

ΨΗΦΙΔΕΣ

ΚΑΤΑΡΤΙΣΗΣ - ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΗΣ

A. ΔΙΕΘΝΕΣ ΜΑΡΚΕΤΙΓΚ

A1. Εμπορική μελέτη και προσέγγιση των ξένων αγορών

A2. Σύστημα εμπορικής πληροφόρησης

B. ΔΙΕΘΝΗ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΑ ΚΑΙ ΝΟΜΙΚΑ ΘΕΜΑΤΑ

B1. Διεθνή οικονομικά

B2. Διεθνή νομικά θέματα

Γ. ΕΞΑΓΩΓΕΣ

Γ1. Διασφάλιση νέων και παρακολούθηση των υπαρχόντων πελατών/ εταιρών

Γ2. Διαπραγμάτευση

Δ. ΕΙΣΑΓΩΓΕΣ

Δ1. Επιλογή πηγών για τον προσδιορισμό των πιθανών προμηθευτών

*Ε. ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ ΚΑΙ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΕΡΓΑΣΙΩΝ ΔΙΕΘΝΟΥΣ
ΕΜΠΟΡΙΟΥ*

Ε1. Επιλογή παροχών υπηρεσιών σε εργασίες διεθνούς εμπορίου

Ε2. Διασφάλιση της διεύθυνσης των διεθνών εργασιών

*ΣΤ. ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΣΧΕΣΕΩΝ ΣΕ ΕΝΑ ΠΟΛΥΠΟΛΙΤΙΣΜΙΚΟ
ΠΛΑΙΣΙΟ*

ΣΤ1. Αγγλικά

ΣΤ2. Ξένη γλώσσα Β

ΣΤ2. Διαχείριση και επικοινωνία σε διαπολιτισμικό περιβάλλον

ΠΑΡΑΔΟΣΙΑΚΟ ΩΡΟΛΟΓΙΟ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ

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

ΩΡΟΛΟΓΙΟ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ ΣΕ ΜΟΡΦΗ ΨΗΦΙΔΩΝ

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

ΚΑΤΑΝΟΜΗ ΨΗΦΙΔΩΝ ΑΝΑ ΕΞΑΜΗΝΟ

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

ΑΠΟΝΟΜΗ ΠΙΣΤΩΤΙΚΩΝ ΜΟΝΑΔΩΝ

ΠΙΣΤΩΤΙΚΕΣ ΜΟΝΑΔΕΣ

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

A. ΔΙΕΘΝΕΣ ΜΑΡΚΕΤΙΝΓΚ

Η ψηφίδα διεθνούς μάρκετινγκ αποτελείται από δύο υποψηφίδες:

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

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

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

A1.

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

A2.

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

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

ΔΙΔΑΚΤΙΚΗ ΠΡΟΣΕΓΓΙΣΗ

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

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

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

ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ – ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΗ

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

A1. ΕΜΠΟΡΙΚΗ ΜΕΛΕΤΗ ΚΑΙ ΠΡΟΣΕΓΓΙΣΗ ΤΩΝ ΞΕΝΩΝ ΑΓΟΡΩΝ

Μαθησιακά αποτελέσματα

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

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

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

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

Αναλύει – συνθέτει τις πληροφορίες που συγκεντρώθηκαν.

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

Εντοπίζει τις δυνατότητες και τις απειλές που εντοπίζονται στο οικείο περιβάλλον

Ενδεικτικό πρόγραμμα κατάρτισης

Η διαδικασία του μάρκετινγκ

Έννοια του μάρκετινγκ, στόχοι, εξέλιξη

Έννοια του στρατηγικού και του επιχειρησιακού μάρκετινγκ

Δομή και λειτουργία μιας αγοράς

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

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

Μακροοικονομικά μεγέθη και συντελεστές ανάλυσης της αγοράς

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

Προσδιορισμός των φορέων εμπορικής επικοινωνίας

Διάφορα περιβάλλοντα μιας αγοράς

Σχέδιο μάρκετινγκ

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

Έννοια του προϊόντος ή/ και της υπηρεσίας

Εποπτεία

Αρχές και προκλήσεις της οικονομικής ενημέρωσης

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

Ειδικές πηγές πληροφόρησης σε διεθνές επίπεδο

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

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

Μελέτες αγοράς - Βασικές τεχνικές μελέτης της αγοράς

Ιδιαιτερότητες των διεθνών μελετών

Περιεχόμενο συγγραφής υποχρεώσεων

Περιεχόμενο μιας μελέτης χώρας και μεθοδολογία μελέτης χώρας

Κίνδυνοι χώρας (πολιτικοί και εμπορικοί)

Περιεχόμενα και μεθοδολογία μιας τεκμηριωμένης τομεακής μελέτης

Περιεχόμενο και μεθοδολογία ειδικών μελετών

Διαγνωστική εξαγωγών

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

Σκοποί της εξωτερικής διαγνωστικής, ισοζύγιο απειλών/ ευκαιριών

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

Στρατηγική διεθνοποίησης

Διαδικασίες και στρατηγικές διεθνούς ανάπτυξης

Κριτήρια επιλογής αγορών

Ανάλυση επιλογής αγορών

Δίκτυα στήριξης διεθνοποίησης

Διατάξεις στήριξης της διεθνούς ανάπτυξης των επιχειρήσεων

Έννοια και ιδιαιτερότητες του διεθνούς μάρκετιγκ

Ιδιαιτερότητες του σχεδίου που αφορά το μίγμα μάρκετιγκ σε διεθνές επίπεδο

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

Τμηματική ανάλυση, καθορισμός στόχων, τοποθέτηση

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

Κριτήρια επιλογής στόχων και στρατηγικών της αγοράς

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

Εξεύρεση νέων πελατών σε διεθνές επίπεδο

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

Εργαλεία εξεύρεσης νέων πελατών σε διεθνές επίπεδο

Εκτιμώμενος προϋπολογισμός αναζήτησης νέων πελατών

Επιδοτήσεις αναζήτησης νέων πελατών σε διεθνές επίπεδο

Πολιτική προσφοράς σε διεθνές επίπεδο (προϊόν, τιμή)

Πολιτική προϊόντος σε διεθνές επίπεδο (τεχνική και εμπορική διάσταση)

Πολιτική αγοράς σε διεθνές επίπεδο και μέθοδοι καθορισμού τιμών

Ποιότητα υπηρεσιών προς τους πελάτες

Πολιτική παρουσίας στο εξωτερικό

Κριτήρια επιλογής μορφής παρουσίας

Τρόποι πρόσβασης στις ξένες αγορές: τυπολογία, χαρακτηριστικά

Εξέταση των ιδιαιτεροτήτων του εμπορικού μηχανισμού της χώρας στόχου

Κριτήρια επιλογής διαμεσολαβητών

Εργαλεία και τεχνικές ενίσχυσης δικτύων πώλησης

Πολιτική διεθνούς επικοινωνίας

Ιδιαιτερότητες της επικοινωνίας σε διεθνές επίπεδο

Εργαλεία και δράσεις επικοινωνίας σε διεθνές επίπεδο

A2. ΣΥΣΤΗΜΑ ΕΜΠΟΡΙΚΗΣ ΠΛΗΡΟΦΟΡΗΣΗΣ

Μαθησιακά αποτελέσματα

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

Οργανώνει και αξιολογεί τη διαδικασία συλλογής και επεξεργασίας των πληροφοριών

Χρησιμοποιεί και ενημερώνει μια βάση δεδομένων εμπορικών επαφών

Ενημερώνει τακτικά και εμπλουτίζει το σύστημα εμπορικής πληροφόρησης

Εποπτεύει μεθοδικά με τη βοήθεια εργαλείων πληροφορικής

Ενδεικτικό πρόγραμμα κατάρτισης

Σύστημα πληροφοριών και τεχνολογίες πληροφορίας

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

Αρχιτεκτονική συστήματος πληροφορικής μιας επιχείρησης (υλικό, λογισμικό)

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

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

Τεχνικές αναζήτησης πληροφοριών

Οργάνωση των συστημάτων πληροφόρησης, αξιολόγηση των πληροφοριών

Έννοιες δικτυακής πύλης, ιστοσελίδας, τράπεζας δεδομένων, μηχανών αναζήτησης

Διαχείριση τεκμηρίωσης, θησαυρός και ευρετήριο

Μέθοδοι πρόσβασης: πρωτόκολλο διατύπωσης ερωτημάτων στις μηχανές αναζήτησης

Συνιστώσες κόστους πληροφορίας

Κριτήρια αποτελεσματικότητας των πληροφοριών που έχουν συγκεντρωθεί

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

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

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

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

Εργαλεία ηλεκτρονικής επικοινωνίας

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

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

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

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

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

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

Προστασία δεδομένων

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

Μεταφορές πληροφοριών (κρυπτογράφηση, διαδικασίες μεταφοράς...)

Στοιχεία στατιστικής περιγραφής

Απλές και διπλές στατιστικές σειρές

Παρουσίαση δεδομένων, πινάκων και γραφημάτων

Ανάγνωση και ερμηνεία των αριθμητικών δεδομένων των μελετών αγοράς

Χαρακτηριστικά κεντρόφυγης και συγκεντρωτικής τάσης

Ποσοστιαία εκατοστά, απλοί δείκτες

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

Χρονολογικές σειρές και εποχιακές διαφοροποιήσεις

Μέθοδοι πρόληψης

Διαχείριση χρόνου

Αρχές και εργαλεία

B. ΔΙΕΘΝΗ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΑ ΚΑΙ ΝΟΜΙΚΑ ΘΕΜΑΤΑ

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

- ο Διεθνή Νομικά Θέματα
- ο Διεθνή Οικονομικά Θέματα

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

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

B1.

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

B2.

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

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

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

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

ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ – ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΗ

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

B1. ΔΙΕΘΝΗ ΝΟΜΙΚΑ ΘΕΜΑΤΑ

Μαθησιακά αποτελέσματα

Νομικές αρχές που στηρίζουν την οικονομική δραστηριότητα

Οι δημόσιες ελευθερίες: οι κοινωνικές και οικονομικές ελευθερίες

Έννοια δημόσιας οικονομικής και κοινωνικής τάξης

Η αλληλεξάρτηση του δικαίου και της οικονομίας

Ενδεικτικό πρόγραμμα κατάρτισης

Το νομικό πλαίσιο της οικονομικής δραστηριότητας

Το θεσμικό πλαίσιο

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

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

Η δικαστική οργάνωση

Οι πηγές του δικαίου

Η ποικιλομορφία των πηγών

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

Η οικονομική δραστηριότητα και οι βασικοί νομικοί μηχανισμοί

Οι νομικές πράξεις και τα γεγονότα, και η απόδειξή τους

Τα συμβόλαια

Η συναίνεση

Το συμβόλαιο, πηγή υποχρεώσεων

Το συμβόλαιο, υποχρεωτική δύναμη και σχετικό αποτέλεσμα

Ακυρότητα, απόφαση, ακύρωση

Η ευθύνη

Η φύση της ευθύνης

Το θεμέλιο

Η υλοποίηση

Η επιχείρηση και η εμπορική δραστηριότητα

Νομική προσέγγιση της έννοιας της επιχείρησης

Η εμπορική επιχείρηση

Τα κριτήρια της εμπορικότητας

Το εφαρμόσιμο στην εμπορική επιχείρηση νομικό καθεστώς

Οι νομικές δομές των εμπορικών επιχειρήσεων

Η ατομική επιχείρηση

Η εταιρική επιχείρηση

- το εταιρικό συμβόλαιο

- το νομικό πρόσωπο

- τα κριτήρια επιλογής μιας μορφής εταιρείας(ευθύνη των συνεταίρων)

Πλεονεκτήματα και μειονεκτήματα της ατομικής και της εταιρικής επιχείρησης

Σχέσεις εργασίας μέσα στην επιχείρηση

Οι ατομικές εργασιακές σχέσεις

Η σύμβαση εργασίας

- ειδικότητα

- ποικιλομορφία των μορφών της σύμβασης : σύμβαση αορίστου χρόνου, σύμβαση ορισμένου χρόνου, ιδιωτικά συμφωνητικά

- βασικοί συμβατικοί όροι

Η υπόσταση του μισθωτού

- οι εξουσίες του εργοδότη (ρυθμιστική και πειθαρχική εξουσία)

- οι κυριότεροι όροι εργασίας (διάρκεια και ρύθμιση του χρόνου εργασίας, της ξεκούρασης και των αδειών)

- η αμοιβή

Η καταγγελία της σύμβασης εργασίας

- οι απολύσεις και οι συνέπειές τους

-οι άλλοι τρόποι της καταγγελίας

Το Εργατοδικείο

Οι συλλογικές εργασιακές σχέσεις

Η εκπροσώπηση των μισθωτών

Η συλλογική διαπραγμάτευση

Οι συλλογικές συγκρούσεις και η επίλυσή τους

Οι νομικές σχέσεις της επιχείρησης με τους καταναλωτές

Η υποχρέωση πληροφόρησης

Η υποχρέωση του μη εξαναγκασμού

Η υποχρέωση πώλησης

Η προστασία του καταναλωτή κατά την εκτέλεση της συμβολαίου

Οι καταχρηστικοί όροι

Οι νόμιμες και συμβατικές εγγυήσεις

Η προστασία του αγοραστή με πίστωση

Η πληροφόρηση του δανειστή

Τα μέσα προστασίας

Ο υπερδανεισμός

Οι ενδοεπιχειρησιακές σχέσεις

Οι νομικές τεχνικές συνεργασίας

Οι συμφωνίες συνεργασίας στο βιομηχανικό τομέα, στον εμπορικό τομέα

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

Ο ανταγωνισμός

Έννοιες του νόμιμου και του παράνομου ανταγωνισμού

Περιορισμοί ή ελεύθερη άσκηση του ανταγωνισμού και κυρώσεις

-πρακτικές ανταγωνισμού

Συμφωνία και κυρίαρχη θέση

-πρακτικές διακρίσεων

Η ιδιοκτησία βιομηχανιών

Τα μονοπώλια εκμετάλλευσης και η προστασία τους

B2. ΔΙΕΘΝΗ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΑ ΘΕΜΑΤΑ

Μαθησιακά αποτελέσματα

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

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

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

Ενδεικτικό πρόγραμμα κατάρτισης

Τα θεμέλια των γνώσεων της οικονομίας

Η οικονομία και οι τομείς της

Το οικονομικό κύκλωμα ως μέθοδος ανάλυσης

Διάκριση αναλυτικών μεθόδων μακροοικονομικών μεγεθών και μικροοικονομίας

Οι λειτουργίες της οικονομίας

Η παραγωγή

Η εμπορική και η μη εμπορική παραγωγή

Η εργασία

Το κεφάλαιο και η τεχνική πρόοδος

Το παραγωγικό σύστημα

Ο καταμερισμός

Τα στοιχειώδη έσοδα

Η ανακατανομή

Η κατανάλωση και η αποταμίευση

Τα κύρια στοιχεία της κατανάλωσης και της αποταμίευσης

Η λειτουργία της κατανάλωσης

Οι συλλογικές καταναλώσεις

Η εξέλιξη του τρόπου κατανάλωσης

Η χρηματοδότηση της οικονομίας

Οι λειτουργίες και οι μορφές του νομίσματος

Οι μηχανισμοί κοπής νομισμάτων

Η νομισματική μάζα και τα αντίτιμα της

Τα κυκλώματα χρηματοδότησης, το νομισματικό και το οικονομικό σύστημα

Η ρύθμιση

Η ρύθμιση από την αγορά

Η ρύθμιση από το Κράτος και τις οικονομικές πολιτικές

Οι διεθνείς οικονομικές σχέσεις

Οι διεθνείς συναλλαγές αγαθών και υπηρεσιών

Τα θεμέλια διεθνών συναλλαγών

Οι κυριότερες θεωρίες για συναλλαγές αγαθών και υπηρεσιών

Οι κινήσεις των κεφαλαίων

Οι διεθνείς πληρωμές

Οι ροές και οι διεθνείς κεφαλαιακές αγορές

Η παγκόσμια οικονομία

Η ετερογένεια της παγκόσμιας οικονομίας

Οι προσπάθειες ένταξης: το παράδειγμα της Ευρωπαϊκής Ένωσης

Η ενοποίηση της ευρωπαϊκής αγοράς

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

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

Τα οικονομικά της επιχείρησης

Το οικονομικό λεξιλόγιο

Τα οικονομικά στοιχεία

Η ανάλυση μιας κατάστασης της επιχείρησης

Η ανάλυση ενός διαχειριστικού προβλήματος

Η επιχείρηση, συμπληρωματικές προσεγγίσεις

Η ποικιλομορφία των αντιλήψεων της επιχείρησης

Η επιχείρηση : μια παραγωγική δομή

Η επιχείρηση : μια οργάνωση μέσα στο πλαίσιο του περιβάλλοντος

Η επιχείρηση : μια κουλτούρα

Η επιχείρηση στο παραγωγικό σύστημα

Οι τύποι των επιχειρήσεων

Η ένταξη της επιχείρησης στο παραγωγικό σύστημα

Τοποθέτηση της επιχείρησης στο βιομηχανικό περιβάλλον

Η επιχείρηση, κέντρο αποφάσεων

Αποφάσεις και εξουσία

Ορισμός και τύποι αποφάσεων

Η άσκηση της εξουσίας

Η πληροφόρηση

Η λήψη αποφάσεων

Η βοήθεια στη λήψη αποφάσεων

Η επιχείρηση και η διαχείριση των δραστηριοτήτων

Οι διαφορετικές δραστηριότητες

Η εμπορική δραστηριότητα

Το κερδοσκοπικό πνεύμα

Η πορεία της κερδοσκοπίας

Οι κερδοσκοπικές πράξεις

Η παραγωγική δραστηριότητα

Καθορισμός των συστημάτων παραγωγής

Αναγνώριση των κριτηρίων επιλογής ενός παραγωγικού συστήματος

Η διαχείριση της παραγωγής

Η εξέλιξη της παραγωγής

Οι δραστηριότητες λογιστικής και εφοδιασμού

Η λογιστική

Ο εφοδιασμός

Η οικονομική δραστηριότητα

Η οικονομική ισορροπία

Οι οικονομικές επιλογές

Η διαχείριση των ανθρώπινων πόρων

Οι θεμελιακές αρχές της διαχείρισης των ανθρώπινων πόρων

Η προβλεπόμενη διαχείριση των θέσεων εργασίας

Η πρακτική της Διαχείρισης Ανθρώπινων Πόρων

Η οργάνωση των δραστηριοτήτων

Οι διαφορετικές δομές

Η εξέλιξη των δομών

Ανάδειξη των δομών ανά πρόγραμμα

IV Η επιχείρηση και η στρατηγική της πορεία

Η στρατηγική

Ο προσδιορισμός των στόχων

Οι στρατηγικές αποφάσεις

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

Η διάγνωση της στρατηγικής

Η γνώση του περιβάλλοντος

Ανάλυση ανταγωνισμού

Ανάλυση τεχνολογίας

Ανάλυση οργάνωσης

Οι στρατηγικές επιλογές

Οι στρατηγικοί προσανατολισμοί

Γνώση αναγνώρισής τους σε συγκεκριμένες περιπτώσεις

Η υλοποίηση και ο έλεγχος των στρατηγικών

Οι διαφορετικές όψεις του προγραμματισμού

Ορισμός της έννοιας προγραμματισμού

Περιγραφή σε συγκεκριμένες περιπτώσεις των σταδίων του προγραμματισμού

Ο έλεγχος των αποτελεσμάτων

Η επιχείρηση, η κοινωνία και η ηθική

Η αστική επιχείρηση

Η επιχείρηση και η ηθική

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

Γ. ΕΞΑΓΩΓΕΣ

Η ψηφίδα εξαγωγών αποτελείται από δύο υποψηφίδες:

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

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

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

Γ1.

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

Γ2.

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

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

ΔΙΔΑΚΤΙΚΗ ΠΡΟΣΕΓΓΙΣΗ

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

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

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

ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ – ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΗ

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

Γ1. ΔΙΑΣΦΑΛΙΣΗ ΝΕΩΝ ΚΑΙ ΠΑΡΑΚΟΛΟΥΘΗΣΗ ΤΩΝ ΥΠΑΡΧΟΝΤΩΝ ΠΕΛΑΤΩΝ/ ΕΤΑΙΡΩΝ

Μαθησιακά αποτελέσματα

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

Αξιολογεί τις δυνατότητες των υπαρχόντων πελατών

Οργανώνει τις μεθόδους διασφάλισης νέων πελατών και επικοινωνεί με πιθανούς πελάτες

Αναλύει, αξιολογεί και παρακολουθεί τις μεθόδους διασφάλισης πιθανών πελατών

Δημιουργεί, διαχειρίζεται και ενημερώνει ένα επαρκές και πολυπολιτισμικό δίκτυο επαφών

Υποστηρίζει ένα δίκτυο πωλήσεων και ένα χαρτοφυλάκιο πελατών

Ενδεικτικό πρόγραμμα κατάρτισης

Έννοια και ιδιαιτερότητες του διεθνούς μάρκετινγκ

Ιδιαιτερότητες του σχεδίου που αφορά το μίγμα μάρκετινγκ σε διεθνές επίπεδο

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

Τμηματική ανάλυση, καθορισμός στόχων, τοποθέτηση

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

Κριτήρια επιλογής στόχων και στρατηγικών της αγοράς

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

Εξεύρεση νέων πελατών σε διεθνές επίπεδο

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

Εργαλεία εξεύρεσης νέων πελατών σε διεθνές επίπεδο

Δομή προϋπολογισμού αναζήτησης νέων πελατών

Επιδοτήσεις αναζήτησης νέων πελατών σε διεθνές επίπεδο

Πολιτική προσφοράς σε διεθνές επίπεδο (προϊόν, τιμή)

Πολιτική προϊόντος σε διεθνές επίπεδο (τεχνική και εμπορική διάσταση)

Πολιτική αγοράς σε διεθνές επίπεδο και μέθοδοι καθορισμού τιμών

Ποιότητα υπηρεσιών προς τους πελάτες

Πολιτική παρουσίας στο εξωτερικό

Κριτήρια επιλογής μορφής παρουσίας

Τρόποι πρόσβασης στις ξένες αγορές: τυπολογία, χαρακτηριστικά

Εξέταση των ιδιαιτεροτήτων του εμπορικού μηχανισμού της χώρας στόχου

Κριτήρια επιλογής διαμεσολαβητών

Εργαλεία και τεχνικές ενίσχυσης δικτύων πώλησης

Πολιτική διεθνούς επικοινωνίας

Ιδιαιτερότητες της επικοινωνίας σε διεθνές επίπεδο

Εργαλεία και δράσεις επικοινωνίας σε διεθνές επίπεδο

Στοιχεία εκτίμησης της αξίας ενός εταίρου

Συνιστώσες ενός ισολογισμού

Συνιστώσες ενός λογαριασμού αποτελεσμάτων

Έννοια του κύκλου εκμετάλλευσης

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

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

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

Διαγράμματα τάσης

Στοιχεία παρακολούθησης εμπορικών δραστηριοτήτων

Εργαλεία ανάλυσης πωλήσεων

Εργαλεία ανάλυσης εμπορικής απόδοσης (εμπορική ομάδα και εταίροι)

Βασικές λειτουργικότητες των λογισμικών εμπορικής διαχείρισης

Βασικές λειτουργικότητες των λογισμικών διαχείρισης πελατειακών σχέσεων

Προϋπολογισμοί

Προϋπολογισμός πωλήσεων

Προϋπολογισμός ταμείου

Διαπροσωπική επικοινωνία

Χαρακτηριστικά διαπροσωπικής επικοινωνίας (προφορική και μη προφορική επικοινωνία,

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

Τεχνικές διεξαγωγής συνεντεύξεων σε διαπροσωπικό επίπεδο ή μέσω τηλεφώνου

Γ2. ΔΙΑΠΡΑΓΜΑΤΕΥΣΗ

Μαθησιακά αποτελέσματα

Συντάσσει προσαρμοσμένη προσφορά

Προετοιμάζει και οργανώνει την αποστολή πώλησης

Εξασκεί την ενεργή ακρόαση και την ενσυναίσθηση

Ενδεικτικό πρόγραμμα κατάρτισης

Στοιχεία καθορισμού τιμής

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

Ιεραρχία εξόδων

Έννοια πλήρους και μερικού κόστους

Υπολογισμός κόστους παραγωγής εξαγωγών

Πάγια και μεταβλητά έξοδα, διαφορικός λογαριασμός αποτελεσμάτων, κατώφλιο αποδοτικότητας

Οριακό κόστος

Υπολογισμός τιμής εξαγωγών

Τρόπος επεξεργασίας τιμολογήσεων εξαγωγών

Παρουσίαση της προσφοράς

Διαδικασία ανάλυσης της προσφοράς

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

Τεχνική διαπραγμάτευσης

Χαρακτηριστικά διαπραγμάτευσης πώλησης

Στρατηγικές διαπραγμάτευσης

Σχέδιο διαπραγμάτευσης, από την προετοιμασία ως την παρακολούθηση της πώλησης

Έννοια περιθωρίων διαπραγμάτευσης

Σχέδιο εφευρέσεων

Εργαλεία ενίσχυσης πωλήσεων

Σημείο διάθεσης

Ιδιαιτερότητες της διαπραγμάτευσης Επιχείρησης/ Καταναλωτή

Μέθοδοι πειστικής επικοινωνίας (επιχειρηματολογία, διαχείριση συγκρούσεων και αντιρρήσεων)

Δ. ΕΙΣΑΓΩΓΕΣ

Η ψηφίδα εισαγωγών εστιάζεται στην

- Επιλογή πηγών για τον εντοπισμό των πιθανών προμηθευτών

Στη συγκεκριμένη περίπτωση η ψηφίδα ταυτίζεται με την υποψηφίδα.

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

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

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

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

ΔΙΔΑΚΤΙΚΗ ΠΡΟΣΕΓΓΙΣΗ

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

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

ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ – ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΗ

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

Δ1. ΕΠΙΛΟΓΗ ΠΗΓΩΝ ΓΙΑ ΤΟΝ ΠΡΟΣΔΙΟΡΙΣΜΟ ΤΩΝ ΠΙΘΑΝΩΝ ΠΡΟΜΗΘΕΥΤΩΝ

Μαθησιακά αποτελέσματα

Προσδιορίζει πιθανούς προμηθευτές

Επιλέγει πιθανούς προμηθευτές

Προετοιμάζει ένα πλάνο εργασίας και ένα κατάλογο προτεραιοτήτων

Διασφαλίζει την τήρηση των προδιαγραφών και των προτύπων ποιότητας

Ενδεικτικό πρόγραμμα κατάρτισης

Αγοραστική λειτουργία

Προκλήσεις της αγοραστικής λειτουργίας

Οργάνωση της αγοραστικής λειτουργίας

Τυπολογία αγορών

Τύποι πιστοποίησης προμηθευτών

Διεθνοποίηση αγορών και αναζήτηση πηγών (sourcing)

Κριτήρια διεθνοποίησης των αγορών

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

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

Κυκλώματα και δίκτυα εφοδιασμού

Μέθοδοι αναζήτησης πιθανών προμηθευτών

Κριτήρια επιλογής πιθανών προμηθευτών

Προετοιμασία της διαπραγμάτευσης αγοράς

Συγγραφή υποχρεώσεων αγοράς

Αίτηση υποβολής προσφοράς

Εργαλεία και μέθοδοι αξιολόγησης των προσφορών και των προμηθευτών

Ιδιαιτερότητες των διαπραγματεύσεων αγοράς

Εργαλεία παρακολούθησης αγορών

Συνιστώσες του κόστους παραγωγής εισαγωγών

Μέθοδοι αξιολόγησης της απόδοσης των προμηθευτών

Προϋπολογισμός προμηθειών

Ε. ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ ΚΑΙ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΕΡΓΑΣΙΩΝ ΔΙΕΘΝΟΥΣ ΕΜΠΟΡΙΟΥ

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

- ο Επιλογή παροχένων υπηρεσιών σε εργασίες διεθνούς εμπορίου
- ο Διασφάλιση της διεύθυνσης των διεθνών εργασιών

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

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

E1.

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

E2.

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

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

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

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

ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ – ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΗ

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

E1. ΕΠΙΛΟΓΗ ΠΑΡΟΧΕΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΣΕ ΕΡΓΑΣΙΕΣ ΔΙΕΘΝΟΥΣ ΕΜΠΟΡΙΟΥ

Μαθησιακά αποτελέσματα

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

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

Αξιολογεί την απόδοση των παροχών υπηρεσιών

Επικοινωνεί και διαπραγματεύεται με πιθανούς παροχείς υπηρεσιών

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

Ενδεικτικό πρόγραμμα κατάρτισης

Περιβάλλον συστημάτων πληροφορικής

Εργαλεία λογισμικού για τη διαχείριση διεθνών εμπορικών εργασιών

EDI (ηλεκτρονική ανταλλαγή δεδομένων) και Web EDI

Διαχείριση

Αποφάσεις και διαδικασία λήψης αποφάσεων

Διαχείριση έργου

Διεθνείς εμπορικές τεχνικές

Παροχές υπηρεσιών διεθνών εργασιών

Κριτήρια επιλογής πιθανών παροχέων

Επιλογή μεταξύ εξωτερικής και εσωτερικής ανάθεσης των διεθνών εμπορικών εργασιών

Παρακολούθηση των παροχέων που επιλέχθηκαν

E2. ΔΙΑΣΦΑΛΙΣΗ ΤΗΣ ΔΙΕΥΘΥΝΣΗΣ ΤΩΝ ΔΙΕΘΝΩΝ ΕΡΓΑΣΙΩΝ

Μαθησιακά αποτελέσματα

Συντονίζει τη διεύθυνση πωλήσεων και αγορών

Υλοποιεί την παρακολούθηση της αλυσίδας τεκμηρίωσης (εισαγωγές και εξαγωγές)

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

Ελέγχει την ποιότητα

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

Ενδεικτικό πρόγραμμα κατάρτισης

Διοικητική μέριμνα

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

Παράγοντες διοικητικής μέριμνας και τα επαγγέλματά τους

Πλεονεκτήματα και μειονεκτήματα της υπεργολαβίας διοικητικής μέριμνας

Incoterms

Ρόλος και προκλήσεις

Τυπολογία των incoterms

Τρόποι μεταφοράς

Πλεονεκτήματα και μειονεκτήματα των διαφόρων τρόπων μεταφοράς

Οργάνωση των αποστολών σύμφωνα με τους τρόπους μεταφοράς

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

Αρχές διεθνούς τιμολόγησης ναύλων και σχετικών εργασιών

Κριτήρια και μέθοδοι επιλογής τρόπου μεταφοράς

Διαχείριση τεκμηρίωσης διεθνών εργασιών

Αρχές και προκλήσεις διαχείρισης τεκμηρίωσης σε διεθνές επίπεδο

Συνιστώσες της αλυσίδας τεκμηρίωσης

Προκλήσεις μηχανογράφησης εγγράφων

Λειτουργικότητες του λογισμικού διαχείρισης εξαγωγών

Όργανα και τεχνικές πληρωμής

Τυπολογία των διαφόρων οργάνων πληρωμής

Κριτήρια επιλογής ενός οργάνου πληρωμής

Τεχνικές πληρωμής σε διεθνές επίπεδο

Όροι εφαρμογής και επιπτώσεις στην αποδοτικότητα και την ασφάλεια των εργασιών

Τρόπος χρηματοδότησης τρεχουσών εργασιών

Ανάγκες χρηματοδότησης που αφορούν διεθνείς εργασίες

Υπολογισμοί χρηματοδότησης (απλοί τόκοι)

Όργανα βραχυπρόθεσμης χρηματοδότησης (κυρίως προεξόφληση και αναχρηματοδότηση χρεών)

Ενδοκοινοτικές εργασίες

Φορολογικές επιπτώσεις των ενδοκοινοτικών εργασιών

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

Εργασίες με τρίτες χώρες

Οργάνωση εκτελωνισμού (υπηρεσία τελωνείου ή παροχέας)

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

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

Εκτίμηση τελωνειακού χρέους και πληρωμή

Λειτουργικότητα του διαδικτυακού τύπου «Prodouanes»

Διαχείριση κινδύνων

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

ΣΤ. ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΣΧΕΣΕΩΝ ΣΕ ΕΝΑ ΠΟΛΥΠΟΛΙΤΙΣΜΙΚΟ ΠΛΑΙΣΙΟ

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

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

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

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

ΣΤ1

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

ΣΤ2

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

ΣΤ3.

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

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

ΔΙΔΑΚΤΙΚΗ ΠΡΟΣΕΓΓΙΣΗ

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

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

ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ – ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΗ

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

ΣΤ1. ΑΓΓΛΙΚΑ

Μαθησιακά αποτελέσματα - γνώσεις

Ευρωπαϊκό χαρτοφυλάκιο γλωσσών - επίπεδο B2

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

Εμπορικές ταχυδρομικές αποστολές

Εκτελεστική σύνοψη

Απολογισμός

Αναφορά

ΣΤ2. ΞΕΝΗ ΓΛΩΣΣΑ Β

Μαθησιακά αποτελέσματα - γνώσεις

Ευρωπαϊκό χαρτοφυλάκιο γλωσσών - επίπεδο Β2

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

Εμπορικές ταχυδρομικές αποστολές

Εκτελεστική σύνοψη

Απολογισμός

Αναφορά

ΣΤ3. ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΚΑΙ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑ ΣΕ ΔΙΑΠΟΛΙΤΙΣΜΙΚΟ ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝ

Μαθησιακά αποτελέσματα

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

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

Ενωμάτωση, εφαρμογή και εμπλουτισμός του πολυπολιτισμικού δικτύου ξένων επαφών

Ενίσχυση, προώθηση και διαχείριση του δικτύου πωλήσεων και επαφών

Αξιοποίηση της εμπειρίας, εφαρμογή των καλών πρακτικών

Εξέταση των πολιτισμικών διαφορών στον κόσμο του εμπορίου

Ενδεικτικό πρόγραμμα κατάρτισης

Γεωπολιτικό περιβάλλον

Γεωγραφικά δεδομένα: διαφορετικότητα, εξοπλισμός και υποδομές, φυσικοί πόροι

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

Δείκτες κινδύνων χώρας

Μεγάλες γεωπολιτικές ζώνες

Προσδιορισμός, ιδιαιτερότητες και εξέλιξη των γεωπολιτικών ζωνών

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

Επίπεδα σχέσεων και εξουσιών στο εσωτερικό των ομάδων

Τεχνικές διαχείρισης συναντήσεων

Όροι αποτελεσματικότητας συνεδριάσεων

Βασικές έννοιες διαπολιτισμικής ανάλυσης

Έννοιες πολιτισμού

Συνιστώσες ενός εθνικού πολιτισμού, στερεότυπα

Μέθοδοι πολιτισμικής ανάλυσης

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

Προσδιορισμός μεθόδων μανάτζμεντ

Προσδιορισμός μεθόδων διαπραγμάτευσης

Κοινωνικοπολιτισμική προσέγγιση (με βάση τις αρχές της ζωντανής γλώσσας)

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

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

Πρωτόκολλο υποθέσεων, κώδικες και πολιτισμικές συνήθειες του επαγγελματικού περιβάλλοντος

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

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

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

Ζ. Προσοντολόγιο Εκπαιδευτών

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

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

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

Η. ΕΡΓΑΣΤΗΡΙΑ

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

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