

**ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΟ ΠΕΡΙΓΡΑΜΜΑ ΤΟΥ
«ΔΙΑΜΕΤΑΦΟΡΕΑ»**

**ΑΝΑΔΟΧΟΣ: ΣΥΜΠΡΑΞΗ ΜΕΤΑΞΥ ΤΩΝ
ΦΟΡΕΩΝ ΚΕΚ ΓΣΕΒΕΕ, ΚΑΕΛΕ, ΙΟΒΕ,
ΚΕΚ-ΙΝΕ/ΓΣΕΕ, ΓΣΕΒΕΕ, ΕΣΕΕ, ΣΕΒ,
ΓΣΕΕ,.**

**ΣΥΝΤΟΝΙΣΤΗΣ ΦΟΡΕΑΣ:
ΚΑΕΛΕ**

ΠΙΝΑΚΑΣ ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΩΝ

ΣΥΝΟΨΗ - ABSTRACT	4
ΕΙΣΑΓΩΓΗ	12
ΕΝΟΤΗΤΑ Α: «ΤΙΤΛΟΣ ΚΑΙ ΟΡΙΣΜΟΣ ΤΟΥ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΟΣ Η/ ΚΑΙ ΕΙΔΙΚΟΤΗΤΑΣ»	18
A.1 Προτεινόμενος Γενικός Τίτλος του Επαγγέλματος ή/και της ειδικότητας/των	18
A.2 Ορισμός του Επαγγέλματος ή/και της ειδικότητας	19
<i>A.2.1. Γενική Περιγραφή του περιεχομένου και σκοπός του Επαγγέλματος ή/και της ειδικότητας</i>	<i>19</i>
A.3 Αντιστοίχιση με το ισχύον Σύστημα Ταξινόμησης Επαγγελμάτων, σε τετραψήφια ανάλυση και με το ισχύον Σύστημα Ταξινόμησης Κλάδων Οικονομίας, σε τουλάχιστον διψήφια ανάλυση	20
<i>A.3.1 Αντιστοίχιση με ΣΤΕΠ 92</i>	<i>20</i>
<i>A.3.2 Αντιστοίχιση με ΣΤΑΚΟΔ</i>	<i>21</i>
A.4 Ιστορική εξέλιξη του Επαγγέλματος ή/και της ειδικότητας	21
<i>A.4.1 Ιστορική αναδρομή και εξέλιξη του επαγγέλματος ή και της ειδικότητας</i>	<i>21</i>
A.5 Αναπτυξιακή δυναμική της οικονομίας /δυναμική του επαγγέλματος ή/ και ειδικότητας	24
<i>A.5.1 Γενική περιγραφή των τάσεων μεγέθυνσης που διαγράφουν στην ελληνική αγορά οι κλάδοι στους οποίους εντάσσονται οι απασχολούμενοι στο συγκεκριμένο επάγγελμα ή/ και ειδικότητα</i>	<i>24</i>
<i>A.5.2 Είδος επιχειρήσεων όπου εμφανίζεται κατά κύριο το επάγγελμα και αναπτυξιακή δυναμική του επαγγέλματος/ή και της ειδικότητας</i>	<i>25</i>
A.6 Απασχόληση, τάσεις-προοπτικές	26
<i>A.6.1 Περιγραφή υπάρχουσας κατάστασης της απασχόλησης</i>	<i>26</i>
<i>A.6.2 Τάσεις</i>	<i>26</i>
<i>A.6.3 Προοπτικές</i>	<i>27</i>
A.7 Υφιστάμενες μορφές άσκησης του επαγγέλματος ή /και της ειδικότητας, τάσεις εξέλιξης	27
<i>A.7.1 Υφιστάμενες ειδικεύσεις/κατευθύνσεις του επαγγέλματος ή/και της ειδικότητας</i>	<i>27</i>
<i>A.7.2 Τάσεις εξέλιξης των πιο δυναμικών και πολυπληθών ειδικεύσεων</i>	<i>27</i>
A.8 Ποσοτικά και ποιοτικά χαρακτηριστικά του ανθρώπινου δυναμικού που δραστηριοποιείται στο επάγγελμα/ειδικότητα	28

A.9 Συνδικαλιστικές ή επιστημονικές οργανώσεις σχετικές με το επάγγελμα/ειδικότητα, έντυπα ή άλλα μέσα πληροφόρησης ή άλλες πηγές.....	28
A.9.1 Συνδικαλιστικές - επαγγελματικές ή επιστημονικές οργανώσεις σχετικές με το επάγγελμα /ειδικότητα.....	28
A.9.2 Έντυπα και άλλα μέσα πληροφόρησης.....	29
A.9.3 Άλλες πηγές πληροφόρησης.....	30
A.10 Τυπικές ή θεσμικές προϋποθέσεις για την άσκηση του επαγγέλματος/ειδικότητας.....	30
A.10.1 Άδειες λειτουργίας.....	30
A.10.2 Άδειες εργασίας	30
A.10.3 Άλλες προϋποθέσεις άσκησης επαγγέλματος ή/και ειδικότητας.....	30
A.11 Τίτλοι και θέσεις-διαβαθμίσεις στην επαγγελματική ιεραρχία	31
A.11.1 Τίτλοι και θέσεις- διαβαθμίσεις επαγγελματικής ιεραρχίας.....	31
A.12 Συνθήκες εργασίας (συμπεριλαμβανομένων υγιεινής και ασφάλειας)	31
A.13 Δυνατότητες απασχόλησης για άτομα με αναπηρίες	32
ΕΝΟΤΗΤΑ Β: «ΑΝΑΛΥΣΗ ΤΟΥ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΟΣ Η/ ΚΑΙ ΕΙΔΙΚΟΤΗΤΑΣ – ΠΡΟΔΙΑΓΡΑΦΕΣ».....	33
B.1 ΚΥΡΙΕΣ ΚΑΙ ΕΠΙΜΕΡΟΥΣ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΕΣ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΕΣ, ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΕΣ ΕΡΓΑΣΙΕΣ	33
B.2 ΚΡΙΤΗΡΙΑ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΗΣ ΑΝΤΑΠΟΚΡΙΣΗΣ, ΕΥΡΟΣ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ	37
ΕΝΟΤΗΤΑ Γ: «ΑΠΑΡΑΙΤΗΤΕΣ ΓΝΩΣΕΙΣ, ΔΕΞΙΟΤΗΤΕΣ ΚΑΙ ΙΚΑΝΟΤΗΤΕΣ»	54
Γ.1 ΓΝΩΣΕΙΣ	54
Γ.2 ΔΕΞΙΟΤΗΤΕΣ & ΙΚΑΝΟΤΗΤΕΣ	94
ΕΝΟΤΗΤΑ Δ: «ΠΡΟΤΕΙΝΟΜΕΝΕΣ ΔΙΑΔΡΟΜΕΣ ΓΙΑ ΤΗΝ ΑΠΟΚΤΗΣΗ ΤΩΝ ΑΠΑΙΤΟΥΜΕΝΩΝ ΠΡΟΣΟΝΤΩΝ».....	147
ΕΝΟΤΗΤΑ Ε: «ΕΝΔΕΙΚΤΙΚΟΙ ΤΡΟΠΟΙ ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗΣ ΤΩΝ ΑΠΑΙΤΟΥΜΕΝΩΝ ΓΝΩΣΕΩΝ, ΔΕΞΙΟΤΗΤΩΝ ΚΑΙ ΙΚΑΝΟΤΗΤΩΝ»	149
Ε.1 ΕΝΔΕΙΚΤΙΚΟΙ ΤΡΟΠΟΙ ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗΣ ΤΩΝ ΑΠΑΙΤΟΥΜΕΝΩΝ ΓΝΩΣΕΩΝ ΣΕ ΕΠΙΠΕΔΟ ΕΠΙΜΕΡΟΥΣ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΩΝ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΩΝ.....	149
Ε.2 ΕΝΔΕΙΚΤΙΚΟΙ ΤΡΟΠΟΙ ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗΣ ΤΩΝ ΑΠΑΙΤΟΥΜΕΝΩΝ ΔΕΞΙΟΤΗΤΩΝ ΣΕ ΕΠΙΠΕΔΟ ΕΠΙΜΕΡΟΥΣ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΩΝ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΩΝ.....	160
ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ.....	170

ΣΥΝΟΨΗ – ABSTRACT

ΔΙΑΜΕΤΑΦΟΡΕΑΣ (FREIGHT FORWARDER)

Διαμεταφορέας (freight forwarder) καλείται το επάγγελμα το οποίο χαρακτηρίζεται ή διέπεται ή σχετίζεται με υπηρεσίες που αφορούν στην μεταφορά ,συγκέντρωση,αποθήκευση,διαχείριση, συσκευασία ή διανομή αγαθών.

Επίσης το επάγγελμα του διαμεταφορέα περιλαμβάνει την παροχή συμπληρωματικών και συμβουλευτικών υπηρεσιών χωρίς να περιορίζονται οι υπηρεσίες αυτές σε τελωνειακές και δημοσιονομικά θέματα.

Παράλληλα οι παρεχόμενες υπηρεσίες διαμεταφοράς, περιλαμβάνουν επίσης υπηρεσίες logistics όπου η σύγχρονη τεχνολογία της πληροφορικής και των επικοινωνιών συνδυάζεται με την μεταφορά,διαχείριση ή αποθήκευση των αγαθών και με την ολοκληρωμένη διαχείριση της εφοδιαστικής αλυσίδας.

Freight Forwarder is the profession that is characterized, assimilates or relates to transportation, assembly, storage, management, packaging or distribution services.

In addition, this profession incorporates the provision of supplementary and advisory services without them being confined into custom or fiscal commodities.

Correspondingly the administered freight forwarder services consist of logistic services which integrate modern information and communication science with transportation, management or storage together with the complete management of the distribution chain.

ΑΝΑΛΥΣΗ ΤΟΥ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΟΣ/ ΕΙΔΙΚΟΤΗΤΑΣ – ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΕΣ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΕΣ ΚΑΙ ΕΡΓΑΣΙΕΣ

Συγκεντρωτική Παρουσίαση Κύριων και Επιμέρους Επαγγελματικών Λειτουργιών και Εργασιών του Περιγράμματος

ΒΑΣΙΚΟ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑ

ΚΕΛ 1: ΔΙΑΜΟΡΦΩΝΕΙ ΤΟ ΜΕΤΑΦΟΡΙΚΟ ΣΕΝΑΡΙΟ

ΕΕΛ 1.1: ΔΕΧΕΤΑΙ ΤΟ ΑΙΤΗΜΑ REQUEST (ΑΙΤΗΜΑ ΔΙΕΝΕΡΓΕΙΑΣ ΜΕΤΑΦΟΡΙΚΟΥ ΕΡΓΟΥ)

ΕΕ 1.1.1: ΔΕΧΕΤΑΙ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΟ ΜΗΝΥΜΑ (e-mail)

ΕΕ 1.1.2: ΔΕΧΕΤΑΙ ΤΗΛΕΦΩΝΙΚΟ ΜΗΝΥΜΑ

ΕΕ 1.1.3: ΔΕΧΕΤΑΙ FAX

ΕΕ 1.1.4: ΚΩΔΙΚΟΠΟΙΕΙ ΤΟ ΜΗΝΥΜΑ

ΕΕ 1.1.5: ΧΕΙΡΙΖΕΤΑΙ ΤΟ ΜΗΝΥΜΑ Η ΤΟ ΠΡΩΘΕΙ ΣΤΟΝ ΑΡΜΟΔΙΟ ΥΠΑΛΛΗΛΟ

ΕΕΛ 1.2: ΑΝΑΛΥΕΙ ΤΗΝ ΖΗΤΗΣΗ

ΕΕ 1.2.1: ΜΕΛΕΤΑ ΤΑ ΕΝΑΛΛΑΚΤΙΚΑ ΣΕΝΑΡΙΑ ΜΕΤΑΦΟΡΑΣ

ΕΕ 1.2.2: ΚΟΣΤΟΛΟΓΕΙ ΤΑ ΣΕΝΑΡΙΑ ΜΕΤΑΦΟΡΑΣ

ΕΕ 1.2.3: ΥΠΟΒΑΛΛΕΙ ΤΗΝ ΠΡΟΣΦΟΡΑ ΣΤΟΝ ΠΕΛΑΤΗ

ΕΕΛ 1.3: ΠΡΟΤΕΙΝΕΙ ΤΗΝ ΛΥΣΗ

ΕΕ 1.3.1: ΑΠΟΣΤΕΛΛΕΙ ΤΗΝ ΠΡΟΣΦΟΡΑ ΣΤΟΝ ΠΕΛΑΤΗ ΠΟΥ ΠΕΡΙΕΧΕΙ ΜΙΑ Η ΠΕΡΙΣΣΟΤΕΡΕΣ ΕΝΑΛΛΑΚΤΙΚΕΣ ΠΡΟΤΑΣΕΙΣ ΔΕΧΕΤΑΙ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΟ ΜΗΝΥΜΑ (e-mail)

ΕΕ 1.3.2: ΔΕΧΕΤΑΙ ΤΗΝ ΑΠΟΔΟΧΗ ΤΗΣ ΠΡΟΣΦΟΡΑΣ ΕΚ ΜΕΡΟΥΣ ΤΟΥ ΠΕΛΑΤΗ

ΕΕ 1.3.3: ΑΡΧΕΙΟΘΕΤΕΙ ΤΗΝ ΑΠΟΔΟΧΗ

ΕΕ 1.3.4: ΠΡΟΤΕΙΝΕΙ ΤΟ ΠΡΟΤΙΜΗΤΕΟ ΜΕΤΑΦΟΡΙΚΟ ΜΕΣΟ

ΕΕ 1.3.5: ΠΡΟΤΕΙΝΕΙ ΤΟΝ ΠΡΟΤΙΜΗΤΕΟ ΜΕΤΑΦΟΡΕΑ

ΚΕΛ 2: ΥΛΟΠΟΙΕΙ ΤΟ ΜΕΤΑΦΟΡΙΚΟ ΣΕΝΑΡΙΟ

ΕΕΛ 2.1: ΑΝΟΙΓΕΙ ΤΗΝ ΜΕΡΙΔΑ

ΕΕ 2.1.1: ΜΕΛΕΤΑ ΤΑ ΕΝΑΛΛΑΚΤΙΚΑ ΣΕΝΑΡΙΑ ΜΕΤΑΦΟΡΑΣ

ΕΕ 2.1.2: ΧΑΡΑΚΤΗΡΙΖΕΙ ΤΗΝ ΜΕΡΙΔΑ ΕΙΣΑΓΩΓΙΚΗ, ΕΞΑΓΩΓΙΚΗ, ΤΡΙΓΩΝΙΚΗ

ΕΕ 2.1.3: ΤΟΠΟΘΕΤΕΙ ΤΗΝ ΣΧΕΤΙΚΗ ΑΛΛΗΛΟΓΡΑΦΙΑ (ΣΗΜΑΤΟΓΡΑΦΙΑ)

ΕΕΛ 2.2: ΠΑΡΑΚΟΛΟΥΘΕΙ ΤΗΝ ΕΞΕΛΙΞΗ ΤΗΣ ΜΕΤΑΦΟΡΑΣ

ΕΕ 2.2.1: ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΕΙ ΑΠΕΥΘΕΙΑΣ ΜΕ ΤΟ (CARRIER) ΜΕΤΑΦΟΡΕΑ

ΕΕ 2.2.2: ΠΑΡΑΚΟΛΟΥΘΕΙ ΤΟ WEB-SITE ΤΟΥ CARRIER (ΜΕΤΑΦΟΡΕΑ)-(TRAKING-TRACE)

ΕΕ 2.2.3: ΠΑΡΕΜΒΑΙΝΕΙ ΟΠΟΥ ΥΠΑΡΧΕΙ ΠΡΟΒΛΗΜΑ

ΕΕΛ 2.3: **ΕΚΔΙΔΕΙ ΤΑ ΠΑΡΑΣΤΑΤΙΚΑ (ΦΟΡΤΩΤΙΚΑ ΚΑΙ ΕΜΠΟΡΙΚΑ ΕΓΓΡΑΦΑ)**

ΕΕ 2.3.1: **ΕΛΕΓΧΕΙ ΤΙΣ ΤΙΜΕΣ (ΕΠΑΝΕΒΕΒΑΙΩΣΗ ΤΩΝ ΠΑΡΑΣΧΕΘΕΝΤΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ)**

ΕΕ 2.3.2: **ΕΠΑΝΑΠΡΟΣΔΙΟΡΙΖΕΙ ΤΟ ΚΟΣΤΟΛΟΓΙΟ ΜΕ ΒΑΣΗ ΤΙΣ ΣΥΝΘΗΚΕΣ ΜΕΤΑΦΟΡΑΣ**

ΕΕ 2.3.3: **ΕΚΔΙΔΕΙ ΧΡΕΩΣΤΙΚΟ ΤΙΜΟΛΟΓΙΟ**

ΚΕΛ 3: ΠΑΡΕΧΕΙ ΥΠΟΣΤΗΡΙΚΤΙΚΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΣΤΗΝ ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ ΤΟΥ ΤΜΗΜΑΤΟΣ ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗΣ ΠΕΛΑΤΩΝ

ΕΕΛ 3.1: **ΣΥΝΤΟΝΙΖΕΙ ΚΑΙ ΣΥΝΕΡΓΑΖΕΤΑΙ ΜΕ ΤΟ ΤΜΗΜΑ ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗΣ ΠΕΛΑΤΩΝ**

ΕΕ 3.1.1: **ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΕΙ ΜΕ ΤΟΝ ΠΕΛΑΤΗ, ΤΟΝ ΠΡΟΜΗΘΕΥΤΗ Η ΤΙΣ ΑΡΜΟΔΙΕΣ ΑΡΧΕΣ ΣΕ ΠΕΡΙΠΤΩΣΗ ΑΝΥΠΕΡΒΛΗΤΟΥ ΚΩΛΥΜΑΤΟΣ**

ΕΕ 3.1.2.: **ΠΑΡΕΜΒΑΙΝΕΙ ΚΑΙ ΔΙΝΕΙ ΛΥΣΕΙΣ ΣΕ ΠΕΡΙΠΤΩΣΗ ΑΝΥΠΕΡΒΛΗΤΟΥ ΚΩΛΥΜΑΤΟΣ (CRISIS MANAGEMENT)**

ΕΕ 3.1.3.: **ΔΙΝΕΙ ΑΝΑΦΟΡΑ (REPORT) ΣΤΟΝ ΠΡΟΙΣΤΑΜΕΝΟ ΤΟΥ ΤΜΗΜΑΤΟΣ Η ΤΟΝ ΓΕΝ. ΔΙΕΥΘΥΝΤΗ ΤΗΣ ΕΤΑΙΡΙΑΣ**

ΕΕΛ 3.2: **ΠΑΡΕΧΕΙ ΓΡΑΜΜΑΤΕΙΑΚΗ ΥΠΟΣΤΗΡΙΞΗ**

ΕΕ 3.2.1: **ΠΑΡΑΚΟΛΟΥΘΕΙ ΤΗΝ ΚΑΤΑΣΤΑΣΗ ΦΟΡΤΩΣΕΩΝ ΣΕ ΤΑΚΤΙΚΕΣ ΧΡΟΝΙΚΕΣ ΠΕΡΙΟΔΟΥΣ**

ΕΕ 3.2.2: **ΤΑΞΙΝΟΜΕΙ ΤΟΥΣ ΠΕΛΑΤΕΣ ΚΑΙ ΦΡΟΝΤΙΖΕΙ ΝΑ ΕΠΙΤΥΓΧΑΝΕΤΑΙ ΤΟ ΠΡΟΒΛΕΠΟΜΕΝΟ ΜΙΚΤΟ ΚΕΡΔΟΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ**

ΕΕ 3.2.3: **ΦΡΟΝΤΙΖΕΙ ΝΑ ΕΚΔΙΔΟΝΤΑΙ ΕΓΚΑΙΡΑ ΤΑ ΧΡΕΩΣΤΙΚΑ ΠΑΡΑΣΤΑΤΙΚΑ (ΦΟΡΤΩΤΙΚΑ ΚΑΙ ΕΜΠΟΡΙΚΑ ΕΓΓΡΑΦΑ)**

ΕΕΛ 3.3: **ΠΑΡΑΚΟΛΟΥΘΕΙ ΤΙΣ ΤΑΣΕΙΣ ΤΗΣ ΑΓΟΡΑΣ ΣΤΟΝ ΚΛΑΔΟ ΤΗΣ ΔΙΑΜΕΤΑΦΟΡΑΣ**

ΕΕ 3.3.1: **ΠΑΡΑΚΟΛΟΥΘΕΙ ΚΑΙ ΠΡΟΤΕΙΝΕΙ ΝΕΕΣ ΤΕΧΝΙΚΕΣ ΔΙΑΜΕΤΑΦΟΡΑΣ**

ΕΕ 3.3.2: **ΠΑΡΑΚΟΛΟΥΘΕΙ ΤΟΝ ΑΝΤΑΓΩΝΙΣΜΟ**

ΕΕ 3.3.3: **ΠΡΟΤΕΙΝΕΙ ΤΡΟΠΟΥΣ ΕΛΕΓΧΟΥ ΜΕΙΩΣΗΣ ΤΟΥ ΚΟΣΤΟΥΣ**

ΕΕ 3.3.4: **ΣΥΜΜΕΤΕΧΕΙ ΣΕ ΔΙΑΦΟΡΕΣ ΘΕΜΑΤΙΚΕΣ ΗΜΕΡΙΔΕΣ ΚΑΙ ΕΚΔΗΛΩΣΕΙΣ ΣΥΝΑΦΕΙΣ ΜΕ ΤΗΝ ΔΙΑΜΕΤΑΦΟΡΑ**

ΑΠΑΡΑΙΤΗΤΕΣ ΓΝΩΣΕΙΣ, ΔΕΞΙΟΤΗΤΕΣ ΚΑΙ ΙΚΑΝΟΤΗΤΕΣ

Συγκεντρωτική Παρουσίαση των Γνώσεων, Δεξιοτήτων και Ικανοτήτων του Περιγράμματος

ΒΑΣΙΚΟ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑ

(Ανά επίπεδο επαγγελματικής ιεραρχίας)

ΓΕΝΙΚΕΣ ΓΝΩΣΕΙΣ

Ελληνική Γλώσσα (ανάγνωση και γραφή) .

Στοιχειώδη μαθηματικά (επιπέδου Γ' Λυκείου).

Πολύ Καλά αγγλικά .

Γεωγραφία.

Πληροφορική.

(Αυτοματισμός γραφείου και υπηρεσίες διαδικτύου).

ΒΑΣΙΚΕΣ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΕΣ ΓΝΩΣΕΙΣ

Βασικές αρχές εφοδιαστικής αλυσίδας.

Βασικές αρχές οργάνωσης και Διοίκησης Επιχειρήσεων

Βασικές αρχές Marketing

Βασικές Αρχές Αποθήκης

Βασικές αρχές λογιστικής

Χωροταξική ανάπτυξη

Βασικές Αρχές Διοίκησης ανθρωπίνων πόρων
(Human Resources)

Βασικές Αρχές Πωλήσεων

Ανασχεδιασμός των σεναρίων διαμεταφοράς

Διεθνή μεταφορικά δίκτυα

INCOTERMS -2000 (Διεθνείς κανόνες για την ερμηνεία των συνηθέστερα χρησιμοποιούμενων όρων)

ΜΑΘΗΜΑΤΑ Ι.Α.Τ.Α.-Σύστημα CASS

Βασικές αρχές εισαγωγικού δικαίου.

Βασικές αρχές ολικής ποιότητας (TQM)

Βασικές γνώσεις περιγραφικής στατιστικής

Βασικές γνώσεις κοστολόγησης, ABC, BPR

Βασικές αρχές και τεχνικές επιχειρησιακής επικοινωνίας.

Βασικές γνώσεις τεχνικών χαρακτηριστικών μέσων μεταφοράς

ΕΙΔΙΚΕΣ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΕΣ ΓΝΩΣΕΙΣ

Βασικές αρχές διεθνούς και ελληνικού δικαίου για την μεταφορά των αγαθών

E.R.P Συστήματα

Τηλεματική

Πράσινες Μεταφορές (Φιλικές προς το περιβάλλον)

Έξυπνες Μεταφορές

Έρευνα και ανάλυση αγοράς (4P)

Γενικές αρχές φύλαξης και διαχείρισης αποθεμάτων Τρίτων

Μεταφορά εμπορευμάτων δια του αέρος- θαλάσσης-οδικώς- σιδηροδρομικώς και συνδυασμός (θαλάσσης-αέρος και θαλάσσης φορτηγού)

Πελατειακή διαμεσολάβηση (μεσιτεία)

Ασφάλειες μεταφορών

Υποστήριξη εγγράφων

Παραλαβή εμπορευμάτων

Παράδοση εμπορευμάτων

Πακετάρισμα εμπορευμάτων

ΔΕΞΙΟΤΗΤΕΣ

Επικοινωνία: Ακούει και κατανοεί τους άλλους, διαβάζει και κατανοεί γραπτές πληροφορίες, εκφράζεται ξεκάθαρα χρησιμοποιώντας τον γραπτό ή προφορικό λόγο. Επίσης, αξιοποιεί τις τεχνικές συνδιαλέξεων, αναπτύσσει τρόπους δημιουργίας και διατήρησης προσωπικών επαφών και γενικά καλλιεργεί πνεύμα καλής συναλλαγής και συνεργασίας εντός και εκτός της επιχείρησης (χρησιμοποιώντας όλα τα διαθέσιμα μέσα επικοινωνίας).

Ομιλία: Εκφράζει ιδέες και γεγονότα προφορικά με ένα ξεκάθαρο και κατανοητό τρόπο που διατηρεί την προσοχή και το ενδιαφέρον του ακροατή. Προσαρμόζει την προφορική επικοινωνία στον επιδιωκόμενο στόχο και το απευθυνόμενο κοινό. Ομιλεί ευγενικά προς τους άλλους μεταβιβάζοντας τους τις απαραίτητες πληροφορίες.

Γραφή: Ευχέρεια στο γραπτό λόγο. Σύνταξη κειμένων στην αγγλική και Ελληνική Γλώσσα :

Εκφράζει ιδέες και πληροφορίες σε γραπτή μορφή ξεκάθαρα, περιεκτικά και με ακρίβεια με ένα οργανωμένο τρόπο. Χρησιμοποιεί τους κανόνες της ελληνικής γλώσσας για την ορθογραφία, τη στίξη, τη γραμματική και το συντακτικό.

Προσαρμόζει τη γραπτή επικοινωνία στην αγορά στόχων

Κριτική σκέψη

Χρησιμοποιεί λογισμικό πολυμέσων (multimedia) για τη δημιουργία παρουσιάσεων και την προετοιμασία προσφορών

ΙΚΑΝΟΤΗΤΕΣ

Αντιληπτική ικανότητα

Γραπτή Και Προφορική Έκφραση

Οργάνωση Πληροφοριών

Εμπιστευτικότητα

Κριτική αξιολόγηση

Ταχύτητα και ακρίβεια αντίδρασης

Αριθμητική ικανότητα

ΕΙΔΙΚΟΤΗΤΑ

(Ανά επίπεδο επαγγελματικής ιεραρχίας)

ΓΕΝΙΚΕΣ ΓΝΩΣΕΙΣ

ΒΑΣΙΚΕΣ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΕΣ ΓΝΩΣΕΙΣ

ΕΙΔΙΚΕΣ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΕΣ ΓΝΩΣΕΙΣ

ΔΕΞΙΟΤΗΤΕΣ

ΙΚΑΝΟΤΗΤΕΣ

ΕΙΔΙΚΕΥΣΗ

(Ανά επίπεδο επαγγελματικής ιεραρχίας)

ΓΕΝΙΚΕΣ ΓΝΩΣΕΙΣ

ΒΑΣΙΚΕΣ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΕΣ ΓΝΩΣΕΙΣ

ΕΙΔΙΚΕΣ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΕΣ ΓΝΩΣΕΙΣ

ΔΕΞΙΟΤΗΤΕΣ

ΙΚΑΝΟΤΗΤΕΣ

ΠΡΟΤΕΙΝΟΜΕΝΕΣ ΔΙΑΔΡΟΜΕΣ ΓΙΑ ΤΗΝ ΑΠΟΚΤΗΣΗ ΤΩΝ ΑΠΑΙΤΟΥΜΕΝΩΝ ΠΡΟΣΟΝΤΩΝ

Στο πλαίσιο αυτό στο κεφάλαιο Ε παραθέτουμε τις προτεινόμενες διαδρομές για την απόκτηση των απαιτούμενων προσόντων

ΕΠΑΓΓΕΛΜΑ/ ΕΙΔΙΚΟΤΗΤΑ/ ΕΙΔΙΚΕΥΣΗ	ΔΙΑΔΡΟΜΕΣ	
ΕΠΙΠΕΔΟ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΗΣ ΙΕΡΑΡΧΙΑΣ Α		
ΔΙΑΜΕΤΑΦΟΡ ΕΑΣ	1 ^η Διαδρομή	Απόφοιτος ΛΥΚΕΙΟΥ και (3) τρία χρόνια εμπειρία συναφούς ειδικότητας και Συνεχιζόμενη Επαγγελματική Κατάρτιση (σχετική με τις διαμεταφορές) (Η εμπειρία μπορεί να προέρχεται και από το τμήμα εφοδιαστικής αλυσίδας)
	2 ^η Διαδρομή	Λύκειο -Αρχική Επαγγελματική Κατάτιση Κατάρτιση (σχετική με τις διαμεταφορές) και 6 μήνες πρακτική άσκηση σε περιβάλλον διαμεταφοράς)
	3 ^η Διαδρομή	Λύκειο- Αρχική Επαγγελματική Κατάτιση (συναφούς ειδικότητας), Συνεχιζόμενη Επαγγελματική Κατάρτιση (σχετική με τις διαμεταφορές) και 6 μήνες πρακτική άσκηση σε περιβάλλον διαμεταφοράς
	4 ^η Διαδρομή	
	5 ^η Διαδρομή	

ΕΝΔΕΙΚΤΙΚΟΙ ΤΡΟΠΟΙ ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗΣ ΤΩΝ ΑΠΑΙΤΟΥΜΕΝΩΝ ΓΝΩΣΕΩΝ, ΔΕΞΙΟΤΗΤΩΝ ΚΑΙ ΙΚΑΝΟΤΗΤΩΝ

Γραπτές εξετάσεις

Προφορικές εξετάσεις

Τεστ πολλαπλών απαντήσεων

Εκπόνηση εργασιών

Συνέντευξη

Παρατήρηση εκτέλεσης εργασίας

Αξιολόγηση τεχνικών δυνατοτήτων

ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ ΙΚΑΝΟΤΗΤΩΝ:

Ειδικά για τις ικανότητες διευκρινίζεται ότι η αξιολόγησή τους είναι ευαίσθητη διαδικασία και ότι μπορούν να εκτιμηθούν αποκλειστικά με την εφαρμογή σταθμισμένων και αξιόπιστων εργαλείων. Διεθνώς για το σκοπό αυτό έχουν αναπτυχθεί διάφορα ψυχομετρικά εργαλεία (τεστ ικανοτήτων). Ένα «τεστ ικανότητας» μετρά μία σχετικά ομοιογενή και σαφώς προσδιορισμένη ικανότητα. Τα «τεστ ειδικών ικανοτήτων» μετρούν μία μόνο συγκεκριμένη ικανότητα, ενώ οι «συστοιχίες πολλαπλών ικανοτήτων» καταλήγουν σε ένα ατομικό προφίλ, με ξεχωριστή βαθμολογία για έναν αριθμό ικανοτήτων. Ενδεικτικά τεστ ικανοτήτων είναι τα εξής: Differential Aptitude Test (DAT) και του General Aptitude Test Battery (GATB), Comprehensive Ability Battery (CAB), SRA Mechanical Aptitude, Minnesota Paper Form Board.

ΕΙΣΑΓΩΓΗ

Οι συνδικαλιστικές οργανώσεις εκπροσώπησης εργαζομένων και εργοδοτών που υπογράφουν την ΕΓΣΣΕ ΓΣΕΒΕΕ, ΓΣΕΕ, ΕΣΕΕ και ΣΕΒ, σε σύμπραξη με τα ερευνητικά ή εκπαιδευτικά κέντρα ΚΕΚ ΓΣΕΒΕΕ, ΚΕΚ ΙΝΕ/ΓΣΕΕ, ΚΑΕΛΕ και ΙΟΒΕ, ανέλαβαν από το Υπουργείο Απασχόλησης – ΕΚΕΠΙΣ, στο πλαίσιο συγχρηματοδοτούμενης από το Ευρωπαϊκό Κοινωνικό Ταμείο δράσης, να αναπτύξουν 145 επαγγελματικά περιγράμματα μεταξύ των οποίων και το επαγγελματικό περίγραμμα του «Διαμεταφορέα» στο οποίο αναφέρεται η παρούσα μελέτη.

Η συνεργασία των αναδόχων φορέων αποβλέπει στην ανάπτυξη και πιστοποίηση «Επαγγελματικών Περιγραμμάτων», στο πλαίσιο της διά βίου εκπαίδευσης και κατάρτισης και αποτελεί απαραίτητο βήμα για τη λειτουργία του Εθνικού Συστήματος Σύνδεσης της Επαγγελματικής Εκπαίδευσης και Κατάρτισης με την Απασχόληση (ΕΣΣΕΕΚΑ).

Με αυτή τη συνεργασία των Κοινωνικών Φορέων επιδιώκεται η ουσιαστική σύνδεση της επαγγελματικής εκπαίδευσης και κατάρτισης με τις ανάγκες των εργαζόμενων και των επιχειρήσεων και γενικότερα της ελληνικής οικονομίας και κοινωνίας.

Η ανάπτυξη του επαγγελματικού περιγράμματος του «**Διαμεταφορέα**» έγινε υπό το συντονισμό του ΚΑΕΛΕ. Υπεύθυνος έργου εκ μέρους του ΚΑΕΛΕ ήταν ο κ. Αντώνης Κόνσολας.

Συντονιστής και επιμελητής του περιγράμματος ήταν ο κ. Ηλίας Γεράκος (Οικονομολόγος, MBA Technoeconomic Systems, υποψήφιος διδάκτορας του Παντείου Πανεπιστημίου σε θέματα κοστολόγησης υπηρεσιών εκπαίδευσης). Συντάκτες και συγγραφείς ήταν οι κκ. Νικόλαος Αργυρίδης, Μέλος Δ.Σ.ΣΥΝΔΔΕΛ (Οικονομολόγος) Διευθύνων σύμβουλος της BEST QUALITY A.E. και Ηλίας Γεράκος. Την προσέγγιση των εργαζομένων για το περίγραμμα και το αναλυτικό του περιεχόμενο την διατύπωσε γνωμοδοτώντας ο κ. Κωνσταντίνος Κονίδας. Την προσέγγιση των εργοδοτών για το περίγραμμα και το αναλυτικό του περιεχόμενο την διατύπωσε γνωμοδοτώντας η κα Ελένη Ψυχογιού.

Το μεθοδολογικό πλαίσιο στο οποίο βασίστηκε η παρούσα μελέτη έχει αναπτυχθεί στον σχετικό «ΟΔΗΓΟ¹ που εξέδωσαν το 2007 οι συνδικαλιστικές οργανώσεις εκπροσώπησης εργαζομένων και εργοδοτών που υπογράφουν την ΕΓΣΣΕ. Η ανάπτυξη των περιγραμμάτων γίνεται βάσει συγκεκριμένων προδιαγραφών, όπως αυτές προσδιορίζονται στην ΚΥΑ [110998/ 08.05.06 (ΦΕΚ 566Β')] και το Αναλυτικό Τεύχος της Προκήρυξης για τη διεξαγωγή Ανοικτού Διεθνούς Διαγωνισμού Αριθ.32/2009 με τίτλο «Ανάπτυξη 145 Επαγγελματικών Περιγραμμάτων»,

Βάσει των ανωτέρω, η περιγραφή των επαγγελματικών περιγραμμάτων ακολουθεί τους εξής πέντε άξονες:

Ενότητα Α: Τίτλος και ορισμός του επαγγέλματος / ειδικότητας.

Ενότητα Β: Ανάλυση του επαγγέλματος / ειδικότητας - «προδιαγραφές».

Ενότητα Γ: Απαραίτητες γνώσεις, δεξιότητες, ικανότητες για την άσκηση του επαγγέλματος ειδικότητα.

Ενότητα Δ: Προτεινόμενες διαδρομές για την απόκτηση των απαιτούμενων προσόντων.

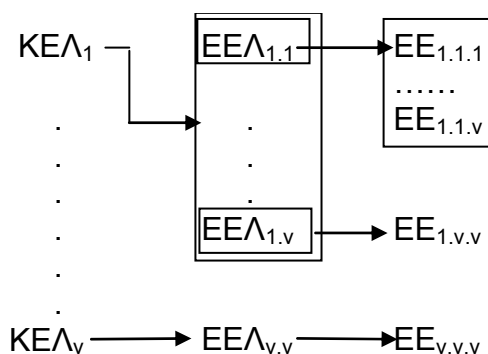
Ενότητα Ε: Ενδεικτικοί τρόποι αξιολόγησης των απαιτούμενων Γνώσεων, Δεξιοτήτων και Ικανοτήτων.

Στην ενότητα Α αναλύονται οι γενικότερες συνθήκες του επαγγέλματος, οι τεχνολογικές αλλαγές που το επηρεάζουν, οι γενικότερες αλλαγές που παρατηρούνται, οι προοπτικές του επαγγέλματος στην αγορά εργασίας και των κλάδων δραστηριότητας στους οποίους ασκείται, καθώς και οι ρυθμίσεις που ισχύουν σχετικά με την άσκηση του επαγγέλματος

Στην ενότητα Β το επάγγελμα αναλύεται σε κύριες επαγγελματικές λειτουργίες (ΚΕΛ₁ έως ΚΕΛ_ν), κάθε ΚΕΛ αναλύεται σε επιμέρους επαγγελματικές λειτουργίες (ΕΕΛ) και κάθε ΕΕΛ σε επαγγελματικές εργασίες (ΕΕ) (επόμενο διάγραμμα).

Διάγραμμα: Ανάλυση επαγγέλματος σε ΚΕΛ-ΕΕΛ-ΕΕ

¹ Ο Οδηγός για την ανάπτυξη και τις προδιαγραφές των επαγγελματικών περιγραμμάτων συντάχθηκε το 2007 από την παρακάτω ομάδα εργασίας των ΓΣΕΕ-ΣΕΒ-ΓΣΕΒΕΕ-ΕΣΕΕ: Δημούλας Κώστας (Επιμέλεια), Βαρβιτσιώτη Ρένα, Σπηλιώτη Χριστίνα (Συγγραφείς), Τολίδης Γιάννης (Ανάπτυξη και Συγγραφή Ερωτηματολογίου Περιγραφής Επαγγέλματος), Άσπρος Δημήτρης (Παράδειγμα Επαγγελματικού Περιγράμματος).



Για κάθε δε ΕΕ προσδιορίζονται τα κριτήρια επαγγελματικής ανταπόκρισης και το εύρος εφαρμογής της.

Με βάση αυτή την ανάλυση, στην ενότητα Γ αναλύονται οι απαιτούμενες γνώσεις, ικανότητες και δεξιότητες που είναι απαραίτητες για αποτελεσματική εκτέλεση κάθε επαγγελματικής εργασίας.

Στις ενότητες Δ και Ε προτείνονται διαδρομές για την απόκτηση των απαιτούμενων προσόντων και ενδεικτικοί τρόποι αξιολόγησης των απαιτούμενων γνώσεων, δεξιοτήτων και ικανοτήτων.

Αξιοποιήθηκαν οι ακόλουθες μέθοδοι συλλογής πληροφοριών για το επάγγελμα:

- **Η βιβλιογραφική έρευνα γραφείου**, για την επισκόπηση της σχετικής με το επάγγελμα βιβλιογραφίας σε εθνικό και διεθνές επίπεδο (κλαδικές μελέτες και επαγγελματικές μονογραφίες), τη συγκέντρωση και ανάλυση στατιστικών δεδομένων της Εθνικής Στατιστικής Υπηρεσίας και των στοιχείων που διαθέτουν οι επαγγελματικές και επιστημονικές ενώσεις του επαγγέλματος.
- Μια παραλλαγή της **μεθόδου Delphi** με βάση ερωτηματολόγιο που συνέταξε η επιστημονική επιτροπή της ένωσης των φορέων.
- **Οι συνεντεύξεις με κατόχους θέσεων εργασίας** στο επάγγελμα βάσει οδηγού συνέντευξης με προεπιλεγμένους άξονες που συνέταξε η επιστημονική επιτροπή της ένωσης των φορέων.
- Εναλλακτικά της μεθόδου της συνέντευξης χρησιμοποιήθηκε και μέθοδος συμπλήρωσης **εξειδικευμένου ερωτηματολογίου με κατόχους θέσεων εργασίας** στο επάγγελμα.
- **Διαδικασίες ανασκόπησης και ανάδρασης** με τις επαγγελματικές οργανώσεις των εργαζομένων και των εργοδοτών κατά τη διάρκεια εκπόνησης της μελέτης.

Η τελική σύνθεση του Επαγγελματικού Περιγράμματος πραγματοποιήθηκε από το συντονιστή της ομάδας ανάπτυξης του επαγγελματικού περιγράμματος κ. Άσπρο Δημήτριο, υπό την εποπτεία της Ομάδας

Ποιότητας του ΚΑΕΛΕ (Βάλια Αρανίτου –Λέκτορας στο Πανεπιστήμιο Κρήτης-, Δήμητρα Γούναρη, Δήμητρα Χριστοπούλου).

Τη συνολική ευθύνη του έργου των 145 επαγγελματικών περιγραμμάτων είχε η **Ομάδα Πλοήγησης** που συγκροτήθηκε από τους Αναδόχους φορείς και αποτελείται από τους εξής:

Φορέας	Ονοματεπώνυμο
ΚΕΚ-ΙΝΕ/ΓΣΕΕ	Βαρβιτσιώτη Ρένα
ΓΣΕΕ	Καρατράσογλου Ιάκωβος
ΙΟΒΕ	Τορτοπίδης Αντώνης
ΓΣΕΒΕΕ	Λιντζέρης Παρασκευάς
ΚΕΚ ΓΣΕΒΕΕ	Αυλωνίτου Αναστασία
ΣΕΒ	Τορτοπίδης Αντώνης
ΕΣΕΕ, ΚΑΕΛΕ	Κόνσολας Αντώνης

Τον έλεγχο ανταπόκρισης του περιγράμματος στις προδιαγραφές του έργου της ανάπτυξης των 145 επαγγελματικών περιγραμμάτων είχε η **Επιτροπή Ποιότητας** στην οποία συμμετείχαν οι εξής:

Φορέας	Ονοματεπώνυμο
ΚΕΚ-ΙΝΕ/ΓΣΕΕ	Σπηλιώτη Χριστίνα
ΚΕΚ-ΙΝΕ/ΓΣΕΕ	Βαρβιτσιώτη Ειρήνη
ΕΣΕΕ, ΚΑΕΛΕ	Αρανίτου Βάλια
ΚΕΚ ΓΣΕΒΕΕ	Βαρδαρός Σταμάτης
ΣΕΒ, ΙΟΒΕ	Τσακανίκας Άγγελος

Σημείωμα του συντονιστή ομάδας ανάπτυξης του επαγγελματικού περιγράμματος του Ηλία Γεράκου (Οικονομολόγους, MBA Technoeconomic Systems, υποψήφιου διδάκτορα του Παντείου Πανεπιστημίου σε θέματα κοστολόγησης υπηρεσιών εκπαίδευσης).

Η παρούσα μελέτη αφορά στην ανάπτυξη του επαγγελματικού περιγράμματος του «Διαμεταφορέα». Ο εργαζόμενος ως Διαμεταφορέας εκτελεί εργασίες, σχετικές με τον συντονισμό της εκτέλεσης μεταφορικού έργου με τον πιο αποτελεσματικό τρόπο, το οποίο συχνά απαιτεί τον συνδυασμό περισσοτέρων του ενός μεταφορικών μέσων.

Στο αντικείμενο εργασίας του περιλαμβάνεται κατά βάση η συμμετοχή του στις λειτουργίες της εφοδιαστικής αλυσίδας ώστε να επιτυγχάνεται η διαμόρφωση του μεταφορικού σενάριου, η υλοποίηση του μεταφορικού σεναρίου και να παρέχει υποστηρικτικές υπηρεσίες στην διεύθυνση της επιχείρησης διαμεταφοράς στην οποία εργάζεται.

Το περιεχόμενο της εργασίας του αφορά όλο το εύρος των λειτουργιών της επιχείρησης που άπτονται με την διαμεταφορά. Δέχεται το αίτημα, αναλύει την ζήτηση, προτείνει την λύση, ανοίγει την μερίδα, παρακολουθεί την εξέλιξη της μεταφοράς, εκδίδει τα παραστατικά ,συντονίζει και συνεργάζεται με το τμήμα εξυπηρέτησης πελατών ,παρέχει Γνώση χειρισμού συστημάτων διαμεταφοράς και τέλος παρακολουθεί τις τάσεις της αγοράς στον κλάδο της διαμεταφοράς.

Εκτός των ανωτέρω βασικών λειτουργιών, το περιεχόμενο της εργασίας του ποικίλλει και εξειδικεύεται σε πληθώρα άλλων δραστηριοτήτων, αναλόγως της δομής της επιχείρησης αλλά και του μεγέθους της. Η εκτέλεση αυτών των εργασιών πραγματοποιείται υπό την επίβλεψη και εποπτεία ιεραρχικά ανώτερων, στους οποίους αναφέρεται και από τους οποίους ελέγχεται.

Στην ελληνική αγορά εργασίας, ο απασχολούμενος που εργάζεται ως Διαμεταφορέας σε μία επιχείρηση ή οργανισμό, αναφέρεται συνήθως με το γενικό όρο «υπάλληλος γραφείου», ο οποίος όρος αναφέρεται σε μια πολύ ευρεία κατηγορία εργαζομένων με διαφορετικά εκπαιδευτικά επίπεδα, γνώσεις, προσόντα, δεξιότητες, καθήκοντα και εργασιακές ευθύνες.

Το επάγγελμα του εργαζόμενου ως στέλεχος υποστήριξης εφοδιαστικής αλυσίδας χαρακτηρίζεται από ένα ετερογενές πλήθος περιλαμβανομένων δραστηριοτήτων. Σχετίζεται, αλλά και διαφοροποιείται από συναφή επαγγέλματα και κυρίως αυτό του υπαλλήλου γραφείου, αλλά και αυτό του αποθηκάρου ή

υπάλληλου αποθήκης. Είναι σαφές ότι το εν λόγω επάγγελμα περιορίζεται μεν σε αποκλειστικά επικουρικό ρόλο, εκτείνεται δε σε μεγάλο φάσμα των δραστηριοτήτων της επιχείρησης που άπτονται της εφοδιαστικής αλυσίδας της επιχείρησης π.χ. προμήθειες εμπορευμάτων ή πρώτων υλών, μεταφορές, αποθήκευση customer service, διανομή.

Οι κλάδοι οικονομικής δραστηριότητας, όπου απασχολούνται τα στελέχη υποστήριξης εφοδιαστικής αλυσίδας, εκτείνονται σε όλο το φάσμα του δευτερογενούς και τριτογενούς τομέα (μεταποίηση, εμπόριο και παροχή υπηρεσιών), με σαφή πάντως και αναπτυσσόμενη την κυριαρχία του εμπορικού τομέα και του τομέα μεταποίησης.

Κατά τα επόμενα χρόνια η τάση του επαγγέλματος αναμένεται να συνεχίσει να είναι ανοδική, θα απαιτείται όμως όλο και μεγαλύτερη κατάρτιση, ανάπτυξη δεξιοτήτων και κυρίως εξειδίκευση, δεδομένου ότι το φάσμα της εφοδιαστικής αλυσίδας παρουσιάζει συνθετότητα, ιδιαίτερα στην ελληνική αγορά όπου το επάγγελμα θα λέγαμε ότι είναι νέο. Μέσα λοιπόν από την προσπάθεια των ελληνικών επιχειρήσεων να προσαρμοστούν στα διεθνή δεδομένα αναπτύχθηκε σε κάθε επιχείρηση ξεχωριστή διεύθυνση εφοδιαστικής αλυσίδας με συνέπεια την αναγκαιότητα στελέχωσης με εξειδικευμένο προσωπικό.

Η ανάπτυξη του συγκεκριμένου επαγγελματικού περιγράμματος, η μετέπειτα θεσμοθέτηση της εκπαίδευσης, καθώς και η επαρκής νομοθετική κατοχύρωση, θεωρείται ότι θα συντελέσουν σε μεγάλο βαθμό στην κατοχύρωση του επαγγέλματος, η οποία δεν υφίσταται στην παρούσα φάση.

ΕΝΟΤΗΤΑ Α: «ΤΙΤΛΟΣ ΚΑΙ ΟΡΙΣΜΟΣ ΤΟΥ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΟΣ Η/ ΚΑΙ ΕΙΔΙΚΟΤΗΤΑΣ»

Α.1 Προτεινόμενος Γενικός Τίτλος του Επαγγέλματος ή/ και της ειδικότητας/των

Διαμεταφορέας (freight forwarder) (σύμφωνα με τα ισχύοντα στην αγορά εργασίας).

Στην ελληνική αγορά εργασίας, ο απασχολούμενος που ασκεί το επάγγελμα του διαμεταφορέα (**freight forwarder**) σε έναν οικονομικό οργανισμό, **αναφέρεται με το γενικό όρο «υπάλληλος γραφείου»**. Ο όρος αυτός αναφέρεται σε μια πολύ ευρεία κατηγορία εργαζομένων με διαφορετικά εκπαιδευτικά επίπεδα, γνώσεις, προσόντα, δεξιότητες, καθήκοντα και εργασιακές ευθύνες λόγω των σημαντικών κενών που παρουσιάζει η ρύθμιση των επαγγελματιών στη χώρα μας (είτε αυτή αφορά το νομοθετικό πλαίσιο, είτε τις συλλογικές συμβάσεις εργασίας).

Κοινό σημείο αναφοράς όλων των απασχολούμενων που χαρακτηρίζονται και κατατάσσονται ως «υπάλληλοι γραφείου» από την αγορά εργασίας σε θεσμικό επίπεδο, είναι ουσιαστικά ότι η άσκηση των εργασιακών τους καθηκόντων πραγματοποιείται στους χώρους της διοίκησης (γραφεία) του εκάστοτε οικονομικού οργανισμού.

Το γεγονός αυτό έχει ως αποτέλεσμα, κατά τη διαδικασία της πρόσληψης του απασχολούμενου (ΟΑΕΔ, ΙΚΑ) και στην υποχρέωση των επιχειρήσεων να δηλώνουν την «ειδικότητα» του εργαζόμενου, ώστε από αυτήν να προσδιοριστεί και το ρυθμιστικό πλαίσιο της εργασιακής τους σχέσης και του ασφαλιστικού τους καθεστώτος, και δεδομένων των κενών που υπάρχουν στις συλλογικές ρυθμίσεις ως προς τα επαγγέλματα και τις ειδικότητες στον εν γένει διοικητικό τομέα, να έχει οδηγήσει στο φαινόμενο όλοι σχεδόν οι εργαζόμενοι γραφείων να χαρακτηρίζονται ως «υπάλληλοι γραφείου» (ανεξαρτήτως εξειδικευμένου ή μη αντικειμένου, εργασιακών καθηκόντων και ευθυνών).

Έτσι έχουμε με τον τίτλο «υπάλληλος γραφείου» να εντάσσονται και να χαρακτηρίζονται απασχολούμενοι με εντελώς διαφορετικά επαγγελματικά καθήκοντα, ευθύνες και εξειδικεύσεις (το συχνό παράδειγμα να αναγράφεται στην κάρτα αναγγελίας πρόσληψης και ο διευθυντής και ο απλός υπάλληλος ως «υπάλληλοι γραφείου»).

A.2 Ορισμός του Επαγγέλματος ή/και της ειδικότητας

A.2.1. Γενική Περιγραφή του περιεχομένου και σκοπός του Επαγγέλματος ή/και της ειδικότητας

Ο εργαζόμενος «διαμεταφορέας» διεκπεραιώνει εργασίες, σχετικές με τον συντονισμό της εκτέλεσης μεταφορικού έργου με τον πιο αποτελεσματικό τρόπο, το οποίο συχνά απαιτεί τον συνδυασμό περισσότερων του ενός μεταφορικών μέσων.

Στο αντικείμενο εργασίας του περιλαμβάνεται κατά βάση η συμμετοχή του στις λειτουργίες της εφοδιαστικής αλυσίδας ώστε να επιτυγχάνεται η διαμόρφωση του μεταφορικού σενάριου, η υλοποίηση του μεταφορικού σεναρίου και να παρέχει υποστηρικτικές υπηρεσίες στην διεύθυνση της επιχείρησης διαμεταφοράς στην οποία εργάζεται.

Το περιεχόμενο της εργασίας του αφορά όλο το εύρος των λειτουργιών της επιχείρησης που άπτονται με την διαμεταφορά. Δέχεται το αίτημα, αναλύει την ζήτηση, προτείνει την λύση, ανοίγει την μερίδα, παρακολουθεί την εξέλιξη της μεταφοράς, εκδίδει τα παραστατικά , συντονίζει και συνεργάζεται με το τμήμα εξυπηρέτησης πελατών , παρέχει Γνώση χειρισμού συστημάτων διαμεταφοράς και τέλος παρακολουθεί τις τάσεις της αγοράς στον κλάδο της διαμεταφοράς.

Εκτός των ανωτέρω βασικών λειτουργιών, το περιεχόμενο της εργασίας του ποικίλλει και εξειδικεύεται σε πληθώρα άλλων δραστηριοτήτων, αναλόγως της δομής της επιχείρησης αλλά και του μεγέθους της. Η εκτέλεση αυτών των εργασιών πραγματοποιείται υπό την επίβλεψη και εποπτεία ιεραρχικά ανώτερων, στους οποίους αναφέρεται και από τους οποίους ελέγχεται.

Για τον καθορισμό των επαγγελματικών λειτουργιών, δραστηριοτήτων και εργασιών, που επιτελεί ο διαμεταφορέας, έγιναν κάποιες **βασικές παραδοχές (υποθέσεις εργασίας) επί των οποίων κυρίως στηρίχθηκε η λογική ανάπτυξης του Επαγγελματικού Περιγράμματος:**

α) η έλλειψη συγκεκριμένου επαγγελματικού πλαισίου για τον διαμεταφορέα και το συχνό φαινόμενο επικάλυψης αρμοδιοτήτων και καθηκόντων που παρατηρείται σε σχέση με όμορες επαγγελματικές κατηγορίες (όπως οι αποθηκάριοι ή ο υπεύθυνος αγορών ή ο υπεύθυνος εξυπηρέτησης πελατών ή το στέλεχος εφοδιαστικής αλυσίδας) οδήγησε στην προσπάθεια επακριβούς προσδιορισμού του αντικειμένου

εργασίας του στελέχους υποστήριξης εφοδιαστικής αλυσίδας. **Η κατεύθυνση που επιλέχτηκε ως η πλέον πρόσφορη είναι η περιγραφή και ανάλυση των ΚΕΛ, ΕΕΛ και ΕΕ που εκτελούνται από το σύνολο των διαμεταφορέων** και όχι η αποτύπωση της ευρύτατης διασποράς που χαρακτηρίζει το επάγγελμα.

Και τούτο γιατί **προέχει η οριοθέτηση του επαγγέλματος και η ιεράρχηση των εκτελουμένων δραστηριοτήτων και εργασιών** και όχι η περαιτέρω αναπαραγωγή της διασποράς και ασάφειας που επικρατεί στις σημερινές συνθήκες της αγοράς εργασίας.

Ακριβώς για αυτό στη μελέτη δίδεται και μια **κατεύθυνση επαγγελματικής διαδρομής και εξέλιξης στη λογική της επίλυσης επικαλύψεων και παρερμηνειών**, σχετικά με το πλαίσιο των επαγγελματικών καθηκόντων που ανατίθενται σε ένα διαμεταφορέα.

β) **ο διαμεταφορέας , παρά το συνήθως χαμηλό και μεσαίο ιεραρχικό ρόλο που αναλαμβάνει στο πλαίσιο των δραστηριοτήτων μιας επιχείρησης, αποτελεί αναπόσπαστο κρίκο όλης της διαμεταφοράς.** Θεωρείται κατά συνέπεια πολύ σημαντική η συνεργασία του εντός και εκτός επιχείρησης με όλο το φάσμα των εμπλεκομένων και συναλλασσόμενων. Βάσει αυτής της διαπίστωσης η ανταλλαγή γνώσεων και πληροφοριών και η επικοινωνιακή πλευρά της δραστηριότητάς του τονίζεται συνεχώς.

γ) κατά την περιγραφή των επαγγελματικών εργασιών που συναποτελούν κάθε ΕΕΛ υπάρχει ένας παρόμοιος κύκλος ακολουθούμενων διαδικασιών, ο οποίος όμως διαφοροποιείται έντονα σε συσχετισμό με τον επιδιωκόμενο σκοπό. Ακριβώς για αυτό **ο διαχωρισμός των ΚΕΛ επικεντρώνεται στην τελικώς παρεχόμενη υπηρεσία και κυρίως στο είδος του αποδέκτη της** (πελάτης, προμηθευτής, εσωτερικό περιβάλλον επιχείρησης)

A.3 Αντιστοίχιση με το ισχύον Σύστημα Ταξινόμησης Επαγγελμάτων, σε τετραψήφια ανάλυση και με το ισχύον Σύστημα Ταξινόμησης Κλάδων Οικονομίας, σε τουλάχιστον διψήφια ανάλυση

A.3.1 Αντιστοίχιση με ΣΤΕΠ 92

Σύμφωνα με το **ΣΤΕΠ 92** η τριψήφια ανάλυση, **κατατάσσει το** συγκεκριμένο **επάγγελμα στον κωδικό 413** Υπάλληλοι καταγραφής υλικών και υπηρεσιών μεταφορών. Δεν υπάρχει ακριβής αντιστοίχιση και θεωρούμε ως την πλέον κοντινή τον Κωδ. 413.

A.3.2 Αντιστοίχιση με ΣΤΑΚΟΔ

Αναφορικά με τον κλάδο παρατηρείται όπως προαναφέρθηκε μεγάλη διασπορά, τόσο στις **μεταποιητικές βιομηχανίες** (κωδικοί σύμφωνα με το ΣΤΑΚΟΔ από το **15 έως και το 37**), όσο και στις **κατασκευές** (κωδικός **45**) κυρίως όμως **στην παροχή υπηρεσιών με μεγαλύτερη έμφαση στο χονδρικό και λιανικό εμπόριο** (κωδικοί **51 και 52**).

Στον ΣΤΑΚΟΔ 2008 το συγκεκριμένο επάγγελμα αντιστοιχεί στον κωδικό 52.29.19.02 «ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΔΙΑΜΕΤΑΦΟΡΑΣ ΕΜΠΟΡΕΥΜΑΤΩΝ»

Στον ΣΤΑΚΟΔ 2003 το συγκεκριμένο επάγγελμα αντιστοιχεί στον κωδικό 634.0 «ΔΡΑΣΤΗΡΙΟΤΗΤΕΣ ΑΛΛΩΝ ΓΡΑΦΕΙΩΝ ΜΕΤΑΦΟΡΑΣ»

A.4 Ιστορική εξέλιξη του Επαγγέλματος ή/και της ειδικότητας

A.4.1 Ιστορική αναδρομή και εξέλιξη του επαγγέλματος ή και της ειδικότητας

Ιστορικά η εξέλιξη της εφοδιαστικής αλυσίδας, όπως η μεταφορά αγαθών και η αποθήκευση είναι τόσο παλαιά όσο και το εμπόριο.

Ο όρος Logistics προέρχεται από την ελληνική λέξη λογική (Logic) και σημαίνει την σωστή - λογική - διαχείριση των εμπορευμάτων - προϊόντων.

Τα Logistics κέρδισαν την αναγνώριση τους από τον στρατό. Η πρώτη εμφάνιση του όρου Logistics βρίσκεται στην Αρχαία Ελλάδα και στην Ρωμαϊκή αυτοκρατορία, όπου επιφόρτιζαν συγκεκριμένα άτομα με το όρο "Logistikas", οι οποίοι φρόντιζαν την απρόσκοπτη προσφορά και διακίνηση των προμηθειών του στρατού, με στόχο ο στρατός να μπορεί να μετακινηθεί από την βάση του και να προχωρήσει σε άλλα σημεία. Γεγονός το οποίο θεωρείται ακόμα και σήμερα καθοριστικό για την εξέλιξη του πολέμου. Τα άτομα αυτά ασχολούνταν επίσης με την δολιοφθορά των προμηθειών του εχθρού και την ασφαλή διατήρηση των δικίων τους προμηθειών.

Τα logistics αναπτύχθηκαν και εξελίχθηκαν κατά την διάρκεια των χρόνων μέσα τόσο από το στρατό, αλλά και με την ανάπτυξη του εμπορίου.

Κατά την διάρκεια του Β΄ Παγκόσμιου Πολέμου (1939 – 1945) τα Logistics γνώρισαν μεγάλη ανάπτυξη. Τα Logistics του στρατού των Συμμάχων αποδείχθηκαν πιο ικανά και ακριβή στην προμήθεια των απαραίτητων υλικών και εξοπλισμού για την διεξαγωγή των μαχών, καθώς και της μετακίνησης του στρατού, διασφαλίζοντας ανά πάσα στιγμή την ακεραιότητα και την ασφάλεια των προμηθειών. Παράλληλα οι προμήθειες του Γερμανικού στρατού υστερούσαν δραματικά. Οι Συμμαχικές δυνάμεις κατάφεραν να κάνουν πολλές καταστροφές στις προμήθειες του Γερμανικού Στρατού, χωρίς αυτός να μπορεί να κάνει το ίδιο στους Συμμάχους. Οι Συμμαχικές δυνάμεις ανέπτυξαν πρακτικές, για την σωστή παροχή αγαθών και εξοπλισμού στο σωστό σημείο και στο σωστό χρόνο με τον βέλτιστο και οικονομικότερο τρόπο. Κάποιες από αυτές τις πρακτικές χρησιμοποιούνται από το στρατό ακόμα και σήμερα στην εξελιγμένη τους μορφή.

Μέχρι το 1950, ο όρος «logistics» εμφανιζόταν κυρίως στη στρατιωτική ορολογία ως υπεύθυνος διοικητικής μέριμνας. Στην εσωτερική δομή των επιχειρήσεων δεν είχε εμφανισθεί διακριτό τμήμα logistics. Οι δραστηριότητες Logistics δεν είχαν ομαδοποιηθεί και ήταν κατανεμημένες στα τμήματα Marketing, Παραγωγής και Οικονομικών.

Η διάσπαση αυτή των δραστηριοτήτων της εφοδιαστικής αλυσίδας σε πολλά επιμέρους τμήματα οδηγούσε σε συγκρούσεις μεταξύ των υπευθύνων για τις δραστηριότητες. Αυτό είχε ως αποτέλεσμα το κόστος των δραστηριοτήτων αυτών και το επίπεδο εξυπηρέτησης πελατών να υποεκτιμούνται από την οπτική γωνία της ίδιας της επιχείρησης, και να μην βελτιστοποιούνται.

Η επιστήμη του marketing ήταν στο επίκεντρο του ενδιαφέροντος την περίοδο αυτή και οι επιστήμονες περιλάμβαναν τη φυσική διανομή σαν πρωτεύουσα δραστηριότητά της. Το 1969, οι LaLonde και Dawson ερευνώντας την πρόσφατη ιστορία, σημείωσαν ότι ο Arch Shaw διαχώρισε το 1912 αρχικά τις δύο εκφράσεις του marketing, η μία εκ των οποίων διαπραγματεύεται τη δημιουργία ζήτησης (προώθηση – διαφήμιση) και η άλλη τη φυσική διανομή. Ο Frank Clark το 1922 αναγνώρισε τη φύση της φυσικής διανομής και ανέδειξε τη διαφορά της από την έννοια της δημιουργίας ζήτησης που είχε το marketing. Λίγο αργότερα άρχισε να αναδεικνύεται η φυσική διανομή σαν ξεχωριστή περιοχή μελέτης και εφαρμογών και να διαχωρίζεται από τις υπόλοιπες marketing δραστηριότητες.

Το 1960 δημιουργήθηκε και διδάχθηκε για πρώτη φορά πανεπιστημιακό μάθημα (Michigan State University) με αντικείμενό του τα Logistics. Υπό το πρίσμα της προσέγγισης του συνολικού κόστους αναλύθηκαν δραστηριότητες όπως η μεταφορά, η διαχείριση αποθεμάτων, η αποθήκευση και τοποθέτηση εγκαταστάσεων.

Το 1964 εμφανίστηκε ο όρος επιχειρησιακά logistics (business logistics), ώστε να γίνει αντιληπτή η διαφοροποίηση από τον όρο logistics που χρησιμοποιούταν στην στρατιωτική ορολογία (Heskett 1964) και συμπεριέλαβε σε αυτόν τη φυσική διανομή και την τροφοδοσία.

Κατά τις δεκαετίες του '60 και του '70 ερευνήθηκαν περαιτέρω οι δραστηριότητες logistics και η φυσική διανομή των προϊόντων. Τα κόστη των δραστηριοτήτων αυτών ήταν ιδιαίτερος υψηλά τόσο σε εθνικό επίπεδο διαφόρων χωρών (15% του ΑΕΠ των Η.Π.Α., 16% των πωλήσεων στη Μεγάλη Βρετανία, 26,5% των πωλήσεων στην Ιαπωνία) όσο και σε ενδοεπιχειρησιακό επίπεδο. Αναγνωρίστηκε λοιπόν, ότι μετά τη παραγωγή και το marketing, πεδία που ήδη είχαν μελετηθεί αρκετά, η φυσική διανομή και τα Logistics ήταν οι επόμενες περιοχές που προφανώς χρειαζόνταν διοικητική προσοχή και ανάλυση.

Παρότι η διανομή συνδέεται συνήθως εννοιολογικά με την μετακίνηση εξερχόμενων προϊόντων από μια επιχείρηση, σε πολλές περιπτώσεις αφορούσε και την μεταφορά εισερχομένων προϊόντων. Χαρακτηριστικός είναι ο ορισμός της φυσικής διανομής που δόθηκε από τον Edward Smykay (1962), η οποία αναφέρει ότι:

«φυσική διανομή μπορεί να ορισθεί ευρέως ως η περιοχή επιχειρησιακής διοίκησης που ευθύνεται για την μετακίνηση των πρώτων υλών και των τελικών προϊόντων καθώς και την ανάπτυξη συστημάτων μετακίνησης».

Ο Heskett οριοθέτησε τα επιχειρησιακά logistics περιλαμβάνοντας την τροφοδοσία και την φυσική διανομή των επιχειρήσεων, σημειώνοντας όμως πως ο συντονισμός των δραστηριοτήτων αυτών πρέπει να λαμβάνει χώρα καθ' όλο το μήκος του καναλιού ενός προϊόντος, στο οποίο συμμετέχουν πολλές εταιρείες.

Αυτές οι ερμηνείες των logistics και της διανομής που περιγράφηκαν από ερευνητές και επαγγελματίες του χώρου στη δεκαετία του '70, πλησιάζουν αρκετά την έννοια της Διοίκησης Εφοδιαστικής Αλυσίδας (Supply Chain Management) που εμφανίστηκε πρόσφατα. Ο όρος αυτός χρησιμοποιείται ευρέως σήμερα

καθώς εταιρείες από πλήθος διαφορετικών επιχειρηματικών πεδίων τον έχουν υιοθετήσει και εντάσσουν ορισμένες δραστηριότητές τους σε αυτόν.

Η θέληση για επαγγελματική καταξίωση των απασχολούμενων σε περιβάλλον εργασίας **στο επάγγελμα του διαμεταφορέα, εδραίωνε την εμπιστοσύνη μεταξύ των εμπλεκόμενων φορέων** και έτσι η άσκηση του εν λόγω επαγγέλματος καλείται να υπηρετήσει κυρίως την λειτουργία διαχείρισης της εφοδιαστικής αλυσίδας, που είναι το βασικό χαρακτηριστικό ενός βιώσιμου και συντεταγμένου οικονομικού οργανισμού.

A.4.2 Ισχύον νομοθετικό πλαίσιο

Δεν υπάρχει σαφής νομοθετική ρύθμιση που να διέπει το επάγγελμα του **διαμεταφορέα**. Η δημιουργία ενός επαρκούς και πιστοποιημένου προγράμματος επαγγελματικής κατάρτισης θα διαμορφώσει την προοπτική νομοθετικής αποτύπωσης των δικαιωμάτων και υποχρεώσεων που θα χαρακτηρίζουν το κατοχυρωμένο πλέον επάγγελμα.

A.5 Αναπτυξιακή δυναμική της οικονομίας /δυναμική του επαγγέλματος ή/ και ειδικότητας

A.5.1 Γενική περιγραφή των τάσεων μεγέθυνσης που διαγράφουν στην ελληνική αγορά οι κλάδοι στους οποίους εντάσσονται οι απασχολούμενοι στο συγκεκριμένο επάγγελμα ή/ και ειδικότητα

Οι κλάδοι οικονομικής δραστηριότητας, όπου απασχολούνται οι διαμεταφορείς είναι οι επιχειρήσεις που ασχολούνται στον κλάδο των υπηρεσιών διαμεταφοράς. Δηλαδή είναι εκείνες οι επιχειρήσεις οι οποίες επιμελούνται της οργάνωσης και της εκτέλεσης του μεταφορικού έργου χωρίς να έχουν απαραίτητα την ιδιοκτησία ή την διαχείριση των απαιτούμενων μεταφορικών μέσων.

Το αντικείμενο δηλαδή των διαμεταφορικών επιχειρήσεων συνίσταται, στον συντονισμό της εκτέλεσης του μεταφορικού έργου με τον πιο αποτελεσματικό τρόπο, το οποίο συχνά απαιτεί τον συνδυασμό περισσότερων του ενός μεταφορικών μέσων. Η πορεία των εργασιών των επιχειρήσεων διαμεταφοράς είναι άρρηκτα συνδεδεμένη με την ζήτηση για εμπορευματικές μεταφορές, ενώ οι άμεσοι παράγοντες επηρεασμού της ζήτησης για εμπορευματικές μεταφορές εντοπίζονται στην βιομηχανική και εμπορική δραστηριότητα, στο μέγεθος των εισαγωγών και εξαγωγών, στο ύψος των ναύλων και των καυσίμων, στο κόστος και στις διαδικασίες εκτελωνισμού (για τις χώρες εκτός Ευρωπαϊκής Ένωσης). Επιπλέον, οι

υποδομές των μεταφορών της χώρας επηρεάζουν σημαντικά το επίπεδο των παρεχόμενων υπηρεσιών, ενώ η ζήτηση για υπηρεσίες διαμεταφοράς εξαρτάται σε μεγάλο βαθμό και από την ύπαρξη ή μη ιδιόκτητου στόλου μεταφορικών οχημάτων από τις εμπορικές και βιομηχανικές επιχειρήσεις της χώρας.

Σύμφωνα με το αποτέλεσμα της κλαδικής μελέτης, η συνολική εγχώρια αγορά των υπηρεσιών διαμεταφοράς παρουσίασε διαχρονική αύξηση 4% σε σχέση με το 2005. Επιπλέον, το 2007, σύμφωνα με στοιχεία που συλλέχθηκαν από επιχειρήσεις του κλάδου, εκτιμάται ότι ο ρυθμός ανάπτυξης διαμορφώθηκε στο 9,6%.

Όσον αφορά στην κατανομή της αγοράς των υπηρεσιών διαμεταφοράς ανά μέσο την περίοδο 2004-2007, ο οδικός τομέας εξακολουθεί να δεσπόζει στον κλάδο με ποσοστό συμμετοχής που κυμαίνεται μεταξύ 58-64 % (βάσει αξίας). Το μερίδιο του θαλάσσιου τομέα κυμάνθηκε μεταξύ 11-14% την ίδια περίοδο, ενώ οι σιδηροδρομικές μεταφορές κυμάνθηκαν μεταξύ 10-12%. Τέλος, το ποσοστό συμμετοχής των αεροπορικών διαμεταφορών κυμάνθηκε μεταξύ του 13-17% το διάστημα 2004-2007.

Επίσης εκτιμάται ότι η αύξηση το 2008 ήταν της τάξεως του 5%. Επίσης είναι αξιοσημείωτο ότι οι επιχειρήσεις διαμεταφοράς θα προσφέρουν και υπηρεσίες logistics γιατί υπάρχει η ανάγκη για ολοκληρωμένες λύσεις.

Η επέκταση του τομέα των υπηρεσιών είναι η επικρατούσα τάση στην εθνική (αλλά κυρίως στην παγκοσμιοποιημένη) οικονομία, αλλά και διότι το συνεχώς διευρυνόμενο πλαίσιο του τριτογενούς τομέα δημιουργεί πολυσχιδείς ευκαιρίες απασχόλησης στο συγκεκριμένο επάγγελμα.

Αναμένεται στον συγκεκριμένο κλάδο αυξηθούν οι ευκαιρίες απασχόλησης σε ένα κλάδο ο οποίος είναι ενδιαφέρον και με διαχρονική εξέλιξη.)

A.5.2 Είδος επιχειρήσεων όπου εμφανίζεται κατά κύριο το επάγγελμα και αναπτυξιακή δυναμική του επαγγέλματος/ή και της ειδικότητας.

Οι επιχειρήσεις που απασχολούν κυρίως διαμεταφορείς είναι οι διαμεταφορικές εταιρίες. Περιγράψαμε στην Α.5.1. την κατάσταση που επικρατεί στον κλάδο αυτό και τις προοπτικές του εξέλιξης. Σύμφωνα με τον «ΣΥΝΔΕΣΜΟ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ ΔΙΕΘΝΟΥΣ ΔΙΑΜΕΤΑΦΟΡΑΣ & ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ LOGISTICS ΕΛΛΑΔΟΣ» <http://www.synddel.gr> ο αριθμός που ασχολούνται

στον κλάδο είναι περίπου (7000) επτά χιλιάδες εργαζόμενοι και αναμένεται πολύ μεγαλύτερη αύξησή του.

Κατά **τα επόμενα χρόνια η τάση** του επαγγέλματος αναμένεται να συνεχίσει να **είναι ανοδική**, θα απαιτείται όμως όλο και μεγαλύτερη κατάρτιση, ανάπτυξη δεξιοτήτων και κυρίως εξειδίκευση, δεδομένου ότι το φάσμα των εργασιών διαμεταφοράς παρουσιάζει συνθετότητα μέσω της προσπάθειας προσαρμογής των ελληνικών επιχειρήσεων στα νέα οικονομικά περιβάλλοντα που διαμορφώνονται, κυρίως σε ευρωπαϊκό επίπεδο . Τα συγκεκριμένα δεδομένα που αναφέραμε **θα δημιουργήσουν για το επάγγελμα νέες προκλήσεις με μεταφορά τυποποιημένων και αυτοματοποιημένων εργασιών σε υπαλλήλους χαμηλότερης εκπαιδευτικής βαθμίδας**, όπως αυτής του διαμεταφορέα.

A.6 Απασχόληση, τάσεις-προοπτικές

A.6.1 Περιγραφή υπάρχουσας κατάστασης της απασχόλησης

Η ζήτηση του επαγγέλματος στην αγορά εργασίας είναι σταθερά δυναμική. Υπάρχει μεγάλη άγνοια ως προς το συγκεκριμένο επάγγελμα και οι ανάγκες εξειδίκευσης των παρεχόμενων υπηρεσιών δεν επηρεάζουν το επάγγελμα αρνητικά, καθώς οι διαθέτοντες περισσότερα ακαδημαϊκά προσόντα (πτυχιούχοι ΤΕΙ, ΑΕΙ, Κάτοχοι Μεταπτυχιακών τίτλων) μετακινούνται προς τις εξειδικευμένες αυτές κατευθύνσεις, «αφήνοντας χώρο» στα στελέχη διαμεταφοράς που δε διαθέτουν τα αντίστοιχα ακαδημαϊκά προσόντα. Η ζήτηση του επαγγέλματος στην αγορά εργασίας σήμερα εμφανίζεται με την μορφή διαφόρων τίτλων - θέσεων εργασίας (πχ logistics manager, αποθηκάριος, υπεύθυνος διανομών, customer service, κλπ).

A.6.2 Τάσεις

Στον τρόπο άσκησης του επαγγέλματος, αλλά και στη διαχρονική εξέλιξή του, η Διαμεταφορά , παρουσιάζεται μια καθοριστική τομή αρχικά με την εμφάνιση και πλέον με την **απόλυτη κυριαρχία της μηχανογραφικής μεθόδου**. Εφόσον οποιαδήποτε πλέον οικονομική λειτουργία προϋποθέτει τη δημιουργία, τήρηση και αναπαραγωγή ηλεκτρονικών αρχείων, καθίσταται σαφές ότι οι απαιτήσεις γνώσεων και δεξιοτήτων αυξάνονται ποσοτικά και ποιοτικά και κατά συνέπεια η τωρινή εξέλιξη του

επαγγέλματος παρουσιάζει ραγδαίες αλλαγές και απέχει πολύ από τον έως προ εικοσαετίας τρόπο άσκησής του. **Γίνεται επομένως σαφές ότι η όλο και ευρύτερη γνώση χρήσης και εφαρμογής των νέων τεχνολογιών είναι απαραίτητη στην αποτελεσματικότερη άσκηση του επαγγέλματος.**

A.6.3 Προοπτικές

Οι προοπτικές είναι θετικές και το επάγγελμα θεωρείται ανερχόμενο. Όπως αναλύθηκε και σε άλλη ενότητα η δυναμική του επαγγέλματος παραμένει ανοδικά ανεπηρέαστη, **δεδομένου ότι εξειδικευμένες υπηρεσίες της Διαμεταφοράς απαιτούνται όλο και συχνότερα.** Αυξάνει βέβαια η αναγκαιότητα απόκτησης εξειδικευμένων γνώσεων και δεξιοτήτων από πλευράς υπαλλήλων οικονομικών υπηρεσιών, ακριβώς για να ανταποκρίνονται στη δυναμική της αγοράς. Η αναγκαιότητα αυτή, επιβάλλει τη δημιουργία και εφαρμογή ολοκληρωμένων ενεργειών επαγγελματικής κατάρτισης, σχετικών με το αντικείμενο, πράγμα που μπορεί να τροφοδοτήσει την αγορά με νέα στελέχη Διαμεταφοράς.

A.7 Υφιστάμενες μορφές άσκησης του επαγγέλματος ή /και της ειδικότητας, τάσεις εξέλιξης

A.7.1 Υφιστάμενες ειδικεύσεις/κατευθύνσεις του επαγγέλματος ή/και της ειδικότητας

Το επάγγελμα του Διαμεταφορέα είναι ένα δυναμικό και σημαντικό .Σχετίζεται, αλλά και διαφοροποιείται από συναφή επαγγέλματα και κυρίως αυτό του αποθηκάριου, του Στελέχους Εφοδιαστικής αλυσίδας αλλά και αυτό του υπαλλήλου γραφείου καθώς και αυτό του υπαλλήλου λογιστηρίου. Είναι σαφές ότι το εν λόγω επάγγελμα περιορίζεται μεν σε αποκλειστικά επικουρικό ρόλο, εκτείνεται δε σε μεγάλο φάσμα των δραστηριοτήτων της επιχείρησης.

Το ευρύ πλαίσιο άσκησης του συγκεκριμένου επαγγέλματος αυτομάτως δημιουργεί διάφορες εξειδικεύσεις και κατευθύνσεις (οι διάφορες εξειδικεύσεις και κατευθύνσεις του επαγγέλματος εξαρτώνται από το περιεχόμενο της δραστηριότητας της επιχείρησης και όχι τόσο από την κύρια δομή του επαγγέλματος).

A.7.2 Τάσεις εξέλιξης των πιο δυναμικών και πολυπληθών ειδικεύσεων

Οι διάφορες εξειδικεύσεις και κατευθύνσεις του επαγγέλματος εξαρτώνται από το περιεχόμενο της δραστηριότητας της επιχείρησης και όχι τόσο από την κύρια δομή του επαγγέλματος. Ως εκ τούτου ο

διαμεταφορέας πρέπει να γνωρίζει τις ιδιαιτερότητες του αντικειμένου της επιχείρησης μέσα από σεμινάρια εκπαίδευσης και από την πρακτική εμπειρία κατά την άσκηση του επαγγέλματος του.

A.8 Ποσοτικά και ποιοτικά χαρακτηριστικά του ανθρώπινου δυναμικού που δραστηριοποιείται στο επάγγελμα/ειδικότητα.

	Περιγραφή	1998	1999	2000	2001	2002	2003	2004	2005	2006	2007
413	Υπάλληλοι καταγραφής υλικών και υπηρεσιών μεταφορών	25.769	31.101	32.976	28.895	34.578	41.215	44.041	45.835	44.549	38.667

	Περιγραφή	ΑΠΟΓΡΑΦΗ 1991	ΑΠΟΓΡΑΦΗ 2001
413	Συνολικός αριθμός υπαλλήλων καταγραφής υλικών και υπηρεσιών μεταφορών *		29.419

* Αφορά κατά βάση υπαλλήλους αποθήκης

Τα στοιχεία προέρχονται από δύο έρευνες της ΕΣΥΕ:

1. Την απογραφή πληθυσμού 1991 και 2001
2. Την δειγματοληπτική έρευνα εργατικού δυναμικού 1998-2007

Διενεργώντας μια επεξεργασία των αναφερόμενων στοιχείων διαπιστώνουμε ότι το επάγγελμα του Διαμεταφορέα περιγράφεται με την πλησιέστερη περιγραφή 413 Υπάλληλοι καταγραφής υλικών και υπηρεσιών μεταφορών, όπως αναφέρεται στους σχετικούς πίνακες της ΕΣΥΕ. Γενικά υπάρχει μια αυξητική τάση του κλάδου και εφόσον πιστοποιηθεί το επάγγελμα θα μπορεί να γίνει ακριβέστερη αποτύπωση και καταγραφή των ποσοτικών και ποιοτικών στοιχείων του επαγγέλματος.

A.9 Συνδικαλιστικές ή επιστημονικές οργανώσεις σχετικές με το επάγγελμα/ειδικότητα, έντυπα ή άλλα μέσα πληροφόρησης ή άλλες πηγές

A.9.1 Συνδικαλιστικές - επαγγελματικές ή επιστημονικές οργανώσεις σχετικές με το επάγγελμα /ειδικότητα

Συνδικαλιστικές οργανώσεις

Σε **δευτεροβάθμιο** συνδικαλιστικό επίπεδο, τους διαμεταφορείς οργανώνει και εκπροσωπεί παραδοσιακά η **Ομοσπονδία Ιδιωτικών Υπαλλήλων Ελλάδος (ΟΙΥΕ)**, η οποία ιδρύθηκε το 1922 και αρχικά εκπροσωπούσε όλους τους εργαζόμενους στα γραφεία που είχαν την ιδιότητα του «υπαλλήλου»

σε κάθε είδους ιδιωτική επιχείρηση, σε αντιδιαστολή με όσους είχαν την ιδιότητα του ανειδίκευτου εργάτη ή εξειδικευμένου τεχνίτη και απασχολούνταν κατά κανόνα σε μονάδες παραγωγής στη βιομηχανία ή βιοτεχνία.

Ωστόσο με τις αλλαγές που επήλθαν στην παραγωγική διαδικασία και την οικονομική δραστηριότητα, στον καταμερισμό της εργασίας, τα επαγγέλματα και τις εξειδικεύσεις τους αλλά και με την οργανωτική εξέλιξη των συνδικάτων, πολλές κλαδικές ομοσπονδίες ενέταξαν στις δομές τους το υπαλληλικό – διοικητικό προσωπικό συμπεριλαμβάνοντάς το και στις συλλογικές συμβάσεις εργασίας.

Επιπρόσθετα, με την ανάπτυξη και αναγνώριση των **πρωτοβάθμιων – επιχειρησιακών σωματείων**, τα οποία οργανώνουν και εκπροσωπούν όλους τους εργαζόμενους μιας επιχείρησης, οι διαμεταφορείς εντάσσονται, οργανώνονται και εκπροσωπούνται (ως φυσικά μέλη) **στα επιχειρησιακά σωματεία**.

Εργοδοτικές οργανώσεις

Σε επίπεδο συλλογικών συμβάσεων, οι εργοδοτικοί φορείς που συμμετέχουν και συνομολογούν συλλογικές συμβάσεις εργασίας είναι τόσο οι τριτοβάθμιες οργανώσεις των εργοδοτών (ΣΕΒ, ΕΣΕΕ, ΓΣΕΒΕΕ) για το σύνολο της οικονομίας, όσο και οι επιμέρους κλαδικές οργανώσεις ή επιχειρήσεις για το πεδίο ευθύνης τους.

Κλαδικές οργανώσεις

ΣΥΝΔΕΣΜΟΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ ΔΙΕΘΝΟΥΣ ΔΙΑΜΕΤΑΦΟΡΑΣ & ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ LOGISTICS ΕΛΛΑΔΟΣ.

<http://www.synddel.gr>

A.9.2 Έντυπα και άλλα μέσα πληροφόρησης

Επαγγελματικά έντυπα ή άλλα μέσα πληροφόρησης για το επάγγελμα περιλαμβάνουν τα ακόλουθα:

- Μηνιαίο περιοδικό «Logistics & Management» και «Car & Truck» της Τεχνοεκδοτικής.
- Μηνιαίο περιοδικό «Supply Chain & Logistics» της o.mind creatives
- Ένθετα σε οικονομικές εφημερίδες, όπως Ναυτεμπορική, Ισοτιμία, Express, Επενδυτής, κ.ά.
- Διμηνιαίο περιοδικό «Logistics News» της Ελληνικής Εταιρείας Logistics.

- Για θέματα όρων αμοιβής και εργασίας πηγή πληροφόρησης είναι α) η Ομοσπονδία Ιδιωτικών Υπαλλήλων Ελλάδος (ΟΙΥΕ), δικτυακός τόπος: www.oie.gr καθώς και β) ο Οργανισμός Μεσολάβησης και Διαιτησίας (ΟΜΕΔ), δικτυακός τόπος www.omed.gr

A.9.3 Άλλες πηγές πληροφόρησης

1^ο) Ο Δικτυακός τόπος της Ελληνικής Εταιρείας Logistics-παράρτημα Αθήνας (www.eel.gr)

2^ο) Δικτυακός τόπος της Ελληνικής Εταιρείας Logistics-παράρτημα Θεσσαλονίκης (www.logistics.org.gr)

3^ο) Πληροφορίες πάνω σε εργασιακά θέματα αλλά και διάφορες γνωμοδοτήσεις επίκαιρων θεμάτων (π.χ. Ασφαλιστικό, δικαιώματα στην εργασία, Συνεχιζόμενη Επαγγελματική Κατάρτιση, κ.α) μπορούν να βρουν οι απασχολούμενοι στο επάγγελμα του στελέχους υποστήριξης Εφοδιαστικής Αλυσίδας, στο δικτυακό τόπο www.gsee.gr

A.10 Τυπικές ή θεσμικές προϋποθέσεις για την άσκηση του επαγγέλματος/ειδικότητας

A.10.1 Άδειες λειτουργίας

Το επάγγελμα του διαμεταφορέα δεν συνηθίζεται να ασκείται στη μορφή ενός Ελευθέριου Επαγγέλματος. Επομένως δεν υπάρχουν θεσμικές προϋποθέσεις για την άσκησή του. Η άσκηση του συγκεκριμένου επαγγέλματος γίνεται κυρίως στη μορφή εξαρτημένης σχέσης εργασίας.

A.10.2 Άδειες εργασίας

Για το συγκεκριμένο επάγγελμα **δεν απαιτείται συγκεκριμένος τίτλος εργασίας ή σχετική επαγγελματική άδεια** ενώ παράλληλα δεν θεωρείται επαρκώς ταξινομημένο και πιστοποιημένο. Υπάρχει βεβαίως το πιστοποιητικό της «FIATA » .

A.10.3 Άλλες προϋποθέσεις άσκησης επαγγέλματος ή/και ειδικότητας

Για την ανάληψη της θέσης εργασίας, όπως αναφέραμε δεν υφίστανται. Είναι όμως προφανές ότι **η ενημέρωση για τις εξελίξεις στο περιβάλλον εργασίας**, η εκμάθηση νέων πληροφοριακών συστημάτων διαμεταφοράς ,τυχόν νέων τεχνικών εφοδιαστικής αλυσίδας, η εκ του σύνεγγυς παρακολούθηση των γενικότερων εξελίξεων στο αντικείμενο, **προσδίδει πλεονεκτήματα, αξιοποιεί κτηθείσες δεξιότητες και δημιουργεί νέες**. Όπως η εκπαίδευση «μέσα στην εργασία» (on the job training) είναι εξαιρετικά σημαντική. Επίσης η παρακολούθηση ενημερωτικών/ εκπαιδευτικών σεμιναρίων (ενδοεπιχειρησιακών ή εξωτερικών) σε θέματα σχετικά με το επάγγελμα βελτιώνουν την απόδοση και το ενδιαφέρον του εργαζόμενου για το αντικείμενο.

A.11 Τίτλοι και θέσεις-διαβαθμίσεις στην επαγγελματική ιεραρχία

A.11.1 Τίτλοι και θέσεις- διαβαθμίσεις επαγγελματικής ιεραρχίας

Οι εκτελούμενες εργασίες του επαγγέλματος ασκούνται υπό την εποπτεία και καθοδήγηση είτε κάποιου αμέσως προϊσταμένου στην εσωτερική ιεραρχία (οργανόγραμμα) της επιχείρησης είτε και αυτού του ίδιου του εργοδότη.

Η ιεραρχία εντός του επαγγέλματος δημιουργείται κυρίως **με βάση την εμπειρία και το χρόνο άσκησης του** και όχι τα ακαδημαϊκά προσόντα, εφόσον αυτά δεν είναι υψηλά (ενδεχομένως κάποιος πλην του απολυτηρίου λυκείου έχει αποφοιτήσει και από ΙΕΚ σχετικής κατεύθυνσης).

Ακαδημαϊκά προσόντα ανώτερης βαθμίδας (ΑΕΙ ή ΤΕΙ) δεν προαπαιτούνται για το συγκεκριμένο επάγγελμα και παράλληλα η ύπαρξή τους αυτομάτως θα τους κατέτασσε σε άλλη βαθμίδα ιεραρχίας. Εννοείται ότι η προϋπηρεσία, άτυπες μορφές κατάρτισης (παρακολούθηση σεμιναρίων, κλπ), γνώσεις Η/Υ, ξένες γλώσσες και άλλες αποκτηθείσες γνώσεις ή δεξιότητες προσμετρώνται στη διαμόρφωση της εσωτερικής **ιεραρχίας του επαγγέλματος**, η οποία **δεν υπάρχει κατοχυρωμένα** αλλά διαμορφώνεται στη κάθε επιχείρηση διαφορετικά.

A.12 Συνθήκες εργασίας (συμπεριλαμβανομένων υγιεινής και ασφάλειας)

Οι εργαζόμενοι στο επάγγελμα του διαμεταφορέα παρέχουν τις εργασίες τους σε συνθήκες γραφείου. **Οι υπηρεσίες προσφέρονται συνήθως στη μορφή καθιστικής εργασίας ενώ απαιτείται πολύ συχνά έντονη διανοητική προσπάθεια** . Οι συνθήκες εργασίας του επαγγέλματος **συνοδεύονται**

συχνά **από καταστάσεις έντονου στρες** με δεδομένο ότι θα πρέπει να τηρούν οι εργαζόμενοι αυστηρά χρονοδιαγράμματα υποχρεώσεων της επιχείρησης με πελάτες, προμηθευτές, δημόσιους οργανισμούς κλπ. Επιβάλλεται να έχουν τη δυνατότητα να παίρνουν την ευθύνη και τις συνέπειες από τη λήψη απόφασης σε απρόβλεπτες καταστάσεις. Συχνά οι εργαζόμενοι στο επάγγελμα αντιμετωπίζουν και προβλήματα κατάλληλου εξοπλισμού στο χώρο εργασίας τους, λόγω χρήσης εξοπλισμού που δεν τηρεί κατάλληλες εργονομικές προδιαγραφές. Ένα συχνό πρόβλημα είναι η έντονη χρήση από τον εργαζόμενο του Η/Υ σε όλο το φάσμα των εργασιών. Γεγονός που επιβάλλει την τήρηση σχετικών μέτρων υγιεινής, αλλά και την καταβολή ειδικής αποζημίωσης χρήσης Η/Υ (επίδομα Η/Υ).

Στο [Ν. 1568/1985 Υγιεινή και ασφάλεια των εργαζομένων](#) (ΦΕΚ 177/18.10.85) άλλα και στα: [Π.Δ. 305/1996](#) (ΦΕΚ 212/Α`/29.8.1996) , [Π.Δ. 17/1996](#) (ΦΕΚ 11/Α`/18.1.1996), [Π.Δ. 16/1996](#) (ΦΕΚ 10/Α`/18.1.1996), [Π.Δ. 105/1995](#) (ΦΕΚ 67/Α`/10.4.1995) προσδιορίζονται οι συνθήκες που διασφαλίζουν από πλευράς εργοδότη τις αναγκαίες συνθήκες περί ασφάλειας και υγιεινής εργασίας στο χώρο εργασίας.

A.13 Δυνατότητες απασχόλησης για άτομα με αναπηρίες

Στην **άσκηση του επαγγέλματος** του διαμεταφορέα μπορούν να απασχολούνται **και άτομα με ειδικές ανάγκες**. Στις περιπτώσεις που η εργασία από τον απασχολούμενο προσφέρεται σε χώρο εργασίας της επιχείρησης, άτομα με αναπηρίες δεν αντιμετωπίζουν κανένα πρόβλημα στο να προσφέρουν τις υπηρεσίες τους στον τομέα των διαμεταφορών. Προβλήματα μπορούν να δημιουργηθούν στις περιπτώσεις εργαζομένων που αντιμετωπίζουν κινητικά προβλήματα και θα πρέπει να εκτελούν εργασίες εκτός του χώρου του γραφείου.

Στις περιπτώσεις άσκησης του επαγγέλματος στο χώρο εργασίας της επιχείρησης και με δεδομένο ότι σημαντικό μέρος των εργασιών του διαμεταφορέα διεξάγεται σε μηχανογραφημένη μορφή, **υπάρχει η δυνατότητα προσαρμογής των τεχνολογικών μέσων στις ειδικές ανάγκες των ατόμων με αναπηρία.**

ΕΝΟΤΗΤΑ Β: «ΑΝΑΛΥΣΗ ΤΟΥ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΟΣ Η/ ΚΑΙ ΕΙΔΙΚΟΤΗΤΑΣ – ΠΡΟΔΙΑΓΡΑΦΕΣ»

Β.1 ΚΥΡΙΕΣ ΚΑΙ ΕΠΙΜΕΡΟΥΣ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΕΣ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΕΣ, ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΕΣ ΕΡΓΑΣΙΕΣ

ΒΑΣΙΚΟ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑ		ΕΙΔΙΚΟΤΗΤΑ	ΕΙΔΙΚΕΥΣΗ
ΤΙΤΛΟΣ: ΔΙΑΜΕΤΑΦΟΡΕΑΣ		ΤΙΤΛΟΣ:	ΤΙΤΛΟΣ:
ΚΥΡΙΕΣ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΕΣ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΕΣ (ΚΕΛ)		ΚΥΡΙΕΣ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΕΣ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΕΣ (ΚΕΛ)	ΚΥΡΙΕΣ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΕΣ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΕΣ (ΚΕΛ)
ΒΑΣΙΚΕΣ (ΚΕΛ)	ΚΕΛ 1 ΔΙΑΜΟΡΦΩΝΕΙ ΤΟ ΜΕΤΑΦΟΡΙΚΟ ΣΕΝΑΡΙΟ		
	ΚΕΛ 2: ΥΛΟΠΟΙΕΙ ΤΟ ΜΕΤΑΦΟΡΙΚΟ ΣΕΝΑΡΙΟ		
	ΚΕΛ 3: ΠΑΡΕΧΕΙ ΥΠΟΣΤΗΡΙΚΤΙΚΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΣΤΗ ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ ΤΟΥ ΤΜΗΜΑΤΟΣ ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗΣ ΠΕΛΑΤΩΝ		

Σχόλια για τα επίπεδα επαγγελματικής ιεραρχίας (όπου παρουσιάζονται):

--

ΤΙΤΛΟΣ ΒΑΣΙΚΟΥ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΟΣ: ΔΙΑΜΕΤΑΦΟΡΕΑΣ
--

ΚΥΡΙΕΣ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΕΣ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΕΣ (ΚΕΛ) [ΒΑΣΙΚΕΣ & ΔΕΥΤΕΡΕΥΟΥΣΕΣ]
ΚΕΛ 1 (Β): ΔΙΑΜΟΡΦΩΝΕΙ ΤΟ ΜΕΤΑΦΟΡΙΚΟ ΣΕΝΑΡΙΟ
ΚΕΛ 2 (Β): ΥΛΟΠΟΙΕΙ ΤΟ ΜΕΤΑΦΟΡΙΚΟ ΣΕΝΑΡΙΟ
ΚΕΛ 3 (Β): ΠΑΡΕΧΕΙ ΥΠΟΣΤΗΡΙΚΤΙΚΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΣΤΗΝ ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ ΤΟΥ ΤΜΗΜΑΤΟΣ ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗΣ ΠΕΛΑΤΩΝ

ΤΙΤΛΟΣ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΟΣ: ΔΙΑΜΕΤΑΦΟΡΕΑΣ

	ΕΠΙΜΕΡΟΥΣ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΕΣ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΕΣ (ΕΕΛ)		ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΕΣ ΕΡΓΑΣΙΕΣ (ΕΕ)		
	ΕΕΛ 1.1: ΔΕΧΕΤΑΙ ΤΟ ΑΙΤΗΜΑ REQUEST (ΑΙΤΗΜΑ ΔΙΕΝΕΡΓΕΙΑΣ ΜΕΤΑΦΟΡΙΚΟΥ ΕΡΓΟΥ)		ΕΕ 1.1.1: ΔΕΧΕΤΑΙ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΟ ΜΗΝΥΜΑ (e-mail)		
			ΕΕ 1.1.2: ΔΕΧΕΤΑΙ ΤΗΛΕΦΩΝΙΚΟ ΜΗΝΥΜΑ		
			ΕΕ 1.1.3: ΔΕΧΕΤΑΙ FAX		
			ΕΕ 1.1.4. ΚΩΔΙΚΟΠΟΙΕΙ ΤΟ ΜΗΝΥΜΑ		
			ΕΕ 1.1.5.ΧΕΙΡΙΖΕΤΑΙ ΤΟ ΜΗΝΥΜΑ Η ΤΟ ΠΡΟΩΘΕΙ ΣΤΟΝ ΑΡΜΟΔΙΟ ΥΠΑΛΛΗΛΟ		
	ΕΕΛ 1.2: ΑΝΑΛΥΕΙ ΤΗΝ ΖΗΤΗΣΗ		ΕΕ 1.2.1: ΜΕΛΕΤΑ ΤΑ ΕΝΑΛΛΑΚΤΙΚΑ ΣΕΝΑΡΙΑ ΜΕΤΑΦΟΡΑΣ		
	ΚΕΛ 1 ΔΙΑΜΟΡΦΩΝΕΙ ΤΟ ΜΕΤΑΦΟΡΙΚΟ ΣΕΝΑΡΙΟ	ΕΕΛ 1.3: ΠΡΟΤΕΙΝΕΙ ΤΗΝ ΛΥΣΗ		ΕΕ 1.2.2: ΚΟΣΤΟΛΟΓΕΙ ΤΑ ΣΕΝΑΡΙΑ ΜΕΤΑΦΟΡΑΣ	
				ΕΕ 1.2.3: ΥΠΟΒΑΛΛΕΙ ΤΗΝ ΠΡΟΣΦΟΡΑ ΣΤΟΝ ΠΕΛΑΤΗ	
				ΕΕ 1.3.1: ΑΠΟΣΤΕΛΛΕΙ ΤΗΝ ΠΡΟΣΦΟΡΑ ΣΤΟΝ ΠΕΛΑΤΗ ΠΟΥ ΠΕΡΙΕΧΕΙ ΜΙΑ Η ΠΕΡΙΣΣΟΤΕΡΕΣ ΕΝΑΛΛΑΚΤΙΚΕΣ ΠΡΟΤΑΣΕΙΣ ΔΕΧΕΤΑΙ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΟ ΜΗΝΥΜΑ (e-mail)	
			ΕΕ 1.3.2: ΔΕΧΕΤΑΙ ΤΗΝ ΑΠΟΔΟΧΗ ΤΗΣ ΠΡΟΣΦΟΡΑΣ ΕΚ ΜΕΡΟΥΣ ΤΟΥ ΠΕΛΑΤΗ		
			ΕΕ 1.3.3: ΑΡΧΕΙΟΘΕΤΕΙ ΤΗΝ ΑΠΟΔΟΧΗ		
			ΕΕ 1.3.4. ΠΡΟΤΕΙΝΕΙ ΤΟ ΠΡΟΤΙΜΗΤΕΟ ΜΕΤΑΦΟΡΙΚΟ ΜΕΣΟ		
			ΕΕ 1.3.5. ΠΡΟΤΕΙΝΕΙ ΤΟΝ ΠΡΟΤΙΜΗΤΕΟ ΜΕΤΑΦΟΡΕΑ		

		ΕΠΙΜΕΡΟΥΣ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΕΣ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΕΣ (ΕΕΛ)	ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΕΣ ΕΡΓΑΣΙΕΣ (ΕΕ)
ΚΕΛ 2 ΥΛΟΠΟΙΕΙ ΤΟ ΜΕΤΑΦΟΡΙΚΟ ΣΕΝΑΡΙΟ	ΕΕΛ 2.1: ΑΝΟΙΓΕΙ ΤΗΝ ΜΕΡΙΔΑ		ΕΕ 2.1.1: ΜΕΛΕΤΑ ΤΑ ΕΝΑΛΛΑΚΤΙΚΑ ΣΕΝΑΡΙΑ ΜΕΤΑΦΟΡΑΣ
			ΕΕ 2.1.2: ΧΑΡΑΚΤΗΡΙΖΕΙ ΤΗΝ ΜΕΡΙΔΑ ΕΙΣΑΓΩΓΙΚΗ,ΕΞΑΓΩΓΙΚΗ,ΤΡΙΓΩΝΙΚΗ
			ΕΕ 2.1.3: ΤΟΠΟΘΕΤΕΙ ΤΗΝ ΣΧΕΤΙΚΗ ΑΛΛΗΛΟΓΡΑΦΙΑ (ΣΗΜΑΤΟΓΡΑΦΙΑ)
	ΕΕΛ 2.2: ΠΑΡΑΚΟΛΟΥΘΕΙ ΤΗΝ ΕΞΕΛΙΞΗ ΤΗΣ ΜΕΤΑΦΟΡΑΣ		ΕΕ 2.2.1: ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΕΙ ΑΠΕΥΘΕΙΑΣ ΜΕ ΤΟ (CARRIER) ΜΕΤΑΦΟΡΕΑ
			ΕΕ 2.2.2: ΠΑΡΑΚΟΛΟΥΘΕΙ ΤΟ WEB-SITE ΤΟΥ CARRIER (ΜΕΤΑΦΟΡΕΑ)-(TRAKING-TRACE)
			ΕΕ 2.2.3: ΠΑΡΕΜΒΑΙΝΕΙ ΟΠΟΥ ΥΠΑΡΧΕΙ ΠΡΟΒΛΗΜΑ

	ΕΕΛ 2.3: ΕΚΔΙΔΕΙ ΤΑ ΠΑΡΑΣΤΑΤΙΚΑ (ΦΟΡΤΩΤΙΚΑ ΚΑΙ ΕΜΠΟΡΙΚΑ ΕΓΓΡΑΦΑ)	ΕΕ 2.3.1: ΕΛΕΓΧΕΙ ΤΙΣ ΤΙΜΕΣ (ΕΠΑΝΕΒΕΒΑΙΩΣΗ ΤΩΝ ΠΑΡΑΣΧΕΘΕΝΤΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ)
		ΕΕ 2.3.2: ΕΠΑΝΑΠΡΟΣΔΙΟΡΙΖΕΙ ΤΟ ΚΟΣΤΟΛΟΓΙΟ ΜΕ ΒΑΣΗ ΤΙΣ ΣΥΝΘΗΚΕΣ ΜΕΤΑΦΟΡΑΣ
		ΕΕ 2.3.3: ΕΚΔΙΔΕΙ ΧΡΕΩΣΤΙΚΟ ΤΙΜΟΛΟΓΙΟ

		ΕΠΙΜΕΡΟΥΣ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΕΣ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΕΣ (ΕΕΛ)	ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΕΣ ΕΡΓΑΣΙΕΣ (ΕΕ)
ΚΕΛ 3	ΠΑΡΕΧΕΙ ΥΠΟΣΤΗΡΙΚΤΙΚΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΣΤΗΝ ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ ΤΟΥ ΤΜΗΜΑΤΟΣ ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗΣ ΠΕΛΑΤΩΝ	ΕΕΛ 3.1: ΣΥΝΤΟΝΙΖΕΙ ΚΑΙ ΣΥΝΕΡΓΑΖΕΤΑΙ ΜΕ ΤΟ ΤΜΗΜΑ ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗΣ ΠΕΛΑΤΩΝ	ΕΕ 3.1.1: ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΕΙ ΜΕ ΤΟΝ ΠΕΛΑΤΗ, ΤΟΝ ΠΡΟΜΗΘΕΥΤΗ Η ΤΙΣ ΑΡΜΟΔΙΕΣ ΑΡΧΕΣ ΣΕ ΠΕΡΙΠΤΩΣΗ ΑΝΥΠΕΡΒΛΗΤΟΥ ΚΩΛΥΜΑΤΟΣ ΕΕ 3.1.2: ΠΑΡΕΜΒΑΙΝΕΙ ΚΑΙ ΔΙΝΕΙ ΛΥΣΕΙΣ ΣΕ ΠΕΡΙΠΤΩΣΗ ΑΝΥΠΕΡΒΛΗΤΟΥ ΚΩΛΥΜΑΤΟΣ (CRISIS MANAGEMENT) ΕΕ 3.1.3: ΔΙΝΕΙ ΑΝΑΦΟΡΑ (REPORT) ΣΤΟΝ ΠΡΟΙΣΤΑΜΕΝΟ ΤΟΥ ΤΜΗΜΑΤΟΣ Η ΤΟΝ ΓΕΝ. ΔΙΕΥΘΥΝΤΗ ΤΗΣ ΕΤΑΙΡΙΑΣ
		ΕΕΛ 3.2: ΠΑΡΕΧΕΙ ΓΡΑΜΜΑΤΕΙΑΚΗ ΥΠΟΣΤΗΡΙΞΗ	ΕΕ 3.2.1: ΠΑΡΑΚΟΛΟΥΘΕΙ ΤΗΝ ΚΑΤΑΣΤΑΣΗ ΦΟΡΤΩΣΕΩΝ ΣΕ ΤΑΚΤΙΚΕΣ ΧΡΟΝΙΚΕΣ ΠΕΡΙΟΔΟΥΣ ΕΕ 3.2.2: ΑΞΙΟΛΟΓΕΙ ΤΟΥΣ ΠΕΛΑΤΕΣ ΚΑΙ ΦΡΟΝΤΙΖΕΙ ΝΑ ΕΠΙΤΥΓΧΑΝΕΤΑΙ ΤΟ ΠΡΟΒΛΕΠΟΜΕΝΟ ΜΙΚΤΟ ΚΕΡΔΟΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ ΕΕ 3.2.3: ΦΡΟΝΤΙΖΕΙ ΝΑ ΕΚΔΙΔΟΝΤΑΙ ΕΓΚΑΙΡΑ ΤΑ ΧΡΕΩΣΤΙΚΑ ΠΑΡΑΣΤΑΤΙΚΑ (ΦΟΡΤΩΤΙΚΑ ΚΑΙ ΕΜΠΟΡΙΚΑ ΕΓΓΡΑΦΑ)
		ΕΕΛ 3.3: ΠΑΡΑΚΟΛΟΥΘΕΙ ΤΙΣ ΤΑΣΕΙΣ ΤΗΣ ΑΓΟΡΑΣ ΣΤΟΝ ΚΛΑΔΟ ΤΗΣ ΔΙΑΜΕΤΑΦΟΡΑΣ	ΕΕ 3.3.1: ΠΑΡΑΚΟΛΟΥΘΕΙ ΚΑΙ ΠΡΟΤΕΙΝΕΙ ΝΕΕΣ ΤΕΧΝΙΚΕΣ ΔΙΑΜΕΤΑΦΟΡΑΣ ΕΕ 3.3.2: ΠΑΡΑΚΟΛΟΥΘΕΙ ΤΟΝ ΑΝΤΑΓΩΝΙΣΜΟ ΕΕ 3.3.3: ΠΡΟΤΕΙΝΕΙ ΤΡΟΠΟΥΣ ΕΛΕΓΧΟΥ ΜΕΙΩΣΗΣ ΤΟΥ ΚΟΣΤΟΥΣ ΕΕ 3.3.4: ΣΥΜΜΕΤΕΧΕΙ ΣΕ ΔΙΑΦΟΡΕΣ ΘΕΜΑΤΙΚΕΣ ΗΜΕΡΙΔΕΣ ΚΑΙ ΕΚΔΗΛΩΣΕΙΣ ΣΥΝΑΦΕΙΣ ΜΕ ΤΗΝ ΔΙΑΜΕΤΑΦΟΡΑ

B.2 ΚΡΙΤΗΡΙΑ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΗΣ ΑΝΤΑΠΟΚΡΙΣΗΣ, ΕΥΡΟΣ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ

ΤΙΤΛΟΣ ΒΑΣΙΚΟΥ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΟΣ: ΔΙΑΜΕΤΑΦΟΡΕΑΣ

ΚΥΡΙΕΣ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΕΣ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΕΣ	ΕΠΙΜΕΡΟΥΣ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΕΣ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΕΣ	ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΕΣ ΕΡΓΑΣΙΕΣ	ΚΡΙΤΗΡΙΑ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΗΣ ΑΝΤΑΠΟΚΡΙΣΗΣ	ΕΥΡΟΣ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ
ΚΕΛ 1: ΔΙΑΜΟΡΦΩΝΕΙ ΤΟ ΜΕΤΑΦΟΡΙΚΟ ΣΕΝΑΡΙΟ	ΕΕΛ 1.1: ΔΕΧΕΤΑΙ ΤΟ ΑΙΤΗΜΑ REQUEST (ΑΙΤΗΜΑ ΔΙΕΝΕΡΓΕΙΑΣ ΜΕΤΑΦΟΡΙΚΟΥ ΕΡΓΟΥ)	ΕΕ 1.1.1: ΔΕΧΕΤΑΙ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΟ ΜΗΝΥΜΑ (e-mail)	Δέχεται το e-mail μέσω του Η/Υ, το αξιολογεί, το τυπώνει, το αρχειοθετεί με ηλεκτρονικά και σε έντυπη μορφή. Συντάσσει συγκεντρωτική κατάσταση με τα αιτήματα.	1. Περιβάλλον / Συνθήκες: α) επιχειρήσεις διαμεταφοράς. β) εταιρίες που παρέχουν υπηρεσίες εφοδιαστικής αλυσίδας (3PL) γ) διαχείριση δικτύου (πελάτες, προμηθευτές, άλλα τμήματα της εταιρίας) δ) πλαίσιο εφαρμογής στο διευρυμένο περιβάλλον της εφοδιαστικής αλυσίδας ε) συνεργασία με εξωτερικούς συνεργάτες εφόσον η επιχείρηση που εργάζεται δεν έχει δικό του τμήμα εφοδιαστικής αλυσίδας) 2. Εξοπλισμοί / Μέσα : Η/Υ, συστήματα επεξεργασίας δεδομένων, ειδικά προγράμματα π.χ. EXCEL, ERP Συστήματα, MRP I & II Συστήματα 3. Εργαλεία για την επίτευξη του σκοπού : Λογισμικά συστήματα διαμεταφοράς, λογιστικά πακέτα ,EXCEL, Internet, Intranet.

		ΕΕ 1.1.2: ΔΕΧΕΤΑΙ ΤΗΛΕΦΩΝΙΚΟ ΜΗΝΥΜΑ	Δέχεται τηλεφωνική κλήση, την αξιολογεί, την καταγράφει. Συντάσσει συγκεντρωτική κατάσταση με τα αιτήματα.	1. Περιβάλλον / Συνθήκες: α) επιχειρήσεις διαμεταφοράς. β) εταιρίες που παρέχουν υπηρεσίες εφοδιαστικής αλυσίδας (3PL) γ) διαχείριση δικτύου (πελάτες, προμηθευτές, άλλα τμήματα της εταιρίας) δ) πλαίσιο εφαρμογής στο διευρυμένο περιβάλλον της εφοδιαστικής αλυσίδας ε) συνεργασία με εξωτερικούς συνεργάτες εφόσον η επιχείρηση που εργάζεται δεν έχει δικό του τμήμα εφοδιαστικής αλυσίδας) 2.Εξοπλισμοί / Μέσα : H/Y, τηλέφωνο σταθερό, τηλέφωνο κινητό συστήματα επεξεργασίας δεδομένων, ειδικά προγράμματα π.χ. EXCEL, ERP Συστήματα, MRP I & II Συστήματα 3.Εργαλεία για την επίτευξη του σκοπού : Λογισμικά συστήματα διαμεταφοράς, λογιστικά πακέτα ,EXCEL, Internet, Intranet.
		ΕΕ 1.1.3: ΔΕΧΕΤΑΙ FAX	Δέχεται το FAX και το αξιολογεί.	1. Περιβάλλον / Συνθήκες: α) επιχειρήσεις διαμεταφοράς. β) εταιρίες που παρέχουν υπηρεσίες εφοδιαστικής αλυσίδας (3PL) γ) διαχείριση δικτύου (πελάτες, προμηθευτές, άλλα τμήματα της εταιρίας) δ) πλαίσιο εφαρμογής στο διευρυμένο περιβάλλον της εφοδιαστικής αλυσίδας ε) συνεργασία με εξωτερικούς συνεργάτες εφόσον η επιχείρηση που εργάζεται δεν έχει δικό του τμήμα εφοδιαστικής αλυσίδας) 2.Εξοπλισμοί / Μέσα : H/Y, τηλέφωνο σταθερό, FAX, τηλέφωνο κινητό συστήματα επεξεργασίας δεδομένων, ειδικά προγράμματα π.χ. EXCEL, ERP Συστήματα, MRP I & II Συστήματα 3.Εργαλεία για την επίτευξη του σκοπού : Λογισμικά συστήματα διαμεταφοράς, λογιστικά πακέτα ,EXCEL, Internet, Intranet.

		ΕΕ 1.1.4. ΚΩΔΙΚΟΠΟΙΕΙ ΤΟ ΜΗΝΥΜΑ	Καταγράφει το FAX και το αρχειοθετεί. Συντάσσει συγκεντρωτική κατάσταση με τα αιτήματα.	<u>1. Περιβάλλον / Συνθήκες:</u> α) επιχειρήσεις διαμεταφοράς. β) εταιρίες που παρέχουν υπηρεσίες εφοδιαστικής αλυσίδας (3PL) γ) διαχείριση δικτύου (πελάτες, προμηθευτές, άλλα τμήματα της εταιρίας) δ) πλαίσιο εφαρμογής στο διευρυμένο περιβάλλον της εφοδιαστικής αλυσίδας ε) συνεργασία με εξωτερικούς συνεργάτες εφόσον η επιχείρηση που εργάζεται δεν έχει δικό του τμήμα εφοδιαστικής αλυσίδας) <u>2.Εξοπλισμοί / Μέσα :</u> H/Y, τηλέφωνο σταθερό, FAX, τηλέφωνο κινητό συστήματα επεξεργασίας δεδομένων, ειδικά προγράμματα π.χ. EXCEL,ERP Συστήματα, MRP I & II Συστήματα <u>3.Εργαλεία για την επίτευξη του σκοπού</u> :Λογισμικά συστήματα διαμεταφοράς,, λογιστικά πακέτα ,EXCEL,Internet,Intranet.
		ΕΕ 1.1.5.ΧΕΙΡΙΖΕΤΑΙ ΤΟ ΜΗΝΥΜΑ Η ΤΟ ΠΡΩΘΕΙ ΣΤΟΝ ΑΡΜΟΔΙΟ ΥΠΑΛΛΗΛΟ	Μελετά το μήνυμα και εφόσον είναι αρμόδιος αρχίζει την διαδικασία υλοποίησης, διαφορετικά το προωθεί στον αρμόδιο υπάλληλο.	<u>1. Περιβάλλον / Συνθήκες:</u> α) επιχειρήσεις διαμεταφοράς. β) εταιρίες που παρέχουν υπηρεσίες εφοδιαστικής αλυσίδας (3PL) γ) διαχείριση δικτύου (πελάτες, προμηθευτές, άλλα τμήματα της εταιρίας) δ) πλαίσιο εφαρμογής στο διευρυμένο περιβάλλον της εφοδιαστικής αλυσίδας ε) συνεργασία με εξωτερικούς συνεργάτες εφόσον η επιχείρηση που εργάζεται δεν έχει δικό του τμήμα εφοδιαστικής αλυσίδας) <u>2.Εξοπλισμοί / Μέσα :</u> H/Y, τηλέφωνο σταθερό, FAX, τηλέφωνο κινητό συστήματα επεξεργασίας δεδομένων, ειδικά προγράμματα π.χ. EXCEL,ERP Συστήματα, MRP I & II Συστήματα <u>3.Εργαλεία για την επίτευξη του σκοπού</u> :Λογισμικά συστήματα διαμεταφοράς,, λογιστικά πακέτα ,EXCEL,Internet,Intranet.

	ΕΕΛ 1.2: ΑΝΑΛΥΕΙ ΤΗΝ ΖΗΤΗΣΗ	ΕΕ 1.2.1: ΜΕΛΕΤΑ ΤΑ ΕΝΑΛΛΑΚΤΙΚΑ ΣΕΝΑΡΙΑ ΜΕΤΑΦΟΡΑΣ	Μελετά το μήνυμα και εφόσον είναι αρμόδιος αρχίζει την διαδικασία υλοποίησης αφού μελετήσει τα εναλλακτικά σενάρια , διαφορετικά το προωθεί στον αρμόδιο υπάλληλο.	<u>1. Περιβάλλον / Συνθήκες:</u> α) επιχειρήσεις διαμεταφοράς. β) εταιρίες που παρέχουν υπηρεσίες εφοδιαστικής αλυσίδας (3PL) γ) διαχείριση δικτύου (πελάτες, προμηθευτές, άλλα τμήματα της εταιρίας) δ) πλαίσιο εφαρμογής στο διευρυμένο περιβάλλον της εφοδιαστικής αλυσίδας ε) συνεργασία με εξωτερικούς συνεργάτες εφόσον η επιχείρηση που εργάζεται δεν έχει δικό του τμήμα εφοδιαστικής αλυσίδας) <u>2.Εξοπλισμοί / Μέσα :</u> H/Y, τηλέφωνο σταθερό, FAX, τηλέφωνο κινητό συστήματα επεξεργασίας δεδομένων, ειδικά προγράμματα π.χ. EXCEL,ERP Συστήματα, MRP I & II Συστήματα <u>3.Εργαλεία για την επίτευξη του σκοπού</u> :Λογισμικά συστήματα διαμεταφοράς,, λογιστικά πακέτα ,EXCEL,Internet,Intranet.
		ΕΕ 1.2.2: ΚΟΣΤΟΛΟΓΕΙ ΤΑ ΣΕΝΑΡΙΑ ΜΕΤΑΦΟΡΑΣ	Διαμορφώνει το κόστος σύμφωνα με τα σενάρια της διαμεταφοράς.	<u>1. Περιβάλλον / Συνθήκες:</u> α) επιχειρήσεις διαμεταφοράς. β) εταιρίες που παρέχουν υπηρεσίες εφοδιαστικής αλυσίδας (3PL) γ) διαχείριση δικτύου (πελάτες, προμηθευτές, άλλα τμήματα της εταιρίας) δ) πλαίσιο εφαρμογής στο διευρυμένο περιβάλλον της εφοδιαστικής αλυσίδας ε) συνεργασία με εξωτερικούς συνεργάτες εφόσον η επιχείρηση που εργάζεται δεν έχει δικό του τμήμα εφοδιαστικής αλυσίδας) <u>2.Εξοπλισμοί / Μέσα :</u> H/Y, τηλέφωνο σταθερό, FAX, τηλέφωνο κινητό συστήματα επεξεργασίας δεδομένων, ειδικά προγράμματα π.χ. EXCEL,ERP Συστήματα, MRP I & II Συστήματα <u>3.Εργαλεία για την επίτευξη του σκοπού</u> :Λογισμικά συστήματα διαμεταφοράς,, λογιστικά πακέτα ,EXCEL,Internet,Intranet.

		ΕΕ 1.2.3: ΥΠΟΒΑΛΛΕΙ ΤΗΝ ΠΡΟΣΦΟΡΑ ΣΤΟΝ ΠΕΛΑΤΗ	Υποβάλλει την προσφορά στον πελάτη σε γραπτή ή ηλεκτρονική μορφή σύμφωνα με τον τύπο που ορίζει η επιχείρηση.	<u>1. Περιβάλλον / Συνθήκες:</u> α) επιχειρήσεις διαμεταφοράς. β) εταιρίες που παρέχουν υπηρεσίες εφοδιαστικής αλυσίδας (3PL) γ) διαχείριση δικτύου (πελάτες, προμηθευτές, άλλα τμήματα της εταιρίας) δ) πλαίσιο εφαρμογής στο διευρυμένο περιβάλλον της εφοδιαστικής αλυσίδας ε) συνεργασία με εξωτερικούς συνεργάτες εφόσον η επιχείρηση που εργάζεται δεν έχει δικό του τμήμα εφοδιαστικής αλυσίδας) <u>2.Εξοπλισμοί / Μέσα :</u> Η/Υ, τηλέφωνο σταθερό, FAX, τηλέφωνο κινητό συστήματα επεξεργασίας δεδομένων, ειδικά προγράμματα π.χ. EXCEL,ERP Συστήματα, MRP I & II Συστήματα <u>3.Εργαλεία για την επίτευξη του σκοπού</u> :Λογισμικά συστήματα διαμεταφοράς,, λογιστικά πακέτα ,EXCEL,Internet,Intranet.
	ΕΕΛ 1.3: ΠΡΟΤΕΙΝΕΙ ΤΗΝ ΛΥΣΗ	ΕΕ 1.3.1: ΑΠΟΣΤΕΛΛΕΙ ΤΗΝ ΠΡΟΣΦΟΡΑ ΣΤΟΝ ΠΕΛΑΤΗ ΠΟΥ ΠΕΡΙΕΧΕΙ ΜΙΑ Η ΠΕΡΙΣΣΟΤΕΡΕΣ ΕΝΑΛΛΑΚΤΙΚΕΣ ΠΡΟΤΑΣΕΙΣ ΔΕΧΕΤΑΙ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΟ ΜΗΝΥΜΑ (e-mail)	Αποστέλλει την προσφορά στον πελάτη σε γραπτή ή ηλεκτρονική μορφή σύμφωνα με τον τύπο που ορίζει η επιχείρηση η οποία περιέχει μία ή περισσότερες εναλλακτικές προτάσεις..	<u>1. Περιβάλλον / Συνθήκες:</u> α) επιχειρήσεις διαμεταφοράς. β) εταιρίες που παρέχουν υπηρεσίες εφοδιαστικής αλυσίδας (3PL) γ) διαχείριση δικτύου (πελάτες, προμηθευτές, άλλα τμήματα της εταιρίας) δ) πλαίσιο εφαρμογής στο διευρυμένο περιβάλλον της εφοδιαστικής αλυσίδας ε) συνεργασία με εξωτερικούς συνεργάτες εφόσον η επιχείρηση που εργάζεται δεν έχει δικό του τμήμα εφοδιαστικής αλυσίδας) <u>2.Εξοπλισμοί / Μέσα :</u> Η/Υ, τηλέφωνο σταθερό, FAX, τηλέφωνο κινητό συστήματα επεξεργασίας δεδομένων, ειδικά προγράμματα π.χ. EXCEL,ERP Συστήματα, MRP I & II Συστήματα <u>3.Εργαλεία για την επίτευξη του σκοπού</u> :Λογισμικά συστήματα διαμεταφοράς,, λογιστικά πακέτα ,EXCEL,Internet,Intranet.

		ΕΕ 1.3.2: ΔΕΧΕΤΑΙ ΤΗΝ ΑΠΟΔΟΧΗ ΤΗΣ ΠΡΟΣΦΟΡΑΣ ΕΚ ΜΕΡΟΥΣ ΤΟΥ ΠΕΛΑΤΗ	Δέχεται με ηλεκτρονική ή έντυπη μορφή την αποδοχή της προσφοράς εκ μέρους του πελάτη .	<u>1. Περιβάλλον / Συνθήκες:</u> α) επιχειρήσεις διαμεταφοράς. β) εταιρίες που παρέχουν υπηρεσίες εφοδιαστικής αλυσίδας (3PL) γ) διαχείριση δικτύου (πελάτες, προμηθευτές, άλλα τμήματα της εταιρίας) δ) πλαίσιο εφαρμογής στο διευρυμένο περιβάλλον της εφοδιαστικής αλυσίδας ε) συνεργασία με εξωτερικούς συνεργάτες εφόσον η επιχείρηση που εργάζεται δεν έχει δικό του τμήμα εφοδιαστικής αλυσίδας) <u>2.Εξοπλισμοί / Μέσα :</u> H/Y, τηλέφωνο σταθερό, FAX, τηλέφωνο κινητό συστήματα επεξεργασίας δεδομένων, ειδικά προγράμματα π.χ. EXCEL,ERP Συστήματα, MRP I & II Συστήματα <u>3.Εργαλεία για την επίτευξη του σκοπού</u> :Λογισμικά συστήματα διαμεταφοράς,, λογιστικά πακέτα ,EXCEL,Internet,Intranet.
		ΕΕ 1.3.3: ΑΡΧΕΙΟΘΕΤΕΙ ΤΗΝ ΑΠΟΔΟΧΗ	Αρχειοθετεί την αποδοχή της προσφοράς σύμφωνα με τους τύπους που εφαρμόζει η επιχείρηση.	<u>1. Περιβάλλον / Συνθήκες:</u> α) επιχειρήσεις διαμεταφοράς. β) εταιρίες που παρέχουν υπηρεσίες εφοδιαστικής αλυσίδας (3PL) γ) διαχείριση δικτύου (πελάτες, προμηθευτές, άλλα τμήματα της εταιρίας) δ) πλαίσιο εφαρμογής στο διευρυμένο περιβάλλον της εφοδιαστικής αλυσίδας ε) συνεργασία με εξωτερικούς συνεργάτες εφόσον η επιχείρηση που εργάζεται δεν έχει δικό του τμήμα εφοδιαστικής αλυσίδας) <u>2.Εξοπλισμοί / Μέσα :</u> H/Y, τηλέφωνο σταθερό, FAX, τηλέφωνο κινητό συστήματα επεξεργασίας δεδομένων, ειδικά προγράμματα π.χ. EXCEL,ERP Συστήματα, MRP I & II Συστήματα <u>3.Εργαλεία για την επίτευξη του σκοπού</u> :Λογισμικά συστήματα διαμεταφοράς,, λογιστικά πακέτα ,EXCEL,Internet,Intranet.

		ΕΕ 1.3.4. ΠΡΟΤΕΙΝΕΙ ΤΟ ΠΡΟΤΙΜΗΤΕΟ ΜΕΤΑΦΟΡΙΚΟ ΜΕΣΟ	Από τον εγκεκριμένο κατάλογο που έχει η επιχείρηση προτείνει στον πελάτη το μεταφορικό μέσο.	<u>1. Περιβάλλον / Συνθήκες:</u> α) επιχειρήσεις διαμεταφοράς. β) εταιρίες που παρέχουν υπηρεσίες εφοδιαστικής αλυσίδας (3PL) γ) διαχείριση δικτύου (πελάτες, προμηθευτές, άλλα τμήματα της εταιρίας) δ) πλαίσιο εφαρμογής στο διευρυμένο περιβάλλον της εφοδιαστικής αλυσίδας ε) συνεργασία με εξωτερικούς συνεργάτες εφόσον η επιχείρηση που εργάζεται δεν έχει δικό του τμήμα εφοδιαστικής αλυσίδας) <u>2.Εξοπλισμοί / Μέσα :</u> H/Y, τηλέφωνο σταθερό, FAX, τηλέφωνο κινητό συστήματα επεξεργασίας δεδομένων, ειδικά προγράμματα π.χ. EXCEL,ERP Συστήματα, MRP I & II Συστήματα <u>3.Εργαλεία για την επίτευξη του σκοπού</u> :Λογισμικά συστήματα διαμεταφοράς,, λογιστικά πακέτα ,EXCEL,Internet,Intranet.
		ΕΕ 1.3.5. ΠΡΟΤΕΙΝΕΙ ΤΟΝ ΠΡΟΤΙΜΗΤΕΟ ΜΕΤΑΦΟΡΕΑ	Από τον εγκεκριμένο κατάλογο που έχει η επιχείρηση προτείνει στον πελάτη τον προτιμητέο μεταφορέα.	<u>1. Περιβάλλον / Συνθήκες:</u> α) επιχειρήσεις διαμεταφοράς. β) εταιρίες που παρέχουν υπηρεσίες εφοδιαστικής αλυσίδας (3PL) γ) διαχείριση δικτύου (πελάτες, προμηθευτές, άλλα τμήματα της εταιρίας) δ) πλαίσιο εφαρμογής στο διευρυμένο περιβάλλον της εφοδιαστικής αλυσίδας ε) συνεργασία με εξωτερικούς συνεργάτες εφόσον η επιχείρηση που εργάζεται δεν έχει δικό του τμήμα εφοδιαστικής αλυσίδας) <u>2.Εξοπλισμοί / Μέσα :</u> H/Y, τηλέφωνο σταθερό, FAX, τηλέφωνο κινητό συστήματα επεξεργασίας δεδομένων, ειδικά προγράμματα π.χ. EXCEL,ERP Συστήματα, MRP I & II Συστήματα <u>3.Εργαλεία για την επίτευξη του σκοπού</u> :Λογισμικά συστήματα διαμεταφοράς,, λογιστικά πακέτα ,EXCEL,Internet,Intranet.

ΚΕΛ 2: ΥΛΟΠΟΙΕΙ ΤΟ ΜΕΤΑΦΟΡΙΚΟ ΣΕΝΑΡΙΟ	ΕΕΛ 2.1: ΑΝΟΙΓΕΙ ΤΗΝ ΜΕΡΙΔΑ	ΕΕ 2.1.1: ΜΕΛΕΤΑ ΤΑ ΕΝΑΛΛΑΚΤΙΚΑ ΣΕΝΑΡΙΑ ΜΕΤΑΦΟΡΑΣ	Για να ανοίξει την μερίδα την χαρακτηρίζει σε μία από τις κατηγορίες οδική,αεροπορική ,θαλάσσια.	1. <u>1. Περιβάλλον / Συνθήκες:</u> α) επιχειρήσεις διαμεταφοράς. β) εταιρίες που παρέχουν υπηρεσίες εφοδιαστικής αλυσίδας (3PL) γ) διαχείριση δικτύου (πελάτες, προμηθευτές, άλλα τμήματα της εταιρίας) δ) πλαίσιο εφαρμογής στο διευρυμένο περιβάλλον της εφοδιαστικής αλυσίδας ε) συνεργασία με εξωτερικούς συνεργάτες εφόσον η επιχείρηση που εργάζεται δεν έχει δικό του τμήμα εφοδιαστικής αλυσίδας) 2. <u>Εξοπλισμοί / Μέσα :</u> Η/Υ, τηλέφωνο σταθερό, FAX, τηλέφωνο κινητό συστήματα επεξεργασίας δεδομένων, ειδικά προγράμματα π.χ. EXCEL,ERP Συστήματα, MRP I & II Συστήματα 3. <u>Εργαλεία για την επίτευξη του σκοπού</u> :Λογισμικά συστήματα διαμεταφοράς,, λογιστικά πακέτα ,EXCEL,Internet,Intranet. v.
		ΕΕ 2.1.2: ΧΑΡΑΚΤΗΡΙΖΕΙ ΤΗΝ ΜΕΡΙΔΑ ΕΙΣΑΓΩΓΙΚΗ, ΕΞΑΓΩΓΙΚΗ, ΤΡΙΓΩΝΙΚΗ	Στην συνέχεια τη μερίδα την χαρακτηρίζει σε μία από τις κατηγορίες εισαγωγική,εξαγωγική,τριγωνική.	1. <u>1. Περιβάλλον / Συνθήκες:</u> α) επιχειρήσεις διαμεταφοράς. β) εταιρίες που παρέχουν υπηρεσίες εφοδιαστικής αλυσίδας (3PL) γ) διαχείριση δικτύου (πελάτες, προμηθευτές, άλλα τμήματα της εταιρίας) δ) πλαίσιο εφαρμογής στο διευρυμένο περιβάλλον της εφοδιαστικής αλυσίδας ε) συνεργασία με εξωτερικούς συνεργάτες εφόσον η επιχείρηση που εργάζεται δεν έχει δικό του τμήμα εφοδιαστικής αλυσίδας) 2. <u>Εξοπλισμοί / Μέσα :</u> Η/Υ, τηλέφωνο σταθερό, FAX, τηλέφωνο κινητό συστήματα επεξεργασίας δεδομένων, ειδικά προγράμματα π.χ. EXCEL,ERP Συστήματα, MRP I & II Συστήματα 3. <u>Εργαλεία για την επίτευξη του σκοπού</u> :Λογισμικά συστήματα διαμεταφοράς,, λογιστικά πακέτα ,EXCEL,Internet,Intranet.

		ΕΕ 2.1.3: ΤΟΠΟΘΕΤΕΙ ΤΗΝ ΣΧΕΤΙΚΗ ΑΛΛΗΛΟΓΡΑΦΙΑ (ΣΗΜΑΤΟΓΡΑΦΙΑ)	Τοποθετεί την σχετική αλληλογραφία στην μερίδα.(Σχετικός φάκελος)	<u>1. Περιβάλλον / Συνθήκες:</u> α) επιχειρήσεις διαμεταφοράς. β) εταιρίες που παρέχουν υπηρεσίες εφοδιαστικής αλυσίδας (3PL) γ) διαχείριση δικτύου (πελάτες, προμηθευτές, άλλα τμήματα της εταιρίας) δ) πλαίσιο εφαρμογής στο διευρυμένο περιβάλλον της εφοδιαστικής αλυσίδας ε) συνεργασία με εξωτερικούς συνεργάτες εφόσον η επιχείρηση που εργάζεται δεν έχει δικό του τμήμα εφοδιαστικής αλυσίδας) <u>2.Εξοπλισμοί /Μέσα :</u> Η/Υ, τηλέφωνο σταθερό, FAX, τηλέφωνο κινητό συστήματα επεξεργασίας δεδομένων, ειδικά προγράμματα π.χ. EXCEL,ERP Συστήματα, MRP I & II Συστήματα <u>3.Εργαλεία για την επίτευξη του σκοπού</u> :Λογισμικά συστήματα διαμεταφοράς., λογιστικά πακέτα ,EXCEL,Internet,Intranet.
	ΕΕΛ 2.2:ΠΑΡΑΚΟΛΟΥΘΕΙ ΤΗΝ ΕΞΕΛΙΞΗ ΤΗΣ ΜΕΤΑΦΟΡΑΣ	ΕΕ 2.2.1: ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΕΙ ΑΠΕΥΘΕΙΑΣ ΜΕ ΤΟ (CARRIER) ΜΕΤΑΦΟΡΕΑ	Επικοινωνεί απευθείας με τον carrier με σκοπό να ενημερώσουν με όλες τις σχετικές λεπτομέρειες της μεταφοράς.	<u>1. Περιβάλλον / Συνθήκες:</u> α) επιχειρήσεις διαμεταφοράς. β) εταιρίες που παρέχουν υπηρεσίες εφοδιαστικής αλυσίδας (3PL) γ) διαχείριση δικτύου (πελάτες, προμηθευτές, άλλα τμήματα της εταιρίας) δ) πλαίσιο εφαρμογής στο διευρυμένο περιβάλλον της εφοδιαστικής αλυσίδας ε) συνεργασία με εξωτερικούς συνεργάτες εφόσον η επιχείρηση που εργάζεται δεν έχει δικό του τμήμα εφοδιαστικής αλυσίδας) <u>2.Εξοπλισμοί /Μέσα :</u> Η/Υ, τηλέφωνο σταθερό, FAX, τηλέφωνο κινητό συστήματα επεξεργασίας δεδομένων, ειδικά προγράμματα π.χ. EXCEL,ERP Συστήματα, MRP I & II Συστήματα <u>3.Εργαλεία για την επίτευξη του σκοπού</u> :Λογισμικά συστήματα διαμεταφοράς., λογιστικά πακέτα ,EXCEL,Internet,Intranet.

		ΕΕ 2.2.2: ΠΑΡΑΚΟΛΟΥΘΕΙ ΤΟ WEB-SITE ΤΟΥ CARRIER (ΜΕΤΑΦΟΡΕΑ)- (TRAKING-TRACE)	Παρακολουθεί το web-site του carrier για να έχει άποψη για την εξέλιξη της μεταφοράς.	<u>1. Περιβάλλον / Συνθήκες:</u> α) επιχειρήσεις διαμεταφοράς. β) εταιρίες που παρέχουν υπηρεσίες εφοδιαστικής αλυσίδας (3PL) γ) διαχείριση δικτύου (πελάτες, προμηθευτές, άλλα τμήματα της εταιρίας) δ) πλαίσιο εφαρμογής στο διευρυμένο περιβάλλον της εφοδιαστικής αλυσίδας ε) συνεργασία με εξωτερικούς συνεργάτες εφόσον η επιχείρηση που εργάζεται δεν έχει δικό του τμήμα εφοδιαστικής αλυσίδας) <u>2.Εξοπλισμοί /Μέσα :</u> Η/Υ, τηλέφωνο σταθερό, FAX, τηλέφωνο κινητό συστήματα επεξεργασίας δεδομένων, ειδικά προγράμματα π.χ. EXCEL,ERP Συστήματα, MRP I & II Συστήματα <u>3.Εργαλεία για την επίτευξη του σκοπού</u>:Λογισμικά συστήματα διαμεταφοράς,, λογιστικά πακέτα ,EXCEL,Internet,Intranet.
		ΕΕ 2.2.3: ΠΑΡΕΜΒΑΙΝΕΙ ΟΠΟΥ ΥΠΑΡΧΕΙ ΠΡΟΒΛΗΜΑ	Παρεμβαίνει και δίνει λύσεις όπου υπάρχει πρόβλημα με την εξέλιξη της μεταφοράς στα πλαίσια της πολιτικής της εταιρίας και τους παραδεκτούς κανόνες των αρμόδιων φορέων.	<u>1. Περιβάλλον / Συνθήκες:</u> α) επιχειρήσεις διαμεταφοράς. β) εταιρίες που παρέχουν υπηρεσίες εφοδιαστικής αλυσίδας (3PL) γ) διαχείριση δικτύου (πελάτες, προμηθευτές, άλλα τμήματα της εταιρίας) δ) πλαίσιο εφαρμογής στο διευρυμένο περιβάλλον της εφοδιαστικής αλυσίδας ε) συνεργασία με εξωτερικούς συνεργάτες εφόσον η επιχείρηση που εργάζεται δεν έχει δικό του τμήμα εφοδιαστικής αλυσίδας) <u>2.Εξοπλισμοί /Μέσα :</u> Η/Υ, τηλέφωνο σταθερό, FAX, τηλέφωνο κινητό συστήματα επεξεργασίας δεδομένων, ειδικά προγράμματα π.χ. EXCEL,ERP Συστήματα, MRP I & II Συστήματα <u>3.Εργαλεία για την επίτευξη του σκοπού</u>:Λογισμικά συστήματα διαμεταφοράς,, λογιστικά πακέτα ,EXCEL,Internet,Intranet.

	ΕΕΛ 2.3: ΕΚΔΙΔΕΙ ΤΑ ΠΑΡΑΣΤΑΤΙΚΑ (ΦΟΡΤΩΤΙΚΑ ΚΑΙ ΕΜΠΟΡΙΚΑ ΕΓΓΡΑΦΑ)	ΕΕ 2.3.1: ΕΛΕΓΧΕΙ ΤΙΣ ΤΙΜΕΣ ΤΩΝ (ΕΠΑΝΕΒΕΒΑΙΩΣΗ ΠΑΡΑΣΧΕΘΕΝΤΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ)	Ελέγχει τις τιμές με σκοπό τον τελικό έλεγχο του κοστολογίου των παρασχεθέντων υπηρεσιών. Εφόσον πραγματοποιήθηκαν δαπάνες πέραν των συμφωνηθέντων λαμβάνονται υπόψη η πολιτική της εταιρίας αλλά και οι κανόνες διεθνών αρμόδιων οργανισμών.	<u>1. Περιβάλλον / Συνθήκες:</u> α) επιχειρήσεις διαμεταφοράς. β) εταιρίες που παρέχουν υπηρεσίες εφοδιαστικής αλυσίδας (3PL) γ) διαχείριση δικτύου (πελάτες, προμηθευτές, άλλα τμήματα της εταιρίας) δ) πλαίσιο εφαρμογής στο διευρυμένο περιβάλλον της εφοδιαστικής αλυσίδας ε) συνεργασία με εξωτερικούς συνεργάτες εφόσον η επιχείρηση που εργάζεται δεν έχει δικό του τμήμα εφοδιαστικής αλυσίδας) <u>2. Εξοπλισμοί / Μέσα :</u> Η/Υ, τηλέφωνο σταθερό, FAX, τηλέφωνο κινητό συστήματα επεξεργασίας δεδομένων, ειδικά προγράμματα π.χ. EXCEL, ERP Συστήματα, MRP I & II Συστήματα <u>3. Εργαλεία για την επίτευξη του σκοπού</u> : Λογισμικά συστήματα διαμεταφοράς., λογιστικά πακέτα ,EXCEL, Internet, Intranet.
		ΕΕ 2.3.2: ΕΠΑΝΑΠΡΟΣΔΙΟΡΙΖΕΙ ΤΟ ΚΟΣΤΟΛΟΓΙΟ ΜΕ ΒΑΣΗ ΤΙΣ ΣΥΝΘΗΚΕΣ ΜΕΤΑΦΟΡΑΣ	Επιλέγει το τελικό κοστολόγιο των παρασχεθέντων υπηρεσιών. Εφόσον πραγματοποιήθηκαν δαπάνες πέραν των συμφωνηθέντων λαμβάνονται υπόψη η πολιτική της εταιρίας αλλά και οι κανόνες διεθνών αρμόδιων οργανισμών για την διαμόρφωση του κοστολογίου.	<u>1. Περιβάλλον / Συνθήκες:</u> α) επιχειρήσεις διαμεταφοράς. β) εταιρίες που παρέχουν υπηρεσίες εφοδιαστικής αλυσίδας (3PL) γ) διαχείριση δικτύου (πελάτες, προμηθευτές, άλλα τμήματα της εταιρίας) δ) πλαίσιο εφαρμογής στο διευρυμένο περιβάλλον της εφοδιαστικής αλυσίδας ε) συνεργασία με εξωτερικούς συνεργάτες εφόσον η επιχείρηση που εργάζεται δεν έχει δικό του τμήμα εφοδιαστικής αλυσίδας) <u>2. Εξοπλισμοί / Μέσα :</u> Η/Υ, τηλέφωνο σταθερό, FAX, τηλέφωνο κινητό συστήματα επεξεργασίας δεδομένων, ειδικά προγράμματα π.χ. EXCEL, ERP Συστήματα, MRP I & II Συστήματα <u>3. Εργαλεία για την επίτευξη του σκοπού</u> : Λογισμικά συστήματα διαμεταφοράς., λογιστικά πακέτα ,EXCEL, Internet, Intranet.

		ΕΕ 2.3.3: ΕΚΔΙΔΕΙ ΧΡΕΩΣΤΙΚΟ ΤΙΜΟΛΟΓΙΟ.	Εκδίδει τα κατάλληλα παραστατικά στον προκαθορισμένο χρόνο σύμφωνα με την πολιτική της εταιρίας και λαμβάνοντας υπόψη τους κανόνες φορολογικού δικαίου (Κ.Β.Σ.) αλλά και τους κανόνες διεθνών αρμόδιων οργανισμών .	<u>1. Περιβάλλον / Συνθήκες:</u> α) επιχειρήσεις διαμεταφοράς. β) εταιρίες που παρέχουν υπηρεσίες εφοδιαστικής αλυσίδας (3PL) γ) διαχείριση δικτύου (πελάτες, προμηθευτές, άλλα τμήματα της εταιρίας) δ) πλαίσιο εφαρμογής στο διευρυμένο περιβάλλον της εφοδιαστικής αλυσίδας ε) συνεργασία με εξωτερικούς συνεργάτες εφόσον η επιχείρηση που εργάζεται δεν έχει δικό του τμήμα εφοδιαστικής αλυσίδας) <u>2.Εξοπλισμοί /Μέσα :</u> Η/Υ, τηλέφωνο σταθερό, FAX, τηλέφωνο κινητό συστήματα επεξεργασίας δεδομένων, ειδικά προγράμματα π.χ. EXCEL,ERP Συστήματα, MRP I & II Συστήματα <u>3.Εργαλεία για την επίτευξη του σκοπού</u> :Λογισμικά συστήματα διαμεταφοράς., λογιστικά πακέτα ,EXCEL,Internet,Intranet.
ΚΕΛ 3: ΠΑΡΕΧΕΙ ΥΠΟΣΤΗΡΙΚΤΙ ΚΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΣΤΗΝ ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ ΤΟΥ ΤΜΗΜΑΤΟΣ ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣ ΗΣ ΠΕΛΑΤΩΝ	ΕΕΛ 3.1: ΣΥΝΤΟΝΙΖΕΙ ΚΑΙ ΣΥΝΕΡΓΑΖΕΤΑΙ ΜΕ ΤΟ ΤΜΗΜΑ ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗΣ ΠΕΛΑΤΩΝ	ΕΕ 3.1.1: ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΕΙ ΜΕ ΤΟΝ ΠΕΛΑΤΗ,ΤΟΝ ΠΡΟΜΗΘΕΥΤΗ Η ΤΙΣ ΑΡΜΟΔΙΕΣ ΑΡΧΕΣ ΣΕ ΠΕΡΙΠΤΩΣΗ ΑΝΥΠΕΡΒΛΗΤΟΥ ΚΩΛΥΜΑΤΟΣ	Επικοινωνεί με τον πελάτη ,προμηθευτή ή τις αρμόδιες αρχές σε περίπτωση ανυπερβλήτου κωλύματος.Ενεργεί πρωτοβουλιακά με την συσσωρευμένη πείρα αλλά και με βάση την συγκεκριμένη πολιτική της εταιρίας με σκοπό την επίλυση του προβλήματος.	<u>1. Περιβάλλον / Συνθήκες:</u> α) επιχειρήσεις διαμεταφοράς. β) εταιρίες που παρέχουν υπηρεσίες εφοδιαστικής αλυσίδας (3PL) γ) διαχείριση δικτύου (πελάτες, προμηθευτές, άλλα τμήματα της εταιρίας) δ) πλαίσιο εφαρμογής στο διευρυμένο περιβάλλον της εφοδιαστικής αλυσίδας ε) συνεργασία με εξωτερικούς συνεργάτες εφόσον η επιχείρηση που εργάζεται δεν έχει δικό του τμήμα εφοδιαστικής αλυσίδας) <u>2.Εξοπλισμοί /Μέσα :</u> Η/Υ, τηλέφωνο σταθερό, FAX, τηλέφωνο κινητό συστήματα επεξεργασίας δεδομένων, ειδικά προγράμματα π.χ. EXCEL,ERP Συστήματα, MRP I & II Συστήματα <u>3.Εργαλεία για την επίτευξη του σκοπού</u> :Λογισμικά συστήματα διαμεταφοράς., λογιστικά πακέτα ,EXCEL,Internet,Intranet.

		ΕΕ 3.1.2: ΠΑΡΕΜΒΑΙΝΕΙ ΚΑΙ ΔΙΝΕΙ ΛΥΣΕΙΣ ΣΕ ΠΕΡΙΠΤΩΣΗ ΑΝΥΠΕΡΒΛΗΤΟΥ ΚΩΛΥΜΑΤΟΣ (CRISIS MANAGEMENT)	Παρεμβαίνει και δίνει λύσεις σε περίπτωση ανυπέρβλητου κωλύματος. Συνεργάζεται στενά με τους αρμόδιους παράγοντες για την επίλυση του προβλήματος. Το αποτέλεσμα είναι το σημαντικότερο για διαμεταφορείς. Ενεργεί πρωτοβουλιακά με την συσσωρευμένη πείρα αλλά και με βάση την συγκεκριμένη πολιτική της εταιρίας με σκοπό την επίλυση του προβλήματος.	<u>1. Περιβάλλον / Συνθήκες:</u> α) επιχειρήσεις διαμεταφοράς. β) εταιρίες που παρέχουν υπηρεσίες εφοδιαστικής αλυσίδας (3PL) γ) διαχείριση δικτύου (πελάτες, προμηθευτές, άλλα τμήματα της εταιρίας) δ) πλαίσιο εφαρμογής στο διευρυμένο περιβάλλον της εφοδιαστικής αλυσίδας ε) συνεργασία με εξωτερικούς συνεργάτες εφόσον η επιχείρηση που εργάζεται δεν έχει δικό του τμήμα εφοδιαστικής αλυσίδας) <u>2.Εξοπλισμοί / Μέσα :</u> H/Y, τηλέφωνο σταθερό, FAX, τηλέφωνο κινητό συστήματα επεξεργασίας δεδομένων, ειδικά προγράμματα π.χ. EXCEL, ERP Συστήματα, MRP I & II Συστήματα <u>3.Εργασία για την επίτευξη του σκοπού</u>: Λογισμικά συστήματα διαμεταφοράς,, λογιστικά πακέτα ,EXCEL,Internet,Intranet.
		ΕΕ 3.1.3: ΔΙΝΕΙ ΑΝΑΦΟΡΑ (REPORT) ΣΤΟΝ ΠΡΟΪΣΤΑΜΕΝΟ ΤΟΥ ΤΜΗΜΑΤΟΣ Η ΤΟΝ ΓΕΝ. ΔΙΕΥΘΥΝΤΗ ΤΗΣ ΕΤΑΙΡΙΑΣ	Καταγράφει σε προκαθορισμένο έγγραφο ότι είναι σχετικό με τις διαμεταφορές και το προωθεί στον προϊστάμενό του ή τον Γεν. Διευθυντή της εταιρίας.	<u>1. Περιβάλλον / Συνθήκες:</u> α) επιχειρήσεις διαμεταφοράς. β) εταιρίες που παρέχουν υπηρεσίες εφοδιαστικής αλυσίδας (3PL) γ) διαχείριση δικτύου (πελάτες, προμηθευτές, άλλα τμήματα της εταιρίας) δ) πλαίσιο εφαρμογής στο διευρυμένο περιβάλλον της εφοδιαστικής αλυσίδας ε) συνεργασία με εξωτερικούς συνεργάτες εφόσον η επιχείρηση που εργάζεται δεν έχει δικό του τμήμα εφοδιαστικής αλυσίδας) <u>2.Εξοπλισμοί / Μέσα :</u> H/Y, τηλέφωνο σταθερό, FAX, τηλέφωνο κινητό συστήματα επεξεργασίας δεδομένων, ειδικά προγράμματα π.χ. EXCEL, ERP Συστήματα, MRP I & II Συστήματα <u>3.Εργασία για την επίτευξη του σκοπού</u>: Λογισμικά συστήματα διαμεταφοράς,, λογιστικά πακέτα ,EXCEL,Internet,Intranet.

	ΕΕΛ 3.2: ΠΑΡΕΧΕΙ ΓΡΑΜΜΑΤΕΙΑΚΗ ΥΠΟΣΤΗΡΙΞΗ	ΕΕ 3.2.1: ΠΑΡΑΚΟΛΟΥΘΕΙ ΤΗΝ ΚΑΤΑΣΤΑΣΗ ΦΟΡΤΩΣΕΩΝ ΣΕ ΤΑΚΤΙΚΕΣ ΧΡΟΝΙΚΕΣ ΠΕΡΙΟΔΟΥΣ	Παρακολουθεί την κατάσταση των φορτώσεων σε τακτικές χρονικές περιόδους με σκοπό να ελέγχεται και υλοποιείται η φυσιολογική ροή των διαμεταφορών.	<u>1. Περιβάλλον / Συνθήκες:</u> α) επιχειρήσεις διαμεταφοράς. β) εταιρίες που παρέχουν υπηρεσίες εφοδιαστικής αλυσίδας (3PL) γ) διαχείριση δικτύου (πελάτες, προμηθευτές, άλλα τμήματα της εταιρίας) δ) πλαίσιο εφαρμογής στο διευρυμένο περιβάλλον της εφοδιαστικής αλυσίδας ε) συνεργασία με εξωτερικούς συνεργάτες εφόσον η επιχείρηση που εργάζεται δεν έχει δικό του τμήμα εφοδιαστικής αλυσίδας) <u>2.Εξοπλισμοί / Μέσα :</u> H/Y, τηλέφωνο σταθερό, FAX, τηλέφωνο κινητό συστήματα επεξεργασίας δεδομένων, ειδικά προγράμματα π.χ. EXCEL, ERP Συστήματα, MRP I & II Συστήματα <u>3.Εργασία για την επίτευξη του σκοπού</u>: Λογισμικά συστήματα διαμεταφοράς, λογιστικά πακέτα ,EXCEL, Internet, Intranet.
		ΕΕ 3.2.2: ΤΑΞΙΝΟΜΕΙ ΤΟΥΣ ΠΕΛΑΤΕΣ ΚΑΙ ΦΡΟΝΤΙΖΕΙ ΝΑ ΕΠΙΤΥΓΧΑΝΕΤΑΙ ΤΟ ΠΡΟΒΛΕΠΟΜΕΝΟ ΜΙΚΤΟ ΚΕΡΔΟΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ	Αξιολογεί τους πελάτες με βάση την (Α.Β.Σ.) και υλοποιεί την πολιτική της εταιρίας με βάση την συνεισφορά τους στο μικτό κέρδος της εταιρίας.	<u>1. Περιβάλλον / Συνθήκες:</u> α) επιχειρήσεις διαμεταφοράς. β) εταιρίες που παρέχουν υπηρεσίες εφοδιαστικής αλυσίδας (3PL) γ) διαχείριση δικτύου (πελάτες, προμηθευτές, άλλα τμήματα της εταιρίας) δ) πλαίσιο εφαρμογής στο διευρυμένο περιβάλλον της εφοδιαστικής αλυσίδας ε) συνεργασία με εξωτερικούς συνεργάτες εφόσον η επιχείρηση που εργάζεται δεν έχει δικό του τμήμα εφοδιαστικής αλυσίδας) <u>2.Εξοπλισμοί / Μέσα :</u> H/Y, τηλέφωνο σταθερό, FAX, τηλέφωνο κινητό συστήματα επεξεργασίας δεδομένων, ειδικά προγράμματα π.χ. EXCEL, ERP Συστήματα, MRP I & II Συστήματα <u>3.Εργασία για την επίτευξη του σκοπού</u>: Λογισμικά συστήματα διαμεταφοράς, λογιστικά πακέτα ,EXCEL, Internet, Intranet.

		ΕΕ 3.2.3:ΦΡΟΝΤΙΖΕΙ ΝΑ ΕΚΔΙΔΟΝΤΑΙ ΕΓΚΑΙΡΑ ΤΑ ΧΡΕΩΣΤΙΚΑ ΠΑΡΑΣΤΑΤΙΚΑ (ΦΟΡΤΩΤΙΚΑ ΚΑΙ ΕΜΠΟΡΙΚΑ ΕΓΓΡΑΦΑ)	Ελέγχει σε τακτικά χρονικά διαστήματα για την έκδοση των χρεωστικών παραστατικών με σκοπό να μην υπάρχουν καθυστερήσεις στις χρηματικές εισροές.	<u>1. Περιβάλλον / Συνθήκες:</u> α) επιχειρήσεις διαμεταφοράς. β) εταιρίες που παρέχουν υπηρεσίες εφοδιαστικής αλυσίδας (3PL) γ) διαχείριση δικτύου (πελάτες, προμηθευτές, άλλα τμήματα της εταιρίας) δ) πλαίσιο εφαρμογής στο διευρυμένο περιβάλλον της εφοδιαστικής αλυσίδας ε) συνεργασία με εξωτερικούς συνεργάτες εφόσον η επιχείρηση που εργάζεται δεν έχει δικό του τμήμα εφοδιαστικής αλυσίδας) <u>2.Εξοπλισμοί / Μέσα :</u> H/Y, τηλέφωνο σταθερό, FAX, τηλέφωνο κινητό συστήματα επεξεργασίας δεδομένων, ειδικά προγράμματα π.χ. EXCEL,ERP Συστήματα, MRP I & II Συστήματα <u>3.Εργαλεία για την επίτευξη του σκοπού</u> :Λογισμικά συστήματα διαμεταφοράς,, λογιστικά πακέτα ,EXCEL,Internet,Intranet.
ΕΕΛ 3.3:ΠΑΡΑΚΟΛΟΥΘΕΙ ΤΙΣ ΤΑΣΕΙΣ ΤΗΣ ΑΓΟΡΑΣ ΣΤΟΝ ΚΛΑΔΟ ΤΗΣ ΔΙΑΜΕΤΑΦΟΡΑΣ	ΕΕ 3.3.1:ΠΑΡΑΚΟΛΟΥΘΕΙ ΚΑΙ ΠΡΟΤΕΙΝΕΙ ΝΕΕΣ ΤΕΧΝΙΚΕΣ ΔΙΑΜΕΤΑΦΟΡΑΣ	Καταγράφει τις τεχνικές που αντιλαμβάνεται κατά την εκτέλεση των εργασιών του και επί πλέον ενημερώνεται από τις διάφορες ημερίδες και εκδηλώσεις συναφείς με την διαμεταφορά. Επί πλέον ενημερώνεται από τα σχετικά έντυπα του κλάδου. Στην συνέχεια εισηγείται στην διεύθυνση νέες τεχνικές (benchmarking)	Καταγράφει τις τεχνικές που αντιλαμβάνεται κατά την εκτέλεση των εργασιών του και επί πλέον ενημερώνεται από τις διάφορες ημερίδες και εκδηλώσεις συναφείς με την διαμεταφορά. Επί πλέον ενημερώνεται από τα σχετικά έντυπα του κλάδου. Στην συνέχεια εισηγείται στην διεύθυνση νέες τεχνικές (benchmarking)	<u>1. Περιβάλλον / Συνθήκες:</u> α) επιχειρήσεις διαμεταφοράς. β) εταιρίες που παρέχουν υπηρεσίες εφοδιαστικής αλυσίδας (3PL) γ) διαχείριση δικτύου (πελάτες, προμηθευτές, άλλα τμήματα της εταιρίας) δ) πλαίσιο εφαρμογής στο διευρυμένο περιβάλλον της εφοδιαστικής αλυσίδας ε) συνεργασία με εξωτερικούς συνεργάτες εφόσον η επιχείρηση που εργάζεται δεν έχει δικό του τμήμα εφοδιαστικής αλυσίδας) <u>2.Εξοπλισμοί / Μέσα :</u> H/Y, τηλέφωνο σταθερό, FAX, τηλέφωνο κινητό συστήματα επεξεργασίας δεδομένων, ειδικά προγράμματα π.χ. EXCEL,ERP Συστήματα, MRP I & II Συστήματα <u>3.Εργαλεία για την επίτευξη του σκοπού</u> :Λογισμικά συστήματα διαμεταφοράς,, λογιστικά πακέτα ,EXCEL,Internet,Intranet.

		ΕΕ 3.3.2: ΠΑΡΑΚΟΛΟΥΘΕΙ ΤΟΝ ΑΝΤΑΓΩΝΙΣΜΟ	Καταγράφει τις δραστηριότητες των ανταγωνιστών ,τους τομείς στους οποίους αναπτύσσονται, τις τεχνικές τους, τα κοστολόγια και ότι άλλο είναι σημαντικό για την εξέλιξη της επιχείρησης.	1. Περιβάλλον / Συνθήκες: α) επιχειρήσεις διαμεταφοράς. β) εταιρίες που παρέχουν υπηρεσίες εφοδιαστικής αλυσίδας (3PL) γ) διαχείριση δικτύου (πελάτες, προμηθευτές, άλλα τμήματα της εταιρίας) δ) πλαίσιο εφαρμογής στο διευρυμένο περιβάλλον της εφοδιαστικής αλυσίδας ε) συνεργασία με εξωτερικούς συνεργάτες εφόσον η επιχείρηση που εργάζεται δεν έχει δικό του τμήμα εφοδιαστικής αλυσίδας) 2.Εξοπλισμοί / Μέσα : H/Y, τηλέφωνο σταθερό, FAX, τηλέφωνο κινητό συστήματα επεξεργασίας δεδομένων, ειδικά προγράμματα π.χ. EXCEL,ERP Συστήματα, MRP I & II Συστήματα 3.Εργαλεία για την επίτευξη του σκοπού :Λογισμικά συστήματα διαμεταφοράς,, λογιστικά πακέτα ,EXCEL,Internet,Intranet.
		ΕΕ 3.3.3: ΠΡΟΤΕΙΝΕΙ ΤΡΟΠΟΥΣ ΕΛΕΓΧΟΥ ΜΕΙΩΣΗΣ ΤΟΥ ΚΟΣΤΟΥΣ	Εισηγείται τρόπους ελέγχου μείωσης του κόστους λόγω της καθημερινής του επαφής με	1. Περιβάλλον / Συνθήκες: α) επιχειρήσεις διαμεταφοράς. β) εταιρίες που παρέχουν υπηρεσίες εφοδιαστικής αλυσίδας (3PL) γ) διαχείριση δικτύου (πελάτες, προμηθευτές, άλλα τμήματα της εταιρίας) δ) πλαίσιο εφαρμογής στο διευρυμένο περιβάλλον της εφοδιαστικής αλυσίδας ε) συνεργασία με εξωτερικούς συνεργάτες εφόσον η επιχείρηση που εργάζεται δεν έχει δικό του τμήμα εφοδιαστικής αλυσίδας) 2.Εξοπλισμοί / Μέσα : H/Y, τηλέφωνο σταθερό, FAX, τηλέφωνο κινητό συστήματα επεξεργασίας δεδομένων, ειδικά προγράμματα π.χ. EXCEL,ERP Συστήματα, MRP I & II Συστήματα 3.Εργαλεία για την επίτευξη του σκοπού :Λογισμικά συστήματα διαμεταφοράς,, λογιστικά πακέτα ,EXCEL,Internet,Intranet.

		ΕΕ 3.3.4: ΣΥΜΜΕΤΕΧΕΙ ΣΕ ΔΙΑΦΟΡΕΣ ΘΕΜΑΤΙΚΕΣ ΗΜΕΡΙΔΕΣ ΚΑΙ ΕΚΔΗΛΩΣΕΙΣ ΣΥΝΑΦΕΙΣ ΜΕ ΤΗΝ ΔΙΑΜΕΤΑΦΟΡΑ	Παρακολουθεί τις διάφορες θεματικές ημερίδες και συναφείς εκδηλώσεις με την διαμεταφορά. Επί πλέον μέσα από αυτές τις εκδηλώσεις αποκτά γνώριμίες με τους ειδικούς του χώρου της διαμεταφοράς αλλά και με σημαντικούς άλλους παράγοντες.	<u>1. Περιβάλλον / Συνθήκες:</u> α) επιχειρήσεις διαμεταφοράς. β) εταιρίες που παρέχουν υπηρεσίες εφοδιαστικής αλυσίδας (3PL) γ) διαχείριση δικτύου (πελάτες, προμηθευτές, άλλα τμήματα της εταιρίας) δ) πλαίσιο εφαρμογής στο διευρυμένο περιβάλλον της εφοδιαστικής αλυσίδας ε) συνεργασία με εξωτερικούς συνεργάτες εφόσον η επιχείρηση που εργάζεται δεν έχει δικό του τμήμα εφοδιαστικής αλυσίδας) <u>2.Εξοπλισμοί / Μέσα :</u> Η/Υ, τηλέφωνο σταθερό, FAX, τηλέφωνο κινητό συστήματα επεξεργασίας δεδομένων, ειδικά προγράμματα π.χ. EXCEL,ERP Συστήματα, MRP I & II Συστήματα <u>3.Εργαλεία για την επίτευξη του σκοπού</u>:Λογισμικά συστήματα διαμεταφοράς,, λογιστικά πακέτα ,EXCEL,Internet,Intranet.
--	--	--	---	---

ΕΝΟΤΗΤΑ Γ: «ΑΠΑΡΑΙΤΗΤΕΣ ΓΝΩΣΕΙΣ, ΔΕΞΙΟΤΗΤΕΣ ΚΑΙ ΙΚΑΝΟΤΗΤΕΣ»

Γ.1 ΓΝΩΣΕΙΣ

ΤΑΞΙΝΟΜΗΣΗ ΓΝΩΣΕΩΝ ΣΕ ΕΠΙΠΕΔΟ ISCED ² ΚΑΙ EQF ³			
	ΒΑΣΙΚΟ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑ ΤΙΤΛΟΣ: ΔΙΑΜΕΤΑΦΟΡΕΑΣ	ΕΙΔΙΚΟΤΗΤΑ ΤΙΤΛΟΣ:	ΕΙΔΙΚΕΥΣΗ ΤΙΤΛΟΣ:
ΕΠΙΠΕΔΟ ΣΤΟ ISCED	3 ^ο -4 ^ο ΕΠΙΠΕΔΟ		
ΠΑΡΑΤΗΡΗΣΕΙΣ			
ΕΥΡΩΠΑΪΚΟ ΠΛΑΙΣΙΟ ΠΡΟΣΟΝΤΩΝ & ΕΠΙΠΕΔΑ EQF	4 ^ο ΕΠΙΠΕΔΟ		
ΠΑΡΑΤΗΡΗΣΕΙΣ			

ΓΝΩΣΕΙΣ ΣΕ ΑΥΤΟΤΕΛΗ ΜΑΘΗΣΙΑΚΑ ΣΥΝΟΛΑ

ΒΑΣΙΚΟ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑ: Διαμεταφορέας			
ΚΥΡΙΕΣ & ΕΠΙΜΕΡΟΥΣ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΕΣ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΕΣ (ΕΕΛ)	ΓΕΝΙΚΕΣ ΓΝΩΣΕΙΣ	ΒΑΣΙΚΕΣ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΕΣ ΓΝΩΣΕΙΣ	ΕΙΔΙΚΕΣ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΕΣ ΓΝΩΣΕΙΣ

² International Standard Classification of Education

³ European Qualifications Framework- Ευρωπαϊκό Πλαίσιο Προσόντων

ΒΑΣΙΚΟ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑ: Διαμεταφορέας			
ΚΥΡΙΕΣ & ΕΠΙΜΕΡΟΥΣ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΕΣ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΕΣ (ΕΕΛ)	ΓΕΝΙΚΕΣ ΓΝΩΣΕΙΣ	ΒΑΣΙΚΕΣ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΕΣ ΓΝΩΣΕΙΣ	ΕΙΔΙΚΕΣ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΕΣ ΓΝΩΣΕΙΣ
ΚΕΛ 1: ΔΙΑΜΟΡΦΩΝΕΙ ΤΟ ΜΕΤΑΦΟΡΙΚΟ ΣΕΝΑΡΙΟ	Ελληνική Γλώσσα (ανάγνωση και γραφή) . Στοιχειώδη μαθηματικά (επιπέδου Γ' Λυκείου). Πολύ Καλά αγγλικά . Γεωγραφία. Πληροφορική. (Αυτοματισμός γραφείου και υπηρεσίες διαδικτύου).	Βασικές αρχές εφοδιαστικής αλυσίδας. Βασικές αρχές οργάνωσης και Διοίκησης Επιχειρήσεων Βασικές αρχές Marketing Βασικές Αρχές Αποθήκης Βασικές αρχές λογιστικής Χωροταξική ανάπτυξη Βασικές Αρχές Διοίκησης ανθρωπίνων πόρων (Human Resources) Βασικές Αρχές Πωλήσεων Ανασχεδιασμός των σεναρίων διαμεταφοράς Διεθνή μεταφορικά δίκτυα INCOTERMS -2000 (Διεθνείς κανόνες για την ερμηνεία των συνηθέστερα χρησιμοποιούμενων όρων) ΜΑΘΗΜΑΤΑ Ι.Α.Τ.Α.-Σύστημα CASS Βασικές αρχές εισαγωγικού δικαίου. Βασικές αρχές ολικής ποιότητας (TQM) Βασικές γνώσεις περιγραφικής στατιστικής. Βασικές γνώσεις κοστολόγησης,ABC ,BPR Βασικές αρχές και τεχνικές επιχειρησιακής επικοινωνίας. Βασικές γνώσεις τεχνικών χαρακτηριστικών μέσων μεταφοράς Παροχή Βασικές γνώσεις βέλτιστης αξιοποίησης του καναλιού διανομής για την αποδοτικότερη λειτουργία	Βασικές αρχές διεθνούς και ελληνικού δικαίου για την μεταφορά των αγαθών E.R.P Συστήματα Τηλεματική Πράσινες Μεταφορές (Φιλικές προς το περιβάλλον) Έξυπνες Μεταφορές Έρευνα και ανάλυση αγοράς (4P) Γενικές αρχές φύλαξης και διαχείρισης αποθεμάτων Τρίτων Μεταφορά εμπορευμάτων δια του αέρος-θαλάσσης-οδικώς- σιδηροδρομικώς και συνδυασμός (θαλάσσης-αέρος και θαλάσσης φορτηγού) Πελατειακή διαμεσολάβηση (μεσιτεία) Ασφάλειες μεταφορών Υποστήριξη εγγράφων Παραλαβή εμπορευμάτων Παράδοση εμπορευμάτων Πακετάρισμα εμπορευμάτων Logistics Management

ΒΑΣΙΚΟ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑ: Διαμεταφορέας			
ΚΥΡΙΕΣ & ΕΠΙΜΕΡΟΥΣ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΕΣ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΕΣ (ΕΕΛ)	ΓΕΝΙΚΕΣ ΓΝΩΣΕΙΣ	ΒΑΣΙΚΕΣ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΕΣ ΓΝΩΣΕΙΣ	ΕΙΔΙΚΕΣ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΕΣ ΓΝΩΣΕΙΣ
ΕΕΛ 1.1: : ΔΕΧΕΤΑΙ ΤΟ ΑΙΤΗΜΑ REQUEST (ΑΙΤΗΜΑ ΔΙΕΝΕΡΓΕΙΑΣ ΜΕΤΑΦΟΡΙΚΟΥ ΕΡΓΟΥ)	Ελληνική Γλώσσα (ανάγνωση και γραφή) . Στοιχειώδη μαθηματικά (επιπέδου Γ' Λυκείου). Πολύ Καλά αγγλικά . Γεωγραφία. Πληροφορική. (Αυτοματισμός γραφείου και υπηρεσίες διαδικτύου).	Βασικές αρχές εφοδιαστικής αλυσίδας. Βασικές αρχές οργάνωσης και Διοίκησης Επιχειρήσεων INCOTERMS -2000 (Διεθνείς κανόνες για την ερμηνεία των συνηθέστερα χρησιμοποιούμενων όρων) Βασικές Αρχές Πωλήσεων	Μεταφορά εμπορευμάτων δια του αέρος-θαλάσσης-οδικώς- σιδηροδρομκώς και συνδυασμός (θαλάσσης-αέρος και θαλάσσης φορτηγού) Πελατειακή διαμεσολάβηση (μεσιτεία) Logistics Management Βασικές γνώσεις διαχείρισης Ηλεκτρονικού Ταχυδρομείου και Internet Έρευνα και ανάλυση αγοράς (4P)

ΒΑΣΙΚΟ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑ: Διαμεταφορέας			
ΚΥΡΙΕΣ & ΕΠΙΜΕΡΟΥΣ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΕΣ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΕΣ (ΕΕΛ)	ΓΕΝΙΚΕΣ ΓΝΩΣΕΙΣ	ΒΑΣΙΚΕΣ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΕΣ ΓΝΩΣΕΙΣ	ΕΙΔΙΚΕΣ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΕΣ ΓΝΩΣΕΙΣ
ΕΕΛ 1.2: : ΑΝΑΛΥΕΙ ΤΗΝ ΖΗΤΗΣΗ	Ελληνική Γλώσσα (ανάγνωση και γραφή) . Στοιχειώδη μαθηματικά (επιπέδου Γ' Λυκείου). Πολύ Καλά αγγλικά . Γεωγραφία. Πληροφορική. (Αυτοματισμός γραφείου και υπηρεσίες διαδικτύου).	Βασικές αρχές εφοδιαστικής αλυσίδας. Βασικές αρχές οργάνωσης και Διοίκησης Επιχειρήσεων Βασικές Αρχές Πωλήσεων INCOTERMS -2000 (Διεθνείς κανόνες για την ερμηνεία των συνηθέστερα χρησιμοποιούμενων όρων) Βασικές γνώσεις περιγραφικής στατιστικής. Βασικές γνώσεις κοστολόγησης,ABC ,BPR Βασικές αρχές και τεχνικές επιχειρησιακής επικοινωνίας. Βασικές γνώσεις τεχνικών χαρακτηριστικών μέσων μεταφοράς Παρουσίασης.	Βασικές αρχές διεθνούς και ελληνικού δικαίου για την μεταφορά των αγαθών Μεταφορά εμπορευμάτων δια του αέρος-θαλάσσης-οδικώς- σιδηροδρομκώς και συνδυασμός (θαλάσσης-αέρος και θαλάσσης φορτηγού) Πελατειακή διαμεσολάβηση (μεσιτεία) Logistics Management Βασικές γνώσεις διαχείρισης Ηλεκτρονικού Ταχυδρομείου και Internet Έρευνα και ανάλυση αγοράς (4P) Γνώση χειρισμού συστημάτων διαμεταφοράς

ΒΑΣΙΚΟ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑ: Διαμεταφορέας			
ΚΥΡΙΕΣ & ΕΠΙΜΕΡΟΥΣ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΕΣ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΕΣ (ΕΕΛ)	ΓΕΝΙΚΕΣ ΓΝΩΣΕΙΣ	ΒΑΣΙΚΕΣ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΕΣ ΓΝΩΣΕΙΣ	ΕΙΔΙΚΕΣ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΕΣ ΓΝΩΣΕΙΣ
ΕΕΛ 1.3: ΠΡΟΤΕΙΝΕΙ ΤΗΝ ΛΥΣΗ	Ελληνική Γλώσσα (ανάγνωση και γραφή) . Στοιχειώδη μαθηματικά (επιπέδου Γ' Λυκείου). Πολύ Καλά αγγλικά . Γεωγραφία. Πληροφορική. (Αυτοματισμός γραφείου και υπηρεσίες διαδικτύου).	Βασικές αρχές εφοδιαστικής αλυσίδας. Βασικές αρχές οργάνωσης και Διοίκησης Επιχειρήσεων Βασικές αρχές Marketing Βασικές Αρχές Πωλήσεων Διεθνή μεταφορικά δίκτυα INCOTERMS -2000 (Διεθνείς κανόνες για την ερμηνεία των συνηθέστερα χρησιμοποιούμενων όρων) Βασικές γνώσεις περιγραφικής στατιστικής. Βασικές γνώσεις κοστολόγησης,ABC ,BPR Βασικές αρχές και τεχνικές επιχειρησιακής επικοινωνίας.	Βασικές αρχές διεθνούς και ελληνικού δικαίου για την μεταφορά των αγαθών Μεταφορά εμπορευμάτων δια του αέρος-θαλάσσης-οδικώς- σιδηροδρομκώς και συνδυασμός (θαλάσσης-αέρος και θαλάσσης φορτηγού) Πελατειακή διαμεσολάβηση (μεσιτεία) Logistics Management Βασικές γνώσεις διαχείρισης Ηλεκτρονικού Ταχυδρομείου και Internet Γνώση χειρισμού συστημάτων διαμεταφοράς Ασφάλειες μεταφορών Υποστήριξη εγγράφων Παραλαβή εμπορευμάτων Παράδοση εμπορευμάτων Πακετάρισμα εμπορευμάτων Άνοιγμα μερίδας

ΒΑΣΙΚΟ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑ: Διαμεταφορέας			
ΚΥΡΙΕΣ & ΕΠΙΜΕΡΟΥΣ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΕΣ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΕΣ (ΕΕΛ)	ΓΕΝΙΚΕΣ ΓΝΩΣΕΙΣ	ΒΑΣΙΚΕΣ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΕΣ ΓΝΩΣΕΙΣ	ΕΙΔΙΚΕΣ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΕΣ ΓΝΩΣΕΙΣ
ΚΕΛ 2: ΥΛΟΠΟΙΕΙ ΤΟ ΜΕΤΑΦΟΡΙΚΟ ΣΕΝΑΡΙΟ	Ελληνική Γλώσσα (ανάγνωση και γραφή) . Στοιχειώδη μαθηματικά (επιπέδου Γ' Λυκείου). Πολύ Καλά αγγλικά . Γεωγραφία. Πληροφορική. (Αυτοματισμός γραφείου και υπηρεσίες διαδικτύου).	Βασικές αρχές εφοδιαστικής αλυσίδας. Διεθνή μεταφορικά δίκτυα INCOTERMS -2000 (Διεθνείς κανόνες για την ερμηνεία των συνηθέστερα χρησιμοποιούμενων όρων) Βασικές αρχές οργάνωσης και Διοίκησης Επιχειρήσεων Βασικές γνώσεις κοστολόγησης,ABC ,BPR Βασικές Αρχές Πωλήσεων ΜΑΘΗΜΑΤΑ Ι.Α.Τ.Α.-Σύστημα CASS Βασικές αρχές και τεχνικές επιχειρησιακής επικοινωνίας.	E.R.P Συστήματα/Τοπική μηχανογράφηση Υποστήριξη εγγράφων Γνώση χειρισμού συστημάτων διαμεταφοράς Logistics Management Έρευνα και ανάλυση αγοράς (4P) Γνώσεις πληροφορικής Εξειδίκευση με διαδίκτυο/Μηχανές Αναζήτησης Πελατειακή διαμεσολάβηση (μεσιτεία

ΒΑΣΙΚΟ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑ: Διαμεταφορέας			
ΚΥΡΙΕΣ & ΕΠΙΜΕΡΟΥΣ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΕΣ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΕΣ (ΕΕΛ)	ΓΕΝΙΚΕΣ ΓΝΩΣΕΙΣ	ΒΑΣΙΚΕΣ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΕΣ ΓΝΩΣΕΙΣ	ΕΙΔΙΚΕΣ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΕΣ ΓΝΩΣΕΙΣ
ΕΕΛ 2.1: ΑΝΟΙΓΕΙ ΤΗΝ ΜΕΡΙΔΑ	Ελληνική Γλώσσα (ανάγνωση και γραφή) . Στοιχειώδη μαθηματικά (επιπέδου Γ' Λυκείου). Πολύ Καλά αγγλικά . Γεωγραφία. Πληροφορική. (Αυτοματισμός γραφείου και υπηρεσίες διαδικτύου).	Βασικές αρχές εφοδιαστικής αλυσίδας. Βασικές αρχές οργάνωσης και Διοίκησης Επιχειρήσεων Βασικές Αρχές Πωλήσεων INCOTERMS -2000 (Διεθνείς κανόνες για την ερμηνεία των συνηθέστερα χρησιμοποιούμενων όρων) Βασικές γνώσεις περιγραφικής στατιστικής. Βασικές γνώσεις κοστολόγησης,ABC ,BPR Βασικές αρχές και τεχνικές επιχειρησιακής επικοινωνίας. Βασικές γνώσεις τεχνικών χαρακτηριστικών μέσων μεταφοράς Παρουσίασης.	Βασικές αρχές διεθνούς και ελληνικού δικαίου για την μεταφορά των αγαθών Μεταφορά εμπορευμάτων δια του αέρος-θαλάσσης-οδικώς- σιδηροδρομκώς και συνδυασμός (θαλάσσης-αέρος και θαλάσσης φορτηγού) Πελατειακή διαμεσολάβηση (μεσιτεία) Logistics Management Βασικές γνώσεις διαχείρισης Ηλεκτρονικού Ταχυδρομείου και Internet Έρευνα και ανάλυση αγοράς (4P) Γνώση χειρισμών συστημάτων διαμεταφοράς

ΒΑΣΙΚΟ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑ: Διαμεταφορέας			
ΚΥΡΙΕΣ & ΕΠΙΜΕΡΟΥΣ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΕΣ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΕΣ (ΕΕΛ)	ΓΕΝΙΚΕΣ ΓΝΩΣΕΙΣ	ΒΑΣΙΚΕΣ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΕΣ ΓΝΩΣΕΙΣ	ΕΙΔΙΚΕΣ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΕΣ ΓΝΩΣΕΙΣ
ΕΕΛ 2.2: ΠΑΡΑΚΟΛΟΥΘΕΙ ΤΗΝ ΕΞΕΛΙΞΗ ΤΗΣ ΜΕΤΑΦΟΡΑΣ	Ελληνική Γλώσσα (ανάγνωση και γραφή) . Στοιχειώδη μαθηματικά (επιπέδου Γ' Λυκείου). Πολύ Καλά αγγλικά . Γεωγραφία. Πληροφορική. (Αυτοματισμός γραφείου και υπηρεσίες διαδικτύου).	Βασικές Αρχές Πωλήσεων INCOTERMS -2000 (Διεθνείς κανόνες για την ερμηνεία των συνηθέστερα χρησιμοποιούμενων όρων) ΜΑΘΗΜΑΤΑ Ι.Α.Τ.Α.-Σύστημα CASS	Έρευνα και ανάλυση αγοράς (4P) Γνώσεις πληροφορικής Εξειδίκευση με διαδίκτυο/Μηχανές Αναζήτησης Πελατειακή διαμεσολάβηση (μεσιτεία)
ΕΕΛ 2.3: ΕΚΔΙΔΕΙ ΤΑ ΠΑΡΑΣΤΑΤΙΚΑ (ΦΟΡΤΩΤΙΚΑ ΚΑΙ ΕΜΠΟΡΙΚΑ ΕΓΓΡΑΦΑ)	Ελληνική Γλώσσα (ανάγνωση και γραφή) . Στοιχειώδη μαθηματικά (επιπέδου Γ' Λυκείου). Πολύ Καλά αγγλικά . Γεωγραφία. Πληροφορική. (Αυτοματισμός γραφείου και υπηρεσίες διαδικτύου).	Βασικές Αρχές Πωλήσεων Βασικές γνώσεις κοστολόγησης,ABC ,BPR Βασικές αρχές και τεχνικές επιχειρησιακής επικοινωνίας.	Έρευνα και ανάλυση αγοράς (4P) Logistics Management E.R.P Συστήματα/Τοπική μηχανογράφηση

ΒΑΣΙΚΟ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑ: Διαμεταφορέας			
ΚΥΡΙΕΣ & ΕΠΙΜΕΡΟΥΣ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΕΣ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΕΣ (ΕΕΛ)	ΓΕΝΙΚΕΣ ΓΝΩΣΕΙΣ	ΒΑΣΙΚΕΣ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΕΣ ΓΝΩΣΕΙΣ	ΕΙΔΙΚΕΣ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΕΣ ΓΝΩΣΕΙΣ
ΚΕΛ 3: ΠΑΡΕΧΕΙ ΥΠΟΣΤΗΡΙΚΤΙΚΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΣΤΗΝ ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ ΤΟΥ ΤΜΗΜΑΤΟΣ ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗΣ ΠΕΛΑΤΩΝ	Ελληνική Γλώσσα (ανάγνωση και γραφή) . Στοιχειώδη μαθηματικά (επιπέδου Γ' Λυκείου). Πολύ Καλά αγγλικά . Γεωγραφία. Πληροφορική. (Αυτοματισμός γραφείου και υπηρεσίες διαδικτύου).	Βασικές αρχές εφοδιαστικής αλυσίδας. Βασικές αρχές οργάνωσης και Διοίκησης Επιχειρήσεων Βασικές αρχές Marketing Βασικές Αρχές Αποθήκης Βασικές αρχές λογιστικής Χωροταξική ανάπτυξη Βασικές Αρχές Διοίκησης ανθρωπίνων πόρων (Human Resources) Βασικές Αρχές Πωλήσεων Ανασχεδιασμός των σεναρίων διαμεταφοράς Διεθνή μεταφορικά δίκτυα INCOTERMS -2000 (Διεθνείς κανόνες για την ερμηνεία των συνηθέστερα χρησιμοποιούμενων όρων) ΜΑΘΗΜΑΤΑ Ι.Α.Τ.Α.-Σύστημα CASS Βασικές αρχές εισαγωγικού δικαίου. Βασικές αρχές ολικής ποιότητας (TQM) Βασικές γνώσεις περιγραφικής	Τηλεματική Πράσινες Μεταφορές (Φιλικές προς το περιβάλλον) Έξυπνες Μεταφορές Έρευνα και ανάλυση αγοράς (4P) Γενικές αρχές φύλαξης και διαχείρισης αποθεμάτων Τρίτων Μεταφορά εμπορευμάτων δια του αέρος-θαλάσσης-οδικώς- σιδηροδρομικώς και συνδυασμός (θαλάσσης-αέρος και θαλάσσης φορτηγού) Πελατειακή διαμεσολάβηση (μεσιτεία) Ασφάλειες μεταφορών Υποστήριξη εγγράφων Παραλαβή εμπορευμάτων Παράδοση εμπορευμάτων Πακετάρισμα εμπορευμάτων Logistics Management

ΒΑΣΙΚΟ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑ: Διαμεταφορέας			
ΚΥΡΙΕΣ & ΕΠΙΜΕΡΟΥΣ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΕΣ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΕΣ (ΕΕΛ)	ΓΕΝΙΚΕΣ ΓΝΩΣΕΙΣ	ΒΑΣΙΚΕΣ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΕΣ ΓΝΩΣΕΙΣ	ΕΙΔΙΚΕΣ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΕΣ ΓΝΩΣΕΙΣ
ΕΕΛ 3.1: ΣΥΝΤΟΝΙΖΕΙ ΚΑΙ ΣΥΝΕΡΓΑΖΕΤΑΙ ΜΕ ΤΟ ΤΜΗΜΑ ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗΣ ΠΕΛΑΤΩΝ	Ελληνική Γλώσσα (ανάγνωση και γραφή) . Στοιχειώδη μαθηματικά (επιπέδου Γ' Λυκείου). Πολύ Καλά αγγλικά . Γεωγραφία. Πληροφορική. (Αυτοματισμός γραφείου και υπηρεσίες διαδικτύου).	Βασικές αρχές εφοδιαστικής αλυσίδας. Βασικές αρχές οργάνωσης και Διοίκησης Επιχειρήσεων Διοίκηση ανθρωπίνων πόρων (Human Resources) INCOTERMS -2000 (Διεθνείς κανόνες για την ερμηνεία των συνηθέστερα χρησιμοποιούμενων όρων) ΜΑΘΗΜΑΤΑ Ι.Α.Τ.Α.-Σύστημα CASS Βασικές αρχές και τεχνικές επιχειρησιακής επικοινωνίας.	Βασικές αρχές διεθνούς και ελληνικού δικαίου για την μεταφορά των αγαθών Τηλεματική Πελατειακή διαμεσολάβηση (μεσιτεία) Logistics Management Crisis Management

ΒΑΣΙΚΟ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑ: Διαμεταφορέας			
ΚΥΡΙΕΣ & ΕΠΙΜΕΡΟΥΣ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΕΣ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΕΣ (ΕΕΛ)	ΓΕΝΙΚΕΣ ΓΝΩΣΕΙΣ	ΒΑΣΙΚΕΣ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΕΣ ΓΝΩΣΕΙΣ	ΕΙΔΙΚΕΣ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΕΣ ΓΝΩΣΕΙΣ
ΕΕΛ 3.2: ΠΑΡΕΧΕΙ ΓΡΑΜΜΑΤΕΙΑΚΗ ΥΠΟΣΤΗΡΙΞΗ	Ελληνική Γλώσσα (ανάγνωση και γραφή) . Στοιχειώδη μαθηματικά (επιπέδου Γ' Λυκείου). Πολύ Καλά αγγλικά . Γεωγραφία. Πληροφορική. (Αυτοματισμός γραφείου και υπηρεσίες διαδικτύου).	Βασικές Αρχές Πωλήσεων Βασικές γνώσεις περιγραφικής στατιστικής. Βασικές γνώσεις κοστολόγησης,ABC ,BPR Βασικές αρχές ολικής ποιότητας (TQM) Βασικές αρχές οργάνωσης και Διοίκησης Επιχειρήσεων	E.R.P Συστήματα/Πληροφοριακό Σύστημα TRACKING TRACE Έρευνα και ανάλυση αγοράς (4P) Logistics Management

ΒΑΣΙΚΟ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑ: Διαμεταφορέας			
ΚΥΡΙΕΣ & ΕΠΙΜΕΡΟΥΣ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΕΣ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΕΣ (ΕΕΛ)	ΓΕΝΙΚΕΣ ΓΝΩΣΕΙΣ	ΒΑΣΙΚΕΣ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΕΣ ΓΝΩΣΕΙΣ	ΕΙΔΙΚΕΣ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΕΣ ΓΝΩΣΕΙΣ
ΕΕΛ 3.3: ΠΑΡΑΚΟΛΟΥΘΕΙ ΤΙΣ ΤΑΣΕΙΣ ΤΗΣ ΑΓΟΡΑΣ ΣΤΟΝ ΚΛΑΔΟ ΤΗΣ ΔΙΑΜΕΤΑΦΟΡΑΣ	Ελληνική Γλώσσα (ανάγνωση και γραφή) . Στοιχειώδη μαθηματικά (επιπέδου Γ' Λυκείου). Πολύ Καλά αγγλικά . Γεωγραφία. Πληροφορική. (Αυτοματισμός γραφείου και υπηρεσίες διαδικτύου).	Βασικές αρχές εφοδιαστικής αλυσίδας. Βασικές αρχές οργάνωσης και Διοίκησης Επιχειρήσεων Βασικές αρχές Marketing Βασικές Αρχές Αποθήκης Βασικές αρχές λογιστικής Χωροταξική ανάπτυξη Βασικές Αρχές Διοίκησης ανθρωπίνων πόρων (Human Resources) Βασικές Αρχές Πωλήσεων Ανασχεδιασμός των σεναρίων διαμεταφοράς Διεθνή μεταφορικά δίκτυα INCOTERMS -2000 (Διεθνείς κανόνες για την ερμηνεία των συνηθέστερα χρησιμοποιούμενων όρων) ΜΑΘΗΜΑΤΑ Ι.Α.Τ.Α.-Σύστημα CASS Βασικές αρχές εισαγωγικού δικαίου. Βασικές αρχές ολικής ποιότητας (TQM) Βασικές γνώσεις περιγραφικής	Βασικές αρχές διεθνούς και ελληνικού δικαίου για την μεταφορά των αγαθών E.R.P Συστήματα Τηλεματική Πράσινες Μεταφορές (Φιλικές προς το περιβάλλον) Έξυπνες Μεταφορές Έρευνα και ανάλυση αγοράς (4P) Γενικές αρχές φύλαξης και διαχείρισης αποθεμάτων Τρίτων Μεταφορά εμπορευμάτων δια του αέρος-θαλάσσης-οδικώς- σιδηροδρομκώς και συνδυασμός (θαλάσσης-αέρος και θαλάσσης φορτηγού) Πελατειακή διαμεσολάβηση (μεσιτεία) Ασφάλειες μεταφορών Υποστήριξη εγγράφων Παραλαβή εμπορευμάτων Παράδοση εμπορευμάτων Πακετάρισμα εμπορευμάτων Logistics Management

ΑΝΑΛΥΣΗ ΓΝΩΣΕΩΝ

ΤΙΤΛΟΣ ΒΑΣΙΚΟΥ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΟΣ: ΔΙΑΜΕΤΑΦΟΡΕΑΣ

ΕΠΙΜΕΡΟΥΣ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΕΣ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΕΣ (ΕΕΛ) ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΕΣ ΕΡΓΑΣΙΕΣ (ΕΕ)	ΓΕΝΙΚΕΣ ΓΝΩΣΕΙΣ	ΒΑΣΙΚΕΣ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΕΣ ΓΝΩΣΕΙΣ	ΕΙΔΙΚΕΣ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΕΣ ΓΝΩΣΕΙΣ
ΕΕΛ 1.1: ΔΕΧΕΤΑΙ ΤΟ ΑΙΤΗΜΑ REQUEST (ΑΙΤΗΜΑ ΔΙΕΝΕΡΓΕΙΑΣ ΜΕΤΑΦΟΡΙΚΟΥ ΕΡΓΟΥ)	Ελληνική Γλώσσα (ανάγνωση και γραφή) . Στοιχειώδη μαθηματικά (επιπέδου Γ' Λυκείου). Πολύ Καλά αγγλικά . Γεωγραφία. Πληροφορική. (Αυτοματισμός γραφείου και υπηρεσίες διαδικτύου).	Βασικές αρχές εφοδιαστικής αλυσίδας. Βασικές αρχές οργάνωσης και Διοίκησης Επιχειρήσεων Βασικές αρχές εφοδιαστικής αλυσίδας. INCOTERMS -2000 (Διεθνείς κανόνες για την ερμηνεία των συνηθέστερα χρησιμοποιούμενων όρων) Βασικές Αρχές Πωλήσεων	Μεταφορά εμπορευμάτων δια του αέρος- θαλάσσης-οδικώς- σιδηροδρομικώς και συνδυασμός (θαλάσσης-αέρος και θαλάσσης φορτηγού) Πελατειακή διαμεσολάβηση (μεσιτεία) Logistics Management Βασικές γνώσεις διαχείρισης Ηλεκτρονικού Ταχυδρομείου και Internet Έρευνα και ανάλυση αγοράς (4P)

ΕΕ 1.1.1: ΔΕΧΕΤΑΙ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΟ ΜΗΝΥΜΑ (e-mail)	Ελληνική Γλώσσα (ανάγνωση και γραφή) . Στοιχειώδη μαθηματικά (επιπέδου Γ' Λυκείου). Πολύ Καλά αγγλικά . Γεωγραφία. Πληροφορική. (Αυτοματισμός γραφείου και υπηρεσίες διαδικτύου).	Βασικές αρχές εφοδιαστικής αλυσίδας. INCOTERMS -2000 (Διεθνείς κανόνες για την ερμηνεία των συνηθέστερα χρησιμοποιούμενων όρων)	Μεταφορά εμπορευμάτων δια του αέρος- θαλάσσης-οδικώς-σιδηροδρομκώς και συνδυασμός (θαλάσσης-αέρος και θαλάσσης φορτηγού) Πελατειακή διαμεσολάβηση (μεσιτεία) Logistics Management Βασικές γνώσεις διαχείρισης Ηλεκτρονικού Ταχυδρομείου και Internet
ΕΕ 1.1.2: ΔΕΧΕΤΑΙ ΤΗΛΕΦΩΝΙΚΟ ΜΗΝΥΜΑ	Ελληνική Γλώσσα (ανάγνωση και γραφή) . Στοιχειώδη μαθηματικά (επιπέδου Γ' Λυκείου). Πολύ Καλά αγγλικά . Γεωγραφία. Πληροφορική. (Αυτοματισμός γραφείου και υπηρεσίες διαδικτύου).	Βασικές αρχές εφοδιαστικής αλυσίδας. INCOTERMS -2000 (Διεθνείς κανόνες για την ερμηνεία των συνηθέστερα χρησιμοποιούμενων όρων)	Μεταφορά εμπορευμάτων δια του αέρος- θαλάσσης-οδικώς-σιδηροδρομκώς και συνδυασμός (θαλάσσης-αέρος και θαλάσσης φορτηγού) Πελατειακή διαμεσολάβηση (μεσιτεία) Logistics Management Βασικές γνώσεις διαχείρισης Ηλεκτρονικού Ταχυδρομείου και Internet

	ΕΕ 1.1.3: ΔΕΧΕΤΑΙ FAX	Ελληνική Γλώσσα (ανάγνωση και γραφή) . Στοιχειώδη μαθηματικά (επιπέδου Γ' Λυκείου). Πολύ Καλά αγγλικά . Γεωγραφία. Πληροφορική. (Αυτοματισμός γραφείου και υπηρεσίες διαδικτύου).	Βασικές αρχές εφοδιαστικής αλυσίδας. Βασικές αρχές οργάνωσης και Διοίκησης Επιχειρήσεων INCOTERMS -2000 (Διεθνείς κανόνες για την ερμηνεία των συνηθέστερα χρησιμοποιούμενων όρων)	Μεταφορά εμπορευμάτων δια του αέρος- θαλάσσης-οδικώς- σιδηροδρομκώς και συνδυασμός (θαλάσσης-αέρος και θαλάσσης φορτηγού) Πελατειακή διαμεσολάβηση (μεσιτεία) Logistics Management Βασικές γνώσεις διαχείρισης Ηλεκτρονικού Ταχυδρομείου και Internet
	ΕΕ 1.1.4: ΚΩΔΙΚΟΠΟΙΕΙ ΤΟ ΜΗΝΥΜΑ	Ελληνική Γλώσσα (ανάγνωση και γραφή) . Στοιχειώδη μαθηματικά (επιπέδου Γ' Λυκείου). Πολύ Καλά αγγλικά . Γεωγραφία. Πληροφορική. (Αυτοματισμός γραφείου και υπηρεσίες διαδικτύου).	Βασικές αρχές εφοδιαστικής αλυσίδας. Βασικές αρχές οργάνωσης και Διοίκησης Επιχειρήσεων INCOTERMS -2000 (Διεθνείς κανόνες για την ερμηνεία των συνηθέστερα χρησιμοποιούμενων όρων)	Μεταφορά εμπορευμάτων δια του αέρος- θαλάσσης-οδικώς- σιδηροδρομκώς και συνδυασμός (θαλάσσης-αέρος και θαλάσσης φορτηγού) Πελατειακή διαμεσολάβηση (μεσιτεία) Logistics Management Βασικές γνώσεις διαχείρισης Ηλεκτρονικού Ταχυδρομείου και Internet

	ΕΕ 1.1.5: ΧΕΙΡΙΖΕΤΑΙ ΤΟ ΜΗΝΥΜΑ Η ΤΟ ΠΡΩΘΕΙ ΣΤΟΝ ΑΡΜΟΔΙΟ ΥΠΑΛΛΗΛΟ	Ελληνική Γλώσσα (ανάγνωση και γραφή) . Στοιχειώδη μαθηματικά (επιπέδου Γ' Λυκείου). Πολύ Καλά αγγλικά . Γεωγραφία. Πληροφορική. (Αυτοματισμός γραφείου και υπηρεσίες διαδικτύου).	Βασικές αρχές εφοδιαστικής αλυσίδας. Βασικές αρχές οργάνωσης και Διοίκησης Επιχειρήσεων INCOTERMS -2000 (Διεθνείς κανόνες για την ερμηνεία των συνηθέστερα χρησιμοποιούμενων όρων) Βασικές Αρχές Πωλήσεων	Μεταφορά εμπορευμάτων δια του αέρος- θαλάσσης-οδικώς- σιδηροδρομικώς και συνδυασμός (θαλάσσης-αέρος και θαλάσσης φορτηγού) Πελατειακή διαμεσολάβηση (μεσιτεία) Logistics Management Βασικές γνώσεις διαχείρισης Ηλεκτρονικού Ταχυδρομείου και Internet Έρευνα και ανάλυση αγοράς (4P)
--	--	--	---	--

	ΕΕΑ 1.2: ΑΝΑΛΥΕΙ ΤΗΝ ΖΗΤΗΣΗ Ελληνική Γλώσσα (ανάγνωση και γραφή) . Στοιχειώδη μαθηματικά (επιπέδου Γ' Λυκείου). Πολύ Καλά αγγλικά . Γεωγραφία. Πληροφορική. (Αυτοματισμός γραφείου και υπηρεσίες διαδικτύου).	Βασικές αρχές εφοδιαστικής αλυσίδας. Βασικές αρχές οργάνωσης και Διοίκησης Επιχειρήσεων Βασικές Αρχές Πωλήσεων INCOTERMS -2000 (Διεθνείς κανόνες για την ερμηνεία των συνηθέστερα χρησιμοποιούμενων όρων) Βασικές γνώσεις περιγραφικής στατιστικής. Βασικές γνώσεις κοστολόγησης,ABC ,BPR Βασικές αρχές και τεχνικές επιχειρησιακής επικοινωνίας. Βασικές γνώσεις τεχνικών χαρακτηριστικών μέσων μεταφοράς Παρουσίασης.	Βασικές αρχές διεθνούς και ελληνικού δικαίου για την μεταφορά των αγαθών Μεταφορά εμπορευμάτων δια του αέρος- θαλάσσης-οδικώς-σιδηροδρομικώς και συνδυασμός (θαλάσσης-αέρος και θαλάσσης φορτηγού) Πελατειακή διαμεσολάβηση (μεσιτεία) Βασικές γνώσεις διαχείρισης Ηλεκτρονικού Ταχυδρομείου και Internet Logistics Management Έρευνα και ανάλυση αγοράς (4P) Γνώση χειρισμού συστημάτων διαμεταφοράς
--	---	---	--

	ΕΕ 1.2.1: ΜΕΛΕΤΑ ΤΑ ΕΝΑΛΛΑΚΤΙΚΑ ΣΕΝΑΡΙΑ ΜΕΤΑΦΟΡΑΣ	Ελληνική Γλώσσα (ανάγνωση και γραφή) . Στοιχειώδη μαθηματικά (επιπέδου Γ' Λυκείου). Πολύ Καλά αγγλικά . Γεωγραφία. Πληροφορική. (Αυτοματισμός γραφείου και υπηρεσίες διαδικτύου).	Βασικές αρχές εφοδιαστικής αλυσίδας. Βασικές Αρχές Πωλήσεων Διεθνή μεταφορικά δίκτυα INCOTERMS -2000 (Διεθνείς κανόνες για την ερμηνεία των συνηθέστερα χρησιμοποιούμενων όρων)	Μεταφορά εμπορευμάτων δια του αέρος-θαλάσσης-οδικώς-σιδηροδρομκώς και συνδυασμός (θαλάσσης-αέρος και θαλάσσης φορτηγού) Πελατειακή διαμεσολάβηση (μεσιτεία) Logistics Management Βασικές γνώσεις διαχείρισης Ηλεκτρονικού Ταχυδρομείου και Internet
	ΕΕ 1.2.2: ΚΟΣΤΟΛΟΓΕΙ ΤΑ ΣΕΝΑΡΙΑ ΜΕΤΑΦΟΡΑΣ	Ελληνική Γλώσσα (ανάγνωση και γραφή) . Στοιχειώδη μαθηματικά (επιπέδου Γ' Λυκείου). Πολύ Καλά αγγλικά . Γεωγραφία. Πληροφορική. (Αυτοματισμός γραφείου και υπηρεσίες διαδικτύου).	Βασικές αρχές εφοδιαστικής αλυσίδας. Βασικές αρχές οργάνωσης και Διοίκησης Επιχειρήσεων Βασικές Αρχές Πωλήσεων INCOTERMS -2000 (Διεθνείς κανόνες για την ερμηνεία των συνηθέστερα χρησιμοποιούμενων όρων) Βασικές γνώσεις περιγραφικής στατιστικής. Βασικές γνώσεις κοστολόγησης,ABC ,BPR Βασικές αρχές και τεχνικές επιχειρησιακής επικοινωνίας.	Μεταφορά εμπορευμάτων δια του αέρος-θαλάσσης-οδικώς-σιδηροδρομκώς και συνδυασμός (θαλάσσης-αέρος και θαλάσσης φορτηγού) Πελατειακή διαμεσολάβηση (μεσιτεία) Logistics Management Βασικές γνώσεις διαχείρισης Ηλεκτρονικού Ταχυδρομείου και Internet Έρευνα και ανάλυση αγοράς (4P)

	ΕΕ 1.2.3: ΥΠΟΒΑΛΛΕΙ ΤΗΝ ΠΡΟΣΦΟΡΑ ΣΤΟΝ ΠΕΛΑΤΗ	Ελληνική Γλώσσα (ανάγνωση και γραφή) . Στοιχειώδη μαθηματικά (επιπέδου Γ' Λυκείου). Πολύ Καλά αγγλικά . Γεωγραφία. Πληροφορική. (Αυτοματισμός γραφείου και υπηρεσίες διαδικτύου).	Βασικές αρχές εφοδιαστικής αλυσίδας. Βασικές Αρχές Πωλήσεων INCOTERMS -2000 (Διεθνείς κανόνες για την ερμηνεία των συνηθέστερα χρησιμοποιούμενων όρων) Βασικές γνώσεις τεχνικών χαρακτηριστικών μέσων μεταφοράς Παρουσίασης.	Βασικές αρχές διεθνούς και ελληνικού δικαίου για την μεταφορά των αγαθών Μεταφορά εμπορευμάτων δια του αέρος- θαλάσσης-οδικώς-σιδηροδρομικώς και συνδυασμός (θαλάσσης-αέρος και θαλάσσης φορτηγού) Πελατειακή διαμεσολάβηση (μεσιτεία) Logistics Management Βασικές γνώσεις διαχείρισης Ηλεκτρονικού Ταχυδρομείου και Internet Έρευνα και ανάλυση αγοράς (4P) Γνώση χειρισμού συστημάτων διαμεταφοράς
--	--	---	--	--

	ΕΕΛ 1.3: ΠΡΟΤΕΙΝΕΙ ΤΗΝ ΛΥΣΗ	Ελληνική Γλώσσα (ανάγνωση και γραφή) . Στοιχειώδη μαθηματικά (επιπέδου Γ' Λυκείου). Πολύ Καλά αγγλικά . Γεωγραφία. Πληροφορική. (Αυτοματισμός γραφείου και υπηρεσίες διαδικτύου).	Βασικές αρχές εφοδιαστικής αλυσίδας. Βασικές αρχές οργάνωσης και Διοίκησης Επιχειρήσεων Βασικές αρχές Marketing Βασικές Αρχές Πωλήσεων Διεθνή μεταφορικά δίκτυα INCOTERMS -2000 (Διεθνείς κανόνες για την ερμηνεία των συνηθέστερα χρησιμοποιούμενων όρων) Βασικές γνώσεις περιγραφικής στατιστικής. Βασικές γνώσεις κοστολόγησης, ABC ,BPR Βασικές αρχές και τεχνικές επιχειρησιακής επικοινωνίας.	Βασικές αρχές διεθνούς και ελληνικού δικαίου για την μεταφορά των αγαθών Μεταφορά εμπορευμάτων δια του αέρος- θαλάσσης-οδικώς-σιδηροδρομικώς και συνδυασμός (θαλάσσης-αέρος και θαλάσσης φορτηγού) Πελατειακή διαμεσολάβηση (μεσιτεία) Logistics Management Βασικές γνώσεις διαχείρισης Ηλεκτρονικού Ταχυδρομείου και Internet Γνώση χειρισμού συστημάτων διαμεταφοράς Ασφάλειες μεταφορών Υποστήριξη εγγράφων Παραλαβή εμπορευμάτων Παράδοση εμπορευμάτων Πακετάρισμα εμπορευμάτων Άνοιγμα μερίδας
--	------------------------------------	---	--	---

	ΕΕ 1.3.1: ΑΠΟΣΤΕΛΛΕΙ ΤΗΝ ΠΡΟΣΦΟΡΑ ΣΤΟΝ ΠΕΛΑΤΗ ΠΟΥ ΠΕΡΙΕΧΕΙ ΜΙΑ Η ΠΕΡΙΣΣΟΤΕΡΕΣ ΕΝΑΛΛΑΚΤΙΚΕΣ ΠΡΟΤΑΣΕΙΣ ΔΕΧΕΤΑΙ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΟ ΜΗΝΥΜΑ (e-mail)	Ελληνική Γλώσσα (ανάγνωση και γραφή) . Στοιχειώδη μαθηματικά (επιπέδου Γ' Λυκείου). Πολύ Καλά αγγλικά . Γεωγραφία. Πληροφορική. (Αυτοματισμός γραφείου και υπηρεσίες διαδικτύου).	Βασικές αρχές εφοδιαστικής αλυσίδας. Βασικές αρχές οργάνωσης και Διοίκησης Επιχειρήσεων Βασικές αρχές Marketing Βασικές Αρχές Πωλήσεων Διεθνή μεταφορικά δίκτυα INCOTERMS -2000 (Διεθνείς κανόνες για την ερμηνεία των συνηθέστερα χρησιμοποιούμενων όρων)	Βασικές αρχές διεθνούς και ελληνικού δικαίου για την μεταφορά των αγαθών Μεταφορά εμπορευμάτων δια του αέρος- θαλάσσης-οδικώς-σιδηροδρομικώς και συνδυασμός (θαλάσσης-αέρος και θαλάσσης φορτηγού) Πελατειακή διαμεσολάβηση (μεσιτεία) Logistics Management Βασικές γνώσεις διαχείρισης Ηλεκτρονικού Ταχυδρομείου και Internet Γνώση χειρισμού συστημάτων διαμεταφοράς
--	--	---	--	--

	ΕΕ 1.3.2: ΔΕΧΕΤΑΙ ΤΗΝ ΑΠΟΔΟΧΗ ΤΗΣ ΠΡΟΣΦΟΡΑΣ ΕΚ ΜΕΡΟΥΣ ΤΟΥ ΠΕΛΑΤΗ	Ελληνική Γλώσσα (ανάγνωση και γραφή) . Στοιχειώδη μαθηματικά (επιπέδου Γ' Λυκείου). Πολύ Καλά αγγλικά . Γεωγραφία. Πληροφορική. (Αυτοματισμός γραφείου και υπηρεσίες διαδικτύου).	Βασικές αρχές εφοδιαστικής αλυσίδας. Βασικές αρχές οργάνωσης και Διοίκησης Επιχειρήσεων Βασικές αρχές Marketing Βασικές Αρχές Πωλήσεων Διεθνή μεταφορικά δίκτυα INCOTERMS -2000 (Διεθνείς κανόνες για την ερμηνεία των συνηθέστερα χρησιμοποιούμενων όρων) Βασικές γνώσεις περιγραφικής στατιστικής. Βασικές γνώσεις κοστολόγησης,ABC ,BPR Βασικές αρχές και τεχνικές επιχειρησιακής επικοινωνίας.	Πελατειακή διαμεσολάβηση (μεσιτεία) Ασφάλειες μεταφορών Υποστήριξη εγγράφων Παραλαβή εμπορευμάτων Παράδοση εμπορευμάτων Πακετάρισμα εμπορευμάτων Logistics Management
--	---	---	---	--

	ΕΕ 1.3.3: ΑΡΧΕΙΟΘΕΤΕΙ ΤΗΝ ΑΠΟΔΟΧΗ	Ελληνική Γλώσσα (ανάγνωση και γραφή) . Στοιχειώδη μαθηματικά (επιπέδου Γ' Λυκείου). Πολύ Καλά αγγλικά . Γεωγραφία. Πληροφορική. (Αυτοματισμός γραφείου και υπηρεσίες διαδικτύου).	Βασικές αρχές εφοδιαστικής αλυσίδας. Βασικές αρχές οργάνωσης και Διοίκησης Επιχειρήσεων Βασικές αρχές Marketing Βασικές Αρχές Πωλήσεων Διεθνή μεταφορικά δίκτυα INCOTERMS -2000 (Διεθνείς κανόνες για την ερμηνεία των συνηθέστερα χρησιμοποιούμενων όρων)	Βασικές αρχές διεθνούς και ελληνικού δικαίου για την μεταφορά των αγαθών Μεταφορά εμπορευμάτων δια του αέρος- θαλάσσης-οδικώς-σιδηροδρομικώς και συνδυασμός (θαλάσσης-αέρος και θαλάσσης φορτηγού) Πελατειακή διαμεσολάβηση (μεσιτεία) Logistics Management Βασικές γνώσεις διαχείρισης Ηλεκτρονικού Ταχυδρομείου και Internet Γνώση χειρισμού συστημάτων διαμεταφοράς Άνοιγμα μερίδας
	ΕΕ 1.3.4: ΠΡΟΤΕΙΝΕΙ ΤΟ ΠΡΟΤΙΜΗΤΕΟ ΜΕΤΑΦΟΡΙΚΟ ΜΕΣΟ	Ελληνική Γλώσσα (ανάγνωση και γραφή) . Στοιχειώδη μαθηματικά (επιπέδου Γ' Λυκείου). Πολύ Καλά αγγλικά . Γεωγραφία. Πληροφορική. (Αυτοματισμός γραφείου και υπηρεσίες διαδικτύου).	Βασικές αρχές εφοδιαστικής αλυσίδας. Βασικές αρχές οργάνωσης και Διοίκησης Επιχειρήσεων Βασικές αρχές Marketing Βασικές Αρχές Πωλήσεων Διεθνή μεταφορικά δίκτυα INCOTERMS -2000 (Διεθνείς κανόνες για την ερμηνεία των συνηθέστερα χρησιμοποιούμενων όρων)	Ασφάλειες μεταφορών Υποστήριξη εγγράφων Παραλαβή εμπορευμάτων Παράδοση εμπορευμάτων Πακετάρισμα εμπορευμάτων Logistics Management

	ΕΕ 1.3.5: ΠΡΟΤΕΙΝΕΙ ΤΟΝ ΠΡΟΤΙΜΗΤΕΟ ΜΕΤΑΦΟΡΕΑ	Ελληνική Γλώσσα (ανάγνωση και γραφή) . Στοιχειώδη μαθηματικά (επιπέδου Γ' Λυκείου). Πολύ Καλά αγγλικά . Γεωγραφία. Πληροφορική. (Αυτοματισμός γραφείου και υπηρεσίες διαδικτύου).	Βασικές αρχές εφοδιαστικής αλυσίδας. Βασικές αρχές οργάνωσης και Διοίκησης Επιχειρήσεων Βασικές αρχές Marketing Βασικές Αρχές Πωλήσεων Διεθνή μεταφορικά δίκτυα INCOTERMS -2000 (Διεθνείς κανόνες για την ερμηνεία των συνηθέστερα χρησιμοποιούμενων όρων)	Ασφάλειες μεταφορών Υποστήριξη εγγράφων Παραλαβή εμπορευμάτων Παράδοση εμπορευμάτων Πακετάρισμα εμπορευμάτων Logistics Management
--	---	---	--	---

ΕΕ 2.1.1: ΜΕΛΕΤΑ ΤΑ ΕΝΑΛΛΑΚΤΙΚΑ ΣΕΝΑΡΙΑ ΜΕΤΑΦΟΡΑΣ	Ελληνική Γλώσσα (ανάγνωση και γραφή) . Στοιχειώδη μαθηματικά (επιπέδου Γ' Λυκείου). Πολύ Καλά αγγλικά . Γεωγραφία. Πληροφορική. (Αυτοματισμός γραφείου και υπηρεσίες διαδικτύου).	Βασικές αρχές εφοδιαστικής αλυσίδας. Διεθνή μεταφορικά δίκτυα INCOTERMS -2000 (Διεθνείς κανόνες για την ερμηνεία των συνηθέστερα χρησιμοποιούμενων όρων)	E.R.P Συστήματα/Τοπική μηχανογράφηση Υποστήριξη εγγράφων
ΕΕ 2.1.2: ΧΑΡΑΚΤΗΡΙΖΕΙ ΤΗΝ ΜΕΡΙΔΑ ΕΙΣΑΓΩΓΙΚΗ,ΕΞΑΓΩΓΙΚΗ,ΤΡΙΓΩΝΙΚΗ	Ελληνική Γλώσσα (ανάγνωση και γραφή) . Στοιχειώδη μαθηματικά (επιπέδου Γ' Λυκείου). Πολύ Καλά αγγλικά . Γεωγραφία. Πληροφορική. (Αυτοματισμός γραφείου και υπηρεσίες διαδικτύου).	Βασικές αρχές εφοδιαστικής αλυσίδας. Διεθνή μεταφορικά δίκτυα INCOTERMS -2000 (Διεθνείς κανόνες για την ερμηνεία των συνηθέστερα χρησιμοποιούμενων όρων)	E.R.P Συστήματα/Τοπική μηχανογράφηση Υποστήριξη εγγράφων

ΕΕ 2.1.3 :ΤΟΠΟΘΕΤΕΙ ΤΗΝ ΣΧΕΤΙΚΗ ΑΛΛΗΛΟΓΡΑΦΙΑ (ΣΗΜΑΤΟΓΡΑΦΙΑ)	Ελληνική Γλώσσα (ανάγνωση και γραφή) . Στοιχειώδη μαθηματικά (επιπέδου Γ' Λυκείου). Πολύ Καλά αγγλικά . Γεωγραφία. Πληροφορική. (Αυτοματισμός γραφείου και υπηρεσίες διαδικτύου).	Βασικές αρχές οργάνωσης και Διοίκησης Επιχειρήσεων INCOTERMS -2000 (Διεθνείς κανόνες για την ερμηνεία των συνηθέστερα χρησιμοποιούμενων όρων) Βασικές γνώσεις κοστολόγησης,ABC ,BPR	Ε.Ρ.Ρ Συστήματα/Τοπική μηχανογράφηση Υποστήριξη εγγράφων Γνώση χειρισμού συστημάτων διαμεταφοράς
ΕΕΛ 2.2: ΠΑΡΑΚΟΛΟΥΘΕΙ ΤΗΝ ΕΞΕΛΙΞΗ ΤΗΣ ΜΕΤΑΦΟΡΑΣ	Ελληνική Γλώσσα (ανάγνωση και γραφή) . Στοιχειώδη μαθηματικά (επιπέδου Γ' Λυκείου). Πολύ Καλά αγγλικά . Γεωγραφία. Πληροφορική. (Αυτοματισμός γραφείου και υπηρεσίες διαδικτύου).	Βασικές Αρχές Πωλήσεων INCOTERMS -2000 (Διεθνείς κανόνες για την ερμηνεία των συνηθέστερα χρησιμοποιούμενων όρων) ΜΑΘΗΜΑΤΑ Ι.Α.Τ.Α.-Σύστημα CASS	Έρευνα και ανάλυση αγοράς (4P) Γνώσεις πληροφορικής Εξειδίκευση με διαδίκτυο/Μηχανές Αναζήτησης Πελατειακή διαμεσολάβηση (μεσιτεία)

ΕΕ 2.2.1: ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΕΙ ΑΠΕΥΘΕΙΑΣ ΜΕ ΤΟ (CARRIER) ΜΕΤΑΦΟΡΕΑ	Ελληνική Γλώσσα (ανάγνωση και γραφή) . Στοιχειώδη μαθηματικά (επιπέδου Γ' Λυκείου). Πολύ Καλά αγγλικά . Γεωγραφία. Πληροφορική. (Αυτοματισμός γραφείου και υπηρεσίες διαδικτύου).	Βασικές Αρχές Πωλήσεων INCOTERMS -2000 (Διεθνείς κανόνες για την ερμηνεία των συνηθέστερα χρησιμοποιούμενων όρων) ΜΑΘΗΜΑΤΑ Ι.Α.Τ.Α.-Σύστημα CASS	Έρευνα και ανάλυση αγοράς (4P) Γνώσεις πληροφορικής Εξειδίκευση με διαδίκτυο/Μηχανές Αναζήτησης Logistics Management
ΕΕ 2.2.2: ΠΑΡΑΚΟΛΟΥΘΕΙ ΤΟ WEB-SITE ΤΟΥ CARRIER (ΜΕΤΑΦΟΡΕΑ)- (TRAKING-TRACE)	Ελληνική Γλώσσα (ανάγνωση και γραφή) . Στοιχειώδη μαθηματικά (επιπέδου Γ' Λυκείου). Πολύ Καλά αγγλικά . Γεωγραφία. Πληροφορική. (Αυτοματισμός γραφείου και υπηρεσίες διαδικτύου).	Βασικές Αρχές Πωλήσεων INCOTERMS -2000 (Διεθνείς κανόνες για την ερμηνεία των συνηθέστερα χρησιμοποιούμενων όρων) ΜΑΘΗΜΑΤΑ Ι.Α.Τ.Α.-Σύστημα CASS	Έρευνα και ανάλυση αγοράς (4P) Γνώσεις πληροφορικής Εξειδίκευση με διαδίκτυο/Μηχανές Αναζήτησης Πελατειακή διαμεσολάβηση (μεσιτεία) Logistics Management
ΕΕ 2.2.3: ΠΑΡΕΜΒΑΙΝΕΙ ΟΠΟΥ ΥΠΑΡΧΕΙ ΠΡΟΒΛΗΜΑ	Ελληνική Γλώσσα (ανάγνωση και γραφή) . Στοιχειώδη μαθηματικά (επιπέδου Γ' Λυκείου). Πολύ Καλά αγγλικά . Γεωγραφία. Πληροφορική. (Αυτοματισμός γραφείου και υπηρεσίες διαδικτύου).	Βασικές Αρχές Πωλήσεων INCOTERMS -2000 (Διεθνείς κανόνες για την ερμηνεία των συνηθέστερα χρησιμοποιούμενων όρων) ΜΑΘΗΜΑΤΑ Ι.Α.Τ.Α.-Σύστημα CASS	Έρευνα και ανάλυση αγοράς (4P) Γνώσεις πληροφορικής Εξειδίκευση με διαδίκτυο/Μηχανές Αναζήτησης Πελατειακή διαμεσολάβηση (μεσιτεία) Logistics Management

ΕΕ 2.3.2: ΕΠΑΝΑΠΡΟΣΔΙΟΡΙΖΕΙ ΤΟ ΚΟΣΤΟΛΟΓΙΟ ΜΕ ΒΑΣΗ ΤΙΣ ΣΥΝΘΗΚΕΣ ΜΕΤΑΦΟΡΑΣ	Ελληνική Γλώσσα (ανάγνωση και γραφή) . Στοιχειώδη μαθηματικά (επιπέδου Γ' Λυκείου). Πολύ Καλά αγγλικά . Γεωγραφία. Πληροφορική. (Αυτοματισμός γραφείου και υπηρεσίες διαδικτύου).	Βασικές Αρχές Πωλήσεων Βασικές γνώσεις κοστολόγησης,ABC ,BPR Βασικές αρχές και τεχνικές επιχειρησιακής επικοινωνίας.	Έρευνα και ανάλυση αγοράς (4P) Logistics Management
ΕΕ 2.3.3: ΕΚΔΙΔΕΙ ΧΡΕΩΣΤΙΚΟ ΤΙΜΟΛΟΓΙΟ	Ελληνική Γλώσσα (ανάγνωση και γραφή) . Στοιχειώδη μαθηματικά (επιπέδου Γ' Λυκείου). Πολύ Καλά αγγλικά . Γεωγραφία. Πληροφορική. (Αυτοματισμός γραφείου και υπηρεσίες διαδικτύου).	Βασικές Αρχές Πωλήσεων Βασικές γνώσεις κοστολόγησης,ABC ,BPR Βασικές αρχές και τεχνικές επιχειρησιακής επικοινωνίας.	Έρευνα και ανάλυση αγοράς (4P) Logistics Management E.R.P Συστήματα/Τοπική μηχανογράφηση

	ΕΕΛ 3.1: ΣΥΝΤΟΝΙΖΕΙ ΚΑΙ ΣΥΝΕΡΓΑΖΕΤΑΙ ΜΕ ΤΟ ΤΜΗΜΑ ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗΣ ΠΕΛΑΤΩΝ	Ελληνική Γλώσσα (ανάγνωση και γραφή) . Στοιχειώδη μαθηματικά (επιπέδου Γ' Λυκείου). Πολύ Καλά αγγλικά . Γεωγραφία. Πληροφορική. (Αυτοματισμός γραφείου και υπηρεσίες διαδικτύου).	Βασικές αρχές εφοδιαστικής αλυσίδας. Βασικές αρχές οργάνωσης και Διοίκησης Επιχειρήσεων Διοίκηση ανθρωπίνων πόρων (Human Resources) INCOTERMS -2000 (Διεθνείς κανόνες για την ερμηνεία των συνηθέστερα χρησιμοποιούμενων όρων) ΜΑΘΗΜΑΤΑ Ι.Α.Τ.Α.-Σύστημα CASS Βασικές αρχές και τεχνικές επιχειρησιακής επικοινωνίας.	Βασικές αρχές διεθνούς και ελληνικού δικαίου για την μεταφορά των αγαθών Τηλεματική Πελατειακή διαμεσολάβηση (μεσιτεία) Logistics Management Crisis Management
--	--	--	---	---

	ΕΕ 3.1.1: ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΕΙ ΜΕ ΤΟΝ ΠΕΛΑΤΗ, ΤΟΝ ΠΡΟΜΗΘΕΥΤΗ Η ΤΙΣ ΑΡΜΟΔΙΕΣ ΑΡΧΕΣ ΣΕ ΠΕΡΙΠΤΩΣΗ ΑΝΥΠΕΡΒΛΗΤΟΥ ΚΩΛΥΜΑΤΟΣ	Ελληνική Γλώσσα (ανάγνωση και γραφή) . Στοιχειώδη μαθηματικά (επιπέδου Γ' Λυκείου). Πολύ Καλά αγγλικά . Γεωγραφία. Πληροφορική. (Αυτοματισμός γραφείου και υπηρεσίες διαδικτύου).	Βασικές αρχές εφοδιαστικής αλυσίδας. Βασικές αρχές οργάνωσης και Διοίκησης Επιχειρήσεων Βασικές Αρχές Διοίκησης ανθρωπίνων πόρων (Human Resources) INCOTERMS -2000 (Διεθνείς κανόνες για την ερμηνεία των συνηθέστερα χρησιμοποιούμενων όρων) ΜΑΘΗΜΑΤΑ Ι.Α.Τ.Α.-Σύστημα CASS	Βασικές αρχές διεθνούς και ελληνικού δικαίου για την μεταφορά των αγαθών Τηλεματική Πελατειακή διαμεσολάβηση (μεσιτεία) Logistics Management Crisis Management
--	---	---	---	---

	ΕΕ 3.1.2: ΠΑΡΕΜΒΑΙΝΕΙ ΚΑΙ ΔΙΝΕΙ ΛΥΣΕΙΣ ΣΕ ΠΕΡΙΠΤΩΣΗ ΑΝΥΠΕΡΒΛΗΤΟΥ ΚΩΛΥΜΑΤΟΣ (CRISIS MANAGEMENT)	Ελληνική Γλώσσα (ανάγνωση και γραφή) . Στοιχειώδη μαθηματικά (επιπέδου Γ' Λυκείου). Πολύ Καλά αγγλικά . Γεωγραφία. Πληροφορική. (Αυτοματισμός γραφείου και υπηρεσίες διαδικτύου).	Βασικές αρχές εφοδιαστικής αλυσίδας. Βασικές αρχές οργάνωσης και Διοίκησης Επιχειρήσεων Βασικές Αρχές Διοίκησης ανθρωπίνων πόρων (Human Resources) INCOTERMS -2000 (Διεθνείς κανόνες για την ερμηνεία των συνηθέστερα χρησιμοποιούμενων όρων) ΜΑΘΗΜΑΤΑ Ι.Α.Τ.Α.-Σύστημα CASS	Βασικές αρχές διεθνούς και ελληνικού δικαίου για την μεταφορά των αγαθών Τηλεματική Πελατειακή διαμεσολάβηση (μεσιτεία) Logistics Management Crisis Management
--	---	---	---	---

ΕΕ 3.1.3: ΔΙΝΕΙ ΑΝΑΦΟΡΑ (REPORT) ΣΤΟΝ ΠΡΟΙΣΤΑΜΕΝΟ ΤΟΥ ΤΜΗΜΑΤΟΣ Η ΤΟΝ ΓΕΝ. ΔΙΕΥΘΥΝΤΗ ΤΗΣ ΕΤΑΙΡΙΑΣ	Ελληνική Γλώσσα (ανάγνωση και γραφή) . Στοιχειώδη μαθηματικά (επιπέδου Γ' Λυκείου). Πολύ Καλά αγγλικά . Γεωγραφία. Πληροφορική. (Αυτοματισμός γραφείου και υπηρεσίες διαδικτύου).	Βασικές αρχές εφοδιαστικής αλυσίδας. Βασικές αρχές οργάνωσης και Διοίκησης Επιχειρήσεων Βασικές Αρχές Διοίκησης ανθρωπίνων πόρων (Human Resources) INCOTERMS -2000 (Διεθνείς κανόνες για την ερμηνεία των συνηθέστερα χρησιμοποιούμενων όρων) ΜΑΘΗΜΑΤΑ Ι.Α.Τ.Α.-Σύστημα CASS Βασικές αρχές και τεχνικές επιχειρησιακής επικοινωνίας.	Βασικές αρχές διεθνούς και ελληνικού δικαίου για την μεταφορά των αγαθών Τηλεματική Πελατειακή διαμεσολάβηση (μεσιτεία) Logistics Management Crisis Management
ΕΕΛ 3.2: ΠΑΡΕΧΕΙ ΓΡΑΜΜΑΤΕΙΑΚΗ ΥΠΟΣΤΗΡΙΞΗ	Ελληνική Γλώσσα (ανάγνωση και γραφή) . Στοιχειώδη μαθηματικά (επιπέδου Γ' Λυκείου). Πολύ Καλά αγγλικά . Γεωγραφία. Πληροφορική. (Αυτοματισμός γραφείου και υπηρεσίες διαδικτύου).	Βασικές Αρχές Πωλήσεων Βασικές γνώσεις περιγραφικής στατιστικής. Βασικές γνώσεις κοστολόγησης,ABC ,BPR Βασικές αρχές ολικής ποιότητας (TQM)	E.R.P Συστήματα/Πληροφοριακό Σύστημα TRACKING TRACE Έρευνα και ανάλυση αγοράς (4P) Logistics Management

	ΕΕ 3.2.1: ΠΑΡΑΚΟΛΟΥΘΕΙ ΤΗΝ ΚΑΤΑΣΤΑΣΗ ΦΟΡΤΩΣΕΩΝ ΣΕ ΤΑΚΤΙΚΕΣ ΧΡΟΝΙΚΕΣ ΠΕΡΙΟΔΟΥΣ	Ελληνική Γλώσσα (ανάγνωση και γραφή) . Στοιχειώδη μαθηματικά (επιπέδου Γ' Λυκείου). Πολύ Καλά αγγλικά . Γεωγραφία. Πληροφορική. (Αυτοματισμός γραφείου και υπηρεσίες διαδικτύου).	Βασικές Αρχές Πωλήσεων Βασικές γνώσεις περιγραφικής στατιστικής. Βασικές γνώσεις κοστολόγησης,ABC ,BPR Βασικές αρχές εφοδιαστικής αλυσίδας. Βασικές αρχές οργάνωσης και Διοίκησης Επιχειρήσεων	E.R.P Συστήματα/Πληροφοριακό Σύστημα TRACKING TRACE Έρευνα και ανάλυση αγοράς (4P) Logistics Management
	ΕΕ 3.2.2: ΤΑΞΙΝΟΜΕΙ ΤΟΥΣ ΠΕΛΑΤΕΣ ΚΑΙ ΦΡΟΝΤΙΖΕΙ ΝΑ ΕΠΙΤΥΓΧΑΝΕΤΑΙ ΤΟ ΠΡΟΒΛΕΠΟΜΕΝΟ ΜΙΚΤΟ ΚΕΡΔΟΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ	Ελληνική Γλώσσα (ανάγνωση και γραφή) . Στοιχειώδη μαθηματικά (επιπέδου Γ' Λυκείου). Πολύ Καλά αγγλικά . Γεωγραφία. Πληροφορική. (Αυτοματισμός γραφείου και υπηρεσίες διαδικτύου).	Βασικές αρχές ολικής ποιότητας (TQM) Βασικές γνώσεις κοστολόγησης,ABC ,BPR	Έρευνα και ανάλυση αγοράς (4P) Logistics Management

	ΕΕ 3.2.3: ΦΡΟΝΤΙΖΕΙ ΝΑ ΕΚΔΙΔΟΝΤΑΙ ΕΓΚΑΙΡΑ ΤΑ ΧΡΕΩΣΤΙΚΑ ΠΑΡΑΣΤΑΤΙΚΑ (ΦΟΡΤΩΤΙΚΑ ΚΑΙ ΕΜΠΟΡΙΚΑ ΕΓΓΡΑΦΑ)	Ελληνική Γλώσσα (ανάγνωση και γραφή) . Στοιχειώδη μαθηματικά (επιπέδου Γ' Λυκείου). Πολύ Καλά αγγλικά . Γεωγραφία. Πληροφορική. (Αυτοματισμός γραφείου και υπηρεσίες διαδικτύου).	Βασικές αρχές εφοδιαστικής αλυσίδας. Βασικές αρχές οργάνωσης και Διοίκησης Επιχειρήσεων	Logistics Management
--	--	---	---	----------------------

	ΕΕΛ 3.3: ΠΑΡΑΚΟΛΟΥΘΕΙ ΤΙΣ ΤΑΣΕΙΣ ΤΗΣ ΑΓΟΡΑΣ ΣΤΟΝ ΚΛΑΔΟ ΤΗΣ ΔΙΑΜΕΤΑΦΟΡΑΣ	Ελληνική Γλώσσα (ανάγνωση και γραφή) . Στοιχειώδη μαθηματικά (επιπέδου Γ' Λυκείου). Πολύ Καλά αγγλικά . Γεωγραφία. Πληροφορική. (Αυτοματισμός γραφείου και υπηρεσίες διαδικτύου).	Βασικές αρχές εφοδιαστικής αλυσίδας. Βασικές αρχές οργάνωσης και Διοίκησης Επιχειρήσεων Βασικές αρχές Marketing Βασικές Αρχές Αποθήκης Βασικές αρχές λογιστικής Χωροταξική ανάπτυξη Βασικές Αρχές Διοίκησης ανθρωπίνων πόρων (Human Resources) Βασικές Αρχές Πωλήσεων Ανασχεδιασμός των σεναρίων διαμεταφοράς Διεθνή μεταφορικά δίκτυα INCOTERMS -2000 (Διεθνείς κανόνες για την ερμηνεία των συνηθέστερα χρησιμοποιούμενων όρων) ΜΑΘΗΜΑΤΑ Ι.Α.Τ.Α.-Σύστημα CASS Βασικές αρχές εισαγωγικού δικαίου. Βασικές αρχές ολικής ποιότητας (TQM) Βασικές γνώσεις περιγραφικής στατιστικής. Βασικές γνώσεις κοστολόγησης,ABC ,BPR Βασικές αρχές και τεχνικές επιχειρησιακής επικοινωνίας.	Βασικές αρχές διεθνούς και ελληνικού δικαίου για την μεταφορά των αγαθών E.R.P Συστήματα Τηλεματική Πράσινες Μεταφορές (Φιλικές προς το περιβάλλον) Έξυπνες Μεταφορές Έρευνα και ανάλυση αγοράς (4P) Γενικές αρχές φύλαξης και διαχείρισης αποθεμάτων Τρίτων Μεταφορά εμπορευμάτων δια του αέρος- θαλάσσης-οδικώς- σιδηροδρομκώς και συνδυασμός (θαλάσσης-αέρος και θαλάσσης φορτηγού) Πελατειακή διαμεσολάβηση (μεσιτεία) Ασφάλειες μεταφορών Υποστήριξη εγγράφων Παραλαβή εμπορευμάτων Παράδοση εμπορευμάτων Πακετάρισμα εμπορευμάτων Logistics Management
--	---	---	---	---

	ΕΕ 3.3.1: ΠΑΡΑΚΟΛΟΥΘΕΙ ΚΑΙ ΠΡΟΤΕΙΝΕΙ ΝΕΕΣ ΤΕΧΝΙΚΕΣ ΔΙΑΜΕΤΑΦΟΡΑΣ	Ελληνική Γλώσσα (ανάγνωση και γραφή) . Στοιχειώδη μαθηματικά (επιπέδου Γ' Λυκείου). Πολύ Καλά αγγλικά . Γεωγραφία. Πληροφορική. (Αυτοματισμός γραφείου και υπηρεσίες διαδικτύου).	Βασικές αρχές εφοδιαστικής αλυσίδας. Βασικές αρχές Marketing Βασικές Αρχές Πωλήσεων Διεθνή μεταφορικά δίκτυα INCOTERMS -2000 (Διεθνείς κανόνες για την ερμηνεία των συνηθέστερα χρησιμοποιούμενων όρων)	Πράσινες Μεταφορές (Φιλικές προς το περιβάλλον) Έξυπνες Μεταφορές Έρευνα και ανάλυση αγοράς (4P) Logistics Management
	ΕΕ 3.3.2: ΠΑΡΑΚΟΛΟΥΘΕΙ ΤΟΝ ΑΝΤΑΓΩΝΙΣΜΟ	Ελληνική Γλώσσα (ανάγνωση και γραφή) . Στοιχειώδη μαθηματικά (επιπέδου Γ' Λυκείου). Πολύ Καλά αγγλικά . Γεωγραφία. Πληροφορική. (Αυτοματισμός γραφείου και υπηρεσίες διαδικτύου).	Βασικές αρχές Marketing Βασικές Αρχές Πωλήσεων ΜΑΘΗΜΑΤΑ Ι.Α.Τ.Α.-Σύστημα CASS Βασικές γνώσεις περιγραφικής στατιστικής.	Έξυπνες Μεταφορές Έρευνα και ανάλυση αγοράς (4P) Logistics Management

	ΕΕ 3.3.3: ΠΡΟΤΕΙΝΕΙ ΤΡΟΠΟΥΣ ΕΛΕΓΧΟΥ ΜΕΙΩΣΗΣ ΤΟΥ ΚΟΣΤΟΥΣ	Ελληνική Γλώσσα (ανάγνωση και ρή) . Στοιχειώδη μαθηματικά (επιπέδου Γ' Λυκείου). Πολύ Καλά αγγλικά . Γεωγραφία. Πληροφορική. (Αυτοματισμός γραφείου και υπηρεσίες διαδικτύου).	Βασικές αρχές Marketing ΜΑΘΗΜΑΤΑ Ι.Α.Τ.Α.-Σύστημα CASS Βασικές γνώσεις περιγραφικής στατιστικής. Βασικές γνώσεις κοστολόγησης,ABC ,BPR	Έξυπνες Μεταφορές Έρευνα και ανάλυση αγοράς (4P) Logistics Management Γενικές αρχές φύλαξης και διαχείρισης αποθεμάτων Τρίτων
--	--	--	--	---

	ΕΕ 3.3.4: ΣΥΜΜΕΤΕΧΕΙ ΣΕ ΔΙΑΦΟΡΕΣ ΘΕΜΑΤΙΚΕΣ ΗΜΕΡΙΔΕΣ ΚΑΙ ΕΚΔΗΛΩΣΕΙΣ ΣΥΝΑΦΕΙΣ ΜΕ ΤΗΝ ΔΙΑΜΕΤΑΦΟΡΑ	Ελληνική Γλώσσα (ανάγνωση και γραφή) . Στοιχειώδη μαθηματικά (επιπέδου Γ' Λυκείου). Πολύ Καλά αγγλικά . Γεωγραφία. Πληροφορική. (Αυτοματισμός γραφείου και υπηρεσίες διαδικτύου).	Βασικές αρχές εφοδιαστικής αλυσίδας. Βασικές αρχές οργάνωσης και Διοίκησης Επιχειρήσεων Βασικές αρχές Marketing Βασικές Αρχές Αποθήκης Βασικές αρχές λογιστικής Χωροταξική ανάπτυξη Βασικές Αρχές Διοίκησης ανθρωπίνων πόρων (Human Resources) Βασικές Αρχές Πωλήσεων Ανασχεδιασμός των σεναρίων διαμεταφοράς Διεθνή μεταφορικά δίκτυα INCOTERMS -2000 (Διεθνείς κανόνες για την ερμηνεία των συνηθέστερα χρησιμοποιούμενων όρων) ΜΑΘΗΜΑΤΑ Ι.Α.Τ.Α.-Σύστημα CASS Βασικές αρχές εισαγωγικού δικαίου. Βασικές αρχές ολικής ποιότητας (TQM) Βασικές γνώσεις περιγραφικής στατιστικής. Βασικές γνώσεις κοστολόγησης,ABC ,BPR Βασικές αρχές και τεχνικές επιχειρησιακής επικοινωνίας.	Βασικές αρχές διεθνούς και ελληνικού δικαίου για την μεταφορά των αγαθών E.R.P Συστήματα Τηλεματική Πράσινες Μεταφορές (Φιλικές προς το περιβάλλον) Έξυπνες Μεταφορές Έρευνα και ανάλυση αγοράς (4P) Γενικές αρχές φύλαξης και διαχείρισης αποθεμάτων Τρίτων Μεταφορά εμπορευμάτων δια του αέρος- θαλάσσης-οδικώς-σιδηροδρομικώς και συνδυασμός (θαλάσσης-αέρος και θαλάσσης φορτηγού) Πελατειακή διαμεσολάβηση (μεσιτεία) Ασφάλειες μεταφορών Υποστήριξη εγγράφων Παραλαβή εμπορευμάτων Παράδοση εμπορευμάτων Πακετάρισμα εμπορευμάτων Logistics Management
--	--	---	---	---

Γ.2 ΔΕΞΙΟΤΗΤΕΣ & ΙΚΑΝΟΤΗΤΕΣ

ΤΑΞΙΝΟΜΗΣΗ ΔΕΞΙΟΤΗΤΩΝ ΣΕ ΕΠΙΠΕΔΟ EQF			
	ΒΑΣΙΚΟ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑ ΤΙΤΛΟΣ: ΔΙΑΜΕΤΑΦΟΡΕΑΣ	ΕΙΔΙΚΟΤΗΤΑ ΤΙΤΛΟΣ:	ΕΙΔΙΚΕΥΣΗ ΤΙΤΛΟΣ:
ΕΥΡΩΠΑΪΚΟ ΠΛΑΙΣΙΟ ΠΡΟΣΟΝΤΩΝ 8 ΕΠΙΠΕΔΑ EQF	ΕΠΙΠΕΔΟ 4		
ΠΑΡΑΤΗΡΗΣΕΙΣ			

ΔΕΞΙΟΤΗΤΕΣ ΣΕ ΑΥΤΟΤΕΛΗ ΜΑΘΗΣΙΑΚΑ ΣΥΝΟΛΑ -ΙΚΑΝΟΤΗΤΕΣ

ΒΑΣΙΚΟ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑ: ΔΙΑΜΕΤΑΦΟΡΕΑΣ		
ΚΥΡΙΕΣ & ΕΠΙΜΕΡΟΥΣ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΕΣ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΕΣ (ΕΕΛ)	ΔΕΞΙΟΤΗΤΕΣ	ΙΚΑΝΟΤΗΤΕΣ
ΚΕΛ 1: ΔΙΑΜΟΡΦΩΝΕΙ ΤΟ ΜΕΤΑΦΟΡΙΚΟ ΣΕΝΑΡΙΟ	<i>Επικοινωνία: Ακούει και κατανοεί τους άλλους, διαβάζει και κατανοεί γραπτές πληροφορίες, εκφράζεται ξεκάθαρα χρησιμοποιώντας τον γραπτό ή προφορικό λόγο. Επίσης, αξιοποιεί τις τεχνικές συνδιαλέξεων, αναπτύσσει τρόπους δημιουργίας και διατήρησης προσωπικών επαφών και γενικά καλλιεργεί πνεύμα καλής συναλλαγής και συνεργασίας εντός και εκτός της επιχείρησης (χρησιμοποιώντας όλα τα διαθέσιμα μέσα επικοινωνίας).</i> <i>Ομιλία: Εκφράζει ιδέες και γεγονότα προφορικά με ένα ξεκάθαρο και κατανοητό τρόπο που διατηρεί την προσοχή και το ενδιαφέρον του ακροατή. Προσαρμόζει την προφορική επικοινωνία στον επιδιωκόμενο στόχο και το απευθυνόμενο κοινό. Ομιλεί ευγενικά προς τους άλλους μεταβιβάζοντας τους τις απαραίτητες πληροφορίες.</i> <i>Γραφή: Ευχέρεια στο γραπτό λόγο. Σύνταξη κειμένων στην αγγλική και Ελληνική Γλώσσα : Εκφράζει ιδέες και πληροφορίες σε γραπτή μορφή ξεκάθαρα, περιεκτικά και με ακρίβεια με ένα οργανωμένο τρόπο. Χρησιμοποιεί τους κανόνες της ελληνικής γλώσσας για την ορθογραφία, τη στίξη, τη γραμματική και το συντακτικό.</i> <i>Προσαρμόζει τη γραπτή επικοινωνία στην αγορά στόχων (target market)</i> <i>Κριτική σκέψη</i> <i>Χρησιμοποιεί λογισμικό πολυμέσων (multimedia) για τη δημιουργία παρουσιάσεων και την προετοιμασία προσφορών</i>	Αντιληπτική ικανότητα Γραπτή Και Προφορική Έκφραση Οργάνωση Πληροφοριών Εμπιστευτικότητα Κριτική αξιολόγηση Ταχύτητα και ακρίβεια αντίδρασης Αριθμητική ικανότητα

ΒΑΣΙΚΟ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑ: ΔΙΑΜΕΤΑΦΟΡΕΑΣ		
ΚΥΡΙΕΣ & ΕΠΙΜΕΡΟΥΣ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΕΣ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΕΣ (ΕΕΛ)	ΔΕΞΙΟΤΗΤΕΣ	ΙΚΑΝΟΤΗΤΕΣ
ΕΕΛ 1.1: ΔΕΧΕΤΑΙ ΤΟ ΑΙΤΗΜΑ REQUEST (ΑΙΤΗΜΑ ΔΙΕΝΕΡΓΕΙΑΣ ΜΕΤΑΦΟΡΙΚΟΥ ΕΡΓΟΥ)	<i>Επικοινωνία: Ακούει και κατανοεί τους άλλους, διαβάζει και κατανοεί γραπτές πληροφορίες, εκφράζεται ξεκάθαρα χρησιμοποιώντας τον γραπτό ή προφορικό λόγο. Επίσης, αξιοποιεί τις τεχνικές συνδιαλέξεων, αναπτύσσει τρόπους δημιουργίας και διατήρησης προσωπικών επαφών και γενικά καλλιεργεί πνεύμα καλής συναλλαγής και συνεργασίας εντός και εκτός της επιχείρησης (χρησιμοποιώντας όλα τα διαθέσιμα μέσα επικοινωνίας).</i> <i>Ομιλία: Εκφράζει ιδέες και γεγονότα προφορικά με ένα ξεκάθαρο και κατανοητό τρόπο που διατηρεί την προσοχή και το ενδιαφέρον του ακροατή. Προσαρμόζει την προφορική επικοινωνία στον επιδιωκόμενο στόχο και το απευθυνόμενο κοινό. Ομιλεί ευγενικά προς τους άλλους μεταβιβάζοντας τους τις απαραίτητες πληροφορίες.</i> <i>Γραφή: Ευχέρεια στο γραπτό λόγο. Σύνταξη κειμένων στην αγγλική και Ελληνική Γλώσσα : Εκφράζει ιδέες και πληροφορίες σε γραπτή μορφή ξεκάθαρα, περιεκτικά και με ακρίβεια με ένα οργανωμένο τρόπο. Χρησιμοποιεί τους κανόνες της ελληνικής γλώσσας για την ορθογραφία, τη στίξη, τη γραμματική και το συντακτικό.</i> <i>Προσαρμόζει τη γραπτή επικοινωνία στην αγορά στόχων (target market)</i> <i>Κριτική σκέψη</i> <i>Χρησιμοποιεί λογισμικό πολυμέσων (multimedia) για τη δημιουργία παρουσιάσεων και την προετοιμασία προσφορών</i>	Αντιληπτική ικανότητα Γραπτή Και Προφορική Έκφραση Οργάνωση Πληροφοριών Εμπιστευτικότητα Κριτική αξιολόγηση Ταχύτητα και ακρίβεια αντίδρασης Αριθμητική ικανότητα

ΒΑΣΙΚΟ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑ: ΔΙΑΜΕΤΑΦΟΡΕΑΣ		
ΚΥΡΙΕΣ & ΕΠΙΜΕΡΟΥΣ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΕΣ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΕΣ (ΕΕΛ)	ΔΕΞΙΟΤΗΤΕΣ	ΙΚΑΝΟΤΗΤΕΣ
ΕΕΛ 1.2: ΑΝΑΛΥΕΙ ΤΗΝ ΖΗΤΗΣΗ	<i>Επικοινωνία: Ακούει και κατανοεί τους άλλους, διαβάζει και κατανοεί γραπτές πληροφορίες, εκφράζεται ξεκάθαρα χρησιμοποιώντας τον γραπτό ή προφορικό λόγο. Επίσης, αξιοποιεί τις τεχνικές συνδιαλέξεων, αναπτύσσει τρόπους δημιουργίας και διατήρησης προσωπικών επαφών και γενικά καλλιεργεί πνεύμα καλής συναλλαγής και συνεργασίας εντός και εκτός της επιχείρησης (χρησιμοποιώντας όλα τα διαθέσιμα μέσα επικοινωνίας).</i> <i>Ομιλία: Εκφράζει ιδέες και γεγονότα προφορικά με ένα ξεκάθαρο και κατανοητό τρόπο που διατηρεί την προσοχή και το ενδιαφέρον του ακροατή. Προσαρμόζει την προφορική επικοινωνία στον επιδιωκόμενο στόχο και το απευθυνόμενο κοινό. Ομιλεί ευγενικά προς τους άλλους μεταβιβάζοντας τους τις απαραίτητες πληροφορίες.</i> <i>Γραφή: Ευχέρεια στο γραπτό λόγο. Σύνταξη κειμένων στην αγγλική και Ελληνική Γλώσσα : Εκφράζει ιδέες και πληροφορίες σε γραπτή μορφή ξεκάθαρα, περιεκτικά και με ακρίβεια με ένα οργανωμένο τρόπο. Χρησιμοποιεί τους κανόνες της ελληνικής γλώσσας για την ορθογραφία, τη στίξη, τη γραμματική και το συντακτικό.</i> <i>Κριτική σκέψη</i>	Αντιληπτική ικανότητα Γραπτή Και Προφορική Έκφραση Οργάνωση Πληροφοριών Εμπιστευτικότητα Κριτική αξιολόγηση Ταχύτητα και ακρίβεια αντίδρασης Αριθμητική ικανότητα

ΒΑΣΙΚΟ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑ: ΔΙΑΜΕΤΑΦΟΡΕΑΣ		
ΚΥΡΙΕΣ & ΕΠΙΜΕΡΟΥΣ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΕΣ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΕΣ (ΕΕΛ)	ΔΕΞΙΟΤΗΤΕΣ	ΙΚΑΝΟΤΗΤΕΣ
ΕΕΛ 1.3: ΠΡΟΤΕΙΝΕΙ ΤΗΝ ΛΥΣΗ	<i>Επικοινωνία: Ακούει και κατανοεί τους άλλους, διαβάζει και κατανοεί γραπτές πληροφορίες, εκφράζεται ξεκάθαρα χρησιμοποιώντας τον γραπτό ή προφορικό λόγο. Επίσης, αξιοποιεί τις τεχνικές συνδιαλέξεων, αναπτύσσει τρόπους δημιουργίας και διατήρησης προσωπικών επαφών και γενικά καλλιεργεί πνεύμα καλής συναλλαγής και συνεργασίας εντός και εκτός της επιχείρησης (χρησιμοποιώντας όλα τα διαθέσιμα μέσα επικοινωνίας).</i> <i>Ομιλία: Εκφράζει ιδέες και γεγονότα προφορικά με ένα ξεκάθαρο και κατανοητό τρόπο που διατηρεί την προσοχή και το ενδιαφέρον του ακροατή. Προσαρμόζει την προφορική επικοινωνία στον επιδιωκόμενο στόχο και το απευθυνόμενο κοινό. Ομιλεί ευγενικά προς τους άλλους μεταβιβάζοντας τους τις απαραίτητες πληροφορίες.</i> <i>Γραφή: Ευχέρεια στο γραπτό λόγο. Σύνταξη κειμένων στην αγγλική και Ελληνική Γλώσσα : Εκφράζει ιδέες και πληροφορίες σε γραπτή μορφή ξεκάθαρα, περιεκτικά και με ακρίβεια με ένα οργανωμένο τρόπο. Χρησιμοποιεί τους κανόνες της ελληνικής γλώσσας για την ορθογραφία, τη στίξη, τη γραμματική και το συντακτικό.</i> <i>Προσαρμόζει τη γραπτή επικοινωνία στην αγορά στόχων (target market)</i> <i>Κριτική σκέψη</i> <i>Χρησιμοποιεί λογισμικό πολυμέσων (multimedia) για τη δημιουργία παρουσιάσεων και την προετοιμασία προσφορών</i>	Αντιληπτική ικανότητα Γραπτή Και Προφορική Έκφραση Οργάνωση Πληροφοριών Εμπιστευτικότητα Κριτική αξιολόγηση Ταχύτητα και ακρίβεια αντίδρασης Αριθμητική ικανότητα

ΒΑΣΙΚΟ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑ: ΔΙΑΜΕΤΑΦΟΡΕΑΣ		
ΚΥΡΙΕΣ & ΕΠΙΜΕΡΟΥΣ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΕΣ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΕΣ (ΕΕΛ)	ΔΕΞΙΟΤΗΤΕΣ	ΙΚΑΝΟΤΗΤΕΣ
ΚΕΛ 2: ΥΛΟΠΟΙΕΙ ΤΟ ΜΕΤΑΦΟΡΙΚΟ ΣΕΝΑΡΙΟ	<i>Επικοινωνία: Ακούει και κατανοεί τους άλλους, διαβάζει και κατανοεί γραπτές πληροφορίες, εκφράζεται ξεκάθαρα χρησιμοποιώντας τον γραπτό ή προφορικό λόγο. Επίσης, αξιοποιεί τις τεχνικές συνδιαλέξεων, αναπτύσσει τρόπους δημιουργίας και διατήρησης προσωπικών επαφών και γενικά καλλιεργεί πνεύμα καλής συναλλαγής και συνεργασίας εντός και εκτός της επιχείρησης (χρησιμοποιώντας όλα τα διαθέσιμα μέσα επικοινωνίας).</i> <i>Ομιλία: Εκφράζει ιδέες και γεγονότα προφορικά με ένα ξεκάθαρο και κατανοητό τρόπο που διατηρεί την προσοχή και το ενδιαφέρον του ακροατή. Προσαρμόζει την προφορική επικοινωνία στον επιδιωκόμενο στόχο και το απευθυνόμενο κοινό. Ομιλεί ευγενικά προς τους άλλους μεταβιβάζοντας τους τις απαραίτητες πληροφορίες.</i> <i>Γραφή: Ευχέρεια στο γραπτό λόγο. Σύνταξη κειμένων στην αγγλική και Ελληνική Γλώσσα : Εκφράζει ιδέες και πληροφορίες σε γραπτή μορφή ξεκάθαρα, περιεκτικά και με ακρίβεια με ένα οργανωμένο τρόπο. Χρησιμοποιεί τους κανόνες της ελληνικής γλώσσας για την ορθογραφία, τη στίξη, τη γραμματική και το συντακτικό.</i> <i>Προσαρμόζει τη γραπτή επικοινωνία στον επιδιωκόμενο στόχο (after sale support)</i> <i>Χειρισμός συσκευών αυτοματισμού γραφείου (Η/Υ, περιφερειακά, fax) και εποπτικών μέσων (προβολέας).- INTERNET –Γνώσεις Διαδικτύου</i>	Αντιληπτική ικανότητα Γραπτή Και Προφορική Έκφραση Οργάνωση Πληροφοριών Κριτική αξιολόγηση Ταχύτητα και ακρίβεια αντίδρασης

ΒΑΣΙΚΟ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑ: ΔΙΑΜΕΤΑΦΟΡΕΑΣ		
ΚΥΡΙΕΣ & ΕΠΙΜΕΡΟΥΣ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΕΣ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΕΣ (ΕΕΛ)	ΔΕΞΙΟΤΗΤΕΣ	ΙΚΑΝΟΤΗΤΕΣ
ΕΕΛ 2.1: ΑΝΟΙΓΕΙ ΤΗΝ ΜΕΡΙΔΑ	<i>Επικοινωνία: Ακούει και κατανοεί τους άλλους, διαβάζει και κατανοεί γραπτές πληροφορίες, εκφράζεται ξεκάθαρα χρησιμοποιώντας τον γραπτό ή προφορικό λόγο. Επίσης, αξιοποιεί τις τεχνικές συνδιαλέξεων, αναπτύσσει τρόπους δημιουργίας και διατήρησης προσωπικών επαφών και γενικά καλλιεργεί πνεύμα καλής συναλλαγής και συνεργασίας εντός και εκτός της επιχείρησης (χρησιμοποιώντας όλα τα διαθέσιμα μέσα επικοινωνίας).</i> <i>Ομιλία: Εκφράζει ιδέες και γεγονότα προφορικά με ένα ξεκάθαρο και κατανοητό τρόπο που διατηρεί την προσοχή και το ενδιαφέρον του ακροατή. Προσαρμόζει την προφορική επικοινωνία στον επιδιωκόμενο στόχο και το απευθυνόμενο κοινό. Ομιλεί ευγενικά προς τους άλλους μεταβιβάζοντας τους τις απαραίτητες πληροφορίες.</i> <i>Γραφή: Ευχέρεια στο γραπτό λόγο. Σύνταξη κειμένων στην αγγλική και Ελληνική Γλώσσα : Εκφράζει ιδέες και πληροφορίες σε γραπτή μορφή ξεκάθαρα, περιεκτικά και με ακρίβεια με ένα οργανωμένο τρόπο. Χρησιμοποιεί τους κανόνες της ελληνικής γλώσσας για την ορθογραφία, τη στίξη, τη γραμματική και το συντακτικό.</i> <i>Προσαρμόζει τη γραπτή επικοινωνία στον επιδιωκόμενο στόχο (after sale support)</i> <i>Χειρισμός συσκευών αυτοματισμού γραφείου (H/Y, περιφερειακά, fax) και εποπτικών μέσων (προβολέας).- INTERNET –Γνώσεις Διαδικτύου</i>	Αντιληπτική ικανότητα Γραπτή Και Προφορική Έκφραση Οργάνωση Πληροφοριών Κριτική αξιολόγηση Ταχύτητα και ακρίβεια αντίδρασης

ΒΑΣΙΚΟ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑ: ΔΙΑΜΕΤΑΦΟΡΕΑΣ		
ΚΥΡΙΕΣ & ΕΠΙΜΕΡΟΥΣ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΕΣ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΕΣ (ΕΕΛ)	ΔΕΞΙΟΤΗΤΕΣ	ΙΚΑΝΟΤΗΤΕΣ
ΕΕΛ 2.2: ΠΑΡΑΚΟΛΟΥΘΕΙ ΤΗΝ ΕΞΕΛΙΞΗ ΤΗΣ ΜΕΤΑΦΟΡΑΣ	<i>Επικοινωνία: Ακούει και κατανοεί τους άλλους, διαβάζει και κατανοεί γραπτές πληροφορίες, εκφράζεται ξεκάθαρα χρησιμοποιώντας τον γραπτό ή προφορικό λόγο. Επίσης, αξιοποιεί τις τεχνικές συνδιαλέξεων, αναπτύσσει τρόπους δημιουργίας και διατήρησης προσωπικών επαφών και γενικά καλλιεργεί πνεύμα καλής συναλλαγής και συνεργασίας εντός και εκτός της επιχείρησης (χρησιμοποιώντας όλα τα διαθέσιμα μέσα επικοινωνίας).</i> <i>Ομιλία: Εκφράζει ιδέες και γεγονότα προφορικά με ένα ξεκάθαρο και κατανοητό τρόπο που διατηρεί την προσοχή και το ενδιαφέρον του ακροατή. Προσαρμόζει την προφορική επικοινωνία στον επιδιωκόμενο στόχο και το απευθυνόμενο κοινό. Ομιλεί ευγενικά προς τους άλλους μεταβιβάζοντας τους τις απαραίτητες πληροφορίες.</i> <i>Γραφή: Ευχέρεια στο γραπτό λόγο. Σύνταξη κειμένων στην αγγλική και Ελληνική Γλώσσα : Εκφράζει ιδέες και πληροφορίες σε γραπτή μορφή ξεκάθαρα, περιεκτικά και με ακρίβεια με ένα οργανωμένο τρόπο. Χρησιμοποιεί τους κανόνες της ελληνικής γλώσσας για την ορθογραφία, τη στίξη, τη γραμματική και το συντακτικό.</i> <i>Προσαρμόζει τη γραπτή επικοινωνία στον επιδιωκόμενο στόχο (after sale support)</i> <i>Χειρισμός συσκευών αυτοματισμού γραφείου (H/Y, περιφερειακά, fax) και εποπτικών μέσων (προβολέας).- INTERNET –Γνώσεις Διαδικτύου</i>	Αντιληπτική ικανότητα Γραπτή Και Προφορική Έκφραση Οργάνωση Πληροφοριών Κριτική αξιολόγηση Ταχύτητα και ακρίβεια αντίδρασης

ΒΑΣΙΚΟ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑ: ΔΙΑΜΕΤΑΦΟΡΕΑΣ		
ΚΥΡΙΕΣ & ΕΠΙΜΕΡΟΥΣ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΕΣ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΕΣ (ΕΕΛ)	ΔΕΞΙΟΤΗΤΕΣ	ΙΚΑΝΟΤΗΤΕΣ
ΕΕΛ 2.3: ΕΚΔΙΔΕΙ ΤΑ ΠΑΡΑΣΤΑΤΙΚΑ (ΦΟΡΤΩΤΙΚΑ ΚΑΙ ΕΜΠΟΡΙΚΑ ΕΓΓΡΑΦΑ)	<i>Επικοινωνία: Ακούει και κατανοεί τους άλλους, διαβάζει και κατανοεί γραπτές πληροφορίες, εκφράζεται ξεκάθαρα χρησιμοποιώντας τον γραπτό ή προφορικό λόγο. Επίσης, αξιοποιεί τις τεχνικές συνδιαλέξεων, αναπτύσσει τρόπους δημιουργίας και διατήρησης προσωπικών επαφών και γενικά καλλιεργεί πνεύμα καλής συναλλαγής και συνεργασίας εντός και εκτός της επιχείρησης (χρησιμοποιώντας όλα τα διαθέσιμα μέσα επικοινωνίας).</i> <i>Ομιλία: Εκφράζει ιδέες και γεγονότα προφορικά με ένα ξεκάθαρο και κατανοητό τρόπο που διατηρεί την προσοχή και το ενδιαφέρον του ακροατή. Προσαρμόζει την προφορική επικοινωνία στον επιδιωκόμενο στόχο και το απευθυνόμενο κοινό. Ομιλεί ευγενικά προς τους άλλους μεταβιβάζοντας τους τις απαραίτητες πληροφορίες.</i> <i>Γραφή: Ευχέρεια στο γραπτό λόγο. Σύνταξη κειμένων στην αγγλική και Ελληνική Γλώσσα : Εκφράζει ιδέες και πληροφορίες σε γραπτή μορφή ξεκάθαρα, περιεκτικά και με ακρίβεια με ένα οργανωμένο τρόπο. Χρησιμοποιεί τους κανόνες της ελληνικής γλώσσας για την ορθογραφία, τη στίξη, τη γραμματική και το συντακτικό.</i> <i>Προσαρμόζει τη γραπτή επικοινωνία στον επιδιωκόμενο στόχο (after sale support)</i> <i>Χειρισμός συσκευών αυτοματισμού γραφείου (H/Y, περιφερειακά, fax) και εποπτικών μέσων (προβολέας).- INTERNET –Γνώσεις Διαδικτύου</i>	Αντιληπτική ικανότητα Γραπτή Και Προφορική Έκφραση Οργάνωση Πληροφοριών Κριτική αξιολόγηση Ταχύτητα και ακρίβεια αντίδρασης

ΒΑΣΙΚΟ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑ: ΔΙΑΜΕΤΑΦΟΡΕΑΣ		
ΚΥΡΙΕΣ & ΕΠΙΜΕΡΟΥΣ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΕΣ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΕΣ (ΕΕΛ)	ΔΕΞΙΟΤΗΤΕΣ	ΙΚΑΝΟΤΗΤΕΣ
ΚΕΛ 3: ΠΑΡΕΧΕΙ ΥΠΟΣΤΗΡΙΚΤΙΚΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΣΤΗΝ ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ ΤΟΥ ΤΜΗΜΑΤΟΣ ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗΣ ΠΕΛΑΤΩΝ	<i>Επικοινωνία: Ακούει και κατανοεί τους άλλους, διαβάζει και κατανοεί γραπτές πληροφορίες, εκφράζεται ξεκάθαρα χρησιμοποιώντας τον γραπτό ή προφορικό λόγο. Επίσης, αξιοποιεί τις τεχνικές συνδιαλέξεων, αναπτύσσει τρόπους δημιουργίας και διατήρησης προσωπικών επαφών και γενικά καλλιεργεί πνεύμα καλής συναλλαγής και συνεργασίας εντός και εκτός της επιχείρησης (χρησιμοποιώντας όλα τα διαθέσιμα μέσα επικοινωνίας).</i> <i>Ομιλία: Εκφράζει ιδέες και γεγονότα προφορικά με ένα ξεκάθαρο και κατανοητό τρόπο που διατηρεί την προσοχή και το ενδιαφέρον του ακροατή. Προσαρμόζει την προφορική επικοινωνία στον επιδιωκόμενο στόχο και το απευθυνόμενο κοινό. Ομιλεί ευγενικά προς τους άλλους μεταβιβάζοντας τους τις απαραίτητες πληροφορίες.</i> <i>Γραφή: Ευχέρεια στο γραπτό λόγο. Σύνταξη κειμένων στην αγγλική και Ελληνική Γλώσσα : Εκφράζει ιδέες και πληροφορίες σε γραπτή μορφή ξεκάθαρα, περιεκτικά και με ακρίβεια με ένα οργανωμένο τρόπο. Χρησιμοποιεί τους κανόνες της ελληνικής γλώσσας για την ορθογραφία, τη στίξη, τη γραμματική και το συντακτικό.</i> <i>Προσαρμόζει τη γραπτή επικοινωνία στον επιδιωκόμενο στόχο και απευθυνόμενο κοινό.</i> <i>Χρησιμοποιεί λογισμικό πολυμέσων (multimedia) για τη δημιουργία παρουσιάσεων και την προετοιμασία προσφορών</i> <i>Χειρισμός συσκευών αυτοματισμού γραφείου (H/Y, περιφερειακά, fax) και εποπτικών μέσων (προβολέας).- INTERNET –Γνώσεις Διαδικτύου</i>	Αντιληπτική ικανότητα Γραπτή Και Προφορική Έκφραση Οργάνωση Πληροφοριών Εμπιστευτικότητα Κριτική αξιολόγηση Ταχύτητα και ακρίβεια αντίδρασης Αριθμητική ικανότητα

ΒΑΣΙΚΟ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑ: ΔΙΑΜΕΤΑΦΟΡΕΑΣ		
ΚΥΡΙΕΣ & ΕΠΙΜΕΡΟΥΣ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΕΣ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΕΣ (ΕΕΛ)	ΔΕΞΙΟΤΗΤΕΣ	ΙΚΑΝΟΤΗΤΕΣ
ΕΕΛ 3.1: ΣΥΝΤΟΝΙΖΕΙ ΚΑΙ ΣΥΝΕΡΓΑΖΕΤΑΙ ΜΕ ΤΟ ΤΜΗΜΑ ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗΣ ΠΕΛΑΤΩΝ	<i>Επικοινωνία: Ακούει και κατανοεί τους άλλους, διαβάζει και κατανοεί γραπτές πληροφορίες, εκφράζεται ξεκάθαρα χρησιμοποιώντας τον γραπτό ή προφορικό λόγο. Επίσης, αξιοποιεί τις τεχνικές συνδιαλέξεων, αναπτύσσει τρόπους δημιουργίας και διατήρησης προσωπικών επαφών και γενικά καλλιεργεί πνεύμα καλής συναλλαγής και συνεργασίας εντός και εκτός της επιχείρησης (χρησιμοποιώντας όλα τα διαθέσιμα μέσα επικοινωνίας).</i> <i>Ομιλία: Εκφράζει ιδέες και γεγονότα προφορικά με ένα ξεκάθαρο και κατανοητό τρόπο που διατηρεί την προσοχή και το ενδιαφέρον του ακροατή. Προσαρμόζει την προφορική επικοινωνία στον επιδιωκόμενο στόχο και το απευθυνόμενο κοινό. Ομιλεί ευγενικά προς τους άλλους μεταβιβάζοντας τους τις απαραίτητες πληροφορίες.</i> <i>Γραφή: Ευχέρεια στο γραπτό λόγο. Σύνταξη κειμένων στην αγγλική και Ελληνική Γλώσσα : Εκφράζει ιδέες και πληροφορίες σε γραπτή μορφή ξεκάθαρα, περιεκτικά και με ακρίβεια με ένα οργανωμένο τρόπο. Χρησιμοποιεί τους κανόνες της ελληνικής γλώσσας για την ορθογραφία, τη στίξη, τη γραμματική και το συντακτικό.</i> <i>Προσαρμόζει τη γραπτή επικοινωνία στον επιδιωκόμενο στόχο και απευθυνόμενο κοινό.</i> <i>Χρησιμοποιεί λογισμικό πολυμέσων (multimedia) για τη δημιουργία παρουσιάσεων και την προετοιμασία προσφορών</i> <i>Χειρισμός συσκευών αυτοματισμού γραφείου (H/Y, περιφερειακά, fax) και εποπτικών μέσων (προβολέας).- INTERNET –Γνώσεις Διαδικτύου</i>	Αντιληπτική ικανότητα Γραπτή Και Προφορική Έκφραση Οργάνωση Πληροφοριών Εμπιστευτικότητα Κριτική αξιολόγηση Ταχύτητα και ακρίβεια αντίδρασης Αριθμητική ικανότητα

ΒΑΣΙΚΟ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑ: ΔΙΑΜΕΤΑΦΟΡΕΑΣ		
ΚΥΡΙΕΣ & ΕΠΙΜΕΡΟΥΣ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΕΣ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΕΣ (ΕΕΛ)	ΔΕΞΙΟΤΗΤΕΣ	ΙΚΑΝΟΤΗΤΕΣ
ΕΕΛ 3.2: ΠΑΡΕΧΕΙ ΓΡΑΜΜΑΤΕΙΑΚΗ ΥΠΟΣΤΗΡΙΞΗ	<i>Επικοινωνία: Ακούει και κατανοεί τους άλλους, διαβάζει και κατανοεί γραπτές πληροφορίες, εκφράζεται ξεκάθαρα χρησιμοποιώντας τον γραπτό ή προφορικό λόγο. Επίσης, αξιοποιεί τις τεχνικές συνδιαλέξεων, αναπτύσσει τρόπους δημιουργίας και διατήρησης προσωπικών επαφών και γενικά καλλιεργεί πνεύμα καλής συναλλαγής και συνεργασίας εντός και εκτός της επιχείρησης (χρησιμοποιώντας όλα τα διαθέσιμα μέσα επικοινωνίας).</i> <i>Ομιλία: Εκφράζει ιδέες και γεγονότα προφορικά με ένα ξεκάθαρο και κατανοητό τρόπο που διατηρεί την προσοχή και το ενδιαφέρον του ακροατή. Προσαρμόζει την προφορική επικοινωνία στον επιδιωκόμενο στόχο και το απευθυνόμενο κοινό. Ομιλεί ευγενικά προς τους άλλους μεταβιβάζοντας τους τις απαραίτητες πληροφορίες.</i> <i>Γραφή: Ευχέρεια στο γραπτό λόγο. Σύνταξη κειμένων στην αγγλική και Ελληνική Γλώσσα : Εκφράζει ιδέες και πληροφορίες σε γραπτή μορφή ξεκάθαρα, περιεκτικά και με ακρίβεια με ένα οργανωμένο τρόπο. Χρησιμοποιεί τους κανόνες της ελληνικής γλώσσας για την ορθογραφία, τη στίξη, τη γραμματική και το συντακτικό.</i> <i>Προσαρμόζει τη γραπτή επικοινωνία στον επιδιωκόμενο στόχο και απευθυνόμενο κοινό.</i> <i>Χρησιμοποιεί λογισμικό πολυμέσων (multimedia) για τη δημιουργία παρουσιάσεων και την προετοιμασία προσφορών</i> <i>Χειρισμός συσκευών αυτοματισμού γραφείου (H/Y, περιφερειακά, fax) και εποπτικών μέσων (προβολέας).- INTERNET –Γνώσεις Διαδικτύου</i>	Αντιληπτική ικανότητα Γραπτή Και Προφορική Έκφραση Οργάνωση Πληροφοριών Εμπιστευτικότητα Κριτική αξιολόγηση Ταχύτητα και ακρίβεια αντίδρασης Αριθμητική ικανότητα

ΒΑΣΙΚΟ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑ: ΔΙΑΜΕΤΑΦΟΡΕΑΣ		
ΚΥΡΙΕΣ & ΕΠΙΜΕΡΟΥΣ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΕΣ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΕΣ (ΕΕΛ)	ΔΕΞΙΟΤΗΤΕΣ	ΙΚΑΝΟΤΗΤΕΣ
ΕΕΛ 3.3: ΠΑΡΑΚΟΛΟΥΘΕΙ ΤΙΣ ΤΑΣΕΙΣ ΤΗΣ ΑΓΟΡΑΣ ΣΤΟΝ ΚΛΑΔΟ ΤΗΣ ΔΙΑΜΕΤΑΦΟΡΑΣ	<i>Επικοινωνία: Ακούει και κατανοεί τους άλλους, διαβάζει και κατανοεί γραπτές πληροφορίες, εκφράζεται ξεκάθαρα χρησιμοποιώντας τον γραπτό ή προφορικό λόγο. Επίσης, αξιοποιεί τις τεχνικές συνδιαλέξεων, αναπτύσσει τρόπους δημιουργίας και διατήρησης προσωπικών επαφών και γενικά καλλιεργεί πνεύμα καλής συναλλαγής και συνεργασίας εντός και εκτός της επιχείρησης (χρησιμοποιώντας όλα τα διαθέσιμα μέσα επικοινωνίας).</i> <i>Ομιλία: Εκφράζει ιδέες και γεγονότα προφορικά με ένα ξεκάθαρο και κατανοητό τρόπο που διατηρεί την προσοχή και το ενδιαφέρον του ακροατή. Προσαρμόζει την προφορική επικοινωνία στον επιδιωκόμενο στόχο και το απευθυνόμενο κοινό. Ομιλεί ευγενικά προς τους άλλους μεταβιβάζοντας τους τις απαραίτητες πληροφορίες.</i> <i>Γραφή: Ευχέρεια στο γραπτό λόγο. Σύνταξη κειμένων στην αγγλική και Ελληνική Γλώσσα : Εκφράζει ιδέες και πληροφορίες σε γραπτή μορφή ξεκάθαρα, περιεκτικά και με ακρίβεια με ένα οργανωμένο τρόπο. Χρησιμοποιεί τους κανόνες της ελληνικής γλώσσας για την ορθογραφία, τη στίξη, τη γραμματική και το συντακτικό.</i> <i>Προσαρμόζει τη γραπτή επικοινωνία στην αγορά στόχων (target market)</i> <i>Κριτική σκέψη</i> <i>Χρησιμοποιεί λογισμικό πολυμέσων (multimedia) για τη δημιουργία παρουσιάσεων και την προετοιμασία προσφορών</i>	Αντιληπτική ικανότητα Γραπτή Και Προφορική Έκφραση Οργάνωση Πληροφοριών Εμπιστευτικότητα Κριτική αξιολόγηση Ταχύτητα και ακρίβεια αντίδρασης Αριθμητική ικανότητα

ΑΝΑΛΥΣΗ ΔΕΞΙΟΤΗΤΩΝ & ΙΚΑΝΟΤΗΤΩΝ

ΤΙΤΛΟΣ ΒΑΣΙΚΟΥ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΟΣ: ΔΙΑΜΕΤΑΦΟΡΕΑΣ

ΕΠΙΜΕΡΟΥΣ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΕΣ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΕΣ (ΕΕΛ) ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΕΣ ΕΡΓΑΣΙΕΣ (ΕΕ)	ΔΕΞΙΟΤΗΤΕΣ	ΙΚΑΝΟΤΗΤΕΣ
ΕΕΛ 1.1: ΣΥΝΤΟΝΙΖΕΙ ΚΑΙ ΣΥΝΕΡΓΑΖΕΤΑΙ ΜΕ ΤΟ ΤΜΗΜΑ ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗΣ ΠΕΛΑΤΩΝ	<i>Επικοινωνία: Ακούει και κατανοεί τους άλλους, διαβάζει και κατανοεί γραπτές πληροφορίες, εκφράζεται ξεκάθαρα χρησιμοποιώντας τον γραπτό ή προφορικό λόγο. Επίσης, αξιοποιεί τις τεχνικές συνδιαλέξεων, αναπτύσσει τρόπους δημιουργίας και διατήρησης προσωπικών επαφών και γενικά καλλιεργεί πνεύμα καλής συναλλαγής και συνεργασίας εντός και εκτός της επιχείρησης (χρησιμοποιώντας όλα τα διαθέσιμα μέσα επικοινωνίας).</i> <i>Ομιλία: Εκφράζει ιδέες και γεγονότα προφορικά με ένα ξεκάθαρο και κατανοητό τρόπο που διατηρεί την προσοχή και το ενδιαφέρον του ακροατή. Προσαρμόζει την προφορική επικοινωνία στον επιδιωκόμενο στόχο και το απευθυνόμενο κοινό. Ομιλεί ευγενικά προς τους άλλους μεταβιβάζοντας τους τις απαραίτητες πληροφορίες.</i> <i>Γραφή: Ευχέρεια στο γραπτό λόγο. Σύνταξη κειμένων στην αγγλική και Ελληνική Γλώσσα : Εκφράζει ιδέες και πληροφορίες σε γραπτή μορφή ξεκάθαρα, περιεκτικά και με ακρίβεια με ένα οργανωμένο τρόπο. Χρησιμοποιεί τους κανόνες της ελληνικής γλώσσας για την ορθογραφία, τη στίξη, τη γραμματική και το συντακτικό.</i> <i>Προσαρμόζει τη γραπτή επικοινωνία στην αγορά στόχων (target market)</i> <i>Κριτική σκέψη</i> <i>Χρησιμοποιεί λογισμικό πολυμέσων (multimedia) για τη δημιουργία παρουσιάσεων και την προετοιμασία προσφορών</i>	Αντιληπτική ικανότητα Γραπτή Και Προφορική Έκφραση Οργάνωση Πληροφοριών Εμπιστευτικότητα Κριτική αξιολόγηση Ταχύτητα και ακρίβεια αντίδρασης Αριθμητική ικανότητα

ΕΕ 1.1.1: ΔΕΧΕΤΑΙ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΟ ΜΗΝΥΜΑ (e-mail)	<i>Επικοινωνία: Ακούει και κατανοεί τους άλλους, διαβάζει και κατανοεί γραπτές πληροφορίες, εκφράζεται ξεκάθαρα χρησιμοποιώντας τον γραπτό ή προφορικό λόγο. Επίσης, αξιοποιεί τις τεχνικές συνδιαλέξεων, αναπτύσσει τρόπους δημιουργίας και διατήρησης προσωπικών επαφών και γενικά καλλιεργεί πνεύμα καλής συναλλαγής και συνεργασίας εντός και εκτός της επιχείρησης (χρησιμοποιώντας όλα τα διαθέσιμα μέσα επικοινωνίας).</i> <i>Ομιλία: Εκφράζει ιδέες και γεγονότα προφορικά με ένα ξεκάθαρο και κατανοητό τρόπο που διατηρεί την προσοχή και το ενδιαφέρον του ακροατή. Προσαρμόζει την προφορική επικοινωνία στον επιδιωκόμενο στόχο και το απευθυνόμενο κοινό. Ομιλεί ευγενικά προς τους άλλους μεταβιβάζοντας τους τις απαραίτητες πληροφορίες.</i> <i>Γραφή: Ευχέρεια στο γραπτό λόγο. Σύνταξη κειμένων στην αγγλική και Ελληνική Γλώσσα : Εκφράζει ιδέες και πληροφορίες σε γραπτή μορφή ξεκάθαρα, περιεκτικά και με ακρίβεια με ένα οργανωμένο τρόπο. Χρησιμοποιεί τους κανόνες της ελληνικής γλώσσας για την ορθογραφία, τη στίξη, τη γραμματική και το συντακτικό.</i> <i>Προσαρμόζει τη γραπτή επικοινωνία στην αγορά στόχων (target market)</i> <i>Κριτική σκέψη</i> <i>Χρησιμοποιεί λογισμικό πολυμέσων (multimedia) για τη δημιουργία παρουσιάσεων και την προετοιμασία προσφορών</i>	Αντιληπτική ικανότητα Γραπτή Και Προφορική Έκφραση Οργάνωση Πληροφοριών Εμπιστευτικότητα Κριτική αξιολόγηση Ταχύτητα και ακρίβεια αντίδρασης Αριθμητική ικανότητα
---	--	---

	ΕΕ 1.1.2: ΔΕΧΕΤΑΙ ΤΗΛΕΦΩΝΙΚΟ ΜΗΝΥΜΑ	<i>Επικοινωνία: Ακούει και κατανοεί τους άλλους, διαβάζει και κατανοεί γραπτές πληροφορίες, εκφράζεται ξεκάθαρα χρησιμοποιώντας τον γραπτό ή προφορικό λόγο. Επίσης, αξιοποιεί τις τεχνικές συνδιαλέξεων, αναπτύσσει τρόπους δημιουργίας και διατήρησης προσωπικών επαφών και γενικά καλλιεργεί πνεύμα καλής συναλλαγής και συνεργασίας εντός και εκτός της επιχείρησης (χρησιμοποιώντας όλα τα διαθέσιμα μέσα επικοινωνίας).</i> <i>Ομιλία: Εκφράζει ιδέες και γεγονότα προφορικά με ένα ξεκάθαρο και κατανοητό τρόπο που διατηρεί την προσοχή και το ενδιαφέρον του ακροατή. Προσαρμόζει την προφορική επικοινωνία στον επιδιωκόμενο στόχο και το απευθυνόμενο κοινό. Ομιλεί ευγενικά προς τους άλλους μεταβιβάζοντας τους τις απαραίτητες πληροφορίες.</i> <i>Γραφή: Ευχέρεια στο γραπτό λόγο. Σύνταξη κειμένων στην αγγλική και Ελληνική Γλώσσα: Εκφράζει ιδέες και πληροφορίες σε γραπτή μορφή ξεκάθαρα, περιεκτικά και με ακρίβεια με ένα οργανωμένο τρόπο. Χρησιμοποιεί τους κανόνες της ελληνικής γλώσσας για την ορθογραφία, τη στίξη, τη γραμματική και το συντακτικό.</i> <i>Προσαρμόζει τη γραπτή επικοινωνία στην αγορά στόχων (target market)</i> <i>Κριτική σκέψη</i> <i>Χρησιμοποιεί λογισμικό πολυμέσων (multimedia) για τη δημιουργία παρουσιάσεων και την προετοιμασία προσφορών</i>	Αντιληπτική ικανότητα Γραπτή Και Προφορική Έκφραση Οργάνωση Πληροφοριών Εμπιστευτικότητα Κριτική αξιολόγηση Ταχύτητα και ακρίβεια αντίδρασης Αριθμητική ικανότητα
--	---	---	---

	ΕΕ 1.1.3: ΔΕΧΕΤΑΙ FAX	<i>Επικοινωνία: Ακούει και κατανοεί τους άλλους, διαβάζει και κατανοεί γραπτές πληροφορίες, εκφράζεται ξεκάθαρα χρησιμοποιώντας τον γραπτό ή προφορικό λόγο. Επίσης, αξιοποιεί τις τεχνικές συνδιαλέξεων, αναπτύσσει τρόπους δημιουργίας και διατήρησης προσωπικών επαφών και γενικά καλλιεργεί πνεύμα καλής συναλλαγής και συνεργασίας εντός και εκτός της επιχείρησης (χρησιμοποιώντας όλα τα διαθέσιμα μέσα επικοινωνίας).</i> <i>Ομιλία: Εκφράζει ιδέες και γεγονότα προφορικά με ένα ξεκάθαρο και κατανοητό τρόπο που διατηρεί την προσοχή και το ενδιαφέρον του ακροατή. Προσαρμόζει την προφορική επικοινωνία στον επιδιωκόμενο στόχο και το απευθυνόμενο κοινό. Ομιλεί ευγενικά προς τους άλλους μεταβιβάζοντας τους τις απαραίτητες πληροφορίες.</i> <i>Γραφή: Ευχέρεια στο γραπτό λόγο. Σύνταξη κειμένων στην αγγλική και Ελληνική Γλώσσα : Εκφράζει ιδέες και πληροφορίες σε γραπτή μορφή ξεκάθαρα, περιεκτικά και με ακρίβεια με ένα οργανωμένο τρόπο. Χρησιμοποιεί τους κανόνες της ελληνικής γλώσσας για την ορθογραφία, τη στίξη, τη γραμματική και το συντακτικό.</i> <i>Προσαρμόζει τη γραπτή επικοινωνία στην αγορά στόχων (target market)</i> <i>Κριτική σκέψη</i> <i>Χρησιμοποιεί λογισμικό πολυμέσων (multimedia) για τη δημιουργία παρουσιάσεων και την προετοιμασία προσφορών</i>	Αντιληπτική ικανότητα Γραπτή Και Προφορική Έκφραση Οργάνωση Πληροφοριών Εμπιστευτικότητα Κριτική αξιολόγηση Ταχύτητα και ακρίβεια αντίδρασης Αριθμητική ικανότητα
--	------------------------------	--	---

	ΕΕ 1.1.4: ΚΩΔΙΚΟΠΟΙΕΙ ΤΟ ΜΗΝΥΜΑ	<i>Επικοινωνία: Ακούει και κατανοεί τους άλλους, διαβάζει και κατανοεί γραπτές πληροφορίες, εκφράζεται ξεκάθαρα χρησιμοποιώντας τον γραπτό ή προφορικό λόγο. Επίσης, αξιοποιεί τις τεχνικές συνδιαλέξεων, αναπτύσσει τρόπους δημιουργίας και διατήρησης προσωπικών επαφών και γενικά καλλιεργεί πνεύμα καλής συναλλαγής και συνεργασίας εντός και εκτός της επιχείρησης (χρησιμοποιώντας όλα τα διαθέσιμα μέσα επικοινωνίας).</i> <i>Ομιλία: Εκφράζει ιδέες και γεγονότα προφορικά με ένα ξεκάθαρο και κατανοητό τρόπο που διατηρεί την προσοχή και το ενδιαφέρον του ακροατή. Προσαρμόζει την προφορική επικοινωνία στον επιδιωκόμενο στόχο και το απευθυνόμενο κοινό. Ομιλεί ευγενικά προς τους άλλους μεταβιβάζοντας τους τις απαραίτητες πληροφορίες.</i> <i>Γραφή: Ευχέρεια στο γραπτό λόγο. Σύνταξη κειμένων στην αγγλική και Ελληνική Γλώσσα: Εκφράζει ιδέες και πληροφορίες σε γραπτή μορφή ξεκάθαρα, περιεκτικά και με ακρίβεια με ένα οργανωμένο τρόπο. Χρησιμοποιεί τους κανόνες της ελληνικής γλώσσας για την ορθογραφία, τη στίξη, τη γραμματική και το συντακτικό.</i> <i>Προσαρμόζει τη γραπτή επικοινωνία στην αγορά στόχων (target market)</i> <i>Κριτική σκέψη</i> <i>Χρησιμοποιεί λογισμικό πολυμέσων (multimedia) για τη δημιουργία παρουσιάσεων και την προετοιμασία προσφορών</i>	Αντιληπτική ικανότητα Γραπτή Και Προφορική Έκφραση Οργάνωση Πληροφοριών Εμπιστευτικότητα Κριτική αξιολόγηση Ταχύτητα και ακρίβεια αντίδρασης Αριθμητική ικανότητα
--	--	---	---

	ΕΕ 1.1.5: ΧΕΙΡΙΖΕΤΑΙ ΤΟ ΜΗΝΥΜΑ Η ΤΟ ΠΡΩΘΕΙ ΣΤΟΝ ΑΡΜΟΔΙΟ ΥΠΑΛΛΗΛΟ	<i>Επικοινωνία: Ακούει και κατανοεί τους άλλους, διαβάζει και κατανοεί γραπτές πληροφορίες, εκφράζεται ξεκάθαρα χρησιμοποιώντας τον γραπτό ή προφορικό λόγο. Επίσης, αξιοποιεί τις τεχνικές συνδιαλέξεων, αναπτύσσει τρόπους δημιουργίας και διατήρησης προσωπικών επαφών και γενικά καλλιεργεί πνεύμα καλής συναλλαγής και συνεργασίας εντός και εκτός της επιχείρησης (χρησιμοποιώντας όλα τα διαθέσιμα μέσα επικοινωνίας).</i> <i>Ομιλία: Εκφράζει ιδέες και γεγονότα προφορικά με ένα ξεκάθαρο και κατανοητό τρόπο που διατηρεί την προσοχή και το ενδιαφέρον του ακροατή. Προσαρμόζει την προφορική επικοινωνία στον επιδιωκόμενο στόχο και το απευθυνόμενο κοινό. Ομιλεί ευγενικά προς τους άλλους μεταβιβάζοντας τους τις απαραίτητες πληροφορίες.</i> <i>Γραφή: Ευχέρεια στο γραπτό λόγο. Σύνταξη κειμένων στην αγγλική και Ελληνική Γλώσσα : Εκφράζει ιδέες και πληροφορίες σε γραπτή μορφή ξεκάθαρα, περιεκτικά και με ακρίβεια με ένα οργανωμένο τρόπο. Χρησιμοποιεί τους κανόνες της ελληνικής γλώσσας για την ορθογραφία, τη στίξη, τη γραμματική και το συντακτικό.</i> <i>Προσαρμόζει τη γραπτή επικοινωνία στην αγορά στόχων (target market)</i> <i>Κριτική σκέψη</i> <i>Χρησιμοποιεί λογισμικό πολυμέσων (multimedia) για τη δημιουργία παρουσιάσεων και την προετοιμασία προσφορών</i>	Αντιληπτική ικανότητα Γραπτή Και Προφορική Έκφραση Οργάνωση Πληροφοριών Εμπιστευτικότητα Κριτική αξιολόγηση Ταχύτητα και ακρίβεια αντίδρασης Αριθμητική ικανότητα
--	--	--	---

	ΕΕΛ 1.2: ΑΝΑΛΥΕΙ ΤΗΝ ΖΗΤΗΣΗ	<i>Επικοινωνία: Ακούει και κατανοεί τους άλλους, διαβάζει και κατανοεί γραπτές πληροφορίες, εκφράζεται ξεκάθαρα χρησιμοποιώντας τον γραπτό ή προφορικό λόγο. Επίσης, αξιοποιεί τις τεχνικές συνδιαλέξεων, αναπτύσσει τρόπους δημιουργίας και διατήρησης προσωπικών επαφών και γενικά καλλιεργεί πνεύμα καλής συναλλαγής και συνεργασίας εντός και εκτός της επιχείρησης (χρησιμοποιώντας όλα τα διαθέσιμα μέσα επικοινωνίας).</i> <i>Ομιλία: Εκφράζει ιδέες και γεγονότα προφορικά με ένα ξεκάθαρο και κατανοητό τρόπο που διατηρεί την προσοχή και το ενδιαφέρον του ακροατή. Προσαρμόζει την προφορική επικοινωνία στον επιδιωκόμενο στόχο και το απευθυνόμενο κοινό. Ομιλεί ευγενικά προς τους άλλους μεταβιβάζοντας τους τις απαραίτητες πληροφορίες.</i> <i>Γραφή: Ευχέρεια στο γραπτό λόγο. Σύνταξη κειμένων στην αγγλική και Ελληνική Γλώσσα : Εκφράζει ιδέες και πληροφορίες σε γραπτή μορφή ξεκάθαρα, περιεκτικά και με ακρίβεια με ένα οργανωμένο τρόπο. Χρησιμοποιεί τους κανόνες της ελληνικής γλώσσας για την ορθογραφία, τη στίξη, τη γραμματική και το συντακτικό.</i> <i>Κριτική σκέψη</i>	Αντιληπτική ικανότητα Γραπτή Και Προφορική Έκφραση Οργάνωση Πληροφοριών Εμπιστευτικότητα Κριτική αξιολόγηση Ταχύτητα και ακρίβεια αντίδρασης Αριθμητική ικανότητα
--	------------------------------------	--	--

	ΕΕ 1.2.1: ΜΕΛΕΤΑ ΤΑ ΕΝΑΛΛΑΚΤΙΚΑ ΣΕΝΑΡΙΑ ΜΕΤΑΦΟΡΑΣ	<i>Επικοινωνία: Ακούει και κατανοεί τους άλλους, διαβάζει και κατανοεί γραπτές πληροφορίες, εκφράζεται ξεκάθαρα χρησιμοποιώντας τον γραπτό ή προφορικό λόγο. Επίσης, αξιοποιεί τις τεχνικές συνδιαλέξεων, αναπτύσσει τρόπους δημιουργίας και διατήρησης προσωπικών επαφών και γενικά καλλιεργεί πνεύμα καλής συναλλαγής και συνεργασίας εντός και εκτός της επιχείρησης (χρησιμοποιώντας όλα τα διαθέσιμα μέσα επικοινωνίας).</i> <i>Ομιλία: Εκφράζει ιδέες και γεγονότα προφορικά με ένα ξεκάθαρο και κατανοητό τρόπο που διατηρεί την προσοχή και το ενδιαφέρον του ακροατή. Προσαρμόζει την προφορική επικοινωνία στον επιδιωκόμενο στόχο και το απευθυνόμενο κοινό. Ομιλεί ευγενικά προς τους άλλους μεταβιβάζοντας τους τις απαραίτητες πληροφορίες.</i> <i>Γραφή: Ευχέρεια στο γραπτό λόγο. Σύνταξη κειμένων στην αγγλική και Ελληνική Γλώσσα : Εκφράζει ιδέες και πληροφορίες σε γραπτή μορφή ξεκάθαρα, περιεκτικά και με ακρίβεια με ένα οργανωμένο τρόπο. Χρησιμοποιεί τους κανόνες της ελληνικής γλώσσας για την ορθογραφία, τη στίξη, τη γραμματική και το συντακτικό.</i> <i>Κριτική σκέψη</i>	Αντιληπτική ικανότητα Γραπτή Και Προφορική Έκφραση Οργάνωση Πληροφοριών Εμπιστευτικότητα Κριτική αξιολόγηση Ταχύτητα και ακρίβεια αντίδρασης Αριθμητική ικανότητα
--	---	--	---

ΚΕΛ 1	ΕΕ 1.2.2: ΚΟΣΤΟΛΟΓΕΙ ΤΑ ΣΕΝΑΡΙΑ ΜΕΤΑΦΟΡΑΣ	<i>Επικοινωνία: Ακούει και κατανοεί τους άλλους, διαβάζει και κατανοεί γραπτές πληροφορίες, εκφράζεται ξεκάθαρα χρησιμοποιώντας τον γραπτό ή προφορικό λόγο. Επίσης, αξιοποιεί τις τεχνικές συνδιαλέξεων, αναπτύσσει τρόπους δημιουργίας και διατήρησης προσωπικών επαφών και γενικά καλλιεργεί πνεύμα καλής συναλλαγής και συνεργασίας εντός και εκτός της επιχείρησης (χρησιμοποιώντας όλα τα διαθέσιμα μέσα επικοινωνίας).</i> <i>Ομιλία: Εκφράζει ιδέες και γεγονότα προφορικά με ένα ξεκάθαρο και κατανοητό τρόπο που διατηρεί την προσοχή και το ενδιαφέρον του ακροατή. Προσαρμόζει την προφορική επικοινωνία στον επιδιωκόμενο στόχο και το απευθυνόμενο κοινό. Ομιλεί ευγενικά προς τους άλλους μεταβιβάζοντας τους τις απαραίτητες πληροφορίες.</i> <i>Γραφή: Ευχέρεια στο γραπτό λόγο. Σύνταξη κειμένων στην αγγλική και Ελληνική Γλώσσα : Εκφράζει ιδέες και πληροφορίες σε γραπτή μορφή ξεκάθαρα, περιεκτικά και με ακρίβεια με ένα οργανωμένο τρόπο. Χρησιμοποιεί τους κανόνες της ελληνικής γλώσσας για την ορθογραφία, τη στίξη, τη γραμματική και το συντακτικό.</i> <i>Κριτική σκέψη</i>	Αντιληπτική ικανότητα Γραπτή Και Προφορική Έκφραση Οργάνωση Πληροφοριών Εμπιστευτικότητα Κριτική αξιολόγηση Ταχύτητα και ακρίβεια αντίδρασης Αριθμητική ικανότητα
-------	--	--	---

	ΕΕ 1.2.3: ΥΠΟΒΑΛΛΕΙ ΤΗΝ ΠΡΟΣΦΟΡΑ ΣΤΟΝ ΠΕΛΑΤΗ <i>Επικοινωνία: Ακούει και κατανοεί τους άλλους, διαβάζει και κατανοεί γραπτές πληροφορίες, εκφράζεται ξεκάθαρα χρησιμοποιώντας τον γραπτό ή προφορικό λόγο. Επίσης, αξιοποιεί τις τεχνικές συνδιαλέξεων, αναπτύσσει τρόπους δημιουργίας και διατήρησης προσωπικών επαφών και γενικά καλλιεργεί πνεύμα καλής συναλλαγής και συνεργασίας εντός και εκτός της επιχείρησης (χρησιμοποιώντας όλα τα διαθέσιμα μέσα επικοινωνίας).</i> <i>Ομιλία: Εκφράζει ιδέες και γεγονότα προφορικά με ένα ξεκάθαρο και κατανοητό τρόπο που διατηρεί την προσοχή και το ενδιαφέρον του ακροατή. Προσαρμόζει την προφορική επικοινωνία στον επιδιωκόμενο στόχο και το απευθυνόμενο κοινό. Ομιλεί ευγενικά προς τους άλλους μεταβιβάζοντας τους τις απαραίτητες πληροφορίες.</i> <i>Γραφή: Ευχέρεια στο γραπτό λόγο. Σύνταξη κειμένων στην αγγλική και Ελληνική Γλώσσα : Εκφράζει ιδέες και πληροφορίες σε γραπτή μορφή ξεκάθαρα, περιεκτικά και με ακρίβεια με ένα οργανωμένο τρόπο. Χρησιμοποιεί τους κανόνες της ελληνικής γλώσσας για την ορθογραφία, τη στίξη, τη γραμματική και το συντακτικό.</i> <i>Κριτική σκέψη</i>	Αντιληπτική ικανότητα Γραπτή Και Προφορική Έκφραση Οργάνωση Πληροφοριών Εμπιστευτικότητα Κριτική αξιολόγηση Ταχύτητα και ακρίβεια αντίδρασης Αριθμητική ικανότητα
--	---	---

	ΕΕΛ 1.3: ΠΡΟΤΕΙΝΕΙ ΤΗΝ ΛΥΣΗ	<i>Επικοινωνία: Ακούει και κατανοεί τους άλλους, διαβάζει και κατανοεί γραπτές πληροφορίες, εκφράζεται ξεκάθαρα χρησιμοποιώντας τον γραπτό ή προφορικό λόγο. Επίσης, αξιοποιεί τις τεχνικές συνδιαλέξεων, αναπτύσσει τρόπους δημιουργίας και διατήρησης προσωπικών επαφών και γενικά καλλιεργεί πνεύμα καλής συναλλαγής και συνεργασίας εντός και εκτός της επιχείρησης (χρησιμοποιώντας όλα τα διαθέσιμα μέσα επικοινωνίας).</i> <i>Ομιλία: Εκφράζει ιδέες και γεγονότα προφορικά με ένα ξεκάθαρο και κατανοητό τρόπο που διατηρεί την προσοχή και το ενδιαφέρον του ακροατή. Προσαρμόζει την προφορική επικοινωνία στον επιδιωκόμενο στόχο και το απευθυνόμενο κοινό. Ομιλεί ευγενικά προς τους άλλους μεταβιβάζοντας τους τις απαραίτητες πληροφορίες.</i> <i>Γραφή: Ευχέρεια στο γραπτό λόγο. Σύνταξη κειμένων στην αγγλική και Ελληνική Γλώσσα : Εκφράζει ιδέες και πληροφορίες σε γραπτή μορφή ξεκάθαρα, περιεκτικά και με ακρίβεια με ένα οργανωμένο τρόπο. Χρησιμοποιεί τους κανόνες της ελληνικής γλώσσας για την ορθογραφία, τη στίξη, τη γραμματική και το συντακτικό.</i> <i>Προσαρμόζει τη γραπτή επικοινωνία στην αγορά στόχων (target market)</i> <i>Κριτική σκέψη</i> <i>Χρησιμοποιεί λογισμικό πολυμέσων (multimedia) για τη δημιουργία παρουσιάσεων και την προετοιμασία προσφορών</i>	Αντιληπτική ικανότητα Γραπτή Και Προφορική Έκφραση Οργάνωση Πληροφοριών Εμπιστευτικότητα Κριτική αξιολόγηση Ταχύτητα και ακρίβεια αντίδρασης Αριθμητική ικανότητα
--	---	--	---

	ΕΕ 1.3.1: ΑΠΟΣΤΕΛΛΕΙ ΤΗΝ ΠΡΟΣΦΟΡΑ ΣΤΟΝ ΠΕΛΑΤΗ ΠΟΥ ΠΕΡΙΕΧΕΙ ΜΙΑ Η ΠΕΡΙΣΣΟΤΕΡΕΣ ΕΝΑΛΛΑΚΤΙΚΕΣ ΠΡΟΤΑΣΕΙΣ ΔΕΧΕΤΑΙ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΟ ΜΗΝΥΜΑ (e-mail)	<i>Επικοινωνία: Ακούει και κατανοεί τους άλλους, διαβάζει και κατανοεί γραπτές πληροφορίες, εκφράζεται ξεκάθαρα χρησιμοποιώντας τον γραπτό ή προφορικό λόγο. Επίσης, αξιοποιεί τις τεχνικές συνδιαλέξεων, αναπτύσσει τρόπους δημιουργίας και διατήρησης προσωπικών επαφών και γενικά καλλιεργεί πνεύμα καλής συναλλαγής και συνεργασίας εντός και εκτός της επιχείρησης (χρησιμοποιώντας όλα τα διαθέσιμα μέσα επικοινωνίας).</i> <i>Ομιλία: Εκφράζει ιδέες και γεγονότα προφορικά με ένα ξεκάθαρο και κατανοητό τρόπο που διατηρεί την προσοχή και το ενδιαφέρον του ακροατή. Προσαρμόζει την προφορική επικοινωνία στον επιδιωκόμενο στόχο και το απευθυνόμενο κοινό. Ομιλεί ευγενικά προς τους άλλους μεταβιβάζοντας τους τις απαραίτητες πληροφορίες.</i> <i>Γραφή: Ευχέρεια στο γραπτό λόγο. Σύνταξη κειμένων στην αγγλική και Ελληνική Γλώσσα : Εκφράζει ιδέες και πληροφορίες σε γραπτή μορφή ξεκάθαρα, περιεκτικά και με ακρίβεια με ένα οργανωμένο τρόπο. Χρησιμοποιεί τους κανόνες της ελληνικής γλώσσας για την ορθογραφία, τη στίξη, τη γραμματική και το συντακτικό.</i> <i>Προσαρμόζει τη γραπτή επικοινωνία στην αγορά στόχων (target market)</i> <i>Κριτική σκέψη</i> <i>Χρησιμοποιεί λογισμικό πολυμέσων (multimedia) για τη δημιουργία παρουσιάσεων και την προετοιμασία προσφορών</i>	Αντιληπτική ικανότητα Γραπτή Και Προφορική Έκφραση Οργάνωση Πληροφοριών Εμπιστευτικότητα Κριτική αξιολόγηση Ταχύτητα και ακρίβεια αντίδρασης Αριθμητική ικανότητα
--	--	--	---

	ΕΕ 1.3.2: ΔΕΧΕΤΑΙ ΤΗΝ ΑΠΟΔΟΧΗ ΤΗΣ ΠΡΟΣΦΟΡΑΣ ΕΚ ΜΕΡΟΥΣ ΤΟΥ ΠΕΛΑΤΗ	<i>Επικοινωνία: Ακούει και κατανοεί τους άλλους, διαβάζει και κατανοεί γραπτές πληροφορίες, εκφράζεται ξεκάθαρα χρησιμοποιώντας τον γραπτό ή προφορικό λόγο. Επίσης, αξιοποιεί τις τεχνικές συνδιαλέξεων, αναπτύσσει τρόπους δημιουργίας και διατήρησης προσωπικών επαφών και γενικά καλλιεργεί πνεύμα καλής συναλλαγής και συνεργασίας εντός και εκτός της επιχείρησης (χρησιμοποιώντας όλα τα διαθέσιμα μέσα επικοινωνίας).</i> <i>Ομιλία: Εκφράζει ιδέες και γεγονότα προφορικά με ένα ξεκάθαρο και κατανοητό τρόπο που διατηρεί την προσοχή και το ενδιαφέρον του ακροατή. Προσαρμόζει την προφορική επικοινωνία στον επιδιωκόμενο στόχο και το απευθυνόμενο κοινό. Ομιλεί ευγενικά προς τους άλλους μεταβιβάζοντας τους τις απαραίτητες πληροφορίες.</i> <i>Γραφή: Ευχέρεια στο γραπτό λόγο. Σύνταξη κειμένων στην αγγλική και Ελληνική Γλώσσα : Εκφράζει ιδέες και πληροφορίες σε γραπτή μορφή ξεκάθαρα, περιεκτικά και με ακρίβεια με ένα οργανωμένο τρόπο. Χρησιμοποιεί τους κανόνες της ελληνικής γλώσσας για την ορθογραφία, τη στίξη, τη γραμματική και το συντακτικό.</i> <i>Προσαρμόζει τη γραπτή επικοινωνία στην αγορά στόχων (target market)</i> <i>Κριτική σκέψη</i> <i>Χρησιμοποιεί λογισμικό πολυμέσων (multimedia) για τη δημιουργία παρουσιάσεων και την προετοιμασία προσφορών</i>	Αντιληπτική ικανότητα Γραπτή Και Προφορική Έκφραση Οργάνωση Πληροφοριών Εμπιστευτικότητα Κριτική αξιολόγηση Ταχύτητα και ακρίβεια αντίδρασης Αριθμητική ικανότητα
--	--	--	---

	ΕΕ 1.3.3: ΑΡΧΕΙΟΘΕΤΕΙ ΤΗΝ ΑΠΟΔΟΧΗ <i>Επικοινωνία: Ακούει και κατανοεί τους άλλους, διαβάζει και κατανοεί γραπτές πληροφορίες, εκφράζεται ξεκάθαρα χρησιμοποιώντας τον γραπτό ή προφορικό λόγο. Επίσης, αξιοποιεί τις τεχνικές συνδιαλέξεων, αναπτύσσει τρόπους δημιουργίας και διατήρησης προσωπικών επαφών και γενικά καλλιεργεί πνεύμα καλής συναλλαγής και συνεργασίας εντός και εκτός της επιχείρησης (χρησιμοποιώντας όλα τα διαθέσιμα μέσα επικοινωνίας).</i> <i>Ομιλία: Εκφράζει ιδέες και γεγονότα προφορικά με ένα ξεκάθαρο και κατανοητό τρόπο που διατηρεί την προσοχή και το ενδιαφέρον του ακροατή. Προσαρμόζει την προφορική επικοινωνία στον επιδιωκόμενο στόχο και το απευθυνόμενο κοινό. Ομιλεί ευγενικά προς τους άλλους μεταβιβάζοντας τους τις απαραίτητες πληροφορίες.</i> <i>Γραφή: Ευχέρεια στο γραπτό λόγο. Σύνταξη κειμένων στην αγγλική και Ελληνική Γλώσσα : Εκφράζει ιδέες και πληροφορίες σε γραπτή μορφή ξεκάθαρα, περιεκτικά και με ακρίβεια με ένα οργανωμένο τρόπο. Χρησιμοποιεί τους κανόνες της ελληνικής γλώσσας για την ορθογραφία, τη στίξη, τη γραμματική και το συντακτικό.</i> <i>Προσαρμόζει τη γραπτή επικοινωνία στην αγορά στόχων (target market)</i> <i>Κριτική σκέψη</i> <i>Χρησιμοποιεί λογισμικό πολυμέσων (multimedia) για τη δημιουργία παρουσιάσεων και την προετοιμασία προσφορών</i>	Αντιληπτική ικανότητα Γραπτή Και Προφορική Έκφραση Οργάνωση Πληροφοριών Εμπιστευτικότητα Κριτική αξιολόγηση Ταχύτητα και ακρίβεια αντίδρασης Αριθμητική ικανότητα
--	--	---

	ΕΕ 1.3.4: ΠΡΟΤΕΙΝΕΙ ΤΟ ΠΡΟΤΙΜΗΤΕΟ ΜΕΤΑΦΟΡΙΚΟ ΜΕΣΟ	<i>Επικοινωνία: Ακούει και κατανοεί τους άλλους, διαβάζει και κατανοεί γραπτές πληροφορίες, εκφράζεται ξεκάθαρα χρησιμοποιώντας τον γραπτό ή προφορικό λόγο. Επίσης, αξιοποιεί τις τεχνικές συνδιαλέξεων, αναπτύσσει τρόπους δημιουργίας και διατήρησης προσωπικών επαφών και γενικά καλλιεργεί πνεύμα καλής συναλλαγής και συνεργασίας εντός και εκτός της επιχείρησης (χρησιμοποιώντας όλα τα διαθέσιμα μέσα επικοινωνίας).</i> <i>Ομιλία: Εκφράζει ιδέες και γεγονότα προφορικά με ένα ξεκάθαρο και κατανοητό τρόπο που διατηρεί την προσοχή και το ενδιαφέρον του ακροατή. Προσαρμόζει την προφορική επικοινωνία στον επιδιωκόμενο στόχο και το απευθυνόμενο κοινό. Ομιλεί ευγενικά προς τους άλλους μεταβιβάζοντας τους τις απαραίτητες πληροφορίες.</i> <i>Γραφή: Ευχέρεια στο γραπτό λόγο. Σύνταξη κειμένων στην αγγλική και Ελληνική Γλώσσα : Εκφράζει ιδέες και πληροφορίες σε γραπτή μορφή ξεκάθαρα, περιεκτικά και με ακρίβεια με ένα οργανωμένο τρόπο. Χρησιμοποιεί τους κανόνες της ελληνικής γλώσσας για την ορθογραφία, τη στίξη, τη γραμματική και το συντακτικό.</i> <i>Προσαρμόζει τη γραπτή επικοινωνία στην αγορά στόχων (target market)</i> <i>Κριτική σκέψη</i> <i>Χρησιμοποιεί λογισμικό πολυμέσων (multimedia) για τη δημιουργία παρουσιάσεων και την προετοιμασία προσφορών</i>	Αντιληπτική ικανότητα Γραπτή Και Προφορική Έκφραση Οργάνωση Πληροφοριών Εμπιστευτικότητα Κριτική αξιολόγηση Ταχύτητα και ακρίβεια αντίδρασης Αριθμητική ικανότητα
--	---	--	---

	ΕΕ 1.3.5: ΠΡΟΤΕΙΝΕΙ ΠΡΟΤΙΜΗΤΕΟ ΜΕΤΑΦΟΡΕΑ	<i>Επικοινωνία: Ακούει και κατανοεί τους άλλους, διαβάζει και κατανοεί γραπτές πληροφορίες, εκφράζεται ξεκάθαρα χρησιμοποιώντας τον γραπτό ή προφορικό λόγο. Επίσης, αξιοποιεί τις τεχνικές συνδιαλέξεων, αναπτύσσει τρόπους δημιουργίας και διατήρησης προσωπικών επαφών και γενικά καλλιεργεί πνεύμα καλής συναλλαγής και συνεργασίας εντός και εκτός της επιχείρησης (χρησιμοποιώντας όλα τα διαθέσιμα μέσα επικοινωνίας).</i> <i>Ομιλία: Εκφράζει ιδέες και γεγονότα προφορικά με ένα ξεκάθαρο και κατανοητό τρόπο που διατηρεί την προσοχή και το ενδιαφέρον του ακροατή. Προσαρμόζει την προφορική επικοινωνία στον επιδιωκόμενο στόχο και το απευθυνόμενο κοινό. Ομιλεί ευγενικά προς τους άλλους μεταβιβάζοντας τους τις απαραίτητες πληροφορίες.</i> <i>Γραφή: Ευχέρεια στο γραπτό λόγο. Σύνταξη κειμένων στην αγγλική και Ελληνική Γλώσσα : Εκφράζει ιδέες και πληροφορίες σε γραπτή μορφή ξεκάθαρα, περιεκτικά και με ακρίβεια με ένα οργανωμένο τρόπο. Χρησιμοποιεί τους κανόνες της ελληνικής γλώσσας για την ορθογραφία, τη στίξη, τη γραμματική και το συντακτικό.</i> <i>Προσαρμόζει τη γραπτή επικοινωνία στην αγορά στόχων (target market)</i> <i>Κριτική σκέψη</i> <i>Χρησιμοποιεί λογισμικό πολυμέσων (multimedia) για τη δημιουργία παρουσιάσεων και την προετοιμασία προσφορών</i>	Αντιληπτική ικανότητα Γραπτή Και Προφορική Έκφραση Οργάνωση Πληροφοριών Εμπιστευτικότητα Κριτική αξιολόγηση Ταχύτητα και ακρίβεια αντίδρασης Αριθμητική ικανότητα
--	--	--	---

ΕΠΙΜΕΡΟΥΣ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΕΣ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΕΣ (ΕΕΛ) ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΕΣ ΕΡΓΑΣΙΕΣ (ΕΕ)	ΔΕΞΙΟΤΗΤΕΣ	ΙΚΑΝΟΤΗΤΕΣ
---	--------------------------	--------------------------

ΕΕΛ 2.1: ΑΝΟΙΓΕΙ ΤΗΝ ΜΕΡΙΔΑ	<i>Επικοινωνία: Ακούει και κατανοεί τους άλλους, διαβάζει και κατανοεί γραπτές πληροφορίες, εκφράζεται ξεκάθαρα χρησιμοποιώντας τον γραπτό ή προφορικό λόγο. Επίσης, αξιοποιεί τις τεχνικές συνδιαλέξεων, αναπτύσσει τρόπους δημιουργίας και διατήρησης προσωπικών επαφών και γενικά καλλιεργεί πνεύμα καλής συναλλαγής και συνεργασίας εντός και εκτός της επιχείρησης (χρησιμοποιώντας όλα τα διαθέσιμα μέσα επικοινωνίας).</i> <i>Ομιλία: Εκφράζει ιδέες και γεγονότα προφορικά με ένα ξεκάθαρο και κατανοητό τρόπο που διατηρεί την προσοχή και το ενδιαφέρον του ακροατή. Προσαρμόζει την προφορική επικοινωνία στον επιδιωκόμενο στόχο και το απευθυνόμενο κοινό. Ομιλεί ευγενικά προς τους άλλους μεταβιβάζοντας τους τις απαραίτητες πληροφορίες.</i> <i>Γραφή: Ευχέρεια στο γραπτό λόγο. Σύνταξη κειμένων στην αγγλική και Ελληνική Γλώσσα : Εκφράζει ιδέες και πληροφορίες σε γραπτή μορφή ξεκάθαρα, περιεκτικά και με ακρίβεια με ένα οργανωμένο τρόπο. Χρησιμοποιεί τους κανόνες της ελληνικής γλώσσας για την ορθογραφία, τη στίξη, τη γραμματική και το συντακτικό.</i> <i>Προσαρμόζει τη γραπτή επικοινωνία στον επιδιωκόμενο στόχο (after sale support)</i> <i>Χειρισμός συσκευών αυτοματισμού γραφείου (H/Y, περιφερειακά, fax) και εποπτικών μέσων (προβολέας).- INTERNET –Γνώσεις Διαδικτύου</i>	Αντιληπτική ικανότητα Γραπτή Και Προφορική Έκφραση Οργάνωση Πληροφοριών Κριτική αξιολόγηση Ταχύτητα και ακρίβεια αντίδρασης
---	--	---

**ΕΕ 2.1.1: ΜΕΛΕΤΑ ΤΑ
ΕΝΑΛΛΑΚΤΙΚΑ ΣΕΝΑΡΙΑ
ΜΕΤΑΦΟΡΑΣ**

Επικοινωνία: Ακούει και κατανοεί τους άλλους, διαβάζει και κατανοεί γραπτές πληροφορίες, εκφράζεται ξεκάθαρα χρησιμοποιώντας τον γραπτό ή προφορικό λόγο. Επίσης, αξιοποιεί τις τεχνικές συνδιαλέξεων, αναπτύσσει τρόπους δημιουργίας και διατήρησης προσωπικών επαφών και γενικά καλλιεργεί πνεύμα καλής συναλλαγής και συνεργασίας εντός και εκτός της επιχείρησης (χρησιμοποιώντας όλα τα διαθέσιμα μέσα επικοινωνίας).

Ομιλία: Εκφράζει ιδέες και γεγονότα προφορικά με ένα ξεκάθαρο και κατανοητό τρόπο που διατηρεί την προσοχή και το ενδιαφέρον του ακροατή. Προσαρμόζει την προφορική επικοινωνία στον επιδιωκόμενο στόχο και το απευθυνόμενο κοινό. Ομιλεί ευγενικά προς τους άλλους μεταβιβάζοντας τους τις απαραίτητες πληροφορίες.

Γραφή: Ευχέρεια στο γραπτό λόγο. Σύνταξη κειμένων στην αγγλική και Ελληνική Γλώσσα : Εκφράζει ιδέες και πληροφορίες σε γραπτή μορφή ξεκάθαρα, περιεκτικά και με ακρίβεια με ένα οργανωμένο τρόπο. Χρησιμοποιεί τους κανόνες της ελληνικής γλώσσας για την ορθογραφία, τη στίξη, τη γραμματική και το συντακτικό.

Προσαρμόζει τη γραπτή επικοινωνία στον επιδιωκόμενο στόχο (after sale support)

Χειρισμός συσκευών αυτοματισμού γραφείου (H/Y, περιφερειακά, fax) και εποπτικών μέσων (προβολέας).- INTERNET –Γνώσεις Διαδικτύου

Αντιληπτική ικανότητα

Γραπτή Και Προφορική Έκφραση

Οργάνωση Πληροφοριών

Κριτική αξιολόγηση

Ταχύτητα και ακρίβεια αντίδρασης

ΕΕ 2.1.2: ΧΑΡΑΚΤΗΡΙΖΕΙ ΤΗΝ ΜΕΡΙΔΑ ΕΙΣΑΓΩΓΙΚΗ,ΕΞΑΓΩΓΙΚΗ,ΤΡΙΓΩΝΙΚΗ	<i>Επικοινωνία: Ακούει και κατανοεί τους άλλους, διαβάζει και κατανοεί γραπτές πληροφορίες, εκφράζεται ξεκάθαρα χρησιμοποιώντας τον γραπτό ή προφορικό λόγο. Επίσης, αξιοποιεί τις τεχνικές συνδιαλέξεων, αναπτύσσει τρόπους δημιουργίας και διατήρησης προσωπικών επαφών και γενικά καλλιεργεί πνεύμα καλής συναλλαγής και συνεργασίας εντός και εκτός της επιχείρησης (χρησιμοποιώντας όλα τα διαθέσιμα μέσα επικοινωνίας).</i> <i>Ομιλία: Εκφράζει ιδέες και γεγονότα προφορικά με ένα ξεκάθαρο και κατανοητό τρόπο που διατηρεί την προσοχή και το ενδιαφέρον του ακροατή. Προσαρμόζει την προφορική επικοινωνία στον επιδιωκόμενο στόχο και το απευθυνόμενο κοινό. Ομιλεί ευγενικά προς τους άλλους μεταβιβάζοντας τους τις απαραίτητες πληροφορίες.</i> <i>Γραφή: Ευχέρεια στο γραπτό λόγο. Σύνταξη κειμένων στην αγγλική και Ελληνική Γλώσσα: Εκφράζει ιδέες και πληροφορίες σε γραπτή μορφή ξεκάθαρα, περιεκτικά και με ακρίβεια με ένα οργανωμένο τρόπο. Χρησιμοποιεί τους κανόνες της ελληνικής γλώσσας για την ορθογραφία, τη στίξη, τη γραμματική και το συντακτικό.</i> <i>Προσαρμόζει τη γραπτή επικοινωνία στον επιδιωκόμενο στόχο (after sale support)</i> <i>Χειρισμός συσκευών αυτοματισμού γραφείου (H/Y, περιφερειακά, fax) και εποπτικών μέσων (προβολέας).- INTERNET –Γνώσεις Διαδικτύου</i>	Αντιληπτική ικανότητα Γραπτή Και Προφορική Έκφραση Οργάνωση Πληροφοριών Κριτική αξιολόγηση Ταχύτητα και ακρίβεια αντίδρασης
--	---	---

	ΕΕ 2.1.3: ΤΟΠΟΘΕΤΕΙ ΤΗΝ ΣΧΕΤΙΚΗ ΑΛΛΗΛΟΓΡΑΦΙΑ (ΣΗΜΑΤΟΓΡΑΦΙΑ)	<i>Επικοινωνία: Ακούει και κατανοεί τους άλλους, διαβάζει και κατανοεί γραπτές πληροφορίες, εκφράζεται ξεκάθαρα χρησιμοποιώντας τον γραπτό ή προφορικό λόγο. Επίσης, αξιοποιεί τις τεχνικές συνδιαλέξεων, αναπτύσσει τρόπους δημιουργίας και διατήρησης προσωπικών επαφών και γενικά καλλιεργεί πνεύμα καλής συναλλαγής και συνεργασίας εντός και εκτός της επιχείρησης (χρησιμοποιώντας όλα τα διαθέσιμα μέσα επικοινωνίας).</i> <i>Ομιλία: Εκφράζει ιδέες και γεγονότα προφορικά με ένα ξεκάθαρο και κατανοητό τρόπο που διατηρεί την προσοχή και το ενδιαφέρον του ακροατή. Προσαρμόζει την προφορική επικοινωνία στον επιδιωκόμενο στόχο και το απευθυνόμενο κοινό. Ομιλεί ευγενικά προς τους άλλους μεταβιβάζοντας τους τις απαραίτητες πληροφορίες.</i> <i>Γραφή: Ευχέρεια στο γραπτό λόγο. Σύνταξη κειμένων στην αγγλική και Ελληνική Γλώσσα : Εκφράζει ιδέες και πληροφορίες σε γραπτή μορφή ξεκάθαρα, περιεκτικά και με ακρίβεια με ένα οργανωμένο τρόπο. Χρησιμοποιεί τους κανόνες της ελληνικής γλώσσας για την ορθογραφία, τη στίξη, τη γραμματική και το συντακτικό.</i> <i>Προσαρμόζει τη γραπτή επικοινωνία στον επιδιωκόμενο στόχο (after sale support)</i> <i>Χειρισμός συσκευών αυτοματισμού γραφείου (H/Y, περιφερειακά, fax) και εποπτικών μέσων (προβολέας).- INTERNET –Γνώσεις Διαδικτύου</i>	Αντιληπτική ικανότητα Γραπτή Και Προφορική Έκφραση Οργάνωση Πληροφοριών Κριτική αξιολόγηση Ταχύτητα και ακρίβεια αντίδρασης
--	---	--	---

	ΕΕΛ 2.2: ΠΑΡΑΚΟΛΟΥΘΕΙ ΤΗΝ ΕΞΕΛΙΞΗ ΤΗΣ ΜΕΤΑΦΟΡΑΣ	<i>Επικοινωνία: Ακούει και κατανοεί τους άλλους, διαβάζει και κατανοεί γραπτές πληροφορίες, εκφράζεται ξεκάθαρα χρησιμοποιώντας τον γραπτό ή προφορικό λόγο. Επίσης, αξιοποιεί τις τεχνικές συνδιαλέξεων, αναπτύσσει τρόπους δημιουργίας και διατήρησης προσωπικών επαφών και γενικά καλλιεργεί πνεύμα καλής συναλλαγής και συνεργασίας εντός και εκτός της επιχείρησης (χρησιμοποιώντας όλα τα διαθέσιμα μέσα επικοινωνίας).</i> <i>Ομιλία: Εκφράζει ιδέες και γεγονότα προφορικά με ένα ξεκάθαρο και κατανοητό τρόπο που διατηρεί την προσοχή και το ενδιαφέρον του ακροατή. Προσαρμόζει την προφορική επικοινωνία στον επιδιωκόμενο στόχο και το απευθυνόμενο κοινό. Ομιλεί ευγενικά προς τους άλλους μεταβιβάζοντας τους τις απαραίτητες πληροφορίες.</i> <i>Γραφή: Ευχέρεια στο γραπτό λόγο. Σύνταξη κειμένων στην αγγλική και Ελληνική Γλώσσα: Εκφράζει ιδέες και πληροφορίες σε γραπτή μορφή ξεκάθαρα, περιεκτικά και με ακρίβεια με ένα οργανωμένο τρόπο. Χρησιμοποιεί τους κανόνες της ελληνικής γλώσσας για την ορθογραφία, τη στίξη, τη γραμματική και το συντακτικό.</i> <i>Προσαρμόζει τη γραπτή επικοινωνία στον επιδιωκόμενο στόχο (after sale support)</i> <i>Χειρισμός συσκευών αυτοματισμού γραφείου (H/Y, περιφερειακά, fax) και εποπτικών μέσων (προβολέας).- INTERNET –Γνώσεις Διαδικτύου</i>	Αντιληπτική ικανότητα Γραπτή Και Προφορική Έκφραση Οργάνωση Πληροφοριών Κριτική αξιολόγηση Ταχύτητα και ακρίβεια αντίδρασης
--	---	---	---

	ΕΕ 2.2.1: ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΕΙ ΑΠΕΥΘΕΙΑΣ ΜΕ ΤΟ (CARRIER) ΜΕΤΑΦΟΡΕΑ	<i>Επικοινωνία: Ακούει και κατανοεί τους άλλους, διαβάζει και κατανοεί γραπτές πληροφορίες, εκφράζεται ξεκάθαρα χρησιμοποιώντας τον γραπτό ή προφορικό λόγο. Επίσης, αξιοποιεί τις τεχνικές συνδιαλέξεων, αναπτύσσει τρόπους δημιουργίας και διατήρησης προσωπικών επαφών και γενικά καλλιεργεί πνεύμα καλής συναλλαγής και συνεργασίας εντός και εκτός της επιχείρησης (χρησιμοποιώντας όλα τα διαθέσιμα μέσα επικοινωνίας).</i> <i>Ομιλία: Εκφράζει ιδέες και γεγονότα προφορικά με ένα ξεκάθαρο και κατανοητό τρόπο που διατηρεί την προσοχή και το ενδιαφέρον του ακροατή. Προσαρμόζει την προφορική επικοινωνία στον επιδιωκόμενο στόχο και το απευθυνόμενο κοινό. Ομιλεί ευγενικά προς τους άλλους μεταβιβάζοντας τους τις απαραίτητες πληροφορίες.</i> <i>Γραφή: Ευχέρεια στο γραπτό λόγο. Σύνταξη κειμένων στην αγγλική και Ελληνική Γλώσσα : Εκφράζει ιδέες και πληροφορίες σε γραπτή μορφή ξεκάθαρα, περιεκτικά και με ακρίβεια με ένα οργανωμένο τρόπο. Χρησιμοποιεί τους κανόνες της ελληνικής γλώσσας για την ορθογραφία, τη στίξη, τη γραμματική και το συντακτικό.</i> <i>Προσαρμόζει τη γραπτή επικοινωνία στον επιδιωκόμενο στόχο (after sale support)</i> <i>Χειρισμός συσκευών αυτοματισμού γραφείου (H/Y, περιφερειακά, fax) και εποπτικών μέσων (προβολέας).- INTERNET –Γνώσεις Διαδικτύου</i>	Αντιληπτική ικανότητα Γραπτή Και Προφορική Έκφραση Οργάνωση Πληροφοριών Κριτική αξιολόγηση Ταχύτητα και ακρίβεια αντίδρασης
--	---	--	---

ΚΕΛ 2	ΕΕ 2.2.2: ΠΑΡΑΚΟΛΟΥΘΕΙ ΤΟ WEB-SITE ΤΟΥ CARRIER (ΜΕΤΑΦΟΡΕΑ)- (TRAKING-TRACE)	<i>Επικοινωνία: Ακούει και κατανοεί τους άλλους, διαβάζει και κατανοεί γραπτές πληροφορίες, εκφράζεται ξεκάθαρα χρησιμοποιώντας τον γραπτό ή προφορικό λόγο. Επίσης, αξιοποιεί τις τεχνικές συνδιαλέξεων, αναπτύσσει τρόπους δημιουργίας και διατήρησης προσωπικών επαφών και γενικά καλλιεργεί πνεύμα καλής συναλλαγής και συνεργασίας εντός και εκτός της επιχείρησης (χρησιμοποιώντας όλα τα διαθέσιμα μέσα επικοινωνίας).</i> <i>Ομιλία: Εκφράζει ιδέες και γεγονότα προφορικά με ένα ξεκάθαρο και κατανοητό τρόπο που διατηρεί την προσοχή και το ενδιαφέρον του ακροατή. Προσαρμόζει την προφορική επικοινωνία στον επιδιωκόμενο στόχο και το απευθυνόμενο κοινό. Ομιλεί ευγενικά προς τους άλλους μεταβιβάζοντας τους τις απαραίτητες πληροφορίες.</i> <i>Γραφή: Ευχέρεια στο γραπτό λόγο. Σύνταξη κειμένων στην αγγλική και Ελληνική Γλώσσα: Εκφράζει ιδέες και πληροφορίες σε γραπτή μορφή ξεκάθαρα, περιεκτικά και με ακρίβεια με ένα οργανωμένο τρόπο. Χρησιμοποιεί τους κανόνες της ελληνικής γλώσσας για την ορθογραφία, τη στίξη, τη γραμματική και το συντακτικό.</i> <i>Προσαρμόζει τη γραπτή επικοινωνία στον επιδιωκόμενο στόχο (after sale support)</i> <i>Χειρισμός συσκευών αυτοματισμού γραφείου (H/Y, περιφερειακά, fax) και εποπτικών μέσων (προβολέας).- INTERNET –Γνώσεις Διαδικτύου</i>	Αντιληπτική ικανότητα Γραπτή Και Προφορική Έκφραση Οργάνωση Πληροφοριών Κριτική αξιολόγηση Ταχύτητα και ακρίβεια αντίδρασης
-------	--	---	---

**ΕΕ 2.2.3: ΠΑΡΕΜΒΑΙΝΕΙ ΟΠΟΥ
ΥΠΑΡΧΕΙ ΠΡΟΒΛΗΜΑ**

Επικοινωνία: Ακούει και κατανοεί τους άλλους, διαβάζει και κατανοεί γραπτές πληροφορίες, εκφράζεται ξεκάθαρα χρησιμοποιώντας τον γραπτό ή προφορικό λόγο. Επίσης, αξιοποιεί τις τεχνικές συνδιαλέξεων, αναπτύσσει τρόπους δημιουργίας και διατήρησης προσωπικών επαφών και γενικά καλλιεργεί πνεύμα καλής συναλλαγής και συνεργασίας εντός και εκτός της επιχείρησης (χρησιμοποιώντας όλα τα διαθέσιμα μέσα επικοινωνίας).

Ομιλία: Εκφράζει ιδέες και γεγονότα προφορικά με ένα ξεκάθαρο και κατανοητό τρόπο που διατηρεί την προσοχή και το ενδιαφέρον του ακροατή. Προσαρμόζει την προφορική επικοινωνία στον επιδιωκόμενο στόχο και το απευθυνόμενο κοινό. Ομιλεί ευγενικά προς τους άλλους μεταβιβάζοντας τους τις απαραίτητες πληροφορίες.

Γραφή: Ευχέρεια στο γραπτό λόγο. Σύνταξη κειμένων στην αγγλική και Ελληνική Γλώσσα : Εκφράζει ιδέες και πληροφορίες σε γραπτή μορφή ξεκάθαρα, περιεκτικά και με ακρίβεια με ένα οργανωμένο τρόπο. Χρησιμοποιεί τους κανόνες της ελληνικής γλώσσας για την ορθογραφία, τη στίξη, τη γραμματική και το συντακτικό.

Προσαρμόζει τη γραπτή επικοινωνία στον επιδιωκόμενο στόχο (after sale support)

Χειρισμός συσκευών αυτοματισμού γραφείου (H/Y, περιφερειακά, fax) και εποπτικών μέσων (προβολέας).- INTERNET –Γνώσεις Διαδικτύου

Αντιληπτική ικανότητα

Γραπτή Και Προφορική Έκφραση

Οργάνωση Πληροφοριών

Κριτική αξιολόγηση

Ταχύτητα και ακρίβεια αντίδρασης

	ΕΕΛ 2.3: ΕΚΔΙΔΕΙ ΤΑ ΠΑΡΑΣΤΑΤΙΚΑ (ΦΟΡΤΩΤΙΚΑ ΚΑΙ ΕΜΠΟΡΙΚΑ ΕΓΓΡΑΦΑ)	<i>Επικοινωνία: Ακούει και κατανοεί τους άλλους, διαβάζει και κατανοεί γραπτές πληροφορίες, εκφράζεται ξεκάθαρα χρησιμοποιώντας τον γραπτό ή προφορικό λόγο. Επίσης, αξιοποιεί τις τεχνικές συνδιαλέξεων, αναπτύσσει τρόπους δημιουργίας και διατήρησης προσωπικών επαφών και γενικά καλλιεργεί πνεύμα καλής συναλλαγής και συνεργασίας εντός και εκτός της επιχείρησης (χρησιμοποιώντας όλα τα διαθέσιμα μέσα επικοινωνίας).</i> <i>Ομιλία: Εκφράζει ιδέες και γεγονότα προφορικά με ένα ξεκάθαρο και κατανοητό τρόπο που διατηρεί την προσοχή και το ενδιαφέρον του ακροατή. Προσαρμόζει την προφορική επικοινωνία στον επιδιωκόμενο στόχο και το απευθυνόμενο κοινό. Ομιλεί ευγενικά προς τους άλλους μεταβιβάζοντας τους τις απαραίτητες πληροφορίες.</i> <i>Γραφή: Ευχέρεια στο γραπτό λόγο. Σύνταξη κειμένων στην αγγλική και Ελληνική Γλώσσα : Εκφράζει ιδέες και πληροφορίες σε γραπτή μορφή ξεκάθαρα, περιεκτικά και με ακρίβεια με ένα οργανωμένο τρόπο. Χρησιμοποιεί τους κανόνες της ελληνικής γλώσσας για την ορθογραφία, τη στίξη, τη γραμματική και το συντακτικό.</i> <i>Προσαρμόζει τη γραπτή επικοινωνία στον επιδιωκόμενο στόχο (after sale support)</i> <i>Χειρισμός συσκευών αυτοματισμού γραφείου (H/Y, περιφερειακά, fax) και εποπτικών μέσων (προβολέας).- INTERNET –Γνώσεις Διαδικτύου</i>	Αντιληπτική ικανότητα Γραπτή Και Προφορική Έκφραση Οργάνωση Πληροφοριών Κριτική αξιολόγηση Ταχύτητα και ακρίβεια αντίδρασης
--	--	--	---

	ΕΕ 2.3.1: ΕΛΕΓΧΕΙ ΤΙΣ ΤΙΜΕΣ (ΕΠΑΝΕΒΕΒΑΙΩΣΗ ΤΩΝ ΠΑΡΑΣΧΕΘΕΝΤΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ)	<i>Επικοινωνία: Ακούει και κατανοεί τους άλλους, διαβάζει και κατανοεί γραπτές πληροφορίες, εκφράζεται ξεκάθαρα χρησιμοποιώντας τον γραπτό ή προφορικό λόγο. Επίσης, αξιοποιεί τις τεχνικές συνδιαλέξεων, αναπτύσσει τρόπους δημιουργίας και διατήρησης προσωπικών επαφών και γενικά καλλιεργεί πνεύμα καλής συναλλαγής και συνεργασίας εντός και εκτός της επιχείρησης (χρησιμοποιώντας όλα τα διαθέσιμα μέσα επικοινωνίας).</i> <i>Ομιλία: Εκφράζει ιδέες και γεγονότα προφορικά με ένα ξεκάθαρο και κατανοητό τρόπο που διατηρεί την προσοχή και το ενδιαφέρον του ακροατή. Προσαρμόζει την προφορική επικοινωνία στον επιδιωκόμενο στόχο και το απευθυνόμενο κοινό. Ομιλεί ευγενικά προς τους άλλους μεταβιβάζοντας τους τις απαραίτητες πληροφορίες.</i> <i>Γραφή: Ευχέρεια στο γραπτό λόγο. Σύνταξη κειμένων στην αγγλική και Ελληνική Γλώσσα : Εκφράζει ιδέες και πληροφορίες σε γραπτή μορφή ξεκάθαρα, περιεκτικά και με ακρίβεια με ένα οργανωμένο τρόπο. Χρησιμοποιεί τους κανόνες της ελληνικής γλώσσας για την ορθογραφία, τη στίξη, τη γραμματική και το συντακτικό.</i> <i>Προσαρμόζει τη γραπτή επικοινωνία στον επιδιωκόμενο στόχο (after sale support)</i> <i>Χειρισμός συσκευών αυτοματισμού γραφείου (H/Y, περιφερειακά, fax) και εποπτικών μέσων (προβολέας).- INTERNET –Γνώσεις Διαδικτύου</i>	Αντιληπτική ικανότητα Γραπτή Και Προφορική Έκφραση Οργάνωση Πληροφοριών Κριτική αξιολόγηση Ταχύτητα και ακρίβεια αντίδρασης
--	---	--	---

	ΕΕ 2.3.2: ΕΠΑΝΑΠΡΟΣΔΙΟΡΙΖΕΙ ΤΟ ΚΟΣΤΟΛΟΓΙΟ ΜΕ ΒΑΣΗ ΤΙΣ ΣΥΝΘΗΚΕΣ ΜΕΤΑΦΟΡΑΣ	<i>Επικοινωνία: Ακούει και κατανοεί τους άλλους, διαβάζει και κατανοεί γραπτές πληροφορίες, εκφράζεται ξεκάθαρα χρησιμοποιώντας τον γραπτό ή προφορικό λόγο. Επίσης, αξιοποιεί τις τεχνικές συνδιαλέξεων, αναπτύσσει τρόπους δημιουργίας και διατήρησης προσωπικών επαφών και γενικά καλλιεργεί πνεύμα καλής συναλλαγής και συνεργασίας εντός και εκτός της επιχείρησης (χρησιμοποιώντας όλα τα διαθέσιμα μέσα επικοινωνίας).</i> <i>Ομιλία: Εκφράζει ιδέες και γεγονότα προφορικά με ένα ξεκάθαρο και κατανοητό τρόπο που διατηρεί την προσοχή και το ενδιαφέρον του ακροατή. Προσαρμόζει την προφορική επικοινωνία στον επιδιωκόμενο στόχο και το απευθυνόμενο κοινό. Ομιλεί ευγενικά προς τους άλλους μεταβιβάζοντας τους τις απαραίτητες πληροφορίες.</i> <i>Γραφή: Ευχέρεια στο γραπτό λόγο. Σύνταξη κειμένων στην αγγλική και Ελληνική Γλώσσα : Εκφράζει ιδέες και πληροφορίες σε γραπτή μορφή ξεκάθαρα, περιεκτικά και με ακρίβεια με ένα οργανωμένο τρόπο. Χρησιμοποιεί τους κανόνες της ελληνικής γλώσσας για την ορθογραφία, τη στίξη, τη γραμματική και το συντακτικό.</i> <i>Προσαρμόζει τη γραπτή επικοινωνία στον επιδιωκόμενο στόχο (after sale support)</i> <i>Χειρισμός συσκευών αυτοματισμού γραφείου (H/Y, περιφερειακά, fax) και εποπτικών μέσων (προβολέας).- INTERNET –Γνώσεις Διαδικτύου</i>	Αντιληπτική ικανότητα Γραπτή Και Προφορική Έκφραση Οργάνωση Πληροφοριών Κριτική αξιολόγηση Ταχύτητα και ακρίβεια αντίδρασης
--	--	--	---

	ΕΕ 2.3.3: ΕΚΔΙΔΕΙ ΧΡΕΩΣΤΙΚΟ ΤΙΜΟΛΟΓΙΟ	<i>Επικοινωνία: Ακούει και κατανοεί τους άλλους, διαβάζει και κατανοεί γραπτές πληροφορίες, εκφράζεται ξεκάθαρα χρησιμοποιώντας τον γραπτό ή προφορικό λόγο. Επίσης, αξιοποιεί τις τεχνικές συνδιαλέξεων, αναπτύσσει τρόπους δημιουργίας και διατήρησης προσωπικών επαφών και γενικά καλλιεργεί πνεύμα καλής συναλλαγής και συνεργασίας εντός και εκτός της επιχείρησης (χρησιμοποιώντας όλα τα διαθέσιμα μέσα επικοινωνίας).</i> <i>Ομιλία: Εκφράζει ιδέες και γεγονότα προφορικά με ένα ξεκάθαρο και κατανοητό τρόπο που διατηρεί την προσοχή και το ενδιαφέρον του ακροατή. Προσαρμόζει την προφορική επικοινωνία στον επιδιωκόμενο στόχο και το απευθυνόμενο κοινό. Ομιλεί ευγενικά προς τους άλλους μεταβιβάζοντας τους τις απαραίτητες πληροφορίες.</i> <i>Γραφή: Ευχέρεια στο γραπτό λόγο. Σύνταξη κειμένων στην αγγλική και Ελληνική Γλώσσα : Εκφράζει ιδέες και πληροφορίες σε γραπτή μορφή ξεκάθαρα, περιεκτικά και με ακρίβεια με ένα οργανωμένο τρόπο. Χρησιμοποιεί τους κανόνες της ελληνικής γλώσσας για την ορθογραφία, τη στίξη, τη γραμματική και το συντακτικό.</i> <i>Προσαρμόζει τη γραπτή επικοινωνία στον επιδιωκόμενο στόχο (after sale support)</i> <i>Χειρισμός συσκευών αυτοματισμού γραφείου (H/Y, περιφερειακά, fax) και εποπτικών μέσων (προβολέας).- INTERNET –Γνώσεις Διαδικτύου</i>	Αντιληπτική ικανότητα Γραπτή Και Προφορική Έκφραση Οργάνωση Πληροφοριών Κριτική αξιολόγηση Ταχύτητα και ακρίβεια αντίδρασης
--	---	--	---

	ΕΕΛ 3.1: ΣΥΝΤΟΝΙΖΕΙ ΚΑΙ ΣΥΝΕΡΓΑΖΕΤΑΙ ΜΕ ΤΟ ΤΜΗΜΑ ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗΣ ΠΕΛΑΤΩΝ	<i>Επικοινωνία: Ακούει και κατανοεί τους άλλους, διαβάζει και κατανοεί γραπτές πληροφορίες, εκφράζεται ξεκάθαρα χρησιμοποιώντας τον γραπτό ή προφορικό λόγο. Επίσης, αξιοποιεί τις τεχνικές συνδιαλέξεων, αναπτύσσει τρόπους δημιουργίας και διατήρησης προσωπικών επαφών και γενικά καλλιεργεί πνεύμα καλής συναλλαγής και συνεργασίας εντός και εκτός της επιχείρησης (χρησιμοποιώντας όλα τα διαθέσιμα μέσα επικοινωνίας).</i> <i>Ομιλία: Εκφράζει ιδέες και γεγονότα προφορικά με ένα ξεκάθαρο και κατανοητό τρόπο που διατηρεί την προσοχή και το ενδιαφέρον του ακροατή. Προσαρμόζει την προφορική επικοινωνία στον επιδιωκόμενο στόχο και το απευθυνόμενο κοινό. Ομιλεί ευγενικά προς τους άλλους μεταβιβάζοντας τους τις απαραίτητες πληροφορίες.</i> <i>Γραφή: Ευχέρεια στο γραπτό λόγο. Σύνταξη κειμένων στην αγγλική και Ελληνική Γλώσσα : Εκφράζει ιδέες και πληροφορίες σε γραπτή μορφή ξεκάθαρα, περιεκτικά και με ακρίβεια με ένα οργανωμένο τρόπο. Χρησιμοποιεί τους κανόνες της ελληνικής γλώσσας για την ορθογραφία, τη στίξη, τη γραμματική και το συντακτικό.</i> <i>Χρησιμοποιεί λογισμικό πολυμέσων (multimedia) για τη δημιουργία παρουσιάσεων και την προετοιμασία προσφορών</i> <i>Χειρισμός συσκευών αυτοματισμού γραφείου (H/Y, περιφερειακά, fax) και εποπτικών μέσων (προβολέας).- INTERNET –Γνώσεις Διαδικτύου</i>	Αντιληπτική ικανότητα Γραπτή Και Προφορική Έκφραση Οργάνωση Πληροφοριών Κριτική αξιολόγηση Ταχύτητα και ακρίβεια αντίδρασης Αριθμητική ικανότητα
--	---	---	--

	ΕΕ 3.1.1: ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΕΙ ΜΕ ΤΟΝ ΠΕΛΑΤΗ, ΤΟΝ ΠΡΟΜΗΘΕΥΤΗ Η ΤΙΣ ΑΡΜΟΔΙΕΣ ΑΡΧΕΣ ΣΕ ΠΕΡΙΠΤΩΣΗ ΑΝΥΠΕΡΒΛΗΤΟΥ ΚΩΛΥΜΑΤΟΣ	<i>Επικοινωνία: Ακούει και κατανοεί τους άλλους, διαβάζει και κατανοεί γραπτές πληροφορίες, εκφράζεται ξεκάθαρα χρησιμοποιώντας τον γραπτό ή προφορικό λόγο. Επίσης, αξιοποιεί τις τεχνικές συνδιαλέξεων, αναπτύσσει τρόπους δημιουργίας και διατήρησης προσωπικών επαφών και γενικά καλλιεργεί πνεύμα καλής συναλλαγής και συνεργασίας εντός και εκτός της επιχείρησης (χρησιμοποιώντας όλα τα διαθέσιμα μέσα επικοινωνίας).</i> <i>Ομιλία: Εκφράζει ιδέες και γεγονότα προφορικά με ένα ξεκάθαρο και κατανοητό τρόπο που διατηρεί την προσοχή και το ενδιαφέρον του ακροατή. Προσαρμόζει την προφορική επικοινωνία στον επιδιωκόμενο στόχο και το απευθυνόμενο κοινό. Ομιλεί ευγενικά προς τους άλλους μεταβιβάζοντας τους τις απαραίτητες πληροφορίες.</i> <i>Γραφή: Ευχέρεια στο γραπτό λόγο. Σύνταξη κειμένων στην αγγλική και Ελληνική Γλώσσα : Εκφράζει ιδέες και πληροφορίες σε γραπτή μορφή ξεκάθαρα, περιεκτικά και με ακρίβεια με ένα οργανωμένο τρόπο. Χρησιμοποιεί τους κανόνες της ελληνικής γλώσσας για την ορθογραφία, τη στίξη, τη γραμματική και το συντακτικό.</i> <i>Χρησιμοποιεί λογισμικό πολυμέσων (multimedia) για τη δημιουργία παρουσιάσεων και την προετοιμασία προσφορών</i> <i>Χειρισμός συσκευών αυτοματισμού γραφείου (Η/Υ, περιφερειακά, fax) και εποπτικών μέσων (προβολέας).- INTERNET –Γνώσεις Διαδικτύου</i>	Αντιληπτική ικανότητα Γραπτή Και Προφορική Έκφραση Οργάνωση Πληροφοριών Κριτική αξιολόγηση Ταχύτητα και ακρίβεια αντίδρασης Αριθμητική ικανότητα
--	--	---	--

**ΕΕ 3.1.2: ΠΑΡΕΜΒΑΙΝΕΙ ΚΑΙ ΔΙΝΕΙ
ΛΥΣΕΙΣ ΣΕ ΠΕΡΙΠΤΩΣΗ
ΑΝΥΠΕΡΒΛΗΤΟΥ ΚΩΛΥΜΑΤΟΣ
(CRISIS MANAGEMENT)**

Επικοινωνία: Ακούει και κατανοεί τους άλλους, διαβάζει και κατανοεί γραπτές πληροφορίες, εκφράζεται ξεκάθαρα χρησιμοποιώντας τον γραπτό ή προφορικό λόγο. Επίσης, αξιοποιεί τις τεχνικές συνδιαλέξεων, αναπτύσσει τρόπους δημιουργίας και διατήρησης προσωπικών επαφών και γενικά καλλιεργεί πνεύμα καλής συναλλαγής και συνεργασίας εντός και εκτός της επιχείρησης (χρησιμοποιώντας όλα τα διαθέσιμα μέσα επικοινωνίας).

Ομιλία: Εκφράζει ιδέες και γεγονότα προφορικά με ένα ξεκάθαρο και κατανοητό τρόπο που διατηρεί την προσοχή και το ενδιαφέρον του ακροατή. Προσαρμόζει την προφορική επικοινωνία στον επιδιωκόμενο στόχο και το απευθυνόμενο κοινό. Ομιλεί ευγενικά προς τους άλλους μεταβιβάζοντας τους τις απαραίτητες πληροφορίες.

Γραφή: Ευχέρεια στο γραπτό λόγο. Σύνταξη κειμένων στην αγγλική και Ελληνική Γλώσσα : Εκφράζει ιδέες και πληροφορίες σε γραπτή μορφή ξεκάθαρα, περιεκτικά και με ακρίβεια με ένα οργανωμένο τρόπο. Χρησιμοποιεί τους κανόνες της ελληνικής γλώσσας για την ορθογραφία, τη στίξη, τη γραμματική και το συντακτικό.

Χρησιμοποιεί λογισμικό πολυμέσων (multimedia) για τη δημιουργία παρουσιάσεων και την προετοιμασία προσφορών

Χειρισμός συσκευών αυτοματισμού γραφείου (Η/Υ, περιφερειακά, fax) και εποπτικών μέσων (προβολέας).- INTERNET –Γνώσεις Διαδικτύου

**Αντιληπτική ικανότητα
Γραπτή Και Προφορική Έκφραση
Οργάνωση Πληροφοριών
Κριτική αξιολόγηση
Ταχύτητα και ακρίβεια αντίδρασης
Αριθμητική ικανότητα**

**ΕΕ 3.1.3: ΔΙΝΕΙ ΑΝΑΦΟΡΑ
(REPORT) ΣΤΟΝ ΠΡΟΙΣΤΑΜΕΝΟ ΤΟΥ
ΤΜΗΜΑΤΟΣ Η ΤΟΝ ΓΕΝ.
ΔΙΕΥΘΥΝΤΗ ΤΗΣ ΕΤΑΙΡΙΑΣ**

Επικοινωνία: Ακούει και κατανοεί τους άλλους, διαβάζει και κατανοεί γραπτές πληροφορίες, εκφράζεται ξεκάθαρα χρησιμοποιώντας τον γραπτό ή προφορικό λόγο. Επίσης, αξιοποιεί τις τεχνικές συνδιαλέξεων, αναπτύσσει τρόπους δημιουργίας και διατήρησης προσωπικών επαφών και γενικά καλλιεργεί πνεύμα καλής συναλλαγής και συνεργασίας εντός και εκτός της επιχείρησης (χρησιμοποιώντας όλα τα διαθέσιμα μέσα επικοινωνίας).

Ομιλία: Εκφράζει ιδέες και γεγονότα προφορικά με ένα ξεκάθαρο και κατανοητό τρόπο που διατηρεί την προσοχή και το ενδιαφέρον του ακροατή. Προσαρμόζει την προφορική επικοινωνία στον επιδιωκόμενο στόχο και το απευθυνόμενο κοινό. Ομιλεί ευγενικά προς τους άλλους μεταβιβάζοντας τους τις απαραίτητες πληροφορίες.

Γραφή: Ευχέρεια στο γραπτό λόγο. Σύνταξη κειμένων στην αγγλική και Ελληνική Γλώσσα : Εκφράζει ιδέες και πληροφορίες σε γραπτή μορφή ξεκάθαρα, περιεκτικά και με ακρίβεια με ένα οργανωμένο τρόπο. Χρησιμοποιεί τους κανόνες της ελληνικής γλώσσας για την ορθογραφία, τη στίξη, τη γραμματική και το συντακτικό.

Χρησιμοποιεί λογισμικό πολυμέσων (multimedia) για τη δημιουργία παρουσιάσεων και την προετοιμασία προσφορών

Χειρισμός συσκευών αυτοματισμού γραφείου (H/Y, περιφερειακά, fax) και εποπτικών μέσων (προβολέας).- INTERNET –Γνώσεις Διαδικτύου

**Αντιληπτική ικανότητα
Γραπτή Και Προφορική Έκφραση
Οργάνωση Πληροφοριών
Κριτική αξιολόγηση
Ταχύτητα και ακρίβεια αντίδρασης
Αριθμητική ικανότητα**

ΕΠΙΜΕΡΟΥΣ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΕΣ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΕΣ (ΕΕΛ) ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΕΣ ΕΡΓΑΣΙΕΣ (ΕΕ)	ΔΕΞΙΟΤΗΤΕΣ	ΙΚΑΝΟΤΗΤΕΣ
ΕΕΛ 3.2: ΠΑΡΕΧΕΙ ΓΡΑΜΜΑΤΕΙΑΚΗ ΥΠΟΣΤΗΡΙΞΗ	<i>Επικοινωνία: Ακούει και κατανοεί τους άλλους, διαβάζει και κατανοεί γραπτές πληροφορίες, εκφράζεται ξεκάθαρα χρησιμοποιώντας τον γραπτό ή προφορικό λόγο. Επίσης, αξιοποιεί τις τεχνικές συνδιαλέξεων, αναπτύσσει τρόπους δημιουργίας και διατήρησης προσωπικών επαφών και γενικά καλλιεργεί πνεύμα καλής συναλλαγής και συνεργασίας εντός και εκτός της επιχείρησης (χρησιμοποιώντας όλα τα διαθέσιμα μέσα επικοινωνίας).</i> <i>Ομιλία: Εκφράζει ιδέες και γεγονότα προφορικά με ένα ξεκάθαρο και κατανοητό τρόπο που διατηρεί την προσοχή και το ενδιαφέρον του ακροατή. Προσαρμόζει την προφορική επικοινωνία στον επιδιωκόμενο στόχο και το απευθυνόμενο κοινό. Ομιλεί ευγενικά προς τους άλλους μεταβιβάζοντας τους τις απαραίτητες πληροφορίες.</i> <i>Γραφή: Ευχέρεια στο γραπτό λόγο. Σύνταξη κειμένων στην αγγλική και Ελληνική Γλώσσα : Εκφράζει ιδέες και πληροφορίες σε γραπτή μορφή ξεκάθαρα, περιεκτικά και με ακρίβεια με ένα οργανωμένο τρόπο. Χρησιμοποιεί τους κανόνες της ελληνικής γλώσσας για την ορθογραφία, τη στίξη, τη γραμματική και το συντακτικό.</i> <i>Προσαρμόζει τη γραπτή επικοινωνία στον επιδιωκόμενο στόχο και απευθυνόμενο κοινό.</i> <i>Χρησιμοποιεί λογισμικό πολυμέσων (multimedia) για τη δημιουργία παρουσιάσεων και την προετοιμασία προσφορών</i> <i>Χειρισμός συσκευών αυτοματισμού γραφείου (Η/Υ, περιφερειακά, fax) και εποπτικών μέσων (προβολέας).- INTERNET –Γνώσεις Διαδικτύου</i>	Αντιληπτική ικανότητα Γραπτή Και Προφορική Έκφραση Οργάνωση Πληροφοριών Εμπιστευτικότητα Κριτική αξιολόγηση Ταχύτητα και ακρίβεια αντίδρασης Αριθμητική ικανότητα

ΕΕ 3.2.1: ΠΑΡΑΚΟΛΟΥΘΕΙ ΤΗΝ ΚΑΤΑΣΤΑΣΗ ΦΟΡΤΩΣΕΩΝ ΣΕ ΤΑΚΤΙΚΕΣ ΧΡΟΝΙΚΕΣ ΠΕΡΙΟΔΟΥΣ	<i>Επικοινωνία: Ακούει και κατανοεί τους άλλους, διαβάζει και κατανοεί γραπτές πληροφορίες, εκφράζεται ξεκάθαρα χρησιμοποιώντας τον γραπτό ή προφορικό λόγο. Επίσης, αξιοποιεί τις τεχνικές συνδιαλέξεων, αναπτύσσει τρόπους δημιουργίας και διατήρησης προσωπικών επαφών και γενικά καλλιεργεί πνεύμα καλής συναλλαγής και συνεργασίας εντός και εκτός της επιχείρησης (χρησιμοποιώντας όλα τα διαθέσιμα μέσα επικοινωνίας).</i> <i>Ομιλία: Εκφράζει ιδέες και γεγονότα προφορικά με ένα ξεκάθαρο και κατανοητό τρόπο που διατηρεί την προσοχή και το ενδιαφέρον του ακροατή. Προσαρμόζει την προφορική επικοινωνία στον επιδιωκόμενο στόχο και το απευθυνόμενο κοινό. Ομιλεί ευγενικά προς τους άλλους μεταβιβάζοντας τους τις απαραίτητες πληροφορίες.</i> <i>Γραφή: Ευχέρεια στο γραπτό λόγο. Σύνταξη κειμένων στην αγγλική και Ελληνική Γλώσσα: Εκφράζει ιδέες και πληροφορίες σε γραπτή μορφή ξεκάθαρα, περιεκτικά και με ακρίβεια με ένα οργανωμένο τρόπο. Χρησιμοποιεί τους κανόνες της ελληνικής γλώσσας για την ορθογραφία, τη στίξη, τη γραμματική και το συντακτικό.</i> <i>Προσαρμόζει τη γραπτή επικοινωνία στον επιδιωκόμενο στόχο και απευθυνόμενο κοινό.</i> <i>Χρησιμοποιεί λογισμικό πολυμέσων (multimedia) για τη δημιουργία παρουσιάσεων και την προετοιμασία προσφορών</i> <i>Χειρισμός συσκευών αυτοματισμού γραφείου (Η/Υ, περιφερειακά, fax) και εποπτικών μέσων (προβολέας).- INTERNET –Γνώσεις Διαδικτύου</i>	Αντιληπτική ικανότητα Γραπτή Και Προφορική Έκφραση Οργάνωση Πληροφοριών Εμπιστευτικότητα Κριτική αξιολόγηση Ταχύτητα και ακρίβεια αντίδρασης Αριθμητική ικανότητα
---	--	---

	ΕΕ 3.2.2: ΑΞΙΟΛΟΓΕΙ ΤΟΥΣ ΠΕΛΑΤΕΣ ΚΑΙ ΦΡΟΝΤΙΖΕΙ ΝΑ ΕΠΙΤΥΓΧΑΝΕΤΑΙ ΤΟ ΠΡΟΒΛΕΠΟΜΕΝΟ ΜΙΚΤΟ ΚΕΡΔΟΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ	<i>Επικοινωνία: Ακούει και κατανοεί τους άλλους, διαβάζει και κατανοεί γραπτές πληροφορίες, εκφράζεται ξεκάθαρα χρησιμοποιώντας τον γραπτό ή προφορικό λόγο. Επίσης, αξιοποιεί τις τεχνικές συνδιαλέξεων, αναπτύσσει τρόπους δημιουργίας και διατήρησης προσωπικών επαφών και γενικά καλλιεργεί πνεύμα καλής συναλλαγής και συνεργασίας εντός και εκτός της επιχείρησης (χρησιμοποιώντας όλα τα διαθέσιμα μέσα επικοινωνίας).</i> <i>Ομιλία: Εκφράζει ιδέες και γεγονότα προφορικά με ένα ξεκάθαρο και κατανοητό τρόπο που διατηρεί την προσοχή και το ενδιαφέρον του ακροατή. Προσαρμόζει την προφορική επικοινωνία στον επιδιωκόμενο στόχο και το απευθυνόμενο κοινό. Ομιλεί ευγενικά προς τους άλλους μεταβιβάζοντας τους τις απαραίτητες πληροφορίες.</i> <i>Γραφή: Ευχέρεια στο γραπτό λόγο. Σύνταξη κειμένων στην αγγλική και Ελληνική Γλώσσα : Εκφράζει ιδέες και πληροφορίες σε γραπτή μορφή ξεκάθαρα, περιεκτικά και με ακρίβεια με ένα οργανωμένο τρόπο. Χρησιμοποιεί τους κανόνες της ελληνικής γλώσσας για την ορθογραφία, τη στίξη, τη γραμματική και το συντακτικό.</i> <i>Προσαρμόζει τη γραπτή επικοινωνία στον επιδιωκόμενο στόχο και απευθυνόμενο κοινό.</i> <i>Χρησιμοποιεί λογισμικό πολυμέσων (multimedia) για τη δημιουργία παρουσιάσεων και την προετοιμασία προσφορών</i> <i>Χειρισμός συσκευών αυτοματισμού γραφείου (Η/Υ, περιφερειακά, fax) και εποπτικών μέσων (προβολέας).- INTERNET –Γνώσεις Διαδικτύου</i>	Αντιληπτική ικανότητα Γραπτή Και Προφορική Έκφραση Οργάνωση Πληροφοριών Εμπιστευτικότητα Κριτική αξιολόγηση Ταχύτητα και ακρίβεια αντίδρασης Αριθμητική ικανότητα
--	---	---	---

	ΕΕ 3.2.3 ΦΡΟΝΤΙΖΕΙ ΝΑ ΕΚΔΙΔΟΝΤΑΙ ΕΓΚΑΙΡΑ ΤΑ ΧΡΕΩΣΤΙΚΑ ΠΑΡΑΣΤΑΤΙΚΑ (ΦΟΡΤΩΤΙΚΑ ΚΑΙ ΕΜΠΟΡΙΚΑ ΕΓΓΡΑΦΑ):	<i>Επικοινωνία: Ακούει και κατανοεί τους άλλους, διαβάζει και κατανοεί γραπτές πληροφορίες, εκφράζεται ξεκάθαρα χρησιμοποιώντας τον γραπτό ή προφορικό λόγο. Επίσης, αξιοποιεί τις τεχνικές συνδιαλέξεων, αναπτύσσει τρόπους δημιουργίας και διατήρησης προσωπικών επαφών και γενικά καλλιεργεί πνεύμα καλής συναλλαγής και συνεργασίας εντός και εκτός της επιχείρησης (χρησιμοποιώντας όλα τα διαθέσιμα μέσα επικοινωνίας).</i> <i>Ομιλία: Εκφράζει ιδέες και γεγονότα προφορικά με ένα ξεκάθαρο και κατανοητό τρόπο που διατηρεί την προσοχή και το ενδιαφέρον του ακροατή. Προσαρμόζει την προφορική επικοινωνία στον επιδιωκόμενο στόχο και το απευθυνόμενο κοινό. Ομιλεί ευγενικά προς τους άλλους μεταβιβάζοντας τους τις απαραίτητες πληροφορίες.</i> <i>Γραφή: Ευχέρεια στο γραπτό λόγο. Σύνταξη κειμένων στην αγγλική και Ελληνική Γλώσσα : Εκφράζει ιδέες και πληροφορίες σε γραπτή μορφή ξεκάθαρα, περιεκτικά και με ακρίβεια με ένα οργανωμένο τρόπο. Χρησιμοποιεί τους κανόνες της ελληνικής γλώσσας για την ορθογραφία, τη στίξη, τη γραμματική και το συντακτικό.</i> <i>Προσαρμόζει τη γραπτή επικοινωνία στον επιδιωκόμενο στόχο και απευθυνόμενο κοινό.</i> <i>Χρησιμοποιεί λογισμικό πολυμέσων (multimedia) για τη δημιουργία παρουσιάσεων και την προετοιμασία προσφορών</i> <i>Χειρισμός συσκευών αυτοματισμού γραφείου (Η/Υ, περιφερειακά, fax) και εποπτικών μέσων (προβολέας).- INTERNET –Γνώσεις Διαδικτύου</i>	Αντιληπτική ικανότητα Γραπτή Και Προφορική Έκφραση Οργάνωση Πληροφοριών Εμπιστευτικότητα Κριτική αξιολόγηση Ταχύτητα και ακρίβεια αντίδρασης Αριθμητική ικανότητα
--	---	---	---

	ΕΕΛ 3.3: ΠΑΡΑΚΟΛΟΥΘΕΙ ΤΙΣ ΤΑΣΕΙΣ ΤΗΣ ΑΓΟΡΑΣ ΣΤΟΝ ΚΛΑΔΟ ΤΗΣ ΔΙΑΜΕΤΑΦΟΡΑΣ	<i>Επικοινωνία: Ακούει και κατανοεί τους άλλους, διαβάζει και κατανοεί γραπτές πληροφορίες, εκφράζεται ξεκάθαρα χρησιμοποιώντας τον γραπτό ή προφορικό λόγο. Επίσης, αξιοποιεί τις τεχνικές συνδιαλέξεων, αναπτύσσει τρόπους δημιουργίας και διατήρησης προσωπικών επαφών και γενικά καλλιεργεί πνεύμα καλής συναλλαγής και συνεργασίας εντός και εκτός της επιχείρησης (χρησιμοποιώντας όλα τα διαθέσιμα μέσα επικοινωνίας).</i> <i>Ομιλία: Εκφράζει ιδέες και γεγονότα προφορικά με ένα ξεκάθαρο και κατανοητό τρόπο που διατηρεί την προσοχή και το ενδιαφέρον του ακροατή. Προσαρμόζει την προφορική επικοινωνία στον επιδιωκόμενο στόχο και το απευθυνόμενο κοινό. Ομιλεί ευγενικά προς τους άλλους μεταβιβάζοντας τους τις απαραίτητες πληροφορίες.</i> <i>Γραφή: Ευχέρεια στο γραπτό λόγο. Σύνταξη κειμένων στην αγγλική και Ελληνική Γλώσσα : Εκφράζει ιδέες και πληροφορίες σε γραπτή μορφή ξεκάθαρα, περιεκτικά και με ακρίβεια με ένα οργανωμένο τρόπο. Χρησιμοποιεί τους κανόνες της ελληνικής γλώσσας για την ορθογραφία, τη στίξη, τη γραμματική και το συντακτικό.</i> <i>Προσαρμόζει τη γραπτή επικοινωνία στον επιδιωκόμενο στόχο και απευθυνόμενο κοινό.</i> <i>Χρησιμοποιεί λογισμικό πολυμέσων (multimedia) για τη δημιουργία παρουσιάσεων και την προετοιμασία προσφορών</i> <i>Χειρισμός συσκευών αυτοματισμού γραφείου (Η/Υ, περιφερειακά, fax) και εποπτικών μέσων (προβολέας).- INTERNET –Γνώσεις Διαδικτύου</i>	Αντιληπτική ικανότητα Γραπτή Και Προφορική Έκφραση Οργάνωση Πληροφοριών Εμπιστευτικότητα Κριτική αξιολόγηση Ταχύτητα και ακρίβεια αντίδρασης Αριθμητική ικανότητα
--	---	---	---

	ΕΕ 3.3.1 ΠΑΡΑΚΟΛΟΥΘΕΙ ΚΑΙ ΠΡΟΤΕΙΝΕΙ ΝΕΕΣ ΤΕΧΝΙΚΕΣ ΔΙΑΜΕΤΑΦΟΡΑΣ:	<i>Επικοινωνία: Ακούει και κατανοεί τους άλλους, διαβάζει και κατανοεί γραπτές πληροφορίες, εκφράζεται ξεκάθαρα χρησιμοποιώντας τον γραπτό ή προφορικό λόγο. Επίσης, αξιοποιεί τις τεχνικές συνδιαλέξεων, αναπτύσσει τρόπους δημιουργίας και διατήρησης προσωπικών επαφών και γενικά καλλιεργεί πνεύμα καλής συναλλαγής και συνεργασίας εντός και εκτός της επιχείρησης (χρησιμοποιώντας όλα τα διαθέσιμα μέσα επικοινωνίας).</i> <i>Ομιλία: Εκφράζει ιδέες και γεγονότα προφορικά με ένα ξεκάθαρο και κατανοητό τρόπο που διατηρεί την προσοχή και το ενδιαφέρον του ακροατή. Προσαρμόζει την προφορική επικοινωνία στον επιδιωκόμενο στόχο και το απευθυνόμενο κοινό. Ομιλεί ευγενικά προς τους άλλους μεταβιβάζοντας τους τις απαραίτητες πληροφορίες.</i> <i>Γραφή: Ευχέρεια στο γραπτό λόγο. Σύνταξη κειμένων στην αγγλική και Ελληνική Γλώσσα : Εκφράζει ιδέες και πληροφορίες σε γραπτή μορφή ξεκάθαρα, περιεκτικά και με ακρίβεια με ένα οργανωμένο τρόπο. Χρησιμοποιεί τους κανόνες της ελληνικής γλώσσας για την ορθογραφία, τη στίξη, τη γραμματική και το συντακτικό.</i> <i>Προσαρμόζει τη γραπτή επικοινωνία στον επιδιωκόμενο στόχο και απευθυνόμενο κοινό.</i> <i>Χρησιμοποιεί λογισμικό πολυμέσων (multimedia) για τη δημιουργία παρουσιάσεων και την προετοιμασία προσφορών</i> <i>Χειρισμός συσκευών αυτοματισμού γραφείου (Η/Υ, περιφερειακά, fax) και εποπτικών μέσων (προβολέας).- INTERNET –Γνώσεις Διαδικτύου</i>	Αντιληπτική ικανότητα Γραπτή Και Προφορική Έκφραση Οργάνωση Πληροφοριών Εμπιστευτικότητα Κριτική αξιολόγηση Ταχύτητα και ακρίβεια αντίδρασης Αριθμητική ικανότητα
--	---	---	---

	ΕΕ 3.3.2: ΠΑΡΑΚΟΛΟΥΘΕΙ ΤΟΝ ΑΝΤΑΓΩΝΙΣΜΟ	<i>Επικοινωνία: Ακούει και κατανοεί τους άλλους, διαβάζει και κατανοεί γραπτές πληροφορίες, εκφράζεται ξεκάθαρα χρησιμοποιώντας τον γραπτό ή προφορικό λόγο. Επίσης, αξιοποιεί τις τεχνικές συνδιαλέξεων, αναπτύσσει τρόπους δημιουργίας και διατήρησης προσωπικών επαφών και γενικά καλλιεργεί πνεύμα καλής συναλλαγής και συνεργασίας εντός και εκτός της επιχείρησης (χρησιμοποιώντας όλα τα διαθέσιμα μέσα επικοινωνίας).</i> <i>Ομιλία: Εκφράζει ιδέες και γεγονότα προφορικά με ένα ξεκάθαρο και κατανοητό τρόπο που διατηρεί την προσοχή και το ενδιαφέρον του ακροατή. Προσαρμόζει την προφορική επικοινωνία στον επιδιωκόμενο στόχο και το απευθυνόμενο κοινό. Ομιλεί ευγενικά προς τους άλλους μεταβιβάζοντας τους τις απαραίτητες πληροφορίες.</i> <i>Γραφή: Ευχέρεια στο γραπτό λόγο. Σύνταξη κειμένων στην αγγλική και Ελληνική Γλώσσα : Εκφράζει ιδέες και πληροφορίες σε γραπτή μορφή ξεκάθαρα, περιεκτικά και με ακρίβεια με ένα οργανωμένο τρόπο. Χρησιμοποιεί τους κανόνες της ελληνικής γλώσσας για την ορθογραφία, τη στίξη, τη γραμματική και το συντακτικό.</i> <i>Προσαρμόζει τη γραπτή επικοινωνία στον επιδιωκόμενο στόχο και απευθυνόμενο κοινό.</i> <i>Χρησιμοποιεί λογισμικό πολυμέσων (multimedia) για τη δημιουργία παρουσιάσεων και την προετοιμασία προσφορών</i> <i>Χειρισμός συσκευών αυτοματισμού γραφείου (Η/Υ, περιφερειακά, fax) και εποπτικών μέσων (προβολέας).- INTERNET –Γνώσεις Διαδικτύου</i>	Αντιληπτική ικανότητα Γραπτή Και Προφορική Έκφραση Οργάνωση Πληροφοριών Εμπιστευτικότητα Κριτική αξιολόγηση Ταχύτητα και ακρίβεια αντίδρασης Αριθμητική ικανότητα
--	--	---	---

**ΕΕ 3.3.3 : ΠΡΟΤΕΙΝΕΙ
ΤΡΟΠΟΥΣ ΕΛΕΓΧΟΥ
ΜΕΙΩΣΗΣ ΤΟΥ ΚΟΣΤΟΥΣ**

Επικοινωνία: Ακούει και κατανοεί τους άλλους, διαβάζει και κατανοεί γραπτές πληροφορίες, εκφράζεται ξεκάθαρα χρησιμοποιώντας τον γραπτό ή προφορικό λόγο. Επίσης, αξιοποιεί τις τεχνικές συνδιαλέξεων, αναπτύσσει τρόπους δημιουργίας και διατήρησης προσωπικών επαφών και γενικά καλλιεργεί πνεύμα καλής συναλλαγής και συνεργασίας εντός και εκτός της επιχείρησης (χρησιμοποιώντας όλα τα διαθέσιμα μέσα επικοινωνίας).

Ομιλία: Εκφράζει ιδέες και γεγονότα προφορικά με ένα ξεκάθαρο και κατανοητό τρόπο που διατηρεί την προσοχή και το ενδιαφέρον του ακροατή. Προσαρμόζει την προφορική επικοινωνία στον επιδιωκόμενο στόχο και το απευθυνόμενο κοινό. Ομιλεί ευγενικά προς τους άλλους μεταβιβάζοντας τους τις απαραίτητες πληροφορίες.

Γραφή: Ευχέρεια στο γραπτό λόγο. Σύνταξη κειμένων στην αγγλική και Ελληνική Γλώσσα : Εκφράζει ιδέες και πληροφορίες σε γραπτή μορφή ξεκάθαρα, περιεκτικά και με ακρίβεια με ένα οργανωμένο τρόπο. Χρησιμοποιεί τους κανόνες της ελληνικής γλώσσας για την ορθογραφία, τη στίξη, τη γραμματική και το συντακτικό.

Προσαρμόζει τη γραπτή επικοινωνία στον επιδιωκόμενο στόχο και απευθυνόμενο κοινό.

Χρησιμοποιεί λογισμικό πολυμέσων (multimedia) για τη δημιουργία παρουσιάσεων και την προετοιμασία προσφορών

Χειρισμός συσκευών αυτοματισμού γραφείου (Η/Υ, περιφερειακά, fax) και εποπτικών μέσων (προβολέας).- INTERNET –Γνώσεις Διαδικτύου

**Αντιληπτική ικανότητα
Γραπτή Και Προφορική Έκφραση
Οργάνωση Πληροφοριών
Εμπιστευτικότητα
Κριτική αξιολόγηση
Ταχύτητα και ακρίβεια αντίδρασης
Αριθμητική ικανότητα**

	ΕΕ 3.3.4: ΣΥΜΜΕΤΕΧΕΙ ΣΕ ΔΙΑΦΟΡΕΣ ΘΕΜΑΤΙΚΕΣ ΗΜΕΡΙΔΕΣ ΚΑΙ ΕΚΔΗΛΩΣΕΙΣ ΣΥΝΑΦΕΙΣ ΜΕ ΤΗΝ ΔΙΑΜΕΤΑΦΟΡΑ	<i>Επικοινωνία: Ακούει και κατανοεί τους άλλους, διαβάζει και κατανοεί γραπτές πληροφορίες, εκφράζεται ξεκάθαρα χρησιμοποιώντας τον γραπτό ή προφορικό λόγο. Επίσης, αξιοποιεί τις τεχνικές συνδιαλέξεων, αναπτύσσει τρόπους δημιουργίας και διατήρησης προσωπικών επαφών και γενικά καλλιεργεί πνεύμα καλής συναλλαγής και συνεργασίας εντός και εκτός της επιχείρησης (χρησιμοποιώντας όλα τα διαθέσιμα μέσα επικοινωνίας).</i> <i>Ομιλία: Εκφράζει ιδέες και γεγονότα προφορικά με ένα ξεκάθαρο και κατανοητό τρόπο που διατηρεί την προσοχή και το ενδιαφέρον του ακροατή. Προσαρμόζει την προφορική επικοινωνία στον επιδιωκόμενο στόχο και το απευθυνόμενο κοινό. Ομιλεί ευγενικά προς τους άλλους μεταβιβάζοντας τους τις απαραίτητες πληροφορίες.</i> <i>Γραφή: Ευχέρεια στο γραπτό λόγο. Σύνταξη κειμένων στην αγγλική και Ελληνική Γλώσσα : Εκφράζει ιδέες και πληροφορίες σε γραπτή μορφή ξεκάθαρα, περιεκτικά και με ακρίβεια με ένα οργανωμένο τρόπο. Χρησιμοποιεί τους κανόνες της ελληνικής γλώσσας για την ορθογραφία, τη στίξη, τη γραμματική και το συντακτικό.</i> <i>Προσαρμόζει τη γραπτή επικοινωνία στον επιδιωκόμενο στόχο και απευθυνόμενο κοινό.</i> <i>Χρησιμοποιεί λογισμικό πολυμέσων (multimedia) για τη δημιουργία παρουσιάσεων και την προετοιμασία προσφορών</i> <i>Χειρισμός συσκευών αυτοματισμού γραφείου (Η/Υ, περιφερειακά, fax) και εποπτικών μέσων (προβολέας).- INTERNET –Γνώσεις Διαδικτύου</i>	Αντιληπτική ικανότητα Γραπτή Και Προφορική Έκφραση Οργάνωση Πληροφοριών Εμπιστευτικότητα Κριτική αξιολόγηση Ταχύτητα και ακρίβεια αντίδρασης Αριθμητική ικανότητα
--	--	---	---

ΕΝΟΤΗΤΑ Δ: «ΠΡΟΤΕΙΝΟΜΕΝΕΣ ΔΙΑΔΡΟΜΕΣ ΓΙΑ ΤΗΝ ΑΠΟΚΤΗΣΗ ΤΩΝ ΑΠΑΙΤΟΥΜΕΝΩΝ ΠΡΟΣΟΝΤΩΝ»

Στον παρακάτω πίνακα παρουσιάζονται εναλλακτικές διαδρομές μάθησης κατά επάγγελμα και ειδικότητα.

Οι παρακάτω διαδρομές δείχνουν (με βάση τη σειρά που αναφέρονται) τις εναλλακτικές επιλογές ως προς τα βήματα που μπορεί να ακολουθήσει κάποιος για να αποκτήσει τα απαιτούμενα προσόντα άσκησης του επαγγέλματος ή και της ειδικότητας.

ΕΠΑΓΓΕΛΜΑ/ ΕΙΔΙΚΟΤΗΤΑ/ ΕΙΔΙΚΕΥΣΗ	ΔΙΑΔΡΟΜΕΣ	
ΕΠΙΠΕΔΟ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΗΣ ΙΕΡΑΡΧΙΑΣ Α		
ΔΙΑΜΕΤΑΦΟΡΕΑΣ	1 ^η Διαδρομή	Απόφοιτος ΛΥΚΕΙΟΥ και (3) τρία χρόνια εμπειρία συναφούς ειδικότητας και Συνεχιζόμενη Επαγγελματική Κατάρτιση (σχετική με τις διαμεταφορές) (Η εμπειρία μπορεί να προέρχεται και από το τμήμα εφοδιαστικής αλυσίδας)
	2 ^η Διαδρομή	Λύκειο -Αρχική Επαγγελματική Κατάτιση Κατάρτιση (σχετική με τις διαμεταφορές) και 6 μήνες πρακτική άσκηση σε περιβάλλον διαμεταφοράς)
	3 ^η Διαδρομή	Λύκειο- Αρχική Επαγγελματική Κατάτιση (συναφούς ειδικότητας), Συνεχιζόμενη Επαγγελματική Κατάρτιση (σχετική με τις διαμεταφορές) και 6 μήνες πρακτική άσκηση σε περιβάλλον διαμεταφοράς
	4 ^η Διαδρομή	
	5 ^η Διαδρομή	
ΕΠΙΠΕΔΟ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΗΣ ΙΕΡΑΡΧΙΑΣ Β		
	1 ^η Διαδρομή	
	2 ^η Διαδρομή	
	ν ^η Διαδρομή	

ΕΝΟΤΗΤΑ Ε: «ΕΝΔΕΙΚΤΙΚΟΙ ΤΡΟΠΟΙ ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗΣ ΤΩΝ ΑΠΑΙΤΟΥΜΕΝΩΝ ΓΝΩΣΕΩΝ, ΔΕΞΙΟΤΗΤΩΝ ΚΑΙ ΙΚΑΝΟΤΗΤΩΝ»

Στους πίνακες που ακολουθούν καταγράφονται οι ενδεικτικοί τρόποι αξιολόγησης των γνώσεων και των δεξιοτήτων σε επίπεδο επιμέρους επαγγελματικών λειτουργιών. Ειδικότερα, οι ικανότητες μπορούν να εκτιμηθούν αποκλειστικά με την εφαρμογή σταθμισμένων και αξιόπιστων εργαλείων. Διεθνώς για το σκοπό αυτό έχουν αναπτυχθεί διάφορα ψυχομετρικά εργαλεία (τεστ ικανοτήτων). Ενδεικτικά τεστ ικανοτήτων είναι τα εξής: Differential Aptitude Test (DAT) και του General Aptitude Test Battery (GATB), Comprehensive Ability Battery (CAB), SRA Mechanical Aptitude, Minnesota Paper Form Board.

Ε.1 ΕΝΔΕΙΚΤΙΚΟΙ ΤΡΟΠΟΙ ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗΣ ΤΩΝ ΑΠΑΙΤΟΥΜΕΝΩΝ ΓΝΩΣΕΩΝ ΣΕ ΕΠΙΠΕΔΟ ΕΠΙΜΕΡΟΥΣ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΩΝ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΩΝ

ΤΙΤΛΟΣ ΒΑΣΙΚΟΥ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΟΣ: ΔΙΑΜΕΤΑΦΟΡΕΑΣ											
ΚΕΛ 1:	ΔΙΑΜΟΡΦΩΝΕΙ ΤΟ ΜΕΤΑΦΟΡΙΚΟ ΣΕΝΑΡΙΟ	ΕΕΛ1.1: ΔΕΧΕΤΑΙ ΤΟ ΑΙΤΗΜΑ REQUEST (ΑΙΤΗΜΑ ΔΙΕΝΕΡΓΕΙΑΣ ΜΕΤΑΦΟΡΙΚΟΥ ΕΡΓΟΥ)	ΓΝΩΣΕΙΣ ΣΕ ΕΠΙΠΕΔΟ ΕΠΙΜΕΡΟΥΣ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΩΝ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΩΝ	ΤΡΟΠΟΙ ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗΣ							
				ΓΡΑΠΤΕΣ ΕΞΕΤΑΣΕΙΣ	ΠΡΟΦΟΡΙΚΕΣ ΕΞΕΤΑΣΕΙΣ	ΤΕΣΤ ΠΟΛΛΑΠΛΩΝ ΑΠΑΝΤΗΣΕΩΝ	ΕΚΠΟΝΗΣΗ ΕΡΓΑΣΙΩΝ	ΣΥΝΕΝΤΕΥΞΗ	ΠΑΡΑΤΗΡΗΣΗ ΕΚΤΕΛΕΣΗΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ	ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ ΤΕΧΝΙΚΩΝ ΔΕΞΙΟΤΗΤΩΝ	ΆΛΛΟ ΔΙΕΥΚΡΙΝΙΣΤΕ
			Ελληνική Γλώσσα (ανάγνωση και γραφή)	Χ	Χ		Χ	Χ			
			Προφορική και γραπτή επικοινωνία	Χ	Χ		Χ	Χ			
			Στοιχειώδη μαθηματικά (επιπέδου Γ' Λυκείου)	Χ		Χ					
			Πολύ Καλά αγγλικά	Χ	Χ	Χ	Χ	Χ			
			Γεωγραφία	Χ	Χ	Χ	Χ				
			Πληροφορική(Αυτοματισμός γραφείου και υπηρεσίες διαδικτύου)	Χ	Χ	Χ	Χ		Χ	Χ	
			INCOTERMS -2000 (ΔΙΕΘΝΕΙΣ ΚΑΝΟΝΕΣ ΓΙΑ ΤΗΝ ΕΡΜΗΝΕΙΑ ΤΩΝ ΣΥΝΗΘ'ΕΣΤΕΡΑ ΧΡΗΣΙΜΟΠΟΙΟΥΜΕΝΩΝ ΌΡΩΝ)	Χ		Χ	Χ		Χ		
			Βασικές αρχές εφοδιαστικής αλυσίδας	Χ		Χ	Χ				

		Βασικές αρχές οργάνωσης και Διοίκησης Επιχειρήσεων	X		X	X				
		Βασικές Αρχές Πωλήσεων	X		X	X		X		
		Μεταφορά εμπορευμάτων δια του αέρος- θαλάσσης- οδικώς- σιδηροδρομικώς και συνδυασμός (θαλάσσης-αέρος και θαλάσσης φορτηγού)	X	X	X	X				
		Πελατειακή διαμεσολάβηση (μεσιτεία)	X	X	X	X				
		Logistics Management	X		X	X				
		Βασικές γνώσεις διαχείρισης Ηλεκτρονικού Ταχυδρομείου και Internet	X	X	X	X		X	X	
		Έρευνα και ανάλυση αγοράς (4P)	X	X	X	X				
	ΕΕΛ 1.2: ΑΝΑΛΥΕΙ ΤΗΝ ΖΗΤΗΣΗ	Ελληνική Γλώσσα (ανάγνωση και γραφή)	X	X		X	X			
		Προφορική και γραπτή επικοινωνία	X	X		X	X			
		Στοιχειώδη μαθηματικά (επιπέδου Γ' Λυκείου)	X		X					
		Πολύ Καλά αγγλικά	X	X	X	X	X			
		Γεωγραφία	X	X	X	X				
		Πληροφορική(Αυτοματισμός γραφείου και υπηρεσίες διαδικτύου)	X	X	X	X		X	X	
		INCOTERMS -2000 (ΔΙΕΘΝΕΊΣ ΚΑΝ'ΟΝΕΣ ΓΙΑ ΤΗΝ ΕΡΜΗΝΕΙΑ ΤΩΝ ΣΥΝΗΘ'ΕΣΤΕΡΑ ΧΡΗΣΙΜΟΠΟΙΟΎΜΕΝΩΝ ΌΡΩΝ)	X		X	X		X		
		Βασικές αρχές εφοδιαστικής	X		X	X				

		αλυσίδας								
		Βασικές αρχές οργάνωσης και Διοίκησης Επιχειρήσεων	X		X	X				
		Βασικές Αρχές Πωλήσεων	X		X	X		X		
		Βασικές γνώσεις περιγραφικής στατιστικής.	X		X	X				
		Βασικές γνώσεις κοστολόγησης, ABC ,BPR	X		X	X				
		Βασικές αρχές διεθνούς και ελληνικού δικαίου για την μεταφορά των αγαθών	X		X	X				
		Μεταφορά εμπορευμάτων δια του αέρος- θαλάσσης- οδικώς- σιδηροδρομκώς και συνδυασμός (θαλάσσης- αέρος και θαλάσσης φορτηγού)	X	X	X	X				
		Πελατειακή διαμεσολάβηση (μεσιτεία)	X	X	X	X				
		Logistics Management	X		X	X				
		Βασικές γνώσεις διαχείρισης Ηλεκτρονικού Ταχυδρομείου και Internet	X	X	X	X				
		Έρευνα και ανάλυση αγοράς (4P)	X	X	X	X				
		Γνώση χειρισμού συστημάτων διαμεταφοράς	X	X	X	X				
	ΕΕΛ 1.3: ΠΡΟΤΕΙΝΕΙ ΤΗΝ ΛΥΣΗ	Ελληνική Γλώσσα (ανάγνωση και γραφή)	X	X		X	X			
		Προφορική και γραπτή επικοινωνία	X	X		X	X			
		Στοιχειώδη μαθηματικά (επιπέδου Γ' Λυκείου)	X		X					
		Πολύ Καλά αγγλικά	X	X	X	X	X			
		Γεωγραφία	X	X	X	X				

		Πληροφορική(Αυτοματισμός γραφείου και υπηρεσίες διαδικτύου)	X	X	X	X		X	X	
		INCOTERMS -2000 (ΔΙΕΘΝΕΊΣ ΚΑΝ'ΟΝΕΣ ΓΙΑ ΤΗΝ ΕΡΜΗΝΕΊΑ ΤΩΝ ΣΥΝΗΘ'ΕΣΤΕΡΑ ΧΡΗΣΙΜΟΠΟΙΟΎΜΕΝΩΝ ΌΡΩΝ)	X		X	X		X		
		Βασικές αρχές εφοδιαστικής αλυσίδας	X		X	X				
		Βασικές αρχές οργάνωσης και Διοίκησης Επιχειρήσεων	X		X	X				
		Βασικές Αρχές Πωλήσεων	X		X	X		X		
		Βασικές γνώσεις περιγραφικής στατιστικής.	X		X	X				
		Βασικές γνώσεις κοστολόγησης,ABC ,BPR	X		X	X				
		Βασικές αρχές διεθνούς και ελληνικού δικαίου για την μεταφορά των αγαθών	X		X	X				
		Μεταφορά εμπορευμάτων δια του αέρος- θαλάσσης- οδικώς- σιδηροδρομκώς και συνδυασμός (θαλάσσης- αέρος και θαλάσσης φορτηγού)	X		X	X				
		Πελατειακή διαμεσολάβηση (μεσιτεία)	X	X	X	X				
		Logistics Management	X	X	X	X				

		Βασικές γνώσεις διαχείρισης Ηλεκτρονικού Ταχυδρομείου και Internet	X	X	X	X		X	X	
		Γνώση χειρισμού συστημάτων διαμεταφοράς	X	X	X	X				
		Ασφάλειες μεταφορών	X		X	X				
		Υποστήριξη εγγράφων	X		X	X				
		Παραλαβή εμπορευμάτων	X		X	X				
		Παράδοση εμπορευμάτων	X		X	X				
		Πακετάρισμα εμπορευμάτων	X		X	X				
		Logistics Management	X		X	X				
ΚΕΛ 2: ΥΛΟΠΟΙΕΙ ΤΟ ΜΕΤΑΦΟΡΙΚΟ ΣΕΝΑΡΙΟ	ΕΕΛ 2.1: ΑΝΟΙΓΕΙ ΤΗΝ ΜΕΡΙΔΑ	Ελληνική Γλώσσα (ανάγνωση και γραφή)	X	X		X	X			
		Προφορική και γραπτή επικοινωνία	X	X		X	X			
		Στοιχειώδη μαθηματικά (επιπέδου Γ' Λυκείου)	X		X					
		Πολύ Καλά αγγλικά	X	X	X	X	X			
		Γεωγραφία	X	X	X	X				
		Πληροφορική(Αυτοματισμός	X	X	X	X		X	X	

		γραφείου και υπηρεσίες διαδικτύου)								
		INCOTERMS -2000 (ΔΙΕΘΝΕΙΣ ΚΑΝΟΝΕΣ ΓΙΑ ΤΗΝ ΕΡΜΗΝΕΙΑ ΤΩΝ ΣΥΝΗΘ'ΕΣΤΕΡΑ ΧΡΗΣΙΜΟΠΟΙΟΥΜΕΝΩΝ ΌΡΩΝ)	X		X	X		X		
		Βασικές αρχές εφοδιαστικής αλυσίδας	X		X	X				
		Βασικές αρχές οργάνωσης και Διοίκησης Επιχειρήσεων	X		X	X				
		Βασικές Αρχές Πωλήσεων	X		X	X		X		
		Διεθνή μεταφορικά δίκτυα	X		X	X				
		Βασικές γνώσεις κοστολόγησης,ABC ,BPR	X		X	X				
		E.R.P Συστήματα/Τοπική μηχανογράφηση	X	X	X	X		X	X	
		Υποστήριξη εγγράφων	X	X	X	X		X	X	
		Γνώση χειρισμού συστημάτων διαμεταφοράς	X	X	X	X		X	X	
		Logistics Management								
		Πελατειακή διαμεσολάβηση (μεσιτεία)	X	X	X	X				
	ΕΕΛ 2.2: ΠΑΡΑΚΟΛΟΥΘΕΙ ΤΗΝ ΕΞΕΛΙΞΗ ΤΗΣ ΜΕΤΑΦΟΡΑΣ	Ελληνική Γλώσσα (ανάγνωση και γραφή)	X	X		X	X			
		Προφορική και γραπτή επικοινωνία	X	X		X	X			
		Στοιχειώδη μαθηματικά (επιπέδου Γ' Λυκείου)	X		X					
		Πολύ Καλά αγγλικά	X	X	X	X	X			

		Γεωγραφία	X	X	X	X				
		Πληροφορική(Αυτοματισμός γραφείου και υπηρεσίες διαδικτύου)	X	X	X	X		X	X	
		INCOTERMS -2000 (ΔΙΕΘΝΕΊΣ ΚΑΝ'ΟΝΕΣ ΓΙΑ ΤΗΝ ΕΡΜΗΝΕΙΑ ΤΩΝ ΣΥΝΗΘ'ΕΣΤΕΡΑ ΧΡΗΣΙΜΟΠΟΙΟΎΜΕΝΩΝ ΌΡΩΝ)	X		X	X		X		
		ΜΑΘΗΜΑΤΑ Ι.Α.Τ.Α.- Σύστημα CASS	X		X	X				
		Βασικές Αρχές Πωλήσεων	X		X	X		X		
		Βασικές γνώσεις κοστολόγησης,ABC ,BPR	X		X	X				
		Έρευνα και ανάλυση αγοράς (4P)	X	X	X	X				
		Γνώσεις πληροφορικής	X	X	X	X		X	X	
		Εξειδίκευση με διαδίκτυο/Μηχανές Αναζήτησης	X	X	X	X		X	X	
		Πελατειακή διαμεσολάβηση (μεσιτεία)	X	X	X	X				
	ΕΕΛ 2.3: ΕΚΔΙΔΕΙ ΤΑ ΠΑΡΑΣΤΑΤΙΚΑ (ΦΟΡΤΩΤΙΚΑ ΚΑΙ ΕΜΠΟΡΙΚΑ ΕΓΓΡΑΦΑ)	Ελληνική Γλώσσα (ανάγνωση και γραφή)	X	X		X	X			
		Προφορική και γραπτή επικοινωνία	X	X		X	X			
		Στοιχειώδη μαθηματικά (επιπέδου Γ' Λυκείου)	X		X					

		Πολύ Καλά αγγλικά	X	X	X	X	X			
		Γεωγραφία	X	X	X	X				
		Πληροφορική(Αυτοματισμός γραφείου και υπηρεσίες διαδικτύου).	X	X	X	X		X	X	
		Βασικές αρχές και τεχνικές επιχειρησιακής επικοινωνίας.	X		X	X		X		
		Βασικές Αρχές Πωλήσεων	X		X	X		X		
		Βασικές γνώσεις κοστολόγησης,ABC ,BPR	X		X	X				
		Έρευνα και ανάλυση αγοράς (4P)	X	X	X	X				
		Logistics Management	X	X	X	X				
		E.R.P Συστήματα/Τοπική μηχανογράφηση	X	X	X	X		X	X	
ΚΚΕΛ 3: ΠΑΡΕΧΕΙ ΥΠΟΣΤΗΡΙΚΤΙΚΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΣΤΗΝ ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ ΤΟΥ ΤΜΗΜΑΤΟΣ ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗΣ ΠΕΛΑΤΩΝ	ΕΕΛ 3.1: ΣΥΝΤΟΝΙΖΕΙ ΚΑΙ ΣΥΝΕΡΓΑΖΕΤΑΙ ΜΕ ΤΟ ΤΜΗΜΑ ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗΣ ΠΕΛΑΤΩΝ	Ελληνική Γλώσσα (ανάγνωση και γραφή)	X	X		X	X			
		Προφορική και γραπτή επικοινωνία	X	X		X	X			
		Στοιχειώδη μαθηματικά (επιπέδου Γ' Λυκείου)	X		X					
		Πολύ Καλά αγγλικά	X	X	X	X	X			
		Γεωγραφία	X	X	X	X				
		Πληροφορική(Αυτοματισμός γραφείου και υπηρεσίες διαδικτύου)	X	X	X	X		X	X	
		INCOTERMS -2000 (ΔΙΕΘΝΕΊΣ ΚΑΝΟΝΕΣ ΓΙΑ ΤΗΝ ΕΡΜΗΝΕΊΑ ΤΩΝ ΣΥΝΗΘ'ΕΣΤΕΡΑ ΧΡΗΣΙΜΟΠΟΙΟΎΜΕΝΩΝ ΌΡΩΝ)	X		X	X		X		
		ΜΑΘΗΜΑΤΑ Ι.Α.Τ.Α.- Σύστημα CASS	X		X	X				

		Βασικές Αρχές Πωλήσεων	X		X	X		X		
		Βασικές γνώσεις κοστολόγησης,ABC ,BPR	X		X	X				
		Βασικές αρχές οργάνωσης και Διοίκησης Επιχειρήσεων	X		X	X				
		Βασικές αρχές και τεχνικές επιχειρησιακής επικοινωνίας	X		X	X		X		
		Βασικές αρχές εφοδιαστικής αλυσίδας.	X		X	X				
		Βασικές αρχές διεθνούς και ελληνικού δικαίου για την μεταφορά των αγαθών	X		X	X				
		Τηλεματική	X	X	X	X		X	X	
		Πελατειακή διαμεσολάβηση (μεσιτεία)	X	X	X	X				
		Logistics Management	X		X	X				
		Crisis Management	X	X	X	X				
	ΕΕΛ 3.2: ΠΑΡΕΧΕΙ ΓΡΑΜΜΑΤΕΙΑΚΗ ΥΠΟΣΤΗΡΙΞΗ	Βασικές Αρχές Πωλήσεων	X		X	X				
		Βασικές γνώσεις περιγραφικής στατιστικής.	X		X					
		Βασικές γνώσεις κοστολόγησης,ABC ,BPR	X		X	X				

		Βασικές αρχές ολικής ποιότητας (TQM)	X		X	X				
		E.R.P Συστήματα/Πληροφοριακό Σύστημα	X	X	X	X		X	X	
		TRACKING TRACE	X		X	X				
		Έρευνα και ανάλυση αγοράς (4P)	X		X	X		X		
		Logistics Management	X		X	X				
	ΕΕΛ 3.3: ΠΑΡΑΚΟΛΟΥΘΕΙ ΤΙΣ ΤΑΣΕΙΣ ΤΗΣ ΑΓΟΡΑΣ ΣΤΟΝ ΚΛΑΔΟ ΤΗΣ ΔΙΑΜΕΤΑΦΟΡΑΣ	Ελληνική Γλώσσα (ανάγνωση και γραφή)	X	X		X	X			
		Προφορική και γραπτή επικοινωνία	X	X		X	X			
		Στοιχειώδη μαθηματικά (επιπέδου Γ' Λυκείου)	X		X					
		Πολύ Καλά αγγλικά	X	X	X	X	X			
		Γεωγραφία	X	X	X	X				
		Πληροφορική(Αυτοματισμός γραφείου και υπηρεσίες διαδικτύου)	X	X	X	X		X	X	
		Βασικές γνώσεις περιγραφικής στατιστικής.	X		X					
		ΜΑΘΗΜΑΤΑ Ι.Α.Τ.Α.- Σύστημα CASS	X		X	X				
		Βασικές γνώσεις κοστολόγησης,ABC ,BPR	X		X	X				
		Βασικές αρχές Marketing	X		X	X				
		Logistics Management	X	X	X	X				
		Βασικές αρχές διεθνούς και ελληνικού δικαίου για την μεταφορά των αγαθών	X		X	X				
		E.R.P Συστήματα	X	X	X	X		X	X	
		Τηλεματική	X	X	X	X		X	X	

	Πράσινες Μεταφορές (Φιλικές προς το περιβάλλον)	X		X	X					
	Έξυπνες Μεταφορές	X		X	X		X			
	Έρευνα και ανάλυση αγοράς (4P)	X		X	X		X			
	Γενικές αρχές φύλαξης και διαχείρισης αποθεμάτων Τρίτων	X		X	X					
	Μεταφορά εμπορευμάτων δια του αέρος- θαλάσσης- οδικώς- σιδηροδρομκώς και συνδυασμός (θαλάσσης- αέρος και θαλάσσης φορτηγού)	X		X	X					
	Πελατειακή διαμεσολάβηση (μεσιτεία)	X	X	X	X					
	Ασφάλειες μεταφορών	X		X	X					
	Υποστήριξη εγγράφων	X		X	X		X			
	Παραλαβή εμπορευμάτων	X		X	X					
	Παράδοση εμπορευμάτων	X		X	X					

		Πακετάρισμα εμπορευμάτων	X		X	X				
--	--	-----------------------------	---	--	---	---	--	--	--	--

Ε.2 ΕΝΔΕΙΚΤΙΚΟΙ ΤΡΟΠΟΙ ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗΣ ΤΩΝ ΑΠΑΙΤΟΥΜΕΝΩΝ ΔΕΞΙΟΤΗΤΩΝ ΣΕ ΕΠΙΠΕΔΟ ΕΠΙΜΕΡΟΥΣ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΩΝ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΩΝ

ΤΙΤΛΟΣ ΒΑΣΙΚΟΥ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΟΣ:										
ΚΕΛ	ΕΕΛ	ΔΕΞΙΟΤΗΤΕΣ ΣΕ ΕΠΙΠΕΔΟ ΕΠΙΜΕΡΟΥΣ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΩΝ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΩΝ	ΤΡΟΠΟΙ ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗΣ							
			ΓΡΑΠΤΕΣ ΕΞΕΤΑΣΕΙΣ	ΠΡΟΦΟΡΙΚΕΣ ΕΞΕΤΑΣΕΙΣ	ΤΕΣΤ ΠΟΛΛΑΠΛΩΝ ΑΠΑΝΤΗΣΕΩΝ	ΕΚΠΟΝΗΣΗ ΕΡΓΑΣΙΩΝ	ΣΥΝΕΝΤΕΥΞΗ	ΠΑΡΑΤΗΡΗΣΗ ΕΚΤΕΛΕΣΗΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ	ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ ΤΕΧΝΙΚΩΝ ΔΕΞΙΟΤΗΤΩΝ	ΑΛΛΟ ΔΙΕΥΚΡΙΝΙΣΤΕ

ΕΕΛ 1.1 ΔΕΧΕΤΑΙ ΤΟ ΑΙΤΗΜΑ REQUEST (ΑΙΤΗΜΑ ΔΙΕΝΕΡΓΕΙΑΣ ΜΕΤΑΦΟΡΙΚΟΥ ΕΡΓΟΥ)	<i>Επικοινωνία: Ακούει και κατανοεί τους άλλους, διαβάζει και κατανοεί γραπτές πληροφορίες, εκφράζεται ξεκάθαρα χρησιμοποιώντας τον γραπτό ή προφορικό λόγο. Επίσης, αξιοποιεί τις τεχνικές συνδιαλέξεων, αναπτύσσει τρόπους δημιουργίας και διατήρησης προσωπικών επαφών και γενικά καλλιεργεί πνεύμα καλής συναλλαγής και συνεργασίας εντός και εκτός της επιχείρησης (χρησιμοποιώντας όλα τα διαθέσιμα μέσα επικοινωνίας).</i>	X			X	X			
	<i>Ομιλία: Εκφράζει ιδέες και γεγονότα προφορικά με ένα ξεκάθαρο και κατανοητό τρόπο που διατηρεί την προσοχή και το ενδιαφέρον του ακροατή. Προσαρμόζει την προφορική επικοινωνία στον επιδιωκόμενο στόχο και το απευθυνόμενο κοινό. Ομιλεί ευγενικά προς τους άλλους μεταβιβάζοντας τους τις απαραίτητες πληροφορίες.</i>		X				X		
	<i>Γραφή: Ευχέρεια στο γραπτό λόγο. Σύνταξη κειμένων στην αγγλική και Ελληνική Γλώσσα: Εκφράζει ιδέες και πληροφορίες σε γραπτή μορφή ξεκάθαρα, περιεκτικά και με ακρίβεια με ένα οργανωμένο τρόπο. Χρησιμοποιεί τους κανόνες της ελληνικής γλώσσας για την ορθογραφία, τη στίξη, τη γραμματική και το συντακτικό.</i>	X			X		X		
	<i>Προσαρμόζει τη γραπτή επικοινωνία στην αγορά στόχων (target market)</i>	X		X	X			X	X
	<i>Κριτική σκέψη</i>						X	X	
	<i>Χρησιμοποιεί λογισμικό πολυμέσων (multimedia) για τη δημιουργία παρουσιάσεων και την προετοιμασία προσφορών</i>						X	X	

	ΕΕΑ 1.2: ΑΝΑΛΥΕΙ ΤΗΝ ΖΗΤΗΣΗ	<i>Επικοινωνία: Ακούει και κατανοεί τους άλλους, διαβάζει και κατανοεί γραπτές πληροφορίες, εκφράζεται ξεκάθαρα χρησιμοποιώντας τον γραπτό ή προφορικό λόγο. Επίσης, αξιοποιεί τις τεχνικές συνδιαλέξεων, αναπτύσσει τρόπους δημιουργίας και διατήρησης προσωπικών επαφών και γενικά καλλιεργεί πνεύμα καλής συναλλαγής και συνεργασίας εντός και εκτός της επιχείρησης (χρησιμοποιώντας όλα τα διαθέσιμα μέσα επικοινωνίας).</i>	X			X	X			
		<i>Ομιλία: Εκφράζει ιδέες και γεγονότα προφορικά με ένα ξεκάθαρο και κατανοητό τρόπο που διατηρεί την προσοχή και το ενδιαφέρον του ακροατή. Προσαρμόζει την προφορική επικοινωνία στον επιδιωκόμενο στόχο και το απευθυνόμενο κοινό. Ομιλεί ευγενικά προς τους άλλους μεταβιβάζοντας τους τις απαραίτητες πληροφορίες.</i>		X				X		
		<i>Γραφή: Ευχέρεια στο γραπτό λόγο. Σύνταξη κειμένων στην αγγλική και Ελληνική Γλώσσα : Εκφράζει ιδέες και πληροφορίες σε γραπτή μορφή ξεκάθαρα, περιεκτικά και με ακρίβεια με ένα οργανωμένο τρόπο. Χρησιμοποιεί τους κανόνες της ελληνικής γλώσσας για την ορθογραφία, τη στίξη, τη γραμματική και το συντακτικό.</i>	X			X		X		
		<i>Προσαρμόζει τη γραπτή επικοινωνία στην αγορά στόχων (target market)</i>	X		X	X			X	X
		<i>Κριτική σκέψη</i>						X	X	
		<i>Χρησιμοποιεί λογισμικό πολυμέσων (multimedia) για τη δημιουργία παρουσιάσεων και την προετοιμασία προσφορών</i>						X	X	

	ΕΕΛ 1.3: ΠΡΟΤΕΙΝΕΙ ΤΗΝ ΛΥΣΗ	<i>Επικοινωνία: Ακούει και κατανοεί τους άλλους, διαβάζει και κατανοεί γραπτές πληροφορίες, εκφράζεται ξεκάθαρα χρησιμοποιώντας τον γραπτό ή προφορικό λόγο. Επίσης, αξιοποιεί τις τεχνικές συνδιαλέξεων, αναπτύσσει τρόπους δημιουργίας και διατήρησης προσωπικών επαφών και γενικά καλλιεργεί πνεύμα καλής συναλλαγής και συνεργασίας εντός και εκτός της επιχείρησης (χρησιμοποιώντας όλα τα διαθέσιμα μέσα επικοινωνίας).</i>	X			X	X			
		<i>Ομιλία: Εκφράζει ιδέες και γεγονότα προφορικά με ένα ξεκάθαρο και κατανοητό τρόπο που διατηρεί την προσοχή και το ενδιαφέρον του ακροατή. Προσαρμόζει την προφορική επικοινωνία στον επιδιωκόμενο στόχο και το απευθυνόμενο κοινό. Ομιλεί ευγενικά προς τους άλλους</i>		X				X		
		<i>Γραφή: Ευχέρεια στο γραπτό λόγο. Σύνταξη κειμένων στην αγγλική και Ελληνική Γλώσσα : Εκφράζει ιδέες και πληροφορίες σε γραπτή μορφή ξεκάθαρα, περιεκτικά και με ακρίβεια με ένα οργανωμένο τρόπο. Χρησιμοποιεί τους κανόνες της ελληνικής γλώσσας για την ορθογραφία, τη στίξη, τη γραμματική και το συντακτικό.</i>	X			X		X		
		<i>Προσαρμόζει τη γραπτή επικοινωνία στην αγορά στόχων (target market)</i>	X		X	X			X	X
		<i>Κριτική σκέψη</i>						X	X	
		<i>Χρησιμοποιεί λογισμικό πολυμέσων (multimedia) για τη δημιουργία παρουσιάσεων και την προετοιμασία προσφορών</i>						X	X	

	ΕΕΑ 2.1: ΑΝΟΙΓΕΙ ΤΗΝ ΜΕΡΙΔΑ	<i>Επικοινωνία: Ακούει και κατανοεί τους άλλους, διαβάζει και κατανοεί γραπτές πληροφορίες, εκφράζεται ξεκάθαρα χρησιμοποιώντας τον γραπτό ή προφορικό λόγο. Επίσης, αξιοποιεί τις τεχνικές συνδιαλέξεων, αναπτύσσει τρόπους δημιουργίας και διατήρησης προσωπικών επαφών και γενικά καλλιεργεί πνεύμα καλής συναλλαγής και συνεργασίας εντός και εκτός της επιχείρησης (χρησιμοποιώντας όλα τα διαθέσιμα μέσα επικοινωνίας).</i>	X			X	X			
		<i>Ομιλία: Εκφράζει ιδέες και γεγονότα προφορικά με ένα ξεκάθαρο και κατανοητό τρόπο που διατηρεί την προσοχή και το ενδιαφέρον του ακροατή. Προσαρμόζει την προφορική επικοινωνία στον επιδιωκόμενο στόχο και το απευθυνόμενο κοινό. Ομιλεί ευγενικά προς τους άλλους μεταβιβάζοντας τους τις απαραίτητες πληροφορίες.</i>		X				X		
		<i>Γραφή: Ευχέρεια στο γραπτό λόγο. Σύνταξη κειμένων στην αγγλική και Ελληνική Γλώσσα: Εκφράζει ιδέες και πληροφορίες σε γραπτή μορφή ξεκάθαρα, περιεκτικά και με ακρίβεια με ένα οργανωμένο τρόπο. Χρησιμοποιεί τους κανόνες της ελληνικής γλώσσας για την ορθογραφία, τη στίξη, τη γραμματική και το συντακτικό.</i>	X			X		X		
		<i>Προσαρμόζει τη γραπτή επικοινωνία στον επιδιωκόμενο στόχο (after sale support)</i>	X		X	X			X	X
		<i>Χειρισμός συσκευών αυτοματισμού γραφείου (H/Y, περιφερειακά, fax) και εποπτικών μέσων (προβολέας).- INTERNET –Γνώσεις Διαδικτύου</i>						X	X	

ΕΕΛ 2.2: ΠΑΡΑΚΟΛΟΥΘΕΙ ΤΗΝ ΕΞΕΛΙΞΗ ΤΗΣ ΜΕΤΑΦΟΡΑΣ	<i>Επικοινωνία: Ακούει και κατανοεί τους άλλους, διαβάζει και κατανοεί γραπτές πληροφορίες, εκφράζεται ξεκάθαρα χρησιμοποιώντας τον γραπτό ή προφορικό λόγο. Επίσης, αξιοποιεί τις τεχνικές συνδιαλέξεων, αναπτύσσει τρόπους δημιουργίας και διατήρησης προσωπικών επαφών και γενικά καλλιεργεί πνεύμα καλής συναλλαγής και συνεργασίας εντός και εκτός της επιχείρησης (χρησιμοποιώντας όλα τα διαθέσιμα μέσα επικοινωνίας).</i>	X			X	X			
	<i>Ομιλία: Εκφράζει ιδέες και γεγονότα προφορικά με ένα ξεκάθαρο και κατανοητό τρόπο που διατηρεί την προσοχή και το ενδιαφέρον του ακροατή. Προσαρμόζει την προφορική επικοινωνία στον επιδιωκόμενο στόχο και το απευθυνόμενο κοινό. Ομιλεί ευγενικά προς τους άλλους μεταβιβάζοντας τους τις απαραίτητες πληροφορίες.</i>		X				X		
	<i>Γραφή: Ευχέρεια στο γραπτό λόγο. Σύνταξη κειμένων στην αγγλική και Ελληνική Γλώσσα : Εκφράζει ιδέες και πληροφορίες σε γραπτή μορφή ξεκάθαρα, περιεκτικά και με ακρίβεια με ένα οργανωμένο τρόπο. Χρησιμοποιεί τους κανόνες της ελληνικής γλώσσας</i>	X			X		X		
	<i>Προσαρμόζει τη γραπτή επικοινωνία στον επιδιωκόμενο στόχο (after sale support)</i>	X		X	X			X	X
	<i>Χειρισμός συσκευών αυτοματισμού γραφείου (H/Y, περιφερειακά, fax) και εποπτικών μέσων (προβολέας).- INTERNET –Γνώσεις Διαδικτύου</i>						X	X	
	ΕΕΛ 2.3: ΕΚΔΙΔΕΙ ΤΑ ΠΑΡΑΣΤΑΤΙΚΑ (ΦΟΡΤΩΤΙΚΑ ΚΑΙ ΕΜΠΟΡΙΚΑ ΕΓΓΡΑΦΑ)	X			X	X			
	<i>Επικοινωνία: Ακούει και κατανοεί τους άλλους, διαβάζει και κατανοεί γραπτές πληροφορίες, εκφράζεται ξεκάθαρα χρησιμοποιώντας τον γραπτό ή προφορικό λόγο. Επίσης, αξιοποιεί τις τεχνικές συνδιαλέξεων, αναπτύσσει τρόπους δημιουργίας και διατήρησης προσωπικών επαφών και γενικά καλλιεργεί πνεύμα καλής συναλλαγής και συνεργασίας εντός και εκτός της επιχείρησης (χρησιμοποιώντας όλα τα διαθέσιμα μέσα επικοινωνίας).</i>								

		<i>Ομιλία: Εκφράζει ιδέες και γεγονότα προφορικά με ένα ξεκάθαρο και κατανοητό τρόπο που διατηρεί την προσοχή και το ενδιαφέρον του ακροατή. Προσαρμόζει την προφορική επικοινωνία στον επιδιωκόμενο στόχο και το απευθυνόμενο κοινό. Ομιλεί ευγενικά προς τους άλλους μεταβιβάζοντας τους τις απαραίτητες πληροφορίες.</i>		X				X		
		<i>Γραφή: Ευχέρεια στο γραπτό λόγο. Σύνταξη κειμένων στην αγγλική και Ελληνική Γλώσσα : Εκφράζει ιδέες και πληροφορίες σε γραπτή μορφή ξεκάθαρα, περιεκτικά και με ακρίβεια με ένα οργανωμένο τρόπο. Χρησιμοποιεί τους κανόνες της ελληνικής γλώσσας για την ορθογραφία, τη στίξη, τη γραμματική και το συντακτικό.</i>	X			X		X		
		<i>Προσαρμόζει τη γραπτή επικοινωνία στον επιδιωκόμενο στόχο (after sale support)</i>	X		X	X			X	X
		<i>Χειρισμός συσκευών αυτοματισμού γραφείου (H/Y, περιφερειακά, fax) και εποπτικών μέσων (προβολέας).- INTERNET –Γνώσεις Διαδικτύου</i>						X	X	
	ΕΕΛ 3.1: ΣΥΝΤΟΝΙΖΕΙ ΚΑΙ ΣΥΝΕΡΓΑΖΕΤΑΙ ΜΕ ΤΟ ΤΜΗΜΑ ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗΣ ΠΕΛΑΤΩΝ	<i>Επικοινωνία: Ακούει και κατανοεί τους άλλους, διαβάζει και κατανοεί γραπτές πληροφορίες, εκφράζεται ξεκάθαρα χρησιμοποιώντας τον γραπτό ή προφορικό λόγο. Επίσης, αξιοποιεί τις τεχνικές συνδιαλέξεων, αναπτύσσει τρόπους δημιουργίας και διατήρησης προσωπικών επαφών και γενικά καλλιεργεί πνεύμα καλής συναλλαγής και συνεργασίας εντός και εκτός της επιχείρησης (χρησιμοποιώντας όλα τα διαθέσιμα μέσα επικοινωνίας).</i>	X			X	X			

ΕΕΛ 3.2 ΠΑΡΕΧΕΙ ΓΝΩΣΗ ΧΕΙΡΙΣΜΟΥ ΣΥΣΤΗΜΑΤΩΝ ΔΙΑΜΕΤΑΦΟΡΑΣ	<i>Ομιλία: Εκφράζει ιδέες και γεγονότα προφορικά με ένα ξεκάθαρο και κατανοητό τρόπο που διατηρεί την προσοχή και το ενδιαφέρον του ακροατή. Προσαρμόζει την προφορική επικοινωνία στον επιδιωκόμενο στόχο και το απευθυνόμενο κοινό. Ομιλεί ευγενικά προς τους άλλους μεταβιβάζοντας τους τις απαραίτητες πληροφορίες.</i>		X				X		
	<i>Γραφή: Ευχέρεια στο γραπτό λόγο. Σύνταξη κειμένων στην αγγλική και Ελληνική Γλώσσα: Εκφράζει ιδέες και πληροφορίες σε γραπτή μορφή ξεκάθαρα, περιεκτικά και με ακρίβεια με ένα οργανωμένο τρόπο. Χρησιμοποιεί τους κανόνες της ελληνικής γλώσσας για την ορθογραφία, τη στίξη, τη γραμματική και το συντακτικό.</i>	X			X		X		
	<i>Χρησιμοποιεί λογισμικό πολυμέσων (multimedia) για τη δημιουργία παρουσιάσεων και την προετοιμασία προσφορών</i>						X	X	
	<i>Χειρισμός συσκευών αυτοματισμού γραφείου (H/Y, περιφερειακά, fax) και εποπτικών μέσων (προβολέας).- INTERNET –Γνώσεις Διαδικτύου</i>						X	X	
	<i>Επικοινωνία: Ακούει και κατανοεί τους άλλους, διαβάζει και κατανοεί γραπτές πληροφορίες, εκφράζεται ξεκάθαρα χρησιμοποιώντας τον γραπτό ή προφορικό λόγο. Επίσης, αξιοποιεί τις τεχνικές συνδιαλέξεων, αναπτύσσει τρόπους δημιουργίας και διατήρησης προσωπικών επαφών και γενικά καλλιεργεί πνεύμα καλής συναλλαγής και συνεργασίας εντός και εκτός της επιχείρησης (χρησιμοποιώντας όλα τα διαθέσιμα μέσα επικοινωνίας).</i>	X			X	X			

		<i>Ομιλία: Εκφράζει ιδέες και γεγονότα προφορικά με ένα ξεκάθαρο και κατανοητό τρόπο που διατηρεί την προσοχή και το ενδιαφέρον του ακροατή. Προσαρμόζει την προφορική επικοινωνία στον επιδιωκόμενο στόχο και το απευθυνόμενο κοινό. Ομιλεί ευγενικά προς τους άλλους μεταβιβάζοντας τους τις απαραίτητες πληροφορίες.</i>		X				X		
		<i>Γραφή: Ευχέρεια στο γραπτό λόγο. Σύνταξη κειμένων στην αγγλική και Ελληνική Γλώσσα : Εκφράζει ιδέες και πληροφορίες σε γραπτή μορφή ξεκάθαρα, περιεκτικά και με ακρίβεια με ένα οργανωμένο τρόπο. Χρησιμοποιεί τους κανόνες της ελληνικής γλώσσας για την ορθογραφία, τη στίξη, τη γραμματική και το συντακτικό.</i>	X			X		X		
		<i>Χρησιμοποιεί λογισμικό πολυμέσων (multimedia) για τη δημιουργία παρουσιάσεων και την προετοιμασία προσφορών</i>						X	X	
		<i>Χειρισμός συσκευών αυτοματισμού γραφείου (H/Y, περιφερειακά, fax) και εποπτικών μέσων (προβολέας).- INTERNET –Γνώσεις Διαδικτύου</i>						X	X	
		<i>Προσαρμόζει τη γραπτή επικοινωνία στον επιδιωκόμενο στόχο και απευθυνόμενο κοινό.</i>	X		X	X			X	X
	ΕΕΛ 3.3: ΠΑΡΑΚΟΛΟΥΘ ΕΙ ΤΙΣ ΤΑΣΕΙΣ ΤΗΣ ΑΓΟΡΑΣ ΣΤΟΝ ΚΛΑΔΟ ΤΗΣ ΔΙΑΜΕΤΑΦΟΡ ΑΣ	<i>Επικοινωνία: Ακούει και κατανοεί τους άλλους, διαβάζει και κατανοεί γραπτές πληροφορίες, εκφράζεται ξεκάθαρα χρησιμοποιώντας τον γραπτό ή προφορικό λόγο. Επίσης, αξιοποιεί τις τεχνικές συνδιαλέξεων, αναπτύσσει τρόπους δημιουργίας και διατήρησης προσωπικών επαφών και γενικά καλλιεργεί πνεύμα καλής συναλλαγής και συνεργασίας εντός και εκτός της επιχείρησης (χρησιμοποιώντας όλα τα διαθέσιμα μέσα επικοινωνίας).</i>	X			X	X			

		<i>Ομιλία: Εκφράζει ιδέες και γεγονότα προφορικά με ένα ξεκάθαρο και κατανοητό τρόπο που διατηρεί την προσοχή και το ενδιαφέρον του ακροατή. Προσαρμόζει την προφορική επικοινωνία στον επιδιωκόμενο στόχο και το απευθυνόμενο κοινό. Ομιλεί ευγενικά προς τους άλλους μεταβιβάζοντας τους τις απαραίτητες πληροφορίες.</i>		X				X		
		<i>Γραφή: Ευχέρεια στο γραπτό λόγο. Σύνταξη κειμένων στην αγγλική και Ελληνική Γλώσσα : Εκφράζει ιδέες και πληροφορίες σε γραπτή μορφή ξεκάθαρα, περιεκτικά και με ακρίβεια με ένα οργανωμένο τρόπο. Χρησιμοποιεί τους κανόνες της ελληνικής γλώσσας για την ορθογραφία, τη στίξη, τη γραμματική και το συντακτικό.</i>	X			X		X		
		<i>Χρησιμοποιεί λογισμικό πολυμέσων (multimedia) για τη δημιουργία παρουσιάσεων και την προετοιμασία προσφορών</i>						X	X	
		<i>Χειρισμός συσκευών αυτοματισμού γραφείου (H/Y, περιφερειακά, fax) και εποπτικών μέσων (προβολέας).-</i>						X	X	
		<i>Προσαρμόζει τη γραπτή επικοινωνία στον επιδιωκόμενο στόχο και απευθυνόμενο κοινό.</i>	X		X	X			X	X

ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ

Logistics και διαχείριση εφοδιαστικής αλυσίδας (MARTIN CHRISTOFER)

Logistics management Θεωρία και Πράξη Κ.Χ.Σιφνιώτης

B. A. Forouzan, "Εισαγωγή στην επιστήμη των υπολογιστών", 1η έκδοση, εκδόσεις Κλειδάριθμος, 2003 (ISBN: 9602097078).

Turban, Efraim, King, David, Lee, Jae, Viehland, Dennis, «Ηλεκτρονικό εμπόριο», Εκδόσεις Γκιούρδας, 2006 (ISBN: 960512419X)

Σοφοτάσιος Δημήτριος, Σπυράκης Παύλος, Τριανταφύλλου Βασίλειος, Χατζηλυγερούδης Ιωάννης, «Προγραμματισμός και Έλεγχος Παραγωγής», εκδόσεις Gutenberg, 2002 (ISBN: 9600109427)

Khalid Sheikh, «*Manufacturing Resource Planning (MRP II) with Introduction to ERP, SCM, and CRM*», εκδόσεις McGraw-Hill Professional; 1η έκδοση, 2002 (ISBN: 0071392300)

Ιωάννου, Γεώργιος, «Ολοκληρωμένα συστήματα διαχείρισης επιχειρησιακών πόρων», εκδόσεις Σταμούλη Α.Ε., 2006 (ISBN: 9603516341).

Βιβλία

Φωτίου, Πικριδас, "GPS ΚΑΙ ΓΕΩΔΕΤΙΚΕΣ ΕΦΑΡΜΟΓΕΣ", ΖΗΤΗ, 2006.ruker, P. (1954), "The Practice of Management", Harper and Row Publishers Inc., N. York

Γνώμη της Ο.Κ.Ε, "[Μικρές και Μεσαίες Επιχειρήσεις - Το Παρόν και το Μέλλον](http://www.oke.gr)", Αθήνα 5/11/2001, www.oke.gr

Γ.Σ.Ε.Ε. – Σ.Ε.Β. – Γ.Σ.Ε.Β.Ε.Ε. – Ε.Σ.Ε.Ε. (2008), «Οδηγός Ανάπτυξης Επαγγελματικών Περιγραμμάτων». Αθήνα.

CITE 1997, Classification Internationale Type de l' Education, UNESCO 2006

Δημουλάς Κ. (2006), «Η πιστοποίηση των αποτελεσμάτων της δια βίου μάθησης ως μέτρο κοινωνικής πολιτικής», Ηλεκτρονική Σελίδα της Επιστημονικής Ένωσης Εκπαίδευσης Ενηλίκων, www.adulteduc.gr/

Ευρωπαϊκή Επιτροπή, (2001), Οι συγκεκριμένοι μελλοντικοί στόχοι των εκπαιδευτικών συστημάτων (COM 2001, 59)

Ευρωπαϊκή Επιτροπή,(2001), Η πραγμάτωση μιας ευρωπαϊκής περιοχής δια βίου μάθησης, 21/11/2001

Ευρωπαϊκή Επιτροπή,(2003), « Εκπαίδευση & κατάρτιση 2010 » επείγουσα ανάγκη μεταρρυθμίσεων για να επιτύχει η στρατηγική της Λισσαβόνας, COM 2003(685)

Ευρωπαϊκή Επιτροπή, (2005), Προς ένα ευρωπαϊκό πλαίσιο προσόντων για τη δια βίου μάθηση, SEC (2005) 957

Ευρωπαϊκή Επιτροπή, (2006), Εκπαίδευση ενηλίκων: ποτέ δεν είναι αργά για μάθηση, COM(2006)614 τελικό

ΕΣΥΕ, ΣΤΑΚΟΔ 2003, ΣΤΑΤΙΣΤΙΚΗ ΤΑΞΙΝΟΜΗΣΗ ΤΩΝ ΚΛΑΔΩΝ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΗΣ ΔΡΑΣΤΗΡΙΟΤΗΤΑΣ, ΑΘΗΝΑ 2002

ΕΣΥΕ, ΣΤΕΠ 92, ΑΘΗΝΑ

Οργανισμός Επαγγελματικής Εκπαίδευσης & Κατάρτισης (Ο.Ε.Ε.Κ.),2008, *Οδηγός κατάρτισης ειδικότητας: Διοικητικό και οικονομικών Στέλεχος*

Χαλάς Γιάννης (2002), Ανάλυση της Εργασίας. Οδηγός Στήριξης του σχεδιασμού εκπαιδευτικών προγραμμάτων για κατάρτιση βασισμένη στις ικανότητες απόδοσης. ΚΕΚ-ΙΝΕ/ΓΣΕΕ: Σειρά Εκπαίδευση, Κατάρτιση, Δοκίμια.

Νταν Μπρίνκλιν: <http://www.digitalcentury.com/encyclo/update/bricklin.html> & www.bricklin.com

ΔΙΑΤΑΞΕΙΣ - ΟΔΗΓΙΕΣ

ΟΔΗΓΙΑ 2005/36/ΕΚ ΤΟΥ ΕΥΡΩΠΑΪΚΟΥ ΚΟΙΝΟΒΟΥΛΙΟΥ ΚΑΙ ΤΟΥ ΣΥΜΒΟΥΛΙΟΥ Της 7ης Σεπτεμβρίου 2005 σχετικά με την αναγνώριση των επαγγελματικών προσόντων

Πιστοποίηση Επαγγελματικών Περιγραμμάτων, (ΦΕΚ 556/8-5-2006)

Σύστημα Πιστοποίησης Προγραμμάτων, Γνώσεων, Δεξιοτήτων και ικανοτήτων, (ΦΕΚ 1914/30-12-2005)

Διατάξεις περί ασφάλειας και υγιεινής εργασίας στο χώρο εργασίας:

[Ν. 1568/1985 Υγιεινή και ασφάλεια των εργαζομένων](#) (ΦΕΚ 177/18.10.85)

[Π.Δ. 305/1996](#) (ΦΕΚ 212/Α`/29.8.1996)

[Π.Δ. 17/1996](#) (ΦΕΚ 11/Α`/18.1.1996)

[Π.Δ. 16/1996](#) (ΦΕΚ 10/Α`/18.1.1996)

[Π.Δ. 105/1995](#) (ΦΕΚ 67/Α`/10.4.1995)

Διευθύνσεις στο INTERNET

<http://electronics.howstuffworks.com/upc.htm>

<http://electronics.howstuffworks.com/rfid.htm>

<http://en.wikipedia.org/wiki/Barcode>

<http://en.wikipedia.org/wiki/RFID>

<http://communication.howstuffworks.com/how-inventory-management-systems-work.htm>
osCommerce, <http://www.oscommerce.com/>
Google AdSense, www.google.com/adsense
Google Analytics, <http://www.google.com/analytics/>
Υπηρεσία πληρωμών PayPal, <http://www.paypal.com>
VeriSign, <http://www.verisign.com>
η-Επιχειρείν, http://www.go-online.gr/ebusiness/specials/article.html?article_id=741
Διαχείριση Στόλου
http://www.go-online.gr/ebusiness/specials/article.html?article_id=1005
http://en.wikipedia.org/wiki/Fleet_management

Open Source Software

<http://www.ellak.gr/>
<http://howto.hellug.gr/>
<http://www.linux.gr/>