



ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑ
Υπουργείο Παιδείας, Θρησκευμάτων
και Αθλητισμού



Στέλεχος Διοίκησης και Οικονομίας στον Τομέα των Μεταφορών

ΕΚΠΑΙΔΕΥΤΙΚΟ ΕΓΧΕΙΡΙΔΙΟ ΣΑΕΚ

ΣΕΠΤΕΜΒΡΙΟΣ 2026

ΕΙΔΙΚΟΤΗΤΑ

Στέλεχος Διοίκησης και Οικονομίας στον Τομέα των Μεταφορών

ΣΑΕΚ

ΣΕΠΤΕΜΒΡΙΟΣ 2026

**ΣΥΓΓΡΑΦΗ ΕΚΠΑΙΔΕΥΤΙΚΟΥ ΕΓΧΕΙΡΙΔΙΟΥ
ΣΤΗΝ ΕΙΔΙΚΟΤΗΤΑ
«ΣΤΕΛΕΧΟΣ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ ΚΑΙ ΟΙΚΟΝΟΜΙΑΣ
ΣΤΟΝ ΤΟΜΕΑ ΤΩΝ ΜΕΤΑΦΟΡΩΝ»**

Συγγραφική ομάδα

Ιωάννα Καραγκιόζη
Ευγενία Γιαλιά
Γεώργιος Δαμασκηνίδης
Δημήτριος Δαπόντας
Απόστολος Δασίλας
Σπυρίδων Κοττώρης
Φώτιος Λαζαρίνης
Παναγιώτης Παπαδημητρίου

**Σύμβουλος μεθοδολογίας ανάπτυξης
του εκπαιδευτικού εγχειριδίου**

Ιωάννης Δαβγιώτης

Γλωσσική επιμέλεια

Εκδόσεις Σοκόλη

Σχεδιασμός-σελιδοποίηση

Mr. Moschos / WINK DESIGN

Το περιεχόμενο του εκπαιδευτικού εγχειριδίου της ειδικότητας διαμορφώθηκε από τη συγγραφική ομάδα με βάση μεθοδολογικές προδιαγραφές και ειδικά πρότυπα που επεξεργάστηκε το ΚΑΝΕΠ/ΓΣΕΕ στο πλαίσιο της Πράξης «ΔΙΑΜΟΡΦΩΣΗ ΟΔΗΓΩΝ ΚΑΤΑΡΤΙΣΗΣ ΚΑΙ ΕΚΠΑΙΔΕΥΤΙΚΩΝ ΕΓΧΕΙΡΙΔΙΩΝ ΙΝΣΤΙΤΟΥΤΩΝ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΗΣ ΚΑΤΑΡΤΙΣΗΣ (ΙΕΚ)» (κωδικός ΟΠΣ [MIS] 5069281) του Επιχειρησιακού Προγράμματος «Ανάπτυξη Ανθρώπινου Δυναμικού, Εκπαίδευση και Διά Βίου Μάθηση 2014-2020», που υλοποιήθηκε με σύμπραξη των κοινωνικών εταίρων και, ειδικότερα, από το ΚΑΝΕΠ/ΓΣΕΕ (επικεφαλής εταίρο της κοινοπραξίας), το ΙΝΕ/ΓΣΕΕ, το ΙΜΕ/ΓΣΕΒΕΕ, το ΚΑΕΛΕ/ΕΣΕΕ, το ΙΝΣΕΤΕ και τον ΕΟΠΠΕΠ, και συγχρηματοδοτήθηκε από την Ελλάδα και την Ευρωπαϊκή Ένωση (Ε.Κ.Τ.). Το παρόν εκπαιδευτικό εγχειρίδιο αναπτύχθηκε με την ευθύνη του ΙΜΕ/ΓΣΕΒΕΕ, τα επιστημονικά στελέχη του οποίου παρακολούθησαν και υποστήριξαν τον συντονισμό του έργου σε όλες του τις φάσεις.

Περιεχόμενα

1	Πρόλογος	7
2	Εισαγωγή	9
A	Περιγραφή ειδικότητας	11
1	Τίτλος της ειδικότητας και ομάδα προσανατολισμού	11
1 . 1	Τίτλος ειδικότητας	11
1 . 2	Ομάδα προσανατολισμού (επαγγελματικός τομέας)	11
2	Συνοπτική περιγραφή ειδικότητας	12
2 . 1	Ορισμός ειδικότητας	12
2 . 2	Αρμοδιότητες/Καθήκοντα	12
2 . 3	Προοπτικές απασχόλησης στον κλάδο ή τομέα	13
B	Σκοπός και προσδοκώμενα μαθησιακά αποτελέσματα του προγράμματος κατάρτισης της ειδικότητας	14
1	Σκοπός του προγράμματος κατάρτισης της ειδικότητας	14
2	Προσδοκώμενα μαθησιακά αποτελέσματα του προγράμματος κατάρτισης	15
Γ	Βασικές εκπαιδευτικές προδιαγραφές και αναλυτικό περιεχόμενο του προγράμματος της θεωρητικής και εργαστηριακής κατάρτισης	19
1	Ωρολόγιο πρόγραμμα	20
2	Αναλυτικό περιεχόμενο προγράμματος θεωρητικής και εργαστηριακής κατάρτισης	22
2 . 1	ΕΞΑΜΗΝΟ Α΄	22
2 . 1 . A	ΒΑΣΙΚΕΣ ΑΡΧΕΣ ΛΟΓΙΣΤΙΚΗΣ	22
2 . 1 . B	ΕΙΣΑΓΩΓΗ ΣΤΗ ΔΙΟΙΚΗΣΗ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ	28
2 . 1 . Γ	ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΑ ΜΑΘΗΜΑΤΙΚΑ	34
2 . 1 . Δ	ΤΕΧΝΙΚΗ ΣΥΝΑΛΛΑΓΩΝ	39
2 . 1 . E	ΕΙΣΑΓΩΓΗ ΣΤΟ ΔΙΚΑΙΟ	45
2 . 1 . ΣΤ	ΕΙΣΑΓΩΓΗ ΣΤΟ ΜΑΡΚΕΤΙΝΓΚ	50
2 . 1 . Ζ	ΣΤΑΤΙΣΤΙΚΗ	56
2 . 1 . Η	ΠΡΑΚΤΙΚΗ ΕΦΑΡΜΟΓΗ ΣΤΗΝ ΕΙΔΙΚΟΤΗΤΑ	62

2 . 2	ΕΞΑΜΗΝΟ Β΄	68
2 . 2 . Α	ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΗ ΤΩΝ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ	68
2 . 2 . Β	ΕΙΣΑΓΩΓΗ ΣΤΗΝ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΚΗ	74
2 . 2 . Γ	ΛΟΓΙΣΤΙΚΗ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ	80
2 . 2 . Δ	ΕΦΑΡΜΟΓΕΣ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΩΝ ΜΑΘΗΜΑΤΙΚΩΝ	86
2 . 2 . Ε	ΜΑΡΚΕΤΙΝΓΚ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ/ΜΕΤΑΦΟΡΩΝ	92
2 . 2 . ΣΤ	ΕΙΣΑΓΩΓΗ ΣΤΗΝ ΕΦΟΔΙΑΣΤΙΚΗ ΑΛΥΣΙΔΑ	98
2 . 2 . Ζ	ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΙΑΚΕΣ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΕΣ	104
2 . 2 . Η	ΕΜΠΟΡΙΚΟ ΔΙΚΑΙΟ	110
2 . 2 . Θ	ΠΡΑΚΤΙΚΗ ΕΦΑΡΜΟΓΗ ΣΤΗΝ ΕΙΔΙΚΟΤΗΤΑ	116
2 . 3	ΕΞΑΜΗΝΟ Γ΄	123
2 . 3 . Α	ΑΓΓΛΙΚΗ ΟΡΟΛΟΓΙΑ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ	123
2 . 3 . Β	ΔΙΕΘΝΕΙΣ ΕΜΠΟΡΙΚΕΣ ΣΧΕΣΕΙΣ	129
2 . 3 . Γ	ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΚΑΙ ΑΝΑΠΤΥΞΗ ΑΝΘΡΩΠΙΝΟΥ ΔΥΝΑΜΙΚΟΥ	134
2 . 3 . Δ	ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΑΚΑ ΣΥΣΤΗΜΑΤΑ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ	141
2 . 3 . Ε	ΔΗΜΟΣΙΕΣ ΣΧΕΣΕΙΣ	146
2 . 3 . ΣΤ	ΟΡΓΑΝΩΣΗ ΚΑΙ ΔΙΟΙΚΗΣΗ ΜΕΤΑΦΟΡΩΝ	152
2 . 3 . Ζ	ΧΟΝΔΡΙΚΟ – ΛΙΑΝΙΚΟ ΕΜΠΟΡΙΟ	158
2 . 3 . Η	ΠΡΑΚΤΙΚΗ ΕΦΑΡΜΟΓΗ ΣΤΗΝ ΕΙΔΙΚΟΤΗΤΑ	164
2 . 4	ΕΞΑΜΗΝΟ Δ΄	171
2 . 4 . Α	ΑΓΓΛΙΚΗ ΟΡΟΛΟΓΙΑ ΕΦΟΔΙΑΣΤΙΚΗΣ ΑΛΥΣΙΔΑΣ	171
2 . 4 . Β	ΔΙΟΙΚΗΣΗ ΟΛΙΚΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ	177
2 . 4 . Γ	ΠΡΑΣΙΝΗ ΕΦΟΔΙΑΣΤΙΚΗ ΑΛΥΣΙΔΑ	184
2 . 4 . Δ	3PL – 4PL	190
2 . 4 . Ε	ΨΥΧΡΗ ΕΦΟΔΙΑΣΤΙΚΗ ΑΛΥΣΙΔΑ	196
2 . 4 . ΣΤ	ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΑ LOGISTICS	203
2 . 4 . Ζ	ΣΤΡΑΤΗΓΙΚΟΣ ΚΑΙ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΙΑΚΟΣ ΣΧΕΔΙΑΣΜΟΣ	209
2 . 4 . Η	ΠΡΑΚΤΙΚΗ ΕΦΑΡΜΟΓΗ ΣΤΗΝ ΕΙΔΙΚΟΤΗΤΑ	216
3	Διδακτική μεθοδολογία	223
4	Υγεία και ασφάλεια κατά τη διάρκεια της κατάρτισης	226
4 . 1	Βασικοί κανόνες υγείας και ασφάλειας	226
4 . 2	Μέσα ατομικής προστασίας	227
Δ	Προδιαγραφές υλοποίησης πρακτικής άσκησης	228
1	Ο θεσμός της πρακτικής άσκησης	229
2	Οδηγίες για τον/την πρακτικά ασκούμενο/-η	231
2 . 1	Προϋποθέσεις εγγραφής στο πρόγραμμα πρακτικής άσκησης	231

2 . 2	Δικαιώματα και υποχρεώσεις του/της πρακτικά ασκουμένου/-ης	231
2 . 3	Φορείς υλοποίησης πρακτικής άσκησης	233
3	Ο ρόλος του/της εκπαιδευτή/-τριας της πρακτικής άσκησης	234
4	Προσδοκώμενα μαθησιακά αποτελέσματα της πρακτικής άσκησης	235
5	Αναλυτικό περιεχόμενο προγράμματος πρακτικής άσκησης	240
5 . 1 . Α	ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗ ΜΕΤΑΦΟΡΑΣ ΦΟΡΤΙΩΝ ΚΑΙ ΕΠΙΒΑΤΩΝ	240
5 . 1 . Β	ΥΠΟΣΤΗΡΙΞΗ ΤΗΣ ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΗΣ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑΣ ΤΟΥ ΟΡΓΑΝΙΣΜΟΥ	240
5 . 1 . Γ	ΥΠΟΣΤΗΡΙΞΗ ΤΗΣ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΗΣ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑΣ ΤΟΥ ΟΡΓΑΝΙΣΜΟΥ	241
5 . 1 . Δ	ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΤΗΣ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑΣ ΜΕ ΤΟΥΣ/ΤΙΣ ΕΜΠΛΕΚΟΜΕΝΟΥΣ/-ΕΣ ΣΤΗ ΜΕΤΑΦΟΡΙΚΗ ΥΠΗΡΕΣΙΑ	242
5 . 1 . Ε	ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΚΑΙ ΑΞΙΟΠΟΙΗΣΗ ΜΕΘΟΔΟΛΟΓΙΩΝ, ΕΡΓΑΛΕΙΩΝ ΚΑΙ ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΩΝ ΓΙΑ ΤΗΝ ΟΡΓΑΝΩΣΗ, ΤΟΝ ΣΧΕΔΙΑΣΜΟ, ΤΗΝ ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ, ΤΗ ΔΙΟΙΚΗΣΗ ΚΑΙ ΤΗ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΑΝΘΡΩΠΙΝΩΝ ΚΑΙ ΛΟΙΠΩΝ ΠΟΡΩΝ	243
5 . 2	Μεθοδολογία υλοποίησης πρακτικής άσκησης	244
	Βιβλιογραφία	246
A	Βιβλιογραφικές αναφορές σχετικές με την ειδικότητα	247
B	Βιβλιογραφικές αναφορές σχετικές με τη μεθοδολογία ανάπτυξης των εκπαιδευτικών εγχειριδίων	258
Γ	Σχετική εθνική νομοθεσία	261

1 | Πρόλογος

Το εκπαιδευτικό εγχειρίδιο της ειδικότητας «Στέλεχος Διοίκησης και Οικονομίας στον Τομέα των Μεταφορών» αναπτύχθηκε στο πλαίσιο της Πράξης «ΔΙΑΜΟΡΦΩΣΗ ΟΔΗΓΩΝ ΚΑΤΑΡΤΙΣΗΣ ΚΑΙ ΕΚΠΑΙΔΕΥΤΙΚΩΝ ΕΓΧΕΙΡΙΔΙΩΝ ΣΧΟΛΩΝ ΑΝΩΤΕΡΗΣ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΗΣ ΚΑΤΑΡΤΙΣΗΣ-ΣΑΕΚ (πρώην ΙΕΚ)» [κωδικός ΟΠΣ (MIS) 5069281], η οποία υλοποιήθηκε από σύμπραξη των κοινωνικών εταίρων και ειδικότερα από το ΚΑΝΕΠ/ΓΣΕΕ (επικεφαλής εταίρο της κοινοπραξίας), το ΙΝΕ/ΓΣΕΕ, το ΙΜΕ/ΓΣΕΒΕΕ, το ΚΑΕΛΕ/ΕΣΕΕ, το ΙΝΣΕΤΕ και τον ΕΟΠΠΕΠ, και συγχρηματοδοτήθηκε από το ΕΠ «Ανάπτυξη Ανθρώπινου Δυναμικού, Εκπαίδευση και Διά Βίου Μάθηση».

Το έργο αυτό αποτέλεσε μια ολοκληρωμένη παρέμβαση για τη βελτίωση και την ενίσχυση του θεσμού της αρχικής επαγγελματικής κατάρτισης σε μια περίοδο κατά την οποία, περισσότερο από ποτέ, το αίτημα της διασύνδεσής του με την αγορά εργασίας είναι επιτακτικό και επίκαιρο. Ιδιαίτερα, μετά τη μακρά περίοδο οικονομικής κρίσης και ύφεσης, την οποία αντιμετώπισε η ελληνική κοινωνία, αλλά και τις συνέπειες από την πανδημική κρίση COVID-19, οι αναδυόμενες προκλήσεις καθιστούν αναγκαία στοχευμένα μέτρα εκσυγχρονισμού του θεσμού. Το συγκεκριμένο έργο αποτέλεσε μια συστηματική προσπάθεια αντιμετώπισης χρόνιων αδυναμιών του πεδίου, αναβάθμισης του επιπέδου των παρεχόμενων γνώσεων, δεξιοτήτων και ικανοτήτων και βελτίωσης των μαθησιακών αποτελεσμάτων που απορρέουν από την επαγγελματική κατάρτιση σε συγκεκριμένες ειδικότητες.

Εμπερικλείοντας μια καινοτόμο δέσμη αλληλοσυμπληρούμενων δράσεων, μεθόδων και πρακτικών, επιδιώξε να συμβάλει με πολλαπλασιαστικό τρόπο στην ενίσχυση της ποιότητας και της αποτελεσματικότητας του πεδίου της αρχικής επαγγελματικής κατάρτισης. Ειδικότερα, στο πλαίσιο του έργου:

- Διεξήχθη ποιοτική έρευνα με στόχο τη διερεύνηση των χαρακτηριστικών και της δυναμικής που διέπει το πεδίο της αρχικής επαγγελματικής κατάρτισης στη χώρα μας και στον ευρωπαϊκό χώρο, με στόχο τη διαμόρφωση σχετικών προτάσεων πολιτικής.
- Αναπτύχθηκαν:
 - Επικαιροποιημένοι «οδηγοί κατάρτισης» για 130 ειδικότητες αρχικής κατάρτισης,
 - Αντίστοιχα εκπαιδευτικά εγχειρίδια για την υποστήριξη της κατάρτισης/εκπαίδευσης των σπουδαστών/-τριών,
 - Συναφείς τράπεζες θεμάτων για κάθε ειδικότητα.
- Το σύνολο των παραπάνω στηρίχθηκε σε ένα ενιαίο μεθοδολογικό πλαίσιο, μέσω του οποίου επιδιώχθηκε η σύνδεση της κοινωνικής εμπειρίας της εργασίας, της

εκπαίδευσης και της πιστοποίησής της, λαμβάνοντας υπόψη το ισχύον θεσμικό πλαίσιο, καθώς και τις ιδιαιτερότητες του πεδίου της αρχικής επαγγελματικής κατάρτισης.

- Τέλος, με γνώμονα την ενίσχυση της θετικής επενέργειας του έργου σε θεσμικό επίπεδο, αναπτύχθηκε μια μεθοδολογία ευέλικτης τακτικής περιοδικής επανεξέτασης και επικαιροποίησης των περιεχομένων των οδηγιών κατάρτισης, των εγχειριδίων και των τραπεζών θεμάτων, ώστε αυτά να βρίσκονται –κατά το δυνατόν– σε αντιστοιχία με τα νέα τεχνολογικά, οργανωσιακά, εργασιακά, περιβαλλοντικά, κοινωνικά και οικονομικά δεδομένα και τις ανάγκες της αγοράς εργασίας και των εκπαιδευομένων.

2 | Εισαγωγή

Το παρόν εγχειρίδιο, εκκινώντας από την περιγραφή της ειδικότητας, εστιάζεται στο αναλυτικό περιεχόμενο και τις βασικές εκπαιδευτικές προδιαγραφές ενός προγράμματος κατάρτισης στην ειδικότητα «Στέλεχος Διοίκησης και Οικονομίας στον Τομέα των Μεταφορών». Στοχεύει στην ενημέρωση του συνόλου των συντελεστών του προγράμματος κατάρτισης, λαμβάνοντας υπόψη το περιεχόμενο των καθηκόντων και τις ιδιαιτερότητές της, καθώς και τους ισχύοντες θεσμικούς περιορισμούς στο πεδίο.

Απευθύνεται κυρίως στους/στις εκπαιδευόμενους/-ες, αλλά και στους/στις εκπαιδευτές/-τριες των προγραμμάτων αρχικής επαγγελματικής κατάρτισης. Επιπλέον, αποτελεί ένα χρήσιμο εγχειρίδιο για τα στελέχη σχεδιασμού, τους σχετικούς φορείς υλοποίησής τους –τις Σχολές Ανώτερης Επαγγελματικής Κατάρτισης–, αλλά και για το σύνολο των υπόλοιπων δυνάμει συντελεστών ενός προγράμματος αρχικής επαγγελματικής κατάρτισης, ιδιαίτερα για όσους/-ες συμμετέχουν στην υλοποίηση της πρακτικής άσκησης.

Το εγχειρίδιο αυτό αποτελεί μια συστηματική βάση, η οποία περιλαμβάνει βασικά στοιχεία για την κατανόηση του πεδίου της συγκεκριμένης ειδικότητας, αλλά κυρίως εστιάζεται στην ανάλυση των μαθησιακών ενοτήτων και των εκπαιδευτικών προδιαγραφών της θεωρητικής και της εργαστηριακής κατάρτισης, καθώς και στην υλοποίηση της πρακτικής άσκησης.

Στην κατεύθυνση αυτή, για το κάθε πρόγραμμα αρχικής επαγγελματικής κατάρτισης, το οποίο δύναται να υλοποιηθεί, είναι απαραίτητο να ληφθούν συστηματικά υπόψη τα εκπαιδευτικά περιεχόμενα όπως και οι μεθοδολογικές προδιαγραφές που περιλαμβάνονται.

Ειδικότερα, το εκπαιδευτικό εγχειρίδιο αποτελείται από τέσσερα (Α'-Δ') Μέρη.

- **Το Μέρος Α' παρέχει συνοπτικά τις πληροφορίες που αφορούν την περιγραφή της ειδικότητας.**

Περιλαμβάνει την περιγραφή της ειδικότητας, των κύριων εργασιακών καθηκόντων της, των προοπτικών απασχόλησης σε αυτήν, ενώ γίνεται αναφορά σε βασικές πηγές πληροφόρησης σε σχέση με την ειδικότητα.

- **Το Μέρος Β' εστιάζεται στον καθορισμό των ευρύτερων, αλλά και των επιμέρους ενοτήτων προσδοκώμενων μαθησιακών αποτελεσμάτων του προγράμματος κατάρτισης.**

Αναφέρεται στις δραστηριότητες που θα είναι σε θέση να επιτελέσουν οι εκπαιδευόμενοι/-ες μετά το πέρας της συνολικής κατάρτισής τους στη συγκεκριμένη ειδικότητα.

- **Το Μέρος Γ΄ εστιάζεται στο περιεχόμενο και τη διάρθρωση του προγράμματος θεωρητικής και εργαστηριακής κατάρτισης, καθώς και σε βασικές εκπαιδευτικές προδιαγραφές υλοποίησής του.**

Το Μέρος Γ΄ περιλαμβάνει το ωρολόγιο πρόγραμμα, καθώς και την περίληψη, τα προσδοκώμενα μαθησιακά αποτελέσματα, τις ώρες διδασκαλίας ανά εβδομάδα, τις βασικές έννοιες και λέξεις-κλειδιά, ένα κείμενο αναφοράς και τις προτεινόμενες πηγές μελέτης κάθε μαθησιακής ενότητας. Επιπλέον, αναφέρεται στην προτεινόμενη διδακτική μεθοδολογία, όπως και σε σημαντικές πληροφορίες που αφορούν την υγεία και την ασφάλεια κατά τη διάρκεια της κατάρτισης.

- **Το Μέρος Δ΄ εστιάζεται στην περιγραφή του περιεχομένου, των χαρακτηριστικών και των προδιαγραφών υλοποίησης της πρακτικής άσκησης.**

Περιλαμβάνεται η περιγραφή του θεσμού της πρακτικής άσκησης και παρέχονται χρήσιμες οδηγίες για τους/τις εκπαιδευόμενους/-ες και τους/τις εκπαιδευτές/-τριες στον χώρο εργασίας. Στα περιεχόμενα συγκαταλέγονται, επίσης, οι ενότητες μαθησιακών αποτελεσμάτων της πρακτικής άσκησης, ενδεικτικές εργασίες, τις οποίες θα εκτελέσουν οι εκπαιδευόμενοι/-ες, καθώς και οι ειδικές προδιαγραφές υλοποίησης που αφορούν τον εξοπλισμό. Αναλύονται οι ενότητες μαθησιακών αποτελεσμάτων, ενώ προτείνονται βασικές μεθοδολογικές αρχές για την υλοποίηση της πρακτικής άσκησης.

Το εκπαιδευτικό εγχειρίδιο και η τράπεζα θεμάτων της ειδικότητας συνδέονται οργανικά με τον αντίστοιχο οδηγό κατάρτισης της ειδικότητας.¹

Για τη συγγραφή της μεθοδολογίας ανάπτυξης των εκπαιδευτικών εγχειριδίων συνεργάστηκαν οι Ρένα Βαρβιτσιώτη, Ελένη Θεοδωρή, Κωνσταντίνος Μαρκίδης και Δέσποινα Μπαμπανέλου, η οποία ανέλαβε και τη συντακτική της επιμέλεια. Η μεθοδολογία αυτή εκπονήθηκε στο πλαίσιο της «Οριζόντιας Εκπαιδευτικής Μεθοδολογίας» της εν λόγω Πράξης «ΔΙΑΜΟΡΦΩΣΗ ΟΔΗΓΩΝ ΚΑΤΑΡΤΙΣΗΣ ΚΑΙ ΕΚΠΑΙΔΕΥΤΙΚΩΝ ΕΓΧΕΙΡΙΔΙΩΝ ΙΝΣΤΙΤΟΥΤΩΝ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΗΣ ΚΑΤΑΡΤΙΣΗΣ (ΙΕΚ)» και με βάση μια κατάλληλα προσαρμοσμένη εκδοχή του προτύπου ανάπτυξης εκπαιδευτικών υλικών του ΙΝΕ/ΓΣΕΕ (Γούλας, Μαρκίδης & Μπαμπανέλου, 2021).

1 Δαπόντας, Δ., Αναγνωστόλος, Κ., Γιαννακούλης, Η. & Παπαδάκης, Κ. (2024). *Οδηγός Κατάρτισης. Ειδικότητα: «Στέλεχος Διοίκησης και Οικονομίας στον Τομέα των Μεταφορών»*. Αθήνα: ΚΑΕΛΕ/ΕΣΕΕ.



Περιγραφή ειδικότητας

1 | Τίτλος της ειδικότητας και ομάδα προσανατολισμού

1.1 • Τίτλος ειδικότητας

«Στέλεχος Διοίκησης και Οικονομίας στον Τομέα των Μεταφορών» [Ν. 4186/2013 (ΦΕΚ 193/Α/17-9-2013)].

1.2 • Ομάδα προσανατολισμού (επαγγελματικός τομέας)

Η ειδικότητα ανήκει στον τομέα «Διοίκησης και Οικονομίας» και στην ομάδα προσανατολισμού «Διοίκησης και Οικονομίας».

2 | Συνοπτική περιγραφή ειδικότητας

2.1 • Ορισμός ειδικότητας

Το στέλεχος διοίκησης και οικονομίας στον τομέα των μεταφορών ασχολείται με ζητήματα τα οποία αφορούν τη μεταφορά ανθρώπων ή και εμπορευμάτων με οποιοδήποτε μεταφορικό μέσο. Ειδικότερα, λαμβάνει μέριμνα και πραγματοποιεί όλες τις απαιτούμενες ενέργειες, ώστε η μετακίνηση των ανθρώπων ή των εμπορευμάτων που βρίσκονται υπό την ευθύνη του/της να πραγματοποιηθεί στον προβλεπόμενο χρόνο, με τη μέγιστη δυνατή ασφάλεια. Ειδικότερα, στην Ελλάδα έχουν αναπτυχθεί υποδομές μεταφορών, τις οποίες καλείται να υποστηρίξει και να αξιοποιήσει, ενώ σημαντικοί θεωρούνται επίσης ο ρόλος του Δημοσίου στον τομέα και η καθιέρωση του θεσμικού πλαισίου, το οποίο το στέλεχος διοίκησης και οικονομίας στον τομέα των μεταφορών οφείλει να γνωρίζει και να εφαρμόζει.

2.2 • Αρμοδιότητες/Καθήκοντα

Ο/Η επαγγελματίας της ειδικότητας «Στέλεχος Διοίκησης και Οικονομίας στον Τομέα των Μεταφορών» ασκεί, ενδεικτικά και όχι περιοριστικά, τις παρακάτω αρμοδιότητες/καθήκοντα:

- Μεριμνά για την ασφαλή και ποιοτική μεταφορά ανθρώπων και εμπορευμάτων,
- Συντονίζει και παρακολουθεί όλες τις διαδικασίες που προβλέπονται κατά τη μεταφορά,
- Επεξεργάζεται στοιχεία και πληροφορίες που αφορούν τον κλάδο των μεταφορών και των επικοινωνιών,
- Σχεδιάζει προγράμματα βελτίωσης της ποιότητας των παρεχόμενων υπηρεσιών,
- Αναλύει τις τάσεις της αγοράς και τη δυναμική της επιχείρησης στην παγκόσμια αγορά,
- Πραγματοποιεί αναλύσεις αναφορικά με τη μελλοντική πορεία της επιχείρησης,
- Συμμετέχει στην κατάρτιση και διαχειρίζεται τον προϋπολογισμό του αντίστοιχου τμήματος της επιχείρησης,
- Προτείνει στρατηγικές τιμολόγησης των παρεχόμενων υπηρεσιών,
- Λαμβάνει ενεργό μέρος στις διαδικασίες προώθησης και σχεδιασμού της λειτουργίας του μάρκετινγκ επιχειρήσεων μεταφορών,
- Εφαρμόζει τους όρους Incoterms® στη μεταφορά αγαθών.

2.3 • Προοπτικές απασχόλησης στον κλάδο ή τομέα

Ο/Η κάτοχος διπλώματος της ειδικότητας «Στέλεχος Διοίκησης και Οικονομίας στον Τομέα των Μεταφορών» μπορεί να εργαστεί στους κλάδους οικονομικής δραστηριότητας στους οποίους χρησιμοποιούνται μεταφορικά μέσα. Οι επιχειρήσεις που απασχολούν στελέχη διοίκησης και οικονομίας στον κλάδο των μεταφορών δραστηριοποιούνται τόσο στον δημόσιο όσο και στον ιδιωτικό τομέα, στους τομείς της μεταφοράς ανθρώπων και εμπορευμάτων, της διακίνησης υλικού και των οδικών, θαλάσσιων και εναέριων μεταφορών. Ειδικότερα, ο/η κάτοχος διπλώματος της ειδικότητας «Στέλεχος Διοίκησης και Οικονομίας στον Τομέα των Μεταφορών» δύναται να εργαστεί σε:

- Εμπορευματικά κέντρα, τελωνεία, αερολιμένες κ.λπ.,
- Οργανισμούς λιμένων και μεταφορών (π.χ. Hellenic Train, ΟΛΘ κ.ά.),
- Εταιρείες ταχυμεταφορών,
- Εταιρείες συνδυασμένων μεταφορών και εταιρείες logistics,
- Μεταφορικές, ναυτιλιακές, αεροπορικές, ξενοδοχειακές, εμπορικές και λοιπές διαμετακομιστικές επιχειρήσεις,
- Βιομηχανίες και βιοτεχνίες,
- Επιχειρήσεις ηλεκτρονικού εμπορίου,
- Εταιρείες παροχής συμβουλευτικών υπηρεσιών σε θέματα εφοδιαστικής διαχείρισης, 3PL και 4PL,
- Εταιρείες πληροφοριακών συστημάτων που έχουν σχέση με τις μεταφορές,
- Τραπεζικό κλάδο,
- Γραφεία κρουαζιέρας και ακτοπλοΐας,
- Επιχειρήσεις διεθνούς και εγχώριου εμπορίου,
- Διαμεσολαβητές φορτίου,
- Τελωνεία και εκτελωνιστικά γραφεία,
- Τουριστικές επιχειρήσεις (γραφεία ταξιδιών, ενοικίασης αυτοκινήτων κ.ά.),
- Επιχειρήσεις στον κατασκευαστικό κλάδο,
- Εταιρείες οδικής βοήθειας, ΚΤΕΟ και αντιπροσωπείες αυτοκινήτων.

B

Σκοπός και προσδοκώμενα μαθησιακά αποτελέσματα του προγράμματος κατάρτισης της ειδικότητας

1 | Σκοπός του προγράμματος κατάρτισης της ειδικότητας

Ο βασικός σκοπός του προγράμματος κατάρτισης της ειδικότητας είναι να προετοιμάσει τους/τις εκπαιδευόμενους/-ες για την επαγγελματική τους σταδιοδρομία στην ειδικότητα «Στέλεχος Διοίκησης και Οικονομίας στον Τομέα των Μεταφορών». Επιδιώκεται, μέσω της θεωρητικής και εργαστηριακής κατάρτισης αλλά και της πρακτικής άσκησης ή της μαθητείας, να αποκτήσουν τις αναγκαίες γνώσεις, δεξιότητες και ικανότητες για την άσκηση της ειδικότητας «Στέλεχος Διοίκησης και Οικονομίας στον Τομέα των Μεταφορών».

2 | Προσδοκώμενα μαθησιακά αποτελέσματα του προγράμματος κατάρτισης

Οι γνώσεις, οι δεξιότητες και οι ικανότητες που θα αποκτήσουν οι εκπαιδευόμενοι/-ες κατά τη διάρκεια της κατάρτισής τους οργανώνονται σε ενότητες προσδοκώμενων μαθησιακών αποτελεσμάτων που καλύπτουν το σύνολο του προγράμματος κατάρτισης της ειδικότητας.

Πιο συγκεκριμένα, για την ειδικότητα «Στέλεχος Διοίκησης και Οικονομίας στον Τομέα των Μεταφορών» διακρίνουμε τις παρακάτω ενότητες προσδοκώμενων μαθησιακών αποτελεσμάτων:

- α) «Εξυπηρέτηση μεταφοράς φορτίων και επιβατών»,
- β) «Υποστήριξη της διοικητικής λειτουργίας του οργανισμού»,
- γ) «Υποστήριξη της οικονομικής λειτουργίας του οργανισμού»,
- δ) «Διαχείριση της επικοινωνίας με τους/τις εμπλεκόμενους/-ες στη μεταφορική υπηρεσία»,
- ε) «Διαχείριση και αξιοποίηση μεθοδολογιών, εργαλείων και τεχνολογιών για την οργάνωση, τον σχεδιασμό, την αξιολόγηση των διαδικασιών, τη διοίκηση και τη διαχείριση ανθρωπίνων και λοιπών πόρων».

Στον πίνακα που ακολουθεί παρουσιάζονται, ανά ενότητα, τα επιμέρους προσδοκώμενα μαθησιακά αποτελέσματα, τα οποία προσδιορίζουν με σαφήνεια όσα οι εκπαιδευόμενοι/-ες θα γνωρίζουν ή/και θα είναι ικανοί/-ές να πράττουν, αφού ολοκληρώσουν το πρόγραμμα κατάρτισης της συγκεκριμένης ειδικότητας.

Πίνακας 1 /// Ενότητες προσδοκώμενων μαθησιακών αποτελεσμάτων

ΕΝΟΤΗΤΕΣ ΠΡΟΣΔΟΚΩΜΕΝΩΝ ΜΑΘΗΣΙΑΚΩΝ ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΩΝ	
ΕΝΟΤΗΤΑ ΠΡΟΣΔΟΚΩΜΕΝΩΝ ΜΑΘΗΣΙΑΚΩΝ ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΩΝ	Επιμέρους προσδοκώμενα μαθησιακά αποτελέσματα Με την ολοκλήρωση του προγράμματος κατάρτισης, οι εκπαιδευόμενοι/-ες θα είναι ικανοί/-ές να:
A. «Εξυπηρέτηση μεταφοράς φορτίων και επιβατών» συνέχεια >>	• Μεριμνούν για την ασφαλή μεταφορά εμπορευμάτων και ανθρώπων, • Ενημερώνονται για πιθανές αλλαγές στην ισχύουσα νομοθεσία ασφαλείας, • Σχεδιάζουν δρομολόγια και να συντονίζουν τις συνδυασμένες μεταφορές, • Συντονίζουν τα ωράρια των δρομολογίων τακτικών γραμμών και να παρακολουθούν την ακρίβεια εκτέλεσής τους,

συνέχεια >>

Πίνακας 1 /// Ενότητες προσδοκώμενων μαθησιακών αποτελεσμάτων

ΕΝΟΤΗΤΕΣ ΠΡΟΣΔΟΚΩΜΕΝΩΝ ΜΑΘΗΣΙΑΚΩΝ ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΩΝ	
ΕΝΟΤΗΤΑ ΠΡΟΣΔΟΚΩΜΕΝΩΝ ΜΑΘΗΣΙΑΚΩΝ ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΩΝ	Επιμέρους προσδοκώμενα μαθησιακά αποτελέσματα Με την ολοκλήρωση του προγράμματος κατάρτισης, οι εκπαιδευόμενοι/-ες θα είναι ικανοί/-ές να:
« συνεχία A. «Εξυπηρέτηση μεταφοράς φορτίων και επιβατών»	• Ελέγχουν τα χρονοδιαγράμματα μεταφοράς ως προς την τήρησή τους, • Βελτιώνουν τα δρομολόγια όλων των εμπλεκόμενων (εταιρειών, πελατών και επιβατών), • Εκδίδουν εισιτήρια, φορτωτικές μεταφοράς ή παραστατικά και να υποβάλλουν, να ελέγχουν και να διαχειρίζονται τις άδειες εξαγωγής εμπορευμάτων, • Ελέγχουν και να τηρούν τις τελωνειακές διαδικασίες και τα πρωτόκολλα μεταφοράς που ισχύουν σε διάφορες χώρες, • Αντιμετωπίζουν προβλήματα λόγω αυξημένης κυκλοφορίας κατά τη διάρκεια της μεταφοράς και να σχεδιάζουν εναλλακτικές διαδρομές, • Παρακολουθούν τα φορτία με τη χρήση τεχνολογιών ιχνηλάτησης (barcodes, QR codes κ.ά.), • Προγραμματίζουν τα δρομολόγια σχεδιάζοντας τον βέλτιστο τρόπο συνδυασμού των διαφορετικών μέσων μεταφοράς, • Συμβάλλουν στην ανάπτυξη και διεύρυνση του πελατολογίου.
B. «Υποστήριξη της διοικητικής λειτουργίας του οργανισμού»	• Συντάσσουν και να διεκπεραιώνουν έγγραφα σε διάφορα τμήματα της εταιρείας, βάσει των υποδείξεων των προϊσταμένων τμημάτων, • Εντοπίζουν πιθανά διοικητικά και οργανωτικά προβλήματα της εταιρείας και να προτείνουν λύσεις, • Χρησιμοποιούν υφιστάμενα οργανωτικά συστήματα και διαδικασίες και να σχεδιάζουν την ανάπτυξη νέων, • Τηρούν τις προδιαγραφές των προτύπων ποιότητας με βάση το πρόγραμμα πιστοποίησης της εταιρείας, • Ελέγχουν εάν οι βασικοί ομαδικοί στόχοι τους οποίους έχει θέσει η διοίκηση επιτυγχάνονται, • Εισηγούνται ενέργειες οι οποίες μπορούν να βελτιώσουν τις παρεχόμενες υπηρεσίες, • Υιοθετούν πρακτικές βελτιστοποίησης της παραγωγικότητας των εργαζομένων.

συνέχεια »

Πίνακας 1 /// Ενότητες προσδοκώμενων μαθησιακών αποτελεσμάτων

ΕΝΟΤΗΤΕΣ ΠΡΟΣΔΟΚΩΜΕΝΩΝ ΜΑΘΗΣΙΑΚΩΝ ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΩΝ	
ΕΝΟΤΗΤΑ ΠΡΟΣΔΟΚΩΜΕΝΩΝ ΜΑΘΗΣΙΑΚΩΝ ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΩΝ	Επιμέρους προσδοκώμενα μαθησιακά αποτελέσματα Με την ολοκλήρωση του προγράμματος κατάρτισης, οι εκπαιδευόμενοι/-ες θα είναι ικανοί/-ές να:
Γ. «Υποστήριξη της οικονομικής λειτουργίας του οργανισμού»	- Καταχωρούν και να διαχειρίζονται οικονομικές πληροφορίες από όλα τα τμήματα της εταιρείας με βάση τις ανάγκες, - Αναλύουν τις τάσεις της αγοράς βάσει προβλέψεων και να τις παρουσιάζουν στους ανωτέρους τους, - Συμμετέχουν στην κατάρτιση και την εκτέλεση του προϋπολογισμού της εταιρείας, - Προτείνουν στρατηγικές αναφορικά με την τιμολογιακή πολιτική της εταιρείας, - Συνεισφέρουν στην ανάλυση του κόστους παραγωγής και στη λογιστική διαχείριση της εταιρείας, - Εξασφαλίζουν την οικονομική, αποτελεσματική και αποδοτική χρήση των πόρων της εταιρείας με βάση τις αρχές της οικονομικής επιστήμης, - Καταγράφουν και να επεξεργάζονται στατιστικά δεδομένα, προκειμένου να εξαγάγουν κατάλληλα συμπεράσματα, - Τιμολογούν τα εμπορεύματα προς αποστολή.
Δ. «Διαχείριση της επικοινωνίας με τους/τις εμπλεκόμενους/-ες στη μεταφορική υπηρεσία» συνέχεια >>	- Επεξεργάζονται στοιχεία και πληροφορίες που αφορούν τις μεταφορές και τις επικοινωνίες, - Γνωρίζουν τη νομοθεσία που διέπει τις μεταφορές, - Απαντούν σε παράπονα αναφορικά με τη μεταφορική διαδικασία και να μεριμνούν για την επίλυσή τους, - Καλλιεργούν άριστες σχέσεις με τις αρμόδιες αρχές και τους σημαντικούς πελάτες, - Διαχειρίζονται την εισερχόμενη και εξερχόμενη αλληλογραφία της εταιρείας (φυσική και ψηφιακή), - Αναπτύσσουν σχέδια μάρκετινγκ και να εφαρμόζουν προγράμματα δημοσίων σχέσεων, - Αναλαμβάνουν να εκπροσωπούν και να προωθούν την εταιρεία στους πελάτες και στα μέσα μαζικής ενημέρωσης, - Επικοινωνούν με τους διαχειριστές των αποθηκευτικών χώρων, προκειμένου να εξασφαλίσουν την κατάλληλη αποθήκευση των φορτίων,

συνέχεια >>

Πίνακας 1 /// Ενότητες προσδοκώμενων μαθησιακών αποτελεσμάτων

ΕΝΟΤΗΤΕΣ ΠΡΟΣΔΟΚΩΜΕΝΩΝ ΜΑΘΗΣΙΑΚΩΝ ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΩΝ	
ΕΝΟΤΗΤΑ ΠΡΟΣΔΟΚΩΜΕΝΩΝ ΜΑΘΗΣΙΑΚΩΝ ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΩΝ	Επιμέρους προσδοκώμενα μαθησιακά αποτελέσματα Με την ολοκλήρωση του προγράμματος κατάρτισης, οι εκπαιδευόμενοι/-ες θα είναι ικανοί/-ές να:
« συνέχεια Δ. «Διαχείριση της επικοινωνίας με τους/τις εμπλεκόμενους/-ες στη μεταφορική υπηρεσία»	- Χρησιμοποιούν τις πλατφόρμες κοινωνικής δικτύωσης (social media) και να προγραμματίζουν δημοσιεύσεις για την προώθηση και την προβολή της επιχείρησης ή του οργανισμού, - Εφαρμόζουν τεχνικές προώθησης και διαφήμισης, - Δημιουργούν αναφορές και παρουσιάσεις για τους πελάτες ή τους προμηθευτές της επιχείρησης.
Ε. «Διαχείριση και αξιοποίηση μεθοδολογιών, εργαλείων και τεχνολογιών για την οργάνωση, τον σχεδιασμό και την αξιολόγηση των διαδικασιών που ακολουθούνται»	- Ερευνούν τις συνθήκες της αγοράς και να προτείνουν την επέκταση σε νέες αγορές ή τη διαφοροποίηση των αγορών, - Συμμετέχουν στη διαχείριση εμπορικών προβλέψεων ή/και στόχων, - Μεριμνούν για την κάλυψη της μεταφορικής ζήτησης και να ελαχιστοποιούν τις κενές θέσεις ή τον κενό χώρο φορτίου, - Διερευνούν τις απαιτήσεις που προκύπτουν αναφορικά με τη μεταφορική διαδικασία, - Καταγράφουν και να αναφέρουν τα αιτήματα προγραμματισμένων ή έκτακτων επισκευών που έχουν ζητηθεί από τους οδηγούς των μέσων μεταφοράς, - Ελέγχουν τα στοιχεία που εισάγονται στο πληροφοριακό σύστημα της επιχείρησης και να διενεργούν τις απαραίτητες διορθώσεις, - Πληροφορούνται για τις δυνατότητες χρησιμοποίησης τεχνολογιών πληροφορικής και επικοινωνίας στη διανομή εμπορευμάτων.



Βασικές εκπαιδευτικές προδιαγραφές και αναλυτικό περιεχόμενο του προγράμματος της θεωρητικής και εργαστηριακής κατάρτισης

1 | Ωρολόγιο πρόγραμμα

Παρατίθεται το ωρολόγιο πρόγραμμα της ειδικότητας «Στέλεχος Διοίκησης και Οικονομίας στον Τομέα των Μεταφορών», με παρουσίαση των εβδομαδιαίων ωρών θεωρίας (Θ), εργαστηρίων (Ε), καθώς και του συνόλου τους (Σ) ανά μαθησιακή ενότητα και ανά εξάμηνο:

Πίνακας 2 /// Ωρολόγιο πρόγραμμα

ΕΞΑΜΗΝΟ		Α			Β			Γ			Δ		
Α/Α	ΜΑΘΗΣΙΑΚΕΣ ΕΝΟΤΗΤΕΣ	Θ	Ε	Σ	Θ	Ε	Σ	Θ	Ε	Σ	Θ	Ε	Σ
1	ΒΑΣΙΚΕΣ ΑΡΧΕΣ ΛΟΓΙΣΤΙΚΗΣ	3		3									
2	ΕΙΣΑΓΩΓΗ ΣΤΗ ΔΙΟΙΚΗΣΗ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ	3		3									
3	ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΑ ΜΑΘΗΜΑΤΙΚΑ	2		2									
4	ΤΕΧΝΙΚΗ ΣΥΝΑΛΛΑΓΩΝ	2		2									
5	ΕΙΣΑΓΩΓΗ ΣΤΟ ΔΙΚΑΙΟ	2		2									
6	ΕΙΣΑΓΩΓΗ ΣΤΟ ΜΑΡΚΕΤΙΝΓΚ	3		3									
7	ΣΤΑΤΙΣΤΙΚΗ	2		2									
8	ΠΡΑΚΤΙΚΗ ΕΦΑΡΜΟΓΗ ΣΤΗΝ ΕΙΔΙΚΟΤΗΤΑ		3	3		3	3		3	3		3	3
9	ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΗ ΤΩΝ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ				2		2						
10	ΕΙΣΑΓΩΓΗ ΣΤΗΝ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΚΗ				1	1	2						
11	ΛΟΓΙΣΤΙΚΗ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ				3		3						
12	ΕΦΑΡΜΟΓΕΣ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΩΝ ΜΑΘΗΜΑΤΙΚΩΝ				2		2						
13	ΜΑΡΚΕΤΙΝΓΚ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ/ ΜΕΤΑΦΟΡΩΝ				2		2						
14	ΕΙΣΑΓΩΓΗ ΣΤΗΝ ΕΦΟΔΙΑΣΤΙΚΗ ΑΛΥΣΙΔΑ				2		2						
15	ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΙΑΚΕΣ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΕΣ				2		2						
16	ΕΜΠΟΡΙΚΟ ΔΙΚΑΙΟ				2		2						
17	ΑΓΓΛΙΚΗ ΟΡΟΛΟΓΙΑ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ							2		2			
18	ΔΙΕΘΝΕΙΣ ΕΜΠΟΡΙΚΕΣ ΣΧΕΣΕΙΣ							3		3			

συνέχεια >>

Πίνακας 2 /// Ωρολόγιο πρόγραμμα

ΕΞΑΜΗΝΟ		Α			Β			Γ			Δ		
Α/Α	ΜΑΘΗΣΙΑΚΕΣ ΕΝΟΤΗΤΕΣ	Θ	Ε	Σ	Θ	Ε	Σ	Θ	Ε	Σ	Θ	Ε	Σ
19	ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΚΑΙ ΑΝΑΠΤΥΞΗ ΑΝΘΡΩΠΙΝΟΥ ΔΥΝΑΜΙΚΟΥ							3		3			
20	ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΑΚΑ ΣΥΣΤΗΜΑΤΑ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ							1	2	3			
21	ΔΗΜΟΣΙΕΣ ΣΧΕΣΕΙΣ							2		2			
22	ΟΡΓΑΝΩΣΗ ΚΑΙ ΔΙΟΙΚΗΣΗ ΜΕΤΑΦΟΡΩΝ							2		2			
23	ΧΟΝΔΡΙΚΟ – ΛΙΑΝΙΚΟ ΕΜΠΟΡΙΟ							2		2			
24	ΑΓΓΛΙΚΗ ΟΡΟΛΟΓΙΑ ΕΦΟΔΙΑΣΤΙΚΗΣ ΑΛΥΣΙΔΑΣ										2		2
25	ΔΙΟΙΚΗΣΗ ΟΛΙΚΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ										3		3
26	ΠΡΑΣΙΝΗ ΕΦΟΔΙΑΣΤΙΚΗ ΑΛΥΣΙΔΑ										2		2
27	3PL – 4PL										3		3
28	ΨΥΧΡΗ ΕΦΟΔΙΑΣΤΙΚΗ ΑΛΥΣΙΔΑ										2		2
29	ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΑ LOGISTICS										2		2
30	ΣΤΡΑΤΗΓΙΚΟΣ ΚΑΙ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΙΑΚΟΣ ΣΧΕΔΙΑΣΜΟΣ										3		3
ΣΥΝΟΛΟ		17	3	20	16	4	20	15	5	20	17	3	20

2 | Αναλυτικό περιεχόμενο προγράμματος θεωρητικής και εργαστηριακής κατάρτισης

2.1 • ΕΞΑΜΗΝΟ Α΄

2.1.A • ΒΑΣΙΚΕΣ ΑΡΧΕΣ ΛΟΓΙΣΤΙΚΗΣ

Περίληψη της μαθησιακής ενότητας

Η μαθησιακή ενότητα με τίτλο «Βασικές αρχές λογιστικής» έχει στόχο οι εκπαιδευόμενοι/-ες να εισαχθούν στις λογιστικές αρχές και διαδικασίες. Βασικός στόχος της ενότητας είναι η εξοικείωση των εκπαιδευομένων με τη λειτουργία του λογιστικού συστήματος σύμφωνα με τα Ελληνικά Λογιστικά Πρότυπα (ΕΛΠ). Συγκεκριμένα, οι εκπαιδευόμενοι/-ες εφαρμόζουν λογιστικές εγγραφές με βάση το διπλογραφικό σύστημα, μαθαίνοντας να διακρίνουν τους λογαριασμούς ανάλογα με τη φύση και το περιεχόμενό τους. Ως εκ τούτου, ανακαλύπτουν τη σύνδεση της λογιστικής με διάφορα γνωστικά θέματα που αφορούν την επιχείρηση που δραστηριοποιείται στον τομέα των μεταφορών.

Προσδοκώμενα μαθησιακά αποτελέσματα

Όταν ολοκληρώσουν τη μαθησιακή ενότητα, οι εκπαιδευόμενοι/-ες θα είναι ικανοί /-ές να:

- Ανακαλύπτουν τη σύνδεση της λογιστικής με διάφορα γνωστικά θέματα που αφορούν τον τομέα των μεταφορών,
- Αναγνωρίζουν τις λογιστικές αρχές και τις διαδικασίες που αφορούν την εισαγωγή στις έννοιες της λογιστικής,
- Εφαρμόζουν λογιστικές εγγραφές με βάση το διπλογραφικό σύστημα,
- Περιγράφουν τη λειτουργία του λογιστικού συστήματος σύμφωνα με τα Ελληνικά Λογιστικά Πρότυπα (ΕΛΠ),
- Προσδιορίζουν τις μεταβολές των λογαριασμών μέσω της χρέωσης και της πίστωσης με βάση τα λογιστικά γεγονότα,
- Διακρίνουν τους λογαριασμούς ανάλογα με τη φύση και το περιεχόμενό τους,
- Κατηγοριοποιούν τους λογαριασμούς σε λογαριασμούς ενεργητικού και παθητικού,
- Διενεργούν ημερολογιακές εγγραφές συνήθων λογιστικών γεγονότων και εγγραφές προσαρμογής,
- Κατατάσσουν τα λογιστικά γεγονότα, όπως οι αγοραπωλησίες εμπορευμάτων και οι επιστροφές εμπορευμάτων,
- Υιοθετούν έναν τρόπο λογιστικής σκέψης για κάθε ενέργεια που γίνεται μέσα στην επιχείρηση,
- Αντιπαραβάλλουν τη χρηματοοικονομική λογιστική με τη διοικητική λογιστική.

Βασικές έννοιες και λέξεις-κλειδιά

Διπλογραφικό σύστημα / Ελληνικά Λογιστικά Πρότυπα (ΕΛΠ) / Λογαριασμοί / Λογιστικές εγγραφές / Περιουσιακά στοιχεία / Υποχρεώσεις / Οικονομικές καταστάσεις / Ισολογισμός / Κατάσταση αποτελεσμάτων χρήσης / Καταγραφή συναλλαγών.

Αριθμός ωρών διδασκαλίας της μαθησιακής ενότητας ανά εβδομάδα

Θεωρία (3), Εργαστήριο (0), Σύνολο (3).

Διάρθρωση της μαθησιακής ενότητας σε υποενότητες

A/A	ΤΙΤΛΟΣ ΜΑΘΗΣΙΑΚΗΣ ΥΠΟΕΝΟΤΗΤΑΣ
1	ΕΙΣΑΓΩΓΗ ΣΤΗ ΛΟΓΙΣΤΙΚΗ
2	ΟΙ ΛΟΓΙΣΤΙΚΕΣ ΑΡΧΕΣ
3	ΟΙ ΛΟΓΙΣΤΙΚΕΣ ΚΑΤΑΣΤΑΣΕΙΣ
4	Η ΑΠΟΓΡΑΦΗ ΚΑΙ Η ΛΟΓΙΣΤΙΚΗ ΧΡΗΣΗ
5	ΤΑ ΛΟΓΙΣΤΙΚΑ ΓΕΓΟΝΟΤΑ
6	ΤΟ ΛΟΓΙΣΤΙΚΟ ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑ
7	ΤΑ ΛΟΓΙΣΤΙΚΑ ΣΦΑΛΜΑΤΑ

Κείμενο αναφοράς

2.1.A.1 | ΕΙΣΑΓΩΓΗ ΣΤΗ ΛΟΓΙΣΤΙΚΗ

Στην πρώτη μαθησιακή υποενότητα, οι εκπαιδευόμενοι/-ες αποκτούν γνώσεις αναφορικά με τις θεμελιώδεις αρχές της λογιστικής ως εργαλείου μέτρησης της επιχειρηματικής δραστηριότητας. Κατηγοριοποιούν τις επιχειρήσεις με βάση το μέγεθος, το αντικείμενο και τη νομική τους μορφή. Επίσης, αναγνωρίζουν και περιγράφουν τους διάφορους κλάδους της λογιστικής, κατανοώντας τη σημασία των λογιστικών πληροφοριών. Παράλληλα, οι εκπαιδευόμενοι/-ες είναι σε θέση να διακρίνουν τις επιχειρήσεις που τηρούν απλογραφικά ή διπλογραφικά βιβλία, σύμφωνα με το ισχύον λογιστικό πλαίσιο των Ελληνικών Λογιστικών Προτύπων (ΕΛΠ), ανάλογα με τον τζίρο ή την επιχειρηματική τους ιδιότητα. Αναγνωρίζουν τα βιβλία των διπλογραφικών επιχειρήσεων (ημερολόγιο, καθολικά και βιβλίο απογραφών και ισολογισμών), κατανοώντας τι καταγράφεται σε αυτά και γιατί η χρονική σειρά καταγραφής των γεγονότων είναι σημαντική για την επιχείρηση. Επιπλέον, διακρίνουν τα υποχρεωτικά και προαιρετικά δικαιολογητικά και κατανοούν πώς αυτά επηρεάζουν τον εκδότη τους. Η λογιστική αποτελεί τη βασική είσοδο των νέων εργαζομένων στον κόσμο των επιχειρήσεων. Είναι πολύ πιθανό ότι οι εκπαιδευόμενοι/-ες θα απασχοληθούν σε αντίστοιχες θέσεις, τουλάχιστον σε επίπεδο πρακτικής άσκησης ή στα πρώτα στάδια της καριέρας τους. Στο πλαίσιο της μαθησιακής υποενότητας παρουσιάζονται

τα διάφορα είδη επιχειρήσεων και στη συνέχεια θα ζητηθεί από τους/τις εκπαιδευόμενους/-ες να κατατάξουν τις επιχειρήσεις σε αυτές τις κατηγορίες. Ακολούθως, αναλύουν απλογραφικά και διπλογραφικά βιβλία, χρησιμοποιώντας υπολογιστή, και εξετάζουν παραστατικά, με εστίαση στα σημαντικά στοιχεία τους (ημερομηνία, αξία, όνομα εκδότη, έδρα, περιγραφή προϊόντων ή υπηρεσιών κ.ά.).

2.1.A.2 | ΟΙ ΛΟΓΙΣΤΙΚΕΣ ΑΡΧΕΣ

Στην παρούσα μαθησιακή υποενότητα, οι εκπαιδευόμενοι/-ες αποκτούν γνώση σχετικά με τις θεμελιώδεις λογιστικές αρχές που διέπουν την εφαρμογή της λογιστικής επιστήμης. Εάν μια επιχείρηση διαχειριζόταν αποκλειστικά εσωτερικές πληροφορίες για δική της χρήση, δεν θα υπήρχε ανάγκη για τη δημιουργία κοινών προτύπων ή αρχών οριζόντιας παρουσίασης οικονομικών στοιχείων για τις επιχειρήσεις. Ωστόσο, καθώς οι επιχειρήσεις δημοσιοποιούν δεδομένα τους και σε εξωτερικούς χρήστες, όπως τους οργανισμούς, τις ανεξάρτητες αρχές ή και το ευρύτερο κοινό, απαιτείται η τυποποίηση και η απόλυτη ομοιομορφία των δεδομένων αυτών για την έγκυρη και έγκαιρη ανάλυσή τους. Οι αρχές αυτές καθορίζουν τον τρόπο υπολογισμού και παρουσίασης των λογιστικών γεγονότων και καταστάσεων, διασφαλίζοντας ότι δεν θα προκύψουν προβλήματα αναπροσαρμογής των δεδομένων εκ των υστέρων. Ειδικότερα, αναλύονται οι αρχές της λογιστικής μονάδας, της συνέχειας της δραστηριότητας, της περιοδικής μέτρησης, της ενιαίας νομισματικής μονάδας, του ιστορικού κόστους, της αντικειμενικότητας, της πραγματοποίησης εσόδων και της χρηματικής απόδοσης, της πλήρους διαφάνειας, της σχέσης μεταξύ εσόδων και εξόδων, της συγκρισιμότητας, της συντηρητικότητας, της αναγνώρισης εξόδων, της συνέπειας στις εφαρμοζόμενες λογιστικές μεθόδους και της ουσιώδους σημασίας των λογιστικών πληροφοριών, οι οποίες εφαρμόζονται σε κάθε λογιστική δραστηριότητα. Στο πλαίσιο της μαθησιακής υποενότητας αναλύονται και εξηγούνται στους/στις εκπαιδευόμενους/-ες οι παραπάνω αρχές και παρέχονται αντίστοιχα παραδείγματα σωστής εφαρμογής αλλά και παραβίασής τους.

2.1.A.3 | ΟΙ ΛΟΓΙΣΤΙΚΕΣ ΚΑΤΑΣΤΑΣΕΙΣ

Σε αυτή την υποενότητα, οι εκπαιδευόμενοι/-ες αποκτούν γνώσεις σχετικά με την ανάγνωση και ανάλυση των λογιστικών (χρηματοοικονομικών) καταστάσεων. Είναι απαραίτητο να μπορούν να διακρίνουν τις διαφορετικές χρηματοοικονομικές καταστάσεις των οντοτήτων, δηλαδή την κατάσταση χρηματοοικονομικής θέσης, την κατάσταση αποτελεσμάτων, την κατάσταση μεταβολών καθαρής θέσης, την κατάσταση χρηματοροών, όπου απαιτείται, και το προσάρτημα. Η κατάσταση χρηματοοικονομικής θέσης θεωρείται ως μια «φωτογραφία» της επιχείρησης σε μια συγκεκριμένη χρονική στιγμή, κατά την οποία οι εκπαιδευόμενοι/-ες αναγνωρίζουν τη διάκριση μεταξύ των περιουσιακών στοιχείων (ενεργητικό), που βρίσκονται στην αριστερή πλευρά, και των υποχρεώσεων και της καθαρής θέσης, που βρίσκονται στη

δεξιά πλευρά, καθώς και τη βασική λογιστική ταυτότητα (Ενεργητικό = Υποχρεώσεις + Καθαρή Θέση). Επίσης, είναι σημαντικό να αποκτήσουν βασική γνώση ορισμένων βασικών λογαριασμών και της κατηγορίας στην οποία ανήκουν. Οι εκπαιδευόμενοι/-ες πρέπει να είναι σε θέση να κατανοούν το πρόσημο της καθαρής θέσης, ώστε να αναγνωρίζουν αν η επιχείρηση εμφανίζει θετική ή αρνητική καθαρή θέση. Αν η καθαρή θέση (ΚΘ) είναι αρνητική ($ΚΘ < 0$), αυτό μπορεί να αποτελεί σοβαρή ένδειξη οικονομικής επιδείνωσης και ενδεχόμενης αδυναμίας χρηματοοικονομικής στήριξης της επιχείρησης. Ωστόσο, δεν ταυτίζεται αυτομάτως με νομική αφερεγγυότητα ή άμεση αδυναμία πληρωμών, καθώς η φερεγγυότητα αξιολογείται συνολικά, με βάση τη ρευστότητα, τις ταμειακές ροές, τη διάρθρωση των υποχρεώσεων και τη δυνατότητα πρόσβασης σε χρηματοδότηση. Η ικανότητα ανάλυσης της κατάστασης των αποτελεσμάτων χρήσης αποτυπώνεται στο λογιστικό αποτέλεσμα (κέρδος ή ζημία), το οποίο επηρεάζει το μέλλον της επιχείρησης. Είναι προφανές ότι αυτά τα στοιχεία συνιστούν κρίσιμες πληροφορίες που μπορούν να εξαχθούν εύκολα από τις οικονομικές καταστάσεις. Οι εκπαιδευόμενοι/-ες θα κληθούν να κατηγοριοποιήσουν τους λογαριασμούς που αναφέρονται ανάλογα με την ιδιότητά τους, ως στοιχεία ενεργητικού ή παθητικού, έξοδα ή έσοδα, και να υπολογίσουν την καθαρή θέση της επιχείρησης ή το αποτέλεσμα χρήσης, χρησιμοποιώντας ένα απλοποιημένο παράδειγμα λογαριασμών που έχουν ήδη διδαχθεί.

2.1.A.4 | Η ΑΠΟΓΡΑΦΗ ΚΑΙ Η ΛΟΓΙΣΤΙΚΗ ΧΡΗΣΗ

Στην τρέχουσα μαθησιακή υποενότητα εξετάζονται η έννοια της απογραφής και της λογιστικής χρήσης. Δίνεται έμφαση στην ανάγκη για μια πιο λεπτομερή καταγραφή των περιουσιακών στοιχείων, των απαιτήσεων και των υποχρεώσεων, πέρα από την απλή αναφορά τους. Ο όρος απογραφή περιλαμβάνει στοιχεία που σχετίζονται με τον σκοπό (ίδρυση, λήξη χρήσης, συγχώνευση), την έκταση (μερική ή γενική), την περιοδικότητα (τακτική ή έκτακτη), καθώς και τον τρόπο με τον οποίο πραγματοποιείται (εξωλογιστικά ή εσωλογιστικά). Αναλύονται οι περιπτώσεις στις οποίες η επιχείρηση μπορεί να έχει απαιτήσεις ή υποχρεώσεις, ο χρόνος λήξης τους και η δυνατότητα επαλήθευσης των λογαριασμών. Οι εκπαιδευόμενοι/-ες θα πρέπει να είναι ικανοί/-ές να διακρίνουν τα διάφορα είδη και την έκταση της απογραφής. Επίσης, εισάγονται στην έννοια της λογιστικής χρήσης, η οποία διαιρεί την οικονομική ζωή της επιχείρησης σε ίσα διαστήματα που δεν συμπίπτουν απαραίτητα με το ημερολογιακό έτος. Ακολουθεί η διαδικασία της επιμέτρησης, κατά την οποία υπολογίζεται η αξία των απογραφέντων σε χρηματικές μονάδες ανάλογα με τις προδιαγραφές που έχει καθορίσει η νομοθεσία. Οι εκπαιδευόμενοι/-ες κατά τη διάρκεια της πρακτικής άσκησης ή της επαγγελματικής τους πορείας θα χρειαστεί να συμμετάσχουν πολλές φορές σε τακτικές απογραφές. Τους παρουσιάζονται δεδομένα που έχουν καταγραφεί σε προηγούμενες απογραφές και προχωρούν σε ανάλυση αυτών των στοιχείων, πραγματοποιώντας επιμέτρηση με βάση καθορισμένα κριτήρια αξίας.

2.1.A.5 | ΤΑ ΛΟΓΙΣΤΙΚΑ ΓΕΓΟΝΟΤΑ

Τα λογιστικά γεγονότα, όπως περιγράφονται στην παρούσα μαθησιακή υποενότητα, έχουν οικονομικό χαρακτήρα και επηρεάζουν άμεσα τη λειτουργία της επιχείρησης. Η λογιστική καταγράφει αυτά τα γεγονότα σε χρηματικές μονάδες και τα ταξινομεί με βάση συγκεκριμένα χαρακτηριστικά. Οι εκπαιδευόμενοι/-ες θα πρέπει να είναι ικανοί/-ές να διακρίνουν τα λογιστικά γεγονότα, τα οποία διακρίνονται σε εξωτερικά, όσα περιλαμβάνουν τρίτους εκτός της επιχείρησης, και εσωτερικά, όσα συμβαίνουν εντός της επιχείρησης, καθώς και να κατανοούν τη σημασία τους. Μια βασική δεξιότητα για τον/τη νεότερο/-η λογιστή/-τρια είναι η καταγραφή των γεγονότων με χρονολογική σειρά και με όσο το δυνατόν πιο συστηματικό τρόπο στους λογαριασμούς. Επιπλέον, τονίζεται ότι κάθε νέο γεγονός επηρεάζει τα υπόλοιπα δύο ή περισσότερων λογαριασμών (χρεωπίστωση), ανάλογα με τη φύση αυτών των λογαριασμών. Οι εκπαιδευόμενοι/-ες θα πρέπει να είναι σε θέση να ερμηνεύουν τις αλλαγές που προκαλούν τα λογιστικά γεγονότα και να συνδέουν κάθε γεγονός με τις αντίστοιχες εγγραφές στο ημερολόγιο και τα καθολικά, κατανοώντας τη συμπεριφορά κάθε λογαριασμού και τηρώντας πάντα την αρχή της λογιστικής ισότητας σε όλες τις εγγραφές. Στο πλαίσιο της μαθησιακής υποενότητας παρουσιάζονται εικονικά λογιστικά γεγονότα σε χρονολογική σειρά και με αύξουσα αρίθμηση, και οι εκπαιδευόμενοι/-ες καλούνται, μετά από κάθε εγγραφή στο ημερολόγιο, να μεταφέρουν την καταγραφή του γεγονότος στους αντίστοιχους λογαριασμούς του καθολικού. Στη συνέχεια, οι εκπαιδευόμενοι/-ες θα κληθούν να υπολογίσουν τα υπόλοιπα των λογαριασμών, να συντάξουν ισολογισμό και αποτελέσματα χρήσης, καθώς και να καταχωρήσουν και οι ίδιοι μια σειρά από εικονικές εγγραφές, ακολουθώντας τα προαναφερθέντα βήματα.

2.1.A.6 | ΤΟ ΛΟΓΙΣΤΙΚΟ ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑ

Στην εν λόγω μαθησιακή υποενότητα, οι εκπαιδευόμενοι/-ες εξετάζουν το οικονομικό αποτέλεσμα της λογιστικής χρήσης, το οποίο προκύπτει πρωτίστως από τους λογαριασμούς εσόδων και εξόδων, οι οποίοι καταχωρίζονται στα επιμέρους καθολικά, ενώ η επίδρασή του αποτυπώνεται στη συνέχεια στους λογαριασμούς της καθαρής θέσης. Το λογιστικό αποτέλεσμα δεν υπολογίζεται απλώς ως η διαφορά μεταξύ της καθαρής θέσης στο τέλος της περιόδου και της καθαρής θέσης στην αρχή της, καθώς πρέπει να λαμβάνονται υπόψη τυχόν εισφορές, απολήψεις ή διανομές προς τους ιδιοκτήτες. Συνεπώς, το αποτέλεσμα χρήσης προκύπτει από τα έσοδα και τα έξοδα της περιόδου και όχι από τη διαφορά της καθαρής θέσης μεταξύ αρχής και τέλους της περιόδου. Οι εκπαιδευόμενοι/-ες αναγνωρίζουν τους λογαριασμούς αποτελέσματος και τους συσχετίζουν με το αντίστοιχο αποτέλεσμα (κέρδος ή ζημία) που καταγράφεται στα βιβλία της επιχείρησης. Είναι προφανές ότι η επιχείρηση έχει κίνητρο να συνεχίσει να λειτουργεί όταν η δραστηριότητά της θεωρείται οικονομικά βιώσιμη, με βάση όχι μόνο την κερδοφορία αλλά και τη ρευστότητα, τις ταμειακές ροές, τις επενδυτικές προοπτικές και τους στρατηγικούς της στόχους. Επιπλέον, αναλύονται η

σημασία και η αβεβαιότητα των εσόδων και των εξόδων, καθώς και οι πιθανές πηγές τους, με βασική τη διάκρισή τους σε λειτουργικά και έκτακτα. Στο πλαίσιο της μαθησιακής υποενότητας αναλύονται συγκεκριμένα εικονικά παραδείγματα που σχετίζονται με τις προαναφερθείσες εγγραφές, ενώ οι εκπαιδευόμενοι/-ες καλούνται να επιλύσουν και οι ίδιοι/-ες παρόμοια απλοποιημένα εικονικά παραδείγματα. Επιπλέον, θα πρέπει να υπολογίσουν και να σχολιάσουν το ύψος του κέρδους ή της ζημίας που προκύπτει από τα εικονικά ή απλοποιημένα παραδείγματα τα οποία θα τους δοθούν, καθώς και την προέλευση των ροών που οδήγησαν σε αυτό το αποτέλεσμα, με σκοπό την επισήμανση και ανάσχεση ή τη μείωση της ζημίας σε μελλοντικές χρήσεις ή την ανάδειξη της προέλευσης των κερδών και την αντίστοιχη αύξησή τους.

2.1.Α.7 | ΤΑ ΛΟΓΙΣΤΙΚΑ ΣΦΑΛΜΑΤΑ

Στην τελευταία υποενότητα, οι εκπαιδευόμενοι/-ες αποκτούν γνώση σχετικά με τη συχνή ανάγκη που προκύπτει στην επιχειρησιακή πραγματικότητα για την ανεύρεση, καταγραφή και διόρθωση λογιστικών σφαλμάτων. Είναι απαραίτητο οι εκπαιδευόμενοι/-ες να κατανοούν ότι κάθε λογαριασμός έχει το αντίστοιχο υπόλοιπο (χρεωστικό ή πιστωτικό) και ότι δεν μπορεί να εμφανίζει αναντίστοιχο υπόλοιπο. Σε περίπτωση που αυτό συμβαίνει, πρόκειται για αποτέλεσμα λογιστικού λάθους, το οποίο θα πρέπει να είναι σε θέση να εντοπίσουν, να επισημάνουν και να διορθώσουν. Κατά τον εντοπισμό των σφαλμάτων, είναι σημαντικό να εντοπίζεται η αιτία που προκάλεσε το λάθος, να διακρίνονται από τους/τις εκπαιδευόμενους/-ες οι διάφοροι τύποι σφαλμάτων και να ακολουθείται η κατάλληλη διαδικασία εντοπισμού και διόρθωσής τους. Επίσης, διακρίνεται ο τρόπος επίλυσης ανάλογα με το αν το λάθος εντοπίστηκε σε ένα βιβλίο πριν μεταφερθεί στα υπόλοιπα και προσδιορίζονται οι ενέργειες που πρέπει να ακολουθηθούν, εάν το λάθος έχει ήδη καταγραφεί σε άλλο ή σε όλα τα βιβλία της επιχείρησης. Οι εκπαιδευόμενοι/-ες θα πρέπει επίσης να επισημάνουν ότι στην πρακτική της επιχείρησης το αποτέλεσμα που καταγράφεται στα λογιστικά βιβλία μπορεί να διαφέρει από το αποτέλεσμα της απογραφής. Για τον λόγο αυτόν, είναι απαραίτητες οι προσαρμοστικές εγγραφές, ώστε τα βιβλία να αντικατοπτρίζουν την πραγματικότητα. Στο πλαίσιο της μαθησιακής υποενότητας αναλύονται συγκεκριμένα εικονικά παραδείγματα που σχετίζονται με τις παραπάνω εγγραφές και οι εκπαιδευόμενοι/-ες καλούνται να επιλύσουν παρόμοια εικονικά παραδείγματα με αποκλίσεις, προκειμένου να κατανοήσουν τη σημασία της σωστής καταγραφής στη λογιστική.

Προτεινόμενες πηγές μελέτης

Κύριες

1. Βασιλείου, Δ., Ηρειώτης, Ν. & Μπάλιος, Δ. (2019). *Αρχές χρηματοοικονομικής λογιστικής: Χρηματοοικονομική ανάλυση και λήψη αποφάσεων*. Αθήνα: Εκδόσεις Rosili.
2. Williams, J. R., Haka, S. F., Bettner, M. S., Carcello, J. V. & Ντόκας, Ι. Γ. (2021). *Χρηματοοικονομική λογιστική: Η βάση για επιχειρηματικές αποφάσεις* (17η αμερικανική έκδοση), (μτφρ. Ν. Ρούσσος). Αθήνα: Εκδόσεις Παπαζήση.

Συμπληρωματικές

1. Αλφφαντής, Γ. (2019). *Χρηματοοικονομική λογιστική* (5η έκδοση), (τόμος Α΄). Αθήνα: Εκδόσεις Διπλογραφία.
2. Hodge, F., Libby, P. A. & Libby, R. (2021). *Χρηματοοικονομική λογιστική*. Λευκωσία: Broken Hill Publishers.

2.1.B • ΕΙΣΑΓΩΓΗ ΣΤΗ ΔΙΟΙΚΗΣΗ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ

Περίληψη της μαθησιακής ενότητας

Η μαθησιακή ενότητα με τίτλο «Εισαγωγή στη διοίκηση επιχειρήσεων» έχει στόχο οι εκπαιδευόμενοι/-ες να εισαχθούν στις βασικές έννοιες και λειτουργίες της διοίκησης που σχετίζονται με τον προγραμματισμό, την οργάνωση, τη διεύθυνση και τον έλεγχο. Αυτή η γνώση θα τους επιτρέψει να προσαρμοστούν εύκολα στο μεταβαλλόμενο διοικητικό περιβάλλον και να αντιμετωπίσουν τις προκλήσεις που θα συναντήσουν στην αγορά εργασίας. Στην ενότητα αναπτύσσονται οι λειτουργίες της επιχείρησης βάσει των θεωριών λήψης διοικητικών αποφάσεων και εξετάζεται το έργο των διοικητικών στελεχών, ενώ παρουσιάζονται οι δεξιότητες που πρέπει να έχουν σε μια ομάδα εργασίας. Επιπρόσθετα, στη μαθησιακή ενότητα εξετάζεται η δομή της επιχείρησης μέσω του οργανογράμματος και προσδιορίζεται το εννοιολογικό και θεωρητικό υπόβαθρο της επιστήμης της διοίκησης.

Προσδοκώμενα μαθησιακά αποτελέσματα

Όταν ολοκληρώσουν τη μαθησιακή ενότητα, οι εκπαιδευόμενοι/-ες θα είναι ικανοί /-ές να:

- Περιγράφουν τις βασικές έννοιες και λειτουργίες της διοίκησης,
- Προσδιορίζουν το εννοιολογικό και θεωρητικό υπόβαθρο της επιστήμης της διοίκησης,
- Ορίζουν την επιχείρηση ως τη βασική οικονομική μονάδα,
- Αναλύουν το περιβάλλον των οικονομικών οργανισμών,

- Αποκωδικοποιούν τη δομή της επιχείρησης μέσω του οργανογράμματός της,
- Υποστηρίζουν τη σημασία των λειτουργιών του προγραμματισμού, της οργάνωσης, της διεύθυνσης και του ελέγχου,
- Αναλύουν το όραμα, την αποστολή, τις αξίες και τους σκοπούς της επιχείρησης,
- Διακρίνουν τον τρόπο λειτουργίας των τμημάτων της επιχείρησης,
- Εκτιμούν το έργο και τους ρόλους των διοικητικών στελεχών στο δυναμικά εξελισσόμενο περιβάλλον,
- Συσχετίζουν τις λειτουργίες της επιχείρησης βάσει των θεωριών λήψης διοικητικών αποφάσεων,
- Αναγνωρίζουν τη συμβολή της ηγεσίας στη διοίκηση επιχειρήσεων,
- Αναπτύσσουν δεξιότητες που πρέπει να έχει ένας/μία προϊστάμενος/-η σε μια ομάδα εργασίας.

Βασικές έννοιες και λέξεις-κλειδιά

Αποφάσεις / Διοίκηση / Έλεγχος / Εξωτερικό περιβάλλον / Εσωτερικό περιβάλλον / Ηγέτης / Οργανόγραμμα / Οργάνωση / Οργανωσιακή κουλτούρα / Προγραμματισμός.

Αριθμός ωρών διδασκαλίας της μαθησιακής ενότητας ανά εβδομάδα

Θεωρία (3), Εργαστήριο (0), Σύνολο (3).

Διάρθρωση της μαθησιακής ενότητας σε υποενότητες

A/A	ΤΙΤΛΟΣ ΜΑΘΗΣΙΑΚΗΣ ΥΠΟΕΝΟΤΗΤΑΣ
1	ΕΝΝΟΙΑ ΤΗΣ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ
2	ΟΙ ΒΑΣΙΚΕΣ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΕΣ ΤΗΣ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ
3	Η ΔΟΜΗ ΤΗΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΗΣ
4	ΤΟ ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝ ΤΗΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΗΣ
5	Η ΛΗΨΗ ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΩΝ ΑΠΟΦΑΣΕΩΝ
6	Ο ΡΟΛΟΣ ΤΟΥ ΗΓΕΤΗ ΣΤΗ ΔΙΟΙΚΗΣΗ

Κείμενο αναφοράς

2.1.B.1 | ΕΝΝΟΙΑ ΤΗΣ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ

Στην υποενότητα αυτή, οι εκπαιδευόμενοι/-ες εξετάζουν τη βασική έννοια της διοίκησης ως επιστήμης που ασχολείται με την οργάνωση, τη διεύθυνση και τον έλεγχο πόρων για την επίτευξη στόχων. Παρουσιάζονται οι ιστορικές ρίζες της διοίκησης καθώς και οι εξελικτικές της φάσεις από τη βιομηχανική επανάσταση έως σήμερα. Μέσω της υποενότητας ορίζεται η επιχείρηση ως σύστημα με εισροές, διεργασίες και εκροές, ενώ τονίζεται η σημασία της διοικητικής σκέψης για τη βελτίωση της αποτελεσμα-

τικότητας και της αποδοτικότητας. Οι εκπαιδευόμενοι/-ες αναλύουν τη διαφορά μεταξύ διοίκησης ως τέχνης και ως επιστήμης, με εστίαση στις δεξιότητες που απαιτούνται. Η εν λόγω εκπαιδευτική υποενότητα παρέχει την απαραίτητη βάση για την κατανόηση των βασικών εννοιών της διοίκησης επιχειρήσεων και την απόκτηση γνώσεων και δεξιοτήτων που σχετίζονται με το εννοιολογικό και θεωρητικό υπόβαθρο της επιστήμης. Επιπλέον, εμβαθύνουν στη θεμελιώδη έννοια της διοίκησης, ανακαλύπτοντας τον πολυδιάστατο ρόλο της ως επιστήμης που εστιάζεται στη διαχείριση πόρων και διαδικασιών με στόχο την επίτευξη καθορισμένων στόχων. Οι εκπαιδευόμενοι/-ες αναγνωρίζουν ότι η διοίκηση αναδεικνύεται σε βασικό παράγοντα επιτυχίας, με τη μελέτη των ιστορικών της ριζών να προσφέρει μια επισκόπηση της εξέλιξής της, από την παραδοσιακή έως τη σύγχρονη μορφή της. Η υποενότητα παρουσιάζει τη διοίκηση όχι μόνο ως τέχνη που απαιτεί δημιουργικότητα, αλλά και ως επιστήμη που βασίζεται σε συστηματικές μεθόδους και τεχνικές. Επιπρόσθετα, αναλύεται η επιχείρηση ως ένα δυναμικό σύστημα που λειτουργεί με εισροές, διεργασίες και εκροές και παρέχεται μια λεπτομερής επισκόπηση των βασικών αρχών της διοίκησης.

2.1.B.2 | ΟΙ ΒΑΣΙΚΕΣ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΕΣ ΤΗΣ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ

Οι εκπαιδευόμενοι/-ες εξετάζουν τις τέσσερις βασικές λειτουργίες της διοίκησης για την επιτυχή λειτουργία κάθε οργανισμού: τον προγραμματισμό ή σχεδιασμό, την οργάνωση, τη διεύθυνση ή καθοδήγηση και τον έλεγχο. Αρχικά, εξετάζεται ο προγραμματισμός ή σχεδιασμός, ο οποίος περιλαμβάνει τον καθορισμό στόχων, τη διαμόρφωση στρατηγικών και την εκτίμηση των απαραίτητων πόρων, παρέχοντας μια σαφή κατεύθυνση για την επιχείρηση. Έπειτα, αναλύεται η οργάνωση, η οποία επικεντρώνεται στη διαμόρφωση κατάλληλων δομών, στη διανομή εργασιών και στην αποτελεσματική κατανομή των διαθέσιμων πόρων, διασφαλίζοντας τη συνοχή και τη λειτουργικότητα του οργανισμού. Στη συνέχεια, αναλύεται η λειτουργία της διεύθυνσης ή καθοδήγησης, στο πλαίσιο της οποίας οι εκπαιδευόμενοι/-ες κατανοούν τη σημασία της ηγεσίας, της επικοινωνίας και της παρακίνησης του ανθρώπινου δυναμικού, ενώ παράλληλα δίνεται έμφαση στη δημιουργία συνεργατικών ομάδων που προάγουν τη δέσμευση και την επίτευξη στόχων. Τέλος, ο έλεγχος εξετάζεται ως μια διαδικασία παρακολούθησης και αξιολόγησης της απόδοσης, με στόχο τη διόρθωση αποκλίσεων και τη διασφάλιση της τήρησης των στρατηγικών. Επιπλέον, κρίνεται σκόπιμο να γίνει ειδική αναφορά στα εργαλεία και τις τεχνικές που υποστηρίζουν αυτές τις λειτουργίες, όπως τα πληροφοριακά συστήματα, οι δείκτες απόδοσης και οι μεθοδολογίες λήψης αποφάσεων. Εξοικειώνονται με τις αλληλεξαρτήσεις μεταξύ αυτών των λειτουργιών, καθώς και με τη δυναμική τους σχέση σε ένα μεταβαλλόμενο επιχειρησιακό περιβάλλον. Μέσα από πρακτικά παραδείγματα και προσομοιώσεις, αποκτούν τη δυνατότητα να εφαρμόζουν τις θεωρητικές γνώσεις σε πραγματικά σενάρια, ενώ ενισχύεται η διοικητική επάρκειά τους, ώστε να είναι σε θέση να αντιμετωπίζουν προκλήσεις και να ενισχύουν την αποδοτικότητα και την αποτελεσματικότητα των οργανισμών και των επιχειρήσεων.

2.1.B.3 | Η ΔΟΜΗ ΤΗΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΗΣ

Η μαθησιακή υποενοότητα εστιάζεται στην εμβάθυνση στις βασικές δομές των επιχειρήσεων, με σημείο εκκίνησης το οργανόγραμμα, το οποίο απεικονίζει τη συνολική διάρθρωση του οργανισμού και την ιεραρχική του διάταξη. Αναλύονται οι κύριες μορφές και τα είδη της οργανωτικής δομής, με πρώτη τη γραμμική δομή, που διακρίνεται για τη σαφή ιεραρχία και τη σαφή κατανομή των ευθυνών, ενώ οι εκπαιδευόμενοι/-ες κατανοούν ότι προτείνεται για μικρούς και σταθερούς οργανισμούς. Έπειτα, αναλύεται η λειτουργική δομή, η οποία, με την εξειδίκευση βάσει λειτουργιών, ευνοεί την ανάπτυξη εξειδικευμένων δεξιοτήτων. Στη συνέχεια, μελετάται η δομή μήτρας και οι εκπαιδευόμενοι/-ες αντιλαμβάνονται ότι επιτρέπει τη διαχείριση σύνθετων έργων, καθώς ενσωματώνει στοιχεία από τις δύο προηγούμενες δομές, προσφέροντας ευελιξία αλλά δημιουργώντας παράλληλα προκλήσεις στην κατανομή εξουσίας. Εξετάζεται η σημασία της προσαρμοστικότητας της οργανωτικής δομής στις απαιτήσεις του εξωτερικού περιβάλλοντος, το οποίο χαρακτηρίζεται συχνά από αβεβαιότητα, ραγδαίες αλλαγές και αυξημένη πολυπλοκότητα. Η οργανωτική ευελιξία αναδεικνύεται σε κρίσιμο παράγοντα επιτυχίας, καθώς επιτρέπει την άμεση ανταπόκριση στις προκλήσεις και την αποτελεσματική διαχείριση πόρων. Επιπλέον, αναλύονται έννοιες όπως η αποκέντρωση, η ανάθεση ευθυνών και η συμμετοχική λήψη αποφάσεων, που ενισχύουν την αποδοτικότητα και τη δέσμευση του ανθρώπινου δυναμικού. Οι εκπαιδευόμενοι/-ες καλούνται να μελετήσουν παραδείγματα πραγματικών οργανισμών και να διακρίνουν πώς η επιλογή της κατάλληλης οργανωτικής δομής επηρεάζει τη λειτουργία, την επικοινωνία και την καινοτομία. Τέλος, ενισχύεται η κατανόηση της σύνδεσης της δομής με τη στρατηγική και τους στόχους της επιχείρησης, προκειμένου να προάγεται η βιώσιμη ανάπτυξη και η ανταγωνιστικότητα σε διαρκώς εξελισσόμενα επιχειρησιακά περιβάλλοντα.

2.1.B.4 | ΤΟ ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝ ΤΗΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΗΣ

Στην υποενοότητα αυτή, οι εκπαιδευόμενοι/-ες εστιάζονται στη μελέτη και ανάλυση του περιβάλλοντος της επιχείρησης, με έμφαση στους εξωτερικούς παράγοντες που επηρεάζουν τη λειτουργία και τις στρατηγικές επιλογές της. Οι παράγοντες του εξωτερικού περιβάλλοντος διακρίνονται σε κοινωνικούς, οικονομικούς, τεχνολογικούς και πολιτικούς, οι οποίοι λειτουργούν ως δυνάμεις αλλαγής και διαμορφώνουν τις συνθήκες της αγοράς. Αναλύονται παραδείγματα όπως οι δημογραφικές τάσεις, η οικονομική αστάθεια, η τεχνολογική καινοτομία και οι κανονιστικές ρυθμίσεις, που απαιτούν συνεχή προσαρμογή και επαναπροσδιορισμό στρατηγικών. Δίνεται ιδιαίτερη έμφαση στη σημασία της ευελιξίας και της προνοητικής διοίκησης, προκειμένου οι επιχειρήσεις να ανταποκρίνονται αποτελεσματικά σε απρόβλεπτες αλλαγές και να διατηρούν ανταγωνιστικό πλεονέκτημα. Στο πλαίσιο της υποενοότητας παρουσιάζονται τα εργαλεία στρατηγικής ανάλυσης, όπως η ανάλυση SWOT, η οποία βοηθά στην αξιολόγηση των εσωτερικών και εξωτερικών παραμέτρων, καθώς και η ανάλυση

PESTLE, η οποία διευκολύνει την αναγνώριση κρίσιμων εξωτερικών επιρροών, όπως οι πολιτικές, οικονομικές, κοινωνικές, τεχνολογικές, νομικές και περιβαλλοντικές επιρροές. Μέσα από παραδείγματα και πρακτικές εφαρμογές, οι εκπαιδευόμενοι/-ες αποκτούν τις απαραίτητες γνώσεις και δεξιότητες για τη διαμόρφωση στρατηγικών που ανταποκρίνονται σε περιβαλλοντικές προκλήσεις, όπως η είσοδος σε νέες αγορές, η προσαρμογή σε τεχνολογικές εξελίξεις και η συμμόρφωση με κανονιστικά πλαίσια. Επιπλέον, εξοικειώνονται με την επίδραση μακροοικονομικών παραμέτρων, όπως ο πληθωρισμός και τα επιτόκια, καθώς και με τη σημασία της κοινωνικής ευθύνης και της περιβαλλοντικής βιωσιμότητας στις σύγχρονες επιχειρήσεις. Τέλος, σκοπός της υποενότητας είναι η ενίσχυση της κριτικής σκέψης των εκπαιδευομένων, ώστε να είναι ικανοί/-ές να προβλέπουν αλλαγές και να σχεδιάζουν προσαρμοστικές στρατηγικές για την επίτευξη βιώσιμης ανάπτυξης σε ένα συνεχώς εξελισσόμενο επιχειρησιακό περιβάλλον.

2.1.B.5 | Η ΛΗΨΗ ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΩΝ ΑΠΟΦΑΣΕΩΝ

Στην υποενότητα αυτή, οι εκπαιδευόμενοι/-ες εστιάζονται στη διαδικασία λήψης διοικητικών αποφάσεων, η οποία αποτελεί κρίσιμο στοιχείο για την αποτελεσματική λειτουργία και την επιτυχία κάθε οργανισμού. Εξετάζονται οι διαφορετικές μέθοδοι που χρησιμοποιούνται για την υποστήριξη της διαδικασίας αυτής, όπως οι ποσοτικές αναλύσεις, οι οποίες βασίζονται σε δεδομένα και αριθμητικά μοντέλα, και τα ποιοτικά κριτήρια, που αξιολογούν παράγοντες όπως η εμπειρία, η διαίσθηση και οι ανθρώπινες αξίες. Κρίνεται σκόπιμο να επισημανθούν οι ομαδικές προσεγγίσεις, οι οποίες ενισχύουν τη συλλογική ευφυΐα και τη συνεργασία, προάγοντας τη δημιουργία πιο ολοκληρωμένων και καινοτόμων λύσεων. Οι εκπαιδευόμενοι/-ες αναγνωρίζουν τα βήματα της λήψης αποφάσεων, που περιλαμβάνουν τον προσδιορισμό του προβλήματος, τη συλλογή και ανάλυση δεδομένων, την αξιολόγηση εναλλακτικών λύσεων, τη λήψη της απόφασης και την εφαρμογή της, καθώς και τη διαδικασία ανατροφοδότησης για τη βελτίωση των μελλοντικών αποφάσεων. Παρουσιάζονται επίσης κοινά προβλήματα και προκλήσεις που επηρεάζουν τη διαδικασία αυτή, όπως η αβεβαιότητα, οι περιορισμένοι πόροι, η μεροληψία και η πίεση χρόνου, ενισχύοντας την ικανότητα των εκπαιδευομένων να τα αναγνωρίζουν και να τα αντιμετωπίζουν αποτελεσματικά. Μέσα από πρακτικά παραδείγματα, κατανοούν τη σημασία της ευελιξίας και της προσαρμοστικότητας σε δυναμικά περιβάλλοντα και αποκτούν τις δεξιότητες για τη λήψη αποφάσεων που εξυπηρετούν τόσο τους βραχυπρόθεσμους όσο και τους μακροπρόθεσμους στόχους ενός οργανισμού ή μιας επιχείρησης. Η υποενότητα αναδεικνύει την αξία της ανατροφοδότησης ως εργαλείου για την ενίσχυση της μάθησης και της συνεχούς βελτίωσης, εξοπλίζοντας τους/τις εκπαιδευόμενους/-ες με τις απαραίτητες γνώσεις και ικανότητες για τη λήψη ορθολογικών και στρατηγικών αποφάσεων σε σύνθετα και απαιτητικά επιχειρησιακά περιβάλλοντα.

2.1.B.6 | Ο ΡΟΛΟΣ ΤΟΥ ΗΓΕΤΗ ΣΤΗ ΔΙΟΙΚΗΣΗ

Στην υποενότητα αυτή, οι εκπαιδευόμενοι/-ες εμβαθύνουν στον ρόλο του ηγέτη στη διοίκηση, ανακαλύπτοντας τη σημασία της ηγεσίας ως καταλυτικού παράγοντα για την επιτυχία και την αποτελεσματικότητα κάθε οργανισμού. Η ηγεσία εξετάζεται ως διαδικασία επηρεασμού και καθοδήγησης ομάδων προς την επίτευξη κοινών στόχων, ενώ παρουσιάζονται τα κύρια στιλ ηγεσίας: το δημοκρατικό, το αυταρχικό και το συμμετοχικό, καθώς και οι συνθήκες υπό τις οποίες καθένα από αυτά είναι αποτελεσματικό. Αναλύουν πώς το δημοκρατικό στιλ προάγει τη συμμετοχικότητα και την καινοτομία, ενώ το αυταρχικό εξασφαλίζει ταχύτητα στη λήψη αποφάσεων σε κρίσιμες καταστάσεις. Το συμμετοχικό στιλ αναδεικνύεται ως μέθοδος που ενισχύει τη δέσμευση των μελών της ομάδας και προάγει τη δημιουργία συνεργατικών σχέσεων. Με τη βοήθεια παραδειγμάτων επιτυχημένων ηγετών διαφορετικών κλάδων, αναδεικνύεται πώς η στρατηγική σκέψη, η προσαρμοστικότητα και η ενσυναίσθηση ενισχύουν την αποδοτικότητα και τη βιωσιμότητα μιας επιχείρησης. Η υποενότητα εξετάζει επίσης τη σημασία της ομαδικής συνεργασίας, της παρακίνησης και της επικοινωνίας ως βασικών δεξιοτήτων του ηγέτη, οι οποίες μπορούν να συμβάλουν στην επίτευξη στόχων. Επιπλέον, αποκτούν γνώσεις και δεξιότητες σχετικά με τη χρήση εργαλείων, όπως η ανατροφοδότηση, η διαχείριση συγκρούσεων και η ανάπτυξη δεξιοτήτων των μελών της ομάδας. Τέλος, αναγνωρίζουν ότι ο ηγέτης δεν περιορίζεται μόνο στη διαχείριση καθημερινών ζητημάτων, αλλά εμπνέει όραμα, διαμορφώνει την κουλτούρα του οργανισμού και εξασφαλίζει τη στρατηγική του κατεύθυνση σε ένα συνεχώς μεταβαλλόμενο επιχειρησιακό περιβάλλον. Μέσα από τη μελέτη αυτών των θεμάτων, η υποενότητα προετοιμάζει τους/τις εκπαιδευόμενους/-ες να αναπτύξουν ηγετικές δεξιότητες που θα ενισχύσουν τη δική τους συμβολή και αποτελεσματικότητα ως μελλοντικοί επαγγελματίες.

Προτεινόμενες πηγές μελέτης

Κύριες

1. Βασιλείου, Δ. & Ηρειώτης, Ν. (2018). *Χρηματοοικονομική διοίκηση: Θεωρία και πρακτική* (2η έκδοση). Αθήνα: Εκδόσεις Rosili.
2. Γεωργόπουλος, Ν. Β. (2013). *Στρατηγικό μάνατζμεντ* (3η έκδοση). Αθήνα: Εκδόσεις Μπένου.

Συμπληρωματικές

1. Χολέβας, Ι. Κ. (2001). *Οργάνωση και διοίκηση (Management)*. Αθήνα: Εκδόσεις Interbooks.
2. Γεωργίου, Α. Κ., Κωνσταντάρας, Ι. & Καπάρης, Κ. (2015). *Τεχνικές προσομοίωσης στη διοικητική επιστήμη*. Αθήνα: ΚΑΛΛΙΠΟΣ. Ανοικτές Ακαδημαϊκές Εκδόσεις. Ανακτήθηκε από: <https://repository.kallipos.gr/handle/11419/2488>

Περίληψη της μαθησιακής ενότητας

Η μαθησιακή ενότητα με τίτλο «Οικονομικά μαθηματικά» έχει στόχο οι εκπαιδευόμενοι/-ες να κατανοήσουν τη σημασία των οικονομικών μαθηματικών στην αντιμετώπιση προβλημάτων της οικονομικής επιστήμης. Αναλυτικότερα, το περιεχόμενο της ενότητας περιλαμβάνει τις διακρίσεις των οικονομικών μαθηματικών και τις βασικές οικονομικές έννοιες που συνδέουν την αξία του χρήματος με τον χρόνο. Επιπρόσθετα, στη μαθησιακή ενότητα οι εκπαιδευόμενοι/-ες εφαρμόζουν την απλή ή τη σύνθετη μέθοδο των τριών για την επίλυση προβλημάτων και προσδιορίζουν την έννοια του κέρδους ή της ζημίας των επιχειρήσεων ανάλογα με τα κεφάλαια συμμετοχής. Τέλος, στο πλαίσιο της ενότητας οι εκπαιδευόμενοι/-ες υπολογίζουν τον απλό και τον σύνθετο τόκο κεφαλαίου, καθώς και τον ανατοκισμό, και υιοθετούν τις σωστές μεθοδολογίες υπολογισμού οικονομικών μεγεθών.

Προσδοκώμενα μαθησιακά αποτελέσματα

Όταν ολοκληρώσουν τη μαθησιακή ενότητα, οι εκπαιδευόμενοι/-ες θα είναι ικανοί /-ές να:

- Αναγνωρίζουν τη σημασία των οικονομικών μαθηματικών στην αντιμετώπιση προβλημάτων της οικονομικής επιστήμης,
- Αναφέρουν τις διακρίσεις των οικονομικών μαθηματικών,
- Αναλύουν τις βασικές οικονομικές έννοιες που συνδέουν την αξία του χρήματος με τον χρόνο,
- Εφαρμόζουν την απλή ή τη σύνθετη μέθοδο των τριών για να επιλύουν προβλήματα,
- Ορίζουν το κέρδος ή τη ζημία των επιχειρήσεων ανάλογα με τα κεφάλαια συμμετοχής,
- Υπολογίζουν τον απλό τόκο με βάση τον χρόνο,
- Εξηγούν την έννοια της προεξόφλησης,
- Υπολογίζουν την ονομαστική αξία του ενιαίου γραμματίου,
- Αντιπαραβάλλουν τον απλό με τον σύνθετο τόκο,
- Υιοθετούν τις σωστές μεθοδολογίες υπολογισμού οικονομικών μεγεθών,
- Εξηγούν την έννοια της απόσβεσης ενός δανείου.

Βασικές έννοιες και λέξεις-κλειδιά

Αξία του χρήματος / Χρόνος και χρήμα / Απλή μέθοδος των τριών / Σύνθετη μέθοδος των τριών / Κέρδος / Ζημία / Κεφάλαια συμμετοχής / Απλός τόκος / Σύνθετος τόκος / Ανατοκισμός / Υπολογισμός οικονομικών μεγεθών / Χρηματοοικονομικά προβλήματα / Χρηματοοικονομικές έννοιες / Υπολογισμός κερδοφορίας / Οικονομικός σχεδιασμός.

Αριθμός ωρών διδασκαλίας της μαθησιακής ενότητας ανά εβδομάδα

Θεωρία (2), Εργαστήριο (0), Σύνολο (2).

Διάρθρωση της μαθησιακής ενότητας σε υποενότητες

A/A	ΤΙΤΛΟΣ ΜΑΘΗΣΙΑΚΗΣ ΥΠΟΕΝΟΤΗΤΑΣ
1	ΕΙΣΑΓΩΓΗ ΣΤΑ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΑ ΜΑΘΗΜΑΤΙΚΑ
2	Η ΑΠΛΗ ΚΑΙ Η ΣΥΝΘΕΤΗ ΜΕΘΟΔΟΣ ΤΩΝ ΤΡΙΩΝ
3	Η ΑΞΙΑ ΤΟΥ ΧΡΗΜΑΤΟΣ ΣΤΟΝ ΧΡΟΝΟ
4	ΑΠΛΟΣ ΤΟΚΟΣ ΚΑΙ ΣΥΝΘΕΤΟΣ ΤΟΚΟΣ
5	ΟΙ ΣΕΙΡΕΣ ΠΛΗΡΩΜΩΝ (ΡΑΝΤΕΣ)
6	ΤΟ ΚΕΡΔΟΣ, Η ΖΗΜΙΑ ΚΑΙ ΤΑ ΚΕΦΑΛΑΙΑ ΣΥΜΜΕΤΟΧΗΣ
7	ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΟΙ ΥΠΟΛΟΓΙΣΜΟΙ ΚΑΙ ΕΦΑΡΜΟΓΕΣ

Κείμενο αναφοράς

2.1.Γ.1 | ΕΙΣΑΓΩΓΗ ΣΤΑ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΑ ΜΑΘΗΜΑΤΙΚΑ

Στην πρώτη μαθησιακή υποενότητα, οι εκπαιδευόμενοι/-ες εισάγονται στις βασικές κατηγορίες των μαθηματικών. Αρχικά, γίνεται ανάλυση της κύριας διάκρισης μεταξύ θεωρητικών και εφαρμοσμένων μαθηματικών. Επίσης, οι εκπαιδευόμενοι/-ες διακρίνουν τα οικονομικά μαθηματικά από τα συναφή μαθηματικά που απευθύνονται στους οικονομολόγους, τα οποία δεν θεωρούνται κλάδοι των καθαρών μαθηματικών, αλλά εφαρμογές μαθηματικών μεθόδων στις ανάγκες των οικονομικών ή της διοίκησης επιχειρήσεων. Γίνεται σαφές ότι τα οικονομικά μαθηματικά, ως κλάδος των εφαρμοσμένων μαθηματικών, εστιάζονται στη μελέτη και την επίλυση προβλημάτων που προκύπτουν κυρίως στον τραπεζικό τομέα και στις χρηματοοικονομικές συναλλαγές. Ειδικότερα, στο πλαίσιο της μαθησιακής υποενότητας οι εκπαιδευόμενοι/-ες εξετάζουν θεμελιώδεις έννοιες, όπως το χρήμα και ο τόκος και τις εφαρμογές τους (τραπεζικά ή χρηματοοικονομικά μαθηματικά). Παράλληλα, εισάγονται και σε μαθηματικές μεθόδους που εφαρμόζονται σε ζητήματα ασφαλιστικών οργανισμών (ασφαλιστικά ή αναλογιστικά μαθηματικά), με κύριο αντικείμενο τον τόκο και τις εφαρμογές του σε ασφαλιστικά προϊόντα και υπολογισμούς. Με βάση την πιθανότητα εμφάνισης ή μη ορισμένων γεγονότων, εξετάζονται οι συνθήκες που οδηγούν στη δημιουργία διακριτών κλάδων στο πεδίο των οικονομικών μαθηματικών, καθώς και τα προβλήματα που αναλύει ο καθένας. Επιπλέον, διερευνάται το περιεχόμενο που θα διδαχθεί στην εισαγωγική μαθησιακή υποενότητα. Η διάκριση αυτή είναι σημαντική, καθώς οι εκπαιδευόμενοι/-ες εστιάζονται, μέσα από εμπλουτισμένη εισήγηση, σε συγκεκριμένα θέματα και αποκτούν μια σειρά από χρήσιμους ορισμούς που τους συνοδεύουν καθ' όλη τη διάρκεια της εκπαιδευτικής ή επαγγελματικής τους πορείας, όπως είναι ο τόκος, το επιτόκιο, το χρήμα κ.ά.

2.1.Γ.2 | Η ΑΠΛΗ ΚΑΙ Η ΣΥΝΘΕΤΗ ΜΕΘΟΔΟΣ ΤΩΝ ΤΡΙΩΝ

Στην παρούσα μαθησιακή υποενότητα, οι εκπαιδευόμενοι/-ες εισάγονται σε θέματα πρακτικής αριθμητικής, με εστίαση στην απλή και τη σύνθετη μέθοδο των τριών. Αρχικά, εξετάζεται η έννοια των ποσών ή μεγεθών, τα οποία διακρίνονται σε σταθερά και μεταβλητά, συνοδευόμενα από σχετικά απλά παραδείγματα. Επιπλέον, γίνεται διάκριση μεταξύ των εξαρτημένων μεγεθών, τα οποία συµμεταβάλλονται και διακρίνονται σε ανάλογα και αντιστρόφως ανάλογα, και των ανεξάρτητων, που μεταβάλλονται χωρίς να υπάρχει κάποια προφανής σχέση μεταξύ τους. Η παρουσίαση της απλής και της σύνθετης μεθόδου των τριών περιλαμβάνει παραδείγματα από την καθημερινή ζωή, τόσο με ανάλογα όσο και με αντιστρόφως ανάλογα ποσά. Η επίλυση απλών περιπτώσεων που μπορεί να προκύψουν σε διάφορες καταστάσεις λειτουργεί ως εισαγωγή στη μαθηματική σκέψη, η οποία είναι απαραίτητη τόσο στο πλαίσιο του προγράμματος κατάρτισης όσο και ευρύτερα στην καθημερινή και προσωπική ζωή των εκπαιδευομένων. Οι εκπαιδευόμενοι/-ες προχωρούν σε μια ανάλυση πιο περίπλοκων και απαιτητικών προβλημάτων, χρησιμοποιώντας παραδείγματα που παρουσιάζουν ιδιαίτερες δυσκολίες ή και ιδιαιτερότητες. Η χρήση και η εφαρμογή εννοιών οικείων στους/στις εκπαιδευόμενους/-ες στο πλαίσιο της μαθησιακής υποενότητας, όπως και η αναγνώριση πιθανών σημείων δυσκολίας, τους παρέχουν τη δυνατότητα να αποκτήσουν μια σταθερή βάση και να προχωρήσουν σε σχετικά πιο σύνθετα και πολύπλοκα θέματα που αφορούν την τραπεζική αγορά ή τις επιχειρήσεις γενικότερα.

2.1.Γ.3 | Η ΑΞΙΑ ΤΟΥ ΧΡΗΜΑΤΟΣ ΣΤΟΝ ΧΡΟΝΟ

Σε αυτή τη μαθησιακή υποενότητα, οι εκπαιδευόμενοι/-ες εισάγονται στην έννοια του χρόνου σε σχέση με την αξία του χρήματος. Η αρχή αυτή αναφέρεται στην παραδοχή ότι ένα ποσό χρημάτων σήμερα έχει διαφορετική αξία από το ίδιο ποσό στο μέλλον. Η βασική αρχή που υποστηρίζει αυτή την ιδέα είναι ότι το χρήμα μπορεί να επενδυθεί και να αποδώσει κέρδος με τη μορφή τόκων ή άλλων επενδυτικών αποδόσεων. Έτσι, ένα χρηματικό ποσό που έχουμε σήμερα μπορεί να αποκτήσει μεγαλύτερη αξία στο μέλλον, αν επενδυθεί σωστά. Η αξία του χρήματος στον χρόνο αποτελεί θεμελιώδη έννοια στα οικονομικά μαθηματικά, καθώς επιτρέπει τον υπολογισμό της μελλοντικής ή παρούσας αξίας μιας επένδυσης. Ορισμένα από τα κύρια εργαλεία που χρησιμοποιούνται για να εκτιμηθεί η αξία του χρήματος στον χρόνο είναι ο υπολογισμός της απόδοσης του κεφαλαίου, ο τόκος και ο υπολογισμός της παρούσας και της μελλοντικής του αξίας. Περιγράφονται οι έννοιες της παρούσας και της μελλοντικής αξίας, αναλύοντας τα χαρακτηριστικά και τις διαφορές τους. Μέσα από συγκεκριμένα παραδείγματα γίνεται σαφές στους/στις εκπαιδευόμενους/-ες ότι η κατανόηση της αξίας του χρήματος στον χρόνο βοηθά στη λήψη κατάλληλων αποφάσεων σχετικά με επενδύσεις, δάνεια και, συνολικά, τη διαχείριση κεφαλαίων, επιτρέποντάς τους να εκτιμήσουν σωστά το ρίσκο και τις αποδόσεις των οικονομικών τους δραστηριοτήτων.

2.1.Γ.4 | ΑΠΛΟΣ ΤΟΚΟΣ ΚΑΙ ΣΥΝΘΕΤΟΣ ΤΟΚΟΣ

Σε αυτή τη μαθησιακή υποενότητα, οι εκπαιδευόμενοι/-ες εμβαθύνουν στην έννοια του τόκου με τη μορφή της απόδοσης της επένδυσης. Ενισχύονται οι γνώσεις για την αξία του χρήματος στον χρόνο και τις συνέπειές της, τις οποίες απέκτησαν στην προηγούμενη μαθησιακή υποενότητα. Γίνεται διάκριση ανάμεσα στον απλό και τον σύνθετο τόκο ως δύο διαφορετικούς τρόπους υπολογισμού του ύψους των τόκων. Επισημαίνεται ότι η διάκριση αυτή χρησιμοποιείται ευρέως σε τραπεζικά προϊόντα, επενδύσεις και δάνεια. Γίνεται σαφές ότι ο απλός τόκος υπολογίζεται με βάση μόνο το αρχικό κεφάλαιο που δανείστηκε ή επενδύθηκε. Η έννοιά του παρουσιάζεται σε αντιδιαστολή με τον σύνθετο τόκο, ο οποίος βασίζεται στην επανεπένδυση των τόκων που προστίθενται στο κεφάλαιο σε τακτική βάση κατά τη διάρκεια της περιόδου της επένδυσης. Παρουσιάζεται ακόμη το πώς οι τόκοι αυξάνονται με την πάροδο του χρόνου, καθώς κάθε νέα περίοδος συμπεριλαμβάνει και τους τόκους των προηγούμενων περιόδων. Οι εκπαιδευόμενοι/-ες θα είναι σε θέση να διακρίνουν τις διαφορές αυτές και τον ρόλο που διαδραματίζουν, αναθεωρώντας και επαναυπολογίζοντας παραδείγματα κοινά με εκείνα της προηγούμενης υποενότητας. Με αυτόν τον τρόπο, θα αντιληφθούν τη διαφορά και το όφελος του ανατοκισμού, καθώς και την αξία της διατήρησης του κεφαλαίου επενδεδυμένου, ακόμη και για σχετικά σύντομο χρονικό διάστημα.

2.1.Γ.5 | ΟΙ ΣΕΙΡΕΣ ΠΛΗΡΩΜΩΝ (PANTEΣ)

Οι σειρές πληρωμών ή αλλιώς ράντες (annuities) είναι οικονομικά εργαλεία που χρησιμοποιούνται ευρέως στην καθημερινή ζωή για τη διαχείριση και την απόδοση κεφαλαίων, αλλά και την εξόφληση δανειακών υποχρεώσεων. Πρόκειται για σύνολα περιοδικών πληρωμών που πραγματοποιούνται σε προκαθορισμένα και τακτά χρονικά διαστήματα, οι οποίες είναι συνήθως ισόποσες μεταξύ τους. Μια σειρά πληρωμών μπορεί να είναι ορισμένου χρόνου (π.χ. 10 έτη) ή αορίστου χρόνου (π.χ. μια ισόβια σύνταξη). Υπό το πρίσμα των ανωτέρω, οι εκπαιδευόμενοι/-ες μελετούν τα χαρακτηριστικά των ληξιπρόθεσμων τύπων (ordinary annuity) και των προκαταβλητέων τύπων (annuity due) με βάση τον χρόνο πληρωμής. Επισημαίνεται ότι η επιλογή του τύπου εξαρτάται από τον σκοπό και τις ανάγκες της επένδυσης ή της χρηματοδότησης. Η αξία μιας σειράς πληρωμών υπολογίζεται με βάση το ύψος των πληρωμών, τον αριθμό των περιόδων και το επιτόκιο. Παράλληλα, αναλύονται οι τρόποι υπολογισμού της παρούσας και της μελλοντικής αξίας των δόσεων της αντίστοιχης ράντας, καθώς και του συσσωρευμένου κεφαλαίου, με βάση την εφαρμογή του επιτοκίου. Κρίνεται σκόπιμο να επισημανθεί ότι οι ράντες είναι χρήσιμες σε περιπτώσεις αποπληρωμής δανείων, ασφαλιστικών συντάξεων και επενδυτικών σχεδίων, παρέχοντας σταθερότητα και προβλεψιμότητα στις πληρωμές. Μέσα από την εφαρμογή καθημερινών παραδειγμάτων, οι εκπαιδευόμενοι/-ες αντιλαμβάνονται την ευρύτερη οικονομική σημασία των σειρών πληρωμών και την εφαρμογή τους στην καθημερινή ζωή.

2.1.Γ.6 | ΤΟ ΚΕΡΔΟΣ, Η ΖΗΜΙΑ ΚΑΙ ΤΑ ΚΕΦΑΛΑΙΑ ΣΥΜΜΕΤΟΧΗΣ

Στη μαθησιακή υποενότητα αυτή, οι εκπαιδευόμενοι/-ες καλούνται να εφαρμόσουν τη γνώση που απέκτησαν μέχρι τώρα σε εταιρικό επίπεδο. Αρχικά, γίνεται μια σύντομη αναφορά στις διάφορες μορφές εταιρειών, με εστίαση στην έννοια του κεφαλαίου κάθε τύπου και στο ποιος έχει τον έλεγχο, καθώς και στον τρόπο λήψης αποφάσεων. Στη συνέχεια, οι εκπαιδευόμενοι/-ες καλούνται να διανείμουν τα κέρδη ή τις ζημίες της εταιρείας. Η διανομή αυτή γίνεται με κριτήριο το ύψος του κεφαλαίου ή τη διάρκεια συμμετοχής ή και με συνδυασμό των δύο. Η ενασχόληση των εκπαιδευομένων με τέτοιου είδους προβλήματα τους εισάγει στον πραγματικό επιχειρηματικό κόσμο, καθώς κατανοούν πώς η εταιρεία διαχειρίζεται σημαντικά ζητήματα, αναζητώντας την προέλευση του αποτελέσματος (κέρδος ή ζημία). Αυτό που συμβαίνει στην πράξη, και ειδικότερα στην περίπτωση ύπαρξης συλλογικού εταιρικού κέρδους, είναι ότι αυτό διανέμεται σύμφωνα με την απόφαση που έχει ληφθεί από τη διοίκηση ή τους μετόχους της εταιρείας. Σε πρώτο στάδιο, καθορίζεται αν και ποιο ποσοστό του κέρδους θα παραμείνει στην εταιρεία και, στη συνέχεια, πώς και πότε θα διανεμηθεί το κέρδος στους ιδιοκτήτες (μέρισμα). Τα παραδείγματα που παρατίθενται και αναλύονται στο πλαίσιο της μαθησιακής υποενότητας είναι ενδεικτικά και σχετίζονται με την εταιρική ζωή γενικότερα. Μέσα από αυτά, οι εκπαιδευόμενοι/-ες προετοιμάζονται να λάβουν αποφάσεις κρίσιμες για το μέλλον της εταιρείας.

2.1.Γ.7 | ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΟΙ ΥΠΟΛΟΓΙΣΜΟΙ ΚΑΙ ΕΦΑΡΜΟΓΕΣ

Οι οικονομικοί υπολογισμοί αποτελούν μια βασική δεξιότητα στα οικονομικά μαθηματικά, η οποία είναι ιδιαίτερα χρήσιμη στη διαχείριση και ανάλυση δεδομένων για τη λήψη στρατηγικών αποφάσεων σε επιχειρησιακό επίπεδο. Στο πλαίσιο της τελευταίας μαθησιακής υποενότητας, οι εκπαιδευόμενοι/-ες εμβραθύνουν σε θεμελιώδεις αρχές και τεχνικές οικονομικού υπολογισμού, που χρησιμοποιούνται τόσο σε προσωπικές όσο και σε επιχειρηματικές εφαρμογές. Γίνεται σαφές ότι ο απλός τόκος εφαρμόζεται σε καταθέσεις ή δάνεια μικρής διάρκειας, συνήθως μικρότερης του έτους, ενώ ο σύνθετος τόκος χρησιμοποιείται σε επενδύσεις μακροχρόνιας διάρκειας και χαρακτηρίζεται από επανεπένδυση των κερδών. Οι εκπαιδευόμενοι/-ες χρησιμοποιούν μαθηματικούς τύπους για τον υπολογισμό του τελικού ποσού που επενδύεται ή χρεώνεται και αναλύουν τις διαφορές που προκύπτουν από τη συχνότητα κεφαλαιοποίησης. Οι υπολογισμοί αυτοί βοηθούν τους/τις εκπαιδευόμενους/-ες να αξιολογήσουν το μέλλον ή το παρόν μιας επένδυσης, όπως επίσης και να κατανοήσουν τη μεθοδολογία προεξόφλησης χρηματικών ροών. Μέσα από πρακτικά παραδείγματα, οι εκπαιδευόμενοι/-ες θα εξασκηθούν στον υπολογισμό της Περιόδου Επανείσπραξης (Payback Period, PBP), της Καθαρής Παρούσας Αξίας (Net Present Value, NPV), του Εσωτερικού Βαθμού Απόδοσης (Internal Rate of Return, IRR) και του Δείκτη Αποδοτικότητας (Profitability Index, PI), οι οποίοι χρησιμοποιούνται για τη σύγκριση διαφορετικών επενδυτικών επιλογών. Μέσα από μελέτες περιπτώσεων

και πρακτικά προβλήματα θα ενισχύσουν την ικανότητά τους να εφαρμόζουν αυτούς τους υπολογισμούς σε πραγματικά σενάρια.

Προτεινόμενες πηγές μελέτης

Κύριες

1. Σγουρινάκης, Ν. (2022). *Οικονομικά μαθηματικά εφαρμοσμένα* (3η έκδοση). Αθήνα: Εκδόσεις Νομική Βιβλιοθήκη.
2. Σόρμας, Α. & Σαριαννίδης, Ν. (2018). *Οικονομικά μαθηματικά*. Αθήνα: Εκδόσεις Αλέξανδρος.

Συμπληρωματικές

1. Κιόχος, Α. Π., Μπενέκη, Χ. & Κιόχος, Π. Α. (2015). *Οικονομικά μαθηματικά*. Αθήνα: Εκδόσεις Κιόχου.
2. Σφακιανός, Π. Γ. (1999). *Οικονομικά μαθηματικά: Με οικονομικά προγράμματα υπολογιστών*. Αθήνα: Εκδόσεις Interbooks.

2.1.Δ • ΤΕΧΝΙΚΗ ΣΥΝΑΛΛΑΓΩΝ

Περίληψη της μαθησιακής ενότητας

Η μαθησιακή ενότητα με τίτλο «Τεχνική συναλλαγών» έχει στόχο οι εκπαιδευόμενοι/-ες να εισαχθούν στο αντικείμενο και στη χρησιμότητα της τεχνικής των συναλλαγών. Επιπρόσθετα, διδάσκονται την έννοια του οικονομικού κυκλώματος ως οικονομικού μοντέλου που περιγράφει τη ροή του εισοδήματος μεταξύ παραγωγών και καταναλωτών. Αναλυτικότερα, το περιεχόμενο της ενότητας περιλαμβάνει τα είδη και τους περιορισμούς του εμπορίου, τις μορφές της αγοράς και του ανταγωνισμού, καθώς και τα χρηματιστήρια και τον τρόπο λειτουργίας τους. Επιπλέον, στο πλαίσιο της ενότητας αναλύεται ο ρόλος των τραπεζών στο οικονομικό σύστημα και παρουσιάζονται οι μορφές χρηματοδότησης μιας επιχείρησης. Τέλος, αναδεικνύεται η χρησιμότητα της τεχνολογίας για τη διεκπεραίωση των συναλλαγών της επιχείρησης.

Προσδοκώμενα μαθησιακά αποτελέσματα

Όταν ολοκληρώσουν τη μαθησιακή ενότητα, οι εκπαιδευόμενοι/-ες θα είναι ικανοί /-ές να:

- Αναγνωρίζουν το αντικείμενο και τη χρησιμότητα της τεχνικής των συναλλαγών,
- Ερμηνεύουν το οικονομικό κύκλωμα ως το σύνολο των σχέσεων που δημιουργούνται μεταξύ των βασικών μονάδων ενός οικονομικού συστήματος,
- Κατηγοριοποιούν τα είδη του εμπορίου και να διακρίνουν τους περιορισμούς του,
- Εφαρμόζουν τα βήματα μιας εμπορικής αγοραπωλησίας,

- Αναλύουν τους συμπληρωματικούς όρους της αγοραπωλησίας (ποσότητα, ποιότητα, τιμή, παράδοση),
- Εξηγούν τις μορφές αγοράς και ανταγωνισμού,
- Παρουσιάζουν τις διακρίσεις και τον τρόπο λειτουργίας των χρηματιστηρίων,
- Περιγράφουν τις μορφές χρηματοδότησης μιας επιχείρησης μεταφορών,
- Εξηγούν την έννοια και τη σημασία των τραπεζών στο σύγχρονο οικονομικό σύστημα,
- Διακρίνουν τις τράπεζες ανάλογα με τον σκοπό λειτουργίας τους,
- Χρησιμοποιούν σύγχρονες τεχνολογίες για τις συναλλαγές της επιχείρησης,
- Αναγνωρίζουν τις δυνατότητες χρήσης των νέων ψηφιακών μέσων πληρωμών.

Βασικές έννοιες και λέξεις-κλειδιά

Οικονομικό κύκλωμα / Αθέμιτος ανταγωνισμός / Χρηματιστήριο /
Χρηματοδότηση / Ευρωπαϊκή Κεντρική Τράπεζα / Εμπόριο.

Αριθμός ωρών διδασκαλίας της μαθησιακής ενότητας ανά εβδομάδα

Θεωρία (2), Εργαστήριο (0), Σύνολο (2).

Διάρθρωση της μαθησιακής ενότητας σε υποενότητες

Α/Α	ΤΙΤΛΟΣ ΜΑΘΗΣΙΑΚΗΣ ΥΠΟΕΝΟΤΗΤΑΣ
1	ΕΙΣΑΓΩΓΗ ΣΤΗΝ ΤΕΧΝΙΚΗ ΤΩΝ ΣΥΝΑΛΛΑΓΩΝ
2	ΕΙΔΗ ΚΑΙ ΠΕΡΙΟΡΙΣΜΟΙ ΤΟΥ ΕΜΠΟΡΙΟΥ
3	ΜΟΡΦΕΣ ΑΓΟΡΑΣ ΚΑΙ ΑΝΤΑΓΩΝΙΣΜΟΥ
4	ΧΡΗΜΑΤΙΣΤΗΡΙΑ ΚΑΙ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑ ΤΟΥΣ
5	ΚΕΝΤΡΙΚΗ ΤΡΑΠΕΖΑ
6	ΡΟΛΟΣ ΤΩΝ ΤΡΑΠΕΖΩΝ ΚΑΙ ΜΟΡΦΕΣ ΧΡΗΜΑΤΟΔΟΤΗΣΗΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ

Κείμενο αναφοράς

2.1.Δ.1 | ΕΙΣΑΓΩΓΗ ΣΤΗΝ ΤΕΧΝΙΚΗ ΤΩΝ ΣΥΝΑΛΛΑΓΩΝ

Αρχικά, οι εκπαιδευόμενοι/-ες εισάγονται στις βασικές έννοιες της τεχνικής των συναλλαγών, καθώς και στις διαδικασίες, τις αρχές και τα εργαλεία που υποστηρίζουν τις εμπορικές συναλλαγές σε εθνικό και διεθνές επίπεδο. Εξοικειώνονται με τις βασικές λειτουργίες της τεχνικής των συναλλαγών και αποσαφηνίζουν τον ρόλο της στην ομαλή λειτουργία των επιχειρήσεων και της οικονομίας συνολικά. Εξετάζουν την ανάγκη διαφάνειας, αποδοτικότητας και ασφάλειας στις συναλλαγές, καθώς και τις συνέπειες που έχουν αυτές οι αρχές στην αγορά και στις επιχειρηματικές αποφάσεις. Μελετούν τους κανόνες και τα πρότυπα που ρυθμίζουν την αγορά και εξετάζουν τον τρόπο αξιοποίησης της τεχνικής των συναλλαγών για την επίτευξη ανταγωνιστικών πλεονεκτημάτων. Μέσω παραδειγμάτων, αποκτούν πρακτική γνώση για τον σχεδι-

ασμό και την εφαρμογή αποτελεσματικών διαδικασιών συναλλαγών, με εστίαση στη σημασία της λογιστικής ακρίβειας, της εξασφάλισης ρευστότητας και της διαχείρισης κινδύνων. Αναγνωρίζουν τις απαιτήσεις και τις προκλήσεις που προκύπτουν στις σύγχρονες αγορές και κατανοούν πώς οι κανονισμοί επηρεάζουν τις δυνατότητες ανάπτυξης των επιχειρήσεων. Μελετούν πώς το οικονομικό κύκλωμα αποτελεί έναν από τους θεμελιώδεις μηχανισμούς που εξηγούν τη λειτουργία ενός οικονομικού συστήματος και τη ροή του εισοδήματος μεταξύ των διαφόρων οικονομικών μονάδων. Αναλύουν τις κύριες συνιστώσες του οικονομικού κυκλώματος, δηλαδή τους παραγωγούς, τους καταναλωτές, το κράτος και τις αγορές κεφαλαίου, καθώς και τις σχέσεις που αναπτύσσονται μεταξύ τους. Τέλος, εξετάζουν πώς οι παραγωγικές μονάδες παρέχουν αγαθά και υπηρεσίες, λαμβάνοντας αντίστοιχα εισόδημα, ενώ οι καταναλωτές διοχετεύουν το εισόδημά τους στην αγορά μέσω της κατανάλωσης. Με την ολοκλήρωσή της, θα είναι ικανοί/-ές να αντιλαμβάνονται τη λειτουργία της αγοράς ως μέρους ενός ευρύτερου συστήματος.

2.1.Δ.2 | ΕΙΔΗ ΚΑΙ ΠΕΡΙΟΡΙΣΜΟΙ ΤΟΥ ΕΜΠΟΡΙΟΥ

Στην εν λόγω υποενότητα οι εκπαιδευόμενοι/-ες εστιάζονται στην κατανόηση των ειδών του εμπορίου, καθώς και των περιορισμών που διέπουν τη διακίνηση αγαθών και υπηρεσιών σε εγχώριο και διεθνές επίπεδο. Αναγνωρίζουν τις κατηγορίες εμπορίου, δηλαδή το χονδρικό και το λιανικό εμπόριο, και πώς αυτές επηρεάζουν τη δομή των επιχειρήσεων. Επιπλέον, μελετούν τους νομικούς και κανονιστικούς περιορισμούς που επιβάλλονται στο εμπόριο, όπως δασμούς, τελωνειακούς κανόνες και περιβαλλοντικές ρυθμίσεις, οι οποίοι συχνά επηρεάζουν την ανταγωνιστικότητα των επιχειρήσεων στις διεθνείς αγορές. Η παρούσα υποενότητα αναλύει επίσης την έννοια του εμπορίου ως διαδικασίας μεταπώλησης αγαθών και υπηρεσιών με σκοπό το κέρδος και εστιάζεται στη δυνατότητα διάκρισης του εμπορίου με βάση κριτήρια όπως η γεωγραφική έκταση, τα μέσα μεταφοράς και ο τύπος της συναλλαγής. Γίνεται ειδική αναφορά στη διάκριση του παραδοσιακού και του ηλεκτρονικού εμπορίου, με έμφαση στην ευρεία χρήση του ηλεκτρονικού εμπορίου στη σύγχρονη εποχή. Ιδιαίτερη σημασία δίνεται στη θεμελιώδη γνώση της εμπορικής αγοραπωλησίας, στο πλαίσιο της οποίας οι εκπαιδευόμενοι/-ες αναγνωρίζουν τις νομικές απαιτήσεις που καθορίζουν την εγκυρότητα μιας εμπορικής συναλλαγής, όπως η συμφωνία επί των όρων μεταξύ αγοραστή και πωλητή και η αναγκαιότητα ύπαρξης αντικειμένου αγοραπωλησίας. Τέλος, η χρήση παραδειγμάτων παρέχει τη θεωρητική και πρακτική βάση, ενώ ενισχύει τις επαγγελματικές ικανότητες των εκπαιδευομένων, δίνοντάς τους τη δυνατότητα να διαχειρίζονται αποτελεσματικά τις εμπορικές συναλλαγές και να προσαρμόζονται σε διάφορα νομικά και διοικητικά πλαίσια. Κρίνεται ιδιαίτερα σκόπιμη η αξιοποίηση μελετών περίπτωσης από πραγματικές συνθήκες, καθώς εμπλουτίζει την ικανότητα αξιολόγησης και προσαρμογής εμπορικών πρακτικών σύμφωνα με τις συνθήκες της αγοράς.

2.1.Δ.3 | ΜΟΡΦΕΣ ΑΓΟΡΑΣ ΚΑΙ ΑΝΤΑΓΩΝΙΣΜΟΥ

Η υποενότητα αυτή αποσκοπεί στην κατανόηση της έννοιας του ανταγωνισμού και του ρόλου του στις οικονομικές δραστηριότητες. Οι εκπαιδευόμενοι/-ες εισάγονται στην ιδέα ότι ο ανταγωνισμός είναι η «άμιλλα» που αναπτύσσεται μεταξύ επιχειρήσεων του ίδιου κλάδου, με αποτέλεσμα την προώθηση της ελευθερίας στις συναλλαγές και τη θετική συνεισφορά στην οικονομία μιας χώρας. Εξετάζουν τα θετικά και αρνητικά χαρακτηριστικά του ανταγωνισμού και τις επιδράσεις τους στην αγορά. Δίνουν έμφαση στις έννοιες του θεμιτού και του αθέμιτου ανταγωνισμού. Κατανοούν ότι ο θεμιτός ανταγωνισμός στηρίζεται στη νομοθεσία και στις εμπορικές συνθήκες, ενώ ο αθέμιτος ανταγωνισμός δεν είναι αποδεκτός ούτε από τον νόμο ούτε από τις αρχές της επιχειρηματικής ηθικής. Μελετούν περιπτώσεις αθέμιτου ανταγωνισμού, ώστε να είναι σε θέση να διακρίνουν ποιες είναι οι παράνομες ενέργειες και ποιες όχι, στοχεύοντας στην ανάπτυξη της κριτικής τους ικανότητας. Προτείνεται η εξέταση των συνεπειών του θεμιτού και του αθέμιτου ανταγωνισμού στην αγορά μέσω βιωματικής μάθησης, ανάληψης ρόλων και ομαδικής συνεργασίας. Επιπλέον, αντιλαμβάνονται τα είδη και τα χαρακτηριστικά γνωρίσματα διαφόρων μορφών αγοράς, όπως ο τέλει ανταγωνισμός, το μονοπώλιο, το олиγοπώλιο και ο μονοπωλιακός ανταγωνισμός. Κάθε μορφή αγοράς παρουσιάζει συγκεκριμένα χαρακτηριστικά που επηρεάζουν τον βαθμό ανταγωνισμού, τις τιμές και τη διανομή των πόρων. Μέσα από παραδείγματα και αναλύσεις, οι εκπαιδευόμενοι/-ες κατανοούν πώς η μορφή της αγοράς επηρεάζει τις επιχειρηματικές αποφάσεις και τις τιμολογιακές στρατηγικές, καθώς και πώς η ένταση του ανταγωνισμού ενθαρρύνει την καινοτομία και την ποιότητα των προϊόντων. Αποκτούν, λοιπόν, μια ολοκληρωμένη άποψη για τον ρόλο των αγορών και του ανταγωνισμού στην οικονομική ανάπτυξη των επιχειρήσεων.

2.1.Δ.4 | ΧΡΗΜΑΤΙΣΤΗΡΙΑ ΚΑΙ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑ ΤΟΥΣ

Αυτή η υποενότητα εστιάζεται στην κατανόηση του χρηματιστηρίου ως θεσμού ζωτικής σημασίας για τις σύγχρονες οικονομίες, ο οποίος στηρίζεται στην προσφορά και τη ζήτηση κεφαλαίων, στοιχεία καθοριστικά σε ένα καπιταλιστικό σύστημα. Οι εκπαιδευόμενοι/-ες αποκτούν τη δυνατότητα να κατανοήσουν την έννοια του χρηματιστηρίου και τα διάφορα είδη του, καθώς και να αντιληφθούν τη σημασία, τη λειτουργία και τον ρόλο του στην οικονομία. Επίσης, αναγνωρίζουν το θεσμικό πλαίσιο λειτουργίας των συναλλαγών στην Ελλάδα, σύμφωνα με την ισχύουσα νομοθεσία, ενώ κατανοούν ότι η διαμόρφωση των τιμών των μετοχών στην Euronext Athens καθορίζεται από τον νόμο της προσφοράς και της ζήτησης και από παράγοντες που επηρεάζουν τη ροή κεφαλαίων. Οι εκπαιδευόμενοι/-ες μελετούν τη δομή της ελληνικής χρηματιστηριακής αγοράς και διακρίνουν τον ρόλο των οργάνων διοίκησης της Euronext Athens, πρώην Χρηματιστηρίου Αθηνών, από τον εποπτικό ρόλο της Επιτροπής Κεφαλαιαγοράς. Μελετούν την Κύρια Αγορά και την Εναλλακτική Αγορά (ΕΝ.Α.), καθώς και τα χρηματοπιστωτικά μέσα που διαπραγματεύονται σε αυτές, ενώ

εμπεδώνουν τον ρόλο που διαδραματίζει το χρηματιστήριο στη λειτουργία της παγκόσμιας οικονομίας. Μέσα από την κατανόηση των αρχών λειτουργίας του χρηματιστηρίου, αποκτούν τα εφόδια για να κατανοήσουν τη δυναμική των χρηματαγορών και να ενισχύσουν τις επαγγελματικές τους δεξιότητες. Η γνώση αυτή τους ενθαρρύνει να εξειδικευτούν στον χρηματοοικονομικό τομέα είτε σε επιχειρήσεις είτε σε οργανισμούς είτε σε τράπεζες. Τέλος, η υποεπάρκεια προσφέρει τη δυνατότητα περαιτέρω διερεύνησης μέσω του επίσημου ιστοτόπου της Euronext Athens, παρέχοντας στους/στις εκπαιδευόμενους/-ες πρόσβαση σε χρήσιμες πληροφορίες σχετικά με τις καθημερινές διαδικασίες και τους κανονισμούς της ελληνικής χρηματαγοράς.

2.1.Δ.5 | ΚΕΝΤΡΙΚΗ ΤΡΑΠΕΖΑ

Στην παρούσα υποεπάρκεια, οι εκπαιδευόμενοι/-ες μελετούν τον ρόλο της Τράπεζας της Ελλάδος και την ιστορική της διαδρομή (βλ. «Ιστορική αναδρομή»: <https://www.bankofgreece.gr/trapeza/h-ihstoria-ths-tte/istorikh-anadromh>), καθώς και τη σύνδεση της χώρας με το Ευρωπαϊκό Σύστημα Κεντρικών Τραπεζών και το Ευρωσύστημα. Κατανοούν τον ρόλο της Ευρωπαϊκής Κεντρικής Τράπεζας (ΕΚΤ), η οποία αποτελεί θεσμικό όργανο της Ευρωπαϊκής Ένωσης και βρίσκεται στο επίκεντρο του Ευρωσυστήματος και του Ευρωπαϊκού Συστήματος Κεντρικών Τραπεζών. Οι εκπαιδευόμενοι/-ες εξετάζουν τη βασική αποστολή της ΕΚΤ, δηλαδή τη διατήρηση της σταθερότητας των τιμών στη ζώνη του ευρώ. Επιπλέον, κατανοούν ότι η ΕΚΤ διασφαλίζει την εφαρμογή των πολιτικών του Ευρωσυστήματος και του Ευρωπαϊκού Συστήματος Κεντρικών Τραπεζών μέσω των εθνικών κεντρικών τραπεζών, όπως η Τράπεζα της Ελλάδος. Επιπρόσθετα, αναγνωρίζουν τα τρία όργανα λήψης αποφάσεων της ΕΚΤ: το Διοικητικό Συμβούλιο, την Εκτελεστική Επιτροπή και το Γενικό Συμβούλιο. Οι εκπαιδευόμενοι/-ες κατανοούν επίσης ότι, σύμφωνα με τη Συνθήκη για τη λειτουργία της Ευρωπαϊκής Ένωσης και το Καταστατικό του Ευρωπαϊκού Συστήματος Κεντρικών Τραπεζών και της Ευρωπαϊκής Κεντρικής Τράπεζας, η ΕΚΤ διαθέτει τις απαραίτητες αρμοδιότητες και εξουσίες για να ασκεί αποτελεσματικά τα καθήκοντά της, όπως η εφαρμογή της νομισματικής πολιτικής, η διατήρηση της σταθερότητας των τιμών και η άσκηση εποπτικών αρμοδιοτήτων στο τραπεζικό σύστημα της ζώνης του ευρώ. Στη συνέχεια, οι εκπαιδευόμενοι/-ες περιγράφουν τη λειτουργία της Τράπεζας της Ελλάδος, η οποία συμμετέχει στη χάραξη της ενιαίας νομισματικής πολιτικής και είναι υπεύθυνη για την εφαρμογή της στην Ελλάδα, καθώς και για την παροχή ρευστότητας στα εγχώρια πιστωτικά ιδρύματα. Τέλος, αντιλαμβάνονται τη σημασία της Τράπεζας της Ελλάδος, η οποία, ως αναπόσπαστο μέλος του Ευρωσυστήματος, συμμετέχει στη διατήρηση της νομισματικής και χρηματοπιστωτικής σταθερότητας και ασκεί τις προβλεπόμενες εποπτικές αρμοδιότητες.

2.1.Δ.6 | ΡΟΛΟΣ ΤΩΝ ΤΡΑΠΕΖΩΝ ΚΑΙ ΜΟΡΦΕΣ ΧΡΗΜΑΤΟΔΟΤΗΣΗΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ

Η υποεπένδυση αυτή στοχεύει στην παρουσίαση των βασικών μεθόδων χρηματοδότησης που μπορεί να επιλέξει μια επιχείρηση, όπως ο τραπεζικός δανεισμός, η χρηματοδοτική μίσθωση (leasing) και η πρακτόρευση επιχειρηματικών απαιτήσεων. Οι εκπαιδευόμενοι/-ες εισάγονται στον ρόλο των τραπεζών και στις μορφές χρηματοδότησης των επιχειρήσεων, με στόχο την κατανόηση του τρόπου λειτουργίας των τραπεζών ως βασικών οικονομικών φορέων και του τρόπου με τον οποίο υποστηρίζουν την επιχειρηματική ανάπτυξη μέσω της χρηματοδότησης. Συγκεκριμένα, εξετάζουν πώς οι τράπεζες προσφέρουν δάνεια σε επιχειρήσεις για την κάλυψη λειτουργικών και επενδυτικών αναγκών, αποδέχονται καταθέσεις και χρησιμοποιούν τα κεφάλαια αυτά για επενδύσεις και δανειοδοτήσεις, παρέχουν εξειδικευμένες οικονομικές συμβουλές για την ανάπτυξη επιχειρήσεων, διεκπεραιώνουν συναλλαγές, πληρωμές και εμβάσματα και, τέλος, συμβάλλουν στη νομισματική σταθερότητα και στην εμπιστοσύνη στο χρηματοπιστωτικό σύστημα. Εμπεδώνουν τις μορφές χρηματοδότησης των επιχειρήσεων, όπως η βραχυπρόθεσμη χρηματοδότηση, η οποία αφορά δάνεια κεφαλαίου κίνησης για την κάλυψη των εξόδων των επιχειρήσεων, η μακροπρόθεσμη χρηματοδότηση, η οποία αφορά επενδυτικά δάνεια, η χρηματοδοτική μίσθωση (leasing), οι εναλλακτικές μορφές άντλησης επιχειρηματικών κεφαλαίων, καθώς και οι επιδοτήσεις και τα προγράμματα χρηματοδότησης από το κράτος.

Συνοπτικά, αντιλαμβάνονται ότι οι τράπεζες διαδραματίζουν κρίσιμο ρόλο στην οικονομική ανάπτυξη, ενώ οι μορφές χρηματοδότησης που προσφέρουν είναι απαραίτητες για τη βιωσιμότητα και την ανάπτυξη των επιχειρήσεων. Η κατανόηση αυτών των εργαλείων βοηθά στην αξιοποίηση των κατάλληλων ευκαιριών στη μελλοντική επαγγελματική τους σταδιοδρομία. Με την ολοκλήρωση της υποεπένδυσης, οι εκπαιδευόμενοι/-ες αναγνωρίζουν τα πλεονεκτήματα και τα μειονεκτήματα κάθε μεθόδου χρηματοδότησης και προσδιορίζουν την κατάλληλη χρήση της σύμφωνα με τις ανάγκες μιας επιχείρησης.

Προτεινόμενες πηγές μελέτης

Κύριες

1. Σφακιανός, Γ. Κ. & Σφακιανός, Κ. Γ. (1999). *Τεχνική των συναλλαγών* (7η έκδοση). Αθήνα: Εκδόσεις Interbooks.
2. Προβόπουλος, Γ. & Γκόρτσος, Χ. (2004). *Το νέο ευρωπαϊκό χρηματοοικονομικό περιβάλλον: Τάσεις και προοπτικές*. Αθήνα: Ελληνική Ένωση Τραπεζών/ Εκδόσεις Σάκκουλα.

Συμπληρωματικές

1. Χολέβας, Ι. Κ. (1995). *Σύγχρονη τεχνική των συναλλαγών: Με πλήρη προσαρμογή σε όσα εφαρμόζονται στην Ευρωπαϊκή Ένωση*. Αθήνα: Εκδόσεις Interbooks.
2. Begg, D., Fischer, S. & Dornbusch, R. (1998). *Εισαγωγή στην οικονομική* (μτφρ. Σ. Πανταζίδης), (τόμος Α΄). Αθήνα: Εκδόσεις Κριτική.

2.1.Ε • ΕΙΣΑΓΩΓΗ ΣΤΟ ΔΙΚΑΙΟ

Περίληψη της μαθησιακής ενότητας

Η μαθησιακή ενότητα με τίτλο «Εισαγωγή στο δίκαιο» έχει στόχο οι εκπαιδευόμενοι/-ες να αναγνωρίσουν τα βασικά χαρακτηριστικά του δικαίου και τη σύνδεσή του με το ευρύτερο οικονομικό και κοινωνικό περιβάλλον και, παράλληλα, να εξοικειωθούν με τη νομική ορολογία. Στη μαθησιακή ενότητα αναπτύσσονται οι πηγές του δικαίου, η διαδικασία νομοθέτησης και οι κανόνες δικαίου. Ειδικότερα, παρουσιάζονται οι διακρίσεις μεταξύ δημοσίου και ιδιωτικού δικαίου και αντιπαραβάλλονται οι έννοιες των φυσικών και νομικών προσώπων. Επιπρόσθετα, στο πλαίσιο της μαθησιακής ενότητας αναδεικνύονται τα διαφορετικά είδη αξιογράφων και ο τρόπος με τον οποίο η επιχείρηση τα διαχειρίζεται. Τέλος, προσδιορίζονται οι νομικές απαιτήσεις του επιχειρηματικού περιβάλλοντος.

Προσδοκώμενα μαθησιακά αποτελέσματα

Όταν ολοκληρώσουν τη μαθησιακή ενότητα, οι εκπαιδευόμενοι/-ες θα είναι ικανοί /-ές να:

- Αναγνωρίζουν τα βασικά χαρακτηριστικά του δικαίου και τη σύνδεσή του με το ευρύτερο οικονομικό και κοινωνικό περιβάλλον,
- Περιγράφουν τη νομική ορολογία σε ζητήματα αστικού δικαίου,
- Ορίζουν την έννοια του αστικού δικαίου και τις γενικές αρχές του,
- Εξηγούν τον σκοπό της νομοθετικής ρύθμισης,
- Διακρίνουν το δημόσιο από το ιδιωτικό δίκαιο,
- Διακρίνουν το δίκαιο από την εθιμοτυπία,

- Αναγνωρίζουν τις διακρίσεις των δικαιωμάτων,
- Εξηγούν την έννοια των προσώπων, φυσικών και νομικών, και τις νομικές συνέπειες των πράξεών τους,
- Ταξινομούν τα βασικά είδη των δικαιοπραξιών,
- Αναλύουν την έννοια της αντιπροσώπευσης,
- Επαληθεύουν την ορθή έκδοση των αξιογράφων,
- Ανταποκρίνονται στις νομικές απαιτήσεις του επιχειρηματικού περιβάλλοντος,
- Περιγράφουν τον τρόπο λειτουργίας της επιχείρησης, συνδέοντας τις ενέργειες που πραγματοποιούνται με το νομικό πλαίσιο.

Βασικές έννοιες και λέξεις-κλειδιά

Πηγές του δικαίου / Νόμος / Έθιμο / Φυσικό πρόσωπο / Νομικό πρόσωπο / Δικαιοπραξία / Κυριότητα / Δόλος / Αντιπροσώπευση / Αξιόγραφο.

Αριθμός ωρών διδασκαλίας της μαθησιακής ενότητας ανά εβδομάδα

Θεωρία (2), Εργαστήριο (0), Σύνολο (2).

Διάρθρωση της μαθησιακής ενότητας σε υποενότητες

Α/Α	ΤΙΤΛΟΣ ΜΑΘΗΣΙΑΚΗΣ ΥΠΟΕΝΟΤΗΤΑΣ
1	ΕΝΝΟΙΑ – ΔΙΑΚΡΙΣΕΙΣ – ΠΗΓΕΣ ΔΙΚΑΙΟΥ
2	ΙΚΑΝΟΤΗΤΑ ΔΙΚΑΙΟΥ – ΦΥΣΙΚΑ ΠΡΟΣΩΠΑ
3	ΝΟΜΙΚΑ ΠΡΟΣΩΠΑ ΚΑΙ ΔΙΚΑΙΟΠΡΑΞΙΕΣ
4	ΕΝΟΧΙΚΟ ΔΙΚΑΙΟ
5	ΕΜΠΡΑΓΜΑΤΟ ΔΙΚΑΙΟ
6	ΑΞΙΟΓΡΑΦΑ

Κείμενο αναφοράς

2.1.E.1 | ΕΝΝΟΙΑ – ΔΙΑΚΡΙΣΕΙΣ – ΠΗΓΕΣ ΔΙΚΑΙΟΥ

Σκοπός της πρώτης μαθησιακής υποενότητας είναι να εισαγάγει τους/τις εκπαιδευόμενους/-ες στην έννοια και στον ορισμό του δικαίου και να προσδιορίσει το πεδίο εφαρμογής των κανόνων δικαίου και τα χαρακτηριστικά τους. Παρουσιάζονται η σχέση δικαίου και κράτους και οι παράγοντες που επηρεάζουν το δίκαιο. Έπειτα, αναλύονται η έννοια της ηθικής, η σχέση και οι διαφορές μεταξύ κανόνων δικαίου και ηθικής, ενώ γίνεται διάκριση ανάμεσα στις έννοιες των ηθών ή συνηθειών, των χρηστών ηθών, των συναλλακτικών ηθών και της εθιμοτυπίας. Στη συνέχεια, παρουσιάζονται οι πηγές και οι διακρίσεις του δικαίου, ενώ αναλύονται ο νόμος και το έθιμο, που αποτελούν διαπλαστικές πηγές δικαίου. Οι εκπαιδευόμενοι/-ες κατανοούν τις έννοιες του εθίμου, του νόμου, του τυπικού νόμου και του ουσιαστικού νόμου

και εξοικειώνονται με την ιεραρχική σχέση των κανόνων δικαίου. Ιδιαίτερη έμφαση δίνεται στην τυπική και ουσιαστική ισχύ του νόμου και στον τρόπο κατάργησής του, ενώ αναλύονται η ρητή και η σιωπηρή κατάργησή του. Επιπλέον, παρουσιάζεται η διάκριση του δικαίου σε διεθνές και εθνικό (εσωτερικό) δίκαιο και του εθνικού δικαίου σε δημόσιο και ιδιωτικό δίκαιο. Οι εκπαιδευόμενοι/-ες κατανοούν ότι στο δημόσιο δίκαιο υπάγονται το συνταγματικό, το διοικητικό, το ποινικό, το εκκλησιαστικό, το δημόσιο διεθνές και το δημοσιονομικό δίκαιο, καθώς και η ποινική, πολιτική και διοικητική δικονομία, ενώ το ιδιωτικό δίκαιο περιλαμβάνει το αστικό και το εμπορικό δίκαιο. Κατάλληλη εκπαιδευτική πρακτική είναι η εμπλουτισμένη εισήγηση, η οποία περιλαμβάνει την επεξήγηση και την ερμηνεία των σημαντικών όρων και εννοιών.

2.1.Ε.2 | ΙΚΑΝΟΤΗΤΑ ΔΙΚΑΙΟΥ – ΦΥΣΙΚΑ ΠΡΟΣΩΠΑ

Σε αυτή τη μαθησιακή υποενότητα παρουσιάζονται η έννοια της έννομης σχέσης και του δικαιώματος, τα υποκείμενα (φορείς) και τα αντικείμενα του δικαιώματος, καθώς και οι κυριότερες διακρίσεις των δικαιωμάτων. Προσδιορίζονται και αναλύονται οι έννοιες του δικαιώματος, της αξίωσης, της παραγραφής, της κτήσης, της απώλειας, της άσκησης και της προστασίας του δικαιώματος, της αυτοδικίας και της κατάστασης ανάγκης. Στη συνέχεια, αναλύεται η έννοια του προσώπου ως υποκειμένου δικαιωμάτων και υποχρεώσεων, η ικανότητα δικαίου και η διάκρισή της από τη δικαιοπρακτική ικανότητα, ενώ αναλύονται η έναρξη και η λήξη της προσωπικότητας του φυσικού προσώπου, το τεκμήριο θανάτου και το τεκμήριο συναποβίωσης. Ιδιαίτερη έμφαση δίνεται στις προϋποθέσεις κήρυξης της αφάνειας, στη διαδικασία κήρυξης της αφάνειας, καθώς και στα αποτελέσματά της. Επιπλέον, οι εκπαιδευόμενοι/-ες εξοικειώνονται με τις ιδιότητες και τις καταστάσεις του φυσικού προσώπου και συγκεκριμένα: το όνομα, το φύλο, την ιθαγένεια, την ηλικία, την υγεία, τη θρησκεία, την τιμή και τη συγγένεια, ενώ διακρίνουν την κατοικία από τη διαμονή. Οι εκπαιδευόμενοι/-ες της ειδικότητας «Στέλεχος Διοίκησης και Οικονομίας στον Τομέα των Μεταφορών» κατανοούν ότι η αναγνώριση και η προστασία του δικαιώματος στην προσωπικότητα κάθε ανθρώπου είναι συνταγματικά κατοχυρωμένες. Αναλύονται οι αξιώσεις για άρση της προσβολής, οι αξιώσεις για μη επανάληψη της προσβολής στο μέλλον, οι αξιώσεις για αποζημίωση και οι αξιώσεις για ικανοποίηση ηθικής βλάβης, που μπορούν να εφαρμοστούν σε περίπτωση παράνομης προσβολής της προσωπικότητας. Ως εκπαιδευτική πρακτική ενδείκνυται η εμπλουτισμένη εισήγηση, κατά την οποία παρουσιάζονται και διευκρινίζονται όλες οι σημαντικές έννοιες και οι διακρίσεις των αξιώσεων. Στη συνέχεια, οι εκπαιδευόμενοι/-ες χωρίζονται σε ομάδες εργασίας και παρουσιάζουν το δικαίωμα στο όνομα και τα δικαιώματα στα προϊόντα της διάνοιας.

2.1.E.3 | ΝΟΜΙΚΑ ΠΡΟΣΩΠΑ ΚΑΙ ΔΙΚΑΙΟΠΡΑΞΙΕΣ

Σε αυτή τη μαθησιακή υποενότητα παρουσιάζονται τα νομικά πρόσωπα ως υποκείμενα των έννομων σχέσεων. Αρχικά, αναλύεται η έννοια των νομικών προσώπων, καθώς και οι διακρίσεις τους σε δύο (2) βασικές κατηγορίες: τα νομικά πρόσωπα δημοσίου δικαίου και τα νομικά πρόσωπα ιδιωτικού δικαίου. Αναλύονται, στη συνέχεια, τα νομικά πρόσωπα στα οποία είτε έχει ανατεθεί, παράλληλα με τη δραστηριότητά τους, η άσκηση διοίκησης είτε ασκούν δραστηριότητα που ενδιαφέρει την κοινωνία. Παρουσιάζονται οι προϋποθέσεις για τη σύσταση του νομικού προσώπου, η ικανότητα, η επωνυμία, η έδρα, η διοίκηση, η προστασία και οι δικαιοπραξίες ενός νομικού προσώπου, καθώς και οι προϋποθέσεις σύμφωνα με τις οποίες το νομικό πρόσωπο ευθύνεται για τις παράνομες πράξεις ή παραλείψεις των οργάνων του. Επιπλέον, παρουσιάζονται η έννοια και τα είδη των νομικών προσώπων, ενώ αναλύονται το σωματείο, το ίδρυμα και οι συνδικαλιστικές οργανώσεις. Παράλληλα, οι εκπαιδευόμενοι/-ες εξοικειώνονται με την έννοια και τα είδη της δικαιοπραξίας και με τις προϋποθέσεις κατάρτισης δικαιοπραξιών και διακρίνουν την άκυρη από την ακυρώσιμη δικαιοπραξία. Κατανοούν τη διάκριση των προσώπων σε απόλυτα ικανά, απόλυτα ανίκανα και περιορισμένα ικανά για δικαιοπραξία, καθώς και τις έννοιες της πλάνης, της απάτης και της απειλής. Ιδιαίτερη αναφορά γίνεται στην έννοια της μη αυτοπρόσωπης κατάρτισης της δικαιοπραξίας, καθώς και στην έννοια της παραγραφής και της αποσβεστικής προθεσμίας. Σκοπός της συγκεκριμένης υποενότητας είναι οι εκπαιδευόμενοι/-ες της ειδικότητας «Στέλεχος Διοίκησης και Οικονομίας στον Τομέα των Μεταφορών» να είναι σε θέση να καταρτίζουν έγκυρες δικαιοπραξίες. Οι εκπαιδευόμενοι/-ες χωρίζονται σε ομάδες εργασίας και παρουσιάζουν τις διαφορές ανάμεσα στο σωματείο, το ίδρυμα και τις συνδικαλιστικές οργανώσεις.

2.1.E.4 | ΕΝΟΧΙΚΟ ΔΙΚΑΙΟ

Σε αυτή τη μαθησιακή υποενότητα, οι εκπαιδευόμενοι/-ες ασχολούνται με το ενοχικό δίκαιο, το οποίο αποτελεί κλάδο του αστικού δικαίου και πραγματεύεται τις ενοχικές σχέσεις. Αρχικά, παρουσιάζεται η έννοια της ενοχικής σχέσης και αναλύονται οι έννοιες: οφειλέτης/-τρια, δανειστής/-τρια, απαίτηση, υποχρέωση, παροχή, ενοχή, αξίωση και παράλειψη. Οι εκπαιδευόμενοι/-ες κατανοούν τις πηγές των ενοχών και τα κυριότερα είδη τους, δηλαδή την ενοχή είδους, την ενοχή γένους, τη διαζευκτική ενοχή, τη χρηματική ενοχή, τη διαιρετή και την αδιαίρετη ενοχή, την ενοχή εις ολόκληρον και την ατελή ή μη γνήσια ενοχή. Στη συνέχεια, αναλύονται οι διαφορές ανάμεσα στην ενδοσυμβατική και την εξωσυμβατική ευθύνη, παρουσιάζεται η έννοια της υπαιτιότητας (πταίσματος) και οι δύο βαθμοί της, δηλαδή ο δόλος και η αμέλεια, με κριτήριο τη βαρύτητα της υπαιτιότητας. Ιδιαίτερη έμφαση δίνεται στη σύμβαση και στις κυριότερες επώνυμες συμβάσεις: πώληση, δωρεά, μίσθωση πράγματος, μίσθωση εργασίας, μίσθωση έργου, εντολή, δάνειο, χρησιδάνειο, εγγύηση και παρακαταθήκη. Οι εκπαιδευόμενοι/-ες κατανοούν ότι η εκπλήρωση της παροχής οδηγεί

στην απόσβεση της ενοχής, αλλά υπάρχει και η ανώμαλη εξέλιξη της ενοχικής σχέσης με τη μη εκπλήρωσή της. Παρουσιάζεται επίσης ο τρόπος μεταβίβασης της ενοχικής σχέσης, δηλαδή η εκχώρηση και η αναδοχή χρέους, ενώ αναλύονται οι προϋποθέσεις, η έκταση και ο περιορισμός της αποζημίωσης. Οι παραπάνω γνώσεις βοηθούν τους/τις εκπαιδευόμενους/-ες να είναι αποτελεσματικοί/-ές κατά την άσκηση των καθηκόντων τους. Προτείνεται οι εκπαιδευόμενοι/-ες, μέσω μελετών περίπτωσης, να αναγνωρίσουν τους ρόλους του/της οφειλέτη/-τριας και του/της δανειστή/-τριας, καθώς και τις έννοιες της απαίτησης, της υποχρέωσης, της παροχής, της ενοχής, της αξίωσης και της παράλειψης.

2.1.E.5 | ΕΜΠΡΑΓΜΑΤΟ ΔΙΚΑΙΟ

Σε αυτή τη μαθησιακή υποενότητα παρουσιάζεται το εμπράγματο δίκαιο, το οποίο αποτελεί σύνολο κανόνων δικαίου που ρυθμίζουν τις εμπράγματες σχέσεις. Αποσαφηνίζονται οι όροι: εμπράγματη σχέση, άμεση εξουσία, απόλυτη εξουσία και πράγμα, ενώ αναλύονται οι διακρίσεις των πραγμάτων σε διαιρετά και αδιαίρετα, απλά και σύνθετα, κύρια και παρεπόμενα, κινητά και ακίνητα πράγματα. Παρουσιάζονται οι βασικές αρχές που ισχύουν στα εμπράγματα δικαιώματα και συγκεκριμένα η αρχή του περιορισμένου ή κλειστού αριθμού των εμπραγμάτων δικαιωμάτων, η αρχή της δημοσιότητας και η αρχή της ειδικότητας.

Στη συνέχεια, οι εκπαιδευόμενοι/-ες κατανοούν ότι η κυριότητα είναι το πληρέστερο εμπράγματο δικαίωμα, εξοικειώνονται με τις έννοιες της επικαρπίας και της ψιλής κυριότητας και αναγνωρίζουν τη σχέση ανάμεσα στην ιδιοκτησία, τη νομή και την κατοχή. Στο πλαίσιο της μαθησιακής υποενότητας παρουσιάζονται οι πρωτότυποι τρόποι κτήσης της κυριότητας: η επιδίκαση, η προσκύρωση, η ένωση και η χρησιμότητα. Η συμφωνία παρουσιάζεται ως παράγωγος τρόπος κτήσης της κυριότητας. Ιδιαίτερη αναφορά γίνεται στην προστασία της κυριότητας, στο πλαίσιο της οποίας οι εκπαιδευόμενοι/-ες κατανοούν τη λειτουργία της διεκδικητικής και της αρνητικής αγωγής. Επιπλέον, αναγνωρίζουν ότι στους περιορισμούς της ιδιοκτησίας από τα δικαιώματα τρίτων περιλαμβάνονται οι δουλείες και η υποθήκη. Ενδείκνυται η εμπλουτισμένη εισήγηση για την αποσαφήνιση των βασικών όρων και εννοιών. Επιπλέον, προτείνεται η δημιουργία ομάδων για την επεξεργασία μελετών περίπτωσης σχετικά με τους τρόπους κτήσης της κυριότητας.

2.1.E.6 | ΑΞΙΟΓΡΑΦΑ

Στη μαθησιακή αυτή υποενότητα, οι εκπαιδευόμενοι/-ες μελετούν τη διανοητική ιδιοκτησία και τα αξιόγραφα, δηλαδή τους πιστωτικούς τίτλους. Οι εκπαιδευόμενοι/-ες της ειδικότητας «Στέλεχος Διοίκησης και Οικονομίας στον Τομέα των Μεταφορών» κατά την άσκηση των καθηκόντων τους καλούνται να σέβονται τα δικαιώματα βιομηχανικής και πνευματικής ιδιοκτησίας· ταυτόχρονα, όμως, βρίσκονται αντιμέτωποι/-ες με την εκτέλεση πιστωτικών τίτλων και γι' αυτό απαιτείται να γνωρίζουν το

αντίστοιχο πεδίο δικαίου. Παρουσιάζεται η έννοια της διανοητικής ιδιοκτησίας και οι διακρίσεις της σε βιομηχανική και πνευματική ιδιοκτησία. Επιπλέον, στο πλαίσιο της μαθησιακής υποεπάρκειας παρουσιάζονται τα αξιόγραφα. Οι εκπαιδευόμενοι/-ες κατανοούν τον στενό σύνδεσμο μεταξύ εγγράφου και δικαιώματος, καθώς το δικαίωμα ενσωματώνεται στο έγγραφο και για την άσκησή του είναι απαραίτητη η κατοχή του εγγράφου, ενώ για τη μεταβίβασή του απαιτείται κατά κανόνα η παράδοση του εγγράφου. Ιδιαίτερη έμφαση δίνεται στο γραμμάτιο εις διαταγή, στα τυπικά στοιχεία του, καθώς και στις διαφορές του από τη συναλλαγματική. Επιπλέον, αναγνωρίζουν την οικονομική χρησιμότητα της τραπεζικής επιταγής και μελετούν τα είδη της, τις προϋποθέσεις για την έγκυρη έκδοσή της, τους τρόπους μεταβίβασης και την απώλειά της, ενώ αναγνωρίζουν τις διαφορές μεταξύ επιταγής και συναλλαγματικής. Όλες οι παραπάνω γνώσεις είναι απαραίτητες στους/στις εκπαιδευόμενους/-ες, προκειμένου να ασκήσουν αποτελεσματικά τα καθήκοντά τους. Για την πληρέστερη κατανόηση των αξιολογίων μπορούν να επιδειχθούν στους/στις εκπαιδευόμενους/-ες δείγματα αξιολογίων, ώστε να αντιληφθούν τα απαραίτητα στοιχεία τους και τον τρόπο λειτουργίας τους στις συναλλαγές. Προτείνεται η συμπλήρωση αξιολογίων από τους/τις εκπαιδευόμενους/-ες.

Προτεινόμενες πηγές μελέτης

Κύριες

1. Αγαλλοπούλου, Π. Χ. (2016). *Βασικές έννοιες αστικού δικαίου* (4η έκδοση). Αθήνα: Εκδόσεις Σάκκουλα.
2. Τριάντος, Ν. (2013). *Αστικό δίκαιο: Επιτομή*. Αθήνα: Εκδόσεις Νομική Βιβλιοθήκη.

Συμπληρωματικές

1. Ντάνος, Α. Σ. & Μπούσλη, Ε. Π. (2009). *Στοιχεία εμπορικού δικαίου: Γενικό μέρος, βιομηχανική ιδιοκτησία και ανταγωνισμός, εμπορικές εταιρείες, αξιόγραφα, πτωχευτικό δίκαιο*. Αθήνα: Εκδόσεις Δηρός.
2. Παναγόπουλος, Κ. (2016). *Εισαγωγή στο αστικό δίκαιο: Γενικές αρχές Ι*. Αθήνα: Εκδόσεις Νομική Βιβλιοθήκη.

2.1.ΣΤ • ΕΙΣΑΓΩΓΗ ΣΤΟ ΜΑΡΚΕΤΙΝΓΚ

Περίληψη της μαθησιακής ενότητας

Η μαθησιακή ενότητα με τίτλο «Εισαγωγή στο μάρκετινγκ» έχει στόχο οι εκπαιδευόμενοι/-ες να κατανοήσουν τις διαδικασίες και τις αρχές που διέπουν τη λειτουργία του μάρκετινγκ των επιχειρήσεων. Στο πλαίσιο του μαθήματος, οι εκπαιδευόμενοι/-ες καλούνται να κατανοήσουν τη συνεισφορά της διοικητικής λειτουργίας του

μάρκετινγκ στις σύγχρονες επιχειρήσεις, καθώς και τις τεχνικές που εφαρμόζουν τα στελέχη μάρκετινγκ κατά τον σχεδιασμό των τεσσάρων βασικών συστατικών του μείγματος μάρκετινγκ (προϊόν, προώθηση, διανομή, τιμή). Παράλληλα, αναλύονται οι διάφορες μέθοδοι έρευνας μάρκετινγκ και τμηματοποίησης της αγοράς που εφαρμόζονται για τη δημιουργία και τη διατήρηση ανταγωνιστικού πλεονεκτήματος. Επιπρόσθετα, στη μαθησιακή ενότητα παρουσιάζονται οι κατάλληλες στρατηγικές τοποθέτησης και διαφοροποίησης προϊόντων και αναδεικνύεται ο ρόλος της οργάνωσης των διαδικασιών εξυπηρέτησης στη διαμόρφωση της εμπειρίας του πελάτη.

Προσδοκώμενα μαθησιακά αποτελέσματα

Όταν ολοκληρώσουν τη μαθησιακή ενότητα, οι εκπαιδευόμενοι/-ες θα είναι ικανοί /-ές να:

- Προσδιορίζουν τις βασικές λειτουργίες του μάρκετινγκ και τη συνεισφορά του τμήματος μάρκετινγκ στην οργάνωση και διοίκηση μιας επιχείρησης,
- Αναλύουν αποτελεσματικά το μείγμα μάρκετινγκ ενός προϊόντος,
- Εστιάζονται στην έρευνα αγοράς και στον ρόλο που διαδραματίζει στον εντοπισμό των προτιμήσεων και των στάσεων των καταναλωτών,
- Κατηγοριοποιούν τους καταναλωτές σε επιμέρους ομάδες βάσει συγκεκριμένων μεθόδων τμηματοποίησης,
- Επιλέγουν κατάλληλες στρατηγικές τοποθέτησης και διαφοροποίησης προϊόντων,
- Συγκρίνουν εναλλακτικές στρατηγικές μάρκετινγκ μέσω ανάλυσης μελετών περίπτωσης,
- Προσδιορίζουν τα κανάλια διανομής της επιχείρησης στην αγορά,
- Σχεδιάζουν το περιεχόμενο και τα χαρακτηριστικά των προωθητικών ενεργειών της επιχείρησης,
- Ερμηνεύουν τον ρόλο της οργάνωσης των διαδικασιών εξυπηρέτησης στη διαμόρφωση της εμπειρίας του πελάτη,
- Εξηγούν τις φάσεις του κύκλου ζωής ενός προϊόντος.

Βασικές έννοιες και λέξεις-κλειδιά

Μείγμα μάρκετινγκ (4Ps) / Έρευνα μάρκετινγκ / Τμηματοποίηση αγοράς / Ανταγωνιστικό πλεονέκτημα / Στρατηγική τοποθέτησης / Στρατηγική διαφοροποίησης / Εμπειρία πελάτη / Διοίκηση μάρκετινγκ / Σχεδιασμός μάρκετινγκ / Στελέχη μάρκετινγκ / Ανάλυση αγοράς / Στρατηγική μάρκετινγκ / Συμπεριφορά καταναλωτή.

Αριθμός ωρών διδασκαλίας της μαθησιακής ενότητας ανά εβδομάδα

Θεωρία (2), Εργαστήριο (0), Σύνολο (2).

Διάρθρωση της μαθησιακής ενότητας σε υποενότητες

Α/Α	ΤΙΤΛΟΣ ΜΑΘΗΣΙΑΚΗΣ ΥΠΟΕΝΟΤΗΤΑΣ
1	ΟΙ ΒΑΣΙΚΕΣ ΑΡΧΕΣ ΚΑΙ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΕΣ ΤΟΥ ΜΑΡΚΕΤΙΝΓΚ
2	ΤΟ ΜΕΙΓΜΑ ΜΑΡΚΕΤΙΝΓΚ (MARKETING MIX) ΚΑΙ ΤΑ 4Ps
3	Η ΕΡΕΥΝΑ ΜΑΡΚΕΤΙΝΓΚ ΚΑΙ Η ΑΝΑΛΥΣΗ ΤΗΣ ΑΓΟΡΑΣ
4	Η ΤΜΗΜΑΤΟΠΟΙΗΣΗ ΤΗΣ ΑΓΟΡΑΣ ΚΑΙ Η ΣΤΟΧΕΥΣΗ (MARKET SEGMENTATION)
5	Η ΣΤΡΑΤΗΓΙΚΗ ΤΗΣ ΤΟΠΟΘΕΤΗΣΗΣ ΚΑΙ ΤΗΣ ΔΙΑΦΟΡΟΠΟΙΗΣΗΣ ΠΡΟΪΟΝΤΟΣ
6	ΟΙ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΕΣ ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗΣ ΚΑΙ Η ΕΜΠΕΙΡΙΑ ΤΟΥ ΠΕΛΑΤΗ
7	ΤΟ ΨΗΦΙΑΚΟ ΜΑΡΚΕΤΙΝΓΚ ΚΑΙ ΟΙ ΣΥΓΧΡΟΝΕΣ ΤΑΣΕΙΣ

Κείμενο αναφοράς

2.1.ΣΤ.1 | ΟΙ ΒΑΣΙΚΕΣ ΑΡΧΕΣ ΚΑΙ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΕΣ ΤΟΥ ΜΑΡΚΕΤΙΝΓΚ

Στην εν λόγω μαθησιακή υποενότητα, οι εκπαιδευόμενοι/-ες εισάγονται στην έννοια του μάρκετινγκ και αναγνωρίζουν τη σημαντική συμβολή του στην κοινωνία και ιδιαίτερα στην αγορά. Διευκρινίζεται ότι το μάρκετινγκ λειτουργεί ως γέφυρα ανάμεσα στις ανάγκες των καταναλωτών/-τριών και στους διάφορους στόχους των επιχειρήσεων, όπως η αύξηση της κερδοφορίας, η ενίσχυση της αναγνωρισιμότητας και η προώθηση της απασχόλησης. Οι καταναλωτές/-τριες αποκτούν τα επιθυμητά προϊόντα ή τις επιθυμητές υπηρεσίες μέσω της ανταλλαγής αγαθών και αξιών. Κεντρική έννοια της ανάλυσης είναι η αντιληπτή αξία του προϊόντος για τον/την καταναλωτή/-τρια, η οποία βασίζεται στις προσδοκίες του/της αναφορικά με το προϊόν. Έμφαση δίνεται στη σύγκριση που πραγματοποιεί ο/η καταναλωτής/-τρια ανάμεσα στην αντιληπτή χρησιμότητα ή αξία του προϊόντος και στην τιμή που καλείται να πληρώσει. Γίνεται σαφές ότι η επιχείρηση προσπαθεί να ικανοποιήσει τις προσδοκίες του/της καταναλωτή/-τριας, ώστε ο/η καταναλωτής/-τρια να επαναλάβει την αγορά του προϊόντος ή της υπηρεσίας. Οι εκπαιδευόμενοι/-ες κατανοούν ότι κάθε μέλος μιας επιχείρησης μπορεί να λειτουργήσει ως πωλητής/-τρια και έχει την ευθύνη να συμβάλει στην αύξηση των πωλήσεων. Μέσω της διαχρονικής παρουσίας της ιστορίας του μάρκετινγκ, καθώς και των σύγχρονων εξελίξεων και προεκτάσεών του, οι εκπαιδευόμενοι/-ες εισάγονται στη φιλοσοφία και στις πρακτικές του μάρκετινγκ σε κάθε τύπο επιχείρησης.

2.1.ΣΤ.2 | ΤΟ ΜΕΙΓΜΑ ΜΑΡΚΕΤΙΝΓΚ (MARKETING MIX) ΚΑΙ ΤΑ 4Ps

Στην παρούσα μαθησιακή υποενότητα, οι εκπαιδευόμενοι/-ες έχουν την ευκαιρία να εξερευνήσουν το σύνολο των στοιχείων που καθορίζουν τη στρατηγική της επιχείρησης, γνωστό ως μείγμα μάρκετινγκ, καθώς και τη σχέση του με τα αποτελέσματα που αποτυπώνονται στις πωλήσεις. Οι κύριες παράμετροι που σχετίζονται με το προϊόν (Product), την τιμή (Price), την προώθηση (Promotion) και το δίκτυο διανο-

μής (Place), γνωστές και ως τα 4Ps, αποτελούν τη θεμελιώδη βάση για την κατανόηση του περιβάλλοντος στο οποίο δραστηριοποιείται η επιχείρηση και των μελλοντικών της κινήσεων. Στόχος της υποεπενότητας είναι η παρουσίαση του δυναμικού «ιδανικού» προϊόντος ή υπηρεσίας. Παράλληλα, επιλέγεται η καταλληλότερη στρατηγική διανομής και διάθεσης του προϊόντος στην αγορά, με βάση τη γεωγραφική κάλυψη και τις ομάδες-στόχους, που ενδέχεται να αποτελέσουν το μελλοντικό πελατολόγιο. Οι εκπαιδευόμενοι/-ες αποκτούν εμπειρία στην ολοκληρωμένη διαχείριση και παρουσίαση προϊόντων ή υπηρεσιών στο πλαίσιο της ευρύτερης αγοράς, καθώς και στην περαιτέρω προώθηση και προβολή τους, οι οποίες αποτελούν κύριους στόχους του τμήματος μάρκετινγκ. Στο πλαίσιο αυτής της υποεπενότητας, οι εκπαιδευόμενοι/-ες καλούνται να διαχειριστούν το μείγμα μάρκετινγκ πραγματικών και εικονικών προϊόντων και υπηρεσιών, να το αναλύσουν και να προτείνουν τρόπους βελτίωσης της εικόνας και των πωλήσεων του προϊόντος ή της υπηρεσίας, σύμφωνα με τα καθήκοντα μιας αντίστοιχης θέσης εργασίας.

2.1.ΣΤ.3 | Η ΕΡΕΥΝΑ ΜΑΡΚΕΤΙΝΓΚ ΚΑΙ Η ΑΝΑΛΥΣΗ ΤΗΣ ΑΓΟΡΑΣ

Η παρούσα μαθησιακή υποεπενότητα εστιάζεται στην εξοικείωση των εκπαιδευόμενων με την έρευνα αγοράς, η οποία αποτελεί θεμέλιο για τον συνολικό επιχειρηματικό και στρατηγικό σχεδιασμό των επιχειρήσεων. Οι εκπαιδευόμενοι/-ες αποκτούν αρχικά γνώσεις σχετικά με τη διαδικασία και τη σημασία της έρευνας αγοράς για τα προϊόντα ή τις υπηρεσίες της επιχείρησης. Διακρίνουν τα διάφορα είδη πληροφοριών που συλλέγονται, όπως οι πληροφορίες που αφορούν τα ιδιαίτερα χαρακτηριστικά κάθε αγοράς και άλλες πτυχές που μπορεί να επηρεάσουν άμεσα ή έμμεσα τις δραστηριότητες της επιχείρησης. Επιπλέον, ενημερώνονται για τη διαφοροποίηση μεταξύ πρωτογενούς και δευτερογενούς έρευνας, τους τρόπους διεξαγωγής τους και τις διαθέσιμες πηγές πληροφόρησης που μπορούν να χρησιμοποιηθούν στη δευτερογενή έρευνα, όπως αποθετήρια, αποθήκες δεδομένων ή και το Διαδίκτυο. Κατανοούν επίσης τη διαφορά ανάμεσα σε ποιοτικά και ποσοτικά δεδομένα, καθώς και τους τρόπους συλλογής, ανάλυσης και παρουσίασής τους, μαζί με τη δυνατότητα διεξαγωγής συνδυασμένων ερευνών. Ιδιαίτερη έμφαση δίνεται στη σύνταξη ερωτηματολογίων και στη διαδικασία των συνεντεύξεων. Μέσω πρακτικών ασκήσεων και παραδειγμάτων, οι εκπαιδευόμενοι/-ες εξασκούνται στην ηλεκτρονική αναζήτηση πληροφοριών σχετικά με συγκεκριμένα θέματα του ευρύτερου κλάδου των μεταφορών, καθώς και στον σχεδιασμό και την εκτέλεση πρωτογενούς έρευνας μέσα στην αίθουσα διδασκαλίας.

2.1.ΣΤ.4 | Η ΤΜΗΜΑΤΟΠΟΙΗΣΗ ΤΗΣ ΑΓΟΡΑΣ ΚΑΙ Η ΣΤΟΧΕΥΣΗ (MARKET SEGMENTATION)

Στην παρούσα μαθησιακή υποεπενότητα, οι εκπαιδευόμενοι/-ες, αφού έχουν κατανοήσει τη δομή της αγοράς, εστιάζονται στην ανάλυση της αγοράς και στη διάκρισή της

σε επιμέρους ομάδες με ιδιαίτερα χαρακτηριστικά. Εκτός από την κατηγοριοποίηση των προϊόντων ή των υπηρεσιών βάσει των αντικειμενικών χαρακτηριστικών τους, οι εκπαιδευόμενοι/-ες θα εξετάσουν επίσης την αναγνώριση ομάδων καταναλωτών/-τριών που επιλέγουν συγκεκριμένες κατηγορίες προϊόντων ή υπηρεσιών, με εστίαση στα κοινά χαρακτηριστικά, στις προτιμήσεις και στη συμπεριφορά τους. Η διαδικασία τμηματοποίησης παρουσιάζεται με απλά βήματα, δίνοντας έμφαση στο πώς το στέλεχος μάρκετινγκ μπορεί να αξιοποιήσει δεδομένα που έχει συλλέξει το ίδιο ή τρίτοι στο παρελθόν, προκειμένου να κατηγοριοποιήσει τους/τις καταναλωτές/-τριες με αντικειμενικά κριτήρια και να επιλέξει συγκεκριμένες αγορές-στόχους. Κρίνεται σκόπιμη η παροχή απλοποιημένων δεδομένων που είναι σημαντικά για την τμηματοποίηση, καθώς και πληροφοριών σχετικά με το πώς μπορούν να αναζητηθούν, να προσαρμοστούν και να αξιοποιηθούν στην πράξη, διαδικασία που θα εφαρμόσουν και στη μελλοντική τους εργασία. Παράλληλα, αναδεικνύονται οι διαφορές που σχετίζονται με την προώθηση παραλλαγών του ίδιου προϊόντος ή της ίδιας υπηρεσίας, οι οποίες ενδέχεται να διαφέρουν ως προς τα χαρακτηριστικά τους. Μέσω πραγματικών παραδειγμάτων και μελετών περίπτωσης παρουσιάζονται στους/στις εκπαιδευόμενους/-ες οι αλλαγές που έχουν πραγματοποιηθεί, ώστε οι επιχειρήσεις να ανταποκριθούν στις απαιτήσεις που επιβάλλει η δυναμική εξέλιξη της αγοράς.

2.1.ΣΤ.5 | Η ΣΤΡΑΤΗΓΙΚΗ ΤΗΣ ΤΟΠΟΘΕΤΗΣΗΣ ΚΑΙ ΤΗΣ ΔΙΑΦΟΡΟΠΟΙΗΣΗΣ ΠΡΟΪΟΝΤΟΣ

Στη μαθησιακή υποενότητα αυτή, οι εκπαιδευόμενοι/-ες αναλύουν τη στρατηγική τοποθέτησης και διαφοροποίησης προϊόντος, η οποία βοηθά τις επιχειρήσεις να ξεχωρίσουν σε μια ανταγωνιστική αγορά και να εδραιώσουν τη θέση τους. Η τοποθέτηση προϊόντος αφορά τον τρόπο με τον οποίο το προϊόν προωθείται στην αγορά αλλά και στη συνείδηση των καταναλωτών/-τριών. Στόχος είναι αρχικά η δημιουργία και η ενίσχυση μιας σαφούς και θετικής εικόνας του προϊόντος ή της υπηρεσίας, ώστε να αναδειχθεί η μοναδικότητά του/της και η αξία και τα χαρακτηριστικά που το/τη διακρίνουν από τον ανταγωνισμό. Η διαφοροποίηση αφορά την ανάπτυξη υπαρκτών ή νέων χαρακτηριστικών ή πλεονεκτημάτων που καθιστούν το προϊόν ή την υπηρεσία ελκυστικότερα από τα ανταγωνιστικά προϊόντα ή τις ανταγωνιστικές υπηρεσίες. Οι εταιρείες επιδιώκουν να διαφοροποιηθούν μέσω της ποιότητας, της καινοτομίας, της τιμής, του σχεδιασμού, της εξυπηρέτησης και της εμπειρίας χρήσης. Η επιτυχής στρατηγική τοποθέτησης και διαφοροποίησης απαιτεί βαθιά κατανόηση της αγοράς και των αναγκών των καταναλωτών/-τριών, καθώς και διαρκή προσαρμογή στις τάσεις της αγοράς. Μια ισχυρή ταυτότητα μπορεί να δημιουργήσει πιστούς/-ές πελάτες/-ισσες, να ενισχύσει την ανταγωνιστικότητα της επιχείρησης και να συμβάλει στη διαχρονική επιτυχία της. Οι εκπαιδευόμενοι/-ες, μέσα από εμπλουτισμένη εισήγηση, αντιλαμβάνονται την έννοια της τοποθέτησης του προϊόντος και τη σημασία της για την επιχείρηση. Στη συνέχεια, παρουσιάζονται παραδείγματα επιτυχημένης και αποτυχημένης διαφοροποίησης. Ακόμη, αντιλαμβάνονται τη σημασία της κατάλληλης τοποθέτησης

και τη στενή σύνδεσή της με την επιτυχή διαφοροποίηση, η οποία προϋποθέτει την κατανόηση των αναγκών των καταναλωτών/-τριών, καθώς και πώς μπορούν να εφαρμόσουν τις στρατηγικές αυτές στο πλαίσιο της επαγγελματικής τους ανάπτυξης.

2.1.ΣΤ.6 | ΟΙ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΕΣ ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗΣ ΚΑΙ Η ΕΜΠΕΙΡΙΑ ΤΟΥ ΠΕΛΑΤΗ

Η εξυπηρέτηση και η εμπειρία του πελάτη αποτελούν κρίσιμα στοιχεία για την επιτυχία μιας επιχείρησης, ιδιαίτερα στον τομέα των μεταφορών. Γίνεται σαφές ότι οι διαδικασίες εξυπηρέτησης διασφαλίζουν ότι κάθε αλληλεπίδραση με τον/την πελάτη/-ισσα είναι άμεση, αποτελεσματική και φιλική. Στην υποενότητα τονίζεται ότι μια ολοκληρωμένη εμπειρία πελάτη περιλαμβάνει την υποδοχή, τη διαχείριση παραπόνων, την επίλυση προβλημάτων και την υποστήριξη καθ' όλη τη διάρκεια της παροχής υπηρεσιών. Επισημαίνεται ότι το προσωπικό πρέπει να είναι εκπαιδευμένο και να διαθέτει τις απαραίτητες δεξιότητες, ώστε να μπορεί να ανταποκρίνεται στις προσδοκίες των πελατών/-ισσών. Στη συνέχεια, αναλύονται οι παράγοντες που επηρεάζουν την εμπειρία του πελάτη από τη μεταφορική υπηρεσία, όπως η ποιότητα της επικοινωνίας, η αξιοπιστία και η συνέπεια. Στο πλαίσιο αυτής της υποενότητας, οι εκπαιδευόμενοι/-ες αντιλαμβάνονται ότι βασικός στόχος είναι η ικανοποίηση του/της πελάτη/-ισσας, η οποία συμβάλλει στη δημιουργία θετικής εικόνας για την επιχείρηση και στην αύξηση της αφοσίωσης (loyalty) του/της πελάτη/-ισσας. Είναι θεμελιώδες αξίωμα ότι οι πελάτες/-ισσες που νιώθουν ότι λαμβάνουν ποιοτική εξυπηρέτηση είναι πιθανότερο όχι απλώς να επιστρέψουν αλλά και να συστήσουν την επιχείρηση σε άλλους/-ες. Οι επιχειρήσεις αξιοποιούν τα δεδομένα της ανατροφοδότησης μέσα από τη χρήση αυτοματοποιημένων συστημάτων και διαδικτυακών πλατφορμών επικοινωνίας, προσφέροντας αμεσότερη και εξατομικευμένη εμπειρία στον/στην πελάτη/-ισσα.

Οι εκπαιδευόμενοι/-ες εστιάζονται στην ανάπτυξη προφίλ εικονικών πελατών και στην αντιστοίχισή τους με τις εικονικές υπηρεσίες και τις μορφές εξυπηρέτησης που ταιριάζουν στο προφίλ τους. Με την προσομοίωση αυτή γίνεται αντιληπτή η σύνδεση μεταξύ των προϊόντων ή των υπηρεσιών και των χρηστών/-τριών τους.

2.1.ΣΤ.7 | ΤΟ ΨΗΦΙΑΚΟ ΜΑΡΚΕΤΙΝΓΚ ΚΑΙ ΟΙ ΣΥΓΧΡΟΝΕΣ ΤΑΣΕΙΣ

Στην τελευταία μαθησιακή υποενότητα παρουσιάζεται το ψηφιακό μάρκετινγκ ως ένα δυναμικό και συνεχώς εξελισσόμενο πεδίο που χρησιμοποιεί ψηφιακές τεχνολογίες για την προώθηση προϊόντων και υπηρεσιών. Η εξέλιξη του Διαδικτύου, των μέσων κοινωνικής δικτύωσης και της τεχνητής νοημοσύνης έχει αλλάξει τον τρόπο με τον οποίο οι επιχειρήσεις επικοινωνούν με το κοινό. Το content marketing περιλαμβάνει τη δημιουργία ποιοτικού περιεχομένου, όπως άρθρα, βίντεο και infographics. Επισημαίνεται ότι το content marketing αποτελεί ένα από τα κύρια εργαλεία για την προσέλκυση πελατών/-ισσών. Επιπλέον, επισημαίνεται ότι οι εταιρείες στοχεύουν στην παραγωγή αξιόλογου περιεχομένου που προσφέρει λύσεις στα προβλήματα των χρηστών και ενισχύει την εμπιστοσύνη του κοινού. Υπό το πρίσμα των ανωτέρω,

η εξατομίκευση, μέσω της ανάλυσης των προτιμήσεων των χρηστών και της δημιουργίας εξατομικευμένων εμπειριών, αποτελεί μια ακόμη σύγχρονη τάση της αγοράς. Μέσα από τη μαθησιακή υποεπένδυση, οι εκπαιδευόμενοι/-ες εξοικειώνονται με το influencer marketing, το οποίο κερδίζει συνεχώς έδαφος σε σύγκριση με τις παραδοσιακές προσεγγίσεις και αφορά συνεργασίες με άτομα που έχουν ισχυρή παρουσία στα μέσα κοινωνικής δικτύωσης. Οι συνεργασίες αυτές δίνουν στις εταιρείες τη δυνατότητα να προσεγγίσουν άμεσα ένα πιο στοχευμένο κοινό. Επιπρόσθετα, θα πρέπει να γίνει κατανοητό ότι η ανάλυση δεδομένων βοηθά τις εταιρείες να εντοπίσουν τι αποδίδει και τι όχι, επιτρέποντάς τους να βελτιστοποιήσουν τις καμπάνιες τους. Μέσα από την παρουσίαση πραγματικών παραδειγμάτων επιτυγχάνεται η κατανόηση των σύγχρονων τάσεων του ψηφιακού μάρκετινγκ. Αναδεικνύεται η καθοριστική συμβολή του στις επιχειρήσεις, καθώς τους επιτρέπει να προσαρμόζονται στις διαρκώς μεταβαλλόμενες ανάγκες και προτιμήσεις του καταναλωτικού κοινού, εξασφαλίζοντας έτσι ανταγωνιστικό πλεονέκτημα.

Προτεινόμενες πηγές μελέτης

Κύριες

1. Kotler, P. & Keller, K. L. (2017). *Μάρκετινγκ μάνατζμεντ* (15η αμερικανική έκδοση). Αθήνα: Εκδόσεις Κλειδάριθμος.
2. Δημητριάδης, Σ. & Τζωρτζάκη, Α. Μ. (2010). *Μάρκετινγκ: Αρχές, στρατηγικές, εφαρμογές*. Αθήνα: Εκδόσεις Rosili.

Συμπληρωματικές

1. Godin, S. (2019). *Αυτό είναι το μάρκετινγκ* (μτφρ. Δ. Παπαδούδη). Αθήνα: Εκδόσεις Κλειδάριθμος.
2. Σιώμος, Γ. Ι. (2018). *Στρατηγικό μάρκετινγκ* (5η έκδοση). Λευκωσία: Broken Hill Publishers.

2.1.2 • ΣΤΑΤΙΣΤΙΚΗ

Περίληψη της μαθησιακής ενότητας

Η μαθησιακή ενότητα με τίτλο «Στατιστική» έχει στόχο οι εκπαιδευόμενοι/-ες να εισαχθούν στις βασικές έννοιες της στατιστικής επιστήμης και τις ιδιότητές της. Η στατιστική αποτελεί ένα βασικό εργαλείο στην άσκηση της διοίκησης μιας επιχείρησης και ειδικότερα στον επιχειρηματικό προγραμματισμό και στην επίλυση οικονομικών προβλημάτων. Αναλυτικότερα, στη μαθησιακή ενότητα αναπτύσσονται οι έννοιες των στατιστικών δεδομένων και οι τρόποι συλλογής και παρουσίασής τους. Επιπλέον, διατυπώνονται οι βασικές αρχές και εφαρμογές της θεωρίας των πιθανο-

τήτων στον χώρο των επιχειρήσεων. Τέλος, μετά το πέρας της μαθησιακής ενότητας, οι εκπαιδευόμενοι/-ες θα είναι ικανοί/-ές να εφαρμόζουν τις στατιστικές μεθόδους στην ανάλυση του περιβάλλοντος και στη λήψη ορθότερων αποφάσεων.

Προσδοκώμενα μαθησιακά αποτελέσματα

Όταν ολοκληρώσουν τη μαθησιακή ενότητα, οι εκπαιδευόμενοι/-ες θα είναι ικανοί/-ές να:

- Προσδιορίζουν τις βασικές έννοιες της στατιστικής, καθώς και τις βασικές ιδιότητες της,
- Ορίζουν τις στατιστικές μεταβλητές,
- Εφαρμόζουν την ενδεδειγμένη μεθοδολογία και τα εργαλεία της στατιστικής επιστήμης,
- Ερμηνεύουν συμπεράσματα από ένα σύνολο ποσοτικών δεδομένων,
- Διακρίνουν τις διαφορετικές μεθόδους συλλογής στατιστικών στοιχείων,
- Χρησιμοποιούν δειγματοληπτικές μεθόδους,
- Αναγνωρίζουν την έννοια του αριθμητικού μέσου και να περιγράφουν τις ιδιότητές του,
- Αναλύουν τα μέτρα θέσης και διασποράς,
- Αναπαριστούν στατιστικά δεδομένα σε πίνακες, διαγράμματα και γραφικές παραστάσεις,
- Διατυπώνουν τις βασικές αρχές και εφαρμογές της θεωρίας των πιθανοτήτων,
- Εξηγούν τον τρόπο με τον οποίο οι στατιστικές μέθοδοι χρησιμεύουν στις έρευνες αγοράς,
- Εφαρμόζουν τις στατιστικές μεθόδους στην ανάλυση του περιβάλλοντος και στη λήψη αποφάσεων.

Βασικές έννοιες και λέξεις-κλειδιά

Πληθυσμός / Δείγμα / Μεταβλητή / Δειγματοληψία / Μέτρα θέσης / Μέτρα διασποράς / Πιθανότητα / Κανονική κατανομή / Γραφήματα.

Αριθμός ωρών διδασκαλίας της μαθησιακής ενότητας ανά εβδομάδα

Θεωρία (2), Εργαστήριο (0), Σύνολο (2).

Διάρθρωση της μαθησιακής ενότητας σε υποενότητες

Α/Α	ΤΙΤΛΟΣ ΜΑΘΗΣΙΑΚΗΣ ΥΠΟΕΝΟΤΗΤΑΣ
1	ΒΑΣΙΚΕΣ ΕΝΝΟΙΕΣ ΤΗΣ ΣΤΑΤΙΣΤΙΚΗΣ
2	ΤΑ ΣΤΑΤΙΣΤΙΚΑ ΔΕΔΟΜΕΝΑ ΚΑΙ Η ΣΥΛΛΟΓΗ ΤΟΥΣ
3	ΜΕΤΡΑ ΚΕΝΤΡΙΚΗΣ ΤΑΣΗΣ ΚΑΙ ΔΙΑΣΠΟΡΑΣ
4	ΠΑΡΟΥΣΙΑΣΗ ΣΤΑΤΙΣΤΙΚΩΝ ΔΕΔΟΜΕΝΩΝ
5	ΘΕΩΡΙΑ ΠΙΘΑΝΟΤΗΤΩΝ ΚΑΙ ΕΦΑΡΜΟΓΕΣ
6	ΣΤΑΤΙΣΤΙΚΗ ΑΝΑΛΥΣΗ ΚΑΙ ΛΗΨΗ ΑΠΟΦΑΣΕΩΝ

Κείμενο αναφοράς

2.1.Ζ.1 | ΒΑΣΙΚΕΣ ΕΝΝΟΙΕΣ ΤΗΣ ΣΤΑΤΙΣΤΙΚΗΣ

Η πρώτη υποενότητα αποτελεί εισαγωγή στη μαθησιακή ενότητα «Στατιστική» και έχει στόχο την εξέταση βασικών στατιστικών εννοιών που συναντώνται σε πρακτικά ζητήματα και διαδικασίες του επαγγελματικού χώρου της ειδικότητας. Οι στατιστικές αρχές αποτελούν θεμέλιο για κάθε σύγχρονη επιχείρηση, βιομηχανία, οργανισμό ή φορέα και, υπό αυτή την έννοια, το περιεχόμενο της υποενότητας συνιστά μια βάση γνώσεων και ικανοτήτων απαραίτητων σε τέτοια εργασιακά περιβάλλοντα. Σε αυτή την υποενότητα παρουσιάζονται και εξετάζονται οι έννοιες του πληθυσμού και της μεταβλητής. Για την παρουσίαση των εννοιών, προτείνεται η χρήση παραδειγμάτων από απλές καθημερινές δραστηριότητες και εμπειρίες των εκπαιδευομένων, ώστε η διδασκαλία να έχει βιωματικό χαρακτήρα. Παράλληλα, για την κατηγοριοποίηση των μεταβλητών σε ποσοτικές και ποιοτικές είναι καλό να ενθαρρύνεται η συμμετοχή των εκπαιδευομένων με τη χρήση οικείων παραδειγμάτων από το πεδίο των μεταφορών. Με παρόμοιο τρόπο προτείνεται να προσεγγιστούν και οι επιμέρους υποκατηγορίες των μεταβλητών, δηλαδή οι ονομαστικές και οι διατάξιμες για τις ποιοτικές και οι διακριτές και οι συνεχείς για τις ποσοτικές. Ιδιαίτερη έμφαση δίνεται στους συμβολισμούς και στην εξοικείωση των εκπαιδευομένων με αυτούς. Πριν από την ολοκλήρωση της υποενότητας, αναλύονται σχετικά παραδείγματα και εκπονούνται απλές ασκήσεις σε ομάδες εργασίας για τον εντοπισμό του πληθυσμού, των παρατηρήσεων, των τιμών των μεταβλητών και της κατηγορίας στην οποία ανήκει καθεμία.

2.1.Ζ.2 | ΤΑ ΣΤΑΤΙΣΤΙΚΑ ΔΕΔΟΜΕΝΑ ΚΑΙ Η ΣΥΛΛΟΓΗ ΤΟΥΣ

Σε αυτή την υποενότητα, οι εκπαιδευόμενοι/-ες έρχονται σε επαφή με τις μεθόδους συλλογής στατιστικών δεδομένων. Αναλύονται οι μέθοδοι της απογραφής και της δειγματοληψίας, με έμφαση στην αξία της εφαρμογής της δεύτερης, η οποία αποτελεί και κεντρικό θέμα αυτής της υποενότητας. Παρουσιάζονται παραδείγματα από δημοσκοπήσεις, τα γνωστά γκάλοπ, καθώς και από ελέγχους που γίνονται στη βιομηχανία για την αξιολόγηση της ποιότητας ή της αντοχής ενός προϊόντος, όπως, για παράδειγ-

μα, τα ελαστικά αυτοκινήτων. Προτείνεται η χρήση παραδειγμάτων δημοσκοπήσεων, όπως η περίπτωση του George Gallup, ή και άλλων σύγχρονων παραδειγμάτων που κεντρίζουν το ενδιαφέρον των εκπαιδευομένων και υπογραμμίζουν τη σημασία της δειγματοληψίας. Συζητείται επίσης ο ρόλος της δειγματοληψίας στην εξαγωγή αξιόπιστων συμπερασμάτων και εισάγεται ο όρος «δείγμα», με αναφορά στον όρο «δειγματοληπτική μονάδα», καθώς και η έννοια της αντιπροσωπευτικότητας. Είναι σημαντικό οι έννοιες και οι όροι που εισάγονται να εξετάζονται μέσα από απλά παραδείγματα, ώστε να αξιοποιούνται οι προηγούμενες γνώσεις των εκπαιδευομένων. Η συζήτηση για την επιλογή του δείγματος, που αποτελεί μια κρίσιμη διαδικασία στη στατιστική, γίνεται κυρίως με αναφορά σε παράγοντες όπως το μέγεθος του πληθυσμού, η επιθυμητή ακρίβεια των αποτελεσμάτων, οι περιορισμοί του χρόνου και των διαθέσιμων πόρων και η φύση του εξεταζόμενου πληθυσμού, για παράδειγμα η ετερογένειά του. Γίνεται αναφορά στις πιθανοθεωρητικές και μη πιθανοθεωρητικές τεχνικές δειγματοληψίας, καθώς και στις υποκατηγορίες τους, όπως η απλή τυχαία δειγματοληψία, η στρωματοποιημένη δειγματοληψία, η βολική δειγματοληψία και η δειγματοληψία χιονοστιβάδας. Ενδεικτικά θέματα που σχετίζονται με την ειδικότητα μπορούν να αφορούν μελέτες κυκλοφοριακής ροής, έρευνες ικανοποίησης πελατών, βελτιστοποίηση δρομολογίων κ.ά.

2.1.Z.3 | ΜΕΤΡΑ ΚΕΝΤΡΙΚΗΣ ΤΑΣΗΣ ΚΑΙ ΔΙΑΣΠΟΡΑΣ

Σε αυτή την υποενότητα ο σκοπός είναι η μελέτη των μέτρων κεντρικής τάσης και διασποράς. Η μελέτη των μέτρων κεντρικής τάσης και διασποράς είναι απαραίτητη για τους/τις επαγγελματίες της ειδικότητας «Στέλεχος Διοίκησης και Οικονομίας στον Τομέα των Μεταφορών», καθώς παρέχει τα εργαλεία για την κατανόηση και την ερμηνεία των δεδομένων και, παράλληλα, για τη λήψη αποφάσεων που βασίζονται σε στατιστικά δεδομένα. Αρχικά, εξετάζονται τα μέτρα θέσης και ειδικότερα η μέση τιμή, ο σταθμικός μέσος, η διάμεσος, η επικρατούσα τιμή και τα τεταρτημόρια. Παρουσιάζεται ο ορισμός του αριθμητικού μέσου και ο συμβολισμός του μέσα από συγκεκριμένα παραδείγματα. Εξηγείται η ευαισθησία της μέσης τιμής στις ακραίες τιμές του συνόλου των δεδομένων και παρουσιάζεται ο τρόπος υπολογισμού της. Αμέσως μετά τον αριθμητικό μέσο, παρουσιάζεται ο ορισμός του σταθμικού μέσου και ο τρόπος υπολογισμού του με εμπειρικά παραδείγματα. Στη συνέχεια, εξετάζονται η διακύμανση, η τυπική απόκλιση και το εύρος. Επισημαίνεται ότι η τυπική απόκλιση εκφράζει τη διασπορά στις ίδιες μονάδες με τη μεταβλητή, ενώ το εύρος υπολογίζεται ως η διαφορά μεταξύ της μεγαλύτερης και της μικρότερης τιμής. Κάθε μέτρο διερευνάται ως προς τα πλεονεκτήματα και τα μειονεκτήματά του, καθώς και την καταλληλότητά του για την ανάλυση διαφορετικών ειδών δεδομένων. Τέλος, επισημαίνεται η σημασία της ερμηνείας των μέτρων διασποράς στο πλαίσιο του συγκεκριμένου προβλήματος που μελετάται, ώστε να εξάγονται ορθά και χρήσιμα συμπεράσματα.

2.1.Z.4 | ΠΑΡΟΥΣΙΑΣΗ ΣΤΑΤΙΣΤΙΚΩΝ ΔΕΔΟΜΕΝΩΝ

Ο στόχος της υποενότητας είναι οι εκπαιδευόμενοι/-ες να αποκτήσουν τις βασικές γνώσεις και δεξιότητες που απαιτούνται για την κατασκευή και την ερμηνεία βασικών μορφών γραφικών παραστάσεων και διαγραμμάτων για την απεικόνιση στατιστικών δεδομένων. Το περιεχόμενο της ενότητας είναι ιδιαίτερα χρήσιμο σε κάθε εργαζόμενο/-η που πρόκειται να εργαστεί σε επιχειρήσεις του τομέα των μεταφορών, καθώς η γραφική παρουσίαση δεδομένων θεωρείται ο πιο εύληπτος τρόπος για την παρουσίαση στατιστικών δεδομένων ή την άντληση πληροφοριών από αυτά. Έτσι, οι εκπαιδευόμενοι/-ες καλούνται να κατασκευάσουν ραβδογράμματα, διαγράμματα συχνοτήτων, κυκλικά διαγράμματα και χρονογράμματα. Η εισαγωγή προτείνεται να γίνει με ένα παράδειγμα ποιοτικής μεταβλητής και την κατασκευή του ραβδογράμματος. Είναι σημαντικό οι εκπαιδευόμενοι/-ες να εμπλακούν ενεργά σε αυτή τη δραστηριότητα, κατά προτίμηση σε μικρές ομάδες, κατασκευάζοντας οι ίδιοι/-ες το ραβδόγραμμα με την καθοδήγηση του/της εκπαιδευτή/-τριας. Προτείνεται, μάλιστα, να αξιοποιηθεί, αν είναι δυνατόν, παράδειγμα από την προηγούμενη υποενότητα, έτσι ώστε η κατασκευή των διαγραμμάτων να συνδεθεί με τα προηγούμενα. Αντίστοιχα, προτείνεται η κατασκευή διαγραμμάτων συχνοτήτων, κυκλικών διαγραμμάτων και χρονογραμμάτων για τη γραφική απεικόνιση της διαχρονικής εξέλιξης ενός οικονομικού, δημογραφικού ή άλλου μεγέθους. Στο τέλος της υποενότητας γίνεται αναφορά στα πλεονεκτήματα και στα μειονεκτήματα κάθε τύπου γραφήματος, ώστε οι εκπαιδευόμενοι/-ες να μπορούν να επιλέγουν την καταλληλότερη μορφή παρουσίασης ανάλογα με τα δεδομένα και τον στόχο τους. Τονίζεται ότι η ικανότητα παρουσίασης στατιστικών δεδομένων με γραφήματα αποτελεί πολύτιμο εργαλείο για την κατανόηση και την εφαρμογή της επόμενης υποενότητας, που αφορά τη θεωρία πιθανοτήτων, καθώς πολλές έννοιες, όπως οι κατανομές συχνότητας, μπορούν να απεικονιστούν και να ερμηνευτούν ευκολότερα μέσω γραφημάτων.

2.1.Z.5 | ΘΕΩΡΙΑ ΠΙΘΑΝΟΤΗΤΩΝ ΚΑΙ ΕΦΑΡΜΟΓΕΣ

Σε αυτή την υποενότητα ο σκοπός είναι οι εκπαιδευόμενοι/-ες να κατανοήσουν τις βασικές έννοιες της θεωρίας πιθανοτήτων και να μπορούν να τις εφαρμόσουν σε απλά προβλήματα που αντιμετωπίζουν στον τομέα των μεταφορών. Αρχικά, τίθεται η έννοια της αβεβαιότητας σχετικά με το αποτέλεσμα ενός γεγονότος ή μιας κατάστασης. Με τη χρήση συγκεκριμένων παραδειγμάτων αναδεικνύεται η ανάγκη ποσοτικής έκφρασης και υπολογισμού της αβεβαιότητας. Σχετικά παραδείγματα αποτελούν η ρίψη ενός νομίσματος ή ενός ζαριού, αλλά και η άφιξη ενός φορτηγού στον προορισμό του χωρίς καθυστέρηση. Με αφετηρία τα παραδείγματα, ορίζονται οι έννοιες του πειράματος, του δειγματικού χώρου, του ενδεχομένου, με αναφορά στο βέβαιο και στο αδύνατο ενδεχόμενο, και της πιθανότητας. Στη συνέχεια, αξιοποιώντας το παράδειγμα της ρίψης ενός ζαριού, συμμετρικού και ομογενούς, με έξι έδρες, οι εκπαιδευόμενοι/-ες εισάγονται στον κλασικό ορισμό της πιθανότητας, ο οποίος αφο-

ρά πεπερασμένο δειγματικό χώρο και ισοπίθανα ενδεχόμενα. Κατά την ανάλυση του κλασικού ορισμού της πιθανότητας συζητούνται οι περιορισμοί που αυτός φέρει και γίνεται αναφορά, με απλό τρόπο, στην εμπειρική πιθανότητα και στον νόμο των μεγάλων αριθμών. Στο τέλος της υποενότητας γίνεται αναφορά στην αντιστοίχιση των ενδεχομένων με τιμές του διαστήματος $[0, 1]$ μέσω της πιθανότητας. Στη συνέχεια, παρουσιάζονται τα βασικά στοιχεία της κανονικής κατανομής, η οποία αποτελεί μία από τις γνωστότερες κατανομές και χρησιμοποιείται για την περιγραφή πολλών φαινομένων του πραγματικού κόσμου. Περιγράφεται η κανονική κατανομή και παρουσιάζεται ο τρόπος καθορισμού της πιθανότητας στα διαστήματα τιμών που ορίζονται με βάση τη μέση τιμή και την τυπική απόκλιση, με τη βοήθεια των σχετικών γραφημάτων.

2.1.Ζ.6 | ΣΤΑΤΙΣΤΙΚΗ ΑΝΑΛΥΣΗ ΚΑΙ ΛΗΨΗ ΑΠΟΦΑΣΕΩΝ

Στόχος αυτής της τελευταίας υποενότητας είναι να τονιστεί η σημασία της περιγραφικής στατιστικής ως βασικού εργαλείου για τα στελέχη διοίκησης στον τομέα των μεταφορών που επιθυμούν να ερμηνεύουν δεδομένα και να εξάγουν χρήσιμα συμπεράσματα. Παρουσιάζονται πρακτικές εφαρμογές της περιγραφικής στατιστικής σε πραγματικά δεδομένα από τον τομέα των μεταφορών, όπως δεδομένα κυκλοφορίας, ικανοποίησης πελατών, απόδοσης προσωπικού κ.λπ. Αξιοποιώντας έννοιες όπως τα μέτρα θέσης και διασποράς, οι πίνακες συχνοτήτων και τα γραφήματα, οι εκπαιδευόμενοι/-ες αναλύουν πραγματικά δεδομένα από τον κλάδο τους. Προτείνεται η χρήση σύγχρονων δεδομένων από πραγματικές έρευνες, τα οποία αντικατοπτρίζουν τις τρέχουσες τάσεις στον τομέα των μεταφορών και δεν απαιτούν εξειδικευμένες γνώσεις για την κατανόησή τους. Επιπλέον, είναι σημαντικό οι εκπαιδευόμενοι/-ες να εμπλακούν ενεργά σε αυτές τις εφαρμογές, κατά προτίμηση σε μικρές ομάδες, με την καθοδήγηση του/της εκπαιδευτή/-τριας. Οι μαθησιακές δραστηριότητες προτείνεται να περιλαμβάνουν οργάνωση δεδομένων, όπως δεδομένα κυκλοφορίας και χρόνους μετακίνησης, υπολογισμούς μέτρων θέσης και διασποράς και δημιουργία γραφημάτων. Βασικός στόχος είναι η ερμηνεία των δεδομένων, ο εντοπισμός τάσεων και η εξαγωγή συμπερασμάτων μέσω στατιστικών διαγραμμάτων, ώστε οι εκπαιδευόμενοι/-ες να μπορούν να λαμβάνουν τεκμηριωμένες αποφάσεις στον τομέα των μεταφορών. Επιπλέον, η ενότητα μπορεί να περιλαμβάνει μελέτες περίπτωσης και παραδείγματα από τον πραγματικό κόσμο, όπου η στατιστική ανάλυση έπαιξε καθοριστικό ρόλο στη λήψη αποφάσεων στον τομέα των μεταφορών, όπως η βελτιστοποίηση του δικτύου μεταφορών μιας πόλης ή η επιλογή του κατάλληλου τύπου οχήματος για μια συγκεκριμένη διαδρομή.

Προτεινόμενες πηγές μελέτης

Κύριες

1. Καραγεώργος, Δ. Λ. (2010). *Στατιστική: Περιγραφική και επαγωγική – Μια διδακτική προσέγγιση*. Αθήνα: Εκδόσεις Σαββάλα.
2. Μαμαλής, Π., Καψή, Θ., Τόλης, Ε., Μιχαήλογλου, Σ. & Πρίντεζης, Γ. (2008). *Στατιστική: Εφαρμογές στη διοίκηση – οικονομία – επιχειρήσεις*. Αθήνα: Ινστιτούτο Διαρκούς Εκπαίδευσης Ενηλίκων. Ανακτήθηκε από: <https://www.gsvetlly.minedu.gov.gr/apothetirio-tis-ekpaidefsis-enilikon/ekpaideftika-ylika/mathimatika-statistiki>

Συμπληρωματικές

1. Κιόχος, Π. Α. (1993). *Περιγραφική στατιστική*. Αθήνα: Εκδόσεις Interbooks.
2. Καραγεώργος, Δ., Κόκλα, Α.-Μ. & Παπακωνσταντίνου, Ε. (2009). *Στατιστική επιχειρήσεων Β΄ ΕΠΑ.Λ*. Πάτρα: Ινστιτούτο Τεχνολογίας Υπολογιστών και Εκδόσεων «ΔΙΟΦΑΝΤΟΣ».

2.1.Η • ΠΡΑΚΤΙΚΗ ΕΦΑΡΜΟΓΗ ΣΤΗΝ ΕΙΔΙΚΟΤΗΤΑ

Περίληψη της μαθησιακής ενότητας

Η μαθησιακή ενότητα με τίτλο «Πρακτική εφαρμογή στην ειδικότητα» έχει ως σκοπό οι εκπαιδευόμενοι/-ες να συνθέσουν τις γνώσεις και τις δεξιότητες των μαθησιακών ενότητων του Α΄ εξαμήνου με προσανατολισμό στην οικονομική επιστήμη. Αρχικά, θα μελετηθούν έννοιες όπως η προσφορά και η ζήτηση, το κόστος παραγωγής και οι μακροοικονομικές μεταβλητές. Επιπρόσθετα, στην ενότητα εξετάζονται οι παραγωγικές λειτουργίες των επιχειρήσεων και οι αποφάσεις παραγωγής. Παράλληλα, γίνεται προσέγγιση του τραπεζικού συστήματος και αναδεικνύεται η συμβολή του στη διευκόλυνση των χρηματοοικονομικών συναλλαγών και στην παροχή νομισματικών υπηρεσιών. Τέλος, οι μελέτες περίπτωσης θα βοηθήσουν τους/τις εκπαιδευόμενους/-ες να αντιληφθούν καλύτερα τα οικονομικά φαινόμενα που αφορούν την ειδικότητά τους.

Προσδοκώμενα μαθησιακά αποτελέσματα

Όταν ολοκληρώσουν τη μαθησιακή ενότητα, οι εκπαιδευόμενοι/-ες θα είναι ικανοί /-ές να:

- Προσδιορίζουν το αντικείμενο μελέτης της οικονομικής επιστήμης, εξηγώντας βασικές έννοιες και σχέσεις της οικονομικής επιστήμης,
- Χρησιμοποιούν την οικονομική ορολογία, τις βασικές οικονομικές θεωρίες και τα υποδείγματα,

- Παρουσιάζουν βασικές έννοιες και μηχανισμούς της παραγωγικής λειτουργίας των επιχειρήσεων και του κόστους παραγωγής,
- Συνδέουν βασικές έννοιες της συμπεριφοράς μιας επιχείρησης με ζητήματα παραγωγής αγαθών και λήψης αποφάσεων παραγωγής,
- Εξηγούν τη σημασία βασικών μακροοικονομικών μεγεθών (ΑΕΠ, επιτόκια τραπεζών, ισοζύγιο κ.λπ.) και τον ρόλο τους στην ευημερία της κοινωνίας,
- Αντιπαραβάλλουν μακροοικονομικούς δείκτες μέσα από ψηφιακές πηγές πληροφόρησης,
- Περιγράφουν τον τρόπο λειτουργίας του τραπεζικού συστήματος στη ζώνη του ευρώ και διεθνώς,
- Αναγνωρίζουν την έννοια και τις επιπτώσεις των οικονομικών διακυμάνσεων, καθώς και τον ρόλο τους στο πλαίσιο της εθνικής οικονομικής πολιτικής,
- Εξετάζουν μελέτες περίπτωσης εφαρμογής των βασικών θεωριών της μικροοικονομικής και της μακροοικονομικής,
- Αξιολογούν οικονομικά δεδομένα διαφορετικής μορφής (γραπτό κείμενο, αριθμητικά δεδομένα, διαγράμματα/γραφήματα),
- Συνθέτουν τις γνώσεις και τις δεξιότητες των ενοτήτων του Α' εξαμήνου με προσανατολισμό στην οικονομική επιστήμη.

Βασικές έννοιες και λέξεις-κλειδιά

Προσφορά / Ζήτηση / Κόστος παραγωγής / Μακροοικονομικές μεταβλητές / Παραγωγικές λειτουργίες / Τραπεζικό σύστημα / Χρηματοοικονομικές συναλλαγές / Νομισματικές υπηρεσίες / Οικονομικά φαινόμενα / Μελέτες περίπτωσης / Ανάλυση αγοράς / Επιχειρηματικές λειτουργίες.

Αριθμός ωρών διδασκαλίας της μαθησιακής ενότητας ανά εβδομάδα

Θεωρία (0), Εργαστήριο (3), Σύνολο (3).

Διάρθρωση της μαθησιακής ενότητας σε υποενότητες

Α/Α	ΤΙΤΛΟΣ ΜΑΘΗΣΙΑΚΗΣ ΥΠΟΕΝΟΤΗΤΑΣ
1	Η ΠΡΟΣΦΟΡΑ, Η ΖΗΤΗΣΗ ΚΑΙ Η ΙΣΟΡΡΟΠΙΑ ΤΗΣ ΑΓΟΡΑΣ
2	ΤΟ ΚΟΣΤΟΣ ΠΑΡΑΓΩΓΗΣ ΚΑΙ Η ΑΝΑΛΥΣΗ ΤΗΣ ΠΑΡΑΓΩΓΙΚΟΤΗΤΑΣ
3	ΟΙ ΜΑΚΡΟΟΙΚΟΝΟΜΙΚΕΣ ΜΕΤΑΒΛΗΤΕΣ ΚΑΙ Η ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΗ ΠΟΛΙΤΙΚΗ
4	ΟΙ ΠΑΡΑΓΩΓΙΚΕΣ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΕΣ ΚΑΙ ΟΙ ΑΠΟΦΑΣΕΙΣ ΠΑΡΑΓΩΓΗΣ
5	ΤΟ ΤΡΑΠΕΖΙΚΟ ΣΥΣΤΗΜΑ ΚΑΙ ΟΙ ΧΡΗΜΑΤΟΟΙΚΟΝΟΜΙΚΕΣ ΣΥΝΑΛΛΑΓΕΣ
6	Η ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΗ ΑΝΑΛΥΣΗ ΣΤΙΣ ΜΕΤΑΦΟΡΕΣ

Κείμενο αναφοράς

2.1.Η.1 | Η ΠΡΟΣΦΟΡΑ, Η ΖΗΤΗΣΗ ΚΑΙ Η ΙΣΟΡΡΟΠΙΑ ΤΗΣ ΑΓΟΡΑΣ

Η πρώτη μαθησιακή υποενότητα έχει ως σκοπό να κατανοήσουν οι εκπαιδευόμενοι/-ες τις βασικές αρχές της προσφοράς και της ζήτησης, καθώς και τον τρόπο με τον οποίο αλληλεπιδρούν για να διαμορφώσουν την ισορροπία στην αγορά των μεταφορών. Αρχικά, αναλύεται η έννοια της προσφοράς, η οποία ορίζεται ως η ποσότητα αγαθών ή υπηρεσιών που οι παραγωγοί μεταφορικού έργου είναι διατεθειμένοι και μπορούν να παράσχουν σε διάφορες τιμές. Γίνεται αναφορά στους επιμέρους παράγοντες που επηρεάζουν το ύψος της προσφοράς. Ενδεικτικά, αναλύονται οι επιδράσεις του κόστους παραγωγής και της τεχνολογίας, καθώς και ο τρόπος με τον οποίο οι φορολογικές επιβαρύνσεις και οι ρυθμιστικές πολιτικές επηρεάζουν την προσφορά. Αντίστοιχα, γίνεται αναφορά στη ζήτηση, η οποία αφορά την ποσότητα μεταφορικών υπηρεσιών που οι επιβάτες ή οι φορτωτές είναι διατεθειμένοι να αγοράσουν σε διάφορες τιμές. Στην αγορά των μεταφορών, η ζήτηση διαμορφώνεται από την ανάγκη για τη μετακίνηση των ανθρώπων και των αγαθών. Αναλύονται οι επιδράσεις του εισοδήματος, των τιμών των υποκατάστατων μεταφορικών υπηρεσιών και των προτιμήσεων των επιβατών. Στην αγορά των μεταφορών, η ισορροπία επιτυγχάνεται όταν οι τιμές των υπηρεσιών μεταφορών προσαρμόζονται, ώστε να εξυπηρετούν τόσο τους παρόχους όσο και τους χρήστες των υπηρεσιών.

2.1.Η.2 | ΤΟ ΚΟΣΤΟΣ ΠΑΡΑΓΩΓΗΣ ΚΑΙ Η ΑΝΑΛΥΣΗ ΤΗΣ ΠΑΡΑΓΩΓΙΚΟΤΗΤΑΣ

Στην παρούσα μαθησιακή υποενότητα δίνεται έμφαση στην κατανόηση του κόστους στον τομέα των μεταφορών και του πόσο κρίσιμο είναι για τη λειτουργία και την κερδοφορία των επιχειρήσεων. Οι εκπαιδευόμενοι/-ες κατανοούν ότι το κόστος μπορεί να περιλαμβάνει δαπάνες κεφαλαίου, γενικά έξοδα, δαπάνες ασφάλισης, καθώς και έξοδα συντήρησης και επισκευών. Η ανάλυση του κόστους απαιτεί διαχωρισμό των κατηγοριών δαπανών. Γίνεται σαφές ότι για την παροχή μεταφορικών υπηρεσιών απαιτούνται εισροές, όπως οχήματα, καύσιμα και ανθρώπινο δυναμικό, οι οποίες έχουν κόστος απόκτησης και διαχείρισης. Μέσω της υποενότητας γίνεται κατανοητό ότι το κόστος αντιπροσωπεύει τα ποσά που επενδύονται για την απόκτηση αγαθών και υπηρεσιών, με στόχο τη δημιουργία εσόδων από τις μεταφορές. Στο πλαίσιο της υποενότητας γίνεται αναφορά στην κοστολόγηση και στην ευρύτερη σημασία της για τη μεταφορική επιχείρηση. Στόχος της κοστολόγησης είναι η παροχή συμβουλών στη διοίκηση για την ενδεδειγμένη πορεία δράσης. Στο πλαίσιο της μαθησιακής υποενότητας έμφαση δίνεται και στην έννοια της παραγωγικότητας στον τομέα των μεταφορών, την οποία οι εκπαιδευόμενοι/-ες αντιλαμβάνονται ως την ικανότητα της επιχείρησης να παρέχει υπηρεσίες αποτελεσματικά και αποδοτικά. Επιπλέον, γίνεται κατανοητό ότι η υψηλή παραγωγικότητα σημαίνει περισσότερες μεταφορές με τις ίδιες ή λιγότερες εισροές, μειώνοντας το κόστος ανά μονάδα. Γίνεται κατανοητό ότι

η παραγωγικότητα βελτιώνεται μέσω της προηγμένης τεχνολογίας, της εκπαίδευσης και της βελτίωσης των μεταφορικών διαδικασιών. Η εκπαιδευτική υποεπάρκεια επιδιώκει να καταρτίσει τους/τις εκπαιδευόμενους/-ες με τις απαραίτητες γνώσεις και δεξιότητες, ώστε να εξοικειωθούν με τη σχέση μεταξύ κόστους και παραγωγικότητας. Η κατανόηση αυτών των παραγόντων μπορεί να συμβάλει στη μακροπρόθεσμη ανταγωνιστικότητα και βιωσιμότητα των επιχειρήσεων στις οποίες θα εργαστούν ως ατυριανοί/-ές επαγγελματίες.

2.1.H.3 | ΟΙ ΜΑΚΡΟΟΙΚΟΝΟΜΙΚΕΣ ΜΕΤΑΒΛΗΤΕΣ ΚΑΙ Η ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΗ ΠΟΛΙΤΙΚΗ

Η μαθησιακή υποεπάρκεια αυτή εστιάζεται στην ανάλυση των κύριων μακροοικονομικών μεταβλητών και της επίδρασής τους στην οικονομία. Οι εκπαιδευόμενοι/-ες εξετάζουν το Ακαθάριστο Εγχώριο Προϊόν (ΑΕΠ), τα κρατικά και εμπορικά ισοζύγια, καθώς και τα επιτόκια των τραπεζών. Το ΑΕΠ αποτελεί έναν από τους σημαντικότερους δείκτες της οικονομικής δραστηριότητας μιας χώρας, καθώς παρέχει πληροφορίες για την αξία των τελικών αγαθών και υπηρεσιών που παράγονται εντός της επικράτειάς της σε συγκεκριμένη χρονική περίοδο. Οι εκπαιδευόμενοι/-ες κατανοούν πώς το ΑΕΠ συνδέεται με την κοινωνική ευημερία, την απασχόληση και τον πληθωρισμό. Στο πλαίσιο της μαθησιακής υποεπάρκειας, αναλύονται τα κρατικά και εμπορικά ισοζύγια, με έμφαση στον τρόπο με τον οποίο οι εισαγωγές και οι εξαγωγές, καθώς και το ισοζύγιο υπηρεσιών, πρωτογενών εισοδημάτων και δευτερογενών εισοδημάτων, σύμφωνα με τη σύγχρονη ταξινόμηση του ισοζυγίου πληρωμών και τα έσοδα που προκύπτουν από αυτόν, επηρεάζουν την πορεία της οικονομίας. Η ανάλυση των επιτοκίων δείχνει πώς οι αποφάσεις των κεντρικών τραπεζών επηρεάζουν τη ρευστότητα της αγοράς μέσω των εργαλείων νομισματικής πολιτικής. Αντικείμενο της μαθησιακής υποεπάρκειας είναι επίσης η ανάλυση της οικονομικής πολιτικής και των εργαλείων που χρησιμοποιούν οι κυβερνήσεις και οι κεντρικές τράπεζες για να επηρεάσουν αυτές τις μεταβλητές. Οι εκπαιδευόμενοι/-ες αποκτούν τις απαραίτητες γνώσεις και δεξιότητες στην ανάλυση οικονομικών δεδομένων μέσα από τη χρήση παραδειγμάτων και την εφαρμογή τους στη λήψη διοικητικών αποφάσεων. Επίσης, αναπτύσσουν δεξιότητες στην ερμηνεία των οικονομικών δεικτών και στην αξιολόγηση των οικονομικών συνθηκών. Με την ολοκλήρωση της μαθησιακής υποεπάρκειας, οι εκπαιδευόμενοι/-ες θα είναι σε θέση να αξιολογούν τις μακροοικονομικές συνθήκες και να κατανοούν πώς οι αλλαγές σε αυτές τις βασικές μεταβλητές μπορούν να επηρεάσουν τις επιχειρηματικές στρατηγικές και τις αποφάσεις κάθε εταιρείας.

2.1.H.4 | ΟΙ ΠΑΡΑΓΩΓΙΚΕΣ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΕΣ ΚΑΙ ΟΙ ΑΠΟΦΑΣΕΙΣ ΠΑΡΑΓΩΓΗΣ

Στο πλαίσιο της παρούσας μαθησιακής υποεπάρκειας, οι εκπαιδευόμενοι/-ες αναλύουν την παραγωγική διαδικασία στις μεταφορές και συγκεκριμένα τη μετακίνηση εμπορευμάτων ή/και επιβατών από το ένα σημείο στο άλλο με την αποδοτικότερη

και οικονομικά συμφερότερη μέθοδο. Η παραγωγή στο πλαίσιο των μεταφορών συνδέεται με τη σωστή χρήση πόρων, όπως τα οχήματα, οι υποδομές, τα καύσιμα και το εργατικό δυναμικό. Οι αποφάσεις που λαμβάνονται στην παραγωγική διαδικασία περιλαμβάνουν την επιλογή του τύπου μεταφοράς (οδική, σιδηροδρομική, θαλάσσια ή αεροπορική), τον προγραμματισμό των δρομολογίων και τη συνολική διαχείριση του στόλου. Γίνεται σαφές ότι οι βασικές αποφάσεις παραγωγής αφορούν την επιλογή του μεταφορικού μέσου και της διαδρομής, λαμβάνοντας υπόψη το κόστος, τον χρόνο παράδοσης και τις απαιτήσεις των χρηστών/-τριών. Επιπλέον, οι αποφάσεις αυτές επηρεάζονται από εξωτερικούς παράγοντες, όπως οι καιρικές συνθήκες, η κατάσταση των υποδομών και η διαθεσιμότητα των καυσίμων. Γίνεται σαφές ότι η οργάνωση της παραγωγικής διαδικασίας και η αποδοτική κατανομή των πόρων είναι κρίσιμα στοιχεία για τη μείωση του κόστους παροχής της υπηρεσίας. Με τη βοήθεια της τεχνολογίας, οι μεταφορικές εταιρείες μπορούν να βελτιστοποιούν τη διαχείριση των πόρων τους, παρακολουθώντας τον στόλο τους σε πραγματικό χρόνο και προσαρμόζοντας τις διαδρομές ανάλογα με τις συνθήκες. Οι αποφάσεις παραγωγής συμβάλλουν στην αύξηση της αποδοτικότητας και της ικανοποίησης των πελατών/-ισών, εξασφαλίζοντας ταχύτερες και πιο αξιόπιστες μεταφορές. Οι εκπαιδευόμενοι/-ες, με τη χρήση απλοποιημένων υπολογιστικών παραδειγμάτων από τον τομέα των μεταφορών, εξοικειώνονται με την έννοια του κόστους και τη σημασία του στη λήψη ορθολογικών αποφάσεων.

2.1.Η.5 | ΤΟ ΤΡΑΠΕΖΙΚΟ ΣΥΣΤΗΜΑ ΚΑΙ ΟΙ ΧΡΗΜΑΤΟΟΙΚΟΝΟΜΙΚΕΣ ΣΥΝΑΛΛΑΓΕΣ

Η παρούσα μαθησιακή υποενότητα εστιάζεται στη λειτουργία του ευρύτερου τραπεζικού συστήματος τόσο στη ζώνη του ευρώ όσο και διεθνώς. Οι εκπαιδευόμενοι/-ες αποκτούν γνώσεις σχετικά με τη δομή και τη λειτουργία των κεντρικών και εμπορικών τραπεζών, καθώς και άλλων χρηματοπιστωτικών ιδρυμάτων. Είναι σαφές ότι η Ευρωπαϊκή Κεντρική Τράπεζα (ΕΚΤ) και οι εθνικές κεντρικές τράπεζες διαδραματίζουν καθοριστικό ρόλο στη νομισματική πολιτική και στη διασφάλιση της σταθερότητας του χρηματοπιστωτικού συστήματος της ζώνης του ευρώ. Μέσω πρακτικών παραδειγμάτων, οι εκπαιδευόμενοι/-ες εξετάζουν επίσης τη συμβολή των εμπορικών τραπεζών στη διευκόλυνση των χρηματοοικονομικών συναλλαγών και στην παροχή τραπεζικών υπηρεσιών, όπως τα δάνεια, οι καταθέσεις και, ευρύτερα, οι επενδυτικές υπηρεσίες. Κατανοούν πώς οι τράπεζες συμβάλλουν στη σταθερότητα και στην ανάπτυξη της οικονομίας μέσω της παροχής πιστώσεων, οι οποίες ενισχύουν την επιχειρηματική δραστηριότητα και την κατανάλωση. Επιπλέον, αναλύεται η διαδικασία διαχείρισης του λειτουργικού κινδύνου, του πιστωτικού κινδύνου και του κινδύνου αγοράς από τις τράπεζες. Παράλληλα, οι εκπαιδευόμενοι/-ες εξετάζουν, μέσω καθοδηγούμενης εισήγησης, την επίδραση των διεθνών τραπεζικών κανονισμών και της παγκοσμιοποίησης στο τραπεζικό σύστημα. Αναλύονται οι διατάξεις που αφορούν τη Βασιλεία III, οι οποίες καθορίζουν τα πρότυπα κεφαλαιακής επάρ-

κειας, επηρεάζουν τη ρευστότητα των τραπεζών και ρυθμίζουν βασικές πτυχές της λειτουργίας τους σε παγκόσμιο επίπεδο. Με την ολοκλήρωση αυτής της μαθησιακής υποενότητας, οι εκπαιδευόμενοι/-ες αποκτούν πλήρη κατανόηση της λειτουργίας του τραπεζικού συστήματος, της σημασίας των τραπεζών για την οικονομία και των προκλήσεων που αντιμετωπίζουν σε ένα παγκοσμιοποιημένο περιβάλλον.

2.1.H.6 | Η ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΗ ΑΝΑΛΥΣΗ ΣΤΙΣ ΜΕΤΑΦΟΡΕΣ

Στην καταληκτική μαθησιακή υποενότητα, οι εκπαιδευόμενοι/-ες, στο πλαίσιο της πρακτικής τους άσκησης, συνδέουν τα στοιχεία του κόστους παραγωγής με το αντίστοιχο όφελος που προκύπτει από τις μεταφορές. Γίνεται κατανοητό ότι στόχος της οικονομικής ανάλυσης είναι η λήψη αποφάσεων που θα επιτρέψουν την αποτελεσματικότερη κατανομή των πόρων και τη βελτίωση της ποιότητας των υπηρεσιών, λαμβάνοντας υπόψη τόσο την οικονομική βιωσιμότητα όσο και την περιβαλλοντική και κοινωνική ευθύνη. Γνώμονες αποτελούν η ωφέλεια των χρηστών, η μείωση του χρόνου μετακίνησης και η θετική επίδραση στην οικονομική ανάπτυξη της περιοχής. Η ανάλυση κόστους – οφέλους (Cost-Benefit Analysis, CBA) παρουσιάζεται ως εργαλείο το οποίο βοηθά στην εκτίμηση της βιωσιμότητας ενός έργου. Μέσω της ανάλυσης υπολογίζονται τα κοινωνικά, οικονομικά και περιβαλλοντικά οφέλη ενός έργου και συγκρίνονται με το κόστος του, ώστε να ληφθούν οικονομικά τεκμηριωμένες αποφάσεις σχετικά με την πραγματοποίησή του. Οι μεταφορικές υποδομές και υπηρεσίες μπορούν να σχεδιαστούν έτσι ώστε να ανταποκρίνονται στις ανάγκες του παρόντος, ενώ παράλληλα δημιουργούν βάσεις για μελλοντική βιώσιμη ή και αειφόρο ανάπτυξη. Οι εκπαιδευόμενοι/-ες ενισχύουν, μέσω της ανάλυσης απλοποιημένων υποδειγμάτων κόστους – οφέλους, τις γνώσεις που έχουν ήδη αποκτήσει στο πλαίσιο του πρώτου εξαμήνου της κατάρτισής τους και αποκτούν τα κατάλληλα εφόδια για τη συνέχιση των σπουδών τους.

Προτεινόμενες πηγές μελέτης

Κύριες

1. Σαμπράκος, Ε. Α. (2013). *Εισαγωγή στην οικονομική των μεταφορών* (3η έκδοση). Αθήνα: Εκδόσεις Σταμούλη.
2. Προφυλλίδης, Β. (2016). *Οικονομική των μεταφορών* (5η έκδοση). Αθήνα: Εκδόσεις Παπασωτηρίου.

Συμπληρωματικές

1. Σαμπράκος, Ε. Α. (2008). *Ο τομέας των μεταφορών και οι συνδυασμένες εμπορευματικές μεταφορές*. Αθήνα: Εκδόσεις Σταμούλη.
2. Boyer, K. D. (2005). *Οικονομική των μεταφορών*. Αθήνα: Εκδόσεις Έλλην.

2.2 • ΕΞΑΜΗΝΟ Β΄

2.2.A • ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΗ ΤΩΝ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ

Περίληψη της μαθησιακής ενότητας

Η μαθησιακή ενότητα με τίτλο «Οικονομική των επιχειρήσεων» έχει ως στόχο να κατανόησουν οι εκπαιδευόμενοι/-ες τις διαδικασίες και τα βασικά εργαλεία της οικονομικής επιστήμης για την εφαρμογή τους στο επιχειρηματικό περιβάλλον. Στο πλαίσιο του μαθήματος, οι εκπαιδευόμενοι/-ες καλούνται να εξετάσουν το σύγχρονο διεθνές οικονομικό περιβάλλον και να συνδέσουν την οικονομική θεωρία και τα εργαλεία από διαφόρους τομείς μελέτης της διοίκησης επιχειρήσεων. Αναλυτικότερα, στη μαθησιακή ενότητα προσδιορίζονται οικονομικές μονάδες ανάλογα με το αντικείμενο της απασχόλησής τους και τον σκοπό που επιδιώκουν, ενώ παράλληλα αναλύονται οι παραγωγικοί συντελεστές. Επιπρόσθετα, προσδιορίζονται οι παράγοντες της ζήτησης και της προσφοράς σε συνδυασμό με την τιμολογιακή πολιτική που εφαρμόζει μια επιχείρηση. Ακολούθως, στη μαθησιακή ενότητα αναλύεται η θεωρία της παραγωγής και αναδεικνύονται οι αποφάσεις μεγιστοποίησης της παραγωγής και ελαχιστοποίησης του κόστους. Τέλος, παρουσιάζονται τα βασικά εργαλεία της οικονομικής επιστήμης για τη μελέτη σύγχρονων οικονομικών ζητημάτων.

Προσδοκώμενα μαθησιακά αποτελέσματα

Όταν ολοκληρώσουν τη μαθησιακή ενότητα, οι εκπαιδευόμενοι/-ες θα είναι ικανοί /-ές να:

- Αναγνωρίζουν τη χρησιμότητα της οικονομικής των επιχειρήσεων στη λήψη αποφάσεων μιας επιχείρησης ή ενός οργανισμού,
- Προσδιορίζουν τις οικονομικές μονάδες ανάλογα με το αντικείμενο της απασχόλησής τους και τον σκοπό που επιδιώκουν,
- Κατηγοριοποιούν τους παραγωγικούς συντελεστές,
- Αναλύουν το οικονομικό πρόβλημα σε συνάρτηση με τις τρέχουσες συνθήκες της αγοράς,
- Σχεδιάζουν την καμπύλη παραγωγικών δυνατοτήτων,
- Περιγράφουν τον νόμο της ζήτησης και τον νόμο της προσφοράς,
- Παρουσιάζουν τους προσδιοριστικούς παράγοντες της ζήτησης και της προσφοράς σε συνδυασμό με την τιμολογιακή πολιτική που εφαρμόζει μια επιχείρηση ή ένας οργανισμός,
- Ερμηνεύουν παραδείγματα της ελαστικότητας και της ανελαστικότητας της ζήτησης,
- Αποκωδικοποιούν τη θεωρία της παραγωγής και τις αποφάσεις μεγιστοποίησης της παραγωγής και ελαχιστοποίησης του κόστους,
- Αντιπαραβάλλουν τα χαρακτηριστικά των μορφών αγοράς και τους προσδιοριστικούς παράγοντες που τη διαμορφώνουν,

- Αναλύουν τις έννοιες της αποτελεσματικότητας, της παραγωγικότητας, της οικονομικότητας και της αποδοτικότητας μιας επιχείρησης ή ενός οργανισμού,
- Υπολογίζουν το συνολικό, το μέσο και το οριακό προϊόν και να τα απεικονίζουν διαγραμματικά,
- Χρησιμοποιούν τα βασικά εργαλεία της οικονομικής επιστήμης για τη μελέτη σύγχρονων οικονομικών ζητημάτων.

Βασικές έννοιες και λέξεις-κλειδιά

Αποδοτικότητα / Ζήτηση αγαθών / Ισορροπία / Κόστος / Οικονομική λήψη αποφάσεων / Οικονομικές ανάγκες / Οριακό κόστος / Οριακό προϊόν / Παραγωγή / Παραγωγικότητα / Προσφορά αγαθών / Σύγχρονα οικονομικά προβλήματα.

Αριθμός ωρών διδασκαλίας της μαθησιακής ενότητας ανά εβδομάδα

Θεωρία (2), Εργαστήριο (0), Σύνολο (2).

Διάρθρωση της μαθησιακής ενότητας σε υποενότητες

A/A	ΤΙΤΛΟΣ ΜΑΘΗΣΙΑΚΗΣ ΥΠΟΕΝΟΤΗΤΑΣ
1	ΕΙΣΑΓΩΓΗ ΣΤΗΝ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΗ ΤΩΝ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ
2	ΖΗΤΗΣΗ, ΠΡΟΣΦΟΡΑ ΚΑΙ ΤΙΜΟΛΟΓΙΑΚΗ ΠΟΛΙΤΙΚΗ
3	ΘΕΩΡΙΕΣ ΠΑΡΑΓΩΓΗΣ ΚΑΙ ΚΟΣΤΟΥΣ
4	ΜΟΡΦΕΣ ΑΓΟΡΑΣ ΚΑΙ ΤΑ ΧΑΡΑΚΤΗΡΙΣΤΙΚΑ ΤΟΥΣ
5	ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΙΚΟΤΗΤΑ, ΠΑΡΑΓΩΓΙΚΟΤΗΤΑ, ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΟΤΗΤΑ ΚΑΙ ΑΠΟΔΟΤΙΚΟΤΗΤΑ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ
6	ΕΡΓΑΛΕΙΑ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΗΣ ΕΠΙΣΤΗΜΗΣ

Κείμενο αναφοράς

2.2.A.1 | ΕΙΣΑΓΩΓΗ ΣΤΗΝ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΗ ΤΩΝ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ

Στην υποενότητα αυτή, οι εκπαιδευόμενοι/-ες εισάγονται στην οικονομική επιστήμη και στον ρόλο της στο επιχειρηματικό περιβάλλον. Η οικονομική των επιχειρήσεων μελετά πώς οι οικονομικές μονάδες διαχειρίζονται τους περιορισμένους πόρους τους για την επίτευξη συγκεκριμένων στόχων. Αρχικά, κατανοούν ότι αυτοί οι στόχοι μπορούν να περιλαμβάνουν την αύξηση της κερδοφορίας, την επέκταση της αγοράς ή τη συμβολή στην κοινωνική ευημερία. Κρίνεται σκόπιμη η έμφαση στη φύση και τις λειτουργίες των οικονομικών μονάδων, ενώ αναλύονται οι βασικοί παραγωγικοί συντελεστές, οι οποίοι αποτελούν τα κύρια μέσα παραγωγής αγαθών και υπηρεσιών. Μέσω της υποενότητας, κατανοούν πώς η αποδοτική χρήση των ανωτέρω συντελεστών συνεισφέρει στην ανάπτυξη της παραγωγής, μειώνει το κόστος και αυξάνει

την ανταγωνιστικότητα. Εξετάζουν επίσης τον τρόπο με τον οποίο οι οικονομικές μονάδες λαμβάνουν αποφάσεις για την κατανομή των πόρων τους, αξιοποιώντας εργαλεία ανάλυσης που προσφέρει η οικονομική επιστήμη. Επιπλέον, παρουσιάζεται η καμπύλη παραγωγικών δυνατοτήτων ως ένα βασικό εργαλείο που απεικονίζει τις μέγιστες δυνατότητες παραγωγής μιας οικονομικής μονάδας. Μέσω της καμπύλης αυτής, οι εκπαιδευόμενοι/-ες εισάγονται στη διαδικασία λήψης τεκμηριωμένων αποφάσεων, όπως η επιλογή του βέλτιστου συνδυασμού παραγωγής ή η αξιολόγηση των ευκαιριών και των περιορισμών που αντιμετωπίζουν οι επιχειρήσεις. Κατά τη διάρκεια της υποεπενότητας, μπορούν να συνδέουν τις θεωρητικές έννοιες με την πρακτική εφαρμογή τους, ενισχύοντας την κατανόηση της σημασίας της οικονομικής επιστήμης για τη λήψη στρατηγικών αποφάσεων σε ένα δυναμικό επιχειρηματικό περιβάλλον. Η μαθησιακή υποεπενότητα επιδιώκει να καταρτίσει τους/τις εκπαιδευόμενους/-ες με τις απαραίτητες γνώσεις και δεξιότητες για τη διαχείριση των πόρων και την προσαρμογή στις προκλήσεις της αγοράς.

2.2.A.2 | ΖΗΤΗΣΗ, ΠΡΟΣΦΟΡΑ ΚΑΙ ΤΙΜΟΛΟΓΙΑΚΗ ΠΟΛΙΤΙΚΗ

Στην εν λόγω υποεπενότητα, οι εκπαιδευόμενοι/-ες εμβαθύνουν στις θεμελιώδεις έννοιες της ζήτησης και της προσφοράς, έννοιες βασικές για την οικονομία. Υπό το πρίσμα των ανωτέρω, περιγράφονται ο νόμος της ζήτησης και ο νόμος της προσφοράς, καθώς και ο τρόπος με τον οποίο επηρεάζεται η αντίστοιχη ποσότητα. Επίσης, αναλύονται οι παράγοντες που επηρεάζουν τη ζήτηση και την προσφορά, ενώ οι σχετικές μεταβολές αναπαρίστανται και διαγραμματικά. Στην παρούσα υποεπενότητα, δίνεται έμφαση στην κατανόηση της ισορροπίας της αγοράς, δηλαδή του σημείου στο οποίο η ζητούμενη ποσότητα ισούται με την προσφερόμενη ποσότητα. Οι εκπαιδευόμενοι/-ες αναγνωρίζουν πώς η ισορροπία επηρεάζει τη διαμόρφωση των τιμών και πώς αλλαγές στη ζήτηση ή την προσφορά μπορούν να οδηγήσουν σε νέες συνθήκες ισορροπίας. Κατά τη διάρκεια της υποεπενότητας, οι εκπαιδευόμενοι/-ες εξοικειώνονται με πρακτικά παραδείγματα και μελέτες περίπτωσης. Ενδεικτικά, αναφέρεται ότι η αύξηση του εισοδήματος των καταναλωτών μπορεί να αυξήσει τη ζήτηση για αγαθά, οδηγώντας σε υψηλότερες τιμές, ενώ η τεχνολογική πρόοδος μπορεί να μειώσει το κόστος παραγωγής, αυξάνοντας την προσφορά και μειώνοντας τις τιμές. Επιπλέον, εξετάζεται η έννοια της ελαστικότητας, που μετρά την ευαισθησία της ζήτησης ή της προσφοράς στις μεταβολές των τιμών, ενώ η κατανόηση της ελαστικότητας επιτρέπει την ανάλυση της συμπεριφοράς των αγορών σε διαφορετικές συνθήκες. Με τη χρήση μελετών περίπτωσης, οι εκπαιδευόμενοι/-ες εξασκούνται στη σύνδεση θεωρητικών αρχών με πραγματικές καταστάσεις, αναπτύσσοντας την ικανότητα να προβλέπουν τις μεταβολές στις αγορές και να κατανοούν τη λειτουργία του μηχανισμού των τιμών, γνώση απαραίτητη για τη λήψη στρατηγικών αποφάσεων στο σύγχρονο επιχειρηματικό περιβάλλον.

2.2.A.3 | ΘΕΩΡΙΕΣ ΠΑΡΑΓΩΓΗΣ ΚΑΙ ΚΟΣΤΟΥΣ

Στην υποενότητα αυτή, οι εκπαιδευόμενοι/-ες εστιάζονται στη θεμελιώδη κατανόηση της θεωρίας παραγωγής, διερευνώντας τις αρχές και τα εργαλεία που επιτρέπουν στις επιχειρήσεις να μεγιστοποιούν την παραγωγή τους, ενώ ταυτόχρονα μειώνουν το κόστος. Αναλύονται οι έννοιες του συνολικού, μέσου και οριακού προϊόντος, οι οποίες αποτελούν βασικούς δείκτες αποδοτικότητας στη διαδικασία παραγωγής. Οι εκπαιδευόμενοι/-ες υπολογίζουν το συνολικό προϊόν, το μέσο προϊόν και το οριακό προϊόν. Δίνεται έμφαση στην έννοια του οριακού προϊόντος, το οποίο ορίζεται ως η επιπλέον ποσότητα που παράγεται από τη χρήση μιας επιπλέον μονάδας παραγωγικού συντελεστή. Επιπλέον, εξετάζουν τη σημασία της καμπύλης παραγωγικών δυνατοτήτων, η οποία απεικονίζει τα μέγιστα δυνατά επίπεδα παραγωγής δύο αγαθών σε συνθήκες πλήρους αξιοποίησης των διαθέσιμων πόρων. Ιδιαίτερη έμφαση δίνεται στη λήψη αποφάσεων που συνδέονται με την επίτευξη οικονομιών κλίμακας, την αξιοποίηση τεχνολογικών βελτιώσεων και τη μείωση του κόστους μέσω της αποτελεσματικής κατανομής των πόρων. Αναλύονται επίσης οι καμπύλες του συνολικού, του μέσου και του οριακού κόστους, καθώς και ο τρόπος με τον οποίο αυτές επηρεάζουν τις αποφάσεις παραγωγής. Με τη χρήση παραδειγμάτων και ασκήσεων, οι εκπαιδευόμενοι/-ες εξοικειώνονται με τη χρήση εργαλείων όπως οι πίνακες παραγωγής προϊόντων και τα σχετικά διαγράμματα που απεικονίζουν τις σχέσεις μεταξύ της παραγωγής, του κόστους και της αποδοτικότητας. Τέλος, η υποενότητα δίνει έμφαση στη στρατηγική λήψης αποφάσεων για τη μεγιστοποίηση των κερδών και την ελαχιστοποίηση των δαπανών, εξοπλίζοντας τους/τις εκπαιδευόμενους/-ες με γνώσεις και δεξιότητες που μπορούν να εφαρμόσουν σε πραγματικές επιχειρηματικές συνθήκες για τη βελτιστοποίηση των παραγωγικών διαδικασιών.

2.2.A.4 | ΜΟΡΦΕΣ ΑΓΟΡΑΣ ΚΑΙ ΤΑ ΧΑΡΑΚΤΗΡΙΣΤΙΚΑ ΤΟΥΣ

Στην εν λόγω υποενότητα, οι εκπαιδευόμενοι/-ες εμβαθύνουν στις διάφορες μορφές αγοράς και στα χαρακτηριστικά τους, κατανοώντας πώς αυτές διαμορφώνουν τις συνθήκες του ανταγωνισμού και επηρεάζουν την επιχειρηματική απόδοση. Οι αγορές κατηγοριοποιούνται βάσει της δομής τους σε τέλειο ανταγωνισμό, μονοπώλιο, μονοπωλιακό ανταγωνισμό και олиγοπώλιο, ενώ αναλύονται οι ιδιαιτερότητες κάθε μορφής. Στόχος είναι να αναγνωρίζουν ότι στον τέλειο ανταγωνισμό οι επιχειρήσεις λειτουργούν υπό συνθήκες πλήρους διαφάνειας, με πλήθος μικρών παραγωγών και καταναλωτών που δεν μπορούν να επηρεάσουν την τιμή, ενώ στο μονοπώλιο η αγορά κυριαρχείται από έναν μόνο παραγωγό, ο οποίος έχει τη δυνατότητα να επηρεάζει σημαντικά την προσφορά και τις τιμές. Μελετούν τα ιδιαίτερα χαρακτηριστικά του μονοπωλιακού ανταγωνισμού και του олиγοπωλίου, καθώς και τον τρόπο λειτουργίας τους στην αγορά. Περιγράφουν τις συνθήκες εισόδου και εξόδου από την αγορά, την ελαστικότητα της ζήτησης, τη διαθεσιμότητα υποκατάστατων προϊόντων και τον βαθμό διαφοροποίησης, καθώς και την επίδρασή τους στην τιμολόγηση και στα

μερίδια αγοράς. Παράλληλα, εξετάζονται τα πλεονεκτήματα και οι περιορισμοί κάθε μορφής αγοράς. Μέσα από τη σύνδεση των θεωρητικών αρχών με την επιχειρηματική πρακτική, αναδεικνύεται ο ρόλος της ανάλυσης αγοράς στη διαμόρφωση στρατηγικών αποφάσεων, όπως η επιλογή τιμολογιακής πολιτικής. Επιπλέον, μελετώνται παραδείγματα από πραγματικές αγορές που επιτρέπουν την κατανόηση της δυναμικής του ανταγωνισμού και της αλληλεπίδρασης μεταξύ αγοραστών και πωλητών. Συνολικά, η μαθησιακή υποενότητα αυτή επιδιώκει να παρέχει τις απαραίτητες γνώσεις για την αξιολόγηση της αγοράς. Αυτές οι γνώσεις αποτελούν βασικό εργαλείο σε ένα επιχειρηματικό πλαίσιο, προάγοντας την κατανόηση της σχέσης μεταξύ αγοράς και επιχειρηματικής απόδοσης.

2.2.A.5 | ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΙΚΟΤΗΤΑ, ΠΑΡΑΓΩΓΙΚΟΤΗΤΑ, ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΟΤΗΤΑ ΚΑΙ ΑΠΟΔΟΤΙΚΟΤΗΤΑ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ

Στην υποενότητα αυτή, οι εκπαιδευόμενοι/-ες εξετάζουν σε βάθος τις έννοιες της παραγωγικότητας, της αποτελεσματικότητας, της αποδοτικότητας και της οικονομικότητας, που αποτελούν θεμελιώδεις παράγοντες για την επιτυχία και τη βιωσιμότητα μιας επιχείρησης. Στην υποενότητα, διευκρινίζεται ότι η παραγωγικότητα αφορά την παραγωγική ικανότητα, η αποτελεσματικότητα αναφέρεται στον βαθμό επίτευξης των στόχων της επιχείρησης, ενώ η αποδοτικότητα αφορά την ικανότητα χρήσης των διαθέσιμων πόρων με τον καλύτερο δυνατό τρόπο. Τέλος, η οικονομικότητα εστιάζεται στη σχέση κόστους –οφέλους. Οι εκπαιδευόμενοι/-ες αναλύουν την αλληλεπίδραση των ανωτέρω εννοιών, κατανοώντας πώς η ισορροπημένη εφαρμογή τους οδηγεί σε βελτιστοποίηση της επιχειρηματικής λειτουργίας. Στη συνέχεια, παρουσιάζονται διάφοροι δείκτες μέτρησης, όπως ο δείκτης αποδοτικότητας πόρων, ο δείκτης οικονομικότητας και ο δείκτης παραγωγικότητας, οι οποίοι επιτρέπουν την αντικειμενική αξιολόγηση της απόδοσης μιας επιχείρησης. Παράλληλα, εξοικειώνονται με τη χρήση εργαλείων όπως η αποτίμηση της παραγωγικότητας και η εκτίμηση της αποδοτικότητας μέσω συγκριτικής αξιολόγησης. Εξετάζεται επίσης η σημασία της καινοτομίας και της τεχνολογίας στη βελτίωση της αποδοτικότητας, καθώς και ο ρόλος της διαχείρισης ανθρώπινου δυναμικού και της ορθολογικής χρήσης των παραγωγικών συντελεστών. Μέσα από μελέτες περίπτωσης, αποκτούν τις γνώσεις και τις δεξιότητες που απαιτούνται, ώστε να εντοπίζουν προβλήματα, να προτείνουν στρατηγικές βελτίωσης και να εφαρμόζουν τεχνικές για τη διασφάλιση της βιωσιμότητας και της ανταγωνιστικότητας των επιχειρήσεων. Τέλος, κρίνεται σκόπιμη η έμφαση στη σημασία της συνεχούς παρακολούθησης της αποδοτικότητας μέσω δεικτών και συστημάτων διαχείρισης, που εξασφαλίζουν την ευελιξία και την προσαρμοστικότητα της επιχείρησης στις μεταβαλλόμενες συνθήκες της αγοράς, παρέχοντας στους/στις εκπαιδευόμενους/-ες τα κατάλληλα εργαλεία για την αποτελεσματική διαχείριση επιχειρησιακών πόρων.

2.2.A.6 | ΕΡΓΑΛΕΙΑ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΗΣ ΕΠΙΣΤΗΜΗΣ

Στην υποενότητα αυτή, οι εκπαιδευόμενοι/-ες εξοικειώνονται με τα βασικά εργαλεία της οικονομικής επιστήμης και αποκτούν τις απαραίτητες γνώσεις για την εφαρμογή τους στη μελέτη και στην κατανόηση σύγχρονων οικονομικών ζητημάτων. Αναλύονται θεμελιώδη εργαλεία, όπως οι πίνακες εισροών-εκροών, τα διαγράμματα προσφοράς και ζήτησης, οι δείκτες αποδοτικότητας, καθώς και οι στατιστικές και οικονομετρικές μέθοδοι ανάλυσης δεδομένων. Οι εκπαιδευόμενοι/-ες εξασκούνται στο να συλλέγουν, να οργανώνουν και να αναλύουν οικονομικά δεδομένα, με στόχο την εξαγωγή συμπερασμάτων που στηρίζουν τεκμηριωμένες αποφάσεις. Ιδιαίτερη έμφαση δίνεται στη χρήση μοντέλων πρόβλεψης για την ανάλυση οικονομικών τάσεων, όπως η εκτίμηση της ζήτησης προϊόντων ή η πρόβλεψη των επιπτώσεων πολιτικών αποφάσεων στην αγορά. Παρουσιάζονται σύγχρονες εφαρμογές της οικονομικής επιστήμης, όπως η ανάλυση κόστους – οφέλους για την αξιολόγηση επενδυτικών σχεδίων, η εφαρμογή θεωριών τιμολόγησης σε ανταγωνιστικά περιβάλλοντα και η διαμόρφωση στρατηγικών για τη μεγιστοποίηση της αποδοτικότητας. Επιπλέον, εξετάζονται εργαλεία τεχνολογίας και πληροφορικής, όπως τα οικονομικά λογισμικά ανάλυσης δεδομένων και τα ψηφιακά μοντέλα προσομοίωσης, που ενισχύουν τη δυνατότητα αξιοποίησης μεγάλων δεδομένων και παραγωγής αξιόπιστων αποτελεσμάτων. Η υποενότητα εστιάζεται επίσης στις δεξιότητες ανάπτυξης κριτικής σκέψης, δίνοντας έμφαση στη σύνδεση θεωρητικών εννοιών με πρακτικά παραδείγματα και στην αξιοποίησή τους για την επίλυση προβλημάτων, όπως η ανάλυση της επίδρασης των επιτοκίων ή η διαχείριση κινδύνων. Οι εκπαιδευόμενοι/-ες προετοιμάζονται για να ανταποκριθούν στις προκλήσεις του σύγχρονου οικονομικού περιβάλλοντος, εξοπλιζόμενοι/-ες με γνώσεις και δεξιότητες που ενσωματώνουν τις εξελίξεις της οικονομικής επιστήμης και τις απαιτήσεις της πρακτικής εφαρμογής, ώστε να μπορούν να συμβάλλουν αποτελεσματικά στη λήψη αποφάσεων και στον στρατηγικό σχεδιασμό επιχειρήσεων και οργανισμών.

Προτεινόμενες πηγές μελέτης

Κύριες

1. Ρουκανάς, Σ. (επιμ.). (2021). *Οικονομική θεωρία: Αναζητώντας και διαπιστώνοντας*. Θεσσαλονίκη: Εκδόσεις Τζιόλα.
2. Ψερίδου, Α. & Λιανός, Θ. (2015). *Οικονομική ανάλυση και πολιτική – Μικροοικονομική*. Αθήνα: ΚΑΛΛΙΠΟΣ. Ανοικτές Ακαδημαϊκές Εκδόσεις. Ανακτήθηκε από: <https://repository.kallipos.gr/handle/11419/2360>

Συμπληρωματικές

1. Mankiw, N. G. & Taylor, M. P. (2021). *Οικονομική: Μικροοικονομική* (5η έκδοση). Θεσσαλονίκη: Εκδόσεις Τζιόλα.
2. Begg, D., Vernasca, G., Fischer, S. & Dornbusch, R. (2015). *Εισαγωγή στην οικονομική* (3η ελληνική έκδοση). Αθήνα: Εκδόσεις Κριτική.

2.2.B • ΕΙΣΑΓΩΓΗ ΣΤΗΝ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΚΗ

Περίληψη της μαθησιακής ενότητας

Η μαθησιακή ενότητα με τίτλο «Εισαγωγή στην πληροφορική» έχει ως στόχο να εισαχθούν οι εκπαιδευόμενοι/-ες στην επεξεργασία κειμένου και στη χρήση του ηλεκτρονικού ταχυδρομείου, αποκτώντας μια σταθερή βάση στις βασικές έννοιες και δεξιότητες που σχετίζονται με αυτά τα εργαλεία. Η ενότητα στοχεύει να αναπτύξει την επάρκειά τους στη δημιουργία εγγράφων με επαγγελματική εμφάνιση και στην αποτελεσματική επικοινωνία μέσω ηλεκτρονικού ταχυδρομείου (email). Οι εκπαιδευόμενοι/-ες εξοικειώνονται με βασικές λειτουργίες του λογισμικού επεξεργασίας κειμένου, συμπεριλαμβανομένης της δημιουργίας, της επεξεργασίας, της μορφοποίησης και της αποθήκευσης εγγράφων. Εξοικειώνονται με κοινές εφαρμογές λογισμικού και εξερευνούν λειτουργίες, όπως ο ορθογραφικός έλεγχος, η εισαγωγή εικόνων και συμβόλων, η παρακολούθηση αλλαγών και η ενσωμάτωσή τους, η προσθήκη σχολίων σε κείμενο και η αναθεώρηση εγγράφων. Το περιεχόμενο της ενότητας για το ηλεκτρονικό ταχυδρομείο καλύπτει τις βασικές αρχές της επικοινωνίας μέσω ηλεκτρονικού ταχυδρομείου και τους κανόνες εθιμοτυπίας. Οι εκπαιδευόμενοι/-ες εκπαιδεύονται στη δημιουργία, την απάντηση, την αποστολή και την προώθηση μηνυμάτων ηλεκτρονικού ταχυδρομείου χρησιμοποιώντας δημοφιλείς πλατφόρμες. Επιπρόσθετα, αποκτούν γνώσεις για την αποτελεσματική διαχείριση των εν λόγω μηνυμάτων, η οποία περιλαμβάνει την οργάνωσή τους σε φακέλους, καθώς και την αναγνώριση και αποφυγή απειλών ασφαλείας. Επιπλέον, εξοικειώνονται με τα μέσα συνεργασίας και κοινής χρήσης, τα οποία αποτελούν σημαντικές πρακτικές της σύγχρονης πληροφορικής.

Προσδοκώμενα μαθησιακά αποτελέσματα

Όταν ολοκληρώσουν τη μαθησιακή ενότητα, οι εκπαιδευόμενοι/-ες θα είναι ικανοί /-ές να:

- Αναγνωρίζουν το λογισμικό επεξεργασίας κειμένου και τη σημασία του στη δημιουργία εγγράφων,
- Χρησιμοποιούν κοινές αλλά και πιο εξειδικευμένες εφαρμογές λογισμικού επεξεργασίας κειμένου,
- Δημιουργούν, να επεξεργάζονται, να μορφοποιούν και να αποθηκεύουν ένα έγγραφο χρησιμοποιώντας λογισμικό επεξεργασίας κειμένου,
- Διαχειρίζονται βασικά εργαλεία και δυνατότητες, όπως ο ορθογραφικός έλεγχος, η διάταξη σελίδας και η εισαγωγή εικόνων και συμβόλων,
- Εφαρμόζουν κατάλληλες διατάξεις σε έγγραφα για διαφορετικούς σκοπούς, για επαγγελματική και προσωπική χρήση, όπως βιογραφικά σημειώματα, αναφορές, ενημερωτικά δελτία κ.ο.κ.,
- Χρησιμοποιούν κοινώς αποδεκτές πρακτικές για την οργάνωση των εγγράφων, όπως η αποτελεσματική χρήση επικεφαλίδων, υποτίτλων, αρίθμησης σελίδων και λιστών με κουκκίδες, σύμφωνα με τις ενδεδειγμένες διαδικασίες,
- Ορίζουν την έννοια του ηλεκτρονικού ταχυδρομείου και τον ρόλο του ως επαγγελματικού εργαλείου επικοινωνίας,
- Πειραματίζονται με δημοφιλείς πλατφόρμες ηλεκτρονικού ταχυδρομείου,
- Διαχειρίζονται τη δημιουργία και την αποστολή μηνυμάτων ηλεκτρονικού ταχυδρομείου, καθώς και την απάντηση σε αυτά και την προώθησή τους,
- Εφαρμόζουν τους κανόνες εθιμοτυπίας κατά τη σύνταξη ηλεκτρονικών μηνυμάτων, συμπεριλαμβανομένης της χρήσης κατάλληλων γραμμών θέματος, χαιρετισμών και υπογραφών,
- Εκτιμούν τη σημασία της ασφάλειας και του απορρήτου του ηλεκτρονικού ταχυδρομείου, συμπεριλαμβανομένης της αναγνώρισης και αποφυγής αποπειρών ηλεκτρονικής απάτης και ύποπτων συνημμένων αρχείων,
- Συνεργάζονται σε έγγραφα μέσω ηλεκτρονικού ταχυδρομείου ή πλατφορμών αποθήκευσης και κοινής χρήσης,
- Χρησιμοποιούν τις δυνατότητες σχολιασμού και αναθεώρησης για την παροχή σχολίων σχετικά με κοινόχρηστα έγγραφα,
- Συζητούν τα πλεονεκτήματα και τις προκλήσεις της συλλογικής εργασίας, καθώς και τις αποτελεσματικές στρατηγικές για ομαδική εργασία από απόσταση,
- Πειραματίζονται με πρόσθετα ψηφιακά εργαλεία και εφαρμογές που μπορούν να βελτιώσουν την παραγωγικότητά τους, σε επαγγελματικό και προσωπικό επίπεδο.

Βασικές έννοιες και λέξεις-κλειδιά

Χρήση εφαρμογών λειτουργικού συστήματος / Οργάνωση φακέλων / Εργαλεία επεξεργασίας κειμένου / Διαμόρφωση εγγράφων / Χρήση εργαλείων ηλεκτρονικού ταχυδρομείου / Εθιμοτυπικοί κανόνες στα ηλεκτρονικά μηνύματα / Υπηρεσίες υπολογιστικού νέφους (cloud).

Αριθμός ωρών διδασκαλίας της μαθησιακής ενότητας ανά εβδομάδα

Θεωρία (1), Εργαστήριο (1), Σύνολο (2).

Διάρθρωση της μαθησιακής ενότητας σε υποενότητες

A/A	ΤΙΤΛΟΣ ΜΑΘΗΣΙΑΚΗΣ ΥΠΟΕΝΟΤΗΤΑΣ
1	ΕΙΣΑΓΩΓΙΚΕΣ ΕΝΝΟΙΕΣ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΚΗΣ
2	ΕΙΣΑΓΩΓΗ ΣΤΙΣ ΕΦΑΡΜΟΓΕΣ ΕΠΕΞΕΡΓΑΣΙΑΣ ΚΕΙΜΕΝΟΥ
3	ΠΡΟΗΓΜΕΝΕΣ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΕΣ ΔΙΑΜΟΡΦΩΣΗΣ ΕΓΓΡΑΦΩΝ
4	ΕΙΣΑΓΩΓΗ ΣΤΗΝ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑ
5	ΧΡΗΣΗ ΕΡΓΑΛΕΙΩΝ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΟΥ ΤΑΧΥΔΡΟΜΕΙΟΥ
6	ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΥΠΟΛΟΓΙΣΤΙΚΟΥ ΝΕΦΟΥΣ ΓΙΑ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΕΓΓΡΑΦΩΝ ΚΑΙ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑ

Κείμενο αναφοράς

2.2.B.1 | ΕΙΣΑΓΩΓΙΚΕΣ ΕΝΝΟΙΕΣ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΚΗΣ

Η μαθησιακή υποενότητα «Εισαγωγικές έννοιες πληροφορικής» εισάγει τους/τις εκπαιδευόμενους/-ες στον κόσμο της πληροφορικής και των υπολογιστών, παρέχοντας τις βάσεις για την κατανόηση των βασικών αρχών και διαδικασιών που διέπουν τους υπολογιστές και τα συστήματα πληροφορικής. Αρχικά, παρουσιάζονται τα βασικά εξαρτήματα ενός υπολογιστή, όπως ο επεξεργαστής, η μνήμη RAM, ο σκληρός δίσκος και οι περιφερειακές συσκευές του, ενώ δίνεται ιδιαίτερη έμφαση στα διάφορα είδη εκτυπωτών που είναι απαραίτητοι για τους επαγγελματίες του κλάδου. Οι εκπαιδευόμενοι/-ες εξοικειώνονται επίσης με τα διαφορετικά λειτουργικά συστήματα και τα ιδιαίτερα χαρακτηριστικά και τις λειτουργίες τους. Συγκεκριμένα, εστιάζονται στις βασικές λειτουργίες των Windows και/ή κάποιας διανομής Linux, τα οποία συγκαταλέγονται στα πιο διαδεδομένα λειτουργικά συστήματα. Στο πλαίσιο αυτό, σημαντικό τμήμα της υποενότητας αυτής αποτελεί η διαχείριση φακέλων και αρχείων ενός λειτουργικού συστήματος. Αναλυτικότερα, οι εκπαιδευόμενοι/-ες διδάσκονται τις βασικές επιλογές δημιουργίας φακέλων και τη χρήση τους μέσα από το λειτουργικό σύστημα. Αναγνωρίζουν τους διαφορετικούς τύπους αρχείων, τις επιλογές των παραθύρων διαχείρισης και τις λειτουργίες αντιγραφής, αποκοπής, μετονομασίας και δημιουργίας αρχείων. Επίσης, αναλύονται και χρησιμοποιούνται βασικές εφαρμογές, συνήθως προεγκατεστημένες στα διαφορετικά λειτουργικά συστήματα,

όπως το Σημειωματάριο, η υπολογιστική μηχανή, η δημιουργία αποκομμάτων κ.ά. Είναι σημαντικό να παρουσιαστούν τα θέματα μέσα από στοχευμένες εργασίες/ασκήσεις, ώστε η εκπαίδευση να είναι βιωματικού χαρακτήρα.

2.2.B.2 | ΕΙΣΑΓΩΓΗ ΣΤΙΣ ΕΦΑΡΜΟΓΕΣ ΕΠΕΞΕΡΓΑΣΙΑΣ ΚΕΙΜΕΝΟΥ

Η μαθησιακή υποενότητα «Εισαγωγή στις εφαρμογές επεξεργασίας κειμένου» έχει ως βασικό στόχο να εξοικειώσει τους/τις εκπαιδευόμενους/-ες με τα βασικά στοιχεία και τις λειτουργίες των προγραμμάτων επεξεργασίας κειμένου. Με το πέρας της υποενότητας, οι εκπαιδευόμενοι/-ες αναγνωρίζουν τα κύρια χαρακτηριστικά και τις δυνατότητες των προγραμμάτων επεξεργασίας κειμένου και παραθέτουν τα βασικά εμπορικά και δωρεάν προγράμματα λογισμικού, π.χ. το Microsoft Word και το OpenOffice Writer. Επίσης, αναγνωρίζουν τις διαφορετικές επεκτάσεις αρχείων που υποστηρίζουν οι αντίστοιχες εφαρμογές. Επιπλέον, οι εκπαιδευόμενοι/-ες αναγνωρίζουν τις διαδικτυακές εκδόσεις των προγραμμάτων επεξεργασίας κειμένου, συγκρίνουν τις δυνατότητες και τα πλεονεκτήματά τους και αναλύουν τους τρόπους απόκτησης πρόσβασης σε αυτές.

Στη συνέχεια, οι εκπαιδευόμενοι/-ες χρησιμοποιούν τους επεξεργαστές κειμένου για να δημιουργούν έγγραφα, να επεξεργάζονται και να μορφοποιούν απλά κείμενα, να υλοποιούν βασικές εργασίες, όπως η πληκτρολόγηση, η αντιγραφή, η αποκοπή, η επικόλληση, η διαγραφή, η αναζήτηση και η αντικατάσταση. Επιπλέον, εξασκούνται στις βασικές δυνατότητες μορφοποίησης κειμένου, αλλάζοντας γραμματοσειρά, μέγεθος γραμματοσειράς, χρώμα, στοίχιση και άλλες μορφοποιήσεις κειμένου και παραγράφων. Χρησιμοποιούν τις λειτουργίες αποθήκευσης, ανοίγματος και εκτύπωσης εγγράφων. Τροποποιούν και διορθώνουν υπάρχοντα κείμενα και δημιουργούν νέα με τη χρήση των κατάλληλων επιλογών από τα μενού. Η διδασκαλία βασίζεται στη βιωματική μάθηση, με ασκήσεις και δραστηριότητες στον υπολογιστή, επιδείξεις και εξηγήσεις των βασικών λειτουργιών των προγραμμάτων.

2.2.B.3 | ΠΡΟΗΓΜΕΝΕΣ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΕΣ ΔΙΑΜΟΡΦΩΣΗΣ ΕΓΓΡΑΦΩΝ

Η μαθησιακή υποενότητα «Προηγμένες λειτουργίες διαμόρφωσης εγγράφων» επικεντρώνεται σε τεχνικά θέματα που είναι απαραίτητα για την κατανόηση και την αποτελεσματική χρήση ενός επεξεργαστή κειμένου. Τα τεχνικά αυτά θέματα καλύπτουν μια ευρεία γκάμα δεξιοτήτων που απαιτούνται για τη δημιουργία και επεξεργασία εγγράφων με επαγγελματικό τρόπο. Η διδασκαλία επικεντρώνεται στη μορφοποίηση και τη διαμόρφωση του κειμένου, με την εφαρμογή διαφόρων στιλ κειμένου, τη δημιουργία τίτλων, τη διαμόρφωση παραγράφων, τη χρήση λιστών και τη διαχείριση πινάκων, καθώς και την εισαγωγή εικόνων και γραφικών στοιχείων. Καλύπτονται θέματα όπως η δημιουργία υποσημειώσεων, η διαμόρφωση σελίδας, οι επιλογές εκτύπωσης και οι διαφορετικές προβολές. Η δημιουργία εγγράφων από έτοιμα πρότυπα που υπάρχουν ήδη στον επεξεργαστή κειμένου ή μπορούν να αναζητηθούν στο Δια-

δίκτυο, η αρίθμηση σελίδων και οι δυνατότητες διαμόρφωσης κεφαλίδων και υποσέλιδων παρουσιάζονται. Στη μαθησιακή υποενότητα διδάσκονται θέματα όπως η δημιουργία πλαισίων, η χρήση γραφικών SmartArt και οι διάφοροι τρόποι τοποθέτησής τους σε σχέση με το κείμενο. Η εισαγωγή σχολίων, η παρακολούθηση αλλαγών στο κείμενο, η διαμόρφωση κειμένου σε στήλες, οι επικεφαλίδες και η δημιουργία πινάκων περιεχομένων είναι επιπλέον θέματα που διδάσκονται στη μαθησιακή υποενότητα. Οι εκπαιδευόμενοι/-ες εξοικειώνονται με την εισαγωγή αντικειμένων, όπως εξισώσεις και γραφήματα. Στη μαθησιακή υποενότητα παρουσιάζονται υποδείγματα εγγράφων που διαθέτει ο επεξεργαστής κειμένου ή αναζητούνται στο Διαδίκτυο και με τα οποία μπορούν να εργαστούν οι εκπαιδευόμενοι/-ες, προσαρμόζοντάς τα στις ανάγκες τους.

2.2.B.4 | ΕΙΣΑΓΩΓΗ ΣΤΗΝ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑ

Στην υποενότητα αυτή, οι εκπαιδευόμενοι/-ες ορίζουν την έννοια του ηλεκτρονικού ταχυδρομείου και τον ρόλο του ως κεντρικού εργαλείου επικοινωνίας. Είναι σημαντικό να αναδειχθεί ότι το ηλεκτρονικό ταχυδρομείο είναι ένα από τα πιο σημαντικά εργαλεία στην επαγγελματική ζωή, επιτρέποντας την άμεση αλληλεπίδραση και τη συνεργασία. Είναι απαραίτητο να κατανοήσουν οι εκπαιδευόμενοι/-ες, μέσα από παραδείγματα, πώς το ηλεκτρονικό ταχυδρομείο διευκολύνει την ανταλλαγή πληροφοριών, τη συνεργασία σε έργα και την επικοινωνία με πελάτες και συνεργάτες. Οι εκπαιδευόμενοι/-ες διερευνούν διαφορετικές πλατφόρμες ηλεκτρονικού ταχυδρομείου, όπως το Gmail και το Outlook, αναλύοντας τα χαρακτηριστικά τους, τη διαδικασία δημιουργίας λογαριασμού και την οργάνωση μηνυμάτων σε φακέλους. Εξετάζεται επίσης η ιστορία και η εξέλιξη του ηλεκτρονικού ταχυδρομείου, ώστε οι εκπαιδευόμενοι/-ες να αποκτήσουν μια πλήρη εικόνα του τρόπου με τον οποίο έχει αλλάξει η επικοινωνία με την πάροδο των ετών. Μέσα από παραδείγματα και πρακτικές ασκήσεις, οι εκπαιδευόμενοι/-ες αναγνωρίζουν τη σημασία του ηλεκτρονικού ταχυδρομείου για την επαγγελματική τους ζωή και τον τρόπο με τον οποίο μπορούν να το χρησιμοποιούν αποτελεσματικά. Η υποενότητα ολοκληρώνεται με συζήτηση σχετικά με τις ηθικές και νομικές πτυχές του ηλεκτρονικού ταχυδρομείου, ενισχύοντας τη συνειδητοποίηση των ευθυνών που σχετίζονται με τη χρήση αυτού του εργαλείου. Τέλος, οι εκπαιδευόμενοι/-ες είναι σε θέση να αναγνωρίζουν τις βασικές στρατηγικές που απαιτούνται για μια επιτυχημένη ηλεκτρονική επικοινωνία και τους θεμελιώδεις κανόνες καλής συμπεριφοράς στην επαγγελματική επικοινωνία μέσω ηλεκτρονικού ταχυδρομείου.

2.2.B.5 | ΧΡΗΣΗ ΕΡΓΑΛΕΙΩΝ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΟΥ ΤΑΧΥΔΡΟΜΕΙΟΥ

Στη συγκεκριμένη υποενότητα, οι εκπαιδευόμενοι/-ες αποκτούν πρακτικές γνώσεις σχετικά με τη χρήση εργαλείων ηλεκτρονικού ταχυδρομείου, με στόχο την αποτελεσματική διαχείριση της ηλεκτρονικής αλληλογραφίας τους. Είναι απαραίτητο οι

εκπαιδευόμενοι/-ες να μάθουν να δημιουργούν, να στέλνουν, να απαντούν και να προωθούν μηνύματα ηλεκτρονικού ταχυδρομείου, με έμφαση στη σημασία της σαφήνειας και της επαγγελματικότητας. Αναγνωρίζουν πώς να συντάσσουν κατάλληλες γραμμές θέματος, να επιλέγουν τους κατάλληλους χαιρετισμούς και να προσθέτουν υπογραφές. Οι εκπαιδευόμενοι/-ες πειραματίζονται με τις δυνατότητες που προσφέρουν οι διάφορες πλατφόρμες, όπως οι λειτουργίες φιλτραρίσματος και οι ετικέτες, ώστε να οργανώνουν καλύτερα την αλληλογραφία τους. Δημιουργούν επαφές και λίστες επαφών. Επίσης, δίνεται έμφαση στην εθιμοτυπία του ηλεκτρονικού ταχυδρομείου, ώστε οι εκπαιδευόμενοι/-ες να κατανοήσουν πώς να επιλέγουν τον κατάλληλο τόνο και ύφος ανάλογα με την κατάσταση. Ειδική αναφορά γίνεται στην ασφάλεια και την προστασία από ηλεκτρονικές απάτες και ύποπτα συνημμένα, και οι εκπαιδευόμενοι/-ες εκπαιδεύονται να αναγνωρίζουν πιθανούς κινδύνους. Επιπλέον, οι εκπαιδευόμενοι/-ες ενθαρρύνονται να εξερευνήσουν πρόσθετες δυνατότητες που προσφέρουν οι πλατφόρμες ηλεκτρονικού ταχυδρομείου, όπως η διασύνδεση με άλλες εφαρμογές, η χρήση αυτοματισμών και η αξιοποίηση εργαλείων, όπως το ημερολόγιο κ.ά., ενισχύοντας έτσι την αποδοτικότητα και τη συνεργασία τους στον επαγγελματικό χώρο. Μέσω ασκήσεων, οι εκπαιδευόμενοι/-ες αποκτούν ικανότητες που θα τους χρησιμεύσουν στην επαγγελματική τους ζωή, διασφαλίζοντας την παραγωγικότητα και την ασφάλεια στην ηλεκτρονική τους αλληλογραφία.

2.2.B.6 | ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΥΠΟΛΟΓΙΣΤΙΚΟΥ ΝΕΦΟΥΣ ΓΙΑ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΕΓΓΡΑΦΩΝ ΚΑΙ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑ

Στην τρέχουσα μαθησιακή υποενότητα γίνεται αναφορά σε διάφορες τεχνολογίες και υπηρεσίες υπολογιστικού νέφους (cloud) που μπορούν να βοηθήσουν τους επαγγελματίες στη διαχείριση, στην επεξεργασία και στον διαμοιρασμό εγγράφων, καθώς και στην επικοινωνία. Αρχικά, παρουσιάζονται και χρησιμοποιούνται διαδικτυακές υπηρεσίες για τον διαμοιρασμό πληροφοριών και τη συνεργασία και προτείνεται να παρουσιαστούν υπηρεσίες όπως τα Έγγραφα Google, το Dropbox και το WeTransfer, καθώς και άλλα σχετικά εργαλεία. Η έμφαση δίνεται στα εργαλεία για επικοινωνία και διαχείριση εγγράφων. Είναι σημαντικό να εξηγηθεί στους/στις εκπαιδευόμενους/-ες η χρήση διαδικτυακών εργαλείων για την επεξεργασία αρχείων PDF και τα εργαλεία αυτά να χρησιμοποιηθούν μέσα από παραδείγματα. Κρίνεται απαραίτητη η διδασκαλία θεμάτων που άπτονται της ορθής χρήσης του Διαδικτύου και των κοινωνικών μέσων, καθώς και των δυνατοτήτων για συλλογή και ανάλυση δεδομένων. Οι διαδικτυακές υπηρεσίες του Gov.gr, π.χ. υπεύθυνη δήλωση, ψηφιακή υπογραφή εγγράφου, αναζήτηση εγγράφων κ.λπ., καθώς και οι υπηρεσίες τραπεζών παρουσιάζονται και, εάν είναι εφικτό, χρησιμοποιούνται στο πλαίσιο της εκπαίδευσης, ώστε να εξοικειωθούν οι εκπαιδευόμενοι/-ες με αυτές τις υπηρεσίες. Στη μαθησιακή υποενότητα πρέπει να παρουσιαστούν και θέματα σχετικά με τα προσωπικά δεδομένα και να αναλυθεί ο Γενικός Κανονισμός για την Προστασία των Δεδομένων

(ΓΚΠΔ), καθώς και ειδικά θέματα που επηρεάζουν την ηλεκτρονική επικοινωνία. Οι έννοιες και τα εργαλεία παρουσιάζονται στη μαθησιακή υποενότητα μέσα από παραδείγματα και μελέτες περίπτωσης, ώστε να αποκτηθούν οι κατάλληλες δεξιότητες από τους/τις εκπαιδευόμενους/-ες.

Προτεινόμενες πηγές μελέτης

Κύριες

1. Καρολίδης, Δ. Α. & Ξαρχάκος, Κ. Ι. (2023). *Μαθαίνετε εύκολα Microsoft Office 2021: Περιέχει Windows 11*. Αθήνα: Εκδόσεις Άβακας.
2. Δαγδιλέλης, Β., Ευαγγελίδης, Γ., Σατρατζέμη, Μ. & Φαχαντίδης, Ν. (2016). *Εισαγωγή στη χρήση Η/Υ*. Θεσσαλονίκη: Εκδόσεις Τζιόλα.

Συμπληρωματικές

1. Δρόσος, Δ., Βουγιούκας, Δ., Καλλίγερος, Ε., Κοκολάκης, Σ. & Σκιάνης, Χ. (2015). *Εισαγωγή στην επιστήμη των υπολογιστών και επικοινωνιών*. Αθήνα: ΚΑΛΛΙΠΟΣ. Ανοικτές Ακαδημαϊκές Εκδόσεις. Ανακτήθηκε από: <https://hdl.handle.net/11419/4582>
2. Συλλογικό έργο. (2021). *7+1 ελληνικά Microsoft Windows 10 – Office 2019/365*. Αθήνα: Εκδόσεις Κλειδάριθμος.

2.2.Γ • ΛΟΓΙΣΤΙΚΗ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ

Περίληψη της μαθησιακής ενότητας

Η μαθησιακή ενότητα με τίτλο «Λογιστική επιχειρήσεων» έχει ως στόχο να κατανοήσουν οι εκπαιδευόμενοι/-ες τις κατηγορίες των νομικών οντοτήτων και τις ιδιαιτερότητες κάθε μορφής εταιρείας. Στο πλαίσιο του μαθήματος, οι εκπαιδευόμενοι/-ες καλούνται να αναγνωρίσουν την ιδιαιτερότητα των προσωπικών και κεφαλαιουχικών εταιρειών και να διακρίνουν τη λογιστική αντιμετώπιση των εταίρων και των σχέσεων μεταξύ τους. Αναλυτικότερα, στη μαθησιακή ενότητα παρουσιάζεται η λογιστική αντιμετώπιση της σύστασης, της λύσης και της εκκαθάρισης των εμπορικών εταιρειών και νομικών οντοτήτων. Επιπλέον, αναλύεται ο ρόλος των εταίρων σε κάθε είδος εταιρείας και προσδιορίζονται οι υποχρεώσεις και οι απαιτήσεις κάθε εταίρου, ανάλογα με το είδος της εταιρείας. Τέλος, στο πλαίσιο του μαθήματος, οι εκπαιδευόμενοι/-ες αντιπαραβάλλουν τις δημοσιευμένες οικονομικές καταστάσεις μιας επιχείρησης μεταφορών, των ανταγωνιστών της και των προμηθευτών της με σκοπό την εξέταση της οικονομικής τους πορείας.

Προσδοκώμενα μαθησιακά αποτελέσματα

Όταν ολοκληρώσουν τη μαθησιακή ενότητα, οι εκπαιδευόμενοι/-ες θα είναι ικανοί /-ές να:

- Αναλύουν τα βασικά χαρακτηριστικά και τις διαφορές των εμπορικών εταιρειών,
- Διακρίνουν τους λογαριασμούς που εξυπηρετούν τους σκοπούς της λογιστικής εταιρειών,
- Παρουσιάζουν τη λογιστική αντιμετώπιση της σύστασης, της λύσης και της εκκαθάρισης των εμπορικών εταιρειών και νομικών οντοτήτων,
- Αναδεικνύουν τον ρόλο των εταίρων σε κάθε είδος εταιρείας και να προσδιορίζουν τις υποχρεώσεις και τις απαιτήσεις κάθε εταίρου, ανάλογα με το είδος της εταιρείας,
- Χρησιμοποιούν λογιστικές εφαρμογές για την αποτύπωση των εσωτερικών και οικονομικών συναλλαγών,
- Παρουσιάζουν τον ρόλο και τη λογιστική απεικόνιση της φορολόγησης των κερδών της επιχείρησης αλλά και των διανεμομένων κερδών,
- Περιγράφουν την οικονομική κατάσταση μιας επιχείρησης από τις οικονομικές της καταστάσεις,
- Συζητούν τις πληροφορίες που παρέχουν για την επιχείρηση οι λογιστικές καταστάσεις,
- Αντιπαραβάλλουν τις δημοσιευμένες οικονομικές καταστάσεις μιας επιχείρησης μεταφορών, των ανταγωνιστών της και των προμηθευτών της, με σκοπό την εξέταση της οικονομικής τους πορείας,
- Αναγνωρίζουν θέματα της λογιστικής εταιρειών που αφορούν μετασχηματισμούς επιχειρήσεων (μετατροπές, συγχωνεύσεις, διασπάσεις),
- Ερμηνεύουν θέματα της λογιστικής εταιρειών που αφορούν αφανείς εταιρείες και κοινοπραξίες.

Βασικές έννοιες και λέξεις-κλειδιά

Ομόρρυθμη Εταιρεία (ΟΕ) / Ανώνυμη Εταιρεία (ΑΕ) / Λύση και εκκαθάριση / Ελληνικά Λογιστικά Πρότυπα (ΕΛΠ) / Διεθνή Πρότυπα Χρηματοοικονομικής Αναφοράς / Γενικό Εμπορικό Μητρώο (ΓΕΜΗ) / Δείκτες ρευστότητας / Δείκτες απόδοσης / Δείκτες δραστηριότητας.

Αριθμός ωρών διδασκαλίας της μαθησιακής ενότητας ανά εβδομάδα

Θεωρία (3), Εργαστήριο (0), Σύνολο (3).

Διάρθρωση της μαθησιακής ενότητας σε υποενότητες

Α/Α	ΤΙΤΛΟΣ ΜΑΘΗΣΙΑΚΗΣ ΥΠΟΕΝΟΤΗΤΑΣ
1	ΒΑΣΙΚΕΣ ΔΙΑΚΡΙΣΕΙΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ
2	ΟΜΟΡΡΥΘΜΗ ΕΤΑΙΡΕΙΑ (ΟΕ)
3	ΑΝΩΝΥΜΗ ΕΤΑΙΡΕΙΑ (ΑΕ)
4	ΕΛΛΗΝΙΚΑ ΛΟΓΙΣΤΙΚΑ ΠΡΟΤΥΠΑ (ΕΛΠ)
5	ΔΙΕΘΝΗ ΠΡΟΤΥΠΑ ΧΡΗΜΑΤΟΟΙΚΟΝΟΜΙΚΗΣ ΑΝΑΦΟΡΑΣ ΚΑΙ ΓΕΝΙΚΟ ΕΜΠΟΡΙΚΟ ΜΗΤΡΩΟ (ΓΕΜΗ)
6	ΧΡΗΜΑΤΟΟΙΚΟΝΟΜΙΚΟΙ ΔΕΙΚΤΕΣ

Κείμενο αναφοράς

2.2.Γ.1 | ΒΑΣΙΚΕΣ ΔΙΑΚΡΙΣΕΙΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ

Σκοπός της πρώτης μαθησιακής υποενότητας είναι να παρουσιάσει στους/στις εκπαιδευόμενους/-ες τη σημασία της λογιστικής οργάνωσης των επιχειρηματικών δράσεων, διότι μέσα από αυτή επιτυγχάνεται η δραστηριοποίηση στην αγορά. Οι εκπαιδευόμενοι/-ες έρχονται σε επαφή με τη λογιστική των εταιρειών που ασχολείται με τις δραστηριότητες των επιχειρηματικών μονάδων του εμπορικού δικαίου. Η εν λόγω γνώση είναι απαραίτητη, προκειμένου οι εκπαιδευόμενοι/-ες να μπορέσουν να αντεπεξέλθουν αποτελεσματικά στα εργασιακά τους καθήκοντα. Παρουσιάζονται οι επιχειρηματικές δράσεις που μπορούν να αναπτυχθούν με τη μορφή ατομικής επιχείρησης, εταιρείας ή συνεταιρισμού. Αναλύεται η διάκριση των εταιρειών σε αστικές και εμπορικές, ενώ διευκρινίζεται ότι οι εμπορικές εταιρείες είναι αυτές που έχουν σκοπό τη διενέργεια αντικειμενικά εμπορικών πράξεων. Στη συνέχεια, επεξηγούνται διεξοδικά οι διακρίσεις των εμπορικών εταιρειών σε προσωπικές εταιρείες, δηλαδή σε Ομόρρυθμη Εταιρεία (ΟΕ), Ετερόρρυθμη Εταιρεία (ΕΕ), αστική εταιρεία και αφανή ή συμμετοχική εταιρεία, στις οποίες προέχουσα σημασία έχει το προσωπικό στοιχείο· σε κεφαλαιουχικές εταιρείες, στις οποίες βαρύνουσα σημασία έχει το κεφάλαιο, δηλαδή σε Ανώνυμη Εταιρεία (ΑΕ) και Εταιρεία Περιορισμένης Ευθύνης (ΕΠΕ)· και σε εταιρείες μεικτού χαρακτήρα. Επεξηγούνται τα βασικά χαρακτηριστικά λειτουργίας τους, καθώς και οι υποχρεώσεις που προκύπτουν όσον αφορά τη λογιστική τήρηση των βιβλίων τους. Παρουσιάζονται θέματα φορολογίας και ασφαλιστικών ταμείων με παράλληλη αναφορά στα σχετικά κόστη και τις επιβαρύνσεις. Επιπλέον, παρουσιάζονται οι σημαντικότερες ομοιότητες και διαφορές ανάμεσα στις εταιρικές μορφές. Μια καλή εκπαιδευτική πρακτική είναι η εμπλουτισμένη εισήγηση, κατά την οποία παρουσιάζονται και διευκρινίζονται όλες οι σημαντικές έννοιες και οι διακρίσεις των εταιρειών. Στη συνέχεια, οι εκπαιδευόμενοι/-ες, χωρισμένοι/-ες σε ομάδες εργασίας, αναζητούν τις διαφορές των εταιρειών μεταξύ τους.

2.2.Γ.2 | ΟΜΟΡΡΥΘΜΗ ΕΤΑΙΡΕΙΑ (ΟΕ)

Στο πλαίσιο της παρούσας μαθησιακής υποενότητας παρουσιάζονται τα θέματα της λογιστικής της Ομόρρυθμης Εταιρείας (ΟΕ) που αναφέρονται στη σύσταση της εταιρείας, στην καταβολή των εισφορών και στις σχέσεις μεταξύ της εταιρείας και των εταίρων. Αναλύονται η συμφωνία των εταίρων για τη δημιουργία της εταιρείας, οι υποχρεώσεις και οι απαιτήσεις που δημιουργούνται, ενώ παρουσιάζεται η υποχρέωση καταβολής στην εταιρεία των απαραίτητων κεφαλαίων για τη λειτουργία της. Οι εκπαιδευόμενοι/-ες έρχονται σε επαφή με τον τρόπο απεικόνισης διαφόρων γεγονότων και συναλλαγών στα λογιστικά βιβλία των επιχειρηματικών μονάδων. Έπειτα, περιγράφονται τα όργανα διοίκησης, οι υποχρεώσεις και οι εξουσίες τους, ενώ αναλύονται η διαδικασία κατά την οποία το αποτέλεσμα της εταιρικής δραστηριότητας διανέμεται στο τέλος της χρήσης στους εταίρους και οι χειρισμοί κατά τη λύση και την εκκαθάρισή της. Ως εκπαιδευτική πρακτική στην εν λόγω μαθησιακή υποενότητα ενδείκνυται να χρησιμοποιηθεί η εμπλουτισμένη εισήγηση, προκειμένου να παρουσιαστούν και να διευκρινιστούν όλες οι σημαντικές έννοιες και τα χαρακτηριστικά των συναλλαγών της Ομόρρυθμης Εταιρείας (ΟΕ). Στη συνέχεια, χρησιμοποιούνται ατομικές και ομαδικές ασκήσεις, στο πλαίσιο των οποίων οι εκπαιδευόμενοι/-ες πραγματοποιούν εγγραφές συστάσεως μιας Ομόρρυθμης Εταιρείας με εισφορά μετρητών, με εισφορά μετρητών και εισφορά σε είδος, καθώς και με εισφορά χρήσης πράγματος και εισφορά εργασίας. Επιπλέον, οι εκπαιδευόμενοι/-ες διενεργούν λογιστικές εγγραφές για την αύξηση και τη μείωση του εταιρικού κεφαλαίου, τη διανομή του θετικού αποτελέσματος (κέρδος) και τον λογιστικό χειρισμό του αρνητικού αποτελέσματος (ζημία).

2.2.Γ.3 | ΑΝΩΝΥΜΗ ΕΤΑΙΡΕΙΑ (ΑΕ)

Σκοπός της παρούσας μαθησιακής υποενότητας είναι να παρουσιάσει στους/στις εκπαιδευόμενους/-ες την καθαρή κεφαλαιουχική εταιρεία στην οποία δεν χρησιμοποιείται ο όρος «εταίρος» αλλά ο όρος «μέτοχος». Η εν λόγω γνώση είναι σημαντική για τους/τις εκπαιδευόμενους/-ες, αφού κατανοούν το περιεχόμενο, τα κύρια χαρακτηριστικά, τις ομοιότητες και τις διαφορές μεταξύ των κεφαλαιουχικών και των προσωπικών εταιρειών. Σε αυτό το πλαίσιο, προσδιορίζεται η έννοια της Ανώνυμης Εταιρείας (ΑΕ), τα βασικά χαρακτηριστικά και οι προϋποθέσεις για τη σύστασή της. Αναλύονται η έννοια του μετοχικού κεφαλαίου, η κάλυψη του κεφαλαίου, η αύξηση και η μείωση του εταιρικού κεφαλαίου. Οι εκπαιδευόμενοι/-ες κατανοούν την έννοια του μετόχου, της μετοχής και της μετοχικής αξίας, καθώς και τον τρόπο μεταβίβασης των μετοχών, και διακρίνουν τις κατηγορίες των μετοχών. Επιπλέον, έρχονται σε επαφή με τις έννοιες των ιδρυτικών τίτλων και των ομολογιών, καθώς και τις κατηγορίες τους. Με την ολοκλήρωση της υποενότητας, οι εκπαιδευόμενοι/-ες εξοικειώνονται με τα όργανα διοίκησης της Ανώνυμης Εταιρείας (ΑΕ), δηλαδή το Διοικητικό Συμβούλιο και τη Γενική Συνέλευση των μετόχων. Στη συνέχεια, παρουσιάζεται η λογιστική

οργάνωση της Ανώνυμης Εταιρείας, η τήρηση των εμπορικών βιβλίων, η διάθεση των κερδών, η λύση, η ανάκληση της άδειας σύστασης και η εκκαθάρισή της. Μια καλή εκπαιδευτική πρακτική είναι η εμπλουτισμένη εισήγηση, προκειμένου να παρουσιάσουν και να διευκρινιστούν όλες οι σημαντικές έννοιες και τα χαρακτηριστικά της Ανώνυμης Εταιρείας. Στη συνέχεια, οι εκπαιδευόμενοι/-ες, χωρισμένοι/-ες σε ομάδες εργασίας, εκπονούν ατομικές και ομαδικές ασκήσεις αναφορικά με την απεικόνιση συναλλαγών και λογιστικών γεγονότων στα βιβλία της Ανώνυμης Εταιρείας.

2.2.Γ.4 | ΕΛΛΗΝΙΚΑ ΛΟΓΙΣΤΙΚΑ ΠΡΟΤΥΠΑ (ΕΛΠ)

Σκοπός της εν λόγω μαθησιακής υποενότητας είναι να παρουσιάσει στους/στις εκπαιδευόμενους/-ες τις χρηματοοικονομικές καταστάσεις σύμφωνα με τα Ελληνικά Λογιστικά Πρότυπα (ΕΛΠ). Οι εκπαιδευόμενοι/-ες εξοικειώνονται με την ταξινόμηση και κατάταξη των επιχειρήσεων με βάση τα κριτήρια του νόμου για τα Ελληνικά Λογιστικά Πρότυπα. Αναφέρονται οι θεμελιώδεις παραδοχές της αρχής του δεδουλευμένου και της συνέχισης της δραστηριότητας για τη σαφή σύνταξη των χρηματοοικονομικών καταστάσεων. Παρουσιάζονται ο ν. 4308/2014, με τον οποίο θεσμοθετήθηκαν τα Ελληνικά Λογιστικά Πρότυπα, και οι τροποποιήσεις που έχει υποστεί τα τελευταία χρόνια, προκειμένου οι εκπαιδευόμενοι/-ες να εξοικειωθούν με την εφαρμογή των σημαντικότερων στοιχείων που συνδέονται με τον νόμο. Παρουσιάζονται και κατατάσσονται τα στοιχεία της επιχείρησης, διακρίνονται τα χαρακτηριστικά και τα είδη του ισολογισμού, ενώ αναγνωρίζονται και διακρίνονται τα έσοδα και τα έξοδα σύμφωνα με τα υποδείγματα των Ελληνικών Λογιστικών Προτύπων. Στο πλαίσιο της μαθησιακής υποενότητας ταξινομούνται οι λογαριασμοί των Ελληνικών Λογιστικών Προτύπων, παρουσιάζονται τα σχετικά λογιστικά βιβλία και στοιχεία, προσδιορίζονται τα μη κυκλοφορούντα περιουσιακά στοιχεία και περιγράφονται τα βήματα που πρέπει να ακολουθούν οι εκπαιδευόμενοι/-ες ως προς την αποτίμηση κυκλοφορούντων και μη κυκλοφορούντων περιουσιακών στοιχείων. Μια καλή εκπαιδευτική πρακτική είναι η εμπλουτισμένη εισήγηση, κατά την οποία παρουσιάζονται και διευκρινίζονται όλες οι σημαντικές έννοιες. Στη συνέχεια, οι εκπαιδευόμενοι/-ες καταχωρίζουν λογιστικά γεγονότα με τη χρήση πραγματικών παραστατικών και εξασκούνται σε μεθόδους αποτίμησης περιουσιακών και όχι μόνο στοιχείων.

2.2.Γ.5 | ΔΙΕΘΝΗ ΠΡΟΤΥΠΑ ΧΡΗΜΑΤΟΟΙΚΟΝΟΜΙΚΗΣ ΑΝΑΦΟΡΑΣ ΚΑΙ ΓΕΝΙΚΟ ΕΜΠΟΡΙΚΟ ΜΗΤΡΩΟ (ΓΕΜΗ)

Σκοπός αυτής της μαθησιακής υποενότητας είναι να παρουσιάσει στους/στις εκπαιδευόμενους/-ες τα Διεθνή Λογιστικά Πρότυπα, δηλαδή λογιστικά πρότυπα με κανονιστική ισχύ. Οι εκπαιδευόμενοι/-ες είναι σημαντικό να γνωρίζουν τα συγκεκριμένα πρότυπα, επειδή οι εισηγμένες ελληνικές επιχειρήσεις, βάσει του ευρωπαϊκού κανονιστικού πλαισίου, υποχρεούνται να εφαρμόζουν τα πρότυπα αυτά. Περαιτέρω, γίνεται αναφορά στα πρότυπα και στις ερμηνείες με τα οποία εμπλουτίστηκε το πλαίσιο

των Διεθνών Λογιστικών Προτύπων, με αποτέλεσμα να μεταβληθεί ο αυστηρά λογιστικός προσανατολισμός τους και να καθιερωθεί πλέον η ονομασία Διεθνή Πρότυπα Χρηματοοικονομικής Αναφοράς. Η γνώση αυτή είναι ιδιαίτερα σημαντική για τους/τις εκπαιδευόμενους/-ες, αφού οι οικονομικές καταστάσεις απεικονίζουν την οικονομική θέση μιας επιχείρησης και αποτελούν βασική πηγή πληροφόρησης για κάθε οικονομική ή επιχειρηματική απόφαση. Στη συνέχεια, παρουσιάζεται το Γενικό Εμπορικό Μητρώο (ΓΕΜΗ), δηλαδή το μητρώο εμπορικής δημοσιότητας που απαιτείται να τηρούν όλα τα κράτη μέλη της Ευρωπαϊκής Ένωσης. Οι εκπαιδευόμενοι/-ες έρχονται σε επαφή με τον ιδρυτικό Ν. 3419/2005, με τον οποίο ιδρύθηκε το ΓΕΜΗ και καθορίστηκαν οι αρμοδιότητές του, ενώ παράλληλα αναγνωρίζουν τις οντότητες, δηλαδή τις επιχειρήσεις, και τα φυσικά πρόσωπα που πρέπει να εγγραφούν υποχρεωτικά στο ΓΕΜΗ, καθώς και τον ισχύοντα Ν. 4919/2022. Επιπλέον, καθορίζονται ο τρόπος στελέχωσης και η οργάνωση του ΓΕΜΗ. Ιδιαίτερη έμφαση δίνεται στον τρόπο, στη διαδικασία και στις προθεσμίες υποβολής αιτήσεων εγγραφής των εταιρειών στο Γενικό Εμπορικό Μητρώο που ήδη υφίστανται κατά την έναρξη της λειτουργίας του, ενώ απαριθμούνται τα δικαιολογητικά που καταχωρούνται στη μερίδα του ΓΕΜΗ.

2.2.Γ.6 | ΧΡΗΜΑΤΟΟΙΚΟΝΟΜΙΚΟΙ ΔΕΙΚΤΕΣ

Οι εκπαιδευόμενοι/-ες στην παρούσα μαθησιακή υποενότητα εισάγονται στην ανάλυση των οικονομικών καταστάσεων μέσω αριθμοδεικτών. Η χρήση των χρηματοοικονομικών δεικτών αποτελεί κατάλληλη μεθοδολογία, με την οποία συνοψίζονται τα χρηματοοικονομικά δεδομένα, προκειμένου οι εκπαιδευόμενοι/-ες να αξιολογούν και να συγκρίνουν την επίδοση των επιχειρήσεων. Η ανωτέρω γνώση είναι σημαντική για να μπορεί να αξιολογηθεί η χρηματοοικονομική δομή, η ρευστότητα, η αποδοτικότητα και η αποτελεσματικότητα των επιχειρήσεων στον τομέα των μεταφορών. Διατυπώνονται οι κανόνες με τους οποίους καταρτίζονται οι αριθμοδείκτες, ενώ προσδιορίζονται και επεξηγούνται οι δείκτες χρηματοοικονομικής μόχλευσης και περιουσιακής διάρθρωσης, οι δείκτες ρευστότητας, οι δείκτες απόδοσης ή αποτελεσματικότητας, οι δείκτες δραστηριότητας και οι δείκτες αγοραίας αξίας ή αποτίμησης. Στη συνέχεια, παρουσιάζεται η μέτρηση της χρηματοοικονομικής ευρωστίας μιας επιχείρησης, η οποία πραγματοποιείται μέσω της αξιολόγησης της επιχείρησης με υποδείγματα που στηρίζονται κυρίως σε ποσοτικά στοιχεία, σε τιμές αριθμοδεικτών, αλλά και σε ποιοτικά στοιχεία. Ιδιαίτερη έμφαση δίνεται στις οικονομικές καταστάσεις που χρησιμοποιούνται για τη μελέτη των δεικτών και, συγκεκριμένα, στο λειτουργικό σχέδιο και στα αποτελέσματα, στην κατάσταση αποτελεσμάτων χρήσης και στον ισολογισμό. Ως εκπαιδευτική πρακτική ενδείκνυται να χρησιμοποιηθεί η εμπλουτισμένη εισήγηση, προκειμένου να αναπτυχθούν και να διευκρινιστούν όλοι οι χρηματοοικονομικοί δείκτες. Στη συνέχεια, οι εκπαιδευόμενοι/-ες, χωρισμένοι/-ες σε ομάδες εργασίας, μπορούν να αναλύσουν αριθμοδείκτες από ισολογισμούς επιχειρήσεων στον τομέα των μεταφορών και να τους παρουσιάσουν στην αίθουσα της τάξης.

Προτεινόμενες πηγές μελέτης

Κύριες

1. Λιάπης, Κ., Χύτης, Ε. & Γαλανός, Χ. (2021). *Λογιστική εταιρειών, φορολογία και εταιρικοί μετασχηματισμοί*. Αθήνα: Εκδόσεις Μπένου.
2. Σαρσέντης, Β. & Παπαναστασάτος, Α. (2008). *Λογιστική εταιριών: Με εκτενείς αναφορές στα Διεθνή Λογιστικά Πρότυπα και προσαρμοσμένη στον Νόμο 3604/2007* (5η έκδοση). Αθήνα: Εκδόσεις Σταμούλη.

Συμπληρωματικές

1. Δρίτσας, Σ. (2019). *Διαβάζοντας τον ισολογισμό και τις οικονομικές καταστάσεις: Η ανάγνωση, οι αριθμοί και οι σημειώσεις*. Αθήνα: Εκδόσεις Νομική Βιβλιοθήκη.
2. Λιάπης, Κ. Ι. & Φίλος, Ι. Α. (2017). *Λογιστική και οικονομική των επιχειρήσεων*. Αθήνα: Εκδόσεις Μπένου.

2.2.Δ • ΕΦΑΡΜΟΓΕΣ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΩΝ ΜΑΘΗΜΑΤΙΚΩΝ

Περίληψη της μαθησιακής ενότητας

Η μαθησιακή ενότητα με τίτλο «Εφαρμογές οικονομικών μαθηματικών» έχει ως στόχο να επιλύουν οι εκπαιδευόμενοι/-ες οικονομικά προβλήματα σε θέματα που αφορούν τις χρηματοδοτήσεις και τον ανατοκισμό. Αναλυτικότερα, στη μαθησιακή ενότητα προσδιορίζεται η σχέση του κόστους ευκαιρίας με τους παραγωγικούς συντελεστές και αναδεικνύονται οι προσδιοριστικοί παράγοντες της ζήτησης και της προσφοράς. Επιπρόσθετα, αναλύεται η καθαρή παρούσα αξία σε σχέση με τη μελλοντική αξία του χρήματος και παρουσιάζεται η μεταβολή της αξίας του χρήματος με την πάροδο του χρόνου. Τέλος, η μαθησιακή ενότητα περιλαμβάνει παραδείγματα και ασκήσεις για την αντιμετώπιση προβλημάτων οικονομικής φύσης που αντιμετωπίζει μια επιχείρηση-μεταφορών.

Προσδοκώμενα μαθησιακά αποτελέσματα

Όταν ολοκληρώσουν τη μαθησιακή ενότητα, οι εκπαιδευόμενοι/-ες θα είναι ικανοί/-ές να:

- Επιλύουν μαθηματικά ζητούμενα οικονομικών διεργασιών που αφορούν τις μεταφορές,
- Ερμηνεύουν τη σχέση του κόστους ευκαιρίας με τους παραγωγικούς συντελεστές,
- Προσδιορίζουν τη διαχρονική αξία του χρήματος, υπολογίζοντας την καθαρή παρούσα αξία ή τη μελλοντική αξία μιας επένδυσης,

- Αντιπαραβάλλουν τους προσδιοριστικούς παράγοντες της ζήτησης και της προσφοράς με την τιμολογιακή πολιτική που εφαρμόζει η επιχείρηση,
- Αναλύουν την έννοια και τα χαρακτηριστικά του ανατοκισμού κεφαλαίου σε ένα χρηματοπιστωτικό ίδρυμα,
- Πειραματίζονται με προβλήματα ανατοκισμού, βρίσκοντας την τελική αξία κεφαλαίου,
- Προσδιορίζουν το αρχικό κεφάλαιο που χρειάζεται να επενδυθεί σήμερα, ώστε με συγκεκριμένο επιτόκιο και χρόνο να επιτευχθεί μια δεδομένη αξία τελικού κεφαλαίου,
- Επαληθεύουν την καθαρή παρούσα αξία ή τη μελλοντική αξία μιας επένδυσης ή χρηματοδότησης,
- Παρουσιάζουν τους λόγους για τους οποίους η αξία του χρήματος μειώνεται με την πάροδο του χρόνου,
- Αναγνωρίζουν τη σημασία των μαθηματικών στην αντιμετώπιση προβλημάτων της οικονομικής επιστήμης και της διοίκησης επιχειρήσεων.

Βασικές έννοιες και λέξεις-κλειδιά

Χρηματοδοτήσεις / Κόστος ευκαιρίας / Παραγωγικοί συντελεστές / Προσδιοριστικοί παράγοντες / Ζήτηση / Προσφορά / Καθαρή παρούσα αξία (NPV) / Μελλοντική αξία του χρήματος / Χρονική αξία του χρήματος / Μεταβολή αξίας με τον χρόνο / Οικονομικά προβλήματα / Επιχείρηση μεταφορών / Ασκήσεις εφαρμογής.

Αριθμός ωρών διδασκαλίας της μαθησιακής ενότητας ανά εβδομάδα

Θεωρία (2), Εργαστήριο (0), Σύνολο (2).

Διάρθρωση της μαθησιακής ενότητας σε υποενότητες

A/A	ΤΙΤΛΟΣ ΜΑΘΗΣΙΑΚΗΣ ΥΠΟΕΝΟΤΗΤΑΣ
1	ΟΙ ΕΝΝΟΙΕΣ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΩΝ ΜΑΘΗΜΑΤΙΚΩΝ ΣΕ ΣΧΕΣΗ ΜΕ ΤΙΣ ΧΡΗΜΑΤΟΔΟΤΗΣΕΙΣ
2	Η ΑΞΙΑ ΤΩΝ ΠΑΓΙΩΝ ΕΠΕΝΔΥΣΕΩΝ
3	Η ΚΑΤΑΝΟΜΗ ΤΩΝ ΠΟΡΩΝ ΚΑΙ Η ΒΕΛΤΙΣΤΟΠΟΙΗΣΗ
4	ΟΙ ΜΕΘΟΔΟΙ ΑΝΑΛΥΣΗΣ ΤΗΣ ΖΗΤΗΣΗΣ ΚΑΙ ΟΙ ΕΦΑΡΜΟΓΕΣ ΤΟΥΣ ΣΤΙΣ ΜΕΤΑΦΟΡΕΣ
5	Η ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΤΟΥ ΚΙΝΔΥΝΟΥ ΚΑΙ ΤΗΣ ΑΒΕΒΑΙΟΤΗΤΑΣ ΣΤΙΣ ΜΕΤΑΦΟΡΕΣ
6	Η ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ ΤΗΣ ΑΠΟΔΟΣΗΣ ΤΩΝ ΜΕΤΑΦΟΡΙΚΩΝ ΕΠΕΝΔΥΣΕΩΝ

Κείμενο αναφοράς

2.2.Δ.1 | ΟΙ ΕΝΝΟΙΕΣ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΩΝ ΜΑΘΗΜΑΤΙΚΩΝ ΣΕ ΣΧΕΣΗ

ΜΕ ΤΙΣ ΧΡΗΜΑΤΟΔΟΤΗΣΕΙΣ

Στην εν λόγω μαθησιακή υποενότητα, οι εκπαιδευόμενοι/-ες συνδέουν τη γνώση την οποία ήδη κατέχουν στο αντικείμενο των οικονομικών μαθηματικών με την έννοια των χρηματοδοτήσεων. Εστιάζονται συγκεκριμένα στην επίλυση οικονομικών προβλημάτων τα οποία έχουν κρίσιμη σημασία για τη λήψη απόφασης σχετικά με το αν θα πραγματοποιηθεί μια επένδυση, με βάση πολλαπλά κριτήρια. Στο πλαίσιο της μαθησιακής υποενότητας χρησιμοποιείται η έννοια της παρούσας αξίας ως εργαλείο αποτίμησης και σύγκρισης πιθανών ανταγωνιστικών επενδύσεων με κριτήριο το ύψος του επιτοκίου δανεισμού σε σχέση με την αναμενόμενη απόδοση της επένδυσης, η οποία επίσης εκφράζεται με επιτοκιακούς όρους. Η συνήθης πρακτική αφορά τη σύγκριση των δύο επιτοκίων και την επιλογή της επένδυσης όταν η απόδοση υπερβαίνει το επιτόκιο δανεισμού. Κρίνεται σκόπιμη η ανασκόπηση της έννοιας των σειρών πληρωμών, οι μέθοδοι υπολογισμού των οποίων είναι επίσης εφαρμοστέες στην πράξη, δεδομένου ότι η αποπληρωμή της επένδυσης γίνεται σε τακτά χρονικά διαστήματα. Οι εκπαιδευόμενοι/-ες αναλύουν και την έννοια των αποσβέσεων, οι οποίες αφορούν την προοδευτική απαξίωση του παγίου στοιχείου με βάση τον χρόνο. Μέσω της μαθησιακής υποενότητας, οι εκπαιδευόμενοι/-ες αναλύουν παραδείγματα επενδύσεων που εγκρίνονται ή απορρίπτονται με κριτήριο το επιτόκιο, ενώ υπολογίζονται και οι αντίστοιχες σταθερές αρχικές αποσβέσεις, προκειμένου οι υπολογισμοί να έχουν πιο ρεαλιστικό χαρακτήρα.

2.2.Δ.2 | Η ΑΞΙΑ ΤΩΝ ΠΑΓΙΩΝ ΕΠΕΝΔΥΣΕΩΝ

Στην παρούσα μαθησιακή υποενότητα, οι εκπαιδευόμενοι/-ες αντιλαμβάνονται την επένδυση ως μια διαδικασία που εκτείνεται σε βάθος ετών. Καθίσταται σαφές ότι οι πάγιες επενδύσεις είναι τα στοιχεία του ενεργητικού μιας επιχείρησης που προορίζονται για μακροχρόνια χρήση και υποστηρίζουν την επιχειρησιακή της δραστηριότητα. Επίσης, αναγνωρίζουν ότι οι επενδύσεις περιλαμβάνουν ακίνητα, κτίρια, μηχανήματα, οχήματα και άλλο εξοπλισμό που δεν πωλείται άμεσα αλλά χρησιμοποιείται για την παραγωγή αγαθών και υπηρεσιών. Επίσης, αναλύεται η αξία των παγίων επενδύσεων, η οποία καθορίζει την αποτίμηση των περιουσιακών στοιχείων μιας επιχείρησης, επηρεάζοντας σημαντικά την οικονομική της σταθερότητα και βιωσιμότητα. Η αποτίμηση της αξίας των παγίων γίνεται αρχικά με βάση το κόστος κτήσης και περιλαμβάνει το κόστος αγοράς, τη μεταφορά και την εγκατάσταση του περιουσιακού στοιχείου. Αντίστοιχα, με την πάροδο του χρόνου, η αξία τους μειώνεται λόγω φθοράς, φυσιολογικής παλαίωσης ή τεχνολογικής απαξίωσης. Είναι σημαντικό να γίνει κατανοητό πως η μείωση της αξίας υπολογίζεται μέσω της απόσβεσης, η οποία συνήθως υπολογίζεται με την εφαρμογή πολλαπλών μεθόδων απόσβεσης. Παράλλη-

λα, δίνεται έμφαση στο γεγονός ότι η ορθή αποτίμηση των παγίων είναι καθοριστική για τις οικονομικές καταστάσεις μιας επιχείρησης. Αντικατοπτρίζει την πραγματική τους αξία και επιτρέπει την ακριβή καταγραφή των κερδών, την προετοιμασία για την ανανέωση εξοπλισμού και τη σωστή φορολογική συμμόρφωση. Τέλος, η αξιολόγηση της απόδοσης των παγίων μπορεί να καθοδηγήσει τις μελλοντικές επενδυτικές αποφάσεις, επιτρέποντας στις επιχειρήσεις να διατηρούν ή να βελτιώνουν τα περιουσιακά τους στοιχεία με τον καλύτερο δυνατό τρόπο. Οι εκπαιδευόμενοι/-ες αναλύουν παραδείγματα υπολογισμού απόσβεσης παγίων στοιχείων με διαφορετικές μεθόδους κατανομής της αποσβεστέας αξίας και αντιλαμβάνονται τη σημασία των στοιχείων του κόστους στην αποτίμηση της επιχείρησης.

2.2.Δ.3 | Η ΚΑΤΑΝΟΜΗ ΤΩΝ ΠÓΡΩΝ ΚΑΙ Η ΒΕΛΤΙΣΤΟΠΟΙΗΣΗ

Στην παρούσα μαθησιακή υποενότητα, οι εκπαιδευόμενοι/-ες αναλύουν την έννοια της κατανομής των πόρων και αντιλαμβάνονται ότι αποτελεί έναν από τους βασικούς στόχους της διαχείρισης. Η σημασία της είναι ιδιαίτερη στον τομέα των μεταφορών, όπου οι ανάγκες για αποδοτικότητα είναι αυξημένες. Αρχικά, ορίζεται η έννοια της κατανομής των πόρων, η οποία αναφέρεται στη διαδικασία διάθεσης διαθέσιμων μέσων, όπως είναι οι ανθρώπινοι πόροι, το κεφάλαιο ή ο εξοπλισμός, για την επίτευξη συγκεκριμένων στόχων, όπως είναι η μείωση του κόστους, η αύξηση της απόδοσης και η ικανοποίηση της ζήτησης για μεταφορές. Παράλληλα, η βελτιστοποίηση είναι η διαδικασία κατά την οποία επιχειρείται η μεγιστοποίηση της απόδοσης ή η ελαχιστοποίηση του κόστους κατά την κατανομή των πόρων. Στο πλαίσιο της υποενότητας χρησιμοποιούνται συγκεκριμένες μέθοδοι, όπως η ανάλυση κόστους – οφέλους, τα γραμμικά και μη γραμμικά μοντέλα και η τεχνική του περιορισμένου προγραμματισμού, για την επιλογή της καλύτερης δυνατής λύσης. Στον τομέα των μεταφορών, οι τεχνικές βελτιστοποίησης μπορούν να εφαρμοστούν σε τομείς όπως η διαχείριση του στόλου, η οργάνωση των δρομολογίων, η βελτίωση της εφοδιαστικής αλυσίδας και η ανάπτυξη βιώσιμων μεταφορικών πρακτικών. Στον κλάδο των μεταφορών, η χρήση πόρων όπως τα καύσιμα, το εργατικό δυναμικό και η τεχνολογία προγραμματίζεται, ώστε να ελαχιστοποιείται η σπατάλη και να επιτυγχάνονται οι στόχοι με τον καλύτερο δυνατό τρόπο. Μέσα από απλοποιημένα παραδείγματα στον κλάδο των μεταφορών, οι εκπαιδευόμενοι/-ες κατανοούν τη σημασία αυτών των διαδικασιών και τις μεθόδους βελτιστοποίησης που μπορούν να υποστηρίξουν τις διαδικασίες αυτές στον τομέα της μελλοντικής τους εργασίας.

2.2.Δ.4 | ΟΙ ΜΕΘΟΔΟΙ ΑΝΑΛΥΣΗΣ ΤΗΣ ΖΗΤΗΣΗΣ ΚΑΙ ΟΙ ΕΦΑΡΜΟΓΕΣ ΤΟΥΣ ΣΤΙΣ ΜΕΤΑΦΟΡΕΣ

Σε αυτή τη μαθησιακή υποενότητα, οι εκπαιδευόμενοι/-ες εισάγονται στην ανάλυση της ζήτησης στις μεταφορές, η οποία γίνεται αντιληπτή ως κρίσιμη διαδικασία που επηρεάζει συνολικά τη διαχείριση των μεταφορικών πόρων και των υποδομών. Η

ζήτηση αναφέρεται στη συνολική ποσότητα των μετακινήσεων που πραγματοποιούνται για τη μεταφορά επιβατών ή/και εμπορευμάτων σε συγκεκριμένες διαδρομές ή περιοχές. Η σωστή ανάλυση της ζήτησης επιτρέπει στις εταιρείες και στους δημόσιους φορείς να κατανοήσουν τις ανάγκες μετακίνησης των πολιτών και των επιχειρήσεων, συμβάλλοντας έτσι στην ανάπτυξη αποτελεσματικών μεταφορικών συστημάτων. Παράλληλα, η ανάλυση της ζήτησης συνδέεται στενά με την πρόβλεψη και τον προγραμματισμό της κατανομής των μεταφορικών πόρων, καθώς και με την αποφυγή κορεσμού σε μεταφορικές υποδομές, όπως τα οδικά δίκτυα, τα αεροδρόμια και τα λιμάνια. Η διαδικασία ανάλυσης περιλαμβάνει τη συλλογή και αξιολόγηση δεδομένων από διαφορετικές πηγές, όπως τα ιστορικά δεδομένα, τα δεδομένα κινητικότητας και τα δημογραφικά στοιχεία. Τα εργαλεία ανάλυσης επιτρέπουν στους σχεδιαστές των μεταφορικών υπηρεσιών να προβλέψουν τις μελλοντικές ανάγκες μεταφορών, να προσαρμόσουν τα δρομολόγια και να προσφέρουν βελτιωμένες υπηρεσίες, ενισχύοντας τη συνολική αποδοτικότητα του συστήματος. Τα πλεονεκτήματα της παραπάνω ανάλυσης αφορούν τη μείωση του χρόνου ταξιδιού, την εξοικονόμηση κόστους και την ελαχιστοποίηση των περιβαλλοντικών επιπτώσεων. Οι εκπαιδευόμενοι/-ες, μέσα από την ανάλυση σεναρίων ζήτησης, αντιλαμβάνονται τη σημασία της ορθής λήψης αποφάσεων και της κατανομής των πόρων με βάση τις κοινωνικές ανάγκες.

2.2.Δ.5 | Η ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΤΟΥ ΚΙΝΔΥΝΟΥ ΚΑΙ ΤΗΣ ΑΒΕΒΑΙΟΤΗΤΑΣ ΣΤΙΣ ΜΕΤΑΦΟΡΕΣ

Οι εκπαιδευόμενοι/-ες στην παρούσα μαθησιακή υποενότητα εισάγονται στη διαχείριση του κινδύνου και της αβεβαιότητας, η οποία είναι κρίσιμη σε έργα μεταφορών, καθώς οι απρόβλεπτες συνθήκες μπορούν να επηρεάσουν την επιτυχία, το κόστος και τη βιωσιμότητα των επενδύσεων. Στο πλαίσιο της υποενότητας, προκειμένου να ελαχιστοποιηθούν οι κίνδυνοι και να ενισχυθεί η απόδοση των έργων, εφαρμόζονται διάφορες τεχνικές ποσοτικοποίησης και ανάλυσης. Υπό το πρίσμα των ανωτέρω, παρουσιάζεται η ανάλυση πιθανοτήτων, κατά την οποία εκτιμώνται, με βάση ιστορικά δεδομένα, οι πιθανότητες εμφάνισης συγκεκριμένων κινδύνων, όπως καθυστερήσεις στην κατασκευή, αυξήσεις κόστους ή μεταβολές στη ζήτηση. Επίσης, γίνεται εκτεταμένη αναφορά στην ανάλυση ευαισθησίας, η οποία βοηθά στον εντοπισμό των μεταβλητών που επηρεάζουν περισσότερο το έργο, όπως η τιμή των καυσίμων ή τα λειτουργικά έξοδα. Με τη χρήση παραδειγμάτων και μελετών περίπτωσης, εξετάζονται οι επιπτώσεις διαφορετικών τιμών ή συνθηκών της αγοράς. Δημιουργούνται διάφορα σενάρια για να εξεταστούν οι παραπάνω τεχνικές. Με αυτόν τον τρόπο, τα έργα μεταφορών γίνονται πιο ανθεκτικά και προσαρμοστικά στις αβεβαιότητες. Στόχος της υποενότητας είναι να προετοιμάσει τους/τις εκπαιδευόμενους/-ες ως υπεύθυνους/-ες λήψης αποφάσεων, προκειμένου να εντοπίζουν τα τρωτά σημεία και να διαμορφώνουν στρατηγικές μετριασμού των κινδύνων, όπως η ασφάλιση, τα εναλλακτικά χρηματοδοτικά σενάρια και η διαχείριση των σχέσεων της επιχείρησης

με τους προμηθευτές της. Έτσι, επιτυγχάνεται η μείωση του κινδύνου, γεγονός που συμβάλλει στη βιωσιμότητα και στην οικονομική αποδοτικότητα του έργου. Οι εκπαιδευόμενοι/-ες, μέσα από την εμπλουτισμένη εισήγηση και την εφαρμογή απλοποιημένων παραδειγμάτων, αντιλαμβάνονται τη σημασία και τη χρησιμότητα των εργαλείων αυτών στον κλάδο των μεταφορών.

2.2.Δ.6 | Η ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ ΤΗΣ ΑΠΟΔΟΣΗΣ ΤΩΝ ΜΕΤΑΦΟΡΙΚΩΝ ΕΠΕΝΔΥΣΕΩΝ

Στην τελευταία μαθησιακή υποενότητα παρουσιάζεται η αξιολόγηση της απόδοσης των επενδύσεων σε υποδομές μεταφορών, η οποία θεωρείται ζωτικής σημασίας για να διαπιστωθεί αν οι πόροι χρησιμοποιούνται αποτελεσματικά και αν τα έργα δημιουργούν μακροχρόνια αξία. Πραγματοποιείται εκτεταμένη ανάλυση των κύριων δεικτών απόδοσης. Δείκτες όπως η καθαρή παρούσα αξία (Net Present Value, NPV), ο δείκτης απόδοσης της επένδυσης (Return on Investment, ROI), ο οποίος χρησιμοποιείται για τη σύγκριση εναλλακτικών επενδυτικών επιλογών ως προς τη χρηματοοικονομική τους απόδοση, και ο δείκτης απόδοσης του απασχολούμενου κεφαλαίου (Return on Capital Employed, ROCE), ο οποίος αποτυπώνει την αποδοτικότητα των κεφαλαίων που έχουν επενδυθεί στην επιχείρηση, μπορούν να παρέχουν χρήσιμες ενδείξεις για την οικονομική αποτελεσματικότητα μιας επένδυσης. Ωστόσο, σε έργα μεταφορικών υποδομών δεν αρκούν από μόνοι τους, καθώς απαιτείται και ευρύτερη κοινωνικοοικονομική αξιολόγηση, με συνεκτίμηση παραγόντων όπως η ανάλυση κόστους-οφέλους, η εκτίμηση εξωτερικοτήτων, ο χρόνος μετακίνησης, η ασφάλεια, οι περιβαλλοντικές επιπτώσεις και η κοινωνική προσβασιμότητα. Οι δείκτες αυτοί, σε συνδυασμό με την ευρύτερη αξιολόγηση, παρέχουν πληροφορίες για τη βιωσιμότητα και την αποτελεσματικότητα των επενδύσεων, επιτρέποντας στους/στις υπεύθυνους/-ες μεταφορών να λαμβάνουν τεκμηριωμένες αποφάσεις και συμβάλλοντας στη βιωσιμότητα των προβλεπόμενων μεταφορικών έργων. Οι δείκτες αυτοί βοηθούν να κατανοηθεί αν οι αρχικές επενδύσεις μπορούν να έχουν την απαιτούμενη οικονομική απόδοση και αν το έργο μπορεί να συνεισφέρει μακροχρόνια στην ανάπτυξη του δικτύου και στην εξυπηρέτηση του κοινού. Με αυτόν τον τρόπο, οι οικονομικές επιδόσεις του έργου συνδέονται με τους στρατηγικούς στόχους της επιχείρησης, διασφαλίζοντας την αποτελεσματικότητα και το κοινωνικό όφελος των επενδύσεων. Στο πλαίσιο της υποενότητας, οι εκπαιδευόμενοι/-ες αναλύουν τις παραπάνω τεχνικές και τις εφαρμόζουν με σύντομα, απλοποιημένα παραδείγματα, προκειμένου να εξηγήσουν και να κατανοήσουν την οικονομική τους σημασία και τη χρησιμότητά τους στην καθημερινή λειτουργία της επιχείρησης.

Προτεινόμενες πηγές μελέτης

Κύριες

1. Παπαμιχαήλ, Δ. Κ. (1993). *Οικονομικά μαθηματικά: Μαθηματικά πίστωσης*. Αθήνα: Εκδόσεις Σταμούλη.
2. Ross, S. M. (2007). *Στοιχειώδης εισαγωγή στα χρηματοοικονομικά μαθηματικά: Δικαιώματα και άλλα θέματα* (μτφρ. Α. Τούτιος). Θεσσαλονίκη: Εκδόσεις Πανεπιστημίου Μακεδονίας.

Συμπληρωματικές

1. Ζυμπίδης, Α. Α. (2010). *Χρηματοοικονομικά μαθηματικά*. Αθήνα: Οικονομικό Πανεπιστήμιο Αθηνών.
2. Bergin, J. (2020). *Μαθηματικά για οικονομολόγους με εφαρμογές* (μτφρ. Σ. Βασιλογιαννακοπούλου). Αθήνα: Εκδόσεις Gutenberg.

2.2.Ε • ΜΑΡΚΕΤΙΝΓΚ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ/ΜΕΤΑΦΟΡΩΝ

Περίληψη της μαθησιακής ενότητας

Η μαθησιακή ενότητα με τίτλο «Μάρκετινγκ υπηρεσιών/μεταφορών» έχει ως στόχο να εισαγάγει τους/τις εκπαιδευόμενους/-ες στις βασικές έννοιες του μάρκετινγκ στον τριτογενή τομέα των υπηρεσιών και ειδικότερα στην ανάλυση της αγοράς, στην τιμολογιακή πολιτική και στα κανάλια διανομής που χρησιμοποιεί μια επιχείρηση μεταφορών. Στο πλαίσιο της μαθησιακής ενότητας, οι εκπαιδευόμενοι/-ες εφαρμόζουν το μείγμα μάρκετινγκ των υπηρεσιών 7P (product, price, place, promotion, people, process, physical evidence) και ερμηνεύουν την έννοια της ποιότητας στις υπηρεσίες και τους τρόπους μέτρησής της. Επιπλέον, υιοθετούν τους βασικούς κανόνες στη διαχείριση παραπόνων και στην ανάκτηση υπηρεσίας και αναγνωρίζουν πώς η αποτελεσματική διαχείριση των κοινωνικών δικτύων (social media management) αποτελεί σημαντικό εργαλείο προώθησης και προβολής. Τέλος, αναγνωρίζουν τους παράγοντες του εσωτερικού και του εξωτερικού περιβάλλοντος της επιχείρησης που επηρεάζουν το σχέδιο δράσεων μάρκετινγκ.

Προσδοκώμενα μαθησιακά αποτελέσματα

Όταν ολοκληρώσουν τη μαθησιακή ενότητα, οι εκπαιδευόμενοι/-ες θα είναι ικανοί /-ές να:

- Αντιπαραβάλλουν το μάρκετινγκ προϊόντων με το μάρκετινγκ υπηρεσιών,
- Εφαρμόζουν το μείγμα μάρκετινγκ των υπηρεσιών 7P (product, price, place, promotion, people, process, physical evidence),
- Ερμηνεύουν την έννοια της ποιότητας στις υπηρεσίες και τους τρόπους μέτρησής της,

- Υιοθετούν τους βασικούς κανόνες στη διαχείριση παραπόνων και στην ανάκτηση υπηρεσίας,
- Αντιπαραβάλλουν και να συγκρίνουν διαφορετικά συστήματα εξυπηρέτησης πελατών μέσω της ανάλυσης μελετών περίπτωσης,
- Αναγνωρίζουν πώς η αποτελεσματική διαχείριση των κοινωνικών δικτύων (social media management) αποτελεί σημαντικό εργαλείο προώθησης και προβολής,
- Αποκωδικοποιούν τον ρόλο της τιμολογιακής στρατηγικής για επιχειρήσεις παροχής υπηρεσιών,
- Συζητούν τις προσεγγίσεις μέτρησης της ποιότητας των υπηρεσιών και τα διάφορα πρότυπα της εξυπηρέτησης του πελάτη στον τομέα των μεταφορών,
- Αναλύουν τον ρόλο και τη σημασία των εργαζομένων στις επιχειρήσεις παροχής υπηρεσιών και ειδικότερα στον τομέα των μεταφορών,
- Χρησιμοποιούν τις πλατφόρμες κοινωνικής δικτύωσης (social media), προγραμματίζοντας αναρτήσεις για την προώθηση των υπηρεσιών της επιχείρησης,
- Εφαρμόζουν μεθόδους οργάνωσης των διαδικασιών εξυπηρέτησης για τη διαμόρφωση της εμπειρίας του πελάτη σε επιχείρηση μεταφορών,
- Αναλύουν τον κύκλο ζωής μιας υπηρεσίας,
- Αναγνωρίζουν τους παράγοντες του εσωτερικού και του εξωτερικού περιβάλλοντος της επιχείρησης που επηρεάζουν το σχέδιο δράσεων μάρκετινγκ,
- Αξιοποιούν τις υπηρεσίες ανάλυσης δεδομένων (analytics services) για να παρακολουθούν και να βελτιώνουν τις καμπάνιες προώθησης μιας υπηρεσίας.

Βασικές έννοιες και λέξεις-κλειδιά

Product (Προϊόν) / Price (Τιμή) / Place (Διανομή) / Promotion (Προώθηση) / People (Άνθρωποι) / Process (Διαδικασία) / Physical evidence (Φυσικά στοιχεία) / Μέτρηση ποιότητας υπηρεσιών / Διαχείριση παραπόνων / Social media management / Σχέδιο δράσεων μάρκετινγκ / Εσωτερικό περιβάλλον / Εξωτερικό περιβάλλον.

Αριθμός ωρών διδασκαλίας της μαθησιακής ενότητας ανά εβδομάδα

Θεωρία (2), Εργαστήριο (0), Σύνολο (2).

Διάρθρωση της μαθησιακής ενότητας σε υποενότητες

Α/Α	ΤΙΤΛΟΣ ΜΑΘΗΣΙΑΚΗΣ ΥΠΟΕΝΟΤΗΤΑΣ
1	ΕΙΣΑΓΩΓΗ ΣΤΟ ΜΑΡΚΕΤΙΝΓΚ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΚΑΙ ΣΤΟΝ ΤΡΙΤΟΓΕΝΗ ΤΟΜΕΑ
2	ΤΟ ΜΕΙΓΜΑ ΜΑΡΚΕΤΙΝΓΚ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ (7Ρ) ΚΑΙ Η ΕΦΑΡΜΟΓΗ ΤΟΥ ΣΤΙΣ ΜΕΤΑΦΟΡΕΣ
3	Η ΑΝΑΛΥΣΗ ΤΗΣ ΑΓΟΡΑΣ ΚΑΙ Η ΤΙΜΟΛΟΓΙΑΚΗ ΠΟΛΙΤΙΚΗ ΣΤΙΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΙΣ ΜΕΤΑΦΟΡΩΝ
4	Η ΠΟΙΟΤΗΤΑ ΤΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΚΑΙ ΟΙ ΤΡΟΠΟΙ ΜΕΤΡΗΣΗΣ ΤΗΣ
5	ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΠΑΡΑΠΟΝΩΝ ΚΑΙ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑ ΜΕ ΤΟΥΣ/ΤΙΣ ΠΕΛΑΤΕΣ/-ΙΣΣΕΣ
6	Η ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΚΟΙΝΩΝΙΚΩΝ ΔΙΚΤΥΩΝ ΚΑΙ ΤΟ ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝ ΜΑΡΚΕΤΙΝΓΚ

Κείμενο αναφοράς

2.2.Ε.1 | ΕΙΣΑΓΩΓΗ ΣΤΟ ΜΑΡΚΕΤΙΝΓΚ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΚΑΙ ΣΤΟΝ ΤΡΙΤΟΓΕΝΗ ΤΟΜΕΑ

Η παρούσα μαθησιακή υποενότητα αποσκοπεί στην εισαγωγή και στην ανάλυση των βασικών αρχών και εννοιών που αφορούν το μάρκετινγκ υπηρεσιών. Οι εκπαιδευόμενοι/-ες διερευνούν τη διαφορά ανάμεσα στο μάρκετινγκ υπηρεσιών και στο μάρκετινγκ προϊόντων, αναγνωρίζοντας τον ρόλο της ποιότητας εξυπηρέτησης και της εμπειρίας του/της πελάτη/-ισσας στην ανάπτυξη ανταγωνιστικού πλεονεκτήματος για την επιχείρηση. Εξοικειώνονται με τα ιδιαίτερα χαρακτηριστικά των υπηρεσιών, όπως είναι ο άυλος χαρακτήρας τους, η αδυναμία αποθήκευσής τους και η σημασία της ανάπτυξης και διατήρησης διαρκούς εμπιστοσύνης μεταξύ του παρόχου και του/της πελάτη/-ισσας. Εστιάζονται επίσης στη σημασία της αλληλεπίδρασης μεταξύ του παρόχου και του/της καταναλωτή/-τριας, κατανοώντας πώς η ποιότητα της εξυπηρέτησης επηρεάζει την ικανοποίηση και την εμπιστοσύνη του/της πελάτη/-ισσας. Παράλληλα, πραγματοποιούν ανασκόπηση των παραδοσιακών στοιχείων του μείγματος μάρκετινγκ, δηλαδή των 4Ρ, τα οποία είχαν παρουσιαστεί στη μαθησιακή ενότητα «Μάρκετινγκ», και αναλύουν τους πρόσθετους παράγοντες που καθορίζουν το μάρκετινγκ υπηρεσιών, τα λεγόμενα 3Ρ: άνθρωποι, φυσικά στοιχεία και διαδικασίες. Εξετάζουν τον ρόλο των ανθρώπων ως το «πρόσωπο» της υπηρεσίας, την επίδραση των φυσικών στοιχείων στην εικόνα της υπηρεσίας, καθώς και τη σημασία των διαδικασιών που αφορούν την αποτελεσματική παροχή της. Μέσα από εργασία σε ομάδες για την ανάλυση μελετών περίπτωσης, οι εκπαιδευόμενοι/-ες προτείνουν στρατηγικές βελτίωσης της ποιότητας εξυπηρέτησης και της εμπειρίας του/της πελάτη/-ισσας. Μέσα από την εμπλουτισμένη εισήγηση, γίνεται σαφές ότι η κατανόηση αυτών των αρχών είναι ουσιώδης για τη δημιουργία ανταγωνιστικών και αποτελεσματικών στρατηγικών στον τομέα των υπηρεσιών, όπου η ποιότητα της εμπειρίας του/της πελάτη/-ισσας μπορεί να καθορίσει την επιτυχία ή την αποτυχία μιας επιχείρησης.

2.2.E.2 | ΤΟ ΜΕΙΓΜΑ ΜΑΡΚΕΤΙΝΓΚ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ (7P) ΚΑΙ Η ΕΦΑΡΜΟΓΗ ΤΟΥ ΣΤΙΣ ΜΕΤΑΦΟΡΕΣ

Σε αυτή τη μαθησιακή υποενότητα, αναλύονται τα 7P, τα οποία συνιστούν το μείγμα μάρκετινγκ των υπηρεσιών. Οι εκπαιδευόμενοι/-ες το αντιλαμβάνονται ως βασικό εργαλείο σχεδιασμού και ανάλυσης των υπηρεσιών. Στο πλαίσιο της μαθησιακής υποενότητας αναλύονται οι ιδιαιτερότητες της ποιοτικής υπηρεσίας, όπως η ταχύτητα, η ασφάλεια και η αξιοπιστία της μεταφοράς. Αναλύεται η διαμόρφωση της τιμής, χωρίς να γίνεται αντίστοιχη υποβάθμιση της ποιότητας της υπηρεσίας. Παρουσιάζεται ακόμη η σημασία των δικτύων μετακίνησης και της πρόσβασης του/της πελάτη/-ισσας στις υπηρεσίες. Γίνεται σαφές ότι οι αξιόπιστες υποδομές και η ευκολία πρόσβασης είναι καθοριστικές για την ικανοποίηση του/της πελάτη/-ισσας. Ακόμη, παρουσιάζεται το πώς η προώθηση αναδεικνύει την αξία της μεταφορικής υπηρεσίας και περιλαμβάνει επιμέρους λειτουργίες, όπως είναι η διαφήμιση, οι προωθητικές ενέργειες και οι δημόσιες σχέσεις, με σκοπό τη δημιουργία εμπιστοσύνης και αναγνωρισιμότητας για την επωνυμία. Οι εργαζόμενοι/-ες στις μεταφορές θεωρούνται βασικός παράγοντας επιχειρησιακής στρατηγικής, επηρεάζοντας την εμπειρία του/της πελάτη/-ισσας αλλά και τη φήμη της εταιρείας. Σημασία δίνεται και στις επιμέρους διαδικασίες που διασφαλίζουν την αξιοπιστία και την ποιότητα της υπηρεσίας. Γίνεται επίσης αναφορά στα φυσικά στοιχεία της μεταφοράς και στο πώς επηρεάζουν την αντίληψη του/της πελάτη/-ισσας ως προς την παρεχόμενη υπηρεσία. Μέσα από την ολοκληρωμένη παρουσίαση παραδειγμάτων στρατηγικής τοποθέτησης υπηρεσιών στον κλάδο, οι εκπαιδευόμενοι/-ες αντιλαμβάνονται τη σημασία του μάρκετινγκ στις μεταφορές.

2.2.E.3 | Η ΑΝΑΛΥΣΗ ΤΗΣ ΑΓΟΡΑΣ ΚΑΙ Η ΤΙΜΟΛΟΓΙΑΚΗ ΠΟΛΙΤΙΚΗ ΣΤΙΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΙΣ ΜΕΤΑΦΟΡΩΝ

Στην παρούσα μαθησιακή υποενότητα, οι εκπαιδευόμενοι/-ες αντιλαμβάνονται τις διαδικασίες ανάλυσης της αγοράς και τη σημασία της τιμολογιακής πολιτικής για την ανάπτυξη και την ανταγωνιστικότητα των μεταφορικών επιχειρήσεων. Επίσης, μαθαίνουν να συλλέγουν και να αναλύουν δεδομένα σχετικά με την προσφορά και τη ζήτηση, να αξιολογούν τον ανταγωνισμό και να εντοπίζουν ευκαιρίες ανάπτυξης ή βελτίωσης των υπηρεσιών. Γίνεται αναφορά στην ανάλυση της αγοράς και στο πώς βοηθά τις επιχειρήσεις να κατανοήσουν τις ανάγκες των πελατών/-ισσών, τις προτιμήσεις τους και την επιθυμία τους να πληρώσουν για συγκεκριμένες υπηρεσίες μεταφοράς. Παράλληλα, διερευνώνται στρατηγικές τιμολόγησης, όπως η τιμολόγηση βάσει κόστους, η τιμολόγηση βάσει ζήτησης και η διαφοροποίηση στις τιμές, με στόχο την προσέλκυση πελατών και τη μεγιστοποίηση των εσόδων. Οι εκπαιδευόμενοι/-ες αναλύουν και τους προσδιοριστικούς παράγοντες της τιμολόγησης, όπως είναι το λειτουργικό κόστος, οι τάσεις της αγοράς και ο ανταγωνισμός μεταξύ των μεταφορικών μέσων, κατανοώντας πώς τα παραπάνω επηρεάζουν την επιχείρηση. Στο πλαίσιο

της μαθησιακής υποεπάρκειας, οι εκπαιδευόμενοι/-ες αναπτύσσουν πρακτικές δεξιότητες μέσω της ανάλυσης σεναρίων που περιλαμβάνουν διαφορετικές στρατηγικές τιμών και ανταγωνισμού. Ενθαρρύνονται να εργάζονται σε ομάδες για την παρουσίαση προτάσεων, εξετάζοντας τις επιπτώσεις των στρατηγικών στην πορεία των πωλήσεων και στην ανταγωνιστικότητα της επιχείρησης. Με αυτές τις δραστηριότητες, ενισχύεται η ικανότητά τους να λαμβάνουν στρατηγικές αποφάσεις βασισμένες σε δεδομένα και στην ανάλυση της αγοράς.

2.2.E.4 | Η ΠΟΙΟΤΗΤΑ ΤΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΚΑΙ ΟΙ ΤΡΟΠΟΙ ΜΕΤΡΗΣΗΣ ΤΗΣ

Η συγκεκριμένη μαθησιακή υποεπάρκεια έχει ως στόχο να παρέχει στους/στις εκπαιδευόμενους/-ες τις απαραίτητες γνώσεις και δεξιότητες για την κατανόηση της ποιότητας στις υπηρεσίες μεταφοράς και της σημασίας της για τη συνολική εμπειρία του/της πελάτη/-ισσας και τη φήμη της επιχείρησης. Οι εκπαιδευόμενοι/-ες εξετάζουν την πολυπλοκότητα της αξιολόγησης της ποιότητας στις υπηρεσίες, δεδομένων των άυλων χαρακτηριστικών τους και της εξάρτησής τους από την ανθρώπινη αλληλεπίδραση. Στο πλαίσιο αυτής της μαθησιακής υποεπάρκειας, παρουσιάζονται οι βασικές τεχνικές αξιολόγησης της ποιότητας στις μεταφορικές υπηρεσίες, δίνοντας έμφαση σε εργαλεία όπως το SERVQUAL, που μετρά πέντε διαστάσεις: την αξιοπιστία, την ανταπόκριση, την ασφάλεια, την ενσυναίσθηση και τα υλικά χαρακτηριστικά. Οι εκπαιδευόμενοι/-ες αναλύουν τη διαδικασία σύγκρισης των προσδοκιών με τις πραγματικές εμπειρίες των πελατών/-ισσών. Επιπλέον, εξετάζονται εργαλεία όπως ο Δείκτης Ικανοποίησης Πελατών (CSI) και ο Καθαρός Δείκτης Προώθησης (NPS), τα οποία βοηθούν τις επιχειρήσεις να αξιολογήσουν την ικανοποίηση και την πιθανότητα σύστασης των υπηρεσιών από τους/τις πελάτες/-ισσες που τις έχουν ήδη χρησιμοποιήσει σε άλλους/-ες. Μέσα από την εμπλουτισμένη εισήγηση και την ανάπτυξη εργαλείων, καθώς και τη χρήση μελετών περίπτωσης, οι εκπαιδευόμενοι/-ες καλούνται να αξιολογήσουν τις υπηρεσίες μιας υποθετικής επιχείρησης μεταφορών, λαμβάνοντας υπόψη δείκτες όπως η αξιοπιστία, η συνέπεια και η ασφάλεια. Προτείνεται επίσης η εργασία σε ομάδες, η οποία μπορεί να ενισχύσει τη συνεργασία, την ανταλλαγή απόψεων και την ικανότητά τους να διατυπώνουν τεκμηριωμένες προτάσεις για τη βελτίωση των υπηρεσιών.

2.2.E.5 | ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΠΑΡΑΠΟΝΩΝ ΚΑΙ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑ ΜΕ ΤΟΥΣ/ΤΙΣ ΠΕΛΑΤΕΣ/-ΙΣΣΕΣ

Η συγκεκριμένη μαθησιακή υποεπάρκεια επιδιώκει να παρέχει στους/στις εκπαιδευόμενους/-ες τις απαραίτητες γνώσεις και δεξιότητες για την κατανόηση της σημασίας της διαχείρισης παραπόνων και της αποτελεσματικής επικοινωνίας με τους/τις πελάτες/-ισσες στις μεταφορικές υπηρεσίες. Οι εκπαιδευόμενοι/-ες αναλύουν τους λόγους για τους οποίους αυτές οι δεξιότητες είναι κρίσιμης σημασίας, καθώς οι επιβάτες/-ισσες, οι φορτωτές/-τριες και οι ναυλωτές/-τριες έχουν υψηλές προσδοκίες για την ποιότητα, την ασφάλεια και την ταχύτητα των μεταφορών.

Στο πλαίσιο αυτής της μαθησιακής υποενότητας, οι εκπαιδευόμενοι/-ες εξοικειώνονται με τις στρατηγικές άμεσης ανταπόκρισης σε παράπονα και την αναγνώριση των προβλημάτων που αναφέρονται. Δίνεται έμφαση στην επίδειξη ευγένειας και κατανόησης, ώστε να ενισχυθεί η εμπιστοσύνη και να διατηρηθεί η ικανοποίηση του/της πελάτη/-ισσας. Παράλληλα, αναλύονται οι τεχνικές διερεύνησης των αιτιών των παραπόνων και η ανάπτυξη λύσεων που ανταποκρίνονται στις ανάγκες των πελατών/-ισσών, καθώς και η σημασία της τακτικής ενημέρωσης για την πρόοδο της επίλυσης του προβλήματος. Οι εκπαιδευόμενοι/-ες εστιάζονται στη σημασία της συνεχούς επικοινωνίας για την κατανόηση των αναγκών των πελατών/-ισσών και τη διατήρηση της εμπιστοσύνης μεταξύ των επιβατών/-ισσών και του μεταφορέα. Με την εργασία σε ομάδες και την ανάλυση μελετών περίπτωσης, οι εκπαιδευόμενοι/-ες ενισχύουν τη συνεργασία, την ανταλλαγή απόψεων και την ανάπτυξη στρατηγικών επικοινωνίας. Είναι σε θέση να κατανοήσουν πλήρως τη σημασία της αποτελεσματικής διαχείρισης παραπόνων.

2.2.E.6 | Η ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΚΟΙΝΩΝΙΚΩΝ ΔΙΚΤΥΩΝ ΚΑΙ ΤΟ ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝ ΜΑΡΚΕΤΙΝΓΚ

Η τελευταία μαθησιακή υποενότητα έχει ως στόχο να εισαγάγει τους/τις εκπαιδευόμενους/-ες στα σύγχρονα εργαλεία μάρκετινγκ, με έμφαση στη διαχείριση κοινωνικών δικτύων και στο ψηφιακό μάρκετινγκ, στο πλαίσιο των μεταφορικών επιχειρήσεων. Οι εκπαιδευόμενοι/-ες αποκτούν τις απαραίτητες γνώσεις για την προώθηση των υπηρεσιών των εταιρειών, τη βελτίωση της φήμης τους και την ενίσχυση της αλληλεπίδρασης με το κοινό. Αναλύεται η σημασία των κοινωνικών δικτύων ως εργαλείων προβολής και επικοινωνίας, καθώς και η δυνατότητα στοχευμένων καμπανιών για την αύξηση της αναγνωρισιμότητας της επωνυμίας. Οι εκπαιδευόμενοι/-ες κατανοούν την αξία των προσωποποιημένων μηνυμάτων και της δυνατότητας στόχευσης, η οποία επιτρέπει στις επιχειρήσεις να προσεγγίζουν διαφορετικές ομάδες κοινού, βάσει γεωγραφικών, δημογραφικών και συμπεριφορικών κριτηρίων. Επίσης, εξετάζεται ο ρόλος των κοινωνικών δικτύων ως πλατφορμών εξυπηρέτησης πελατών/-ισσών, όπου οι χρήστες/-τριες μπορούν να εκφράσουν τις απορίες ή τα παράπονά τους και να λάβουν άμεση απάντηση, γεγονός που βελτιώνει την εμπειρία χρήσης. Η παρακολούθηση των αναλυτικών στοιχείων (analytics) των καμπανιών είναι κρίσιμη, καθώς επιτρέπει στις εταιρείες να αξιολογούν τις επιδόσεις τους, να μετρούν την αφοσίωση του κοινού και να εντοπίζουν τομείς προς βελτίωση. Μέσα από την παρουσίαση καμπανιών για τις υπηρεσίες μεταφορών στα κοινωνικά δίκτυα, οι εκπαιδευόμενοι/-ες αποκτούν μια ολοκληρωμένη εικόνα για τη στρατηγική προβολής και τη δημιουργία θετικής εικόνας της επιχείρησης.

Προτεινόμενες πηγές μελέτης

Κύριες

1. Γούναρης, Σ. & Καραντινού, Κ. (2015). *Μάρκετινγκ υπηρεσιών* (3η έκδοση). Αθήνα: Εκδόσεις Rosili.
2. Wirtz, J. & Lovelock, C. H. (2018). *Μάρκετινγκ υπηρεσιών: Άνθρωποι, τεχνολογία, στρατηγική* (μτφρ. Ε. Δελιβάνη). Αθήνα: Εκδόσεις Δίσιγμα.

Συμπληρωματικές

1. Αυλωνίτης, Γ. Ι., Γούναρης, Σ. & Τσιότσιου, Ρ. (2016). *Μάρκετινγκ υπηρεσιών: Μάνατζμεντ, στρατηγικές και νέες τεχνολογίες*. Λευκωσία: Broken Hill Publishers.
2. Πλωμαρίτου, Π. Η. (2006). *Marketing ναυτιλιακών επιχειρήσεων: Εργαλείο βελτίωσης της πολιτικής ναυλώσεων*. Αθήνα: Εκδόσεις Σταμούλη.

2.2.ΣΤ • ΕΙΣΑΓΩΓΗ ΣΤΗΝ ΕΦΟΔΙΑΣΤΙΚΗ ΑΛΥΣΙΔΑ

Περίληψη της μαθησιακής ενότητας

Η μαθησιακή ενότητα με τίτλο «Εισαγωγή στην εφοδιαστική αλυσίδα» έχει ως στόχο να κατανοήσουν οι εκπαιδευόμενοι/-ες τις βασικές έννοιες και τους σκοπούς της σύγχρονης εφοδιαστικής αλυσίδας. Στο πλαίσιο του μαθήματος, αναδεικνύεται η σημασία της εφοδιαστικής αλυσίδας για τον/την καταναλωτή/-τρια, τις επιχειρήσεις και το περιβάλλον, ενώ παράλληλα παρουσιάζονται οι βασικές καθημερινές λειτουργίες της, όπως οι αγορές, οι προμήθειες, η διαχείριση αποθεμάτων, η διακίνηση και η αποθήκευση. Ακολούθως, προσδιορίζονται τα στάδια του δικτύου της εφοδιαστικής αλυσίδας και τα πλεονεκτήματα και τα μειονεκτήματα των δικτύων διανομής. Τέλος, η μαθησιακή ενότητα έχει ως στόχο να αναγνωρίζουν οι εκπαιδευόμενοι/-ες τον ρόλο της εφοδιαστικής αλυσίδας στην εξυπηρέτηση και στην ικανοποίηση των πελατών/-ισσών, αλλά και τη συνεισφορά της σύγχρονης τεχνολογίας στην εξέλιξη της διοίκησης της εφοδιαστικής αλυσίδας.

Προσδοκώμενα μαθησιακά αποτελέσματα

Όταν ολοκληρώσουν τη μαθησιακή ενότητα, οι εκπαιδευόμενοι/-ες θα είναι ικανοί /-ές να:

- Ορίζουν τις βασικές έννοιες και τους στόχους της σύγχρονης εφοδιαστικής αλυσίδας,
- Αναλύουν το μοντέλο διαχείρισης της εφοδιαστικής αλυσίδας,
- Αναδεικνύουν τη σημασία της εφοδιαστικής αλυσίδας για τον/την καταναλωτή/-τρια, τις επιχειρήσεις και το περιβάλλον,

- Αναλύουν τις βασικές καθημερινές λειτουργίες της εφοδιαστικής αλυσίδας, όπως οι αγορές, οι προμήθειες, η διαχείριση αποθεμάτων, η διακίνηση και η αποθήκευση,
- Διακρίνουν τα στάδια του δικτύου της εφοδιαστικής αλυσίδας και τα πλεονεκτήματα και τα μειονεκτήματα των δικτύων διανομής,
- Προσδιορίζουν τη σημασία των αποφάσεων που αφορούν τις εγκαταστάσεις και τους παράγοντες που επηρεάζουν τις αποφάσεις σχετικά με τη διαμόρφωση του δικτύου,
- Παρουσιάζουν τη στρατηγική της αντίστροφης εφοδιαστικής αλυσίδας (reverse logistics),
- Αντιπαραβάλλουν εναλλακτικούς τρόπους οργάνωσης και διοίκησης της εφοδιαστικής αλυσίδας,
- Αναδεικνύουν τη συνεισφορά της σύγχρονης τεχνολογίας στην εξέλιξη της διοίκησης της εφοδιαστικής αλυσίδας,
- Αναγνωρίζουν τον ρόλο της εφοδιαστικής αλυσίδας στην εξυπηρέτηση και στην ικανοποίηση των πελατών/-ισμών,
- Υιοθετούν τις στρατηγικές και τις τεχνικές που αποσκοπούν στη βελτίωση της οργάνωσης και διαχείρισης των εφοδιαστικών αλυσίδων,
- Αξιολογούν τα οφέλη της ανάθεσης υπηρεσιών logistics σε τρίτους (logistics outsourcing).

Βασικές έννοιες και λέξεις-κλειδιά

Εξυπηρέτηση πελατών/-ισμών / Διαχείριση προμηθειών / Διαχείριση αποθεμάτων / Οργάνωση αποθήκης / Παραλαβή αγαθών / Πράσινη εφοδιαστική / Τεχνολογίες RFID / Δίκτυα διανομής / Ανάθεση υπηρεσιών logistics σε τρίτους / Ιχνηλασιμότητα προϊόντων / Πληροφοριακά συστήματα ERP / Στρατηγική αντίστροφης εφοδιαστικής αλυσίδας / Αποδοτικότητα λειτουργιών.

Αριθμός ωρών διδασκαλίας της μαθησιακής ενότητας ανά εβδομάδα

Θεωρία (2), Εργαστήριο (0), Σύνολο (2).

Διάρθρωση της μαθησιακής ενότητας σε υποενότητες

A/A	ΤΙΤΛΟΣ ΜΑΘΗΣΙΑΚΗΣ ΥΠΟΕΝΟΤΗΤΑΣ
1	ΒΑΣΙΚΕΣ ΕΝΝΟΙΕΣ ΕΦΟΔΙΑΣΤΙΚΗΣ ΑΛΥΣΙΔΑΣ
2	ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗ ΠΕΛΑΤΩΝ/-ΙΣΣΩΝ ΚΑΙ ΕΦΟΔΙΑΣΤΙΚΗ ΑΛΥΣΙΔΑ
3	ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΠΡΟΜΗΘΕΙΩΝ
4	ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΑΠΟΘΕΜΑΤΩΝ
5	ΟΡΓΑΝΩΣΗ ΚΑΙ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΑΠΟΘΗΚΕΥΤΙΚΩΝ ΚΕΝΤΡΩΝ
6	ΣΥΓΧΡΟΝΕΣ ΤΑΣΕΙΣ ΚΑΙ ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΑ ΣΤΗΝ ΕΦΟΔΙΑΣΤΙΚΗ ΑΛΥΣΙΔΑ

Κείμενο αναφοράς

2.2.ΣΤ.1 | ΒΑΣΙΚΕΣ ΕΝΝΟΙΕΣ ΕΦΟΔΙΑΣΤΙΚΗΣ ΑΛΥΣΙΔΑΣ

Η μαθησιακή υποεπενότητα αποσκοπεί στην εισαγωγή και στην ανάλυση των βασικών αρχών και εννοιών που σχετίζονται με την εφοδιαστική αλυσίδα. Οι εκπαιδευόμενοι/-ες προσδιορίζουν τους κύριους στόχους και τις λειτουργίες της εφοδιαστικής αλυσίδας, καθώς και τη σημασία της για τον/την καταναλωτή/-τρια, τις επιχειρήσεις και το περιβάλλον. Επιπλέον, διακρίνουν τον ρόλο της εφοδιαστικής αλυσίδας στις μικρομεσαίες επιχειρήσεις και αναγνωρίζουν πώς η αποτελεσματική διαχείριση μπορεί να οδηγήσει στη μείωση του κόστους και στη βελτίωση της απόδοσης. Κατά τη διάρκεια της μαθησιακής υποεπενότητας, οι εκπαιδευόμενοι/-ες εξοικειώνονται με τις βασικές λειτουργίες της εφοδιαστικής αλυσίδας, όπως η διαχείριση αποθεμάτων, η μεταφορά, η αποθήκευση και η πρόβλεψη της ζήτησης. Αναγνωρίζουν επίσης πώς η εφοδιαστική αλυσίδα συμβάλλει στη συνολική στρατηγική των επιχειρήσεων, υποστηρίζοντας την ανταγωνιστικότητά τους στην αγορά. Οι εκπαιδευόμενοι/-ες έρχονται σε επαφή με παραδείγματα από διαφορετικούς κλάδους, ώστε να γίνει αντιληπτός ο τρόπος εφαρμογής της εφοδιαστικής αλυσίδας σε πραγματικές καταστάσεις. Οι εκπαιδευόμενοι/-ες εστιάζονται στη σύνδεση μεταξύ του κόστους και της απόδοσης, διακρίνοντας πώς η εφοδιαστική αλυσίδα μπορεί να επηρεάσει τόσο τα οικονομικά αποτελέσματα μιας επιχείρησης όσο και τη βιωσιμότητα των δραστηριοτήτων της. Συνιστάται η εργασία σε ομάδες για την ανάλυση μελετών περίπτωσης, στο πλαίσιο των οποίων οι εκπαιδευόμενοι/-ες καλούνται να προτείνουν τρόπους βελτίωσης της εφοδιαστικής αλυσίδας σε μια υποθετική επιχείρηση. Επίσης, προτείνεται η χρήση καταιγισμού ιδεών για τη διερεύνηση στρατηγικών μείωσης του κόστους και βελτίωσης των επιδόσεων, καθώς και η παρουσίαση των ευρημάτων στις υπόλοιπες ομάδες. Μέσω αυτών των δραστηριοτήτων, οι εκπαιδευόμενοι/-ες αναπτύσσουν δεξιότητες ομαδικής συνεργασίας.

2.2.ΣΤ.2 | ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗ ΠΕΛΑΤΩΝ/-ΙΣΣΩΝ ΚΑΙ ΕΦΟΔΙΑΣΤΙΚΗ ΑΛΥΣΙΔΑ

Η εν λόγω μαθησιακή υποεπενότητα προσφέρει τη βάση για την απόκτηση γνώσεων και δεξιοτήτων που απαιτούνται για την κατανόηση της σύνδεσης ανάμεσα στην εξυπηρέτηση πελατών/-ισσών και στη διαχείριση της εφοδιαστικής αλυσίδας. Οι εκπαιδευόμενοι/-ες αναγνωρίζουν τη σημασία της ποιοτικής εξυπηρέτησης για τους/τις καταναλωτές/-τριες και τις επιχειρήσεις, ενώ ερμηνεύουν τις βασικές έννοιες που σχετίζονται με την αξία, την ικανοποίηση και την αλυσίδα αξίας. Στο πλαίσιο της μαθησιακής υποεπενότητας, οι εκπαιδευόμενοι/-ες εξοικειώνονται με τις εννοιολογικές προσεγγίσεις της εξυπηρέτησης πελατών/-ισσών, όπως η διαχείριση παραπόνων, η ποιότητα υπηρεσιών και το μοντέλο SERVQUAL, που ερμηνεύει και μετρά την έννοια της ποιότητας μιας υπηρεσίας, στηριζόμενο στη θεωρία διάψευσης των προσδοκιών. Εξετάζονται πρακτικά παραδείγματα που δείχνουν πώς η ποιοτική εξυ-

πληρέτηση επηρεάζει τη διατήρηση πελατών/-ισσών και τη φήμη της επιχείρησης. Οι εκπαιδευόμενοι/-ες αναπτύσσουν δεξιότητες στη διαχείριση παραπόνων και στην αξιοποίηση ανατροφοδότησης για την ενίσχυση της ικανοποίησης των πελατών/-ισσών. Επίσης, οι εκπαιδευόμενοι/-ες εστιάζονται στους παράγοντες που επηρεάζουν την ποιότητα εξυπηρέτησης, όπως η ακρίβεια στην παράδοση, η επικοινωνία και η ευελιξία. Αναγνωρίζουν τα χαρακτηριστικά που διαφοροποιούν τα αγαθά από τις υπηρεσίες, εξετάζοντας πώς αυτά επηρεάζουν την προσέγγιση της επιχείρησης στην εξυπηρέτηση πελατών/-ισσών. Προτείνεται η ανάλυση μελέτης περίπτωσης για την αξιολόγηση της ποιότητας εξυπηρέτησης σε πραγματικές επιχειρηματικές συνθήκες. Οι εκπαιδευόμενοι/-ες εργάζονται σε ομάδες για να εντοπίσουν προβλήματα και να προτείνουν λύσεις βασισμένες στις αρχές της εφοδιαστικής αλυσίδας και της εξυπηρέτησης πελατών/-ισσών. Η παρουσίαση των ευρημάτων ενισχύει τις δεξιότητες επικοινωνίας και παρουσίασης ενώπιον κοινού.

2.2.ΣΤ.3 | ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΠΡΟΜΗΘΕΙΩΝ

Η συγκεκριμένη μαθησιακή υποενότητα επιδιώκει να παρέχει στους/στις εκπαιδευόμενους/-ες τις απαραίτητες γνώσεις και δεξιότητες για την κατανόηση των διαδικασιών προμηθειών και των στρατηγικών που αφορούν τις αγορές προϊόντων. Οι εκπαιδευόμενοι/-ες ερμηνεύουν τις βασικές έννοιες των προμηθειών και της αξιολόγησης προμηθευτών/-τριών, καθώς και τις προκλήσεις που αντιμετωπίζουν οι επιχειρήσεις στον προμηθευτικό κύκλο. Στο πλαίσιο της μαθησιακής υποενότητας, οι εκπαιδευόμενοι/-ες εξοικειώνονται με τη σημασία των αγορών και των προμηθειών, καθώς και με τους στόχους που αφορούν την επιλογή προμηθευτών/-τριών, τη διαχείριση σχέσεων και τη βελτιστοποίηση του κόστους. Αναλύονται παραδείγματα που σχετίζονται με διλήμματα αγορών, όπως η επιλογή μεταξύ ποιότητας και κόστους, καθώς και η λήψη αποφάσεων σε συνθήκες αβεβαιότητας. Οι εκπαιδευόμενοι/-ες εστιάζονται στη διαδικασία του προμηθευτικού κύκλου, περιγράφοντας τα στάδια από τον εντοπισμό αναγκών έως την αξιολόγηση των προμηθευτών/-τριών. Διακρίνουν τους παράγοντες που επηρεάζουν την απόδοση και τη βιωσιμότητα των προμηθειών, εξετάζοντας στρατηγικές επιλογής προμηθευτών/-τριών και μεθόδους αξιολόγησής τους. Παράλληλα, εμβαθύνουν στη σύνδεση των στρατηγικών αυτών με τη συνολική επιχειρησιακή στρατηγική και την ανταγωνιστικότητα της επιχείρησης. Προτείνεται η ανάλυση μελέτης περίπτωσης, στο πλαίσιο της οποίας οι εκπαιδευόμενοι/-ες καλούνται να αξιολογήσουν υποθετικούς/-ές προμηθευτές/-τριες βάσει συγκεκριμένων κριτηρίων, όπως η αξιοπιστία, το κόστος και η ποιότητα, και να παρουσιάσουν τις προτάσεις τους. Η εργασία σε ομάδες ενισχύει την κατανόηση της σημασίας της συνεργασίας και της ανταλλαγής απόψεων, ενώ αναπτύσσει την ικανότητά τους να λαμβάνουν τεκμηριωμένες στρατηγικές αποφάσεις στις προμήθειες.

2.2.ΣΤ.4 | ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΑΠΟΘΕΜΑΤΩΝ

Η μαθησιακή υποενότητα αποσκοπεί στην ανάλυση των βασικών αρχών διοίκησης και διαχείρισης αποθεμάτων, καθώς και της στρατηγικής τους σημασίας για την αποτελεσματική λειτουργία μιας μεταφορικής επιχείρησης. Οι εκπαιδευόμενοι/-ες διερευνούν τη σημασία των αποθεμάτων ως αναγκαίων πόρων που εξασφαλίζουν τη συνέχιση της παραγωγής και της διανομής, ενώ ταυτόχρονα διατηρούν την ανταγωνιστικότητα της επιχείρησης. Κατά τη διάρκεια της μαθησιακής υποενότητας, οι εκπαιδευόμενοι/-ες εξετάζουν τους λόγους δημιουργίας και διατήρησης αποθεμάτων, καθώς και την ταξινόμηση των εμπορευμάτων βάσει καθορισμένων κριτηρίων. Οι εκπαιδευόμενοι/-ες έρχονται σε επαφή με την ανάλυση ABC, η οποία αφορά την ταξινόμηση αποθεμάτων ή ειδών σε κατηγορίες Α, Β και Γ, συνήθως με βάση την οικονομική τους αξία, τη συχνότητα χρήσης ή τη στρατηγική τους σημασία. Επίσης, γνωρίζουν την κοστολόγηση βάσει δραστηριοτήτων (Activity-Based Costing) ως μέθοδο κοστολόγησης που αποδίδει τα έμμεσα κόστη στα προϊόντα ή τις υπηρεσίες μέσω των δραστηριοτήτων που τα δημιουργούν. Παράλληλα, αναλύουν το ύψος των αποθεμάτων και τον τρόπο με τον οποίο αυτό επηρεάζει τη ρευστότητα, το κόστος αποθήκευσης και τη συνολική αποδοτικότητα. Ιδιαίτερη έμφαση δίνεται στη σχέση μεταξύ διαχείρισης αποθεμάτων και επιχειρησιακής στρατηγικής και ειδικότερα στην ευθυγράμμιση της πολιτικής αποθεμάτων με τους στόχους και την αποστολή της επιχείρησης. Οι εκπαιδευόμενοι/-ες εξοικειώνονται με διαφορετικούς τύπους αποθεμάτων, όπως πρώτες ύλες, ημιτελή προϊόντα και τελικά προϊόντα, καθώς και με την έννοια του κύκλου ζωής αποθεμάτων, που επηρεάζει άμεσα τη στρατηγική διαχείρισής τους. Η μαθησιακή υποενότητα συνδέεται στενά με την ειδικότητα, καθώς η αποτελεσματική διαχείριση αποθεμάτων αποτελεί βασική προϋπόθεση για την επίτευξη επιχειρησιακής αποδοτικότητας και ανταγωνιστικού πλεονεκτήματος. Για πρακτική εφαρμογή, προτείνεται οι εκπαιδευόμενοι/-ες να αναλύσουν τον κύκλο ζωής αποθεμάτων μιας επιχείρησης, προσδιορίζοντας τις επιπτώσεις του στη στρατηγική διαχείρισης. Μέσα από ομαδικές δραστηριότητες, μπορούν να προτείνουν τρόπους ευθυγράμμισης της πολιτικής αποθεμάτων με την επιχειρησιακή στρατηγική, εξετάζοντας παράλληλα παραδείγματα από διαφορετικούς κλάδους.

2.2.ΣΤ.5 | ΟΡΓΑΝΩΣΗ ΚΑΙ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΑΠΟΘΗΚΕΥΤΙΚΩΝ ΚΕΝΤΡΩΝ

Η παρούσα μαθησιακή υποενότητα προσφέρει μια ανάλυση των βασικών αρχών οργάνωσης και διαχείρισης αποθηκευτικών κέντρων. Οι εκπαιδευόμενοι/-ες περιγράφουν την εξέλιξη της αποθήκης σε κέντρο διανομής και τις θεμελιώδεις αρχές αποθήκευσης. Αναγνωρίζουν τη σημασία της σωστής οργάνωσης των αποθηκευτικών θέσεων και τις λειτουργίες της αποθήκευσης, από την εισαγωγή προϊόντων έως την εξαγωγή τους, καθώς και τις συμπληρωματικές εργασίες. Στο πλαίσιο της μαθησιακής υποενότητας, οι εκπαιδευόμενοι/-ες εξοικειώνονται με τους τύπους εξοπλισμού που χρησιμοποιούνται στους αποθηκευτικούς χώρους, όπως συστήματα

αποθήκευσης και οχήματα αποθήκης. Αναγνωρίζουν επίσης τη διαδικασία επιλογής του κατάλληλου συστήματος αποθήκευσης για διαφορετικά είδη προϊόντων, είτε πρόκειται για μεγάλα και ογκώδη αντικείμενα είτε για μικρά. Επιπλέον, εξετάζονται μέθοδοι ελέγχου της αποδοτικότητας της αποθήκης, όπως η κατανομή κόστους και οι δείκτες παραγωγικότητας. Κατά τη διάρκεια αυτής της μαθησιακής υποενότητας, οι εκπαιδευόμενοι/-ες εξοικειώνονται με τη χρήση των εντύπων παραλαβής και των συστημάτων καταγραφής, τα οποία διασφαλίζουν την ακρίβεια των δεδομένων και την ενημέρωση των αποθεμάτων. Οι εκπαιδευόμενοι/-ες εστιάζονται στη βελτιστοποίηση των διαδικασιών αποθήκευσης και στη μείωση του κόστους, διακρίνοντας πώς η σωστή διαχείριση αποθηκευτικών χώρων μπορεί να ενισχύσει την αποτελεσματικότητα της εφοδιαστικής αλυσίδας. Εξετάζονται επίσης οι στρατηγικές επιλογής εξοπλισμού και τεχνολογιών για την υποστήριξη των λειτουργιών της αποθήκης. Προτείνεται η εργασία σε ομάδες για την ανάλυση μελέτης περίπτωσης, στο πλαίσιο της οποίας οι εκπαιδευόμενοι/-ες αξιολογούν τη λειτουργία μιας υποθετικής αποθήκης και προτείνουν τρόπους βελτίωσης της οργάνωσης και της αποδοτικότητάς της. Μέσω της ομαδικής συνεργασίας, αναπτύσσονται δεξιότητες στρατηγικής σκέψης και πρακτικής εφαρμογής των θεωρητικών γνώσεων.

2.2.ΣΤ.6 | ΣΥΓΧΡΟΝΕΣ ΤΑΣΕΙΣ ΚΑΙ ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΑ ΣΤΗΝ ΕΦΟΔΙΑΣΤΙΚΗ ΑΛΥΣΙΔΑ

Η παρούσα μαθησιακή υποενότητα επικεντρώνεται στις σύγχρονες τάσεις και τεχνολογίες που μετασχηματίζουν την εφοδιαστική αλυσίδα. Οι εκπαιδευόμενοι/-ες ερμηνεύουν τη σημασία της ανάθεσης υπηρεσιών logistics σε τρίτους, κατανοώντας πώς αυτή η στρατηγική μπορεί να μειώσει το κόστος και να αυξήσει την ευελιξία. Εξετάζουν την πράσινη εφοδιαστική αλυσίδα ως έναν κρίσιμο παράγοντα βιωσιμότητας, με έμφαση στη μείωση του περιβαλλοντικού αποτυπώματος μέσω φιλικών προς το περιβάλλον πρακτικών. Ειδικά για την πράσινη εφοδιαστική αλυσίδα υπάρχει αναλυτική μαθησιακή ενότητα στο τέταρτο εξάμηνο. Στο πλαίσιο της μαθησιακής υποενότητας, οι εκπαιδευόμενοι/-ες έρχονται σε μια πρώτη επαφή με τις τεχνολογίες logistics, καθώς θα εμβαθύνουν στο τέταρτο εξάμηνο σε μαθησιακή ενότητα που είναι αφιερωμένη αποκλειστικά στο θέμα. Συστήματα αυτόματης αναγνώρισης προϊόντων, τεχνολογίες RFID και συστήματα σήμανσης με λείζερ είναι απαραίτητα στη σύγχρονη εφοδιαστική αλυσίδα. Αυτές οι τεχνολογίες διευκολύνουν την ιχνηλασιμότητα και τη σήμανση προϊόντων, βελτιώνοντας την ακρίβεια και την αποδοτικότητα στις λειτουργίες logistics. Επιπλέον, αναλύονται τα πληροφοριακά συστήματα, όπως τα ERP, που ενισχύουν τη στρατηγική διαχείρισης μέσω της ολοκλήρωσης δεδομένων και της αυτοματοποίησης διαδικασιών. Ιδιαίτερη έμφαση δίνεται στη χρήση νέων τεχνολογιών για την ενίσχυση της αποτελεσματικότητας και της βιωσιμότητας. Προτείνεται η ανάλυση μελέτης περίπτωσης για την αξιολόγηση της εφαρμογής τεχνολογιών σε μια επιχείρηση, με έμφαση στη βελτίωση της ιχνηλασιμότητας και της διαχείρισης αποθεμάτων. Η εργασία σε ομάδες ενισχύει την ανάπτυξη δεξιοτή-

των συνεργασίας και στρατηγικής σκέψης, ενώ η παρουσίαση των αποτελεσμάτων προσφέρει ευκαιρίες ανταλλαγής ιδεών και πρακτικής εφαρμογής των γνώσεων.

Προτεινόμενες πηγές μελέτης

Κύριες

1. Βιδάλης, Μ. (2017). *Εφοδιαστική (Logistics): Μια ποσοτική προσέγγιση* (2η έκδοση). Αθήνα: Εκδόσεις Κλειδάριθμος.
2. Μαλινδρέτος, Γ. (2015). *Εφοδιαστική αλυσίδα, logistics και εξυπηρέτηση πελατών*. Αθήνα: ΚΑΛΛΙΠΟΣ. Ανοικτές Ακαδημαϊκές Εκδόσεις. Ανακτήθηκε από: <https://dx.doi.org/10.57713/kallipos-499> και <https://repository.kallipos.gr/handle/11419/5391>

Συμπληρωματικές

1. Μπιάλας, Χ. & Στεφάνου, Κ. Ι. (2017). *Εισαγωγή στη διαχείριση της εφοδιαστικής αλυσίδας (Supply Chain Management): Θεωρητική προσέγγιση και βέλτιστες πρακτικές*. Θεσσαλονίκη: University Studio Press.
2. Christopher, M. (2017). *Logistics και διαχείριση εφοδιαστικής αλυσίδας* (3η έκδοση), (μτφρ. Ν. Σταματάκης, Η. Νικολάου & Α. Χράπαλος). Αθήνα: Εκδόσεις Κριτική.

2.2.Z • ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΙΑΚΕΣ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΕΣ

Περίληψη της μαθησιακής ενότητας

Η μαθησιακή ενότητα με τίτλο «Επιχειρησιακές επικοινωνίες» έχει ως στόχο να αναγνωρίσουν οι εκπαιδευόμενοι/-ες τη σημασία της επικοινωνίας ως ενός από τα βασικά στοιχεία της διοίκησης σε όλο το φάσμα των επιχειρηματικών δραστηριοτήτων, για την ανταλλαγή πληροφοριών, ιδεών, απόψεων, ιδεολογιών και συναισθημάτων, και να αναπτύξουν επικοινωνιακές δεξιότητες. Αναλυτικότερα, προσδιορίζεται το επικοινωνιακό κύκλωμα ως σύστημα κοινωνικής αλληλεπίδρασης, διαχωρίζεται η ιδιωτική από την επιχειρησιακή επικοινωνία και παρουσιάζονται οι επιμέρους διακρίσεις της επιχειρησιακής επικοινωνίας σε κατηγορίες. Η ενότητα καλύπτει τόσο τη γραπτή όσο και την προφορική επικοινωνία, συμπεριλαμβανομένης της γλώσσας του σώματος που τη συνοδεύει. Οι επικοινωνιακές δεξιότητες αναπτύσσονται με γνώμονα χαρακτηριστικά που απαιτούνται στην εν λόγω ειδικότητα, όπως διαπραγματευτική, διπλωματική, συνεργατική και ανταγωνιστική ικανότητα. Στη μαθησιακή ενότητα αναλύονται τα μηνύματα που εκπέμπονται και αντίστοιχα λαμβάνονται μέσα από τις διάφορες εκφραστικές κινήσεις του προσώπου και του σώματος και πώς αυτά επηρεάζουν αμφίδρομα τις συνεργατικές και πελατειακές σχέσεις. Τέλος, προσδιορίζονται

τρόποι που οδηγούν σε αποτελεσματικότερη επικοινωνία, τόσο σε οριζόντια όσο και σε κάθετη διάταξη, εντός και εκτός επιχείρησης, με την αξιοποίηση της ενεργητικής ακρόασης και της ενσυναίσθησης.

Προσδοκώμενα μαθησιακά αποτελέσματα

Όταν ολοκληρώσουν τη μαθησιακή ενότητα, οι εκπαιδευόμενοι/-ες θα είναι ικανοί /-ές να:

- Ορίζουν το επικοινωνιακό κύκλωμα ως σύστημα κοινωνικής αλληλεπίδρασης,
- Προσδιορίζουν τα μέσα μεταφοράς της επικοινωνίας,
- Διαχωρίζουν την ιδιωτική από την επιχειρησιακή επικοινωνία, ώστε να προσαρμόζουν την επικοινωνία τους ανάλογα με τις απαιτήσεις και τις προδιαγραφές της κάθε περίπτωσης,
- Επικοινωνούν αποτελεσματικά στο εξωτερικό και στο εσωτερικό περιβάλλον της επιχείρησης,
- Διαχειρίζονται τα φυσικά και προσωπικά εμπόδια στην επικοινωνία,
- Μεταφέρουν με σαφήνεια πληροφορίες τόσο μέσω του προφορικού όσο και μέσω του γραπτού λόγου,
- Υιοθετούν αρχές και τρόπους αποτελεσματικότερης επικοινωνίας μέσα από τις ψηφιακές πλατφόρμες,
- Διακρίνουν την τυπική από την άτυπη επικοινωνία σε μια επιχείρηση,
- Ερμηνεύουν τα μηνύματα που εκπέμπονται μέσα από τις διάφορες εκφραστικές κινήσεις του προσώπου και του σώματος,
- Συνεργάζονται τόσο οριζόντια όσο και κάθετα, εντός και εκτός επιχείρησης, αξιοποιώντας την ενεργητική ακρόαση και την ενσυναίσθηση,
- Συντάσσουν διαφορετικά είδη εγγράφων σύμφωνα με τη διαδικασία και τα πρότυπα της επιχείρησης,
- Υιοθετούν τη δεοντολογία και την εθιμοτυπία της γραπτής και της προφορικής επικοινωνίας, όπως αυτές εφαρμόζονται σε μια επιχείρηση.

Βασικές έννοιες και λέξεις-κλειδιά

Ενεργητική ακρόαση / Εξωτερικό και εσωτερικό περιβάλλον της επιχείρησης / Επικοινωνία / Λεκτική και μη λεκτική επικοινωνία / Τυπική επικοινωνία / Άτυπη επικοινωνία.

Αριθμός ωρών διδασκαλίας της μαθησιακής ενότητας ανά εβδομάδα

Θεωρία (2), Εργαστήριο (0), Σύνολο (2).

Διάρθρωση της μαθησιακής ενότητας σε υποενότητες

Α/Α	ΤΙΤΛΟΣ ΜΑΘΗΣΙΑΚΗΣ ΥΠΟΕΝΟΤΗΤΑΣ
1	Η ΣΗΜΑΣΙΑ ΤΗΣ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑΣ ΣΤΙΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΙΣ
2	ΜΕΣΑ ΚΑΙ ΚΑΝΑΛΙΑ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑΣ
3	ΓΡΑΠΤΗ ΚΑΙ ΠΡΟΦΟΡΙΚΗ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑ
4	ΕΝΕΡΓΗΤΙΚΗ ΑΚΡΟΑΣΗ ΚΑΙ ΕΝΣΥΝΑΙΣΘΗΣΗ
5	ΤΥΠΙΚΗ ΚΑΙ ΑΤΥΠΗ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑ
6	ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑΚΩΝ ΣΤΡΑΤΗΓΙΚΩΝ

Κείμενο αναφοράς

2.2.Ζ.1 | Η ΣΗΜΑΣΙΑ ΤΗΣ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑΣ ΣΤΙΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΙΣ

Στην υποενότητα αυτή, οι εκπαιδευόμενοι/-ες εξετάζουν τη σημασία της επικοινωνίας ως θεμελιώδους εργαλείου στις επιχειρησιακές δραστηριότητες και ορίζουν την έννοια της επικοινωνίας ως διαδικασία ανταλλαγής πληροφοριών, ιδεών, συναισθημάτων και αξιών, η οποία συμβάλλει στην οικοδόμηση συνεργασιών και στην επίτευξη επιχειρηματικών στόχων. Αναλύεται το επικοινωνιακό κύκλωμα, το οποίο περιλαμβάνει την κωδικοποίηση, τη μετάδοση και την αποκωδικοποίηση μηνυμάτων. Παράλληλα, περιγράφονται τα βασικά του στοιχεία, όπως ο πομπός, ο δέκτης, το μήνυμα, τα μέσα μεταφοράς και τα εμπόδια στην επικοινωνία. Οι εκπαιδευόμενοι/-ες διαχωρίζουν την ιδιωτική επικοινωνία από την επιχειρησιακή, κατανοώντας ότι η τελευταία απαιτεί τυπικότητα, σαφήνεια και επαγγελματισμό. Οι εκπαιδευόμενοι/-ες πρέπει να εστιαστούν στη σύνδεση της επικοινωνίας με τη δομή και την κουλτούρα της επιχείρησης. Επίσης, τονίζεται η σημασία της προσαρμογής του τρόπου επικοινωνίας στις απαιτήσεις του εκάστοτε επαγγελματικού περιβάλλοντος. Για να εμπεδώσουν τη θεωρία, οι εκπαιδευόμενοι/-ες συμμετέχουν σε δραστηριότητες που αναπαριστούν πραγματικές επιχειρησιακές καταστάσεις, όπως συσκέψεις και διαπραγματεύσεις. Μέσα από αυτές τις δραστηριότητες, κατανοούν τη λειτουργία της επικοινωνίας ως συστήματος κοινωνικής αλληλεπίδρασης, αναγνωρίζοντας τη σύνδεσή της με τη στρατηγική και τους στόχους της διοίκησης. Επιπλέον, μελετούν τη δομή της επικοινωνίας σε οριζόντια και κάθετη διάταξη, κατανοώντας πώς αυτή επηρεάζει τη συνεργασία μεταξύ των τμημάτων μιας επιχείρησης. Η κατανόηση της επικοινωνίας ως πολυδιάστατης διαδικασίας ενισχύει τις δεξιότητες των εκπαιδευομένων, τόσο σε προσωπικό όσο και σε επαγγελματικό επίπεδο. Τέλος, η ανάπτυξη της ικανότητας να προσαρμόζουν την επικοινωνία τους στις ανάγκες και στους στόχους της επιχείρησης αποτελεί έναν από τους βασικούς στόχους αυτής της υποενότητας.

2.2.Z.2 | ΜΕΣΑ ΚΑΙ ΚΑΝΑΛΙΑ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑΣ

Η υποενότητα αυτή εστιάζεται στα μέσα και στα κανάλια επικοινωνίας που αξιοποιούνται στις επιχειρήσεις, περιλαμβάνοντας τόσο τα παραδοσιακά όσο και τα σύγχρονα μέσα. Οι εκπαιδευόμενοι/-ες εξοικειώνονται με τη χρήση του προφορικού λόγου σε άμεσες συναντήσεις και με τη γραπτή επικοινωνία μέσω επιστολών, σημειωμάτων και αναφορών. Παράλληλα, δίνεται ιδιαίτερη έμφαση στα ψηφιακά μέσα, όπως το ηλεκτρονικό ταχυδρομείο, οι εφαρμογές άμεσων μηνυμάτων και οι πλατφόρμες τηλεδιασκέψεων. Οι εκπαιδευόμενοι/-ες κατανοούν τις διαφορές μεταξύ τυπικών και άτυπων καναλιών επικοινωνίας, με έμφαση στην προσαρμογή του ύφους τους ανάλογα με το πλαίσιο και τον σκοπό της επικοινωνίας. Οι δραστηριότητες στο πλαίσιο της υποενότητας ενισχύουν την ικανότητα επιλογής του κατάλληλου μέσου επικοινωνίας. Οι εκπαιδευόμενοι/-ες αξιολογούν το περιεχόμενο, το ακροατήριο και τους στόχους της επικοινωνίας, προσαρμόζοντας τα εργαλεία που χρησιμοποιούν στις επαγγελματικές απαιτήσεις. Επιπλέον, μελετούν πώς η τεχνολογία συμβάλλει στην αποτελεσματικότητα και την παραγωγικότητα. Μέσα από πρακτική εξάσκηση, όπως η σύνταξη επαγγελματικών μηνυμάτων και η συμμετοχή σε προσομοιώσεις τηλεδιασκέψεων, αναπτύσσουν δεξιότητες που σχετίζονται με τη λειτουργική και αποδοτική χρήση των διαφόρων μέσων. Η χρήση κατάλληλων καναλιών επικοινωνίας ενισχύει τη συνεργασία και την αλληλεπίδραση στο επαγγελματικό περιβάλλον. Οι εκπαιδευόμενοι/-ες αποκτούν ένα ευέλικτο και δυναμικό επικοινωνιακό προφίλ, ικανό να ανταποκρίνεται στις απαιτήσεις διαφορετικών περιστάσεων. Η υποενότητα αυτή καθιστά σαφές ότι η σωστή επιλογή και χρήση των μέσων επικοινωνίας αποτελεί βασικό παράγοντα επιτυχίας για την επιχειρησιακή λειτουργία, ενώ συμβάλλει στη δημιουργία ενός υποστηρικτικού και αποδοτικού εργασιακού περιβάλλοντος. Με την ολοκλήρωσή της, οι εκπαιδευόμενοι/-ες θα μπορούν να χρησιμοποιούν τα κατάλληλα μέσα επικοινωνίας, διαμορφώνοντας ένα επαγγελματικό προφίλ που ανταποκρίνεται στις σύγχρονες απαιτήσεις.

2.2.Z.3 | ΓΡΑΠΤΗ ΚΑΙ ΠΡΟΦΟΡΙΚΗ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑ

Η υποενότητα αυτή εστιάζεται στις δύο κύριες μορφές επικοινωνίας που χρησιμοποιούνται στις επιχειρήσεις, τη γραπτή και την προφορική, αναδεικνύοντας τα χαρακτηριστικά, τα πλεονεκτήματα και τα μειονεκτήματά τους. Οι εκπαιδευόμενοι/-ες αναγνωρίζουν πότε κάθε μορφή επικοινωνίας είναι κατάλληλη, ανάλογα με τις ανάγκες και τις απαιτήσεις της περίπτωσης. Κατανοούν ότι η γραπτή επικοινωνία προσφέρει σαφήνεια, ακρίβεια και τη δυνατότητα μελλοντικής αναφοράς, καθιστώντας την ιδανική για επίσημες αναφορές, επιστολές και επαγγελματικά σημειώματα. Αντίθετα, η προφορική επικοινωνία διακρίνεται για την αμεσότητα, την ευελιξία και τη δυνατότητα ενίσχυσης της κατανόησης μέσα από μη λεκτικά στοιχεία, όπως ο τόνος της φωνής, οι εκφράσεις του προσώπου και η γλώσσα του σώματος. Οι εκπαιδευόμενοι/-ες συμμετέχουν σε ασκήσεις γραπτής επικοινωνίας που περιλαμβάνουν

τη σύνταξη επαγγελματικών εγγράφων με στόχο την εξασφάλιση ακρίβειας, σαφήνειας και επαγγελματισμού. Παράλληλα, εξασκούνται στην προφορική επικοινωνία μέσω δραστηριοτήτων όπως παρουσιάσεις, συμμετοχή σε συναντήσεις και διαχείριση απαιτητικών συνομιλιών, αναπτύσσοντας την αυτοπεποίθηση και την ικανότητά τους να επικοινωνούν αποτελεσματικά. Οι δεξιότητες αυτές είναι κρίσιμες για τη διαχείριση πληροφοριών και την επίτευξη ισχυρής επαγγελματικής εικόνας, καθώς οι εκπαιδευόμενοι/-ες αποκτούν την ικανότητα να ανταποκρίνονται σε διάφορες προκλήσεις επικοινωνίας. Η κατανόηση των διαφορών μεταξύ γραπτής και προφορικής επικοινωνίας ενισχύει τη συνεργασία, τη συνοχή και την αποτελεσματικότητα στον επαγγελματικό χώρο, προσφέροντας τη δυνατότητα προσαρμογής ανάλογα με την περίπτωση. Μέσω της υποενότητας αυτής, οι εκπαιδευόμενοι/-ες αποκτούν τα απαραίτητα εφόδια για να αξιοποιούν με επιτυχία και τις δύο μορφές επικοινωνίας, διασφαλίζοντας την ομαλή λειτουργία και τη βελτίωση των επαγγελματικών σχέσεων, ενώ παράλληλα ενισχύουν την προσωπική τους εξέλιξη και αποτελεσματικότητα.

2.2.Z.4 | ΕΝΕΡΓΗΤΙΚΗ ΑΚΡΟΑΣΗ ΚΑΙ ΕΝΣΥΝΑΙΣΘΗΣΗ

Η υποενότητα αυτή επικεντρώνεται στις κρίσιμες δεξιότητες της ενεργητικής ακρόασης και της ενσυναίσθησης, οι οποίες αποτελούν θεμέλια για την αποτελεσματική επικοινωνία στις επιχειρήσεις. Οι εκπαιδευόμενοι/-ες εξασκούνται στο να ακούν με προσοχή τους/τις συνομιλητές/-τριές τους, προσπαθώντας να κατανοήσουν όχι μόνο τα λόγια που εκφράζονται, αλλά και τα συναισθήματα και τις προθέσεις που τα συνοδεύουν. Η ενσυναίσθηση αναγνωρίζεται ως η ικανότητα να αντιλαμβάνεται κανείς την κατάσταση από τη σκοπιά του άλλου προσώπου, αναπτύσσοντας έτσι ισχυρότερη σύνδεση και αποτελεσματικότερη συνεργασία. Μέσα από την καλλιέργεια αυτής της δεξιότητας, οι εκπαιδευόμενοι/-ες προσαρμόζουν τη συμπεριφορά τους στις ανάγκες των συνομιλητών/-τριών, χτίζοντας γέφυρες επικοινωνίας που βασίζονται στην κατανόηση και στον σεβασμό. Συμμετέχουν σε δραστηριότητες που περιλαμβάνουν προσομοιώσεις συνομιλιών, ανάλυση περιστατικών και τεχνικές ενεργητικής ακρόασης, όπως η ανατροφοδότηση και η επαλήθευση μηνυμάτων. Συνεπώς, εξασκούνται στη δημιουργία διαλόγου που επιτρέπει την αμοιβαία κατανόηση, ενώ παράλληλα εξασκούνται στη διαχείριση συγκρούσεων με διπλωματικό τρόπο, με έμφαση στη διατήρηση θετικών επαγγελματικών σχέσεων. Η ενσυναίσθηση αποδεικνύεται πολύτιμη, καθώς ενισχύει την εμπιστοσύνη και την ομαδικότητα στον χώρο εργασίας. Η εξάσκηση σε αυτές τις δεξιότητες συμβάλλει στη δημιουργία ενός υποστηρικτικού και συνεργατικού περιβάλλοντος, όπου η επικοινωνία διευκολύνει τη λήψη αποφάσεων και την επίτευξη των εταιρικών στόχων. Οι εκπαιδευόμενοι/-ες συνειδητοποιούν τη σημασία της ενεργητικής ακρόασης και της ενσυναίσθησης ως βασικών εργαλείων που προάγουν τη συνοχή και την αποδοτικότητα της ομάδας. Η υποενότητα ολοκληρώνεται με την ενίσχυση της ικανότητας των συμμετεχόντων να εφαρμόζουν αυτές τις δεξιότητες στην καθημερινή επαγγελματική πρακτική, δια-

σφαλίζοντας έτσι έναν υψηλό βαθμό επικοινωνιακής αποτελεσματικότητας και λειτουργικότητας, τόσο σε προσωπικό όσο και σε εταιρικό επίπεδο.

2.2.Z.5 | ΤΥΠΙΚΗ ΚΑΙ ΑΤΥΠΗ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑ

Η υποεπινότητα αυτή εξετάζει τις διαφορές μεταξύ τυπικής και άτυπης επικοινωνίας στις επιχειρήσεις, αναδεικνύοντας τη σημασία και τη λειτουργικότητά τους στο επαγγελματικό περιβάλλον. Οι εκπαιδευόμενοι/-ες χρησιμοποιούν τυπικά κανάλια επικοινωνίας, όπως οι επίσημες συναντήσεις, οι επαγγελματικές αναφορές και η εταιρική αλληλογραφία, για να επιτύχουν τους στόχους μιας επιχείρησης. Η τυπική επικοινωνία χαρακτηρίζεται από τη δομημένη και σαφή μορφή της, προσφέροντας αξιοπιστία και συνέπεια στις διαδικασίες. Παράλληλα, δίνεται έμφαση στον ρόλο της άτυπης επικοινωνίας, η οποία περιλαμβάνει φιλικές συζητήσεις, κοινωνικές αλληλεπιδράσεις και άτυπες συναντήσεις. Με τη συμμετοχή σε δραστηριότητες που προσομοιώνουν διάφορα σενάρια επικοινωνίας, οι εκπαιδευόμενοι/-ες κατανοούν πώς οι διαφορετικές προσεγγίσεις επηρεάζουν τις επαγγελματικές σχέσεις. Εξασκούνται στη χρήση τυπικών και άτυπων μεθόδων επικοινωνίας, με έμφαση στην προσαρμογή του ύφους και του περιεχομένου ανάλογα με τις ανάγκες του ακροατήριου και τις υπάρχουσες συνθήκες. Αναπτύσσουν δεξιότητες που τους επιτρέπουν να είναι ευέλικτοι/-ες και αποτελεσματικοί/-ές στη διαχείριση διαφορετικών επικοινωνιακών προκλήσεων. Η κατανόηση των διαφορών μεταξύ τυπικής και άτυπης επικοινωνίας ενισχύει την προσαρμοστικότητα των εκπαιδευομένων, δίνοντάς τους τη δυνατότητα να επιλέγουν το κατάλληλο είδος επικοινωνίας ανάλογα με τον στόχο και το πλαίσιο. Ταυτόχρονα, αντιλαμβάνονται τη σημασία της ισορροπίας μεταξύ των δύο τύπων, ώστε να εξασφαλίζουν αποτελεσματική συνεργασία και παραγωγικότητα στο επαγγελματικό περιβάλλον. Αποκτούν βαθύτερη κατανόηση των επικοινωνιακών δυνατοτήτων, ενώ διαμορφώνουν ένα ευέλικτο και αποτελεσματικό προφίλ που ενισχύει τη λειτουργικότητα και τη συνοχή στις επιχειρήσεις. Η υποεπινότητα ολοκληρώνεται με την ανάδειξη της επικοινωνίας ως ενός βασικού εργαλείου για τη δημιουργία δυναμικών εργασιακών σχέσεων, που υποστηρίζουν την ανάπτυξη και την επίτευξη των στρατηγικών στόχων ενός οργανισμού.

2.2.Z.6 | ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑΚΩΝ ΣΤΡΑΤΗΓΙΚΩΝ

Η υποεπινότητα αυτή εστιάζεται στη σημασία της αξιολόγησης των επικοινωνιακών στρατηγικών και στον ρόλο της στη συνεχή βελτίωση της εταιρικής επικοινωνίας. Οι εκπαιδευόμενοι/-ες αναλύουν την αποτελεσματικότητα των επικοινωνιακών ενεργειών, εξετάζοντας αν επιτυγχάνονται οι προκαθορισμένοι στόχοι, ενώ αναπτύσσουν δεξιότητες για την αναπροσαρμογή στρατηγικών όταν προκύπτουν νέες απαιτήσεις ή μεταβαλλόμενες συνθήκες. Η αξιολόγηση αναγνωρίζεται ως ένα κρίσιμο στάδιο στη στρατηγική διαδικασία, καθώς διασφαλίζει τη βιωσιμότητα και την αποδοτικότητα των επικοινωνιακών ενεργειών. Οι δραστηριότητες αυτής της

υποεπάρκειας περιλαμβάνουν τη δημιουργία και την ανάλυση υποθετικών σεναρίων επικοινωνιακών στρατηγικών, επιτρέποντας στους/στις εκπαιδευόμενους/-ες την εφαρμογή των γνώσεων σε πρακτικά παραδείγματα. Μέσα από ομαδικές συζητήσεις, παρουσιάσεις και προσομοιώσεις, εξοικειώνονται με τη χρήση εργαλείων αξιολόγησης που τους βοηθούν να εντοπίζουν τόσο τα ισχυρά σημεία όσο και τις αδυναμίες στις στρατηγικές που εφαρμόζονται. Η ανάπτυξη αυτών των δεξιοτήτων ενισχύει την ικανότητά τους να ανταποκρίνονται στις ανάγκες ενός οργανισμού, προτείνοντας βελτιώσεις που βασίζονται σε δεδομένα και ανάλυση. Παράλληλα, οι εκπαιδευόμενοι/-ες κατανοούν τη σημασία της συνεχούς ανατροφοδότησης ως μέσου για την προσαρμοστικότητα και την ευελιξία των στρατηγικών τους. Μέσω διαδικασιών αξιολόγησης, δημιουργούν αποδοτικές στρατηγικές, ενώ εξασφαλίζουν τη συνοχή και τη συμμόρφωση με τους γενικούς στόχους της επιχείρησης. Η καλλιέργεια αυτών των δεξιοτήτων δεν υποστηρίζει μόνο την ανάπτυξη των εκπαιδευομένων, αλλά συμβάλει και στη βελτίωση της συνολικής εταιρικής επικοινωνίας, δημιουργώντας ένα περιβάλλον που ευνοεί την καινοτομία, την ανάπτυξη και τη συνεργασία. Η υποεπάρκεια αυτή ολοκληρώνεται με την αναγνώριση της αξιολόγησης ως αναπόσπαστου μέρους της στρατηγικής διαδικασίας, που επιτρέπει στους οργανισμούς να προσαρμόζονται γρήγορα και να διασφαλίζουν την επιτυχία των επικοινωνιακών τους στόχων.

Προτεινόμενες πηγές μελέτης

Κύριες

1. Δεριζιώτης, Χ., Χαροκόπος, Γ. & Σκυφτός, Κ. (2006). *Επιχειρησιακή επικοινωνία: Από τη θεωρία στην πράξη*. Αθήνα: Εκδόσεις Σοφία.
2. Κοτζαίβάζογλου, Ι. & Πασχαλούδης, Δ. (2002). *Οργανωσιακή επικοινωνία: Η επικοινωνία για επιχειρήσεις και οργανισμούς*. Αθήνα: Εκδόσεις Πατάκη.

Συμπληρωματικές

1. Λούτας, Γ. (2005). *Η θεωρία της επιχειρησιακής επικοινωνίας*. Αθήνα: Εκδόσεις Έλλην.
2. Κόντης, Θ. (2001). *Επιχειρησιακές επικοινωνίες*. Αθήνα: Σύγχρονη Εκδοτική.

2.2.Η • ΕΜΠΟΡΙΚΟ ΔΙΚΑΙΟ

Περίληψη της μαθησιακής ενότητας

Η μαθησιακή ενότητα με τίτλο «Εμπορικό δίκαιο» έχει ως στόχο να εκπαιδευτούν οι εκπαιδευόμενοι/-ες στους κανονισμούς και στο πλαίσιο που διέπει την άσκηση της εμπορικής δραστηριότητας και τις εμπορικές συναλλαγές. Περιλαμβάνει έννοιες όπως η εμπορική ιδιότητα, η εμπορική επιχείρηση, το φυσικό πρόσωπο ως κατανα-

λωτής και έμπορος, με την παράλληλη διάκριση του νομικού από το φυσικό πρόσωπο. Η ενότητα καλύπτει την ίδρυση, την οργάνωση και τη λειτουργία των επιχειρήσεων από την πλευρά του νομοθετικού πλαισίου, συμπεριλαμβανομένων των διαφορετικών νομικών μορφών τους (εταιρικοί τύποι). Περιλαμβάνονται, επιπλέον, θέματα που αφορούν τις εμπορικές συμβάσεις και τα χαρακτηριστικά τους, αλλά και έννοιες που αφορούν τον ανταγωνισμό και τα είδη ανταγωνισμού στον χώρο του εμπορίου, όπως ο ελεύθερος ανταγωνισμός ή ο αθέμιτος ανταγωνισμός. Τέλος, οι εκπαιδευόμενοι/-ες εισάγονται σε σύγχρονες μορφές εμπορικών πράξεων και συμβάσεων, όπως η εμπορική αντιπροσωπεία, η δικαιόχρηση, η χρηματοδοτική μίσθωση κ.λπ., συνδέοντας τις εμπορικές πράξεις με τις τραπεζικές συναλλαγές στον σύγχρονο διεθνή εμπορικό κόσμο.

Προσδοκώμενα μαθησιακά αποτελέσματα

Όταν ολοκληρώσουν τη μαθησιακή ενότητα, οι εκπαιδευόμενοι/-ες θα είναι ικανοί /-ές να:

- Ορίζουν την έννοια και τα συστατικά στοιχεία της εμπορικής δραστηριότητας,
- Αναδεικνύουν το θεμελιώδες δικαίωμα άσκησης εμπορικής δραστηριότητας,
- Προσδιορίζουν την έννοια της «επιχείρησης» και του «επιχειρηματία»,
- Αναλύουν τις θεμελιώδεις έννοιες του «εμπόρου» και των «εμπορικών πράξεων»,
- Περιγράφουν την οργάνωση τόσο του εμπορίου όσο και του εμπορικού επαγγέλματος,
- Αναλύουν τα βασικά στοιχεία που διέπουν την ίδρυση, την οργάνωση και τη λειτουργία των εταιρειών,
- Διακρίνουν τις νομικές μορφές των εμπορικών εταιρειών,
- Ερμηνεύουν τις υποχρεώσεις και τα δικαιώματα των εταίρων στις διαφορετικές νομικές μορφές εταιρειών,
- Αναλύουν τα βασικά στοιχεία της έννοιας μιας εμπορικής σύμβασης και τα χαρακτηριστικά της,
- Αντιπαραβάλλουν έννοιες σχετικές με τα είδη του ανταγωνισμού στον εμπορικό κόσμο,
- Αναλύουν σύγχρονες μορφές εμπορικών πράξεων και συμβάσεων (εμπορική αντιπροσωπεία, δικαιόχρηση, χρηματοδοτική μίσθωση),
- Συνδέουν τις εμπορικές πράξεις με τις τραπεζικές συναλλαγές για τη διευκόλυνση των συναλλαγών στον διεθνή χώρο.

Βασικές έννοιες και λέξεις-κλειδιά

Ατομική επιχείρηση / Ομόρρυθμη Εταιρεία (ΟΕ) / Ετερόρρυθμη Εταιρεία (ΕΕ) / Εταιρεία Περιορισμένης Ευθύνης (ΕΠΕ) / Ιδιωτική Κεφαλαιουχική Εταιρεία (ΙΚΕ) / Ανώνυμη Εταιρεία (ΑΕ) / Συνεταιρισμοί / Γενική Συνέλευση / Μη Κυβερνητικές Οργανώσεις (ΜΚΟ) / Εμπορική πράξη.

Αριθμός ωρών διδασκαλίας της μαθησιακής ενότητας ανά εβδομάδα

Θεωρία (2), Εργαστήριο (0), Σύνολο (2).

Διάρθρωση της μαθησιακής ενότητας σε υποενότητες

A/A	ΤΙΤΛΟΣ ΜΑΘΗΣΙΑΚΗΣ ΥΠΟΕΝΟΤΗΤΑΣ
1	ΕΙΣΑΓΩΓΙΚΕΣ ΕΝΝΟΙΕΣ – ΒΑΣΙΚΕΣ ΔΙΑΚΡΙΣΕΙΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ
2	ΟΙ ΠΡΟΣΩΠΙΚΕΣ ΕΤΑΙΡΕΙΕΣ
3	ΟΙ ΚΕΦΑΛΑΙΟΥΧΙΚΕΣ ΕΤΑΙΡΕΙΕΣ: ΑΝΩΝΥΜΗ ΕΤΑΙΡΕΙΑ (ΑΕ)
4	ΟΙ ΚΕΦΑΛΑΙΟΥΧΙΚΕΣ ΕΤΑΙΡΕΙΕΣ: ΕΤΑΙΡΕΙΑ ΠΕΡΙΟΡΙΣΜΕΝΗΣ ΕΥΘΥΝΗΣ (ΕΠΕ) ΚΑΙ ΙΔΙΩΤΙΚΗ ΚΕΦΑΛΑΙΟΥΧΙΚΗ ΕΤΑΙΡΕΙΑ (ΙΚΕ)
5	ΣΥΝΕΤΑΙΡΙΣΜΟΙ – ΚΟΙΝΩΝΙΚΕΣ ΣΥΝΕΤΑΙΡΙΣΤΙΚΕΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΙΣ – ΜΗ ΚΥΒΕΡΝΗΤΙΚΕΣ ΟΡΓΑΝΩΣΕΙΣ (ΜΚΟ)
6	ΕΜΠΟΡΙΚΕΣ ΠΡΑΞΕΙΣ ΚΑΙ ΕΜΠΟΡΟΙ

Κείμενο αναφοράς

2.2.Η.1 | ΕΙΣΑΓΩΓΙΚΕΣ ΕΝΝΟΙΕΣ – ΒΑΣΙΚΕΣ ΔΙΑΚΡΙΣΕΙΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ

Σκοπός της παρούσας μαθησιακής υποενότητας είναι να παρουσιάσει στους/στις εκπαιδευόμενους/-ες την έννοια και τον σκοπό της εταιρείας, που μπορεί να είναι οικονομικός, επαγγελματικός, ιδεολογικός κ.λπ. Αναλύεται η διάκριση των εταιρειών σε αστικές και εμπορικές, ενώ διευκρινίζεται ότι οι εμπορικές εταιρείες είναι αυτές που έχουν σκοπό τη διενέργεια αντικειμενικά εμπορικών πράξεων. Στη συνέχεια, αναλύεται η διάκριση των εμπορικών εταιρειών σε προσωπικές εταιρείες, δηλαδή σε Ομόρρυθμη Εταιρεία (ΟΕ), Ετερόρρυθμη Εταιρεία (ΕΕ), αστική εταιρεία και αφανή ή συμμετοχική εταιρεία, στις οποίες προέχουσα σημασία έχει το προσωπικό στοιχείο· σε κεφαλαιουχικές εταιρείες, στις οποίες βαρύνουσα σημασία έχει το κεφάλαιο, δηλαδή σε Ανώνυμη Εταιρεία (ΑΕ) και Εταιρεία Περιορισμένης Ευθύνης (ΕΠΕ)· και σε εταιρείες μεικτού χαρακτήρα.

Οι εκπαιδευόμενοι/-ες κατανοούν τις συνέπειες της εμπορικότητας των εταιρειών, την έννοια της εμπορικής ιδιότητας των εταιρών, τη νομική προσωπικότητα των εταιρειών και τις πηγές δικαίου των εταιρειών. Όλα τα παραπάνω είναι σημαντικά για τα εκπαιδευόμενα στελέχη Διοίκησης και Οικονομίας στον τομέα των μεταφορών, αφού ο χαρακτηρισμός μιας εταιρείας ως εμπορικής έχει μεγάλη πρακτική σημασία, καθώς από αυτόν εξαρτάται αν θα εφαρμοστούν σε μια εταιρεία οι συνέπειες της εμπορικής ιδιότητας (κήρυξη σε πτώχευση, τήρηση εμπορικών βιβλίων κ.ά.). Μια καλή εκπαιδευτική πρακτική είναι η εμπλουτισμένη εισήγηση, κατά την οποία παρουσιάζονται και διευκρινίζονται όλες οι σημαντικές έννοιες και οι διακρίσεις των εταιρειών. Στη συνέχεια, οι εκπαιδευόμενοι/-ες, χωρισμένοι/-ες σε ομάδες εργασίας, αναζητούν τις διαφορές των εταιρειών μεταξύ τους.

2.2.Η.2 | ΟΙ ΠΡΟΣΩΠΙΚΕΣ ΕΤΑΙΡΕΙΕΣ

Σκοπός της επόμενης μαθησιακής υποενότητας είναι να παρουσιάσει στους/στις εκπαιδευόμενους/-ες τα διάφορα είδη προσωπικών εταιρειών. Η ανωτέρω γνώση είναι σημαντική για τα εκπαιδευόμενα στελέχη Διοίκησης και Οικονομίας στον τομέα των μεταφορών, αφού κατανοούν το περιεχόμενο, τα κύρια χαρακτηριστικά, τις ομοιότητες και τις διαφορές των προσωπικών εταιρειών. Στο πλαίσιο της υποενότητας παρουσιάζονται οι έννοιες της εταιρικής σύμβασης, της εταιρικής ιδιότητας και της εταιρικής μερίδας. Παρουσιάζονται οι υποχρεώσεις και τα δικαιώματα των εταίρων και η διάκρισή τους σε υποχρεώσεις και δικαιώματα περιουσιακής και διοικητικής φύσεως. Επιπλέον, αναλύονται η διοίκηση της εταιρείας, η διαχείριση των εταιρικών υποθέσεων, τα όρια της διαχείρισης και εκπροσώπησης της εταιρείας, η λήψη των αποφάσεων που αφορούν τη συγκρότηση και την οργάνωση της εταιρείας, η λύση και η εκκαθάρισή της. Στη συνέχεια, παρουσιάζεται η Ομόρρυθμη Εταιρεία (ΟΕ), τα ιδιαίτερα γνωρίσματα και η ευθύνη των ομόρρυθμων εταίρων, η οποία είναι προσωπική και απεριόριστη. Οι εκπαιδευόμενοι/-ες κατανοούν τα ιδιαίτερα χαρακτηριστικά της Ετερόρρυθμης Εταιρείας (ΕΕ) και αντιλαμβάνονται ότι στην Ετερόρρυθμη Εταιρεία δεν έχουν όλοι οι εταίροι την ίδια νομική θέση, αφού υπάρχουν ομόρρυθμοι και ετερόρρυθμοι εταίροι, οι οποίοι έχουν διαφορετική ευθύνη. Παρουσιάζονται, τέλος, η αφανής ή συμμετοχική εταιρεία, η οποία δεν έχει νομική προσωπικότητα, καθώς και τα βασικά χαρακτηριστικά της. Ως εκπαιδευτική πρακτική στην εν λόγω μαθησιακή υποενότητα ενδείκνυται να χρησιμοποιηθεί η εμπλουτισμένη εισήγηση, προκειμένου να παρουσιαστούν και να διευκρινιστούν όλες οι σημαντικές έννοιες και τα χαρακτηριστικά των προσωπικών εταιρειών. Στη συνέχεια, χρησιμοποιούνται ατομικές και ομαδικές ασκήσεις, στο πλαίσιο των οποίων οι εκπαιδευόμενοι/-ες διακρίνουν το είδος της προσωπικής εταιρείας.

2.2.Η.3 | ΟΙ ΚΕΦΑΛΑΙΟΥΧΙΚΕΣ ΕΤΑΙΡΕΙΕΣ: ΑΝΩΝΥΜΗ ΕΤΑΙΡΕΙΑ (ΑΕ)

Σκοπός της επόμενης μαθησιακής υποενότητας είναι να παρουσιάσει στους/στις εκπαιδευόμενους/-ες τα διάφορα είδη κεφαλαιουχικών εταιρειών. Η ανωτέρω γνώση είναι σημαντική για τα εκπαιδευόμενα στελέχη Διοίκησης και Οικονομίας στον τομέα των μεταφορών, αφού κατανοούν το περιεχόμενο, τα κύρια χαρακτηριστικά, τις ομοιότητες και τις διαφορές των κεφαλαιουχικών εταιρειών. Στο πλαίσιο της μαθησιακής υποενότητας παρουσιάζεται η Ανώνυμη Εταιρεία (ΑΕ), τα βασικά χαρακτηριστικά της και οι προϋποθέσεις για τη σύστασή της. Αναλύονται η έννοια του μετοχικού κεφαλαίου, η κάλυψη του κεφαλαίου, η αύξηση και η μείωση του εταιρικού κεφαλαίου. Οι εκπαιδευόμενοι/-ες κατανοούν την έννοια της μετοχής, τον τρόπο μεταβίβασης των μετοχών και διακρίνουν τις κατηγορίες τους. Επιπλέον, έρχονται σε επαφή με τις έννοιες των ιδρυτικών τίτλων και των ομολογιών, καθώς και τις κατηγορίες τους. Οι εκπαιδευόμενοι/-ες εξοικειώνονται με τα όργανα διοίκησης της Ανώνυμης Εταιρείας (ΑΕ), δηλαδή το Διοικητικό Συμβούλιο και τη Γενική Συνέλευση των

μετόχων. Στη συνέχεια, παρουσιάζονται η λογιστική οργάνωση της Ανώνυμης Εταιρείας, η τήρηση των εμπορικών βιβλίων, η διάθεση των κερδών, η λύση, η ανάκληση της άδειας σύστασης και η εκκαθάρισή της. Μια καλή εκπαιδευτική πρακτική είναι η εμπλουτισμένη εισήγηση, προκειμένου να παρουσιαστούν και να διευκρινιστούν όλες οι σημαντικές έννοιες και τα χαρακτηριστικά της Ανώνυμης Εταιρείας. Στη συνέχεια, οι εκπαιδευόμενοι/-ες, χωρισμένοι/-ες σε ομάδες εργασίας, εκπονούν ατομικές και ομαδικές ασκήσεις με θέματα σχετικά με την τήρηση των εμπορικών βιβλίων της Ανώνυμης Εταιρείας.

2.2.Η.4 | ΟΙ ΚΕΦΑΛΑΙΟΥΧΙΚΕΣ ΕΤΑΙΡΕΙΕΣ: ΕΤΑΙΡΕΙΑ ΠΕΡΙΟΡΙΣΜΕΝΗΣ ΕΥΘΥΝΗΣ (ΕΠΕ) ΚΑΙ ΙΔΙΩΤΙΚΗ ΚΕΦΑΛΑΙΟΥΧΙΚΗ ΕΤΑΙΡΕΙΑ (ΙΚΕ)

Σκοπός της επόμενης μαθησιακής υποενότητας είναι να παρουσιάσει στους/στις εκπαιδευόμενους/-ες την Εταιρεία Περιορισμένης Ευθύνης (ΕΠΕ), τα βασικά χαρακτηριστικά της και τις προϋποθέσεις για τη σύστασή της, δηλαδή τη σύναψη καταστατικού, την καταβολή εισφορών και τις διατυπώσεις δημοσιότητας της ΕΠΕ. Αναλύονται η έννοια του εταιρικού κεφαλαίου, το εταιρικό μερίδιο και η μερίδα συμμετοχής, η αύξηση και η μείωση του εταιρικού κεφαλαίου. Οι εκπαιδευόμενοι/-ες εξοικειώνονται με τα όργανα διοίκησης της Εταιρείας Περιορισμένης Ευθύνης (ΕΠΕ). Κατανοούν ότι η Συνέλευση των εταίρων είναι το ανώτατο όργανο της εταιρείας, ότι η διαχείριση των εταιρικών υποθέσεων και η εκπροσώπηση ανήκουν στους/στις νόμιμους/-ες διαχειριστές/-τριες και αντιλαμβάνονται τα δικαιώματα και τις υποχρεώσεις των εταίρων. Στη συνέχεια, παρουσιάζονται η λύση και η εκκαθάριση της Εταιρείας Περιορισμένης Ευθύνης. Επιπλέον, παρουσιάζεται η Ιδιωτική Κεφαλαιουχική Εταιρεία (ΙΚΕ), η οποία συνιστάται από ένα ή περισσότερα φυσικά ή νομικά πρόσωπα, και η σύστασή της μπορεί να γίνει με συμφωνητικό ή με συμβολαιογραφικό έγγραφο μόνο αν επιβάλλεται από ειδική διάταξη του νόμου. Αναλύονται η διαχείριση και η εκπροσώπηση, το κεφάλαιο, τα εταιρικά μερίδια και οι εισφορές των εταίρων της ΙΚΕ. Ως εκπαιδευτική πρακτική ενδείκνυται να χρησιμοποιηθεί η εμπλουτισμένη εισήγηση, κατά την οποία παρουσιάζονται και διευκρινίζονται όλες οι σημαντικές έννοιες και τα χαρακτηριστικά των δύο τύπων κεφαλαιουχικών εταιρειών. Στη συνέχεια, προτείνεται οι εκπαιδευόμενοι/-ες να παρουσιάσουν τις ομοιότητες και τις διαφορές ανάμεσα στην Εταιρεία Περιορισμένης Ευθύνης και στην Ιδιωτική Κεφαλαιουχική Εταιρεία.

2.2.Η.5 | ΣΥΝΕΤΑΙΡΙΣΜΟΙ – ΚΟΙΝΩΝΙΚΕΣ ΣΥΝΕΤΑΙΡΙΣΤΙΚΕΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΙΣ – ΜΗ ΚΥΒΕΡΝΗΤΙΚΕΣ ΟΡΓΑΝΩΣΕΙΣ (ΜΚΟ)

Σκοπός της παρούσας μαθησιακής υποενότητας είναι να παρουσιάσει στους/στις εκπαιδευόμενους/-ες την έννοια του συνεταιρισμού και τα χαρακτηριστικά γνωρίσματά του. Παρουσιάζεται μια ιστορική αναδρομή στη θεσμοθέτηση του συνεταιρισμού στην Ελλάδα και οι διακρίσεις του σε αναγκαστικούς και ελεύθερους, σε γεωργικούς

και αστικών, σε πιστωτικών, προμηθευτικών και παραγωγικών. Οι εκπαιδευόμενοι/-ες έρχονται σε επαφή με τις προϋποθέσεις για τη σύσταση συνεταιρισμού και αναγνωρίζουν το καταστατικό ως τη βασική εταιρική σύμβαση που καταρτίζεται στο πλαίσιο των νόμων. Επιπλέον, παρουσιάζονται η δυνατότητα τροποποίησης του καταστατικού, τα μέλη του συνεταιρισμού και η λύση της συνεταιρικής σχέσης, που επέρχεται με την αποχώρηση, τη διαγραφή και τον θάνατο του μέλους. Στη συνέχεια, παρουσιάζονται οι Μη Κυβερνητικές Οργανώσεις (ΜΚΟ), οι οποίες είναι οργανώσεις που έχουν δημιουργηθεί από φυσικά και νομικά πρόσωπα και ασκούν δραστηριότητα με σκοπό να απαλύνουν τον ανθρώπινο πόνο, να προωθήσουν τα συμφέροντα των φτωχών, να προστατεύσουν το περιβάλλον, να παρέχουν βασικές κοινωνικές υπηρεσίες ή να αναλάβουν την ανάπτυξη της κοινότητας. Παρουσιάζονται οι νομικές μορφές που μπορούν να λάβουν οι ΜΚΟ, καθώς και η διαδικασία ίδρυσης μιας μη κυβερνητικής οργάνωσης. Ως εκπαιδευτική πρακτική ενδείκνυται να χρησιμοποιηθεί η εμπλουτισμένη εισήγηση, προκειμένου να παρουσιαστούν και να διευκρινιστούν όλες οι σημαντικές έννοιες και τα χαρακτηριστικά των συνεταιρισμών και των Μη Κυβερνητικών Οργανώσεων (ΜΚΟ). Στη συνέχεια, οι εκπαιδευόμενοι/-ες, χωρισμένοι/-ες σε ομάδες εργασίας, παρουσιάζουν στην αίθουσα της τάξης ελληνικές και πολυεθνικές μη κυβερνητικές οργανώσεις.

2.2.Η.6 | ΕΜΠΟΡΙΚΕΣ ΠΡΑΞΕΙΣ ΚΑΙ ΕΜΠΟΡΟΙ

Σκοπός της υποενότητας είναι να παρουσιάσει την έννοια της εμπορικής συναλλαγής και του εμπορικού δικαίου. Οι εκπαιδευόμενοι/-ες διακρίνουν τις δύο κατηγορίες των ιδιωτικών συναλλαγών, δηλαδή τις αστικές και τις εμπορικές, ενώ γνωρίζουν τους κλάδους στους οποίους διαρθρώνεται το εμπορικό δίκαιο. Παρουσιάζονται οι πράξεις που χαρακτηρίζονται από τον νόμο ως εμπορικές, δηλαδή η αγορά προς μεταπώληση, η προμήθεια, η παραγγελία, η χειροτεχνεία, η μεσιτεία, η μετακόμιση, η πρακτορεία, οι τραπεζικές εργασίες και τα δημόσια θεάματα. Κατανοούν επίσης την έννοια του/της εμπόρου, καθώς και το γεγονός ότι την ιδιότητα αυτή μπορούν να έχουν και νομικά πρόσωπα και ιδιαίτερα οι εταιρείες.

Στη συνέχεια, παρουσιάζεται η βασική επαγγελματική υποχρέωση του/της εμπόρου, η οποία είναι η τήρηση εμπορικών βιβλίων. Αναλύεται η χρησιμότητα της τήρησης των εμπορικών βιβλίων, ενώ παρουσιάζονται αναλυτικά τα είδη τους. Στο πλαίσιο της παρούσας μαθησιακής υποενότητας παρουσιάζονται η έννοια και τα στοιχεία της εμπορικής ή βιομηχανικής επιχείρησης, η έννοια και η διεθνής κατοχύρωση της βιομηχανικής ιδιοκτησίας, η έννοια, η σημασία, η χρήση, η κτήση, η μεταβίβαση, οι διακρίσεις και η προστασία της επωνυμίας, καθώς και η λειτουργία του ΓΕΜΗ. Ιδιαίτερη έμφαση δίνεται στην περίπτωση της οικονομικής κατάρρευσης του προσώπου που έχει την εμπορική ιδιότητα. Αναλύεται ο θεσμός της πτώχευσης ως μέσο συλλογικής και καθολικής εκτέλεσης και οι εκπαιδευόμενοι/-ες κατανοούν τους τρόπους κήρυξης της πτώχευσης. Όλες οι παραπάνω γνώσεις είναι απαραίτη-

τες στους/στις εκπαιδευόμενους/-ες, προκειμένου να ασκήσουν αποτελεσματικά τα καθήκοντά τους. Προτείνεται η παρουσίαση από τους/τις εκπαιδευόμενους/-ες των οργάνων της πτωχευτικής διαδικασίας.

Προτεινόμενες πηγές μελέτης

Κύριες

1. Μάρκου, Ι. Π. (2010). *Εγχειρίδιο εμπορικού δικαίου*. Αθήνα: Εκδόσεις Σάκκουλα.
2. Ρόκας, Ν. Κ. (2019). *Εμπορικές εταιρίες* (9η έκδοση). Αθήνα: Εκδόσεις Σάκκουλα.

Συμπληρωματικές

1. Ντάνος, Α. Σ. & Μπούσλη, Ε. Π. (2009). *Στοιχεία εμπορικού δικαίου: Γενικό μέρος, βιομηχανική ιδιοκτησία και ανταγωνισμός, εμπορικές εταιρείες, αξιόγραφα, πτωχευτικό δίκαιο*. Αθήνα: Εκδόσεις Δηρός.
2. Σερελέα, Γ. (1989). *Εμπορικό δίκαιο* (τόμος Α'). Αθήνα: Οργανισμός Εκδόσεως Διδακτικών Βιβλίων.

2.2.Θ • ΠΡΑΚΤΙΚΗ ΕΦΑΡΜΟΓΗ ΣΤΗΝ ΕΙΔΙΚΟΤΗΤΑ

Περίληψη της μαθησιακής ενότητας

Η μαθησιακή ενότητα με τίτλο «Πρακτική εφαρμογή στην ειδικότητα» έχει ως σκοπό να αναπτύξουν οι εκπαιδευόμενοι/-ες τις κατάλληλες επαγγελματικές ικανότητες και δεξιότητες σχετικά με τον τομέα των μεταφορών και να είναι σε θέση να λειτουργούν τόσο ατομικά όσο και συνεργατικά. Η μαθησιακή ενότητα διεξάγεται με τέτοιο τρόπο, ώστε οι εκπαιδευόμενοι/-ες να εξοικειωθούν και να εφαρμόσουν τις γνώσεις και τις δεξιότητες που αποκτούν από τις υπόλοιπες μαθησιακές ενότητες του Β' εξαμήνου. Ενδεικνύεται το μάθημα να διεξάγεται μέσω προσομοιωμένων εργασιών και πραγματικών μοντελοποιημένων σεναρίων. Εκτός από το περιεχόμενο του μαθήματος, προτείνεται η ανάθεση εκπόνησης εργασιών από τον/την υπεύθυνο/-η εκπαιδευτή/-τρια είτε υπό τη μορφή σχεδίου (project) είτε υπό τη μορφή μελέτης περίπτωσης (case study). Οι εκπαιδευόμενοι/-ες θα εξετάσουν πραγματικά θέματα-προβλήματα που άπτονται της ειδικότητας, παρουσιάζοντας τα συμπεράσματά τους. Προτείνονται επίσης εκπαιδευτικές επισκέψεις σε επιχειρήσεις του κλάδου των μεταφορών και η παρακολούθηση σύγχρονης ειδησεογραφίας που αφορά την ειδικότητά τους. Αναλυτικότερα, οι εκπαιδευόμενοι/-ες θα σχεδιάσουν μια εικονική επιχείρηση σχετικά με τον κλάδο των μεταφορών και θα χρησιμοποιήσουν τεχνικές εύρεσης και ανάπτυξης ιδεών. Επιπρόσθετα, θα εκτιμήσουν το εσωτερικό και το εξωτερικό περιβάλλον της εικονικής επιχείρησης, συμμετέχοντας στον προσδιορισμό των δυνατών σημείων, των αδυναμιών, των ευκαιριών και των απειλών της.

Προσδοκώμενα μαθησιακά αποτελέσματα

Όταν ολοκληρώσουν τη μαθησιακή ενότητα, οι εκπαιδευόμενοι/-ες θα είναι ικανοί /-ές να:

- Σχεδιάζουν μια εικονική επιχείρηση σχετικά με τον τομέα των μεταφορών,
- Χρησιμοποιούν τεχνικές εύρεσης και ανάπτυξης ιδεών,
- Προσδιορίζουν τους στόχους και το πεδίο δραστηριότητας της εικονικής επιχείρησης,
- Εκτιμούν το εσωτερικό και το εξωτερικό περιβάλλον της εικονικής επιχείρησης,
- Συμμετέχουν στον προσδιορισμό των δυνατών σημείων, των αδυναμιών, των ευκαιριών και των απειλών της εικονικής επιχείρησης,
- Παρουσιάζουν προβλέψεις και ανάλυση τάσεων της αγοράς για την εικονική επιχείρηση που έχουν επιλέξει,
- Διατυπώνουν την αποστολή, το όραμα και τις αξίες της εικονικής επιχείρησης,
- Καταρτίζουν ένα επιχειρηματικό σχέδιο για την εικονική επιχείρηση,
- Αναπτύσσουν τη στρατηγική δράση και τις εναλλακτικές στρατηγικές της εικονικής επιχείρησης,
- Εφαρμόζουν χρονικό και οικονομικό προγραμματισμό,
- Αξιολογούν εναλλακτικές στρατηγικές της εικονικής επιχείρησης σε συνάρτηση με τις τρέχουσες συνθήκες ανταγωνισμού της αγοράς,
- Παρουσιάζουν τα στοιχεία της εικονικής επιχείρησης, συγκρίνοντας τις βασικές οικονομικές μεταβλητές,
- Συζητούν ομαδικά με σκοπό την εξαγωγή συμπερασμάτων για την εικονική τους επιχείρηση.

Βασικές έννοιες και λέξεις-κλειδιά

Σχεδιασμός επιχείρησης / Τεχνικές ανάπτυξης ιδεών / Ανάλυση SWOT /
 Στρατηγικός σχεδιασμός / Οικονομικός προγραμματισμός / Διαχείριση έργων /
 Παρουσίαση δεδομένων / Ανάλυση αγοράς.

Αριθμός ωρών διδασκαλίας της μαθησιακής ενότητας ανά εβδομάδα

Θεωρία (0), Εργαστήριο (3), Σύνολο (3).

Διάρθρωση της μαθησιακής ενότητας σε υποενότητες

Α/Α	ΤΙΤΛΟΣ ΜΑΘΗΣΙΑΚΗΣ ΥΠΟΕΝΟΤΗΤΑΣ
1	ΔΗΜΙΟΥΡΓΙΑ ΕΠΙΧΕΙΡΗΜΑΤΙΚΗΣ ΙΔΕΑΣ
2	ΤΑΥΤΟΤΗΤΑ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΗΣ
3	ΑΝΑΛΥΣΗ ΕΞΩΤΕΡΙΚΟΥ ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝΤΟΣ
4	ΑΝΑΛΥΣΗ ΕΣΩΤΕΡΙΚΟΥ ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝΤΟΣ
5	ΑΝΑΛΥΣΗ SWOT ΚΑΙ TOWS
6	ΔΟΜΗ ΕΠΙΧΕΙΡΗΜΑΤΙΚΟΥ ΣΧΕΔΙΟΥ
7	ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΚΟΣ ΠΡΟΫΠΟΛΟΓΙΣΜΟΣ

Κείμενο αναφοράς

2.2.Θ.1 | ΔΗΜΙΟΥΡΓΙΑ ΕΠΙΧΕΙΡΗΜΑΤΙΚΗΣ ΙΔΕΑΣ

Η μαθησιακή υποενότητα αποσκοπεί στην ενίσχυση της ικανότητας των εκπαιδευομένων να σχεδιάζουν και να παρουσιάζουν μια επιχειρηματική ιδέα στον τομέα των μεταφορών, αναπτύσσοντας δημιουργικές και στρατηγικές δεξιότητες. Οι εκπαιδευόμενοι/-ες σχηματίζουν ομάδες και εργάζονται για τη δημιουργία μιας ιδέας που ανταποκρίνεται σε πραγματικά προβλήματα της αγοράς, προτείνοντας λύσεις. Η διαδικασία αυτή περιλαμβάνει τη διάκριση μεταξύ μμητικών ιδεών με ανταγωνιστικό πλεονέκτημα και καινοτόμων ιδεών που μπορούν να επιφέρουν ουσιαστική διαφοροποίηση στον κλάδο. Στο πλαίσιο της μαθησιακής υποενότητας, οι εκπαιδευόμενοι/-ες εφαρμόζουν τεχνικές εύρεσης ιδεών, όπως τον καταιγισμό ιδεών, και αξιοποιούν σύγχρονα εργαλεία και τεχνολογίες για την ανάλυση και την ανάπτυξη των προτάσεών τους. Οι ομάδες παρουσιάζουν την επιχειρηματική τους ιδέα, λαμβάνοντας σχόλια από τους/τις υπόλοιπους/-ες εκπαιδευόμενους/-ες και τον/την εκπαιδευτή/-τρια. Η ανατροφοδότηση αυτή συμβάλλει στη βελτίωση της ιδέας και ενθαρρύνει την ικανότητα αξιολόγησης και προσαρμογής σε διαφορετικές συνθήκες. Η μαθησιακή υποενότητα εστιάζεται στη σύνδεση της επιχειρηματικής ιδέας με τις ανάγκες της αγοράς, αξιολογώντας τις δυνατότητες υλοποίησής της. Παράλληλα, εντοπίζονται από τις ομάδες πιθανές δυσκολίες και προτείνονται τρόποι αντιμετώπισής τους. Ως πρακτική εξάσκηση, προτείνεται η εργασία σε ομάδες με τη χρήση καταιγισμού ιδεών για τη διαμόρφωση της αρχικής επιχειρηματικής πρότασης. Στη συνέχεια, οι ομάδες μπορούν να συμμετάσχουν σε παιχνίδι ρόλων, όπου αναλαμβάνουν τον ρόλο του/της επιχειρηματία ή του/της επενδυτή/-τριας, ώστε να προετοιμαστούν για την παρουσίαση της ιδέας τους και να αναπτύξουν δεξιότητες πειθούς και επικοινωνίας.

2.2.Θ.2 | ΤΑΥΤΟΤΗΤΑ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΗΣ

Η εν λόγω μαθησιακή υποενότητα προσφέρει τη βάση για τη διερεύνηση της δημιουργίας και ανάπτυξης της ταυτότητας μιας μεταφορικής επιχείρησης, δίνοντας

έμφαση στη σύνδεση θεωρίας και πράξης. Οι εκπαιδευόμενοι/-ες καλούνται να εργαστούν για τον καθορισμό του οράματος, της αποστολής και του σκοπού μιας εικονικής επιχείρησης. Οι έννοιες αυτές λειτουργούν ως θεμέλια για τη διαμόρφωση της στρατηγικής και της εικόνας της επιχείρησης. Επιπλέον, οι εκπαιδευόμενοι/-ες έχουν την ευκαιρία να εξετάσουν την ανάπτυξη της εταιρικής κουλτούρας, ενσωματώνοντας αξίες και συμπεριφορές που αντικατοπτρίζουν τις βασικές αρχές της επιχείρησης. Στο πλαίσιο της μαθησιακής υποεπένδυσης, οι εκπαιδευόμενοι/-ες ενθαρρύνονται να προτείνουν την κατάλληλη νομική μορφή της επιχείρησης και να επιλέξουν επωνυμία και διακριτικό τίτλο που να αντανάκλουν το όραμα και τις αξίες της επιχείρησης. Εξετάζοντας παραδείγματα πραγματικών επιχειρήσεων, εντοπίζουν τη σημασία αυτών των στοιχείων στην εικόνα της επιχείρησης προς τους/τις πελάτες/-ισσες, τους/τις συνεργάτες/-τριες και το κοινό. Η μαθησιακή υποεπένδυση εστιάζεται στη σύνδεση του οράματος και της αποστολής με τις τάσεις και τις ανάγκες του κλάδου, λαμβάνοντας υπόψη πραγματικά δεδομένα της αγοράς. Ενθαρρύνονται να υιοθετήσουν προσεγγίσεις που προάγουν τη βιωσιμότητα, την καινοτομία και τη διαφοροποίηση. Συνιστάται η εργασία σε ομάδες, όπου οι εκπαιδευόμενοι/-ες καλούνται να δημιουργήσουν την ταυτότητα μιας εικονικής επιχείρησης μεταφορών. Μπορούν να προετοιμάσουν μια παρουσίαση που θα περιλαμβάνει το όραμα, την αποστολή, τον σκοπό και την κουλτούρα της επιχείρησης, καθώς και την επιλογή νομικής μορφής, επωνυμίας και διακριτικού τίτλου. Επιπρόσθετα, προτείνεται να παρουσιάσουν την πρότασή τους στις υπόλοιπες ομάδες στην αίθουσα, ενισχύοντας τις δεξιότητες επικοινωνίας και συνεργασίας.

2.2.Θ.3 | ΑΝΑΛΥΣΗ ΕΞΩΤΕΡΙΚΟΥ ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝΤΟΣ

Η παρούσα μαθησιακή υποεπένδυση επικεντρώνεται στην εξέταση του εξωτερικού περιβάλλοντος μιας μεταφορικής επιχείρησης, με στόχο τη σύνδεση της επιχείρησης με τις ευρύτερες συνθήκες της αγοράς. Οι εκπαιδευόμενοι/-ες ερευνούν το περιβάλλον μέσω εργαλείων όπως η ανάλυση PESTEL, που εξετάζει πολιτικούς, οικονομικούς, κοινωνικούς, τεχνολογικούς, περιβαλλοντικούς και νομικούς παράγοντες. Επίσης, ασχολούνται με τις πέντε δυνάμεις του Porter, αναλύοντας τη δυναμική της ανταγωνιστικότητας στην αγορά. Κατά τη διάρκεια της μαθησιακής υποεπένδυσης, οι εκπαιδευόμενοι/-ες παρακινούνται να συλλέξουν δεδομένα από την τρέχουσα αγορά, να τα αξιολογήσουν και να τα συνδυάσουν με τις ανάγκες της εικονικής τους επιχείρησης. Η διαδικασία αυτή προωθεί τη χρήση πραγματικών πληροφοριών για την καλύτερη κατανόηση των ευκαιριών και των απειλών που μπορεί να αντιμετωπίσει η επιχείρηση. Οι εκπαιδευόμενοι/-ες εστιάζονται στην εφαρμογή αυτών των εργαλείων, εντοπίζοντας πώς οι εξωτερικοί παράγοντες επηρεάζουν τη στρατηγική της επιχείρησης. Ειδικότερα, ενθαρρύνονται να διακρίνουν τάσεις και εξελίξεις από την εγχώρια και την παγκόσμια αγορά που είναι κρίσιμες για τη βιωσιμότητα και την ανάπτυξη της εταιρείας. Αυτό τους βοηθά να αναπτύξουν δεξιότητες στη λήψη αποφά-

σεων βασισμένων σε δεδομένα. Είναι ωφέλιμο οι εκπαιδευόμενοι/-ες να εργαστούν σε ομάδες για τη δημιουργία μιας ολοκληρωμένης ανάλυσης εξωτερικού περιβάλλοντος για την εικονική τους επιχείρηση. Στη συνέχεια, μπορούν να ενσωματώσουν τα αποτελέσματα της ανάλυσης στη στρατηγική τους. Η διαδικασία αυτή ενισχύει την κριτική σκέψη και την ομαδική συνεργασία, ενώ προάγει την πρακτική εφαρμογή των θεωρητικών εννοιών.

2.2.Θ.4 | ΑΝΑΛΥΣΗ ΕΣΩΤΕΡΙΚΟΥ ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝΤΟΣ

Η παρούσα μαθησιακή υποενότητα προσφέρει ένα πλαίσιο για την ανάλυση του εσωτερικού περιβάλλοντος μιας μεταφορικής επιχείρησης, ενθαρρύνοντας τους/τις εκπαιδευόμενους/-ες να εστιαστούν σε παράγοντες που σχετίζονται με την απόδοση, τη στρατηγική και τους στόχους της. Στο πλαίσιο αυτό, οι εκπαιδευόμενοι/-ες διερευνούν τη χρήση δεικτών απόδοσης (Key Performance Indicators, KPIs), τους οποίους θέτουν για την αξιολόγηση της αποτελεσματικότητας της επιχείρησης. Κατά τη διάρκεια της μαθησιακής υποενότητας, οι εκπαιδευόμενοι/-ες εργάζονται στη διαμόρφωση στόχων SMART (Specific, Measurable, Achievable, Relevant, Time-Bound), οι οποίοι παρέχουν μια δομημένη προσέγγιση για τη στρατηγική ανάπτυξη. Επιπλέον, εξετάζουν την επιλογή στρατηγικής σύμφωνα με το μοντέλο ανταγωνιστικού πλεονεκτήματος του Porter, αξιολογώντας πώς οι εσωτερικές δυνατότητες της επιχείρησης μπορούν να αξιοποιηθούν για τη βελτίωση της θέσης της στην αγορά. Οι εκπαιδευόμενοι/-ες εστιάζονται στη συσχέτιση των εσωτερικών δυνατοτήτων με την εξωτερική ζήτηση, αναπτύσσοντας δεξιότητες αξιολόγησης και βελτιστοποίησης. Είναι ιδιαίτερα σημαντικό να εντοπίσουν ποιοι τομείς της επιχείρησης απαιτούν βελτιώσεις και να προτείνουν συγκεκριμένες λύσεις, λαμβάνοντας υπόψη τους διαθέσιμους πόρους. Είναι χρήσιμο οι εκπαιδευόμενοι/-ες να δημιουργήσουν έναν πίνακα δεικτών απόδοσης για την εικονική τους επιχείρηση, ορίζοντας στόχους SMART και προτείνοντας συγκεκριμένες στρατηγικές για την επίτευξή τους. Στη συνέχεια, μπορούν να συζητήσουν τα αποτελέσματα της εργασίας τους με τις υπόλοιπες ομάδες, ενισχύοντας την κριτική σκέψη και την ικανότητά τους να διαχειρίζονται την απόδοση της επιχείρησης μέσω οργανωμένων και στοχευμένων δράσεων.

2.2.Θ.5 | ΑΝΑΛΥΣΗ SWOT ΚΑΙ TOWS

Η παρούσα μαθησιακή υποενότητα προσφέρει μια ανάλυση των εσωτερικών και εξωτερικών παραμέτρων που επηρεάζουν τη στρατηγική κατεύθυνση μιας μεταφορικής επιχείρησης. Οι εκπαιδευόμενοι/-ες διερευνούν την εφαρμογή της ανάλυσης SWOT (δυνατά σημεία, αδυναμίες, ευκαιρίες, απειλές) και της μήτρας TOWS, ώστε να συνδέσουν τα ευρήματα του εσωτερικού και του εξωτερικού περιβάλλοντος με τη δημιουργία στρατηγικών επιλογών. Στο πλαίσιο της μαθησιακής υποενότητας, οι εκπαιδευόμενοι/-ες κινητοποιούνται να εντοπίσουν και να καταγράψουν τα δυνατά σημεία και τις αδυναμίες της επιχείρησής τους, όπως αυτά προκύπτουν από τα

εσωτερικά χαρακτηριστικά της. Παράλληλα, εξετάζουν τις ευκαιρίες και τις απειλές που αναδύονται από το εξωτερικό περιβάλλον, συνδέοντας τα στοιχεία αυτά με τις στρατηγικές αποφάσεις που θα λάβουν. Η μήτρα TOWS παρέχει ένα εργαλείο για τη δημιουργία δράσεων που βασίζονται στον συνδυασμό των παραπάνω παραγόντων. Οι εκπαιδευόμενοι/-ες εστιάζονται στη διαδικασία σύνδεσης της θεωρητικής ανάλυσης με την πρακτική εφαρμογή. Εξετάζουν πώς μπορούν να αξιοποιήσουν τα δυνατά σημεία της επιχείρησης για να εκμεταλλευτούν τις ευκαιρίες ή να αμβλύνουν τις επιπτώσεις των απειλών. Παράλληλα, ενθαρρύνονται να προτείνουν στρατηγικές για τη βελτίωση των αδυναμιών, με στόχο τη συνολική ενίσχυση της επιχείρησης. Συνιστάται οι εκπαιδευόμενοι/-ες να δημιουργήσουν έναν πίνακα SWOT για την εικονική τους επιχείρηση, προσδιορίζοντας κάθε παράμετρο ξεχωριστά. Στη συνέχεια, εργάζονται με τη μήτρα TOWS, προτείνοντας στρατηγικές βασισμένες στον συνδυασμό των παραμέτρων της ανάλυσης SWOT. Η δραστηριότητα ολοκληρώνεται με την παρουσίαση και τη συζήτηση των προτάσεων, ενισχύοντας τις δεξιότητες ανάλυσης, στρατηγικής σκέψης και ομαδικής συνεργασίας.

2.2.Θ.6 | ΔΟΜΗ ΕΠΙΧΕΙΡΗΜΑΤΙΚΟΥ ΣΧΕΔΙΟΥ

Η παρούσα μαθησιακή υποενότητα επικεντρώνεται στη δημιουργία ενός ολοκληρωμένου επιχειρηματικού σχεδίου, προσφέροντας στους/στις εκπαιδευόμενους/-ες τη δυνατότητα να οργανώσουν και να αποτυπώσουν όλες τις πτυχές της εικονικής τους επιχείρησης με σαφή και δομημένο τρόπο. Κατά τη διάρκεια της μαθησιακής υποενότητας, οι εκπαιδευόμενοι/-ες ενθαρρύνονται να συμπεριλάβουν βασικά στοιχεία, όπως η περιγραφή της επιχείρησης, η ανάλυση της αγοράς, η στρατηγική και το σχέδιο μάρκετινγκ, καθώς και ο οικονομικός προγραμματισμός. Επίσης, δίνεται έμφαση στον τρόπο παρουσίασης των προβλέψεων και των τάσεων της αγοράς, οι οποίες τεκμηριώνουν τη βιωσιμότητα και τις προοπτικές της επιχείρησης. Οι εκπαιδευόμενοι/-ες εστιάζονται στη σύνδεση των στρατηγικών αποφάσεων με τα δεδομένα που έχουν συλλέξει από προηγούμενες μαθησιακές υποενότητες, όπως η ανάλυση SWOT και η ανάλυση περιβάλλοντος. Παράλληλα, αποκτούν τη δυνατότητα να οργανώνουν τις πληροφορίες τους με τρόπο που να εξυπηρετεί την επικοινωνία με πιθανούς/-ές συνεργάτες/-τριες ή επενδυτές/-τριες. Είναι χρήσιμο οι εκπαιδευόμενοι/-ες να συντάξουν ένα πλήρες επιχειρηματικό σχέδιο για την εικονική τους επιχείρηση. Το σχέδιο θα περιλαμβάνει όλα τα απαραίτητα κεφάλαια, με έμφαση στην ανάλυση της αγοράς, τη στρατηγική και τις οικονομικές προβλέψεις. Στη συνέχεια, οι ομάδες παρουσιάζουν το σχέδιό τους στους/στις υπόλοιπους/-ες εκπαιδευόμενους/-ες, λαμβάνοντας ανατροφοδότηση για την πληρότητα και τη σαφήνεια του περιεχομένου. Αυτή η δραστηριότητα ενισχύει τις δεξιότητες παρουσίασης και τη συστηματική σκέψη.

2.2.Θ.7 | ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΚΟΣ ΠΡΟΫΠΟΛΟΓΙΣΜΟΣ

Η παρούσα μαθησιακή υποενότητα προσφέρει στους/στις εκπαιδευόμενους/-ες την ευκαιρία να εστιαστούν στη σύνταξη ενός λειτουργικού προϋπολογισμού για την εικονική τους επιχείρηση. Στην υποενότητα αναδεικνύεται ο ρόλος του προϋπολογισμού ως ουσιαστικού εργαλείου διαχείρισης πόρων, καθώς αποτυπώνει τις προβλέψεις εσόδων και εξόδων, συμβάλλοντας στη λήψη στρατηγικών αποφάσεων. Κατά τη διάρκεια της μαθησιακής υποενότητας, οι εκπαιδευόμενοι/-ες ασχολούνται με την κατανομή των πόρων, τη διαχείριση του κόστους και τη δημιουργία προβλέψεων. Ενθαρρύνονται να εντοπίσουν τις βασικές κατηγορίες εξόδων, όπως λειτουργικά έξοδα, δαπάνες μισθοδοσίας και δαπάνες μάρκετινγκ, καθώς και τις πιθανές πηγές εσόδων, όπως πωλήσεις υπηρεσιών ή εμπορευμάτων. Επίσης, εξετάζουν τη σημασία της ευθυγράμμισης του προϋπολογισμού με τη στρατηγική της επιχείρησης. Οι εκπαιδευόμενοι/-ες εστιάζονται στη σημασία του ρεαλιστικού προγραμματισμού, αναλύοντας πώς οι οικονομικές προβλέψεις επηρεάζουν την ανάπτυξη και τη βιωσιμότητα της επιχείρησης. Παράλληλα, καλούνται να διακρίνουν τις περιπτώσεις στις οποίες απαιτούνται διορθωτικές παρεμβάσεις, εξασκώντας τις δεξιότητες αξιολόγησης και προσαρμογής. Προτείνεται οι εκπαιδευόμενοι/-ες να δημιουργήσουν έναν λειτουργικό προϋπολογισμό για την εικονική τους επιχείρηση, λαμβάνοντας υπόψη τα δεδομένα που έχουν συλλέξει από προηγούμενες υποενότητες. Στη συνέχεια, οι ομάδες παρουσιάζουν τον προϋπολογισμό τους και συζητούν πιθανούς κινδύνους και ευκαιρίες που προκύπτουν από τις προβλέψεις τους. Αυτή η δραστηριότητα ενισχύει την κατανόηση των οικονομικών εννοιών, ενώ παράλληλα καλλιεργεί την ικανότητα στρατηγικής λήψης αποφάσεων.

Προτεινόμενες πηγές μελέτης

Κύριες

1. Μπουραντάς, Δ. Κ. (2015). *Εισαγωγή στη διοίκηση επιχειρήσεων* (3η έκδοση). Αθήνα: Εκδόσεις Μπένου.
2. Κοττώρης, Σ. Δ. (2013). *Δημιουργώ τη δική μου επιχείρηση*. Αθήνα: Υπουργείο Παιδείας & Θρησκευμάτων, Γενική Γραμματεία Διά Βίου Μάθησης.

Συμπληρωματικές

1. Παπαδάκης, Β. Μ. (2016). *Στρατηγική των επιχειρήσεων: Ελληνική και διεθνής εμπειρία* (7η έκδοση), (τόμος Α'). Αθήνα: Εκδόσεις Μπένου.
2. Χολέβας, Ι. Κ. (2001). *Οργάνωση και διοίκηση (Management)*. Αθήνα: Εκδόσεις Interbooks.

2.3 • ΕΞΑΜΗΝΟ Γ΄

2.3.A • ΑΓΓΛΙΚΗ ΟΡΟΛΟΓΙΑ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ

Περίληψη της μαθησιακής ενότητας

Η μαθησιακή ενότητα με τίτλο «Αγγλική ορολογία επιχειρήσεων» έχει ως στόχο να εισαχθούν οι εκπαιδευόμενοι/-ες στην αγγλική ορολογία που χρησιμοποιείται στο εργασιακό περιβάλλον και στον επιχειρηματικό κόσμο. Η μαθησιακή ενότητα προσανατολίζεται στους σημαντικότερους, κοινά αποδεκτούς και ευρέως χρησιμοποιούμενους αγγλικούς όρους των επιχειρήσεων. Κατά τη διάρκεια της μαθησιακής ενότητας, οι εκπαιδευόμενοι/-ες εργάζονται στη μετάφραση κειμένων που σχετίζονται με εμπορικές και διοικητικές διαδικασίες μιας επιχείρησης και κατανοούν τον σημαντικό ρόλο της αγγλικής γλώσσας στον χώρο των επιχειρήσεων, αλλά και των επικοινωνιών που αναπτύσσονται σε διαπολιτισμικό περιβάλλον. Παράλληλα, η ενότητα εντάσσει πρότυπα επικοινωνίας και σύνταξης εμπορικών επιστολών στα αγγλικά. Τέλος, η μαθησιακή ενότητα έχει ως στόχο να είναι ικανοί/-ές οι εκπαιδευόμενοι/-ες να διαχειρίζονται την έντυπη και την ηλεκτρονική εμπορική αλληλογραφία στην αγγλική γλώσσα.

Προσδοκώμενα μαθησιακά αποτελέσματα

Όταν ολοκληρώσουν τη μαθησιακή ενότητα, οι εκπαιδευόμενοι/-ες θα είναι ικανοί/-ές να:

- Χρησιμοποιούν τη βασική αγγλική εμπορική ορολογία,
- Ερμηνεύουν την ορολογία και τις έννοιες-κλειδιά που σχετίζονται με τις εμπορικές συναλλαγές στην αγγλική γλώσσα,
- Ανταποκρίνονται στις απαιτήσεις της εμπορικής επικοινωνίας στο εργασιακό περιβάλλον και στον επιχειρηματικό κόσμο,
- Αντιστοιχίζουν βασικές ελληνικές εμπορικές και διοικητικές έννοιες με τις αντίστοιχες αγγλικές,
- Περιγράφουν την τμηματοποίηση και το οργανόγραμμα μιας επιχείρησης στα αγγλικά,
- Μεταφράζουν άρθρα της ειδησεογραφίας που αφορούν επιχειρηματικά θέματα κρίσιμα για την επιχείρηση,
- Συντάσσουν εμπορικές επιστολές στην αγγλική γλώσσα,
- Αναπτύσσουν τις επικοινωνιακές τους δεξιότητες με τη χρήση της αγγλικής γλώσσας,
- Διαχειρίζονται την έντυπη και την ηλεκτρονική εμπορική αλληλογραφία στην αγγλική γλώσσα,
- Παρουσιάζουν εμπορικές προτάσεις στην αγγλική γλώσσα,
- Εξοικειώνονται με την επιχειρηματική κουλτούρα που συνδέεται με τη χρήση της αγγλικής γλώσσας.

Βασικές έννοιες και λέξεις-κλειδιά

Business correspondence / Business meeting / Business negotiation / Discourse competence / Documents and reports / Email / Global communication network / International business / Persuasive argumentation / Workshops.

Αριθμός ωρών διδασκαλίας της μαθησιακής ενότητας ανά εβδομάδα

Θεωρία (2), Εργαστήριο (0), Σύνολο (2).

Διάρθρωση της μαθησιακής ενότητας σε υποενότητες

A/A	ΤΙΤΛΟΣ ΜΑΘΗΣΙΑΚΗΣ ΥΠΟΕΝΟΤΗΤΑΣ
1	ΧΑΡΑΚΤΗΡΙΣΤΙΚΑ ΤΗΣ ΔΙΕΘΝΟΥΣ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ (CHARACTERISTICS OF INTERNATIONAL BUSINESS COMMUNICATION)
2	ΓΡΑΠΤΗ ΚΑΙ ΠΡΟΦΟΡΙΚΗ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ ΣΕ ΔΙΕΘΝΕΣ ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝ (WRITTEN AND ORAL BUSINESS COMMUNICATION IN AN INTERNATIONAL CONTEXT)
3	ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑ ΚΑΙ ΜΕΣΑ ΚΟΙΝΩΝΙΚΗΣ ΔΙΚΤΥΩΣΗΣ ΣΤΗΝ ΑΓΓΛΙΚΗ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ (ELECTRONIC COMMUNICATION AND SOCIAL MEDIA IN ENGLISH BUSINESS COMMUNICATION)
4	ΠΕΙΣΤΙΚΗ ΕΠΙΧΕΙΡΗΜΑΤΟΛΟΓΙΑ ΣΤΗΝ ΑΓΓΛΙΚΗ ΕΜΠΟΡΙΚΗ ΑΛΛΗΛΟΓΡΑΦΙΑ (PERSUASIVE ARGUMENTATION IN ENGLISH BUSINESS CORRESPONDENCE)
5	ΕΠΙΣΗΜΕΣ ΑΝΑΦΟΡΕΣ ΚΑΙ ΕΠΙΣΤΟΛΕΣ ΣΤΑ ΑΓΓΛΙΚΑ (OFFICIAL REPORTS AND LETTERS IN ENGLISH)
6	ΕΜΠΟΡΙΚΕΣ ΣΥΝΑΝΤΗΣΕΙΣ ΚΑΙ ΔΙΑΠΡΑΓΜΑΤΕΥΣΕΙΣ ΣΕ ΔΙΕΘΝΕΣ ΕΠΙΠΕΔΟ (INTERNATIONAL BUSINESS MEETINGS AND NEGOTIATIONS)

Κείμενο αναφοράς

2.3.A.1 | ΧΑΡΑΚΤΗΡΙΣΤΙΚΑ ΤΗΣ ΔΙΕΘΝΟΥΣ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ (CHARACTERISTICS OF INTERNATIONAL BUSINESS COMMUNICATION)

Στη συγκεκριμένη υποενότητα γίνεται μια εισαγωγή στα γενικά χαρακτηριστικά της αγγλικής γλώσσας στον επιχειρηματικό χώρο, στη διάδοση και στη σημασία της αγγλικής γλώσσας παγκοσμίως, καθώς και σε άλλα χαρακτηριστικά, όπως η χρήση της ενεργητικής φωνής, η αποφυγή ονομαστικοποίησης, η συντομία και η απλότητα, που είναι σημαντικά για την αποτελεσματική επικοινωνία στον επιχειρηματικό κόσμο. Εισάγεται η έννοια της επικοινωνιακής ικανότητας (communicative competence), που καλύπτει διάφορα στοιχεία τα οποία καθιστούν αποτελεσματική την επικοινωνία μεταξύ των επιχειρηματιών. Οι εκπαιδευόμενοι/-ες εξοικειώνονται με τις έννοιες της επικοινωνιακής ικανότητας, της γραμματικής ικανότητας, της κοινωνιογλωσσολογικής ικανότητας, της ικανότητας λόγου (discourse competence) και της στρατηγικής ικανότητας (strategic competence). Επίσης, βελτιώνουν τις επικοινωνιακές τους δεξιότητες για την αντιμετώπιση επιχειρηματικών θεμάτων και δραστηριοτήτων, συμπεριλαμβανομένων των παρουσιάσεων, της συμμετοχής σε συναντήσεις και της τηλεφωνικής επικοινωνίας. Μια ακόμη δεξιότητα που είναι ιδιαίτερα χρήσιμη στον κόσμο

των επιχειρήσεων είναι η κοινωνική συναναστροφή, η οποία περιλαμβάνει χαιρετισμούς και συστάσεις στο πλαίσιο της επικοινωνίας με τους/τις πελάτες/-ισσες και των επαγγελματικών συναντήσεων, καθώς και συνομιλίες και δραστηριότητες ψυχαγωγίας πελατών/-ισσών. Οι εκπαιδευόμενοι/-ες αποκτούν την ικανότητα να επικοινωνούν αποτελεσματικά στον χώρο των επιχειρήσεων για την άσκηση επιχειρηματικής δραστηριότητας και τη λήψη αποφάσεων. Για αυτόν τον σκοπό, εφοδιάζονται με γλωσσική επάρκεια, κοινωνιογλωσσολογική ικανότητα, ικανότητα λόγου και στρατηγική ικανότητα. Συγκεκριμένα, κατά την επικοινωνία επιλέγουν σύντομες λέξεις, χρησιμοποιούν οικείες και κοινές λέξεις, προτιμούν την ενεργητική φωνή και, όταν είναι δυνατόν, παραλείπουν λέξεις που δεν χρειάζονται. Για τον σκοπό αυτόν, προτείνεται η διεξαγωγή παιχνιδιών ρόλων (role play), ώστε οι εκπαιδευόμενοι/-ες να αναλάβουν διάφορους επικοινωνιακούς ρόλους, π.χ. ένας/μία εκπαιδευόμενος/-η αναλαμβάνει τον ρόλο του/της επιχειρηματία και ένας/μία άλλος/-η τον ρόλο του/της πελάτη/-ισσας.

2.3.A.2 | ΓΡΑΠΤΗ ΚΑΙ ΠΡΟΦΟΡΙΚΗ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ ΣΕ ΔΙΕΘΝΕΣ ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝ (WRITTEN AND ORAL BUSINESS COMMUNICATION IN AN INTERNATIONAL CONTEXT)

Η συγκεκριμένη υποενότητα αποσκοπεί στην εισαγωγή και στην κατανόηση των βασικών αρχών της γραπτής επικοινωνίας και ιδιαίτερα στη χρήση του ηλεκτρονικού ταχυδρομείου ως κύριου μέσου επικοινωνίας των επιχειρήσεων διεθνώς. Οι εκπαιδευόμενοι/-ες εισάγονται στην επικοινωνία μεταξύ διεθνών οργανισμών και επιχειρήσεων μέσω εναλλακτικών ηλεκτρονικών μέσων επικοινωνίας. Χρησιμοποιούν την αγγλική ορολογία για την άμεση ανταλλαγή μηνυμάτων, τα wikis, την κοινωνική δικτύωση, το blogging, το micro-blogging και την τηλεδιάσκεψη. Με αυτόν τον τρόπο, είναι σε θέση να ανταλλάσσουν αποτελεσματικότερα γνώσεις, να συντονίζουν ομάδες εργασίας και να προάγουν διεθνείς συνεργασίες. Επίσης, οι εκπαιδευόμενοι/-ες καλλιεργούν τη χρήση της προφορικής γλώσσας ως επαγγελματική δεξιότητα. Ως επαγγελματίες στον χώρο των διεθνών επιχειρήσεων, διεξάγουν τηλεδιασκέψεις με άλλους/-ες επιχειρηματίες, αναπτύσσουν κοινωνική δικτύωση και πραγματοποιούν προφορικές παρουσιάσεις στο πλαίσιο διαφόρων επικοινωνιακών σεναρίων με άλλους/-ες επιχειρηματίες ή πελάτες/-ισσες. Οι εκπαιδευόμενοι/-ες ασκούνται στην προφορική επικοινωνία, ώστε να αποκτήσουν ευχέρεια στη χρήση της αγγλικής γλώσσας, η οποία αποτελεί καθοριστικό παράγοντα στην επιχειρηματική και επαγγελματική σταδιοδρομία. Οι εκπαιδευόμενοι/-ες συντάσσουν ενδεικτικά ηλεκτρονικά μηνύματα, αναφορές και υπομνήματα, μελετούν πρακτικά διεθνών συναντήσεων και τηλεδιασκέψεων και διεξάγουν παρουσιάσεις στα αγγλικά για θέματα που άπτονται του διεθνούς εμπορίου. Επίσης, αποκτούν γνώσεις και δεξιότητες, ώστε να αντιλαμβάνονται τη σημασία της ορθής χρήσης της αγγλικής γλώσσας, ανάλογα με τη θέση και τον ρόλο των εμπλεκόμενων στον χώρο των επιχειρήσεων, τόσο στις εμπορικές συναλλαγές όσο και στην ανάπτυξη διαπροσωπικών σχέσεων με επιχειρηματίες και πελάτες/-ισσες διεθνώς.

2.3.A.3 | ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑ ΚΑΙ ΜΕΣΑ ΚΟΙΝΩΝΙΚΗΣ ΔΙΚΤΥΩΣΗΣ ΣΤΗΝ ΑΓΓΛΙΚΗ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ (ELECTRONIC COMMUNICATION AND SOCIAL MEDIA IN ENGLISH BUSINESS COMMUNICATION)

Η συγκεκριμένη μαθησιακή υποεπάρκεια αποτελεί μια εισαγωγή στην καθημερινή ανάγκη για επικοινωνία μέσω του Διαδικτύου (internet), του ηλεκτρονικού ταχυδρομείου (email) και άλλων πλατφορμών κοινωνικής δικτύωσης (social media networks). Το ηλεκτρονικό ταχυδρομείο έχει τα δικά του ιδιαίτερα δομικά στοιχεία, π.χ. ηλεκτρονικές διευθύνσεις, γραμμή θέματος, κυρίως κείμενο, κλείσιμο και συνημμένα αρχεία, ενώ η γλώσσα του έχει τα δικά της χαρακτηριστικά και μορφές τυπικότητας. Οι εκπαιδευόμενοι/-ες χρησιμοποιούν το ηλεκτρονικό ταχυδρομείο, ώστε να ανταποκριθούν στις νέες απαιτήσεις της διεθνούς επικοινωνίας στον χώρο των διεθνών επιχειρήσεων. Οι εκπαιδευόμενοι/-ες εξοικειώνονται με τα μέσα κοινωνικής δικτύωσης και με τη χρήση τους για διαφορετικούς επικοινωνιακούς σκοπούς. Γνωρίζουν τους διαφορετικούς σκοπούς της επαγγελματικής αλληλογραφίας, ανάλογα με το είδος της επιχείρησης, και επικοινωνούν για λόγους ενημέρωσης, αναφοράς και υποβολής αιτημάτων. Ανεξάρτητα από τον σκοπό, η σαφής επικοινωνία με άλλους/-ες επιχειρηματίες και πελάτες/-ισες διεθνώς αποτελεί ύψιστη προτεραιότητα. Για να εξασφαλιστεί η αναγνωσιμότητα, οι εκπαιδευόμενοι/-ες υιοθετούν συγκεκριμένες αρχές και επιλέγουν τον κατάλληλο αγγλικό τίτλο για τη γραμμή θέματος. Αυτό μπορεί να επιτευχθεί με την ανταλλαγή μηνυμάτων μεταξύ των εκπαιδευομένων για θέματα λειτουργίας επιχείρησης. Ο λόγος τους χαρακτηρίζεται από σαφήνεια, συντομία και περιεκτικότητα, ενώ οργανώνουν και ομαδοποιούν μια σειρά μηνυμάτων. Επιλέγουν τον κύριο παραλήπτη και τις κοινοποιήσεις. Προσδιορίζουν τον τόνο της τυπικότητας ενός μηνύματος, ανάλογα με το ευρύτερο πλαίσιο της επικοινωνίας, όπως η κατηγορία του προϊόντος ή η χώρα αποστολής. Τέλος, λαμβάνουν υπόψη τη διακειμενικότητα, δηλαδή τη συνάφειά του με άλλα παρόμοια μηνύματα που είχαν στείλει στο παρελθόν, και τη συνοχή του μηνύματος ευρύτερα.

2.3.A.4 | ΠΕΙΣΤΙΚΗ ΕΠΙΧΕΙΡΗΜΑΤΟΛΟΓΙΑ ΣΤΗΝ ΑΓΓΛΙΚΗ ΕΜΠΟΡΙΚΗ ΑΛΛΗΛΟΓΡΑΦΙΑ (PERSUASIVE ARGUMENTATION IN ENGLISH BUSINESS CORRESPONDENCE)

Στην εν λόγω μαθησιακή υποεπάρκεια οι εκπαιδευόμενοι/-ες κατανοούν τις διαθέσιμες τεχνικές πειθούς που μπορούν να χρησιμοποιηθούν και να εφαρμοστούν σε διάφορες πτυχές της ζωής του/της επαγγελματία στον χώρο της διεθνούς επιχειρηματικότητας. Η υποεπάρκεια παρέχει μια επισκόπηση των βασικών στρατηγικών επικοινωνίας για την επιρροή, τη δέσμευση και την ενδυνάμωση των εκπαιδευομένων. Οι εκπαιδευόμενοι/-ες εξοικειώνονται με τις τεχνικές πειθούς που χρησιμοποιούνται από επαγγελματίες σε διάφορους τομείς της εργασίας και τονίζεται ο αντίκτυπός τους. Για να αποκτήσουν τη δεξιότητα αυτή, καλλιεργούν τις δεξιότητες πρόσβασης, ανάλυσης, αξιολόγησης και δημιουργίας διαφόρων στρατηγικών επικοινωνίας (communication strategies) σε διαφορετικές επικοινωνιακές καταστάσεις. Επίσης, χρησιμοποιούν τα

βασικά γλωσσικά χαρακτηριστικά για την επίτευξη του σκοπού αυτού. Μαθαίνουν να ξεχωρίζουν τα δύο κυριότερα γλωσσικά χαρακτηριστικά: τις λέξεις περιεχομένου και τις γραμματικές λέξεις. Οι λέξεις περιεχομένου φέρουν συγκεκριμένα νοήματα, όπως τα ουσιαστικά, τα επίθετα και τα ρήματα. Οι γραμματικές λέξεις εκφράζουν λειτουργικές ή δομικές σχέσεις με άλλες λέξεις μιας πρότασης, όπως οι προθέσεις, τα οριστικά άρθρα και οι σύνδεσμοι, οι οποίοι υποδεικνύουν λειτουργικές και δομικές σχέσεις μεταξύ των λέξεων και των ιδεών μιας πρότασης. Οι εκπαιδευόμενοι/-ες αποκτούν επίγνωση του διαρκώς μεταβαλλόμενου επιχειρηματικού περιβάλλοντος του λιανικού εμπορίου σε ένα παγκοσμιοποιημένο δίκτυο επικοινωνίας (global communication network). Τέλος, αποκτούν την ικανότητα καθορισμού κριτηρίων και αξιολόγησης της πειστικότητας στην επαγγελματική τους καθημερινότητα μέσα από την ανάλυση παραδειγμάτων επικοινωνίας στο πλαίσιο των επιχειρήσεων διεθνώς.

2.3.A.5 | ΕΠΙΣΗΜΕΣ ΑΝΑΦΟΡΕΣ ΚΑΙ ΕΠΙΣΤΟΛΕΣ ΣΤΑ ΑΓΓΛΙΚΑ (OFFICIAL REPORTS AND LETTERS IN ENGLISH)

Στη συγκεκριμένη μαθησιακή υποενότητα οι εκπαιδευόμενοι/-ες εξοικειώνονται με την επιχειρηματική αναφορά ή επιστολή ως οργανωμένη και αντικειμενική παρουσίαση των γεγονότων που απαιτούνται για τη λήψη αποφάσεων και την επίλυση προβλημάτων σε επιχειρήσεις μέσα σε ένα διεθνές πλαίσιο. Μελετούν έγγραφα που περιέχουν πληροφορίες και απόψεις οι οποίες προκύπτουν από προσεκτική έρευνα και εξέταση, με σκοπό την προώθηση των επιχειρηματικών δραστηριοτήτων ενός οργανισμού ή μιας εταιρείας. Οι εκπαιδευόμενοι/-ες συντάσσουν ισχυρές και πειστικές αναφορές και εκθέσεις. Κατηγοριοποιούν τις εκθέσεις ανάλογα με το είδος του οργανισμού, όπως εκθέσεις σε εμπορικούς οργανισμούς, σε πολυεθνικές επιχειρήσεις και σε διεθνείς οργανισμούς. Ενώ οι επιχειρηματικές αναφορές διερευνούν ένα πρόβλημα ή μια ανάγκη και αναφέρουν με πραγματολογικό τρόπο τι διαπιστώθηκε, οι προτάσεις (business proposals) χρησιμοποιούνται για να εισηγηθούν περαιτέρω μελέτες ή έρευνες και λύσεις σε ένα πρόβλημα. Επίσης, εντοπίζουν τις αναφορές που αφορούν ανάγκες ή προβλήματα, ώστε ο/η προϊστάμενος/-η, οι πελάτες/-ισσες ή άλλα εμπλεκόμενα πρόσωπα να προβούν στις απαραίτητες ενέργειες. Κατηγοριοποιούν τους τύπους επιχειρηματικών εκθέσεων ανάλογα με τη λειτουργία τους (πληροφοριακές – αναλυτικές), τον χρόνο (περιοδικές – προοδευτικές – κατά περίπτωση), την τυπικότητα (προσωπικές – απρόσωπες) και τη μορφή (σημειώματα – επιστολές – έντυπα – αναφορές). Η υποενότητα επικεντρώνεται στις επίσημες αναλυτικές εμπορικές εκθέσεις, οι οποίες περιλαμβάνουν όχι μόνο τα δεδομένα ή τις πληροφορίες που συλλέγονται, όπως στις ενημερωτικές εκθέσεις, αλλά και τα συμπεράσματα και τις συστάσεις. Τέλος, οι εκπαιδευόμενοι/-ες εντοπίζουν επίσης τις διαφορές μεταξύ εμπορικών εκθέσεων και προτάσεων. Για την εμπέδωση της ύλης, οι εκπαιδευόμενοι/-ες αναλύουν μελέτες περίπτωσης από τη διεθνή βιβλιογραφία των επιχειρήσεων.

2.3.A.6 | ΕΜΠΟΡΙΚΕΣ ΣΥΝΑΝΤΗΣΕΙΣ ΚΑΙ ΔΙΑΠΡΑΓΜΑΤΕΥΣΕΙΣ ΣΕ ΔΙΕΘΝΕΣ ΕΠΙΠΕΔΟ (INTERNATIONAL BUSINESS MEETINGS AND NEGOTIATIONS)

Στην εν λόγω μαθησιακή υποενοότητα οι εκπαιδευόμενοι/-ες εξοικειώνονται με τις λειτουργίες των συναντήσεων (meetings) που λαμβάνουν χώρα στον τομέα των επιχειρήσεων για διάφορους λόγους. Η μελέτη τέτοιων επαγγελματικών συναντήσεων βασίζεται σε πραγματικές μελέτες περίπτωσης (case studies). Με τη δημιουργία πρακτικών εργασιών (workshops) και παιχνιδιών ρόλων (role play), οι εκπαιδευόμενοι/-ες συζητούν προβλήματα, αναπτύσσουν λύσεις, παράγουν ιδέες, επιτυγχάνουν συναίνεση και λαμβάνουν αποφάσεις στην αγγλική γλώσσα. Η μελέτη επιχειρηματικών συναντήσεων σε διεθνές πλαίσιο αφορά τη χρήση της αγγλικής ορολογίας για τη δημιουργία νοήματος, την επιρροή της ηγεσίας, την οικοδόμηση σχέσεων εμπιστοσύνης, τη δυναμική της ομάδας, τις συγκρούσεις και τη διαμόρφωση των στάσεων των επιχειρηματιών και άλλων εμπλεκομένων. Οι εκπαιδευόμενοι/-ες χρησιμοποιούν την αγγλική ορολογία για να αποσαφηνίσουν ζητήματα, να προσδιορίσουν κατευθύνσεις και να εστιαστούν σε προβλήματα που άπτονται των διεθνών επιχειρήσεων. Επιπλέον, καλούνται να αναλάβουν επικοινωνιακούς ρόλους σε τηλεφωνικές συνομιλίες, τηλεδιασκέψεις και παρουσιάσεις εν είδει σύντομων προφορικών διαλέξεων στην αγγλική γλώσσα. Στη συγκεκριμένη υποενοότητα, οι εκπαιδευόμενοι/-ες εμπλέκονται σε δύο τύπους συνεδριάσεων: ενημέρωσης και λήψης αποφάσεων. Στο πρώτο είδος συνεδριάσεων, οι εκπαιδευόμενοι/-ες ενημερώνουν τους/τις υπόλοιπους/-ες εκπαιδευόμενους/-ες για τις απαραίτητες πληροφορίες, ενώ στο δεύτερο είδος επιλύουν προβλήματα μέσω συζητήσεων, ώστε να ληφθούν αποφάσεις. Αυτό περιλαμβάνει διαπραγματεύσεις, οι οποίες αποτελούν μια ακόμη σημαντική δεξιότητα που αναπτύσσουν, ώστε να επικοινωνούν με επιτυχία στον επιχειρηματικό χώρο. Τέλος, οι εκπαιδευόμενοι/-ες γνωρίζουν με ποιον τρόπο η αγγλική ορολογία μπορεί να καταστήσει τις επιχειρηματικές συναντήσεις αποτελεσματικές, πώς λειτουργεί στην εμπορική διαπραγμάτευση (business negotiation) και πώς πρέπει να χρησιμοποιηθεί ως μέσο διαπραγμάτευσης σε διεθνές περιβάλλον.

Προτεινόμενες πηγές μελέτης

Κύριες

1. Chan, M. (2020). *English for Business Communication*. London: Routledge.
2. Taylor, J. & Zeter, J. (2011). *Career Paths: Business English: Student's Book*. Newbury: Express Publishing.

Συμπληρωματικές

1. Charles, M. & Pecorari, D. (2016). *Introducing English for Academic Purposes*. London: Routledge.
2. Μόρμωρη, Π., Σιβρίδου, Φ. & Τόμπρου, Χ. (2013). *Intermediate Business English*. Αθήνα: Εκδόσεις Φαίδιμος.

Περίληψη της μαθησιακής ενότητας

Η μαθησιακή ενότητα με τίτλο «Διεθνείς εμπορικές σχέσεις» έχει ως στόχο να εισαχθούν και να εξοικειωθούν οι εκπαιδευόμενοι/-ες με την έννοια των διεθνών οικονομικών σχέσεων, αλλά και με τον κρίσιμο ρόλο που διαδραματίζει το διεθνές εμπόριο στη διαμόρφωση αυτών των σχέσεων. Επιπλέον, η ενότητα καλύπτει θέματα που αφορούν τις διακρίσεις του εμπορίου, το εξελισσόμενο διεθνές οικονομικό τοπίο, τις διαδικασίες διεθνοποίησης και παγκοσμιοποίησης, καθώς και τις ποικίλες μεθόδους, μορφές και εργαλεία που χρησιμοποιούνται στις διεθνείς οικονομικές συναλλαγές. Ακολουθώντας, εξετάζονται οι διακρατικές εμπορικές συμφωνίες, η επιρροή τους στο διεθνές εμπόριο και ο αντίκτυπός τους στην παγκόσμια οικονομία. Τέλος, παρουσιάζονται οι γεωπολιτικές εξελίξεις και οι συνέπειές τους στο ελεύθερο εμπόριο.

Προσδοκώμενα μαθησιακά αποτελέσματα

Όταν ολοκληρώσουν τη μαθησιακή ενότητα, οι εκπαιδευόμενοι/-ες θα είναι ικανοί /-ές να:

- Αναγνωρίζουν τις διακρίσεις του εμπορίου, διακρίνοντας το εσωτερικό, το εξωτερικό και το διαμετακομιστικό εμπόριο,
- Περιγράφουν τους παράγοντες που διαμορφώνουν το διεθνές εμπόριο,
- Αναλύουν τους όρους εμπορίου και τον λόγο της τιμής των εξαγωγών μιας χώρας προς την τιμή των εισαγωγών της,
- Αναλύουν τις διαδικασίες διεθνοποίησης των επιχειρήσεων,
- Παρουσιάζουν τις λειτουργίες μιας εξαγωγικής επιχείρησης,
- Διακρίνουν το εισαγωγικό και το εξαγωγικό εμπόριο, καθώς και την εκτελωνιστική διαδικασία,
- Ερμηνεύουν την έννοια και τις μορφές των διεθνών οικονομικών σχέσεων,
- Αναλύουν ισοζύγια πληρωμών κρατών και να τα αντιπαραβάλλουν μεταξύ τους,
- Ερμηνεύουν αναφορές, μελέτες και ποσοτικά δεδομένα για το διεθνές οικονομικό περιβάλλον,
- Προσδιορίζουν τις επιπτώσεις των εναλλακτικών μέτρων εμπορικής πολιτικής,
- Αναδεικνύουν τη σημασία της χρηματοδότησης στις διεθνείς οικονομικές σχέσεις,
- Ερμηνεύουν διακρατικές εμπορικές συμφωνίες και την επιρροή τους στο διεθνές εμπόριο.

Βασικές έννοιες και λέξεις-κλειδιά

Διεθνείς οικονομικές σχέσεις / Διεθνές εμπόριο / Διεθνές οικονομικό τοπίο / Διεθνοποίηση / Παγκοσμιοποίηση / Διεθνείς οικονομικές συναλλαγές / Διακρατικές εμπορικές συμφωνίες / Παγκόσμια οικονομία / Γεωπολιτικές εξελίξεις / Ελεύθερο εμπόριο.

Αριθμός ωρών διδασκαλίας της μαθησιακής ενότητας ανά εβδομάδα
Θεωρία (3), Εργαστήριο (0), Σύνολο (3).

Διάρθρωση της μαθησιακής ενότητας σε υποενότητες

A/A	ΤΙΤΛΟΣ ΜΑΘΗΣΙΑΚΗΣ ΥΠΟΕΝΟΤΗΤΑΣ
1	ΔΙΕΘΝΕΙΣ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΕΣ ΣΧΕΣΕΙΣ
2	ΔΙΕΘΝΕΣ ΕΜΠΟΡΙΟ
3	ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΕΣ ΔΙΕΘΝΟΠΟΙΗΣΗΣ ΤΩΝ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ
4	ΔΙΕΘΝΕΙΣ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΕΣ ΣΥΝΑΛΛΑΓΕΣ
5	ΔΙΑΚΡΑΤΙΚΕΣ ΕΜΠΟΡΙΚΕΣ ΣΥΜΦΩΝΙΕΣ
6	ΓΕΩΠΟΛΙΤΙΚΕΣ ΕΞΕΛΙΞΕΙΣ ΚΑΙ ΕΛΕΥΘΕΡΟ ΕΜΠΟΡΙΟ

Κείμενο αναφοράς

2.3.B.1 | ΔΙΕΘΝΕΙΣ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΕΣ ΣΧΕΣΕΙΣ

Στην παρούσα μαθησιακή υποενότητα οι εκπαιδευόμενοι/-ες θα έρθουν σε επαφή με τα χρήσιμα εργαλεία και τις μεθόδους που χρησιμοποιούνται στις διεθνείς οικονομικές σχέσεις και στο διεθνές εμπόριο. Η υποενότητα στοχεύει στην ανάπτυξη της κριτικής σκέψης των εκπαιδευομένων σε θέματα όπως οι επιπτώσεις του διεθνούς εμπορίου στις εγχώριες αγορές, τα οφέλη από το διεθνές εμπόριο και οι περιορισμοί που επιφέρει ο προστατευτισμός, η επιρροή των εμπορικών εταιρών στις διεθνείς τιμές και στον όγκο του διεθνούς εμπορίου, ο ρόλος της παραγωγής και της κατανάλωσης στη διαμόρφωση του διεθνούς εμπορίου και της κατανομής του εισοδήματος. Σκόπιμο είναι να γίνει επιμέρους οικονομική ανάλυση του διεθνούς εμπορίου υπό συνθήκες ατελούς ανταγωνισμού στις διεθνείς αγορές, της κινητικότητας των παραγωγικών συντελεστών σε συνθήκες παγκοσμιοποίησης, της επίδρασης των πολυεθνικών εταιρειών στην παγκόσμια οικονομία, του ισοζυγίου πληρωμών και των συστατικών του μερών, του προσδιορισμού της συναλλαγματικής ισοτιμίας και της διεθνούς αγοράς κεφαλαίων. Στην υποενότητα αυτή ο στόχος είναι η εξοικείωση των εκπαιδευομένων με τις βασικές γνώσεις της οικονομικής των διεθνών σχέσεων και τον ρόλο του διεθνούς εμπορίου, όπως αυτός εκφράζεται μέσα από τις πραγματικές συναλλαγές στη διεθνή οικονομία, δηλαδή τις συναλλαγές που περιλαμβάνουν μια φυσική κίνηση αγαθών ή μια υλική δέσμευση οικονομικών πόρων. Για τον λόγο αυτό κρίνεται σκόπιμο οι εκπαιδευόμενοι/-ες να εστιάσουν στην ανάλυση των πλεονεκτημάτων και των μειονεκτημάτων του ελεύθερου εμπορίου και του προστατευτισμού και στο πώς ο τελευταίος μπορεί να επιδράσει στον εξωτερικό ανταγωνισμό.

2.3.B.2 | ΔΙΕΘΝΕΣ ΕΜΠΟΡΙΟ

Στη συγκεκριμένη μαθησιακή υποενότητα οι εκπαιδευόμενοι/-ες θα έρθουν σε επαφή με την έννοια του διεθνούς εμπορίου αγαθών και θα είναι σε θέση να ερμηνεύουν το εσωτερικό, το εξωτερικό και το διαμετακομιστικό εμπόριο. Επιπλέον, θα μάθουν πώς το διεθνές εμπόριο διακρίνεται στο διακλαδικό και στο ενδοκλαδικό εμπόριο και θα κατανοήσουν τα συγκριτικά πλεονεκτήματα κάθε μορφής εμπορίου. Επίσης, η μαθησιακή υποενότητα θα βοηθήσει τους/τις εκπαιδευόμενους/-ες να κατανοήσουν τους βασικούς λόγους ύπαρξης του διεθνούς εμπορίου, όπως είναι η έλλειψη αυτάρκειας των κρατών. Επιπρόσθετα, η παρούσα υποενότητα δίνει τη δυνατότητα στους/στις εκπαιδευόμενους/-ες να αναλύσουν τα οφέλη από την ανάπτυξη του διεθνούς εμπορίου, όπως είναι η ποικιλία αγαθών, το χαμηλό κόστος, ο αυξημένος ανταγωνισμός και η αύξηση της ροής τεχνολογίας και ιδεών. Με αυτόν τον τρόπο, οι εκπαιδευόμενοι/-ες θα είναι σε θέση να αξιολογήσουν τους παράγοντες που διαμορφώνουν το διεθνές εμπόριο σήμερα. Στην παρούσα μαθησιακή υποενότητα οι εκπαιδευόμενοι/-ες θα κατανοήσουν ότι το μεταπολεμικό εμπορικό σύστημα στηρίχτηκε στις αρχές που προώθησε η Γενική Συμφωνία Δασμών και Εμπορίου (ΓΣΔΕ) και στη συνέχεια ο Παγκόσμιος Οργανισμός Εμπορίου (ΠΟΕ) για την αποτελεσματικότερη ρύθμιση της διεθνούς εμπορικής δραστηριότητας. Συνολικά, η εν λόγω μαθησιακή υποενότητα παρέχει την απαραίτητη βάση για την κατανόηση των βασικών αρχών λειτουργίας του διεθνούς εμπορίου και του τρόπου με τον οποίο το σύστημα αυτό έχει μετεξελιχθεί υπό την επίδραση της παγκοσμιοποίησης. Συνοψίζοντας, η εν λόγω υποενότητα θα προετοιμάσει τους/τις εκπαιδευόμενους/-ες, ώστε να κατανοήσουν τις προκλήσεις που αντιμετωπίζει το διεθνές εμπόριο μέσω της διεύρυνσης της αλληλεξάρτησης των εθνικών οικονομιών.

2.3.B.3 | ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΕΣ ΔΙΕΘΝΟΠΟΙΗΣΗΣ ΤΩΝ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ

Η παρούσα υποενότητα έχει ως στόχο να αποκτήσουν οι εκπαιδευόμενοι/-ες σφαιρική άποψη για τα θέματα που σχετίζονται με την ανάπτυξη και τη διεθνοποίηση των επιχειρήσεων. Οι εκπαιδευόμενοι/-ες θα γνωρίσουν ποιοι είναι οι κίνδυνοι που αντιμετωπίζει μια επιχείρηση στην προσπάθειά της για διεθνοποίηση. Ειδικότερα, θα εξοικειωθούν με τον εμπορικό, τον πολιτικό, τον πιστωτικό, τον τεχνολογικό και τον νομικό κίνδυνο. Επιπλέον, οι εκπαιδευόμενοι/-ες θα κατανοήσουν ποια κίνητρα ωθούν μια επιχείρηση στην απόφαση να στραφεί σε αγορές του εξωτερικού, διακρίνοντάς τα σε δύο βασικές κατηγορίες: τα κίνητρα έλξης (ενεργητικά κίνητρα) και τα κίνητρα ώθησης (παθητικά κίνητρα) για διεθνείς δραστηριότητες. Μέσω αυτής της κατηγοριοποίησης, οι εκπαιδευόμενοι/-ες θα αντιληφθούν ότι από τη μία πλευρά υπάρχουν κίνητρα που διευκολύνουν και δημιουργούν έλξη για διεθνείς συνεργασίες και, από την άλλη, καταστάσεις που δημιουργούν την ανάγκη και εξωθούν σε διεθνείς συνεργασίες. Επιπλέον, στην παρούσα υποενότητα οι εκπαιδευόμενοι/-ες θα εξοικειωθούν με τις στρατηγικές εισόδου σε νέες αγορές. Θα διαπιστώσουν ότι η συ-

νηθέστερη μορφή διεθνοποίησης της επιχείρησης είναι οι εξαγωγές, κατά τις οποίες το προϊόν ή η υπηρεσία παράγεται εκτός της χώρας-στόχου και αποστέλλεται σε αυτή. Επιπλέον, θα κατανοήσουν ότι η εξαγωγική δραστηριότητα μπορεί να γίνει είτε έμμεσα, δηλαδή με τη μεσολάβηση ατόμων που βρίσκονται στην εγχώρια αγορά, είτε άμεσα, χωρίς τη μεσολάβηση φορέων της εγχώριας αγοράς αλλά με τη συνεισφορά συνεργατών στην αγορά-στόχο. Συνολικά, η εν λόγω μαθησιακή υποενότητα βοηθά τους/τις εκπαιδευόμενους/-ες να κατανοήσουν τα κύρια πλεονεκτήματα και μειονεκτήματα της διεθνοποίησης των επιχειρήσεων, κυρίως μέσω των εξαγωγών.

2.3.B.4 | ΔΙΕΘΝΕΙΣ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΕΣ ΣΥΝΑΛΛΑΓΕΣ

Στην παρούσα μαθησιακή υποενότητα οι εκπαιδευόμενοι/-ες θα εξοικειωθούν με τα ζητήματα που αφορούν τις διεθνείς οικονομικές συναλλαγές. Επιπλέον, θα γνωρίσουν τις ποικίλες μεθόδους, μορφές και εργαλεία που χρησιμοποιούνται στις διεθνείς οικονομικές συναλλαγές. Σημαντικό ρόλο στις διεθνείς οικονομικές συναλλαγές διαδραματίζει το συνάλλαγμα, το οποίο αναφέρεται στα διεθνή μέσα πληρωμών και περιλαμβάνει τα ξένα νομίσματα και τους πιστωτικούς τίτλους σε ξένο νόμισμα, όπως οι επιταγές, οι συναλλαγματικές και οι τραπεζικές εγγυητικές επιστολές. Στο πλαίσιο των διεθνών οικονομικών συναλλαγών οι εκπαιδευόμενοι/-ες θα εστιαστούν στην κατανόηση του καθορισμού της συναλλαγματικής ισοτιμίας. Επιπλέον, οι εκπαιδευόμενοι/-ες θα έρθουν σε επαφή με τις υποχρεώσεις πληρωμής προς άλλες χώρες στην περίπτωση των εισαγωγών και με τις απαιτήσεις είσπραξης από άλλες χώρες στην περίπτωση των εξαγωγών που δημιουργούνται από το διεθνές εμπόριο. Θα εξοικειωθούν με το εμπορικό ισοζύγιο, το οποίο αποτυπώνει τις υποχρεώσεις πληρωμής και είσπραξης απαιτήσεων ως υποσύνολο του ισοζυγίου πληρωμών μιας χώρας. Με αυτόν τον τρόπο, οι εκπαιδευόμενοι/-ες θα είναι σε θέση να μετρήσουν τα πλεονάσματα ή τα ελλείμματα στο εμπορικό ισοζύγιο αλλά και στο ισοζύγιο πληρωμών. Επιπλέον, θα είναι σε θέση να διακρίνουν τις συναλλαγές σε αυτόνομες και σε συναλλαγές εξισωτικού χαρακτήρα. Συνολικά, η εν λόγω μαθησιακή υποενότητα προσφέρει την απαραίτητη βάση για την κατανόηση και την εφαρμογή των βασικών εργαλείων που χρησιμοποιούνται στις διεθνείς οικονομικές συναλλαγές.

2.3.B.5 | ΔΙΑΚΡΑΤΙΚΕΣ ΕΜΠΟΡΙΚΕΣ ΣΥΜΦΩΝΙΕΣ

Στο σύγχρονο οικονομικό γίνεσθαι οι διακρατικές εμπορικές συμφωνίες αποτελούν αναπόσπαστο μέρος του διεθνούς εμπορίου. Έχουν ως στόχο τον περιορισμό των τυπικών διαδικασιών και των δασμών που απαιτούνται για τη διάσχιση των συνόρων, με αποτέλεσμα να αυξάνουν το διεθνές εμπόριο, να μειώνουν τις τιμές των προϊόντων και να αυξάνουν τις θέσεις εργασίας. Η μαθησιακή αυτή υποενότητα εστιάζεται στον οικονομικό αντίκτυπο που έχουν οι διακρατικές εμπορικές συμφωνίες στο διεθνές εμπόριο και στην παγκόσμια οικονομία. Μέσω της υποενότητας, οι εκπαιδευόμενοι/-ες αναλύουν τα εμπόδια στη διεύρυνση του εμπορίου, όπως είναι η απόσταση

μεταξύ των αγορών και η διάσχιση των συνόρων. Επιπλέον, οι εκπαιδευόμενοι/-ες εξετάζουν τα οφέλη των διακρατικών εμπορικών συμφωνιών ως προς τη μείωση των επιπτώσεων της απόστασης μέσω της ανάπτυξης των μεταφορών και της τεχνολογίας και ως προς την εξάλειψη των γραφειοκρατικών διαδικασιών των συνοριακών ελέγχων. Η ανάλυση των οικονομικών επιπτώσεων των διακρατικών εμπορικών συμφωνιών είναι μια ακόμη πτυχή της μαθησιακής υποεπένδυσης, στο πλαίσιο της οποίας οι εκπαιδευόμενοι/-ες έχουν τη δυνατότητα να αξιολογήσουν τη θετική επίδραση της άρσης των τελωνειακών περιορισμών στη συνολική αξία του παγκόσμιου εμπορίου αγαθών. Συνολικά, στην παρούσα μαθησιακή υποεπένδυση οι εκπαιδευόμενοι/-ες αποκτούν τις απαραίτητες γνώσεις και δεξιότητες για να κατανοήσουν τον τρόπο λειτουργίας των διακρατικών εμπορικών συμφωνιών, ώστε να είναι σε θέση να συμβουλεύουν επιχειρήσεις σχετικά με τον τρόπο αξιοποίησής τους στην πράξη.

2.3.B.6 | ΓΕΩΠΟΛΙΤΙΚΕΣ ΕΞΕΛΙΞΕΙΣ ΚΑΙ ΕΛΕΥΘΕΡΟ ΕΜΠΟΡΙΟ

Η παρούσα μαθησιακή υποεπένδυση ασχολείται με τις γεωπολιτικές εξελίξεις και το πώς αυτές επηρεάζουν το ελεύθερο εμπόριο. Στο πλαίσιο ανάλυσης των γεωπολιτικών εξελίξεων, οι εκπαιδευόμενοι/-ες θα γνωρίσουν πώς τα μεγάλα γεγονότα, όπως οι χρηματοπιστωτικές κρίσεις, οι πανδημίες, οι γεωπολιτικές αναταράξεις και οι πολέμικες συγκρούσεις, επηρεάζουν την ελεύθερη διακίνηση αγαθών. Επιπλέον, στην παρούσα μαθησιακή υποεπένδυση οι εκπαιδευόμενοι/-ες θα εξετάσουν τον οικονομικό αντίκτυπο της υιοθέτησης προστατευτικών μέτρων από τις κυβερνήσεις, όπως είναι οι δασμοί, οι ποσοτικοί περιορισμοί, οι επιδοτήσεις και οι εξαγωγικές ενισχύσεις επιχειρήσεων, οι ταξιδιωτικές οδηγίες, καθώς και ειδικότερα μέτρα ανάλογα με την περίπτωση. Θα διαπιστώσουν ότι τα προστατευτικά μέτρα κερδίζουν συνεχώς έδαφος σε βάρος του ελεύθερου εμπορίου ως αποτέλεσμα γεωπολιτικών εξελίξεων στη διεθνή οικονομική σκηνή. Μέσω της υποεπένδυσης, οι εκπαιδευόμενοι/-ες θα αποκτήσουν συγκεκριμένες γνώσεις που θα τους βοηθήσουν να εφαρμόσουν πρακτικές, όπως είναι η σύναψη συμφωνιών με εταίρους σε τρίτες χώρες για την εξαγωγή αγαθών και την αντιμετώπιση των εμποδίων που προκαλούν οι αρνητικές γεωπολιτικές εξελίξεις και ο προστατευτισμός. Μέσω αυτών των πρακτικών θα αντιληφθούν τα οικονομικά οφέλη που παρέχει η ελεύθερη διακίνηση αγαθών. Συνολικά, η μαθησιακή υποεπένδυση προσφέρει στους/στις εκπαιδευόμενους/-ες τις γνώσεις και τις δεξιότητες που απαιτούνται για την εφαρμογή εκείνων των πρακτικών που στοχεύουν στη διευκόλυνση της μεταφοράς αγαθών μεταξύ των χωρών. Μέσω αυτών των γνώσεων, οι εκπαιδευόμενοι/-ες θα είναι σε θέση να παρέχουν ουσιαστική συμβουλευτική υποστήριξη στις επιχειρήσεις που επιδιώκουν εξωστρέφεια και αναζητούν τρόπους ενίσχυσης της ανταγωνιστικότητάς τους.

Προτεινόμενες πηγές μελέτης

Κύριες

1. Αγιομυριανάκης, Γ. Μ., Βλάσσης, Μ. & Τόμπσον, Η. (2006). *Διεθνείς οικονομικές σχέσεις: Διεθνές εμπόριο*. Αθήνα: Εκδόσεις Rosili.
2. ΕΣΕΕ. (2014). *Διεθνοποίηση εμπορικών επιχειρήσεων: Ερμείον 2 – Προγράμματα διά βίου εκπαίδευσης για το ανθρώπινο δυναμικό των εμπορικών επιχειρήσεων*. Αθήνα: ΕΣΕΕ. Ανακτήθηκε από: http://repository.edulll.gr/edulll/retrieve/6953/1660_2_%CE%95%CE%9D%CE%9F%CE%A4%CE%97%CE%A4%CE%91%206_COVER.pdf [η λειτουργικότητα δεν επιβεβαιώθηκε κατά τον έλεγχο]
3. Μανωλάτος, Γ. Α. (2000). *Διεθνείς εμπορικές σχέσεις: Παγκοσμιοποίηση, ανάπτυξη, προστατευτισμός*. Αθήνα: Εκδόσεις Μπένου.

Συμπληρωματικές

1. Χολέβας, Ι. Κ. (1997). *Διεθνείς εμπορικές σχέσεις – Διεθνές εμπόριο*. Αθήνα: Εκδόσεις Interbooks.
2. Μανώλη, Π. & Μαρής, Γ. (2015). «Διεθνείς εμπορικές σχέσεις», στο: Π. Μανώλη & Γ. Μαρής (επιμ.), *Εισαγωγή στη διεθνή πολιτική οικονομία*. Αθήνα: ΚΑΛΛΙΠΟΣ. Ανοικτές Ακαδημαϊκές Εκδόσεις. Ανακτήθηκε από: <https://hdl.handle.net/11419/3940>

2.3.Γ • ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΚΑΙ ΑΝΑΠΤΥΞΗ ΑΝΘΡΩΠΙΝΟΥ ΔΥΝΑΜΙΚΟΥ

Περίληψη της μαθησιακής ενότητας

Σκοπός της ενότητας «Διαχείριση και ανάπτυξη ανθρωπίνου δυναμικού» είναι οι εκπαιδευόμενοι/-ες να κατανοήσουν τον ρόλο της διαχείρισης και της ανάπτυξης ανθρωπίνου δυναμικού στις επιχειρήσεις και να αναγνωρίσουν τις βασικές αρμοδιότητες και λειτουργίες του αντίστοιχου τμήματος. Οι εξελίξεις που λαμβάνουν χώρα με ταχύτετους ρυθμούς στο εξωτερικό αλλά και στο εσωτερικό περιβάλλον των επιχειρήσεων καθιστούν αναγκαία τη συνεχή βελτίωση και ανάπτυξη του ανθρωπίνου δυναμικού και την αναδιοργάνωση του τμήματος διαχείρισης και ανάπτυξης ανθρωπίνων πόρων. Στη μαθησιακή ενότητα προσδιορίζεται η πρακτική εφαρμογή των θεμάτων του προγραμματισμού και της επιλογής προσωπικού, της αναδιάρθρωσης της εργασίας, της αξιολόγησης της απόδοσης, των αμοιβών, της ανάπτυξης του ανθρωπίνου δυναμικού, των εργασιακών σχέσεων, της υγιεινής και της ασφάλειας και της αξιολόγησης της λειτουργίας του τμήματος. Επίσης, εξετάζονται οι τεχνικές διατήρησης και ενίσχυσης της απόδοσης των εργαζομένων και παράλληλα αναδεικνύονται οι επιδράσεις των πολιτισμικών αξιών στις διοικητικές λειτουργίες και στις πρακτικές του τμήματος.

Προσδοκώμενα μαθησιακά αποτελέσματα

Όταν ολοκληρώσουν τη μαθησιακή ενότητα, οι εκπαιδευόμενοι/-ες θα είναι ικανοί /-ές να:

- Κατηγοριοποιούν τις λειτουργίες και τις αρμοδιότητες του τμήματος διαχείρισης και ανάπτυξης ανθρώπινου δυναμικού,
- Αναλύουν τη σχέση του τμήματος διαχείρισης και ανάπτυξης ανθρώπινου δυναμικού με τη γενικότερη στρατηγική διοίκηση των επιχειρήσεων και των οργανισμών,
- Διακρίνουν τις ανάγκες των τμημάτων σε αριθμό προσωπικού ανάλογα με την ποσότητα των εργασιών που πρέπει να εκτελεστούν,
- Αναλύουν ένα φύλλο περιγραφής θέσης εργασίας,
- Αναλύουν τις μεθόδους ανάλυσης θέσης εργασίας,
- Αναγνωρίζουν τρόπους αύξησης της απόδοσης ενός οργανισμού μέσω της υιοθέτησης σύγχρονων πρακτικών και της χρήσης της τεχνολογίας στη διαχείριση και ανάπτυξη του ανθρώπινου δυναμικού,
- Προσδιορίζουν την πρακτική εφαρμογή των θεμάτων του προγραμματισμού, της αναδιάρθρωσης της εργασίας, των αμοιβών, της ανάπτυξης του ανθρώπινου δυναμικού, των εργασιακών σχέσεων, της υγιεινής και της ασφάλειας και της αξιολόγησης της λειτουργίας του τμήματος διαχείρισης και ανάπτυξης ανθρώπινου δυναμικού,
- Υποστηρίζουν τον σχεδιασμό των θέσεων εργασίας,
- Παρουσιάζουν τις τεχνικές που σχετίζονται με την αποτελεσματική επιλογή των υποψηφίων,
- Επιδεικνύουν τις μεθόδους αξιολόγησης της απόδοσης των εργαζομένων,
- Αναλύουν τις τεχνικές διατήρησης και ενίσχυσης της απόδοσης των εργαζομένων,
- Εξηγούν τις επιδράσεις των πολιτισμικών αξιών στις διοικητικές λειτουργίες και στις πρακτικές του τμήματος διαχείρισης και ανάπτυξης ανθρώπινου δυναμικού,
- Συζητούν τις κυριότερες προσεγγίσεις στη διαχείριση και στην ανάπτυξη του ανθρώπινου δυναμικού στο διεθνές επιχειρηματικό περιβάλλον.

Βασικές έννοιες και λέξεις-κλειδιά

Διαχείριση ανθρώπινου δυναμικού / Ανάπτυξη ανθρώπινου δυναμικού / Εξωτερικό και εσωτερικό περιβάλλον / Προγραμματισμός προσωπικού / Επιλογή προσωπικού / Αναδιάρθρωση εργασίας / Αξιολόγηση απόδοσης / Σύστημα αμοιβών / Ανάπτυξη εργαζομένων / Υγιεινή και ασφάλεια / Βελτίωση εργαζομένων / Αναδιοργάνωση ανθρώπινων πόρων.

Αριθμός ωρών διδασκαλίας της μαθησιακής ενότητας ανά εβδομάδα

Θεωρία (3), Εργαστήριο (0), Σύνολο (3).

Διάρθρωση της μαθησιακής ενότητας σε υποενότητες

Α/Α	ΤΙΤΛΟΣ ΜΑΘΗΣΙΑΚΗΣ ΥΠΟΕΝΟΤΗΤΑΣ
1	ΕΙΣΑΓΩΓΗ ΣΤΗ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΑΝΘΡΩΠΙΝΟΥ ΔΥΝΑΜΙΚΟΥ
2	Η ΑΝΑΔΙΑΡΘΡΩΣΗ ΤΩΝ ΘΕΣΕΩΝ ΕΡΓΑΣΙΑΣ ΚΑΙ Ο ΣΧΕΔΙΑΣΜΟΣ ΘΕΣΕΩΝ
3	Ο ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΙΣΜΟΣ ΚΑΙ Η ΕΠΙΛΟΓΗ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΥ
4	Η ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ ΤΗΣ ΑΠΟΔΟΣΗΣ ΚΑΙ ΤΟ ΣΥΣΤΗΜΑ ΑΜΟΙΒΩΝ
5	Η ΑΝΑΠΤΥΞΗ ΤΟΥ ΑΝΘΡΩΠΙΝΟΥ ΔΥΝΑΜΙΚΟΥ
6	Η ΥΓΙΕΙΝΗ, Η ΑΣΦΑΛΕΙΑ ΚΑΙ ΟΙ ΕΡΓΑΣΙΑΚΕΣ ΣΧΕΣΕΙΣ
7	ΟΙ ΠΟΛΙΤΙΣΜΙΚΕΣ ΑΞΙΕΣ ΚΑΙ ΟΙ ΕΠΙΡΡΟΕΣ ΣΤΗ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΤΟΥ ΑΝΘΡΩΠΙΝΟΥ ΔΥΝΑΜΙΚΟΥ

Κείμενο αναφοράς

2.3.Γ.1 | ΕΙΣΑΓΩΓΗ ΣΤΗ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΑΝΘΡΩΠΙΝΟΥ ΔΥΝΑΜΙΚΟΥ

Στην παρούσα μαθησιακή υποενότητα οι εκπαιδευόμενοι/-ες έρχονται σε επαφή με τις βασικές έννοιες και τις μεθόδους της διοίκησης ανθρώπινων πόρων, η οποία αποτελεί ένα διακριτό επιστημονικό και επαγγελματικό πεδίο στη διοίκηση οργανισμών. Η υποενότητα στοχεύει να αναδείξει τη σημασία του ανθρώπινου δυναμικού ως του κρισιμότερου παράγοντα για την επίτευξη των στρατηγικών στόχων μιας επιχείρησης. Παράλληλα, θα δοθεί έμφαση στις σύγχρονες πρακτικές διαχείρισης, οι οποίες περιλαμβάνουν την ορθολογική αξιοποίηση της γνώσης, την ανάπτυξη ηγετικών στελεχών, τη βελτίωση της οργανωσιακής κουλτούρας και την αύξηση της συνολικής αποδοτικότητας.

Οι εκπαιδευόμενοι/-ες θα μελετήσουν τις βασικές πολιτικές και πρακτικές της διοίκησης ανθρώπινων πόρων, όπως η ανάλυση θέσεων εργασίας, η προσέλκυση και η επιλογή προσωπικού, η εκπαίδευση και ανάπτυξη των εργαζομένων, η αξιολόγηση της απόδοσης, η διαχείριση αμοιβών και η δημιουργία κινήτρων. Ιδιαίτερη έμφαση θα δοθεί στη σημασία της επικοινωνίας και των εργασιακών σχέσεων, καθώς και στη διασφάλιση ενός ασφαλούς και δίκαιου εργασιακού περιβάλλοντος. Στην υποενότητα αυτή ο στόχος είναι οι εκπαιδευόμενοι/-ες να κατανοήσουν τη βασική αρχή «ο κατάλληλος άνθρωπος στην κατάλληλη θέση» και να συνειδητοποιήσουν πώς η εφαρμογή της μπορεί να ενισχύσει την αποδοτικότητα και την καινοτομία, να προωθήσει τις απαραίτητες αλλαγές και να συμβάλει στον σεβασμό των αναγκών των εργαζομένων και των οργανισμών. Μέσα από παραδείγματα και μελέτες περίπτωσης, οι εκπαιδευόμενοι/-ες αναλύουν τους τρόπους με τους οποίους η διοίκηση ανθρώπινων πόρων συμβάλλει στη βελτίωση της ποιότητας της εργασίας, στην πρόοδο των εργαζομένων και στην επίτευξη των στρατηγικών στόχων της επιχείρησης.

2.3.Γ.2 | Η ΑΝΑΔΙΑΡΘΡΩΣΗ ΤΩΝ ΘΕΣΕΩΝ ΕΡΓΑΣΙΑΣ ΚΑΙ Ο ΣΧΕΔΙΑΣΜΟΣ ΘΕΣΕΩΝ

Στην παρούσα μαθησιακή υποενότητα δίνεται έμφαση στη σημασία της αναδιάρθρωσης των θέσεων εργασίας και του σχεδιασμού τους σε οργανωσιακό επίπεδο, ως κρίσιμων εργαλείων για τη διατήρηση της ευελιξίας και της αποτελεσματικότητας μιας επιχείρησης. Αυτή η μαθησιακή υποενότητα αποσκοπεί στην κατανόηση του τρόπου με τον οποίο η αναδιάρθρωση των υπαρχουσών θέσεων μπορεί να συμβάλει στην προσαρμογή στις τρέχουσες ανάγκες αλλά και στους στρατηγικούς στόχους που έχει θέσει η εταιρεία. Έμφαση δίνεται στην αξιοποίηση των περιορισμένων πόρων, στην ενίσχυση της παραγωγικότητας, καθώς και στην ενθάρρυνση της προσωπικής ανάπτυξης των εργαζομένων. Παράλληλα, οι εκπαιδευόμενοι/-ες αναλύουν τη διαδικασία του σχεδιασμού θέσεων εργασίας, που περιλαμβάνει τη δημιουργία νέων θέσεων ή την τροποποίηση των καθηκόντων των υπαρχουσών. Συγκεκριμένα, αναλύονται οι λεπτομέρειες που αφορούν τις αρμοδιότητες, τα καθήκοντα και τις απαιτούμενες δεξιότητες κάθε θέσης, με στόχο την ενίσχυση της ικανοποίησης και της εργασιακής απόδοσης των εργαζομένων. Επιπλέον, εξετάζεται το πώς οι θέσεις αυτές διαμορφώνονται και περιγράφονται με συγκεκριμένους στόχους και προσδοκίες, προωθώντας την αυτονομία και την υπευθυνότητα των εργαζομένων. Η μαθησιακή υποενότητα δίνει ιδιαίτερη βαρύτητα και στη δημιουργία του κατάλληλου εργασιακού περιβάλλοντος, που ενθαρρύνει την καινοτομία, υποστηρίζει τη συνεχή εκπαίδευση και προσαρμόζεται στις επερχόμενες τεχνολογικές αλλαγές. Μέσα από τη μελέτη πρότυπων οργανώσεων και την ανάλυση περιπτώσεων αναδιάρθρωσής τους, οι εκπαιδευόμενοι/-ες θα αποκτήσουν τις γνώσεις και τα εργαλεία που απαιτούνται για να κατανοήσουν πώς οι παραπάνω διαδικασίες επηρεάζουν δυναμικά τη φύση και την οργάνωση μιας επιχείρησης.

2.3.Γ.3 | Ο ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΙΣΜΟΣ ΚΑΙ Η ΕΠΙΛΟΓΗ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΥ

Στην παρούσα μαθησιακή υποενότητα οι εκπαιδευόμενοι/-ες έρχονται σε επαφή με τις βασικές αρχές και πρακτικές που διέπουν τη διαδικασία επιλογής προσωπικού, καθώς και με τον ρόλο του προγραμματισμού στη διασφάλιση της αποτελεσματικότητας των επιχειρήσεων στον τομέα των μεταφορών. Η μαθησιακή υποενότητα στοχεύει στην ανάπτυξη της κατανόησης των εκπαιδευομένων σχετικά με τον προσδιορισμό των αναγκών σε προσωπικό, την κατανομή καθηκόντων ανά θέση εργασίας, καθώς και την εκπαίδευση εργαζομένων σε ειδικές δεξιότητες που απαιτούνται για τη βέλτιστη παροχή υπηρεσιών μεταφορών. Στόχος της μαθησιακής υποενότητας είναι οι εκπαιδευόμενοι/-ες να κατανοήσουν τη σημασία της κάλυψης κάθε θέσης εργασίας από τα πλέον κατάλληλα άτομα, τα οποία διαθέτουν εξειδίκευση και εμπειρία στον τομέα των μεταφορών. Η μαθησιακή υποενότητα επιδιώκει επίσης να αναδείξει τη σημασία της σωστής στελέχωσης στην επίτευξη των στόχων της ασφάλειας, της ελαχιστοποίησης των καθυστερήσεων και των λαθών που ενδέχεται να προκύψουν στο μεταφορικό έργο, καθώς και στη μεγιστοποίηση της αποδοτικότητας μιας επι-

χείρησης μεταφορών. Οι εκπαιδευόμενοι/-ες εξοικειώνονται με τα βασικά βήματα της διαδικασίας πρόσληψης και με πιθανές δυσλειτουργίες της, ώστε να κατανοήσουν πώς θα ενταχθούν οι ίδιοι/-ες στη μελλοντική τους εργασία στον συγκεκριμένο τομέα. Μέσα από την ανάλυση πραγματικών παραδειγμάτων μεταφορικών επιχειρήσεων, οι εκπαιδευόμενοι/-ες έχουν τη δυνατότητα να κατανοήσουν τις διαδικασίες στελέχωσης, όπως η αξιολόγηση τυπικών και μη προσόντων, καθώς και των δεξιοτήτων των υποψηφίων. Ιδιαίτερη έμφαση δίνεται στη χρήση τεχνικών στρατολόγησης, όπως είναι οι συνεντεύξεις, τα τεστ δεξιοτήτων και τα ψυχομετρικά τεστ, που επιτρέπουν την αποτελεσματική επιλογή του κατάλληλου προσωπικού.

2.3.Γ.4 | Η ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ ΤΗΣ ΑΠΟΔΟΣΗΣ ΚΑΙ ΤΟ ΣΥΣΤΗΜΑ ΑΜΟΙΒΩΝ

Στην παρούσα μαθησιακή υποενότητα οι εκπαιδευόμενοι/-ες έρχονται σε επαφή με την αξιολόγηση της απόδοσης και το σύστημα αμοιβών του ανθρώπινου δυναμικού, όπως αυτά εφαρμόζονται στον τομέα των μεταφορών. Η μαθησιακή υποενότητα στοχεύει στην κατανόηση της διαδικασίας μέσω της οποίας οι επιχειρήσεις μεταφορών παρακολουθούν, μετρούν και αξιολογούν την αποτελεσματικότητα και την παραγωγικότητα των εργαζομένων τους. Επιπλέον, δίνεται έμφαση στον τρόπο με τον οποίο η αξιολόγηση μπορεί να βοηθήσει στην ενίσχυση των δυνατών σημείων των εργαζομένων και στη βελτίωση των αδυναμιών τους, μέσα από δράσεις όπως είναι η επιμόρφωση ή και η προαγωγή. Παράλληλα, εξετάζεται ο ρόλος του συστήματος αμοιβών ως εργαλείου παρακίνησης και βελτίωσης της εργασιακής απόδοσης. Ειδικότερα, αναλύεται πώς οι αμοιβές στον κλάδο των μεταφορών μπορούν να είναι είτε σταθερές είτε κυμαινόμενες, περιλαμβάνοντας επιδόματα και πρόσθετες πληρωμές βάσει επίτευξης συγκεκριμένων στόχων. Οι στόχοι αυτοί συνδέονται άμεσα με την ποιότητα της παρεχόμενης μεταφορικής υπηρεσίας, προσφέροντας κίνητρα για υψηλότερη παραγωγικότητα και αποτελεσματικότητα. Στην παρούσα μαθησιακή υποενότητα οι εκπαιδευόμενοι/-ες καλούνται, μέσα από μελέτες περίπτωσης και εμπλουτισμένη εισήγηση, να κατανοήσουν πώς η αξιολόγηση της απόδοσης και ένα σωστά σχεδιασμένο σύστημα αμοιβών μπορούν να συμβάλουν στη βελτίωση της ποιότητας των υπηρεσιών, στην αύξηση της αποδοτικότητας, στην ενίσχυση της ασφάλειας στις μεταφορές και στην εργασιακή ικανοποίηση. Τέλος, εξετάζεται ο ρόλος των πρακτικών αυτών ως παραγόντων διαφοροποίησης και επιτυχίας στον ιδιαίτερα ανταγωνιστικό τομέα των μεταφορών.

2.3.Γ.5 | Η ΑΝΑΠΤΥΞΗ ΤΟΥ ΑΝΘΡΩΠΙΝΟΥ ΔΥΝΑΜΙΚΟΥ

Στην παρούσα μαθησιακή υποενότητα οι εκπαιδευόμενοι/-ες μελετούν τις διαδικασίες που αφορούν την ανάπτυξη του ανθρώπινου δυναμικού στον κλάδο των μεταφορών. Η μαθησιακή υποενότητα στοχεύει στην κατανόηση της σημασίας της εκπαίδευσης και της διαρκούς κατάρτισης των επαγγελματιών του τομέα, καθώς και στην εξοικείωση με τις σύγχρονες δεξιότητες που απαιτούνται για τη βελτίωση της

απόδοσης, της ασφάλειας και της αποτελεσματικότητας των μεταφορικών υπηρεσιών. Στο πλαίσιο της μαθησιακής υποεπάρκειας οι εκπαιδευόμενοι/-ες εξετάζουν ειδικά προγράμματα εκπαίδευσης που εστιάζονται τόσο στην ανάπτυξη τεχνικών δεξιοτήτων, όπως η χρήση προηγμένων συστημάτων διαχείρισης μεταφορών, όσο και στην καλλιέργεια κρίσιμων δεξιοτήτων, όπως είναι η επικοινωνία και η διαχείριση χρόνου. Επιπλέον, ιδιαίτερη έμφαση θα δοθεί στην εκπαίδευση για τα πρότυπα ασφαλείας και τα πρωτόκολλα έκτακτης ανάγκης, τα οποία ενισχύουν την ικανότητα άμεσης και αποτελεσματικής ανταπόκρισης σε κρίσιμες καταστάσεις. Παράλληλα, θα διερευνηθεί η σημασία της ανάπτυξης ηγετικών ικανοτήτων από το σύνολο των εργαζομένων, οι οποίες προάγουν τη συνεργασία και την επίτευξη στόχων σε ετερογενείς ομάδες, όπως αυτές που συναντώνται στον τομέα των μεταφορών. Μέσα από την παρουσίαση παραδειγμάτων επιτυχημένων πρακτικών και την ανάλυση των αποτελεσμάτων τους στην καθημερινή εργασιακή πρακτική, οι εκπαιδευόμενοι/-ες αντιλαμβάνονται τον κρίσιμο ρόλο που διαδραματίζει η ανάπτυξη του ανθρώπινου δυναμικού στη βελτίωση της ποιότητας και της ανταγωνιστικότητας των μεταφορικών υπηρεσιών.

2.3.Γ.6 | Η ΥΓΙΕΙΝΗ, Η ΑΣΦΑΛΕΙΑ ΚΑΙ ΟΙ ΕΡΓΑΣΙΑΚΕΣ ΣΧΕΣΕΙΣ

Στην παρούσα μαθησιακή υποεπάρκεια οι εκπαιδευόμενοι/-ες έρχονται σε επαφή με τις βασικές αρχές και πρακτικές που αφορούν την υγιεινή, την ασφάλεια και τις εργασιακές σχέσεις στον τομέα των μεταφορών. Η μαθησιακή υποεπάρκεια στοχεύει στην κατανόηση της σημασίας της τήρησης των κανόνων υγιεινής και ασφάλειας, της διασφάλισης της προστασίας των εργαζομένων και των επιβατών/-ισών, καθώς και της ανάπτυξης υγιών εργασιακών σχέσεων που προάγουν την ευημερία και τη βιωσιμότητα στον κλάδο. Οι εκπαιδευόμενοι/-ες στο πλαίσιο της υποεπάρκειας εξετάζουν θέματα όπως είναι η σωστή χρήση του εξοπλισμού ασφαλείας, η πρόληψη πιθανών ατυχημάτων μέσω της κατάλληλης εκπαίδευσης και η διαχείριση καταστάσεων έκτακτης ανάγκης. Παράλληλα, συζητούνται πρακτικές που διασφαλίζουν δίκαιες εργασιακές σχέσεις, όπως η τήρηση των ωραρίων εργασίας, η δίκαιη αμοιβή και η προστασία από καταχρηστικές πρακτικές της εργοδοσίας. Η μαθησιακή υποεπάρκεια εστιάζεται επίσης στην παρουσίαση της σχετικής νομοθεσίας, καθώς και σε παραδείγματα «καλών πρακτικών» από τον κλάδο των μεταφορών, προκειμένου οι εκπαιδευόμενοι/-ες να αντιληφθούν τη σημασία της διαρκούς τήρησης των κανόνων ασφαλείας και της ενίσχυσης της αποδοτικότητας και της ικανοποίησής τους στο εργασιακό περιβάλλον. Στόχος είναι η εξοικείωση των εκπαιδευομένων με τις αρχές που διέπουν την ασφάλεια, την υγιεινή και τις εργασιακές σχέσεις, ώστε να τις εφαρμόσουν τόσο κατά τη διάρκεια της πρακτικής τους άσκησης όσο και στη μελλοντική επαγγελματική τους σταδιοδρομία.

2.3.Γ.7 | ΟΙ ΠΟΛΙΤΙΣΜΙΚΕΣ ΑΞΙΕΣ ΚΑΙ ΟΙ ΕΠΙΡΡΟΕΣ ΣΤΗ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΤΟΥ ΑΝΘΡΩΠΙΝΟΥ ΔΥΝΑΜΙΚΟΥ

Στην παρούσα μαθησιακή υποενότητα η διδασκαλία εστιάζεται στη σημασία της εξατομικευμένης διαχείρισης του ανθρώπινου δυναμικού στον τομέα των μεταφορών, λαμβάνοντας υπόψη τις πολιτισμικές αξίες και τις επιρροές που χαρακτηρίζουν κάθε περιοχή ή χώρα. Η μαθησιακή υποενότητα επικεντρώνεται στη μελέτη παραμέτρων όπως οι παραδόσεις, τα ήθη, οι θρησκευτικές πεποιθήσεις και τα κοινωνικά πρότυπα, που επηρεάζουν τον τρόπο συνεργασίας, επικοινωνίας και αλληλεπίδρασης των εργαζομένων τόσο με τους ανωτέρους τους όσο και με τους συναδέλφους τους. Ιδιαίτερη έμφαση δίνεται στην κατανόηση και στον σεβασμό αυτών των αξιών, καθώς αποτελούν βασικό εργαλείο για τη δημιουργία ενός αρμονικού και αποδοτικού εργασιακού περιβάλλοντος. Παράλληλα, εξετάζεται η επίδραση των πολιτισμικών διαφορών στις διάφορες μορφές επικοινωνίας, καθώς και στη διαδικασία επίλυσης συγκρούσεων που ενδέχεται να προκύψουν στον χώρο εργασίας. Η μαθησιακή υποενότητα αναλύει επίσης τη διάκριση ανάμεσα σε πολιτισμούς όπου η ιεραρχία και η εξουσία κατέχουν κεντρικό ρόλο, με τους/τις εργαζόμενους/-ες να ακολουθούν πιστά τις οδηγίες της διοίκησης, και σε πολιτισμούς με πιο ανοιχτές και ισότιμες δομές, όπου η επικοινωνία είναι άμεση και οι εργαζόμενοι/-ες εκφράζουν ελεύθερα τις απόψεις τους. Μέσα από την ανάλυση περιπτώσεων που αντικατοπτρίζουν διάφορες πολιτισμικές προσεγγίσεις, οι εκπαιδευόμενοι/-ες καλούνται να αναπτύξουν δεξιότητες πολυπολιτισμικής διαχείρισης, να κατανοήσουν τη σημασία του σεβασμού στις διαφορετικές κουλτούρες και να προετοιμαστούν για την αποτελεσματική αντιμετώπιση προκλήσεων στον χώρο εργασίας τους.

Προτεινόμενες πηγές μελέτης

Κύριες

1. Dessler, G. (2012). *Διαχείριση ανθρώπινου δυναμικού: Βασικές έννοιες και σύγχρονες τάσεις* (μτφρ. Γ. Μελισσουργός). Αθήνα: Εκδόσεις Κριτική.
2. Noe, R. A. κ.ά. (2006). *Διαχείριση ανθρώπινων πόρων: Ένα ανταγωνιστικό πλεονέκτημα* (μτφρ. Ρ. Κολαΐτη). Αθήνα: Εκδόσεις Παπαζήση.

Συμπληρωματικές

1. Βαξεβανίδου, Μ. & Ρεκλείτης, Π. (2012). *Management ανθρώπινων πόρων: Θεωρία και πράξη*. Αθήνα: Εκδόσεις Προπομπός.
2. Παπαλεξανδρή, Ν. Α. & Μπουραντάς, Δ. Κ. (2003). *Διοίκηση ανθρωπίνων πόρων*. Αθήνα: Εκδόσεις Μπένου.

Περίληψη της μαθησιακής ενότητας

Η μαθησιακή ενότητα με τίτλο «Πληροφοριακά συστήματα διοίκησης» έχει ως στόχο να κατανοήσουν οι εκπαιδευόμενοι/-ες τη σημασία των πληροφοριακών συστημάτων στην οργάνωση και στη λειτουργία μιας επιχείρησης και ειδικότερα στον τομέα των μεταφορών. Αναλυτικότερα, στη μαθησιακή ενότητα παρουσιάζονται οι ιδιαιτερότητες των τεχνολογιών και των τάσεων στο πεδίο της ψηφιακής τεχνολογίας, ενώ παράλληλα προσδιορίζονται τα κρίσιμα χαρακτηριστικά που προσδίδουν αξία και αξιοπιστία στα σύγχρονα πληροφοριακά συστήματα διοίκησης. Επιπλέον, ταξινομούνται οι σύγχρονες πλατφόρμες μιας επιχείρησης μεταφορών και αναλύεται η λειτουργία τους. Στην ενότητα διδάσκονται εφαρμογές Διαχείρισης Πελατειακών Σχέσεων (CRM) και συστήματα διαχείρισης βάσεων δεδομένων. Ακολούθως, διδάσκονται οι εφαρμογές του Συστήματος Διαχείρισης Αποθήκης (WMS), που επιτρέπουν την κεντρική διαχείριση των εργασιών και την παρακολούθηση της ποσότητας των αποθεμάτων έως την τοποθέτησή τους σε κατάλληλα σημεία μέσα στον αποθηκευτικό χώρο. Τέλος, η ενότητα προωθεί τη χρήση των νέων τεχνολογιών στο πλαίσιο μιας ορθολογικότερης, αποτελεσματικότερης και πιο οργανωμένης προσέγγισης στην επίλυση επιχειρηματικών προβλημάτων και στην ανάπτυξη επιχειρηματικών δραστηριοτήτων. Παράλληλα, η μαθησιακή ενότητα αναδεικνύει ηθικά και κοινωνικά ζητήματα σχετικά με τα πληροφοριακά συστήματα και την προστασία των προσωπικών δεδομένων.

Προσδοκώμενα μαθησιακά αποτελέσματα

Όταν ολοκληρώσουν τη μαθησιακή ενότητα, οι εκπαιδευόμενοι/-ες θα είναι ικανοί /-ές να:

- Αναγνωρίζουν τη σημασία των πληροφοριακών συστημάτων στην οργάνωση και στη λειτουργία μιας επιχείρησης,
- Πειραματίζονται με εφαρμογές Διαχείρισης Πελατειακών Σχέσεων (CRM),
- Κατηγοριοποιούν τις σύγχρονες πλατφόρμες μιας επιχείρησης μεταφορών και να επεξηγούν τη λειτουργία τους,
- Διατυπώνουν τα κρίσιμα χαρακτηριστικά που προσδίδουν αξία και αξιοπιστία στα σύγχρονα πληροφοριακά συστήματα διοίκησης,
- Διακρίνουν τις ιδιαιτερότητες των τεχνολογιών και των τάσεων στο πεδίο της ψηφιακής τεχνολογίας και των πληροφοριακών συστημάτων,
- Ελέγχουν την ορθότητα των στοιχείων που εισάγονται στο πληροφοριακό σύστημα της επιχείρησης,
- Συζητούν ηθικά και κοινωνικά ζητήματα σχετικά με τα πληροφοριακά συστήματα,
- Εξετάζουν την επίδραση των παραγόντων που επηρεάζουν την προσαρμογή ενός πληροφοριακού συστήματος,

- Χρησιμοποιούν εφαρμογές του Συστήματος Διαχείρισης Αποθήκης (WMS), από τη διαχείριση και την παρακολούθηση των αποθεμάτων έως την τοποθέτησή τους στον αποθηκευτικό χώρο,
- Χειρίζονται συστήματα διαχείρισης βάσεων δεδομένων,
- Υιοθετούν μια ορθολογική, αποτελεσματική και οργανωμένη προσέγγιση στην επίλυση επιχειρηματικών προβλημάτων με τη βοήθεια των νέων τεχνολογιών.

Βασικές έννοιες και λέξεις-κλειδιά

Απαιτήσεις χρηστών / Συνιστώσες πληροφοριακών συστημάτων / Κύκλος ζωής ανάπτυξης λογισμικού / Ανάλυση πληροφοριακών συστημάτων / Διαχείριση αναβαθμίσεων / Σχεσιακό μοντέλο / SQL / Διαχείριση πελατειακών σχέσεων / Τεχνολογίες RFID.

Αριθμός ωρών διδασκαλίας της μαθησιακής ενότητας ανά εβδομάδα

Θεωρία (1), Εργαστήριο (2), Σύνολο (3).

Διάρθρωση της μαθησιακής ενότητας σε υποενότητες

A/A	ΤΙΤΛΟΣ ΜΑΘΗΣΙΑΚΗΣ ΥΠΟΕΝΟΤΗΤΑΣ
1	ΕΙΣΑΓΩΓΙΚΕΣ ΕΝΝΟΙΕΣ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΑΚΩΝ ΣΥΣΤΗΜΑΤΩΝ
2	ΑΝΑΠΤΥΞΗ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΑΚΩΝ ΣΥΣΤΗΜΑΤΩΝ
3	ΒΑΣΕΙΣ ΔΕΔΟΜΕΝΩΝ
4	ΕΦΑΡΜΟΓΕΣ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΠΕΛΑΤΕΙΑΚΩΝ ΣΧΕΣΕΩΝ
5	ΕΦΑΡΜΟΓΕΣ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΑΠΟΘΗΚΗΣ
6	ΕΙΔΙΚΑ ΘΕΜΑΤΑ

Κείμενο αναφοράς

2.3.Δ.1 | ΕΙΣΑΓΩΓΙΚΕΣ ΕΝΝΟΙΕΣ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΑΚΩΝ ΣΥΣΤΗΜΑΤΩΝ

Στην εισαγωγική μαθησιακή υποενότητα οι εκπαιδευόμενοι/-ες μαθαίνουν βασικά θέματα, όπως η διαχείριση πληροφοριών και δεδομένων στις επιχειρήσεις. Διδάσκονται οι διαφορές μεταξύ δεδομένων, πληροφοριών και γνώσης και αναλύονται οι βασικές λειτουργίες των πληροφοριακών συστημάτων, όπως η συλλογή, η αποθήκευση, η επεξεργασία και η διάδοση πληροφοριών. Οι εκπαιδευόμενοι/-ες εξετάζουν τις συνιστώσες ενός πληροφοριακού συστήματος (ΠΣ), δηλαδή τους ανθρώπους, τις διαδικασίες, το λογισμικό (software), τα δεδομένα (data) και το υλικό (hardware), καθώς και τους τομείς ή τις κατηγορίες που περιλαμβάνει καθεμία από αυτές. Επιπλέον, διδάσκεται η σχέση μεταξύ των πληροφοριών και της επιχειρηματικής στρατηγικής. Οι εκπαιδευόμενοι/-ες μαθαίνουν πώς η ποιότητα των πληροφοριών επηρεάζει τη λήψη αποφάσεων και εξετάζουν τη σημασία των πληροφοριακών συστημάτων σε

όλα τα επίπεδα της επιχείρησης, από τη λειτουργική έως τη στρατηγική διοίκηση. Είναι επίσης απαραίτητο να αναφερθούν οι διαφορετικοί τύποι πληροφοριακών συστημάτων και να γίνει εμφανής ο ρόλος τους στη βελτίωση της αποτελεσματικότητας και της αποδοτικότητας των επιχειρηματικών διαδικασιών. Διδάσκονται οι τρόποι με τους οποίους τα συστήματα αυτά μπορούν να ενσωματωθούν στις καθημερινές λειτουργίες μιας επιχείρησης, ώστε να υποστηρίζουν τη διαχείριση και την ανάλυση δεδομένων. Επιπλέον, εξετάζονται οι σύγχρονες τάσεις στις επιχειρηματικές τεχνολογίες και πώς αυτές επηρεάζουν τη διαχείριση των πληροφοριών, όπως η χρήση της τεχνητής νοημοσύνης και των μεγάλων δεδομένων. Οι εκπαιδευόμενοι/-ες συμμετέχουν σε δραστηριότητες ανάλυσης περιπτώσεων στις οποίες εφαρμόζονται πληροφοριακά συστήματα για τη βελτίωση της επιχειρηματικής απόδοσης.

2.3.Δ.2 | ΑΝΑΠΤΥΞΗ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΑΚΩΝ ΣΥΣΤΗΜΑΤΩΝ

Στη μαθησιακή υποενότητα «Ανάπτυξη πληροφοριακών συστημάτων» οι εκπαιδευόμενοι/-ες εξοικειώνονται με τις διαδικασίες και τις τεχνικές που απαιτούνται για την ανάπτυξη πληροφοριακών συστημάτων με βάση τις απαιτήσεις των χρηστών. Αρχικά, αναλύονται οι έννοιες των προδιαγραφών και των απαιτήσεων, καθώς και οι τρόποι συλλογής τους με ερωτηματολόγια, συνεντεύξεις, παρατήρηση, μελέτη εγγράφων κ.ά. Στη συνέχεια, περιγράφεται ο κύκλος ζωής ανάπτυξης λογισμικού (Software Development Life Cycle, SDLC), με έμφαση στα στάδια ανάλυσης απαιτήσεων, σχεδιασμού, υλοποίησης, δοκιμής και συντήρησης. Παρουσιάζονται το μοντέλο καταρράκτη και άλλες μεθοδολογίες ανάλυσης και σχεδίασης. Οι εκπαιδευόμενοι/-ες κατανοούν πώς η ανάλυση απαιτήσεων και η σωστή τεκμηρίωση παίζουν κρίσιμο ρόλο στην ανάπτυξη ενός συστήματος που ανταποκρίνεται στις επιχειρηματικές ανάγκες. Συνιστάται οι εκπαιδευόμενοι/-ες να συμμετέχουν σε πρακτικές ασκήσεις που περιλαμβάνουν την ανάλυση επιχειρηματικών απαιτήσεων και τον σχεδιασμό λογισμικού με τη χρήση διαφόρων εργαλείων, όπως τα διαγράμματα UML. Στο πλαίσιο της υποενότητας οι εκπαιδευόμενοι/-ες διδάσκονται πώς να διαχειρίζονται τα έργα πληροφορικής, εφαρμόζοντας τεχνικές διαχείρισης έργου (project management), διαγράμματα Gantt και εργαλεία παρακολούθησης. Επιπλέον, αναφέρονται τεχνικές χρονοπρογραμματισμού και οικονομικής διαχείρισης. Επίσης, κατανοούν τις τεχνικές δοκιμών λογισμικού, όπως οι δοκιμές μονάδων και οι δοκιμές ολοκλήρωσης. Εξετάζεται η σημασία της συνεχούς συντήρησης των συστημάτων μετά την ανάπτυξή τους, καθώς και οι προκλήσεις που αφορούν την κλιμάκωση (scalability) και τη διαχείριση των αναβαθμίσεων. Επίσης, οι εκπαιδευόμενοι/-ες διδάσκονται τη σημασία της διασφάλισης ποιότητας λογισμικού και της συνεχούς παράδοσης (continuous delivery) για την επίτευξη υψηλών προτύπων λογισμικού.

2.3.Δ.3 | ΒΑΣΕΙΣ ΔΕΔΟΜΕΝΩΝ

Στη μαθησιακή υποενότητα των βάσεων δεδομένων οι εκπαιδευόμενοι/-ες σχεδιάζουν, υλοποιούν και διαχειρίζονται βάσεις δεδομένων, δίνοντας έμφαση στη διαχείριση των δεδομένων με αποτελεσματικότητα και ασφάλεια. Αρχικά, αναλύεται το σχεσιακό μοντέλο δεδομένων και πώς αυτό αποτελεί τη βάση για τη διαχείριση των δομημένων δεδομένων. Οι εκπαιδευόμενοι/-ες ασχολούνται με την ανάπτυξη διαγραμμάτων ERD (Entity-Relationship Diagrams) για τη μοντελοποίηση των σχέσεων μεταξύ δεδομένων σε μια επιχείρηση. Αντιλαμβάνονται επίσης πώς να χρησιμοποιούν τη γλώσσα SQL (Structured Query Language) για την εκτέλεση ερωτημάτων σε βάσεις δεδομένων, όπως η δημιουργία πινάκων, η εισαγωγή δεδομένων και η ανάκτηση πληροφοριών με σύνθετα ερωτήματα. Διδάσκονται οι βασικές αρχές της βελτιστοποίησης των ερωτημάτων και της κανονικοποίησης δεδομένων για την αποφυγή πλεονασμών και τη βελτίωση της απόδοσης του συστήματος. Μέσα από τη χρήση κάποιου δωρεάν λογισμικού, όπως η MariaDB, υλοποιούν βάσεις δεδομένων και εκτελούν σχετικά ερωτήματα. Επιπρόσθετα, είναι απαραίτητο οι εκπαιδευόμενοι/-ες να κατανοήσουν τις τεχνικές διαχείρισης μεγάλων βάσεων δεδομένων και πώς οι σύγχρονες τεχνολογίες, όπως οι βάσεις δεδομένων NoSQL, μπορούν να εφαρμοστούν σε σενάρια σχετικά με την ειδικότητα. Επίσης, διδάσκεται η σημασία της ασφάλειας των βάσεων δεδομένων και η αναγκαιότητα της δημιουργίας αντιγράφων ασφαλείας (backup). Οι εκπαιδευόμενοι/-ες συμμετέχουν σε πρακτικές ασκήσεις και μελέτες περίπτωσης που αφορούν τη σχεδίαση και την ανάπτυξη βάσεων δεδομένων για πραγματικά επιχειρησιακά σενάρια.

2.3.Δ.4 | ΕΦΑΡΜΟΓΕΣ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΠΕΛΑΤΕΙΑΚΩΝ ΣΧΕΣΕΩΝ

Στην παρούσα μαθησιακή υποενότητα των εφαρμογών Διαχείρισης Πελατειακών Σχέσεων (CRM) οι εκπαιδευόμενοι/-ες κατανοούν πώς οι επιχειρήσεις χρησιμοποιούν τεχνολογικά εργαλεία για να διαχειρίζονται και να βελτιώνουν τις σχέσεις τους με τους/τις πελάτες/-ισσες. Διδάσκονται οι διάφορες κατηγορίες CRM (Customer Relationship Management ή Διαχείριση Πελατειακών Σχέσεων), όπως τα Operational, Analytical και Collaborative CRM, και πώς κάθε κατηγορία χρησιμοποιείται για την επίτευξη συγκεκριμένων επιχειρησιακών στόχων. Εξετάζονται οι στρατηγικές ανάλυσης δεδομένων πελατών/-ισσών με σκοπό την εξατομίκευση της εμπειρίας τους και τη δημιουργία στοχευμένων προωθητικών ενεργειών. Οι εκπαιδευόμενοι/-ες χρησιμοποιούν τα εργαλεία CRM για την καταγραφή και την παρακολούθηση των αλληλεπιδράσεων με τους/τις πελάτες/-ισσες και αναλύουν τα δεδομένα αυτά για τη βελτίωση των πωλήσεων και της αφοσίωσης. Προτείνονται πρακτικές ασκήσεις και μελέτες περίπτωσης που περιλαμβάνουν τη χρήση κάποιου λογισμικού CRM για τη δημιουργία προφίλ πελατών/-ισσών, την καταγραφή των αναγκών τους και την παρακολούθηση των ενεργειών πώλησης. Διδάσκεται επίσης η σημασία της αξιολόγησης της αποδοτικότητας της διαχείρισης και της προσέγγισης πελατών/-ισσών

μέσω των συστημάτων CRM και εξετάζεται πώς μπορεί να γίνει βελτιστοποίηση της πελατειακής εμπειρίας. Επιπλέον, οι εκπαιδευόμενοι/-ες εξετάζουν τη σημασία της διασύνδεσης των συστημάτων CRM με άλλα επιχειρησιακά συστήματα, όπως το ERP, ώστε να παρέχεται ολοκληρωμένη εικόνα των επιχειρησιακών δεδομένων και να υποστηρίζεται η λήψη αποφάσεων.

2.3.Δ.5 | ΕΦΑΡΜΟΓΕΣ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΑΠΟΘΗΚΗΣ

Στη μαθησιακή υποενότητα «Εφαρμογές διαχείρισης αποθήκης» οι εκπαιδευόμενοι/-ες μαθαίνουν να διαχειρίζονται αποτελεσματικά τα αποθέματα, τις παραλαβές και τις αποστολές προϊόντων σε μια επιχείρηση με τη χρήση εφαρμογών Διαχείρισης Αποθήκης (Warehouse Management System, WMS). Οι εκπαιδευόμενοι/-ες εξετάζουν τη σημασία της αποδοτικής διαχείρισης του χώρου αποθήκευσης και τις δυνατότητες των εφαρμογών WMS για τη βελτιστοποίηση των διαδικασιών μέσα σε μια αποθήκη. Διδάσκονται τεχνικές παρακολούθησης των αποθεμάτων και μαθαίνουν για τη χρήση τεχνολογιών RFID και γραμμωτού κώδικα (barcode) για την αναγνώριση προϊόντων και τον έλεγχο των κινήσεων. Επιπλέον, εξετάζονται οι τεχνικές διαχείρισης παραγγελιών και οι τρόποι με τους οποίους ένα σύστημα WMS μπορεί να συνδυαστεί με άλλα πληροφοριακά συστήματα, όπως το ERP (Enterprise Resource Planning) και το CRM, για να παρέχει μια ολοκληρωμένη εικόνα των λειτουργιών της επιχείρησης. Οι εκπαιδευόμενοι/-ες συμμετέχουν σε πρακτικές ασκήσεις που περιλαμβάνουν τη διαχείριση αποθεμάτων σε πραγματικά σενάρια και την ανάλυση δεδομένων αποθήκευσης για τη βελτίωση της απόδοσης. Διδάσκονται επίσης οι τεχνικές πρόβλεψης της ζήτησης και βελτιστοποίησης των αποθεμάτων, καθώς και το πώς αυτές συμβάλλουν στη μείωση του κόστους και στη βελτίωση της απόδοσης της επιχείρησης. Τέλος, εξετάζεται η σημασία της διαχείρισης της εφοδιαστικής αλυσίδας και πώς τα συστήματα WMS βοηθούν στη βελτίωση της παρακολούθησης και του ελέγχου της ροής των προϊόντων από την παραγωγή έως την παράδοση στον/στην πελάτη/-ισσα.

2.3.Δ.6 | ΕΙΔΙΚΑ ΘΕΜΑΤΑ

Στην τελευταία μαθησιακή υποενότητα των ειδικών θεμάτων οι εκπαιδευόμενοι/-ες ενημερώνονται για τις τελευταίες τεχνολογικές τάσεις και εξελίξεις στον τομέα των πληροφοριακών συστημάτων. Παρουσιάζονται οι νέες τεχνολογίες, όπως η τεχνητή νοημοσύνη (AI), το Internet of Things (IoT), τα μεγάλα δεδομένα (Big Data) και το blockchain, και εξετάζεται πώς αυτές επηρεάζουν τη λειτουργία των πληροφοριακών συστημάτων στις επιχειρήσεις. Πιο συγκεκριμένα, οι εκπαιδευόμενοι/-ες εξετάζουν πώς οι τεχνολογίες αυτές αλλάζουν τις επιχειρησιακές διαδικασίες και αναλύουν πραγματικά παραδείγματα εταιρειών που τις έχουν υιοθετήσει για να βελτιώσουν την απόδοσή τους. Διδάσκεται η σημασία της ανάλυσης μεγάλων δεδομένων για τη λήψη στρατηγικών αποφάσεων, καθώς και το πώς η τεχνητή νοημοσύνη μπορεί να χρησι-

μποποιηθεί για την αυτοματοποίηση επιχειρησιακών διαδικασιών και τη βελτίωση της λήψης αποφάσεων. Οι εκπαιδευόμενοι/-ες αναγνωρίζουν τις νέες τεχνολογικές εξελίξεις στην ασφάλεια των πληροφοριών και πώς τα συστήματα blockchain μπορούν να εφαρμοστούν για την προστασία των δεδομένων και την ενίσχυση της διαφάνειας. Επίσης, συζητούνται ηθικά ζητήματα που προκύπτουν από τη χρήση των νέων αυτών τεχνολογιών, όπως η προστασία της ιδιωτικότητας, η ασφάλεια των προσωπικών δεδομένων και οι επιπτώσεις της αυτοματοποίησης στην απασχόληση. Μέσω αυτής της υποεπάρκειας, οι εκπαιδευόμενοι/-ες κατανοούν τις προκλήσεις και τις ευκαιρίες που προκύπτουν από την υιοθέτηση των νέων τεχνολογιών στις επιχειρήσεις και αποκτούν τις γνώσεις για να αντεπεξέλθουν στις απαιτήσεις του ψηφιακού κόσμου.

Προτεινόμενες πηγές μελέτης

Κύριες

1. Laudon, K. C. & Laudon, J. P. (2021). *Πληροφοριακά συστήματα διοίκησης* (14η έκδοση), (μτφρ. Π. Καναβός). Αθήνα: Εκδόσεις Κλειδάριθμος.
2. Μητάκος, Θ. (2015). *Πληροφοριακά συστήματα διοίκησης*. Αθήνα: ΚΑΛΛΙΠΟΣ. Ανοικτές Ακαδημαϊκές Εκδόσεις. Ανακτήθηκε από: <https://dx.doi.org/10.57713/kallipos-914>

Συμπληρωματικές

1. Stair, R. M. & Reynolds, G. W. (2022). *Αρχές πληροφοριακών συστημάτων* (14η έκδοση). Θεσσαλονίκη: Εκδόσεις Τζιόλα.
2. Wallace, P. (2014). *Πληροφοριακά συστήματα διοίκησης: Άνθρωποι, τεχνολογία, διαδικασίες* (μτφρ. Ε. Βραϊμάκη). Αθήνα: Εκδόσεις Κριτική.

2.3.Ε • ΔΗΜΟΣΙΕΣ ΣΧΕΣΕΙΣ

Περίληψη της μαθησιακής ενότητας

Η μαθησιακή ενότητα με τίτλο «Δημόσιες σχέσεις» έχει ως στόχο να κατανοήσουν οι εκπαιδευόμενοι/-ες τον ρόλο των δημοσίων σχέσεων στον επικοινωνιακό προγραμματισμό των επιχειρήσεων, προσαρμόζοντας τις βασικές έννοιες των δημοσίων σχέσεων στην επαγγελματική πρακτική. Αναλυτικότερα, στη μαθησιακή ενότητα αναλύονται η δομή και η λειτουργία του τμήματος δημοσίων σχέσεων σε μια επιχείρηση, μέσα από τη διάκριση των καθηκόντων και των αρμοδιοτήτων του τμήματος. Επιπρόσθετα, οι εκπαιδευόμενοι/-ες εξοικειώνονται με τη σύνταξη δελτίων τύπου και αναδεικνύουν τη σχέση αλληλεπίδρασης μεταξύ των ΜΜΕ και των δημοσίων σχέσεων. Στη μαθησιακή ενότητα αναπτύσσονται προγράμματα δημοσίων σχέσεων με σκοπό την προβολή της εταιρικής ταυτότητας και την εδραίωση μιας θετικής εικόνας για τις

υπηρεσίες μιας επιχείρησης μεταφορών. Τέλος, πραγματοποιείται διάκριση των δημοσίων σχέσεων από άλλες επικοινωνιακές ενέργειες και παρουσιάζεται ο ρόλος των ειδικών δράσεων στην αποτελεσματικότητα των δημοσίων σχέσεων.

Προσδοκώμενα μαθησιακά αποτελέσματα

Όταν ολοκληρώσουν τη μαθησιακή ενότητα, οι εκπαιδευόμενοι/-ες θα είναι ικανοί /-ές να:

- Περιγράφουν τον ρόλο των δημοσίων σχέσεων στον επικοινωνιακό προγραμματισμό των επιχειρήσεων και των οργανισμών,
- Αναγνωρίζουν τον ρόλο των δημοσίων σχέσεων στη φήμη και στην εικόνα του οργανισμού ή της επιχείρησης,
- Προσαρμόζουν βασικές έννοιες των δημοσίων σχέσεων στην επαγγελματική πρακτική,
- Διακρίνουν τις δημόσιες σχέσεις από άλλες επικοινωνιακές ενέργειες,
- Ερμηνεύουν τη διπλή εφαρμογή των δημοσίων σχέσεων,
- Αξιοποιούν τις ατομικές δημόσιες σχέσεις,
- Αναλύουν τους παράγοντες που επηρεάζουν τη διαμόρφωση γνώμης,
- Αναλύουν τη δομή και τη λειτουργία του τμήματος δημοσίων σχέσεων σε μια επιχείρηση,
- Διευκρινίζουν τα καθήκοντα, τις αρμοδιότητες και τις ευθύνες του τμήματος δημοσίων σχέσεων,
- Αντιπαραβάλλουν τα διαφορετικά κανάλια επικοινωνίας στις δημόσιες σχέσεις,
- Διατυπώνουν τη σημασία της σχέσης αλληλεπίδρασης μεταξύ των ΜΜΕ και των δημοσίων σχέσεων,
- Συντάσσουν αποτελεσματικά δελτία τύπου,
- Αναδεικνύουν τη σημασία των ειδικών δράσεων στην αποτελεσματικότητα των δημοσίων σχέσεων.

Βασικές έννοιες και λέξεις-κλειδιά

Ομάδες κοινού / Χορηγία / Επικοινωνία / Συνέδριο / Μοντέλα δημοσίων σχέσεων / Εργαλεία δημοσίων σχέσεων / Δελτία τύπου / Φήμη / Προπαγάνδα / Διαφήμιση.

Αριθμός ωρών διδασκαλίας της μαθησιακής ενότητας ανά εβδομάδα

Θεωρία (2), Εργαστήριο (0), Σύνολο (2).

Διάρθρωση της μαθησιακής ενότητας σε υποενότητες

Α/Α	ΤΙΤΛΟΣ ΜΑΘΗΣΙΑΚΗΣ ΥΠΟΕΝΟΤΗΤΑΣ
1	ΟΡΙΣΜΟΣ – ΙΣΤΟΡΙΚΗ ΕΞΕΛΙΞΗ – ΣΤΟΧΟΙ ΔΗΜΟΣΙΩΝ ΣΧΕΣΕΩΝ
2	ΥΠΟΚΕΙΜΕΝΑ ΚΑΙ ΑΝΤΙΚΕΙΜΕΝΑ ΔΗΜΟΣΙΩΝ ΣΧΕΣΕΩΝ
3	ΔΙΑΚΡΙΣΗ ΔΗΜΟΣΙΩΝ ΣΧΕΣΕΩΝ ΑΠΟ ΑΛΛΕΣ ΜΟΡΦΕΣ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑΣ
4	ΟΡΓΑΝΩΣΗ ΤΗΣ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑΣ ΤΩΝ ΔΗΜΟΣΙΩΝ ΣΧΕΣΕΩΝ
5	ΣΧΕΔΙΑΣΜΟΣ ΚΑΙ ΥΛΟΠΟΙΗΣΗ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΟΣ ΔΗΜΟΣΙΩΝ ΣΧΕΣΕΩΝ
6	ΜΕΣΑ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑΣ ΚΑΙ ΕΚΔΗΛΩΣΕΙΣ ΔΗΜΟΣΙΩΝ ΣΧΕΣΕΩΝ – Ο ΘΕΣΜΟΣ ΤΗΣ ΧΟΡΗΓΙΑΣ ΣΤΙΣ ΔΗΜΟΣΙΕΣ ΣΧΕΣΕΙΣ

Κείμενο αναφοράς

2.3.E.1 | ΟΡΙΣΜΟΣ – ΙΣΤΟΡΙΚΗ ΕΞΕΛΙΞΗ – ΣΤΟΧΟΙ ΔΗΜΟΣΙΩΝ ΣΧΕΣΕΩΝ

Στην παρούσα μαθησιακή υποενότητα οι εκπαιδευόμενοι/-ες αναγνωρίζουν την έννοια των δημοσίων σχέσεων, που αποτελεί αντικείμενο εργασίας για πολλά στελέχη Διοίκησης και Οικονομίας στον τομέα των μεταφορών. Οι εκπαιδευόμενοι/-ες κατανοούν ότι οι δημόσιες σχέσεις αποτελούν μια μορφή επικοινωνίας με υποκείμενο κάθε άτομο ή ομάδα, το κράτος και τους διεθνείς οργανισμούς. Οι επιχειρήσεις και οι οργανισμοί, ανάλογα με τους σκοπούς που θέλουν να εκπληρώσουν, τη μορφή της οργάνωσής τους και τα μέσα που διαθέτουν, χρησιμοποιούν τις δημόσιες σχέσεις. Αρχικά, διατυπώνεται η άποψη ότι οι δημόσιες σχέσεις και ο πολιτισμός είναι ταυτόσημες έννοιες και στη συνέχεια παρουσιάζεται η ιστορική εξέλιξη των δημοσίων σχέσεων. Τα στελέχη Διοίκησης και Οικονομίας στον τομέα των μεταφορών αποδέχονται τον ορισμό του Βρετανικού Ινστιτούτου Δημοσίων Σχέσεων, σύμφωνα με τον οποίο «Δημόσιες Σχέσεις είναι η προμελετημένη, προδιαγραφμένη και συστηματικά μεταβαλλόμενη προσπάθεια για τη δημιουργία και διατήρηση της αμοιβαίας κατανόησης μεταξύ ενός οργανισμού και του κοινού». Επιπλέον, οι εκπαιδευόμενοι/-ες κατανοούν τη βασική αποστολή των δημοσίων σχέσεων, καθώς και τον πρωταρχικό στόχο τους, που είναι η δημιουργία ενός ευνοϊκού κλίματος για τις μεταφορικές επιχειρήσεις. Ως εκπαιδευτική πρακτική ενδείκνυται η εμπλουτισμένη εισήγηση, κατά την οποία παρουσιάζονται και διευκρινίζονται όλες οι σημαντικές έννοιες των δημοσίων σχέσεων στην επαγγελματική πρακτική. Στη συνέχεια, οι εκπαιδευόμενοι/-ες, χωρισμένοι/-ες σε ομάδες εργασίας, παρουσιάζουν τον ρόλο των δημοσίων σχέσεων στη φήμη και στην εικόνα της μεταφορικής επιχείρησης.

2.3.E.2 | ΥΠΟΚΕΙΜΕΝΑ ΚΑΙ ΑΝΤΙΚΕΙΜΕΝΑ ΔΗΜΟΣΙΩΝ ΣΧΕΣΕΩΝ

Η παρούσα μαθησιακή υποενότητα αποτελεί τη λογική συνέχεια της προηγούμενης υποενότητας, αφού παρουσιάζει το άτομο ως υποκείμενο των δημοσίων σχέσεων, το οποίο ασκεί τις δημόσιες σχέσεις για την ανάπτυξη των κοινωνικών του σχέσεων και

την εδραίωση της καλής φήμης. Παρουσιάζει επίσης την ομάδα ως υποκείμενο των δημοσίων σχέσεων, στην οποία περιλαμβάνονται οι επιχειρήσεις, οι οργανισμοί, τα πολιτικά κόμματα, τα σωματεία κ.λπ. Τα εκπαιδευόμενα στελέχη Διοίκησης και Οικονομίας στον τομέα των μεταφορών κατανοούν ότι τα πρόσωπα στα οποία απευθύνονται οι δημόσιες σχέσεις χαρακτηρίζονται ως κοινό, το οποίο μπορεί να διακριθεί στις ακόλουθες κατηγορίες: προσωπικό, αντιπρόσωποι, χονδρέμποροι, λιανέμποροι, οικονομικές σχέσεις, προμηθευτές, καταναλωτικό κοινό, ανταγωνισμός, κοινότητα, αρχές, κυβέρνηση, διαμορφωτές κοινής γνώμης, μέσα μαζικής επικοινωνίας. Τα εκπαιδευόμενα στελέχη Διοίκησης και Οικονομίας στον τομέα των μεταφορών κατανοούν ότι με τις προαναφερθείσες ομάδες κοινού μπορούν να συνεργαστούν και να βελτιώσουν το υφιστάμενο κλίμα εμπιστοσύνης και συνεργασίας. Αντιλαμβάνονται ότι ο τρόπος με τον οποίο τα διάφορα είδη κοινού βλέπουν τη δραστηριότητα της μεταφορικής επιχείρησης επηρεάζει την επιτυχία της. Όλα τα παραπάνω είναι ιδιαίτερα χρήσιμα για τους/τις εκπαιδευόμενους/-ες, καθώς αναγνωρίζουν ότι οι τεχνικές προσέγγισης και οι βασικές δραστηριότητες των δημοσίων σχέσεων διαμορφώνονται ανάλογα με την ομάδα κοινού. Ως εκπαιδευτική πρακτική ενδείκνυται η χρησιμοποιηθεί η εμπλουτισμένη εισήγηση. Επιπλέον, οι εκπαιδευόμενοι/-ες μπορούν να παρουσιάσουν στην ολομέλεια της τάξης τις διάφορες ομάδες κοινού και τις τεχνικές που μπορούν να χρησιμοποιηθούν για καθεμία από αυτές, με στόχο την ανάπτυξη καλών εσωτερικών σχέσεων.

2.3.E.3 | ΔΙΑΚΡΙΣΗ ΔΗΜΟΣΙΩΝ ΣΧΕΣΕΩΝ ΑΠΟ ΑΛΛΕΣ ΜΟΡΦΕΣ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑΣ

Σκοπός της παρούσας μαθησιακής υποενότητας είναι να παρουσιάσει στους/στις εκπαιδευόμενους/-ες τις διαφορές μεταξύ των δημοσίων σχέσεων και της ενημέρωσης, της προπαγάνδας, της διαφήμισης, της έρευνας αγοράς, της προώθησης πωλήσεων και του μάρκετινγκ. Παρουσιάζεται η ενημέρωση, η οποία με τη βοήθεια των μέσων μαζικής επικοινωνίας παρέχει γνώσεις και πληροφορίες για ένα θέμα και δεν αποσκοπεί υποχρεωτικά στη βελτίωση των σχέσεων με τις ομάδες κοινού. Τα εκπαιδευόμενα στελέχη Διοίκησης και Οικονομίας στον τομέα των μεταφορών αναγνωρίζουν την προπαγάνδα ως μια συστηματική προσπάθεια επηρεασμού των στάσεων, των αντιλήψεων και της συμπεριφοράς ενός ατόμου ή μιας ομάδας. Στη συνέχεια, αποσαφηνίζουν τη διαφορά των στόχων της διαφήμισης και των δημοσίων σχέσεων και κατανοούν ότι το κοινό των δημοσίων σχέσεων είναι ευρύτερο και έχει μεγαλύτερη διασπορά από το κοινό της διαφήμισης. Επιπλέον, κατανοούν ότι διαφοροποιούνται και ως προς τα μέσα που χρησιμοποιούν, τη διάρκεια εφαρμογής, το κόστος και τις μεθόδους πληρωμής. Οι εκπαιδευόμενοι/-ες κατανοούν ότι η έρευνα αγοράς κατευθύνει σε ορθή πορεία τη μεταφορική επιχείρηση ανάλογα με τις μεταβαλλόμενες απαιτήσεις του κοινού, ενώ αναγνωρίζουν ότι η προώθηση πωλήσεων φέρνει τον παραγωγό πιο κοντά στον/στην καταναλωτή/-τρια από κάθε άλλη δραστηριότητα. Ως εκπαιδευτική πρακτική ενδείκνυται να χρησιμοποιηθεί η εμπλουτισμένη εισήγηση και, στη συνέχεια, οι εκπαιδευόμενοι/-ες, χωρισμένοι/-ες σε ομάδες εργασίας,

παρουσιάζουν στην ολομέλεια της τάξης τις επιμέρους λειτουργίες των δημοσίων σχέσεων, όπως η δημοσιότητα, το πρακτορείο δημοσιότητας, οι δημόσιες υποθέσεις, η πολιτική μεσολάβηση, η αντιμετώπιση σοβαρών ζητημάτων, η ανάπτυξη, η χορηγία και η προσέλευση πόρων.

2.3.E.4 | ΟΡΓΑΝΩΣΗ ΤΗΣ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑΣ ΤΩΝ ΔΗΜΟΣΙΩΝ ΣΧΕΣΕΩΝ

Σε αυτή τη μαθησιακή υποενότητα παρουσιάζονται και αναλύονται δύο μορφές οργάνωσης των δημοσίων σχέσεων: η εξαρτημένη οργάνωση δημοσίων σχέσεων, που υπάγεται στη μεταφορική επιχείρηση και εντάσσεται στην οργανωτική της δομή, και η ελεύθερη οργάνωση δημοσίων σχέσεων, που αποτελεί μια ανεξάρτητη εταιρεία συνεργαζόμενη με τη μεταφορική επιχείρηση σε θέματα δημοσίων σχέσεων. Οι εκπαιδευόμενοι/-ες κατανοούν τα πλεονεκτήματα και τα μειονεκτήματα της αποκλειστικής απασχόλησης ενός τμήματος με τις υποθέσεις της επιχείρησης μεταφορών. Παράλληλα, αντιλαμβάνονται τους λόγους για τους οποίους μια μεταφορική επιχείρηση είναι πιθανό να επιδιώξει να συνεργαστεί με γραφείο συμβούλων δημοσίων σχέσεων. Στη συνέχεια, τα εκπαιδευόμενα στελέχη Διοίκησης και Οικονομίας στον τομέα των μεταφορών κατανοούν ότι ένα άτομο, για να γίνει επιτυχημένο στέλεχος δημοσίων σχέσεων, ενδείκνυται να έχει οργανωτικό πνεύμα, σωστή κρίση, αντικειμενικότητα, καινοτομία, επικοινωνιακές ικανότητες και ευρύ πεδίο γνώσεων. Ιδιαίτερη έμφαση δίνεται στις περιγραφές θέσεων εργασίας του τμήματος δημοσίων σχέσεων, στις οποίες καταγράφονται οι γνώσεις, οι ικανότητες, οι δεξιότητες και τα προσόντα που πρέπει να έχουν όσοι/-ες ενδιαφέρονται να ασκήσουν αυτούς τους ρόλους, ενώ παράλληλα αποτυπώνονται τα καθήκοντα και οι αρμοδιότητές τους. Οι εκπαιδευόμενοι/-ες αποσαφηνίζουν τις τέσσερις κατηγορίες επαγγελματιών των δημοσίων σχέσεων και συγκεκριμένα τον/την ειδικό στην παροχή λύσεων, τον/την τεχνικό επικοινωνιών, τον/την διευκολυντή/-τρια επικοινωνιών και τον/την διευκολυντή/-τρια της διαδικασίας επίλυσης προβλημάτων. Επιπλέον, παρουσιάζονται οι ηθικοί και δεοντολογικοί κανόνες των δημοσίων σχέσεων. Προτείνεται να αναπτύξουν οι εκπαιδευόμενοι/-ες, χωρισμένοι/-ες σε ομάδες, τις περιγραφές θέσεων εργασίας του τμήματος δημοσίων σχέσεων.

2.3.E.5 | ΣΧΕΔΙΑΣΜΟΣ ΚΑΙ ΥΛΟΠΟΙΗΣΗ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΟΣ ΔΗΜΟΣΙΩΝ ΣΧΕΣΕΩΝ

Στην παρούσα μαθησιακή υποενότητα αναλύεται το μοντέλο σχεδιασμού του προγράμματος δημοσίων σχέσεων που προτείνει ο Frank Jefkins. Τα εκπαιδευόμενα στελέχη Διοίκησης και Οικονομίας στον τομέα των μεταφορών κατανοούν ότι το πρώτο βήμα στον σχεδιασμό ενός προγράμματος δημοσίων σχέσεων είναι η εκτίμηση της παρούσας κατάστασης της μεταφορικής επιχείρησης, η οποία πραγματοποιείται μέσω ερευνών αγοράς, μέσω έρευνας στα υπάρχοντα αρχεία, μέσω της αξιοποίησης πληροφοριών από ένα κουτί παραπόνων, μέσω της στάσης που τηρούν τα μέσα απέ-ναντι στη μεταφορική εταιρεία, μέσω των σχέσεων της διοίκησης με τους/τις εργα-

ζομένους/-ες και των σχέσεων της επιχείρησης με την κοινότητα. Στη συνέχεια, αντιλαμβάνονται ότι καθορίζονται οι στόχοι του προγράμματος και τα κοινά στα οποία απευθύνεται το πρόγραμμα και επιλέγονται τα μέσα επικοινωνίας που θα χρησιμοποιηθούν για να φτάσει το μήνυμα στο κοινό. Επιπλέον, αναλύεται η αναγκαιότητα κατάρτισης προϋπολογισμού για τις δαπάνες ενός προγράμματος δημοσίων σχέσεων, καθώς και του χρονικού προγραμματισμού. Ιδιαίτερη έμφαση δίνεται στην αξιολόγηση του προγράμματος, προκειμένου να γίνουν βελτιωτικές κινήσεις σε μελλοντικά προγράμματα δημοσίων σχέσεων. Οι εκπαιδευόμενοι/-ες διακρίνουν τις μεθόδους αξιολόγησης ενός προγράμματος, δηλαδή την παρατήρηση, την έρευνα αγοράς, την ανατροφοδότηση (feedback) και την αξιολόγηση της κάλυψης του προγράμματος από τα μέσα μαζικής ενημέρωσης. Κατάλληλη εκπαιδευτική τεχνική αποτελεί η παρουσίαση από τους/τις εκπαιδευόμενους/-ες στην ολομέλεια της τάξης υλοποιημένων προγραμμάτων δημοσίων σχέσεων μεταφορικών επιχειρήσεων. Στη συνέχεια, οι εκπαιδευόμενοι/-ες αξιολογούν τον τρόπο υλοποίησης των προγραμμάτων για την εξασφάλιση της αποφυγής λαθών ή παραλείψεων σε μελλοντικά προγράμματα.

2.3.E.6 | ΜΕΣΑ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑΣ ΚΑΙ ΕΚΔΗΛΩΣΕΙΣ ΔΗΜΟΣΙΩΝ ΣΧΕΣΕΩΝ – Ο ΘΕΣΜΟΣ ΤΗΣ ΧΟΡΗΓΙΑΣ ΣΤΙΣ ΔΗΜΟΣΙΕΣ ΣΧΕΣΕΙΣ

Σε αυτή τη μαθησιακή υποενότητα οι εκπαιδευόμενοι/-ες εξοικειώνονται με τα διαθέσιμα παραδοσιακά μέσα επικοινωνίας, καθώς και με τα σύγχρονα μέσα που μπορούν να χρησιμοποιήσουν για να προσεγγίσουν τις ομάδες κοινού. Αναλύονται τα πλεονεκτήματα και τα μειονεκτήματα της εφημερίδας, του περιοδικού, του ραδιοφώνου, της τηλεόρασης, του Διαδικτύου και των μέσων κοινωνικής δικτύωσης. Επιπλέον, παρουσιάζονται αναλυτικά διάφορες ειδικές εκδηλώσεις των δημοσίων σχέσεων και ειδικότερα οι εκθέσεις, οι επιδείξεις, τα σεμινάρια και τα συνέδρια, για την οργάνωση των οποίων απαιτείται μια σειρά εργασιών. Τα εκπαιδευόμενα στελέχη Διοίκησης και Οικονομίας στον τομέα των μεταφορών κατανοούν ότι για την πραγματοποίηση ενός επιστημονικού συνεδρίου ορίζονται δύο επιτροπές, η επιστημονική και η οργανωτική. Ιδιαίτερη έμφαση δίνεται στη σύνταξη του δελτίου τύπου που ο/η υπεύθυνος/-η της οργανωτικής επιτροπής δίνει στα μέσα μαζικής επικοινωνίας πριν από την έναρξη των εργασιών του συνεδρίου, για να ανακοινώσει τον τόπο, τον χρόνο και τις εργασίες του συνεδρίου. Στο πλαίσιο της υποενότητας οι εκπαιδευόμενοι/-ες αντιλαμβάνονται την αναγκαιότητα σύνταξης ενός δελτίου τύπου αμέσως μετά τη λήξη των εργασιών του συνεδρίου, προκειμένου να αποτυπωθούν τα πεπραγμένα του συνεδρίου. Στη συνέχεια, παρουσιάζεται η έννοια της χορηγίας, η οποία ανήκει στη σφαίρα αρμοδιότητας των δημοσίων σχέσεων και αποτελεί επένδυση στην εταιρική κοινωνική προσωπικότητα. Οι εκπαιδευόμενοι/-ες καλούνται, μέσω μελετών περίπτωσης, να εντοπίσουν επιτυχημένες και αποτυχημένες περιπτώσεις χρήσης μέσων κοινωνικής δικτύωσης στις δημόσιες σχέσεις. Επιπλέον, ενδείκνυται να συντάξουν δελτία τύπου για την οργάνωση ενός συνεδρίου και να τα παρουσιάσουν στην ολομέλεια της τάξης.

Προτεινόμενες πηγές μελέτης

Κύριες

1. Αρναούτογλου, Ε. (2015). *Δημόσιες σχέσεις: Μια σύγχρονη προσέγγιση*. Αθήνα: Εκδόσεις Rosili.
2. Πρωτοπαπαδάκης, Ι. Ν. (2014). *Δημόσιες σχέσεις*. Αθήνα: Εκδόσεις Σταμούλη.

Συμπληρωματικές

1. Παπαλεξανδρή, Ν. Α. (2001). *Δημόσιες σχέσεις: Η λειτουργία της επικοινωνίας στη σύγχρονη επιχείρηση* (2η έκδοση). Αθήνα: Εκδόσεις Μπένου.
2. Morris, T. & Goldsworthy, S. (2017). *Σύγχρονες δημόσιες σχέσεις* (μτφρ. Π. Αρκουδέας). Αθήνα: Εκδόσεις Κλειδάριθμος.

2.3.ΣΤ • ΟΡΓΑΝΩΣΗ ΚΑΙ ΔΙΟΙΚΗΣΗ ΜΕΤΑΦΟΡΩΝ

Περίληψη της μαθησιακής ενότητας

Σκοπός της μαθησιακής ενότητας «Οργάνωση και διοίκηση μεταφορών» είναι οι εκπαιδευόμενοι/-ες να έρθουν σε επαφή με τις θεμελιώδεις έννοιες της οικονομίας των μεταφορών και να συγκρίνουν εναλλακτικούς τρόπους εμπορευματικών μεταφορών βάσει των κύριων χαρακτηριστικών τους, σκιαγραφώντας τις προδιαγραφές των αεροπορικών, θαλάσσιων, σιδηροδρομικών και οδικών μεταφορών. Επιπρόσθετα, στη μαθησιακή ενότητα αναλύονται οι διεθνείς εμπορικοί όροι (International Commercial Terms, Incoterms®) που διέπουν τις εμπορευματικές μεταφορές και αφορούν την ανάληψη εξόδων, ευθυνών και κινδύνων από τα συναλλασσόμενα μέρη, δηλαδή τον/την αγοραστή/-τρια και τον/την πωλητή/-τρια. Ακολούθως, παρουσιάζονται οι διεθνείς συμβάσεις εμπορευματικών μεταφορών και οι συνδυασμένες μεταφορές με εμπορευματοκιβώτια. Τέλος, παρουσιάζονται οι πράσινες μεταφορές και ο ρόλος τους στη μείωση των αρνητικών περιβαλλοντικών επιπτώσεων.

Προσδοκώμενα μαθησιακά αποτελέσματα

Όταν ολοκληρώσουν τη μαθησιακή ενότητα, οι εκπαιδευόμενοι/-ες θα είναι ικανοί /-ές να:

- Αναλύουν την έννοια, τις διαστάσεις και τη σημασία των εμπορευματικών μεταφορών,
- Αναγνωρίζουν τις θεμελιώδεις έννοιες της οικονομίας των μεταφορών,
- Ταξινομούν τα βασικά χαρακτηριστικά των φορτίων και της συσκευασίας,
- Αξιολογούν τις προδιαγραφές των αεροπορικών, θαλάσσιων, σιδηροδρομικών και οδικών μεταφορών,
- Παρουσιάζουν τη λειτουργία κάθε μεταφορικού μέσου,

- Ερμηνεύουν ζητήματα ζήτησης και προσφοράς για τις μεταφορικές υπηρεσίες,
- Αναλύουν τα οικονομικά χαρακτηριστικά των αεροπορικών, θαλάσσιων, σιδηροδρομικών και οδικών μεταφορών,
- Χρησιμοποιούν διεθνείς εμπορικούς όρους (Incoterms®),
- Αναγνωρίζουν τον ρόλο των εμπορευματοκιβωτίων στη μεταφορική δραστηριότητα, κυρίως για τη μείωση του κόστους φορτοεκφόρτωσης και την υποστήριξη του εμπορίου μοναδοποιημένων προϊόντων,
- Ερμηνεύουν τις διεθνείς συμβάσεις εμπορευματικών μεταφορών,
- Αναδεικνύουν τον ρόλο των πράσινων μεταφορών στη μείωση των αρνητικών περιβαλλοντικών επιπτώσεων.

Βασικές έννοιες και λέξεις-κλειδιά

Οικονομία των μεταφορών / Εμπορευματικές μεταφορές / Οδικές μεταφορές / Αεροπορικές μεταφορές / Σιδηροδρομικές μεταφορές / Θαλάσσιες μεταφορές / Συνδυασμένες μεταφορές / Διεθνείς συμβάσεις εμπορευματικών μεταφορών / Πράσινες μεταφορές.

Αριθμός ωρών διδασκαλίας της μαθησιακής ενότητας ανά εβδομάδα

Θεωρία (2), Εργαστήριο (0), Σύνολο (2).

Διάρθρωση της μαθησιακής ενότητας σε υποενότητες

A/A	ΤΙΤΛΟΣ ΜΑΘΗΣΙΑΚΗΣ ΥΠΟΕΝΟΤΗΤΑΣ
1	ΒΑΣΙΚΕΣ ΕΝΝΟΙΕΣ ΤΗΣ ΟΙΚΟΝΟΜΙΑΣ ΤΩΝ ΜΕΤΑΦΟΡΩΝ
2	ΟΡΓΑΝΩΣΗ ΤΟΥ ΤΟΜΕΑ ΤΩΝ ΜΕΤΑΦΟΡΩΝ
3	ΧΑΡΑΚΤΗΡΙΣΤΙΚΑ ΑΕΡΟΠΟΡΙΚΩΝ, ΘΑΛΑΣΣΙΩΝ, ΣΙΔΗΡΟΔΡΟΜΙΚΩΝ ΚΑΙ ΟΔΙΚΩΝ ΜΕΤΑΦΟΡΩΝ
4	ΖΗΤΗΣΗ ΚΑΙ ΠΡΟΣΦΟΡΑ ΜΕΤΑΦΟΡΙΚΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ
5	ΔΙΕΘΝΕΙΣ ΕΜΠΟΡΙΚΟΙ ΟΡΟΙ
6	ΔΙΕΘΝΕΙΣ ΣΥΜΒΑΣΕΙΣ ΕΜΠΟΡΕΥΜΑΤΙΚΩΝ ΜΕΤΑΦΟΡΩΝ
7	ΠΡΑΣΙΝΕΣ ΜΕΤΑΦΟΡΕΣ

Κείμενο αναφοράς

2.3.ΣΤ.1 | ΒΑΣΙΚΕΣ ΕΝΝΟΙΕΣ ΤΗΣ ΟΙΚΟΝΟΜΙΑΣ ΤΩΝ ΜΕΤΑΦΟΡΩΝ

Η μαθησιακή υποενότητα «Βασικές έννοιες της οικονομίας των μεταφορών» αποσκοπεί στην εισαγωγή και στην κατανόηση των βασικών εννοιών στον τομέα των μεταφορών. Στην παρούσα μαθησιακή υποενότητα οι εκπαιδευόμενοι/-ες κατανοούν ότι η οικονομία των μεταφορών στοχεύει στην παραγωγή του μέγιστου δυνατού αποτελέσματος με τη χρήση των ελάχιστων δυνατών μέσων. Το μέγιστο δυνατό απο-

τέλεσμα συνδέεται με την επίτευξη όσο το δυνατόν μικρότερων χρόνων μεταφοράς εμπορευμάτων και μικρότερου κόστους. Η ανάγκη για ελαχιστοποίηση του κόστους μεταφοράς και του χρόνου διαδρομής οδήγησε τα τελευταία χρόνια στη διεύρυνση των μεταφορικών δραστηριοτήτων. Στο πλαίσιο της υποεπενδύτητας αναλύεται ότι η μεταφορά σήμερα περιλαμβάνει, εκτός από τη μεταφορική διαδικασία, τα προαπαιτούμενά της, π.χ. την κράτηση θέσης και την παραλαβή του προϊόντος, και τα παρεπόμενά της, π.χ. την αποθήκευση του προϊόντος. Επιπλέον, οι εκπαιδευόμενοι/-ες θα είναι σε θέση να διαχωρίζουν τη ζήτηση για μεταφορές σε άμεση και έμμεση και να διακρίνουν τις διαφορές ανάμεσά τους. Η εν λόγω μαθησιακή υποεπενδύτητα προσφέρει τη δυνατότητα απόκτησης βασικών γνώσεων που απαιτούνται για την κατανόηση των εφαρμογών της οικονομίας των μεταφορών στο σημερινό επιχειρηματικό περιβάλλον. Για τον λόγο αυτό κρίνεται σκόπιμο οι εκπαιδευόμενοι/-ες να εστιάσουν στην κατανόηση της σημασίας της οικονομίας των μεταφορών, να αντιληφθούν το πώς επιτυγχάνεται η μεγιστοποίηση του αποτελέσματος με την ελαχιστοποίηση του χρόνου και του κόστους μεταφοράς και να κατανοήσουν τις δύο μορφές ζήτησης μεταφοράς. Αυτή η υποεπενδύτητα αποτελεί σημαντική βάση για περαιτέρω μελέτη και εξειδίκευση στον κλάδο της οικονομίας των μεταφορών.

2.3.ΣΤ.2 | ΟΡΓΑΝΩΣΗ ΤΟΥ ΤΟΜΕΑ ΤΩΝ ΜΕΤΑΦΟΡΩΝ

Η μαθησιακή υποεπενδύτητα «Οργάνωση του τομέα των μεταφορών» στοχεύει στη διάκριση των κατηγοριών οργάνωσης που επικρατούν στον τομέα των μεταφορών. Οι εκπαιδευόμενοι/-ες θα έρθουν σε επαφή με τις δύο μεγάλες κατηγορίες οργάνωσης του τομέα των μεταφορών. Η πρώτη κατηγορία αφορά ατομικές μεταφορές, οι οποίες πραγματοποιούνται χωρίς αντάλλαγμα, και η δεύτερη κατηγορία αφορά μεταφορές εμπορευμάτων, οι οποίες πραγματοποιούνται με την καταβολή τιμήματος στον/στη μεταφορέα. Επιπλέον, στην παρούσα υποεπενδύτητα οι εκπαιδευόμενοι/-ες θα αντιληφθούν ότι, ανάλογα με το ιδιοκτησιακό καθεστώς και τις μεθόδους εμπορικής πολιτικής και οργάνωσης, οι μεταφορικές επιχειρήσεις που παρέχουν υπηρεσίες έναντι τιμήματος διακρίνονται σε ιδιωτικές και δημόσιες. Οι ιδιωτικές μεταφορικές επιχειρήσεις χρησιμοποιούν ιδιόκτητα μέσα για τη μεταφορά των εμπορευμάτων, ενώ οι δημόσιες χρησιμοποιούν μέσα μεταφοράς δημόσιας χρήσης. Επιπλέον, στην παρούσα υποεπενδύτητα οι εκπαιδευόμενοι/-ες θα κατανοήσουν τις διάφορες μορφές μεταφορών, όπως είναι οι χερσαίες μεταφορές, οι οποίες περιλαμβάνουν τις οδικές και τις σιδηροδρομικές, οι αεροπορικές μεταφορές και οι θαλάσσιες μεταφορές. Θα διαπιστώσουν ότι οι οδικές εμπορευματικές μεταφορές είναι ο συνηθέστερος τρόπος μεταφοράς εμπορευμάτων και ο καταλληλότερος για μικρές αποστάσεις. Τα φορτηγά αποτελούν τον συνηθέστερο τύπο οδικού μεταφορικού μέσου και μπορούν να μεταφέρουν μεγάλη ποικιλία φορτίων. Η κατανόηση των διαφορετικών μορφών μεταφοράς βρίσκεται στον πυρήνα της παρούσας υποεπενδύτητας και βοηθά τους/τις εκπαιδευόμενους/-ες να αντιληφθούν τα χαρακτηριστικά κάθε μορφής μεταφορών.

Συνοψίζοντας, η μαθησιακή υποεπάρκεια επιδιώκει να παρέχει τις απαραίτητες γνώσεις σχετικά με τα σημαντικότερα μέσα μεταφοράς και τις διαφορετικές κατηγορίες οργάνωσης του τομέα των μεταφορών.

2.3.ΣΤ.3 | ΧΑΡΑΚΤΗΡΙΣΤΙΚΑ ΑΕΡΟΠΟΡΙΚΩΝ, ΘΑΛΑΣΣΙΩΝ, ΣΙΔΗΡΟΔΡΟΜΙΚΩΝ ΚΑΙ ΟΔΙΚΩΝ ΜΕΤΑΦΟΡΩΝ

Η μαθησιακή υποεπάρκεια «Χαρακτηριστικά αεροπορικών, θαλάσσιων, σιδηροδρομικών και οδικών μεταφορών» αποσκοπεί στην ανάλυση των χαρακτηριστικών των αεροπορικών, θαλάσσιων, σιδηροδρομικών και οδικών μεταφορών. Στην παρούσα υποεπάρκεια οι εκπαιδευόμενοι/-ες θα έχουν τη δυνατότητα να κατανοήσουν τα βασικότερα χαρακτηριστικά, καθώς και τα πλεονεκτήματα και τα μειονεκτήματα των αεροπορικών, σιδηροδρομικών, θαλάσσιων και οδικών μεταφορών. Η διάκριση των χαρακτηριστικών πραγματοποιείται με βάση το κόστος μεταφοράς, την ταχύτητα μεταφοράς, τη διάρκειά της και την καταλληλότητα του μεταφορικού μέσου για αποστολές μεγάλου όγκου. Επιπλέον, στην παρούσα υποεπάρκεια οι εκπαιδευόμενοι/-ες θα αποκτήσουν γνώσεις για τη μεταφορική ικανότητα κάθε μέσου και θα αντιληφθούν τη σημασία των οδικών μεταφορών, επισημαίνοντας τους λόγους για τους οποίους κατέχουν σημαντικό μερίδιο στην αγορά. Η εν λόγω μαθησιακή υποεπάρκεια βοηθά τους/τις εκπαιδευόμενους/-ες να κατανοήσουν τα κύρια πλεονεκτήματα και τα μειονεκτήματα όλων των τύπων μεταφορών με βάση χαρακτηριστικά όπως είναι το κόστος, η χωρητικότητα, η ταχύτητα και η ευελιξία. Σκοπός της μαθησιακής υποεπάρκειας είναι να παρέχει την απαραίτητη βάση για την απόκτηση γνώσεων και δεξιοτήτων που σχετίζονται με την επιλογή του καταλληλότερου μεταφορικού μέσου για τη μεταφορά εμπορευμάτων, με βάση την αξιολόγηση των οικονομικών χαρακτηριστικών και των υφιστάμενων υποδομών που απαιτούνται για τη μεταφορά εμπορευμάτων από τον τόπο αναχώρησης στον τόπο παραλαβής. Οι γνώσεις αυτές χρησιμοποιούνται από τα εμπλεκόμενα μέρη στις εθνικές και διεθνείς μεταφορές με σκοπό τη λήψη βέλτιστων οικονομικών αποφάσεων.

2.3.ΣΤ.4 | ΖΗΤΗΣΗ ΚΑΙ ΠΡΟΣΦΟΡΑ ΜΕΤΑΦΟΡΙΚΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ

Η μαθησιακή υποεπάρκεια «Ζήτηση και προσφορά μεταφορικών υπηρεσιών» αποσκοπεί στην ανάλυση των παραγόντων που καθορίζουν τη ζήτηση και την προσφορά μεταφορικών υπηρεσιών. Οι εκπαιδευόμενοι/-ες θα κατανοήσουν ότι η ζήτηση προσδιορίζεται από τον ρυθμό αύξησης της οικονομίας, το επίπεδο βιομηχανικής παραγωγής και τις διεθνείς συνεργασίες που σχετίζονται με το εμπόριο και τις μεταφορές. Επιπλέον, η ζήτηση εξαρτάται από τις πρακτικές Just-in-Time στην αποθήκευση, τις στρατηγικές συμμαχίες μεταξύ μεταφορέων, παρόχων υπηρεσιών και παραγωγών, τον ανταγωνισμό στην αγορά, το κόστος καυσίμων, τους φόρους και τις επιδοτήσεις, τις υποδομές, την ασφάλεια και τις περιβαλλοντικές πολιτικές. Η εν λόγω μαθησιακή υποεπάρκεια αφιερώνεται στη σημασία της προσφοράς μεταφορικών υπηρεσιών και

στον καθορισμό της από την τιμή της μεταφορικής υπηρεσίας, την τιμή των συντελεστών παραγωγής, τις τιμές των υποκατάστατων της μεταφορικής υπηρεσίας και το επίπεδο της τεχνολογίας. Επιπλέον, στην παρούσα υποενότητα οι εκπαιδευόμενοι/-ες θα διδαχθούν την έννοια της ελαστικότητας ζήτησης και προσφοράς μεταφορικών υπηρεσιών. Σημαντική παράμετρο αποτελεί και η σταυροειδής ελαστικότητα. Η εν λόγω μαθησιακή υποενότητα βοηθά τους/τις εκπαιδευόμενους/-ες να κατανοήσουν τους βασικότερους προσδιοριστικούς παράγοντες της ζήτησης και της προσφοράς μεταφορικών υπηρεσιών. Συνολικά, η μαθησιακή υποενότητα προσφέρει τις απαραίτητες γνώσεις και τα εργαλεία για την ορθή αξιολόγηση των προσδιοριστικών παραγόντων της ζήτησης και της προσφοράς μεταφορικών υπηρεσιών, ώστε οι εκπαιδευόμενοι/-ες να λαμβάνουν υπόψη τις συνθήκες που επικρατούν στην αγορά και να αξιολογούν τους παράγοντες που μπορούν να τις μεταβάλλουν.

2.3.ΣΤ.5 | ΔΙΕΘΝΕΙΣ ΕΜΠΟΡΙΚΟΙ ΟΡΟΙ

Η μαθησιακή υποενότητα «Διεθνείς εμπορικοί όροι» αποσκοπεί στην ανάλυση των βασικότερων διεθνών εμπορικών όρων που χρησιμοποιούνται στις μεταφορές. Μέσω αυτής της υποενότητας, οι εκπαιδευόμενοι/-ες θα κατανοήσουν πώς πραγματοποιείται η κωδικοποίηση των εμπορικών όρων που έχει καταρτίσει το Διεθνές Εμπορικό Επιμελητήριο (International Chamber of Commerce) και οι οποίοι αφορούν τη διακίνηση εμπορευμάτων. Επιπλέον, οι εκπαιδευόμενοι/-ες θα αντιληφθούν για ποιον λόγο έχει γίνει η ομαδοποίηση των διεθνών εμπορικών όρων, ποιος είναι υπεύθυνος για τη διακίνηση εμπορευμάτων από τον αποστολέα έως τον παραλήπτη, ποιοι είναι ο τόπος παραλαβής και ο τόπος παράδοσης, καθώς και ποιος οφείλει να καταβάλει τις δαπάνες που θα προκύψουν σε κάθε στάδιο της μεταφοράς. Επιπρόσθετα, μέσω αυτής της υποενότητας, οι εκπαιδευόμενοι/-ες θα μάθουν τις σημαντικότερες κωδικοποιημένες συντομογραφίες που χρησιμοποιούνται στην αγοραπωλησία αγαθών, όπως EXW (Ex Works), FCA (Free Carrier), FOB (Free on Board), CFR (Cost and Freight), CIF (Cost, Insurance and Freight), DAP (Delivered at Place) και DDP (Delivered Duty Paid). Στόχος είναι οι εκπαιδευόμενοι/-ες να κατανοήσουν τη σημασία της κωδικοποίησης και πώς αυτή χρησιμοποιείται από τα συναλλασσόμενα μέρη, καθώς εφαρμόζεται τόσο σε τοπικό όσο και σε διεθνές επίπεδο. Η εν λόγω μαθησιακή υποενότητα βοηθά τους/τις εκπαιδευόμενους/-ες να κατανοήσουν τους βασικότερους διεθνείς εμπορικούς όρους που χρησιμοποιούνται στις μεταφορές. Με την απόκτηση γνώσεων για τους διεθνείς εμπορικούς όρους και την κωδικοποίησή τους, οι εκπαιδευόμενοι/-ες θα είναι σε θέση να ερμηνεύουν ορθά τους εμπορικούς όρους και να αντιλαμβάνονται τη σημασία τους στις διεθνείς μεταφορές.

2.3.ΣΤ.6 | ΔΙΕΘΝΕΙΣ ΣΥΜΒΑΣΕΙΣ ΕΜΠΟΡΕΥΜΑΤΙΚΩΝ ΜΕΤΑΦΟΡΩΝ

Η μαθησιακή υποενότητα «Διεθνείς συμβάσεις εμπορευματικών μεταφορών» αποσκοπεί στην ανάλυση των βασικότερων εννοιών που αφορούν τις διεθνείς συμβά-

σεις εμπορευματικών μεταφορών, καθώς και τις συνδυασμένες μεταφορές. Μέσω αυτής της υποενότητας, οι εκπαιδευόμενοι/-ες θα είναι σε θέση να ερμηνεύσουν τις διεθνείς συμβάσεις εμπορευματικών μεταφορών, όπως αυτές χρησιμοποιούνται στο πλαίσιο μιας απελευθερωμένης αγοράς μεταφορών. Μέσω της ερμηνείας των διεθνών συμβάσεων εμπορευματικών μεταφορών, οι εκπαιδευόμενοι/-ες θα διαπιστώσουν ότι διασφαλίζεται η πρόσβαση στο επάγγελμα και ότι εξαλείφονται όλοι οι περιορισμοί που αφορούν τον/τη μεταφορέα λόγω της υπηκοότητάς του/της ή του τόπου εγκατάστασής του/της σε κράτος μέλος άλλο από εκείνο όπου παρέχεται η υπηρεσία. Επιπλέον, η υποενότητα δίνει τη δυνατότητα στους/στις εκπαιδευόμενους/-ες να κατανοήσουν ότι η αλματώδης τεχνολογική ανάπτυξη επέφερε την αλληλεξάρτηση των μεταφορικών μέσων και την αναθεώρηση του παραδοσιακού συστήματος διεθνών και εθνικών εμπορευματικών μεταφορών. Επιπρόσθετα, στην παρούσα υποενότητα οι εκπαιδευόμενοι/-ες θα μάθουν την έννοια των συνδυασμένων μεταφορών, οι οποίες αρχικά αφορούσαν οδικές και σιδηροδρομικές μεταφορές και αργότερα συμπεριέλαβαν και τις εσωτερικές πλωτές μεταφορές. Στην υποενότητα γίνεται ιδιαίτερη αναφορά στην τροποποίηση της Οδηγίας 75/130/ΕΟΚ και οι εκπαιδευόμενοι/-ες κατανοούν πώς συντελείται η συνδυασμένη μεταφορά. Συνοψίζοντας, στην υποενότητα αυτή παρέχεται μια λεπτομερής επισκόπηση των βασικότερων εννοιών που αφορούν τις διεθνείς συμβάσεις εμπορευματικών μεταφορών και αναλύεται το πλαίσιο λειτουργίας του επαγγέλματος και των συνθηκών που δημιουργήθηκαν από την απελευθέρωση της αγοράς μεταφορών, ειδικότερα μετά την τελευταία τροποποίηση της ευρωπαϊκής Οδηγίας 75/130/ΕΟΚ για την πραγματοποίηση συνδυασμένων μεταφορών. Οι παραπάνω γνώσεις αποτελούν βασικό εργαλείο για την αξιολόγηση και τη λήψη αποφάσεων στη μεταφορά εμπορευματοκιβωτίων, λαμβάνοντας υπόψη το νέο θεσμικό πλαίσιο λειτουργίας που έχει δημιουργηθεί.

2.3.ΣΤ.7 | ΠΡΑΣΙΝΕΣ ΜΕΤΑΦΟΡΕΣ

Η μαθησιακή υποενότητα «Πράσινες μεταφορές» αφιερώνεται στη χρήση και στη σημασία των πράσινων μεταφορών. Μέσω της υποενότητας, οι εκπαιδευόμενοι/-ες θα κατανοήσουν ότι οι πράσινες μεταφορές μειώνουν τις αρνητικές περιβαλλοντικές επιπτώσεις μέσω της χρήσης εναλλακτικών καυσίμων, της βελτιστοποίησης των διαδρομών και της υιοθέτησης ενεργειακά αποδοτικών τεχνολογιών. Οι εκπαιδευόμενοι/-ες θα εξοικειωθούν με τις βιώσιμες πρακτικές που υιοθετούνται στις πράσινες μεταφορές, από τον σχεδιασμό διαδρομών και τη διαχείριση του στόλου έως τη διαχείριση των αποδείξεων παράδοσης. Επιπλέον, οι εκπαιδευόμενοι/-ες θα κατανοήσουν πώς επιτυγχάνεται αποτελεσματικά η αντιμετώπιση των αρνητικών συνεπειών των οδικών μεταφορών, πώς μειώνονται η ατμοσφαιρική ρύπανση, η κυκλοφοριακή συμφόρηση και οι δυσμενείς οικονομικές επιπτώσεις των μεταφορών, ενώ παράλληλα ικανοποιούνται οι σύγχρονες απαιτήσεις για μεταφορές με ασφάλεια, αξιοπιστία και ταχύτητα. Η παρούσα υποενότητα εισάγει τους/τις εκπαιδευόμενους/-ες στην

έννοια της συνδυασμένης μεταφοράς ως μιας πράσινης και ασφαλούς προσέγγισης στον τομέα της μεταφοράς εμπορευμάτων. Επιπλέον, οι εκπαιδευόμενοι/-ες θα έχουν τη δυνατότητα να εξοικειωθούν με τον Οδικό Χάρτη για το 2050 που υιοθέτησε η ΕΕ και θα κατανοήσουν τους στόχους που έχουν τεθεί για τη μείωση των εκπομπών αερίων του θερμοκηπίου κατά 60% έως το 2050. Συνοψίζοντας, η εν λόγω μαθησιακή υποενότητα βοηθά τους/τις εκπαιδευόμενους/-ες να κατανοήσουν τα οφέλη για το περιβάλλον από τη χρήση πράσινων μεταφορών. Με την απόκτηση αυτών των γνώσεων, οι εκπαιδευόμενοι/-ες θα είναι σε θέση να παρέχουν συμβουλές στις επιχειρήσεις μεταφοράς εμπορευμάτων, ώστε να επιτύχουν μείωση του κόστους μεταφοράς και να είναι ταυτόχρονα φιλικές προς το περιβάλλον.

Προτεινόμενες πηγές μελέτης

Κύριες

1. Προφυλλίδης, Β. (2016). *Οικονομική των μεταφορών* (5η έκδοση). Αθήνα: Εκδόσεις Παπασπηριού.
2. Σαμπράκος, Ε. Α. (2017). *Οικονομική των μεταφορών*. Πειραιάς: Εκδόσεις Βαρβαρήγου.

Συμπληρωματικές

1. Ζεϊμπέκης, Β. & Παπακοσμά, Ε. (χ.χ.). «Πράσινες συνδυασμένες εμπορευματικές μεταφορές στη Ν.Α. Ευρώπη: Το ευρωπαϊκό στρατηγικό έργο GIFT». Ανακτήθηκε από: https://optilog.gr/wp-content/uploads/2013/09/GIFT_project_Arthro_final.pdf
2. Μαλινδρέτος, Γ. (2015). *Εφοδιαστική αλυσίδα, logistics και εξυπηρέτηση πελατών*. Αθήνα: ΚΑΛΛΙΠΟΣ. Ανοικτές Ακαδημαϊκές Εκδόσεις. Ανακτήθηκε από: <https://dx.doi.org/10.57713/kallipos-499> και <https://repository.kallipos.gr/handle/11419/5391>

2.3.Z • ΧΟΝΔΡΙΚΟ – ΛΙΑΝΙΚΟ ΕΜΠΟΡΙΟ

Περίληψη της μαθησιακής ενότητας

Η μαθησιακή ενότητα με τίτλο «Χονδρικό – λιανικό εμπόριο» έχει ως στόχο να κατανοήσουν οι εκπαιδευόμενοι/-ες τη δομή και τις λειτουργίες του εμπορίου. Αναλυτικότερα, παρουσιάζονται τα χαρακτηριστικά και η σημασία του χονδρικού και του λιανικού εμπορίου και η συμβολή τους στη σταθερότητα της προσφοράς και της ζήτησης αγαθών, καθώς και στην ανάπτυξη της εθνικής οικονομίας και στην αύξηση της απασχόλησης. Στη μαθησιακή ενότητα προσδιορίζεται ο ρόλος του χονδρεμπόρου και του λιανεμπόρου στις πολιτικές διανομής, πιστώσεων, αποθήκευσης και προώθησης

εμπορευμάτων. Επιπρόσθετα, παρουσιάζονται οι στρατηγικές τιμολόγησης εμπορευμάτων και οι γενικότερες πολιτικές τιμών στο λιανικό και στο χονδρικό εμπόριο. Τέλος, αναλύονται οι παράγοντες που επιδρούν στη διαμόρφωση της εικόνας ενός καταστήματος λιανικής και τη συσχέτισή της με τη μεγιστοποίηση των πωλήσεων, ενώ παράλληλα αναδεικνύεται ο ρόλος της ποιοτικής εξυπηρέτησης πελατών.

Προσδοκώμενα μαθησιακά αποτελέσματα

Όταν ολοκληρώσουν τη μαθησιακή ενότητα, οι εκπαιδευόμενοι/-ες θα είναι ικανοί /-ές να:

- Διακρίνουν τη δομή και τις λειτουργίες του εμπορίου,
- Αναλύουν τον σχεδιασμό και την εφαρμογή πρακτικών λιανικού και χονδρικού εμπορίου από τις επιχειρήσεις,
- Παρουσιάζουν τη διαδικασία επιλογής των καναλιών διανομής και προμηθειών τόσο για το λιανικό όσο και για το χονδρικό εμπόριο,
- Αντιπαραβάλλουν τα χαρακτηριστικά και τη σημασία του χονδρικού και του λιανικού εμπορίου,
- Ταξινομούν τους τύπους των επιχειρήσεων λιανικού και χονδρικού εμπορίου,
- Αναλύουν τις διαδικασίες επιλογής και προμήθειας εμπορευμάτων,
- Προσδιορίζουν τον ρόλο του χονδρεμπόρου στις πολιτικές διανομής, πιστώσεων, αποθήκευσης και προώθησης εμπορευμάτων,
- Ερμηνεύουν τις τεχνικές τιμολόγησης εμπορευμάτων και τις πολιτικές τιμών στο λιανικό και στο χονδρικό εμπόριο,
- Συζητούν τους παράγοντες που επιδρούν στη διαμόρφωση της εικόνας ενός καταστήματος λιανικής και τη συσχέτισή της με τη μεγιστοποίηση των πωλήσεων,
- Υιοθετούν τις αξίες και τις τεχνικές της ποιοτικής εξυπηρέτησης πελατών,
- Υποστηρίζουν την τοποθέτηση και την προβολή των προϊόντων σύμφωνα με τους όρους που έχουν συμφωνηθεί με τους προμηθευτές,
- Αναδεικνύουν τον ρόλο του λιανικού και του χονδρικού εμπορίου στη σταθερότητα της προσφοράς και της ζήτησης αγαθών, καθώς και στην ανάπτυξη της εθνικής οικονομίας και στην αύξηση της απασχόλησης.

Βασικές έννοιες και λέξεις-κλειδιά

Κύκλος λιανικού εμπορίου / Κύκλος ζωής / Ομάδα προϊόντων (merchandise group) / Τμήμα (merchandise department) / Τάξη προϊόντων (product class) / Κατηγορία (product category) / Μονάδα διατήρησης αποθέματος / Άμεση κερδοφορία προϊόντος / Διαφήμιση / Ηλεκτρονικό εμπόριο.

Αριθμός ωρών διδασκαλίας της μαθησιακής ενότητας ανά εβδομάδα

Θεωρία (2), Εργαστήριο (0), Σύνολο (2).

Διάρθρωση της μαθησιακής ενότητας σε υποενότητες

Α/Α	ΤΙΤΛΟΣ ΜΑΘΗΣΙΑΚΗΣ ΥΠΟΕΝΟΤΗΤΑΣ
1	ΕΙΣΑΓΩΓΗ ΣΤΗΝ ΕΝΝΟΙΑ ΚΑΙ ΤΟΝ ΟΡΙΣΜΟ ΤΟΥ ΕΜΠΟΡΙΟΥ
2	ΛΙΑΝΙΚΟ ΕΜΠΟΡΙΟ
3	ΔΙΟΙΚΗΣΗ ΣΥΛΛΟΓΗΣ ΕΜΠΟΡΕΥΜΑΤΩΝ
4	Η ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑΚΗ ΠΟΛΙΤΙΚΗ ΚΑΙ Η ΠΟΛΙΤΙΚΗ ΤΙΜΩΝ
5	ΚΡΙΣΙΜΟΙ ΠΑΡΑΓΟΝΤΕΣ ΓΙΑ ΤΗΝ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΗ ΛΙΑΝΙΚΟΥ ΕΜΠΟΡΙΟΥ
6	ΧΟΝΔΡΙΚΟ ΕΜΠΟΡΙΟ

Κείμενο αναφοράς

2.3.Z.1 | ΕΙΣΑΓΩΓΗ ΣΤΗΝ ΕΝΝΟΙΑ ΚΑΙ ΤΟΝ ΟΡΙΣΜΟ ΤΟΥ ΕΜΠΟΡΙΟΥ

Ο στόχος της πρώτης μαθησιακής υποενότητας «Εισαγωγή στην έννοια και τον ορισμό του εμπορίου» είναι η εξοικείωση των εκπαιδευομένων με την έννοια και τον ορισμό του εμπορίου και της εμπορικής επιχείρησης. Αρχικά, αναλύεται η έννοια του εμπορίου, η οποία ταυτίζεται με την έννοια της διανομής των προϊόντων και πραγματώνεται μέσω της ανταλλαγής αγαθών μεταξύ επιχειρήσεων και μεταξύ ατόμων και επιχειρήσεων. Παρουσιάζονται τα βασικά χαρακτηριστικά μιας εμπορικής επιχείρησης και συγκεκριμένα η διεξαγωγή διαδικασιών ανταλλαγής, η προσφορά υπηρεσιών σε άτομα και επιχειρήσεις και η τροποποίηση των προϊόντων υπό τη φυσική έννοια μόνο σε περιορισμένη έκταση. Στη συνέχεια, αναφέρονται οι δύο κύριες μορφές εμπορικών επιχειρήσεων. Αρχικά, αναφέρονται οι επιχειρήσεις χονδρικού εμπορίου, που δεν διαθέτουν τα προϊόντα τους στους/στις τελικούς/-ές καταναλωτές/-τριες αλλά σε αγοραστές/-τριες που τα μεταπωλούν. Στη συνέχεια, αναφέρονται οι επιχειρήσεις λιανικού εμπορίου, οι οποίες πωλούν προϊόντα στον/στην τελικό/-ή καταναλωτή/-τρια. Παρουσιάζονται επίσης στα εκπαιδευόμενα στελέχη Διοίκησης και Οικονομίας στον τομέα των μεταφορών οι περιπτώσεις επιχειρήσεων και οργανισμών που προσφέρουν υπηρεσίες, όπως οι εκπαιδευτικοί οργανισμοί, οι τράπεζες κ.λπ., οι οποίες υπάγονται και αυτές στην έννοια του εμπορίου. Όλα τα παραπάνω είναι απαραίτητα για τα εκπαιδευόμενα στελέχη, ώστε να μπορούν να επικοινωνούν αποτελεσματικά στο πλαίσιο των εργασιακών καθηκόντων τους. Κατάλληλη εκπαιδευτική τεχνική αποτελεί η εμπλουτισμένη εισήγηση, για να αποσαφηνιστούν οι βασικές έννοιες.

2.3.Z.2 | ΛΙΑΝΙΚΟ ΕΜΠΟΡΙΟ

Μετά την κατανόηση των βασικών στοιχείων της έννοιας του εμπορίου, στη δεύτερη μαθησιακή υποενότητα αναλύεται το λιανικό εμπόριο, που αφορά την πώληση προϊόντων και υπηρεσιών σε καταναλωτές/-τριες και επιχειρήσεις. Αναλύονται οι τρόποι πώλησης των επιχειρήσεων λιανικού εμπορίου, οι οποίες σήμερα δεν πραγματοποιεί-

ούνται μόνο μέσω καταστημάτων αλλά και μέσω του Διαδικτύου. Παρουσιάζεται ο ρόλος του λιανικού εμπορίου και η θέση του στο δίκτυο διανομής και ειδικότερα η άμεση επαφή του με τον/την τελικό/-ή καταναλωτή/-τρια. Αναλύεται η εξέλιξη του λιανικού εμπορίου και η ανανέωση των μορφών του, ενώ περιγράφεται η θεωρία του «κύκλου του λιανικού εμπορίου» και τα χαρακτηριστικά των φάσεων του κύκλου, η οποία αποτελεί μια θεώρηση της αλλαγής των μορφών του. Αναφέρεται ο σημαντικός ρόλος του τεχνολογικού, οικονομικού και κοινωνικού περιβάλλοντος στην εξέλιξη των λιανεμπορικών καταστημάτων, καθώς και οι περιοριστικές υποθέσεις της θεωρίας αυτής. Στη συνέχεια, αναλύεται ο κύκλος ζωής των μορφών του λιανικού εμπορίου, δηλαδή η καινοτομία, η ανάπτυξη, η ωριμότητα και η παρακμή. Ιδιαίτερη έμφαση δίνεται στα πλεονεκτήματα που πηγάζουν από το μέγεθος της επιχείρησης και στις δύο κύριες μορφές του ανταγωνισμού στη λιανική αγορά, δηλαδή στον ανταγωνισμό μεταξύ επιχειρήσεων ίδιου τύπου και στον ανταγωνισμό μεταξύ επιχειρήσεων διαφορετικού τύπου. Περαιτέρω, αναλύονται οι τύποι επιχειρήσεων λιανικού εμπορίου και η ταξινόμησή τους ανάλογα με το ιδιοκτησιακό και νομικό καθεστώς τους και με το κριτήριο της εμπορικής στρατηγικής. Ενδείκνυται ο χωρισμός των εκπαιδευομένων σε ομάδες εργασίας και η παρουσίαση στην ολομέλεια της τάξης των επιχειρήσεων λιανικού εμπορίου στον χώρο των μεταφορών.

2.3.Ζ.3 | ΔΙΟΙΚΗΣΗ ΣΥΛΛΟΓΗΣ ΕΜΠΟΡΕΥΜΑΤΩΝ

Στη συγκεκριμένη μαθησιακή υποενότητα παρουσιάζεται η διαμόρφωση της συλλογής εμπορευμάτων, που καθορίζει την εμπορική στρατηγική της επιχείρησης, τον τύπο του καταστήματος και τον κλάδο δραστηριοποίησης. Αποσαφηνίζονται στα εκπαιδευόμενα στελέχη Διοίκησης και Οικονομίας στον τομέα των μεταφορών το προφίλ της συλλογής εμπορευμάτων στις επιχειρήσεις λιανικού εμπορίου, το οποίο βασίζεται στο εύρος και στο βάθος της, και η οργάνωση της συλλογής, που επηρεάζει τη διαχείριση και τη φυσική διάταξη των εμπορευμάτων στο κατάστημα. Αναλύονται οι έννοιες ομάδα προϊόντων (merchandise group), τμήμα (merchandise department), τάξη προϊόντων (product class), κατηγορία (product category), υποκατηγορία προϊόντων (product sub-category) και μονάδα διατήρησης αποθέματος (stock keeping unit, SKU). Στη συνέχεια, αναλύεται η λειτουργία των προμηθειών, η οποία είναι κρίσιμη για την εξασφάλιση των εμπορευμάτων την κατάλληλη χρονική στιγμή, με αποδεκτούς όρους και με χαμηλό κόστος. Παρουσιάζονται ο καθορισμός της άριστης ποικιλίας σε κάθε κατηγορία προϊόντων, η σημασία της τοποθεσίας του καταστήματος, οι συνέπειες της έλλειψης συγκεκριμένων εμπορευμάτων και οι αντιδράσεις των πελατών σε αυτή την έλλειψη. Αναλύονται οι βασικοί τύποι συλλογής και η ισχυρή παρουσία προϊόντων λιανεμπορικής επωνυμίας (store brands). Ιδιαίτερη αναφορά γίνεται στην εκτίμηση της αποδοτικότητας των προϊόντων, η οποία είναι πολύ σημαντική για τους/τις εκπαιδευόμενους/-ες, γιατί κατευθύνει τη διαχείριση της συλλογής, την κατανομή του χώρου ανάμεσα στα προϊόντα και τον σχεδιασμό επικοινωνι-

ακών και προωθητικών δράσεων. Κατάλληλη εκπαιδευτική τεχνική είναι η ανάλυση μελετών περίπτωσης από τους/τις εκπαιδευόμενους/-ες, οι οποίοι/-ες καλούνται να εκτιμήσουν την αποδοτικότητα προϊόντων.

2.3.Z.4 | Η ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑΚΗ ΠΟΛΙΤΙΚΗ ΚΑΙ Η ΠΟΛΙΤΙΚΗ ΤΙΜΩΝ

Σκοπός της παρούσας μαθησιακής υποενότητας είναι να εξοικειωθούν οι εκπαιδευόμενοι/-ες με την επικοινωνιακή πολιτική του λιανικού εμπορίου, που αποσκοπεί στην υποστήριξη των πωλήσεων και της κίνησης των πελατών στα καταστήματα λιανικής πώλησης. Παρουσιάζονται οι βασικές μέθοδοι άσκησης επικοινωνιακής πολιτικής και ειδικότερα η διαφήμιση, η προώθηση πωλήσεων, η προσωπική λιανική πώληση και οι δημόσιες σχέσεις. Ιδιαίτερη έμφαση δίνεται στη διαδικασία ενός διαφημιστικού προγράμματος, στις μεθόδους καθορισμού της διαφημιστικής δαπάνης, στις προωθητικές ενέργειες που οδηγούν στην προώθηση πωλήσεων και στην προβολή των εμπορευμάτων σε ειδικά εκθετήρια. Στη συνέχεια, αναλύονται τα κύρια πεδία διοίκησης των επιχειρήσεων λιανικού εμπορίου και συγκεκριμένα η πολιτική τιμών και η πολιτική συλλογής εμπορευμάτων. Παρουσιάζονται οι βασικές στρατηγικές τιμολόγησης, η τιμολόγηση συσκευασιών διαφορετικού μεγέθους, η τιμολόγηση εμπορευμάτων εποχιακής ζήτησης και οι εποχιακές εκπτώσεις. Ιδιαίτερη αναφορά γίνεται στα αποτελέσματα της τιμολογιακής προώθησης πωλήσεων και της αποθεματοποίησης. Παρουσιάζονται στα εκπαιδευόμενα στελέχη Διοίκησης και Οικονομίας στον τομέα των μεταφορών οι μέθοδοι τιμολογιακής προώθησης λιανικών πωλήσεων και συγκεκριμένα οι εκπαιδευτικές συσκευασίες, τα κουπόνια, τα δελτία επιστροφής χρημάτων, η τιμολόγηση δέσμης προϊόντων, η ηγετίδα γραμμή προϊόντων, η τιμολόγηση πολλαπλών μονάδων και η τιμολόγηση ομάδας προϊόντων. Αναλύονται η άμεση και η έμμεση διάκριση τιμών, οι οποίες προβλέπουν διαφορετικές τιμές για διαφορετικούς/-ές αγοραστές/-τριες με στόχο την επίτευξη μεγαλύτερου κέρδους. Μετά την εμπλουτισμένη εισήγηση ακολουθεί συζήτηση για τον καθορισμό ενιαίας τιμής για όλα τα προϊόντα μιας ή περισσότερων ομάδων προϊόντων.

2.3.Z.5 | ΚΡΙΣΙΜΟΙ ΠΑΡΑΓΟΝΤΕΣ ΓΙΑ ΤΗΝ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΗ ΛΙΑΝΙΚΟΥ ΕΜΠΟΡΙΟΥ

Η παρούσα μαθησιακή υποενότητα παρουσιάζει τον χώρο του καταστήματος ως έναν κρίσιμο παραγωγικό συντελεστή στον χώρο του εμπορίου. Αρχικά, παρουσιάζονται η κατανομή και η οργάνωση του διαθέσιμου εμβαδού μεταξύ των εναλλακτικών χρήσεων, ο αποτελεσματικός σχεδιασμός του χώρου και η κατανομή και η αξιοποίηση της εκθεσιακής δυναμικότητας μεταξύ των εμπορευμάτων. Η παραπάνω γνώση είναι σημαντική για τους/τις εκπαιδευόμενους/-ες, αφού η κατανομή του χώρου είναι μια σημαντική απόφαση στη διαχείριση της συλλογής των εμπορευμάτων. Στη συνέχεια, παρουσιάζεται το πρόβλημα της τοποθέτησης των σημείων πώλησης, το οποίο αφορά είτε την τοποθεσία ενός καταστήματος είτε τη διάταξη ενός δικτύου καταστημάτων. Αναλύονται οι μέθοδοι υποστήριξης των αποφάσεων

επιλογής της τοποθεσίας στο λιανικό εμπόριο και η σπουδαιότητα του κριτηρίου της απόστασης για την επιλογή καταστήματος από τους/τις καταναλωτές/-τριες. Στη συνέχεια, παρουσιάζονται η σπουδαιότητα και τα αποτελέσματα της δημιουργίας κατάλληλης ατμόσφαιρας στις πωλήσεις του καταστήματος. Στο πλαίσιο της παρούσας μαθησιακής υποενότητας παρουσιάζεται και ο κρίσιμος ρόλος του προσωπικού πωλήσεων. Αναλύονται τα προσόντα του προσωπικού πωλήσεων, τα στάδια της προσωπικής πώλησης και οι κύριοι παράγοντες εξυπηρέτησης των καταναλωτών/-τριών. Επιπλέον, δίνεται έμφαση στις συναλλαγές λιανικών πωλήσεων που λαμβάνουν χώρα χωρίς κατάστημα, δηλαδή μέσω ταχυδρομικών και τηλεφωνικών παραγγελιών, μηχανημάτων αυτόματης πώλησης και πωλητών/-τριών που επισκέπτονται τους/τις πελάτες/-ισες. Παρουσιάζεται το ηλεκτρονικό λιανικό εμπόριο που αναπτύχθηκε μέσω του Διαδικτύου, τα εμπόδια που αντιμετωπίζει, οι λόγοι επιλογής ή απόρριψής του από τους/τις καταναλωτές/-τριες και η αποτελεσματικότητά του. Προτείνεται η μελέτη περιπτώσεων από τους/τις εκπαιδευόμενους/-ες και η συζήτηση στην ολομέλεια της τάξης αναφορικά με τα θέματα ασφαλείας των συναλλαγών μέσω του Διαδικτύου.

2.3.Z.6 | ΧΟΝΔΡΙΚΟ ΕΜΠΟΡΙΟ

Αφού έχει ολοκληρωθεί στις προηγούμενες μαθησιακές υποενότητες η παρουσίαση του λιανικού εμπορίου, η παρούσα υποενότητα εστιάζεται στο χονδρικό εμπόριο. Παρουσιάζονται η διανομή και η πώληση προϊόντων σε βιομηχανικές επιχειρήσεις και σε επιχειρήσεις λιανικού εμπορίου. Αναφέρεται η οικονομική αιτιολόγηση του χονδρικού εμπορίου, δηλαδή οι λόγοι ύπαρξης της διανομής χονδρικής πώλησης στο οικονομικό σύστημα. Παρουσιάζονται οι οικονομίες εξειδίκευσης, οι οικονομίες κλίμακας και οι οικονομίες συναλλαγών, από τις οποίες εξαρτάται η αποτελεσματικότητα του χονδρικού εμπορίου. Αναλύονται οι λειτουργίες του χονδρικού εμπορίου προς τους/τις παραγωγούς και συγκεκριμένα η ευρεία κάλυψη της αγοράς, η εκτεταμένη διανομή των προϊόντων του/της παραγωγού, η διαχείριση των αποθεμάτων, η ανάληψη κινδύνου και η διεκπεραίωση των παραγγελιών. Αναλύονται οι λειτουργίες του χονδρικού εμπορίου προς τους/τις πελάτες/-ισες, με ιδιαίτερη αναφορά στην παροχή πιστώσεων και χρηματοδοτήσεων. Στη συνέχεια, παρουσιάζονται οι τέσσερις κατηγορίες επιχειρήσεων χονδρικού εμπορίου και συγκεκριμένα οι κλασικοί χονδρέμποροι, οι αντιπρόσωποι και οι μεσίτες, τα υποκαταστήματα και τα γραφεία πωλήσεων των κατασκευαστών και οι συνεταιρισμοί. Επιπλέον, παρουσιάζονται οι σημαντικές εξελίξεις που αντιμετωπίζει το χονδρικό εμπόριο στο πλαίσιο των δικτύων διανομής. Ιδιαίτερη έμφαση δίνεται στη στρατηγική μάρκετινγκ της επιχείρησης χονδρικού εμπορίου, που βασίζεται στην κατανόηση της συγκεκριμένης αγοράς. Αναλύονται η πολιτική προϊόντος, η πολιτική επικοινωνίας, η πολιτική τιμών και η πολιτική διανομής, η οποία αφορά την τοποθέτηση της επιχείρησης εντός του δικτύου διανομής, την επιλογή προμηθευτών και την επιλογή τοποθεσίας. Οι ανωτέρω γνώ-

σεις είναι ιδιαίτερα σημαντικές, δεδομένου ότι τα εκπαιδευόμενα στελέχη, στο πλαίσιο της καθημερινής τους εργασίας, επικοινωνούν συχνά με επιχειρήσεις χονδρικού εμπορίου.

Προτεινόμενες πηγές μελέτης

Κύριες

1. Ζαΐρης, Α. Γ. & Σταμάτης, Γ. Ι. (2023). *Λιανικό εμπόριο*. Αθήνα: Εκδόσεις Παπαδόπουλου.
2. Παπαβασιλείου, Ν. & Μπάλτας, Γ. (2003). *Μάρκετινγκ λιανικού και χονδρικού εμπορίου*. Αθήνα: Εκδόσεις Rosili.

Συμπληρωματικές

1. Hammond, R. (2004). *Λιανικό εμπόριο: Έξυπνες λύσεις* (μτφρ. Μ. Αναστασοπούλου). Αθήνα: Εκδόσεις Γκιούρδα.
2. Τζωρτζάκης, Κ. & Τζωρτζάκη, Α. (2002). *Μάρκετινγκ χονδρικού και λιανικού εμπορίου*. Αθήνα: Εκδόσεις Rosili.

2.3.Η • ΠΡΑΚΤΙΚΗ ΕΦΑΡΜΟΓΗ ΣΤΗΝ ΕΙΔΙΚΟΤΗΤΑ

Περίληψη της μαθησιακής ενότητας

Η μαθησιακή ενότητα με τίτλο «Πρακτική εφαρμογή στην ειδικότητα» έχει ως σκοπό να αναγνωρίσουν οι εκπαιδευόμενοι/-ες τα καθήκοντα που αφορούν την ειδικότητά τους ως διοικητικά στελέχη μεταφορών και να προσδιορίσουν τις θέσεις εργασίας που δύνανται να αναλάβουν και τις επιχειρήσεις στις οποίες μπορούν να απασχοληθούν. Συγκεκριμένα, προσδιορίζονται τα καθήκοντα που καλείται να αναλάβει ένας/μία απόφοιτος/-η της ειδικότητας «Στέλεχος Διοίκησης και Οικονομίας στον Τομέα των Μεταφορών» κατά τα πρώτα επαγγελματικά βήματά του/της στην αγορά εργασίας, το είδος των επιχειρήσεων στις οποίες μπορεί να απασχοληθεί, καθώς και η θέση εργασίας που δύνανται να αναλάβει. Η ενότητα επεξηγεί την ιεραρχία και την τμηματοποίηση που διέπουν το επάγγελμα και τη σημασία της περιγραφής της θέσης εργασίας κατά την ένταξή τους σε ένα εργασιακό περιβάλλον. Επιπρόσθετα, παρουσιάζονται κοινώς χρησιμοποιούμενοι τρόποι σύνταξης βιογραφικού σημειώματος και κοινοποίησής του, καθώς και τα χαρακτηριστικά γνωρίσματα που βοηθούν στην ένταξή τους στην αγορά εργασίας.

Προσδοκώμενα μαθησιακά αποτελέσματα

Όταν ολοκληρώσουν τη μαθησιακή ενότητα, οι εκπαιδευόμενοι/-ες θα είναι ικανοί /-ές να:

- Αναγνωρίζουν τα είδη και το αντικείμενο των επιχειρήσεων στις οποίες μπορούν να απασχοληθούν,
- Ορίζουν τα καθήκοντα που αφορούν την ειδικότητά τους,
- Προσδιορίζουν την ιεραρχία του επαγγέλματος,
- Συνθέτουν βιογραφικό σημείωμα με βάση συγκεκριμένες προδιαγραφές και πρότυπα,
- Αναλύουν τα απαραίτητα στοιχεία περιγραφής μιας θέσης εργασίας,
- Επιδεικνύουν τις ικανότητες και τις δεξιότητες που είναι αναγκαίες για την άσκηση του συγκεκριμένου επαγγέλματος,
- Εφαρμόζουν κατάλληλες τεχνικές για την προώθηση της εικόνας τους σε μια συνέντευξη εργασίας,
- Εντοπίζουν πληροφορίες αναφορικά με ελεύθερες θέσεις εργασίας,
- Οργανώνουν πλάνο εύρεσης εργασίας,
- Υποστηρίζουν το βιογραφικό τους σημείωμα στο πλαίσιο μιας συνέντευξης για θέση εργασίας,
- Υιοθετούν την ενδεδειγμένη επαγγελματική συμπεριφορά για έναν χώρο εργασίας.

Βασικές έννοιες και λέξεις-κλειδιά

Καθήκοντα / Ιεραρχία / Βιογραφικό / Συνοδευτική επιστολή / Συνέντευξη / Δεξιότητες / Αγορά εργασίας / Τεχνικές εύρεσης εργασίας / Επαγγελματισμός.

Αριθμός ωρών διδασκαλίας της μαθησιακής ενότητας ανά εβδομάδα

Θεωρία (0), Εργαστήριο (3), Σύνολο (3).

Διάρθρωση της μαθησιακής ενότητας σε υποενότητες

A/A	ΤΙΤΛΟΣ ΜΑΘΗΣΙΑΚΗΣ ΥΠΟΕΝΟΤΗΤΑΣ
1	ΟΡΟΛΟΣ ΤΟΥ ΣΤΕΛΕΧΟΥΣ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ ΚΑΙ ΟΙΚΟΝΟΜΙΑΣ ΣΤΟΝ ΤΟΜΕΑ ΤΩΝ ΜΕΤΑΦΟΡΩΝ
2	ΕΠΙΠΕΔΑ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ ΚΑΙ ΙΕΡΑΡΧΙΚΗ ΔΟΜΗ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΗΣ ΜΕΤΑΦΟΡΩΝ
3	ΣΥΝΤΑΞΗ ΣΥΝΟΔΕΥΤΙΚΗΣ ΕΠΙΣΤΟΛΗΣ ΚΑΙ ΒΙΟΓΡΑΦΙΚΟΥ ΣΗΜΕΙΩΜΑΤΟΣ
4	ΤΕΧΝΙΚΕΣ ΕΥΡΕΣΗΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ
5	ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΕΣ ΣΥΝΕΝΤΕΥΞΕΙΣ
6	ΠΛΑΤΦΟΡΜΕΣ ΤΗΛΕΣΥΝΑΝΤΗΣΗΣ

2.3.Η.1 | Ο ΡΟΛΟΣ ΤΟΥ ΣΤΕΛΕΧΟΥΣ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ ΚΑΙ ΟΙΚΟΝΟΜΙΑΣ ΣΤΟΝ ΤΟΜΕΑ ΤΩΝ ΜΕΤΑΦΟΡΩΝ

Η παρούσα μαθησιακή υποενότητα επικεντρώνεται στην ανάλυση του ρόλου που διαδραματίζει το στέλεχος διοίκησης και οικονομίας στον τομέα των μεταφορών, αναδεικνύοντας τα καθήκοντα, τις απαιτούμενες δεξιότητες και τη σημασία της συμβολής του στην αποτελεσματική λειτουργία των επιχειρήσεων. Οι εκπαιδευόμενοι/-ες διερευνούν πώς συνδέεται ο ρόλος τους με τη συνολική αποδοτικότητα μιας επιχείρησης, δίνοντας έμφαση στη διαχείριση της εφοδιαστικής αλυσίδας, στον συντονισμό δραστηριοτήτων, στη διασφάλιση της συμμόρφωσης με κανονισμούς και στην υποστήριξη της διοικητικής και οικονομικής λειτουργίας. Για την ενίσχυση της ενεργητικής μάθησης εργάζονται σε ομάδες, προκειμένου να συνθέσουν το επαγγελματικό προφίλ του στελέχους μεταφορών και να αναφέρουν τουλάχιστον τρεις βασικές δεξιότητες και τρία κύρια καθήκοντα που απαιτούνται για τη συγκεκριμένη θέση. Μέσα από καταγίγισμό ιδεών, συλλέγουν και ιεραρχούν τα βασικά χαρακτηριστικά, καθήκοντα και δεξιότητες που απαιτούνται. Στη συνέχεια, παρουσιάζουν τα αποτελέσματα της ομάδας τους, αναδεικνύοντας πτυχές όπως η οργανωτική ικανότητα, η επικοινωνία, η διαχείριση χρόνου και η στρατηγική σκέψη. Η μέθοδος του παιχνιδιού ρόλων αξιοποιείται επίσης, με σενάρια καθημερινών προκλήσεων, όπως η διαχείριση καθυστερήσεων και παραπόνων, κατά τα οποία καλούνται να λάβουν αποφάσεις ως στελέχη. Μέσα από αυτές τις δραστηριότητες ενισχύονται η ικανότητα προσδιορισμού των αναγκών του κλάδου, η ανάπτυξη κατάλληλων δεξιοτήτων και η προσαρμογή της συμπεριφοράς και των ενεργειών με βάση τις απαιτήσεις της θέσης. Η ενεργός συμμετοχή, η ανταλλαγή ιδεών και η πρακτική εφαρμογή μέσα από βιωματικές ασκήσεις καλλιεργούν δεξιότητες στρατηγικού σχεδιασμού, συνεργασίας και ανάληψης πρωτοβουλιών, που είναι απαραίτητες για την επιτυχή επαγγελματική πορεία στον τομέα των μεταφορών.

2.3.Η.2 | ΕΠΙΠΕΔΑ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ ΚΑΙ ΙΕΡΑΡΧΙΚΗ ΔΟΜΗ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΗΣ ΜΕΤΑΦΟΡΩΝ

Η παρούσα μαθησιακή υποενότητα προσφέρει μια αναλυτική προσέγγιση στα επίπεδα διοίκησης και στην ιεραρχική δομή που χαρακτηρίζει τις επιχειρήσεις μεταφορών, με στόχο την κατανόηση της διάρθρωσης και των ροών επικοινωνίας σε έναν οργανισμό. Οι εκπαιδευόμενοι/-ες διερευνούν τις διαβαθμίσεις ευθύνης και αρμοδιότητας, αναλύοντας τις κύριες κατηγορίες στελεχών: ανώτατη διοίκηση, μεσαία διοίκηση και επιχειρησιακό επίπεδο. Παράλληλα, αναγνωρίζουν τον ρόλο κάθε επιπέδου στη λήψη αποφάσεων, στον συντονισμό ενεργειών και στη διαχείριση ανθρώπινων και υλικών πόρων. Για την εμπέδωση της θεωρίας μέσα από πρακτική εφαρμογή, οι εκπαιδευόμενοι/-ες εργάζονται σε μικρές ομάδες με σκοπό να δημιουργήσουν το οργανόγραμμα μιας επιχείρησης μεταφορών, αναφέροντας τουλάχιστον τρία ιεραρχικά επίπεδα και τις βασικές θέσεις σε κάθε επίπεδο. Εντοπίζουν τα βασικά τμήματα

της επιχείρησης, λαμβάνοντας υπόψη τις λειτουργίες της, και καθορίζουν τη θέση και τη σύνδεσή τους μέσα στη δομή. Στη συνέχεια, κάθε ομάδα παρουσιάζει το οργανόγραμμα της, αιτιολογώντας τη λογική της ιεραρχικής διάταξης που ακολούθησε. Επιπλέον, μέσα από παιχνίδι ρόλων, οι συμμετέχοντες/-ουσες αναλαμβάνουν διαφορετικές θέσεις στο οργανόγραμμα και καλούνται να διαχειριστούν ένα προσομοιωμένο σενάριο κρίσης, όπως οι καθυστερήσεις στις παραδόσεις ή τα τεχνικά προβλήματα του στόλου. Μέσα από τη βιωματική αυτή άσκηση, οι εκπαιδευόμενοι/-ες κατανοούν πώς ρέουν οι πληροφορίες, πώς λαμβάνονται οι αποφάσεις σε κάθε επίπεδο και ποια είναι η σημασία της σωστής επικοινωνίας και συνεργασίας μεταξύ των τμημάτων. Η ενεργός συμμετοχή στις δραστηριότητες συμβάλλει στην ανάπτυξη οργανωτικών, ηγετικών και επικοινωνιακών δεξιοτήτων, ενώ ταυτόχρονα ενισχύει τη στρατηγική κατανόηση της δομής και της λειτουργίας των επιχειρήσεων μεταφορών, η οποία αποτελεί κρίσιμο στοιχείο για την επιτυχή επαγγελματική τους εξέλιξη.

2.3.Η.3 | ΣΥΝΤΑΞΗ ΣΥΝΟΔΕΥΤΙΚΗΣ ΕΠΙΣΤΟΛΗΣ ΚΑΙ ΒΙΟΓΡΑΦΙΚΟΥ ΣΗΜΕΙΩΜΑΤΟΣ

Η παρούσα μαθησιακή υποενότητα επικεντρώνεται στην ανάπτυξη δεξιοτήτων για τη δημιουργία αποτελεσματικού βιογραφικού σημειώματος και συνοδευτικής επιστολής, που αποτελούν βασικά εργαλεία για την επιτυχή είσοδο στην αγορά εργασίας. Οι εκπαιδευόμενοι/-ες εξετάζουν τη λειτουργία και τη σημασία των δύο αυτών εγγράφων ως μέσων αυτοπαρουσίασης και ανάδειξης επαγγελματικών προσόντων, δεξιοτήτων και κινήτρων. Ιδιαίτερη έμφαση δίνεται στην προσαρμογή των κειμένων ανάλογα με τις απαιτήσεις της θέσης και του οργανισμού, στην επιλογή κατάλληλης δομής και στη σωστή χρήση της γλώσσας και του ύφους. Για την πρακτική εφαρμογή των γνώσεων, οι εκπαιδευόμενοι/-ες εργάζονται σε ατομικό και ομαδικό επίπεδο. Αρχικά, μέσα από καταιγισμό ιδεών, συλλέγουν τις βασικές πληροφορίες που πρέπει να περιλαμβάνουν ένα αποτελεσματικό βιογραφικό και μια συνοδευτική επιστολή. Στη συνέχεια, καλούνται να συντάξουν προσχέδια, τα οποία παρουσιάζουν στις ομάδες τους για ανατροφοδότηση. Κάθε ομάδα λειτουργεί ως «ομάδα αξιολόγησης υποψηφίων», αναλύοντας και προτείνοντας βελτιώσεις με βάση κριτήρια σαφήνειας, συνοχής και στόχευσης. Η μέθοδος του παιχνιδιού ρόλων ενισχύει την κατανόηση της σημασίας αυτών των εγγράφων, καθώς οι εκπαιδευόμενοι/-ες αναλαμβάνουν είτε τον ρόλο του/της υποψηφίου/-ας είτε τον ρόλο του/της εργοδότη/-τριας, αξιολογώντας βιογραφικά και συνοδευτικές επιστολές σε προσομοιωμένες διαδικασίες πρόσληψης. Μέσα από αυτή τη βιωματική εμπειρία, αναγνωρίζουν τα ισχυρά και τα αδύναμα σημεία ενός/μιας υποψηφίου/-ας, ενισχύοντας την ικανότητά τους να παρουσιάζουν αποτελεσματικά τα δικά τους προσόντα και να ξεχωρίζουν σε ανταγωνιστικό περιβάλλον. Η ενεργός συμμετοχή στις δραστηριότητες αυτές ενισχύει τις δεξιότητες επαγγελματικής επικοινωνίας, κριτικής αξιολόγησης και προσαρμοστικότητας, προετοιμάζοντας ουσιαστικά τους/τις εκπαιδευόμενους/-ες για τις απαιτήσεις της σύγχρονης αγοράς εργασίας.

2.3.H.4 | ΤΕΧΝΙΚΕΣ ΕΥΡΕΣΗΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ

Η παρούσα μαθησιακή υποενότητα επικεντρώνεται στην ανάπτυξη δεξιοτήτων στρατηγικής αναζήτησης εργασίας, αξιοποιώντας σύγχρονες και παραδοσιακές μεθόδους εύρεσης επαγγελματικών ευκαιριών. Οι εκπαιδευόμενοι/-ες διερευνούν πηγές πληροφοριών, όπως πλατφόρμες αναζήτησης θέσεων εργασίας, επαγγελματικά δίκτυα και μέσα κοινωνικής δικτύωσης, καθώς και τη σημασία του προσωπικού και επαγγελματικού δικτύου. Παράλληλα, αναλύουν τρόπους αποτελεσματικής αξιοποίησης των ευκαιριών μέσω στοχευμένων ενεργειών και συστηματικού σχεδιασμού. Η εφαρμογή της θεωρίας γίνεται με ενεργό συμμετοχή σε πρακτικές δραστηριότητες. Οι εκπαιδευόμενοι/-ες, σε ομάδες, πραγματοποιούν καταιγισμό ιδεών σχετικά με όλα τα διαθέσιμα μέσα αναζήτησης εργασίας και καταγράφουν τις στρατηγικές που θεωρούν πιο αποδοτικές για τον τομέα των μεταφορών. Κάθε ομάδα αναλαμβάνει να δημιουργήσει ένα «Πλάνο δράσης αναζήτησης εργασίας», το οποίο παρουσιάζει στους/στις υπόλοιπους/-ες εκπαιδευόμενους/-ες, τεκμηριώνοντας τις επιλογές της, όπως η χρήση του LinkedIn, η συμμετοχή σε Ημέρες Καριέρας (Career Days) και η αποστολή στοχευμένων βιογραφικών και συνοδευτικών επιστολών σε εταιρείες. Επιπλέον, μέσω παιχνιδιού ρόλων, οι εκπαιδευόμενοι/-ες προσομοιώνουν καταστάσεις επαγγελματικής δικτύωσης, όπως η επικοινωνία με στελέχη ανθρώπινου δυναμικού ή η παρουσία σε εκδηλώσεις καριέρας. Μέσα από αυτές τις ασκήσεις, εξασκούνται στον τρόπο με τον οποίο παρουσιάζουν τον εαυτό τους και στη διαμόρφωση επαγγελματικών σχέσεων που μπορούν να οδηγήσουν σε ευκαιρίες απασχόλησης. Η ενεργός συμμετοχή στις δραστηριότητες αυτές καλλιεργεί οργανωτικές δεξιότητες, ενισχύει την ικανότητα στοχοθεσίας και προωθεί τη στρατηγική σκέψη, βοηθώντας τους/τις εκπαιδευόμενους/-ες να προσεγγίζουν την αναζήτηση εργασίας με μεθοδικότητα και αυτοπεποίθηση.

2.3.H.5 | ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΕΣ ΣΥΝΕΝΤΕΥΞΕΙΣ

Η παρούσα μαθησιακή υποενότητα επικεντρώνεται στην ανάπτυξη δεξιοτήτων που είναι απαραίτητες για την επιτυχή συμμετοχή σε επαγγελματικές συνεντεύξεις. Οι εκπαιδευόμενοι/-ες αναλύουν τη σημασία της συνέντευξης ως καθοριστικού σταδίου στην επιλογή προσωπικού και εξετάζουν βασικά στοιχεία που συμβάλλουν στη θετική έκβαση μιας συνέντευξης, όπως η προετοιμασία, η επαγγελματική παρουσίαση, η σαφής επικοινωνία και η διαχείριση δύσκολων ερωτήσεων. Για την πρακτική εφαρμογή των δεξιοτήτων που αναπτύσσονται, οι εκπαιδευόμενοι/-ες συμμετέχουν σε προσομοιώσεις επαγγελματικών συνεντεύξεων, αξιοποιώντας τη μέθοδο του παιχνιδιού ρόλων. Σε κάθε γύρο, ένας/μία εκπαιδευόμενος/-η αναλαμβάνει τον ρόλο του/της υποψηφίου/-ας και ένας/μία άλλος/-η τον ρόλο του/της εργοδότη/-τριας. Στη διάρκεια της άσκησης, πραγματοποιείται προσομοίωση πραγματικής συνέντευξης, με έμφαση σε κλασικές ερωτήσεις, όπως «Πείτε μας λίγα λόγια για τον εαυτό σας», «Πώς χειρίζεστε την πίεση;», «Γιατί να σας προσλάβουμε;», «Ποια θεωρείτε τη

μεγαλύτερη επαγγελματική σας δύναμη και πώς μπορεί να συμβάλει στην επιτυχία της θέσης;». Πριν από τις προσομοιώσεις, πραγματοποιείται καταιγισμός ιδεών με τις ομάδες, για να καταγράψουν πιθανά θέματα και ερωτήσεις που τίθενται συνήθως σε συνεντεύξεις. Κάθε ομάδα δημιουργεί ένα «Σενάριο συνέντευξης», το οποίο στη συνέχεια χρησιμοποιείται στις ασκήσεις παιχνιδιού ρόλων. Μετά από κάθε προσομοίωση, παρέχεται οργανωμένη ανατροφοδότηση τόσο από τους/τις εκπαιδευτές/-τριες όσο και από τους/τις εκπαιδευόμενους/-ες, με έμφαση στα θετικά σημεία και στις προτάσεις βελτίωσης, ενισχύοντας έτσι την αυτογνωσία και την αυτοπεποίθηση των εκπαιδευομένων. Η ενεργός συμμετοχή στις προσομοιώσεις βοηθά τους/τις εκπαιδευόμενους/-ες να αναπτύξουν πρακτικές δεξιότητες προετοιμασίας και ανταπόκρισης, να βελτιώσουν τη μη λεκτική επικοινωνία τους και να αντιμετωπίζουν με αποτελεσματικότητα τις προκλήσεις της διαδικασίας επιλογής προσωπικού.

2.3.Η.6 | ΠΛΑΤΦΟΡΜΕΣ ΤΗΛΕΣΥΝΑΝΤΗΣΗΣ

Η παρούσα μαθησιακή υποενότητα επικεντρώνεται στην ανάπτυξη δεξιοτήτων που σχετίζονται με τη χρήση πλατφορμών τηλεσυνάντησης, οι οποίες αποτελούν πλέον αναπόσπαστο μέρος της επαγγελματικής καθημερινότητας. Οι εκπαιδευόμενοι/-ες διερευνούν τις βασικές λειτουργίες και τα πλεονεκτήματα των πιο διαδεδομένων εργαλείων τηλεδιάσκεψης, όπως, ενδεικτικά, το Zoom, το Microsoft Teams, το Google Meet και το Webex, αναλύοντας τα κριτήρια επιλογής της κατάλληλης πλατφόρμας ανάλογα με το είδος της συνάντησης και το επαγγελματικό περιβάλλον. Η βιωματική μάθηση ενισχύεται με δραστηριότητες πρακτικής εφαρμογής. Οι εκπαιδευόμενοι/-ες χωρίζονται σε ομάδες και, μέσω καταιγισμού ιδεών, εντοπίζουν τα βασικά στοιχεία που συντελούν σε μια επιτυχημένη τηλεδιάσκεψη, όπως η σωστή προετοιμασία του εξοπλισμού, η επαγγελματική ένδυση και το τακτοποιημένο περιβάλλον που φαίνεται στην κάμερα, η σαφής επικοινωνία και η διαχείριση του χρόνου και των συμμετεχόντων/-ουσών. Κάθε ομάδα αναλαμβάνει να οργανώσει και να συντονίσει μια σύντομη προσομοιωμένη τηλεσυνάντηση χρησιμοποιώντας μια από τις προτεινόμενες πλατφόρμες. Κατά τη διάρκεια των προσομοιώσεων, οι εκπαιδευόμενοι/-ες αναλαμβάνουν τον ρόλο του/της συντονιστή/-τριας της συνάντησης, του/της εισηγητή/-τριας ενός θέματος ή του/της συμμετέχοντος/-ουσας, προκειμένου να εξασκηθούν σε όλες τις διαστάσεις της τηλεδιάσκεψης. Έμφαση δίνεται επίσης στην αντιμετώπιση τεχνικών προβλημάτων, στη διαχείριση της ροής της συζήτησης και στη διατήρηση της ενεργού συμμετοχής των μελών της ομάδας. Η ανατροφοδότηση μετά από κάθε τηλεσυνάντηση εστιάζεται σε τεχνικά και επικοινωνιακά σημεία βελτίωσης, ενώ ταυτόχρονα ενθαρρύνει την ανάπτυξη κριτικής σκέψης και αυτοαξιολόγησης. Μέσα από αυτές τις βιωματικές δραστηριότητες, οι εκπαιδευόμενοι/-ες αποκτούν πρακτικές δεξιότητες που σχετίζονται με την οργάνωση και τη συμμετοχή σε διαδικτυακές επαγγελματικές συναντήσεις, ενισχύοντας την ευελιξία και την αποτελεσματικότητά τους στο σύγχρονο εργασιακό περιβάλλον.

Προτεινόμενες πηγές μελέτης

Κύριες

1. Μανιάτης, Μ. (2016). *Συγχαρητήρια, προσλαμβάνεστε! Τα 7 μυστικά της επιτυχημένης συνέντευξης*. Αθήνα: Εκδόσεις Πατάκη.
2. Καραλής, Θ. (2003). *Τεχνικές εξεύρεσης εργασίας*. Αθήνα: Εκδόσεις Μεταίχμιο.

Συμπληρωματικές

1. Europass. (2023). Δημιούργησε το βιογραφικό σου σημείωμα Europass. Ανακτήθηκε στις 15 Δεκεμβρίου 2024 από:
<https://europa.eu/europass/el/create-europass-cv>

2.4 • ΕΞΑΜΗΝΟ Δ΄

2.4.A • ΑΓΓΛΙΚΗ ΟΡΟΛΟΓΙΑ ΕΦΟΔΙΑΣΤΙΚΗΣ ΑΛΥΣΙΔΑΣ

Περίληψη της μαθησιακής ενότητας

Η μαθησιακή ενότητα με τίτλο «Αγγλική ορολογία εφοδιαστικής αλυσίδας» έχει ως στόχο να κατανοήσουν οι εκπαιδευόμενοι/-ες τον σημαντικό ρόλο της αγγλικής γλώσσας στον χώρο των μεταφορών, των συνεργατικών σχέσεων και των επικοινωνιών που αναπτύσσονται στο διαπολιτισμικό και παγκόσμιο περιβάλλον της εφοδιαστικής αλυσίδας. Επιπρόσθετα, οι εκπαιδευόμενοι/-ες εισάγονται στη βασική αγγλική ορολογία της εφοδιαστικής αλυσίδας και των μεταφορών, ώστε να ανταποκρίνονται στις ανάγκες της επιχειρησιακής επικοινωνίας στο εργασιακό περιβάλλον. Κατά τη διάρκεια της μαθησιακής ενότητας, οι εκπαιδευόμενοι/-ες μεταφράζουν έγγραφα και ειδησεογραφικά κείμενα που άπτονται της ειδικότητάς τους από τα ελληνικά στα αγγλικά και αντιστρόφως. Η συγκεκριμένη μαθησιακή ενότητα επικεντρώνεται στην ανάπτυξη των γνωστικών ικανοτήτων και δεξιοτήτων των εκπαιδευόμενων, με στόχο την αποτελεσματική γραπτή και προφορική επικοινωνία στην αγγλική γλώσσα στο εργασιακό περιβάλλον μιας επιχείρησης μεταφορών.

Προσδοκώμενα μαθησιακά αποτελέσματα

Όταν ολοκληρώσουν τη μαθησιακή ενότητα, οι εκπαιδευόμενοι/-ες θα είναι ικανοί /-ές να:

- Χρησιμοποιούν τη βασική αγγλική ορολογία της εφοδιαστικής αλυσίδας,
- Ερμηνεύουν την ορολογία και τις έννοιες-κλειδιά που σχετίζονται με την εφοδιαστική αλυσίδα στην αγγλική γλώσσα,
- Κατηγοριοποιούν αγγλικούς όρους και πληροφορίες για θέματα μεταφορών από πηγές του Διαδικτύου,
- Αντιστοιχίζουν βασικές ελληνικές έννοιες μεταφορών με τις αντίστοιχες αγγλικές,
- Χρησιμοποιούν στα αγγλικά όρους και φράσεις που σχετίζονται με τον κλάδο των μεταφορών, τόσο προφορικά όσο και γραπτά,
- Προσδιορίζουν την τμηματοποίηση και το οργανόγραμμα μιας επιχείρησης μεταφορών στα αγγλικά,
- Χρησιμοποιούν την αγγλική γλώσσα για όλες τις επικοινωνιακές ανάγκες μιας επιχείρησης μεταφορών,
- Μεταφράζουν έγγραφα και ειδησεογραφικά κείμενα που άπτονται της ειδικότητάς τους από τα ελληνικά στα αγγλικά και αντιστρόφως,
- Εφαρμόζουν τις αρχές της εμπορικής δεοντολογίας στη διαπολιτισμική επικοινωνία στην αγγλική γλώσσα,
- Επικοινωνούν στην αγγλική γλώσσα με συναδέλφους και πελάτες σε διεθνές επίπεδο,

- Διακρίνουν τους τύπους επίσημης και ανεπίσημης ευγένειας στην εμπορική επικοινωνία.

Βασικές έννοιες και λέξεις-κλειδιά

Logistics / Materials handling / Medium-sized companies / Order fulfilment / Order placement / Sourcing / Suppliers / Supply chain / Tax laws / Warehousing.

Αριθμός ωρών διδασκαλίας της μαθησιακής ενότητας ανά εβδομάδα

Θεωρία (2), Εργαστήριο (0), Σύνολο (2).

Διάρθρωση της μαθησιακής ενότητας σε υποενότητες

A/A	ΤΙΤΛΟΣ ΜΑΘΗΣΙΑΚΗΣ ΥΠΟΕΝΟΤΗΤΑΣ
1	ΕΙΣΑΓΩΓΗ ΣΤΗΝ ΑΓΓΛΙΚΗ ΟΡΟΛΟΓΙΑ ΕΦΟΔΙΑΣΤΙΚΗΣ ΑΛΥΣΙΔΑΣ (INTRODUCTION TO ENGLISH SUPPLY CHAIN TERMINOLOGY)
2	ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΕΦΟΔΙΑΣΤΙΚΗΣ ΑΛΥΣΙΔΑΣ ΣΤΑ ΑΓΓΛΙΚΑ (SUPPLY CHAIN MANAGEMENT IN ENGLISH)
3	ΟΡΓΑΝΩΤΙΚΕΣ ΘΕΩΡΙΕΣ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΕΦΟΔΙΑΣΤΙΚΗΣ ΑΛΥΣΙΔΑΣ ΣΤΑ ΑΓΓΛΙΚΑ (ORGANISATIONAL THEORIES OF SUPPLY CHAIN MANAGEMENT IN ENGLISH)
4	ΑΓΓΛΙΚΗ ΟΡΟΛΟΓΙΑ ΓΙΑ ΤΗ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΕΦΟΔΙΑΣΤΙΚΗΣ ΑΛΥΣΙΔΑΣ ΠΑΓΚΟΣΜΙΩΣ (ENGLISH TERMINOLOGY FOR SUPPLY CHAIN MANAGEMENT WORLDWIDE)
5	ΑΓΓΛΙΚΗ ΟΡΟΛΟΓΙΑ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑΣ ΠΡΟΜΗΘΕΙΩΝ (ENGLISH TERMINOLOGY IN THE PROCUREMENT PROCESS)
6	ΔΙΑΠΟΛΙΤΙΣΜΙΚΗ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑ ΣΤΑ ΑΓΓΛΙΚΑ (INTERCULTURAL COMMUNICATION IN ENGLISH)

Κείμενο αναφοράς

2.4.A.1 | ΕΙΣΑΓΩΓΗ ΣΤΗΝ ΑΓΓΛΙΚΗ ΟΡΟΛΟΓΙΑ ΕΦΟΔΙΑΣΤΙΚΗΣ ΑΛΥΣΙΔΑΣ (INTRODUCTION TO ENGLISH SUPPLY CHAIN TERMINOLOGY)

Η πρώτη μαθησιακή υποενότητα παρουσιάζει τη βασική αγγλική ορολογία της εφοδιαστικής αλυσίδας (supply chain). Οι εκπαιδευόμενοι/-ες εξοικειώνονται με την αγγλική ορολογία που απαιτείται για να περιγράψουν τη διαχείριση της εφοδιαστικής αλυσίδας ως μια διαδικασία που περιλαμβάνει τον σχεδιασμό (planning), την εφαρμογή (implementation) και τον έλεγχο (control) της αποτελεσματικής και αποδοτικής προμήθειας (sourcing), μεταφοράς και αποθήκευσης πρώτων υλών, ενδιάμεσων και τελικών προϊόντων, καθώς και της διαχείρισης πληροφοριών (information management) που σχετίζονται με τη διακίνηση προϊόντων από τόπους παραγωγής (production) σε τόπους κατανάλωσης (consumption). Οι εκπαιδευόμενοι/-ες χρησιμοποιούν την αγγλική ορολογία για να ερμηνεύσουν την ανάγκη που προκύπτει για τον απαραίτητο χωρικό και χρονικό διαχωρισμό μεταξύ θέσεων παραγωγής πρώτων υλών και παραγωγής προϊόντων, καθώς και μεταξύ θέσεων παραγωγής και κατανάλωσης των προϊόντων ή παροχής υπηρεσιών. Επίσης, διακρίνουν τις κύριες λει-

τουργίες ενός ολοκληρωμένου συστήματος logistics από τις συμπληρωματικές. Οι εκπαιδευόμενοι/-ες μελετούν κείμενα από τη διεθνή βιβλιογραφία, π.χ. νόμους και κανονισμούς, τεχνικά εγχειρίδια, περιοδικά και ιστοσελίδες εταιρειών της εφοδιαστικής αλυσίδας, για να προσδιορίσουν τις έννοιες της μεταφοράς (transportation) και της διανομής (distribution) προϊόντων (products), της διαχείρισης των αποθεμάτων (stock management) και της επεξεργασίας των παραγγελιών (order processing). Επίσης, χρησιμοποιούν την αγγλική ορολογία για να αναλύσουν τις συμπληρωματικές λειτουργίες της αποθήκευσης (warehousing), της διακίνησης υλικών (materials handling), της προστατευτικής συσκευασίας (protective packaging), των προμηθειών (procurement) και της πληροφοριακής υποστήριξης (information support).

2.4.A.2 | ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΕΦΟΔΙΑΣΤΙΚΗΣ ΑΛΥΣΙΔΑΣ ΣΤΑ ΑΓΓΛΙΚΑ (SUPPLY CHAIN MANAGEMENT IN ENGLISH)

Η εν λόγω μαθησιακή υποεπένδυση εστιάζεται στην αγγλική ορολογία που αφορά τη διαχείριση της εφοδιαστικής αλυσίδας. Οι εκπαιδευόμενοι/-ες μελετούν τον σχεδιασμό (planning), την εκτέλεση (execution), τον έλεγχο (control) και την παρακολούθηση (monitoring) των δραστηριοτήτων της εφοδιαστικής αλυσίδας με βάση παραδείγματα επιλεγμένων εταιρειών και διεθνή πρότυπα, ώστε να είναι σε θέση να χρησιμοποιούν την αγγλική ορολογία για να περιγράψουν τη δημιουργία καθαρής αξίας (net value), τη δόμηση ανταγωνιστικής υποδομής (building a competitive infrastructure), την αξιοποίηση των διεθνών λειτουργιών logistics (leveraging logistics), τον συγχρονισμό της παροχής με τη ζήτηση (synchronising supply with demand) και τη μέτρηση της απόδοσης παγκοσμίως (measuring performance globally). Στο δεύτερο μέρος της υποεπένδυσης οι εκπαιδευόμενοι/-ες προσδιορίζουν την κατάλληλη αγγλική ορολογία για να ταξινομήσουν τις βασικές διαδικασίες της εφοδιαστικής αλυσίδας στη διαχείριση των πελατειακών σχέσεων (customer relationship management), στη διαχείριση της εξυπηρέτησης πελατών (customer service management), στη διαχείριση της ζήτησης (demand management), στην εκτέλεση παραγγελιών (order fulfilment), στη διαχείριση της παραγωγικής ροής (manufacturing flow management), στη διαχείριση των σχέσεων με τους προμηθευτές (supplier relationship management), στην ανάπτυξη και στην εμπορευματοποίηση προϊόντων (product development and commercialisation), καθώς και στη διαχείριση επιστροφών (returns management). Συνιστάται η μελέτη εταιρειών με διαφορετικές δραστηριότητες, των οποίων οι ιστοσελίδες στο Διαδίκτυο είναι τόσο στα ελληνικά όσο και στα αγγλικά, ώστε οι εκπαιδευόμενοι/-ες να εντοπίσουν τις διαφορές στη χρήση της αγγλικής ορολογίας.

2.4.A.3 | ΟΡΓΑΝΩΤΙΚΕΣ ΘΕΩΡΙΕΣ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΕΦΟΔΙΑΣΤΙΚΗΣ ΑΛΥΣΙΔΑΣ ΣΤΑ ΑΓΓΛΙΚΑ (ORGANISATIONAL THEORIES OF SUPPLY CHAIN MANAGEMENT IN ENGLISH)

Η συγκεκριμένη μαθησιακή υποεπένδυση αποτελεί μια εισαγωγή στην αγγλική ορολογία για τις οργανωτικές θεωρίες (organisational theories) της διαχείρισης εφοδι-

αστικής αλυσίδας. Οι εκπαιδευόμενοι/-ες χρησιμοποιούν την ενδεδειγμένη αγγλική ορολογία για να περιγράψουν τις θεωρητικές βάσεις διαφορετικών προσεγγίσεων που συνδέουν την εφοδιαστική αλυσίδα με οργανωτικές θεωρίες. Αναγνωρίζουν την προσέγγιση που βασίζεται στους πόρους (resource-based view), την ανάλυση κόστους συναλλαγών (transaction cost analysis), την προσέγγιση που βασίζεται στη γνώση (knowledge-based view), τη θεωρία στρατηγικής επιλογής (strategic choice theory), τη θεωρία αντιπροσώπευσης (agency theory), τη θεσμική θεωρία (institutional theory), τη θεωρία συστημάτων (systems theory), τη δικτυακή προσέγγιση (network perspective), τη διαχείριση εφοδιαστικής υλικών (materials logistics management), τον σχεδιασμό απαιτήσεων υλικών (material requirements planning), τη θεωρία των περιορισμών (theory of constraints), τη διοίκηση ολικής ποιότητας (total quality management), την ευέλικτη παραγωγή (agile manufacturing), τον ανταγωνισμό με βάση τον χρόνο (time-based competition), την παραγωγή ταχείας απόκρισης (quick response manufacturing), τη διαχείριση πελατειακών σχέσεων (customer relationship management) και τη διαχείριση αλυσίδας απαιτήσεων (requirements chain management). Οι εκπαιδευόμενοι/-ες χειρίζονται την αγγλική ορολογία για να περιγράψουν ότι η μονάδα ανάλυσης (unit of analysis) των περισσότερων θεωριών δεν είναι το σύστημα «εφοδιαστικής αλυσίδας», αλλά ένα άλλο σύστημα, όπως η «εταιρεία» (firm) ή η «σχέση προμηθευτή – αγοραστή» (supplier-buyer relationship). Συνιστάται η εξέταση ιστοσελίδων συγκεκριμένων εταιρειών στο πλαίσιο μελετών περίπτωσης (case studies), ώστε οι εκπαιδευόμενοι/-ες να χρησιμοποιήσουν την αγγλική ορολογία των παραπάνω θεωριών για να αναγνωρίσουν και να περιγράψουν τις λειτουργίες των εταιρειών.

2.4.A.4 | ΑΓΓΛΙΚΗ ΟΡΟΛΟΓΙΑ ΓΙΑ ΤΗ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΕΦΟΔΙΑΣΤΙΚΗΣ ΑΛΥΣΙΔΑΣ ΠΑΓΚΟΣΜΙΩΣ (ENGLISH TERMINOLOGY FOR SUPPLY CHAIN MANAGEMENT WORLDWIDE)

Η συγκεκριμένη μαθησιακή υποενότητα εστιάζεται στην αγγλική ορολογία που χρησιμοποιείται στις παγκόσμιες αλυσίδες εφοδιασμού και στις προκλήσεις (challenges) που αυτές θέτουν, τόσο ως προς την ποσότητα (quantity) όσο και ως προς την αξία (value). Οι εκπαιδευόμενοι/-ες αναγνωρίζουν την αγγλική ορολογία που αφορά τις τάσεις της εφοδιαστικής αλυσίδας και της αλυσίδας αξίας (supply and value chain trends), τα ζητήματα παγκοσμιοποίησης (globalisation), την αυξημένη διασυνοριακή προμήθεια (cross-border sourcing), τη συνεργασία (collaboration) σε τμήματα της αλυσίδας αξίας με παρόχους χαμηλού κόστους (low-cost providers), τα κοινά κέντρα εξυπηρέτησης (shared service centres) για υλικοτεχνικές και διοικητικές λειτουργίες (logistical and administrative functions), τις ολοένα περισσότερες παγκόσμιες δραστηριότητες, οι οποίες απαιτούν ενισχυμένο παγκόσμιο συντονισμό και σχεδιασμό (global coordination and planning) για την επίτευξη παγκόσμιων βέλτιστων αποτελεσμάτων (global optima), καθώς και την αυξανόμενη εμπλοκή επιχειρήσεων

μεσαίου μεγέθους (medium-sized companies) σε σύνθετα προβλήματα. Οι εκπαιδευόμενοι/-ες χρησιμοποιούν την παραπάνω αγγλική ορολογία για να περιγράψουν τις τάσεις αυτές. Επίσης, αναλύουν στα αγγλικά τα προβλήματα της διαχείρισης της εφοδιαστικής αλυσίδας σε παγκόσμιο επίπεδο. Για παράδειγμα, συσχετίζουν την παγκοσμιοποίηση με προβλήματα όπως τα διαφορετικά νομίσματα και οι αποτιμήσεις (currencies and valuations) στις διάφορες χώρες, οι διαφορετικοί φορολογικοί νόμοι (tax laws), τα διαφορετικά πρωτόκολλα συναλλαγών (trading protocols) και η έλλειψη διαφάνειας (lack of transparency) ως προς το κόστος και το κέρδος (cost and profit). Οι εκπαιδευόμενοι/-ες χρησιμοποιούν την παραπάνω ορολογία για να αναφερθούν σε συγκεκριμένες εταιρείες εφοδιαστικής αλυσίδας και στον τρόπο λειτουργίας τους.

2.4.A.5 | ΑΓΓΛΙΚΗ ΟΡΟΛΟΓΙΑ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑΣ ΠΡΟΜΗΘΕΙΩΝ (ENGLISH TERMINOLOGY IN THE PROCUREMENT PROCESS)

Η συγκεκριμένη μαθησιακή υποενοότητα περιγράφει την αγγλική ορολογία που χρησιμοποιείται ειδικά κατά τη διαδικασία των προμηθειών (procurement process). Οι εκπαιδευόμενοι/-ες αναφέρονται σε συγκεκριμένες εταιρείες για να περιγράψουν στα αγγλικά τα στρατηγικά σχέδια (strategic plans) που καταρτίζονται από κοινού με τους προμηθευτές για την υποστήριξη και τη διαχείριση της παραγωγικής ροής (manufacturing flow management process). Διακρίνουν τις περιπτώσεις επιχειρήσεων των οποίων οι ενέργειες εκτείνονται διεθνώς και η προμήθεια πρώτων υλών (sourcing) γίνεται σε παγκόσμια βάση. Ερμηνεύουν στα αγγλικά το επιθυμητό αποτέλεσμα ως μια επιτυχημένη σχέση αμοιβαίου οφέλους (win-win), κατά την οποία και τα δύο μέρη επωφελούνται από τη μείωση του χρόνου που απαιτείται για τον κύκλο σχεδιασμού και ανάπτυξης προϊόντων (product design and development cycle). Περιγράφουν τη λειτουργία της αγοράς, στην οποία αναπτύσσονται ραγδαία συστήματα επικοινωνίας, όπως η ηλεκτρονική ανταλλαγή δεδομένων (electronic data interchange) και η σύνδεση στο Διαδίκτυο, ώστε να διαβιβάζονται ταχύτερα οι πιθανές απαιτήσεις. Επίσης, οι εκπαιδευόμενοι/-ες εξασκούνται στη χρήση της αγγλικής ορολογίας που αφορά την απόκτηση προϊόντων και υλικών από το εξωτερικό, την επιλογή προμηθευτών (suppliers), τον προγραμματισμό των πόρων (resource planning), την προμήθεια πρώτων υλών (raw material sourcing), τη διαπραγμάτευση (negotiation), την παραγγελιοληψία (order placement), τις εισερχόμενες μεταφορές (inbound transportation), την αποθήκευση, τον χειρισμό και τη διασφάλιση της ποιότητας (quality assurance). Οι εκπαιδευόμενοι/-ες μελετούν τεχνικές αναφορές εταιρειών εφοδιαστικής αλυσίδας, ώστε να συντάξουν τις δικές τους για τον συντονισμό με τους προμηθευτές (supplier coordination) σε θέματα προγραμματισμού, αντιστάθμισης κινδύνων (hedging) και αναζήτησης νέων πηγών ή προγραμμάτων. Τέλος, οι εκπαιδευόμενοι/-ες καταρτίζουν ένα αγγλο-ελληνικό γλωσσάρι με τους όρους κάθε κειμένου που μελέτησαν.

2.4.A.6 | ΔΙΑΠΟΛΙΤΙΣΜΙΚΗ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑ ΣΤΑ ΑΓΓΛΙΚΑ (INTERCULTURAL COMMUNICATION IN ENGLISH)

Η συγκεκριμένη μαθησιακή υποενότητα διαπραγματεύεται τους τρόπους με τους οποίους ο πολιτισμός (culture) επιδρά και καθορίζει την ανθρώπινη επικοινωνία και, συγκεκριμένα, την εμπορική επικοινωνία εταιρειών εφοδιαστικής αλυσίδας. Ο πολιτισμός αποτελεί δομικό στοιχείο της ταυτότητας (identity) των ανθρώπων και προσδιορίζει, σε σημαντικό βαθμό, τις διαπροσωπικές εμπορικές σχέσεις. Η πρόκληση που αντιμετωπίζουν οι εκπαιδευόμενοι/-ες ως προσωπικό στον τομέα της εφοδιαστικής αλυσίδας είναι να οργανώσουν τις σχέσεις τους με το λοιπό προσωπικό και τους/τις πελάτες/-ισσες με τέτοιο τρόπο, ώστε να διασφαλίζονται η επικοινωνία και η δημιουργική αλληλεπίδραση σε διαφορετικά επικοινωνιακά πλαίσια. Οι εκπαιδευόμενοι/-ες γνωρίζουν ότι η αντίληψή μας για τον Άλλο ή τους άλλους (the Other) διαμορφώνεται σε συγκεκριμένο ιστορικό, κοινωνικό και πολιτισμικό πλαίσιο, που παράγει και αναπαράγει αναπαραστάσεις για τον εαυτό μας και τους άλλους. Έτσι, αναγνωρίζουν την ύπαρξη μιας σειράς στερεοτύπων (stereotypes) και προκαταλήψεων (prejudices) που συνδέουν τον Άλλο με τις έννοιες του «ξένου», του «ανεπιθύμητου» και του «εχθρού». Με τη χρήση της κατάλληλης αγγλικής ορολογίας, οι εκπαιδευόμενοι/-ες αποφεύγουν τις διακρίσεις (discrimination), την περιθωριοποίηση (marginalisation) και την αποξένωση (alienation) εθνοτικών (ethnic) και πολιτισμικών ομάδων που δραστηριοποιούνται στον χώρο της εφοδιαστικής αλυσίδας. Η δεξιότητα αυτή είναι απαραίτητη για την αποτελεσματική επικοινωνία με μη ελληνόφωνους/-ες πελάτες/-ισσες και την αποφυγή παρερμηνειών (misunderstandings). Στο πλαίσιο της υποενότητας αναπτύσσονται έννοιες όπως η πολυπολιτισμικότητα (multiculturalism), η διαπολιτισμικότητα (interculturalism), η αφομοίωση (assimilation) και η ένταξη (integration). Για κάθε ομάδα κειμένων που μελετούν, οι εκπαιδευόμενοι/-ες δημιουργούν ένα γλωσσάρι με συνώνυμα ή ορισμούς, το οποίο τους/τις ενθαρρύνει να κρατούν τις δικές τους αγγλο-αγγλικές σημειώσεις λεξιλογίου. Το γλωσσάρι συνοδεύεται από μια λίστα αγγλο-ελληνικών όρων, ειδική για κάθε ομάδα κειμένων.

Προτεινόμενες πηγές μελέτης

Κύριες

1. Chan, M. (2020). *English for Business Communication*. London: Routledge.
2. Taylor, J. & Zeter, J. (2011). *Career Paths: Business English: Student's Book*. Newbury: Express Publishing.

Συμπληρωματικές

1. Μαλινδρέτος, Γ. (2015). *Εφοδιαστική αλυσίδα, logistics και εξυπηρέτηση πελατών*. Αθήνα: ΚΑΛΛΙΠΟΣ. Ανοικτές Ακαδημαϊκές Εκδόσεις. Ανακτήθηκε από: <https://dx.doi.org/10.57713/kallipos-499> και <https://repository.kallipos.gr/handle/11419/5391>
2. Μόρμορη, Π., Σιβρίδου, Φ. & Τόμπρου, Χ. (2013). *Intermediate Business English*. Αθήνα: Εκδόσεις Φαίδιμος.

2.4.B • ΔΙΟΙΚΗΣΗ ΟΛΙΚΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ

Περίληψη της μαθησιακής ενότητας

Η μαθησιακή ενότητα με τίτλο «Διοίκηση ολικής ποιότητας» έχει ως στόχο να εισαχθούν οι εκπαιδευόμενοι/-ες στην έννοια της διοίκησης ολικής ποιότητας ως μέσου άσκησης της επιχειρηματικής δραστηριότητας και απόκτησης ανταγωνιστικού πλεονεκτήματος στον τομέα των μεταφορών. Αναλυτικότερα, παρουσιάζονται οι βασικές αρχές της διοίκησης ποιότητας και τα πλεονεκτήματά της στον κλάδο των μεταφορών. Η μαθησιακή ενότητα εστιάζεται στη δέσμευση μιας επιχείρησης για την παροχή ποιοτικών υπηρεσιών μεταφοράς και στη συμβολή του προσωπικού προς αυτή την κατεύθυνση. Ακολούθως, αναδεικνύεται η σημασία της ποιότητας για τον/την καταναλωτή/-τρια και για την οικονομία γενικότερα και παρουσιάζονται τα διεθνή πρότυπα ποιότητας και οι σχετικές πρακτικές που εφαρμόζουν οι σύγχρονες επιχειρήσεις. Επιπρόσθετα, οι εκπαιδευόμενοι/-ες αναλύουν τις έννοιες των αστικών εμπορευματικών μεταφορών (*city logistics*) και της αντίστροφης εφοδιαστικής αλυσίδας (*reverse logistics*). Τέλος, στη μαθησιακή ενότητα αναδεικνύεται ο ρόλος της ποιοτικής διαχείρισης πελατειακών σχέσεων (*customer relationship management*) στο περιβάλλον μιας επιχείρησης μεταφορών.

Προσδοκώμενα μαθησιακά αποτελέσματα

Όταν ολοκληρώσουν τη μαθησιακή ενότητα, οι εκπαιδευόμενοι/-ες θα είναι ικανοί /-ές να:

- Αναγνωρίζουν τη φιλοσοφία της διοίκησης ολικής ποιότητας μέσα από τις θεωρητικές προσεγγίσεις και την ιστορική αναδρομή,

- Αναλύουν τις βασικές έννοιες και τις αρχές της διοίκησης ποιότητας,
- Αναδεικνύουν τα οφέλη και τα πλεονεκτήματα της διοίκησης ολικής ποιότητας στις μεταφορές,
- Αναλύουν στοιχεία που βοηθούν τις επιχειρήσεις να βελτιώσουν την ποιότητα και την παραγωγικότητά τους,
- Αναγνωρίζουν τα διεθνή πρότυπα για τη διαχείριση και τη διασφάλιση της ποιότητας των επιχειρήσεων στον τομέα των μεταφορών,
- Ερμηνεύουν τον όρο «ολική ποιότητα στις μεταφορές» (*total quality transportation*), με εστίαση στη δέσμευση για την παροχή ποιοτικών υπηρεσιών μεταφοράς και στις προσπάθειες των εργαζομένων για την υλοποίηση της δέσμευσης αυτής,
- Προσδιορίζουν το ευρωπαϊκό μοντέλο επιχειρηματικής αριστείας (EFQM) ως μέσο άσκησης της επιχειρηματικής δραστηριότητας και απόκτησης ανταγωνιστικού πλεονεκτήματος,
- Συσχετίζουν τις έννοιες της ηγεσίας, της στρατηγικής, της διαχείρισης ανθρώπινου δυναμικού και της διαχείρισης πόρων με τη διοίκηση ολικής ποιότητας,
- Διευκρινίζουν την έννοια της ποιότητας και τις διαφορετικές και ανεξάρτητες όψεις της στο στάδιο της σχεδίασης ενός προϊόντος,
- Εστιάζονται στη σημασία και στις πρακτικές διαχείρισης της αντίστροφης εφοδιαστικής αλυσίδας (*reverse supply chain*),
- Απαριθμούν τις ιδιαιτερότητες και τη δυναμική των αστικών εμπορευματικών μεταφορών (*city logistics*),
- Αναδεικνύουν τον ρόλο και τη σημασία της ποιότητας τόσο για τους/τις καταναλωτές/-τριες όσο και για τις επιχειρήσεις και για την οικονομία.

Βασικές έννοιες και λέξεις-κλειδιά

Μάνατζμεντ Ολικής Ποιότητας (ΜΟΠ) / Διοίκηση Ανθρώπινου Δυναμικού (ΔΑΔ) / Προσδοκίες / Εμπειρίες / Κοινό Πλαίσιο Αξιολόγησης (ΚΠΑ) / Ποιότητα / Ικανοποίηση πελάτη / Six Sigma / Balanced Scorecard / SERVQUAL.

Αριθμός ωρών διδασκαλίας της μαθησιακής ενότητας ανά εβδομάδα

Θεωρία (3), Εργαστήριο (0), Σύνολο (3).

Διάρθρωση της μαθησιακής ενότητας σε υποενότητες

Α/Α	ΤΙΤΛΟΣ ΜΑΘΗΣΙΑΚΗΣ ΥΠΟΕΝΟΤΗΤΑΣ
1	MANATZMENT ΟΛΙΚΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ
2	ΠΟΙΟΤΙΚΗ ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗ ΠΕΛΑΤΩΝ
3	ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΙΣΜΟΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ, ΠΟΙΟΤΗΤΑ ΣΧΕΔΙΑΣΜΟΥ ΚΑΙ ΟΡΓΑΝΩΣΗ
4	ΔΙΟΙΚΗΣΗ ΑΝΘΡΩΠΙΝΟΥ ΔΥΝΑΜΙΚΟΥ ΚΑΙ ΜΟΠ
5	ΠΡΟΤΥΠΑ ΔΙΑΣΦΑΛΙΣΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ
6	ΜΕΘΟΔΟΙ ΚΑΙ ΕΡΓΑΛΕΙΑ ΠΟΙΟΤΙΚΗΣ ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗΣ ΠΕΛΑΤΩΝ
7	ΕΥΡΩΠΑΪΚΟ ΜΟΝΤΕΛΟ ΕΠΙΧΕΙΡΗΜΑΤΙΚΗΣ ΑΡΙΣΤΕΙΑΣ (EFQM) – ΚΟΙΝΟ ΠΛΑΙΣΙΟ ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗΣ (ΚΠΑ)

Κείμενο αναφοράς

2.4.B.1 | MANATZMENT ΟΛΙΚΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ

Η παρούσα μαθησιακή υποενότητα παρουσιάζει σύντομα και περιεκτικά την ιστορική εξέλιξη της ποιότητας. Αρχικά, παρουσιάζεται η πρώτη εποχή του μάνατζμεντ ποιότητας, που χαρακτηριζόταν από την εφαρμογή τεχνικών επιθεώρησης της ποιότητας. Έπειτα, παρουσιάζεται η δεύτερη εποχή του μάνατζμεντ ποιότητας, η οποία χαρακτηρίστηκε από τον έλεγχο της κατασκευαστικής διεργασίας μέσω της διαχείρισης δεδομένων. Επιπλέον, αναλύεται η τρίτη εποχή, η οποία χαρακτηρίστηκε από την ανάπτυξη ενός συστήματος που περιέβαλλε τη διεργασία και το προϊόν της, με αποτέλεσμα τη διαμόρφωση μιας ευρύτερης προσέγγισης. Στη συνέχεια, οι εκπαιδευόμενοι/-ες κατανοούν ότι κατά την τέταρτη εποχή αναπτύχθηκε το μάνατζμεντ ολικής ποιότητας (ΜΟΠ), το οποίο απαιτεί την εξισορρόπηση πέντε στοιχείων: διαδικασίας, τεχνολογίας, ανθρώπων, εργασίας και δομής.

Στο πλαίσιο της υποενότητας παρουσιάζονται οι βασικές φιλοσοφίες ορισμένων συγγραφέων που έχουν ασκήσει επιρροή στον τομέα της ποιότητας. Αναλύονται η φιλοσοφία του Juran, με προσανατολισμό στον/στην πελάτη/-ισσα και ορισμό της ποιότητας ως «καταλληλότητας προς χρήση», η φιλοσοφία του Deming, με προσανατολισμό στον/στην πελάτη/-ισσα και απόδοση της ποιότητας ως «καταλληλότητας ως προς τον σκοπό», και η φιλοσοφία του Crosby, με προσανατολισμό στον προμηθευτή και ορισμό της ποιότητας ως «συμμόρφωσης προς τις απαιτήσεις». Αποσαφηνίζονται οι φιλοσοφίες του Feigenbaum, με προσανατολισμό στον προμηθευτή και απόδοση της ποιότητας ως ικανοποίησης του/της πελάτη/-ισσας με το χαμηλότερο κόστος, του Garvin, με προσανατολισμό στον/στην πελάτη/-ισσα και στον προμηθευτή χωρίς τη διατύπωση συγκεκριμένου ορισμού, καθώς και των Taguchi και Ishikawa, με προσανατολισμό στον προμηθευτή χωρίς τη διατύπωση ορισμού. Προτείνεται η εκπαιδευτική τεχνική της ατομικής ή ομαδικής εργασίας, κατά την οποία οι εκπαιδευόμενοι/-ες, αφού παρουσιάσουν τα επιτεύγματα του Feigenbaum και του

Taguchi, αναλύουν πώς τα επιτεύγματα αυτά μπορούν να επηρεάσουν τις πρακτικές του μάνατζμεντ ποιότητας σε έναν οργανισμό του τομέα των μεταφορών.

2.4.B.2 | ΠΟΙΟΤΙΚΗ ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗ ΠΕΛΑΤΩΝ

Η συγκεκριμένη μαθησιακή υποενότητα εστιάζεται στην παροχή ποιοτικής εξυπηρέτησης πελατών, παροχή ζωτικής σημασίας για την επίτευξη των στόχων της μεταφορικής επιχείρησης, τη διατήρηση της φήμης της και την ικανοποίηση των εργαζομένων της. Μέσα από την υποενότητα αυτή οι εκπαιδευόμενοι/-ες αναγνωρίζουν τη συμβολή της εξυπηρέτησης πελατών στη διαφοροποίηση της επιχείρησης του τομέα των μεταφορών. Αρχικά, παρουσιάζονται οι διαφορές ανάμεσα στην έννοια της εξυπηρέτησης και στην έννοια της ποιοτικής εξυπηρέτησης. Αναλύεται η εξυπηρέτηση των πελατών ως ένα σύστημα με κύριο στόχο τη συνεχή βελτίωση και αποσαφηνίζονται οι βασικές αρχές της. Στη συνέχεια, αναλύεται η έννοια της πελατοκεντρικής διοίκησης και περιγράφεται ο ρόλος των πελατών στο πλαίσιο της, αφού οι πελάτες/-ισσες συμμετέχουν στον σχεδιασμό, στην παροχή και στην αξιολόγηση των υπηρεσιών μεταφοράς. Στην υποενότητα αυτή, αφού παρουσιαστεί η διάκριση ανάμεσα σε εσωτερικούς/-ές και εξωτερικούς/-ές πελάτες/-ισσες, αναλύονται τα ορόσημα και οι στιγμές της αλήθειας που επηρεάζουν τη σχέση με τους/τις πελάτες/-ισσες. Ιδιαίτερη έμφαση δίνεται στην αναγκαιότητα διάγνωσης των αναγκών των πελατών, προκειμένου οι εκπαιδευόμενοι/-ες να μπορούν να διαχειρίζονται και να υπερβαίνουν τις προσδοκίες τους. Κατάλληλες εκπαιδευτικές τεχνικές αποτελούν οι μελέτες περίπτωσης και οι ατομικές και ομαδικές εργασίες, κατά τις οποίες οι εκπαιδευόμενοι/-ες σχεδιάζουν εργαλεία αξιολόγησης των υπηρεσιών μιας μεταφορικής επιχείρησης. Επιπλέον, προτείνεται να δημιουργήσουν ένα ερωτηματολόγιο για τη διάγνωση των αναγκών των πελατών μιας εταιρείας μεταφορών.

2.4.B.3 | ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΙΣΜΟΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ, ΠΟΙΟΤΗΤΑ ΣΧΕΔΙΑΣΜΟΥ ΚΑΙ ΟΡΓΑΝΩΣΗ

Η συγκεκριμένη μαθησιακή υποενότητα εστιάζεται στην πρώτη λειτουργία του μάνατζμεντ, τον προγραμματισμό, ο οποίος προσφέρει κατεύθυνση στη μεταφορική επιχείρηση και, συνεπώς, έχει καθοριστική σημασία. Παρουσιάζονται τα πλεονεκτήματα και τα μειονεκτήματα του προγραμματισμού και οι λόγοι για τους οποίους ο προγραμματισμός είναι αναγκαίος. Τα εκπαιδευόμενα στελέχη Διοίκησης και Οικονομίας στον τομέα των μεταφορών αναγνωρίζουν ότι οι προσανατολισμένοι στην ποιότητα οργανισμοί μεριμνούν, ώστε οι διαδικασίες προγραμματισμού τους να είναι αποτελεσματικές, εξασφαλίζοντας τη συμμετοχή του ανθρώπινου δυναμικού. Αναγνωρίζουν ότι τα προγράμματα ποιότητας μπορούν να διαφέρουν ως προς την εμβέλεια, τη λεπτομέρεια, το χρονικό πλαίσιο και την εφαρμογή τους. Επιπλέον, παρουσιάζονται η διαδικασία του προγραμματισμού ποιότητας και η διαδικασία συγκριτικής αξιολόγησης της απόδοσης, η οποία απαιτεί προγραμματισμένη δράση αξιολόγησης και υλοποίησης. Στη συνέχεια, οι εκπαιδευόμενοι/-ες κατανοούν ότι η καλοσχεδιασμένη στρα-

τηγική για συνεχή ανάπτυξη και βελτίωση, το ανθρώπινο δυναμικό που είναι προσανατολισμένο στον/στην πελάτη/-ισσα και τα φιλικά προς τον/την πελάτη/-ισσα συστήματα αποτελούν χαρακτηριστικά μεταφορικών επιχειρήσεων που παρέχουν υπηρεσίες εξαιρετικής ποιότητας. Ιδιαίτερη έμφαση δίνεται στην οργανωτική δομή και στον σχεδιασμό θέσεων εργασίας, που ασκούν μεγάλη επιρροή στη λειτουργία της επιχείρησης. Παρουσιάζονται οι τέσσερις μέθοδοι σχεδιασμού θέσεων εργασίας, δηλαδή η απλούστευση θέσης εργασίας, η διεύρυνση θέσης εργασίας, η περιτροπή θέσης εργασίας και ο εμπλουτισμός θέσης εργασίας. Προτείνεται η εκπαιδευτική τεχνική του καταγιγισμού ιδεών, κατά την οποία οι εκπαιδευόμενοι/-ες συζητούν τις μεθόδους σχεδιασμού θέσεων εργασίας σε έναν οργανισμό του τομέα των μεταφορών.

2.4.B.4 | ΔΙΟΙΚΗΣΗ ΑΝΘΡΩΠΙΝΟΥ ΔΥΝΑΜΙΚΟΥ ΚΑΙ ΜΟΠ

Σκοπός της συγκεκριμένης μαθησιακής υποενότητας είναι να κατανοήσουν οι εκπαιδευόμενοι/-ες τον τρόπο με τον οποίο η λειτουργία της Διοίκησης Ανθρώπινου Δυναμικού (ΔΑΔ) συμβάλλει στα αποτελέσματα της επιχείρησης του τομέα των μεταφορών. Αρχικά, ορίζονται οι προϋποθέσεις για τη σωστή οργάνωση και στελέχωση της μεταφορικής επιχείρησης. Αναλύεται η αναγκαιότητα πρόβλεψης των μελλοντικών αναγκών της επιχείρησης σε ανθρώπινο δυναμικό. Παράλληλα, προσδιορίζονται ο αριθμός των κενών θέσεων και ο τύπος των εργαζομένων που θα χρειαστούν για την επίτευξη των επιχειρησιακών στόχων. Παρουσιάζεται ο σημαντικός ρόλος της ανάλυσης των θέσεων εργασίας, που αποτελεί τη βάση για όλες τις λειτουργίες της Διοίκησης Ανθρώπινου Δυναμικού. Αναλύονται οι μέθοδοι, οι τεχνικές και τα εργαλεία που μπορούν να χρησιμοποιηθούν από τη μεταφορική επιχείρηση για την προσέλκυση ταλαντούχων εργαζομένων. Ιδιαίτερη έμφαση δίνεται στα εργαλεία επιλογής προσωπικού, όπως η συνέντευξη, τα δείγματα έργου, τα τεστ γνώσεων κ.ά. Επιπλέον, παρουσιάζεται η χρησιμότητα της εκπαίδευσης για την ανάπτυξη και την εξέλιξη των εργαζομένων, καθώς και η ανάγκη αξιοποίησης των αποτελεσμάτων της, με έμφαση στην έννοια «ο οργανισμός που μαθαίνει». Οι εκπαιδευόμενοι/-ες αναγνωρίζουν τα οφέλη της αξιολόγησης και τη σύνδεσή της με τα συστήματα εκπαίδευσης, αμοιβών και παροχών. Αντιλαμβάνονται τη σημασία ανάπτυξης μηχανισμών ελέγχου για την προστασία της υγιεινής και της ασφάλειας των εργαζομένων, καθώς και τον σημαντικό ρόλο της επικοινωνίας για την επίτευξη καλού εργασιακού περιβάλλοντος στην επιχείρηση του τομέα των μεταφορών. Επιπλέον, αναγνωρίζουν ότι τα προγράμματα συμμετοχής αποτελούν το στήριγμα του ΜΟΠ. Κατάλληλη εκπαιδευτική τεχνική είναι το παιχνίδι ρόλων, στο οποίο οι εκπαιδευόμενοι/-ες συμμετέχουν σε διαδικασία συνέντευξης για την κάλυψη θέσης στη μεταφορική επιχείρηση.

2.4.B.5 | ΠΡΟΤΥΠΑ ΔΙΑΣΦΑΛΙΣΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ

Η παρούσα μαθησιακή υποενότητα καλύπτει θέματα σχετικά με τα πρότυπα για τη διασφάλιση της ποιότητας και την εφαρμογή τους σε μια μεταφορική επιχείρηση. Οι

εκπαιδευόμενοι/-ες κατανοούν ότι η ποιότητα των υπηρεσιών στον τομέα των μεταφορών είναι μια δυναμική κατάσταση και χρειάζεται διαρκή έλεγχο και διαδικασίες αξιολόγησης. Αναλύονται οι παράμετροι που διασφαλίζουν την ποιότητα στον τομέα των μεταφορικών υπηρεσιών και ειδικότερα το τεχνικό μέρος, δηλαδή οι υποδομές και ο εξοπλισμός του χώρου μεταφορών, το διαπροσωπικό μέρος, δηλαδή οι γνώσεις, οι δεξιότητες και οι ικανότητες του ανθρώπινου δυναμικού, οι παροχές προς τους/τις πελάτες/-ισσες κατά τη διάρκεια της μεταφοράς των προϊόντων, η προσβασιμότητα, δηλαδή ο κατάλληλος χρόνος και τόπος παροχής των υπηρεσιών μεταφοράς, καθώς και η ασφάλεια και η αποτελεσματικότητα των παρεχόμενων μεταφορικών υπηρεσιών. Τα εκπαιδευόμενα στελέχη Διοίκησης και Οικονομίας στον τομέα των μεταφορών αναγνωρίζουν ότι η εφαρμογή διεθνών προτύπων διασφάλισης της ποιότητας στις μεταφορικές επιχειρήσεις είναι πρωτίστης σημασίας και αποτελεί μια από τις βασικές τους αρμοδιότητες. Ιδιαίτερη έμφαση δίνεται στην παρουσίαση των στόχων των προτύπων διασφάλισης της ποιότητας σε φορείς του τομέα των μεταφορών. Ειδικότερα, αναγνωρίζουν την ανάγκη παροχής ασφαλών υπηρεσιών στον/στην πελάτη/-ισσα, την ικανοποίηση των αναγκών των πελατών/-ισσών, τον σεβασμό των δικαιωμάτων των πελατών/-ισσών, την προβολή της μεταφορικής επιχείρησης σε τοπικό και εθνικό επίπεδο και την ανάπτυξη και διατήρηση της φήμης του φορέα στον τομέα των μεταφορών. Προτείνονται οι εκπαιδευτικές τεχνικές των ερωταποκρίσεων και της ατομικής ή ομαδικής εργασίας, με τις οποίες οι εκπαιδευόμενοι/-ες αντιλαμβάνονται την αναγκαιότητα εφαρμογής διεθνών προτύπων διασφάλισης της ποιότητας στις μεταφορικές επιχειρήσεις.

2.4.B.6 | ΜΕΘΟΔΟΙ ΚΑΙ ΕΡΓΑΛΕΙΑ ΠΟΙΟΤΙΚΗΣ ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗΣ ΠΕΛΑΤΩΝ

Η παρούσα μαθησιακή υποενότητα αποτελεί τη λογική συνέχεια της προηγούμενης υποενότητας, αφού παρουσιάζει τη σημασία της αξιολόγησης από τους/τις πελάτες/-ισσες ως μέσου βελτίωσης της ποιότητας των υπηρεσιών. Περιγράφονται και αναλύονται τα συστήματα, οι μέθοδοι και τα εργαλεία ποιοτικής εξυπηρέτησης των πελατών, προκειμένου οι εκπαιδευόμενοι/-ες να μπορούν να τα χρησιμοποιήσουν στις μεταφορικές επιχειρήσεις. Αρχικά, παρουσιάζονται τα αυτοτελή εργαλεία μέτρησης της ικανοποίησης των πελατών, όπως οι συνεντεύξεις, τα ερωτηματολόγια, οι ποιοτικές και ποσοτικές έρευνες ικανοποίησης των πελατών, τα κουτιά παραπόνων ή προτάσεων βελτίωσης, οι ηλεκτρονικές ή τηλεφωνικές αξιολογήσεις και η διαβούλευση. Οι εκπαιδευόμενοι/-ες, χωρισμένοι/-ες σε ομάδες εργασίας ή και ατομικά, παρουσιάζουν εργαλεία στρατηγικού σχεδιασμού με ενσωματωμένη τη μέτρηση ικανοποίησης των πελατών. Κατανοούν τη μεθοδολογία του Balanced Scorecard, η οποία χωρίζει την επιχείρηση σε τέσσερις οπτικές: χρηματοοικονομικά στοιχεία, πελάτες, εσωτερικές διεργασίες, μάθηση και ανάπτυξη, και προσφέρει μια ισορροπημένη παρουσίαση οικονομικών και λειτουργικών δεικτών απόδοσης. Παρουσιάζεται η μέθοδος MUSA (Multicriteria Satisfaction Analysis), η οποία αποτελεί πολυκριτηριακή

αναλυτική-συνθετική προσέγγιση στο πρόβλημα της μέτρησης και της ανάλυσης της ικανοποίησης. Οι εκπαιδευόμενοι/-ες εξοικειώνονται με το μοντέλο SERVQUAL, από τον όρο *service quality* («ποιότητα υπηρεσιών»), και με τις πέντε αντιπροσωπευτικές διαστάσεις του, καθώς αποτελεί εργαλείο που βοηθά τις επιχειρήσεις να κατανοήσουν καλύτερα τι εκτιμούν οι πελάτες/-ισσες και πόσο καλά οι ίδιες καλύπτουν τις ανάγκες και τις προσδοκίες τους. Επιπλέον, αναλύεται η μέθοδος Six Sigma, η οποία χρησιμοποιεί μια σειρά μεθόδων ποιοτικής διοίκησης, με έμφαση στις στατιστικές μεθόδους αλλά και στην εμπειρία.

2.4.B.7 | ΕΥΡΩΠΑΪΚΟ ΜΟΝΤΕΛΟ ΕΠΙΧΕΙΡΗΜΑΤΙΚΗΣ ΑΡΙΣΤΕΙΑΣ (EFQM) – ΚΟΙΝΟ ΠΛΑΙΣΙΟ ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗΣ (ΚΠΑ)

Στην παρούσα μαθησιακή υποενότητα, παρουσιάζεται και αναλύεται το Ευρωπαϊκό Μοντέλο Επιχειρηματικής Αριστείας του European Foundation for Quality Management (EFQM), το οποίο στηρίζεται στην αρχή: «Τα άριστα αποτελέσματα όσον αφορά την Απόδοση, τους Πελάτες, το Ανθρώπινο Δυναμικό και την Κοινωνία επιτυγχάνονται μέσω Συνεργασιών, Πόρων και Διεργασιών». Οι εκπαιδευόμενοι/-ες κατανοούν ότι η ικανοποίηση των πελατών, η ικανοποίηση των εργαζομένων και οι επιδράσεις στην κοινωνία επιτυγχάνονται μέσω της ηγεσίας, η οποία κατευθύνει την πολιτική και τη στρατηγική, τη διοίκηση του ανθρώπινου δυναμικού, τη διοίκηση των πόρων και των διαδικασιών, οδηγώντας τελικά σε άριστα επιχειρηματικά αποτελέσματα. Στη συνέχεια, παρουσιάζεται το Κοινό Πλαίσιο Αξιολόγησης (ΚΠΑ), το οποίο δημιουργήθηκε το 2000 με πρωτοβουλία του Ευρωπαϊκού Δικτύου Δημόσιας Διοίκησης. Αναλύεται το Κοινό Πλαίσιο Αξιολόγησης, το οποίο αποτελεί προέκταση του μοντέλου EFQM και είναι αποτέλεσμα της συνεργασίας μεταξύ των υπουργείων Δημόσιας Διοίκησης των κρατών-μελών της Ευρωπαϊκής Ένωσης, στο πλαίσιο της προσπάθειας εισαγωγής των αρχών της διοίκησης ολικής ποιότητας στους δημόσιους οργανισμούς της ΕΕ. Οι εκπαιδευόμενοι/-ες κατανοούν ότι το ΚΠΑ αποτελεί έναν συνδετικό κρίκο ανάμεσα στους πολίτες και στους δημόσιους οργανισμούς, ενώ υποστηρίζει την προσπάθεια της ηγεσίας για συνεχή βελτίωση των παρεχόμενων προς τους πολίτες υπηρεσιών. Προτείνεται να εξετάσουν οι εκπαιδευόμενοι/-ες, χωρισμένοι/-ες σε ομάδες, την εφαρμογή του Ευρωπαϊκού Μοντέλου Επιχειρηματικής Αριστείας ή του Κοινού Πλαισίου Αξιολόγησης σε μια μεταφορική επιχείρηση.

Προτεινόμενες πηγές μελέτης

Κύριες

1. Πρωτοπαπαδάκης, Ι. Ν. (2020). *Υποδειγματική εξυπηρέτηση πελατών* (2η ανανεωμένη έκδοση). Αθήνα: Εκδόσεις Σταμούλη.
2. James, P. T. J. (1998). *Μάνατζμεντ ολικής ποιότητας: Μια εισαγωγή*. Αθήνα: Εκδόσεις Κλειδάριθμος.

Συμπληρωματικές

1. Kaplan, R. S. & Norton, D. P. (2008). *Ισορροπημένη κάρτα επιδόσεων: Η μετάφραση της στρατηγικής σε δράση*. Θεσσαλονίκη: Εκδόσεις Επίκεντρο.
2. Υπουργείο Εσωτερικών. (χ.χ.). *Κοινό Πλαίσιο Αξιολόγησης (ΚΠΑ): Εγχειρίδιο και οδηγός εφαρμογής*. Αθήνα: Υπουργείο Εσωτερικών. Ανακτήθηκε από: <https://www.ypes.gr/koino-plaisio-axiologisis-kpa-egcheiridio-kai-odigos-efarmogis/>

2.4.Γ • ΠΡΑΣΙΝΗ ΕΦΟΔΙΑΣΤΙΚΗ ΑΛΥΣΙΔΑ

Περίληψη της μαθησιακής ενότητας

Η μαθησιακή ενότητα με τίτλο «Πράσινη εφοδιαστική αλυσίδα» έχει ως στόχο να εισαχθούν οι εκπαιδευόμενοι/-ες στην πράσινη εφοδιαστική αλυσίδα, λαμβάνοντας υπόψη τις περιβαλλοντικές επιπτώσεις και τα μέτρα που πρέπει να λάβει μια επιχείρηση για την εξάλειψή τους. Η πράσινη εφοδιαστική αλυσίδα αναφέρεται στη μετατροπή της παραδοσιακής διαδικασίας της εφοδιαστικής αλυσίδας σε μια βιώσιμη, φιλική προς το περιβάλλον δραστηριότητα. Αναλυτικότερα, στη μαθησιακή ενότητα προσδιορίζεται η ενσωμάτωση της περιβαλλοντικής σκέψης στη διαχείριση της εφοδιαστικής αλυσίδας, στα στάδια του σχεδιασμού προϊόντος, της προμήθειας, της παραγωγής και της μεταφοράς, καθώς και της διαχείρισης του προϊόντος στο τέλος του κύκλου ζωής του. Επίσης, παρουσιάζονται οι πολιτικές και τα πρότυπα του Διεθνούς Οργανισμού Τυποποίησης, λαμβάνοντας υπόψη την προστασία του περιβάλλοντος και την πρόληψη της ρύπανσης. Τέλος, αναδεικνύεται η συμβολή της τεχνολογίας στις πράσινες εφοδιαστικές αλυσίδες.

Προσδοκώμενα μαθησιακά αποτελέσματα

Όταν ολοκληρώσουν τη μαθησιακή ενότητα, οι εκπαιδευόμενοι/-ες θα είναι ικανοί/-ές να:

- Περιγράφουν τα οφέλη της πράσινης αλυσίδας εφοδιασμού για το περιβάλλον, το κόστος παραγωγής και την ποιότητα των προϊόντων,
- Ορίζουν τη σημασία της αειφορίας στην εφοδιαστική αλυσίδα,

- Αναδεικνύουν τη διοίκηση των πράσινων εφοδιαστικών αλυσίδων ως σημαντικό μέρος της στρατηγικής μιας επιχείρησης μεταφορών,
- Κατηγοριοποιούν τις πρακτικές της πράσινης εφοδιαστικής αλυσίδας,
- Αναλύουν τις δραστηριότητες των πράσινων προμηθειών,
- Συσχετίζουν τη διαχείριση της εφοδιαστικής αλυσίδας με το περιβαλλοντικό αποτύπωμα,
- Δικαιολογούν τη σημασία της διαχείρισης της εφοδιαστικής αλυσίδας στον τομέα της ανακύκλωσης,
- Εφαρμόζουν τις πολιτικές και τα πρότυπα του Διεθνούς Οργανισμού Τυποποίησης, λαμβάνοντας υπόψη την προστασία του περιβάλλοντος και την πρόληψη της ρύπανσης,
- Συνδυάζουν την πράσινη ενέργεια με τη διαχείριση της εφοδιαστικής αλυσίδας,
- Υποστηρίζουν την εξοικονόμηση ενέργειας κατά την αποθήκευση των προϊόντων με την αξιοποίηση ανανεώσιμων πηγών ενέργειας,
- Ερμηνεύουν τη συμβολή της τεχνολογίας στις πράσινες εφοδιαστικές αλυσίδες,
- Προβάλλουν τα εμπόδια στην ανάπτυξη πράσινης εφοδιαστικής αλυσίδας για μια επιχείρηση,
- Υιοθετούν τον περιβαλλοντικό τρόπο σκέψης στη διαχείριση της εφοδιαστικής αλυσίδας μιας επιχείρησης.

Βασικές έννοιες και λέξεις-κλειδιά

Περιβαλλοντικό αποτύπωμα / Αειφορία / Βιώσιμη ανάπτυξη / Πράσινες προμήθειες / Πράσινη αποθήκευση / Ανακύκλωση / Διεθνείς και ευρωπαϊκές συμφωνίες / Τεχνολογία / Αντίστροφα logistics / Εξοικονόμηση ενέργειας / Στρατηγική διαχείρισης.

Αριθμός ωρών διδασκαλίας της μαθησιακής ενότητας ανά εβδομάδα

Θεωρία (2), Εργαστήριο (0), Σύνολο (2).

Διάρθρωση της μαθησιακής ενότητας σε υποενότητες

Α/Α	ΤΙΤΛΟΣ ΜΑΘΗΣΙΑΚΗΣ ΥΠΟΕΝΟΤΗΤΑΣ
1	ΕΙΣΑΓΩΓΗ ΣΤΗ ΒΙΩΣΙΜΗ ΑΝΑΠΤΥΞΗ
2	ΠΡΑΣΙΝΕΣ Ή ΒΙΩΣΙΜΕΣ ΕΦΟΔΙΑΣΤΙΚΕΣ ΑΛΥΣΙΔΕΣ
3	ΣΤΡΑΤΗΓΙΚΗ ΠΡΑΣΙΝΗΣ ΕΦΟΔΙΑΣΤΙΚΗΣ ΑΛΥΣΙΔΑΣ
4	ΑΝΤΙΣΤΡΟΦΑ LOGISTICS (REVERSE LOGISTICS)
5	ΒΗΜΑΤΑ ΠΡΟΣ ΤΙΣ ΠΡΑΣΙΝΕΣ ΕΦΟΔΙΑΣΤΙΚΕΣ ΑΛΥΣΙΔΕΣ
6	ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ ΒΙΩΣΙΜΟΤΗΤΑΣ ΕΦΟΔΙΑΣΤΙΚΩΝ ΑΛΥΣΙΔΩΝ

2.4.Γ.1 | ΕΙΣΑΓΩΓΗ ΣΤΗ ΒΙΩΣΙΜΗ ΑΝΑΠΤΥΞΗ

Η μαθησιακή υποεπενότητα αποσκοπεί στην εισαγωγή και στην κατανόηση των βασικών αρχών και εννοιών που αφορούν τη βιώσιμη ανάπτυξη. Οι εκπαιδευόμενοι/-ες περιγράφουν την έννοια της κλιματικής αλλαγής, κατονομάζουν τις αιτίες και τις επιπτώσεις της, ενώ παράλληλα ερμηνεύουν τη σημασία της βιωσιμότητας και της αειφορίας στη σύγχρονη κοινωνία. Επιπλέον, εξετάζονται διεθνείς συμφωνίες, όπως το Πρωτόκολλο του Κιότο και η Συμφωνία των Παρισίων, καθώς και ευρωπαϊκές πρωτοβουλίες, όπως το πρόγραμμα “Fit for 55” και η Ευρωπαϊκή Πράσινη Συμφωνία, οι οποίες καθορίζουν το πλαίσιο δράσεων για την προστασία του περιβάλλοντος και τη μετάβαση σε μια πιο βιώσιμη οικονομία. Στο πλαίσιο αυτό, οι εκπαιδευόμενοι/-ες αναγνωρίζουν τον ρόλο της Οδηγίας για τις αναφορές εταιρικής βιωσιμότητας (Corporate Sustainability Reporting Directive, CSRD) στη διαφάνεια και στη λογοδοσία των επιχειρήσεων ως προς τα θέματα βιωσιμότητας. Κατά τη διάρκεια της μαθησιακής υποεπενότητας, οι εκπαιδευόμενοι/-ες εξοικειώνονται με τους τρεις πυλώνες της βιώσιμης ανάπτυξης, δηλαδή το περιβάλλον, την κοινωνία και την εταιρική διακυβέρνηση, που αποδίδονται με το ακρωνύμιο ESG (Environmental, Social and Governance). Εξετάζονται οι 17 Στόχοι Βιώσιμης Ανάπτυξης του ΟΗΕ, με έμφαση στους τρόπους με τους οποίους μπορούν να εφαρμοστούν σε επιχειρησιακές πρακτικές. Είναι ιδιαίτερα ωφέλιμο οι εκπαιδευόμενοι/-ες να συσχετίζουν την εταιρική στρατηγική με την επίτευξη στόχων, όπως η υπεύθυνη κατανάλωση και παραγωγή, η δράση για το κλίμα και η προώθηση της καθαρής ενέργειας. Οι εκπαιδευόμενοι/-ες εστιάζονται στη σημασία της συνεργασίας μεταξύ δημόσιου και ιδιωτικού τομέα και στον ρόλο της τεχνολογίας. Συνιστάται η ανάλυση περιπτώσεων εταιρειών που έχουν ενσωματώσει τους 17 Στόχους Βιώσιμης Ανάπτυξης στις λειτουργίες τους, ενώ μπορεί να πραγματοποιηθεί ομαδική εργασία για την αξιολόγηση περιβαλλοντικών πολιτικών.

2.4.Γ.2 | ΠΡΑΣΙΝΕΣ Ή ΒΙΩΣΙΜΕΣ ΕΦΟΔΙΑΣΤΙΚΕΣ ΑΛΥΣΙΔΕΣ

Η εν λόγω μαθησιακή υποεπενότητα προσφέρει τη βάση για την απόκτηση γνώσεων και δεξιοτήτων που απαιτούνται για την κατανόηση και την εφαρμογή των πρακτικών βιώσιμων εφοδιαστικών αλυσίδων. Οι εκπαιδευόμενοι/-ες εξετάζουν τη σημασία της ενσωμάτωσης οικονομικών, περιβαλλοντικών και κοινωνικών παραμέτρων στις διαδικασίες της εφοδιαστικής αλυσίδας. Εστιάζουν στη διαχείριση των υλικών, των πληροφοριών και των ροών κεφαλαίων, με στόχο τη μείωση του περιβαλλοντικού αποτυπώματος, τη βελτίωση της παραγωγικότητας και την ενίσχυση της ανταγωνιστικότητας. Επιπλέον, αναλύουν τη συμβολή της πράσινης εφοδιαστικής αλυσίδας στη διαχείριση προϊόντων από την εξόρυξη πρώτων υλών έως την ανακύκλωση και την επαναχρησιμοποίηση στο τέλος του κύκλου ζωής τους. Στο πλαίσιο της μαθησι-

ακής υποεπάρκειας, οι εκπαιδευόμενοι/-ες γνωρίζουν τις βέλτιστες πρακτικές για την πρόβλεψη και τον προγραμματισμό, την παρακολούθηση της αλυσίδας σε πραγματικό χρόνο και τη συνεργασία με τους προμηθευτές και τους πελάτες. Εξετάζουν επίσης τον ρόλο των τεχνολογικών καινοτομιών στη μείωση των περιβαλλοντικών επιπτώσεων και στη μεγιστοποίηση της αποδοτικότητας. Οι έννοιες που διδάσκονται περιλαμβάνουν την υιοθέτηση διεθνών προτύπων και τη συνεργασία για την εξεύρεση λύσεων σε κοινά προβλήματα. Οι εκπαιδευόμενοι/-ες εστιάζονται στις περιβαλλοντικές, οικονομικές και κοινωνικές προκλήσεις της εφοδιαστικής αλυσίδας, ενώ περιγράφουν στρατηγικές που υποστηρίζουν τη βιώσιμη ανάπτυξη. Ενθαρρύνεται η ανάλυση μελετών περίπτωσης εταιρειών που έχουν υιοθετήσει πράσινες πρακτικές και η ομαδική εργασία για την πρόταση λύσεων σε συγκεκριμένα προβλήματα της εφοδιαστικής αλυσίδας. Παράλληλα, συνιστάται η διεξαγωγή καταγίγισμου ιδεών για την ανάπτυξη καινοτόμων μεθόδων που ενισχύουν τη βιωσιμότητα.

2.4.Γ.3 | ΣΤΡΑΤΗΓΙΚΗ ΠΡΑΣΙΝΗΣ ΕΦΟΔΙΑΣΤΙΚΗΣ ΑΛΥΣΙΔΑΣ

Η συγκεκριμένη μαθησιακή υποεπάρκεια επιδιώκει να παρέχει στους/στις εκπαιδευόμενους/-ες τις απαραίτητες γνώσεις και δεξιότητες για την ανάπτυξη και την εφαρμογή στρατηγικών στην πράσινη εφοδιαστική αλυσίδα. Οι εκπαιδευόμενοι/-ες εξετάζουν έννοιες όπως το πράσινο προϊόν, η πράσινη μεταφορά και διανομή, καθώς και η πράσινη αποθήκευση, με στόχο τη μείωση των περιβαλλοντικών επιπτώσεων και την προώθηση βιώσιμων πρακτικών σε όλα τα στάδια της εφοδιαστικής αλυσίδας. Στο πλαίσιο της στρατηγικής για το πράσινο προϊόν, οι εκπαιδευόμενοι/-ες εστιάζονται στις περιβαλλοντικές πολιτικές που αφορούν τις προμήθειες, τον σχεδιασμό και την παραγωγή. Αναγνωρίζουν την ανάγκη για υλικά φιλικά προς το περιβάλλον, ανακυκλώσιμες συσκευασίες και διαδικασίες χαμηλού ενεργειακού κόστους. Παράλληλα, εξετάζονται πρακτικές συνεργασίας με περιβαλλοντικά ευαισθητοποιημένους προμηθευτές. Οι εκπαιδευόμενοι/-ες εξοικειώνονται με την πράσινη μεταφορά και διανομή, η οποία περιλαμβάνει τη χρήση υβριδικών οχημάτων, τη μείωση περιττών διαδρομών και την αξιοποίηση εναλλακτικών μέσων μεταφοράς. Επίσης, εξετάζουν τη σημασία της αποδοτικής δρομολόγησης και της οικολογικής οδήγησης για την ελαχιστοποίηση του ενεργειακού αποτυπώματος. Η πράσινη αποθήκευση αποτελεί έναν ακόμη βασικό τομέα της στρατηγικής. Οι εκπαιδευόμενοι/-ες εστιάζονται στη χρήση ανανεώσιμων πηγών ενέργειας, όπως η ηλιακή και η αιολική ενέργεια, και σε τεχνολογίες εξοικονόμησης ενέργειας, όπως οι λαμπτήρες φθορισμού και τα υβριδικά ή ηλεκτρικά οχήματα. Επιπλέον, αναλύουν τη διαχείριση του φωτισμού και της θερμοκρασίας για τη βέλτιστη λειτουργία των αποθηκών. Ως πρακτική εξάσκηση, προτείνεται η ανάλυση περιπτώσεων επιχειρήσεων που εφαρμόζουν βιώσιμες πρακτικές σε όλα τα στάδια της εφοδιαστικής αλυσίδας. Συνιστάται επίσης η εργασία σε ομάδες για τη δημιουργία στρατηγικών σχεδίων που ενσωματώνουν πράσινες λύσεις, λαμβάνοντας υπόψη περιβαλλοντικές, οικονομικές και κοινωνικές παραμέτρους.

2.4.Γ.4 | ΑΝΤΙΣΤΡΟΦΑ LOGISTICS (REVERSE LOGISTICS)

Η παρούσα μαθησιακή υποενότητα επικεντρώνεται στην ανάλυση των διαδικασιών αντίστροφης εφοδιαστικής αλυσίδας, οι οποίες περιλαμβάνουν τον σχεδιασμό, την εφαρμογή και τον έλεγχο της ροής επιστρεφόμενων αγαθών και υλικών από το σημείο κατανάλωσης προς το σημείο προέλευσης. Οι εκπαιδευόμενοι/-ες εξετάζουν τις κατηγορίες επιστρεφόμενων προϊόντων, όπως αγαθά που ολοκλήρωσαν τη χρήση τους, ελαττωματικά προϊόντα και μεταφορικές μονάδες, ενώ αναγνωρίζουν τη σημασία της διαχείρισης αυτών των ροών για την ενίσχυση της βιωσιμότητας και της οικονομικής αποδοτικότητας. Κατά τη διάρκεια αυτής της μαθησιακής υποενότητας, οι εκπαιδευόμενοι/-ες εξοικειώνονται με τις κύριες στρατηγικές της αντίστροφης εφοδιαστικής αλυσίδας, όπως η επαναχρησιμοποίηση, η ανακύκλωση και η ανακατασκευή. Εξετάζονται επίσης οι διαδικασίες επανόρθωσης και αναβάθμισης προϊόντων, οι οποίες αποσκοπούν στη μεγιστοποίηση της αξίας των επιστρεφόμενων υλικών και στη μείωση των αποβλήτων. Οι εκπαιδευόμενοι/-ες αποκτούν δεξιότητες στην εφαρμογή του μοντέλου των 3R (Reduce, Reuse, Recycle) και αναγνωρίζουν τα οφέλη του στην ενίσχυση της κυκλικής οικονομίας. Οι εκπαιδευόμενοι/-ες εστιάζονται στη σημασία της επεξεργασίας των επιστρεφόμενων αγαθών για την παραγωγή νέων προϊόντων ή τη χρήση τους ως πρώτων υλών, καθώς και στις περιβαλλοντικές προκλήσεις που σχετίζονται με την ανακύκλωση, όπως η κατανάλωση ενέργειας και νερού. Εξετάζουν επίσης τη χρήση ανανεώσιμων πηγών ενέργειας και την ορθολογική μεταφορά υλικών στα κέντρα ανακύκλωσης. Ως πρακτική εξάσκηση, συνιστάται η ανάλυση πραγματικών περιπτώσεων εταιρειών που εφαρμόζουν επιτυχημένα προγράμματα αντίστροφης εφοδιαστικής. Επιπλέον, ενθαρρύνεται η εργασία σε ομάδες για τον σχεδιασμό στρατηγικών επεξεργασίας επιστρεφόμενων υλικών με σκοπό τη μείωση του περιβαλλοντικού αποτυπώματος και την αύξηση της οικονομικής αποδοτικότητας.

2.4.Γ.5 | ΒΗΜΑΤΑ ΠΡΟΣ ΤΙΣ ΠΡΑΣΙΝΕΣ ΕΦΟΔΙΑΣΤΙΚΕΣ ΑΛΥΣΙΔΕΣ

Η παρούσα μαθησιακή υποενότητα προσφέρει μια ανάλυση των βασικών βημάτων που απαιτούνται για τη μετάβαση προς βιώσιμες εφοδιαστικές αλυσίδες. Οι εκπαιδευόμενοι/-ες αναγνωρίζουν τη σημασία της χαρτογράφησης της εφοδιαστικής αλυσίδας, της διαμόρφωσης προσδοκιών επικοινωνίας, της αξιολόγησης της απόδοσης των προμηθευτών, της ανάπτυξης δεξιοτήτων, της βελτίωσης των επιδόσεων και της ενίσχυσης των συνεργασιών. Κατά τη διάρκεια της μαθησιακής υποενότητας, οι εκπαιδευόμενοι/-ες εξοικειώνονται με τη διαδικασία χαρτογράφησης της εφοδιαστικής αλυσίδας, η οποία περιλαμβάνει την απογραφή προμηθευτών και την ιεράρχηση των σημαντικότερων περιβαλλοντικών και κοινωνικών προκλήσεων. Αναλύουν τη σημασία της διαμόρφωσης προσδοκιών επικοινωνίας ως μέσου ενίσχυσης της εταιρικής κουλτούρας και της εμπλοκής των προμηθευτών στις πρωτοβουλίες βιωσιμότητας. Οι εκπαιδευόμενοι/-ες εστιάζονται επίσης στη μέτρηση της απόδοσης

των προμηθευτών και στη χρήση δεδομένων για τη βελτίωση των επιδόσεών τους, σύμφωνα με πρότυπα συμμόρφωσης. Εξετάζουν τη σημασία της συνεχούς κατάρτισης και ανάπτυξης δεξιοτήτων, τόσο για τα στελέχη της εφοδιαστικής αλυσίδας όσο και για τους προμηθευτές, ώστε να διευκολύνεται η μετάβαση σε βιώσιμες πρακτικές. Παράλληλα, αναγνωρίζουν την ανάγκη για συνεργασίες μεταξύ επιχειρήσεων, καθώς οι πολύπλοκες προκλήσεις απαιτούν συνδυασμένες προσπάθειες. Ως πρακτική εξάσκηση, προτείνεται η ανάλυση περιπτώσεων επιχειρήσεων που έχουν εφαρμόσει τα έξι βασικά βήματα προς βιώσιμες εφοδιαστικές αλυσίδες. Ενθαρρύνεται επίσης η ομαδική εργασία για τον σχεδιασμό πλάνων χαρτογράφησης και αξιολόγησης προμηθευτών, ενώ δίνεται έμφαση στη δημιουργία στρατηγικών συνεργασιών για την ενίσχυση της βιωσιμότητας.

2.4.Γ.6 | ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ ΒΙΩΣΙΜΟΤΗΤΑΣ ΕΦΟΔΙΑΣΤΙΚΩΝ ΑΛΥΣΙΔΩΝ

Η παρούσα μαθησιακή υποενότητα προσφέρει μια ανάλυση των εργαλείων και των δεικτών που χρησιμοποιούνται για την αξιολόγηση της βιωσιμότητας στις εφοδιαστικές αλυσίδες. Οι εκπαιδευόμενοι/-ες εντοπίζουν τις περιβαλλοντικές, οικονομικές και κοινωνικές προκλήσεις που εμφανίζονται κατά μήκος της εφοδιαστικής αλυσίδας, από την πρωτογενή παραγωγή έως την τελική κατανάλωση. Παράλληλα, αναγνωρίζουν τη σημασία της ολοκληρωμένης στρατηγικής για τη μείωση των εκπομπών διοξειδίου του άνθρακα και της υιοθέτησης πρακτικών που μειώνουν το περιβαλλοντικό αποτύπωμα. Κατά τη διάρκεια της μαθησιακής υποενότητας, οι εκπαιδευόμενοι/-ες εξοικειώνονται με διεθνή πρότυπα και κατευθυντήριες γραμμές, όπως οι Κατευθυντήριες Γραμμές IPCC 2006, το GHG Protocol και το ISO 14064. Επίσης, αναζητούν σε δείκτες και πλατφόρμες ESG πληροφορίες για τις επιδόσεις των εταιρειών και τις περιβαλλοντικές επιπτώσεις των δραστηριοτήτων τους. Εξετάζουν τη μέτρηση του κόστους εκπομπών CO₂ και τη χρήση μοντέλων προσομοίωσης για την ανάλυση των επιπτώσεων της παραγωγικής διαδικασίας. Ως πρακτική εξάσκηση, προτείνεται η ανάλυση περιβαλλοντικών δεδομένων από μια εφοδιαστική αλυσίδα και η χρήση δεικτών για την αξιολόγηση της βιωσιμότητας. Οι εκπαιδευόμενοι/-ες καλούνται να εφαρμόσουν εργαλεία για τη χαρτογράφηση του περιβαλλοντικού αποτυπώματος και να συγκρίνουν τις περιβαλλοντικές επιδόσεις διαφορετικών δραστηριοτήτων. Παράλληλα, ενθαρρύνεται η εργασία σε ομάδες για την ανάπτυξη στρατηγικών βελτίωσης, με εστίαση στη χρήση εργαλείων προσομοίωσης για την πρόβλεψη των επιπτώσεων μελλοντικών αλλαγών. Επιπλέον, προτείνεται η δημιουργία ολοκληρωμένων πλάνων δράσης, τα οποία θα περιλαμβάνουν προτάσεις για τη μείωση των εκπομπών CO₂, τη βελτίωση της ενεργειακής απόδοσης και την ενίσχυση της διαφάνειας μέσω αναφορών βιωσιμότητας.

Προτεινόμενες πηγές μελέτης

Κύριες

1. Αχίλλας, Χ., Μπόχτης, Δ., Αηδόνης, Δ. & Φωλίνας, Δ. (2020). *Αειφόρες εφοδιαστικές αλυσίδες*. Αθήνα: Εκδόσεις Κριτική.
2. Μαλινδρέτος, Γ. (2015). *Εφοδιαστική αλυσίδα, logistics και εξυπηρέτηση πελατών*. Αθήνα: ΚΑΛΛΙΠΟΣ. Ανοικτές Ακαδημαϊκές Εκδόσεις. Ανακτήθηκε από: <https://dx.doi.org/10.57713/kallipos-499> και <https://repository.kallipos.gr/handle/11419/5391>

Συμπληρωματικές

1. Taylor, D. A. (2009). *Διαχείριση εφοδιαστικής αλυσίδας* (μτφρ. Γ. Αυγέρης). Αθήνα: Εκδόσεις Κλειδάριθμος.
2. Christopher, M. (2017). *Logistics και διαχείριση εφοδιαστικής αλυσίδας* (3η έκδοση), (μτφρ. Ν. Σταματάκης, Η. Νικολάου & Α. Χράπαλος). Αθήνα: Εκδόσεις Κριτική.

2.4.Δ • 3PL – 4PL

Περίληψη της μαθησιακής ενότητας

Η μαθησιακή ενότητα με τίτλο «3PL – 4PL» παρουσιάζει την τάση ανάπτυξης και τον ρόλο των εταιρειών παροχής υπηρεσιών στην εφοδιαστική αλυσίδα. Η συνεχής συγκέντρωση του κλάδου και η ταχεία ανάπτυξη εταιρειών που παρέχουν υπηρεσίες υψηλής προστιθέμενης αξίας οδήγησαν στη δημιουργία εταιρειών παροχής υπηρεσιών logistics 3PL και 4PL. Αναλυτικότερα, προσδιορίζονται οι παράγοντες που επιδρούν στην απόφαση μιας επιχείρησης για τη χρήση υπεργολαβίας στον τομέα των logistics. Επιπρόσθετα, παρουσιάζονται τα προβλήματα που προκύπτουν κατά τον σχεδιασμό και την υλοποίηση των υπεργολαβιών, καθώς και ο σχεδιασμός της διαχείρισης των σχέσεων με τις εταιρείες 3PL. Ακολούθως, προσδιορίζονται οι όροι και οι κανόνες που χαρακτηρίζουν τη σχέση συνεργασίας μεταξύ υπεργολάβου και πελάτη και κατηγοριοποιούνται οι δείκτες μέτρησης της απόδοσης του συνεργάτη 3PL, όπως ο βαθμός έγκαιρης και ακριβούς παράδοσης του προϊόντος, το κόστος ανά μονάδα προϊόντος, η κυκλοφοριακή ταχύτητα των αποθεμάτων και ο βαθμός ακρίβειας της παραγγελίας. Τέλος, στη μαθησιακή ενότητα οι εκπαιδευόμενοι/-ες προσδιορίζουν τις βασικές υπηρεσίες και τα χαρακτηριστικά των παρόχων 4PL και αντιπαραβάλλουν τις ομοιότητες και τις διαφορές μεταξύ των υπηρεσιών 3PL και 4PL.

Προσδοκώμενα μαθησιακά αποτελέσματα

Όταν ολοκληρώσουν τη μαθησιακή ενότητα, οι εκπαιδευόμενοι/-ες θα είναι ικανοί /-ές να:

- Δικαιολογούν τη σημασία της χρήσης υπεργολαβιών (outsourcing), καθώς και τα οφέλη και τα προβλήματα από την υλοποίηση στρατηγικών υπεργολαβιών στη διαχείριση της εφοδιαστικής αλυσίδας,
- Περιγράφουν τη δραστηριότητα των εταιρειών 3PL (third-party logistics) και τη θέση τους στον κλάδο των μεταφορών,
- Προσδιορίζουν τους παράγοντες που επιδρούν στη λήψη απόφασης για τη χρήση υπηρεσιών 3PL,
- Αναδεικνύουν τα πλεονεκτήματα και τα μειονεκτήματα της χρήσης υπηρεσιών 3PL σε στρατηγικό, οικονομικό και επιχειρησιακό επίπεδο,
- Ερμηνεύουν τα προβλήματα στη δημιουργία στρατηγικής υπεργολαβιών,
- Αναλύουν τους όρους και τους κανόνες που χαρακτηρίζουν τη σχέση συνεργασίας μεταξύ υπεργολάβου και πελάτη μέσω μιας τυπικής σύμβασης,
- Κατηγοριοποιούν τους δείκτες μέτρησης της απόδοσης του συνεργάτη 3PL, όπως ο βαθμός έγκαιρης και ακριβούς παράδοσης του προϊόντος, το κόστος ανά μονάδα προϊόντος κ.λπ.,
- Αναδεικνύουν τη σημασία της ενοποίησης των παρόχων υπηρεσιών logistics υπό το πρίσμα του 4PL,
- Περιγράφουν τις βασικές υπηρεσίες και τα χαρακτηριστικά των παρόχων 4PL,
- Αντιπαραβάλλουν τις ομοιότητες και τις διαφορές μεταξύ των υπηρεσιών 3PL και 4PL,
- Επιδεικνύουν τη διαδικασία επιλογής συνεργατών με βάση την αξιολόγηση συγκεκριμένων κριτηρίων,
- Αναλύουν τον ρόλο της προηγμένης τεχνολογίας στη βελτίωση της αποτελεσματικότητας και στη διασφάλιση της ικανοποίησης των πελατών, αξιοποιώντας στο έπακρο τις υπηρεσίες που προσφέρουν οι εταιρείες 4PL,
- Υποστηρίζουν τον συντονισμό μιας ευρείας βάσης προμηθευτών σε διάφορες γεωγραφικές τοποθεσίες.

Βασικές έννοιες και λέξεις-κλειδιά

Υπεργολαβία (Outsourcing) / Εταιρείες 3PL (Third Party Logistics) / Εταιρείες 4PL (Fourth Party Logistics) / Παροχή υπηρεσιών logistics / Δείκτες απόδοσης (KPIs) / Έγκαιρη παράδοση / Ακριβής παραγγελία / Στρατηγική υπεργολαβίας / Συνεργασία υπεργολάβου και πελάτη / Τεχνολογία στη διαχείριση εφοδιαστικής αλυσίδας / Σχεδιασμός και υλοποίηση υπεργολαβιών / Βελτιστοποίηση υπηρεσιών logistics.

Αριθμός ωρών διδασκαλίας της μαθησιακής ενότητας ανά εβδομάδα
Θεωρία (3), Εργαστήριο (0), Σύνολο (3).

Διάρθρωση της μαθησιακής ενότητας σε υποενότητες

A/A	ΤΙΤΛΟΣ ΜΑΘΗΣΙΑΚΗΣ ΥΠΟΕΝΟΤΗΤΑΣ
1	ΕΙΣΑΓΩΓΗ ΣΤΙΣ ΕΤΑΙΡΕΙΕΣ 3PL ΚΑΙ 4PL
2	ΠΑΡΑΓΟΝΤΕΣ ΑΠΟΦΑΣΗΣ ΓΙΑ ΧΡΗΣΗ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ 3PL ΚΑΙ 4PL
3	ΟΦΕΛΗ ΚΑΙ ΠΡΟΚΛΗΣΕΙΣ ΑΠΟ ΤΗ ΧΡΗΣΗ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ 3PL
4	ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΣΧΕΣΕΩΝ ΣΥΝΕΡΓΑΣΙΑΣ ΜΕ ΕΤΑΙΡΕΙΕΣ 3PL
5	ΧΑΡΑΚΤΗΡΙΣΤΙΚΑ ΚΑΙ ΒΑΣΙΚΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΕΤΑΙΡΕΙΩΝ 4PL
6	ΣΥΓΚΡΙΣΗ ΚΑΙ ΑΝΑΛΥΣΗ ΟΜΟΙΟΤΗΤΩΝ ΚΑΙ ΔΙΑΦΟΡΩΝ 3PL ΚΑΙ 4PL

Κείμενο αναφοράς

2.4.Δ.1 | ΕΙΣΑΓΩΓΗ ΣΤΙΣ ΕΤΑΙΡΕΙΕΣ 3PL ΚΑΙ 4PL

Η μαθησιακή υποενότητα αποσκοπεί στην εισαγωγή και στην κατανόηση των βασικών αρχών και εννοιών των εταιρειών 3PL (third-party logistics) και 4PL (fourth-party logistics). Οι εκπαιδευόμενοι/-ες κατανοούν τη σημασία των εξειδικευμένων υπηρεσιών στις σύγχρονες εφοδιαστικές αλυσίδες και πώς αυτές οι εταιρείες διευκολύνουν τις επιχειρήσεις να επικεντρωθούν στις κύριες δραστηριότητές τους. Παρουσιάζονται παραδείγματα χρήσης υπηρεσιών 3PL, όπως η αποθήκευση και η διανομή, καθώς και η προστιθέμενη αξία των 4PL μέσω της ολοκληρωμένης διαχείρισης των logistics. Κατά τη διάρκεια της μαθησιακής υποενότητας, οι εκπαιδευόμενοι/-ες εξοικειώνονται με τον τρόπο λειτουργίας αυτών των εταιρειών και με τον τρόπο με τον οποίο επιτυγχάνουν οικονομίες κλίμακας. Οι έννοιες που παρουσιάζονται περιλαμβάνουν πρακτικά παραδείγματα από τον διεθνή και τον ελληνικό χώρο. Οι εκπαιδευόμενοι/-ες εστιάζονται στα κριτήρια επιλογής παρόχων υπηρεσιών logistics και στις περιπτώσεις στις οποίες μια επιχείρηση μπορεί να επωφεληθεί από τη συνεργασία με εξειδικευμένους φορείς. Επίσης, δίνεται έμφαση στη σημασία της ποιοτικής εξυπηρέτησης και των δεικτών απόδοσης. Συνιστάται η ανάλυση μελέτης περίπτωσης εταιρείας που συνεργάζεται με εταιρείες 3PL και 4PL. Οι εκπαιδευόμενοι/-ες καλούνται να αξιολογήσουν τα οφέλη και τις προκλήσεις, συγκρίνοντας τις επιδόσεις της εταιρείας πριν και μετά τη συνεργασία. Μέσα από τη μελέτη περίπτωσης ενθαρρύνεται η αναγνώριση της βελτίωσης της αποτελεσματικότητας της εφοδιαστικής αλυσίδας, της μείωσης του κόστους και της αύξησης της ανταγωνιστικότητας. Επίσης, προτείνεται η δημιουργία ομάδων εργασίας για την παρουσίαση εναλλακτικών σεναρίων συνεργασίας με εταιρείες 3PL και 4PL, με στόχο την ανάπτυξη στρατηγικών δεξιοτήτων διαπραγμάτευσης και σχεδιασμού. Η διαδικασία αυτή ενισχύει τη δυνατότητα των εκπαιδευομένων να εφαρμόζουν την προσέγγιση αυτή σε πραγματικές επιχειρησιακές συνθήκες.

2.4.Δ.2 | ΠΑΡΑΓΟΝΤΕΣ ΑΠΟΦΑΣΗΣ ΓΙΑ ΧΡΗΣΗ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ 3PL ΚΑΙ 4PL

Η εν λόγω μαθησιακή υποενότητα προσφέρει τη βάση για την απόκτηση γνώσεων και δεξιοτήτων που απαιτούνται για την αξιολόγηση των παραγόντων που επηρεάζουν την απόφαση μιας επιχείρησης να χρησιμοποιήσει υπηρεσίες 3PL ή 4PL. Οι εκπαιδευόμενοι/-ες αναγνωρίζουν τα κύρια κριτήρια, όπως το κόστος, η ευελιξία, η ποιότητα των υπηρεσιών, η τεχνολογική υποστήριξη και οι στρατηγικοί στόχοι της επιχείρησης. Παρουσιάζονται παραδείγματα από διαφορετικούς κλάδους, ώστε να κατανοηθεί πώς κάθε παράγοντας μπορεί να διαφοροποιηθεί ανάλογα με τη φύση της επιχείρησης και την αγορά στην οποία δραστηριοποιείται. Στο πλαίσιο της μαθησιακής υποενότητας οι εκπαιδευόμενοι/-ες μαθαίνουν να εφαρμόζουν ανάλυση κόστους – οφέλους για την αξιολόγηση υπηρεσιών εξωτερικής ανάθεσης (*outsourcing*). Εξετάζονται πραγματικά σενάρια, στα οποία επιχειρήσεις με περιορισμένους πόρους επωφελούνται από την εμπειρία και τις οικονομίες κλίμακας των εταιρειών 3PL, ενώ πιο σύνθετες επιχειρήσεις επιλέγουν υπηρεσίες 4PL για τη στρατηγική διαχείριση των εφοδιαστικών αλυσίδων. Οι εκπαιδευόμενοι/-ες κατανοούν τη σημασία της επιλογής του κατάλληλου συνεργάτη, λαμβάνοντας υπόψη τις μακροχρόνιες επιπτώσεις στην ανταγωνιστικότητα. Εστιάζουν στην περιγραφή των διαφορών μεταξύ τακτικής και στρατηγικής συνεργασίας με εταιρείες 3PL και 4PL. Αναγνωρίζουν επίσης τον ρόλο που διαδραματίζουν τα δεδομένα και οι δείκτες απόδοσης στην επιλογή συνεργάτη, ενώ εξοικειώνονται με τη χρήση εργαλείων αξιολόγησης, όπως η ανάλυση SWOT. Συνιστάται η ανάλυση μελετών περίπτωσης, στις οποίες παρουσιάζονται επιτυχημένες και αποτυχημένες συνεργασίες με εταιρείες 3PL ή 4PL. Οι εκπαιδευόμενοι/-ες καλούνται να εντοπίσουν τους βασικούς λόγους που οδήγησαν στα αποτελέσματα και να προτείνουν εναλλακτικές προσεγγίσεις. Επιπλέον, προτείνεται εργασία σε ομάδες για τη δημιουργία μιας στρατηγικής επιλογής συνεργάτη, με έμφαση στην ευθυγράμμιση με τους επιχειρηματικούς στόχους.

2.4.Δ.3 | ΟΦΕΛΗ ΚΑΙ ΠΡΟΚΛΗΣΕΙΣ ΑΠΟ ΤΗ ΧΡΗΣΗ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ 3PL

Η συγκεκριμένη μαθησιακή υποενότητα επιδιώκει να παρέχει στους/στις εκπαιδευόμενους/-ες τις απαραίτητες γνώσεις και δεξιότητες για να προσδιορίσουν τα οφέλη και τις προκλήσεις που συνοδεύουν τη συνεργασία με εταιρείες 3PL. Οι εκπαιδευόμενοι/-ες αναγνωρίζουν πώς οι υπηρεσίες 3PL, όπως η αποθήκευση, η διανομή και η διαχείριση παραγγελιών, μπορούν να συμβάλουν στη μείωση του κόστους και στην αύξηση της αποτελεσματικότητας μιας επιχείρησης. Ταυτόχρονα, εξετάζονται ζητήματα που ενδέχεται να προκύψουν, όπως η εξάρτηση από τον πάροχο και οι περιορισμοί στην ποιότητα της εξυπηρέτησης. Στη συγκεκριμένη μαθησιακή υποενότητα οι εκπαιδευόμενοι/-ες εξοικειώνονται με τη διαδικασία ανάλυσης των πλεονεκτημάτων που προκύπτουν από τη χρήση υπηρεσιών 3PL, όπως η εξοικονόμηση πόρων, η ταχύτερη παράδοση και η πρόσβαση σε εξειδικευμένες υπηρεσίες. Ταυτόχρονα, αναλύουν τους πιθανούς κινδύνους, όπως η απώλεια ελέγχου στις διαδικασίες και η δυσκο-

λία στη διαχείριση των σχέσεων συνεργασίας. Εξετάζονται πρακτικά παραδείγματα εταιρειών που αξιοποίησαν με επιτυχία τις υπηρεσίες 3PL, καθώς και περιπτώσεις εταιρειών που αντιμετώπισαν δυσκολίες. Οι εκπαιδευόμενοι/-ες επικεντρώνονται στην κατανόηση της ισορροπίας μεταξύ των προσφερόμενων οφελών και των πιθανών προκλήσεων. Επίσης, ενθαρρύνονται να υιοθετήσουν μια στρατηγική προσέγγιση που περιλαμβάνει την προσεκτική επιλογή του παρόχου, τη διαρκή παρακολούθηση της απόδοσής του και τη χρήση δεικτών απόδοσης (KPIs) για την αξιολόγηση της συνεργασίας. Συνιστάται η ανάλυση μελετών περίπτωσης από τον διεθνή και τον ελληνικό χώρο. Οι εκπαιδευόμενοι/-ες καλούνται να συγκρίνουν τα αποτελέσματα διαφορετικών προσεγγίσεων, με εστίαση στα βασικά διδάγματα που προκύπτουν από αυτές. Επίσης, προτείνεται η διεξαγωγή ομαδικών ασκήσεων, στις οποίες οι εκπαιδευόμενοι/-ες σχεδιάζουν ένα πλαίσιο συνεργασίας με εταιρεία 3PL, λαμβάνοντας υπόψη τις ιδιαιτερότητες μιας επιχείρησης. Η προσέγγιση αυτή ενισχύει την κριτική σκέψη και την ικανότητα λήψης στρατηγικών αποφάσεων σε πραγματικές συνθήκες.

2.4.Δ.4 | ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΣΧΕΣΕΩΝ ΣΥΝΕΡΓΑΣΙΑΣ ΜΕ ΕΤΑΙΡΕΙΕΣ 3PL

Η παρούσα μαθησιακή υποενότητα επικεντρώνεται στην ανάπτυξη δεξιοτήτων για τη διαχείριση των σχέσεων συνεργασίας με εταιρείες 3PL. Οι εκπαιδευόμενοι/-ες περιγράφουν τις βασικές αρχές οικοδόμησης εμπιστοσύνης και διαφάνειας, ενώ αναγνωρίζουν τη σημασία της αποτελεσματικής επικοινωνίας και της σαφούς διατύπωσης προσδοκιών και στόχων. Εξετάζονται οι ρόλοι των δύο πλευρών σε μια συνεργασία 3PL και πώς η σωστή διαχείριση συμβάλλει στη μεγιστοποίηση της αξίας για την επιχείρηση. Στο πλαίσιο της μαθησιακής υποενότητας οι εκπαιδευόμενοι/-ες γνωρίζουν τη χρήση εργαλείων παρακολούθησης της απόδοσης, όπως οι δείκτες απόδοσης (Key Performance Indicators, KPIs) και οι συμφωνίες επιπέδου υπηρεσιών (Service Level Agreements, SLAs). Εστιάζουν επίσης σε στρατηγικές πρόληψης και διαχείρισης συγκρούσεων, με στόχο την εξομάλυνση εντάσεων που μπορεί να προκύψουν. Παρουσιάζονται πρακτικά παραδείγματα επιτυχημένων συνεργασιών και οι τεχνικές που χρησιμοποιήθηκαν για την επίτευξη κοινών στόχων. Οι εκπαιδευόμενοι/-ες εστιάζονται στις διαδικασίες ενίσχυσης της συνεργασίας, όπως η τακτική επικοινωνία, οι αξιολογήσεις απόδοσης και η διαχείριση κρίσιμων ζητημάτων σε πραγματικό χρόνο. Αναγνωρίζουν επίσης τη σημασία της προσαρμοστικότητας, ώστε να ανταποκρίνονται στις συνεχώς μεταβαλλόμενες ανάγκες της επιχείρησης και της αγοράς. Είναι ωφέλιμη η ανάλυση μελετών περίπτωσης, στις οποίες οι εκπαιδευόμενοι/-ες εξετάζουν σενάρια επιτυχών και ανεπιτυχών συνεργασιών με εταιρείες 3PL. Σε ομάδες, καλούνται να προτείνουν λύσεις βελτίωσης για την αποκατάσταση της σχέσης και την αποφυγή μελλοντικών προβλημάτων. Επίσης, προτείνεται η προσομοίωση διαπραγματεύσεων για τη σύναψη σύμβασης με έναν πάροχο 3PL, ενισχύοντας τις δεξιότητες επικοινωνίας και διαχείρισης σχέσεων. Μέσα από τη διαδικασία αυτή, οι εκπαιδευόμενοι/-ες αναπτύσσουν στρατηγική σκέψη και προσαρμόζουν την προσέγγισή τους στις ανάγκες της επιχείρησης.

2.4.Δ.5 | ΧΑΡΑΚΤΗΡΙΣΤΙΚΑ ΚΑΙ ΒΑΣΙΚΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΕΤΑΙΡΕΙΩΝ 4PL

Η παρούσα μαθησιακή υποενότητα αποσκοπεί στη διερεύνηση των χαρακτηριστικών και των βασικών υπηρεσιών που προσφέρουν οι εταιρείες 4PL. Οι εκπαιδευόμενοι/-ες αναγνωρίζουν πώς αυτές οι εταιρείες διαφοροποιούνται από τις εταιρείες 3PL μέσω της ολοκληρωμένης διαχείρισης της εφοδιαστικής αλυσίδας και της στρατηγικής συνεργασίας με τους πελάτες τους. Εξετάζονται παραδείγματα υπηρεσιών 4PL, όπως ο στρατηγικός σχεδιασμός, η ενσωμάτωση τεχνολογιών και η διαχείριση πολλαπλών συνεργατών logistics. Κατά τη διάρκεια της μαθησιακής υποενότητας, οι εκπαιδευόμενοι/-ες εξοικειώνονται με την έννοια της «ενιαίας πλατφόρμας» που χρησιμοποιούν οι εταιρείες 4PL για τη συγκέντρωση δεδομένων, την παρακολούθηση της απόδοσης και τη λήψη στρατηγικών αποφάσεων. Εξετάζονται επίσης οι συνέργειες που αναπτύσσονται ανάμεσα στους πελάτες και στους παρόχους 4PL για τη μείωση του κόστους, την αύξηση της αποτελεσματικότητας και την ενίσχυση της βιωσιμότητας. Οι εκπαιδευόμενοι/-ες δίνουν ιδιαίτερη προσοχή στις δεξιότητες που απαιτούνται για τη διαχείριση μιας συνεργασίας με εταιρεία 4PL, συμπεριλαμβανομένης της κατανόησης της πολυπλοκότητας των εφοδιαστικών αλυσίδων και της χρήσης τεχνολογικών εργαλείων, όπως τα συστήματα ERP και τα συστήματα παρακολούθησης σε πραγματικό χρόνο (*real-time tracking*). Ιδιαίτερη έμφαση δίνεται στην προσαρμοστικότητα και στην ευελιξία που απαιτούνται για την αντιμετώπιση αλλαγών στην αγορά. Συνιστάται η ανάλυση μελέτης περίπτωσης που περιλαμβάνει την εφαρμογή υπηρεσιών 4PL σε μια πολυεθνική εταιρεία, κατά την οποία οι εκπαιδευόμενοι/-ες καλούνται να εντοπίσουν τα σημεία επιτυχίας και τις προκλήσεις. Επίσης, προτείνεται η ομαδική εργασία για τη δημιουργία ενός επιχειρηματικού σχεδίου συνεργασίας με εταιρεία 4PL, λαμβάνοντας υπόψη τη χρήση τεχνολογιών και τη διαχείριση πολλαπλών παρόχων. Μέσα από τη διαδικασία αυτή, οι εκπαιδευόμενοι/-ες αναπτύσσουν δεξιότητες ανάλυσης και στρατηγικού σχεδιασμού για τη διαχείριση πολύπλοκων εφοδιαστικών αλυσίδων.

2.4.Δ.6 | ΣΥΓΚΡΙΣΗ ΚΑΙ ΑΝΑΛΥΣΗ ΟΜΟΙΟΤΗΤΩΝ ΚΑΙ ΔΙΑΦΟΡΩΝ 3PL ΚΑΙ 4PL

Η παρούσα μαθησιακή υποενότητα προσφέρει μια ανάλυση των ομοιοτήτων και των διαφορών μεταξύ των εταιρειών 3PL και 4PL, με εστίαση στις λειτουργίες, στις υπηρεσίες και στις στρατηγικές που χρησιμοποιούν. Οι εκπαιδευόμενοι/-ες προσδιορίζουν τις βασικές υπηρεσίες που παρέχουν οι δύο τύποι εταιρειών, ενώ αναγνωρίζουν πώς οι πάροχοι 4PL επεκτείνουν τις δυνατότητες των παρόχων 3PL μέσω της στρατηγικής διαχείρισης και της χρήσης ολοκληρωμένων τεχνολογιών. Στο πλαίσιο της μαθησιακής υποενότητας οι εκπαιδευόμενοι/-ες εξετάζουν τις ομοιότητες, όπως η παροχή υπηρεσιών αποθήκευσης και διανομής, ενώ αναλύουν τις διαφορές, όπως η χρήση πλατφορμών ενοποίησης δεδομένων από τους παρόχους 4PL. Παρουσιάζονται παραδείγματα εταιρειών που χρησιμοποιούν και τους δύο τύπους υπηρεσιών, υποδεικνύοντας πώς αυτές οι στρατηγικές επιλογές επηρεάζουν την αποδοτικότητα

και την ανταγωνιστικότητα. Οι εκπαιδευόμενοι/-ες αναλύουν τις περιπτώσεις στις οποίες κάθε τύπος υπηρεσίας είναι καταλληλότερος. Αναγνωρίζουν ότι οι πάροχοι 3PL προσφέρουν ευελιξία και εξοικονόμηση κόστους σε μικρότερες επιχειρήσεις, ενώ οι πάροχοι 4PL είναι καταλληλότεροι για μεγαλύτερες επιχειρήσεις που απαιτούν πλήρη διαχείριση της εφοδιαστικής αλυσίδας. Επίσης, εξοικειώνονται με τα κριτήρια που πρέπει να ληφθούν υπόψη κατά την επιλογή μεταξύ 3PL και 4PL, όπως η πολυπλοκότητα της αλυσίδας και οι στρατηγικοί στόχοι. Προτείνεται η ανάλυση μελέτης περίπτωσης που περιλαμβάνει τη χρήση και των δύο τύπων υπηρεσιών σε διαφορετικές επιχειρήσεις. Οι εκπαιδευόμενοι/-ες καλούνται να συγκρίνουν τα αποτελέσματα και να εντοπίσουν τα πλεονεκτήματα και τις προκλήσεις. Επιπλέον, προτείνεται ομαδική εργασία για τη δημιουργία ενός συγκριτικού πίνακα μεταξύ 3PL και 4PL, με στόχο την ανάπτυξη κριτικής σκέψης και την εφαρμογή των γνώσεων αυτών σε πραγματικά επιχειρησιακά περιβάλλοντα.

Προτεινόμενες πηγές μελέτης

Κύριες

1. Βιδάλης, Μ. (2017). *Εφοδιαστική (Logistics): Μια ποσοτική προσέγγιση* (2η έκδοση). Αθήνα: Εκδόσεις Κλειδάριθμος.
2. Μαλινδρέτος, Γ. (2015). *Εφοδιαστική αλυσίδα, logistics και εξυπηρέτηση πελατών*. Αθήνα: ΚΑΛΛΙΠΟΣ. Ανοικτές Ακαδημαϊκές Εκδόσεις. Ανακτήθηκε από: <https://dx.doi.org/10.57713/kallipos-499> και <https://repository.kallipos.gr/handle/11419/5391>

Συμπληρωματικές

1. Μπιάλας, Χ. & Στεφάνου, Κ. Ι. (2017). *Εισαγωγή στη διαχείριση της εφοδιαστικής αλυσίδας (Supply Chain Management): Θεωρητική προσέγγιση και βέλτιστες πρακτικές*. Θεσσαλονίκη: University Studio Press.
2. Christopher, M. (2017). *Logistics και διαχείριση εφοδιαστικής αλυσίδας* (3η έκδοση), (μτφρ. Ν. Σταματάκης, Η. Νικολάου & Α. Χράπαλος). Αθήνα: Εκδόσεις Κριτική.

2.4.Ε • ΨΥΧΡΗ ΕΦΟΔΙΑΣΤΙΚΗ ΑΛΥΣΙΔΑ

Περίληψη της μαθησιακής ενότητας

Η μαθησιακή ενότητα με τίτλο «Ψυχρή εφοδιαστική αλυσίδα» οι εκπαιδευόμενοι/-ες εισάγονται στις κύριες λειτουργίες των ψυχρών εφοδιαστικών αλυσίδων, όπως είναι η ψυχρή αποθήκευση και η ψυχρή μεταφορά. Αναλυτικότερα, προσδιορίζονται τα στάδια της ψυχρής εφοδιαστικής αλυσίδας όσον αφορά τη μεταφορά τροφίμων με

χερσαία, θαλάσσια και εναέρια μέσα, με σκοπό τη διατήρηση των ποιοτικών χαρακτηριστικών των προϊόντων με το χαμηλότερο δυνατό κόστος. Επίσης, στη μαθησιακή ενότητα αναλύονται οι ιδιαιτερότητες της ψυχρής αποθήκευσης και τα χαρακτηριστικά των διαδικασιών που απαιτούνται για την ορθή συντήρηση των προϊόντων. Επιπρόσθετα, αναδεικνύονται οι κανόνες υγιεινής που διέπουν όλα τα στάδια της ψυχρής εφοδιαστικής αλυσίδας κατά τη μεταφορά, την αποθήκευση, τη διανομή, τη φόρτωση και την εκφόρτωση. Τέλος, οι εκπαιδευόμενοι/-ες μελετούν τις κανονιστικές διατάξεις που εφαρμόζονται στις ψυκτικές μονάδες ως προς τις περιβαλλοντικές επιπτώσεις της λειτουργίας τους.

Προσδοκώμενα μαθησιακά αποτελέσματα

Όταν ολοκληρώσουν τη μαθησιακή ενότητα, οι εκπαιδευόμενοι/-ες θα είναι ικανοί /-ές να:

- Προσδιορίζουν τον σκοπό της βιομηχανικής ψύξης, με γνώμονα τη διατήρηση των ποιοτικών χαρακτηριστικών των αποθηκευόμενων προϊόντων με το χαμηλότερο δυνατό κόστος,
- Ορίζουν την έννοια της παροχής υπηρεσιών ψυχρής εφοδιαστικής αλυσίδας,
- Κατηγοριοποιούν τις κύριες λειτουργίες των ψυχρών εφοδιαστικών αλυσίδων, όπως είναι η ψυχρή αποθήκευση και η ψυχρή μεταφορά,
- Αναλύουν τις ιδιαιτερότητες της ψυχρής αποθήκευσης και τα χαρακτηριστικά των διαδικασιών που απαιτούνται για την ορθή συντήρηση των προϊόντων,
- Ταξινομούν την ψυχρή μεταφορά σε χερσαία, θαλάσσια και εναέρια,
- Συσχετίζουν τις ιδιαιτερότητες των ευπαθών προϊόντων με τις απαιτήσεις του κλάδου της ψυχρής εφοδιαστικής αλυσίδας,
- Αναδεικνύουν τα στάδια της ψυχρής εφοδιαστικής αλυσίδας όσον αφορά τη μεταφορά τροφίμων,
- Υποστηρίζουν τη μεταφορά και τη διανομή ευπαθών προϊόντων προς τα αντίστοιχα κέντρα διανομής της ψυχρής εφοδιαστικής αλυσίδας,
- Ερμηνεύουν τους κανόνες υγιεινής που διέπουν όλα τα στάδια της ψυχρής εφοδιαστικής αλυσίδας κατά τη μεταφορά, την αποθήκευση, τη διανομή, τη φόρτωση και την εκφόρτωση,
- Προβάλλουν τα βασικότερα κριτήρια που χαρακτηρίζουν μια ποιοτική μεταφορά υπό ελεγχόμενη θερμοκρασία,
- Εφαρμόζουν τις απαιτήσεις και τις κανονιστικές διατάξεις που πρέπει να τηρούνται από τις ψυκτικές μονάδες ως προς τις περιβαλλοντικές επιπτώσεις της λειτουργίας τους.

Βασικές έννοιες και λέξεις-κλειδιά

Ψυχρή αποθήκευση / Ψυχρή μεταφορά / Βιομηχανική ψύξη / Ευπαθή προϊόντα / Υγιεινή / Διατήρηση ποιότητας / Περιβαλλοντικές επιπτώσεις / Ψυκτικές μονάδες / Χερσαία μεταφορά / Θαλάσσια μεταφορά / Εναέρια μεταφορά / Κανονιστικές διατάξεις.

Αριθμός ωρών διδασκαλίας της μαθησιακής ενότητας ανά εβδομάδα

Θεωρία (2), Εργαστήριο (0), Σύνολο (2).

Διάρθρωση της μαθησιακής ενότητας σε υποενότητες

A/A	ΤΙΤΛΟΣ ΜΑΘΗΣΙΑΚΗΣ ΥΠΟΕΝΟΤΗΤΑΣ
1	ΕΙΣΑΓΩΓΗ ΣΤΙΣ ΚΥΡΙΕΣ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΕΣ ΤΗΣ ΨΥΧΡΗΣ ΕΦΟΔΙΑΣΤΙΚΗΣ ΑΛΥΣΙΔΑΣ
2	ΨΥΧΡΗ ΑΠΟΘΗΚΕΥΣΗ: ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΕΣ ΚΑΙ ΙΔΙΑΙΤΕΡΟΤΗΤΕΣ
3	ΨΥΧΡΗ ΜΕΤΑΦΟΡΑ: ΧΕΡΣΑΙΑ, ΘΑΛΑΣΣΙΑ ΚΑΙ ΕΝΑΕΡΙΑ ΜΕΣΑ
4	ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΕΥΠΑΘΩΝ ΠΡΟΪΟΝΤΩΝ ΚΑΙ ΔΙΑΤΗΡΗΣΗ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ
5	ΚΑΝΟΝΕΣ ΥΓΙΕΙΝΗΣ ΣΤΑ ΣΤΑΔΙΑ ΤΗΣ ΨΥΧΡΗΣ ΕΦΟΔΙΑΣΤΙΚΗΣ ΑΛΥΣΙΔΑΣ
6	ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝΤΙΚΕΣ ΕΠΙΠΤΩΣΕΙΣ ΚΑΙ ΚΑΝΟΝΙΣΤΙΚΕΣ ΔΙΑΤΑΞΕΙΣ ΣΤΙΣ ΨΥΚΤΙΚΕΣ ΜΟΝΑΔΕΣ

Κείμενο αναφοράς

2.4.E.1 | ΕΙΣΑΓΩΓΗ ΣΤΙΣ ΚΥΡΙΕΣ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΕΣ ΤΗΣ ΨΥΧΡΗΣ ΕΦΟΔΙΑΣΤΙΚΗΣ ΑΛΥΣΙΔΑΣ

Η μαθησιακή υποενότητα αποσκοπεί στην εισαγωγή και στην περιγραφή των βασικών λειτουργιών της ψυχρής εφοδιαστικής αλυσίδας, δίνοντας έμφαση στις διαδικασίες και στις τεχνολογίες που εξασφαλίζουν τη διατήρηση των ευπαθών προϊόντων σε κατάλληλες θερμοκρασίες. Οι εκπαιδευόμενοι/-ες περιγράφουν τις φάσεις της ψυχρής αλυσίδας, από την παραγωγή έως την κατανάλωση, και προσδιορίζουν τα κρίσιμα σημεία παρέμβασης για τη διατήρηση της ποιότητας και της ασφάλειας. Στη συγκεκριμένη μαθησιακή υποενότητα οι εκπαιδευόμενοι/-ες εξοικειώνονται με τις βασικές αρχές που διέπουν την ψυχρή αποθήκευση, τη μεταφορά με ελεγχόμενη θερμοκρασία και τη διαχείριση προϊόντων υψηλής ευπάθειας, όπως τρόφιμα, φάρμακα και καλλυντικά. Αναλύονται πρακτικά παραδείγματα από τη βιομηχανία, με έμφαση στη συμμόρφωση με διεθνή πρότυπα και κανονισμούς. Εξετάζονται επίσης οι τρόποι διαχείρισης κινδύνων, όπως η απώλεια θερμοκρασίας, οι καθυστερήσεις και η ακατάλληλη συσκευασία. Οι εκπαιδευόμενοι/-ες εστιάζονται στις τεχνολογικές λύσεις που υποστηρίζουν τη συνέχεια και την αποτελεσματικότητα της ψυχρής αλυσίδας, όπως τα συστήματα παρακολούθησης της θερμοκρασίας, οι καινοτόμες μέθοδοι συσκευασίας και οι αυτοματοποιημένες διαδικασίες διαχείρισης. Ιδιαίτερη έμφαση δίνεται στη συνεργασία μεταξύ διαφορετικών εμπλεκόμενων φορέων, όπως οι παραγωγοί, οι μεταφορείς και οι διανομείς, καθώς και στη σημασία της διαφάνειας και της

επικοινωνίας. Προτείνεται να συμμετάσχουν οι εκπαιδευόμενοι/-ες σε εργασίες ανάλυσης μελετών περίπτωσης που αφορούν πραγματικές ψυχρές εφοδιαστικές αλυσίδες. Επιπλέον, είναι χρήσιμο να εξετάσουν σε ομάδες τις προκλήσεις που προκύπτουν σε κάθε στάδιο της αλυσίδας και να προτείνουν λύσεις για τη βελτίωση της απόδοσης. Η προσομοίωση μιας ψυχρής αλυσίδας, με στόχο την αναγνώριση κρίσιμων σημείων παρέμβασης, μπορεί επίσης να ενισχύσει την κατανόηση και τις δεξιότητές τους στη λήψη αποφάσεων.

2.4.E.2 | ΨΥΧΡΗ ΑΠΟΘΗΚΕΥΣΗ: ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΕΣ ΚΑΙ ΙΔΙΑΙΤΕΡΟΤΗΤΕΣ

Η εν λόγω μαθησιακή υποενότητα προσφέρει τη βάση για την απόκτηση γνώσεων και δεξιοτήτων που απαιτούνται για την οργάνωση και τη διαχείριση της ψυχρής αποθήκευσης ευπαθών προϊόντων. Οι εκπαιδευόμενοι/-ες κατονομάζουν τις διαδικασίες που διασφαλίζουν τη διατήρηση της ποιότητας και της ασφάλειας των προϊόντων σε ελεγχόμενες θερμοκρασίες και ερμηνεύουν τις ιδιαίτερες απαιτήσεις κάθε κατηγορίας προϊόντων. Στη συγκεκριμένη μαθησιακή υποενότητα οι εκπαιδευόμενοι/-ες εξοικειώνονται με τη λειτουργία και τη διαχείριση ψυχόμενων αποθηκών, ιδίως με τον έλεγχο της θερμοκρασίας, της υγρασίας και του εξαερισμού. Παρουσιάζονται παραδείγματα αποθήκευσης τροφίμων, φαρμάκων και καλλυντικών, αναδεικνύοντας τις ιδιαιτερότητες κάθε προϊόντος. Εξετάζονται επίσης οι μέθοδοι ελαχιστοποίησης των απωλειών, όπως η σωστή τοποθέτηση των προϊόντων στα ράφια, η πρόληψη διαρροών και η διαχείριση κινδύνων, όπως οι διακοπές ρεύματος. Οι εκπαιδευόμενοι/-ες εστιάζονται στις απαιτήσεις συμμόρφωσης με διεθνή πρότυπα και πρακτικές, όπως το ISO 22000 και οι Ορθές Παρασκευαστικές Πρακτικές (Good Manufacturing Practices, GMP), και στη σημασία της διαρκούς παρακολούθησης των αποθεμάτων. Ιδιαίτερη έμφαση δίνεται στη σωστή εκπαίδευση του προσωπικού που διαχειρίζεται τις ψυχρές αποθήκες και στη χρήση συστημάτων αυτοματοποίησης για τη βελτιστοποίηση των λειτουργιών. Προτείνεται, κατά τη διάρκεια της μαθησιακής υποενότητας, να αναλύσουν οι εκπαιδευόμενοι/-ες μελέτες περίπτωσης που αφορούν τη διαχείριση κρίσεων στις ψυχρές αποθήκες, όπως οι επιπτώσεις από απρόβλεπτες μεταβολές της θερμοκρασίας ή καθυστερήσεις στην αλυσίδα εφοδιασμού. Μπορούν επίσης να εργαστούν σε ομάδες, για να σχεδιάσουν ένα ολοκληρωμένο σχέδιο αποθήκευσης, λαμβάνοντας υπόψη συγκεκριμένες απαιτήσεις προϊόντων. Η χρήση προσομοιώσεων για τον εντοπισμό και την αντιμετώπιση πιθανών προβλημάτων ενισχύει τη δυνατότητα εφαρμογής των γνώσεων σε πραγματικές συνθήκες.

2.4.E.3 | ΨΥΧΡΗ ΜΕΤΑΦΟΡΑ: ΧΕΡΣΑΙΑ, ΘΑΛΑΣΣΙΑ ΚΑΙ ΕΝΑΕΡΙΑ ΜΕΣΑ

Η συγκεκριμένη μαθησιακή υποενότητα επιδιώκει να παράσχει στους/στις εκπαιδευόμενους/-ες τις απαραίτητες γνώσεις και δεξιότητες για τη διαχείριση της ψυχρής μεταφοράς, με εστίαση στη χρήση διαφορετικών μέσων, όπως τα χερσαία, τα θαλάσσια και τα εναέρια μέσα. Οι εκπαιδευόμενοι/-ες περιγράφουν τις τεχνολογί-

ες που χρησιμοποιούνται για τη διατήρηση της θερμοκρασίας και αναγνωρίζουν τις ιδιαιτερότητες που σχετίζονται με κάθε μέσο μεταφοράς. Κατά τη διάρκεια αυτής της μαθησιακής υποενότητας, οι εκπαιδευόμενοι/-ες εξοικειώνονται με τις βασικές αρχές που διέπουν τη μεταφορά ευπαθών προϊόντων, όπως τρόφιμα, φάρμακα και βιολογικά δείγματα. Εξετάζονται οι παράγοντες που επηρεάζουν τη μεταφορά προϊόντων στο πλαίσιο της ψυχρής εφοδιαστικής αλυσίδας, όπως οι κλιματολογικές συνθήκες, η απόσταση, η διάρκεια της μεταφοράς και οι απαιτήσεις διατήρησης συγκεκριμένων ορίων θερμοκρασίας. Ιδιαίτερη έμφαση δίνεται στη χρήση σύγχρονων τεχνολογιών παρακολούθησης και ελέγχου, όπως οι αισθητήρες θερμοκρασίας, οι καταγραφείς δεδομένων (data loggers), οι συσκευές παρακολούθησης υγρασίας και τα συστήματα τηλεμετρίας. Παράλληλα, παρουσιάζεται το παγκόσμιο σύστημα εντοπισμού θέσης (Global Positioning System, GPS), το οποίο επιτρέπει την παρακολούθηση της γεωγραφικής θέσης των οχημάτων και των φορτίων σε πραγματικό χρόνο, συμβάλλοντας στη διασφάλιση της ποιότητας, της ιχνηλασιμότητας και της έγκαιρης παράδοσης των ευπαθών προϊόντων. Οι εκπαιδευόμενοι/-ες εστιάζονται στις απαιτήσεις κάθε τύπου μεταφοράς. Στη χερσαία μεταφορά αναγνωρίζουν τις ανάγκες για συχνό έλεγχο της θερμοκρασίας, ενώ στη θαλάσσια μεταφορά εξετάζουν τη σημασία των ψυκτικών εμπορευματοκιβωτίων. Στις εναέριες μεταφορές δίνεται έμφαση στην ταχύτητα και στην ελαχιστοποίηση του χρόνου μεταφοράς. Παρουσιάζονται παραδείγματα πραγματικών περιπτώσεων, όπως η διανομή εμβολίων σε απομακρυσμένες περιοχές. Είναι χρήσιμο οι εκπαιδευόμενοι/-ες να συμμετέχουν σε ασκήσεις προσομοίωσης, στις οποίες καλούνται να σχεδιάσουν ένα πλάνο ψυχρής μεταφοράς για συγκεκριμένα προϊόντα, λαμβάνοντας υπόψη τις απαιτήσεις κάθε μέσου μεταφοράς. Η ανάλυση μελετών περίπτωσης, όπως η επιτυχής μεταφορά ευπαθών αγαθών σε διεθνείς αγορές, ενισχύει την κατανόηση των διαδικασιών. Επιπλέον, η ομαδική εργασία για την αξιολόγηση τεχνολογιών παρακολούθησης συμβάλλει στη βελτίωση της κριτικής σκέψης και των δεξιοτήτων λήψης αποφάσεων.

2.4.E.4 | ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΕΥΠΑΘΩΝ ΠΡΟΪΟΝΤΩΝ ΚΑΙ ΔΙΑΤΗΡΗΣΗ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ

Η παρούσα μαθησιακή υποενότητα αποσκοπεί στην ανάλυση των διαδικασιών που εξασφαλίζουν τη σωστή διαχείριση ευπαθών προϊόντων και τη διατήρηση της ποιότητάς τους σε όλη τη διάρκεια της ψυχρής εφοδιαστικής αλυσίδας. Οι εκπαιδευόμενοι/-ες αναγνωρίζουν τις ιδιαίτερες απαιτήσεις διαφόρων κατηγοριών προϊόντων, όπως φρέσκα τρόφιμα, φαρμακευτικά προϊόντα και βιολογικά δείγματα, και περιγράφουν τα μέτρα που απαιτούνται για την αποφυγή φθοράς. Στο πλαίσιο της μαθησιακής υποενότητας οι εκπαιδευόμενοι/-ες εστιάζονται στις μεθόδους διαχείρισης που εξασφαλίζουν τη σταθερή ποιότητα, όπως η σωστή συσκευασία, η συνεχής παρακολούθηση της θερμοκρασίας και η άμεση αντίδραση σε περιπτώσεις απόκλισης. Εξετάζονται πρακτικές από διαφορετικούς κλάδους, όπως η χρήση παγοσυσκευών για την αποστολή φαρμάκων ή η εφαρμογή συστημάτων ελέγχου ατμοσφαιρικών συν-

θηκών σε ψυχόμενες αποθήκες για τη διατήρηση φρούτων και λαχανικών. Οι εκπαιδευόμενοι/-ες έρχονται σε επαφή με τις προκλήσεις που συνδέονται με τη διαχείριση ευπαθών προϊόντων, όπως η πρόληψη της διασταυρούμενης μόλυνσης, η επιλογή κατάλληλων υλικών συσκευασίας και η ανάγκη για συνεχή εκπαίδευση του προσωπικού. Επίσης, αναγνωρίζουν τη σημασία της συμμόρφωσης με τους κανονισμούς υγιεινής και ασφάλειας για τη διασφάλιση της ποιότητας σε κάθε στάδιο της ψυχρής αλυσίδας. Συνιστάται οι εκπαιδευόμενοι/-ες να συμμετέχουν στην ανάλυση μελετών περίπτωσης που αφορούν πραγματικά περιστατικά απώλειας ποιότητας, όπως αλλοιώσεις τροφίμων ή φαρμάκων κατά τη μεταφορά. Επίσης, μπορούν να πραγματοποιήσουν ασκήσεις σε ομάδες, σχεδιάζοντας και προτείνοντας μέτρα πρόληψης για τη διαχείριση συγκεκριμένων κατηγοριών ευπαθών προϊόντων. Η χρήση εργαλείων, όπως οι λίστες ελέγχου ποιότητας και οι εικονικές προσομοιώσεις, συμβάλλει στην ενίσχυση της πρακτικής εφαρμογής των γνώσεων.

2.4.E.5 | ΚΑΝΟΝΕΣ ΥΓΙΕΙΝΗΣ ΣΤΑ ΣΤΑΔΙΑ ΤΗΣ ΨΥΧΡΗΣ ΕΦΟΔΙΑΣΤΙΚΗΣ ΑΛΥΣΙΔΑΣ

Η παρούσα μαθησιακή υποενότητα επικεντρώνεται στην κατανόηση και στην εφαρμογή των κανόνων υγιεινής που διέπουν κάθε στάδιο της ψυχρής εφοδιαστικής αλυσίδας. Οι εκπαιδευόμενοι/-ες αναγνωρίζουν τις προδιαγραφές υγιεινής που απαιτούνται για τη διατήρηση της ποιότητας και της ασφάλειας των προϊόντων, ενώ εξετάζουν τις επιπτώσεις από την παραβίασή τους. Στη συγκεκριμένη μαθησιακή υποενότητα οι εκπαιδευόμενοι/-ες εξοικειώνονται με τις διαδικασίες καθαρισμού, απολύμανσης και ελέγχου στους χώρους αποθήκευσης, μεταφοράς και διαχείρισης ευπαθών προϊόντων. Εξετάζονται πρακτικές υγιεινής, όπως η χρήση κατάλληλων προστατευτικών ενδυμάτων, η σωστή απολύμανση του εξοπλισμού και η πρόληψη της διασταυρούμενης μόλυνσης. Επιπλέον, δίνονται πρακτικά παραδείγματα συμμόρφωσης με πρότυπα και συστήματα ασφάλειας τροφίμων, όπως το ISO 22000 και το σύστημα HACCP. Οι εκπαιδευόμενοι/-ες εστιάζονται στα κρίσιμα σημεία υγιεινής, όπως η διαχείριση αποβλήτων και η αποφυγή μολύνσεων κατά τη μεταφορά προϊόντων. Εξετάζεται η σημασία της συνεχούς εκπαίδευσης του προσωπικού, καθώς και της τήρησης αρχείων ελέγχου για την παρακολούθηση της συμμόρφωσης. Ιδιαίτερη έμφαση δίνεται στις προσαρμογές που απαιτούνται σε περιόδους αυξημένων υγιονομικών κινδύνων, όπως οι πανδημίες. Είναι ωφέλιμο οι εκπαιδευόμενοι/-ες να αναλύσουν μελέτες περίπτωσης που σχετίζονται με αποτυχίες στην τήρηση των κανόνων υγιεινής και τις συνέπειές τους, όπως η μόλυνση τροφίμων ή φαρμάκων. Προτείνεται επίσης να πραγματοποιηθούν εργασίες σε ομάδες σχετικά με τη διαμόρφωση πρωτοκόλλων υγιεινής για συγκεκριμένα στάδια της ψυχρής αλυσίδας. Επιπλέον, η χρήση προσομοιώσεων για τον εντοπισμό πιθανών κινδύνων και η αξιολόγηση των μέτρων πρόληψης βοηθούν στην ενίσχυση των δεξιοτήτων διαχείρισης της υγιεινής.

2.4.Ε.6 | ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝΤΙΚΕΣ ΕΠΙΠΤΩΣΕΙΣ ΚΑΙ ΚΑΝΟΝΙΣΤΙΚΕΣ ΔΙΑΤΑΞΕΙΣ ΣΤΙΣ ΨΥΚΤΙΚΕΣ ΜΟΝΑΔΕΣ

Η παρούσα μαθησιακή υποενότητα προσφέρει μια ανάλυση των περιβαλλοντικών επιπτώσεων που σχετίζονται με τις ψυκτικές μονάδες και εξετάζει τις κανονιστικές διατάξεις που διέπουν τη λειτουργία τους. Οι εκπαιδευόμενοι/-ες προσδιορίζουν τις βασικές πηγές περιβαλλοντικής επιβάρυνσης και αναγνωρίζουν τις κατευθυντήριες γραμμές για τη βιώσιμη λειτουργία της ψυχρής εφοδιαστικής αλυσίδας. Στο πλαίσιο της μαθησιακής υποενότητας οι εκπαιδευόμενοι/-ες εξοικειώνονται με τις περιβαλλοντικές προκλήσεις που προκύπτουν από τη χρήση ψυκτικών μέσων, όπως η απελευθέρωση ψυκτικών αερίων και η κατανάλωση ενέργειας. Παρουσιάζονται τεχνολογίες φιλικές προς το περιβάλλον, όπως τα ψυκτικά μέσα χαμηλού δυναμικού υπερθέρμανσης του πλανήτη (Global Warming Potential, GWP) και οι ενεργειακά αποδοτικές μονάδες. Εξετάζονται παραδείγματα εφαρμογών σε διαφορετικούς κλάδους, από τη βιομηχανία τροφίμων έως τα logistics φαρμακευτικών προϊόντων. Οι εκπαιδευόμενοι/-ες εστιάζονται στις κανονιστικές απαιτήσεις για τη λειτουργία ψυκτικών μονάδων, όπως οι κανονισμοί της Ευρωπαϊκής Ένωσης για τη μείωση των εκπομπών αερίων του θερμοκηπίου. Ιδιαίτερη σημασία δίνεται στη συμμόρφωση με διεθνείς συμφωνίες, όπως το Πρωτόκολλο του Κιότο και η Συμφωνία των Παρισίων, καθώς και με ευρωπαϊκές πρωτοβουλίες, όπως το πρόγραμμα “Fit for 55” και η Ευρωπαϊκή Πράσινη Συμφωνία, και με την Οδηγία για την υποβολή εκθέσεων βιωσιμότητας από τις εταιρείες (Corporate Sustainability Reporting Directive, CSRD). Προτείνεται οι εκπαιδευόμενοι/-ες να ασχοληθούν με την ανάλυση μελετών περίπτωσης που αφορούν την εφαρμογή πράσινων τεχνολογιών στις ψυχρές αλυσίδες. Η ομαδική εργασία μπορεί να επικεντρωθεί στη δημιουργία στρατηγικών για τη μείωση του περιβαλλοντικού αποτυπώματος, λαμβάνοντας υπόψη τους κανονισμούς και το κόστος. Η προσομοίωση ενεργειακών αναλύσεων και η αξιολόγηση των περιβαλλοντικών επιπτώσεων σε διαφορετικά σενάρια λειτουργίας ενισχύουν την κριτική σκέψη και τη δυνατότητα λήψης βιώσιμων αποφάσεων.

Προτεινόμενες πηγές μελέτης

Κύριες

1. Αχίλλας, Χ., Μπόχτης, Δ., Αηδόνης, Δ. & Φωλίνας, Δ. (2020). *Αειφόρες εφοδιαστικές αλυσίδες*. Αθήνα: Εκδόσεις Κριτική.
2. Μαλινδρέτος, Γ. (2015). *Εφοδιαστική αλυσίδα, logistics και εξυπηρέτηση πελατών*. Αθήνα: ΚΑΛΛΙΠΟΣ. Ανοικτές Ακαδημαϊκές Εκδόσεις. Ανακτήθηκε από: <https://dx.doi.org/10.57713/kallipos-499> και <https://repository.kallipos.gr/handle/11419/5391>

Συμπληρωματικές

1. Taylor, D. A. (2009). *Διαχείριση εφοδιαστικής αλυσίδας* (μτφρ. Γ. Αυγέρης). Αθήνα: Εκδόσεις Κλειδάριθμος.
2. Christopher, M. (2017). *Logistics και διαχείριση εφοδιαστικής αλυσίδας* (3η έκδοση), (μτφρ. Ν. Σταματάκης, Η. Νικολάου & Α. Χράπαλος). Αθήνα: Εκδόσεις Κριτική.

2.4.ΣΤ • ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΑ LOGISTICS

Περίληψη της μαθησιακής ενότητας

Η μαθησιακή ενότητα με τίτλο «Τεχνολογία logistics» έχει ως στόχο να εισαχθούν οι εκπαιδευόμενοι/-ες στην τέταρτη βιομηχανική επανάσταση, η οποία προσφέρει νέες τεχνολογίες για τη μετατροπή των συμβατικών λύσεων της εφοδιαστικής αλυσίδας σε βιώσιμες λύσεις. Αναλυτικότερα, ο μετασχηματισμός αυτός αυξάνει την αποδοτικότητα, τη διαθεσιμότητα, την ποιότητα και την οικονομική απόδοση της εφοδιαστικής αλυσίδας. Η τεχνολογία της εφοδιαστικής αλυσίδας αφορά οποιονδήποτε ψηφιακό εξοπλισμό και οποιαδήποτε διαδικασία χρησιμοποιούνται για τη βελτιστοποίηση των διαδικασιών της εφοδιαστικής αλυσίδας για αποστολές και μεταφορές. Στη μαθησιακή ενότητα αντιπαραβάλλονται η λειτουργία της τεχνολογίας αναγνώρισης και συλλογής δεδομένων μέσω ραβδωτού κώδικα (*barcode*) και η λειτουργία της τεχνολογίας αναγνώρισης μέσω ραδιοσυχνοτήτων (*Radio Frequency Identification, RFID*). Επιπλέον, αναδεικνύονται η σημασία και ο ρόλος των νέων ψηφιακών τεχνολογιών στον κλάδο των μεταφορών και στη διαχείριση της εφοδιαστικής αλυσίδας, όπως η τεχνητή νοημοσύνη (AI), η μηχανική μάθηση, η τεχνολογία blockchain και το Διαδίκτυο των Πραγμάτων (IoT).

Προσδοκώμενα μαθησιακά αποτελέσματα

Όταν ολοκληρώσουν τη μαθησιακή ενότητα, οι εκπαιδευόμενοι/-ες θα είναι ικανοί /-ές να:

- Περιγράφουν τη χρησιμότητα και τη λειτουργία της τεχνολογίας αναγνώρισης και συλλογής δεδομένων μέσω ραβδωτού κώδικα (barcode),
- Αναδεικνύουν τα οφέλη από τη χρήση ραβδωτού κώδικα (barcode),
- Περιγράφουν την τεχνολογία αναγνώρισης μέσω ραδιοσυχνοτήτων (Radio Frequency Identification, RFID),
- Αντιπαραβάλλουν τη λειτουργία της τεχνολογίας αναγνώρισης και συλλογής δεδομένων μέσω ραβδωτού κώδικα (barcode) και της τεχνολογίας αναγνώρισης μέσω ραδιοσυχνοτήτων (RFID),
- Εφαρμόζουν τις νέες ψηφιακές τεχνολογίες στο αντικείμενο της ειδικότητάς τους,
- Αναγνωρίζουν τα συστήματα διαχείρισης επιχειρησιακών πόρων (Enterprise Resource Planning, ERP) ως λειτουργικές εφαρμογές λογισμικού που καλύπτουν ευρύ φάσμα επιχειρησιακών δραστηριοτήτων,
- Αναλύουν τους στόχους ενός συστήματος διαχείρισης αποθήκης (Warehouse Management System, WMS),
- Συσχετίζουν την τεχνητή νοημοσύνη (AI) και τη μηχανική μάθηση με τον αυτοματισμό των λειτουργιών της αποθήκης, τη βελτίωση των χρόνων παράδοσης και τη διαχείριση αποθεμάτων,
- Δικαιολογούν τη σημασία των νέων ψηφιακών τεχνολογιών στον κλάδο των μεταφορών,
- Αναλύουν τις προοπτικές και τους λόγους για τους οποίους οι επιχειρήσεις επενδύουν σε τεχνολογίες εφοδιαστικής αλυσίδας,
- Ερμηνεύουν τον αντίκτυπο της τεχνολογίας blockchain στον τομέα των μεταφορών,
- Προβάλλουν τα οφέλη από την εφαρμογή του Διαδικτύου των Πραγμάτων (IoT) σε όλα τα στάδια της εφοδιαστικής αλυσίδας.

Βασικές έννοιες και λέξεις-κλειδιά

Τεχνολογίες εφοδιαστικής αλυσίδας / Ψηφιακές τεχνολογίες στον κλάδο των μεταφορών / Ραβδωτός κώδικας (*barcode*) / Αναγνώριση μέσω ραδιοσυχνοτήτων (RFID) / Συστήματα διαχείρισης επιχειρησιακών πόρων (ERP) / Τεχνολογία blockchain / Διαδίκτυο των Πραγμάτων (IoT).

Αριθμός ωρών διδασκαλίας της μαθησιακής ενότητας ανά εβδομάδα

Θεωρία (2), Εργαστήριο (0), Σύνολο (2).

Διάρθρωση της μαθησιακής ενότητας σε υποενότητες

Α/Α	ΤΙΤΛΟΣ ΜΑΘΗΣΙΑΚΗΣ ΥΠΟΕΝΟΤΗΤΑΣ
1	ΕΙΣΑΓΩΓΗ ΣΤΙΣ ΒΑΣΙΚΕΣ ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΕΣ ΤΗΣ ΕΦΟΔΙΑΣΤΙΚΗΣ ΑΛΥΣΙΔΑΣ
2	ΨΗΦΙΑΚΕΣ ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΕΣ ΚΑΙ ΑΝΑΛΥΣΗ ΣΥΣΤΗΜΑΤΩΝ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΙΑΚΩΝ ΠΟΡΩΝ (ERP)
3	ΣΥΣΤΗΜΑΤΑ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΑΠΟΘΗΚΗΣ (WMS) ΚΑΙ ΑΥΤΟΜΑΤΙΣΜΟΣ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΩΝ ΑΠΟΘΗΚΗΣ
4	ΤΕΧΝΗΤΗ ΝΟΗΜΟΣΥΝΗ (AI) ΚΑΙ ΜΗΧΑΝΙΚΗ ΜΑΘΗΣΗ ΣΤΗ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΕΦΟΔΙΑΣΤΙΚΗΣ ΑΛΥΣΙΔΑΣ
5	BLOCKCHAIN ΚΑΙ Ο ΑΝΤΙΚΤΥΠΟΣ ΤΟΥ ΣΤΗ ΜΕΤΑΦΟΡΑ ΚΑΙ ΣΤΗ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΤΗΣ ΕΦΟΔΙΑΣΤΙΚΗΣ ΑΛΥΣΙΔΑΣ
6	ΔΙΑΔΙΚΤΥΟ ΤΩΝ ΠΡΑΓΜΑΤΩΝ (ΙΟΤ) ΚΑΙ ΒΙΩΣΙΜΕΣ ΛΥΣΕΙΣ ΕΦΟΔΙΑΣΤΙΚΗΣ ΑΛΥΣΙΔΑΣ

Κείμενο αναφοράς

2.4.ΣΤ.1 | ΕΙΣΑΓΩΓΗ ΣΤΙΣ ΒΑΣΙΚΕΣ ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΕΣ ΤΗΣ ΕΦΟΔΙΑΣΤΙΚΗΣ ΑΛΥΣΙΔΑΣ

Η παρούσα μαθησιακή υποενότητα προσφέρει μια ανάλυση των βασικών τεχνολογιών ραβδωτού κώδικα (barcode) και αναγνώρισης μέσω ραδιοσυχνοτήτων (Radio Frequency Identification, RFID), οι οποίες χρησιμοποιούνται ευρέως στη διαχείριση της εφοδιαστικής αλυσίδας. Οι εκπαιδευόμενοι/-ες περιγράφουν τις βασικές αρχές λειτουργίας τους, αναγνωρίζουν τα οφέλη και τους περιορισμούς κάθε τεχνολογίας και εφαρμόζουν παραδείγματα χρήσης τους σε εικονικές ή πραγματικές συνθήκες. Ειδικότερα, αναλύουν πώς ο ραβδωτός κώδικας διευκολύνει τη γρήγορη και ακριβή καταγραφή δεδομένων και πώς η τεχνολογία RFID επεκτείνει αυτές τις δυνατότητες, προσφέροντας ασύρματη αναγνώριση και παρακολούθηση. Κατά τη διάρκεια της μαθησιακής υποενότητας, οι εκπαιδευόμενοι/-ες εξοικειώνονται με πρακτικές εφαρμογές, όπως η χρήση σαρωτών ραβδωτού κώδικα (barcode scanners) στις αποθήκες και η εφαρμογή ετικετών RFID (RFID tags) για την παρακολούθηση εμπορευμάτων κατά μήκος της εφοδιαστικής αλυσίδας. Εξετάζονται περιπτώσεις από τους κλάδους του λιανικού εμπορίου και των logistics, όπου οι τεχνολογίες αυτές συμβάλλουν στη μείωση των λαθών και στην αύξηση της ταχύτητας στις διαδικασίες αποθήκευσης και μεταφοράς.

Οι εκπαιδευόμενοι/-ες εστιάζονται στις διαφορές μεταξύ των δύο τεχνολογιών, αναγνωρίζοντας ότι ο ραβδωτός κώδικας είναι οικονομικά πιο προσιτός, ενώ το RFID προσφέρει μεγαλύτερη αυτοματοποίηση και ακρίβεια. Επίσης, προσδιορίζουν τις προκλήσεις της εφαρμογής του RFID, όπως το υψηλό κόστος και οι περιορισμοί του σήματος. Συνιστάται η ανάλυση μελετών περίπτωσης εταιρειών που έχουν ενσωματώσει επιτυχώς τις τεχνολογίες αυτές. Επίσης, προτείνεται η επίσκεψη των εκπαιδευομένων σε επιχειρήσεις που τις χρησιμοποιούν, ώστε να παρατηρήσουν την εφαρμογή τους. Εναλλακτικά, μπορούν να εργαστούν ομαδικά με βάση ένα εικονικό σενάριο για τη σχεδίαση μιας διαδικασίας αποθήκευσης και διακίνησης προϊόντων, εφαρμόζοντας τεχνολογίες barcode και RFID και συγκρίνοντας τα αποτελέσματα.

2.4.ΣΤ.2 | ΨΗΦΙΑΚΕΣ ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΕΣ ΚΑΙ ΑΝΑΛΥΣΗ ΣΥΣΤΗΜΑΤΩΝ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΙΑΚΩΝ ΠΟΡΩΝ (ERP)

Η συγκεκριμένη μαθησιακή υποενοότητα επιδιώκει να παρέχει στους/στις εκπαιδευόμενους/-ες τις απαραίτητες γνώσεις και δεξιότητες για την αξιοποίηση των συστημάτων διαχείρισης επιχειρησιακών πόρων (ERP). Οι εκπαιδευόμενοι/-ες ερμηνεύουν τις βασικές λειτουργίες ενός συστήματος ERP, αναλύουν τις δυνατότητές του και οργανώνουν τη χρήση του σε επιχειρησιακές διαδικασίες. Ειδικότερα, αναγνωρίζουν πώς τα συστήματα ERP υποστηρίζουν την ενοποίηση δεδομένων και την αποτελεσματική διαχείριση λειτουργιών, όπως η προμήθεια, η παραγωγή και η διανομή. Κατά τη διάρκεια της μαθησιακής υποενοότητας, οι εκπαιδευόμενοι/-ες εξοικειώνονται με παραδείγματα εργαλείων ERP και διακρίνουν πώς αυτά συμβάλλουν στη βελτιστοποίηση της εφοδιαστικής αλυσίδας. Επιπλέον, εξετάζουν πώς η ανάλυση δεδομένων μέσω των συστημάτων ERP υποστηρίζει τη λήψη αποφάσεων με βάση πραγματικά και σύνθετα δεδομένα, τα οποία εξάγονται σε σύντομο χρόνο. Στόχος είναι να κατανοηθεί ο τρόπος με τον οποίο οι ψηφιακές τεχνολογίες ενισχύουν την απόδοση μιας επιχείρησης. Οι εκπαιδευόμενοι/-ες εστιάζονται στις δυνατότητες παραμετροποίησης ενός συστήματος ERP, ώστε να προσαρμόζεται στις ανάγκες της επιχείρησης, αλλά και στις προκλήσεις που προκύπτουν, όπως η πολυπλοκότητα της υλοποίησης και το υψηλό κόστος. Παράλληλα, εξοικειώνονται με τη σημασία της διαχείρισης των αλλαγών κατά την υιοθέτηση ενός συστήματος ERP, ώστε να εξασφαλίζεται η αποδοχή από τους εργαζομένους. Προτείνεται η ομαδική εργασία για τη μελέτη περίπτωσης μιας επιχείρησης που υλοποιεί σύστημα ERP. Οι εκπαιδευόμενοι/-ες σχεδιάζουν την ενσωμάτωσή του στις βασικές λειτουργίες της επιχείρησης, αναγνωρίζοντας τις προκλήσεις και προτείνοντας λύσεις. Με τον τρόπο αυτό ενισχύουν τις δεξιότητές τους στη στρατηγική εφαρμογή ψηφιακών τεχνολογιών.

2.4.ΣΤ.3 | ΣΥΣΤΗΜΑΤΑ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΑΠΟΘΗΚΗΣ (WMS) ΚΑΙ ΑΥΤΟΜΑΤΙΣΜΟΣ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΩΝ ΑΠΟΘΗΚΗΣ

Η παρούσα μαθησιακή υποενοότητα επικεντρώνεται στα συστήματα διαχείρισης αποθήκης (WMS) και στις δυνατότητες που παρέχουν για τον αυτοματισμό των λειτουργιών της αποθήκης. Οι εκπαιδευόμενοι/-ες αναλύουν πώς τα συστήματα WMS βελτιώνουν τη διαχείριση των αποθεμάτων, τη βέλτιστη αξιοποίηση του χώρου αποθήκευσης και την παρακολούθηση της ροής των εμπορευμάτων. Επίσης, αναγνωρίζουν πώς τα αυτοματοποιημένα συστήματα, όπως τα ρομπότ και τα συστήματα pick-to-light, ενισχύουν την ταχύτητα και την ακρίβεια των λειτουργιών. Στο πλαίσιο της μαθησιακής υποενοότητας οι εκπαιδευόμενοι/-ες γνωρίζουν παραδείγματα συστημάτων WMS, όπως τα Manhattan Associates και HighJump, και συγκρίνουν τις λειτουργίες τους. Εξετάζεται επίσης πώς οι τεχνολογίες αυτοματισμού, όπως τα αυτόματα καθοδηγούμενα οχήματα (Automated Guided Vehicles, AGVs), υποστηρίζουν τη μείωση του κόστους και τη βελτίωση της αποδοτικότητας στις αποθήκες. Οι εκπαι-

δευόμενοι/-ες περιγράφουν τρόπους βελτίωσης της ακρίβειας στη διαχείριση παραγγελιών και στην παρακολούθηση των προϊόντων. Εστιάζουν στις βασικές αρχές εφαρμογής ενός συστήματος WMS, αναγνωρίζοντας τα πλεονεκτήματα και τις προκλήσεις της υιοθέτησής του. Ειδικότερα, εντοπίζουν την ανάγκη διασύνδεσης των συστημάτων WMS με άλλα πληροφοριακά συστήματα, όπως τα συστήματα διαχείρισης επιχειρησιακών πόρων (ERP), ώστε να εξασφαλίζονται η συνοχή και η αποδοτικότητα. Για την ενίσχυση των δεξιοτήτων τους, προτείνεται η ανάλυση μελέτης περίπτωσης μιας αποθήκης που έχει υιοθετήσει σύστημα WMS. Οι εκπαιδευόμενοι/-ες περιγράφουν πώς το σύστημα υποστηρίζει τη βελτιστοποίηση της αποθήκευσης και προτείνουν στρατηγικές για την εισαγωγή τεχνολογιών αυτοματισμού. Εφόσον είναι εφικτό, συνιστάται η επίσκεψη των εκπαιδευομένων σε εταιρεία που αξιοποιεί συστήματα WMS και η παρατήρηση της λειτουργίας τους σε πραγματικές συνθήκες. Η δραστηριότητα αυτή ενθαρρύνει την πρακτική εφαρμογή των γνώσεων και τη συσχέτισή τους με πραγματικές επιχειρησιακές ανάγκες.

2.4.ΣΤ.4 | ΤΕΧΝΗΤΗ ΝΟΗΜΟΣΥΝΗ (ΑΙ) ΚΑΙ ΜΗΧΑΝΙΚΗ ΜΑΘΗΣΗ ΣΤΗ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΕΦΟΔΙΑΣΤΙΚΗΣ ΑΛΥΣΙΔΑΣ

Η παρούσα μαθησιακή υποενότητα αποσκοπεί στην ανάλυση του ρόλου της τεχνητής νοημοσύνης (ΑΙ) και της μηχανικής μάθησης στη διαχείριση της εφοδιαστικής αλυσίδας. Οι εκπαιδευόμενοι/-ες περιγράφουν τις δυνατότητες που παρέχει η τεχνητή νοημοσύνη για τη βελτιστοποίηση της διαχείρισης της ζήτησης, τη διαχείριση αποθεμάτων και την πρόβλεψη αναγκών. Παράλληλα, εξετάζουν πώς οι αλγόριθμοι μηχανικής μάθησης υποστηρίζουν τη λήψη αποφάσεων βάσει δεδομένων, βελτιώνοντας την αποδοτικότητα και μειώνοντας το κόστος. Κατά τη διάρκεια της μαθησιακής υποενότητας, οι εκπαιδευόμενοι/-ες εξοικειώνονται με εφαρμογές, όπως οι αλγόριθμοι πρόβλεψης ζήτησης (demand forecasting), τα συστήματα διαχείρισης logistics με τεχνητή νοημοσύνη και η ανάλυση δεδομένων από αισθητήρες του Διαδικτύου των Πραγμάτων (Internet of Things, IoT). Είναι ιδιαίτερα ωφέλιμοι οι εκπαιδευόμενοι/-ες να αναγνωρίζουν πώς οι τεχνολογίες αυτές βοηθούν στη δημιουργία πιο ανθεκτικών και ευέλικτων εφοδιαστικών αλυσίδων, ειδικά σε έκτακτες συνθήκες έντονων αλλαγών ή κρίσεων, όπως κατά τη διάρκεια πανδημιών ή φυσικών καταστροφών. Η μαθησιακή υποενότητα εστιάζεται στην κατανόηση της αξίας της ενσωμάτωσης της τεχνητής νοημοσύνης και της μηχανικής μάθησης στις καθημερινές λειτουργίες της εφοδιαστικής αλυσίδας. Οι εκπαιδευόμενοι/-ες αναγνωρίζουν επίσης τις προκλήσεις, όπως η διαχείριση της ποιότητας των δεδομένων και η αντιμετώπιση των ανησυχιών για την ιδιωτικότητα και την ασφάλεια. Για την πρακτική εφαρμογή των γνώσεων, προτείνεται η ανάλυση μελέτης περίπτωσης που περιλαμβάνει τη χρήση συστήματος ΑΙ σε πραγματικές επιχειρήσεις του εξωτερικού. Οι εκπαιδευόμενοι/-ες προσδιορίζουν τα πλεονεκτήματα και τις βελτιώσεις που προσφέρει η τεχνητή νοημοσύνη, προτείνοντας τρόπους αξιοποίησής της σε υφιστάμενα επιχειρησιακά σε-

νάρια. Η δραστηριότητα αυτή συνδυάζει τη θεωρητική κατανόηση με την πρακτική επίλυση προβλημάτων, ενισχύοντας τη στρατηγική σκέψη και την καινοτομία.

2.4.ΣΤ.5 | BLOCKCHAIN ΚΑΙ Ο ΑΝΤΙΚΤΥΠΟΣ ΤΟΥ ΣΤΗ ΜΕΤΑΦΟΡΑ ΚΑΙ ΣΤΗ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΤΗΣ ΕΦΟΔΙΑΣΤΙΚΗΣ ΑΛΥΣΙΔΑΣ

Η συγκεκριμένη μαθησιακή υποενότητα έχει ως στόχο να παρέχει στους/στις εκπαιδευόμενους/-ες τις απαραίτητες γνώσεις και δεξιότητες για την αξιοποίηση της τεχνολογίας blockchain στη μεταφορά και στη διαχείριση της εφοδιαστικής αλυσίδας. Οι εκπαιδευόμενοι/-ες εξηγούν τον τρόπο με τον οποίο η τεχνολογία αυτή προσφέρει αμετάβλητη και διαφανή καταγραφή δεδομένων σε πραγματικό χρόνο, ενισχύοντας την εμπιστοσύνη μεταξύ των εμπλεκόμενων μερών και μειώνοντας τη γραφειοκρατία. Κατά τη διάρκεια της μαθησιακής υποενότητας, οι εκπαιδευόμενοι/-ες εξοικειώνονται με περιπτώσεις χρήσης της τεχνολογίας blockchain, όπως η παρακολούθηση προϊόντων (traceability), η πιστοποίηση αυθεντικότητας και η βελτιστοποίηση των διαδικασιών πληρωμής. Είναι ιδιαίτερα ωφέλιμο να αναγνωρίζουν πώς η χρήση έξυπνων συμβάσεων (smart contracts) διευκολύνει τις συναλλαγές και μειώνει τους κινδύνους από ανθρώπινα λάθη ή κακόβουλες ενέργειες. Οι εκπαιδευόμενοι/-ες εστιάζονται στην αναγνώριση των πλεονεκτημάτων και των προκλήσεων της υιοθέτησης της τεχνολογίας blockchain στην εφοδιαστική αλυσίδα, όπως η ανάγκη για τεχνική υποδομή, το κόστος εφαρμογής και οι απαιτούμενες νομικές ρυθμίσεις. Επίσης, αναγνωρίζουν τη σημασία της συνεργασίας μεταξύ διαφορετικών εταίρων για την επιτυχή υλοποίηση της τεχνολογίας. Για την πρακτική εφαρμογή προτείνεται η ανάλυση μελέτης περίπτωσης, στην οποία οι εκπαιδευόμενοι/-ες εντοπίζουν και περιγράφουν τα οφέλη από την ενσωμάτωση της τεχνολογίας blockchain σε πραγματικά επιχειρηματικά σενάρια, όπως η παρακολούθηση ευπαθών προϊόντων. Μέσα από ομαδικές συζητήσεις προτείνουν στρατηγικές υιοθέτησης της τεχνολογίας και προσαρμογής της στις ανάγκες των επιχειρήσεων. Η δραστηριότητα αυτή ενισχύει την κριτική σκέψη και την κατανόηση των εφαρμογών της τεχνολογίας blockchain.

2.4.ΣΤ.6 | ΔΙΑΔΙΚΤΥΟ ΤΩΝ ΠΡΑΓΜΑΤΩΝ (ΙΟΤ) ΚΑΙ ΒΙΩΣΙΜΕΣ ΛΥΣΕΙΣ ΕΦΟΔΙΑΣΤΙΚΗΣ ΑΛΥΣΙΔΑΣ

Η παρούσα μαθησιακή υποενότητα επικεντρώνεται στην ανάλυση του Διαδικτύου των Πραγμάτων (IoT) και του τρόπου με τον οποίο συμβάλλει στη δημιουργία βιώσιμων λύσεων για τη διαχείριση της εφοδιαστικής αλυσίδας. Οι εκπαιδευόμενοι/-ες περιγράφουν πώς οι συνδεδεμένες συσκευές συλλέγουν και αναλύουν δεδομένα σε πραγματικό χρόνο, επιτρέποντας τη βελτιστοποίηση των διαδικασιών και την εξοικονόμηση πόρων. Κατά τη διάρκεια της μαθησιακής υποενότητας, οι εκπαιδευόμενοι/-ες εξοικειώνονται με εφαρμογές του IoT, όπως οι αισθητήρες θερμοκρασίας για τη διατήρηση ευπαθών προϊόντων, τα συστήματα παρακολούθησης στόλου για τη μείωση της κατανάλωσης καυσίμων και οι έξυπνες ετικέτες που υποστηρίζουν την

παρακολούθηση προϊόντων. Εξετάζεται επίσης πώς οι τεχνολογίες αυτές μειώνουν το περιβαλλοντικό αποτύπωμα, ενισχύοντας τις βιώσιμες πρακτικές στην εφοδιαστική αλυσίδα. Οι εκπαιδευόμενοι/-ες εστιάζονται στη σημασία της αξιοποίησης του IoT για τη διαφάνεια των διαδικασιών, την έγκαιρη πρόληψη προβλημάτων και τη βελτίωση της συνεργασίας μεταξύ των εμπλεκόμενων μερών. Παράλληλα, εντοπίζουν τις προκλήσεις που αφορούν την ασφάλεια των δεδομένων και τη συνδεσιμότητα των συσκευών, καθώς και την ανάγκη για επένδυση σε κατάλληλες υποδομές. Προτείνεται η εργασία σε ομάδες για την ανάλυση μελέτης περίπτωσης, στην οποία αξιολογούνται πρακτικές IoT σε συγκεκριμένα επιχειρηματικά περιβάλλοντα. Μέσα από τη σύγκριση διαφορετικών σεναρίων, οι εκπαιδευόμενοι/-ες οργανώνουν στρατηγικές για την υλοποίηση βιώσιμων λύσεων και προτείνουν τρόπους ενίσχυσης της αποδοτικότητας και της περιβαλλοντικής υπευθυνότητας. Η προσέγγιση αυτή τους κινητοποιεί να υιοθετούν τεχνολογίες που προάγουν τη βιωσιμότητα και την καινοτομία.

Προτεινόμενες πηγές μελέτης

Κύριες

1. Μπιάλας, Χ. & Στεφάνου, Κ. Ι. (2017). *Εισαγωγή στη διαχείριση της εφοδιαστικής αλυσίδας (Supply Chain Management): Θεωρητική προσέγγιση και βέλτιστες πρακτικές*. Θεσσαλονίκη: University Studio Press.
2. Μαλινδρέτος, Γ. (2015). *Εφοδιαστική αλυσίδα, logistics και εξυπηρέτηση πελατών*. Αθήνα: ΚΑΛΛΙΠΟΣ. Ανοικτές Ακαδημαϊκές Εκδόσεις. Ανακτήθηκε από: <https://dx.doi.org/10.57713/kallipos-499> και <https://repository.kallipos.gr/handle/11419/5391>

Συμπληρωματικές

1. Christopher, M. (2017). *Logistics και διαχείριση εφοδιαστικής αλυσίδας* (3η έκδοση), (μτφρ. Ν. Σταματάκης, Η. Νικολάου & Α. Χράπαλος). Αθήνα: Εκδόσεις Κριτική.
2. Παπαδημητρίου, Σ. & Σχινάς, Ο. (2004). *Εισαγωγή στα logistics*. Αθήνα: Εκδόσεις Σταμούλη.

2.4.Z • ΣΤΡΑΤΗΓΙΚΟΣ ΚΑΙ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΙΑΚΟΣ ΣΧΕΔΙΑΣΜΟΣ

Περίληψη της μαθησιακής ενότητας

Η μαθησιακή ενότητα με τίτλο «Στρατηγικός και επιχειρησιακός σχεδιασμός» έχει ως στόχο να εισαχθούν οι εκπαιδευόμενοι/-ες στην έννοια και στα χαρακτηριστικά του επιχειρηματικού σχεδίου, αναγνωρίζοντας τις πηγές άντλησης επιχειρηματικών ιδεών και τη σημασία της αξιολόγησής τους. Η επιχειρηματική ιδέα είναι άρρηκτα συν-

δεδεμένη με τον επιχειρηματία και ξεκινά από την άποψη ότι οι καταναλωτές έχουν κάποια ανάγκη ή επιθυμία την οποία ο επιχειρηματίας μπορεί να ικανοποιήσει, προσφέροντας κάποιο προϊόν ή κάποια υπηρεσία και αποκομίζοντας οικονομικό όφελος. Η μαθησιακή ενότητα εστιάζεται στη δομή και στα στοιχεία του επιχειρηματικού σχεδίου. Επιπρόσθετα, στη μαθησιακή ενότητα οι εκπαιδευόμενοι/-ες εφαρμόζουν μεθοδολογίες ανάλυσης του εξωτερικού περιβάλλοντος, αναγνωρίζοντας τη χρησιμότητα του επιχειρηματικού σχεδίου ως βάσης για τη βιωσιμότητα της επιχείρησης. Ακολουθώντας, υποστηρίζουν τη δημιουργία αξίας για τους πελάτες και την ανάπτυξη των πελατειακών σχέσεων μέσα από την κατανόηση της αγοράς, των αναγκών και των επιθυμιών των πελατών. Τέλος, προσδιορίζουν τα χαρακτηριστικά ενός επιχειρηματικού σχεδίου, τα βασικά συστατικά μέρη του και τους αποδέκτες και τα ενδιαφερόμενα μέρη του.

Προσδοκώμενα μαθησιακά αποτελέσματα

Όταν ολοκληρώσουν τη μαθησιακή ενότητα, οι εκπαιδευόμενοι/-ες θα είναι ικανοί /-ές να:

Περιγράφουν την έννοια της επιχειρηματικότητας και της επιχειρηματικής νοοτροπίας,

- Αναδεικνύουν τα χαρακτηριστικά και τα κίνητρα ενός επιχειρηματία,
- Κατηγοριοποιούν τα εμπόδια για την ανάληψη επιχειρηματικής δράσης,
- Αναλύουν τις διαφορετικές μορφές επιχειρηματικότητας,
- Εφαρμόζουν τεχνικές σύλληψης, αξιολόγησης και οριστικοποίησης μιας επιχειρηματικής ιδέας,
- Διακρίνουν τις έννοιες της επιχειρηματικής ιδέας, της επιχειρηματικής ευκαιρίας και της σχεδιαστικής σκέψης,
- Ερμηνεύουν την έννοια της καινοτομίας και να διακρίνουν τις μορφές, τα είδη και τους τύπους καινοτομίας,
- Εφαρμόζουν μεθοδολογίες ανάλυσης του εξωτερικού περιβάλλοντος της επιχείρησης,
- Αναγνωρίζουν τη χρησιμότητα ενός επιχειρηματικού σχεδίου ως βάσης για τη βιωσιμότητα μιας επιχείρησης,
- Προβάλλουν τα ενδιαφερόμενα μέρη και τους αποδέκτες ενός επιχειρηματικού σχεδίου στο εσωτερικό και στο εξωτερικό περιβάλλον της επιχείρησης,
- Προσδιορίζουν τα χαρακτηριστικά ενός επιχειρηματικού σχεδίου και τα βασικά συστατικά μέρη του,
- Εφαρμόζουν το μοντέλο των πέντε δυνάμεων του Porter για τον ανταγωνισμό,
- Υποστηρίζουν τη δημιουργία αξίας για τους πελάτες και την ανάπτυξη των πελατειακών σχέσεων,

- Προβάλλουν τα δυνατά και τα αδύνατα σημεία του εσωτερικού περιβάλλοντος της επιχείρησης, διακρίνοντας παράλληλα τις ευκαιρίες και τις απειλές του εξωτερικού περιβάλλοντός της,
- Αναδεικνύουν τη σημασία της χρηματοδότησης και τις πηγές χρηματοδότησης.

Βασικές έννοιες και λέξεις-κλειδιά

Δημιουργία αξίας / Επιχειρηματική ιδέα / Λήψη αποφάσεων / Στρατηγικός σχεδιασμός / Συμμετοχικότητα / Καινοτομία.

Αριθμός ωρών διδασκαλίας της μαθησιακής ενότητας ανά εβδομάδα

Θεωρία (3), Εργαστήριο (0), Σύνολο (3).

Διάρθρωση της μαθησιακής ενότητας σε υποενότητες

A/A	ΤΙΤΛΟΣ ΜΑΘΗΣΙΑΚΗΣ ΥΠΟΕΝΟΤΗΤΑΣ
1	ΕΙΣΑΓΩΓΗ ΣΤΗΝ ΕΠΙΧΕΙΡΗΜΑΤΙΚΟΤΗΤΑ ΚΑΙ ΣΤΗ ΣΤΡΑΤΗΓΙΚΗ ΣΚΕΨΗ
2	Η ΕΠΙΧΕΙΡΗΜΑΤΙΚΗ ΙΔΕΑ ΚΑΙ ΟΙ ΤΕΧΝΙΚΕΣ ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗΣ ΤΗΣ
3	ΔΟΜΗ ΚΑΙ ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΤΟΥ ΕΠΙΧΕΙΡΗΜΑΤΙΚΟΥ ΣΧΕΔΙΟΥ
4	ΜΕΘΟΔΟΛΟΓΙΕΣ ΑΝΑΛΥΣΗΣ ΕΣΩΤΕΡΙΚΟΥ ΚΑΙ ΕΞΩΤΕΡΙΚΟΥ ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝΤΟΣ
5	ΚΑΙΝΟΤΟΜΙΑ ΚΑΙ ΔΗΜΙΟΥΡΓΙΑ ΑΞΙΑΣ
6	ΣΤΡΑΤΗΓΙΚΟΣ ΚΑΙ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΙΑΚΟΣ ΣΧΕΔΙΑΣΜΟΣ ΣΤΗ ΔΙΟΙΚΗΣΗ

Κείμενο αναφοράς

2.4.Ζ.1 | ΕΙΣΑΓΩΓΗ ΣΤΗΝ ΕΠΙΧΕΙΡΗΜΑΤΙΚΟΤΗΤΑ ΚΑΙ ΣΤΗ ΣΤΡΑΤΗΓΙΚΗ ΣΚΕΨΗ

Στην παρούσα υποενότητα οι εκπαιδευόμενοι/-ες εισάγονται στις θεμελιώδεις αρχές της επιχειρηματικότητας και της στρατηγικής σκέψης, αποκτώντας ουσιαστική κατανόηση των βασικών παραμέτρων που συνθέτουν την επιχειρηματική δραστηριότητα. Ορίζουν την έννοια της επιχειρηματικότητας ως μια διαδικασία αναγνώρισης ευκαιριών και κινητοποίησης πόρων με σκοπό την ικανοποίηση αναγκών της αγοράς, δημιουργώντας παράλληλα οικονομική και κοινωνική αξία. Επιπλέον, αναγνωρίζουν τα χαρακτηριστικά ενός επιτυχημένου επιχειρηματία, όπως η δημιουργικότητα, η πρωτοβουλία, η ευελιξία και η ανθεκτικότητα απέναντι στις προκλήσεις. Περιγράφουν την έννοια της επιχειρηματικής νοοτροπίας, η οποία αποτελεί κρίσιμο παράγοντα για την ανάδειξη και την αξιοποίηση ευκαιριών, ενισχύοντας τη δυνατότητα ανάπτυξης νέων προϊόντων, υπηρεσιών ή διαδικασιών που ανταποκρίνονται στις σύγχρονες ανάγκες. Δίνουν έμφαση στη σημασία της καινοτομίας, η οποία λειτουργεί ως καταλύτης για την επίτευξη ανταγωνιστικού πλεονεκτήματος. Μελετούν παραδείγματα καινοτόμων πρακτικών και κατανοούν πώς αυτές μπορούν να μετασχηματίσουν τις παραδοσιακές δομές της αγοράς. Παράλληλα, η υποενότητα επικεντρώνεται στα

βασικά χαρακτηριστικά του στρατηγικού σχεδιασμού, ο οποίος αποτελεί εργαλείο καθοδήγησης της ανάπτυξης και επίτευξης μακροπρόθεσμων στόχων. Μέσα από παραδείγματα, οι εκπαιδευόμενοι/-ες αναγνωρίζουν πώς ο στρατηγικός σχεδιασμός προσαρμόζεται σε διαφορετικά περιβάλλοντα, είτε πρόκειται για μικρές επιχειρήσεις είτε για μεγάλους οργανισμούς. Τέλος, οι εκπαιδευόμενοι/-ες καλούνται να αναπτύξουν στρατηγική σκέψη, μια δεξιότητα που συνδυάζει την κριτική ανάλυση, την πρόβλεψη μελλοντικών τάσεων και τη διαχείριση της αβεβαιότητας. Η στρατηγική σκέψη αποτελεί θεμέλιο για την αποτελεσματική λήψη αποφάσεων, ενισχύοντας τη βιωσιμότητα και την ανάπτυξη της επιχειρηματικής δράσης. Με την ολοκλήρωση της υποενότητας, οι εκπαιδευόμενοι/-ες είναι σε θέση να κατανοούν πώς η επιχειρηματικότητα και ο στρατηγικός σχεδιασμός λειτουργούν αλληλένδετα για την επίτευξη επιτυχημένων επιχειρηματικών αποτελεσμάτων.

2.4.Z.2 | Η ΕΠΙΧΕΙΡΗΜΑΤΙΚΗ ΙΔΕΑ ΚΑΙ ΟΙ ΤΕΧΝΙΚΕΣ ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗΣ ΤΗΣ

Η συγκεκριμένη υποενότητα επικεντρώνεται στη διαδικασία εντοπισμού και αξιολόγησης μιας επιχειρηματικής ιδέας, προσφέροντας στους/στις εκπαιδευόμενους/-ες τα κατάλληλα εργαλεία και τις μεθοδολογίες για τη λήψη ορθών αποφάσεων. Αναγνωρίζουν ότι μια επιχειρηματική ιδέα αποτελεί τον θεμέλιο λίθο κάθε επιχειρηματικής δραστηριότητας, καθώς συνδέεται άμεσα με τις ανάγκες και τις επιθυμίες των καταναλωτών, και ότι η επιτυχία της εξαρτάται από την ικανότητα του επιχειρηματία να εντοπίσει ευκαιρίες, να προσαρμοστεί στις μεταβαλλόμενες συνθήκες της αγοράς και να αξιοποιήσει καινοτόμες προσεγγίσεις. Εμβαθύνουν στη διαδικασία αξιολόγησης μιας επιχειρηματικής ιδέας μέσω της ανάλυσης SWOT (*Strengths, Weaknesses, Opportunities, Threats*), η οποία επιτρέπει τη συστηματική εκτίμηση των εσωτερικών δυνατοτήτων και αδυναμιών της επιχείρησης, καθώς και των εξωτερικών ευκαιριών και απειλών. Εξασκούνται στη χρήση του μοντέλου των πέντε δυνάμεων του Porter για την κατανόηση του εξωτερικού περιβάλλοντος. Το μοντέλο αυτό αναλύει παράγοντες όπως η ένταση του ανταγωνισμού, η απειλή εισόδου νέων ανταγωνιστών, η διαπραγματευτική ισχύς των προμηθευτών και των αγοραστών, καθώς και η απειλή από υποκατάστατα προϊόντα. Η προσέγγιση αυτή βοηθά στον εντοπισμό των ευκαιριών και των προκλήσεων. Οι εκπαιδευόμενοι/-ες κατανοούν ότι η επιχειρηματική ευκαιρία συχνά πηγάζει από ανεκπλήρωτες ανάγκες της αγοράς ή από αλλαγές στο κοινωνικό, τεχνολογικό ή οικονομικό περιβάλλον. Διακρίνουν την επιχειρηματική ευκαιρία από μια απλή ιδέα, αξιοποιώντας την καινοτομία ως καταλύτη για τη δημιουργία ανταγωνιστικού πλεονεκτήματος. Με την ολοκλήρωση της υποενότητας, οι εκπαιδευόμενοι/-ες είναι σε θέση να εντοπίζουν και να αξιολογούν επιχειρηματικές ιδέες, αναγνωρίζοντας τη στρατηγική σημασία της καινοτομίας και χρησιμοποιώντας δομημένες μεθόδους ανάλυσης για την επίτευξη βιώσιμων και επιτυχημένων επιχειρηματικών αποτελεσμάτων.

2.4.Z.3 | ΔΟΜΗ ΚΑΙ ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΤΟΥ ΕΠΙΧΕΙΡΗΜΑΤΙΚΟΥ ΣΧΕΔΙΟΥ

Η παρούσα υποενότητα επικεντρώνεται στη δομή και στα κύρια στοιχεία ενός επιχειρηματικού σχεδίου, δίνοντας τη δυνατότητα στους/στις εκπαιδευόμενους/-ες να κατανοήσουν τη σημασία του ως εργαλείου στρατηγικής καθοδήγησης. Το επιχειρηματικό σχέδιο περιγράφεται ως ένα ολοκληρωμένο κείμενο που θέτει σαφείς στόχους, αναπτύσσει στρατηγικές για την επίτευξή τους και προτείνει τις αναγκαίες ενέργειες για την εφαρμογή τους. Αρχικά, εξετάζεται η αποστολή της επιχείρησης, που ορίζει τον βασικό λόγο ύπαρξής της και την κατεύθυνση που θα ακολουθήσει. Ακολουθεί το όραμα, το οποίο αντικατοπτρίζει τη μακροπρόθεσμη φιλοδοξία της επιχείρησης, θέτοντας ένα πλαίσιο για τις στρατηγικές και τις αποφάσεις της. Οι στόχοι αποτελούν τη βάση για τη διαμόρφωση του σχεδίου και διακρίνονται σε βραχυπρόθεσμους, μεσοπρόθεσμους και μακροπρόθεσμους, ανάλογα με το χρονοδιάγραμμα και την εστίασή τους. Οι στρατηγικές, από την άλλη, περιγράφουν τον τρόπο με τον οποίο θα επιτευχθούν οι στόχοι, λαμβάνοντας υπόψη τις δυνατότητες της επιχείρησης και τις συνθήκες της αγοράς. Οι εκπαιδευόμενοι/-ες αντιλαμβάνονται τη σημασία του τρόπου παρουσίας και διαμόρφωσης του επιχειρηματικού σχεδίου, το οποίο πρέπει να είναι κατανοητό, ελκυστικό και προσαρμοσμένο στις ανάγκες τόσο των εσωτερικών όσο και των εξωτερικών αποδεκτών. Επιπλέον, εξετάζουν τη σημασία της ανάλυσης της αγοράς και της κατανόησης των ενδιαφερόμενων μερών για τη δημιουργία ενός ρεαλιστικού και βιώσιμου σχεδίου. Η δομή του επιχειρηματικού σχεδίου περιλαμβάνει επίσης τη χρηματοοικονομική ανάλυση, το χρονοδιάγραμμα εφαρμογής, καθώς και την αξιολόγηση των κινδύνων και των ευκαιριών. Με την ολοκλήρωση της υποενότητας, αποκτούν τα εφόδια για τη σύνταξη και την παρουσίαση ενός ολοκληρωμένου επιχειρηματικού σχεδίου.

2.4.Z.4 | ΜΕΘΟΔΟΛΟΓΙΕΣ ΑΝΑΛΥΣΗΣ ΕΣΩΤΕΡΙΚΟΥ ΚΑΙ ΕΞΩΤΕΡΙΚΟΥ ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝΤΟΣ

Στην υποενότητα αυτή οι εκπαιδευόμενοι/-ες εμβαθύνουν στις μεθοδολογίες ανάλυσης που χρησιμοποιούνται για την αξιολόγηση του περιβάλλοντος στο οποίο δραστηριοποιείται μια επιχείρηση, με στόχο τη λήψη στρατηγικών αποφάσεων. Η κατανόηση του περιβάλλοντος είναι σημαντική για την επιβίωση και την ανάπτυξη κάθε επιχειρηματικής δραστηριότητας, καθώς επιτρέπει την πρόβλεψη ευκαιριών και απειλών και τη βελτίωση των εσωτερικών δυνατοτήτων. Για την ανάλυση του εξωτερικού περιβάλλοντος εισάγεται η ανάλυση PESTEL, η οποία εξετάζει πολιτικούς, οικονομικούς, κοινωνικούς, τεχνολογικούς, περιβαλλοντικούς και νομικούς παράγοντες. Μέσω της μεθοδολογίας αυτής, οι εκπαιδευόμενοι/-ες είναι σε θέση να αναγνωρίζουν τις τάσεις και τις αλλαγές στο μακροπεριβάλλον που επηρεάζουν την επιχείρηση. Παράλληλα, για την ανάλυση του εσωτερικού περιβάλλοντος αξιοποιείται το μοντέλο SWOT, το οποίο αναδεικνύει τις δυνάμεις και τις αδυναμίες της επιχείρησης, καθώς και τις εξωτερικές ευκαιρίες και απειλές. Η ανάλυση SWOT βοηθά στην αξιολόγηση των εσωτερικών πόρων, των δυνατοτήτων και των περιορισμών,

ενώ ταυτόχρονα εντοπίζει στρατηγικές που εκμεταλλεύονται τις ευκαιρίες της αγοράς και περιορίζουν τις επιπτώσεις των απειλών. Η υποεπενδύση αναδεικνύει επίσης τη σημασία της στρατηγικής ευελιξίας, δηλαδή της ικανότητας της επιχείρησης να προσαρμόζεται στις μεταβαλλόμενες συνθήκες του περιβάλλοντος. Μέσα από παραδείγματα και εφαρμογές, οι εκπαιδευόμενοι/-ες αντιλαμβάνονται πώς οι μέθοδοι ανάλυσης διευκολύνουν τη λήψη αποφάσεων, διασφαλίζοντας την ανταγωνιστικότητα και τη βιωσιμότητα της επιχείρησης. Ιδιαίτερη έμφαση δίνεται στην προσαρμογή των μεθόδων αυτών σε διαφορετικά περιβάλλοντα και επιχειρηματικά πλαίσια, ώστε να εξυπηρετούν συγκεκριμένες ανάγκες και στόχους. Με την ολοκλήρωση της υποεπενδύσης, οι εκπαιδευόμενοι/-ες αξιοποιούν τις μεθόδους PESTEL και SWOT για τη διαμόρφωση ολοκληρωμένων και τεκμηριωμένων προσεγγίσεων για την ανάπτυξη στρατηγικών πλάνων.

2.4.Z.5 | ΚΑΙΝΟΤΟΜΙΑ ΚΑΙ ΔΗΜΙΟΥΡΓΙΑ ΑΞΙΑΣ

Η παρούσα υποεπενδύση εστιάζεται στη σημασία της καινοτομίας και της δημιουργίας αξίας, υπογραμμίζοντας τον ρόλο τους ως κρίσιμων παραμέτρων για την επιτυχία και τη βιωσιμότητα κάθε επιχειρηματικής δραστηριότητας. Η καινοτομία, ως διαδικασία ανάπτυξης νέων ιδεών, προϊόντων, υπηρεσιών ή διαδικασιών, λειτουργεί ως βασικός μοχλός διαφοροποίησης και ανταγωνιστικού πλεονεκτήματος για τις επιχειρήσεις. Οι εκπαιδευόμενοι/-ες εξετάζουν τις διάφορες μορφές καινοτομίας, με εστίαση κυρίως στην καινοτομία προϊόντος, που περιλαμβάνει την ανάπτυξη νέων ή βελτιωμένων αγαθών, στην καινοτομία διαδικασίας, η οποία αφορά τη βελτιστοποίηση παραγωγικών μεθόδων, και στην καινοτομία υπηρεσίας, που εστιάζεται στη βελτίωση της εμπειρίας του πελάτη. Κατανοούν πώς η καινοτομία συμβάλλει στη δημιουργία αξίας, καλύπτοντας ανάγκες και προσφέροντας λύσεις που ανταποκρίνονται στις προσδοκίες των πελατών. Διερευνούν παραδείγματα επιτυχημένων εφαρμογών καινοτομίας, όπως η χρήση νέων τεχνολογιών ή η προσαρμογή προϊόντων στις μεταβαλλόμενες ανάγκες της αγοράς. Επιπλέον, αντιλαμβάνονται τον τρόπο με τον οποίο η καινοτομία μπορεί να επηρεάσει θετικά τις πελατειακές σχέσεις, δημιουργώντας ισχυρότερους και διαρκέστερους δεσμούς με τους καταναλωτές. Επιπρόσθετα, εξετάζεται η σύνδεση της καινοτομίας με τη στρατηγική σκέψη και τη λήψη αποφάσεων, καθώς οι επιχειρήσεις πρέπει να διαχειρίζονται τους πόρους τους αποτελεσματικά, για να υποστηρίξουν καινοτόμες πρωτοβουλίες. Δίνεται έμφαση στη σημασία της κατανόησης του πελατειακού προφίλ και των αναγκών του ως βάσης για την ανάπτυξη καινοτομιών που προσθέτουν αξία και διασφαλίζουν τη βιωσιμότητα των επιχειρηματικών εγχειρημάτων. Με την ολοκλήρωση της υποεπενδύσης, οι εκπαιδευόμενοι/-ες μπορούν να αξιολογούν και να ενσωματώνουν καινοτομίες στις επιχειρηματικές τους δραστηριότητες, αναγνωρίζοντας τη στρατηγική σημασία της δημιουργίας αξίας για τους πελάτες ως θεμέλιο για τη μακροπρόθεσμη επιτυχία.

2.4.Z.6 | ΣΤΡΑΤΗΓΙΚΟΣ ΚΑΙ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΙΑΚΟΣ ΣΧΕΔΙΑΣΜΟΣ ΣΤΗ ΔΙΟΙΚΗΣΗ

Η παρούσα υποενότητα εστιάζεται στις διαδικασίες στρατηγικού και επιχειρησιακού σχεδιασμού, οι οποίες αποτελούν θεμελιώδη εργαλεία για την αποτελεσματική διοίκηση και την επίτευξη οργανωσιακών στόχων. Οι εκπαιδευόμενοι/-ες κατανοούν ότι ο στρατηγικός σχεδιασμός εστιάζεται στη μακροπρόθεσμη κατεύθυνση του οργανισμού, καθορίζοντας το όραμα, την αποστολή και τους γενικούς στόχους που καθοδηγούν τις ενέργειες της διοίκησης, ενώ ο επιχειρησιακός σχεδιασμός επικεντρώνεται στην πρακτική εφαρμογή αυτών των στρατηγικών, περιλαμβάνοντας συγκεκριμένες δράσεις, χρονοδιαγράμματα και κατανομή πόρων. Μελετούν τα βασικά στάδια του σχεδιασμού, ξεκινώντας από τον καθορισμό στόχων, οι οποίοι πρέπει να είναι σαφείς, μετρήσιμοι, εφικτοί, σχετικοί και χρονικά προσδιορισμένοι, προκειμένου να παρέχουν ένα σταθερό πλαίσιο για τη διαμόρφωση στρατηγικών. Κατανοούν ότι η επιλογή στρατηγικών βασίζεται στην ανάλυση του εσωτερικού και του εξωτερικού περιβάλλοντος, με έμφαση στην προσαρμοστικότητα των στρατηγικών σε δυναμικές συνθήκες. Αντιλαμβάνονται ότι η υλοποίηση των σχεδίων περιλαμβάνει την εκτέλεση συγκεκριμένων δράσεων, την παρακολούθηση της προόδου και τη διαχείριση των πόρων για τη βέλτιστη απόδοση. Στην υποενότητα αυτή αναδεικνύεται η σημασία του ελέγχου της απόδοσης μέσω της συνεχούς αξιολόγησης των αποτελεσμάτων σε σχέση με τους προκαθορισμένους στόχους, ώστε να αναγνωρίζονται έγκαιρα τα προβλήματα και να αναλαμβάνονται διορθωτικές ενέργειες. Επιπλέον, εξετάζεται η σημασία της συμμετοχικότητας στη διαδικασία διαμόρφωσης του σχεδίου. Παράλληλα, υπογραμμίζεται η ανάγκη για συνεχή αναπροσαρμογή των σχεδίων, ώστε να ανταποκρίνονται σε νέες προκλήσεις και ευκαιρίες. Με την ολοκλήρωση της υποενότητας, οι εκπαιδευόμενοι/-ες αποκτούν τις δεξιότητες και τις γνώσεις που απαιτούνται για τη σύνταξη και την εφαρμογή στρατηγικών και επιχειρησιακών σχεδίων, διασφαλίζοντας τη βιωσιμότητα και την επιτυχία των οργανισμών που διοικούν.

Προτεινόμενες πηγές μελέτης

Κύριες

1. Kotler, P. & Keller, K. L. (2017). *Μάρκετινγκ μάνατζμεντ* (15η αμερικανική έκδοση). Αθήνα: Εκδόσεις Κλειδάριθμος.
2. Κορρές, Γ. (2015). *Επιχειρηματικότητα και ανάπτυξη*. Αθήνα: ΚΑΛΛΙΠΟΣ. Ανοικτές Ακαδημαϊκές Εκδόσεις. Ανακτήθηκε από: <https://dx.doi.org/10.57713/kallipos-919>

Συμπληρωματικές

1. Μπουραντάς, Δ. (2012). *Μάνατζμεντ: Πλήρες θεωρητικό υπόβαθρο, σύγχρονες προσεγγίσεις*. Αθήνα: Εκδόσεις Μπένου.
2. Τερζίδης, Κ. Π. & Τζωρτζάκης, Κ. (2004). *Διοίκηση ανθρωπίνων πόρων: Διοίκηση προσωπικού*. Αθήνα: Εκδόσεις Rosili.

2.4.Η • ΠΡΑΚΤΙΚΗ ΕΦΑΡΜΟΓΗ ΣΤΗΝ ΕΙΔΙΚΟΤΗΤΑ

Περίληψη της μαθησιακής ενότητας

Η μαθησιακή ενότητα με τίτλο «Πρακτική εφαρμογή στην ειδικότητα» έχει ως στόχο να εισαχθούν οι εκπαιδευόμενοι/-ες στις αρχές της εξυπηρέτησης πελατών μιας επιχείρησης μεταφορών. Αναλυτικότερα, η εξυπηρέτηση των πελατών είναι πολύ σημαντική τόσο για την αναβάθμιση της ποιότητας της αγοραστικής εμπειρίας του πελάτη όσο και για τη δημιουργία ισχυρού ανταγωνιστικού πλεονεκτήματος μιας επιχείρησης μεταφορών. Οι πτυχές της εξυπηρέτησης πελατών περιλαμβάνουν την αποτελεσματική διαχείριση των παραπόνων, την ενίσχυση της σχέσης μεταξύ πελάτη και επιχείρησης και τις διαδικασίες εξυπηρέτησης μετά την πώληση. Επιπρόσθετα, στη μαθησιακή ενότητα οι εκπαιδευόμενοι/-ες προσδιορίζουν τον ρόλο και τη θέση του καταναλωτή στην εφοδιαστική αλυσίδα, αναδεικνύοντας τη σημασία της ποιοτικής εξυπηρέτησης πελατών για τους καταναλωτές και για τις επιχειρήσεις. Επιπλέον, κατηγοριοποιούν τους παράγοντες που συντελούν στην ποιοτική εξυπηρέτηση των πελατών και αναλύουν τις βασικές διαστάσεις για τη μέτρηση της ποιότητας των υπηρεσιών μιας επιχείρησης μεταφορών. Τέλος, οι εκπαιδευόμενοι/-ες χρησιμοποιούν δείκτες αξιολόγησης του εξωτερικού και του εσωτερικού περιβάλλοντος για την επίτευξη του επιθυμητού επιπέδου εξυπηρέτησης των πελατών.

Προσδοκώμενα μαθησιακά αποτελέσματα

Όταν ολοκληρώσουν τη μαθησιακή ενότητα, οι εκπαιδευόμενοι/-ες θα είναι ικανοί /-ές να:

- Περιγράφουν τον ρόλο και τη θέση του/της καταναλωτή/-τριας στην εφοδιαστική αλυσίδα,
- Αναδεικνύουν τη σημασία της ποιοτικής εξυπηρέτησης πελατών για τους/τις καταναλωτές/-τριες και για τις επιχειρήσεις,
- Κατηγοριοποιούν τους παράγοντες που συντελούν στην ποιοτική εξυπηρέτηση των πελατών,
- Αναλύουν τις βασικές διαστάσεις για τη μέτρηση της ποιότητας των υπηρεσιών που παρέχει μια επιχείρηση μεταφορών,
- Συσχετίζουν την προσδοκώμενη με την αντιληπτή ποιότητα των υπηρεσιών μιας επιχείρησης μεταφορών,
- Εφαρμόζουν τις διαδικασίες ενός αποτελεσματικού συστήματος παραπόνων,
- Συνδυάζουν τα συστήματα διαχείρισης ποιότητας με την εξυπηρέτηση των πελατών,
- Αξιοποιούν τα κανάλια εξυπηρέτησης πελατών μιας επιχείρησης μεταφορών,
- Εφαρμόζουν τις διαδικασίες εξυπηρέτησης μετά την πώληση (*after-sales service*),
- Ερμηνεύουν τις εισροές και τις εκροές που εντάσσονται στις διαδικασίες εξυπηρέτησης πελατών,
- Χρησιμοποιούν τους δείκτες αξιολόγησης του εξωτερικού και του εσωτερικού περιβάλλοντος για την επίτευξη του επιθυμητού επιπέδου εξυπηρέτησης των πελατών,
- Εφαρμόζουν τη μεθοδολογία PDCA (*Plan, Do, Check, Act*) στον κύκλο ποιότητας του Deming.

Βασικές έννοιες και λέξεις-κλειδιά

Ποιοτική εξυπηρέτηση πελατών / Στιγμές αλήθειας / Κουτιά παραπόνων / Balanced scorecard / Ευρωπαϊκό Μοντέλο Επιχειρηματικής Αριστείας (EFQM) / Κοινό Πλαίσιο Αξιολόγησης (ΚΠΑ) / Μεθοδολογία PDCA / Συνεργασία / Ανταγωνισμός / Συμβιβασμός.

Αριθμός ωρών διδασκαλίας της μαθησιακής ενότητας ανά εβδομάδα

Θεωρία (0), Εργαστήριο (3), Σύνολο (3).

Διάρθρωση της μαθησιακής ενότητας σε υποενότητες

A/A	ΤΙΤΛΟΣ ΜΑΘΗΣΙΑΚΗΣ ΥΠΟΕΝΟΤΗΤΑΣ
1	ΠΟΙΟΤΙΚΗ ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗ ΠΕΛΑΤΩΝ
2	ΜΕΘΟΔΟΙ ΚΑΙ ΕΡΓΑΛΕΙΑ ΠΟΙΟΤΙΚΗΣ ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗΣ ΠΕΛΑΤΩΝ
3	ΚΥΚΛΟΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ ΤΟΥ DEMING
4	ΕΥΡΩΠΑΪΚΟ ΜΟΝΤΕΛΟ ΕΠΙΧΕΙΡΗΜΑΤΙΚΗΣ ΑΡΙΣΤΕΙΑΣ (EFQM) – ΚΟΙΝΟ ΠΛΑΙΣΙΟ ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗΣ (ΚΠΑ)
5	ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΚΡΙΣΕΩΝ ΣΤΟΝ ΧΩΡΟ ΤΩΝ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ ΤΟΥ ΤΟΜΕΑ ΜΕΤΑΦΟΡΩΝ
6	ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΠΑΡΑΠΟΝΩΝ ΚΑΙ ΣΥΓΚΡΟΥΣΕΩΝ

Κείμενο αναφοράς

2.4.Η.1 | ΠΟΙΟΤΙΚΗ ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗ ΠΕΛΑΤΩΝ

Η συγκεκριμένη μαθησιακή υποενότητα εστιάζεται στην παροχή ποιοτικής εξυπηρέτησης πελατών, η οποία είναι ζωτικής σημασίας για την επίτευξη των στόχων της επιχείρησης ή του οργανισμού στον τομέα των μεταφορών, τη διατήρηση της φήμης της επιχείρησης και την ικανοποίηση των εργαζομένων της. Μέσα από την υποενότητα αυτή, οι εκπαιδευόμενοι/-ες αναγνωρίζουν τη συμβολή της εξυπηρέτησης πελατών στη διαφοροποίηση της επιχείρησης ή του οργανισμού στον τομέα των μεταφορών. Αρχικά, παρουσιάζονται οι διαφορές ανάμεσα στην έννοια της εξυπηρέτησης και στην έννοια της ποιοτικής εξυπηρέτησης. Αναλύεται η εξυπηρέτηση των πελατών ως ένα σύστημα με κύριο στόχο τη συνεχή βελτίωση και αποσαφηνίζονται οι βασικές αρχές της. Στη συνέχεια, αναλύεται η έννοια της πελατοκεντρικής διοίκησης και περιγράφεται ο ρόλος των πελατών στο πλαίσιο της, αφού οι πελάτες/-ισσες συμμετέχουν στον σχεδιασμό, στην παροχή και στην αξιολόγηση των προϊόντων και των υπηρεσιών στον τομέα των μεταφορών. Στη μαθησιακή υποενότητα αυτή, αφού παρουσιαστεί η διάκριση ανάμεσα σε εσωτερικούς/-ές και εξωτερικούς/-ές πελάτες/-ισσες, αναλύονται τα ορόσημα και οι στιγμές της αλήθειας που επηρεάζουν τη σχέση με τους/τις πελάτες/-ισσες. Ιδιαίτερη έμφαση δίνεται στην αναγκαιότητα διάγνωσης των αναγκών των πελατών, προκειμένου οι εκπαιδευόμενοι/-ες να μπορούν να διαχειρίζονται και να υπερβαίνουν τις προσδοκίες τους. Κατάλληλες εκπαιδευτικές τεχνικές αποτελούν οι μελέτες περίπτωσης και οι ατομικές και ομαδικές εργασίες, κατά τις οποίες οι εκπαιδευόμενοι/-ες σχεδιάζουν εργαλεία αξιολόγησης των υπηρεσιών μιας επιχείρησης μεταφορών. Επιπλέον, προτείνεται να δημιουργήσουν ένα ερωτηματολόγιο για τη διάγνωση των αναγκών των πελατών μιας μεταφορικής επιχείρησης.

2.4.Η.2 | ΜΕΘΟΔΟΙ ΚΑΙ ΕΡΓΑΛΕΙΑ ΠΟΙΟΤΙΚΗΣ ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗΣ ΠΕΛΑΤΩΝ

Η παρούσα μαθησιακή υποενότητα αποτελεί τη λογική συνέχεια της προηγούμενης υποενότητας, αφού παρουσιάζει τη σημασία της αξιολόγησης από τους/τις πελά-

τες/-ισσες ως μέσου βελτίωσης της ποιότητας των υπηρεσιών. Περιγράφονται και αναλύονται τα συστήματα, οι μέθοδοι και τα εργαλεία ποιοτικής εξυπηρέτησης των πελατών, προκειμένου οι εκπαιδευόμενοι/-ες να μπορούν να τα χρησιμοποιήσουν στις επιχειρήσεις του τομέα των μεταφορών. Αρχικά, παρουσιάζονται τα αυτοτελή εργαλεία μέτρησης της ικανοποίησης των πελατών, όπως είναι οι συνεντεύξεις, τα ερωτηματολόγια, οι ποιοτικές και ποσοτικές έρευνες ικανοποίησης των πελατών, τα κουτιά παραπόνων ή προτάσεων βελτίωσης, οι ηλεκτρονικές ή τηλεφωνικές αξιολογήσεις και η διαβούλευση. Οι εκπαιδευόμενοι/-ες ενημερώνονται για τα τμήματα εξυπηρέτησης πελατών που λειτουργούν στις επιχειρήσεις μεταφορών και χρησιμοποιούν εργαλεία μέτρησης της εξυπηρέτησης των πελατών. Οι εκπαιδευόμενοι/-ες, χωρισμένοι/-ες σε ομάδες εργασίας ή και ατομικά, παρουσιάζουν εργαλεία στρατηγικού σχεδιασμού με ενσωματωμένη τη μέτρηση ικανοποίησης των πελατών. Κατανοούν τη μεθοδολογία του Balanced Scorecard, η οποία χωρίζει την επιχείρηση σε 4 οπτικές: χρηματοοικονομικά στοιχεία, πελάτες, εσωτερικές διεργασίες, μάθηση και ανάπτυξη, και προσφέρει μια ισορροπημένη παρουσίαση οικονομικών και λειτουργικών δεικτών απόδοσης. Παρουσιάζεται η μέθοδος MUSA (Multicriteria Satisfaction Analysis), η οποία αποτελεί πολυκριτηριακή αναλυτική-συνθετική προσέγγιση στο πρόβλημα της μέτρησης και της ανάλυσης της ικανοποίησης. Οι εκπαιδευόμενοι/-ες εξοικειώνονται με τη μέθοδο Six Sigma και το μοντέλο SERVQUAL, από τον όρο service quality («ποιότητα υπηρεσιών»). Το μοντέλο SERVQUAL περιλαμβάνει πέντε (5) αντιπροσωπευτικές διαστάσεις και βοηθά τις επιχειρήσεις να κατανοήσουν καλύτερα τι εκτιμούν οι πελάτες/-ισσες και πόσο καλά οι ίδιες καλύπτουν τις ανάγκες και τις προσδοκίες τους.

2.4.Η.3 | ΚΥΚΛΟΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ ΤΟΥ DEMING

Σκοπός της παρούσας μαθησιακής υποενότητας είναι να παρουσιάσει στους/στις εκπαιδευόμενους/-ες τη μεθοδολογία PDCA (Plan, Do, Check, Act), η οποία εφαρμόστηκε για πρώτη φορά ως σύστημα ελέγχου ποιότητας στον χώρο της μεταποίησης στην Ιαπωνία τη δεκαετία του 1940. Στη συνέχεια, εφαρμόστηκε σε πολλές παραλλαγές, με σημαντικότερη τη μέθοδο του William Edwards Deming, που ονομάστηκε κύκλος του Deming. Παρουσιάζεται η φιλοσοφία του Deming, ο οποίος έδωσε έμφαση στη βελτίωση της ποιότητας των προϊόντων και της παροχής υπηρεσιών μέσω της μείωσης της αβεβαιότητας και της μεταβλητότητας των διαδικασιών σχεδιασμού και κατασκευής των προϊόντων. Οι εκπαιδευόμενοι/-ες κατανοούν ότι η υψηλή ποιότητα αυξάνει την παραγωγικότητα, γεγονός που μπορεί να θεωρηθεί ανταγωνιστικό πλεονέκτημα για τις επιχειρήσεις μεταφορών. Στη συνέχεια, αναλύονται τα δεκατέσσερα (14) σημεία για το μάντζεμντ, τα οποία μπορούν να χρησιμοποιηθούν για τον μετασχηματισμό της μεταφορικής επιχείρησης σε «οργανισμό ποιότητας», καθώς και οι πέντε (5) θανάσιμες ασθένειες, οι οποίες εμποδίζουν την εφαρμογή της ποιότητας και δημιουργούν προβλήματα στις επιχειρήσεις. Οι εκπαιδευόμενοι/-ες κατανοούν

τα τέσσερα (4) στάδια του κύκλου του Deming: Προγραμματίζω (Plan), Πραγματοποιώ (Do), Ελέγχω (Check) και Ενεργώ (Act). Όλα τα παραπάνω είναι σημαντικά για τους/τις εκπαιδευόμενους/-ες, αφού ο κύκλος, αν χρησιμοποιηθεί σωστά, μπορεί να βοηθήσει τις μεταφορικές επιχειρήσεις να βελτιώσουν τα επίπεδα απόδοσης και παραγωγικότητάς τους. Ως εκπαιδευτική πρακτική ενδείκνυται η χρήση εμπλουτισμένης εισήγησης και, στη συνέχεια, η παρουσίαση από τους/τις εκπαιδευόμενους/-ες, χωρισμένους/-ες σε ομάδες εργασίας, της εφαρμογής της μεθοδολογίας σε μια μεταφορική εταιρεία στην ολομέλεια της τάξης.

2.4.H.4 | ΕΥΡΩΠΑΪΚΟ ΜΟΝΤΕΛΟ ΕΠΙΧΕΙΡΗΜΑΤΙΚΗΣ ΑΡΙΣΤΕΙΑΣ (EFQM) – ΚΟΙΝΟ ΠΛΑΙΣΙΟ ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗΣ (ΚΠΑ)

Στην παρούσα μαθησιακή υποενότητα παρουσιάζεται και αναλύεται το Ευρωπαϊκό Μοντέλο Επιχειρηματικής Αριστείας του European Foundation for Quality Management (EFQM), το οποίο βασίζεται σε εννέα κριτήρια και στηρίζεται στην αρχή: «Τα άριστα αποτελέσματα όσον αφορά την Απόδοση, τους Πελάτες, το Ανθρώπινο Δυναμικό και την Κοινωνία επιτυγχάνονται μέσω Συνεργασιών, Πόρων και Διεργασιών». Οι εκπαιδευόμενοι/-ες κατανοούν ότι η ικανοποίηση των πελατών, η ικανοποίηση των εργαζομένων και οι επιδράσεις στην κοινωνία επιτυγχάνονται μέσω της ηγεσίας, η οποία κατευθύνει την πολιτική και τη στρατηγική, τη διοίκηση του ανθρώπινου δυναμικού, τη διοίκηση των πόρων και των διαδικασιών, οδηγώντας τελικά σε άριστα επιχειρηματικά αποτελέσματα. Στη συνέχεια, παρουσιάζεται το Κοινό Πλαίσιο Αξιολόγησης (ΚΠΑ), το οποίο δημιουργήθηκε το 2000 με πρωτοβουλία του Ευρωπαϊκού Δικτύου Δημόσιας Διοίκησης. Αναλύεται το Κοινό Πλαίσιο Αξιολόγησης, το οποίο αποτελεί προέκταση του μοντέλου EFQM και είναι αποτέλεσμα της συνεργασίας μεταξύ των υπουργείων Δημόσιας Διοίκησης των κρατών-μελών της Ευρωπαϊκής Ένωσης, στο πλαίσιο της προσπάθειας εισαγωγής των αρχών της διοίκησης ολικής ποιότητας στους δημόσιους οργανισμούς της ΕΕ. Οι εκπαιδευόμενοι/-ες κατανοούν ότι το ΚΠΑ αποτελεί έναν συνδεδετικό κρίκο ανάμεσα στους πολίτες και στους δημόσιους οργανισμούς, ενώ υποστηρίζει την προσπάθεια της ηγεσίας για συνεχή βελτίωση των παρεχόμενων προς τους πολίτες υπηρεσιών. Προτείνεται να εξετάσουν οι εκπαιδευόμενοι/-ες, χωρισμένοι/-ες σε ομάδες, την εφαρμογή του Ευρωπαϊκού Μοντέλου Επιχειρηματικής Αριστείας ή του Κοινού Πλαισίου Αξιολόγησης σε μια επιχείρηση μεταφορών.

2.4.H.5 | ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΚΡΙΣΕΩΝ ΣΤΟΝ ΧΩΡΟ ΤΩΝ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ ΤΟΥ ΤΟΜΕΑ ΜΕΤΑΦΟΡΩΝ

Στην παρούσα μαθησιακή υποενότητα αναλύεται η έννοια της κρίσης, η οποία εκδηλώνεται όταν προκύπτει ένα αιφνίδιο περιστατικό στην επιχείρηση μεταφορών και μπορεί να επηρεάσει αρνητικά την εικόνα και τη φήμη της. Κρίση μπορεί επίσης να εκδηλωθεί όταν ένα περιστατικό στη μεταφορική επιχείρηση αναμένεται να δημιουρ-

γήσει σοβαρές κοινωνικές, οικονομικές ή νομικές συνέπειες. Οι εκπαιδευόμενοι/-ες προσδιορίζουν τις βασικές πηγές κρίσεων και τα είδη τους, όπως οι πολιτικές, οικονομικές, περιβαλλοντικές, φυσικές και τεχνολογικές κρίσεις, καθώς και περιστατικά βίας στο ανθρώπινο δυναμικό, σεξουαλικής ή ηθικής παρενόχλησης κ.ά. Παράλληλα, διακρίνουν τα περιστατικά κρίσης σε απλά, μέτρια και κρίσιμα, ανάλογα με τη σπουδαιότητα και την επίπτωσή τους στη λειτουργία της επιχείρησης. Αναλύονται τα χαρακτηριστικά εξέλιξης μιας κρίσης και τα στάδιά της. Στη συνέχεια, η μαθησιακή υποενότητα επικεντρώνεται στη σημασία του σχεδιασμού και της προετοιμασίας για την αντιμετώπιση μιας κρίσης. Αναλύονται οι παράγοντες που επηρεάζουν την επίλυσή της, καθώς και τα στάδια διαχείρισης των κρίσεων. Οι εκπαιδευόμενοι/-ες αναγνωρίζουν αρχικά τη σημασία καταγραφής όλων των πιθανών κρίσεων που θα μπορούσαν να προκύψουν στη μεταφορική επιχείρηση. Στη συνέχεια, εστιάζονται στα κριτήρια για τον καθορισμό των ομάδων κοινού που πρέπει να ειδοποιηθούν σε ένα κρίσιμο περιστατικό και στην επιλογή του κατάλληλου καναλιού επικοινωνίας για κάθε ομάδα κοινού. Ιδιαίτερη αναφορά γίνεται στην ανάγκη σύστασης από τη μεταφορική επιχείρηση μιας ομάδας διαχείρισης της κρίσης πριν από την εμφάνισή της. Κατάλληλες εκπαιδευτικές τεχνικές αποτελούν οι μελέτες πραγματικών κρίσιμων περιστατικών στον τομέα των μεταφορών, κατά τις οποίες οι εκπαιδευόμενοι/-ες αξιολογούν τον τρόπο διαχείρισης της κρίσης και συζητούν τις προτάσεις τους για την αντιμετώπισή της στην ολομέλεια της τάξης.

2.4.Η.6 | ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΠΑΡΑΠΟΝΩΝ ΚΑΙ ΣΥΓΚΡΟΥΣΕΩΝ

Η κακή και προβληματική επικοινωνία οδηγεί σε συγκρούσεις και, συνεπώς, η μαθησιακή υποενότητα αυτή επικεντρώνεται στη διαχείριση των παραπόνων και των συγκρούσεων. Αρχικά, παρουσιάζεται η έννοια του παραπόνου, οι τρόποι με τους οποίους οι εσωτερικοί/-ές και εξωτερικοί/-ές πελάτες/-ισσες παραπονούνται, καθώς και οι πηγές των παραπόνων τους. Ιδιαίτερη έμφαση δίνεται στην παρουσίαση των πλεονεκτημάτων των παραπόνων, αφού δίνουν την ευκαιρία στις επιχειρήσεις μεταφορών να διαπιστώσουν ποια λάθη κάνουν και τι πρέπει να βελτιώσουν. Οι εκπαιδευόμενοι/-ες, μέσα από μελέτες περίπτωσης, παρουσιάζουν τα στάδια διαχείρισης των παραπόνων, καθώς και τα οφέλη από τη σωστή διαχείρισή τους. Επιπλέον, στο πλαίσιο της υποενότητας, μέσα από ατομικές και ομαδικές ασκήσεις, παρουσιάζουν στην ολομέλεια της τάξης το προφίλ και τα χαρακτηριστικά των δυσαρεστημένων πελατών και προτείνουν τρόπους αντιμετώπισής τους. Είναι σημαντικό τα στελέχη Διοίκησης και Οικονομίας στον τομέα των μεταφορών να είναι εξοικειωμένα με την ύπαρξη διαπροσωπικών συγκρούσεων, να μπορούν να αναγνωρίζουν τις καταστάσεις που θα οδηγήσουν σε σύγκρουση και να τις αντιμετωπίζουν με εποικοδομητικό τρόπο, σε συνεργασία με τον/την υπεύθυνο/-η του αντίστοιχου τμήματος. Επιπλέον, αποσαφηνίζονται τα συμπτώματα και οι επιπτώσεις των συγκρούσεων. Στη συνέχεια, μέσα από τη δημιουργία παιχνιδιού ρόλων, οι εκπαιδευόμενοι/-ες αντιλαμβάνο-

νται τα στάδια κλιμάκωσης μιας σύγκρουσης: δυσφορία, περιστατικό, παρεξήγηση, ένταση και κρίση, καθώς και τα στάδια επίλυσης της σύγκρουσης: διαπραγμάτευση, διαμεσολάβηση, διαιτησία και εκδίκαση. Μέσα από μελέτες περίπτωσης δίνεται ιδιαίτερη έμφαση στην ανάλυση και στην παρουσίαση των πέντε (5) στρατηγικών διαχείρισης μιας σύγκρουσης, δηλαδή την αποφυγή, την αποδοχή, τον ανταγωνισμό, τη συνεργασία και τον συμβιβασμό.

Προτεινόμενες πηγές μελέτης

Κύριες

1. Πρωτοπαπαδάκης, Ι. Ν. (2020). *Υποδειγματική εξυπηρέτηση πελατών* (2η ανανεωμένη έκδοση). Αθήνα: Εκδόσεις Σταμούλη.
2. Πρωτοπαπαδάκης, Ι. Ν. (2008). *Παράπονα πελατών: Μπελάς ή ευκαιρία*. Αθήνα: Εκδόσεις Σταμούλη.

Συμπληρωματικές

1. Heath, R. L. (2010). *Διαχείριση κρίσεων: Αποτελεσματικές τεχνικές για επιχειρησιακή ετοιμότητα*. Αθήνα: Εκδόσεις Γκιούρδα.
2. Υπουργείο Εσωτερικών. (χ.χ.). *Κοινό Πλαίσιο Αξιολόγησης (ΚΠΑ): Εγχειρίδιο και οδηγός εφαρμογής*. Αθήνα: Υπουργείο Εσωτερικών. Ανακτήθηκε από: <https://www.ypes.gr/koino-plaisio-axiologisis-kpa-egcheiridio-kai-odigos-efarmogis/>

3 | Διδακτική μεθοδολογία

Στο πλαίσιο των εκπαιδευτικών συναντήσεων, αξιοποιείται η συμμετοχική ή/και η βιωματική διδασκαλία. Έχοντας ως σημείο εκκίνησης τις βασικές αρχές εκπαίδευσης ενηλίκων, αλλά και τη σύνδεση της αρχικής επαγγελματικής κατάρτισης με το πραγματικό περιβάλλον εργασίας, η εκπαίδευση έχει ένα διπλό σημείο αναφοράς: την ενεργή ανταπόκριση στις μαθησιακές ανάγκες της συγκεκριμένης κάθε φορά ομάδας εκπαιδευομένων και τις ανάγκες που προκύπτουν στο περιβάλλον εργασίας της συγκεκριμένης ειδικότητας.

Ο/Η εκπαιδευτής/-τρια οργανώνει και καθοδηγεί την εκπαιδευτική πράξη, επιλύει τυχόν προβλήματα, υποστηρίζει, ανατροφοδοτεί και ενδυναμώνει τους/τις εκπαιδευόμενους/-ες. Διαμεσολαβεί, διευκολύνει και ενισχύει τη διαδικασία μάθησης, σε ομαδικό και σε ατομικό επίπεδο, συνδέοντας την κατάρτιση με τον κόσμο της εργασίας.

Η συμμετοχική και βιωματική εκπαίδευση διαμορφώνει ένα δημιουργικό περιβάλλον μάθησης και ενισχύει την αλληλεπίδραση εκπαιδευτή/-τριας και εκπαιδευομένων. Προσφέρει τη δυνατότητα να γίνουν αντιληπτές, αλλά και να αξιοποιηθούν στην εκπαιδευτική διαδικασία οι ανάγκες, οι ιδιαιτερότητες, οι δυνατότητες, οι γνώσεις, οι δεξιότητες και οι εμπειρίες της συγκεκριμένης ομάδας των καταρτιζομένων. Προσφέρει τη δυνατότητα να γίνουν πρακτικές και ρεαλιστικές συνδέσεις με το πραγματικό περιβάλλον εργασίας της συγκεκριμένης ειδικότητας.

Την υποστήριξη ενός αλληλεπιδραστικού περιβάλλοντος μάθησης ενισχύει η χρήση σύντομων εμπλουτισμένων εισηγήσεων και η συχνή εφαρμογή συμμετοχικών εκπαιδευτικών τεχνικών και μέσων. Ενδεικτικά, αναφέρουμε ότι η ενίσχυση της συμμετοχής των καταρτιζομένων υποβοηθείται ενεργά με την αξιοποίηση απλών τεχνικών όπως είναι ο καταγισμός ιδεών, οι ερωτήσεις και απαντήσεις ή η συζήτηση, οι ατομικές ή/και ομαδικές ασκήσεις εφαρμογής ή επίλυσης προβλήματος, η προσομοίωση, η εργασία σε ομάδες, η μελέτη της εκάστοτε περίπτωσης. Οι εκπαιδευτικές δραστηριότητες που αξιοποιούν τις παραπάνω ή ανάλογες εκπαιδευτικές τεχνικές αντλούν τα θέματά τους από τη θεματολογία της κάθε μαθησιακής ενότητας και τα σχετικά ζητήματα που συνδέονται με το πραγματικό περιβάλλον εργασίας.

Η εκπαίδευση σε συγκεκριμένες –ατομικές ή/και ομαδικές– δραστηριότητες μέσα στην τάξη και στα εργαστήρια προετοιμάζει τα μέλη της ομάδας για τη συμμετοχή τους στην πρακτική άσκηση/μαθητεία. Η σταδιακή εξειδίκευση της γνώσης, η ανάπτυξη συγκεκριμένων δεξιοτήτων/ικανοτήτων, καθώς και η καλλιέργεια κατάλληλων στάσεων και συμπεριφορών σε κρίσιμα ζητήματα δεοντολογίας, υγείας και ασφάλειας κ.λπ. προετοιμάζουν τη συγκεκριμένη κάθε φορά ομάδα εκπαιδευομένων για τα επόμενα βήματα. Το πρόγραμμα κατάρτισης συνδυάζει την απόκτηση θεωρητικών γνώσεων με την ανάπτυξη αναγκαίων πρακτικών δεξιοτήτων για την αποτελεσματική άσκηση του επαγγέλματος.

Σε ανάλογη κατεύθυνση, στο πλαίσιο της πρακτικής εφαρμογής της ειδικότητας, δίνεται και η δυνατότητα ανάπτυξης διαθεματικών προγραμμάτων/σχεδίων δραστηριοτήτων (projects), με σύγχρονη εφαρμογή διαφορετικών μαθησιακών ενοτήτων και θεματικών. Οι συγκεκριμένες δραστηριότητες μπορούν να αναπτύσσονται σε μεγαλύτερη ή μικρότερη χρονική έκταση και να συμπεριλαμβάνουν, ενδεικτικά, επισκέψεις σε χώρους εργασίας και εγκαταστάσεις παραγωγής, συναντήσεις με έμπειρους επαγγελματίες της ειδικότητας ή ειδικούς του συγκεκριμένου παραγωγικού τομέα και κλάδου, υλοποίηση ομαδικών εργασιών με συνδυασμό διαφορετικών μαθησιακών ενοτήτων, υπό την καθοδήγηση ομάδας εκπαιδευτών/-τριών ή ακόμη και η δημιουργία ομάδων εκπαιδευομένων με στόχο την αμοιβαία άσκηση, μελέτη και αλληλοδιδασκαλία. Το σύνολο των παραπάνω δραστηριοτήτων μπορεί να αξιοποιηθεί και αυτόνομα, ανεξάρτητα δηλαδή από την υλοποίηση ενός συνολικότερου project.

Η ανάπτυξη συνεργατικού κλίματος μεταξύ των εκπαιδευομένων και η καλλιέργεια σχέσεων εμπιστοσύνης με τους/τις εκπαιδευτές/-τριες συντελούν στη δημιουργία μιας *κοινότητας μάθησης*, η οποία μπορεί να αποδειχθεί ιδιαίτερα σημαντική για την ενίσχυση των διεργασιών μάθησης τόσο κατά τη διάρκεια της εκπαιδευτικής διαδικασίας όσο και μετά από αυτήν, σε περιόδους μελέτης ή/και προετοιμασίας για τις διαδικασίες αξιολόγησης/πιστοποίησης των γνώσεων και δεξιοτήτων που έχουν αποκτηθεί.

Η ενίσχυση της συνεργασίας και της δημιουργίας μιας κοινότητας μάθησης είναι δυνατόν να επηρεάσει και τον τρόπο μελέτης των εκπαιδευομένων προς μια πιο ενεργητική, δημιουργική στάση διερεύνησης και εξοικείωσης με τη γνώση. Η τήρηση προσωπικών σημειώσεων και η ανταλλαγή τους μεταξύ των εκπαιδευομένων, η μελέτη πρόσθετων βιβλιογραφικών –ελληνόφωνων και ξενόγλωσσων– πηγών, η αναζήτηση συμπληρωματικών ερεθισμάτων στο ευρύτερο κοινωνικό και επαγγελματικό περιβάλλον (παρακολούθηση οπτικοακουστικού υλικού και επαγγελματικών περιοδικών, της εξέλιξης θεσμικού πλαισίου κ.λπ.), σχετικών με την επαγγελματική ειδικότητα, είναι δυνατόν να αποτελέσουν σημαντικά συστατικά για τη διαμόρφωση μιας ισχυρής σχέσης με την εξειδικευμένη επαγγελματική γνώση και τις δεξιότητες που απαιτεί το επάγγελμα.

Η παρακολούθηση ενός εντατικού προγράμματος κατάρτισης μεγάλης διάρκειας αναγκαστικά επιφέρει αλλαγές στην καθημερινότητα των εκπαιδευομένων. Η αποδοτική διαχείριση του καθημερινού χρόνου απαιτεί προσωπικό προγραμματισμό και φροντίδα. Η συστηματική πρόβλεψη ενός χρονικού διαστήματος μελέτης, καθημερινά, όπως και η τήρηση ενός ημερολογίου μάθησης όπου οι εκπαιδευόμενοι/-ες θα καταγράφουν την καθημερινή τους πρόοδο και ενδεχομένως θα σημειώνουν και ερωτήματα ή παρατηρήσεις, σχετικά με την κάθε μαθησιακή ενότητα, μπορούν να αποτελέσουν χρήσιμες και πολύ δημιουργικές πρακτικές ενίσχυσης των διαδικασιών μάθησης.

Η φοίτηση στη Σχολή Ανώτερης Επαγγελματικής Κατάρτισης είναι περίοδος διαμόρφωσης μιας μελλοντικής επαγγελματικής ταυτότητας. Είναι η αρχή μιας νέας προσωπικής ιστορίας και μιας διαρκούς εξέλιξης μπροστά σε απαιτήσεις και αναγκαιότητες που χαρακτηρίζουν την κάθε επαγγελματική ειδικότητα. Είναι η ευκαιρία διασύνδεσης του/της κάθε εκπαιδευομένου/-ης με τις γνώσεις, τις δεξιότητες και τις στάσεις που είναι κοινές στην επαγγελματική κοινότητα στην οποία σταδιακά θα ενταχθεί.

4 | Υγεία και ασφάλεια κατά τη διάρκεια της κατάρτισης

Για την προστασία των καταρτιζομένων, τόσο στην αίθουσα διδασκαλίας και στους εργαστηριακούς χώρους της ΣΑΕΚ όσο και στις επιχειρήσεις που επισκέπτονται για την υλοποίηση της πρακτικής άσκησης/μαθητείας, τηρούνται όλες οι προβλεπόμενες διατάξεις για τους κανόνες υγείας και ασφάλειας στην ειδικότητα και στο επάγγελμα, αλλά και ευρύτερα, όπως προβλέπονται ιδίως από:

- Τον κώδικα νόμων για την υγεία και την ασφάλεια των εργαζομένων (βλ. Ν. 3850/2010), όπως ισχύει,
- Τις διατάξεις του κτιριοδομικού κανονισμού (βλ. ΠΔ 3046/304/1989, ΦΕΚ 59/Δ/3-2-1989), όπως ισχύει,
- Τον κανονισμό λειτουργίας των εργαστηριακών κέντρων (ΦΕΚ 1318/Β/2015), όπως ισχύει,
- Το ΦΕΚ 3938/Β/26-8-2021, Κοινή Υπουργική Απόφαση υπ' αριθμ. Κ5/97484 με θέμα την «Πρακτική άσκηση σπουδαστών Ινστιτούτων Επαγγελματικής Κατάρτισης αρμοδιότητας Υπουργείου Παιδείας και Θρησκευμάτων», όπως ισχύει,
- Το ΦΕΚ 4146/Β/9-9-2021, Κοινή Υπουργική Απόφαση υπ' αριθμ. ΦΒ7/108652/Κ3, με θέμα το «Πλαίσιο Ποιότητας Μαθητείας», όπως ισχύει.

Παρακάτω, παρατίθενται οι βασικοί κανόνες υγείας και ασφάλειας, καθώς και ο σχετικός αναγκαίος ατομικός εξοπλισμός για τις συνθήκες άσκησης της ειδικότητας:

4.1 • Βασικοί κανόνες υγείας και ασφάλειας

- Σύστημα πυρόσβεσης,
- Μέριμνα ώστε να έχουν πρόσβαση στους ηλεκτρονικούς υπολογιστές μόνο εξουσιοδοτημένοι/-ες χρήστες/-τριες,
- Μέριμνα για τη λειτουργική διαμόρφωση των εργαστηριακών χώρων με γνώμονα την εργονομική τοποθέτηση του εξοπλισμού,
- Απαγόρευση οποιασδήποτε παρέμβασης των καταρτιζομένων στην ηλεκτρολογική εγκατάσταση ή στις συσκευές,
- Ο εργαστηριακός χώρος και ο χώρος διδασκαλίας πρέπει να είναι καθαροί από υγρά και στερεά υπολείμματα και να διαθέτουν κάδους απορριμμάτων προσβάσιμους σε όλους/-ες τους/τις χρήστες/-τριες,
- Οι διάδρομοι του εργαστηριακού χώρου πρέπει να παραμένουν ελεύθεροι από εμπόδια (κουτιά, καλώδια).

4.2 • Μέσα ατομικής προστασίας

Δεν απαιτούνται ιδιαίτερα μέσα ατομικής προστασίας στα εργαστηριακά μαθήματα.



Προδιαγραφές υλοποίησης πρακτικής άσκησης

1 | Ο θεσμός της πρακτικής άσκησης

Η πρακτική άσκηση συνδέεται άρρηκτα με τη θεωρητική κατάρτιση, αφού κατά τη διάρκειά της οι πρακτικά ασκούμενοι/-ες ανακαλούν τη θεωρητική και εργαστηριακή γνώση για να την εφαρμόσουν στην πράξη και να αντεπεξέλθουν στις εργασίες που τους ανατίθενται. Καλούνται να αναλάβουν συγκεκριμένα καθήκοντα και να δώσουν λύση σε πρακτικά προβλήματα που ανακύπτουν, υπό την εποπτεία των εκπαιδευτών/-τριών. Έτσι, ο θεσμός της πρακτικής άσκησης στοχεύει στην ανάπτυξη επαγγελματικών ικανοτήτων/δεξιοτήτων σχετικών με την ειδικότητα, στην ενίσχυση της επαφής με τον εργασιακό χώρο και την προετοιμασία των εκπαιδευομένων για την παραγωγική διαδικασία, μέσω της απόκτησης εμπειριών ιδιαίτερα χρήσιμων για τη μετέπειτα επαγγελματική τους πορεία.

Αναλυτικότερα, η πρακτική άσκηση είναι υποχρεωτική για τους/τις εκπαιδευόμενους/-ες των ΣΑΕΚ και θεωρείται απαραίτητη προϋπόθεση για την απόκτηση Βεβαίωσης Επαγγελματικής Κατάρτισης (Άρθρο 27 του Ν. 4763/2020 για το Εθνικό Σύστημα Επαγγελματικής Εκπαίδευσης, Κατάρτισης και Διά Βίου Μάθησης).

Στη συνέχεια, αναφέρονται χρήσιμες πληροφορίες για τον θεσμό της πρακτικής άσκησης, όπως περιγράφονται στη σχετική νομοθεσία², και αφορούν τις βασικές προϋποθέσεις, τον τρόπο και τους όρους υλοποίησής της.

Διάρκεια πρακτικής άσκησης

Η συνολική διάρκεια της περιόδου πρακτικής άσκησης είναι εννιακόσιες εξήντα (960) ώρες. Οι ώρες πρακτικής ανά ημέρα καθορίζονται σε τέσσερις (4) έως οκτώ (8), ανάλογα με τη φύση και το αντικείμενο της ειδικότητας κατάρτισης του/της ασκούμενου/-ης. Δεν επιτρέπεται η υπέρβαση του ημερήσιου ωραρίου πέραν των ωρών που ορίζονται στην ειδική σύμβαση πρακτικής άσκησης.

2 Οι πληροφορίες που περιλαμβάνονται στο Μέρος Δ' του εκπαιδευτικού εγχειριδίου και που αφορούν τη διάρκεια της πρακτικής άσκησης, τους όρους υλοποίησης, τα δικαιώματα και τις υποχρεώσεις των πρακτικά ασκούμενων προέρχονται από το ΦΕΚ 3938/Β/26-8-2021. Κοινή Υπουργική Απόφαση υπ' αριθμ. Κ5/97484. Πρακτική άσκηση σπουδαστών Ινστιτούτων Επαγγελματικής Κατάρτισης αρμοδιότητας Υπουργείου Παιδείας και Θρησκευμάτων.

Όροι υλοποίησης πρακτικής άσκησης

Η πρακτική άσκηση δύναται να πραγματοποιείται σε θέσεις που προσφέρονται από φυσικά πρόσωπα, ΝΠΔΔ, ΝΠΙΔ, δημόσιες υπηρεσίες, ΟΤΑ α' και β' βαθμού και επιχειρήσεις. Εξαιρούνται:

- α) Φορείς προσωρινής απασχόλησης
- β) Νυχτερινά κέντρα
- γ) Φορείς παροχής καθαριότητας και φύλαξης
- δ) Πρακτορεία τυχερών παιχνιδιών
- ε) Κάθε επιχείρηση στην οποία δεν είναι εφικτός ο έλεγχος της εκπαίδευσης από τον αρμόδιο φορέα.

Ο/Η εκπαιδευόμενος/-η ΣΑΕΚ, προκειμένου να πραγματοποιήσει πρακτική άσκηση, υπογράφει ειδική σύμβαση πρακτικής άσκησης με τον/την εργοδότη/-τρια, η οποία θεωρείται από τη ΣΑΕΚ φοίτηση. Η ειδική σύμβαση πρακτικής άσκησης δεν συνιστά σύμβαση εξαρτημένης εργασίας.

Βασικός συντελεστής για την επιτυχή υλοποίηση της πρακτικής άσκησης είναι και ο/η εκπαιδευτής/-τρια της επιχείρησης ή υπηρεσίας, ο/η οποίος/-α αναλαμβάνει την παρακολούθηση και υποστήριξη των ασκουμένων. Σε αυτή την κατεύθυνση, ο/η εργοδότης/-τρια ορίζει έμπειρο στέλεχος συναφούς επαγγελματικής ειδικότητας με αυτήν του/της πρακτικά ασκουμένου/-ης ως «εκπαιδευτή στον χώρο εργασίας», ο/η οποίος/-α αναλαμβάνει την αποτελεσματική υλοποίηση των εκπαιδευτικών δραστηριοτήτων στον χώρο εργασίας και την παρακολούθηση της προόδου του/της πρακτικά ασκουμένου/-ης.

Η παρακολούθηση της προόδου του/της πρακτικά ασκουμένου/-ης γίνεται μέσω του βιβλίου πρακτικής άσκησης. Αναλυτικότερα, σε αυτό καταγράφει ο/η ίδιος/-α ο/η ασκούμενος/-η κατά εβδομάδα τις εργασίες με τις οποίες ασχολήθηκε, αλλά και τα καθήκοντα που του/της ανατέθηκαν στον χώρο πραγματοποίησης της πρακτικής άσκησης. Κάθε εβδομαδιαία καταχώρηση ελέγχεται και υπογράφεται από τον/την εκπαιδευτή/-τρια στον χώρο εργασίας.

2 | Οδηγίες για τον/την πρακτικά ασκούμενο/-η

2.1 • Προϋποθέσεις εγγραφής στο πρόγραμμα πρακτικής άσκησης

Η πρακτική άσκηση είναι υποχρεωτική για τους/τις εκπαιδευόμενους/-ες των Σχολών Ανώτερης Επαγγελματικής Κατάρτισης και θεωρείται απαραίτητη προϋπόθεση για την απόκτηση της Βεβαίωσης Επαγγελματικής Κατάρτισης.

Για την έναρξη της πρακτικής άσκησης στην ειδικότητα «Στέλεχος Διοίκησης και Οικονομίας στον Τομέα των Μεταφορών», οι εκπαιδευόμενοι/-ες πρέπει να έχουν συμπληρώσει το εξάμηνο Δ' φοίτησης στις ΣΑΕΚ. Στην περίπτωση αυτή, μπορούν πλέον να τοποθετηθούν σε θέση πρακτικής άσκησης της ειδικότητάς τους.

2.2 • Δικαιώματα και υποχρεώσεις του/της πρακτικά ασκουμένου/-ης

Βασική προϋπόθεση για την επιτυχή υλοποίηση ενός προγράμματος πρακτικής άσκησης είναι η γνώση και η εφαρμογή των δικαιωμάτων και των υποχρεώσεων κάθε εμπλεκόμενου μέλους όπως ορίζονται στην εκάστοτε ισχύουσα νομοθεσία. Στη συνέχεια, παρατίθενται κάποια δικαιώματα και υποχρεώσεις των πρακτικά ασκουμένων.

Δικαιώματα πρακτικά ασκουμένων

1. Τμηματική ή συνεχόμενη υλοποίηση της πρακτικής άσκησης,
2. Δυνατότητα αποζημίωσης, η οποία ορίζεται στο 80% του νόμιμου, νομοθετημένου, κατώτατου ορίου του ημερομισθίου του ανειδίκευτου εργάτη, ή όπως αυτό διαμορφώνεται από το Υπουργείο Εργασίας και Κοινωνικών Υποθέσεων ή αναλογικά, αν η ημερήσια διάρκεια της πρακτικής είναι μικρότερη των οκτώ (8) ωρών. Η αποζημίωση καταβάλλεται στον/στην πρακτικά ασκούμενο/-η μετά την ολοκλήρωση της πρακτικής άσκησης. Σε περίπτωση μη δυνατότητας χρηματοδότησης της αποζημίωσης της πρακτικής άσκησης, δεν υφίσταται η υποχρέωση αποζημίωσής της, παρά μόνο η υποχρέωση του/της εργοδότη/-τριας να αποδίδει τις προβλεπόμενες ασφαλιστικές εισφορές,
3. Υπαγωγή στην ασφάλιση του e-ΕΦΚΑ (πρώην ΙΚΑ-ΕΤΑΜ) για τον κλάδο του ατυχήματος. Για την ασφάλισή του/της καταβάλλονται οι προβλεπόμενες από την παρ. 1 του άρθρου 10 του Ν. 2217/1994 (Α' 83) ασφαλιστικές εισφορές, οι οποίες βαρύνουν το φυσικό ή νομικό πρόσωπο (εργοδότης/-τρια) στο οποίο υλοποιείται η πρακτική άσκηση,

4. Δικαίωμα αναφοράς στη ΣΑΕΚ της μη τήρησης των όρων πρακτικής άσκησης,
5. Δικαίωμα διακοπής πρακτικής άσκησης βάσει τεκμηρίωσης και σχετική δήλωση στη ΣΑΕΚ εποπτείας,
6. Αλλαγή εργοδότη/-τριας, εφόσον συντρέχει τεκμηριωμένος σοβαρότατος λόγος.
7. Οι πρακτικά ασκούμενοι/-ες δεν απασχολούνται την Κυριακή και τις επίσημες αργίες.

Υποχρεώσεις πρακτικά ασκουμένων

1. Τήρηση του ημερήσιου ωραρίου πρακτικής άσκησης, όπως ορίζεται στην ειδική σύμβαση.
2. Τήρηση των όρων υγείας και ασφάλειας του/της εργοδότη/-τριας.
3. Σεβασμός της κινητής και ακίνητης περιουσίας του/της εργοδότη/-τριας.
4. Αρμονική συνεργασία με τα στελέχη του/της εργοδότη/-τριας.
5. Προσκόμιση, όπου απαιτείται, όλων των απαραίτητων ιατρικών βεβαιώσεων για την εξάσκηση του επαγγέλματος.
6. Προσκόμιση στη ΣΑΕΚ των απαραίτητων δικαιολογητικών, πριν από την έναρξη και μετά τη λήξη της πρακτικής άσκησης, αλλά και σε περίπτωση διακοπής της.
7. Ενημέρωση, σε περίπτωση απουσίας του/της ασκουμένου/-ης, της επιχείρησης και της ΣΑΕΚ εποπτείας.
8. Τήρηση βιβλίου πρακτικής άσκησης, το οποίο διατίθεται από τη ΣΑΕΚ και στο οποίο αναγράφονται από τους/τις ασκούμενους/-ες κατά εβδομάδα οι εργασίες με τις οποίες ασχολήθηκαν και τα καθήκοντα που τους ανατέθηκαν στον χώρο πραγματοποίησης της πρακτικής άσκησης.
9. Προσκόμιση στο τέλος κάθε μήνα στη ΣΑΕΚ φοίτησης ή εποπτείας της πρακτικής άσκησης του βιβλίου πρακτικής άσκησης για σχετικό έλεγχο.
10. Υποβολή, μετά την ολοκλήρωση της πρακτικής άσκησης, του βιβλίου πρακτικής άσκησης στη ΣΑΕΚ φοίτησης, συμπληρωμένου με τις εβδομαδιαίες εκθέσεις, τον χρόνο και το αντικείμενο απασχόλησης, τις ημέρες απουσίας και την επίδοσή του/της πρακτικά ασκουμένου/-ης. Υποβολή του εντύπου λήξης (Βεβαίωση Παρουσίας) της πρακτικής άσκησης, συμπληρωμένου, υπογεγραμμένου και σφραγισμένου από τον/την εργοδότη/-τρια-νόμιμο/-η εκπρόσωπο του φορέα απασχόλησης, στο οποίο βεβαιώνεται ότι ο/η εκπαιδευόμενος/-η πραγματοποίησε την πρακτική άσκηση στην επιχείρηση/οργανισμό, καθώς και το χρονικό διάστημα αυτής.
11. Άμεση ενημέρωση της ΣΑΕΚ φοίτησης από τον/την πρακτικά ασκούμενο/-η σε περίπτωση διακοπής της πρακτικής άσκησης και προσκόμιση του βιβλίου πρακτικής άσκησης και του εντύπου λήξης (Βεβαίωση Παρουσίας) με τις ημέρες πρακτικής άσκησης που έχουν πραγματοποιηθεί. Για να συνεχίσει ο/η εκπαιδευόμενος/-η την πρακτική άσκηση, για το υπόλοιπο του προβλεπόμενου διαστή-

ματος, στον ίδιο ή σε άλλο φορέα απασχόλησης (εργοδότη/-τρια), θα πρέπει να ακολουθηθεί εκ νέου η διαδικασία έναρξης πρακτικής άσκησης. Αν η διακοπή της πρακτικής άσκησης γίνει από τον/την εργοδότη/-τρια, τότε οφείλει ο/η τελευταίος/-α να ενημερώσει άμεσα τη ΣΑΕΚ φοίτησης του/της πρακτικά ασκουμένου/-ης.

2.3 • Φορείς υλοποίησης πρακτικής άσκησης

Κάθε πρακτικά ασκούμενος/-η πραγματοποιεί την πρακτική άσκηση σε τμήματα των φορέων απασχόλησης αντίστοιχα προς την ειδικότητά του/της, με την εποπτεία υπεύθυνου/-ης του φορέα, ειδικότητας αντίστοιχης με το αντικείμενο κατάρτισής του/της.

Ειδικότερα, στην ειδικότητα «Στέλεχος Διοίκησης και Οικονομίας στον Τομέα των Μεταφορών» οι εκπαιδευόμενοι/-ες πραγματοποιούν πρακτική άσκηση σε φορείς και επιχειρήσεις που σχετίζονται τόσο με τις επιβατικές όσο και με τις εμπορευματικές μεταφορές, τόσο στον βιομηχανικό τομέα όσο και σε αυτόν του εμπορίου, όπως σε εμπορευματικά κέντρα και τελωνεία, αερολιμένες, καθώς και σε οργανισμούς λιμένων και μεταφορών σταθερής τροχιάς (ΟΣΕ), σε εταιρείες ταχυμεταφορών, συνδυασμένων μεταφορών και διαχείρισης εφοδιαστικής αλυσίδας (*logistics*). Επιπλέον, πραγματοποιούν πρακτική άσκηση σε μεταφορικές, ναυτιλιακές, αεροπορικές, ξενοδοχειακές, εμπορικές και λοιπές διαμετακομιστικές επιχειρήσεις, καθώς και σε επιχειρήσεις ηλεκτρονικού εμπορίου. Ακόμη, μπορούν να πραγματοποιούν πρακτική άσκηση σε βιομηχανίες και βιοτεχνίες, σε εταιρείες παροχής συμβουλευτικών υπηρεσιών σε θέματα εφοδιαστικής διαχείρισης (3PL και 4PL) και σε εταιρείες πληροφοριακών συστημάτων που σχετίζονται με τις μεταφορές. Επίσης, μπορούν να απασχολούνται σε επιχειρήσεις του τραπεζικού κλάδου, σε τελωνεία και εκτελωνιστικά γραφεία, καθώς και σε διαμεσολαβητές φορτίου, σε γραφεία κρουαζιέρας και ακτοπλοΐας, σε τουριστικές επιχειρήσεις (γραφεία ταξιδιών, επιχειρήσεις ενοικίασης αυτοκινήτων κ.λπ.) και σε επιχειρήσεις διεθνούς και εγχώριου εμπορίου. Τέλος, μπορούν να πραγματοποιούν πρακτική άσκηση σε επιχειρήσεις του κατασκευαστικού κλάδου, καθώς και σε εταιρείες οδικής βοήθειας, ΚΤΕΟ και αντιπροσωπείες αυτοκινήτων.

Οι εκπαιδευόμενοι/-ες απασχολούνται σε όλα τα τμήματα των διοικητικών και οικονομικών υπηρεσιών των ανωτέρω φορέων και επιχειρήσεων, τα οποία εκτείνονται σε μεγάλο φάσμα δραστηριοτήτων της επιχείρησης.

3 | Ο ρόλος του/της εκπαιδευτή/-τριας της πρακτικής άσκησης

Ο/Η εργοδότης/-τρια της επιχείρησης που προσφέρει θέση πρακτικής άσκησης ορίζει ένα έμπειρο στέλεχος συναφούς επαγγελματικής ειδικότητας με αυτήν του/της πρακτικά ασκουμένου/-ης ως «εκπαιδευτή/-τρια στον χώρο εργασίας», ο/η οποίος/-α αναλαμβάνει την αποτελεσματική υλοποίηση των εκπαιδευτικών δραστηριοτήτων στον χώρο εργασίας, την παρακολούθηση της προόδου των πρακτικά ασκουμένων και την ανατροφοδότηση των υπεύθυνων εκπαιδευτών/-τριών στην εκπαιδευτική δομή.

Αναλυτικότερα, ο/η εκπαιδευτής/-τρια είναι το συνδετικό πρόσωπο του/της εργοδότη/-τριας της επιχείρησης με την εκπαιδευτική δομή (ΣΑΕΚ) και, κατά συνέπεια, έχει συνεχή συνεργασία με αυτήν. Επιπλέον, ο ρόλος του/της αφορά την παροχή συμβουλών, πληροφοριών ή καθοδήγησης, καθώς πρόκειται για ένα άτομο με χρήσιμη εμπειρία, δεξιότητες και εξειδίκευση, το οποίο υποστηρίζει την προσωπική και επαγγελματική ανάπτυξη των πρακτικά ασκουμένων.

4 | Προσδοκώμενα μαθησιακά αποτελέσματα της πρακτικής άσκησης

Κατά τη διάρκεια της πρακτικής άσκησης επιδιώκεται η αναβάθμιση των γνώσεων, των επαγγελματικών δεξιοτήτων και των ικανοτήτων των σπουδαστών/-τριών ΣΑΕΚ, με αποτέλεσμα την ομαλή μετάβασή τους από την αίθουσα κατάρτισης στον χώρο εργασίας και μάλιστα υπό πραγματικές εργασιακές συνθήκες. Στο πλαίσιο αυτής της μετάβασης και της ομαλής ένταξης, οι ασκούμενοι/-ες στην πρακτική άσκηση καλούνται να καλλιεργήσουν όχι μόνο επαγγελματικές δεξιότητες που αφορούν την ειδικότητα και δεν εξαντλούνται στο πλαίσιο της αίθουσας κατάρτισης, αλλά και οριζόντιες δεξιότητες που ενισχύουν την επαγγελματική τους συμπεριφορά και καλλιεργούν την περιβαλλοντική και την επιχειρηματική κουλτούρα. Έτσι, η πρακτική άσκηση αποτελεί ένα προπαρασκευαστικό στάδιο κατά το οποίο αναβαθμίζονται οι γενικές και ειδικές γνώσεις, συντελούνται σημαντικές διεργασίες επαγγελματικού προσανατολισμού και διευκολύνεται η επαγγελματική ανάπτυξη του ατόμου.

Αναλυτικότερα, κατά τη διάρκεια της πρακτικής άσκησης δίνεται η δυνατότητα στον/στην ασκούμενο/-η να ασκηθεί στις εργασίες που απορρέουν από τα επιμέρους μαθησιακά αποτελέσματα του προγράμματος κατάρτισης στην ειδικότητα. Η άσκηση μπορεί να επιτευχθεί μέσω της παρατήρησης της εργασίας, της συμμετοχής σε ομάδα εκτέλεσης της εργασίας, της καθοδηγούμενης εργασίας ή της δοκιμής/αυτόνομης εκτέλεσης της εργασίας από τον/την ασκούμενο/-η.

Στον πίνακα που ακολουθεί αποτυπώνονται οι ενότητες προσδοκώμενων μαθησιακών αποτελεσμάτων της πρακτικής άσκησης για την ειδικότητα «Στέλεχος Διοίκησης και Οικονομίας στον Τομέα των Μεταφορών» και οι αντίστοιχες ενδεικτικές εργασίες και ειδικές προδιαγραφές ανά ενότητα κατά τη διάρκεια της πρακτικής άσκησης. Επισημαίνεται ότι οι εν λόγω εργασίες μπορούν να χρησιμοποιηθούν από τους/τις πρακτικά ασκούμενους/-ες για τη συμπλήρωση του βιβλίου πρακτικής άσκησης.

**Πίνακας 3 /// Ενότητες προσδοκώμενων μαθησιακών αποτελεσμάτων
πρακτικής άσκησης**

ΕΝΟΤΗΤΕΣ ΠΡΟΣΔΟΚΩΜΕΝΩΝ ΜΑΘΗΣΙΑΚΩΝ ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΩΝ		
ΕΝΟΤΗΤΕΣ ΠΡΟΣΔΟΚΩΜΕΝΩΝ ΜΑΘΗΣΙΑΚΩΝ ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΩΝ	ΕΝΔΕΙΚΤΙΚΕΣ ΕΡΓΑΣΙΕΣ ΚΑΤΑ ΤΗ ΔΙΑΡΚΕΙΑ ΤΗΣ ΠΡΑΚΤΙΚΗΣ ΑΣΚΗΣΗΣ	ΕΙΔΙΚΕΣ ΠΡΟΔΙΑΓΡΑΦΕΣ
Α. «Εξυπηρέτηση μεταφοράς φορτίων και επιβατών»	• Μέριμνα για την ασφαλή μεταφορά εμπορευμάτων και ανθρώπων, • Ενημέρωση για πιθανές αλλαγές στην ισχύουσα νομοθεσία ασφαλείας, • Σχεδιασμός δρομολογίων και συντονισμός των συνδυασμένων μεταφορών, • Συντονισμός και παρακολούθηση της ακρίβειας εκτέλεσης των ωραρίων των δρομολογίων τακτικών γραμμών, • Έλεγχος τήρησης των χρονοδιαγραμμάτων μεταφοράς, • Βελτίωση δρομολογίων προς όφελος όλων των εμπλεκόμενων (εταιρείες, πελάτες, επιβάτες), • Έκδοση εισιτηρίων, φορτωτικών μεταφοράς, παραστατικών, καθώς και αδειών εξαγωγής εμπορευμάτων, • Έλεγχος και τήρηση των τελωνειακών διαδικασιών, καθώς και των πρωτοκόλλων μεταφοράς που ισχύουν σε διάφορες χώρες, • Αντιμετώπιση προβλημάτων λόγω αυξημένης κυκλοφορίας και σχεδιασμός εναλλακτικών διαδρομών, • Παρακολούθηση φορτίων με τη χρήση τεχνολογιών ιχνηλάτησης (barcodes, QR codes κ.ά.), • Προγραμματισμός δρομολογίων με τον σχεδιασμό του βέλτιστου τρόπου συνδυασμού των διαφορετικών τρόπων μεταφοράς, • Συμβολή στην ανάπτυξη και στη διεύρυνση του πελατολογίου.	• Η/Υ, λογισμικό εφαρμογών γραφείου, εκτυπωτής, πολυμηχάνημα, • Διαδίκτυο, • Αναλώσιμα γραφείου (γραφική ύλη, έντυπα, φάκελοι, ντοσιέ κ.λπ.), • Πληροφοριακό σύστημα (ERP, WMS κ.ά.), • Σύστημα εντοπισμού οχημάτων της επιχείρησης, • Πρόγραμμα λογιστικής διαχείρισης.

συνέχεια >>

**Πίνακας 3 /// Ενότητες προσδοκώμενων μαθησιακών αποτελεσμάτων
πρακτικής άσκησης**

ΕΝΟΤΗΤΕΣ ΠΡΟΣΔΟΚΩΜΕΝΩΝ ΜΑΘΗΣΙΑΚΩΝ ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΩΝ		
ΕΝΟΤΗΤΕΣ ΠΡΟΣΔΟΚΩΜΕΝΩΝ ΜΑΘΗΣΙΑΚΩΝ ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΩΝ	ΕΝΔΕΙΚΤΙΚΕΣ ΕΡΓΑΣΙΕΣ ΚΑΤΑ ΤΗ ΔΙΑΡΚΕΙΑ ΤΗΣ ΠΡΑΚΤΙΚΗΣ ΑΣΚΗΣΗΣ	ΕΙΔΙΚΕΣ ΠΡΟΔΙΑΓΡΑΦΕΣ
Β. «Υποστήριξη της διοικητικής λειτουργίας του οργανισμού»	• Σύνταξη και διεκπεραίωση εγγράφων σε διάφορα τμήματα της εταιρείας, βάσει των υποδείξεων των προϊσταμένων τμημάτων, • Εντοπισμός και πρόταση λύσεων για πιθανά διοικητικά και οργανωτικά προβλήματα της εταιρείας, • Χρήση των υφιστάμενων οργανωτικών συστημάτων και διαδικασιών και σχεδιασμός νέων, • Τήρηση των προτύπων ποιότητας βάσει του προγράμματος πιστοποίησης της εταιρείας, • Έλεγχος εάν οι βασικοί ομαδικοί στόχοι τους οποίους έχει θέσει η διοίκηση επιτυγχάνονται, • Εισήγηση για ενέργειες οι οποίες μπορούν να βελτιώσουν τις παρεχόμενες υπηρεσίες, • Υιοθέτηση πρακτικών βελτιστοποίησης της παραγωγικότητας των εργαζομένων.	• Η/Υ, λογισμικό εφαρμογών γραφείου, εκτυπωτής, πολυμηχάνημα, οπτικός σαρωτής, • Διαδίκτυο, • Αναλώσιμα γραφείου (γραφική ύλη, έντυπα, φάκελοι, ντοσιέ κ.λπ.), • Ερμάρια, ντουλάπες, • Εταιρικό email.
Γ. «Υποστήριξη της οικονομικής λειτουργίας του οργανισμού» συνέχεια >>	• Καταχώρηση και διαχείριση οικονομικών πληροφοριών από όλα τα τμήματα της εταιρείας με βάση τις ανάγκες τους, • Ανάλυση των τάσεων αγοράς με προβλέψεις και παρουσίαση στους ανωτέρους τους, • Συμμετοχή στην κατάρτιση και εκτέλεση του προϋπολογισμού της εταιρείας, • Πρόταση στρατηγικών αναφορικά με την τιμολογιακή πολιτική της εταιρείας,	• Η/Υ, • Προγράμματα επεξεργασίας κειμένου, • Υπολογιστικά φύλλα, • Βάσεις δεδομένων, • Διαδίκτυο, • Πρόγραμμα λογιστικής διαχείρισης,

συνέχεια >>

**Πίνακας 3 /// Ενότητες προσδοκώμενων μαθησιακών αποτελεσμάτων
πρακτικής άσκησης**

ΕΝΟΤΗΤΕΣ ΠΡΟΣΔΟΚΩΜΕΝΩΝ ΜΑΘΗΣΙΑΚΩΝ ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΩΝ		
ΕΝΟΤΗΤΕΣ ΠΡΟΣΔΟΚΩΜΕΝΩΝ ΜΑΘΗΣΙΑΚΩΝ ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΩΝ	ΕΝΔΕΙΚΤΙΚΕΣ ΕΡΓΑΣΙΕΣ ΚΑΤΑ ΤΗ ΔΙΑΡΚΕΙΑ ΤΗΣ ΠΡΑΚΤΙΚΗΣ ΑΣΚΗΣΗΣ	ΕΙΔΙΚΕΣ ΠΡΟΔΙΑΓΡΑΦΕΣ
« συνεχία Γ. «Υποστήριξη της οικονομικής λειτουργίας του οργανισμού»	• Συνεισφορά στην ανάλυση του κόστους παραγωγής και στη λογιστική διαχείριση της εταιρείας, • Εξασφάλιση της οικονομικής, αποτελεσματικής και αποδοτικής χρήσης των πόρων της εταιρείας με βάση τις αρχές της οικονομικής επιστήμης, • Καταγραφή και επεξεργασία στατιστικών δεδομένων για την εξαγωγή κατάλληλων συμπερασμάτων, • Τιμολόγηση εμπορευμάτων προς αποστολή.	• Πρόσβαση σε υπηρεσίες e-banking, • Εταιρικό email.
Δ. «Διαχείριση της επικοινωνίας με τους/ τις εμπλεκόμενους/-ες στη μεταφορική υπηρεσία» συνέχεια >>	• Επεξεργασία στοιχείων και πληροφοριών που αφορούν τις μεταφορές και τις επικοινωνίες, • Γνώση της ισχύουσας νομοθεσίας που διέπει τις μεταφορές, • Απάντηση σε παράπονα αναφορικά με τη μεταφορική διαδικασία και μέριμνα για την επίλυσή τους, • Προώθηση των άριστων σχέσεων με τις αρμόδιες αρχές και τους σημαντικούς πελάτες, • Διαχείριση της εισερχόμενης και εξερχόμενης αλληλογραφίας της εταιρείας (έντυπη και ψηφιακή), • Ανάπτυξη σχεδίων μάρκετινγκ και εφαρμογή προγραμμάτων δημοσίων σχέσεων, • Εκπροσώπηση της εταιρείας και προώθησή της σε πελάτες και μέσα μαζικής ενημέρωσης,	• Η/Υ, λογισμικό εφαρμογών γραφείου, εκτυπωτής, πολυμηχάνημα, • Αναλώσιμα γραφείου (γραφική ύλη, έντυπα, φάκελοι, ντοσιέ κ.λπ.), • Διαδίκτυο, • Πρόσβαση σε βάσεις δεδομένων, • Πρόσβαση σε πλατφόρμες που αφορούν τις μεταφορές (ατόμων και εμπορευμάτων).

συνέχεια >>

**Πίνακας 3 /// Ενότητες προσδοκώμενων μαθησιακών αποτελεσμάτων
πρακτικής άσκησης**

ΕΝΟΤΗΤΕΣ ΠΡΟΣΔΟΚΩΜΕΝΩΝ ΜΑΘΗΣΙΑΚΩΝ ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΩΝ		
ΕΝΟΤΗΤΕΣ ΠΡΟΣΔΟΚΩΜΕΝΩΝ ΜΑΘΗΣΙΑΚΩΝ ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΩΝ	ΕΝΔΕΙΚΤΙΚΕΣ ΕΡΓΑΣΙΕΣ ΚΑΤΑ ΤΗ ΔΙΑΡΚΕΙΑ ΤΗΣ ΠΡΑΚΤΙΚΗΣ ΑΣΚΗΣΗΣ	ΕΙΔΙΚΕΣ ΠΡΟΔΙΑΓΡΑΦΕΣ
« συνέχεια Δ. «Διαχείριση της επικοινωνίας με τους/τις εμπλεκόμενους/-ες στη μεταφορική υπηρεσία»	- Επικοινωνία με τους διαχειριστές των αποθηκευτικών χώρων για την εξασφάλιση της κατάλληλης αποθήκευσης των φορτίων, - Χρήση των κοινωνικών δικτύων (social media) και προγραμματισμός δημοσιεύσεων για την προώθηση και προβολή της επιχείρησης ή του οργανισμού, - Εφαρμογή τεχνικών προώθησης και διαφήμισης, - Δημιουργία αναφορών και παρουσιάσεων για τους πελάτες ή τους προμηθευτές της επιχείρησης.	
Ε. «Διαχείριση και αξιοποίηση μεθοδολογιών, εργαλείων και τεχνολογιών για την οργάνωση, τον σχεδιασμό, την αξιολόγηση, τη διοίκηση και τη διαχείριση ανθρωπίνων και λοιπών πόρων»	- Έρευνα των συνθηκών και πρόταση για επέκταση σε νέες αγορές ή για διαφοροποίηση των αγορών, - Συμμετοχή στη διαχείριση εμπορικών προβλέψεων ή και στόχων, - Μέριμνα για την κάλυψη της μεταφορικής ζήτησης και την ελαχιστοποίηση των κενών θέσεων ή του κενού χώρου φορτίου, - Διερεύνηση των απαιτήσεων που προκύπτουν αναφορικά με τη μεταφορική διαδικασία, - Καταγραφή και αναφορά των πιθανών προγραμματισμένων ή έκτακτων επισκευών που έχουν ζητηθεί από τους οδηγούς των μέσων μεταφοράς, - Έλεγχος των στοιχείων που εισάγονται στο πληροφοριακό σύστημα της επιχείρησης και διενέργεια των απαραίτητων διορθώσεων.	- Η/Υ, λογισμικό εφαρμογών γραφείου, εκτυπωτής, πολυμηχάνημα, - Διαδίκτυο, σύνδεση σε κοινωνικά δίκτυα (social media management), - Αναλώσιμα γραφείου (γραφική ύλη, έντυπα, φάκελοι, ντοσιέ κ.λπ.), - Πληροφοριακό σύστημα (ERP, WMS κ.ά.).

5 | Αναλυτικό περιεχόμενο προγράμματος πρακτικής άσκησης

5.1.A • ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗ ΜΕΤΑΦΟΡΑΣ ΦΟΡΤΙΩΝ ΚΑΙ ΕΠΙΒΑΤΩΝ

Οι εκπαιδευόμενοι/-ες ως πρακτικά ασκούμενοι/-ες εμπλέκονται ενεργά σε διάφορες διαδικασίες που αφορούν την εξυπηρέτηση μεταφοράς φορτίων και επιβατών, αναπτύσσοντας τις απαραίτητες δεξιότητες που απαιτούνται για την επιτυχή διαχείριση τέτοιων εργασιών. Αρχικά, παρατηρούν τις καθημερινές λειτουργίες, αποκτώντας γνώση των διαδικασιών που ακολουθούνται στη μεταφορά εμπορευμάτων και επιβατών. Αυτό περιλαμβάνει τη μέριμνα για την ασφαλή μεταφορά, τη διαχείριση των χρονικών προθεσμιών και τον έλεγχο της ακρίβειας των δρομολογίων.

Με την πρόοδό τους, οι εκπαιδευόμενοι/-ες συμμετέχουν σε ομάδες που διαχειρίζονται τα δρομολόγια, ασχολούμενοι/-ες με τον προγραμματισμό και τον συντονισμό των μεταφορικών δραστηριοτήτων. Σχεδιάζουν και βελτιώνουν δρομολόγια, λαμβάνοντας υπόψη τις ανάγκες όλων των εμπλεκόμενων φορέων, όπως είναι οι εταιρείες, οι πελάτες και οι επιβάτες. Παράλληλα, εξοικειώνονται με τις τελεωνειακές διαδικασίες, τις απαιτήσεις έκδοσης αδειών, εισιτηρίων και φορτωτικών μεταφοράς, καθώς και με τη χρήση τεχνολογιών ιχνηλάτησης (όπως barcode και QR codes) για την παρακολούθηση των φορτίων σε πραγματικό χρόνο.

Σταδιακά, οι εκπαιδευόμενοι/-ες αναλαμβάνουν περισσότερες ευθύνες, όπως τον έλεγχο της τήρησης των χρονοδιαγραμμάτων, την αντιμετώπιση προβλημάτων που σχετίζονται με αυξημένη κυκλοφορία ή απρόβλεπτες συνθήκες και τον σχεδιασμό εναλλακτικών διαδρομών. Δίνεται ιδιαίτερη έμφαση στην ανάπτυξη δεξιοτήτων επίλυσης προβλημάτων και διαχείρισης κρίσεων, ώστε να ανταποκρίνονται άμεσα και αποτελεσματικά στις προκλήσεις που προκύπτουν κατά τη διάρκεια της μεταφοράς.

Τέλος, οι εκπαιδευόμενοι/-ες αποκτούν μια πλήρη εικόνα των απαιτήσεων και των δεξιοτήτων που χρειάζονται για να επιτύχουν σε έναν τομέα όπως η μεταφορά εμπορευμάτων και επιβατών, συμμετέχοντας ενεργά τόσο σε συνεργατικό όσο και σε αυτόνομο επίπεδο, ενώ παράλληλα αποκτούν πολύτιμες εμπειρίες για τη μελλοντική τους επαγγελματική πορεία.

5.1.B • ΥΠΟΣΤΗΡΙΞΗ ΤΗΣ ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΗΣ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑΣ ΤΟΥ ΟΡΓΑΝΙΣΜΟΥ

Οι εκπαιδευόμενοι/-ες ως πρακτικά ασκούμενοι/-ες εμπλέκονται ενεργά στη διαδικασία υποστήριξης της διοικητικής λειτουργίας του οργανισμού, αναπτύσσοντας δεξιότητες που σχετίζονται με τη διαχείριση και την οργάνωση επιχειρησιακών δραστηριοτήτων. Κατά την έναρξη της πρακτικής τους, ασχολούνται με τη σύνταξη και τη διεκπεραίωση εγγράφων σε διάφορα τμήματα της εταιρείας, βάσει των οδηγιών

και των υποδείξεων των προϊσταμένων τμημάτων. Μέσα από αυτή τη διαδικασία, εξοικειώνονται με τη σωστή χρήση των διοικητικών εργαλείων και συστημάτων, αποκτώντας πολύτιμη εμπειρία στον χειρισμό πληροφοριών.

Οι εκπαιδευόμενοι/-ες συμμετέχουν στην ανάλυση και την αντιμετώπιση διοικητικών και οργανωτικών προβλημάτων, εντοπίζοντας σημεία προς βελτίωση και προτείνοντας λύσεις που μπορούν να υποστηρίξουν την αποτελεσματική λειτουργία του οργανισμού. Επιπλέον, έχουν την ευκαιρία να χρησιμοποιούν υπάρχοντα οργανωτικά συστήματα και, όπου κρίνεται απαραίτητο, να συμβάλλουν στον σχεδιασμό και την ανάπτυξη νέων διαδικασιών που ενισχύουν την αποδοτικότητα.

Ένα σημαντικό μέρος της πρακτικής τους αφορά την τήρηση των προτύπων ποιότητας, βάσει του προγράμματος πιστοποίησης του οργανισμού. Οι εκπαιδευόμενοι/-ες παρακολουθούν τις διαδικασίες που διασφαλίζουν την ποιότητα των παρεχόμενων υπηρεσιών και ελέγχουν την επίτευξη των ομαδικών στόχων που έχει θέσει η διοίκηση. Μέσω αυτής της εμπειρίας, κατανοούν τη σημασία της πιστότητας στα πρότυπα ποιότητας και της συστηματικής παρακολούθησης της απόδοσης.

Παράλληλα, οι εκπαιδευόμενοι/-ες εισηγούνται ενέργειες που μπορούν να βελτιώσουν τις παρεχόμενες υπηρεσίες και να υποστηρίξουν την παραγωγικότητα των εργαζομένων. Υιοθετούν πρακτικές που προάγουν τη βελτιστοποίηση των διαδικασιών και την αποτελεσματική συνεργασία μεταξύ των τμημάτων. Με τη συμμετοχή τους, αποκτούν εμπειρία στις σύγχρονες διοικητικές πρακτικές και αναπτύσσουν δεξιότητες που συμβάλλουν στην επαγγελματική τους εξέλιξη.

5.1.Γ • ΥΠΟΣΤΗΡΙΞΗ ΤΗΣ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΗΣ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑΣ ΤΟΥ ΟΡΓΑΝΙΣΜΟΥ

Οι εκπαιδευόμενοι/-ες ως πρακτικά ασκούμενοι/-ες εμπλέκονται ενεργά στην υποστήριξη της οικονομικής λειτουργίας του οργανισμού, αποκτώντας πολύτιμες γνώσεις και δεξιότητες που σχετίζονται με τη διαχείριση οικονομικών δεδομένων και τη λήψη στρατηγικών αποφάσεων. Κατά την αρχική τους ενασχόληση, καταχωρούν και διαχειρίζονται οικονομικές πληροφορίες από όλα τα τμήματα της εταιρείας, εξασφαλίζοντας τη σωστή καταγραφή και οργάνωση των δεδομένων με βάση τις ανάγκες του κάθε τμήματος.

Συμμετέχουν ενεργά στην ανάλυση των τάσεων της αγοράς, μελετώντας δεδομένα και προβλέψεις, τα οποία παρουσιάζουν στους ανωτέρους τους. Αυτή η διαδικασία τους δίνει την ευκαιρία να κατανοήσουν πώς οι οικονομικές αποφάσεις επηρεάζονται από τις συνθήκες της αγοράς και να προτείνουν βελτιώσεις που υποστηρίζουν τη στρατηγική ανάπτυξη του οργανισμού.

Παράλληλα, οι εκπαιδευόμενοι/-ες συμμετέχουν στην κατάρτιση και στην εκτέλεση του προϋπολογισμού της εταιρείας, εξοικειώνονται με την ανάλυση του κόστους παραγωγής και συμβάλλουν στη διαμόρφωση της τιμολογιακής πολιτικής. Η ενασχόληση με την προσαρμογή της τιμολογιακής πολιτικής στις απαιτήσεις της

αγοράς τους επιτρέπει να αναπτύξουν δεξιότητες που αφορούν τη λήψη στρατηγικών αποφάσεων με βάση τις αρχές της οικονομικής επιστήμης.

Ιδιαίτερη έμφαση δίνεται στην καταγραφή και επεξεργασία στατιστικών δεδομένων, τα οποία χρησιμοποιούνται για την εξαγωγή συμπερασμάτων και τη βελτίωση της οικονομικής αποδοτικότητας του οργανισμού. Οι εκπαιδευόμενοι/-ες, επιπλέον, συμμετέχουν στην τιμολόγηση των εμπορευμάτων προς αποστολή, αποκτώντας εμπειρία στη διαχείριση διαδικασιών που επηρεάζουν την καθημερινή οικονομική λειτουργία της εταιρείας.

Με την εμπλοκή τους σε αυτές τις διαδικασίες, οι εκπαιδευόμενοι/-ες κατανοούν τη σημασία της οικονομικής αποτελεσματικότητας και της σωστής χρήσης των πόρων, ενώ αναπτύσσουν τις αναγκαίες δεξιότητες που τους προετοιμάζουν για μελλοντικούς ρόλους στον οικονομικό τομέα.

5.1.Δ • ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΤΗΣ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑΣ ΜΕ ΤΟΥΣ/ΤΙΣ ΕΜΠΛΕΚΟΜΕΝΟΥΣ/-ΕΣ ΣΤΗ ΜΕΤΑΦΟΡΙΚΗ ΥΠΗΡΕΣΙΑ

Οι εκπαιδευόμενοι/-ες ως πρακτικά ασκούμενοι/-ες εμπλέκονται ενεργά στη διαχείριση της επικοινωνίας με τους/τις εμπλεκόμενους/-ες στη μεταφορική υπηρεσία, αναπτύσσοντας δεξιότητες που σχετίζονται με τη διαχείριση πληροφοριών, τη δημιουργία σχέσεων εμπιστοσύνης και την προώθηση της εταιρείας. Στην αρχική τους συμμετοχή, επεξεργάζονται στοιχεία και πληροφορίες που αφορούν τις μεταφορές και τις επικοινωνίες, εξοικειώνονται με τη χρήση εργαλείων διαχείρισης αλληλογραφίας (έντυπης και ψηφιακής) και αποκτούν γνώση της ισχύουσας νομοθεσίας που διέπει τις μεταφορές.

Οι εκπαιδευόμενοι/-ες διαχειρίζονται παράπονα που σχετίζονται με τη μεταφορική διαδικασία, φροντίζοντας για την άμεση και αποτελεσματική επίλυσή τους, ενώ παράλληλα συμμετέχουν στην προώθηση άριστων σχέσεων με αρμόδιες αρχές και σημαντικούς πελάτες. Μέσω αυτών των δραστηριοτήτων, κατανοούν τη σημασία της επικοινωνιακής διαχείρισης για τη διατήρηση της καλής φήμης του οργανισμού.

Επιπλέον, οι εκπαιδευόμενοι/-ες συμβάλλουν στην ανάπτυξη σχεδίων μάρκετινγκ και στην εφαρμογή προγραμμάτων δημοσίων σχέσεων, αναπτύσσοντας καμπάνιες που στοχεύουν στη βελτίωση της εικόνας της εταιρείας. Χρησιμοποιούν κοινωνικά δίκτυα (social media) για τον προγραμματισμό και τη δημοσίευση περιεχομένου, με στόχο την προώθηση της εταιρείας, ενώ εφαρμόζουν τεχνικές προώθησης και διαφήμισης για την προσέγγιση νέων πελατών.

Παράλληλα, επικοινωνούν με τους διαχειριστές αποθηκευτικών χώρων για να διασφαλίσουν την κατάλληλη αποθήκευση των φορτίων, συμβάλλοντας στην αποτελεσματική ροή των μεταφορών. Τέλος, συμμετέχουν στη δημιουργία αναφορών και παρουσιάσεων που χρησιμοποιούνται για την ενημέρωση της διοίκησης, καθώς και για την επικοινωνία με εξωτερικούς συνεργάτες.

Μέσα από τις δραστηριότητες αυτές, οι εκπαιδευόμενοι/-ες αναπτύσσουν τις επικοινωνιακές τους δεξιότητες και αποκτούν εμπειρία στη διαχείριση σχέσεων με διαφορετικές ομάδες ενδιαφερομένων, προετοιμάζοντάς τους για ρόλους που απαιτούν συνδυασμό διαπροσωπικής επικοινωνίας και στρατηγικής σκέψης.

5.1.Ε • ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΚΑΙ ΑΞΙΟΠΟΙΗΣΗ ΜΕΘΟΔΟΛΟΓΙΩΝ, ΕΡΓΑΛΕΙΩΝ ΚΑΙ ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΩΝ ΓΙΑ ΤΗΝ ΟΡΓΑΝΩΣΗ, ΤΟΝ ΣΧΕΔΙΑΣΜΟ, ΤΗΝ ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ, ΤΗ ΔΙΟΙΚΗΣΗ ΚΑΙ ΤΗ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΑΝΘΡΩΠΙΝΩΝ ΚΑΙ ΛΟΙΠΩΝ ΠΟΡΩΝ

Οι εκπαιδευόμενοι/-ες ως πρακτικά ασκούμενοι/-ες εμπλέκονται ενεργά στη διαχείριση και στην αξιοποίηση μεθοδολογιών, εργαλείων και τεχνολογιών που υποστηρίζουν την οργάνωση, τον σχεδιασμό, την αξιολόγηση, τη διοίκηση και τη διαχείριση ανθρώπινων και λοιπών πόρων. Ξεκινούν με τη διερεύνηση των συνθηκών της αγοράς και την πρόταση στρατηγικών για επέκταση σε νέες αγορές ή για διαφοροποίηση των ήδη υφιστάμενων. Η διαδικασία αυτή τους εξοικειώνει με μεθόδους ανάλυσης δεδομένων και αξιολόγησης αγορών.

Οι εκπαιδευόμενοι/-ες συμμετέχουν στη διαχείριση εμπορικών προβλέψεων και στόχων, χρησιμοποιώντας εργαλεία ανάλυσης για την παρακολούθηση των επιδόσεων της εταιρείας. Μέσω αυτής της εμπλοκής, κατανοούν τη σημασία του στρατηγικού σχεδιασμού και την ανάγκη ευθυγράμμισης των στόχων με τις δυνατότητες και τις απαιτήσεις της αγοράς.

Μια σημαντική αρμοδιότητά τους είναι η μέριμνα για την κάλυψη της μεταφορικής ζήτησης και η ελαχιστοποίηση των κενών θέσεων ή του κενού χώρου φορτίου. Παράλληλα, διερευνούν τις απαιτήσεις που σχετίζονται με τη μεταφορική διαδικασία, εξασφαλίζοντας ότι οι παρεχόμενες υπηρεσίες πληρούν τα πρότυπα ποιότητας και εξυπηρετούν τις ανάγκες των πελατών.

Οι εκπαιδευόμενοι/-ες καταγράφουν και αναφέρουν πιθανές προγραμματισμένες ή έκτακτες επισκευές που ζητούνται από τους οδηγούς των μέσων μεταφοράς, διασφαλίζοντας την άμεση ανταπόκριση της εταιρείας σε τεχνικά ζητήματα. Επιπλέον, ελέγχουν τα στοιχεία που εισάγονται στο πληροφοριακό σύστημα της επιχείρησης, πραγματοποιώντας τις απαραίτητες διορθώσεις για τη διατήρηση της ακρίβειας των δεδομένων.

Μέσα από αυτές τις δραστηριότητες, οι εκπαιδευόμενοι/-ες αναπτύσσουν δεξιότητες που σχετίζονται με την αξιολόγηση δεδομένων, τη διαχείριση πόρων και την υιοθέτηση καινοτόμων τεχνολογιών. Η συμμετοχή τους ενισχύει την κατανόηση του κρίσιμου ρόλου που παίζουν η οργάνωση και ο σχεδιασμός στη λειτουργία ενός οργανισμού.

5.2 • Μεθοδολογία υλοποίησης πρακτικής άσκησης

Για την επιτυχή υλοποίηση της πρακτικής άσκησης απαιτείται συνέργεια των συστημάτων εκπαίδευσης, κατάρτισης και αγοράς εργασίας, αλλά και συνεργασία του συνόλου του ανθρώπινου δυναμικού που εμπλέκεται στη μαθησιακή διαδικασία και περιλαμβάνει τον/την εργοδότη/-τρια που προσφέρει θέση πρακτικής άσκησης, τον/την εκπαιδευτή/-τρια στον χώρο εργασίας, τους/τις εργαζόμενους/-ες στην επιχείρηση, καθώς και τον/την εκπαιδευτή/-τρια και τον/την επόπτη/-τρια από την πλευρά της εκπαιδευτικής δομής. Η εν λόγω συνεργασία αποτελεί απαραίτητη προϋπόθεση για την αναβάθμιση της ποιότητας του τρόπου εφαρμογής της πρακτικής άσκησης και για την πραγμάτωση των μαθησιακών αποτελεσμάτων της ειδικότητας.

Στο πλαίσιο της μάθησης στον χώρο εργασίας, ο/η ασκούμενος/-η έρχεται σε επαφή με πραγματικά εργασιακά περιβάλλοντα, ασκείται σε πραγματικές εργασιακές συνθήκες και συνεργάζεται με επαγγελματίες της ειδικότητας ή άλλων ειδικοτήτων που εργάζονται στην ίδια επιχείρηση. Για τον λόγο αυτόν, η ύπαρξη κουλτούρας μάθησης αποτελεί προαπαιτούμενο για όλα τα εμπλεκόμενα μέρη.

Αναλυτικότερα, κομβικός είναι ο ρόλος του/της εκπαιδευτή/-τριας της επιχείρησης, ο/η οποίος/-α καλείται να λειτουργήσει ως μέντορας, να υποστηρίζει τον/την εκπαιδευόμενο/-η στη διερεύνηση των επαγγελματικών του/της στόχων, να ενθαρρύνει την ανάπτυξη δεξιοτήτων, να εμπλέκει τον/την εκπαιδευόμενο/-η σε νέες εμπειρίες και να τον/την εισαγάγει στον κόσμο της πραγματικής εργασίας, αποτελώντας επαγγελματικό πρότυπο. Επομένως, καλείται να δημιουργήσει ένα περιβάλλον εμπιστοσύνης και ασφάλειας που παρέχει στον/στην εκπαιδευόμενο/-η τη δυνατότητα δοκιμής και λάθους μέσω της ενθάρρυνσης της ατομικής πρωτοβουλίας. Απαραίτητα μεθοδολογικά βήματα από την πλευρά του/της εκπαιδευτή/-τριας της επιχείρησης για την ομαλή ένταξη των εκπαιδευομένων στο εργασιακό περιβάλλον και την προώθηση της συνεργασίας με το υφιστάμενο προσωπικό της επιχείρησης είναι η περιγραφή της θέσης πρακτικής άσκησης, ο προσανατολισμός στο έργο και η εναλλαγή εργασιακών ρόλων/θέσεων.

Ειδικότερα, ως προς την περιγραφή της θέσης πρακτικής άσκησης, ο/η εκπαιδευτής/-τρια καλείται να λάβει υπόψη τη συνοπτική περιγραφή της ειδικότητας και τις αρμοδιότητες/καθήκοντα, όπως αποτυπώνονται στον οδηγό κατάρτισης, γεγονός που προϋποθέτει τη συνεργασία με την εκπαιδευτική δομή. Καλείται να τροφοδοτήσει τους/τις ασκούμενους/-ες με τις απαραίτητες πληροφορίες που αφορούν την εκτελούμενη εργασία, τις ευθύνες, τις δεξιότητες και την εκπαίδευση που απαιτούνται, τις συνθήκες υπό τις οποίες γίνεται η εργασία και τις σχέσεις της με άλλες εργασίες.

Παράλληλα, απαραίτητος κρίνεται και ο προσανατολισμός στο έργο με στόχο να κατανοήσουν οι εκπαιδευόμενοι/-ες το εργασιακό περιβάλλον στο οποίο εντάσσονται, να λάβουν υπόψη τα χαρακτηριστικά και τον τρόπο λειτουργίας της επιχείρησης.

σης, να γνωρίσουν το προσωπικό της και να αναπτύξουν το αίσθημα του ανήκειν. Στο πλαίσιο του προσανατολισμού, οι εκπαιδευόμενοι/-ες ενημερώνονται για την ιστορία της επιχείρησης, την πολιτική της, τα προϊόντα και τις υπηρεσίες, την κτιριακή υποδομή, τη γενική δομή, τους κανόνες συμπεριφοράς, την πολιτική προαγωγών, τα συστήματα αξιολόγησης κ.λπ.

Τέλος, προτείνεται η εναλλαγή των εργασιακών θέσεων (job rotation) κατά την οποία ο/η εκπαιδευόμενος/-η περνά διαδοχικά από όλες τις συναφείς ή συσχετιζόμενες θέσεις εργασίας μέχρι να ασκηθεί σε όλο τον κύκλο της εργασίας. Η συγκεκριμένη πρακτική μειώνει τη μονοτονία, την κούραση και κατά συνέπεια τα σφάλματα, ενώ αυξάνει την απόδοση και την ικανοποίηση. Ωστόσο, δεν συνιστάται για ειδικότητες που απαιτούν υψηλή ειδίκευση, καθώς απαιτείται χρόνος και άρα ο/η εκπαιδευτής/-τρια πρέπει να λάβει υπόψη του/της το εξάμηνο υλοποίησης της πρακτικής άσκησης. Το μικρό μέγεθος της επιχείρησης μπορεί να λειτουργήσει ανασταλτικά στην εφαρμογή της εν λόγω πρακτικής.

Βιβλιογραφία

A | Βιβλιογραφικές αναφορές σχετικές με την ειδικότητα

ΕΛΛΗΝΟΓΛΩΣΣΗ

- Αγαλλοπούλου, Π. Χ. (2016). *Βασικές έννοιες αστικού δικαίου* (4η έκδοση). Αθήνα: Εκδόσεις Σάκκουλα.
- Αγιομυργιανάκης, Γ. Μ., Βλάσσης, Μ. & Τόμπσον, Η. (2006). *Διεθνείς οικονομικές σχέσεις: Διεθνές εμπόριο*. Αθήνα: Εκδόσεις Rosili.
- Αληφαντής, Γ. (2019). *Χρηματοοικονομική λογιστική* (5η έκδοση), (τόμος Α'). Αθήνα: Εκδόσεις Διπλογραφία.
- Αρναούτογλου, Ε. (2015). *Δημόσιες σχέσεις: Μια σύγχρονη προσέγγιση*. Αθήνα: Εκδόσεις Rosili.
- Αυλωνίτης, Γ. Ι., Γούναρης, Σ. & Τσιότσιου, Ρ. (2016). *Μάρκετινγκ υπηρεσιών: Μάνατζμεντ, στρατηγικές και νέες τεχνολογίες*. Λευκωσία: Broken Hill Publishers.
- Αχίλλας, Χ., Μπόχτης, Δ., Αηδόνης, Δ. & Φωλίνας, Δ. (2020). *Αειφόρες εφοδιαστικές αλυσίδες*. Αθήνα: Εκδόσεις Κριτική.
- Βαξεβανίδου, Μ. & Ρεκλείτης, Π. (2012). *Management ανθρώπινων πόρων: Θεωρία και πράξη*. Αθήνα: Εκδόσεις Προπομπός.
- Βασιλείου, Δ. & Ηρειώτης, Ν. (2018). *Χρηματοοικονομική διοίκηση: Θεωρία και πρακτική* (2η έκδοση). Αθήνα: Εκδόσεις Rosili.
- Βασιλείου, Δ., Ηρειώτης, Ν. & Μπάλιος, Δ. (2019). *Αρχές χρηματοοικονομικής λογιστικής: Χρηματοοικονομική ανάλυση και λήψη αποφάσεων*. Αθήνα: Εκδόσεις Rosili.
- Βιδάλης, Μ. (2017). *Εφοδιαστική (Logistics): Μια ποσοτική προσέγγιση* (2η έκδοση). Αθήνα: Εκδόσεις Κλειδάριθμος.
- Begg, D., Fischer, S. & Dornbusch, R. (1998). *Εισαγωγή στην οικονομική* (μτφρ. Σ. Πανταζίδης), (τόμος Α'). Αθήνα: Εκδόσεις Κριτική.

Begg, D., Vernasca, G., Fischer, S. & Dornbusch, R. (2015). *Εισαγωγή στην οικονομική* (3η ελληνική έκδοση). Αθήνα: Εκδόσεις Κριτική.

Bergin, J. (2020). *Μαθηματικά για οικονομολόγους με εφαρμογές* (μτφρ. Σ. Βασιλογιαννακοπούλου). Αθήνα: Εκδόσεις Gutenberg.

Boyer, K. D. (2005). *Οικονομική των μεταφορών*. Αθήνα: Εκδόσεις Έλλην.

Γενική Γραμματεία Επαγγελματικής Εκπαίδευσης, Κατάρτισης, Διά Βίου Μάθησης και Νεολαίας. (2021). *Οδηγός κατάρτισης: Στέλεχος διεθνούς εμπορίου*. Αθήνα: Υπουργείο Παιδείας και Θρησκευμάτων. Ανακτήθηκε στις 24 Ιουλίου 2023 από: <https://gsvetlly.minedu.gov.gr/sxoles-anoteris-epaggelmatikis-katartisis-s-a-e-k/odigoi-katartisis-spoudon>

Γενική Γραμματεία Επαγγελματικής Εκπαίδευσης, Κατάρτισης, Διά Βίου Μάθησης και Νεολαίας. (2021). *Οδηγός κατάρτισης: Στέλεχος δημοσίων σχέσεων και επικοινωνίας*. Αθήνα: Υπουργείο Παιδείας και Θρησκευμάτων. Ανακτήθηκε στις 24 Ιουλίου 2023 από: <https://gsvetlly.minedu.gov.gr/sxoles-anoteris-epaggelmatikis-katartisis-s-a-e-k/odigoi-katartisis-spoudon>

Γεωργίου, Α. Κ., Κωνσταντάρας, Ι. & Καπάρης, Κ. (2015). *Τεχνικές προσομοίωσης στη διοικητική επιστήμη*. Αθήνα: ΚΑΛΛΙΠΟΣ. Ανοικτές Ακαδημαϊκές Εκδόσεις. Ανακτήθηκε από: <https://repository.kallipos.gr/handle/11419/2488>

Γεωργόπουλος, Ν. Β. (2013). *Στρατηγικό μάνατζμεντ* (3η έκδοση). Αθήνα: Εκδόσεις Μπένου.

Γούναρης, Σ. & Καραντινού, Κ. (2015). *Μάρκετινγκ υπηρεσιών* (3η έκδοση). Αθήνα: Εκδόσεις Rosili.

Christopher, M. (2017). *Logistics και διαχείριση εφοδιαστικής αλυσίδας* (3η έκδοση), (μτφρ. Ν. Σταματάκης, Η. Νικολάου & Α. Χράπαλος). Αθήνα: Εκδόσεις Κριτική.

Δαγδιλέλης, Β., Ευαγγελίδης, Γ., Σατρατζέμη, Μ. & Φαχαντίδης, Ν. (2016). *Εισαγωγή στη χρήση Η/Υ*. Θεσσαλονίκη: Εκδόσεις Τζιόλα.

Δαπόντας, Δ., Αναγνωστέλος, Κ., Γιαννακούλης, Η. & Παπαδάκης, Κ. (2024). *Οδηγός κατάρτισης: Ειδικότητα «Στέλεχος Διοίκησης και Οικονομίας στον Τομέα των Μεταφορών»*. Αθήνα: Γενική Γραμματεία Επαγγελματικής Εκπαίδευσης, Κατάρτισης και Διά Βίου Μάθησης.

Δεριζιώτης, Χ., Χαροκόπος, Γ. & Σκυφτός, Κ. (2006). *Επιχειρησιακή επικοινωνία: Από τη θεωρία στην πράξη*. Αθήνα: Εκδόσεις Σοφία.

Δημητριάδης, Σ. & Τζωρτζάκη, Α. Μ. (2010). *Μάρκετινγκ: Αρχές, στρατηγικές, εφαρμογές*. Αθήνα: Εκδόσεις Rosili.

Δρίτσας, Σ. (2019). *Διαβάζοντας τον ισολογισμό και τις οικονομικές καταστάσεις: Η ανάγνωση, οι αριθμοί και οι σημειώσεις*. Αθήνα: Εκδόσεις Νομική Βιβλιοθήκη.

Δρόσος, Δ., Βουγιούκας, Δ., Καλλίγερος, Ε., Κοκολάκης, Σ. & Σκιάνης, Χ. (2015). *Εισαγωγή στην επιστήμη των υπολογιστών και επικοινωνιών*. Αθήνα: ΚΑΛΛΙΠΟΣ. Ανοικτές Ακαδημαϊκές Εκδόσεις. Ανακτήθηκε από: <https://hdl.handle.net/11419/4582>

Dessler, G. (2012). *Διαχείριση ανθρώπινου δυναμικού: Βασικές έννοιες και σύγχρονες τάσεις* (μτφρ. Γ. Μελισσουργός). Αθήνα: Εκδόσεις Κριτική.

ΕΚΕΠ. (χ.χ.). *Επαγγελματική μονογραφία «Στέλεχος διαχείρισης αποθήκης»*. Αθήνα: ΕΚΕΠ. Ανακτήθηκε στις 9 Φεβρουαρίου 2022 από: https://www.eopep.gr/images/SYEP/Monografies/STELIXOS_APOTHIKIS.pdf

ΕΚΕΠ. (χ.χ.). *Επαγγελματική μονογραφία «Υπεύθυνος προμηθειών»*. Αθήνα: ΕΚΕΠ. Ανακτήθηκε στις 9 Φεβρουαρίου 2022 από: https://www.eopep.gr/images/SYEP/Monografies/YP_PROMITHION.pdf

ΕΚΕΠΙΣ. (2009). *Πιστοποιημένο επαγγελματικό περίγραμμα «Στέλεχος διαχείρισης αποθήκης»*. Αθήνα: ΕΚΕΠΙΣ. Ανακτήθηκε στις 10 Φεβρουαρίου 2022 από: <https://ergonesti.eopep.gr/>

ΕΚΕΠΙΣ. (2009). *Πιστοποιημένο επαγγελματικό περίγραμμα «Στέλεχος υποστήριξης εφοδιαστικής αλυσίδας»*. Αθήνα: ΕΚΕΠΙΣ. Ανακτήθηκε στις 10 Φεβρουαρίου 2022 από: <https://ergonesti.eopep.gr/>

ΕΚΕΠΙΣ. (2009). *Πιστοποιημένο επαγγελματικό περίγραμμα «Στέλεχος χονδρικού εμπορίου»*. Αθήνα: ΕΚΕΠΙΣ. Ανακτήθηκε στις 10 Φεβρουαρίου 2022 από: <https://ergonesti.eopep.gr/>

ΕΟΠΠΕΠ. (χ.χ.). *Κατάλογος επαγγελματικών περιγραμμάτων*. Ανακτήθηκε στις 28 Μαρτίου 2022 από: <https://www.eopep.gr/index.php/el/structure-and-program-certification/workings/katalogos-ep>

ΕΟΠΠΕΠ. (2015). *Επαγγελματικά δικαιώματα (ΙΕΚ Ν. 4186/2013)*. Αθήνα: ΕΟΠΠΕΠ.
Ανακτήθηκε στις 31 Μαρτίου 2022 από: <https://ergonesti.eoppep.gr/>

ΕΣΕΕ. (2014). *Διεθνοποίηση εμπορικών επιχειρήσεων: Ερμείον 2 – Προγράμματα διά βίου εκπαίδευσης για το ανθρώπινο δυναμικό των εμπορικών επιχειρήσεων*. Αθήνα: ΕΣΕΕ. Ανακτήθηκε από: http://repository.edulll.gr/edulll/retrieve/6953/1660_2_%CE%95%CE%9D%CE%9F%CE%A4%CE%97%CE%A4%CE%91%206_COVER.pdf

ESCO. (χ.χ.). *Απασχολούμενοι στην παροχή προσωπικών υπηρεσιών*. Ανακτήθηκε στις 7 Αυγούστου 2022 από: <https://esco.ec.europa.eu/el/classification/occupation>

Europass. (2023). *Δημιούργησε το βιογραφικό σου σημείωμα Europass*. Ανακτήθηκε στις 15 Δεκεμβρίου 2024 από: <https://europa.eu/europass/el/create-europass-cv>

Ζαΐρης, Α. Γ. & Σταμάτης, Γ. Ι. (2023). *Λιανικό εμπόριο*. Αθήνα: Εκδόσεις Παπαδόπουλου.

Ζεϊμπέκης, Β. & Παπακοσμά, Ε. (χ.χ.). «Πράσινες συνδυασμένες εμπορευματικές μεταφορές στη Ν.Α. Ευρώπη: Το ευρωπαϊκό στρατηγικό έργο GIFT». Ανακτήθηκε από: https://optilog.gr/wp-content/uploads/2013/09/GIFT_project_Arthro_final.pdf

Ζυμπίδης, Α. Α. (2010). *Χρηματοοικονομικά μαθηματικά*. Αθήνα: Οικονομικό Πανεπιστήμιο Αθηνών.

Godin, S. (2019). *Αυτό είναι το μάρκετινγκ* (μτφρ. Δ. Παπαδουδή). Αθήνα: Εκδόσεις Κλειδάριθμος.

Hammond, R. (2004). *Λιανικό εμπόριο: Έξυπνες λύσεις* (μτφρ. Μ. Αναστασοπούλου). Αθήνα: Εκδόσεις Γκιούρδα.

Heath, R. L. (2010). *Διαχείριση κρίσεων: Αποτελεσματικές τεχνικές για επιχειρησιακή ετοιμότητα*. Αθήνα: Εκδόσεις Γκιούρδα.

Hodge, F., Libby, P. A. & Libby, R. (2021). *Χρηματοοικονομική λογιστική*. Λευκωσία: Broken Hill Publishers.

- James, P. T. J. (1998). *Μάνατζμεντ ολικής ποιότητας: Μια εισαγωγή*. Αθήνα: Εκδόσεις Κλειδάριθμος.
- Καραγεώργος, Δ., Κόκλα, Α.-Μ. & Παπακωνσταντίνου, Ε. (2009). *Στατιστική επιχειρήσεων Β΄ ΕΠΑ.Λ*. Πάτρα: Ινστιτούτο Τεχνολογίας Υπολογιστών και Εκδόσεων «ΔΙΟΦΑΝΤΟΣ».
- Καραγεώργος, Δ. Λ. (2010). *Στατιστική: Περιγραφική και επαγωγική – Μια διδακτική προσέγγιση*. Αθήνα: Εκδόσεις Σαββάλα.
- Καραλής, Θ. (2003). *Τεχνικές εξεύρεσης εργασίας*. Αθήνα: Εκδόσεις Μεταίχμιο.
- Καρολίδης, Δ. Α. & Ξαρχάκος, Κ. Ι. (2023). *Μαθαίνετε εύκολα Microsoft Office 2021: Περιέχει Windows 11*. Αθήνα: Εκδόσεις Άβακας.
- Κιόχος, Α. Π., Μπενέκη, Χ. & Κιόχος, Π. Α. (2015). *Οικονομικά μαθηματικά*. Αθήνα: Εκδόσεις Κιόχου.
- Κιόχος, Π. Α. (1993). *Περιγραφική στατιστική*. Αθήνα: Εκδόσεις Interbooks.
- Κόντης, Θ. (2001). *Επιχειρησιακές επικοινωνίες*. Αθήνα: Σύγχρονη Εκδοτική.
- Κορρές, Γ. (2015). *Επιχειρηματικότητα και ανάπτυξη*. Αθήνα: ΚΑΛΛΙΠΟΣ. Ανοικτές Ακαδημαϊκές Εκδόσεις. Ανακτήθηκε από: <https://dx.doi.org/10.57713/kallipos-919>
- Κοτζαϊβάζογλου, Ι. & Πασχαλούδης, Δ. (2002). *Οργανωσιακή επικοινωνία: Η επικοινωνία για επιχειρήσεις και οργανισμούς*. Αθήνα: Εκδόσεις Πατάκη.
- Κοττώρης, Σ. Δ. (2013). *Δημιουργώ τη δική μου επιχείρηση: Εκπαιδευτικό υλικό για τα Κέντρα Διά Βίου Μάθησης*. Αθήνα: Υπουργείο Παιδείας και Θρησκευμάτων.
- Kaplan, R. S. & Norton, D. P. (2008). *Ισορροπημένη κάρτα επιδόσεων: Η μετάφραση της στρατηγικής σε δράση*. Θεσσαλονίκη: Εκδόσεις Επίκεντρο.
- Kotler, P. & Keller, K. L. (2017). *Μάρκετινγκ μάνατζμεντ* (15η αμερικανική έκδοση). Αθήνα: Εκδόσεις Κλειδάριθμος.

- Λιάπης, Κ. Ι. & Φίλος, Ι. Λ. (2017). *Λογιστική και οικονομική των επιχειρήσεων*. Αθήνα: Εκδόσεις Μπένου.
- Λιάπης, Κ., Χύτης, Ε. & Γαλανός, Χ. (2021). *Λογιστική εταιρειών, φορολογία και εταιρικοί μετασχηματισμοί*. Αθήνα: Εκδόσεις Μπένου.
- Λούτας, Γ. (2005). *Η θεωρία της επιχειρησιακής επικοινωνίας*. Αθήνα: Εκδόσεις Έλλην.
- Laudon, K. C. & Laudon, J. P. (2021). *Πληροφοριακά συστήματα διοίκησης* (14η έκδοση), (μτφρ. Π. Καναβός). Αθήνα: Εκδόσεις Κλειδάριθμος.
- Μαλινδρέτος, Γ. (2015). *Εφοδιαστική αλυσίδα, logistics και εξυπηρέτηση πελατών*. Αθήνα: ΚΑΛΛΙΠΟΣ. Ανοικτές Ακαδημαϊκές Εκδόσεις. Ανακτήθηκε από: <https://dx.doi.org/10.57713/kallipos-499> και <https://repository.kallipos.gr/handle/11419/5391>
- Μαμαλής, Π., Καψή, Θ., Τόλης, Ε., Μιχαήλογλου, Σ. & Πρίντζης, Γ. (2008). *Στατιστική: Εφαρμογές στη διοίκηση – οικονομία – επιχειρήσεις*. Αθήνα: Ινστιτούτο Διαρκούς Εκπαίδευσης Ενηλίκων. Ανακτήθηκε από: <https://www.gsvetlly.minedu.gov.gr/apothetirio-tis-ekpaidefsis-enilikon/ekpaideftika-ylika/mathimatika-statistikiki>
- Μανιάτης, Μ. (2016). *Συγχαρητήρια, προσλαμβάνετε! Τα 7 μυστικά της επιτυχημένης συνέντευξης*. Αθήνα: Εκδόσεις Πατάκη.
- Μανωλάτος, Γ. Α. (2000). *Διεθνείς εμπορικές σχέσεις: Παγκοσμιοποίηση, ανάπτυξη, προστατευτισμός*. Αθήνα: Εκδόσεις Μπένου.
- Μανώλη, Π. & Μαρής, Γ. (2015). «Διεθνείς εμπορικές σχέσεις», στο: Π. Μανώλη & Γ. Μαρής (επιμ.), *Εισαγωγή στη διεθνή πολιτική οικονομία*. Αθήνα: ΚΑΛΛΙΠΟΣ. Ανοικτές Ακαδημαϊκές Εκδόσεις. Ανακτήθηκε από: <https://hdl.handle.net/11419/3940>
- Μάρκου, Ι. Π. (2010). *Εγχειρίδιο εμπορικού δικαίου*. Αθήνα: Εκδόσεις Σάκκουλα.
- Μητάκος, Θ. (2015). *Πληροφοριακά συστήματα διοίκησης*. Αθήνα: ΚΑΛΛΙΠΟΣ. Ανοικτές Ακαδημαϊκές Εκδόσεις. Ανακτήθηκε από: <https://dx.doi.org/10.57713/kallipos-914>

- Μόρμορη, Π., Σιβρίδου, Φ. & Τόμπρου, Χ. (2013). *Intermediate Business English*. Αθήνα: Εκδόσεις Φαίδιμος.
- Μπιάλας, Χ. & Στεφάνου, Κ. Ι. (2017). *Εισαγωγή στη διαχείριση της εφοδιαστικής αλυσίδας (Supply Chain Management): Θεωρητική προσέγγιση και βέλτιστες πρακτικές*. Θεσσαλονίκη: University Studio Press.
- Μπουραντάς, Δ. (2012). *Μάνατζμεντ: Πλήρες θεωρητικό υπόβαθρο, σύγχρονες προσεγγίσεις*. Αθήνα: Εκδόσεις Μπένου.
- Μπουραντάς, Δ. Κ. (2015). *Εισαγωγή στη διοίκηση επιχειρήσεων* (3η έκδοση). Αθήνα: Εκδόσεις Μπένου.
- Mankiw, N. G. & Taylor, M. P. (2021). *Οικονομική: Μικροοικονομική* (5η έκδοση). Θεσσαλονίκη: Εκδόσεις Τζιόλα.
- Montana, P. & Charnov, B. (2011). *Μάνατζμεντ* (3η αμερικανική έκδοση). Αθήνα: Εκδόσεις Κλειδάριθμος.
- Morris, T. & Goldsworthy, S. (2017). *Σύγχρονες δημόσιες σχέσεις* (μτφρ. Π. Αρκουδέας). Αθήνα: Εκδόσεις Κλειδάριθμος.
- Ντάνος, Α. Σ. & Μπούσλη, Ε. Π. (2009). *Στοιχεία εμπορικού δικαίου: Γενικό μέρος, βιομηχανική ιδιοκτησία και ανταγωνισμός, εμπορικές εταιρείες, αξιόγραφα, πτωχευτικό δίκαιο*. Αθήνα: Εκδόσεις Δηρός.
- Noe, R. A. κ.ά. (2006). *Διαχείριση ανθρώπινων πόρων: Ένα ανταγωνιστικό πλεονέκτημα* (μτφρ. Ρ. Κολαΐτη). Αθήνα: Εκδόσεις Παπαζήση.
- Παναγόπουλος, Κ. (2016). *Εισαγωγή στο αστικό δίκαιο: Γενικές αρχές Ι*. Αθήνα: Εκδόσεις Νομική Βιβλιοθήκη.
- Παπαβασιλείου, Ν. & Μπάλας, Γ. (2003). *Μάρκετινγκ λιανικού και χονδρικού εμπορίου*. Αθήνα: Εκδόσεις Rosili.
- Παπαδάκης, Β. Μ. (2016). *Στρατηγική των επιχειρήσεων: Ελληνική και διεθνής εμπειρία* (7η έκδοση), (τόμος Α'). Αθήνα: Εκδόσεις Μπένου.
- Παπαδημητρίου, Σ. & Σχινάς, Ο. (2004). *Εισαγωγή στα logistics*. Αθήνα: Εκδόσεις Σταμούλη.

- Παπαλεξανδρή, Ν. Α. (2001). *Δημόσιες σχέσεις: Η λειτουργία της επικοινωνίας στη σύγχρονη επιχείρηση* (2η έκδοση). Αθήνα: Εκδόσεις Μπένου.
- Παπαλεξανδρή, Ν. Α. & Μπουραντάς, Δ. Κ. (2003). *Διοίκηση ανθρωπίνων πόρων*. Αθήνα: Εκδόσεις Μπένου.
- Παπαμιχαήλ, Δ. Κ. (1993). *Οικονομικά μαθηματικά: Μαθηματικά πίστωσης*. Αθήνα: Εκδόσεις Σταμούλη.
- Πλωμαρίτου, Π. Η. (2006). *Marketing ναυτιλιακών επιχειρήσεων: Εργαλείο βελτίωσης της πολιτικής ναυλώσεων*. Αθήνα: Εκδόσεις Σταμούλη.
- Προβόπουλος, Γ. & Γκόρτσος, Χ. (2004). *Το νέο ευρωπαϊκό χρηματοοικονομικό περιβάλλον: Τάσεις και προοπτικές*. Αθήνα: Ελληνική Ένωση Τραπεζών/ Εκδόσεις Σάκκουλα.
- Προφυλλίδης, Β. (2016). *Οικονομική των μεταφορών* (5η έκδοση). Αθήνα: Εκδόσεις Παπασωτηρίου.
- Πρωτοπαπαδάκης, Ι. Ν. (2008). *Παράπονα πελατών: Μπελάς ή ευκαιρία;*. Αθήνα: Εκδόσεις Σταμούλη.
- Πρωτοπαπαδάκης, Ι. Ν. (2014). *Δημόσιες σχέσεις*. Αθήνα: Εκδόσεις Σταμούλη.
- Πρωτοπαπαδάκης, Ι. Ν. (2020). *Υποδειγματική εξυπηρέτηση πελατών* (2η ανανεωμένη έκδοση). Αθήνα: Εκδόσεις Σταμούλη.
- Ρόκας, Ν. Κ. (2019). *Εμπορικές εταιρίες* (9η έκδοση). Αθήνα: Εκδόσεις Σάκκουλα.
- Ρουκανάς, Σ. (επιμ.). (2021). *Οικονομική θεωρία: Αναζητώντας και διαπιστώνοντας*. Θεσσαλονίκη: Εκδόσεις Τζιόλα.
- Ross, S. M. (2007). *Στοιχειώδης εισαγωγή στα χρηματοοικονομικά μαθηματικά: Δικαιώματα και άλλα θέματα* (μτφρ. Α. Τούτιος). Θεσσαλονίκη: Εκδόσεις Πανεπιστημίου Μακεδονίας.
- Σαμπράκος, Ε. Α. (2008). *Ο τομέας των μεταφορών και οι συνδυασμένες εμπορευματικές μεταφορές*. Αθήνα: Εκδόσεις Σταμούλη.

- Σαμπράκος, Ε. Α. (2013). *Εισαγωγή στην οικονομική των μεταφορών* (3η έκδοση). Αθήνα: Εκδόσεις Σταμούλη.
- Σαμπράκος, Ε. Α. (2017). *Οικονομική των μεταφορών*. Πειραιάς: Εκδόσεις Βαρβαρήγου.
- Σαρσέντης, Β. & Παπαναστασάτος, Α. (2008). *Λογιστική εταιριών: Με εκτενείς αναφορές στα Διεθνή Λογιστικά Πρότυπα και προσαρμοσμένη στον Νόμο 3604/2007* (5η έκδοση). Αθήνα: Εκδόσεις Σταμούλη.
- Σγουρινάκης, Ν. (2022). *Οικονομικά μαθηματικά εφαρμοσμένα* (3η έκδοση). Αθήνα: Εκδόσεις Νομική Βιβλιοθήκη.
- Σερελέα, Γ. (1989). *Εμπορικό δίκαιο* (τόμος Α΄). Αθήνα: Οργανισμός Εκδόσεως Διδακτικών Βιβλίων.
- Σιώμκος, Γ. Ι. (2018). *Στρατηγικό μάρκετινγκ* (5η έκδοση). Λευκωσία: Broken Hill Publishers.
- Σόρμας, Α. & Σαριαννίδης, Ν. (2018). *Οικονομικά μαθηματικά*. Αθήνα: Εκδόσεις Αλέξανδρος.
- Συλλογικό έργο. (2021). *7+1 ελληνικά Microsoft Windows 10 – Office 2019/365*. Αθήνα: Εκδόσεις Κλειδάριθμος.
- Σφακιανός, Γ. Κ. & Σφακιανός, Κ. Γ. (1999). *Τεχνική των συναλλαγών* (7η έκδοση). Αθήνα: Εκδόσεις Interbooks.
- Σφακιανός, Π. Γ. (1999). *Οικονομικά μαθηματικά: Με οικονομικά προγράμματα υπολογιστών*. Αθήνα: Εκδόσεις Interbooks.
- Stair, R. M. & Reynolds, G. W. (2022). *Αρχές πληροφοριακών συστημάτων* (14η έκδοση). Θεσσαλονίκη: Εκδόσεις Τζιόλα.
- Sussman, J. M. (2003). *Εισαγωγή στα συστήματα μεταφορών* (μτφρ. Ε. Παπαδημητρίου & Ο. Σχινάς). Αθήνα: Εκδόσεις Σταμούλη.
- Τερζίδης, Κ. Π. & Τζωρτζάκης, Κ. (2004). *Διοίκηση ανθρωπίνων πόρων: Διοίκηση προσωπικού*. Αθήνα: Εκδόσεις Rosili.

- Τζωρτζάκης, Κ. & Τζωρτζάκη, Α. (2002). *Μάρκετινγκ χονδρικού και λιανικού εμπορίου*. Αθήνα: Εκδόσεις Rosili.
- Τριάντος, Ν. (2013). *Αστικό δίκαιο: Επιτομή*. Αθήνα: Εκδόσεις Νομική Βιβλιοθήκη.
- Taylor, D. A. (2009). *Διαχείριση εφοδιαστικής αλυσίδας* (μτφρ. Γ. Αυγέρης). Αθήνα: Εκδόσεις Κλειδάριθμος.
- Tuten, T. L. & Solomon, M. R. (2016). *Social Media Marketing* (2η έκδοση). Αθήνα: Εκδόσεις Δίαυλος.
- Υπουργείο Εσωτερικών. (χ.χ.). *Κοινό Πλαίσιο Αξιολόγησης (ΚΠΑ): Εγχειρίδιο και οδηγός εφαρμογής*. Αθήνα: Υπουργείο Εσωτερικών. Ανακτήθηκε από: <https://www.ypes.gr/koino-plaisio-axiologisis-kpa-egcheiridio-kai-odigos-efarmogis/>
- Υπουργείο Εσωτερικών. (2020). *Κοινό Πλαίσιο Αξιολόγησης (ΚΠΑ): Το ευρωπαϊκό μοντέλο για τη βελτίωση των δημόσιων οργανώσεων μέσω αυτοαξιολόγησης — ΚΠΑ 2020*. Αθήνα: Υπουργείο Εσωτερικών. Ανακτήθηκε από: https://www.eipa.eu/wp-content/uploads/2021/11/CAF2020_Greek.pdf
- Wallace, P. (2014). *Πληροφοριακά συστήματα διοίκησης: Άνθρωποι, τεχνολογία, διαδικασίες* (μτφρ. Ε. Βραϊμάκη). Αθήνα: Εκδόσεις Κριτική.
- Williams, J. R., Haka, S. F., Bettner, M. S., Carcello, J. V. & Ντόκας, Ι. Γ. (2021). *Χρηματοοικονομική λογιστική: Η βάση για επιχειρηματικές αποφάσεις* (17η αμερικανική έκδοση), (μτφρ. Ν. Ρούσσος). Αθήνα: Εκδόσεις Παπαζήση.
- Wirtz, J. & Lovelock, C. H. (2018). *Μάρκετινγκ υπηρεσιών: Άνθρωποι, τεχνολογία, στρατηγική* (μτφρ. Ε. Δελιβάνη). Αθήνα: Εκδόσεις Δίσιγμα.
- Χαροκόπειο Πανεπιστήμιο, Σχολή Περιβάλλοντος, Γεωγραφίας και Εφαρμοσμένων Οικονομικών, Τμήμα Οικιακής Οικονομίας και Οικολογίας. (2017). *Οδηγός σπουδών 2017-2018*. Αθήνα: Χαροκόπειο Πανεπιστήμιο.
- Χλωμούδης, Κ. (2011). *Τάσεις και εξελίξεις στη λιμενική βιομηχανία: Λιμενικές επιχειρήσεις και συστήματα στην εποχή της οργάνωσης και λειτουργίας ανταγωνιστικών λιμανιών*. Αθήνα: Εκδόσεις Παπαζήση.
- Χολέβας, Ι. Κ. (1995). *Σύγχρονη τεχνική των συναλλαγών: Με πλήρη προσαρμογή σε όσα εφαρμόζονται στην Ευρωπαϊκή Ένωση*. Αθήνα: Εκδόσεις Interbooks.

Χολέβας, Ι. Κ. (1997). *Διεθνείς εμπορικές σχέσεις – Διεθνές εμπόριο*. Αθήνα: Εκδόσεις Interbooks.

Χολέβας, Ι. Κ. (2001). *Οργάνωση και διοίκηση (Management)*. Αθήνα: Εκδόσεις Interbooks.

Ψειρίδου, Α. & Λιανός, Θ. (2015). *Οικονομική ανάλυση και πολιτική – Μικροοικονομική*. Αθήνα: ΚΑΛΛΙΠΟΣ. Ανοικτές Ακαδημαϊκές Εκδόσεις. Ανακτήθηκε από: <https://repository.kallipos.gr/handle/11419/2360>

ΞΕΝΟΓΛΩΣΣΗ

Chan, M. (2020). *English for Business Communication*. London: Routledge.

Charles, M. & Pecorari, D. (2016). *Introducing English for Academic Purposes*. London: Routledge.

ESCO. (2022). *Online marketer*. Ανακτήθηκε στις 7 Αυγούστου 2022 από: <https://esco.ec.europa.eu/en/classification/occupation?uri=http://data.europa.eu/esco/occupation/356227b9-2263-4dbd-81e9-7dfc6d3f3af7>

Europass. (χ.χ.). *The European Qualifications Framework (EQF)*. Ανακτήθηκε από: <https://europa.eu/europass/en/european-qualifications-framework-eqf>

Kotler, P. & Pfoertsch, W. (2006). *B2B Brand Management*. Berlin/Heidelberg: Springer.

Taylor, J. & Zeter, J. (2011). *Career Paths: Business English: Student's Book*. Newbury: Express Publishing.

B | Βιβλιογραφικές αναφορές σχετικές με τη μεθοδολογία ανάπτυξης των εκπαιδευτικών εγχειριδίων

Βαρβιτσιώτη, Ρ., Γούλας, Χρ., Θεοδωρή, Ελ., Καρατράσογλου, Ι., Μαρκίδης, Κ., Μπαμπανέλου, Δ. & Νάτσης, Π. (2022). *Πρότυπος Οδηγός Κατάρτισης*. Αθήνα: ΚΑΝΕΠ/ΓΣΕΕ.

Βαρβιτσιώτη, Ρ., Θεοδωρή, Ελ., Μαρκίδης, Κ. & Μπαμπανέλου, Δ. (2023). *Ανάπτυξη οριζόντιας εκπαιδευτικής μεθοδολογίας/Εκπαιδευτικός σχεδιασμός στο πεδίο της αρχικής επαγγελματικής κατάρτισης*. Αθήνα: ΚΑΝΕΠ/ΓΣΕΕ.

Βαρβιτσιώτη, Ρ., Θεοδωρή, Ελ., Μαρκίδης, Κ. & Μπαμπανέλου, Δ. (2023). *Πρότυπο Εκπαιδευτικό Εγχειρίδιο*. Αθήνα: ΚΑΝΕΠ/ΓΣΕΕ.

Βαρβιτσιώτη, Ρ., Θεοδωρή, Ελ., Μαρκίδης, Κ. & Μπαμπανέλου, Δ. (2023). *Πρότυπη Τράπεζα Θεμάτων*. Αθήνα: ΚΑΝΕΠ/ΓΣΕΕ.

Γενική Γραμματεία Επαγγελματικής Εκπαίδευσης, Κατάρτισης και Διά Βίου Μάθησης. Τμήμα Σπουδών, Προγραμμάτων και Οργάνωσης Επαγγελματικής Κατάρτισης. (2020). *Οδηγοί σπουδών ειδικοτήτων ΙΕΚ του Ν. 4186/2013*. Ανακτήθηκε στις 5 Μαρτίου 2026 από: <https://gsveltly.minedu.gov.gr/sxoles-anoteris-epaggelmatikis-katartisis-s-a-e-k/odigoi-katartisis-spoudon>

Γούλας, Χ. & Λιντζέρης, Π. (2017). *Διά Βίου Μάθηση, Επαγγελματική Κατάρτιση, Απασχόληση και Οικονομία: Νέα Δεδομένα, Προτεραιότητες και Προκλήσεις*. Αθήνα: ΙΜΕ/ΓΣΕΒΕΕ, ΙΝΕ/ΓΣΕΕ.

Γούλας, Χ., Μαρκίδης, Κ. & Μπαμπανέλου, Δ. (2021). *Πρότυπο ανάπτυξης εκπαιδευτικών υλικών του ΙΝΕ/ΓΣΕΕ* [Εσωτερική έκδοση]. Αθήνα: Ινστιτούτο Εργασίας της Γενικής Συνομοσπονδίας Εργατών Ελλάδας.

Δημουλάς, Κ., Βαρβιτσιώτη, Ρ. & Σπηλιώτη, Χ. (2007). *Οδηγός Ανάπτυξης Επαγγελματικών Περιγραμμάτων*. Αθήνα: ΓΣΕΕ, ΣΕΒ, ΓΣΕΒΕΕ, ΕΣΣΕ.

ΙΝΕ/ΓΣΕΕ. (2021). *Νέα βίντεο παρουσίασης επαγγελμαμάτων* [Video]. Ανακτήθηκε από: <https://oasi.inegsee.gr/>

- Καραλής, Θ., Καρατράσογλου, Ι., Μαρκίδης, Κ., Βαρβιτσιώτη, Ρ., Νάτσης, Π. & Παπαευσταθίου, Κ. (2021). *Μεθοδολογικές προσεγγίσεις ανάπτυξης επαγγελματικών περιγραμμάτων και πλαισίων εκπαιδευτικών προδιαγραφών προγραμμάτων*. Αθήνα: ΙΝΕ/ΓΣΕΕ. Ανακτήθηκε στις 15 Μαρτίου 2022 από: https://www.inegsee.gr/wp-content/uploads/2021/07/Me8odologia_EP_Ebook.pdf
- Λευθεριώτου, Π. (χ.χ.). *Η Εκπαιδευτική Διεργασία στην Εκπαίδευση Ενηλίκων*. Αθήνα: Υπουργείο Εθνικής Παιδείας & Θρησκευμάτων, Γενική Γραμματεία Εκπαίδευσης Ενηλίκων.
- Cedefop. (2014). *Επαγγελματική Εκπαίδευση και Κατάρτιση στη Ελλάδα: Συνοπτική Περιγραφή*. Λουξεμβούργο: Υπηρεσία Εκδόσεων της Ευρωπαϊκής Ένωσης.
- Cedefop. (2014). *Terminology of European Education and Training Policy: A Selection of 130 Key Terms* (2nd edition). Luxembourg: Publications Office of the European Union.
- Cedefop. (2018). *Skills forecast, trends and challenges to 2030*. DOI: 10.2801/4492TI-RF-18-002-EN-NISBN: 978-92-896-2712-2/12/2018.
- Kopnov, V. A., Shmurygina, O., Shchipanova, D., Dremina, M. A., Papaloizou, L., Orphanidou, Y. & Morevs, P. (2018). "Functional Analysis and Functional Maps of Qualifications in ECVET Context", in: *The Education and Science Journal*, 20(6), pp. 90-117. Retrieved from: https://www.researchgate.net/publication/326242379_Functional_Analysis_and_Functional_Maps_of_Qualifications_in_ECVET_Context
- Mansfield, B. & Schmidt, H. (2001). *Linking Vocational Education and Training Standards and Employment Requirements: An International Manual*. European Training Foundation. Retrieved June, 9, 2020, from: https://www.etf.europa.eu/sites/default/files/m/C12578310056925BC12571FE00473D6B_NOTE6UAEET.pdf
- Μπουραντάς, Δ. Κ. (2002). *Μάνατζμεντ, θεωρητικό υπόβαθρο, σύγχρονες πρακτικές*. Αθήνα: Εκδόσεις Μπένου.

Psifidou, I. (2009). "What learning outcome based curricula imply for teachers and trainers", in: *7th International Conference "Comparative Education and Teacher Training"* (June 29-July 3, 2009), vol. 7, pp. 183-188. Sofia, Bulgaria: Bureau for Educational Services.

Γ | Σχετική εθνική νομοθεσία

Επίσημη Εφημερίδα της Ευρωπαϊκής Ένωσης. Σύσταση του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου, της 18ης Δεκεμβρίου 2006, σχετικά με τις βασικές ικανότητες της διά βίου μάθησης (2006/962/ΕΚ). Ανακτήθηκε στις 20 Ιουλίου 2026 από: <https://eur-lex.europa.eu/eli/reco/2006/962/oj>

Επίσημη Εφημερίδα της Ευρωπαϊκής Ένωσης. Σύσταση του Συμβουλίου της 22ας Μαΐου 2018 σχετικά με τις βασικές ικανότητες της διά βίου μάθησης (2018/C 189/01). Ανακτήθηκε στις 20 Ιουλίου 2026 από: [https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EL/TXT/PDF/?uri=CELEX:32018H0604\(01\)&from=PL](https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EL/TXT/PDF/?uri=CELEX:32018H0604(01)&from=PL)

Νόμος υπ' αρ. 4763/2020 «Εθνικό σύστημα επαγγελματικής εκπαίδευσης, κατάρτισης και διά βίου μάθησης, ενσωμάτωση στην ελληνική νομοθεσία της Οδηγίας (ΕΕ) 2018/958 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου της 28ης Ιουνίου 2018 σχετικά με τον έλεγχο αναλογικότητας πριν από τη θέσπιση νέας νομοθετικής κατοχύρωσης των επαγγελμάτων (ΕΕ L 173), κύρωση της Συμφωνίας μεταξύ της Κυβέρνησης της Ελληνικής Δημοκρατίας και της Κυβέρνησης της Ομοσπονδιακής Δημοκρατίας της Γερμανίας για το Ελληνογερμανικό Ίδρυμα Νεολαίας και άλλες διατάξεις» (ΦΕΚ 254/Α/21-12-2020).

Υπ' αρ. ΦΒ7/108652/Κ3 Απόφαση Υπουργών Ανάπτυξης και Επενδύσεων – Παιδείας και Θρησκευμάτων – Εργασίας και Κοινωνικών Υποθέσεων «Πλαίσιο Ποιότητας Μαθητείας» (ΦΕΚ 4146/Β/9-9-2021).

Υπ' αρ. Κ5/97484 Απόφαση Υπουργών Οικονομικών – Ανάπτυξης και Επενδύσεων – Παιδείας και Θρησκευμάτων – Εργασίας και Κοινωνικών Υποθέσεων – Υγείας «Πρακτική άσκηση σπουδαστών Ινστιτούτων Επαγγελματικής Κατάρτισης αρμοδιότητας Υπουργείου Παιδείας και Θρησκευμάτων» (ΦΕΚ 3938/Β/26-8-2021).

Υπ' αρ. Κ1/118932/2017 Απόφαση Υπουργών Οικονομίας και Ανάπτυξης – Παιδείας, Έρευνας και Θρησκευμάτων – Εργασίας, Κοινωνικής Ασφάλισης και Κοινωνικής Αλληλεγγύης, Υγείας «Ρύθμιση θεμάτων επιδότησης και ασφάλισης της Μαθητείας των σπουδαστών των δημόσιων και ιδιωτικών Ινστιτούτων Επαγγελματικής Κατάρτισης (ΙΕΚ) και Σχολών Επαγγελματικής Κατάρτισης (ΣΕΚ)» (ΦΕΚ 2440/Β/18-7-2017).

Υπ' αρ. Κ1/54877/2017 Απόφαση Υπουργού Παιδείας, Έρευνας και Θρησκευμάτων
«Τροποποίηση του Κανονισμού λειτουργίας Ινστιτούτων Επαγγελματικής
Κατάρτισης (ΙΕΚ) που υπάγονται στη Γενική Γραμματεία Διά Βίου Μάθησης
(ΓΓΔΒΜ)» (ΦΕΚ 1245/Β/11-4-2017).

Υπ' αρ. 5954/2014 Απόφαση Υφυπουργού Παιδείας και Θρησκευμάτων
«Κανονισμός Λειτουργίας Ινστιτούτων Επαγγελματικής Κατάρτισης (ΙΕΚ)
που υπάγονται στη Γενική Γραμματεία Διά Βίου Μάθησης (ΓΓΔΒΜ)»
(ΦΕΚ 1807/Β/2-7-2014).

Υπ' αρ. 110998/2006 Απόφαση Υπουργών Οικονομίας και Οικονομικών – Εθνικής
Παιδείας και Θρησκευμάτων – Απασχόλησης και Κοινωνικής Προστασίας
«Πιστοποίηση Επαγγελματικών Περιγραμμάτων» (ΦΕΚ 566/Β/8-5-2006).

ΜΕΘΟΔΟΛΟΓΙΑ ΑΝΑΠΤΥΞΗΣ ΕΚΠΑΙΔΕΥΤΙΚΩΝ ΕΓΧΕΙΡΙΔΙΩΝ

Συντακτική ομάδα

Ρένα Βαρβιτσιώτη

Ελένη Θεοδωρή

Κωνσταντίνος Μαρκίδης

Δέσποινα Μπαμπανέλου

Επιμέλεια σύνταξης

Δέσποινα Μπαμπανέλου

Το εκπαιδευτικό εγχειρίδιο συντάχθηκε στο πλαίσιο της Πράξης με τίτλο «Διαμόρφωση οδηγών κατάρτισης και εκπαιδευτικών εγχειριδίων Ινστιτούτων Επαγγελματικής Κατάρτισης (IEK)» με κωδικό ΟΠΣ (MIS) 5069281 μέσω του Επιχειρησιακού Προγράμματος «Ανάπτυξη Ανθρώπινου Δυναμικού, Εκπαίδευση και Διά Βίου Μάθηση 2014-2020» που συγχρηματοδοτείται από την Ελλάδα και την Ευρωπαϊκή Ένωση (Ευρωπαϊκό Κοινωνικό Ταμείο-Ε.Κ.Τ.).



Επιχειρησιακό Πρόγραμμα
Ανάπτυξη Ανθρώπινου Δυναμικού,
Εκπαίδευση και Διά Βίου Μάθηση

Με τη συγχρηματοδότηση της Ελλάδας και της Ευρωπαϊκής Ένωσης

