



Σύστημα  
Επαγγελματικών  
Προσόντων

Ταυτότητα Αριστείας!



ΠΡΟΤΥΠΟ  
ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΟΥ ΠΡΟΣΟΝΤΟΣ

**Διευθυντής επιχείρησης λιανικού  
ή/και χονδρικού εμπορίου**

Επίπεδο CyQF/ EQF 6

## **Αρχή Ανάπτυξης Ανθρώπινου Δυναμικού (ΑνΑΔ)**

### **Τεχνική Επιτροπή Επαγγελματικών Προσόντων:**

Υπουργείο Εργασίας και Κοινωνικών Ασφαλίσεων

Υπουργείο Παιδείας, Αθλητισμού και Νεολαίας

Ομοσπονδία Εργοδοτών και Βιομηχάνων (ΟΕΒ)

Κυπριακό Εμπορικό και Βιομηχανικό Επιμελητήριο (ΚΕΒΕ)

Γενική Συνομοσπονδία Παγκύπριων Οργανώσεων Βιοτεχνών Επαγγελματιών Καταστηματαρχών (ΠΟΒΕΚ)

Συνομοσπονδία Εργαζομένων Κύπρου (ΣΕΚ)

Παγκύπρια Εργατική Ομοσπονδία (ΠΕΟ)

Παγκύπρια Ομοσπονδία Κομμωτών και Κουρέων

## ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΑ

<b>1.</b>	<b>ΤΑΥΤΟΤΗΤΑ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΟΥ ΠΡΟΣΟΝΤΟΣ</b> .....	<b>5</b>
1.1	Τίτλος επαγγελματικού προσόντος .....	5
1.2	Επίπεδο επαγγελματικού προσόντος στο Κυπριακό και Ευρωπαϊκό Πλαίσιο Προσόντων (CyQF/ EQF) .....	5
1.3	Κωδικός ISCO .....	5
1.4	Κωδικός επαγγελματικού προσόντος .....	5
<b>2.</b>	<b>ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΟΥ ΠΡΟΣΟΝΤΟΣ</b> .....	<b>5</b>
2.1	Αντικείμενο .....	5
2.2	Εργασιακό περιβάλλον .....	5
2.3	Δυνατότητες εργοδότησης.....	5
2.4	Εξοπλισμός .....	6
2.5	Συναφή πρότυπα επαγγελματικών προσόντων .....	6
1.6	Συναφείς επαγγελματικοί τίτλοι.....	6
2.7	Διαδρομές ένταξης στο συγκεκριμένο Επαγγελματικό Προσόν σύμφωνα με την πολιτική και διαδικασίες της ΑναΔ.....	6
2.8	Μέθοδοι αξιολόγησης .....	7
<b>3.</b>	<b>ΑΝΑΛΥΣΗ ΤΟΜΕΩΝ ΕΡΓΑΣΙΑΣ (ΜΑΘΗΣΙΑΚΑ ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ)</b> .....	<b>8</b>
3.1	Κοινοί τομείς εργασίας .....	9
<b>ΚΤ.1</b>	<b>Παρακολούθηση και αξιολόγηση των εξελίξεων στην αγορά</b> .....	<b>10</b>
<b>ΚΤ.2</b>	<b>Καθορισμός, παρακολούθηση και έλεγχος στρατηγικού προγραμματισμού του οργανισμού</b> .....	<b>11</b>
<b>ΚΤ.4</b>	<b>Καθορισμός, εφαρμογή και έλεγχος οικονομικού προϋπολογισμού και έλεγχος χρηματοοικονομικών δεικτών</b> .....	<b>13</b>
<b>ΚΤ.7</b>	<b>Διαχείριση ανθρώπινου δυναμικού</b> .....	<b>15</b>
<b>ΚΤ.8</b>	<b>Επικοινωνία, συνεργασία και ανάπτυξη αποτελεσματικών σχέσεων εργασίας</b> .....	<b>17</b>
<b>ΚΤ.11</b>	<b>Εποπτεία και έλεγχος εφαρμογής απαιτήσεων ασφάλειας και υγείας στην εργασία</b> ....	<b>19</b>
<b>ΚΤ.13</b>	<b>Εποπτεία και έλεγχος εφαρμογής απαιτήσεων περιβαλλοντικής διαχείρισης</b> .....	<b>21</b>
3.2	Υποχρεωτικοί Τομείς Εργασίας.....	23
<b>ΔΛΧ6.1</b>	<b>Εποπτεία, καθοδήγηση και έλεγχος των ενεργειών προώθησης και προβολής</b> ....	<b>24</b>
<b>ΔΛΧ6.2</b>	<b>Εποπτεία, καθοδήγηση και έλεγχος της εξυπηρέτησης πελατών και της διαδικασίας πωλήσεων</b> .....	<b>26</b>
<b>ΔΛΧ6.3</b>	<b>Εποπτεία, καθοδήγηση και έλεγχος της εκτέλεσης παραγγελιών αγορών</b> .....	<b>28</b>
<b>ΔΛΧ6.4</b>	<b>Παρακολούθηση, αξιολόγηση της συνεργασίας με προμηθευτές και χειρισμός περιστατικών</b> .....	<b>30</b>

<b>ΔΛΧ6.5</b>	<b>Εποπτεία, καθοδήγηση, έλεγχος και βελτίωση των διανομών.....</b>	<b>31</b>
3.4	Ικανότητες (Υπευθυνότητα και Αυτονομία).....	32
<b>4.</b>	<b>ΓΛΩΣΣΑΡΙΟ .....</b>	<b>33</b>

## 1. ΤΑΥΤΟΤΗΤΑ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΟΥ ΠΡΟΣΩΝΤΟΣ

### 1.1 Τίτλος επαγγελματικού προσόντος:

Διευθυντής επιχείρησης λιανικού ή/και χονδρικού εμπορίου

### 1.2 Επίπεδο επαγγελματικού προσόντος στο Κυπριακό και Ευρωπαϊκό Πλαίσιο Προσόντων (CyQF/ EQF):

6

### 1.3 Κωδικός ISCO:

1420

### 1.4 Κωδικός επαγγελματικού προσόντος:

ΔΛΧ6

## 2. ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΟΥ ΠΡΟΣΩΝΤΟΣ

### 2.1 Αντικείμενο:

Ο διευθυντής επιχείρησης λιανικού ή/και χονδρικού εμπορίου καθορίζει, εφαρμόζει και ελέγχει επιχειρηματικούς, εμπορικούς και οικονομικούς στόχους και σχέδια δράσης και οργανώνει, συντονίζει, εποπτεύει και ελέγχει τις εργασίες επιχειρήσεων χονδρικού και λιανικού εμπορίου. Διαχειρίζεται το ανθρώπινο δυναμικό, οργανώνει και εποπτεύει τις εργασίες των τμημάτων της επιχείρησης και ελέγχει την τήρηση προδιαγραφών, κανόνων ασφάλειας και υγείας και περιβαλλοντικών πρακτικών.

### 2.2 Εργασιακό περιβάλλον:

Ο διευθυντής επιχείρησης λιανικού ή/και χονδρικού εμπορίου εργάζεται σε περιβάλλον γραφείου και τακτικά πραγματοποιεί ταξίδια στο εσωτερικό και στο εξωτερικό. Στο πλαίσιο εκτέλεσης των εργασιών του συχνά συναναστρέφεται με πελάτες, προμηθευτές και συνεργάτες και ως εκ τούτου είναι σημαντική η κατάλληλη ενδυμασία, η ατομική υγιεινή και η τήρηση των κανόνων ασφάλειας και υγείας. Το ωράριο εργασίας του είναι συνήθως σταθερό αλλά υπάρχουν περιπτώσεις που μεταβάλλεται αναλόγως των προθεσμιών της υλοποίησης των εργασιών.

### 2.3 Δυνατότητες εργοδότησης:

Ο διευθυντής επιχείρησης λιανικού ή/και χονδρικού εμπορίου έχει τη δυνατότητα εργοδότησης σε ένα μεγάλο εύρος επιχειρήσεων που έχουν ως αντικείμενο την λιανική ή την χονδρική εμπορία προϊόντων όπως: ηλεκτρονικές και οικιακές συσκευές, αθλητικά είδη και χόμπι, προϊόντα ένδυσης και υπόδησης, βιβλία-χαρτικά, δώρα, έπιπλα, αυτοκίνητα και ανταλλακτικά αυτοκινήτων, τρόφιμα, αλκοολούχα και μη αλκοολούχα ποτά, είδη υγείας-προσωπικής φροντίδας, κοσμήματα, δερμάτινα είδη, είδη ταξιδιού, είδη γραφείου, είδη υγιεινής και διάφορα αξεσουάρ. Επίσης μπορεί να εργαστεί σε υπεραγορές, πολυκαταστήματα

και βέβαια σε καταστήματα λιανικής ή επιχειρήσεις χονδρικής εμπορίας. Απασχολείται ως εργοδοτούμενος σε ιδιωτικές επιχειρήσεις, αυτοεργοδοτούμενος και ιδιοκτήτης επιχείρησης.

#### **2.4 Εξοπλισμός:**

Γραφείο, καρέκλα γραφείου, βιβλιοθήκη, καρέκλα επισκεπτών, ηλεκτρονικός υπολογιστής, πολυμηχάνημα γραφείου, φωτοτυπική, τηλέφωνο, υπολογιστική μηχανή, εξοπλισμός σύνδεσης με διαδίκτυο, λογισμικά (π.χ. αγορών, διαχείρισης αποθεμάτων, επεξεργαστή κειμένου, και υπολογιστικών φύλλων), ράφια, πάνελ προβολής με εξαρτήματα προβολής, γόνδολες, βιτρίνες, πάγκοι έκθεσης, ταμειακή μηχανή, σύστημα POS, μέσα ατομικής προστασίας για επισκέψεις (π.χ. υποδήματα ασφάλειας), εξοπλισμός πυρόσβεσης, κουτί πρώτων βοηθειών.

#### **2.5 Συναφή πρότυπα επαγγελματικών προσόντων:**

1. ΥΠΠ5 Υπεύθυνος πωλήσεων σε κατάστημα
2. ΥΠΡ5 Υπεύθυνος αγορών και προμηθειών
3. ΔΑΓ6 Διευθυντής αγορών
4. ΔΔΙ6 Διευθυντής διανομής

#### **1.6 Συναφείς επαγγελματικοί τίτλοι:**

Διευθυντής επιχείρησης, γενικός διευθυντής, διευθυντής καταστήματος.

#### **2.7 Διαδρομές ένταξης στο συγκεκριμένο Επαγγελματικό Προσόν σύμφωνα με την πολιτική και διαδικασίες της ΑνΑΔ:**

##### **Διαδρομή 1**

Δεν ισχύει.

##### **Διαδρομή 2**

Προσόν: Τουλάχιστον επιπέδου 6 σε μη σχετικό επαγγελματικό πεδίο ή τουλάχιστον επιπέδου 5 σε σχετικό επαγγελματικό πεδίο.

Πείρα: 2 χρόνια τουλάχιστον επιπέδου 5 σε σχετικό επαγγελματικό πεδίο.

##### **Διαδρομή 3**

Προσόν: Τουλάχιστον επιπέδου 5 σε μη σχετικό επαγγελματικό πεδίο ή τουλάχιστον επιπέδου 4 σε σχετικό.

Πείρα: 4 χρόνια τουλάχιστον επιπέδου 5 σε σχετικό επαγγελματικό πεδίο.

##### **Διαδρομή 4**

Προσόν: Δεν απαιτείται.

Πείρα: 6 χρόνια τουλάχιστον επιπέδου 5 σε σχετικό επαγγελματικό πεδίο.

## 2.8 Μέθοδοι αξιολόγησης

- Παρακολούθηση της εκτέλεσης της εργασίας σε πραγματικές συνθήκες εργασίας ή σε συνθήκες προσομοίωσης.
- Προσωπική συνέντευξη.
- Ειδική εργασία.
- Μελέτη περίπτωσης.
- Χαρτοφυλάκιο.

### **3. ΑΝΑΛΥΣΗ ΤΟΜΕΩΝ ΕΡΓΑΣΙΑΣ (ΜΑΘΗΣΙΑΚΑ ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ)**



### 3.1 Κοινοί τομείς εργασίας

Κωδικός Τομέα Εργασίας	Τίτλος Τομέα Εργασίας
ΚΤ.1	Παρακολούθηση και αξιολόγηση των εξελίξεων στην αγορά
ΚΤ.2	Καθορισμός, παρακολούθηση και έλεγχος στρατηγικού προγραμματισμού του οργανισμού
ΚΤ.4	Καθορισμός, εφαρμογή και έλεγχος οικονομικού προϋπολογισμού και έλεγχος χρηματοοικονομικών δεικτών
ΚΤ.7	Διαχείριση ανθρώπινου δυναμικού
ΚΤ.8	Επικοινωνία, συνεργασία και ανάπτυξη αποτελεσματικών σχέσεων εργασίας
ΚΤ.11	Εποπτεία και έλεγχος εφαρμογής απαιτήσεων ασφάλειας και υγείας στην εργασία
ΚΤ.13	Εποπτεία και έλεγχος εφαρμογής απαιτήσεων περιβαλλοντικής διαχείρισης

## **ΚΤ.1 Παρακολούθηση και αξιολόγηση των εξελίξεων στην αγορά**

### **Γνώσεις:**

Το άτομο θα πρέπει να είναι σε θέση να:

1. Εξηγεί τη σημασία της παρακολούθησης των τάσεων και των εξελίξεων στην αγορά, στον ανταγωνισμό, στα προϊόντα και στις υπηρεσίες του κλάδου.
2. Κατονομάζει πηγές παρακολούθησης για τις εξελίξεις στην αγορά του κλάδου.
3. Αναφέρει τα σημαντικά στοιχεία παρακολούθησης της αγοράς, του ανταγωνισμού, των προϊόντων και των υπηρεσιών του κλάδου.
4. Περιγράφει τη διαδικασία και τρόπους παρακολούθησης της αγοράς, του ανταγωνισμού, των προϊόντων και υπηρεσιών του κλάδου.
5. Περιγράφει τρόπους αξιολόγησης των δεδομένων και των πληροφοριών που έχουν συλλεχθεί από την παρακολούθηση των τάσεων και των εξελίξεων στον κλάδο.
6. Αναφέρει το περιεχόμενο και τη δομή μιας έκθεσης για τις εξελίξεις στην αγορά.

### **Δεξιότητες:**

Το άτομο θα πρέπει να είναι σε θέση να:

1. Εντοπίζει τις πηγές και τα στοιχεία παρακολούθησης των εξελίξεων στην αγορά, στον ανταγωνισμό, στα προϊόντα και στις υπηρεσίες του κλάδου.
2. Παρακολουθεί τις εξελίξεις της αγοράς, του ανταγωνισμού, των προϊόντων και υπηρεσιών του κλάδου σύμφωνα με τη διαδικασία.
3. Αξιολογεί τις εξελίξεις και τις τάσεις στην αγορά στη βάση των δεδομένων και των πληροφοριών που έχουν συλλεχθεί, εφαρμόζοντας διάφορες μεθόδους αξιολόγησης.
4. Ετοιμάζει εκθέσεις για τις εξελίξεις στην αγορά προς τη διεύθυνση, με σκοπό τη βελτίωση της θέσης του οργανισμού στην αγορά.

## **ΚΤ.2 Καθορισμός, παρακολούθηση και έλεγχος στρατηγικού προγραμματισμού του οργανισμού**

### **Γνώσεις:**

Το άτομο θα πρέπει να είναι σε θέση να:

1. Ορίζει το εσωτερικό και το εξωτερικό επιχειρηματικό περιβάλλον του οργανισμού.
2. Καθορίζει παράγοντες του εσωτερικού επιχειρηματικού περιβάλλοντος του οργανισμού.
3. Καθορίζει παράγοντες του εξωτερικού επιχειρηματικού περιβάλλοντος του οργανισμού.
4. Εξηγεί μεθόδους και τεχνικές ανάλυσης του εσωτερικού και εξωτερικού περιβάλλοντος ενός οργανισμού.
5. Ερμηνεύει τους όρους στρατηγικός προγραμματισμός, στρατηγικό σχέδιο, όραμα, αποστολή, σκοπός, αξίες, στρατηγικοί σκοποί και στόχοι ενός οργανισμού.
6. Δηλώνει τα είδη του στρατηγικού προγραμματισμού ενός οργανισμού.
7. Αναφέρει τα απαραίτητα στοιχεία της στρατηγικής του οργανισμού.
8. Περιγράφει τη διαδικασία ανάπτυξης της στρατηγικής ενός οργανισμού.
9. Περιγράφει το σκοπό και τις χρήσεις ενός στρατηγικού σχεδίου.
10. Κατονομάζει τα απαραίτητα στοιχεία τα οποία περιέχονται σε ένα στρατηγικό σχέδιο ενός οργανισμού.
11. Περιγράφει τη διαδικασία εφαρμογής του στρατηγικού σχεδίου.
12. Περιγράφει τη διαδικασία ελέγχου, αναθεώρησης και διόρθωσης ενός στρατηγικού σχεδίου.

### **Δεξιότητες:**

Το άτομο θα πρέπει να είναι σε θέση να:

1. Εντοπίζει και να αξιολογεί διάφορες πηγές για συλλογή δεδομένων και πληροφοριών που αφορούν το εσωτερικό και εξωτερικό επιχειρηματικό περιβάλλον του οργανισμού.
2. Συλλέγει δεδομένα και πληροφορίες από διάφορες πηγές οι οποίες αφορούν το υφιστάμενο εσωτερικό επιχειρηματικό περιβάλλον του οργανισμού.
3. Συλλέγει δεδομένα και πληροφορίες από διάφορες πηγές οι οποίες αφορούν το υφιστάμενο εξωτερικό επιχειρηματικό περιβάλλον του οργανισμού.
4. Αναλύει δεδομένα και πληροφορίες από το εσωτερικό και εξωτερικό περιβάλλον του οργανισμού με διαφορετικές μεθόδους και τεχνικές ανάλυσης.

5. Ετοιμάζει τη στρατηγική του οργανισμού στη βάση των αποτελεσμάτων της ανάλυσης του επιχειρηματικού περιβάλλοντος και εφαρμόζοντας τη διαδικασία ανάπτυξης της στρατηγικής του οργανισμού.
6. Συντάσσει ένα στρατηγικό σχέδιο για εφαρμογή της στρατηγικής του οργανισμού.
7. Εφαρμόζει το στρατηγικό σχέδιο τηρώντας τη σχετική διαδικασία.
8. Εξετάζει και να συγκρίνει τα αποτελέσματα του στρατηγικού σχεδίου στη βάση των σημείων ελέγχου και της επίτευξης των στόχων του.
9. Αναθεωρεί και να διορθώνει πιθανές αποκλίσεις από τους στόχους του στρατηγικού σχεδίου.

#### **ΚΤ.4 Καθορισμός, εφαρμογή και έλεγχος οικονομικού προϋπολογισμού και έλεγχος χρηματοοικονομικών δεικτών**

##### **Γνώσεις:**

Το άτομο θα πρέπει να είναι σε θέση να:

1. Εξηγεί τη σημασία της ετοιμασίας, εφαρμογής και ελέγχου του οικονομικού προϋπολογισμού.
2. Δηλώνει τα είδη και τις χρήσεις του οικονομικού προϋπολογισμού σε έναν οργανισμό και ένα τμήμα.
3. Διατυπώνει τη δομή και τις πληροφορίες που περιέχει ο οικονομικός προϋπολογισμός.
4. Περιγράφει τις γενικές αρχές για τη σύνταξη ενός οικονομικού προϋπολογισμού.
5. Περιγράφει τη διαδικασία ετοιμασίας και έγκρισης του οικονομικού προϋπολογισμού σε έναν οργανισμό.
6. Περιγράφει τη διαδικασία εφαρμογής, επίβλεψης και ελέγχου του οικονομικού προϋπολογισμού σε έναν οργανισμό.
7. Διατυπώνει τα στοιχεία ελέγχου ενός οικονομικού προϋπολογισμού.
8. Δηλώνει τη σημασία του υπολογισμού και του ελέγχου της χρηματοοικονομικής απόδοσης σε έναν οργανισμό και τμήμα.
9. Εξηγεί τις χρηματοοικονομικές καταστάσεις για τη μελέτη των χρηματοοικονομικών δεικτών.
10. Εξηγεί και να συγκρίνει βασικούς χρηματοοικονομικούς δείκτες για τη μέτρηση της οικονομικής απόδοσης σε έναν οργανισμό και τμήμα.
11. Περιγράφει τη χρήση και τον τρόπο υπολογισμού χρηματοοικονομικών δεικτών σε έναν οργανισμό και τμήμα του.
12. Περιγράφει τη διαδικασία μέτρησης και ελέγχου των χρηματοοικονομικών δεικτών.
13. Εξηγεί τα διορθωτικά μέτρα σε περίπτωση αποκλίσεων από τους δείκτες.

##### **Δεξιότητες:**

Το άτομο θα πρέπει να είναι σε θέση να:

1. Ετοιμάζει τον οικονομικό προϋπολογισμό για επίτευξη των οικονομικών στόχων της περιόδου αναφοράς εφαρμόζοντας τη σχετική διαδικασία του οργανισμού.
2. Επιβεβαιώνει και να τροποποιεί τον οικονομικό προϋπολογισμό, τηρώντας τις αποφάσεις και οδηγίες της γενικής διεύθυνσης του οργανισμού.

3. Εφαρμόζει τον οικονομικό προϋπολογισμό για την επίτευξη των στόχων και αποτελεσμάτων τηρώντας τη σχετική διαδικασία του οργανισμού.
4. Επιβλέπει και να καθοδηγεί τους συναδέλφους του την ορθή εφαρμογή του οικονομικού προϋπολογισμού για την επίτευξη των στόχων και αποτελεσμάτων του.
5. Ελέγχει το βαθμό επίτευξης των στόχων και αποτελεσμάτων του οικονομικού προϋπολογισμού στη βάση των στοιχείων ελέγχου ενός οικονομικού προϋπολογισμού.
6. Υπολογίζει τους χρηματοοικονομικούς δείκτες σύμφωνα με τις χρηματοοικονομικές καταστάσεις του οργανισμού.
7. Ελέγχει το βαθμό επίτευξης των χρηματοοικονομικών δεικτών συγκρίνοντας τους με τους χρηματοοικονομικούς στόχους του οργανισμού για την περίοδο αναφοράς.
8. Λαμβάνει διορθωτικά μέτρα σε περίπτωση αποκλίσεων από τον οικονομικό προϋπολογισμό και τους χρηματοοικονομικούς δείκτες.

## **ΚΤ.7 Διαχείριση ανθρώπινου δυναμικού**

### **Γνώσεις:**

Το άτομο θα πρέπει να είναι σε θέση να:

1. Περιγράφει τη διαδικασία επιλογής ανθρώπινου δυναμικού.
2. Αναφέρει τις μεθόδους επιλογής ανθρώπινου δυναμικού.
3. Διατυπώνει τα στάδια για τον σχεδιασμό και την προετοιμασία συνέντευξης επιλογής.
4. Εξηγεί τις αρχές για αποτελεσματικές συνεντεύξεις προσλήψεων.
5. Περιγράφει τεχνικές αξιολόγησης και επιλογής του καταλληλότερου υποψήφιου για τη θέση εργασίας.
6. Εξηγεί τη σημασία της αξιολόγησης του ανθρώπινου δυναμικού.
7. Απαριθμεί τα βασικά στοιχεία της αξιολόγησης του ανθρώπινου δυναμικού.
8. Περιγράφει τη διαδικασία αξιολόγησης του ανθρώπινου δυναμικού.
9. Διατυπώνει ατομικούς και ομαδικούς στόχους ανθρώπινου δυναμικού.
10. Αναφέρει τρόπους βελτίωσης της απόδοσης του ανθρώπινου δυναμικού.
11. Περιγράφει τις μεθόδους και τις τεχνικές εντοπισμού αναγκών ανάπτυξης ανθρώπινου δυναμικού.
12. Εξηγεί τη σημασία της ανάπτυξης του ανθρώπινου δυναμικού.
13. Περιγράφει τις μεθόδους ανάπτυξης ανθρώπινου δυναμικού.
14. Αναφέρει τρόπους αξιολόγησης και αξιοποίησης των αποτελεσμάτων της ανάπτυξης ανθρώπινου δυναμικού.

### **Δεξιότητες:**

Το άτομο θα πρέπει να είναι σε θέση να:

1. Προετοιμάζεται για τη διαδικασία επιλογής ανθρώπινου δυναμικού σύμφωνα με τις πρακτικές του οργανισμού.
2. Εντοπίζει τους υποψήφιους που ικανοποιούν τα ελάχιστα κριτήρια της θέσης εργασίας για να κληθούν στη διαδικασία πρόσληψης.
3. Επιλέγει τη μέθοδο επιλογής ανθρώπινου δυναμικού σύμφωνα με το επίπεδο και τις απαιτήσεις της θέσης.
4. Προετοιμάζεται για τις προσωπικές συνεντεύξεις υποψηφίων σύμφωνα με το επίπεδο και τις απαιτήσεις της θέσης.

5. Διεξάγει συνεντεύξεις για την επιλογή των κατάλληλων υποψηφίων, εφαρμόζοντας τις αρχές της αποτελεσματικής συνέντευξης.
6. Αξιολογεί και να επιλέγει τον καταλληλότερο υποψήφιο σύμφωνα με το επίπεδο και τις απαιτήσεις της θέσης.
7. Αξιολογεί το ανθρώπινο δυναμικό, εφαρμόζοντας τη σχετική διαδικασία προς επιμέτρηση των τομέων και των κριτηρίων αξιολόγησης του ανθρώπινου δυναμικού.
8. Συγκρίνει τα αποτελέσματα της απόδοσης του κάθε εργαζόμενου με τους αντίστοιχους ατομικούς και ομαδικούς στόχους.
9. Ανατροφοδοτεί τους εργαζομένους σχετικά με τον βαθμό υλοποίησης των στόχων και της απόδοσης τους.
10. Λαμβάνει ενέργειες για τη βελτίωση της απόδοσης των εργαζομένων, ώστε να επιτευχθούν οι ατομικοί και ομαδικοί τους στόχοι.
11. Εντοπίζει και να καταγράφει τις ανάγκες ανάπτυξης του ανθρώπινου δυναμικού, εφαρμόζοντας τις κατάλληλες μεθόδους και τεχνικές.
12. Σχεδιάζει δραστηριότητες ανάπτυξης του ανθρώπινου δυναμικού στη βάση των αναγκών που εντοπίστηκαν, αξιοποιώντας τις κατάλληλες μεθόδους και τεχνικές.
13. Προγραμματίζει και να οργανώνει δραστηριότητες ανάπτυξης του ανθρώπινου δυναμικού σε συνεργασία με το αρμόδιο τμήμα του οργανισμού, λαμβάνοντας υπόψη τους διαθέσιμους πόρους.
14. Αξιολογεί την υλοποίηση των δραστηριοτήτων ανάπτυξης ανθρώπινου δυναμικού για σκοπούς βελτίωσης της αποτελεσματικότητας των δραστηριοτήτων και βελτίωση της απόδοσης των εργαζομένων.



## **ΚΤ.8 Επικοινωνία, συνεργασία και ανάπτυξη αποτελεσματικών σχέσεων εργασίας**

### **Γνώσεις:**

Το άτομο θα πρέπει να είναι σε θέση να:

1. Εξηγεί τις βασικές αρχές της επικοινωνίας.
2. Περιγράφει τους τρόπους επικοινωνίας με εσωτερικούς και εξωτερικούς συνεργάτες.
3. Αναλύει τη σημασία και τα πλεονεκτήματα της αποτελεσματικής επικοινωνίας.
4. Περιγράφει τα εμπόδια που παρατηρούνται στην επικοινωνία.
5. Απαριθμεί τρόπους βελτίωσης της επικοινωνίας.
6. Διατυπώνει τις διαφορές μεταξύ επίσημης και ανεπίσημης επικοινωνίας.
7. Αναφέρει τεχνικές και εργαλεία προφορικής και γραπτής επικοινωνίας.
8. Αναλύει τη σημασία και τα πλεονεκτήματα της ομαδικής εργασίας.
9. Περιγράφει εμπόδια που παρουσιάζονται στην ομαδική εργασία και τρόπους αντιμετώπισης τους.
10. Περιγράφει τον τρόπο που λειτουργεί μια ομάδα στον χώρο εργασίας.
11. Περιγράφει τη σημασία και τα πλεονεκτήματα των αποτελεσματικών σχέσεων εργασίας.
12. Περιγράφει τη διαδικασία χειρισμού διαπροσωπικών σχέσεων.
13. Αναφέρει τα εμπόδια στην επίτευξη αποτελεσματικών σχέσεων εργασίας και τους τρόπους αντιμετώπισης τους.
14. Περιγράφει ενέργειες και πρωτοβουλίες για την ανάπτυξη αποτελεσματικών σχέσεων εργασίας.

### **Δεξιότητες:**

Το άτομο θα πρέπει να είναι σε θέση να:

1. Επιλέγει και να εφαρμόζει διάφορες τεχνικές και εργαλεία επικοινωνίας με εσωτερικούς και εξωτερικούς συνεργάτες, ακολουθώντας την πολιτική και τις διαδικασίες του οργανισμού.
2. Εντοπίζει και να αξιολογεί εμπόδια που παρουσιάζονται για σκοπούς βελτίωσης του βαθμού επικοινωνίας.
3. Εφαρμόζει τρόπους βελτίωσης της επικοινωνίας, ακολουθώντας καλές πρακτικές.
4. Επιβλέπει τις εργασίες της ομάδας και να αξιολογεί την αποτελεσματικότητα και την παραγωγικότητα της ομαδικής εργασίας σύμφωνα με τις απαιτήσεις του οργανισμού.

5. Αντιμετωπίζει εμπόδια που παρουσιάζονται και επηρεάζουν την ομαλή λειτουργία της ομάδας, εφαρμόζοντας αποτελεσματικές τακτικές.
6. Επιλέγει και να εφαρμόζει τεχνικές για βελτίωση και διατήρηση της ομαδικής εργασίας.
7. Παρακολουθεί και να λαμβάνει ενέργειες για τη διατήρηση θετικού εργασιακού κλίματος σύμφωνα με την κουλτούρα και τις πρακτικές του οργανισμού.
8. Εφαρμόζει ενέργειες και να λαμβάνει πρωτοβουλίες για ανάπτυξη αποτελεσματικών σχέσεων εργασίας.
9. Διαχειρίζεται συγκρούσεις μεταξύ συναδέλφων για εξάλειψη οποιωνδήποτε εμποδίων παρουσιάζονται.

## **ΚΤ.11 Εποπτεία και έλεγχος εφαρμογής απαιτήσεων ασφάλειας και υγείας στην εργασία**

### **Γνώσεις:**

Το άτομο θα πρέπει να είναι σε θέση να:

1. Αναφέρει τους κινδύνους για την ασφάλεια και την υγεία που πιθανόν να παρουσιαστούν στον χώρο εργασίας.
2. Περιγράφει τη μεθοδολογία για την εκτίμηση των κινδύνων ασφάλειας και υγείας στην εργασία.
3. Αναφέρει τις αρχές πρόληψης των επαγγελματικών κινδύνων.
4. Περιγράφει τη διαδικασία της αναφοράς των κινδύνων και επικίνδυνων καταστάσεων για την ασφάλεια και την υγεία.
5. Ερμηνεύει την πολιτική και τους στόχους του οργανισμού για την ασφάλεια και την υγεία στην εργασία.
6. Επεξηγεί την ισχύουσα νομοθεσία και κανονισμούς ασφάλειας και υγείας που αφορούν την εργασία του.
7. Εξηγεί τις οδηγίες, τα προληπτικά μέτρα και τους κανόνες ασφάλειας και υγείας που πρέπει να ακολουθούνται στον χώρο εργασίας.
8. Ερμηνεύει τα σήματα ασφάλειας και υγείας στην εργασία.
9. Περιγράφει τη διαδικασία χειρισμού ατυχήματος και ασθένειας.
10. Κατονομάζει και να επεξηγεί τα σχέδια δράσης για αντιμετώπιση επειγόντων περιστατικών και καταστάσεων έκτακτης ανάγκης στον χώρο εργασίας του.
11. Αναφέρει τις κατηγορίες φωτιάς, τις αρχές πυρασφάλειας και πυρόσβεσης.
12. Αναγνωρίζει και να αναφέρει τα είδη πυροσβεστήρων και άλλων πυροσβεστικών μέσων.
13. Περιγράφει την ορθή χρήση των πυροσβεστήρων και άλλων πυροσβεστικών μέσων για το σβήσιμο φωτιάς.
14. Κατονομάζει τα υλικά και τις ποσότητες τους που πρέπει να είναι διαθέσιμα στο κουτί πρώτων βοηθειών.

### **Δεξιότητες:**

Το άτομο θα πρέπει να είναι σε θέση να:

1. Εντοπίζει κινδύνους και επικίνδυνες καταστάσεις για την ασφάλεια και την υγεία στον χώρο εργασίας του.

2. Αξιολογεί και να εκτιμά τους κινδύνους για την ασφάλεια και την υγεία στον χώρο εργασίας του, ακολουθώντας τη μεθοδολογία εκτίμησης κινδύνων.
3. Εποπτεύει και να ελέγχει την εφαρμογή των προληπτικών μέτρων ασφάλειας και υγείας.
4. Ελέγχει την εφαρμογή της διαδικασίας αναφοράς των κινδύνων και επικίνδυνων καταστάσεων για την ασφάλεια και την υγεία των εργαζόμενων.
5. Εποπτεύει και να ελέγχει τους εργαζόμενους για τον σωστό και ασφαλή τρόπο χειρισμού του εξοπλισμού.
6. Οργανώνει και να συντονίζει τους εργαζόμενους για αντιμετώπιση επειγόντων περιστατικών και καταστάσεων έκτακτης ανάγκης, εφαρμόζοντας το κατάλληλο σχέδιο δράσης.
7. Ελέγχει τη διαθεσιμότητα και την καταλληλότητα του εξοπλισμού αντιμετώπισης καταστάσεων έκτακτης ανάγκης.
8. Οργανώνει και να συντονίζει τις ενέργειες εκκένωσης, ακολουθώντας το σχέδιο εκκένωσης του οργανισμού.
9. Ελέγχει την πληρότητα των κουτιών πρώτων βοηθειών με όλα τα απαιτούμενα υλικά

### **ΚΤ.13 Εποπτεία και έλεγχος εφαρμογής απαιτήσεων περιβαλλοντικής διαχείρισης**

#### **Γνώσεις:**

Το άτομο θα πρέπει να είναι σε θέση να:

1. Αναφέρει τους περιβαλλοντικούς κινδύνους και τις περιβαλλοντικές πλευρές από τα προϊόντα και δραστηριότητες στον χώρο εργασίας.
2. Περιγράφει τη μεθοδολογία για τον εντοπισμό, την αξιολόγηση των περιβαλλοντικών κινδύνων και περιβαλλοντικών πλευρών.
3. Περιγράφει τη διαδικασία για την εκτίμηση των επιπτώσεων στο περιβάλλον.
4. Ερμηνεύει την πολιτική και τους στόχους του οργανισμού για την περιβαλλοντική διαχείριση.
5. Δηλώνει τις πηγές ενημέρωσης και πληροφόρησης σε σχέση με την ισχύουσα νομοθεσία και κανονισμούς για την περιβαλλοντική διαχείριση.
6. Επεξηγεί την ισχύουσα νομοθεσία και κανονισμούς για την περιβαλλοντική διαχείριση.
7. Εξηγεί τις οδηγίες, τα μέτρα πρόληψης της ρύπανσης και τους κανόνες περιβαλλοντικής διαχείρισης.
8. Αναφέρει τις μεθόδους και τις καλές πρακτικές εξοικονόμησης νερού και ενέργειας.
9. Αναγνωρίζει τα ανακυκλώσιμα υλικά στον χώρο ευθύνης του.
10. Περιγράφει τη διαδικασία συλλογής και απόρριψης των ανακυκλώσιμων υλικών.
11. Κατονομάζει και να περιγράφει τα σχέδια δράσης για αντιμετώπιση επειγόντων περιστατικών και έκτακτων καταστάσεων για αποτροπή περιβαλλοντικής ρύπανσης.

#### **Δεξιότητες:**

Το άτομο θα πρέπει να είναι σε θέση να:

1. Εντοπίζει τους περιβαλλοντικούς κινδύνους και τις περιβαλλοντικές πλευρές από τα προϊόντα και δραστηριότητες στον χώρο εργασίας που είναι υπό την ευθύνη του και να τους αναφέρει στο αρμόδιο άτομο σύμφωνα με τη διαδικασία του οργανισμού.
2. Αξιολογεί και να εκτιμά τους περιβαλλοντικούς κινδύνους, ακολουθώντας τη μεθοδολογία εκτίμησης των επιπτώσεων στο περιβάλλον.
3. Εποπτεύει και να ελέγχει την εφαρμογή των μέτρων πρόληψης της ρύπανσης και εφαρμογής των κανόνων περιβαλλοντικής διαχείρισης.
4. Ελέγχει ότι χρησιμοποιούνται οικολογικά υλικά και προϊόντα, φιλικά προς το περιβάλλον σύμφωνα με τις οδηγίες και τους εσωτερικούς κανονισμούς.

5. Ελέγχει ότι εφαρμόζονται τα μέτρα εξοικονόμησης νερού και ενέργειας κατά την εκτέλεση των εργασιών, σύμφωνα με τους κανόνες περιβαλλοντικής διαχείρισης.
6. Ελέγχει την ορθή αποθήκευση, χρήση και απόρριψη υλικών και προϊόντων, ώστε να μην υπάρχει κίνδυνος περιβαλλοντικής ρύπανσης, σύμφωνα με τη διαδικασία του οργανισμού.
7. Εποπτεύει και να ελέγχει τον χειρισμό και απόρριψη των ανακυκλώσιμων υλικών και προϊόντων, όπως καθορίζεται από τον οργανισμό.
8. Εποπτεύει και να ελέγχει ότι εργασίες που είναι υπό την ευθύνη του εκτελούνται σύμφωνα με την ισχύουσα νομοθεσία και κανονισμούς, την πολιτική και τις οδηγίες περιβαλλοντικής διαχείρισης.
9. Συντονίζει και να καθοδηγεί τους εργαζόμενους για εφαρμογή των ενεργειών πρόληψης και περιορισμού των δυσμενών περιβαλλοντικών επιπτώσεων από καταστάσεις έκτακτης ανάγκης.

### 3.2 Υποχρεωτικοί Τομείς Εργασίας

<b>Κωδικός Τομέα Εργασίας</b>	<b>Τίτλος Τομέα Εργασίας</b>
<b>ΔΛΧ6.1</b>	<b>Εποπτεία, καθοδήγηση και έλεγχος των ενεργειών προώθησης και προβολής</b>
<b>ΔΛΧ6.2</b>	<b>Εποπτεία, καθοδήγηση και έλεγχος της εξυπηρέτησης πελατών και της διαδικασίας πωλήσεων</b>
<b>ΔΛΧ6.3</b>	<b>Εποπτεία, καθοδήγηση και έλεγχος της εκτέλεσης παραγγελιών αγορών</b>
<b>ΔΛΧ6.4</b>	<b>Παρακολούθηση, αξιολόγηση της συνεργασίας με προμηθευτές και χειρισμός περιστατικών</b>
<b>ΔΛΧ6.5</b>	<b>Εποπτεία, καθοδήγηση, έλεγχος και βελτίωση των διανομών</b>

## **ΔΛΧ6.1 Εποπτεία, καθοδήγηση και έλεγχος των ενεργειών προώθησης και προβολής**

### **Γνώσεις:**

Το άτομο θα πρέπει να είναι σε θέση να:

1. Εξηγεί την ισχύουσα νομοθεσία για αθέμιτες εμπορικές πρακτικές.
2. Εξηγεί το περιεχόμενο των σχεδίου μάρκετινγκ και πωλήσεων.
3. Διατυπώνει τον τρόπο ελέγχου των σχεδίων μάρκετινγκ και πωλήσεων.
4. Περιγράφει τους τρόπους εφαρμογής των σχεδίων μάρκετινγκ και πωλήσεων.
5. Αναφέρει πλεονεκτήματα και μειονεκτήματα των διάφορων τρόπων προβολής.
6. Περιγράφει τους τρόπους προώθησης και προβολής του οργανισμού, των προϊόντων και των υπηρεσιών του.
7. Αναφέρει τους τρόπους επίβλεψης και καθοδήγησης των ενεργειών προώθησης και προβολής.
8. Εξηγεί τα σημεία ελέγχου της απόδοσης των ενεργειών προώθησης και προβολής.
9. Αναφέρει την εμπορική πολιτική του οργανισμού και τους τρόπους εφαρμογής της.
10. Αναφέρει τις πηγές άντλησης νέων πελατών.
11. Περιγράφει τρόπους προσέγγισης νέων πελατών.
12. Αναφέρει τους τρόπους επίβλεψης και καθοδήγησης για τον εντοπισμό και προσέγγιση νέων πελατών.
13. Εξηγεί τα σημεία ελέγχου της απόδοσης των ενεργειών εντοπισμού και προσέγγισης νέων πελατών.

### **Δεξιότητες:**

Το άτομο θα πρέπει να είναι σε θέση να:

1. Ελέγχει ότι τα σχέδια μάρκετινγκ και πωλήσεων του οργανισμού είναι πλήρη, επίκαιρα και συνάδουν με το στρατηγικό σχέδιο, τις πολιτικές, τον προϋπολογισμό και τους στόχους του οργανισμού.
2. Εποπτεύει και να καθοδηγεί τους συναδέλφους στον προγραμματισμό και πραγματοποίηση δράσεων και ενεργειών προβολής, στα πλαίσια των σχεδίων μάρκετινγκ και πωλήσεων και της νομοθεσίας για αθέμιτες εμπορικές πρακτικές.
3. Ελέγχει τον προγραμματισμό και την πραγματοποίηση δράσεων και ενεργειών προβολής του οργανισμού, των προϊόντων και των υπηρεσιών του, σύμφωνα με τα σχέδια μάρκετινγκ και πωλήσεων του οργανισμού και της νομοθεσίας για αθέμιτες εμπορικές πρακτικές.



4. Ελέγχει τα αποτελέσματα των σχεδίων μάρκετινγκ και πωλήσεων και το βαθμό επίτευξης των στόχων τους.
5. Αναλύει την απόδοση των δράσεων και των ενεργειών προβολής στη βάση των στόχων και των σχετικών σχεδίων.
6. Καθοδηγεί και να επιβλέπει τη εφαρμογή επιπρόσθετων μέτρων για βελτίωση της απόδοσης σε περίπτωση αποκλίσεων από τους στόχους των σχετικών σχεδίων.
7. Εποπτεύει και να καθοδηγεί τους συναδέλφους σε κατάλληλες τεχνικές άντλησης και προσέγγισης νέων πελατών στα πλαίσια της εμπορικής πολιτικής του οργανισμού.
8. Ελέγχει την απόδοση των ενεργειών εντοπισμού και προσέγγισης νέων πελατών και την επίτευξη των προκαθορισμένων στόχων στα πλαίσια της εμπορικής πολιτικής του οργανισμού.

## **ΔΛΧ6.2 Εποπτεία, καθοδήγηση και έλεγχος της εξυπηρέτησης πελατών και της διαδικασίας πωλήσεων**

### **Γνώσεις:**

Το άτομο θα πρέπει να είναι σε θέση να:

1. Εξηγεί τη σημασία της εξυπηρέτησης πελατών, της επαγγελματικής εμφάνισης και της ατομικής υγιεινής.
2. Διατυπώνει τους κανονισμούς επαγγελματικής εμφάνισης και ατομικής υγιεινής του οργανισμού.
3. Αναφέρει τους τρόπους ελέγχου της τήρησης των κανονισμών επαγγελματικής εμφάνισης και ατομικής υγιεινής.
4. Περιγράφει τις αρχές εξυπηρέτησης πελατών και τη διαδικασία υποδοχής και εξυπηρέτησης πελατών.
5. Αναφέρει τα σημεία και τους τρόπους εποπτείας και καθοδήγησης για την εξυπηρέτηση των πελατών στο κατάστημα/τμήμα.
6. Εξηγεί τα σημεία και τους τρόπους ελέγχου για την εξυπηρέτηση των πελατών στο κατάστημα/τμήμα.
7. Δηλώνει τις ισχύουσες νομοθετικές απαιτήσεις για τη λειτουργία εμπορικών καταστημάτων και την πώληση αγαθών.
8. Δηλώνει τις ισχύουσες νομοθετικές απαιτήσεις για τη διασφάλιση της κυκλοφορίας και πώλησης στην αγορά ασφαλών προϊόντων.
9. Περιγράφει τις αρχές και τα στάδια πωλήσεων προϊόντων και υπηρεσιών.
10. Περιγράφει τη διαδικασία πωλήσεων για διαφορετικούς τύπους προϊόντων και υπηρεσιών.
11. Δηλώνει τρόπους προβολής θετικής εικόνας προς τους πελάτες και εφαρμογής της ενσυναίσθησης στη διαδικασία πωλήσεων.
12. Διατυπώνει τις αρχές και τις μεθόδους της ενισχυτικής και της διασταυρούμενης πώλησης.
13. Περιγράφει τα βήματα χειρισμού των αντιρρήσεων πελατών και του κλεισίματος της πώλησης.
14. Εξηγεί τα σημεία και τους τρόπους εποπτείας, καθοδήγησης και ελέγχου της διαδικασίας πωλήσεων προϊόντων και υπηρεσιών.

### **Δεξιότητες:**

Το άτομο θα πρέπει να είναι σε θέση να:

1. Καθοδηγεί και να ελέγχει την τήρηση της επαγγελματικής εμφάνισης και ατομικής υγιεινής από τους συναδέλφους σύμφωνα με τους κανονισμούς.
2. Εποπτεύει και να καθοδηγεί τους πωλητές για την υποδοχή και εξυπηρέτηση πελατών ώστε να τηρούνται οι αρχές εξυπηρέτησης πελατών.
3. Ελέγχει την τήρηση της διαδικασίας υποδοχής και εξυπηρέτησης των πελατών του καταστήματος/τμήματος.
4. Ελέγχει τη συμμόρφωση του καταστήματος/τμήματος με την ισχύουσα νομοθεσία για τη λειτουργία εμπορικών καταστημάτων και την πώληση αγαθών και ασφαλών προϊόντων.
5. Εποπτεύει και να καθοδηγεί τους πωλητές για την εφαρμογή των αρχών και σταδίων πωλήσεων προϊόντων και υπηρεσιών.
6. Καθοδηγεί τους συναδέλφους κατά την παρουσίαση επιπρόσθετων προϊόντων και υπηρεσιών προς τους πελάτες, εφαρμόζοντας τις αρχές και μεθόδους της ενισχυτικής και της διασταυρούμενης πώλησης.
7. Καθοδηγεί τους συναδέλφους κατά τον χειρισμό των αντιρρήσεων πελατών και το κλείσιμο της πώλησης ακολουθώντας τη διαδικασία του οργανισμού και τις αρχές πωλήσεων προϊόντων και υπηρεσιών.
8. Ελέγχει την αποτελεσματική τήρηση της διαδικασίας πωλήσεων, σύμφωνα με τα σχετικά σημεία ελέγχου.

### **ΔΛΧ6.3 Εποπτεία, καθοδήγηση και έλεγχος της εκτέλεσης παραγγελιών αγορών**

#### **Γνώσεις:**

Το άτομο θα πρέπει να είναι σε θέση να:

1. Εξηγεί τις βασικές αρχές και τον τρόπο λειτουργίας του διεθνούς εμπορίου και των διεθνών εμπορικών συναλλαγών.
2. Αναφέρει τις κύριες πρόνοιες της ισχύουσας νομοθεσίας για την εισαγωγή και μεταφορά διάφορων τύπων προϊόντων.
3. Δηλώνει τις ευθύνες του προμηθευτή και του αγοραστή κατά την αποστολή προϊόντων.
4. Περιγράφει το χειρισμό λογισμικού αγορών.
5. Εξηγεί τον τρόπο και τα σημεία ελέγχου της κατάλληλης ετοιμασίας παραγγελιών αγορών.
6. Εξηγεί τον τρόπο άσκησης εποπτείας και καθοδήγησης στην πρόοδο εκτέλεσης των παραγγελιών από τους προμηθευτές.
7. Δηλώνει τις διορθωτικές ενέργειες όταν οι παραγγελίες παρουσιάζουν ελλείψεις σε προϊόντα και ποσότητες και καθυστερήσεις στην παραλαβή.
8. Εξηγεί τα χαρακτηριστικά, τα πλεονεκτήματα και τα μειονεκτήματα του κάθε μέσου μεταφοράς για διεθνείς και τοπικές μεταφορές.
9. Κατονομάζει και να περιγράφει τις κατηγορίες μεταφορικών εταιρειών.
10. Περιγράφει τη διαδικασία για τη λήψη και την αξιολόγηση προσφορών από μεταφορικές εταιρείες για τη μεταφορά ελεγχόμενων, επικίνδυνων και ευαίσθητων προϊόντων.
11. Εξηγεί τον τρόπο ελέγχου της μεταφοράς και της παράδοσης προϊόντων με διάφορα μέσα μεταφοράς.
12. Αναφέρει τις κύριες πρόνοιες της ισχύουσας τελωνειακής νομοθεσίας και τις βασικές αρχές και πρόνοιες του δασμολογίου.
13. Περιγράφει τη διαδικασία εκτελώνισης προϊόντων.
14. Δηλώνει διορθωτικές ενέργειες για χειρισμό προβλημάτων στη μεταφορά και εκτελώνιση των παραγγελιών.

#### **Δεξιότητες:**

1. Εποπτεύει και να καθοδηγεί τους συναδέλφους του στον υπολογισμό των ποσοτήτων παραγγελίας και του χρόνου υποβολής των παραγγελιών, ώστε να διατηρηθούν τα αποθέματα στα αποδεκτά επίπεδα και να εξυπηρετηθεί η ζήτηση.
2. Ελέγχει και να καθοδηγεί την ετοιμασία παραγγελιών αγορών για την πλήρη και ξεκάθαρη περιγραφή της παραγγελίας.

3. Ελέγχει και να καθοδηγεί την πρόοδο εκτέλεσης των παραγγελιών, την ικανοποίηση των απαιτήσεων τους και την έγκαιρη αποστολή τους.
4. Καθοδηγεί τους συναδέλφους του στη λήψη διορθωτικών ενέργειων όταν οι παραγγελίες παρουσιάζουν ελλείψεις και καθυστερήσεις.
5. Εποπτεύει και να καθοδηγεί τη λήψη και την αξιολόγηση προσφορών από μεταφορικές εταιρείες για ελεγχόμενα, επικίνδυνα και ευαίσθητα προϊόντα.
6. Ελέγχει τις μεταφορικές εταιρείες για την έγκαιρη και ασφαλή μεταφορά και παράδοση των παραγγελιών.
7. Ελέγχει τον έγκαιρο και ορθό εκτελωνισμό των προϊόντων σύμφωνα με τους κανονισμούς και τη διαδικασία εκτελώνισης.
8. Επιβλέπει και να καθοδηγεί την επίλυση προβλημάτων στη μεταφορά και εκτελώνιση των παραγγελιών με τη λήψη αποτελεσματικών διορθωτικών ενεργειών.

#### **ΔΛΧ6.4 Παρακολούθηση, αξιολόγηση της συνεργασίας με προμηθευτές και χειρισμός περιστατικών**

##### **Γνώσεις:**

Το άτομο θα πρέπει να είναι σε θέση να:

1. Εξηγεί τους τρόπους παρακολούθησης της συνεργασίας με προμηθευτές.
2. Περιγράφει τη διαδικασία αξιολόγησης της συνεργασίας με προμηθευτές.
3. Εξηγεί τα κριτήρια και τις μεθόδους αξιολόγησης της συνεργασίας με προμηθευτές.
4. Αναφέρει περιπτώσεις αρνητικών περιστατικών και σοβαρών προβλημάτων με προμηθευτές.
5. Περιγράφει τις διαδικασίες χειρισμού αρνητικών περιστατικών και σοβαρών προβλημάτων με προμηθευτές.
6. Δηλώνει διορθωτικές ενέργειες για τον χειρισμό αρνητικών περιστατικών και σοβαρών προβλημάτων με προμηθευτές.

##### **Δεξιότητες:**

Το άτομο θα πρέπει να είναι σε θέση να:

1. Παρακολουθεί με κατάλληλους τρόπους τη συνεργασία με προμηθευτές στη βάση της συμφωνίας συνεργασίας με αυτούς.
2. Αξιολογεί συστηματικά τη συνεργασία με κάθε προμηθευτή εφαρμόζοντας τα κατάλληλα κριτήρια και μεθόδους αξιολόγησης.
3. Χειρίζεται αρνητικά περιστατικά με προμηθευτές και να λαμβάνει τις αποτελεσματικές διορθωτικές ενέργειες όπως προνοεί η διαδικασία του οργανισμού.
4. Χειρίζεται σοβαρά προβλήματα όπως προνοεί η διαδικασία του οργανισμού και λαμβάνοντας αποτελεσματικές διορθωτικές ενέργειες.

## **ΔΛΧ6.5 Εποπτεία, καθοδήγηση, έλεγχος και βελτίωση των διανομών**

### **Γνώσεις:**

Το άτομο θα πρέπει να είναι σε θέση να:

1. Περιγράφει τη διαδικασία διανομών προϊόντων.
2. Αναφέρει τα σημεία επίβλεψης, καθοδήγησης και ελέγχου της εφαρμογής των προγραμμάτων διανομών και των δρομολογίων
3. Αναφέρει τα σημεία επίβλεψης και καθοδήγησης της εφαρμογής της διαδικασίας διανομών.
4. Εξηγεί τα σημεία ελέγχου της διανομής προϊόντων.
5. Εξηγεί τους στόχους και τους δείκτες μέτρησης των διανομών.
6. Περιγράφει τρόπους μέτρησης και ανάλυσης της απόδοσης των διανομών και του βαθμού επίτευξης των στόχων διανομών.
7. Εξηγεί τρόπους βελτιστοποίησης των διανομών.

### **Δεξιότητες:**

Το άτομο θα πρέπει να είναι σε θέση να:

1. Εποπτεύει και να καθοδηγεί τους συναδέλφους στην ορθολογιστική εφαρμογή των προγραμμάτων διανομών και των δρομολογίων.
2. Ελέγχει την ορθολογιστική εφαρμογή των προγραμμάτων διανομών και των δρομολογίων.
3. Ελέγχει την ορθή και αποτελεσματική τήρηση της διαδικασίας διανομών από τους πωλητές και διανομείς.
4. Ελέγχει και να αναλύει την απόδοση των διανομών και το βαθμό επίτευξης των στόχων τους με τη χρήση δεικτών μέτρησης.
5. Καθοδηγεί και να επιβλέπει την εφαρμογή μέτρων για βελτιστοποίηση των διανομών σε περίπτωση αποκλίσεων από τους στόχους και τους δείκτες μέτρησης.

### 3.4 Ικανότητες (Υπευθυνότητα και Αυτονομία)

Το άτομο θα πρέπει να είναι σε θέση να:

1. Ανταποκρίνεται σε πολύ απαιτητικά και απρόβλεπτα περιβάλλοντα εργασίας και να διαχειρίζεται σύνθετες τεχνικές και επαγγελματικές δραστηριότητες, με ανάληψη ευθύνης για τη λήψη αποφάσεων.
2. Αναλαμβάνει τη διαχείριση σύνθετων καθηκόντων και καταστάσεων στην εργασία.
3. Υιοθετεί την ισχύουσα νομοθεσία, τους κανονισμούς και τις πολιτικές του οργανισμού του, και να εμπνέει τους συναδέλφους του για την εφαρμογή τους.
4. Υιοθετεί και να υπερασπίζεται την επαγγελματική αμεροληψία, την ηθική και τις αρχές επαγγελματικής δεοντολογίας.
5. Αναγνωρίζει με διορατικότητα τις τάσεις και τις εξελίξεις.
6. Αναλύει πολύπλοκα δεδομένα, να εξάγει συμπεράσματα και να σχεδιάζει στρατηγική στα πλαίσια των αρμοδιοτήτων του.
7. Υιοθετεί τη σημασία της επιχειρηματικής στρατηγικής και να παροτρύνει ενέργειες για την πλήρη αξιοποίηση της.
8. Διευθύνει με αποδοτικότητα τις εργασίες και τους πόρους του τομέα ευθύνης του.
9. Επιδεικνύει αμεροληψία, συνέπεια και υπευθυνότητα κατά την εκτέλεση των καθηκόντων του.
10. Υποστηρίζει ενεργά και δυναμικά την εφαρμογή και τη βελτίωση της ποιότητας των διεργασιών και των υπηρεσιών του οργανισμού του.
11. Χειρίζεται τις ευκαιρίες, τα προβλήματα και τις απειλές με αποφασιστικότητα.
12. Αποδέχεται την ευελιξία και την προσαρμοστικότητα στην άσκηση των καθηκόντων του και στις σχέσεις του με τους πελάτες και τους συνεργάτες του οργανισμού.
13. Ενεργεί με ανεξαρτησία και επαγγελματισμό στη δημιουργία και σύσταση επαγγελματικών συνεργασιών.



#### 4. ΓΛΩΣΣΑΡΙΟ

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

<b>Ανάπτυξη ανθρώπινου δυναμικού</b>	Η ανάπτυξη του προσωπικού ενός οργανισμού αφορά τον εμπλουτισμό γνώσεων, αναβάθμιση δεξιοτήτων και ικανοτήτων που αφορούν την επαγγελματική του ανέλιξη και βελτίωση του μισθολογικού του επιπέδου. Η διαδικασία αυτή προσδίδει στον οργανισμό ανταγωνιστικό πλεονέκτημα και στο προσωπικό ενδιαφέρον και ικανοποίηση στην εργασία.
<b>Αξιολόγηση ανθρώπινου δυναμικού</b>	Η διαδικασία διαπίστωσης και καταγραφής της απόδοσης του κάθε εργαζόμενου σύμφωνα με τις απαιτήσεις της θέσης εργασίας αλλά και του οργανισμού όπου απασχολείται. Η διαδικασία αυτή γίνεται συνήθως ετήσια στη βάση καθορισμένων λεπτομερειών ενός συστήματος αξιολόγησης. Η αξιολόγηση του προσωπικού προκύπτει μέσα από ελέγχους, παρατηρήσεις και τη συμπλήρωση ή τήρηση ειδικών εντύπων. Το σύστημα αξιολόγησης έχει σχέση με την κουλτούρα του οργανισμού και μπορεί να συνδέεται με το σύστημα αμοιβής, τη βελτίωση της απόδοσης, τον εντοπισμό των αναπτυξιακών αναγκών του προσωπικού, την υποκίνηση κ.λ.π.
<b>Αρχές επαγγελματικής δεοντολογίας</b>	Κανόνες οι οποίοι δεσμεύουν ηθικά την εκτέλεση των καθηκόντων μιας θέσης εργασίας.
<b>Ατομική υγιεινή</b>	Το αποδεκτό επίπεδο υγιεινής του σώματος, των χεριών και της ένδυσης για κάθε εργαζόμενο. Συνήθως η ατομική υγιεινή καθορίζεται από κανονισμούς και οδηγίες του οργανισμού.
<b>Γνώσεις</b>	Το αποτέλεσμα της αφομοίωσης πληροφοριών μέσω της μάθησης. Οι γνώσεις είναι το σώμα θετικών στοιχείων, αρχών, θεωριών και πρακτικών που σχετίζεται με ένα πεδίο εργασίας ή σπουδής.
<b>Δεξιότητες</b>	Η εφαρμογή γνώσεων και η αξιοποίηση τεχνογνωσίας για την εκπλήρωση εργασιών και την επίλυση προβλημάτων. Οι δεξιότητες περιγράφονται ως νοητικές (χρήση λογικής, διαισθητικής και δημιουργικής σκέψης) και πρακτικές (αφορούν τη χειρωνακτική επιδεξιότητα και τη χρήση μεθόδων, υλικών, εργαλείων και οργάνων).
<b>Εμπορική στρατηγική</b>	Οι μακροπρόθεσμοι σκοποί και στόχοι και η μακροπρόθεσμη κατεύθυνση των δραστηριοτήτων μάρκετινγκ και πωλήσεων ενός οργανισμού.

<b>Επαγγελματικό προσόν</b>	Το επίσημο αποτέλεσμα μιας διαδικασίας αξιολόγησης και επικύρωσης, το οποίο επιτυγχάνεται όταν ο αρμόδιος φορέας διαπιστώνει ότι ένα άτομο έχει επιτύχει μαθησιακά αποτελέσματα που ανταποκρίνονται σε συγκεκριμένες προδιαγραφές.
<b>Επιλογή ανθρώπινου δυναμικού</b>	Η επιλογή ικανού και κατάλληλου ατόμου για πλήρωση κενής θέσης σε ένα οργανισμό, με συγκεκριμένη διαδικασία και τρόπο αξιολόγησης. Η διαδικασία περιλαμβάνει την προσέλκυση υποψηφίων, την προφορική, γραπτή ή/και άλλο είδος εξέταση και προσωπική συνέντευξη.
<b>Επιχειρηματικό περιβάλλον</b>	Ο χώρος μέσα στον οποίο δραστηριοποιείται ένας οργανισμός και ένα τμήμα του. Διακρίνεται: 1. στον χώρο εντός του οργανισμού (εσωτερικό περιβάλλον) και 2. στον χώρο εκτός του οργανισμού, που αποτελείται από το μικροπεριβάλλον, χώρος με τον οποίο βρίσκεται σε άμεση σύνδεση ο οργανισμός όπως η αγορά, ο ανταγωνισμός και το μακροπεριβάλλον που αναφέρεται στις τοπικές, διεθνείς και παγκόσμιες καταστάσεις και τις συνθήκες (π.χ. οικονομικές, πολιτικές, τεχνολογικές) που επηρεάζουν τον οργανισμό.
<b>Ικανότητες</b>	Η αποδεδειγμένη επάρκεια στη χρήση γνώσεων, δεξιοτήτων και προσωπικών, κοινωνικών ή/και μεθοδολογικών δυνατοτήτων σε περιστάσεις εργασίας ή σπουδής και στην επαγγελματική ή/και προσωπική ανάπτυξη. Στο Ευρωπαϊκό Πλαίσιο Επαγγελματικών Προσόντων, η περιγραφή ως προς τις ικανότητες αφορά την υπευθυνότητα και την αυτονομία.
<b>Μαθησιακά αποτελέσματα</b>	Η αποτύπωση όλων αυτών που ο εκπαιδευόμενος γνωρίζει, κατανοεί και μπορεί να κάνει μετά την ολοκλήρωση μιας μαθησιακής διαδικασίας και αφορούν τις γνώσεις, τις δεξιότητες και τις ικανότητες.
<b>Μέθοδοι ανάπτυξης ανθρώπινου δυναμικού</b>	Οι μέθοδοι ανάπτυξης που αξιοποιούνται για υλοποίηση των διαφόρων δραστηριοτήτων ανάπτυξης προσωπικού, περιλαμβάνουν την παραδοσιακή κατά πρόσωπο κατάρτιση και καθοδήγηση κοντά σε ένα έμπειρο στέλεχος, αλλά και μια ποικιλία από άλλες νέες και μοντέρνες μεθόδους, όπως είναι η εξ αποστάσεως κατάρτιση, η σύγχρονη ή ασύγχρονη ηλεκτρονική μάθηση ή τηλεκπαίδευση και η υβριδική / μικτή μάθηση.

**Μέθοδοι εντοπισμού αναγκών**

Οι μέθοδοι εντοπισμού αναγκών περιλαμβάνουν την αξιοποίηση πηγών πληροφοριών σε διεθνές και εθνικό επίπεδο και επίπεδο τομέα οικονομικής δραστηριότητας (εθνικοί οργανισμοί και υπηρεσίες, επαγγελματικοί σύνδεσμοι, αναλύσεις και παρουσιάσεις ειδικών κ.λ.π) και αφορούν εξελίξεις, προβλέψεις αλλά και υφιστάμενα προβλήματα. Πρόσθετα, σε επίπεδο οργανισμού αφορούν την επισταμένη μελέτη των στόχων και επιδιώξεων του, των δραστηριοτήτων και προϊόντων, του τρόπου εργασίας, των προβλημάτων που αντιμετωπίζει καθώς και άλλων χαρακτηριστικών. Τέλος, σε ατομικό επίπεδο, συλλέγονται και αναλύονται πληροφορίες που αφορούν το μορφωτικό επίπεδο, τις γνώσεις και εμπειρίες, την απόδοση και τις προοπτικές στον οργανισμό όπου εργάζεται το άτομο.

**Οικονομικοί δείκτες**

Οι οικονομικοί δείκτες παρέχουν ενδείξεις για την πορεία ενός οργανισμού, καθώς και για την αποτελεσματικότητα των πολιτικών που ακολουθούνται από τη διοίκησή της.

**Περιβαλλοντική πλευρά**

Στοιχείο των δραστηριοτήτων ή των προϊόντων ή των υπηρεσιών ενός οργανισμού, το οποίο αλληλοεπιδρά ή μπορεί να αλληλοεπιδράσει με το περιβάλλον.

**Προγραμματισμός**

Βασική λειτουργία της διεύθυνσης, κατά την οποία το στέλεχος, σχεδιάζει τις ενέργειες που θα κάνει στο εγγύς ή το απώτερο μέλλον και περιλαμβάνει: τον καθορισμό των στόχων (τι επιθυμούμε να επιτύχουμε;), τη διαμόρφωση των στρατηγικών (πώς θα το επιτύχουμε;), τα λειτουργικά προγράμματα δράσης και τους προϋπολογισμούς.

**Προϋπολογισμός**

Η αναλυτική και λεπτομερής εκτίμηση των εσόδων και των εξόδων, που θα προκύψουν σε συγκεκριμένη οικονομική περίοδο, από έναν οργανισμό.

**Πρώθηση**

Ενέργειες που αφορούν την αύξηση των πωλήσεων. Τέτοιου είδους ενέργειες έχουν ως σκοπό να τονώσουν την ζήτηση ενός προϊόντος ή μίας υπηρεσίας για ένα συγκεκριμένο χρονικό διάστημα.

**Στρατηγική**

Ο καθορισμός των μακροχρόνιων σκοπών και στόχων ενός οργανισμού ή τμήματος του, η υιοθέτηση μιας σειράς πράξεων και ο προσδιορισμός των αναγκαίων μέσων για την πραγματοποίηση αυτών των σκοπών.

<b>Στρατηγικό σχέδιο</b>	Το γραπτό αποτέλεσμα του στρατηγικού σχεδιασμού.
<b>Στρατηγικός προγραμματισμός</b>	Η διαδικασία καθορισμού και υλοποίησης της στρατηγικής ενός οργανισμού και ενός τμήματος.
<b>Σχέδιο μάρκετινγκ και πωλήσεων</b>	Σχέδιο που απεικονίζει τους σκοπούς και τους στόχους μάρκετινγκ και πωλήσεων που πρόκειται να ακολουθήσει ένας οργανισμός καθώς και λεπτομέρειες που αφορούν τον τρόπο επίτευξής τους.
<b>Τομέας εργασίας</b>	Περιγράφει εκείνο που το άτομο είναι σε θέση να κάνει προκειμένου να αποδείξει ότι μπορεί να εκτελεί αποτελεσματικά ένα μέρος της εργασίας του και απαρτίζεται από σύνολο επιμέρους εργασιών.
<b>Χρηματοοικονομικές καταστάσεις</b>	Τα αποτελέσματα χρήσεως, ο ισολογισμός, η κατάσταση μεταβολών χρηματοοικονομικής θέσης και η κατάσταση αποθεμάτων.
<b>Χρηματοοικονομικοί δείκτες</b>	Οι δείκτες απόδοσης, ρευστότητας, δραστηριότητας, και χρηματοοικονομικής μόχλευσης.

ISBN 978-9963-43-443-5

Για περισσότερες πληροφορίες μπορείτε να απευθύνεστε στην ΑνΑΔ:

Αναβύσσου 2, 2025 Στρόβολος, Λευκωσία

Τηλ. 22390300 | [anad@anad.org.cy](mailto:anad@anad.org.cy) | [www.anad.org.cy](http://www.anad.org.cy)

---