

**“ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΗ ΑΓΩΓΗ”
ΣΕΜΙΝΑΡΙΟ**

ΤΙΤΛΟΣ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΟΣ: Επαγγελματική Αγωγή			
1 ^η Συνάντηση –			
Από	Μέχρι	(ώρες : λεπτά)	ΑΝΑΛΥΣΗ ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΟΥ
08:00	09:00	1 ώρα	1. Εισαγωγή στην Επαγγελματική Αγωγή • Να δίνει τον ορισμό της Επαγγελματικής Αγωγής • Να αναφέρει την αναγκαιότητα της Επαγγελματικής Αγωγής στη ζωή μας • Να αναφέρει με ποιο τρόπο η Επαγγελματικής Αγωγή καθορίζει την εικόνα μιας επιχείρησης
09:00	10:00	1 ώρα	2. Επαγγελματική Ηθική • Να δίνει τον ορισμό της επαγγελματικής ηθικής • Να επεξηγεί τη διαφορά μεταξύ ηθικής και νόμου • Να αναλύει τις αξίες και τους κανόνες ηθικής συμπεριφοράς απέναντι στην επιχείρηση/διεύθυνση και στους προϊστάμενους • Να αναλύει τις αξίες και τους κανόνες ηθικής συμπεριφοράς Συναδέλφους και Υφιστάμενους
09:00	10:15	15 Λεπτά	ΔΙΑΛΕΙΜΜΑ
10:15	11:00	1 ώρα	3. Ψυχολογία Πελατών • Να αναφέρει τις προσωπικές – ατομικές ανάγκες του πελάτη και να εξηγεί πώς αυτές μπορούν να επηρεάσουν στην επιλογή της ξενοδοχειακής και επισιτιστικής επιχείρησης • Να αναγνωρίζει και να περιγράφει τους διάφορους τύπους πελατών που μπορεί να αντιμετωπίσει στην δουλειά τους/της. • Να μπορεί να χειρίζεται τα προβλήματα και τα παράπονα των πελατών.
11:00	12:00	1 ώρα	4. Διακρίσεις Πελατών • Να περιγράφει τις αρχές, τους σκοπούς, τα είδη και τις μεθόδους επικοινωνίας : • γραπτή επικοινωνία • απευθείας επικοινωνίας • Τηλεφωνική Επικοινωνία • Νοηματική Επικοινωνία • Ειδικές Μορφές Επικοινωνίας
12:00	13:00	15 Λεπτά	ΔΙΑΛΕΙΜΜΑ
13:00	14:00	1 ώρα	6. Νομοθετικές Ρυθμίσεις • Να αναφέρει τα τεχνικά χαρακτηριστικά των ξενοδοχειακών και επισιτιστικών μονάδων που απορρέουν από την Κυπριακή νομοθεσία. • Να επεξηγεί τις νομοθετημένες υποχρεώσεις και τα δικαιώματα των μερών που συνθέτουν και δημιουργούν το τουριστικό προϊόν όπως: - Εργοδότες, Διευθυντές, Υπάλληλοι, Πελάτες
14:00	15:00	1 ώρα	7. Τεχνικά Χαρακτηριστικά • Να αναφέρει τα τεχνικά χαρακτηριστικά των ξενοδοχειακών και επισιτιστικών μονάδων που απορρέουν από την Κυπριακή νομοθεσία.

15:00	15:15	15 Λεπτά	ΔΙΑΛΕΙΜΜΑ
15:15	16:15	1 ώρα	8. Εργασιακές Σχέσεις • Να γνωρίζει το πλαίσιο των εργασιακών σχέσεων - Να γνωρίζει τις υποχρεώσεις και τα δικαιώματα των υπαλλήλων - Να περιγράφει τους τρόπους και τα βήματα διευθέτησης των εργασιακών διαφορών
16:15	17:00	1 ώρα	Συζήτηση και Αξιολόγηση Σεμιναρίου