

**Αναλυτική Περιγραφή Του
Προγράμματος**

**Στέλεχος Γραμματειακής
Υποστήριξης**

Σκοπός Προγράμματος Κατάρτισης

Σκοπός του εκπαιδευτικού προγράμματος είναι να δημιουργήσει εξειδικευμένα σύγχρονα στελέχη που θα διαθέτουν τις απαιτούμενες τεχνικές και επιχειρησιακές δεξιότητες για την ολοκληρωμένη γραμματειακή υποστήριξη μιας επιχείρησης, ενός οργανισμού ή ενός διευθυντικού γραφείου. Οι ωφελούμενοι θα αποκτήσουν όλες τις απαραίτητες γνώσεις για την πολυεπίπεδη επαγγελματική δραστηριότητα ενός στελέχους γραμματειακής υποστήριξης και θα μπορούν να αντεπεξέλθουν στον δύσκολο και πολυσχιδή ρόλο του στελέχους της γραμματειακής υποστήριξης σε οποιαδήποτε μεγάλη ή μικρή επιχείρηση.

Σύντομη περιγραφή

Οι απαιτήσεις μιας σύγχρονης επιχείρησης από ένα στέλεχος γραμματειακής υποστήριξης είναι τέτοιες και τόσες, που μεταβάλλουν τον υπάλληλο της συγκεκριμένης θέσης σε πολυεργαλείο. Το στέλεχος της γραμματειακής υποστήριξης είναι απαραίτητο να έχει πολλές γενικές και ειδικές γνώσεις, εξαιρετικές δεξιότητες και ικανότητες ώστε να μπορεί να ανταποκριθεί στον ρόλο που απαιτούν οι σημερινές επιχειρήσεις. Από την ικανότητα στην επικοινωνία, τις δημόσιες σχέσεις και την εξυπηρέτηση πελατών μέχρι τη συγγραφή επαγγελματικών κειμένων και την χρήση της νέας τεχνολογίας.

VIRTUAL ASSISTANT

Μαθησιακά Αποτελέσματα

Με την ολοκλήρωση του εκπαιδευτικού προγράμματος, ο ωφελούμενος θα μπορεί να εργαστεί με επιτυχία σε μία επιχείρηση αναλαμβάνοντας τον ρόλο του στελέχους της γραμματειακής υποστήριξης. Θα μπορεί να συνεργάζεται με συναδέλφους, να επικοινωνεί αποτελεσματικά με πελάτες και συνεργάτες της επιχείρησης ή του τμήματός του και να συμβάλλει ουσιαστικά στη διοίκηση και λειτουργία της επιχείρησης.

Περιεχόμενα Εκπαιδευτικού Προγράμματος

Περιγραφή

Σκοπός

Μαθησιακά αποτελέσματα

Εκπαιδευτική Ενότητα 1 Επικοινωνία - Δημόσιες Σχέσεις - Εξυπηρέτηση πελατών

Σκοπός

Προσδοκώμενα αποτελέσματα

Έννοιες κλειδιά

Εκπαιδευτική Υποενότητα 1.1 Έννοια περιεχόμενο και τρόποι επικοινωνίας

Εκπαιδευτική Υποενότητα 1.2 Είδη επικοινωνίας στο εσωτερικό των επιχειρήσεων - Οι αρχές της σωστής επικοινωνίας στους επιχειρησιακούς χώρους - Χαρακτηριστικά τηλεφωνικής επικοινωνίας

Εκπαιδευτική Υποενότητα 1.3 Τεχνικές της επικοινωνίας - Τεχνικές προφορικής επικοινωνίας - Οι επιχειρησιακές επιστολές - Οι εκθέσεις και οι αναφορές

Εκπαιδευτική Υποενότητα 1.4 Ο ρόλος των δημοσίων σχέσεων στη σύγχρονη επιχείρηση - Ανάλυση του μοντέλου επικοινωνίας δημοσίων σχέσεων - Δημόσιες σχέσεις και κοινή γνώμη

Εκπαιδευτική Υποενότητα 1.5 Πρακτική των δημοσίων σχέσεων - Ο προγραμματισμός και τα στάδια του προγράμματος των δημοσίων σχέσεων - Επιλογή μέσων για τις δημόσιες σχέσεις

Εκπαιδευτική Υποενότητα 1.6 Εισαγωγικές έννοιες στην εξυπηρέτηση πελατών (εσωτερικών και εξωτερικών) - Τεχνικές εξυπηρέτησης - Ποιότητα υπηρεσιών - Διαχείριση παραπόνων

Σύνοψη

Ερωτήσεις Αυτοαξιολόγησης ενότητας 1

Άσκηση - Εργασία

Εκπαιδευτική Ενότητα 2 Χρήση εφαρμογών ηλεκτρονικών υπολογιστών

Σκοπός

Προσδοκώμενα αποτελέσματα

Έννοιες κλειδιά

Εκπαιδευτική Υποενότητα 2.1 Επεξεργασία κειμένου – Μορφοποίηση κειμένου

Εκπαιδευτική Υποενότητα 2.2 Επεξεργασία δεδομένων και Υπολογιστικά φύλλα – Χρήση λογισμικού Power Point (αναφορές- παρουσιάσεις)

Εκπαιδευτική Υποενότητα 2.3 Υπηρεσίες Διαδικτύου – Οργάνωση ηλεκτρονικού ταχυδρομείου – Δημιουργία ομάδων με τη χρήση της τεχνολογίας – Χρήση μέσων κοινωνικής Δικτύωσης

Σύνοψη

Ερωτήσεις Αυτοαξιολόγησης ενότητας 2

Άσκηση – Εργασία

Βιβλιογραφία

Εκπαιδευτική Ενότητα 3 Κανόνες Συμπεριφοράς και Εμφάνιση

Σκοπός

Προσδοκώμενα αποτελέσματα

Έννοιες κλειδιά

Εκπαιδευτική Υποενότητα 3.1 Εμφάνιση Εργαζόμενου

Εκπαιδευτική Υποενότητα 3.2 Βασικές αρχές εταιρικής συμπεριφοράς

Εκπαιδευτική Υποενότητα 3.3 Πειθαρχικά παραπτώματα - Διαδικασία διενέργειας πειθαρχικού ελέγχου

Σύνοψη

Ερωτήσεις Αυτοαξιολόγησης ενότητας 3

Άσκηση - Εργασία

Βιβλιογραφία

Εκπαιδευτική Ενότητα 4 Οργάνωση και Διαχείριση γραφείου επιχείρησης

Σκοπός

Προσδοκώμενα αποτελέσματα

Έννοιες κλειδιά

Εκπαιδευτική Υποενότητα 4.1 Η έννοια της Οργάνωσης - Δημιουργία και παρακολούθηση λίστας εκκρεμοτήτων (to do lists)

Εκπαιδευτική Υποενότητα 4.2 Βασικές αρχές και σημασία του προγραμματισμού και της οργάνωσης - Σχεδιασμός πλάνου για απρόοπτες και δύσκολες καταστάσεις

Εκπαιδευτική Υποενότητα 4.3 Τεχνικές οργάνωσης - Οργανόγραμμα Επιχείρησης

Εκπαιδευτική Υποενότητα 4.4 Ρόλος και καθήκοντα Θέσεως Εργασίας - Αρχές σχεδιασμού της εργασίας - Προγραμματισμός εργασιών - Εργαλεία που βοηθούν στον προγραμματισμό

Εκπαιδευτική Υποενότητα 4.5 Διαχείριση χρόνου - Καθορισμός προτεραιοτήτων - Τήρηση/Παρακολούθηση χρονοδιαγραμμάτων - Επίλυση προβλημάτων

Εκπαιδευτική Υποενότητα 4.6 Το ψηφιακό γραφείο ως εργαλείο - Ηλεκτρονική αρχειοθέτηση - Ηλεκτρονικά ημερολόγια και άλλα εργαλεία αυτοματοποίησης (DropBox, Google Drive, BaseCamp, Slack κ.α.)

Σύνοψη

Ερωτήσεις Αυτοαξιολόγησης ενότητας 4

Άσκηση - Εργασία

Βιβλιογραφία

Εκπαιδευτική Ενότητα 5 Διαχείριση εγγράφων και εμπορικής αλληλογραφίας

Σκοπός

Προσδοκώμενα αποτελέσματα

Έννοιες κλειδιά

Εκπαιδευτική Υποενότητα 5.1 Διασφάλιση προστασίας των προσωπικών δεδομένων και συμμόρφωση με τον νέο ευρωπαϊκό κανονισμό - GDPR

Εκπαιδευτική Υποενότητα 5.2 Είδη εγγράφων και αλληλογραφίας - Αρχές και μέθοδοι για αποτελεσματική συγγραφή κειμένων - Έλεγχος και Διακίνηση

Εκπαιδευτική Υποενότητα 5.3 Ταξινόμηση και Διαβάθμιση - Συστήματα ταξινόμησης

Εκπαιδευτική Υποενότητα 5.4 Αρχαιοθέτηση και φύλαξη - Διαδικασίες και μέθοδοι - Εκκαθάριση - Καταστροφή

Εκπαιδευτική Υποενότητα 5.5 Εφαρμογές εμπορικής διαχείρισης και μισθοδοσίας

Σύνοψη

Ερωτήσεις Αυτοαξιολόγησης ενότητας 5

Άσκηση - Εργασία

Βιβλιογραφία

Εκπαιδευτική Ενότητα 6 Διαχείριση εξοπλισμού γραφείου

Σκοπός

Προσδοκώμενα αποτελέσματα

Έννοιες κλειδιά

Εκπαιδευτική Υποενότητα 6.1 Εξοπλισμός: Έπιπλα, γραφική ύλη, αναλώσιμα υλικά

Εκπαιδευτική Υποενότητα 6.2 Ηλεκτρονικός εξοπλισμός - Συσκευές OCR - Scanners

Εκπαιδευτική Υποενότητα 6.3 Τηλεπικοινωνιακός εξοπλισμός - Modems - Κινητή τηλεφωνία - Συστήματα VMS

Εκπαιδευτική Υποενότητα 6.4 Video Text - FAX - Αρχές λειτουργίας - Τηλεδιάσκεψη

Εκπαιδευτική Υποενότητα 6.5 Τοπικά δίκτυα - Περιγραφή - Εντολές - Εφαρμογές - Χρήση

Εκπαιδευτική Υποενότητα 6.6 Πρωτόκολλα Επικοινωνίας - Τοπολογίες
Σύνοψη

Ερωτήσεις Αυτοαξιολόγησης ενότητας 6

Άσκηση - Εργασία

Βιβλιογραφία

Εκπαιδευτική Ενότητα 7 Πληροφοριακά Συστήματα Διαχείρισης Επιχειρησιακών Πόρων

Σκοπός

Προσδοκώμενα αποτελέσματα

Έννοιες κλειδιά

Εκπαιδευτική Υποενότητα 7.1 Πληροφοριακά Συστήματα Διοίκησης (Management Information Systems - MIS)

Εκπαιδευτική Υποενότητα 7.2 Συστήματα Διαχείρισης Αποφάσεων (Decision Support Systems - DSS)

Εκπαιδευτική Υποενότητα 7.3 Συστήματα Επιχειρηματικής Ευφυίας (Business Intelligence Systems - BIS)

Εκπαιδευτική Υποενότητα 7.4 CRM: Λογισμικό Διαχείρισης Πελατολογίου -ERP: Λογισμικό Διαχείρισης Επιχειρησιακών Πόρων

Σύνοψη

Ερωτήσεις Αυτοαξιολόγησης ενότητας 7

Άσκηση - Εργασία

Βιβλιογραφία

Εκπαιδευτική Ενότητα 8 Διοικητική Υποστήριξη

Σκοπός

Προσδοκώμενα αποτελέσματα

Έννοιες κλειδιά

Εκπαιδευτική Υποενότητα 8.1 Ενδοτμηματική Υποστήριξη - Διατμηματική Υποστήριξη

Εκπαιδευτική Υποενότητα 8.2 Υποστήριξη Διεύθυνσης

Σύνοψη

Ερωτήσεις Αυτοαξιολόγησης ενότητας 8

Άσκηση - Εργασία

Βιβλιογραφία

Απαντήσεις Ερωτήσεων Αυτοαξιολόγησης