

Certified Professional Secretaries



Certified Professional Secretaries (CPS)
Πιστοποιημένος Επαγγελματίας Γραμματέας
SYLLABUS



Πνευματικά Δικαιώματα

Το παρόν είναι πνευματική ιδιοκτησία της ACTA Α.Ε. και προστατεύεται από την Ελληνική και Ευρωπαϊκή νομοθεσία που αφορά τα πνευματικά δικαιώματα. Απαγορεύεται ρητώς η δημιουργία αντιγράφου, είτε μέρους είτε όλου, χωρίς την έγγραφη άδεια του εκδότη. Η διάθεσή του επιτρέπεται ως αυτούσιου για ενημερωτικούς σκοπούς και μόνο.

Δήλωση Ευθυνών

Η ACTA Α.Ε. δηλώνει με τον παρόν, ότι διενεργεί συνεχόμενους ελέγχους ώστε το παρόν να καλύπτει τα πιο αυστηρά κριτήρια ποιότητας όσον αφορά την εγκυρότητα του περιεχόμενου, πάρα ταύτα δεν έχει καμία ευθύνη 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.

Ενημέρωση Εξεταστέας Ύλης

Η εξεταστέα ύλη (syllabus) ανακοινώνεται στο δικτυακό χώρο www.acta.edu.gr, ο οποίος είναι και ο μόνος που αναγνωρίζεται από την ACTA Α.Ε. ως σημείο ενημέρωσης των ενδιαφερομένων.

ACTA Α.Ε.

**Θεσσαλονίκη: Εγνατίας 1 ΤΚ: 54630 ΤΗΛ:2310-510870 ΦΑΞ:2310-510871
email: info@acta.edu.gr**

**Αθήνα: Βασ. Σοφίας 55 ΤΚ: 11521 Τηλ: 210-7239770 ΦΑΞ: 210-7239777
email: athens@acta.edu.gr**

Περιεχόμενα Εξεταστέας Ύλης

Ενότητες

ΗΘΙΚΗ ΚΑΙ ΔΕΟΝΤΟΛΟΓΙΑ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΟΣ.....	4
ΣΧΕΔΙΑΣΜΟΣ ΚΑΙ ΟΡΓΑΝΩΣΗ ΓΡΑΜΜΑΤΕΙΑΣ	5
MANAGEMENT ΓΡΑΜΜΑΤΕΙΑΣ	11
ΕΛΕΓΧΟΣ ΓΡΑΜΜΑΤΕΙΑΣ ΚΑΙ Certified Professional Secretaries.....	12

Επεξηγηματικό Σημείωμα

Οι υποψήφιοι θα πρέπει να διαθέτουν τις απαραίτητες γνώσεις, δεξιότητες και ικανότητες, που απαιτούνται από Certified Professional Secretaries.

Αρχή Εξεταστέας Ύλης

ΗΘΙΚΗ ΚΑΙ ΔΕΟΝΤΟΛΟΓΙΑ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΟΣ

1. ΚΩΔΙΚΑΣ ΑΡΧΩΝ ΗΘΙΚΗΣ ΚΑΙ ΔΕΟΝΤΟΛΟΓΙΑΣ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΟΣ

- 1.1. Εμπιστευτικότητα
- 1.2. Συνεργασία
- 1.3. Τιμιότητα
- 1.4. Ευελιξία
- 1.5. Πίστη
- 1.6. Πολυμάθεια
- 1.7. Αξιοπιστία
- 1.8. Ηθικές Προσδοκίες
- 1.9. Υπευθυνότητα
- 1.10. Αυτο – καθοδήγηση
- 1.11. Θέση ως προς χρηματικά ανταλλάγματα – Δωροδοκία

ΣΧΕΔΙΑΣΜΟΣ ΚΑΙ ΟΡΓΑΝΩΣΗ ΓΡΑΜΜΑΤΕΙΑΣ

1. ΥΠΟΧΡΕΩΣΕΙΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΜΑΤΙΚΗΣ ΜΟΝΑΔΑΣ ΣΕ ΚΑΛΥΨΗ ΑΠΑΙΤΗΣΕΩΝ ΧΩΡΟΤΑΞΙΚΟΥ ΣΧΕΔΙΑΣΜΟΥ ΓΡΑΜΜΑΤΕΙΑΣ

- 1.1. Οριοθέτηση χώρου Γραμματείας και κάλυψη με ανάλογα έπιπλα και σκεύη.
- 1.2. Σχεδιασμός και οργάνωση χώρου υποδοχής και αναμονής εσωτερικών / εξωτερικών πελατών.
- 1.3. Δημιουργία εικόνας «πρώτης εντύπωσης» χώρου Γραμματείας, για τους εσωτερικούς / εξωτερικούς πελάτες.
- 1.4. Ρόλος - συμμετοχή, άποψη, ενεργοποίηση -**Certified Professional Secretaries**, στην υλοποίηση των ανωτέρω απαιτήσεων.

2. ΥΠΟΧΡΕΩΣΕΙΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΜΑΤΙΚΗΣ ΜΟΝΑΔΑΣ ΣΕ ΚΑΛΥΨΗ ΑΠΑΙΤΗΣΕΩΝ ΕΞΟΠΛΙΣΜΟΥ ΚΑΙ ΛΟΓΙΣΜΙΚΟΥ ΓΡΑΜΜΑΤΕΙΑΣ

- 2.1. Κάλυψη απαιτήσεων εξοπλισμού :
 - 2.1.1. Τηλεφωνικού Κέντρου.
 - 2.1.2. Video conference ή/και Teleconference ή/και Audio conference.
 - 2.1.3. Η/Υ και περιφερειακών : Εκτυπωτές / Σκάνερ / Πολυμηχανήματα / Desktop conference.
 - 2.1.4. Πολυμηχανημάτων χαρτώας / ηλεκτρονικής αλληλογραφίας.
 - 2.1.5. Βοηθητικού εξοπλισμού : Καταστροφείς Εγγράφων / Μηχανήματα Καταγραφής και Αναπαραγωγής
 - 2.1.6. Αναλωσίμων / Υλικού Γραφείου.
- 2.2. Κάλυψη απαιτήσεων σε λογισμικό και προγράμματα γραμματειακής διοικητικής υποστήριξης.
- 2.3. Ρόλος - συμμετοχή, άποψη, γνώσεις χρήσης – **S Certified Professional Secretaries**, στην υλοποίηση των ανωτέρω απαιτήσεων.

3. ΟΡΓΑΝΩΣΗ ΕΡΓΑΣΙΩΝ ΓΡΑΜΜΑΤΕΙΑΣ

- 3.1. Περιγραφή και προδιαγραφές θέσης **S Certified Professional Secretaries** .
 - 3.1.1. Περιγραφή θέσης.
 - 3.1.1.1. Βασικός στόχος της θέσης: εκτέλεση εντολών, επεξεργασία στόχων, υλοποίηση στρατηγικής.
 - 3.1.1.2. Βασικά καθήκοντα της θέσης: οργανωτικά και διοικητικά,

- συντονισμού επικοινωνίας, διαχείρισης σχέσεων, διεκπεραίωσης θεμάτων υποστήριξης, επίλυσης προβλημάτων, εχεμύθειας.
- 3.1.1.3. Αποφάσεις που παίρνει η θέση : υλοποίησης, διορθωτικές, αρμοδιοτήτων.
- 3.1.1.4. Ομαλή λειτουργία της θέσης : με οριοθετημένη ανάθεση αρμοδιοτήτων, με στόχους, με εγχειρίδια και τυποποιημένες διαδικασίες.
- 3.1.1.5. Συχνότητα αναφοράς της θέσης : καθημερινά, εβδομαδιαία, μηνιαία, εξαμηνιαία, ετήσια.
- 3.1.1.6. Έλεγχος έργου της θέσης : με αποτέλεσμα, με ποσοτικά και ποιοτικά κριτήρια, με επίτευξη στόχων.
- 3.1.2. Απαιτήσεις προδιαγραφών της θέσης.
- 3.1.2.1. Απαιτήσεις σε γενικές γνώσεις.
- 3.1.2.1.1. Χειρισμού δημιουργικής γραφής επιχειρηματικών κειμένων: επιστολή, υπόμνημα, υπηρεσιακή έκθεση, αναφορά, πρακτικό, ενημερωτικό σημείωμα, συγχαρητήρια, συλλυπητήρια, προσκλήσεις, δελτίο τύπου, ψήφισμα, προκήρυξη, διακήρυξη, ανακοίνωση, αγγελία ζήτησης προσωπικού με άριστη χρήση ελληνικής, αγγλικής ή/και άλλης γλώσσας και προγραμμάτων MS Office.
- 3.1.2.1.2. Διοίκησης Επιχειρήσεων:
- Βασικές έννοιες επιχειρηματικότητας.
 - Βασικές έννοιες και λειτουργίες Management.
 - Ρόλος Manager και Ηγέτη.
- 3.1.2.2. Απαιτήσεις σε επαγγελματικές γνώσεις.
- 3.1.2.2.1. Βασικές οργάνωσης γραφείου.
- 3.1.2.2.2. Αρχών κώδικα ηθικής και δεοντολογίας επαγγέλματος.
- 3.1.2.2.3. Βασικές πλαισίου κανόνων επαγγελματικής συμπεριφοράς.
- 3.1.2.2.4. Τυπικές διαδικασίας προγραμματισμού ραντεβού και εργασιών.
- 3.1.2.2.5. Αρχών, κανόνων και μεθόδων αρχειοθέτησης.
- 3.1.2.2.6. Βασικές αρχών εργονομίας.
- 3.1.2.2.7. Θεσμικού πλαισίου υγιεινής και ασφάλειας χώρων εργασίας.
- 3.1.2.2.8. Βασικές αρχών επαγγελματικής επικοινωνίας.
- 3.1.2.2.9. Τυπικές διαδικασιών τηλεφωνικού κέντρου - επικοινωνίας και τυπικού τηλεδιάσκεψης.
- 3.1.2.2.10. Βασικές αρχών συνδιαλλαγής και ποιοτικής εξυπηρέτησης εσωτερικών και εξωτερικών πελατών.
- 3.1.2.2.11. Βασικές αρχών και διαδικασιών πληροφόρησης.
- 3.1.2.2.12. Κανόνων συνεργασίας και ενημέρωσης Στελεχών.
- 3.1.2.2.13. Σύνταξης και διαχείρισης πάσης φύσεως αλληλογραφίας.
- 3.1.2.2.14. Διοργάνωσης συσκέψεων, συναντήσεων,

- εκδηλώσεων.
- 3.1.2.2.15. Βασικές αρχών δημοσίων σχέσεων.
- 3.1.2.2.16. Διαδικασιών προγραμματισμού μετακινήσεων.
- 3.1.2.2.17. Θεσμικού πλαισίου διαφύλαξης προσωπικών και ευαίσθητων δεδομένων.
- 3.1.2.3. Απαιτήσεις σε δεξιότητες.
- 3.1.2.3.1. Άνετης χρήσης επικοινωνίας λεκτικής και μη, ενεργητικής ακρόασης και εξοπλισμών επικοινωνίας.
- 3.1.2.3.2. Διατύπωσης και παρακολούθησης χρονοδιαγράμματος.
- 3.1.2.3.3. Χρήσης εργαλείων ταξινόμησης και αρχειοθέτησης εγγράφων/δεδομένων.
- 3.1.2.3.4. Διαχείρισης χρόνου και άγχους.
- 3.1.2.4. Απαιτήσεις σε ικανότητες.
- 3.1.2.4.1. Γνώσης διαδικασιών, τακτοποίησης/ταξινόμησης θεμάτων, κατηγοριοποίησης για σύνδεση/ομαδοποίηση πραγμάτων.
- 3.2. Διάκριση εργασιών γραμματειακής διοικητικής υποστήριξης.
- 3.2.1. Κύριες εργασίες.
- 3.2.1.1. Επικοινωνία.
- 3.2.1.1.1. Μηχανισμός αποτελεσματικής λεκτικής επικοινωνίας.
- 3.2.1.1.2. Πλαίσιο μη λεκτικής επικοινωνίας, με εκφάνσεις γλώσσας προσώπου και σώματος.
- 3.2.1.1.3. Τυπολογία χαιρετισμών και συστάσεων πελατών, Ιερωμένων, Αξιωματούχων Πολιτείας, Καθηγητών ΑΕΙ, Δικαστικών, Στρατιωτικών.
- 3.2.1.1.4. Συντονισμός επικοινωνίας με Στελέχη, συνεργάτες, πελάτες και προμηθευτές.
- 3.2.1.1.5. Μέθοδοι αντιμετώπισης κριτικής, διαφωνιών / συγκρούσεων.
- 3.2.1.1.6. Τυπολογία τηλεφωνικής επικοινωνίας : τηλεφωνική κλήση, απάντηση, αναμονή, σημειώσεις, τέλος τηλεφωνικής κλήσης.
- 3.2.1.1.7. Τήρηση « Εγχειριδίου Αλληλογραφίας Χαρτιού ».
- Διακρίσεις αλληλογραφίας.
 - Διαδικασίες εισερχόμενης αλληλογραφίας: Παραλαβή / Διαλογή / Αποσφράγιση / Πρωτοκόλληση / Κατάταξη / Ταξινόμηση / Διαχείριση / Παρουσίαση στη Διοικητική Ιεραρχία / Διανομή.
 - Διαδικασίες εξερχόμενης αλληλογραφίας: Αλληλογραφία 1ης και 2ης προτεραιότητας, Συστημένη, Εμπιστευτική / Παροχή υπηρεσιών από ΕΛΤΑ και εταιρίες ταχυμεταφορών / Διαδικασία ελέγχου / Παρουσίαση στη Διοικητική Ιεραρχία για υπογραφή / Διαδικασία πρωτοκόλλησης, γραμματοσήμανσης και αποστολής.
 - Διαδικασίες δημιουργικής γραφής επιχειρηματικών κειμένων.

- 3.2.1.1.8. Τήρηση « Εγχειριδίου Ηλεκτρονικής Αλληλογραφίας »: Διαδικασίες εισερχόμενης / εξερχόμενης ηλεκτρονικής αλληλογραφίας / Διαχείριση αλληλογραφίας / Επισύναψη στοιχείων σε μήνυμα / Οργάνωση μηνυμάτων / Λίστα επαφών.
- 3.2.1.1.9. Ρόλος και ευθύνες Certified Professional Secretaries
- 3.2.1.2. Αρχαιοθέτηση
- 3.2.1.2.1. Αρχείο χαρτιού
- Σχεδιασμός αρχείου χαρτιού.
 - Σημαιολογία « Εντύπου Περιγραφής Στοιχείων Αρχείου » στην οργάνωση αρχείου.
 - Οργάνωση χώρου αρχείου, μέσων και εξοπλισμού αρχαιοθέτησης.
 - Μέθοδοι ταξινόμησης τεκμηρίων αρχείου χαρτιού.
 - Κατάρτιση καταλόγου / ευρετηρίου τεκμηρίων : θέση, περιεχόμενο, χρόνος αναφοράς τεκμηρίων.
 - Διαδικασία τήρησης χρονικών απαιτήσεων τεκμηρίων αρχείου χαρτιού, σύμφωνα με το Νόμο.
 - Μέθοδοι ασφάλειας και διασταύρωσης δεδομένων
 - Μέθοδοι συντήρησης τεκμηρίων αρχείου χαρτιού.
 - Μέθοδοι εκκαθάρισης τεκμηρίων, που σύμφωνα με το Νόμο παρήλθε ο χρόνος τήρησης.
 - Σημαιολογία τήρησης « Ιστορικού Αρχείου »
 - Διαδικασίες « Εγχειριδίου Αρχείου Χαρτιού ».
 - Πλαίσιο αρχών αρχειακής πολιτικής.
 - Αρχειακή πολιτική.
 - Οργανωσιακός Σχεδιασμός αρχείου.
 - Προϋποθέσεις αποτελεσματικής αρχαιοθέτησης τεκμηρίων.
 - Διαδικασίες και έλεγχος αρχείων /τεκμηρίων.
 - Τρόποι αποφυγής κινδύνων που απειλούν τα τεκμήρια.
- 3.2.1.2.2. Αρχείο ηλεκτρονικό.
- Νομική άποψη για το ηλεκτρονικό έγγραφο και η σημασιολογία της ηλεκτρονικής υπογραφής
 - Προϋποθέσεις αποδοχής ψηφιακών τεκμηρίων, ως αποδεικτικών μέσων, ενώπιον Δικαστικών Αρχών.
 - Αρχιτεκτονική συστήματος ηλεκτρονικού αρχείου.
 - Μέσα φύλαξης τεκμηρίων ηλεκτρονικού αρχείου και χρονικό πλαίσιο τήρησης.
 - Μεθοδολογία εκκαθάρισης τεκμηρίων
 - ηλεκτρονικού αρχείου , που σύμφωνα με το Νόμο παρήλθε ο χρόνος τήρησης.
 - Μεθοδολογία διαχείρισης και διάχυσης γνώσης πληροφοριών αρχείου.
- 3.2.1.2.3. Ρόλος και ευθύνες Certified Professional**

- Secretaries** στο όλο πλαίσιο αρχειοθέτησης και τήρησης ευαίσθητων και προσωπικών δεδομένων.
- 3.2.1.3. Συσκέψεις / Συμβούλια.
- 3.2.1.3.1. Μεθοδολογία τυπικού προετοιμασίας οργάνωσης Συσκέψεων / Συμβουλίων (ορολογία, χώρος, χρόνος, ατζέντα, προσκλήσεις χαρτώες και ηλεκτρονικές, τυπικό, απαρτία, ομοφωνία, ρόλος Προέδρου, εισηγητή, νομοθεσία).
- 3.2.1.3.2. Τυπικό σύνταξης Πρακτικών.
- 3.2.1.3.3. Καθήκοντα και ευθύνες **Certified Professional Secretaries**.
- 3.2.1.4. Δημόσιες Σχέσεις και Εκδηλώσεις
- 3.2.1.4.1. Τρόποι προβολής του κοινού στόχου της Επιχειρηματικής Μονάδας.
- 3.2.1.4.2. Επικοινωνία των Δημοσίων Σχέσεων.
- 3.2.1.4.3. Σημσιολογία ρόλου δημιουργίας δεσμών στις Δημόσιες Σχέσεις.
- 3.2.1.4.4. Μέσα Δημοσίων Σχέσεων και ο ρόλος του Δελτίου Τύπου.
- 3.2.1.4.5. Κανονιστικό Πλαίσιο Δημοσίων Σχέσεων.
- 3.2.1.4.6. Περιεχόμενο και μέσα ενδο / εξω επιχειρηματικών Εκδηλώσεων.
- 3.2.1.4.7. Ρόλος και ευθύνες **Certified Professional Secretaries**
- 3.2.1.5. Λήψη αποφάσεων
- 3.2.1.5.1. Σημσιολογία γνώσης στη λήψη αποφάσεων.
- 3.2.1.5.2. Μεθοδολογία λήψης αποφάσεων.
- 3.2.1.5.3. Ρόλος και ευθύνες **Certified Professional Secretaries**.
- 3.2.2. Βοηθητικές εργασίες
- 3.2.2.1. Τρόποι οργάνωσης ραντεβού και σημειώσεων.
- 3.2.2.2. Τρόποι τήρησης ημερολογίου δραστηριοτήτων.
- 3.2.2.3. Παρακολούθηση, έλεγχος επάρκειας και διαχείριση αναλωσίμων και γραφικής ύλης.
- 3.2.2.4. Διαχείριση προμηθειών Γραμματείας.
- 3.2.2.5. Διαχείριση μικροταμείου εξόδων Γραμματείας.
- 3.2.2.6. Διαχείριση προβλημάτων βλαβών εξοπλισμού για την αποκατάστασή τους.
- 3.2.2.7. Οργάνωση ταξιδιών και επαγγελματικών μετακινήσεων Στελεχών / προσωπικού.
- 3.2.2.8. Παροχή γραμματειακής υποστήριξης φιλοξενούμενων πελατών.
- 3.2.2.9. Αναγραφή κειμένων καθ' υπαγόρευση και δακτυλογράφηση.
- 3.2.2.10. Κράτηση σημειώσεων.
- 3.2.2.11. Ταχεία γραφή σημειώσεων κειμένων.
- 3.2.2.12. Τήρηση εορτολογίου / επετειολογίου.
- 3.2.2.13. Τήρηση περιγραφικού Θεματολογίου – Τυπολογίου Εργασιών Γραμματειακής Διοικητικής Υποστήριξης
- Γενικής φύσεως θεμάτων.
 - Θεμάτων τηλεφωνικής επικοινωνίας

- Θεμάτων ραντεβού.
 - Θεμάτων προμηθειών, αναλωσίμων, υλικού γραφείου.
 - Ειδικής φύσεως θεμάτων.
 - Θεμάτων χαρτώας και ηλεκτρονικής αλληλογραφίας.
 - Θεμάτων αρχείων χαρτιού και ηλεκτρονικών.
 - Θεμάτων ασφάλειας.
- 3.2.3. Κόπια με στοιχεία εξοπλισμού, λογισμικού και υπευθύνων χειρισμού μηχανών.
- 3.2.4. Κόπια με νομοθεσία, που αφορά : κύριες εργασίες, προσωπικά δεδομένα, τηλεργασία, υγιεινή και ασφάλεια εργαζομένων.

MANAGEMENT ΓΡΑΜΜΑΤΕΙΑΣ

- 1.1. Κορμός αρμοδιοτήτων και υποχρεώσεων Στελέχους εποπτείας Επιχειρηματικής Μονάδας, στα πλαίσια του σύγχρονου «Ανοιχτού Δημιουργικού Management» και ο ρόλος ενεργού συμμετοχής και δέσμευσης **Certified Professional Secretaries** στα θέματα :
 - 1.1.1. Διηνεκούς διασφάλισης διαθεσιμότητας σε υποδομές, χώρο, έπιπλα, σκεύη, λογισμικό και εξοπλισμό.
 - 1.1.2. Διαμόρφωσης και επικοινωνίας οράματος και εταιρικών αξιών.
 - 1.1.3. Συμμετοχής στην επεξεργασία στόχων, στην επικοινωνία τους και στη βοήθεια για την υλοποίησή τους.
 - 1.1.4. Ορθολογικής οργάνωσης εργασιών και ελέγχου διαδικασιών.
 - 1.1.5. Μέριμνας για εκπαίδευση και ενημέρωση νέων συνεργατών.
 - 1.1.6. Καλλιέργειας πνεύματος ομαδικότητας στην εργασία για δημιουργία κλίματος εργασιακής και προσωπικής ικανοποίησης με οπτική επιτυχίας.
 - 1.1.7. Χρήσης τεχνικών « καθοδήγησης » και « ενδυνάμωσης » **Certified Professional Secretaries** σε θέματα χειρισμού : Αλλαγών / Κρίσεων / Ολοκλήρωσης Έργου / Λαθών / Άγχους.
 - 1.1.8. Καθορισμού κριτηρίων αξιολόγησης, δια βίου εκπαίδευσης “του μαθαίνω πώς να μαθαίνω” και ανάπτυξη **Certified Professional Secretaries**.
- 1.2. Μεθοδολογία ανάθεσης αρμοδιοτήτων σε **Certified Professional Secretaries**, στα πλαίσια του ανωτέρω προτύπου και σε ότι αφορά : ορισμό αρμοδιοτήτων, εξουσιοδότηση, περιοχή ευθύνης, καθορισμό προτύπων ποσότητας / ποιότητας έργου και χρόνου υλοποίησης αυτού, κίνητρα και συμφωνία επίτευξης στόχων.
- 1.3. Καλλιέργεια πνεύματος ομαδικότητας στην εργασία για δημιουργία κλίματος εργασιακής και προσωπικής ικανοποίησης με οπτική επιτυχίας.

ΕΛΕΓΧΟΣ ΓΡΑΜΜΑΤΕΙΑΣ ΚΑΙ Certified Professional Secretaries

- 1.1. Έλεγχος εργασιών γραμματειακής διοικητικής υποστήριξης Secretaries **C**ertified **P**rofessional **S**ecretaries.
- 1.2. Ευθύνες ευθυνών **C**ertified **P**rofessional **S**ecretaries.
- 1.3. Λογοδοσία **C**ertified **P**rofessional **S**ecretaries.

Τέλος Εξεταστέας Ύλης
