

**“VELLUM HORIZONTAL SKILLS”**

**ΣΤΕΛΕΧΟΣ ΕΞΑΓΩΓΩΝ ΚΑΙ ΔΙΕΘΝΟΥΣ ΕΜΠΟΡΙΟΥ**

**SYLLABUS**

**Vellum Global Educational Services**

**Έκδοση 1**



### **Πνευματικά Δικαιώματα**

Το παρόν έγγραφο αποτελεί πνευματική ιδιοκτησία της Vellum Global Educational Services και όλα τα δικαιώματα είναι κατοχυρωμένα και προστατευμένα από την Ελληνική και Ευρωπαϊκή νομοθεσία.

Απαγορεύεται η αναπαραγωγή του σχετικού εγγράφου, είτε μέρους είτε όλου, χωρίς την έγγραφη έγκριση της Vellum Global Educational Services. Η διάθεσή του επιτρέπεται μόνο ως αυτούσιου και για ενημερωτικούς σκοπούς.

### **Αποκήρυξη Ευθυνών**

Η Vellum Global Educational Services προετοιμάζοντας το παρόν σχήμα πιστοποίησης και διενεργώντας συστηματικούς ελέγχους ώστε να καλύπτει την εγκυρότητα του περιεχόμενου του, καμία ευθύνη ωστόσο δεν φέρει για οποιαδήποτε ζημία προκύψει από την χρήση του παρόντος είτε κατά τμήμα είτε κατά όλο.

Το περιεχόμενο του παρόντος είναι δυνατόν να τροποποιηθεί ή καταργηθεί όποτε κριθεί απαραίτητο και χωρίς προηγούμενη ενημέρωση.

### **Εξεταστέα Ύλη**

Η εξεταστέα ύλη ανακοινώνεται στο δικτυακό τόπο της Vellum Global Educational Services, **[www.vellum.org.gr](http://www.vellum.org.gr)**, ο οποίος είναι και ο μόνος που αναγνωρίζεται από την εταιρεία ως σημείο ενημέρωσης των ενδιαφερομένων.

## Περιεχόμενα

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 1: ΕΙΣΑΓΩΓΗ.....	3
<b>1.1 Πιστοποίηση στο Αντικείμενο “ΣΤΕΛΕΧΟΣ ΕΞΑΓΩΓΩΝ ΚΑΙ ΔΙΕΘΝΟΥΣ ΕΜΠΟΡΙΟΥ”</b> .....	3
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 2: ΠΑΡΟΥΣΙΑΣΗ ΤΟΥ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΤΙΚΟΥ.....	4
<b>2.1 Σκοπός</b> .....	4
<b>2.2 Δομή του πιστοποιητικού</b> .....	4
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 3: ΔΟΜΗ ΚΑΙ ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΟ ΤΗΣ ΕΞΕΤΑΣΤΕΑΣ ΥΛΗΣ.....	7
<b>3.1 Αντικείμενα αξιολόγησης και κριτήρια απόδοσης</b> .....	7
<b>3.2 Περιεχόμενα εξεταστέας ύλης</b> .....	8
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 4: ΠΡΟΤΕΙΝΟΜΕΝΗ ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ.....	11
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 5: ΠΙΝΑΚΑΣ ΑΝΑΘΕΩΡΗΣΕΩΝ.....	12

---

## ΚΕΦΑΛΑΙΟ 1: ΕΙΣΑΓΩΓΗ

### 1.1 Πιστοποίηση στο Αντικείμενο “ΣΤΕΛΕΧΟΣ ΕΞΑΓΩΓΩΝ ΚΑΙ ΔΙΕΘΝΟΥΣ ΕΜΠΟΡΙΟΥ”

Στόχος είναι η εξέταση βασικών γνώσεων και τεχνογνωσίας των υποψηφίων, αναφορικά με τον απαιτητικό ρόλο του Στελέχους Εξαγωγικού Εμπορίου, τις απαραίτητες γνώσεις και τα εργαλεία που πρέπει να διαθέτει για να εξασφαλίζει την ανάπτυξη και την κερδοφορία της εκάστοτε επιχείρησης, αλλά και της επαγγελματικής του εξέλιξης.

Συγκεκριμένα η πιστοποίηση περιέχει τις εξής ενότητες:

- Εισαγωγή στις βασικές αρχές του εμπορίου
- Η Μορφή του διεθνούς εμπορίου σήμερα
- Μέθοδοι άσκησης άμεσων και έμμεσων εξαγωγών
- Πλεονεκτήματα και μειονεκτήματα εξαγωγικής δραστηριότητας
- Ο τρίτος κόσμος και οι αναδυόμενες αγορές

Η εξεταστέα ύλη και οι εξετάσεις διατίθενται στα Ελληνικά, ενώ οι τελικές εξετάσεις είναι σχεδιασμένες ώστε να δίνουν στους υποψήφιους τη δυνατότητα να δείξουν ότι μπορούν να εφαρμόσουν τις δεξιότητες που παρουσιάζονται στην εξεταστέα ύλη.

Επίσημες προαπαιτήσεις τις οποίες πρέπει να πληρούν οι υποψήφιοι για να κάνουν αίτηση για το πιστοποιητικό, είναι:

- ◆ Η ηλικία των 18 ετών και άνω
- ◆ Απόφοιτος/η Δευτεροβάθμιας εκπαίδευσης

Είτε

- ◆ Συμμετοχή, σχετική με το αντικείμενο, σε σεμινάριο – εκπαιδευτικό πρόγραμμα κατ’ελάχιστο 50 ωρών

Είτε

- ◆ Σχετική με το αντικείμενο επαγγελματική εμπειρία

Τα εξεταστικά κέντρα για να διεξάγουν εξετάσεις για το συγκεκριμένο σχήμα πιστοποίησης της Vellum, πρέπει να έχουν τον κατάλληλο εξοπλισμό και το λογισμικό που χρειάζεται για την αξιολόγηση των υποψηφίων.

## ΚΕΦΑΛΑΙΟ 2: ΠΑΡΟΥΣΙΑΣΗ ΤΟΥ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΤΙΚΟΥ

### 2.1 Σκοπός

Σκοπός του πιστοποιητικού είναι να αξιολογήσει τις βασικές θεωρητικές γνώσεις επί του ρόλου και των χαρακτηριστικών ενός στελέχους του εξαγωγικού εμπορίου, αλλά και τις εργασίες που καλείται να εκτελεί.

### 2.2 Δομή του πιστοποιητικού

Ο Υποψήφιος για να αποκτήσει το Πιστοποιητικό εξετάζεται σε όλες τις πέντε ενότητες. Οι ενότητες που διατίθενται στο πιστοποιητικό, είναι οι παρακάτω:

Ενότητα εφαρμογής	Κατάσταση	Διάρκεια
1.Εισαγωγή στις βασικές αρχές του εμπορίου	Βασική Ενότητα	45 λεπτά θεωρητική εξέταση
2. Η Μορφή του διεθνούς εμπορίου σήμερα	Βασική Ενότητα	
3. Μέθοδοι άσκησης άμεσων και έμμεσων εξαγωγών	Βασική Ενότητα	
4.Πλεονεκτήματα και μειονεκτήματα εξαγωγικής δραστηριότητας	Βασική Ενότητα	
5. Ο τρίτος κόσμος και οι αναδυόμενες αγορές	Βασική Ενότητα	

Η **βάση ερωτήσεων** (QDB) αποτελείται από **150 κρυπτογραφημένες** με σύγχρονο αλγόριθμο (MD5) ερωτήσεις και πιθανές απαντήσεις (δολώματα).

Το εξεταστικό σύστημα της Vellum ακολουθεί την τυχαία λήψη 30 ερωτήσεων από το σύνολο των παραπάνω ενοτήτων εφαρμογής, διαδικτυακά, χωρίς την ενδιάμεση παρεμβολή τρίτου μέρους, και τις ανακατεύει. Από τις 30 αυτές ερωτήσεις, επιλέγει ισόποσα εύκολες, Μέτριες και Δύσκολες.

Αυτές οι δεξιότητες εξετάζονται στον υπολογιστή με τη μορφή ερωτήσεων πολλαπλών επιλογών.

Για να πάρει το πιστοποιητικό ο υποψήφιος θα πρέπει να επιτύχει στην εξεταστική διαδικασία πιστοποίησης, με ποσοστό επιτυχίας 70%, στο σύνολο των ενοτήτων. Επισημαίνεται πως σε περίπτωση αποτυχίας, ο κάθε υποψήφιος έχει δικαίωμα επανάληψης της εξεταστικής διαδικασίας.

Εξέταση σε Εξεταστικό Κέντρο: Στις περιπτώσεις υποψηφίων με αναπηρία και ειδικές εκπαιδευτικές ανάγκες, **όπως κάποιες από αυτές αναφέρονται στο Ν.3699/2008 (ΦΕΚ 199Α)**, η εξέταση διεξάγεται κατά περίπτωση όπως περιγράφεται πιο κάτω.

Σε κάθε περίπτωση θα πρέπει:

1. Να ενημερώσει έγκαιρα το εξεταστικό κέντρο, προκειμένου να προβεί στις απαραίτητες ενέργειες προμήθειας του ειδικού εξοπλισμού που ενδεχομένως χρειαστεί, για τον δεύτερο επιτηρητή που θα πρέπει να ορισθεί, καθώς και για την εύρεση ή τον ορισμό του κατάλληλου ατόμου που θα λειτουργήσει ως βοηθός/γραφέας, ο οποίος δεν θα πρέπει να συμμετείχε σε οποιαδήποτε πιθανή εκπαιδευτική διαδικασία με τον υποψήφιο.
2. Να προσκομίσει βεβαίωση που χορηγείται με γνωμάτευση Υγειονομικής Επιτροπής ή από Κρατικό Νοσηλευτικό Ίδρυμα ή από το αναγνωρισμένο από το Υπουργείο Παιδείας, Δια Βίου Μάθησης και Θρησκευμάτων Ιατροπαιδαγωγικό Κέντρο, στην οποία πρέπει να αναγράφεται η πάθηση.

Συγκεκριμένα οι «μαθητές»:

- α. που έχουν σοβαρά προβλήματα ακοής (κωφοί, βαρήκοοι) σε ποσοστό 67% και πάνω εξετάζονται κανονικά με την παρουσία ατόμου που γνωρίζει τη νοηματική μέθοδο για την παροχή οδηγιών και διευκρινήσεων προς τον εξεταζόμενο.
  - β. που έχουν αδυναμία αντίληψης των χρωμάτων, όλες οι ερωτήσεις που αφορούν σε χρώματα, αναφέρονται και ονομαστικά στο ζητούμενο χρώμα. Για την ορθή απάντηση στην αντίστοιχη ερώτηση οι εξεταζόμενοι επιτρέπεται να χρησιμοποιήσουν τις ετικέτες των χρωμάτων που εμφανίζονται στα αντίστοιχα μενού.
- γ.1 που είναι τυφλοί, σύμφωνα με το ν.958/79 (ΦΕΚ 191 Α) ή έχουν ποσοστό αναπηρίας στην όρασή τους τουλάχιστον 67% ή είναι αμβλύωπες με ποσοστό αναπηρίας στην όρασή τους τουλάχιστον 67%, ή
  - γ.2 έχουν κινητική αναπηρία τουλάχιστον 67% μόνιμη ή προσωρινή που συνδέεται με τα άνω άκρα, ή
  - γ.3 πάσχουν από σπαστικότητα των άνω άκρων, ή
  - γ.4 πάσχουν από κάταγμα ή άλλη προσωρινή βλάβη των άνω άκρων που καθιστά αδύνατη τη χρήση τους για γραφή, ή
  - γ.5 παρουσιάζουν ειδικές μαθησιακές δυσκολίες όπως δυσλεξία, δυσγραφία, δυσαριθμησία, δυσαναγνωσία, δυσορθρογραφία και
  - γ.6 παρουσιάζουν το φάσμα αυτισμού,
- εξετάζονται με τη βοήθεια βοηθού/γραφέα. Ο βοηθός γραφέας διαβάσει τις ερωτήσεις και πληκτρολογεί τις απαντήσεις του εξεταζόμενου.

**Σημείωση:** Οι «μαθητές» της περίπτωσης γ.1 αν δεν υπάρχει εγκατεστημένο ειδικό λογισμικό (Screen magnification software) μπορούν να χρησιμοποιήσουν επίσης από τα Βοηθήματα των Windows τον Μεγεθυντικό φακό.

Σε όλους τους «μαθητές» παρέχεται επιπλέον χρόνος εξέτασης 30 λεπτών.

---

## ΚΕΦΑΛΑΙΟ 3: ΔΟΜΗ ΚΑΙ ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΟ ΤΗΣ ΕΞΕΤΑΣΤΕΑΣ ΥΛΗΣ

### 3.1 Αντικείμενα αξιολόγησης και κριτήρια απόδοσης

Ακολουθούν λεπτομέρειες για τις εξεταζόμενες ενότητες. Για κάθε ενότητα, προσδιορίζονται τα σχετικά Αντικείμενα αξιολόγησης που αντιστοιχούν και στις συγκεκριμένες δεξιότητες που οι υποψήφιοι πρέπει να επιδείξουν για να επιτύχουν σε κάθε ενότητα.

Για να προετοιμαστούν πλήρως για τις εξετάσεις, οι υποψήφιοι πρέπει να μπορούν να ικανοποιήσουν όλα τα Αντικείμενα Αξιολόγησης, ενώ κατά την εξεταστική διαδικασία μπορεί να μην εξεταστούν απευθείας σε όλα τα Αντικείμενα Αξιολόγησης.

Οι υποψήφιοι πρέπει να έχουν βασικές γνώσεις χειρισμού του πληκτρολογίου και του ποπτικιού του υπολογιστή, καθώς η εξεταστική διαδικασία διεξάγεται με τη χρήση ηλεκτρονικού υπολογιστή.

**Σημαντική σημείωση:** Όπως περιγράφεται στην αρχή των ξεχωριστών ενοτήτων, από τους υποψηφίους ζητείται να γνωρίζουν όλα τα αντικείμενα αξιολόγησης της εξεταστέας ύλης, προκειμένου να αξιολογηθούν σε μία εξεταστική ώρα, στις ενότητες εφαρμογής.



### 3.2 Περιεχόμενα εξεταστέας ύλης

#### Ενότητα 1<sup>η</sup>: Εισαγωγή στις βασικές αρχές εμπορίου

Σκοπός της Ενότητας είναι η εξέταση των βασικών γνώσεων, που αφορούν στις βασικές αρχές, έννοιες και τα εργαλεία του μάρκετινγκ, καθώς και τις διαδικασίες εφαρμογής του σε διαφορετικές επιχειρήσεις και οργανισμούς. Επίσης, παρουσιάζεται η αγοραστική συμπεριφορά των καταναλωτών και των βιομηχανικών πελατών. Τέλος, εξετάζονται οι βασικές αρχές του εξαγωγικού εμπορίου και τις μεθόδους διείσδυσης σε αγορές του εξωτερικού.

Αντικείμενα Αξιολόγησης	Δεξιότητες/ Ικανότητες
1.1 Η έννοια του μάρκετινγκ	<p><b>Δεξιότητες:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Γνωρίζουν τι είναι το μάρκετινγκ.</li> <li>▪ Κατανοούν τη θεμελιώδη σημασία της πελατοκεντρικής προσέγγισης.</li> <li>▪ Γνωρίζουν τις βασικές λειτουργίες της Διοίκησης Μάρκετινγκ.</li> <li>▪ Γνωρίζουν τις βασικές αρχές του εξαγωγικού εμπορίου.</li> </ul> <p><b>Ικανότητες:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Κατανοούν και αποκτούν τις γνώσεις για την διαμόρφωση ενός πλάνου Μάρκετινγκ.</li> <li>▪ Κατανοούν τις ενέργειες για τη σύσταση ενός επιχειρηματικού πλάνου.</li> <li>▪ Εξοικειώνονται με εργαλεία αναλύσεων που είναι απαραίτητα για την συλλογή και την αξιολόγηση των αποτελεσμάτων.</li> <li>▪ Κατανοούν τις διαδικασίες για την διαμόρφωση ενός πλάνου εξαγωγικού εμπορίου.</li> </ul>
1.2 Ο σχεδιασμός του πλάνου μάρκετινγκ	
1.3 Πλάνο εξαγωγικού εμπορίου	

## Ενότητα 2<sup>η</sup>: Η μορφή του διεθνούς εμπορίου σήμερα

Σκοπός της παρούσας θεματικής ενότητας είναι η εξοικείωση με τις κατηγορίες και τις διαδικασίες της έρευνας αγοράς, αλλά και με τη διαδικασία διαχείρισης κινδύνου, που αποτελεί ένα σημαντικό όπλο ώστε να αντιμετωπιστούν μεθοδικά πιθανοί κίνδυνοι που αντιμετωπίζει μια επιχείρηση. Επίσης, παρουσιάζεται η έννοια των διεθνών συμφωνιών και η οικονομική συνεργασία μεταξύ ανεξάρτητων χωρών.

Τέλος αναλύονται οι τρόποι με τους οποίους παρεμβαίνει το κράτος στο εμπόριο και στους διάφορους τρόπους συναλλαγής, καθώς και τα εμπόδια στην διεξαγωγή του διεθνούς εμπορίου.

Αντικείμενα αξιολόγησης	Δεξιότητες/ Ικανότητες
2.1 Η μορφή του διεθνούς εμπορίου σήμερα	<p><b>Δεξιότητες:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Γνωρίζουν την διαδικασία της έρευνας αγοράς.</li> <li>▪ Γνωρίζουν την έννοια και τα κριτήρια της τμηματοποίησης.</li> <li>▪ Αναγνωρίζουν τη σημασία της στόχευσης σε συγκεκριμένη αγορά- στόχος.</li> <li>▪ Γνωρίζουν τις εμπορικές συμφωνίες.</li> <li>▪ Γνωρίζουν τι είναι οι δασμοί και πως επιβάλλονται.</li> <li>▪ Γνωρίζουν τις ποσοστώσεις και τους ποσοτικούς περιορισμούς.</li> <li>▪ Γνωρίζουν τους τρόπους και τους λόγους παρέμβασης των κρατών στις συναλλαγές.</li> </ul> <p><b>Ικανότητες:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Κατανοούν τη σημασία της έρευνας αγοράς για κάθε επιχείρηση.</li> <li>• Γνωρίζουν τις μεθόδους διαχείρισης κινδύνων.</li> <li>• Κατανοούν τις διαδικασίες μεθόδου συλλογής δεδομένων.</li> <li>• Κατανοούν τις διαδικασίες οργάνωσης του τμήματος εξαγωγών.</li> <li>• Κατανοούν τις μορφές συνεργασίας μεταξύ των κρατών.</li> <li>• Κατανοούν τους τρόπους παράκαμψης των κρατικών παρεμβάσεων.</li> </ul>
2.2 Διεθνείς συμφωνίες	
2.3 Μορφές διεθνούς οικονομικής συνεργασίας	
2.4 Κρατικές παρεμβάσεις στο διεθνές εμπόριο	
2.5 Εμπόδια στη διεξαγωγή του διεθνούς εμπορίου	

### Ενότητα 3<sup>η</sup>: Μέθοδοι άσκησης άμεσων και έμμεσων εξαγωγών

Σκοπός αυτής της Θεματικής Ενότητας είναι η παρουσίαση των κατηγοριών μεθόδων άσκησης εξαγωγικής δραστηριότητας και των διαφορών ανάμεσα στους τύπους των εξαγωγών.

Αντικείμενα αξιολόγησης	Δεξιότητες/ Ικανότητες
3.1 Πλάνα εξαγωγών και Στρατηγικής Διεξόδου	<p><b>Δεξιότητες:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Γνωρίζουν τις άμεσες εξαγωγές.</li> <li>Γνωρίζουν τις έμμεσες εξαγωγές.</li> <li>Κατανοούν τη σημασία την τμηματοποίησης αγοράς.</li> </ul> <p><b>Ικανότητες:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Εξοικειώνονται με τις διαδικασίες της εξαγωγικής δραστηριότητας.</li> <li>Κατανοούν τις διαφορές ανάμεσα στους τύπους των εξαγωγών.</li> </ul>
3.2 Τμηματοποίηση Αγοράς	
3.3 Τοποθέτηση Προϊόντων	

### Ενότητα 4<sup>η</sup>: Πλεονεκτήματα και μειονεκτήματα εξαγωγικής δραστηριότητας

Στη συγκεκριμένη θεματική ενότητα αναλύεται η επιλογή της σωστής στρατηγικής εξαγωγών από μια επιχείρηση, καθώς αυτή συνεπάγεται ορισμένα πλεονεκτήματα και μειονεκτήματα.

Αντικείμενα αξιολόγησης	Δεξιότητες/ Ικανότητες
4.1 Πλεονεκτήματα	<p><b>Δεξιότητες:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Γνωρίζουν τα πλεονεκτήματα.</li> <li>Γνωρίζουν τα μειονεκτήματα.</li> <li>Κατανοούν τι είναι προϊόν, τις μεθόδους τιμολόγησης, τα κανάλια διανομής και τους τρόπους προώθησης.</li> </ul> <p><b>Ικανότητες:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Εξοικειώνονται με τις βασικές αρχές κοστολόγησης.</li> <li>Αντιλαμβάνονται τις στρατηγικές και τις πολιτικές τιμολόγησης των προϊόντων.</li> <li>Αντιλαμβάνονται τις ιδιαιτερότητες των διεπιχειρησιακών συναλλαγών.</li> </ul>
4.2 Μειονεκτήματα	
4.3 Το Μείγμα Μάρκετινγκ	

## Ενότητα 5<sup>η</sup>: Ο τρίτος κόσμος και οι αναδυόμενες αγορές

Σκοπός αυτής της θεματικής ενότητας είναι να παρουσιαστεί η έννοια των χωρών του τρίτου κόσμου και των αναδυόμενων αγορών, όπως και θέματα που αφορούν το εμπόριο, τις τιμές και τη σταθερότητά τους.

Αντικείμενα Αξιολόγησης	Δεξιότητες/ Ικανότητες
5.1 Οι αναδυόμενες αγορές	<p><b>Δεξιότητες:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Γνωρίζουν την έννοια της αναδυόμενης αγοράς.</li> <li>Γνωρίζουν ποιες χώρες αποτελούν τον τρίτο κόσμο.</li> <li>Κατανοούν τη σημασία της προώθησης προϊόντων.</li> </ul> <p><b>Ικανότητες:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Αντιλαμβάνονται την σχέση τιμής και αγορών.</li> <li>Αναγνωρίζουν τα αποτελέσματα και τις ατέλειες μέτρων σε αυτές τις αγορές .</li> <li>Εξοικειώνονται με τις τεχνικές προώθησης προϊόντων.</li> </ul>
5.2 Οι παράγοντες που τις ευνόησαν	
5.3 Προώθηση προϊόντων	

## ΚΕΦΑΛΑΙΟ 4: ΠΡΟΤΕΙΝΟΜΕΝΗ ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ

Aaker, D.A.(1996), Building strong brands, N.Y. The FreePress

Amstrong G. and Kotler P(2009) Εισαγωγή στο μάρκετινγκ, Εκδόσεις Επίκεντρο.

Giblin L.(2001) Skill with People Εκδόσεις Les Giblin

Kotler P & Keller K(2006) Marketing Management ,12<sup>η</sup> έκδοση,Κλειδάριθμος.

Harvey, M.(2005).Διαχείριση Έργων ,Κλειδάριθμος.

Pease A. & Pease B.(2006). Το απόλυτο βιβλίο της γλώσσας του σώματος. Εκδόσεις ΕΣΟΠΤΡΟΝ.

Αυλωνίτης Ι.Γεώργιος, Στρατηγικό Βιομηχανικό Μάρκετινγκ, Σταμούλη(1992).

Αυλωνίτης Γ.Σταθακόπουλος Β.(2008) Αποτελεσματική οργάνωση και διοίκηση των πωλήσεων, Εκδόσεις Σταμούλη.

Βουδούρη Ε.(2007), Επιχειρηματικό Σχέδιο

Γούναρης,Σ.(2012), Μάρκετινγκ Υπηρεσιών, Rosili

Μπουραντάς Μ.(2002) Μάνατζμεντ, Θεωρητικό υπόβαθρο και σύγχρονες πρακτικές, Εκδόσεις Γ.Μπένου

---

Τζωρτζάκης Κώστας και Τζωρτζάκη Αλεξία(2002), Αρχές Μάρκετινγκ.

**Διαδικτυακές Αναφορές**

[www.ec.europa.eu](http://www.ec.europa.eu)

[www.startupgreece.gov.gr](http://www.startupgreece.gov.gr)

[www.top.host/learningcenter/τι-είναι-to-e-commerce/](http://www.top.host/learningcenter/τι-είναι-to-e-commerce/)

**ΚΕΦΑΛΑΙΟ 5: ΠΙΝΑΚΑΣ ΑΝΑΘΕΩΡΗΣΕΩΝ**

Ο παρακάτω πίνακας περιέχει το ιστορικό αναθεωρήσεων του παρόντος Syllabus.

ΗΜΕΡΟΜΗΝΙΑ	ΣΧΟΛΙΑ