



Σύστημα  
Επαγγελματικών  
Προσόντων

Ταυτότητα Αριστείας!



ΠΡΟΤΥΠΟ  
ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΟΥ ΠΡΟΣΟΝΤΟΣ

# Σύμβουλος επιχειρήσεων

Επίπεδο CyQF/EQF 7

## **Αρχή Ανάπτυξης Ανθρώπινου Δυναμικού (ΑνΑΔ)**

### **Τεχνική Επιτροπή Επαγγελματικών Προσόντων:**

Υπουργείο Εργασίας και Κοινωνικών Ασφαλίσεων

Υπουργείο Παιδείας, Αθλητισμού και Νεολαίας

Ομοσπονδία Εργοδοτών και Βιομηχάνων (ΟΕΒ)

Κυπριακό Εμπορικό και Βιομηχανικό Επιμελητήριο (ΚΕΒΕ)

Γενική Συνομοσπονδία Παγκύπριων Οργανώσεων Βιοτεχνών Επαγγελματιών Καταστηματαρχών (ΠΟΒΕΚ)

Συνομοσπονδία Εργαζομένων Κύπρου (ΣΕΚ)

Παγκύπρια Εργατική Ομοσπονδία (ΠΕΟ)

Δημοκρατική Εργατική Ομοσπονδία Κύπρου (ΔΕΟΚ)

Ανοικτό Πανεπιστήμιο Κύπρου

Σύνδεσμος Συμβούλων Επιχειρήσεων

Κυπριακός Σύνδεσμος Επιχειρήσεων Ασφάλειας

Κυπριακός Σύνδεσμος Διεύθυνσης Ανθρώπινου Δυναμικού

## ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΑ

<b>1. ΤΑΥΤΟΤΗΤΑ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΟΥ ΠΡΟΣΟΝΤΟΣ</b> .....	<b>5</b>
1.1 Τίτλος επαγγελματικού προσόντος .....	5
1.2 Επίπεδο επαγγελματικού προσόντος στο Κυπριακό και Ευρωπαϊκό Πλαίσιο Προσόντων (CyQF/ EQF) .....	5
1.3 Κωδικός ISCO .....	5
1.4 Κωδικός επαγγελματικού προσόντος .....	5
<b>2. ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΟΥ ΠΡΟΣΟΝΤΟΣ</b> .....	<b>5</b>
2.1 Αντικείμενο .....	5
2.2 Εργασιακό περιβάλλον .....	5
2.3 Δυνατότητες εργοδότησης .....	5
2.4 Εξοπλισμός .....	6
2.5 Συναφή πρότυπα επαγγελματικών προσόντων .....	6
2.6 Συναφείς επαγγελματικοί τίτλοι .....	6
2.7 Διαδρομές ένταξης στο συγκεκριμένο Επαγγελματικό Προσόν σύμφωνα με την πολιτική και διαδικασίες της ΑνΑΔ .....	6
2.8 Μέθοδοι αξιολόγησης .....	7
<b>3. ΑΝΑΛΥΣΗ ΤΟΜΕΩΝ ΕΡΓΑΣΙΑΣ (ΜΑΘΗΣΙΑΚΑ ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ)</b> .....	<b>8</b>
3.1 Κοινοί τομείς εργασίας .....	9
<b>ΚΤ.1 Παρακολούθηση και αξιολόγηση των εξελίξεων στην αγορά</b> .....	<b>10</b>
<b>ΚΤ.3 Καθορισμός, παρακολούθηση και έλεγχος στρατηγικού προγραμματισμού του τμήματος</b> .....	<b>11</b>
<b>ΚΤ.4 Καθορισμός, εφαρμογή και έλεγχος οικονομικού προϋπολογισμού και έλεγχος χρηματοοικονομικών δεικτών</b> .....	<b>13</b>
<b>ΚΤ.6 Ετοιμασία και έλεγχος προγράμματος εργασιών</b> .....	<b>15</b>
<b>ΚΤ.7 Διαχείριση ανθρώπινου δυναμικού</b> .....	<b>17</b>
<b>ΚΤ.8 Επικοινωνία, συνεργασία και ανάπτυξη αποτελεσματικών σχέσεων εργασίας</b> .....	<b>19</b>
<b>ΚΤ.11 Εποπτεία και έλεγχος εφαρμογής απαιτήσεων ασφάλειας και υγείας στην εργασία</b> .....	<b>21</b>
<b>ΚΤ.13 Εποπτεία και έλεγχος εφαρμογής απαιτήσεων περιβαλλοντικής διαχείρισης</b> .....	<b>23</b>
<b>ΚΤ.31 Πώληση προϊόντων και υπηρεσιών</b> .....	<b>25</b>
<b>ΚΤ.32 Χειρισμός παραπόνων πελατών</b> .....	<b>27</b>
3.2 Υποχρεωτικοί Τομείς Εργασίας .....	28
<b>ΣΥΕ7.1 Κοστολόγηση και τιμολόγηση συμβουλευτικών υπηρεσιών</b> .....	<b>29</b>
<b>ΣΥΕ7.2 Εφαρμογή και αξιολόγηση ενεργειών προώθησης και προβολής</b> .....	<b>30</b>

<b>ΣΥΕ7.3</b>	<b>Διεύθυνση έργων συμβουλευτικών υπηρεσιών .....</b>	<b>31</b>
<b>ΣΥΕ7.4</b>	<b>Επίβλεψη, καθοδήγηση και έλεγχος της παροχής συμβουλευτικών υπηρεσιών....</b>	<b>33</b>
<b>ΣΥΕ7.5</b>	<b>Αξιολόγηση, εφαρμογή και βελτίωση της στρατηγικής επιχείρησης-πελάτη .....</b>	<b>35</b>
<b>ΣΥΕ7.6</b>	<b>Αξιολόγηση και διαμόρφωση της κουλτούρας επιχείρησης-πελάτη .....</b>	<b>37</b>
<b>ΣΥΕ7.7</b>	<b>Αξιολόγηση και διαμόρφωση της δομής και της λειτουργίας επιχείρησης-πελάτη ....</b> <b>.....</b>	<b>39</b>
<b>ΣΥΕ7.8</b>	<b>Ολοκλήρωση και αξιολόγηση έργων συμβουλευτικών υπηρεσιών .....</b>	<b>41</b>
<b>3.4</b>	<b>Ικανότητες (Υπευθυνότητα και Αυτονομία) .....</b>	<b>43</b>
<b>4.</b>	<b>ΓΛΩΣΣΑΡΙΟ.....</b>	<b>45</b>

## 1. ΤΑΥΤΟΤΗΤΑ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΟΥ ΠΡΟΣΩΝΤΟΣ

### 1.1 Τίτλος επαγγελματικού προσόντος:

Σύμβουλος επιχειρήσεων

### 1.2 Επίπεδο επαγγελματικού προσόντος στο Κυπριακό και Ευρωπαϊκό Πλαίσιο Προσόντων (CyQF/ EQF):

7

### 1.3 Κωδικός ISCO:

2421

### 1.4 Κωδικός επαγγελματικού προσόντος:

ΣΥΕ7

## 2. ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΟΥ ΠΡΟΣΩΝΤΟΣ

### 2.1 Αντικείμενο:

Ο σύμβουλος επιχειρήσεων επίπεδο 7 διευθύνει και διαχειρίζεται εξειδικευμένες και πολύπλοκες συμβουλευτικές υπηρεσίες σε διάφορους τομείς υπηρεσιών και επιβλέπει άλλους συμβούλους επιχειρήσεων. Σχεδιάζει και αναπτύσσει νέες συμβουλευτικές υπηρεσίες για σύνθετα και απρόβλεπτα έργα, εφαρμόζει εξειδικευμένες τεχνικές, μεθόδους και εργαλεία συμβουλευτικής και παρέχει συμβουλευτικές υπηρεσίες στρατηγικού σχεδιασμού. Καθορίζει στόχους, στρατηγικές και σχέδια που αποσκοπούν στην ικανοποίηση των σκοπών ενός οργανισμού, των αναγκών των πελατών του και την αποτελεσματική αξιοποίηση των πόρων του.

### 2.2 Εργασιακό περιβάλλον:

Ο σύμβουλος επιχειρήσεων εργάζεται κυρίως σε εσωτερικό χώρο, γραφειακό περιβάλλον με τακτικές επισκέψεις σε διάφορους χώρους αλλά και ταξίδια στο εσωτερικό και εξωτερικό. Το ωράριο εργασίας του είναι συνήθως σταθερό αλλά υπάρχουν περιπτώσεις που μεταβάλλεται αναλόγως των προθεσμιών της υλοποίησης των εργασιών.

### 2.3 Δυνατότητες εργοδότησης:

Ο σύμβουλος επιχειρήσεων έχει τη δυνατότητα εργασίας σε γραφεία, επιχειρήσεις, οίκους παροχής συμβουλευτικών υπηρεσιών, λογιστικά γραφεία, χρηματοοικονομικούς οργανισμούς, οργανισμούς παροχής και αξιολόγησης επενδύσεων, ερευνητικά κέντρα, πανεπιστήμια και άλλες εξειδικευμένες σχολές, οργανισμούς διαχείρισης επιχορηγημένων προγραμμάτων και άλλους παρόμοιους οργανισμούς. Απασχολείται ως εργοδοτούμενος, μέτοχος, διευθυντής και συνεργάτης σε οργανισμούς, αυτοεργοδοτούμενος και ιδιοκτήτης μικρής επιχείρησης.

## **2.4 Εξοπλισμός:**

Επίπλωση γραφείου (γραφείο, συρταριέρα γραφείου, καρέκλα γραφείου, βιβλιοθήκη, καρέκλα επισκεπτών), ηλεκτρονικός υπολογιστής (γραφείου ή/και φορητός), κάμερα, ηχεία και μικρόφωνο ηλεκτρονικού υπολογιστή, πολυμηχάνημα γραφείου, φωτοτυπική, τηλέφωνο, υπολογιστική μηχανή, φωτογραφική μηχανή, σύνδεση με διαδίκτυο, λογισμικό (επεξεργαστή κειμένου, υπολογιστικών φύλλων, παρουσιάσεων και τηλεδιασκέψεων), όργανα μετρήσεων και ελέγχου για ορισμένους τομείς συμβουλευτικής, γραφική ύλη (στυλό, διορθωτικό, μαρκαδόρος υπογράμμισης, σημειωματάριο, χαρτί φωτοτύπησης, συρραπτικό, συνδετήρες, σελιδοδείκτες, θήκες και φάιλ αρχειοθέτησης) εξοπλισμός πυρόσβεσης, κουτί πρώτων βοηθειών, μέσα ατομικής προστασίας για επισκέψεις πεδίου.

## **2.5 Συναφή πρότυπα επαγγελματικών προσόντων:**

ΣΥΕ6 Σύμβουλος Επιχειρήσεων

## **2.6 Συναφείς επαγγελματικοί τίτλοι:**

Σύμβουλος συστημάτων διαχείρισης, σύμβουλος συστημάτων διεύθυνσης, σύμβουλος μάρκετινγκ, σύμβουλος στρατηγικής, σύμβουλος επιχειρηματικής αναδιοργάνωσης, σύμβουλος χρηματοοικονομικών

## **2.7 Διαδρομές ένταξης στο συγκεκριμένο Επαγγελματικό Προσόν σύμφωνα με την πολιτική και διαδικασίες της ΑνΑΔ:**

### **Διαδρομή 1**

Δεν ισχύει

### **Διαδρομή 2**

Προσόν: Τουλάχιστον επιπέδου 7 σε μη σχετικό επαγγελματικό πεδίο ή τουλάχιστον επιπέδου 6 σε σχετικό επαγγελματικό πεδίο

Πείρα: 2 χρόνια τουλάχιστο επιπέδου 6 σε σχετικό επαγγελματικό πεδίο.

### **Διαδρομή 3**

Προσόν: Τουλάχιστον επιπέδου 6 σε μη σχετικό επαγγελματικό πεδίο ή τουλάχιστον επιπέδου 5 σε σχετικό επαγγελματικό πεδίο.

Πείρα: 4 χρόνια τουλάχιστο επιπέδου 6 σε σχετικό επαγγελματικό πεδίο.

### **Διαδρομή 4**

Προσόν: Δεν απαιτείται

Πείρα: 6 χρόνια τουλάχιστο επιπέδου 6 σε σχετικό επαγγελματικό πεδίο.

## 2.8 Μέθοδοι αξιολόγησης

- Παρακολούθηση της εκτέλεσης της εργασίας σε πραγματικές συνθήκες εργασίας ή σε συνθήκες προσομοίωσης.
- Προσωπική συνέντευξη
- Ειδική εργασία.
- Μελέτη περίπτωσης.
- Χαρτοφυλάκιο.

### **3. ΑΝΑΛΥΣΗ ΤΟΜΕΩΝ ΕΡΓΑΣΙΑΣ (ΜΑΘΗΣΙΑΚΑ ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ)**



### 3.1 Κοινοί τομείς εργασίας

<b>Κωδικός Τομέα Εργασίας</b>	<b>Τίτλος Τομέα Εργασίας</b>
ΚΤ.1	Παρακολούθηση και αξιολόγηση των εξελίξεων στην αγορά
ΚΤ.3	Καθορισμός, παρακολούθηση και έλεγχος στρατηγικού προγραμματισμού του τμήματος
ΚΤ.4	Καθορισμός, εφαρμογή και έλεγχος οικονομικού προϋπολογισμού και έλεγχος χρηματοοικονομικών δεικτών
ΚΤ.6	Ετοιμασία και έλεγχος προγράμματος εργασιών
ΚΤ.7	Διαχείριση ανθρώπινου δυναμικού
ΚΤ.8	Επικοινωνία, συνεργασία και ανάπτυξη αποτελεσματικών σχέσεων εργασίας
ΚΤ.11	Εποπτεία και έλεγχος εφαρμογής απαιτήσεων ασφάλειας και υγείας στην εργασία
ΚΤ.13	Εποπτεία και έλεγχος εφαρμογής απαιτήσεων περιβαλλοντικής διαχείρισης
ΚΤ.31	Πώληση προϊόντων και υπηρεσιών
ΚΤ.32	Χειρισμός παραπόνων πελατών

## **ΚΤ.1 Παρακολούθηση και αξιολόγηση των εξελίξεων στην αγορά**

### **Γνώσεις:**

Το άτομο θα πρέπει να είναι σε θέση να:

1. Εξηγεί τη σημασία της παρακολούθησης των τάσεων και των εξελίξεων στην αγορά, στον ανταγωνισμό, στα προϊόντα και στις υπηρεσίες του κλάδου.
2. Κατονομάζει πηγές παρακολούθησης για τις εξελίξεις στην αγορά του κλάδου.
3. Αναφέρει τα σημαντικά στοιχεία παρακολούθησης της αγοράς, του ανταγωνισμού, των προϊόντων και των υπηρεσιών του κλάδου.
4. Περιγράφει τη διαδικασία και τρόπους παρακολούθησης της αγοράς, του ανταγωνισμού, των προϊόντων και υπηρεσιών του κλάδου.
5. Περιγράφει τρόπους αξιολόγησης των δεδομένων και των πληροφοριών που έχουν συλλεχθεί από την παρακολούθηση των τάσεων και των εξελίξεων στον κλάδο.
6. Αναφέρει το περιεχόμενο και τη δομή μιας έκθεσης για τις εξελίξεις στην αγορά.

### **Δεξιότητες:**

Το άτομο θα πρέπει να είναι σε θέση να:

1. Εντοπίζει τις πηγές και τα στοιχεία παρακολούθησης των εξελίξεων στην αγορά, στον ανταγωνισμό, στα προϊόντα και στις υπηρεσίες του κλάδου.
2. Παρακολουθεί τις εξελίξεις της αγοράς, του ανταγωνισμού, των προϊόντων και υπηρεσιών του κλάδου σύμφωνα με τη διαδικασία.
3. Αξιολογεί τις εξελίξεις και τις τάσεις στην αγορά στη βάση των δεδομένων και των πληροφοριών που έχουν συλλεχθεί, εφαρμόζοντας διάφορες μεθόδους αξιολόγησης.
4. Ετοιμάζει εκθέσεις για τις εξελίξεις στην αγορά προς τη διεύθυνση, με σκοπό τη βελτίωση της θέσης του οργανισμού στην αγορά.

### **ΚΤ.3 Καθορισμός, παρακολούθηση και έλεγχος στρατηγικού προγραμματισμού του τμήματος**

#### **Γνώσεις:**

Το άτομο θα πρέπει να είναι σε θέση να:

1. Ορίζει το εσωτερικό και το εξωτερικό επιχειρηματικό περιβάλλον του τμήματος.
2. Καθορίζει παράγοντες του εσωτερικού επιχειρηματικού περιβάλλοντος του τμήματος.
3. Καθορίζει παράγοντες του εξωτερικού επιχειρηματικού περιβάλλοντος του τμήματος.
4. Εξηγεί μεθόδους και τεχνικές ανάλυσης του εσωτερικού και εξωτερικού περιβάλλοντος ενός τμήματος.
5. Ερμηνεύει τους όρους στρατηγικός προγραμματισμός, στρατηγικό σχέδιο, όραμα, αποστολή, σκοπός, αξίες, στρατηγικοί σκοποί και στόχοι ενός τμήματος.
6. Δηλώνει τα είδη του στρατηγικού προγραμματισμού ενός τμήματος.
7. Αναφέρει τα απαραίτητα στοιχεία της στρατηγικής του τμήματος.
8. Περιγράφει τη διαδικασία ανάπτυξης της στρατηγικής ενός τμήματος.
9. Περιγράφει τον σκοπό και τις χρήσεις ενός στρατηγικού σχεδίου.
10. Κατονομάζει τα απαραίτητα στοιχεία τα οποία περιέχονται σε ένα στρατηγικό σχέδιο ενός τμήματος.
11. Περιγράφει τη διαδικασία εφαρμογής του στρατηγικού σχεδίου.
12. Περιγράφει τη διαδικασία ελέγχου, αναθεώρησης και διόρθωσης ενός στρατηγικού σχεδίου.

#### **Δεξιότητες:**

Το άτομο θα πρέπει να είναι σε θέση να:

1. Εντοπίζει και να αξιολογεί διάφορες πηγές για τη συλλογή δεδομένων και πληροφοριών που αφορούν το εσωτερικό και εξωτερικό επιχειρηματικό περιβάλλον του τμήματος.
2. Συλλέγει δεδομένα και πληροφορίες από διάφορες πηγές οι οποίες αφορούν το υφιστάμενο εσωτερικό επιχειρηματικό περιβάλλον του τμήματος.
3. Συλλέγει δεδομένα και πληροφορίες από διάφορες πηγές οι οποίες αφορούν το υφιστάμενο εξωτερικό επιχειρηματικό περιβάλλον του τμήματος.
4. Αναλύει δεδομένα και πληροφορίες από το εσωτερικό και εξωτερικό περιβάλλον του τμήματος με διαφορετικές μεθόδους και τεχνικές ανάλυσης.

5. Ετοιμάζει τη στρατηγική του τμήματος στη βάση των αποτελεσμάτων της ανάλυσης του επιχειρηματικού περιβάλλοντος και εφαρμόζοντας τη διαδικασία ανάπτυξης της στρατηγικής του τμήματος.
6. Συντάσσει ένα στρατηγικό σχέδιο για εφαρμογή της στρατηγικής του τμήματος.
7. Εφαρμόζει το στρατηγικό σχέδιο τηρώντας τη σχετική διαδικασία.
8. Εξετάζει και να συγκρίνει τα αποτελέσματα του στρατηγικού σχεδίου στη βάση των σημείων ελέγχου και της επίτευξης των στόχων του.
9. Αναθεωρεί και να διορθώνει πιθανές αποκλίσεις από τους στόχους του στρατηγικού σχεδίου.

#### **ΚΤ.4 Καθορισμός, εφαρμογή και έλεγχος οικονομικού προϋπολογισμού και έλεγχος χρηματοοικονομικών δεικτών**

##### **Γνώσεις:**

Το άτομο θα πρέπει να είναι σε θέση να:

1. Εξηγεί τη σημασία της ετοιμασίας, εφαρμογής και ελέγχου του οικονομικού προϋπολογισμού.
2. Δηλώνει τα είδη και τις χρήσεις του οικονομικού προϋπολογισμού σε έναν οργανισμό και ένα τμήμα.
3. Διατυπώνει τη δομή και τις πληροφορίες που περιέχει ο οικονομικός προϋπολογισμός.
4. Περιγράφει τις γενικές αρχές για τη σύνταξη ενός οικονομικού προϋπολογισμού.
5. Περιγράφει τη διαδικασία ετοιμασίας και έγκρισης του οικονομικού προϋπολογισμού σε έναν οργανισμό.
6. Περιγράφει τη διαδικασία εφαρμογής, επίβλεψης και ελέγχου του οικονομικού προϋπολογισμού σε έναν οργανισμό.
7. Διατυπώνει τα στοιχεία ελέγχου ενός οικονομικού προϋπολογισμού.
8. Δηλώνει τη σημασία του υπολογισμού και του ελέγχου της χρηματοοικονομικής απόδοσης σε έναν οργανισμό και τμήμα.
9. Εξηγεί τις χρηματοοικονομικές καταστάσεις για τη μελέτη των χρηματοοικονομικών δεικτών.
10. Εξηγεί και να συγκρίνει βασικούς χρηματοοικονομικούς δείκτες για τη μέτρηση της οικονομικής απόδοσης σε έναν οργανισμό και τμήμα.
11. Περιγράφει τη χρήση και τον τρόπο υπολογισμού χρηματοοικονομικών δεικτών σε έναν οργανισμό και τμήμα του.
12. Περιγράφει τη διαδικασία μέτρησης και ελέγχου των χρηματοοικονομικών δεικτών.
13. Εξηγεί τα διορθωτικά μέτρα σε περίπτωση αποκλίσεων από τους δείκτες.

##### **Δεξιότητες:**

Το άτομο θα πρέπει να είναι σε θέση να:

1. Ετοιμάζει τον οικονομικό προϋπολογισμό για επίτευξη των οικονομικών στόχων της περιόδου αναφοράς εφαρμόζοντας τη σχετική διαδικασία του οργανισμού.
2. Επιβεβαιώνει και να τροποποιεί τον οικονομικό προϋπολογισμό, τηρώντας τις αποφάσεις και οδηγίες της γενικής διεύθυνσης του οργανισμού.
3. Εφαρμόζει τον οικονομικό προϋπολογισμό για την επίτευξη των στόχων και αποτελεσμάτων τηρώντας τη σχετική διαδικασία του οργανισμού.

4. Επιβλέπει και να καθοδηγεί τους συναδέλφους του την ορθή εφαρμογή του οικονομικού προϋπολογισμού για την επίτευξη των στόχων και αποτελεσμάτων του.
5. Ελέγχει το βαθμό επίτευξης των στόχων και αποτελεσμάτων του οικονομικού προϋπολογισμού στη βάση των στοιχείων ελέγχου ενός οικονομικού προϋπολογισμού.
6. Υπολογίζει τους χρηματοοικονομικούς δείκτες σύμφωνα με τις χρηματοοικονομικές καταστάσεις του οργανισμού.
7. Ελέγχει το βαθμό επίτευξης των χρηματοοικονομικών δεικτών συγκρίνοντας τους με τους χρηματοοικονομικούς στόχους του οργανισμού για την περίοδο αναφοράς.
8. Λαμβάνει διορθωτικά μέτρα σε περίπτωση αποκλίσεων από τον οικονομικό προϋπολογισμό και τους χρηματοοικονομικούς δείκτες.

## **ΚΤ.6 Ετοιμασία και έλεγχος προγράμματος εργασιών**

### **Γνώσεις:**

Το άτομο θα πρέπει να είναι σε θέση να:

1. Αναφέρει τη σημασία του προγραμματισμού εργασιών.
2. Αναφέρει τη δομή και το περιεχόμενο του προγράμματος εργασιών.
3. Απαριθμεί τις εργασίες που χρήζουν προγραμματισμού.
4. Αναφέρει τους αναγκαίους πόρους για τις εργασίες.
5. Περιγράφει τη διαδικασία συλλογής των απαραίτητων πληροφοριών για την ετοιμασία του προγράμματος εργασιών.
6. Περιγράφει τη διαδικασία εκτίμησης των αναγκών σε ανθρώπινο δυναμικό και άλλους πόρους για την υλοποίηση του προγράμματος εργασιών.
7. Περιγράφει τη μεθοδολογία προγραμματισμού του ανθρώπινου δυναμικού και άλλων πόρων.
8. Αναφέρει τις βασικές αρχές και τα κριτήρια που λαμβάνονται υπόψη στην κατανομή και ανάθεση εργασιών στους εργαζόμενους.
9. Περιγράφει τη μέθοδο ελέγχου της υλοποίησης του προγράμματος εργασιών.
10. Αναφέρει τους λόγους που οδηγούν σε αναθεώρηση του προγράμματος εργασιών.
11. Περιγράφει τη μεθοδολογία αναθεώρησης του προγράμματος εργασιών.

### **Δεξιότητες:**

Το άτομο θα πρέπει να είναι σε θέση να:

1. Συλλέγει τις αναγκαίες πληροφορίες για την ετοιμασία του προγράμματος εργασιών, ακολουθώντας τις διαδικασίες του οργανισμού.
2. Προσδιορίζει τις ανάγκες σε ανθρώπινο δυναμικό και άλλους πόρους για την ικανοποίηση των απαιτήσεων της κάθε εργασίας.
3. Ελέγχει τη διαθεσιμότητα των αναγκαίων πόρων για την ικανοποίηση των αναγκών των εργασιών.
4. Ετοιμάζει το πρόγραμμα εργασιών σύμφωνα με τις διαδικασίες του οργανισμού και των απαιτήσεων της κάθε εργασίας.
5. Επιλέγει το αναγκαίο ανθρώπινο δυναμικό για την υλοποίηση των εργασιών σύμφωνα με τις γνώσεις και τις δεξιότητες του, και τις απαιτήσεις του προγράμματος εργασιών.

6. Προγραμματίζει τους άλλους πόρους, ώστε να είναι διαθέσιμοι σύμφωνα με τις απαιτήσεις του προγράμματος εργασιών.
7. Ελέγχει την εκτέλεση των εργασιών σύμφωνα με το χρονοδιάγραμμα του προγράμματος εργασιών.
8. Αναθεωρεί το πρόγραμμα εργασιών σε περιπτώσεις παρεκκλίσεων, ώστε να μην υπάρχουν καθυστερήσεις στην υλοποίηση εργασιών.



## **ΚΤ.7 Διαχείριση ανθρώπινου δυναμικού**

### **Γνώσεις:**

Το άτομο θα πρέπει να είναι σε θέση να:

1. Περιγράφει τη διαδικασία επιλογής ανθρώπινου δυναμικού.
2. Αναφέρει τις μεθόδους επιλογής ανθρώπινου δυναμικού.
3. Διατυπώνει τα στάδια για τον σχεδιασμό και την προετοιμασία συνέντευξης επιλογής.
4. Εξηγεί τις αρχές για αποτελεσματικές συνεντεύξεις προσλήψεων.
5. Περιγράφει τεχνικές αξιολόγησης και επιλογής του καταλληλότερου υποψήφιου για τη θέση εργασίας.
6. Εξηγεί τη σημασία της αξιολόγησης του ανθρώπινου δυναμικού.
7. Απαριθμεί τα βασικά στοιχεία της αξιολόγησης του ανθρώπινου δυναμικού.
8. Περιγράφει τη διαδικασία αξιολόγησης του ανθρώπινου δυναμικού.
9. Διατυπώνει ατομικούς και ομαδικούς στόχους ανθρώπινου δυναμικού.
10. Αναφέρει τρόπους βελτίωσης της απόδοσης του ανθρώπινου δυναμικού.
11. Περιγράφει τις μεθόδους και τις τεχνικές εντοπισμού αναγκών ανάπτυξης ανθρώπινου δυναμικού.
12. Εξηγεί τη σημασία της ανάπτυξης του ανθρώπινου δυναμικού.
13. Περιγράφει τις μεθόδους ανάπτυξης ανθρώπινου δυναμικού.
14. Αναφέρει τρόπους αξιολόγησης και αξιοποίησης των αποτελεσμάτων της ανάπτυξης ανθρώπινου δυναμικού.

### **Δεξιότητες:**

Το άτομο θα πρέπει να είναι σε θέση να:

1. Προετοιμάζεται για τη διαδικασία επιλογής ανθρώπινου δυναμικού σύμφωνα με τις πρακτικές του οργανισμού.
2. Εντοπίζει τους υποψήφιους που ικανοποιούν τα ελάχιστα κριτήρια της θέσης εργασίας για να κληθούν στη διαδικασία πρόσληψης.
3. Επιλέγει τη μέθοδο επιλογής ανθρώπινου δυναμικού σύμφωνα με το επίπεδο και τις απαιτήσεις της θέσης.
4. Προετοιμάζεται για τις προσωπικές συνεντεύξεις υποψηφίων σύμφωνα με το επίπεδο και τις απαιτήσεις της θέσης.

5. Διεξάγει συνεντεύξεις για την επιλογή των κατάλληλων υποψηφίων, εφαρμόζοντας τις αρχές της αποτελεσματικής συνέντευξης.
6. Αξιολογεί και να επιλέγει τον καταλληλότερο υποψήφιο σύμφωνα με το επίπεδο και τις απαιτήσεις της θέσης.
7. Αξιολογεί το ανθρώπινο δυναμικό, εφαρμόζοντας τη σχετική διαδικασία προς επιμέτρηση των τομέων και των κριτηρίων αξιολόγησης του ανθρώπινου δυναμικού.
8. Συγκρίνει τα αποτελέσματα της απόδοσης του κάθε εργαζόμενου με τους αντίστοιχους ατομικούς και ομαδικούς στόχους.
9. Ανατροφοδοτεί τους εργαζομένους σχετικά με τον βαθμό υλοποίησης των στόχων και της απόδοσης τους.
10. Λαμβάνει ενέργειες για τη βελτίωση της απόδοσης των εργαζομένων, ώστε να επιτευχθούν οι ατομικοί και ομαδικοί τους στόχοι.
11. Εντοπίζει και να καταγράφει τις ανάγκες ανάπτυξης του ανθρώπινου δυναμικού, εφαρμόζοντας τις κατάλληλες μεθόδους και τεχνικές.
12. Σχεδιάζει δραστηριότητες ανάπτυξης του ανθρώπινου δυναμικού στη βάση των αναγκών που εντοπίστηκαν, αξιοποιώντας τις κατάλληλες μεθόδους και τεχνικές.
13. Προγραμματίζει και να οργανώνει δραστηριότητες ανάπτυξης του ανθρώπινου δυναμικού σε συνεργασία με το αρμόδιο τμήμα του οργανισμού, λαμβάνοντας υπόψη τους διαθέσιμους πόρους.
14. Αξιολογεί την υλοποίηση των δραστηριοτήτων ανάπτυξης ανθρώπινου δυναμικού για σκοπούς βελτίωσης της αποτελεσματικότητας των δραστηριοτήτων και βελτίωση της απόδοσης των εργαζομένων.

## **ΚΤ.8 Επικοινωνία, συνεργασία και ανάπτυξη αποτελεσματικών σχέσεων εργασίας**

### **Γνώσεις:**

Το άτομο θα πρέπει να είναι σε θέση να:

1. Εξηγεί τις βασικές αρχές της επικοινωνίας.
2. Περιγράφει τους τρόπους επικοινωνίας με εσωτερικούς και εξωτερικούς συνεργάτες.
3. Αναλύει τη σημασία και τα πλεονεκτήματα της αποτελεσματικής επικοινωνίας.
4. Περιγράφει τα εμπόδια που παρατηρούνται στην επικοινωνία.
5. Απαριθμεί τρόπους βελτίωσης της επικοινωνίας.
6. Διατυπώνει τις διαφορές μεταξύ επίσημης και ανεπίσημης επικοινωνίας.
7. Αναφέρει τεχνικές και εργαλεία προφορικής και γραπτής επικοινωνίας.
8. Αναλύει τη σημασία και τα πλεονεκτήματα της ομαδικής εργασίας.
9. Περιγράφει εμπόδια που παρουσιάζονται στην ομαδική εργασία και τρόπους αντιμετώπισης τους.
10. Περιγράφει τον τρόπο που λειτουργεί μια ομάδα στον χώρο εργασίας.
11. Περιγράφει τη σημασία και τα πλεονεκτήματα των αποτελεσματικών σχέσεων εργασίας.
12. Περιγράφει τη διαδικασία χειρισμού διαπροσωπικών σχέσεων.
13. Αναφέρει τα εμπόδια στην επίτευξη αποτελεσματικών σχέσεων εργασίας και τους τρόπους αντιμετώπισης τους.
14. Περιγράφει ενέργειες και πρωτοβουλίες για την ανάπτυξη αποτελεσματικών σχέσεων εργασίας.

### **Δεξιότητες:**

Το άτομο θα πρέπει να είναι σε θέση να:

1. Επιλέγει και να εφαρμόζει διάφορες τεχνικές και εργαλεία επικοινωνίας με εσωτερικούς και εξωτερικούς συνεργάτες, ακολουθώντας την πολιτική και τις διαδικασίες του οργανισμού.
2. Εντοπίζει και να αξιολογεί εμπόδια που παρουσιάζονται για σκοπούς βελτίωσης του βαθμού επικοινωνίας.
3. Εφαρμόζει τρόπους βελτίωσης της επικοινωνίας, ακολουθώντας καλές πρακτικές.
4. Επιβλέπει τις εργασίες της ομάδας και να αξιολογεί την αποτελεσματικότητα και την παραγωγικότητα της ομαδικής εργασίας σύμφωνα με τις απαιτήσεις του οργανισμού.

5. Αντιμετωπίζει εμπόδια που παρουσιάζονται και επηρεάζουν την ομαλή λειτουργία της ομάδας, εφαρμόζοντας αποτελεσματικές τακτικές.
6. Επιλέγει και να εφαρμόζει τεχνικές για βελτίωση και διατήρηση της ομαδικής εργασίας.
7. Παρακολουθεί και να λαμβάνει ενέργειες για τη διατήρηση θετικού εργασιακού κλίματος σύμφωνα με την κουλτούρα και τις πρακτικές του οργανισμού.
8. Εφαρμόζει ενέργειες και να λαμβάνει πρωτοβουλίες για ανάπτυξη αποτελεσματικών σχέσεων εργασίας.
9. Διαχειρίζεται συγκρούσεις μεταξύ συναδέλφων για εξάλειψη οποιωνδήποτε εμποδίων παρουσιάζονται.

## **ΚΤ.11 Εποπτεία και έλεγχος εφαρμογής απαιτήσεων ασφάλειας και υγείας στην εργασία**

### **Γνώσεις:**

Το άτομο θα πρέπει να είναι σε θέση να:

1. Αναφέρει τους κινδύνους για την ασφάλεια και την υγεία που πιθανόν να παρουσιαστούν στον χώρο εργασίας.
2. Περιγράφει τη μεθοδολογία για την εκτίμηση των κινδύνων ασφάλειας και υγείας στην εργασία.
3. Αναφέρει τις αρχές πρόληψης των επαγγελματικών κινδύνων.
4. Περιγράφει τη διαδικασία της αναφοράς των κινδύνων και επικίνδυνων καταστάσεων για την ασφάλεια και την υγεία.
5. Ερμηνεύει την πολιτική και τους στόχους του οργανισμού για την ασφάλεια και την υγεία στην εργασία.
6. Επεξηγεί την ισχύουσα νομοθεσία και κανονισμούς ασφάλειας και υγείας που αφορούν την εργασία του.
7. Εξηγεί τις οδηγίες, τα προληπτικά μέτρα και τους κανόνες ασφάλειας και υγείας που πρέπει να ακολουθούνται στον χώρο εργασίας.
8. Ερμηνεύει τα σήματα ασφάλειας και υγείας στην εργασία.
9. Περιγράφει τη διαδικασία χειρισμού ατυχήματος και ασθένειας.
10. Κατονομάζει και να επεξηγεί τα σχέδια δράσης για αντιμετώπιση επειγόντων περιστατικών και καταστάσεων έκτακτης ανάγκης στον χώρο εργασίας του.
11. Αναφέρει τις κατηγορίες φωτιάς, τις αρχές πυρασφάλειας και πυρόσβεσης.
12. Αναγνωρίζει και να αναφέρει τα είδη πυροσβεστήρων και άλλων πυροσβεστικών μέσων.
13. Περιγράφει την ορθή χρήση των πυροσβεστήρων και άλλων πυροσβεστικών μέσων για το σβήσιμο φωτιάς.
14. Κατονομάζει τα υλικά και τις ποσότητες τους που πρέπει να είναι διαθέσιμα στο κουτί πρώτων βοηθειών.

### **Δεξιότητες:**

Το άτομο θα πρέπει να είναι σε θέση να:

1. Εντοπίζει κινδύνους και επικίνδυνες καταστάσεις για την ασφάλεια και την υγεία στον χώρο εργασίας του.
2. Αξιολογεί και να εκτιμά τους κινδύνους για την ασφάλεια και την υγεία στον χώρο εργασίας του, ακολουθώντας τη μεθοδολογία εκτίμησης κινδύνων.

3. Εποπτεύει και να ελέγχει την εφαρμογή των προληπτικών μέτρων ασφάλειας και υγείας.
4. Ελέγχει την εφαρμογή της διαδικασίας αναφοράς των κινδύνων και επικίνδυνων καταστάσεων για την ασφάλεια και την υγεία των εργαζόμενων.
5. Εποπτεύει και να ελέγχει τους εργαζόμενους για τον σωστό και ασφαλή τρόπο χειρισμού του εξοπλισμού.
6. Οργανώνει και να συντονίζει τους εργαζόμενους για αντιμετώπιση επειγόντων περιστατικών και καταστάσεων έκτακτης ανάγκης, εφαρμόζοντας το κατάλληλο σχέδιο δράσης.
7. Ελέγχει τη διαθεσιμότητα και την καταλληλότητα του εξοπλισμού αντιμετώπισης καταστάσεων έκτακτης ανάγκης.
8. Οργανώνει και να συντονίζει τις ενέργειες εκκένωσης, ακολουθώντας το σχέδιο εκκένωσης του οργανισμού.
9. Ελέγχει την πληρότητα των κουτιών πρώτων βοηθειών με όλα τα απαιτούμενα υλικά.

### **ΚΤ.13 Εποπτεία και έλεγχος εφαρμογής απαιτήσεων περιβαλλοντικής διαχείρισης**

#### **Γνώσεις:**

Το άτομο θα πρέπει να είναι σε θέση να:

1. Αναφέρει τους περιβαλλοντικούς κινδύνους και τις περιβαλλοντικές πλευρές από τα προϊόντα και δραστηριότητες στον χώρο εργασίας.
2. Περιγράφει τη μεθοδολογία για τον εντοπισμό, την αξιολόγηση των περιβαλλοντικών κινδύνων και περιβαλλοντικών πλευρών.
3. Περιγράφει τη διαδικασία για την εκτίμηση των επιπτώσεων στο περιβάλλον.
4. Ερμηνεύει την πολιτική και τους στόχους του οργανισμού για την περιβαλλοντική διαχείριση.
5. Δηλώνει τις πηγές ενημέρωσης και πληροφόρησης σε σχέση με την ισχύουσα νομοθεσία και κανονισμούς για την περιβαλλοντική διαχείριση.
6. Επεξηγεί την ισχύουσα νομοθεσία και κανονισμούς για την περιβαλλοντική διαχείριση.
7. Εξηγεί τις οδηγίες, τα μέτρα πρόληψης της ρύπανσης και τους κανόνες περιβαλλοντικής διαχείρισης.
8. Αναφέρει τις μεθόδους και τις καλές πρακτικές εξοικονόμησης νερού και ενέργειας.
9. Αναγνωρίζει τα ανακυκλώσιμα υλικά στον χώρο ευθύνης του.
10. Περιγράφει τη διαδικασία συλλογής και απόρριψης των ανακυκλώσιμων υλικών.
11. Κατονομάζει και να περιγράφει τα σχέδια δράσης για αντιμετώπιση επειγόντων περιστατικών και έκτακτων καταστάσεων για αποτροπή περιβαλλοντικής ρύπανσης.

#### **Δεξιότητες:**

Το άτομο θα πρέπει να είναι σε θέση να:

1. Εντοπίζει τους περιβαλλοντικούς κινδύνους και τις περιβαλλοντικές πλευρές από τα προϊόντα και δραστηριότητες στον χώρο εργασίας που είναι υπό την ευθύνη του και να τους αναφέρει στο αρμόδιο άτομο σύμφωνα με τη διαδικασία του οργανισμού.
2. Αξιολογεί και να εκτιμά τους περιβαλλοντικούς κινδύνους, ακολουθώντας τη μεθοδολογία εκτίμησης των επιπτώσεων στο περιβάλλον.
3. Εποπτεύει και να ελέγχει την εφαρμογή των μέτρων πρόληψης της ρύπανσης και εφαρμογής των κανόνων περιβαλλοντικής διαχείρισης.
4. Ελέγχει ότι χρησιμοποιούνται οικολογικά υλικά και προϊόντα, φιλικά προς το περιβάλλον σύμφωνα με τις οδηγίες και τους εσωτερικούς κανονισμούς.
5. Ελέγχει ότι εφαρμόζονται τα μέτρα εξοικονόμησης νερού και ενέργειας κατά την εκτέλεση των εργασιών, σύμφωνα με τους κανόνες περιβαλλοντικής διαχείρισης.

6. Ελέγχει την ορθή αποθήκευση, χρήση και απόρριψη υλικών και προϊόντων, ώστε να μην υπάρχει κίνδυνος περιβαλλοντικής ρύπανσης, σύμφωνα με τη διαδικασία του οργανισμού.
7. Εποπτεύει και να ελέγχει τον χειρισμό και απόρριψη των ανακυκλώσιμων υλικών και προϊόντων, όπως καθορίζεται από τον οργανισμό.
8. Εποπτεύει και να ελέγχει ότι εργασίες που είναι υπό την ευθύνη του εκτελούνται σύμφωνα με την ισχύουσα νομοθεσία και κανονισμούς, την πολιτική και τις οδηγίες περιβαλλοντικής διαχείρισης.
9. Συντονίζει και να καθοδηγεί τους εργαζόμενους για εφαρμογή των ενεργειών πρόληψης και περιορισμού των δυσμενών περιβαλλοντικών επιπτώσεων από καταστάσεις έκτακτης ανάγκης.



### **ΚΤ.31 Πώληση προϊόντων και υπηρεσιών**

#### **Γνώσεις:**

Το άτομο θα πρέπει να είναι σε θέση να:

1. Περιγράφει τις αρχές και τα στάδια πωλήσεων προϊόντων και υπηρεσιών.
2. Περιγράφει τη διαδικασία πωλήσεων προϊόντων και υπηρεσιών την οποία εφαρμόζει ο οργανισμός.
3. Εξηγεί τις αρχές επαγγελματικής δεοντολογίας της θέσης εργασίας του.
4. Εξηγεί τη σημασία των ανοικτών ερωτήσεων στη διερεύνηση των αναγκών των πελατών.
5. Ορίζει την έννοια της ενσυναίσθησης και τη σημασία της για την ολοκληρωμένη διερεύνηση των αναγκών πελατών κατά την πώληση.
6. Κατονομάζει τρόπους εφαρμογής της ενσυναίσθησης κατά την πώληση προϊόντων και υπηρεσιών.
7. Περιγράφει τα χαρακτηριστικά, τις ιδιότητες, τα πλεονεκτήματα και άλλες πληροφορίες για τα προϊόντα και τις υπηρεσίες στο πεδίο ευθύνης του.
8. Κατονομάζει τις πηγές πληροφόρησης για τα προϊόντα και τις υπηρεσίες του οργανισμού.
9. Διατυπώνει τους τύπους και τις αιτίες των αντιρρήσεων πελατών.
10. Περιγράφει τα βήματα χειρισμού των αντιρρήσεων των πελατών.
11. Ορίζει τις έννοιες ενισχυτική πώληση και διασταυρούμενη πώληση.
12. Αναφέρει τις αρχές και μεθόδους της ενισχυτικής και της διασταυρούμενης πώλησης.
13. Διατυπώνει τους όρους μιας πώλησης.
14. Αναφέρει τις μεθόδους κλεισίματος των πωλήσεων ανάλογα με τον τύπο του πελάτη.

#### **Δεξιότητες:**

Το άτομο θα πρέπει να είναι σε θέση να:

1. Προσεγγίζει τους πελάτες σύμφωνα με τις αρχές πώλησης προϊόντων και υπηρεσιών, τηρώντας τους κανόνες προσωπικής υγιεινής και επαγγελματικής εμφάνισης.
2. Εντοπίζει τις ανάγκες και επιθυμίες των πελατών σε προϊόντα και υπηρεσίες, λαμβάνοντας υπόψη τα χαρακτηριστικά των πελατών και εφαρμόζοντας την κατάλληλη τεχνική.
3. Διευκρινίζει και να επιβεβαιώνει με τους πελάτες τις ανάγκες και επιθυμίες τους σε προϊόντα και υπηρεσίες.

4. Προτείνει επιλογές προϊόντων και υπηρεσιών στους πελάτες, οι οποίες συνάδουν με τις ανάγκες και επιθυμίες τους, εφαρμόζοντας τις αρχές πώλησης προϊόντων και υπηρεσιών.
5. Επεξηγεί στους πελάτες τα χαρακτηριστικά, τις ιδιότητες, τα πλεονεκτήματα και άλλες πληροφορίες για τα προϊόντα και τις υπηρεσίες για τα οποία έδειξαν ενδιαφέρον.
6. Παρουσιάζει στους πελάτες τον χειρισμό και τη λειτουργία των προϊόντων και των υπηρεσιών για τα οποία έδειξαν ενδιαφέρον, σύμφωνα με τις προδιαγραφές και τις οδηγίες του οργανισμού.
7. Παραπέμπει τους πελάτες σε επιπρόσθετες πηγές πληροφόρησης για τα προϊόντα και υπηρεσίες ανάλογα με τις πρακτικές και κανονισμούς του οργανισμού.
8. Χειρίζεται τις αντιρρήσεις των πελατών, ακολουθώντας τη διαδικασία του οργανισμού και τις αρχές πωλήσεων προϊόντων και υπηρεσιών.
9. Παρουσιάζει στους πελάτες επιπρόσθετα προϊόντα και υπηρεσίες, εφαρμόζοντας τις αρχές και μεθόδους της ενισχυτικής και της διασταυρούμενης πώλησης.
10. Διαπραγματεύεται με τους πελάτες τους όρους της πώλησης σύμφωνα με τη διαδικασία πωλήσεων του οργανισμού.
11. Κλείνει τις πωλήσεις ανάλογα με τον τύπο του πελάτη και εφαρμόζοντας την κατάλληλη μέθοδο κλεισίματος.

## **ΚΤ.32 Χειρισμός παραπόνων πελατών**

### **Γνώσεις:**

Το άτομο θα πρέπει να είναι σε θέση να:

1. Εξηγεί τη σημασία της διατήρησης ενός υψηλού επιπέδου ικανοποίησης των πελατών.
2. Εξηγεί τη σημασία του αποτελεσματικού και έγκαιρου χειρισμού των παραπόνων των πελατών.
3. Αναφέρει τους λόγους και αιτίες των παραπόνων των πελατών.
4. Αναφέρει τα δικαιώματα και τις υποχρεώσεις του οργανισμού και των πελατών, όπως καθορίζονται στην ισχύουσα νομοθεσία και στην πολιτική του οργανισμού.
5. Περιγράφει τη διαδικασία χειρισμού παραπόνων των πελατών.
6. Περιγράφει τη μεθοδολογία καταγραφής των παραπόνων την οποία εφαρμόζει ο οργανισμός.
7. Δηλώνει τις πιθανές διορθωτικές ενέργειες για την επίλυση των διαφόρων τύπων παραπόνων των πελατών.
8. Αναφέρει τη διαδικασία επιβεβαίωσης της ικανοποίησης των πελατών μετά τη λήψη των διορθωτικών ενεργειών.

### **Δεξιότητες:**

Το άτομο θα πρέπει να είναι σε θέση να:

1. Λαμβάνει και να καταγράφει τα παράπονα των πελατών εφαρμόζοντας την πολιτική και τη διαδικασία χειρισμού παραπόνων του οργανισμού.
2. Διερευνά τα παράπονα και να προσδιορίζει τα αίτια τους, εφαρμόζοντας την πολιτική και τη διαδικασία χειρισμού των παραπόνων του οργανισμού.
3. Εφαρμόζει διορθωτικές ενέργειες για την επίλυση των παραπόνων, λαμβάνοντας υπόψη τις θέσεις των πελατών, την ισχύουσα νομοθεσία και την πολιτική του οργανισμού.
4. Αξιολογεί τις διορθωτικές ενέργειες με βάση τον βαθμό ικανοποίησης των πελατών.

### 3.2 Υποχρεωτικοί Τομείς Εργασίας

<b>Κωδικός Τομέα Εργασίας</b>	<b>Τίτλος Τομέα Εργασίας</b>
<b>ΣΥΕ7.1</b>	<b>Κοστολόγηση και τιμολόγηση συμβουλευτικών υπηρεσιών</b>
<b>ΣΥΕ7.2</b>	<b>Εφαρμογή και αξιολόγηση ενεργειών προώθησης και προβολής</b>
<b>ΣΥΕ7.3</b>	<b>Διεύθυνση έργων συμβουλευτικών υπηρεσιών</b>
<b>ΣΥΕ7.4</b>	<b>Εποπτεία και έλεγχος παροχής συμβουλευτικών υπηρεσιών</b>
<b>ΣΥΕ7.5</b>	<b>Αξιολόγηση, εφαρμογή και βελτίωση της στρατηγικής επιχείρησης-πελάτη</b>
<b>ΣΥΕ7.6</b>	<b>Αξιολόγηση και διαμόρφωση της κουλτούρας επιχείρησης-πελάτη</b>
<b>ΣΥΕ7.7</b>	<b>Αξιολόγηση και διαμόρφωση της δομής και της λειτουργίας επιχείρησης-πελάτη</b>
<b>ΣΥΕ7.8</b>	<b>Ολοκλήρωση και αξιολόγηση έργων συμβουλευτικών υπηρεσιών</b>

## **ΣΥΕ7.1 Κοστολόγηση και τιμολόγηση συμβουλευτικών υπηρεσιών**

### **Γνώσεις:**

Το άτομο θα πρέπει να είναι σε θέση να:

1. Ορίζει τις έννοιες κόστος, ολικό κόστος, κοστολόγηση, κέρδος, έκπτωση και τιμολόγηση.
2. Αναφέρει τις πηγές κόστους των συμβουλευτικών υπηρεσιών.
3. Δηλώνει τους τρόπους εξαγωγής δεδομένων και πληροφοριών για τον υπολογισμό των πηγών κόστους.
4. Εξηγεί τον τρόπο υπολογισμού της κάθε πηγής κόστους συμβουλευτικών υπηρεσιών.
5. Εξηγεί τον τρόπο κατανομής της κάθε πηγής κόστους στις υπηρεσίες προς κοστολόγηση.
6. Δηλώνει τη δομή και το περιεχόμενο του πίνακα κοστολόγησης.
7. Αναφέρει τις βασικές μεθόδους και τις αρχές κοστολόγησης συμβουλευτικών υπηρεσιών.
8. Περιγράφει τη διαδικασία κοστολόγησης συμβουλευτικών υπηρεσιών.
9. Αναφέρει τη μεθοδολογία συλλογής δεδομένων για τον προσδιορισμό των τιμών πώλησης ανταγωνιστικών υπηρεσιών.
10. Αναφέρει τη μεθοδολογία υπολογισμού της τελικής τιμής των συμβουλευτικών υπηρεσιών.
11. Εξηγεί την τιμολογιακή πολιτική του οργανισμού του.

### **Δεξιότητες:**

Το άτομο θα πρέπει να είναι σε θέση να:

1. Καταγράφει τις πηγές κόστους των συμβουλευτικών υπηρεσιών προς κοστολόγηση λαμβάνοντας υπόψη δεδομένα προηγούμενων έργων και τις προδιαγραφές των συμβουλευτικών υπηρεσιών.
2. Υπολογίζει τον χρόνο και το κόστος εργασίας και για την εκπόνηση των συμβουλευτικών υπηρεσιών, λαμβάνοντας υπόψη απαιτήσεις του συγκεκριμένου έργου και δεδομένα από παρόμοια έργα.
3. Υπολογίζει το κόστος άλλων πηγών που απαιτούνται για την εκπόνηση των συμβουλευτικών υπηρεσιών με βάση δεδομένα παρόμοιων εργασιών.
4. Ετοιμάζει πίνακα κοστολόγησης για σκοπούς ανάλυσης κόστους σύμφωνα με τις βασικές μεθόδους, τις αρχές και τη διαδικασία κοστολόγησης συμβουλευτικών υπηρεσιών.
5. Καθορίζει την τελική τιμή των συμβουλευτικών υπηρεσιών, λαμβάνοντας υπόψη το κόστος των υπηρεσιών, τις τιμές ανταγωνιστικών υπηρεσιών και τη σχετική τιμολογιακή πολιτική.

## **ΣΥΕ7.2 Εφαρμογή και αξιολόγηση ενεργειών προώθησης και προβολής**

### **Γνώσεις:**

Το άτομο θα πρέπει να είναι σε θέση να:

1. Αναφέρει τη σημασία και τρόπους εφαρμογής ενός σχεδίου μάρκετινγκ και πωλήσεων.
2. Εξηγεί το περιεχόμενο ενός σχεδίου μάρκετινγκ και πωλήσεων.
3. Εξηγεί την ισχύουσα νομοθεσία για αθέμιτες εμπορικές πρακτικές.
4. Αναφέρει πλεονεκτήματα και μειονεκτήματα των διάφορων τρόπων προβολής.
5. Περιγράφει τους τρόπους προώθησης και προβολής του οργανισμού και των υπηρεσιών του.
6. Αναφέρει τον σκοπό, το περιεχόμενο και τον τρόπο εφαρμογής μιας εμπορικής πολιτικής.
7. Διατυπώνει τη σημασία της ένταξης νέων πελατών στο πελατολόγιο.
8. Διατυπώνει τη σημασία των δημοσίων σχέσεων για την ανάπτυξη του κύκλου εργασιών.
9. Αναφέρει τις πηγές εντοπισμού και τους τρόπους προσέγγισης νέων πελατών.
10. Αναφέρει τρόπους υπολογισμού και μέτρα βελτίωσης της απόδοσης των δράσεων και ενεργειών προώθησης και προβολής.

### **Δεξιότητες:**

Το άτομο θα πρέπει να είναι σε θέση να:

1. Προγραμματίζει και να πραγματοποιεί ενέργειες προβολής των υπηρεσιών του οργανισμού, στα πλαίσια του σχεδίου μάρκετινγκ και πωλήσεων και της ισχύουσας νομοθεσίας για αθέμιτες εμπορικές πρακτικές.
2. Εντοπίζει και να προσεγγίζει νέους πελάτες αξιοποιώντας διάφορες τεχνικές για αύξηση του πελατολογίου.
3. Αξιολογεί τα αποτελέσματα του σχεδίου μάρκετινγκ και πωλήσεων και τον βαθμό επίτευξης των στόχων τους.
4. Αναλύει την απόδοση των δράσεων και των ενεργειών προβολής στη βάση των στόχων και των σχετικών σχεδίων.
5. Εφαρμόζει πρόσθετα μέτρα για βελτίωση της απόδοσης σε περίπτωση αποκλίσεων από τους στόχους και τα αποτελέσματα των σχετικών σχεδίων.

### **ΣΥΕ7.3 Διεύθυνση έργων συμβουλευτικών υπηρεσιών**

#### **Γνώσεις:**

Το άτομο θα πρέπει να είναι σε θέση να:

1. Περιγράφει τα στάδια και τη διαδικασία διεύθυνσης νέων έργων συμβουλευτικών υπηρεσιών.
2. Αναφέρει τα σημεία προσοχής και τους παράγοντες που επηρεάζουν νέα έργα συμβουλευτικών υπηρεσιών.
3. Εξηγεί το περιεχόμενο, τους όρους και τις υποχρεώσεις των συμβάσεων με πελάτες.
4. Περιγράφει τις ισχύουσες νομοθετικές υποχρεώσεις που σχετίζονται με την παροχή συμβουλευτικών υπηρεσιών και τους διάφορους τομείς συμβουλευτικών υπηρεσιών.
5. Απαριθμεί τα ενδιαφερόμενα μέρη των έργων συμβουλευτικών υπηρεσιών.
6. Εξηγεί τον σκοπό εφαρμογής των περιοδικών ελέγχων.
7. Ορίζει κατηγορίες εισερχομένων πληροφοριών και τις πηγές εντοπισμού τους.
8. Αναφέρει τους περιορισμούς και ρίσκα κατά την παροχή συμβουλευτικών υπηρεσιών.
9. Περιγράφει τις μεθόδους και τεχνικές για προσδιορισμό και ανάλυση των εισερχόμενων, περιορισμών και ρίσκων.
10. Περιγράφει τη διαδικασία επίβλεψης και ελέγχου των προϋπολογισμών έργων.
11. Προσδιορίζει το περιεχόμενο και τη δομή ενός προγράμματος έργου.
12. Αναφέρει τρόπους ελέγχου και καθοδήγησης ομάδων έργων στην εφαρμογή προγραμμάτων έργων.
13. Περιγράφει τη διαδικασία διαχείρισης αποκλίσεων κατά την εκτέλεση έργων συμβουλευτικών υπηρεσιών.

#### **Δεξιότητες:**

Το άτομο θα πρέπει να είναι σε θέση να:

1. Προσδιορίζει και να αναλύει τις συμβατικές και νομοθετικές υποχρεώσεις οι οποίες προκύπτουν από τα ενδιαφερόμενα μέρη.
2. Παρακολουθεί με περιοδικούς ελέγχους τις συμβατικές και νομικές υποχρεώσεις οι οποίες προκύπτουν από τα ενδιαφερόμενα μέρη.
3. Προσδιορίζει και να αναλύει με διαφορετικές τεχνικές και μεθόδους, τις εισερχόμενες πληροφορίες, περιορισμούς και ρίσκα των έργων συμβουλευτικών υπηρεσιών.

4. Αποφασίζει και να εφαρμόζει αποτελεσματικά μέτρα και ελέγχους για μείωση των περιορισμών και ρίσκων των έργων συμβουλευτικών υπηρεσιών στη βάση του βαθμού επικινδυνότητας τους.
5. Επιβλέπει και να καθοδηγεί ομάδες έργων στην τήρηση των οικονομικών προϋπολογισμών έργων για την επίτευξη των στόχων.
6. Ελέγχει το βαθμό επίτευξης των στόχων και αποτελεσμάτων των προϋπολογισμών έργου, εφαρμόζοντας τις αρχές ελέγχου του οικονομικού προϋπολογισμού.
7. Επιβλέπει και να καθοδηγεί ομάδες έργων στη διαχείριση των προγραμμάτων έργων για την επίτευξη του σκοπού, των στόχων και των χρονοδιαγραμμάτων των έργων.
8. Εντοπίζει αποκλίσεις, ελέγχοντας την πρόοδο των προγραμμάτων έργων.
9. Καθορίζει και να εφαρμόζει ενέργειες επίλυσης των αποκλίσεων, σε συνεργασία με τον πελάτη και την ομάδα έργου.



#### **ΣΥΕ7.4 Επίβλεψη, καθοδήγηση και έλεγχος της παροχής συμβουλευτικών υπηρεσιών**

##### **Γνώσεις:**

Το άτομο θα πρέπει να είναι σε θέση να:

1. Περιγράφει τεχνικές και μεθόδους επίβλεψης, καθοδήγησής και ελέγχου συμβουλευτικών υπηρεσιών.
2. Περιγράφει μεθόδους και τεχνικές ανάλυσης και επικύρωσης του εσωτερικού και εξωτερικού περιβάλλοντος των πελατών.
3. Περιγράφει τη διαδικασία εντοπισμού, ερμηνείας και αξιολόγησης προτύπων, τεχνικών και μεθόδων.
4. Εξηγεί και να συγκρίνει διαφορετικούς τύπους παραδοτέων συμβουλευτικών υπηρεσιών.
5. Εξηγεί το περιεχόμενο και τη δομή διαφορετικών τύπων παραδοτέων συμβουλευτικών υπηρεσιών.
6. Διατυπώνει τους κανόνες σύνταξης εκθέσεων, παρουσιάσεων και άλλων τύπων παραδοτέων.
7. Περιγράφει τη διαδικασία ετοιμασίας και εφαρμογής λύσεων και εισηγήσεων προς πελάτες στα πλαίσια της υλοποίησης έργων συμβουλευτικών υπηρεσιών.
8. Εξηγεί τη μέθοδο και τους παράγοντες σύνταξης ολοκληρωμένων και αποτελεσματικών σχεδίων δράσης.
9. Ερμηνεύει τους όρους καθοδήγηση ατόμων, πολυμορφία και διαμεσολάβηση στα πλαίσια παροχής συμβουλευτικών υπηρεσιών.
10. Διατυπώνει το ρόλο του συμβούλου επιχειρήσεων ως καθοδηγητή και διαμεσολαβητή στα πλαίσια παροχής συμβουλευτικών υπηρεσιών.
11. Περιγράφει τον κύκλο της καθοδήγησης, τις αρχές και χαρακτηριστικά της αποτελεσματικής καθοδήγησης ατόμων και ομάδων στα πλαίσια παροχής συμβουλευτικών υπηρεσιών.
12. Περιγράφει τεχνικές και μεθόδους καθοδήγησης και υποστήριξης ατόμων και ομάδων.
13. Περιγράφει τεχνικές διαχείρισης της πολυμορφίας και των διαφορετικών απόψεων.
14. Περιγράφει τεχνικές διαμεσολάβησης και κριτήρια επιλογής της κατάλληλης τεχνικής και μεθόδου.
15. Επεξηγεί μέτρα αντιμετώπισης και επίλυσης δυσκολιών, προκλήσεων και αποκλίσεων κατά την παροχή συμβουλευτικών υπηρεσιών.

## Δεξιότητες:

Το άτομο θα πρέπει να είναι σε θέση να:

1. Επιβλέπει και να καθοδηγεί την ομάδα έργου στην συλλογή και ανάλυση δεδομένων και πληροφοριών για την επίτευξη του σκοπού, των στόχων, της μεθοδολογίας και των αποτελεσμάτων έργων συμβουλευτικών υπηρεσιών.
2. Ελέγχει τη συλλογή και ανάλυση δεδομένων και πληροφοριών για τη επίτευξη του σκοπού, των στόχων, της μεθοδολογίας και των αποτελεσμάτων.
3. Επιβλέπει και να καθοδηγεί την ομάδα έργου στην επιλογή, ερμηνεία και αξιολόγηση νέων προτύπων, τεχνικών και μεθόδων οι οποίες ενισχύουν την αξιοπιστία των αποτελεσμάτων των έργων συμβουλευτικής.
4. Καθοδηγεί και να ελέγχει την ετοιμασία ολοκληρωμένων διαδικασιών για την εφαρμογή νέων προτύπων, τεχνικών και μεθόδων στα έργα συμβουλευτικής.
5. Επιβλέπει και να καθοδηγεί τη δοκιμαστική εφαρμογή νέων προτύπων, τεχνικών και μεθόδων με σκοπό τη βελτίωση τους.
6. Επιβλέπει και να καθοδηγεί τον καθορισμό του περιεχομένου, της δομής και του τρόπου σύνταξης των παραδοτέων σύμφωνα με τις απαιτήσεις των συμβάσεων, των μεθοδολογιών των έργων και των απόψεων των ομάδων έργων.
7. Επιβλέπει και να καθοδηγεί την ετοιμασία παραδοτέων με το συμφωνηθέν περιεχόμενο, δομή και τρόπο σύνταξης, τηρώντας τις αρχές και κανόνες σύνταξης παραδοτέων.
8. Ελέγχει και να αξιολογεί ότι τα παραδοτέα συνάδουν με τις απαιτήσεις των συμβάσεων, τις μεθοδολογίες των έργων και τις αρχές και κανόνες σύνταξης παραδοτέων.
9. Επιβλέπει και να καθοδηγεί την ομάδα έργου στην ετοιμασία λύσεων και εισηγήσεων στη βάση των συμφωνηθέντων σκοπών, στόχων, μεθοδολογιών και αποτελεσμάτων.
10. Ελέγχει ότι τα σχέδια δράσης είναι ολοκληρωμένα και αποτελεσματικά για την εφαρμογή των λύσεων και εισηγήσεων.
11. Επιλέγει και να εφαρμόζει τεχνικές και μεθόδους καθοδήγησης και υποστήριξης ατόμων και ομάδων για την αποτελεσματική εφαρμογή των λύσεων και εισηγήσεων.
12. Επιλέγει και να εφαρμόζει τεχνικές διαχείρισης της πολυμορφίας και διαμεσολάβησης για την αποτελεσματική εφαρμογή των λύσεων και εισηγήσεων.
13. Διορθώνει δυσκολίες, προκλήσεις και αποκλίσεις κατά την παροχή συμβουλευτικών υπηρεσιών, εφαρμόζοντας διάφορες μεθόδους και τεχνικές.

## **ΣΥΕ7.5 Αξιολόγηση, εφαρμογή και βελτίωση της στρατηγικής επιχείρησης-πελάτη**

### **Γνώσεις:**

Το άτομο θα πρέπει να είναι σε θέση να:

1. Περιγράφει την έννοια, την αξία και τις αρχές της στρατηγικής και ενός στρατηγικού σχεδίου.
2. Εξηγεί τα είδη και τα επίπεδα της στρατηγικής σε οργανισμούς.
3. Περιγράφει το σκοπό, τα χαρακτηριστικά, τα πλεονεκτήματα και τη μεθοδολογία των τεχνικών και μοντέλων προγραμματισμού στρατηγικής.
4. Εξηγεί τους τύπους των στρατηγικών σχεδίων για οργανισμούς και τις διάφορες τους.
5. Περιγράφει τους τύπους, το σκοπό και το περιεχόμενο των στρατηγικών σχεδίων.
6. Περιγράφει τη διαδικασία για το σχεδιασμό, ανάπτυξη και εφαρμογή στρατηγικών και στρατηγικών σχεδίων.
7. Περιγράφει τεχνικές και μεθόδους για την αξιολόγηση ενός στρατηγικού σχεδιασμού.
8. Εξηγεί τα κριτήρια και μεθόδους επιλογής της βέλτιστης στρατηγικής ανάλογα με τον οργανισμό και την εφαρμογή.
9. Περιγράφει μεθόδους και τεχνικές ελέγχου, μέτρησης και αξιολόγησης της απόδοσης των στρατηγικών σε οργανισμούς.
10. Δηλώνει τις δυσκολίες και προκλήσεις κατά την εφαρμογή νέων στρατηγικών και στρατηγικών σχεδίων.
11. Επεξηγεί τεχνικές επίλυσης προβλημάτων για την αντιμετώπιση των προκλήσεων από τις αλλαγές στην στρατηγική.

### **Δεξιότητες:**

Το άτομο θα πρέπει να είναι σε θέση να:

1. Συλλέγει και να αξιολογεί, με διάφορα κριτήρια και τεχνικές, την υφιστάμενη στρατηγική και στρατηγικό σχέδιο της επιχείρησης- πελάτη, ώστε να εντοπίσει το όραμα, σκοπό, αξίες, στρατηγικούς σκοπούς, στόχους και δείκτες μέτρησης.
2. Αναλύει με διαφορετικές μεθόδους και τεχνικές, τη στρατηγική και το στρατηγικό σχέδιο της επιχείρησης- πελάτη, για να εντοπίσει τα δυνατά και αδύνατα σημεία τους και τους παράγοντες επιτυχίας και αποτυχίας.
3. Εφαρμόζει και να αξιολογεί, με διαφορετικές μεθόδους και τεχνικές, το βαθμό ικανότητας διαχείρισης της στρατηγικής από την επιχείρηση- πελάτη.
4. Εντοπίζει και να αξιολογεί με πολλαπλά κριτήρια και τρόπους, διαφορετικές στρατηγικές επιλογές οι οποίες επανακαθορίζουν το όραμα, σκοπό, αξίες, σκοπούς και στόχους του πελάτη.

5. Ετοιμάζει μια τροποποιημένη στρατηγική και στρατηγικό σχέδιο οι οποίες ικανοποιούν το όραμα, σκοπό, αξίες, σκοπούς και στόχους του πελάτη.
6. Εφαρμόζει και να αξιολογεί, με διάφορα κριτήρια και τρόπους, την τροποποιημένη στρατηγική και στρατηγικό σχέδιο με σκοπό τη βελτίωση τους.
7. Καθοδηγεί και να υποστηρίζει την επιχείρηση-πελάτη στην ορθή, πλήρη και αποτελεσματική εφαρμογή της στρατηγικής και του στρατηγικού σχεδίου.
8. Εξετάζει και να συγκρίνει το βαθμό επίτευξης των σκοπών, στόχων και αποτελεσμάτων της στρατηγικής και του στρατηγικού σχεδίου.
9. Αναθεωρεί και να διορθώνει δυσκολίες, προκλήσεις και αποκλίσεις από τα αναμενόμενα αποτελέσματα, εφαρμόζοντας διάφορες μεθόδους και τεχνικές.

## **ΣΥΕ7.6 Αξιολόγηση και διαμόρφωση της κουλτούρας επιχείρησης-πελάτη**

### **Γνώσεις:**

Το άτομο θα πρέπει να είναι σε θέση να:

1. Εξηγεί την οργανωσιακή κουλτούρα και τη σημασία της.
2. Δηλώνει τα επίπεδα της οργανωσιακής κουλτούρας.
3. Απαριθμεί τυπικές επιχειρηματικές αξίες.
4. Περιγράφει κριτήρια, τεχνικές και μεθόδους για συλλογή, αξιολόγηση και ανάλυση δεδομένων και πληροφοριών για την κουλτούρα της επιχείρησης- πελάτη.
5. Εξηγεί τη διαδικασία αξιολόγησης της ικανότητας πελάτη να διαχειρισθεί μια τροποποιημένη κουλτούρα.
6. Περιγράφει τα κριτήρια και μεθόδους για τον επανακαθορισμό της κουλτούρας της επιχείρησης- πελάτη.
7. Αναφέρει τη διαδικασία ετοιμασίας πρότασης και σχεδίου δράσης για τροποποίηση της κουλτούρας.
8. Περιγράφει τεχνικές και μεθόδους καθοδήγησης και υποστήριξης της επιχείρησης- πελάτη κατά την εφαρμογή της τροποποιημένης κουλτούρας.
9. Αναφέρει τη διαδικασία αξιολόγησης του βαθμού εφαρμογής της νέας κουλτούρας.
10. Δηλώνει δυσκολίες και προκλήσεις κατά την εφαρμογή αλλαγή κουλτούρας.
11. Εξηγεί τεχνικές επίλυσης προβλημάτων για την αντιμετώπιση των προκλήσεων από τις αλλαγές στην κουλτούρα.

### **Δεξιότητες:**

Το άτομο θα πρέπει να είναι σε θέση να:

1. Συλλέγει και να αξιολογεί, με διάφορα κριτήρια και τεχνικές, επίκαιρα, αξιόπιστα και ολοκληρωμένα δεδομένα και πληροφορίες για την υφιστάμενη κουλτούρα του πελάτη.
2. Αναλύει με διαφορετικές μεθόδους και τεχνικές, τα δεδομένα και πληροφορίες για την κουλτούρα του πελάτη, για να εντοπίσει τα δυνατά και αδύνατα σημεία της και τους παράγοντες επιτυχίας και αποτυχίας.
3. Αξιολογεί το βαθμό ικανότητας διαχείρισης από τον πελάτη μιας τροποποιημένης κουλτούρας.
4. Εντοπίζει και να αξιολογεί με πολλαπλά κριτήρια και μεθόδους, διαφορετικές επιλογές οι οποίες επανακαθορίζουν την κουλτούρα του πελάτη.

5. Ετοιμάζει μια πρόταση και ένα σχέδιο δράσης για τροποποίηση της κουλτούρας που ικανοποιεί το όραμα, αξίες, στόχους, δομή και λειτουργία του πελάτη.
6. Καθοδηγεί και να υποστηρίζει τον πελάτη στην ορθή, πλήρη και αποτελεσματική εφαρμογή της τροποποιημένης κουλτούρας, τηρώντας το σχέδιο δράσης.
7. Εξετάζει και να αξιολογεί το βαθμό εφαρμογής και αποδοχής της τροποποιημένης κουλτούρας στον πελάτη.
8. Αναθεωρεί και να διορθώνει δυσκολίες, προκλήσεις και αποκλίσεις από τα αναμενόμενα αποτελέσματα, εφαρμόζοντας διάφορες μεθόδους και τεχνικές.

## **ΣΥΕ7.7 Αξιολόγηση και διαμόρφωση της δομής και της λειτουργίας επιχείρησης-πελάτη**

### **Γνώσεις:**

Το άτομο θα πρέπει να είναι σε θέση να:

1. Διατυπώνει τα στοιχεία τα οποία συνθέτουν την οργανωτική δομή και την οργανωσιακή λειτουργία.
2. Επεξηγεί τους λόγους που συμβαίνουν αλλαγές στη οργανωσιακή λειτουργία και τις αλλαγές που επιφέρουν.
3. Προσδιορίζει κριτήρια και τεχνικές συλλογής, αξιολόγησης και ανάλυσης της οργανωτικής δομής και οργανωσιακής λειτουργίας της επιχείρησης- πελάτη
4. Εξηγεί τη διαδικασία αξιολόγησης της ικανότητας του πελάτη να διαχειρισθεί μια τροποποιημένη οργανωτική δομή και οργανωσιακή λειτουργία.
5. Περιγράφει τη διαδικασία για αξιολόγηση διαφορετικών επιλογών και διαχείριση των αλλαγών στη δομή και στη λειτουργία.
6. Αναφέρει τη διαδικασία ετοιμασίας πρότασης και σχεδίου δράσης.
7. Περιγράφει τρόπους καθοδήγησης, υποστήριξης, μέτρησης και αξιολόγησης των βελτιώσεων στη δομή και στη λειτουργία της επιχείρησης- πελάτη.
8. Δηλώνει δυσκολίες και προκλήσεις κατά την εφαρμογή αλλαγών στη δομή και στη λειτουργία της επιχείρησης- πελάτη.
9. Απαριθμεί τα σημεία ελέγχου για αλλαγές στην οργανωσιακή λειτουργία επιχείρησης- πελάτη.

### **Δεξιότητες:**

Το άτομο θα πρέπει να είναι σε θέση να:

1. Συλλέγει και να αξιολογεί, με διάφορα κριτήρια και τεχνικές, αξιόπιστα και ολοκληρωμένα δεδομένα και πληροφορίες για την υφιστάμενη οργανωτική δομή και οργανωσιακή λειτουργία της επιχείρησης- πελάτη.
2. Αναλύει με διαφορετικές μεθόδους και τεχνικές, την οργανωτική δομή και οργανωσιακή λειτουργία της επιχείρησης- πελάτη, για να εντοπίσει τα δυνατά και αδύνατα σημεία τους και τους παράγοντες επιτυχίας και αποτυχίας.
3. Εφαρμόζει και να αξιολογεί το βαθμό ικανότητας διαχείρισης μιας τροποποιημένης οργανωτικής δομής και οργανωσιακής λειτουργίας από την επιχείρηση- πελάτη.
4. Εντοπίζει και να αξιολογεί διαφορετικές επιλογές για την οργανωτική δομή και οργανωσιακή λειτουργία της επιχείρησης- πελάτη.

5. Ετοιμάζει μια πρόταση και ένα σχέδιο δράσης για τροποποίηση της οργανωτικής δομής και της οργανωσιακής λειτουργίας που ικανοποιεί το όραμα, αξίες, στόχους και κουλτούρα της επιχείρησης- πελάτη.
6. Καθοδηγεί και να υποστηρίζει τον πελάτη στην ορθή, πλήρη και αποτελεσματική εφαρμογή της τροποποιημένης οργανωτικής δομής και οργανωσιακής λειτουργίας, τηρώντας το σχέδιο δράσης.
7. Εξετάζει και να αξιολογεί το βαθμό εφαρμογής και αποδοχής της τροποποιημένης οργανωτικής δομής και οργανωσιακής λειτουργίας στην επιχείρηση- πελάτη.
8. Αναθεωρεί και να διορθώνει δυσκολίες, προκλήσεις και αποκλίσεις από τα αναμενόμενα αποτελέσματα, εφαρμόζοντας διάφορες μεθόδους και τεχνικές.



## **ΣΥΕ7.8 Ολοκλήρωση και αξιολόγηση έργων συμβουλευτικών υπηρεσιών**

### **Γνώσεις:**

Το άτομο θα πρέπει να είναι σε θέση να:

1. Περιγράφει τη διαδικασία ελέγχου της ολοκλήρωσης των νομοθετικών και συμβατικών υποχρεώσεων.
2. Εξηγεί τις συνεχιζόμενες νομοθετικές και συμβατικές υποχρεώσεις οι οποίες προκύπτουν από έργα συμβουλευτικών υπηρεσιών.
3. Περιγράφει τη διαδικασία για τον εντοπισμό, καταγραφή και εφαρμογή των συνεχιζόμενων υποχρεώσεων από τα εμπλεκόμενα μέρη.
4. Αναφέρει τρόπους για την αποδοχή των αποτελεσμάτων και παραδοτέων συμβουλευτικών υπηρεσιών από πελάτες.
5. Ορίζει τα σημεία ελέγχου για την αποδοτική ολοκλήρωση των έργων συμβουλευτικών υπηρεσιών.
6. Περιγράφει τις τεχνικές και τα εργαλεία αξιολόγησης έργων συμβουλευτικών υπηρεσιών.
7. Εξηγεί τα βήματα σύγκρισης των πραγματικών εσόδων και των εξόδων έργων με τα προϋπολογιζόμενα.
8. Διατυπώνει το περιεχόμενο και τη δομή τελικών εκθέσεων έργων συμβουλευτικών υπηρεσιών.
9. Εξηγεί τις αρχές και κανόνες σύνταξης τελικών εκθέσεων.

### **Δεξιότητες:**

Το άτομο θα πρέπει να είναι σε θέση να:

1. Ελέγχει την αποδοτική ολοκλήρωση των νομοθετικών και συμβατικών υποχρεώσεων έργων συμβουλευτικών υπηρεσιών στη βάση της ισχύουσας νομοθεσίας και των συμβάσεων.
2. Εντοπίζει και να καταγράφει τις συνεχιζόμενες νομοθετικές και συμβατικές υποχρεώσεις των ενδιαφερόμενων μερών οι οποίες προκύπτουν από το έργο.
3. Καθοδηγεί και να υποστηρίζει τα εμπλεκόμενα μέρη στην πλήρη και αποτελεσματική εφαρμογή των συνεχιζόμενων νομοθετικών και συμβατικών υποχρεώσεων.
4. Επιβεβαιώνει την αποδοχή των αποτελεσμάτων και των παραδοτέων των έργων από τους πελάτες, σύμφωνα με τις απαιτήσεις των συμβάσεων και τη σχετική διαδικασία του οργανισμού.
5. Επιλέγει και να εφαρμόζει κατάλληλες τεχνικές και εργαλεία αξιολόγησης της απόδοσης και ποιότητας των έργων συμβουλευτικών υπηρεσιών, τηρώντας τις απαιτήσεις των συμβάσεων συμβουλευτικών υπηρεσιών.

6. Ελέγχει και να συγκρίνει τα πραγματικά έσοδα και έξοδα των έργων με τα προϋπολογιζόμενα.
7. Καθορίζει το περιεχόμενο, τη δομή και τον τρόπο σύνταξης τελικών εκθέσεων σύμφωνα με τις απαιτήσεις των συμβάσεων, των μεθοδολογιών των έργων και των απόψεων των ομάδων έργων.
8. Ετοιμάζει αμερόληπτα και εμπειριστατωμένα τελικές εκθέσεις με το συμφωνηθέν περιεχόμενο, δομή και τρόπο σύνταξης, τηρώντας τις αρχές και κανόνες σύνταξης τελικών εκθέσεων.

### 3.4 Ικανότητες (Υπευθυνότητα και Αυτονομία)

Το άτομο θα πρέπει να είναι σε θέση να:

1. Ανταποκρίνεται με επιτυχία σε περιβάλλοντα εργασίας που είναι σύνθετα, απρόβλεπτα και απαιτούν το σχεδιασμό νέων στρατηγικών.
2. Αναλαμβάνει την ευθύνη για τη συνεισφορά στις επαγγελματικές διεργασίες και πρακτικές και για την αξιολόγηση της στρατηγικής απόδοσης ομάδων.
3. Ανταποκρίνεται και διαχειρίζεται γρήγορα μεταβαλλόμενα επιχειρηματικά περιβάλλοντα.
4. Εμπλέκεται σε πολύπλοκες καταστάσεις εργασίας που απαιτούν λύσεις με βάση έρευνα.
5. Υιοθετεί την ισχύουσα νομοθεσία, τους κανονισμούς και τις πολιτικές του οργανισμού του, και να εμπνέει τους συναδέλφους του για την εφαρμογή τους.
6. Υιοθετεί και να υπερασπίζεται την επαγγελματική αμεροληψία, την ηθική και τις αρχές επαγγελματικής δεοντολογίας.
7. Αναγνωρίζει με διορατικότητα τις τάσεις και τις εξελίξεις.
8. Αναλύει πολύπλοκα δεδομένα, να εξάγει συμπεράσματα και να σχεδιάζει στρατηγική στα πλαίσια των αρμοδιοτήτων του.
9. Υιοθετεί τη σημασία της επιχειρηματικής στρατηγικής και να παροτρύνει ενέργειες για την πλήρη αξιοποίηση της.
10. Ηγείται και να εμπνέει μια ομάδα εργαζομένων και να βελτιώνει την απόδοση και την αποτελεσματικότητα τους.
11. Διευθύνει με αποδοτικότητα τις εργασίες και τους πόρους του τομέα ευθύνης του.
12. Επιδεικνύει αμεροληψία, συνέπεια και υπευθυνότητα κατά την εκτέλεση των καθηκόντων του.
13. Υποστηρίζει ενεργά και δυναμικά την εφαρμογή και τη βελτίωση της ποιότητας των διεργασιών και των υπηρεσιών του οργανισμού του.
14. Χειρίζεται τις ευκαιρίες, τα προβλήματα και τις απειλές με αποφασιστικότητα.
15. Αποδέχεται την ευελιξία και την προσαρμοστικότητα στην άσκηση των καθηκόντων του και στις σχέσεις του με τους πελάτες και τους συνεργάτες του οργανισμού.
16. Ενεργεί με ανεξαρτησία και επαγγελματισμό στη δημιουργία και σύσταση επαγγελματικών συνεργασιών.
17. Υπερασπίζεται και να εφαρμόζει τις οδηγίες που δίνονται από τη γενική διεύθυνση του οργανισμού.
18. Δημιουργεί και να συντονίζει ομάδες εργασίας και να συνεργάζεται εποικοδομητικά με συναδέλφους, πελάτες και συνεργάτες.

19. Επιζητά και να συμμετέχει στη συνεχή αναβάθμιση των γνώσεων και των δεξιοτήτων του.
20. Προσδιορίζει τις δικές του μαθησιακές ανάγκες και να παρακολουθεί σχετικές εκπαιδεύσεις.
21. Αναλαμβάνει την ευθύνη για τη διαχείριση της επαγγελματικής ανάπτυξης ατόμων και ομάδων που προϊσταται.

#### 4. ΓΛΩΣΣΑΡΙΟ

Οι ακόλουθοι ορισμοί δίδονται για επεξήγηση λέξεων και εννοιών που χρησιμοποιούνται στο πρότυπο:

<b>Ανάπτυξη ανθρώπινου δυναμικού</b>	Η ανάπτυξη του προσωπικού ενός οργανισμού αφορά τον εμπλουτισμό γνώσεων, αναβάθμιση δεξιοτήτων και ικανοτήτων που αφορούν την επαγγελματική του ανέλιξη και βελτίωση του μισθολογικού του επιπέδου. Η διαδικασία αυτή προσδίδει στον οργανισμό ανταγωνιστικό πλεονέκτημα και στο προσωπικό ενδιαφέρον και ικανοποίηση στην εργασία.
<b>Αξιολόγηση ανθρώπινου δυναμικού</b>	Η διαδικασία διαπίστωσης και καταγραφής της απόδοσης του κάθε εργαζόμενου σύμφωνα με τις απαιτήσεις της θέσης εργασίας αλλά και του οργανισμού όπου απασχολείται. Η διαδικασία αυτή γίνεται συνήθως ετήσια στη βάση καθορισμένων λεπτομερειών ενός συστήματος αξιολόγησης. Η αξιολόγηση του προσωπικού προκύπτει μέσα από ελέγχους, παρατηρήσεις και τη συμπλήρωση ή τήρηση ειδικών εντύπων. Το σύστημα αξιολόγησης έχει σχέση με την κουλτούρα του οργανισμού και μπορεί να συνδέεται με το σύστημα αμοιβής, τη βελτίωση της απόδοσης, τον εντοπισμό των αναπτυξιακών αναγκών του προσωπικού, την υποκίνηση κ.λ.π..
<b>Απαιτήσεις πελατών</b>	Ανάγκες και προσδοκίες οι οποίες δηλώνονται από τους πελάτες, εξυπακούονται ή/και είναι υποχρεωτικές.
<b>Αρχές επαγγελματικής δεοντολογίας</b>	Κανόνες οι οποίοι δεσμεύουν ηθικά την εκτέλεση των καθηκόντων μιας θέσης εργασίας.
<b>Γνώσεις</b>	Το αποτέλεσμα της αφομοίωσης πληροφοριών μέσω της μάθησης. Οι γνώσεις είναι το σώμα θετικών στοιχείων, αρχών, θεωριών και πρακτικών που σχετίζεται με ένα πεδίο εργασίας ή σπουδής.
<b>Δεδομένα</b>	Στοιχεία καθορισμένα και αποδεκτά τα οποία αποτελούν βάση ή προϋπόθεση. Χρησιμοποιούνται σε διάφορα στάδια της παροχής συμβουλευτικών υπηρεσιών.
<b>Δεξιότητες</b>	Η εφαρμογή γνώσεων και η αξιοποίηση τεχνογνωσίας για την εκπλήρωση εργασιών και την επίλυση προβλημάτων. Οι δεξιότητες περιγράφονται ως νοητικές (χρήση λογικής, διαισθητικής και δημιουργικής σκέψης) και πρακτικές (αφορούν τη χειρωνακτική επιδεξιότητα και τη χρήση μεθόδων, υλικών, εργαλείων και οργάνων).
<b>Διασταυρούμενη πώληση</b>	Μια τεχνική πώλησης που παρακινεί τους πελάτες να αγοράσουν περισσότερα και συμπληρωματικά προϊόντα και υπηρεσίες από αυτά

που έχουν ήδη επιλέξει. Σκοπός της τεχνικής είναι η αύξηση της αξίας της παραγγελίας του πελάτη με νέα προϊόντα και υπηρεσίες τα οποία συμπληρώνουν το βασικό προϊόν και υπηρεσία που θέλει να αγοράσει.

<b>Εισερχόμενα</b>	Δεδομένα, πληροφορίες, αγαθά, ενέργειες σημαντικά για την επίτευξη των στόχων, υποχρεώσεων και δραστηριοτήτων μιας συμβουλευτικής υπηρεσίας
<b>Ενδιαφερόμενα μέρη</b>	Άτομο, ομάδα και οργανισμός οι οποίοι έχουν ενδιαφέρον στην απόδοση και επιτυχία ενός έργου συμβουλευτικής
<b>Ενισχυτική πώληση</b>	Μια τεχνική πώλησης που παρακινεί τους πελάτες να αγοράσουν άλλες (συνήθως ακριβότερες) εκδόσεις / τύπους ενός προϊόντος και μιας υπηρεσίας από αυτές τις οποίες θέλουν να αγοράσουν.
<b>Εξωτερικό περιβάλλον του οργανισμού</b>	Οι εξωτερικοί παράγοντες, παράμετροι και συνθήκες οι οποίοι έχουν κάποιο βαθμό επιρροής (θετικής ή αρνητικής) σε ένα οργανισμό. Αυτοί προκύπτουν από το νομικό, το πολιτικό, το οικονομικό, το πολιτιστικό, το κοινωνικό, το τεχνολογικό περιβάλλον, τον ανταγωνισμό και την αγορά σε διεθνές, εθνικό, και τοπικό επίπεδο.
<b>Επαγγελματικό προσόν</b>	Το επίσημο αποτέλεσμα μιας διαδικασίας αξιολόγησης και επικύρωσης, το οποίο επιτυγχάνεται όταν ο αρμόδιος φορέας διαπιστώνει ότι ένα άτομο έχει επιτύχει μαθησιακά αποτελέσματα που ανταποκρίνονται σε συγκεκριμένες προδιαγραφές.
<b>Επιλογή ανθρώπινου δυναμικού</b>	Η επιλογή ικανού και κατάλληλου ατόμου για πλήρωση κενής θέσης σε ένα οργανισμό, με συγκεκριμένη διαδικασία και τρόπο αξιολόγησης. Η διαδικασία περιλαμβάνει την προσέλκυση υποψηφίων, την προφορική, γραπτή ή/και άλλο είδος εξέταση και προσωπική συνέντευξη.
<b>Επιχειρηματικό περιβάλλον</b>	Ο χώρος μέσα στον οποίο δραστηριοποιείται ένας οργανισμός και ένα τμήμα του. Διακρίνεται: 1. στον χώρο εντός του οργανισμού (εσωτερικό περιβάλλον) και 2. στον χώρο εκτός του οργανισμού, που αποτελείται από το μικροπεριβάλλον, χώρος με τον οποίο βρίσκεται σε άμεση σύνδεση ο οργανισμός όπως η αγορά, ο ανταγωνισμός και το μακροπεριβάλλον που αναφέρεται στις τοπικές, διεθνείς και παγκόσμιες καταστάσεις και τις συνθήκες (π.χ. οικονομικές, πολιτικές, τεχνολογικές) που επηρεάζουν τον οργανισμό.

<b>Έργο συμβουλευτικών υπηρεσιών</b>	Δραστηριότητα με έναρξη και λήξη για την παροχή γενικών και εξειδικευμένων απόψεων, λύσεων και εισηγήσεων σε ένα συγκεκριμένο θέμα ή για την επίλυση ενός προβλήματος που αντιμετωπίζει μια επιχείρηση.
<b>Εσωτερικό περιβάλλον του οργανισμού</b>	Οι εσωτερικοί παράγοντες, παράμετροι και συνθήκες οι οποίοι έχουν κάποιο βαθμό επιρροής (θετικής ή αρνητικής) σε ένα οργανισμό και σχετίζονται με τις αξίες, την κουλτούρα, τους στόχους, τα προϊόντα, την οικονομική κατάσταση, τις διεργασίες, του πόρους, τις γνώσεις, τις εμπειρίες και άλλα θέματα.
<b>Ικανότητες</b>	Η αποδεδειγμένη επάρκεια στη χρήση γνώσεων, δεξιοτήτων και προσωπικών, κοινωνικών ή/και μεθοδολογικών δυνατοτήτων σε περιστάσεις εργασίας ή σπουδής και στην επαγγελματική ή/και προσωπική ανάπτυξη. Στο Ευρωπαϊκό Πλαίσιο Επαγγελματικών Προσόντων, η περιγραφή ως προς τις ικανότητες αφορά την υπευθυνότητα και την αυτονομία.
<b>Καθοδήγηση</b>	Υποδείξεις και συμβουλές οι οποίες παρέχονται από τον σύμβουλο επιχειρήσεων προς τον πελάτη ή/και εργαζόμενο του για την πορεία που πρέπει να ακολουθήσει ή για τον τρόπο με τον οποίο πρέπει να ενεργήσει για εφαρμογή των εισηγήσεων, λύσεων και παραδοτέων.
<b>Καθοδήγηση ατόμων</b>	Το coaching και mentoring στα πλαίσια της παροχής συμβουλευτικών υπηρεσιών.
<b>Μαθησιακά αποτελέσματα</b>	Η αποτύπωση όλων αυτών που ο εκπαιδευόμενος γνωρίζει, κατανοεί και μπορεί να κάνει μετά την ολοκλήρωση μιας μαθησιακής διαδικασίας και αφορούν τις γνώσεις, τις δεξιότητες και τις ικανότητες.
<b>Μέθοδοι</b>	Ένα σύνολο συστηματικών ενεργειών για την εκτέλεση μιας εργασίας ή την επίτευξη ενός ορισμένου αποτελέσματος στα πλαίσια ενός έργου συμβουλευτικών υπηρεσιών.
<b>Μέθοδοι ανάπτυξης ανθρώπινου δυναμικού</b>	Οι μέθοδοι ανάπτυξης που αξιοποιούνται για υλοποίηση των διαφόρων δραστηριοτήτων ανάπτυξης προσωπικού, περιλαμβάνουν την παραδοσιακή κατά πρόσωπο κατάρτιση και καθοδήγηση κοντά σε ένα έμπειρο στέλεχος, αλλά και μια ποικιλία από άλλες νέες και μοντέρνες μεθόδους, όπως είναι η εξ αποστάσεως κατάρτιση, η σύγχρονη ή ασύγχρονη ηλεκτρονική μάθηση ή τηλεκπαίδευση και η υβριδική / μικτή μάθηση.



**Μέθοδοι εντοπισμού αναγκών**

Οι μέθοδοι εντοπισμού αναγκών περιλαμβάνουν την αξιοποίηση πηγών πληροφοριών σε διεθνές και εθνικό επίπεδο και επίπεδο τομέα οικονομικής δραστηριότητας (εθνικοί οργανισμοί και υπηρεσίες, επαγγελματικοί σύνδεσμοι, αναλύσεις και παρουσιάσεις ειδικών κ.λ.π) και αφορούν εξελίξεις, προβλέψεις αλλά και υφιστάμενα προβλήματα. Πρόσθετα, σε επίπεδο οργανισμού αφορούν την επισταμένη μελέτη των στόχων και επιδιώξεων του, των δραστηριοτήτων και προϊόντων, του τρόπου εργασίας, των προβλημάτων που αντιμετωπίζει καθώς και άλλων χαρακτηριστικών. Τέλος, σε ατομικό επίπεδο, συλλέγονται και αναλύονται πληροφορίες που αφορούν το μορφωτικό επίπεδο, τις γνώσεις και εμπειρίες, την απόδοση και τις προοπτικές στον οργανισμό όπου εργάζεται το άτομο.

**Ομάδα έργου**

Το σύνολο των προσώπων τα οποία συνεργάζονται στον προγραμματισμό, εκπόνηση, έλεγχο και διεύθυνση ενός έργου συμβουλευτικών υπηρεσιών.

**Οργανισμός**

Σύνολο ατόμων τα οποία εργάζονται μαζί για την επίτευξη ενός κοινού σκοπού. Περιλαμβάνει επιχειρήσεις, ινστιτούτα, κρατικούς φορείς, μη κερδοσκοπικούς οργανισμούς, ομάδες και άλλα.

**Οργανωσιακή κουλτούρα**

Ο τυποποιημένος τρόπος σκέψης, αίσθησης και αντίδρασης που υφίσταται σ' έναν οργανισμό.

**Όροι πώλησης**

Κανονισμοί του οργανισμού / καταστήματος και ειδικοί όροι που διέπουν την έκπτωση, πίστωση, τρόπο πληρωμής, χρόνο παράδοσης, τρόπο παράδοσης, αλλαγές προϊόντων, εγγύηση, υποστήριξη μετά την πώληση και άλλα θέματα μια πώλησης.

**Παραδοτέο**

Το αποτέλεσμα μιας εργασίας το οποίο θα παραδοθεί στον πελάτη.

**Παράλληλη πώληση**

Μια τεχνική πώλησης που παρακινεί τους πελάτες να αγοράσουν περισσότερα και συμπληρωματικά προϊόντα και υπηρεσίες από αυτά που έχουν ήδη επιλέξει. Σκοπός της τεχνικής είναι η αύξηση της αξίας της παραγγελίας του πελάτη με νέα προϊόντα και υπηρεσίες τα οποία συμπληρώνουν το βασικό προϊόν και υπηρεσία που θέλει να αγοράσει.

**Παράπονο πελάτη**

Η έκφραση της δυσαρέσκειας του πελάτη λόγω της μη ικανοποίησης των προσδοκιών του σχετικά με ένα προϊόν. Η δυσαρέσκεια μπορεί να οφείλεται στην ποιότητα ή την τιμή του προϊόντος, την εξυπηρέτηση του πελάτη και από την πολιτική και διαδικασία που

εφαρμόζει ο οργανισμός σχετικά με τις υπηρεσίες και προϊόντα που προσφέρει.

**Πελάτης**

Νομικό ή φυσικό πρόσωπο το οποίο έχει αναθέσει συμβουλευτικές υπηρεσίες.

**Περιβαλλοντική πλευρά**

Στοιχείο των δραστηριοτήτων ή των προϊόντων ή των υπηρεσιών ενός οργανισμού, το οποίο αλληλοεπιδρά ή μπορεί να αλληλοεπιδράσει με το περιβάλλον.

**Πηγές δεδομένων και πληροφοριών**

Το μέρος όπου υπάρχει και από όπου αντλούνται δεδομένα και πληροφορίες.

**Πηγές κόστους**

Τα υλικά, αγαθά, εργασίες, ενέργειες και άλλοι πόροι τα οποία δημιουργούν κόστος σε ένα προϊόν και υπηρεσία.

**Πηγές πληροφόρησης για τα προϊόντα και τις υπηρεσίες**

Ενημερωτικό υλικό, ιστοσελίδες, συνάδελφοι και άλλες βάσεις πληροφόρησης που είναι ικανές να παρέχουν επιπρόσθετες και εξειδικευμένες πληροφορίες για προϊόντα και υπηρεσίες.

**Πληροφορίες**

Στοιχεία (είδηση, ανακοίνωση, δήλωση) που περιέχει και μεταδίδει μια γνώση. Χρησιμοποιούνται σε διάφορα στάδια της παροχής συμβουλευτικών υπηρεσιών.

**Πληροφορίες για τα προϊόντα και τις υπηρεσίες**

Πληροφορίες οι οποίες παρέχονται προς τους πελάτες κατά τη διαδικασία πωλήσεων και αφορούν χαρακτηριστικά, ιδιότητες, πλεονεκτήματα, χρήση και λειτουργία των προϊόντων και υπηρεσιών, εγγύηση, τεχνική εξυπηρέτηση, τρόπο παραγγελίας, κόστος, τρόπο πληρωμής, επιστροφές και άλλα.

**Πόροι**

Το χρήματα, το ανθρώπινο δυναμικό, οι γνώσεις και δεξιότητες τους, οι εγκαταστάσεις, ο εξοπλισμός, τα εργαλεία, τα υλικά, τα λογισμικά και άλλα αγαθά τα οποία είναι διαθέσιμα για την εκπόνηση ενός έργου.

**Πρόγραμμα εργασιών**

Λεπτομερές σχέδιο το οποίο καταγράφει τις εργασίες ενός έργου, το περιεχόμενο τους και τη χρονική σειρά εκτέλεσης τους.

**Προσφορά συμβουλευτικών υπηρεσιών**

Η τεχνική και οικονομική πρόταση για την υλοποίηση ενός έργου συμβουλευτικών υπηρεσιών που καταρτίζεται και υποβάλλεται από

παροχέα συμβουλευτικών υπηρεσιών με τον τρόπο και τους όρους που περιγράφονται στα έγγραφα διαγωνισμού.

<b>Πρότυπα</b>	Διεθνώς αποδεκτό κείμενο το οποίο θέτει και περιγράφει προδιαγραφές για ένα θέμα.
<b>Στάδια πωλήσεων</b>	Τα κύρια στάδια μιας διαδικασίας πωλήσεων: Προετοιμασία για πώληση, διερεύνηση αναγκών πελατών, παρουσίαση επίλογων και παροχή πληροφοριών για τα προϊόντα και τις υπηρεσίες, χειρισμός αντιρρήσεων, αναγνώριση αγοραστικής διάθεσης από τον πελάτη, αναβάθμιση πώλησης και κλείσιμο της πώλησης.
<b>Στρατηγική</b>	Ο καθορισμός των βασικών μακροχρόνιων στόχων και σκοπών ενός οργανισμού και ενός τμήματος του, η υιοθέτηση μιας σειράς πράξεων και ο προσδιορισμός των αναγκαίων μέσων για την πραγματοποίηση αυτών των σκοπών.
<b>Στρατηγικό σχέδιο</b>	Το γραπτό αποτέλεσμα του στρατηγικού σχεδιασμού.
<b>Στρατηγικός προγραμματισμός</b>	Η διαδικασία καθορισμού και υλοποίησης της στρατηγικής ενός οργανισμού και ενός τμήματος.
<b>Στρατηγικός σχεδιασμός</b>	Η διαδικασία ενός οργανισμού για να καθορίσει και να υλοποιήσει την στρατηγική του, ή την κατεύθυνση και τη λήψη αποφάσεων σχετικά με την κατανομή των πόρων, συμπεριλαμβανομένου του κεφαλαίου και των ανθρώπων, για να συνεχίσει αυτή τη στρατηγική στην πραγματοποίηση του οράματος.
<b>Σύμβαση συμβουλευτικών υπηρεσιών</b>	Νομικά κατοχυρωμένη συμφωνία μεταξύ των συμβαλλομένων η οποία καθορίζει το αντικείμενο, τους στόχους, τους ορούς, τις υποχρεώσεις και άλλα δεδομένα για την πραγματοποίηση ενός έργου συμβουλευτικών υπηρεσιών.
<b>Συμβουλευτικές υπηρεσίες</b>	Η παροχή γενικών και εξειδικευμένων απόψεων, λύσεων και εισηγήσεων σε ένα συγκεκριμένο θέμα ή για την επίλυση ενός προβλήματος που αντιμετωπίζει μια επιχείρηση.
<b>Συνεχιζόμενες υποχρεώσεις</b>	Απαιτήσεις οι οποίες προκύπτουν από τη σύμβαση των συμβουλευτικών υπηρεσιών και τη νομοθεσία στις οποίες ο πελάτης, η επιχείρηση συμβουλευτικών υπηρεσιών και τα ενδιαφερόμενα μέρη είναι υπόλογα μετά την ολοκλήρωση των συμβουλευτικών υπηρεσιών.

<b>Σχέδιο δράσης</b>	Ο τρόπος με τον οποίο πρέπει να ενεργήσει κάποιος για να πετύχει ένα στόχο, το είδος των ενεργειών και η σειρά που πρέπει να ακολουθήσουν.
<b>Τεχνικές</b>	Ένα σύνολο επιστημονικών και εμπειρικών μεθόδων με τις οποίες εκτελείται μια εργασία ή επιτυγχάνεται ένα ορισμένο αποτέλεσμα στα πλαίσια ενός έργου συμβουλευτικών υπηρεσιών.
<b>Τομέας εργασίας</b>	Περιγράφει εκείνο που το άτομο είναι σε θέση να κάνει προκειμένου να αποδείξει ότι μπορεί να εκτελεί αποτελεσματικά ένα μέρος της εργασίας του και απαρτίζεται από σύνολο επιμέρους εργασιών.
<b>Τομείς υπηρεσιών συμβουλευτικής</b>	Στρατηγικής και αναδιοργάνωσης, οργάνωσης διεργασιών, λειτουργιών και υπηρεσιών, μάρκετινγκ, χρηματοοικονομικών, διεύθυνσης και διαχείρισης, ανθρώπινου δυναμικού, πληροφορικής, διαχείρισης ποιότητας, ασφάλειας, υγείας και περιβαλλοντικής διαχείρισης.
<b>Υποστήριξη</b>	Βοήθεια η οποία παρέχεται από τον σύμβουλο επιχειρήσεων προς τον πελάτη ή και εργαζόμενο του και που εξασφαλίζει τη σωστή εφαρμογή των εισηγήσεων, λύσεων και παραδοτέων.
<b>Χρηματοοικονομικές καταστάσεις</b>	Τα αποτελέσματα χρήσεως, ο ισολογισμός, η κατάσταση μεταβολών χρηματοοικονομικής θέσης και η κατάσταση αποθεμάτων.
<b>Χρηματοοικονομικοί δείκτες</b>	Οι δείκτες απόδοσης, ρευστότητας, δραστηριότητας, και χρηματοοικονομικής μόχλευσης.

ISBN 978-9963-43-552-4

Για περισσότερες πληροφορίες μπορείτε να απευθύνεστε στην ΑνΑΔ:

Αναβύσσου 2, 2025 Στρόβολος, Λευκωσία

Τηλ. 22390300 | [anad@anad.org.cy](mailto:anad@anad.org.cy) | [www.anad.org.cy](http://www.anad.org.cy)

---