

*Γενική Γραμματεία
Επαγγελματικής Εκπαίδευσης, Κατάρτισης και
Διά Βίου Μάθησης*

ΟΔΗΓΟΣ ΚΑΤΑΡΤΙΣΗΣ

**Ειδικότητα: Στέλεχος Λιανικού Εμπορίου
(πειραματική)**

Κωδικός:

Ι.Ε.Κ.

ΕΠΙΚΑΙΡΟΠΟΙΗΣΗ 2023

Συγγραφή Οδηγού Κατάρτισης στην
Ειδικότητα:
«Στέλεχος Λιανικού Εμπορίου»
[πειραματική]

Συντακτική Ομάδα

Σαρίνα Τίλε - Διευθύντρια Τμήματος
Εκπαίδευσης Ελληνογερμανικού
Εμπορικού και Βιομηχανικού
Επιμελητηρίου

Νικόλας Κοκκώσης - Συνεργάτης
Τμήματος Εκπαίδευσης
Ελληνογερμανικού Εμπορικού και
Βιομηχανικού Επιμελητηρίου

Επιμέλεια σύνταξης:

Νικόλας Κοκκώσης

Όπου αναφέρεται ο όρος «Ινστιτούτα
Επαγγελματικής Κατάρτισης» ή το
αρκτικόλεξο «Ι.Ε.Κ.», νοούνται οι
Σχολές Ανώτερης Επαγγελματικής
Κατάρτισης ή το αρκτικόλεξο
«Σ.Α.Ε.Κ.», αντίστοιχα

παρ.2 άρθρο 3 του ν.5082/2024(Α' 9)

ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΑ

1. Εισαγωγή	5
1.1 Αρχές Προγράμματος Σπουδών Κατάρτισης	5
1.2 Εκπαιδευτικοί Στόχοι	6
Μέρος Α': ΠΡΟΣΔΙΟΡΙΣΜΟΣ ΕΙΔΙΚΟΤΗΤΑΣ	7
1. Τίτλος της ειδικότητας και ομάδα προσανατολισμού	8
1.1 Τίτλος ειδικότητας	8
1.2 Ομάδα προσανατολισμού (επαγγελματικός τομέας)	8
2. Συνοπτική Περιγραφή Ειδικότητας	8
2.1 Ορισμός και περιγραφή ειδικότητας	8
2.2 Αρμοδιότητες/Καθήκοντα	9
3. Προϋποθέσεις εγγραφής και διάρκεια σπουδών	10
3.1 Προϋποθέσεις εγγραφής	10
4. Χορηγούμενοι τίτλοι – Βεβαιώσεις – Πιστοποιητικά	10
5. Αντιστοιχίσεις Ειδικότητας	10
6. Κατατάξεις αποφοίτων άλλων δομών επαγγελματικής εκπαίδευσης και κατάρτισης στην ειδικότητα	10
7. Εθνικό Πλαίσιο Προσόντων	10
8. Πιστωτικές Μονάδες	11
9. Επαγγελματικά Δικαιώματα	11
Μέρος Β': ΣΚΟΠΟΣ & ΠΡΟΣΔΟΚΩΜΕΝΑ ΜΑΘΗΣΙΑΚΑ ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ ΤΟΥ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΟΣ ΣΠΟΥΔΩΝ ΤΗΣ ΕΙΔΙΚΟΤΗΤΑΣ	12
1. Βασικός σκοπός του προγράμματος σπουδών της ειδικότητας	13
2. Προσδοκώμενα Μαθησιακά Αποτελέσματα του προγράμματος σπουδών	13
Μέρος Γ': ΕΚΠΑΙΔΕΥΤΙΚΕΣ ΠΡΟΔΙΑΓΡΑΦΕΣ & ΑΝΑΛΥΤΙΚΟ ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΟ ΤΟΥ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΟΣ ΣΠΟΥΔΩΝ	15
1. Ωρολόγιο Πρόγραμμα Σπουδών	16
2. Αναλογικότητα Ωρών ΙΕΚ - Επιχείρηση	17
3. Κατανομή Ημερών ανά Εβδομάδα Κατάρτισης – Εαρινό & Χειμερινό Εξάμηνο	17
4. Αναλυτικό Πρόγραμμα Σπουδών	18
5. Προαπαιτούμενος και Επιθυμητός Εξοπλισμός & Μέσα Διδασκαλίας	98
6. Εκπαιδευτική Μεθοδολογία	98
7. Οδηγίες για τις Εξετάσεις	99
7.1 Αξιολόγηση από την Επιχείρηση	99
7.2 Συμμετοχή στις εξετάσεις Πιστοποίησης από τον Ε.Ο.Π.Π.Ε.Π	99
8. Υγιεινή και Ασφάλεια κατά τη διάρκεια της Κατάρτισης	100
8.1 Βασικοί Κανόνες Υγιεινής και Ασφάλειας	100
9. Προσόντα Εκπαιδευτών	100

Μέρος Δ': ΠΡΟΔΙΑΓΡΑΦΕΣ ΜΑΘΗΤΕΙΑΣ	104
1. Μαθητεία	105
2. Οδηγίες για τον μαθητευόμενο	105
2.2 Δικαιώματα και υποχρεώσεις του μαθητευόμενου	105
2.3 Φορείς υλοποίησης Μαθητείας	105
2.4 Έναρξη και υλοποίηση Μαθητείας	105
3. Ο ρόλος του εκπαιδευτή του προγράμματος εκπαίδευσης στο χώρο εργασίας	106
4. Οδηγίες για τον εργοδότη που προσφέρει θέση Μαθητείας	106
4.1 Υποχρεώσεις της επιχείρησης	107
5. Πρόγραμμα μάθησης στον εργασιακό χώρο	107
5.1 Αναλυτικό Πρόγραμμα μάθησης στον εργασιακό χώρο	107
5.2 Πίνακας Αντιστοίχισης Λειτουργιών με Δεξιότητες και Ικανότητες	113
ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ - ΘΕΜΑΤΑ ΕΞΕΤΑΣΕΩΝ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΗΣ	
Θεσμικό πλαίσιο	115
ΕΞΕΤΑΣΕΙΣ ΘΕΩΡΗΤΙΚΟΥ ΜΕΡΟΥΣ	
Ερωτήσεις Πολλαπλής Επιλογής (Ομάδα Α)	115
Ερωτήσεις Σύντομης Ανάπτυξης (Ομάδα Β)	119
Ερωτήσεις Κριτικής Σκέψης (Ομάδα Γ)	124
ΕΞΕΤΑΣΕΙΣ ΠΡΑΚΤΙΚΟΥ ΜΕΡΟΥΣ	
Ενδεικτικό Θεματολόγιο Καταστάσεων / Προβλημάτων	135

1. ΕΙΣΑΓΩΓΗ

1.1 ΑΡΧΕΣ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΟΣ ΣΠΟΥΔΩΝ ΚΑΤΑΡΤΙΣΗΣ

Η σύνταξη του προγράμματος διαμορφώθηκε σύμφωνα με το παρακάτω:

- α) Τον προγραμματισμό **12 εβδομάδων κατάρτισης** ανά εξάμηνο στο ΙΕΚ, καλύπτοντας **888 διδακτικές ώρες** θεωρητικών και εργαστηριακών μαθημάτων στο χώρο του ΙΕΚ και **1500 ώρες Μαθητείας** κατανεμημένες σε **15 εβδομάδες στην επιχείρηση**, παράλληλα με τη θεωρητική εκπαίδευση (Πίνακας Γ.1 φαίνονται αναλυτικά οι εβδομαδιαίες ώρες ανά μάθημα).
- β) Η κατανομή των ημερών μεταξύ ΙΕΚ και Επιχείρησης αποτυπώνεται αναλυτικά, ανά εβδομάδα στον Πίνακα Γ.3 και για την κάλυψη των ωρών Μαθητείας **υπολογίζονται επιπρόσθετα οι μήνες Ιούλιος και Σεπτέμβριος**, έκαστος θα συμπεριλαμβάνεται σε ένα εξάμηνο. Επιπροσθέτως, σύμφωνα με την παρ. 7 του άρθρου 8 του Πλαισίου Ποιότητας Μαθητείας (Β' 4146/2021) *κατά τη διάρκεια του προγράμματος μάθησης σε εργασιακό χώρο, οι μαθητευόμενοι δικαιούνται κανονικές και αναρρωτικές άδειες*. Επίσης, όπως ορίζεται στην παρ. 8 του άρθρου 9 του Πλαισίου Ποιότητας Μαθητείας (Β' 4146/2021) *οι εργοδότες οφείλουν να έχουν εγκρίνει το σύνολο των κανονικών αδειών που αναλογούν στη διάρκεια του προγράμματος μαθητείας στο χώρο εργασίας μέχρι τη διακοπή ή λήξη της σύμβασης, σύμφωνα με τις διατάξεις του ν. 1346/1983 (Α' 46)*. Οι ημέρες κανονικής άδειας θα δίνονται συγκεντρωτικά κατά τον μήνα Αύγουστο.
- γ) Την κατανομή του αναλυτικού προγράμματος σε **διδακτικά πεδία** (ενότητες διδασκαλίας).
- δ) Καθορίστηκαν 16 **Βασικά Διδακτικά Πεδία** για το κύριο πρόγραμμα της ειδικότητας, 3 έως 4 **Πρόσθετα Διδακτικά Πεδία** ως απαραίτητες συμπληρωματικές γνώσεις και δεξιότητες και 1 έως 2 **Επικουρικά Μαθήματα**. Οι μαθησιακές ενότητες που αναφέρονται είναι υποχρεωτικές - δεν υπάρχουν ενότητες επιλογής.
- ε) Την ύπαρξη των εθνικών προτεραιοτήτων της αγοράς εργασίας στη χώρα μας, οι οποίες περιλαμβάνονται στο πρόγραμμα **εξειδικευμένες συμπληρωματικές δεξιότητες** (Πρόσθετα Διδακτικά Πεδία).
- στ) Την **ενδεικτική προτεινόμενη ανά μάθημα βιβλιογραφία** όπου τα περιεχόμενα και η ύλη κάθε βιβλίου έχει αναπτυχθεί σύμφωνα με τα Διδακτικά Πεδία (Ενότητες Διδασκαλίας) του προγράμματος. Το διδακτικό υλικό φέρει και θα φέρει την έγκριση και καταχώρηση του αριθμού ISBN και **δύναται** να δοθεί δωρεάν στους καταρτιζόμενους εφ' όσον υπάρχει η απαραίτητη χρηματοδότηση από εθνικούς ή ενωσιακούς ή άλλους πόρους.
- ζ) Την ενδεικτική προτεινόμενη **χρήση «διδακτικών λογισμικών»** για τη διδασκαλία με χρήση του ψηφιακού πίνακα ή **ψηφιακής προβολής**. Το διδακτικό λογισμικό είναι η «αιχμή του δόρατος» για την παρουσίαση – διδασκαλία τεχνολογικών γνωστικών αντικειμένων (σχημάτων, πινάκων, κίνησης).
- η) Την παροχή **διδακτικών οδηγιών** ανά μάθημα.
- θ) Την διαμόρφωση υπεύθυνης **επαγγελματικής συνείδησης**, καλλιέργειας, συνεργατικότητας, **περιβαλλοντικής συνείδησης** και υπευθυνότητας σε θέματα **υγιεινής και ασφάλειας του εργαζομένου**, της **υγιεινής των χώρων της εμπορικής εξυπηρέτησης** και την **ανάπτυξη κοινωνικών δεξιοτήτων** με την καθιέρωση των μαθημάτων:
- **Περιβαλλοντική Διαχείριση – Υγιεινή και Ασφάλεια Εργαζομένου – Αντιμετώπιση Φυσικών Καταστροφών**

- Υγιεινή Χώρων Εμπορικής Εξυπηρέτησης
- Πολιτική Οικονομία και Στοιχεία Κοινωνιολογίας
- Επιχειρηματικότητα, Επαγγελματικό Περιβάλλον και Ποιοτική Εξυπηρέτηση Πελατών
- Αγγλικά Ειδικότητας

ι) Η τελευταία ημέρα μαθήματος κάθε μήνα στο Δημόσιο ΙΕΚ ορίζεται ως «Ευέλικτη ζώνη» και θα υλοποιούνται σεμινάρια ανάπτυξης δεξιοτήτων & ικανοτήτων, Role Plays με πραγματικά σενάρια από την καθημερινότητα ενός καταστήματος και workshops με στόχο την ανάπτυξη της κριτικής σκέψης των καταρτιζόμενων και την ενδυνάμωσή τους ως Στελέχη Λιανικού Εμπορίου, βάσει των δικών τους αναγκών και των εξελίξεων της αγοράς εργασίας. Στόχος της συγκεκριμένης δράσης είναι να προετοιμάσει ακόμα καλύτερα τους καταρτιζόμενους και να τους υποστηρίξει στον ρόλο που θα αναλάβουν.

1.2 ΕΚΠΑΙΔΕΥΤΙΚΟΙ ΣΤΟΧΟΙ

Η ειδικότητα «ΣΤΕΛΕΧΟΣ ΛΙΑΝΙΚΟΥ ΕΜΠΟΡΙΟΥ» δημιουργείται για να καλύψει με επαγγελματικά στελέχη τη ζήτηση υπαλλήλων επιπέδου κατάρτισης (Ε.Π.Π.) 5 των επιχειρήσεων που εντάσσονται στον ευρύτερο κλάδο του λιανικού εμπορίου.

Η σχεδίαση του προγράμματος στοχεύει την διττή εκπαίδευση, ήτοι 5 ημέρες/εβδομάδα, οι οποίες μοιράζονται μεταξύ του ΙΕΚ με διδασκαλία θεωρητικών και εργαστηριακών μαθημάτων και στοχευμένης μαθητείας στους χώρους των εμπορικών καταστημάτων.

Η ολοκλήρωση της εκπαίδευσης απαιτεί εξετάσεις πιστοποίησης εκ μέρους του ΕΟΠΠΕΠ, που η επιτυχής συμμετοχή οδηγεί στην απόκτηση Διπλώματος Επαγγελματικής Ειδικότητας Εκπαίδευσης και Κατάρτισης επιπέδου 5.

Μέρος Α΄

ΠΡΟΣΔΙΟΡΙΣΜΟΣ ΕΙΔΙΚΟΤΗΤΑΣ

1. Τίτλος της ειδικότητας και ομάδα προσανατολισμού

1.1. Τίτλος ειδικότητας

«Στέλεχος Λιανικού Εμπορίου»

1.2. Ομάδα προσανατολισμού (επαγγελματικός τομέας)

Η ειδικότητα ανήκει στην Ομάδα Προσανατολισμού: “Διοίκησης και Οικονομίας”, Τομέας “Διοίκησης και Οικονομίας”.

2. Συνοπτική Περιγραφή Ειδικότητας

2.1. Ορισμός και περιγραφή ειδικότητας

Η συγκεκριμένη ειδικότητα καλύπτει τις ανάγκες για γνώσεις και δεξιότητες στελεχών στο τομέα των Πωλήσεων, πιο συγκεκριμένα του Λιανικού Εμπορίου. Η ειδικότητα βρίσκει ευρεία εφαρμογή σε πολλούς κλάδους, από τρόφιμα και σουπέρ μάρκετ, εμπορικά καταστήματα ένδυσης λιανικού εμπορίου μέχρι λιανικό εμπόριο οικιακού, βιομηχανικού και γεωργικού εξοπλισμού.

Καθώς ο κλάδος των Πωλήσεων είναι ιδιαίτερος μεταβαλλόμενος, κυρίως λόγω της εξέλιξης της τεχνολογίας, οι απαιτήσεις της συγκεκριμένης ειδικότητας είναι ιδιαίτερες δυναμικές. Ακόμα, ένα επιπλέον χαρακτηριστικό είναι ότι επειδή ο συγκεκριμένος κλάδος βρίσκει ευρεία εφαρμογή, τα χαρακτηριστικά των επιχειρήσεων ποικίλουν, καθώς υπάρχουν πολύ μικρές, μικρές, μεσαίες και μεγάλες επιχειρήσεις.

Το Στέλεχος Λιανικού Εμπορίου είναι ο επαγγελματίας, ο οποίος γνωρίζοντας τις προδιαγραφές και την ποιότητα των πωλούμενων προϊόντων, τις διαδικασίες παραλαβής, τοποθέτησης και αποθήκευσης προϊόντων, τις τεχνικές πωλήσεων και προώθησης των πωλήσεων, τις τεχνικές εξυπηρέτησης πελατών, διατήρησης της καθαριότητας και υγιεινής των εμπορικών χώρων, χρηματοοικονομικής διαχείρισης, καθώς και διοίκησης των εργαζομένων, επιμελείται και διεκπεραιώνει τη λειτουργία είτε του ταμείου, είτε του τομέα της επιχείρησης με γνώμονα την ικανοποίηση του πελάτη, είτε άμεσα (παρουσίαση προϊόντων, παράδοση προϊόντος στο κατάστημα), είτε έμμεσα (καθορισμός χώρου παράδοσης) σύμφωνα με τις καθορισμένες προδιαγραφές ποιότητας της λειτουργίας της εκάστοτε επιχείρησης.

Το περίγραμμα περιλαμβάνει τρεις επαγγελματικές λειτουργίες οι οποίες περιγράφουν με πληρότητα το επάγγελμα του στελέχους λιανικού εμπορίου και τα ιδιαίτερα χαρακτηριστικά της ειδικότητας. Ουσιαστικά υποστηρίζει τις διοικητικές λειτουργίες του καταστήματος, επιβλέπει την υγιεινή του χώρου και των εργαζομένων, εξυπηρετώντας παράλληλα τους πελάτες και προωθώντας τις πωλήσεις.

Εν ολίγοις, λειτουργεί ως «Υπεύθυνος Καταστήματος / Τμήματος» και έχει υφιστάμενους τους Πωλητές Λιανικής. Οι προϊστάμενοι μπορεί να είναι ο Διευθυντής του Καταστήματος, ο Area Manager (π.χ. μεγάλες επιχειρήσεις), ή ο ιδιοκτήτης της επιχείρησης (πχ μικρές επιχειρήσεις).

2.2. Αρμοδιότητες/Καθήκοντα

Οι επιχειρήσεις στις οποίες μπορεί να απασχοληθεί το Στέλεχος Λιανικού Εμπορίου είναι:

Επιχειρήσεις λιανικού εμπορίου (Φυσικό Κατάστημα) – ανεξαρτήτως κλάδου όπως σουπερμαρκετ, καταστήματα ένδυσης, αντιπροσωπείες αυτοκινήτων, βιομηχανικά και αγροτικά προϊόντα, τρόφιμα, εστίαση κ.ά.

Οι γενικές αρμοδιότητες / καθήκοντα που θα ασκεί το Στέλεχος Λιανικού Εμπορίου ταξινομούνται στους παρακάτω 4 τομείς.

1. Διοικητικά καθήκοντα:

- Διοίκηση του προσωπικού με βάση τις αρχές διοίκησης
- Προώθηση μιας στοχευμένης, επαγγελματικής, προσωπικής και περαιτέρω ανάπτυξης του προσωπικού
- Διασφάλιση ενός θετικού κλίματος εργασίας που παρέχει κίνητρα καθώς, και μιας απρόσκοπτης, αποτελεσματικής και αποδοτικής συνεργασίας
- Συντονισμός και οργάνωση της Βασικής Εκπαίδευσης και Μετεκπαίδευσης όλου του προσωπικού του και λοιπών καταρτιζόμενων
- Διαμοίραση και ανάθεση εργασιών, καθώς και διεξαγωγή ελέγχων υλοποίησης
- Διεξαγωγή συζητήσεων ανατροφοδότησης στο πλαίσιο των καθημερινών εργασιών
- Διεξαγωγή προγράμματος εργασίας, τηρώντας το νομοθετικό πλαίσιο

2. Ροές και Διαδικασίες Επιχείρησης:

- Έγκαιρες, ολοκληρωμένες παραγγελίες ανάλογα με τις ανάγκες και τις απαιτούμενες ποσότητες, για το σύνολο των εμπορευμάτων με χρήση των εργαλείων παραγγελίας
- Πραγματοποίηση αλλαγών τιμών και καταγραφή απαξιωμένων / αλλοιωμένων
- Τακτικοί ποιοτικοί έλεγχοι, καθώς και ανακύκλωση αποθεμάτων και διασφάλιση εφαρμογής των διαδικασιών φρεσκάδας και υγιεινής
- Επεξεργασία των επιθυμιών και των παραπόνων των πελατών
- Ενεργή συμμετοχή στις εργασίες του καταστήματος / τμήματος
- Περαιτέρω ανάπτυξη και βελτιστοποίηση των διαδικασιών του καταστήματος / τμήματος

3. Επιχειρηματικοί δείκτες:

- Ενέργειες με γνώμονα το κόστος
- Λογιστική τακτοποίηση, διαχείριση και έλεγχος των μέσων πληρωμής
- Διεξαγωγή των χρηματοοικονομικών αναφορών του καταστήματος / τμήματος
- Διαρκής ανάλυση των επιχειρηματικών δεικτών και εφαρμογή κατάλληλων μέτρων για την επίτευξη των στόχων του καταστήματος / τμήματος

4. Νόμοι και κανόνες:

- Καταγραφή προσωπικών ωρών εργασίας και των ωρών του προσωπικού του
- Τήρηση των νόμων και των κανόνων

3. Προϋποθέσεις εγγραφής και διάρκεια σπουδών

3.1. Προϋποθέσεις εγγραφής

Προϋπόθεση εγγραφής των ενδιαφερομένων στην ειδικότητα των Ι.Ε.Κ. είναι να είναι κάτοχοι απολυτηρίων τίτλων, δομών της μη υποχρεωτικής δευτεροβάθμιας εκπαίδευσης, ως ακολούθως: Γενικό Λύκειο (ΓΕΛ), Τεχνικό Επαγγελματικό Λύκειο (ΤΕΛ), Ενιαίο Πολυκλαδικό Λύκειο (ΕΠΛ), Τεχνικό Επαγγελματικό Εκπαιδευτήριο (ΤΕΕ) Β' Κύκλου σπουδών, Επαγγελματικό Λύκειο (ΕΠΑΛ). Οι γενικές προϋποθέσεις εγγραφής στα ΙΕΚ ρυθμίζονται από τις ισχύουσες διατάξεις του «Κανονισμού Λειτουργίας Ινστιτούτων Επαγγελματικής Κατάρτισης (ΙΕΚ) που υπάγονται στη Γενική Γραμματεία Επαγγελματικής Εκπαίδευσης, Κατάρτισης, Διά Βίου Μάθησης και Νεολαίας (Γ.Γ.Ε.Ε.Κ.Δ.Β.Μ.&Ν.)».

4. Χορηγούμενοι τίτλοι – Βεβαιώσεις – Πιστοποιητικά

Οι απόφοιτοι των ΙΕΚ μετά την επιτυχή ολοκλήρωση της κατάρτισής τους λαμβάνουν Βεβαίωση Επαγγελματικής Κατάρτισης (Β.Ε.Κ.) και μετά την επιτυχή συμμετοχή τους στις εξετάσεις πιστοποίησης αρχικής επαγγελματικής κατάρτισης που διενεργεί ο Ε.Ο.Π.Π.Ε.Π. λαμβάνουν Δίπλωμα Επαγγελματικής Ειδικότητας Εκπαίδευσης και Κατάρτισης επιπέδου 5. Οι απόφοιτοι των ΙΕΚ οι οποίοι πέτυχαν στις εξετάσεις πιστοποίησης αρχικής επαγγελματικής κατάρτισης που διενεργεί ο Ε.Ο.Π.Π.Ε.Π. μέχρι την έκδοση του διπλώματος λαμβάνουν Βεβαίωση Πιστοποίησης Επαγγελματικής Κατάρτισης.

5. Αντιστοιχίες Ειδικότητας

Η ειδικότητα «Στέλεχος Λιανικού Εμπορίου» των Ι.Ε.Κ. δεν έχει κάποια αντιστοίχιση, αντίστοιχη της επαγγελματικής εκπαίδευσης και κατάρτισης. Παρόλα αυτά, οι παρακάτω ειδικότητες είναι σχετικά παρεμφερείς, έχοντας μερικά, κοινά γνωστικά αντικείμενα:

1. ΙΕΚ: Ειδικότητα «Στέλεχος Διεθνούς Εμπορίου»
2. ΙΕΚ: Ειδικότητα «Στέλεχος Επιχειρήσεων Τυποποίησης, Μεταποίησης και Εμπορίας Αγροτικών Προϊόντων»

6. Κατατάξεις αποφοίτων άλλων δομών επαγγελματικής εκπαίδευσης και κατάρτισης στην ειδικότητα

Η κατάταξη αποφοίτων στην ειδικότητα δεν μπορεί να πραγματοποιηθεί, καθώς δεν υπάρχει αντιστοιχία.

7. Εθνικό Πλαίσιο Προσόντων

Το «Εθνικό Πλαίσιο Προσόντων» κατατάσσει τους τίτλους σπουδών που αποκτώνται στη χώρα σε 8 Επίπεδα. Το Δίπλωμα Επαγγελματικής Ειδικότητας, Εκπαίδευσης και Κατάρτισης που χορηγείται στους αποφοίτους ΙΕΚ μετά από πιστοποίηση, αντιστοιχεί στο 5ο από τα 8 επίπεδα.

Η κατάταξη των τίτλων του ελληνικού εκπαιδευτικού συστήματος και του συστήματος αρχικής κατάρτισης στα επίπεδα του Εθνικού Πλαισίου Προσόντων είναι διαθέσιμη στην ιστοσελίδα του ΕΟΠΠΕΠ <https://www.eoppep.gr/index.php/el/qualification-certificate/national-qualification-framework>.

8. Πιστωτικές Μονάδες

Οι πιστωτικές μονάδες για τις ειδικότητες των ΙΕΚ θα προσδιοριστούν από τους αρμόδιους φορείς, όταν εκπονηθεί το εθνικό σύστημα πιστωτικών μονάδων για την επαγγελματική εκπαίδευση και κατάρτιση

9. Επαγγελματικά Δικαιώματα

Για τους αποφοίτους δημοσίων και ιδιωτικών Ι.Ε.Κ. αναγνωρίζεται το Δίπλωμα Επαγγελματικής Ειδικότητας Εκπαίδευσης και Κατάρτισης ως τυπικό προσόν για διορισμό στο Δημόσιο βάσει του Π.Δ. 50/2001 που δημοσιεύθηκε στο Φ.Ε.Κ. 39, τόμος Α' στις 5-3-2001 και του Π.Δ.347/2003, που δημοσιεύθηκε στο Φ.Ε.Κ.115, τόμος Α' στις 31-12-2003 (Εγκ.ΔΟΑ/Φ13/1873, Παράρτημα Γ'). Επίσης, γίνεται μοριοδότηση των κατόχων διπλώματος του Ε.Ο.Π.Π.Ε.Π. σε διαγωνισμούς μέσω του Α.Σ.Ε.Π. με 110 μονάδες (Ν. 4765/2021/ΦΕΚ Α' 6).

Ο απόφοιτος μπορεί επίσης, να εργαστεί ως υπάλληλος στον ιδιωτικό τομέα, αλλά και ως ελεύθερος επαγγελματίας.

Για την ειδικότητα «Στέλεχος Λιανικού Εμπορίου δεν απαιτείται άδεια άσκησης επαγγέλματος.

Τομείς Απασχόλησης:

Το Στέλεχος Λιανικού Εμπορίου απασχολείται σε τμήματα και διευθύνσεις του Λιανικού Εμπορίου, ιδιωτικού ή δημοσίου τομέα. Ειδικότερα, μπορεί να εργαστεί ως βοηθός Διοίκησης ή ως Στέλεχος σε:

- Εμπορικές Επιχειρήσεις
- Βιομηχανικές & Βιοτεχνικές Επιχειρήσεις
- Εταιρείες Παροχής Υπηρεσιών
- Τμήματα Marketing & Πωλήσεων
- Οποιοδήποτε σχετικό Διοικητικό Τμήμα επιχείρησης

Στο οργανόγραμμα βρίσκεται κάτω από τον Διευθυντή, Προϊστάμενο, Επιθεωρητή Πωλήσεων και ως υφισταμένους έχει ομάδα εργαζομένων του καταστήματος / τμήματος, με διοικητικά και πειθαρχικά καθήκοντα.

Μέρος Β΄

**ΣΚΟΠΟΣ & ΠΡΟΣΔΟΚΩΜΕΝΑ
ΜΑΘΗΣΙΑΚΑ ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ
ΤΟΥ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΟΣ ΣΠΟΥΔΩΝ
ΤΗΣ ΕΙΔΙΚΟΤΗΤΑΣ**

1. Βασικός σκοπός του προγράμματος σπουδών της ειδικότητας

Ο βασικός σκοπός του προγράμματος σπουδών της ειδικότητας είναι να αποκτήσει ο καταρτιζόμενος γνώσεις, δεξιότητες και ικανότητες που είναι απαραίτητες για την άσκηση του επαγγέλματος ως «Στέλεχος Λιανικού Εμπορίου», μέσα από ένα σύγχρονο πρόγραμμα σπουδών, που ανταποκρίνεται πλήρως στις απαιτήσεις των επιχειρήσεων του κλάδου.

Ο κλάδος του Λιανικού Εμπορίου είναι κλάδος με μεγάλες προοπτικές υποστήριξης και απορρόφησης νέων εργαζομένων με εξειδίκευση στο αντικείμενο. Είναι ο μεγαλύτερος σε ανθρώπινο δυναμικό και με ανάγκες συνεχώς αυξανόμενες. Οι καταρτιζόμενοι της ειδικότητας θα αποκομίσουν πολλαπλά οφέλη και μεγάλο συγκριτικό πλεονέκτημα στην αγορά εργασίας του κλάδου. Πιο αναλυτικά μερικά από τα οφέλη που θα ακονίσουν:

1. ευρεία γνώση και κατάρτιση στην ειδικότητα, με τον παράλληλο συνδυασμό θεωρίας από εξειδικευμένους εκπαιδευτές και μαθητείας σε επιχειρήσεις του κλάδου, από την αρχή της κατάρτισης,
2. σύγχρονο πρόγραμμα σπουδών, συνυφασμένο με τις απαιτήσεις και τις προκλήσεις του κλάδου του Λιανικού Εμπορίου,
3. απόκτηση διετούς εργασιακής εμπειρίας στο πλαίσιο της μαθητείας στην επιχείρηση,
4. ημερήσια αποζημίωση και ασφάλιση για όλες τις ημέρες μαθητείας,
5. συγκριτικό πλεονέκτημα των αποφοίτων στην αγορά εργασίας, λόγω των γνώσεων, των δεξιοτήτων, των ικανοτήτων και της παράλληλης εμπειρίας που θα έχουν αποκτήσει,
6. ευκολότερη απορρόφηση από επιχειρήσεις του κλάδου,
7. άμεση ανταπόκριση στις απαιτήσεις της εκάστοτε θέσης εργασίας που θα καλύψουν, λόγω της εξοικείωσης με το αντικείμενο μέσα από τη διετή κατάρτιση και μαθητεία.

2. Προσδοκώμενα Μαθησιακά Αποτελέσματα του προγράμματος σπουδών

Τα μαθησιακά αποτελέσματα που περιγράφονται σε επίπεδο προγράμματος σπουδών αποτελούν τη σημαντικότερη παράμετρο για το τι αναμένεται να γνωρίζει και να είναι σε θέση να εφαρμόζει ένας απόφοιτος της ειδικότητας. Για το λόγο αυτό, διατυπώνονται με τέτοιο τρόπο ώστε να λαμβάνονται υπόψη όλα τα μαθησιακά αποτελέσματα, τα οποία προκύπτουν από τις επιμέρους ενότητες ή τα μαθήματα του συνολικού προγράμματος.

Τα Μαθησιακά Αποτελέσματα του Προγράμματος Σπουδών της ειδικότητας "Στέλεχος Λιανικού Εμπορίου" θα μπορούσαν να συνοψιστούν ως εξής:

1) Τι αναμένεται να γνωρίζει ένας απόφοιτος της ειδικότητας:

- να γνωρίζει εμπορική ορολογία και τεχνικά αγγλικά, βασικές τεχνικές πωλήσεων, τα είδη των επιχειρήσεων λιανικού εμπορίου
- να κατονομάζει τις αρχές περιβαλλοντικής διαχείρισης - υγιεινής και ασφάλειας εργαζόμενου και τροφίμων

- να κατονομάζει τις αξίες της ποιοτικής εξυπηρέτησης πελατών, τις αρχές διοίκησης, την τιμολογιακή πολιτική
- να αναγνωρίζει στοιχεία αστικού, εμπορικού δικαίου, εργατικού δικαίου
- να περιγράφει την οργάνωση και λειτουργία γραφείου, τις πολιτικές διαφήμισης και προώθησης εμπορευμάτων
- να κατηγοριοποιεί τα είδη βιομηχανικού και αγροτικού εξοπλισμού, τις τεχνικές λιανικών πωλήσεων, τον τρόπο προμήθειας/αποθήκευσης και φροντίδας των εμπορευμάτων, τα είδη τροφίμων/ποτών/ενδυμάτων και άλλων ειδών στην επιχείρηση
- να κατανοεί την λογιστική καταγραφή και τις διαδικασίες έλεγχου των εμπορικών διαδικασιών

2) Τι αναμένεται να είναι σε θέση να εφαρμόζει ένας απόφοιτος της ειδικότητας:

- να υποδέχεται, εξυπηρετεί και πληροφορεί τους πελάτες του καταστήματος
- να διεκπεραιώνει τις παραγγελίες τους
- να λύνει προβλήματα / απορίες / αιτήματα πελατών
- να υποστηρίζει τη δημιουργία και διατήρηση πελατολογίου
- να διοικεί το προσωπικό με βάση τις αρχές διοίκησης
- να διαμοιράσει και αναθέτει εργασίες, καθώς και διεξάγει ελέγχους υλοποίησης
- να συντονίζει και οργανώνει τη Βασική Εκπαίδευση, τη Μετεκπαίδευση και την Ανάπτυξη όλου του προσωπικού του και των εκπαιδευόμενων
- να τακτοποιεί λογιστικά την κάθε ημέρα και διεξάγει τις εκάστοτε χρηματοοικονομικές αναφορές της επιχείρησης
- να αναλύει τους επιχειρηματικούς δείκτες και εφαρμόζει τα κατάλληλα μέτρα για την επίτευξη των στόχων της επιχείρησης
- να ελέγχει την εικόνα του καταστήματος
- να διαχειρίζεται και διεκπεραιώνει τις παραγγελίες ανάλογα με τις ανάγκες και τις απαιτούμενες ποσότητες, για το σύνολο των εμπορευμάτων, με χρήση των κατά περίπτωση εργαλείων παραγγελίας
- να πραγματοποιεί αλλαγές τιμών και καταγράφει τα απαξιωμένα / αλλοιωμένα
- να ενημερώνεται και ενημερώνει για τα νέα προϊόντα του καταστήματος
- να διεξάγει τακτικούς ποιοτικούς ελέγχους και διασφαλίζει την εφαρμογή των διαδικασιών υγιεινής των προϊόντων, καθώς και των χώρων του καταστήματος
- να ελέγχει τον εξοπλισμό του καταστήματος και διεκπεραιώνει την επικοινωνία για αντικατάσταση

Μέρος Γ'

**ΕΚΠΑΙΔΕΥΤΙΚΕΣ ΠΡΟΔΙΑΓΡΑΦΕΣ
& ΑΝΑΛΥΤΙΚΟ ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΟ
ΤΟΥ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΟΣ ΣΠΟΥΔΩΝ**

**1. ΩΡΟΛΟΓΙΟ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ ΣΠΟΥΔΩΝ ΙΕΚ – ΤΟΜΕΑΣ: 9. ΟΙΚΟΝΟΜΙΑΣ ΚΑΙ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ –
ΤΜΗΜΑ: 1. ΠΩΛΗΣΕΩΝ**

ΕΙΔΙΚΟΤΗΤΑ: 1. Στέλεχος Λιανικού Εμπορίου			Α΄ ΕΞΑΜΗΝΟ			Β΄ ΕΞΑΜΗΝΟ			Γ΄ ΕΞΑΜΗΝΟ			Δ΄ ΕΞΑΜΗΝΟ		
A/A	ΜΑΘΗΜΑΤΑ ΚΟΙΝΩΝΙΚΩΝ ΚΑΙ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΩΝ ΔΕΞΙΟΤΗΤΩΝ	Διδακτικά Πεδία	Θ	Ε	Σ	Θ	Ε	Σ	Θ	Ε	Σ	Θ	Ε	Σ
1	Βασικά Τεχνικά Αγγλικά	(Ε.Μ. Ι-Α)	2		2	1		1						
2	Αγγλική Εμπορική Ορολογία	(Ε.Μ. Ι-Β)							1		1	1		1
3	Περιβαλλοντική Διαχείριση –Υγιεινή και Ασφάλεια Εργαζομένου – Αντιμετώπιση Φυσικών Καταστροφών	(Π.Δ.Π. 17Α)	2		2	1		1						
4	Υγιεινή Χώρων Εμπορικής Εξυπηρέτησης	(Π.Δ.Π. 17Β)				2		2						
5	Πολιτική Οικονομία και Στοιχεία Κοινωνιολογίας	(Π.Δ.Π. 18Α)							1		1			
6	Επιχειρηματικότητα, Επαγγελματικό Περιβάλλον και Ποιοτική Εξυπηρέτηση Πελατών	(Π.Δ.Π. 18Β)										2		2
	ΣΥΝΟΛΟ		4		4	4		4	2		2	3		3
	ΜΑΘΗΜΑΤΑ ΕΙΔΙΚΕΥΣΗΣ													
7	ΛΙΑΝΙΚΟ ΕΜΠΟΡΙΟ 1 – Οι Επιχειρήσεις Λιανικού Εμπορίου	(Β.Δ.Π. 1)	2		2									
8	Στοιχεία Αστικού και Εμπορικού Δικαίου	(Ε.Μ. ΙΙ-Α)	2		2									
9	Οργάνωση και Λειτουργία Γραφείου	(Β.Δ.Π. 2Α)	2	1	3									
10	ΕΜΠΟΡΕΥΜΑΤΟΓΝΩΣΙΑ 1 – Βιομηχανικός και Αγροτικός Εξοπλισμός	(Β.Δ.Π. 3)	3	1	4									
11	ΛΙΑΝΙΚΟ ΕΜΠΟΡΙΟ 2 - Βασικές Τεχνικές Λιανικών Πωλήσεων	(Β.Δ.Π. 4)	3	1	4									
12	Εφαρμογές Γενικής Λογιστικής	(Β.Δ.Π. 5Α)					2	2						
13	ΕΜΠΟΡΕΥΜΑΤΟΓΝΩΣΙΑ 2 - Τρόφιμα – Ποιότητα, Είδη, Εμπόριο	(Β.Δ.Π. 6)				4		4						
14	ΛΙΑΝΙΚΟ ΕΜΠΟΡΙΟ 3 – Παρουσίαση, Διαφήμιση και Προώθηση του Εμπορεύματος	(Β.Δ.Π. 7)				3	1	4						
15	ΛΙΑΝΙΚΟ ΕΜΠΟΡΙΟ 4 - Προμήθεια, Αποθήκευση και Φροντίδα Εμπορευμάτων	(Β.Δ.Π. 8, 9)				4	1	5						
16	ΛΙΑΝΙΚΟ ΕΜΠΟΡΙΟ 5 – Προώθηση Πωλήσεων	(Β.Δ.Π. 10)							3		3			
17	Ρητορική και Επικοινωνία – Πρακτικές Πωλητικές Συζητήσεις	(Β.Δ.Π. 11)							3	1	4			
18	ΛΙΑΝΙΚΟ ΕΜΠΟΡΙΟ 6 - Πολιτική Τιμών Λιανικού Εμπορίου και Ειδικές Πωλήσεις	(Β.Δ.Π. 12)							3	1	4			
19	ΛΙΑΝΙΚΟ ΕΜΠΟΡΙΟ 7 – Λογιστική Καταγραφή και Έλεγχος Εμπορικών Διαδικασιών	(Β.Δ.Π. 5Β)							2	1	3			
20	Μικροβιολογία και Υγιεινή Τροφίμων - HACCP	(Β.Δ.Π. 2Β)							2		2			
21	Στοιχεία Εργατικού Δικαίου	(Ε.Μ. ΙΙ-Β)										2		2
22	ΛΙΑΝΙΚΟ ΕΜΠΟΡΙΟ 8 - Διοίκηση Προσωπικού και Πρόσληψη και Ανάπτυξη Νέων Πωλητών	(Β.Δ.Π. 13)										3	1	4
23	ΛΙΑΝΙΚΟ ΕΜΠΟΡΙΟ 9 - Επιτυχής Διοίκηση και Ανάπτυξη Εμπορικής Επιχείρησης	(Β.Δ.Π. 14,15)										4		4
24	ΕΜΠΟΡΕΥΜΑΤΟΓΝΩΣΙΑ 3 - Εμπόριο Οχημάτων και Ανταλλακτικών	(Β.Δ.Π. 16Α)										2	1	3
25	ΕΜΠΟΡΕΥΜΑΤΟΓΝΩΣΙΑ 4 - Ενδύματα	(Β.Δ.Π. 16Β)										3	1	4
	ΓΕΝΙΚΟ ΣΥΝΟΛΟ		16	3	19	15	4	19	14	3	18	15	3	18

2. ΑΝΑΛΟΓΙΚΟΤΗΤΑ ΩΡΩΝ (ΙΕΚ – ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΗ)

	<i>Σύνολο εβδομάδων Κατάρτισης στο ΙΕΚ</i>	<i>Σύνολο ωρών Κατάρτισης στο Ι.Ε.Κ.</i>	<i>Σύνολο ωρών Μαθητείας στην Επιχείρηση</i>
Α Εξάμηνο	12	228	375
Β Εξάμηνο	12	228	375
Γ Εξάμηνο	12	216	375
Δ Εξάμηνο	12	216	375
Σύνολο Ωρών		888	1500

3. ΚΑΤΑΝΟΜΗ ΗΜΕΡΩΝ ΑΝΑ ΕΒΔΟΜΑΔΑ ΚΑΤΑΡΤΙΣΗΣ (ΕΞΑΜΗΝΑ Α, Β, Γ, Δ)

Εαρινό Εξάμηνο

<i>Χρονική Περίοδος</i>	<i>Θεωρία – Μαθητεία</i>	<i>Αναλογία σε Ημέρες ανά Εβδομάδα σε ΙΕΚ και Επιχείρηση</i>
ΕΒΔΟΜΑΔΑ 1,2,3,4	Θ	5-0
ΕΒΔΟΜΑΔΑ 5,6,7,8	Θ-Μ	3-2
ΕΒΔΟΜΑΔΑ 9,10,11,12	Θ-Μ	2-3
ΕΒΔΟΜΑΔΑ 13,14,15,16,17,18,19	Μ	0-5

Χειμερινό Εξάμηνο

<i>Χρονική Περίοδος</i>	<i>Θεωρία – Μαθητεία</i>	<i>Αναλογία σε Ημέρες ανά Εβδομάδα σε ΙΕΚ και Επιχείρηση</i>
ΕΒΔΟΜΑΔΑ 1,2,3,4	Μ	0-5
ΕΒΔΟΜΑΔΑ 5,6,7,8	Θ	5-0
ΕΒΔΟΜΑΔΑ 9,10,11,12	Θ-Μ	3-2
ΕΒΔΟΜΑΔΑ 13,14,15,16	Θ-Μ	2-3
ΕΒΔΟΜΑΔΑ 17,18,19	Μ	0-5

4. ΑΝΑΛΥΤΙΚΟ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ ΣΠΟΥΔΩΝ

**ΜΕΡΟΣ ΠΡΩΤΟ:
ΜΑΘΗΜΑΤΑ ΚΟΙΝΩΝΙΚΩΝ
ΚΑΙ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΩΝ ΔΕΞΙΟΤΗΤΩΝ**

1. Μάθημα: ΒΑΣΙΚΑ ΤΕΧΝΙΚΑ ΑΓΓΛΙΚΑ – (ΕΠΙΚΟΥΡΙΚΟ ΜΑΘΗΜΑ Ι-Α)

Αντικειμενικοί Σκοποί Μαθήματος

Οι καταρτιζόμενοι πρέπει:

- Να αναγνωρίζουν τους αγγλικούς τεχνικούς όρους.
- Να προφέρουν σωστά τους αγγλικούς τεχνικούς και εμπορικούς όρους.
- Να αναγνωρίζουν το περιεχόμενο συσκευασιών ερμηνεύοντας τις αγγλικές ετικέτες των προϊόντων.

ΕΞΑΜΗΝΟ Α΄:

1. Visiting people abroad

An exchange visit
Information about Bristol
Meeting the Grangers
A telephone conversation
Describing the way
Preparing the trip to the North

2. Cars and Tools

Parts of the car
Is it the alternator?
Tools
Car quiz

3. Measuring

Exact measuring units
Basic units
Measuring distances
Measuring weight
Measuring temperature
Measuring electricity

4. Construction

Parts of a house
Careers in building

5. Hardware

Components of a personal computer
Trouble with the sound card
Changing a sound card
Troubleshooting

6. Software

Kinds of computer software
The computer system at Kristin's company
CAD – Kristin's new subject
2D and 3D

7. Power Tools and Machines

Portable electric power tools
Electric drills
Portable circular saw

Safety regulations
Machines for working on metal
In the training workshop
Finding the defect
Replacing the belt

ΕΞΑΜΗΝΟ Β΄:

8. Environment

Environment problems
An interview
Environment impacts on air
Environment impacts on water
Continuing the interview

9. Biotechnology

Biotechnology in our daily lives
Development of biotechnology
Genetically modified foods and enzymes
Environmental protection
Medicine
Large scale processes
Basics of molecular genetics

10. Energy

Consumers of energy
How electric energy is generated
How electricity is transmitted
Alternative energies
Wind energy
Hydrogen – Energy of the future

11. Automotive Technology

The workshop's inside
The first day at the workshop
Tool trolley
Car technology
The engine of a car
At the vocational training centre
The brake

12. Working on Metal

Drilling, milling and turning
Sharpening of twist drills
Drilling thin materials
Milling
Cylindrical milling
Face milling
Turning

13. Electrical Engineering

Measuring instruments
Digital multimeters
Multimeter specifications (excerpt)

Electric motors
Squirrel – cage motors
Mobile phones
Protection against electric shock
Electronic components
Resistor color system

ΔΙΔΑΚΤΙΚΕΣ ΟΔΗΓΙΕΣ

Η ύλη κατανέμεται σε ώρες ανά εβδομάδα ώστε ο εκπαιδευτής να μπορεί να καλύψει μέσα στο διατιθέμενο χρόνο του εξαμήνου όλη την προβλεπόμενη ύλη. Αν υπάρξουν χαμένες εβδομάδες, αναπληρώνονται μέσα στο εξάμηνο με αύξηση ωρών ανά εβδομάδα. Ύλη αδιάδακτη δεν μπορεί να υπάρχει, διότι η όποια έλλειψη γνώσεων και δεξιοτήτων δεν βοηθά την έναρξη των μαθημάτων του επόμενου εξαμήνου ή την διαδικασία πιστοποίησης του επαγγέλματος. Η χρήση της ενδεικτικής Βιβλιογραφίας και το συνεχές εβδομαδιαίο διάβασμά τους από τους καταρτιζόμενους ελέγχεται από τους εκπαιδευτές με πρόσφορο παιδαγωγικό τρόπο.

Η διδασκαλία από τον εκπαιδευτή υποβοηθείται από κατάλληλο **Ψηφιακό Διδακτικό Υλικό** που πρέπει να αναδεικνύει τα περιεχόμενα του μαθήματος με εικόνες, σχήματα και πίνακες.

Ο έλεγχος των γνώσεων που έχουν εμπεδώσει οι καταρτιζόμενοι δύναται να γίνεται με τη διεξαγωγή τακτικών **10λεπτων τεστ** και την περιοδική ανά δίμηνο **ωριαία Εφαρμογή Εξετάσεων** ανά **θεματική ενότητα, πέραν των εξετάσεων Προόδου και των Τελικών Εξετάσεων.**

ΕΝΔΕΙΚΤΙΚΗ ΠΡΟΤΕΙΝΟΜΕΝΗ ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ

- 1. Schimpf A. – Grote A., 2016, TECHNICAL ENGLISH BASIC, Περιστέρι, Εκδόσεις ΙΩΝ, 978-960-508-172-0**
 - 2. Schimpf A. – Grote A., 2016, TECHNICAL ENGLISH BASIC, Λύσεις Ασκήσεων και Ακουστικό Υλικό, Περιστέρι, Εκδόσεις ΙΩΝ**
-
- 1. Κατσάρα P., 2008, Comprehension in Technical and Academic Writing in English, Περιστέρι, Εκδόσεις ΕΛΛΗΝ, 978-960-697-012-2**
 - 2. Schimpf A. – Grote A., 2021, TECHNICAL ENGLISH BASIC - Grammar, Περιστέρι, Εκδόσεις ΙΩΝ**
-
- 1. Διδακτικό Λογισμικό: Schimpf A. – Grote A., 2016, TECHNICAL ENGLISH BASIC, Περιστέρι, Εκδόσεις ΙΩΝ
1 άδεια ανά σχολική μονάδα**

2. Μάθημα: ΑΓΓΛΙΚΗ ΕΜΠΟΡΙΚΗ ΟΡΟΛΟΓΙΑ – (ΕΠΙΚΟΥΡΙΚΟ ΜΑΘΗΜΑ Ι-Β)

Αντικειμενικοί Σκοποί Μαθήματος

Οι καταρτιζόμενοι πρέπει:

- Να κατανοούν και να χρησιμοποιούν αγγλικούς εμπορικούς όρους.
- Να αναγνωρίζουν και να εξηγούν αγγλικές ενδείξεις στις συσκευασίες προϊόντων.

ΕΞΑΜΗΝΟ Γ΄:

1. Working in retailing

- 1 Let's get started – Introducing oneself
- 2 Talking about shops
- 3 Becoming a shop assistant
- 4 My company
- 5 Types of shops
- 6 Shopping habits – The future of retailing

2. Aspects of retailing

- 1 Describing products
- 2 Giving directions
- 3 Knowing your way round a supermarket
- 4 Getting to know a DIY store
- 5 Selling products

3. Dealing with customers

- 1 Let's get started
- 2 House rules
- 3 Talking to customers
- 4 The numbers game. Prices and discounts
- 5 Ending a sales transaction

ΕΞΑΜΗΝΟ Δ΄:

4. Communicating in retailing

- 1 Telephoning
 - Dealing with the tools
- 2 Emails and letters
 - General remarks
- 3 Ordering goods
 - Order form

5. Dealing with problems

- 1 Unhappy customers
- 2 Handling complaints about products
- 3 Reacting to and resolving a complaint
- 4 Dealing with complaints made by phone
- 5 Getting in touch by email or letter

6. Starting out in life

- 1 Let's get started – From school to job training
- 2 You and your job

3 Venturing abroad

4 Looking ahead

ΔΙΔΑΚΤΙΚΕΣ ΟΔΗΓΙΕΣ

Η ύλη κατανέμεται σε ώρες ανά εβδομάδα ώστε ο εκπαιδευτής να μπορεί να καλύψει μέσα στο διατιθέμενο χρόνο του εξαμήνου όλη την προβλεπόμενη ύλη. Αν υπάρξουν χαμένες εβδομάδες, αναπληρώνονται μέσα στο εξάμηνο με αύξηση ωρών ανά εβδομάδα. Η χρήση της ενδεικτικής Βιβλιογραφίας και το συνεχές εβδομαδιαίο διάβασμά τους από τους καταρτιζόμενους ελέγχεται από τους εκπαιδευτές με πρόσφορο παιδαγωγικό τρόπο.

Η διδασκαλία από το εκπαιδευτή υποβοηθείται από κατάλληλο **Ψηφιακό Διδακτικό Υλικό** που πρέπει να αναδεικνύει τα περιεχόμενα του μαθήματος με εικόνες, σχήματα και πίνακες.

Ο έλεγχος των γνώσεων που έχουν εμπεδώσει οι καταρτιζόμενοι δύναται να γίνεται με τη διεξαγωγή τακτικών **10λεπτων τεστ** και την περιοδική ανά δίμηνο **ωριαία Εφαρμογή Εξετάσεων** ανά **θεματική ενότητα, πέραν των εξετάσεων Προόδου και των Τελικών Εξετάσεων.**

ΕΝΔΕΙΚΤΙΚΗ ΠΡΟΤΕΙΝΟΜΕΝΗ ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ

1. Wessels, 2021, Retailing now! Workbook, Αθήνα, Εκδοτικός Όμιλος ΙΩΝ

1. Hausman, A., 2010, Down to Business – Wholesale Trading, Αθήνα, Ευρωπαϊκές Τεχνολογικές Εκδόσεις

2. Schimpf A. – Grote A., 2021, TECHNICAL ENGLISH BASIC - Grammar, Περιστέρι, Εκδόσεις ΙΩΝ

3. Παπαϊωάννου Δ., 1998, Σύγχρονο Αγγλοελληνικό και Ελληνοαγγλικό Λεξικό Εμπορικών, Οικονομικών και Τραπεζικών Όρων, Αθήνα, Εκδόσεις ΕΛΛΗΝ, 960-286-336-6

1. Διδακτικό Λογισμικό: Wessels, 2021, Retailing now! Workbook, Αθήνα, Εκδοτικός Όμιλος ΙΩΝ

1 άδεια ανά σχολική μονάδα

3. Μάθημα: ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝΤΙΚΗ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ – ΥΓΙΕΙΝΗ ΚΑΙ ΑΣΦΑΛΕΙΑ ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΟΥ – ΑΝΤΙΜΕΤΩΠΙΣΗ ΦΥΣΙΚΩΝ ΚΑΤΑΣΤΡΟΦΩΝ (ΠΡΟΣΘΕΤΟ ΔΙΔΑΚΤΙΚΟ ΠΕΔΙΟ 17Α)

Αντικειμενικοί Σκοποί Μαθήματος

Οι καταρτιζόμενοι πρέπει:

- Να αποκτήσουν γνώσεις και να εφαρμόζουν δεξιότητες για την προστασία του περιβάλλοντος στους χώρους εργασίας.
- Να διαχειρίζονται με ασφάλεια τα υλικά και τα απόβλητα για την προστασία των εργαζομένων, των καταναλωτών και του κοινωνικού περιγύρου.
- Να αποκτήσουν δεξιότητες ατομικής τους προστασίας από ατυχήματα στους χώρους εργασίας.
- Να αποκτήσουν γνώσεις και να γίνουν ικανοί να τηρούν συνθήκες ατομικής υγιεινής και να παίρνουν μέτρα προφύλαξης από επαγγελματικές ασθένειες.
- Να γνωρίζουν τις επιπτώσεις έκτακτων φυσικών καταστροφών και να περιγράφουν την πιθανή συμβολή τους στην ατομική τους προστασία αλλά και στην προστασία της επιχείρησης και του κοινωνικού περιγύρου.

ΕΞΑΜΗΝΟ Α΄: (ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝΤΙΚΗ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ – ΥΓΙΕΙΝΗ ΚΑΙ ΑΣΦΑΛΕΙΑ ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΟΥ)

1. Εισαγωγή στην Περιβαλλοντική Διαχείριση

- Εφοδιασμός και απόρριψη
- Ειδικός τεχνικός περιβάλλοντος
- Παραγωγή και προστασία περιβάλλοντος

2. Ρύπανση του Περιβάλλοντος

1. Ρύπανση του εδάφους
2. Ρύπανση του νερού
3. Ρύπανση του αέρα

3. Απόβλητα από Κατασκευές και Επισκευές

1. Απόβλητα από κατεργασίες μετάλλων
 - Πρόσθετα υλικά
 - Υπολείμματα και απορρίμματα για ανακύκλωση
 - Εκπομπές ανακύκλωσης
2. Απόβλητα από ηλεκτροτεχνικά στοιχεία
 - Επιβάρυνση μέσω ηλεκτροτεχνικών προϊόντων
 - Αμίαντος
 - Χλωριούχα έλαια
 - Λυχνίες εκφόρτισης
3. Απόβλητα από οικοδομές και χρωματισμούς
4. Απόβλητα από επεξεργασία ξύλου
 - Πρόσθετα υλικά
 - Σκόνη
 - Απορρίμματα

4. Διαχείριση και Ανακύκλωση Απορριμμάτων

1. Διαχείριση απορριμμάτων
2. Συστήματα συλλογής
 - Οικιακά απορρίμματα

- Απορρίμματα βιοτεχνίας και βιομηχανίας
- 3. Μεταφορά απορριμμάτων
- 4. Μέθοδοι αξιοποίησης ή καταστροφής απορριμμάτων
- 5. Ανακύκλωση υγρών αποβλήτων
 - Ανάκτηση διαλυτικών μέσων
 - Ανάκτηση ενεργών ουσιών από γαλακτώματα
 - Ανάκτηση ενεργών ουσιών μέσω διήθησης (φιλτράρισμα)
 - Ανάκτηση πρώτων υλών μέσω εξάτμισης
- 6. Ανακύκλωση στερεών αποβλήτων
 - Διαχείριση των κατανεμημένων σωμάτων
 - Συμπληρωματική ταξινόμηση των στερεών απορριμμάτων
 - Διαδικασίες ανακύκλωσης

5. Επεξεργασία Αποβλήτων

1. Βιολογική επεξεργασία αποβλήτων
 - Βιολογική αποικοδόμηση
 - Αρχικά συστατικά της βιολογικής αποικοδόμησης
 - Αρχή της βιολογικής αποικοδόμησης
 - Συμπύεση οικιακών απορριμμάτων
 - Βιολογική αποικοδόμηση επιβλαβών ουσιών
 - Εναερόβιες μέθοδοι
2. Θερμική επεξεργασία (καύση)
 - Αρχή θερμικής επεξεργασίας
 - Καύση σε φλογοκλίβανο
 - Αναγκαιότητα καθαρισμού των καπναερίων
 - Διαχωρισμός στερεών και υγρών ουσιών από τα καπναέρια
 - Καταλυτική καύση
 - Πυρόλυση
 - Συνδυασμός των μεθόδων
 - Μέθοδος καύσης με πυκνό καπνό και χωρίς φλόγα

6. Καθαρισμός Αέρα και Καυσαερίων Οχημάτων

1. Προέλευση των αερίων ρύπων
2. Διαχωρισμός της σκόνης
3. Διαχωρισμός αερίων
 - Μέθοδοι μη αναστρέψιμης μετατροπής
 - Καταλυτική επανάκαυση
4. Καταλύτες καυσαερίων μηχανών οχημάτων
 - Χημική προσρόφηση
 - Βιολογικά φίλτρα
 - Βιολογικά σταγονομετρικά σώματα
 - Βιολογικές πλυντικές μηχανές
 - Προσρόφηση συστατικών του αέρα

7. Προστασία από Ουσίες στον Εργασιακό Χώρο

1. Πηγές κινδύνου
 - Προδιαγραφές και νόμοι
 - Μέτρα
2. Χημικές ουσίες
3. Καυστικές ουσίες
4. Καυστικά και ερεθιστικά αέρια
5. Αναπνευστικά δηλητήρια

6. Ασφυξιογόνα αέρια
7. Διαλύτες και δηλητηριώδη υγρά
8. Στερεές δηλητηριώδεις ουσίες
9. Τοξικές ουσίες
 - Υγρά με χρόνια, επιβλαβή δράση
 - Δηλητηριώδεις σκόνες
 - Καρκινογόνες ουσίες
10. Μέγιστες συγκεντρώσεις στη θέση εργασίας
11. Προστασία στα συνεργεία αυτοκινήτων, φανοποιίας και βαφής
 - Προστασία των πνευμόνων
 - Αναπνευστήρες
 - Προστασία κεφαλιού, ματιών και αυτιών
 - Προστασία σώματος, δέρματος και ποδιών
 - Χειρισμός διαλυτικών και άλλων εύφλεκτων υγρών

8. Ανακύκλωση Υλικών Αυτοκινήτων – Οχημάτων

1. Επιβάρυνση του περιβάλλοντος
2. Εξουδετέρωση αποβλήτων
3. Απόσυρση παλιών αυτοκινήτων
4. Ανακύκλωση υλικών και εξαρτημάτων αυτοκινήτων

9. Ηχορύπανση – Προστασία από Θόρυβο

1. Δημιουργία ήχου
 - Ηχητικά κύματα
 - Τόνος και θόρυβος
 - Πίεση ήχου και στάθμη ήχου
2. Διάδοση ήχου
3. Ηχομόνωση
4. Μέτρα προστασίας από το θόρυβο

10. Μέτρα Ατομικής Προστασίας

1. Επαγγελματικός κίνδυνος
 - Συνθήκες εργασίας
 - Πηγές επαγγελματικού κινδύνου
 - Επιπτώσεις επαγγελματικού κινδύνου
 - Αρχές πρόληψης επαγγελματικού κινδύνου
 - Εκτίμηση επαγγελματικού κινδύνου
2. Μέσα ατομικής προστασίας
 - Πότε χρησιμοποιούμε τα μέσα ατομικής προστασίας
 - Είδη μέσων ατομικής προστασίας
 - Τι πρέπει να προσέχουμε κατά τη χρήση των μέσων ατομικής προστασίας
3. Προστασία από θόρυβο στο χώρο εργασίας
 - Τι προκαλεί ο θόρυβος
 - Συχνότητα θορύβου
 - Ηχοστάθμη
 - Περιορισμός θορύβου

11. Συνθήκες Υγιεινής στους Χώρους Εργασίας

1. Κτίρια
 - Ηλεκτρική εγκατάσταση
 - Οδοί διαφυγής και έξοδοι κινδύνου
 - Σταθερές σκάλες
 - Μεταλλικές σκάλες

- Τοίχοι, τοιχώματα, πόρτες
- 2. Καθαρισμός αέρα
- 3. Θερμοκρασία των χώρων εργασίας
- 4. Ανανέωση αέρα στους χώρους εργασίας
- 5. Φωτισμός στο χώρο εργασίας
- 6. Δάπεδα και διάδρομοι κυκλοφορίας
- 7. Διαστάσεις και όγκος αέρα των χώρων εργασίας
- 8. Καθαριότητα και υγιεινή στους χώρους εργασίας.

12. Μέτρα Προστασίας στις Συγκολλήσεις

1. Γενικά μέτρα προστασίας
2. Μέτρα προστασίας στις ηλεκτροσυγκολλήσεις
 - Εργαλεία και προστατευτικά μέσα
 - Μηχανές
 - Προστασία από τα αέρια ηλεκτροσυγκόλλησης
 - Προστασία από ακτινοβολίες
 - Προστασία από ηλεκτροπληξία
 - Μέσα και μέτρα ατομικής προστασίας ηλεκτροσυγκόλλησης
3. Μέτρα προστασίας στις οξυγονοκολλήσεις
 - Μόνιμες εγκαταστάσεις παροχής αερίων
 - Προστασία από παραγόμενα αέρια
 - Προστασία από ακτινοβολίες
 - Κίνδυνοι από φιάλες αερίων

13. Πυρασφάλεια

1. Είδη Πυρκαγιών
 - Γενικά στοιχεία πυρκαγιών
 - Τρόποι μετάδοσης της φωτιάς
 - Αιτίες πυρκαγιάς
 - Κατηγορίες πυρκαγιών
2. Αντιμετώπιση Πυρκαγιών και Πυροσβεστικά Μέσα
 - Αντιμετώπιση πυρκαγιών
 - Κατάσβεση πυρκαγιών
 - Μέσα καταστολής πυρκαγιάς
 - Πυροσβεστήρες και άλλα μέσα κατάσβεσης
3. Πρόληψη Πυρκαγιών
 - Μέτρα πρόληψης
 - Γενικά στοιχεία και πληροφορίες

14. Επαγγελματικές Ασθένειες – Μέτρα Προφύλαξης

1. Εργατικό ατύχημα
2. Αιτίες εργατικών ατυχημάτων
 - Ανθρώπινος παράγοντας
 - Εξοπλισμός εργασίας
 - Συνθήκες εργασίας
3. Μέτρα για την αποφυγή των εργατικών ατυχημάτων
 - Μέτρα που παίρνει ο εργοδότης
 - Μέτρα που παίρνει ο εργαζόμενος
4. Επαγγελματικές ασθένειες

15. Τεχνικός Ασφαλείας και Γιατρός Εργασίας

1. Εισαγωγή
2. Τεχνικός ασφαλείας
3. Γιατρός εργασίας
4. Κατηγορίες επιχειρήσεων ανάλογα με την επικινδυνότητα.
5. Ελάχιστος χρόνος απασχόλησης τεχνικού ασφαλείας και γιατρού εργασίας.
6. Προσόντα τεχνικών ασφαλείας.
7. Άσκηση καθηκόντων τεχνικού ασφαλείας.
8. Επιτροπή υγιεινής και ασφάλειας της εργασίας

ΕΞΑΜΗΝΟ Β' (ΑΝΤΙΜΕΤΩΠΙΣΗ ΦΥΣΙΚΩΝ ΚΑΤΑΣΤΡΟΦΩΝ)

1. Φυσικοί και Τεχνολογικοί Κίνδυνοι

1. Εισαγωγή
2. Φυσικοί Κίνδυνοι
3. Είδη Φυσικών Κινδύνων
4. Τεχνολογικοί Κίνδυνοι

2. Από τον Κίνδυνο στην Πολιτική Προστασία

1. Εισαγωγή
2. Επικινδυνότητα
3. Τρωτότητα
4. Κίνδυνος
5. Σενάριο Καταστροφής
6. Καταστροφή
7. Πολιτική Προστασία και Πολιτική Άμυνα
8. Έκτακτη Ανάγκη
9. Ορισμοί
10. Αρνητικά και Θετικά Αποτελέσματα
11. Η Εφαρμογή της Πολιτικής Προστασίας και η Διαχείριση Κρίσεων

3. Η Πολιτική Προστασία στην Ελλάδα

1. Φυσικοί Κίνδυνοι στην Ελλάδα
2. Τεχνολογικοί Κίνδυνοι
3. Υπηρεσίες και Σχέδια Πολιτικής Προστασίας
4. Σεισμοί και Αντισεισμική Προστασία
 - Το Γεωδυναμικό Ινστιτούτο του Εθνικού Αστεροσκοπείου Αθηνών
 - Ο Αντισεισμικός Κανονισμός
 - Ο Οργανισμός Αντισεισμικού Σχεδιασμού και Προστασίας
5. Άλλοι Φορείς Σχετικοί με την Πολιτική Προστασία
 - Η Εθνική Μετεωρολογική Υπηρεσία
 - Η Ελληνική Επιτροπή Ατομικής Ενέργειας
 - Το Πυροσβεστικό Σώμα
 - Το ΕΚΑΒ
 - Ο Ελληνικός Ερυθρός Σταυρός

4. Πρακτικά Μέτρα Αντισεισμικής Προστασίας

1. Τι να Κάνετε πριν από ένα Σεισμό (Μακροπρόθεσμα μέτρα)
2. Τι να Κάνετε κατά τη διάρκεια ενός σεισμού
3. Τι να κάνετε μετά από ένα Σεισμό
4. Αντισεισμική Προστασία στα Σχολεία
5. Αγοράζοντας Κατοικία: Οδηγός Αντισεισμικού Ελέγχου
6. Άλλες Χρήσιμες Πληροφορίες

5. Πρακτικά Μέτρα Προστασίας από Τσουνάμι

1. Μέτρα μακροπρόθεσμα
2. Μέτρα κατάλληλα για τη στιγμή που ίσως ένα τσουνάμι προσεγγίζει την ακτή
3. Μέτρα που πρέπει να παρθούν μετά το τσουνάμι

6. Πρακτικά Μέτρα Αντιπυρηνικής Προστασίας

7. Πρακτικά Μέτρα Αντιπλημμυρικής Προστασίας

ΔΙΔΑΚΤΙΚΕΣ ΟΔΗΓΙΕΣ

Η ύλη κατανέμεται σε ώρες ανά εβδομάδα ώστε ο εκπαιδευτής να μπορεί να καλύψει μέσα στο διατιθέμενο χρόνο του εξαμήνου όλη την προβλεπόμενη ύλη. Αν υπάρξουν χαμένες εβδομάδες, αναπληρώνονται μέσα στο εξάμηνο με αύξηση ωρών ανά εβδομάδα. Η χρήση της ενδεικτικής Βιβλιογραφίας και το συνεχές εβδομαδιαίο διάβασμά τους από τους καταρτιζόμενους ελέγχεται από τους εκπαιδευτές με πρόσφορο παιδαγωγικό τρόπο.

Η διδασκαλία από το εκπαιδευτή υποβοηθείται από κατάλληλο **Ψηφιακό Διδακτικό Υλικό** που πρέπει να αναδεικνύει τα περιεχόμενα του μαθήματος με εικόνες, σχήματα και πίνακες.

Ο έλεγχος των γνώσεων που έχουν εμπεδώσει οι καταρτιζόμενοι δύναται να γίνεται με τη διεξαγωγή τακτικών **10λεπτων τεστ** και την περιοδική ανά δίμηνο **ωριαία Εφαρμογή Εξετάσεων** ανά **θεματική ενότητα, πέραν των εξετάσεων Προόδου και των Τελικών Εξετάσεων.**

ΕΝΔΕΙΚΤΙΚΗ ΠΡΟΤΕΙΝΟΜΕΝΗ ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ

1. Περιβαλλοντική Διαχείριση – Υγιεινή και Ασφάλεια Εργαζομένου, Περιστέρι, Εκδόσεις ΙΩΝ
2. Αντιμετώπιση Φυσικών και Τεχνολογικών Καταστροφών, Περιστέρι, Εκδόσεις ΙΩΝ

1. Αντωνόπουλου Π., 1998, Χιονοπτώσεις – Αντιμετώπιση Καταστάσεων από Φυσικές Καταστροφές, Περιστέρι, Εκδόσεις ΙΩΝ, 960-405-897-5
2. Αντωνόπουλου Π., 1998, Πλημμύρες – Αντιμετώπιση Καταστάσεων από Φυσικές Καταστροφές, Περιστέρι, Εκδόσεις ΙΩΝ, 960-405-898-3
3. Αντωνόπουλου Π., 1998, Σεισμοί – Αντιμετώπιση Καταστάσεων από Φυσικές Καταστροφές, Περιστέρι, Εκδόσεις ΙΩΝ, 960-405-767-7
4. Καρακασίδη Γ., Θεοδωράτου Ν., 2005, Υγιεινή – Ασφάλεια Εργασίας και Προστασία Περιβάλλοντος, Περιστέρι, Περιστέρι, Εκδόσεις ΙΩΝ, 960-411-544-8
5. Ανδρεάδη Π., Παπαϊωάννου Γ., 2008, Υγιεινή και Ασφάλεια Εργαζομένου – Οδηγός Τεχνικού Ασφαλείας, 3^η Έκδοση, Περιστέρι, Εκδόσεις ΙΩΝ, 960-411-426-3
6. Withgott J., Brennan S., 2018, Περιβάλλον – Άνθρωπος, Υγεία και Περιβάλλον, Αθήνα, Εκδοτικός Όμιλος ΙΩΝ, 978-960-508-205-5

1. Διδακτικό Λογισμικό: Περιβαλλοντική Διαχείριση – Υγιεινή και Ασφάλεια Εργαζομένου, Περιστέρι, Εκδόσεις ΙΩΝ

1 άδεια ανά σχολική μονάδα

2. Διδακτικό Λογισμικό: Αντιμετώπιση Φυσικών και Τεχνολογικών Καταστροφών, Περιστέρι, Εκδόσεις ΙΩΝ

1 άδεια ανά σχολική μονάδα

4. Μάθημα: ΥΓΙΕΙΝΗ ΧΩΡΩΝ ΕΜΠΟΡΙΚΗΣ ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗΣ – (ΠΡΟΣΘΕΤΟ ΔΙΔΑΚΤΙΚΟ ΠΕΔΙΟ 17B)

Αντικειμενικοί Σκοποί Μαθήματος

Οι καταρτιζόμενοι πρέπει:

- Να αναγνωρίζουν και να αναφέρουν τα χημικά συστατικά των χρησιμοποιούμενων υλικών απολύμανσης και καθαρισμών.
- Να διακρίνουν τη σωστή χρήση του εξοπλισμού καθαρισμού και υγιεινής των χώρων.
- Να είναι ικανοί να καθοδηγούν τους εργαζόμενους στην καθαριότητα και στις απολυμάνσεις με ασφαλή χρήση των υλικών.
- Να είναι σε θέση να ελέγξουν την ποιότητα του καθαρισμού και της απολύμανσης των επιφανειών.

ΕΞΑΜΗΝΟ Β΄:

1. Χημεία των συστατικών

Νερό. Τενσίδια. Μέσα αβεστοποίησης. Η τιμή pH. Οργανικά διαλυτικά μέσα. Ένζυμα. Οξειδωτικά και συσταλτικά μέσα. Άλλα συστατικά των καθαριστικών μέσων. Συστατικά με συντηρητική δράση. Βιοκτόνα

2. Προστασία της υγείας κατά την εργασία

Διάταξη περί επικίνδυνων ουσιών. Προσωπικός εξοπλισμός ασφαλείας. Τεχνικές πρόσβασης. Ανυψωτικά μηχανήματα για το καθάρισμα των παραθύρων και καλώδια εργασίας. Ηλεκτρικό ρεύμα

3. Δάπεδα χωρίς ύφασμα

Ελαστικά επιστρώματα. Είδη καθαρισμού. Λίθινα πατώματα. Φυσικές πέτρες που δεν είναι ανθεκτικές στα οξέα. Πατώματα από ψεύτικες πέτρες. Ξύλινα πατώματα. Ξύλο. Παρκέ. Πατώματα από φελλό. Πατώματα από κοντραπλακέ

4. Επιφάνειες επιστρωμένες με ύφασμα

Ίνες. Υλικά από ύφασμα. Δομή και ιδιότητες των υφασμάτων επιστρωμάτων. Διαδικασίες καθαρισμού υφασμάτων επιστρωμάτων. Έπιπλα με μαξιλάρια. Καθαρισμός υφασμάτων. Ταπέτα για να καθαρίζουμε τα παπούτσια μας

5. Γυάλινες επιφάνειες

Ιστορία και σύσταση. Ιδιότητες και κατασκευή. Τύποι γυαλιού. Παράθυρα. Γυάλινες κατασκευές. Καθαρισμός τζαμιών

6. Καθαρισμός για λόγους υγιεινής

Μικροοργανισμοί. Μολύνσεις. Συστηματικός καθαρισμός για λόγους υγιεινής. Καθαρισμός πισίνας και σάουνας

7. Απολύμανση επιφανειών

Ισχύοντες κανόνες υγιεινής κατά τον καθαρισμό και την απολύμανση επιφανειών. Μέτρα για την ελάττωση των βακτηριδίων. Απολυμαντικός καθαρισμός. Απολύμανση. Έλεγχος υγιεινής.

8. Ηλεκτροτεχνικοί εξοπλισμοί

Εγκαταστάσεις φωτισμού. Φωτεινές επιγραφές. Καθαρισμός PC. Κλιματιστικά. Συντήρηση και καθαρισμός

9. Καταπολέμηση παρασίτων

Εισαγωγή στην καταπολέμηση παρασίτων. Ολοκληρωμένη καταπολέμηση παρασίτων. Κατσαρίδες. Μυρμήγκια. Σκόρος. Ψαλίδα. Ακάρεα. Ψύλλοι. Σφήκες. Αρουραίοι. Ποντίκια. Περιστερία. Απολύμανση

10. Έλεγχος ποιότητας στον καθαρισμό

Υπηρεσίες καθαρισμού κτιρίων. Συμπληρωματικές υπηρεσίες και ειδικές υπηρεσίες. Υπολογισμός των επιφανειών που καθαρίστηκαν. Εργασίες καθαρισμού κτιρίων. Έλεγχος υπηρεσιών. Έλεγχος του αποτελέσματος του καθαρισμού. Δήλωση ζημιών. Σύστημα βαθμολόγησης της ποιότητας. Πόρισμα. Διαδικασίες ελέγχου

ΔΙΔΑΚΤΙΚΕΣ ΟΔΗΓΙΕΣ

Η ύλη κατανέμεται σε ώρες ανά εβδομάδα ώστε ο εκπαιδευτής να μπορεί να καλύψει μέσα στο διατιθέμενο χρόνο του εξαμήνου όλη την προβλεπόμενη ύλη. Αν υπάρξουν χαμένες εβδομάδες, αναπληρώνονται μέσα στο εξάμηνο με αύξηση ωρών ανά εβδομάδα. Η χρήση της ενδεικτικής Βιβλιογραφίας και το συνεχές εβδομαδιαίο διάβασμά τους από τους καταρτιζόμενους ελέγχεται από τους εκπαιδευτές με πρόσφορο παιδαγωγικό τρόπο.

Η διδασκαλία από τον εκπαιδευτή υποβοηθείται από κατάλληλο **Ψηφιακό Διδακτικό Υλικό** που πρέπει να αναδεικνύει τα περιεχόμενα του μαθήματος με εικόνες, σχήματα και πίνακες.

Ο έλεγχος των γνώσεων που έχουν εμπεδώσει οι καταρτιζόμενοι δύναται να γίνεται με τη διεξαγωγή τακτικών **10λεπτων τεστ** και την περιοδική ανά δίμηνο **ωριαία Εφαρμογή Εξετάσεων** ανά **θεματική ενότητα, πέραν των εξετάσεων Προόδου και των Τελικών Εξετάσεων.**

ΕΝΔΕΙΚΤΙΚΗ ΠΡΟΤΕΙΝΟΜΕΝΗ ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ

- 1. Ladner E., κ.ά., 2021, Υγιεινή Χώρων Εμπορικής Εξυπηρέτησης, Αθήνα, Εκδοτικός Όμιλος ΙΩΝ**
- 1. Ζευγώλης Ε., 2016, Τεχνολογία Προστασίας Περιβάλλοντος στη Βιομηχανία, Αθήνα, Εκδοτικός Όμιλος ΙΩΝ, 978-960-508-193-5**
- 2. Ignatowitz E., Haering G., 1997, Τεχνική Χημεία, Περιστερί, Ευρωπαϊκές Τεχνολογικές Εκδόσεις, 960-331-136-7**
- 3. Haberle T., κ.ά., 2003, Έλεγχος Ρύπανσης και Διαχείρισης Αποβλήτων, Περιστερί, Ευρωπαϊκές Τεχνολογικές Εκδόσεις, 960-331-353-X (SET), 960-331-355-6**
- 4. Ignatowitz E., Haering G., 2010, Τεχνολογική Χημεία, Περιστερί, Ευρωπαϊκές Τεχνολογικές Εκδόσεις, 978-960-331-463-9**
- 1. Διδακτικό Λογισμικό: Ladner E., κ.ά., 2021, Υγιεινή Χώρων Εμπορικής Εξυπηρέτησης, Αθήνα, Εκδοτικός Όμιλος ΙΩΝ**

1 άδεια ανά σχολική μονάδα

5. Μάθημα: ΠΟΛΙΤΙΚΗ ΟΙΚΟΝΟΜΙΑ ΚΑΙ ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΚΟΙΝΩΝΙΟΛΟΓΙΑΣ – (ΠΡΟΣΘΕΤΟ ΔΙΔΑΚΤΙΚΟ ΠΕΔΙΟ 18Α)

Αντικειμενικοί Σκοποί Μαθήματος

Οι καταρτιζόμενοι πρέπει:

- Να είναι σε θέση να εξηγούν τη διάρθρωση γενικώς της παγκόσμιας κοινωνίας αλλά ιδιαίτερα της κοινωνίας εντός της Ευρωπαϊκής Ένωσης για την προστασία των ανθρώπινων δικαιωμάτων.
- Να μπορούν να εξηγούν τη σημασία της επαγγελματικής κατάρτισης για τη θέση τους στο σημερινό κοινωνικό σύστημα.
- Να κατανοούν το οικονομικό σύστημα που λειτουργεί στη χώρα μας μέσα στο οποίο εξασφαλίζονται και τα εργασιακά τους δικαιώματα.
- Να μπορούν να εξηγούν το πλαίσιο μέσα στο οποίο λειτουργούν οι επιχειρήσεις που παρέχουν μισθωτή εργασία.
- Να εξηγούν τις υποχρεώσεις του εργαζομένου έναντι της επιχείρησης και των υποχρεώσεων της επιχείρησης έναντι των εργαζομένων.

ΕΞΑΜΗΝΟ Γ΄:

1. Ανθρώπινα Δικαιώματα

- 1 Ανθρώπινα δικαιώματα και θεμελιώδη δικαιώματα του πολιτικού συστήματος
- 2 Ανθρώπινα δικαιώματα στο απολυταρχικό κράτος
- 3 Καταπολέμηση των παραβιάσεων των ανθρωπίνων δικαιωμάτων

2. Ευρωπαϊκή Ένωση

- 1 Ευρωπαϊκή Ένωση – Εξέλιξη, Όργανα, Σύνταγμα
- 2 Προβλήματα πολιτικών επιλογών της Ε.Ε.
- 3 Επιδράσεις της ευρωπαϊκής διαδικασίας ενοποίησης

3. Παγκοσμιοποίηση

- 1 Μορφές παγκοσμιοποίησης
- 2 Αίτια της παγκοσμιοποίησης
- 3 Ευκαιρίες και κίνδυνοι για την επαγγελματική δραστηριότητα
- 4 Παγκοσμιοποίηση και αναπτυσσόμενες χώρες

4. Εξασφάλιση της Ειρήνης

- 1 Φαινόμενα που απειλούν την ειρήνη
- 2 Αποτελεσματικότητα των συστημάτων ασφαλείας
- 3 Αίτια πολεμικών συρράξεων
- 4 Ορισμένες δυνατότητες εξασφάλισης της ειρήνης

5. Η Κοινωνία Σήμερα

- 1 Συλλογικές συμβάσεις
- 2 Επαγγελματικές αξιώσεις σε αλλαγή
- 3 Κοινωνικό κράτος
- 3 Κοινωνικό κράτος

6. Επαγγελματική Εκπαίδευση και Κατάρτιση

- 1 Επαγγελματική επιλογή ως σταθερή απόφαση
- 2 Διττό σύστημα ως πλαίσιο διαπραγμάτευσης
- 3 Διαπραγμάτευση ως εξισορρόπηση συμφερόντων
- 4 Η επαγγελματική εκπαίδευση ως θεμέλιος λίθος της δια βίου κατάρτισης

7. Αρχές Πολιτικής Οικονομίας

- 1 Προσωπικές απαιτήσεις
- 2 Οικονομικές προϋποθέσεις
- 3 Οικονομική αρχή
- 4 Νομισματικές προϋποθέσεις – πτώχευση επιχειρήσεων
- 5 Νομικές ρυθμίσεις
 - Είδη δικαίου
 - Δικαιοπραξίες
 - Αγοραπωλησίες
 - Αποζημιώσεις
 - Κατασχέσεις
 - Αγορές με δόσεις
 - Μισθώσεις – Ενοικιάσεις
 - Χρηματοδοτική μίσθωση
 - Προστασία καταναλωτή

8. Η Επιχείρηση στην Οικονομική Διαδικασία

- 1 Ίδρυση επιχείρησης
- 2 Σκοπός των επιχειρήσεων
- 3 Η θέση της επιχείρησης στην οικονομία
- 4 Επιχειρηματικοί στόχοι
- 5 Επιχειρηματικοί δείκτες
- 6 Μορφές επιχειρήσεων
 - Προϋποθέσεις ίδρυσης
 - Εμπορικό μητρώο
 - Ατομική επιχείρηση
 - Ελεύθερη εμπορική επιχείρηση
 - Ομόρρυθμη εταιρεία
 - Ετερόρρυθμη εταιρεία
 - Εταιρεία αστικού δικαίου
 - Εταιρεία περιορισμένης ευθύνης
 - Κεφαλαιουχικές εταιρείες
 - Ανώνυμες εταιρείες
 - Συνεταιρισμοί

ΔΙΔΑΚΤΙΚΕΣ ΟΔΗΓΙΕΣ

Η ύλη κατανέμεται σε ώρες ανά εβδομάδα ώστε ο εκπαιδευτής να μπορεί να καλύψει μέσα στο διατιθέμενο χρόνο του εξαμήνου όλη την προβλεπόμενη ύλη. Αν υπάρξουν χαμένες εβδομάδες, αναπληρώνονται μέσα στο εξάμηνο με αύξηση ωρών ανά εβδομάδα. Η χρήση της ενδεικτικής Βιβλιογραφίας και το συνεχές εβδομαδιαίο διάβασμά τους από τους καταρτιζόμενους ελέγχεται από τους εκπαιδευτές με πρόσφορο παιδαγωγικό τρόπο.

Η διδασκαλία από τον εκπαιδευτή υποβοηθείται από κατάλληλο **Ψηφιακό Διδακτικό Υλικό** που πρέπει να αναδεικνύει τα περιεχόμενα του μαθήματος με εικόνες, σχήματα και πίνακες.

Ο έλεγχος των γνώσεων που έχουν εμπεδώσει οι καταρτιζόμενοι δύναται να γίνεται με τη διεξαγωγή τακτικών **10λεπτων τεστ** και την περιοδική ανά δίμηνο **ωριαία Εφαρμογή Εξετάσεων ανά θεματική ενότητα, πέραν των εξετάσεων Προόδου και των Τελικών Εξετάσεων.**

ΕΝΔΕΙΚΤΙΚΗ ΠΡΟΤΕΙΝΟΜΕΝΗ ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ

1. Groupner κ.ά., 2020, Πολιτική Οικονομία και Στοιχεία Κοινωνιολογίας, Αθήνα, Εκδοτικός Όμιλος ΙΩΝ, 978-960-508-251-2

1. Hubbart R. G., O' Brien A.P., 2018, Αρχές της Οικονομικής, Αθήνα, Εκδοτικός Όμιλος ΙΩΝ, 978-960-508-208-6

2. Πουλιόπουλος Λ., κ.ά., 2018, Εταιρική Κοινωνική Ευθύνη, Αθήνα, Εκδοτικός Όμιλος ΙΩΝ, 978-960-508-263-5

3. Σταμίρη Γ., 2012, Εισαγωγή στην Κοινωνιολογία, Αθήνα, Εκδόσεις ΤΕΛΕΘΡΙΟ, 978-960-8410-84-8

4. Cohen D., 2005, Η Παγκοσμιοποίηση και οι Εχθροί της, Αθήνα, Εκδόσεις ΕΛΛΗΝ, 960-286-867-8

5. Brooks, C. A., 2010, Κοινωνική Επιχειρηματικότητα – Μια Σύγχρονη Προσέγγιση στη Δημιουργία Κοινωνικού Κεφαλαίου, Αθήνα, Εκδόσεις ΕΛΛΗΝ, 978-960-697-046-7

6. Κορρές Γ., 1999, Συνεργατισμός και Οικονομική Ανάπτυξη, Αθήνα, Εκδόσεις ΕΛΛΗΝ, 960-286-393-5

1. Διδακτικό Λογισμικό: Groupner κ.ά., 2020, Πολιτική Οικονομία και Στοιχεία Κοινωνιολογίας, Αθήνα, Εκδοτικός Όμιλος ΙΩΝ, 978-960-508-251-2
1 άδεια ανά σχολική μονάδα

6. Μάθημα: ΕΠΙΧΕΙΡΗΜΑΤΙΚΟΤΗΤΑ, ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΟ ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝ ΚΑΙ ΠΟΙΟΤΙΚΗ ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗ ΠΕΛΑΤΩΝ – (ΠΡΟΣΘΕΤΟ ΔΙΔΑΚΤΙΚΟ ΠΕΔΙΟ 18B)

Αντικειμενικοί Σκοποί Μαθήματος

Οι καταρτιζόμενοι πρέπει:

- Να είναι ικανοί να αναγνωρίζουν τα στοιχεία από τα οποία ο πελάτης κατανοεί την έννοια της ποιότητας.
- Να μπορούν να εξηγούν την καλή εικόνα της επιχείρησης που εργάζονται προς τους πελάτες και στον κοινωνικό περίγυρο.
- Να αποκτήσουν ικανότητες ποιοτικής εξυπηρέτησης των πελατών και προσέλκυσης νέων.
- Να κατανοούν και διαρκώς να υλοποιούν δεξιότητες με στόχους την προσωπική αναβάθμισή τους και την βελτίωσή τους στα μάτια των πελατών και των συνεργατών τους στην εταιρεία.

ΕΞΑΜΗΝΟ Δ΄:

1. Ποιότητα

- Η έννοια της ποιότητας.
- Είδη ποιότητας.

2. Διασφάλιση ποιότητας

- Τυποποίηση της ποιότητας.
- Σημαντικά στοιχεία για τη διασφάλιση της ποιότητας.
- Ρυθμιστικός κύκλος ποιότητας.

3. Σύστημα μάνατζμεντ ποιότητας

- Μάνατζμεντ ποιότητας.
- Βελτίωση της ποιότητας – αποφυγή λαθών.
- Controlling στα τεχνικά επαγγέλματα.
- Πιστοποίηση.
- Αποτελέσματα του μάνατζμεντ ποιότητας.

4. Δομή της επιχείρησης

- Επιχείρηση.
- Τεχνική επιχείρηση.
- Οργάνωση της τεχνικής επιχείρησης.
- Λειτουργία της επιχείρησης.

5. Τομείς καθηκόντων επιχείρησης

6. Εικόνα της επιχείρησης

- Πολιτισμική συμπεριφορά της επιχείρησης.
- Παρουσίαση της επιχείρησης.
- Διαφήμιση της επιχείρησης.

7. Προσφορά της επιχείρησης

- Προσφορά εμπορευμάτων.
- Προσφορά υπηρεσιών.

8. Κοστολόγηση και διαμόρφωση τιμών

- Είδη δαπανών.
- Δαπάνες μιας εργατοώρας.
- Διαμόρφωση τιμών.

9. Στρατηγική της προσέλκυσης πελατών

- Στρατηγική προσφορών προστιθέμενης αξίας.
- Στρατηγική των ευνοϊκότερων προσφορών.
- Στρατηγική των προσφορών.

10. Είδη πελατών

- Ιδιώτες.
- Επιτηδευματίες (επαγγελματίες).
- Δημόσιοι οργανισμοί ως πελάτες.

11. Ανάγκες των πελατών

- Αγοραστικά κίνητρα των πελατών.
- Επιθυμίες των πελατών.
- Προσδοκίες πελατών και απαιτήσεις των πελατών.

12. Ενημέρωση των πελατών

- Είδη ενημέρωσης.
- Πορεία της ενημέρωσης.
- Όφελος από την ενημέρωση.

13. Παραγγελία πελάτη

- Αποδοχή της παραγγελίας από την επιχείρηση.
- Προσφορά με προτάσεις.
- Ανάθεση της παραγγελίας.
- Εκτέλεση της παραγγελίας.

14. Εξυπηρέτηση πελατών

- Επιχειρησιακή εξυπηρέτηση.
- Ατομική εξυπηρέτηση.
- Φροντίδα πελατών.
- Φροντίδα εμπορευμάτων.

15. Σύσταση της επιχείρησης από πελάτες

- Ανάλυση της ικανοποίησης των πελατών.
- Ερωτηματολόγιο πελατών.
- Προσέλκυση των πελατών.

16. Ελκυστικότητα των πελατών

- Αποτίμηση του κύκλου πελατών.
- Κριτήρια για τις παραγγελίες.

17. Δημιουργία δεσμών με τους πελάτες

- Γενικοί παράγοντες δημιουργίας δεσμών με τους πελάτες.
- Ειδικοί παράγοντες δημιουργίας δεσμών με τους πελάτες.
- Πρόγραμμα δραστηριοτήτων.

18. Γενικές απαιτήσεις από τον εργαζόμενο

- Γενική μόρφωση.
- Τρόποι συμπεριφοράς.
- Ευφράδεια.
- Γραφή.
- Υπολογισμοί.
- Γνώση ξένων γλωσσών.

19. Προσωπικές προτιμήσεις του εργαζόμενου

- Εμφάνιση.
- Στάση.
- Συμπεριφορά.

20. Απαιτήσεις επαγγελματικών γνώσεων

- Επαγγελματική εκπαίδευση.
- Γνώση του κλάδου.
- Πορεία της εργασίας.
- Παρεχόμενα εμπορεύματα και υπηρεσίες.
- Γενική επιχειρησιακή πολιτική.

21. Απαιτήσεις μεθοδικότητας από τον εργαζόμενο

- Σχέση με τον πελάτη.
- Η γλώσσα του σώματος.
- Η τεχνική των ερωτήσεων.
- Συζήτηση ενημέρωσης.
- Ενημέρωση από το τηλέφωνο.
- Συζήτηση για την τιμή.
- Συζήτηση διαμαρτυρίας.

22. Παροχή υπηρεσιών

- Ο τεχνίτης και ο πελάτης αναζητούν επαφή.
- Η προσφορά οδηγεί στην παραγγελία.
- Εκτέλεση της παραγγελίας.
- Παράδοση στον πελάτη της εργασίας που εκτελέστηκε.

23. Παροχή υπηρεσιών

- Τιμολόγιο για την προσφερθείσα εργασία.
- Έλλειψη ικανοποίησης του πελάτη από τις εργασίες.
- Ικανοποίηση των πελατών και επαφή με τον πελάτη.

ΔΙΔΑΚΤΙΚΕΣ ΟΔΗΓΙΕΣ

Η ύλη κατανέμεται σε ώρες ανά εβδομάδα ώστε ο εκπαιδευτής να μπορεί να καλύψει μέσα στο διατιθέμενο χρόνο του εξαμήνου όλη την προβλεπόμενη ύλη. Αν υπάρξουν χαμένες εβδομάδες, αναπληρώνονται μέσα στο εξάμηνο με αύξηση ωρών ανά εβδομάδα. Η χρήση της ενδεικτικής Βιβλιογραφίας και το συνεχές εβδομαδιαίο διάβασμά τους από τους καταρτιζόμενους ελέγχεται από τους εκπαιδευτές με πρόσφορο παιδαγωγικό τρόπο.

Η διδασκαλία από τον εκπαιδευτή υποβοηθείται από κατάλληλο **Ψηφιακό Διδακτικό Υλικό** που πρέπει να αναδεικνύει τα περιεχόμενα του μαθήματος με εικόνες, σχήματα και πίνακες.

Ο έλεγχος των γνώσεων που έχουν εμπεδώσει οι καταρτιζόμενοι δύναται να γίνεται με τη διεξαγωγή τακτικών **10λεπτων τεστ** και την περιοδική ανά δίμηνο **ωριαία Εφαρμογή Εξετάσεων** ανά **θεματική ενότητα, πέραν των εξετάσεων Προόδου και των Τελικών Εξετάσεων.**

ΕΝΔΕΙΚΤΙΚΗ ΠΡΟΤΕΙΝΟΜΕΝΗ ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ

1. Ρόκκος Χ. – Frey H., 2013, Επιχειρηματικότητα και Επαγγελματικό Περιβάλλον – Ποιοτική Εξυπηρέτηση Πελατών, Περιστέρι, Εκδόσεις ΙΩΝ, 978-960-508-093-8

1. Meyer C. E., Allen R. K., 2004, Επιχειρηματικότητα και Διοίκηση Μικρομεσαίων Επιχειρήσεων, Αθήνα, Εκδόσεις ΕΛΛΗΝ, 960-286-756-6

2. Σακκάς Ν., Η Αναδυόμενη Επιχείρηση – Οργάνωση, Στρατηγική, Αγορά, Κοινωνία, Αθήνα, Εκδόσεις ΕΛΛΗΝ, 960-286-400-1

3. Philipson, 2002, Πώς να Γίνεις Επιχειρηματίας, Αθήνα, Εκδόσεις ΕΛΛΗΝ, 960-286-663-2

4. Καριώτης Α., 2007, Επιχειρηματικότητα, Αθήνα, Εκδόσεις ΕΛΛΗΝ, 978-960-286-963-5

1. Διδακτικό Λογισμικό: Ρόκκος Χ. – Frey Η., 2013, Επιχειρηματικότητα και Επαγγελματικό Περιβάλλον – Ποιοτική Εξυπηρέτηση Πελατών, Περιστέρι, Εκδόσεις ΙΩΝ

1 άδεια ανά σχολική μονάδα

ΜΕΡΟΣ ΔΕΥΤΕΡΟ: ΜΑΘΗΜΑΤΑ ΕΙΔΙΚΕΥΣΗΣ

7. Μάθημα: ΛΙΑΝΙΚΟ ΕΜΠΟΡΙΟ 1 – ΟΙ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΙΣ ΛΙΑΝΙΚΟΥ ΕΜΠΟΡΙΟΥ – (ΒΑΣΙΚΟ ΔΙΔΑΚΤΙΚΟ ΠΕΔΙΟ 1)

Αντικειμενικοί Σκοποί Μαθήματος

Οι καταρτιζόμενοι πρέπει:

- Να κατανοούν και να εξηγούν τα επιχειρησιακά πρότυπα των επιχειρήσεων του λιανικού εμπορίου.
- Να περιγράφουν τη λειτουργία του λιανικού εμπορίου μέσα στο σύνολο της οικονομίας.
- Να παρουσιάζουν διάφορους κλάδους του λιανικού εμπορίου.
- Να εξηγούν γιατί υπάρχει ανάγκη εκπαίδευσης των νεοεισερχόμενων προς εργασία πωλητών.
- Να περιγράφουν τα οφέλη της κοινωνικής ασφάλισης και την προστασία του εργαζομένου στην επιχείρηση του λιανικού εμπορίου.

ΕΞΑΜΗΝΟ Α΄:

ΟΙ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΙΣ ΛΙΑΝΙΚΟΥ ΕΜΠΟΡΙΟΥ

1. Η επαγγελματική εκπαίδευση στο λιανικό εμπόριο

- 1 Το σύστημα της διττής επαγγελματικής εκπαίδευσης
- 2 Ο νόμος περί επαγγελματικής εκπαίδευσης ως βάση της επαγγελματικής κατάρτισης
- 3 Άλλες βάσεις της σύμβασης επαγγελματικής εκπαίδευσης
 - Σύμβαση μαθητείας επαγγελματικής κατάρτισης
 - Προστασία της νεανικής εργασίας
 - Άλλοι νόμοι προστασίας της εργασίας
 - Καταρτιζόμενοι και αρμόδιοι φορείς συμβουλευτικής
- 4 Συλλογικές συμβάσεις
- 5 Επαγγελματική επιμόρφωση και μετεκπαίδευση

2. Η σημασία του λιανικού εμπορίου για την εθνική οικονομία

- 1 Η θέση του λιανικού εμπορίου στο μοντέλο των τριών τομέων
- 2 Ο τομέας παροχής υπηρεσιών
- 3 Ανάγκες – Ανάγκη – Ζήτηση
- 4 Αγαθά
- 5 Τιμολόγηση με βάση την αγορά
- 6 Αρχή της οικονομικότητας
- 7 Οικονομικός κύκλος

3. Η δομή μιας επιχείρησης λιανικού εμπορίου

- 1 Λειτουργίες και εργασίες του λιανικού εμπορίου
- 2 Οι διάφορες μορφές των επιχειρήσεων λιανικού εμπορίου
- 3 Οι διάφορες μορφές πώλησης στο λιανικό εμπόριο
- 4 Η διάρθρωση της γκάμας προϊόντων στο λιανικό εμπόριο
- 5 Οι επιχειρησιακοί στόχοι στο λιανικό εμπόριο
- 6 Η οργανωτική δομή μιας επιχείρησης λιανικού εμπορίου

- Η οργανωτική δομή
- Η οργάνωση ροής των εργασιών

4. Η αναγκαιότητα της κοινωνικής ασφάλισης, της προστασίας της εργασίας και της προστασίας του περιβάλλοντος

- 1 Οι κλάδοι της κοινωνικής ασφάλισης
- 2 Πρόσθετες ιδιωτικές ασφαλίσεις
- 3 Προστασία της εργασίας και ασφάλεια εργασίας
- 4 Αειφόρος ανάπτυξη και προστασία του περιβάλλοντος

5. Αρχές Σχεδίασης και επαγγελματικής διεξαγωγής παρουσιάσεων

- 1 Αναζήτηση πληροφοριών και αξιοποίησή τους
 - Στρατηγικές αναζήτησης και εύρεσης πληροφοριών
 - Στρατηγικές επεξεργασίας
- 2 Επιλογή της καταλληλότερης μορφής παρουσίασης
 - Είδη παρουσιάσεων
 - Κανόνες διεξαγωγής των παρουσιάσεων
- 3 Αξιολόγηση παρουσιάσεων
 - Μέθοδοι αξιολόγησης
 - Κανόνες αξιολόγησης
- 4 Εκπόνηση ενός φυλλαδίου

ΔΙΔΑΚΤΙΚΕΣ ΟΔΗΓΙΕΣ

Η ύλη κατανέμεται σε ώρες ανά εβδομάδα ώστε ο εκπαιδευτής να μπορεί να καλύψει μέσα στο διατιθέμενο χρόνο του εξαμήνου όλη την προβλεπόμενη ύλη. Αν υπάρξουν χαμένες εβδομάδες, αναπληρώνονται μέσα στο εξάμηνο με αύξηση ωρών ανά εβδομάδα. Η χρήση της ενδεικτικής Βιβλιογραφίας και το συνεχές εβδομαδιαίο διάβασμά τους από τους καταρτιζόμενους ελέγχεται από τους εκπαιδευτές με πρόσφορο παιδαγωγικό τρόπο.

Η διδασκαλία από τον εκπαιδευτή υποβοηθείται από κατάλληλο **Ψηφιακό Διδακτικό Υλικό** που πρέπει να αναδεικνύει τα περιεχόμενα του μαθήματος με εικόνες, σχήματα και πίνακες.

Ο έλεγχος των γνώσεων που έχουν εμπεδώσει οι καταρτιζόμενοι δύναται να γίνεται με τη διεξαγωγή τακτικών **10λεπτων τεστ** και την περιοδική ανά δίμηνο **ωριαία Εφαρμογή Εξετάσεων** ανά **θεματική ενότητα, πέραν των εξετάσεων Προόδου και των Τελικών Εξετάσεων.**

ΕΝΔΕΙΚΤΙΚΗ ΠΡΟΤΕΙΝΟΜΕΝΗ ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ

1. Beckmann F., Grebenstein – Heinrich K., κ.ά., 2021, **ΛΙΑΝΙΚΟ ΕΜΠΟΡΙΟ 1 – Οι Επιχειρήσεις Λιανικού Εμπορίου, Αθήνα, Εκδοτικός Όμιλος ΙΩΝ**
2. Beckmann F., Grebenstein – Heinrich K., κ.ά., 2021, **ΛΙΑΝΙΚΟ ΕΜΠΟΡΙΟ 1 – Ασκήσεις και Εφαρμογές – Οι Επιχειρήσεις Λιανικού Εμπορίου, Αθήνα, Εκδοτικός Όμιλος ΙΩΝ**
3. Beckmann F., Grebenstein – Heinrich K., κ.ά., 2021, **Λύσεις – Απαντήσεις Ασκήσεων και Εφαρμογών – ΛΙΑΝΙΚΟ ΕΜΠΟΡΙΟ 1 – Οι Επιχειρήσεις Λιανικού Εμπορίου, Αθήνα, Εκδοτικός Όμιλος ΙΩΝ**

1. Plant R., 2010, **Ηλεκτρονικό Εμπόριο, Αθήνα, Εκδόσεις ΕΛΛΗΝ, 960-286-919-4**
2. Πατρινός Δ., Αναστασίου Α., 2010, **Μάνατζμεντ Ι, Εισαγωγή στη Διοίκηση Επιχειρήσεων, Αθήνα, Εκδόσεις ΕΛΛΗΝ, 960-286-903-8**

8. Μάθημα: ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΑΣΤΙΚΟΥ ΚΑΙ ΕΜΠΟΡΙΚΟΥ ΔΙΚΑΙΟΥ – (ΕΠΙΚΟΥΡΙΚΟ ΜΑΘΗΜΑ ΙΙ-Α)

Αντικειμενικοί Σκοποί Μαθήματος

Οι καταρτιζόμενοι πρέπει:

- Να είναι ικανοί να περιγράφουν και να προσδιορίζουν τις δυνατότητες που μας παρέχει το αστικό δίκαιο στον προσδιορισμό των δικαιωμάτων και υποχρεώσεων μας σε κάθε δικαιοπραξία.
- Να είναι ικανοί να αναφέρουν τις δυνατότητες που μας παρέχουν οι κανόνες του εμπορικού δικαίου σε σχέση με τη λειτουργία των εμπορικών επιχειρήσεων.

ΕΞΑΜΗΝΟ Α΄:

1. Εισαγωγή στο Δίκαιο

Εννοιολογικός προσδιορισμός του δικαίου, Το λειτουργικό πλαίσιο του δικαίου, Διάκριση των κανόνων δικαίου από άλλους συναφείς, Πηγές του δικαίου, Κανόνας δικαίου, Διάιρεση του δικαίου – Βασικοί κλάδοι.

2. Στοιχεία Αστικού Δικαίου

Τα πρόσωπα, Δικαιώματα, Δικαιοπραξίες, Συμβάσεις, Αντιπροσώπευση και πληρεξουσιότητα, Παραγραφή και αποσβεστική προθεσμία, Στοιχεία ενοχικού δικαίου, Στοιχεία εμπράγματος δικαίου, Στοιχεία οικογενειακού δικαίου, Στοιχεία κληρονομικού δικαίου.

3. Στοιχεία Εμπορικού Δικαίου

α. Γενικό μέρος του εμπορικού δικαίου

Εμπορικές πράξεις, Έμποροι. Εμπορικά βιβλία. Βιομηχανική ιδιοκτησία.

β. Εταιρίες

Έννοια της εταιρίας και προϋποθέσεις για τη σύστασή της. Διακρίσεις των εταιριών. Προσωπικές εταιρίες. Ανώνυμη εταιρία (Α.Ε.). Εταιρία περιορισμένης ευθύνης (Ε.Π.Ε.). Συνεταιρισμός. Ιδιωτική κεφαλαιουχική εταιρία (ΙΚΕ).

γ. Αξιόγραφα

Έννοια, διακρίσεις και είδη αξιόγραφων. Συναλλαγματική. Γραμμάτιο «Εις Διαταγής». Τραπεζική επιταγή.

δ. Πτώχευση

Προϋποθέσεις και διαδικασία κήρυξης της πτώχευσης. Όργανα της πτώχευσης. Αποτελέσματα της πτώχευσης. Πτωχευτική ανάκληση. Εργασίες της πτώχευσης. Περάτωση της πτώχευσης. Αποκατάσταση του «Πτωχεύσαντος». Ποινικές διατάξεις. Προπτωχευτική διαδικασία εξυγίανσης.

Η ύλη κατανέμεται σε ώρες ανά εβδομάδα ώστε ο εκπαιδευτής να μπορεί να καλύψει μέσα στο διατιθέμενο χρόνο του εξαμήνου όλη την προβλεπόμενη ύλη. Αν υπάρξουν χαμένες εβδομάδες, αναπληρώνονται μέσα στο εξάμηνο με αύξηση ωρών ανά εβδομάδα. Η χρήση της ενδεικτικής Βιβλιογραφίας και το συνεχές εβδομαδιαίο διάβασμά τους από τους καταρτιζόμενους ελέγχεται από τους εκπαιδευτές με πρόσφορο παιδαγωγικό τρόπο.

Η διδασκαλία από τον εκπαιδευτή υποβοηθείται από κατάλληλο **Ψηφιακό Διδακτικό Υλικό** που πρέπει να αναδεικνύει τα περιεχόμενα του μαθήματος με εικόνες, σχήματα και πίνακες.

Ο έλεγχος των γνώσεων που έχουν εμπεδώσει οι καταρτιζόμενοι δύναται να γίνεται με τη διεξαγωγή τακτικών **10λεπτων τεστ** και την περιοδική ανά δίμηνο **ωριαία Εφαρμογή Εξετάσεων** ανά **θεματική ενότητα, πέραν των εξετάσεων Προόδου και των Τελικών Εξετάσεων.**

ΕΝΔΕΙΚΤΙΚΗ ΠΡΟΤΕΙΝΟΜΕΝΗ ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ

- 1. Μέντη Γ. – Σαρρή Ν., 2010, Εισαγωγή στο Δίκαιο και Στοιχεία Αστικού και Εμπορικού Δικαίου, Αθήνα, Εκδόσεις ΕΛΛΗΝ, 978-960-697-054-4**
- 1. Βλάχου Β., 2005, Η Αντιμετώπιση της Σωματικής Βίας κατά των Γυναικών από το Σύστημα Απονομής της Ποινικής Δικαιοσύνης, Αθήνα, Εκδόσεις ΕΛΛΗΝ, 960-286-863-5**
- 2. Μάνου – Πανταζοπούλου Ε., 1999, Στοιχεία Διοικητικού Δικαίου, Αθήνα, Εκδόσεις ΕΛΛΗΝ, 960-286-383-8**

9. Μάθημα: ΟΡΓΑΝΩΣΗ ΚΑΙ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑ ΓΡΑΦΕΙΟΥ – (ΒΑΣΙΚΟ ΔΙΔΑΚΤΙΚΟ ΠΕΔΙΟ 2Α)

Αντικειμενικοί Σκοποί Μαθήματος

Οι καταρτιζόμενοι πρέπει:

- Να είναι ικανοί να ανταποκριθούν στις απαιτήσεις λειτουργικότητας των συσκευών του γραφείου.
- Να έχουν αποκτήσει δεξιότητες χειρισμού των τηλεπικοινωνιών του γραφείου.
- Να αποκτήσουν δεξιότητες χειρισμού διαδικασιών διαχείρισης των εγγράφων και πληροφοριών της εταιρείας.

ΕΞΑΜΗΝΟ Α΄:

ΜΕΡΟΣ Α: ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑ ΤΟΥ ΣΥΓΧΡΟΝΟΥ ΓΡΑΦΕΙΟΥ

1. Ο επαγγελματίας υπάλληλος γραφείου

Εργασιακοί τίτλοι, Εργασιακά καθήκοντα, Επαγγελματική εικόνα, Ο ρόλος των διοικητικών βοηθών, Σύγχρονες τάσεις εργασίας στο γραφείο.

2. Το Εργασιακό περιβάλλον του γραφείου

Η οργανωτική δομή, Το πρωτόκολλο του γραφείου, Σχέδιο γραφείου, Εργασιακό πρόγραμμα ανακύκλωσης, Ο εργονομικός χώρος εργασίας, Φροντίδα υγείας και ασφάλειας υπαλλήλων, Καταστάσεις ανάγκης.

3. Διαχείριση Χρόνου και Εργασίας

Η εργάσιμη ημέρα. Ο χώρος εργασίας, Τομείς καθηκόντων, Διαχείριση χρόνου, Επιτήρηση υφισταμένων, Εγχειρίδιο – Ημερολόγιο – Σημειωματάριο, Αρχείο συναντήσεων του προϊσταμένου, Αντιμετώπιση φόρτου εργασίας.

4. Επιτυχημένες δημόσιες σχέσεις

Υποδοχή επισκεπτών γραφείου, χειρισμός τηλεφωνημάτων, Ειδικές εκδηλώσεις.

ΜΕΡΟΣ Β: ΕΞΟΠΛΙΣΜΟΣ ΚΑΙ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΕΣ ΣΤΟ ΣΥΓΧΡΟΝΟ ΓΡΑΦΕΙΟ

1. Υλικά και Λογισμικά Συστήματα

Εισαγωγή. Συστατικά υλικού μέρους υπολογιστή. Συστήματα υπολογιστών. Προγράμματα υπολογιστή. Τοπικά δίκτυα. Ζητήματα ασφάλειας. Το μέλλον των συστημάτων υπολογιστών.

2. Ανατυπώσεις

Εισαγωγή. Φωτοαντιγραφικά μηχανήματα. Εξοπλισμός φωτοαντιγραφής/πολύγραφοι. Αυτόματοι πολύγραφοι. Καταχρήσεις αντιγραφής. Desktop Publishing. Εμπορική και εντός εταιρείας ανατύπωση. Η επιλογή της μεθόδου ανατύπωσης. Η δημιουργία διαφανειών. Το μέλλον των ανατυπώσεων.

3. Διαχείριση Αρχείων και Εικόνων

Εισαγωγή. Τα καθήκοντα αρχειοθέτησης του διοικητικού βοηθού. Μέθοδοι αρχειοθέτησης. Ηλεκτρονική διαχείριση αρχείων. Μικρογραφία. Εξοπλισμοί αρχειοθέτησης. Υλικά αρχειοθέτησης εγγράφων. Διαδικασίες αρχειοθέτησης εγγράφων. Πρακτικές καλής διαχείρισης αρχείων.

4. Τηλεπικοινωνίες

Εισαγωγή. Ορισμός τηλεπικοινωνιών. Τηλεφωνικά συστήματα. Ειδικές υπηρεσίες/εξοπλισμός. Υπεραστικές κλήσεις. Ηλεκτρονικό ταχυδρομείο. Τηλεσυσκέψεις. Ο διοικητικός βοηθός και τα συστήματα επικοινωνιών.

ΔΙΔΑΚΤΙΚΕΣ ΟΔΗΓΙΕΣ

Η ύλη κατανέμεται σε ώρες ανά εβδομάδα ώστε ο εκπαιδευτής να μπορεί να καλύψει μέσα στο διατιθέμενο χρόνο του εξαμήνου όλη την προβλεπόμενη ύλη. Αν υπάρξουν χαμένες εβδομάδες, αναπληρώνονται μέσα στο εξάμηνο με αύξηση ωρών ανά εβδομάδα. Η χρήση της ενδεικτικής Βιβλιογραφίας και το συνεχές εβδομαδιαίο διάβασμά τους από τους καταρτιζόμενους ελέγχεται από τους εκπαιδευτές με πρόσφορο παιδαγωγικό τρόπο.

Η διδασκαλία από τον εκπαιδευτή υποβοηθείται από κατάλληλο **Ψηφιακό Διδακτικό Υλικό** που πρέπει να αναδεικνύει τα περιεχόμενα του μαθήματος με εικόνες, σχήματα και πίνακες.

Ο έλεγχος των γνώσεων που έχουν εμπεδώσει οι καταρτιζόμενοι δύναται να γίνεται με τη διεξαγωγή τακτικών **10λεπτων τεστ** και την περιοδική ανά δίμηνο **ωριαία Εφαρμογή Εξετάσεων** ανά **θεματική ενότητα, πέραν των εξετάσεων Προόδου και των Τελικών Εξετάσεων.**

ΕΝΔΕΙΚΤΙΚΗ ΠΡΟΤΕΙΝΟΜΕΝΗ ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ

1. Titlon R. S., 2001, Το Σύγχρονο Γραφείο 2 – Εξοπλισμός και Διαδικασίες στο Σύγχρονο Γραφείο, Αθήνα, Εκδόσεις ΕΛΛΗΝ, 960-286-611-Χ

2. Titlon R. S., 2001, Το Σύγχρονο Γραφείο 3 – Διαχείριση Εγγράφων και Πληροφοριών στο Σύγχρονο Γραφείο, Αθήνα, Εκδόσεις ΕΛΛΗΝ, 960-286-612-8

1. Ποπκιώση – Χαραλαμπίδου Μ., 1999, Πρακτική Γραμματείας, Αθήνα, Εκδόσεις ΕΛΛΗΝ, 960-286-370-6

2. Ποπκιώση – Χαραλαμπίδου Μ., 2004, Εμπορική Αλληλογραφία – Θεωρητική και Εφαρμοσμένη, Αθήνα, Εκδόσεις ΕΛΛΗΝ, 960-286-823-6

**1. Διδακτικό Λογισμικό: Titlon R. S., 2001, Το Σύγχρονο Γραφείο 2, 3, Αθήνα, Εκδόσεις ΕΛΛΗΝ
1 άδεια ανά σχολική μονάδα**

10. Μάθημα: ΕΜΠΟΡΕΥΜΑΤΟΓΝΩΣΙΑ 1 - ΒΙΟΜΗΧΑΝΙΚΟΣ ΚΑΙ ΑΓΡΟΤΙΚΟΣ ΕΞΟΠΛΙΣΜΟΣ – (ΒΑΣΙΚΟ ΔΙΔΑΚΤΙΚΟ ΠΕΔΙΟ 3)

Αντικειμενικοί Σκοποί Μαθήματος

Οι καταρτιζόμενοι πρέπει:

- Να γνωρίζουν και να περιγράφουν την προέλευση των εμπορεύσιμων υλικών, τις ιδιότητες και τις εφαρμογές των εμπορευμάτων των βασικών τομέων του βιομηχανικού εξοπλισμού.
- Να γνωρίζουν και να περιγράφουν τις μεθόδους εκμετάλλευσης της γεωργίας και να αναγνωρίζουν τον εξοπλισμό για την παραγωγή των γεωργικών προϊόντων που φθάνουν στον πάγκο της λιανικής αγοράς.

ΕΞΑΜΗΝΟ Α΄:

ΜΕΡΟΣ ΠΡΩΤΟ: ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΑΣ ΒΙΟΜΗΧΑΝΙΚΗΣ ΠΑΡΑΓΩΓΗΣ

1. Τεχνικές Παραγωγής

- 1 Ο επαγγελματικός τομέας της μεταλλοτεχνίας
- 2 Διασφάλιση ποιότητας
- 3 Τεχνική επικοινωνία
- 4 Βασικά στοιχεία για την τεχνική της παραγωγής
- 5 Βασικά υλικά
- 6 Προστασία από ατυχήματα

2. Συστήματα Μετρήσεων και Ελέγχων

- 1 Βασικές γνώσεις για την τεχνική διεξαγωγής των ελέγχων
- 2 Μέσα μέτρησης και ελέγχου
- 3 Όργανα μέτρησης
- 4 Ελεγκτήρες
- 5 Βοηθητικά μέσα
- 6 Επιλογή των μέσων ελέγχου

3. Τεχνολογία Υλικών

- 1 Κατάταξη των υλικών
- 2 Ιδιότητες των υλικών
- 3 Πρώτες ύλες, βοηθητικά και κύρια υλικά
- 4 Βασικές γνώσεις για την παραγωγή των μετάλλων
- 5 Παραγωγή πρωτογενούς σιδήρου
- 6 Παραγωγή χάλυβα
- 7 Επεξεργασία για προϊόντα χάλυβα
- 8 Θερμική κατεργασία των χαλύβων
- 9 Μη σιδηρούχα μέταλλα (ΜΣ μέταλλα)
- 10 Υλικά κονιομεταλλουργίας
- 11 Διάβρωση και προστασία από διάβρωση
- 12 Πλαστικά υλικά
- 13 Σύνθετα υλικά
- 14 Λιπαντικά

4. Τεχνικά Συστήματα (Μηχανές, Συσκευές, Εγκαταστάσεις)

- 1 Εισαγωγή
- 2 Μετατροπή ενέργειας στα τεχνικά συστήματα
- 3 Μεταβολή της ύλης στα τεχνικά συστήματα
- 5. Αρχική Διαμόρφωση**
 - 1 Πορεία της παραγωγής κατά την αρχική διαμόρφωση
 - 2 Χύτευση
 - 3 Κατασκευή εξαρτημάτων από πυροσυσσωμάτωση
- 6. Παραγωγή, Μεταφορά και Διανομή Ηλεκτρικής Ενέργειας**
 - 1 Ηλεκτρικοί σταθμοί
 - 2 Σταθμοί μετασχηματισμού της ηλεκτρικής ενέργειας
 - 3 Δίκτυα μεταφοράς και διανομής ηλεκτρικής ενέργειας
- 7. Στοιχεία Ηλεκτρολογίας**
 - 1 Βασικές έννοιες της ηλεκτροτεχνίας
 - 2 Είδη κυκλωμάτων
 - 3 Ισχύς και βαθμός αποδόσεως
 - 4 Αποτελέσματα του ηλεκτρικού ρεύματος
 - 5 Ετοιμότητα της ηλεκτρικής ενέργειας
 - 6 Μέτρηση ηλεκτρικών μεγεθών
- 8. Στοιχεία Ηλεκτρονικής**
 - 1 Εισαγωγή στην τεχνολογία των ημιαγωγών
 - 2 Ημιαγώγιμες δίοδοι
 - 3 Τρανζίστορ
 - 4 Θυρίστορ
 - 5 Ολοκληρωμένα κυκλώματα (IC)
- 9. Οι Υπολογιστές στην Παραγωγή**
 - 1 Βασική τεχνολογία υπολογιστών
 - 2 Υλισμικό
 - 3 Διαδίκτυο (Internet)
 - 4 Λογισμικό εφαρμογών
 - 5 Σχεδίαση και κατασκευή υποστηριζόμενη από υπολογιστές
 - 6 Οικονομικές και κοινωνικές επιπτώσεις της τεχνολογίας υπολογιστών
- 10. Τηλεφωνικές Επικοινωνίες**
 - 1 Τηλεφωνικές συσκευές
 - 2 Βασικές λειτουργίες σύγχρονης τεχνολογίας
 - 3 Η ενιαία πρίζα τηλεπικοινωνιών
- 11. Βασική Δομική Τεχνολογία**
 - 1 Δομικό υπόβαθρο
 - 2 Θεμελιώσεις
 - 3 Αποχέτευση κτιρίων και οικοπέδων
 - 4 Τοιχοποιία
 - 5 Δόμηση
 - 6 Εσωτερικές εγκαταστάσεις κτιρίων
- 12. Τεχνολογίες Αυτοκινήτων - Οχημάτων**
 - 1 Ιστορική εξέλιξη του αυτοκινήτου
 - 2 Το όχημα
 - 3 Κινητήρες αυτοκινήτων
 - 4 Νέες τεχνολογίες
 - 5 Δίκυκλα
 - 6 Φορτηγά και βαρέα οχήματα

13. Καύσιμα - Αέρια

- 1 Τύποι και καύση αερίων
- 2 Σύνδεση συσκευών με εγκαταστάσεις και φιάλες υγραερίου

ΜΕΡΟΣ ΔΕΥΤΕΡΟ: ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΓΕΩΡΓΙΚΗΣ ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΑΣ ΚΑΙ ΠΑΡΑΓΩΓΗΣ

1. Εισαγωγή στη γεωργία

- 1 Ο κόσμος της γεωργίας
- 2 Στοιχεία εδάφους

2. Πολλαπλασιασμός και ανάπτυξη φυτών

- 1 Εισαγωγή στα φυτικά συστήματα
- 2 Πολλαπλασιασμός των φυτών
- 3 Ανάπτυξη φυτών

3. Ανθοκομία και Κηποτεχνία

- 1 Ανθοκομία
- 2 Κηποτεχνία

4. Δενδρώδεις καλλιέργειες και παραγωγή φρούτων

- 1 Ελαιοκομία
- 2 Εσπεριδοειδή
- 3 Μηλοειδή
- 4 Γραμμικές (Αροτραίες) καλλιέργειες
- 5 Καλλιέργεια λαχανικών

5. Ζωική παραγωγή και τεχνολογία

- 1 Η κτηνοτροφία
- 2 Γαλακτοκομία
- 3 Η πτηνοτροφία
- 4 Υδατοκαλλιέργειες

6. Γεωργική Τεχνολογία και Περιβάλλον

- 1 Παραγωγή ξυλείας και χάρτου
- 2 Παραγωγή ινών
- 3 Στοιχεία βιοτεχνολογίας

ΔΙΔΑΚΤΙΚΕΣ ΟΔΗΓΙΕΣ

Η ύλη κατανέμεται σε ώρες ανά εβδομάδα ώστε ο εκπαιδευτής να μπορεί να καλύψει μέσα στο διατιθέμενο χρόνο του εξαμήνου όλη την προβλεπόμενη ύλη. Αν υπάρξουν χαμένες εβδομάδες, αναπληρώνονται μέσα στο εξάμηνο με αύξηση ωρών ανά εβδομάδα. Η χρήση της ενδεικτικής Βιβλιογραφίας και το συνεχές εβδομαδιαίο διάβασμά τους από τους καταρτιζόμενους ελέγχεται από τους εκπαιδευτές με πρόσφορο παιδαγωγικό τρόπο.

Η διδασκαλία από τον εκπαιδευτή υποβοηθείται από κατάλληλο **Ψηφιακό Διδακτικό Υλικό** που πρέπει να αναδεικνύει τα περιεχόμενα του μαθήματος με εικόνες, σχήματα και πίνακες.

Ο έλεγχος των γνώσεων που έχουν εμπεδώσει οι καταρτιζόμενοι δύναται να γίνεται με τη διεξαγωγή τακτικών **10λεπτων τεστ** και την περιοδική ανά δίμηνο **ωριαία Εφαρμογή Εξετάσεων ανά θεματική ενότητα, πέραν των εξετάσεων Προόδου και των Τελικών Εξετάσεων.**

ΕΝΔΕΙΚΤΙΚΗ ΠΡΟΤΕΙΝΟΜΕΝΗ ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ

1. Παρίκος Γ., κ.ά., 2021, Στοιχεία Τεχνολογίας Βιομηχανικού Εξοπλισμού και Παραγωγής, Περιστερί, Εκδόσεις ΙΩΝ

2. Ζαρμπούτη Γ., Παπακωνσταντίνου Σ., 2021, Στοιχεία Γεωργικής Τεχνολογίας και Παραγωγής, Περιστερί, Εκδόσεις ΙΩΝ

1. Παρίκου Γ., 2004, Μηχανουργική Τεχνολογία, Περιστερί, Εκδόσεις ΙΩΝ, 960-411-479-4

2. Βελαώρα Ι., 2005, Στοιχεία Μηχανών, 12^η Έκδ., Περιστερί, Εκδόσεις ΙΩΝ, 960-441-335-6

3. Mc Neil J., 1998, Ιστορία της Τεχνολογίας 1 – Εργαλεία, Μηχανές και Υλικά, Αθήνα, Μακεδονικές Εκδόσεις, 960-319-100-0

4. Mc Neil J., 1998, Ιστορία της Τεχνολογίας 2 – Ενέργεια και Ισχύς, Αθήνα, Μακεδονικές Εκδόσεις, 960-319-101-9

5. Mc Neil J., 1998, Ιστορία της Τεχνολογίας 3 – Μεταφορές και Επικοινωνίες, Αθήνα, Μακεδονικές Εκδόσεις, 960-319-105-1

6. Herren R., 2000, Γεωργική Παραγωγή και Τεχνολογία, Μια Βιολογική Προσέγγιση, Περιστερί, Εκδόσεις ΙΩΝ, 960-411-022-5

1. Διδακτικό Λογισμικό: Παρίκος Γ., κ.ά., 2021, Στοιχεία Τεχνολογίας Βιομηχανικού Εξοπλισμού και Παραγωγής, Περιστερί, Εκδόσεις ΙΩΝ

1 άδεια ανά σχολική μονάδα

2. Διδακτικό Λογισμικό: Ζαρμπούτη Γ., Παπακωνσταντίνου Σ., Στοιχεία Γεωργικής Τεχνολογίας και Παραγωγής, Περιστερί, Εκδόσεις ΙΩΝ

1 άδεια ανά σχολική μονάδα

11. Μάθημα: ΛΙΑΝΙΚΟ ΕΜΠΟΡΙΟ 2 - ΒΑΣΙΚΕΣ ΤΕΧΝΙΚΕΣ ΛΙΑΝΙΚΩΝ ΠΩΛΗΣΕΩΝ – (ΒΑΣΙΚΟ ΔΙΔΑΚΤΙΚΟ ΠΕΔΙΟ 4)

Αντικειμενικοί Σκοποί Μαθήματος

Οι καταρτιζόμενοι πρέπει:

- Να αποκτήσουν δεξιότητες σωστής προσέγγισης και επικοινωνίας με τον πελάτη με σκοπό την πώληση.
- Να εκτιμούν τις ανάγκες της αγοράς και τις προσδοκίες των πελατών.
- Να αποκτήσουν δεξιότητες επιχειρηματολογίας κατά την εξυπηρέτηση των πελατών με προοπτική επιτυχίας στην πώληση.
- Να αποκτήσουν ικανότητες σύνταξης κατάλληλων προσφορών για το κλείσιμο πωλήσεων.
- Να είναι ικανοί να οδηγήσουν τον πελάτη στην αγορά και πληρωμή των προϊόντων στο ταμείο.
- Να αποκτήσουν δεξιότητες εμπορικών υπολογισμών.

ΕΞΑΜΗΝΟ Α΄:

ΜΕΡΟΣ Α: ΔΙΕΞΑΓΩΓΗ ΠΩΛΗΤΙΚΩΝ ΣΥΖΗΤΗΣΕΩΝ ΜΕ ΠΡΟΣΑΝΑΤΟΛΙΣΜΟ ΣΤΟΝ ΠΕΛΑΤΗ

1. Συμπεριφορά με βάση τον πελάτη

2. Επιτυχής επικοινωνία με τον πελάτη

- 1 Μοντέλα επικοινωνίας
- 2 Μη λεκτική επικοινωνία (γλώσσα του σώματος)
- 3 Λεκτική επικοινωνία (γλωσσική συμπεριφορά)

3. Απόκτηση και αξιοποίηση γνώσεων σχετικά με τα προϊόντα

- 1 Γιατί είναι σημαντικό να διαθέτουμε γνώσεις για τα προϊόντα
- 2 Πηγές πληροφόρησης για τα προϊόντα
- 3 Σφραγίδες και χαρακτηρισμοί προϊόντων

4. Επαγγελματική διεξαγωγή μιας πωλητικής συζήτησης

- 1 Ο χαιρετισμός/Η έναρξη της επικοινωνίας
- 2 Διερεύνηση των αναγκών
- 3 Δείγμα προϊόντος
- 4 Επιχειρήματα στις πωλήσεις
- 5 Αναφορά της τιμής...134
- 6 Αντιμετώπιση των αντιρρήσεων του πελάτη
- 7 Εναλλακτικές προσφορές
- 8 Πρόσθετα και συμπληρωματικά προϊόντα
- 9 Επιβεβαίωση της απόφασης αγοράς και αποχαιρετισμός

ΕΦΑΡΜΟΓΕΣ:

Παραδείγματα πωλητικών συζητήσεων.

ΜΕΡΟΣ Β: ΤΑΜΕΙΑΚΗ ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗ ΠΕΛΑΤΩΝ ΚΑΙ ΕΜΠΟΡΙΚΟΙ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΟΙ ΥΠΟΛΟΓΙΣΜΟΙ

1. Σωστή και επαγγελματική διεξαγωγή των δραστηριοτήτων στο σημείο του ταμείου

- 1 Ταμειακά συστήματα στο λιανικό εμπόριο
 - Η ανάπτυξη των ταμειακών συστημάτων στο λιανικό εμπόριο
 - Τα βασικά στοιχεία των ταμειακών συστημάτων στο λιανικό εμπόριο
 - Το ταμειακό σύστημα ως μέρος του συστήματος απογραφής (WWS)
 - Προοδευτικά και σύγχρονα ταμειακά συστήματα
 - Το ταμείο ως αυτόματο μηχάνημα χρημάτων
2. Τα καθήκοντα του υπαλλήλου στο ταμείο
 - Φιλική και προσεκτική εξυπηρέτηση των πελατών
 - Προπαρασκευαστικές εργασίες στο ταμείο
 - Είσπραξη σύμφωνα με τις οδηγίες που ισχύουν για την είσπραξη χρημάτων
 - Λογαριασμός και ταμειακή αναφορά
 - Ασφαλής χειρισμός των ταμειακών συστημάτων
 - Εξυπηρέτηση στο ταμείο
 - Πρόσθετες υπηρεσίες στο ταμείο

2. Τήρηση των νομικών διατάξεων κατά τη σύναψη συμφωνιών αγοραπωλησίας

- 1 Νομικά πρόσωπα
- 2 Δικαιοπρακτική ικανότητα
- 3 Ικανότητα σύναψης επαγγελματικών συμφωνιών
- 4 Αντικείμενα δικαίου
- 5 Ιδιοκτησία και κατοχή
- 6 Δικαιοπραξίες
 - Είδη δικαιοπραξιών
 - Μορφή της δικαιοπραξίας
- 7 Ικανότητα για σύναψη συμβάσεων
- 8 Ακυρότητα και αμφισβήτηση
 - Άκυρες συμφωνίες
 - Αμφισβητήσιμες συμφωνίες
- 9 Συμφωνία αγοραπωλησίας
 - Σύναψη μιας συμφωνίας αγοραπωλησίας
 - Θέση των συμβαλλόμενων μερών
 - Περιεχόμενα μιας συμφωνίας αγοραπωλησίας
- 10 Επιδόσεις και υποχρεώσεις
- 11 Γενικοί όροι συναλλαγών

3. Έκδοση αποδείξεων πληρωμής και τήρηση των φορολογικών διατάξεων

- 1 Φόρος κύκλου εργασιών
 - Φόρος κύκλου εργασιών με βάση τους φορολογικούς δείκτες
 - Αφορολόγητες αγορές (tax free)
- 2 Αποδείξεις πληρωμής
 - Η ταμειακή απόδειξη
 - Η απόδειξη
 - Ο λογαριασμός

4 Ενημέρωση των πελατών για τους διάφορους τρόπους πληρωμής

- 1 Πληρωμή με μετρητά
- 2 Μέρος της συναλλαγής χωρίς μετρητά
- 3 Πληρωμή χωρίς μετρητά
 - Έμβασμα
 - Πάγια εντολή
 - Πληρωμή με αυτόματη εξόφληση (SEPA)
- 4 Πληρωμή με κάρτα
 - Girocard και Maestro
 - Πληρωμή με τερματικό POS
 - Μέθοδος ηλεκτρονικής χρέωσης
 - Χρεωστική κάρτα
 - Πιστωτική κάρτα
 - Πιστωτικές κάρτες πελατών
- 5 Online Banking (Electronic Banking)
- 6 Ηλεκτρονικές πληρωμές (E-Payments)
 - Πληρωμή με απόδειξη πληρωμής
 - Τρόποι πληρωμής χωρίς μετρητά με τη χρήση κάρτας
 - Πληρωμή μέσω παρόχων πληρωμών (PayPal, E-Wallets ή Cyberwallets)
- 7 Ανέπαφες συναλλαγές
 - Ανέπαφη πληρωμή μέσω κινητού (Mobile Payment)
 - Ανέπαφη πληρωμή με την Girocard ή με πιστωτικές κάρτες που φέρουν την ανάλογη σήμανση
- 8 Προγράμματα bonus

5. Εμπορικοί Επαγγελματικοί Υπολογισμοί

- 1 Μέθοδος των τριών
 - Απλή μέθοδος των τριών με ανάλογα ποσά
 - Απλή μέθοδος των τριών με αντιστρόφως ανάλογα ποσά
- 2 Υπολογισμός ποσοστών
 - Ποσοστιαία αξία
 - Βασική αξία
 - Ποσοστό
- 3 Υπολογισμός του μέσου όρου
 - Ο απλός μέσος όρος
 - Κατά προσέγγιση μέσος όρος

ΔΙΔΑΚΤΙΚΕΣ ΟΔΗΓΙΕΣ

Η ύλη κατανέμεται σε ώρες ανά εβδομάδα ώστε ο εκπαιδευτής να μπορεί να καλύψει μέσα στο διατιθέμενο χρόνο του εξαμήνου όλη την προβλεπόμενη ύλη. Αν υπάρξουν χαμένες εβδομάδες, αναπληρώνονται μέσα στο εξάμηνο με αύξηση ωρών ανά εβδομάδα. Η χρήση της ενδεικτικής Βιβλιογραφίας και το συνεχές εβδομαδιαίο διάβασμά τους από τους καταρτιζόμενους ελέγχεται από τους εκπαιδευτές με πρόσφορο παιδαγωγικό τρόπο.

Η διδασκαλία από τον εκπαιδευτή υποβοηθείται από κατάλληλο **Ψηφιακό Διδακτικό Υλικό** που πρέπει να αναδεικνύει τα περιεχόμενα του μαθήματος με εικόνες, σχήματα και πίνακες.

Ο έλεγχος των γνώσεων που έχουν εμπεδώσει οι καταρτιζόμενοι δύναται να γίνεται με τη διεξαγωγή τακτικών **10λεπτων τεστ** και την περιοδική ανά δίμηνο **ωριαία Εφαρμογή Εξετάσεων** ανά **θεματική ενότητα, πέραν των εξετάσεων Προόδου και των Τελικών Εξετάσεων.**

ΕΝΔΕΙΚΤΙΚΗ ΠΡΟΤΕΙΝΟΜΕΝΗ ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ

1. Beckmann F., Grebenstein – Heinrich K., κ.ά., 2021, **ΛΙΑΝΙΚΟ ΕΜΠΟΡΙΟ 2 - Βασικές Τεχνικές Λιανικών Πωλήσεων**, Αθήνα, Εκδοτικός Όμιλος ΙΩΝ
2. Beckmann F., Grebenstein – Heinrich K., κ.ά., 2021, **ΛΙΑΝΙΚΟ ΕΜΠΟΡΙΟ 2 – Ασκήσεις και Εφαρμογές – Βασικών Τεχνικών Λιανικών Πωλήσεων**, Αθήνα, Εκδοτικός Όμιλος ΙΩΝ
3. Beckmann F., Grebenstein – Heinrich K., κ.ά., 2021, **Λύσεις – Απαντήσεις Ασκήσεων και Εφαρμογών – ΛΙΑΝΙΚΟ ΕΜΠΟΡΙΟ 2 – Βασικές Τεχνικές Λιανικών Πωλήσεων**, Αθήνα, Εκδοτικός Όμιλος ΙΩΝ
4. Eichhoff C., 2021, **Πρακτικές Ασκήσεις Πωλητικών Συζητήσεων**, Αθήνα, Εκδοτικός Όμιλος ΙΩΝ

1. Εξαδάκτυλος Ν., 2008, **Η Τεχνική των Πωλήσεων**, Αθήνα, Εκδόσεις ΕΛΛΗΝ, 960-286-267-Χ
2. Εξαδάκτυλος Ν., 1996, **Ανάπτυξη Λιανικών Πωλήσεων**, Αθήνα, Εκδόσεις ΕΛΛΗΝ, 960-286-129-0

1. **Διδακτικό Λογισμικό: Beckmann F., Grebenstein – Heinrich K., κ.ά., 2021, ΛΙΑΝΙΚΟ ΕΜΠΟΡΙΟ 2 - Βασικές Τεχνικές Λιανικών Πωλήσεων**, Αθήνα, Εκδοτικός Όμιλος ΙΩΝ
1 άδεια ανά σχολική μονάδα
2. **Διδακτικό Λογισμικό: Eichhoff C., 2021, Πρακτικές Ασκήσεις Πωλητικών Συζητήσεων**, Αθήνα, Εκδοτικός Όμιλος ΙΩΝ
1 άδεια ανά σχολική μονάδα

12. Μάθημα: ΕΦΑΡΜΟΓΕΣ ΓΕΝΙΚΗΣ ΛΟΓΙΣΤΙΚΗΣ – (ΒΑΣΙΚΟ ΔΙΔΑΚΤΙΚΟ ΠΕΔΙΟ 5Α)

Αντικειμενικοί Σκοποί Μαθήματος

Οι καταρτιζόμενοι πρέπει:

- Να γνωρίζουν τις βασικές αρχές του λογιστικού κώδικα (Ε.Γ.Λ.Σ.).
- Να αποκτήσουν δεξιότητες λογιστικής καταγραφής των βασικών στοιχείων της οικονομικής δραστηριότητας.

ΕΞΑΜΗΝΟ Β΄:

1. Εισαγωγή στη λογιστική.
2. Περιουσία – απογραφή – ισολογισμός.
3. Οι μεταβολές των περιουσιακών στοιχείων και η παρακολούθησή τους με διαδοχικούς ισολογισμούς.
4. Οι λογαριασμοί.
5. Τα λογιστικά στοιχεία στα βιβλία.
6. Τα λογιστικά σφάλματα και η διόρθωσή τους.
7. Διάκριση των λογαριασμών ανάλογα με τη φύση ή το περιεχόμενό τους.
8. Έννοια και λειτουργία των λογαριασμών του Ε.Γ.Λ.Σ.

ΔΙΔΑΚΤΙΚΕΣ ΟΔΗΓΙΕΣ

Η ύλη κατανέμεται σε ώρες ανά εβδομάδα ώστε ο εκπαιδευτής να μπορεί να καλύψει μέσα στο διατιθέμενο χρόνο του εξαμήνου όλη την προβλεπόμενη ύλη. Αν υπάρξουν χαμένες εβδομάδες, αναπληρώνονται μέσα στο εξάμηνο με αύξηση ωρών ανά εβδομάδα. Η χρήση της ενδεικτικής Βιβλιογραφίας και το συνεχές εβδομαδιαίο διάβασμά τους από τους καταρτιζόμενους ελέγχεται από τους εκπαιδευτές με πρόσφορο παιδαγωγικό τρόπο.

Η διδασκαλία από τον εκπαιδευτή υποβοηθείται από κατάλληλο **Ψηφιακό Διδακτικό Υλικό** που πρέπει να αναδεικνύει τα περιεχόμενα του μαθήματος με εικόνες, σχήματα και πίνακες.

Ο έλεγχος των γνώσεων που έχουν εμπειδώσει οι καταρτιζόμενοι δύναται να γίνεται με τη διεξαγωγή τακτικών **10λεπτων τεστ** και την περιοδική ανά δίμηνο **ωριαία Εφαρμογή Εξετάσεων** ανά θεματική ενότητα, πέραν των εξετάσεων Προόδου και των Τελικών Εξετάσεων.

ΕΝΔΕΙΚΤΙΚΗ ΠΡΟΤΕΙΝΟΜΕΝΗ ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ

1. Καρυώτης Α., 2021, Εισαγωγή στη Γενική Λογιστική, Αθήνα, Εκδοτικός Όμιλος ΙΩΝ

1. Κοντάκος Α., 2006, Γενική Λογιστική, Αθήνα, Εκδόσεις ΕΛΛΗΝ, 960-286-913-5

2. Λιβέρης Π., 2001, Το Λογιστικό Γραφείο, Αθήνα, Εκδόσεις ΕΛΛΗΝ, 960-286-521-0

3. Καρδακάρη Κ., 1999, Λύσεις Ασκήσεων Γενικής Λογιστικής, Αθήνα, Εκδόσεις ΕΛΛΗΝ

13. Μάθημα: ΕΜΠΟΡΕΥΜΑΤΟΓΝΩΣΙΑ 2 - ΤΡΟΦΙΜΑ – ΠΟΙΟΤΗΤΑ, ΕΙΔΗ, ΕΜΠΟΡΙΟ – (ΒΑΣΙΚΟ ΔΙΔΑΚΤΙΚΟ ΠΕΔΙΟ 6)

Αντικειμενικοί Σκοποί Μαθήματος

Οι καταρτιζόμενοι πρέπει:

- Να γνωρίζουν και να περιγράφουν την θρεπτική αξία των τροφίμων.
- Να γνωρίζουν και να περιγράφουν τους τρόπους διατήρησης της ποιότητας των τροφίμων για την προστασία των καταναλωτών.
- Να αποκτήσουν γνώσεις και να είναι ικανοί να περιγράφουν τις διάφορες μορφές και συσκευασίες των τροφίμων και ποτών στο εμπόριο.
- Να αναγνωρίζουν και να είναι ικανοί να προτείνουν εναλλακτικά: ειδικά διαιτητικά τρόφιμα ή άλλα προϊόντα βιολογικά, light ή συμπληρώματα διατροφής.

ΕΞΑΜΗΝΟ Β΄:

ΤΡΟΦΙΜΑ: ΓΕΝΙΚΑ

1 Τρόφιμα και διατροφή

Βασικές τροφές και τροφές για λόγους απόλαυσης

Τα συστατικά των τροφίμων κι ο διατροφικός τους ρόλος

Από τι αποτελούνται τα τρόφιμα που καταναλώνουμε;

Ποια θρεπτικά συστατικά χρειάζεται ο άνθρωπος;

Από πού προέρχονται τα θρεπτικά συστατικά;

Τι πρέπει να γνωρίζει κανείς για κάθε κατηγορία θρεπτικών συστατικών;

Υδατάνθρακες

Λιπαρά και συνοδευτικές ουσίες των λιπαρών – Λιπίδια

Λευκώματα – Πρωτεΐνες

Βιταμίνες

Μέταλλα

Νερό

Τι ποσότητες θρεπτικών συστατικών χρειάζεται ένας άνθρωπος;

Πότε μια τροφή έχει πολύ μεγάλη θρεπτική αξία;

Τι δηλώνουν τα χαρακτηριστικά στοιχεία που αναγράφονται στα τρόφιμα για τη θρεπτική τους αξία;

Ποιες λειτουργίες επιτελούν ή ποια είναι η δράση των υπόλοιπων συστατικών των τροφίμων;

Ένζυμα

Χρωστικές ουσίες

Γευστικές κι αρωματικές ουσίες

Δευτερεύουσες φυτικές ουσίες

Μικροοργανισμοί

Βλαβερές ουσίες

Πρόσθετες ουσίες

Πώς ορίζονται τοξικολογικά οι μέγιστες επιτρεπόμενες ποσότητες βλαβερών ουσιών και προσθέτων στα τρόφιμα;

Τοξικολογικός έλεγχος

Υπολογισμός της μέγιστης ανεκτής ποσότητας στα τρόφιμα

Νομικός καθορισμός μέγιστων επιτρεπόμενων ποσοτήτων

Οριακές τιμές των μέγιστων ανεκτών ποσοτήτων

2 Ποιότητα τροφίμων

Η έννοια της ποιότητας

Ανάγκες καταναλωτών, χρηστικές ιδιότητες και ποιότητα τροφίμων

Πόσο σημαντική είναι η ποιότητα των τροφίμων για τον καταναλωτή;

Από τι εξαρτώνται οι απαιτήσεις των καταναλωτών αναφορικά με την ποιότητα των τροφίμων;

Μεταβολές ποιότητας στα τρόφιμα

Φυσικές μεταβολές της ποιότητας των τροφίμων

Χημικές μεταβολές της ποιότητας των τροφίμων

Βιολογικές και βιοχημικές μεταβολές της ποιότητας των τροφίμων

Διατήρηση της ποιότητας μέσω της σωστής φροντίδας, συντήρησης και συσκευασίας των προϊόντων

Φροντίδα προϊόντων

Συντήρηση

Συσκευασία

Μάνατζμεντ ποιότητας και υγιεινής

Πώς διασφαλίζεται η ποιότητα;

Ποιο ρόλο παίζει η υγιεινή στη διασφάλιση της ποιότητας;

Έλεγχος και χαρακτηρισμός της ποιότητας των τροφίμων

Πώς μπορούμε να ελέγξουμε την ποιότητα των τροφίμων;

Από ποια σημεία μπορούν να διαπιστώσουν οι καταναλωτές την ποιότητα των τροφίμων;

3 Προστασία καταναλωτών μέσω των νόμων περί τροφίμων και των ελέγχων ποιότητας των τροφίμων

Κρατικές ρυθμίσεις για την εμπορική διακίνηση των τροφίμων

Προστασία της υγείας

Προστασία από εξαπάτηση

Σωστή ενημέρωση και κατάρτιση

Πηγές και διάρθρωση του δικαίου περί τροφίμων

Έλεγχος και monitoring τροφίμων

ΤΡΟΦΙΜΑ: ΣΥΓΚΕΚΡΙΜΕΝΑ

1 Αυγά

Φρέσκα αυγά

Κατηγορίες ποιότητας και βάρους

Η προσφορά αυγών στο λιανικό εμπόριο

Συνθήκες διατήρησης των ζώων

Οδηγίες διατήρησης και φρεσκάδα των αυγών

Προϊόντα αυγών

Βασικές παρασκευές από αυγά

Απορίες των καταναλωτών

2 Γάλα και γαλακτοκομικά προϊόντα

Γάλα

Ακατέργαστο γάλα και γάλα άριστης ποιότητας

Τυποποιημένο, ομογενοποιημένο και θερμικά επεξεργασμένο γάλα

Φρέσκο γάλα και γάλα εμπορίου

Γαλακτοκομικά προϊόντα

Διατήρηση γάλακτος και γαλακτοκομικών προϊόντων

Απορίες των καταναλωτών

3 Τυρί

Τυροκομία

Τυρί από ακατέργαστο κι από θερμικά επεξεργασμένο γάλα

Τυριά πυτιάς και τυριά ξινόγαλου

Ωρίμανση

Μύκητες μούχλας σε τυριά, κόκκινο και κίτρινο λάδωμα των τυριών
Είδη τυριών
Βαθμίδες περιεκτικότητας σε λιπαρά
Κατηγορίες και είδη τυριών
Λιωμένο τυρί και διάφορες παρασκευές από τυρί
Επισημάνσεις
Απορίες των καταναλωτών

4 Λάδια και λίπη μαγειρικής

Έλαια μαγειρικής
Παραγωγή κι επεξεργασία φυτικών ελαίων
Ελαιόλαδο
Άλλα σημαντικά έλαια που χρησιμοποιούνται στα φαγητά
Λίπη μαγειρικής
Βούτυρο
Μαργαρίνη
Ανάμικτα λίπη
Λίπη επάλειψης με μειωμένα λιπαρά
Χοιρινό λίπος
Λίπος χήνας
Μαλακά λίπη (soft λίπη)
Στερεά λίπη που αντέχουν στις υψηλές θερμοκρασίες
Απορίες των καταναλωτών

5 Κρέας, πουλερικά, κυνήγια

Το κρέας γενικά
Το κρέας σε πιο συγκεκριμένο πλαίσιο
Χοιρινό, βοδινό κι αρνίσιο κρέας
Φρέσκο κρέας
Τεμαχισμός κρέατος
Εντόσθια
Κιμάς
Παρασκευασμένο κρέας
Κρεατικά
Αλλαντικά
Πουλερικά
Φρέσκο κρέας πουλερικών
Εμπορικές ονομασίες
Μορφές προσφοράς και τρόποι παρασκευής
Κατηγορίες εμπορίου και χαρακτηρισμός
Προϊόντα πουλερικών
Κυνήγια
Απορίες των καταναλωτών

6 Ψάρια, μαλάκια και μαλακόστρακα

Φρεσκάδα
Ποιότητα
Είδη ψαριών
Προέλευση
Χρήση
Είδη ψαριών στις γερμανικές αγορές

Μη επεξεργασμένα ψαρικά
Επεξεργασμένα ψαρικά
Κονσέρβες μέσης διάρκειας
Κονσέρβες μεγάλης διάρκειας
Κατεψυγμένα προϊόντα ψαρικών
Μαλάκια
Μαλακόστρακα
Απορίες των καταναλωτών

7 Φρούτα

Φρέσκα φρούτα
Αγορά και διατήρηση
Κατηγορίες ποιότητας και χαρακτηρισμός
Μια γενική ματιά στα είδη φρούτων που κυκλοφορούν στο εμπόριο
Φρούτα με κουκούτσια
Μήλα
Αχλάδια
Κυδώνια
Ρωγοειδή σπωρικά
Πυρηνώδη σπωρικά
Τροπικοί καρποί
Εσπεριδοειδή
Άλλοι τροπικοί καρποί
Εξωτικοί καρποί
Καρποί με φλούδα
Λαχανικά που χρησιμοποιούνται σαν φρούτα
Επεξεργασμένα φρούτα
Κονσέρβες φρούτων
Αποξηραμένα φρούτα
Οι κονσέρβες φρούτων γενικά
Απορίες των καταναλωτών

8 Λαχανικά

Φρέσκα λαχανικά
Αγορά, διατήρηση και παρασκευή
Κατηγορίες ποιότητας και χαρακτηρισμός
Μια γενική ματιά στα λαχανικά που διατίθενται στο εμπόριο
Σαλατικά
Λάχανα
Καρποί λαχανικών
Ρίζες και βολβοί λαχανικών
Κοτσάνια και βλαστοί λαχανικών
Βολβώδη λαχανικά
Εδώδιμα άνθη
Εξωτικά λαχανικά
Μανιτάρια
Επεξεργασμένα λαχανικά
Κονσέρβες λαχανικών
Αποξηραμένα λαχανικά
Τουρσιά
Απορίες των καταναλωτών

9 Πατάτες

Ποικιλίες και τα χαρακτηριστικά τους
Κατηγορίες ποιότητας και χαρακτηρισμός
Προϊόντα πατάτας
Απορίες των καταναλωτών

10 Προϊόντα δημητριακών

Πρώτες ύλες για τα προϊόντα δημητριακών
Προϊόντα αλέσεως
Προϊόντα των μύλων αλέσεως
Προϊόντα των μύλων αποφλοίωσης
Προϊόντα που τρώγονται για πρωινό (δημητριακά [cereals] κι ανάμικτα μούσλι)
Ζυμαρικά
Παρασκευή
Σχήματα ζυμαρικών (φόρμες)
Σπεσιαλιτέ ζυμαρικών
Άμυλο και προϊόντα αμύλου
Ιδιότητες και μαγειρική χρήση του αμύλου
Προϊόντα με βάση το άμυλο
Απορίες των καταναλωτών

11 Ψωμί και αρτοσκευάσματα

Ψωμί
Παρασκευή ψωμιού
Μέσα ζύμωσης της αρτοποιίας
Μέθοδοι ψησίματος κι εξωτερική εμφάνιση του ψωμιού
Είδη ψωμιού
Σπέσιαλ ψωμιά
Ψωμιά που παρασκευάζονται με ειδικές μεθόδους
Ψωμιά με τροποποιημένη θρεπτική αξία
Τάσεις στα καταστήματα τροφίμων και στα αρτοποιεία
Μικρά αρτοσκευάσματα
Γλυκά αρτοσκευάσματα – Μπισκότα
Απορίες των καταναλωτών

12 Ζάχαρη, γλυκά, παγωτά, γλυκές επαλείψεις για ψωμί

Ζάχαρη – ένα αμφιλεγόμενο υλικό
Είδη εμπορίου και χρήση της σπιτικής ζάχαρης
Ζάχαρη για βιομηχανική επεξεργασία
Υποκατάστατα ζάχαρης και γλυκαντικές ουσίες
Γλυκά
Ζαχαρωτά
Σοκολατούχα προϊόντα
Προϊόντα που περιέχουν κακάο και σοκολάτα
Σοκολάτες
Άλλα σοκολατούχα προϊόντα
Διατήρηση των σοκολατούχων προϊόντων
Παγωτά
Είδη παγωτού
Συσκευασίες παγωτών και χαρακτηρισμός τους
Διατήρηση των παγωτών στο σπίτι
Γλυκές επαλείψεις για το ψωμί

Μέλι
Είδη και ποιότητες μελιού
Πώς πρέπει να διατηρείται το μέλι;
Επαλείψεις ψωμιού από φρούτα
Επαλείψεις για ψωμί από κρεμώδη μίγματα
Απορίες των καταναλωτών

13 Μη αλκοολούχα ποτά

Νερά
Μεταλλικά νερά
Επιτραπέζια νερά
Μίξεις με φρουτοχυμούς κι αρώματα φρούτων («water plus»)
Ποτά με φρούτα
Φρουτοχυμοί και νέκταρ φρούτων
Χυμοί και νέκταρ λαχανικών
Αναψυκτικά
Αναψυκτικά φρουτοχυμών
Λεμονάδες
Γκαζόζες
Προϊόντα που περιέχουν τσάι
Τάσεις στα μη αλκοολούχα ποτά
Απορίες των καταναλωτών

14 Μπίρα

Εντολή καθαρότητας
Συγκεντρωτικές τάσεις στην αγορά μπίρας
Παραγωγή μπίρας
Γερμανικές μπίρες: Κατηγορίες, τύποι και είδη
Μπίρες από άλλες χώρες
Τάσεις στη γερμανική αγορά μπίρας
Ποιότητα μπίρας
Κανόνες για τη διατήρηση και τη σωστή απόλαυση της μπίρας
Μπίρα χωρίς καθόλου αλκοόλ, μπίρα με ελάχιστο ποσοστό αλκοόλ, ανάμεικτα ποτά με μπίρα
Απορίες των καταναλωτών

15 Οίνοι

Εμφιαλωμένα κρασιά
Παραγωγή κρασιού και κατηγορίες κρασιών
Ξηρά, ημίξηρα, ημίγλυκα και γλυκά κρασιά
Λευκά, ροζέ και κόκκινα κρασιά
Κρασιά ορισμένης ποικιλίας σταφυλιών και οίνοι ονομασίας προέλευσης, κρασιά μάρκας και κρασιά τύπου
Παράγοντες ποιότητας
Ποικιλία σταφυλιών
Έδαφος
Διαχείριση κελαριών
Βαθμίδες και χαρακτηρισμός ποιότητας
Υποκειμενική εκτίμηση
Επίσημη κατάταξη σε βαθμίδες ποιότητας
Υποχρεωτικές και προαιρετικές αναγραφές στο παράδειγμα γερμανικών κρασιών
Κρασιά από την Ευρώπη κι από άλλες ηπείρους

Ευρωπαϊκά κρασιά
Κρασιά από άλλες ηπείρους
Οίνοι λικέρ
Ποτά που περιέχουν κρασί και ποτά που μοιάζουν με κρασί
Αφρώδεις οίνοι
Παρασκευή και κατηγορίες αφρωδών οίνων
Παρασκευή
Βαθμίδες ποιότητας
Απορίες των καταναλωτών

16 Οινοπνευματώδη

Παρασκευή
Αποστάγματα
Αποστάγματα κρασιού (μπράντι)
Αποστάγματα από σταφύλια
Μπράντι φρούτων
Αποστάγματα από δημητριακά
Αποστάγματα από άλλα βασικά υλικά
Αρωματικά οινοπνευματώδη ποτά
Αρωματικά οινοπνευματώδη με μικρή ποσότητα εκχυλισμάτων
Αρωματικά οινοπνευματώδη πλούσια σε εκχυλίσματα (λικέρ)
Απορίες των καταναλωτών

17 Καφές και τσάι

Καφές
Καλλιέργεια και συγκομιδή
Επεξεργασία και παρασκευή
Επεξεργασία ακατέργαστου καφέ
Παρασκευή καβουρδιστού καφέ
Συστατικά
Είδη εμπορίου
Καβουρδισμένος καφές
Διαλυτός καφές
Σπесиαλιτέ διαλυτού καφέ
Υποκατάστατα καφέ
Τσάι
Καλλιέργεια και συγκομιδή
Παραγωγή τσαγιού
Η παραδοσιακή (ορθόδοξη) μέθοδος παραγωγής
Παραγωγή CTC
Μαύρο τσάι
Πράσινο τσάι
Προϊόντα τσαγιού356
Τσάι με βότανα και φρούτα
Απορίες των καταναλωτών

18 Μπαχαρικά, μυρωδικά χόρτα, αρτύματα, αρώματα

Μπαχαρικά και μυρωδικά χόρτα
Τα πιο διαδεδομένα μπαχαρικά και μυρωδικά
Μίγματα μπαχαρικών και μυρωδικών
Αρτύματα
Αλάτι (αλάτι μαγειρικής, αλάτι φαγητού)

Ξίδι
Μουστάρδα
Αρωματικά (αρωματικά φαγητού)
Αρωματικές πάστες
Αρωματικές σος
Μαγιονέζα
Αρώματα (αρωματικές ουσίες)
Απορίες των καταναλωτών

ΤΡΟΦΙΜΑ: ΤΑΣΕΙΣ

1 Διαιτητικά προϊόντα

Τροφές για βρέφη και μικρά παιδιά
Τροφές για νεογνά και βρέφη
Τροφές για μικρά παιδιά
Ειδικές τροφές για μωρά και μικρά παιδιά
Παιδικά προϊόντα
Προϊόντα για διαβητικούς
Τρόφιμα με ελάχιστη ή μειωμένη ποσότητα αλατιού/νατρίου
Προϊόντα για υπέρβαρους
Τρόφιμα χωρίς γλουτένη
Ειδικά προϊόντα για αθλητές

2 Συμπληρώματα διατροφής

Παράρτημα: Φαρμακευτικά σκευάσματα που πωλούνται χωρίς να απαιτείται ιατρική συνταγή

3 Βιολογικά προϊόντα και τρόφιμα που δεν έχουν υποβληθεί σε χημική επεξεργασία

Η οδηγία της Ε.Ε. για τα βιολογικά προϊόντα
Διαχείριση των βιολογικών προϊόντων στη Γερμανία
Διεθνή βιολογικά προϊόντα
Συνθήκες διατήρησης των ζώων στα βιολογικά αγροκτήματα
Μη χημικά επεξεργασμένα τρόφιμα

4 Τροφές για «εναλλακτικές» μορφές διατροφής

Χορτοφαγία
Φυσική διατροφή
Ανθρωποσοφική διατροφή
Μακροβιοτική

5 Προϊόντα light

Υποκατάστατα λιπαρών
Υποκατάστατα ζάχαρης

6 Προϊόντα convenience

7 Έθνικ φαγητά (ethno-food)

8 Καινούργια και γενετικά τροποποιημένα τρόφιμα

Καινούργια τρόφιμα (novel foods)
Γενετικά τροποποιημένα τρόφιμα

9 Απομιμήσεις και υποκατάστατα

10 Λειτουργικά τρόφιμα

Υπερβιοτικά τρόφιμα
Functional Drinks

11 Διακίνηση τροφίμων στα πλαίσια του δίκαιου εμπορίου

Σκοπός του δίκαιου εμπορίου

Πρώθηση του δίκαιου εμπορίου μέσω του συνδέσμου Transfair

Η υλοποίηση των αρχών του δίκαιου εμπορίου στο παράδειγμα του καφέ

12 Τοπικά και παραδοσιακά φαγητά

13 Ο δρόμος για έναν τρόπο διατροφής που θα μπορεί να ανταποκριθεί στις ανάγκες του μέλλοντος

ΔΙΔΑΚΤΙΚΕΣ ΟΔΗΓΙΕΣ

Η ύλη κατανέμεται σε ώρες ανά εβδομάδα ώστε ο εκπαιδευτής να μπορεί να καλύψει μέσα στο διατιθέμενο χρόνο του εξαμήνου όλη την προβλεπόμενη ύλη. Αν υπάρξουν χαμένες εβδομάδες, αναπληρώνονται μέσα στο εξάμηνο με αύξηση ωρών ανά εβδομάδα. Η χρήση της ενδεικτικής Βιβλιογραφίας και το συνεχές εβδομαδιαίο διάβασμά τους από τους καταρτιζόμενους ελέγχεται από τους εκπαιδευτές με πρόσφορο παιδαγωγικό τρόπο.

Η διδασκαλία από τον εκπαιδευτή υποβοηθείται από κατάλληλο **Ψηφιακό Διδακτικό Υλικό** που πρέπει να αναδεικνύει τα περιεχόμενα του μαθήματος με εικόνες, σχήματα και πίνακες.

Ο έλεγχος των γνώσεων που έχουν εμπεδώσει οι καταρτιζόμενοι δύναται να γίνεται με τη διεξαγωγή τακτικών **10λεπτων τεστ** και την περιοδική ανά δίμηνο **ωριαία Εφαρμογή Εξετάσεων** ανά **θεματική ενότητα, πέραν των εξετάσεων Προόδου και των Τελικών Εξετάσεων.**

ΕΝΔΕΙΚΤΙΚΗ ΠΡΟΤΕΙΝΟΜΕΝΗ ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ

1. Lobert R., 2011, Τρόφιμα – Ποιότητα, Είδη, Εμπόριο, Αθήνα, Ευρωπαϊκές Τεχνολογικές Εκδόσεις, 978-960-331-472-1

1. Gruner H., Metz R., 2002, Τρόφιμα, Χημεία και Μικροβιολογία, Αθήνα, Ευρωπαϊκές Τεχνολογικές Εκδόσεις, 960-331-327-0

2. Αλεξανδρόπουλος Θ., 2004, Θέματα Υγιεινής Τροφίμων και Διατροφής, Περιστερί, Εκδόσεις ΙΩΝ, 960-411-489-1

1. Διδακτικό Λογισμικό: Lobert R., 2011, Τρόφιμα – Ποιότητα, Είδη, Εμπόριο, Αθήνα, Ευρωπαϊκές Τεχνολογικές Εκδόσεις

1 άδεια ανά σχολική μονάδα

14. Μάθημα: ΛΙΑΝΙΚΟ ΕΜΠΟΡΙΟ 3 – ΠΑΡΟΥΣΙΑΣΗ, ΔΙΑΦΗΜΙΣΗ ΚΑΙ ΠΡΩΘΗΣΗ ΤΟΥ ΕΜΠΟΡΕΥΜΑΤΟΣ – (ΒΑΣΙΚΟ ΔΙΔΑΚΤΙΚΟ ΠΕΔΙΟ 7)

Αντικειμενικοί Σκοποί Μαθήματος

Οι καταρτιζόμενοι πρέπει:

- Να αποκτήσουν δεξιότητες κατάλληλης παρουσίασης των προϊόντων σε βιτρίνες και ράφια του εμπορικού καταστήματος.
- Να γνωρίζουν και να περιγράφουν τις μεθόδους διαφήμισης με σκοπό την προώθηση των πωλήσεων.

ΕΞΑΜΗΝΟ Β΄:

ΜΕΡΟΣ Α: ΠΑΡΟΥΣΙΑΣΗ ΤΟΥ ΕΜΠΟΡΕΥΜΑΤΟΣ

1. Οι απαιτήσεις των πελατών πρέπει να λαμβάνονται υπόψη κατά την τοποθέτηση και την παρουσίαση των εμπορευμάτων

- 1 Η τοποθέτηση των εμπορευμάτων
- 2 Η παρουσίαση των εμπορευμάτων
- 3 Παράγοντας επιτυχίας: Ικανοποίηση του πελάτη

2. Διαμόρφωση του εσωτερικού του καταστήματος σύμφωνα με τις ανάγκες του πελάτη και με σκοπό την προώθηση των πωλήσεων

- 1 Διαμόρφωση του χώρου πώλησης
 - Πατώματα, τοίχοι και οροφές
 - Φωτισμός
- 2 Τοποθέτηση των εμπορευμάτων στο χώρο πώλησης
 - Τρόποι συμπεριφοράς των πελατών
 - Στρατηγικές τοποθέτησης
 - Διάταξη των φορέων των εμπορευμάτων
 - Πρόσθετα στοιχεία στο χώρο πώλησης
- 3 Τοποθέτηση των εμπορευμάτων στους φορείς εμπορευμάτων
 - Η δομή ενός ραφιού
 - Η διάταξη στο ράφι
- 4 Σήμανση προϊόντων
- 5 Τρόποι παρουσίασης με στόχο την προώθηση του εμπορεύματος
 - Παρουσίαση με τρόπο που να απευθύνεται στις αισθήσεις
 - Visual Merchandising
 - Shop-in-Shop

3. Διαμόρφωση του εξωτερικού του καταστήματος σύμφωνα με τις ανάγκες του πελάτη και με σκοπό την προώθηση των πωλήσεων

- 1 Διαμόρφωση εισόδου και πρόσοψης
- 2 Διαμόρφωση βιτρίνας
 - Τύποι βιτρινών
 - Βασικές αρχές που πρέπει να τηρούνται κατά τη διαμόρφωση της βιτρίνας

ΜΕΡΟΣ Β: ΔΙΑΦΗΜΙΣΗ, ΠΡΩΩΘΗΣΗ ΚΑΙ ΣΥΣΚΕΥΑΣΙΑ ΠΡΟΪΟΝΤΟΣ

1. Εκπόνηση ενός πλάνου διαφήμισης και ανάπτυξη διαφημιστικών μέτρων

1 Σημασία, σκοπός και λειτουργίες της κλασικής διαφήμισης (διαφήμιση για την ενίσχυση των πωλήσεων)

- Η σημασία της διαφήμισης για το λιανικό εμπόριο
- Σκοπός και λειτουργίες της διαφήμισης

2 Είδη διαφημίσεων

- Εξατομικευμένη διαφήμιση και συλλογική διαφήμιση
- Απευθείας διαφήμιση και μαζική διαφήμιση

3 Οι βασικές αρχές που διέπουν τη διαφήμιση

- Αλήθεια και σαφήνεια
- Αποτελεσματικότητα
- Οικονομικότητα
- Ομοιομορφία, αποτύπωση και επιρροή
- Κοινωνική ευθύνη

4 Σχεδίαση της διαφήμισης και εκπόνηση ενός διαφημιστικού πλάνου

- Φάση 1: Καθορισμός του αντικειμένου της διαφήμισης (διαφημιστικό αντικείμενο)
- Φάση 2: Προσδιορισμός της ομάδας στην οποία απευθυνόμαστε (διαφημιστικό υποκείμενο)
- Φάση 3: Καθορισμός των διαφημιστικών στόχων
- Φάση 4: Υπολογισμός του κόστους της διαφήμισης
- Φάση 5: Καθορισμός και διαμόρφωση του διαφημιστικού μηνύματος
- Φάση 6: Επιλογή διαφημιστικών φορέων και διαμόρφωση των διαφημιστικών μέσων
- Φάση 7: Έλεγχος και αποτίμηση της επιτυχίας της διαφήμισης

5 Όρια της διαφήμισης

- Νομικοί περιορισμοί και απαγορεύσεις
- Εθελούσιοι αυτοπεριορισμοί της οικονομίας
- Προστασία του καταναλωτή

2. Χρήση μέτρων για την προώθηση των πωλήσεων (Sales promotion)

1 Προώθηση πελατών, εμπόρων και συνεργατών

2 Κουπόνια και δελτία

3 Θεματικές δράσεις και δράσεις τιμών

3. Επιλογή της συσκευασίας του προϊόντος

1 Λειτουργίες και είδη συσκευασιών

2 Διάθεση των απορριμμάτων που προέρχονται από τις συσκευασίες

3 Προστασία του περιβάλλοντος

ΔΙΔΑΚΤΙΚΕΣ ΟΔΗΓΙΕΣ

Η ύλη κατανέμεται σε ώρες ανά εβδομάδα ώστε ο εκπαιδευτής να μπορεί να καλύψει μέσα στο διατιθέμενο χρόνο του εξαμήνου όλη την προβλεπόμενη ύλη. Αν υπάρξουν χαμένες εβδομάδες, αναπληρώνονται μέσα στο εξάμηνο με αύξηση ωρών ανά εβδομάδα. Η χρήση της ενδεικτικής Βιβλιογραφίας και το συνεχές εβδομαδιαίο διάβασμά τους από τους καταρτιζόμενους ελέγχεται από τους εκπαιδευτές με πρόσφορο παιδαγωγικό τρόπο.

Η διδασκαλία από τον εκπαιδευτή υποβοηθείται από κατάλληλο **Ψηφιακό Διδακτικό Υλικό** που πρέπει να αναδεικνύει τα περιεχόμενα του μαθήματος με εικόνες, σχήματα και πίνακες.

Ο έλεγχος των γνώσεων που έχουν εμπεδώσει οι καταρτιζόμενοι δύναται να γίνεται με τη διεξαγωγή τακτικών **10λεπτων τεστ** και την περιοδική ανά δίμηνο **ωριαία Εφαρμογή Εξετάσεων** ανά **θεματική ενότητα, πέραν των εξετάσεων Προόδου και των Τελικών Εξετάσεων.**

ΕΝΔΕΙΚΤΙΚΗ ΠΡΟΤΕΙΝΟΜΕΝΗ ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ

1. Beckmann F., Grebenstein – Heinrich K., κ.ά., 2021, **ΛΙΑΝΙΚΟ ΕΜΠΟΡΙΟ 3 - Παρουσίαση (Merchandizing) Διαφήμισης και Προώθηση Πωλήσεων**, Αθήνα, Εκδοτικός Όμιλος ΙΩΝ
2. Beckmann F., Grebenstein – Heinrich K., κ.ά., 2021, **ΛΙΑΝΙΚΟ ΕΜΠΟΡΙΟ 3 – Ασκήσεις και Εφαρμογές Παρουσίασης Διαφήμισης και Προώθησης Πωλήσεων**, Αθήνα, Εκδοτικός Όμιλος ΙΩΝ
3. Beckmann F., Grebenstein – Heinrich K., κ.ά., 2021, **ΛΙΑΝΙΚΟ ΕΜΠΟΡΙΟ 3 – Λύσεις – Απαντήσεις Ασκήσεων και Εφαρμογών Παρουσίασης και Προώθησης Πωλήσεων**, Αθήνα, Εκδοτικός Όμιλος ΙΩΝ

1. Colborne R., 2008, **Διακόσμηση Βιτρίνας και Παρουσίαση Εμπορευμάτων**, Περιστέρι, Εκδόσεις ΙΩΝ, 960-405-825-8
2. Dennis L., 2007, **Μάνατζμεντ και Μάρκετινγκ Πωλήσεων**, Αθήνα, Εκδόσεις ΕΛΛΗΝ, 978-960-286-950-5

1. **Διδακτικό Λογισμικό: Beckmann F., Grebenstein – Heinrich K., κ.ά., 2021, ΛΙΑΝΙΚΟ ΕΜΠΟΡΙΟ 3 - Παρουσίαση (Merchandizing) Διαφήμισης και Προώθηση Πωλήσεων**, Αθήνα, Εκδοτικός Όμιλος ΙΩΝ

1 άδεια ανά σχολική μονάδα

15. Μάθημα: ΛΙΑΝΙΚΟ ΕΜΠΟΡΙΟ 4 - ΠΡΟΜΗΘΕΙΑ, ΑΠΟΘΗΚΕΥΣΗ ΚΑΙ ΦΡΟΝΤΙΔΑ ΕΜΠΟΡΕΥΜΑΤΩΝ – (ΒΑΣΙΚΑ ΔΙΔΑΚΤΙΚΑ ΠΕΔΙΑ 8, 9)

Αντικειμενικοί Σκοποί Μαθήματος

Οι καταρτιζόμενοι πρέπει:

- Να αποκτήσουν ικανότητες στην επιλογή και προμήθεια εμπορευμάτων για τις επιχειρήσεις λιανικής πώλησης.
- Να αποκτήσουν γνώσεις και να εφαρμόζουν σωστό έλεγχο στην παραλαβή των εμπορευμάτων.
- Να γνωρίζουν και να περιγράφουν τους τρόπους αποθήκευσης των εμπορευμάτων.
- Να αποκτήσουν δεξιότητες φροντίδας των εμπορευμάτων.
- Να εκτιμούν τα σωστά αποθέματα εμπορευμάτων στην αποθήκη.
- Να έχουν αποκτήσει γνώσεις και δεξιότητες για την προώθηση των πωλήσεων μέσω του ηλεκτρονικού εμπορίου προς απόκτηση νέων πελατών.

ΕΞΑΜΗΝΟ Β΄:

ΔΙΔΑΚΤΙΚΟ ΠΕΔΙΟ 8

ΠΡΟΜΗΘΕΙΑ ΕΜΠΟΡΕΥΜΑΤΩΝ (ΣΤΙΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΙΣ ΛΙΑΝΙΚΗΣ ΠΩΛΗΣΗΣ)

1 Διαδικασίες προμήθειας

- 1 Βασικά ζητήματα προμήθειας προϊόντων
 - Είδη και τρόποι προμήθειας προϊόντων
 - Αποφάσεις σχετικά με τα προϊόντα
 - Το λιανικό εμπόριο ως «θεματοφύλακας»

- 2 Μορφές συνεργασίες στην αγορά

- Παροχές των ενώσεων εμπορικών επιχειρήσεων στα μέλη τους
- Προϋποθέσεις συμμετοχής
- Μορφές συνεργασίες

2 Συμβάσεις πώλησης με προμηθευτές

- 1 Ζήτηση
- 2 Προσφορά
- 3 Παραγγελία και επιβεβαίωση εντολής

3 Είδη συμβάσεων πώλησης

- 1 Είδη πώλησης με βάση τον συμβαλλόμενο και τον σκοπό της σύμβασης
- 2 Περαιτέρω είδη συμβάσεων πώλησης και οι ιδιαιτερότητές τους

4 Παραγγελία προϊόντος σε συσκευασμένο σύνολο

- 1 Σχεδίαση χρόνου παραγγελίας
- 2 Σχεδίαση ποσότητας παραγγελίας

5 Παραγγελία προϊόντος που δεν βρίσκεται στο συσκευασμένο σύνολο (νέα ταξινόμηση)

- 1 Εμπορική προώθηση προμηθειών και ποσοτική σύγκριση προσφορών
 - Επιρροές στη διόρθωση του συσκευασμένου συνόλου από την εμπορική προώθηση προμηθειών
 - Καθορισμός πηγής αναφοράς σε περίπτωση νέας ταξινόμησης
 - Επιλογή διεξόδων προμήθειας
 - Αποφάσεις σχετικά με την ποσότητα παραγγελίας
 - Επιλογή του χρονικού σημείου παραγγελίας και παράδοσης
 - Ποσοτική σύγκριση προσφορών

- 2 Ποιοτική σύγκριση προσφοράς
- Στοιχεία αξιολόγησης για προμηθευτές
- Διαδικασία αξιολόγησης προμηθευτών (Πίνακας αξιολόγησης προμηθευτών)

6 Εργαλεία σχεδίασης για αγορές προϊόντων

- 1 Εργαλεία σχεδίασης για την ανάλυση αγορών και πωλήσεων
- 2 Εργαλείο σχεδίασης για Ανάλυση-ABC
- 3 Εργαλείο σχεδίασης για τον υπολογισμό των ορίων

ΔΙΔΑΚΤΙΚΟ ΠΕΔΙΟ 9. ΠΑΡΑΛΑΒΗ, ΑΠΟΘΗΚΕΥΣΗ ΚΑΙ ΦΡΟΝΤΙΔΑ ΕΜΠΟΡΕΥΜΑΤΩΝ

1 Παραλαβή προϊόντων

- 1 Εφοδιαστική εμπορευμάτων - κάτι παραπάνω από μεταφορά από το σημείο Α στο σημείο Β
- 2 Είσοδος εμπορευμάτων
- Συμπεριφορά κατά την παραλαβή των προϊόντων
- Καταγραφή της εισόδου των προϊόντων
- Καταγραφή προϊόντων με σύστημα διαχείρισης προϊόντων
- Ηλεκτρονικές συναλλαγές (EDI)

2 Αθετήσεις υποχρεώσεων του προμηθευτή κατά την εκτέλεση των συμβάσεων πώλησης

- 1 Ελαττωματική παράδοση προϊόντων (κακή παροχή)
- Είδη πραγματικών ελαττωμάτων
- Ελαττώματα με βάση την αναγνωρισιμότητά τους
- Προθεσμίες ενάσκησης των δικαιωμάτων του πωλητή σε περίπτωση κακής παροχής
- Μορφή και περιεχόμενο της ένστασης περί ελαττωμάτων
- Δικαιώματα του αγοραστή, συνοπτικά
- Διευκρινίσεις σχετικές με αξιώσεις νόμιμης εγγύησης
- 2 Υπερημερία κατά την παράδοση (μη έγκαιρη παράδοση)
- Συχνές αιτίες της υπερημερίας κατά την παράδοση
- Προϋποθέσεις υπερημερίας παράδοσης
- Δικαιώματα του αγοραστή σε περίπτωση υπερημερίας παράδοσης
- Προσδιορισμός της ζημίας που προκύπτει από την υπερημερία
- Υπόδειγμα προτύπου κειμένου σε περίπτωση υπερημερίας παράδοσης

3 Αποθήκευση

- 1 Καθήκοντα της αποθήκευσης
- 2 Αποθήκευση προϊόντων εκτός του χώρου πώλησης
- Αποθήκευση για σχηματισμό αποθέματος
- Κεντρική αποθήκη και κέντρα διανομής προϊόντων
- Αξιόπιστη Απόκριση Πελάτη (Efficient Consumer Response -ECR) - αύξηση οφέλους για τον πελάτη και μείωση των εξόδων
- Οργάνωση της αποθήκευσης στις αποθήκες αποθέματος και στις κεντρικές αποθήκες
- Εγκαταστάσεις αποθήκευσης
- Βοηθητικά μέσα για τις εργασίες αποθήκευσης
- Απαιτήσεις κατάλληλης αποθήκευσης προϊόντων
- 3 Αποθήκευση προϊόντων στο χώρο πωλήσεων
- Ο χώρος πωλήσεων (κατάστημα) ως τόπος αποθήκευσης προϊόντων
- Διαμόρφωση καταστήματος ενεργών πωλήσεων και παρουσίαση εμπορευμάτων

4 Φροντίδα εμπορευμάτων στο χώρο αποθήκευσης και πωλήσεων

1 Φροντίδα προϊόντος πριν από την πώληση

2 Φροντίδα προϊόντος κατά την πώληση

5 Βελτιστοποίηση αποθέματος στην αποθήκη

1 Οικονομικά αποδοτική αποθήκευση με έλεγχο εξόδων

2 Έλεγχος αποθήκης

3 Σημασία των αναγνωριστικών σημείων αποθήκης (αριθμοί κίνησης αποθήκης) για μια οικονομικά αποδοτική αποθήκευση

- Σημασία των αναγνωριστικών σημείων αποθήκευσης

- Είδη των αναγνωριστικών σημείων αποθήκευσης

- Μέτρα μείωσης της μέσης διάρκειας αποθήκευσης και αύξησης της εναλλαγής αποθέματος

- Αναγνωριστικά σημεία αποθήκευσης στο σύστημα διαχείρισης προϊόντων

6 Απόθεμα και εκτίμηση εμπορευμάτων

1 Απόθεμα

2 Εκτίμηση εμπορευμάτων

3 Αποκλίσεις αποθέματος

- Αιτίες των αποκλίσεων στο απόθεμα

- Προστασία κατά κλοπής αποθέματος

- Ασφάλεια εμπορευμάτων για αποφυγή κλοπών

4 Απόθεμα με σύστημα διαχείρισης προϊόντων

7 Ασφάλεια και προστασία περιβάλλοντος στην αποθήκη

1 Ασφάλεια στην αποθήκη

2 Προστασία περιβάλλοντος στην αποθήκη

ΔΙΔΑΚΤΙΚΕΣ ΟΔΗΓΙΕΣ

Η ύλη κατανέμεται σε ώρες ανά εβδομάδα ώστε ο εκπαιδευτής να μπορεί να καλύψει μέσα στο διατιθέμενο χρόνο του εξαμήνου όλη την προβλεπόμενη ύλη. Αν υπάρξουν χαμένες εβδομάδες, αναπληρώνονται μέσα στο εξάμηνο με αύξηση ωρών ανά εβδομάδα. Η χρήση της ενδεικτικής Βιβλιογραφίας και το συνεχές εβδομαδιαίο διάβασμά τους από τους καταρτιζόμενους ελέγχεται από τους εκπαιδευτές με πρόσφορο παιδαγωγικό τρόπο.

Η διδασκαλία από τον εκπαιδευτή υποβοηθείται από κατάλληλο **Ψηφιακό Διδακτικό Υλικό** που πρέπει να αναδεικνύει τα περιεχόμενα του μαθήματος με εικόνες, σχήματα και πίνακες.

Ο έλεγχος των γνώσεων που έχουν εμπεδώσει οι καταρτιζόμενοι δύναται να γίνεται με τη διεξαγωγή τακτικών **10λεπτων τεστ** και την περιοδική ανά δίμηνο **ωριαία Εφαρμογή Εξετάσεων** ανά **θεματική ενότητα, πέραν των εξετάσεων Προόδου και των Τελικών Εξετάσεων.**

ΕΝΔΕΙΚΤΙΚΗ ΠΡΟΤΕΙΝΟΜΕΝΗ ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ

1. Beckmann F., Grebenstein – Heinrich K., κ.ά., 2021, **ΛΙΑΝΙΚΟ ΕΜΠΟΡΙΟ 4 - Προμήθεια, Αποθήκευση και Φροντίδα Εμπορευμάτων**, Αθήνα, Εκδοτικός Όμιλος ΙΩΝ
2. Beckmann F., Grebenstein – Heinrich K., κ.ά., 2021, **ΛΙΑΝΙΚΟ ΕΜΠΟΡΙΟ 4 - Ασκήσεις και Εφαρμογές Προμήθειας, Αποθήκευσης και Φροντίδας Εμπορευμάτων**, Αθήνα, Εκδοτικός Όμιλος ΙΩΝ
3. Beckmann F., Grebenstein – Heinrich K., κ.ά., 2021, **Λύσεις – Απαντήσεις Ασκήσεων και Εφαρμογών - ΛΙΑΝΙΚΟ ΕΜΠΟΡΙΟ 4 - Προμήθεια, Αποθήκευση και Φροντίδα Εμπορευμάτων**, Αθήνα, Εκδοτικός Όμιλος ΙΩΝ

1. Βιταντζάκης Ν., 2010, **Διοικητική Δεοντολογία και Πρακτική**, Αθήνα, Εκδόσεις ΕΛΛΗΝ, 978-960-697-017-7
2. Gower, 2001, **Μάρκετινγκ 3 – Δημιουργία Προϊόντος**, Αθήνα, Εκδόσεις ΕΛΛΗΝ, 960-286-592-Χ
3. Gower, 2001, **Μάρκετινγκ 4 – Διανομή Προϊόντος**, Αθήνα, Εκδόσεις ΕΛΛΗΝ, 960-286-593-8

1. **Διδακτικό Λογισμικό: Beckmann F., Grebenstein – Heinrich K., κ.ά., 2021, ΛΙΑΝΙΚΟ ΕΜΠΟΡΙΟ 4 - Προμήθεια, Αποθήκευση και Φροντίδα Εμπορευμάτων**, Αθήνα, Εκδοτικός Όμιλος ΙΩΝ
1 άδεια ανά σχολική μονάδα

16. Μάθημα: ΛΙΑΝΙΚΟ ΕΜΠΟΡΙΟ 5 – ΠΡΟΩΘΗΣΗ ΠΩΛΗΣΕΩΝ – (ΒΑΣΙΚΟ ΔΙΔΑΚΤΙΚΟ ΠΕΔΙΟ 10)

Αντικειμενικοί Σκοποί Μαθήματος

Οι καταρτιζόμενοι πρέπει:

- Να αποκτήσουν γνώσεις και δεξιότητες έρευνας αγοράς.
- Να έχουν αποκτήσει δεξιότητες προώθησης πωλήσεων εμπορευμάτων.
- Να έχουν αποκτήσει δεξιότητες διαχείρισης των πελατών.
- Να έχουν αποκτήσει δεξιότητες προώθησης πωλήσεων μέσω ηλεκτρονικού εμπορίου.

ΕΞΑΜΗΝΟ Γ΄:

ΠΡΟΩΘΗΣΗ ΠΩΛΗΣΕΩΝ ΚΑΙ ΠΡΟΣΕΛΚΥΣΗ ΝΕΩΝ ΠΕΛΑΤΩΝ

1 Η εμπορική προώθηση και οι στόχοι της

- 1 Η εμπορική προώθηση ως κεντρικό καθήκον της επιχείρησης
- 2 Στόχοι εμπορικής προώθησης

2 Έρευνα αγοράς

- 1 Καθήκον και είδη έρευνας αγοράς
- 2 Πρωτεύουσα έρευνα αγοράς
- 3 Δευτερεύουσα έρευνα αγοράς
- 4 Διαδικασία έρευνας αγοράς

3 Εργαλεία προώθησης πωλήσεων

- 1 Επισκόπηση των εργαλείων εμπορικής προώθησης
- 2 Πολιτική γκάμας προϊόντων
 - Καθορισμός της διάρθρωσης της γκάμας προϊόντων
 - Διαστάσεις της γκάμας προϊόντων
 - Διάρθρωση της γκάμας προϊόντων
 - Ανάλυση της διάρθρωσης της γκάμας προϊόντων
 - Διαχείριση διάρθρωσης της γκάμας προϊόντων
- 3 Πολιτική επικοινωνίας
 - Σχεδιασμός διαφήμισης
 - Έλεγχος επιτυχίας της διαφήμισης
 - Εργασίες δημοσιότητας (δημόσιες σχέσεις)
- 4 Πολιτική εξυπηρέτησης
 - Ποιότητα εξυπηρέτησης
 - Ιδιαιτερότητες των υπηρεσιών εξυπηρέτησης
 - Υπηρεσίες εξυπηρέτησης ως θετική διαχείριση πελατών
 - Διαχείριση παραπόνων

4 Διαχείριση και προσέλκυση νέων πελατών

- 1 Οι πελάτες κι εμείς
- 2 Κατηγορίες πελατών
- 3 Ομάδα στόχος
- 4 Εσωτερικοί και εξωτερικοί πελάτες
- 5 Απόκτηση πελατείας
- 6 Δέσμευση του πελάτη
- 7 Διαχείριση Σχέσεων Πελατών

5 Εμπορική προώθηση και ηλεκτρονικό εμπόριο

1 Εξέλιξη του ηλεκτρονικού εμπορίου

2 Το ηλεκτρονικό εμπόριο ως ευκαιρία για την εμπορική προώθηση

3 Νομικές διατάξεις ηλεκτρονικού εμπορίου

6 Μείγμα εμπορικής προώθησης

ΔΙΔΑΚΤΙΚΕΣ ΟΔΗΓΙΕΣ

Η ύλη κατανέμεται σε ώρες ανά εβδομάδα ώστε ο εκπαιδευτής να μπορεί να καλύψει μέσα στο διατιθέμενο χρόνο του εξαμήνου όλη την προβλεπόμενη ύλη. Αν υπάρξουν χαμένες εβδομάδες, αναπληρώνονται μέσα στο εξάμηνο με αύξηση ωρών ανά εβδομάδα. Η χρήση της ενδεικτικής Βιβλιογραφίας και το συνεχές εβδομαδιαίο διάβασμά τους από τους καταρτιζόμενους ελέγχεται από τους εκπαιδευτές με πρόσφορο παιδαγωγικό τρόπο.

Η διδασκαλία από τον εκπαιδευτή υποβοηθείται από κατάλληλο **Ψηφιακό Διδακτικό Υλικό** που πρέπει να αναδεικνύει τα περιεχόμενα του μαθήματος με εικόνες, σχήματα και πίνακες.

Ο έλεγχος των γνώσεων που έχουν εμπεδώσει οι καταρτιζόμενοι δύναται να γίνεται με τη διεξαγωγή τακτικών **10λεπτων τεστ** και την περιοδική ανά δίμηνο **ωριαία Εφαρμογή Εξετάσεων** ανά **θεματική ενότητα, πέραν των εξετάσεων Προόδου και των Τελικών Εξετάσεων.**

ΕΝΔΕΙΚΤΙΚΗ ΠΡΟΤΕΙΝΟΜΕΝΗ ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ

1. Beckmann F., Grebenstein – Heinrich K., κ.ά., 2021, **ΛΙΑΝΙΚΟ ΕΜΠΟΡΙΟ 5 – Προώθηση Πωλήσεων**, Αθήνα, Εκδοτικός Όμιλος ΙΩΝ
2. Beckmann F., Grebenstein – Heinrich K., κ.ά., 2021, **ΛΙΑΝΙΚΟ ΕΜΠΟΡΙΟ 5 - Ασκήσεις και Εφαρμογές - Προώθηση Πωλήσεων**, Αθήνα, Εκδοτικός Όμιλος ΙΩΝ
3. Beckmann F., Grebenstein – Heinrich K., κ.ά., 2021, **Λύσεις – Απαντήσεις Ασκήσεων και Εφαρμογών - ΛΙΑΝΙΚΟ ΕΜΠΟΡΙΟ 5 – Προώθηση Πωλήσεων**, Αθήνα, Εκδοτικός Όμιλος ΙΩΝ

1. Εξαδάκτυλος Ν., 2009, **Μάρκετινγκ Χονδρικού και Λιανικού Εμπορίου**, Αθήνα, Εκδόσεις ΕΛΛΗΝ, 960-286-103-7

2. Εξαδάκτυλος Ν., 1996, **Ανάπτυξη Λιανικών Πωλήσεων**, Αθήνα, Εκδόσεις ΕΛΛΗΝ, 960-286-129-0

3. Εξαδάκτυλος Ν., 2009, **Συμπεριφορά Καταναλωτή**, Αθήνα, Εκδόσεις ΕΛΛΗΝ, 960-286-209-2

1. **Διδακτικό Λογισμικό: Beckmann F., Grebenstein – Heinrich K., κ.ά., 2021, ΛΙΑΝΙΚΟ ΕΜΠΟΡΙΟ 5 – Προώθηση Πωλήσεων**, Αθήνα, Εκδοτικός Όμιλος ΙΩΝ

1 άδεια ανά σχολική μονάδα

17. Μάθημα: ΡΗΤΟΡΙΚΗ ΚΑΙ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑ – ΠΡΑΚΤΙΚΕΣ ΠΩΛΗΤΙΚΕΣ ΣΥΖΗΤΗΣΕΙΣ – (ΒΑΣΙΚΟ ΔΙΔΑΚΤΙΚΟ ΠΕΔΙΟ 11)

Αντικειμενικοί Σκοποί Μαθήματος

Οι καταρτιζόμενοι πρέπει:

- Να αποκτήσουν δεξιότητες χρήσης του προφορικού λόγου μέσω εξάσκησης.
- Να επικοινωνούν πειστικά μέσω συνομιλίας με πιθανούς πελάτες.
- Να είναι ικανοί στη σύνταξη γραπτής επικοινωνίας για την προώθηση των σκοπών της εμπορικής επιχείρησης.

ΕΞΑΜΗΝΟ Γ΄:

1. Εκφώνηση λόγου

1. Στόχοι – προβλήματα
2. Λειτουργίες – περιεχόμενα (θέματα)
 - Πληροφορία
 - Έκφραση
 - Έκκληση – πρόσκληση
3. Μέρη της ομιλίας
4. Διάρθρωση
5. Προετοιμασία – διεξαγωγή – αξιολόγηση
6. Γλωσσικές απόψεις
7. Γλώσσα του σώματος
8. Μέσα
9. Εισήγηση
 - Στάδια εξέλιξης της εργασίας
 - Συμπληρωματικά καθήκοντα του εισηγητή
 - Κατάλογος θεμάτων προετοιμασίας
10. Κριτήρια εκτίμησης
11. Αξιολόγηση
12. Ανταπόκριση στο μήνυμα του ομιλητή

2. Συνομιλία

1. Προϋποθέσεις
 - Οι τέσσερις πλευρές μιας συνομιλίας
 - Κανόνες επικοινωνίας
 - Θετικά μηνύματα – Εγώ
 - Φραγμοί στην επικοινωνία
 - Κανόνες της επιτυχημένης συνομιλίας
 - Τεχνική ερωτήσεων ως μέσο διεξαγωγής συνομιλίας
 - Ρυθμολογία
2. Είδη συνομιλίας
 - Συνομιλία πληροφόρησης
 - Συνομιλία υποψηφιότητας
 - Κριτική και έπαινος
 - Εκτίμηση
 - Αντιδικία
 - Πώληση
 - Σύσκεψη
 - Διαπραγμάτευση

3. Γραπτή επικοινωνία

1. Υπηρεσιακά έγγραφα

- Αναφορά
- Σημειώσεις
- Πρωτόκολλο
- Επαγγελματικές επιστολές

2. Ιδιωτικά έγγραφα

- Επιστολές υποψηφιότητας
- Βιογραφικό

4. Μέθοδοι πνευματικής εργασίας

1. Τεχνικές εργασίας

2. Τεχνικές μελέτης και μάθησης

- Χώρος εργασίας
- Κοινωνικός περίγυρος
- Σωματικές απόψεις
- Πνευματικά προβλήματα
- Ψυχολογία της μελέτης και μάθησης
- Μέθοδοι μελέτης και μάθησης

5. Σύνταξη κειμένου

1. Συζήτηση κειμένου

2. Ανάλυση κειμένου

6. Εύθυμα και σοβαρά

ΕΦΑΡΜΟΓΕΣ:

Πειστικές Πωλητικές Ομιλίες και Συζητήσεις

ΔΙΔΑΚΤΙΚΕΣ ΟΔΗΓΙΕΣ

Η ύλη κατανέμεται σε ώρες ανά εβδομάδα ώστε ο εκπαιδευτής να μπορεί να καλύψει μέσα στο διατιθέμενο χρόνο του εξαμήνου όλη την προβλεπόμενη ύλη. Αν υπάρξουν χαμένες εβδομάδες, αναπληρώνονται μέσα στο εξάμηνο με αύξηση ωρών ανά εβδομάδα. Η χρήση της ενδεικτικής Βιβλιογραφίας και το συνεχές εβδομαδιαίο διάβασμά τους από τους καταρτιζόμενους ελέγχεται από τους εκπαιδευτές με πρόσφορο παιδαγωγικό τρόπο.

Η διδασκαλία από τον εκπαιδευτή υποβοηθείται από κατάλληλο **Ψηφιακό Διδακτικό Υλικό** που πρέπει να αναδεικνύει τα περιεχόμενα του μαθήματος με εικόνες, σχήματα και πίνακες.

Ο έλεγχος των γνώσεων που έχουν εμπεδώσει οι καταρτιζόμενοι δύναται να γίνεται με τη διεξαγωγή τακτικών **10λεπτων τεστ** και την περιοδική ανά δίμηνο **ωριαία Εφαρμογή Εξετάσεων** ανά **θεματική ενότητα, πέραν των εξετάσεων Προόδου και των Τελικών Εξετάσεων.**

ΕΝΔΕΙΚΤΙΚΗ ΠΡΟΤΕΙΝΟΜΕΝΗ ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ

1. Schuman, G., 2020, **Ρητορική και Επικοινωνία, Αθήνα, Εκδοτικός Όμιλος ΙΩΝ, 978-960-508-257-4**
2. Wachsmann, F., 2021, **Πειστικές Πωλητικές Ομιλίες Αθήνα, Εκδοτικός Όμιλος ΙΩΝ**

1. Εξαδάκτυλος Ν., 2011, **Η Τέχνη της Προσωπικής Πώλησης, Αθήνα, Εκδόσεις ΕΛΛΗΝ, 978-960-697-017-7**

1. **Διδακτικό Λογισμικό: Wachsmann, F., 2021, Πειστικές Πωλητικές Ομιλίες Αθήνα, Εκδοτικός Όμιλος ΙΩΝ**
1 άδεια ανά σχολική μονάδα

18. Μάθημα: ΛΙΑΝΙΚΟ ΕΜΠΟΡΙΟ 6 - ΠΟΛΙΤΙΚΗ ΤΙΜΩΝ ΛΙΑΝΙΚΟΥ ΕΜΠΟΡΙΟΥ ΚΑΙ ΕΙΔΙΚΕΣ ΠΩΛΗΣΕΙΣ – (ΒΑΣΙΚΟ ΔΙΔΑΚΤΙΚΟ ΠΕΔΙΟ 12)

Αντικειμενικοί Σκοποί Μαθήματος

Οι καταρτιζόμενοι πρέπει:

- Να γνωρίζουν τη μεθοδολογία και να υπολογίζουν τη λιανική τιμή πώλησης κάθε προϊόντος.
- Να έχουν την ικανότητα να προτείνουν ανταγωνιστική τιμή (για το ράφι) με σκοπό την προσέγγιση νέων πελατών και τη διατήρηση των μόνιμων πελατών.
- Να αναγνωρίζουν τις ιδιαιτερότητες διαφόρων ομάδων πελατών και να ανταποκρίνονται στις απαιτήσεις τους μέσα στα πλαίσια της πολιτικής της εμπορικής επιχείρησης.
- Να έχουν αναπτύξει ικανότητες διαχείρισης καταγγελιών αλλά και αντιμετώπισης κλοπών στα καταστήματα λιανικής πώλησης.

ΕΞΑΜΗΝΟ Γ΄:

ΜΕΡΟΣ Α. ΣΧΕΔΙΑΣΗ ΚΑΙ ΥΛΟΠΟΙΗΣΗ ΠΟΛΙΤΙΚΩΝ ΠΕΡΙ ΤΩΝ ΤΙΜΩΝ

1 Πολιτική περί των τιμών στο λιανικό εμπόριο

- 1 Σημασία της τιμής ως εργαλείο της πολιτικής των πωλήσεων
- 2 Νομικές βάσεις της πολιτικής τιμών
- 3 Στρατηγικές τιμής στο λιανικό εμπόριο
 - Διαμόρφωση τιμής στο λιανικό εμπόριο
 - Διαμόρφωση τιμής με προσανατολισμό στα έξοδα
 - Διαμόρφωση τιμής με προσανατολισμό στον ανταγωνισμό
 - Διαμόρφωση τιμής με προσανατολισμό στη ζήτηση
 - Διαμόρφωση τιμής με προσανατολισμό στη γκάμα προϊόντων
- 4 Περαιτέρω μέτρα διαμόρφωσης τιμών σχετικά με την πολιτική των πωλήσεων

2 Υπολογισμός τιμής προϊόντων

- 1 Σημασία του υπολογισμού τιμής για καταστήματα λιανικού εμπορίου
- 2 Σχεδιάγραμμα υπολογισμού τιμής για τον προοδευτικό υπολογισμό: από την τιμή αγοράς στην τιμή πώλησης
- 3 Υπολογισμός της τιμής αγοράς τοις μετρητοίς
- 4 Υπολογισμός της τιμής παράδοσης (τιμή αναφοράς)
- 5 Υπολογισμός ίδιων εξόδων
- 6 Υπολογισμός της ακαθάριστης τιμής πώλησης (λιανική τιμή)
- 7 Υπολογισμός της ακαθάριστης τιμής με λογαριασμό πελάτη και έκπτωση πελάτη
- 8 Αναδρομικός υπολογισμός τιμών
- 9 Υπολογισμός διαφοράς
- 10 Συντετμημένη διαδικασία υπολογισμού
- 11 Συντετμημένη διαδικασία προοδευτικού υπολογισμού με προσαύξηση υπολογισμού και συντελεστή υπολογισμού
- 12 Συντετμημένη διαδικασία προοδευτικού υπολογισμού με μείωση υπολογισμού και εμπορική ψαλίδα

ΜΕΡΟΣ Β. ΕΙΔΙΚΕΣ ΠΩΛΗΣΕΙΣ

1 Συμπεριφορά πελατών

- 1 Τάσεις στη συμπεριφορά των πελατών
- 2 Εξυπηρέτηση και δέσμευση πελατών
- 3 Ομάδες πελατών
- 4 Τύποι πελατών
- 5 Παιδιά και έφηβοι ως πελάτες
- 6 Ηλικιωμένοι πελάτες
- 7 Αλλοδαποί πελάτες

2 Πωλήσεις σε ώρες αιχμής

3 Πωλήσεις λίγο πριν από το κλείσιμο του καταστήματος

4 Συνοδευόμενοι πελάτες

5 Αγορά δώρου και προμήθειας

6 Πώληση με χρηματοδότηση

7 Συμβουλευτική υποστήριξη και πωλήσεις δια τηλεφώνου

8 Μετρήσεις εξυπηρέτησης πελατών

9 Καταγγελία και ανταλλαγή

- 1 Επεξεργασία των καταγγελιών με προσανατολισμό στον πελάτη
- 2 Ευθύνη για τα προϊόντα και ασφάλεια προϊόντος
- 3 Εγγύηση – κάτι παραπάνω από νόμιμη εγγύηση
- 4 Ανταλλαγή ή υπαναχώρηση – υπηρεσίες με σκοπό τη δέσμευση του πελάτη

10 Κλοπή από το κατάστημα

- 1 Κλοπές προϊόντων – κοστίζουν στο κατάστημα και στους πελάτες
- 2 Μέθοδοι κλοπής από το κατάστημα
- 3 Αποφυγή κλοπής από το κατάστημα

ΔΙΔΑΚΤΙΚΕΣ ΟΔΗΓΙΕΣ

Η ύλη κατανέμεται σε ώρες ανά εβδομάδα ώστε ο εκπαιδευτής να μπορεί να καλύψει μέσα στο διατιθέμενο χρόνο του εξαμήνου όλη την προβλεπόμενη ύλη. Αν υπάρξουν χαμένες εβδομάδες, αναπληρώνονται μέσα στο εξάμηνο με αύξηση ωρών ανά εβδομάδα. Η χρήση της ενδεικτικής Βιβλιογραφίας και το συνεχές εβδομαδιαίο διάβασμά τους από τους καταρτιζόμενους ελέγχεται από τους εκπαιδευτές με πρόσφορο παιδαγωγικό τρόπο.

Η διδασκαλία από τον εκπαιδευτή υποβοηθείται από κατάλληλο **Ψηφιακό Διδακτικό Υλικό** που πρέπει να αναδεικνύει τα περιεχόμενα του μαθήματος με εικόνες, σχήματα και πίνακες.

Ο έλεγχος των γνώσεων που έχουν εμπεδώσει οι καταρτιζόμενοι δύναται να γίνεται με τη διεξαγωγή τακτικών **10λεπτων τεστ** και την περιοδική ανά δίμηνο **ωριαία Εφαρμογή Εξετάσεων** ανά **θεματική ενότητα, πέραν των εξετάσεων Προόδου και των Τελικών Εξετάσεων.**

ΕΝΔΕΙΚΤΙΚΗ ΠΡΟΤΕΙΝΟΜΕΝΗ ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ

1. Beckmann F., Grebenstein – Heinrich K., κ.ά., 2021, **ΛΙΑΝΙΚΟ ΕΜΠΟΡΙΟ 6 - Πολιτική Τιμών Λιανικού Εμπορίου και Ειδικές Πωλήσεις**, Αθήνα, Εκδοτικός Όμιλος ΙΩΝ
2. Beckmann F., Grebenstein – Heinrich K., κ.ά., 2021, **ΛΙΑΝΙΚΟ ΕΜΠΟΡΙΟ 6 - Ασκήσεις και Εφαρμογές - Πολιτική Τιμών Λιανικού Εμπορίου και Ειδικές Πωλήσεις**, Αθήνα, Εκδοτικός Όμιλος ΙΩΝ
3. Beckmann F., Grebenstein – Heinrich K., κ.ά., 2021, **ΛΙΑΝΙΚΟ ΕΜΠΟΡΙΟ 6 – Λύσεις – Απαντήσεις Ασκήσεων και Εφαρμογών - Πολιτική Τιμών Λιανικού Εμπορίου και Ειδικές Πωλήσεις**, Αθήνα, Εκδοτικός Όμιλος ΙΩΝ

1. Κοντάκος Α., κ.ά., 2009, **Λογιστική Κόστους σε Ευρώ**, Αθήνα, Εκδόσεις ΕΛΛΗΝ, 960-286-913-5
2. Dittmer R., Griffin G., 2010, **Κοστολόγηση Τροφίμων, Ποτών, Εργασίας**, Αθήνα, Εκδόσεις ΕΛΛΗΝ, 960-286-435-4
3. Σταυριανίδης Κ., 2001, **Εγχειρίδιο Βιομηχανικής Κοστολόγησης**, Αθήνα, Εκδόσεις ΕΛΛΗΝ, 960-286-622-5

1. **Διδακτικό Λογισμικό: Beckmann F., Grebenstein – Heinrich K., κ.ά., 2021, ΛΙΑΝΙΚΟ ΕΜΠΟΡΙΟ 6 - Πολιτική Τιμών Λιανικού Εμπορίου και Ειδικές Πωλήσεις**, Αθήνα, Εκδοτικός Όμιλος ΙΩΝ
1 άδεια ανά σχολική μονάδα

19. Μάθημα: ΛΙΑΝΙΚΟ ΕΜΠΟΡΙΟ 7 – ΛΟΓΙΣΤΙΚΗ ΚΑΤΑΓΡΑΦΗ ΚΑΙ ΕΛΕΓΧΟΣ ΕΜΠΟΡΙΚΩΝ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΩΝ – (ΒΑΣΙΚΟ ΔΙΔΑΚΤΙΚΟ ΠΕΔΙΟ 5B)

Αντικειμενικοί Σκοποί Μαθήματος

Οι καταρτιζόμενοι πρέπει:

- Να έχουν αποκτήσει γνώσεις και δεξιότητες στην λογιστική καταγραφή των εμπορικών πράξεων και διαδικασιών.
- Να είναι ικανοί να χρησιμοποιούν τα καταγεγραμμένα στοιχεία αγορών και πωλήσεων για την στατιστική ανάλυση των χρήσιμων στοιχείων της επιχείρησης προς λήψη αποφάσεων.

ΕΞΑΜΗΝΟ Γ΄:

ΛΟΓΙΣΤΙΚΗ ΚΑΤΑΓΡΑΦΗ ΚΑΙ ΕΛΕΓΧΟΣ ΕΜΠΟΡΙΚΩΝ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΩΝ

1 Τήρηση λογαριασμών ως τμήμα της λογιστικής

- 1 Καθήκοντα και τομείς της λογιστικής τήρησης
- 2 Ο δρόμος από την απόδειξη, μέσω του βιβλίου, στο γενικό καθολικό

2 Επισκόπηση ισολογισμού σχετικά με περιουσιακά στοιχεία και χρέη

- 1 Απόθεμα
- 2 Απογραφή
- 3 Δομή του ισολογισμού
 - Ισολογισμός - Σύντομη μορφή απογραφής
 - Νομοθετικές βάσεις του ισολογισμού
 - Σχέση μεταξύ απογραφής και ισολογισμού
 - Μεταβολές αξίας στον ισολογισμό
- 4 Κατανομή του ισολογισμού σε λογαριασμούς

3 Εγγραφές κατά το τρέχον οικονομικό έτος

- 1 Εγγραφές στους λογαριασμούς ενεργητικού
- 2 Εγγραφές στους λογαριασμούς παθητικού
- 3 Απλή λογιστική εγγραφή
 - Συστατικά στοιχεία της λογιστικής εγγραφής
 - Καταχώριση με σφραγίδα εγγραφής
- 4 Σύνθετη λογιστική εγγραφή
- 5 Εγγραφή βάσει αποδείξεων
- 6 Άνοιγμα και κλείσιμο λογιστικής αποθήκης
- 7 Εγγραφές σε λογαριασμούς αποτελέσματος
 - Δαπάνες και αποδόσεις
 - Εγγραφές εταιρικών συναλλαγών στους λογαριασμούς αποτελεσμάτων
 - Κλείσιμο των λογαριασμών αποτελεσμάτων
- 8 Επιχειρηματική πρακτική σχετικά με λογαριασμούς αποθέματος και αποτελεσμάτων

4 Στατιστική-ένα εργαλείο για την προετοιμασία λήψης επιχειρησιακών αποφάσεων

- 1 Επεξεργασία των στατιστικών αριθμητικών στοιχείων
- 2 Παρουσίαση των στατιστικών αριθμητικών στοιχείων

5 Αναγνωριστικοί αριθμοί στις πωλήσεις

- 1 Εκτιμήσεις φόρου κύκλου εργασιών
- 2 Αναγνωριστικοί αριθμοί - ενεργή διαχείριση της επιχειρηματικής επιτυχίας
 - Αναγνωριστικοί αριθμοί που αφορούν τα κέρδη

ΔΙΔΑΚΤΙΚΕΣ ΟΔΗΓΙΕΣ

Η ύλη κατανέμεται σε ώρες ανά εβδομάδα ώστε ο εκπαιδευτής να μπορεί να καλύψει μέσα στο διατιθέμενο χρόνο του εξαμήνου όλη την προβλεπόμενη ύλη. Αν υπάρξουν χαμένες εβδομάδες, αναπληρώνονται μέσα στο εξάμηνο με αύξηση ωρών ανά εβδομάδα. Η χρήση της ενδεικτικής Βιβλιογραφίας και το συνεχές εβδομαδιαίο διάβασμά τους από τους καταρτιζόμενους ελέγχεται από τους εκπαιδευτές με πρόσφορο παιδαγωγικό τρόπο.

Η διδασκαλία από τον εκπαιδευτή υποβοηθείται από κατάλληλο **Ψηφιακό Διδακτικό Υλικό** που πρέπει να αναδεικνύει τα περιεχόμενα του μαθήματος με εικόνες, σχήματα και πίνακες.

Ο έλεγχος των γνώσεων που έχουν εμπειδώσει οι καταρτιζόμενοι δύναται να γίνεται με τη διεξαγωγή τακτικών **10λεπτων τεστ** και την περιοδική ανά δίμηνο **ωριαία Εφαρμογή Εξετάσεων** ανά **θεματική ενότητα, πέραν των εξετάσεων Προόδου και των Τελικών Εξετάσεων.**

ΕΝΔΕΙΚΤΙΚΗ ΠΡΟΤΕΙΝΟΜΕΝΗ ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ

1. Beckmann F., Grebenstein – Heinrich K., κ.ά., 2021, **ΛΙΑΝΙΚΟ ΕΜΠΟΡΙΟ 7 – Λογιστική Καταγραφή και Έλεγχος Εμπορικών Διαδικασιών**, Αθήνα, Εκδοτικός Όμιλος ΙΩΝ
 2. Beckmann F., Grebenstein – Heinrich K., κ.ά., 2021, **ΛΙΑΝΙΚΟ ΕΜΠΟΡΙΟ 7 - Ασκήσεις και Εφαρμογές – Λογιστική Καταγραφή και Έλεγχος Εμπορικών Διαδικασιών**, Αθήνα, Εκδοτικός Όμιλος ΙΩΝ
 3. Beckmann F., Grebenstein – Heinrich K., κ.ά., 2021, **ΛΙΑΝΙΚΟ ΕΜΠΟΡΙΟ 7 – Λύσεις – Απαντήσεις Ασκήσεων και Εφαρμογών – Λογιστική Καταγραφή και Έλεγχος Εμπορικών Διαδικασιών**, Αθήνα, Εκδοτικός Όμιλος ΙΩΝ
-
1. Μυριανθόπουλος Γ., **Αναλυτική Λογιστική Εκμετάλλευσης**, Αθήνα, Εκδόσεις ΕΛΛΗΝ, 960-286-243-8
 2. Ντόμαλη Ι., 2002, **Λογιστική Εταιρειών (σε Ευρώ)**, Αθήνα, Εκδόσεις ΕΛΛΗΝ, 960-286-715-9
-
1. **Διδακτικό Λογισμικό: Beckmann F., Grebenstein – Heinrich K., κ.ά., 2021, ΛΙΑΝΙΚΟ ΕΜΠΟΡΙΟ 7 – Λογιστική Καταγραφή και Έλεγχος Εμπορικών Διαδικασιών**, Αθήνα, Εκδοτικός Όμιλος ΙΩΝ

1 άδεια ανά σχολική μονάδα

20. Μάθημα: ΜΙΚΡΟΒΙΟΛΟΓΙΑ ΚΑΙ ΥΓΙΕΙΝΗ ΤΡΟΦΙΜΩΝ - HACCP - (ΒΑΣΙΚΟ ΔΙΔΑΚΤΙΚΟ ΠΕΔΙΟ 2B)

Αντικειμενικοί Σκοποί Μαθήματος

Οι καταρτιζόμενοι πρέπει:

- Να είναι ικανοί να περιγράψουν τους κινδύνους από μικροοργανισμούς που μπορούν να αναπτυχθούν στα τρόφιμα και να τα αλλοιώσουν επικίνδυνα για την υγεία.
- Να είναι ικανοί να διατηρούν ασφαλή για την υγεία τα τρόφιμα όσο βρίσκονται στην αποθήκη, στα ράφια και στα ψυγεία της εμπορικής επιχείρησης.
- Να γνωρίζουν και να εφαρμόζουν τους βασικούς ευρωπαϊκούς κανόνες ελέγχου (HACCP) για την υγιεινή των τροφίμων.

ΕΞΑΜΗΝΟ Γ΄:

ΜΕΡΟΣ Α: ΜΙΚΡΟΒΙΟΛΟΓΙΑ ΤΡΟΦΙΜΩΝ

1. Μια γενική παρουσίαση των διάφορων μικροοργανισμών

Κατηγορίες μικροοργανισμών

Βακτηρίδια. Βακτήρια. Μύκητες. Πρωτόζωα

Ιοί και προϊοί

Η σημασία των μικροοργανισμών για τον άνθρωπο

Μικρόβια στα τρόφιμα. Μικροοργανισμοί εκτός τροφίμων

2. Ιδιότητες των μικροοργανισμών

Βακτηρίδια

Βακτηριδιακά κύτταρα. Κατηγορίες βακτηριδίων. Μεταβολισμός των βακτηριδίων. Ανάπτυξη και πολλαπλασιασμός των βακτηριδίων. Βακτηριδιακά σπόρια κι άλλες ανθεκτικές μορφές των βακτηριδίων

Μύκητες

Κύτταρα μυκήτων. Κατηγορίες μυκήτων. Μεταβολισμός των μυκήτων. Ανάπτυξη και πολλαπλασιασμός των μυκήτων. Ανάπτυξη και δημιουργία σπόρων των μπιτωτικών μυκήτων

Πρωτόζωα

Ιοί και προϊοί

Ιοί. Προϊοί

3. Πού βρίσκονται οι μικροοργανισμοί και πώς μεταφέρονται;

Το έδαφος, το νερό κι ο αέρας ως φορείς μικροοργανισμών

Μικρόβια του εδάφους. Μικρόβια των φυσικών νερών. Μικροοργανισμοί στο πόσιμο νερό. Μικροοργανισμοί που βρίσκονται στον αέρα

Οι άνθρωποι, τα ζώα και τα φυτά ως ζωντανοί φορείς των μικροβίων

Φυσιολογική χλωρίδα του ανθρώπου. Μικρόβια στο ανθρώπινο δέρμα. Αποικίες μικροοργανισμών στις βλεννογόνες μεμβράνες του ανθρώπου. Τα ζώα ως φορείς μικροβίων. Τα φυτά ως φορείς μικροβίων

4. Συντελεστές ανάπτυξης μικροοργανισμών κι αλλοίωσης των τροφίμων

Συντελεστές ανάπτυξης των μικροοργανισμών. Αλλοίωση τροφίμων λόγω μικροοργανισμών. Θερμοκρασία. Δραστηριότητα του νερού και υγρασία. Τιμή pH και οξέα. Οξυγόνο κι άλλα ατμοσφαιρικά αέρια. Συστατικά τροφίμων.

5. Συντήρηση τροφίμων και μικροβιοκτονία

Φυσικές μέθοδοι συντήρησης

Ελάττωση της θερμοκρασίας. Αύξηση της θερμοκρασίας. Ελάττωση της περιεκτικότητας σε νερό. Επεμβάσεις στο στάδιο εξαέρωσης. Επεξεργασία με ιονίζουσες ακτίνες. Εξολόθρευση βακτηριδίων μέσω υπερπίεσης
Χημικές μέθοδοι συντήρησης
Ζαχάρωμα. Αλάτισμα. Πάστωμα. Κάπνισμα. Προσθήκη οξέων. Προσθήκη συντηρητικών.
Βιολογικές μέθοδοι συντήρησης
Ζύμωση γαλακτικών οξέων. Αλκοολική ζύμωση

6. Παρασκευή τροφίμων με τη βοήθεια μικροοργανισμών

Ιστορική αναδρομή
Παρασκευή στερεοποιημένων τροφίμων
Παρασκευή ωμών λουκάνικων. Παρασκευή άρτου με τη βοήθεια μαγιάς και καλλιέργειών προζυμιού
Παραγωγή μικροβιακής βιομάζας
Πρώτες και προστατευτικές καλλιέργειες. Προβιοτικές καλλιέργειες. Μύκητες καλλιέργειας και σχηματισμός μαγιάς
Διάφορα μικροβιακά προϊόντα ως συντελεστές κι ως πρόσθετες ουσίες
Χρήση γενετικά μεταλλαγμένων μικροοργανισμών

ΜΕΡΟΣ Β: ΤΡΟΦΙΜΑ ΚΑΙ ΚΙΝΔΥΝΟΙ ΓΙΑ ΤΗΝ ΥΓΕΙΑ

7. Ασφαλή τρόφιμα: Προληπτική προστασία της υγείας

Προσβολή τροφίμων από μικροοργανισμούς και ιούς. Η ασφάλεια των τροφίμων ως σκοπός της υγιεινής τροφίμων

8. Οι κίνδυνοι που κρύβουν τα βακτηρίδια για την υγεία

Βακτηριακές μολύνσεις
Σαλμονέλες γαστρεντερίτιδας. Σαλμονέλες τύφου. Καμπυλοβακτηρίδια. Βακτηρίδια κολικού. Κολοβακτηρίδια. Εντεροβακτηρίδια. Χολέρα κι άλλοι ιοί. Λιστερίνες.
Βακτηριακοί συντελεστές φυτρώματος
Τροφικές δηλητηριάσεις λόγω βακτηριδίων
Κλωστρίδια που προκαλούν τροφική δηλητηρίαση. Σταφυλόκοκκοι. Βακτηρίδια που προκαλούν ισταμινικές δηλητηριάσεις. Δηλητηριάσεις από μύδια και ψάρια λόγω μικροβιακών τοξινών

9. Άλλοι βιολογικοί κίνδυνοι για την υγεία

Μύκητες
Τοξικοί μύκητες. Μυκητοτοξίνες
Ιοί
Ιοί διάρροιας. Ιοί πολυομυελίτιδας. Ιοί ηπατίτιδας –Α
Ιός σπογγώδους εγκεφαλοπάθειας
Πρωτόζωα
Τοξοπλάσματα. Άλλα παράσιτα των εντέρων
Σκουλήκια
Ταινίες. Νήματα
Ζωικοί παρασιτικοί οργανισμοί
Ακαρίδες κι έντομα. Τρωκτικά και πουλιά

10. Χημικοί και φυσικοί κίνδυνοι για την υγεία

Επικίνδυνες χημικές ουσίες στα τρόφιμα
Οργανικές περιβαλλοντικές τοξικές ουσίες και βαριά μέταλλα. Μέσα απολύμανσης κι άλλα βιομηχανικά χημικά. Υπολείμματα φυτικής και ζωικής παραγωγής. Επικίνδυνες ουσίες που δημιουργούνται σε πολύ υψηλές θερμοκρασίες. Φυσικά συστατικά των φυτών. Τρόφιμα που φέρουν ραδιενεργές ουσίες. Γενετικά μεταλλαγμένα τρόφιμα

Φυσικοί κίνδυνοι που κρύβονται στα τρόφιμα

ΜΕΡΟΣ Γ: ΥΓΙΕΙΝΗ ΤΡΟΦΙΜΩΝ - HACCP

11. Κανόνες κι απαιτήσεις υγιεινής

Νόμοι περί τροφίμων και υγιεινής. Συστάσεις υγιεινής. Επιχειρησιακοί έλεγχοι και HACCP. Απαιτήσεις υγιεινής κι ασφάλεια τροφίμων. Επιμόρφωση κι ενημέρωση των εργαζομένων. Έλεγχοι τροφίμων

12. Η πρακτική εφαρμογή των κανόνων υγιεινής σε επιχειρήσεις που επεξεργάζονται τρόφιμα

Γενικές επιχειρησιακές απαιτήσεις. Καθαρισμός κι απολύμανση. Απομάκρυνση απορριμμάτων. Παρασιτοκτονία. Υγιεινή προσωπικού

13. Επιχειρησιακή υγιεινή στα εστιατόρια και στους χώρους δημόσιας χρήσης

Παραλαβή κι αποθήκευση εμπορευμάτων. Παρασκευή φαγητών. Διάθεση τροφίμων. Ξεχωριστές προπαρασκευαστικές εργασίες στο χώρο του εστιατορίου και του κυλικείου. Παρασκευή και πώληση παγωτού. Μηχανήματα διάθεσης αναψυκτικών. Ανάλυση κινδύνων για τους ελέγχους HACCP

14. Επιχειρησιακή υγιεινή στους χώρους αρτοποιίας και ζαχαροπλαστικής

Αρτοποιία και ζαχαροπλαστική. Διάθεση αρτοσκευασμάτων και γλυκών. Ανάλυση κινδύνων για τους ελέγχους HACCP

ΔΙΔΑΚΤΙΚΕΣ ΟΔΗΓΙΕΣ

Η ύλη κατανέμεται σε ώρες ανά εβδομάδα ώστε ο εκπαιδευτής να μπορεί να καλύψει μέσα στο διατιθέμενο χρόνο του εξαμήνου όλη την προβλεπόμενη ύλη. Αν υπάρξουν χαμένες εβδομάδες, αναπληρώνονται μέσα στο εξάμηνο με αύξηση ωρών ανά εβδομάδα. Η χρήση της ενδεικτικής Βιβλιογραφίας και το συνεχές εβδομαδιαίο διάβασμά τους από τους καταρτιζόμενους ελέγχεται από τους εκπαιδευτές με πρόσφορο παιδαγωγικό τρόπο.

Η διδασκαλία από τον εκπαιδευτή υποβοηθείται από κατάλληλο **Ψηφιακό Διδακτικό Υλικό** που πρέπει να αναδεικνύει τα περιεχόμενα του μαθήματος με εικόνες, σχήματα και πίνακες.

Ο έλεγχος των γνώσεων που έχουν εμπεδώσει οι καταρτιζόμενοι δύναται να γίνεται με τη διεξαγωγή τακτικών **10λεπτων τεστ** και την περιοδική ανά δίμηνο **ωριαία Εφαρμογή Εξετάσεων** ανά **Θεματική ενότητα, πέραν των εξετάσεων Προόδου και των Τελικών Εξετάσεων.**

ΕΝΔΕΙΚΤΙΚΗ ΠΡΟΤΕΙΝΟΜΕΝΗ ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ

1. Keweloh H., 2013, **Μικροβιολογία και Υγιεινή Τροφίμων, Θεωρία και Πράξη, Αθήνα, Εκδοτικός Όμιλος ΙΩΝ, 978-960-508-092-1**

1. Montville J. T., Matthews R. K., **Μικροβιολογία Τροφίμων, Περιστέρι, Εκδόσεις ΙΩΝ, 978-960-411-713-0**

2. Βάσσοσ Δ., 2005, **Προσέγγιση στο Υγιεινό Τρόφιμο Ζωικής Προέλευσης, Περιστέρι, Εκδόσεις ΙΩΝ, 960-411-524-3**

3. Παπαναστασίου Α., **Τεχνολογία και Ποιοτικός Έλεγχος Αλιευμάτων, Τόμος Α, Περιστέρι, Εκδόσεις ΙΩΝ, 960-405-205-5**

4. Παπαναστασίου Α., **Τεχνολογία και Ποιοτικός Έλεγχος Αλιευμάτων, Τόμος Β, Περιστέρι, Εκδόσεις ΙΩΝ, 960-405-235-7**

5. Varman A., Sutherland J., 2008, **Γάλα και Προϊόντα Γάλακτος, Περιστέρι, Εκδόσεις ΙΩΝ, 978-960-411-659-1**

1. **Διδακτικό Λογισμικό: Keweloh H., 2013, Μικροβιολογία και Υγιεινή Τροφίμων, Θεωρία και Πράξη, Αθήνα, Εκδοτικός Όμιλος ΙΩΝ**

1 άδεια ανά σχολική μονάδα

21. Μάθημα: ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΕΡΓΑΤΙΚΟΥ ΔΙΚΑΙΟΥ – (ΕΠΙΚΟΥΡΙΚΟ ΜΑΘΗΜΑ ΙΙ-Β)

Αντικειμενικοί Σκοποί Μαθήματος

Οι καταρτιζόμενοι πρέπει:

- Να γνωρίζουν και να περιγράφουν τις πρόνοιες του εργατικού δικαίου που ορίζουν τις υποχρεώσεις εργοδοτών και εργαζομένων στο χώρο της εμπορικής επιχείρησης.

ΕΞΑΜΗΝΟ Δ΄:

Πηγές του εργατικού δικαίου. Βασικές έννοιες εργατικού δικαίου. Σύμβαση εργασίας – Σχέση εργασίας και διάκριση από άλλες συναφείς. Ίδρυση της σχέσης εργασίας. Υποχρεώσεις μισθωτού. Χρονικά όρια εργασίας. Υποχρεώσεις εργοδότη. Αναστολή εργασίας. Άδεια μισθωτών. Ειδικές ημέρες και ώρες απασχολήσεως. Υποχρέωση πρόνοιας. Έλεγχος εργασίας. Συνδικαλισμός. Λύση της σχέσης εργασίας. Επιδόματα εορτών Χριστουγέννων και Πάσχα. Συλλογικές συμβάσεις εργασίας – Διαιτησία. Μισθοδοτική κατάσταση. Εφαρμογές μισθοδοτικής κατάστασης.

ΔΙΔΑΚΤΙΚΕΣ ΟΔΗΓΙΕΣ

Η ύλη κατανέμεται σε ώρες ανά εβδομάδα ώστε ο εκπαιδευτής να μπορεί να καλύψει μέσα στο διατιθέμενο χρόνο του εξαμήνου όλη την προβλεπόμενη ύλη. Αν υπάρξουν χαμένες εβδομάδες, αναπληρώνονται μέσα στο εξάμηνο με αύξηση ωρών ανά εβδομάδα. Η χρήση της ενδεικτικής Βιβλιογραφίας και το συνεχές εβδομαδιαίο διάβασμά τους από τους καταρτιζόμενους ελέγχεται από τους εκπαιδευτές με πρόσφορο παιδαγωγικό τρόπο.

Η διδασκαλία από τον εκπαιδευτή υποβοηθείται από κατάλληλο **Ψηφιακό Διδακτικό Υλικό** που πρέπει να αναδεικνύει τα περιεχόμενα του μαθήματος με εικόνες, σχήματα και πίνακες.

Ο έλεγχος των γνώσεων που έχουν εμπεδώσει οι καταρτιζόμενοι δύναται να γίνεται με τη διεξαγωγή τακτικών **10λεπτων τεστ** και την περιοδική ανά δίμηνο **ωριαία Εφαρμογή Εξετάσεων** ανά **θεματική ενότητα, πέραν των εξετάσεων Προόδου και των Τελικών Εξετάσεων.**

ΕΝΔΕΙΚΤΙΚΗ ΠΡΟΤΕΙΝΟΜΕΝΗ ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ

1. Μέντη Γ., 2010, Στοιχεία Εργατικού Δικαίου, Αθήνα, Εκδόσεις ΕΛΛΗΝ, 960-286-965-9

22. Μάθημα: ΛΙΑΝΙΚΟ ΕΜΠΟΡΙΟ 8 - ΔΙΟΙΚΗΣΗ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΥ ΚΑΙ ΠΡΟΣΛΗΨΗ ΚΑΙ ΑΝΑΠΤΥΞΗ ΝΕΩΝ ΠΩΛΗΤΩΝ – (ΒΑΣΙΚΟ ΔΙΔΑΚΤΙΚΟ ΠΕΔΙΟ 13)

Αντικειμενικοί Σκοποί Μαθήματος

Οι καταρτιζόμενοι πρέπει:

- Να γνωρίζουν και να περιγράφουν την ιεραρχία και τα καθήκοντα κάθε ειδικότητας εργαζομένου στην εμπορική επιχείρηση.
- Να γνωρίζουν και να περιγράφουν τα προσόντα και τη διαδικασία πρόσληψης για κάθε θέση κυρίως όμως πωλητών της επιχείρησης λιανικού εμπορίου.
- Να γνωρίζουν και να κατανοούν τις δυνατότητες που παρέχονται από την επιχείρηση στην εξέλιξη κάθε υπαλλήλου.

ΕΞΑΜΗΝΟ Δ΄:

ΔΙΔΑΚΤΙΚΟ ΠΕΔΙΟ 13. ΔΙΟΙΚΗΣΗ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΥ ΚΑΙ ΠΡΟΣΛΗΨΗ ΝΕΩΝ ΠΩΛΗΤΩΝ

1 Στόχοι και καθήκοντα της διαχείρισης προσωπικού

2 Σχεδιασμός αναγκών για προσωπικό

- 1 Ποσοτικός σχεδιασμός προσωπικού
- 2 Ποιοτικός σχεδιασμός προσωπικού

3 Σύσταση σχέσεων εργασίας

- 1 Περιγραφή θέσης εργασίας
- 2 Μέθοδοι απόκτησης προσωπικού
 - Δυνατότητες απόκτησης προσωπικού
- 3 Προκήρυξη θέσεων
 - Αγγελίες θέσεων εργασίας
 - Ζήτηση θέσεων εργασίας
 - Άλλες δυνατότητες προκήρυξης θέσεων

4 Επιλογή προσωπικού

- Από την προκήρυξη θέσεων μέχρι το διορισμό
- Αίτηση
- Συνέντευξη
- Δοκιμασίες για την πρόσληψη
- Απόφαση σχετικά με το προσωπικό

5 Σύμβαση εργασίας

- Σύμβαση εργασίας αορίστου χρόνου
- Σύμβαση εργασίας ορισμένου χρόνου
- Υπόδειγμα σύμβασης εργασίας

4 Διοίκηση και Ανάπτυξη Προσωπικού

- 1 Τοποθέτηση προσωπικού
 - Καθορισμός στόχων και καθήκοντα
 - Κανόνες ωραρίου και αδειών
 - Σχεδιασμός τοποθέτησης εργατικού δυναμικού (PEP)
- 2 Ανάπτυξη προσωπικού
 - Επαγγελματική επιμόρφωση και μετεκπαίδευση στο λιανικό εμπόριο
 - Φορείς εκπαίδευσης στο λιανικό εμπόριο
- 3 Διοίκηση προσωπικού
 - Παροχή κινήτρων στους εργαζομένους

- Ύψος διοίκησης
- Αρχές διοίκησης
- Υποστήριξη εργαζομένων
- Συνομιλίες με εργαζομένους
- Ρυθμίσεις που αφορούν επιδόματα
- Χειρισμός προβλημάτων στην εργασιακή ζωή
- 4 Αξιολόγηση προσωπικού
- 5 Εκκαθάριση αποδοχών
 - Πτυχές της εκκαθάρισης αποδοχών
 - Είδη μισθού
 - Μισθοί στο λιανικό εμπόριο
 - Εκκαθάριση μισθού -από μεικτά σε καθαρά
 - Σχέσεις απασχόλησης στον τομέα χαμηλόμισθων - «μίνι εργασίες» και «μεσαίες εργασίες»
- 6 Χρηματοοικονομικές πτυχές της μισθοδοσίας
 - Αγοραστική δύναμη και επίπεδο τιμών
 - Αγοραστική δύναμη και επίπεδο μισθών
 - Ο μισθός ως συντελεστής κόστους
 - Πρόσθετα έξοδα προσωπικού (δευτερεύοντα έξοδα μισθοδοσίας)
- 7 Συλλογή και προστασία δεδομένων
- 8 Έλεγχος προσωπικού

5 Λήξη εργασιακών σχέσεων

- 1 Αποδέσμευση προσωπικού
 - Τακτική καταγγελία (νόμιμη καταγγελία)
 - Έκτακτη καταγγελία
 - Καταγγελία και συμβούλιο εργαζομένων
 - Βεβαιώσεις εργασίας
- 2 Προστασία έναντι απολύσεων και νομικές αξιώσεις
 - Γενική προστασία έναντι απολύσεων
 - Προστασία έναντι απολύσεων για ειδικές ομάδες εργαζομένων
 - Αγωγή του εργαζομένου κατά απόλυσης ενώπιον εργατικού δικαστηρίου
 - Αποζημίωση κατά τη λήξη της εργασιακής σχέσης

ΔΙΔΑΚΤΙΚΕΣ ΟΔΗΓΙΕΣ

Η ύλη κατανέμεται σε ώρες ανά εβδομάδα ώστε ο εκπαιδευτής να μπορεί να καλύψει μέσα στο διατιθέμενο χρόνο του εξαμήνου όλη την προβλεπόμενη ύλη. Αν υπάρξουν χαμένες εβδομάδες, αναπληρώνονται μέσα στο εξάμηνο με αύξηση ωρών ανά εβδομάδα. Η χρήση της ενδεικτικής Βιβλιογραφίας και το συνεχές εβδομαδιαίο διάβασμά τους από τους καταρτιζόμενους ελέγχεται από τους εκπαιδευτές με πρόσφορο παιδαγωγικό τρόπο.

Η διδασκαλία από τον εκπαιδευτή υποβοηθείται από κατάλληλο **Ψηφιακό Διδακτικό Υλικό** που πρέπει να αναδεικνύει τα περιεχόμενα του μαθήματος με εικόνες, σχήματα και πίνακες.

Ο έλεγχος των γνώσεων που έχουν εμπεδώσει οι καταρτιζόμενοι δύναται να γίνεται με τη διεξαγωγή τακτικών **10λεπτων τεστ** και την περιοδική ανά δίμηνο **ωριαία Εφαρμογή Εξετάσεων** ανά **θεματική ενότητα, πέραν των εξετάσεων Προόδου και των Τελικών Εξετάσεων.**

ΕΝΔΕΙΚΤΙΚΗ ΠΡΟΤΕΙΝΟΜΕΝΗ ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ

1. Beckmann F., Grebenstein – Heinrich K., κ.ά., 2021, **ΛΙΑΝΙΚΟ ΕΜΠΟΡΙΟ 8 - Διοίκηση Προσωπικού και Πρόσληψη και Ανάπτυξη Νέων Πωλητών**, Αθήνα, Εκδοτικός Όμιλος ΙΩΝ
2. Beckmann F., Grebenstein – Heinrich K., κ.ά., 2021, **ΛΙΑΝΙΚΟ ΕΜΠΟΡΙΟ 8 - Ασκήσεις και Εφαρμογές Διοίκησης Προσωπικού και Πρόσληψης και Ανάπτυξης Νέων Πωλητών**, Αθήνα, Εκδοτικός Όμιλος ΙΩΝ
3. Beckmann F., Grebenstein – Heinrich K., κ.ά., 2021, **Λύσεις – Απαντήσεις Ασκήσεων και Εφαρμογών ΛΙΑΝΙΚΟ ΕΜΠΟΡΙΟ 8 - Ασκήσεις και Εφαρμογές Διοίκησης Προσωπικού και Πρόσληψης και Ανάπτυξης Νέων Πωλητών**, Αθήνα, Εκδοτικός Όμιλος ΙΩΝ

1. Δήμου Ν., 2003, **Διοίκηση Προσωπικού**, Αθήνα, Εκδόσεις ΕΛΛΗΝ, 960-286-734-5
2. Dennis L., Επιμ.: Σαρρής Ν., 2007, **Μάνατζμεντ Ανθρωπίνων Πόρων**, Αθήνα, Εκδόσεις ΕΛΛΗΝ, 978-960-286-952-9

1. **Διδακτικό Λογισμικό: Beckmann F., Grebenstein – Heinrich K., κ.ά., 2021, ΛΙΑΝΙΚΟ ΕΜΠΟΡΙΟ 8 - Διοίκηση Προσωπικού και Πρόσληψη και Ανάπτυξη Νέων Πωλητών**, Αθήνα, Εκδοτικός Όμιλος ΙΩΝ

1 άδεια ανά σχολική μονάδα

23. Μάθημα: ΛΙΑΝΙΚΟ ΕΜΠΟΡΙΟ 9 - ΕΠΙΤΥΧΗΣ ΔΙΟΙΚΗΣΗ ΚΑΙ ΑΝΑΠΤΥΞΗ ΕΜΠΟΡΙΚΗΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΗΣ – (ΒΑΣΙΚΑ ΔΙΔΑΚΤΙΚΑ ΠΕΔΙΑ 14, 15)

Αντικειμενικοί Σκοποί Μαθήματος

Ο καταρτιζόμενος πρέπει:

- Να γνωρίζουν και να εξηγούν την υφιστάμενη διοικητική ιεραρχία της εμπορικής επιχείρησης.
- Να διακρίνουν τις ιδιαιτερότητες και τα πλεονεκτήματα ή τα μειονεκτήματα για κάθε νομικής μορφής επιχείρηση.
- Να εξηγούν τις δυνατότητες χρηματοδότησης μιας επιχείρησης και τα αποτελέσματα στις πληρωμές σε κανονική χρήση ή σε περίοδο οικονομικής χρήσης.
- Να κατανοούν και να περιγράφουν τι είναι φόρος κύκλου εργασιών.
- Να εξηγούν τι σημαίνει απόσβεση πάγιων στοιχείων ενεργητικού.
- Να εξηγούν τι σημαίνει και πως αξιολογείται η κερδοφορία μιας εμπορικής επιχείρησης.

ΕΞΑΜΗΝΟ Δ΄:

ΔΙΔΑΚΤΙΚΟ ΠΕΔΙΟ 14. ΔΙΟΙΚΗΣΗ ΚΑΙ ΑΝΑΠΤΥΞΗ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΗΣ ΛΙΑΝΙΚΟΥ ΕΜΠΟΡΙΟΥ

1 Διοικητική ιεραρχία

- 1 Επιχειρησιακή πυραμίδα
- 2 Είδη θέσεων
- 3 Αρμοδιότητες διοίκησης μέσω πληρεξουσίων
 - Πληρεξούσιο για την εκτέλεση πράξεων
 - Γενική εμπορική πληρεξουσιότητα

2 Εμπορικοί όροι-πλαίσιο

- 1 Έμποροι
- 2 Εταιρεία
- 3 Εμπορικό Μητρώο

3 Επιλογή νομικής μορφής για επιτυχή διοίκηση στις επιχειρήσεις του λιανικού εμπορίου

- 1 Προϋποθέσεις επιτυχούς διοίκησης μιας επιχείρησης
- 2 Λόγοι επιλογής μιας νομικής μορφής
 - Επισκόπηση νομικών μορφών
 - Κριτήρια επιλογής της νομικής μορφής
- 3 Ατομικές επιχειρήσεις και προσωπικές εταιρείες
 - Ατομικές επιχειρήσεις
 - Προσωπικές εταιρείες
- 4 Κεφαλαιουχικές εταιρείες
 - Εταιρεία περιορισμένης ευθύνης (ΕΠΕ)
- 5 Συνεργασία και συγκέντρωση
 - Στόχοι των επιχειρηματικών ενώσεων
 - Επιχειρηματική συνεργασία
 - Επιχειρηματική συγκέντρωση
 - Νομοθετικοί περιορισμοί ενώσεων επιχειρήσεων

4. Χρηματοδότηση

- 1 Επένδυση και χρηματοδότηση
 - 2 Εξωτερική χρηματοδότηση από πιστωτικά ιδρύματα
 - 3 Εξωτερική χρηματοδότηση από προμηθευτές
 4. Εξασφάλιση πιστώσεων κατά την εξωτερική χρηματοδότηση
 - 5 Χρηματοδότηση με ίδια κεφάλαια
 - 6 Εναλλακτικές οικονομικές μορφές χρηματοδοτικής μίσθωσης και δικαιόχρησης
- 5. Υπερημερία πληρωμής ως «μη έγκαιρη πληρωμή»**
- 1 Τήρηση πιστοληπτικής ικανότητας ως επιχειρηματικός στόχος
 - 2 Λόγοι υπερημερίας
 - 3 Νομική μεταχείριση της υπερημερίας
- 6. Εξασφάλιση των εισερχόμενων πληρωμών**
- 1 Διαδικασία όχλησης
 - 2 Αναγκαστική εκτέλεση
- 7. Οικονομικές κρίσεις της επιχείρησης**
1. Συμπτώματα και αιτίες οικονομικών δυσκολιών – προτάσεις επίλυσης
 - 2 Εκκαθάριση – οικειοθελής διάλυση της επιχείρησης

ΔΙΔΑΚΤΙΚΟ ΠΕΔΙΟ 15. ΕΠΙΤΥΧΗΣ ΕΜΠΟΡΙΚΗ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΚΑΙ ΕΛΕΓΧΟΣ

1 Οργάνωση Τήρηση λογαριασμών με λογιστικά πλαίσια και λογιστικό σχέδιο

- 1 Λογιστικά πλαίσια
- 2 Λογιστικό σχέδιο
- 3 Εγγραφή με λογιστικά πλαίσια και λογιστικά σχέδια

2 Εγγραφή συναλλαγών με προϊόντα

- 1 Εγγραφή των αγορών και πωλήσεων προϊόντων
 - Επιχειρησιακός στόχος των πωλήσεων προϊόντων
 - Λογαριασμοί εγγραφής προϊόντων
 - Μέθοδος με προσανατολισμό στην κατανάλωση
 - Μέθοδος με προσανατολισμό στο απόθεμα

3 Φόρος Προστιθέμενης Αξίας (Φ.Π.Α.)

- 1 Βάσεις του φόρου προστιθέμενης αξίας (Φ.Π.Α.) από νομική επιχειρησιακή σκοπιά
 - Φόρος εισροών κατά την αγορά (φόρος προστιθέμενης αξίας επί των εισροών)
 - Φόρος κύκλου εργασιών κατά την πώληση (Φ.Π.Α. επί των εκροών)
- 2 Εγγραφή του Φ.Π.Α. κατά την αγορά (φόρος εισροών)
 - Εγγραφή κατά τις αγορές προϊόντων
 - Εγγραφή περαιτέρω διαδικασιών απόκτησης
- 3 Εγγραφή του Φ.Π.Α. κατά την πώληση
 - Εγγραφή των πωλήσεων προϊόντων
 - Ειδική περίπτωση: Εγγραφή του ημερήσιου κύκλου εργασιών
- 4 Εγγραφή της φορολογικής επιβάρυνσης
 - Υπολογισμός της φορολογικής επιβάρυνσης
 - Εγγραφής της φορολογικής επιβάρυνσης του Φ.Π.Α.
- 5 Εγγραφή της φορολογικής επιβάρυνσης στο παθητικό κατά το τέλος του οικονομικού έτους
- 6 Ιδιαίτερες περιπτώσεις και ιδιαιτερότητες της νομοθεσίας περί του Φ.Π.Α.

4 Απόκτηση και απόσβεση πάγιων στοιχείων ενεργητικού

- 1 Απόκτηση πάγιων στοιχείων ενεργητικού
 - Πάγια στοιχεία ενεργητικού μιας επιχείρησης
 - Έξοδα απόκτησης
 - Εγγραφή κατά την απόκτηση πάγιων στοιχείων
- 2 Απόσβεση πάγιων στοιχείων
 - Λόγοι απόσβεσης
 - Εγγραφή της απόσβεσης
 - Μέθοδοι απόσβεσης
 - Απόσβεση χρηματοοικονομικών αγαθών

5 Υπολογισμός κόστους και παροχών

- 1 Διαχωρισμός υπολογισμού κόστους και παροχών για την τήρηση λογαριασμών (οικονομική λογιστική τήρηση)
- 2 Εισαγωγή στον υπολογισμό κόστους και παροχών
 - Σκοπός και λειτουργία του υπολογισμού κόστους και παροχών
 - Βασικές έννοιες του υπολογισμού κόστους και παροχών
 - Πλήρης και μερική κοστολόγηση
- 3 Υπολογισμός ειδών κόστους

6. Έλεγχος στο λιανικό εμπόριο

- 1 Αναγκαιότητα ελέγχου
- 2 Έννοια του ελέγχου
- 3 Σημασία του ελέγχου
- 4 Στόχοι και καθήκοντα του ελέγχου
- 5 Εργαλεία ελέγχου
- 6 Ανάλυση νεκρού σημείου εκμετάλλευσης
- 7 Βραχυπρόθεσμος υπολογισμός κερδών

7. Αξιολόγηση των επιχειρηματικών κερδών

- 1 Ποσοστό ιδίων κεφαλαίων
- 2 Ρευστότητα (ετοιμότητα πληρωμής)
- 3 Αποδοτικότητα
- 4 Οικονομική αποδοτικότητα
- 5 Ταμειακή ροή
- 6 Παραγωγικότητα

ΔΙΔΑΚΤΙΚΕΣ ΟΔΗΓΙΕΣ

Η ύλη κατανέμεται σε ώρες ανά εβδομάδα ώστε ο εκπαιδευτής να μπορεί να καλύψει μέσα στο διατιθέμενο χρόνο του εξαμήνου όλη την προβλεπόμενη ύλη. Αν υπάρξουν χαμένες εβδομάδες, αναπληρώνονται μέσα στο εξάμηνο με αύξηση ωρών ανά εβδομάδα. Η χρήση της ενδεικτικής Βιβλιογραφίας και το συνεχές εβδομαδιαίο διάβασμά τους από τους καταρτιζόμενους ελέγχεται από τους εκπαιδευτές με πρόσφορο παιδαγωγικό τρόπο.

Η διδασκαλία από τον εκπαιδευτή υποβοηθείται από κατάλληλο **Ψηφιακό Διδακτικό Υλικό** που πρέπει να αναδεικνύει τα περιεχόμενα του μαθήματος με εικόνες, σχήματα και πίνακες.

Ο έλεγχος των γνώσεων που έχουν εμπεδώσει οι καταρτιζόμενοι δύναται να γίνεται με τη διεξαγωγή τακτικών **10λεπτων τεστ** και την περιοδική ανά δίμηνο **ωριαία Εφαρμογή Εξετάσεων** ανά **θεματική ενότητα, πέραν των εξετάσεων Προόδου και των Τελικών Εξετάσεων.**

ΕΝΔΕΙΚΤΙΚΗ ΠΡΟΤΕΙΝΟΜΕΝΗ ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ

1. Beckmann F., Grebenstein – Heinrich K., κ.ά., 2021, **ΛΙΑΝΙΚΟ ΕΜΠΟΡΙΟ 9 - Επιτυχής Διοίκηση και Ανάπτυξη Εμπορικής Επιχείρησης**, Αθήνα, Εκδοτικός Όμιλος ΙΩΝ
 2. Beckmann F., Grebenstein – Heinrich K., κ.ά., 2021, **ΛΙΑΝΙΚΟ ΕΜΠΟΡΙΟ 9 - Ασκήσεις και Εφαρμογές - Επιτυχής Διοίκηση και Ανάπτυξη Εμπορικής Επιχείρησης**, Αθήνα, Εκδοτικός Όμιλος ΙΩΝ
 3. Beckmann F., Grebenstein – Heinrich K., κ.ά., 2021, **ΛΙΑΝΙΚΟ ΕΜΠΟΡΙΟ 9 – Λύσεις – Απαντήσεις Ασκήσεων και Εφαρμογών - Επιτυχής Διοίκηση και Ανάπτυξη Εμπορικής Επιχείρησης**, Αθήνα, Εκδοτικός Όμιλος ΙΩΝ
-
1. Τσάκιρος Α., 2012, **Το Επαγγελματικό Άγχος των Διευθυντικών Στελεχών**, Αθήνα, Εκδοτικός Όμιλος ΙΩΝ, 978-960-508-029-7
 2. Κυριαζόγλου Ι., Πολίτου Δ., 2008, **Μέτρηση Απόδοσης για Επιχειρήσεις και Οργανισμούς**, Αθήνα, Εκδόσεις ΕΛΛΗΝ
-
1. **Διδακτικό Λογισμικό: Beckmann F., Grebenstein – Heinrich K., κ.ά., 2021, ΛΙΑΝΙΚΟ ΕΜΠΟΡΙΟ 9 - Επιτυχής Διοίκηση και Ανάπτυξη Εμπορικής Επιχείρησης**, Αθήνα, Εκδοτικός Όμιλος ΙΩΝ
1 άδεια ανά σχολική μονάδα

24. Μάθημα: ΕΜΠΟΡΕΥΜΑΤΟΓΝΩΣΙΑ 3 - ΕΜΠΟΡΙΟ ΟΧΗΜΑΤΩΝ ΚΑΙ ΑΝΤΑΛΛΑΚΤΙΚΩΝ – (ΒΑΣΙΚΟ ΔΙΔΑΚΤΙΚΟ ΠΕΔΙΟ 16Α)

Αντικειμενικοί Σκοποί Μαθήματος

Οι καταρτιζόμενοι πρέπει:

- Να γνωρίζουν και να περιγράφουν τους τρόπους ιδιαίτερης προσέγγισης των ατόμων που αναζητούν την αγορά αυτοκινήτου ή άλλου οχήματος.
- Να αναγνωρίζουν τα ανταλλακτικά μέρη των οχημάτων που πωλούνται στο λιανικό εμπόριο.
- Να είναι ικανοί να ετοιμάζουν ειδικές κατά περίπτωση προτάσεις αγοράς οχήματος αλλά και ασφάλισης κυκλοφορίας του.

ΕΞΑΜΗΝΟ Δ΄:

1. Πελατοκεντρική επικοινωνία

Εγγύηση, διευκολύνσεις. Αντιμετώπιση διαμαρτυριών, παραπόνων. Καταστροφή γυάλινων αντικειμένων. Διαμαρτυρία, αίτημα αποζημίωσης για ελαττωματικά εξαρτήματα. Διαμαρτυρία για μια ελλιπή επιδιόρθωση. Πώληση σε συγγενείς. Συστήματα πληρωμής. Έγκριση επιδιόρθωσης και λογαριασμός επιδιόρθωσης στα αγγλικά. Εξυπηρέτηση πελατών μετά την πώληση του προϊόντος. Επικοινωνιακή πολιτική. Επικοινωνιακή πολιτική. Προστασία του περιβάλλοντος

2. Προϊόντα

Κατάστημα χειμερινών ελαστικών. Κατάστημα ελαστικών κι εγγύηση προϊόντων. Οδοντωτά ελαστικά. Ελαττωματικό σύστημα θέρμανσης. Απενεργοποίηση των αερόσακων. Εβδομάδα προσφορών εξαρτημάτων αυτοκινήτου. Μηχανικά συστήματα ποδηλάτων. Γκάμα προϊόντων του κατασκευαστή. Κατάστημα οχημάτων Δ.Χ. Κατάστημα μεταχειρισμένων αυτοκινήτων. Γρήγορη επιδιόρθωση. Ανάπτυξη της αγοράς

3. Παροχή υπηρεσιών

Εναλλακτικές λύσεις χρηματοδότησης. Δάνειο, εγγυητήρια. Σύμβαση leasing. Τελική τιμή πώλησης. Ασφάλειες που αφορούν τα Ι.Χ. Ασφάλεια αυτοκινήτου. Ασφάλιστρα Ι.Χ. Διάθεση άλλου αυτοκινήτου σε περίπτωση ατυχήματος. Καταστήματα ενοικίασης αυτοκινήτων. Επιχειρήσεις γύρω από το αυτοκίνητο. Αυτοκίνητα και συστήματα επικοινωνίας. Έλεγχος, κινητικότητα οδηγού. Διαδικασίες που ακολουθούνται σε περίπτωση βλάβης ή ζημιάς. Εγγυήσεις. Σέρβις μοτοσικλετών

ΔΙΔΑΚΤΙΚΕΣ ΟΔΗΓΙΕΣ

Η ύλη κατανέμεται σε ώρες ανά εβδομάδα ώστε ο εκπαιδευτής να μπορεί να καλύψει μέσα στο διατιθέμενο χρόνο του εξαμήνου όλη την προβλεπόμενη ύλη. Αν υπάρξουν χαμένες εβδομάδες, αναπληρώνονται μέσα στο εξάμηνο με αύξηση ωρών ανά εβδομάδα. Η χρήση της ενδεικτικής Βιβλιογραφίας και το συνεχές εβδομαδιαίο διάβασμά τους από τους καταρτιζόμενους ελέγχεται από τους εκπαιδευτές με πρόσφορο παιδαγωγικό τρόπο.

Η διδασκαλία από τον εκπαιδευτή υποβοηθείται από κατάλληλο **Ψηφιακό Διδακτικό Υλικό** που πρέπει να αναδεικνύει τα περιεχόμενα του μαθήματος με εικόνες, σχήματα και πίνακες.

Ο έλεγχος των γνώσεων που έχουν εμπεδώσει οι καταρτιζόμενοι δύναται να γίνεται με τη διεξαγωγή τακτικών **10λεπτων τεστ** και την περιοδική ανά δίμηνο **ωριαία Εφαρμογή Εξετάσεων** ανά **θεματική ενότητα, πέραν των εξετάσεων Προόδου και των Τελικών Εξετάσεων.**

ΕΝΔΕΙΚΤΙΚΗ ΠΡΟΤΕΙΝΟΜΕΝΗ ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ

1. Lungershausen, H., Εμπόριο Οχημάτων και Ανταλλακτικών, Αθήνα, Εκδοτικός Όμιλος ΙΩΝ

1. Gscheidle R., κ.ά., 2017, Τεχνολογία Αυτοκινήτων Οχημάτων, Αθήνα, Εκδοτικός Όμιλος ΙΩΝ, 978-960-508-164-5

2. Bohner M., κ.ά., 2000, Δίκυκλα, Φορτηγά και Βαρέα Οχήματα, Αθήνα, Ευρωπαϊκές Τεχνολογικές Εκδόσεις, 960-331-273-8

1. Διδακτικό Λογισμικό: Gscheidle, R., Οχήματα και Ανταλλακτικά, Αθήνα, Εκδοτικός Όμιλος ΙΩΝ

1 άδεια ανά σχολική μονάδα

25. Μάθημα: ΕΜΠΟΡΕΥΜΑΤΟΓΝΩΣΙΑ 4 - ΕΝΔΥΜΑΤΑ - (ΒΑΣΙΚΟ ΔΙΔΑΚΤΙΚΟ ΠΕΔΙΟ 16B)

Αντικειμενικοί Σκοποί Μαθήματος

Οι καταρτιζόμενοι πρέπει:

- Να αναγνωρίζουν τις ίνες και τις κλωστές, τις ιδιότητες, τις εμπορικές τους ονομασίες και τη χρήση τους στα υφάσματα.
- Να γνωρίζουν και να περιγράφουν τις μορφές των ενδυμάτων και των αξεσουάρ μόδας.
- Να είναι ικανοί να παρακολουθούν τις τάσεις της μόδας και να προβάλλουν στο κατάστημα τα ανάλογα ανά εποχή ενδύματα.

ΕΞΑΜΗΝΟ Δ':

ΜΕΡΟΣ Α: ΕΜΠΟΡΕΥΜΑΤΟΛΟΓΙΑ ΕΝΔΥΜΑΤΩΝ

1. Ίνες

1 Συνοπτικά

2 Φυσικές ίνες

- Βαμβάκι
- Λινό
- Άλλες φυτικές ίνες
- Μαλλί
- Μαλλιά
- Μετάξι

3 Χημικές ίνες

- Δομή των ινών των υφασμάτων
- Κουβάρια
- Γνέσιμο χημικών ινών
- Χημικές ίνες από φυσικά πολυμερή
- Βισκόζη, τεχνητές ίνες
- Cupro (Wz), ακετόνη, τριακετόνη
- Χημικές ίνες από συνθετικά
- Πολυακρίλιο, μοντακρίλιο
- Πολυαμίδη
- Πολυεστέρας
- Ελαστομερή, φθόριο, πολυχλωρίδιο, αλκοόλη πολυβινυλίου
- Χημικές ίνες από ανόργανα συστατικά

4 Μίξεις συστατικών ινών

5 Φροντίδα υφασμάτων

6 Ιδιότητες ινών, αναγνώριση ινών

7 Χαρακτηρισμός ινών

2. Κλωστές

1 Βασικές αρχές

2 Μέθοδοι γνείματος

- Συνοπτικά
- Γνέσιμο μαλλιού
- Κλωστοϋφαντουργεία βαμβακιού

- Άλλες μέθοδοι γνεσίματος
 - 3 Κλωστές
 - 4 Διακοσμητικές κλωστές
 - 5 Συνθετικές κλωστές
 - 6 Κατηγορίες κλωστών
 - 7 Ιδιότητες κλωστών
 - 8 Κλωστές ραψίματος
- 3. Υφασμάτινες επιφάνειες**
- 1 Συνοπτικά
 - 2 Προϊόντα κλωστοϋφαντουργίας
 - Υφαντουργία
 - Βάσεις της υφαντουργίας
 - Βασικές ραφές και παραλλαγές
 - Πολύχρωμα υφάσματα
 - Κρεπ υφάσματα
 - Ύφασμα με τρία συστήματα κλωστών
 - Ύφασμα με τέσσερα και περισσότερα συστήματα κλωστών
 - Πικέ υφάσματα
 - 3 Πλεκτά
 - Κατηγορίες πλεκτών
 - Πλέξιμο στο χέρι και στη μηχανή
 - Πλεξίδες
 - 4 Ιδιαίτερες υφασμάτινες επιφάνειες
 - Συνεκτικά υλικά ινών
 - Κεντήματα και ταφτάς
 - Τρυπητές υφασμάτινες επιφάνειες
 - 5 Σύγκριση υφασμάτινων επιφανειών
- 4. Επεξεργασία υφασμάτων**
- 1 Βασικές αρχές
 - 2 Προεπεξεργασία
 - 3 Χρωματισμός
 - Χρώματα
 - Εκτυπώματα
 - Χρωματικά υλικά, καθαρότητα χρωμάτων
 - 4 Ενδιάμεση και τελική επεξεργασία
 - 5 Στιλπνότητα
 - Στεγνή στίλβωση
 - Υγρή στίλβωση
 - 6 Επενδύσεις και μπαλώματα
- 5. Λειτουργίες των ενδυμάτων**
- 1 Βασικές λειτουργίες και απαιτήσεις
 - 2 Λειτουργίες των ενδυμάτων που έχουν να κάνουν με τις ανάγκες του ανθρώπινου σώματος
 - 3 Προστατευτική λειτουργία
- 6. Μεγέθη ενδυμάτων**
- 1 Αναλογίες
 - 2 Μεγέθη της DOB
 - 3 Μεγέθη της ΗΑΚΑ
 - 4 Άλλα μεγέθη ενδυμάτων

7. Διαμόρφωση των ενδυμάτων

- 1 Σχεδιασμός μιας κολεξιόν
- 2 Η μόδα
- 3 Αξεσουάρ που είναι στη μόδα
- 4 Στοιχεία της διαμόρφωσης των ενδυμάτων
- 5 Επιρροές στη μόδα

8. Υλικά και στοιχεία

- 1 Έλεγχος εμπορευμάτων
- 2 Εμπορικές ονομασίες
- 3 Υλικά
 - Επενδύσεις και φόδρες
 - Κορδέλες και διακοσμητικά
 - Φερμουάρ

9. Είδη εμπορεύματος

- 1 Εσώρουχα, νυχτικά και πιτζάμες
- 2 Μαγιό και ρούχα θαλάσσης
- 3 Αντρικά πουκάμισα
- 4 Παιδικά ρούχα
- 5 Φούστες
- 6 Μπλούζες
- 7 Φορέματα
- 8 Πουλόβερ
- 9 Παντελόνια
- 10 Ζακέτες
- 11 Παλτά
- 12 Συνδυασμοί της DOB
- 13 Κοστούμια
- 14 Επίσημα ενδύματα
- 15 Αθλητικές στολές και φόρμες
- 16 Στολές εργασίας
- 17 Αξεσουάρ
- 18 Τραπεζομάντηλα και σεντόνια
- 19 Κουρτίνες και κουρτινάκια
- 20 Υλικά και εργαστήρια για χειροτεχνικές εργασίες

10. Δέρματα και γούνες

- 1 Από πού παίρνουμε το δέρμα
- 2 Είδη δέρματος
- 3 Βιομηχανία δερμάτινων ενδυμάτων
- 4 Είδη γουναρικών
- 5 Επεξεργασία γούνας
- 6 Τελική επεξεργασία της γούνας
- 7 Από τη γούνα του ζώου στο γούνινο δέρμα

11. Οικολογία

ΔΙΔΑΚΤΙΚΕΣ ΟΔΗΓΙΕΣ

Η ύλη κατανέμεται σε ώρες ανά εβδομάδα ώστε ο εκπαιδευτής να μπορεί να καλύψει μέσα στο διατιθέμενο χρόνο του εξαμήνου όλη την προβλεπόμενη ύλη. Αν υπάρξουν χαμένες εβδομάδες, αναπληρώνονται μέσα στο εξάμηνο με αύξηση ωρών ανά εβδομάδα. Η χρήση της ενδεικτικής Βιβλιογραφίας και το συνεχές εβδομαδιαίο διάβασμά τους από τους καταρτιζόμενους ελέγχεται από τους εκπαιδευτές με πρόσφορο παιδαγωγικό τρόπο.

Η διδασκαλία από τον εκπαιδευτή υποβοηθείται από κατάλληλο **Ψηφιακό Διδακτικό Υλικό** που πρέπει να αναδεικνύει τα περιεχόμενα του μαθήματος με εικόνες, σχήματα και πίνακες.

Ο έλεγχος των γνώσεων που έχουν εμπεδώσει οι καταρτιζόμενοι δύναται να γίνεται με τη διεξαγωγή τακτικών **10λεπτων τεστ** και την περιοδική ανά δίμηνο **ωριαία Εφαρμογή Εξετάσεων** ανά **θεματική ενότητα, πέραν των εξετάσεων Προόδου και των Τελικών Εξετάσεων.**

ΕΝΔΕΙΚΤΙΚΗ ΠΡΟΤΕΙΝΟΜΕΝΗ ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ

1. Ring W., κ.ά., 2021, Εμπορευματογνωσία Ενδυμάτων, Αθήνα, Εκδοτικός Όμιλος ΙΩΝ

1. Diamond E., 1999, Πωλήσεις Μόδας, Περιστέρι, Εκδόσεις ΙΩΝ, 960-405-941-6

2. Diamond J. & E., 1999, Ενδύματα, Υποδήματα και Είδη Μόδας, Περιστέρι, Εκδόσεις ΙΩΝ, 960-405-979-3

3. Πουλιόπουλος Λ., 2005, Λεξικό Γούνας με Καστοριανό Γλωσσάρι, Ακρωνύμια και Ονόματα, Περιστέρι, Εκδόσεις ΙΩΝ, 960-411-528-6

1. Διδακτικό Λογισμικό: Ring W., κ.ά., 2021, Εμπορευματογνωσία Ενδυμάτων, Αθήνα, Εκδοτικός Όμιλος ΙΩΝ

1 άδεια ανά σχολική μονάδα

5. Απαραίτητος και Επιθυμητός Εξοπλισμός και Μέσα Διδασκαλίας

5.1 Θεωρητική Κατάρτιση

- **Απαραίτητος Εξοπλισμός και Μέσα Διδασκαλίας**
Πίνακας, Ψηφιακή οθόνη.
- **Επιθυμητός Εξοπλισμός και Μέσα Διδασκαλίας**
Ψηφιακός πίνακας, διδακτικό λογισμικό

5.2 Εργαστήρια

- **Απαραίτητος Εξοπλισμός και Μέσα Διδασκαλίας**
Η/Υ
- **Επιθυμητός Εξοπλισμός και Μέσα Διδασκαλίας**
Ψηφιακός πίνακας, διδακτικό λογισμικό

6. Εκπαιδευτική Μεθοδολογία

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

Ο εκπαιδευτής οργανώνει και καθοδηγεί την εκπαιδευτική πράξη, επιλύει τυχόν ανακύπτοντα προβλήματα, υποστηρίζει, ανατροφοδοτεί και ενδυναμώνει τους καταρτιζόμενους. Διευκολύνει και ενισχύει τη διαδικασία μάθησης, σε ομαδικό και σε ατομικό επίπεδο. Είναι ο διαμεσολαβητής ο οποίος συνδέει τους καταρτιζόμενους με τον κόσμο της εργασίας.

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

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

Η εκπαίδευση σε συγκεκριμένες – ατομικές ή/και ομαδικές - δραστηριότητες μέσα στην τάξη και στα εργαστήρια προετοιμάζει τους καταρτιζόμενους για τη συμμετοχή τους στην μαθητεία. Η σταδιακή εξειδίκευση της γνώσης, η ανάπτυξη συγκεκριμένων δεξιοτήτων/ικανοτήτων καθώς και η καλλιέργεια κατάλληλων στάσεων και συμπεριφορών σε ζητήματα που αφορούν την απασχόληση στην ειδικότητα, προετοιμάζουν τη συγκεκριμένη κάθε φορά ομάδα καταρτιζόμενων

για τα επόμενα βήματα. Το πρόγραμμα κατάρτισης συνδυάζει την απόκτηση θεωρητικών γνώσεων με την ανάπτυξη αναγκαίων πρακτικών δεξιοτήτων για την αποτελεσματική άσκηση του επαγγέλματος.

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

Στο πλαίσιο του προγράμματος κάθε μαθήματος παρέχονται πρόσθετες διδακτικές οδηγίες. Επίσης, στο πλαίσιο της κατάρτισης δύναται να πραγματοποιούνται διαλέξεις από εξειδικευμένους επαγγελματίες του κλάδου, εκπαιδευτικές επισκέψεις σε θεματικές εκθέσεις και σε επιχειρήσεις του κλάδου στην Ελλάδα, καθώς επίσης και σε επιχειρήσεις και σχολεία του κλάδου στο εξωτερικό, μέσω του προγράμματος Erasmus+ ή άλλων εθνικών, Ευρωπαϊκών ή Διεθνών σχετικών προγραμμάτων.

7. Οδηγίες για τις Εξετάσεις

Οι εξετάσεις αξιολογούν τις γνώσεις, δεξιότητες και ικανότητες που απέκτησαν οι καταρτιζόμενοι ανά μαθησιακή ενότητα (μάθημα), κατά τη διάρκεια κάθε εξαμήνου κατάρτισης και στο τέλος αυτού. Διεξάγονται σύμφωνα με τα οριζόμενα στον Κανονισμό Λειτουργίας των ΙΕΚ.

7.1. Αξιολόγηση από την Επιχείρηση

- Η αξιολόγηση θα πρέπει να ακολουθεί τους ισχύοντες Κανονισμούς Λειτουργίας των ΙΕΚ, των Πειραματικών ΙΕΚ και την ΚΥΑ Υλοποίησης Μαθητείας ΙΕΚ.
- Η κατάρτιση σε θεματικές ενότητες κατά τη διάρκεια της μαθητείας στην επιχείρηση διεξάγεται παράλληλα με τις αντίστοιχες ενότητες κατά την κατάρτιση στο ΙΕΚ.
- Αποτυπώνονται στο Πλάνο Εκπαίδευσης, που οφείλει η επιχείρηση να καταρτίσει για κάθε καταρτιζόμενο, στην αρχή κάθε εξαμήνου κατάρτισης.
- Οι καταρτιζόμενοι ενημερώνονται ένα μήνα νωρίτερα για την ημερομηνία της αξιολόγησης στην επιχείρηση. Η αξιολόγηση διεξάγεται στο τέλος κάθε εξαμήνου. Με την ολοκλήρωση της αξιολόγησης, οι καταρτιζόμενοι λαμβάνουν γνώση της βαθμολογίας τους.

7.2. Συμμετοχή σε εξετάσεις Πιστοποίησης από τον Ε.Ο.Π.Π.Ε.Π.

Ο απόφοιτος μετά την επιτυχή ολοκλήρωση της κατάρτισής του στο Ι.Ε.Κ. λαμβάνει Βεβαίωση Επαγγελματικής Κατάρτισης η οποία του δίνει το δικαίωμα να συμμετέχει στις εξετάσεις πιστοποίησης αρχικής επαγγελματικής κατάρτισης που διενεργεί ο Ε.Ο.Π.Π.Ε.Π. σύμφωνα με τις διατάξεις της ισχύουσας σχετικής νομοθεσίας.

Η Πιστοποίηση Αρχικής Επαγγελματικής Κατάρτισης των αποφοίτων Ι.Ε.Κ. βασίζεται σε εξετάσεις Θεωρητικού και Πρακτικού Μέρους. Το Δίπλωμα Επαγγελματικής Ειδικότητας Εκπαίδευσης και

Κατάρτισης επιπέδου 5 στην ειδικότητα «Στέλεχος Λιανικού Εμπορίου» απονέμεται σε όσους έχουν ολοκληρώσει επιτυχώς και τα δύο μέρη των εξετάσεων.

8. Υγιεινή και Ασφάλεια κατά τη διάρκεια της Κατάρτισης

Για την προστασία των καταρτιζομένων, τόσο στο πλαίσιο της αίθουσας διδασκαλίας και των εργαστηριακών χώρων στο ΙΕΚ όσο και στο πλαίσιο των επιχειρήσεων για την υλοποίηση της μαθητείας, τηρούνται όλες οι προβλεπόμενες διατάξεις για τους κανόνες υγιεινής και ασφάλειας στην ειδικότητα και το επάγγελμα.

Παρακάτω παρατίθενται οι βασικοί κανόνες Υγιεινής και Ασφάλειας για τις συνθήκες άσκησης της ειδικότητας:

8.1. Βασικοί Κανόνες Υγιεινής και Ασφάλειας

1. Μέτρα ατομικής προστασίας
2. Συνθήκες υγιεινής στους χώρους εργασίας
3. Επαγγελματικές ασθένειες – μέτρα προφύλαξης
4. Πυρασφάλεια
5. Ηχορύπανση – Προστασία από θόρυβο
6. Διαχείριση και ανακύκλωση απορριμμάτων

9. Προσόντα Εκπαιδευτών

Τα απαιτούμενα προσόντα των εκπαιδευτών ανά μάθημα στην ειδικότητα «Στέλεχος Λιανικού Εμπορίου» έχουν ως ακολούθως:

1. Βασικά Τεχνικά Αγγλικά

Πτυχιούχοι τριτοβάθμιας εκπαίδευσης: Αγγλικής Φιλολογίας

2. Αγγλική Εμπορική Ορολογία

Πτυχιούχοι τριτοβάθμιας εκπαίδευσης: Αγγλικής Φιλολογίας

3. Περιβαλλοντική Διαχείριση –Υγιεινή και Ασφάλεια Εργαζομένου – Αντιμετώπιση Φυσικών Καταστροφών

Πτυχιούχοι τριτοβάθμιας εκπαίδευσης: Περιβαλλοντολογίας ή Δημόσιας Υγείας ή Δημόσιας & Κοινωνικής Υγείας ή πιστοποιημένος Διασώστης ο οποίος έχει προϋπηρεσία μεγαλύτερη των 5 ετών

4. Υγιεινή Χώρων Εμπορικής Εξυπηρέτησης

Πτυχιούχοι τριτοβάθμιας εκπαίδευσης: Δημόσιας Υγείας ή Δημόσιας & Κοινωνικής Υγείας ή πιστοποιημένος Τεχνικός Υγείας & Ασφάλειας

5. Πολιτική Οικονομία και Στοιχεία Κοινωνιολογίας

Πτυχιούχοι τριτοβάθμιας εκπαίδευσης: Κοινωνικών & Πολιτικών Επιστημών ή Κοινωνιολογίας

6. Επιχειρηματικότητα, Επαγγελματικό Περιβάλλον και Ποιοτική Εξυπηρέτηση Πελατών

Πτυχιούχοι τριτοβάθμιας εκπαίδευσης Οικονομικού τμήματος ή Διοίκησης Επιχειρήσεων ή Στελέχους Διεθνούς Εμπορίου (IEK)

7. ΛΙΑΝΙΚΟ ΕΜΠΟΡΙΟ 1 – Οι Επιχειρήσεις Λιανικού Εμπορίου

Πτυχιούχοι τριτοβάθμιας εκπαίδευσης Οικονομικού τμήματος ή Διοίκησης Επιχειρήσεων ή Στελέχους Διεθνούς Εμπορίου (IEK)

8. Στοιχεία Αστικού και Εμπορικού Δικαίου

Πτυχιούχοι τριτοβάθμιας εκπαίδευσης: Νομικής Σχολής ή Πολιτικών Επιστημών

9. Οργάνωση και Λειτουργία Γραφείου

Πτυχιούχοι τριτοβάθμιας εκπαίδευσης Οικονομικού τμήματος ή Διοίκησης Επιχειρήσεων ή Διαφήμισης και Δημοσίων Σχέσεων ή Στελέχους Διεθνούς Εμπορίου (IEK)

10. ΕΜΠΟΡΕΥΜΑΤΟΓΝΩΣΙΑ 1 – Βιομηχανικός και Αγροτικός Εξοπλισμός

Πτυχιούχοι τριτοβάθμιας εκπαίδευσης Αγροτικής Οικονομίας και Ανάπτυξης ή Βιομηχανικής Διοίκησης και Τεχνολογίας ή Οικονομικού τμήματος ή Διοίκησης Επιχειρήσεων ή Στελέχους Διεθνούς Εμπορίου (IEK)

11. ΛΙΑΝΙΚΟ ΕΜΠΟΡΙΟ 2 - Βασικές Τεχνικές Λιανικών Πωλήσεων

Πτυχιούχοι τριτοβάθμιας εκπαίδευσης Οικονομικού τμήματος ή Διοίκησης Επιχειρήσεων ή Διαφήμισης και Δημοσίων Σχέσεων ή Στελέχους Διεθνούς Εμπορίου (IEK)

12. Εφαρμογές Γενικής Λογιστικής

Πτυχιούχοι τριτοβάθμιας εκπαίδευσης: Οικονομικού τμήματος ή Λογιστικής

13. ΕΜΠΟΡΕΥΜΑΤΟΓΝΩΣΙΑ 2 - Τρόφιμα – Ποιότητα, Είδη, Εμπόριο

Πτυχιούχοι τριτοβάθμιας εκπαίδευσης Επιστήμης Τροφίμων και Διατροφής ή Τεχνολογίας τροφίμων ή Γεωπονίας με κατεύθυνση στην Επιστήμη και Τεχνολογίας Τροφίμων ή Στελέχους Διεθνούς Εμπορίου (IEK)

14. ΛΙΑΝΙΚΟ ΕΜΠΟΡΙΟ 3 – Παρουσίαση, Διαφήμιση και Προώθηση του Εμπορεύματος

Πτυχιούχοι τριτοβάθμιας εκπαίδευσης: Οικονομικού τμήματος ή Διοίκησης Επιχειρήσεων ή Διαφήμισης και Δημοσίων Σχέσεων

15. ΛΙΑΝΙΚΟ ΕΜΠΟΡΙΟ 4 - Προμήθεια, Αποθήκευση και Φροντίδα Εμπορευμάτων*

Πτυχιούχοι τριτοβάθμιας εκπαίδευσης Οικονομικού τμήματος ή Λογιστικής και Χρηματοοικονομικής ή Λογιστικής ή Διοίκησης Επιχειρήσεων ή Διοίκησης Συστημάτων Εφοδιασμού - με προτεραιότητα την ειδίκευση στα Logistics ή Στελέχους Διεθνούς Εμπορίου (IEK).

16. ΛΙΑΝΙΚΟ ΕΜΠΟΡΙΟ 5 – Προώθηση Πωλήσεων

Πτυχιούχοι τριτοβάθμιας εκπαίδευσης Οικονομικού τμήματος ή Διοίκησης Επιχειρήσεων ή Διαφήμισης και Δημοσίων Σχέσεων ή Στελέχους Διεθνούς Εμπορίου (IEK)

17. Ρητορική και Επικοινωνία – Πρακτικές Πωλητικές Συζητήσεις*

Πτυχιούχοι τριτοβάθμιας εκπαίδευσης Επικοινωνιολογίας ή Οικονομικού τμήματος ή Διοίκησης Επιχειρήσεων ή Διαφήμισης και Δημοσίων Σχέσεων ή Στελέχους Διεθνούς Εμπορίου

18. ΛΙΑΝΙΚΟ ΕΜΠΟΡΙΟ 6 - Πολιτική Τιμών Λιανικού Εμπορίου και Ειδικές Πωλήσεις

Πτυχιούχοι τριτοβάθμιας εκπαίδευσης: Οικονομικού τμήματος ή Διοίκησης Επιχειρήσεων ή Διαφήμισης και Δημοσίων Σχέσεων ή Στελέχους Διεθνούς Εμπορίου (IEK)

19. ΛΙΑΝΙΚΟ ΕΜΠΟΡΙΟ 7 – Λογιστική Καταγραφή και Έλεγχος Εμπορικών Διαδικασιών

Πτυχιούχοι τριτοβάθμιας εκπαίδευσης Οικονομικού τμήματος ή Διοίκησης Επιχειρήσεων ή Λογιστικής και Χρηματοοικονομικής Διοίκησης ή Στελέχους Διεθνούς Εμπορίου (IEK)

20. Μικροβιολογία και Υγιεινή Τροφίμων – HACCP*

Πτυχιούχοι τριτοβάθμιας εκπαίδευσης: Τεχνολογίας τροφίμων ή Βιολογίας ή Βιοχημείας και Βιοτεχνολογίας ή Δημόσιας Υγείας ή Δημόσιας και Κοινωνικής Υγείας ή Γεωπονίας με κατεύθυνση στην Επιστήμη και Τεχνολογίας Τροφίμων

21. Στοιχεία Εργατικού Δικαίου

Πτυχιούχοι τριτοβάθμιας εκπαίδευσης: Νομικής Σχολής ή Πολιτικών Επιστημών

22. ΛΙΑΝΙΚΟ ΕΜΠΟΡΙΟ 8 - Διοίκηση Προσωπικού και Πρόσληψη και Ανάπτυξη Νέων Πωλητών*

Πτυχιούχοι τριτοβάθμιας εκπαίδευσης Οικονομικού τμήματος ή Διοίκησης Επιχειρήσεων ή Στελέχους Διεθνούς Εμπορίου (IEK)

23. ΛΙΑΝΙΚΟ ΕΜΠΟΡΙΟ 9 - Επιτυχής Διοίκηση και Ανάπτυξη Εμπορικής Επιχείρησης

Πτυχιούχοι τριτοβάθμιας εκπαίδευσης Οικονομικού τμήματος ή Διοίκησης Επιχειρήσεων ή Στελέχους Διεθνούς Εμπορίου (IEK)

24. ΕΜΠΟΡΕΥΜΑΤΟΓΝΩΣΙΑ 3 - Εμπόριο Οχημάτων και Ανταλλακτικών*

Πτυχιούχοι τριτοβάθμιας εκπαίδευσης Οικονομικού τμήματος ή Διοίκησης Επιχειρήσεων ή Διαφήμισης ή Μηχανολογίας ή Στελέχους Διεθνούς Εμπορίου (IEK)

25. ΕΜΠΟΡΕΥΜΑΤΟΓΝΩΣΙΑ 4 – Ενδύματα*

Πτυχιούχοι τριτοβάθμιας εκπαίδευσης Οικονομικού τμήματος ή Διοίκησης Επιχειρήσεων ή Διαφήμισης ή Επιστήμης Υλικών ή Επιστημών της Τέχνης ή Στελέχους Διεθνούς Εμπορίου (IEK)

ΠΑΡΑΤΗΡΗΣΕΙΣ

** Απαιτείται επαγγελματική εμπειρία 4 ετών στο γνωστικό αντικείμενο.*

Στα εργαστηριακά μαθήματα και στο εργαστηριακό μέρος των θεωρητικών μαθημάτων που διενεργούνται στο ΙΕΚ δύναται να τοποθετείται δεύτερος εκπαιδευτής, όταν ο αριθμός των εγγεγραμμένων υπερβαίνει τους 15, ειδικότητας Στέλεχος Λιανικού Εμπορίου (IEK).

Μέρος Δ΄:

ΠΡΟΔΙΑΓΡΑΦΕΣ ΜΑΘΗΤΕΙΑΣ

1. Μαθητεία

Σύμφωνα με το Πλαίσιο Ποιότητας Μαθητείας (Β' 4146/2021), ως Μαθητεία ορίζονται τα προγράμματα επαγγελματικής εκπαίδευσης και κατάρτισης, τα οποία:

- α) συνδυάζουν μάθηση σε Ιδρύματα Εκπαίδευσης ή Κατάρτισης με ουσιαστική μάθηση βασισμένη στην εργασία σε χώρους εργασίας του ιδιωτικού ή του δημόσιου και ευρύτερου δημόσιου τομέα, σε ποσοστό κατ' ελάχιστον πενήντα τοις εκατό(50%),
- β) βασίζονται σε Οδηγούς Κατάρτισης,
- γ) καταλήγουν σε αναγνωρισμένα επαγγελματικά προσόντα,
- δ) βασίζονται σε συμφωνία, που ορίζει τα δικαιώματα και τις υποχρεώσεις του μαθητευόμενου, του εργοδότη και, κατά περίπτωση, του Ιδρύματος Επαγγελματικής Εκπαίδευσης και Κατάρτισης,
- ε) προβλέπουν αμοιβή ή επιδότηση για τον μαθητευόμενο, για το μέρος της κατάρτισης που βασίζεται στην εργασία.

Ο καταρτιζόμενος συνάπτει σύμβασης Μαθητείας με την επιχείρηση και θα λαμβάνει ημερήσια αποζημίωση και ένσημα μαθητείας, όπως ορίζεται από την ισχύουσα νομοθεσία.

2. Οδηγίες για τον μαθητευόμενο

2.1 Δικαιώματα και υποχρεώσεις του μαθητευόμενου

Μεταξύ του μαθητευόμενου και της επιχείρησης υπογράφεται σύμβαση. Το Πρότυπο Σύμβασης Μαθητείας έχει οριστεί με απόφαση Γενικού Γραμματέα Επαγγελματικής Εκπαίδευσης Κατάρτισης, Διά Βίου Μάθησης και Νεολαίας (Β'4937/2021), υπογράφεται από τα δύο μέρη και θεωρείται από τον Διευθυντή του ΙΕΚ.

Τα δικαιώματα και οι υποχρεώσεις του μαθητευόμενου περιγράφονται αναλυτικά στο Πλαίσιο Ποιότητας Μαθητείας (Β' 4146/2021).

2.2 Φορείς υλοποίησης Μαθητείας

Η συγκεκριμένη ειδικότητα καλύπτει τις ανάγκες για γνώσεις και δεξιότητες στελεχών στο τομέα του Λιανικού Εμπορίου. Βρίσκει ευρεία εφαρμογή σε πολλές επιχειρήσεις, από τρόφιμα και σούπερ μάρκετ, εμπορικά καταστήματα ένδυσης λιανικού εμπορίου μέχρι λιανικό εμπόριο οικιακού, βιομηχανικού και γεωργικού εξοπλισμού.

2.3 Έναρξη και υλοποίηση Μαθητείας

Η μαθητεία υλοποιείται παράλληλα με την θεωρητική κατάρτιση, βάσει της αναλογικότητας που έχει οριστεί από τον τρέχοντα οδηγό κατάρτισης. Για την κάλυψη των ωρών Μαθητείας που απαιτούνται, **υπολογίζονται οι μήνες Ιούλιος και Σεπτέμβριος**, έκαστος θα συμπεριλαμβάνεται σε ένα εξάμηνο. Επιπροσθέτως, σύμφωνα με την παρ. 7 του άρθρου 8 του Πλαισίου Ποιότητας

Μαθητείας (Β' 4146/2021) κατά τη διάρκεια του προγράμματος μάθησης σε εργασιακό χώρο, οι μαθητευόμενοι δικαιούνται κανονικές και αναρρωτικές άδειες. Επίσης, όπως ορίζεται στην παρ. 8 του άρθρου 9 του Πλαισίου Ποιότητας Μαθητείας (Β' 4146/2021) οι εργοδότες οφείλουν να έχουν εγκρίνει το σύνολο των κανονικών αδειών που αναλογούν στη διάρκεια του προγράμματος μαθητείας στο χώρο εργασίας μέχρι τη διακοπή ή λήξη της σύμβασης, σύμφωνα με τις διατάξεις του ν. 1346/1983 (Α' 46). Οι ημέρες κανονικής άδειας θα δίνονται συγκεντρωτικά κατά τον μήνα Αύγουστο.

3 . Ο ρόλος του εκπαιδευτή του προγράμματος μάθησης σε εργασιακό χώρο

Οι εκπαιδευτές έρχονται αντιμέτωποι με αυξημένες ανάγκες και προσδοκίες επαγγελματικής κατάρτισης. Η επιλογή των κατάλληλων εκπαιδευτών από την επιχείρηση, καθώς και η εκπαίδευσή τους αποτελεί ένα πολύ σημαντικό κομμάτι της εκπαιδευτικής διαδικασίας για τη δική τους αποδοτικότητα και κατ' επέκταση των μαθητευόμενων.

Η μεταδοτικότητα, η καλύτερη κατανόηση των εκπαιδευτικών διαδικασιών και η επαγγελματική συμπεριφορά αποτελούν τους βασικά χαρακτηριστικά ενός εκπαιδευτή, καθώς και βασικούς πυλώνες της υλοποίησης της Μαθητείας στην επιχείρηση. Επιπρόσθετα, θα πρέπει να συνυπολογιστούν από τις επιχειρήσεις οι εξής παράγοντες που επηρεάζουν την κατάρτιση: η αυξανόμενη χρήση της τεχνολογίας, των πληροφοριών και των επικοινωνιών και επίσης, οι συνεχείς μεταβαλλόμενες ανάγκες των πελατών και του κλάδου του Λιανικού Εμπορίου.

4 . Οδηγίες για τον εργοδότη που προσφέρει θέση Μαθητείας

Η επιχείρηση υποχρεούται να συντάξει εξατομικευμένο Πρόγραμμα μάθησης στον εργασιακό χώρο για κάθε μαθητευόμενο, με τις θεματικές ενότητες ανά κατηγορία και τις ημερομηνίες διεξαγωγής τους. Πριν την έναρξη της μάθησης στον εργασιακό χώρο και ανά τακτά διαστήματα κατά τη διάρκεια της εκπαίδευσης θα πρέπει να ορίζεται και να διασφαλίζεται ότι πληρούνται οι προϋποθέσεις για την επιτυχή διεξαγωγή του προγράμματος επαγγελματικής κατάρτισης σε μια επιχείρηση. Επιπρόσθετα, θα διατηρεί τακτική επικοινωνία με τον Συντονιστή Μαθητείας / Επιβλέποντα Καθηγητή, ο οποίος είναι αρμόδιος για την παρακολούθηση της παρουσίας του μαθητευόμενου, τη διασφάλιση της ποιότητας του περιβάλλοντος εργασίας του, τον επιτόπιο έλεγχο της επιχείρησης και την τήρηση ατομικού φακέλου μαθητείας με τις σχετικές μηνιαίες εκθέσεις προόδου.

Για να μπορεί να παρέχει επαγγελματική κατάρτιση ως επιχείρηση, πρέπει η ίδια να:

- είναι κατάλληλη ως κέντρο επαγγελματικής εκπαίδευσης και κατάρτισης: Για τον σκοπό αυτό, η επιχείρηση πρέπει να διαθέτει τον απαραίτητο χώρο για τους μαθητευόμενους, να παρουσιάζει τις απαραίτητες διαδικασίες εργασίας για την εκμάθηση του εκάστοτε επαγγέλματος κατάρτισης και να διαθέτει τον απαραίτητο εξοπλισμό.
- διαθέτει έναν εκπαιδευτή, ο οποίος διαθέτει όλα τα απαιτούμενα χαρακτηριστικά ως εκπαιδευτή ικανού για την επαγγελματική κατάρτιση των μαθητευόμενων: Στην περίπτωση

που μια επιχείρηση δεν μπορεί να προσφέρει πλήρη κατάρτιση σε όλα τα επίπεδα και να έχει κάποιες μικρές ελλείψεις, τα κενά να συμπληρώνονται από άλλες επιχειρήσεις ή σε άλλους φορείς. Φυσικά, η συνεργαζόμενη-τρίτη επιχείρηση χρειάζεται να κατέχει το κατάλληλο ανθρώπινο δυναμικό που να είναι εξειδικευμένο, ώστε να διασφαλίζεται η επιτυχία της εκπαίδευσης.

4.1 Υποχρεώσεις της επιχείρησης

Η επιχείρηση που προσφέρει θέσεις Μαθητείας πρέπει να δεσμεύεται ότι:

- Όλοι οι καταρτιζόμενοι κατά την διάρκεια της κατάρτισής τους, θα εκπαιδευτούν στα καταστήματα της επιχείρησης.
- Η επιχείρηση υποχρεούται να συντάξει εξατομικευμένο Πρόγραμμα μάθησης στον εργασιακό χώρο για κάθε μαθητευόμενο, με τις θεματικές ενότητες ανά κατηγορία και τις ημερομηνίες διεξαγωγής τους και να ορίσει έναν Εκπαιδευτή «Μέντορα», ο οποίος θα είναι υπεύθυνος για την ορθή υλοποίηση της Μαθητείας στην επιχείρηση.
- Οι μαθητευόμενοι στο κατάστημα, θα εναλλάσσονται σε διάφορες θέσεις ώστε να μπορούν να έχουν μια πλήρη εκπαίδευση. Επιθυμητή είναι επίσης, η τήρηση logbooks της μάθησης στον εργασιακό χώρο, για να γνωρίζουν οι εκπαιδευτές, η επιχείρηση και οι εμπλεκόμενοι φορείς, τι πραγματοποιείται στη τάξη και τι στην επιχείρηση.

5. Πρόγραμμα μάθησης στον εργασιακό χώρο

Η επιχείρηση υποχρεούται να διαμορφώσει για κάθε καταρτιζόμενο, ένα ατομικό πρόγραμμα μάθησης στον εργασιακό χώρο, βασισμένο στον οδηγό κατάρτισης της ειδικότητας. Το πρόγραμμα μάθησης στον εργασιακό χώρο θα καθορίζει τη λειτουργική και χρονική δομή της κατάρτισης για τον μαθητευόμενο στην επιχείρηση, θα εμπεριέχει όλες τις θεματικές ενότητες ανά κατηγορία, τις ημερομηνίες διεξαγωγής, τις ημερομηνίες των αξιολογήσεων, καθώς και τα στοιχεία του υπεύθυνου Εκπαιδευτή της επιχείρησης.

Χαρακτηριστικό της Διττής Επαγγελματικής Εκπαίδευσης και της μάθησης στον εργασιακό χώρο είναι το σύστημα “Rotation”, δηλαδή η εναλλαγή θέσεων εντός της επιχείρησης. Το πρόγραμμα μάθησης στον εργασιακό χώρο ορίζει και καταγράφει αυτή την κίνηση των μαθητευόμενων εντός της επιχείρησης. Η δομή του βασίζεται στον οδηγό κατάρτισης και τις δεξιότητες και ικανότητες που πρέπει να αποκτήσει ο μαθητευόμενος, καθώς και τον εξοπλισμό (μηχανολογικό και μη) με τον οποίο θα πρέπει να εξοικειωθεί.

5.1 Αναλυτικό Πρόγραμμα μάθησης στον εργασιακό χώρο

Κατά τη διάρκεια της μαθητείας στην ειδικότητα «Στέλεχος Λιανικού Εμπορίου», ο μαθητευόμενος πρέπει να αποκτήσει και καλλιεργήσει εκείνες τις γνώσεις - δεξιότητες και ικανότητες που απαιτούνται από το εργασιακό προφίλ επαγγελματικών ικανοτήτων της ειδικότητας και πιο συγκεκριμένα είναι οι:

1) Σε επίπεδο γνώσεων:

- να γνωρίζει εμπορική ορολογία και τεχνικά αγγλικά, βασικές τεχνικές πωλήσεων, τα είδη των επιχειρήσεων λιανικού εμπορίου
- να κατονομάζει τις αρχές περιβαλλοντικής διαχείρισης - υγιεινής και ασφάλειας εργαζόμενου και τροφίμων
- να κατονομάζει τις αξίες της ποιοτικής εξυπηρέτησης πελατών, τις αρχές διοίκησης, την τιμολογιακή πολιτική
- να αναγνωρίζει στοιχεία αστικού, εμπορικού δικαίου, εργατικού δικαίου
- να περιγράφει την οργάνωση και λειτουργία γραφείου, τις πολιτικές διαφήμισης και προώθησης εμπορευμάτων
- να κατηγοριοποιεί τα είδη βιομηχανικού και αγροτικού εξοπλισμού, τις τεχνικές λιανικών πωλήσεων, τον τρόπο προμήθειας/αποθήκευσης και φροντίδας των εμπορευμάτων, τα είδη τροφίμων/ποτών/ενδυμάτων και άλλων ειδών στην επιχείρηση
- να κατανοεί την λογιστική καταγραφή και τις διαδικασίες ελέγχου των εμπορικών διαδικασιών

2) Σε επίπεδο δεξιοτήτων-ικανοτήτων:

A/A		Δεξιότητες-Ικανότητες	Εβδομάδες Εκπαίδευσης
1	Εξυπηρέτηση και Πληροφόρηση πελατών	<p>α) Εφαρμογή βασικών τεχνικών πώλησης και προώθησης προϊόντων</p> <p>β) Εφαρμογή του τρόπου τοποθέτησης προϊόντων Δόμηση του τομέα προϊόντων, στον οποίο γίνεται εκπαίδευση, σε ομάδες προϊόντων με διαφορετικά προϊόντα και είδη και κατάταξη αυτών στη γκάμα προϊόντων της επιχείρησης</p> <p>γ) Χρήση πηγών πληροφοριών για την απόκτηση γνώσεων σχετικά με προϊόντα</p> <p>δ) Ενημέρωση πελατών για ιδιότητες και δυνατότητες χρήσης προϊόντων του τομέα προϊόντων, στον οποίο γίνεται εκπαίδευση, λαμβάνοντας υπόψη συνιστώσες της βιωσιμότητας</p> <p>ε) Ενημέρωση πελατών για την προσφορά υπηρεσιών της επιχείρησης</p> <p>στ) Χρήση σημάτων των προϊόντων, εξειδικευμένων όρων και εμπορικών ονομασιών, ακόμα και ξενόγλωσσων, για προϊόντα και υπηρεσίες</p>	4
2	Παρουσίαση προϊόντων και μέθοδοι διαφήμισης	<p>α) Επεξεργασία και εφαρμογή ιδεών για μια κατάλληλη παρουσίαση των προϊόντων, κατά τη διαδικασία αυτή να ληφθεί υπόψη η μορφή της επιχείρησης, των πωλήσεων και της αποθήκευσης, η γκάμα προϊόντων και οι ομάδες στόχοι, γενικοί κανόνες της παρουσίασης προϊόντων και της τοποθέτησης προϊόντων καθώς και δεδομένα της ψυχολογίας των πωλήσεων</p> <p>β) Επιλογή θέσεων προσφοράς σύμφωνα με κριτήρια προώθησης των πωλήσεων και τοποθέτηση των προϊόντων χρησιμοποιώντας συνήθη είδη διακόσμησης και παρουσίαση με στόχο την προώθηση των πωλήσεων</p> <p>γ) Διενέργεια αλλαγών στις τιμές στο πλαίσιο νομικών προδιαγραφών και προδιαγραφών της επιχείρησης</p> <p>δ) Χρήση μέσων και φορέων διαφήμισης λαμβάνοντας υπόψη το νομικό πλαίσιο και τις προδιαγραφές της επιχείρησης</p> <p>ε) Ενημέρωση πελατών με διαφημιστικές καμπάνιες</p> <p>στ) Σχεδιασμός, εκτέλεση και αξιολόγηση της παρακολούθησης του ανταγωνισμού, προτάσεις βελτίωσης για την ίδια την επιχείρηση</p> <p>ζ) Επεξεργασία, αιτιολόγηση και εφαρμογή προτάσεων για βελτίωση της παρουσίασης των προϊόντων</p>	4
3	Υπολογισμός τιμής	<p>α) Αριθμητικές πράξεις για τον υπολογισμό μισθών και τιμών</p> <p>β) Αναγραφή τιμής στο πλαίσιο των νομικών προδιαγραφών και των προδιαγραφών της επιχείρησης</p>	3

		<p>γ) Να λαμβάνονται υπόψη οι δυνατότητες διαμόρφωσης της τιμής κατά τον υπολογισμό</p> <p>δ) Ανάπτυξη προτάσεων για τροποποίηση των τιμών και αξιολόγηση των συνεπειών τροποποίησης των τιμών για τις πωλήσεις, τον κύκλο εργασιών και το κέρδος</p>	
4	Έλεγχος αποθέματος εμπορευμάτων	<p>α) Καταγραφή των κινήσεων των προϊόντων και απογραφή προϊόντων, σύμφωνα με το είδος και εγκαίρως στο σύστημα διαχείρισης προϊόντων, κατά τη διαδικασία αυτή γίνεται χρήση των συστημάτων πληροφοριών και να τηρούνται οι απαιτήσεις ασφαλείας</p> <p>β) Συμμετοχή στη διαχείριση του αποθέματος και των πωλήσεων χρησιμοποιώντας το σύστημα διαχείρισης προϊόντων</p> <p>γ) Έλεγχος αποδείξεων και λήψη ανάλογων μέτρων σε περίπτωση ασυμφωνιών</p> <p>δ) Ποσοτικός και ποιοτικός έλεγχος αποθεμάτων</p> <p>ε) Συμμετοχή κατά την προετοιμασία και διεξαγωγή απογραφών, στο πλαίσιο αυτό τήρηση των νομικών διατάξεων και χρήση εργαλείων εργασίας και οργάνωσης</p> <p>στ) Λήψη μέτρων για την αποφυγή αποκλίσεων στις απογραφές</p> <p>ζ) Εισαγωγή συνήθων μέτρων σε περίπτωση αποκλίσεων στο απόθεμα, ιδιαίτερα λόγω θραύσης, καταστροφής, μείωσης και κλοπής</p>	5
5	Παραλαβή και αποθήκευση προϊόντων	<p>α) Έλεγχος της ποσότητας προϊόντος και της συσκευασίας για ζημιές κατά τη μεταφορά και εάν χρειάζεται λήψη συνήθων μέτρων</p> <p>β) Έλεγχος των αποδείξεων των προϊόντων και των εγγράφων μεταφοράς λαμβάνοντας υπόψη τις προδιαγραφές της επιχείρησης</p> <p>γ) Κατάλληλη αποθήκευση και φροντίδα των προϊόντων</p> <p>δ) Χρήση βοηθητικών μέσων για τη μετακίνηση των προϊόντων με τήρηση των εργονομικών απαιτήσεων και μέριμνα</p> <p>ε) Τήρηση των αρχών αποθήκευσης, διεξαγωγή ελέγχου αποθέματος της αποθήκης</p> <p>στ) Αξιολόγηση των κωδικών αποθήκευσης και εξαγωγή δυνατοτήτων βελτίωσης</p> <p>ζ) Τήρηση των οικονομικών και οικολογικών απαιτήσεων στην αποθήκη και κατά το χειρισμό συσκευασιών, ιδιαίτερα οικονομική χρήση της ενέργειας</p>	5
6	Πώληση προϊόντων	<p>α) Αντιμετώπιση των πελατών φιλικά και με προθυμία, δίνοντας τους προτεραιότητα έναντι άλλων εργασιών, χρήση λεκτικών και μη λεκτικών τρόπων επικοινωνίας και αντίδραση στη συμπεριφορά των πελατών ανάλογα με την κατάσταση</p> <p>β) Διαπίστωση των επιθυμιών των πελατών σε ενημερωτικές, συμβουλευτικές συνομιλίες και συνομιλίες σχετικά με τις πωλήσεις χρησιμοποιώντας τεχνικές ερωτήσεων και διεξαγωγής συνομιλιών, υποβολή προσφορών και σε αντιρρήσεις και επιχειρήματα των πελατών υιοθέτηση συμπεριφοράς που προωθεί τις πωλήσεις</p> <p>γ) Σε συνομιλίες με τον πελάτη χρήση γνώσεων σχετικά με τα προϊόντα</p> <p>δ) Προσφορά συμπληρωματικών, υποκατάστατων και πρόσθετων ειδών καθώς και παροχών υπηρεσίας για ενίσχυση της απόφασης αγοράς</p> <p>ε) Πώληση των προϊόντων με γνώμονα τον πελάτη και τις υπηρεσίες λαμβάνοντας υπόψη τη μορφή της επιχείρησης και των πωλήσεων καθώς και τήρηση των νομικών προδιαγραφών και με τον τρόπο αυτό συμβολή στην αφοσίωση των πελατών</p> <p>στ) Κατάλληλη αντίδραση σε περίπτωση παραπόνων και επιθυμιών αλλαγής προϊόντος, κατά την επεξεργασία αυτών να λαμβάνονται υπόψη οι κανόνες της επιχείρησης και συμμετοχή στην κατάλληλη επίλυση διαφορών</p>	4

		ζ) Εξέταση, αξιολόγηση και βελτίωση της ατομικής συμπεριφοράς ως προς τις πωλήσεις.	
7	Τομέας εξυπηρέτησης ταμείου	α) Προετοιμασία και διαχείριση του ταμείου τηρώντας της οδηγίες είσπραξης της επιχείρησης β) Αξιολόγηση του χώρου του ταμείου από εργονομική σκοπιά και προσαρμογή της προσωπικής συμπεριφοράς σύμφωνα με αυτήν γ) Διεκπεραίωση πληρωμών σε μετρητά ή μη λαμβάνοντας υπόψη τις εκπτώσεις και τήρηση προληπτικών μέτρων κατά την παραλαβή μέσων πληρωμής δ) Έκδοση αποδείξεων και διεκπεραίωση επιστροφών και παραπόνων με είσπραξη ε) Κατά την απασχόληση στο ταμείο επικοινωνία με τους πελάτες με γνώμονα την εξυπηρέτησή τους, διαχείριση αγχωτικών καταστάσεων στο ταμείο στ) Διενέργεια της εκκαθάρισης του ταμείου, κατάρτιση αναφοράς του ταμείου, προώθηση εσόδων και αποδείξεων και εξακρίβωση αιτιών για ταμειακές διαφορές	4
8	Διασφάλιση της παρουσίας του προϊόντος	α) Έλεγχος των παραληφθέντων προϊόντων τηρώντας τις νομικές διατάξεις και τις προδιαγραφές της επιχείρησης, καταγραφή αυτών με το σύστημα πληροφοριών της επιχείρησης και λήψη συνήθων μέτρων σε περίπτωση αποκλίσεων β) Κατά την παραλαβή προϊόντων, καταγραφή ορατών ελαττωμάτων τηρώντας τις νομικές και τις συνήθεις διατάξεις που ισχύουν για την παραλαβή προϊόντων γ) Λήψη παραπόνων ιδιαίτερα για θραύση, αλλοίωση και μείωση και συντονισμός και εφαρμογή κατάλληλων μέτρων με εσωτερικούς και εξωτερικούς προμηθευτές δ) Υπολογισμός βέλτιστης ποσότητας αποθεμάτων, ανάλυση επιπτώσεων πολύ μεγάλων ή πολύ μικρών αποθεμάτων και εξαγωγή προτάσεων για βελτιστοποίηση του αποθέματος ε) Διαχείριση και έλεγχος της ροής προϊόντος χρησιμοποιώντας το σύστημα διαχείρισης προϊόντων στ) Έλεγχος της διαθεσιμότητας των προϊόντων λαμβάνοντας υπόψη εποχιακούς παράγοντες, παράγοντες της ζήτησης και των διαφημιστικών προσφορών και παράγοντες σχετικά με τη συχνότητα καθώς και τις τοπικές ιδιαιτερότητες και λήψη κατάλληλων μέτρων σε περίπτωση ανάγκης ζ) Εφαρμογή μέτρων σχετικά με τη διαχείριση ποιότητας κατά την αποθήκευση	4
9	Συμβουλευτική υποστήριξη πελατών	α) Διεξαγωγή συνομιλιών σχετικά με τις πωλήσεις και την συμβουλευτική υποστήριξη με γνώμονα την επιτυχία και κατά τη διαδικασία αυτή χρήση εμπειριστατωμένων γνώσεων από έναν τομέα προϊόντων με τουλάχιστον δύο ομάδες προϊόντων β) Ενημέρωση πελατών για χαρακτηριστικά που καθορίζουν την ποιότητα, την τιμή καθώς και χαρακτηριστικά σχετικά με τη βιωσιμότητα και για τις δυνατότητες χρήσης των εμπορευμάτων και των ειδών γ) Επισήμανση διαφορών των εμπορικών σημάτων και επωνυμιών κατά τη διαπραγμάτευση πώλησης και τη συμβουλευτική υποστήριξη δ) Επισήμανση της σημασίας των σφραγίδων ποιότητας κατά τη διαπραγμάτευση πώλησης και τη συμβουλευτική υποστήριξη ε) Παρακολούθηση τάσεων και σύγχρονων εξελίξεων και χρήση αυτών ως επιχειρημάτων για την πώληση στ) Προσδιορισμός των αγοραστικών κινήτρων και των επιθυμιών των πελατών μέσω της παρατήρησης, της ενεργητικής ακρόασης και ερωτήσεων και	3

		<p>αξιοποίηση στις διαπραγματεύσεις πώλησης και στη συμβουλευτική υποστήριξη</p> <p>ζ) Διάκριση της τυπολογίας των πελατών και των μοτίβων συμπεριφοράς και χρήση των γνώσεων αυτών σε επιμέρους διαπραγματεύσεις πωλήσεων και συμβουλευτική υποστήριξη με στόχο την προώθηση των πωλήσεων</p> <p>η) Διαπίστωση αιτιών για διαφορές, αντιμετώπιση συναισθηματικά φορτισμένων καταστάσεων και αγχωτικών καταστάσεων κατά την πώληση και χρήση στρατηγικών για το χειρισμό δύσκολων πελατών</p> <p>θ) Επεξεργασία ειδικών περιπτώσεων κατά την πώληση με εφαρμογή των νομικών και επιχειρησιακών διατάξεων</p> <p>ι) Επεξήγηση της σημασίας των επιτυχημένων πωλήσεων ως προς τον κύκλο εργασιών, τα έσοδα, την ικανοποίηση και την αφοσίωση των πελατών, λαμβάνοντας υπόψη ιδιαίτερα την αναγκαιότητα ομαδικής εργασίας</p> <p>κ) Επεξεργασία αντικαταστάσεων και παραπόνων, κατά τη διαδικασία αυτή ενέργειες με γνώμονα τον πελάτη και τήρηση των νομικών προδιαγραφών και των προδιαγραφών της επιχείρησης</p>	
10	Δεδομένα συστήματος ταμείου και εξυπηρέτηση πελατών	<p>α) Προσέγγιση των πελατών στο ταμείο ανάλογα με την κατάσταση</p> <p>β) Προσφορά παροχών υπηρεσίας στους πελάτες κατά τη διαδικασία είσπραξης</p> <p>γ) Διενέργεια των διαδικασιών είσπραξης σύμφωνα με το σύστημα λαμβάνοντας υπόψη τη σημασία του ταμείου για τη διαχείριση της ροής δεδομένων και προϊόντων</p> <p>δ) Αξιολόγηση των αναφορών του ταμείου ιδιαίτερα ως προς τα προϊόντα, τα μέσα πληρωμής, την τοποθέτηση προσωπικού και τα μέτρα προώθησης των πωλήσεων</p> <p>ε) Επεξεργασία αντικαταστάσεων και παραπόνων, κατά τη διαδικασία αυτή ενέργειες με γνώμονα τον πελάτη και τήρηση των νομικών προδιαγραφών και των προδιαγραφών της επιχείρησης</p> <p>στ) Προετοιμασία της μεταφοράς χρημάτων βάσει της εκκαθάρισης του ταμείου και διασφάλιση της διαθεσιμότητας ρέστων</p> <p>ζ) Λήψη μέτρων σε περίπτωση σφαλμάτων του συστήματος ταμείου για την ασφάλιση των δεδομένων και την επαναφορά της δυνατότητας προς λειτουργία</p> <p>η) Λογιστική τακτοποίηση της κάθε ημέρας και εξαγωγή των εκάστοτε χρηματοοικονομικών αναφορών της επιχείρησης</p> <p>θ) Ανάλυση των επιχειρηματικών δεικτών και εφαρμογή των κατάλληλων μέτρων για την επίτευξη των στόχων της επιχείρησης</p>	2
11	Διαφήμιση και προώθηση πωλήσεων	<p>α) Αξιολόγηση των συσχετισμών μεταξύ μέσων και φορέων διαφήμισης</p> <p>β) Αξιολόγηση δαπανών διαφήμισης και διαφημιστικής επιτυχίας</p> <p>γ) Επιλογή και εφαρμογή των μέσων και φορέων διαφήμισης με προσήλωση στο στόχο και τα έξοδα</p> <p>δ) Αξιολόγηση επιπτώσεων μέτρων τιμολογιακής πολιτικής και εξαγωγή προτάσεων βελτίωσης</p> <p>ε) Εφαρμογή μέτρων οπτικής προώθησης των πωλήσεων λαμβάνοντας υπόψη τις προσδοκίες των πελατών</p> <p>στ) Ενεργοποίηση όλων των αισθήσεων κατά την παρουσίαση του προϊόντος λαμβάνοντας υπόψη την ψυχολογία των πωλήσεων</p> <p>ζ) Χρήση μέτρων της εξυπηρέτησης πελατών για την προώθηση της επιτυχίας των πωλήσεων</p> <p>η) Προγραμματισμός, εφαρμογή και αξιολόγηση δράσεων για την ενίσχυση της αφοσίωσης των πελατών</p>	2

		θ) Διεξαγωγή ελέγχων διαφημιστικής επιτυχίας και εξαγωγή βελτιωτικών προτάσεων	
12	Επαγγελματική κατάρτιση, διατάξεις του εργατικού και κοινωνικού δικαίου	α) περιγραφή του βασικού περιεχομένου και των στοιχείων της σύμβασης επαγγελματικής εκπαίδευσης, προσδιορισμός των δικαιωμάτων και υποχρεώσεων που απορρέουν από τη σύμβαση επαγγελματικής εκπαίδευσης και περιγραφή των καθηκόντων των συμμετεχόντων στο διττό σύστημα εκπαίδευσης β) Σύγκριση του σχεδίου εκπαίδευσης της επιχείρησης με τον κανονισμό εκπαίδευσης γ) Τήρηση των διατάξεων για τα εργατικά και κοινωνικά δικαιώματα και το δικαίωμα συναπόφασης, καθώς και των κανονισμών συλλογικών συμβάσεων και οργάνωσης του χρόνου εργασίας στον χώρο εργασίας δ) Επεξήγηση των θέσεων της ατομικής εκκαθάρισης αποδοχών ε) Αιτιολόγηση των ευκαιριών και απαιτήσεων της δια βίου μάθησης για την επαγγελματική και προσωπική εξέλιξη και μετεξέλιξη των ατομικών ικανοτήτων στ) Χρήση τεχνικών μάθησης και εργασίας καθώς και μεθόδων αυτοδιαχειριζόμενης μάθησης και επαγγελματικά σημαντικών πηγών πληροφοριών ζ) Παρουσίαση επαγγελματικών δυνατοτήτων ανέλιξης και μετεξέλιξης	1
13	Σημασία και δομή του λιανικού εμπορίου και της επιχείρησης που εκπαιδεύει	α) Επεξήγηση της λειτουργίας του λιανικού εμπορίου για τη συνολική οικονομία και την κοινωνία β) Επεξήγηση της νομικής μορφής και της οργανωτικής δομής της επιχείρησης που εκπαιδεύει με τα καθήκοντα και τις αρμοδιότητες αυτής καθώς και των συσχετισμών μεταξύ των εμπορικών διαδικασιών γ) Εκτίμηση της επίδρασης της τοποθεσίας, της μεθόδου πώλησης και της μορφής της επιχείρησης, των τρόπων πώλησης, της διαμόρφωσης της γκάμας προϊόντων και των τιμών, καθώς και της διαμόρφωσης του χώρου πώλησης στη θέση της επιχείρησης στην αγορά	2
14	Ενημέρωση, επικοινωνία και διοίκηση των εργαζομένων	α) Ομαδική συνδιαμόρφωση της συνεργασίας στην επιχείρηση με σεβασμό, τήρηση των αξιών και εμπιστοσύνη β) Αιτιολόγηση της αναγκαιότητας του σχεδιασμού του εργατικού δυναμικού και συμβολή στην εφαρμογή του γ) Παράθεση και αποδοχή κατάλληλου σχολιασμού δ) Αναγνώριση των αιτιών που προκαλούν διαφορές και σφάλματα στην επικοινωνία και συμβολή στη λύση τους ε) Εφαρμογή συστημάτων πληροφοριών και επικοινωνίας στ) Καταγραφή, διασφάλιση και μέριμνα των δεδομένων με συνήθειες μεθόδους, τήρηση της προστασίας και της ασφάλειας δεδομένων ζ) Διοίκηση του προσωπικού με βάση τις αρχές διοίκησης η) Διαμοιρασμός και ανάθεση των εργασιών, καθώς και διεξαγωγή ελέγχων υλοποίησης θ) Συντονισμός και οργάνωση της Βασικής Εκπαίδευσης, της Μετεκπαίδευσης και της Ανάπτυξης όλου του προσωπικού του και των καταρτιζομένων ι) Συνεχής ανατροφοδότηση για την απόδοση και την πορεία του κάθε εργαζόμενου, εφαρμογή του εκάστοτε μοντέλου αξιολόγησης του προσωπικού, με απώτερο στόχο την συνεχή εξέλιξη και βελτίωσή του	4
15	Ασφάλεια και προστασία της υγείας στην εργασία	α) Προσδιορισμός της διακινδύνευσης της ασφάλειας και της υγείας στον χώρο εργασίας και λήψη μέτρων για την αποφυγή του κινδύνου β) Εφαρμογή σχετικών με το επάγγελμα διατάξεων για την προστασία της εργασίας και για την πρόληψη ατυχημάτων	1

		<p>γ) Περιγραφή της συμπεριφοράς σε περίπτωση ατυχήματος, καθώς και εισαγωγή πρώτων βοηθειών</p> <p>δ) Εφαρμογή των διατάξεων της προληπτικής πυροπροστασίας καθώς και περιγραφή συμπεριφοράς σε περίπτωση πυρκαγιάς και λήψη μέτρων για την καταπολέμησή της</p>	
16	Προστασία του περιβάλλοντος	<p>Συμβολή στην αποφυγή επιβάρυνσης του περιβάλλοντος στον επαγγελματικό τομέα δράσης, ιδιαίτερα:</p> <p>α) Επεξήγηση των πιθανών επιβαρύνσεων του περιβάλλοντος μέσω της επιχείρησης που εκπαιδεύει και της συμβολής της στην προστασία του περιβάλλοντος με παραδείγματα</p> <p>β) Εφαρμογή κανονισμών προστασίας του περιβάλλοντος που ισχύουν για την επιχείρηση που εκπαιδεύει</p> <p>γ) Αξιοποίηση των δυνατοτήτων οικονομικής και φιλικής προς το περιβάλλον ενέργειας και υλικών</p> <p>δ) Αποφυγή απόρριψης των υλικών και διάθεση υλών και υλικών με τρόπο φιλικό προς το περιβάλλον</p>	1

Το παραπάνω πρόγραμμα αποτελεί πρόταση για το σύνολο των γνώσεων, δεξιοτήτων και ικανοτήτων που χρειάζεται να αποκτηθούν για την ειδικότητα του Στελέχους Λιανικού Εμπορίου. Η κάθε επιχείρηση έχει διαφορετικές δυναμικές και δυνατότητες και δύναται να γίνονται τροποποιήσεις.

5.2. Πίνακας Αντιστοίχισης Λειτουργιών με Γνώσεις, Δεξιότητες και Ικανότητες

	Γνώσεις	Δεξιότητες	Ικανότητες
Εξυπηρέτηση και Πληροφόρηση πελατών	<ul style="list-style-type: none"> • Βασικές Αρχές Επικοινωνίας • Γνώσεις Δημοσίων Σχέσεων • Βασικές αρχές εξυπηρέτησης πελατών • Βασικές αρχές νομοθεσίας προστασίας του καταναλωτή • Βασικές αρχές και διαδικασίες πληροφόρησης πελατών • Θεσμικό πλαίσιο διαφύλαξης προσωπικών και ευαίσθητων δεδομένων • Γνώσεις προφύλαξης κλοπής και διαχείρισης του ζητήματος • Βασικό πλαίσιο κανόνων επαγγελματικής συμπεριφοράς 	<ul style="list-style-type: none"> • Εφαρμογή βασικών τεχνικών προώθησης και πώλησης προϊόντων • Εφαρμογή τεχνικών διαπραγμάτευσης • Χρήση έντυπων και ηλεκτρονικών εργαλείων καταγραφής παραγγελίας • Εφαρμογή τεχνικών διεκπεραίωσης παραγγελίας με ηλεκτρονικό τρόπο • Επικοινωνία και Διαχείριση χρόνου 	<ul style="list-style-type: none"> • Τακτοποίηση Πληροφοριών • Ευελιξία • Κατηγοριοποίησης • Καλή μνήμη
Παρουσίαση προϊόντων και μέθοδοι διαφήμισης	<ul style="list-style-type: none"> • Στοιχειώδεις Γνώσεις Marketing • Οργανωτικότητα • Κρίση και λήψη απόφασης • Χρήση έντυπων και ηλεκτρονικών εργαλείων 	<ul style="list-style-type: none"> • Εφαρμογή βασικών τεχνικών προώθησης και πώλησης προϊόντων • Εφαρμογή τεχνικών διαπραγμάτευσης • Κοινωνική αντίληψη 	<ul style="list-style-type: none"> • Καλή μνήμη • Ευελιξία κατηγοριοποίησης
Υπολογισμός τιμής	<ul style="list-style-type: none"> • Βασικές Αρχές Μαθηματικών 	<ul style="list-style-type: none"> • Εφαρμογή υπολογιστικών συστημάτων 	<ul style="list-style-type: none"> • Τακτοποίηση Πληροφοριών • Ευελιξία κατηγοριοποίησης • Καλή μνήμη

<p>Έλεγχος αποθέματος εμπορευμάτων και Παραλαβή και αποθήκευση προϊόντων</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Ελληνική Γλώσσα • Βασικές γνώσεις Η/Υ • Γνώσεις Αγγλικής γλώσσας • Γνώσεις Μαθηματικών • Τυπικές διαδικασίες παρακολούθησης / καταγραφής/ελέγχου αποθεμάτων • Τυπικές διαδικασίες κατηγοριοποίησης και ομαδοποίησης προϊόντων εμπορικών καταστημάτων • Βασικές αρχές επαγγελματικής επικοινωνίας • Βασικό πλαίσιο κανόνων επαγγελματικής συμπεριφοράς • Βασικοί κανόνες συνεργασίας με προϊσταμένους • Βασικοί κανόνες και διαδικασίες απογραφής • Γνώση προγραμμάτων υπολογιστικών φύλλων και διαχείρισης βάσης δεδομένων 	<ul style="list-style-type: none"> • Χρήση εργαλείων αρχειοθέτησης/ταξινόμησης προϊόντων • Ευχέρεια στο χειρισμό αντικλεπτικού μηχανισμού • Επικοινωνία • Διαχείριση χρόνου • Οργανωτικότητα • Κρίση και λήψη απόφασης. • Ενεργός ακρόαση • Ομαδική εργασία 	<ul style="list-style-type: none"> • Τακτοποίηση Πληροφοριών • Ευελιξία κατηγοριοποίησης • Καλή μνήμη
<p>Πώληση προϊόντων, Τομέας εξυπηρέτησης ταμείου και Δεδομένα συστήματος ταμείου και εξυπηρέτηση πελατών</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Ελληνική Γλώσσα • Βασικές Γνώσεις Η/Υ • Γνώσεις Μαθηματικών • Γνώσεις Αγγλικής γλώσσας 	<ul style="list-style-type: none"> • Βασικές αρχές επικοινωνίας και εξυπηρέτησης πελατών • Βασικό πλαίσιο κανόνων επαγγελματικής συμπεριφοράς • Τυπικές διαδικασίες διάγνωσης αναγκών πελατών • Τυπικοί κανόνες διαμόρφωσης τιμοκαταλόγου προϊόντων • Αρχές αναζήτησης προδιαγραφών προϊόντων – γνώση προϊόντος • Βασικές αρχές καταγραφής, συσκευασίας και παράδοσης παραγγελίας • Τυπικές διαδικασίες διεκπεραίωσης παραγγελίας με ηλεκτρονικό τρόπο • Γνώση προγραμμάτων επεξεργασίας κειμένου, υπολογιστικών φύλλων • Θεσμικό πλαίσιο υγιεινής και ασφάλειας προϊόντων 	<ul style="list-style-type: none"> • Τακτοποίηση Πληροφοριών • Καλή μνήμη
<p>Διασφάλιση της παρουσίας του προϊόντος</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Ελληνική Γλώσσα. • Βασικές γνώσεις Η/Υ • Γνώσεις Μαθηματικών • Τυπικές διαδικασίες καταγραφής/παρακολούθησης/ελέγχου αποθεμάτων • Γνώση προγραμμάτων διαχείρισης βάσης δεδομένων, υπολογιστικών φύλλων • Τυπικές διαδικασίες κατηγοριοποίησης και ομαδοποίησης προϊόντων εμπορικών καταστημάτων 	<ul style="list-style-type: none"> • Χρήση εργαλείων αρχειοθέτησης/ταξινόμησης προϊόντων • Οργανωτικότητα • Διαχείριση χρόνου • Επικοινωνία • Ομαδική εργασία • Κρίση και λήψη απόφασης • Πρωτοβουλία 	<ul style="list-style-type: none"> • Τακτοποίηση Πληροφοριών • Ευελιξία κατηγοριοποίησης • Καλή μνήμη

ΘΕΜΑΤΑ ΕΞΕΤΑΣΕΩΝ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΗΣ ΑΡΧΙΚΗΣ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΗΣ ΚΑΤΑΡΤΙΣΗΣ ΕΙΔΙΚΟΤΗΤΑΣ Ι.Ε.Κ. "Στέλεχος Λιανικού Εμπορίου" (πειραματική)

1. Θεσμικό πλαίσιο

Οι εξετάσεις Πιστοποίησης Αρχικής Επαγγελματικής Κατάρτισης αποφοίτων Ινστιτούτων Επαγγελματικής Κατάρτισης (Ι.Ε.Κ.) της ειδικότητας «Στέλεχος Λιανικού Εμπορίου» διεξάγονται σύμφωνα με τα οριζόμενα στις διατάξεις της αριθμ. 2944/2014 Κοινής Υπουργικής Απόφασης Οικονομικών και Παιδείας και Θρησκευμάτων (Φ.Ε.Κ. Β' 1098/2014), όπως ισχύει, η οποία εκδόθηκε βάσει της διάταξης της παρ. 5, του άρθρου 25, του Ν. 4186/2013 (Φ.Ε.Κ. Α' 193/2013), όπως τροποποιήθηκε με τη διάταξη της παρ. 1, του άρθρου 11, του Ν. 4229/2014 (Φ.Ε.Κ. Α' 8/2014) και ισχύει. Το εξεταστικό σύστημα καθώς και η τράπεζα θεμάτων υιοθετούν τις αρχές του διεθνούς προτύπου EN ISO/IEC 17024 ως προς την εγκυρότητα, την αξιοπιστία και την αντικειμενικότητα.

2. Διάρκεια του Θεωρητικού και του Πρακτικού μέρους των εξετάσεων

Η διάρκεια εξέτασης του θεωρητικού και του πρακτικού τμήματος των εξετάσεων Πιστοποίησης Αρχικής Επαγγελματικής Κατάρτισης αποφοίτων Ινστιτούτων Επαγγελματικής Κατάρτισης (Ι.Ε.Κ.) της ειδικότητας «Στέλεχος Λιανικού Εμπορίου» καθορίζονται από το εκάστοτε ισχύον θεσμικό/ρυθμιστικό πλαίσιο.

2.1. Θεωρητικό μέρος – Γραπτές εξετάσεις

Η Ενότητα 3 περιλαμβάνει τα θέματα εξέτασης του θεωρητικού τμήματος των εξετάσεων Πιστοποίησης και τις απαντήσεις τους.

Το σύνολο των ερωτήσεων που μπορούν να αξιοποιηθούν στο πλαίσιο των γραπτών εξετάσεων πιστοποίησης της ειδικότητας «Στέλεχος Λιανικού Εμπορίου» είναι 74.

Οι ερωτήσεις διακρίνονται σε τρεις (3) ομάδες, οι οποίες διαφοροποιούνται ταυτόχρονα ως προς το είδος και ως προς τον βαθμό δυσκολίας (παρουσιάζονται κατά αύξοντα βαθμό δυσκολίας):

ΟΜΑΔΑ Α. Ερωτήσεις πολλαπλής επιλογής.

Ανέρχονται σε 11 και αντιστοιχούν κατά προσέγγιση στο 14 % του συνόλου των ερωτήσεων.

ΟΜΑΔΑ Β. Ερωτήσεις σύντομης ανάπτυξης.

Ανέρχονται σε 36 και αντιστοιχούν κατά προσέγγιση στο 48 % του συνόλου των ερωτήσεων.

ΟΜΑΔΑ Γ. Ερωτήσεις σύνθεσης.

Ανέρχονται σε 27 και αντιστοιχούν κατά προσέγγιση στο 36 % του συνόλου των ερωτήσεων.

Τα θέματα αντλούνται και από τις τρεις ομάδες ερωτήσεων και επιλέγονται με ηλεκτρονική κλήρωση (υπ. αριθμ. 2944/2014 ΚΥΑ).

3. Κατηγορίες Ερωτήσεων

3.1 Ερωτήσεις πολλαπλής επιλογής (Ομάδα Α')

Παρατίθεται ο κατάλογος των ερωτήσεων πολλαπλής επιλογής που μπορούν να αξιοποιηθούν στο πλαίσιο των γραπτών εξετάσεων πιστοποίησης της ειδικότητας.

ΚΑΤΑΛΟΓΟΣ ΕΡΩΤΗΣΕΩΝ ΠΟΛΛΑΠΛΗΣ ΕΠΙΛΟΓΗΣ ΓΙΑ ΤΗΝ ΑΠΟΤΙΜΗΣΗ ΓΝΩΣΕΩΝ ΚΑΙ ΔΕΞΙΟΤΗΤΩΝ

Α/Α Ερωτ.	ΕΡΩΤΗΣΕΙΣ	Διδακτικά Πεδιά
1	ΕΡ: Παραλάβετε και αποδεχθήκατε τα αντικείμενα στις 18.04.2023. Ο προϊστάμενος του τμήματός σας σας δίνει εντολή να ελέγξετε την απόδειξη παραλαβής των εμπορευμάτων. Για να το κάνετε αυτό, χρησιμοποιείτε την παραγγελία και το τιμολόγιο που εμφανίζονται στα δεξιά. Τι διαπιστώνετε;	9
	ΑΠ1 Έχει υπερβεί ελαφρώς το χρόνο παράδοσης.	
	ΑΠ2 Ξέχασε να τιμολογήσει τα έξοδα αποστολής που προέκυψαν.	
	ΑΠ3 Τα ποσά στη στήλη της συνολικής τιμής για τα αντίστοιχα είδη υπολογίστηκαν λανθασμένα.	
	ΑΠ4 Υπάρχει δόλια αποκρυσταλλωμένη ατέλεια στην ποιότητα των υφασμάτων χρωμάτων, καθώς ο αριθμός του άρθρου στο τιμολόγιο δεν συμφωνεί με τον αριθμό του άρθρου στην παραγγελία.	
2	ΕΡ: Σας δίνεται εντολή να εξοφλήσετε το τιμολόγιο της Ο κόσμος των χρωμάτων ΕΠΕ. Ο κόσμος των χρωμάτων ΕΠΕ προσφέρει έκπτωση σε περίπτωση πληρωμής σε μετρητά. Ποια εξήγηση του όρου "Έκπτωση" είναι σωστή;	18
	ΑΠ1 Η έκπτωση χορηγείται όταν η Παπαδόπουλος ΕΠΕ παραγγέλνει μεγάλες ποσότητες από τον προμηθευτή.	
	ΑΠ2 Η έκπτωση χορηγείται αυτόματα από τον προμηθευτή για μια πρώτη παραγγελία.	
	ΑΠ3 Η έκπτωση χορηγείται εάν η Παπαδόπουλος ΕΠΕ κάνει την παραγγελία μέσα σε ορισμένο χρονικό διάστημα.	
	ΑΠ4 Η έκπτωση χορηγείται αναδρομικά στο τέλος του έτους μόνο σε περίπτωση μακροχρόνιας επιχειρηματικής σχέσης.	
3	ΕΡ: Ελέγξτε εάν τα ακόλουθα στοιχεία είναι τα βασικά δεδομένα προϊόντος ή τα βασικά στοιχεία προμηθευτή. Σημειώστε: Βασικές πληροφορίες προϊόντος με τον αριθμό 1 Βασικά στοιχεία προμηθευτή με τον αριθμό 2	15
	ΑΠ1 Διεύθυνση του προμηθευτή	
	ΑΠ2 Περιγραφή προϊόντος	
	ΑΠ3 Αριθμός προμηθευτή	
	ΑΠ4 Ακαθάριστη τιμή πώλησης	
4	ΕΡ: Η Παπαδόπουλος ΕΠΕ λειτουργεί με ένα ολοκληρωμένο σύστημα διαχείρισης εμπορευμάτων. Ποιους 2 στόχους επιδιώκει να επιτύχει η Παπαδόπουλος ΕΠΕ με τη χρήση αυτού του συστήματος;	9
	ΑΠ1 Βελτιστοποίηση αποθεμάτων	
	ΑΠ2 Ελαχιστοποίηση του κόστους διαφήμισης	
	ΑΠ3 Βελτίωση της ομαδικής εργασίας	
	ΑΠ4 Αποφυγή εργατικών ατυχημάτων	

5	ΕΡ:	Ποιες πληροφορίες μπορείτε να αντλήσετε από τον ισολογισμό του πολυκαταστήματός σας;		12																																			
		<table border="1"> <thead> <tr> <th>Περιουσιακά στοιχεία</th> <th>Ισολογισμός 31.12.2022</th> <th>Υποχρεώσεις</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Ακίνητα</td> <td>1.121.400,00 €</td> <td>Μετοχικό κεφάλαιο</td> <td>1.271.980,00 €</td> </tr> <tr> <td>Εξοπλισμός γραφείου</td> <td>85.300,00 €</td> <td>Μακροπρόθεσμες τραπεζικές υποχρεώσεις</td> <td>38.000,00 €</td> </tr> <tr> <td>Στόλος οχημάτων</td> <td>22.980,00 €</td> <td>Υποχρεώσεις από παραδόσεις και υπηρεσίες</td> <td>92.200,00 €</td> </tr> <tr> <td>Προϊόντα</td> <td>98.000,00 €</td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>Απαιτήσεις από παραδόσεις και υπηρεσίες</td> <td>18.000,00 €</td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>Τράπεζα</td> <td>42.000,00 €</td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>Ταμείο</td> <td>14.500,00 €</td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td></td> <td>1.402.180,00 €</td> <td></td> <td>402.180,00 €</td> </tr> </tbody> </table>	Περιουσιακά στοιχεία		Ισολογισμός 31.12.2022	Υποχρεώσεις	Ακίνητα	1.121.400,00 €	Μετοχικό κεφάλαιο	1.271.980,00 €	Εξοπλισμός γραφείου	85.300,00 €	Μακροπρόθεσμες τραπεζικές υποχρεώσεις	38.000,00 €	Στόλος οχημάτων	22.980,00 €	Υποχρεώσεις από παραδόσεις και υπηρεσίες	92.200,00 €	Προϊόντα	98.000,00 €			Απαιτήσεις από παραδόσεις και υπηρεσίες	18.000,00 €			Τράπεζα	42.000,00 €			Ταμείο	14.500,00 €				1.402.180,00 €		402.180,00 €	
	Περιουσιακά στοιχεία	Ισολογισμός 31.12.2022	Υποχρεώσεις																																				
	Ακίνητα	1.121.400,00 €	Μετοχικό κεφάλαιο		1.271.980,00 €																																		
	Εξοπλισμός γραφείου	85.300,00 €	Μακροπρόθεσμες τραπεζικές υποχρεώσεις		38.000,00 €																																		
Στόλος οχημάτων	22.980,00 €	Υποχρεώσεις από παραδόσεις και υπηρεσίες	92.200,00 €																																				
Προϊόντα	98.000,00 €																																						
Απαιτήσεις από παραδόσεις και υπηρεσίες	18.000,00 €																																						
Τράπεζα	42.000,00 €																																						
Ταμείο	14.500,00 €																																						
	1.402.180,00 €		402.180,00 €																																				
ΑΠ1	Τα έξοδα και τα έσοδα της εταιρείας κατά το προηγούμενο έτος																																						
ΑΠ2	Τη σύνθεση του κυκλοφορούντος ενεργητικού και την ηλικία των αποθεμάτων																																						
ΑΠ3	Το συνολικό ενεργητικό και το συνολικό κεφάλαιο της εταιρείας																																						
ΑΠ4	Τα συνολικά χρέη της εταιρείας και τα ονόματα των πιστωτών																																						
6	ΕΡ:	Υπολογίσατε ένα ποσοστό κύκλου εργασιών "3" για το τμήμα υποδημάτων. Κατά μέσο όρο, ένα ποσοστό κύκλου εργασιών "5" είναι σύνηθες στον κλάδο. Ποια μέτρα πρέπει να λάβετε;		15																																			
	ΑΠ1	Αυξάνετε το επίπεδο αποθεμάτων. Με τον τρόπο αυτό αυξάνετε το ποσοστό κυκλοφοριακής ταχύτητας των αποθεμάτων																																					
	ΑΠ2	Αυξάνετε το μέγιστο επίπεδο αποθέματος προκειμένου να επιτύχετε υψηλότερο ποσοστό κυκλοφοριακής ταχύτητας αποθεμάτων.																																					
	ΑΠ3	Λαμβάνετε μέτρα για να αποφύγετε τις αποκλίσεις αποθεμάτων.																																					
	ΑΠ4	Αφαιρείτε από την γκάμα τα είδη με χαμηλό ρυθμό κυκλοφορίας αποθεμάτων.																																					
7	ΕΡ:	Αναλύετε τα στοιχεία για μια ειδική προωθητική ενέργεια. Την πρώτη ημέρα της προωθητικής ενέργειας καταμετρήθηκαν σε 4 τμήματα του πολυκαταστήματός οι ακόλουθες πωλήσεις και αριθμοί πελατών: Τμήμα Α € 10000 με 100 πελάτες Τμήμα Β € 6000 με 100 πελάτες Τμήμα Γ € 10000 με 50 πελάτες Τμήμα Δ € 10000 με 50 πελάτες Προσδιορίστε τον μέσο κύκλο εργασιών των 4 τμημάτων συνολικά σε ευρώ		12																																			
	ΑΠ1	8.000																																					
	ΑΠ2	120																																					
	ΑΠ3	36.000																																					
	ΑΠ4	560																																					
8		(Προσφώνηση της Ερώτησης 7) Προσδιορίστε τον μέσο κύκλο εργασιών σε ευρώ ανά πελάτη!		12																																			
	ΑΠ1	8.000																																					
	ΑΠ2	120																																					
	ΑΠ3	36.000																																					
	ΑΠ4	560																																					
9	ΕΡ:	Έχετε στη διάθεσή σας τα ακόλουθα δεδομένα για αξιολόγηση:		12																																			
		<table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>2021</th> <th>2022</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Κόστος αγαθών</td> <td>1.000.000</td> <td>1.500.000</td> </tr> <tr> <td>Δαπάνες Προσωπικού</td> <td>2.000.000</td> <td>2.500.000</td> </tr> </tbody> </table>			2021	2022	Κόστος αγαθών	1.000.000	1.500.000	Δαπάνες Προσωπικού	2.000.000	2.500.000																											
		2021	2022																																				
Κόστος αγαθών	1.000.000	1.500.000																																					
Δαπάνες Προσωπικού	2.000.000	2.500.000																																					

		Λοιπά έξοδα	500.000	1.000.000	
		Κέρδος	1.500.000		
		Έσοδα από πωλήσεις	5.000.000	7.000.000	
		Υπολογίστε το κέρδος σε ευρώ για το 2022!			
	ΑΠ1	2.000.000			
	ΑΠ2	2.500.000			
	ΑΠ3	3.000.000			
	ΑΠ4	3.500.000			
10	ΕΡ:	(Προσφώνηση της Ερώτησης 7) Προσδιορίστε την ποσοστιαία μεταβολή των δαπανών προσωπικού το 2022 σε σχέση με το 2021!			
	ΑΠ1	12,5%			
	ΑΠ2	500.000			
	ΑΠ3	25%			
	ΑΠ4	50%			
11	ΕΡ:	Ο προμηθευτής HI-TECH προσφέρει μια τηλεόραση και χορηγεί έκπτωση 20% επί της τιμής καταλόγου. Η έκπτωση για μια τηλεόραση αντιστοιχεί σε αξία 160 €. Προσδιορίστε την τιμή καταλόγου σε ευρώ για μια τηλεόραση.			
	ΑΠ1	600			
	ΑΠ2	1.600			
	ΑΠ3	1.000			
	ΑΠ4	800			
					12
					12

3.2 Ερωτήσεις σύντομης ανάπτυξης (Ομάδα Β')

Παρατίθεται ο κατάλογος των ερωτήσεων σύντομης ανάπτυξης¹ που μπορούν να αξιοποιηθούν στο πλαίσιο των γραπτών εξετάσεων πιστοποίησης της ειδικότητας.

ΚΑΤΑΛΟΓΟΣ ΕΡΩΤΗΣΕΩΝ ΣΥΝΤΟΜΗΣ ΑΝΑΠΤΥΞΗΣ ΓΙΑ ΤΗΝ ΑΠΟΤΙΜΗΣΗ ΓΝΩΣΕΩΝ ΚΑΙ ΔΕΞΙΟΤΗΤΩΝ		
A/A Ερωτήσεων	ΕΡΩΤΗΣΕΙΣ	Διδακτικά Πεδιά
1	Δέχεστε τακτικά χαρτονομίσματα όταν εργάζεστε στο ταμείο. Αναφέρετε 4 χαρακτηριστικά ασφαλείας των χαρτονομισμάτων	7
2	Αναφέρετε ένα τεχνικό βοήθημα για τον έλεγχο της γνησιότητας των χαρτονομισμάτων!	7
3	Αυτή τη στιγμή εργάζεστε στο ταμείο. Στην αρχή της βάρδιας σας, αναλαμβάνετε το ταμείο από έναν συνάδελφό σας. Αναφέρετε 3 δραστηριότητες για την προετοιμασία της εργασίας σας στο ταμείο!	9
4	Αυτή τη στιγμή εργάζεστε στο ταμείο. Στο τέλος της βάρδιας σας, τακτοποιείτε την ταμειακή μηχανή. Υπολογίστε τον ημερήσιο κύκλο εργασιών χρησιμοποιώντας τα ακόλουθα δεδομένα! Πληρωμές μέσω κάρτας 3.150€ Μετρητά στο ταμείο κατά την έναρξη της βάρδιας 600€ Μετρητά στο ταμείο στο τέλος της βάρδιας 3.450€ Αφαίρεση μετρητών 2.000€ Υπολογίστε τον ημερήσιο κύκλο εργασιών χρησιμοποιώντας τα ακόλουθα δεδομένα!	12
5	Εργάζεστε στο κέντρο πελατών της Παπαδόπουλος ΕΠΕ και είστε υπεύθυνοι για την επίλυση των ερωτημάτων των πελατών. Ένας πελάτης έρχεται σε εσάς και διαμαρτύρεται έντονα για ένα προϊόν που αγόρασε από την Παπαδόπουλος ΕΠΕ. Θα πρέπει να ελέγξετε αν ο πελάτης μπορεί να προβάλει αξιώσεις εγγύησης. Αναφέρετε 3 κριτήρια που πρέπει να ελεγχθούν!	18
6	Εργάζεστε στο κέντρο πελατών της Παπαδόπουλος ΕΠΕ και είστε υπεύθυνοι για την επίλυση των ερωτημάτων των πελατών. Ένας πελάτης έρχεται σε εσάς και διαμαρτύρεται έντονα για ένα προϊόν που αγόρασε από την Παπαδόπουλος ΕΠΕ. Θα πρέπει να ελέγξετε αν ο πελάτης μπορεί να προβάλει	18

	αξιώσεις εγγύησης. Ποια 2 δικαιώματα κατά προτεραιότητα μπορεί να διεκδικήσει ο πελάτης;										
7	<p>Κατάσταση Όλο και περισσότεροι πελάτες ζητούν βραχιολάκια γυμναστικής. Γι' αυτό θέλετε να συμπεριλάβετε αυτό το προϊόν στη γκάμα σας. Είστε υπεύθυνοι για την προμήθεια. Πρέπει να προμηθευτείτε τα απαιτούμενα βραχιόλια γυμναστικής. Περιγράψτε 3 εσωτερικές και 3 εξωτερικές δυνατότητες για την εξεύρεση κατάλληλων προμηθευτών.</p> <table border="1"> <tr> <td>3 εσωτερικές δυνατότητες</td> <td>3 εξωτερικές δυνατότητες</td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> </tr> </table>	3 εσωτερικές δυνατότητες	3 εξωτερικές δυνατότητες							15	
3 εσωτερικές δυνατότητες	3 εξωτερικές δυνατότητες										
8	<p>Έχετε συγκρίνει τις τιμές αναφοράς μεταξύ τους και τώρα θέλετε να συμπεριλάβετε περαιτέρω κριτήρια στη σύγκριση των προσφορών. Αναφέρετε 4 επιπλέον κριτήρια που χρησιμοποιείτε για τη σύγκριση των προσφορών!</p>	15									
9	<p>Αποφασίζετε να διαφημίσετε τα βραχιολάκια γυμναστικής σε μια περιφερειακή ημερήσια εφημερίδα. Με βάση τις ακόλουθες πληροφορίες, υπολογίστε ποια ημερήσια εφημερίδα είναι φθηνότερη ανά αναγνώστη!</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>Εφημερίδα Α</th> <th>Εφημερίδα Β</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Αναγνώστες</td> <td>65.000</td> <td>58.000</td> </tr> <tr> <td>Κόστος Διαφήμισης</td> <td>7.500 €</td> <td>5.200 €</td> </tr> </tbody> </table>		Εφημερίδα Α	Εφημερίδα Β	Αναγνώστες	65.000	58.000	Κόστος Διαφήμισης	7.500 €	5.200 €	14
	Εφημερίδα Α	Εφημερίδα Β									
Αναγνώστες	65.000	58.000									
Κόστος Διαφήμισης	7.500 €	5.200 €									
10	<p>Κατάσταση Κατά την αξιολόγηση των βασικών στοιχείων της αποθήκης, παρατηρείτε αύξηση του κόστους αποθήκευσης. Εξετάζετε αν έχει νόημα η μερική μετάβαση από εσωτερική σε εξωτερική αποθήκευση, προκειμένου να μειωθεί το κόστος. Έχετε τα ακόλουθα στοιχεία: Σταθερό κόστος ιδιόκτητης αποθήκευσης: 5.000,00 € Μίσθωμα/μήνα 4.700,00 € Προσωπικό/μήνα 300,00 € ασφάλιση/μήνα Μεταβλητό κόστος ιδιόκτητης αποθήκευσης: 15,00 €/m² Κόστος εξωτερικής αποθήκευσης: 40,00 €/m² Υπολογίστε ποια μορφή αποθήκευσης είναι οικονομικά αποδοτικότερη όταν χρησιμοποιούνται 450 m²!</p>	15									
11	<p>Εξηγήστε τη διαφορά μεταξύ σταθερού και μεταβλητού κόστους και δώστε ένα παράδειγμα για το καθένα!</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>Επεξήγηση</th> <th>Παράδειγμα</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Σταθερό Κόστος</td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>Μεταβλητό Κόστος</td> <td></td> <td></td> </tr> </tbody> </table>		Επεξήγηση	Παράδειγμα	Σταθερό Κόστος			Μεταβλητό Κόστος			9
	Επεξήγηση	Παράδειγμα									
Σταθερό Κόστος											
Μεταβλητό Κόστος											

12	<p>Για την πρώτη χρονιά, οι 3 εταίροι αναμένουν κέρδη ύψους 18.000,00 €. Προσδιορίστε το μερίδιο της κ. Χατζηδάκη στο κέρδος σε ευρώ σύμφωνα με τη νομική ρύθμιση!</p> <table border="1" data-bbox="354 264 1181 398"> <thead> <tr> <th>Μέτοχοι</th> <th>Κεφάλαιο</th> <th>Μέρισμα</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Χατζηδάκη</td> <td>90.000,00 €</td> <td></td> </tr> <tr> <td>Αντωνοπούλου</td> <td>20.000,00 €</td> <td></td> </tr> <tr> <td>Κωνσταντινίδη</td> <td>40.000,00 €</td> <td></td> </tr> </tbody> </table>	Μέτοχοι	Κεφάλαιο	Μέρισμα	Χατζηδάκη	90.000,00 €		Αντωνοπούλου	20.000,00 €		Κωνσταντινίδη	40.000,00 €		12																				
Μέτοχοι	Κεφάλαιο	Μέρισμα																																
Χατζηδάκη	90.000,00 €																																	
Αντωνοπούλου	20.000,00 €																																	
Κωνσταντινίδη	40.000,00 €																																	
13	<p>Κατάσταση</p> <p>Η ακόλουθη κατάσταση αποτελεσμάτων της Παπαδόπουλος ΕΠΕ προκύπτει από τα στοιχεία του εσωτερικού λογιστικού συστήματος για το περασμένο έτος:</p> <p style="text-align: center;">Λογαριασμός κερδών και ζημιών Παπαδόπουλος ΕΠΕ</p> <table border="1" data-bbox="354 631 1181 974"> <tbody> <tr> <td>Κόστος εμπορευμάτων</td> <td>8.625.000,00 €</td> <td>Έσοδα από εμπορεύματα</td> <td>14.375.000,00 €</td> </tr> <tr> <td>Διαχείριση αποβλήτων</td> <td>212.000,00 €</td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>Δαπάνες προσωπικού</td> <td>1.368.850,00 €</td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>Συνεισφορά του εργοδότη σε κοινωνική ασφάλιση</td> <td>581.150,00 €</td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>Αποσβέσεις</td> <td>353.000,00 €</td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>Ενοίκιο</td> <td>1.700.000,00 €</td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>Ασφάλιστρα</td> <td>187.500,00 €</td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>Διαφήμιση</td> <td>600.000,00 €</td> <td></td> <td></td> </tr> </tbody> </table> <p>Προσδιορίστε το μικτό κέρδος σε ευρώ!</p>	Κόστος εμπορευμάτων	8.625.000,00 €	Έσοδα από εμπορεύματα	14.375.000,00 €	Διαχείριση αποβλήτων	212.000,00 €			Δαπάνες προσωπικού	1.368.850,00 €			Συνεισφορά του εργοδότη σε κοινωνική ασφάλιση	581.150,00 €			Αποσβέσεις	353.000,00 €			Ενοίκιο	1.700.000,00 €			Ασφάλιστρα	187.500,00 €			Διαφήμιση	600.000,00 €			12
Κόστος εμπορευμάτων	8.625.000,00 €	Έσοδα από εμπορεύματα	14.375.000,00 €																															
Διαχείριση αποβλήτων	212.000,00 €																																	
Δαπάνες προσωπικού	1.368.850,00 €																																	
Συνεισφορά του εργοδότη σε κοινωνική ασφάλιση	581.150,00 €																																	
Αποσβέσεις	353.000,00 €																																	
Ενοίκιο	1.700.000,00 €																																	
Ασφάλιστρα	187.500,00 €																																	
Διαφήμιση	600.000,00 €																																	

14	<p>Κατάσταση</p> <p>Η ακόλουθη κατάσταση αποτελεσμάτων της Παπαδόπουλος ΕΠΕ προκύπτει από τα στοιχεία του εσωτερικού λογιστικού συστήματος για το περασμένο έτος:</p> <p style="text-align: center;">Λογαριασμός κερδών και ζημιών Παπαδόπουλος ΕΠΕ</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 50%;">Κόστος εμπορευμάτων</td> <td style="width: 25%; text-align: right;">8.625.000,00 €</td> <td style="width: 25%;">Έσοδα από εμπορεύματα</td> <td style="width: 25%; text-align: right;">14.375.000,00 €</td> </tr> <tr> <td>Διαχείριση αποβλήτων</td> <td style="text-align: right;">212.000,00 €</td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>Δαπάνες προσωπικού</td> <td style="text-align: right;">1.368.850,00 €</td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>Συνεισφορά του εργοδότη σε κοινωνική ασφάλιση</td> <td style="text-align: right;">581.150,00 €</td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>Αποσβέσεις</td> <td style="text-align: right;">353.000,00 €</td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>Ενοίκιο</td> <td style="text-align: right;">1.700.000,00 €</td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>Ασφάλιστρα</td> <td style="text-align: right;">187.500,00 €</td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>Διαφήμιση</td> <td style="text-align: right;">600.000,00 €</td> <td></td> <td></td> </tr> </table> <p>Προσδιορίστε το καθαρό κέρδος σε ευρώ!</p>	Κόστος εμπορευμάτων	8.625.000,00 €	Έσοδα από εμπορεύματα	14.375.000,00 €	Διαχείριση αποβλήτων	212.000,00 €			Δαπάνες προσωπικού	1.368.850,00 €			Συνεισφορά του εργοδότη σε κοινωνική ασφάλιση	581.150,00 €			Αποσβέσεις	353.000,00 €			Ενοίκιο	1.700.000,00 €			Ασφάλιστρα	187.500,00 €			Διαφήμιση	600.000,00 €			12
Κόστος εμπορευμάτων	8.625.000,00 €	Έσοδα από εμπορεύματα	14.375.000,00 €																															
Διαχείριση αποβλήτων	212.000,00 €																																	
Δαπάνες προσωπικού	1.368.850,00 €																																	
Συνεισφορά του εργοδότη σε κοινωνική ασφάλιση	581.150,00 €																																	
Αποσβέσεις	353.000,00 €																																	
Ενοίκιο	1.700.000,00 €																																	
Ασφάλιστρα	187.500,00 €																																	
Διαφήμιση	600.000,00 €																																	
15	Ποιος είναι ο ορισμός της κοινωνικοποίησης ;	5																																
16	Αναφέρατε ονομαστικά τους σημαντικότερους φορείς κοινωνικοποίησης.	5																																
17	Ποιο είναι το αντικείμενο του εργατικού δίκαιο ;	21																																
18	Τι ονομάζουμε εξαρτημένη εργασία ;	21																																
19	Ποιος καλείται μισθωτός ?	21																																
20	Τι είναι ο βασικός μισθός ;	21																																
21	Ποιες υποχρεώσεις έχει ο εργοδότης προς το μισθωτό εκτός από την καταβολή του μισθού	21																																
22	Από ποια στοιχεία καθορίζεται ο μισθός στις ατομικές συμβάσεις εργασίας ;	21																																
23	Ποιος καλείται εργοδότης ;	21																																
24	Ποιες είναι οι προϋποθέσεις για τη σύναψη έγκυρης ατομικής σύμβασης εργασίας;	21																																
25	<p>Αναφέρατε ποιες από τις παρακάτω είναι υποχρεωτικές και ποιες προαιρετικές αργίες ;</p> <ul style="list-style-type: none"> - 25η Μαρτίου - 2η μέρα των Χριστουγέννων - 2η μέρα του Πάσχα - Μεγάλη Παρασκευή - 15η Αυγούστου 	21																																
26	Ποια είναι τα είδη των επιταγών;	8																																
27	Τι είναι η Τραπεζική επιταγή ?	8																																
28	Τι είναι η Ιδιωτική επιταγή ?	8																																
29	Τι είναι η ταξιδιωτική επιταγή (traveler's checks)	8																																
30	Ποια είναι τα τυπικά στοιχεία των επιταγών;	8																																
31	Ποια είναι τα τυπικά στοιχεία της συναλλαγματικής; Τυπικά στοιχεία συναλλαγματικής	8																																
32	Τι γνωρίζετε για τις ακάλυπτες επιταγές;	8																																
33	Ποια τα χαρακτηριστικά της μερικής απασχόλησης;	21																																

34	Ποιες ώρες απασχόλησης θεωρούνται νυχτερινή εργασία; Πώς αμείβονται;	21
35	Ποιος ανέπτυξε το μοντέλο μαζικής παραγωγής ?	5
36	Ποιος μελέτησε την ιδιότητα της καινοτομίας σαν επιπλέον ιδιότητα από αυτή της ιδιοκτησίας στην επιχείρηση	5

3.3 Ερωτήσεις κριτικής σκέψης (Ομάδα Γ')

Παρατίθεται ο κατάλογος των ερωτήσεων σύνθεσης που μπορούν να αξιοποιηθούν στο πλαίσιο των γραπτών εξετάσεων πιστοποίησης της ειδικότητας.

ΚΑΤΑΛΟΓΟΣ ΕΡΩΤΗΣΕΩΝ ΚΡΙΤΙΚΗΣ ΣΚΕΨΗΣ ΓΙΑ ΤΗΝ ΑΠΟΤΙΜΗΣΗ ΓΝΩΣΕΩΝ ΚΑΙ ΔΕΞΙΟΤΗΤΩΝ												
A/A Ερωτήσεων	ΕΡΩΤΗΣΕΙΣ	Διδακτικά Πεδιά										
1	<p>Κάθε μέλος της ομάδας θα πρέπει να προτείνει διαφορετικές δράσεις/εκδηλώσεις για την προσέλκυση και τη διατήρηση πελατών. Προτείνετε 3 δράσεις/γεγονότα και αιτιολογήστε τις διαφορετικά!</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Δράση/εκδήλωση</th> <th>Επεξήγηση</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Παράδειγμα: Ζωγραφική προσώπου για παιδιά</td> <td>Απευθύνονται στις οικογένειες</td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> </tr> </tbody> </table>	Δράση/εκδήλωση	Επεξήγηση	Παράδειγμα: Ζωγραφική προσώπου για παιδιά	Απευθύνονται στις οικογένειες							14
Δράση/εκδήλωση	Επεξήγηση											
Παράδειγμα: Ζωγραφική προσώπου για παιδιά	Απευθύνονται στις οικογένειες											
2	<p>Αυτή τη στιγμή εργάζεστε στο ταμείο. Διάφοροι πελάτες έρχονται στο ταμείο σας. Αυτό έχει ως αποτέλεσμα 3 καταστάσεις. Χρησιμοποιήστε τον παρακάτω πίνακα για να υποδείξετε τι πρέπει να προσέξετε ιδιαίτερα με αυτούς τους πελάτες! Σε κάθε περίπτωση, διατυπώστε μια κατάλληλη προσέγγιση του πελάτη με κυριολεκτικό λόγο!</p> <p>Κατάσταση 1: Μια 14χρονη κοπέλα θέλει να αγοράσει αλκοολούχα σοκολατάκια για τη μαμά της για τη γιορτή της μητέρας.</p> <p>Κατάσταση 2: Μια πελάτισσα έχει τοποθετήσει το καλάθι με τα ψώνια της στο καροτσάκι με τέτοιο τρόπο ώστε να μην μπορείτε να δείτε ολόκληρο το καροτσάκι.</p> <p>Κατάσταση 3: Ένας ηλικιωμένος κύριος ψάχνει απεγνωσμένα τα σωστά κέρματα στο πορτοφόλι του. Κατάσταση 3: Ένας ηλικιωμένος κύριος ψάχνει απεγνωσμένα τα σωστά κέρματα στο πορτοφόλι του.</p>	17										

	Καταστάσεις/ Πελάτες		Διατύπωση μιας κατάλληλης προσέγγισης του πελάτη με κυριολεκτικό λόγο									
	Πτυχές που πρέπει να ληφθούν υπόψη											
	1											
	2											
3	Αυτή τη στιγμή εργάζεστε στο ταμείο. Κατά τη διάρκεια της διαδικασίας πληρωμής, ελέγχετε το χαρτονόμισμα των 100 ευρώ ενός πελάτη για τη γνησιότητά του. Ο πελάτης σας λέει: "Ακούστε, αυτό είναι πραγματικά ενοχλητικό, τι θα πρέπει να σκεφτούν οι άνθρωποι πίσω μου; Ως πελάτης, πρέπει να με εμπιστευτείς λίγο". Διατυπώστε μια αυτολεξεί απάντηση στην ένσταση του πελάτη!			17								
4	Αυτή τη στιγμή εργάζεστε στο ταμείο. Κατά τη διάρκεια μιας άλλης συναλλαγής πληρωμής, συνειδητοποιείτε ότι ένα χαρτονόμισμα είναι πιθανότατα πλαστό. Αναφέρετε 2 τύπους συμπεριφοράς που θα ήταν κατάλληλοι σε αυτή την περίπτωση!			17								
5	Αυτή τη στιγμή εργάζεστε στο ταμείο. Αφού ολοκληρώσετε μια διαδικασία πληρωμής, αποχαιρετάτε έναν πελάτη. Διατυπώστε έναν πελατοκεντρικό αποχαιρετισμό σε κυριολεκτική ομιλία!			17								
6	Χρησιμοποιήστε 2 επιχειρήματα για να εξηγήσετε γιατί είναι σημαντικό να αποχαιρετάτε τον πελάτη στο ταμείο!			17								
7	Κατά τη διάρκεια της διαδικασίας πληρωμής, παρατηρείτε μια διαφορά μετρητών: το ταμείο έχει 5,00 ευρώ παραπάνω. Δώστε 2 πιθανούς λόγους γι' αυτό!			6								
8	<table border="1"> <thead> <tr> <th>Τύποι πελατών</th> <th>Επιχειρήματα ανά περίπτωση</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Οι περιβαλλοντικά ευαισθητοποιημένοι</td> <td></td> </tr> <tr> <td>Οι φειδωλοί</td> <td></td> </tr> <tr> <td>Οι ποιοτικά ευαισθητοποιημένοι</td> <td></td> </tr> </tbody> </table>	Τύποι πελατών	Επιχειρήματα ανά περίπτωση	Οι περιβαλλοντικά ευαισθητοποιημένοι		Οι φειδωλοί		Οι ποιοτικά ευαισθητοποιημένοι				16
Τύποι πελατών	Επιχειρήματα ανά περίπτωση											
Οι περιβαλλοντικά ευαισθητοποιημένοι												
Οι φειδωλοί												
Οι ποιοτικά ευαισθητοποιημένοι												
9	Χρησιμοποιήστε 2 πτυχές για να εξηγήσετε γιατί είναι σημαντικό να κατηγοριοποιήσετε τους πελάτες σε διαφορετικούς τύπους πελατών και ομάδες πελατών!			16								
10	Η Παπαδόπουλος ΕΠΕ θα ήθελε να ανταποκρίνεται όλο και περισσότερο στις ανάγκες των "best agers" και των ηλικιωμένων πολιτών, καθώς αυτή η ομάδα πελατών θα αυξηθεί ολοένα και περισσότερο στο μέλλον! Αναφέρετε 5 μέτρα που μπορεί να λάβει η Παπαδόπουλος ΕΠΕ!			14								
11	Χρησιμοποιείτε διάφορες τεχνικές ερωτήσεων κατά τη διάρκεια μιας συνομιλίας πώλησης. Εξηγήστε τις 2 δεδομένες τεχνικές ερωτήσεων που μπορείτε να χρησιμοποιήσετε σε μια συζήτηση πώλησης! Διατυπώστε μια προσέγγιση του πελάτη σε αυτολεξεί ομιλία!			14								

12	Αιτιολογήστε με ένα επιχειρήμα γιατί η συμμετοχή εργαζομένων από όλα τα τμήματα της επιχείρησης είναι επωφελής!	22						
13	Αναφέρετε 2 επιχειρήματα για τα οποία θα πρέπει να συμμετέχουν εργαζόμενοι διαφορετικών ηλικιακών ομάδων!	22						
14	Αναφέρετε 2 επιχειρήματα για τα οποία μια ομάδα δεν πρέπει να είναι πολύ μεγάλη!	23						
15	Προτείνετε 2 διαφημιστικά υλικά/διαφημιστικά μέσα που θα πρέπει να τραβήξουν την προσοχή των πελατών σε αυτές τις προσφορές/εκδηλώσεις! Αιτιολογήστε τις προτάσεις σας!	14						
	<table border="1"> <tr> <td>Διαφημιστικό υλικό/ μέσο</td> <td>Αιτιολόγηση</td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> </tr> </table>		Διαφημιστικό υλικό/ μέσο	Αιτιολόγηση				
	Διαφημιστικό υλικό/ μέσο		Αιτιολόγηση					
16	Η διοίκηση αποφάσισε περαιτέρω μέτρα για τη βελτίωση των υπηρεσιών. Ένα από τα μέτρα είναι ότι οι πελάτες θα μπορούν στο μέλλον να πληρώνουν χρησιμοποιώντας μια εφαρμογή για πελάτες. Δικαιολογήστε με ένα επιχειρήμα γιατί η Παπαδόπουλος ΕΠΕ εισάγει την πληρωμή με μια εφαρμογή για πελάτες!	13						
17	Η διοίκηση αποφάσισε περαιτέρω μέτρα για τη βελτίωση των υπηρεσιών. Ένα από τα μέτρα είναι ότι οι πελάτες θα μπορούν στο μέλλον να πληρώνουν χρησιμοποιώντας μια εφαρμογή για πελάτες. Καθορίστε 2 πιθανές λειτουργίες με τις οποίες θα πρέπει να είναι εξοπλισμένη η εφαρμογή του πελάτη!	13						
18	Η διοίκηση αποφάσισε περαιτέρω μέτρα για τη βελτίωση των υπηρεσιών. Ένα από τα μέτρα είναι ότι οι πελάτες θα μπορούν στο μέλλον να πληρώνουν χρησιμοποιώντας μια εφαρμογή για πελάτες. Ένας υπάλληλος πιστεύει ότι η κάρτα πελάτη θα ήταν περιττή. Δώστε ένα επιχειρήμα υπέρ της διατήρησης της κάρτας πελάτη!	13						
19	Η Παπαδόπουλος ΕΠΕ θέλει να προσφέρει περαιτέρω υπηρεσίες. Παρακαλούμε αναφέρετε 2 υπηρεσίες που σχετίζονται με προϊόντα και 2 υπηρεσίες που σχετίζονται με τον πελάτη!	23						
	2 υπηρεσίες που σχετίζονται με προϊόντα: <hr/> 2 υπηρεσίες που σχετίζονται με τον πελάτη: <hr/>							
20	Η Παπαδόπουλος ΕΠΕ παρουσιάζει τα προϊόντα της και μέσω των μέσων κοινωνικής δικτύωσης. Χρησιμοποιήστε 2 επιχειρήματα για να εξηγήσετε γιατί η Παπαδόπουλος ΕΠΕ χρησιμοποιεί όλο και περισσότερο τα μέσα κοινωνικής δικτύωσης!	23						
21	Εργάζεστε στο κέντρο πελατών της Παπαδόπουλος ΕΠΕ και είστε υπεύθυνοι για την επίλυση των ερωτημάτων των πελατών. Ένας πελάτης έρχεται σε εσάς και διαμαρτύρεται έντονα για ένα προϊόν που αγόρασε από την Παπαδόπουλος ΕΠΕ. Προτείνετε 3 τρόπους με τους οποίους θα μπορούσατε να αντιδράσετε κατάλληλα σε αυτή την κατάσταση!	17						
22	Εξηγήστε με βάση 2 λόγους για τους οποίους η Παπαδόπουλος ΕΠΕ αποφασίζει υπέρ μιας περιφερειακής ημερήσιας εφημερίδας παράλο που η εμβέλεια μιας εθνικής ημερήσιας εφημερίδας είναι μεγαλύτερη!	11						
23	Μετά την αξιολόγηση της απόδοσης της διαφήμισης, διαπιστώνετε ότι έχει επιδεινωθεί σε σχέση με την προηγούμενη	14						

	διαφημιστική εκστρατεία. Αναφέρετε 4 πιθανούς λόγους!	
24	Εκτός από την απόδοση της διαφήμισης, να αναφέρετε 3 άλλους τρόπους προσδιορισμού της επιτυχίας της διαφήμισης!	14
25	Λόγω της ανάπτυξης του διαδικτυακού λιανικού εμπορίου, τρεις εργαζόμενες της Παπαδόπουλος ΕΠΕ σχεδιάζουν να ξεκινήσουν τη δική τους επιχείρηση στον τομέα αυτό. Η κα Χατζηδάκη, η κα Αντωνοπούλου και η κα Κωνσταντινίδη επιθυμούν να ιδρύσουν μια ανώνυμη εταιρεία. Δώστε 4 στόχους που επιδιώκουν οι εργαζόμενες με το βήμα προς την αυτοαπασχόληση!	6
26	Λόγω της ανάπτυξης του διαδικτυακού λιανικού εμπορίου, τρεις εργαζόμενες της Παπαδόπουλος ΕΠΕ σχεδιάζουν να ξεκινήσουν τη δική τους επιχείρηση στον τομέα αυτό. Η κα Χατζηδάκη, η κα Αντωνοπούλου και η κα Κωνσταντινίδη επιθυμούν να ιδρύσουν μια ανώνυμη εταιρεία. Προτείνετε ένα παράδειγμα εταιρείας των κα Χατζηδάκη, η κα Αντωνοπούλου και η κα Κωνσταντινίδη που συμμορφώνεται με τις ισχύουσες νομικές διατάξεις.	8
27	Η απόδοση των πωλήσεων της Παπαδόπουλος ΕΠΕ μειώθηκε. Αναφέρετε 3 πιθανούς λόγους για την κατάσταση αυτή!	16

3.4 Απαντήσεις ερωτήσεων πολλαπλής επιλογής (Ομάδα Α')

Παρατίθεται ο κατάλογος των απαντήσεων στις ερωτήσεις πολλαπλής επιλογής που μπορούν να αξιοποιηθούν στο πλαίσιο των γραπτών εξετάσεων πιστοποίησης της ειδικότητας.

ΚΑΤΑΛΟΓΟΣ ΑΠΑΝΤΗΣΕΩΝ ΣΤΙΣ ΕΡΩΤΗΣΕΙΣ ΠΟΛΛΑΠΛΗΣ ΕΠΙΛΟΓΗΣ ΓΙΑ ΤΗΝ ΑΠΟΤΙΜΗΣΗ ΓΝΩΣΕΩΝ ΚΑΙ ΔΕΞΙΟΤΗΤΩΝ	
Α/Α Ερώτησης	Σωστή απάντηση
1	ΑΠ 3
2	ΑΠ 1
3	2, 1, 2, 1
4	ΑΠ 1
5	ΑΠ 3
6	ΑΠ 4
7	ΑΠ 1
8	ΑΠ 2
9	ΑΠ 1
10	ΑΠ 3
11	ΑΠ 4

3.5 Απαντήσεις ερωτήσεων σύντομης ανάπτυξης (Ομάδα Β)'

Παρατίθεται ο κατάλογος των απαντήσεων στις ερωτήσεις σύντομης ανάπτυξης που μπορούν να αξιοποιηθούν στο πλαίσιο των γραπτών εξετάσεων πιστοποίησης της ειδικότητας.

ΚΑΤΑΛΟΓΟΣ ΑΠΑΝΤΗΣΕΩΝ ΕΡΩΤΗΣΕΩΝ ΣΥΝΤΟΜΗΣ ΑΝΑΠΤΥΞΗΣ ΓΙΑ ΤΗΝ ΑΠΟΤΙΜΗΣΗ ΓΝΩΣΕΩΝ ΚΑΙ ΔΕΞΙΟΤΗΤΩΝ			
A/A Ερώτησης	Σωστή απάντηση		
1	<ul style="list-style-type: none"> • χαρτί • υδατογράφημα • ολόγραμμα • μάυρη γραμμή 		
2	Συσκευή σάρωσης		
3	<ul style="list-style-type: none"> • Έλεγχος Καθαριότητας • Ενεργοποίηση της οθόνης • Έλεγχος ρολού απόδειξης 		
4	$3.150 + 3.450 - 2.000 - 600 = 4.000$		
5	<ul style="list-style-type: none"> • Πότε αγοράστηκαν τα εμπορεύματα; • Υπάρχει θεμιτό ελάττωμα; • Υπάρχει απόδειξη; 		
6	<ul style="list-style-type: none"> • Αντικατάσταση προϊόντος • Επιστροφή χρημάτων 		
7	<p>Εσωτερικές</p> <ul style="list-style-type: none"> • Αρχείο προμηθευτών • Συνάδελφοι μέσα από την επιχείρηση • Intranet <p>Εξωτερικές</p> <ul style="list-style-type: none"> • Κατάλογοι επιχειρήσεων • Internet • Διαφήμιση σε εμπορικά περιοδικά 		
8	<ul style="list-style-type: none"> • Ποιότητα αγαθών • Μακροχρόνια επιχειρηματική σχέση • Ευελιξία στην παράδοση ή στις παραγγελίες • Κριτικές πελατών 		
9	<p>A: $7.500,00 \text{ €} / 65.000 = 0,12$</p> <p>B: $5.200,00 \text{ €} / 58.000 = 0,09$</p>		
10	<p>Εσωτερική αποθήκευση: $(450 \times 15,00 \text{ €}) + 10.000,00 \text{ €} = 16.750,00 \text{ €}$</p> <p>Εξωτερική αποθήκευση: $450 \times 40,00 \text{ €} = 18.000,00 \text{ €}$</p> <p>Συμφέρει η εσωτερική αποθήκευση</p>		
11		Επεξήγηση	Παράδειγμα
	Σταθερό Κόστος	Τα πάγια κόστη είναι ανεξάρτητα από τον όγκο των πωλήσεων και είναι συνήθως πάντα το ίδιο ποσό.	Ενοίκιο Μισθοί
	Μεταβλητό Κόστος	Το μεταβλητό κόστος εξαρτάται από τον όγκο των πωλήσεων.	Ηλεκτρικό Ρεύμα Τιμή πρώτης ύλης
12	Το μερίδιο της κα. Χατζηδάκη είναι:		

	$18.000 \times 90.000 = 10.800$
13	Υπολογισμός μικτού κέρδους: Έσοδα από πωλήσεις αγαθών — Έξοδα για αγαθά = μικτό κέρδος $14.375.000.00\text{€} - 8.625.000.00\text{€} = 5.750.000.00\text{€}$
14	Υπολογισμός μικτού κέρδους – όλων των εξόδων $5.750.000.00\text{€} - 5.002.500,00 = 747.500.00\text{€}$
15	Κοινωνικοποίηση είναι η εσωτερίκευση των κοινωνικών κανόνων και αξιών, η αφομοίωση δηλαδή από το άτομο, των προτύπων συμπεριφοράς που κάθε κοινωνία ή κοινωνική ομάδα θεωρεί αποδεκτά.
16	Οι σημαντικότεροι φορείς κοινωνικοποίησης είναι οι ακόλουθοι: Α. Η οικογένεια Β. Το σχολείο Γ. Η θρησκεία Δ. Το κράτος Ε. Οι παρέες των συνομηλίκων ΣΤ. Τα Μέσα Μαζικής Επικοινωνίας
17	Το εργατικό δίκαιο εξετάζει και καθορίζει: (α) Το μέγεθος της αμοιβής του εργάτη για την παροχή της εργασίας του. (β) Τις συνθήκες και τις μεθόδους κάτω από τις οποίες παρέχεται η εργασία. (γ) Την επανορθωτική μέριμνα, η οποία συνίσταται στην ασφάλιση κατά του γήρατος, της ασθένειας, του θανάτου και της ολικής ή μερικής ανικανότητας προς εργασία. (δ) Την απασχόληση των εργαζομένων κατά τον μετά την εργασία χρόνο. (ε) Την χορήγηση ετήσιων αδειών, ανάλογα με τον χρόνο υπηρεσίας τους, όπως και των ειδικών αδειών, λόγω τοκετού, ασθένειας κλπ. (στ) Τον καθορισμό του χρόνου εργασίας.
18	Σύμβαση εξαρτημένης εργασίας είναι η συμφωνία μεταξύ εργοδότη και εργαζόμενου, βάση της οποίας ο εργαζόμενος αναλαμβάνει την κύρια υποχρέωση να παρέχει την εργασία του στον εργοδότη, υπό την εποπτεία και τον έλεγχο του και ο εργοδότης την κύρια υποχρέωση καταβολής του μισθού. Το κριτήριο που χαρακτηρίζει μία σύμβαση ως σύμβαση εξαρτημένης εργασίας είναι η προσωπική εξάρτηση, η οποία εκδηλώνεται με το δικαίωμα του εργοδότη να δίνει οδηγίες στον εργαζόμενο, αναφορικά με τον τρόπο, τόπο και χρόνο παροχής των υπηρεσιών του και να ασκεί εποπτεία και έλεγχο για τη διαπίστωση της συμμορφώσεως του εργαζόμενου προς τις οδηγίες του, άσχετα με το εάν ο εργοδότης ασκεί έμπρακτα το δικαίωμα αυτό ή αφήνει περιθώριο πρωτοβουλιών στον εργαζόμενο.
19	Μισθωτός καλείται το άτομο εκείνο, το οποίο παρέχει εξαρτημένη εργασία εντός ή εκτός της επιχείρησης έναντι αμοιβής με βάση το ιδιωτικό δίκαιο. Ο μισθωτός είναι πάντοτε φυσικό πρόσωπο, το οποίο παρέχει ανθρώπινη ενέργεια.
20	Ο βασικός μισθός είναι η αμοιβή, την οποία δικαιούται να λαμβάνει ο μισθωτός από τον εργοδότη για την παροχή της εργασίας του.
21	Ο εργοδότης ή μισθωτής εκτός από την καταβολή του μισθού έχει κι άλλες υποχρεώσεις έναντι του εργαζόμενου, όπως είναι η παροχή αδειών, η ασφάλιση, η καταβολή αποζημίωσης σε περίπτωση καταγγελίας της σύμβασης εργασίας κτλ. Ακόμη οφείλει να ρυθμίζει τους χώρους εργασίας των εργαζομένων κατά τέτοιο τρόπο, ώστε να προστατεύεται η ζωή, η σωματική ακεραιότητα και η υγεία των εργαζομένων. Να σέβεται την προσωπικότητα των εργαζομένων και να τους μεταχειρίζεται εξίσου όλους

22	<p>Ο μισθός στις ατομικές ή ελεύθερες συμβάσεις εργασίας καθορίζεται από τα παρακάτω στοιχεία:</p> <p>(α) από τις συνθήκες που επικρατούν στην αγορά εργασίας σε συνδυασμό με το κόστος ζωής, το είδος της εργασίας, τον καθορισμό κατωτάτων ορίων μισθών και ημερομισθίων και την απαγόρευση της εκμετάλλευσης των μισθωτών.</p> <p>(β) Από τις κλαδικές συλλογικές συμβάσεις εργασίας για συγκεκριμένα έργα ορισμένης ειδικότητας.</p> <p>(γ) Από την αρχαιότητα του μισθωτού.</p> <p>(δ) Από την προϋπηρεσία στον τελευταίο εργοδότη.</p>
23	<p>Εργοδότης καλείται κάθε φυσικό ή νομικό πρόσωπο, συμπεριλαμβανομένου και του Δημοσίου και των Ν.Π.Δ.Δ., το οποίο χρησιμοποιεί την εργασία άλλων φυσικών προσώπων δυνάμει σχέσεως εργασίας ιδιωτικού δικαίου.</p>
24	<p>Για να είναι έγκυρη η ατομική σύμβαση εργασίας απαιτούνται οι εξής προϋποθέσεις:</p> <p>(α) Ικανότητα για δικαιοπραξία.</p> <p>(β) Βούληση για σύναψη της σύμβασης.</p> <p>(γ) Δήλωση της βούλησης.</p> <p>(δ) Συμφωνία δήλωσης της βούλησης.</p> <p>(ε) Η σύμβαση εργασίας να μην αντιβαίνει στα χρηστά ήθη και τη δημόσια τάξη</p>
25	<ul style="list-style-type: none"> - 25η Μαρτίου ΥΠΟΧΡΕΩΤΙΚΗ - 2η μέρα των Χριστουγέννων ΥΠΟΧΡΕΩΤΙΚΗ - 2η μέρα του Πάσχα ΥΠΟΧΡΕΩΤΙΚΗ - Μεγάλη Παρασκευή ΠΡΟΑΙΡΕΤΙΚΗ (ΚΑΤ' ΕΘΙΜΟ ΑΡΓΙΑ) - 15η Αυγούστου ΥΠΟΧΡΕΩΤΙΚΗ
26	<p>Είδη επιταγών</p> <p>α. τραπεζικές επιταγές</p> <p>β. ιδιωτικές επιταγές</p> <p>γ. ταχυδρομικές επιταγές</p>
27	<p>Είναι ένας πιστωτικός τίτλος ο οποίος εκδίδεται από τράπεζα και περιέχει την εντολή αυτής να πληρωθεί από άλλη τράπεζα στον κομιστή της επιταγής το ποσό που αναφέρεται πάνω σ' αυτήν .</p>
28	<p>Είναι πιστωτικός τίτλος και εκδίδεται από ιδιώτη που έχει καταθέσει χρηματικό ποσό σε τράπεζα .</p>
29	<p>Η τραπεζική επιταγή , για να είναι έγκυρη ,πρέπει να περιέχει τα ακόλουθα τυπικά στοιχεία:</p> <ul style="list-style-type: none"> – Την ονομασία "επιταγή". – Σαφή και απλή εντολή για την πληρωμή ενός ορισμένου χρηματικού ποσού. – Το όνομα της Τράπεζας που θα πληρώσει. – Τον τόπο πληρωμής. – Την χρονολογία της έκδοσής της. – Τον τόπο της έκδοσής της . – Την υπογραφή του εκδότη της.
30	<p>Η τραπεζική επιταγή , για να είναι έγκυρη ,πρέπει να περιέχει τα ακόλουθα τυπικά στοιχεία:</p> <ul style="list-style-type: none"> – Την ονομασία "επιταγή". – Σαφή και απλή εντολή για την πληρωμή ενός ορισμένου χρηματικού ποσού. – Το όνομα της Τράπεζας που θα πληρώσει.

	<ul style="list-style-type: none"> - Τον τόπο πληρωμής. - Την χρονολογία της έκδοσής της. - Τον τόπο της έκδοσής της . - Την υπογραφή του εκδότη της.
31	<p>Τα στοιχεία που πρέπει να έχει μια συναλλαγματική για να είναι έγκυρη είναι τα ακόλουθα:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Η λέξη "συναλλαγματική" στο σώμα του εγγράφου - Η εντολή πληρωμής συγκεκριμένου ποσού. Η εντολή δεν πρέπει να περιέχει κανένα περιορισμό - Το όνομα του πληρωτή όπως αναγράφεται σε επίσημο έγγραφο (ταυτότητα ή διαβατήριο) - Ο χρόνος λήξης - Ο τόπος πληρωμής - Το όνομα του λήπτη. - Τόπος και χρόνος έκδοσης - Η υπογραφή του εκδότη. Όταν πρόκειται για νομικό πρόσωπο απαραίτητη είναι και η σφραγίδα
32	<p>Η επιταγή πληρώνεται κατά την εμφάνιση της εφόσον δεν έχουν παρέλθει πάνω από οκτώ ημέρες από την ημερομηνία έκδοσης της επιταγής (πραγματική ή μη) ή εφόσον η ημερομηνία εμφάνισης είναι προγενέστερη της ημερομηνίας έκδοσης. Η τράπεζα δικαιούται (ως προς τον εντολέα) να πληρώσει και μετά την παρέλευση του οκταήμερου αλλά δεν έχει νομική υποχρέωση. Επιταγή που κατά την εμπρόθεσμη εμφάνισή της δεν καλύπτεται από το αντίστοιχο ποσό στον λογαριασμό λέγεται ακάλυπτη. Η έκδοση ακάλυπτης επιταγής είναι ποινικό αδίκημα. Οι μεταβιβάζοντες την επιταγή ευθύνονται για την πληρωμή της εκτός αν κατά την μεταβίβαση θέσουν τον όρο "άνευ ευθύνης". Αν, για παράδειγμα, ένας εκδότης κόψει επιταγή για ποσό 1000€ και ο λογαριασμός του έχει 500€ τότε η επιταγή χαρακτηρίζεται ως ακάλυπτη και ο κομιστής, εφόσον την έχει παρουσιάσει για είσπραξη εντός των χρονικών ορίων των οκτώ ημερών , έχει το δικαίωμα να τη σφραγίσει και να κινηθεί νομικά εις βάρος του εκδότη.</p>
33	<p>Ο εργοδότης και ο μισθωτός μπορούν με έγγραφη ατομική σύμβαση να συμφωνήσουν ημερήσια, ή εβδομαδιαία, ή δεκαπενθήμερη, ή μηνιαία εργασία για ορισμένο ή αόριστο χρόνο, η οποία θα είναι μικρότερης διάρκειας από την κανονική (μερική απασχόληση). Η συμφωνία αυτή πρέπει να καταρτιστεί εγγράφως και να γνωστοποιηθεί εντός οκτώ (8) ημερών από την κατάρτισή της στην οικεία Επιθεώρηση Εργασίας. Σε αντίθετη περίπτωση, η απασχόληση του μισθωτού θεωρείται πλήρης. Οι εργαζόμενοι με σύμβαση ή σχέση εργασίας μερικής απασχόλησης δεν επιτρέπεται να αντιμετωπίζονται δυσμενώς σε σχέση με τους συγκρίσιμους εργαζομένους με κανονική απασχόληση.</p>
34	<p>Νυχτερινή εργασία καλείται η εργασία που παρέχεται κατά το χρονικό διάστημα της νύχτας, δηλαδή από τις 10 μ.μ έως τις 6 π.μ της επόμενης ημέρας. Οι εργαζόμενοι που θα απασχοληθούν για το σύνολο ή για μέρος των νυκτερινών ωρών εργασίας, δικαιούνται προσαύξηση 25% επί των νόμιμων αποδοχών τους για τις συγκεκριμένες ώρες.</p>
35	Henry Ford, USA

3.6 Ενδεικτικές απαντήσεις ερωτήσεων σύνθεσης (Ομάδα Γ')

Παρατίθεται ο κατάλογος των ενδεικτικών απαντήσεων στις ερωτήσεις σύνθεσης που μπορούν να αξιοποιηθούν στο πλαίσιο των γραπτών εξετάσεων πιστοποίησης της ειδικότητας.

ΚΑΤΑΛΟΓΟΣ ΑΠΑΝΤΗΣΕΩΝ ΕΡΩΤΗΣΕΩΝ ΣΥΝΤΟΜΗΣ ΑΝΑΠΤΥΞΗΣ ΓΙΑ ΤΗΝ ΑΠΟΤΙΜΗΣΗ ΓΝΩΣΕΩΝ ΚΑΙ ΔΕΞΙΟΤΗΤΩΝ		
A/A Ερώτησης	Σωστή απάντηση	
1	Δράση/εκδήλωση	Επεξήγηση
	Παράδειγμα: Ζωγραφική προσώπου για παιδιά	Απευθύνονται στις οικογένειες
	Κλήρωση για να κερδίσετε κουπόνια αξίας 500 Ευρώ	Κέρδος για όλες τις ομάδες
	Δοκιμή τυριών και αλλαντικών	Δυνατότητα να αξιολογηθεί η ποιότητα του τροφίμου
	Δυνατότητα να κάνουν σε μια γυναίκα μακιγιάζ	Δυνατότητα να αξιολογηθεί η ποιότητα του καλλυντικού
2	Καταστάσεις / Πελάτες	Πτυχές που πρέπει να ληφθούν υπόψη
	1	Προστασία ανηλίκων, τρόφιμα που περιέχουν οινόπνευμα μόνο από 18 ετών.
	2	Πρόληψη κλοπής, θα μπορούσατε να έχετε κρυφά/καλυμμένα εμπορεύματα.
	3	Βοήθεια, εξυπηρέτηση
	Διατύπωση μιας κατάλληλης προσέγγισης του πελάτη με κυριολεκτικό λόγο	
3	«Λόγω των οδηγιών του ταμείου μας, πρέπει να ελέγξω τη γνησιότητα όλων των λογαριασμών των πελατών. Αυτό δεν έχει να κάνει με το ποιος είστε».	
	<ul style="list-style-type: none"> • Ενημερώστε τους ανωτέρους • Ζητήστε άλλο χαρτονόμισμα 	
	<ul style="list-style-type: none"> • «Αντίο, ευχαριστούμε για την προτίμηση!» • - «Ευχαριστώ πολύ και καλή μέρα!» 	
4	<ul style="list-style-type: none"> • Η τελική εντύπωση του πελάτη παραμένει. • Μερικές φορές το ταμείο είναι η μόνη επαφή μεταξύ πελάτη και πωλητή. 	
	<ul style="list-style-type: none"> • Φαρδύτεροι διάδρομοι, χωρίς ψηλά ράφια • Καλάθια αγορών και για αναπηρικά αμαξίδια • Υπηρεσία παράδοσης • Σήμανση στο πάρκινγκ για ηλικιωμένους στις θέσεις που είναι πιο κοντά στην είσοδο • Προσφορά μεταφοράς στο αυτοκίνητο 	
5	Τύποι πελατών	Επιχειρήματα ανά περίπτωση
6		
7		
8		

	Τύποι πελατών	Επιχειρήματα ανά περίπτωση	
	Οι περιβαλλοντικά ευαίσθητοποιημένοι	Επισημάνετε τη βιωσιμότητα και τη δυνατότητα ανακύκλωσης των αγαθών, τάξεις ενεργειακής απόδοσης, βιολογική ετικέτα	
	Οι φειδωλοί	επισημάνετε την αναλογία τιμής-απόδοσης, επισημάνετε κλιμακωτές τιμές, επισημάνετε τις εκπτώσεις του προϊόντος	
9	<ul style="list-style-type: none"> • Διαφορετικές ομάδες πελατών έχουν διαφορετικές ανάγκες • Διαφορετικές ομάδες πελατών απαιτούν διαφορετικούς τύπους υπηρεσιών πχ. Ενημέρωση τιμών ηλεκτρονικά 		
10	<ul style="list-style-type: none"> • Φαρδύτεροι διάδρομοι, χωρίς ψηλά ράφια • Καλάθι αγορών και για αναπηρικά αμαξίδια • Υπηρεσία παράδοσης • Σήμανση στο πάρκινγκ για ηλικιωμένους στις θέσεις που είναι πιο κοντά στην είσοδο • Προσφορά μεταφοράς στο αυτοκίνητο 		
11	Μέθοδος ερωτήσεων	Επεξήγηση	Προσφώνηση πελατών με αυτολεξεί ομιλία
	Ανοιχτού Τύπου	Οι ανοιχτές ερωτήσεις αφήνουν στον ερωτώμενο πλήρη ελευθερία να εκφράσει τις προτιμήσεις, τις σκέψεις και τα συναισθήματα του, οργανώνοντας την απάντηση του όπως εκείνος την εννοεί. Με ανοιχτές ερωτήσεις είναι δυνατή η προσέγγιση ακόμα και των πιο λεπτών θεμάτων.	<ul style="list-style-type: none"> • Πως σας φαίνεται το κατάστημα μας; • Τι σας άρεσε περισσότερο στο προϊόν μας;
	Κλειστού Τύπου	Οι κλειστές ερωτήσεις δεν ζητούν παρά ένα “σημάδι”, σταυρό ή γράμμα ή κάτι άλλο σ’ ένα ορισμένο χώρο ή μια - δυο λέξεις το πολύ σ’ ένα διάστημα. Η ελευθερία του υποκειμένου περιορίζεται στο ελάχιστο.	<ul style="list-style-type: none"> • Σημειώστε από το 1 έως το 5 πόσο ευχαριστημένοι μείνατε σήμερα από το κατάστημα • Ποιο είναι το κατάστημα που σας εξυπηρετεί σύμφωνα με τον τόπο διανομής ή εργασίας σας;
12	<ul style="list-style-type: none"> • Διαφορετικές (επαγγελματικές) εμπειρίες • Διαφορετικές ιδέες 		
13	<ul style="list-style-type: none"> • Μπορούν να ενσωματωθούν πτυχές από όλα τα τμήματα, όλα τα τμήματα μπορούν να συνεργαστούν για την λύση του προβλήματος. • Μεγαλύτερη αποδοχή γιατί εμπλέκονται όλοι 		
14	<ul style="list-style-type: none"> • Δυσκολίες συντονισμού • Απαιτείται πολύς χρόνος 		
15	Διαφημιστικό υλικό/ μέσο	Αιτιολόγηση	
	Έντυπο Φυλλάδιο	Στοχευμένα και φθηνά	
	Διαφημιστικές επιστολές σε τακτικούς πελάτες	αυξάνει την πίστη των τακτικών πελατών	
16	<ul style="list-style-type: none"> • Η εφαρμογή πελάτη δημιουργεί μια πιο μοντέρνα εικόνα 		

	<ul style="list-style-type: none"> • Ενημέρωση πελατών για τις τιμές
17	<ul style="list-style-type: none"> • Δείτε τις τρέχουσες προσφορές • Χάρτης θέσης πολυκαταστήματος για καλύτερο προσανατολισμό
18	<ul style="list-style-type: none"> • Καλύτερες τιμές στα προϊόντα
19	<p>2 υπηρεσίες που σχετίζονται με αγαθά</p> <ul style="list-style-type: none"> • Παράδοση/Αποστολή • Εγγύηση <p>2 υπηρεσίες που σχετίζονται με πελάτες</p> <ul style="list-style-type: none"> • Χώροι στάθμευσης πελατών • Καθαρές Τουαλέτες
20	<ul style="list-style-type: none"> • Μικρή προσπάθεια με μεγάλη εμβέλεια • Αυξάνεται η ευαισθητοποίηση • Μπορείτε να προσεγγίσετε νέες ομάδες πελατών • Οι πελάτες μπορούν να χρησιμοποιήσουν τα μέσα κοινωνικής δικτύωσης για να επικοινωνήσουν με την εταιρεία. • Τα μέσα κοινωνικής δικτύωσης μπορούν επίσης να χρησιμοποιηθούν για την πρόσληψη υπαλλήλων.
21	<ul style="list-style-type: none"> • Αφήστε τον πελάτη να μιλήσει και να ακούσει ήρεμα • Δείξτε κατανόηση και ζητήστε συγγνώμη για την όποια ταλαιπωρία • Προσφέρετε βοήθεια στον πελάτη και δείξτε εμπιστοσύνη στην επίλυση προβλημάτων από κοινού
22	<ul style="list-style-type: none"> • Χαμηλότερο κόστος • Πιο στοχευμένη δράση
23	<ul style="list-style-type: none"> • Υψηλό κόστος διαφήμισης • Κακή ποιότητα διαφήμισης • Κακή αποτύπωση στην οθόνη • Κακοί χρόνοι παράδοσης ή εξυπηρέτησης
24	<ul style="list-style-type: none"> • Επιτυχημένο Γραφιστικό • Καλή στόχευση σε ενδεχόμενους πελάτες • Σε προκαλεί να κάνεις κλικ
25	<ul style="list-style-type: none"> • Υλοποίηση των δικών σας ιδεών • Ελευθερία επιλογής • Επαγγελματική ανάπτυξη • Μεγαλύτερο εισόδημα
26	<ul style="list-style-type: none"> • Αντωνοπούλου – Κωνσταντινίδη - Χατζηδάκη ΕΠΕ
27	<ul style="list-style-type: none"> • Υπερβολικά υψηλό κόστος προσωπικού • Νέοι ανταγωνιστές • Επιδείνωση της συνολικής οικονομικής κατάστασης

1. Πρακτικό Μέρος των εξετάσεων

4.1 Ενδεικτικό Θεματολόγιο καταστάσεων/προβλημάτων

Παρατίθεται ενδεικτικό Θεματολόγιο καταστάσεων/προβλημάτων που μπορούν να αξιοποιηθούν για την εξέταση του πρακτικού μέρους της ειδικότητας.

Το σύνολο των καταστάσεων/προβλημάτων για την ειδικότητα «Στέλεχος Λιανικού Εμπορίου» είναι 2. Οι εξεταζόμενοι χρειάζεται να επιλέξουν ένα από τα δύο βάσει προτίμησης τους με σκοπό την διεξαγωγή της εξέτασης.

Παράπονα Πελατών σε κατάσταση	
Προδιαγραφές Διεξαγωγής Πρακτικής Εξέτασης	
Εξεταζόμενες ενότητες εργασιών	
Εξοπλισμός στη διάθεση των εξεταζόμενων στο εξεταστικό κέντρο	Απαιτείται ένα γραφείο και μια καρέκλα για την προετοιμασία του εξεταζομένου
Προσωπικός εξοπλισμός του εξεταζόμενου/ης	Δεν χρειάζεται
Προδιαγραφές χώρου διεξαγωγής της εξέτασης	Μια αίθουσα
Αναλώσιμα υλικά στη διάθεση των εξεταζόμενων στο εξεταστικό κέντρο	Δύο στυλό, 4 κόλλες χαρτί A4.
Προτεινόμενη συνολική διάρκεια πρακτικής εξέτασης	Προτείνεται χρόνος προετοιμασίας πρίν την εξέταση: 15 λεπτά Προτείνεται χρόνος υλοποίησης εξέτασης: 20 λεπτά
Περιγραφή Διεξαγωγής Πρακτικής Εξέτασης	
Αναλυτική περιγραφή της διεξαγωγής της επίδειξης/παρουσίασης των εξεταζόμενων	<p>Έχετε λάβει παράπονα πελατών. Βοηθήτε τώρα τον υπάλληλο λιανικής πώλησης να αναγνωρίσει και να εξαλείψει τα εσωτερικά παράπονα.</p> <p><u>Ερωτήσεις</u></p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Ποιοι λόγοι για παράπονα μπορεί να εμφανιστούν στην επιχείρησή σας; 2. Πώς μπορείτε να χειριστείτε τα παράπονα των πελατών και πώς γίνεται αυτό στην επιχείρησή σας; 3. Εξηγήστε τη διαφορά μεταξύ μιας επιστροφής και ενός παραπόνου; 4. Ποιες ευκαιρίες μπορούν να προκύψουν για εσάς από ένα παράπονο/απαίτηση/επιστροφή; 5. Ποια μέτρα θα μπορούσε να λάβει ο διευθυντής του καταστήματός σας εάν αυξηθούν τα παράπονα για ανεπαρκείς συμβουλές από τους υπαλλήλους του; <p><u>Απαντήσεις</u></p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Παράπονα σχετικά με αγαθά/υπηρεσίες: Ελαττωματικό εμπόρευμα ή υπηρεσία, ανεπαρκείς συμβουλές από τον πωλητή, ελαττωματικό ταμείο, καθαριότητα, εξυπηρέτηση πελατών, γκάμα προϊόντων κ.λπ.

	<p>2. Μείνετε ήρεμοι, ακούστε προσεκτικά, πάρτε τους πελάτες στα σοβαρά, παραμερίστε τους πελάτες αν χρειαστεί, κάντε ερωτήσεις, επικεντρωθείτε στον πελάτη. Ελέγξτε τα παράπονα σχετικά με τα εμπορεύματα, ζητήστε συγγνώμη αν το παράπονο είναι δικαιολογημένο, αναζητήστε λύσεις κ.λπ.</p> <p>3. Επιστροφή:</p> <p>Καλή θέληση του λιανοπωλητή, άψογα προϊόντα, λάθος μέγεθος/χρώμα.</p> <p>Καταγγελία:</p> <p>Νόμιμη εγγύηση έως 2 έτη με νομική αξίωση. Ελαττωματικά προϊόντα. Προτεραιότητα δικαιωμάτων = μεταγενέστερη εκπλήρωση (παράδοση αντικατάστασης και διόρθωση) και δευτερεύοντα δικαιώματα = περαιτέρω δικαιώματα (ακύρωση, μείωση και αποζημίωση).</p> <p>4. Πιστότητα πελατών, ευκαιρίες βελτίωσης της ποιότητας, πιθανή απόκτηση νέων πελατών, θετική εξωτερική εικόνα κ.λπ.</p> <p>5. Επανεξέταση των εσωτερικών διαδικασιών, προσφορά εσωτερικής και εξωτερικής κατάρτισης (π.χ. κατάρτιση προϊόντων για τους κατασκευαστές), διεξαγωγή συζητήσεων με τους υπαλλήλους, παροχή καθοδήγησης, λειτουργία ως πρότυπο κ.λπ.</p>
<p>Αναλυτική περιγραφή της διεξαγωγής της επαγγελματικής συνέντευξης των εξεταζόμενων</p>	<p><u>Οδηγίες στους/στις εξεταστές/τριες & σημεία προσοχής</u></p> <p>Ο υποψήφιος πρέπει να διεξάγει μια τεχνική συζήτηση με βάση μία από τα δυο θέματα που του δίνονται προς επιλογή από την εξεταστική επιτροπή. Ο υποψήφιος πρέπει να επεξεργαστεί την επιλεγμένη εργασία και να αναπτύξει μια λύση.</p> <p><u>Οδηγίες στους/στις εξεταστές/τριες & σημεία προσοχής</u></p> <p>Ο υποψήφιος πρέπει να αποδείξει ότι μπορεί να ενεργεί με γνώμονα τον πελάτη και την εξυπηρέτηση και να επιλύει πρακτικά επιχειρηματικά καθήκοντα λαμβάνοντας υπόψη το οικονομικό, οικολογικό και νομικό πλαίσιο και ότι διαθέτει κατάλληλες επικοινωνιακές δεξιότητες, καθώς και ειδικές γνώσεις για τα εμπορεύματα του αντίστοιχου τομέα εμπορευμάτων.</p>

Διαχείριση της αποθήκης

Προδιαγραφές Διεξαγωγής Πρακτικής Εξέτασης

Εξεταζόμενες ενότητες εργασιών	
Εξοπλισμός στη διάθεση των εξεταζόμενων στο εξεταστικό κέντρο	Απαιτείται ένα γραφείο και μια καρέκλα για την προετοιμασία του εξεταζομένου
Προσωπικός εξοπλισμός του εξεταζόμενου/ης	Δεν χρειάζεται
Προδιαγραφές χώρου διεξαγωγής της εξέτασης	Μια αίθουσα
Αναλώσιμα υλικά στη διάθεση των εξεταζόμενων στο εξεταστικό κέντρο	Δυό στυλό, 4 κόλλες χαρτί A4.
Προτεινόμενη συνολική διάρκεια πρακτικής εξέτασης	Προτείνεται χρόνος προετοιμασίας πριν την εξέταση: 15 λεπτά Προτείνεται χρόνος υλοποίησης εξέτασης: 20 λεπτά

Περιγραφή Διεξαγωγής Πρακτικής Εξέτασης

<p>Αναλυτική περιγραφή της διεξαγωγής της επίδειξης/παρουσίασης των εξεταζόμενων</p>	<p>Έχετε λάβει παράπονα σχετικά με την διαχείριση της αποθήκης και του στοκ των προϊόντων. Βοηθάτε τον υπάλληλο λιανικής πώλησης να αναγνωρίσει και να εξαλείψει τα παράπονα.</p> <p><u>Ερωτήσεις</u></p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Ποιοί είναι λόγοι ώστε η διαχείριση της αποθήκης να είναι δυσκλειτουργική; 2. Πως μπορεί κάποιος με απλές προσθήκες και απλές διαδικασίες να κάνει μια αποθήκη να λειτουργεί αποτελεσματικά; 3. Εξηγήστε την διαφορά μεταξύ του εξοπλισμού αποθήκευσης και εξοπλισμού διακίνησης; 4. Πως μπορεί η καλύτερη διαχείριση μιας αποθήκης να βελτιστοποιήσει την λειτουργία ενός καταστήματος; 5. Ποιές παραμέτρους μπορεί να λάβει υπόψιν η διοίκηση ενός σπυπερμαρκετ ώστε η αποθήκη ενός καταστήματος να είναι πιο αποτελεσματική; <p><u>Απαντήσεις</u></p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Οι λόγοι μπορεί να είναι: Λανθασμένη κατηγοροποίηση προϊόντων, λανθασμένη επιλογή συστήματος καταγραφής προϊόντων κατά την είσοδο και την έξοδο, μη ασφαλή φύλαξη προϊόντων, λανθασμένη διαμόρφωση χώρου πχ μικροί διάδρομοι κ.λπ.
---	---

2. Σωστή επιλογή συστήματος αποθήκευσης προϊόντων πχ ράφια, παλέτες κλπ

Ορθή επιλογή ηλεκτρονικού συστήματος διαχείρισης αποθήκης

Ορθή επιλογή μηχανημάτων που διευκολύνουν την πρόσβαση στα προϊόντα πχ κλαρκ, σκάλα κλπ

3. Ο εξοπλισμός αποθήκευσης επικεντρώνεται κυρίως στην οργάνωση και στέγαση αντικειμένων εντός ενός αποθηκευτικού χώρου, ενώ ο εξοπλισμός μεταφοράς διευκολύνει την κυκλοφορία των εμπορευμάτων εντός της εγκατάστασης αποθήκευσης.

Οι δύο τύποι εξοπλισμού συχνά συνεργάζονται για να εξασφαλίσουν αποτελεσματική αποθήκευση και ανάκτηση αντικειμένων όπως απαιτείται.

4. **Βελτιωμένη διαχείριση αποθέματος:** Η οργανωμένη αποθήκευση διευκολύνει την ακριβή παρακολούθηση των επιπέδων αποθέματος.

Μειωμένες απώλειες: Η σωστή οργάνωση βοηθά στην ελαχιστοποίηση των σφαλμάτων και της εσφαλμένης τοποθέτησης αντικειμένων.

Βελτιστοποιημένες διαδικασίες αναπλήρωσης: Η αποτελεσματική αποθήκευση επιτρέπει τη σαφή ορατότητα των επιπέδων αποθεμάτων, διευκολύνοντας τον εντοπισμό πότε είναι απαραίτητη η αναπλήρωση.

5. **Ενσωμάτωση τεχνολογίας:** Η επένδυση σε τεχνολογικές λύσεις όπως συστήματα διαχείρισης αποθήκης ή συστήματα για την αυτοματοποίηση και τη βελτιστοποίηση των λειτουργιών αποθήκης.

Πρόβλεψη και προγραμματισμός ζήτησης: Η χρήση αναλυτικών στοιχείων δεδομένων και ιστορικά δεδομένα πωλήσεων για την πρόβλεψη της ζήτησης

Περιβαλλοντικές εκτιμήσεις: η εξέταση φιλικών προς το περιβάλλον πρακτικές, όπως ενεργειακά αποδοτικός φωτισμός, βιώσιμες συσκευασίες και μείωση των αποβλήτων, για ευθυγράμμιση με τους στόχους εταιρικής κοινωνικής ευθύνης.

Μέτρα ασφαλείας: Η εφαρμογή μέτρων ασφαλείας, όπως συστήματα επιτήρησης και

	<p>ελέγχους πρόσβασης, για την προστασία του αποθέματος από κλοπή και τη διασφάλιση της ασφάλειας του προσωπικού της αποθήκης.</p> <p><u>Οδηγίες στους/στις εξεταστές/τριες & σημεία προσοχής</u></p> <p>Ο υποψήφιος πρέπει να διεξάγει μια τεχνική συζήτηση με βάση μία από τα δυο θέματα που του δίνονται προς επιλογή από την εξεταστική επιτροπή. Ο υποψήφιος πρέπει να επεξεργαστεί την επιλεγμένη εργασία και να αναπτύξει μια λύση.</p>
<p>Αναλυτική περιγραφή της διεξαγωγής της επαγγελματικής συνέντευξης των εξεταζόμενων</p>	<p><u>Οδηγίες στους/στις εξεταστές/τριες & σημεία προσοχής</u></p> <p>Ο υποψήφιος πρέπει να αποδείξει ότι μπορεί να ενεργεί με γνώμονα τον πελάτη και την εξυπηρέτηση και να επιλύει πρακτικά επιχειρηματικά καθήκοντα λαμβάνοντας υπόψη το οικονομικό, οικολογικό και νομικό πλαίσιο και ότι διαθέτει κατάλληλες επικοινωνιακές δεξιότητες, καθώς και ειδικές γνώσεις για τα εμπορεύματα του αντίστοιχου τομέα εμπορευμάτων.</p>

Πίνακας «Εκτίμηση βαρύτητας μαθησιακών ενοτήτων και προσδιορισμός αριθμού ερωτήσεων» - Οδηγίες συμπλήρωσης

Σε αυτό το σημείο για την διευκόλυνση της ανάγνωσης του αρχείου, παρατίθενται τα μαθήματα της ειδικότητας.

ΕΙΔΙΚΟΤΗΤΑ: 1. Στέλεχος Λιανικού Εμπορίου	
A/A	Γενικά Διδακτικά Πεδία
1	Βασικά Τεχνικά Αγγλικά
2	Αγγλική Εμπορική Ορολογία
3	Περιβαλλοντική Διαχείριση –Υγιεινή και Ασφάλεια Εργαζομένου – Αντιμετώπιση Φυσικών Καταστροφών
4	Υγιεινή Χώρων Εμπορικής Εξυπηρέτησης
5	Πολιτική Οικονομία και Στοιχεία Κοινωνιολογίας
6	Επιχειρηματικότητα, Επαγγελματικό Περιβάλλον και Ποιοτική Εξυπηρέτηση Πελατών
	ΣΥΝΟΛΟ
	Διδακτικά Πεδία Ειδίκευσης
7	ΛΙΑΝΙΚΟ ΕΜΠΟΡΙΟ 1 – Οι Επιχειρήσεις Λιανικού Εμπορίου
8	Στοιχεία Αστικού και Εμπορικού Δικαίου
9	Οργάνωση και Λειτουργία Γραφείου
10	ΕΜΠΟΡΕΥΜΑΤΟΓΝΩΣΙΑ 1 – Βιομηχανικός και Αγροτικός Εξοπλισμός
11	ΛΙΑΝΙΚΟ ΕΜΠΟΡΙΟ 2 - Βασικές Τεχνικές Λιανικών Πωλήσεων
12	Εφαρμογές Γενικής Λογιστικής
13	ΕΜΠΟΡΕΥΜΑΤΟΓΝΩΣΙΑ 2 - Τρόφιμα – Ποιότητα, Είδη, Εμπόριο
14	ΛΙΑΝΙΚΟ ΕΜΠΟΡΙΟ 3 – Παρουσίαση, Διαφήμιση και Προώθηση του Εμπορεύματος
15	ΛΙΑΝΙΚΟ ΕΜΠΟΡΙΟ 4 - Προμήθεια, Αποθήκευση και Φροντίδα Εμπορευμάτων
16	ΛΙΑΝΙΚΟ ΕΜΠΟΡΙΟ 5 – Προώθηση Πωλήσεων
17	Ρητορική και Επικοινωνία – Πρακτικές Πωλητικές Συζητήσεις
18	ΛΙΑΝΙΚΟ ΕΜΠΟΡΙΟ 6 - Πολιτική Τιμών Λιανικού Εμπορίου και Ειδικές Πωλήσεις
19	ΛΙΑΝΙΚΟ ΕΜΠΟΡΙΟ 7 – Λογιστική Καταγραφή και Έλεγχος Εμπορικών Διαδικασιών

20	Μικροβιολογία και Υγιεινή Τροφίμων - HACCP
21	Στοιχεία Εργατικού Δικαίου
22	ΛΙΑΝΙΚΟ ΕΜΠΟΡΙΟ 8 - Διοίκηση Προσωπικού και Πρόσληψη και Ανάπτυξη Νέων Πωλητών
23	ΛΙΑΝΙΚΟ ΕΜΠΟΡΙΟ 9 - Επιτυχής Διοίκηση και Ανάπτυξη Εμπορικής Επιχείρησης
24	ΕΜΠΟΡΕΥΜΑΤΟΓΝΩΣΙΑ 3 - Εμπόριο Οχημάτων και Ανταλλακτικών
25	ΕΜΠΟΡΕΥΜΑΤΟΓΝΩΣΙΑ 4 - Ενδύματα

Η συμπλήρωση του πίνακα απαιτεί τη συμβολή όλων των συγγραφέων ανεξαιρέτως και είναι απαραίτητο να αποσταλεί στον/στην σύμβουλο μεθοδολογίας προκειμένου να ελεγχθεί ότι έχει συμπληρωθεί με τον κατάλληλο μεθοδολογικά τρόπο.

Ο συγκεκριμένος πίνακας εξασφαλίζει την εκπροσώπηση των θεματικών ενοτήτων με ερωτήσεις διαφορετικών ομάδων στην Τράπεζα Θεμάτων. Ταυτόχρονα διευκολύνει και την κατανομή των ερωτήσεων μεταξύ των συγγραφέων. Οποιαδήποτε δυσκολία κατανόησης συναντήσετε, απευθυνθείτε στον/στη σύμβουλό σας.

«ΕΚΤΙΜΗΣΗ ΒΑΡΥΤΗΤΑΣ ΜΑΘΗΣΙΑΚΩΝ ΕΝΟΤΗΤΩΝ ΚΑΙ ΠΡΟΣΔΙΟΡΙΣΜΟΣ ΑΡΙΘΜΟΥ ΕΡΩΤΗΣΕΩΝ»			
ΚΑΤΗΓΟΡΙΕΣ ΤΑΞΙΝΟΜΗΣΗΣ ΔΙΔΑΚΤΙΚΩΝ ΠΕΔΙΩΝ	ΚΑΤΑΝΟΜΗ ΔΙΔΑΚΤΙΚΩΝ ΠΕΔΙΩΝ	ΑΡΙΘΜΟΣ ΕΡΩΤΗΣΕΩΝ ΑΝΑ ΔΙΔΑΚΤΙΚΟ ΠΕΔΙΟ	ΣΥΝΟΛΙΚΟΣ ΑΡΙΘΜΟΣ ΕΡΩΤΗΣΕΩΝ ΑΝΑ ΚΑΤΗΓΟΡΙΑ ΤΑΞΙΝΟΜΗΣΗΣ ΔΙΔΑΚΤΙΚΩΝ ΠΕΔΙΩΝ
ΔΙΔΑΚΤΙΚΑ ΠΕΔΙΑ ΚΟΙΝΩΝΙΚΩΝ ΚΑΙ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΩΝ ΔΕΞΙΟΤΗΤΩΝ	ΔΠ 5	4	6 \cong 8%
	ΔΠ 6	2	
ΔΙΔΑΚΤΙΚΑ ΠΕΔΙΑ ΕΙΔΙΚΕΥΣΗΣ	ΔΠ 7	2	68 \cong 92%
	ΔΠ 8	8	
	ΔΠ 9	4	
	ΔΠ 11	1	
	ΔΠ 12	10	
	ΔΠ 13	3	
	ΔΠ 14	7	
	ΔΠ 15	5	
	ΔΠ 16	3	
	ΔΠ 17	6	
	ΔΠ 18	3	
	ΔΠ 21	11	
ΔΠ 22	2		
ΔΠ 23	3		

ΔΙΔΑΚΤΙΚΑ ΠΕΔΙΑ ΠΟΥ ΔΕ ΧΡΕΙΑΖΕΤΑΙ ΝΑ ΕΚΠΡΟΣΩΠΗΘΟΥΝ	ΔΠ 1	-	0%
	ΔΠ 2		
	ΔΠ 3		
	ΔΠ 4		
	ΔΠ 10		
	ΔΠ 19		
	ΔΠ 20		
ΔΠ 24			
ΔΠ 25			
ΣΥΝΟΛΟ ΕΡΩΤΗΣΕΩΝ ΘΕΩΡΗΤΙΚΟΥ ΜΕΡΟΥΣ ΤΡΑΠΕΖΑΣ ΘΕΜΑΤΩΝ		74	

Σχετική Εθνική Νομοθεσία

ΦΕΚ 254/Α/21-12-2020. Νόμος υπ' αριθμ. 4763/2020. Εθνικό Σύστημα Επαγγελματικής Εκπαίδευσης, Κατάρτισης και Διά Βίου Μάθησης, ενσωμάτωση στην ελληνική νομοθεσία της Οδηγίας (ΕΕ) 2018/958 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου της 28ης Ιουνίου 2018 σχετικά με τον έλεγχο αναλογικότητας πριν από τη θέσπιση νέας νομοθετικής κατοχύρωσης των επαγγελματιών (ΕΕ L 173), κύρωση της Συμφωνίας μεταξύ της Κυβέρνησης της Ελληνικής Δημοκρατίας και της Κυβέρνησης της Ομοσπονδιακής Δημοκρατίας της Γερμανίας για το Ελληνογερμανικό Ίδρυμα Νεολαίας και άλλες διατάξεις.

ΦΕΚ 1245/Β/11-04-2017. Υπουργική Απόφαση υπ' αριθμ. Κ1/54877/2017. Τροποποίηση του Κανονισμού Λειτουργίας Ινστιτούτων Επαγγελματικής Κατάρτισης (ΙΕΚ) που υπάγονται στη Γενική Γραμματεία Διά Βίου Μάθησης (Γ.Γ.Δ.Β.Μ.).

ΦΕΚ 1807/Β/2-7-2014. Υπουργική Απόφαση υπ' αριθμ. 5954/2014. Κανονισμός Λειτουργίας Ινστιτούτων Επαγγελματικής Κατάρτισης (ΙΕΚ) που Υπάγονται στη Γενική Γραμματεία Διά Βίου Μάθησης (Γ.Γ.Δ.Β.Μ.).

Φ.Ε.Κ. Β' 1098/2014. Υπουργική Απόφαση Οικονομικών και Παιδείας και Θρησκευμάτων υπ' αριθμ 2944/2014. Σύστημα Πιστοποίησης Αρχικής Επαγγελματικής Κατάρτισης των αποφοίτων των Ινστιτούτων Επαγγελματικής Κατάρτισης (Ι.Ε.Κ.) και των Σχολών Επαγγελματικής Κατάρτισης (Σ.Ε.Κ.).

Φ.Ε.Κ. Α' 193/2013. ΝΟΜΟΣ ΥΠ' ΑΡΙΘ. 4186. Αναδιάρθρωση της Δευτεροβάθμιας Εκπαίδευσης και λοιπές διατάξεις.

Φ.Ε.Κ. Α' 8/2014. ΝΟΜΟΣ 4229/2014. Ρυθμίσεις θεμάτων αρμοδιότητας του Υπουργείου Παιδείας και Θρησκευμάτων.

ΕΛΟΤ EN ISO/IEC 17024. Αξιολόγηση της συμμόρφωσης - Γενικές απαιτήσεις για φορείς πιστοποίησης προσώπων.