

“VELLUM HORIZONTAL SKILLS”

ΥΠΑΛΛΗΛΟΣ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ / FINANCIAL SERVICES ASSISTANT

SYLLABUS

Vellum Global Educational Services

Έκδοση 2_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 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 “ΥΠΑΛΛΗΛΟΣ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ”	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 1: ΕΙΣΑΓΩΓΗ

1.1 Πιστοποίηση στο Αντικείμενο “ΥΠΑΛΛΗΛΟΣ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ”

Στην εποχή μας, η οικονομική κρίση αποτελεί τη μία από τις δύο φάσεις των οικονομικών διακυμάνσεων και συγκεκριμένα τη φάση της καθόδου, δηλαδή συρρίκνωση της οικονομικής δραστηριότητας. Ως εκ τούτου, προκύπτει η ανάγκη επικαιροποίησης των γνώσεων και δεξιοτήτων των εργαζομένων σε θέματα οργανωσιακής διάστασης που θα τροχοδρομήσουν εκ νέου την ελληνική οικονομία προς τη ζητούμενη οικονομική διεύρυνση.

Στόχος λοιπόν της πιστοποίησης αυτής είναι ωφελούμενοι και εργαζόμενοι του σχετικού κλάδου να επιδείξουν πρόσθετες γνώσεις και δεξιότητες κατά την άσκηση του επαγγέλματός τους που θα έχουν άμεση και θετική επίπτωση στην ενίσχυση της επαγγελματικής τους ικανότητας ή/ε διεύρυνση των επαγγελματικών τους επιλογών.

Οριοθετώντας το αντικείμενο εργασίας του Υπαλλήλου Οικονομικών Υπηρεσιών είναι η επικουρική συμμετοχή του σε όλο το φάσμα των δραστηριοτήτων της επιχείρησης που σχετίζονται με τις οικονομικές λειτουργίες, με ιδιαίτερο όμως βάρος στον τομέα της χρηματοοικονομικής οργάνωσης και διοίκησης.

Οι εργαζόμενοι, ή όσοι αποσκοπούν να εργαστούν ως υπάλληλοι οικονομικών και διοικητικών υπηρεσιών σε οικονομικές υπηρεσίες όπως τραπεζών, εταιρείες και λογιστικά γραφεία, χρηματιστηριακά γραφεία, ασφαλιστικά ταμεία, κ.α. θα είναι σε θέση να εφαρμόζουν ένα σύνολο γνώσεων, δεξιοτήτων, εργαλείων και τεχνικών, έτσι ώστε να κατευθύνουν τις δραστηριότητες του οργανισμού / επιχείρησης, προς την ικανοποίηση αναγκών και προσδοκιών των εμπλεκόμενων μερών.

Συγκεκριμένα η πιστοποίηση των αποκτούμενων γνώσεων περιέχει τις εξής ενότητες:

- Αρχές Οργάνωσης Γραφείου & Διοικητικής Υποστήριξης
- Αρχές Οργάνωσης και Διοίκησης Επιχειρήσεων
- Βασικές Οικονομικές Έννοιες
- Λογιστικές Εργασίες
- Επαγγελματική Επικοινωνία

Συνολικά, να μπορούν οι υπάλληλοι να κάνουν χρήση ανάπτυξης των εργαλείων μιας οικονομικής υπηρεσίας, έτσι ώστε να γίνει άμεσα και αποτελεσματικά η εφαρμογή της θεωρητι-

κής γνώσης. Να μπορούν διεκπεραιώσουν τις εργασίες ενός τμήματος οικονομικών υπηρεσιών, έτσι ώστε να συμβάλουν στην ορθή και επακριβή τήρηση των οικονομικών μεγεθών.

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

- ♦ 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 βασικές θεωρητικές γνώσεις επί της Οργάνωσης, Διοίκησης και λειτουργίας τμημάτων Οικονομικών Υπηρεσιών επιχειρήσεων, οργανισμών ή κρατικών μονάδων.

Να διαπιστώσει τις ικανότητες μιας μεγάλης ομάδος ατόμων που ασχολούνται με επικοινωνιακές διαδικασίες χρηματοοικονομικής φύσεως, εντός της οικονομικής μονάδος (εργασίες μισθοδοσίας, προμηθειών, κ.λπ.) καθώς και συναλλαγών με τρίτους (τράπεζες, δημόσιες υπηρεσίες, πελάτες, προμηθευτές κ.λπ.), αποσκοπώντας στην άμεση και αποτελεσματική διεκπεραίωση των διαδικασιών παρακολούθησης οικονομικών γεγονότων, εξυπηρέτησης πελατών και ολοκλήρωση των χρηματοοικονομικών συναλλαγών και υποχρεώσεων.

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. Αρχές Οργάνωσης Γραφείου & Διοικητικής Υποστήριξης	Βασική Ενότητα	45 λεπτά θεωρητική εξέταση
2. Αρχές Οργάνωσης και Διοίκησης Επιχειρήσεων	Βασική Ενότητα	
3. Βασικές Οικονομικές Έννοιες	Βασική Ενότητα	
4. Λογιστικές Εργασίες	Βασική Ενότητα	
5. Επαγγελματική Επικοινωνία	Βασική Ενότητα	

Η **βάση ερωτήσεων** (QDB) αποτελείται από **160 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 ενότητων εφαρμογής, διαδικτυακά, χωρίς την ενδιάμεση παρεμβολή τρίτου μέρους, και τις ανακατεύει. Από τις 30 αυτές ερωτήσεις, επιλέγει ισόποσα εύκολες, Μέτριες και Δύσκολες. Βαρύτητα δίδεται στις ενότητες *Βασικές Οικονομικές Έννοιες & Λογιστικές Εργασίες*, όπου από το σύνολο των 30 ερωτήσεων, το 50% αφορά στις δυο προαναφερόμενες ενότητες και το υπόλοιπο 50% στις υπόλοιπες τρεις ενότητες του πιστοποιητικού.

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 ενότητων. 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 διαβάζει 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 ποντικού 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: ΑΡΧΕΣ ΟΡΓΑΝΩΣΗΣ ΓΡΑΦΕΙΟΥ & ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΗΣ ΥΠΟΣΤΗΡΙΞΗΣ

Η οργάνωση ενός σύγχρονου χώρου εργασίας αποτελεί κομβική λειτουργία. Επιβοηθεί, συντονίζει και ενημερώνει όλους τους συνεργάτες ενός οργανισμού / εταιρείας συμβάλλοντας στην καλύτερη επικοινωνία, ενημέρωση και συντονισμό όλων των συνεργατών.

Έτσι, οι αρμόδιοι υπάλληλοι και στελέχη, πέραν των αυτού καθ' αυτού απαραίτητων γνώσεων, θα πρέπει να είναι σε θέση να τις εφαρμόζουν αλλά και να τις εξελίσσουν. Ως κεντρικό και διαδεδομένο πλέον μέσο της διοικητικής υποστήριξης περιλαμβάνεται η γνώση του ηλεκτρονικού υπολογιστή, μαζί με τη γνώση χρήσης εξειδικευμένων προγραμμάτων αναλόγως των εκάστοτε αναγκών.

Θεματικές ενότητες που εξετάζονται είναι, Εργαλεία, τεχνικές καλής πρακτικής σε θέματα οργάνωσης γραφείου, Διαχείριση, συγχρονισμός και αρχειοθέτηση εγγράφων, φυσικής και ηλεκτρονικής αλληλογραφίας, η διαχείριση της πληροφόρησης ως αρχεία ή επαφές εντός της οργάνωσης ή απομακρυσμένα. Επίσης, η αποτελεσματική διαχείριση χρόνου θέτοντας προτεραιότητες και προγραμματίζοντας τις δέουσες ενέργειες, καθώς και τη διαχείριση των απαραίτητων και έγκαιρων προμηθειών.

Συγκεκριμένα, τα μέρη που απαρτίζουν την ενότητα αυτή, έχουν ως εξής:

Αντικείμενα Αξιολόγησης	Δεξιότητες/ Ικανότητες
1.1 Εργαλεία, τεχνικές και καλές πρακτικές σε θέματα οργάνωσης γραφείου	Δεξιότητες: ▪ Οργανώσουν σωστά και αποτελεσματικά το γραφείο τους και να χρησιμοποιούν με άνεση όλα τα σύγχρονα εργαλεία οργάνωσης γραφείου ▪ Διαχειρίζονται και να παρακολουθούν συστηματικά την ανταλλαγή πληροφοριών και όλα τα είδη εγγράφων ▪ Αντιμετωπίζουν αποτελεσματικά Επείγοντα και Σημαντικά Θέματα. Ικανότητες: ▪ Οργανώνουν σωστά και να αξιοποιούν με το βέλτιστο τρόπο το χρόνο τους χρησιμοποιώντας βασικά εργαλεία προγραμματισμού και καθορισμού προτεραιοτήτων ▪ Ανταποκρίνονται με συνέπεια σε χρονοδιαγράμματα και υποχρεώσεις της εταιρείας ▪ Παρακολουθούν (follow up) τις αποφάσεις του προϊσταμένου τους
1.2 Διαχείριση και αρχειοθέτηση εγγράφων, φυσικής και ηλεκτρονικής αλληλογραφίας	
1.3 Η σπουδαιότητα του σωστού συγχρονισμού και η δυνατότητα απομακρυσμένης πρόσβασης αρχείων	
1.4 Διαχείριση πληροφοριών, αρχείου, επαφών (πελατών/προμηθευτών, συνεργατών, οργανισμών & φορέων)	
1.5 Προγραμματισμός εργασιών και καθορισμός προτεραιοτήτων. Σύγχρονα εργαλεία διαχείρισης εκκρεμοτήτων	
1.6 Η Αποτελεσματική Διαχείριση του Χρόνου – Time Plans – Action Plans	
1.7 Επείγοντα και Σημαντικά	
1.8 Βασικές αρχές διαχείρισης προμηθειών - αναλωσίμων	

Ενότητα 2^η: ΑΡΧΕΣ ΟΡΓΑΝΩΣΗΣ ΚΑΙ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ

Σκοπός της ενότητας αυτής είναι να διαγνωστεί κατά πόσον οι εξεταζόμενοι κατέχουν θέματα των κύριων επιχειρησιακών και διοικητικών λειτουργιών της επιχείρησης, καθώς και την ορθή επικοινωνία της επιχείρησης με το εσωτερικό αλλά και το εξωτερικό περιβάλλον που δραστηριοποιείται.

Επιμέρους θεματολογίες που περιλαμβάνονται είναι οι Αρχές που διέπουν τη σύγχρονη διοίκηση, όπως αυτές εφαρμόζονται σε θέματα Προγραμματισμού, Στοχοθέτησης, Οργάνωσης και Ελέγχου, μοντέλα διοίκησης μέσω οργανογραμμάτων, λειτουργιών και επικοινωνίας, έτσι ώστε να λαμβάνονται οι ορθές οργανωτικές αποφάσεις.

Αντικείμενα αξιολόγησης	Δεξιότητες/ Ικανότητες
2.1 Αρχές σύγχρονης διοίκησης	Δεξιότητες: - Διακρίνουν τη βασική θεωρία περί της οργάνωσης και διοίκησης των επιχειρήσεων αλλά και όλων των εργαλείων που συμβάλλουν στην αποτελεσματικότερη διοίκηση των ατόμων/ομάδων - Ορίζουν και να επιτυγχάνουν ρεαλιστικούς και παράλληλα προκλητικούς στόχους (προσωπικούς και επαγγελματικούς) - Χρησιμοποιούν αποτελεσματικά όλα τα εργαλεία του σύγχρονου μάνατζμεντ ως προς την επίτευξη των αναπτυξιακών στόχων της επιχείρησης - Επικοινωνούν με ευχέρεια με τους προϊσταμένους /υπευθύνους τμημάτων Ικανότητες: - Περιγράφουν τις βασικές λειτουργίες της επιχείρησης και τη συμβολή τους στην επίτευξη των επιχειρησιακών στόχων της - Αντιλαμβάνονται τη λειτουργία του μάνατζμεντ και να προτείνουν μια σειρά από σύγχρονες πρακτικές ώστε να είναι αποτελεσματικότερη η άσκηση του - Επιλύουν σύνθετα προβλήματα και να εφαρμόζουν σύγχρονες πρακτικές ως προς τη λήψη δύσκολων αποφάσεων
2.2 Προγραμματισμός – Οργάνωση – Έλεγχος	
2.3 Τα διαφορετικά μοντέλα διοίκησης – Στυλ διοίκησης	
2.4 Στοχοθεσία και επιτευξιμότητα στόχων (μοντέλο smart)	
2.5 Επικοινωνία και πειστικότητα	
2.6 Αποτελεσματική συμπεριφορά και καθοδήγηση	
2.7 Οργανογράμματα, λειτουργίες /functions. Θέσεις εργασίας και ανάθεση αρμοδιοτήτων	
2.8 Λήψη αποφάσεων	

Ενότητα 3^η: ΒΑΣΙΚΕΣ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΕΣ ΕΝΝΟΙΕΣ

Στην εξεταζόμενη ενότητα των βασικών Οικονομικών Εννοιών οι εξεταζόμενοι πρέπει να είναι εξοικειωμένοι με την γενικότερη έννοια της Οικονομικής Διοίκησης ενός οργανισμού, τις μορφές επιχειρήσεων που προβλέπονται, τις βασικές λειτουργίες αρχές σύνταξης ενός προϋπολογισμού, μέθοδοι σύνταξης, τα προβλεπόμενα είδη, όπως και η παρακολούθηση και έλεγχος αυτού.

Περαιτέρω, οι συμμετέχοντες στις εξετάσεις θα πρέπει να γνωρίζουν τις κατηγορίες των λογιστικών βιβλίων που τηρούνται, μαζί με τις προβλεπόμενες Οικονομικές Καταστάσεις, καθώς και τους Δείκτες Αποδοτικότητας και Ρευστότητας που ενδεχομένως να χρησιμοποιηθούν για το χρηματοοικονομικό έλεγχο μιας εταιρείας.

Αντικείμενα αξιολόγησης	Δεξιότητες/ Ικανότητες
3.1 Η έννοια της Οικονομικής Διοίκησης	Δεξιότητες: - Περιγράφουν βασικές οικονομικές έννοιες και να εξαγουν χρήσιμα συμπεράσματα για τη λήψη σωστών διοικητικών αποφάσεων - Χρησιμοποιούν σωστά τα εργαλεία όπως το νεκρό σημείο και τον ορισμό plafond - Αποκωδικοποιούν βασικούς δείκτες ώστε να αντλούν πληροφορίες σχετικά με την αποδοτικότητα και τη ρευστότητα της επιχείρησης Ικανότητες: - Συμμετέχουν στην κατάρτιση προϋπολογισμού της οικονομικής μονάδας και ελέγχουν βασικούς προϋπολογισμούς - Ερμηνεύουν τους βασικούς οικονομικούς δείκτες - Αντιλαμβάνονται την οικονομική κατάσταση της επιχείρησης
3.2 Οι λειτουργίες της Οικονομικής Διεύθυνσης και η λειτουργία του Μηχανογραφημένου Λογιστηρίου	
3.3 Μορφές Επιχειρήσεων	
3.4 Βασικές Αρχές Προϋπολογισμού και τα Πλεονεκτήματά του	
3.5 Μέθοδοι Σύνταξης Προϋπολογισμού	
3.6 Οι Πέντε βασικοί Προϋπολογισμοί της Επιχείρησης	
3.7 Παρακολούθηση και Έλεγχος Προϋπολογισμού	
3.8 Κατηγορίες Λογιστικών Βιβλίων	
3.9 Οι κύριες Οικονομικές Καταστάσεις	
3.10 Ισολογισμός. Αποτελέσματα Χρήσης	
3.11 Διάθεση Κερδών	
3.12 Margin, Mark up, Εκπτώσεις	
3.13 Οι Βασικοί Οικονομικοί Δείκτες και η χρησιμότητά τους	
3.14 Δείκτες Αποδοτικότητας & Ρευστότητας	
3.15 Πιστώσεις – Επισφάλειες	
3.16 Νεκρό Σημείο	

Ενότητα 4^η: ΛΟΓΙΣΤΙΚΕΣ ΕΡΓΑΣΙΕΣ

Από την αρχή της διαχειριστικής περιόδου, μέχρι το τέλος της, οι λογιστικές εργασίες που απαιτούνται ακολουθούν τον λογιστικό κύκλο, περιλαμβάνονται εργασίες όπως ενάρξεις – διακοπές, παραγγελιοληψία, τιμολόγηση, μισθοδοσία, φορολογικές ενημερώσεις και απεικονίσεις συναλλαγών. Πέραν αυτών συμπεριλαμβάνονται και εξωτερικές εργασίες με άλλους συνεργαζόμενους φορείς, όπως Τράπεζες, Ασφαλιστικούς φορείς, κ.λπ.

Για τις ανωτέρω γενικές λογιστικές εργασίες, αλλά και περισσότερο εξειδικευμένες, που απαιτούνται από την εφαρμογή λειτουργίας της Διπλογραφικής Μεθόδου (Εφαρμογή Ελληνικών Λογιστικών Προτύπων) από τα Σύγχρονα Λογιστήρια των Εταιρειών και τα Λογιστικά Γραφεία, θα πρέπει οι εξεταζόμενοι να είναι σε θέση να απαντήσουν στις αντίστοιχες ερωτήσεις που θα τους τεθούν από το εξεταστικό σύστημα.

Αντικείμενα αξιολόγησης	Δεξιότητες/ Ικανότητες
4.1 Εμπορική Διαχείριση: Παραγγελιοληψία, Τιμολόγηση, Καρτέλες πελατών /προμηθευτών	Δεξιότητες: - Αρχειοθετούν και ταξινομούν με αποτελεσματικό τρόπο έγγραφα, παραστατικά, λογιστικές και οικονομικές καταστάσεις - Εκδίδουν, συγκεντρώνουν και κωδικοποιούν παραστατικά του λογιστηρίου της οικονομικής μονάδας - Εκτελούν εργασίες λογιστικής φύσεως εντός της επιχείρησης (εργασίες υπολογισμού μισθοδοσίας, φόρου μισθωτών, ΦΠΑ, κ.λπ.) - Διεκπεραιώνουν συναλλαγές με τρίτους (τράπεζες, δημόσιες υπηρεσίες, ασφαλιστικά ταμεία, πελάτες, προμηθευτές κ.λπ.) - Συντάσσουν προτάσεις και προσφορές συνεργασίας με πελάτες και προμηθευτές υπό την επίβλεψη υπευθύνου Ικανότητες: - Παρακολουθούν τις καρτέλες πελατών /προμηθευτών και να ελέγχουν την κίνηση λογαριασμών τους - Παρακολουθούν με συνέπεια τις υποχρεώσεις της επιχείρησης και να εξοφλούν έγκαιρα λογαριασμούς και οφειλές - Παρακολουθούν τα αποθέματα διαφόρων αγαθών και να εκτελούν παραγγελίες
4.2 Οδηγός επιχειρήσεων: Ενάρξεις Διακοπές	
4.3 Φορολογία Επιχειρήσεων: ΦΠΑ, Παρακρατούμενοι Φόροι κλπ	
4.4 Κώδικας Φορολογικής Απεικόνισης Συναλλαγών (ΚΦΑΣ)	
4.5 Εξωτερικές Εργασίες: Τράπεζες, ΔΟΥ, ΙΚΑ ΓΕΜΗ κλπ	
4.6 Μισθοδοσία: Ανάλυση δεδομένων εργατικού κόστους, ΑΠΔ, ΕΡΓΑΝΗ κλπ	

Ενότητα 5^η: ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΗ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑ

Είναι σημαντικό να χρησιμοποιούνται στο εργασιακό, αλλά και προσωπικό περιβάλλον όλα τα μέσα επικοινωνίας, προκειμένου να έχουμε επιτυχημένες διαπροσωπικές και επαγγελματικές σχέσεις.

Το είδος αυτό επικοινωνίας στο εργασιακό περιβάλλον δεν είναι μόνο γραπτό – λεκτικό, αλλά και μη. Έτσι, ο τρόπος με τον οποίο μιλάμε, όπως ο τόνος, η ένταση, η ταχύτητα και η ποιότητα της φωνής μεταδίδουν μη λεκτικά μηνύματα και επηρεάζουν τη συνολική διαδικασία της επικοινωνίας.

Οι εξεταζόμενοι στην ενότητα αυτή εξετάζονται στις βασικές έννοιες της επικοινωνίας στις ακολουθούμενες διαδικασίες αυτής, τα διαφορετικά είδη και τις αντίστοιχες προϋποθέσεις αποτελεσματικής εφαρμογής τους, όπως και τα εμπόδια ή λάθη που παρατηρούνται κατά την ανταλλαγή γλωσσικών και μη μηνυμάτων και δυσχεραίνουν τις εταιρικές και διαπροσωπικές σχέσεις.

Τέλος, επίσης σημαντικό θέμα είναι η αποτελεσματική διαχείριση των συγκρούσεων μεταξύ εργαζομένων που συμβάλει στην εύρυθμη εταιρική λειτουργία για την επιτέλεση των στόχων που έχουν τεθεί από τους διοικούντες.

Αντικείμενα Αξιολόγησης	Δεξιότητες/ Ικανότητες
5.1 Η έννοια & η διαδικασία της Επικοινωνίας	Δεξιότητες: - Διακρίνουν τον τρόπο με τον οποίο η Επικοινωνία βελτιώνει τις ανθρώπινες και κατά συνέπεια τις επαγγελματικές σχέσεις - Κάνουν χρήση των σωστών εργαλείων (Αποτελεσματικής ακρόασης και των ερωτήσεων) προκειμένου να επικοινωνούν αποτελεσματικά και να διαχειρίζονται με σωστό τρόπο την εργασιακή τους ζωή - Σχεδιάζουν ένα πλήρες πλάνο γραπτής, τηλεφωνικής και διαχειριστικής επικοινωνίας - Επικοινωνούν με σαφήνεια, λιτότητα και ακρίβεια και να προλαμβάνουν λάθη που επηρεάζουν τις επαγγελματικές σχέσεις και την επίτευξη επιχειρησιακών στόχων Ικανότητες: Αντίληψη - Μοντέλου και τα εργαλεία της επαγγελματικής επικοινωνίας - Τρόπων για να αντιμετωπίζουν τον θυμό τους και να αποφεύγουν εργασιακές συγκρούσεις - Σημασία της ομαδικής σκέψης και να εστιάζουν στη διαχείριση των συσκέψεων - Συνομιλητή τους μέσα από την επικοινωνία
5.2 Εμπόδια της Επικοινωνίας	
5.3 Επικοινωνία – Αποτελεσματικότητα – Αποδοτικότητα (Ατομική / Ομάδας)	
5.4 Η γλώσσα του Σώματος	
5.5 Ο Δεκάλογος της Αποτελεσματικής Επικοινωνίας	
5.6 Τα διαφορετικά είδη επικοινωνία στην Επιχείρηση (Τυπική vs Άτυπη, Οριζόντια, Διατμηματική)	
5.7 Η γραπτή επικοινωνία, τηλεφωνική επικοινωνία και διαχειριστική επικοινωνία	
5.8 Συνήθη λάθη στην επικοινωνία και τρόποι αποφυγής τους	
5.9 Τα εργαλεία της σωστής επικοινωνίας στο γραφείο	
5.10 Αποτελεσματική Διαχείριση Συγκρούσεων	

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 4: ΠΡΟΤΕΙΝΟΜΕΝΗ ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ

Adams L., «Τα μυστικά της αποτελεσματικής επικοινωνίας», Εκδόσεις ΜΑΡΤΗΣ, 2018

Begg D., Dornbusch R., Fischer S., Vernasca G., «Εισαγωγή στην Οικονομική», Εκδόσεις ΚΡΙΤΙΚΗ, 3 έκδοση, 2016

Carnegie D., «Επικοινωνήστε αποτελεσματικά», Εκδόσεις Διόπτρα, 2019

Θεοδωράτος Ε., «Οργάνωση Γραφείου», Εκδόσεις ΣΤΑΜΟΥΛΗ, 1999

Καζάζη Μ., «Αρχές Ταξινόμησης», Εκδόσεις ΕΛΛΗΝ, 2002

Ποπκιώση – Χαραλαμπίδου Μ., «Εμπορική Αλληλογραφία Θεωρητική & Εφαρμοσμένη», Εκδόσεις ΕΛΛΗΝ, 2004

Ροδοσθένους Μ., «Οργάνωση Λογιστηρίου», Εκδόσεις: INTERBOOKS, 2004

Φαναριώτης Π., «Οργάνωση και Διεύθυνση Γραφείου», Εκδόσεις ΣΤΑΜΟΥΛΗ, 2000

Διαδικτυακές Αναφορές

Γραμματεία Διοίκησης – Καθήκοντα, επαγγελματική επάρκεια, οργάνωση γραφείου και υποστηρικτικά εργαλεία

http://www.elot.gr/sepelot1437_7june11.pdf