

“VELLUM HORIZONTAL SKILLS”

ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΜΕΝΟ ΣΤΕΛΕΧΟΣ ΓΡΑΜΜΑΤΕΙΑΚΗΣ ΥΠΟΣΤΗΡΙΞΗΣ

“Assistant Manager Certificate”

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 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	4
1.1 Πιστοποίηση στο Αντικείμενο “ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΜΕΝΟ ΣΤΕΛΕΧΟΣ ΓΡΑΜΜΑΤΕΙΑΚΗΣ ΥΠΟΣΤΗΡΙΞΗΣ”	4
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 2: ΠΑΡΟΥΣΙΑΣΗ ΤΟΥ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΤΙΚΟΥ	5
2.1 Σκοπός	5
2.2 Δομή του πιστοποιητικού	5
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	10
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 5: ΠΙΝΑΚΑΣ ΑΝΑΘΕΩΡΗΣΕΩΝ	10

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 1: ΕΙΣΑΓΩΓΗ

1.1 Πιστοποίηση στο Αντικείμενο “ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΜΕΝΟ ΣΤΕΛΕΧΟΣ ΓΡΑΜΜΑΤΕΙΑΚΗΣ ΥΠΟΣΤΗΡΙΞΗΣ”

Κομβικός ο ρόλος του Στελέχους Γραμματειακής Υποστήριξης στο επιχειρησιακό περιβάλλον ιδιωτικό ή δημόσιο. Συμβάλει στη δημιουργία ενός εργασιακού κλίματος υψηλών προδιαγραφών, ξεκινώντας από την ευταξία και πειθαρχία του χώρου, καλλιεργώντας συνειδητά φιλικές σχέσεις, ενώ παράλληλα διευκολύνει στη διεκπεραίωση των εκάστοτε ανατιθέμενων εργασιών.

Αποτελεί πρόσωπο που χαίρει ιδιαίτερης εμπιστοσύνης από τα ανωτέρα διευθυντικά κλιμάκια με τα οποία συνεργάζεται, ενώ ταυτόχρονα είναι το στέλεχος που έχει τη δυνατότητα να εργάζεται αυτόνομα συμβάλλοντας ουσιαστικά στη διοίκηση και λειτουργία της επιχείρησης.

Ειδικότερα, κάνοντας ορθολογική χρήση των μηχανών γραφείου, συντάσσει, δακτυλογραφεί και διεκπεραιώνει την εισερχόμενη και εξερχόμενη αλληλογραφία αλλά και κάθε είδους έντυπα. Ταξινομεί και αρχειοθετεί εισερχόμενα και εξερχόμενα έγγραφα, χειρίζεται τις Δημόσιες Σχέσεις της επιχείρησης και επιδιώκει ανάλογα με τη θέση του στην επιχείρηση την επίτευξη των στόχων αυτής. Παράλληλα, οργανώνει και διεκπεραιώνει ταξίδια, συναντήσεις, συσκέψεις και συνεντεύξεις ανώτερων στελεχών και τηρεί το ημερολόγιο καθημερινών δραστηριοτήτων τους. Το στέλεχος Γραμματειακής Υποστήριξης οφείλει να χειρίζεται, αυτόνομα και υπεύθυνα, θέματα σχετικά με την οργάνωση και αποτελεσματική λειτουργία της διοίκησης μιας επιχείρησης, να αντιμετωπίζει θετικά κάθε είδους συμπεριφορά πολιτών/πελατών, προϊσταμένων και εσωτερικών ή εξωτερικών συνεργατών και να προσαρμόζεται στο συνεχώς μεταβαλλόμενο διοικητικό, οικονομικό και φορολογικό περιβάλλον, πάντα σύμφωνα με τις οδηγίες της προϊσταμένης αρχής.

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 ΚΑΙ
- ♦ Απόφοιτος/η ανώτερης 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 γνώσεις των υποψηφίων στο σύγχρονο περιβάλλον γραφείου κάθε οργανισμού, ιδιωτικού ή δημόσιου, στη διαχείριση πληροφοριών, μαζί με τα επιμέρους και κλασικά θέματα της επικοινωνίας, παρουσιάσεων, σύνταξης επιστολών και αναφορών, διεκπεραίωσης τηλεφωνημάτων, διαχείριση εγγράφων, όπως αρχειοθέτηση και μεταβίβαση, κλπ.

2.2 Δομή του πιστοποιητικού

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

Ενότητα εφαρμογής	Κατάσταση	Διάρκεια
1. Καριέρα Assistant Manager - Προσωπική Ανάπτυξη	Βασική Ενότητα	45 λεπτά θεωρητική εξέταση
2. Εταιρική Δομή & Περιβάλλον - Θέματα Διοίκησης & Διαχείρισης Έργων	Βασική Ενότητα	
3. Γραφείο & Τεχνολογία - Διαχείριση Καθημερινότητας	Βασική Ενότητα	
4. Δημόσιες Σχέσεις & Επικοινωνία - Επικοινωνία σε Περιβάλλον Γραφείου - Διευθέτηση Δύσκολων Καταστάσεων	Βασική Ενότητα	

Η **βάση ερωτήσεων** (QDB) αποτελείται από **185 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 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: Καριέρα Assistant Manager - Προσωπική Ανάπτυξη

Αντικείμενα Αξιολόγησης
1.1 Ρόλος & Καθήκοντα Θέσεως Εργασίας
1.2 Προώθηση Καριέρας
1.3 Προσωπική Ανάπτυξη

Ενότητα 2^η: Εταιρική Δομή & Περιβάλλον - Θέματα Διοίκησης & Διαχείρισης Έργων

Αντικείμενα αξιολόγησης
2.1 Οργανωτική Δομή & Αρχές Λειτουργίας
2.2 Εταιρική Περιβάλλον & Επικοινωνία
2.3 Έννοιες Διοίκησης - Management
2.4 Διαχείριση Έργων (Project Management)

Ενότητα 3^η: Γραφείο & Τεχνολογία - Διαχείριση Καθημερινότητας

Αντικείμενα αξιολόγησης
3.1 Αποδοτικότητα Εργασιών
3.2 Χρήση Λογισμικού Microsoft Office
3.3 Διαχείριση Εγγραφής Επικοινωνίας
3.4 Αποδοτικότητα Εργασιών Γραμματείας

Ενότητα 4^η: Δημόσιες Σχέσεις & Επικοινωνία - Επικοινωνία σε Περιβάλλον Γραφείου - Διευθέτηση Δύσκολων Καταστάσεων

Αντικείμενα αξιολόγησης
4.1 Ορισμός, Έννοιες Δημοσίων Σχέσεων
4.2 Ανάπτυξη Εταιρικών Σχέσεων
4.3 Αρχές Λεκτικής & Μη Λεκτικής Επικοινωνίας
4.4 Συνεργασία με Προϊσταμένους
4.5 Διαχείριση Συγκρούσεων
4.6 Χειρισμός Δύσκολων Ανθρώπων

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 4: ΠΡΟΤΕΙΝΟΜΕΝΗ ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ

Πρακτική και Οργάνωση Γραμματείας Θεωρία & Εφαρμογές, Συγγραφέας: HARDING HELEN, ISBN: 9602094397, Σελ. 312, Εκδότης: ΚΛΕΙΔΑΡΙΘΜΟΣ, 2001

Πρακτική Γραμματείας - Εγχειρίδιο του Σύγχρονου Γραμματέα, Συγγραφέας: ΦΑΝΑ-ΡΙΩΤΗΣ ΠΑΝΑΓΙΩΤΗΣ, ISBN: 9603510602, Σελ: 392, Εκδόσεις ΣΤΑΜΟΥΛΗ, 1995.

Γραμματέας Διεύθυνσης, Συγγραφέας: Α. Μουμτζόγλου, Σ. Αρχοντάκης, Ε. Κόκκορα, ISBN : 978-960-461-488-2, Σελίδες: 184, Εκδόσεις ΚΛΕΙΔΑΡΙΘΜΟΣ, 2012

Κουτούζης Μ., «Ικανότητα Επικοινωνίας», Αθήνα, 2013

http://www.epanakatartisi.gr/images/data/material/2014_exodos_krisi_ekpaideuomenon/ebooks/10_IKANOTHTA_ERIKOINWNIAS.pdf

Κεδράκα Κ., (2008), Επαγγελματική Συμβουλευτική για Νέους και Νέες που αναζητούν την πρώτη τους εργασία, Δημοκρίτειο Πανεπιστήμιο Θράκης

http://career.duth.gr/cms/files/Career_CV_WebOptimized.pdf

Σύντομος οδηγός για τα πρώτα βήματα σταδιοδρομίας και για την αποτελεσματική σας ενημέρωση κατά την αναζήτηση εργασίας, Γραφείο Διασύνδεσης & Σταδιοδρομίας Πολυτεχνείου Κρήτης

<http://www.career.tuc.gr/3549.0.html>

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
7/8/23	§1.1 διευκρίνιση προαπαιτήσεων