



**A.C.T.A.**

Τεχνοβλαστός Α.Π.Θ.

**Certified Secretaries Management Assistants**

**(C.S.M.A.)**

Εξεταστέα ύλη 2007 , Έκδοση 1.0

**A. ΚΡΙΤΗΡΙΑ  
ΔΙΑΦΟΡΟΠΟΙΗΣΗΣ & ΚΑΤΗΓΟΡΙΟΠΟΙΗΣΗΣ  
ΓΡΑΜΜΑΤΕΙΑΣ / ΓΡΑΜΜΑΤΕΩΣ  
ΣΤΟ ΕΛΛΗΝΙΚΟ ΕΠΙΧΕΙΡΗΜΑΤΙΚΟ ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝ**

**ΕΝΟΤΗΤΕΣ ΠΟΥ ΕΞΕΤΑΖΟΝΤΑΙ**

1. Διαφοροποίηση & κατηγοριοποίηση Γραμματείας, σε συνάρτηση με το οργανόγραμμα ή μη Επιχειρηματικής Μονάδας.
2. Ο όρος Γραμματέας στο ελληνικό επιχειρηματικό περιβάλλον :
  - 2.1. Διαφοροποίηση ως αρμοδιότητα & ρόλος.
  - 2.2. Κατηγοριοποίηση με όρους.

**B. ΕΛΛΗΝΙΚΗ & ΔΙΕΘΝΗΣ  
ΕΠΙΧΕΙΡΗΜΑΤΙΚΗ ΠΡΑΚΤΙΚΗ  
ΩΣ ΠΡΟΣ ΤΗΝ ΟΡΓΑΝΩΣΗ, ΣΤΕΛΕΧΩΣΗ &  
ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑ ΤΗΣ ΘΕΣΗΣ**

**ΕΝΟΤΗΤΕΣ ΠΟΥ ΕΞΕΤΑΖΟΝΤΑΙ**

1. ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΕΠΙΧΕΙΡΗΜΑΤΙΚΗ ΠΡΑΚΤΙΚΗ.
  - 1.1. Πρακτική Οργανισμών, Μεγάλων Επιχειρηματικών Μονάδων, Τραπεζών, Μονάδων Δημόσιου & Ευρύτερου Δημόσιου Τομέα, Ο.Τ.Α. & Μονάδων Παροχής Υπηρεσιών Υγείας.
  - 1.2. Πρακτική Καινοτομικών Επιχειρηματικών Μονάδων.
  - 1.3. Πρακτική Μικρομεσαίων Επιχειρηματικών Μονάδων.
  - 1.4. Πρακτική Πολύ Μικρών Επιχειρήσεων.
2. ΔΙΕΘΝΗΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΜΑΤΙΚΗ ΠΡΑΚΤΙΚΗ.
  - 2.1. Πρακτική ανεξάρτητα από προϋποθέσεις μεγέθους, νομικής μορφής, αντικειμένου & προϊόντος Επιχειρηματικής Μονάδας.
  - 2.2. Πρακτική τόσο στα πλαίσια του διοικητικού όσο & του γραμματειακού πεδίου στήριξης.
  - 2.3. Πρακτική με την πάγια ιδιότητα της / του Γραμματέως, ως Βοηθού Διοίκησης.

# **Γ. MANAGEMENT ΓΡΑΜΜΑΤΕΙΑΣ**

## **ΕΝΟΤΗΤΕΣ ΠΟΥ ΕΞΕΤΑΖΟΝΤΑΙ**

1. ΠΡΟΠΑΙΔΕΥΣΗ ΓΡΑΜΜΑΤΕΩΣ, ΑΠΟ ΤΗΝ ΕΠΙΧΕΙΡΗΜΑΤΙΚΗ ΜΟΝΑΔΑ, ΓΙΑ ΑΠΟΔΟΧΗ & ΣΥΜΜΕΤΟΧΗ ΤΗΣ ΣΤΗ ΔΙΗΝΕΚΗ ΔΙΑΜΟΡΦΩΣΗ ΤΩΝ ΔΙΑΧΡΟΝΙΚΩΝ ΕΤΑΙΡΙΚΩΝ ΑΞΙΩΝ.

- 1.1. Όραμα.
- 1.2. Εταιρική Κουλτούρα.
- 1.3. Εταιρική Κοινωνική Ευθύνη.
- 1.4. Καινοτομία.
- 1.5. Δημιουργικότητα.
- 1.6. Οπτική Διηνεκούς Επιτυχίας.
- 1.7. Αυτοματοποίηση / Ηλεκτρονικοποίηση Εργασιών.
- 1.8. Οργανωσιακή Συμπεριφορά.

2. ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΕΣ MANAGEMENT ΓΡΑΜΜΑΤΕΙΑΣ.

2.1. ΣΧΕΔΙΑΣΜΟΣ ΓΡΑΜΜΑΤΕΙΑΣ.

2.1.1. ΠΡΟΑΠΑΙΤΟΥΜΕΝΑ ΑΠΟ ΠΛΕΥΡΑΣ

ΕΠΙΧΕΙΡΗΜΑΤΙΚΗΣ ΜΟΝΑΔΑΣ ΓΙΑ ΤΟΝ  
ΟΡΘΟΛΟΓΙΚΟ ΣΧΕΔΙΑΣΜΟ ΓΡΑΜΜΑΤΕΙΑΣ.

- 2.1.1.1. Προαπαιτούμενα σε χώρους, για χωροταξικό σχεδιασμό Γραμματείας.
- 2.1.1.2. Προαπαιτούμενα σε εξοπλισμό συμβατικής τεχνολογίας.
- 2.1.1.3. Προαπαιτούμενα σε εξοπλισμό ηλεκτρονικής τεχνολογίας.
  - 2.1.1.3.1. Hardware & Software επεξεργασίας, αποστολής & λήψης πάσης φύσεως ηλεκτρονικών εγγράφων μέσω Η/Υ.
  - 2.1.1.3.2. Έξυπνες περιφερειακές συσκευές.
  - 2.1.1.3.3. Εξωτερικοί Δίσκοι.
  - 2.1.1.3.4. I Pack.
  - 2.1.1.3.5. Σαρωτές ( Scanner ).
- 2.1.1.4. Προαπαιτούμενα σε πακέτα λογισμικού για αυτοματοποιημένη γραμματειακή στήριξη.
  - 2.1.1.4.1. ΠΑΚΕΤΟ ΛΟΓΙΣΜΙΚΟΥ ΓΙΑ ΕΠΕΞΕΡΓΑΣΙΑ ΚΕΙΜΕΝΟΥ ( WORD ).
    1. Δημιουργία Labels.
    2. Σύνδεση δεδομένων με άλλες εφαρμογές
    3. Φόρμες.
    4. Αναθεωρήσεις εγγράφων ή Προσθήκη σχολίων.
    5. Χρήση Προτύπων ( Templates ).
    6. Μικροεντολές.
    7. Δημιουργία & άνοιγμα PDF αρχείων.
    8. Μετάφραση κειμένων.
    9. Προστασία εγγράφων.

10. Εισαγωγή κειμένου σε ένα φύλλο εργασίας.

2.1.1.4.2. ΠΑΚΕΤΟ ΛΟΓΙΣΜΙΚΟΥ ΓΙΑ ΕΠΕΞΕΡΓΑΣΙΑ ΛΟΓΙΣΤΙΚΩΝ ΦΥΛΛΩΝ ( EXCEL ).

1. Μορφοποίηση υπό όρους.
2. Ομαδοποίηση & διάρθρωση δεδομένων.
3. Επικύρωση δεδομένων.
4. Απλό & σύνθετο φιλτράρισμα δεδομένων.
5. Βασικές συναρτήσεις ειδικά για Γραμματείς.
6. Ειδικές ρυθμίσεις για γραφήματα.
7. Βασικά Συγκεντρωτικών πινάκων.

2.1.1.4.3. ΠΑΚΕΤΟ ΛΟΓΙΣΜΙΚΟΥ ΓΙΑ ΠΑΡΟΥΣΙΑΣΕΙΣ ( POWERPOINT ).

1. Βασικά συστατικά στοιχεία μιας επιτυχημένης παρουσίασης.
2. Συσκευές απομακρυσμένου ελέγχου της παρουσίασης.
3. Χρονισμός παρουσίασης.
4. Τρόποι εναλλαγής εικόνων.
5. Διαχείριση background & ενσωμάτωση εικόνων στα αρχεία.
6. Οργανογράμματα.
7. Διαγράμματα.

2.1.1.5. Προαπαιτούμενα για εργονομικό σχεδιασμό.

2.1.2. ΕΡΓΑΛΕΙΑ ΣΧΕΔΙΑΣΜΟΥ ΓΡΑΜΜΑΤΕΙΑΣ.

2.1.2.1. SWOT ANALYSIS.

2.1.2.2. BENCHMARKING ANALYSIS.

2.1.2.3. OUTSOURCING ANALYSIS.

2.1.2.4. ΤΗΛΕΕΡΓΑΣΙΑ.

2.2. ΟΡΓΑΝΩΣΗ ΓΡΑΜΜΑΤΕΙΑΣ.

2.2.1. ΚΑΝΟΝΙΣΤΙΚΟ ΠΛΑΙΣΙΟ ΓΡΑΜΜΑΤΕΙΑΣ.

2.2.1.1. Αποστολή Γραμματείας.

2.2.1.2. Γενικές / ειδικές αρμοδιότητες Γραμματείας.

2.2.1.3. Αρμοδιότητες εποπτεύοντα Γραμματεία.

2.2.1.4. Οργανωτική διάρθρωση Γραμματείας.

2.2.2. ΟΡΓΑΝΩΣΗ ΕΡΓΑΣΙΩΝ ΓΡΑΜΜΑΤΕΙΑΣ.

2.2.2.1. ΚΑΘΟΡΙΣΜΟΣ ΕΡΓΑΣΙΑΚΩΝ ΔΡΑΣΤΗΡΙΟΤΗΤΩΝ.

## **I. ΒΑΣΙΚΕΣ ΔΡΑΣΤΗΡΙΟΤΗΤΕΣ ΓΡΑΜΜΑΤΕΙΑΚΗΣ ΣΤΗΡΙΞΗΣ.**

1. ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑ :

1.1. ΠΡΟΦΟΡΙΚΗ.

1.1.1. Γενικές αρχές προφορικής επικοινωνίας.

1.1.2. Μηχανισμός προφορικής επικοινωνίας :  
μονόδρομης / αμφίδρομης, μετεπικοινωνίας.

- 1.1.3. Αποτελεσματική προφορική επικοινωνία.
- 1.2. ΤΗΛΕΦΩΝΙΚΗ.
  - 1.2.1. Βασικοί κανόνες.
  - 1.2.2. Πρακτικές ενεργητικής ακρόασης.
  - 1.2.3. Ο ρόλος των call centers.
- 1.3. ΜΕΣΩ ΤΗΛΕΔΙΑΣΚΕΨΗΣ.
  - 1.3.1. Βασικοί κανόνες.
  - 1.3.2. Πρακτικές θετικής εικόνας.
- 1.4. ΓΡΑΠΤΗ :  
ΧΑΡΤΩΑ & ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗ.
  - 1.4.1. ΧΑΡΤΩΑ.
    - 1.4.1.1. Διακρίσεις.
    - 1.4.1.2. Διαδικασίες : Εισερχόμενης – Εξερχόμενης.
    - 1.4.1.3. Παρουσίαση στη διοικητική ιεραρχία.
    - 1.4.1.4. Διαχείριση κατά την απουσία Στελέχους.
    - 1.4.1.5. Τεχνικές τυπολογίας γραφής σημαντικών κειμένων γραμματειακής στήριξης.
    - 1.4.1.6. Διαδικασίες ελέγχου.
    - 1.4.1.7. Γραμματοσήμανση.
  - 1.4.2. ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗ.
    - 1.4.2.1. Διαχείριση μηνυμάτων αλληλογραφίας.
    - 1.4.2.2. Ηλεκτρονική Υπογραφή.
    - 1.4.2.3. Διαχείριση ανεπιθύμητων e – mail.
    - 1.4.2.4. Κοινή χρήση mailbox πολλών χρηστών.
    - 1.4.2.5. Διαχείριση Tasks.
    - 1.4.2.6. Εξαγωγή επαφών από πακέτο λογισμικού αλληλογραφίας ( Outlook ) σε πακέτο λογισμικού Excel.
    - 1.4.2.7. Μετακίνηση μηνυμάτων αλληλογραφίας σε φακέλους.
    - 1.4.2.8. Αποστολή της ίδιας επιστολής σε πολλούς παραλήπτες με τα στοιχεία κάθε παραλήπτη στην επιστολή. Mail Merge.
- 1.5. ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΙΑΚΗ : Δ.Σ - ΣΥΣΚΕΨΕΙΣ – ΓΕΝΙΚΕΣ ΣΥΝΕΛΕΥΣΕΙΣ – ΟΡΓΑΝΑ.
  - 1.5.1. Προκαταρκτικά στάδια διεξαγωγής.
  - 1.5.2. Οργανωτικός σχεδιασμός.
  - 1.5.3. Θέματα διαδικασίας.
  - 1.5.4. Τυπικό Πρακτικών.
  - 1.5.5. Γραμματειακή στήριξη
- 1.6. ΜΕΣΑ ΕΝΔΥΝΑΜΩΣΗΣ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑΣ.
  - 1.6.1. Δημόσιες Σχέσεις.
  - 1.6.2. Διαχείριση παραπόνων εσωτερικών & εξωτερικών πελατών.
  - 1.6.3. Διαχείριση κριτικής εσωτερικών &

εξωτερικών πελατών.

1.6.4. Διαχείριση ενδο/εξωεπιχειρησιακής εικόνας & πρώτης εντύπωσης.

1.6.5. Ενδεδειγμένη χρήση γλώσσας σώματος.

## 2. ΑΡΧΕΙΟΘΕΤΗΣΗ.

### 2.1. Η ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΑ ΩΣ ΜΕΣΟ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΤΗΣ ΓΝΩΣΗΣ.

2.1.1. Οι τρεις τύποι της γνώσης.

2.1.2. Το πρόβλημα της επιχειρηματικής πληροφορίας.

2.1.3. Προκλήσεις στη διαχείριση της γνώσης στη σύγχρονη Επιχειρηματική Μονάδα.

2.1.4. Συστατικά μιας λύσης διαχείρισης γνώσης.

### 2.2. ΧΑΡΤΩΟ ΑΡΧΕΙΟ.

2.2.1. Διαδικασία χαρτογράφησης τεκμηρίων.

2.2.2. Γενικά & ειδικά προβλήματα αρχείων.

2.2.3. Ειδικές απαιτήσεις χώρων αρχειοθέτησης.

2.2.4. Μέσα αρχειοθέτησης χαρτών τεκμηρίων.

2.2.5. Αξίες τεκμηρίων.

2.2.6. Διακρίσεις αρχείων.

2.2.7. Οργανωτική παρέμβαση στα αρχεία.

2.2.8. Αρχειονομικές εργασίες :

Ταξινόμηση, Περιγραφή, Καταλογογράφηση, Ευρετηρίαση.

2.2.9. Προϋποθέσεις εκκαθάρισης χαρτών τεκμηρίων σύμφωνα με το χρόνο τήρησης.

2.2.10. Outsourcing φύλαξη χαρτών τεκμηρίων.

### 2.3. ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΟ ΑΡΧΕΙΟ.

2.3.1. Είδη ηλεκτρονικών εγγράφων & η αποδεικτική τους δύναμη ενώπιον Δικαστικών Αρχών.

2.3.2. Σημσιολογία Ηλεκτρονικής Υπογραφής για τα ηλεκτρονικά έγγραφα.

2.3.3. Σύγχρονες τάσεις στην ηλεκτρονική αρχειοθέτηση, μέσω εξειδικευμένου λογισμικού & ανάλογου εξοπλισμού.

2.3.4. Διαδικασίες ηλεκτρονικής αρχειοθέτησης : Ψηφιοποίηση, Χαρακτηρισμός, Αποθήκευση, Ανεύρεση, Δρομολόγηση, Αυτοματοποιημένες ροές εργασιών.

2.3.5. Πρακτικές ορθολογικής αρχειοθέτησης e – mail.

2.3.6. Προϋποθέσεις επιλογής ηλεκτρονικών αρχείων προς εκκαθάριση.

## **II. ΒΟΗΘΗΤΙΚΕΣ ΔΡΑΣΤΗΡΙΟΤΗΤΕΣ ΓΡΑΜΜΑΤΕΙΑΚΗΣ ΣΤΗΡΙΞΗΣ.**

1. Τήρηση Ημερολογίου.
2. Διαχείριση Ραντεβού.
3. Υποδοχή Επισκεπτών.
4. Υπαγόρευση δια ζώσης ή από κάποιο μέσο.
5. Προετοιμασία Ταξιδίων.
6. Οργάνωση Εκδηλώσεων.
7. Τήρηση κόπιας με Υλικό Γραφείου.
8. Τήρηση κόπιας με Νομοθεσία τομέων εργασιών Γραμματείας & ειδικότερα αυτής με τα χρονικά όρια τήρησης τεκμηρίων χαρτώου αρχείου
9. Τήρηση κόπιας με αγορές Εξοπλισμού.
10. Τήρηση κόπιας με αγορές Λογισμικού.
11. Τήρηση κόπιας με θέματα Ασφάλειας φυσικής / μέσων & πρόσωπα που σχετίζονται με αυτήν .
12. Τήρηση Ταμείου μικροεξόδων.
13. Τήρηση κόπιας με δείγματα Υπογραφών Στελεχών, που δεσμεύουν την Επιχειρηματική Μονάδα.
14. Τήρηση Απορρήτου Αρχείου Στελέχους εποπτείας.

## **III. ΕΓΧΕΙΡΙΔΙΟ ΔΡΑΣΤΗΡΙΟΤΗΤΩΝ ΓΡΑΜΜΑΤΕΙΑΣ.**

### **2.2.2.2. JOB ANALYSIS.**

- 2.2.2.2.1. Μελέτη « του τι γίνεται, πότε, που, πως, με τι, γιατί, από ποιόν » σε υπάρχουσες ή νέες εργασίες.
- 2.2.2.2.2. Περιγραφή – εικόνα εργασίας.
- 2.2.2.2.3. Προσδιορισμός σπουδαιότητας εργασίας.

### **2.2.2.3. JOB DESCRIPTION.**

Λεπτομερής περιγραφή καθηκόντων & υπευθυνοτήτων του εργαζόμενου σε συγκεκριμένη θέση εργασίας, που έχει καταγραφεί μέσω του job analysis.

- 2.2.2.3.1. Βασικός στόχος της θέσης Γραμματέως.
- 2.2.2.3.2. Οριοθέτηση λειτουργίας της θέσης.
- 2.2.2.3.3. Αποφάσεις που παίρνει η θέση.
- 2.2.2.3.4. Ομαλή λειτουργία της θέσης.
- 2.2.2.3.5. Συχνότητα αναφοράς της θέσης.
- 2.2.2.3.6. Χρόνος διάθεσης για λήψη αποφάσεων ή εισηγήσεων της θέσης.
- 2.2.2.3.7. Περιβάλλον εντός του οποίου λειτουργεί η θέση.
- 2.2.2.3.8. Έλεγχος της θέσης.

### **2.2.2.4. JOB SPECIFICATION.**

#### **I. ΟΥΣΙΑΣΤΙΚΕΣ ΙΚΑΝΟΤΗΤΕΣ – ΔΕΞΙΟΤΗΤΕΣ & ΣΥΜΠΕΡΙΦΟΡΕΣ ΓΡΑΜΜΑΤΕΩΣ.**

1. Οργανωτικές.
2. Διοικητικές :  
λήψη αποφάσεων / επίλυση προβλημάτων /

σταθμισμένου επιπέδου πρωτοβουλίες / διπλωματικότητα / τακτ / αναλυτική & συνθετική σκέψη για προετοιμασία εταιρικών κειμένων / αντιμετώπιση : αλλαγών, αντίξοων καταστάσεων, πίεσης, διαφωνιών – συγκρούσεων, στρες / επικοινωνία λεκτική & μη λεκτική / ομαδικό πνεύμα / συνεργασία με όλα τα επίπεδα ιεραρχίας & συναδέλφων / ποιοτική εξυπηρέτηση πελατείας.

3. Συναισθηματικού προτύπου : αυτοεπίγνωση / αυτορύθμιση / κίνητρα συμπεριφοράς / ενσυναίσθηση / κοινωνικότητα.
4. Προτύπου Νευρογλωσσικού Προγραμματισμού.
5. Διάγνωσης αναγκών & κάλυψης απαιτήσεων Στελέχους, που ασκεί την εποπτεία.
6. Ψυχογραφίας τύπων ανθρώπων.
7. Διάκρισης συμπεριφορών, στάσεων, προθέσεων, στερεοτύπων, προκαταλήψεων.
8. Προσαρμοστικότητας σε ψυχομετρικά ΤΕΣΤ.

#### II. ΤΥΠΙΚΑ ΠΡΟΣΩΝΤΑ ΓΡΑΜΜΑΤΕΩΣ.

1. Πτυχίο Ανωτάτης Σχολής ημεδαπής / αλλοδαπής ή ΤΕΙ : Τμήμα Διοίκησης Επιχειρήσεων, Γραμματέων ή άλλο συναφές ή αυτό που ζητά μέσω αγγελίας η Επιχειρηματική Μονάδα.
2. Πτυχίο Δημόσιας/Ιδιωτικής Σχολής Γραμματέων.
3. Μεταπτυχιακό Δίπλωμα.
4. Πιστοποίηση επαγγελματικών γνώσεων στη γραμματειακή στήριξη από έγκριτο φορέα.
5. Πιστοποίηση σε θέματα εφαρμογών Η/Υ από έγκριτο φορέα.
6. Πτυχία Ξένων Γλωσσών.

#### III. ΛΟΙΠΑ ΠΡΟΣΩΝΤΑ.

1. Ηλικία.
2. Προϋπηρεσία.

### 2.3. ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ ΓΡΑΜΜΑΤΕΙΑΣ.

#### 1. ΕΝΤΟΣ ΚΟΡΜΟΥ ΑΡΜΟΔΙΟΤΗΤΩΝ ΥΠΟΧΡΕΩΣΕΙΣ ΣΤΕΛΕΧΟΥΣ ΠΟΥ ΕΠΟΠΤΕΥΕΙ ΓΡΑΜΜΑΤΕΑ

- 1.1. Υποκίνηση Γραμματέως με παροχή κινήτρων.
- 1.2. Χάραξη επαγγελματικής σταδιοδρομίας Γραμματέως.
- 1.3. Αξιολόγηση Γραμματέως με παράλληλη ανάπτυξη του επαγγελματικού της προφίλ.
- 1.4. Παροχή δια βίου εκπαίδευσης Γραμματέως, με στόχο την αυτοκαθοδηγούμενη μάθηση.



- 1.5. Καθοδήγηση Γραμματέως σύμφωνα με τις πάγιες αρχές του μέντορινγκ.
- 1.6. Καλλιέργεια Γραμματέως με ηγετικές συμπεριφορές συναισθηματικού προτύπου.
- 1.7. Καλλιέργεια οπτικής συνεχούς προσαρμογής στις αλλαγές, το ρίσκο & τις κρίσεις.
- 1.8. Δημιουργία προϋποθέσεων ευχάριστου εργασιακού κλίματος.
- 1.9. Καλλιέργεια οπτικής διηνεκούς επιτυχίας.
- 1.10. Εστίαση στην εργασιακή ικανοποίηση.

## 2. ΑΝΑΘΕΣΗ ΑΡΜΟΔΙΟΤΗΤΩΝ ΣΤΗ ΓΡΑΜΜΑΤΕΑ

- 2.1. Αρμοδιότητες που ανατίθενται.
- 2.2. Διαδικασίες Στελέχους πριν, κατά & μετά την ανάθεση.
- 2.3. Ευθύνες που απορρέουν από την ανάθεση.

## 2.4. ΕΛΕΓΧΟΣ ΓΡΑΜΜΑΤΕΩΣ

1. Στάδια ελέγχου.
2. Περιοχές ελέγχου.

## 2.5. ΛΟΓΟΔΟΣΙΑ ΓΡΑΜΜΑΤΕΩΣ.