

«ΑΚΑΔΗΜΑΪΚΗ ΕΡΕΥΝΑ ΣΤΟΥΣ ΤΟΜΕΙΣ ΠΡΟΤΕΡΑΙΟΤΗΤΑΣ
ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ “ ΔΙΑΦΟΡΕΤΙΚΟΤΗΤΑ, ΑΝΙΣΟΤΗΤΕΣ ΚΑΙ ΚΟΙΝΩΝΙΚΗ
ΕΝΣΩΜΑΤΩΣΗ” »

Πράξη: « **ΑΙΘΗΚΟΣ** - Δημιουργία Μηχανισμού
Υποστήριξης για την Ανάπτυξη και Προώθηση
της Κοινωνικής Επιχειρηματικότητας σε
Πληθυσμούς Ορεινών Περιοχών (ΕΟΧ GR07 /
3580)»

Επιστημονικός Υπεύθυνος:

Δρ. Μάριος Τρίγκας, Επίκουρος Καθηγητής Α.Π.Θ.

**ΔΡΑΣΗ Π.Ε.5 «Σχεδιασμός δημιουργίας δομής υπηρεσιών
θερμοκοιτίδας και one stop shop Κοινωνικών Επιχειρήσεων»**

**ΠΑΡΑΔΟΤΕΟ 5.2 «Οδηγός εκπαίδευσης on
the job στελεχών θερμοκοιτίδας»**



Νοέμβριος 2016

ΑΙΘΗΚΟΣ - Δημιουργία Μηχανισμού Υποστήριξης για την Ανάπτυξη και Προώθηση της Κοινωνικής Επιχειρηματικότητας σε Πληθυσμούς Ορεινών Περιοχών

Τίτλος Παραδοτέου	Π. 5.2 « Οδηγός εκπαίδευσης on the job στελεχών θερμοκοιτίδας»
Σχετικό Π.Ε.	Π.Ε. 5: Τίτλος: «Σχεδιασμός δημιουργίας δομής υπηρεσιών θερμοκοιτίδας και one stop shop Κοινωνικών Επιχειρήσεων»
Συγγραφείς	<ul style="list-style-type: none">• Δρ. ΤΡΙΓΚΑΣ ΜΑΡΙΟΣ, Επίκουρος Καθηγητής Α.Π.Θ., Επιστημονικός Υπεύθυνος• Δρ. ΚΑΡΑΓΚΟΥΝΗ ΓΛΥΚΕΡΙΑ, Καθηγήτρια Εφαρμογών, ΤΕΙ Θεσσαλίας• Δρ. ΠΑΠΑΔΟΠΟΥΛΟΣ ΙΩΑΝΝΗΣ, Καθηγητής ΤΕΙ Θεσσαλίας• Δρ. ΑΝΔΡΕΟΠΟΥΛΟΥ ΖΑΧΑΡΟΥΛΑ, Αναπληρώτρια Καθηγήτρια Α.Π.Θ.• Δρ. ΜΑΛΙΣΣΙΟΒΑ ΕΛΕΝΗ, Καθηγήτρια Εφαρμογών ΤΕΙ Θεσσαλίας• Δρ. ΜΑΝΟΥΡΑΣ ΑΘΑΝΑΣΙΟΣ, Αναπληρωτής Καθηγητής ΤΕΙ Θεσσαλίας• Δρ. ΝΤΑΛΟΣ ΓΕΩΡΓΙΟΣ, Καθηγητής ΤΕΙ Θεσσαλίας• Δρ. ΠΑΠΑΔΟΠΟΥΛΟΣ ΣΕΡΑΦΕΙΜ, Επίκουρος Καθηγητής ΤΕΙ Θεσσαλίας• Δρ. ΔΙΑΓΩΜΑ ΒΑΝΑ, Στέλεχος Δήμου Πύλης• ΜΠΕΚΟΥ ΚΩΝΣΤΑΝΤΙΝΑ, Στέλεχος Δήμου Πύλης• ΑΠΟΣΤΟΛΟΠΟΥΛΟΣ ΣΠΥΡΟΣ, Στέλεχος Δήμου Πύλης• ΓΩΓΟΣ ΓΕΩΡΓΙΟΣ, Στέλεχος Δήμου Πύλης• ΝΑΚΟΣ ΧΡΗΣΤΟΣ, Δασοπόνος, Δημοτικός Σύμβουλος Δήμου Πύλης
Επίπεδο διάχυσης	Ομάδα έργου, δημόσια
Ημερομηνία υποβολής	31/12/2016
Ημερομηνία εκκίνησης έργου	10/9/2015
Συνολική Διάρκεια	10 μήνες

Περίληψη

Το 5ο πακέτο εργασίας επικεντρώνει στη δημιουργία δομής υποστήριξης της Κ.Ε. στην περιοχή και των όλων των ενδιαφερομένων. Η δομή θερμοκοιτίδας και το one stop shop που θα σχεδιαστεί προς υλοποίηση, θα αποτελέσει μια καινοτόμα παροχή υπηρεσίας του Δήμου Πύλης προς τους κατοίκους της περιοχής, επιτυγχάνοντας τη διατηρησιμότητα της γνώσης και της τεχνογνωσίας που το έργο θα αναπτύξει προς όφελος όλων των ενδιαφερομένων. Το συγκεκριμένο παραδοτέο αφορά έναν οδηγό για την ταχύρρυθμη on the job εκπαίδευση των στελεχών του Δήμου Πύλης που συμμετέχουν στην ομάδα του έργου. Τα στελέχη αυτά θα αποτελέσουν τον πυρήνα για περαιτέρω εκπαίδευση στελεχών για την μελλοντική υποστήριξη των υπηρεσιών που θα αναπτυχθούν, εξασφαλίζοντας τη βιωσιμότητα του εγχειρήματος. Μέσα από τις δράσεις ενημέρωσης, δικτύωσης και εκπαίδευσης των προηγούμενων πακέτων εργασίας, αναμένεται να τεθούν οι βάσεις για την ανάπτυξη και υλοποίηση μορφών Κ.Ε. στην περιοχή.

ΕΚΤΕΝΗΣ ΠΕΡΙΛΗΨΗ

Οι όροι Επιμόρφωση και Ανάπτυξη προσωπικού «προϋποθέτουν την ύπαρξη μορφωτικού επιπέδου και δυνατοτήτων επαγγελματικής εξέλιξης και αναφέρονται συνήθως σε προσωπικό μεσαίων και ανώτερων βαθμίδων.» (Μπουραντάς & Παπαλεξανδρή, 2003:266)

Ο προτεινόμενος οδηγός ανάπτυξης των στελεχών της θερμοκοιτίδας προτείνεται κύρια για την καλύτερη εισαγωγή των δύο πρώτων στελεχών και πιο συγκεκριμένα του Εκτελεστικού Διευθυντή και του Υπεύθυνου Υποδοχής και Διοικητικής Υποστήριξης. Θεωρώντας δεδομένο το υψηλό επίπεδο πολυσχιδούς κατάρτισης – ιδιαίτερα του Εκτελεστικού Διευθυντή - , το προτεινόμενο πρόγραμμα εστιάζει σε τομείς που πιθανά να υφίσταται κάποια ανεπάρκεια ή αδυναμία λόγω της ιδιαίτερης φύσης του συγκεκριμένου θεσμού. Έτσι προτείνεται κατάρτιση και υποκίνηση καλλιέργειας ικανοτήτων και δεξιοτήτων σε διακριτές περιοχές ανά ειδικότητα στελέχους. Για τον Εκτελεστικό Διευθυντή κρίνεται σημαντική η εκπαίδευση κύρια στις περιοχές:

- Της τοπικής αυτοδιοίκησης, αλλά και της ιστορίας και ταυτότητας της περιοχής
- στις ιδιαιτερότητες της επιχειρηματικότητας των ορεινών περιοχών (γεωργο-κτηνοτροφία, αγρο-τουρισμός, δασοκομία)
- σε θέματα κοινωνικής επιχειρηματικότητας και οικονομίας εφόσον η θερμοκοιτίδα δημιουργείται για την ανάπτυξη της κοινωνικής επιχειρηματικότητας της περιοχής.

Αντίστοιχα, για τον Υπεύθυνο Υποδοχής και Διοικητικής Στήριξης, η έμφαση δίνεται σε θέματα οργάνωση, διαχείρισης χρόνου, εξυπηρέτησης και επικοινωνίας. Παράλληλα, θεωρείται κομβικής σημασίας η εκπαίδευσή του στην κοινωνική οικονομία και την καλλιέργεια της κοινωνικής αντίληψης όπως και η ευρεία ενημέρωσή του σε κλάδους στους οποίους υπάρχει μεγαλύτερη πιθανότητα να δραστηριοποιηθούν οι πολίτες του Δήμου Πύλης στο πλαίσιο της Κοινωνικής Επιχειρηματικότητας.

ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΑ

ΕΙΣΑΓΩΓΗ	σελ. 5
Εκτελεστικός Διευθυντής	σελ. 8
Α) Εισαγωγή στις ιδιαιτεροτήτων των επαγγελματιών ορεινών περιοχών (γεωργο-κτηνοτροφία, αγρο-τουρισμός, δάσος)	σελ. 11
Β) Εισαγωγική εκπαίδευση σε θέματα τοπικής αυτοδιοίκησης, ιστορίας και ταυτότητας της περιοχής	σελ. 13
Γ) Εισαγωγική εκπαίδευση σε θέματα κοινωνικής επιχειρηματικότητας και οικονομίας.	σελ. 16
Υπεύθυνος Υποδοχής / Διοικητική Υποστήριξη	σελ. 18
Α) βασικές αρχές εξυπηρέτησης και επικοινωνίας	σελ. 20
Β) Εκπαίδευση στη Διαχείριση χρόνου	σελ. 20
Γ) Εκπαίδευση στην Κοινωνική Αντίληψη	σελ. 21
Επεξηγήσεις	σελ.23
ΠΡΟΤΕΙΝΟΜΕΝΗ ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ	σελ. 24

ΕΙΣΑΓΩΓΗ

Μία σημαντική παράμετρος της καλής λειτουργίας της θερμοκοιτίδας είναι οι ανθρώπινοι πόροι που θα τη στελεχώσουν. Για το σκοπό αυτό τέθηκαν τα κριτήρια επιλογής των δύο πρώτων στελεχών στο επιχειρηματικό πλάνο δημιουργίας θερμοκοιτίδας και συγκεκριμένα του Εκτελεστικού Διευθυντή και του Υπεύθυνου Υποδοχής και Διοικητικής Υποστήριξης. Υιοθετώντας την αντίληψη ότι οι ανθρώπινοι πόροι αποτελούν το συγκριτικό ανταγωνιστικό πλεονέκτημα ενός οργανισμού, προτείνεται σύστημα ανάπτυξης του ανθρώπινου δυναμικού και συνεχιζόμενη κατάρτιση ανάλογα με τις ανάγκες που προκύπτουν. Οι κύριοι στρατηγικοί στόχοι είναι:

- Η διαρκής βελτίωση της απόδοσης
- Η επίτευξη μιας διαρκούς δέσμευσης στους στόχους της θερμοκοιτίδας
- Η ευελιξία και προσαρμοστικότητα

Για το σκοπό αυτό προτείνεται αρχικά η δημιουργία του παρόντος εγχειριδίου αρχικής κατάρτισης των δύο στελεχών σε συγκεκριμένα θέματα που άπτονται της ιδιαιτερότητας των θέσεων. Παράλληλα, προτείνεται η δημιουργία και αξιοποίηση συστηματικών εκπαιδευτικών πακέτων και εργαλείων τόσο για την εξέλιξη και εμπάθυνση της γνώσης όσο και για την προσωπική ανάπτυξη των στελεχών.

Η εκπαίδευση εισαγωγικού χαρακτήρα κρίνεται σημαντική αμέσως μετά την πρόσληψη αλλά και με εξειδικευμένα σεμινάρια κύρια σχετικά με θέματα σχεδιασμού, διαχείρισης, υλοποίησης κι ελέγχου πρωτοβουλιών ενίσχυσης των κοινωνικών εγχειρημάτων της περιοχής.

Η εισαγωγική εκπαίδευση θα περιλαμβάνει περιοχές οι οποίες είναι ιδιαίτερα ευαίσθητες για τη λειτουργία της θερμοκοιτίδας. Εφόσον τα κριτήρια επιλογής είναι ιδιαίτερα απαιτητικά, η έμφαση θα δοθεί στη σύνδεση της επαγγελματικής γνώσης κι εμπειρίας με τους άξονες της δημόσιας διοίκησης και των εμπλεκόμενων μηχανισμών, τις τοπικές ιδιαιτερότητες, αλλά κι αυτή καθεαυτή την κοινωνική επιχειρηματικότητα και την επαρκή δραστηριοποίηση σε ένα διεθνοποιημένο περιβάλλον

Πιο συγκεκριμένα, η εισαγωγική εκπαίδευση θα συμβάλει ώστε τα στελέχη να:

- Κατανοήσουν το συγκεκριμένο κοινωνικό, οικονομικό, πολιτικό και θεσμικό περιβάλλον του Δήμου Πύλης αλλά και τους μηχανισμούς δραστηριοποίησης της Περιφερειακής και Τοπικής Αυτοδιοίκησης
- Αντιληφθούν τους ειδικότερους ρόλους που καλούνται να διαδραματίσουν σε σχέση με την κεντρική εξουσία, τις τοπικές κοινωνίες και το σύστημα αντιπροσώπευσης των υπόλοιπων φορέων
- Γνωρίσουν σε βάθος το ευρωπαϊκό, πολιτικό, θεσμικό και επιχειρησιακό περιβάλλον το οποίο συνιστά δεσμευτικό πλαίσιο για την δημιουργία θεσμών ανάπτυξης της κοινωνικής επιχειρηματικότητας
- Να εξοικειωθούν με τις ιδιαιτερότητες του δημοσίου δικαίου και τις πολύπλοκες κοινωνικές, χωρικές και πολιτισμικές διαστάσεις της δράσης αυτής
- Γνωρίσουν σε βάθος την αναπτυξιακή διαδικασία, τις μεθόδους και τα εργαλεία της, καθώς και τις τεχνικές διαχείρισης των ευρωπαϊκών χρηματοδοτικών εργαλείων και προγραμμάτων σε Ε.Ενωσιακό, εθνικό, περιφερειακό και τοπικό επίπεδο.
- Να μπορούν να αντιμετωπίσουν τη δημόσια έχοντας ολοκληρωμένη γνώση των αρμοδιοτήτων και των λειτουργιών της περιφερειακής και τοπικής Αυτοδιοίκησης,

Ενδεικτικά σεμινάρια για τη συνέχεια θα μπορούσαν να είναι:

- Η κατάρτιση στις δομές τους μηχανισμούς και τα εργαλεία χρηματοδότησης και άλλων παροχών σε τοπικό, εθνικό και ευρωπαϊκό επίπεδο.
- Ο ολιστικός διαχειριστικός έλεγχος σε συνδυασμό με τον έλεγχο ωρίμανσης εγχειρημάτων
- Γενικά και ειδικότερα θέματα διαχείρισης έργων
- Ανάπτυξη εξαιρετικών δεξιοτήτων

Η νέα πραγματικότητα με τους διευρυμένους ΟΤΑ που προέκυψαν από την εφαρμογή του προγράμματος «Καλλικράτης» επιβάλλει την ανάπτυξη ικανοτήτων και δεξιοτήτων αντιμετώπισης θεμάτων που αφορούν ιδιαίτερα στις σχέσεις των Οργανισμών της Αυτοδιοίκησης, πρώτου και δεύτερου βαθμού, των πολλαπλών μορφών επιχειρήσεων (δημοτικών, ιδιωτικών, αναπτυξιακών, κοινωνικών) και της τοπικής κοινωνίας. Επιπλέον η λήψη στρατηγικών αποφάσεων εμπεριέχει σε μεγάλο βαθμό την εμπλοκή

όλων των οργανωμένων σχημάτων .

Με βάση τις εξειδικευμένες επιστημονικές και τεχνικές γνώσεις τα επιλεγμένα στελέχη θα μπορούν σε συνεργασία με άλλους επιστήμονες, να επιλύσουν ζητήματα τεχνικής και επιστημονικής υποστήριξης της αναπτυσσόμενης κοινωνικής επιχειρηματικότητας στην περιοχή του Δήμου Πύλης. Επιπλέον, θα είναι σε θέση να αναλαμβάνουν το σχεδιασμό και την υλοποίηση επικοινωνιακής πολιτικής της θερμοκοιτίδας αλλά και των κοινωνικών επιχειρήσεων που αυτή θα φιλοξενεί. Πέραν του μάρκετινγκ, η διάδοση έγκυρης και εμπειριστατωμένης πληροφορίας, μέσα από δομές της δημόσιας διοίκησης όπως τα Κέντρα Εξυπηρέτησης του Πολίτη, τα γραφεία των Οργανισμών Τοπικής Αυτοδιοίκησης, τα Γραφεία αρμόδιων υπουργείων θα είναι ικανή για την μεταβολή της κουλτούρας του Δημόσιο και Ιδιωτικού τομέα όσο αφορά σε εγχειρήματα αυτής της μορφής.

Η εισαγωγική εκπαίδευση κρίνεται επομένως αναγκαία και για την δημιουργία ισόρροπων σχέσεων ανάμεσα στους οικονομικούς, ανθρωπιστικούς και πολιτισμικούς σκοπούς της κοινωνικής επιχειρηματικότητας με βάση τις επιταγές της αγοράς εργασίας και των τοπικών ιδιαιτεροτήτων, εξασφαλίζοντας εξαιρετικά εξειδικευμένη επιστημονική γνώση και υψηλού επιπέδου δεξιότητες.

ΟΔΗΓΟΣ ΕΙΣΑΓΩΓΙΚΗΣ ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗΣ

Εκτελεστικός Διευθυντής

Η θέση του Εκτελεστικού Διευθυντή είναι υπεύθυνη για την ανάπτυξη της θερμοκοιτίδας, την προσέλκυση υποψήφιων κοινωνικών επιχειρηματιών από την περιοχή σε αυτό το κοινωνικό κι επιχειρηματικό οικοσύστημα και τη συγκρότηση των κοινωνικών πόρων για την επιτυχή ανάπτυξη. Ο Εκτελεστικός Διευθυντής θα διευθύνει τις λειτουργίες της θερμοκοιτίδας και θα παρέχει άμεση επαγγελματική βοήθεια στους πελάτες. Θα αναφέρεται στο Συμβούλιο. Η θέση είναι κομβικής σημασίας για την επιτυχία της προτεινόμενης θερμοκοιτίδας. Το πρόσωπο που θα επιλεγεί θα πρέπει να έχει ισχυρό κίνητρο και επιθυμία και να διαθέτει πολλαπλές δεξιότητες στην διευθέτηση προβλημάτων και αντιξοοτήτων λόγω της καινοτομίας του θεσμού, των ιδιαιτεροτήτων της περιοχής κοκ., την προώθηση του θεσμού και την ενδυνάμωσή του, την προβολή του αλλά και τα τεχνικά κ.α. θέματα που θα προκύψουν στο φυσικό χώρο της θερμοκοιτίδας.

Τα βασικά προσόντα που θα απαιτηθούν από τα υποψήφια στελέχη είναι:

1. Ειδικές γνώσεις στην επιχειρησιακή και οικονομική οργάνωση, καθώς και την γνώση της αγοράς. Επιθυμητό πτυχίο, μεταπτυχιακό ή διδακτορικό στη διοίκηση επιχειρήσεων, οικονομικά, μάρκετινγκ ή συναφείς επιστημονικές περιοχές
2. Εμπειρία στη διοίκηση επιχειρήσεων, την οικονομική ανάπτυξη και τις εξαγωγές
3. Γνώσεις, εμπειρία, ικανότητες και δεξιότητες σε δημόσιες και διαπροσωπικές σχέσεις, διαχείριση ανθρώπινων πόρων, ηγεσία
4. Εμπειρία στη διαχείριση πόρων
5. Ικανότητα διαχείρισης του δημόσιου τομέα, κι εξεύρεσης χρηματοδότησης από Ευρωπαϊκούς, δημόσιους και ιδιωτικούς πόρους

Επιπρόσθετα θα ήταν επιθυμητό :

Α) να διαθέτει εμπειρία σε start-up και θέματα επιχειρηματικότητας και διοίκησης επιχειρήσεων κατά προτίμηση σε ορεινές περιοχές με κύριους άξονες τη γεωργία, την

κτηνοτροφία και τον τουρισμό. Αυτό συνεπάγεται πτυχίο τριτοβάθμιας εκπαίδευσης σε αντίστοιχο αντικείμενο και τουλάχιστον δεκαετή εμπειρία σε διευθυντική θέση ή θέση συμβούλου επιχειρήσεων. Επιπλέον γνώσεις ή επαγγελματική εμπειρία στους κλάδους της γεωργο-κτηνοτροφίας και των ιδιαιτεροτήτων των επαγγελματιών ορεινών περιοχών κρίνονται ως απαραίτητες για την ανάληψη της θέσης. Επομένως, **απαιτείται εισαγωγική εκπαίδευση σε αυτό το αντικείμενο.**

Β) Επιπλέον ζητούμενα (αλλά όχι προαπαιτούμενα):

- να διαθέτει ένα χαρτοφυλάκιο επενδυτών και σχετικών επαφών,
- να έχει εμπλοκή σε δίκτυα επαγγελματικά και γνώσεως και
- να αποτελεί σύνδεσμο με δίκτυα παρόχων υπηρεσιών και ακαδημαϊκούς φορείς.
- Να έχει τουλάχιστον γνώση και μερική εμπλοκή με την κοινωνική οικονομία . Επομένως, κρίνεται απαραίτητη **εισαγωγική εκπαίδευση σε θέματα κοινωνικής επιχειρηματικότητας και οικονομίας.**

Ο Εκτελεστικός Διευθυντής πέραν της καθημερινής επίβλεψης της λειτουργίας της θερμοκοιτίδας, θα είναι υπεύθυνος:

- ♦ για την προβολή της θερμοκοιτίδας και των υπό στέγαση κοινωνικών επιχειρήσεων σε συνεργασία με τον Υπεύθυνο Υποδοχής. Στο πλαίσιο αυτό θα πρέπει να αναπτύξει ισχυρό marketing σε τοπικό, περιφερειακό και εθνικό τουλάχιστον επίπεδο. Σε περίπτωση που δεν προέρχεται από την τοπική κοινωνία απαιτείται **εισαγωγική εκπαίδευση στην ιστορία και την ταυτότητα της περιοχής.** Ενδεικτικά θα πρέπει να ενημερωθεί για την κουλτούρα και τις ιδιαιτερότητες της τοπικής κοινωνίας, τις επιχειρηματικές δραστηριότητες της τελευταίας εικοσαετίας τουλάχιστον, τους μηχανισμούς της τοπικής διοίκησης, τα προβλήματα, τις δυσκολίες κι απειλές, τα δυνατά και τα αδύνατα σημεία κοκ.
- ♦ Για τη δικτύωση των στεγαζόμενων μονάδων με προμηθευτές, πελάτες, την αποστολή δελτίων τύπου, την επαφή με τα ΜΜΕ, τις χορηγίες, τη διοργάνωση ημερίδων, σεμιναρίων και σχετικών εκδηλώσεων .
- ♦ για την πρόσληψη και διοίκηση της ομάδας στελεχών της θερμοκοιτίδας και των υπηρεσιών συμβάσεων.
- ♦ για τη διαχείριση του προγράμματος χορηγιών και προγραμμάτων επιχορηγήσεων ή

άλλων ευκαιριών για τη θερμοκοιτίδα. Επομένως, θα πρέπει να αναπτύξει μηχανισμούς ενημέρωσης για τους μηχανισμούς αυτούς κι αξιοποίησής τους.

- ◆ τη διατήρηση στρατηγικών συμμαχιών και τη δημιουργία νέων επαφών
- ◆ την παροχή συμβουλευτικών υπηρεσιών απευθείας σε πελάτες και να διαμεσολαβεί για την παροχή υπηρεσιών τρίτων
- ◆ για τη σύνταξη των απαιτούμενων αναφορών για το Συμβούλιο αλλά και προς κάθε ενδιαφερόμενο.

Ακόμη, ο Εκτελεστικός Διευθυντής θα μετέχει :

- Στη σύνταξη του στρατηγικού προγράμματος δράσης
- Στη σύνταξη του ετήσιου προϋπολογισμού
- Στον έλεγχο εφαρμογής του προγράμματος δράσης
- Στο γενικό Έλεγχο της οικονομικής και της διαχειριστικής πορείας

Θα συντονίζει τη λειτουργία των Τμημάτων και Υπηρεσιών και θα εισηγείται σχετικώς στο Δ.Σ. ενώ θα αναλαμβάνει την υλοποίηση των αποφάσεων του Δ.Σ. Επίσης θα έχει τη γενικότερη εποπτεία εφαρμογής του Επιχειρηματικού Σχεδίου της θερμοκοιτίδας.

Λαμβάνοντας υπόψη την άνω περιγραφή της θέσης, τις απαιτήσεις της αλλά και τις προαπαιτούμενες γνώσεις, δεξιότητες και ικανότητες όσο αφορά στο κυρίως αντικείμενο που θα καλύπτει η θέση, κρίνεται σκόπιμο να τεθούν ως σχεδιάγραμμα εισαγωγικής εκπαίδευσης οι παρακάτω άξονες:

- εισαγωγή στους κλάδους της γεωργο-κτηνοτροφίας και των ιδιαιτεροτήτων των επαγγελματιών ορεινών περιοχών
- εισαγωγική εκπαίδευση σε θέματα κοινωνικής επιχειρηματικότητας και οικονομίας.
- εισαγωγική εκπαίδευση στην τοπική αυτοδιοίκηση, την ιστορία και την ταυτότητα της περιοχής. Ενδεικτικά θα πρέπει να ενημερωθεί για την κουλτούρα και τις ιδιαιτερότητες της τοπικής κοινωνίας, τις επιχειρηματικές δραστηριότητες της τελευταίας εικοσαετίας τουλάχιστον, τους μηχανισμούς της τοπικής διοίκησης, τα προβλήματα, τις δυσκολίες κι απειλές, τα δυνατά και τα αδύνατα σημεία κοκ.

Κρίνεται επομένως αναγκαία η εκπαίδευση του Εκτελεστικού Διευθυντή σε τρεις βασικούς άξονες, όπως αυτοί παρουσιάζονται αναλυτικά στην συνέχεια.

A) Εισαγωγή στις ιδιαιτεροτήτων των επαγγελματιών ορεινών περιοχών (γεωργο-κτηνοτροφία, αγρο-τουρισμός, δάσος)

Ο εκτελεστικός διευθυντής αναμένεται να έχει πολύ καλή κατάρτιση σε θέματα επιχειρηματικότητας και στρατηγικής αποφάσεων σε αντίστοιχα επιχειρηματικά περιβάλλοντα. Παρόλα αυτά, τα προβλήματα των ορεινών περιοχών είναι περίπλοκα και κάθε ειδικότητα έχει το δικό της ρόλο στην επίλυσή τους.

Η εισαγωγική κατάρτισή του στον άξονα αυτό δύναται να περιλαμβάνει:

Το Περιβάλλον και οι Κοινωνίες των Ορεινών Περιοχών

Δημιουργία στρατηγικών ανάπτυξης στη φυσική, κοινωνικοοικονομική και πολιτισμική πραγματικότητα των Ορεινών Περιοχών: ανάλυση και εμπάθунση της νέας έννοιας της Αξιοβίωτης Ολοκληρωμένης Ανάπτυξης. Επιχειρηματική προσέγγιση των ορεινών όγκων (Φυσικοί Πόροι, Ενέργεια, Βιοποικιλότητα, Πολιτισμικό Απόθεμα). Ο ρόλος του περιβάλλοντος στο πλαίσιο της κοινωνικής επιχειρηματικότητας και η επίδρασή του σε άλλες δράσεις όπως πολιτισμού και οικονομίας.

Κοινωνία και Περιβάλλον των ορεινών περιοχών και ανάπτυξη: Προβλήματα των ορεινών περιοχών: α) Οικολογία και ανάπτυξη (Διαχείριση - Προστασία - Αειφορία – υδατικοί πόροι - Πράσινη Ανάπτυξη). Β) οι κοινωνίες των ορεινών περιοχών (κοινωνικές δυνάμεις άρνησης ή προώθησης της διατήρησης). Γ) Ιδιαίτερα χαρακτηριστικά του ορεινού χώρου - Αξίες χρήσης (Τοπία Ιδιαίτερου Φυσικού Κάλλους, Παραδοσιακοί οικισμοί).

Γη και Ιδιοκτησία στις Ορεινές Περιοχές, Δραστηριότητες, Κτηματολόγιο και Ολοκληρωμένη Ανάπτυξη. Η ορεινή γεωργία και οι ιδιαιτερότητες του φυσικού περιβάλλοντος του Δήμου Πύλης . Η σχέση γεωργίας, κτηνοτροφίας και δασοπονίας στον ορεινό χώρο. Η επίδραση της ευρωπαϊκής πολιτικής και ιδίως της Κοινής Αγροτικής Πολιτικής στην εθνική πολιτική γης για τον ορεινό αγροτικό χώρο. Επενδύσεις στις γεωργικές εκμεταλλεύσεις και το ανθρώπινο δυναμικό. Ο πολυλειτουργικός ρόλος των δασών και η δασοκομική στρατηγική που υιοθετήθηκε με στόχο τη διασφάλιση της προστασίας, της «αειφόρου» διαχείρισης και της ανάπτυξης των δασών στην Ευρωπαϊκή Ένωση. Η μεταποίηση και η εμπορία γεωργικών και κτηνοτροφικών προϊόντων. Τα Γεωργοπεριβαλλοντικά μέτρα. Η αντίληψη για μια

ενιαία προσέγγιση των τομέων της γεωργίας, κτηνοτροφίας και δασοπονίας,

Ο αγροτουρισμός των ορεινών περιοχών ως μοντέλο ανάπτυξης. Η ανάγκη συστηματικής ενημέρωσης σχετικά με το τι ακριβώς αντιπροσωπεύει ο αγροτουρισμός. Ο συνδυασμός του αγροτουρισμού με παραγωγικές διαδικασίες και με προώθηση τοπικών προϊόντων. Τα Δασικά Χωριά και ο ρόλος τους στην επιτυχία ανάπτυξης κοινωνικής επιχειρηματικότητας.

Εναλλακτικές δραστηριότητες που σχετίζονται με ορεινές και δασικές εκτάσεις, (π.χ. εμπορία μανιταριών, δασικών καρπών) και η ανάγκη θέσπισης ποιοτικών κριτηρίων για τα δασικά προϊόντα.

Β) Εισαγωγική εκπαίδευση σε θέματα τοπικής αυτοδιοίκησης, ιστορίας και ταυτότητας της περιοχής

Η μελέτη και εμπάθυνση της «Τοπικότητας» αποτελεί εγγενή δυναμική κατανόησης των βασικών στοιχείων και μηχανισμών του μικρο-χώρου – και στην προκειμένη περίπτωση – του Δήμου Πύλης και συμβάλει ενεργά στην κατανόηση της διαφορετικότητας και της οικειοποίησης του χώρου. Αυτός ο άξονας γνώσης, κτήσης δεξιοτήτων, ικανοτήτων και εμπειρίας μπορεί να καλυφθεί από τις εξής επιμέρους κατευθύνσεις εκπαίδευσης:

Απόκτηση βιωματικής εμπειρίας:

Εάν ο Εκτελεστικός Διευθυντής δεν προέρχεται από την περιοχή του Δήμου Πύλης ή από αντίστοιχη ορεινή περιοχή καλό θα ήταν όχι απλά να καταρτισθεί στις ιδιαιτερότητές της αλλά και να αποκτήσει βιωματική εμπειρία. Μέρος της κατάρτισης θα πρέπει να αναφέρεται σε οργανωμένη επαφή του με ορεσίβιους κάθε ηλικίας ώστε να λάβει άμεσα τα μηνύματα που στέλνει η κοινωνία της περιοχής πέρα από στατιστικές και μελέτες. Ο στόχος είναι η προσωπική εμπειρία των προβλημάτων και ευκαιριών, και η αβίαστη δέσμευση στην αναγέννηση της περιοχής μέσα από τον θεσμό της κοινωνικής επιχειρηματικότητας. Η γενική εικόνα των ανθρώπων του βουνού παραπέμπει συνήθως σε ανθρώπους χωρίς όνειρα, με χαμηλό μορφωτικό επίπεδο και χωρίς άλλες ανησυχίες. Η προσέγγιση που παράχθηκε από τις σχετικές μελέτες του προγράμματος ΑΙΘΗΚΟΣ (π.χ. Π.Ε. 1 και Π.Ε.2) παραπέμπει σε καλλιτέχνες, πολυμήχανους αγρότες, αθλητές και αρκετούς ανθρώπους που εγκατέλειψαν τις πόλεις κύρια μέσα στην κρίση για να στήσουν μικρές κι έξυπνες επιχειρήσεις παρά τις αντιξοότητες και τις γραφειοκρατικές και τεχνολογικές δυσκολίες στην περιοχή. Εάν δεν οικειοποιηθεί και αγαπήσει την περιοχή ο Εκτελεστικός Διευθυντής, είναι ανέφικτη κάθε προσπάθεια καθαρά τεχνοκρατικής προσέγγισης εγχειρημάτων που βασίζονται κύρια στον άνθρωπο.

Ιστορία και ταυτότητα του Δήμου Πύλης:

σύντομη κατάρτιση στις φυλές και την πορεία τους στους ορεινούς όγκους του δήμου,

και πληροφόρηση για ποικίλα θέματα όπως η διατροφή, συνήθη θέματα υγείας, οι τάσεις μετανάστευσης αλλά και αντιμετώπισης των νέο-μεταναστών ξένων κι Ελλήνων, οι συνέπειες των πολέμων στις περιοχές, οι συνήθειες, τα έθιμα, οι αγορές, οι τοπικές ανισότητες και οι παράγοντες ισορροπίας, οι φοβίες, οι συνέπειες της κρίσης. Η γνώση αυτή – ιδιαίτερα όταν είναι άμεση - εκτιμάται ότι θα διευρύνει τους ορίζοντές του στελέχους και θα προσδώσει μια σφαιρικότερη διάσταση σκέψης και αντίληψης για τις ανάγκες αλλά και τις δυνατότητες της τοπικής κοινωνίας.

Εισαγωγή στην επιχειρηματική δραστηριότητα και ιστορία του Δήμου Πύλης: Ιστορικότητα των βασικών κλάδων δραστηριοποίησης κι απασχόλησης και των παραγωγικών συστημάτων στην περιοχή. Ανάλυση των τοπικών Επιχειρηματικών Ικανοτήτων, δεξιοτήτων και συμπεριφορών. Η τοπική κουλτούρα και η καταγραφή της απόστασης των πολιτών από την δημιουργία και αποδοχή μηχανισμών συλλογικότητας.

Πολιτική και διοικητική διάσταση της δημόσιας δράσης του Δήμου Πύλης: Σκοπός αυτού του άξονα είναι να εισάγει το στέλεχος στο πραγματικό πλαίσιο της οικονομικής της τοπικής αυτοδιοίκησης του Δήμου. Έτσι θα αποκτήσει μια ξεκάθαρη εικόνα για το καθεστώς που διέπει τους δύο βαθμούς τοπικής αυτοδιοίκησης, τον τρόπο διοίκησης των αρμοδιοτήτων τους, τη σχέση των πολιτών με τη τοπική αυτοδιοίκηση και τη σχέση του κράτους με τους δήμους και τις περιφέρειες, ζητήματα απαραίτητα για την επιτυχή οργάνωση της θερμοκοιτίδας. Θα κατανοήσει ακόμη καλύτερα τα κριτήρια κατανομής των αρμοδιοτήτων μεταξύ των διαφόρων επιπέδων της τοπικής διοίκησης με την οποία θα συνεργάζεται άμεσα και θα αποκτήσει μεγαλύτερη ευελιξία σε θέματα δικτύωσης, χρηματοδότησης – επιχορηγήσεων και γραφειοκρατίας.

Κατάρτιση σε θέματα γύρω από την Προγραμματική Περίοδο 2014-2020:

Κατάρτιση στην σκοπιμότητα και αποτελεσματικότητα της Περιφερειακής Πολιτικής της Κοινότητας, τους χρηματοδοτικούς μηχανισμούς και τις παρεμβάσεις αλλά και στην διαχείριση, και παρακολούθηση ευρωπαϊκών προγραμμάτων. Ανάλυση στρατηγικής προσαρμοσμένης στις ιδιαιτερότητες της Τοπικής Ανάπτυξης του Δήμου Πύλης. Συνδυαστικά η εμβάθυνση στις λειτουργίες της τοπικής αυτοδιοίκησης θα

βοηθήσει στην καλύτερη συνεργασία του Διευθυντή με το κράτος, τις τοπικές και περιφερειακές παραγωγικές και κοινωνικές τάξεις και δομές (δηλαδή τόσο του κοινωνικού όσο και του οικονομικού τομέα) για τη βέλτιστη αξιοποίηση των κάθε μορφής πόρων και ευκαιριών.

Οι γνώσεις αυτές είναι απαραίτητες για την ανάληψη πρωτοβουλιών και εκτέλεσης έργων στα πλαίσια των ευρωπαϊκών προγραμμάτων. Επιπλέον, θα συμβάλουν στην ανάδειξη των ικανοτήτων του στελέχους για ανάπτυξη στρατηγικών δράσεων με αντικείμενο τη δημιουργική κοινωνική επιχειρηματικότητα ώστε να αξιοποιήσει και να μεταφέρει δεξιότητες και γνώσεις στοχεύοντας τελικά στην χωρική αναζωογόνηση των ορεινών περιοχών του Δήμου Πύλης.

Κατάρτιση σε νέες μορφές θεσμικών μετασχηματισμών: όπως των κόμβων επιχειρηματικότητας (clustering) και παραγωγής τεχνογνωσίας (know-how), των Δικτύων, το μοντέλο της τριπλής έλικας κοκ. 4 ο . Με αυτό τον τρόπο θα μπορέσει να αξιοποιήσει την πολύπλευρη εθνική αλλά και διεθνή οικονομική κρίση δημιουργικά σε επί μέρους τομείς της κοινωνικής και οικονομικής ζωής , πχ. με έμφαση στην ανάδειξη θεσμών συμμετοχικού-δημοκρατικού χαρακτήρα. Σημαντική θα είναι σε αυτό τον άξονα η συμβολή των καλών πρακτικών σε ευρωπαϊκό και παγκόσμιο επίπεδο.

Γ) Εισαγωγική εκπαίδευση σε θέματα κοινωνικής επιχειρηματικότητας και οικονομίας.

Ο προσληφθείς Εκτελεστικός Διευθυντής δεν είναι απαραίτητο να έχει επαγγελματική εμπειρία ή βασική εκπαίδευση στην κοινωνική επιχειρηματικότητα και οικονομία καθώς αυτό είναι μάλλον δύσκολο τουλάχιστον τη δεδομένη χρονική περίοδο. Επομένως χρήζει εισαγωγικής εκπαίδευσης στις έννοιες « τρίτος ή κοινωνικός τομέας » της οικονομίας καθώς και στη φιλοσοφία της κοινωνικής επιχειρηματικότητας.

Η εστίαση όμως δεν θα αφορά στο αντικείμενο αυτό καθεαυτό της ίδρυσης και ανάπτυξης μιας κοινωνικής επιχείρησης αλλά κύρια στην εντρύφηση στην αξία της δημιουργίας ενεργών πολιτών στο πλαίσιο ενδυνάμωσης της τοπικής συνοχής και ανάπτυξης. Οφείλει δηλαδή να περάσει από τη στενή οικονομιστική θεώρηση της επιχείρησης - στην οποία πιθανά να έχει πλούσια εμπειρία - σε μια ευρύτερη αντίληψη δραστηριοποίησης της τοπικής κοινωνίας. Ενδεικτικά η απόδοση της θερμοκοιτίδας δεν θα γίνεται με παράμετρο τα κέρδη των επιχειρήσεων αλλά με κύρια παράμετρο την αύξηση των θέσεων εργασίας, της απασχολισιμότητας, της εμπλοκής περισσότερων πολιτών σε κοινές δράσεις, την αύξηση της φήμης της περιοχής κοκ. Θα αναπτύξει έτσι άξονες στρατηγικής σκέψης με εστίαση στην ανάπτυξη κι ευημερία που θα πηγάζει κύρια από την κινητοποίηση του πληθυσμού της περιοχής μέσα από τα κοινωνικά επιχειρηματικά εγχειρήματα που αρχικά θα φιλοξενεί η θερμοκοιτίδα.

Εκπαίδευση στην Κοινωνική Οικονομία:

κρίνεται αναγκαία η εμβάθυνση στον θεσμό, τις ιδιαιτερότητες της κοινωνικής επιχειρηματικότητας και τις σχέσεις τους με την τοπική οικονομία και ανάπτυξη. Το στέλεχος θα πρέπει να είναι απόλυτα εξοικειωμένο με τις νομικές μορφές και γενικότερα το νομοθετικό πλαίσιο ίδρυσης και λειτουργίας των κοινωνικών επιχειρήσεων, τις ομάδες που επιλέγουν αυτό τον τύπο επιχειρηματικής δράσης, αλλά και την οργάνωση και τις ιδιαιτερότητές του. Ιδιαίτερα για τη συγκεκριμένη περίπτωση, το στέλεχος θα πρέπει να ενημερωθεί για τους κλάδους που θα αποτελέσουν τον κορμό της κοινωνικής επιχειρηματικότητας στην περιοχή και πιο συγκεκριμένα τη γεωργία - κτηνοτροφία - το δασικό και τον τουριστικό κλάδο όπως και συνδυασμό αυτών.

Επιπλέον, το στέλεχος θα πρέπει να καταρτισθεί πάνω σε μέτρηση της επίδοσης της κοινωνικής επιχειρηματικότητας όπως είναι η μέτρηση της ποιότητας ζωής στην περιοχή σε σύγκριση με την κατάσταση της την εποχή που ξεκινά η λειτουργία της θερμοκοιτίδας. Για να μπορέσει να το πετύχει αυτό θα πρέπει να εξειδικευθεί σε αντίστοιχους δείκτες μέτρησης που έχουν σχέση με το εισόδημα και το επίπεδο ζωής (standard of living), το επίπεδο υγείας και υπηρεσιών υγείας, την ικανοποίηση βασικών και μη βασικών αναγκών, το βαθμό ευημερίας(well-being), την επίτευξη ισότητας σε ποικίλες παραμέτρους όπως η ισότητα των φύλων, των ντόπιων και ξένων κοκ.

Παράλληλα, θα πρέπει να αποκτήσει αντίληψη των δυνατοτήτων υποστήριξης του θεσμού από την τοπική αυτοδιοίκηση και από άλλους φορείς. Σε αυτή την κατεύθυνση, πολύτιμη βοήθεια προσφέρουν οι καλές πρακτικές από την παγκόσμια διάσταση της κοινωνικής οικονομίας. Ενδεικτικοί τομείς είναι η πράσινη οικονομία μέσα από κοινωνικές επιχειρήσεις διαχείρισης φυσικών πόρων και περιβαλλοντικής οργάνωσης, η αιεφόρος επιχειρηματικότητα με συνδυασμό του πρωτογενή με το δευτερογενή και τριτογενή τομέα μέσα από τη συλλογική δράση κοκ.

Σε αυτή την κατεύθυνση το στέλεχος θα πρέπει να είναι σε θέση να παρέχει ο ίδιος μηχανισμούς και εργαλεία για την ανάπτυξη δεξιοτήτων και ικανοτήτων σε θέματα:

- Καλλιέργειας κι εμπέδωσης της Κοινωνικής κουλτούρας και αποστολής όπως και ανάδειξης του κοινωνικού αντίκτυπου από τη λειτουργία των τοπικών Κοινωνικών Επιχειρήσεων,
- Ίδρυσης, οργάνωσης και διοίκησης των διαφόρων μορφών κοινωνικών επιχειρήσεων που θα δημιουργηθούν
- Σε αυτό το πλαίσιο θα πρέπει ο εκτελεστικός διευθυντής να είναι έτοιμος να απαντήσει σε μια σειρά ερωτήσεων όπως α) Ποιοι μπορούν να είναι ιδρυτές και μέλη μιας κοινωνικής επιχείρησης; β) Πώς θα επιλέγονται οι εργαζόμενοι και πώς θα καθορίζονται οι σχέσεις τους με τους «εργοδότες»; γ) Πώς εμπλέκονται οι εθελοντές σε αυτή την μορφή επιχείρησης; δ) πώς θα λαμβάνονται οι στρατηγικές, τακτικές κ.α. αποφάσεις; ε) Πώς θα κατανέμονται τα καθήκοντα και η εξουσία; Αυτές είναι μόνον κάποιες από τις ερωτήσεις που θα δημιουργηθούν αμέσως μετά την λήψη απόφασης δημιουργίας μιας κοινωνικής επιχείρησης. Ο Εκτελεστικός Διευθυντής θα πρέπει να μπορεί να υποστηρίξει την δημιουργία της επιχείρησης, να επιλύει συγκρούσεις και να προτείνει λύσεις.

Υπεύθυνος Υποδοχής / Διοικητική Υποστήριξη

Αρχικά η θέση μερικής απασχόλησης του υπευθύνου υποδοχής θα είναι η μοναδική δεύτερη θέση στην δομή της θερμοκοιτίδας που θα πληρώνεται. Οι διοικητικές λειτουργίες και εργασίες θα αποτελούν κομβική συνιστώσα της ύπαρξης και λειτουργίας της θερμοκοιτίδας. Κατά την εκκίνηση της θερμοκοιτίδας, το στέλεχος θα έχει ένα ιδιαίτερα ευρύ φάσμα καθηκόντων και εργασιών όπως η γραμματειακή υποστήριξη, ενώ παράλληλα θα πρέπει να έχει εξαιρετικές ικανότητες στην εξυπηρέτηση, την επικοινωνία, τη συνεργασία κλπ.

Καθώς το στέλεχος αυτό θα είναι υπεύθυνο για το σύνολο των πρακτικών θεμάτων που θα αντιμετωπίζει η θερμοκοιτίδα, οι λειτουργίες και τα εργασιακά καθήκοντα είναι πιο σύνθετα από εκείνα ενός συνήθους υπαλλήλου – γραμματέα ή γενικότερα διοικητικού. Η επαφή με τους νέους κοινωνικούς επιχειρηματίες, τους εργαζόμενους σε αυτούς αλλά και ένα μεγάλο αριθμό τοπικών παραγόντων και πολιτών προϋποθέτουν μεγαλύτερο βαθμό ευθύνης και πρωτοβουλίας από τη συνήθη επαφή με στελέχη επιχειρήσεων και τους άμεσα σχετιζόμενους με αυτούς.

Ο Υπεύθυνος Υποδοχής έχει ως σημείο αναφοράς την οργάνωση, συντονισμό, επίβλεψη της λειτουργίας των δραστηριοτήτων και εργασιών της θερμοκοιτίδας αλλά και την επικοινωνία και διαμεσολάβηση των ενδιαφερομένων με τον Εκτελεστικό Διευθυντή. Θα απαντά τηλέφωνα και e-mails, θα υποδέχεται τους επισκέπτες, θα έχει την γραμματειακή υποστήριξη και θα είναι υπεύθυνος για τη συντήρηση των δομών της θερμοκοιτίδας. Πιο συγκεκριμένα:

- Παρέχει διοικητική και γραμματειακή υποστήριξη στον Εκτελεστικό Διευθυντή της θερμοκοιτίδας (αλληλογραφία, επικοινωνία, οργάνωση γραφείου κοκ)
- Διαχειρίζεται και διεκπεραιώνει σειρά εργασιών όπως προμήθειες, εργασίες στο χώρο κοκ τακτοποιώντας κι αρχειοθετώντας όλα τα έγγραφα.
- Επικοινωνεί με τα αρμόδια πρόσωπα, φορείς και τεχνικούς για αντιμετώπιση προβλημάτων και βλαβών, διευθέτηση χώρων κι εξοπλισμού ή άλλες δυσλειτουργίες στο χώρο της θερμοκοιτίδας
- Χειρίζεται τον εξοπλισμό και τις μηχανές των γραφείων της θερμοκοιτίδας (π.χ. το κοινό φωτοτυπικό και φαξ, έχει την ευθύνη καλής λειτουργίας των υπολογιστών κοκ) και αντιμετωπίζει τα απλά τους προβλήματα

- Συμμετέχει στην οργάνωση και προετοιμάζει συσκέψεις, εκδηλώσεις, τηλεδιασκέψεις και συναντήσεις, οργανώνει μετακινήσεις κι επαφές, προγραμματίζει πρόγραμμα επισκέψεων, συναντήσεων κι εργασιών για το Διευθυντή και το συντονισμό των εννοικιαστών ενώ παράλληλα συμμετέχει στην εκπαίδευση του αντίστοιχου διοικητικού προσωπικού των κοινωνικών επιχειρήσεων που εκκολάπτονται στη θερμοκοιτίδα.
- Υποδέχεται, εξυπηρετεί και πληροφορεί τους ενδιαφερόμενους που επισκέπτονται τη θερμοκοιτίδα είτε για αίτηση συμμετοχής είτε για πληροφόρηση κι άλλους σκοπούς. Γενικά συνεργάζεται με όλους τους άμεσα ενδιαφερόμενους όπως προμηθευτές, συνεργάτες κοκ.

Με βάση την παραπάνω περιγραφή, το υπό πρόσληψη άτομο θα πρέπει εκ προοιμίου να διαθέτει συγκεκριμένες γνώσεις, δεξιότητες και εμπειρία. Προτεινόμενα κριτήρια:

- Πτυχίο ΑΕΙ – ΤΕΙ στη διοίκηση επιχειρήσεων ή σε συναφές αντικείμενο (με όλες τις απαραίτητες γνώσεις υποστήριξης γραφείου)
- Τουλάχιστον δύο ξένες γλώσσες πέραν της άριστης γνώσης της Ελληνικής
- Χειρισμό Η/Υ
- Ικανότητες – δεξιότητες επικοινωνίας και δημόσιων σχέσεων, οργάνωσης, ανάληψης πρωτοβουλίας, διαχείρισης της πληροφορίας (προσωπική συνέντευξη)

Επιπλέον, προτείνεται ως κριτήριο και η εντοπιότητα καθώς αυτό εξυπηρετεί τόσο τον ευρύτερο κοινωνικό σκοπό της θερμοκοιτίδας όσο και το ότι το στέλεχος θα είναι γνώστης της τοπικής κοινωνίας. Στο σημείο αυτό θα πρέπει να επισημανθεί ότι ο όρος αυτός (της εντοπιότητας) δεν είναι περιοριστικός για τον Εκτελεστικό Διευθυντή εξαιτίας των ιδιαίτερα υψηλών προδιαγραφών της θέσης. Θα είναι φυσικά επιθυμητό να υπάρχει η εντοπιότητα χωρίς όμως να αποτελεί κριτήριο επιλογής ή ακόμη και προτίμησης (εκτός από την περίπτωση επακριβώς ίδιων προσόντων). Έτσι, το στέλεχος θα μπορεί να στηρίζει επιπλέον τον Εκτελεστικό Διευθυντή σε θέματα που θα άπτονται των τοπικών ιδιαιτεροτήτων, εθίμων, συνηθειών ή και άλλων παραγόντων που συνδέονται άμεσα με την τοπική κοινωνία του Δήμου Πύλης.

Στο πλαίσιο αυτό, η εισαγωγική εκπαίδευση του στελέχους Υπεύθυνου Υποδοχής και

Διοικητικής Υποστήριξης προτείνεται να περιλαμβάνει μέρος της εισαγωγικής εκπαίδευσης του Εκτελεστικού Διευθυντή όπως θα αναλυθεί στη συνέχεια, όπως και εκπαίδευση στον άξονα εμπάθυνσης ικανοτήτων – δεξιοτήτων και πιο συγκεκριμένα σε θέματα:

- Βασικών αρχών επικοινωνίας κι εξυπηρέτησης
- Διαχείρισης χρόνου
- Κοινωνικής αντίληψης

A) Βασικές αρχές εξυπηρέτησης και επικοινωνίας

Το συγκεκριμένο στέλεχος καλείται να αναλάβει δράση σε μια ιδιαίτερα ευαίσθητη θέση εξαιτίας τόσο του τοπικού χαρακτήρα της δομής όσο και των ιδιαιτεροτήτων που παρουσιάζει η κοινωνική διάστασή της. Συχνά θα πρέπει να κατανοεί το τι ζητούν οι «πελάτες» πίσω από τις ίδιες τους τις λέξεις δεδομένου ότι θα προέρχονται από κάθε μορφωτικό και κοινωνικό επίπεδο και συχνά θα έχουν μεγάλες προσδοκίες αλλά θα είναι και πιεσμένοι από τα κοινωνικο-οικονομικά προβλήματα που αντιμετωπίζουν. Επιπλέον, θα πρέπει να μπορούν να ανταποκρίνονται άμεσα στην πληροφόρηση και διασυνδέσεις με τους τοπικούς περιφερειακούς και δημόσιους φορείς, καθώς και όλους τους εμπλεκόμενους από όπου κι αν προέρχονται. Επομένως, πέραν των ατομικών ταλέντων και κάποιας πιθανά εκπαίδευσης, η εισαγωγική εκπαίδευση στις αρχές επικοινωνίας και εξυπηρέτησης κρίνεται απαραίτητη. Ενδεικτικά, η θεματολογία μπορεί να περιλαμβάνει τις συνιστώσες και τα κριτήρια της ποιοτικής εξυπηρέτησης με παράθεση τεχνικών και καλών πρακτικών. Ακόμη, η τέχνη της Ενεργητικής Ακρόασης θα βοηθήσει το στέλεχος να κατανοεί τις ανάγκες των αιτούντων και συμμετεχόντων στη θερμοκοιτίδα αλλά και να αποφεύγουν συγκρούσεις με την ορθή διαχείριση παραπόνων και αποριών. Η εκπαίδευση θα βοηθήσει ακόμη το στέλεχος να επιδεικνύει επαγγελματική συμπεριφορά κάτω από οποιοδήποτε συνθήκες πίεσης, να υιοθετεί κατάλληλο κώδικα ενδυμασίας κατά περίπτωση κοκ.

B) Εκπαίδευση στη Διαχείριση χρόνου

Συνήθως το θέμα της διαχείρισης χρόνου αφήνεται στη διάθεση των στελεχών. Οι περισσότεροι ακολουθούν κάποιο είδος συστήματος είτε κατόπιν παρακολούθησης

κάποιου σχετικού σεμιναρίου είτε από τη δική τους εμπειρία και διαίσθηση. Εφόσον όμως η συγκεκριμένη θέση απαιτεί έντονη δραστηριότητα και πολλή οργάνωση ώστε το στέλεχος να ανταποκρίνεται με επιτυχία στις υποχρεώσεις του, κρίνεται αναγκαία η εισαγωγική εκπαίδευση στο συγκεκριμένο αντικείμενο.

Στο πλαίσιο αυτό θα επισημανθούν μερικά από τα συνηθέστερα προβλήματα διαχείρισης του χρόνου και να προταθούν λύσεις που να ανταποκρίνονται στην πραγματικότητα που το στέλεχος θα κληθεί να αντιμετωπίσει. Επιπλέον, θα δοθούν κατευθύνσεις για τον καθορισμό των προτεραιοτήτων και τον προγραμματισμό σε καθημερινή, εβδομαδιαία κλπ βάση. Παράλληλα, θα τεθεί και το θέμα της συνεργασίας και της ομαδικής προσπάθειας.

Γ) Εκπαίδευση στην Κοινωνική Αντίληψη

Η κοινωνική αντίληψη είναι μια σημαντική δεξιότητα που θα βοηθήσει το στέλεχος να προσαρμόζεται αποτελεσματικά σε διαφορετικές καταστάσεις και ποικίλες κοινωνικές περιστάσεις. Η εισαγωγική εκπαίδευση μπορεί εδώ να περιέχει μια διαδικασία συνδυασμού, σύνθεσης και ερμηνείας πληροφοριών με στόχο την ακριβή κατανόησή τους. Ο στόχος είναι ο προσδιορισμός των αιτιών συμπεριφοράς των άλλων και η αποκωδικοποίηση των πληροφοριών που δίνουν εκούσια αλλά και ακούσια.

Σε αυτή την κατεύθυνση το στέλεχος υποδοχής και διοικητικής υποστήριξης καλό θα είναι να πάρει μέρος επιλεκτικά σε συγκεκριμένες ενότητες της εισαγωγικής εκπαίδευσης του Εκτελεστικού Διευθυντή και πιο συγκεκριμένα:

Εκπαίδευση στην Κοινωνική Οικονομία: το στέλεχος υποδοχής και διοικητικής υποστήριξης δεν είναι απαραίτητο να έχει επαγγελματική εμπειρία ή βασική εκπαίδευση στην κοινωνική επιχειρηματικότητα και οικονομία καθώς αυτό είναι μάλλον δύσκολο τουλάχιστον τη δεδομένη χρονική περίοδο. Επομένως, χρήζει εισαγωγικής εκπαίδευσης στις έννοιες «τρίτος ή κοινωνικός τομέας» της οικονομίας καθώς και στη φιλοσοφία της κοινωνικής επιχειρηματικότητας.

Στην κατεύθυνση αυτή, κρίνεται αναγκαία η εμβάθυνση στον θεσμό, τις ιδιαιτερότητες της κοινωνικής επιχειρηματικότητας και τις σχέσεις τους με την τοπική οικονομία και ανάπτυξη. Το στέλεχος θα πρέπει να ενστερνισθεί της αρχές της κοινωνικής οικονομίας και επιχειρηματικότητας, και να υποστηρίζει ενεργά τις προσπάθειες επίλυσης κοινωνικών προβλημάτων με οικονομικά βιώσιμο τρόπο. Ακόμη

περισσότερο, θα πρέπει να μπορεί να το μεταδίδει και στους πολίτες του Δήμου Πύλης.

Ιδιαίτερα για τη συγκεκριμένη περίπτωση, το στέλεχος θα πρέπει να ενημερωθεί για τους κλάδους που θα αποτελέσουν τον κορμό της κοινωνικής επιχειρηματικότητας στην περιοχή και πιο συγκεκριμένα τη γεωργία – κτηνοτροφία – το δασικό και τον τουριστικό κλάδο όπως και συνδυασμό αυτών.

Κοινωνία και Περιβάλλον των ορεινών περιοχών και ανάπτυξη: Το στέλεχος θα πρέπει να ενημερωθεί αναλυτικά για τα προβλήματα των ορεινών περιοχών ακόμη κι αν κατάγεται από την περιοχή, ώστε να συνδυάσει την προσωπική εμπειρία με άλλες ολοκληρωμένες απόψεις και άλλη προοπτική. Τα βασικά θέματα εκπαίδευσης προτείνεται να είναι τα παρακάτω:

α) Οικολογία και ανάπτυξη (Διαχείριση - Προστασία - Αειφορία – υδατικοί πόροι - Πράσινη Ανάπτυξη).

β) οι κοινωνίες των ορεινών περιοχών (κοινωνικές δυνάμεις άρνησης ή προώθησης της διατήρησης).

γ) Ιδιαίτερα χαρακτηριστικά του ορεινού χώρου - Αξίες χρήσης (Τοπία Ιδιαιτέρου Φυσικού Κάλλους, Παραδοσιακοί οικισμοί.

δ) Τοπική επιχειρηματικότητα και εξέλιξη της (ανάπτυξη, πτώση λόγω κρίσης, η κατάσταση σήμερα)

Απόκτηση βιωματικής εμπειρίας: Εάν το στέλεχος υποδοχής και διοικητικής υποστήριξης δεν προέρχεται από την περιοχή του Δήμου Πύλης ή από αντίστοιχη ορεινή περιοχή καλό θα ήταν όχι απλά να καταρτισθεί στις ιδιαιτερότητές της αλλά και να αποκτήσει βιωματική εμπειρία.

Επεξηγήσεις

Η εισαγωγική εκπαίδευση δεν θα περιορίζεται σε έναν εκπαιδευτή. Αντίθετα, θα πραγματοποιείται μέσα από διαλέξεις, παρουσιάσεις και συζητήσεις με προσκεκλημένους καθηγητές και επιστήμονες οι οποίοι θα ολοκληρώνουν την γνωστική βάση των στελεχών. Παράλληλα θα αναπτύσσεται και η εμπειρική διάσταση με επισκέψεις κι επαφές με αντίστοιχα στελέχη άλλων θερμοκοιτίδων κοινωνικής επιχειρηματικότητας ανά τον κόσμο.

Για την εκπαίδευση των δύο στελεχών προτείνεται να χρησιμοποιηθούν σύγχρονες μέθοδοι και προσεγγίσεις όπως π.χ. βιωματικές ασκήσεις και role-plays βασισμένα σε συγκεκριμένα σενάρια ή προβολή εκπαιδευτικού video παράλληλα με τη διδασκαλία - συζήτηση.

Θα πρέπει να τονιστεί ότι η εκπαίδευση των στελεχών θα συνεχιστεί σε όλη την πορεία τους μέσα στη θερμοκοιτίδα. Είναι ευνόητο ότι η εκπαίδευση και η κατάρτιση των στελεχών θεωρούνται σημαντικές παράμετροι επιτυχίας της διαρκούς ανάπτυξης της προτεινόμενης θερμοκοιτίδας. Στοχεύουν στη γνώση, τις δεξιότητες, την καλλιέργεια πολυσχιδών ικανοτήτων, την εμπάθυνση αλλά και την βελτίωση της αυτοπεποίθησης και πρωτοβουλίας ώστε να οξύνεται ακόμη περισσότερο η ικανότητα να προτείνονται ευρηματικές λύσεις σε θέματα βραχυχρόνιου ή μακροχρόνιου σχεδιασμού. Επίσης, οι εξειδικευμένες γνώσεις σε θέματα που άπτονται της τοπικής κοινότητας του Δήμου Πύλης εντείνουν την δημιουργικότητα, την περιέργεια καθώς και τις υψηλές διαπροσωπικές ικανότητες των επιλεγμένων ατόμων.

ΠΡΟΤΕΙΝΟΜΕΝΗ ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ

Α) Εισαγωγική εκπαίδευση Εκτελεστικού Διευθυντή

Ενδεικτική Ξενόγλωσση βιβλιογραφία

Audretsch D.B. (2002), Entrepreneurship: A survey of the literature, European Commission Working Paper, Enterprise Directorate General, Brussels.

Cantillon, R. (1931). Essai Sur la Nature du Commerce en General, (edited and translated by H. Higgs), London.

Carsrud A.L. and Krueger, N.F. (1995), Entrepreneurship and social psychology: Behavioral technology for understanding the new venture initiation process, New York.

Carton R., Hofer C.W. Meeks M.D. (2004), The entrepreneur and entrepreneurship: operational definitions of their role in society, University of Georgia Terry College of Business, Georgia

CIRIEC (2007). "Social Economy in the European Union", No CESE/COMM/05/2005 European Economic and Social Committee (EESC).

Clamp C. & Alhamis, I. (2010), Social Entrepreneurship in the Mondragon Cooperative Corporation and the Challenges of Successful Replication, The Journal of Entrepreneurship, 19, 2: 149-177, Gujarat, India

Claude Vienney, Η Κοινωνική Οικονομία, Πολύτροπον

Cole A. (1959), Business Enterprise in its Social Setting. Harvard University Press. Cambridge (U.S.A.)

Davister C., Defourny J., Olivier G. (2004), "Work Integration Social Enterprises in the European Union: an overview of existing models", EMES.

EC (1989). COMMUNICATION ON "Businesses in the Social Economy sector", Doc. SEC (89) 2187fin.

EC (2010). COMMUNICATION FROM THE COMMISSION TO THE EUROPEAN PARLIAMENT, THE COUNCIL, THE EUROPEAN ECONOMIC AND SOCIAL COMMITTEE AND THE COMMITTEE OF THE REGIONS: Towards a Single Market Act. For a highly

competitive social market economy. 50 proposals, for improving our works, businesses and exchanges with one another, 11.11.2010 COM(2010) 608 final/2.

European Union (2008), Rural Development in European Union – Statistical and Economic Information - Report 2008, Directorate General For Agriculture and Rural Development, Brussels

Gartner W.B. (1985), A Conceptual Framework for Describing the Phenomena of New Venture Creation, Academy of Management Review 10, Seattle

Grefe X. (2007), 'The Role of the Social Economy in Local Development', in "The Social Economy, Building inclusive economies", OECD publications, pp. 91-117.

Hofstede G. (1980), Culture's Consequences, Thousand Oaks, Calif.: Sage, Beverly Hills

Homer-Dixon T. (1995), The ingenuity gap: Can poor countries adapt to resource scarcity? Population and Development Review, New York.

Kirzner I.M. (1974), Capital, Competition, and Capitalism, Chicago

Mattli W., 1999. «The Logic of Regional Integration: Europe and Beyond», Cambridge, Cambridge University Press,

National Commission on Entrepreneurship (NCOE) (2001), White Paper, Embracing innovation: entrepreneurship and American economic growth, Brussels

Nordregio (2004), Mountain Areas in Europe: Analysis of mountain areas in EU member states, acceding and other European countries, Nordregio Report 2004:1, Stockholm

Nussbaum M., A. Sen (eds): The Quality of Life; Oxford University Press; Oxford; 1993.

O.E.C.D. (2009), Fostering Entrepreneurship for Innovation, Paris

Peredo A.M. & McLean M. (2006), Social entrepreneurship: a critical review of the concept, Journal of World Business, Vol. 41 No. 1, pp. 56-57, Dallas

Phillips D.: Quality of Life: Concept, Policy and Practice; Routledge; London; 2006.

Say J.B. (1803), A Treatise on Political Economy or the Production, Distribution and Consumption of Wealth, New York.

Schumpeter J. A. (1951), Essays of J.A. Schumpeter, Cambridge

Schumpeter J. A. (1952), Can Capitalism Survive?, New York

Schumpeter J.A., (1911), The Theory of Economic Development, (.. 1934), Oxford

University Press (1978), Oxford

Shapero A & Sokol L. (1982), The Social Dimensions of Entrepreneurship, in Kent C A, Sexton D L and Vesper K H (Eds.), Encyclopedia of Entrepreneurship, Englewood Cliffs, California

Singh S. (1990), Personality Characteristics, Work Values, and Live Styles of Fast- and Slowprogressing Small-scale Industrial Entrepreneurs, Journal of Social Psychology, Vol. 129, No. 6, London

Stiglitz JE, Sen A Fitoussi JP: Report by the Commission on the Measurement of Economic performance and Social Progress

Thornton P. (1999), The sociology of entrepreneurship, North Carolina.

Weber M. (1958), The Protestant Ethic and the Spirit of Capitalism. New York:

Weerawardena J. & Mort G.S. (2006), Investigating social entrepreneurship: a multidimensional model”, Journal of World Business, Vol. 41 No. 1, Dallas

Wennekers S. & Thurik R. (1999), Linking Entrepreneurship and Economic Growth”, Small Business Economics journal, Netherlands

Wiener, A. & Diez, T. (eds), «European Integration Theory», Oxford & New York: Oxford University Press, 2004.

Ενδεικτική Ελληνική βιβλιογραφία

Βακουφάρης, Χ. και Κίζος Α. (2008). Υπάρχουν εναλλακτικές αγρο-διατροφικές γεωγραφίες; Μια πρώτη προσέγγιση των προϊόντων ονομασίας προέλευσης και γεωγραφικής ένδειξης στην Ελλάδα, 10ο Πανελλήνιο Συνέδριο ΕΤΑΓΡΟ, Θεσσαλονίκη

Γενναδοπούλου Ε. (2009), Η Κοινωνική Πολιτική των Οργανισμών Τοπικής Αυτοδιοίκησης: Η Περίπτωση του Δήμου Κερατσινίου, Αθήνα,

Γεώργας Κ. (2013), « Η πρόκληση της κοινωνικής οικονομίας και η συμβολή της στο ελληνικό παραγωγικό μοντέλο του μέλλοντος» στο Γεώργας Κ. (επιμ.), «Κοινωνική Οικονομία, Θεωρία, Εμπειρία και Προοπτικές», Δοκίμιο 20, Εναλλακτικές εκδόσεις, Αθήνα

Γεώργας Κ. (2013), «Η κοινωνική οικονομία στην Ευρώπη: Ορισμοί, εμπειρία, και προοπτικές» στο Γεώργας Κ. (επιμ.), «Κοινωνική Οικονομία, Θεωρία, Εμπειρία και

Προοπτικές», Δοκίμιο 20, Εναλλακτικές εκδόσεις, Αθήνα.

Διάκος Κ. (2010), "Εγχειρίδιο για μια "πράσινη" αυτοδιοίκηση"

Διονέλλης Μ. και Μαυρουδή Ν. (2012), Ρεπορτάζ για ανταλλακτική οικονομία : Καερέτι: Η ζωή χωρίς χρέυμα στο Λασίθι

Ευρωπαϊκή Επιτροπή (2013), Κοινωνική οικονομία και κοινωνική επιχειρηματικότητα. Οδηγός για την Κοινωνική Ευρώπη, Τεύχος 4, Λουξεμβούργο: Υπηρεσία Εκδόσεων της Ευρωπαϊκής Ένωσης

Καρβούνης Α. (2008) «Τα ευρωπαϊκά προγράμματα της τοπικής αυτοδιοίκησης»

Κίζος, Α. (2008). Τα χαρακτηριστικά του αγροτικού τοπίου και οι πρακτικές των αγροτών στην Ελλάδα: Η περίπτωση των αναβαθμίδων για καλλιέργεια και των πολιτικών ανακατασκευής τους, 10ο Πανελλήνιο Συνέδριο ΕΤΑΓΡΟ, Θεσσαλονίκη.

Κοντιάδης Ε. , Θ. Τσέκος, (2008), " Η αναδιάρθρωση της κοινωνικής διοίκησης σε τοπικό επίπεδο»

Κώστας Α. (2013), «Οργανώσεις της κοινωνικής οικονομίας και κοινωνικές επιχειρήσεις στην Ελλάδα» στο Γεώργιος Κ. (επιμ.), «Κοινωνική Οικονομία, Θεωρία, Εμπειρία και Προοπτικές», Δοκίμιο 20, Εναλλακτικές εκδόσεις, Αθήνα.

Λαμπριανίδης, Λόης (επιμέλεια), , 2005. «Η επιχειρηματικότητα στην ευρωπαϊκή ύπαιθρο», Αθήνα, Πατάκης

Ματσαγγάνης Μ. και Λεβέντη Χ. (2012), Το ελάχιστο εγγυημένο εισόδημα: δημοσιονομικές και διανεμητικές επιδράσεις, Ενημερωτικό Δελτίο Ομάδας Ανάλυσης Δημόσιας Πολιτικής του Οικονομικού Πανεπιστημίου Αθηνών

Μιχαηλίδου Ε. και Ρόκος Δ. (2010), Κριτική Ανάλυση της Πολιτικής της Ευρωπαϊκής Ένωσης για τις Ορεινές Περιοχές, εργασία στο 6ο Διεπιστημονικό Διαπανεπιστημιακό Συνέδριο του Ε.Μ.Π.

Μπέσιλα-Βήκα Ευριδίκη, «Τοπική αυτοδιοίκηση» - Τόμος Ι, Αθήνα-Θεσσαλονίκη, Σάκκουλας, 2010 (Γ' έκδοση).

Νασιούλας Ι . (2012), «Η Κοινωνική Οικονομία της Ελλάδος και το Κοινωνικό της Κεφάλαιο. Μια συνολική, θεσμική και εθνικολογιστική αναγνώριση», Δεύτερη έκδοση: Ινστιτούτο Κοινωνικής Οικονομίας, Θεσσαλονίκη.

Νασιούλας Ι. (2013), «Κοινωνικές Επιχειρήσεις. Clusters & Δίκτυα Κοινωνικής

Οικονομίας», Ινστιτούτο Κοινωνικής Οικονομίας, Θεσσαλονίκη.

Ντάσιος Ν. (2008), «Υπάρχει μέλλον για την κοινωνική οικονομία στη χώρα μας» Ρήξη, Φύλλο 26.

Ντάσιος Ν. (2013), «Η συμβολή του τρίτου τομέα στην τοπική ανάπτυξη» στο Γεώργιας Κ. (επιμ.), «Κοινωνική Οικονομία, Θεωρία, Εμπειρία και Προοπτικές», Δοκίμιο 20, Εναλλακτικές εκδόσεις, Αθήνα.

Παπαδασκαλόπουλος Α. Δ. «Πρότυπα και Πολιτικές Περιφερειακής Ανάπτυξης» 2009

Πετράκος, Γ. και Πολύζος, Σ. (2005). "Οι Περιφερειακές Ανισότητες στην Ελλάδα: Επισκόπηση θεωριών και Υπολογισμός ανισοτήτων" στο: (επιμ.) Κόλλιας Χ., Ναξάκης Χ. και Χλέτσος Μ., "Σύγχρονες προσεγγίσεις της ελληνικής οικονομίας", σελ. 185-216, Εκδόσεις Πατάκη.

Πολύζος, Σ. (2002). «Ανάλυση Παραγόντων Επιρροής και Εμπειρική Διερεύνηση των Εσωτερικών Τουριστικών Ροών στην Ελλάδα», ΤΟΠΟΣ, τεύχος 18-19, σελ. 87-108.

Πολύζος, Σ. (2007). "Η χωρική κατανομή των φυσικών πόρων στην Ελλάδα", στο (επιμ.) Αραμπατζής, Γ. και Πολύζος, Σ., "Φυσικοί πόροι, Περιβάλλον και Ανάπτυξη", Εκδόσεις Τζιόλα, σελ. 107-120.

Πολύζος, Σ. και Πετράκος, Γ. (2008). "Η ανάπτυξη του Ν. Καρδίτσας: Συγκριτική Αξιολόγηση και Προτάσεις Πολιτικής", Πρακτικά 1ου Αναπτυξιακού Συνεδρίου Ν. Καρδίτσας, σελ. 63-85.

Ραμματά, Μαρία (2011), Σύγχρονη Ελληνική Δημόσια Διοίκηση. Ανάμεσα στη Γραφειοκρατία και το Μάνατζμεντ

Ρόκος Δ. (2010), Η Ολοκληρωμένη Ανάπτυξη των Ορεινών Περιοχών στα χρόνια της "κρίσης". Η δεκαεφτάχρονη συμβολή του ΜΕ.Κ.Δ.Ε. του Ε.Μ.Π., 6ο Διεπιστημονικό Διαπανεπιστημιακό Συνέδριο του Ε.Μ.Π.

Ρόκος Δ. (2013 Α), Μπορούν να υπάρξουν βιώσιμα μοντέλα ανάπτυξης στις ορεινές περιοχές στον αστερισμό της "Βιώσιμη" ανάπτυξης: Η θεωρία και η πράξη της αξιόβιωτης Ολοκληρωμένης Ανάπτυξης., 23.12.2013,

Ρόκος Δ. (2014 Α), Η Ολοκληρωμένη Ανάπτυξη στην Ελλάδα στα χρόνια της πολυδιάστατης κρίσης. Αίτια, Ευθύνες, Προτάσεις, Μέτρα, Δράσεις και Προοπτικές,

Ρόκος, Δ. (2001). Η Ολοκληρωμένη Ανάπτυξη στις Ορεινές Περιοχές: Θεωρία και Πράξη»

Στο: Η Ολοκληρωμένη Ανάπτυξη στις Ορεινές Περιοχές: Θεωρία και Πράξη, Πρακτικά 3ου Διεπιστημονικού Διαπανεπιστημιακού Συνεδρίου Ε.Μ.Π. Μέτσοβο, 7-10 Ιουνίου 2001, Αθήνα: Ε.Μ.Π.

Σάββας Γ. Ρομπόλης, 2013 «Οικονομική κρίση και κοινωνικό κράτος», Αθήνα, Επίκεντρο
Σκούντζος Θ. «Θεσμοί και Πολιτικές Ανάπτυξης της Ευρωπαϊκής Ένωσης» Αθ. Σταμούλης 2006

Σοφία Κεκεμπάνου – Α.Μ. 265 111

Σπανουδάκη, Μ. και Ιακωβίδου Ο. (2008). Η γυναικεία επιχειρηματικότητα στην ελληνική ύπαιθρο, Η περίπτωση του Βόρα και του Πάικου, 10ο Πανελλήνιο Συνέδριο ΕΤΑΓΡΟ, Θεσσαλονίκη.

Σταματοπούλου, Β. (2008). Η αναμόρφωση του ορεινού τόπου μέσω του αγροτικού τουρισμού: Η περίπτωση του Νυμφαίου, 10ο Πανελλήνιο Συνέδριο ΕΤΑΓΡΟ, Θεσσαλονίκη.

Στασινοπούλου Ο. (2006 Β), Κοινωνική Πολιτική, βασικές έννοιες, ιστορική εξέλιξη, φορείς και πρότυπα, Πανεπιστημιακές σημειώσεις, Αθήνα

Στραβοσκούφης Θ., Γεώργας Κ. (2013), «Κοινωνική Οικονομία & Κοινωνική Επιχειρηματικότητα: Εκπαίδευση, κατάρτιση και απασχόληση στελεχών Κοινωνικών Επιχειρήσεων» στο Γεώργας Κ. (επιμ.), «Κοινωνική Οικονομία, Θεωρία, Εμπειρία και Προοπτικές», Δοκίμιο 20, Εναλλακτικές εκδόσεις, Αθήνα.

Σωτηροπούλου Ε. (2013), «Η περίπτωση των εναλλακτικών οικονομικών δομών στην Ελλάδα: θεωρητικά ερωτήματα που η πραγματικότητα θέτει στην οικονομική επιστήμη» στο Γεώργας Κ. (επιμ.), « Κοινωνική Οικονομία, Θεωρία, Εμπειρία και Προοπτικές», Δοκίμιο 20, Εναλλακτικές Εκδόσεις, Αθήνα.

Ταμπάκης, Σ., Τσαντόπουλος, Γ. και Μάρρη, Μ. (2008). Αξιολόγηση προβλημάτων στο φοινικοδάσος του Βάι και πολιτικές προστασίας και ανάδειξής του, 10ο Πανελλήνιο Συνέδριο ΕΤΑΓΡΟ, Θεσσαλονίκη.

Τζουβελέκας Μ., Zoehrer K.,(2014) «Ο νόμος 4019/2011-Προυποθέσεις λειτουργίας της Κοινωνικής Οικονομίας για μια βιώσιμη αγορά εργασίας» , στο 5ο Διεθνές Επιστημονικό Συνέδριο της Επιστημονικής Εταιρείας Κοινωνικής Πολιτικής στο Πάντειο Πανεπιστήμιο, 8-10 Μαΐου 2014

Τριανταφυλλοπούλου, Α. (2008), “Οι επιχειρήσεις των οργανισμών τοπικής

Αυτοδιοίκησης»

Τσέκος, Θεόδωρος (2013), Διοικητικός προγραμματισμός, ΑΤΕΙ Πελοποννήσου.

Χατζηθεοδωρίδης, Φ., Μιχαηλίδης, Α, Τσιλοχρήστος και Δ, Καζάκη, Σ. (2006). Ολοκληρωμένα Προγράμματα Ανάπτυξης του Ελληνικού Αγροτικού Χώρου: Μια εμπειρική προσέγγιση στην Εφαρμογή, στη Διαχείριση και στα Αποτελέσματά τους, Αειχώρος, Τόμος 5, Τεύχος 1, p.p.58-90.

Χατζηθεοδωρίδης, Φ., Πογιαρίδης, Η. και Καζάκη, Σ. (2003). Η Εφαρμογή των Ολοκληρωμένων Προγραμμάτων Ανάπτυξης του Αγροτικού Χώρου στα Ελληνικά Νησιά, Αειχώρος, Τόμος 2, Τεύχος 1, p.p.160-180.

Gough I. (2008), Η Πολιτική Οικονομία του Κοινωνικού Κράτους, Εκδόσεις Σαββάλας, Αθήνα

Hague Rod, Harrop Martin, «Συγκριτική πολιτική και διακυβέρνηση», Αθήνα, Κριτική, 2010

Martinussen John (2007)., «Κοινωνία, Κράτος, Αγορά», Αθήνα, Α, & Σ Σαββάλας Α.Ε.,

Polyzos, S. and Arabatzis G. (2006). "A multicriteria approach for the evaluation of tourist resources of Greek prefectures", Tourism Today, 6, pp. 96-111.

Voria (2014), 470 Κοινωνικές Συνεταιριστικές Επιχειρήσεις στην Ελλάδα- Η κοινωνική επιχειρηματικότητα δίνει απάντηση σε συνθήκες κρίσης,

Ενδεικτικοί Βοηθητικοί Διαδικτυακοί ιστότοποι

<http://www.eommex.gr>

<http://www.statistics.gr>

<http://europa.eu>

<http://www.iobe.gr>

<http://www.oecd.org/>

<http://www.sbbe.gr/>

<http://www.gemconsortium.org/>

<http://www.entre.gr/>

B) Εισαγωγική εκπαίδευση Υπεύθυνου Υποδοχής / Διοικητικής Υποστήριξης

Ενδεικτική βιβλιογραφία

Darrington, J., & Brower, N. (2012). Effective Communication Skills: "I" Messages and Beyond.

Wright, J. H. (2008). I Messages instead of You Messages Makes Better Communication.

Ασημακοπούλου Β., (2008) Η Τέχνη της Ειρήνης στον Εργασιακό Χώρο, Εκδόσεις «Κριτική», Αθήνα.

Κανελόπουλος Χ, (1995), Ενδοεπιχειρησιακές Επικοινωνίες, Εκδόσεις «Ελλήν», Π Καλαντζή- Ασίζι, Α. (1984). Αυτογνωσία - Αυτοανάλυση - Αυτοέλεγχος. Αθήνα: Εκδόσεις Δίφρος.

Κατσάκης Α., (2002), Η Επικοινωνία στις Επιχειρήσεις και στην Προσωπική Ζωή, Εκδόσεις «INTERBOOKS», Αθήνα

Κατσανέβας, Θ., 2002 «Επαγγέλματα του Μέλλοντος και του Παρελθόντος», Αθήνα <http://www.horizontes.gr/news/epag.htm>

Λαζάρου Ξ., 2002, «Οι ανθρώπινες σχέσεις στο εργασιακό περιβάλλον», Λευκωσία,

Μαυρογορδάτος, Γ. Θ. 2001. «Ομάδες πίεσης και Δημοκρατία», Αθήνα, Εκδ. Πατάκη.

Μπουκάι, Χ. (2008). Ιστορίες να σκεφτείς. Αθήνα: Εκδόσεις Όπερα

Μπουραντάς, Δ. (1992). Management, Οργανωτική Θεωρία και Συμπεριφορά. Αθήνα: Εκδόσεις Team

Παπαδάκη - Μιχαηλίδη, Ε. (1997). Η σιωπηλή γλώσσα των συναισθημάτων. Η μη λεκτική επικοινωνία στις διαπροσωπικές σχέσεις. Αθήνα: Ελληνικά Γράμματα.

Παπαντώνης, Γ., Παπαδημητρίου, Δ. (2012). Τι είναι ο χρόνος; Η επιστήμη και η τέχνη απαντούν. Αθήνα: Leader Books.

Asthan, R. (2012). Επιτυχημένη διαχείριση χρόνου σε μία εβδομάδα. Αθήνα: Εκδόσεις Ανούβις.

Beer, D., Crystal, D., Καββαθάς, Κ., Θεοδωρακοπούλου, Μ., Weiss, Μ., Συρίβλη, Ζ.,•

Elias, Ν.(2004). Περί χρόνου. Αθήνα: Εκδόσεις Εικοστού Πρώτου

Forsyth, P. (2009). 101 Management ideas. Σιγκαπούρη: Fabulus Printers.

Hawking, S.W.(1988). Το χρονικό του Χρόνου. Αθήνα: Εκδόσεις Κάτοπτρο

Pease, A. & Pease, B. (2006). Το απόλυτο βιβλίο για τη γλώσσα του σώματος. (Θωμάς Μαστακούρης μτφρ) Αθήνα: Έσσοπτρον.