

Β. ΚΑΝΟΝΙΣΜΟΣ ΚΑΤΑΡΤΙΣΗΣ

B.1. Σύνοψη περιγραφή Επαγγελματικών Δραστηριοτήτων

[προφίλ επαγγέλματος «Τεχνικός Εξυπηρέτησης Πελατών (ΤΕΠ ΤΓ)]

B.1.1. Τομέας δραστηριοτήτων.

[Καταχωρούνται τα στοιχεία εκείνα που αφορούν τις κύριες δραστηριότητες που αναδεικνύουν το προφίλ του επαγγέλματος].

-> Ο **κάτοχος διπλώματος ΙΕΚ** στην **ειδικότητα ΤΕΠ ΤΓ¹**, έχει **Πιστοποιητικό Επαγγελματικής Κατάρτισης σύμφωνα με το εγκεκριμένο από τον ΟΕΕΚ πρόγραμμα**, το οποίο με τη σειρά του στοχεύει στην εξασφάλιση από κάθε καταρτιζόμενο των επαγγελματικών ικανοτήτων (γνώσεων, δεξιοτήτων και επαγγελματικών στάσεων) που καθιστούν αυτόν ικανό να εργάζεται σαν ένας ειδικευμένος εργαζόμενος που εκτελεί αυτόνομα, υπεύθυνα και εμπρόθεσμα τις δυναμικά προβλεπόμενες εργασίες, στα πλαίσια του σε ισχύ ΟΚ.

-> Ο **«ΤΕΠ» ΤΓ** εργάζεται ως υπάλληλος ΜΜ ή μεγάλης ΤΕ του δημόσιου ή ιδιωτικού τομέα.

Επιπλέον από καθήκοντα/υποχρεώσεις συνεργασίας στο χώρο εργασία του -και μετά από εύλογο χρόνο εξοικείωσης με αυτόν- έχει ακόμη τη δυνατότητα να αναλάβει² καθήκοντα συντονισμού και εποπτείας προσωπικού, που ασχολείται με τις παραπάνω εργασίες.

-> Ο **«ΥΘΣ» ΤΓ** προσλαμβάνεται στην επιχείρηση (στις υπηρεσίες μεγάλων ή ΜΜ ΤΕ) όπου μετά από σύντομη περίοδο προσαρμογής εργάζεται σαν ειδικευμένος υπάλληλος και στα πλαίσια του εκάστοτε σε ισχύ εσωτερικού κανονισμού σε τμηματάρχη Γραφείου.

Κατά την εκτέλεση των καθηκόντων του ως **απλός ΤΕΠ** αναφέρεται στον υπεύθυνο **Τμηματάρχη ή προϊστάμενο Τμήματος³**. Τμηματάρχης ο οποίος αναφέρεται στον **Τομεάρχη ή ανώτερο τεχνικό ή διοικητικό στελεχος**, πτυχιούχο τριτοβάθμιας τουλάχιστον εκπαίδευσης.

Το «Σύστημα Συναλλαγής»

Στο Παραρτημα που δίνεται ως συνημμένο στον Οδηγό Κατάρτισης Π1 «Υποστηρικτικό υλικό» – παρουσιάζονται τα ειδικά και γενικά καθήκοντα των «Υτεχνικών Εξυπηρέτησης Πελατών Ταχυδρομικών Γραφείων», όπως αυτά είναι σε ισχύ στα ΕΛΤΑ.

Οργάνωση των βασικών επαγγελματικών δραστηριοτήτων και των γενικών & ειδικών Καθηκόντων των Τεχνικών Εξυπηρέτησης Πελατών Ταχυδρομικών Γραφείων.

Αυτές οι βασικές & συναφείς με την συναλλαγή δραστηριότητες για την διασφάλιση συνεχούς ροής σε όλη την διαδικασία συναλλαγής μπορούν να διακριθούν όπως στη συνέχεια:

1. Ελεγχος-ταυτοποίηση ελλειψεων, συμπλήρωση με εφοδιασμο με τα απαιτητα για την λειτουργια της θυριδας υλικά και τακτοποίηση: Ε-Η ημερολογια, γραμματοσημα. Barcode, CR, καρτες, κατρες κινητης τηλεφωνιας, εισιτηρια, τηλεκαρτες. Ο χρηματοεφοδιασμός της θυριδας: πρέπει να οργανώνεται κατάλληλα ανάλογα με ιδιαίτερα χαρακτηριστικά κάθε γραφείου σε τρόπο ώστε να μη χάνεται πολύτιμος χρόνος εργασίας

2. Εξυπηρέτηση έργου επιστολικού ταχυδρομείου (ταυτοποίηση και επισημάνση αντικειμένων, προτεραιότητα ταχυδρομικών αντικειμένων, καταθεση και ενεργειες διαχειρισης ταχ. Αντικειμένων, ενεργειες (καταθεση και επιδοση) σχετικα με τα ταχυδρομικα αντικειμενα «ειδικης διαχειρισης».

3. Εξασφαλιση παροχης υπηρεσιων έργου ταχυδρομικων επιταγων

¹ μετά την επιτυχή Πιστοποίησή του όπως προβλέπεται.

² Ενδοεπιχειρησιακά-ενδοτμηματικά.

³ Βλέπε ενδεικτικά συνημμένο οργανόγραμμα ΤΕ (ΕΛΤΑ)

κατηγορίες επιταγών εσωτερικού – εξωτερικού: εκδοση, διάρκεια ισχύος, τελή, τηλεφωνικές επιταγές, πληρωμή επιταγών, τηλεγραφικές επιταγές, λογιστική τακτοποίηση επιταγών, επιταγές ταχυπληρωμής, WESTERN UNION, υπηρεσία ταχυπληρωμής (σύνθεση, τελή & εντυπα, αριθμός λογαριασμών ταχυπληρωμής, λογιστική τακτοποίηση), υπηρεσία συναλλαγματος POSTCHGEQUES (λογιστική τακτοποίηση), TRAVELLERS CHEQUES (αγορά και λογιστικοποίηση τραπεζογραμματιών),

4. Εξασφάλιση έργου παραλαβής/προώθησης ταχυδρομικών δεμάτων, δέματα εσωτερικού & δέματα εξωτερικού: οροι παραδοχής, τελή, δελτία αποστολής, καταθεση, εναριθμο δέμα, καταβολή τελών, διαχείριση δεμάτων, αποζημιώσεις

5. Προεγγραφές για ΦΠΗΚ-Τευχίδια-ΦΕΓΙΕ

6. Τροφοδοτηση λογαριασμών θεματικές ενότητες (παραδοση παραγγελιών, albums, σφραγίδες σφραγισή κλπ) σχετικά με τον φιλοτελισμό

7. Τηλεταχυδρομείο

Καταθεση τηλεμηνυματος, αφιξη/επίδοση τηλεμηνυμάτων, λογιστική τακτοποίηση-ση τηλεμηνυμάτων που κατατεθηκαν

8. Ταχυδρομείο επείγουσας προτεραιότητας Τ.Ε.Π/Ε.Μ.Σ

Καταθεση αντικειμένων, λογιστική τακτοποίηση (αντικείμενα παραλαβής-επίδοσης), επίδοση, αντιμετώπιση αιτήσεων πληροφοριών

9. ΠΟΡΤΑ-ΠΟΡΤΑ [Θυγατρική? Εκτός Ειδικότητας; Ειδική Αναφορά;]

Καταθεση αντικειμένων, λογιστική τακτοποίηση (αντικείμενα παραλαβής-επίδοσης), επίδοση, αντιμετώπιση αιτήσεων πληροφοριών

10. ΗΜΕΡΗΣΙΟ ΤΑΜΕΙΟ ΕΙΣΠΡΑΞΕΩΝ-ΠΛΗΡΩΜΩΝ

Εισπραξεις-πληρωμών

11. Ενημέρωση των πελατών των ομαδικών καταθέσεων για τη δρομολόγηση αυτών με χρήση του κωδικού αριθμού, ομάδας σημείων επαφής.

12.. Συμπλήρωση **κατάστασης υπηρεσίας Θυρίδων συναλλαγής & συναφών εργασιών του ΤΓ**: Εντυπο στο οποίο αναγράφεται ο συνολικός αριθμός και το ωράριο των υπαλλήλων⁴ που απασχολούνται στη συναλλαγή και τις συναφείς εργασίες σημειώνεται η ώρα και το είδος απασχόλησης των ΤΕΠ ΤΓ που εκτελούν τομείς μειωμένης απασχόλησης, ο χρόνος ολοκλήρωσης της ταξινόμησης καθώς και το προσωπικό που υπηρετεί εφόσον προβλέπεται ως ποσοστό ασφαλείας στη διανομή και τις συναφείς εργασίες, όπως:

13. **Συστηματική χρήση Work Station, bar code, fascimile, ζυγιστικού εξοπλισμού κλπ** για διασφάλιση ταχείας και ποιοτικής προσφοράς υπηρεσιών προς τους πελάτες.

14. **Συμπλήρωση βιβλίου πελατών**: [??] Στο βιβλίο αυτό αναγράφεται σε κάθε διεύθυνση η επωνυμία και το είδος της επιχείρησης, κατάστημα ή γραφείο, με ένα αντίστοιχο κωδικό αριθμό για κάθε κατηγορία, γιατρός, δικηγόρος κλπ⁵.

Συναφείς προς τη «Συναλλαγή» επαγγελματικές δραστηριότητες είναι:

1. η μεταφορά των σάκκων και των άλλων ταχυδρομικών αντικειμένων μέσα στο Γραφείο
2. η παραλαβή, σφράγιση και διακίνηση ρπος εξωτερικό του Τγ προορισμο των Επιστολών
3. η ταξινόμηση αντικειμένων α' προτεραιότητας και επιταγών κατά ζώνη και τμήματα ζώνης
4. η αρίθμηση, έλεγχος και ταξινόμηση των συστημμένων
5. ο τιμολογιακός έλεγχος, σφράγιση, δεσμοποίηση, σύνθεση & προώθηση ταχ. αντικειμένων

⁴ Ωρα έναρξης εργασίας και ωράριο προσωπικού καθορίζεται από ειδικές συγκεκριμένες αποφάσεις της Δ/σης, για καλύτερη εξυπηρέτηση του έργου της συναλλαγής.

⁵ Οι εμπορικές διευθύνσεις των ΕΛΤΑ αξιοποιούν αυτές τις πληροφορίες για τη διανομή ομαδικής διαφήμισης χωρίς διεύθυνση παραλήπτη.

6. η τακτοποίηση των αγνώστων, αζητήτων κλπ.
7. η επισήμανση παρατηρήσεων για δυσλειτουργίες σε επίπεδο θυρίδας
8. η συμπλήρωση βιβλίου πελατών

Για το σημερινό στάδιο διάγνωσης αναγκών αντίστοιχων μελετών διαθέσιμων και αναγκαίων επαγγελματικών συμπεριφορών του προσωπικού⁶ και οριοθέτηση & προσανατολισμό της δυναμικής απόκλισης μεταξύ των δύο αυτών χαρακτηριστικών σε ατομικό επίπεδο σημερινή ομάδα και σε προβλεπόμενο μελλοντικό επίπεδο ομάδας θα διακρίνονται παραλληλα και δυναμικά __ εσωτερικά υποσύνολα, με χαρακτήρα ψηφίδων ανοικτής εξέλιξης των ατόμων της κάθε ομάδας μέσα στην ΤΕ με ένα κοινό κορμό επαγγελματικών προσόντων και συμπεριφορών.

Με δεδομένο ότι οι κύριες δραστηριότητες των ΤΕ γίνονται αυτές του κλάδου των ταχ/ικών υπηρεσιών (π.χ. ΕΛΤΑ & Ταχυμεταφορές) και ευρύτερα αυτές του τομέα των χρηματο-οικονομικών υπηρεσιών. Αντίστοιχα διαμορφώνονται τα δυναμικά πλέον οργανωτικά σχήματα που ανταποκρίνονται στις νέες συνθήκες μιας ανοικτής αγοράς και συνακόλουθα η εστίαση των προσόντων και η εστίαση των ευλύγιστων προφίλ της στελέχωσης.

B.1.2. Επαγγελματικά Καθήκοντα

[Αναπτυξη του πεδίου εφαρμογής της δραστηριότητας-δρασης]

Τα (B2.1 & B2.2 & B2.3) σε βαθμό ποιότητας-στάθμη αξιολόγησης που σ' αυτόν θα ελεγχθεί/ αξιολογηθεί κατά την τελική Πιστοποίηση Επαγγελματικής Κατάρτισης (ΠΕΚ), και σε αυτόν που προβλέπεται στις αντίστοιχες προδιαγραφές με ποιοτικά ή/και ποσοτικά (μετρήσιμα) δεδομένους, με σαφήνεια και σε συγκεκριμένα όρια ανοχών επαγγελματικού ή εκπαιδευτικού κανονισμού ή/ & προδιαγραφές αξιολόγησης.

Στο δυναμικό σημερινό πλαίσιο προβλέπεται ότι σε γενική διατύπωση ο ρόλος του ΤΕΠΤΓ εστιάζεται στο τρίπτυχο επιδόσεις-παραλαβές-πληρωμές, ενώ τα βασικά καθήκοντα στα οποία ανταποκρίνεται είναι τα ακόλουθα:

1. Βασική εργασία του ΤΕΠΤΓ (καθημερινή προετοιμασία σε προβλεπόμενο χώρο του Ταχυδρομικού Γραφείου), συναλλαγή – εξυπηρέτηση των πελατών του,
2. Διεκπεραίωση των σχετικών με το έργο εισπραξεων και πληρωμών
3. υποστήριξη συγκεκριμένων προϊόντων υψηλής προστιθέμενης αξίας⁷
4. δημιουργία καλής σχέσης με τον πελάτη (συγκεκριμένα και πέραν των προσωπικών σχέσεων, βασικό μέρος του έργου του ΥΟΤΓ είναι η δημιουργία με τους πελάτες επαγγελματικών σχέσεων υψηλών προδιαγραφών, στο πλαίσιο των οποίων παράγοντες, όπως η κατανόηση των αναγκών του πελάτη, η συνέπεια και αξιοπιστία είναι σημαντικά)

B.2. Αναλυτική Περιγραφή των απαραίτητων Γνωσεων και Δεξιοτήτων για την συγκεκριμένη Ειδικότητα των Τ.Ε.Π. Τ.Γ.

Ο ΤΕΠ, εργαζόμενος σε Ταχυδρομική Επιχείρηση & έχοντας ως δεδομένα :

γενικές και τεχνικές οδηγίες μεθοδολογίας, διαδικασιών και προδιαγραφές εργασίας, καθώς και με ορθολογική χρήση των διατιθέμενων υλικών, εργαλείων, οργάνων και μηχανών και στον δυναμικά προδιαγεγραμμένο, στα πλαίσια των κανονισμών, βαθμού ποιότητας και ποσότητας.

⁶ Βασικές "ταχυδρομικές" έννοιες που αναφέρονται στα αντικείμενα εργασίας του ΤΕΠ ΤΓ

- Αγνώστα, αζήτητα /άχρηστα αντικείμενα
- αντικείμενα α' και β' προτεραιότητας
- απλήρωτα ή μερικώς προπληρωμένα αντικείμενα
- βεβαρυμένη αλληλογραφία
- κατεπείγοντα (express)
- μικροδέματα
- ογκώδη αντικείμενα
- ταχυδρομικές επιταγές
- τηλεταχυδρομείο,

⁷ Ο όρος «υποστήριξη» σημαίνει δυνατότητα παροχής πληροφοριών γενικής κατεύθυνσης για έναν αριθμό προϊόντων.

- # τα φυλλάδια/βιβλία περιγραφής / οδηγιών της υπηρεσίας &/η προμηθευτη.. (μέρους ή όλης) των μηχανων επεξεργασίας πληροφοριων κλπ που θα χρησιμοποιήσει και με,
- # πρόσβαση για αναζήτηση, ταυτοποίηση και χρήση στοιχείων στους αντίστοιχους φακέλους ή/και αρχεία, καθώς και
- # στους κανονισμούς / οδηγίες στο βαθμό που η Υπηρεσία ή ο εκπαιδευτής κρίνει αναγκαίο να του παρέχονται (είτε συνολικά, είτε για κάθε συγκεκριμένο καθήκον /ικανότητα) και με βάση την Αρχική και ΣΕΚ και
- # την γενική αλλά και συνεχή ειδική ενημέρωση αμεσα (απο προισταμενο, απο ανακοινωσεις των ΕΛΤΑ, απο τον «τυπο», απο περιοδικα, απο την βιβλιογραφια, απο το internet...) σχετικά με την οργανωση &/ή την λειτουργια &/ή τις διαδικασίες, την διακινηση υλικων και υπηρεσιων, εγκυκλιους, διοικητικες αποφασεις, νομους και κανονισμους...
-εκτελεί τις αναγκαίες κάθε φορά από τις απο τις εργασίες τόσο αυτές που προαναφέρθηκαν όσο και τις ακολουθες και λαμβάνοντας υπόψη **δεδομένους κανονισμούς και προδιαγραφές** υγιεινής, ασφάλειας εργασίας, προστασίας του περιβάλλοντος και τους κανονισμούς και διαδικασίες εργασίας/συνεργασίας στον συγκεκριμένο χώρο και επτάγγελα, και διεκπεραιώνει τις αντιστοιχες δραστηριότητες.

Β. 2.1. Αναλυτική Περιγραφή γενικών Γνώσεων & Δεξιοτήτων στη συγκεκριμένη ειδικότητα ΤΕΠΤΓ

Με βάση τα δεδομένα, το ζητούμενο βαθμό ποιότητας και τη ζητούμενη-προδιαγεγραμμένη στάθμη αξιολόγησης που προαναφέρονται και με βάση γενικές ή/και ειδικές τεχνικές οδηγίες, παίρνοντας υπόψη τους κανονισμούς που ισχύουν στον συγκεκριμένο επαγγελματικό χώρο, τη μεθοδολογία και τυχόν σχετικές γενικές ή/και συγκεκριμένες οδηγίες εργασίας και ιδιαίτερα τις προδιαγραφές υγιεινής, πρόληψης ατυχημάτων και ασφάλειας, καθώς και αυτές για την προστασία του περιβάλλοντος, εξοικονόμηση ενέργειας, την ποιότητα υπηρεσιών-ενδιάμεσων και τελικών προϊόντων, εκτελεί, με βάση τα τεχνικά εγχειρίδια και τις γενικές οδηγίες, μόνος του ή/και σε συνεργασία με άλλους τις ακόλουθες κυρίως εργασίες:

-Επικοινωνία

- # Συγκεντρώνει και ερμηνεύει τις αναγκαίες πληροφορίες από πρωτογενείς πηγές σε Ελληνική ή μη (ειδική τεχνική ορολογία) σε δύο τουλάχιστον ευρωπαϊκές γλώσσες.
- # Διαβάζει, ερμηνεύει και αξιοποιεί χωρίς λάθη, οργανωτικά/λειτουργικά διαγράμματα, σκαριφήματα και διαγράμματα φάσεων λειτουργίας ή/και εργασίας και προτείνει διορθώσεις σχεδίων σχετικών με μέρη ή λεπτομέρειες του έργου.
- # **Ερμηνεύει, αναλύει, συγκρίνει, αξιολογεί, συνθέτει και παρουσιάζει πληροφορίες, με χρήση (εφόσον χρειαστεί) και υπολογιστικής μηχανής, προγραμματιζόμενη και μη (PC, WS, facilile) σχετικά με τις παραμέτρους και μεταβλητές της εργασίας του και την παρακο-λούθηση /έλεγχο της διασποράς των σχετικών τιμών.**
- # Καταγράφει/αναφέρει λειτουργικές διαπιστώσεις &/ή παρατηρήσεις, σχετικά με την πορεία και τα αποτελέσματα της εργασίας και αναφέρει/συντάσσει/προωθεί αιτιολογημένα σημειώματα σχετικά με τις παρατηρήσεις του πάνω στην κάθε δυσλειτουργία όπως σε θέματα προμήθειας, διακίνησης πληροφοριων, ανταλλακτικών, εξαρτημάτων και εργαλείων, που αφορούν την πορεία της "συναλλαγής" στην κάθε συγκεκριμένη περίπτωση και γραπτές και προφορικές αναφορές και περιλήψεις όποτε του ζητηθεί ή/και κρίνει αναγκαίο με σωστή χρήση της Ελληνικής ή/α αγγλικής επαγγελματικής ορολογίας.
- # Εφαρμόζει τις σχετικές με το περιβαλλον εργασίας του οδηγίες της υπηρεσίας.
- # **Ενημερώνει καταστάσεις, πίνακες, «βιβλίο παρουσιών», «...εκτακτων γεγονοτων», μητρωο πελατων κ.α. και συντάσει υπηρεσιακες εκθεσεις, αναφορες, συντασει δηλωσεις ατυχηματων, απωλειων.**

- Συνεργασία

- # Εξασφαλίζει, την αποδοχή και ενσωμάτωσή του στην ομάδα/περιβάλλον εργασίας (σε συνεργασία με την ιεραρχία ή εξουσιοδοτημένους εκπρόσωπους του "πελάτη") και την ενεργητική, συμμετοχή σε ομάδες εργασίας για ειδικά τεχνικά θέματα περιγραφής &/ή εφαρμογής διαδικασιών ή επιμόρφωσης, σύμφωνα με τις ανάγκες της υπηρεσίας ή του "πελάτη" & στα πλαίσια των κανονισμών.
- # Εργάζεται αρχικά σαν βοηθός σε εμπειρότερους τεχνικούς του επαγγέλματος του και κατόπιν θα μπορεί να αναλάβει υπεύθυνη θέση ΤΕΠΤΓ, ο οποίος εκτελεί αυτόνομα συγκεκριμένες εργασίες που περιλαμβάνονται στα καθήκοντα-δραστηριότητες.
- # Ταυτοποιεί αιτίες δυσλειτουργιών στο χώρο εργασίας / ευθυνης του και προτείνει &/ή παίρνει βελτιωτικά μετρα.

- # Εντάσσεται σε προγράμματα &/ή ενεργειες αναβαθμησης των ανθρωπινων πορων της επιχειρησης
- # **Ασφάλεια, υγιεινή εργασίας και πυροπροστασία**
Εφαρμόζει, χωρίς καμία παρέκκλιση ή σφάλμα, τις οδηγίες που του έχουν δοθεί προφορικά &/ή αναγράφονται σχετικά (σε εντυπα/λογισμικά της ΤΕ) με την υγιεινή και ασφάλεια ατόμων, εγκαταστάσεων και των θέσεων εργασίας (διοικητικών, παραγωγικών τμημάτων, χώρων αποθήκευσης, εργαστηρίων κλπ.). Επιπρόσθετα και σχετικά με την πυρασφάλεια του χώρου παίρνει και εφαρμόζει τ' αναγκαία προληπτικά ή κατασταλτικά μέτρα σε περίπτωση πυρκαγιάς.
- # **Περιβάλλον**
Εφαρμόζει τις συγκεκριμένες/δεδομένες προδιαγραφές, κανονισμούς ή/και εντολές εργασίας καθοριζόμενες από την υπηρεσία, χρησιμοποιώντας τα εκεί προβλεπόμενα όργανα ή/και συσκευές ή/και υλικά ή/και διαδικασίες για την προστασία του περιβάλλοντος εργασίας και/ή του ευρύτερου περιβάλλοντος.
- # **Ενέργεια**
Εφαρμόζει γενικές/ειδικές οδηγίες και προδιαγραφές εργασίας για τον έλεγχο και την μεγιστοποίηση της ανακύκλωσης κάθε υλικού που χρησιμοποιεί, & ελαχιστοποίηση κάθε ενεργειακής καταναλώσεως (επίσημανση δυσλειτουργίας κλιματιστικών εγκαταστάσεων)
Κάνει αιτιολογημένες προτάσεις βελτιστοποίησης των πρακτικών ανακύκλωσης των υλικών και των ειδικών καταναλώσεων υλικών ή ενέργειας.
- # **Ποιότητα- Έλεγχος**
Ελέγχει τον ρυθμό και την πορεία της εργασίας και την ποιότητα της παραγωγής (υλικών &/ή υπηρεσιών) ώστε να εντάσσονται στις προδιαγραφές ποσότητας.
Υποβάλλει αιτιολογημένες προτάσεις σε περιπτώσεις που διαπιστώνει ανεπάρκεια διαθέσιμων μέσων/οργάνων &/ή αποτελεσμάτων
- # **Οικονομία**
Εφαρμόζει τις προβλεπόμενες από την υπηρεσία βασικές αρχές οικονομικής διαχείρισης
Ταυτοποιεί & επεξεργάζεται στοιχεία εσοδών/εξοδών, απარიθμητών, μετρητών, συναλλαγματικών ισοτιμιών και παίρνει ή προτείνει τα αναγκαία διορθωτικά μέτρα που συνάγονται από την ερμηνεία των αποκλίσεων.

B2.2. Περιγραφή Ειδικών Επαγγελματικών Γνωσεων και Δεξιοτήτων

[Αναπτύσσονται θέματα επαγγελματικής κατάρτισης τα οποία που θεμελιώνουν εξειδικευμένες γνώσεις+δεξιότητες που αλλάζουν συχνά με την εξέλιξη του επαγγέλματος]

Στο πλαίσιο της ολικής ποιότητας (όπως αυτή ορίζεται από την ΤΕ) ο ΤΕΠΤΓ, με το αναλυτικό και συνθετικό του πνεύμα, πρέπει να είναι ικανός να :

- ταυτοποιεί την “κακή λειτουργία” ενός υποσυνόλου του τμήματος / υπηρεσίας,
- αναλύει τις αιτίες και προτείνει επιλυση/υπέρβασή της
- συμμετέχει στην αποκατάσταση της ευρυθμίας (κατά τους κανονισμούς/προδιαγραφές) λειτουργίας,
- συντονίζει τις εργασίες των διαφόρων μελών, σε κάθε συγκεκριμένο επίπεδο, της ομάδας/ τμήματος της ΤΕ της οποίας είναι μέλος
- κινητοποιεί ενέργειες βελτίωσης μέσο- και μακρο-πρόθεσμα
- συμμετέχει στην εκπαίδευση και την διαχείριση του Ανθρώπινου Δυναμικού της ΤΕ ή/και συνεργαζόμενων με αυτήν εξωτερικών επιχειρήσεων.

Ειδικότερα και ανα θεματική επαγγελματική ενότητα :

- # **Επικοινωνια**
Είναι ικανός να παρουσίαση σε άτομο &/ή μικρή ομάδα τα προϊόντα της υπηρεσίας & τους στόχους που βαζει στο προσωπικό της με χρήση και απλων απεικονίσεων- σκαριφημάτων
Επιλέγει &/ή χρησιμοποιεί &/ή κοινοποιεί &/ή (απο)κωδικοποιεί χρησιμες πληροφορίες και ενημερώνει σχετικά λίγους ή περισσότερους συναδέλφους &/ή προϊσταμένους του
- # **Συνεργασία**
Κράτα &/ή κοινοποιεί αρχεία τηλεφωνων, FAX, e-mails, διευθυνσεων, κλπ συνεργατων / πελατων της Υπηρεσίας...
Πραγματοποιεί καθημερινα μεθοδικη προετοιμασια της εργασιας του στο συγκεκριμενο δυναμικο πλαίσιο (ταξινομει τα ταχυδρομικά αντικείμενα ειδικων αποστολων, τα δεοντα για εξο- φληση επιταγων και συνταξεων και τις αναγκαιες αποδοσεις και δοσοληψιες με την διαχειριση...

Χειρίζεται με ασφάλεια & αποτελεσματικά απλά εργαλεία, μηχανήματα, όργανα, συσκευές, εγκαταστάσεις (αυτονομία, αξία), απλές & προγραμματιζόμενες αριθμομηχανές και μηχανές επεξεργασίας κειμένου (PC, WS, facimile, barcode). Τα αναζητά/εξασφαλίζει –στα πλαίσια των σχετικών διαδικασιών– επιλέγει, προμηθεύεται, αποθηκεύει, χρησιμοποιεί, φροντίζει να βρίσκονται σε καλή κατάσταση και ελέγχει αν ανταποκρίνονται στις ειδικές απαιτήσεις των εκτελούμενων εργασιών, στα πλαίσια των στόχων/προδιαγραφών ποιότητας και τμήματος, τα απαραίτητα υλικά εργασίας: εργαλεία, όργανα, συσκευές και αναλώσιμα.

Παιρνει πρωτοβουλίες με γνώμονα την επιτευξη των στόχων της υπηρεσίας και προτείνει την ενταξη στην καθημερινή εργασία για τις νέες ιδέες και αντιληψεις που του παρουσιάζονται στα πλαίσια των συνεργασιών του..

Πραγματοποιεί καθαρισμούς &/ή συντήρηση 1ου κλιμακίου σε μέλη κτιριακών εγκαταστάσεων, μηχανές, εργαλεία, στολές και υπηρεσιακά είδη που του διατίθενται...

- Ασφάλεια, Υγιεινή εργασίας και Πυροπροστασία

Γνωρίζει τη θέση και τη λειτουργία των μέσων πυρανίχνευσης και πυροπροστασίας των χώρων και είναι ικανός να επεμβαίνει στα πλαίσια των κανονισμών και του συγκεκριμένου σχεδίου πυροπροστασίας που εφαρμόζεται.

Χρησιμοποιεί τα προβλεπόμενα στα πλαίσια των κανονισμών είδη και μέσα ατομικής υγιεινής και προστασίας και εφαρμόζει αυστηρά τους κανονισμούς υγιεινής και ασφαλείας εργασίας κατά την διάρκεια του χρόνου εργασίας του και κατά τις μετακινήσεις του προς και από αυτήν.....

Χρησιμοποιεί αποτελεσματικά τα μέσα εντοπισμού και κατασβεσης πυρκαγιάς και πυροπροστασίας του χώρου εργασίας και των υλικών μέσων που του διατίθενται.

Χειρίζεται με ασφάλεια και αποτελεσματικά τα μέσα μετακίνησης και μεταφοράς που του διατίθενται.

- Ενεργεια

Εφαρμογές γενικές /ειδικές οδηγίες για την ελαχιστοποίηση της ενεργειακής κατανάλωσης στο χώρο ευθύνης του και

- Ποιότητα & Έλεγχος

- Οικονομία

Εφαρμόζει παρακολούθηση των τιμών των παραμέτρων/μεταβλητών χαρακτηριστικών μεγεθών της λειτουργίας της ομάδας &/ή εργασίας του τμήματος και της διασποράς τους με χρήση διαγραμμάτων &/ή κάρτας/δελτίου στατιστικού ελέγχου και της αναλυτικής λογιστικής παρακολούθησης των αποκλίσεων προς τις προβλεψίες κλπ

Β.2.3. Περιγραφή Ειδικών Επαγγελματικών Προσόντων

[Αναπτύσσονται θέματα που συμπληρώνουν βασικές, εξειδικευμένες επαγγελματικές γνώσεις και δεξιότητες, οι οποίες αλλάζουν με την εξέλιξη του επαγγέλματος] και συνακολουθές εξειδικευμένων γνώσεων και δεξιοτήτων

Χαρακτηριστικές συμπληρωματικές/εξειδικευμένες γνώσεις με τις οποίες πρέπει να εφοδιάζονται οι πτυχιούχοι ενός ΙΕΚ στην ειδικότητα «Τεχνικός Εξυπηρέτησης Πελατών Ταχυδρομικού Γραφείου⁸» είναι:

1. γνώση τεχνικών πωλήσεων
2. βασικές και ειδικές (εγγραφές και λογιστική παρακολούθηση) γνώσεις οικονομίας
3. γνώσεις οργάνωσης και διοίκησης, γνώσεις χρήσης Η/Υ & Work Station και
4. γνώσεις Customer Relationship Management.

Και αυτά σε επίπεδο κατάλληλο ώστε ο ΤΕΠ ΤΓ να μπορεί να ανταποκριθεί στις απαιτήσεις της εργασίας του⁹. Επίσης πρέπει να θυμόμαστε ότι περναν των μαθημάτων Κορμού υπάρχουν βασική διαφοροποίηση ανάμεσα στην κατάρτιση των «ΥΤΕΠ». από εκείνη των «ΤΔ»

⁸ Σχετικά με την πρακτική: είναι βασικό στοιχείο του προγράμματος η συμμετοχή των καταρτιζόμενων σε πρόγραμμα πρακτικής εξάσκησης, στο τέλος του 2ου εξαμήνου και στη διάρκεια ή τέλος των 3ου & 4ου εξαμήνου. Προσοχή! Η «πρακτική» (οπώς και η μεθοδολογία της εναλλασμένης κατάρτισης) είναι κάτι που εξυπηρετεί λειτουργικά και τον Οργανισμό για την κάλυψη εποχιακών αναγκών αλλά και την ποιότητα της παρεχόμενης κατάρτισης.

⁹ Είναι σαφές ότι δεν είναι εφικτό και συνάμα απαραίτητο να αποκτηθεί μεγάλη εξειδίκευση σε όλα τα θέματα

B.3. Προγραμμα Κατάρτισης

Γενικός στόχος του Προγράμματος¹⁰ είναι η αποκτηση από τους καταριζομένους των ειδικευμένων επαγγελματικών ικανοτήτων (γνώσεων, δεξιοτήτων & συμπεριφορών-στασεων) που είναι αναγκαίες & ικανές για ενσυνειδητή και αποτελεσματική εκτέλεση των εκαστοτε επαγγελματικών καθηκόντων τους

Περιεχόμενο

Το Περιεχόμενο του προτεινόμενου Προγράμματος Αρχ. Επαγγ. Κατάρτισης περιλαμβάνει θέματα θεωρητικά και πρακτικά σε μαθησιακά αντικείμενα πρώτης προτεραιότητας και καθημερινής εφαρμογής από τους εργαζομένους της ειδικότητας στις σύγχρονες ΤΕ.

Γενική παρατήρηση για την προβλεπόμενη εξέλιξη της ειδικότητας-στόχου του προτεινόμενου προγράμματος.

B3.1. Ωρολόγιο Πρόγραμμα

[Αναπτύσσεται το ωρολόγιο πρόγραμμα, συμβατικής διδασκαλίας. Σε περίπτωση ανοικτής, εξ αποστάσεως, μάθησης, προβλέπεται παράρτημα ειδικών προδιαγραφών. Τα γνωστικά αντικείμενα κατανέμονται σε μαθήματα Βασικής Επαγγελματικής Κατάρτισης και μαθήματα Εξειδίκευσης].

Τα σχετικά στοιχεία δίνονται στον συνημμένο Πίνακα (file: KEKELT_CSTSPEC TIMETABLE 131202.xls), στον οποίο επισημαίνονται με Κ τα μαθήματα Κορμού και CST τα Μαθήματα βασικής επαγγελματικής Κατάρτισης και Εξειδίκευσης στα εξάμηνα Γ' και Δ'

B.3.1.1. Τα μαθήματα βασικής επαγγελματικής κατάρτισης.

B.3.1.2. Τα μαθήματα εξειδίκευσης.

B.3.2.2. Στοχοθεσία του προγράμματος κατάρτισης στο πρακτικό μέρος

[Αναπτύσσονται οι διδακτικοί στόχοι, που αντιστοιχούν τις απαιτήσεις του επαγγελματικού προφίλ και οι οποίοι αφορούν την ανάπτυξη δεξιοτήτων].

B.3.2.3. Τα αναλυτικά Προγράμματα

[Στο File KEKELT_APCTS καταχωρούνται τα αναλυτικά περιεχόμενα των 15 προγραμμάτων ΚΟΡΜΟΥ και των 12 ειδικών προτεινόμενων Μαθημάτων της ειδικότητας ΤΕΠ ΤΓ, με την αντίστοιχη στοχοθεσία και μεθοδολογία]

B.3.2.4. Εκπαιδευτικό Υλικό.

[Αναφέρονται τα, πάσης φύσεως, απαραίτητα εκπαιδευτικά υλικά, για την παροχή της κατάρτισης στη συγκεκριμένη ειδικότητα (π.χ. Δυναμικά Τεχνικά Εγχειρίδια, CD-ROM, video, ανά γνωστικό αντικείμενο, που ισχύουν τη συγκεκριμένη χρονική περίοδο)].

Ως υποστηρικτικό υλικό για την καλυψη των ενοτήτων του Προγράμματος προτείνονται:

- Εγχειρίδιο εστιασμένο στην ανάπτυξη γνώσεων και καλλιέργεια επιθυμητών στασεων
- Χρήση σύγχρονων εποπτικών μέσων και ειδικά για το επάγγελμα των ΤΕΠ στα ΤΓ:
 - # **διαφανείς με δυνατότητα να κρατούνται σημειώσεις κατά την παρουσίαση_τους από τον εκπαιδευτή,**
 - # εκπαιδευτικές ταινίες και video αναλογής θεματολογίας,
 - # ασκήσεις θεωρητικές και πρακτικές που αφορούν κυρίως μια Ταχ. Επιχειρήση,
 - # ομαδικές ασκήσεις
 - # χρήση σύγχρονων εποπτικών μέσων (λογισμικά, CD..)

¹⁰ Μετά τον προσδιορισμό των απαιτήσεων που αφορούν τα σχετικά συστήματα παραγωγής, τις μεθόδους, διαδικασίες, νέες τεχνολογίες και τεχνικές που εφαρμόζονται στις Ταχυδρομικές Επιχειρήσεις (ΤΕ).

αναθεση, υλοποίηση, αξιολογήση, ατομικών επαγγελματικών έργων με συγκεκριμένα θέματα της ειδικότητας

- # παίξιμο ρόλων
- # 'μελέτες περιπτώσεων' σε Ταχ. Επιχείρηση
- # εφαρμογές κατά τις «εργαστηριακές ασκήσεις»

Το υλικό της κατάρτισης προτείνεται να παρουσιάζεται σε φακέλους με «κινητά φυλλά».

B.3.2.5. Ενδεικτικός κατάλογος ελάχιστου εξοπλισμού για το πρακτικό μέρος.

[Συμνοπτικά-ενδεικτικά στοιχεία δίνονται στις ειδικές περιπτώσεις εργαστηριακών μαθημάτων ή ειδικών λογισμικών].

B.3.2.6. Υγιεινή και Ασφάλεια κατά τη διάρκεια της Κατάρτισης.

[Αναφέρονται οι απαραίτητες προϋποθέσεις υγιεινής και ασφάλειας στη διάρκεια της κατάρτισης. Δεν υπάρχουν ειδικές χαρακτηριστικές προϋποθέσεις υγιεινής και ασφάλειας στη διάρκεια της Κατάρτισης για την συγκεκριμένη ειδικότητα με εξαίρεση τις βασικές αρχές (κοινής εφαρμογής) για τις Η/Μ εσωτερικές εγκαταστάσεις]

B.3.2.7. Προσόντα Εκπαιδευτών.

[Περιγράφονται τα απαιτούμενα ουσιαστικά και τυπικά προσόντα των πιστοποιημένων εκπαιδευτών Θεωρητικού και Πρακτικού μέρους, ανά γνωστικό αντικείμενο].

Στα θεωρητικά μαθήματα εξυπακούεται η ευρεία χρήση πάνω από 20% του χρόνου στην συστηματική χρήση διαφανειών (slides, video), οπτικοακουστικών μέσων και άλλων οπτικών υλικών, σε αντίστοιχη αναφορά με το αντικείμενο ή τις καταστάσεις και επαγγελματικό περιβάλλον. Οι εκπαιδευτές των θεωρητικών μαθημάτων πρέπει να είναι πτυχιούχοι τριτοβάθμιας εκπαίδευσης και να έχουν πιστοποιήσιμη εμπειρία τριών τουλάχιστον ετών στο αντικείμενο. Στα εργαστηριακά μαθήματα οι εκπαιδευτές πρέπει επιπλέον να είναι πιστοποιήσιμα εμπειροί στις συγχρονες συγκεκριμένες πρακτικές τα 2 τουλάχιστον τελευταία έτη σε Ταχυδρομική Επιχείρηση.

Στα εργαστηριακά μαθήματα και πάλι απαιτείται εκπαιδευτές τριτοβάθμιας εκπαίδευσης με πιστοποιήσιμη 4ετή εμπειρία στο συγκεκριμένο θέμα και εφόσον το ΙΕΚ διαθέτει εργαστήρια συνιστάται το μάθημα να πραγματοποιείται μέσα στα εργαστήρια για το σύνολο του χρόνου, με εναλλαγή καταστάσεων πρακτικής επίδειξης και θεωρητικής εκπαίδευσης, επίδειξης και πρακτικής εφαρμογής.

Αν το τμήμα αποτελείται από περισσότερους από δώδεκα εκπαιδευόμενους τότε για πρακτικούς λόγους θα απαιτηθεί διάκριση:

- θεωρίας (ένας καθηγητής τριτοβάθμιας κλπ.) και
- πράξης (δύο καθηγητές, ο ένας ο της θεωρίας, αφού είναι μικτό μάθημα, και ο δεύτερος, όχι κατ' ανάγκη τριτοβάθμιας, αλλά με πιστοποιήσιμη 10ετή εμπειρία στο συγκεκριμένο θέμα.

Τέλος, εισηγούμαστε ως ιδιαίτερα ενδιαφέρουσα την υιοθέτηση μιας πρότασης μελέτης/ προετοιμασίας εφαρμογής εναλλασσόμενης κατάρτισης κατά το τρίτο και τέταρτο εξάμηνο

- πέντε εβδομάδες στο ΙΕΚ, με μειωμένο μέρος πρακτικών ενοτήτων

- τέσσερις εβδομάδες στην επιχείρηση,

όπου θα συγκεντρώνεται το σύνολο ή ένα μεγάλο ποσοστό των πρακτικών ενοτήτων που προβλέπει το πρόγραμμα, με ελέγχιμη παρουσία, ελέγχιμο έργο κατά τη διάρκεια εργασίας στην επιχείρηση (βλέπε και το *Ωρολόγιο Πρόγραμμα Β.3.1.*) μ' ένα ή δύο το πολύ μαθητές ανά επιχείρηση, και τέλος πέντε ακόμη εβδομάδες ανά εξάμηνο στο ΙΕΚ.

Στο βαθμό που η μέθοδος αυτή δεν υιοθετηθεί, κρίνεται απαραίτητη για έξη τουλάχιστον μήνες πρακτική εξάσκηση των μαθητών σε ΤΕ, 2 μήνες ανάμεσα στο 2ο και 3ο εξάμηνο, και 4 μήνες μετά το 4ο εξάμηνο.

Είναι φανερό ότι για τόσο στενή συνεργασία και συντονισμό (βλέπε επισκέψεις, ανταλλαγή στοιχείων, εργαστηριακές ασκήσεις, πρακτικό μέρος, εναλλασσόμενη κατάρτιση κλπ.) απαιτείται συνεχής επαφή και συντονισμός από την πλευρά του ΙΕΚ, επίσημα, με τις επιχειρήσεις.

B.4. Εξετάσεις Εσωτερικές (κατά τη διάρκεια της κατάρτισης).

[Προσδιορίζονται και περιγράφονται οι τρόποι εξέτασης (πχ γραπτές εξετάσεις, διάφορα τεστ διαπίστωσης δεξιοτήτων, εργασίες, μελέτες, εργασία αποφοίτησης κλπ.).]

Κατά τη διάρκεια των 4 εξαμήνων κατάρτισης και με τη συμπλήρωση, σε κάθε Μάθημα, κάθε «Κύριας Ενότητας» Μαθήματος προτείνεται η διεξαγωγή δοκιμασίας-τεστ μ' έναν από τους ακόλουθους τρόπους: Γραπτές εξετάσεις, διάφορα τέστ διαπίστωσης δεξιοτήτων, εργασίες, μελέτες, εργασία αποφοίτησης-διπλωματική.

B.5. Πανελλήνιες Εξετάσεις Πιστοποίησης της Επαγγελματικής Κατάρτισης.

B.5.1. Προβλεπόμενη διαδικασία Εξετάσεων.

[Αναφέρονται οι σχετικές διατάξεις που αφορούν στη διενέργεια της πιστοποίησης, καθώς και την προβλεπόμενη διαδικασία εξετάσεων Θεωρητικού και Πρακτικού Μέρους]. Για την απόκτηση του Διπλώματος ΙΕΚ στην ειδικότητα «Βοηθός Υπευθύνου Marketing» πρέπει να ικανοποιηθούν οι παρακάτω προϋποθέσεις:

- Ολοκλήρωση της φοίτησης στο ΙΕΚ και απόκτησης της βεβαίωσης επαγγελματικής κατάρτισης
- Επιτυχία στο θεωρητικό μέρος των τελικών εξετάσεων
- Επιτυχία στο πρακτικό μέρος των τελικών εξετάσεων

Για το σκοπό αυτό, στη Κ.Υ. του ΟΕΕΚ, συγκροτείται Κεντρική Εξεταστική Επιτροπή Πιστοποίησης Επαγγελματικής Κατάρτισης (ΚΕΕΠΕΚ) που έχει ως έργο την ευθύνη για την ομαλή και αδιάβλητη διεξαγωγή των εξετάσεων, την εποπτεία, κατεύθυνση και συντονισμό του έργου των ΠΕΕΠ. Κατά τις εξεταστικές περιόδους συγκροτούνται Περιφερειακές Εξεταστικές Επιτροπές Πιστοποίησης (ΠΕΕΠ). Οι ΠΕΕΠ έχουν ως έργο την οργάνωση και εφαρμογή των διαδικασιών των σχετικών με τις εξετάσεις στην περιφέρεια τους με βάση τις εκάστοτε ισχύουσες αποφάσεις του ΟΕΕΚ και τις οδηγίες ΚΕΕΠΕΚ.

B.5.2. Εξεταστέα ύλη θεωρητικού μέρους.

[Περιγράφεται ο τρόπος εξέτασης του Θεωρητικού Μέρους και καταχωρούνται υποδείγματα ερωτήσεων, που πρέπει να στοχεύουν στην πιστοποίηση των γνώσεων].

- Σκοπός
Με τη διαδικασία των εξετάσεων του θεωρητικού μέρους επιδιώκεται η διαπίστωση αν ο απόφοιτος του ΙΕΚ κατέχει και είναι ικανός να χρησιμοποιεί, σε συγκεκριμένες επαγγελματικές εφαρμογές, τις θεωρητικές γνώσεις που απαιτούνται για την άσκηση του επαγγέλματος.
- Περιεχόμενο εξέτασης
Η γραπτή δοκιμασία θα γίνεται με ερωτήσεις που θα προκύπτουν από το περιεχόμενο της προβλεπόμενης στοχοθεσίας του θεωρητικού μέρους και θα μπορεί να περιέχει θέματα απ' όλα τα γνωστικά αντικείμενα (μαθήματα) που περιέχονται στην εξεταζόμενη θεματική ενότητα ή μέρος αυτών.
Τα γραπτά είναι ανώνυμα κατά τη συλλογή και βαθμολόγηση μετά από επικάλυψη των ονομάτων των υποψηφίων. Το γραπτό βαθμολογείται από δύο βαθμολογητές.

Στο βοήθημα «ΚΕΚΕLT_TESTSOMME 120103 » παρατίθεται αριθμός θεμάτων για «ερωτήσεις – ασκήσεις – τεστ αξιολόγησης» που προσφέρονται και για χρήση στα πλαίσια της διαδικασίας «Πιστοποίησης Επαγγελματικής Κατάρτισης» η οποία προβλέπεται στα πλαίσια των διαδικασιών του ΟΕΕΚ (B.5.1. & B.5.2.).

Μετά μια ανακατανομή αυτών των «τεστ» (επιλογή σωστού-λαθούς, αιτιολόγησης θέσης, πολλαπλής επιλογής, συμπλήρωσης ..) κλπ ανά μάθημα του Ο.Σ., θα χρειαστεί συμπλήρωση (με την βοήθεια επιλεγμένων για το έργο αυτό μελών της ιεραρχίας εγκυρής Τ.Ε. και η κατηγοριοποίηση τους σε «Απλές» (προβλεπόμενης ολικής διάρκειας για την απάντηση από τον μέσο καταρτιζόμενο στα πλαίσια της διαδικασίας «ΠΕΚ» 3-5 λεπτών), «Μετρίες» (με αντιστοιχη διάρκεια 7-11 λεπτών) και τέλος «Δυσκολές» (με αντιστοιχη διάρκεια 10-13 λεπτών).

- Διαδικασία εξέτασης
Το πρόγραμμα εξέτασης για το θεωρητικό μέρος καταρτίζεται από την ΚΕΕΠΕΚ και ανακοινώνεται από την οικεία ΠΕΕΠ.
Η ΚΕΕΠΕΚ μεταβιβάζει τα θέματα των γραπτών εξετάσεων στις επιτροπές των εξεταστικών κέντρων με τον προσφορότερο και ασφαλέστερο κατά την κρίση της τρόπο.
Οι υποψήφιοι υποχρεούνται να απαντήσουν σε όλα τα θέματα που έχουν δοθεί για επεξεργασία.

Μετά το πέρας της αξιολόγησης ο κάθε εξεταστής βαθμολογεί τον υποψήφιο χρησιμοποιώντας την εικοσάβαθμη κλίμακα. Ο υποψήφιος θεωρείται επιτυχών εφόσον συμπληρώσει βαθμό μεγαλύτερο ή ίσο του δέκα (10).

Διάρκεια εξέτασης

Η εξέταση του θεωρητικού μέρους διαρκεί από τρεις (3) έως πέντε (5) ώρες.

Μετά την εξάντληση του χρονικού ορίου αποχώρησης οι υποψήφιοι παραδίδουν τα γραπτά τους στους επιτηρητές οι οποίοι παρουσία του υποψηφίου καλύπτουν με ειδικό τρόπο το μέρος του γραπτού που φέρει τα στοιχεία του υποψηφίου.

B.5.3. Εξεταστέα ύλη πρακτικού μέρους.

[Περιγράφεται ο τρόπος και οι διαδικασίες εξέτασης Πρακτικού Μέρους και προσδιορίζεται η υλικοτεχνική υποδομή για τη διενέργεια των, εν λόγω, εξετάσεων].

- Σκοπός
Με τη διαδικασία του πρακτικού μέρους των εξετάσεων επιδιώκεται η διαπίστωση, αν κατέχει ο απόφοιτος του ΙΕΚ τις απαιτούμενες ικανότητες – δεξιότητες και τεχνικές πληροφορίες για την ασφαλή και αξιόπιστη άσκηση του επαγγέλματός του.
- Περιεχόμενο εξέτασης
Η πιστοποίηση επαγγελματικής ικανότητας κατά το πρακτικό μέρος περιλαμβάνει την εξέταση των υποψηφίων στα εργαστήρια των ΙΕΚ ή και σε επαγγελματικούς χώρους, όπου οι υποψήφιοι πραγματοποιήσαν την πρακτική τους άσκηση κατά την περίοδο της κατάρτισής τους ή σε εργαστήρια άλλων μονάδων (εκπαιδευτικών ή επαγγελματικών) που κατά την κρίση της ΠΕ-ΕΠ καλύπτουν τις απαιτήσεις αξιολόγησης.
Οι υποψήφιοι εξετάζονται σε θέματα, που συμπεριλαμβάνονται στη στοχοθεσία των «δεξιοτήτων» και «στάσεων» της ειδικότητας και τα οποία θα μπορούν να πραγματοποιηθούν στους επιλεγμένους χώρους αξιολόγησης.

Στο εργαστήριο μπορούν ταυτόχρονα να εξετάζονται περισσότεροι του ενός υποψήφιοι, με διαφορετικά θέματα και ανάλογα με τη δυνατότητα των συγκεκριμένων χώρων.

Οι εξεταστές βρίσκονται στον ίδιο χώρο και μετά την πάροδο εύλογου χρόνου ελέγχουν τις πραγματοποιηθείσες ασκήσεις και τα αποτελέσματα των έργων και εφόσον κρίνουν ότι αυτό χρειάζεται ή απαιτείται από το είδος εξέτασης, προχωρούν και σε προφορικές ερωτήσεις – διευκρινίσεις επί του εκτελεσθέντος έργου.

Κάθε υποψήφιος εξετάζεται και βαθμολογείται από τρεις εξεταστές οι οποίοι ορίζονται από τον ΟΕΕΚ, ύστερα από πρόταση της οικείας ΠΕΕΠ και εκπροσωπούν τους κοινωνικούς εταίρους σε περιφερειακό επίπεδο. Ο υποψήφιος θεωρείται επιτυχών εφόσον οι δύο (2) από τους τρεις (3) εξεταστές τον χαρακτηρίσουν επιτυχόντα.

Ο κάθε υποψήφιος μπορεί να συμμετέχει στις εξετάσεις πιστοποίησης για τρία συνεχή χρόνια από την πρώτη συμμετοχή του.

Μέσα στην περίοδο αυτή κατοχυρώνει τη θετική αξιολόγηση κατά το θεωρητικό ή πρακτικό μέρος και επαναλαμβάνει μόνο το μέρος στο οποίο έχει αποτύχει.

Στο βοήθημα «KEKELT_TESTSOMME 120103 » παρατιθεται αριθμος θεματων για «ερωτησεις – ασκησεις – τεστ αξιολογησης» που προσφερονται και για χρηση στα πλαίσια της διαδικασίας «Πιστοποίησης Επαγγελματικής Κατάρτισης» η οποία προβλεπεται στα πλαίσια των διαδικασιών του ΟΕΕΚ (B.5.1. & B.5.2.).

Μετα μια ανακατανομή αυτών των «τεστ» (επιλογή σωστού-λαθούς, αιτιολόγησης θέσης, πολλαπλής επιλογής, συμπλήρωσης ..) κλπ ανά μάθημα του Ο.Σ., θα χρειαστεί συμπλήρωση (με την βοήθεια επιλεγμένων για το έργο αυτό μελών της ιεραρχίας εγκυρής Τ.Ε. και η κατηγοριοποίηση τους σε «Απλές» (προβλεπόμενης ολικής διάρκειας για την απάντηση από τον μέσο καταρτιζόμενο στα πλαίσια της διαδικασίας «ΠΕΚ» 3-5 λεπτών), «Μετρίες» (με αντιστοιχη διάρκεια 7-11 λεπτών) και τέλος «Δυσκολες» (με αντιστοιχη διάρκεια 10-13 λεπτών).

- Διαδικασίες εξέτασης

Το πρόγραμμα εξέτασης του πρακτικού μέρους για κάθε επάγγελμα/ειδικότητα ανακοινώνεται από την ΠΕΕΠ. Η διάρκεια του εξεταστικού προγράμματος της πρακτικής δοκιμασίας εξαρτάται από τον αριθμό των υποψηφίων σε κάθε περιφέρεια και τη διαθέσιμη υποδομή.

Οι υποψήφιοι προσέρχονται στο συγκεκριμένο εργαστήριο ή εργασιακό χώρο την ημέρα και ώρα που έχει οριστεί για την εξέτασή τους.

Οι υποψήφιοι μπορούν να εξετάζονται σε περισσότερα από ένα εργαστήρια αν η ειδικότητα και η δέσμη των εξεταζόμενων θεμάτων το επιτρέπουν κατά την κρίση της εξεταστικής επιτροπής.

- Διάρκεια εξετάσεων

Το πρακτικό μέρος εξετάζεται για 2 – 5 ώρες ανάλογα με την ειδικότητα.

B.5.4. Διπλώματα – Πιστοποιητικά – Βεβαιώσεις.

[Αναφέρονται οι παρεχόμενοι τίτλοι της συγκεκριμένης Ειδικότητας, σύμφωνα με την επιπλοποίηση των Επαγγελματικών Δικαιωμάτων, καθώς και οι πάσης φύσεως βεβαιώσεις].

Σε περίπτωση επιτυχούς ΠΕΚ χορηγείται δίπλωμα ΙΕΚ σε επίπεδο 3+, στην ειδικότητα «Τεχνικός Εξυπηρέτησης Πελατών» ταχυδρομικού Γραφείου του Τομέα Οικονομία και Διοίκηση.

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ 1:

Γενικά και ειδικά καθήκοντα Τεχνικών Εξυπηρέτησης Πελατών Τ.Γ.

1.1 Επιστολικό ταχυδρομείο

Χαρακτηριστικά αντικειμένων επιστολικού ταχυδρομείου, προτεραιότητα ταχυδρομικών αντικειμένων, καταθεση και ενεργείες διαχείρισης ταχυδρ. αντικειμένων, ενεργείες (καταθεση και επιδοση) σχετικά με τα ταχυδρομικά αντικείμενα «ειδικής διαχείρισης».

1.2 Ταχυδρομικές επιταγές

Κατηγορίες επιταγών εσωτερικού – εξωτερικού: εκδοση, διάρκεια ισχύος, τέλη, τηλεφωνικές επιταγές, πληρωμή επιταγών, τηλεγρα-φικές επιταγές, λογιστική τακτοποίηση επιταγών, επιταγές ταχυ-πληρωμής, WESTERN UNION, υπηρεσία ταχυπληρωμής (συνθε-ση, τέλη & εντυπα, αριθμός λογαριασμών ταχυπληρωμής, λογιστική τακτο-ποίηση), υπηρεσία συναλλαγματος POSTCHGEQUES (λογιστική τακτοποίηση), TRAVELLERS CHEQUES (αγορά και λογιστικοποίηση τραπεζο-γραμματειών),

1.3 Ταχυδρομικά δεμάτα

Δεμάτα εσωτερικού & δεμάτα εξωτερικού: οροι παραδοχής, τέλη, δελτία αποστο-λής, καταθεση, εναριθμο δεμα, καταβολή τελών, διαχείριση δεματών, αποζημιώσεις

1.4 Προεγγραφές για Φ.Π.Η.Κ-Τευχίδια-ΦΕΓΙΕ

Τροφοδότηση λογαριασμών θεματικές ενότητες (παραδοση παραγ-γελίων, al-bums, σφραγίδες σφραγισή κλπ) σχετικά με τον φιλοτελισμό

1.5 Τηλεταχυδρομείο

Καταθεση τηλεμηνυματος, αφιξη/επιδοση τηλεμηνυμάτων, λογι-στική τακτοποι-ση τηλεμηνυμάτων που κατατεθηκαν

1.6 Ταχυδρομείο επείγουσας προτεραιότητας Τ.Ε.Π/Ε.Μ.Σ

Καταθεση αντικειμένων, λογιστική τακτοποίηση (αντικείμενα παρα-λαβής-επιδοσης), επιδοση, αντιμετώπιση αιτήσεων πληροφοριών

1.7 ΠΟΡΤΑ-ΠΟΡΤΑ

Καταθεση αντικειμένων, λογιστική τακτοποίηση (αντικείμενα παρα-λαβής-επιδοσης), επιδοση, αντιμετώπιση αιτήσεων πληροφοριών

1.8 ΗΜΕΡΗΣΙΟ ΤΑΜΕΙΟ ΕΙΣΠΡΑΞΕΩΝ-ΠΛΗΡΩΜΩΝ

[Εισπραξεις-Πληρωμές]

ΩΡΟΛΟΓΙΟ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ ΑΠΑΣΧΟΛΗΣΗΣ ΣΤΗΝ ΕΠΙ-ΧΕΙΡΗΣΗ (ΤΑΧΥΔΡΟΜΕΙΟ)

Β΄ ΕΞΑΜΗΝΟ

>	Οργάνωση και λειτουργία καταστήματος	
•	Εισαγωγή σε ταχυδρομικές έννοιες (καθολικές υπηρεσίες, ανταγωνιστικές, αποκλειστικές, κα)	10 h
•	Οργανόγραμμα- Θέσεις Εργασίας- Λειτουργία	
>	Ειδικά θέματα Λειτουργίας Θυρίδων Συναλλαγής σε Τ.Ε	
•	Προϊόντα και Υπηρεσίες Επιστολικού Ταχυδρομείου	60 h
•	Χρηματοοικονομικά Προϊόντα και Υπηρεσίες	60 h
•	Λογιστική απεικόνιση διαχείριση θυρίδας και καταστήματος	10 h
>	Ασφ. & υγιεινή Εργασίας & Πυροπροστασία στην εργασία των Τ.Ε.Π	5 h
>	Ειδικά κεφάλαια περιβαλλοντικής προστασίας & ποιότητας	5 h
>	Πληροφοριακά Συστήματα Διοίκησης Τ.Ε (Riposte)	20 h
>	Εργαστήριο εφαρμογών Ν1: Χρήση και Συντήρηση 1 ^{ου} κλιμακίου εξοπλισμού Τ.Γ & Θ.Σ	10 h
	Σύνολο	180 h

Γ΄ ΕΞΑΜΗΝΟ

>	Ειδικά θέματα Λειτουργίας Θυρίδων Συναλλαγής σε Τ.Ε	
•	Ταχυδρομικά Δέματα	60 h
•	Φιλοτελισμός	30 h
•	Τηλεταχυδρομείο	30 h
•	Ταχυμεταφορές	30 h
•	Προϊόντα και Υπηρεσίες Τρίτων	20 h
>	Εργαστήριο εφαρμογών Ν1: Χρήση και Συντήρηση 1 ^{ου} κλιμακίου εξοπλισμού επεξεργασίας Πληροφ σε Θ.Σ	10 h
	Σύνολο	180 h

Δ΄ ΕΞΑΜΗΝΟ

> Ειδικά θέματα Λειτουργίας Θυρίδων Συναλλαγής σε Τ.Ε	
• Εκτέλεση Μικτού Έργου Θυρίδας Συναλλαγής	160 h
• Λειτουργίες Back Office	20 h
• Λειτουργία Πωλήσεων Προϊόντων και Υπηρεσιών	20 h
• Πληροφοριακά Συστήματα Back Office	20 h
> Εργαστήριο εφαρμογών Ν3: Χρήση Ειδικού εξοπλισμού Θ.Σ	10 h
> Φάκελος – Ειδικό θέμα Εργασίας	10 h
Σύνολο	240 h

Αναπτυξη ειδικής στοχοθετησης, αναλυτικού προγράμματος & μεθοδολογίας για κάθε μαθημα

K1. ΕΙΣΑΓΩΓΗ ΣΤΗΝ ΟΡΓΑΝΩΣΗ & MANAGEMENT ΤΩΝ ΤΑΧΥΔΡΟΜΙΚΩΝ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ

2 διδ.Ωρες/εβδομάδα Θεωρία κατά το Α' Εξαμηνο (14 βδ/εξ) και
3 διδ.Ωρες/εβδομάδα Θεωρία κατά το Β' Εξαμηνο (8 βδ/εξ)

ΜΑΘΗΜΑ ΘΕΩΡΗΤΙΚΟ

B.3.2.1. ΣΤΟΧΟΘΕΣΙΑ

Αναπτυξη της ικανότητας μελλοντικής εργασίας σε ΤΕ των καταρτιζομένων, με συστηματική παρουσίαση της σχετικής οργάνωσης, προβληματικής & ορολογίας

ΑΝΑΛΥΤΙΚΟ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ (Κυρίες και επιμερους ενότητες)

Οργάνωση – Επιχείρηση	Η έννοια της Οργάνωσης Στόχοι της Οργάνωσης Οργάνωση και περιβάλλον
Εισαγωγή στο Μανατζμεντ	Η έννοια του Μανατζμεντ Συντελεστές του Μανατζμεντ
Προγραμματισμός	Βασικές έννοιες Αποστολή – Όραμα Διαδικασίες
Οργανωτική θεωρία	Οργανωτική Δομή Οργανωτικός σχεδιασμός

**Μελετη περίπτωσης-εργασία: Επιχειρησιακό σχέδιο Ταχυδρομικής Επιχειρή-
σης στο σύγχρονο περιβάλλον - αγορά**
Συγχρονες τάσεις-στόχοι στην Ταχυδρομική Αγορά
(ΤΑ): απελευθέρωση, νέες ανάγκες πελατών,
υψηλή ποιότητα, υπηρεσίες προστιθέμενης αξι-
ας..

	Στρατηγικός Σχεδιασμός και Επιχειρησιακό Σχέδιο της ΤΕ
	Επιχειρηματική Πορεία και εξωτερικό περιβάλλον ΤΕ: ανάπτυξη υποδομών, μέτρηση ποιότητας υπηρεσιών, βασικές & συμπληρωματικές υπη- ρεσίες παραγωγικότητα και ανθρωπίνι ποροι
	Σχεδιασμός επενδύσεων Τυπικό οργανογράμμα ΤΕ, βασικές λειτουργίες ανε- ξαρτητών «Επιχειρησιακών μονάδων», Διευ- θύνσεων κλπ
	Σύμφωνα στόχων Τυπικό οργανογράμμα ΤΕ, βασικές λειτουργίες ανε- ξαρτητών «Επιχειρησιακών μονάδων», Διευθυν- σεων κλπ
	Οι Διεθνείς στρατηγικές συνεργασίες: αναγκαιότητα και σκοπιμότητα στο αυριανό πλαίσιο
	Ετήσιος προϋπολογισμός (κατάρτιση, εκτέλεση, ανάμειξη) της ΤΕ

Ετήσια προγράμματα (επενδύσεων, προμηθειών, υπηρεσιών) ΤΗΣ

ΤΕ

Ειδικά θέματα και αξιολόγηση**ΜΕΘΟΔΟΛΟΓΙΑ & ΥΠΟΣΤΗΡΙΚΤΙΚΟ ΥΛΙΚΟ (βοήθημα, λογισμικά, ειδικός εξοπλισμός)**

Ως βασική εκπαιδευτική μέθοδος (στο συγκεκριμένο πλαίσιο) προβλεπεται η διαλεξη-συζητηση, με εστιαση σε θεματα καθημερινης ροης εργασιων, σε αποριες και ιδιαιτεροτητες της συγκεκριμενης καθε φορα ομαδας καταρτιζομενων, και στοχο την μεγιστη αποτελεσματικοτητα.

Κ.2. ΕΙΣΑΓΩΓΗ ΣΤΗΝ ΠΑΡΑΓΩΓΗΣ ΤΩΝ ΤΑΧΥΔΡΟΜΙΚΩΝ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ

2 διδ.Ωρα ανα εβδομαδα Θεωρια κατα το Α' Εξαμηνο

3 Διδ.Ωρα Θεωρια κατα το Β' Εξαμηνο (8 βδ/εξ)

ΜΑΘΗΜΑ ΘΕΩΡΗΤΙΚΟ**Β.3.2.1. ΣΤΟΧΟΘΕΣΙΑ**

Αναπτυξη της ικανοτητας μελλοντικης εργασιας σε ΤΕ των καταρτιζομενων, με συστηματικη παρουσιαση της σχετικης οργανωσης, προβληματικης & ορολογιας

ΑΝΑΛΥΤΙΚΟ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ (Κυριες και επιμερους ενοτητες)

Βασικές Αρχές Παραγωγής σε Τ.Ε. Βασικές έννοιες στην Παραγωγή στις Τ.Ε.

Ιστορική Αναδρομή
Η παραγωγή γενικά
Η Περίπτωση των Τ.Ε.

Σχεδιασμός και Ανάπτυξη Προϊόντων και Παραγωγικών Διαδικασιών	Παραγωγική Δυνατότητα
	Αποτελεσματικότητα
	Αποδοτικότητα
	Παραγωγικότητα
	Ικανότητα Πρόβλεψης
	Κόστος
	Καθορισμός Προδιαγραφών & Σχεδιασμός Προϊόντων και υπηρεσιών
	Κύκλος Ζωής Προϊόντος
	Σχεδιασμός Φάσεων
	Συστήματα Συντήρησης
	Μεθοδολογία εργασίας και παραγωγής
Προγραμματισμός και Έλεγχος Παραγωγής	Χρονικός Προγραμματισμός
	Έλεγχος Κόστους
	Διοίκηση Ανθρώπινων Πόρων
	Εφοδιαστική αλυσίδα (Logistics), διοίκηση εφοδιαστικής αλυσίδας

Ανάλυση & Μελέτη Περίπτωσης από Ομάδες Καταρτιζόμενων με θέματα από τις Δραστηριότητες της διανομής ΤΕ

Χρήση διαδικτυου
Χρήση χρόνου

Μελέτες Περιπτώσεων Αξιολόγησης Συγγραφή και Παρουσίαση Εργασιών
Αξιολόγηση Προγράμματος & Καταρτιζόμενων

ΜΕΘΟΔΟΛΟΓΙΑ & ΥΠΟΣΤΗΡΙΚΤΙΚΟ ΥΛΙΚΟ (βοήθημα, λογισμικά, ειδικός εξοπλισμός)

Ως βασική εκπαιδευτική μέθοδος (στο συγκεκριμένο πλαίσιο) προβλέπεται η διαλεξιμότητα, με εστίαση σε θέματα καθημερινής ροής εργασιών, σε απορίες και ιδιαιτερότητες της συγκεκριμένης κάθε φορά ομάδας καταρτιζόμενων, και στοχο την μέγιστη αποτελεσματικότητα.

K3. ΕΙΣΑΓΩΓΗ ΣΤΗΝ «ΠΟΙΟΤΗΤΑ» Προϊοντων & Υπηρεσιων

1 διδ. ώρες/εβδομάδα θεωρία στο Α' (14 βδ/εξ) και
3 διδ. Ώρα/εβδομάδα το Γ' Εξάμηνο (8 βδ/εξ)

ΜΑΘΗΜΑ ΘΕΩΡΗΤΙΚΟ

B 3.3.2. ΣΤΟΧΟΘΕΣΙΑ:

Να εισαχθεί ο σπουδαστής στις έννοιες και τα συστήματα Ποιότητας.

ΑΝΑΛΥΤΙΚΟ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ (Κύριες και επιμέρους ενότητες)

- Βασικές εισαγωγικές έννοιες στην Ποιότητα και την σημασία της
 - Η Έννοια και η σημασία της ποιότητας
 - Λόγοι που οδήγησαν στην αναζήτηση της ποιότητας
 - Γενικές αρχές, αξιώματα της Ποιότητας Οφέλη από την εφαρμογή της Ποιότητας
 - Ποιοτικός έλεγχος διασφάλιση ποιότητας, διαχείριση ποιότητα, πιστοποίηση και τεκμηρίωση ποιότητας
- Ποιότητα και Ανταγωνιστικότητα
 - Ιστός ανταγωνιστικότητας (χαρακτηριστικά, συμμόρφωση σε προδιαγραφές,
 - Πίνακες ιστογράμματος
 - Benchmarking (συγκριτική αξιολόγηση)
- Οι γκουρού της Δ.Ο.Π.
 - Βασικά χαρακτηριστικά της προσέγγισης του Deming
 - Η θεωρία του Juran
 - Η Συμβολή του Grosby
 - Οι τεχνικές του Taguchi
 - Η θεωρία του Feigenbaum
 - Η προσέγγιση του Ishikawa
- Μοντέλα ποιότητας – Τα σπουδαιότερα βραβεία ποιότητας
 - Το βραβείο Deming
 - Το βραβείο Malcolm Baldrige
 - Το ευρωπαϊκό βραβείο ποιότητας
- Ποιότητα υπηρεσιών

Βασικές αρχές, κρίσιμοι παράγοντες και μέθοδοι εφαρμογής ποιότητας στις υπηρεσίες

Μέθοδοι μέτρησης και ποσοτικοποίησης της ποιότητας υπηρεσιών
Προσδιορισμός ικανοποίησης του πελάτη και πρότυπα ποιότητας
Ο ρόλος του ανθρώπινου παράγοντα στην παροχή υπηρεσιών ποιότητας

- Τεχνικές Ποιότητας
 - Λειτουργική Ανάπτυξη ποιότητας (ΛΑΜ)
 - Έξι σίγμα (S)
 - Μορφές αποτυχιών και ανάλυσης συνεπειών (ΜΑΑΣ)
 - Τεχνική roka-yoke
 - Προσέγγιση των 5s
- Εργαλεία Σχεδιασμού
 - Διαγράμματα συγγένειας, αλληλοσυσχέτισης και μορφής δένδρου
 - Μαθηματικοί πίνακες (μήτρες), και Ανάλυση μητρώων
 - Διαγράμματα σχεδιασμού διεργασιών και βελών
- Συστήματα Ποιότητας
 - Συστήματα Ποιότητας κατά BS 5750 1979, κατά ISO 9000 (9001-9002-9003/94) και κατά ISO 9001/2000
 - Διοίκηση Ολικής Ποιότητας – Total Quality Management (T.Q.M.)
 - Business Excellence Model (ISO 9004)
- Διαχείριση Ποιότητας
 - Βοηθήματα
 - Διεργασίες
 - Αποτελέσματα
- Το προφίλ του διαχειριστή ποιότητας
 - Γνώσεις, ικανότητες και χαρακτηριστικά του διαχειριστή ποιότητας
 - Καθήκοντα και αρμοδιότητες του διαχειριστή ποιότητας
 - Επαγγελματική εξέλιξη του διαχειριστή ποιότητας.

ΜΕΘΟΔΟΛΟΓΙΑ & ΥΠΟΣΤΗΡΙΚΤΙΚΟ ΥΛΙΚΟ (βοηθήματα, λογισμικά, ειδικός εξοπλισμός)

Ως βασική εκπαιδευτική μέθοδος (στο συγκεκριμένο πλαίσιο) προβλέπεται η διαλεξη-συζήτηση, με εστίαση σε θέματα καθημερινής ροής εργασιών, σε απορίες και ιδιαιτερότητες της συγκεκριμένης κάθε φορά ομάδας κατάρτιζομένων, και στοχο την μεγίστη αποτελεσματικότητα.

Κ4. ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΟ ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝ ΣΤΙΣ ΤΑΧΥΔΡΟΜΙΚΕΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΙΣ

2 Διδ.Ωρα Θεωρία ανα εβδομάδα, κατά το Α' (14 βδ/εξ) &
3 διδ. Ωρα Θεωρία ανά εβδομάδα κατά το Γ' Εξαμήνο (8 βδ/εξ)

ΜΑΘΗΜΑ ΘΕΩΡΗΤΙΚΟ

B.3.2.1. ΣΤΟΧΟΘΕΣΙΑ

ΑΝΑΛΥΤΙΚΟ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ (Κυρίες και επιμερους ενότητες)

Βασικές Οικονομικές Αρχές

Η Οικονομία & η Οικονομική Επιστήμη
Τρόποι Οργάνωσης μιας Οικονομίας
Οικονομικά Προβλήματα & Στόχοι των Σύγχρονων Κοινωνιών
Το Χρήμα στην Οικονομία

Η Ζήτηση και η Αγορά Προϊόντων

Το Προϊόν και το Εισόδημα της Κοινωνίας
Πως λειτουργούν οι Αγορές για Αγαθά και Υπηρεσίες

Προσφορά και η Αγορά Προϊόντων

Πως γίνεται η παραγωγή των Προϊόντων

Το Κόστος της Παραγωγής
Ο Οικονομικός Ρόλος του Κράτους

Μακροοικονομικά Μεγέθη

Ο Πληθωρισμός και οι Επιπτώσεις του
Η Ανεργία και οι Επιπτώσεις της
Μακροοικονομικά Μεγέθη
Μελέτη Περίπτωσης για τον Τ.Ε.
Αξιολόγηση

ΜΕΘΟΔΟΛΟΓΙΑ & ΥΠΟΣΤΗΡΙΚΤΙΚΟ ΥΛΙΚΟ (βοηθήματα, λογισμικά, ειδικός εξοπλισμός)

Ως βασική εκπαιδευτική μέθοδος (στο συγκεκριμένο πλαίσιο) προβλέπεται η διαλεκτική συζήτηση, με εστίαση σε θέματα καθημερινής ροής εργασιών, σε απορίες και ιδιαιτερότητες της συγκεκριμένης κάθε φορά ομάδας καταρτιζομένων, και στοχο την μέγιστη αποτελεσματικότητα.

Κ5. ΕΙΔΙΚΑ ΘΕΜΑΤΑ ΕΡΓΑΣΙΑΚΩΝ ΣΧΕΣΕΩΝ ΣΕ ΤΑΧΥΔΡΟΜΙΚΕΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΙΣ

2 Διδ.Ωρα ανα εβδομάδα Θεωρία κατά το Β' Εξαμηνο (8 βδ/εξ)
3 Διδ. Ωρα Θεωρία ανά εβδομάδα κατά το Γ' Εξαμηνο (8 βδ/εξ)

ΜΑΘΗΜΑ ΜΙΚΤΟ

B.3.2. (1&2) ΣΤΟΧΟΘΕΣΙΑ

Η απόκτηση γνώσεων για την συνοπτική παρουσίαση των θεμελιωδών εννοιών (γενικές αρχές) για τις συγχρονες Εργασιακές Σχέσεις (εργοδοτικές και εργατικές οργανώσεις, αμοιβές, συλλογικές διαπραγματεύσεις & συμβάσεις εργασίας) στις Τ.Ε.

ΑΝΑΛΥΤΙΚΟ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ (Κυρίες και επιμερους ενότητες)

- **Χαρακτηριστικά ατομου & Οργανωσιακή συμπεριφορά**
- **Ηγεσία** Έννοια, Ηγεσία και Μαντζιμέντ και ο ρόλος του Ηγέτη
- **Ανάπτυξη Ομάδας** Έννοια, σπουδαιότητα, αποτελεσματικότητα ομάδας στις Τ.Ε.
- Στάδια ανάπτυξης ομάδας, κανόνες, διαδικασίες
- **Επικοινωνία** Έννοια, διαδικασίες, εμπόδια και βελτίωση, χειρισμός συγκρούσεων

Εισαγωγή - Υποκείμενα του Δικαίου & Δικαιοπραξία

- Έννοια, διαίρεση & πηγες Δικαίου
- Χρονική έκταση και ερμηνεία κανόνων Δικαίου
- Περί φυσικών & νομικών προσώπων
- Κτήση, απώλεια και διακρίσεις δικαιωμάτων
- Άσκηση δικαιωμάτων στην επιχείρηση γενικά & τις Τ.Ε. ειδικότερα

Εργατικό Δίκαιο - Εργασία & Εργασιακές Σχέσεις – Θεσμικό πλαίσιο

- Έννοια της Εργασίας, εξαρτημένη Εργασία και Εργασιακές σχέσεις
- Εργασιακοί νομοί & εργατικό Δίκαιο
- Σύμβαση εργασίας και διακρίσεις
- Θεμελιώδεις υποχρεώσεις & δικαιώματα εργοδότη και εργαζόμενου
- Ενδοεπιχειρησιακά όργανα καθορισμού / πλοήγησης των εργασιακών σχέσεων στις Τ.Ε.

Τεχνολογικές εξελίξεις & συνεπειες στο πλαίσιο της εργασίας στις Τ.Ε.

- Ανάπτυξη εφαρμογών αυτοματισμού & εφαρμογών πληροφορικής στην εργασία
- Εργασία, αυτοματισμός και τεχνολογία Δικτύων και συνεπειες για τον Εργαζόμενο

Οργάνωση εργασίας και Εργασιακές Σχέσεις

- Οργάνωση της Επιχείρησης, επίπεδα οργάνωσης & τυπικά Οργανογράμματα Τ.Ε.
- Η έννοια της εποπτείας στα πλαίσια της Οργάνωσης Τ.Ε.
- Στοχοθετηση, Αξιολογηση και αποτελεσματικότητα της Οργάνωσης

Εργατικές & Εργοδοτικές ενώσεις σε ευρωπαϊκό, εθνικό, κλαδικό και τοπικό επίπεδο

- Όργανα και συντονισμός σε Ευρωπαϊκό, εθνικό και τοπικό επίπεδο
- Συνδικατά και συμβούλιο εργαζομένων
- Διαπραγματεύσεις και Εθνικές Συλλογικές Συμβάσεις Εργασίας στις Τ.Ε.
- Αμοιβές και ασφαλιστικά θέματα στις συγχρονες Τ.Ε.

ΜΕΘΟΔΟΛΟΓΙΑ & ΥΠΟΣΤΗΡΙΚΤΙΚΟ ΥΛΙΚΟ (βοηθήματα, λογισμικά, ειδικός εξοπλισμός)

Ως βασική εκπαιδευτική μέθοδος (στο συγκεκριμένο πλαίσιο) προβλέπεται η διαλεξιμότητα συζήτησης, με εστίαση σε θέματα καθημερινής ροής εργασιών, σε απορίες και ιδιαιτερότητες της συγκεκριμένης κάθε φορά ομάδας καταρτιζομένων, και στοχο την μεγιστη αποτελεσματικότητα.

Κ6. ΕΦΑΡΜΟΣΜΕΝΑ ΜΑΘΗΜΑΤΙΚΑ ΚΑΙ ΣΤΑΤΙΣΤΙΚΗ (βασικές έννοιες-ορισμοί)

3 διδ. ώρες/εβδομάδα θεωρία και εφαρμογές στο Α' Εξάμηνο (14 βδ/εξ)
ΜΑΘΗΜΑ ΘΕΩΡΗΤΙΚΟ

B.3.3.2. ΣΤΟΧΟΘΕΣΙΑ:

- Να γνωρίσει ο καταρτιζόμενος τις πρώτες βασικές έννοιες της στατιστικής, καθώς και τις απλές στατιστικές μεθόδους που θα χρησιμοποιεί ως διαχειριστής ποιότητας.
- Να γνωρίσει ο καταρτιζόμενος τις πιο συνήθεις διαδικασίες του στατιστικού ελέγχου, η χρήση τους και η εκτίμηση των από εκεί συνισταμένων αποτελεσμάτων.

ΑΝΑΛΥΤΙΚΟ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ (Κύριες και επιμέρους ενότητες)

- Τι είναι η Στατιστική, Ιστορία της, χρησιμότητα, πεδία εφαρμογής, βασικές έννοιες
- Συλλογή και παρουσίαση στατιστικών στοιχείων
- Εμπειρικές κατανομές συχνοτήτων μιας μεταβλητής
- Μέτρα θέσεως & Μέτρα διασποράς
- Τις βασικές αρχές της χρήσης στατιστικών μεθόδων
- Την στατιστική κατανομή, τα είδη της και την χρήση τους
- Τα συστήματα μερικών δοκιμών
- Την στατιστική καθοδήγηση διεργασιών SPC, τις καρτέλες ρύθμισης ποιότητας και τους χαρακτηριστικούς αριθμούς ποιότητας
- Τις διαδικασίες δοκιμών και αξιολόγησης
- Την μεθοδολογία και την αξιοπιστία πειραμάτων
- Βασικές γνώσεις για την χρήση στατιστικών μεθόδων
- Χρήσεις της διωνυμικής κατανομής
- Μεθοδολογία δοκιμών & Αξιοπιστία
- Ταξινόμηση χρήσης στατιστικών μεθόδων στο πρότυπο EN ISO 9004-1
- Ασκήσεις

Βασικές οδηγίες για τη διδασκαλία του μαθήματος: Το μάθημα Στατιστική προτείνεται ως μάθημα κορμού για τις «ταχυδρομικές» ειδικότητες, γι αυτό και η κατανομή των ωρών ανά κεφάλαιο εντός του εξαμήνου παραμένει υπο συζήτηση ώστε να εναρμονιστεί με το ωρολόγιο πρόγραμμα και των άλλων ειδικότητων του τομέα.

ΜΕΘΟΔΟΛΟΓΙΑ & ΥΠΟΣΤΗΡΙΚΤΙΚΟ ΥΛΙΚΟ (βοηθήματα, λογισμικά, ειδικός εξοπλισμός)

Ως βασική εκπαιδευτική μέθοδος (στο συγκεκριμένο πλαίσιο) προβλέπεται η διαλεξιμότητα συζήτησης, με εστίαση σε θέματα καθημερινής ροής εργασιών, σε απορίες και ιδιαιτερότητες της συγκεκριμένης κάθε φορά ομάδας καταρτιζομένων, και στοχο την μεγιστη αποτελεσματικότητα.

Κ7. ΕΙΣΑΓΩΓΗ ΣΤΗ ΛΟΓΙΣΤΙΚΗ

3 Διδ.Ωρες Θεωρία ανα εβδομάδα κατά το Α' Εξαμήνιο (14 βδ/εξ)
ΜΑΘΗΜΑ ΘΕΩΡΗΤΙΚΟ

Β.3.2.1. ΣΤΟΧΟΘΕΣΙΑ**ΑΝΑΛΥΤΙΚΟ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ (Κυρίες και επιμερους ενότητες)**

Εισαγωγικές Εννοιες Λογιστικής Εισαγωγή στην Χρηματοοικονομική Λογιστική

Χρήστες των λογιστικών πληροφοριών
 Λογιστική ισότητα
 Ισολογισμός
 Ομαδοποίηση στοιχείων του ισολογισμού
 Λογιστικό γεγονός
 Μετασχηματισμοί της λογιστικής ισότητας

Θεωρητικό Πλαίσιο Εσόδων- Εξόδων Έσοδα, έξοδα, κέρδη και ζημίες
 Λογιστικό Αποτέλεσμα
 Κατάσταση αποτελεσμάτων χρήσης

Κύκλος Λογιστικών Διαδικασιών Λογαριασμός (έννοια και λειτουργία)
 Ισοζύγιο, Ημερολόγιο (έννοια και λειτουργία)
 Λογιστικά σφάλματα
 Λογιστικές εργασίες τέλους χρήσεως

Λογιστικό Σχέδιο ΤΕ Πάγια
 Απαιτήσεις & Διαθέσιμα
 Αποθέματα
 Ίδια Κεφάλαια
 Προβλέψεις, Έσοδα, Έξοδα
 Έκτακτα & Ανόργανα Αποτελέσματα
 Αξιολόγηση

ΜΕΘΟΔΟΛΟΓΙΑ & ΥΠΟΣΤΗΡΙΚΤΙΚΟ ΥΛΙΚΟ (βοήθημα, λογισμικά, ειδικός εξοπλισμός)

Ως βασική εκπαιδευτική μέθοδος (στο συγκεκριμένο πλαίσιο) προβλέπεται η διαλεξι-
 συζητηση, με εστίαση σε θέματα καθημερινής ροής εργασιών, σε απορίες και ιδιαιτερότητες
 της συγκεκριμένης κάθε φορά ομάδας κατάρτιζομένων, και στοχο την μέγιστη αποτελεσματικο-
 τητα.

Κ8. ΤΕΧΝΙΚΕΣ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑΣ

2 Διδ.Ωρες Θεωρία ανα εβδομάδα κατά το Α' Εξαμήνιο (14 βδ/εξ),
 2 Διδ. Ωρες Θεωρία κατά το Β' Εξάμηνο (8 βδ/εξ) και
 1 Διδ. Ωρες Θεωρία κατά το Γ' Εξάμηνο (8βδ/εξ)

ΜΑΘΗΜΑ ΘΕΩΡΗΤΙΚΟ**Β.3.2.1. ΣΤΟΧΟΘΕΣΙΑ**

- Η ανάπτυξη ικανοτήτων των καταρτιζομένων στον προφορικό και γραπτό λόγο
- Η ανάπτυξη ικανότητας επικοινωνίας στον ευρύτερο χώρο-περιβάλλον εργασίας με στόχο τη βελτιστοποίηση και αποτελεσματικότητα.

ΑΝΑΛΥΤΙΚΟ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ (Κυρίες και επιμερους ενότητες)

- Αναγκαιότητα επικοινωνίας
- Υποδείγμα επικοινωνίας
- Διαδικασία επικοινωνίας
- Γλώσσα σώματος
- Ενεργητική ακρόαση
- Εμποδια επικοινωνίας
- Ικανότητα επικοινωνίας
- Τεχνικές επικοινωνίας ανα περίπτωση
- Προφορικός και γραπτός λόγος

Εισαγωγικές έννοιες τεχνικής για (μικρο)Παρουσίαση θέματος

- Αναγκαιότητα επικοινωνίας
- Σχεδιασμός μιας Παρουσίασης
- Ανάπτυξη Παρουσίασης σε γραπτό και προφορικό λόγο.

Συγγραφή τεχνικών αναφορών

- Χρήση σχεδίων ή/και σκαριφημάτων
- Προετοιμασία και χρήση λειτουργικών διαγραμμάτων, διαγραμμάτων φάσεων κλπ.

- Τηλεφωνική επικοινωνία
- Αποτελεσματική επικοινωνία
- Χειρισμός παραπόνων

ΜΕΘΟΔΟΛΟΓΙΑ & ΥΠΟΣΤΗΡΙΚΤΙΚΟ ΥΛΙΚΟ (βοηθήματα, λογισμικά, ειδικός εξοπλισμός)

Ως βασική εκπαιδευτική μέθοδος (στο συγκεκριμένο πλαίσιο) προβλέπεται η διαλεξιμότητα, με εστίαση σε θέματα καθημερινής ροής εργασιών, σε απορίες και ιδιαιτερότητες της συγκεκριμένης κάθε φορά ομάδας καταρτιζομένων, και στόχο την μέγιστη αποτελεσματικότητα.

Κ9. ΕΙΣΑΓΩΓΗ ΣΕ ΘΕΜΑΤΑ «ΔΙΚΑΙΟΥ» (εμπορικό – μεταφορών)

2 Διδ.Ωρες Θεωρία ανα εβδομαδα κατα το Α' Εξαμηνο (14 βδ/εξ)
ΜΑΘΗΜΑ ΘΕΩΡΗΤΙΚΟ

Β.3.2.1. ΣΤΟΧΟΘΕΣΙΑ

Η απόκτηση γνώσεων για την συνοπτική παρουσίαση των θεμελιωδών εννοιών (γενικές αρχές) Εμπορικού Δικαίου, της σημασίας του Εφοδιασμού (προδιαγραφή, παραγγελία, αγορά, παραλαβή, έλεγχος, διακανονισμός, αποθήκευση, εσωτερική και εξωτερική διακίνηση) και το Δίκαιο που διέπει τις αντιστοιχικές πράξεις, στις Τ.Ε. Εργασιακών Σχέσεων και της άμεσης διασύνδεσης των επιμέρους κλάδων του Δικαίου με την εργασία στις ΤΕ.

ΑΝΑΛΥΤΙΚΟ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ (Κυρίες και επιμερους ενότητες)**Εισαγωγή - Υποκείμενα του Δικαίου**

- Έννοια, διαίρεση & πηγες Δικαίου
- Χρονική έκταση και ερμηνεία κανόνων Δικαίου
- Περί φυσικών & νομικών προσώπων

Δικαιοπραξία

- Κτήση, απώλεια και διακρίσεις δικαιωμάτων
- Άσκηση δικαιωμάτων

Εμπορικό Δίκαιο – Εισαγωγή

- Έννοια Εμπορικού Δικαίου
- Σχέσεις Εμπορικού προς άλλους κλάδους του Δικαίου και οικονομική πίστη.
- Κλάδοι εμπορίου
- Εμπορικές πράξεις, εμπράγματο Δίκαιο
- Εμποροι
- ..
- ..

Δίκαιο Μεταφορών – Εισαγωγή

- Η λειτουργία του εφοδιασμού στις συγχρονες επιχειρησεις
- Υλικά και υπηρεσίες: προδιαγραφές, παραγγελίες, προμήθεια, αποθήκευση και διακίνηση υλικών στις Τ.Ε.
- Προσφορές, παραγγελίες/παραλαβές και διακανονισμός παραγγελιών
- Ασφάλιση υλικών και διακανονισμός συμβάσεων μεταφοράς
- Ανοικτή αγορά, ανταγωνισμός
- ..
- ..

ΜΕΘΟΔΟΛΟΓΙΑ & ΥΠΟΣΤΗΡΙΚΤΙΚΟ ΥΛΙΚΟ (βοήθημα, λογισμικά, ειδικός εξοπλισμός)

Ως βασική εκπαιδευτική μέθοδος (στο συγκεκριμένο πλαίσιο) προβλέπεται η διαλεξιμότητα, με εστίαση σε θέματα καθημερινής ροής εργασιών, σε απορίες και ιδιαιτερότητες της συγκεκριμένης κάθε φορά ομάδας καταρτιζομένων, και στοχο την μεγιστή αποτελεσματικότητα.

Κ10. ΕΙΣΑΓΩΓΗ ΣΤΑ ΘΕΜΑΤΑ ΠΩΛΗΣΕΩΝ-MARKETING γενικά **& ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑΣ ΜΕ ΠΕΛΑΤΗ-ΕΞ.**

3 Διδ.Ωρες ανα Εβδομαδα Θεωρια κατα το Β' Εξαμηνο (8 βδ/εξ)
ΜΑΘΗΜΑ ΘΕΩΡΗΤΙΚΟ

B.3.2.1. ΣΤΟΧΟΘΕΣΙΑ

Στα πλαίσια του επαγγελματος του ο καταρτιζομενος, με βάση τις ειδικές γνώσεις του, τις γενικές οδηγίες μεθοδολογίας, τεχνικών και διαδικασιών, καθώς και τις δεξιότητες του στην ορθολογική χρησιμοποίηση σύγχρονων επιστημονικών μεθόδων και μέσων, ενεργεί, είτε αυτόνομα είτε σαν μέλος ομάδας στην:

- υποστήριξη ερευνών marketing που εξασφαλίζουν τη συγκέντρωση στοιχείων απαραίτητων για τη λήψη αποφάσεων σχετικών, με το προϊόν.
- συμμετοχή σε δραστηριότητες και διαδικασίες παροχής υπηρεσιών προς τον πελάτη μετά την πώληση Ταχ. Προιοντων.
- συμμετοχή στις διαδικασίες εφαρμογής του «μείγματος marketing»
- συγκεντρωση και ερμηνεία αναγκαίων πληροφοριών, από πρωτογενείς πηγές κανονισμούς και προδιαγραφές σ' ελληνική ή ξενόγλωσση ορολογία, σχετικά με το αντικείμενο/θέμα μελέτης/ δραστηριότητας που του ζητείται.
- ερμηνεία, ανάλυση, συγκρίση, αξιολογήση και συνθεση πληροφοριών

ΑΝΑΛΥΤΙΚΟ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ (Κυρίες και επιμερους ενότητες)

Βασικές Έννοιες του Marketing	Marketing και Περιβάλλον Ανάλυση μίγματος Marketing (δ/ση προϊόντος, . . . τιμολογήση, διανομή, προώθηση) Προσανατολισμοί της Επιχείρησης στην Αγορά
Έρευνα Αγορας	Ορισμος, ρολος Διαδικασία ερευνας αγορας Πηγες δεδομενων
Τμηματοποίηση Αγοράς Κριτηρια τμηματοποίησης	Στοχοι Αξιολογήση-Στοχευση-Τοποθέτηση Διαφοροποίηση
Βασικές Αρχές Επικοινωνίας-Πρωθηςης	Μείγμα Επικοινωνίας (ΜΕ, έννοια) Διαφήμιση, Δημοσιες σχέσεις, Πρωθηση Πωλησεων, Προσωπικη Πωληση
Προγραμμα Marketing	Στοχοι Διαδικασία προγραμματισμου Περιεχομενα προγραμματος Marketing Αξιολόγηση

ΜΕΘΟΔΟΛΟΓΙΑ & ΥΠΟΣΤΗΡΙΚΤΙΚΟ ΥΛΙΚΟ (βοηθηματα, λογισμικα, ειδικος εξοπλισμος)

Ως βασική εκπαιδευτική μέθοδος (στο συγκεκριμένο πλαίσιο) προβλεπεται η διαλεξη-συζητηση, με εστιαση σε θεματα καθημερινης ροης εργασιων, σε αποριες και ιδιαιτεροτητες

της συγκεκριμένης κάθε φορά ομάδας καταρτιζομένων, και στοχο την μέγιστη αποτελεσματικότητα.

Κ11. ΓΕΝΙΚΑ ΚΕΦΑΛΑΙΑ για την ΑΣΦΑΛΕΙΑ, ΥΓΙΕΙΝΗ ΕΡΓΑΣΙΑΣ & ΠΥΡΟΠΡΟΣΤΑΣΙΑ σε ΤΕ

4 διδ. Ώρες/ εβδομάδα 2 διδ. Ώρες Θεωρεία & 2 διδ. Ώρες Εργαστήριο στο Β' Εξαμηνο (8 βδ/εξ)

ΜΑΘΗΜΑ ΜΙΚΤΟ

B.3.2. (1&2) ΣΤΟΧΟΘΕΣΙΑ

Στο τέλος των μαθημάτων οι καταρτιζόμενοι θα είναι ικανοί να:

- επισημαίνουν τους κινδύνους που διατρέχουν κατά την διάρκεια της εργασίας τους και παράλληλα να συνειδητοποιούν τις συνέπειες ενός ατυχήματος.
- περιγράφουν τη χρησιμότητα τυπικών ειδών ατομικής προστασίας σε Τ.Ε. και τον τρόπο χρήσης τους.
- παρουσιάζουν, σε τρίτο, τα μέτρα πυροπροστασίας που περιγράφει πίνακας οδηγιών επεξηγώντας τις ιδιαιτερότητες που επιβάλλει κάθε διαφορετικό μέσο ή διαδικασία επέμβασης
- χρησιμοποιούν σωστά πυροσβεστήρες σκόνης και CO₂, σε αντίστοιχες περιπτώσεις.
- χρησιμοποιούν σωστά τα καταλληλα εργαλεία και τεχνικές για ανύψωση βαρών
- περιγράφουν-αξιοποιούν τα διαθέσιμα από ένα ΤΓ πυροσβεστικά μέσα
- συμμετέχουν στην οργάνωση ομάδων πυρασφάλειας
- εφαρμόζουν τις οδηγίες της Υπηρεσίας σχετικά με την Υγιεινή Εργασίας.

Θεωρείται σκόπιμο να τονίζεται ότι εκτός από την διδασκαλία του μαθήματος, η καταλληλότερη στιγμή για την αναφορά ενός κανονισμού ασφάλειας και υγιεινής είναι ακριβώς πριν από την έναρξη κάθε εργασίας.

Η συγκεκριμένη κατηγορία επιχειρήσεων μεθοδολογικά απαιτεί από τον εκπαιδευτή, εκτός από εργασιακή εμπειρία και:

- # ποικιλία διαφανειών, πινάκων, video, ταινιών
- # συλλογές εργαλείων και ατομικών ειδών προστασίας
- # συλλογή ανιχνευτών και πυροσβεστικών μέσων για τους συγκεκριμένους χώρους.

Επίσης μία οργανωμένη επίσκεψη των 2Ω σε πεδίο Π.Α. και συνεργασίας με Πυροσβεστική Υπηρεσία για πρακτική των καταρτιζομένων στην πυρόσβεση.

Ειδικό εποπτικό υλικό για τα μαθήματα: Ασφαλεία Εργασίας και Πυροπροστασία. Με εξαίρεση τις ασκήσεις πυρόσβεσης που πραγματοποιούνται σε επιλεγμένο από την ΤΕ πεδίο, τα δύο αυτά προγράμματα δεν απαιτούν μόνιμα εγκατεστημένο εξοπλισμό.

- Σύνολα ατομικών οργάνων-ειδών προστασίας (γάντια, ενδεχόμενα φόρμες εργασίας)
- Σειρά φορητών πυροσβεστήρων (νερού, αφρού, σκόνης, αλογόνων κλπ.)

- Άσκηση πάνω στη σύνταξη φυλλαδίου υποδοχής νέων με τα θέματα ασφάλειας.

ΑΝΑΛΥΤΙΚΟ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ (Κυριες και επιμερους ενότητες)

- Το πρόβλημα & Αιτίες του (εργατικού) ατυχήματος & τροποί προληψης:
- Πρώτες βοήθειες
- Συνθήκες υγιεινής εργασίας & «σταση σωματος» κατά την εκτέλεση χαρακτηριστικών εργασιών
- Τάξη και καθαριότητα
- Ατομικά μέσα προστασίας & ενδυμασία
- Μεταφορά και ανύψωση φορτίων
- Εργαλεία: Χειροκίνητα, Μηχανοκίνητα
- Κίνδυνοι από ηλεκτρικό ρεύμα
- Πυρκαϊά
- Σκάλες – Σκαλωσιές
- Ειδικοί κίνδυνοι των αυτοκινήτων με ΜΕΚ

ΜΕΘΟΔΟΛΟΓΙΑ & ΥΠΟΣΤΗΡΙΚΤΙΚΟ ΥΛΙΚΟ (βοηθήματα, λογισμικά, ειδικός εξοπλισμός)

Ως βασική εκπαιδευτική μέθοδος (στο συγκεκριμένο πλαίσιο) προβλεπεται η διαλεξη-συζητηση, με εστιαση σε θεματα καθημερινης ροης εργασιων, σε αποριες και ιδιαιτεροτητες της συγκεκριμενης καθε φορα ομαδας καταρτιζομενων, και στοχο την μεγιστη αποτελεσματικοτητα.

ΠΑΡΑΤΗΡΗΣΕΙΣ: Μάθημα σε πρώτη θεώρηση θεωρητικό, αλλά καθορίζεται όμως ως «Μικτό» με πολύ σημαντικό (οπωσδήποτε πιστοποιήσιμη εμπειρία του εκπαιδευτή στα συγκεκριμένα θέματα) μέρος επιδείξεων και χρήσεις κατά 20% τουλάχιστον του χρόνου πολυμέσων και με επιπλέον 25% του χρόνου σε οργανωμένες επισκέψεις, παρουσιάσεις, «ασκήσεις» κλπ.

Κ12. ΑΓΓΛΙΚΑ (ΚΑΙ ΓΕΝΙΚΗ ΟΡΟΛΟΓΙΑ Τ.Ε.)

3 διδ.Ωρες.Εβδομάδα Θεωρία κατά τα Α' Εξάμηνο (14 βδ/εξ)
2 διδ. Ωρες/εβδομάδα στο Β' (8 βδ/εξ)

ΜΑΘΗΜΑ ΘΕΩΡΗΤΙΚΟ

B.3.2.1. ΣΤΟΧΟΘΕΣΙΑ

Οι σπουδαστές να γίνουν ικανοί να αποδίδουν από την αγγλική στην ελληνική και αντίστροφα και να χρησιμοποιούν όλους τους ορους και τυπικές εκφράσεις σχετικά με το επάγγελμα των Ταχυδρομικών Ειδικοτήτων.

ΑΝΑΛΥΤΙΚΟ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ (Κυριες και επιμερους ενότητες)

- Υλη,
- στελέχωση και
- μέσα

όπως αυτά προβλέπονται για το σύνολο των 2 πρώτων εξαμήνων στο σύνολο των ειδικοτήτων των μεταδευτεροβάθμιων ΙΕΚ.

Παρατήρηση: Συνιστάται να γίνεται αρχικά, για κάθε συγκεκριμένη ομάδα, αξιολόγηση / κατάταξη των καταρτιζομένων, ανάλογα με τη στάθμη των

γνώσεών τους στην Αγγλική γλώσσα και να ομαδοποιούνται σε 4 τμήματα :
 αρχαρίων , μεσων , και προχωρημένων που στα δύο πρώτα αυτά εξάμηνα
 Α' & Β' θα καλύπτουν τις 64 ώρες με "εισαγωγή στην αγγλική " & στα δύο
 επομένα εξάμηνα [Γ' (4ΔΩ/ΒΔ, & Δ' (2ΔΩ/ΒΔ, με 6 ΒΔ/εξ ") εξάμηνο "]
 εξειδίκευση και " επαγγελματικά αγγλικά της ειδικότητας "
 Ας σημειωθεί ότι κατά τα δύο αυτά τελευταία εξάμηνα (εξειδίκευση)
 προβλέπεται η καλυψη της επαγγελματικής ορολογια και στη Γαλλικη
 γλωσσα.

Εφόσον οι αρχικές γνώσεις/ικανότητες του καταρτιζομένου στο θέμα
 κριθουν επαρκεις ("τεστ") να απαλλάσσεται του μαθήματος !

ΜΕΘΟΔΟΛΟΓΙΑ & ΥΠΟΣΤΗΡΙΚΤΙΚΟ ΥΛΙΚΟ (βοήθημα, λογισμικά, ειδικός εξοπλισμός)

Ως βασική εκπαιδευτική μέθοδος (στο συγκεκριμένο πλαίσιο) προβλέπεται η διαλέξη-παρουσίαση του μαθήματος και συζήτηση, με εστίαση σε θέματα καθημερινής ροής εργασιών στο ευρύτερο επαγγελματικό πλαίσιο «επιχειρήσεων παροχής υπηρεσιών», σε απορίες και ιδιαιτερότητες της συγκεκριμένης κάθε φορά ομάδας καταρτιζομένων, και στοχο την μεγιστη αποτελεσματικότητα.

Κ13. Η/Υ: ΕΙΣΑΓΩΓΗ ΣΤΗΝ ΕΠΕΞΕΡΓΑΣΙΑ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΩΝ ΜΕ ΧΡΗΣΗ Η/Υ ΚΑΙ ΕΦΑΡΜΟΓΕΣ ΣΕ ΚΕΙΜΕΝΑ ΚΑΙ ΠΙΝΑΚΕΣ (Office)

4 διδ.Ωρες/εβδομάδα Εφαρμογές-Εργαστήριο κατά το Α' Εξάμηνο (14 βδ/εξ)
 και

6 διδ. Ωρες/εβδομάδα Εφαρμογές-Εργαστήριο κατά το Β' Εξάμηνο (8 βδ/εξ)
ΜΑΘΗΜΑ ΕΡΓΑΣΤΗΡΙΑΚΟ

B.3.2.2. ΣΤΟΧΟΘΕΣΙΑ

Η/Υ Στο τέλος των μαθημάτων ο καταρτιζόμενος πρέπει να είναι ικανός να :

- χρησιμοποιεί αποτελεσματικά (ταχύτητα, μη σφάλματα) προσωπικό, υπολογιστή (λειτουργικό, εύρεση αρχείου, εκτύπωση, διόρθωση, εισαγωγή στοιχείων...): λειτουργικό σύστημα σε περιβαλλον WINDOWS
- χρησιμοποιεί πρόγραμμα "κειμένου" και "πινάκων" για να ολοκληρώσει την σύνθεση /παρουσίαση φακέλλου - έργου, χωρίς βοήθεια άλλου (γραμματείας.....)

Στο τέλος των μαθημάτων οι καταρτιζόμενοι θα είναι ακόμη κατ' αρχην ικανοί να:

- χρησιμοποιούν τους Η/Υ σε περιβάλλον τοπικού δικτύου (πρόσβαση στο δίκτυο, και επικοινωνία με άλλους Η/Υ στο ίδιο δίκτυο)
- χρησιμοποιούν το διαδίκτυο (INTERNET) ώστε
 - # να βρίσκουν χρήσιμες πληροφορίες
 - # να χρησιμοποιούν ηλεκτρονική αλληλογραφία

ΑΝΑΛΥΤΙΚΟ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ (Κυρίες και επιμερους ενότητες)

- Βασικός εξοπλισμός, χρησιμότητα/εφαρμογές Η/Υ. Δομή και συνδεση Η/Υ

Εξωτερικές συσκευές: πληκτρολό-
γιο,
ποντίκι, εκτυπωτής,

- Αρχές λειτουργίας Λειτουργικό σύστημα Η/Υ
H/Y
Συνδεση, Άνοιγμα – κλείσιμο
Τα βασικά βοηθητικά προγράμ-
ματα,
- Οργάνωση και διαχείριση αρχείων – καταλόγων, Αντιγραφή – μετακίνηση αρ-
χείων
Εγκατάσταση επιπρόσθετου
λογισμικού και εξοπλισμού
(π.χ. νέου εκτυπωτή)
- Επεξεργασία κειμένου:
Λειτουργίες εισαγωγής -
μορφοποίησης κειμένου ,
σωσιμο, εκτυπωση κλπ.
- Επικοινωνία Η/Υ
H/Y.
Πρόσβαση σε τοπικό δίκτυο
Διαχείριση σε επίπεδο χρήστη
(login), Προστασία δεδομένων, ε-
γκατάσταση Η/Υ σε υπάρχον δί-
κτυο
- Αρχές λειτουργίας & χρησιμότητα διαδικτύου (WWW) Δομή διαδικτύ-
ου, και μέθοδοι προσπέλασης
διαδικτύου (modem, κάρτα
δικτύου κλπ.)
Εφαρμογές διαδικτύου
στη σύγχρονη κοινωνία,
βασικές αρχές γλώσσας
HTML

ΜΕΘΟΔΟΛΟΓΙΑ & ΥΠΟΣΤΗΡΙΚΤΙΚΟ ΥΛΙΚΟ (βοηθήματα, λογισμικά, ειδικός εξο- πλισμός)

Ως βασική εκπαιδευτική μέθοδος (στο συγκεκριμένο πλαίσιο) προβλέπεται η διαλεξι-
σύζητηση, με εστίαση σε θέματα καθημερινής ροής εργασιών, σε απορίες και ιδιαιτεροτητες
της συγκεκριμένης κάθε φορά ομάδας καταρτιζομένων, και στοχο την μεγιστη αποτελεσματικο-
τητα.

ΤΕΠ2. ΕΙΔΙΚΑ ΚΕΦΑΛΑΙΑ ΣΤΙΣ ΤΕΧΝΙΚΕΣ ΠΩΛΗΣΕΩΝ – MARKETING & ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑΣ ΜΕ ΠΕΛΑΤΗ(ΕΣ) ΣΕ ΤΑΧΥΔΡΟΜΙΚΕΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΙΣ

4 διδ.Ωρες/εβδομάδα Θεωρία κατά το Γ' Εξάμηνο (8 βδ/Εξ), και
3 διδ. Ωρες/εβδομάδα Θεωρία κατά το Δ' Εξάμηνο (6 βδ/Εξ)
ΜΑΘΗΜΑ ΘΕΩΡΗΤΙΚΟ

B.3.2.1. ΣΤΟΧΟΘΕΣΙΑ

Στα πλαίσια του επαγγελματός του ο ΤΕΠ, με βάση τις ειδικές γνώσεις του, τις γενικές οδηγίες μεθοδολογίας, τεχνικών και διαδικασιών, καθώς και τις δεξιότητες του στην ορθολογική χρησιμοποίηση σύγχρονων επιστημονικών μεθόδων και μέσων, ενεργεί, είτε αυτόνομα είτε σαν μέλος ομάδας στην:

- υποστηρίξη ερευνών marketing που εξασφαλίζουν τη συγκέντρωση στοιχείων απαραίτητων για τη λήψη αποφάσεων σχετικών, με το προϊόν, τον καθορισμό της τιμής πώλησής των προϊόντων της ΤΕ, την τοποθέτησή τους στην αγορά και την προώθησή τους.
- Την υποστηρίξη στην εκτέλεση σχεδίων (projects) και προγραμμάτων που έχουν στοχοθετηθεί από τους υπεύθυνους της λειτουργίας του marketing.

Στοχος του προγράμματος είναι η συμπλήρωση των σχετικών γνώσεων από το Κ10, ώστε ο καταρτιζόμενος, αναλογα με την ειδικότητα του να μπορεί να ανεπεξέλθει στις αντιστοιχες απαιτήσεις

ΑΝΑΛΥΤΙΚΟ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ (Κυριες και επιμερους ενότητες)

- Συγκεντρώνει και ερμηνεύει τις αναγκαίες πληροφορίες, από πρωτογενείς πηγές κανονισμούς και προδιαγραφές σ' ελληνική ή ξενόγλωσση ορολογία, σχετικά με το αντικείμενο/θέμα μελέτης/ δραστηριότητας που του ζητείται.
- Συντάσσει και προωθεί γραπτές ή/και προφορικές αναφορές και περιλήψεις ή και άλλες διαδικασίες όποτε του ζητηθεί ή/και κρίνει αυτός αναγκαίο, με σωστή χρήση της ελληνικής ή/και ξένης επαγγελματικής ορολογίας
- Ερμηνεύει, αναλύει, συγκρίνει, αξιολογεί και συνθέτει πληροφορίες, εφόσον χρειαστεί, με χρήση, και προγραμματιζόμενης μηχανής, σχετικά με τις παραμέτρους της εργασίας του και την παρακολούθηση/έλεγχο της διασποράς σχετικών τιμών
- Διαβάζει, ερμηνεύει και αξιοποιεί χωρίς λάθη διαγράμματα φάσεων/ενεργειών, οργανογράμματα, λειτουργικά διαγράμματα σε θέματα του επαγγέλματος/ ειδικότητας του, χρονιοδιαγράμματα έργων/εργασιών, καθώς και διαγράμματα ροής και διορθώνει ή σχεδιάζει υποσύνολα ή λεπτομέρειες.

Βασικές Έννοιες του Marketing

Marketing και Περιβάλλον
Στρατηγικό, Τακτικό και Εσωτερικό Marketing
Ανάλυση μίγματος Marketing (διοίκηση προϊόντος, τιμολόγηση, διανομή, προώθηση)
Προσανατολισμοί της Επιχείρησης στην Αγορά

Έρευνα Αγοράς	Ορισμός, ρόλος, Διαδικασία έρευνας αγοράς, Πηγές δεδομένων, Μέθοδοι έρευνας αγοράς, Πληροφοριακό σύστημα Marketing (MIS)
Τμηματοποίηση Αγοράς	Στόχοι, Κριτήρια τμηματοποίησης, Αξιολόγηση- Στόχευση – Τοποθέτηση – Διαφοροποίηση
Πρόγραμμα Marketing	Στόχοι Διαδικασία προγραμματισμού Περιεχόμενα προγράμματος Marketing
Βασικές Αρχές Επικοινωνίας- Προώθησης	Μείγμα Επικοινωνίας (έννοια, ισορροπημένο ΜΕ) Σχεδιασμός Μείγματος Επικοινωνίας Διαφήμιση, Δημόσιες Σχέσεις, Προώθηση Πωλήσεων, Προσωπική Πώληση Προγραμματισμός εκστρατείας Επικοινωνίας
Πωλήσεις	Ρόλος πωλήσεων, καθορισμός στόχων πωλήσεων, διαδικασία, στάδια, μέθοδοι, δραστηριότητες πωλητή
Διάφορα θέματα Marketing	Marketing Υπηρεσιών Συμπεριφορά καταναλωτή Διαδικασία αγοραστικής απόφασης Η περίπτωση ταχυδρομικών επιχειρήσεων
<ul style="list-style-type: none"> - Αξιολόγηση - συμμετοχή σε δραστηριότητες και διαδικασίες παροχής υπηρεσιών προς τον καταναλωτή μετά την πώληση Ταχ. Προϊοντων. - συμμετοχή στις διαδικασίες εφαρμογής του «μείγματος marketing» - συγκεντρωση και ερμηνεία αναγκών πληροφοριών, από πρωτογενείς πηγές κανονισμούς και προδιαγραφές σ' ελληνική ή ξενόγλωσση ορολογία, σχετικά με το αντικείμενο/θέμα μελέτης/ δραστηριότητας που του ζητείται. - ερμηνεία, ανάλυση, συγκρίση, αξιολόγηση και συνθεση πληροφοριών, εφόσον χρειαστεί, με χρήση, και προγραμματιζόμενης μηχανής, σχετικά με τις παραμέτρους της εργασίας του και την παρακολούθηση/έλεγχο της διασποράς σχετικών τιμών 	

ΜΕΘΟΔΟΛΟΓΙΑ & ΥΠΟΣΤΗΡΙΚΤΙΚΟ ΥΛΙΚΟ (βοήθημα, λογισμικά, ειδικός εξοπλισμός)

Ως βασική εκπαιδευτική μέθοδος (στο συγκεκριμένο πλαίσιο) προβλέπεται η διαλεξιμότητα, συμπληρωματικές παρουσιάσεις απομ. στελεχη επιχειρήσεων «παροχής υπηρεσιών» marketing και επεξεργασία συγκεκριμένων case studies, με εστίαση σε θέματα καθημερινής

ροης εργασιων, σε αποριες και ιδιαιτεροτητες της συγκεκριμενης καθε φορα ομαδας καταρτιζομενων, και στοχο την μεγαλυτη αποτελεσματικοτητα.

ΤΕΠ 9 Δ. Η/Υ: ΕΦΑΡΜΟΓΕΣ ΧΡΗΣΗΣ ΠΙΝΑΚΩΝ ΣΤΗΝ ΕΡΓΑΣΙΑ «ΤΕΠ»

Τ.Ε. [Μέρος Β']

4 διδ.Ωρες/εβδομαδα Εφαρμογες/Εργαστηριο κατα το Γ' (8 εβδ/εξ)και

3 διδ. Ωρες/εβδομάδα/Εργαστήριο κατά το Δ' Εξαμηνα (6 βδ/Εξ)

B3.2.2 Στοχοθεσία και αιτιολογηση

Στο τέλος των μαθημάτων ο καταρτιζόμενος πρέπει να είναι ικανός να:

- χειρίζεται σύνθετα φύλλα εργασίας, να δημιουργεί πρότυπα όπως και
- χρησιμοποιεί πιο προηγμένα χαρακτηριστικά και λειτουργίες του επεξεργαστή λογιστικών φύλλων Excel.

Αναλυτικό Πρόγραμμα

Απόλυτη και σχετική αναφορά κελιών.

Εισαγωγή σύνθετων τύπων υπολογισμών. Εισαγωγή και ενθυλάκωση σύνθετων συ-ναρτήσεων. Ονομασίες περιοχών κελιών και διαχείριση αυτών.

Εισαγωγή, τροποποίηση και κατάργηση σχολίων. Διαμόρφωση σελίδας, εισαγωγή και κατάργηση αλλαγής σελίδας. Αντιγραφές, μετακινήσεις και ειδική επικόλληση και επι-κόλληση δεσμού.

Χρησιμότητα, δημιουργία, επεξεργασία και διαγραφή λιστών δεδομένων. Εισαγωγή και διαγραφή εγγραφών, εισαγωγή και διαγραφή πεδίων. Ταξινόμηση και φιλτράρισμα σε λίστες δεδομένων.

Μορφοποίηση υπό όρους.

Εισαγωγή, επεξεργασία, διαγραφή εικόνων, σχεδίων και αντικειμένων.

ΜΕΘΟΔΟΛΟΓΙΑ & ΥΠΟΣΤΗΡΙΚΤΙΚΟ ΥΛΙΚΟ (βοηθηματα, λογισμικα, ειδικος εξοπλισμος)

Εκπαιδευτης στο εργαστηριο (οπου ΚΑΙ Η ΟΠΟΙΑ «θεωρια») ενας επαγγελματικα εμπειρος, ικανος, επιπεδου 3οβαθμιας και με εμπειρια στην καταρτιση ενηλικων και συμπληρωματικα ενας «βοηθος», ικανος στη χρηση του εξοπλισμου και στην εποπτεια/ οδηγηση των 20 περιπου καταρτιζομενων (στη χειροτερη περιπτωση σε 2μελεις ομαδες ανα «θεση εργασιας»

Εξοπλισμος-οργανωση υποδομη:

- ανα δυο το πολυ καταρτιζομενους **ανα συνολο** [PC(WS), barcode, ζυγος κλπ που διαθετει σε επιπεδο «θυριδας» ο/η υπαλληλος της ΤΕ]{*αναλυτικότερη παρουσίαση, με αναφορά και στοιχείων κόστους (οχι προσφορά!!)*}
- Διαφανεια (θεματα προσβασης, αλλα και προστασιας..) των αρχειων της ΤΕ

- 2 Εκτυπωτικά, ΦΑΧ, μεγάλη οθονη για παρουσιάσεις και αντιστοιχο λογισμικό δι-ασυνδεσης
- Εργονομικά καθίσματα, Φωτισμός, αντιηλεκτροπληξιακή προστασία, ...

ΤΕΠ10 Γ. Η/Υ: ΕΦΑΡΜΟΓΕΣ ΧΡΗΣΗΣ ΑΡΧΕΙΩΝ ΣΤΗΝ ΕΡΓΑΣΙΑ «ΤΕΠ» Τ.Ε.

3 διδ. Ωρες/εβδομάδα, Εφαρμογές-Εργαστήριο κατά το Γ' 8 εβδ./εξ) και
3 διδ. Ωρες/ εβδομάδα κατά το Δ' Εξάμηνα (6 βδ/Εξ)

ΜΑΘΗΜΑ ΕΡΓΑΣΤΗΡΙΑΚΟ

B3.2.2 Στοχοθεσία και αιτιολογηση

Στο τέλος των μαθημάτων ο καταρτιζόμενος πρέπει να είναι ικανός να:

- περιγραφείτο νέο περιβάλλον & να εργάζεται σ'αυτό,
- θέσει σε παραγωγή και να υποστηρίξει τα νέα πληροφοριακά συστήματα της ΤΕ

Επιπλέον στόχος είναι οι καταρτιζόμενοι να μπορούν να περιγραφουν προς τρίτο τις δυνατότητες που προσφέρουν οι νέες τεχνολογίες μηχανογράφησης σε ένα ορ-γανισμό και τα χαρακτηριστικά των σχεσιακών βάσεων δεδομένων για την ανάπτυ-ξη νέων υπηρεσιών.

ΑΝΑΛΥΤΙΚΟ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ (Κυρίες και επιμερους ενότητες)

Δομή και Δημιουργία Αρχείων	Ορισμοί – ορολογία Εφαρμογές Δομή Αρχείων Ανεύρεση, εμφάνιση & εκτύπωση εγγρά- φων
Κατανόηση – εκμάθηση βασικών Κανόνων χρήσης & ανάπτυξη ικανότητες χρήσης Αρχείων	Επεξεργασία δεδομένων Ανάκληση πληροφοριών με απλά κριτή- ρια Ενημέρωση εγγράφων Καταχώρηση δεδομένων Προσθήκη– διαγραφή – διόρθωση εγ- γράφων
Εισαγωγή στο επιλεγμένο Λογισμικό Αρχείων της ΤΕ	Ταυτοποίηση Αρχείων Μορφή – Διευθύνσεις Εντοπισμός εγγράφων Εισαγωγή – τροποποίηση εγγράφων Χρήση ευρετηρίου Χρήση – δημιουργία ραπόρτων Εκτυπώσεις
Απλή εφαρμογή δημιουργίας προσωπικού Αρχείων	Παρουσίαση - Στόχος Βασική δομή Δημιουργία Χρήση

ΜΕΘΟΔΟΛΟΓΙΑ & ΥΠΟΣΤΗΡΙΚΤΙΚΟ ΥΛΙΚΟ (βοήθημα, λογισμικά, ειδικός εξοπλι-σμος)

Εκπαιδευτής στο εργαστήριο (οπου ΚΑΙ Η ΟΠΟΙΑ «θεωρία») ένας επαγγελματίας με εμπειρία, ικανός, επιπέδου 3ο βαθμια και με εμπειρία στην κατάρτιση ενηλίκων και συμπληρωματικά ένας «βοηθός», ικανός στη χρήση του εξοπλισμού και στην εποπτεία/ οδήγηση των 20 περίπου κατάρτιζομένων (στη χειρότερη περίπτωση σε 2 μέλεις ομάδες ανά «θέση εργασίας»)

Εξοπλισμός-οργάνωση υποδομής:

- ανά δύο το πολύ κατάρτιζομένους **ανά σύνολο** [PC(WS), barcode, ζυγός κλπ που διατίθεται σε επίπεδο «θυρίδας» ο/η υπαλλήλος της ΤΕ] { *αναλυτικότερη παρουσίαση, με αναφορά και στοιχείων κόστους (όχι προσφορά!!)* }
- Διαφάνεια (θέματα προσβασιμότητας, αλλά και προστασίας..) των αρχείων της ΤΕ
- 2 Εκτυπωτικά, FAX, μεγάλη οθόνη για παρουσιάσεις και αντιστοιχό λογισμικό διασύνδεσης
- Εργονομικά καθίσματα, Φωτισμός, αντιηλεκτροπληξιακή προστασία, ...

Αναλυτικό Πρόγραμμα

Χαρακτηριστικά των Βάσεων Δεδομένων.

Σκοποί της Χρήσης ενός Συστήματος Διαχείρισης Βάσεων Δεδομένων.

Συνέπειες της Χρήσης Βάσεων Δεδομένων.

Αρχιτεκτονική Συστήματος Διαχείρισης Βάσεων Δεδομένων και Ανεξαρτησία Δεδομένων.

Δομή και Δημιουργία Βάσεων Δεδομένων.

Ορισμοί – ορολογία. Εφαρμογές.

Ανάκληση πληροφοριών με απλά κριτήρια. Καταχώρηση δεδομένων.

Χρήση ευρετηρίου. Χρήση – δημιουργία εκτυπώσεων.

Εντοπισμός εγγράφων.

Ανέυρεση, εμφάνιση και εκτύπωση εγγράφων.

Ενημέρωση εγγράφων.

Προσθήκη – διαγραφή – διόρθωση εγγράφων. Εισαγωγή – τροποποίηση εγγράφων.

ΜΕΘΟΔΟΛΟΓΙΑ & ΥΠΟΣΤΗΡΙΚΤΙΚΟ ΥΛΙΚΟ (βοήθημα, λογισμικά, ειδικός εξοπλισμός)

Εκπαιδευτής στο εργαστήριο (οπου ΚΑΙ Η ΟΠΟΙΑ «θεωρία») ένας επαγγελματίας με εμπειρία, ικανός, επιπέδου 3ο βαθμια και με εμπειρία στην κατάρτιση ενηλίκων και συμπληρωματικά ένας «βοηθός», ικανός στη χρήση του εξοπλισμού και στην εποπτεία/ οδήγηση των 20 περίπου κατάρτιζομένων (στη χειρότερη περίπτωση σε 2 μέλεις ομάδες ανά «θέση εργασίας»)

Εξοπλισμός-οργάνωση υποδομής, ανά δύο το πολύ κατάρτιζομένους **ανά σύνολο** [PC(WS), barcode, ζυγός κλπ που διατίθεται σε επίπεδο «θυρίδας» ο/η υπαλλήλος της ΤΕ]

{ *αναλυτικότερη παρουσίαση, με αναφορά και στοιχείων κόστους (όχι προσφορά!!)* }

Διαφάνεια (θέματα προσβασιμότητας, αλλά και προστασίας..) των αρχείων της ΤΕ

2 Εκτυπωτικά, FAX, μεγάλη οθόνη για παρουσιάσεις και αντιστοιχό λογισμικό διασύνδεσης

Εργονομικά καθίσματα, Φωτισμός, αντιηλεκτροπληξιακή προστασία, ...

ΤΕΠ11. ΑΓΓΛΙΚΑ (Ορολογία /Εφαρμογή για την ειδικότητα ΤΕΠ. (& επαγγ.ορολογία για το επαγγελμα ΤΕΠ στη γαλλική)

4 διδ.Ωρες/εβδομάδα Θεωρία κατά το Γ' Εξάμηνο (8 βδ/Εξ) και
4 διδ.Ωρες/εβδομάδα κατά το Δ' Εξάμηνο (6 βδ/Εξ)

ΜΑΘΗΜΑ ΘΕΩΡΗΤΙΚΟ

Β.3.2.1. ΣΤΟΧΟΘΕΣΙΑ

Οι σπουδαστές να γίνουν ικανοί να αποδίδουν από την αγγλική στην ελληνική και αντίστροφα και να χρησιμοποιούν όλους τους ορους και τυπικές εκφράσεις σχετικά με το επαγγελμα των Ταχυδρομικών Ειδικοτήτων γενικά και των ΤΕΠ ειδικότερα.

ΑΝΑΛΥΤΙΚΟ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ (Κυρίες και επιμερους ενότητες)

Περιεχόμενο του μαθήματος για τα δύο εξάμηνα Γ'και Δ'.

Ορολογία ειδικότητας και χρήση της σε επίπεδο κατανόησης κανονισμών, αρχείων προμηθευτών, αντιστοιχίας ταχ/ικών τελών/βαρους ταχυδρομικών αντικειμένων προς διαφορές χώρες και μεθόδους αποστολής και χαρακτηριστικών και διακίνησης υλικού στους αποθηκευτικούς χώρους του Τ.Γ., επικοινωνίας με εσωτερικούς και εξωτερικούς “πελάτες” και συνταξη σχετικών αναφορών -επικοινωνίας κλπ

Παρατηρήσεις

Για τις ειδικές ανάγκες του μαθήματος, το επιλεγόμενο υλικό πρέπει να αναφέρεται σε έννοιες, υλικά, συσκευές, συστήματα και λογισμικά που χρησιμοποιούνται στις Τ.Ε.:

Υλικό : Επιλέγονται κατά περίπτωση (γίνεται μεθοδολογική – συστηματική χρήση από τον εκπαιδευτή στα πλαίσια ολιγομελών Ομάδων Εργασίας) :

- αποσπάσματα από εφημερίδες και περιοδικά,
- διαφημίσεις, άρθρα, ετικέτες προϊόντων, πανώ, πινακίδες,
- έντυπα,
- μικρές αγγελίες,
- άρθρα και επιστολές επαγγελματικού ενδιαφέροντος,
- αυθεντικά ακουστικά ερεθίσματα,
- συνταγές, οδηγίες χρήσεως προϊόντων,
- προκυρήξεις διαγωνισμών,
- οργάνωση, χρήση αποθήκης,
- διακίνηση υλικών,
- προδιαγραφές μηχανημάτων διακίνησης, βιογραφικά σημειώματα κ.τ.λ.

ΜΕΘΟΔΟΛΟΓΙΑ & ΥΠΟΣΤΗΡΙΚΤΙΚΟ ΥΛΙΚΟ (βοηθηματα, λογισμικα, ειδικος εξοπλισμος)

Ως βασική εκπαιδευτική μέθοδος (στο συγκεκριμένο πλαίσιο) προβλέπεται η διαλεξη-συζητηση, με εστιαση σε θεματα καθημερινης ροης εργασιων, σε αποριες και ιδιαιτεροτητες της συγκεκριμενης καθε φο-

ρα ομάδας καταρτιζομένων, και στοχο την μέγιστη αποτελεσματικότητα.

Παρατήρηση: Στα πλαίσια του μαθήματος οι αντιστοιχοί προς αυτά εκπαιδευτές θα παρέχουν προς τους καταρτιζομένους την σχετική με το μάθημα «ορολογία» και στην αγγλική (100% των ορων-εκφράσεων) και στη γαλλική (για το 50% των ορων/εκφράσεων τουλάχιστον).. Οι εκπαιδευτές στο μάθημα αυτό μονον υστερα απο σχετική συνεννοηση με τον αντιστοιχο εκπαιδευτη ειδικότητας θα προτεινει στους καταρτιζομενους διαφορετικο ορο/εκφραση.

Συνιστάται να γίνεται αρχικά, για κάθε συγκεκριμένη ομάδα, αξιολόγηση / κατάταξη των καταρτιζομένων, ανάλογα με τη στάθμη των γνώσεών τους στην Αγγλική γλώσσα και να ομαδοποιούνται ανάλογα.

Εφόσον οι αρχικές γνώσεις/ικανότητες του καταρτιζομένου στο θέμα κριθούν επαρκείς (‘‘τεστ’’) να απαλλάσσεται του μαθήματος !

ΤΕΠ12. ΦΑΚΕΛΛΟΣ – ΘΕΜΑ ΕΡΓΑΣΙΑΣ

3 Διδ.Ωρα ανα Εβδομαδα Εφαρμογες/Εργαστήριο κατα το Δ’ Εξαμηνο (6 βδ/Εξ)

ΜΑΘΗΜΑ ΜΙΚΤΟ

B.3.2. (1&2) ΣΤΟΧΟΘΕΣΙΑ

Αναπτυξη και αξιολογηση της συνολικής ικανότητας του καταρτιζομένου για την συλλήψη, προγραμματισμό, υλοποίηση και παρουσίαση μιας ολοκληρωμένης εργασίας-Εργου σε εφαρμογή επαρκούς πλήθους επιμερους θεωρητικών και/ή εργαστηριακών και/ή μικτών μαθημάτων του Προγράμματος. Εισαγωγή στο K15 και στενή προσαρμογή προς τις αντίστοιχες ανάγκες της ειδικότητας.

ΑΝΑΛΥΤΙΚΟ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ (Κυριες και επιμερους ενότητες)

Παρουσίαση γενικών απαιτήσεων-πλαισίου υλοποίησης παραδειγματικών Εργων

Διαπραγματευση-επιλογή-προδιαγραφή Εργου, προϋπολογισμός δαπανων, κριτηρια αξιολογησης και διαθεσιμοι/αναγκαιοι ποροι

Σχεδιο φασεων υλοποιησης και Χρονοδιαγραμμα Εργου

Προσχεδιο και Αναζητηση πηγων

Προοδευτικη υλοποιηση Εργου

Αξιολογηση / ελεγχος χρονοδιαγραμματος

Ελεγχος Εργου

Παρουσιαση στοχου, μεθοδου εργασιας που ακολουθηθηκε, πορων, συνεργασιων, αποτελεσματος και συνακολουθων βελτιωτικων προτασεων

ΜΕΘΟΔΟΛΟΓΙΑ & ΥΠΟΣΤΗΡΙΚΤΙΚΟ ΥΛΙΚΟ (βοηθήματα, λογισμικά, ειδικός εξοπλισμός)

Ως βασική εκπαιδευτική μέθοδος (στο συγκεκριμένο πλαίσιο) προβλέπεται η καθοδηγούμενη (συν)εργασία κατάρτιζομένου και εκπαιδευτή για την επιλογή θέματος εργασίας, γενικό σχεδιασμό, χρονοδιάγραμμα υλοποίησης κλπ με παροχή και γενικών πληροφοριών με διαλεξη-συζήτηση, με εστίαση σε θέματα καθημερινής ροής εργασιών, σε απορίες και ιδιαιτερότητες της συγκεκριμένης κάθε φορά ομάδας κατάρτιζομένων και συγκεκριμένου κατάρτιζομένου, και στόχο την μέγιστη αποτελεσματικότητα.

ΑΝΑΛΥΤΙΚΟ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ ΑΠΑΣΧΟΛΗΣΗΣ ΣΤΗΝ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΗ (ΤΑΧΥΔΡΟΜΕΙΟ)

Α' ΕΠΙΣΤΟΛΙΚΟ ΤΑΧΥΔΡΟΜΕΙΟ

1. ΕΝΝΟΙΑ - ΟΡΟΙ ΠΑΡΑΔΟΧΗΣ
2. ΔΙΑΣΤΑΣΕΙΣ ΑΝΤΙΚΕΙΜΕΝΩΝ ΕΠΙΣΤΟΛΙΚΟΥ ΤΑΧΥΔΡΟΜΕΙΟΥ
ΕΣΩΤΕΡΙΚΟΥ-ΕΞΩΤΕΡΙΚΟΥ.....
2. ΤΑΧΥΔΡΟΜΙΚΑ ΤΕΛΗ.....
3. ΑΤΕΛΗΣ ΑΜΗΛΟΓΡΑΦΙΑ,.....
4. ΕΠΙΣΤΟΛΕΣ Α' ΠΡΟΤΕΡΑΙΟΤΗΤΑΣ,.....
5. ΕΠΙΣΤΟΛΕΣ Β' ΠΡΟΤΕΡΑΙΟΤΗΤΑΣ,.....
6. ΚΑΤΑΘΕΣΗ ΣΥΝΗΘΩΝ ΑΝΤΙΚΕΙΜΕΝΩΝ
7. ΕΝΕΡΓΕΙΕΣ ΚΑΤΑ ΤΗΝ ΚΑΤΑΘΕΣΗ ΣΥΝΗΘΩΝ ΑΝΤΙΚΕΙΜΕΝΩΝ
(Α' & Β' ΠΡΟΤΕΡΑΙΟΤΗΤΑΣ),,,.....
8. ΚΑΤΕΠΕΙΓΟΝΤΑ.....
9. ΟΙΚΟΙ ΕΠΙΔΟΣΗ.....
10. ΒΕΒΑΙΩΜΕΝΗ ΕΠΙΔΟΣΗ.....
11. ΣΑΚΟΣ Μ (ΕΣΩΤΕΡΙΚΟΥ & ΕΞΩΤΕΡΙΚΟΥ)
12. ΕΝΕΡΓΕΙΕΣ ΚΑΤΑ ΤΗΝ ΟΜΑΔΙΚΗ ΚΑΤΑΘΕΣΗ ΣΥΝΗΘΩΝ ΑΝΤΙΚΕΙΜΕΝΩΝ...
13. ΟΜΑΔΙΚΗ ΚΑΤΑΘΕΣΗ ΑΝΤΙΚΕΙΜΕΝΩΝ ΜΕ ΤΗΝ ΕΝΔΕΙΞΗ
"ΠΛΗΡΩΜΕΝΟ ΤΕΛΟΣ".....
14. ΟΜΑΔΙΚΗ ΕΠΙΣΤΟΛΗ,.....
15. ΟΜΑΔΙΚΗ ΕΠΙΣΤΟΛΗ ΜΕ ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ ΠΑΡΑΛΗΠΤΗ - ΤΑΞΙΝΟΜΗΜΕΝΑ
(Ο.Ε.Μ.Δ.Π - ΤΑΞΙΝΟΜΗΜΕΝΑ)
16. ΟΜΑΔΙΚΗ ΕΠΙΣΤΟΛΗ ΜΕ ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ ΠΑΡΑΛΗΠΤΗ - ΑΤΑΞΙΝΟΜΗΜΗΤΑ
(Ο.Ε.Μ.Δ.Π - ΑΤΑΞΙΝΟΜΗΤΑ)
17. ΟΜΑΔΙΚΗ ΕΠΙΣΤΟΛΗ ΜΕ ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ ΑΛΛΑ ΧΩΡΙΣ ΠΑΡΑΛΗΠΤΗ
(Ο.Ε.Μ.Δ.Χ.Π),.....
18. ΟΜΑΔΙΚΗ ΕΠΙΣΤΟΛΗ ΧΩΡΙΣ ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ ΠΑΡΑΛΗΠΤΗ (Ο.Ε.Χ.Δ.Π - ΘΥΡΙ-
ΔΑ).....
19. ΟΜΑΔΙΚΗ ΕΠΙΣΤΟΛΗ ΧΩΡΙΣ ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ ΠΑΡΑΛΗΠΤΗ (Ο.Ε.Χ.Δ.Π - ΔΙΑΝΟ-
ΜΗ).....
20. ΥΠΗΡΕΣΙΑ INFOPOST.....
21. ΥΠΗΡΕΣΙΑ PRESS POST

22. ΕΦΗΜΕΡΙΔΕΣ - ΠΕΡΙΟΔΙΚΑ ΕΚΔΟΤΩΝ ,.....

23. ΕΝΕΡΓΕΙΕΣ ΚΑΤΑ ΤΗΝ ΚΑΤΑΘΕΣΗ ΑΝΤΙΚΕΙΜΕΝΩΝ ΜΕ ΜΗΧΑΝΗ ΠΡΟΠΛΗΡΩ-
ΜΗΣ.....

24. ΑΠΑΝΤΗΤΙΚΑ ΑΝΤΙΚΕΙΜΕΝΑ ΕΣΩΤΕΡΙΚΟΥ.....

25 ΑΠΑΝΤΗΤΙΚΑ ΑΝΤΙΚΕΙΜΕΝΑ ΕΞΩΤΕΡΙΚΟΥ.....

26. ΕΠΙΣΗΜΗ ΑΜΗΛΟΓΡΑΦΙΑ,,.....

27. ΕΝΕΡΓΕΙΕΣ ΚΑΤΑ ΤΗΝ ΚΑΤΑΘΕΣΗ ΕΠΙΣΗΜΗΣ ΑΛΛΗΛΟΓΡΑΦΙΑΣ,.....

28. ΚΑΤΑΘΕΣΗ ΑΝΤΙΚΕΙΜΕΝΩΝ ΕΙΔΙΚΗΣ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ.....

29. ΚΑΤΗΓΟΡΙΕΣ ΕΙΔΙΚΗΣ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ

30. ΕΝΕΡΓΕΙΕΣ ΚΑΤΑ ΤΗΝ ΚΑΤΑΘΕΣΗ ΣΥΣΤΗΜΕΝΟΥ ΑΝΤΙΚΕΙΜΕΝΟΥ.....

31. ΚΑΤΑΘΕΣΗ ΣΥΣΤΗΜΕΝΟΥ ΜΕ ΑΠΟΔΕΙΞΗ ΠΑΡΑΛΑΒΗΣ.....

32. ΚΑΤΑΘΕΣΗ ΣΥΣΤΗΜΕΝΟΥ ΜΕ ΑΝΤΙΚΑΤΑΒΟΛΗ.....

33. ΑΝΤΙΣΤΡΟΦΗ ΧΡΗΣΗ ΕΠΙΤΑΓΗΣ ΑΝΤΙΚΑΤΑΒΟΛΗΣ "ΥΠΟ ΟΡΟΝ ΕΞΟΦΛΗ-
ΣΗ"

34. ΚΑΤΑΘΕΣΗ ΕΠΙΣΤΟΛΩΝ ΜΕ ΔΗΛΩΜΕΝΗ ΑΞΙΑ.....

35. ΕΝΕΡΓΕΙΕΣ ΚΑΤΑ ΤΗΝ ΟΜΑΔΙΚΗ ΚΑΤΑΘΕΣΗ ΑΝΤΙΚΕΙΜΕΝΩΝ ΕΙΔΙΚΗΣ ΔΙΑΧΕΙΡΙ-
ΣΗΣ (ΣΥΣΤΗΜΕΝΑ - ΣΥΣΤΗΜΕΝΑ ΜΕ ΑΠΟΔΕΙΞΗ ΠΑΡΑΛΑΒΗΣ -ΑΝΤΙΚΑΤΑΒΟΛΗΣ -
ΔΗΛΩΜΕΝΗΣ ΑΞΙΑΣ).....

36. ΚΑΤΑΘΕΣΗ ΣΥΣΤΗΜΕΝΩΝ ΑΠΟ ΔΙΚΑΣΤΙΚΟ ΕΠΙΜΕΛΗΤΗ.....

37. ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΤΙΚΩΝ ΠΟΥ ΕΚΔΙΔΟΝΤΑΙ ΜΕΣΩ ΤΟΥ ΜΕΤΡΟΥ
ΤΩΝ ΤΗΛΕΦΩΝΙΚΩΝ ΑΙΤΗΣΕΩΝ.....

38. ΤΑΚΤΟΠΟΙΗΣΗ ΑΝΤΙΚΕΙΜΕΝΩΝ ΠΟΥ ΚΑΤΑΤΕΘΗΚΑΝ.....

39. ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΑΝΤΙΚΕΙΜΕΝΩΝ ΠΟΥ ΦΘΑΝΟΥΝ ΣΤΟ ΓΡΑΦΕΙΟ ΠΡΟΟΡΙΣΜΟΥ.....

40. ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΑΠΛΗΡΩΤΟΥ Ή ΑΝΕΠΑΡΚΩΣ ΠΛΗΡΩΜΕΝΟΥ ΑΝΤΙΚΕΙΜΕΝΟΥ.....

41. ΕΠΙΔΟΣΗ ΑΝΤΙΚΕΙΜΕΝΩΝ ΣΥΝΗΘΟΥΣ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ.....

41. ΕΠΙΔΟΣΗ ΑΝΤΙΚΕΙΜΕΝΩΝ ΕΙΔΙΚΗΣ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ.....

42.ΕΠΙΔΟΣΗΣΥΣΤΗΜΕΝΩΝ.....

43. ΔΙΚΑΙΟΛΟΓΗΤΙΚΑ ΠΟΥ ΧΡΕΙΑΖΟΝΤΑΙ ΓΙΑ ΤΗΝ ΕΠΙΔΟΣΗ ΣΥΣΤΗΜΕΝΗΣ
ΑΛΛΗΛΟΓΡΑΦΙΑΣ.....

44. ΔΙΚΑΙΩΜΑΤΑ ΑΠΟΣΤΟΛΕΑ ΤΑΧ. ΑΝΤΙΚΕΙΜΕΝΟΥ.....

45. ΕΥΘΥΝΗ ΤΑΧ. ΥΠΗΡΕΣΙΑΣ - ΑΠΟΖΗΜΙΩΣΕΙΣ.....

46. ΜΙΣΘΩΣΗ ΓΡΑΜΜΑΤΟΘΥΡΙΔΑΣ.....

47. ΛΟΓΙΣΤΙΚΗ ΤΑΚΤΟΠΟΙΗΣΗ.....
48. ΆΛΛΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΕΠΙΣΤΟΛΙΚΟΥ ΤΑΧΥΔΡΟΜΕΙΟΥ (ΔΙΕΘΝΗ ΕΝΣΗΜΑ ΑΠΑΝΤΗΣΕΩΣ - ΑΕΡΟΓΡΑΜΜΑΤΑ).....

Β' ΤΑΧΥΔΡΟΜΙΚΕΣ ΕΠΙΤΑΓΕΣ

- 1.ΚΑΤΗΓΟΡΙΕΣ ΕΠΙΤΑΓΩΝ ΕΣΩΤΕΡΙΚΟΥ.....
- 2.ΔΙΑΡΚΕΙΑ ΙΣΧΥΟΣ ΕΠΙΤΑΓΩΝ.....
- 3.ΤΕΛΗ ΕΠΙΤΑΓΩΝ.....
- 4.ΑΤΕΛΕΙΕΣ ΕΠΙΤΑΓΩΝ.....
- 5.ΣΥΜΠΛΗΡΩΣΗ ΕΝΔΕΙΞΕΩΝ ΔΕΛΤΙΟΥ ΕΠΙΤΑΓΗΣ.....
- 6.ΕΚΔΟΣΗ ΕΠΙΤΑΓΗΣ ΕΣΩΤΕΡΙΚΟΥ.....
- 7.ΕΚΔΟΣΗ ΤΗΛΕΦΩΝΙΚΗΣ ΕΠΙΤΑΓΗΣ.....
8. ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ ΜΕΤΑΒΙΒΑΣΗΣ ΤΗΛΕΦΩΝΙΚΗΣ ΕΠΙΤΑΓΗΣ ΑΠΟ ΤΟ ΓΡΑΦΕΙΟ ΕΚΔΟΣΗΣ ΣΤΟ ΓΡΑΦΕΙΟ ΠΡΟΟΡΙΣΜΟΥ.....
9. ΟΜΑΔΙΚΗ ΕΚΔΟΣΗ ΕΠΙΤΑΓΩΝ.....
10. ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΗΣ & ΛΟΙΠΗΣ ΤΑΚΤΟΠΟΙΗΣΗΣ ΕΠΙΤΑΓΩΝ ΠΟΥ ΕΚΔΟΘΗΚΑΝ.....
11. ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ ΤΑΚΤΟΠΟΙΗΣΗΣ ΤΩΝ ΕΠΙΤΑΓΩΝ ΠΟΥ ΦΘΑΝΟΥΝ ΣΤΟ ΓΡΑΦΕΙΟ ΠΛΗΡΩΜΗΣ.....
12. ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ ΑΦΙΞΗΣ ΤΗΛΕΦΩΝΙΚΗΣ ΕΠΙΤΑΓΗΣ ΣΤΟ ΓΡΑΦΕΙΟ ΠΡΟΟΡΙΣΜΟΥ.....
13. ΠΛΗΡΩΜΗ ΤΑΧ. ΕΠΙΤΑΓΩΝ ΕΣΩΤΕΡΙΚΟΥ.....
14. ΠΛΗΡΩΜΗ ΕΠΙΤΑΓΩΝ.....
15. ΕΝΕΡΓΕΙΕΣ ΚΑΤΑ ΤΗΝ ΠΛΗΡΩΜΗ ΕΠΙΤΑΓΩΝ.....
16. ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ ΛΟΓΙΣΤΙΚΗΣ ΤΑΚΤΟΠΟΙΗΣΗΣ ΕΠΙΤΑΓΩΝ ΠΟΥ ΠΛΗΡΩΘΗΚΑΝ.....
17. ΕΠΙΣΤΡΟΦΗ ΑΝΕΞΟΦΛΗΤΩΝ ΕΠΙΤΑΓΩΝ.....
18. ΔΙΚΑΙΩΜΑΤΑ ΤΟΥ ΑΠΟΣΤΟΛΕΑ ΤΗΣ ΕΠΙΤΑΓΗΣ.....
19. ΔΙΚΑΙΩΜΑΤΑ ΤΟΥ ΠΑΡΑΛΗΠΤΗ ΤΗΣ ΕΠΙΤΑΓΗΣ.....
20. ΕΠΙΤΑΓΕΣ ΕΞΩΤΕΡΙΚΟΥ..... ^
21. ΑΝΩΤΑΤΟ ΟΡΙΟ ΠΟΣΟΥ.....
22. ΔΙΑΡΚΕΙΑ ΙΣΧΥΟΣ ΕΠΙΤΑΓΩΝ ΕΞΩΤΕΡΙΚΟΥ.....

23. ΔΕΛΤΙΑ ΠΟΥ ΧΡΗΣΙΜΟΠΟΙΟΥΝΤΑΙ ΠΑ ΤΗΝ ΕΚΔΟΣΗ ΕΠΙΤΑΓΩΝ ΕΞΩΤΕΡΙΚΟΥ.....	
24. ΕΚΔΟΣΗ ΕΠΙΤΑΓΩΝ ΕΞΩΤΕΡΙΚΟΥ.....	
25. ΤΗΛΕΓΡΑΦΙΚΕΣ ΕΠΙΤΑΓΕΣ ΕΞΩΤΕΡΙΚΟΥ.....	
26. ΠΛΗΡΩΜΗ ΕΠΙΤΑΓΩΝ ΕΞΩΤΕΡΙΚΟΥ-ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ ΤΑΚΤΟΠΟΙΗΣΗΣ ΤΩΝ ΕΠΙΤΑΓΩΝ ΕΞΩΤΕΡΙΚΟΥ ΠΟΥ ΦΤΑΝΟΥΝ ΣΤΟ ΓΡΑΦΕΙΟ ΠΛΗΡΩΜΗΣ....	
27. ΠΛΗΡΩΜΕΣ ΤΑΧΥΠΛΗΡΩΜΗΣ.....	
28. ΠΛΗΡΩΜΗ ΕΠΙΤΑΓΗΣ ΤΑΧΥΠΛΗΡΩΜΗΣ.....	
29. ΠΛΗΡΩΜΕΣ ΣΥΝΤΑΞΕΩΝ & ΕΠΙΔΟΜΑΤΩΝ ΤΟΥ ΟΓΑ.....	
30. ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ ΠΑ ΛΟΠΣΤΙΚΗ ΤΑΚΤΟΠΟΙΗΣΗ ΤΩΝ ΕΠΙΤΑΓΩΝ ΤΑΧΥΠΛΗΡΩΜΗΣ..	
31. WESTERN UNION	
32. ΓΕΝΙΚΕΣ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΕΣ.,.....	
33. ΤΕΛΗ.....	
34. ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ ΣΥΝΑΛΛΑΓΗΣ.,.....	
35. Α' ΑΠΟΣΤΟΛΗ ΧΡΗΜΑΤΩΝ.....	
36. ΛΟΓΙΣΤΙΚΗ ΤΑΚΤΟΠΟΙΗΣΗ.....	
37. ΛΟΓΙΣΤΙΚΗ ΤΑΚΤΟΠΟΙΗΣΗ ΠΡΟΣΘΕΤΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ.....	
38. Β' ΛΗΨΗ ΧΡΗΜΑΤΩΝ	
39. ΛΟΓΙΣΤΙΚΗ ΤΑΚΤΟΠΟΙΗΣΗ.,.....	
40. ΤΡΟΠΟΠΟΙΗΣΗ Ή ΑΚΥΡΩΣΗ ΕΝΤΟΛΗΣ ΜΕΤΑΦΟΡΑΣ ΧΡΗΜΑΤΩΝ.....	
41. EUROGIRO,.....	
42. ΥΠΗΡΕΣΙΑ ΤΑΧΥΠΛΗΡΩΜΗΣ.,.....	
43. ΤΕΛΗ ΚΑΙ ΕΝΤΥΠΑ.....	
44. ΔΙΑΡΚΕΙΑ ΙΣΧΥΟΣ ΛΟΓΑΡΙΑΣΜΩΝ.....	
45. ΑΡΙΘΜΟΣ ΛΟΓΑΡΙΑΣΜΟΥ ΤΑΧΥΠΛΗΡΩ- ΜΗΣ.....	
46. ΕΙΣΠΡΑΞΗ ΛΟΓΑΡΙΑΣΜΩΝ ΤΑΧΥΠΛΗΡΩΜΗΣ.....	
47. ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ & ΛΟΙΠΗ ΤΑΚΤΟΠΟΙΗΣΗ ΤΩΝ ΛΟΓΑΡΙΑΣΜΩΝ ΤΑΧ/ΜΗΣ.,.....	
48. ΥΠΗΡΕΣΙΑ ΣΥΝΑΛΛΑΓΜΑΤΟΣ.....	
49. TRAVELLERS CHEQUES .,.....	
50. ΠΛΗΡΩΜΗ TRAVELLERS CHEQUES.....	
51. ΛΟΠΣΤΙΚΗ ΤΑΚΤΟΠΟΙΗΣΗ ΤΩΝ TRAVELLERS CHEQUES.....	
52. ΑΓΟΡΑ ΞΕΝΩΝ ΤΡΑΠΕΖΟΓΡΑΜΜΑΤΙΩΝ (ΔΗΛΩΜΕΝΑ - ΑΔΗΛΩΤΑ),.....	

53. ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΗ ΤΑΚΤΟΠΟΙΗΣΗ ΤΩΝ ΤΡΑΠΕΖΟΓΡΑΜΜΑΤΙΩΝ,.....

Γ ΤΑΧΥΔΡΟΜΙΚΑ ΔΕΜΑΤΑ

1. ΔΕΜΑΤΑ ΕΣΩΤΕΡΙΚΟΥ,.....
 2. ΓΕΝΙΚΟΙ ΟΡΟΙ ΠΑΡΑΔΟΧΗΣ ΔΕΜΑΤΩΝ.....
 3. ΤΕΛΗ ΔΕΜΑΤΩΝ.....
 4. ΔΕΛΤΙΑ ΑΠΟΣΤΟΛΗΣ ΔΕΜΑΤΩΝ ΕΣΩΤΕΡΙΚΟΥ
 - ΣΥΜΠΛΗΡΩΣΗ ΕΝΔΕΙΞΕΩΝ ΤΟΥ ΔΕΛΤΙΟΥ ΑΠΟΣΤΟΛΗΣ ΑΠΟ ΤΟΝ ΑΠΟΣΤΟΛΕΑ
 - ΣΥΜΠΛΗΡΩΣΗ ΕΝΔΕΙΞΕΩΝ ΤΟΥ ΔΕΛΤΙΟΥ ΑΠΟΣΤΟΛΗΣ ΑΠΟ ΤΟΝ ΤΑΜΙΑ,...
 5. ΚΑΤΑΘΕΣΗ ΔΕΜΑΤΩΝ ΕΣΩΤΕΡΙΚΟΥ.....
 6. ΕΝΑΡΙΘΜΟΔΕΜΑ,.....
 7. ΟΜΑΔΙΚΗ ΚΑΤΑΘΕΣΗ ΔΕΜΑΤΩΝ ΕΣΩΤΕΡΙΚΟΥ,.....
 8. ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ ΛΟΓΙΣΤΙΚΗΣ ΤΑΚΤΟΠΟΙΗΣΗΣ ΤΩΝ ΔΕΜΑΤΩΝ ΠΟΥ ΚΑΤΑΤΕΘΗΚΑΝ,.....
 9. ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΑΦΙΚΝΟΥΜΕΝΩΝ ΔΕΜΑΤΩΝ ΕΣΩΤΕΡΙΚΟΥ,.....
-
10. ΕΠΙΔΟΣΗ ΔΕΜΑΤΩΝ.....
 11. ΔΙΚΑΙΩΜΑΤΑ ΑΠΟΣΤΟΛΕΑ ΔΕΜΑΤΟΣ.....
 12. ΑΝΕΠΙΔΟΤΑ ΔΕΜΑΤΑ.....
 13. ΑΧΡΗΣΤΑ-ΑΖΗΤΗΤΑ.....
 14. ΑΠΟΖΗΜΙΩΣΕΙΣ,.....
 15. ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ ΕΠΙΔΟΣΗΣ ΔΕΜΑΤΟΣ.....
 16. ΔΕΜΑΤΑ ΕΞΩΤΕΡΙ-
ΚΟΥ.....
 17. ΓΕΝΙΚΟΙ ΟΡΟΙ ΠΑΡΑΔΟΧΗΣ ΔΕΜΑΤΩΝ ΕΞΩΤΕΡΙ-
ΚΟΥ.....
 18. ΣΥΜΠΛΗΡΩΣΗ ΣΥΝΟΔΕΥΤΙΚΩΝ ΣΤΟΙΧΕΙΩΝ ΔΕΜΑΤΟΣ ΕΞΩΤΕΡΙΚΟΥ.....
 19. ΚΑΤΑΘΕΣΗ ΣΥΝΗΘΟΥΣ ΔΕΜΑΤΟΣ ΕΞΩΤΕΡΙΚΟΥ.....
 20. ΚΑΤΑΘΕΣΗ ΔΕΜΑΤΟΣ ΕΞΩΤΕΡΙΚΟΥ ΜΕ ΑΝΤΙΚΑΤΑΒΟΛΗ.....
 21. ΚΑΤΑΘΕΣΗ ΔΕΜΑΤΟΣ ΕΞΩΤΕΡΙΚΟΥ ΔΗΛΩΜΕΝΗΣ ΑΞΙΑΣ.....
 22. ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ ΤΑΚΤΟΠΟΙΗΣΗΣ ΔΕΜΑΤΩΝ ΕΞΩΤΕΡΙΚΟΥ ΠΟΥ ΚΑΤΑΤΕΘΗΚΑΝ.....
 23. ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ ΤΑΚΤΟΠΟΙΗΣΗΣ ΑΦΙΚΝΟΥΜΕΝΩΝ ΔΕΜΑΤΩΝ.....
 24. ΕΠΙΔΟΣΗ ΔΕΜΑΤΟΣ.....
 25. ΔΙΚΑΙΩΜΑΤΑ ΑΠΟΣΤΟΛΕΑ.....

- 26. ΥΠΕΝΘΥΜΙΣΗ ΕΙΔΟΠΟΙΗΣΗΣ.....,.....
- 27. ΑΝΕΠΙΔΟΤΑ.....
- 28. ΑΖΗΤΗΤΑ ΔΕΜΑΤΑ.....
- 29. ΑΠΟΖΗΜΙΩΣΕΙΣ.....

Δ' ΦΙΛΟΤΕΛΙΣΜΟΣ

- 1. ΠΡΟΕΓΓΡΑΦΕΣ ΓΙΑ Φ.Π.Η.Κ. - ΤΕΥΧΙΔΙΑ - ΦΕΓΓΕ.....
- 2. ΜΟΝΙΜΟΙ ΣΥΝΔΡΟΜΗΤΕΣ.....
- 3. ΤΡΟΠΟΠΟΙΗΣΗ ΣΤΟΙΧΕΙΩΝ ΣΥΝΔΡΟΜΗΤΗ Ή ΤΡΟΠΟΠΟΙΗΣΗ ΠΑΡΑΓΓΕΛΙΑΣ
- 4. ΤΡΟΦΟΔΟΤΗΣΗ ΛΟΓΑΡΙΑΣΜΟΥ ΜΟΝΙΜΩΝ ΣΥΝΔΡΟΜΗΤΩΝ.....
- 5. ΠΑΡΑΔΟΣΗ ΦΙΛΟΤΕΛΙΚΩΝ ΠΑΡΑΓΓΕΛΙΩΝ.....
- 6. ΑΙΒΙΙΜΔ - ΛΕΥΚΩΜΑΤΑ ΣΕΙΡΩΝ - ΚΕΝΑ ΛΕΥΚΩΜΑΤΑ ΓΙΑ Φ.Π.Η.Κ. Κ.Λ.Π.....
- 7. ΣΦΡΑΠΣΕΙΣ ΦΙΛΟΤΕΛΙΚΩΝ ΑΝΤΙΚΕΙΜΕΝΩΝ - ΑΠΟΤΥΠΩΜΑΤΑ ΑΝΑΜΝ. ΣΦΡΑΓ....
- 8. ΓΕΝΙΚΟΙ ΚΑΝΟΝΕΣ ΓΙΑ ΤΗ ΛΗΨΗ ΑΠΟΤΥΠΩΜΑΤΟΣ ΑΝΑΜΝΗΣΤΙΚΗΣ
ΣΦΡΑΓΙΔΑΣ - ΑΠΟΤΥΠΩΜΑΤΑ ΑΠΟ ΧΡΟΝ. ΣΗΜΑΝΤΡΑ.....
- 9. ΤΙ ΑΠΑΓΟΡΕΥΕΤΑΙ ΚΑΤΑ ΤΗ ΣΦΡΑΓΙΣΗ.....
- 10. ΕΥΚΡΙΝΗ ΑΠΟΤΥΠΩΜΑΤΑ ΣΦΡΑΓΙΔΩΝ.....

Ε' ΤΗΛΕΤΑΧΥΔΡΟΜΕΙΟ

- 1. ΚΑΤΑΘΕΣΗ ΤΗΛΕΜΗΝΥΜΑΤΟΣ.....
- 2. ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ ΛΟΓΙΣΤΙΚΗΣ ΤΑΚΤΟΠΟΙΗΣΗΣ ΤΗΛΕΜΗΝ/ΤΩΝ. ΠΟΥ ΚΑΤΑΤΕΘΗΚΑΝ.
- 3. ΑΦΙΞΗ ΚΑΙ ΕΠΙΔΟΣΗ ΤΗΛΕΜΗΝΥΜΑΤΩΝ ΜΕ ΤΟ ΤΗΛΕΤΑΧΥΔΡΟΜΕΙΟ.....

ΣΤ' ΤΑΧΥΜΕΤΑΦΟΡΕΣ ΤΑΧΥΔΡΟΜΕΙΟ ΕΠΕΙΓΟΥΣΑΣ ΠΡΟΤΕΡΑΙΟΤΗΤΑΣ

Τ.Ε.Π./Ε.Μ.δ.

- 1. ΚΑΤΑΘΕΣΗ ΑΝΤΙΚΕΙΜΕΝΩΝ Τ.Ε.Π. / Ε.Μ.δ.....
- 2. ΠΕΡΑΙΤΕΡΩ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ & ΤΑΚΤΟΠΟΙΗΣΗ Τ.Ε.Π. / Ε.Μ.δ. ΠΟΥ ΚΑΤΑΤΕΘΗΚΑΝ...
- 3. ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ ΤΑΚΤΟΠΟΙΗΣΗΣ Τ.Ε.Π. / Ε.Μ.δ. ΠΟΥ ΦΘΑΝΟΥΝ ΣΤΟ ΓΡΑΦΕΙΟ ΓΙΑ ΕΠΙΔΟΣΗ.....
- 4. ΕΠΙΔΟΣΗ ΑΝΤΙΚΕΙΜΕΝΩΝ Τ.Ε.Π. / Ε.Μ.δ.

Ζ' ΠΟΡΤΑ-ΠΟΡΤΑ

- 1. ΚΑΤΑΘΕΣΗ ΑΝΤΙΚΕΙΜΕΝΩΝ ΠΟΡΤΑ - ΠΟΡΤΑ.....

2. ΠΕΡΑΙΤΕΡΩ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ & ΤΑΚΤΟΠΟΙΗΣΗ ΑΝΤΙΚΕΙΜΕΝΩΝ ΠΟΡΤΑ - ΠΟΡΤΑ.....
3. ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ ΤΑΚΤΟΠΟΙΗΣΗΣ ΚΑΙ ΠΑΡΑΛΑΒΗΣ ΑΝΤΙΚΕΙΜΕΝΩΝ ΠΟΡΤΑ - ΠΟΡΤΑ ΠΟΥ ΦΘΑΝΟΥΝ ΣΤΟ ΓΡΑΦΕΙΟ ΓΙΑ ΕΠΙΔΟΣΗ.....
4. ΕΠΙΔΟΣΗ ΑΝΤΙΚΕΙΜΕΝΩΝ ΠΟΡΤΑ - ΠΟΡΤΑ
5. ΑΙΤΗΣΕΙΣ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΩΝ.....

(ΗΜΕΡΗΣΙΟ ΤΑΜΕΙΟ ΕΙΣΠΡΑΞΕΩΝ-ΠΛΗΡΩΜΩΝ)

1. ΕΙΣΠΡΑΞΕΙΣ.
2. ΠΛΗΡΩΜΕΣ..

Η' ΚΑΘΗΚΟΝΤΑ ΥΠΑΛΛΗΛΩΝ ΘΥΡΙΔΑΣ ΜΙΚΤΟΥ ΕΡΓΟΥ

1. ΥΛΙΚΑ ΠΟΥ ΠΑΡΑΜΕΝΟΥΝ ΣΤΗ ΘΥΡΙΔΑ.....
2. ΥΛΙΚΑ ΠΟΥ ΜΕΤΑΦΕΡΟΝΤΑΙ ΣΤΟ ΕΝΣΗΜΑΤΟΦΥΛΑΚΙΟ.....
3. ΥΠΟΔΕΙΞΕΙΣ ΚΑΙ ΣΥΜΒΟΥΛΕΣ ΓΙΑ ΤΗΝ ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗ ΤΟΥ ΠΕΛΑΤΗ.