

“VELLUM HORIZONTAL SKILLS”

ΥΠΑΛΛΗΛΟΣ ΓΡΑΦΕΙΟΥ

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**, 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 ΓΡΑΦΕΙΟΥ”	3
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 2: ΠΑΡΟΥΣΙΑΣΗ ΤΟΥ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΤΙΚΟΥ.....	4
2.1 Σκοπός	4
2.2 Δομή του πιστοποιητικού	4
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 3: ΔΟΜΗ ΚΑΙ ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΟ ΤΗΣ ΕΞΕΤΑΣΤΕΑΣ ΥΛΗΣ.....	7
3.1 Αντικείμενα αξιολόγησης και κριτήρια απόδοσης	7
3.2 Περιεχόμενα εξεταστέας ύλης	8
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 4: ΠΡΟΤΕΙΝΟΜΕΝΗ ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ.....	11
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 5: ΠΙΝΑΚΑΣ ΑΝΑΘΕΩΡΗΣΕΩΝ.....	11

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 1: ΕΙΣΑΓΩΓΗ

1.1 Πιστοποίηση στο Αντικείμενο “ΥΠΑΛΛΗΛΟΣ ΓΡΑΦΕΙΟΥ”

Στόχος είναι η εξέταση βασικών γνώσεων και τεχνογνωσίας των υποψηφίων, αναφορικά με τον απαιτητικό ρόλο του Υπάλληλου Γραφείου, τις απαραίτητες γνώσεις και δεξιότητες που πρέπει να διαθέτει γύρω από τις εργασίες διαχείρισης και οργάνωσης των γραφείων.

Συγκεκριμένα η πιστοποίηση περιέχει τις εξής ενότητες:

- Η έννοια και οι λειτουργίες του γραφείου.
- Βασικές αρχές λογιστικής.
- Βασικές αρχές marketing.
- Ανάπτυξη επικοινωνιακών δεξιοτήτων.
- Ανάπτυξη οργανωτικών δεξιοτήτων.

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 διαδικασιών λειτουργίας του Υπαλλήλου Γραφείου.

Να διαπιστώσει τις ικανότητες μιας μεγάλης ομάδας ατόμων που ασχολούνται με την Γραμματειακή Υποστήριξη και γενικά με τις εργασίες των Γραφείων, ή που επιθυμούν να διεκδικήσουν μία θέση εργασίας ως Υπάλληλοι Γραφείων στον ιδιωτικού ή και στον δημόσιο τομέα.

2.2 Δομή του πιστοποιητικού

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

Ενότητα εφαρμογής	Κατάσταση	Διάρκεια
1. Η έννοια και οι λειτουργίες του γραφείου	Βασική Ενότητα	45 λεπτά θεωρητική εξέταση
2. Βασικές αρχές λογιστικής	Βασική Ενότητα	
3. Βασικές αρχές marketing	Βασική Ενότητα	
4. Ανάπτυξη επικοινωνιακών δεξιοτήτων	Βασική Ενότητα	
5. Ανάπτυξη οργανωτικών δεξιοτήτων	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 ενότητων 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 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, δυσαριθμσία, 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 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^η: Η έννοια και οι Λειτουργίες του Γραφείου

Σκοπός της Ενότητας 1 είναι η εξέταση των βασικών γνώσεων, που αφορούν στις βασικές λειτουργίες και τα χαρακτηριστικά του γραφείου, τις διεξότητες με τον προγραμματισμό εργασιών, το περιβάλλον ενός γραφείου, τη διαρρύθμισή του, την επίπλωση, αλλά και τον εξοπλισμό.

Επίσης, σκοπός αυτής της ενότητας είναι η εξοικείωση με βασικά θέματα που αφορούν στις βασικές αρχές αρχειονομίας, δηλαδή τις τεχνικές για τη διατήρηση και την επεξεργασία των αρχείων.

Αντικείμενα Αξιολόγησης	Δεξιότητες/ Ικανότητες
1.1 Η έννοια και οι Λειτουργίες του Γραφείου	<p>Δεξιότητες:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Γνωρίζουν τις λειτουργίες του γραφείου. ▪ Κατανοούν τη θεμελιώδη σημασία του οργανογράμματος και της τήρησης των διαδικασιών. ▪ Γνωρίζουν την σημασία της δομής του περιβάλλοντος του χώρου εργασίας. ▪ Γνωρίζουν τον τρόπο επιμέλειας και διαμόρφωσης των χώρων του γραφείου. ▪ Κατανοούν τη σημασία των συστημάτων οργάνωσης γραφείων. ▪ Γνωρίζουν την επιστήμη της αρχειονομίας. <p>Ικανότητες:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Είναι σε θέση να ελέγχουν τον εξοπλισμό του γραφείου. ▪ Δύνανται να εφαρμόσουν τα βασικά βήματα ως προς την αποτελεσματική εξυπηρέτηση του κοινού. ▪ Δύνανται να προβούν στη σωστή διαμόρφωση των χώρων ώστε να είναι λειτουργικοί. ▪ Εξοικειώνονται με τα μηχανολογικά συστήματα του γραφείου.
1.2 Οργάνωση χώρων γραφείου	
1.3 Βασικές αρχές αρχειονομίας	
1.4 Εξυπηρέτηση Κοινού	

Ενότητα 2^η: ΒΑΣΙΚΕΣ ΑΡΧΕΣ ΛΟΓΙΣΤΙΚΗΣ

Στη συγκεκριμένη θεματική ενότητα αναλύονται οι βασικές αρχές και έννοιες της λογιστικής, τα είδη των εταιρειών και οι βασικές οικονομικές καταστάσεις των επιχειρήσεων. Η εξοικείωση με τα Ελληνικά Λογιστικά Πρότυπα και τις διαδικασίες τιμολόγησης.

Αντικείμενα αξιολόγησης	Δεξιότητες/ Ικανότητες
2.1 Βασικές Έννοιες Λογιστικής	<p>Δεξιότητες:</p> <ul style="list-style-type: none"> Γνωρίζουν τις βασικές έννοιες της λογιστικής. Γνωρίζουν τις βασικές έννοιες γύρω από το νομοθετικό πλαίσιο. <p>Ικανότητες:</p> <ul style="list-style-type: none"> Εξοικειώνονται με τα Ελληνικά Λογιστικά Πρότυπα. Εξοικειώνονται με τις διαδικασίες τιμολόγησης. Κατανοούν τους παράγοντες της τιμολογιακής πολιτικής.
2.2 Νομοθετικό Πλαίσιο	
2.3 Τιμολόγηση	

Ενότητα 3^η: ΒΑΣΙΚΕΣ ΑΡΧΕΣ MARKETING

Σκοπός της ενότητας αυτής είναι η εξέταση των βασικών γνώσεων, που αφορούν στις βασικές αρχές, έννοιες και τα εργαλεία του μάρκετινγκ, καθώς και στις διαδικασίες εφαρμογής του σε διαφορετικές επιχειρήσεις και οργανισμούς.

Αντικείμενα αξιολόγησης	Δεξιότητες/ Ικανότητες
3.1 Βασικές Αρχές Marketing	<p>Δεξιότητες:</p> <ul style="list-style-type: none"> Γνωρίζουν τι είναι το μάρκετινγκ. Κατανοούν τη θεμελιώδη σημασία της πελατοκεντρικής προσέγγισης. Γνωρίζουν τα βασικά είδη μάρκετινγκ. <p>Ικανότητες:</p> <ul style="list-style-type: none"> Κατανοούν και αποκτούν τις γνώσεις για την διαμόρφωση ενός πλάνου Μάρκετινγκ. Εξοικειώνονται με εργαλεία αναλύσεων που είναι απαραίτητα για την συλλογή και την αξιολόγηση των αποτελεσμάτων.
3.2 Εφαρμογή του Μάρκετινγκ	
3.3 Ο Σχεδιασμός του Πλάνου Μάρκετινγκ	

Ενότητα 4^η: ΑΝΑΠΤΥΞΗ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑΚΩΝ ΔΙΕΞΙΟΤΗΤΩΝ

Σκοπός αυτής της θεματικής ενότητας είναι να παρουσιαστούν τα μυστικά της επικοινωνίας και οι βασικές επικοινωνιακές δεξιότητες.

Αντικείμενα Αξιολόγησης	Δεξιότητες/ Ικανότητες
4.1 Βασικές Αρχές Επικοινωνίας	<p>Δεξιότητες:</p> <ul style="list-style-type: none"> Γνωρίζουν τις βασικές δεξιότητες επικοινωνίας. Κατανοούν τις βασικές αρχές επικοινωνίας. Γνωρίζουν τις μορφές και τα είδη επικοινωνίας. <p>Ικανότητες:</p> <ul style="list-style-type: none"> Αντιλαμβάνονται την έννοια των δημοσίων σχέσεων. Αναπτύσσουν την διαδικασία της επικοινωνίας. Αξιοποιούν τα εργαλεία/μέσα των δημοσίων σχέσεων.
4.2 Βασικές Δεξιότητες Επικοινωνίας	
4.3 Μορφές και Είδη Επικοινωνίας	

Ενότητα 5^η: ΑΝΑΠΤΥΞΗ ΟΡΓΑΝΩΤΙΚΩΝ ΔΙΕΞΙΟΤΗΤΩΝ

Σκοπός αυτής της θεματικής ενότητας είναι να παρουσιαστούν ο ρόλος που διαδραματίζει η οργανωσιακή κουλτούρα στη συμπεριφορά των εργαζομένων και οι τεχνικές διαχείρισης χρόνου.

Αντικείμενα αξιολόγησης	Δεξιότητες/ Ικανότητες
5.1 Βασικές Αρχές της Οργανωσιακής Κουλτούρας	<p>Δεξιότητες:</p> <ul style="list-style-type: none"> Γνωρίζουν τις λειτουργίες της οργανωσιακής κουλτούρας. Κατανοούν την έννοια της οργανωσιακής κουλτούρας. Κατανοούν τις τεχνικές διαχείρισης χρόνου. <p>Ικανότητες:</p> <ul style="list-style-type: none"> Εξοικειώνονται με τα βήματα προγραμματισμού εργασιών. Διατυπώνουν ορθούς στόχους. Οργανώνουν και προγραμματίζουν τις εργασίες.
5.2 Τεχνικές Διαχείρισης Χρόνου	
5.3 Διαχείριση Προτεραιοτήτων	

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 4: ΠΡΟΤΕΙΝΟΜΕΝΗ ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ

- Amstrong G. and Kotler P(2009) Εισαγωγή στο μάρκετινγκ, Εκδόσεις Επίκεντρο.
- Aston, R(2012).Επιτυχημένη διαχείριση χρόνου σε μια εβδομάδα. Εκδόσεις Ανούβις.
- Kotler P &Keller K(2006) Marketing Management ,12^η έκδοση,Κλειδάριθμος.
- Muncy,J.(2017). Η ώρα της επιτυχίας.Νέες αποτελεσματικές τεχνικές διαχείρισης χρόνου.
- Θεοδωράτος,Ε.(1995).Οργάνωση Γραφείου,Πάτρα, Εκδόσεις Θεοδωράτος.
- Καρανάσιος,Π.Α. (19940. Αρχές Οργάνωσης και Διοίκησης. Εκδόσεις Κ.Ντούζγος & ΣΙΑ ΟΕ.
- Μπάγιας,Φ.Α.(1999). Αρχιονομία, Βασικές Έννοιες και Αρχές. Εκδόσεις Κριτική.
- Δημόσιες Σχέσεις: Η λειτουργία της επικοινωνίας στους σύγχρονους οργανισμούς. Εκδόσεις Μπένου Ε.,Αθήνα 2014.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 5: ΠΙΝΑΚΑΣ ΑΝΑΘΕΩΡΗΣΕΩΝ

Ο παρακάτω πίνακας περιέχει το ιστορικό αναθεωρήσεων του παρόντος Syllabus.

ΗΜΕΡΟΜΗΝΙΑ	ΣΧΟΛΙΑ