ΣΤΕΛΕΧΟΣ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΕΦΟΔΙΑΣΤΙΚΗΣ ΑΛΥΣΙΔΑΣ

Αναλυτική Προγράμματος Κατάρτισης

Σκοπός

Σκοπός του συγκεκριμένου εκπαιδευτικού προγράμματος είναι να κατανοήσει ο ωφελούμενος τις βασικές αρχές διοίκησης της εφοδιαστικής αλυσίδας. Ακόμη, να μάθει να χειρίζεται τα συστήματα διαχείρισης ποιότητας και να γνωρίζει τη Νομοθεσία περί εισαγωγών/εξαγωγών και μεταφορών. Επίσης, να γνωρίσει τα πληροφοριακά συστήματα διαχείρισης αποθήκης και μεταφορών και τις κατηγορίες και τα μέσα αποθήκης και μεταφορών. Τέλος, να κατανοεί τις πολιτικές επιχείρησης εφοδιαστικής αλυσίδας και τους οικονομικούς όρους καθώς και τους τρόπους εξυπηρέτησης προμηθευτών/πελατών και παραγγελιών.

Περιγραφή Γνωστικού αντικειμένου

Το συγκεκριμένο Πρόγραμμα Κατάρτισης ασχολείται με τη Διαχείριση της Εφοδιαστικής αλυσίδας. Αναλύονται οι βασικές αρχές της διοίκησης της εφοδιαστικής αλυσίδας και δίνεται έμφαση στα πληροφοριακά συστήματα διαχείρισης της αποθήκης. Ακόμη, αναφέρονται οι κατηγορίες και τα μέσα μεταφορών και αποθήκευσης καθώς και οι τεχνικές οργάνωσής τους. Γίνεται αναφορά στα συστήματα διασφάλισης ποιότητας και στις αρχές βελτιοποίησης της εφοδιαστικής αλυσίδας. Τέλος, γίνεται αναφορά στη διαχείριση των παραγγελιών των πελατών και των προμηθευτών.

Μαθησιακά αποτελέσματα

Μετά το πέρας του εκπαιδευτικού υλικού, ο ωφελούμενος θα έχει τη δυνατότητα να εφαρμόζει τις βασικές αρχές διοίκησης της εφοδιαστικής αλυσίδας όπως είναι η εξυπηρέτηση πελατών και προμηθευτών. Επίσης, θα είναι σε θέση να εφαρμόζει τους βασικούς κανόνες και τις μεθόδους των συστημάτων διαχείρισης ποιότητας. Ακόμη, να χειρίζεται τα πληροφοριακά συστήματα διαχείρισης αποθήκης και μεταφορών. Επίσης, θα είναι σε θέση να εφαρμόζει τις βασικές αρχές της διαχείρισης της αποθήκης και των μεταφορών. Τέλος, να χειρίζεται οικονομικά δεδομένα και να διαχειρίζεται τις παραγγελίες των προμηθευτών και των πελατών.

Περιεχόμενα

Σκοπός εκπαιδευτικού προγράμματος

Περιγραφή Γνωστικού αντικειμένου

Μαθησιακά αποτελέσματα

Εκπαιδευτική Ενότητα 1 Κανόνες συμπεριφοράς και εμφάνισης

- Σκοπός
- Προσδοκώμενα Αποτελέσματα
- Έννοιες – Κλειδιά
- Εκπαιδευτική Υποενότητα 1.1 Εμφάνιση Εργαζόμενου
- Εκπαιδευτική Υποενότητα 1.2 Συμπεριφορά Εργαζόμενου
- Εκπαιδευτική Υποενότητα 1.3 Πειθαρχικά παραπτώματα
- Σύνοψη
- Ερωτήσεις Αυτοαξιολόγησης ενότητας 1
- Άσκηση – Εργασία
- Βιβλιογραφία

Εκπαιδευτική Ενότητα 2 Εξυπηρέτηση Πελατών

- Σκοπός
- Προσδοκώμενα Αποτελέσματα
- Έννοιες – Κλειδιά
- Εκπαιδευτική Υποενότητα 2.1 Εισαγωγικές Έννοιες
- Εκπαιδευτική Υποενότητα 2.2 Τεχνικές Εξυπηρέτησης
- Εκπαιδευτική Υποενότητα 2.3 Ποιότητα Υπηρεσιών
- Σύνοψη
- Ερωτήσεις Αυτοαξιολόγησης ενότητας 2
- Άσκηση – Εργασία
- Βιβλιογραφία

Εκπαιδευτική Ενότητα 3 Διαχείριση Παραπόνων

- Σκοπός
- Προσδοκώμενα Αποτελέσματα
- Έννοιες – Κλειδιά
- Εκπαιδευτική Υποενότητα 3.1 Ποιότητα – Ικανοποίηση - Αξιοπιστία
- Εκπαιδευτική Υποενότητα 3.2 Πηγές και Διαχείριση Παραπόνων
- Εκπαιδευτική Υποενότητα 3.3 Στρατηγικές Ανάκτησης και Εξυπηρέτησης (Επανόρθωσης)
- Σύνοψη
- Ερωτήσεις Αυτοαξιολόγησης ενότητας 3
- Άσκηση – Εργασία
- Βιβλιογραφία

Εκπαιδευτική Ενότητα 4 Επικοινωνία – Δημόσιες Σχέσεις

- Σκοπός
- Προσδοκώμενα Αποτελέσματα
- Έννοιες – Κλειδιά
- Εκπαιδευτική Υποενότητα 4.1 Βασικά στοιχεία: αρχές, μέθοδοι, μέσα
- Εκπαιδευτική Υποενότητα 4.2 Τηλεφωνική Επικοινωνία
- Εκπαιδευτική Υποενότητα 4.3 Επαγγελματικές Επιστολές
- Σύνοψη
- Ερωτήσεις Αυτοαξιολόγησης ενότητας 4
- Άσκηση – Εργασία
- Βιβλιογραφία

Εκπαιδευτική Ενότητα 5 Βασικές αρχές διοίκησης εφοδιαστικής αλυσίδας

- Σκοπός
- Προσδοκώμενα Αποτελέσματα
- Έννοιες – Κλειδιά
- Εκπαιδευτική Υποενότητα 5.1 Εξυπηρέτηση προμηθευτών/πελατών
- Εκπαιδευτική Υποενότητα 5.2 Μεταφορά εμπορευμάτων
- Εκπαιδευτική Υποενότητα 5.3 Αποθήκευση εμπορευμάτων
- Εκπαιδευτική Υποενότητα 5.4 Συστήματα Διαχείρισης (Ολικής) Ποιότητας
- Εκπαιδευτική Υποενότητα 5.5 Νομοθεσία περί εισαγωγών/εξαγωγών, μεταφορών
- Σύνοψη
- Ερωτήσεις Αυτοαξιολόγησης Εκπαιδευτικής Ενότητας 5
- Άσκηση - Εργασία
- Βιβλιογραφία

Εκπαιδευτική Ενότητα 6 Τεχνολογία και Πληροφοριακά Συστήματα

- Σκοπός
- Έννοιες – Κλειδιά
- Προσδοκώμενα Αποτελέσματα
- Εκπαιδευτική Υποενότητα 6.1 Βασικές αρχές λογιστικής – Τιμολόγηση
- Εκπαιδευτική Υποενότητα 6.2 Κοστολόγηση
- Εκπαιδευτική Υποενότητα 6.3 Πληροφοριακά Συστήματα διαχείρισης αποθήκης και μεταφορών
- Σύνοψη
- Ερωτήσεις Αυτοαξιολόγησης Εκπαιδευτικής Ενότητας 6
- Άσκηση - Εργασία
- Βιβλιογραφία

Εκπαιδευτική Ενότητα 7 Διαχείριση αποθήκης και μεταφορών

- Σκοπός
- Έννοιες – Κλειδιά
- Προσδοκώμενα Αποτελέσματα
- Εκπαιδευτική Υποενότητα 7.1 Βασικές αρχές
- Εκπαιδευτική Υποενότητα 7.2 Κατηγορίες και μέσα
- Εκπαιδευτική Υποενότητα 7.3 Τεχνικές οργάνωσης
- Εκπαιδευτική Υποενότητα 7.4 Υποστηρικτικά έγγραφα/έντυπα
- Σύνοψη
- Ερωτήσεις Αυτοαξιολόγησης Εκπαιδευτικής Ενότητας 7
- Άσκηση - Εργασία
- Βιβλιογραφία

Εκπαιδευτική Ενότητα 8 Διαχείριση εφοδιαστικής αλυσίδας

- Σκοπός
- Έννοιες – Κλειδιά
- Προσδοκώμενα Αποτελέσματα
- Εκπαιδευτική Υποενότητα 8.1 Αρχές βελτιστοποίησης εφοδιαστικής αλυσίδας
- Εκπαιδευτική Υποενότητα 8.2 Διασφάλιση ποιότητας
- Εκπαιδευτική Υποενότητα 8.3 Πολιτικές επιχείρησης εφοδιαστικής αλυσίδας
- Εκπαιδευτική Υποενότητα 8.4 Οικονομική διαχείριση
- Εκπαιδευτική Υποενότητα 8.5 Διαχείριση προμηθευτών/πελατών και παραγγελιών
- Σύνοψη
- Ερωτήσεις Αυτοαξιολόγησης Εκπαιδευτικής Ενότητας 8
- Άσκηση - Εργασία
- Βιβλιογραφία
- Παράρτημα
  - Απαντήσεις Εκπαιδευτικής Ενότητας 1
  - Απαντήσεις Εκπαιδευτικής Ενότητας 2
  - Απαντήσεις Εκπαιδευτικής Ενότητας 3
  - Απαντήσεις Εκπαιδευτικής Ενότητας 4
  - Απαντήσεις Εκπαιδευτικής Ενότητας 5
  - Απαντήσεις Εκπαιδευτικής Ενότητας 6
  - Απαντήσεις Εκπαιδευτικής Ενότητας 7
  - Απαντήσεις Εκπαιδευτικής Ενότητας 8