



Πρόγραμμα Σπουδών



Βιβλίο Εργασίας 1

Εισαγωγή στο Πρόγραμμα
Σπουδών του Job Broker

Περιεχόμενα

1.	Καλώς ήρθατε στο Πρόγραμμα Σπουδών του Job Broker!.....	5
1.1	Εισαγωγή.....	5
1.2	Υπόβαθρο του προγράμματος.....	5
1.3	Τι είναι ένας Σύμβουλος Απασχόλησης (Job Broker)?	6
1.4	Τι είναι το πρόγραμμα σπουδών για τους Συμβούλους Απασχόλησης;	8
1.5	Τα οφέλη από ένα Πρόγραμμα Σπουδών για Συμβούλους Απασχόλησης	9
1.6	Χρησιμοποιώντας το εκπαιδευτικό υλικό	11
2.	Ανάπτυξη του Προγράμματος Σπουδών.....	14
2.1	Οι Ενότητες.....	14
2.2	Πού βρίσκεστε; Μια αρχική αξιολόγηση εκπαιδευτικών αναγκών	18
ΕΥΧΑΡΙΣΤΙΕΣ ΚΑΙ ΑΠΟΠΟΙΗΣΗ ΕΥΘΥΝΩΝ		29

Κεφάλαιο 1

Καλώς ήρθατε στο Πρόγραμμα Σπουδών
του Job Broker!

1. Καλώς ήρθατε στο Πρόγραμμα Σπουδών του Job Broker!

1.1 Εισαγωγή

Το πρόγραμμα σπουδών του Job Broker έχει σχεδιαστεί για να σε βοηθήσει να αναπτύξεις τις γνώσεις σου και τις δεξιότητες σου σε σχέση με τον επαγγελματικό ρόλο του Συμβούλου Απασχόλησης.

Το πρόγραμμα σπουδών απευθύνεται σε έμπειρους αλλά και σε νεοεισακτέους στο επάγγελμα, όπως επίσης και επαγγελματίες που μέρους της δουλειάς τους είναι η συμβουλευτική απασχόλησης.

Θα σας παρακαλούσαμε πριν να ξεκινήσετε την ανάγνωση της ύλης να διαβάσετε το κεφάλαιο αυτό καθώς θα σας βοηθήσει να κατανοήσετε το πρόγραμμα σπουδών και το πώς αυτό είναι δομημένο.

1.2 Υπόβαθρο του προγράμματος

Το πρόγραμμα σπουδών αναπτύχθηκε στο πλαίσιο της διακρατικής συνεργασίας του Προγράμματος “Ανάπτυξη Ικανοτήτων για συμβούλους απασχόλησης στην Ευρωπαϊκή Ένωση”. Στόχος του προγράμματος είναι να σχεδιάσει, να αναπτύξει και να επικυρώσει υλικό για πάροχους ΕΕΚ το οποίο θα υποστηρίζει την ανάπτυξη των δεξιοτήτων των Συμβούλων απασχόλησης.

Το Job Broker είναι ένα πρόγραμμα το οποίο συγχρηματοδοτείται από το Erasmus + της Ευρωπαϊκής Ένωσης, συγκεκριμένα κάτω από την πρόσκληση “Βασική Δράση 2, συμπράξεις για την Επαγγελματική Εκπαίδευση και Κατάρτιση” με αριθμό αναφοράς 2015-1-UK01-KA202-013713.

Το πρόγραμμα Erasmus+ με την παραπάνω πρόσκληση χρηματοδοτεί διακρατικές συνεργασίες που ως στόχο έχουν να αναπτύξουν και να μεταφέρουν νέες λύσεις σε διακρατικό επίπεδο, μέσω της συνεργασίας οργανισμών σε διάφορες χώρες.

Στην περίπτωση του Job Broker, οργανισμοί από το Ηνωμένο Βασίλειο, την Ελλάδα, την Κύπρο, την Ιταλία, τη Γερμανία, την Ισλανδία, την Αυστρία και την Ισπανία συνεργάζονται για την ανάπτυξη του έργου Job Broker. Μπορείτε να μάθετε περισσότερα σχετικά με τους

οργανισμούς-εταίρους που συμμετέχουν στο Job Broker σε αυτόν τον σύνδεσμο ιστότοπου: <http://www.projectsgallery.eu/job-broker/coordinator-and-partners/> .

1.3 Τι είναι ένας Σύμβουλος Απασχόλησης (Job Broker)?

Συνήθως ένας σύμβουλος απασχόλησης δουλεύει με οργανισμούς και ανέργους προκειμένου να εκπληρώσει πετυχημένα τις ανάγκες και των 2 πλευρών. Μπορεί να φαίνεται ότι τη δουλειά των Συμβούλων απασχόλησης καλύπτεται από τα γραφεία ευρέσεως εργασίας. Παρόλα αυτά υπάρχει μία μεγάλη διαφορά, τα γραφεία ευρέσεως εργασίας παρέχουν υπηρεσίες σε άτομα που μπορεί να είναι άνεργα, μπορεί και όχι αλλά σίγουρα είναι έτοιμα για να εργαστούν, δηλαδή έχουν τις απαραίτητες δεξιότητες, εκπαίδευση και εργασιακή εμπειρία. Επίσης πολύ από αυτούς που απευθύνονται σε γραφεία ευρέσεως εργασίας, εργάζονται ήδη και ενδιαφέρονται να αναβαθμίσουν τη θέση τους.

Οι σύμβουλοι απασχόλησης εργάζονται με άτομα τα οποία δεν είναι απαραίτητα «έτοιμα» να εργαστούν. Είναι πολύ σημαντικό ότι η εργασία των Συμβούλων Απασχόλησης λαμβάνει πολλές φορές χώρα στο πλαίσιο προγραμμάτων τα οποία χρηματοδοτούνται ή συγχρηματοδοτούνται από κρατικά κονδύλια, από προγράμματα που στοχεύουν στη μείωση της ανεργίας. Η χρηματοδότηση, την οποία λαμβάνουν οι Σύμβουλοι απασχόλησης ή οι οργανισμοί με τους οποίους συνεργάζονται ή/και εργάζονται, είναι μία ειδοποιός διαφορά τους με τα γραφεία ευρέσεως εργασίας. Αυτό συμβαίνει γιατί τα χρηματοδοτούμενα προγράμματα στα οποία απασχολούνται οι σύμβουλοι εργασίας έχουν, συνήθως, στόχο έχουν να ενισχύσουν τους ανέργους αλλά και να αντιμετωπίσουν διαρθρωτικά προβλήματα στην αγορά εργασίας.

Υπάρχουν πολλοί λόγοι για να χρηματοδοτηθούν οι Σύμβουλοι Απασχόλησης, όπως για παράδειγμα:

- οι αιτούντες εργασία που απευθύνονται στους Συμβούλους Απασχόλησης αντιμετωπίζουν ορισμένα εμπόδια στην απόκτηση θέσεων εργασίας λόγω της κατάστασης της ανεργίας τους και χρειάζονται πληροφορίες, συμβουλές και καθοδήγηση για να τους βοηθήσουν να εργαστούν.
- ορισμένοι αιτούντες εργασία είναι μακροχρόνια άνεργοι και χρειάζονται ιδιαίτερη βοήθεια – πχ. Επανεκπαίδευση ή/και ενημέρωση των δεξιοτήτων τους μέσω της

επαγγελματικής εκπαίδευσης και κατάρτισης (ΕΕΚ), επανασύνθεση της εμπιστοσύνης τους, ανάπτυξη δεξιότητες εύρεσης εργασίας

- Οι αιτούντες εργασία μπορεί επίσης να έχουν συγκεκριμένα χαρακτηριστικά τα οποία να τους καθιστούν ιδανικούς υποψηφίους για υποστήριξη στην εύρεση εργασίας. Για παράδειγμα, μπορεί να είναι άτομα με αναπηρία, μειονότητες, μετανάστες ή να θέλουν να επιστρέψουν στην εργασία ενώ οι οικογενειακές ευθύνες τους έχουν κρατήσει μακριά από την αγορά εργασίας εδώ και αρκετό καιρό. Μπορεί να έχουν απολυθεί από κάποιο κλάδο και να μην έχουν μεταβιβάσιμες δεξιότητες - ή μπορεί να είναι νέοι που δεν έχουν εργαστεί ποτέ.

Είναι λοιπόν φανερό ότι τα άτομα τα οποία εργάζονται σαν σύμβουλοι απασχόλησης καλούνται να καλύψουν διάφορους ρόλους και εργασίες. Μπορούν λοιπόν να είναι, χωρίς να περιορίζονται σε αυτά:

- Σύμβουλοι οι οποίοι εργάζονται σε δημόσιες υπηρεσίες απασχόλησης
- Σύμβουλοι Εργασίας
- Σύμβουλοι καριέρας και επαγγελματικής εξέλιξης.
- Διοργανωτές μαθητειών
- Εργαζόμενοι και πάροχοι ΕΕΚ
- Διοικητική υπάλληλοι που ασχολούνται με την πρακτική άσκηση εκπαιδευόμενων
- Εργαζόμενοι στον τομέα της Νεολαίας
- Εργαζόμενοι στην αποκατάσταση.

Όταν κάποιος δραστηριοποιείται σαν Σύμβουλος Απασχόλησης η επιτυχία του έγκειται στο ότι πρέπει να γνωρίζει «κάτι» από πολλές διαφορετικές δραστηριότητες όπως π.χ. νομικά, διαχείριση ανθρώπινων πόρων, επιλογή και προσέλκυση προσωπικού, πολιτικές και νομοθεσία για την ισότητα στην απασχόληση, και να έχει ικανότητες στο marketing, τις πωλήσεις, τις διαπραγματεύσεις, την διεξαγωγή συνέντευξης, την επικοινωνία, τη διαχείριση κλπ. χρόνου, κλπ. Κάποιος ο οποίος δραστηριοποιείτε ως Σύμβουλος απασχόλησης πρέπει να

έχει όλες τις απαραίτητες δεξιότητες, ικανότητες και γνώσεις προκειμένου να μπορούν να συνεργάζονται επιτυχημένα με πολλά διαφορετικά άτομα και να καλύπτουν επιτυχημένα και ταυτόχρονα πολλές διαφορετικές ανάγκες.

Καταλαβαίνουμε λοιπόν ότι το να είναι κάποιος Σύμβουλος Απασχόλησης είναι μία πρόκληση καθώς, όπως θα διαπιστώσετε και από την εκπαιδευτική αυτή ύλη, καθώς η ειδίκευση αυτή μπορεί να καλύψει πολλά διαφορετικά θέματα και ικανότητες και να μπορεί να δουλεύει με μια μεγάλη γκάμα ανθρώπων.

1.4 Τι είναι το πρόγραμμα σπουδών για τους Συμβούλους Απασχόλησης;

Ο ρόλος του Συμβούλου απασχόλησης είναι πολύ επίκαιρος και εμφανίζεται σε πολλά διαφορετικά οργανωσιακά πλαίσια, στην εκπαίδευση και κατάρτιση αλλά και σε δημόσιες και ιδιωτικές υπηρεσίες ευρέσεως εργασίας.

Σε συνέχεια των παραπάνω, το πρόγραμμα σπουδών έχει αναπτυχθεί για να προσφέρει ένα εκπαιδευτικό πλαίσιο ανάπτυξης των ικανοτήτων των Συμβούλων απασχόλησης όπως αυτά διατυπώνονται στο **Επαγγελματικό Προφίλ και τα Πρότυπα των Συμβούλων απασχόλησης**.

Το επαγγελματικό προφίλ των Συμβούλων απασχόλησης σχεδιάστηκε μετά από έρευνα που έλαβε χώρα στις 8 χώρες εταίρους. Η έρευνα αυτή έλαβε χώρα με τη μορφή συνεντεύξεων. Μέσα στα άτομα τα οποία ερωτήθηκαν ήταν και Σύμβουλοι Απασχόλησης προκειμένου να δημιουργηθεί ένα σφαιρικό προφίλ και αν αναγνωριστούν οι ανάγκες των Συμβούλων απασχόλησης. Για την επιτυχημένη διεξαγωγή της έρευνας και της δημιουργίας του προφίλ μελετήθηκαν επίσης περιπτώσεις από τις διάφορες χώρες της διακρατικής συνεργασίας.

Μπορείτε να βρείτε το εργασιακό προφίλ εδώ: <http://www.projectsgallery.eu/job-broker/occupational-profile/>

Το πρόγραμμα σπουδών είναι διαμορφωμένη έτσι ώστε να ανταποκρίνεται στις απαιτήσεις του επαγγελματικού προφίλ των Συμβούλων απασχόλησης και αποτελείται από 2 μέρη :

- Το **αναλυτικό πρόγραμμα σπουδών** –περιλαμβάνει μια σειρά ενοτήτων που περιλαμβάνουν τις δραστηριότητες του Job Broker σε συνάρτηση με τις οποίες καθορίζονται οι μαθησιακοί στόχοι για τις απαιτούμενες δεξιότητες, στάσεις και γνώσεις.

Το πρόγραμμα σπουδών έχει σχεδιαστεί για να συνάδει με το Ευρωπαϊκά Επίπεδα Πιστοποίησης Προσόντων (ΕΠΠ) 5 και 6.

- Ένα σύνολο **συνοδευτικών μαθησιακών δραστηριοτήτων** υποστηρίζουν το Αναλυτικό Πρόγραμμα Ανάπτυξης. Οι δραστηριότητες αυτές έχουν σχεδιαστεί έτσι ώστε οι Job Brokers να μπορούν να τις χρησιμοποιούν με ευελιξία, με τη μορφή της ανοικτής και αυτοκαθοδηγούμενης μάθησης αλλά και σε ομάδες Συμβούλων Απασχόλησης. Δείτε παρακάτω στο 1.6 για τον τρόπο χρήσης των υλικών.

1.5 Τα οφέλη από ένα Πρόγραμμα Σπουδών για Συμβούλους Απασχόλησης

Το Πρόγραμμα Σπουδών έχει σχεδιαστεί για να σας βοηθήσει να εντοπίσετε και να αναπτύξετε τις γνώσεις, τις δεξιότητες και τις τεχνικές που σχετίζονται με τον ρόλο του Συμβούλου Εργασίας όπως επίσης και να σας βοηθήσει να κατανοήσετε τη διαδικασία σε πραγματικές καταστάσεις εργασίας. Περιλαμβάνει θεωρία και δραστηριότητες για να μπορέσετε να βελτιώσετε τις δεξιότητές σας για τη συμβουλευτική εργασία σε διάφορες διαφορετικές καταστάσεις. Οι δραστηριότητες και οι κατευθυντήριες γραμμές είναι δομημένες έτσι ώστε να εστιάζετε στις πραγματικές καταστάσεις και τις προκλήσεις που πιθανόν να αντιμετωπίζετε και να παρέχετε οι ίδιοι λύσεις και σχέδια για τη συνεχή ανάπτυξή σας. Προβλέπεται επίσης ότι το Πρόγραμμα Σπουδών θα ενθαρρύνει τους υφιστάμενους Συμβούλους Απασχόλησης να συνεχίσουν να αναπτύσσουν τις δεξιότητές τους με την ανταλλαγή καλών πρακτικών και δικτύωσης με άλλους επαγγελματίες.

Το Πρόγραμμα Σπουδών έχει σχεδιαστεί με τέτοιο τρόπο για να υποστηρίξει τους Job Brokers ώστε να προσδιορίζουν και να καθορίζουν τις δικές τους αναπτυξιακές ανάγκες και στόχους. Ο ρόλος του «Συμβούλου Απασχόλησης» είναι επίκαιρος καθώς γίνονται αλλαγές στην παροχή δημόσιων υπηρεσιών για άνεργους σε όλη την Ευρώπη. Ως εκ τούτου, το Πρόγραμμα Σπουδών έχει ως στόχο να υποστηρίξει τη διαδικασία αντιμετώπισης αυτών των θεμάτων μέσω μιας σειράς ενεργών, συμμετοχικών και ευέλικτων μαθησιακών δραστηριοτήτων για την επίτευξη των μαθησιακών αποτελεσμάτων όπως αυτά καθορίζονται στο Αναλυτικό Πρόγραμμα Ανάπτυξης - τα οποία με τη σειρά τους είναι ευθυγραμμισμένα με τις απαιτήσεις και τα πρότυπα του επαγγελματικού προφίλ του Σύμβουλου Απασχόλησης.

Κατανοούμε επίσης ότι ορισμένοι θα έχουν αρκετά αναπτυγμένα προσόντα ή/και υψηλό επίπεδο εμπειρίας σε ορισμένους τομείς - αλλά ενδέχεται να μην διαθέτουν εμπειρία ή τεχνογνωσία σε άλλους τομείς. Για το λόγο αυτό, το πρόγραμμα σπουδών έχει σχεδιαστεί έτσι ώστε να είναι «επικεντρωμένο στον εκπαιδευόμενο» και προσαρμόσιμο για να ικανοποιεί τις ατομικές ανάγκες - ανάλογα με το «σημείο εκκίνησης» κάθε Συμβούλου Απασχόλησης.

Ακολουθούν μερικά από τα οφέλη που μπορεί να αποκομίσετε, εσείς και ο οργανισμός σας, ακολουθώντας το Πρόγραμμα Σπουδών των Συμβούλων Απασχόλησης:

Ο Οργανισμός σας:	Εσείς:
Καταρτισμένο προσωπικό που είναι ένα πλεονέκτημα για την εταιρεία	Περισσότερες Ικανότητες
Βελτιωμένη παραγωγικότητα	Σιγουριά για το ρόλο της συμβουλευτικής
Ανταγωνιστικό πλεονέκτημα	Ανάπτυξη συγκεκριμένης τεχνογνωσία στον ρόλο του Συμβούλου Απασχόλησης
Υψηλότερα πρότυπα εργασίας	Αναγνώριση των αναπτυξιακών αναγκών
	Ανάπτυξη δεξιοτήτων που θα βοηθήσουν στην εξέλιξη σας
	Ανταλλαγή γνώσεων και την εμπειριών με άλλους
	Μέρος ενός αναδυόμενου δικτύου Job Brokers, τόσο στη δική σας τοποθεσία όσο και (μακροπρόθεσμα) στην Ευρώπη

Στο πλαίσιο αυτό, οι τοπικοί εργοδότες, οι αιτούντες εργασία και οι οργανισμοί επαγγελματικής εκπαίδευσης και κατάρτισης επωφελούνται από ένα πρόγραμμα σπουδών για τους Συμβούλους Εργασίας.

Μακροπρόθεσμα, οι εταίροι του προγράμματος δεσμεύονται να μάθουν από την ανάπτυξη του προγράμματος σπουδών και του εκπαιδευτικού υλικού και να διερευνήσουν πώς μπορεί να

αναγνωριστεί και να πιστοποιηθεί το πρόγραμμα σπουδών. Αυτό θα προσφέρει σημαντικά οφέλη καθώς θα διασφαλίζει ότι οι αιτούντες εργασία λαμβάνουν υποστήριξη από ειδικευμένους επαγγελματίες και συμβούλους, οι οποίοι θα έχουν αξιολογηθεί επάνω στις γνώσεις τους ως σύμβουλοι απασχόλησης.

1.6 Χρησιμοποιώντας το εκπαιδευτικό υλικό

Όπως εξηγήσαμε παραπάνω, σε όλο το Πρόγραμμα Σπουδών θα βρείτε εκπαιδευτικό υλικό το οποίο σχεδιάσαμε για να σας υποστηρίξουμε. Το εκπαιδευτικό υλικό έχει σχεδιαστεί για να ενθαρρύνει τον αυτό-προβληματισμό, τις δραστηριότητες μάθησης και την αυτοδιδασκαλία. Περιλαμβάνει θέματα συζήτησης, ασκήσεις και προβληματισμούς. Προτείνει επίσης ορισμένους τομείς για έρευνα ή για την εύρεση αναφορών που σχετίζονται με τα μαθησιακά αποτελέσματα όπως περιγράφονται στις ενότητες του Προγράμματος Σπουδών.

Οι δραστηριότητες είναι της παρακάτω μορφής:

	ΜΕΛΕΤΗ ΠΕΡΙΠΤΩΣΗΣ – προσώπων, υπηρεσιών και οργανισμών υπάρχουν στο εκπαιδευτικό υλικό. Συνήθως μετά από κάθε μελέτη περίπτωσης υπάρχουν ασκήσεις προς συμπλήρωση.
	ΠΑΡΑΔΕΙΓΜΑΤΑ – καθώς τις περισσότερες φορές δεν υπάρχει καλύτερος τρόπος να εξηγήσεις κάτι από το να δώσεις ένα παράδειγμα.
	ΕΡΓΑΣΙΕΣ - Τώρα η ώρα της εργασίας - όταν βλέπετε αυτό το σύμβολο, θα σας ζητηθεί να ολοκληρώσετε μια εργασία, συνήθως με τη μορφή γραπτής άσκησης.
	ΕΡΕΥΝΑ - θα σας ζητηθεί να ερευνήσετε ένα θέμα ή/και να διεξάγετε τις δικές σας έρευνες στο θέμα που εξετάζετε.

	ΟΜΑΔΙΚΗ ΣΥΖΗΤΗΣΗ - Θα σας ζητηθεί να απαντήσετε ερωτήσεις ή να εξετάσετε θέματα και να τα συζητήσετε μαζί με τους άλλους στην ομάδα σας.
	ΠΑΙΧΝΙΔΙΑ ΡΟΛΩΝ – σε αυτή την περίπτωση θα σας ζητηθεί να εργαστείτε σε ζεύγη ή μικρές ομάδες όπου ένας ή περισσότεροι από εσάς καλούνται να υιοθετήσουν συγκεκριμένο ρόλο
	ΙΔΕΕΣ – Παρουσιάζουμε ένα πρόβλημα - μπορείτε να βρείτε ιδέες για να το λύσετε;
	ΛΙΣΤΕΣ – Εδώ θα σας δοθούν λίστες και θα σας ζητηθεί να επιλέξετε τι από τα περιεχόμενά τους ισχύει ή να περιγράψετε τα πλεονεκτήματα και τις αδυναμίες ή άλλα χαρακτηριστικά που ισχύουν για αυτά τα σημεία της λίστας
	ΑΝΑΤΡΟΦΟΔΟΤΗΣΗ – Μετά την ολοκλήρωση ορισμένων από τις δραστηριότητες που αναφέρονται παραπάνω, το εκπαιδευτικό υλικό θα συνοψίζεται σε σημεία τα οποία θα απαιτούν ανατροφοδότηση.

Το εκπαιδευτικό υλικό περιλαμβάνει επίσης μια αξιολόγηση αναγκών, την οποία θα βρείτε στο Κεφάλαιο 2. Σκοπός αυτής της αξιολόγησης είναι να σας βοηθήσει να προσδιορίσετε τον βαθμό στον οποίο κατέχετε συγκεκριμένους αναπτυξιακούς τομείς σε σχέση με το Επαγγελματικό Προφίλ και τους μαθησιακούς στόχους του Προγράμματος. Τέλος, λάβετε υπόψη ότι πρόγραμμα δεν προορίζεται να αντικαταστήσει την εμπειρία του ρόλου του Συμβούλου με άτομα που αναζητούν εργασία, αλλά έχει σχεδιαστεί για να συμπληρώνει και να ενισχύει την πρακτική εμπειρία σας.

ΟΚ! - Τώρα είστε έτοιμοι να ξεκινήσετε !

Κεφάλαιο 2

Ανάπτυξη του Προγράμματος Σπουδών

2. Ανάπτυξη του Προγράμματος Σπουδών

2.1 Οι Ενότητες

Οι ενότητες του Προγράμματος Σπουδών σχεδιάστηκαν έτσι ώστε οι παρόντες και μελλοντικοί Σύμβουλοι Απασχόλησης (ΣΑ) να είναι σε θέση να αποκτήσουν και / ή να προσδιορίσουν όλες τις γνώσεις, τις δεξιότητες και τις ικανότητες που είναι σημαντικές για τον επιτυχημένο Σύμβουλο. Οι περιοχές που καλύπτονται στις τέσσερις διαφορετικές ενότητες είναι:

1. Παρούσα Κατάσταση της αγοράς εργασίας στην Ευρωπαϊκή Ένωση. Ο ρόλος του ΣΑ είναι να λειτουργεί στην επικοινωνία μεταξύ του εργοδότη, του αιτούντος εργασία και των απαιτήσεων μιας συγκεκριμένης πολιτικής αγοράς εργασίας, των προγραμμάτων και της χρηματοδότησης. Επομένως, αυτή η ενότητα τοποθετεί το ρόλο του ΣΑ στο παρόν πλαίσιο και διερευνά ορισμένα από τα τρέχοντα θέματα και τάσεις στον τομέα της αγοράς εργασίας.

2. Επιτυχημένη συνεργασία με τους υποψήφιους Εργοδότες. Στη δεύτερη ενότητα του Προγράμματος Σπουδών ο ΣΑ θα μάθει πώς να είναι αποτελεσματικός στην εργασία. Οι τομείς που καλύπτονται περιλαμβάνουν την προώθηση των υποψήφιων εργαζόμενων στους εργοδότες, την αποτελεσματική χρήση της ανατροφοδότησης των εργοδοτών για τη βελτίωση των υπηρεσιών, τη συμβουλευτική στους εργοδότες για προσλήψεις και «στη στήριξη της εργασίας» για τους νεοεισερχόμενους, η δημιουργία και διατήρηση καλών σχέσεων με τους εργοδότες, η ικανοποίηση του εργοδότη καθώς και η χρήση κινήτρων με τη μορφή δημόσιας χρηματοδότησης Εργοδοτών για προσλήψεις νέων εργαζόμενων.

3. Επιτυχημένη συνεργασία με τους αναζητούντες εργασία. Αυτή η ενότητα καλύπτει, μεταξύ άλλων, τον τρόπο διεξαγωγής των αρχικών αξιολογήσεων και των Σχεδίων Δράσης για την ανάπτυξη των υποψήφιων εργαζόμενων, τον τρόπο προετοιμασίας για την αναζήτηση εργασίας, την αντιστοίχιση των αναζητούντων εργασία και των κενών θέσεων εργασίας, τον τρόπο με τον οποίο παρακινούνται οι αιτούντες εργασία, πώς να στηρίξουν τους νέους εργαζόμενους για να εξασφαλίσουν βιώσιμα αποτελέσματα στην απασχόληση τους κλπ.

4. Αποτελεσματική Διαχείριση Υποθέσεων. Τέλος, μια σημαντική πτυχή της εργασίας του ΣΑ είναι η Διαχείριση Έργων. Καθώς ο ΣΑ πρέπει να συνδυάζει πολλαπλά καθήκοντα και ενδιαφερόμενα μέρη και ταυτόχρονα να καλύπτει όλες τις προθεσμίες, αυτή η ενότητα θα παρέχει καθοδήγηση σχετικά με τον τρόπο σχεδιασμού και ιεράρχησης της εργασίας, της

κατηγοριοποίησης ομάδων στόχων, μεθόδους αναλογισμού σχετικά με το έργο, τη βελτίωση και προώθηση της ομαδικής εργασίας κ.λπ.

Όλες οι παραπάνω ενότητες περιλαμβάνουν παραδείγματα, μελέτες περιπτώσεων και μαθησιακές δραστηριότητες που θα βοηθήσουν τον εκπαιδευόμενο να κατανοήσει καλύτερα τις έννοιες που σχετίζονται με την εργασία των ΣΑ. Μόλις ο ΣΑ έχει ολοκληρώσει τις ενότητες, θα έχει μια πλήρη εικόνα της εργασίας, των πτυχών της και του πώς να προχωρήσει ως επιτυχημένος Σύμβουλος Απασχόλησης.

Παρακάτω θα βρείτε τους μαθησιακούς στόχους που θα καλύπτονται σε κάθε ενότητα.

Με την ολοκλήρωση του Προγράμματος Σπουδών οι εκπαιδευόμενοι θα μπορούν να:

	1. Παρούσα Κατάσταση της αγορά εργασίας στην Ευρωπαϊκή Ένωση
1	Περιγράφουν τις τρέχουσες πληροφορίες για την αγορά εργασίας όσον αφορά στις τάσεις και στις ανάγκες
2	Προσδιορίζουν τα συστήματα στήριξης για την εκπαίδευση ή την κατάρτιση και την απασχόληση, τα κίνητρα, τις πρακτικές εξάσκησης και όποια άλλη ειδική υποστήριξη
3	Προσδιορίζουν πολιτικές και πόρους και να αναγνωρίζουν σχέδια στην αγορά εργασίας
4	Περιγράφουν τις σχετικές δημόσιες πολιτικές και προτεραιότητες σε σχέση με τη χρηματοδότηση και την οργάνωση των υπηρεσιών συμβουλευτικής στον τομέα της απασχόλησης
5	Κατανοούν την αλληλεπίδραση μεταξύ εργοδότη, αιτούμενου εργασίας και κρατικού χρηματοδότη στη συμβουλευτική απασχόλησης
6	Καθορίζουν και εξηγούν τη συνάφεια της συνεργασίας με ενώσεις εργοδοτών, φορείς του κλάδου ή με ειδικούς του κλάδου
	2. Επιτυχημένη συνεργασία με τους υποψήφιους Εργοδότες
7	Συνδυάζουν τις ανάγκες των "ΕΡΓΟΔΟΤΩΝ " και "ΑΤΟΜΩΝ ΠΟΥ ΑΝΑΖΗΤΟΥΝ ΕΡΓΑΣΙΑ" με τα υπάρχοντα συστήματα υποστήριξης
8	Προσδιορίζουν πιθανές λύσεις σε προβλήματα με τους εργοδότες ή τους πελάτες και εφαρμόζουν τεχνικές λήψης αποφάσεων για να αξιολογήσουν τις επιλογές για να φτάσουν στην καλύτερη λύση
9	Δίνουν οδηγίες τους εργοδότες για την κατανόηση και αντιστοίχιση των αναγκών πρόσληψης
10	Δείχνουν την ικανότητα να παραδίδουν , να παρακολουθούν και να αξιολογούν την ικανοποίηση του πελάτη ως μέσο συνεχούς βελτίωσης της ποιότητας της εξυπηρέτησης

	πελατών
11	Χρησιμοποιούν μεθόδους πρόσληψης (άμεσες, έμμεσες, μέθοδοι τρίτων, κ.λπ.) για να προσεγγίσουν τους πιθανούς υποψηφίους και να έλθουν σε επαφή τόσο με άτομα που αναζητούν εργασία όσο και με εργοδότες
12	Υποστηρίζουν τις προσδοκίες, τα προφίλ και τις ανάγκες των πελατών (ατόμων που αναζητούν εργασία και εργοδοτών) για τον εντοπισμό και τη διερεύνηση των καλύτερων λύσεων πρόσληψης μεταξύ των διαφορετικών μεθόδων πρόσληψης.
13	Χρησιμοποιούν τεχνικές επικοινωνίας όσον αφορά στην επικοινωνία των οδηγίων, την παροχή ανατροφοδότησης και την ενεργητική ακρόαση ("συνέντευξη")
14	Χρησιμοποιήσουν τις αρχές συνεργασίας για να επιτύχουν τα καλύτερα δυνατά αποτελέσματα για τους εργοδότες (συνεργασία - δικτύωση)
	3. Επιτυχημένη συνεργασία με τους αναζητούντες εργασία
15	Εξηγήσουν την προσέγγιση Ενδυνάμωσης - δουλεύοντας να αναπτύξουν τα ταλέντα του πελάτη και όχι τις αδυναμίες του
16	Γνωρίζουν τεχνικές καθοδήγησης και διευκρίνισης των ρόλων και των αρχών συνεργασίας (προσδιορισμός προφίλ, αξιολόγηση των ατόμων που αναζητούν εργασία, τεχνικές αυτοαξιολόγησης)
17	Γνωρίζουν τεχνικές συνέντευξης και συνομιλίας
18	Γνωρίζουν τα τρέχοντα προγράμματα στήριξης και χρηματοδότησης
19	Γνωρίζουν ιδρύματα και πρόσωπα που προσφέρουν συναφείς υπηρεσίες συμβουλευτικής υποστήριξης και καθοδήγησης
20	Γνωρίζουν τις ικανότητες και τις ανάγκες των διαφόρων ομάδων που αναζητούν εργασία
21	Γνωρίζουν τη διαχείριση των συγκρούσεων και τις τεχνικές απο-κλιμάκωσης
22	Γνωρίζουν και αναγνωρίζουν θέματα διαφορετικότητας (Χάρτης Θεμελιωδών Δικαιωμάτων / Συνθήκη της Λισαβόνας)
23	Μπορούν να ενθαρρύνουν και να μονιμοποιήσουν τον πελάτη
24	Μπορούν να χρησιμοποιούν αυτό - αναλογισμό
25	Μπορούν να προσελκύσουν και να επιλέξουν άτομα που αναζητούν εργασία
26	Μπορούν να επικοινωνήσουν αποτελεσματικά και να επιλύσει συγκρούσεις (Ενεργή ακρόαση, ενθαρρυντική συνομιλία)
27	Μπορούν να ταιριάζουν τις δεξιότητες των αιτούντων εργασία σε αντίστοιχες κενές θέσεις εργασίας
28	Είναι σε θέση να αναπτύξουν σχέδια δράσης σε συνεργασία με τους αναζητούντες εργασία

29	Μπορούν να διασυνδέονται
30	Είναι ικανοί να δουλεύουν σε ομάδα
31	Αναπτύξουν τη δυνατότητα κινητοποίησης και ενδυνάμωσης των νέων με υπεύθυνο και επαγγελματικό τρόπο
32	Αναπτύξουν τη δυνατότητα να εργάζονται αυτόνομα αλλά και ομαδικά ή σε δίκτυο
4. Αποτελεσματική Διαχείριση Υποθέσεων	
33	Μπορούν να κάνουν αποτελεσματική διαχείριση περιπτώσεων ανταποκρινόμενοι στις ανάγκες των χρηστών υπηρεσιών παρέχοντας αποτελεσματική παρακολούθηση
34	Εξηγήσουν τις βασικές αρχές της διαχείρισης του χρόνου σε σχέση με το ρόλο του Συμβούλου Απασχόλησης
35	Περιγράψουν τις αρχές της αποτελεσματικής ομαδικής εργασίας και πώς αυτό μπορεί να έχει αντίκτυπο στο ρόλο του Συμβούλου Απασχόλησης
36	Προσδιορίσουν τους κατάλληλους συνεργάτες για την edραίωση και εξέλιξη τους
37	Κατηγοριοποιούν τις διάφορες ομάδες-στόχους των αιτούντων εργασία / εργοδοτών και τις ανάγκες τους.
38	Αναπτύσσουν αποτελεσματικές διαδικασίες, πρωτόκολλα και πρότυπα για την εξασφάλιση υψηλής ποιότητας παροχής υπηρεσιών
39	Σχεδιάζουν την ημέρα δίνοντας ανάλογη προτεραιότητα για να διασφαλίσουν ότι θα εκπληρώσουν όλες τις προθεσμίες
40	Χρησιμοποιούν τις σχέσεις με άλλους ενδιαφερόμενους και ιδιαίτερα με άλλους πάροχους υπηρεσιών διαμεσολάβησης με σκοπό να συγκεντρώσουν επιχειρησιακούς πόρους και να αναπτύξουν υπηρεσίες διαμεσολάβησης που εξυπηρετούν καλύτερα τις ανάγκες των συγκεκριμένων ομάδων στόχων.
41	Αξιολογούν τον εαυτό τους με βάση κριτήρια αυτοαξιολόγησης και ενεργούν για τη βελτίωση τους.
42	Επιδεικνύουν την ικανότητα να παρέχουν, να παρακολουθούν και να αξιολογούν την ικανοποίηση του πελάτη ως μέσο συνεχούς βελτίωσης της ποιότητας εξυπηρέτησης πελατών.

2.2 Πού βρίσκεστε; Μια αρχική αξιολόγηση εκπαιδευτικών αναγκών

Training Needs Analysis Tool (Εργαλείο ανάλυσης αναγκών κατάρτισης)

Κύρια καθήκοντα	Απαιτείται κατάρτιση / ανάπτυξη δεξιοτήτων;		
	Ναι	Σε κάποιο βαθμό	Όχι
ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΙΚΗ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑ			
• Γνώση γραπτής επικοινωνίας, λεκτικής επικοινωνίας και επικοινωνίας ΤΠΕ για απλούστευση και αποσαφήνιση της επικοινωνίας ανάμεσα στους αναζητούντες εργασία και τους εργοδότες	☐	☐	☐
• Γνώσεις στο πεδίο του ανθρώπινου δυναμικού για να μπορεί να βοηθήσει τους αναζητούντες εργασία με επαγγελματικό τρόπο	☐	☐	☐
• Γνώση της αγοράς εργασίας. Πώς να διαβάσετε την τρέχουσα και τη μελλοντική κατάσταση για να βοηθήσετε τους εργοδότες να προσλαμβάνουν και να εκπαιδεύουν άτομα που αναζητούν εργασία, στους κατάλληλους τομείς	☐	☐	☐
• Γνώση καθοδήγησης. Για να βοηθήσει τους αναζητητές να βελτιώσουν, να αναπτύξουν, να μάθουν νέες δεξιότητες, να έχουν προσωπική επιτυχία και να επιτύχουν τους στόχους τους	☐	☐	☐

Κύρια καθήκοντα	Απαιτείται κατάρτιση / ανάπτυξη δεξιοτήτων;		
	Ναι	Σε κάποιο βαθμό	Όχι
• Δεξιότητες συνέντευξης. Ενεργή ακρόαση, ενθαρρυντική συνομιλία και επίλυση προβλημάτων	☐	☐	☐
• Επικοινωνιακές δεξιότητες, με διαφορετικές εθνικότητες, διαφορετική νοοτροπία και διαφορετική θρησκεία, με αποφυγή προκαταλήψεων	☐	☐	☐
• Δεξιότητες πωλήσεων. Να είναι σε θέση να πείσει τόσο τους αναζητούντες εργασία όσο και τους εργοδότες να εξετάσουν ευκαιρίες που αφορούν την αγορά εργασίας σε ένα ευρύτερο φάσμα	☐	☐	☐
• Δεξιότητες ανάγνωσης των εκφράσεων του προσώπου και της γλώσσας του σώματος για την καλύτερη κατανόηση των πραγματικών μηνυμάτων που δίνουν τόσο οι αιτούντες εργασία όσο και οι εργοδότες	☐	☐	☐
• Διαχείριση συναισθημάτων των ατόμων που αναζητούν εργασία και μετακίνησή τους προς την επιθυμητή κατεύθυνση για να επιτύχετε τους επιδιωκόμενους στόχους	☐	☐	☐
• Να παίρνουν πρωτοβουλίες και να οργανώνουν συνεργασίες με ένα ευρύ φάσμα ατόμων που αναζητούν εργασία και εργοδοτών	☐	☐	☐
ΑΦΟΣΙΩΣΗ			
• Γνώση των πολιτικών μάρκετινγκ και των τεχνικών δικτύωσης	☐	☐	☐
• Αναγνώριση των τρεχόντων πληροφοριών για την αγορά εργασίας (τάσεις και ανάγκες)	☐	☐	☐
• Γνώση των κινήτρων για τα προγράμματα εκπαίδευσης ή κατάρτισης και στήριξης της	☐	☐	☐

Κύρια καθήκοντα	Απαιτείται κατάρτιση / ανάπτυξη δεξιοτήτων;		
	Ναι	Σε κάποιο βαθμό	Όχι
απασχόλησης			
• Γνώση αρκετών μεθόδων πρόσληψης (άμεσων, έμμεσων, τρίτων μεθόδων κ.λπ.) για να προσεγγίσετε τους πιθανούς υποψηφίους και να έρθετε σε επαφή τόσο με άτομα που αναζητούν εργασία όσο και με εργοδότες	☐	☐	☐
• Γνώση της διαδικασίας προσέλκυσης & επιλογής πρόσληψης	☐	☐	☐
• Περιγράψτε τους βασικούς κανόνες και τις προϋποθέσεις της εργατικής νομοθεσίας	☐	☐	☐
• Σχεδιασμός, διεξαγωγή και συμμετοχή σε εκδηλώσεις και δραστηριότητες δικτύωσης με στόχο την ανάπτυξη ισχυρών δεσμών για τους πελάτες (άτομα που αναζητούν εργασία - εργοδότες)	☐	☐	☐
• Σχεδιασμός και δράσεις για τη συμμετοχή των εργοδοτών σε διάφορες δραστηριότητες για την ενίσχυση της αποτελεσματικότητας της ένταξης στην αγορά εργασίας για τη δημιουργία θέσεων εργασίας	☐	☐	☐
• Συνδυασμός των αναγκών των πελατών με τα υπάρχοντα συστήματα υποστήριξης τόσο για τους αιτούντες εργασία όσο και για τους εργοδότες	☐	☐	☐
• Εφαρμογή μεθόδων προσέλκυσης εργαζομένων για την κάλυψη των αναγκών προσλήψεων των εργοδοτών και δημιουργία προφίλ των ατόμων που αναζητούν εργασία	☐	☐	☐
• Προσδιορισμός νέων επιχειρηματικών ευκαιριών και μετατροπή σε κενές θέσεις εργασίας, με βάση τις ανάγκες των προσλήψεων και τις προσδοκίες των εργοδοτών	☐	☐	☐

Κύρια καθήκοντα	Απαιτείται κατάρτιση / ανάπτυξη δεξιοτήτων;		
	Ναι	Σε κάποιο βαθμό	Όχι
• Παρακολούθηση των διαδικασιών απασχόλησης που συνδέουν τον αναζητητή εργασίας με εν δυνάμει εργοδότες.	☐	☐	☐
• Καθοδήγηση εργοδοτών για την κατανόηση και την κάλυψη των αναγκών τους για τις προσλήψεις	☐	☐	☐
ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΛΟΓΑΡΙΑΣΜΩΝ			
• Επιλογή - Γνώση σχετικά με τον τρόπο επιλογής των σημαντικών πληροφοριών σχετικά με τους αιτούντες εργασία και την αγορά εργασίας.	☐	☐	☐
• Συνόψιση - Γνώση σχετικά με τον πώς συνοψίζουμε γνώσεις και πληροφορίες.	☐	☐	☐
• Συνέντευξη - Διεξαγωγή συνέντευξης με άτομα που αναζητούν εργασία και εργοδότες.	☐	☐	☐
• Υποστήριξη - Γνώση για τη βέλτιστη υποστήριξη των αιτούντων εργασία και των εργοδοτών.	☐	☐	☐
• Αξιολόγηση - Γνώση για την αξιολόγηση των αναγκών των αιτούντων εργασία και των εργοδοτών.	☐	☐	☐
• Εκτίμηση - Γνώση σχετικά με τον τρόπο αξιολόγησης της κατάστασης στην αγορά εργασίας και της θέσης του αιτούντος εργασία.	☐	☐	☐
• Αξιολόγηση - Αξιολόγηση των προσωπικών χαρακτηριστικών και των αναγκών των αιτούντων εργασία	☐	☐	☐
• Ισορροπία - Εξισορρόπηση των αναγκών των πελατών (αναζητούντων εργασία και	☐	☐	☐

Κύρια καθήκοντα	Απαιτείται κατάρτιση / ανάπτυξη δεξιοτήτων;		
	Ναι	Σε κάποιο βαθμό	Όχι
εργοδοτών) επιλέγοντας προσεκτικά τις διαδρομές χρηματοδότησής τους για να διασφαλιστεί ότι οι συμβατικές υποχρεώσεις δεν τους οδηγούν σε περιοχές για τις οποίες γνωρίζουν ελάχιστα ή τίποτα.			
• Σύγκριση των δυνατοτήτων κάθε μεμονωμένου αιτούντος εργασία με τις επιθυμίες και τις προσδοκίες των εργοδοτών.	☐	☐	☐
• Σύσταση των προσαρμοσμένων προτάσεων στον αναζητούντα εργασία για τη σωστή τοποθέτηση του σε θέση εργασίας.	☐	☐	☐
• Υποστήριξη των προσδοκιών και των αναγκών των πελατών (αναζητούντες εργασία και εργοδότες) για τον εντοπισμό και τη διερεύνηση των καλύτερων λύσεων για την προσέλκυση και επιλογή.	☐	☐	☐
• Πρόταση των σωστών βημάτων στους αναζητητές εργασίας, για τον προγραμματισμό των ενεργειών τους(διαχείριση πληροφοριών), τα βέλτιστα μέτρα για την πορεία προς την εργασία και την ορθή συνεργασία.	☐	☐	☐
• Οργάνωση του εαυτού σας, του έργου σας, όλων όσων χρειάζονται οι αναζητούντες εργασία και οι εργοδότες για την επιτυχή τοποθέτηση θέσεων εργασίας.	☐	☐	☐
• Λύση - Καλύτερες λύσεις για τους πελάτες (αναζητούντες εργασίας και εργοδότες).	☐	☐	☐
ΚΑΘΟΔΗΓΗΣΗ ΚΑΙ ΚΑΤΑΡΤΙΣΗ			
• Γνώση και κατανόηση προσωπικών συμβουλών σταδιοδρομίας	☐	☐	☐

Κύρια καθήκοντα	Απαιτείται κατάρτιση / ανάπτυξη δεξιοτήτων;		
	Ναι	Σε κάποιο βαθμό	Όχι
• Γνώση και κατανόηση της επικοινωνίας, παρέχοντας ανατροφοδότηση και χρησιμοποιώντας ενεργητική ακρόαση.	☐	☐	☐
• Γνώση και συνειδητοποίηση της βελτίωσης της απόδοσης για τον χρήστη, καθορίζοντας στόχους απόδοσης, ανταμείβοντας τη Βελτίωση, αντιμετώπιση της αποτυχίας μέσω κινήτρων και αξιολόγηση των Πλεονεκτημάτων και Αδυναμιών	☐	☐	☐
• Γνώση και κατανόηση σχέσεων με όρους ενσυναίσθησης και με την οικοδόμηση εμπιστοσύνης, την παρακίνηση των χρηστών, την εργασία με κάθε ένα από τα προσωπικά θέματα και την αντιμετώπιση δύσκολων καταστάσεων με τον σωστό τρόπο	☐	☐	☐
• Κατανόηση του τρόπου διαχείρισης, ανταποκρινόμενοι σε συγκεκριμένα αιτήματα των χρηστών και παρακολουθώντας τα αποτελέσματα	☐	☐	☐
• Παροχή καθοδήγησης, ανατροφοδότησης και κατεύθυνσης για να εξασφαλίσετε επιτυχημένη απόδοση	☐	☐	☐
• Καθιέρωση και αποσαφήνιση των στόχων με τον χρήστη	☐	☐	☐
• Ανάπτυξη σχεδίου για την εκπλήρωση των καθηκόντων και των ευθυνών	☐	☐	☐
• Εξασφάλιση ότι τα μέλη κατανοούν πλήρως τους ρόλους και τις ευθύνες τους.	☐	☐	☐
• Ευθυγράμμιση προσδοκιών με ενδιαφερόμενα μέρη	☐	☐	☐
• Ενθάρρυνση και παροχή ανατροφοδότησης για βελτίωση	☐	☐	☐
• Ενθάρρυνση των ατόμων που αναζητούν εργασία για να αποκτήσουν καθορισμένους	☐	☐	☐

Κύρια καθήκοντα	Απαιτείται κατάρτιση / ανάπτυξη δεξιοτήτων;		
	Ναι	Σε κάποιο βαθμό	Όχι
στόχους			
Ενσυναίσθηση - Συναισθηματική Νοημοσύνη τόσο προς τους αναζητούντες εργασία όσο και προς τους εργοδότες ώστε να επιτύχουν και να ευθυγραμμίσουν τους στόχους τους	☐	☐	☐
ΣΥΝΕΡΓΑΣΙΑ			
Τα υπάρχοντα προγράμματα και υπηρεσίες υποστήριξης για τους αιτούντες εργασία, καθώς και προγράμματα χρηματοδότησης για την υποστήριξη των ατόμων που αναζητούν εργασία.	☐	☐	☐
Τους επιχειρηματικούς τομείς ή συγκεκριμένους εργοδότες που προσφέρουν ευκαιρίες απασχόλησης σε (μειονεκτούντες) εργαζόμενους.	☐	☐	☐
Άλλους πάροχους υπηρεσιών διαμεσολάβησης στην περιοχή και σύγκριση της παροχής υπηρεσιών τους.	☐	☐	☐
Κατηγοριοποίηση των διάφορων ομάδων-στόχου αιτούντων εργασία / εργοδοτών και των συγκεκριμένων αναγκών τους.	☐	☐	☐
Διάκριση διάφορων ενδιαφερομένων (αιτούντες εργασία, επιχειρήσεις, πάροχοι υπηρεσιών διαμεσολάβησης και μέτρα υποστήριξης για άτομα που αναζητούν εργασία, ιδρύματα ΕΕΚ, δημόσια χρηματοδότηση κλπ.) και του διαφορετικού τρόπου σκέψης τους.	☐	☐	☐

Κύρια καθήκοντα	Απαιτείται κατάρτιση / ανάπτυξη δεξιοτήτων;		
	Ναι	Σε κάποιο βαθμό	Όχι
• Προσδιορισμός συγκεκριμένων ομάδων στόχων, πιθανών εταίρων συνεργασίας ή / και ανταγωνιστών και θέσεων στην αγορά εργασίας.	☐	☐	☐
• Δημιουργία μακροπρόθεσμων σχέσεων με πιθανούς εταίρους συνεργασίας ή / και φορείς χρηματοδότησης για μέτρα υποστήριξης και για άτομα που αναζητούν εργασία	☐	☐	☐
• Χρήση των σχέσεων με άλλους πάροχους υπηρεσιών διαμεσολάβησης, φορείς χρηματοδότησης κλπ., Προκειμένου να εντοπιστούν τα κενά στην παροχή υπηρεσιών μεσιτείας για τους (μειονεκτούντες) αναζητούντες εργασία και συγκεκριμένες ομάδες ατόμων που αναζητούν εργασία.	☐	☐	☐
• Συζήτηση με άλλους πάροχους υπηρεσιών διαμεσολάβησης σχετικά με το ποιες συγκεκριμένες ομάδες-στόχοι των αιτούντων εργασία ή / και των εργοδοτών των διαφορετικών υπηρεσιών θα πρέπει να επικεντρωθούν και να προσαρμόσουν τις υπηρεσίες του ίδιου του οργανισμού ώστε να το βελτιστοποιήσουν για συγκεκριμένες ανάγκες ή ομάδες-στόχους.	☐	☐	☐
• Δημιουργία κοινών διαδικασιών επικοινωνίας, διαδικασιών εργασίας και προτύπων ως βάση για υψηλής ποιότητας υπηρεσίες διαμεσολάβησης στον τομέα της απασχόλησης	☐	☐	☐
• Δημιουργία μακροχρόνιων σχέσεων και τη συνεργασία με άλλους πάροχους υπηρεσιών διαμεσολάβησης, εταιρείες και πάροχους υποστηρικτικών μέτρων για άτομα που αναζητούν εργασία, ιδρύματα επαγγελματικής εκπαίδευσης και κατάρτισης, δημόσιους οργανισμούς κ.λπ.	☐	☐	☐
• Χρήση σχέσεων με άλλους ενδιαφερόμενους και ιδίως με άλλους πάροχους υπηρεσιών	☐	☐	☐

Κύρια καθήκοντα	Απαιτείται κατάρτιση / ανάπτυξη δεξιοτήτων;		
	Ναι	Σε κάποιο βαθμό	Όχι
συμβουλευτικής προκειμένου να συγκεντρωθούν οι οργανωτικοί πόροι και να αναπτυχθούν υπηρεσίες διαμεσολάβησης που εξυπηρετούν καλύτερα τις ανάγκες συγκεκριμένων ομάδων στόχων.			
ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΣΜΟΣ			
• Παροχή επεξηγήσεων με επαγγελματικό τρόπο	☐	☐	☐
• Περιγραφή πιθανών επαγγελματικών αξιών (π.χ. ευθύνη, υπευθυνότητα, ακεραιότητα, εμπιστευτικότητα κ.λπ.)	☐	☐	☐
• Ανάκληση και επεξήγηση των προχωρημένων αρχών και τεχνικών φροντίδας πελατών (π.χ. ενεργητική ακρόαση και ενσυναίσθηση)	☐	☐	☐
• Καταγραφή τεχνικών για την ενίσχυση αυτοπεποίθησης για μεγαλύτερη επιτυχία στην εργασία ως Σύμβουλος Απασχόλησης.	☐	☐	☐
• Περιγραφή του τόνο της φωνής και της γλώσσας του σώματος που θα πρέπει να χρησιμοποιείται σε περίπτωση σύγκρουσης.	☐	☐	☐
• Καθορισμός της κουλτούρας του χώρου εργασίας και απαρίθμηση ορισμένων χαρακτηριστικών του. Εξηγήστε γιατί είναι σημαντικό να γνωρίζετε την κουλτούρα του χώρου εργασίας όταν έχετε το ρόλο του Συμβούλου Εργασίας.	☐	☐	☐
• Απορύθμιση των κύριων αρχών της διαχείρισης χρόνου.	☐	☐	☐
• Περιγραφή των αρχών αποτελεσματικής ομαδικής εργασίας (π.χ. ομάδα ως οντότητα,	☐	☐	☐

Κύρια καθήκοντα	Απαιτείται κατάρτιση / ανάπτυξη δεξιοτήτων;		
	Ναι	Σε κάποιο βαθμό	Όχι
αξία κάθε μέλους, σαφείς ρόλοι, στόχοι ομάδας, αποτελεσματική επικοινωνία, πρωτοβουλία και ανταμοιβή, ομαδική εργασία ως μαθησιακή διαδικασία κ.λπ.)			
• Καθορισμός κριτηρίων για αυτοαξιολόγηση.	☐	☐	☐
• Εφαρμογή προηγμένων αρχών και τεχνικών φροντίδας πελατών, όπως ενεργή ακρόαση και ενσυναίσθηση, για να την εξασφάλιση της ικανοποίησης πελατών	☐	☐	☐
• Αξιολόγηση των προσδοκιών των πελατών με χρήση εργαλείων και τεχνικών	☐	☐	☐
• Πραγματοποίηση επιχειρηματικής επικοινωνίας και συναλλαγών σύμφωνα με τα δεοντολογικά πλαίσια.	☐	☐	☐
• Εφαρμογή αρχών της επίλυσης συγκρούσεων για την επίλυση προβλημάτων με τους εργοδότες και τους πελάτες	☐	☐	☐
• Προσδιορισμός πιθανών λύσεων σε προβλήματα με τους εργοδότες ή τους πελάτες και εφαρμογή τεχνικών λήψης αποφάσεων για την αξιολόγηση των επιλογών και επίτευξη της βέλτιστης λύσης	☐	☐	☐
• Χρήση των αρχών συνεργασίας για την επιτυχία των καλύτερων δυνατών αποτελεσμάτων για τους εργοδότες και τους πελάτες	☐	☐	☐
• Προγραμματισμός της ημέρας ώστε να εξασφαλίζεται ότι συναντώνται όλες οι προθεσμίες	☐	☐	☐
• Αυτό αξιολόγηση και λήψη αποφάσεων για τη βελτίωση.	☐	☐	☐
• Επίδειξη οργανωσιακής δέσμευσης προς τους εργοδότες και τους αναζητούντες	☐	☐	☐

Κύρια καθήκοντα	Απαιτείται κατάρτιση / ανάπτυξη δεξιοτήτων;		
	Ναι	Σε κάποιο βαθμό	Όχι
εργασία			
• Επίδειξη της ικανότητας παροχής, παρακολούθησης και αξιολόγησης της ικανοποίησης του πελάτη ως μέσο συνεχούς βελτίωσης της ποιότητας εξυπηρέτησης πελατών	☐	☐	☐
• Εκτίμηση της σημασίας και επίδειξη ευαισθησία όσον αφορά στην κουλτούρα στο χώρο εργασίας	☐	☐	☐

Σχέδιο δράσης

Τώρα που ολοκληρώσατε αυτή τη δραστηριότητα, έχετε την αρχή ενός «σχεδίου δράσης» - που σας επισημαίνει τις περιοχές του Επαγγελματικού Προφίλ του Συμβούλου Απασχόλησης για τις οποίες χρειάζεστε επαγγελματική εμπειρία, επαγγελματική εξέλιξη ή εκπαίδευση.

Το επόμενο βήμα είναι να διαβάσετε το Πρόγραμμα Σπουδών.

Αυτό θα σας βοηθήσει να κάνετε δύο πράγματα: (α) να επικαιροποιήσετε εκείνες τις ικανότητες που θεωρείτε ότι έχετε ήδη, να εργαστείτε μέσω σχετικών υλικών για να «ελέγξετε» εάν πραγματικά είστε στο επίπεδο που θεωρείται και (β) να αναπτύξετε εκείνες τις ικανότητες στις έχετε εντοπίσει, παραπάνω, κάποια κενά.

Αφού ολοκληρώσετε το πρόγραμμα Σπουδών θα πρέπει να επαναλάβετε την παρούσα δραστηριότητα να δείτε την εξέλιξη των ικανοτήτων σας και να μας ενημερώσετε σε περίπτωση που το Πρόγραμμα Σπουδών χρειάζεται αναβαθμίσεις προκειμένου να καλύπτει όλες τις ανάγκες σας.

ΕΥΧΑΡΙΣΤΙΕΣ ΚΑΙ ΑΠΟΠΟΙΗΣΗ ΕΥΘΥΝΩΝ

The European Commission support for the production of this publication does not constitute an endorsement of the contents which reflects the views only of the authors, and the Commission cannot be held responsible for any use which may be made of the information contained therein.

Co-funded by the
Erasmus+ Programme
of the European Union

