



# ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΩΝ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΕΩΝ

## ΚΛΑΔΟΥ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ, ΟΙΚΟΝΟΜΙΑΣ ΚΑΙ ΕΜΠΟΡΙΟΥ

### Βασικές Αρχές Οργάνωσης & Διοίκησης Επιχειρήσεων

Ιούλιος 2024

Version 3.0

Public

Dream it, do it.



# ΠΙΝΑΚΑΣ ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΩΝ

<b>1</b>	<b>ΕΙΣΑΓΩΓΗ.....</b>	<b>4</b>
<b>2</b>	<b>ΣΕ ΠΟΙΟΥΣ ΑΠΕΥΘΥΝΕΤΑΙ / ΑΚΡΟΑΤΗΡΙΟ .....</b>	<b>5</b>
	2.1 ΚΡΙΤΗΡΙΑ ΈΝΤΑΞΗΣ / ΑΠΑΙΤΗΣΕΙΣ ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗΣ .....	6
<b>3</b>	<b>ΜΑΘΗΣΙΑΚΟΙ ΣΤΟΧΟΙ .....</b>	<b>7</b>
<b>4</b>	<b>ΕΞΕΤΑΣΗ .....</b>	<b>8</b>
	4.1 ΜΕΘΟΔΟΣ ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗΣ.....	8
	4.2 ΜΟΡΦΗ ΕΞΕΤΑΣΗΣ.....	10
	4.3 Η ΕΞΕΤΑΣΤΕΑ ΎΛΗ ΑΝΑΛΥΤΙΚΑ .....	11
	4.4 ΠΡΟΔΙΑΓΡΑΦΕΣ ΕΞΕΤΑΣΗΣ .....	22
	<i>Παράρτημα 1 Ενδεικτική Βιβλιογραφία.....</i>	<i>23</i>

### Πίνακας Ελέγχου Αναθεωρήσεων Εγγράφου

Έκδοση Εγγράφου	Έκδοση εξεταστέας ύλης	Ημερομηνία / Δημιουργία / Αναθεώρησης	Αλλαγές σε σχέση με την προηγούμενη έκδοση
3.0	1.0	Ιούλιος 2024	2024 Rebranding
2.0	1.0	Ιούλιος 2022	Ανανέωση ελάχιστων κριτηρίων κατάρτισης (παρ. 2.1) Διάκριση μερών εξέτασης (παρ. 4.2 και 4.4)
1.0	1.0	Μάιος 2022	Αρχική Έκδοση

## 1 Εισαγωγή

Το γνωστικό αντικείμενο «**Βασικές Αρχές Οργάνωσης & Διοίκησης Επιχειρήσεων**» του Σχήματος Πιστοποίησης «**Κλάδου Διοίκησης Επιχειρήσεων, Οικονομίας και Εμπορίου**», αναφέρεται σε μια κατηγορία εργαζομένων με διαφορετικά εκπαιδευτικά επίπεδα, γνώσεις, δεξιότητες, προσόντα, καθήκοντα και εργασιακές ευθύνες, που αφορούν τη διοίκηση και τη λειτουργία μιας επιχείρησης.

Η πιστοποίηση της **PeopleCert** παρέχει αναγνώριση, σε θεωρητικό και πρακτικό επίπεδο, για τους υποψήφιους που καλύπτουν θέσεις, για τις οποίες απαιτείται γνώση και κατανόηση εξειδίκευσης για τις προαναφερθείσες εργασίες.

Η πιστοποίηση «**Βασικές Αρχές Οργάνωσης & Διοίκησης Επιχειρήσεων**» της **PeopleCert** καλύπτει τις απαιτούμενες **γνώσεις** που θα πρέπει να έχει ένας υποψήφιος για να αποδείξει μια σταθερή κατανόηση του περιεχομένου και των απαιτήσεων των εθνικών και διεθνών πρακτικών που αφορούν στη διοίκηση επιχειρήσεων, καθώς και στην κατανόηση των απαραίτητων δεξιοτήτων πρακτικής εφαρμογής αυτών. Το αντικείμενο περιλαμβάνει τις κύριες και επιμέρους επαγγελματικές λειτουργίες και επαγγελματικές εργασίες, οι οποίες αποτελούν τον βασικό του πυρήνα και ασκούνται σε πάσης φύσεως επιχειρήσεις, οργανισμούς ή φορείς.

## 2 Σε ποιους απευθύνεται / Ακροατήριο

Η παρούσα πιστοποίηση απευθύνεται σε όλους τους εργαζόμενους σε οποιαδήποτε θέση εργασίας, καθώς και σε υποψήφιους που επιθυμούν να στελεχώσουν μια επιχείρηση. Απαιτείται βασικό επίπεδο γνώσεων και εφαρμογής των σχετικών με το αντικείμενο δεξιοτήτων για την επιτυχή απόκτηση αυτής της πιστοποίησης, αφού η πιστοποίηση «**Βασικές Αρχές Οργάνωσης & Διοίκησης Επιχειρήσεων**» της **PeopleCert** δηλώνει ότι ο κάτοχος θα είναι σε θέση να γνωρίζει να εκτελεί εργασίες, για τις ακόλουθες κατηγορίες:

- Βασικές έννοιες και ορισμοί διοίκησης επιχειρήσεων
- Έννοιες, ορισμοί και βασικά επίπεδα Διοίκησης μιας επιχείρησης
- Κατανόηση μιας επιχείρησης, των λειτουργιών της, της οργάνωσής της καθώς και του ρόλου του Ανθρώπινου δυναμικού
- Κατανόηση βασικών θέσεων εργασίας σε μια επιχείρηση και των βασικών γνώσεων και δεξιοτήτων που απαιτούνται για την κάλυψη αυτών
- Κατανόηση βασικών όρων και εννοιών προγραμματισμού και στρατηγικού σχεδιασμού μιας επιχείρησης, της διαδικασίας στρατηγικού σχεδιασμού, των συνήθων τύπων σχεδίων και προγραμμάτων, καθώς και των συστατικών αυτού συμπεριλαμβανομένης και της χρήσης ανάλογων εργαλείων όπως SWOT Analysis, Μοντέλο του Porter, Επιχειρηματικού σχεδίου (Business Plan).
- Κατανόηση βασικών όρων και εννοιών της οργάνωσης μιας επιχείρησης, των ειδών των επιχειρήσεων, της τυπικής οργάνωσης των επιχειρήσεων, των συνήθων οργανωτικών δομών και οργανογραμμάτων, του συντονισμού της οργάνωσης, της σημασίας της οργανωσιακής και επιχειρηματικής κουλτούρας καθώς και των συστατικών αυτών, συμπεριλαμβανομένης και της χρήσης ανάλογων οργανογραμμάτων και άλλων οργανωτικών διαγραμμάτων.
- Κατανόηση βασικών όρων και εννοιών διεύθυνσης και ηγεσίας μιας επιχείρησης, και της σημασίας της και διάκριση μεταξύ των διάφορων ηγετικών τύπων, των ικανοτήτων και γνώσεων που απαιτούνται καθώς και της χρήσης διαφόρων τεχνικών που σχετίζονται με την ηγεσία (διευθυντικό πλέγμα), την παρακίνηση (Maslow, Herzberg).
- Κατανόηση βασικών όρων και εννοιών λήψης στρατηγικών αποφάσεων, των βασικών γραμμών εξουσιοδότησης, της βασικής διαδικασίας λήψης αποφάσεων καθώς και εφαρμογή των κατάλληλων μεθόδων (decision trees, τεχνική των Δελφών κλπ.)
- Κατανόηση βασικών όρων και εννοιών ελέγχου μιας επιχείρησης, των διάφορων τύπων ελέγχων καθώς και των αποτελεσματικών συστημάτων ελέγχου και χρήση αντίστοιχων τεχνικών όπως προϋπολογισμοί, χρηματοοικονομικοί δείκτες, στατιστική ανάλυση, ανάλυση νεκρού σημείου κλπ.
- Κατανόηση της Διοίκησης Ολικής Ποιότητας – ΔΟΠ (Total Quality Management – TQM), των βασικών όρων που σχετίζονται με αυτήν, τις διάφορες πρακτικές που εφαρμόζονται καθώς και των βέλτιστων πρακτικών αυτής και βασικών προτύπων ISO.
- Κατανόηση της Διαχείριση Έργων (Project Management), των βασικών όρων που σχετίζονται με αυτήν, τις διάφορες βέλτιστες πρακτικές (PMI, PRINCE2® που εφαρμόζονται καθώς και διαφορές μεταξύ αυτών των πρακτικών.

Η πιστοποίηση «**Βασικές Αρχές Οργάνωσης & Διοίκησης Επιχειρήσεων**» της **PeopleCert** αποδεικνύει με τον καλύτερο και πλέον αξιόπιστο τρόπο ότι ο κάτοχός της κατέχει τις απαραίτητες γνώσεις και κατανοεί τις δεξιότητες που απαιτούνται, έτσι ώστε να είναι σε θέση να παρέχει υψηλού επιπέδου υπηρεσίες για το εύρος εργασιών, που αφορούν στη διοίκηση επιχειρήσεων.

Σημειώνεται ρητά, ότι **η εν λόγω πιστοποίηση δεν επέχει θέση αδειάς ασκήσεως επαγγέλματος**, και **δεν απευθύνεται** σε εργαζόμενους, που εκτελούν εργασίες, για τις οποίες απαιτείται άδεια ασκήσεως νομοθετικά κατοχυρωμένου επαγγέλματος.

## 2.1 Κριτήρια Ένταξης / Απαιτήσεις Εκπαίδευσης

Υπάρχουν συγκεκριμένα κριτήρια ένταξης στις εξετάσεις καθώς και ακαδημαϊκές, εκπαιδευτικές και επαγγελματικές απαιτήσεις για τις εξετάσεις πιστοποίησης «**Βασικές Αρχές Οργάνωσης & Διοίκησης Επιχειρήσεων**» της **PeopleCert**.

Πιο συγκεκριμένα οι απαιτήσεις είναι οι εξής:

<b>Ελάχιστα Ακαδημαϊκά Κριτήρια</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Απόφοιτοι Δευτεροβάθμιας Εκπαίδευσης (Λυκείου) και</li><li>• Ολοκλήρωση διαδρομών κατάρτισης, όπως αυτές προβλέπονται από την παρακολούθηση (εγκεκριμένου από αρμόδια κρατική αρχή) προγράμματος κατάρτισης συναφούς με το αντικείμενο της πιστοποίησης ή/και με αποδεδειγμένη επαγγελματική εμπειρία συναφούς με το αντικείμενο της πιστοποίησης (κατ' ελάχιστον 6 μηνών)</li></ul>
<b>Ηλικιακά κριτήρια</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Ηλικία 18 ετών και άνω<sup>1</sup></li></ul>

**Συνιστάται** οι υποψήφιοι προτού λάβουν μέρος στις εξετάσεις πιστοποίησης αυτού του επιπέδου, να κατέχουν τις βασικές και προχωρημένες γνώσεις που αναφέρονται στην αναλυτική εξεταστέα ύλη που ακολουθεί, καθώς και να έχουν παρακολουθήσει σχετικά προγράμματα κατάρτισης και εκπαίδευσης που συνδέονται με το αντικείμενο της πιστοποίησης.

Ενδεικτικές βασικές γνώσεις:

- Ελληνική και Αγγλική γλώσσα (ανάγνωση, γραφή)
- Βασικά Μαθηματικά (αριθμητική, άλγεβρα, γεωμετρία, μαθηματική ανάλυση)
- Βασικές γνώσεις χειρισμού Ηλεκτρονικών Υπολογιστών

<sup>1</sup> Σε περίπτωση ανηλικότητας θα πρέπει να προσκομίζεται συναίνεση εκείνου που ασκεί τη γονική μέριμνα.

### 3 Μαθησιακοί στόχοι

Δεδομένου ότι η πιστοποίηση αυτή είναι επαγγελματικού επιπέδου, οι υποψήφιοι θα έχουν αποκτήσει όλες τις σχετικές γνώσεις και θα κατανοούν τις δεξιότητες των τυπικών εργασιών, που αφορούν στην πιστοποίηση «**Βασικές Αρχές Οργάνωσης & Διοίκησης Επιχειρήσεων**».

Οι κάτοχοι της πιστοποίησης «**Βασικές Αρχές Οργάνωσης & Διοίκησης Επιχειρήσεων**» της **PeopleCert** θα είναι σε θέση να αποδείξουν τις γνώσεις τους, την κατανόηση και την αρμοδιότητα για την εκτέλεση διαφόρων εργασιών διοίκησης επιχειρήσεων και διαχείρισης έργων. Πιο συγκεκριμένα θα είναι σε θέση να:

- Γνωρίζουν την ορολογία που χρησιμοποιείται σε όλο το φάσμα της διοίκησης επιχειρήσεων
- Κατανοούν τα βασικά επίπεδα Διοίκησης και Οργάνωσης μιας επιχείρησης και να διακρίνουν τις λειτουργίες μιας επιχείρησης και των δεξιοτήτων που απαιτούνται σε καθεμία από αυτές.
- Κατανοούν τη δομή μιας επιχείρησης και της οργανωτικής δομής μέσω οργανογραμμάτων και ιεραρχίας.
- Κατέχουν γνώση και πρακτικές δεξιότητες στις εργασίες που αφορούν την εφαρμογή βασικών λειτουργιών, μεθόδων και αρχών διοίκησης επιχείρησης ως προς την δομή μιας επιχείρησης, την οργάνωση, τη διοίκηση, τον προγραμματισμό, τη διεύθυνση/ηγεσία, τον έλεγχο και τον προγραμματισμό έργων σε μια επιχείρηση μέσω των κατάλληλων εργαλείων πρακτικών αντίστοιχα.
- Εφαρμόζουν πρακτικές οργάνωση και στρατηγικού σχεδιασμού μιας επιχείρησης σε βραχυχρόνιο και μακροχρόνιο επίπεδο.
- Κατανοούν και διακρίνουν μεταξύ της Διοίκησης Ολικής Ποιότητας (ΔΟΠ) και άλλων μεθόδων οργάνωσης και διοίκησης επιχειρήσεων.
- Διαχειρίζονται έργα και κατανοούν τις παραμέτρους και τις βέλτιστες πρακτικές αυτών.
- Κατέχουν γνώση και πρακτικές δεξιότητες στις εργασίες που αφορούν τις αρχές Διοίκησης επιχειρήσεων και τις εφαρμόζουν σε συγκεκριμένες μελέτες περίπτωσης.

## 4 Εξέταση

Η εξέταση για την πιστοποίηση «**Βασικές Αρχές Οργάνωσης & Διοίκησης Επιχειρήσεων**» της **PeopleCert** έχει σχεδιαστεί, έτσι ώστε να επικυρώνει τις γνώσεις των υποψηφίων σε σχέση με τις βασικές αρχές διοίκησης επιχειρήσεων.

Η εξέταση εστιάζει στα πρώτα τέσσερα γνωστικά επίπεδα, που κατακτώνται κατά τη μαθησιακή διεργασία των υποψηφίων: **Απομνημόνευση, Κατανόηση, Εφαρμογή και Ανάλυση**.

### 4.1 Μέθοδος Αξιολόγησης

Η μεθοδολογία που ακολουθείται για την αξιολόγηση των μαθησιακών στόχων, λαμβάνει υπόψη το σύστημα ταξινόμιας / κατάταξης των μαθησιακών στόχων του **Bloom (Bloom's taxonomy<sup>2</sup>)**. Στην «Γνωστική διάσταση» της ταξινόμιας του Bloom, αναφέρεται η ιεραρχία μαθησιακών επιπέδων, που κυμαίνονται από το απλούστερο έως το πιο πολύπλοκο. Θεωρείται ότι για να φτάσει ο αξιολογούμενος στο πιο πολύπλοκο επίπεδο μάθησης, θα πρέπει να έχει κατακτήσει τα πιο απλά.

Από την εμφάνιση του συστήματος ταξινόμησης του **Bloom** το 1956 και με την αναθεώρησή του το 2001 από τους **Anderson** και **Krathwohl**, τα επίπεδα εκφράζονται συνοπτικά στο παρακάτω σχήμα με τη μορφή ρημάτων:



Σχήμα 1 Αναθεωρημένο μοντέλο ταξινόμιας του Bloom

Η μεθοδολογία της αξιολόγησης εστιάζει στις βασικές κατηγορίες Γνώση/Απομνημόνευση, Κατανόηση, Εφαρμογή και Ανάλυση.

1. Το πρώτο, απλούστερο επίπεδο είναι η **Απομνημόνευση (Remembering)**, μέσω της οποίας ο αξιολογούμενος είναι σε θέση να ανακαλεί υλικό και πληροφορίες, που έχει ήδη μάθει, από γεγονότα μέχρι θεωρίες. Το επίπεδο αυτό θεωρείται το χαμηλότερο μαθησιακό επίπεδο στον γνωστικό τομέα. Αυτοί οι μαθησιακοί στόχοι, μετατρέπονται σε στόχους αξιολόγησης και περιλαμβάνουν γνώση και ανάκληση σε:
  - Κοινές ή/και βασικές έννοιες, ορισμούς, ορολογία σε σχέση με τις βασικές λειτουργίες της διοίκησης επιχειρήσεων

---

<sup>2</sup> Benjamin Bloom, 1956: Η ταξινόμηση του Bloom είναι ένα σύνολο τριών ιεραρχικών μοντέλων που χρησιμοποιούνται για την ταξινόμηση διαφορετικών μαθησιακών στόχων, ανάλογα με την πολυπλοκότητα και την ειδικότητά τους. Αυτή η ταξινόμηση θεωρεί ότι η μάθηση πραγματοποιείται σε τρεις διαστάσεις: γνωστική, συναισθηματική και ψυχοκινητική, και ορίζει διαδοχικά γνωστικά επίπεδα, τα οποία κατακτά ο εκπαιδευόμενος σταδιακά.

Αναθεώρηση μοντέλου από τους Anderson και Krathwohl το 2001

- Διάφορων τύπων/μεθόδων που σχετίζονται με τις βασικές λειτουργίες διοίκησης επιχειρήσεων
  - Διαδικασίες, κανόνες και διεργασίες σε όλες τις λειτουργίες της διοίκησης
2. Η **Κατανόηση (Understanding)** είναι το χαμηλότερο επίπεδο αντίληψης και συνεπάγεται την ικανότητα κατανόησης της σημασίας της διδακτέας ύλης, συμπεριλαμβανομένου και κάποιου είδους ερμηνείας, μετάφρασης ή εκτίμησης κατά τη διάρκεια της διαδικασίας. Οι αντίστοιχοι στόχοι αξιολόγησης υπερβαίνουν την απλή ανάκληση πληροφοριών και μπορεί να περιλαμβάνουν:
- Κατανόηση γεγονότων, εννοιών και αρχών
  - Ερμηνεία υλικού (π.χ. διαγράμματα, γραφήματα, κείμενο)
  - Αιτιολόγηση μιας διαδικασίας, διεργασίας και μεθόδου αξιολόγησης
3. Η **Εφαρμογή (Applying)** αφορά στο επίπεδο γνώσης, όπου οι υποψήφιοι μπορούν να συνδυάζουν την απομνημόνευση και την κατανόηση ενός αντικειμένου ή θέματος και να είναι σε θέση να αντιληφθούν το αφηρημένο ή/και να δημιουργήσουν μία αφηρημένη έννοια (abstraction). Το επίπεδο αυτό, μπορεί να εξεταστεί, είτε μέσω πρακτικής είτε μέσω μελέτης περιπτώσεων (όπου εφαρμόζεται):
- Χρήση ιδεών, αρχών και θεωριών σε νέες, ιδιαίτερες και συγκεκριμένες καταστάσεις
  - Δυνατότητα επιλογής της κατάλληλης διαδικασίας, εφαρμογή αρχών και χρήση ειδικών προσεγγίσεων ή προσδιορισμό των διαθέσιμων επιλογών σε μια δεδομένη κατάσταση
  - Εφαρμογή του υλικού εκμάθησης και εκπαίδευσης σε μια νέα κατάσταση
  - Εφαρμογή κανόνων, μεθόδων, εννοιών, αρχών, νόμων και θεωριών

Τα μαθησιακά αποτελέσματα σε αυτήν την κατηγορία απαιτούν ένα υψηλότερο επίπεδο κατανόησης και αντίληψης που είναι πέραν του προηγούμενου επιπέδου κατανόησης.

4. Η **Ανάλυση (Analysing)** είναι το επίπεδο μάθησης, το οποίο υπερβαίνει την απλή εφαρμογή, αφού απαιτείται από τους υποψήφιους να μπορούν να διασπούν τις πληροφορίες σε βασικότερα στοιχεία και να καταλαβαίνουν την οργανωτική δομή της πληροφορίας, κάνοντας τις αντίστοιχες αναγωγές. Οι αντίστοιχοι στόχοι αξιολόγησης, υπερβαίνουν την απομνημόνευση, την κατανόηση και την εφαρμογή και μπορεί να περιλαμβάνουν:
- Αναγνώριση μοτίβων που χρησιμοποιούνται για την ανάλυση ενός προβλήματος
  - Ανάπτυξη διαφορετικών συμπερασμάτων για αναγνώριση/εντοπισμό κινήτρων ή αιτίων
  - Εξαγωγή συμπερασμάτων
  - Εύρεση στοιχείων για την υποστήριξη γενικεύσεων
  - Αναγνώριση/Προσδιορισμό τμημάτων, ανάλυση των σχέσεων μεταξύ των τμημάτων και αναγνώριση των οργανωτικών αρχών που εμπλέκονται.

Η αξιολόγηση ενσωματώνει τα παραπάνω μαθησιακά αποτελέσματα μάθησης, καθώς χρησιμοποιεί αντίστοιχους στόχους της αξιολόγησης που ανταποκρίνονται στις παραπάνω γνωστικές κατηγορίες.

## 4.2 Μορφή Εξέτασης

Η μορφή της εξέτασης πιστοποίησης παρουσιάζεται στον παρακάτω πίνακα:

<b>Μέθοδος</b>	<b>Μέσω Η/Υ (Web-based)</b>
<b>Τύπος Τεστ</b>	<b>1 τεστ σε δύο (2) διακριτά μέρη – Μέρος Α και Μέρος Β</b> <b>Σύνολο 120 ερωτήσεις Πολλαπλής Επιλογής (Multiple Choice)</b> 120 συνολικά βαθμοί. Μία δυνατή απάντηση από 2 - 4 πιθανές απαντήσεις. Σε κάποιες ερωτήσεις μπορεί να περιλαμβάνεται μια μικρή περιγραφή μιας κατάστασης/μελέτη περίπτωσης. Κάθε ερώτηση λαμβάνει ένα (1) βαθμό.
<b>Διάρκεια</b>	<b>120 λεπτά</b>
<b>Βάση Επιτυχίας</b>	<b>Τουλάχιστον 60% στο σύνολο του τεστ (72/120 βαθμοί) και</b> <b>Τουλάχιστον 55% ανά Μέρος Α και Μέρος Β</b>
<b>Επιτήρηση</b>	<b>Ναι</b> Φυσική επιτήρηση ή μέσω Web Proctoring (τηλε-επιτήρηση)
<b>Χρήση Βιβλίων ή άλλου Υλικού</b>	<b>Όχι</b> Δεν επιτρέπεται η χρήση βιβλίων ή άλλου υλικού κατά τη διάρκεια της εξέτασης. Επιτρέπεται η χρήση Απλής Αριθμομηχανής με δυνατότητα εκθέτη (Calculator) εφόσον απαιτείται.
<b>Προαπαιτούμενα</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Ακαδημαϊκά κριτήρια/ Προϋποθέσεις</li><li>• Ηλικιακά κριτήρια</li></ul> <i>όπως περιγράφονται στην ενότητα 4.1 του παρόντος εγγράφου</i>
<b>Διάκριση</b>	<b>ΔΕΝ υφίσταται</b>

### 4.3 Η Εξεταστέα Ύλη Αναλυτικά

Η εξεταστέα ύλη περιλαμβάνει τις κυριότερες ενότητες που αφορούν σε σημαντικά θέματα, ομαδοποιημένα ανά κατηγορία, βάσει των γνώσεων και πρακτικών εφαρμογών τους.

Οι λεπτομέρειες επί των στόχων και των γνωστικών αντικειμένων ανά θεματική κατηγορία, παρουσιάζονται στον παρακάτω συγκεντρωτικό πίνακα της εξεταστέας ύλης:

Βασικές Αρχές Οργάνωσης & Διοίκησης Επιχειρήσεων			
Κατηγορία	Γνωστική Περιοχή	Αναφ	Γνωστικό Αντικείμενο /Αντικείμενο Εργασίας
<b>ΜΕΡΟΣ Α</b>			
1. Εισαγωγή στη Διοίκηση & Γενικές Γνώσεις	1.1 Οριζόντιες δεξιότητες	1.1.1	Βασικές αρχές υγιεινής και ασφάλειας στον χώρο εργασίας.
		1.1.2	Κανόνες επαγγελματικής δεοντολογίας και συμπεριφοράς.
		1.1.3	Βασικές αρχές εργατικού δικαίου, όπως: εργασιακά δικαιώματα, εργατικά ατυχήματα, σχέσεις εργασίας, κύρια χαρακτηριστικά.
		1.1.4	Βασικές αρχές χρήσης ηλεκτρονικών υπολογιστών, όπως: υπηρεσίες Διαδικτύου, εφαρμογές γραφείου και πληροφοριακά συστήματα.
		1.1.5	Βασικές αρχές αναζήτησης εργασίας, όπως: δημιουργία βιογραφικού, χρήση υπηρεσιών αναζήτησης εργασίας και βέλτιστες πρακτικές συνεντεύξεων.
		1.1.6	Βασικές αρχές λειτουργίας επιχειρήσεων, όπως: αρχές και μέθοδοι σύγχρονης λειτουργίας των επιχειρήσεων, διοικητικά μοντέλα, συμμετοχή εργαζομένων στις δραστηριότητες και την αναδιάρθρωση.
		1.1.7	Ενημέρωση για την εφαρμογή της αρχής της μη διάκρισης, όπως: προστατευόμενα χαρακτηριστικά, ανθρώπινα δικαιώματα και νομοθεσία της Ε.Ε. για τις διακρίσεις και την αρχή μη διάκρισης.
	1.2 Εισαγωγή στη Διοίκηση: Βασικές Έννοιες και Ορισμοί	1.2.1	Ορισμός της Διοίκησης.
		1.2.2	Κατανόηση των όρων που σχετίζονται με τη διοίκηση επιχειρήσεων, όπως: παραγωγικότητα, έργο, ρόλος, εξουσία, υπευθυνότητα, προγραμματισμός, οργάνωση, έλεγχος, συντονισμός.
		1.2.3	Γνώση βασικών εννοιών της διοίκησης, όπως: στρατηγική, λειτουργική

## Βασικές Αρχές Οργάνωσης & Διοίκησης Επιχειρήσεων

Κατηγορία	Γνωστική Περιοχή	Αναφ	Γνωστικό Αντικείμενο /Αντικείμενο Εργασίας
		1.2.4	Κατανόηση των βασικών λειτουργιών της διοίκησης, όπως: προγραμματισμός, οργάνωση, λήψη αποφάσεων, διεύθυνση/ηγεσία, έλεγχος.
	<b>1.3 Επίπεδα Διοίκησης και Ανθρώπινο Δυναμικό</b>	1.3.1	Γνώση των βασικών επιπέδων διοίκησης, συμπεριλαμβανομένων και των: ανώτατο, μεσαίο επίπεδο, πρώτη γραμμή
		1.3.2	Κατανόηση των ρόλων των μάντζερ, όπως: διαπροσωπικοί, πληροφοριακοί, αποφασιστικοί (λήψη αποφάσεων)
		1.3.3	Κατανόηση των διοικητικών δεξιοτήτων που απαιτούνται στη διοίκηση επιχειρήσεων, όπως: τεχνικές, ανθρώπινες, διανοητικές
<b>2. Η Επιχείρηση</b>	<b>2.1 Βασικές Έννοιες και Ορισμοί</b>	2.1.1	Ορισμός της Επιχείρησης.
		2.1.2	Κατανόηση των όρων που σχετίζονται με μια επιχείρηση, όπως: οργανόγραμμα, προϋπολογισμός (budget), business plan, τμήματα, δομή, ιεραρχία, θέση εργασίας.
		2.1.3	Κατανόηση των όρων διοίκηση ανθρώπινου δυναμικού (HRM), περιγραφή εργασίας (job description), αρμοδιοτήτων/ευθυνών (job responsibilities), γραμμή αναφοράς (reporting).
		2.1.4	Κατανόηση των διάφορων ειδών επιχειρήσεων και της διάκρισής τους ανάλογα με: το μέγεθος (μικρές, μεσαίες, μεγάλες), τη διοικητική δομή (προσωπικές, κεφαλαιουχικές, συνασπισμοί), τον κλάδο (εμπόριο, υπηρεσιών, μεταποίησης).
		2.1.5	Κατανόηση του περιβάλλοντος μιας επιχείρησης και διάκριση μεταξύ του εσωτερικού και του εξωτερικού περιβάλλοντος της.
		2.1.6	Κατανόηση των επιδιώξεων μιας επιχείρησης όπως: αποτελεσματικότητα, αποδοτικότητα, παραγωγικότητα, ανταγωνιστικότητα.
	<b>2.2 Οργάνωση της Επιχείρησης και Ανθρώπινο Δυναμικό</b>	2.2.1	Γνώση της έννοιας και της χρησιμότητας του οργανογράμματος σε μια επιχείρηση.
		2.2.2	Επεξήγηση ιεραρχίας μέσω ενός οργανογράμματος και δημιουργία απλού οργανογράμματος.

## Βασικές Αρχές Οργάνωσης & Διοίκησης Επιχειρήσεων

Κατηγορία	Γνωστική Περιοχή	Αναφ	Γνωστικό Αντικείμενο /Αντικείμενο Εργασίας
		2.2.3	Κατανόηση της οργάνωσης και διοίκησης μιας επιχείρησης (management) και των λειτουργιών της.
		2.2.4	Κατανόηση των επιχειρησιακών λειτουργιών μιας επιχείρησης, όπως: παραγωγή και οργάνωση λειτουργιών, χρηματοοικονομική και λογιστήριο, μάρκετινγκ και πωλήσεις, ανθρώπινο δυναμικό, συστήματα πληροφορικής και ασφάλεια.
		2.2.5	Επεξήγηση του ρόλου των επιχειρησιακών λειτουργιών μιας επιχείρησης και παραδείγματα εργασιών τους: παραγωγή και οργάνωση λειτουργιών, χρηματοοικονομική και λογιστήριο, μάρκετινγκ και πωλήσεις, ανθρώπινο δυναμικό, συστήματα πληροφορικής και ασφάλεια.
	<b>2.3. Βασικές Θέσεις εργασίας σε μια Επιχείρηση</b>	2.3.1	Γνώση βασικών δεξιοτήτων που απαιτούνται για όλες τις θέσεις εργασίας, όπως: βασικές δεξιότητες χρήση Η/Υ, οριζόντιες γνώσεις υγιεινής και ασφάλειας, κανόνες επαγγελματικής συμπεριφοράς και επικοινωνίας, κατανόηση υποχρεώσεων ως προς την επιχείρηση και ανταμοιβών από την επιχείρηση.
		2.3.2	Γνώση βασικών δεξιοτήτων που απαιτούνται για τυπικές θέσεις εργασίας σε διάφορους κλάδους, όπως για τον: υπάλληλο οικονομικών υπηρεσιών, υπάλληλο γραφείου/διοικητικής υποστήριξης, πωλητή λιανικής, εξωτερικό πωλητή, στέλεχος διαχείρισης αποθήκης, διαχειριστής δικτύων, προγραμματιστής, υπάλληλος τηλεφωνικού κέντρου.
<b>3. Προγραμματισμός / Σχεδιασμός σε μια Επιχείρηση (Planning)</b>	<b>3.1 Βασικές Έννοιες και Ορισμοί</b>	3.1.1	Ορισμός του προγραμματισμού, σχεδιασμού μιας επιχείρησης.

## Βασικές Αρχές Οργάνωσης & Διοίκησης Επιχειρήσεων

Κατηγορία	Γνωστική Περιοχή	Αναφ	Γνωστικό Αντικείμενο /Αντικείμενο Εργασίας
		3.1.2	Ορισμός των συστατικών στοιχείων που σχετίζονται με το προγραμματισμό/σχεδιασμό μιας επιχείρησης όπως: αντικειμενικοί σκοποί, στόχοι, πολιτική, αποστολή και σχέδια δράσης, στρατηγικά προγράμματα, λειτουργικά προγράμματα, μακροχρόνια και βραχυχρόνια προγράμματα, προσαρμοσμένα και μη-προσαρμοσμένα προγράμματα.
		3.1.3	Κατανόηση των συστατικών στοιχείων του προγραμματισμού και της συσχέτισής τους: αντικειμενικοί σκοποί, στόχοι, πολιτική, αποστολή και σχέδια δράσης.
		3.1.4	Κατανόηση της διαδικασίας του στρατηγικού σχεδιασμού μιας επιχείρησης και των βημάτων που απαιτούνται: ανάλυση δυνατοτήτων επιχείρησης σε σχέση με το περιβάλλον, καθορισμός αντικειμενικών σκοπών και στόχων, λήψη αποφάσεων, διαμόρφωση λειτουργικών προγραμμάτων, εφαρμογή προγραμμάτων δράσης, αξιολόγηση προγραμμάτων.
	<b>3.2 Βασικές Αρχές Προγραμματισμού / Σχεδιασμού μιας Επιχείρησης</b>	3.2.1	Κατανόηση των συνήθων τύπων σχεδίων και προγραμμάτων που χρησιμοποιούνται σε μια επιχείρηση: χρόνος, εύρος, συχνότητα.
		3.2.2	Κατανόηση των βασικών αρχών προγραμματισμού: αρχή της (α) χρονικής δέσμευσης, (β) δέσμευσης, (γ) ελαστικότητας ή ευκαμψίας.
		3.2.3	Κατανόηση της ανάλυσης και αξιολόγησης περιβάλλοντος επιχείρησης (SWOT Analysis) και των συστατικών της: Πλεονεκτήματα (Strengths), Αδυναμίες (Weaknesses), Ευκαιρίες (Opportunities), Απειλές (Threats) .
		3.2.4	Δημιουργία απλής ανάλυσης και αξιολόγησης περιβάλλοντος επιχείρησης (SWOT Analysis) για μια συγκεκριμένη μελέτη περίπτωσης.
		3.2.5	Κατανόηση των διάφορων επιχειρηματικών στρατηγικών, όπως ανάπτυξης, σταθερότητας, αναστροφής και διάκριση μεταξύ τους.

## Βασικές Αρχές Οργάνωσης & Διοίκησης Επιχειρήσεων

Κατηγορία	Γνωστική Περιοχή	Αναφ	Γνωστικό Αντικείμενο /Αντικείμενο Εργασίας
		3.2.6	Κατανόηση του Μοντέλου του Porter για τις δυνάμεις που επηρεάζουν τον ανταγωνισμό του κλάδου μιας επιχείρησης.
		3.2.7	Εφαρμογή του μοντέλου του Porter των 5 δυνάμεων σε συγκεκριμένη μελέτη περίπτωσης.
		3.2.8	Κατανόηση της χρήσης και της χρησιμότητας ενός επιχειρηματικού σχεδίου (Business Plan).
		3.2.9	Κατανόηση, ερμηνεία βασικών στοιχείων ενός επιχειρηματικού σχεδίου (Business Plan) και δημιουργία απλών υπολογισμών με βάση αυτό.
		3.2.10	Κατανόηση της σημασίας σύγχρονων συστατικών στρατηγικής (όπως καινοτομία, ψηφιακός μετασχηματισμός) στο στρατηγικό προγραμματισμό και ανταγωνιστικότητα μιας επιχείρησης
<b>4. Οργάνωση (Organization)</b>	<b>4.1 Βασικές Έννοιες και Ορισμοί</b>	4.1.1	Ορισμός της οργάνωσης σε μια επιχείρηση.
		4.1.2	Κατανόηση των όρων που σχετίζονται με την οργάνωση μιας επιχείρησης, όπως: οργανωτική δομή, ιεραρχική πυραμίδα, ανώτατη διοίκηση, διοικητικό συμβούλιο (Δ.Σ.), επιτελικά στελέχη/τμηματάρχες, πεδίο ελέγχου, έκταση διοίκησης, περιγραφή καθηκόντων.
		4.1.3	Κατανόηση των διάφορων ειδών επιχειρήσεων και της αντίστοιχης τυπικής οργάνωσής του με αντίστοιχα παραδείγματα οργανογραμμάτων.
		4.1.4	Γνώση των διευθυντών που απαρτίζουν την Ανώτατη διοίκηση: Διοικητικό Συμβούλιο (πρόεδρος, αντιπρόεδρος, μέλη), Διευθύνων Σύμβουλος (CEO) και των κυρίων αρμοδιοτήτων τους
		4.1.5	Γνώση των διευθυντών που απαρτίζουν την Ανώτερη διοίκηση μιας τυπικής επιχείρησης, όπως: Οικονομικός Διευθυντής, Διευθυντής Παραγωγής, Διευθυντής Πωλήσεων, Διευθυντής Δημοσίων Σχέσεων, Διευθυντής Εφοδιασμού, Διευθυντής Ανθρώπινων Πόρων, καθώς και των κυρίων αρμοδιοτήτων τους
	<b>4.2 Οργανωτικές Δομές</b>	4.2.1	Κατανόηση του σχεδιασμού εργασιών.

## Βασικές Αρχές Οργάνωσης & Διοίκησης Επιχειρήσεων

Κατηγορία	Γνωστική Περιοχή	Αναφ	Γνωστικό Αντικείμενο /Αντικείμενο Εργασίας
		4.2.2	Κατανόηση των τύπων οργανωτικών δομών, όπως: κατά λειτουργία, κατά τμήμα, μήτρα/πλέγμα, των πλεονεκτημάτων και μειονεκτημάτων του κάθε τύπου καθώς και αναγνώριση/διάκριση τους.
		4.2.3	Γνώση των κύριων χαρακτηριστικών της οργάνωσης μιας επιχείρησης: ολοκλήρωση, ιεραρχία και εξουσία, ισοτιμία εξουσίας και ευθύνης.
		4.2.4	Κατανόηση των διαφορετικών μορφών εξουσίας σε μια επιχείρηση και αναγνώριση αυτών βάση μελέτης περίπτωσης, καθώς και των εννοιών συγκέντρωση και αποκέντρωση εξουσίας.
	<b>4.3 Συντονισμός Οργάνωσης και Οργανωσιακής &amp; Επιχειρηματικής Κουλτούρα</b>	4.3.1	Κατανόηση της έννοιας του συντονισμού και της ολοκλήρωσης της οργάνωσης μιας επιχείρησης.
		4.3.2	Ορισμός της οργανωσιακής και επιχειρηματικής κουλτούρας.
		4.3.3	Κατανόηση της χρησιμότητάς της οργανωσιακής και επιχειρηματικής κουλτούρας καθώς και των επιπτώσεων αυτής σε περίπτωση αλλαγών σε μια επιχείρηση.
<b>5. Διεύθυνση / Ηγεσία (Leadership)</b>	<b>5.1 Βασικές Έννοιες και Ορισμοί</b>	5.1.1	Ορισμός της Διεύθυνσης και της Ηγεσίας
		5.1.2	Κατανόηση των όρων που σχετίζονται με την διεύθυνση και ηγεσία μιας επιχείρησης, όπως: ηγέτης, στρατολόγηση, επιλογή, αξιολόγηση, παρακίνηση, κινητροδότηση, υποκίνηση, επιχειρηματικές αποφάσεις, δένδρα αποφάσεων, εξουσιοδότησης.
		5.1.3	Κατανόηση της σημασίας της διοίκησης και διαχείρισης ανθρώπινων πόρων ως προς τη(ν): στρατολόγηση και επιλογή, εκπαίδευση και ανάπτυξη, αμοιβή και αξιολόγηση
		5.1.4	Αξιολόγηση παραδειγμάτων διαχείρισης ανθρώπινων πόρων βάση συγκεκριμένης μελέτης περίπτωσης.
	<b>5.2 Ηγεσία</b>	5.2.1	Διάκριση μεταξύ τυπικού προϊσταμένου και προϊσταμένου ηγέτη.

## Βασικές Αρχές Οργάνωσης & Διοίκησης Επιχειρήσεων

Κατηγορία	Γνωστική Περιοχή	Αναφ	Γνωστικό Αντικείμενο /Αντικείμενο Εργασίας
		5.2.2	Γνώση βασικών κατηγοριών ηγετικών τύπων, όπως: αυτοκρατορικής ή εξουσιαστικής, γραφειοκρατικής, δημοκρατικής ή συμμετοχικής, χαλαρός
		5.2.3	Γνώση τυπικών προσόντων ηγετικών στελεχών ως προς τις γνώσεις (μάντζμεντ, λογιστικών, χρηματοοικονομικών, ανάλυση δεδομένων, περιβάλλον/αγορά της επιχείρησης) και τις ικανότητες τους (διανοητικές, ανθρώπινες, τεχνικές).
		5.2.4	Κατανόηση της τεχνικής του Διευθυντικού Πλέγματος ή της Διοικητικής Σχάρας για την διάκριση ηγετών.
		5.2.5	Γνώση μεθόδων/θεωριών παρακίνησης, υποκίνησης και κινητροποίησης των στελεχών μιας επιχείρησης, όπως: Θεωρία ιεράρχησης αναγκών του Maslow, Η θεωρία των δύο Παραγόντων: Υγιεινής και Ασφάλειας του Herzberg.
	<b>5.3. Λήψη Επιχειρηματικών Αποφάσεων</b>	5.3.1	Γνώση των βασικών μεθόδων εξουσιοδότησης: γραμμική, λειτουργική, γραμμική/επιτελική και μέθοδος των επιτροπών ή συμβουλίων καθώς και των πλεονεκτημάτων και μειονεκτημάτων τους.
		5.3.2	Κατανόηση των διάφορων τύπων αποφάσεων και των τρόπων επίλυσης προβλημάτων.
		5.3.3	Κατανόηση των βασικών βημάτων στη λήψη αποφάσεων: εντοπισμός προβλήματος/ευκαιρίας, ανάπτυξη εναλλακτικών, ανάλυση εναλλακτικών, αξιολόγηση εναλλακτικών και επιλογή βέλτιστης, υλοποίηση απόφασης
		5.3.4	Κατανόηση των μοντέλων και συλλήψεων αποφάσεων σε μία επιχείρηση.
		5.3.5	Γνώση των μεθόδων λήψης ομαδικών αποφάσεων όπως: Τεχνική ονομαστικής ομάδας, Τεχνική των Δελφών, Μοντέλο Vroom-Yetton & Jargo
		5.3.6	Γνώση των τεχνικών και των εργαλείων που χρησιμοποιούνται για τη λήψη αποφάσεων.
		5.3.7	Κατανόηση της χρήσης δένδρων αποφάσεων (decision trees) σε μία επιχείρηση.

## Βασικές Αρχές Οργάνωσης & Διοίκησης Επιχειρήσεων

Κατηγορία	Γνωστική Περιοχή	Αναφ	Γνωστικό Αντικείμενο /Αντικείμενο Εργασίας	
		5.3.8	Δημιουργία/Χρήση απλού δέντρου απόφασης.	
<b>6. Έλεγχος (Control)</b>	<b>6.1 Βασικές Έννοιες και Ορισμοί</b>	6.1.1	Ορισμός της έννοιας του ελέγχου, διοικητικού ελέγχου.	
		6.1.2	Κατανόηση των όρων που σχετίζονται με τον έλεγχο μιας επιχείρησης, όπως: μέτρηση, σύγκριση, διόρθωση, κανονιστικός έλεγχος, δημιουργικός έλεγχος, κυρωτικός έλεγχος, πρότυπα, επιτυχίες, αποκλίσεις.	
		6.1.3	Αναγνώριση κατηγοριών ελέγχου ανάλογα με το φορέα διενέργειας του (εσωτερικός, εξωτερικός), το εύρος εργασιών (γενικός, ειδικός), το χρόνο διάρκειας (μόνιμος, περιστασιακός), το χρόνο έναρξης (προγενέστερος, προληπτικός, αντιδραστικός, κατασταλτικός, μεταδραστικός), βαθμό αυτοματισμού του (κυβερνητικός, μη-κυβερνητικός) και παραδείγματα αυτών.	
		<b>6.2 Αποτελεσματικά Συστήματα Ελέγχου</b>	6.1.4	Κατανόηση των βασικών αντικειμένων ενός επιχειρησιακού ελέγχου: διαδικασία, τύποι και περιοχές.
	6.2.1		Κατανόηση των βασικών αρχών ενός αποτελεσματικού ελέγχου.	
	6.2.2		Κατανόηση του κύκλου διαδικασίας ελέγχου: καθορισμός προτύπων (standards), αξιολόγηση και μέτρηση, σύγκριση αποτελεσμάτων με τα πρότυπα, ανάλυση αποκλίσεων, ενίσχυση επιτυχιών ή διόρθωση παρεκκλίσεων.	
	6.2.3		Γνώση των βασικών τεχνικών ελέγχου όπως: προϋπολογισμού, χρηματοοικονομικοί δείκτες, στατιστικές αναλύσεις, ειδικές εκθέσεις, ανάλυση νεκρού σημείου, επιχειρησιακός έλεγχος, παρατήρηση και παραδειγμάτων αυτών καθώς και της χρήσης διαχείρισης έργου (project management).	
	6.2.4		Κατανόηση της ελεγκτικής βάση της κάρτας ισόρροπων επιδόσεων και της εταιρικής διακυβέρνησης.	
	6.2.5		Κατανόηση της διοίκησης παραγωγικών λειτουργιών.	

## Βασικές Αρχές Οργάνωσης & Διοίκησης Επιχειρήσεων

Κατηγορία	Γνωστική Περιοχή	Αναφ	Γνωστικό Αντικείμενο /Αντικείμενο Εργασίας
	<b>6.3 Τεχνικές Ελέγχου</b>	6.3.1	Κατανόηση της χρήσης προϋπολογισμών ως τεχνική ελέγχου και χρήση απλού προϋπολογισμού βάση συγκεκριμένης μελέτης περίπτωσης.
		6.3.2	Κατανόηση της χρήσης στατιστικών αναλύσεων ως τεχνική ελέγχου και χρήση απλής στατιστικής ανάλυσης βάση συγκεκριμένης μελέτης περίπτωσης.
		6.3.3	Κατανόηση της χρήσης χρηματοοικονομικών δεικτών ως τεχνική ελέγχου και χρήση απλών δεικτών βάση συγκεκριμένης μελέτης περίπτωσης.
		6.3.4	Κατανόηση της χρήσης ειδικών εκθέσεων ως τεχνική ελέγχου και χρήση ειδικών βάση συγκεκριμένης μελέτης περίπτωσης.
		6.3.5	Κατανόηση της χρήσης ανάλυσης νεκρού σημείου ως τεχνική ελέγχου και χρήση αυτής βάση συγκεκριμένης μελέτης περίπτωσης.
		6.3.6	Κατανόηση της χρήσης επιχειρησιακού ελέγχου ως τεχνική ελέγχου και χρήση αυτού βάση συγκεκριμένης μελέτης περίπτωσης.
	<b>6.4 Διοίκηση Ολικής Ποιότητας – ΔΟΠ (Total Quality Management – TQM</b>	6.4.1	Ορισμός της έννοιας Διοίκηση Ολικής Ποιότητας (total quality management)
		6.4.2	Ορισμός βασικών εννοιών που σχετίζονται με τη διοίκηση ολικής ποιότητας, όπως: ποιότητα, σύστημα ποιότητας, διεργασία, διαδικασία, προϊόν, ενδιαφερόμενα μέρη, συνεχής βελτίωση.
		6.4.3	Κατανόηση των βασικών αρχών της ΔΟΠ: εστίαση στον πελάτη, συνεχής βελτίωση των διεργασιών, ενεργή συμμετοχή του συνόλου του προσωπικού μιας επιχείρησης.
		6.4.4	Σύγκριση της διοίκησης ολικής ποιότητας με άλλα οργανωτικά συστήματα όπως Διοίκηση Βάσει Στόχων (Management By Objectives), Στρατηγικό Management των Βασικών Δεξιοτήτων (Core Competences).

## Βασικές Αρχές Οργάνωσης & Διοίκησης Επιχειρήσεων

Κατηγορία	Γνωστική Περιοχή	Αναφ	Γνωστικό Αντικείμενο /Αντικείμενο Εργασίας
		6.4.5	Η ΔΟΠ ως Σύστημα Διοίκησης και διάκριση καινοτομιών στην επιχείρηση λόγω χρήσης ΔΟΠ όπως: ρόλος διοίκησης, συντονισμός και ολοκλήρωση λειτουργιών
		6.4.6	Εφαρμογή του ΔΟΠ σε μια επιχείρηση βάση συγκεκριμένης μελέτης περίπτωσης.
		6.4.7	Κατανόηση του κύκλου PDCA, Σχεδιασμός (Plan), Πράξη (Do), Έλεγχος (Check), Δράση (Act), και της εφαρμογής του στη ΔΟΠ.
		6.4.8	Κατανόηση βασικών προτύπων ποιότητας ISO όπως ISO 9000, ISO 20000.
		6.4.9	Γνώση των βασικών εργαλείων ΔΟΠ (Pareto Chart, Cause and Effect – Ishikawa Diagram, Control Chart, Histogram, Scatter Diagram, Flow Chart, Check Sheet) και αναγνώριση παραδειγμάτων αυτών.
<b>ΜΕΡΟΣ Β</b>			
<b>7. Διαχείριση Έργων (Project Management)</b>	<b>7.1 Βασικές Έννοιες και Ορισμοί</b>	7.1.1	Ορισμός της έννοιας διαχείριση έργων (project management)
		7.1.2	Ορισμός βασικών εννοιών που σχετίζονται με τη διαχείριση έργων, όπως: έργο (project), πόροι (resources), προϋπολογισμός (budget), εργασίες (tasks), εργασίες σύνοψης (summary tasks), διάρκεια (duration), περιορισμός (constraint), προθεσμία (deadline), προσπάθεια (effort), ορόσημο (milestone), χρόνος προήγησης (lead time), χρόνος καθυστέρησης (lag time), κρίσιμη διαδρομή (critical path), αλληλεξαρτήσεις (dependencies).
		7.1.3	Αναγνώριση των κυρίων στοιχείων διαχείρισης ενός έργου, όπως: σχεδιασμός του έργου, διαχείριση/επιοπτεία, χρονοδιαγράμματος, επικοινωνία πληροφοριών έργου
		7.1.4	Κατανόηση των εργαλείων και των λειτουργιών μιας εφαρμογής διαχείρισης έργων, όπως: διάγραμμα Gantt, διάγραμμα δικτύου, δομή ανάλυσης εργασίας (work breakdown structure).

## Βασικές Αρχές Οργάνωσης & Διοίκησης Επιχειρήσεων

Κατηγορία	Γνωστική Περιοχή	Αναφ	Γνωστικό Αντικείμενο /Αντικείμενο Εργασίας
		7.1.5	Αναγνώριση ότι η διαχείριση έργων συμπεριλαμβάνει την εξισορρόπηση εργασίας, χρόνου, πόρων και κόστους.
		7.1.6	Χρήση και κατανόηση απλού πλάνου έργου από Microsoft Project.
	<b>7.2 Βέλτιστες Πρακτικές Διαχείρισης Έργων</b>	7.2.1	Γνώση διεθνών πρακτικών διαχείρισης έργων όπως: Project Management Institute (PMI), PRINCE2®, Agile, Scrum, Kanban, Critical path Method (CPM), Lean, Six Sigma, Waterfall και διάκριση μεταξύ τους.
		7.2.2	Κατανόηση ότι κάθε έργο πρέπει να παραδίδεται επί του προϋπολογισμού, του χρονοδιαγράμματος και των προδιαγραφών (on budget, on timeline, on specs).
		7.2.3	Κατανόηση των βασικών αρχών του PMI.
		7.2.4	Κατανόηση των βασικών αρχών του PRINCE2® .
		7.2.5	Κατανόηση των βασικών αρχών και διάκριση μεταξύ των Lean & Six Sigma.
		7.2.6	Κατανόηση των βασικών αρχών και διάκριση μεταξύ των Agile, Scrum, Kanban
		7.2.7	Κατανόηση των βασικών αρχών του Critical path Method (CPM)
		7.2.8	Κατανόηση των βασικών αρχών του Waterfall και διάκριση μεταξύ αυτού και των Agile μεθοδολογιών.
		7.2.9	Γνώση των πλεονεκτημάτων και των μειονεκτημάτων χρήσης των διεθνών πρακτικών.
	<b>7.3 PRINCE2® σε Βασικό επίπεδο (Foundation)</b>	7.3.1	Κατανόηση των βασικών όρων που σχετίζονται με έργα κατά PRINCE2
		7.3.2	Κατανόηση του πως οι βασικές αρχές του PRINCE2 στηρίζουν τη μέθοδο PRINCE2
		7.3.3	Κατανόηση του τρόπου με τον οποίο εφαρμόζονται τα θέματα PRINCE2 (themes) σε όλο το έργο
		7.3.4	Κατανόηση των διεργασιών (process) του PRINCE2 και πως αυτές διενεργούνται/εφαρμόζονται σε όλο το έργο

#### 4.4 Προδιαγραφές Εξέτασης

Η εξέταση αποτελείται από ένα ενιαίο τεστ σετ, που αποτελείται από **επτά (7) ενότητες**, σχετικές με την Εξεταστέα ύλη, με την παρακάτω δομή:

Κατηγορία	Περιγραφή (Κατηγορία Εξ. Ύλης)	Τεστ (%)	Πλήθος Ερωτήσεων
<b>ΜΕΡΟΣ Α</b>			
1	Εισαγωγή στη Διοίκηση & Γενικές Γνώσεις	5.00%	6
2	Η Επιχείρηση	5.00%	6
3	Προγραμματισμός / Σχεδιασμός σε μια Επιχείρηση (Planning)	10.00%	12
4	Οργάνωση (Organization)	10.00%	12
5	Διεύθυνση / Ηγεσία (Leadership)	10.00%	12
6	Έλεγχος (Control)	10.00%	12
<b>ΜΕΡΟΣ Β</b>			
7	Διαχείριση Έργων (Project Management)	50.00%	60
	<b>Σύνολο (120 ερωτήσεις - 120 βαθμοί)</b>	<b>100,00%</b>	<b>120</b>

Οι ερωτήσεις προέρχονται από μια βάση ερωτήσεων (Question Test Base - QTB) που ενημερώνεται τακτικά βάσει των προδιαγραφών εξέτασης που περιγράφεται παρακάτω.

Οι ερωτήσεις χρησιμοποιούνται εναλλακτικά μεταξύ διάφορων τεστ σετ. Όλα τα τεστ σετ που παράγονται έχουν τον ίδιο βαθμό δυσκολίας. Δεν ανατίθεται ποτέ το ίδιο τεστ σετ σ' έναν υποψήφιο στην περίπτωση πολλαπλών προσπαθειών στην ίδια ενότητα πιστοποίησης.

Η κατανομή των ερωτήσεων του τεστ επί του συνόλου των 120 ερωτήσεων γίνεται τυχαία με βάση την ποσόστωση ανά κατηγορία της εξεταστέας ύλης, όπως περιγράφεται στον παραπάνω πίνακα, αλλά με σαφή κατανομή σε μέρος Α και μέρος Β.

Οι ερωτήσεις ανάλογα με το βαθμό δυσκολίας τους έχουν διακριθεί σε: χαμηλής, μέτριας και υψηλής δυσκολίας. Η κατανομή των ερωτήσεων του τεστ επί του συνόλου των 120 ερωτήσεων ανά κατηγορία δυσκολίας είναι: **25% χαμηλής δυσκολίας, 50% μέτριας δυσκολίας και 25% υψηλής δυσκολίας.**

## Παράρτημα 1 Ενδεικτική Βιβλιογραφία

1. AXELOS, Managing successful projects with PRINCE2®, Athens: PeopleCert, 2022. (ISBN: 978-9925-600-03-8)
2. Daft, R. & Benson, A. Μάνατζμεντ (επιμ. Ε. Αδαμίδης). Αθήνα: Κλειδάριθμος, 2016.
3. Drucker, P. Management: Tasks, Responsibilities, Practices. London: Butterworth-Heinemann, 1991.
4. International Standard ISO/IEC 25010. Systems and Software Engineering -- Systems and software Quality Requirements and Evaluation (SQuaRE) -- System and Software Quality Models. First Edition, 2011-03-01.
5. Law, Jonathan (editor), A Dictionary of Business and Management (Oxford Quick Reference), Oxford, UK: OUP Oxford (ISBN: 978-0199684984).
6. McConnell, C., Flynn, S., Brue S. Εισαγωγή στην Οικονομική Επιστήμη. Αθήνα: Εκδόσεις Rosili, 2016.
7. McShane, Steven and Mary Von Glinow. Organizational Behavior: Emerging Knowledge. Global Reality 9th Edition. New York, US: McGraw Hill, 2020. (ISBN: 978-1260799552).
8. Parkin M., Powell, M. & Matthews, K.. Αρχές οικονομικής. Αθήνα: Εκδόσεις Κριτική, 2013.
9. Porter, Michael. Competitive Advantage: Creating and Sustaining Superior Performance. New York, US: Free Press, 2004. (ISBN 978-0743260879).
10. Porter, Michael. On Competition: Updated and Expanded Edition (Harvard Business Review Book), Boston, MA: Harvard Business Review Press, 2008. (ISBN 978-1422126967).
11. Robbins, S. P., DeCenzo, D. A., Coulter, M. Διοίκηση επιχειρήσεων - Αρχές και εφαρμογές, 2η έκδοση, Αθήνα: Κριτική, 2017.
12. Schein, Edgar H. and Peter A. Schein. Organizational Culture and Leadership (The Jossey-Bass Business & Management Series) 5th Edition. New York, US: Wiley, 2016. (ISBN: 978-1119212041)
13. Schermerhorn R. J. & Bachrach G. D. Εισαγωγή στο Management (επιμ. Γ. Πολλάλης). Nicosia: Broken Hill, 2018.
14. Wilson, D., & Rosenfeld, R. Managing Organizations. Berkshire, UK: McGraw-Hill Book Company, 1990.
15. Βαξεβανίδου, Μαρία και Παναγιώτης Ρεκλείτης. Αρχές Οργάνωσης & Διοίκησης Επιχειρήσεων. Βιβλίο Μαθητή Γ' Γενικού Λυκείου. Ινστιτούτο Τεχνολογίας Υπολογιστών και Εκδόσεων «ΔΙΟΦΑΝΤΟΣ». Υπουργείο Παιδείας, Έρευνας & Θρησκευμάτων.
16. Κέφης, Β. Ολοκληρωμένο Μάνατζμεντ, Αθήνα: Κριτική, 2014.
17. Μπουραντάς, Δ.. Μάνατζμεντ. Αθήνα: Εκδόσεις Ε. Μπένου, 2015.
18. Πετρίδου, Ε.. Διοίκηση-Μάνατζμεντ. Θεσσαλονίκη: Σοφία, 2020.
19. Τζωρτζάκης, Κ. Οργάνωση & Διοίκηση: Το μάνατζμεντ της νέας εποχής. Αθήνα: Rosili, 2019.
20. 50Minutes, "Porter's Five Forces: Understand competitive forces and stay ahead of the competition (Management & Marketing)", Online: 50Minutes Publishing. (ISBN 978-2806270627).



E-mail: [info@peoplecert.org](mailto:info@peoplecert.org), [www.peoplecert.org](http://www.peoplecert.org)

Copyright © 2024 PeopleCert International Limited and its affiliates ("PeopleCert")

All rights reserved. No part of this document or the information in it may be copied, distributed, disclosed or used other than as authorized by PeopleCert. PeopleCert®, PeopleCert: Dream it, Do it®, and the Swirl logo are registered trademarks of PeopleCert.

#### DISCLAIMER

This publication is designed to provide helpful information to the recipient. Although care has been taken by PeopleCert in preparation of this publication, no representation or warranty (either express or implied) is given by PeopleCert with respect to the completeness, accuracy or suitability of the information or advice contained within it, and PeopleCert shall not be held responsible for any loss or damage whatsoever relating to such information or advice.

Dream it, do it.