

Εργασία Πρακτικής Άσκησης



Τμήμα: Μηχανικών Οικονομίας και Διοίκησης

Φοιτητής: Γιαννουκάς Μιχαήλ

Αριθμός Μητρώου: 2312014015

Εξάμηνο σπουδών: 10^ο

Υπεύθυνος καθηγητής: Λιάγκουρας Γεώργιος

Διευθυντής Φορέα: Χατζάκης Κωνσταντίνος

Φορέας απασχόλησης: “Άλφα Τράπεζα Α.Ε”

Διάστημα άσκησης: 01/07/2019 - 30/08/2019

Πάτμος 2019

Πίνακας περιεχομένων

Εργασία Πρακτικής Άσκησης	1
Εισαγωγή – Θέση Εργασίας:	2
Ενότητα 1 ^η : Απολογισμός της Πρακτικής Άσκησης (ΠΑ)	2
1.1) Περιγραφή της επιχείρησης/φορέα	2
1.2) Περιγραφή εργασιών	4
1.3) Προβλήματα που αντιμετωπίστηκαν	6

1.4) Σύνδεση θεωρίας - πράξης.....	6
Ενότητα 2 ^η : Απολογισμός εμπλοκής σε project	7
2.1) Περιγραφή του project.....	7
Ενότητα 3 ^η : Παρατηρήσεις και προτάσεις.....	7
3.1) Εντυπώσεις πού αποκομίστηκαν.....	7
3.2) Προτάσεις για τη βελτίωση του θεσμού	8
Ενότητα 4 ^η : Επίλογος	9
Βιβλιογραφία.....	9

Εισαγωγή – Θέση Εργασίας:

Στα πλαίσια της Πρακτικής Άσκησης του Πανεπιστημίου Αιγαίου, εκπονήθηκε δίμηνη εργασία στο υποκατάστημα της “Alpha Bank”, με κύριο σκοπό την σύνδεση θεωρίας και πράξης των γνώσεων που παρέχονται κατά την διάρκεια των σπουδών. Καθ’ όλη αυτή την περίοδο, έγινε προσπάθεια, ο φοιτητής να έρθει αντιμέτωπος με πραγματικές εργασιακές συνθήκες, οι οποίες αποτελούν καθημερινό φαινόμενο στη σύγχρονη επαγγελματική ζωή, αλλά και να εξοικειωθεί με τους όρους της τραπέζης και του χρηματοοικονομικού συστήματος οι οποίοι συναντώνται στις φοιτητικές διαλέξεις. Το έναυσμα για την συγκεκριμένη Πρακτική Άσκηση έδωσαν μαθήματα τα οποία κινούν σε διαρκή βάση το ενδιαφέρον του φοιτητή, όπως είναι η Χρηματοοικονομική Ανάλυση, το Χρήμα-Πίστη-Τράπεζες, η Διεθνής Μακροοικονομική και Χρηματοοικονομική αλλά και πολλά άλλα. Η καθημερινή τριβή, με ανθρώπους οι οποίοι είναι χρόνια στο χώρο του τραπεζικού συστήματος, έκανε σαφείς τους πραγματικούς ρυθμούς εργασίας και το πώς ακόμα και σε ένα μικρό και απομακρυσμένο κατάστημα, μια ομάδα ανθρώπων λειτουργεί για να πετύχει την καλύτερη δυνατή εξυπηρέτηση των πελατών.

Το αντικείμενο ενασχόλησης ήταν το προσυμφωνηθέν και περιελάμβανε παρακολούθηση όλων των δραστηριοτήτων που εκτελούνται καθημερινά, και εκτέλεση καθηκόντων τα οποία αναθέτονταν από τους προϊσταμένους. Μάλιστα με την πάροδο των ημερών προστέθηκαν και επιπλέον καθήκοντα, αφού ο ασκούμενος, απέδειξε πως ήταν πλέον σε θέση να συνεισφέρει ουσιαστικά στις εργασίες του καταστήματος. Στην παρούσα έκθεση, παραθέτονται αναλυτικά πληροφορίες σχετικές με τη φύση του φορέα, το σύνολο των εμπειριών που αποκόμισε ο φοιτητής κατά την περίοδο της ΠΑ, προβλήματα που παρουσιάστηκαν αλλά και ο τρόπος επίλυσης τους.

Ενότητα 1^η : Απολογισμός της Πρακτικής Άσκησης (ΠΑ)

1.1)Περιγραφή της επιχείρησης/φορέα

Η Alpha Bank Α.Ε, πρόκειται ιδιωτική επιχείρηση και έναν από τους μεγαλύτερους ομίλους του χρηματοοικονομικού τομέα στην Ελλάδα, με ισχυρή παρουσία στην εγχώρια τραπεζική

αγορά. Προσφέρει ένα ευρύ φάσμα χρηματοοικονομικών προϊόντων και υπηρεσιών, συμπεριλαμβανομένων της λιανικής τραπεζικής, της τραπεζικής μεσαίων και μεγάλων επιχειρήσεων της διαχείρισης κεφαλαίων, της επενδυτικής τραπεζικής, του private banking και της διαχείρισης ακίνητης περιουσίας. Είναι μητρική εταιρία και βασική τράπεζα του ομίλου, η οποία ιδρύθηκε το 1879 από τον κύριο Ιωάννη Φ. Κωστόπουλο. Διαθέτει έναν από τους υψηλότερους δείκτες κεφαλαιακής επάρκειας στην Ελλάδα.

Στις 11 Απριλίου του 2000, έπειτα από συγχώνευση που προέκυψε από την απορρόφηση της Ιονικής τράπεζας από την Alpha Τράπεζα Πίστωσης, η νέα και διευρυμένη τράπεζα που προέκυψε, ονομάστηκε Alpha Bank.

Το 2001, ανακηρύσσεται μέγας χορηγός και επίσημη τράπεζα των Ολυμπιακών και Παραολυμπιακών αγώνων της Αθήνας.

Στις 28 Ιουνίου του 2013 ολοκληρώνεται η νομική συγχώνευση της Εμπορικής Τράπεζας από την Alpha Bank.

Στις 30 Σεπτεμβρίου, ολοκληρώνεται επιτυχώς η εξαγορά των εργασιών της Citibank και πλέον η Alpha Bank αποκτά τη μορφή που έχει έως σήμερα.

Απαρτίζεται από 430 καταστήματα σε όλη την Ελλάδα και πάνω από 180 στη διεθνή αγορά με δραστηριότητα σε Κύπρο (22 καταστήματα), Ρουμανία (130 καταστήματα), Αλβανία (34 καταστήματα) και Λονδίνο (1 κατάστημα).

Το σύνολο των υπηρεσιών της, καλύπτει το σύνολο του χρηματοοικονομικού τομέα προσφέροντας υπηρεσίες όπως:

- Χρηματοδοτικές (Alpha Leasing, ABC Factors)
- Χρηματοοικονομικών υπηρεσιών (Alpha Finance)
- Επενδύσεων (Alpha Ventures)
- Παροχής υπηρεσιών (Alpha Υποστηρικτικών Εργασιών)
- Κτηματικές (Alpha Αστικά Ακίνητα)

Αποστολή της Τράπεζας, είναι να προσφέρει προϊόντα και υπηρεσίες που ανταποκρίνονται στις σύγχρονες ανάγκες των πελατών της επιτελώντας το ρόλο της ως ισχυρή αξιόπιστη και κοινωνικά υπεύθυνη τράπεζα, μέσω της ποιοτικής επικοινωνίας και εξυπηρέτησης. Λειτουργεί με γνώμονα το ήθος, τη σταθερότητα, τη δημιουργικότητα, την κοινωνική υπευθυνότητα και στόχο την εξέλιξη και την ανάπτυξη.

Το υποκατάστημα Πάτμου (750), στο οποίο πραγματοποιήθηκε η Πρακτική Άσκηση, απαρτίζεται από 4 άτομα: Το διευθυντή και επιβλέποντα της ΠΑ, την υποδιευθύντρια (υπεύθυνη ιδιωτών), την υπεύθυνη επιχειρήσεων (Gold Business) και την κεντρική ταμεία (Teller). Όταν ένας από τους παραπάνω χρειαστεί να λείψει ή αν απουσιάσει λόγω άδειας,

υπάρχει σχεδιάγραμμα, σταλμένο από τη Διοίκηση Ανθρωπίνου Δυναμικού που εξηγεί ποιος καλύπτει τις εργασίες ποιού, κατά την απουσία του.

1.2) Περιγραφή εργασιών

Στο ξεκίνημα της άσκησης, τα καθήκοντα του φοιτητή περιορίζονταν σε παρατήρηση των δραστηριοτήτων που λαμβάνουν χώρα εντός του καταστήματος και την κατανόηση τους, σε βάθος. Κάθε φορά που εκτελούνταν μια σημαντική εργασία, ο ασκούμενος έπρεπε να βρίσκεται παρόν ώστε να ρωτάει και να ακούει με σκοπό στη συνέχεια να εφαρμόσει, όπως και έγινε. Ενδεικτικά, κάποιες από αυτές τις δραστηριότητες ήταν οι εξής: Παρακολούθηση όλων των λειτουργιών του ταμείου (καταθέσεις, αναλήψεις, μεταφορές χρημάτων, ενημερώσεις βιβλιαρίων, πληρωμές λογαριασμών, αλλαγή διαφόρων χαρτονομισμάτων σε ευρώ) και καταγραφή τους, άνοιγμα λογαριασμών (κυρίως μισθοδοσίας λόγω εποχικών εργασιών) σε νέους εργαζόμενους ή σπουδαστές, εκδόσεις νέων καρτών (χρεωστικών, πιστωτικών, business κτλ), ρυθμίσεις δανείων, δημιουργία εναλλακτικών δικτύων (web-banking) σε ιδιώτες, συμπλήρωση αιτήσεων όλων των ειδών, ακόμη και πώληση τραπεζοασφαλιστικών προϊόντων. Να σημειωθεί, ότι εξαιτίας ενός γραφειοκρατικού προβλήματος που προέκυψε, ο φοιτητής δεν κατάφερε ποτέ, να ασκήσει καθήκοντα ταμείου ώστε να έχει συναλλαγές στο κλείσιμο της ημέρας. Ένα γεγονός βέβαια, το οποίο ήταν μάλλον θετικό, καθώς του επέτρεψε να ασχοληθεί με πιο πολλές και πιο δημιουργικές δραστηριότητες κατά τη διάρκεια της ΠΑ.

Η πρώτη ουσιαστική συνεισφορά του ασκούμενου είχε πολύ απλό χαρακτήρα λόγω απειρίας. Περιελάμβανε αρχειοθέτηση και μεταφορά των αιτήσεων και των διάφορων εγγράφων που συντάσσονται και διακινούνται εντός του καταστήματος. Πρέπει όμως, να αναφερθεί, ότι η διαδικασία της αρχειοθέτησης αποδείχθη πολύ πιο ενδιαφέρουσα από όσο θεωρούμε, καθώς μπορεί να σε εξοικειώσει με όλους τους όρους και τη φύση των λειτουργιών εντός της τραπεζής. Μαθαίνεις από πρώτο χέρι, τη σημασία κάθε εγγράφου, καθώς και το λόγω ύπαρξης του, όσο ασήμαντος και να είναι. Εκτός αυτού πρόκειται για μια πολύ 'καθαρή' διαδικασία με την έννοια ότι ένα κατάστημα που θέλει να διέπεται από οργάνωση και ποιότητα, όσο μικρό και να είναι, δεν δύναται να μην μπορεί να ανατρέξει σε παλαιότερα έγγραφα ή ημερομηνίες εξαιτίας ακατάστατου αρχείου, καθώς αυτό μπορεί κάποια στιγμή να επηρεάσει αρνητικά ένα ευρύτερο δίκτυο καταστημάτων. Εκτός αυτού, η εξοικείωση με όλο αυτό το κομμάτι, βοήθησε στην εμπειροστατωμένη μελέτη και κατανόηση του χαρακτήρα όλων αυτών των εγγράφων.

Στη πορεία αυτό άλλαζε, και τη θέση των δραστηριοτήτων αυτών, έπαιρναν άλλες, με πιο ουσιαστική συνεισφορά προς τους συναδέλφους. Αυτές για παράδειγμα ήταν: η εξυπηρέτηση των πελατών για όλες τις συναλλαγές μέσω ATM (ενεργοποιήσεις καρτών, μεταφορές χρημάτων, αναλήψεις μετρητών, πληρωμές λογαριασμών ΔΕΗ, COSMOTE, εφορίας κα), εκδόσεις PIN μέσω κινητών τηλεφώνων, συμπλήρωση όλων των αιτήσεων που προαναφέρθηκαν, άνοιγμα λογαριασμών, ακόμα και η πιστοποίηση φυσικών προσώπων σε ορισμένες περιπτώσεις. Ορισμένες από τις παραπάνω εργασίες, έγιναν με την πάροδο του χρόνου, σταθερές εργασίες μόνο για το φοιτητή.

Όταν λέμε 'δημιουργία φυσικού ή νομικού προσώπου' (CDI), εννοούμε την συλλογή και τη συμπλήρωση στοιχείων, στο σύστημα της τραπεζής, σε νέους πελάτες, ώστε να μπορούν μετέπειτα, να πραγματοποιήσουν άλλες ενέργειες όπως άνοιγμα λογαριασμού, αιτήσεις

χρεωστικών/πιστωτικών καρτών, μεταφορές χρημάτων από το ταμείο κτλ. Αν ένα άτομο δεν είναι πιστοποιημένο με δικό του CDI, κοινώς αν δεν εμφανίζεται με κανένα τρόπο στο σύστημα, δεν μπορεί να κάνει ενέργειες εντός της τράπεζας. Επίσης αυτά τα στοιχεία πρέπει να ελέγχονται και να ανανεώνονται ανά τακτά χρονικά διαστήματα π.χ. αν ένας πελάτης αλλάξει διεύθυνση κατοικίας, αριθμό τηλεφώνου ή και ταυτότητα.

Τα έγγραφα προς συμπλήρωση αφορούσαν κυρίως: Χορήγηση καρτών σε πελάτες και τις επιχειρήσεις τους, αιτήσεις πάγιων εντολών, αιτήματα αποχαρακτηρισμού ακίνητων λογαριασμών, έντυπα αυτοπιστοποιήσεως φορολογικής κατοικίας, μέσω του οποίου πιστώνονται η χώρα φορολόγησης των πελατών. Τέλος, έντυπα τα οποία αφορούσαν δανειοδοτήσεις μέσω προγράμματος «COSME». Περισσότερες πληροφορίες για το εν λόγω project, παραθέτονται σε παρακάτω ενότητα.

Μια άλλη δραστηριότητα, η οποία με το πέρασμα των ημερών έγινε μόνιμο καθήκον του ασκούμενου, ήταν η παράδοση καρτών που παρακρατήθηκαν από το ATM. Όποτε ένας πελάτης ερχόταν με σκοπό να παραλάβει την κάρτα του, ο φοιτητής κατέγραφε τα στοιχεία του, έβρισκε την κάρτα και την παρέδιδε. Οι κάρτες συνήθως, παρακρατούνται επειδή έμειναν πολύ ώρα στην σχισμή υποδοχής, λόγω αμέλειας του ιδιοκτήτη. Έτσι, για λόγους ασφαλείας η κάρτα παρακρατείται από το μηχάνημα και μπορεί να παραληφθεί, τουλάχιστον μια μέρα αργότερα, με την ένδειξη ταυτότητας. Μάλιστα, μετά το πέρας ενός χρονικού διαστήματος, οι κάρτες οι οποίες είτε παραδόθηκαν, είτε έχουν λήξει, στέλνονται στην Τράπεζα της Ελλάδος για καταστροφή. Έτσι, ανατέθηκε στο ασκούμενο να εξακριβώσει ποιες είναι αυτές οι κάρτες, να καταγράψει τα στοιχεία τους σε ηλεκτρονική μορφή (excel) και να στείλει το εν λόγω έγγραφο.

Τα καθήκοντα δεν τελειώνουν εκεί, καθώς μετά το πέρας της εξυπηρέτησης του κοινού (μετά τις 2:00 το μεσημέρι), πρέπει να γίνουν συγκεκριμένες εργασίες ώστε να καταλήξουμε στο Ταμειακό και στο Λογιστικό Κλείσιμο κάθε ημέρας. Με τους όρους Ταμειακό και Λογιστικό Κλείσιμο λέμε, όταν τα χρηματικά ποσά τα οποία φαίνεται στο σύστημα ότι υπάρχουν διαθέσιμα στο κατάστημα μετά το πέρας των ημερήσιων συναλλαγών (λογιστικό), είναι ακριβώς τα ίδια, δηλαδή συμφωνούν, με τα χρήματα τα οποία πράγματι υπάρχουν στο κατάστημα (ταμειακό). Όλοι οι λειτουργοί του καταστήματος, πρέπει να έχουν μηδενικά ποσά στο κλείσιμο της ημέρας, εκτός από την κεντρική ταμεία. Έτσι λοιπόν, γινόταν καθημερινά καταμέτρηση και έλεγχος ποιότητας των χαρτονομισμάτων, καθώς και θεώρηση όλων των συναλλαγών από την προϊστάμενη και το διευθυντή, για κάποιο τυχόν λανθασμένο υπολογισμό ή κάποιο ανυπόγραφο παραστατικό.

Κατά τη διάρκεια αυτών των εργασιών, ο ασκούμενος έκανε την αναζήτηση προσομοιωμένων χαρτονομισμάτων μέσω των αριθμών-κωδικών τους, δηλαδή έλεγχο των χαρτονομισμάτων υψηλής αξίας (200 και 500 ευρώ) για τυχόν πλαστά. Μόλις γινόταν η συμφωνία, αν υπήρχε μεγάλο πλήθος χαρτονομισμάτων, αυτά «δένονταν» από το φοιτητή σε δέματα, με συγκεκριμένο τρόπο (βάσει εγκύκλιου) και τοποθετούνταν εντός του χρηματοκιβωτίου, ώστε να υπάρχει καθαρή εικόνα του αποθέματος του καταστήματος. Όταν κρίνεται απαραίτητο, τα δέματα κόβονται για να τοποθετηθούν τα χρήματα εντός του ATM. Όλα αυτά, περί αποθέματος χρημάτων, ενημερώνονταν σε σχετικό excel στον υπολογιστή, όπως επίσης συμβαίνει και με το απόθεμα του ATM ανά ημέρα.

Άλλες ενδιαφέρουσες περιπτώσεις, οι οποίες έλαβαν χώρα κατά τη δίμηνη θητεία στο υποκατάστημα της Πάτμου, ήταν αυτές που είχαν να κάνουν με ρυθμίσεις δανείων και κούρεμα σε περίπτωση αδυναμίας πληρωμής των δόσεων, συναλλαγματικές, επιταγές, χρηματοοικονομικά

προϊόντα, εμβάσματα, νομιμοποιήσεις επιχειρήσεων και πολλά άλλα. Παρ' όλα αυτά ο φοιτητής, δεν ενεπλάκη με κάποιο άλλο τρόπο, πέρα από την παρατήρηση και την ενημέρωση του από τους προϊστάμενους για τα θέματα αυτά, καθώς η εμφάνιση τους δεν ήταν συχνή.

Επιπρόσθετα, όλα οι εργαζόμενοι, προσπαθούν διαρκώς να προωθούν τραπεζοασφαλιστικά προϊόντα, στα πλαίσια της συνεργασίας της τραπεζής, με την AXA Ασφαλιστική. Τα προϊόντα αυτά έχουν το χαρακτήρα, είτε ασφαλιστικών είτε επενδυτικών προγραμμάτων και χάρη στην προαναφερθείσα συνεργασία το ποσό της ασφάλισης μπορεί να κυμανθεί ανάλογα τις ανάγκες του εκάστοτε πελάτη και να εισπράττεται από το λογαριασμό του ανά προσυμφωνηθέντα διαστήματα (π.χ. τρίμηνο, εξάμηνο, χρόνο κτλ). Η σύναψη αυτών των συμβολαίων, είχε συνεισφορά στην ημερήσια παραγωγή του καταστήματος, η οποία καταμετρούνταν στο τέλος της ημέρας από το διευθυντή. Σκοπός είναι η γενικότερη ενίσχυση του ομίλου. Μάλιστα το υποκατάστημα Πάτμου σημείωσε πολύ σημαντική παραγωγή, η οποία τον μήνα Αύγουστο ξεπέρασε το 65%.

Κάθε κατάστημα οφείλει να διαθέτει στο ενεργητικό του ένα χρηματικό όριο. Έτσι, ανάλογα τη συμφόρηση η οποία δημιουργείται στο κατάστημα, οργανώνονταν χρηματοποστολές από την Τράπεζα της Ελλάδος με σκοπό της εξισορρόπηση των ποσών αυτών. Κάθε κατάστημα έχει το δικαίωμα να δεχτεί χρηματικά ποσά, να "διώξει" χρηματικά ποσά ή και τα δύο. Για τη συγκεκριμένη διαδικασία, υπάρχουν κανόνες οι οποίοι πρέπει να ακολουθηθούν κατά γράμμα, προκειμένου να εκτελεστεί σωστά. Η διαδικασία αυτή φυσικά και πραγματοποιείται, μετά το πέρας της εξυπηρέτησης πελατών για προφανείς λόγους.

1.3) Προβλήματα που αντιμετωπίστηκαν

Κατά την ενασχόληση του φοιτητή με όλες αυτές τις δραστηριότητες, ένα σημαντικό πρόβλημα το οποίο αντιμετωπίστηκε, ήταν η αδράνεια που προέκυπτε, εξαιτίας του μεγάλου φόρτου εργασίας, το οποίο είχε το κατάστημα κατά τη θερινή περίοδο, όπως επίσης και λόγω μιας απρόσμενης βλάβης που προέκυψε στο ATM μέσα σε αυτό το διάστημα. Η μεγάλη συμφόρηση η οποία δημιουργήθηκε εντός του καταστήματος, μέχρι και για τις πιο απλές συναλλαγές, είχε ως απόρροια την αδυναμία των προϊσταμένων για διεξοδική καθοδήγηση προς τον ασκούμενο φοιτητή, σχετικά με τα συστήματα και τις διαδικασίες οι οποίες χρησιμοποιούνται. Έτσι, δημιουργήθηκαν μεγάλα κενά διαστήματα στα οποία τα καθήκοντα του φοιτητή μειώθηκαν στο ελάχιστο και οι δραστηριότητες του περιορίζονταν, στην παρατήρηση και την καταγραφή των διαδικασιών, χωρίς κάποια ιδιαίτερη αλληλεπίδραση.

Βέβαια, αυτό ήταν κάτι το οποίο αντιμετωπίστηκε δημιουργικά, κυρίως μέσω της περιήγησης στο διαδίκτυο και της μελέτης της θεωρίας των συστημάτων. Το σύστημα περιήγησης της Alpha Bank, ονομάζεται 'Intranet' και περιλαμβάνει από οικονομικά δελτία σε μηνιαία βάση, τις ενέργειες που πρέπει να εφαρμοστούν ανά διαδικασία (π.χ. αναλυτικά τα βήματα για να γίνει μια κατάθεση), μέχρι και τις εφαρμογές οι οποίες δίνουν πρόσβαση σε όλα τα στοιχεία όλων των πελατών (Πελατοκεντρικό Σύστημα).

1.4) Σύνδεση θεωρίας - πράξης

Σε ότι αφορά το γνωστικό επίπεδο το οποίο σου προσφέρεται καθ' όλη την εμπειρία της ΠΑ, ανακαλύπτεις πράγματα που ίσως να μην γίνονταν ποτέ γνωστά. Αποκτάται τριβή με διαφόρων

ειδών έγγραφα, έντυπα, συστήματα λογισμικού, μηχανήματα γραφείου αλλά κυρίως καθημερινή επαφή με πελάτες οι οποίοι θέλουν να φέρουν σε πέρας, ορισμένες χρηματοοικονομικές εργασίες. Σαφώς, τα ερεθίσματα που προσφέρονται, αποτυπώνονται πιο έντονα, από τη στιγμή που είναι βιωματικά. Μέσω της ΠΑ, εκτός από γνώση, αποκτάς και πολύτιμη εμπειρία, η οποία σε εισάγει σε έναν πρωτόγνωρο τρόπο αντίληψης για τον κόσμο των επιχειρήσεων.

Γίνεται σαφές, ότι η γνώση της θεωρίας παίζει μεν, πολύ σημαντικό ρόλο αλλά αυτό που πραγματικά μετράει, είναι η προσαρμογή στις καταστάσεις, η οργάνωση και η θέληση που διαθέτει το κάθε άτομο για να εργαστεί κάπου, και στη συγκεκριμένη περίπτωση, σε ένα χρηματοπιστωτικό ίδρυμα. Η πανεπιστημιακή ζωή, σε ποτίζει γνώσεις για αρκετά συναπτά έτη, όμως 2 μήνες ΠΑ σου διδάσκουν ότι οι θεωρητικές γνώσεις είναι κάτι το οποίο πρέπει να συνοδεύεται και από ορισμένα στοιχεία στο χαρακτήρα του εκάστοτε ανθρώπου, και αυτό είναι πολύ σημαντικό.

Ενότητα 2^η: Απολογισμός εμπλοκής σε project

2.1) Περιγραφή του project

Το MY ALPHA POS CREDIT LINE ΜΕΣΩ «COSME LGF», πρόκειται για ένα πρόγραμμα, το οποίο αφορά τη παροχή χρηματοδότησης, σε μικρομεσαίες επιχειρήσεις, με προνομιακούς όρους και μειωμένες εξασφαλίσεις. Απευθύνονταν μόνο σε υψηλής σημαντικότητας πελάτες σηματοδοτημένους ως GOLD ΠΕΛΑΤΕΣ, οι οποίοι παρουσίασαν σημαντικό όγκο συναλλαγών μέσω του POS κατά την περσινή χρονιά (2018). Βασικά κριτήρια επιλογής των πελατών είναι η συνεχόμενη αύξηση του κύκλου εργασιών της επιχείρησης, κατά την τελευταία τριετία, όπως αυτή εμφανιζόταν στο εκκαθαριστικό τους. Η διαδικασία η οποία ακολουθούνταν για να αιτηθεί ένας πελάτης για την παροχή χρηματοδότησης ήταν η εξής: Αρχικά, γινόταν μια έρευνα στα συστήματα της τραπεζής με σκοπό να βρεθούν οι επιχειρήσεις που πληρούν τα κριτήρια που απαιτεί το πρόγραμμα. Στη συνέχεια, κανονίζονταν ένα ραντεβού με τους εκάστοτε πελάτες, στην έδρα της επιχείρησης, με σκοπό την πλήρη ενημέρωση του πελάτη για τα χαρακτηριστικά της προσφερόμενης χρηματοδότησης. Έπειτα από συναίνεση του πελάτη, τα δικαιολογητικά, συντάσσονταν, και συνοδεύονταν από ένα εισηγητικό σημείωμα, στέλνονταν για έγκριση.

Σε γενικές γραμμές, το ποσό το οποίο χορηγείται, δίνει τη δυνατότητα ρευστότητας για αγορά εμπορεύματος ή οποιασδήποτε άλλης χρήσης επιθυμεί ο πελάτης όπως π.χ. ανακαίνιση του ξενοδοχείου ή του καταστήματος του. Στη συνέχεια το ποσό δανειοδότησης, αποπληρώνεται μέσω των συναλλαγών που πραγματοποιούνται από το POS. Μέσα σε όλη αυτή τη διαδικασία, ο φοιτητής συμπλήρωνε όλες τις απαραίτητες αιτήσεις και συνεργάζονταν για τη σύνταξη των εισηγητικών μαζί με την υπεύθυνη των επιχειρήσεων. Περισσότερες λεπτομέρειες δεν γίνεται να αναφερθούν, καθώς έχει υπογραφθεί έγγραφο τραπεζικού απορρήτου από το τμήμα του Ανθρώπινου Δυναμικού. Πρόκειται όμως για ένα project με πολύ ενδιαφέρον, στο οποίο ο φοιτητής είχε κοντινή ενασχόληση, αν και οι εγκριθείσες επιχειρήσεις θα γίνουν γνωστές μετά το πέρας της ΠΑ του φοιτητή.

Ενότητα 3^η: Παρατηρήσεις και προτάσεις

3.1) Εντυπώσεις που αποκομίστηκαν

Σε όλη τη διάρκεια της ΠΑ, το κλίμα που επικρατούσε μεταξύ των εργαζομένων ήταν ομολογουμένως, πάρα πολύ ευχάριστο και φιλικό. Κάτι το οποίο είναι απαραίτητο ώστε να υπάρχει ομαλότητα σε όλες τις διαδικασίες, όπως και να μεγιστοποιείται η παραγωγικότητα. Όλοι οι προϊστάμενοι φρόντιζαν συνέχεια, ο φοιτητής να απασχολείται, να έχει επαφή με το αντικείμενο εργασίας αλλά και να υπάρχει μια διαρκής αλληλεπίδραση. Μάλιστα, όπως αναφέρθηκε και προηγουμένως, υπήρχαν περιπτώσεις όπου ο φοιτητής συνομίλησε απευθείας με πελάτες και τους εξυπηρέτησε ο ίδιος. Παρά το μέγεθος του καταστήματος (4 άτομα χωρίς τον φοιτητή πρακτικής), το επίπεδο οργάνωσης στις διαδικασίες είναι υψηλό και η συνεννόηση μεταξύ των συναδέλφων καλή, καθώς μετρούν πάνω από 3 χρόνια συνεργασίας μεταξύ τους. Δεν επικρατεί αναβλητικότητα και οι εργασίες πραγματοποιούνται ομαλά παρά την σύγχυση που, όπως είναι φυσικό, δημιουργείται κατά τους θερινούς μήνες.

Παρ' όλα αυτά, έχοντας πλέον μια συνολική εικόνα, απορρέεται το συμπέρασμα ότι ίσως η ΠΑ σε ένα τόσο μικρό κατάστημα να μην ενδείκνυται, καθώς το υπάρχον προσωπικό καλύπτει και με το παραπάνω, τις δραστηριότητες που πρέπει να υλοποιηθούν. Ο καταλογισμός εργασιών σε ένα φοιτητή προσφέρει την απαραίτητη ενασχόληση με το αντικείμενο, όμως τα 'νεκρά' διαστήματα τα οποία προέκυπταν, καθιστούν τα επαγγελματικά καταστήματα, μη ιδανική επιλογή για ΠΑ. Επίσης, μεγαλύτερα και πιο κεντρικά καταστήματα πιθανόν να προσφέρουν περισσότερες εικόνες σε ένα φοιτητή και πιο ιδιαίτερες περιπτώσεις προς επεξεργασία.

3.2) Προτάσεις για τη βελτίωση του θεσμού

Ως διαδικασία αλλά και ως συνολική εμπειρία, η πρακτική άσκηση προσφέρει πολλά οφέλη σε έναν φοιτητή. Επίσης, σε πολύ μεγάλο βαθμό είναι άρτια και οι διαδικασίες για την ολοκλήρωση της, σαφείς. Παρ' όλα αυτά, ίσως με ελάχιστες βελτιώσεις, ενθαρρύνει περισσότερους φοιτητές να εμπλακούν στη διαδικασία και επωφεληθούν από αυτή. Μία πρόταση περί βελτίωσης του θεσμού λοιπόν, θα ήταν να θεσπιστούν περισσότερες δυνατές διάρκειες για υλοποίηση πρακτικής καθώς οι δύο μήνες ίσως δεν είναι αρκετό διάστημα για την προσαρμογή στη θέση εργασίας. Οι 2 έως 6 μήνες, στο τέλος των φοιτητικών σπουδών, πιθανώς να προσφέρουν μεγαλύτερη εξοικείωση με το αντικείμενο, αναλόγως βέβαια με τις ανάγκες του κάθε φοιτητή.

Μια άλλη πρόταση, έχει να κάνει με την απλοποίηση των διαδικασιών. Η επιλογές του φοιτητών που θα γίνονται δεκτοί για ΠΑ, θα μπορούσαν να αξιολογούνται και να εγκρίνονται από τους υπεύθυνους καθηγητές ηλεκτρονικά, μέσω μιας βασικής αίτησης η οποία θα περιέχει όλα τα απαραίτητα στοιχεία μεν, αλλά μόνο για την ταυτοποίηση τους. Η συγκέντρωση των εγγράφων θα είναι απαραίτητη μόνο σε πρώτο στάδιο, ώστε να φτάσει στα χέρια του καθηγητή η τελική αίτηση προς έγκριση. Έτσι, ίσως επιτευχθεί ελαχιστοποίηση της γραφειοκρατίας, η οποία ταλανίζει μεγάλο αριθμό φοιτητών.

Ενότητα 4^η : Επίλογος

Παρότι το συμπέρασμα, δεν καθιστά ιδανική την ΠΑ σε ένα επαρχιακό κατάστημα, δεν σημαίνει ότι η συνολική διαδικασία ήταν δυσάρεστη ή μη αποτελεσματική. Ήταν μια πολύ ιδιαίτερη εμπειρία, την οποία δεν έχουν την ευκαιρία, όλοι οι φοιτητές να ζήσουν. Επίσης, χάρισε πολύτιμη γνώση και εμπειρία στο φοιτητή. Η συνεργασία με όλους τους συναδέλφους ήταν άκρως αποδοτική καθώς και με όλα τα υφιστάμενα μέλη του Γραφείου Πρακτικής Άσκησης και με τον επιβλέποντα καθηγητή. Κλείνοντας λοιπόν, ευχαριστώ θερμά, όλους όσους ενεπλάκησαν για αυτή την ολοκληρωμένη εμπειρία. Ελπίζω να ανταποκρίθηκα πλήρως σε όλα μου τα καθήκοντα και υποχρεώσεις.

Βιβλιογραφία

- https://el.wikipedia.org/wiki/Alpha_Bank
- <https://www.alpha.gr/el/omilos/alpha-bank>