



ΚΕΝΤΡΟ
ΕΠΙΜΟΡΦΩΣΗΣ
ΚΑΙ ΔΙΑ ΒΙΟΥ
ΜΑΘΗΣΗΣ

Πανεπιστήμιο
Μακεδονίας

ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΙΚΗ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΚΡΙΣΕΩΝ

Κ.Ε.ΔΙ.ΒΙ.Μ.
ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟΥ ΜΑΚΕΔΟΝΙΑΣ

Επιστημονικά Υπεύθυνος : Κυρκλής Δημήτριος
Καθηγητής - Τμήμα Βαλκανικών, Σλαβικών & Ανατολικών
Σπουδών, Πανεπιστήμιο Μακεδονίας

UNIVERSITY OF MACEDONIA



ΕΛΛΗΝΙΚΗ
ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑ

ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟ
ΜΑΚΕΔΟΝΙΑΣ

ΣΥΝΟΠΤΙΚΗ ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΟΣ

Το Κέντρο Επιμόρφωσης και Δια Βίου Μάθησης του Πανεπιστημίου Μακεδονίας, διοργανώνει Πρόγραμμα Επιμόρφωσης, με τίτλο «ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΙΚΗ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΚΡΙΣΕΩΝ», το οποίο θα πραγματοποιηθεί με την μέθοδο της μεικτής εκπαίδευσης υβριδικά (είτε εξ αποστάσεως , είτε δια ζώσης) : Υβριδικά (Δια ζώσης ή Εξ αποστάσεως σύγχρονη και ασύγχρονη τηλεκπαίδευση).

Κόστος: 290 Ευρώ

Υλοποίηση: Υβριδικά (Δια ζώσης ή Εξ αποστάσεως σύγχρονη και ασύγχρονη τηλεκπαίδευση)

Πιστοποιητικό: Χορηγείται από το Κ.Ε.ΔΙ.ΒΙ.Μ. του Πανεπιστημίου Μακεδονίας

Επιστημονικά Υπεύθυνος: Κυρκλής Δημήτριος Καθηγητής - Τμήμα Βαλκανικών, Σλαβικών & Ανατολικών Σπουδών, Πανεπιστήμιο Μακεδονίας



ΚΕΝΤΡΟ
ΕΠΙΜΟΡΦΩΣΗΣ
ΚΑΙ ΔΙΑ ΒΙΟΥ
ΜΑΘΗΣΗΣ

Πανεπιστήμιο
Μακεδονίας

ΣΕ ΠΟΙΟΥΣ ΑΠΕΥΘΥΝΕΤΑΙ

Το πρόγραμμα απευθύνεται σε:

1. Υψηλόβαθμα διοικητικά στελέχη (C-suite)
2. Ιδιοκτήτες μικρομεσαίων επιχειρήσεων
3. Εμπορικά και τοπικά επιμελητήρια
4. Στελέχη επιχειρήσεων Marketing & Επικοινωνίας
5. Στελέχη επιχειρήσεων Διοίκησης & Πιστοποίησης Ποιότητας
6. Στελέχη επιχειρήσεων ανάπτυξης νέων προϊόντων και υπηρεσιών
7. Μεταπτυχιακούς και Φοιτητές Διοίκησης Επιχειρήσεων στα αντικείμενα: Marketing, Έρευνα, Οικονομικά, Τουρισμός, Διοίκηση, Περιβάλλον κτλ.

ΜΑΘΗΣΙΑΚΟΙ ΣΤΟΧΟΙ ΤΟΥ ΕΚΠΑΙΔΕΥΤΙΚΟΥ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΟΣ

Οι μαθησιακοί στόχοι του προγράμματος είναι:

- Διαδίδω την κρισιμότητα του θέματος
- Μαθαίνω τη μεθοδολογία
- Κατανοώ τις τεχνικές
- Εξασκούμε, κρίνω και εφαρμόζω
- Επηρεάζω και ενημερώνω τους συναδέλφους μου



ΚΕΝΤΡΟ
ΕΠΙΜΟΡΦΩΣΗΣ
ΚΑΙ ΔΙΑ ΒΙΟΥ
ΜΑΘΗΣΗΣ

Πανεπιστήμιο
Μακεδονίας

ΣΚΟΠΟΣ - ΠΡΟΣΔΟΚΩΜΕΝΑ ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ

Σκοπός του εκπαιδευτικού προγράμματος είναι:

- Να διαδώσει πως η Αποτελεσματική Διαχείριση Κρίσεων είναι κρίσιμο-κεντρικό θέμα για τη διοίκηση και λειτουργία των κεντρικών τομέων των επιχειρήσεων, μιας και διεθνώς έχουμε αυστηροποίηση νομοθεσιών, καχύποπτους καταναλωτές και όλο και πιο συχνή κριτική εναντίον των επιχειρήσεων.
- Να φέρει το θέμα ψηλα στο «ραντάρ» των σημερινών και μελλοντικών στελεχών επιχειρήσεων. Τα τελευταία 12 χρόνια καταγράφηκαν 250 μεγάλες εταιρικές κρίσεις σε ΗΠΑ και ΕΕ που επηρέασαν ολόκληρους κλάδους της οικονομίας και αύξησαν την καχυποψία των καταναλωτών-πολιτών. Το 54% των επιχειρήσεων δεν είχαν έτοιμο ένα πλάνο Διαχείρισης Κρίσεων και όπως μαρτυρούν 1.258 CEO σε έρευνα, είναι “αναπόφευκτο το ότι θα μας συμβεί Κρίση στο μέλλον”.
- Να μάθουν τα σημερινά και μελλοντικά στελέχη των επιχειρήσεων πως μόνο αν κάνουν πράξεις και δράσεις με Αξιοπιστία, Ηθική, και Ασφάλεια, θα τις εμπιστεύονται οι Αρχές, οι Πολίτες, και οι Πελάτες, ώστε αυτή η αγαστή συνύπαρξη να ωφελεί την οικονομία και την κοινωνία.



ΚΕΝΤΡΟ
ΕΠΙΜΟΡΦΩΣΗΣ
ΚΑΙ ΔΙΑ ΒΙΟΥ
ΜΑΘΗΣΗΣ

Πανεπιστήμιο
Μακεδονίας

ΔΟΜΗ ΤΟΥ ΕΚΠΑΙΔΕΥΤΙΚΟΥ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΟΣ

1. Παρουσίαση προγράμματος σεμιναρίου & εισηγητή
2. Ορισμοί: Incident, Emergency, Crisis. Πότε ένα περιστατικό (incident) μετατρέπεται σε Κρίση (crisis). Είδη Κρίσεων: αιφνίδια (Sudden), υποβόσκουσα (Smoldering), απρόβλεπτη (Bizarre)
3. Τα αποτελέσματα μιας κρίσης - Συζήτηση και μάθηση επί των case-studies Από τα industries e-Commerce, Αυτοκίνητα, Φάρμακα, Αθλητισμός
4. Ρόλος των Στελεχών και ενέργειες: α) μείωσης ρίσκου (Mitigation), β) προετοιμασίας (Preparedness), γ) απάντησης (Response), και δ) ανάκτηση (Recovery). Κατευθυντήριες οδηγίες και καλά πρότυπα
5. Τα κοινά που επηρεάζονται και δρουν γύρω από την επιχείρηση κατά τη διάρκεια μιας κρίσης. Οικονομικός κίνδυνος και αρνητικός αντίκτυπος
6. Αξιολόγηση οργανισμού και σταδίων προετοιμασίας (ερωτηματολόγιο / peer learning)
7. Συζήτηση και μάθηση επί των case-studies από τα industries Ψυχαγωγία, Φάρμακα, Αεροπορικές, και Χρηματο-οικονομικά.
8. Βασικές αρχές: Στρατηγική και Επικοινωνία - τα κυριότερα στοιχεία ενός πλάνου δράσης - αναγνωρίζουμε τα ενδιαφερόμενα μέρη και κοινά-στόχος - κεντρικά και δευτερεύοντα μηνύματα και η σημασία του Περιεχομένου έναντι της Στρατηγικής - συντονισμός ομάδων. Η οπτική "360 μοιρών" - πως η Ηγεσία πρέπει να συμμετέχει και να ενισχύει - Η διαχείριση είναι μακρά και συνεχής διαδικασία.



ΚΕΝΤΡΟ
ΕΠΙΜΟΡΦΩΣΗΣ
ΚΑΙ ΔΙΑ ΒΙΟΥ
ΜΑΘΗΣΗΣ

Πανεπιστήμιο
Μακεδονίας

ΔΟΜΗ ΤΟΥ ΕΚΠΑΙΔΕΥΤΙΚΟΥ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΟΣ

9. Οι 20 άμεσες ενέργειες της διαδικασίας έναρξης στη Διαχείριση κρίσεων.

10. Οι χρυσοί κανόνες των μηνυμάτων. Συζήτηση και μάθηση επί των case studies στα industries Τροφίμων, Κρουαζιέρα, Αθλητισμός, Ξενοδοχείο, Τηλεπικοινωνίες.

11. Crisis communication checklist - Διαδικασία ελέγχου εσωτερικών λειτουργιών ανά 4μηνο σε κάθε εταιρική δράση και μεγάλο πρόγραμμα (creative exchange to prevention). Ορισμός και προετοιμασία Spokespersons (εκπρόσωποι εταιρίας και οργανισμού). Στοιχεία προσωπικότητας, και τεχνικές μηνύματος.

12. Οι επαφές με μέσα ενημέρωσης, προτεραιότητες, τεχνικές διαχείρισης και οργανωτική προετοιμασία όλων των εταιρικών σημείων επαφής με τα κοινά-στόχος (touchpoints) - μια «αθώα» φωτογραφία, ambush interview, sucker punch, the final fatal off.

13. Συζήτηση και μάθηση επί των case studies από τα industries Τροφίμων, Ενέργεια, Τουρισμός και τα case studies διεθνών κρίσεων που άλλαξαν τα industries τους: Πετρέλαιο, Υπολογιστές, Αναψυκτικά.

14. Τι αλλάζει με την έλευση των social media. Γιατί η ψηφιακή εποχή βάζει σε κίνδυνο τις λειτουργίες ασφαλείας, παραγωγής, και άλλες εμπιστευτικές πλευρές της εταιρίας. Η εποχή της μειούμενης Εμπιστοσύνης και των Fake news.



ΚΕΝΤΡΟ
ΕΠΙΜΟΡΦΩΣΗΣ
ΚΑΙ ΔΙΑ ΒΙΟΥ
ΜΑΘΗΣΗΣ

Πανεπιστήμιο
Μακεδονίας

ΔΟΜΗ ΤΟΥ ΕΚΠΑΙΔΕΥΤΙΚΟΥ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΟΣ

15. Η διαδικασία παρακολούθησης και μάθησης του εξωτερικού (ψηφιακού) περιβάλλοντος για όλες τις ειδικότητες / στελέχη της εταιρίας. ‘Bullet-proof’ οργανισμοί είναι όσοι... Διαβάζοντας Google trends, keywords, reviews και δημόσιο σχολιασμό.

16. Δημιουργία αποτελεσματικών οργανωτικών πλάνων και εκπαίδευση για την proactive αντιμετώπιση των φαινομένων “haters & hecklers”, “trolling behavior” και των θεματικών ιντερνετικών κοινοτήτων.

17. Πλάνο και Τακτικές ανάκτησης εμπιστοσύνης α) προς τους Πελάτες, Συνεργάτες και Προμηθευτές, Πιστοποιημένα δίκτυα της εταιρίας, β) με πρεσβευτές τους εργαζόμενους της εταιρίας, γ) εσωτερική επικοινωνία, ομοιομορφία και πειθαρχία μηνυμάτων επί της διαχείρισης κρίσεων, δ) μέσω των ίδιων των προϊόντων, της εταιρικής κοινωνικής ευθύνης και της Ηθικής και Κουλτούρας της επιχείρησης

18. Workshop case-study: Δίδονται τρία πραγματικά case-studies στους συμμετέχοντες και προετοιμάζουν σε ομάδες των δύο: α) Καταγραφή ενδιαφερόμενων ομάδων (stakeholders mapping), β) Επείγουσες ενέργειες αξιοπιστίας, γ) Κεντρικό μήνυμα (Messaging platform) και το κύριο holding statement



ΚΕΝΤΡΟ
ΕΠΙΜΟΡΦΩΣΗΣ
ΚΑΙ ΔΙΑ ΒΙΟΥ
ΜΑΘΗΣΗΣ

Πανεπιστήμιο
Μακεδονίας

ΔΙΔΑΚΤΙΚΟ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟ

Οι εισηγητές του προγράμματος είναι μέλη του Διδακτικού και Επιστημονικού Προσωπικού (Δ.Ε.Π.) του Πανεπιστημίου Μακεδονίας και άλλων Πανεπιστημίων καθώς και εξωτερικοί συνεργάτες κάτοχοι μεταπτυχιακού ή διδακτορικού διπλώματος με πολύχρονη εμπειρία, αλλά και εξειδικευμένη θεωρητική γνώση στο συγκεκριμένο αντικείμενο. Ακολουθεί η λίστα με τους βασικούς εισηγητές:

Επιστημονικά Υπεύθυνος του Προγράμματος:

Κυρκιλής Δημήτριος Καθηγητής - Τμήμα Βαλκανικών, Σλαβικών & Ανατολικών Σπουδών, Πανεπιστήμιο Μακεδονίας

Εκπαιδευτές του Προγράμματος είναι:

1. ΑΝΑΣΤΑΣΙΟΣ ΠΑΓΚΑΚΗΣ - Σύμβουλος επιχειρήσεων σε θέματα εταιρικής επικοινωνίας και Δημοσίων Θεμάτων (Public affairs)
2. ΕΜΜΑΝΟΥΗΛ ΜΑΚΡΗΣ - Στέλεχος Marketing ιδιωτικού τομέα



ΚΕΝΤΡΟ
ΕΠΙΜΟΡΦΩΣΗΣ
ΚΑΙ ΔΙΑ ΒΙΟΥ
ΜΑΘΗΣΗΣ

Πανεπιστήμιο
Μακεδονίας

ΑΙΤΗΣΕΙΣ - ΔΙΚΑΙΟΛΟΓΗΤΙΚΑ ΚΟΣΤΟΣ

Το κόστος του προγράμματος ανέρχεται σε 290€, εφάπαξ καταβολής και δεν παρέχεται επιπλέον έκπτωση.

Για τη συμμετοχή σε κάποιο πρόγραμμα απαιτείται η ολοκλήρωση των παρακάτω τριών βημάτων.

ΒΗΜΑ 1ο - Υποβολή αίτησης εγγραφής
Αιτήσεις Συμμετοχής υποβάλλονται ηλεκτρονικά μέσα από την ιστοσελίδα μας (kedivim.uom.gr) ή αυτοπροσώπως στο γραφείο του ΚΕΔΙΒΙΜ

ΒΗΜΑ 2ο - Υποβολή απαιτούμενων δικαιολογητικών
Υποβολή των παρακάτω δικαιολογητικών κατά περίπτωση.

1. Απλή φωτοτυπία Πτυχίου Α.Ε.Ι. / Τ.Ε.Ι. / Ι.Ε.Κ. ή Απολυτηρίου Λυκείου και αντίστοιχα για τους φοιτητές Βεβαίωση Σπουδών από τη Γραμματεία του Τμήματος που φοιτούν.
2. Απλή φωτοτυπία ταυτότητας.
3. Μία πρόσφατη έγχρωμη φωτογραφία.
4. Πρωτότυπο ή σε επικυρωμένο αντίγραφο τα σχετικά δικαιολογητικά που εμπίπτουν στην εκπαιδευτική πολιτική.

Όλα τα παραπάνω δικαιολογητικά μπορούν να αποσταλούν:

- Ηλεκτρονικά (σκαναρισμένα αρχεία) στην ηλεκτρονική διεύθυνση kedivim@uom.edu.gr
-

ΒΗΜΑ 3ο - Καταβολή διδάκτρων (υπάρχει σχετική ηλεκτρονική ενημέρωση μετά την αίτηση)



ΚΕΝΤΡΟ
ΕΠΙΜΟΡΦΩΣΗΣ
ΚΑΙ ΔΙΑ ΒΙΟΥ
ΜΑΘΗΣΗΣ

Πανεπιστήμιο
Μακεδονίας

