

“VELLUM HORIZONTAL SKILLS”
ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΕΦΟΔΙΑΣΤΙΚΗΣ ΑΛΥΣΙΔΑΣ
LOGISTICS

SYLLABUS
Vellum Global Educational Services
Έκδοση 1_2



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 περιεχομένου 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**, ο οποίος είναι και ο μόνος που αναγνωρίζεται από την εταιρεία ως σημείο ενημέρωσης των ενδιαφερομένων.

Περιεχόμενα

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 1: ΕΙΣΑΓΩΓΗ.....	3
1.1 Πιστοποίηση στο Αντικείμενο “ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΕΦΟΔΙΑΣΤΙΚΗΣ ΑΛΥΣΙΔΑΣ”	3
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 2: ΠΑΡΟΥΣΙΑΣΗ ΤΟΥ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΤΙΚΟΥ.....	5
2.1 Σκοπός	5
2.2 Δομή του πιστοποιητικού	6
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 3: ΔΟΜΗ ΚΑΙ ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΟ ΤΗΣ ΕΞΕΤΑΣΤΕΑΣ ΥΛΗΣ	8
3.1 Αντικείμενα αξιολόγησης και κριτήρια απόδοσης	8
3.2 Περιεχόμενα εξεταστέας ύλης	9
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 4: ΠΡΟΤΕΙΝΟΜΕΝΗ ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ.....	14
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 5: ΠΙΝΑΚΑΣ ΑΝΑΘΕΩΡΗΣΕΩΝ.....	14

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 1: ΕΙΣΑΓΩΓΗ

1.1 Πιστοποίηση στο Αντικείμενο “ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΕΦΟΔΙΑΣΤΙΚΗΣ ΑΛΥΣΙΔΑΣ”

Τα στελέχη που δραστηριοποιούνται στον κλάδο της Εφοδιαστικής Αλυσίδας, θεωρούνται εξειδικευμένα, λόγω των ιδιαίτερων διαδικασιών προτύπων και κανονισμών που έχουν σταδιακά ενσωματωθεί. Αναλόγως των προδιαγραφών της εκάστοτε θέσης, όπως Διαχείρισης Εφοδιαστικής Αλυσίδας, Αποθήκης, Διαμεταφοράς Προϊόντων / Διαλογείς, ή πάλι, Διοικητικής Υποστήριξης, προαπαιτούν εκπαίδευση, εμπειρία, προσωπικές δεξιότητες προκειμένου να αναλάβουν τα σχετικά καθήκοντα και τις ευθύνες. Ο καίριος ρόλος τους εστιάζεται ακριβώς στο ότι αποτελούν το συνδετικό κρίκο μεταξύ τελικών καταναλωτών και παραγωγής, διασφαλίζοντας την έγκαιρη και επαρκή μεταφορά αγαθών.

Ενδεικτικά, ένα Στέλεχος θα έχει διαμορφώσει το θεωρητικό υπόβαθρο να συντονίζει τη ροή υλικών από τον προμηθευτή πρώτων υλών ή τον παραγωγό του τελικού προϊόντος μέχρι τον τελικό καταναλωτή, παράλληλα με τη ροή πληροφοριών μεταξύ των μελών της αλυσίδας. Ταυτόχρονα δε, θα μπορεί να παρακολουθεί συστηματικά τις εισροές, εκροές, αποθήκευση και διάθεση αγαθών και υπηρεσιών ώστε να υπάρχει επάρκεια αποθεμάτων, έλεγχος κόστους και παραγγελιών πελατών ή/ε προμηθευτών, με απώτερο σκοπό την υλοποίηση στόχων ελέγχου ποιότητας και ταχύτητας στην ικανοποίηση πελατών. Συνοπτικά, να αποδίδει την πραγματικά ολιστική προσέγγιση στη διαχείρισης μιας βιώσιμης εφοδιαστικής αλυσίδας.

Υπό αυτό το πρίσμα επιχειρηματικών δραστηριοτήτων, ένα Στέλεχος Εφοδιαστικής Αλυσίδας, θα είναι σε θέση να κατανοεί τις απαιτήσεις μιας ανάλογης θέσης, με βάσει τις εθνικές και διεθνείς επιταγές. Τις ευθύνες που αναλαμβάνει, τις αρμοδιότητες που περιγράφονται στη θέση εργασίας, καθώς και τις δεξιότητες προκειμένου να ανταποκριθεί στα καθήκοντα, αλλά και να διευρύνει περαιτέρω την αντίληψή του επί του γνωστικού αυτού αντικειμένου.

Όλες οι παραπάνω προϋποθέσεις αντιστοιχούν στο εύρος των λειτουργιών της τηρούμενης Εφοδιαστικής Αλυσίδας, σε κάθε είδους οργανισμού, επιχειρήσεις ή φορείς,

ενώ αποτελεί και τη σωστά θεμελιωμένη βάση για την περαιτέρω αυτού επαγγελματική ανέλιξη - την καριέρα του.

Η εξεταστέα ύλη και οι εξετάσεις διατίθενται στα Ελληνικά.

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 Υποχρεωτικής εκπαίδευσης (ως ορίζεται από τη Νομοθεσία)

Είτε

- Σχετική με το αντικείμενο επαγγελματική εμπειρία

Είτε

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

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 γνώσεις σε θεωρητικό επίπεδο, ενός υποψηφίου, επί των εννοιών και τρόπων λειτουργίας και διαχείρισης της Εφοδιαστικής Αλυσίδας.

Θα πρέπει να είναι σε θέση να δείξουν πως κατανοούν τις βασικές έννοιες και αρχές σε θέματα προγραμματισμού και εκτέλεσης λειτουργιών της Ε.Α. Να επιλέγουν για εφαρμογή τα κατάλληλα εργαλεία και τεχνικές σχεδιασμού, εκτέλεσης, ελέγχου και αποδοτικότητας της Ε.Α, ενώ στον αντίποδα να κατανοούν τις νέες τεχνολογίες (e-logistics), όπως πληροφοριακά συστήματα και τεχνολογικές εφαρμογές σχετικές με αλυσίδες εφοδιασμού. Εν κατακλείδι, να λαμβάνουν αποφάσεις στρατηγικής φύσεως αναφορικά με την ανάθεση λειτουργιών Εφοδιαστικής Διαχείρισης σε τρίτους.

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. Επιχειρηματικότητα και Διοίκηση Εφοδιαστικής Αλυσίδας	Βασική Ενότητα	45 λεπτά θεωρητική εξέταση
2. Στρατηγικός Σχεδιασμός Εισροών, Αποθήκευσης και Εκροών	Βασική Ενότητα	
3. Διαχείριση Αποθεμάτων και Διαδικασίες Επιστροφής Αγαθών	Βασική Ενότητα	
4. Διαχείριση Απόδοσης Εφοδιαστικής Αλυσίδας και Ποιοτική Εξυπηρέτηση	Βασική Ενότητα	
5. Χρήση Συστημάτων Διαχείρισης Πληροφοριακών Συστημάτων στην Εφοδιαστική αλυσίδα	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 γνώσεις 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 «εξεταζόμενοι»:

- 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, δυσορθογραφία και

γ.6 παρουσιάζουν το φάσμα αυτισμού,

εξετάζονται με τη βοήθεια βοηθού/γραφέα. Ο βοηθός γραφέας διαβάζει τις ερωτήσεις και πληκτρολογεί τις απαντήσεις του εξεταζόμενου.

Σημείωση: Οι «εξεταζόμενοι» 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 «εξεταζόμενους» 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 για 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 ποιντικού 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^η: ΕΠΙΧΕΙΡΗΜΑΤΙΚΟΤΗΤΑ ΚΑΙ ΔΙΟΙΚΗΣΗ ΕΦΟΔΙΑΣΤΙΚΗΣ ΑΛΥΣΙΔΑΣ

Στην εναρκτήρια αυτή ενότητα (εισαγωγική) παραθέτονται τα βασικά θέματα που συναπαρτίζουν τη Διοίκηση λειτουργιών της Εφοδιαστικής Αλυσίδας, Logistics. Καλύπτονται βασικές έννοιες και ορισμοί που αξιοποιούνται καθ' όλη τη διάρκεια των ενοτήτων που ακολουθούν, όπως η έννοια της Διοίκησης μιας Εφοδιαστικής Αλυσίδας (Δ.Ε.Α), καθώς και η συμβολή των διεργασιών Logistics (σκοπός, ρόλος, λειτουργίες, κλπ) στη δυναμική εξέλιξη μιας Μικρομεσαίας επιχείρησης και εν γένει οργανισμού ως σύνολο ανθρώπων που επιτυγχάνουν κοινούς στόχους. Επιπρόσθετα, τίθενται οι στόχοι που επιτελεί η αποθήκη στη λειτουργία των Logistics ειδικά στη λήψη διοικητικών αποφάσεων.

Αντικείμενα Αξιολόγησης
1.1 Ορισμοί, βασικές έννοιες επιχειρηματικότητας
1.2 Εννοιολογική προσέγγιση του όρου Εφοδιαστικής Αλυσίδας(Ε.Α),
1.3 Σημασία και Δομή Εφοδιαστικής Αλυσίδας
1.4 Ανταγωνιστικά Πλεονεκτήματα Ε.Α
1.5 Σκοπός και Στόχοι Λειτουργίας Εφοδιαστικής Αλυσίδας
1.6 Βασικά Αντικείμενα και Δραστηριότητες της Εφοδιαστικής Αλυσίδας
1.7 Βασικές έννοιες Logistics και Στρατηγικές Αποφάσεις
1.8 Λειτουργίες και Οφέλη των Logistics
1.9 Συμβολή των Logistics στη Διοίκηση Μικρομεσαίων Εμπορικών Επιχειρήσεων (ΜΜΕ)
1.10 Ρόλος Αποθήκης στην Εφοδιαστική Αλυσίδα
1.11 Βασικοί στόχοι και λήψη αποφάσεων σχετικά με την Αποθήκη

Ενότητα 2^η: ΣΤΡΑΤΗΓΙΚΟΣ ΣΧΕΔΙΑΣΜΟΣ ΕΙΣΡΟΩΝ, ΑΠΟΘΗΚΕΥΣΗΣ ΚΑΙ ΕΚΡΟΩΝ

Η συγκεκριμένη ενότητα επικεντρώνεται στο στρατηγικό σχεδιασμό της εφοδιαστικής αλυσίδας. Με την εξέλιξη του επιχειρηματικού περιβάλλοντος διογκώνεται ο ανταγωνισμός, και συνεπώς η αστάθεια με άμεσο κίνδυνο την οικονομική κρίση. Συνεπώς η ευελιξία αναπροσαρμογής και ανασχεδιασμού των εισροών, αποθήκευσης και εκροών περιορίζει τους κινδύνους που καθιστούν τα συστήματα εφοδιασμού ευάλωτα ενισχύοντας την ανθεκτικότητά τους διαχρονικά.

Εδώ υπεισέρχεται και η έννοια της καθετοποίησης της αλυσίδας εφοδιασμού, αποσκοπώντας στον επιχειρησιακό έλεγχο επί των αλληπάλληλων σταδίων εισροών - παραγωγής, αποθήκευσης και διανομή των προϊόντων. Παράλληλα, επιδιώκονται μακροχρόνιες συνεργασίες με προμηθευτές με όρους μείωσης κόστους, αύξησης ταχύτητας ροών και μεγιστοποίησης της ποιότητας υπηρεσιών

Αντικείμενα αξιολόγησης
2.1 Αλληλεπίδραση μεταξύ Παγκόσμιας Οικονομίας και Εφοδιαστικής Αλυσίδας
2.2 Η καθετοποίηση Εφοδιαστικής Αλυσίδας ως Στρατηγική Απόφαση
2.3 Αξιοποίηση των καναλιών διανομής –φυσικά & εμπορικά
2.4 Εννοιολογική προσέγγιση ανάθεσης Υπηρεσιών Logistics σε Τρίτα μέρη (Logistics Outsourcing)
2.5 Λόγοι που επιβάλλουν την ανάθεση υπηρεσιών σε τρίτα μέρη (outsourcing)
2.6 Αποθηκευτικά Κέντρα ως μέγεθος και αριθμός
2.7 Χωροταξία Αποθηκευτικών Εγκαταστάσεων - χώρων
2.8 Κόστος Διαχείρισης και Διατήρησης Αποθεμάτων
2.9 Βασικές εργασίες Παραλαβής Εισροών και ορθή τοποθέτησής τους στους αποθηκευτικούς χώρους
2.10 Εξοπλισμός Αποθηκευτικών Χώρων

Ενότητα 3^η: ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΑΠΟΘΕΜΑΤΩΝ ΚΑΙ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΕΣ ΕΠΙΣΤΡΟΦΗΣ ΑΓΑΘΩΝ

Από τις πλέον σημαντικές λειτουργίες της Εφοδιαστικής Αλυσίδας (Logistics), είναι οι αγορές, προμήθειες εμπορευμάτων και η διαχείριση αποθεμάτων. Αποτελεί τη “γέφυρα” μεταξύ τόπου παραγωγής προϊόντων και η εξασφάλιση της έγκαιρης παράδοσής τους στον τόπο κατανάλωσης. Στην ενότητα αυτή εξετάζονται οι βασικές έννοιες και η σημασία του αποθέματος, καθώς και οι συσχετιζόμενες παράμετροι που επηρεάζουν τη βέλτιστη διαχείρισή του. Περαιτέρω γίνεται αναφορά στα κόστη που επωμίζεται η επιχείρηση, αναλόγως του ύψους αποθεμάτων. Παρουσιάζονται συστήματα διαχείρισης αποθεμάτων με έμφαση στο συνολικό κόστος διατήρησης αποθέματος και το απόθεμα ασφαλείας. Επίσης περιλαμβάνονται η τεχνική διαχείρισης αποθέματος ABC, ως συνέπεια του Νόμου Pareto (20/80), και την έννοια “γυρίσματος” αποθέματος.

Αντικείμενα αξιολόγησης
3.1 Έννοια Αποθεμάτων και Ρόλος αυτών
3.2 Τύποι Αποθεμάτων
3.3 Βελτίωση Διαχείρισης Αποθεμάτων και Λειτουργίες αυτών
3.4 Κόστη εκ της διατήρησης Αποθεμάτων
3.5 Συλλογή και Συγκέντρωση Στοιχείων Φυσικής Απογραφής Αποθεμάτων
3.6 Σύγκριση Λογιστικών Αποθεμάτων με Πραγματικά και Διορθωτικές Ενέργειες
3.7 Τηρούμενα Συστήματα Διαχείρισης Παραγγελιών
3.8 Καθορισμός Αποθέματος Ασφαλείας (έννοιες & παράγοντες)
3.9 Τεχνική τήρησης Αποθεμάτων ABC
3.10 Έννοια & Σημασία Γυρίσματος Αποθεμάτων
3.11 Αγορές / Προμήθειες (έννοιες & σημασία)
3.12 Φάσεις Αξιολόγησης Προμηθευτών

Ενότητα 4^η: ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΑΠΟΔΟΣΗΣ ΕΦΟΔΙΑΣΤΙΚΗΣ ΑΛΥΣΙΔΑΣ ΚΑΙ ΠΟΙΟΤΙΚΗ ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗ

Η διαχείριση μιας Εφοδιαστικής Αλυσίδας στοχεύει στη διαμόρφωση και καθιέρωση άρτιων και συντονισμένων διαδικασιών διαχείρισης εμπορευμάτων μεταξύ των μερών της Αλυσίδας. Κατ' αναλογία, η ενότητα αυτή εξετάζει έννοιες που αποτελούν τη δημιουργία προϋποθέσεων μακροχρόνιας απόδοσης της επιχείρησης, αλλά και των υπόλοιπων μελών που απαρτίζουν την αλυσίδα Προμηθευτές – Μονάδα Παραγωγής – Αποθηκευτικά Κέντρα – Καταστήματα Διάθεσης – Πελάτες τελικοί. Μέσα που χρησιμοποιούνται (μεταξύ άλλων) και αναδεικνύονται, είναι η καθιέρωση Δεικτών Απόδοσης, Δικτύων Διανομής, Ανάθεση σε Τρίτους Υπηρεσίες Αποθήκευσης και η εφαρμογή αρχών Ποιοτικής Εξυπηρέτησης. Ειδικά για την Ποιοτική Εξυπηρέτηση δίδεται έμφαση στην ολιστική εμπειρία του πελάτη – συνεργάτη με την εταιρεία κάνοντας εφαρμογή των ενδεδειγμένων Δεικτών Αξιολόγησης των παρεχόμενων υπηρεσιών και συνεπώς αναβαθμίζοντας διαρκώς το επίπεδο εξυπηρέτησης.

Αντικείμενα Αξιολόγησης
4.1. Μέτρηση Απόδοσης Εφοδιαστικής Αλυσίδας(Ε.Α)
4.2. Δείκτες Απόδοσης Ε.Α
4.3. Τρόποι ενίσχυσης Απόδοσης Ε.Α
4.4. Ορισμοί, Σκοπός, Τύποι Καναλιών Διανομής
4.5. Σχεδιασμός Δικτύων Διανομής
4.6. Συμμετέχοντες σε Δίκτυο Διανομής
4.7. Ποιοτική Εξυπηρέτηση (Π.Ε) Πελάτη στην Ε.Α
4.8. Πολιτική Π.Ε έναντι των Πελατών
4.9. Συστήματα Διαχείρισης Σχέσεων με Πελάτες
4.10. Επιδιωκόμενοι Στόχοι & Προτεραιότητες σχετικά Εξυπηρέτηση Πελατών
4.11. Σύστημα Αξίας στα πλαίσια λειτουργίας Ε.Α

Ενότητα 5^η: ΧΡΗΣΗ ΣΥΣΤΗΜΑΤΩΝ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΑΚΩΝ ΣΥΣΤΗΜΑΤΩΝ ΣΤΗΝ ΕΦΟΔΙΑΣΤΙΚΗ ΑΛΥΣΙΔΑΣ

Η ενότητα αυτή εξετάζει τις βασικές έννοιες της χρήσης και διαχείρισης πληροφοριακών συστημάτων σε ενδο-επιχειρησιακό επίπεδο με έμφαση στη διαχείριση της εσωτερικής και εξωτερικής εφοδιαστικής αλυσίδας των σύγχρονων επιχειρήσεων. Με την εφαρμογή των πληροφοριακών αυτών συστημάτων επιδιώκεται η διαχείριση της Εφοδιαστικής Αλυσίδας σε συνάρτηση και συσχετισμό με τα υπόλοιπα χρησιμοποιούμενα συστήματα, επιτυγχάνοντας οι συναφείς επιχειρήσεις εφοδιασμού εμπορευμάτων μείωση κόστους αποθεμάτων, συντονισμό της παραγωγής με τη ζήτηση, καθώς και βελτίωση της πληροφοριακής ροής μεταξύ επιχειρήσεων, προμηθευτών και των διανομέων αυτής.

Αντικείμενα Αξιολόγησης
5.1 Συστήματα Διαχείρισης Εφοδιαστικής Αλυσίδας
5.2 Συστήματα Διαχείρισης Πελατειακών Σχέσεων
5.3 Συστήματα Διαχείρισης Αποθηκών
5.4 Συστήματα Εκτέλεσης Βιομηχανικής Παραγωγής
5.5 Συστήματα Διαχείρισης Μεταφορών
5.6 Συστήματα Διαχείρισης και Αξιοποίησης Επιχειρηματικών Πόρων (ERP)
5.7 Συστήματα Σχεδιασμού Απαιτήσεων σε Υλικά (Materials Requirements Planning - MRP)
5.8 Συστήματα Διαχείρισης Σχέσεων με Προμηθευτές (SUPPLIER RELATIONSHIP MANAGEMENT - SRM)
5.9 Συστήματα Διαχείρισης Παραγγελιών (Ordering Management Systems – OMS)
5.10 Συστήματα Προγραμματισμού Απαιτήσεων Διανομής (Distribution Requirements Planning - DRP)

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 4: ΠΡΟΤΕΙΝΟΜΕΝΗ ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ

Alan Harrison, Remko van Hoek Επιμ.: Δ.Γιαννακόπουλος, Σ. Μοσχούρης, «Logistics Μάνατζμεντ & Στρατηγική - Ανταγωνιστικό πλεονέκτημα μέσω της αλυσίδας εφοδιασμού», Εκδόσεις Rosili Business Books, Εθνικής Αντιστάσεως 6 Γέρακας, ISBN 978-960-89407-8-9, 2013.

Martin Christopher, (2014) “Logistics και διαχείριση εφοδιαστικής αλυσίδας,” Εκδόσεις ΚΡΙΤΙΚΗ, Αθήνα

Ιακώβου, Ε. (2014). Τα Logistics για την Ελλάδα του αύριο. Αθήνα: Εκδόσεις Κέρκυρα.

Μαλινδρέτος Γ., “Εφοδιαστική Αλυσίδα, Logistics & Εξυπηρέτηση Πελατών” ΣΥΝΔΕΣΜΟΣ ΕΛΛΗΝΙΚΩΝ ΑΚΑΔΗΜΑΪΚΩΝ ΒΙΒΛΙΟΘΗΚΩΝ, Εθνικό Μετσόβιο Πολυτεχνείο, Αθήνα, 2015

Μαλινδρέτος Γ. «Σημειώσεις γεωγραφίας των μεταφορών και υποδομών» Αθήνα , 2007

Μπαλτάς, Γ., & Παπαβασιλείου, Ν. «Διοίκηση δικτύων διανομής και Logistics» ,Αθήνα: Εκδόσεις Rosili. 2003

Μπινιώρης Σ., «Εισαγωγή στην Διαχείριση της Εφοδιαστικής Αλυσίδας,Logistics» ιατρικές εκδόσεις Π.Χ Πασχαλίδης, Αθήνα, 2004

Σαμπράκος, Ε.Α. Ο τομέας των μεταφορών και οι συνδυασμένες εμπορευματικές μεταφορές. Εκδόσεις Σταμούλη Α.Ε. 2008

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 5: ΠΙΝΑΚΑΣ ΑΝΑΘΕΩΡΗΣΕΩΝ

Ο παρακάτω πίνακας περιέχει το ιστορικό αναθεωρήσεων του παρόντος Syllabus.

ΗΜΕΡΟΜΗΝΙΑ	ΣΧΟΛΙΑ
11/7/2022	κωδικοποίηση εγγράφου, διορθώσεις στο σύνολο του εγγράφου
08/12/22	προαπαιτήσεις