

“VELLUM HORIZONTAL SKILLS”

ΥΠΑΛΛΗΛΟΣ ΓΡΑΦΕΙΟΥ

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 “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 των υποψηφίων, αναφορικά με τον απαιτητικό ρόλο του Υπάλληλου Γραφείου, τις απαραίτητες γνώσεις 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.

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

- ♦ 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 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.

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, 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 «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: 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
1.1 Η έννοια και οι Λειτουργίες 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

2.1 Βασικές Έννοιες Λογιστικής

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

3.1 Βασικές Αρχές Marketing

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 γνώσεις.

Αντικείμενα Αξιολόγησης

4.1 Βασικές Αρχές Επικοινωνίας

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
5.1 Βασικές Αρχές της Οργανωσιακής Κουλτούρας
5.2 Τεχνικές Διαχείρισης Χρόνου
5.3 Διαχείριση Προτεραιοτήτων

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 4: ΠΡΟΤΕΙΝΟΜΕΝΗ ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ

- Amstron 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). Αρχιτεκτονική, 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
11/7/2022	κωδικοποίηση εγγράφου, διορθώσεις στο σύνολο του εγγράφου
7/8/23	§1.1 διευκρίνιση προαπαιτήσεων