

ΧΟΝΔΡΙΚΟ ΚΑΙ ΛΙΑΝΙΚΟ ΕΜΠΟΡΙΟ

ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΕΣ ΑΓΟΡΩΝ - ΕΠΙΠΕΔΟ 3



ΕΓΚΑΘΙΔΡΥΣΗ ΚΑΙ
ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑ ΣΥΣΤΗΜΑΤΟΣ
ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΩΝ ΠΡΟΣΟΝΤΩΝ
ΣΤΗΝ ΚΥΠΡΟ



ΕΠΕΝΔΥΝΤΑΣ
ΕΝΤΟΣ
ΤΗΣ ΚΟΙΝΩΝΙΑΣ!



Αρχή Ανάπτυξης
Ανθρώπινου
Δυναμικού
Κύπρου



ΔΙΑΦΟΡΟΤΙΚΑ ΤΑΜΕΙΑ
της Ευρωπαϊκής Ένωσης στην Κύπρο
οι ιδέες μας, πράξη και ανάπτυξη



ΚΥΠΡΙΑΚΗ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑ



ΕΥΡΩΠΑΪΚΗ ΕΝΩΣΗ

Το Έργο συγχρηματοδοτείται από το Ευρωπαϊκό Κοινωνικό Ταμείο (ΕΚΤ) της ΕΕ και από την ΑνΑΔ ως εθνική συμμετοχή.

**ΕΓΚΑΘΙΔΡΥΣΗ ΚΑΙ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑ
ΣΥΣΤΗΜΑΤΟΣ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΩΝ ΠΡΟΣΟΝΤΩΝ
ΣΤΗΝ ΚΥΠΡΟ, 2007-2013**

ΧΟΝΔΡΙΚΟ ΚΑΙ ΛΙΑΝΙΚΟ ΕΜΠΟΡΙΟ

**ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΟ ΠΕΔΙΟ
«ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΕΣ ΑΓΟΡΩΝ» (επίπεδο 3)**

ΙΟΥΝΙΟΣ 2011

Ο **Ορισμός** του Επαγγελματικού Πεδίου «**Λειτουργίες Αγορών**» (**Επίπεδο 3**) έγινε στο πλαίσιο υλοποίησης του Έργου «**Εγκαθίδρυση και Λειτουργία Συστήματος Επαγγελματικών Προσόντων στην Κύπρο, 2007-2013**» με την αξιοποίηση Τομεακής Τεχνικής Επιτροπής Επαγγελματικών Προσόντων.

Μέλη Τομεακής Τεχνικής Επιτροπής Επαγγελματικών Προσόντων

Εκπρόσωποι των πιο κάτω:

Ομοσπονδία Εργοδοτών και Βιομηχάνων Κύπρου (ΟΕΒ)
Κυπριακό Εμπορικό και Βιομηχανικό Επιμελητήριο (ΚΕΒΕ)
Παγκύπρια Ομοσπονδία Βιοτεχνών Επαγγελματιών Καταστηματαρχών (ΠΟΒΕΚ)
Παγκύπριος Σύνδεσμος Υπεραγορών (ΠΑΣΥΠΕ)
Συνομοσπονδία Εργαζομένων Κύπρου (ΣΕΚ)
Παγκύπρια Εργατική Ομοσπονδία (ΠΕΟ)
Υπουργείο Παιδείας και Πολιτισμού
Υπουργείο Εργασίας και Κοινωνικών Ασφαλίσεων/
Κέντρο Παραγωγικότητας Κύπρου (ΚΕΠΑ)

Ανάδοχος:

Κοινοπραξία Anaplas Business Consultants Ltd και
M.C. Argonauts Business Development Ltd

Συγγραφέας:

Λίνα Έλληνα

Επιτροπή Παρακολούθησης:

Δρ Γιώργος Όξινος, Γενικός Διευθυντής ΑνΑΔ
Γιώργος Σιεκκερής, Ανώτερος Λειτουργός Ανθρώπινου Δυναμικού, Υπεύθυνος Έργου

Αρμόδιος Λειτουργός:

Ελισάβετ Βούλγαρη Ιωάννου, Λειτουργός Ανθρώπινου Δυναμικού

Αναδημοσίευση επιτρέπεται νοουμένου ότι αναφέρεται η πηγή.

Αρχή Ανάπτυξης Ανθρώπινου Δυναμικού:
Αναβύσσου 2, 2025 Στρόβολος, Τ.Θ. 25431, 1392 Λευκωσία, Κύπρος
Τηλ.: +357 22515000, Τηλεομοιότυπο: +357 22496949
Ηλ. Ταχ.: hrda@hrdauth.org.cy, Ιστοσελίδα: www.hrdauth.org.cy

ΠΡΟΛΟΓΟΣ

Η αναβάθμιση του ανθρώπινου δυναμικού μέσω προγραμματισμένων και συστηματικών ενεργειών αποτελεί τον ακρογωνιαίο λίθο στην προσπάθεια για αύξηση της παραγωγικότητας και βελτίωση της ανταγωνιστικότητας της κυπριακής οικονομίας. Ουσιαστικό ρόλο στην προσπάθεια αυτή αναμένεται να διαδραματίσει η εγκαθίδρυση και λειτουργία **Συστήματος Επαγγελματικών Προσόντων** στην Κύπρο, την οποία το κράτος έχει θέσει στις προτεραιότητες του. Ο σημαντικός αυτός στρατηγικός στόχος αποτελεί δέσμευση της Κύπρου έναντι της Ευρωπαϊκής Ένωσης και έχει περιληφθεί στο Εθνικό Σχέδιο Δράσης για την Απασχόληση και το Σχέδιο Δράσης για τη Στρατηγική της Λισσαβόνας, καθώς και στο **Επιχειρησιακό Πρόγραμμα «Απασχόληση, Ανθρώπινο Κεφάλαιο και Κοινωνική Συνοχή, 2007-2013»**.

Η εφαρμογή του Συστήματος Επαγγελματικών Προσόντων στην Κύπρο υποβλήθηκε και εγκρίθηκε από το **Ευρωπαϊκό Κοινωνικό Ταμείο** ως συγχρηματοδοτούμενο Έργο για την Προγραμματική Περίοδο 2007-2013. Το Ευρωπαϊκό Κοινωνικό Ταμείο είναι το βασικό χρηματοδοτικό μέσο της Ευρωπαϊκής Ένωσης για την υποστήριξη της απασχόλησης στα κράτη μέλη, καθώς και για την προώθηση της οικονομικής και κοινωνικής συνοχής.

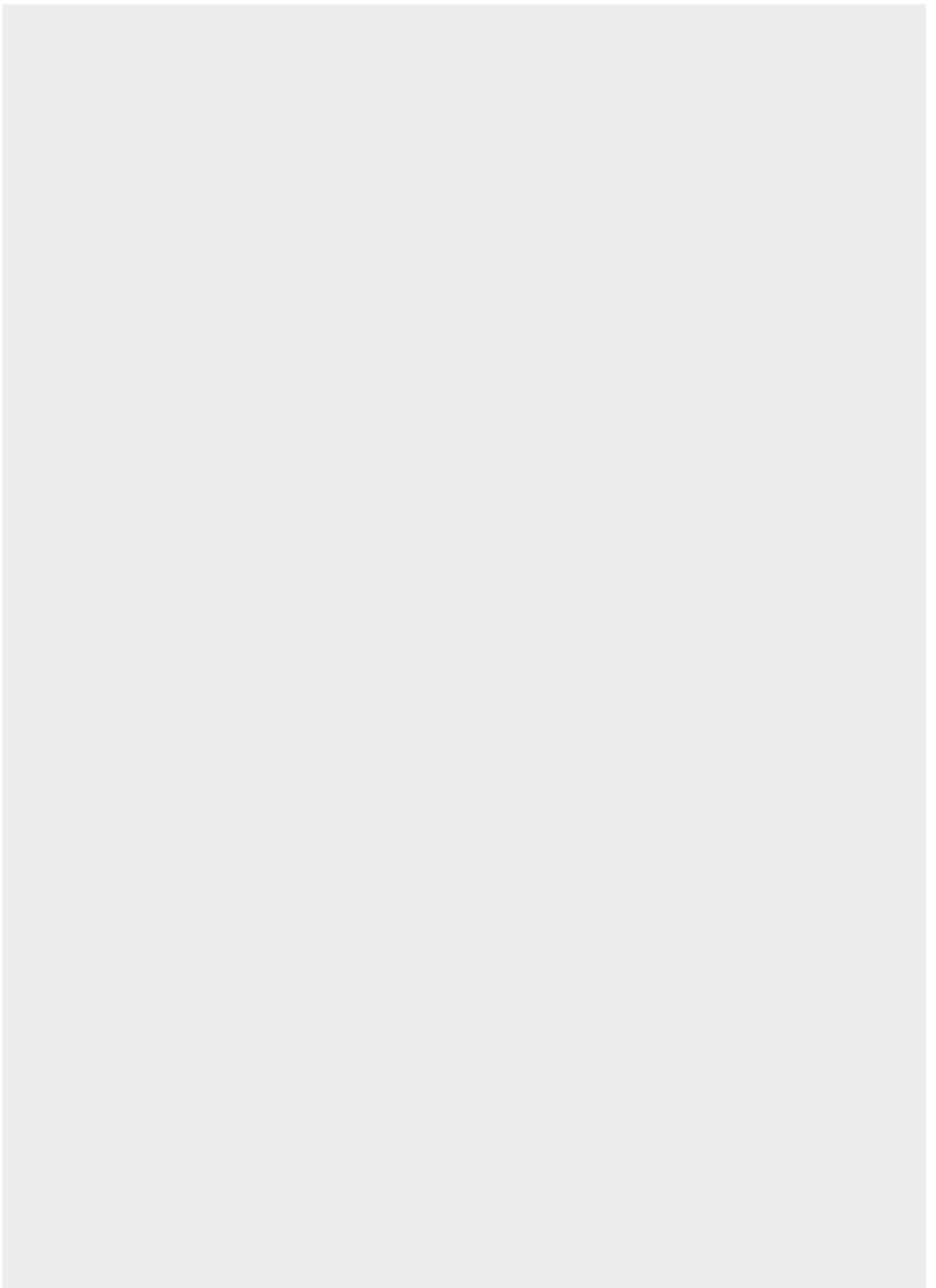
Η **Αρχή Ανάπτυξης Ανθρώπινου Δυναμικού Κύπρου** έχει οριστεί ως ο αρμόδιος Φορέας για προώθηση του Συστήματος Επαγγελματικών Προσόντων. Σκοπός του Συστήματος είναι η αναβάθμιση του ανθρώπινου δυναμικού μέσω του ορισμού Πρότυπων Επαγγελματικών Προσόντων και της εξέτασης και πιστοποίησης της ικανότητας των ενδιαφερομένων ατόμων να αποδώσουν αποτελεσματικά σε συγκεκριμένο επίπεδο Επαγγελματικού Προσόντος. Η εξέταση θα γίνεται σε Εξεταστικά Κέντρα (Ιδρύματα Κατάρτισης και Επιχειρήσεις/Οργανισμούς) τα οποία θα τυγχάνουν της έγκρισης της Αρχής.

Πρόσθετα, τα **Πρότυπα Επαγγελματικά Προσόντα** αναμένεται να αξιοποιηθούν για προσαρμογή των αναλυτικών προγραμμάτων της τεχνικής/επαγγελματικής εκπαίδευσης, καθώς και άλλων υποσυστημάτων, όπως είναι το Σύστημα Μαθητείας, τα Ταχύρρυθμα Προγράμματα εξ Υπαρχής Κατάρτισης και άλλες δραστηριότητες. Το Σύστημα Επαγγελματικών Προσόντων αναμένεται να ενταχθεί στο Εθνικό Πλαίσιο Προσόντων, το οποίο θα είναι συνδεδεμένο με το Ευρωπαϊκό Πλαίσιο Προσόντων και αναμένεται να έχει επιπτώσεις στη δια βίου μάθηση και στην κινητικότητα του ανθρώπινου δυναμικού.

ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΑ

ΠΡΟΛΟΓΟΣ

1.	ΕΙΣΑΓΩΓΗ	1
2.	ΣΥΝΟΠΤΙΚΟΣ ΠΙΝΑΚΑΣ ΤΟΜΕΩΝ ΕΡΓΑΣΙΑΣ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΟΥ ΠΕΔΙΟΥ	3
3.	ΔΟΜΗ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΟΥ ΠΕΔΙΟΥ	5
3.1.	Λειτουργίες Αγορών - Επίπεδο 3	5
	3.1.1. Περιγραφή Πρότυπου Επαγγελματικού Προσόντος	
	3.1.2. Τομείς Εργασίας/Εργασίες	
	3.1.3. Μέθοδοι Εξέτασης Απόδοσης	
4.	ΑΝΑΛΥΣΗ ΤΟΜΕΩΝ ΕΡΓΑΣΙΑΣ/ΕΡΓΑΣΙΩΝ	9
	ΠΑΡΑΡΤΗΜΑΤΑ	121
ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ 1:	ΓΛΩΣΣΑΡΙΟ	123
ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ 2:	ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΕΠΙΠΕΔΩΝ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΩΝ ΠΡΟΣΟΝΤΩΝ	129



1. ΕΙΣΑΓΩΓΗ

Ο τομέας του **Χονδρικού και Λιανικού Εμπορίου** στη Κύπρο αποτελεί ένα από τους πλέον σημαντικούς τομείς οικονομικής δραστηριότητας τόσο από πλευράς συνεισφοράς στο εθνικό εισόδημα όσο και από πλευράς απασχόλησης ανθρώπινου δυναμικού. Σήμερα στον τομέα Χονδρικού και Λιανικού Εμπορίου απασχολούνται πέραν των εξήντα χιλιάδων ατόμων ή ποσοστό 18% περίπου της συνολικής απασχόλησης.

Η ΑνΑΔ με την Εγκαθίδρυση και Λειτουργία του **Συστήματος Επαγγελματικών Προσόντων** αναμένει να συνεισφέρει στη ανάπτυξη του Ανθρώπινου Δυναμικού και συνεπώς στην βελτίωση της ποιότητας και της παραγωγικότητας των υπηρεσιών στον τομέα του εμπορίου.

Στην έκδοση αυτή αναπτύσσεται το **Επαγγελματικό Πεδίο** που αφορά τις «**Λειτουργίες Αγορών**» (**επίπεδο 3**) του τομέα του Χονδρικού και Λιανικού Εμπορίου.

Αρχικά, φαίνεται ο Συνοπτικός Πίνακας των Τομέων Εργασίας του Επαγγελματικού Πεδίου και στη συνέχεια παρουσιάζεται η Δομή του Επαγγελματικού Πεδίου κατά επίπεδο, δηλαδή η περιγραφή του Πρότυπου, οι Τομείς Εργασίας, οι επιμέρους Εργασίες καθώς και οι Μέθοδοι Εξέτασης Απόδοσης. Ακολούθως, γίνεται ανάλυση του κάθε Τομέα Εργασίας όπου περιγράφονται τα Κριτήρια Απόδοσης, τα Πεδία Εφαρμογής και οι Απαραίτητες Γνώσεις. Στο τέλος της έκδοσης, ενσωματώνονται ως Παραρτήματα το γλωσσάριο για επεξήγηση λέξεων και εννοιών του Επαγγελματικού Πεδίου και η περιγραφή των πέντε επιπέδων των Επαγγελματικών Προσόντων.

Ο Ορισμός του Επαγγελματικού Πεδίου έγινε με την αξιοποίηση των υπηρεσιών Αναδόχου και Συγγραφέα και με την εμπλοκή των Κοινωνικών Εταίρων, τη συμμετοχή αρμοδίων Υπουργείων, Οργανισμών, Επαγγελματικών Συνδέσμων και άλλων εμπειρογνομώνων, στο πλαίσιο εργασιών τομεακής Τεχνικής Επιτροπής Επαγγελματικών Προσόντων, τα μέλη της οποίας ορίζονται, για το σκοπό αυτό, από το Διοικητικό Συμβούλιο της ΑνΑΔ.

Τα Πρότυπα Επαγγελματικά Προσόντα αναμένεται να αναθεωρούνται, αν και όταν κριθεί σκόπιμο, μετά από σχετική απόφαση της τομεακής Τεχνικής Επιτροπής Επαγγελματικών Προσόντων.

Η τελική έγκριση των Πρότυπων Επαγγελματικών Προσόντων γίνεται από το Διοικητικό Συμβούλιο της ΑνΑΔ ως η αρμόδια Αρχή.

2. ΣΥΝΟΠΤΙΚΟΣ ΠΙΝΑΚΑΣ ΤΟΜΕΩΝ ΕΡΓΑΣΙΑΣ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΟΥ ΠΕΔΙΟΥ

Α/Α	ΤΙΤΛΟΣ	ΣΕΛ.
ΛΕΑ1	Έρευνα για εντοπισμό προϊόντων και προμηθευτών (purchase research)	11
ΛΕΑ2	Δειγματισμός, καθορισμός κριτηρίων και μεθόδων για αξιολόγηση επιλογών	17
ΛΕΑ3	Διαπραγμάτευση και συμφωνία με προμηθευτές	25
ΛΕΑ4	Προγραμματισμός παραγγελιών με βάση τους στόχους και τον προϋπολογισμό της επιχείρησης	31
ΛΕΑ5	Διαχείριση παραγγελιών	39
ΛΕΑ6	Οργάνωση, προγραμματισμός και εποπτεία εργασιών για ομαλή λειτουργία του τμήματος αγορών	49
ΛΕΑ7	Διαχείριση ανθρώπινου δυναμικού	55
ΛΕΑ8	Επαγγελματική συμπεριφορά	63
ΛΕΑ9	Ατομική απόδοση	69
ΛΕΑ10	Ασφάλεια και υγεία στην εργασία	75
ΛΕΑ11	Επικοινωνία στην Ελληνική γλώσσα	87
ΛΕΑ12	Επικοινωνία στην Αγγλική γλώσσα	95
ΛΕΑ13	Χρήση ηλεκτρονικών υπολογιστών	103
ΛΕΑ14	Χρήση συστημάτων διαχείρισης και διεθνών προτύπων	115

3. ΔΟΜΗ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΟΥ ΠΕΔΙΟΥ

3.1. Λειτουργίες Αγορών – Επίπεδο 3

3.1.1. Περιγραφή Πρότυπου Επαγγελματικού Προσόντος

Οι Λειτουργίες Αγορών επιπέδου 3 αναφέρονται στην αγορά εμπορευμάτων ώστε να διασφαλίζονται επαρκή αποθέματα για απρόσκοπτη ροή των λειτουργιών της επιχείρησης, αλλά ταυτόχρονα και υψηλή ποιότητα σε ανταγωνιστικές τιμές εμπορευμάτων για ικανοποίηση του καταναλωτή. Για το σκοπό αυτό απαιτείται έρευνα για εντοπισμό προϊόντων/προμηθευτών, ετοιμασία, δημοσίευση και αξιολόγηση προσφορών, ικανότητα διαπραγμάτευσης με τους προμηθευτές, οργάνωση /προγραμματισμός των αγορών και διαχείριση παραγγελιών. Πρόσθετα απαιτείται πολύ καλή επικοινωνία στην ελληνική και αγγλική γλώσσα, χρήση ηλεκτρονικού υπολογιστή, συμμετοχή στη διαχείριση του ανθρώπινου δυναμικού, επαγγελματική συμπεριφορά, εργασία βάσει στόχων και σε συνθήκες πίεσης καθώς και εφαρμογή κανονισμών ασφάλειας και υγείας.

3.1.2. Τομείς Εργασίας/Εργασίες

Υποχρεωτικοί Τομείς

ΚΩΔΙΚΟΣ ΤΟΜΕΑ ΕΡΓΑΣΙΑΣ	ΤΙΤΛΟΣ ΤΟΜΕΑ ΕΡΓΑΣΙΑΣ	ΚΩΔΙΚΟΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ	ΤΙΤΛΟΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ	ΣΕΛ.
ΛΕΑ1	Έρευνα για εντοπισμό προϊόντων και προμηθευτών (purchase research)	ΛΕΑ1.1	Εκπόνηση έρευνας για εντοπισμό προϊόντων	12
		ΛΕΑ1.2	Εντοπισμός και αξιολόγηση πιθανών προμηθευτών	14
ΛΕΑ2	Δειγματοσιμός, καθορισμός κριτηρίων και μεθόδων για αξιολόγηση επιλογών	ΛΕΑ2.1	Ζήτηση προσφορών και δειγμάτων	18
		ΛΕΑ2.2	Καθορισμός κριτηρίων και μεθόδων για αξιολόγηση δειγμάτων	20
		ΛΕΑ2.3	Αξιολόγηση επιλογών	22
ΛΕΑ3	Διαπραγμάτευση και συμφωνία με προμηθευτές	ΛΕΑ3.1	Διαπραγμάτευση και συμφωνία με τους προμηθευτές για οικονομικούς και άλλους όρους	26
		ΛΕΑ3.2	Συμμετοχή στη διαπραγμάτευση και συμφωνία με τους προμηθευτές για το πρόγραμμα προβολής και προώθησης	28
ΛΕΑ4	Προγραμματισμός παραγγελιών με βάση τους στόχους και τον προϋπολογισμό της επιχείρησης	ΛΕΑ4.1	Συνεργασία με άλλα τμήματα της επιχείρησης	32
		ΛΕΑ4.2	Προσδιορισμός αναγκών	34
		ΛΕΑ4.3	Ετοιμασία προγράμματος παραγγελιών	36

ΚΩΔΙΚΟΣ ΤΟΜΕΑ ΕΡΓΑΣΙΑΣ	ΤΙΤΛΟΣ ΤΟΜΕΑ ΕΡΓΑΣΙΑΣ	ΚΩΔΙΚΟΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ	ΤΙΤΛΟΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ	ΣΕΛ.
ΛΕΑ5	Διαχείριση παραγγελιών	ΛΕΑ5.1	Τοποθέτηση και αποστολή παραγγελιών	40
		ΛΕΑ5.2	Παρακολούθηση παραγγελιών και διακίνηση προϊόντων	42
		ΛΕΑ5.3	Εκτελώνιση παραγγελιών	44
		ΛΕΑ5.4	Παρακολούθηση και αξιολόγηση συνεργασίας με προμηθευτές	47
ΛΕΑ6	Οργάνωση, προγραμματισμός και εποπτεία εργασιών για ομαλή λειτουργία του τμήματος αγορών	ΛΕΑ6.1	Ετήσιος καθορισμός στόχων, προγραμματισμός πόρων και σχεδίων δράσης	50
		ΛΕΑ6.2	Σύνταξη προγράμματος εργασιών και εποπτεία και παρακολούθηση απόδοσης	52
ΛΕΑ7	Διαχείριση ανθρώπινου δυναμικού	ΛΕΑ7.1	Συμμετοχή στην επιλογή και πρόσληψη ανθρώπινου δυναμικού	56
		ΛΕΑ7.2	Ενημέρωση, καθοδήγηση και κατάρτιση	58
		ΛΕΑ7.3	Αξιολόγηση και παρακίνηση	60
ΛΕΑ8	Επαγγελματική συμπεριφορά	ΛΕΑ8.1	Επαγγελματική συμπεριφορά, επικοινωνία και συνεργασία με υφισταμένους, προϊσταμένους και τρίτα πρόσωπα	64
		ΛΕΑ8.2	Διαχείριση διαπροσωπικών σχέσεων, επίβλεψη επαγγελματικών σχέσεων και λήψη βελτιωτικών ή διορθωτικών ενεργειών	66
ΛΕΑ9	Ατομική απόδοση	ΛΕΑ9.1	Προσωπική αποτελεσματικότητα	70
		ΛΕΑ9.2	Ικανότητα εργασίας βάσει στόχων και υπό συνθήκες πίεσης	72
ΛΕΑ10	Ασφάλεια και υγεία στην εργασία	ΛΕΑ10.1	Συμμετοχή στην οργάνωση και επίβλεψη ασφάλειας και υγείας	76
		ΛΕΑ10.2	Εκτίμηση κινδύνων στο χώρο εργασίας	81
		ΛΕΑ10.3	Καθορισμός και λήψη μέτρων προστασίας και πρόληψης	84
ΛΕΑ11	Επικοινωνία στην Ελληνική γλώσσα	ΛΕΑ11.1	Ανταλλαγή πληροφοριών	88
		ΛΕΑ11.2	Προφορικές παρουσιάσεις	90
		ΛΕΑ11.3	Συνεισφορά σε εργασιακές συναντήσεις	92
ΛΕΑ12	Επικοινωνία στην Αγγλική γλώσσα	ΛΕΑ12.1	Ανταλλαγή πληροφοριών	96
		ΛΕΑ12.2	Προφορικές παρουσιάσεις	98
		ΛΕΑ12.3	Συνεισφορά σε εργασιακές συναντήσεις	100

ΚΩΔΙΚΟΣ ΤΟΜΕΑ ΕΡΓΑΣΙΑΣ	ΤΙΤΛΟΣ ΤΟΜΕΑ ΕΡΓΑΣΙΑΣ	ΚΩΔΙΚΟΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ	ΤΙΤΛΟΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ	ΣΕΛ.
ΛΕΑ13	Χρήση ηλεκτρονικών υπολογιστών	ΛΕΑ13.1	Χειρισμός ηλεκτρονικού υπολογιστή και περιφερειακών	104
		ΛΕΑ13.2	Χειρισμός επεξεργαστή κειμένου	107
		ΛΕΑ13.3	Χειρισμός ηλεκτρονικών φύλλων	109
		ΛΕΑ13.4	Χειρισμός διαδικτύου και ηλεκτρονικού ταχυδρομείου	112

Πρόσθετος Τομέας Εργασίας

ΚΩΔΙΚΟΣ ΤΟΜΕΑ ΕΡΓΑΣΙΑΣ	ΤΙΤΛΟΣ ΤΟΜΕΑ ΕΡΓΑΣΙΑΣ	ΚΩΔΙΚΟΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ	ΤΙΤΛΟΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ	ΣΕΛ.
ΛΕΑ14	Χρήση συστημάτων διαχείρισης και διεθνών προτύπων	ΛΕΑ14.1	Χρήση και διεύθυνση συστημάτων διαχείρισης ποιότητας, ασφάλειας τροφίμων και περιβάλλοντος	116
		ΛΕΑ14.2	Χρήση διεθνών προτύπων	118

3.1.3. Μέθοδοι Εξέτασης Απόδοσης

Η εξέταση των δεξιοτήτων και των απαραίτητων γνώσεων στο πλαίσιο της διαδικασίας απονομής του Επαγγελματικού Προσόντος «Λειτουργίες Αγορών – Επίπεδο 3» διενεργείται με τη χρήση των πιο κάτω μεθόδων εξέτασης:

- **Παρακολούθηση** της εκτέλεσης εργασίας σε πραγματικές συνθήκες εργασίας.
- Όταν η εξέταση σε πραγματικές συνθήκες κρίνεται δύσκολη τότε γίνεται αποδεκτή η παρακολούθηση της εκτέλεσης εργασίας σε **συνθήκες προσομοίωσης**.
- **Προφορική εξέταση** κατά τη διάρκεια της παρακολούθησης της εκτέλεσης της εργασίας.
- **Γραπτή εξέταση** με ερωτήσεις πολλαπλής επιλογής σωστό/λάθος και περιγραφικού τύπου.
- **Προσωπική συνέντευξη.**
- **Ετοιμασία και παρουσίαση μελέτης περίπτωσης.**

4. ΑΝΑΛΥΣΗ ΤΟΜΕΩΝ ΕΡΓΑΣΙΑΣ/ΕΡΓΑΣΙΩΝ

I. ΤΟΜΕΑΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ:

ΛΕΑ1 Έρευνα για εντοπισμό προϊόντων και προμηθευτών (purchase research)

II. ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ:

Εντοπισμός των κατάλληλων προϊόντων και προμηθευτών με χρήση πολλαπλών πηγών πληροφοριών λαμβάνοντας υπόψη τις ανάγκες της αγοράς, νομοθετικές και κανονιστικές υποχρεώσεις και τις διεθνείς εμπορικές ανταλλαγές.

III. ΕΡΓΑΣΙΕΣ:

ΛΕΑ1.1 Εκπόνηση έρευνας για εντοπισμό προϊόντων

ΛΕΑ1.2 Εντοπισμός και αξιολόγηση πιθανών προμηθευτών

I. ΤΟΜΕΑΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ:

ΛΕΑ1 Έρευνα για εντοπισμό προϊόντων και προμηθευτών (purchase research)

II. ΕΡΓΑΣΙΑ:

ΛΕΑ1.1 Εκπόνηση έρευνας για εντοπισμό προϊόντων

ΚΡΙΤΗΡΙΑ ΑΠΟΔΟΣΗΣ (ΚΑ)

Για να αποδείξεις την ικανότητά σου σε αυτή την εργασία, θα πρέπει:

- ΚΑ1** Να λαμβάνεις από τα **τμήματα της επιχείρησης** τις **ανάγκες τους σε νέα προϊόντα** όπως αυτές καθορίζονται από έρευνες αγοράς, απόψεις πελατών, εμπειρίες και τον ανταγωνισμό.
- ΚΑ2** Να αναλύεις τις **ανάγκες σε νέα προϊόντα** και να ορίζεις γραπτώς τα **χαρακτηριστικά των προϊόντων** που θα εντοπίσεις.
- ΚΑ3** Να συλλέγεις πληροφορίες **για τα χαρακτηριστικά των προϊόντων** χρησιμοποιώντας διάφορες **πηγές**.
- ΚΑ4** Να συλλέγεις πληροφορίες για την εισαγωγή, μεταφορά, φύλαξη, εμπορία και διανομή των προϊόντων αυτών.
- ΚΑ5** Να αξιολογείς την **εγκυρότητα των πληροφοριών** που έχεις συλλέξει.
- ΚΑ6** Να συγκρίνεις τις πληροφορίες που έχεις συλλέξει για να εντοπίσεις τα καταλληλότερα προϊόντα βάσει των αναγκών.
- ΚΑ7** Να ετοιμάζεις γραπτή αναφορά με τα αποτελέσματα της έρευνας και εισηγήσεις.
- ΚΑ8** Να ενημερώνεις τα εμπλεκόμενα **τμήματα της επιχείρησης** για λήψη σχετικών αποφάσεων.

ΠΕΔΙΟ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ (ΠΕ)

ΠΕ1 Τμήματα της επιχείρησης

- Μάρκετινγκ
- Πωλήσεων
- Αποθήκης
- Παραγωγής

ΠΕ2 Ανάγκες σε νέα προϊόντα

- Τεχνικές
- Λειτουργικές
- Εμφανισιακές
- Κόστους
- Ποικιλίας
- Νομοθετικές

ΠΕ3 Χαρακτηριστικά προϊόντων

- Εξωτερικά
- Ποιοτικά
- Τεχνικά
- Τιμή

ΠΕ4 Πηγές

- Διαδίκτυο
- Εφημερίδες, περιοδικά
- Ανταγωνισμός
- Εμπορικοί κατάλογοι
- Ειδικές εκδόσεις
- Εμπορικές εκθέσεις
- Εμπορικά και βιομηχανικά επιμελητήρια
- Κλαδικές ενώσεις
- Εμπορικοί ακόλουθοι
- Αντιπρόσωποι εισαγόμενων προϊόντων
- Χρηματιστήριο προϊόντων

ΠΕ5 Εγκυρότητα πληροφοριών

- Σχετικές
- Έγκυρες
- Επίκαιρες
- Πλήρεις
- Αντικειμενικές

II. ΕΡΓΑΣΙΑ:

ΛΕΑ1.1 Εκπόνηση έρευνας για εντοπισμό προϊόντων

ΑΠΑΡΑΙΤΗΤΕΣ ΓΝΩΣΕΙΣ (ΑΓ)

Κατάλογος αναγκαίων γνώσεων για την επιτέλεση αυτής της εργασίας:

- ΑΓ1** Να γνωρίζεις τι είναι η ερευνά η αγοράς, ποιο το περιεχόμενο της και πως αυτή μπορεί να αξιοποιηθεί από ένα Λειτουργό Αγορών.
- ΑΓ2** Να γνωρίζεις γιατί είναι σημαντικό να λαμβάνονται υπόψη οι απόψεις πελατών, οι εμπειρίες με ένα προϊόν και ο ανταγωνισμός και πως αυτά τα δεδομένα μπορούν να αξιοποιηθούν από ένα Λειτουργό Αγορών.
- ΑΓ3** Να γνωρίζεις σε ποιες περιπτώσεις απαιτείται έρευνα εντοπισμού προϊόντων και ποιοι λόγοι την επιβάλλουν.
- ΑΓ4** Να γνωρίζεις τους παράγοντες που καθορίζουν τις ανάγκες σε νέα προϊόντα.
- ΑΓ5** Να γνωρίζεις πώς μπορείς να περιγράψεις τα χαρακτηριστικά ενός προϊόντος
- ΑΓ6** Να γνωρίζεις τις πηγές πληροφόρησης ανάλογα με το προϊόν και τον τρόπο αξιοποίησης τους.
- ΑΓ7** Να γνωρίζεις διεθνείς, ευρωπαϊκές και εθνικές τεχνικές προδιαγραφές και πρότυπα
- ΑΓ8** Να γνωρίζεις τα κριτήρια αξιολόγησης των προϊόντων.
- ΑΓ9** Να γνωρίζεις τις υποχρεώσεις και τα δικαιώματα των εμπλεκομένων σε αγοραπωλησίες που απορρέουν από την Κυπριακή νομοθεσία.
- ΑΓ10** Να γνωρίζεις τη λειτουργία του διεθνούς εμπορίου και των διεθνών εμπορικών ανταλλαγών.
- ΑΓ11** Να γνωρίζεις το περιεχόμενο μιας γραπτής αναφοράς για σύγκριση προϊόντων.

I. ΤΟΜΕΑΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ:**ΛΕΑ1** Έρευνα για εντοπισμό προϊόντων και προμηθευτών (purchase research)**II. ΕΡΓΑΣΙΑ:****ΛΕΑ1.2** Εντοπισμός και αξιολόγηση πιθανών προμηθευτών**ΚΡΙΤΗΡΙΑ ΑΠΟΔΟΣΗΣ (ΚΑ)**

Για να αποδείξεις την ικανότητά σου σε αυτή την εργασία, θα πρέπει:

- ΚΑ1** Να εντοπίζεις πιθανούς προμηθευτές από πολλαπλές **πηγές**.
- ΚΑ2** Να συλλέγεις **πληροφορίες** για πιθανούς προμηθευτές.
- ΚΑ3** Να ελέγχεις την αξιοπιστία της **πηγής** πληροφόρησης
- ΚΑ4** Να αναλύεις και να ερμηνεύεις τις **πληροφορίες**
- ΚΑ5** Να οργανώνεις και να αποθηκεύεις τις πληροφορίες για μελλοντική ανάκληση και χρήση.
- ΚΑ6** Να αξιολογείς προμηθευτές χρησιμοποιώντας **κριτήρια αξιολόγησης** και **μεθόδους αξιολόγησης**.
- ΚΑ7** Να ετοιμάζεις έκθεση με τα αποτελέσματα της αξιολόγησης και εισηγήσεις.
- ΚΑ8** Να ενημερώνεις τα εμπλεκόμενα **τμήματα της επιχείρησης** για λήψη σχετικών αποφάσεων.

ΠΕΔΙΟ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ (ΠΕ)**ΠΕ1 Πηγές**

- Διαδίκτυο
- Εμπορικοί κατάλογοι
- Ειδικευμένα περιοδικά
- Εμπορικές εκθέσεις
- Εμπορικά και βιομηχανικά επιμελητήρια
- Οργανισμοί εμπορίου
- Εμπορικοί ακόλουθοι
- Στελέχη
- Διασυνδέσεις
- Συνεργάτες

ΠΕ2 Πληροφορίες

- Όνομα, διεύθυνση
- Τύπος και μέγεθος επιχείρησης
- Προϊόντα και υπηρεσίες
- Εγκαταστάσεις και εξοπλισμός
- Εμπειρία
- Οικονομικά στοιχεία, δύναμη και φερεγγυότητα
- Πελατολόγιο
- Φήμη
- Επένδυση σε θέματα έρευνας, ανάπτυξης, επέκτασης

ΠΕ3 Κριτήρια αξιολόγησης

- Ποιότητα
- Εφαρμογή προτύπων
- Προδιαγραφές
- Φερεγγυότητα
- Ικανότητα απρόσκοπτης και έγκαιρης τροφοδοσίας
- Κόστος
- Εκπτώσεις
- Προσφορές
- Όροι αποπληρωμής
- Πακέτο προωθητικών ενεργειών

ΠΕ4 Μέθοδοι αξιολόγησης

- Ερωτηματολόγιο
- Ανάλυση Α.Δ.Ε.Α. (SWOT analysis)
- Συνέντευξη, συζήτηση με πιθανούς προμηθευτές
- Συνεδρία ομάδας αξιολόγησης προμηθευτών

I. ΤΟΜΕΑΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ:

ΛΕΑ1 Έρευνα για εντοπισμό προϊόντων και προμηθευτών (purchase research)

II. ΕΡΓΑΣΙΑ:

ΛΕΑ1.2 Εντοπισμός και αξιολόγηση πιθανών προμηθευτών

ΠΕΔΙΟ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ (ΠΕ)

ΠΕ5 Τμήματα της επιχείρησης

- Μάρκετινγκ
- Πωλήσεων
- Αποθήκης
- Παραγωγής
- Λογιστήριο

II. ΕΡΓΑΣΙΑ:

ΛΕΑ1.2 Εντοπισμός και αξιολόγηση πιθανών προμηθευτών

ΑΠΑΡΑΙΤΗΤΕΣ ΓΝΩΣΕΙΣ (ΑΓ)

Κατάλογος αναγκαίων γνώσεων για την επιτέλεση αυτής της εργασίας:

- ΑΓ1** Να γνωρίζεις τις τάσεις αγοράς και του ανταγωνισμού.
- ΑΓ2** Να γνωρίζεις πώς να συλλέγεις πληροφορίες από διάφορες πηγές και τον τρόπο αξιοποίησής τους για εντοπισμό προμηθευτών.
- ΑΓ3** Να γνωρίζεις ποια κριτήρια αξιολόγησης θα σε βοηθήσουν στην επιλογή των καταλληλότερων προμηθευτών.
- ΑΓ4** Να γνωρίζεις ποια μέθοδος θα σε βοηθήσει στην επιλογή των καταλληλότερων προμηθευτών.
- ΑΓ5** Να γνωρίζεις το περιεχόμενο, τα μέρη και τον τρόπο σύνταξης της γραπτής έκθεσης για αξιολόγηση προμηθευτών.
- ΑΓ6** Να γνωρίζεις τους διεθνείς όρους incoterms για την κατανομή των ευθυνών και των δαπανών κατά την αποστολή των προϊόντων.
- ΑΓ7** Να γνωρίζεις τους διεθνείς όρους για οικονομικές και τραπεζικές συναλλαγές.

I. ΤΟΜΕΑΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ:

ΛΕΑ2 Δειγματισμός, καθορισμός κριτηρίων και μεθόδων για αξιολόγηση επιλογών

II. ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ:

Ζήτηση προσφορών και δειγμάτων, αξιολόγηση δειγμάτων με τη χρήση προεπιλεγμένων κριτηρίων και μεθόδων, σύγκριση των επιλογών και λήψη τελικής απόφασης.

III. ΕΡΓΑΣΙΕΣ:

ΛΕΑ2.1 Ζήτηση προσφορών και δειγμάτων

ΛΕΑ2.2 Καθορισμός κριτηρίων και μεθόδων για την αξιολόγηση δειγμάτων

ΛΕΑ2.3 Αξιολόγηση επιλογών

I. ΤΟΜΕΑΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ:**ΛΕΑ2** Δειγματισμός, καθορισμός κριτηρίων και μεθόδων για αξιολόγηση επιλογών**II. ΕΡΓΑΣΙΑ:****ΛΕΑ2.1** Ζήτηση προσφορών και δειγμάτων**ΚΡΙΤΗΡΙΑ ΑΠΟΔΟΣΗΣ (ΚΑ)**

Για να αποδείξεις την ικανότητά σου σε αυτή την εργασία, θα πρέπει:

- ΚΑ1** Να εντοπίζεις και να ετοιμάζεις τις **τεχνικές προδιαγραφές** των προσφορών ανάλογα με το προϊόν.
- ΚΑ2** Να καθορίζεις τα **υποστηρικτικά στοιχεία και δικαιολογητικά** τα οποία θα υποβάλει ο προσφοροδότης με τη προσφορά.
- ΚΑ2** Να αποφασίζεις εάν απαιτούνται δείγματα και τι δείγματα θα αποσταλούν.
- ΚΑ3** Να καθορίζεις την τελική ημερομηνία και τον τρόπο υποβολής των προσφορών και δειγμάτων.
- ΚΑ4** Να ετοιμάζεις το κείμενο με τους όρους των προσφορών.
- ΚΑ5** Να υποβάλλεις το κείμενο για ανασκόπηση σε εμπλεκόμενα **τμήματα της επιχείρησης**.
- ΚΑ6** Να αποστέλλεις το κείμενο ή να μεριμνείς για την παραλαβή του από τους πιθανούς προσφοροδότες.
- ΚΑ7** Να επιλύεις οποιοσδήποτε απορίες και να δίνεις διευκρινίσεις στους πιθανούς προσφοροδότες.

ΠΕΔΙΟ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ (ΠΕ)**ΠΕ1 Τεχνικές προδιαγραφές**

- Τεχνικά χαρακτηριστικά
- Ποιότητα
- Απόδοση
- Λειτουργία
- Τεχνολογία
- Εξωτερικά χαρακτηριστικά και εμφάνιση
- Μόδα
- Χρόνος παράδοσης
- Εξυπηρέτηση μετά την πώληση
- Εγγύηση
- Εξαρτήματα και ανταλλακτικά

ΠΕ2 Υποστηρικτικά στοιχεία και δικαιολογητικά

- Δηλώσεις συμμόρφωσης
- Αποτελέσματα εργαστηριακών δοκιμών
- Άδειες λειτουργίας
- Πιστοποιητικό εφαρμογής συστημάτων διαχείρισης
- Εταιρικό προφίλ
- Περιγραφή εμπειριών και πελατολογίου
- Τεχνικοί κατάλογοι και φυλλάδια
- Δελτία δεδομένων ασφαλείας

ΠΕ3 Τμήματα της επιχείρησης

- Πωλήσεων
- Αποθήκης
- Παραγωγής
- Λογιστήριο
- Γενική διεύθυνση

II. ΕΡΓΑΣΙΑ:

ΛΕΑ2.1 Ζήτηση προσφορών και δειγμάτων

ΑΠΑΡΑΙΤΗΤΕΣ ΓΝΩΣΕΙΣ (ΑΓ)

Κατάλογος αναγκαίων γνώσεων για την επιτέλεση αυτής της εργασίας:

- ΑΓ1** Να γνωρίζεις τις διαδικασίες, τους κανονισμούς και την πολιτική της επιχείρησης όσον αφορά τη ζήτηση προσφορών.
- ΑΓ2** Να γνωρίζεις τις διαδικασίες, τους κανονισμούς και την πολιτική της επιχείρησης όσον αφορά τη ζήτηση δειγμάτων.
- ΑΓ3** Να γνωρίζεις τους διάφορους τύπους τεχνικών προδιαγραφών και ποιοι από αυτούς θα ζητηθούν σε κάθε περίπτωση.
- ΑΓ4** Να γνωρίζεις τους διάφορους τύπους των υποστηρικτικών στοιχείων και δικαιολογητικών και ποιοι από αυτούς θα ζητηθούν σε κάθε περίπτωση.
- ΑΓ5** Να γνωρίζεις το περιεχόμενο, τα μέρη και τον τρόπο σύνταξης μιας προσφοράς.
- ΑΓ6** Να γνωρίζεις τις αρχές και τις μεθόδους προφορικής και γραπτής επικοινωνίας.

I. ΤΟΜΕΑΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ:	
ΛΕΑ2 Δειγματισμός, καθορισμός κριτηρίων και μεθόδων για αξιολόγηση επιλογών	
II. ΕΡΓΑΣΙΑ:	
ΛΕΑ2.2 Καθορισμός κριτηρίων και μεθόδων για αξιολόγηση δειγμάτων	
ΚΡΙΤΗΡΙΑ ΑΠΟΔΟΣΗΣ (ΚΑ)	ΠΕΔΙΟ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ (ΠΕ)
<p>Για να αποδείξεις την ικανότητά σου σε αυτή την εργασία, θα πρέπει:</p> <p>ΚΑ1 Να επιλέγεις τα αναγκαία κριτήρια αξιολόγησης δειγμάτων.</p> <p>ΚΑ2 Να διευθετείς για παρουσίαση και δοκιμή των δειγμάτων από τον προσφοροδότη.</p> <p>ΚΑ3 Να καλείς και να εμπλέκεις στην παρουσίαση και δοκιμή των δειγμάτων τα ενδιαφερόμενα τμήματα της επιχείρησης.</p> <p>ΚΑ4 Να είσαι παρόν στην παρουσίαση και δοκιμή των δειγμάτων.</p> <p>ΚΑ5 Να συγκρίνεις τα δείγματα με ανταγωνιστικά προϊόντα.</p> <p>ΚΑ6 Να υπολογίζεις τη σχέση τιμής/ποιότητας του προϊόντος.</p> <p>ΚΑ7 Να εκτιμάς την κατάσταση που επικρατεί στο εξωτερικό περιβάλλον.</p> <p>ΚΑ8 Να διατηρείς σημειώσεις και τεκμήρια από την παρουσίαση, δοκιμή και σύγκριση των δειγμάτων. Να καταγράφεις παρατηρήσεις και αποτελέσματα.</p>	<p>ΠΕ1 Κριτήρια αξιολόγησης δειγμάτων</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ποιότητα • Ανθεκτικότητα • Ευκολία χρήσης • Παρουσίαση • Εμφάνιση • Συσκευασία • Ποσότητα • Καινοτομία, μοναδικότητα • Φιλικότητα προς το περιβάλλον • Ασφάλεια <p>ΠΕ2 Παρουσίαση και δοκιμή</p> <ul style="list-style-type: none"> • Επεξήγηση πλεονεκτημάτων • Δειγματισμός • Προβολή ταινίας • Σύγκριση με ανταγωνιστικά προϊόντα • Χρήση σε πραγματικές συνθήκες • Επίδειξη • Εργαστηριακή δοκιμή <p>ΠΕ3 Τμήματα της επιχείρησης</p> <ul style="list-style-type: none"> • Πωλήσεων • Αποθήκης • Παραγωγής

II. ΕΡΓΑΣΙΑ:

ΛΕΑ2.2 Καθορισμός κριτηρίων και μεθόδων για αξιολόγηση δειγμάτων

ΑΠΑΡΑΙΤΗΤΕΣ ΓΝΩΣΕΙΣ (ΑΓ)

Κατάλογος αναγκαίων γνώσεων για την επιτέλεση αυτής της εργασίας:

- ΑΓ1** Να γνωρίζεις τα κριτήρια για την αξιολόγηση δειγμάτων ανάλογα με τη φύση του προϊόντος.
- ΑΓ2** Να γνωρίζεις τις μεθόδους παρουσίασης και δοκιμής δειγμάτων ανάλογα με τη φύση του προϊόντος.
- ΑΓ3** Να γνωρίζεις το εξωτερικό περιβάλλον και τις τάσεις που επικρατούν.
- ΑΓ4** Να γνωρίζεις τα στοιχεία κόστους ενός προϊόντος και να υπολογίζεις το ολικό κόστος.
- ΑΓ5** Να γνωρίζεις τα στοιχεία και τεκμήρια που θα τηρείς κατά την παρουσίαση και αξιολόγηση δειγμάτων.

I. ΤΟΜΕΑΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ:**ΛΕΑ2** Δειγματισμός, καθορισμός κριτηρίων και μεθόδων για αξιολόγηση επιλογών**II. ΕΡΓΑΣΙΑ:****ΛΕΑ2.3** Αξιολόγηση επιλογών**ΚΡΙΤΗΡΙΑ ΑΠΟΔΟΣΗΣ (ΚΑ)**

Για να αποδείξεις την ικανότητά σου σε αυτή την εργασία, θα πρέπει:

ΚΑ1 Να αξιολογείς τις προσφορές και να ζητάς διευκρινίσεις από τους προσφοροδότες.

ΚΑ2 Να αξιολογείς τα αποτελέσματα των παρουσιάσεων, δοκιμών και συγκρίσεων δειγμάτων.

ΚΑ3 Να συγκρίνεις τα προϊόντα χρησιμοποιώντας **κριτήρια σύγκρισης**.

ΚΑ4 Να ετοιμάζεις έκθεση με τα αποτελέσματα της αξιολόγησης και εισηγήσεις.

ΚΑ5 Να ενημερώνεις τα εμπλεκόμενα **τμήματα της επιχείρησης** για λήψη σχετικών αποφάσεων.

ΠΕΔΙΟ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ (ΠΕ)**ΠΕ1 Κριτήρια σύγκρισης**

- Ανάγκες αγοράς
- Θέση του προϊόντος στην αγορά
- Αναγνωρισιμότητα του ονόματος του προϊόντος
- Εμπιστοσύνη των καταναλωτών στο προϊόν
- Αγορά στην οποία απευθύνεται το προϊόν
- Τιμή
- Ποιότητα
- Ανθεκτικότητα
- Ευκολία χρήσης
- Γκάμα
- Καινοτομία, μοναδικότητα
- Ανθεκτικότητα
- Τεχνικές προδιαγραφές και πρότυπα
- Φιλικότητα προς το περιβάλλον
- Ασφάλεια και υγεία
- Βραβεύσεις/διακρίσεις προϊόντος

ΠΕ2 Τμήματα της επιχείρησης

- Πωλήσεων
- Αποθήκης
- Παραγωγής
- Λογιστήριο
- Γενική διεύθυνση

II. ΕΡΓΑΣΙΑ:

ΛΕΑ2.3 Αξιολόγηση επιλογών

ΑΠΑΡΑΙΤΗΤΕΣ ΓΝΩΣΕΙΣ (ΑΓ)

Κατάλογος αναγκαίων γνώσεων για την επιτέλεση αυτής της εργασίας:

ΑΓ1 Να γνωρίζεις τις τάσεις αγοράς, τις καινοτομίες και τον ανταγωνισμό.

ΑΓ2 Να γνωρίζεις τα χαρακτηριστικά, χρήση και κόστος διαφορετικών τύπων προϊόντων.

ΑΓ3 Να γνωρίζεις την αναγνωρισιμότητα των προϊόντων και την καταναλωτική εμπιστοσύνη σε αυτά.

ΑΓ4 Να γνωρίζεις τα κριτήρια σύγκρισης ανάλογα με το τύπο του προϊόντος.

ΑΓ5 Να γνωρίζεις διαδικασίες και κανονισμούς όσον αφορά στην τελική αξιολόγηση προϊόντων.

ΑΓ6 Να γνωρίζεις το περιεχόμενο και τον τρόπο σύνταξης μιας έκθεσης αξιολόγησης.

ΑΓ7 Να γνωρίζεις τις αρχές και τις μεθόδους προφορικής και γραπτής επικοινωνίας.

I. ΤΟΜΕΑΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ:

ΛΕΑ3 Διαπραγμάτευση και συμφωνία με προμηθευτές

II. ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ:

Χρήση τεχνικών διαπραγμάτευσης για επίτευξη συμφωνίας με τους προμηθευτές για τους οικονομικούς και άλλους όρους και συμμετοχή στον καθορισμό προγραμμάτων προώθησης και προβολής των προϊόντων.

III. ΕΡΓΑΣΙΕΣ:

ΛΕΑ3.1 Διαπραγμάτευση και συμφωνία με τους προμηθευτές για οικονομικούς και άλλους όρους

ΛΕΑ3.2 Συμμετοχή στη διαπραγμάτευση και συμφωνία με τους προμηθευτές για το πρόγραμμα προβολής και προώθησης

I. ΤΟΜΕΑΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ:**ΛΕΑ3** Διαπραγμάτευση και συμφωνία με προμηθευτές**II. ΕΡΓΑΣΙΑ:****ΛΕΑ3.1** Διαπραγμάτευση και συμφωνία με τους προμηθευτές για οικονομικούς και άλλους όρους**ΚΡΙΤΗΡΙΑ ΑΠΟΔΟΣΗΣ (ΚΑ)**

Για να αποδείξεις την ικανότητά σου σε αυτή την εργασία, θα πρέπει:

- ΚΑ1** Να προετοιμάζεσαι για τη διαπραγμάτευση των **όρων συνεργασίας**.
- ΚΑ2** Να συνεργάζεσαι με άλλα **τμήματα της επιχείρησης** όσον αφορά τον καθορισμό των θέσεων της επιχείρησης.
- ΚΑ3** Να συνομιλείς και να ανταλλάζεις απόψεις με τον προμηθευτή.
- ΚΑ4** Να κατανοείς τα επιχειρήματα του συνομιλητή σου και να ψυχολογείς τη διάθεση του.
- ΚΑ5** Να υποβάλεις προτάσεις στα θέματα συζήτησης.
- ΚΑ6** Να εξετάζεις τις προτάσεις του προμηθευτή και να υποβάλλεις αντιπροτάσεις.
- ΚΑ7** Να διαπραγματεύεσαι τις θέσεις των εμπλεκόμενων μερών μέχρι να επέλθει συμφωνία.
- ΚΑ8** Να διατηρείς σημειώσεις σε όλα τα στάδια της διαπραγμάτευσης.
- ΚΑ9** Να ενημερώνεις και να συμβουλεύεσαι τα εμπλεκόμενα τμήματα της επιχείρησης ανάλογα με την εξέλιξη των διαπραγματεύσεων.

ΠΕΔΙΟ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ (ΠΕ)**ΠΕ1 Όροι συνεργασίας**

- Τρόπος αποστολής
- Περίοδος παράδοσης
- Ειδική συσκευασία
- Συχνότητα και όγκος παραγγελιών
- Ελάχιστη ετήσια ποσότητα παραγγελίας
- Ποσοστό εκπτώσεων
- Δωρεάν προϊόντα
- Περίοδος αποπληρωμής
- Ειδικές προσφορές

ΠΕ2 Τμήματα της επιχείρησης

- Πωλήσεων
- Αποθήκης
- Παραγωγής
- Λογιστηρίου
- Γενικής διεύθυνσης

II. ΕΡΓΑΣΙΑ:

ΛΕΑ3.1 Διαπραγμάτευση και συμφωνία με τους προμηθευτές για τους οικονομικούς και άλλους όρους

ΑΠΑΡΑΙΤΗΤΕΣ ΓΝΩΣΕΙΣ (ΑΓ)

Κατάλογος αναγκαίων γνώσεων για την επιτέλεση αυτής της εργασίας:

ΑΓ1 Να γνωρίζεις τη διαδικασία της διαπραγμάτευσης.

ΑΓ2 Να γνωρίζεις πώς να χρησιμοποιείς και να αξιοποιείς προς όφελος των εμπλεκόμενων μερών την τέχνη της διαπραγμάτευσης.

ΑΓ3 Να γνωρίζεις ποιοι είναι οι όροι τους οποίους μπορείς να διαπραγματευτείς και μέχρι ποιου ορίου.

ΑΓ4 Να γνωρίζεις τους υφιστάμενους οικονομικούς όρους των προϊόντων της επιχείρησης.

ΑΓ5 Να γνωρίζεις τους υφιστάμενους οικονομικούς όρους ανταγωνιστικών προϊόντων.

I. ΤΟΜΕΑΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ:**ΛΕΑ3** Διαπραγμάτευση και συμφωνία με προμηθευτές**II. ΕΡΓΑΣΙΑ:****ΛΕΑ3.2** Συμμετοχή στη διαπραγμάτευση και συμφωνία με τους προμηθευτές για το πρόγραμμα προβολής και προώθησης**ΚΡΙΤΗΡΙΑ ΑΠΟΔΟΣΗΣ (ΚΑ)**

Για να αποδείξεις την ικανότητά σου σε αυτή την εργασία, θα πρέπει:

ΚΑ1 Να βοηθάς τον υπεύθυνο για θέματα προώθησης για εξασφάλιση της συμμετοχής του προμηθευτή σε **προωθητικές ενέργειες**.

ΚΑ2 Να μεταφέρεις προς τον προμηθευτή τις θέσεις της επιχείρησης για θέματα προώθησης και προβολής κατά τη διαπραγμάτευση.

ΚΑ3 Να βοηθάς τον υπεύθυνο για θέματα προώθησης και τον προμηθευτή στον καθορισμό του **προγράμματος προώθησης και προβολής προϊόντων και προσφορών**.

ΚΑ4 Να διατηρείς σημειώσεις κατά την ανταλλαγή απόψεων και διαπραγμάτευση των θεμάτων προβολής και προώθησης.

ΚΑ5 Να ενημερώνεις και να συμβουλευέσαι υπεύθυνο για θέματα προώθησης ανάλογα με την εξέλιξη των διαπραγματεύσεων.

ΠΕΔΙΟ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ (ΠΕ)**ΠΕ1 Προωθητικές ενέργειες**

- Διαφήμιση σε έντυπα, ραδιοφωνικά και τηλεοπτικά μέσα, διαδίκτυο
- Προσφορές, εκπτώσεις, κουπόνια
- Επίδειξη, δειγματική, παρουσίαση, Road shows
- Ημερίδες, συμπόσια, συνέδρια, σεμινάρια
- Δραστηριότητες
- Ταξίδια και επισκέψεις

ΠΕ2 Πρόγραμμα προώθησης και προβολής προϊόντων

- Προϋπολογισμός
- Συχνότητα/διάρκεια
- Αποκλειστικότητα για νέα προϊόντα για συγκεκριμένο χρονικό διάστημα
- Ειδικές προσφορές
- Ποσοστό εκπτώσεων
- Δωρεάν προϊόντα
- Παροχή προσωπικού για παρουσίαση προϊόντων
- Παρεμφερείς δραστηριότητες

II. ΕΡΓΑΣΙΑ:

ΛΕΑ3.2 Συμμετοχή στη διαπραγμάτευση και συμφωνία με τους προμηθευτές για το πρόγραμμα προβολής και προώθησης

ΑΠΑΡΑΙΤΗΤΕΣ ΓΝΩΣΕΙΣ (ΑΓ)

Κατάλογος αναγκαίων γνώσεων για την επιτέλεση αυτής της εργασίας:

- ΑΓ1** Να γνωρίζεις πώς να χρησιμοποιείς την τέχνη της διαπραγμάτευσης.
- ΑΓ2** Να γνωρίζεις πώς να χρησιμοποιείς και να αξιοποιείς προς όφελος των εμπλεκόμενων μερών την τέχνη της διαπραγμάτευσης.
- ΑΓ3** Να γνωρίζεις ποιες είναι οι ενέργειες προώθησης και προβολής προϊόντων και οι ενέργειες για ειδικές προσφορές προϊόντων.

I. ΤΟΜΕΑΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ:

ΛΕΑ4 Προγραμματισμός παραγγελιών με βάση τους στόχους και τον προϋπολογισμό της επιχείρησης

II. ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ:

Συνεργασία με τα τμήματα παραγωγής, πωλήσεων, αποθήκης και οικονομικό τμήμα για πρόβλεψη για τις αναγκαίες ποσότητες προϊόντων σε προκαθορισμένο χρόνο και για ετοιμασία προγράμματος παραγγελιών.

III. ΕΡΓΑΣΙΕΣ:

ΛΕΑ4.1 Συνεργασία με άλλα τμήματα της επιχείρησης

ΛΕΑ4.2 Προσδιορισμός αναγκών

ΛΕΑ4.3 Ετοιμασία προγράμματος παραγγελιών

I. ΤΟΜΕΑΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ:**ΛΕΑ4** Προγραμματισμός παραγγελιών με βάση τους στόχους και τον προϋπολογισμό της επιχείρησης**II. ΕΡΓΑΣΙΑ:****ΛΕΑ4.1** Συνεργασία με άλλα τμήματα της επιχείρησης**ΚΡΙΤΗΡΙΑ ΑΠΟΔΟΣΗΣ (ΚΑ)**

Για να αποδείξεις την ικανότητά σου σε αυτή την εργασία, θα πρέπει:

- ΚΑ1** Να υπάρχει **αποτελεσματική συνεργασία** με τα άλλα τμήματα της επιχείρησης.
- ΚΑ2** Να ενημερώνεσαι για τους στόχους πωλήσεων από το Τμήμα Πωλήσεων.
- ΚΑ3** Να ενημερώνεσαι για τις ανάγκες σε νέα προϊόντα από τα Τμήματα Μάρκετινγκ και Πωλήσεων.
- ΚΑ4** Να ενημερώνεσαι για τη συχνότητα και όγκους παραγγελιών ανά προϊόν από τα Τμήματα Πωλήσεων και Αποθήκης.
- ΚΑ5** Να ενημερώνεσαι για την ποιοτική και ποσοτική κατάσταση των αποθεμάτων ανά προϊόν για διασφάλιση της συνεχούς ροής προϊόντων από τα Τμήματα Αποθήκης και Πωλήσεων.
- ΚΑ6** Να ενημερώνεσαι αναφορικά με τις ανάγκες του προγράμματος παραγωγής σε υλικά από το Τμήμα Παραγωγής.
- ΚΑ7** Να ενημερώνεσαι για τον προϋπολογισμό σε σχέση με τις αγορές, για τη ρευστότητα της επιχείρησης και τα διαθέσιμα κεφάλαια για παραγγελίες από τη γενική διεύθυνση και το Λογιστήριο.
- ΚΑ8** Να ενημερώνεσαι για τον προγραμματισμό των πληρωμών προς προμηθευτές από το Λογιστήριο.

ΠΕΔΙΟ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ (ΠΕ)**ΠΕ1 Αποτελεσματική συνεργασία**

- Ξεκάθαροι ρόλοι
- Ξεκάθαροι στόχοι
- Ελεύθερη επικοινωνία
- Γρήγορη λήψη αποφάσεων
- Επίλυση διαφορών
- Θετική ατμόσφαιρα
- Σεβασμός και αποδοχή της αντίθετης άποψης

ΠΕ2 Τμήματα της επιχείρησης

- Μάρκετινγκ
- Πωλήσεων
- Αποθήκης
- Παραγωγής
- Λογιστήριο

II. ΕΡΓΑΣΙΑ:

ΛΕΑ4.1 Συνεργασία με άλλα τμήματα της επιχείρησης

ΑΠΑΡΑΙΤΗΤΕΣ ΓΝΩΣΕΙΣ (ΑΓ)

Κατάλογος αναγκαίων γνώσεων για την επιτέλεση αυτής της εργασίας:

- ΑΓ1** Να γνωρίζεις τι είναι προϋπολογισμός και ποια η χρήση του για θέματα αγορών.
- ΑΓ2** Να γνωρίζεις τη σημασία των στόχων πωλήσεων και τον τρόπο χρήσης τους για θέματα αγορών.
- ΑΓ3** Να γνωρίζεις τις λειτουργίες των τμημάτων της επιχείρησης και των αναγκών συντονισμού τους με το Τμήμα Αγορών.
- ΑΓ4** Να γνωρίζεις τις βασικές αρχές και το μοντέλο επικοινωνίας.
- ΑΓ5** Να γνωρίζεις τις βασικές αρχές και χαρακτηριστικά για μια επιτυχημένη συνεργασία.

I. ΤΟΜΕΑΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ:**ΛΕΑ4** Προγραμματισμός παραγγελιών με βάση τους στόχους και τον προϋπολογισμό της επιχείρησης**II. ΕΡΓΑΣΙΑ:****ΛΕΑ4.2** Προσδιορισμός αναγκών**ΚΡΙΤΗΡΙΑ ΑΠΟΔΟΣΗΣ (ΚΑ)**

Για να αποδείξεις την ικανότητά σου σε αυτή την εργασία, θα πρέπει:

ΚΑ1 Να συνεργάζεσαι με το αρμόδιο πρόσωπο για υπολογισμό της αναγκαίας ποσότητας ενός προϊόντος με βάση τους **παράγοντες ζήτησης**.

ΚΑ2 Να υπολογίζεις την περίοδο παράδοσης και την επιπρόσθετη ποσότητα λαμβάνοντας υπόψη τους **παράγοντες που καθορίζουν την περίοδο παραλαβής** ενός προϊόντος από τον προμηθευτή.

ΚΑ3 Να καθορίζεις ποσότητες παραγγελίας που θα χρειαστούν τόσο συνολικά όσο και ανά **υποδιαίρεση του προϊόντος**.

ΠΕΔΙΟ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ (ΠΕ)**ΠΕ1 Παράγοντες ζήτησης**

- Ιστορικό πωλήσεων
- Τάσεις της αγοράς
- Παλαιές ελλείψεις προϊόντων
- Εποχικότητα
- Υποκατάστατα προϊόντα
- Ανάγκες, επιθυμίες πελατών
- Παράπονα πελατών για τα προϊόντα

ΠΕ2 Παράγοντες περιόδου παραλαβής

- Χρόνος ετοιμασίας παραγγελίας
- Περίοδος αποστολής από προμηθευτή
- Χρόνος μεταφοράς.
- Καιρικές συνθήκες/καιρικά φαινόμενα
- Διαθέσιμος αποθηκευτικός χώρος
- Περίοδος ζωής
- Διαθέσιμο κεφάλαιο
- Οικονομικά και πολιτικά δεδομένα

ΠΕ3 Υποδιαίρεση προϊόντος

- Τύπος
- Μέγεθος
- Διάσταση
- Χρώμα
- Δύναμη
- Συσκευασία

II. ΕΡΓΑΣΙΑ:

ΛΕΑ4.2 Προσδιορισμός αναγκών

ΑΠΑΡΑΙΤΗΤΕΣ ΓΝΩΣΕΙΣ (ΑΓ)

Κατάλογος αναγκαίων γνώσεων για την επιτέλεση αυτής της εργασίας:

- ΑΓ1** Να γνωρίζεις ποιοι παράγοντες καθορίζουν τη ζήτηση ενός προϊόντος.
- ΑΓ2** Να γνωρίζεις ποιοι παράγοντες καθορίζουν την περίοδο παραλαβής ενός προϊόντος.
- ΑΓ3** Να γνωρίζεις ποιες εναλλακτικές λύσεις έχεις στη διάθεσή σου ώστε να υπολογίζεις ορθά τις ποσότητες παραγγελιών.

I. ΤΟΜΕΑΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ:**ΛΕΑ4** Προγραμματισμός παραγγελιών με βάση τους στόχους και τον προϋπολογισμό της επιχείρησης**II. ΕΡΓΑΣΙΑ:****ΛΕΑ4.3** Ετοιμασία προγράμματος παραγγελιών**ΚΡΙΤΗΡΙΑ ΑΠΟΔΟΣΗΣ (ΚΑ)**

Για να αποδείξεις την ικανότητά σου σε αυτή την εργασία, θα πρέπει:

- ΚΑ1** Να ετοιμάζεις σε τακτά **χρονικά διαστήματα** γραπτό πρόγραμμα παραγγελιών το οποίο θα περιέχει όλες τις **απαραίτητες πληροφορίες**.
- ΚΑ2** Να επιβεβαιώνεσαι για την **ορθότητα πληροφοριών** οι οποίες περιέχονται στο πρόγραμμα παραγγελιών.
- ΚΑ3** Να συζητάς το πρόγραμμα παραγγελιών με τα **εμπλεκόμενα τμήματα της επιχείρησης**.
- ΚΑ4** Να αναθεωρείς το πρόγραμμα αγορών ανάλογα με τις **εξελίξεις** ώστε αυτό να παραμένει πάντοτε ενημερωμένο.

ΠΕΔΙΟ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ (ΠΕ)**ΠΕ1 Χρονικά διαστήματα**

- Ημερήσια
- Εβδομαδιαία
- Μηνιαία
- Ετήσια

ΠΕ2 Απαραίτητες πληροφορίες

- Όνομα, τύπος, περιγραφή, κωδικός προϊόντος
- Ποσότητα συσκευασίας
- Ποσότητα προς παραγγελία
- Προμηθευτής
- Κόστος
- Ημερομηνία παραλαβής

ΠΕ3 Ορθότητα πληροφοριών

- Πλήρεις
- Ακριβείς
- Έγκυρες
- Επίκαιρες

ΠΕ4 Εμπλεκόμενα τμήματα επιχείρησης

- Τμήμα Αποθήκης
- Τμήμα Πωλήσεων
- Τμήμα Παραγωγής
- Οικονομικό Τμήμα

ΠΕ5 Εξελίξεις

- Αλλαγή στη ζήτηση ενός προϊόντος
- Αλλαγή στη περίοδο/ ημερομηνία παράδοσης
- Έλλειψη προϊόντος ή αδυναμία του προμηθευτή να εξυπηρετήσει
- Αύξηση στη τιμή του προϊόντος.
- Αλλαγή προμηθευτή
- Ευρύτερο οικονομικό, κοινωνικό, πολιτικό περιβάλλον

II. ΕΡΓΑΣΙΑ:

ΛΕΑ4.3 Ετοιμασία προγράμματος παραγγελιών

ΑΠΑΡΑΙΤΗΤΕΣ ΓΝΩΣΕΙΣ (ΑΓ)

Κατάλογος αναγκαίων γνώσεων για την επιτέλεση αυτής της εργασίας:

- ΑΓ1** Να γνωρίζεις τι είναι το πρόγραμμα παραγγελιών, ποια η χρήση του και ποιο το περιεχόμενο του.
- ΑΓ2** Να γνωρίζεις πώς ελέγχεις για την ορθότητα των πληροφοριών.
- ΑΓ3** Να γνωρίζεις τους παράγοντες που διαφοροποιούν μια παραγγελία και το πρόγραμμα παραγγελιών.
- ΑΓ4** Να γνωρίζεις τις βασικές αρχές και το μοντέλο επικοινωνίας.

I. ΤΟΜΕΑΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ:**ΛΕΑ5** Διαχείριση παραγγελιών**II. ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ:**

Τοποθέτηση, παρακολούθηση των παραγγελιών, επικοινωνία με προμηθευτές, παρακολούθηση της πορείας μιας παραγγελίας, έγκαιρος εντοπισμός και διόρθωση καθυστέρησης ή έλλειψης, συνεργασία με Τμήμα Αποθήκης για την εκτελώνιση, παρακολούθηση της συνεργασίας με τους προμηθευτές και επίλυση προβλημάτων.

III. ΕΡΓΑΣΙΕΣ:**ΛΕΑ5.1** Τοποθέτηση και αποστολή παραγγελιών**ΛΕΑ5.2** Παρακολούθηση παραγγελιών και διακίνηση προϊόντων**ΛΕΑ5.3** Εκτελώνιση παραγγελιών**ΛΕΑ5.4** Παρακολούθηση και αξιολόγηση συνεργασίας με προμηθευτές

I. ΤΟΜΕΑΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ:**ΛΕΑ5** Διαχείριση παραγγελιών**II. ΕΡΓΑΣΙΑ:****ΛΕΑ5.1** Τοποθέτηση και αποστολή παραγγελιών**ΚΡΙΤΗΡΙΑ ΑΠΟΔΟΣΗΣ (ΚΑ)**

Για να αποδείξεις την ικανότητά σου σε αυτή την εργασία, θα πρέπει:

- ΚΑ1** Να ετοιμάζεις παραγγελίες με πλήρη **στοιχεία παραγγελίας** για έγκαιρη και απρόσκοπτη ροή αποθεμάτων.
- ΚΑ2** Να τοποθετείς/αποστέλλεις μια παραγγελία προς τον προμηθευτή με διάφορες **μεθόδους**.
- ΚΑ3** Να βεβαιώνεσαι ότι ο προμηθευτής έχει λάβει την παραγγελία.
- ΚΑ4** Να επεξηγείς και διευκρινίζεις προφορικά ή γραπτά στον προμηθευτή διάφορα **στοιχεία της παραγγελίας**.
- ΚΑ5** Να μεριμνάς για την ετοιμασία ασφαλιστηρίου έγγραφου για τα προϊόντα.
- ΚΑ6** Να ενημερώνεις τους **εμπλεκόμενους** για την τοποθέτηση της παραγγελίας.

ΠΕΔΙΟ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ (ΠΕ)**ΠΕ1 Στοιχεία παραγγελίας**

- Είδος, τύπος εμπορεύματος
- Κωδικός εμπορεύματος
- Τεχνικά ή άλλα χαρακτηριστικά
- Ποσότητα
- Συσκευασία
- Χρόνος παράδοσης
- Ειδικές απαιτήσεις

ΠΕ2 Μέθοδοι παραγγελιών

- Δελτίο παραγγελίας
- Επιστολή
- Ηλεκτρονικό ταχυδρομείο
- Τηλεφωνική παραγγελία
- Προσωπική επίσκεψη

ΠΕ3 Εμπλεκόμενοι

- Τμήμα Αποθήκης
- Τμήμα Πωλήσεων
- Τμήμα Παραγωγής
- Εκτελωνιστής
- Μεταφορείς

II. ΕΡΓΑΣΙΑ:

ΛΕΑ5.1 Τοποθέτηση και αποστολή παραγγελιών

ΑΠΑΡΑΙΤΗΤΕΣ ΓΝΩΣΕΙΣ (ΑΓ)

Κατάλογος αναγκαίων γνώσεων για την επιτέλεση αυτής της εργασίας:

- ΑΓ1** Να γνωρίζεις πώς να χειρίζεσαι ηλεκτρονικά μέσα κι εξοπλισμό γραφείου.
- ΑΓ2** Να γνωρίζεις τους παράγοντες που εμπλέκονται στην ετοιμασία παραγγελιών.
- ΑΓ3** Να γνωρίζεις τους παράγοντες που εμπλέκονται στην αποστολή παραγγελιών.
- ΑΓ4** Να γνωρίζεις τη λειτουργία του διεθνούς εμπορίου και των διεθνών εμπορικών ανταλλαγών.
- ΑΓ5** Να γνωρίζεις το περιεχόμενο ενός διεθνούς κώδικα αγορών (Purchasing Charter).
- ΑΓ5** Να γνωρίζεις στοιχεία της επαγγελματικής δεοντολογίας.
- ΑΓ6** Να γνωρίζεις τις ευθύνες του προμηθευτή και του αγοραστή κατά την αποστολή προϊόντων.
- ΑΓ7** Να γνωρίζεις το σημείο αλλαγής του καθεστώτος ιδιοκτησίας ενός προϊόντος κατά την αποστολή του.

I. ΤΟΜΕΑΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ:**ΛΕΑ5** Διαχείριση παραγγελιών**II. ΕΡΓΑΣΙΑ:****ΛΕΑ5.2** Παρακολούθηση παραγγελιών και διακίνηση προϊόντων**ΚΡΙΤΗΡΙΑ ΑΠΟΔΟΣΗΣ (ΚΑ)**

Για να αποδείξεις την ικανότητά σου σε αυτή την εργασία, θα πρέπει:

- ΚΑ1** Να δίδεις πληροφορίες και διευκρινίσεις στον προμηθευτή σε **κρίσιμα στοιχεία της παραγγελίας** πριν την αποστολή της.
- ΚΑ2** Να επικοινωνείς με τον προμηθευτή για επιβεβαίωση της έγκαιρης αποστολής και παράδοσης μιας παραγγελίας.
- ΚΑ3** Να παρακολουθείς την τήρηση του χρόνου παράδοσης.
- ΚΑ4** Να ενημερώνεσαι από τον προμηθευτή για οποιοσδήποτε ελλείψεις σε προϊόντα και ποσότητες.
- ΚΑ5** Να παρακολουθείς την κίνηση των υφιστάμενων προϊόντων και των αποθεμάτων τους, ιδιαίτερα σε περιπτώσεις που θα καθυστερήσει η παραλαβή μιας παραγγελίας.
- ΚΑ6** Να ενημερώνεις τους **εμπλεκόμενους** σε περιπτώσεις καθυστερήσεων και ελλείψεων.
- ΚΑ7** Να συναποφασίζεις με τους εμπλεκόμενους και να εφαρμόζεις **διορθωτικές ενέργειες** σε περιπτώσεις καθυστερήσεων και ελλείψεων.

ΠΕΔΙΟ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ (ΠΕ)**ΠΕ1 Κρίσιμα στοιχεία παραγγελίας**

- Αποστολή αγαθών στις ποσότητες της παραγγελίας
- Ορθή συσκευασία
- Τήρηση προδιαγραφών
- Τήρηση ειδικών απαιτήσεων

ΠΕ2 Εμπλεκόμενοι

- Τμήμα Αποθήκης
- Τμήμα Πωλήσεων
- Τμήμα Παραγωγής
- Εκτελωνιστής
- Μεταφορείς

ΠΕ3 Διορθωτικές ενέργειες

- Παραγγελία από άλλο προμηθευτή
- Παραγγελία εναλλακτικού προϊόντος
- Μεταφορά από άλλη αποθήκη ή κατάσταση
- Δανεισμός από συνεργάτη

II. ΕΡΓΑΣΙΑ:

ΛΕΑ5.2 Παρακολούθηση παραγγελιών και διακίνηση προϊόντων

ΑΠΑΡΑΙΤΗΤΕΣ ΓΝΩΣΕΙΣ (ΑΓ)

Κατάλογος αναγκαίων γνώσεων για την επιτέλεση αυτής της εργασίας:

ΑΓ1 Να γνωρίζεις ποιοι παράγοντες εμπλέκονται στην παρακολούθηση παραγγελιών και πώς επηρεάζει ο καθένας από αυτούς.

ΑΓ2 Να γνωρίζεις τους όρους και τους περιορισμούς με προμηθευτές.

ΑΓ3 Να γνωρίζεις τις τεχνικές για την παρακολούθηση και διακίνηση παραγγελιών.

ΑΓ4 Να γνωρίζεις τις διορθωτικές ενέργειες που μπορεί να ληφθούν ανάλογα με το προϊόν.

I. ΤΟΜΕΑΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ:

ΛΕΑ5 Διαχείριση παραγγελιών

II. ΕΡΓΑΣΙΑ:

ΛΕΑ5.3 Εκτελώνιση παραγγελιών

ΚΡΙΤΗΡΙΑ ΑΠΟΔΟΣΗΣ (ΚΑ)

Για να αποδείξεις την ικανότητά σου σε αυτή την εργασία, θα πρέπει:

- ΚΑ1** Να συνεργάζεσαι με το Τμήμα Αποθήκης για τη διεκπεραίωση μιας εκτελώνισης.
- ΚΑ2** Να ενημερώνεις τα εκτελωνιστικά γραφεία για επικείμενες παραλαβές και να συντονίζεις τη **συνεργασία με εκτελωνιστικά γραφεία** για επικείμενες εκτελώνισεις.
- ΚΑ3** Να παρακολουθείς, υποβοηθάς και επεμβαίνεις στη **διαδικασία εκτελώνισης** και να συνεργάζεσαι ή συντονίζεις τα **εμπλεκόμενα μέρη**.
- ΚΑ4** Να εξασφαλίζεις τα απαραίτητα **έγγραφα εκτελώνισης από τα εμπλεκόμενα μέρη**
- ΚΑ5** Να συνομολογείς και να διαχειρίζεσαι **συμφωνίες με εταιρείες μεταφορών**.

ΠΕΔΙΟ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ (ΠΕ)

ΠΕ1 Συνεργασία με εκτελωνιστικά γραφεία

- Ανταλλαγή πληροφοριών για αφίξεις φορτώσεων και εκτελώνισεις
- Ανταλλαγή εγγράφων εκτελώνισης
- Διευθετήσεις για μεταφορά από λιμάνι, αεροδρόμιο προς χώρο αποθήκευσης
- Υπόδειξη χώρου αποθήκευσης
- Διαπραγμάτευση, εκπροσώπηση σε κρατικές υπηρεσίες
- Πληρωμές

ΠΕ2 Διαδικασία εκτελώνισης

- Συγκέντρωση απαραίτητων εγγράφων εκτελώνισης
- Εξασφάλιση αδειών και εντύπων από αρμόδιες κρατικές υπηρεσίες
- Ενημέρωση εκτελωνιστή
- Αποστολή εγγράφων στον εκτελωνιστή
- Διευθετήσεις για μεταφορά και παράδοση
- Πληρωμή φόρου εισαγωγής και άλλων δικαιωμάτων προς αρμόδια κρατικά τμήματα
- Αρχαιοθέτηση εγγράφων και αδειών

ΠΕ3 Εμπλεκόμενα μέρη

- Εκτελωνιστικά γραφεία
- Φορτωτικά γραφεία
- Ναυτιλιακές εταιρείες
- Αεροπορικές εταιρείες
- Μεταφορείς
- Τμήμα Τελωνείων
- Διάφορες κρατικές υπηρεσίες ανάλογα με τη φύση του προϊόντος όπως Υπουργείο Υγείας, Υπουργείο Γεωργίας Φυσικών Πόρων και Περιβάλλοντος και Υπουργείο Εμπορίου Βιομηχανίας και Τουρισμού
- Προμηθευτής

I. ΤΟΜΕΑΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ:

ΛΕΑ5 Διαχείριση παραγγελιών

II. ΕΡΓΑΣΙΑ:

ΛΕΑ5.3 Εκτελώνιση παραγγελιών

ΠΕΔΙΟ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ (ΠΕ)

ΠΕ4 Έγγραφα εκτελώνισης

- Τιμολόγια
- Κιβωτολόγιο
- Φορτωτική (Bill of Lading)
- Έντυπα Τμήματος Τελωνείου
- Άδειες εισαγωγής από αρμόδιες κρατικές υπηρεσίες
- Πιστοποιητικά γνησιότητας
- Πιστοποιητικά από υπηρεσίες της χώρας προέλευσης του προϊόντος

ΠΕ5 Συμφωνίες με εταιρείες μεταφορών

- Επιλογή όρων μεταφοράς για την ασφαλέστερη και οικονομικότερη μεταφορά προϊόντων
- Χρόνος διεκπεραίωσης των μεταφορών
- Ενημέρωση εμπλεκομένων στη μεταφορά

II. ΕΡΓΑΣΙΑ:

ΛΕΑ5.3 Εκτελώνιση παραγγελιών

ΑΠΑΡΑΙΤΗΤΕΣ ΓΝΩΣΕΙΣ (ΑΓ)

Κατάλογος αναγκαίων γνώσεων για την επιτέλεση αυτής της εργασίας:

- ΑΓ1** Να γνωρίζεις τη διαδικασία εκτελώνισης.
- ΑΓ2** Να γνωρίζεις τη διαδικασία παραλαβής προϊόντων.
- ΑΓ3** Να γνωρίζεις τον ρόλο των εμπλεκόμενων στη διαδικασία.
- ΑΓ4** Να γνωρίζεις τις πρόνοιες της νομοθεσίας για την διακίνηση, έλεγχο και αποθήκευση προϊόντων από χώρες τη Ευρωπαϊκής Ένωσης.
- ΑΓ5** Να γνωρίζεις τις πρόνοιες της νομοθεσίας για την εμπορία, εισαγωγή, εκτελώνιση, έλεγχο και αποθήκευση των προϊόντων από χώρες έκτος της Ευρωπαϊκής Ένωσης.
- ΑΓ6** Να γνωρίζεις τις άδειες και πιστοποιητικά που χρειάζονται στο Τμήμα Τελωνείου και άλλες αρμόδιες κρατικές υπηρεσίες ανάλογα με το προς εισαγωγή προϊόν.
- ΑΓ7** Να γνωρίζεις τις εταιρείες που ασχολούνται με θαλάσσιες και αεροπορικές μεταφορές.
- ΑΓ8** Να γνωρίζεις τις παραμέτρους και το περιεχόμενο μιας συμφωνίας με μεταφορικές εταιρείες.

I. ΤΟΜΕΑΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ:**ΛΕΑ5** Διαχείριση παραγγελιών**II. ΕΡΓΑΣΙΑ:****ΛΕΑ5.4** Παρακολούθηση και αξιολόγηση συνεργασίας με προμηθευτές**ΚΡΙΤΗΡΙΑ ΑΠΟΔΟΣΗΣ (ΚΑ)**

Για να αποδείξεις την ικανότητά σου σε αυτή την εργασία, θα πρέπει:

- ΚΑ1** Να επικοινωνείς με τους προμηθευτές για **θέματα συνεργασίας**.
- ΚΑ2** Να συλλέγεις και να αξιολογείς **αποδεικτικά στοιχεία** από τους προμηθευτές.
- ΚΑ3** Να παρακολουθείς τη συνεργασία με τους προμηθευτές.
- ΚΑ4** Να καταγράφεις περιπτώσεις **αρνητικής συνεργασίας**.
- ΚΑ5** Να συλλέγεις στοιχεία και να αναλύεις τα δεδομένα ώστε να διαπιστώνεις τα αίτια ενός αρνητικού περιστατικού.
- ΚΑ6** Να κάνεις **ανασκόπηση της συνεργασίας** με τους προμηθευτές.
- ΚΑ7** Να λαμβάνεις **διορθωτικά μέτρα** και να ενημερώνεις τους εμπλεκόμενους.
- ΚΑ8** Να τηρείς αρχείο προμηθευτών και να αρχειοθετείς όλα τα έγγραφα συνεργασίας και αξιολόγησης.

ΠΕΔΙΟ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ (ΠΕ)

- ΠΕ1 Θέματα συνεργασίας**
- Παρακολούθηση παραγγελιών
 - Επίλυση προβλημάτων
 - Ενημέρωση για νέες εξελίξεις
 - Διατύπωση νέων αναγκών
 - Διευκρινίσεις
 - Πληροφόρηση
- ΠΕ2 Αποδεικτικά στοιχεία**
- Πιστοποιητικά συστημάτων διαχείρισης
 - Άδειες λειτουργίας
 - Εργαστηριακές δοκιμές
 - Τιμοκατάλογοι
 - Τεχνικά φυλλάδια
 - Δελτίο δεδομένων ασφαλείας
 - Δήλωση συμμόρφωσης Ε.Ε.
- ΠΕ3 Αρνητική συνεργασία**
- Ελλείψεις προδιαγραφές ποιότητας, εμφάνισης και συσκευασίας
 - Καθυστέρηση στην παράδοση
 - Μη τήρηση των προδιαγραφών παράδοσης
 - Έλλειψη επαγγελματισμού
 - Λανθασμένη τιμολόγηση
- ΠΕ4 Ανασκόπηση της συνεργασίας**
- Ανασκόπηση αρνητικών συμβάντων
 - Αξιολόγηση αποτελεσματικότητας των προμηθευτών
 - Τήρηση όρων συμφωνίας
- ΠΕ5 Διορθωτικά μέτρα**
- Καθοδήγηση και υποστήριξη
 - Διόρθωση λάθους
 - Προφορική σύσταση
 - Επιστολή
 - Αποκοπή ποσού
 - Περιορισμός συνεργασίας
 - Διακοπή συνεργασίας

II. ΕΡΓΑΣΙΑ:

ΛΕΑ5.4 Παρακολούθηση και αξιολόγηση της συνεργασίας με προμηθευτές

ΑΠΑΡΑΙΤΗΤΕΣ ΓΝΩΣΕΙΣ (ΑΓ)

Κατάλογος αναγκαίων γνώσεων για την επιτέλεση αυτής της εργασίας:

ΑΓ1 Να γνωρίζεις ποιοι είναι οι όροι της συμφωνίας με τον κάθε προμηθευτή.

ΑΓ2 Να γνωρίζεις κατά πόσον τηρούνται όλοι οι όροι της συμφωνίας.

ΑΓ3 Να γνωρίζεις τις τεχνικές αποτελεσματικής επικοινωνίας.

ΑΓ4 Να γνωρίζεις τις τεχνικές επίλυσης προβλημάτων και λήψης διορθωτικών μέτρων.

ΑΓ5 Να γνωρίζεις τις διαδικασίες και τις πολιτικές αξιολόγησης προμηθευτών της επιχείρησης.

I. ΤΟΜΕΑΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ:

ΛΕΑ6 Οργάνωση, προγραμματισμός και εποπτεία εργασιών για ομαλή λειτουργία του τμήματος αγορών

II. ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ:

Καθορισμός στόχων, προγραμματισμός των απαραίτητων πόρων για επίτευξη των στόχων και ετοιμασία σχεδίων δράσεως ή προγραμμάτων για τη λειτουργία του τμήματος αγορών. Παρακολούθηση των πιο πάνω, μέτρηση της απόδοσης τους και λήψη διορθωτικών μέτρων.

III. ΕΡΓΑΣΙΕΣ:

ΛΕΑ6.1 Ετήσιος καθορισμός στόχων, προγραμματισμός πόρων και σχεδίων δράσης

ΛΕΑ6.2 Σύνταξη προγράμματος εργασιών, εποπτεία και παρακολούθηση απόδοσης

I. ΤΟΜΕΑΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ:

ΛΕΑ6 Οργάνωση, προγραμματισμός και εποπτεία εργασιών για ομαλή λειτουργία του τμήματος αγορών

II. ΕΡΓΑΣΙΑ:

ΛΕΑ6.1 Ετήσιος καθορισμός στόχων, προγραμματισμός πόρων και σχεδίων δράσης

ΚΡΙΤΗΡΙΑ ΑΠΟΔΟΣΗΣ (ΚΑ)

Για να αποδείξεις την ικανότητά σου σε αυτή την εργασία, θα πρέπει:

ΚΑ1 Να **καθορίζεις ετήσιους στόχους** λαμβάνοντας υπόψη **παράγοντες που επηρεάζουν τη στοχοθεσία.**

ΚΑ2 Να προγραμματίζεις τους **πόρους** του τμήματος.

ΚΑ3 Να καταρτίζεις **σχέδια δράσης.**

ΚΑ4 Να αξιολογείς την πρόοδο των σχεδίων δράσης σε τακτά χρονικά διαστήματα και να αναπροσαρμόζεις τους στόχους ή το σχέδιο όταν χρειάζεται.

ΠΕΔΙΟ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ (ΠΕ)

ΠΕ1 Ετήσιοι στόχοι

- Οργανωτικοί
- Λειτουργικοί
- Οικονομικοί
- Επιμόρφωσης
- Στελέχωσης

ΠΕ2 Παράγοντες που επηρεάζουν τη στοχοθεσία

- Προϋπολογισμός
- Εταιρικοί στόχοι
- Εταιρική πολιτική
- Αποτελέσματα προηγούμενης χρονιάς
- Ιστορικά στοιχεία
- Εξωτερικό περιβάλλον

ΠΕ3 Πόροι

- Οικονομικοί πόροι
- Ανθρώπινο δυναμικό
- Εξοπλισμός

ΠΕ4 Κατάρτιση σχεδίων δράσης

- Ενέργειες επίτευξης κάθε στόχου
- Ευθύνες
- Χρονοδιάγραμμα

II. ΕΡΓΑΣΙΑ:

ΛΕΑ6.1 Ετήσιος καθορισμός στόχων, προγραμματισμός πόρων και σχεδίων δράσης

ΑΠΑΡΑΙΤΗΤΕΣ ΓΝΩΣΕΙΣ (ΑΓ)

Κατάλογος αναγκαίων γνώσεων για την επιτέλεση αυτής της εργασίας:

- ΑΓ1** Να γνωρίζεις τους παράγοντες που εμπλέκονται στον ετήσιο καθορισμό στόχων.
- ΑΓ2** Να γνωρίζεις τους παράγοντες που εμπλέκονται στον προγραμματισμό πόρων.
- ΑΓ3** Να γνωρίζεις πώς να καταρτίζεις σχέδια δράσης.

I. ΤΟΜΕΑΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ:

ΛΕΑ6 Οργάνωση, προγραμματισμός και εποπτεία εργασιών για την ομαλή λειτουργία του τμήματος αγορών

II. ΕΡΓΑΣΙΑ:

ΛΕΑ6.2 Σύνταξη προγράμματος εργασιών, εποπτεία και παρακολούθηση απόδοσης

ΚΡΙΤΗΡΙΑ ΑΠΟΔΟΣΗΣ (ΚΑ)

Για να αποδείξεις την ικανότητά σου σε αυτή την εργασία, θα πρέπει:

- ΚΑ1** Να καταρτίζεις ένα **πρόγραμμα εργασιών**.
- ΚΑ2** Να παρακολουθείς την τήρηση του προγράμματος εργασιών.
- ΚΑ3** Να παρακολουθείς την ποιότητα των εργασιών και το φόρτο εργασίας.
- ΚΑ4** Να πραγματοποιείς συναντήσεις με τους συναδέλφους στο Τμήμα Αγορών για προγραμματισμό, ανάθεση εργασιών, αναφορά και έλεγχο.
- ΚΑ5** Να παρακολουθείς την απόδοση του τμήματος αγορών.
- ΚΑ6** Να τηρείς στοιχεία για σημαντικούς δείκτες απόδοσης.
- ΚΑ7** Να καταγράφεις και αναλύεις συμβάντα και παρεκκλίσεις από το πρόγραμμα εργασιών και να λαμβάνεις **διορθωτικά μέτρα**.
- ΚΑ8** Να τηρείς πρακτικά των τμηματικών και άλλων συναντήσεων.

ΠΕΔΙΟ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ (ΠΕ)

ΠΕ1 Πρόγραμμα εργασιών

- Καταγραφή εργασιών
- Καταμερισμός εργασιών
- Χρονοδιάγραμμα και συχνότητα
- Παράγοντες που ενδεχόμενα να αναστατώνουν το πρόγραμμα

ΠΕ2 Διορθωτικά μέτρα

- Ανάλυση τρόπου εργασίας και αλλαγές στη μεθοδολογία
- Αναβάθμιση εξοπλισμού
- Κατάρτιση
- Απόκτηση νέων γνώσεων
- Καλύτερη επικοινωνία και συνεργασία
- Αλλαγή συνεργατών

II. ΕΡΓΑΣΙΑ:

ΛΕΑ6.2 Σύνταξη προγράμματος εργασιών, εποπτεία και παρακολούθηση απόδοσης

ΑΠΑΡΑΙΤΗΤΕΣ ΓΝΩΣΕΙΣ (ΑΓ)

Κατάλογος αναγκαίων γνώσεων για την επιτέλεση αυτής της εργασίας:

- ΑΓ1** Να γνωρίζεις τις εργασίες του Τμήματος Αγορών και να μπορείς να αναλύεις τα στάδια της κάθε εργασίας.
- ΑΓ2** Να γνωρίζεις τη μέθοδο σύνταξης ενός προγράμματος εργασιών.
- ΑΓ3** Να γνωρίζεις πώς γίνεται η εποπτεία εργασιών.
- ΑΓ4** Να γνωρίζεις πώς γίνεται η παρακολούθηση της απόδοσης.
- ΑΓ5** Να γνωρίζεις τη διαδικασία ανάλυσης και διερεύνησης συμβάντων.
- ΑΓ6** Να γνωρίζεις τις τεχνικές τμηματικών συναντήσεων.
- ΑΓ7** Να γνωρίζεις τη μέθοδο της ανάθεσης εργασιών.
- ΑΓ8** Να γνωρίζεις τη σημασία των πρακτικών και της μεθόδου τήρησής τους.

I. ΤΟΜΕΑΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ:

ΛΕΑ7 Διαχείριση ανθρώπινου δυναμικού

II. ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ:

Συμμετοχή στην επιλογή, ενημέρωση, καθοδήγηση, ανάπτυξη και αξιολόγηση του ανθρώπινου δυναμικού της επιχείρησης.

III. ΕΡΓΑΣΙΕΣ:

ΛΕΑ7.1 Συμμετοχή στην επιλογή και πρόσληψη ανθρώπινου δυναμικού

ΛΕΑ7.2 Ενημέρωση, καθοδήγηση και κατάρτιση

ΛΕΑ7.3 Αξιολόγηση και παρακίνηση

I. ΤΟΜΕΑΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ:

ΛΕΑ7 Διαχείριση ανθρώπινου δυναμικού

II. ΕΡΓΑΣΙΑ:

ΛΕΑ7.1 Συμμετοχή στην επιλογή και πρόσληψη ανθρώπινου δυναμικού

ΚΡΙΤΗΡΙΑ ΑΠΟΔΟΣΗΣ (ΚΑ)

Για να αποδείξεις την ικανότητά σου σε αυτή την εργασία, θα πρέπει:

- ΚΑ1** Να συμμετέχεις στον υπολογισμό των αναγκών του τμήματος αγορών σε ανθρώπινο δυναμικό.
- ΚΑ2** Να συμμετέχεις στην ετοιμασία ή αναθεώρηση περιγραφών εργασίας.
- ΚΑ3** Να συμμετέχεις στην αναζήτηση και προσέλκυση υποψηφίων για μια θέση εργασίας εντός ή εκτός της επιχείρησης.
- ΚΑ4** Να **προετοιμάζεις για προσωπικές συνεντεύξεις** υποψηφίων.
- ΚΑ5** Να διεξάγεις αποτελεσματικές προσωπικές συνεντεύξεις.
- ΚΑ6** Να ζητάς και να ελέγχεις τις συστάσεις που δίνει ένας υποψήφιος.
- ΚΑ7** Να ελέγχεις την ορθότητα των **προσόντων πρόσληψης** κατά την επιλογή νέων στελεχών.
- ΚΑ8** Να ελέγχεις για την **καταλληλότητα του νέου προσωπικού** του τμήματος σε σχέση με την εργασία που θα του/της ανατεθεί.
- ΚΑ9** Να μεριμνάς για την ενημέρωση του **περιεχομένου του αρχείου προσωπικού**.
- ΚΑ10** Να καθοδηγείς και να καταρτίζεις νέα στελέχη για ένταξή τους στην επιχείρηση.

ΠΕΔΙΟ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ (ΠΕ)

ΠΕ1 Προετοιμασία για προσωπικές συνεντεύξεις

- Μελέτη βιογραφικών σημειωμάτων
- Προεπιλογή υποψηφίων που θα κληθούν σε συνέντευξη
- Προγραμματισμός συνεντεύξεων
- Προετοιμασία ερωτήσεων

ΠΕ2 Προσόντα πρόσληψης

- Προδιαγραφές θέσης
- Απαιτήσεις
- Γνώσεις
- Εμπειρία
- Προσωπικά χαρακτηριστικά

ΠΕ3 Καταλληλότητα προσωπικού

- Προσόντα
- Γνώσεις
- Εμπειρία
- Συμπεριφορά

ΠΕ4 Περιεχόμενο αρχείου προσωπικού

- Αίτηση εργοδότησης
- Βιογραφικό σημείωμα
- Κάρτα στοιχείων προσωπικού
- Αντίγραφα πιστοποιητικών, διπλωμάτων, επαγγελματικών αδειών
- Πιστοποιητικά κατάρτισης
- Ποινικό μητρώο

II. ΕΡΓΑΣΙΑ:

ΛΕΑ7.1 Συμμετοχή στην επιλογή και πρόσληψη ανθρώπινου δυναμικού

ΑΠΑΡΑΙΤΗΤΕΣ ΓΝΩΣΕΙΣ (ΑΓ)

Κατάλογος αναγκαίων γνώσεων για την επιτέλεση αυτής της εργασίας:

- ΑΓ1** Ποιες είναι οι τεχνικές πρόσληψης ανθρώπινου δυναμικού και ποια η διαδικασία πρόσληψης νέων στελεχών.
- ΑΓ2** Ποιες είναι οι αναγκαίες προδιαγραφές και τα προσόντα που χρειάζεται να έχουν οι εργαζόμενοι στο τμήμα.
- ΑΓ3** Ποια είναι τα βήματα προετοιμασίας προσωπικών συνεντεύξεων.
- ΑΓ4** Ποιες είναι οι τεχνικές διεξαγωγής αποτελεσματικών προσωπικών συνεντεύξεων.
- ΑΓ5** Πώς μπορείς να ανακαλύπτεις αν πράγματι ο προσλαμβανόμενος πληροί τις προδιαγραφές που απαιτεί η θέση στο τμήμα.
- ΑΓ6** Πώς προγραμματίζεις τις ανάγκες σε ανθρώπινο δυναμικό βλέποντας τις προοπτικές και τις ανάγκες της επιχείρησης σε βάθος χρόνου.
- ΑΓ7** Ποιο είναι το περιεχόμενο του αρχείου προσωπικού.
- ΑΓ8** Πώς να εφαρμόζεις αποτελεσματικά τις τεχνικές της καθοδήγησης.
- ΑΓ9** Ποιες είναι οι μέθοδοι και οι διαδικασίες της αποτελεσματικής κατάρτισης.

I. ΤΟΜΕΑΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ:

ΛΕΑ7 Διαχείριση ανθρώπινου δυναμικού

II. ΕΡΓΑΣΙΑ:

ΛΕΑ7.2 Ενημέρωση, καθοδήγηση και κατάρτιση

ΚΡΙΤΗΡΙΑ ΑΠΟΔΟΣΗΣ (ΚΑ)

Για να αποδείξεις την ικανότητά σου σε αυτή την εργασία, θα πρέπει:

- ΚΑ1** Να αναγνωρίζεις **ανάγκες κατάρτισης** και να αξιοποιείς τις **ευκαιρίες κατάρτισης** που παρέχει η επιχείρηση.
- ΚΑ2** Να **ενημερώνεις τους υφισταμένους** σου για όσα τους αφορούν στην εργασία τους.
- ΚΑ3** Να φροντίζεις για την παροχή κατάρτισης.
- ΚΑ4** Να παρέχεις συστηματική **καθοδήγηση** στους συνεργάτες σου με αποτελεσματικό τρόπο.
- ΚΑ5** Να διαμορφώνεις ένα ετήσιο πρόγραμμα κατάρτισης.

ΠΕΔΙΟ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ (ΠΕ)

ΠΕ1 Ανάγκες κατάρτισης

- Πολιτικές
- Νομοθεσίες
- Διαδικασίες, κανονισμοί
- Καθήκοντα
- Εξοπλισμός
- Τεχνολογία
- Προϊόντα, υπηρεσίες
- Εργασίες
- Απαιτήσεις πελατών και αγοράς

ΠΕ2 Ευκαιρίες κατάρτισης

- Θεωρητική κατάρτιση
- Πρακτική εξάσκηση
- Κατάρτιση κατά την εκτέλεση εργασίας
- Σεμινάρια

ΠΕ3 Ενημέρωση υφισταμένων

- Άμεση
- Συστηματική
- Πλήρης

ΠΕ4 Καθοδήγηση

- Ξεκαθάρισμα των απαιτήσεων του προϊσταμένου
- Παρακολούθηση υλοποίησης
- Συζήτηση
- Σχέδιο δράσης
- Υποστήριξη
- Άρση εμποδίων

II. ΕΡΓΑΣΙΑ:

ΛΕΑ7.2 Ενημέρωση, καθοδήγηση και κατάρτιση

ΑΠΑΡΑΙΤΗΤΕΣ ΓΝΩΣΕΙΣ (ΑΓ)

Κατάλογος αναγκαίων γνώσεων για την επιτέλεση της εργασίας:

ΑΓ1 Ποιοι είναι οι τρόποι και οι μέθοδοι προσωπικής και ομαδικής επικοινωνίας.

ΑΓ2 Πώς να οργανώνεις και να εκτελείς ένα πρόγραμμα ενημέρωσης.

ΑΓ3 Πώς να οργανώνεις και να εκτελείς ένα πρόγραμμα κατάρτισης.

ΑΓ4 Πώς να εφαρμόζεις αποτελεσματικά τις τεχνικές της καθοδήγησης.

ΑΓ5 Ποιες είναι οι μέθοδοι και οι διαδικασίες της αποτελεσματικής κατάρτισης.

I. ΤΟΜΕΑΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ:**ΛΕΑ7** Διαχείριση ανθρώπινου δυναμικού**II. ΕΡΓΑΣΙΑ:****ΛΕΑ7.3** Αξιολόγηση και παρακίνηση**ΚΡΙΤΗΡΙΑ ΑΠΟΔΟΣΗΣ (ΚΑ)**

Για να αποδείξεις την ικανότητά σου σε αυτή την εργασία, θα πρέπει:

- ΚΑ1** Να συμμετέχεις στο **σύστημα αξιολόγησης** των υφισταμένων με το οποίο να κρίνονται αντικειμενικά και αξιοκρατικά.
- ΚΑ2** Να αξιολογείς τα στελέχη σε τακτά διαστήματα.
- ΚΑ3** Να θέτεις **ατομικούς και ομαδικούς στόχους** που αναφέρονται σε συγκεκριμένες απαιτήσεις.
- ΚΑ4** Να παρέχεις **ανατροφοδότηση** των υφισταμένων σε συνεχή βάση.
- ΚΑ5** Να διενεργείς τακτές συναντήσεις κατά τις οποίες συζητούνται και συμφωνούνται τα **αποτελέσματα** και οι νέες **επιδιώξεις**.
- ΚΑ6** Να εφαρμόζεις σύστημα **παρακίνησης** των στελεχών με συστηματικό τρόπο προσφέροντας **κίνητρα**.

ΠΕΔΙΟ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ (ΠΕ)**ΠΕ1 Σύστημα αξιολόγησης**

- Τεκμηριωμένη εκτίμηση της απόδοσης
- Συγκεκριμένη κρίση
- Πρότυπα απόδοσης θέσης
- Ενιαία αντίληψη κριτηρίων

ΠΕ3 Ατομικοί και ομαδικοί στόχοι

- Ποσοτικοί
- Ποιοτικοί

ΠΕ4 Ανατροφοδότηση

- Επίπεδο απόδοσης
- Επίπεδο συμπεριφοράς
- Απαιτούμενα αποτελέσματα
- Αναγκαίες διορθώσεις
- Ανάγκες συνεργάτη

ΠΕ5 Αποτελέσματα

- Ατομικά
- Ομαδικά
- Αποκλίσεις από στόχους

ΠΕ6 Επιδιώξεις

- Ατομικές επιδιώξεις
- Ομαδικές επιδιώξεις
- Σαφείς, εφικτοί, ελαστικοί, συμφωνημένοι

ΠΕ7 Παρακίνηση

- Βελτίωση επίδοσης
- Σημαντικότητα συνεργάτη
- Σημαντικότητα εργασίας
- Σημαντικότητα ομάδας

ΠΕ8 Κίνητρα

- Ανταμοιβές
- Αναγνώριση
- Εξέλιξη, προαγωγή

II. ΕΡΓΑΣΙΑ:

ΛΕΑ7.3 Αξιολόγηση και παρακίνηση

ΑΠΑΡΑΙΤΗΤΕΣ ΓΝΩΣΕΙΣ (ΑΓ)

Κατάλογος αναγκαίων γνώσεων για την επιτέλεση αυτής της εργασίας:

- ΑΓ1** Ποια είναι η σημασία της αξιολόγησης, ως εργαλείο διεύθυνσης.
- ΑΓ2** Πώς να οργανώνεις και να υλοποιείς ένα σύστημα αξιολόγησης.
- ΑΓ3** Πώς να επιλέγεις κατάλληλους ατομικούς και ομαδικούς στόχους.
- ΑΓ4** Να γνωρίζεις γιατί η παρακίνηση είναι σημαντική.
- ΑΓ5** Ποια τα επίπεδα των ανθρώπινων αναγκών.
- ΑΓ6** Ποιες είναι οι βασικές αρχές της παρακίνησης.
- ΑΓ7** Πώς να χρησιμοποιείς την παρακίνηση ως μοχλό ανάπτυξης των στελεχών σου και του τμήματος.
- ΑΓ8** Ποιος ο τρόπος θέσπισης και υλοποίησης κινήτρων.

I. ΤΟΜΕΑΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ:

ΛΕΑ8 Επαγγελματική συμπεριφορά

II. ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ:

Επαγγελματική συμπεριφορά, επικοινωνία και συνεργασία με υφισταμένους, προϊστάμενους και τρίτα πρόσωπα, διαχείριση διαπροσωπικών σχέσεων και επίβλεψη των επαγγελματικών σχέσεων και λήψη βελτιωτικών ή διορθωτικών ενεργειών.

III. ΕΡΓΑΣΙΕΣ:

ΛΕΑ8.1 Επαγγελματική συμπεριφορά, επικοινωνία και συνεργασία με υφισταμένους, προϊστάμενους και τρίτα πρόσωπα

ΛΕΑ8.2 Διαχείριση διαπροσωπικών σχέσεων, επίβλεψη επαγγελματικών σχέσεων και λήψη βελτιωτικών ή διορθωτικών ενεργειών

I. ΤΟΜΕΑΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ:

ΛΕΑ8 Επαγγελματική συμπεριφορά

II. ΕΡΓΑΣΙΑ:

ΛΕΑ8.1 Επαγγελματική συμπεριφορά, επικοινωνία και συνεργασία με υφισταμένους, προϊσταμένους και τρίτα πρόσωπα

ΚΡΙΤΗΡΙΑ ΑΠΟΔΟΣΗΣ (ΚΑ)

Για να αποδείξεις την ικανότητά σου σε αυτή την εργασία, θα πρέπει:

- ΚΑ1** Να εκπέμπεις **επαγγελματισμό** στις επαφές σου και στις συμπεριφορές σου κατά τη διάρκεια της εργασίας σου.
- ΚΑ2** Να διατηρείς μια **αποτελεσματική επικοινωνία** με τους συναδέλφους σου, προϊσταμένους και υφισταμένους, κατά τη διάρκεια της εργασίας.
- ΚΑ3** Να χρησιμοποιείς αποτελεσματικά διάφορους **τρόπους και εργαλεία επικοινωνίας**.
- ΚΑ4** Να διατηρείς **αρμονική συνεργασία** και αποδοτικότητα με τους συναδέλφους ακόμη και σε συνθήκες πίεσης.
- ΚΑ5** Να εξυπηρετείς τις ανάγκες και τα **συμφέροντα της επιχείρησης**, τηρώντας τους νόμους και την δεοντολογία.

ΠΕΔΙΟ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ (ΠΕ)

ΠΕ1 Επαγγελματισμός

- Αξιοπιστία
- Συνέπεια
- Σοβαρότητα
- Σεβασμός του χώρου
- Γνώση αντικειμένου σε βάθος

ΠΕ2 Αποτελεσματική επικοινωνία

- Αποστολή σαφούς μηνύματος
- Ικανότητα λήψης μηνύματος
- Προφορική επικοινωνία
- Γραπτή επικοινωνία
- Γλώσσα σώματος

ΠΕ3 Τρόποι και εργαλεία επικοινωνίας

- Προφορική επικοινωνία
- Συναντήσεις ενδοτμηματικές/ διοίκησης/προσωπικού
- Ενημερώσεις
- Γραπτή επικοινωνία
- Εσωτερικά σημειώματα
- Εκθέσεις
- Οδηγίες
- Πινακίδες ανακοινώσεων

ΠΕ4 Αρμονική συνεργασία

- Πρόθεση συνεργασίας
- Σεβασμός ιδεών
- Σεβασμός προσωπικότητας
- Αποδοχή διαφορετικότητας
- Συναινεση

ΠΕ5 Συμφέροντα επιχείρησης

- Κερδοφορία
- Καλή φήμη
- Απόδοση

II. ΕΡΓΑΣΙΑ:

ΛΕΑ8.1 Επαγγελματική συμπεριφορά, επικοινωνία και συνεργασία με υφισταμένους, προϊστάμενους και τρίτα πρόσωπα

ΑΠΑΡΑΙΤΗΤΕΣ ΓΝΩΣΕΙΣ (ΑΓ)

Κατάλογος αναγκαίων γνώσεων για την επιτέλεση αυτής της εργασίας:

- ΑΓ1** Να γνωρίζεις σε βάθος την εργασία σου και τις επιπτώσεις που δημιουργούνται από τυχόν λάθη και παραλείψεις.
- ΑΓ2** Να γνωρίζεις ποιοι είναι οι παράγοντες που εμπλέκονται στην επαγγελματική συμπεριφορά.
- ΑΓ3** Να γνωρίζεις ποιοι είναι οι παράγοντες που εμπλέκονται στην αποτελεσματική επικοινωνία με υφιστάμενους, προϊστάμενους και τρίτα πρόσωπα.
- ΑΓ4** Να γνωρίζεις τις τεχνικές διεξαγωγής συναντήσεων.
- ΑΓ5** Να γνωρίζεις πώς να συμπεριφέρεσαι στους συναδέλφους σου και σε τρίτους με τρόπο που να προωθείς την συνεργασία και την αποτελεσματικότητα του τμήματος/καταστήματος.
- ΑΓ6** Να γνωρίζεις πώς να αναπτύσσουν οι υφιστάμενοί σου επαγγελματική συμπεριφορά.

I. ΤΟΜΕΑΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ:

ΛΕΑ8 Επαγγελματική συμπεριφορά

II. ΕΡΓΑΣΙΑ:

ΛΕΑ8.2 Διαχείριση διαπροσωπικών σχέσεων, επίβλεψη επαγγελματικών σχέσεων και λήψη βελτιωτικών ή διορθωτικών ενεργειών

ΚΡΙΤΗΡΙΑ ΑΠΟΔΟΣΗΣ (ΚΑ)

Για να αποδείξεις την ικανότητά σου σε αυτή την εργασία, θα πρέπει:

- ΚΑ1** Να διατηρείς τις **διαπροσωπικές σχέσεις** σου με τους συναδέλφους σου σε ικανοποιητικό επίπεδο.
- ΚΑ2** Να φροντίζεις ώστε οι διαπροσωπικές σχέσεις των υφισταμένων σου μεταξύ τους να είναι σε ικανοποιητικό επίπεδο.
- ΚΑ3** Να αντιλαμβάνεσαι τις **ατομικές σου ικανότητες και περιορισμούς** και πως αυτές επηρεάζουν τις διαπροσωπικές σχέσεις.
- ΚΑ4** Να παίρνεις τα αναγκαία **μέτρα πρόληψης για αποφυγή συγκρούσεων**.
- ΚΑ5** Να παρεμβαίνεις **στις διαπροσωπικές σχέσεις** των συνεργατών σου, προς όφελος της εργασίας.

ΠΕΔΙΟ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ (ΠΕ)

ΠΕ1 Διαπροσωπικές Σχέσεις

- Συναίσθημα
- Επαφή
- Αλληλεπίδραση
- Αλληλοβοήθεια
- Υποστήριξη
- Αυτοέλεγχος

ΠΕ2 Ατομικές ικανότητες και περιορισμοί

- Διαπροσωπική επικοινωνία και επίλυση επικοινωνιακών προβλημάτων
- Διαχείριση παραπόνων, διαφωνιών, διαπληκτισμών
- Διαχείριση πολλαπλών τύπων νοημοσύνης
- Διαχείριση στρες
- Διαχείριση χρόνου

ΠΕ3 Μέτρα πρόληψης για αποφυγή συγκρούσεων

- Πρόβλεψη
- Αποτρεπτικές ενέργειες
- Καλλιέργεια κουλτούρας

ΠΕ4 Συγκρούσεις

- Προσωπικές
- Ομαδικές
- Εργασιακές

ΠΕ5 Παρέμβαση στις διαπροσωπικές σχέσεις

- Διαιτησία
- Διευθέτηση
- Τιμωρία – Επίπληξη
- Συμβιβασμός

II. ΕΡΓΑΣΙΑ:

ΛΕΑ8.2 Διαχείριση διαπροσωπικών σχέσεων, επίβλεψη επαγγελματικών σχέσεων και λήψη βελτιωτικών ή διορθωτικών ενεργειών

ΑΠΑΡΑΙΤΗΤΕΣ ΓΝΩΣΕΙΣ (ΑΓ)

Κατάλογος αναγκαίων γνώσεων για την επιτέλεση αυτής της εργασίας:

- ΑΓ1** Ποια είναι η τεχνική διαχείρισης των διαπροσωπικών σχέσεων;
- ΑΓ2** Πώς μπορείς να δημιουργείς κλίμα συνεργασίας και ομάδας;
- ΑΓ3** Ποιες είναι οι τεχνικές επίλυσης προσωπικών συγκρούσεων;
- ΑΓ4** Πώς πρέπει να παρεμβαίνεις στην επίλυση διαπροσωπικών διαφορών;
- ΑΓ5** Πώς να χρησιμοποιείς αποτελεσματικά την αναγνώριση, επιβράβευση και επίπληξη;
- ΑΓ6** Ποιες είναι οι δικές σου ικανότητες και περιορισμοί που επηρεάζουν τις διαπροσωπικές σχέσεις;

I. ΤΟΜΕΑΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ:

ΛΕΑ9 Ατομική απόδοση

II. ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ:

Προσωπική αποτελεσματικότητα και ικανότητα απόδοσης στην εργασία βάσει στόχων και σε συνθήκες πίεσης.

III. ΕΡΓΑΣΙΕΣ:

ΛΕΑ9.1 Προσωπική αποτελεσματικότητα

ΛΕΑ9.2 Ικανότητα εργασίας βάσει στόχων και υπό συνθήκες πίεσης

I. ΤΟΜΕΑΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ:

ΛΕΑ9 Ατομική απόδοση

II. ΕΡΓΑΣΙΑ:

ΛΕΑ9.1 Προσωπική αποτελεσματικότητα

ΚΡΙΤΗΡΙΑ ΑΠΟΔΟΣΗΣ (ΚΑ)

Για να αποδείξεις την ικανότητά σου σε αυτή την εργασία, θα πρέπει:

- ΚΑ1** Να διατηρείς χρονοδιαγράμματα.
- ΚΑ2** Να κάνεις συχνά **αυτοκριτική**, να διορθώνεις τα λάθη σου και να βελτιώνεις την προσωπική σου απόδοση αλλά και του τμήματος.
- ΚΑ3** Να μεταδίδεις μηνύματα προς τους **συνεργάτες** με αποτελεσματικό τρόπο.
- ΚΑ4** Να ασκείς διοίκηση διατηρώντας **κλίμα ομάδας**.
- ΚΑ5** Να πετυχαίνεις **ατομικούς στόχους** καθώς και τους **στόχους της ομάδας σου**.
- ΚΑ6** **Να εμπνέεις** στους συνεργάτες σου την εκτέλεση των εργασιών τους.

ΠΕΔΙΟ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ (ΠΕ)

ΠΕ1 Αυτοκριτική

- Αυστηρότητα
- Αντικειμενικότητα
- Συγγνώμη
- Βελτίωση

ΠΕ2 Συνεργάτες

- Υφιστάμενοι
- Συνάδελφοι
- Υπεύθυνοι τμημάτων
- Προμηθευτές

ΠΕ3 Κλίμα ομάδας

- Ομόνοια
- Αλληλεξάρτηση
- Κοινός σκοπός
- Αλληλοβοήθεια
- Συναίνεση

ΠΕ4 Ατομικοί στόχοι

- Ποσοτικοί
- Ποιοτικοί

ΠΕ5 Στόχοι ομάδας

- Ποσοτικοί
- Ποιοτικοί

ΠΕ6 Έμπνευση

- Όραμα
- Σκοπός
- Αποτέλεσμα
- Επιτυχία

ΙΙ. ΕΡΓΑΣΙΑ:

ΛΕΑ9.1 Προσωπική αποτελεσματικότητα

ΑΠΑΡΑΙΤΗΤΕΣ ΓΝΩΣΕΙΣ (ΑΓ)

Κατάλογος αναγκαίων γνώσεων για την επιτέλεση αυτής της εργασίας:

- ΑΓ1** Πώς να διαχειρίζεσαι σωστά τον χρόνο σου και να βάζεις τις σωστές προτεραιότητες.
- ΑΓ2** Πώς να συνεργάζεσαι ακόμη και με άτομα με διαφορετική αντίληψη από τη δική σου.
- ΑΓ3** Πώς να επικοινωνείς αποτελεσματικά με τα άτομα του περιβάλλοντος σου.
- ΑΓ4** Να γνωρίζεις τεχνικές παρακίνησης και ηγεσίας.

I. ΤΟΜΕΑΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ:

ΛΕΑ9 Ατομική απόδοση

II. ΕΡΓΑΣΙΑ:

ΛΕΑ9.2 Ικανότητα εργασίας βάσει στόχων και υπό συνθήκες πίεσης

ΚΡΙΤΗΡΙΑ ΑΠΟΔΟΣΗΣ (ΚΑ)

Για να αποδείξεις την ικανότητά σου σε αυτή την εργασία, θα πρέπει:

ΚΑ1 Να εργάζεσαι και να κρίνεις την **αποτελεσματικότητα** της εργασίας σου με βάση **στόχους**.

ΚΑ2 Να κρίνεις τους συνεργάτες σου βάσει **στόχων**.

ΚΑ3 Να έχεις θεσπίσει τη βραχυπρόθεσμη και μεσοπρόθεσμη στοχοθεσία του τμήματος αγορών.

ΚΑ4 Να εργάζεσαι σε **συνθήκες πίεσης** και έντονης φόρτισης.

ΚΑ5 Να καταρτίζεις τους συνεργάτες σου να εργάζονται σε παρόμοιες συνθήκες.

ΠΕΔΙΟ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ (ΠΕ)

ΠΕ1 Αποτελεσματικότητα

- Απόδοση
- Επίδοση
- Παραγωγικότητα

ΠΕ2 Στόχοι

- Ατομικοί
- Τμηματικοί
- Εταιρικοί

ΠΕ3 Συνθήκες πίεσης

- Έντονη εργασία
- Αντίξοες συνθήκες
- Πίεση χρόνου
- Ελλείψεις πόρων

II. ΕΡΓΑΣΙΑ:

ΛΕΑ9.2 Ικανότητα εργασίας βάσει στόχων και υπό συνθήκες πίεσης

ΑΠΑΡΑΙΤΗΤΕΣ ΓΝΩΣΕΙΣ (ΑΓ)

Κατάλογος αναγκαίων γνώσεων για την επιτέλεση αυτής της εργασίας:

ΑΓ1 Πώς να εργάζεσαι βάσει στόχων.

ΑΓ2 Πώς να θέτεις βραχυπρόθεσμους και μεσοπρόθεσμους στόχους στους συνεργάτες σου.

ΑΓ3 Πώς να διαχωρίζεις τα σημαντικά και τα επείγοντα θέματα προκειμένου να θέτεις αναγκαίες προτεραιότητες, που θα σου επιτρέπουν να φέρνεις σε πέρας την εργασία σου σε συνθήκες πίεσης.

I. ΤΟΜΕΑΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ:

ΛΕΑ10 Ασφάλεια και υγεία στην εργασία

II. ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ:

Συμμετοχή στον προγραμματισμό, εφαρμογή, παρακολούθηση και έλεγχο των θεμάτων εργασιακής ασφάλειας και υγείας στο τμήμα για εφαρμογή της σχετικής νομοθεσίας και κανονισμών. Εκτίμηση κινδύνων, καθορισμός και εφαρμογή μέτρων προστασίας και πρόληψης για τους εργαζόμενους και τρίτα πρόσωπα.

III. ΕΡΓΑΣΙΕΣ:

ΛΕΑ10.1 Συμμετοχή στην οργάνωση και επίβλεψη ασφάλειας και υγείας

ΛΕΑ10.2 Εκτίμηση κινδύνων στο χώρο εργασίας

ΛΕΑ10.3 Καθορισμός και λήψη μέτρων προστασίας και πρόληψης

I. ΤΟΜΕΑΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ:

ΛΕΑ10 Ασφάλεια και υγεία στην εργασία

II. ΕΡΓΑΣΙΑ:

ΛΕΑ10.1 Συμμετοχή στην οργάνωση και επίβλεψη ασφάλειας και υγείας

ΚΡΙΤΗΡΙΑ ΑΠΟΔΟΣΗΣ (ΚΑ)

Για να αποδείξεις την ικανότητά σου σε αυτή την εργασία, θα πρέπει:

- ΚΑ1** Να έχεις ενεργό συμμετοχή στην εφαρμογή της πολιτικής ασφάλειας και υγείας.
- ΚΑ2** Να υπάρχει ξεκάθαρη κατανομή **ευθυνών και καθηκόντων** στο τμήμα.
- ΚΑ3** Να διατηρείς ανοικτή **επικοινωνία και διαβούλευση** με **συναδέλφους, αρμόδιες υπηρεσίες** και **τρίτα άτομα**.
- ΚΑ4** Να παρέχεις βοήθεια στην εφαρμογή της μελέτης εκτίμησης κινδύνων και στην υλοποίηση των εισηγήσεων.
- ΚΑ5** Να παρέχεις **βοήθεια στην εφαρμογή του συστήματος διαχείρισης ασφάλειας και υγείας** της επιχείρησης.
- ΚΑ6** Να αναγνωρίζεις τις **ανάγκες επιμόρφωσης και κατάρτισης** των εργαζομένων στο τμήμα και να μεριμνάς για την κάλυψη τους.
- ΚΑ7** Να διατηρείς κατάλληλη υποδομή, σχέδια και κατάρτιση για πρώτες βοήθειες, πυρόσβεση και έκτακτες ανάγκες.
- ΚΑ8** Να επιβλέπεις τους συναδέλφους κατά την εκτέλεση επικινδύνων εργασιών και τη χρήση εξοπλισμού ασφαλείας.
- ΚΑ9** Να εκτελείς συχνές επιθεωρήσεις και ελέγχους στους χώρους εργασίας, εξοπλισμό, μεθόδους εργασίας και τήρηση των μέτρων ασφάλειας με σκοπό την αναγνώριση προβλημάτων και αδυναμιών στους χώρους εργασίας για να επιλύονται προτού προκληθεί πρόβλημα ή ατύχημα.
- ΚΑ10** Να ασκείς άμεση **διαχείριση των αποτελεσμάτων επιθεωρήσεων**.

ΠΕΔΙΟ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ (ΠΕ)

ΠΕ1 Ευθύνες και καθήκοντα

- Αναγνώριση και εκτίμηση κινδύνων
- Έκδοση και αναθεώρηση μελέτης εκτίμησης κινδύνων
- Σύνταξη και αναθεώρηση συστήματος ασφάλειας και υγείας
- Πρόσβαση σε αρχείο σχετικών νομοθεσιών και κανονισμών
- Τήρηση και ενημέρωση αρχείου ασφάλειας
- Εισήγηση και εφαρμογή μέτρων ασφάλειας
- Θέσπιση και εφαρμογή διαδικασιών και οδηγιών εργασίας
- Θέσπιση προγράμματος και στόχων ασφάλειας και υγείας
- Παραχώρηση και επίβλεψη της χρήσης μέσων ατομικής προστασίας
- Συντονισμός, επίβλεψη, έλεγχος και επιθεωρήσεις για την εφαρμογή των μέτρων, διαδικασιών και οδηγιών ασφάλειας
- Αναγνώριση αναγκών και παροχή κατάρτισης/ενημέρωσης
- Συσκέψεις για ασφάλεια και υγεία
- Λειτουργία της επιτροπής ασφάλειας
- Ετοιμασία αναφορών και εκθέσεων
- Επικοινωνία και συντονισμός με τις αρμόδιες υπηρεσίες
- Διερεύνηση, καταγραφή και γνωστοποίηση ατυχημάτων, ασθενειών και συμβάντων
- Διατήρηση κατάλληλης υποδομής, σχεδίων και κατάρτισης για πρώτες βοήθειες, πυρόσβεση και έκτακτες ανάγκες
- Συντήρηση και επιθεώρηση εξοπλισμού
- Εκτέλεση αγορών σχετικών με τον τομέα ασφαλείας και υγείας.

ΠΕ2 Επικοινωνία και διαβούλευση

- Τακτές συναντήσεις με συναδέλφους
- Συνεδρίες της επιτροπής ασφάλειας και υγείας
- Ενημέρωση εργαζομένων

I. ΤΟΜΕΑΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ:

ΛΕΑ10 Ασφάλεια και υγεία στην εργασία

II. ΕΡΓΑΣΙΑ:

ΛΕΑ10.1 Συμμετοχή στην οργάνωση και επίβλεψη ασφάλειας και υγείας

ΚΡΙΤΗΡΙΑ ΑΠΟΔΟΣΗΣ (ΚΑ)

ΚΑ11 Να εφαρμόζεις τη **διαδικασία επίλυσης παρεκκλίσεων και προβλημάτων** τα οποία αναγνωρίζονται στο χώρο εργασίας και αφορούν την ασφάλεια, υγεία και ευημερία.

ΠΕΔΙΟ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ (ΠΕ)

ΠΕ3 Ευθύνες και καθήκοντα

- ραπτές οδηγίες
- Εσωτερικά σημειώματα
- Εγχειρίδια ασφάλειας και υγείας
- Σημάνσεις στο χώρο εργασίας
- Επικοινωνία με αρμόδιες υπηρεσίες
- Σχόλια και παρατηρήσεις τρίτων ατόμων
- Ενημέρωση διεύθυνσης και υπεύθυνων για ελλείψεις, αδυναμίες και προβλήματα
- Ενημέρωση διεύθυνσης και υπεύθυνων για ατύχημα, ασθένεια και επικίνδυνο συμβάν

ΠΕ4 Συνάδελφοι

- Εργαζόμενοι στο τμήμα
- Εργαζόμενοι σε άλλα τμήματα τα οποία επηρεάζονται ή επηρεάζουν την ασφάλεια και υγεία του τμήματος/ καταστήματος
- Μέλη επιτροπής ασφάλειας της εταιρείας
- Εργαζόμενοι με ειδικά καθήκοντα στον τομέα της ασφάλειας και υγείας
- Υπεύθυνοι τμημάτων και διευθυντές
- Εκπαιδευόμενοι συνάδελφοι
- Εποχιακοί συνάδελφοι

ΠΕ5 Αρμόδιες υπηρεσίες

- Τμήμα Επιθεώρησης Εργασίας
- Πυροσβεστική υπηρεσία
- Ιατρικές υπηρεσίες
- Τοπική αυτοδιοίκηση
- Άλλες κρατικές υπηρεσίες

ΠΕ6 Τρίτα άτομα

- Πελάτες
- Επισκέπτες
- Προμηθευτές
- Διανομείς
- Υπεργολάβοι
- Τεχνικοί
- Άλλοι συνεργάτες
- Διερχόμενοι
- Γείτονες

I. ΤΟΜΕΑΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ:

ΛΕΑ10 Ασφάλεια και υγεία στην εργασία

II. ΕΡΓΑΣΙΑ:

ΛΕΑ10.1 Συμμετοχή στην οργάνωση και επίβλεψη ασφάλειας και υγείας

ΠΕΔΙΟ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ (ΠΕ)

ΠΕ7 Βοήθεια στην εφαρμογή του συστήματος διαχείρισης ασφάλειας και υγείας

- Ενημέρωση αρχείου ασφάλειας
- Αναγνώριση κινδύνων στο χώρο εργασίας
- Εισηγήση και εφαρμογή μέτρων ασφάλειας
- Εφαρμογή διαδικασιών και οδηγιών εργασίας
- Θέσπιση προγράμματος και στόχων ασφάλειας και υγείας
- Επίβλεψη της χρήσης μέσων ατομικής προστασίας
- Συντονισμός, επίβλεψη, έλεγχος και επιθεωρήσεις για την εφαρμογή των μέτρων, διαδικασιών και οδηγιών ασφάλειας
- Αναγνώριση αναγκών και παροχή κατάρτισης/ενημέρωσης
- Συσκέψεις για ασφάλεια και υγεία
- Ενημέρωση της διεύθυνσης για τυχόν προβλήματα και αποκλίσεις
- Ενημέρωση σε περιπτώσεις ατυχημάτων, ασθενειών και συμβάντων

ΠΕ8 Ανάγκες επιμόρφωσης και κατάρτισης

- Νέοι εργαζόμενοι
- Καινούργιος εξοπλισμός
- Καινούργιες τεχνολογίες
- Εκτιμήσεις κινδύνου
- Ειδικοί κίνδυνοι
- Νέες πρακτικές ή μέθοδοι εργασίας
- Έκτακτες ανάγκες

ΠΕ9 Διαχείριση αποτελεσμάτων επιθεωρήσεων

- Καταγραφή
- Λήψη διορθωτικών μέτρων
- Ετοιμασία σχεδίου δράσης
- Προγραμματισμός κατάρτισης
- Κοινοποίηση στη διεύθυνση

I. ΤΟΜΕΑΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ:

ΛΕΑ10 Ασφάλεια και υγεία στην εργασία

II. ΕΡΓΑΣΙΑ:

ΛΕΑ10.1 Συμμετοχή στην οργάνωση και επίβλεψη ασφάλειας και υγείας

ΠΕΔΙΟ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ (ΠΕ)

**ΠΕ10 Διαδικασία επίλυσης
παρεκκλίσεων και προβλημάτων**

- Αναγνώριση
- Συλλογή στοιχείων και πληροφοριών
- Προσδιορισμός αιτίων
- Καταγραφή
- Απόφαση για διορθωτικά μέτρα
- Ετοιμασία σχεδίου δράσης
- Κοινοποίηση στη διεύθυνση
- Εφαρμογή και έλεγχος διορθωτικών μέτρων

II. ΕΡΓΑΣΙΑ:

ΛΕΑ10.1 Συμμετοχή στην οργάνωση και επίβλεψη ασφάλειας και υγείας

ΑΠΑΡΑΙΤΗΤΕΣ ΓΝΩΣΕΙΣ (ΑΓ)

Κατάλογος αναγκαίων γνώσεων για την επιτέλεση αυτής της εργασίας:

- ΑΓ1** Ποιες οι πρόνοιες των σχετικών νομοθεσιών και κανονισμών περί ασφάλειας και υγείας στην εργασία.
- ΑΓ2** Τι είναι η πολιτική ασφάλειας και υγείας. Ποια είναι η πολιτική ασφάλειας και υγείας της επιχείρησης.
- ΑΓ3** Τι είναι η εκτίμηση κινδύνου. Ποιο είναι το περιεχόμενο και οι εισηγήσεις της ισχύουσας μελέτης εκτίμησης κινδύνου για το τμήμα. Πως εφαρμόζονται οι εισηγήσεις αυτές.
- ΑΓ4** Τι είναι το σύστημα διαχείρισης ασφάλειας και υγείας. Ποιο είναι το περιεχόμενο και οι προδιαγραφές του συστήματος διαχείρισης ασφάλειας και υγείας της επιχείρησης.
- ΑΓ5** Ποιες είναι οι κυρίες ευθύνες και καθήκοντα σε θέματα ασφάλειας και υγείας. Ποιοι είναι οι αρμόδιοι για το χειρισμό θεμάτων ασφάλειας και υγείας, ατυχημάτων και έκτακτων περιστατικών στην επιχείρηση.
- ΑΓ6** Ποιοι είναι οι γενικοί και οι ειδικοί κίνδυνοι και ποια μέτρα, οδηγίες ασφάλειας ισχύουν στο τμήμα.
- ΑΓ7** Ποια είναι τα μέσα ατομικής προστασίας και πώς χρησιμοποιούνται.
- ΑΓ8** Ποιος είναι ο ρόλος, ευθύνες και τρόπος λειτουργίας της επιτροπής ασφάλειας.
- ΑΓ9** Ποια είναι τα θέματα επικοινωνίας και διαβούλευσης. Με ποιους τρόπους τα επιτυγχάνουμε.
- ΑΓ10** Ποια είναι τα θέματα επιμόρφωσης και κατάρτισης των εργαζόμενων. Πως αναγνωρίζουμε τις εκπαιδευτικές ανάγκες.
- ΑΓ11** Τι είναι η έκτακτη ανάγκη. Ποια τα σχέδια δράσης έκτακτων αναγκών.
- ΑΓ12** Πως εκτελούνται επιθεωρήσεις ασφάλειας και υγείας στα πλαίσια της επιτροπής ασφαλείας ή ανεξάρτητα από αυτή.
- ΑΓ13** Πως τεκμηριώνονται και επιλύονται τα αποτελέσματα επιθεωρήσεων, οι παρεκκλίσεις και προβλήματα.
- ΑΓ14** Πότε απαιτείται επίβλεψη εργασίας.

I. ΤΟΜΕΑΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ:

ΛΕΑ10 Ασφάλεια και υγεία στην εργασία

II. ΕΡΓΑΣΙΑ:

ΛΕΑ10.2 Εκτίμηση κινδύνων στο χώρο εργασίας

ΚΡΙΤΗΡΙΑ ΑΠΟΔΟΣΗΣ (ΚΑ)

Για να αποδείξεις την ικανότητά σου σε αυτή την εργασία, θα πρέπει:

- ΚΑ1** Να **εντοπίζεις τις πηγές κινδύνων** στο χώρο εργασίας και να συλλέγεις **πληροφορίες και στοιχεία**.
- ΚΑ2** Να εντοπίζεις τα **επηρεαζόμενα πρόσωπα** και τον **τρόπο επηρεασμού** τους από τους κινδύνους.
- ΚΑ3** Να εκτελείς **αξιολόγηση του κινδύνου** και να λαμβάνεις απόφαση για την αποτελεσματικότητα των υφιστάμενων μέτρων πρόληψης.
- ΚΑ4** Να αποφασίζεις για τα επιπρόσθετα μέτρα ασφαλείας που πρέπει να ληφθούν και τη **σειρά προτεραιότητας** τους.
- ΚΑ5** Να καταγράφεις τα ευρήματα της εκτίμησης κινδύνου.

ΠΕΔΙΟ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ (ΠΕ)

ΠΕ1 Εντοπισμός πηγών κινδύνου

- Εκτελούμενες εργασίες
- Εκτελούμενα καθήκοντα
- Συνθήκες εργασίας
- Περιβάλλον εργασίας
- Κτίρια, υπαίθριοι χώροι και πρόσβαση σε αυτά
- Εξοπλισμός και εργαλεία
- Υλικά και ουσίες
- Κίνδυνοι που έχουν ήδη αναγνωριστεί, και οι πηγές τους
- Ατυχήματα, επαγγελματικές ασθένειες και άλλα συμβάντα που έχουν συμβεί, είχαν συνέπειες στην υγεία και τα οποία έχουν αναφερθεί

ΠΕ2 Πληροφορίες και στοιχεία

- Παρατήρηση του εργασιακού περιβάλλοντος
- Παρατήρηση των εργασιών που εκτελούνται
- Συζήτηση με εργαζόμενους
- Παρατήρηση εξωτερικών παραγόντων
- Παρατήρηση εργασιών που εκτελούνται από τρίτους
- Ιστορικό ατυχημάτων και ασθενειών
- Γραπτές διαδικασίες και εγχειρίδια εργασίας
- Τεχνικά βιβλιάρια και οδηγοί χρήσης εξοπλισμού
- Δελτία δεδομένων ασφαλείας ουσιών
- Αποτελέσματα μετρήσεων επιβλαβών παραγόντων στο χώρο εργασίας
- Ιστοσελίδα Τμήματος Επιθεώρησης Εργασίας
- Επιστημονική και τεχνική βιβλιογραφία

I. ΤΟΜΕΑΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ:

ΛΕΑ10 Ασφάλεια και υγεία στην εργασία

II. ΕΡΓΑΣΙΑ:

ΛΕΑ10.2 Εκτίμηση κινδύνων στο χώρο εργασίας

ΠΕΔΙΟ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ (ΠΕ)

ΠΕ3 Επηρεαζόμενα πρόσωπα

- Εργαζόμενοι στο τμήμα
- Εργαζόμενοι σε άλλα τμήματα τα οποία επηρεάζονται ή επηρεάζουν την ασφάλεια και υγεία του τμήματος/καταστήματος
- Άλλοι συνάδελφοι
- Εκπαιδευόμενοι συνάδελφοι
- Εποχιακοί συνάδελφοι
- Πελάτες
- Επισκέπτες
- Προμηθευτές
- Διανομείς
- Υπεργολάβοι
- Τεχνικοί
- Άλλοι συνεργάτες
- Διερχόμενοι
- Γείτονες

ΠΕ4 Τρόπος επηρεασμού

- Θάνατος
- Τραυματισμός
- Ασθένεια
- Υλική ζημιά

ΠΕ5 Αξιολόγηση κινδύνου

- Σοβαρότητα
- Πιθανότητα
- Κίνδυνος

ΠΕ6 Σειρά προτεραιότητας

- Εξάλειψη κινδύνου
- Ελαχιστοποίηση κινδύνου με τη χρήση οργανωτικών μέτρων
- Ελαχιστοποίηση κινδύνου με τη χρήση, συλλογικών μέτρων προστασίας.
- Μείωση κινδύνου με τη χρήση μέσων ατομικής προστασίας

II. ΕΡΓΑΣΙΑ:

ΛΕΑ10.2 Εκτίμηση κινδύνων στο χώρο εργασίας

ΑΠΑΡΑΙΤΗΤΕΣ ΓΝΩΣΕΙΣ (ΑΓ)

Κατάλογος αναγκαίων γνώσεων για την επιτέλεση αυτής της εργασίας:

- ΑΓ1** Να γνωρίζεις τις πρόνοιες των σχετικών νομοθεσιών και κανονισμών περί εκτίμησης κινδύνου.
- ΑΓ2** Να γνωρίζεις τη διαδικασία εκτίμησης κίνδυνου.
- ΑΓ3** Να γνωρίζεις πηγές πληροφόρησης εντός και εκτός της επιχείρησης.
- ΑΓ4** Να γνωρίζεις τουλάχιστο μια μέθοδο διαβάθμισης του κίνδυνου.
- ΑΓ5** Να γνωρίζεις τον τρόπο συμπλήρωσης του έντυπου εκτίμησης κίνδυνου που χρησιμοποιεί η επιχείρηση.

I. ΤΟΜΕΑΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ:

ΛΕΑ10 Ασφάλεια και υγεία στην εργασία

II. ΕΡΓΑΣΙΑ:

ΛΕΑ10.3 Καθορισμός και λήψη μέτρων προστασίας και πρόληψης

ΚΡΙΤΗΡΙΑ ΑΠΟΔΟΣΗΣ (ΚΑ)

Για να αποδείξεις την ικανότητά σου σε αυτή την εργασία, θα πρέπει:

- ΚΑ1** Να εισηγείσαι προς τη διεύθυνση της επιχείρησης **μέτρα ασφάλειας** τα οποία αντιμετωπίζουν αποτελεσματικά τους κινδύνους στο χώρο εργασίας.
- ΚΑ2** Να καταγράφεις **ολοκληρωμένες οδηγίες εργασίας**.
- ΚΑ3** Να ετοιμάζεις **στόχους ασφάλειας** και **πρόγραμμα δράσης** για το τμήμα.
- ΚΑ4** Να μεριμνάς για την **ενημέρωση** των **επηρεαζόμενων προσώπων**.
- ΚΑ5** Να μεριμνάς για την παροχή των **πόρων** για την εφαρμογή των μέτρων προστασίας και πρόληψης.

ΠΕΔΙΟ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ (ΠΕ)

ΠΕ1 Μέτρα ασφάλειας

- Συλλογικά μέτρα προστασίας
- Ατομικά μέτρα προστασίας
- Αντικατάσταση επικίνδυνης ουσίας
- Συντήρηση, βελτίωση εξοπλισμού
- Βελτίωση εγκαταστάσεων
- Οργάνωση εργασίας
- Αλλαγή στον τρόπο εκτέλεσης μιας διαδικασίας ή εργασίας
- Κατάρτιση προσωπικού
- Σήμανση
- Ετοιμασία οδηγιών εργασίας

ΠΕ2 Ολοκληρωμένες οδηγίες εργασίας

- Περιγραφή χώρου και εργασίας που θα εκτελεστεί
- Προεργασία και προετοιμασία
- Μηχανήματα και εξοπλισμός που θα χρησιμοποιηθεί
- Έλεγχος μηχανημάτων και εξοπλισμού πριν και μετά την χρήση τους
- Ποιος/οι είναι εξουσιοδοτημένος/οι να εκτελέσει/ουν την εργασία
- Πότε θα γίνει η εργασία σε σχέση με άλλες δραστηριότητες στον χώρο
- Σήμανση και περιορισμοί στην πρόσβαση
- Μέσα ατομικής προστασίας

ΠΕ3 Στόχοι ασφαλείας

- Κατάρτιση και ενημέρωση
- Βελτίωση σήμανσης
- Βελτίωση εγκαταστάσεων
- Βελτίωση περιβάλλοντος εργασίας
- Βελτίωση συνθηκών εργασίας και ευημερίας
- Βελτίωση ή αντικατάσταση εξοπλισμού
- Βελτίωση οργάνωσης ασφάλειας
- Βελτίωση σχεδίων και μέσων εκτάκτων αναγκών

I. ΤΟΜΕΑΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ:

ΛΕΑ10 Ασφάλεια και υγεία στην εργασία

II. ΕΡΓΑΣΙΑ:

ΛΕΑ10.3 Καθορισμός και λήψη μέτρων προστασίας και πρόληψης

ΠΕΔΙΟ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ (ΠΕ)

ΠΕ4 Πρόγραμμα δράσης

- Ενέργειες για υλοποίηση του κάθε στόχου
- Υπευθυνότητες
- Χρονικά πλαίσια
- Προϋπολογισμός

ΠΕ5 Ενημέρωση

- Συγκεντρώσεις και συναντήσεις
- Γραπτές οδηγίες
- Εσωτερικά σημειώματα
- Εγχειρίδια ασφάλειας και υγείας
- Σημάνσεις στο χώρο εργασίας

ΠΕ6 Επηρεαζόμενα πρόσωπα

- Εργαζόμενοι στο τμήμα
- Εργαζόμενοι σε άλλα τμήματα τα οποία επηρεάζονται ή επηρεάζουν την ασφάλεια και υγεία του τμήματος/ καταστήματος
- Άλλοι συνάδελφοι
- Εκπαιδευόμενοι συνάδελφοι
- Εποχιακοί συνάδελφοι
- Πελάτες
- Επισκέπτες
- Προμηθευτές
- Διανομείς
- Υπεργολάβοι
- Τεχνικοί
- Άλλοι συνεργάτες
- Διερχόμενοι
- Γείτονες

ΠΕ7 Πόροι

- Οικονομικοί
- Ανθρώπινοι
- Κατάρτιση
- Εγκαταστάσεις
- Εξοπλισμός
- Υλικά
- Οργανωτικοί

II. ΕΡΓΑΣΙΑ:

ΛΕΑ10.3 Καθορισμός και λήψη μέτρων προστασίας και πρόληψης

ΑΠΑΡΑΙΤΗΤΕΣ ΓΝΩΣΕΙΣ (ΑΓ)

Κατάλογος αναγκαίων γνώσεων για την επιτέλεση αυτής της εργασίας:

- ΑΓ1** Ποιες είναι οι πρόνοιες των σχετικών νομοθεσιών και κανονισμών περί ασφάλειας και υγείας στην εργασία.
- ΑΓ2** Να γνωρίζεις πηγές πληροφόρησης εντός και εκτός της επιχείρησης για αναγνώριση των μέτρων ασφάλειας.
- ΑΓ3** Τι είναι το σύστημα διαχείρισης ασφάλειας και υγείας. Ποιο είναι το περιεχόμενο και οι προδιαγραφές του συστήματος διαχείρισης ασφάλειας και υγείας της επιχείρησης.
- ΑΓ4** Ποιοι είναι οι γενικοί και οι ειδικοί κίνδυνοι και ποια μέτρα, οδηγίες ασφάλειας ισχύουν στο τμήμα.
- ΑΓ5** Ποια είναι τα μέσα ατομικής προστασίας και πώς χρησιμοποιούνται.
- ΑΓ6** Τι είναι η έκτακτη ανάγκη. Ποια τα σχέδια δράσης εκτάκτων αναγκών.
- ΑΓ7** Να γνωρίζεις πώς να συντάσσεις γραπτές οδηγίες ασφάλειας.
- ΑΓ8** Να γνωρίζεις τι είναι το σχέδιο δράσης. Να επιλέγεις στόχους ασφαλείας και να ετοιμάζεις σχέδιο δράσης.

I. ΤΟΜΕΑΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ:

ΛΕΑ11 Επικοινωνία στην Ελληνική γλώσσα

II. ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ:

Χρήση της ελληνικής γλώσσας για προφορική και γραπτή επικοινωνία με συναδέλφους, προμηθευτές και πελάτες σε θέματα καθημερινών εργασιακών δραστηριοτήτων και συναντήσεων.

III. ΕΡΓΑΣΙΕΣ:

ΛΕΑ11.1 Ανταλλαγή πληροφοριών

ΛΕΑ11.2 Προφορικές παρουσιάσεις

ΛΕΑ11.3 Συνεισφορά σε εργασιακές συναντήσεις

I. ΤΟΜΕΑΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ:**ΛΕΑ11** Επικοινωνία στην Ελληνική γλώσσα**II. ΕΡΓΑΣΙΑ:****ΛΕΑ11.1** Ανταλλαγή πληροφοριών**ΚΡΙΤΗΡΙΑ ΑΠΟΔΟΣΗΣ (ΚΑ)**

Για να αποδείξεις την ικανότητά σου σε αυτή την εργασία, θα πρέπει:

ΚΑ1 Να χρησιμοποιείς και να συνδυάζεις σωστά συνήθεις εκφράσεις ρουτίνας, για να ζητάς και να παρέχεις **πληροφορίες** και να κερδίζεις την προσοχή των **συνομιλητών** σου.

ΚΑ2 Να τροποποιείς τη συμπεριφορά και την ομιλία σου με τρόπο που να ταιριάζει στο περιεχόμενο και στην **επικοινωνία** σου με συνομιλητές σου, ώστε να αποφεύγεται η διακοπή της συζήτησης με παρέμβαση από τρίτους.

ΚΑ3 Να ετοιμάζεις **αλληλογραφία** και να γεμίζεις έντυπα όπως προνοούν οι διαδικασίες της επιχείρησής σου και των συνομιλητών σου.

ΚΑ4 Να ετοιμάζεις γραπτές αναφορές, εκθέσεις και παρουσιάσεις.

ΚΑ5 Να βεβαιώνεσαι ότι οι **όροι μιας παραγγελίας** μεταδίδονται σωστά.

ΠΕΔΙΟ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ (ΠΕ)**ΠΕ1 Πληροφορίες**

- Για προϊόντα
- Για υλικά
- Για διαδικασίες της επιχείρησης
- Για μεταφορά και παράδοση
- Για οικονομικούς όρους συμφωνίες και πληρωμές

ΠΕ2 Συνομιλητές

- Προμηθευτές
- Πελάτες
- Συνεργάτες
- Εκτελωνιστές
- Μεταφορείς
- Κρατικές υπηρεσίες

ΠΕ3 Επικοινωνία

- Λεκτική
- Φωνητική
- Σωματική

ΠΕ4 Αλληλογραφία

- Επιστολή
- Φαξ
- Μήνυμα ηλεκτρονικού ταχυδρομείου
- Εσωτερικό μήνυμα
- Παραγγελία

ΠΕ6 Όροι παραγγελίας

- Χαρακτηριστικά υλικών
- Τύποι συσκευασίας
- Τρόποι μεταφοράς
- Χαρακτηριστικά προϊόντων
- Οικονομικοί ορισμοί

II. ΕΡΓΑΣΙΑ:

ΛΕΑ11.1 Ανταλλαγή πληροφοριών

ΑΠΑΡΑΙΤΗΤΕΣ ΓΝΩΣΕΙΣ (ΑΓ)

Κατάλογος αναγκαίων γνώσεων για την επιτέλεση αυτής της εργασίας:

- ΑΓ1** Ποια είναι η σημασία της σωστής επικοινωνίας στα Ελληνικά.
- ΑΓ2** Ποιες είναι οι συνήθειες καθημερινές εκφράσεις και τεχνικοί όροι στις αγορές και πώς χρησιμοποιούνται.
- ΑΓ3** Ποιες είναι οι πιο χρήσιμες πληροφορίες που ανταλλάσσονται.
- ΑΓ4** Πώς ετοιμάζεται η γραπτή αλληλογραφία.
- ΑΓ5** Πώς ετοιμάζονται οι εκθέσεις, οι αναφορές και οι παρουσιάσεις.

I. ΤΟΜΕΑΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ:**ΛΕΑ11** Επικοινωνία στην Ελληνική γλώσσα**II. ΕΡΓΑΣΙΑ:****ΛΕΑ11.2** Προφορικές παρουσιάσεις**ΚΡΙΤΗΡΙΑ ΑΠΟΔΟΣΗΣ (ΚΑ)**

Για να αποδείξεις την ικανότητά σου σε αυτή την εργασία, θα πρέπει:

ΚΑ1 Να επικοινωνείς σωστά με όλους τους **συνομιλητές** κατά τις παρουσιάσεις.

ΚΑ2 Να επιλύεις τυχόν απορίες των **συνομιλητών** σου.

ΚΑ3 Να κατευθύνεις τους συνομιλητές στην κατάλληλη **πηγή**, όταν η επικοινωνία για πληροφόρηση και συμβουλή δεν είναι ολοκληρωμένη.

ΠΕΔΙΟ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ (ΠΕ)**ΠΕ1 Συνομιλητές**

- Προμηθευτές
- Πελάτες
- Συνεργάτες
- Ναυτιλιακές και αεροπορικές εταιρείες
- Εκτελωνιστές
- Μεταφορείς
- Κρατικές υπηρεσίες

ΠΕ2 Πηγή

- Προϊστάμενος
- Συνάδελφος

II. ΕΡΓΑΣΙΑ:**ΛΕΑ11.2** Προφορικές παρουσιάσεις**ΑΠΑΡΑΙΤΗΤΕΣ ΓΝΩΣΕΙΣ (ΑΓ)**

Κατάλογος αναγκαίων γνώσεων για την επιτέλεση αυτής της εργασίας:

- ΑΓ1** Ποια είναι η σημασία της γλωσσικής επικοινωνίας στην παρουσίαση.
- ΑΓ2** Ποιες είναι οι τεχνικές παρουσίασης και ποια τα κύρια σημεία που πρέπει να τονιστούν κατά τη διάρκεια της επικοινωνίας.
- ΑΓ3** Ποια είναι η διαδικασία όταν η επικοινωνία δεν γίνεται κατορθωτή σε ικανοποιητικό επίπεδο.

I. ΤΟΜΕΑΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ:**ΛΕΑ11** Επικοινωνία στην Ελληνική γλώσσα**II. ΕΡΓΑΣΙΑ:****ΛΕΑ11.3** Συνεισφορά σε εργασιακές συναντήσεις**ΚΡΙΤΗΡΙΑ ΑΠΟΔΟΣΗΣ (ΚΑ)**

Για να αποδείξεις την ικανότητά σου σε αυτή την εργασία, θα πρέπει:

- ΚΑ1** Να βεβαιώνεσαι ώστε οι **όροι** και οι εκφράσεις υπηρεσιακών θεμάτων χρησιμοποιούνται σωστά για να μπορείς να συνεισφέρεις αποτελεσματικά σε εργασιακές συναντήσεις.
- ΚΑ2** Να χρησιμοποιείς άλλα **μη προφορικά μέσα** επικοινωνίας όταν τα μηνύματα δε μεταδίδονται σωστά μέσω της προφορικής συζήτησης.
- ΚΑ3** Να αναφέρεις και να ζητάς βοήθεια από την αρμόδια **πηγή** σε περιπτώσεις που η επικοινωνία δεν έγινε κατορθωτή.
- ΚΑ4** Να συνεισφέρεις με ουσιαστικές **απόψεις** στις συναντήσεις.
- ΚΑ5** Να τηρείς σημειώσεις και πρακτικά κατά τις συναντήσεις.

ΠΕΔΙΟ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ (ΠΕ)**ΠΕ1 Όροι**

- Καθήκοντα-ευθύνες
- Στόχοι-αποτελέσματα
- Μισθολογικά θέματα
- Συνδικαλιστικά θέματα
- Ημερήσιες διατάξεις
- Οργανωτικά θέματα – δομής – ιεραρχίας
- Κανονισμοί – διαδικασίες – πολιτική

ΠΕ2 Μη προφορικά μέσα

- Κατάλογοι – διαφημιστικά – πινακίδες
- Ηλεκτρονικά μέσα
- Έντυπα – εγχειρίδια

ΠΕ3 Πηγή

- Προϊστάμενος
- Συνάδελφος

ΠΕ4 Απόψεις

- Επαγγελματικές
- Κοινωνικές
- Προσωπικές

II. ΕΡΓΑΣΙΑ:

ΛΕΑ11.3 Συνεισφορά σε εργασιακές συναντήσεις

ΑΠΑΡΑΙΤΗΤΕΣ ΓΝΩΣΕΙΣ (ΑΓ)

Κατάλογος αναγκαίων γνώσεων για την επιτέλεση αυτής της εργασίας:

- ΑΓ1** Ποια είναι η σημασία της σωστής συνεισφοράς σε υπηρεσιακές συναντήσεις μέσω προφορικής επικοινωνίας.
- ΑΓ2** Ποιοι είναι οι όροι και εκφράσεις και πώς χρησιμοποιούνται.
- ΑΓ3** Ποια είναι τα μη προφορικά μέσα και πώς τα χρησιμοποιούμε.
- ΑΓ4** Πώς γίνεται η τήρηση σημειώσεων και πρακτικών.

I. ΤΟΜΕΑΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ:

ΛΕΑ12 Επικοινωνία στην Αγγλική γλώσσα

II. ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ:

Χρήση της αγγλικής γλώσσας για προφορική και μερική γραπτή επικοινωνία με συναδέλφους, προμηθευτές και συνεργάτες σε θέματα ρουτίνας και καθημερινών εργασιακών δραστηριοτήτων και συναντήσεων.

III. ΕΡΓΑΣΙΕΣ:

ΛΕΑ12.1 Ανταλλαγή πληροφοριών

ΛΕΑ12.2 Προφορικές παρουσιάσεις

ΛΕΑ12.3 Συνεισφορά σε εργασιακές συναντήσεις

I. ΤΟΜΕΑΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ:**ΛΕΑ12** Επικοινωνία στην Αγγλική γλώσσα**II. ΕΡΓΑΣΙΑ:****ΛΕΑ12.1** Ανταλλαγή πληροφοριών**ΚΡΙΤΗΡΙΑ ΑΠΟΔΟΣΗΣ (ΚΑ)**

Για να αποδείξεις την ικανότητά σου σε αυτή την εργασία, θα πρέπει:

ΚΑ1 Να χρησιμοποιείς και να συνδυάζεις σωστά συνήθειες εκφράσεις ρουτίνας, για να ζητάς και να παρέχεις **πληροφορίες** και να κερδίζεις την προσοχή των **συνομιλητών** σου.

ΚΑ2 Να τροποποιείς τη συμπεριφορά και την ομιλία σου με τρόπο που να ταιριάζει στο περιεχόμενο και στην **επικοινωνία** σου με συνομιλητές, ώστε να αποφεύγεται η διακοπή της συζήτησης με παρέμβαση από τρίτους.

ΚΑ3 Να ετοιμάζεις **αλληλογραφία** και να γεμίζεις έντυπα όπως προνοούν οι διαδικασίες της επιχείρησης σου και των συνομιλητών σου.

ΚΑ4 Να αναφέρεις και να ζητάς βοήθεια από την αρμόδια **πηγή** για περιπτώσεις που η επικοινωνία δεν έγινε κατορθωτή.

ΚΑ5 Να βεβαιώνεσαι ότι συγκεκριμένοι **όροι** μεταδίδονται σωστά στους συνομιλητές.

ΚΑ6 Να χρησιμοποιείς **άλλα μέσα επικοινωνίας**, όταν τα μηνύματα δεν μεταδίδονται σωστά μέσω της προφορικής συζήτησης.

ΠΕΔΙΟ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ (ΠΕ)**ΠΕ1 Πληροφορίες**

- Για προϊόντα
- Για υλικά
- Για διαδικασίες της επιχείρησης
- Για μεταφορά και παράδοση
- Για οικονομικούς ορούς συμφωνίες και πληρωμές

ΠΕ2 Συνομιλητές

- Προμηθευτές
- Πελάτες
- Συνεργάτες
- Εκτελωνιστές
- Μεταφορείς
- Κρατικές υπηρεσίες

ΠΕ3 Επικοινωνία

- Λεκτική
- Φωνητική
- Σωματική

ΠΕ4 Αλληλογραφία

- Επιστολή
- Φαξ
- Μήνυμα ηλεκτρονικού ταχυδρομείου
- Παραγγελία

ΠΕ5 Πηγή

- Συνάδελφος
- Προϊστάμενος

ΠΕ6 Όροι

- Χαρακτηριστικά υλικών
- Τύποι συσκευασίας
- Τρόποι μεταφοράς
- Χαρακτηριστικά προϊόντων
- Οικονομικοί ορισμοί

ΠΕ7 Άλλα μέσα επικοινωνίας

- Κατάλογοι – διαφημιστικά – πινακίδες
- Ηλεκτρονικά μέσα
- Έντυπα – βιβλία

II. ΕΡΓΑΣΙΑ:**ΛΕΑ12.1** Ανταλλαγή πληροφοριών**ΑΠΑΡΑΙΤΗΤΕΣ ΓΝΩΣΕΙΣ (ΑΓ)**

Κατάλογος αναγκαίων γνώσεων για την επιτέλεση αυτής της εργασίας:

- ΑΓ1** Ποια είναι η σημασία της σωστής επικοινωνίας στα Αγγλικά.
- ΑΓ2** Ποιες είναι οι συνήθειες καθημερινές εκφράσεις/όροι στις αγορές και πωλήσεις και πώς χρησιμοποιούνται.
- ΑΓ3** Ποιες είναι οι πιο χρήσιμες πληροφορίες που ανταλλάσσονται.
- ΑΓ4** Ποια είναι η διαδικασία αναζήτησης βοήθειας από την αρμόδια πηγή.
- ΑΓ5** Ποια είναι τα μη προφορικά μέσα και πώς τα χρησιμοποιούμε.

I. ΤΟΜΕΑΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ:**ΛΕΑ12.1** Επικοινωνία στην Αγγλική γλώσσα**II. ΕΡΓΑΣΙΑ:****ΛΕΑ12.2** Προφορικές παρουσιάσεις**ΚΡΙΤΗΡΙΑ ΑΠΟΔΟΣΗΣ (ΚΑ)**

Για να αποδείξεις την ικανότητά σου σε αυτή την εργασία, θα πρέπει:

ΚΑ1 Να επικοινωνείς σωστά με όλους τους **συνομιλητές** κατά την παρουσίαση.

ΚΑ2 Να επιλύεις τυχόν απορίες των συνομιλητών σου.

ΚΑ3 Να κατευθύνεις τους συνομιλητές στην κατάλληλη **πηγή**, όταν η επικοινωνία για πληροφόρηση και συμβουλή δεν είναι ολοκληρωμένη.

ΚΑ4 Να αναφέρεις και να ζητάς βοήθεια από την αρμόδια **πηγή** για περιπτώσεις που η επικοινωνία δεν έγινε κατορθωτή.

ΠΕΔΙΟ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ (ΠΕ)**ΠΕ1 Συνομιλητές**

- Προμηθευτές
- Πελάτες
- Συνεργάτες
- Ναυτιλιακές και αεροπορικές εταιρείες
- Εκτελωνιστές
- Μεταφορείς
- Κρατικές υπηρεσίες

ΠΕ2 Πηγή

- Προϊστάμενος
- Συνάδελφος

II. ΕΡΓΑΣΙΑ:

ΛΕΑ12.2 Προφορικές παρουσιάσεις

ΑΠΑΡΑΙΤΗΤΕΣ ΓΝΩΣΕΙΣ (ΑΓ)

Κατάλογος αναγκαίων γνώσεων για την επιτέλεση αυτής της εργασίας:

- ΑΓ1** Ποια είναι η σημασία της γλωσσικής επικοινωνίας στην παρουσίαση.
- ΑΓ2** Ποιες είναι οι τεχνικές παρουσίασης και ποια τα κύρια σημεία που πρέπει να τονιστούν κατά τη διάρκεια της επικοινωνίας.
- ΑΓ3** Ποια είναι η διαδικασία, όταν η επικοινωνία δεν γίνεται κατορθωτή σε ικανοποιητικό επίπεδο.

I. ΤΟΜΕΑΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ:**ΛΕΑ12** Επικοινωνία στην Αγγλική γλώσσα**II. ΕΡΓΑΣΙΑ:****ΛΕΑ12.3** Συνεισφορά σε εργασιακές συναντήσεις**ΚΡΙΤΗΡΙΑ ΑΠΟΔΟΣΗΣ (ΚΑ)**

Για να αποδείξεις την ικανότητά σου σε αυτή την εργασία, θα πρέπει:

ΚΑ1 Να βεβαιώνεις ότι οι **όροι** και εκφράσεις υπηρεσιακών θεμάτων χρησιμοποιούνται σωστά, για να μπορείς να συνεισφέρεις αποτελεσματικά σε εργασιακές συναντήσεις.

ΚΑ2 Να χρησιμοποιείς άλλα **μη προφορικά μέσα** επικοινωνίας, όταν τα μηνύματα δεν μεταδίδονται σωστά μέσω της προφορικής συζήτησης.

ΚΑ3 Να αναφέρεις και να ζητάς βοήθεια από την αρμόδια **πηγή** σε περιπτώσεις που η επικοινωνία δεν έγινε κατορθωτή.

ΚΑ4 Να συνεισφέρεις με ουσιαστικές **απόψεις** στις συναντήσεις.

ΠΕΔΙΟ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ (ΠΕ)**ΠΕ1 Όροι**

- Καθήκοντα-ευθύνες
- Στόχοι-αποτελέσματα
- Μισθολογικά θέματα
- Συνδικαλιστικά θέματα
- Ημερήσιες διατάξεις
- Οργανωτικά θέματα – δομής–ιεραρχίας
- Κανονισμοί – διαδικασίες – πολιτική
- Νομικά θέματα

ΠΕ2 Μη προφορικά μέσα

- Κατάλογοι – διαφημιστικά – πινακίδες
- Ηλεκτρονικά μέσα
- Έντυπα – βιβλία

ΠΕ3 Πηγή

- Προϊστάμενος
- Συνάδελφος

ΠΕ4 Απόψεις

- Επαγγελματικές
- Κοινωνικές
- Προσωπικές

II. ΕΡΓΑΣΙΑ:

ΛΕΑ12.3 Συνεισφορά σε εργασιακές συναντήσεις

ΑΠΑΡΑΙΤΗΤΕΣ ΓΝΩΣΕΙΣ (ΑΓ)

Κατάλογος αναγκαίων γνώσεων για την επιτέλεση αυτής της εργασίας:

- ΑΓ1** Ποια είναι η σημασία της σωστής συνεισφοράς σε υπηρεσιακές συναντήσεις μέσω προφορικής επικοινωνίας.
- ΑΓ2** Ποιοι είναι οι όροι και οι εκφράσεις και πώς χρησιμοποιούνται.
- ΑΓ3** Ποια είναι τα μη προφορικά μέσα και πώς τα χρησιμοποιούμε.

I. ΤΟΜΕΑΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ:

ΛΕΑ13 Χρήση ηλεκτρονικών υπολογιστών

II. ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ:

Χειρισμός ηλεκτρονικού υπολογιστή και περιφερειακών συσκευών, λειτουργία προγράμματος επεξεργαστή κειμένου όσον αφορά στη δημιουργία, επεξεργασία και διαχείριση κειμένων, εισαγωγή, επεξεργασία και διαχείριση δεδομένων σε ηλεκτρονικό φύλλο, ρύθμιση και λειτουργία ενός φυλλομετρητή, πλοήγηση και έρευνα στο διαδίκτυο και διαχείριση μηνυμάτων ηλεκτρονικού ταχυδρομείου.

III. ΕΡΓΑΣΙΕΣ:

ΛΕΑ13.1 Χειρισμός του ηλεκτρονικού υπολογιστή και περιφερειακών

ΛΕΑ13.2 Χειρισμός επεξεργαστή κειμένου

ΛΕΑ13.3 Χειρισμός ηλεκτρονικών φύλλων

ΛΕΑ13.4 Χειρισμός διαδικτύου και ηλεκτρονικού ταχυδρομείου

I. ΤΟΜΕΑΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ:**ΛΕΑ13** Χρήση ηλεκτρονικών υπολογιστών**II. ΕΡΓΑΣΙΑ:****ΛΕΑ13.1** Χειρισμός ηλεκτρονικού υπολογιστή και περιφερειακών**ΚΡΙΤΗΡΙΑ ΑΠΟΔΟΣΗΣ (ΚΑ)**

Για να αποδείξεις την ικανότητά σου σε αυτή την εργασία, θα πρέπει:

- ΚΑ1** Να εκκινείς, τερματίζεις και επανεκκινείς τον ηλεκτρονικό υπολογιστή.
- ΚΑ2** Να χειρίζεσαι αποτελεσματικά τα **μέρη και συσκευές ενός ηλεκτρονικού υπολογιστή**.
- ΚΑ3** Να ρυθμίζεις **βασικές ρυθμίσεις του λειτουργικού προγράμματος** του ηλεκτρονικού υπολογιστή.
- ΚΑ4** Να χειρίζεσαι και να ρυθμίζεις τα **στοιχεία της επιφάνειας εργασίας**.
- ΚΑ5** Να ανοίγεις και κλίνεις εφαρμογές.
- ΚΑ6** Να κάνεις **χρήση των παραθύρων**.
- ΚΑ7** Να **χειρίζεσαι φακέλους και αρχεία**.
- ΚΑ8** Να διαχειρίζεσαι **εκτυπώσεις**.

ΠΕΔΙΟ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ (ΠΕ)**ΠΕ1 Μέρη και συσκευές ενός ηλεκτρονικού υπολογιστή**

- Κεντρική μονάδα
- Οθόνη
- Πληκτρολόγιο
- Ποντίκι
- Εκτυπωτής
- Σαρωτής
- Εξωτερικοί σκληροί δίσκοι
- Συσκευές οπτικών και μαγνητικών δίσκων

ΠΕ2 Βασικές ρυθμίσεις του λειτουργικού προγράμματος

- Ημερομηνία και ώρα
- Επιλογή γλώσσας
- Ένταση ήχου
- Ανάλυση οθόνης
- Βάθος χρώματος-ένταση
- Ρυθμίσεις και προφύλαξη οθόνης
- Επιλογή εκτυπωτή

ΠΕ3 Στοιχεία επιφάνειας εργασίας

- Μενού έναρξης
- Γραμμή εργασιών
- Επιφάνεια εργασίας
- Εικονίδια συντόμευσης

ΠΕ4 Χρήση παραθύρων

- Χρήση στοιχείων παραθύρων
- Ελαχιστοποίηση, μεγιστοποίηση, επαναφορά, κλείσιμο, μετακίνηση παραθύρων
- Ταξινόμηση περιεχομένων

ΠΕ5 Χειρισμός φακέλων και αρχείων

- Δημιουργία φακέλων, υποφακέλων και αρχείων
- Μετονομασία
- Μετακίνηση
- Αντιγραφή
- Διαγραφή και επαναφορά από τον κάδο ανακύκλωσης

I. ΤΟΜΕΑΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ:

ΛΕΑ13 Χρήση ηλεκτρονικών υπολογιστών

II. ΕΡΓΑΣΙΑ:

ΛΕΑ13.1 Χειρισμός ηλεκτρονικού υπολογιστή και περιφερειακών

ΠΕΔΙΟ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ (ΠΕ)

ΠΕ6 Εκτυπώσεις

- Επιλογή εκτυπωτή
- Εντολή εκτύπωσης
- Ρύθμιση εκτύπωσης
- Παύση και διαγραφή εκτύπωσης
- Τοποθέτηση μελανοδοχείου

II. ΕΡΓΑΣΙΑ:

ΛΕΑ13.1 Χειρισμός ηλεκτρονικού υπολογιστή και περιφερειακών

ΑΠΑΡΑΙΤΗΤΕΣ ΓΝΩΣΕΙΣ (ΑΓ)

Κατάλογος αναγκαίων γνώσεων για την επιτέλεση αυτής της εργασίας:

ΑΓ1 Να γνωρίζεις πώς να αναγνωρίζεις και να περιγράφεις τη λειτουργία του ηλεκτρονικού υπολογιστή και των κύριων μερών του.

ΑΓ2 Να γνωρίζεις τη χρησιμότητα του ηλεκτρονικού υπολογιστή.

ΑΓ3 Να γνωρίζεις τη χρησιμότητα των παραθύρων στον ηλεκτρονικό υπολογιστή.

ΑΓ4 Να γνωρίζεις τη χρησιμότητα των φακέλων και των αρχείων στον ηλεκτρονικό υπολογιστή.

ΑΓ5 Να γνωρίζεις ένα πρόγραμμα γενικής χρήσης στον ηλεκτρονικό υπολογιστή.

I. ΤΟΜΕΑΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ:**ΛΕΑ13** Χρήση ηλεκτρονικών υπολογιστών**II. ΕΡΓΑΣΙΑ:****ΛΕΑ13.2** Χειρισμός επεξεργαστή κειμένου**ΚΡΙΤΗΡΙΑ ΑΠΟΔΟΣΗΣ (ΚΑ)**

Για να αποδείξεις την ικανότητά σου σε αυτή την εργασία, θα πρέπει:

ΚΑ1 Να εκτελείς αποτελεσματικό **χειρισμό εγγράφων**.**ΚΑ2** Να διαμορφώνεις το **περιβάλλον του λογισμικού επεξεργασίας κειμένων**.**ΚΑ3** Να εκτελείς **επεξεργασία κειμένου**.**ΚΑ4** Να εκτελείς **διαμόρφωση έγγραφου**.**ΚΑ5** Να εισάγεις και να διαμορφώνεις **αντικείμενα** στο έγγραφο.**ΠΕΔΙΟ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ (ΠΕ)****ΠΕ1 Χειρισμός εγγράφων**

- Δημιουργία, άνοιγμα, κλείσιμο εγγράφου
- Αποθήκευση εγγράφου.
- Αλλαγή ονόματος εγγράφου
- Εναλλαγή μεταξύ ανοικτών εγγράφων

ΠΕ2 Περιβάλλον του λογισμικού επεξεργασίας

- Εμφάνιση και απόκρυψη γραμμών εργαλείων
- Ρύθμιση ποσοστού μεγέθυνσης
- Βασικές ρυθμίσεις

ΠΕ3 Επεξεργασία κειμένου

- Πληκτρολόγηση κειμένου
- Διόρθωση και διαγραφή κειμένου
- Εισαγωγή συμβόλων
- Επιλογή μέρους ή ολόκληρου του κειμένου
- Αντιγραφή, αποκοπή και επικόλληση κειμένου στο ίδιο έγγραφο ή σε άλλο
- Χρήση της αναίρεσης και της επαναφοράς
- Ορθογραφικός έλεγχος κειμένου

ΠΕ4 Διαμόρφωση εγγράφου

- Επιλογή γραμματοσειράς και μεγέθους
- Έντονη, πλάγια και υπογραμμισμένη μορφή
- Χρώμα γραμματοσειράς
- Αντιγραφή μορφοποίησης
- Στοίχιση παραγράφου
- Δημιουργία εσοχών
- Δημιουργία λίστας
- Ρυθμίσεις σελίδας

ΠΕ5 Αντικείμενα

- Εικόνα
- Γραφικό
- Γραφική παράσταση

II. ΕΡΓΑΣΙΑ:**ΛΕΑ13.2** Χειρισμός επεξεργαστή κειμένου**ΑΠΑΡΑΙΤΗΤΕΣ ΓΝΩΣΕΙΣ (ΑΓ)**

Κατάλογος αναγκαίων γνώσεων για την επιτέλεση αυτής της εργασίας:

ΑΓ1 Να γνωρίζεις τη χρήση ενός επεξεργαστή κειμένου.

ΑΓ2 Να γνωρίζεις τη λειτουργία ενός γενικής χρήσης επεξεργαστή κειμένου.

I. ΤΟΜΕΑΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ:**ΛΕΑ13** Χρήση ηλεκτρονικών υπολογιστών**II. ΕΡΓΑΣΙΑ:****ΛΕΑ13.3** Χειρισμός ηλεκτρονικών φύλλων**ΚΡΙΤΗΡΙΑ ΑΠΟΔΟΣΗΣ (ΚΑ)**

Για να αποδείξεις την ικανότητά σου σε αυτή την εργασία, θα πρέπει:

ΚΑ1 Να εκτελείς αποτελεσματικό **χειρισμό φύλλων και βιβλίων εργασίας.**

ΚΑ2 Να διαμορφώνεις το **περιβάλλον ηλεκτρονικών φύλλων.**

ΚΑ3 Να εισάγεις και να **επεξεργάζεσαι δεδομένα.**

ΚΑ4 Να **εκτελείς και να επεξεργάζεσαι απλούς υπολογισμούς.**

ΚΑ5 Να **δημιουργείς και να τροποποιείς γραφήματα.**

ΠΕΔΙΟ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ (ΠΕ)**ΠΕ1 Χειρισμός φύλλων και βιβλίων εργασίας**

- Δημιουργία, άνοιγμα, κλείσιμο βιβλίου εργασίας
- Αποθήκευση βιβλίων εργασίας
- Μετάβαση σε διαφορετικά φύλλα εργασίας ενός ή περισσότερων βιβλίων
- Εισαγωγή φύλλου εργασίας
- Διαγραφή φύλλου εργασίας
- Μετονομασία φύλλου εργασίας
- Αντιγραφή, μετακίνηση φύλλου εργασίας στο ίδιο ή σε διαφορετικό βιβλίο εργασίας

ΠΕ2 Περιβάλλον ηλεκτρονικών φύλλων

- Εμφάνιση και απόκρυψη γραμμών εργαλείων
- Ρύθμιση ποσοστού μεγέθυνσης
- Σταθεροποίηση και αποσταθεροποίηση περιοχών ενός φύλλου εργασίας
- Βασικές ρυθμίσεις

ΠΕ3 Επεξεργασία δεδομένων

- Εισαγωγή και επεξεργασία δεδομένων στο φύλλο εργασίας
- Εισαγωγή κειμένου, αριθμών, ημερομηνιών σε κελιά
- Διόρθωση και διαγραφή περιεχομένου κελιού
- Μετακίνηση, αντιγραφή περιεχομένου κελιών στο ίδιο ή σε διαφορετικό φύλλο εργασίας
- Αυτόματη συμπλήρωση δεδομένων σε κελιά
- Ταξινόμηση αύξουσα, φθίνουσα των περιεχομένων μιας περιοχής κελιών

I. ΤΟΜΕΑΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ:

ΛΕΑ13 Χρήση ηλεκτρονικών υπολογιστών

II. ΕΡΓΑΣΙΑ:

ΛΕΑ13.3 Χειρισμός ηλεκτρονικών φύλλων

ΠΕΔΙΟ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ (ΠΕ)

ΠΕ4 Εκτέλεση και επεξεργασία απλών υπολογισμών

- Δημιουργία τύπου υπολογισμού με αριθμητικά δεδομένα και πράξεις πρόσθεσης, αφαίρεσης, πολλαπλασιασμού, διαίρεσης.
- Δημιουργία τύπου υπολογισμού με χρήση αναφορών σε κελιά
- Δημιουργία τύπων με χρήση συναρτήσεων που υπολογίζουν άθροισμα, μέσο όρο, μέγιστο, ελάχιστο, μέτρηση πλήθους

ΠΕ5 Δημιουργία και τροποποίηση γραφημάτων

- Δημιουργία γραφημάτων από δεδομένα του φύλλου εργασίας.
- Επιλογή, αλλαγή τύπου γραφήματος
- Μετακίνηση, αντιγραφή, διαγραφή, αλλαγή μεγέθους γραφήματος
- Προσθήκη τίτλου ή ετικέτας σε γραφήματα

II. ΕΡΓΑΣΙΑ:

ΛΕΑ13.3 Χειρισμός ηλεκτρονικών φύλλων

ΑΠΑΡΑΙΤΗΤΕΣ ΓΝΩΣΕΙΣ (ΑΓ)

Κατάλογος αναγκαίων γνώσεων για την επιτέλεση αυτής της εργασίας:

ΑΓ1 Να γνωρίζεις τη χρήση ενός λογισμικού ηλεκτρονικών φύλλων.

ΑΓ2 Να γνωρίζεις τη λειτουργία ενός γενικής χρήσης λογισμικού ηλεκτρονικών φύλλων.

I. ΤΟΜΕΑΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ:**ΛΕΑ13** Χρήση ηλεκτρονικών υπολογιστών**II. ΕΡΓΑΣΙΑ:****ΛΕΑ13.4** Χειρισμός διαδικτύου και ηλεκτρονικού ταχυδρομείου**ΚΡΙΤΗΡΙΑ ΑΠΟΔΟΣΗΣ (ΚΑ)**

Για να αποδείξεις την ικανότητά σου σε αυτή την εργασία, θα πρέπει:

- ΚΑ1** Να ρυθμίζεις και να λειτουργείς το **περιβάλλον ενός φυλλομετρητή**.
- ΚΑ2** Να πραγματοποιείς **πλοήγηση στον παγκόσμιο ιστό**.
- ΚΑ3** Να εκτελείς **αναζήτηση πληροφοριών** στον παγκόσμιο ιστό.
- ΚΑ4** Να ρυθμίζεις και να λειτουργείς το **περιβάλλον ενός προγράμματος ηλεκτρονικού ταχυδρομείου**.
- ΚΑ5** Να **διαχειρίζεσαι μηνύματα ηλεκτρονικού ταχυδρομείου**.

ΠΕΔΙΟ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ (ΠΕ)**ΠΕ1 Περιβάλλον φυλλομετρήτη**

- Αλλαγή της αρχικής ιστοσελίδας
- Διακοπή λήψης μιας ιστοσελίδας
- Ανανέωση εμφάνισης μιας ιστοσελίδας
- Εμφάνιση και απόκρυψη γραμμών εργαλείων

ΠΕ2 Πλοήγηση στον παγκόσμιο ιστό

- Μετάβαση σε μια ιστοσελίδα
- Πλοήγηση εντός μιας ιστοσελίδας
- Μετακίνηση προς και πίσω μεταξύ ιστοσελίδων
- Λήψη αρχείου και αποθήκευση του

ΠΕ3 Αναζήτηση πληροφοριών

- Αναζήτηση μιας πληροφορίας με τη χρήση μηχανών αναζήτησης
- Χρήση λέξεων κλειδιών κατά την αναζήτηση
- Αξιολόγηση και χρήση πληροφοριών

ΠΕ4 Περιβάλλον προγράμματος ηλεκτρονικού ταχυδρομείου

- Άνοιγμα βασικών φακέλων Άνοιγμα, ανάγνωση και κλείσιμο μηνύματος
- Διαγραφή ή μετακίνηση ενός μηνύματος
- Επαναφορά μηνύματος ή άδειασμα φάκελου διαγραμμένων μηνυμάτων
- Δημιουργία και ονομασία φακέλων για οργάνωση μηνυμάτων
- Προσθήκη μιας επαφής στο βιβλίο επαφών

I. ΤΟΜΕΑΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ:

ΛΕΑ13 Χρήση ηλεκτρονικών υπολογιστών

II. ΕΡΓΑΣΙΑ:

ΛΕΑ13.4 Χειρισμός διαδικτύου και ηλεκτρονικού ταχυδρομείου

ΠΕΔΙΟ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ (ΠΕ)

ΠΕ5 Διαχείριση μηνυμάτων ηλεκτρονικού ταχυδρομείου

- Δημιουργία νέου μηνύματος
- Εισαγωγή στοιχείων στα πεδία παραλήπτη, κοινοποίησης και κρυφής κοινοποίησης
- Εισαγωγή θέματος
- Καταχώρηση μηνύματος
- Έλεγχος ορθογραφίας
- Επισύναψη αρχείων
- Συμπίεση και επισύναψη αρχείων
- Αποστολή μηνύματος
- Προώθηση ενός μηνύματος
- Απάντηση ενός μηνύματος

II. ΕΡΓΑΣΙΑ:

ΛΕΑ13.4 Χειρισμός διαδικτύου και ηλεκτρονικού ταχυδρομείου

ΑΠΑΡΑΙΤΗΤΕΣ ΓΝΩΣΕΙΣ (ΑΓ)

Κατάλογος αναγκαίων γνώσεων για την επιτέλεση αυτής της εργασίας:

- ΑΓ1** Να γνωρίζεις τις έννοιες διαδίκτυο, παγκόσμιος ιστός, διεύθυνση ιστοσελίδας, ηλεκτρονικό ταχυδρομείο.
- ΑΓ2** Να γνωρίζεις τις χρήσεις ενός φυλλομετρητή.
- ΑΓ3** Να γνωρίζεις τη λειτουργία ενός γενικής χρήσης φυλλομετρητή.
- ΑΓ4** Να γνωρίζεις το ρολό και τη χρήση γενικής χρήσης μηχανών αναζήτησης.
- ΑΓ5** Να γνωρίζεις τις χρήσεις ενός προγράμματος ηλεκτρονικού ταχυδρομείου.
- ΑΓ6** Να γνωρίζεις τη λειτουργία ενός γενικής χρήσης προγράμματος ηλεκτρονικού ταχυδρομείου.

I. ΤΟΜΕΑΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ:

ΛΕΑ14 Χρήση συστημάτων διαχείρισης και διεθνών προτύπων

II. ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ:

Απόκτηση, ανάγνωση, ανάλυση και χρήση διεθνών προτύπων και χρήση και διεύθυνση συστημάτων διαχείρισης.

III. ΕΡΓΑΣΙΕΣ:

ΛΕΑ14.1 Χρήση και διεύθυνση συστημάτων διαχείρισης ποιότητας, ασφάλειας τροφίμων και περιβάλλοντος

ΛΕΑ14.2 Χρήση διεθνών προτύπων

I. ΤΟΜΕΑΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ:	
ΛΕΑ14 Χρήση συστημάτων διαχείρισης και διεθνών προτύπων	
II. ΕΡΓΑΣΙΑ:	
ΛΕΑ14.1 Χρήση και διεύθυνση συστημάτων διαχείρισης ποιότητας, ασφάλειας τροφίμων και περιβάλλοντος	
ΚΡΙΤΗΡΙΑ ΑΠΟΔΟΣΗΣ (ΚΑ)	ΠΕΔΙΟ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ (ΠΕ)
<p>Για να αποδείξεις την ικανότητά σου σε αυτή την εργασία, θα πρέπει:</p> <p>ΚΑ1 Να ετοιμάζεις, εφαρμόζεις, ελέγχεις και αναθεωρείς τμηματικούς στόχους και προγράμματα διαχείρισης κατάλληλα για το τμήμα σου και την επιχείρηση.</p> <p>ΚΑ2 Να θέτεις, μετράς, αναλύεις και αναθεωρείς δείκτες μέτρησης για σημαντικά θέματα του τμήματος σου.</p> <p>ΚΑ3 Να συλλέγεις, καταγράφεις, αναλύεις και λαμβάνεις διαθρωτικές και προληπτικές ενέργειες για συμβάντα και μη συμμορφώσεις.</p> <p>ΚΑ4 Να λαμβάνεις διορθωτικές και προληπτικές ενέργειες για μη συμμορφώσεις που προκύπτουν από εσωτερικές και εξωτερικές επιθεωρήσεις.</p> <p>ΚΑ5 Να αναθεωρείς έγγραφα του συστήματος διαχείρισης που αφορούν το τμήμα σου.</p> <p>ΚΑ6 Να αναλύεις τα πρακτικά της ανασκόπησης από τη διοίκηση και να λαμβάνεις ανάλογες διορθωτικές και προληπτικές ενέργειες.</p> <p>ΚΑ7 Να διατηρείς ένα οργανωμένο σύστημα αρχειοθέτησης για τα αρχεία του συστήματος διαχείρισης.</p>	<p>ΠΕ1 Προγράμματα διαχείρισης</p> <ul style="list-style-type: none"> • Περιβαλλοντικό πρόγραμμα • Πρόγραμμα στόχων ποιότητας • Πρόγραμμα διαχείρισης ασφάλειας και υγείας • Πρόγραμμα ασφάλειας των τροφίμων <p>ΠΕ2 Σημαντικά θέματα</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ανθρώπινο δυναμικό • Τμηματική απόδοση • Προϊόντα και υπηρεσίες • Συνεργασία με προμηθευτές • Ικανοποίηση πελάτη • Απόδοση συστημάτων διαχείρισης <p>ΠΕ3 Έγγραφα συστήματος διαχείρισης</p> <ul style="list-style-type: none"> • Εγχειρίδιο διαχείρισης • Διαδικασίες • Οδηγίες εργασίας • Περιγραφές εργασίας • Έντυπα <p>ΠΕ4 Αρχεία συστήματος διαχείρισης</p> <ul style="list-style-type: none"> • Αναθεωρήσεις εγγράφων • Ανασκόπηση από τη διοίκηση • Στόχοι και προγράμματα • Στελέχη • Κατάρτιση • Συντήρηση • Αγορές • Διορθωτικές και προληπτικές ενέργειες • Ικανοποίηση πελατών • Δείκτες μέτρησης • Αποτελέσματα επιθεωρήσεων • Αλληλογραφία

II. ΕΡΓΑΣΙΑ:

ΛΕΑ14.1 Χρήση και διεύθυνση συστημάτων διαχείρισης ποιότητας, ασφάλειας τροφίμων και περιβάλλοντος

ΑΠΑΡΑΙΤΗΤΕΣ ΓΝΩΣΕΙΣ (ΑΓ)

Κατάλογος αναγκαίων γνώσεων για την επιτέλεση αυτής της εργασίας:

- ΑΓ1** Να γνωρίζεις το πρότυπο ή σύστημα διαχείρισης ποιότητας.
- ΑΓ2** Να γνωρίζεις το πρότυπο ή σύστημα διαχείρισης ασφάλειας και υγείας.
- ΑΓ3** Να γνωρίζεις το πρότυπο ή σύστημα περιβαλλοντικής διαχείρισης.
- ΑΓ4** Να γνωρίζεις το πρότυπο ή σύστημα διαχείρισης της ασφάλειας των τροφίμων.

I. ΤΟΜΕΑΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ:**ΛΕΑ14** Χρήση συστημάτων διαχείρισης και διεθνών προτύπων**II. ΕΡΓΑΣΙΑ:****ΛΕΑ14.2** Χρήση διεθνών προτύπων**ΚΡΙΤΗΡΙΑ ΑΠΟΔΟΣΗΣ (ΚΑ)**

Για να αποδείξεις την ικανότητά σου σε αυτή την εργασία, θα πρέπει:

- ΚΑ1** Να εντοπίζεις και να αποκτάς τα **διεθνή πρότυπα** που χρειάζεται το τμήμα και η επιχείρησή σου.
- ΚΑ2** Να διαβάζεις, αναλύεις και να αποδίδεις ορθά **τις απαιτήσεις και περιεχόμενο ενός προτύπου** στις ανάγκες του τμήματος ή της επιχείρησής σου.
- ΚΑ3** Να λαμβάνεις μέτρα για την εφαρμογή των **απαιτήσεων και περιεχομένου ενός προτύπου** στις ανάγκες του τμήματος ή της επιχείρησής σου.
- ΚΑ4** Να ζητάς από τους προμηθευτές και συνεργάτες να αποστέλλουν **αποδεικτικά στοιχεία** για την εφαρμογή των προδιαγραφών ενός προτύπου.
- ΚΑ5** Να ελέγχεις για την **εγκυρότητα και ορθότητα** των **αποδεικτικών στοιχείων** εφαρμογής ενός προτύπου. Να λαμβάνεις τα απαραίτητα **διορθωτικά μέτρα**.

ΠΕΔΙΟ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ (ΠΕ)**ΠΕ1 Διεθνή πρότυπα**

- Σχετικά με προϊόντα
- Σχετικά με μεθόδους έλεγχου
- Σχετικά με μεθόδους παραγωγής
- Σχετικά με συστήματα διαχείρισης

ΠΕ2 Απαιτήσεις και περιεχόμενο ενός προτύπου

- Πεδίο εφαρμογής
- Υπευθυνότητες
- Προδιαγραφές
- Έλεγχοι και δοκιμές
- Σύστημα έλεγχου παραγωγής
- Δηλώσεις συμμόρφωσης και ετικέτες σήμανσης

ΠΕ3 Αποδεικτικά στοιχεία

- Δηλώσεις συμμόρφωσης
- Πιστοποιητικά φορέα πιστοποίησης ή διαπίστευσης
- Αποτελέσματα εργαστηριακών δοκιμών
- Δελτία δεδομένων ασφάλειας
- Τεχνικά φυλλάδια
- Τεχνικοί φάκελοι

ΠΕ4 Εγκυρότητα και ορθότητα

- Αναφορά στο ορθό πρότυπο
- Συμπερίληψη ορθών πληροφοριών
- Αποτελέσματα εντός ορίων
- Ισχύουσα ημερομηνία λήξης
- Εγκυρότητα πιστοποιητικού

ΠΕ5 Διορθωτικά μέτρα

- Απόκτηση ορθών στοιχείων
- Απόκτηση άλλων ισοδύναμων βεβαιώσεων
- Αλλαγή προϊόντος
- Αλλαγή προμηθευτή

II. ΕΡΓΑΣΙΑ:

ΛΕΑ14.2 Χρήση διεθνών προτύπων

ΑΠΑΡΑΙΤΗΤΕΣ ΓΝΩΣΕΙΣ (ΑΓ)

Κατάλογος αναγκαίων γνώσεων για την επιτέλεση αυτής της εργασίας:

- ΑΓ1** Να γνωρίζεις τι είναι ένα διεθνές πρότυπο και πώς χρησιμοποιείται.
- ΑΓ2** Να γνωρίζεις τι περιλαμβάνει ένα διεθνές πρότυπο και με ποιο τρόπο είναι γραμμένο.
- ΑΓ3** Να γνωρίζεις τι είναι το Ce mark και πώς διαβάζεται μια δήλωση συμμόρφωσης.
- ΑΓ4** Να γνωρίζεις πώς διαβάζεται ένα πιστοποιητικό εργαστηριακής δοκιμής.

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑΤΑ

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ 1: ΓΛΩΣΣΑΡΙΟ

ΓΛΩΣΣΑΡΙΟ

Οι ακόλουθοι ορισμοί δίδονται για επεξήγηση λέξεων και εννοιών που χρησιμοποιούνται στο πρότυπο:

Ανάλυση Δ.Α.Ε.Α. (SWOT analysis)	Η διάγνωση και εκτίμηση των δυνατών και αδύνατων σημείων μιας επιχείρησης καθώς και των ευκαιριών και απειλών που διαφαίνονται. Χρησιμοποιείται για την ανάλυση της ανταγωνιστικής θέσης μιας οργανωτικής μονάδας της επιχείρησης, ενός προϊόντος ή μιας υπηρεσίας και για τη διάγνωση και αξιολόγηση των δεδομένων μιας επιχείρησης ή ενός οργανισμού γενικότερα.
Αναπληροφόρηση συνεργατών	Η ενημέρωση του υπαλλήλου σχετικά με το επίπεδο που βρίσκεται από πλευράς απόδοσης.
Αξιολόγηση προμηθευτή	Η χρήση κριτηρίων και μιας μεθόδου για να διαφανεί ο βαθμός στον οποίο ένας υποψήφιος ή ένας υφιστάμενος προμηθευτής ικανοποιεί τις ανάγκες, προσδοκίες και στόχους της επιχείρησης, τις ανάγκες ενός προϊόντος που παράγει ή πωλεί η επιχείρηση και τις ανάγκες των πελατών της επιχείρησης.
Αξιολόγηση συνεργατών	Ο τρόπος με τον οποίο υπολογίζεται η ικανότητα και η πρόοδος του συνεργάτη.
Αποδοτικότητα	Η σχέση οφελών/πόρων που χρησιμοποιήθηκαν σε μία διεργασία.
Αποθέματα	Ποσότητα εμπορευμάτων που βρίσκεται στις αποθήκες της επιχείρησης για να εξυπηρετήσει τις ανάγκες της.
Αποτελεσματικότητα	Το να κάνεις τα σωστά πράγματα με το σωστό τρόπο.
Αυτορρύθμιση	Μεθοδική, συστηματική και συνεχής προσπάθεια βελτίωσης αδύναμων πλευρών της προσωπικότητας αλλά και των ικανοτήτων, ούτως ώστε να ανταποκρίνεται ο εργαζόμενος ευχερέστερα, επιτυχέστερα και αποτελεσματικότερα στις ανάγκες και προκλήσεις της εργασίας του/της.
Γλώσσα σώματος	Η μη λεκτική επικοινωνία. Η επικοινωνία με νοήματα, εκφράσεις, στάση του σώματος κ.λ.π.
Διεθνής κώδικας αγορών (Purchasing charter)	Μια ομάδα κανονισμών που υποχρεώνονται οι προμηθευτές να ακολουθούν κατά τη συνεργασία με πελάτες τους. Οι κανονισμοί καλύπτουν θέματα όπως ανθρωπινά δικαιώματα, ασφάλεια και υγεία στην εργασία, προστασία του περιβάλλοντος, εργασιακά πρότυπα και ηθική.
Διορθωτική ενέργεια	Ενέργεια για την εξάλειψη των αιτίων μιας μη συμμόρφωσης, δηλαδή μιας παρέκκλισης από μια πρακτική, μέτρο, κανόνα, διαδικασία, πρόνοια, νομοθεσία.
Εκτίμηση κινδύνου	Η διαδικασία εκτίμησης των πηγών κινδύνου για την ασφάλεια και υγεία των εργαζομένων και τρίτων κατά την εργασία, λόγω επικινδυνότητας των συνθηκών εργασίας. Η πραγματοποίηση της αποτελεί νομοθετική υποχρέωση του εργοδότη.

Επίβλεψη	Ο ποσοτικός και ποιοτικός έλεγχος που γίνεται από το διευθυντή στους υφισταμένους του.
Επιθεώρηση	Συστηματική, ανεξάρτητη και τεκμηριωμένη διεργασία συλλογής τεκμηρίων και αντικειμενικής αξιολόγησης τους προκειμένου να προσδιοριστεί ο βαθμός ικανοποίησης των καθορισμένων από τον οργανισμό κριτηρίων σε σχέση με ένα τομέα.
Επικοινωνία	Το σύστημα διακίνησης πληροφοριών, αναφορών, εντολών.
Επίπληξη	Η μεθοδολογία με την οποία ο manager «τιμωρεί» τον συνεργάτη του που περιέπεσε σε παράπτωμα ή αστοχία με σκοπό τη βελτίωσή του.
Έρευνα αγοράς	Το σύνολο των ενεργειών μέσω των οποίων ο αγοραστής ψάχνει, ερευνά και αξιολογεί πηγές προμήθειας και τελικά αποφασίζει με συγκεκριμένα κριτήρια να επιλέξει τις πλέον αξιόπιστες.
Ιεραρχία	Η κλίμακα των βαθμών στη διοίκηση.
Καθοδήγηση	Οι ενέργειες του διευθυντή για να βελτιώνει την εργασιακή συμπεριφορά των συνεργατών του.
Κλίμα ομάδας	Η δημιουργία στην ομάδα ατμόσφαιρας όπου αναπτύσσονται σχέσεις εμπιστοσύνης, αλληλεξάρτησης και συνεργασίας.
Κόστος	Το σύνολο των δαπανών σε υλικά, εργατικά και άλλα έξοδα από την παραγωγή/αγορά ενός αγαθού μέχρι τη διάθεση του στον πελάτη.
Μέσα ατομικής προστασίας	Κάθε εξοπλισμός τον οποίον ένας εργαζόμενος πρέπει να φορά ή να κρατά στην εργασία για να προστατεύεται από έναν ή περισσότερους κινδύνους για την ασφάλεια ή την υγεία του, καθώς και κάθε συμπλήρωμα ή εξάρτημα του εξοπλισμού που εξυπηρετεί αυτό το σκοπό.
Μη λεκτική επικοινωνία	Επικοινωνία μέσω της γλώσσας του σώματος.
Μη συμμόρφωση	Η μη ικανοποίηση μιας απαίτησης δηλαδή η παρέκκλιση από μια πρακτική, μέτρο, κανόνα, διαδικασία, πρόνοια, νομοθεσία.
Πολιτική τμήματος, επιχείρησης κ.λ.π.	Ο τρόπος αντιμετώπισης, η τακτική που εφαρμόζει το τμήμα ή η επιχείρηση στις διάφορες δραστηριότητες του/της.
Πρόγραμμα προώθησης και προβολής	Σύνολο ενεργειών με χρονικό όριο, κατανομή υπευθυνοτήτων και προϋπολογισμό για την προώθηση και προβολή ενός ή περισσότερων προϊόντων σε συγκεκριμένους αποδεκτές ώστε να επιτευχθούν κάποιοι στόχοι. Συνήθως τηρείται σε γραπτή μορφή.
Προσωπική εκτίμηση της ατομικής απόδοσης	Το να κάνεις αξιολόγηση της απόδοσής σου.
Στόχος	Οτιδήποτε επιδιώκει κανείς ή το σημείο στην πορεία επίτευξης ενός σκοπού.

Συσκευασία

Η εξωτερική περικάλυψη ενός τυποποιημένου εμπορεύματος, που γίνεται για την προστασία του ή για την αισθητική ικανοποίηση του καταναλωτή.

Σύστημα διαχείρισης

Συστηματική και ολοκληρωμένη προσέγγιση, για την υλοποίηση όλων των ενεργειών.

Σύστημα διαχείρισης ασφάλειας και υγείας στην εργασία

Συστηματική και ολοκληρωμένη προσέγγιση, για την υλοποίηση όλων των ενεργειών που πρέπει να γίνονται για τον σχεδιασμό, εφαρμογή και συνεχή βελτίωση, για την αποτελεσματική διαχείριση των θεμάτων ασφάλειας και υγείας στην εργασία.

Σχέδιο δράσης

Σύνολο ενεργειών με χρονικό όριο και κατανομή ευθυνών για την εκπλήρωση στόχων. Τηρείται σε γραπτή μορφή.

Incoterms

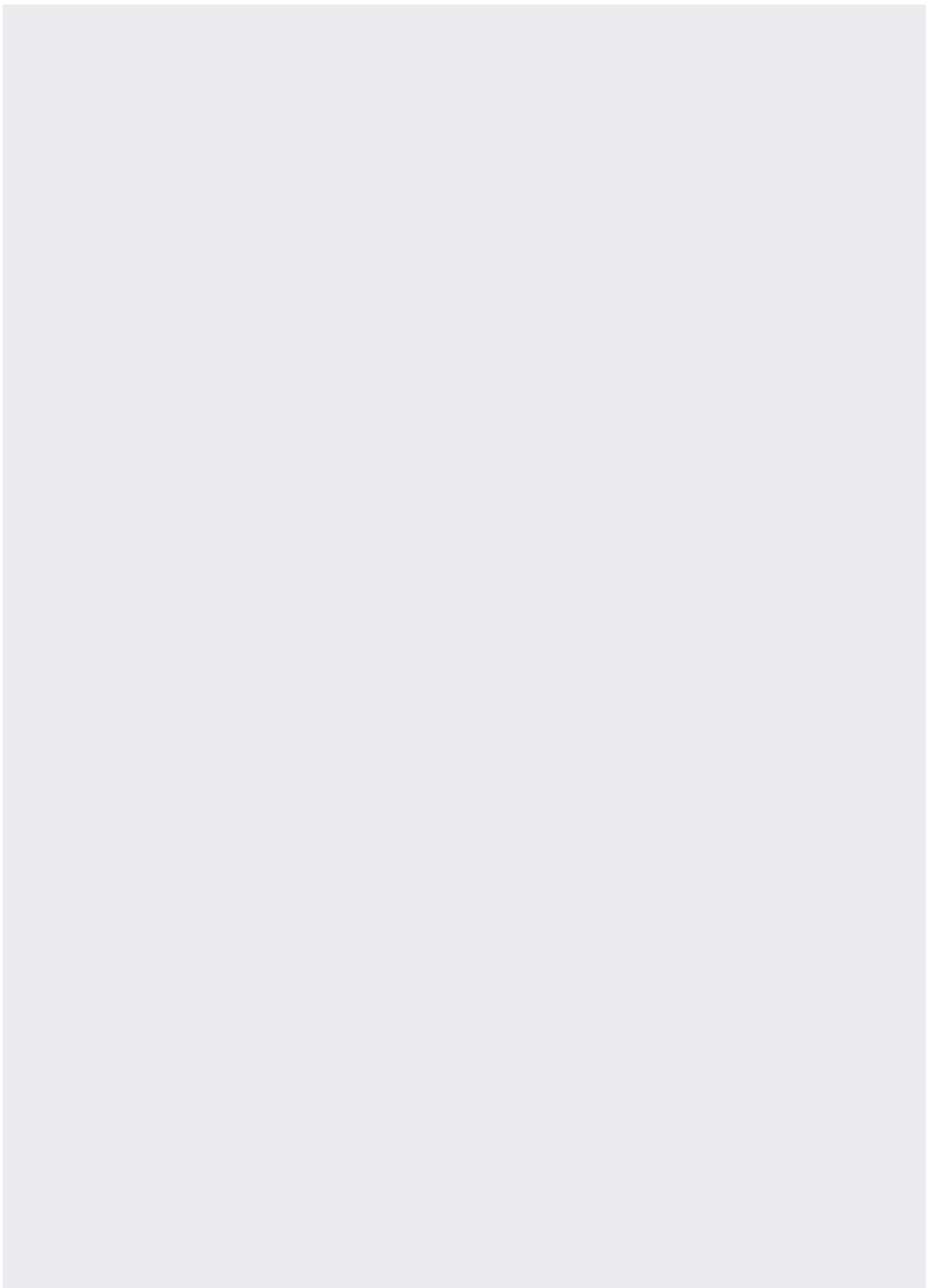
Όροι που έχει θεσπίσει το Διεθνές Εμπορικό Επιμελητήριο για την κατανομή των ευθυνών για το εμπόρευμα και των δαπανών που προκύπτουν κατά τη μετακίνηση του εμπορεύματος της συναλλαγής από τη αποθήκη μέχρι τον τελικό τόπο προορισμού που έχει συμφωνηθεί. Μερικοί όροι είναι: Ex Works δηλαδή εκ του εργοταξίου και CIF δηλαδή αξία, ασφάλεια και ναύλος.

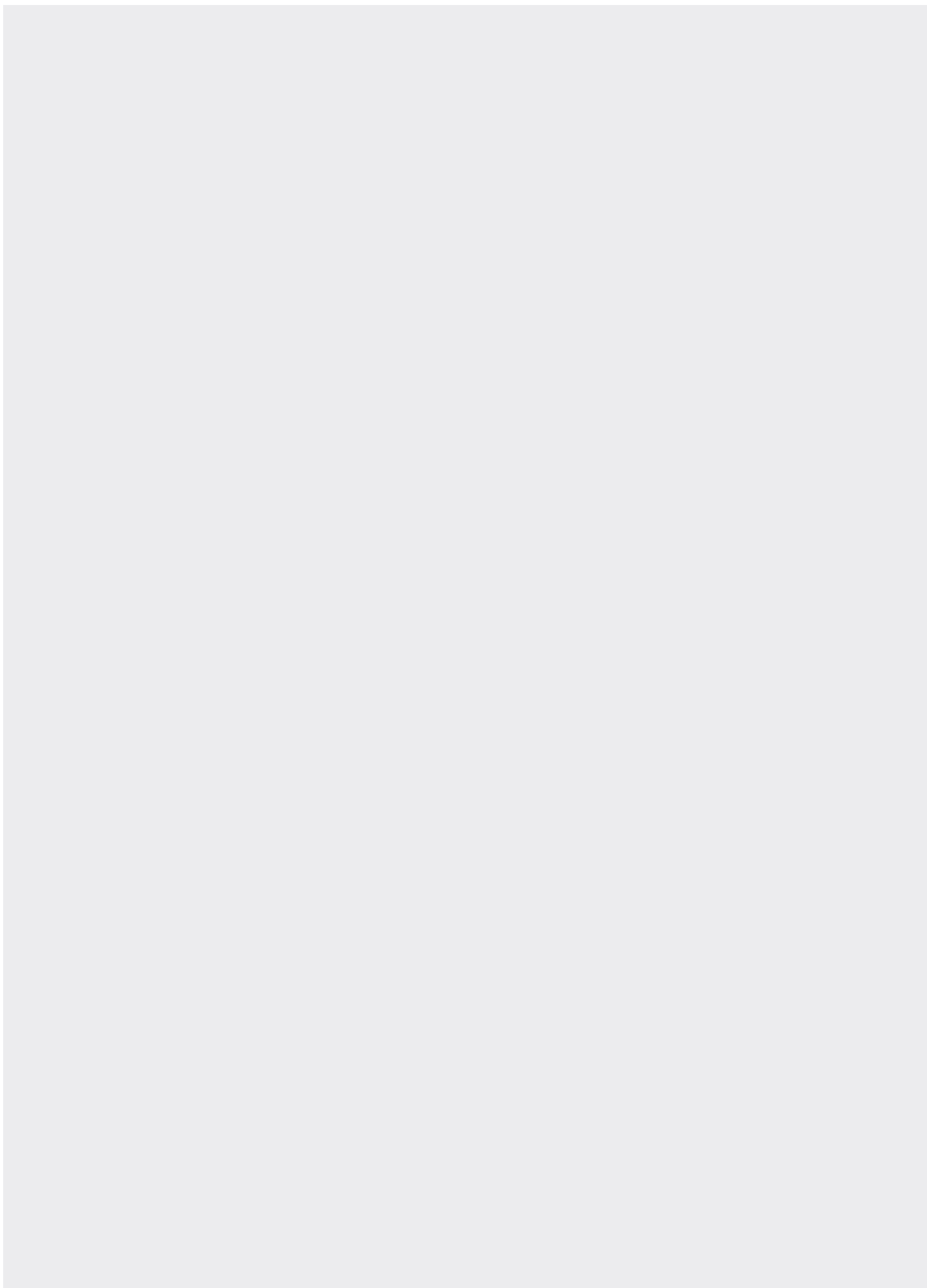
**ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ 2: ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΕΠΙΠΕΔΩΝ
ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΩΝ ΠΡΟΣΟΝΤΩΝ**

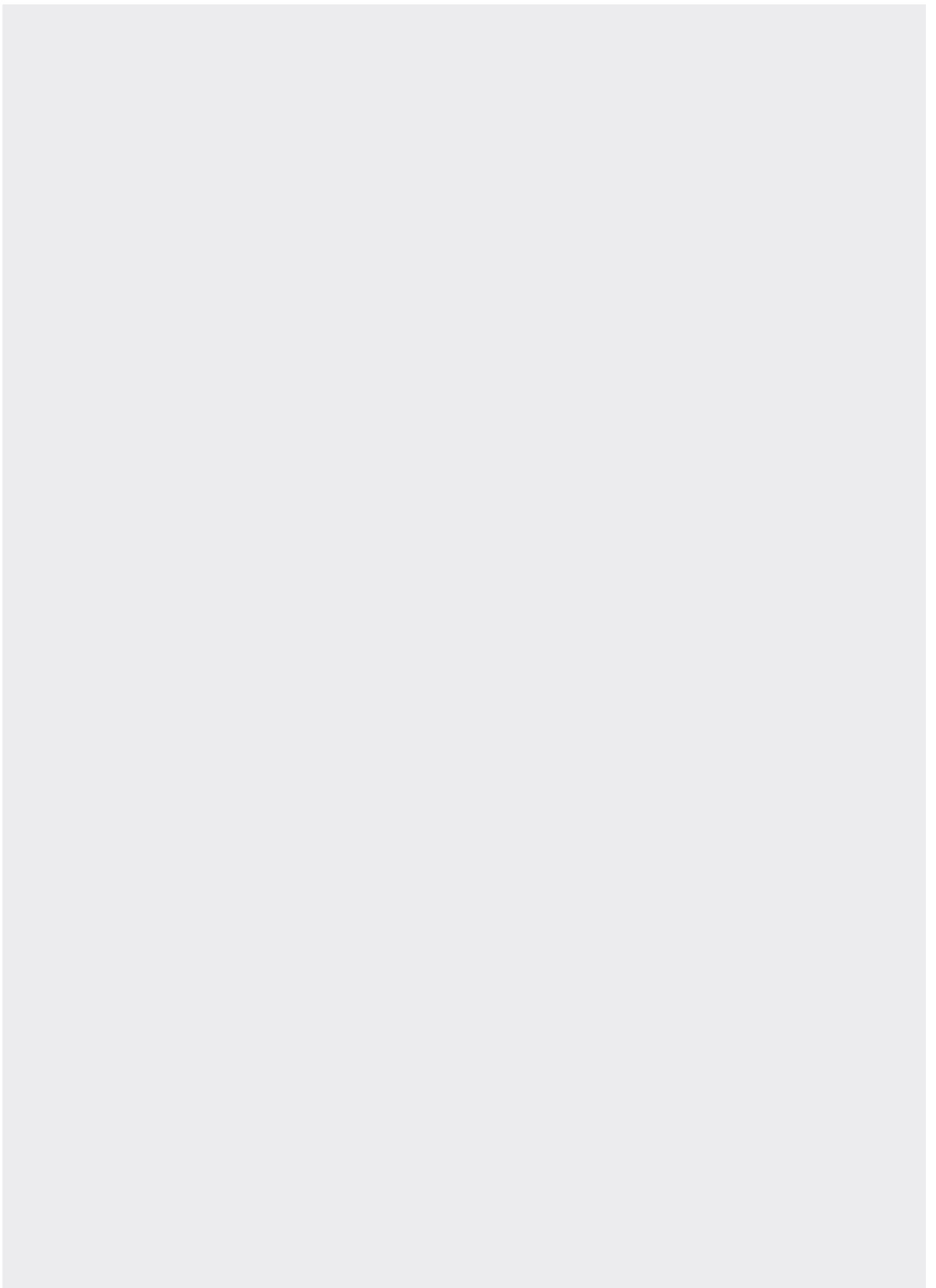
ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΕΠΙΠΕΔΩΝ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΩΝ ΠΡΟΣΟΝΤΩΝ

Τα Επαγγελματικά Προσόντα, τα οποία λαμβάνουν υπόψη το επίπεδο των απαιτούμενων γνώσεων, ικανοτήτων και δεξιοτήτων και τον απαιτούμενο βαθμό ευθύνης, διαβαθμίζονται σε πέντε επίπεδα. Οι περιγραφές που ακολουθούν αποτελούν ένα πλαίσιο για το κάθε επίπεδο ξεχωριστά καθώς και την πρόοδο από το ένα επίπεδο στο άλλο αλλά και τη σχέση που υπάρχει μεταξύ τους:

ΕΠΙΠΕΔΑ	ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ
Επίπεδο 1	Ικανότητα που αφορά στην εφαρμογή γνώσεων και δεξιοτήτων βασικού επιπέδου στην εκτέλεση διαφόρων εργασιών, οι περισσότερες των οποίων επαναλαμβανόμενες και προβλεπτές.
Επίπεδο 2	Ικανότητα που αφορά στην εφαρμογή εξειδικευμένων γνώσεων και δεξιοτήτων στην διεκπεραίωση σημαντικού φάσματος διαφόρων εργασιών, σε διάφορα πεδία εφαρμογής. Ορισμένες από τις εργασίες είναι περίπλοκες ή μη επαναλαμβανόμενες και απαιτείται κάποιος βαθμός υπευθυνότητας και αυτονομίας. Συχνά απαιτείται συνεργασία με άλλους, ίσως μέσω της συμμετοχής σε ομάδες εργασίας.
Επίπεδο 3	Ικανότητα που αφορά στην εφαρμογή εξειδικευμένων γνώσεων και δεξιοτήτων στην διεκπεραίωση μεγάλου φάσματος διαφόρων εργασιών σε διάφορα πεδία εφαρμογής, περισσότερες των οποίων είναι περίπλοκες και μη επαναλαμβανόμενες. Απαιτείται μεγάλος βαθμός υπευθυνότητας και αυτονομίας και συχνά επίβλεψη ή καθοδήγηση άλλων.
Επίπεδο 4	Ικανότητα που αφορά στην εφαρμογή γνώσεων σε ένα μεγάλο φάσμα διαφόρων περίπλοκων τεχνικών ή επαγγελματικών εργασιών που εκτελούνται σε διάφορα πεδία εφαρμογής και με σημαντικό βαθμό προσωπικής ευθύνης και αυτονομίας. Συχνά αναλαμβάνει την ευθύνη για την εργασία άλλων και την κατανομή των πόρων.
Επίπεδο 5	Ικανότητα που αφορά στην εφαρμογή ενός φάσματος βασικών αρχών μέσα σε διαφορετικά και συχνά απρόβλεπτα πλαίσια. Απαιτείται πολύ σημαντική προσωπική αυτονομία και συχνά πολύ μεγάλος βαθμός ευθύνης για την εργασία άλλων και για την κατανομή ουσιαστικού μέρους των πόρων καθώς επίσης υπευθυνότητα για ανάλυση, διάγνωση, σχεδιασμό, προγραμματισμό, εφαρμογή και αξιολόγηση.







ISBN: 978-9963-43-874-7

Για περισσότερες πληροφορίες μπορείτε να απευθύνεστε στην ΑνΑΔ:



Αναβύσσου 2, 2025 Στρόβολος, Λευκωσία

τηλ. 22390300

www.hrdauth.org.cy