπιστία, Ταχύτητα Ανταπόκρισης, Επαγγελματικότητα, Συναισθηματική, Συμμετοχή, Υλικά στοιχεία).
- Αντιμετώπιση αγανακτισμένων πελατών και δύσκολων καταστάσεων.



Γνωριμία με το σύστημα Discovery και τις Χρωματικές Ενέργειες της Insights.

- Τα δυνατά σημεία και οι αδυναμίες της κάθε χρωματικής ενέργειας, πώς αυτά επηρεάζουν την παροχή εξυπηρέτησης και προτάσεις για βελτίωση.
- Αναγνώριση των διαφορετικών τύπων πελατών.
- Προσαρμογή της προσέγγισης του πελάτη ανάλογα με το τύπο του.

## Μεθοδολογία

Η εκπαίδευση γίνεται εντελώς εφαρμοσμένα με ασκήσεις και παιχνίδια ρόλων που είναι απόλυτα προσαρμοσμένα στις καταστάσεις που το προσωπικό «πρώτης γραμμής» αντιμετωπίζει κατά την παροχή εξυπηρέτησης. Κατά τη διάρκεια του προγράμματος οι συμμετέχοντες θα έχουν την ευκαιρία να παρακολουθήσουν Videos από σκηνές καθημερινών στιγμών εξυπηρέτησης, οι οποίες θα αποτελέσουν τη βάση για συζητήσεις και ανάλογες ασκήσεις. Ολοκληρώνοντας το πρόγραμμα διαμορφώνεται για τον κάθε συμμετέχοντα προσωπικό πρόγραμμα δράσης με στόχο την βελτίωση των αδυναμιών που έχουν εντοπιστεί.

Η διάρκεια του προγράμματος είναι οκτώ ώρες και διεξάγεται από Πιστοποιημένους Εισηγητές- Insights Accredited Practitioners

## Στο τέλος του προγράμματος θα:

- γνωρίζετε ποιες είναι οι απαραίτητες προϋποθέσεις για να προσφέρετε την εξαιρετική εξυπηρέτηση που επιθυμείτε καθώς και τον τρόπο να τις εξασφαλίσετε.
- γνωρίζετε ποια είναι τα βασικά κριτήρια με τα οποία ο πελάτης μετράει την ποιότητα της εξυπηρέτησης που του παρέχετε.
- έχετε μάθει τις βασικές δεξιότητες που απαιτούνται για να ανταποκριθείτε αποτελεσματικά στην απαίτηση για ποιοτική εξυπηρέτηση.
- αποκτήσετε την σωστή θετική στάση στην εξυπηρέτηση του πελάτη μέσα από την κατανόηση του εαυτού σας και της συμπεριφοράς των άλλων.

# ΤΕΧΝΙΚΕΣ ΠΑΡΟΥΣΙΑΣΗΣ

## Σε ποιους απευθύνεται

Το εκπαιδευτικό αυτό πρόγραμμα απευθύνεται σε όλα τα στελέχη μιας επιχείρησης που, στα πλαίσια των καθηκόντων τους, ενδέχεται να πρέπει να ετοιμάσουν και να κάνουν μια παρουσίαση σε πελάτες, σε προμηθευτές, σε προσωπικό της εταιρίας ή σε ευρύτερο κοινό.

## Περιεχόμενο του Προγράμματος

- Τεχνικές Επικοινωνίας με το Σώμα: Ποια είναι η στάση και η γλώσσα σώματος του παρουσιαστή που θα εξασφαλίσουν την επιτυχία και την αποτελεσματικότητα της παρουσίασης.
- Τεχνικές Επικοινωνίας με το Στόμα: Πώς τα χαρακτηριστικά της φωνής, οι λέξεις και εκφράσεις που χρησιμοποιούνται επηρεάζουν την μετάδοση του μηνύματος, σημεία που βοηθούν και στοιχεία που πρέπει να αποφεύγονται.
- Δομή: Πώς θα σχεδιαστεί η παρουσίαση ώστε να είναι καλώς οργανωμένη, καλώς προετοιμασμένη, μεθοδική και αποτελεσματική.
- Ενσωμάτωση: Πώς θα εξασφαλιστεί η ενσωμάτωση των αναγκών του ακροατηρίου ώστε η παρουσίαση να είναι πρακτική, πειστική, ρεαλιστική και ενδιαφέρουσα.
- Προετοιμασία της παρουσίασης: Δημιουργία «check lists» για τη διασφάλιση της σωστής προετοιμασίας.
- Οπτικά Βοηθήματα – τα μυστικά του PowerPoint.
- Μνημονικά Διαγράμματα: Το πλέον χρήσιμο εργαλείο για την αποφυγή «black out».
- Ερωτήσεις και Απαντήσεις: η πιο δυναμική συνεδρία.
- Το «Δύσκολο» ακροατήριο: Τεχνικές αποτελεσματικής αντιμετώπισης.

## Μεθοδολογία

Οι συμμετέχοντες καλούνται να έχουν προετοιμάσει μια παρουσίαση 7 – 10 λεπτών με θέμα που θα προσομοιάζει όσο είναι δυνατόν, στις παρουσιάσεις που συνήθως κάνουν στην δουλειά τους.

Οι βιντεοσκοπήσεις των δυο παρουσιάσεων που κάνουν οι συμμετέχοντες είναι το βασικό μέσο για τη μέτρηση της απόδοσης και την παροχή πληροφόρησης από τον coach, ενώ πλήθος ασκήσεων και παιχνιδιών ρόλων ατομικών και ομαδικών, χρησιμοποιούνται για την εξάσκηση τους στις επί μέρους τεχνικές.

Η εκπαίδευση γίνεται από δύο Πιστοποιημένους Εισηγητές- Insights Accredited Practitioners, δίνοντας έτσι τη δυνατότητα ατομικού coaching κάθε συμμετέχοντος χωρίς να διακόπτεται η ροή της εκπαιδευτικής διαδικασίας.

Οι συμμετέχοντες, ολοκληρώνοντας το πρόγραμμα θα παραλάβουν:

- Πλήρεις σημειώσεις του σεμιναρίου
- Φύλλο αξιολόγησης των 2 παρουσιάσεων με βαθμολογία σε κάθε επιμέρους τεχνική
- Τις βιντεοσκοπημένες παρουσιάσεις τους σε ηλεκτρονική μορφή
- Οδηγίες-Πρόγραμμα Δράσης για την περαιτέρω εξάσκηση και βελτίωση τους

## Στο τέλος του προγράμματος θα:

- είστε σε θέση να διώχνετε το φόβο της παρουσίασης μπροστά σε κοινό
- έχετε μάθει πώς να διαρθρώνετε το περιεχόμενο ανάλογα με το είδος της παρουσίασης
- έχετε ασκηθεί στο «πώς» της παρουσίασης
- έχετε μάθει πώς να χρησιμοποιείτε τα οπτικά βοηθήματα και το λογισμικό για να υποστηρίξετε σωστά το περιεχόμενο της παρουσίασής σας
- μπορείτε να εκμεταλλευτείτε τις ερωτήσεις του ακροατηρίου για να τονίσετε σημαντικά σημεία της παρουσίασης

# NEGOTIATION & DECISION MAKING. SKILLS & STRATEGIES FOR HIGH-IMPACT OUTCOMES

## Διαπραγματευτείτε αποτελεσματικά, ενισχύστε την Επιρροή σας και εξασφαλίστε Επωφελείς Συμφωνίες

### Σκοπός - Οφέλη

Η διαπραγμάτευση είναι «τέχνη» αλλά και «άσκηση» στρατηγικής. Προϋποθέτει ισορροπία μεταξύ ικανότητας και διαδικασίας. Το πρόγραμμα έχει σαν στόχο να σας εξοπλίσει με θεμελιώδεις δεξιότητες και γνώσεις που θα μπορείτε να τις εφαρμόσετε από την επόμενη ημέρα αποκομίζοντας προσωπικό ανταγωνιστικό πλεονέκτημα. Είναι δομημένο σε τρεις θεματικές ενότητες, εστιάζοντας στην επιδέξια διαχείριση των βασικών εντάσεων που υπάρχουν στα περισσότερα είδη διαπραγματεύσεων:

- Κρίσιμα στοιχεία επιτυχημένων διαπραγματεύσεων
- Δημιουργία και Διανομή «Αξίας»
- Διαχείριση διαπροσωπικών Σχέσεων

Μέσα από διαδραστικές ασκήσεις θα εξασκηθείτε σε σημαντικές πτυχές και τακτικές της διαδικασίας διαπραγμάτευσης λαμβάνοντας ανατροφοδότηση. Θα εκπαιδευτείτε να διακρίνετε συμπεριφορές και συμφέροντα στο τραπέζι των διαπραγματεύσεων, και να χρησιμοποιείτε τη διαπραγματευτική μεθοδολογία για να ξεπερνάτε εμπόδια πετυχαίνοντας τα καλύτερα δυνατά αποτελέσματα.

Οι δύο αυτές ημέρες θα σας δώσουν το έναυσμα να ρίξετε μια αντικειμενική ματιά στο δικό σας διαπραγματευτικό στυλ και να προβληματιστείτε αναφορικά με διαπραγματεύσεις και αποτελέσματα του παρελθόντος, να εντοπίσετε τα δυνατά και τα αδύνατα σημεία σας καθώς και αυτά των ανθρώπων γύρω σας, και να πειραματιστείτε με νέες προσεγγίσεις.

### Έχοντας παρακολουθήσει το πρόγραμμα αυτό, θα μάθετε πως να:

- προσεγγίζετε με αυτοπεποίθηση κάθε σενάριο προετοιμασμένοι και έτοιμοι να αντιμετωπίσετε εμπόδια, αδιέξοδα και συγκρούσεις που μπορεί να προκύψουν
- χειρίζεστε τυχόν διαφορές για να τις μετατρέψετε σε αμοιβαία επωφελείς συμφωνίες
- προσαρμόζετε την διαπραγματευτική σας προσέγγιση σε διαφορετικές καταστάσεις και άτομα, αυξάνοντας έτσι τα ποσοστά επιτυχημένων εκβάσεων
- προωθείτε επιδέξια και πειστικά τα συμφέροντά σας ακόμη και όταν διαπραγματεύεστε από θέση αδυναμίας και απέναντι σε «δύσκολους» αντισυμβαλλομένους
- διατηρείτε καλή επικοινωνία με την άλλη πλευρά, χωρίς να παραιτείστε από τις επιδιώξεις σας, δημιουργώντας τη βάση για βιώσιμες, αμοιβαία ικανοποιητικές σχέσεις

### Θεματολογία

- Στοιχεία & Θεμελιώδεις Αρχές της Διαπραγμάτευσης
- Στάδια & «Σημεία-Κλειδιά» κατά την Προετοιμασία της
- Καθορισμός Πλαισίου
- Διακρίνοντας τα Συμφέροντα πίσω από τις Θέσεις
- Στόχοι, Αρχική, Διαχωριστικές Γραμμές
- Διαπραγματευτικό Διάστημα & Ζ.Ο.Ρ.Α.
- Β.Α.Τ.Ν.Α. - το «κλειδί» για την πορεία της Διαπραγμάτευσης
- Παραχωρήσεις & Ανταλλαγές. Πότε και Πώς. Ελιγμοί & Τακτικές
- Πότε & Πώς πρέπει να «Κλείσετε»
- Πως θα αποφασίσετε την Στρατηγική που θα ακολουθήσετε
- Αξιολόγηση Δύναμης & Επιρροής
- Τα Στυλ των Διαπραγματευτών και οι Τακτικές που θα χρησιμοποιήσουν
- Μετακίνηση από «Zero-Sum» θέσεις σε «Win-Win» Συμφωνίες
- Χειρισμός Αδιεξόδων & Δύσκολων Διαπραγματευτών
- Συμβουλές για την Διευκόλυνση της Επικοινωνίας & την Διαχείριση Συναισθημάτων
- Αντιληπτικές Στρεβλώσεις & Ψυχολογικά Λάθη των Διαπραγματευτών
- «Ακρόαση» της Γλώσσας του Σώματος
- Χαρακτηριστικά του Αποτελεσματικού Διαπραγματευτή

### **Σε ποιους απευθύνεται**

Η συμμετοχή στο πρόγραμμα δεν προϋποθέτει ιδιαίτερα μεγάλη επαγγελματική εμπειρία. Προσελκύει στελέχη μεσαίου & ανώτερου επιπέδου από ένα ευρύ φάσμα λειτουργιών και κλάδων, ελεύθερους επιχειρηματίες, συμβούλους αλλιά και, γενικά, όσους θέλουν να ενισχύσουν την επιρροή τους και να βελτιώσουν τις διαπραγματευτικές τους ικανότητες, ώστε να πετυχαίνουν με αυτοπεποίθηση τους προσωπικούς και επαγγελματικούς στόχους τους στο σημερινό δύσκολο και ανταγωνιστικό περιβάλλον.

Με την ολοκλήρωση του σεμιναρίου, χορηγείται Βεβαίωση Παρακολούθησης της TÜV AUSTRIA ACADEMY.

# NAVIGATING CHANGE AND TRANSITION - SKILLS AND STRATEGIES

## Διαχειριστείτε με Επιτυχία την Αλλαγή και αντλήστε το μέγιστο Όφελος από Νέες Ευκαιρίες

### Εισαγωγή στο πρόγραμμα:

Η αλλαγή είναι παντού γύρω μας και είναι αναπόφευκτη. Στον κόσμο των επιχειρήσεων τα πράγματα κινούνται πιο γρήγορα από ποτέ. Η ταχύτητα και ο αντίκτυπος των αλλαγών έχουν αυξηθεί σε πρωτοφανή επίπεδα. Ό,τι σήμερα θεωρείται επιτυχημένο, αύριο μπορεί να θεωρείται ξεπερασμένο. Η «σταθερότητα» και η «προβλεψιμότητα» φαντάζονται έννοιες ενός μακρινού παρελθόντος. Σήμερα, το «επείγον» είναι ο νέος κανόνας.

Η εφαρμογή αλλαγών, οργανωτικών ή/και «πλεύσης», αποτελεί την βασική στρατηγική των επιχειρήσεων στο ταχέως μεταβαλλόμενο περιβάλλον. Την μοναδική σταθερά στην επιδίωξή τους για προσαρμογή, επιβίωση και επιτυχή «μετάβαση» στο ...υπό διαμόρφωση ακόμη αύριο.

Ο τρόπος που θα διαχειριστούν την αλλαγή θα καθορίσει το εάν οι προσπάθειές τους θα επιφέρουν τις προσδοκώμενες βελτιώσεις ή θα πέσουν στο κενό.

### Σκοπός - Οφέλη

Η αλλαγή απαιτεί ηγεσία και συνεργασία. Οι «μεταβάσεις» απαιτούν περισσότερη ηγεσία από περισσότερους ανθρώπους, ενώ η διαχείριση της «ανθρώπινης πλευράς» της αλλαγής είναι συχνά το πιο δύσκολο και κρίσιμο συστατικό της επιτυχούς εφαρμογής νέων δομών και προσεγγίσεων.

Σχεδιάσαμε μια ανοικτή, διαδραστική μαθησιακή εμπειρία, εστιασμένη στην οικοδόμηση προσωπικών και ομαδικών ικανοτήτων για την αποτελεσματική «πλοήγηση» της ομάδας, του τμήματος ή/και του οργανισμού σας σε περιόδους αλλαγών.

Θα εκπαιδευτείτε πώς να δημιουργήσετε ένα σαφές πλαίσιο ρόλων, δεξιοτήτων και δραστηριοτήτων υποστηρίζοντας τη διαδικασία αλλαγής, με αυτοπεποίθηση ότι κάνετε αυτό που πρέπει να κάνετε, έτσι ώστε αυτή τελικά να συμβεί και να λειτουργήσει υπέρ σας.

### Με το πέρας του Προγράμματος θα είστε σε θέση να:

- καθορίσετε τα Βήματα, τις Φάσεις και τα Ορόσημα-κλειδιά για τη διαχείριση αλλαγής
- αναπτύξετε στρατηγικές και τεχνικές για την διαχείριση/διοίκηση του εαυτού σας και των άλλων σε συνθήκες αλλαγών (Change Management), χτίζοντας κατανόηση, ευθυγράμμιση και δέσμευση στον κοινό σκοπό
- διακρίνετε «Πώς» οι «άλλοι» αντιλαμβάνονται και βιώνουν την αλλαγή έτσι ώστε να συνεργαστείτε αποτελεσματικά μαζί τους επιταχύνοντας την αλλαγή
- διαμορφώσετε το προσωπικό σας Πλάνο δράσης - είτε άμεσα ως προετοιμασία αλλά και κατά την περίοδο των αλλαγών - με την αξιοποίηση ενός πρακτικού «χάρτη πορείας» και πρακτικών εργαλείων που θα λάβετε
- να ξεκινήσετε την καθημέρα μιας πιο ευέλικτης και πιο «ανοικτής» στην αλλαγή εργασιακής κουλτούρας προς όφελος της «μετάβασης» - της δικής σας ή/και του οργανισμού σας, όποτε και εάν αυτή επιβληθεί από τις συνθήκες

### Θεματολογία

- Nature & Realities of Change. Διαμόρφωση Στρατηγικής σε συνθήκες VUCA
- Οι ρίζες της αποτυχίας των περισσότερων πρωτοβουλιών αλλαγής ή/και ανανέωσης βρίσκονται εντός «των τειχών»...
- Change Readiness Indicator. Είστε έτοιμοι να υποδεχθείτε τη αλλαγή;
- Ο Αντίκτυπος της Αλλαγής. Συμπεριφορικά «Μοτίβα» κατά την εξέλιξη της Αλλαγής. Σε ποιο «Στάδιο» βρίσκονται οι άνθρωποί σας; Πού βρίσκεστε εσείς;
- Προκλήσεις και Ανάγκες που πρέπει να απαντήσετε σε κάθε ένα Στάδιο ξεχωριστά προκειμένου να δώσετε ώθηση στην αλλαγή

- Σταθερότητα εν μέσω Αβεβαιότητας. Πόσο εφικτή είναι;
- "By the Book" or "On the Fly"; Ποια είναι η «Σχέση» σας με την αλλαγή; Ποια είναι των ανθρώπων σας; Τι προσδοκάτε από αυτούς και Τι προτιμούν αυτοί;
- Πώς θα μεγιστοποιήσετε τη Συνεισφορά τους κατά την εφαρμογή των αλλαγών; Blind spots & Mind-traps που πρέπει οπωσδήποτε να αποφύγετε
- Γιατί η Ορθολογικότητα δεν αρκεί από μόνη της για να τους παρακινήσει σε Δράση;
- Επηρεάζοντας την καρδιά και το μυαλό
- Αντιμέτωπιση Αντιστάσεων
- Πώς θα «Ξεπαγώσετε» το status-quo
- Πώς θα Εισάγετε νέες πρακτικές
- Πώς θα κάνετε τις αλλαγές να Διαρκέσουν
- Building a Change-receptive identity - προκλήσεις για τους Ηγέτες
- Ανάπτυξη Ατομικού Πλάνου Δράσης

### Σε ποιους απευθύνεται

Το πρόγραμμα προσελκύει στελέχη μεσαίου & ανώτερου επιπέδου από ένα ευρύ φάσμα λειτουργιών, κλάδων και μεγέθους επιχείρησης που:

- είναι επιφορτισμένα με τον σχεδιασμό της στρατηγικής κατεύθυνσης
- αναζητούν νέες ιδέες, συμμετέχουν σε συζητήσεις ή/και έχουν δεσμευτεί να εφαρμόσουν ένα σχέδιο δράσης για βιώσιμη αλλαγή στις επιχειρήσεις τους
- ξεκινούν σημαντικές αλλαγές σε διαδικασίες, στρατηγικές, δομές ή κουλτούρα στον οργανισμό, στο τμήμα ή στην ομάδα τους
- βρίσκονται εν μέσω οργανωτικών ή/και λειτουργικών αλλαγών και προσπαθούν να προσαρμοστούν σε νέους ρόλους και ευθύνες

Μετά την ολοκλήρωση του σεμιναρίου, χορηγείται Βεβαίωση Παρακολούθησης της TÜV AUSTRIA .





# ON DEMAND

ΤΕΧΝΙΚΕΣ ΤΗΛΕΦΩΝΙΚΗΣ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑΣ & ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗΣ ΠΕΛΑΤΩΝ

ΣΥΓΧΡΟΝΕΣ ΤΕΧΝΙΚΕΣ ΕΞΕΥΡΕΥΣΗΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ

ΕΠΙΧΕΙΡΗΜΑΤΙΚΗ ΑΡΙΣΤΕΙΑ & ΑΝΑΠΤΥΞΗ ΑΝΘΡΩΠΙΝΟΥ ΔΥΝΑΜΙΚΟΥ

TALENT MANAGEMENT

NEW BUSINESS MANAGEMENT

TEAMWORK – TEAM BUILDING FOR ALL STAFF

LEADERSHIP – COACHING FOR MIDDLE AND SENIOR MANAGEMENT

BUSINESS COACHING

ΣΧΕΔΙΑΣΜΟΣ & ΑΝΑΠΤΥΞΗ ΤΜΗΜΑΤΟΣ ΠΩΛΗΣΕΩΝ



# 16

New generation courses

## ΜΕΘΟΔΟΛΟΓΙΑ 3P | PRODUCTION, PREPARATION, PROCESS

Η TÜV Austria Hellas παρουσιάζει το καινοτόμο εκπαιδευτικό πρόγραμμα, μέθοδος 3P – Διαδικασία προετοιμασίας εργοστασιακού χώρου / παραγωγής για καθορισμό των χώρων και των μέσων που θα χρησιμοποιηθούν στην βέλτιστη διάταξή τους (ετοιμασία νέας παραγωγής).

Η μεθοδολογία 3P είναι ένα ισχυρό εργαλείο για να αποτυπωθεί μια μεγάλη εικόνα για το πώς ένα προϊόν ή μια σειρά από διεργασίες πρέπει να σχεδιαστούν και να λειτουργήσουν αποτελεσματικά (με χαμηλό κόστος, χωρίς απώλεια χρόνων, αποδοτικά, αξιοποίηση χώρων). Το 3P οδηγεί τις ομάδες μέσω της δημιουργικής διαδικασίας δημιουργίας ιδεών, και στη συνέχεια αξιολογεί τις ιδέες και καταλήγει σε μια που θα εφαρμοστεί.

### Σκοπός:

Ο σκοπός του προγράμματος είναι να εκπαιδεύσει αρμόδια στελέχη επιχειρήσεων αναφορικά με:

- τον καθορισμό του προβλήματος, δηλ. στην ουσία την επιχειρηματική υπόθεση και με την κατανόηση της ανάγκης.
- τον καθορισμό στόχων και επιδιώξεων και την σύνδεσή τους στενά με εταιρικές στρατηγικές.
- την ανάλυση και διαγραμματική αποτύπωση, την συλλογή σημαντικών πληροφοριών σχετικά με τις διαδοχικές φάσεις / διεργασίες μέχρι την τελική παραγωγή και διάθεση ενός νέου προϊόντος ή σειράς ενεργειών.
- την ιεράρχηση των καλύτερων ιδεών και την διαμόρφωση ενός πίνακα αποφάσεων που θα συγκρίνει τις ιδέες για την επιλογή της καταλληλότερης.
- την πρόκριση των καλύτερων ιδεών μετά από ουσιαστική αξιολόγηση και επιλογή της πιο προσαρμοσμένης και επεξεργασμένης στις συνθήκες κάθε εταιρείας.
- την τεκμηρίωση σε κάθε έλεγχο για ποιο λόγο προτιμήθηκε η όποια τελική λύση / ιδέα και η αναφορά των πλεονεκτημάτων που παρουσιάζει έναντι των άλλων.

### Σε ποιους απευθύνεται

Το πρόγραμμα αυτό απευθύνεται στο προσωπικό και σε στελέχη κατώτερων και μεσαίων επιπέδων ιεραρχίας κάθε επιχείρησης. Επίσης αφορά σε εργαζόμενους στους οποίους έχει ανατεθεί η ευθύνη λειτουργίας συγκεκριμένων εργασιών και η αποδοτικότητα καθορισμένων διεργασιών.

## ΜΕΘΟΔΟΛΟΓΙΑ 5S

Η TÜV Austria Hellas παρουσιάζει το καινοτόμο εκπαιδευτικό πρόγραμμα, «Εφαρμογή μεθοδολογίας 5S στους εργασιακούς χώρους επιχειρήσεων και οργανισμών».

Η μέθοδος 5S, επινοήθηκε και εφαρμόστηκε αρχικά από την Toyota Motor Company, βασισμένη στις συνήθεις πρακτικές καθαριότητας και ευταξίας στο χώρο εργασίας μέσω των πέντε αρχών της ταξινόμησης (Seiri), Σετ (Seiton), Shine (seiso), Standardize (seiketsu) και Sustain (shitsuke).

Είναι μια τυποποιημένη μέθοδος που, όταν εφαρμόζεται σωστά, δημιουργεί και διατηρεί έναν οργανωμένο, ασφαλή, καθαρό και αποδοτικό χώρο εργασίας.

Βελτιώνει τον οπτικό έλεγχο και καθιστά προφανή και εύκολα ανιχνεύσιμη οποιαδήποτε μη συμμόρφωση της διαδικασίας. Μειώνει πολλαπλές μορφές αποβλήτων, μειώνει την υπερβολική κίνηση και την σπατάλη χρόνου, όλα έχουν μια θέση και μια θέση για όλα, βελτιώνει την ασφάλεια, βελτιώνει την αποτελεσματικότητα.

### Σκοπός

Ο σκοπός του προγράμματος είναι να εκπαιδεύσει αρμόδια στελέχη επιχειρήσεων αναφορικά με:

- την κατανόηση εννοιών, αρχών και πρακτικών σε θέματα οργάνωσης εργοστασιακών και επαγγελματικών χώρων σύμφωνα με τις αρχές και κατευθύνσεις της μεθοδολογίας 5S.
- την αναγνώριση της σπουδαιότητας της οργάνωσης εργοστασιακών και επαγγελματικών χώρων για κάθε επιχείρηση και των ωφελειών που απορρέουν από την εφαρμογή του.
- την εκπαίδευση στον τρόπο που μεθοδεύεται και εφαρμόζεται μια «κουλτούρα» 5S στην επιχείρηση και, την εξοικείωση του προσωπικού σε θέματα ευταξίας, τακτοποίησης, ασφάλειας στην εργασία, ποιότητα διεργασίας, ροής εργασίας και αξιοποίησης του χρόνου.
- την προσήληψη των εργαζομένων σε ένα πλαίσιο «συνεχούς βελτίωσης» (continuous improvement).
- την πλήρη αξιοποίηση των διατιθέμενων πόρων της επιχείρησης (υλικά, άνθρωποι, χρόνος, χώροι, εξοπλισμός, κτλ)
- την ανάπτυξη μιας νοοτροπίας βελτιωτικής «άμιλλας» και κλίματος αναγνώρισης προσπαθειών.
- την ανάπτυξη και βελτίωση περαιτέρω του πνεύματος πειθαρχίας από όλους στην εργασία και τις σωστής εφαρμογής των διεργασιών.

### Σε ποιους απευθύνεται

Το πρόγραμμα αυτό απευθύνεται κυρίως σε στελέχη μεσαίων και χαμηλών επιπέδων ιεραρχίας κάε επιχείρησης. Επίσης αφορά σε εργαζόμενους στους οποίους έχει ανατεθεί η ευθύνη λειτουργίας συγκεκριμένων χώρων εργασίας.

Το πρόγραμμα θα πραγματοποιηθεί στην ελληνική γλώσσα (διαφάνειες σε ελληνική και αγγλική γλώσσα).

## ΜΕΘΟΔΟΛΟΓΙΑ 5WHY | ROOT CAUSE ANALYSIS

Η TÜV Austria Hellas παρουσιάζει το καινοτόμο εκπαιδευτικό πρόγραμμα, μέθοδος 5WHY – Root Cause Analysis για εντοπισμό και ανάλυση των αιτιών ενός προβλήματος ή γενικά μιας ανεπιθύμητης κατάστασης (από την συνέπεια στη ρίζα του προβλήματος με 5 φορές «γιατί»).

Η μεθοδολογία 5Whys είναι μια επαναληπτική τεχνική αλληλεπίδρασης που χρησιμοποιείται για να διερευνήσει τις σχέσεις αίτιου-αποτελέσματος που υποκρύπτουν ένα συγκεκριμένο πρόβλημα. Ο πρωταρχικός στόχος της τεχνικής είναι να προσδιορίσει τη βασική αιτία ενός ελαττώματος ή ενός προβλήματος επαναλαμβάνοντας την ερώτηση «Γιατί;». Κάθε απάντηση αποτελεί τη βάση της επόμενης ερώτησης. Το «5 γιατί» προέρχεται από μια μεσοσταθμική παρατήρηση σχετικά με τον αριθμό των ερωτήσεων «γιατί» που απαιτούνται για την επίλυση του προβλήματος.

### Σκοπός

Ο σκοπός του προγράμματος είναι να εκπαιδεύσει αρμόδια στελέχη επιχειρήσεων αναφορικά με:

- την χρήση της τεχνικής 5 Whys (5 γιατί) για την αντιμετώπιση καταστάσεων, τη βελτίωση της ποιότητας και την επίλυση προβλημάτων, αλλά είναι πιο αποτελεσματικό όταν χρησιμοποιείται για την επίλυση απλών ή μέτρια δύσκολων προβλημάτων.
- την δυνατότητα να διακρίνουν αν χρειάζεται να αντιμετωπιστεί ένα περίπλοκο ή κρίσιμο πρόβλημα ολόκληρο ή ένα μόνο κομμάτι, ή ένα περιορισμένο αριθμό κομμάτων, της έρευνας, όταν, στην πραγματικότητα, θα μπορούσαν να υπάρχουν πολλαπλές αιτίες.
- την χρησιμοποίηση αυτής την απλής τεχνικής, στο να έχουν την δυνατότητα συχνά να πλησιάσουν γρήγορα στη βασική αιτία ενός προβλήματος κάθε φορά που ένα σύστημα, μια κατάσταση ή μια διαδικασία δεν λειτουργεί σωστά.
- την μεγάλη ευελιξία και απλότητα του εργαλείου 5 Whys το οποίο συνδυάζεται καλά με άλλες μεθόδους και τεχνικές, όπως η Ανάλυση Αιτιών / Ρίζας και συχνά συνδέεται με τη Lean Manufacturing, όπου χρησιμοποιείται για τον εντοπισμό και την εξάλειψη πρακτικών που οδηγούν σε σπατάλη. Χρησιμοποιείται επίσης στη φάση «ανάλυσης» της μεθοδολογίας βελτίωσης της ποιότητας Six Sigma.
- την ανάπτυξη μιας νοοτροπίας βελτιωτικής «άμιλλας» και κλίματος αναγνώρισης προσπαθειών
- την ανάπτυξη και βελτίωση περαιτέρω του πνεύματος πειθαρχίας από όλους στην εργασία και τις σωστής εφαρμογής των διεργασιών.

### Σε ποιους απευθύνεται

Το πρόγραμμα αυτό απευθύνεται στο προσωπικό και σε στελέχη όλων των επιπέδων ιεραρχίας κάθε επιχείρησης. Επίσης αφορά σε εργαζόμενους στους οποίους έχει ανατεθεί η ευθύνη λειτουργίας συγκεκριμένων εργασιών και η αποδοτικότητα καθορισμένων διεργασιών.

Το πρόγραμμα θα πραγματοποιηθεί στην ελληνική γλώσσα (διαφάνειες σε ελληνική και αγγλική γλώσσα).

## BCM – BUSINESS CONTINUITY MANAGEMENT (ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΤΗΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΙΑΚΗΣ ΣΥΝΕΧΕΙΑΣ)

Η TÜV Austria Hellas παρουσιάζει το καινοτόμο εκπαιδευτικό πρόγραμμα, «BCM - Business Continuity Management (Διαχείριση της Επιχειρησιακής Συνέχειας)» για την κατανόηση των κινδύνων, των διακινδυνεύσεων (ρίσκων) και των επιπτώσεών τους στην ομαλή λειτουργία μιας επιχείρησης και τον προσδιορισμό μιας κοινής στρατηγικής για την διαχείρισή τους.

Η Διαχείριση Επιχειρησιακής Συνέχειας μιας επιχείρησης-οργανισμού συνιστά ένα πλαίσιο για τον εντοπισμό και προστασία από απειλές εσωτερικά και εξωτερικά και καθορίζει ένα πλαίσιο κατευθύνσεων και συντονισμένων μέτρων μετριασμού των συνεπειών από κάποιες απειλές με σκοπό την απρόσκοπτη επιχειρησιακή συνέχεια (λειτουργία).

Στόχος του προγράμματος είναι να αντιληφθούν οι συμμετέχοντες το, τι εννοείται απειλή, αξιολόγησή της και μετριασμό ή αποφυγή συνεπειών. Ακόμη,

- να κατανοήσουν πως περιορίζεται η επίδραση μιας ανεπιθύμητης κατάστασης σε έναν οργανισμό.
- να αντιληφθούν το πως μειώνεται ο κίνδυνος οικονομικών ζημιών.
- να καταλάβουν πως συνιστά θεμελιώδη επιδίωξη να διατηρηθεί η εταιρική μάρκα και η εικόνα της επιχείρησης στους πελάτες, προμηθευτές, επίσημες υπηρεσίες υπηρεσίες και ενδιαφερόμενα μέρη.
- Να δουν τις συνέπειες από την μη τήρηση νομικών, κοινωνικών και συμβατικών υποχρεώσεων.

### Σε ποιους απευθύνεται

Απευθύνεται σε στελέχη επιχειρήσεων και οργανισμών μεσαίου επιπέδου και άνω.

Το πρόγραμμα θα πραγματοποιηθεί στην ελληνική γλώσσα (διαφάνειες σε ελληνική και αγγλική γλώσσα).

# KPI – KEY PERFORMANCE INDICATORS - BSC – BALANCED SCORECARD

Η TÜV Austria Hellas παρουσιάζει το καινοτόμο εκπαιδευτικό πρόγραμμα, “KPI / Βασικοί δείκτες απόδοσης - BSC – BALANCED SCORECARD” που καταδεικνύει πόσο αποτελεσματικά επιτυγχάνονται σε μια επιχείρηση οι βασικοί επιχειρησιακοί στόχοι.

## Εισαγωγή στο πρόγραμμα

Στόχος του προγράμματος KPI είναι να αντιληφθούν οι συμμετέχοντες το τι συνιστά έναν βασικό δείκτη απόδοσης και ακόμη,

- να αποκτήσουν την ευχέρια να προσδιορίζουν δείκτες μετρήσιμους, ρεαλιστικούς, που είναι δυνατό να επιτευχθούν, που αφορούν στην επιτυχία τους τμήματος ή της επιχείρησης και επιπλέον να είναι επίκαιροι
- να είναι σε θέση να θεσπίζουν τέτοιους δείκτες και να τεκμηριώνουν τον λόγο για τον οποίο τίθενται
- να μπορούν να αναγνωρίζουν την χρησιμότητα ενός τεθέντος KPI και να εντοπίζουν τον τρόπο με τον οποίο θα μπορούν να τον μετρούν
- να τους κατηγοριοποιούν σύμφωνα με την φύση τους και την σπουδαιότητά τους και να τους διακρίνουν από αυτούς που δεν συνιστούν κρίσιμους δείκτες
- να μπορούν να τους παρουσιάσουν σε μια εύκολη αντιληπτή μορφή χωρίς να προκαλούν σύγχυση σ’αυτούς που θα τους ελέγξουν
- να δύνανται να τους παρακολουθούν σε όλη τη διάρκεια της προσπάθειας επίτευξής τους ώστε να παρεμβαίνουν στις περιπτώσεις που διαπιστώνουν μεγάλη απόκλιση
- να τους διακρίνουν σε περιοδικούς ή διαρκείς / μόνιμους ώστε αντίστοιχα να μεθοδεύουν την παρακολούθησή τους
- να θέτουν στόχους που μετρούν παράγοντες οι οποίοι είναι κρίσιμοι για την επιτυχία του τμήματος ή / και της επιχείρησης

Το Balanced Scorecard (BSC) συνιστά ένα εταιρικό πλαίσιο που χρησιμοποιείται για την διαχείριση και τον έλεγχο μιας θεσπισμένης στρατηγικής και είναι ένα σύνολο οικονομικών και μη οικονομικών μέτρων σχετικά με τους παράγοντες επιτυχίας μιας εταιρείας.

Μια επιχείρηση θέτει στόχους για την επιτυχία της στρατηγικής της, που ορίζονται από τέσσερις διακριτές όψεις – περιοχές (perspectives) οι οποίες είναι διασυνδεδεμένες, αντικατοπτρίζουν την ουσία των δραστηριοτήτων της δημιουργίας αξία γι’αυτήν.

1. Οικονομικοί (στόχοι) ( Finance) - “Ποιοι είναι οι οικονομικοί στόχοι του οργανισμού ”
2. Πελατών Customer)- “Ποια πράγματα είναι σημαντικά για τους πελάτες (τα οποία με τη σειρά τους θα επηρεάσουν τους οικονομικούς στόχους)”
3. Εσωτ. Διεργασίας (Internal Process)- «Τι πρέπει να γίνει καλά εσωτερικά, ώστε να επιτευχθούν οι στόχοι των πελατών, που θα επηρεάσουν τους οικονομικούς στόχους»
3. Ανθρώπων (People) ή μάθησης και ανάπτυξης (Learn & Growth)- «Ποια είναι τα προσόντα, οι δεξιότητες και οι δυνατότητες που πρέπει να διαθέτει οργανισμός για να γίνονται οι εσωτερικές διεργασίες καλά που θα κάνουν τους πελάτες ευχαριστημένους και τελικά θα επηρεάσουν τους οικονομικούς στόχους”.

Για την απεικόνιση της κάρτας αποτελεσμάτων (BSC) ενός οργανισμού δημιουργείται ένας χάρτης στρατηγικής Balanced Scorecard, που είναι μια παραστατική απεικόνιση και έχει την δυνατότητα να δείχνει τις συνδέσεις μεταξύ των τεσσάρων όψεων εντός μιας σελίδας.

Πέντε είναι οι λόγοι για τους οποίους μια επιχείρηση/οργανισμός χρησιμοποιεί το Balanced Scorecard:

1. Να εκτελέσει το στρατηγικό σχέδιο, ευθυγραμμίζοντας τις προσπάθειες και τις αποφάσεις της διοίκησης με τη στρατηγική.
2. Να κοινοποιήσει τη στρατηγική σε ολόκληρο τον επιχειρήση / οργανισμό (όπως με τον χάρτη στρατηγικής). Την παρακολούθηση της απόδοσης της στρατηγικής (συνήθως μέσω αναφορών).
3. Να ευθυγραμμιστούν όλα τα τμήματα του οργανισμού με την κοινή στρατηγική.
4. Να συνδέσει άτομα με τη στρατηγική, δείχνοντας πώς συμβάλλουν στους στόχους του οργανισμού.

## Σε ποιους απευθύνεται

Το πρόγραμμα έχει αποδειχθεί ότι είναι εφαρμόσιμο σε όλες τις επιχειρήσεις οποιονδήποτε χαρακτήρα αν έχουν, σε βιομηχανίες, σε κυβερνητικές υπηρεσίες, σε τραπεζικές, υγειονομικές και πολλήs άλλες όληs των μεγεθών. Απευθύνεται σε στελέχη επιχειρήσεων και οργανισμών μεσαίου επιπέδου και άνω.

# ΜΕΘΟΔΟΛΟΓΙΑ ΚΑΙΖΕΝ

Η TÜV Austria Hellas παρουσιάζει το καινοτόμο εκπαιδευτικό πρόγραμμα, μέθοδος ΚΑΙΖΕΝ (Καϊζέν) για συνεχή βελτίωση (αλλαγή προς το καλύτερο).

Ο όρος Kaizen αναφέρεται σε πρακτικές με επίκεντρο τη συνεχή βελτίωση των δραστηριοτήτων ευταξίας, παραγωγής, επιχειρηματικές δραστηριότητες εν γένει. Κατά κανόνα πρόκειται για δραστηριότητες που βελτιώνουν συνεχώς όλες τις λειτουργίες μιας επιχείρησης, σε όλους τους χώρους και τμήματα. Είναι μια καθημερινή δραστηριότητα, σκοπός της οποίας υπερβαίνει την απλή βελτίωση της παραγωγικότητας, είναι επίσης μια διαδικασία που εξανθρωπίζει το χώρο εργασίας, με την συμμετοχή των εργαζομένων. Η μορφή για kaizen μπορεί να είναι ατομική, σύστημα, στόχος (KPI), μικρή ή μεγάλη ομάδα. Βασικά στοιχεία της μεθοδολογίας Kaizen είναι η ποιότητα, η προσπάθεια, η συμμετοχή όλων των εργαζομένων, η προθυμία για αλλαγή, και η επικοινωνία.

Τα 5 κύρια στοιχεία της είναι, ομαδική εργασία, πειθαρχία, συνέχεια, ανύψωση ηθικού, αποτελέσματα.

## Σκοπός

Ο σκοπός του προγράμματος είναι να εκπαιδεύσει αρμόδια στελέχη επιχειρήσεων αναφορικά με:

- την κατανόηση εννοιών, μεθοδολογιών και πρακτικών σε θέματα συνεχούς βελτίωσης.
- την αναγνώριση της σπουδαιότητας της βελτίωσης πραγμάτων, χώρων, διαδικασιών, συστημάτων για κάθε επιχείρηση και των ωφελειών που απορρέουν από την εφαρμογή της.
- την εκπαίδευση στον τρόπο που μεθοδεύεται και εφαρμόζεται μια «κουλτούρα» ΚΑΙΖΕΝ στην επιχείρηση και, την εξοικείωση του προσωπικού σε θέματα ευταξίας, τακτοποίησης, ασφάλειας στην εργασία, ποιότητα διεργασίας, ροής εργασίας και αξιοποίησης του χρόνου.
- την προσήλωση των εργαζομένων σε ένα πλαίσιο «συνεχούς βελτίωσης» (continuous improvement)
- την πλήρη αξιοποίηση των διατιθέμενων πόρων της επιχείρησης (υλικά, άνθρωποι, χρόνος, χώροι, εξοπλισμός κτλ)
- την ανάπτυξη μιας νοοτροπίας βελτιωτικής «άμιλλης» και κλίματος αναγνώρισης προσπαθειών
- την ανάπτυξη και βελτίωση περαιτέρω του πνεύματος πειθαρχίας από όλους στην εργασία και τις σωστής εφαρμογής των διεργασιών.

## Σε ποιους απευθύνεται

Το πρόγραμμα αυτό απευθύνεται στο προσωπικό και σε στελέχη όλων των επιπέδων ιεραρχίας κάθε επιχείρησης. Επίσης αφορά σε εργαζόμενους στους οποίους έχει ανατεθεί η ευθύνη λειτουργίας συγκεκριμένων εργασιών και η αποδοτικότητα καθορισμένων διεργασιών.

Το πρόγραμμα θα πραγματοποιηθεί στην ελληνική γλώσσα (διαφάνειες σε ελληνική και αγγλική γλώσσα).



## ΜΕΘΟΔΟΛΟΓΙΑ LOGOUT - TAGOUT

Η μεθοδολογία «Lockout / Tagout (LOTO)» αναφέρεται σε συγκεκριμένες πρακτικές και διαδικασίες προκειμένου να προστατευθούν οι εργαζόμενοι σε κάποιο βιομηχανικό περιβάλλον από απροσδόκητη ενεργοποίηση ή εκκίνηση μηχανημάτων και εξοπλισμού ή την απελευθέρωση επικίνδυνης ενέργειας κατά τη διάρκεια των εργασιών συντήρησης ή συντήρησης.

### Τα βασικά σημεία:

- Τι είναι γενικά το LOTO (Αποσύνδεση / Σήμανση)
- Τι οφείλει να κάνει κάθε βιομηχανία / επιχείρηση
- Τι πρέπει να κάνουν και τι όχι οι εμπλεκόμενοι εργαζόμενοι
- Ποιοι θεωρούνται εξουσιοδοτημένοι για LOTO εργαζόμενοι
- Ποιοι είναι οι επηρεαζόμενοι εργαζόμενοι και για ποιο λόγο
- Τι είναι το Logout (αποσύνδεση) – ορισμός
- Τι είναι το Tagout (σήμανση) – ορισμός
- Δείγματα μηχανισμών (συσκευών) αποσύνδεσης (Logout)
- Δείγματα τεχνικών (ετικετών) σήμανσης (Tags)
- Δείγματα σημάτων (σημάδια) σήμανσης (signs)
- Ποια είναι τα είδη (μορφές) ενέργειας στους χώρους εργασίας
- Μορφές ενέργειας που είναι επικίνδυνες αν δεν βρίσκονται υπό έλεγχο
- Ηλεκτρική ενέργεια
- Μηχανική ενέργεια (δυναμική / κινητική)
- Θερμική ενέργεια
- Υδροπνευματική ενέργεια
- Χημική ενέργεια
- Ο έλεγχος της επικίνδυνης ενέργειας
- Πότε εφαρμόζεται το Lockout / Tagout
- Οι φάσεις σχεδιασμού
- 1. Εντοπισμός και γνώση των κινδύνων και ετοιμασία
- 2. Προσδιορισμός και σχεδιασμός των μέτρων και ενεργειών
- 3. Καθορισμός του τρόπου ενημέρωσης και επικοινωνίας
- 4. Απενεργοποίηση φορτισμένων συσκευών / δικτύων / εγκαταστάσεων
- 5. Απομόνωση πηγών (επικίνδυνης) ενέργειας
- 6. Συγγραφή γραπτών διαδικασιών
- 7. Απενεργοποίηση αποθηκευμένης ενέργειας
- 8. Έλεγχος - Δοκιμή απρόσμενης ενεργοποίησης μηχανισμών
- 9. Συντήρηση συσκευών, ετικετών, σημάτων, μηχανισμών
- Εκπαίδευση και επανεκπαίδευση των επηρεαζόμενων εργαζόμενων
- Επιθεωρήσεις (audits) για την ασφάλεια (safety) εργαζομένων και εγκαταστάσεων
- Test

## MFA - MARKET FEEDBACK ANALYSIS ΚΑΙ CCS - COMPLETE CUSTOMER SATISFACTION (ΑΝΑΛΥΣΗ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΩΝ ΑΓΟΡΑΣ-ΠΕΛΑΤΩΝ ΚΑΙ ΠΛΗΡΗΣ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗ ΠΕΛΑΤΩΝ)

Η TÜV Austria Hellas παρουσιάζει το καινοτόμο εκπαιδευτικό πρόγραμμα, «MFA και CCS (Ανάλυση πληροφοριών αγοράς-πελατών και Πλήρης ικανοποίηση πελατών)» το οποίο συνιστά μια άμεση γραμμή επικοινωνίας μεταξύ πελατών και προμηθευτών για να προσδιοριστεί το τι χρειάζεται παραπάνω ώστε να προσφερθεί μεγαλύτερη αξία.

Ένα αγαπημένο εργαλείο πολλών επιχειρήσεων (B2A / B2B / B2C), είναι η μεθοδολογία Market Feedback Analysis που καθιερώνει μια άμεση γραμμή επικοινωνίας μεταξύ πελατών και προμηθευτών για να εντοπιστούν πιθανά παράπονα, παρατηρήσεις, προτάσεις, εισηγήσεις κτλ και να ανιχνευθεί το τι περισσότερο χρειάζεται ή θέλει η αγορά (διότι οι πελάτες θεωρούν ότι η φωνή τους έχει σημασία) που θα προσφέρει μεγαλύτερη αξία γι' αυτούς και θα συμβάλει στην εδραίωση της εμπιστοσύνης τους.

Στόχος του σεμιναρίου είναι να αντιληφθούν οι συμμετέχοντες το, πως αξιολογούν το αποτύπωμα που αφήνουν στην αγορά και πως το βελτιώνουν. Ακόμη,

- να κατανοήσουν το πως είναι δυνατό να βελτιωθούν τα προϊόντα και οι υπηρεσίες της επιχείρησης
- να γνωρίσουν πρακτικές για την μέτρηση της ικανοποίησης των πελατών
- να αντιληφθούν τρόπους για να βελτιωθεί η απόδοση της ομάδας εργασίας τους
- να μάθουν τακτικές για την δημιουργία προσωπικών δρόμων πληροφόρησης
- Να βελτιώσουν τον τρόπο λήψης καλύτερων επιχειρηματικών αποφάσεων

### Σε ποιους απευθύνεται

Η θέσπιση KPI / Βασικών δεικτών απόδοσης έχει αποδειχθεί ότι είναι εφαρμόσιμη σε όλες τις επιχειρήσεις οποιονδήποτε χαρακτήρα αν έχουν, σε βιομηχανίες, σε κυβερνητικές υπηρεσίες, σε τραπεζικές, υγειονομικές και πολλαπλές άλλες όληων των μεγεθών.

Απευθύνεται σε στελέχη επιχειρήσεων και οργανισμών μεσαίου επιπέδου και άνω.

Το πρόγραμμα θα πραγματοποιηθεί στην ελληνική γλώσσα (διαφάνειες σε ελληνική και αγγλική γλώσσα).

## Ο.Ε.Ε. – OVERALL EQUIPMENT EFFECTIVENESS (ΣΥΝΟΛΙΚΗ ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΙΚΟΤΗΤΑ ΤΟΥ ΕΞΟΠΛΙΣΜΟΥ)

Η TÜV Austria Hellas παρουσιάζει το καινοτόμο εκπαιδευτικό πρόγραμμα, «υπολογισμός της συνολικής ή τμηματικής αποδοτικότητας και αποτελεσματικότητας εξοπλισμού και εργαζομένων των επιχειρήσεων και οργανισμών».

Η συνολική αποτελεσματικότητα και αποδοτικότητα του εξοπλισμού (ΟΕΕ) είναι μια διεθνής μέθοδος μέτρησης της απόδοσης του εξοπλισμού (των μέσων) και των εργαζομένων.

Με βάση το αποτέλεσμα (ημερήσιο ή μηνιαίο δείκτη) που δημιουργείται με βάση τον ΟΕΕ είναι δυνατό στη συνέχεια να ληφθούν κατάλληλες διορθωτικές ενέργειες για τους παράγοντες που επηρεάζουν την μικρή απόδοση μιας επιχείρησης ή να βελτιωθεί η υφιστάμενη.

Η μέθοδος ΟΕΕ, παρέχει ένα σταθερό και αποδεδειγμένο τρόπο μέτρησης της αποτελεσματικότητας και άλλων μεθοδολογιών, όπως το Lean Manufacturing, των εργαλείων TPM και άλλων δράσεων αύξησης της παραγωγικότητας. Μετράει τις απώλειες παραγωγικότητας από το χρόνο καθυστέρησης, μετράει τις απώλειες από τους αργούς κύκλους και άλλους παράγοντες που προκαλούν τη λειτουργία της διαδικασίας σε λιγότερο από τη μέγιστη δυνατή ταχύτητα, μετράει τις απώλειες και το κόστος από τα μη συμμορφούμενα προϊόντα / υπηρεσίες, κατατάσσει την αποτελεσματικότητα λειτουργίας ενός οργανισμού σε μια παγκόσμια κλίμακα (> / = 85% ΟΕΕ παγκόσμιας κλάσης εταιρεία

### Σκοπός

Ο σκοπός του προγράμματος είναι να εκπαιδεύσει αρμόδια στελέχη επιχειρήσεων αναφορικά με:

- την κατανόηση εννοιών, αρχών και πρακτικών σε θέματα παραγωγής, παραγωγικότητας, κόστος μη-ποιότητας, διαθεσιμότητας εξοπλισμού και εργαζομένων, οργάνωσης παραγωγής σύμφωνα με στοιχειοθετημένες αρχές και κατευθύνσεις.
- την αναγνώριση της σπουδαιότητας της μέτρησης της απόδοσης του εξοπλισμού για την λήψη διορθωτικών μέτρων προς βελτίωσή του.
- την εκπαίδευση στον τρόπο που μεθοδεύεται και εφαρμόζεται μια μεθοδολογία προσδιορισμού των παραμέτρων απόδοσης και αποτελεσματικότητας των μέσων και των πόρων μιας επιχείρησης για επίτευξη ποιότητας διεργασίας, ροής εργασίας και αξιοποίησης του χρόνου.
- την προσηλωση των εργαζομένων σε ένα πλαίσιο «συνεχούς βελτίωσης» (continuous improvement) μέσω της μέτρησης της απόδοσης και δράσεων για βελτίωση.
- την πλήρη αξιοποίηση των διατιθέμενων πόρων της επιχείρησης (υλικά, άνθρωποι, χρόνος, χώροι, εξοπλισμός, κτλ)
- την ανάπτυξη μιας νοοτροπίας συγκριτικής «άμιλλας» και κλίματος με προσανατολισμό την αποτελεσματικότητα και την αποδεκτή απόδοση.
- την ανάπτυξη και βελτίωση περαιτέρω του πνεύματος βελτίωσης από όλους στην εργασία και τις αποδοτικές αξιοποίησης των πόρων (εξοπλισμό και ανθρώπους).

### Σε ποιους απευθύνεται

Το πρόγραμμα αυτό απευθύνεται κυρίως σε στελέχη μεσαίων και υψηλών επιπέδων ιεραρχίας κάθε επιχείρησης. Επίσης αφορά σε εργαζόμενους στους οποίους έχει ανατεθεί η ευθύνη λειτουργίας συγκεκριμένων τμημάτων εργασίας.

Το πρόγραμμα θα πραγματοποιηθεί στην ελληνική γλώσσα (διαφάνειες σε ελληνική και αγγλική γλώσσα).

# OPERATIONAL RISK MANAGEMENT (ORM) – MATRIX – CUBE | SCALE / PLAN (ΜΕΘΟΔΟΛΟΓΙΑ ΠΡΟΣΔΙΟΡΙΣΜΟΥ & ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΙΑΚΗΣ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΤΗΣ ΕΠΙΚΙΝΔΥΝΟΤΗΤΑΣ / ΕΔΕ)

Η TUV Austria Hellas παρουσιάζει το καινοτόμο εκπαιδευτικό πρόγραμμα, «OPERATIONAL RISK MANAGEMENT / Επιχειρησιακής Διαχείρισης της Επικινδυνότητας» που είναι κατάλληλη και δύναται να εφαρμοστεί σε περιπτώσεις διαχείρισης βιομηχανικών, επιχειρηματικών, οικονομικών και κοινωνικών κινδύνων καθώς είναι ταυτόχρονα και ποιοτική και ποσοτική.

Στόχος του προγράμματος είναι να αντιληφθούν και να διακρίνουν οι συμμετέχοντες τις έννοιες περί την επικινδυνότητα [κίνδυνος, πηγή κινδύνου, επικινδυνότητα, συνέπεια (ατύχημα)] και τι συνιστά η διαχείρισή τους.

Η ΕΔΕ (ORM) είναι μία μέθοδος επιχειρησιακής διαχείρισης της επικινδυνότητας και συνιστά μια αποτελεσματική πρακτική για την αντιμετώπιση ανεπιθύμητων καταστάσεων και απροσδόκητων απειλών η οποία χρησιμοποιείται και εφαρμόζεται από τις σπουδαιότερες επιχειρήσεις και οργανισμούς στον κόσμο.

Η μεθοδολογία ΕΔΕ (ORM) ως εργαλείο διοίκησης,

- αντιμετωπίζει την επικινδυνότητα ολιστικά και όχι μονόπλευρα και αναφέρεται περισσότερο στην ευρύτερη έννοια της επικινδυνότητας παρά στον κίνδυνο.
- προσδιορίζει (βλέπει) τις δύο διαστάσεις της επικινδυνότητας: την πιθανότητα και τη σοβαρότητα.
- κρίνεται κατάλληλη και ιδανική ώστε να εφαρμοσθεί στην περίπτωση διαχείρισης βιομηχανικών, επιχειρηματικών, οικονομικών και κοινωνικών κινδύνων καθώς είναι ταυτόχρονα και ποιοτική και όχι μόνο ποσοτική όπως π.χ. οι στατιστικές μέθοδοι που χρησιμοποιούνται στη χρηματοοικονομική.

**Τα στάδια εφαρμογής της ΕΔΕ είναι:**

1. Αναγνώριση του κινδύνου
2. Εκτίμηση του κινδύνου
3. Λήψη μέτρων - αποφάσεων
4. Εφαρμογή των μέτρων - αποφάσεων
5. Παρακολούθηση (Follow up) της κατάστασης.

Επιπρόσθετα, θα αποκτήσουν την ικανότητα να διακρίνουν, πότε

- ένας κίνδυνος μπορεί να μετατραπεί σε «ατύχημα» και να θεωρείται πως θα μπορούσε να αποφευχθεί αν εφαρμοσθούν μέτρα πρόληψης (proactive measures).
- ένας κίνδυνος μπορεί να μετατραπεί σε «ατύχημα» και έχει τουλάχιστον μία γενεσιουργό αιτία (Root cause factor). Αν εξαλειφθεί αυτή η γενεσιουργός αιτία, τότε το «ατύχημα» θα αποφευχθεί πλήρως.
- άλληλοι έμμεσοι παράγοντες (indirect factors) μπορεί να επηρεάσουν την πιθανότητα και σοβαρότητα ενός κινδύνου ο οποίος θα εξελιχθεί σε πιθανό «ατύχημα».

Με την εφαρμογή ΕΔΕ προβλέπεται η κωδικοποίηση της επικινδυνότητας με τη βοήθεια πίνακα (Risk Matrix - Cube) που βοηθά στην καλύτερη εκτίμηση της συνολικής επικινδυνότητας με συντεταγμένες την πιθανότητα και την σοβαρότητα.

**Σε ποιους απευθύνεται**

Η μεθοδολογία ΕΔΕ (ORM) ως εργαλείο διοίκησης έχει αποδειχθεί ότι είναι εφαρμόσιμη σε όλες τις επιχειρήσεις οποιονδήποτε χαρακτήρα αν έχουν, σε βιομηχανίες, σε κυβερνητικές υπηρεσίες, σε τραπεζικές, υγειονομικές και πολλές άλλες όλων των μεγεθών και απευθύνεται σε στελέχη μεσαίου επιπέδου και άνω.

Το πρόγραμμα θα πραγματοποιηθεί στην ελληνική γλώσσα (διαφάνειες σε ελληνική και αγγλική γλώσσα).



## Επιδότηση - Πολιτική Ακύρωσης

## Επιδότηση ΛΑΕΚ 0,06% (αφορά μόνο συμμετοχές από εταιρείες)

Το κόστος όλων των εκπαιδευτικών προγραμμάτων μπορεί να επιδοτηθεί πλήρως από το πρόγραμμα **ΛΑΕΚ 0,06%** του ΟΑΕΔ με ευθύνη των συμμετεχόντων. Η TÜV AUSTRIA ACADEMY, **δεν αναλαμβάνει** την υλοποίηση της σχετικής δήλωσης / διαδικασίας, υποχρεούται όμως να σας παραδώσει όλα τα απαιτούμενα στοιχεία (αναλυτικό πρόγραμμα, κωδικούς εισηγητών κ.λπ.) για την υποβολή. Η TÜV AUSTRIA ACADEMY **δεν φέρει** ευθύνη σε περίπτωση μη έγκρισης της επιδότησης. Η ηλεκτρονική υποβολή (από πλευρά σας) θα πρέπει να γίνει τουλάχιστον **πέντε (5) εργάσιμες ημέρες** πριν την ημερομηνία έναρξης του προγράμματος

## Πολιτική Ακύρωσης

Όλα τα εκπαιδευτικά προγράμματα πραγματοποιούνται **μόνο** όταν υπάρχει ο απαιτούμενος αριθμός συμμετοχών. Η TÜV AUSTRIA ACADEMY διατηρεί το δικαίωμα αναβολής, αλλαγής των εισηγητών και του τόπου διεξαγωγής, καθώς και ματαίωσης των εκπαιδευτικών της προγραμμάτων.

Επιβεβαίωση ή ακύρωση της διεξαγωγής γίνεται **Δυο (2) ημέρες** πριν την ημερομηνία έναρξης του προγράμματος.

Με την κατάθεση του κόστους συμμετοχής, η Δήλωση Συμμετοχής καθίσταται **δεσμευτική**.

Ακύρωση της συμμετοχής, μπορεί να γίνει μόνο γραπτώς το αργότερο **τρεις (3) ημέρες** πριν την προγραμματισμένη ημερομηνία έναρξης του προγράμματος (για την παρακολούθηση μέσω της ηλεκτρονικής πλατφόρμας)

Σε περίπτωση μη έγκαιρης ενημέρωσης της TÜV AUSTRIA ACADEMY για ακύρωση, **θα παρακρατείται το 40%** του κόστους συμμετοχής.

# ΤΙΜΕΣ - ΚΟΣΤΗ



## 01. ΔΙΟΙΚΗΣΗ – ΠΟΙΟΤΗΤΑ

ΤΙΤΛΟΣ ΜΑΘΗΜΑΤΟΣ	ΔΙΑΡΚΕΙΑ (h)	ΚΟΣΤΟΣ ΔΙΑΖΩΣΗΣ	ΚΟΣΤΟΣ WEB
ΕΣΩΤΕΡΙΚΟΙ ΕΠΙΘΕΩΡΗΤΕΣ ΣΥΣΤΗΜΑΤΩΝ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ ISO 9001:2015	16	350,00 €	250,00 €
ΕΠΙΚΕΦΑΛΗΣ ΕΠΙΘΕΩΡΗΤΕΣ ΣΥΣΤΗΜΑΤΩΝ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ (ISO 9001:2015) - CQI and IRCA CERTIFIED TRAINING	40	680,00 €	550,00 €
ΒΑΣΙΚΕΣ ΑΡΧΕΣ ΣΤΗ ΔΙΟΙΚΗΣΗ ΕΡΓΩΝ - PROJECT MANAGEMENT FUNDAMENTALS	24	450,00 €	350,00 €
INTRODUCTION TO BUSINESS CONTINUITY - ISO 22301:2019 IMPLEMENTATION	8	230,00 €	200,00 €
ΕΣΩΤΕΡΙΚΟΙ ΕΠΙΘΕΩΡΗΤΕΣ ΣΥΣΤΗΜΑΤΩΝ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΙΑΚΗΣ ΣΥΝΕΧΕΙΑΣ ISO 22301:2012	16	450,00 €	280,00 €
ΕΠΙΚΕΦΑΛΗΣ ΕΠΙΘΕΩΡΗΤΕΣ ΣΥΣΤΗΜΑΤΩΝ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΙΑΚΗΣ ΣΥΝΕΧΕΙΑΣ ISO 22301:2012	40	680,00 €	550,00 €
RISK MANAGEMENT METHODOLOGIES ISO 31000:2018	8	230,00 €	200,00 €
CRISIS MANAGEMENT	8	230,00 €	200,00 €
CHANGE MANAGEMENT	16	350,00 €	250,00 €
ΑΝΑΠΤΥΞΗ ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΙΚΩΝ ΣΤΕΛΕΧΩΝ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ	18	450,00 €	400,00 €
ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΠΑΡΑΠΟΝΩΝ & ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗ ΠΕΛΑΤΩΝ   ISO 10002:2014	8	230,00 €	200,00 €
ΜΕΤΑΒΑΣΗ ΣΤΟ ΝΕΟ ΠΡΟΤΥΠΟ ISO 9001:2015	8	230,00 €	200,00 €
ΜΕΤΑΒΑΣΗ ΕΠΙΚΕΦΑΛΗΣ ΕΠΙΘΕΩΡΗΤΩΝ ΣΥΣΤΗΜΑΤΩΝ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ ΣΤΙΣ ΑΠΑΙΤΗΣΕΙΣ ΤΗΣ ΝΕΑΣ ΕΚΔΟΣΗΣ (ISO 9001:2015) - CQI and IRCA CERTIFIED TRAINING	16	350,00 €	250,00 €
BUSINESS CONTINUITY LICENSE EXAMINATION - BCLE2000	40	2.600,00 €	
ΕΤΑΙΡΙΚΗ ΥΠΕΥΘΥΝΟΤΗΤΑ & ΒΙΩΣΙΜΗ ΑΝΑΠΤΥΞΗ	8	230,00 €	200,00 €
ΒΑΣΙΚΕΣ ΑΠΑΙΤΗΣΕΙΣ ΓΙΑ ΤΟΥΣ ΠΑΡΟΧΟΥΣ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΜΗ ΤΥΠΙΚΗΣ ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗΣ & ΚΑΤΑΡΤΙΣΗΣ - ISO 29990:2010	8	230,00 €	200,00 €
LEAN SIX SIGMA YELLOW BELT WORKSHOP	40	850,00 €	
LEAN SIX SIGMA GREEN BELT WORKSHOP	40	1.100,00 €	
LEAN SIX SIGMA BLACK BELT	80	2.100,00 €	
ΕΦΑΡΜΟΓΗ & ΕΣΩΤΕΡΙΚΗ ΕΠΙΘΕΩΡΗΣΗ ΣΥΣΤΗΜΑΤΩΝ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΤΗΣ ΟΔΙΚΗΣ ΑΣΦΑΛΕΙΑΣ ΒΑΣΕΙ ΤΟΥ ISO 39001:2012	16	350,00 €	250,00 €
ΣΥΣΤΗΜΑΤΑ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΚΑΤΑ ΤΗΣ ΔΩΡΟΔΟΚΙΑΣ - ISO 37001:2016	16	450,00 €	350,00 €
RISK MANAGEMENT - MATRIX / CUBE / SCALE / PLAN	8	230,00 €	200,00 €

## 02. ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝ – ΕΝΕΡΓΕΙΑ

ΤΙΤΛΟΣ ΜΑΘΗΜΑΤΟΣ	ΔΙΑΡΚΕΙΑ (h)	ΚΟΣΤΟΣ ΔΙΑΖΩΣΗΣ	ΚΟΣΤΟΣ WEB
ΕΣΩΤΕΡΙΚΟΙ ΕΠΙΘΕΩΡΗΤΕΣ ΣΥΣΤΗΜΑΤΩΝ ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝΤΙΚΗΣ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ISO 14001:2015	16	350,00 €	250,00 €
ΕΠΙΚΕΦΑΛΗΣ ΕΠΙΘΕΩΡΗΤΕΣ ΣΥΣΤΗΜΑΤΩΝ ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝΤΙΚΗΣ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ISO 14001:2015 - CQI and IRCA CERTIFIED TRAINING	40	680,00 €	550,00 €
ΕΣΩΤΕΡΙΚΟΙ ΕΠΙΘΕΩΡΗΤΕΣ ΣΥΣΤΗΜΑΤΩΝ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΕΝΕΡΓΕΙΑΣ ISO 50001:2018	16	350,00 €	250,00 €
ΕΠΙΚΕΦΑΛΗΣ ΕΠΙΘΕΩΡΗΤΕΣ ΣΥΣΤΗΜΑΤΩΝ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΕΝΕΡΓΕΙΑΣ ISO 50001:2018 - CQI and IRCA CERTIFIED TRAINING	40	870,00 €	650,00 €
ΜΕΤΑΒΑΣΗ ΣΤΟ ΝΕΟ ΠΡΟΤΥΠΟ ISO 14001:2015	8	230,00 €	200,00 €
ΕΣΩΤΕΡΙΚΟΙ ΕΠΙΘΕΩΡΗΤΕΣ ΣΥΣΤΗΜΑΤΩΝ ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝΤΙΚΗΣ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ISO 14001:2015 - HOSPITALITY EDITION	16	350,00 €	250,00 €
ΕΝΗΜΕΡΩΣΗ ΓΙΑ ΤΗ ΝΕΑ ΝΟΜΟΘΕΣΙΑ ΕΝΕΡΓΕΙΑΚΩΝ ΕΛΕΓΧΩΝ	8	280,00 €	220,00 €
ΕΠΙΜΟΡΦΩΣΗ ΕΝΕΡΓΕΙΑΚΩΝ ΣΥΜΒΟΥΛΩΝ & ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΤΩΝ ΣΥΣΤΗΜΑΤΩΝ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΕΝΕΡΓΕΙΑΣ	24	470,00 €	350,00 €



ΜΕΤΡΗΣΗ & ΟΥΔΕΤΕΡΟΠΟΙΗΣΗ ΑΝΘΡΑΚΙΚΟΥ ΑΠΟΤΥΠΩΜΑΤΟΣ ΠΡΟΪΟΝΤΟΣ - ΕΠΑΛΗΘΕΥΣΗ & ΔΗΛΩΣΗ	16	450,00 €	350,00 €
--	----	----------	----------

### 03. ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΚΗ

ΤΙΤΛΟΣ ΜΑΘΗΜΑΤΟΣ	ΔΙΑΡΚΕΙΑ (h)	ΚΟΣΤΟΣ ΔΙΑΖΩΣΗΣ	ΚΟΣΤΟΣ WEB
ΑΝΑΠΤΥΞΗ ΣΥΣΤΗΜΑΤΩΝ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΑΣΦΑΛΕΙΑΣ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΩΝ ISO 27001:2013	16	350,00 €	250,00 €
ΕΣΩΤΕΡΙΚΟΙ ΕΠΙΘΕΩΡΗΤΕΣ ΣΥΣΤΗΜΑΤΩΝ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΑΣΦΑΛΕΙΑΣ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΩΝ ISO 27001:2013	16	450,00 €	280,00 €
ΕΠΙΚΕΦΑΛΗΣ ΕΠΙΘΕΩΡΗΤΕΣ ΣΥΣΤΗΜΑΤΩΝ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΑΣΦΑΛΕΙΑΣ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΩΝ (ISO 27001:2013) - CQI & IRCA CERTIFIED TRAINING	40	800,00 €	680,00 €
ITIL FOUNDATION	24	960,00 €	760,00 €
Η ΕΦΑΡΜΟΓΗ ΤΟΥ CYBER SECURITY ΣΤΗ ΝΕΑ ΚΑΘΗΜΕΡΙΝΟΤΗΤΑ ΤΩΝ ΧΡΗΣΤΩΝ	8	200,00 €	180,00 €
ΑΝΑΓΝΩΡΙΣΗ, ΔΙΑΛΟΓΗ, ΣΥΛΛΟΓΗ & ΔΙΑΤΗΡΗΣΗ ΨΗΦΙΑΚΩΝ ΤΕΚΜΗΡΙΩΝ (ISO / IEC 27037:2012)	16	350,00 €	250,00 €
DIGITAL MARKETING & SEARCH ENGINE OPTIMIZATION BASICS	16	350,00 €	250,00 €

### 04. ΥΓΕΙΑ - ΑΣΦΑΛΕΙΑ

ΤΙΤΛΟΣ ΜΑΘΗΜΑΤΟΣ	ΔΙΑΡΚΕΙΑ (h)	ΚΟΣΤΟΣ ΔΙΑΖΩΣΗΣ	ΚΟΣΤΟΣ WEB
ΕΣΩΤΕΡΙΚΟΙ ΕΠΙΘΕΩΡΗΤΕΣ ΣΥΣΤΗΜΑΤΩΝ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΥΓΕΙΑΣ & ΑΣΦΑΛΕΙΑΣ ΣΤΗΝ ΕΡΓΑΣΙΑ ISO 45001:2018	16	350,00 €	250,00 €
ΕΠΙΚΕΦΑΛΗΣ ΕΠΙΘΕΩΡΗΤΕΣ ΣΥΣΤΗΜΑΤΩΝ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΥΓΕΙΑΣ & ΑΣΦΑΛΕΙΑΣ ΣΤΗΝ ΕΡΓΑΣΙΑ   ISO 45001:2018	40	680,00 €	535,00 €
ΕΛΕΓΧΟΣ ΑΝΥΨΩΤΙΚΩΝ ΜΗΧΑΝΗΜΑΤΩΝ	16	350,00 €	250,00 €
ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗ ΕΠΙΘΕΩΡΗΤΩΝ ΑΝΥΨΩΤΙΚΩΝ ΜΗΧΑΝΗΜΑΤΩΝ ΣΥΜΦΩΝΑ ΜΕ ΤΟΝ ΚΑΝΟΝΙΣΜΟ ΤΟΥ ΦΕΚ 1186B/25-08-2003	40	1.400,00 €	
ΑΤΕΧ - ΕΙΔΙΚΟ ΣΕΜΙΝΑΡΙΟ ΑΝΤΙΕΚΡΗΚΤΙΚΗΣ ΠΡΟΣΤΑΣΙΑΣ ΒΙΟΜΗΧΑΝΙΚΩΝ ΕΓΚΑΤΑΣΤΑΣΕΩΝ	16	450,00 €	350,00 €
ΠΡΩΤΕΣ ΒΟΗΘΕΙΕΣ ΣΤΗΝ ΕΡΓΑΣΙΑ	8	200,00 €	
ΣΥΝΤΗΡΗΣΗ & ΑΣΦΑΛΗΣ ΧΕΙΡΙΣΜΟΣ ΑΥΤΟΚΙΝΟΥΜΕΝΩΝ ΑΝΥΨΩΤΙΚΩΝ & ΠΕΡΟΝΟΦΟΡΩΝ	16	350,00 €	250,00 €
ΝΟΜΟΘΕΣΙΑ - ΕΥΡΩΠΑΪΚΑ ΠΡΟΤΥΠΑ ΓΙΑ ΑΝΕΛΚΥΣΤΗΡΕΣ & ΚΥΛΙΟΜΕΝΕΣ ΚΛΙΜΑΚΕΣ	18	550,00 €	
ΜΕΤΑΒΑΣΗ ΣΤΟ ΝΕΟ ΠΡΟΤΥΠΟ ISO 45001:2018	8	230,00 €	200,00 €
ΠΕΡΙΟΔΙΚΟΣ ΕΛΕΓΧΟΣ & ΣΥΝΤΗΡΗΣΗ ΕΞΟΠΛΙΣΜΟΥ ΥΠΟ ΠΙΕΣΗ - PED	16	350,00 €	
ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΑ ΣΥΓΚΟΛΛΗΣΕΩΝ / WELDING TECHNOLOGY	16	450,00 €	
ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΚΡΙΣΕΩΝ - ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΕΚΤΑΚΤΩΝ ΑΝΑΓΚΩΝ	8	200,00 €	
ΕΡΓΑΣΙΑ ΣΕ ΥΨΟΣ	8	200,00 €	
ΝΑΥΑΓΟΣΩΣΤΗΣ ΠΙΣΙΝΑΣ	24	400,00 €	

### 05. ΙΑΤΡΟΤΕΧΝΟΛΟΓΙΚΑ ΠΡΟΪΟΝΤΑ

ΤΙΤΛΟΣ ΜΑΘΗΜΑΤΟΣ	ΔΙΑΡΚΕΙΑ (h)	ΚΟΣΤΟΣ ΔΙΑΖΩΣΗΣ	ΚΟΣΤΟΣ WEB
ΝΕΟΣ ΚΑΝΟΝΙΣΜΟΣ ΣΤΑ ΙΑΤΡΟΤΕΧΝΟΛΟΓΙΚΑ ΠΡΟΪΟΝΤΑ, MDR 2017/745 - ΟΙ ΑΛΛΑΓΕΣ ΑΠΟ ΤΟ ΜΑΪΟ ΤΟΥ '20	8	250,00 €	180,00 €
ISO 13485:2016 ΚΑΤΑΝΟΗΣΗ ΚΑΙ ΕΡΜΗΝΕΙΑ	8	250,00 €	180,00 €

### 06. ΤΡΟΦΙΜΑ

ΤΙΤΛΟΣ ΜΑΘΗΜΑΤΟΣ	ΔΙΑΡΚΕΙΑ (h)	ΚΟΣΤΟΣ ΔΙΑΖΩΣΗΣ	ΚΟΣΤΟΣ WEB
ΕΣΩΤΕΡΙΚΟΙ ΕΠΙΘΕΩΡΗΤΕΣ ΣΥΣΤΗΜΑΤΩΝ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΑΣΦΑΛΕΙΑΣ ΤΡΟΦΙΜΩΝ ISO 22000:2018	16	350,00 €	250,00 €

ΕΠΙΚΕΦΑΛΗΣ ΕΠΙΘΕΩΡΗΤΗΣ ΣΥΣΤΗΜΑΤΩΝ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΑΣΦΑΛΕΙΑΣ ΤΡΟΦΙΜΩΝ ISO 22000:2018 - CQI & IRCA CERTIFIED TRAINING	40	680,00 €	535,00 €
ΙΔΙΩΤΙΚΑ ΠΡΩΤΟΚΟΛΛΑ ΑΣΦΑΛΕΙΑΣ ΤΡΟΦΙΜΩΝ – BRC 8	16	350,00 €	250,00 €
ΙΔΙΩΤΙΚΑ ΠΡΩΤΟΚΟΛΛΑ ΑΣΦΑΛΕΙΑΣ ΤΡΟΦΙΜΩΝ – IFS 7	16	350,00 €	250,00 €
ΝΕΑ ΕΚΔΟΣΗ ΣΧΗΜΑΤΟΣ FSSC 22000 V5.1	16	350,00 €	250,00 €
ΕΠΙΚΕΦΑΛΗΣ ΕΠΙΘΕΩΡΗΤΗΣ BRC 8 GLOBAL STANDARD FOR FOOD SAFETY ISSUE 8	40	650,00 €	
ΕΠΙΚΕΦΑΛΗΣ ΕΠΙΘΕΩΡΗΤΗΣ ΒΙΟΛΟΓΙΚΩΝ ΠΡΟΪΟΝΤΩΝ ΦΥΤΙΚΗΣ ΠΑΡΑΓΩΓΗΣ- ΜΕΤΑΒΑΣΗ ΣΤΟΝ ΚΑΝΟΝΙΣΜΟ (ΕΕ) 2018/848	16	450,00 €	320,00 €
ΜΕΤΑΒΑΣΗ ΣΤΟΝ ΚΑΝΟΝΙΣΜΟ (ΕΕ) 2018/848 – ΒΙΟΛΟΓΙΚΗ ΠΑΡΑΓΩΓΗ ΚΑΙ ΕΠΙΣΗΜΑΝΣΗ ΒΙΟΛΟΓΙΚΩΝ ΠΡΟΪΟΝΤΩΝ - ΣΚΟΠΟΣ ΤΟΥ ΚΑΝΟΝΙΣΜΟΥ	6	250,00 €	180,00 €
FSPCA Preventive Controls for Human Food	20	700,00 €	650,00 €
ΒΑΣΙΚΕΣ ΑΡΧΕΣ ΥΓΙΕΙΝΗΣ & ΑΣΦΑΛΕΙΑΣ ΤΡΟΦΙΜΩΝ - HACCP	8	250,00 €	
ΟΛΟΚΛΗΡΩΜΕΝΗ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΣΤΗΝ ΓΕΩΡΓΙΚΗ ΠΑΡΑΓΩΓΗ ΜΕ ΒΑΣΗ ΤΑ ΝΕΑ ΠΡΟΤΥΠΑ ΤΗΣ ΣΕΙΡΑΣ AGRO-2	20	350,00 €	250,00 €
GLOBALG.A.P. AQUA CULTURE	8	250,00 €	
ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΗ ΒΙΟΛΟΓΙΚΩΝ ΠΡΟΪΟΝΤΩΝ ΒΑΣΕΙ ΤΩΝ ΚΑΝΟΝΙΣΜΩΝ ΕΚ 834/2007 & 889/2008	24	300,00 €	
ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΚΡΙΣΕΩΝ & ΚΑΤΑΣΤΑΣΕΩΝ ΕΚΤΑΚΤΩΝ ΑΝΑΓΚΩΝ ΣΤΗΝ ΑΛΥΣΙΔΑ ΤΡΟΦΙΜΩΝ	8	200,00 €	
ΣΧΕΔΙΑΣΜΟΣ ΣΥΣΤΗΜΑΤΩΝ ΑΜΥΝΑΣ ΤΡΟΦΙΜΩΝ	8	200,00 €	
ΣΧΗΜΑ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΗΣ ΣΥΣΤΗΜΑΤΩΝ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΑΣΦΑΛΕΙΑΣ ΤΡΟΦΙΜΩΝ FSSC 22000	16	350,00 €	250,00 €
ΕΠΙΣΗΜΑΝΣΗ ΤΡΟΦΙΜΩΝ - ΙΣΧΥΡΙΣΜΟΙ ΔΙΑΤΡΟΦΗΣ - ΙΣΧΥΡΙΣΜΟΙ ΥΓΕΙΑΣ	16	250,00 €	
ΝΟΜΟΘΕΣΙΑ ΤΡΟΦΙΜΩΝ & ΟΡΘΗ ΕΦΑΡΜΟΓΗ ΤΗΣ - ΔΙΑΔΙΚΤΥΑΚΑ ΕΡΓΑΛΕΙΑ ΕΥΡΕΣΗΣ & ΤΗΡΗΣΗΣ ΝΟΜΙΚΩΝ & ΚΑΝΟΝΙΣΤΙΚΩΝ ΑΠΑΙΤΗΣΕΩΝ	16	250,00 €	
ΑΝΑΛΥΣΗ ΕΠΙΚΙΝΔΥΝΟΤΗΤΑΣ (RISK ASSESSMENT) ΜΙΚΡΟΒΙΟΛΟΓΙΚΩΝ & ΧΗΜΙΚΩΝ ΚΙΝΔΥΝΩΝ ΣΤΑ ΤΡΟΦΙΜΑ	16	250,00 €	
ΕΠΙΣΗΜΟΣ ΕΛΕΓΧΟΣ ΣΤΟΝ ΤΟΜΕΑ ΤΩΝ ΤΡΟΦΙΜΩΝ ΖΩΙΚΗΣ ΠΡΟΕΛΕΥΣΗΣ - Η ΠΕΡΙΠΤΩΣΗ ΤΟΥ ΜΕΛΙΟΥ	8	150,00 €	
ΕΦΑΡΜΟΓΗ ΤΗΣ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ ΟΛΙΚΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ ΩΣ ΕΡΓΑΛΕΙΟ ΓΙΑ ΤΗ ΣΥΓΚΡΙΤΙΚΗ ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ ΣΕ ΘΕΜΑΤΑ ΥΓΙΕΙΝΗΣ & ΑΣΦΑΛΕΙΑΣ ΤΩΝ ΤΡΟΦΙΜΩΝ	16	250,00 €	

## 07. GENERAL DATA PROTECTION REGULATION

ΤΙΤΛΟΣ ΜΑΘΗΜΑΤΟΣ	ΔΙΑΡΚΕΙΑ (h)	ΚΟΣΤΟΣ ΔΙΑΖΩΣΗΣ	ΚΟΣΤΟΣ WEB
GDPR – GENERAL DATA PROTECTION REGULATION / AWARENESS TRAINING COURSE	8	250,00 €	
DPO EXECUTIVE (DATA PROTECTION OFFICER EXECUTIVE TRAINING PROGRAM)	40	1.800,00 €	
GDPR – HOSPITALITY EDITION	16	590,00 €	
DATA PROTECTION OFFICER ACCELERATED - WEB COURSE	24		780,00 €

## 08. ΔΙΕΘΝΕΣ MARKETING ΚΑΙ ΕΞΑΓΩΓΕΣ

ΤΙΤΛΟΣ ΜΑΘΗΜΑΤΟΣ	ΔΙΑΡΚΕΙΑ (h)	ΚΟΣΤΟΣ ΔΙΑΖΩΣΗΣ	ΚΟΣΤΟΣ WEB
INCOTERMS © 2020 • Διακανονισμοί Αξιών (DCs) • Εγγύγυος Πίστωση (L/C) • Bank Payment Obligation (BPO)	14	380,00 €	320,00 €
ΕΞΑΓΩΓΕΣ ΣΤΗΝ ΠΡΑΞΗ: Έρευνα Ξένων Αγορών • Σύνταξη Προσφορών & Διαπραγμάτευση Συμβάσεων	14	380,00 €	320,00 €
MASTERING EXPORTING STRATEGY. Σχεδιάζοντας την Στρατηγική σας Ανάπτυξη στις Διεθνείς Αγορές	14	380,00 €	320,00 €

## 09. ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑ

ΤΙΤΛΟΣ ΜΑΘΗΜΑΤΟΣ	ΔΙΑΡΚΕΙΑ (h)	ΚΟΣΤΟΣ ΔΙΑ ΖΩΗΣΗΣ	ΚΟΣΤΟΣ WEB
ΜΗ ΛΕΚΤΙΚΗ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑ – ΓΛΩΣΣΑ ΤΟΥ ΣΩΜΑΤΟΣ	10	280,00 €	250,00 €
ΠΩΛΗΣΕΙΣ – ΤΡΟΠΟΙ ΠΕΙΘΟΥΣ – ΑΥΞΗΣΗ ΕΠΙΡΡΟΗΣ	10	280,00 €	250,00 €
ΣΥΝΑΙΣΘΗΜΑΤΙΚΗ ΝΟΗΜΟΣΥΝΗ ΣΤΙΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΙΣ	4	150,00 €	90,00 €
ΠΡΟΣΩΠΙΚΗ ΑΠΟΔΟΤΙΚΟΤΗΤΑ & ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑ	8	420,00 €	350,00 €

## 10 ΕΦΟΔΙΑΣΤΙΚΗ ΑΛΥΣΙΔΑ

ΤΙΤΛΟΣ ΜΑΘΗΜΑΤΟΣ	ΔΙΑΡΚΕΙΑ (h)	ΚΟΣΤΟΣ ΔΙΑ ΖΩΗΣΗΣ	ΚΟΣΤΟΣ WEB
FORECASTING AND DEMAND PLANNER	16	450,00 €	350,00 €
ΣΤΕΛΕΧΟΣ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΕΦΟΔΙΑΣΤΙΚΗΣ ΑΛΥΣΙΔΑΣ ΚΑΙ ΝΕΕΣ ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΕΣ	16	450,00 €	350,00 €

## 11. ΤΕΧΝΙΚΑ

ΤΙΤΛΟΣ ΜΑΘΗΜΑΤΟΣ	ΔΙΑΡΚΕΙΑ (h)	ΚΟΣΤΟΣ ΔΙΑ ΖΩΗΣΗΣ	ΚΟΣΤΟΣ WEB
ΚΑΝΟΝΙΣΜΟΣ ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΑΣ ΣΚΥΡΟΔΕΜΑΤΟΣ – 2016: Η ΕΦΑΡΜΟΓΗ ΤΩΝ ΑΠΑΙΤΗΣΕΩΝ ΣΤΟ ΕΡΓΟ	16	350,00 €	300,00 €
ΔΟΜΙΚΑ ΥΛΙΚΑ – Κτίζοῦμε με γνώση και ασφάλεια	20	450,00 €	400,00 €
ΕΠΙΒΛΕΠΩΝ ΣΥΝΕΡΓΕΙΟΥ ΜΟΝΩΣΗΣ ΒΑΣΕΙ ΕΛΛΗΝΙΚΩΝ ΤΕΧΝΙΚΩΝ ΠΡΟΔΙΑΓΡΑΦΩΝ ΕΛΟΤ ΤΠ & ΚΕΝΑΚ ΣΥΜΦΩΝΑ ΜΕ ΤΟ ΠΡΟΤΥΠΟ EN ISO 17024	16	420,00 €	350,00 €
ΣΚΥΡΟΔΕΜΑΤΑ – ΑΣΦΑΛΤΟΜΙΓΜΑΤΑ – ΑΔΡΑΝΗ – ΣΗΜΑΝΣΗ CE – ΚΤΣ 2016: ΕΦΑΡΜΟΓΗ ΑΠΑΙΤΗΣΕΩΝ ΣΕ ΤΕΧΝΙΚΑ ΕΡΓΑ & ΕΡΓΑΣΤΗΡΙΑ	16	350,00 €	300,00 €
“ΣΤΕΛΕΧΟΣ ΔΙΕΚΠΕΡΑΙΩΣΗΣ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΩΝ ΓΙΑ ΤΗ ΣΥΜΜΕΤΟΧΗ ΣΕ ΔΗΜΟΣΙΟΥΣ ΔΙΑΓΩΝΙΣΜΟΥΣ	24	500,00 €	450,00 €
”			
Ε.Σ.Η.Δ.Η.Σ ΕΡΓΩΝ ΚΑΙ ΜΕΛΕΤΩΝ ΓΙΑ ΑΝΑΘΕΤΟΥΣΕΣ ΑΡΧΕΣ	16	370,00 €	320,00 €
ΑΝΤΛΙΕΣ ΣΚΥΡΟΔΕΜΑΤΟΣ (CONCRETE PUMPS) – ΒΑΣΙΚΕΣ ΑΡΧΕΣ	16	350,00 €	300,00 €

## 12. ΧΡΗΜΑΤΟΟΙΚΟΝΟΜΙΚΑ

ΤΙΤΛΟΣ ΜΑΘΗΜΑΤΟΣ	ΔΙΑΡΚΕΙΑ (h)	ΚΟΣΤΟΣ ΔΙΑ ΖΩΗΣΗΣ	ΚΟΣΤΟΣ WEB
FINANCE FOR NON FINANCIAL EXECUTIVES	14	380,00 €	320,00 €
EFFECTIVE PRICING. STRATEGY & TACTICS	14	350,00 €	300,00 €
ΕΠΑΝΑΣΤΑΣΗ ΣΤΙΣ ΑΝΑΔΙΑΡΘΡΩΣΕΙΣ - ΕΞΩΔΙΚΑΣΤΙΚΟΣ ΚΑΙ ΦΥΣΙΚΑ ΠΡΟΣΩΠΑ	8	250,00 €	150,00 €
ΕΠΑΝΑΣΤΑΣΗ ΣΤΙΣ ΑΝΑΔΙΑΡΘΡΩΣΕΙΣ - ΠΡΟΠΤΩΧΕΥΤΙΚΟΣ ΚΑΙ ΠΤΩΧΕΥΤΙΚΟΣ	12	350,00 €	250,00 €

## 13. ΑΣΦΑΛΗΣ ΔΙΑΧΕΙΡΗΣΗ ΣΥΝΑΛΑΓΩΝ

ΤΙΤΛΟΣ ΜΑΘΗΜΑΤΟΣ	ΔΙΑΡΚΕΙΑ (h)	ΚΟΣΤΟΣ ΔΙΑ ΖΩΗΣΗΣ	ΚΟΣΤΟΣ WEB
ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΤΡΑΠΕΖΟΓΡΑΜΜΑΤΙΩΝ ΕΥΡΩ	16	590,00 €	
ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΕΓΓΡΑΦΩΝ ΑΣΦΑΛΕΙΑΣ	16	590,00 €	

## 14. ΤΟΥΡΙΣΜΟΣ

ΤΙΤΛΟΣ ΜΑΘΗΜΑΤΟΣ	ΔΙΑΡΚΕΙΑ (h)	ΚΟΣΤΟΣ ΔΙΑ ΖΩΗΣΗΣ	ΚΟΣΤΟΣ WEB
ΕΠΙΘΕΩΡΗΤΕΣ ΚΑΤΑΤΑΞΗΣ ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΩΝ ΚΑΤΑΛΥΜΑΤΩΝ ΣΕ ΚΑΤΗΓΟΡΙΕΣ ΑΣΤΕΡΩΝ & ΚΛΕΙΔΙΩΝ	16	350,00 €	250,00 €
ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΘΥΜΟΥ ΚΑΙ ΣΥΓΚΡΟΥΣΕΩΝ ΣΤΟΝ ΤΟΜΕΑ ΤΟΥ ΤΟΥΡΙΣΜΟΥ ΚΑΙ ΤΗΣ ΦΙΛΟΞΕΝΙΑΣ	3	100,00 €	60,00 €
ΕΦΑΡΜΟΓΗ ΥΓΕΙΟΝΟΜΙΚΟΥ ΠΡΩΤΟΚΟΛΛΟΥ ΓΙΑ ΤΑ ΞΕΝΟΔΟΧΕΙΑ	3	120,00 €	50,00 €
ΜΗ ΛΕΚΤΙΚΗ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑ ΣΤΗ ΦΙΛΟΞΕΝΙΑ	10	280,00 €	250,00 €

ΤΟΥΡΙΣΜΟΣ & ΠΟΙΟΤΙΚΗ ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗ ΠΕΛΑΤΩΝ	16	480,00 €
ΤΟΥΡΙΣΜΟΣ & ΕΠΙΧΕΙΡΗΜΑΤΙΚΟΤΗΤΑ	16	480,00 €
ΟΡΓΑΝΩΣΗ & ΔΙΟΙΚΗΣΗ ΕΠΙΣΤΙΤΣΤΙΚΩΝ ΤΜΗΜΑΤΩΝ ΞΕΝΟΔΟΧΕΙΑΚΩΝ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ	16	480,00 €
ΕΠΙΧΕΙΡΗΜΑΤΙΚΟΣ ΣΧΕΔΙΑΣΜΟΣ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ ΣΥΓΧΡΟΝΩΝ ΞΕΝΟΔΟΧΕΙΑΚΩΝ ΜΟΝΑΔΩΝ	8	270,00 €
ΒΑΣΙΚΑ ΘΕΜΑΤΑ ΟΡΓΑΝΩΣΙΑΚΗΣ ΔΟΜΗΣ ΣΥΓΧΡΟΝΩΝ ΞΕΝΟΔΟΧΕΙΑΚΩΝ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ	8	270,00 €
ΒΑΣΙΚΑ ΘΕΜΑΤΑ «BAR MANAGEMENT»	8	270,00 €
SPA MANAGEMENT - ΜΙΑ ΝΕΑ ΠΡΟΣΕΓΓΙΣΗ ΣΤΟ ΧΩΡΟ ΤΩΝ ΣΥΓΧΡΟΝΩΝ ΞΕΝΟΔΟΧΕΙΑΚΩΝ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ	8	270,00 €
ΤΟΥΡΙΣΜΟΣ & ΔΙΑΠΟΛΙΤΙΣΜΙΚΗ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑ - ΜΟΝΤΕΛΑ ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗΣ & ΚΑΤΑΡΤΙΣΗΣ ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΩΝ ΣΕ ΠΟΛΥ-ΠΟΛΙΤΙΣΜΙΚΑ ΕΡΓΑΣΙΑΚΑ ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝΤΑ	8	270,00 €

## 15. ΑΝΘΡΩΠΙΝΟ ΔΥΝΑΜΙΚΟ

ΤΙΤΛΟΣ ΜΑΘΗΜΑΤΟΣ	ΔΙΑΡΚΕΙΑ (h)	ΚΟΣΤΟΣ ΔΙΑΖΩΣΗΣ	ΚΟΣΤΟΣ WEB
PERSONAL BRANDING	8	230,00 €	200,00 €
ΠΟΙΟΤΙΚΗ ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗ (STA)	8	250,00 €	220,00 €
ΤΕΧΝΙΚΕΣ ΠΑΡΟΥΣΙΑΣΗΣ (STA)	8	300,00 €	270,00 €
NEGOTIATION & DECISION MAKING. Skills & Strategies for High-Impact Outcomes	14	380,00 €	320,00 €
NAVIGATING CHANGE AND TRANSITION - SKILLS AND STRATEGIES	14	380,00 €	320,00 €
TEAMWORK – TEAM BUILDING FOR ALL STAFF LEVELS	16	350,00 €	250,00 €
LEADERSHIP – COACHING FOR MIDDLE AND SENIOR MANAGEMENT	16	350,00 €	250,00 €
BUSINESS COACHING – ΜΙΑ ΝΕΑ ΔΙΑΣΤΑΣΗ ΣΤΟ ΣΥΓΧΡΟΝΟ ΚΟΣΜΟ ΤΩΝ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ	8	250,00 €	200,00 €
ΣΧΕΔΙΑΣΜΟΣ & ΑΝΑΠΤΥΞΗ ΤΜΗΜΑΤΟΣ ΠΩΛΗΣΕΩΝ – ΕΝΑ ΙΔΙΑΙΤΕΡΟ ΚΟΜΜΑΤΙ ΣΤΟΝ ΚΟΣΜΟ ΤΩΝ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ	16	350,00 €	250,00 €
TALENT MANAGEMENT	8	250,00 €	200,00 €
ΣΥΓΧΡΟΝΕΣ ΤΕΧΝΙΚΕΣ ΕΞΕΥΡΕΥΣΗΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ	8	250,00 €	200,00 €
ΑΝΑΠΤΥΞΗ ΚΑΙ ΚΑΘΟΔΗΓΗΣΗ ΑΝΘΡΩΠΙΝΟΥ ΔΥΝΑΜΙΚΟΥ-ΠΩΣ ΚΤΙΖΕΤΑΙ Η ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΙΚΗ ΟΜΑΔΑ	8	250,00 €	200,00 €
ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΔΥΣΚΟΛΩΝ ΠΕΛΑΤΩΝ	8	250,00 €	200,00 €
ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗ ΕΚΠΑΙΔΕΥΤΩΝ ΕΝΗΛΙΚΩΝ- TRAIN THE TRAINER	16	350,00 €	250,00 €
ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΚΡΙΣΕΩΝ ΣΤΟ ΛΙΑΝΕΜΠΟΡΙΟ	3	100,00 €	60,00 €
ΔΥΣΑΡΕΣΤΗΜΕΝΟΣ ΠΕΛΑΤΗΣ; ΝΕΟΙ ΤΡΟΠΟΙ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΚΑΙ ΠΡΟΣΕΓΓΙΣΗΣ	8	250,00 €	200,00 €
“ΑΝΕΙΣΠΡΑΚΤΑ ΥΠΟΛΟΙΠΑ; ΝΕΕΣ ΤΕΧΝΙΚΕΣ ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΙΚΗΣ ΕΙΣΠΡΑΞΗΣ ΟΦΕΙΛΩΝ “	8	250,00 €	200,00 €

## 16. NEW GENERATION COURSES

ΤΙΤΛΟΣ ΜΑΘΗΜΑΤΟΣ	ΔΙΑΡΚΕΙΑ (h)	ΚΟΣΤΟΣ ΔΙΑΖΩΣΗΣ	ΚΟΣΤΟΣ WEB
ΜΕΘΟΔΟΛΟΓΙΑ 3P – PRODUCTION, PREPARATION, PROCESS	16	350,00 €	300,00 €
ΜΕΘΟΔΟΛΟΓΙΑ 5S	24	450,00 €	400,00 €
ΜΕΘΟΔΟΛΟΓΙΑ 5WHY – ROOT CAUSE ANALYSIS	16	350,00 €	300,00 €
BCM - BUSINESS CONTINUITY MANAGEMENT (ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΤΗΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΙΑΚΗΣ ΣΥΝΕΧΕΙΑΣ)	24	450,00 €	400,00 €
BSC - BALANCED SCORE CARDS (ΙΣΟΡΡΟΠΗΜΕΝΗ ΚΑΡΤΑ ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΩΝ)	16	350,00 €	300,00 €
ΜΕΘΟΔΟΛΟΓΙΑ ΚΑΙΖΕΝ	24	450,00 €	400,00 €
ΜΕΘΟΔΟΛΟΓΙΑ LOGOUT / TAGOUT	16	350,00 €	300,00 €

MFA – MARKET FEEDBACK ANALYSIS & CCS – COMPLETE CUSTOMER SATISFACTION (ΑΝΑΛΥΣΗ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΩΝ ΑΓΟΡΑΣ-ΠΕΛΑΤΩΝ ΚΑΙ ΠΛΗΡΗΣ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗ ΠΕΛΑΤΩΝ)	16	350,00 €	300,00 €
O.E.E. – OVERALL EQUIPMENT EFFECTIVENESS (ΣΥΝΟΛΙΚΗ ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΙΚΟΤΗΤΑ ΤΟΥ ΕΞΟΠΛΙΣΜΟΥ)	16	350,00 €	300,00 €
OPERATIONAL RISK MANAGEMENT (ORM)-MATRIX – CUBE / SCALE / PLAN (ΜΕΘΟΔΟΛΟΓΙΑ ΠΡΟΣΔΙΟΡΙΣΜΟΥ & ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΙΑΚΗΣ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΤΗΣ ΕΠΙΚΙΝΔΥΝΟΤΗΤΑΣ / ΕΔΕ)	24	450,00 €	400,00 €
ΚΡΙ – KEY PERFORMANCE INDICATORS (ΒΑΣΙΚΟΙ ΔΕΙΚΤΕΣ ΑΠΟΔΟΣΗΣ)	16	350,00 €	300,00 €



ACADEMY

#### ΕΛΛΑΔΑ

**Αθήνα** (κεντρικά γραφεία)  
Λεωφ. Μεσογείων 429, 153 43 Αθήνα  
T: 210 5220920  
E: training@tuv.at

**Κρήτη**  
Μονής Πρέβελης 86-88, Περιοχή Κηπούπολης  
71306, Ηράκλειο Κρήτης  
T: 2810 244150  
E: iraklio@tuv.at

**Θεσσαλονίκη**  
Κατσιμίδα 6  
54639, Θεσσαλονίκη  
T: +30 2310 941100  
E: parartima.thessaloniki@tuv.at

**Μυτιλήνη**  
Θεοκρίτου 57, 81 100  
T: 2251 040504  
E: mitilini@tuv.at

#### ΕΞΩΤΕΡΙΚΟ

Κύπρος | Τουρκία | Ιορδανία | Αίγυπτος |  
Αλβανία | Ισραήλ | Υεμένη | Κατάρ