
ΣΤΕΛΕΧΟΣ ΔΙΕΘΝΟΥΣ ΕΜΠΟΡΙΟΥ

ΜΕ ΒΑΣΗ ΤΟ ΚΟΙΝΟ ΕΥΡΩΠΑΪΚΟ
ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ COMINTER

ΚΟΙΝΟ ΕΥΡΩΠΑΪΚΟ ΠΛΑΙΣΙΟ ΑΝΑΦΟΡΑΣ
ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΩΝ ΔΡΑΣΤΗΡΙΟΤΗΤΩΝ (ΜΕ ΒΑΣΗ ΤΙΣ
ΕΡΓΑΣΙΕΣ ΤΟΥ ΠΙΛΟΤΙΚΟΥ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΟΣ LDV
COMINTER

I –ΤΙΤΛΟΣ ΤΟΥ ΟΔΗΓΟΥ ΚΑΤΑΡΤΙΣΗΣ

II –ΠΕΔΙΟ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΗΣ ΔΡΑΣΗΣ

III –ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΩΝ ΔΡΑΣΤΗΡΙΟΤΗΤΩΝ

I ΤΙΤΛΟΣ ΤΟΥ ΟΔΗΓΟΥ ΚΑΤΑΡΤΙΣΗΣ

«ΣΤΕΛΕΧΟΣ ΔΙΕΘΝΟΥΣ ΕΜΠΟΡΙΟΥ»

II Πεδίο δράσης

II 1 ΟΡΙΣΜΟΣ ΤΟΥ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΟΣ

Το Στέλεχος Διεθνούς Εμπορίου συμβάλλει στην αιφόρο ανάπτυξη της επιχείρησης σε διεθνές επίπεδο μέσω της εμπορευματοποίησης αγαθών ή/ και υπηρεσιών στις ξένες αγορές, καθώς και μέσω της βελτιστοποίησης των αγορών στο πλαίσιο της παγκοσμιοποίησης. Είναι υπεύθυνος για την εφαρμογή των στρατηγικών επιλογών και το συντονισμό των διεθνών εργασιών των διαφόρων λειτουργιών της επιχείρησης ή/ και των εξωτερικών εταίρων. Χάρη στην ανάλυση και ανασύνθεση των πληροφοριών που προβαίνει, δίνει στην επιχείρηση τη δυνατότητα να αντιδρά άμεσα στις εξελίξεις του περιβάλλοντος χώρου.

Στο πλαίσιο της επιχείρησης αυτής, ο κάτοχος του διπλώματος «Στέλεχος Διεθνούς Εμπορίου» εκτελεί τα εξής:

- μελέτες και παρακολούθηση του εμπορικού χώρου
- εξαγωγικές πωλήσεις
- εισαγωγικές αγορές
- συντονισμό των υπηρεσιών υποστήριξης σε εσωτερικό και εξωτερικό
- διαχείριση σχέσεων σε πολυπολιτισμικό περιβάλλον

Καθήκον του είναι να είναι διαρκώς έτοιμος να συλλέξει πληροφορίες για τις ξένες αγορές προκειμένου να προετοιμάσει τις εμπορικές αποφάσεις. Είναι υπεύθυνος για την αγορά και την πώληση, επεξεργάζεται προσαρμοσμένες προσφορές, διενεργεί πωλήσεις και συμμετέχει σε διαδικασίες διαπραγμάτευσης αγορών. Διασφαλίζει τη διοικητική και εμπορική παρακολούθηση των πωλήσεων και των αγορών και συντονίζει τις υπηρεσίες υποστήριξης και τους εξωτερικούς παροχείς. Ασκεί το σύνολο των καθηκόντων του σε πολυπολιτισμικό πλαίσιο.

II 2 ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΟ ΠΛΑΙΣΙΟ

II 2 1 Σχετικές θέσεις εργασίας

Οι πιθανές θέσεις εργασίας είναι κατά πολύ διαφοροποιημένες και ετερογενείς μεταξύ τους με αποτέλεσμα να μην διευκολύνουν την πλήρη παράθεσή τους.

Ο κάτοχος του διπλώματος «Στέλεχος Διεθνούς Εμπορίου», ανάλογα με την εμπειρία του, το μέγεθος της επιχείρησης και τις δυνατότητες που παρουσιάζονται, έχει πρόσβαση σε πολλά επίπεδα ευθυνών. Επομένως, μπορεί να απασχοληθεί στις εξής θέσεις εργασίας (μη εξαντλητικός κατάλογος):

A. Στο πλαίσιο μιας πρώτης ένταξης στον επαγγελματικό χώρο:

- Βοηθός Τομέα Εμπορικών Εξαγωγών
- Βοηθός Τομέα Εισαγωγών
- Βοηθός Διαμετακομιστικού Εμπορίου
- Βοηθός Υπευθύνου Ζώνης
- Βοηθός Προϊσταμένου Παραγωγής
- Βοηθός Διαχείρισης Πωλήσεων
- Βοηθός Διεθνών Πωλήσεων

B. Μετά από μια πρώτη επαγγελματική εμπειρία:

- Υπάλληλος Τομέα Εμπορικών Εξαγωγών
- Υπεύθυνος Διεθνών Αποστολών
- Υπεύθυνος Ζώνης
- Προϊστάμενος Παραγωγής
- Υπεύθυνος Διαχείρισης Πωλήσεων
- Υπεύθυνος Διεθνών Αγορών
- Πράκτορας Εμπορικής Ανάπτυξης
- Υπεύθυνος Πελατείας

II 2 2. ΕΙΔΗ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ ΚΑΙ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ

Το επάγγελμα αυτό ασκείται κυρίως σε σχέση με μια πελατεία επαγγελματιών των εξής τομέων:

- Εμπορικές εταιρείες (εταιρείες εισαγωγών-εξαγωγών, διανομείς, εταιρείες χονδρικής...), συμπεριλαμβανομένων των επιχειρήσεων ηλεκτρονικού εμπορίου.
- Κάθε βιομηχανική και εμπορική επιχείρηση και κυρίως επιχειρήσεις μικρού και μεσαίου μεγέθους.

- Παροχείς υπηρεσιών (μεταφορές, διαμετακομίσεις, τραπεζικές εργασίες, ασφάλειες...).
- Οργανισμοί παροχής συμβουλευτικών υπηρεσιών και υποστήριξης (Εμπορικά και Βιομηχανικά Επιμελητήρια, τοπικοί οργανισμοί).
- Εταιρείες παροχής υπηρεσιών συνοδείας στο εξωτερικό.

II.2.3. ΤΟΠΟΘΕΤΗΣΗ ΣΤΙΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΙΣ ΚΑΙ ΟΡΓΑΝΙΣΜΟΥΣ

Η θέση του κατόχου του διπλώματος «ΣΤΕΛΕΧΟΣ ΔΙΕΘΝΟΥΣ ΕΜΠΟΡΙΟΥ» ποικίλλει ανάλογα με τις δομές και τα καθήκοντα του εργοδοτικού οργανισμού:

- στο πλαίσιο μιας μικρομεσαίας επιχείρησης που δεν δραστηριοποιείται στον τομέα των εξαγωγών, εξαρτάται άμεσα από τον προϊστάμενο της επιχείρησης ή τον υπεύθυνο εμπορικού τομέα.
- στο πλαίσιο μιας επιχείρησης που δραστηριοποιείται στον τομέα των εξαγωγών, ανάλογα με την περίπτωση, εξαρτάται από τον υπεύθυνο εξαγωγών, τον υπεύθυνο ζώνης, τον υπεύθυνο μάρκετινγκ ή/ και τον υπεύθυνο εμπορικού τομέα τον υπεύθυνο αγορών, τον υπεύθυνο διαχείρισης πωλήσεων...
- στο πλαίσιο ενός οργανισμού υποστήριξης διεθνούς ανάπτυξης ή ενός παροχέα υπηρεσιών, εξαρτάται από τον προϊστάμενο της αντίστοιχης υπηρεσίας.

II.2.4. ΤΕΧΝΙΚΟ ΚΑΙ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΟ ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝ ΕΡΓΑΣΙΑΣ

Οι τροποποιήσεις αυτού του περιβάλλοντος, σημαντικές την τελευταία δεκαετία, γνωρίζουν σήμερα έντονη επιτάχυνση υπό την επιρροή διαφόρων παραγόντων:

- η συνεχής ενσωμάτωση νέων χωρών στην Ευρωπαϊκή Ένωση δημιουργεί νέες προοπτικές στις εμπορικές και εργασιακές σχέσεις στο πλαίσιο ενός διευρυμένου ανταγωνισμού
- η συνεχής τεχνολογική ανάπτυξη, προσεγγίζοντας τους παράγοντες του διεθνούς εμπορίου, απαιτεί νέες δεξιότητες και προϋποθέτει αυξημένα προσόντα, κυρίως στον τομέα των ανταλλαγών με ηλεκτρονικά μέσα
- η τροποποίηση των ανταλλαγών συνεπάγεται βαθιές αλλαγές στις σχέσεις μεταξύ των επιχειρήσεων. Η ανάπτυξη αυτή αυξάνει την ποικιλομορφία και την πολυπλοκότητα των εργασιών στο χώρο του διεθνούς εμπορίου, απαιτεί καλή γνώση ξένων γλωσσών και παρέχει νέες δυνατότητες που διευκολύνουν την επαγγελματική ενσωμάτωση και κινητικότητα.

Όλες αυτές οι αλλαγές απαιτούν συνεχή αναβάθμιση των γνώσεων του κατόχου του διπλώματος «Στέλεχος Διεθνούς Εμπορίου» και συντήρηση των δεξιοτήτων του.

II.2.5. ΓΕΝΙΚΕΣ ΣΥΝΘΗΚΕΣ ΑΣΚΗΣΗΣ ΚΑΘΗΚΟΝΤΩΝ

Ο κάτοχος του διπλώματος «Στέλεχος Διεθνούς Εμπορίου» ασκεί τις δραστηριότητές του σε σχέση με τους εξής:

- τη διεθνή πελατεία (τρέχουσα και πιθανή) της επιχείρησης,
- τους ξένους προμηθευτές (τρέχοντες και πιθανούς),
- τους παροχείς υπηρεσιών (τρέχοντες και πιθανούς) που δρουν στο πλαίσιο των διεθνών δραστηριοτήτων.

Η δραστηριότητα αυτή προϋποθέτει:

- καλή γνώση ξένων γλωσσών
- άνοιγμα προς τη διαπολιτισμικότητα
- μόνιμη χρήση των τεχνολογιών της πληροφορίας και της επικοινωνίας
- μετακινήσεις στο εξωτερικό
- τήρηση της νομοθεσίας, των κανόνων της ηθικής και της δεοντολογίας.

III Περιγραφή των δραστηριοτήτων

III 1 ΑΝΑΚΕΦΑΛΑΙΩΣΗ ΤΩΝ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΩΝ ΔΡΑΣΤΗΡΙΟΤΗΤΩΝ ΠΟΥ ΑΝΑΤΙΘΕΝΤΑΙ

Δραστηριότητα 1: Μελέτες και παρακολούθηση του διεθνούς εμπορικού χώρου

- 1- Συνεχής παρακολούθηση του εμπορικού χώρου (τεκμηριωμένη έρευνα)
- 2- Συγκέντρωση πληροφοριών που αφορούν το εξωτερικό (έρευνα πεδίου)
- 3- Προετοιμασία λήψης αποφάσεων

Δραστηριότητα 2 : Εξαγωγικές πωλήσεις

- 1- Έρευνα με στόχο την επεξεργασία προσαρμοσμένων προσφορών
- 2- Εξαγωγικές πωλήσεις
- 3- Διασφάλιση της παρακολούθησης των πωλήσεων

Δραστηριότητα 3 : Εισαγωγικές αγορές

- 1- Επεξεργασία μιας βάσης δεδομένων που αφορά πιθανούς προμηθευτές
- 2- Συμμετοχή στη διαδικασία διαπραγμάτευσης των αγορών
- 3- Διασφάλιση της παρακολούθησης των αγορών

Δραστηριότητα 4 : Συντονισμός των υπηρεσιών υποστήριξης εισαγωγών και εξαγωγών

- 1- Συσχετισμός εισαγωγικών και εξαγωγικών εργασιών
- 2- Διασφάλιση τεκμηριωμένης παρακολούθησης εισαγωγικών και εξαγωγικών εργασιών
- 3- Συντονισμός ελέγχου ποιότητας και εγγύηση χρήσης πρακτικών σύμφωνων με τη νομοθεσία και τους κανόνες της ηθικής

Δραστηριότητα 5 : Διαχείριση σχέσεων στο πολυπολιτισμικό τους πλαίσιο

- 1- Καθορισμός μηνυμάτων με ενσωμάτωση των διαπολιτισμικών στοιχείων
- 2- Υποστήριξη ενός πολυπολιτισμικού δικτύου σχέσεων

ΚΟΙΝΟ ΕΥΡΩΠΑΪΚΟ ΠΛΑΙΣΙΟ ΑΝΑΦΟΡΑΣ ΣΤΟΝ
ΤΟΜΕΑ ΤΩΝ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΕΩΝ

ΠΙΝΑΚΑΣ ΠΕΡΙΓΡΑΦΗΣ ΜΟΝΑΔΩΝ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΗΣ ΚΟΙΝΟΥ ΚΑΘΟΡΙΣΜΟΥ

Μονάδες πιστοποίησης	Επαγγελματικές αρμοδιότητες	Επαγγελματικές συμπεριφορές	Γνώσεις
UC1 : Διεθνές μάρκετινγκ			
UC11 Εμπορική μελέτη και προσέγγιση των ξένων αγορών	<p>UC11S1 Συνεχής εποπτεία του εμπορικού χώρου (τεκμηριωμένη έρευνα), συλλογή πληροφοριών στο εξωτερικό, διασφάλιση της αξιοπιστίας και της καταλληλότητάς τους στο πλαίσιο της έρευνας</p> <p>UC11S2 Ανάλυση και επιλογή εμπορικών πληροφοριών και προσδιορισμός νομοθετικών περιορισμών στις ξένες αγορές</p> <p>UC11S3 Επεξεργασία συγγραφής υποχρεώσεων για την ανάθεση μελετών σε υπεργολαβία και διασφάλιση της παρακολούθησης της εφαρμογής τους στην ξένη αγορά</p> <p>UC11S4 Διατύπωση συστάσεων για τον καθορισμό ενός λειτουργικού σχεδίου δράσης σύμφωνου με την εμπορική πολιτική της επιχείρησης και με τα συμπεράσματα της</p>	<p>UC11WC1 Οργάνωση προτεραιοτήτων εργασίας, καθορισμός ενός πλάνου εργασίας και αυτονομία στην οργάνωση της προσωπικής εργασίας</p> <p>UC11WC2 Προσοχή στις δυνατότητες και τις απειλές που εντοπίζονται στο οικείο περιβάλλον</p> <p>UC11WC3 Υιοθέτηση τρόπου σκέψης με γνώμονα τους κανόνες του εμπορίου</p>	<p><u>1 Διεθνές μάρκετινγκ</u></p> <p>1.1 Διαδικασία μάρκετινγκ</p> <p>1.2 Αρχές και δομές της αγοράς</p> <p>1.3 Σχέδιο μάρκετινγκ</p> <p>1.4 Εποπτεία και μελέτη της αγοράς</p> <p>1.5 Διαγνωστική ανάλυση εξαγωγών</p> <p>1.6 Στρατηγικές διεθνοποίησης</p> <p>1.7 Δίκτυα υποστήριξης διεθνοποίησης</p> <p><u>2 Περιβάλλον πληροφορικής</u></p> <p>2.1 Τεχνικές αναζήτησης πληροφοριών</p> <p><u>3 Περιβάλλον</u></p> <p>3.1 Οικονομία</p>

	<p>διαγνωστικής ανάλυσης της ξένης αγοράς</p> <p>UC11S5 Ανάλυση και κατάρτιση της σύνθεσης των πληροφοριών που συγκεντρώθηκαν</p>	<p>3.1.1 Οικονομικοί και κοινωνικοί δείκτες και δείκτες ανθρώπινου δυναμικού</p> <p>3.1.2 Δείκτης ανάπτυξης και ανταλλαγών σε διεθνές επίπεδο</p> <p>3.1.3 Προσαρμογή της εθνικής οικονομίας στο πλαίσιο της διεθνούς οικονομίας</p> <p>3.1.4 Αρχές οργάνωσης των διεθνών ανταλλαγών</p> <p>3.1.5 Βασικές αρχές ανταλλαγών σε παγκόσμιο επίπεδο</p> <p>3.2 Γεωπολιτική</p> <p>3.2.1 Ειδικές ζώνες</p> <p>3.2.2 Ειδικές σημειώσεις και κίνδυνοι χώρας</p> <p>3.2.3 Ταυτότητες</p> <p>3.2.4 Φυσικοί και ανθρώπινοι πόροι</p> <p>3.3 Νομικό πλαίσιο και κανονισμοί</p> <p>3.3.1 Νομικό σύστημα</p> <p>3.3.2 Πεδίο διαμόρφωσης κανονισμών (προδιαγραφές, πιστοποίηση, ανταλλαγές κανονισμών)</p> <p>3.3.3 Διεθνές νομικό πλαίσιο</p> <p>3.3.4 Τελωνειακοί και φορολογικοί κανονισμοί</p> <p><u>4 Εργαλεία διαχείρισης</u></p> <p>4.1 Στατιστική ανάλυση (στατιστικές περιγραφής και μέθοδοι πρόβλεψης)</p>
--	---	---

			<u>5. Επικοινωνία</u> 5.1 Γραπτή επαγγελματική επικοινωνία (εργαλεία εσωτερικής επικοινωνίας)
UC12 Σύστημα εμπορικής πληροφόρησης	UC12S1 Χρήση κατάλληλων τεχνικών για τη συλλογή των διαθέσιμων πληροφοριών από κάθε μέσο υποστήριξης UC12S2 Οργάνωση και αξιολόγηση της διαδικασίας συλλογής και επεξεργασίας των πληροφοριών UC12S3 Χρήση και ενημέρωση μιας βάσης δεδομένων εμπορικών επαφών UC12S4 Τακτική ενημέρωση και εμπλουτισμός του συστήματος εμπορικής πληροφόρησης UC12S5 Επικοινωνία με στόχο την προετοιμασία λήψης αποφάσεων	UC12WC1 Διεξαγωγή μεθοδικής εποπτείας με τη βοήθεια εργαλείων πληροφορικής	<u>2. Περιβάλλον συστημάτων πληροφορικής</u> 2.2 Συνιστώσες και λειτουργικότητες στη διαμόρφωση περιβάλλοντος συστημάτων πληροφορικής 2.3 Εργαλεία ηλεκτρονικής επικοινωνίας 2.4 Προστασία δεδομένων 2.5 Βάση δεδομένων υπαρχόντων και πιθανών πελατών <u>5. Επικοινωνία</u> 5.2 Κόστος και αποτελεσματικότητα της πληροφορίας 5.3 Διαχείριση πληροφοριών
UC2: Εξαγωγικές πωλήσεις			
UC21 Διασφάλιση νέων και παρακολούθηση των υπαρχόντων	UC21S1 Προσδιορισμός και επιλογή των στόχων με βάση τα ειδικά χαρακτηριστικά των ξένων αγορών	UC21WC1 Επικοινωνία με τις επαφές, χρήση και διεύρυνση του δικτύου επαγγελματιών	<u>1. Διεθνές μάρκετινγκ</u> 1.8 Σχέδιο αναζήτησης νέων πελατών 1.9 Ανάλυση της ζήτησης της αγοράς

πελατών/ εταίρων	<p>UC21S2 Αξιολόγηση των δυνατοτήτων των υπαρχόντων πελατών</p> <p>UC21S3 Οργάνωση των μεθόδων διασφάλισης νέων πελατών και επικοινωνία με πιθανούς πελάτες</p> <p>UC21S4 Ανάλυση, αξιολόγηση και παρακολούθηση των μεθόδων διασφάλισης πιθανών πελατών</p> <p>UC21S5 Σύσταση, διαχείριση και ενημέρωση ενός επαρκούς και πολυπολιτισμικού δικτύου επαφών</p> <p>UC21S6 Υποστήριξη ενός δικτύου πωλήσεων και ενός χαρτοφυλακίου πελατών</p>	<p>επαφών</p> <p>UC21WC2</p> <p>Συμμόρφωση με τη νομοθεσία με γνώμονα τα συμφέροντα της επιχείρησης</p> <p>UC21WC3 Ομαδική εργασία</p>	<p>1.10 Εμπορική και χρηματοοικονομική ανάλυση υπαρχόντων και πιθανών πελατών</p> <p>1.11 Ποιότητα υπηρεσιών προς τους πελάτες</p> <p>1.12 Δίκτυα διανομής</p> <p><u>5. Επικοινωνία</u></p> <p>5.4 Διαπροσωπική επικοινωνία (προφορική και μη προφορική επικοινωνία, τεχνικές διεξαγωγής συνεντεύξεων πρόσωπο με πρόσωπο και τηλεφωνικώς)</p> <p>5.5 Γραπτή επικοινωνία (εργαλεία εξωτερικής επικοινωνίας)</p> <p><u>6. Ξένες γλώσσες</u></p>
UC22 Διαπραγμάτευση	<p>UC22S1 Σύνταξη προσαρμοσμένης προσφοράς</p> <p>UC22S2 Προετοιμασία και οργάνωση της αποστολής πώλησης</p> <p>UC22S3 Διαπραγμάτευση σε ξένη γλώσσα με</p>	<p>UC22WC1 Εξάσκηση της ενεργούς ακρόασης και της ενσυναίσθησης</p>	<p><u>1. Διεθνές μάρκετινγκ</u></p> <p>1.13. Ορισμός και προσαρμογή μιας εμπορικής προσφοράς (προϊόν/ υπηρεσία)</p> <p><u>7. Διαπραγμάτευση</u></p> <p>7.1 Στρατηγικές και τεχνικές διαπραγμάτευσης</p> <p>7.2 Εργαλεία ενίσχυσης πωλήσεων (σημεία πώλησης, μέθοδοι υποστήριξης των πωλήσεων, ...)</p>

	τους ξένους πελάτες/ εταίρους		<p>7.3 Αναφορές και εκθέσεις εμπορικών εργασιών</p> <p><u>4. Εργαλεία διαχείρισης</u></p> <p>4.2 Κόστος, περιθώρια, τιμές και τελωνειακοί δασμοί</p> <p>4.3 Στατιστική ανάλυση πωλήσεων</p> <p>4.4 Ανάλυση αξίας πελάτη</p> <p>4.5 Προϋπολογισμός ταμείου και πώλησης</p> <p>4.6 Τιμολόγηση, ΦΠΑ</p> <p><u>6. Ξένες γλώσσες</u></p>
UC3: Εισαγωγικές αγορές			
UC31 Επιλογή πηγών για τον προσδιορισμό πιθανών προμηθευτών	<p>UC31S1 Προσδιορισμός πιθανών προμηθευτών</p> <p>UC31S2 Επιλογή πιθανών προμηθευτών</p>	<p>UC31WC1 Προετοιμασία ενός πλάνου εργασίας και ενός καταλόγου προτεραιοτήτων</p> <p>UC31WC2 Διασφάλιση της τήρησης των προδιαγραφών και των προτύπων ποιότητας</p>	<p><u>8. Μάρκετινγκ αγορών</u></p> <p>8.1 Πολιτική αγορών</p> <p>8.2 Κυκλώματα και δίκτυα εφοδιασμού</p> <p>8.3 Αρχές λειτουργίας των θέσεων εργασίας, των πλατφορμών αγοράς, των δημοπρασιών on-line</p> <p>8.4 Τρόποι αναζήτησης πιθανών προμηθευτών</p> <p>8.5 Κριτήρια επιλογής πιθανών προμηθευτών</p>

<p>UC32 Οργάνωση των διαπραγματεύσεων</p>	<p>UC32S1 Αποστολή πρόσκλησης για υποβολή προσφορών στους προεπιλεγμένους προμηθευτές</p> <p>UC32S2 Προετοιμασία και οργάνωση των διαπραγματεύσεων με έναν ξένο προμηθευτή</p> <p>UC32S3 Αξιολόγηση των προσφορών και των προμηθευτών</p>	<p>UC32WC1 Υιοθέτηση συμπεριφοράς σύμφωνης με τους κανονισμούς και ικανότητα προαγωγής των συμφερόντων της επιχείρησης</p>	<p><u>8. Μάρκετινγκ αγορών</u></p> <p>8.6 Διαδικασία αγοράς: εντοπισμός των αναγκών και των ιδιαιτεροτήτων</p> <p>8.7 Διεθνής πρόσκληση υποβολής προσφορών - αίτηση υποβολής προσφορών</p> <p>8.8 Τελωνειακό καθεστώς και διαχείριση κινδύνων</p> <p>8.9 Εργαλεία και μέθοδοι αξιολόγησης και σύγκρισης προσφορών και προμηθευτών</p> <p>8.10 Σύμβαση αγοράς</p> <p>8.11 Γενικοί όροι πώλησης</p> <p><u>4 Εργαλεία διαχείρισης</u></p> <p>4.7 Διαχείριση προμηθειών</p> <p>4.8 Συνιστώσες τιμής κόστους στις εισαγωγές</p> <p>4.9 Προϋπολογισμοί προμηθειών και αγορών</p> <p>4.10 Τρόποι αξιολόγησης της αποδοτικότητας των προμηθευτών</p> <p><u>7. Διαπραγμάτευση</u></p> <p>7.4 Διαπραγμάτευση αγορών</p>
---	---	--	--

UC4: Διεύθυνση και διαχείριση εργασιών διεθνούς εμπορίου

<p>UC41 Επιλογή παροχών υπηρεσιών σε εργασίες διεθνούς εμπορίου</p>	<p>UC41S1 Προσδιορισμός και αναζήτηση των παροχών υπηρεσιών για εργασίες διεθνούς εμπορίου (ασφάλειες, διοικητική μέριμνα, χρηματοδοτήσεις)</p> <p>UC41S2 Κατάρτιση ποιοτικής και ποσοτικής ανάλυσης των διαφόρων παροχών υπηρεσιών με βάση τα καθορισμένα κριτήρια</p> <p>UC41S3 Αξιολόγηση της απόδοσης των παροχών υπηρεσιών</p> <p>UC41S4 Επικοινωνία και διαπραγμάτευση με πιθανούς παροχείς υπηρεσιών</p> <p>UC41S5 Παροχή των στοιχείων που απαιτούνται από τις αρμόδιες υπηρεσίες της επιχείρησης προκειμένου να καταρτιστούν οι συμβάσεις εταιρικών σχέσεων ή παροχής υπηρεσιών</p>		<p><u>2. Περιβάλλον συστημάτων πληροφορικής</u></p> <p>2.7 Εργαλεία λογισμικού για τη διαχείριση διεθνών εμπορικών εργασιών</p> <p>2.8 EDI (ηλεκτρονική ανταλλαγή δεδομένων) και Web EDI</p> <p><u>9 Διαχείριση</u></p> <p>9.1 Αποφάσεις και διαδικασία λήψης αποφάσεων</p> <p>9.2 Διαχείριση έργου</p> <p><u>10 Διεθνείς εμπορικές τεχνικές</u></p> <p>10.1 Παροχές υπηρεσιών διεθνών εργασιών</p> <p>10.2 Κριτήρια επιλογής πιθανών παροχών</p> <p>10.3 Επιλογή μεταξύ εξωτερικής και εσωτερικής ανάθεσης των διεθνών εμπορικών εργασιών</p> <p>10.4 Παρακολούθηση των παροχών που επιλέχθηκαν</p>
<p>UC42</p> <p>Διασφάλιση της παρακολούθησης της τεκμηρίωσης</p>	<p>CUC42S1 Συντονισμός της διεύθυνσης πωλήσεων και αγορών</p> <p>UC42S2 Υλοποίηση της παρακολούθησης της</p>	<p>UC42WC1 Διασφάλιση της καλής εκτέλεσης των εργασιών με εφαρμογή των κατάλληλων διαδικασιών, αποφυγή</p>	<p><u>10 Διεθνείς εμπορικές τεχνικές</u></p> <p>10.5 Διεθνής διοικητική μέριμνα</p>

των εργασιών	<p>αλυσίδας τεκμηρίωσης (εισαγωγές και εξαγωγές)</p> <p>UC42S3 Καθορισμός και εφαρμογή εναλλακτικών και προσαρμοσμένων λύσεων με στόχο την υπέρβαση ενδεχόμενων δυσκολιών</p> <p>UC42S4 Έλεγχος της ποιότητας</p> <p>UC42S5 Διασφάλιση της διαχείρισης της ποιότητας της εξυπηρέτησης πελατών (Relationship Management-SRM)</p>	<p>προβλημάτων και συγκρούσεων</p> <p>CUC42WC2 Βέλτιστη κατανομή χρόνου και πόρων</p> <p>UC42WC3 Δημιουργία σταθερών σχέσεων με τους κατάλληλους εταίρους</p>	<p>10.6 Incoterms</p> <p>10.7 Μέσα μεταφοράς, τιμολόγησης, επιλογής και συμβάσεις</p> <p>10.8 Διαχείριση της αλυσίδας τεκμηρίωσης των διεθνών εργασιών</p> <p>10.9 Μέσα και τεχνικές πληρωμής</p> <p>10.10 Τρόποι χρηματοδότησης των τρεχουσών εμπορικών εργασιών (εισαγωγές και εξαγωγές)</p> <p>10.11 Διαχείριση τελωνειακών διαδικασιών</p> <p>10.12 Τρόποι κάλυψης κινδύνων (εμπορικών και πολιτικών, μεταφοράς, μη συμμόρφωσης...)</p> <p>10.13 Συμβάσεις πώλησης και διανομής σε διεθνές επίπεδο</p> <p>10.14 Πολιτική τιμών</p> <p>10.15 Διαχείριση επεισοδίων</p> <p>10.16 Δικαιώματα πνευματικής ιδιοκτησίας, διπλώματα ευρεσιτεχνίας και εμπορικά σήματα</p> <p><u>4. Εργαλεία διαχείρισης</u></p> <p>4.11. Διαχείριση των λογαριασμών των πελατών και διαχείριση ταμείου</p> <p>4.12. Διαγράμματα τάσης</p> <p>4.13. Χρηματοοικονομικά μαθηματικά</p> <p><u>9 Διεύθυνση</u></p>
--------------	---	---	--

			9.3. Οργάνωση και διαχείριση του χρόνου
UC5 Διαχείριση σχέσεων σε ένα πολυπολιτισμικό πλαίσιο			
UC51 Ξένη γλώσσα εμπορικής δραστηριότητας A	UC51S1 Ευρωπαϊκό χαρτοφυλάκιο γλωσσών - επίπεδο B2		
UC52 Ξένη γλώσσα εμπορικής δραστηριότητας B	UC52S1 Ευρωπαϊκό χαρτοφυλάκιο γλωσσών - επίπεδο B2		
UC53 Διαχείριση και επικοινωνία σε διαπολιτισμικό επίπεδο	<p>UC53S1 Συγκέντρωση, ανάλυση και επιλογή των πληροφοριών που αφορούν διαδικασίες λήψης αποφάσεων και μέθοδοι διαπραγμάτευσης σε διάφορες χώρες</p> <p>UC53S2 Συγκέντρωση πληροφοριών που αφορούν κοινωνικές και πολιτισμικές πρακτικές με στόχο την αποτελεσματική επικοινωνία με τις ξένες επαφές</p> <p>UC53S3 Ενωμάτωση, εφαρμογή και εμπλουτισμός του πολυπολιτισμικού δικτύου ξένων επαφών</p> <p>UC53S4 Ενίσχυση, προώθηση και διαχείριση του δικτύου πωλήσεων και επαφών</p>	<p>UC53WC1 Αξιοποίηση της εμπειρίας, εφαρμογή των καλών πρακτικών</p> <p>UC53WC2 Εξέταση των πολιτισμικών διαφορών στον κόσμο του εμπορίου</p>	<p><u>11. Διαχείριση και επικοινωνία σε διαπολιτισμικό επίπεδο</u></p> <p>11.1 Υποδείγματα διαπολιτισμικής επικοινωνίας</p> <p>11.2 Υποδείγματα διαπολιτισμικής διαχείρισης</p> <p>11.3 Διαχείριση πολυπολιτισμικών ομάδων (διαπροσωπική επικοινωνία, συγκεντρώσεις, επικοινωνία σε επίπεδο ομάδας)</p> <p>11.4 Πολιτισμικές πρακτικές (έθιμα)</p> <p><u>3 Περιβάλλον</u></p> <p>3.3.5 Νομικό πλαίσιο εργασιακών σχέσεων για άτομα και ομάδες (εργασιακός κώδικας)</p> <p><u>1. Διεθνές μάρκετινγκ</u></p> <p>1.13 Ενίσχυση των δικτύων πώλησης (αντιπρόσωποι, εισαγωγείς, τελικός διανομέας, εικονικές ομάδες, αμοιβή, παροχή κινήτρων, προώθηση, έλεγχος)</p>

ΕΛΛΗΝΙΚΟ ΠΛΑΙΣΙΟ ΑΝΑΦΟΡΑΣ ΣΤΟΝ ΤΟΜΕΑ ΤΗΣ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΗΣ

ΨΗΦΙΔΕΣ

ΚΑΤΑΡΤΙΣΗΣ - ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΗΣ

A. ΔΙΕΘΝΕΣ ΜΑΡΚΕΤΙΓΚ

- A1. Εμπορική μελέτη και προσέγγιση των ξένων αγορών
- A2. Σύστημα εμπορικής πληροφόρησης

B. ΔΙΕΘΝΗ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΑ ΚΑΙ ΝΟΜΙΚΑ ΘΕΜΑΤΑ

- B1. Διεθνή οικονομικά
- B2. Διεθνή νομικά θέματα

Γ. ΕΞΑΓΩΓΕΣ

- Γ1. Διασφάλιση νέων και παρακολούθηση των υπαρχόντων πελατών/ εταίρων
- Γ2. Διαπραγμάτευση

Δ. ΕΙΣΑΓΩΓΕΣ

- Δ1. Επιλογή πηγών για τον προσδιορισμό των πιθανών προμηθευτών

*Ε. ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ ΚΑΙ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΕΡΓΑΣΙΩΝ ΔΙΕΘΝΟΥΣ
ΕΜΠΟΡΙΟΥ*

Ε1. Επιλογή παροχών υπηρεσιών σε εργασίες διεθνούς εμπορίου

Ε2. Διασφάλιση της διεύθυνσης των διεθνών εργασιών

*ΣΤ. ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΣΧΕΣΕΩΝ ΣΕ ΕΝΑ ΠΟΛΥΠΟΛΙΤΙΣΜΙΚΟ
ΠΛΑΙΣΙΟ*

ΣΤ1. Αγγλικά

ΣΤ2. Ξένη γλώσσα Β

ΣΤ2. Διαχείριση και επικοινωνία σε διαπολιτισμικό περιβάλλον

ΠΑΡΑΔΟΣΙΑΚΟ ΩΡΟΛΟΓΙΟ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ

				Α		Β		Γ		Δ		
1	A1	Εμπορική μελέτη και προσέγγιση των ξένων αγορών	154	4	56	4	56	3	42			154
2	A2	Σύστημα εμπορικής πληροφόρησης	112	4	56	4	56					112
3	B1	Διεθνή οικονομικά	168	4	56	4	56	4	56			168
4	B2	Διεθνή νομικά θέματα	84	3	42	3	42					84
5	Γ1	Διασφάλιση νέων και παρακολούθηση των υπαρχόντων πελατών/εταίρων	112	4	56	4	56					112
6	Γ2	Διαπραγμάτευση	84					2	28	4	56	84
7	Δ1	Επιλογή πηγών για τον προσδιορισμό των πιθανών προμηθευτών	84					2	28	4	56	84
8	E1	Επιλογή παροχέων υπηρεσιών σε εργασίες διεθνούς εμπορίου	42							3	42	42
9	E2	Διασφάλιση της διεύθυνσης των διεθνών εργασιών	84					3	42	3	42	84
10	ΣΤ1	Ξένη γλώσσα Α	168	3	42	3	42	3	42	3	42	168
11	ΣΤ2	Ξένη γλώσσα Β	168	3	42	3	42	3	42	3	42	168
12	ΣΤ3	Διαχείριση και επικοινωνία σε διαπολιτισμικό περιβάλλον	112					4	56	4	56	112
			1372	25	350	25	350	24	336	24	336	1372

ΩΡΟΛΟΓΙΟ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ ΣΕ ΜΟΡΦΗ ΨΗΦΙΔΩΝ

				Α		Β		Γ		Δ		
1	A1	Εμπορική μελέτη και προσέγγιση των ξένων αγορών	154	11	154							154
2	A2	Σύστημα εμπορικής πληροφόρησης	112	8	112							112
3	B1	Διεθνή οικονομικά	168			12	168					168
4	B2	Διεθνή νομικά θέματα	84			6	84					84
5	Γ1	Διασφάλιση νέων και παρακολούθηση των υπαρχόντων πελατών/εταίρων	112					8	112			112
6	Γ2	Διαπραγμάτευση	84					6	84			84
7	Δ1	Επιλογή πηγών για τον προσδιορισμό των πιθανών προμηθευτών	84					6	84			84
8	E1	Επιλογή παροχών υπηρεσιών σε εργασίες διεθνούς εμπορίου	42							3	42	42
9	E2	Διασφάλιση της διεύθυνσης των διεθνών εργασιών	84							6	84	84
10	ΣΤ1	Ξένη γλώσσα Α	168	3	42	3	42	3	42	3	42	168
11	ΣΤ2	Ξένη γλώσσα Β	168	3	42	3	42	3	42	3	42	168
12	ΣΤ3	Διαχείριση και επικοινωνία σε διαπολιτισμικό περιβάλλον	112							8	112	112
			1372	25	350	24	336	26	364	23	322	1372

ΚΑΤΑΝΟΜΗ ΨΗΦΙΔΩΝ ΑΝΑ ΕΞΑΜΗΝΟ

			A	B	C	D
1	A1	Εμπορική μελέτη και προσέγγιση των ξένων αγορών				
2	A2	Σύστημα εμπορικής πληροφόρησης				
3	B1	Διεθνή οικονομικά				
4	B2	Διεθνή νομικά θέματα				
5	Γ1	Διασφάλιση νέων και παρακολούθηση των υπαρχόντων πελατών/ εταίρων				
6	Γ2	Διαπραγμάτευση				
7	Δ1	Επιλογή πηγών για τον προσδιορισμό των πιθανών προμηθευτών				
8	E1	Επιλογή παροχών υπηρεσιών σε εργασίες διεθνούς εμπορίου				
9	E2	Διασφάλιση της διεύθυνσης των διεθνών εργασιών				
10	ΣΤ1	Αγγλικά				
11	ΣΤ2	Ξένη γλώσσα Β				
12	ΣΤ3	Διαχείριση και επικοινωνία σε διαπολιτισμικό περιβάλλον				

ΑΠΟΝΟΜΗ ΠΙΣΤΩΤΙΚΩΝ ΜΟΝΑΔΩΝ

ΠΙΣΤΩΤΙΚΕΣ ΜΟΝΑΔΕΣ

			A	B	C	D
1	A1	Εμπορική μελέτη και προσέγγιση των ξένων αγορών	28			
2	A2	Σύστημα εμπορικής πληροφόρησης	24			
3	B1	Διεθνή οικονομικά		26		
4	B2	Διεθνή νομικά θέματα		18		
5	Γ1	Διασφάλιση νέων και παρακολούθηση των υπαρχόντων πελατών/ εταίρων			20	
6	Γ2	Διαπραγμάτευση			17	
7	Δ1	Επιλογή πηγών για τον προσδιορισμό των πιθανών προμηθευτών			17	
8	E1	Επιλογή παροχών υπηρεσιών σε εργασίες διεθνούς εμπορίου				10
9	E2	Διασφάλιση της διεύθυνσης των διεθνών εργασιών				18
10	ΣΤ1	Αγγλικά	6	6	6	6
11	ΣΤ2	Ξένη γλώσσα Β	6	6	6	6
12	ΣΤ3	Διαχείριση και επικοινωνία σε διαπολιτισμικό περιβάλλον				14
			64	56	66	54
			120		120	

A. ΔΙΕΘΝΕΣ ΜΑΡΚΕΤΙΝΓΚ

Η ψηφίδα διεθνούς μάρκετινγκ αποτελείται από δύο υποψηφίδες:

- ο Εμπορική μελέτη και προσέγγιση ξένων αγορών
- ο Σύστημα εμπορικής πληροφόρησης

Με την ολοκλήρωση της κατάρτισης θα έχει τη δυνατότητα να αποδείξει ότι μπορεί να παρουσιάσει και να εκτελέσει με επιτυχία τα μαθησιακά αποτελέσματα που περιέχονται στην ψηφίδα. Οι υποψήφιοι θα πρέπει να μπορούν είτε με προφορική είτε με γραπτή εξέταση να αποδεικνύουν επάρκεια στα κριτήρια απόδοσης όλων των μαθησιακών αποτελεσμάτων.

Αυτό μπορεί να γίνει μέσω απαντήσεων σε δομημένες ομάδες ερωτήσεων που αντιστοιχούν σε κάθε ένα από τα μαθησιακά αποτελέσματα. Επίσης θα πρέπει να αποδεικνύουν ότι οι υποψήφιοι είναι ικανοί να:

A1.

- ο Εποπτεύουν τον εμπορικό χώρο
- ο Αναλύουν και επιλέγουν εμπορικές πληροφορίες
- ο Επεξεργάζονται τη συγγραφή υποχρεώσεων για την ανάθεση μελετών σε υπεργολαβία και διασφαλίζουν την παρακολούθηση της εφαρμογής τους
- ο Διατυπώνουν συστάσεις για τον καθορισμό ενός λειτουργικού σχεδίου δράσης
- ο Αναλύουν και καταρτίζουν τη σύνθεση των πληροφοριών που συγκεντρώθηκαν.
- ο Οργανώνουν προτεραιότητες της εργασίας, καθορίζουν πλάνο εργασίας και αυτονομία στην οργάνωση της προσωπικής εργασίας
- ο Εντοπίζουν τις δυνατότητες και τις απειλές που εντοπίζονται στο οικείο περιβάλλον

A2.

- ο Χρησιμοποιούν κατάλληλες τεχνικές για τη συλλογή των διαθέσιμων πληροφοριών από κάθε μέσο υποστήριξης
- ο Οργανώνουν και αξιολογούν τη διαδικασία συλλογής και επεξεργασίας των πληροφοριών
- ο Χρησιμοποιούν και ενημερώνουν μια βάση δεδομένων εμπορικών επαφών
- ο Ενημερώνουν τακτικά και εμπλουτίζουν το σύστημα εμπορικής πληροφόρησης
- ο Κάνουν μεθοδική εποπτεία με τη βοήθεια εργαλείων πληροφορικής

Η απόδειξη της επάρκειας γνώσης μπορεί να είναι γραπτή ή προφορική. Στην περίπτωση που ο αξιολογητής χρησιμοποιεί την προφορική αξιολόγηση τότε θα πρέπει να γίνεται καταγραφή της διαδικασίας με μαγνητικό μέσο. Όλα τα στοιχεία θα φυλάσσονται στον ατομικό φάκελο των υποψηφίων (πορτφόλιο κατάρτιζομένου).

ΔΙΔΑΚΤΙΚΗ ΠΡΟΣΕΓΓΙΣΗ

Στόχος του περιεχομένου της ψηφίδας είναι να ενθαρρύνει και να καθοδηγήσει τον υποψήφιο στα απαιτούμενα βήματα για τη γνωριμία με το διεθνές μάρκετινγκ με πρακτικό τρόπο. Οι καταρτιζόμενοι θα μπορούν να αντλήσουν μαθησιακά αποτελέσματα και με εκπαιδευτικές επισκέψεις σε υπηρεσίες - εταιρείες που προωθούν το διεθνές εμπόριο και οι οποίες

δραστηριοποιούνται στην περιοχή τους. Επίσης χρήσιμες πληροφορίες παρέχονται από τράπεζες, μεγάλες ιδιωτικές επιχειρήσεις, εμπορικά επιμελητήρια και δημόσιες επιχειρήσεις.

Η πρόσβαση σε πηγές του διαδικτύου θα αποτελέσει ένα πολύ σημαντικό κομμάτι της κατάρτισης ενώ η όλη διδακτική και διαδικασία μάθησης θα πρέπει να έχει σαν επίκεντρο τον καταρτιζόμενο.

ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ – ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΗ

Η πιστοποίηση της ψηφίδας και των υποψηφίων μπορεί να γίνει είτε «ολιστικά» (σύνολο της ψηφίδας) με τη χρήση στοιχείων του πορτφόλιο καταρτιζομένων, είτε μερικά (πιστοποίηση υποψηφίων). Θα βασίζεται στην αξιολόγηση που είναι ευθύνη των εκπαιδευτών. Η αξιολόγηση θα πρέπει να γίνεται καθ' όλη τη διάρκεια της κατάρτισης και καλό θα είναι να περιλαμβάνει πρακτικές εξετάσεις που θα διενεργούνται κατά τη διάρκεια του χρόνου κατάρτισης ή πρακτικής άσκησης. Παρότι η ομαδική δουλειά μπορεί να είναι χρήσιμη και επιθυμητή, εν τούτοις η συμπλήρωση του πορτφόλιο των στοιχείων θα πρέπει να γίνεται εξατομικευμένα. Για να καλύπτονται όλες οι προϋποθέσεις μιας επιτυχημένης αξιολόγησης οι υποψήφιοι θα πρέπει να αιτιολογούν και αποδεικνύουν τις προτάσεις ενεργειών που προτείνουν. Σε αυτές τις περιπτώσεις οι υποψήφιοι θα καλούνται να αιτιολογούν και να αποδεικνύουν τις απαντήσεις που δίνουν στις ερωτήσεις που τίθενται. Οι εκπαιδευτές θα πρέπει να συμπληρώνουν έντυπα αξιολόγησης τα οποία θα περιλαμβάνονται στο πορτφόλιο.

A1. ΕΜΠΟΡΙΚΗ ΜΕΛΕΤΗ ΚΑΙ ΠΡΟΣΕΓΓΙΣΗ ΤΩΝ ΞΕΝΩΝ ΑΓΟΡΩΝ

Μαθησιακά αποτελέσματα

Εποπτεύει τον εμπορικό χώρο (τεκμηριωμένη έρευνα), συλλέγει πληροφορίες από το εξωτερικό, διασφαλίζει την αξιοπιστία και την καταλληλότητά τους στο πλαίσιο της έρευνας.

Αναλύει και επιλέγει εμπορικές πληροφορίες και προσδιορίζει νομοθετικούς περιορισμούς στις ξένες αγορές.

Επεξεργάζεται την συγγραφή υποχρεώσεων για την ανάθεση μελετών σε υπεργολαβία και διασφάλιση της παρακολούθησης της εφαρμογής τους στην ξένη αγορά.

Διατυπώνει συστάσεις για τον καθορισμό ενός λειτουργικού σχεδίου δράσης σύμφωνου με την εμπορική πολιτική της επιχείρησης και με τα συμπεράσματα της διαγνωστικής ανάλυσης της ξένης αγοράς.

Αναλύει – συνθέτει τις πληροφορίες που συγκεντρώθηκαν.

Οργανώνει προτεραιότητες της εργασίας, καθορίζει πλάνο εργασίας και αυτονομία στην οργάνωση της προσωπικής εργασίας

Εντοπίζει τις δυνατότητες και τις απειλές που εντοπίζονται στο οικείο περιβάλλον

Ενδεικτικό πρόγραμμα κατάρτισης

Η διαδικασία του μάρκετινγκ

Έννοια του μάρκετινγκ, στόχοι, εξέλιξη

Έννοια του στρατηγικού και του επιχειρησιακού μάρκετινγκ

Δομή και λειτουργία μιας αγοράς

Συνιστώσες μιας αγοράς σε όρους προσφοράς: έννοια του άμεσου και του διευρυμένου ανταγωνισμού, καταστάσεις ανταγωνισμού

Συνιστώσες μιας αγοράς σε όρους ζήτησης (ανάλυση ζήτησης, διάφοροι πελάτες, διαδικασία αγοράς και συμπεριφορές αγοράς)

Μακροοικονομικά μεγέθη και συντελεστές ανάλυσης της αγοράς

Προσδιορισμός των κυκλωμάτων και των δικτύων διανομής (τρόποι τελικής και ενδιάμεσης διανομής)

Προσδιορισμός των φορέων εμπορικής επικοινωνίας

Διάφορα περιβάλλοντα μιας αγοράς

Σχέδιο μάρκετινγκ

Συνιστώσες και συνοχή ενός σχεδίου που αφορά μίγμα μάρκετινγκ (marketing mix)

Έννοια του προϊόντος ή/ και της υπηρεσίας

Εποπτεία

Αρχές και προκλήσεις της οικονομικής ενημέρωσης

Εργαλεία και μέθοδοι εποπτείας (όπως η συγκριτική ανάλυση ή benchmarking)

Ειδικές πηγές πληροφόρησης σε διεθνές επίπεδο

Εποπτεία ανταγωνισμού, εμπορίου, οικονομίας, τεχνολογίας, νομικού και ρυθμιστικού πλαισίου

Σύστημα πληροφοριών μάρκετινγκ (SIM): ορισμός, χρησιμότητα, συνιστώσες

Μελέτες αγοράς - Βασικές τεχνικές μελέτης της αγοράς

Ιδιαιτερότητες των διεθνών μελετών

Περιεχόμενο συγγραφής υποχρεώσεων

Περιεχόμενο μιας μελέτης χώρας και μεθοδολογία μελέτης χώρας

Κίνδυνοι χώρας (πολιτικοί και εμπορικοί)

Περιεχόμενα και μεθοδολογία μιας τεκμηριωμένης τομεακής μελέτης

Περιεχόμενο και μεθοδολογία ειδικών μελετών

Διαγνωστική εξαγωγών

Περιεχόμενο και μεθοδολογία μιας εσωτερικής διαγνωστικής στον τομέα των εξαγωγών (ισοζύγιο πλεονεκτημάτων/ αδυναμιών)

Σκοποί της εξωτερικής διαγνωστικής, ισοζύγιο απειλών/ ευκαιριών

Πίνακας σύνθεσης της εσωτερικής και της εξωτερικής διαγνωστικής (ανάλυση Πλεονεκτημάτων/Αδυναμιών/Ευκαιριών/Απειλών ή *SWOT*)

Στρατηγική διεθνοποίησης

Διαδικασίες και στρατηγικές διεθνούς ανάπτυξης

Κριτήρια επιλογής αγορών

Ανάλυση επιλογής αγορών

Δίκτυα στήριξης διεθνοποίησης

Διατάξεις στήριξης της διεθνούς ανάπτυξης των επιχειρήσεων

Έννοια και ιδιαιτερότητες του διεθνούς μάρκετινγκ

Ιδιαιτερότητες του σχεδίου που αφορά το μίγμα μάρκετινγκ σε διεθνές επίπεδο

Πολιτικές μάρκετινγκ σε διεθνές επίπεδο (προτυποποιημένο, προσαρμοσμένο μάρκετινγκ και μίγμα μάρκετινγκ)

Τμηματική ανάλυση, καθορισμός στόχων, τοποθέτηση

Τμηματική ανάλυση: έννοια, στόχοι και διαδικασία (κριτήρια, όροι αποτελεσματικότητας, τεχνικές τμηματικής ανάλυσης 20/80, ABC, RFM, ...)

Κριτήρια επιλογής στόχων και στρατηγικών της αγοράς

Τοποθέτηση: έννοια, κριτήρια, επιλογή τοποθέτησης (ανάγνωση καρτών αντίληψης)

Εξεύρεση νέων πελατών σε διεθνές επίπεδο

Τεχνικές αναζήτησης νέων πελατών διεθνώς (εμπορικές εκδηλώσεις, ατομικές και συλλογικές αποστολές, άμεσο μάρκετινγκ και διαδίκτυο)

Εργαλεία εξεύρεσης νέων πελατών σε διεθνές επίπεδο

Εκτιμώμενος προϋπολογισμός αναζήτησης νέων πελατών

Επιδοτήσεις αναζήτησης νέων πελατών σε διεθνές επίπεδο

Πολιτική προσφοράς σε διεθνές επίπεδο (προϊόν, τιμή)

Πολιτική προϊόντος σε διεθνές επίπεδο (τεχνική και εμπορική διάσταση)

Πολιτική αγοράς σε διεθνές επίπεδο και μέθοδοι καθορισμού τιμών

Ποιότητα υπηρεσιών προς τους πελάτες

Πολιτική παρουσίας στο εξωτερικό

Κριτήρια επιλογής μορφής παρουσίας

Τρόποι πρόσβασης στις ξένες αγορές: τυπολογία, χαρακτηριστικά

Εξέταση των ιδιοτεροτήτων του εμπορικού μηχανισμού της χώρας στόχου

Κριτήρια επιλογής διαμεσολαβητών

Εργαλεία και τεχνικές ενίσχυσης δικτύων πώλησης

Πολιτική διεθνούς επικοινωνίας

Ιδιαιτερότητες της επικοινωνίας σε διεθνές επίπεδο

Εργαλεία και δράσεις επικοινωνίας σε διεθνές επίπεδο

A2. ΣΥΣΤΗΜΑ ΕΜΠΟΡΙΚΗΣ ΠΛΗΡΟΦΟΡΗΣΗΣ

Μαθησιακά αποτελέσματα

Χρησιμοποιεί κατάλληλες τεχνικές για τη συλλογή των διαθέσιμων πληροφοριών από κάθε μέσο υποστήριξης

Οργανώνει και αξιολογεί τη διαδικασία συλλογής και επεξεργασίας των πληροφοριών

Χρησιμοποιεί και ενημερώνει μια βάση δεδομένων εμπορικών επαφών

Ενημερώνει τακτικά και εμπλουτίζει το σύστημα εμπορικής πληροφόρησης

Εποπτεύει μεθοδικά με τη βοήθεια εργαλείων πληροφορικής

Ενδεικτικό πρόγραμμα κατάρτισης

Σύστημα πληροφοριών και τεχνολογίες πληροφορίας

Προτυποποίηση διαδικασιών, τυπολογία μεθόδων ηλεκτρονικής οργάνωσης (αυτόνομοι σταθμοί εργασίας, κλειστά δίκτυα, ανοιχτά δίκτυα)

Αρχιτεκτονική συστήματος πληροφορικής μιας επιχείρησης (υλικό, λογισμικό)

Συστήματα αξιοποίησης, θέση εργασίας (εργονομία και οργάνωση), φορμάτ δεδομένων, αποθήκευση και αρχειοθέτηση

Δίκτυα πληροφορικής (LAN, WAN), έννοιες intranet και extranet

Τεχνικές αναζήτησης πληροφοριών

Οργάνωση των συστημάτων πληροφόρησης, αξιολόγηση των πληροφοριών

Έννοιες δικτυακής πύλης, ιστοσελίδας, τράπεζας δεδομένων, μηχανών αναζήτησης

Διαχείριση τεκμηρίωσης, θησαυρός και ευρετήριο

Μέθοδοι πρόσβασης: πρωτόκολλο διατύπωσης ερωτημάτων στις μηχανές αναζήτησης

Συνιστώσες κόστους πληροφορίας

Κριτήρια αποτελεσματικότητας των πληροφοριών που έχουν συγκεντρωθεί

Επαγγελματικές χρήσεις λογισμικού αυτοματισμού γραφείου (σε σχέση με τη γραπτή επικοινωνία)

Επεξεργαστής κειμένου: βασικές και προηγμένες λειτουργίες (στιλ εμφάνισης, παρακολούθηση αλλαγών, προστασία εγγράφων, κοινή χρήση εγγράφων, συνδέσεις με τα υπόλοιπα λογισμικά, διαχείριση αντικειμένων)

Πίνακας: βασικές και προηγμένες λειτουργίες, (λεξικό ονομάτων, πίνακας ανάλυσης, γραφήματα, συναρτήσεις, δυναμικοί πίνακες διπλής εισόδου)

Παρουσίαση με τη βοήθεια υπολογιστή: βασικές και προηγμένες λειτουργίες (υποδείγματα, στίλ εμφάνισης, γραφικός χάρτης, οπτικοακουστική ανατροφοδότηση ή animations, αστροειδής παρουσίαση, ολοκληρωμένο σύστημα ήχου και εικόνας, βίντεο, διάδοση)

Εργαλεία ηλεκτρονικής επικοινωνίας

Αποστολή και λήψη ηλεκτρονικών μηνυμάτων (πελάτης αποστολής και λήψης ηλεκτρονικών μηνυμάτων, webmail)

Λειτουργικότητες και λογισμικά συνεργατικής δράσης (λογισμικό καθηκόντων, κοινή ατζέντα, πλατφόρμες συνεργατικής δράσης, Forum, Wiki, blogs, ηχοδιάσκεψη και βιντεοδιάσκεψη)

Φορητά συστήματα πληροφορικής (λειτουργικότητες των επεξεργάσιμων φορμών PDA, τηλεφωνία, GPS - συγχρονισμός δεδομένων)

Ηλεκτρονική Διαχείριση Εγγράφων, Ηλεκτρονική Ανταλλαγή Δεδομένων και μέσω web, Αποτελεσματική Ανταπόκριση στον Καταναλωτή (Efficient Consumer Response)

Βάσεις δεδομένων: αρχές και λειτουργίες (προδιαγραφές δημιουργίας βάσεων δεδομένων, προτυποποίηση των δεδομένων)

Σύστημα διαχείρισης βάσεων δεδομένων (SGBD), βασικές λειτουργίες (σχεσιακό μοντέλο, πίνακες, σχέσεις, φορμάτ δεδομένων, απλές και συνδυαστικές αναζητήσεις, εξαγωγές, όψεις, αλλαγές δομής)

Προστασία δεδομένων

Ασφάλιση πρόσβασης στα δεδομένα (διαδικασίες, διαχείριση δικαιωμάτων πρόσβασης...)

Μεταφορές πληροφοριών (κρυπτογράφηση, διαδικασίες μεταφοράς...)

Στοιχεία στατιστικής περιγραφής

Απλές και διπλές στατιστικές σειρές

Παρουσίαση δεδομένων, πινάκων και γραφημάτων

Ανάγνωση και ερμηνεία των αριθμητικών δεδομένων των μελετών αγοράς

Χαρακτηριστικά κεντρόφυγης και συγκεντρωτικής τάσης

Ποσοστιαία εκατοστά, απλοί δείκτες

Έννοια και ερμηνεία των συνθετικών δεικτών (δείκτες τιμών, δείκτες όγκου)

Χρονολογικές σειρές και εποχιακές διαφοροποιήσεις

Μέθοδοι πρόληψης

Διαχείριση χρόνου

Αρχές και εργαλεία

B. ΔΙΕΘΝΗ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΑ ΚΑΙ ΝΟΜΙΚΑ ΘΕΜΑΤΑ

Η ψηφίδα διεθνών οικονομικών και νομικών θεμάτων αποτελείται από δύο υποψηφίδες:

- ο Διεθνή Νομικά Θέματα
- ο Διεθνή Οικονομικά Θέματα

Το περιεχόμενο είναι σε μεγάλο βαθμό θεωρητικό. Με την ολοκλήρωση της κατάρτισης ο υποψήφιος θα έχει τη δυνατότητα να αποδείξει ότι γνωρίζει τα μαθησιακά αποτελέσματα που περιέχονται στην ψηφίδα. Οι υποψήφιοι θα πρέπει να μπορούν είτε με προφορική είτε με γραπτή εξέταση να αποδεικνύουν επάρκεια στα κριτήρια απόδοσης όλων των μαθησιακών αποτελεσμάτων.

Αυτό μπορεί να γίνει μέσω απαντήσεων σε δομημένες ομάδες ερωτήσεων που αντιστοιχούν σε κάθε ένα από τα μαθησιακά αποτελέσματα. Επίσης θα πρέπει να αποδεικνύουν ότι οι υποψήφιοι γνωρίζουν:

B1.

- ο Νομικές αρχές που στηρίζουν την οικονομική δραστηριότητα
- ο Τις δημόσιες ελευθερίες (κοινωνικές και οικονομικές ελευθερίες)
- ο Έννοια δημόσιας οικονομικής και κοινωνικής τάξης
- ο Αλληλεξάρτηση του δικαίου και της οικονομίας

B2.

- ο Οικονομική ορολογία. Άριστη γνώση οικονομικού λεξιλογίου, αποσαφήνιση των εννοιών σε σχέση με τις θεωρίες
- ο Οικονομικά στοιχεία. Διερεύνηση και χρήση οικονομικών στοιχείων (κείμενα, γραφικά, πίνακες). Εντοπισμός των κύριων ιδεών ενός κειμένου, των αλληλουχιών των ιδεών και των επιχειρημάτων. Σύνταξη μιας σύνθεσης
- ο Η ανάλυση μιας οικονομικής κατάστασης. Κατάθεση μιας προβληματικής, σύνταξη μιας δομημένης επιχειρηματολογίας

Η απόδειξη της επάρκειας γνώσης μπορεί να είναι γραπτή ή προφορική. Στην περίπτωση που ο αξιολογητής χρησιμοποιεί την προφορική αξιολόγηση τότε θα πρέπει να γίνεται καταγραφή της διαδικασίας με μαγνητικό μέσο. Όλα τα στοιχεία θα φυλάσσονται στον ατομικό φάκελο των υποψηφίων (πορτφόλιο καταρτιζομένου).

Στόχος του περιεχομένου της ψηφίδας είναι να ενθαρρύνει και να καθοδηγήσει τον υποψήφιο στα απαιτούμενα βήματα για τη γνωριμία με τα διεθνή οικονομικά και νομικά θέματα. Οι καταρτιζόμενοι θα μπορούν να αντλήσουν μαθησιακά αποτελέσματα και με εκπαιδευτικές επισκέψεις σε υπηρεσίες - εταιρείες που προωθούν το διεθνές εμπόριο και οι οποίες δραστηριοποιούνται στην περιοχή τους καθώς επίσης και σε νομικά τμήματα επιχειρήσεων και οργανισμών. Επίσης χρήσιμες πληροφορίες παρέχονται από τράπεζες, μεγάλες ιδιωτικές επιχειρήσεις, εμπορικά επιμελητήρια και δημόσιες επιχειρήσεις.

Η πρόσβαση σε πηγές του διαδικτύου θα αποτελέσει ένα πολύ σημαντικό κομμάτι της κατάρτισης ενώ η όλη διδακτική και διαδικασία μάθησης θα πρέπει να έχει σαν επίκεντρο τον καταρτιζόμενο.

ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ – ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΗ

Η πιστοποίηση της ψηφίδας και των υποψηφίων μπορεί να γίνει είτε «ολιστικά» (σύνολο της ψηφίδας) με τη χρήση στοιχείων του πορτφόλιο καταρτιζομένων, είτε μερικά (πιστοποίηση υποψηφίων). Θα βασίζεται στην αξιολόγηση που είναι ευθύνη των εκπαιδευτών. Η αξιολόγηση θα πρέπει να γίνεται καθ' όλη τη διάρκεια της κατάρτισης και καλό θα είναι να περιλαμβάνει πρακτικές εξετάσεις που θα διενεργούνται κατά τη διάρκεια του χρόνου κατάρτισης ή πρακτικής άσκησης. Παρότι η ομαδική δουλειά μπορεί να είναι χρήσιμη και επιθυμητή, εν τούτοις η συμπλήρωση του πορτφόλιο των στοιχείων θα πρέπει να γίνεται εξατομικευμένα. Για να καλύπτονται όλες οι προϋποθέσεις μιας επιτυχημένης αξιολόγησης οι υποψήφιοι θα πρέπει να αιτιολογούν και αποδεικνύουν τις προτάσεις ενεργειών που προτείνουν. Σε αυτές τις περιπτώσεις οι υποψήφιοι θα καλούνται να αιτιολογούν και να αποδεικνύουν τις απαντήσεις που δίνουν στις ερωτήσεις που τίθενται. Οι εκπαιδευτές θα πρέπει να συμπληρώνουν έντυπα αξιολόγησης τα οποία θα περιλαμβάνονται στο πορτφόλιο.

B1. ΔΙΕΘΝΗ ΝΟΜΙΚΑ ΘΕΜΑΤΑ

Μαθησιακά αποτελέσματα

Νομικές αρχές που στηρίζουν την οικονομική δραστηριότητα

Οι δημόσιες ελευθερίες: οι κοινωνικές και οικονομικές ελευθερίες

Έννοια δημόσιας οικονομικής και κοινωνικής τάξης

Η αλληλεξάρτηση του δικαίου και της οικονομίας

Ενδεικτικό πρόγραμμα κατάρτισης

Το νομικό πλαίσιο της οικονομικής δραστηριότητας

Το θεσμικό πλαίσιο

Οι οικονομικές αρχές δημοσίου δικαίου: αντίστοιχοι ρόλοι του Κοινοβουλίου, της κυβέρνησης και της διοίκησης(κεντρικής και τοπικής)

Οι οικονομικές αρχές ιδιωτικού δικαίου: συνδικαλιστικές οργανώσεις, κάποιοι επαγγελματικοί οργανισμοί, κάποιες οργανώσεις υπεράσπισης καταναλωτών, περιβάλλοντος

Η δικαστική οργάνωση

Οι πηγές του δικαίου

Η ποικιλομορφία των πηγών

- οι γραπτές πηγές: κοινοτικές πηγές, εσωτερικές νόμιμες και συμβατικές πηγές
- οι άγραφες πηγές(εμπορικές και πρακτικές χρήσεις)
- η νομολογία
- η ιεραρχία και η συμπληρωματικότητα των πηγών

Η οικονομική δραστηριότητα και οι βασικοί νομικοί μηχανισμοί

Οι νομικές πράξεις και τα γεγονότα, και η απόδειξή τους

Τα συμβόλαια

Η συναίνεση

Το συμβόλαιο, πηγή υποχρεώσεων

Το συμβόλαιο, υποχρεωτική δύναμη και σχετικό αποτέλεσμα

Ακυρότητα, απόφαση, ακύρωση

Η ευθύνη

Η φύση της ευθύνης

Το θεμέλιο

Η υλοποίηση

Η επιχείρηση και η εμπορική δραστηριότητα

Νομική προσέγγιση της έννοιας της επιχείρησης

Η εμπορική επιχείρηση

Τα κριτήρια της εμπορικότητας

Το εφαρμόσιμο στην εμπορική επιχείρηση νομικό καθεστώς

Οι νομικές δομές των εμπορικών επιχειρήσεων

Η ατομική επιχείρηση

Η εταιρική επιχείρηση

- το εταιρικό συμβόλαιο
- το νομικό πρόσωπο
- τα κριτήρια επιλογής μιας μορφής εταιρείας(ευθύνη των συνεταίρων)

Πλεονεκτήματα και μειονεκτήματα της ατομικής και της εταιρικής επιχείρησης

Σχέσεις εργασίας μέσα στην επιχείρηση

Οι ατομικές εργασιακές σχέσεις

Η σύμβαση εργασίας

- ειδικότητα
 - ποικιλομορφία των μορφών της σύμβασης : σύμβαση αορίστου χρόνου, σύμβαση ορισμένου χρόνου, ιδιωτικά συμφωνητικά
 - βασικοί συμβατικοί όροι
- Η υπόσταση του μισθωτού
- οι εξουσίες του εργοδότη (ρυθμιστική και πειθαρχική εξουσία)
 - οι κυριότεροι όροι εργασίας (διάρκεια και ρύθμιση του χρόνου εργασίας, της ξεκούρασης και των αδειών)
 - η αμοιβή

Η καταγγελία της σύμβασης εργασίας

- οι απολύσεις και οι συνέπειές τους

-οι άλλοι τρόποι της καταγγελίας

Το Εργατοδικείο

Οι συλλογικές εργασιακές σχέσεις

Η εκπροσώπηση των μισθωτών

Η συλλογική διαπραγμάτευση

Οι συλλογικές συγκρούσεις και η επίλυσή τους

Οι νομικές σχέσεις της επιχείρησης με τους καταναλωτές

Η υποχρέωση πληροφόρησης

Η υποχρέωση του μη εξαναγκασμού

Η υποχρέωση πώλησης

Η προστασία του καταναλωτή κατά την εκτέλεση της συμβολαίου

Οι καταχρηστικοί όροι

Οι νόμιμες και συμβατικές εγγυήσεις

Η προστασία του αγοραστή με πίστωση

Η πληροφόρηση του δανειστή

Τα μέσα προστασίας

Ο υπερδανεισμός

Οι ενδοεπιχειρησιακές σχέσεις

Οι νομικές τεχνικές συνεργασίας

Οι συμφωνίες συνεργασίας στο βιομηχανικό τομέα, στον εμπορικό τομέα

Οι δομές συνεργασίας : Όμιλος Οικονομικού Ενδιαφέροντος (GIE), Ευρωπαϊκός Όμιλος Οικονομικού Ενδιαφέροντος (GEIE)

Ο ανταγωνισμός

Έννοιες του νόμιμου και του παράνομου ανταγωνισμού

Περιορισμοί ή ελεύθερη άσκηση του ανταγωνισμού και κυρώσεις

-πρακτικές ανταγωνισμού

Συμφωνία και κυρίαρχη θέση

-πρακτικές διακρίσεων

Η ιδιοκτησία βιομηχανιών

Τα μονοπώλια εκμετάλλευσης και η προστασία τους

B2. ΔΙΕΘΝΗ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΑ ΘΕΜΑΤΑ

Μαθησιακά αποτελέσματα

Οικονομική ορολογία. Άριστη γνώση οικονομικού λεξιλογίου, αποσαφήνιση των εννοιών σε σχέση με τις θεωρίες

Οικονομικά στοιχεία. Διερεύνηση και χρήση οικονομικών στοιχείων (κείμενα, γραφικά, πίνακες). Εντοπισμός των κύριων ιδεών ενός κειμένου, των αλληλουχιών των ιδεών και των επιχειρημάτων. Σύνταξη μιας σύνθεσης

Η ανάλυση μιας οικονομικής κατάστασης. Κατάθεση μιας προβληματικής, σύνταξη μιας δομημένης επιχειρηματολογίας

Ενδεικτικό πρόγραμμα κατάρτισης

Τα θεμέλια των γνώσεων της οικονομίας

Η οικονομία και οι τομείς της

Το οικονομικό κύκλωμα ως μέθοδος ανάλυσης

Διάκριση αναλυτικών μεθόδων μακροοικονομικών μεγεθών και μικροοικονομίας

Οι λειτουργίες της οικονομίας

Η παραγωγή

Η εμπορική και η μη εμπορική παραγωγή

Η εργασία

Το κεφάλαιο και η τεχνική πρόοδος

Το παραγωγικό σύστημα

Ο καταμερισμός

Τα στοιχειώδη έσοδα

Η ανακατανομή

Η κατανάλωση και η αποταμίευση

Τα κύρια στοιχεία της κατανάλωσης και της αποταμίευσης

Η λειτουργία της κατανάλωσης

Οι συλλογικές καταναλώσεις

Η εξέλιξη του τρόπου κατανάλωσης

Η χρηματοδότηση της οικονομίας

Οι λειτουργίες και οι μορφές του νομίσματος

Οι μηχανισμοί κοπής νομισμάτων

Η νομισματική μάζα και τα αντίτιμα της

Τα κυκλώματα χρηματοδότησης, το νομισματικό και το οικονομικό σύστημα

Η ρύθμιση

Η ρύθμιση από την αγορά

Η ρύθμιση από το Κράτος και τις οικονομικές πολιτικές

Οι διεθνείς οικονομικές σχέσεις

Οι διεθνείς συναλλαγές αγαθών και υπηρεσιών

Τα θεμέλια διεθνών συναλλαγών

Οι κυριότερες θεωρίες για συναλλαγές αγαθών και υπηρεσιών

Οι κινήσεις των κεφαλαίων

Οι διεθνείς πληρωμές

Οι ροές και οι διεθνείς κεφαλαιακές αγορές

Η παγκόσμια οικονομία

Η ετερογένεια της παγκόσμιας οικονομίας

Οι προσπάθειες ένταξης: το παράδειγμα της Ευρωπαϊκής Ένωσης

Η ενοποίηση της ευρωπαϊκής αγοράς

Η αλληλεξάρτηση των οικονομιών και το πρόβλημα του συντονισμού των οικονομικών πολιτικών

Ανάπτυξη και ανισορροπίες στις ανεπτυγμένες χώρες από τη δεκαετία του '80

Τα οικονομικά της επιχείρησης

Το οικονομικό λεξιλόγιο

Τα οικονομικά στοιχεία

Η ανάλυση μιας κατάστασης της επιχείρησης

Η ανάλυση ενός διαχειριστικού προβλήματος

Η επιχείρηση, συμπληρωματικές προσεγγίσεις

Η ποικιλομορφία των αντιλήψεων της επιχείρησης

Η επιχείρηση : μια παραγωγική δομή

Η επιχείρηση : μια οργάνωση μέσα στο πλαίσιο του περιβάλλοντος

Η επιχείρηση : μια κουλτούρα

Η επιχείρηση στο παραγωγικό σύστημα

Οι τύποι των επιχειρήσεων

Η ένταξη της επιχείρησης στο παραγωγικό σύστημα

Τοποθέτηση της επιχείρησης στο βιομηχανικό περιβάλλον

Η επιχείρηση, κέντρο αποφάσεων

Αποφάσεις και εξουσία

Ορισμός και τύποι αποφάσεων

Η άσκηση της εξουσίας

Η πληροφόρηση

Η λήψη αποφάσεων

Η βοήθεια στη λήψη αποφάσεων

Η επιχείρηση και η διαχείριση των δραστηριοτήτων

Οι διαφορετικές δραστηριότητες

Η εμπορική δραστηριότητα

Το κερδοσκοπικό πνεύμα

Η πορεία της κερδοσκοπίας

Οι κερδοσκοπικές πράξεις

Η παραγωγική δραστηριότητα

Καθορισμός των συστημάτων παραγωγής

Αναγνώριση των κριτηρίων επιλογής ενός παραγωγικού συστήματος

Η διαχείριση της παραγωγής

Η εξέλιξη της παραγωγής

Οι δραστηριότητες λογιστικής και εφοδιασμού

Η λογιστική

Ο εφοδιασμός

Η οικονομική δραστηριότητα

Η οικονομική ισορροπία

Οι οικονομικές επιλογές

Η διαχείριση των ανθρώπινων πόρων

Οι θεμελιακές αρχές της διαχείρισης των ανθρώπινων πόρων

Η προβλεπόμενη διαχείριση των θέσεων εργασίας

Η πρακτική της Διαχείρισης Ανθρώπινων Πόρων

Η οργάνωση των δραστηριοτήτων

Οι διαφορετικές δομές

Η εξέλιξη των δομών

Ανάδειξη των δομών ανά πρόγραμμα

IV Η επιχείρηση και η στρατηγική της πορεία

Η στρατηγική

Ο προσδιορισμός των στόχων

Οι στρατηγικές αποφάσεις

Εκτίμηση της αναγκαιότητας των στρατηγικών επιλογών στη δημιουργία και κατά τη διάρκεια της ζωής της επιχείρησης

Η διάγνωση της στρατηγικής

Η γνώση του περιβάλλοντος

Ανάλυση ανταγωνισμού

Ανάλυση τεχνολογίας

Ανάλυση οργάνωσης

Οι στρατηγικές επιλογές

Οι στρατηγικοί προσανατολισμοί

Γνώση αναγνώρισής τους σε συγκεκριμένες περιπτώσεις

Η υλοποίηση και ο έλεγχος των στρατηγικών

Οι διαφορετικές όψεις του προγραμματισμού

Ορισμός της έννοιας προγραμματισμού

Περιγραφή σε συγκεκριμένες περιπτώσεις των σταδίων του προγραμματισμού

Ο έλεγχος των αποτελεσμάτων

Η επιχείρηση, η κοινωνία και η ηθική

Η αστική επιχείρηση

Η επιχείρηση και η ηθική

Ανάλυση των ηθικών προβλημάτων που θέτονται στην επιχείρηση μέσα στο σύγχρονο κόσμο

Γ. ΕΞΑΓΩΓΕΣ

Η ψηφίδα εξαγωγών αποτελείται από δύο υποψηφίδες:

- ο Διασφάλιση νέων και παρακολούθηση των υπαρχόντων πελατών/ εταίρων
- ο Διαπραγμάτευση

Με την ολοκλήρωση της κατάρτισης ο υποψήφιος θα έχει τη δυνατότητα να αποδείξει ότι μπορεί να παρουσιάσει και να εκτελέσει με επιτυχία τα μαθησιακά αποτελέσματα που περιέχονται στην ψηφίδα. Οι υποψήφιοι θα πρέπει να μπορούν είτε με προφορική είτε με γραπτή εξέταση να αποδεικνύουν επάρκεια στα κριτήρια απόδοσης όλων των μαθησιακών αποτελεσμάτων.

Αυτό μπορεί να γίνει μέσω απαντήσεων σε δομημένες ομάδες ερωτήσεων που αντιστοιχούν σε κάθε ένα από τα μαθησιακά αποτελέσματα. Επίσης θα πρέπει να αποδεικνύουν ότι οι υποψήφιοι είναι ικανοί να:

Γ1.

- ο Προσδιορίζουν και επιλέγουν στόχους με βάση τα ειδικά χαρακτηριστικά των ξένων αγορών
- ο Αξιολογούν τις δυνατότητες των υπαρχόντων πελατών
- ο Οργανώνουν τις μεθόδους διασφάλισης νέων πελατών και επικοινωνούν με πιθανούς πελάτες
- ο Αναλύουν, αξιολογούν και παρακολουθούν τις μεθόδους διασφάλισης πιθανών πελατών
- ο Δημιουργούν, διαχειρίζονται και ενημερώνουν ένα επαρκές και πολυπολιτισμικό δίκτυο επαφών
- ο Υποστηρίζουν ένα δίκτυο πωλήσεων και ένα χαρτοφυλάκιο πελατών

Γ2.

- ο Συντάσσουν προσαρμοσμένη προσφορά
- ο Προετοιμάζουν και οργανώνουν την αποστολή πώλησης
- ο Εξασκούν την ενεργή ακρόαση και την ενσυναίσθηση

Η απόδειξη της επάρκειας γνώσης μπορεί να είναι γραπτή ή προφορική. Στην περίπτωση που ο αξιολογητής χρησιμοποιεί την προφορική αξιολόγηση τότε θα πρέπει να γίνεται καταγραφή της διαδικασίας με μαγνητικό μέσο. Όλα τα στοιχεία θα φυλάσσονται στον ατομικό φάκελο των υποψηφίων (πορτφόλιο καταρτιζομένου).

ΔΙΔΑΚΤΙΚΗ ΠΡΟΣΕΓΓΙΣΗ

Στόχος του περιεχομένου της ψηφίδας είναι να ενθαρρύνει και να καθοδηγήσει τον υποψήφιο στα απαιτούμενα βήματα για τη γνωριμία με τις εξαγωγές με πρακτικό τρόπο. Οι

καταρτιζόμενοι θα μπορούν να αντλήσουν μαθησιακά αποτελέσματα και με εκπαιδευτικές επισκέψεις σε υπηρεσίες - εταιρείες που προωθούν το διεθνές εμπόριο ειδικά στο χώρο των εξαγωγών και οι οποίες δραστηριοποιούνται στην περιοχή τους. Επίσης χρήσιμες πληροφορίες παρέχονται από μεγάλες ιδιωτικές επιχειρήσεις και εμπορικά επιμελητήρια.

Η πρόσβαση σε πηγές του διαδικτύου θα αποτελέσει ένα πολύ σημαντικό κομμάτι της κατάρτισης ενώ η όλη διδακτική και διαδικασία μάθησης θα πρέπει να έχει σαν επίκεντρο τον καταρτιζόμενο.

ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ – ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΗ

Η πιστοποίηση της ψηφίδας και των υποψηφίων μπορεί να γίνει είτε «ολιστικά» (σύνολο της ψηφίδας) με τη χρήση στοιχείων του πορτφόλιο καταρτιζομένων, είτε μερικά (πιστοποίηση υποψηφίων). Θα βασίζεται στην αξιολόγηση που είναι ευθύνη των εκπαιδευτών. Η αξιολόγηση θα πρέπει να γίνεται καθ' όλη τη διάρκεια της κατάρτισης και καλό θα είναι να περιλαμβάνει πρακτικές εξετάσεις που θα διενεργούνται κατά τη διάρκεια του χρόνου κατάρτισης ή πρακτικής άσκησης. Παρότι η ομαδική δουλειά μπορεί να είναι χρήσιμη και επιθυμητή, εν τούτοις η συμπλήρωση του πορτφόλιο των στοιχείων θα πρέπει να γίνεται εξατομικευμένα. Για να καλύπτονται όλες οι προϋποθέσεις μιας επιτυχημένης αξιολόγησης οι υποψήφιοι θα πρέπει να αιτιολογούν και αποδεικνύουν τις προτάσεις ενεργειών που προτείνουν. Σε αυτές τις περιπτώσεις οι υποψήφιοι θα καλούνται να αιτιολογούν και να αποδεικνύουν τις απαντήσεις που δίνουν στις ερωτήσεις που τίθενται. Οι εκπαιδευτές θα πρέπει να συμπληρώνουν έντυπα αξιολόγησης τα οποία θα περιλαμβάνονται στο πορτφόλιο.

Γ1. ΔΙΑΣΦΑΛΙΣΗ ΝΕΩΝ ΚΑΙ ΠΑΡΑΚΟΛΟΥΘΗΣΗ ΤΩΝ ΥΠΑΡΧΟΝΤΩΝ ΠΕΛΑΤΩΝ/ ΕΤΑΙΡΩΝ

Μαθησιακά αποτελέσματα

Προσδιορίζει και επιλογεί στόχους με βάση τα ειδικά χαρακτηριστικά των ξένων αγορών

Αξιολογεί τις δυνατότητες των υπαρχόντων πελατών

Οργανώνει τις μεθόδους διασφάλισης νέων πελατών και επικοινωνεί με πιθανούς πελάτες

Αναλύει, αξιολογεί και παρακολουθεί τις μεθόδους διασφάλισης πιθανών πελατών

Δημιουργεί, διαχειρίζεται και ενημερώνει ένα επαρκές και πολυπολιτισμικό δίκτυο επαφών

Υποστηρίζει ένα δίκτυο πωλήσεων και ένα χαρτοφυλάκιο πελατών

Ενδεικτικό πρόγραμμα κατάρτισης

Έννοια και ιδιαιτερότητες του διεθνούς μάρκετινγκ

Ιδιαιτερότητες του σχεδίου που αφορά το μίγμα μάρκετινγκ σε διεθνές επίπεδο

Πολιτικές μάρκετινγκ σε διεθνές επίπεδο (προτυποποιημένο, προσαρμοσμένο μάρκετινγκ και μίγμα μάρκετινγκ)

Τμηματική ανάλυση, καθορισμός στόχων, τοποθέτηση

Τμηματική ανάλυση: έννοια, στόχοι και διαδικασία (κριτήρια, όροι αποτελεσματικότητας, τεχνικές τμηματικής ανάλυσης 20/80, ABC, RFM, ...)

Κριτήρια επιλογής στόχων και στρατηγικών της αγοράς

Τοποθέτηση: έννοια, κριτήρια, επιλογή τοποθέτησης (ανάγνωση καρτών αντίληψης)

Εξεύρεση νέων πελατών σε διεθνές επίπεδο

Τεχνικές αναζήτησης νέων πελατών διεθνώς (εμπορικές εκδηλώσεις, ατομικές και συλλογικές αποστολές, άμεσο μάρκετινγκ και διαδίκτυο)

Εργαλεία εξεύρεσης νέων πελατών σε διεθνές επίπεδο

Δομή προϋπολογισμού αναζήτησης νέων πελατών

Επιδοτήσεις αναζήτησης νέων πελατών σε διεθνές επίπεδο

Πολιτική προσφοράς σε διεθνές επίπεδο (προϊόν, τιμή)

Πολιτική προϊόντος σε διεθνές επίπεδο (τεχνική και εμπορική διάσταση)

Πολιτική αγοράς σε διεθνές επίπεδο και μέθοδοι καθορισμού τιμών

Ποιότητα υπηρεσιών προς τους πελάτες

Πολιτική παρουσίας στο εξωτερικό

Κριτήρια επιλογής μορφής παρουσίας

Τρόποι πρόσβασης στις ξένες αγορές: τυπολογία, χαρακτηριστικά

Εξέταση των ιδιαιτεροτήτων του εμπορικού μηχανισμού της χώρας στόχου

Κριτήρια επιλογής διαμεσολαβητών

Εργαλεία και τεχνικές ενίσχυσης δικτύων πώλησης

Πολιτική διεθνούς επικοινωνίας

Ιδιαιτερότητες της επικοινωνίας σε διεθνές επίπεδο

Εργαλεία και δράσεις επικοινωνίας σε διεθνές επίπεδο

Στοιχεία εκτίμησης της αξίας ενός εταίρου

Συνιστώσες ενός ισολογισμού

Συνιστώσες ενός λογαριασμού αποτελεσμάτων

Έννοια του κύκλου εκμετάλλευσης

Διάδραση μεταξύ κεφαλαίων κίνησης, ανάγκη σε κεφάλαια κίνησης και καθαρό αποτέλεσμα ταμείου

Συντελεστές δραστηριοτήτων (ανανέωση αποθεμάτων, διάρκεια πίστωσης πελατών και προμηθευτών)

Συντελεστές απόδοσης (περιθώριο εμπορικού κέρδους, περιθώριο κέρδους, περιθώριο ακαθάριστου κέρδους, χρηματοδοτικό ενδιαφέρον, οικονομική αποδοτικότητα, συντελεστές φερεγγυότητας)

Διαγράμματα τάσης

Στοιχεία παρακολούθησης εμπορικών δραστηριοτήτων

Εργαλεία ανάλυσης πωλήσεων

Εργαλεία ανάλυσης εμπορικής απόδοσης (εμπορική ομάδα και εταίροι)

Βασικές λειτουργικότητες των λογισμικών εμπορικής διαχείρισης

Βασικές λειτουργικότητες των λογισμικών διαχείρισης πελατειακών σχέσεων

Προϋπολογισμοί

Προϋπολογισμός πωλήσεων

Προϋπολογισμός ταμείου

Διαπροσωπική επικοινωνία

Χαρακτηριστικά διαπροσωπικής επικοινωνίας (προφορική και μη προφορική επικοινωνία,

συνάφεια, ανατροφοδότηση, παράγοντες διαταραχής, συμπεριφορές διαμεσολαβητών, αξιολόγηση)

Τεχνικές διεξαγωγής συνεντεύξεων σε διαπροσωπικό επίπεδο ή μέσω τηλεφώνου

Γ2. ΔΙΑΠΡΑΓΜΑΤΕΥΣΗ

Μαθησιακά αποτελέσματα

Συντάσσει προσαρμοσμένη προσφορά

Προετοιμάζει και οργανώνει την αποστολή πώλησης

Εξασκεί την ενεργή ακρόαση και την ενσυναίσθηση

Ενδεικτικό πρόγραμμα κατάρτισης

Στοιχεία καθορισμού τιμής

Βασικοί εμπορικοί υπολογισμοί (ποσοστό περιθωρίου, εμπορικό περιθώριο, συντελεστής πολλαπλασιασμού)

Ιεραρχία εξόδων

Έννοια πλήρους και μερικού κόστους

Υπολογισμός κόστους παραγωγής εξαγωγών

Πάγια και μεταβλητά έξοδα, διαφορικός λογαριασμός αποτελεσμάτων, κατώφλιο αποδοτικότητας

Οριακό κόστος

Υπολογισμός τιμής εξαγωγών

Τρόπος επεξεργασίας τιμολογήσεων εξαγωγών

Παρουσίαση της προσφοράς

Διαδικασία ανάλυσης της προσφοράς

Παρουσίαση της προσφοράς (περιεχόμενο προσφοράς και παρουσίαση υλικών, σε προμορφή)

Τεχνική διαπραγμάτευσης

Χαρακτηριστικά διαπραγμάτευσης πώλησης

Στρατηγικές διαπραγμάτευσης

Σχέδιο διαπραγμάτευσης, από την προετοιμασία ως την παρακολούθηση της πώλησης

Έννοια περιθωρίων διαπραγμάτευσης

Σχέδιο εφευρέσεων

Εργαλεία ενίσχυσης πωλήσεων

Σημείο διάθεσης

Ιδιαιτερότητες της διαπραγμάτευσης Επιχείρησης/ Καταναλωτή

Μέθοδοι πειστικής επικοινωνίας (επιχειρηματολογία, διαχείριση συγκρούσεων και αντιρρήσεων)

Δ. ΕΙΣΑΓΩΓΕΣ

Η ψηφίδα εισαγωγών εστιάζεται στην

- ο Επιλογή πηγών για τον εντοπισμό των πιθανών προμηθευτών

Στη συγκεκριμένη περίπτωση η ψηφίδα ταυτίζεται με την υποψηφίδα.

Με την ολοκλήρωση της κατάρτισης ο υποψήφιος θα έχει τη δυνατότητα να αποδείξει ότι μπορεί να παρουσιάσει και να εκτελέσει με επιτυχία τα μαθησιακά αποτελέσματα που περιέχονται στην ψηφίδα. Οι υποψήφιοι θα πρέπει να μπορούν είτε με προφορική είτε με γραπτή εξέταση να αποδεικνύουν επάρκεια στα κριτήρια απόδοσης όλων των μαθησιακών αποτελεσμάτων.

Αυτό μπορεί να γίνει μέσω απαντήσεων σε δομημένες ομάδες ερωτήσεων που αντιστοιχούν σε κάθε ένα από τα μαθησιακά αποτελέσματα. Επίσης θα πρέπει να αποδεικνύουν ότι οι υποψήφιοι είναι ικανοί να:

- ο Προσδιορίζουν πιθανούς προμηθευτές
- ο Επιλέγουν πιθανούς προμηθευτές
- ο Προετοιμάζουν ένα πλάνο εργασίας και ένα κατάλογο προτεραιοτήτων
- ο Διασφαλίζουν την τήρηση των προδιαγραφών και των προτύπων ποιότητας

Η απόδειξη της επάρκειας γνώσης μπορεί να είναι γραπτή ή προφορική. Στην περίπτωση που ο αξιολογητής χρησιμοποιεί την προφορική αξιολόγηση τότε θα πρέπει να γίνεται καταγραφή της διαδικασίας με μαγνητικό μέσο. Όλα τα στοιχεία θα φυλάσσονται στον ατομικό φάκελο των υποψηφίων (πορτφόλιο καταρτιζομένου).

ΔΙΔΑΚΤΙΚΗ ΠΡΟΣΕΓΓΙΣΗ

Στόχος του περιεχομένου της ψηφίδας είναι να ενθαρρύνει και να καθοδηγήσει τον υποψήφιο στα απαιτούμενα βήματα για τη γνωριμία με τις εισαγωγές με πρακτικό τρόπο. Οι καταρτιζόμενοι θα μπορούν να αντλήσουν μαθησιακά αποτελέσματα και με εκπαιδευτικές επισκέψεις σε υπηρεσίες - εταιρείες που προωθούν το διεθνές εμπόριο, ειδικά στο χώρο των εισαγωγών και οι οποίες δραστηριοποιούνται στην περιοχή τους. Επίσης χρήσιμες πληροφορίες παρέχονται από μεγάλες ιδιωτικές επιχειρήσεις και εμπορικά επιμελητήρια.

Η πρόσβαση σε πηγές του διαδικτύου θα αποτελέσει ένα πολύ σημαντικό κομμάτι της κατάρτισης ενώ η όλη διδακτική και διαδικασία μάθησης θα πρέπει να έχει σαν επίκεντρο τον καταρτιζόμενο.

Η πιστοποίηση της ψηφίδας μπορεί να γίνει «ολιστικά». Θα βασίζεται στην αξιολόγηση που είναι ευθύνη των εκπαιδευτών. Η αξιολόγηση θα πρέπει να γίνεται καθ' όλη τη διάρκεια της κατάρτισης και καλό θα είναι να περιλαμβάνει πρακτικές εξετάσεις που θα διενεργούνται κατά τη διάρκεια του χρόνου κατάρτισης ή πρακτικής άσκησης. Παρότι η ομαδική δουλειά μπορεί να είναι χρήσιμη και επιθυμητή, εν τούτοις η συμπλήρωση του πορτφόλιο των στοιχείων θα πρέπει να γίνεται εξατομικευμένα. Για να καλύπτονται όλες οι προϋποθέσεις μιας επιτυχημένης αξιολόγησης οι υποψήφιοι θα πρέπει να αιτιολογούν και αποδεικνύουν τις προτάσεις ενεργειών που προτείνουν. Σε αυτές τις περιπτώσεις οι υποψήφιοι θα καλούνται να αιτιολογούν και να αποδεικνύουν τις απαντήσεις που δίνουν στις ερωτήσεις που τίθενται. Οι εκπαιδευτές θα πρέπει να συμπληρώνουν έντυπα αξιολόγησης τα οποία θα περιλαμβάνονται στο πορτφόλιο.

Δ1. ΕΠΙΛΟΓΗ ΠΗΓΩΝ ΓΙΑ ΤΟΝ ΠΡΟΣΔΙΟΡΙΣΜΟ ΤΩΝ ΠΙΘΑΝΩΝ ΠΡΟΜΗΘΕΥΤΩΝ

Μαθησιακά αποτελέσματα

Προσδιορίζει πιθανούς προμηθευτές

Επιλέγει πιθανούς προμηθευτές

Προετοιμάζει ένα πλάνο εργασίας και ένα κατάλογο προτεραιοτήτων

Διασφαλίζει την τήρηση των προδιαγραφών και των προτύπων ποιότητας

Ενδεικτικό πρόγραμμα κατάρτισης

Αγοραστική λειτουργία

Προκλήσεις της αγοραστικής λειτουργίας

Οργάνωση της αγοραστικής λειτουργίας

Τυπολογία αγορών

Τύποι πιστοποίησης προμηθευτών

Διεθνοποίηση αγορών και αναζήτηση πηγών (sourcing)

Κριτήρια διεθνοποίησης των αγορών

Πηγές εξειδικευμένων πληροφοριών αγοράς σε διεθνές επίπεδο, αναζήτηση πηγών on-line (e-sourcing)

Αρχές λειτουργίας των μεριδίων αγοράς, πλατφόρμες αγοράς, δημοπρατήσεις on-line

Κυκλώματα και δίκτυα εφοδιασμού

Μέθοδοι αναζήτησης πιθανών προμηθευτών

Κριτήρια επιλογής πιθανών προμηθευτών

Προετοιμασία της διαπραγμάτευσης αγοράς

Συγγραφή υποχρεώσεων αγοράς

Αίτηση υποβολής προσφοράς

Εργαλεία και μέθοδοι αξιολόγησης των προσφορών και των προμηθευτών

Ιδιαιτερότητες των διαπραγματεύσεων αγοράς

Εργαλεία παρακολούθησης αγορών

Συνιστώσες του κόστους παραγωγής εισαγωγών

Μέθοδοι αξιολόγησης της απόδοσης των προμηθευτών

Προϋπολογισμός προμηθειών

Ε. ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ ΚΑΙ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΕΡΓΑΣΙΩΝ ΔΙΕΘΝΟΥΣ ΕΜΠΟΡΙΟΥ

Η ψηφίδα διεύθυνση και διαχείρισης εργασιών διεθνούς εμπορίου αποτελείται από δύο υποψηφίδες:

- ο Επιλογή παροχών υπηρεσιών σε εργασίες διεθνούς εμπορίου
- ο Δασφάλιση της διεύθυνσης των διεθνών εργασιών

Με την ολοκλήρωση της κατάρτισης ο υποψήφιος θα έχει τη δυνατότητα να αποδείξει ότι μπορεί να παρουσιάσει και να εκτελέσει με επιτυχία τα μαθησιακά αποτελέσματα που περιέχονται στην ψηφίδα. Οι υποψήφιοι θα πρέπει να μπορούν είτε με προφορική είτε με γραπτή εξέταση να αποδεικνύουν επάρκεια στα κριτήρια απόδοσης όλων των μαθησιακών αποτελεσμάτων.

Αυτό μπορεί να γίνει μέσω απαντήσεων σε δομημένες ομάδες ερωτήσεων που αντιστοιχούν σε κάθε ένα από τα μαθησιακά αποτελέσματα. Επίσης θα πρέπει να αποδεικνύουν ότι οι υποψήφιοι είναι ικανοί να:

E1.

- ο Προσδιορίζουν και αναζητούν τους παροχείς υπηρεσιών για εργασίες διεθνούς εμπορίου (ασφάλειες, διοικητική μέριμνα, χρηματοδοτήσεις)
- ο Καταρτίζουν ποιοτική και ποσοτική ανάλυση των διαφόρων παροχών υπηρεσιών με βάση τα καθορισμένα κριτήρια
- ο Αξιολογούν την απόδοση των παροχών υπηρεσιών
- ο Επικοινωνούν και διαπραγματεύονται με πιθανούς παροχείς υπηρεσιών
- ο Παρέχουν τα στοιχεία που απαιτούνται από τις αρμόδιες υπηρεσίες της επιχείρησης προκειμένου να καταρτιστούν οι συμβάσεις εταιρικών σχέσεων ή παροχής υπηρεσιών

E2.

- ο Συντονίζουν τη διεύθυνση πωλήσεων και αγορών
- ο Υλοποιούν την παρακολούθηση της αλυσίδας τεκμηρίωσης (εισαγωγές και εξαγωγές)
- ο Καθορίζουν και εφαρμόζουν εναλλακτικές και προσαρμοσμένες λύσεις με στόχο την υπέρβαση ενδεχόμενων δυσκολιών
- ο Ελέγχουν την ποιότητα
- ο Διασφαλίζουν τη διαχείριση της ποιότητας της εξυπηρέτησης πελατών (Relationship Management-SRM)

Η απόδειξη της επάρκειας γνώσης μπορεί να είναι γραπτή ή προφορική. Στην περίπτωση που ο αξιολογητής χρησιμοποιεί την προφορική αξιολόγηση τότε θα πρέπει να γίνεται καταγραφή της διαδικασίας με μαγνητικό μέσο. Όλα τα στοιχεία θα φυλάσσονται στον ατομικό φάκελο των υποψηφίων (πορτφόλιο καταρτιζομένου).

Στόχος του περιεχομένου της ψηφίδας είναι να ενθαρρύνει και να καθοδηγήσει τον υποψήφιο στα απαιτούμενα βήματα για τη γνωριμία με τη διεύθυνση και διαχείριση εργασιών διεθνούς εμπορίου με πρακτικό τρόπο. Οι καταρτιζόμενοι θα μπορούν να αντλήσουν μαθησιακά αποτελέσματα και με εκπαιδευτικές επισκέψεις σε υπηρεσίες - εταιρείες που προωθούν το διεθνές εμπόριο και οι οποίες δραστηριοποιούνται στην περιοχή τους. Επίσης χρήσιμες πληροφορίες παρέχονται από τράπεζες, μεγάλες ιδιωτικές επιχειρήσεις, εμπορικά επιμελητήρια και δημόσιες επιχειρήσεις.

Η πρόσβαση σε πηγές του διαδικτύου θα αποτελέσει ένα πολύ σημαντικό κομμάτι της κατάρτισης ενώ η όλη διδακτική και διαδικασία μάθησης θα πρέπει να έχει σαν επίκεντρο τον καταρτιζόμενο.

ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ – ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΗ

Η πιστοποίηση της ψηφίδας και των υποψηφίων μπορεί να γίνει είτε «ολιστικά» (σύνολο της ψηφίδας) με τη χρήση στοιχείων του πορτοφολίου καταρτιζομένων, είτε μερικά (πιστοποίηση υποψηφίων). Θα βασίζεται στην αξιολόγηση που είναι ευθύνη των εκπαιδευτών. Η αξιολόγηση θα πρέπει να γίνεται καθ' όλη τη διάρκεια της κατάρτισης και καλό θα είναι να περιλαμβάνει πρακτικές εξετάσεις που θα διενεργούνται κατά τη διάρκεια του χρόνου κατάρτισης ή πρακτικής άσκησης. Παρότι η ομαδική δουλειά μπορεί να είναι χρήσιμη και επιθυμητή, εν τούτοις η συμπλήρωση του πορτοφολίου των στοιχείων θα πρέπει να γίνεται εξατομικευμένα. Για να καλύπτονται όλες οι προϋποθέσεις μιας επιτυχημένης αξιολόγησης οι υποψήφιοι θα πρέπει να αιτιολογούν και αποδεικνύουν τις προτάσεις ενεργειών που προτείνουν. Σε αυτές τις περιπτώσεις οι υποψήφιοι θα καλούνται να αιτιολογούν και να αποδεικνύουν τις απαντήσεις που δίνουν στις ερωτήσεις που τίθενται. Οι εκπαιδευτές θα πρέπει να συμπληρώνουν έντυπα αξιολόγησης τα οποία θα περιλαμβάνονται στο πορτοφολίο.

Ε1. ΕΠΙΛΟΓΗ ΠΑΡΟΧΕΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΣΕ ΕΡΓΑΣΙΕΣ ΔΙΕΘΝΟΥΣ ΕΜΠΟΡΙΟΥ

Μαθησιακά αποτελέσματα

Προσδιορίζει και αναζητά τους παροχείς υπηρεσιών για εργασίες διεθνούς εμπορίου (ασφάλειες, διοικητική μέριμνα, χρηματοδοτήσεις)

Καταρτίζει ποιοτική και ποσοτική ανάλυση των διαφόρων παροχών υπηρεσιών με βάση τα καθορισμένα κριτήρια

Αξιολογεί την απόδοση των παροχών υπηρεσιών

Επικοινωνεί και διαπραγματεύεται με πιθανούς παροχείς υπηρεσιών

Παρέχει τα στοιχεία που απαιτούνται από τις αρμόδιες υπηρεσίες της επιχείρησης προκειμένου να καταρτιστούν οι συμβάσεις εταιρικών σχέσεων ή παροχής υπηρεσιών

Ενδεικτικό πρόγραμμα κατάρτισης

Περιβάλλον συστημάτων πληροφορικής

Εργαλεία λογισμικού για τη διαχείριση διεθνών εμπορικών εργασιών

EDI (ηλεκτρονική ανταλλαγή δεδομένων) και Web EDI

Διαχείριση

Αποφάσεις και διαδικασία λήψης αποφάσεων

Διαχείριση έργου

Διεθνείς εμπορικές τεχνικές

Παροχές υπηρεσιών διεθνών εργασιών

Κριτήρια επιλογής πιθανών παροχών

Επιλογή μεταξύ εξωτερικής και εσωτερικής ανάθεσης των διεθνών εμπορικών εργασιών

Παρακολούθηση των παροχών που επιλέχθηκαν

E2. ΔΙΑΣΦΑΛΙΣΗ ΤΗΣ ΔΙΕΥΘΥΝΣΗΣ ΤΩΝ ΔΙΕΘΝΩΝ ΕΡΓΑΣΙΩΝ

Μαθησιακά αποτελέσματα

Συντονίζει τη διεύθυνση πωλήσεων και αγορών

Υλοποιεί την παρακολούθηση της αλυσίδας τεκμηρίωσης (εισαγωγές και εξαγωγές)

Καθορίζει και εφαρμόζει εναλλακτικές και προσαρμοσμένες λύσεις με στόχο την υπέρβαση ενδεχόμενων δυσκολιών

Ελέγχει την ποιότητα

Διασφαλίζει τη διαχείριση της ποιότητας της εξυπηρέτησης πελατών (Relationship Management-SRM)

Ενδεικτικό πρόγραμμα κατάρτισης

Διοικητική μέριμνα

Έννοια της διοικητικής μέριμνας σε διεθνές επίπεδο και εξέλιξή της (supply chain management)

Παράγοντες διοικητικής μέριμνας και τα επαγγέλματά τους

Πλεονεκτήματα και μειονεκτήματα της υπεργολαβίας διοικητικής μέριμνας

Incoterms

Ρόλος και προκλήσεις

Τυπολογία των incoterms

Τρόποι μεταφοράς

Πλεονεκτήματα και μειονεκτήματα των διαφόρων τρόπων μεταφοράς

Οργάνωση των αποστολών σύμφωνα με τους τρόπους μεταφοράς

Ρόλος και ευθύνες των βοηθητικών παραγόντων μεταφοράς et responsabilités des auxiliaires de transport

Αρχές διεθνούς τιμολόγησης ναύλων και σχετικών εργασιών

Κριτήρια και μέθοδοι επιλογής τρόπου μεταφοράς

Διαχείριση τεκμηρίωσης διεθνών εργασιών

Αρχές και προκλήσεις διαχείρισης τεκμηρίωσης σε διεθνές επίπεδο

Συνιστώσες της αλυσίδας τεκμηρίωσης

Προκλήσεις μηχανογράφησης εγγράφων

Λειτουργικότητες του λογισμικού διαχείρισης εξαγωγών

Όργανα και τεχνικές πληρωμής

Τυπολογία των διαφόρων οργάνων πληρωμής

Κριτήρια επιλογής ενός οργάνου πληρωμής

Τεχνικές πληρωμής σε διεθνές επίπεδο

Όροι εφαρμογής και επιπτώσεις στην αποδοτικότητα και την ασφάλεια των εργασιών

Τρόπος χρηματοδότησης τρεχουσών εργασιών

Ανάγκες χρηματοδότησης που αφορούν διεθνείς εργασίες

Υπολογισμοί χρηματοδότησης (απλοί τόκοι)

Όργανα βραχυπρόθεσμης χρηματοδότησης (κυρίως προεξόφληση και αναχρηματοδότηση χρεών)

Ενδοκοινοτικές εργασίες

Φορολογικές επιπτώσεις των ενδοκοινοτικών εργασιών

Μηχανισμός του ΦΠΑ και του ενδοκοινοτικού ΦΠΑ, υποχρεώσεις δήλωσης και τεκμηρίωσης

Εργασίες με τρίτες χώρες

Οργάνωση εκτελωνισμού (υπηρεσία τελωνείου ή παροχέας)

Διαδικασίες εκτελωνισμού (επιπτώσεις επιλογής διαδικασίας, εξέλιξη διαδικασιών κοινού δικαίου και αρχές λειτουργίας των απλοποιημένων διαδικασιών)

Τελωνειακό καθεστώς (προσδιορισμός του τελωνειακού καθεστώτος που αρμόζει στην εκάστοτε εργασία)

Εκτίμηση τελωνειακού χρέους και πληρωμή

Λειτουργικότητα του διαδικτυακού τύπου «Prodouanes»

Διαχείριση κινδύνων

Τυπολογία κινδύνων των διεθνών εργασιών (μη πληρωμή, συνάλλαγμα, μεταφορά, μη συμμόρφωση, διακοπή αγορών) Για κάθε έναν από τους προσδιοριζόμενους κινδύνους: αξιολόγηση κινδύνων, μέθοδοι πρόληψης, τεχνικές κάλυψης, συνέπειες και επιπτώσεις για την επιχείρηση

ΣΤ. ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΣΧΕΣΕΩΝ ΣΕ ΕΝΑ ΠΟΛΥΠΟΛΙΤΙΣΜΙΚΟ ΠΛΑΙΣΙΟ

Η ψηφίδα διαχείρισης σχέσεων σε ένα πολυπολιτισμικό πλαίσιο αποτελείται από τρεις υποψηφίδες:

- ο Αγγλικά
- ο Ξένη γλώσσα Β
- ο Διαχείριση και επικοινωνία σε πολυπολιτισμικό περιβάλλον

Το περιεχόμενο είναι σε μεγάλο βαθμό θεωρητικό. Με την ολοκλήρωση της κατάρτισης ο υποψήφιος θα έχει τη δυνατότητα να αποδείξει ότι μπορεί να παρουσιάσει και να εκτελέσει με επιτυχία τα μαθησιακά αποτελέσματα που περιέχονται στην ψηφίδα. Οι υποψήφιοι θα πρέπει να μπορούν είτε με προφορική είτε με γραπτή εξέταση να αποδεικνύουν επάρκεια στη χρήση των ξένων γλωσσών ειδικά δε για την εκτέλεση εργασιών που σχετίζονται με το διεθνές εμπόριο, καθώς επίσης και να ανταποκρίνονται στα κριτήρια απόδοσης όλων των μαθησιακών αποτελεσμάτων.

Αυτό μπορεί να γίνει μέσω απαντήσεων σε δομημένες ομάδες ερωτήσεων που αντιστοιχούν σε κάθε ένα από τα μαθησιακά αποτελέσματα. Επίσης θα πρέπει να αποδεικνύουν ότι οι υποψήφιοι είναι ικανοί να:

ΣΤ1

- ο Επικοινωνούν γραπτά
- ο Συντάσσουν εμπορικές ταχυδρομικές αποστολές
- ο Συντάσσουν εκτελεστικές συνόψεις
- ο Συντάσσουν απολογισμούς
- ο Συντάσσουν αναφορές

ΣΤ2

- ο Επικοινωνούν γραπτά
- ο Συντάσσουν εμπορικές ταχυδρομικές αποστολές
- ο Συντάσσουν εκτελεστικές συνόψεις
- ο Συντάσσουν απολογισμούς
- ο Συντάσσουν αναφορές

ΣΤ3.

- ο Συγκέντρωση, ανάλυση και επιλογή των πληροφοριών που αφορούν διαδικασίες λήψης αποφάσεων και μέθοδοι διαπραγμάτευσης σε διάφορες χώρες
- ο Συγκέντρωση πληροφοριών που αφορούν κοινωνικές και πολιτισμικές πρακτικές με στόχο την αποτελεσματική επικοινωνία με τις ξένες επαφές
- ο Ενωμάτωση, εφαρμογή και εμπλουτισμός του πολυπολιτισμικού δικτύου ξένων επαφών
- ο Ενίσχυση, προώθηση και διαχείριση του δικτύου πωλήσεων και επαφών
- ο Αξιοποίηση της εμπειρίας, εφαρμογή των καλών πρακτικών
- ο Εξέταση των πολιτισμικών διαφορών στον κόσμο του εμπορίου

Η απόδειξη της επάρκειας γνώσης μπορεί να είναι γραπτή ή προφορική. Στην περίπτωση που ο αξιολογητής χρησιμοποιεί την προφορική αξιολόγηση τότε θα πρέπει να γίνεται καταγραφή της διαδικασίας με μαγνητικό μέσο. Όλα τα στοιχεία θα φυλάσσονται στον ατομικό φάκελο των υποψηφίων (πορτφόλιο καταρτιζομένου).

ΔΙΔΑΚΤΙΚΗ ΠΡΟΣΕΓΓΙΣΗ

Στόχος του περιεχομένου της ψηφίδας είναι να ενθαρρύνει και να καθοδηγήσει τον υποψήφιο στα απαιτούμενα βήματα για τη γνωριμία με τη διαχείριση σχέσεων σε ένα πολυπολιτισμικό πλαίσιο με πρακτικό τρόπο. Οι καταρτιζόμενοι θα μπορούν να αντλήσουν μαθησιακά αποτελέσματα και με εκπαιδευτικές επισκέψεις σε υπηρεσίες - εταιρείες που προωθούν το διεθνές εμπόριο και οι οποίες δραστηριοποιούνται στην περιοχή τους. Επίσης χρήσιμες πληροφορίες παρέχονται από τράπεζες, μεγάλες ιδιωτικές επιχειρήσεις, εμπορικά επιμελητήρια και δημόσιες επιχειρήσεις.

Η πρόσβαση σε πηγές του διαδικτύου θα αποτελέσει ένα πολύ σημαντικό κομμάτι της κατάρτισης ενώ η όλη διδακτική και διαδικασία μάθησης θα πρέπει να έχει σαν επίκεντρο τον καταρτιζόμενο.

ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ – ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΗ

Η πιστοποίηση της ψηφίδας και των υποψηφίων μπορεί να γίνει είτε «ολιστικά» (σύνολο της ψηφίδας) με τη χρήση στοιχείων του πορτφόλιο καταρτιζομένων, είτε μερικά (πιστοποίηση υποψηφίων). Θα βασίζεται στην αξιολόγηση που είναι ευθύνη των εκπαιδευτών. Η αξιολόγηση θα πρέπει να γίνεται καθ' όλη τη διάρκεια της κατάρτισης και καλό θα είναι να περιλαμβάνει πρακτικές εξετάσεις που θα διενεργούνται κατά τη διάρκεια του χρόνου κατάρτισης ή πρακτικής άσκησης. Παρότι η ομαδική δουλειά μπορεί να είναι χρήσιμη και επιθυμητή, εν τούτοις η συμπλήρωση του πορτφόλιο των στοιχείων θα πρέπει να γίνεται εξατομικευμένα. Για να καλύπτονται όλες οι προϋποθέσεις μιας επιτυχημένης αξιολόγησης οι υποψήφιοι θα πρέπει να αιτιολογούν και αποδεικνύουν τις προτάσεις ενεργειών που προτείνουν. Σε αυτές τις περιπτώσεις οι υποψήφιοι θα καλούνται να αιτιολογούν και να αποδεικνύουν τις απαντήσεις που δίνουν στις ερωτήσεις που τίθενται. Οι εκπαιδευτές θα πρέπει να συμπληρώνουν έντυπα αξιολόγησης τα οποία θα περιλαμβάνονται στο πορτφόλιο.

ΣΤ1. ΑΓΓΛΙΚΑ

Μαθησιακά αποτελέσματα - γνώσεις

Ευρωπαϊκό χαρτοφυλάκιο γλωσσών - επίπεδο B2

Γραπτή επικοινωνία (σε σχέση με τις κατευθυντήριες γραμμές της ζωντανής ξένης γλώσσας)

Εμπορικές ταχυδρομικές αποστολές

Εκτελεστική σύνοψη

Απολογισμός

Αναφορά

ΣΤ2. ΞΕΝΗ ΓΛΩΣΣΑ Β

Μαθησιακά αποτελέσματα - γνώσεις

Ευρωπαϊκό χαρτοφυλάκιο γλωσσών - επίπεδο B2

Γραπτή επικοινωνία (σε σχέση με τις κατευθυντήριες γραμμές της ζωντανής ξένης γλώσσας)

Εμπορικές ταχυδρομικές αποστολές

Εκτελεστική σύνοψη

Απολογισμός

Αναφορά

ΣΤ3. ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΚΑΙ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑ ΣΕ ΔΙΑΠΟΛΙΤΙΣΜΙΚΟ ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝ

Μαθησιακά αποτελέσματα

Συγκέντρωση, ανάλυση και επιλογή των πληροφοριών που αφορούν διαδικασίες λήψης αποφάσεων και μέθοδοι διαπραγμάτευσης σε διάφορες χώρες

Συγκέντρωση πληροφοριών που αφορούν κοινωνικές και πολιτισμικές πρακτικές με στόχο την αποτελεσματική επικοινωνία με τις ξένες επαφές

Ενωμάτωση, εφαρμογή και εμπλουτισμός του πολυπολιτισμικού δικτύου ξένων επαφών

Ενίσχυση, προώθηση και διαχείριση του δικτύου πωλήσεων και επαφών

Αξιοποίηση της εμπειρίας, εφαρμογή των καλών πρακτικών

Εξέταση των πολιτισμικών διαφορών στον κόσμο του εμπορίου

Ενδεικτικό πρόγραμμα κατάρτισης

Γεωπολιτικό περιβάλλον

Γεωγραφικά δεδομένα: διαφορετικότητα, εξοπλισμός και υποδομές, φυσικοί πόροι

Κοινωνικά και πολιτικά χαρακτηριστικά της χώρας αγοράς: εθνικά, τοπικά, γλωσσικά, θρησκευτικά, δημογραφικά, εθνοτικά, θεσμικά και πολιτικά

Δείκτες κινδύνων χώρας

Μεγάλες γεωπολιτικές ζώνες

Προσδιορισμός, ιδιαιτερότητες και εξέλιξη των γεωπολιτικών ζωνών

Επικοινωνία σε επίπεδο ομάδας (με βάση τις αρχές μανάτζμεντ των διαπολιτισμικών οργανισμών)

Επίπεδα σχέσεων και εξουσιών στο εσωτερικό των ομάδων

Τεχνικές διαχείρισης συναντήσεων

Όροι αποτελεσματικότητας συνεδριάσεων

Βασικές έννοιες διαπολιτισμικής ανάλυσης

Έννοιες πολιτισμού

Συνιστώσες ενός εθνικού πολιτισμού, στερεότυπα

Μέθοδοι πολιτισμικής ανάλυσης

Διαπολιτισμική επικοινωνία και διαπραγμάτευση (με βάση τις αρχές του LVE και της επικοινωνίας και διαπραγμάτευσης σε εμπορικές υποθέσεις)

Προσδιορισμός μεθόδων μανάτζμεντ

Προσδιορισμός μεθόδων διαπραγμάτευσης

Κοινωνικοπολιτισμική προσέγγιση (με βάση τις αρχές της ζωντανής γλώσσας)

Χαρακτηριστικά της καθημερινότητας (οικότοπος, διατροφή, ελεύθερος χρόνος...) και των κοινωνικών και οικογενειακών δομών

Ιδιαιτερότητες εργασιακών σχέσεων (συνθήκες και χρόνος εργασίας, επαγγελματική αντιπροσώπευση)

Πρωτόκολλο υποθέσεων, κώδικες και πολιτισμικές συνήθειες του επαγγελματικού περιβάλλοντος

Αρχές και πρακτικές μανάτζμεντ (με βάση τις αρχές της ζωντανής ξένης γλώσσας)

Κυρίαρχες πρακτικές ανά χώρα ή ζώνη (μέθοδοι μανάτζμεντ και εθνικοί πολιτισμοί)

Διαχείριση πολυπολιτισμικών ομάδων (διαχείριση πολιτισμικών διαφορών, διαχείριση των σχέσεων ισχύος και σύγκρουσης)

Ζ. Προσοντολόγιο Εκπαιδευτών

Ενδεικτικά για κάθε υποψηφίδα θεωρούνται κατάλληλοι εκπαιδευτές εκείνοι με ειδικότητες όπως περιγράφει ο πίνακας που ακολουθεί:

ΜΑΘΗΜΑ	ΕΙΔΙΚΟΤΗΤΑ ΕΚΠΑΙΔΕΥΤΗ
Σύστημα εμπορικής πληροφόρησης	Πτυχιούχος Πληροφορικής ΑΕΙ-ΑΤΕΙ
Διασφάλιση νέων και παρακολούθηση των υπαρχόντων πελατών/ εταίρων Επιλογή πηγών για τον προσδιορισμό των πιθανών προμηθευτών	Πτυχιούχος ΑΕΙ Τμημάτων Marketing ή Οικονομικών Τμημάτων
Εμπορική μελέτη και προσέγγιση των ξένων αγορών Διαπραγμάτευση Επιλογή πηγών για τον προσδιορισμό των πιθανών προμηθευτών Διασφάλιση της διεύθυνσης των διεθνών εργασιών Διαχείριση και επικοινωνία σε διαπολιτισμικό περιβάλλον	Πτυχιούχος ΑΕΙ Τμημάτων Marketing ή Οικονομικών Τμημάτων ή Τμημάτων Διεθνών Σχέσεων
Διεθνή οικονομικά	Πτυχιούχος Οικονομικών Τμημάτων ΑΕΙ
Διεθνή νομικά θέματα	Πτυχιούχος Νομικής Σχολής
Ξένη γλώσσα Α Ξένη γλώσσα Β	Πτυχιούχος ΑΕΙ Τμημάτων Ξενόγλωσσας Φιλολογίας

Σε κάθε περίπτωση οι εκπαιδευτές πρέπει να αποδεικνύουν τη δυνατότητα (ως πρόσθετο προσόν) αξιοποίησης των νέων τεχνολογιών.

Η. ΕΡΓΑΣΤΗΡΙΑ

1. Τα μαθήματα χαρακτηρίζονται ως θεωρητικά και εργαστηριακά μέσα σε ένα παραδοσιακό σύστημα κατάρτισης. Από τη στιγμή που η κατάρτιση συνδέεται όλο και περισσότερο με την αγορά εργασίας και επί της ουσίας αυτή θα πρέπει να υλοποιείται κυρίως σε πραγματικές εργασιακές συνθήκες (μαθητεία) ο διαχωρισμός αυτός καθίσταται επουσιώδης. Ωστόσο, οι υποψηφίδες Α1, Α2, Γ1, Δ1 χαρακτηρίζονται κυρίως εργαστηριακές καθώς τα μαθησιακά αυτά αποτελέσματα θα μπορούσαν να αποκτηθούν σε εργασιακό καθαρά περιβάλλον (εταιρείες). Συνολικά πάντως οι ψηφίδες/υποψηφίδες Α1, Α2, Γ1, Γ2, Δ1, Ε1, Ε2, ΣΤ3 προς διευκόλυνση θα μπορούσαν να θεωρηθούν μικτές με μισές ώρες θεωρητική και μισές ώρες εργαστηριακή κατάρτιση.

2. Όλες οι ψηφίδες μπορούν να διδαχτούν χωρίς ιδιαίτερες εργαστηριακές απαιτήσεις. Στις ψηφίδες/υποψηφίδες Α1, Α2, Γ1, Γ2, Δ1, Ε1, Ε2, ΣΤ3 που περιλαμβάνονται στο πρόγραμμα, στο πεδίο «ΥΛΙΚΟ ΚΑΙ ΛΟΓΙΣΜΙΚΟ» περιγράφεται ο απαιτούμενος εργαστηριακός εξοπλισμός. Γενικά, η χρήση ηλεκτρονικών υπολογιστών είναι προσαρμοσμένη στις απαιτήσεις της συγκεκριμένης ειδικότητας.