

ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΜΕΝΟ
ΣΤΕΛΕΧΟΣ ΓΡΑΜΜΑΤΕΙΑΚΗΣ ΥΠΟΣΤΗΡΙΞΗΣ

“Assistant Manager Certificate”

SYLLABUS

©Vellum Global Educational Services 2017

Έκδοση 2.0

Εξεταστέα Ύλη 2017





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 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.



Syllabus Έκδοση 2.0 -
Πιστοποιημένο Στέλεχος Γραμματειακής Υποστήριξης
Assistant Manager Certificate

Περιεχόμενα

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 1. ΕΙΣΑΓΩΓΗ.....	3
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 2. ΠΑΡΟΥΣΙΑΣΗ ΤΟΥ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΤΙΚΟΥ.....	4
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 3. ΕΞΕΤΑΣΤΕΑ ΥΛΗ.....	6
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 4. ΠΡΟΤΕΙΝΟΜΕΝΗ ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ.....	9

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 1: ΕΙΣΑΓΩΓΗ

1.1 Πιστοποιημένο Στέλεχος Γραμματειακής Υποστήριξης της Vellum

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 τη 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.

Απαραίτητες προϋποθέσεις για τη συμμετοχή στις εξετάσεις για την απόκτηση του Πιστοποιητικού είναι:

- η κατοχή τουλάχιστον απολυτηρίου λυκείου ή τίτλου ανώτερης εκπαιδευτικής βαθμίδας,
- η καλή γνώση μιας επίσημης γλώσσας της Ευρωπαϊκής Ένωσης και
- η καλή γνώση χρήσης ηλεκτρονικών υπολογιστών (Επεξεργασία Κειμένου, Υπολογιστικά Φύλλα, Υπηρεσίες Διαδικτύου, Βάσεις Δεδομένων, Παρουσιάσεις, Χρήση Η/Υ και Διαχείρισης Αρχείων).

Ο υποψήφιος καλείται να απαντήσει σε ερωτήσεις πολλαπλών επιλογών. Η διάρκεια εξέτασης ορίζεται στα 45 λεπτά. Ποσοστό επιτυχίας 70%.

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, διαχειριζόμενο καινοφανή τεχνολογία διαχείρισης 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 Ομάδα στόχος

Η Πιστοποίηση «Στελέχους Γραμματειακής Υποστήριξης» ενδείκνυται και απευθύνεται σε:

- νεοεισερχόμενους στον γραμματειακό κλάδο,
- υφιστάμενους γραμματειακών και διοικητικών στελεχών επιχειρήσεων, οργανισμών ή άλλων φορέων,
- σε στελέχη αποθήκης και λογιστηρίου,
- φοιτητές ή αποφοίτους ΑΕΙ, ΤΕΙ, ΙΕΚ ή και δευτεροβάθμιας εκπαίδευσης οι οποίοι ενδιαφέρονται να σταδιοδρομήσουν στο κλάδο της Διοικητικής - Γραμματειακής Υποστήριξης.

2.3 Δομή του Πιστοποιητικού

Ειδικότερα, το Πιστοποιητικό είναι σχεδιασμένο για να αξιολογεί τις δεξιότητες των υποψηφίων σε θεματικές σχετιζόμενες με:

- Καριέρα Assistant Manager
- Εταιρική Δομή & Περιβάλλον
- Θέματα Διοίκησης & Διαχείρισης Έργων
- Γραφείο & Τεχνολογία
- Διαχείριση Καθημερινότητας
- Δημόσιες Σχέσεις & Επικοινωνία
- Επικοινωνία σε Περιβάλλον Γραφείου
- Διευθέτηση Δύσκολων Καταστάσεων
- Προσωπική Ανάπτυξη

Ο υποψήφιος καλείται να απαντήσει σε ερωτήσεις πολλαπλών επιλογών. Η διάρκεια εξέτασης ορίζεται στα 45 λεπτά, με ποσοστό επιτυχίας 70%.

Στις περιπτώσεις υποψηφίων με αναπηρία και ειδικές εκπαιδευτικές ανάγκες, ορισμένες από τις οποίες αναφέρονται και στο Ν.3699/2008 (ΦΕΚ 199Α), η εξέταση διεξάγεται κατά περίπτωση όπως περιγράφεται πιο κάτω.



Σε κάθε περίπτωση θα πρέπει ο υποψήφιος:

1. Να ενημερώσει έγκαιρα το εξεταστικό κέντρο, για να προβεί στις απαραίτητες ενέργειες ως προς τον ειδικό εξοπλισμό που ίσως χρειαστεί να προμηθευτεί, 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 είναι ο καθηγητής του τμήματος.

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 (βαρήκοι) σε ποσοστό 67% και πάνω οι οποίοι μπορούν να ακούσουν με τη χρήση βοηθητικών μέσων (ακουστικά βαρηκοΐας), εξετάζονται κανονικά ακόμη και με την παρουσία ατόμου που γνωρίζει τη νοηματική μέθοδο για την παροχή οδηγιών και διευκρινήσεων προς τον εξεταζόμενο.

β.1 που έχουν ποσοστό αναπηρίας στην όρασή τους τουλάχιστον 67% ή είναι αμβλύωπες με ποσοστό αναπηρίας στην όρασή τους τουλάχιστον 67%, ή

β.2 έχουν κινητική αναπηρία τουλάχιστον 67% μόνιμη ή προσωρινή που συνδέεται με τα άνω άκρα, ή

β.3 πάσχουν από σπαστικότητα των άνω άκρων, ή

β.4 πάσχουν από κάταγμα ή άλλη προσωρινή βλάβη των άνω άκρων που καθιστά αδύνατη τη χρήση τους για γραφή, ή

β.5 παρουσιάζουν ειδικές μαθησιακές δυσκολίες όπως δυσλεξία, δυσγραφία, δυσαριθμησία, δυσαναγνωσία, δυσορθρογραφία και

β.6 παρουσιάζουν το φάσμα αυτισμού,

εξετάζονται σε ξεχωριστή αίθουσα με τη βοήθεια βοηθού/γραφέα. Ο βοηθός γραφέας διαβάζει τις ερωτήσεις και πληκτρολογεί τις απαντήσεις του εξεταζόμενου.

Στους μαθητές των περιπτώσεων β.1 έως β.6 παρέχεται επιπλέον χρόνος εξέτασης 30 λεπτών και αν χρειαστεί μικρό διάλειμμα.

Για τους μαθητές της περίπτωσης β.1 αν δεν υπάρχει εγκατεστημένο ειδικό λογισμικό (Screen magnification software) τότε μπορούν να χρησιμοποιήσουν επίσης από τα Βοηθήματα των Windows τον Μεγεθυντικό φακό.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 3. ΕΞΕΤΑΣΤΕΑ ΥΛΗ

3.1 Αντικείμενα αξιολόγησης και κριτήρια απόδοσης

Ακολουθούν λεπτομέρειες για την ενότητα που πρέπει να εξεταστεί ένας υποψήφιος, ώστε να αποκτήσει το Πιστοποιητικό. Ειδικότερα, προσδιορίζονται τα σχετικά Αντικείμενα Αξιολόγησης, καταγράφονται τα Κριτήρια Απόδοσης που αξιολογούνται και παρατίθενται οι Δεξιότητες που θα εξεταστούν.

Τα Αντικείμενα Αξιολόγησης προσδιορίζουν τις συγκεκριμένες δεξιότητες που οι υποψήφιοι πρέπει να επιδείξουν για να επιτύχουν. Κάθε Αντικείμενο Αξιολόγησης υποδιαιρείται σε Κριτήρια Απόδοσης. Τα Κριτήρια Απόδοσης προσδιορίζουν τις γνώσεις που πρέπει να επιδείξουν ότι έχουν οι υποψήφιοι για να επιτύχουν στο Αντικείμενο Αξιολόγησης.

Οι Δεξιότητες που θα εξεταστούν εξηγούν περισσότερο τα κριτήρια απόδοσης και προσδιορίζουν ακριβώς τι πρέπει να μπορούν να κάνουν οι υποψήφιοι στην εξέταση. Για να προετοιμαστούν πλήρως για τις εξετάσεις, οι υποψήφιοι οφείλουν να δύνανται να ικανοποιήσουν όλα τα Αντικείμενα Αξιολόγησης. Σε κάθε υποενότητα αξιολόγησης όμως, μπορεί να μην εξεταστούν απευθείας όλα τα Κριτήρια Απόδοσης.

3.2 Περιεχόμενα Εξεταστέας ύλης

3.2.1 Γραμματειακή Υποστήριξη

Η εξεταστέα ύλη έχει σχεδιαστεί με σκοπό να εξετάσει τις γνώσεις του υποψηφίου αναφορικά με την επιχειρησιακή επικοινωνία και τις δεξιότητες στελεχών γραμματειακής υποστήριξης. Αρχικά, ο υποψήφιος καλείται να γνωρίζει την έννοια της επικοινωνίας, τις μορφές της, τα μέσα της, την έννοια της αποτελεσματικής επικοινωνίας, αλλά και τα εμπόδια της. Παράλληλα, αναλύεται η έννοια της επιχειρησιακής επικοινωνίας και σχετικές θεματικές όπως τα κανάλια επικοινωνίας μιας επιχείρησης, η σχέση της οργανωτικής δομής και της επικοινωνίας, αλλά και η επικοινωνία με τον πελάτη. Γενικότερα, η εξεταστέα ύλη εξετάζει δεξιότητες που παρουσιάζονται παρακάτω.

Ενότητα 1: Καριέρα Assistant Manager

1.1 Ρόλος & Καθήκοντα Θέσεως Εργασίας

- Ρόλος της Assistant Manager (Γραμματεία Διοίκησης)
- Απαιτούμενα προσόντα: Γνώσεις & Δεξιότητες
- Ανασκευή Παραδοχών Επαγγέλματος
- Εκπαίδευση & Πιστοποίηση

1.2 Προώθηση Καριέρας

- Διεκδίκησης Θέσεως Assistant Manager
- Σύνταξη Βιογραφικού & Συνοδευτικής Επιστολής



- Συνέντευξη, Ευχαριστήρια Επιστολή
- Προσωπική Δικτύωση

Ενότητα 2: Εταιρική Δομή & Περιβάλλον

2.1 Οργανωτική Δομή & Αρχές Λειτουργίας

- Σύγχρονα Σχήματα Εταιρικής Οργάνωσης
- Εταιρικές Εργασιακές Σχέσεις
- Επιχειρηματική Ηθική, Δεοντολογία & Εθιμοτυπία

2.2 Εταιρική Περιβάλλον & Επικοινωνία

- Εταιρική Αποστολή & Προβολή Εικόνας
- Στρατηγική και συναφείς Λειτουργίες
- Επίτευξη Εταιρικών Στόχων

Ενότητα 3: Θέματα Διοίκησης & Διαχείρισης Έργων

3.1 Έννοιες Διοίκησης - Management

- Έννοια & Είδη Ηγεσίας
- Διαχείριση Ομάδων (αύξηση συνεισφοράς)
- Ανάθεση Εργασιών & Καθηκόντων
- Διαπραγματεύσεις – “Γεφύρωμα Διαφορών”
- Διαχείριση Ρίσκου (κινδύνου)
- Διαχείριση Ποιότητας (Αρχές)

3.2 Διαχείριση Έργων (Project Management)

- Τι ορίζουμε ως Διαχείριση Έργου (Έννοιες, Παράγοντες)
- Κύκλος Ζωής Έργου (Τμηματοποίηση)
- Εργαλεία Προγραμματισμού, Κίνδυνοι Έργου

Ενότητα 4: Γραφείο & Τεχνολογία

4.1. Αποδοτικότητα Εργασιών

- Προμήθειες Αναλώσιμων & Εξοπλισμός Γραφείου
- Διαχείριση Δεδομένων
- Χρήση Ειδικών Εφαρμογών

4.2. Χρήση Λογισμικού Microsoft Office

- Συμβουλές χρήσης λογισμικού Word
- Συμβουλές χρήσης λογισμικού Excel
- Συμβουλές χρήσης λογισμικού PowerPoint (αναφορές, παρουσιάσεις)
- Ηλεκτρονική Επικοινωνία & Διαδίκτυο

Ενότητα 5: Διαχείριση Καθημερινότητας

5.1 Διαχείριση Εγγραφής Επικοινωνίας

- Σύνταξη & Χειρισμός Εμπορικής Αλληλογραφίας, Σημειώματα - Μηνύματα
- Σύνταξη Αναφορών
- Αρχαιοθέτηση Εγγράφων Επιχείρησης
- Στοιχεία Λογιστικής & Χρηματοοικονομικές Καταστάσεις

5.2. Αποδοτικότητα Εργασιών Γραμματείας

- Καθορισμός Προθεσμιών Διεκπεραίωσης
- Διαχείριση Εργασιακού Χρόνου & Επίλυση Προβλημάτων
- Δείκτες Παρακολούθησης Αποδοτικότητας Γραφείου

Ενότητα 6: Δημόσιες Σχέσεις & Επικοινωνία

6.1 Ορισμός, Έννοιες Δημοσίων Σχέσεων

- Τι είναι και τι δεν είναι Δημόσιες Σχέσεις
- Στοιχεία αναβάθμισης Εταιρικής Εικόνας
- Σχέσεις με Πελάτες, Προμηθευτές, Media, Σωματεία, κλπ

6.2 Ανάπτυξη Εταιρικών Σχέσεων

- Υλοποίηση Εκδηλώσεων
- Επαγγελματικές Συναντήσεις
- Επαγγελματικά Ταξίδια

Ενότητα 7: Επικοινωνία σε Περιβάλλον Γραφείου

7.1 Αρχές Λεκτικής & Μη Λεκτικής Επικοινωνίας

- Κατανόηση Επικοινωνίας και σημασία Ανατροφοδότησης
- Ανάπτυξη Ικανότητας επηρεασμού Επικοινωνίας – Τεχνικές
- Γλώσσα σώματος & Προφορική Επικοινωνία (ομοιότητες & διαφορές) Τηλεφωνική, Φωνητική, Τεχνικές Υποδοχής, Προσωπικές Συναντήσεις

7.2 Συνεργασία με Προϊσταμένους

- Δημιουργία κλίματος Συνεργασίας
- Συμβολή στη βελτίωση Προγραμματισμού Προϊσταμένου
- Διαχείριση διαφωνιών με τον Προϊστάμενο

Ενότητα 8: Διευθέτηση Δύσκολων Καταστάσεων

8.1 Διαχείριση Συγκρούσεων

- Ορισμός και Διαφοροποίηση προβλημάτων
- Αξιολόγηση Λύσεων και εφαρμογή Τεχνικών Δημιουργικής Σκέψης
- Ανάπτυξη κριτήρια επιλογών & αξιολόγηση Εναλλακτικών Επιλογών

8.2 Χειρισμός Δύσκολων Ανθρώπων

- Από τη Σύγκρουση στη Συνεργασία
- Διαφορετικότητα, υποθέσεις και Στερεότυπα
- Χειρισμός «δύσκολων» ατόμων & Αδιεξόδων

Ενότητα 9: Προσωπική Ανάπτυξη

9.1 Προσωπική Ανάπτυξη

- Διαχείριση Άγχους (δημιουργικό & καταστροφικό)
- Διαπροσωπικές Σχέσεις (φόβος, επιθετικότητα, αποδοχή, απόρριψη)
- Θέσπιση Προσωπικών Στόχων



9.2 Προσωπική Ανάπτυξη

- Ενίσχυση Προσωπικής σας Εικόνας
- Συναισθηματική Νοημοσύνη
- Αυτοπεποίθηση στον Εργασιακό Χώρο

4. Προτεινόμενη βιβλιογραφία

Προτεινόμενη βιβλιογραφία για την επιτυχή προετοιμασία των υποψηφίων στα αντικείμενα που οδηγούν στη λήψη του Πιστοποιητικού «Στελέχους Γραμματειακής Υποστήριξης», ορίζεται η εξής :

- Πρακτική και Οργάνωση Γραμματείας Θεωρία & Εφαρμογές, Συγγραφέας: HARDING HELEN, ISBN: 9602094397, Σελ. 312, Εκδότης: ΚΛΕΙΔΑΡΙΘΜΟΣ , 2001
- Πρακτική Γραμματείας - Εγχειρίδιο του Σύγχρονου Γραμματέα, Συγγραφέας: ΦΑΝΑΡΙΩΤΗΣ 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_IKANOTHHTA_EPIKOINWNIAS.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>