



ΕΚεΠις

ΕΘΝΙΚΟ ΚΕΝΤΡΟ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΗΣ
ΣΥΝΕΧΙΖΟΜΕΝΗΣ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΗΣ ΚΑΤΑΡΤΙΣΗΣ

Κωνσταντινουπόλεως 49, 118 55 Αθήνα
Τηλ.: 210 3403200, Fax: 210 3403270
email: info@ekepis.gr, www.ekepis.gr

ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΜΕΝΟ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΟ ΠΕΡΙΓΡΑΜΜΑ

«ΥΠΑΛΛΗΛΟΣ ΓΡΑΦΕΙΟΥ»



ΥΠΟΥΡΓΕΙΟ ΑΠΑΣΧΟΛΗΣΗΣ
ΚΑΙ ΚΟΙΝΩΝΙΚΗΣ ΠΡΟΣΤΑΣΙΑΣ



Ε.Π. «ΑΠΑΣΧΟΛΗΣΗ ΚΑΙ
ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΗ ΚΑΤΑΡΤΙΣΗ»

Συγχρηματοδότηση κατά 75% από το ΕΚΤ



ΕΥΡΩΠΑΪΚΗ ΕΝΩΣΗ
ΕΥΡΩΠΑΪΚΟ ΚΟΙΝΩΝΙΚΟ ΤΑΜΕΙΟ

ΠΙΝΑΚΑΣ ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΩΝ

ΣΥΝΟΨΗ - ABSTRACT	4
ΕΙΣΑΓΩΓΗ	11
ΕΝΟΤΗΤΑ Α: «ΤΙΤΛΟΣ ΚΑΙ ΟΡΙΣΜΟΣ ΤΟΥ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΟΣ Η/ ΚΑΙ ΕΙΔΙΚΟΤΗΤΑΣ»	16
A.1 ΠΡΟΤΕΙΝΟΜΕΝΟΣ ΓΕΝΙΚΟΣ ΤΙΤΛΟΣ ΤΟΥ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΟΣ Η/ΚΑΙ ΤΗΣ ΕΙΔΙΚΟΤΗΤΑΣ/ΤΩΝ	16
A.2 ΟΡΙΣΜΟΣ ΤΟΥ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΟΣ Η/ΚΑΙ ΤΗΣ ΕΙΔΙΚΟΤΗΤΑΣ	17
<i>A.2.1 Γενική Περιγραφή του περιεχομένου και σκοπός του Επαγγέλματος ή/και της ειδικότητας</i>	17
A.3 ΑΝΤΙΣΤΟΙΧΙΣΗ ΜΕ ΤΟ ΙΣΧΥΟΝ ΣΥΣΤΗΜΑ ΤΑΞΙΝΟΜΗΣΗΣ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΩΝ, ΣΕ ΤΕΤΡΑΨΗΦΙΑ ΑΝΑΛΥΣΗ ΚΑΙ ΜΕ ΤΟ ΙΣΧΥΟΝ ΣΥΣΤΗΜΑ ΤΑΞΙΝΟΜΗΣΗΣ ΚΛΑΔΩΝ ΟΙΚΟΝΟΜΙΑΣ, ΣΕ ΤΟΥΛΑΧΙΣΤΟΝ ΔΙΨΗΦΙΑ ΑΝΑΛΥΣΗ	20
<i>A.3.1 Αντιστοίχιση με ΣΤΕΠ 92</i>	20
<i>A.3.2 Αντιστοίχιση με ΣΤΑΚΟΔ</i>	21
A.4 ΙΣΤΟΡΙΚΗ ΕΞΕΛΙΞΗ ΤΟΥ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΟΣ Η/ΚΑΙ ΤΗΣ ΕΙΔΙΚΟΤΗΤΑΣ	21
<i>A.4.1 Ιστορική αναδρομή και εξέλιξη του επαγγέλματος ή και της ειδικότητας</i>	21
<i>A.4.2 Ισχύον νομοθετικό πλαίσιο</i>	24
A.5 ΑΝΑΠΤΥΞΙΑΚΗ ΔΥΝΑΜΙΚΗ ΤΗΣ ΟΙΚΟΝΟΜΙΑΣ /ΔΥΝΑΜΙΚΗ ΤΟΥ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΟΣ Η/ ΚΑΙ ΕΙΔΙΚΟΤΗΤΑΣ.....	24
<i>A.5.1 Γενική περιγραφή των τάσεων μεγέθυνσης που διαγράφουν στην ελληνική αγορά οι κλάδοι στους οποίους εντάσσονται οι απασχολούμενοι στο συγκεκριμένο επάγγελμα ή/ και ειδικότητα</i>	24
<i>A.5.2 Είδος επιχειρήσεων όπου εμφανίζεται κατά κύριο το επάγγελμα και αναπτυξιακή δυναμική του επαγγέλματος/ή και της ειδικότητας</i>	25
A.6 ΑΠΑΣΧΟΛΗΣΗ, ΤΑΣΕΙΣ-ΠΡΟΟΠΤΙΚΕΣ	26
<i>A.6.1 Περιγραφή υπάρχουσας κατάστασης της απασχόλησης</i>	26
<i>A.6.2 Τάσεις</i>	27
<i>A.6.3 Προοπτικές</i>	27
A.7 ΥΦΙΣΤΑΜΕΝΕΣ ΜΟΡΦΕΣ ΑΣΚΗΣΗΣ ΤΟΥ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΟΣ Η /ΚΑΙ ΤΗΣ ΕΙΔΙΚΟΤΗΤΑΣ, ΤΑΣΕΙΣ ΕΞΕΛΙΞΗΣ	27
<i>A.7.1 Υφιστάμενες ειδικεύσεις/κατευθύνσεις του επαγγέλματος ή/και της ειδικότητας</i>	27
<i>A.7.2 Τάσεις εξέλιξης των πιο δυναμικών και πολυπληθών ειδικοτήτων</i>	29
A.8 ΠΟΣΟΤΙΚΑ ΚΑΙ ΠΟΙΟΤΙΚΑ ΧΑΡΑΚΤΗΡΙΣΤΙΚΑ ΤΟΥ ΑΝΘΡΩΠΙΝΟΥ ΔΥΝΑΜΙΚΟΥ ΠΟΥ ΔΡΑΣΤΗΡΙΟΠΟΙΕΙΤΑΙ ΣΤΟ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑ/ΕΙΔΙΚΟΤΗΤΑ.....	30
A.9 ΣΥΝΔΙΚΑΛΙΣΤΙΚΕΣ Η ΕΠΙΣΤΗΜΟΝΙΚΕΣ ΟΡΓΑΝΩΣΕΙΣ ΣΧΕΤΙΚΕΣ ΜΕ ΤΟ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑ/ΕΙΔΙΚΟΤΗΤΑ, ΕΝΤΥΠΑ Η ΆΛΛΑ ΜΕΣΑ ΠΛΗΡΟΦΟΡΗΣΗΣ Η ΆΛΛΕΣ ΠΗΓΕΣ	31
<i>A.9.1 Συνδικαλιστικές-επαγγελματικές ή επιστημονικές οργανώσεις σχετικές με το επάγγελμα/ειδικότητα</i> ..	31
<i>A.9.2 Έντυπα και άλλα μέσα πληροφόρησης</i>	32
<i>A.9.3 Άλλες πηγές πληροφόρησης</i>	34
A.10 ΤΥΠΙΚΕΣ Η ΘΕΣΜΙΚΕΣ ΠΡΟΫΠΟΘΕΣΕΙΣ ΓΙΑ ΤΗΝ ΑΣΚΗΣΗ ΤΟΥ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΟΣ/ΕΙΔΙΚΟΤΗΤΑΣ	34
<i>A.10.1 Άδειες λειτουργίας</i>	34
<i>A.10.2 Άδειες εργασίας</i>	34
<i>A.10.3 Άλλες προϋποθέσεις άσκησης επαγγέλματος ή/και ειδικότητας</i>	34
A.11 ΤΙΤΛΟΙ ΚΑΙ ΘΕΣΕΙΣ-ΔΙΑΒΑΘΜΙΣΕΙΣ ΣΤΗΝ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΗ ΙΕΡΑΡΧΙΑ	35
<i>A.11.1 Τίτλοι και θέσεις- διαβαθμίσεις επαγγελματικής ιεραρχίας</i>	35
A.12 ΣΥΝΘΗΚΕΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ (ΣΥΜΠΕΡΙΛΑΜΒΑΝΟΜΕΝΩΝ ΥΓΙΕΙΝΗΣ ΚΑΙ ΑΣΦΑΛΕΙΑΣ).....	36
A.13 ΔΥΝΑΤΟΤΗΤΕΣ ΑΠΑΣΧΟΛΗΣΗΣ ΓΙΑ ΑΤΟΜΑ ΜΕ ΑΝΑΠΗΡΙΕΣ	36
ΕΝΟΤΗΤΑ Β: «ΑΝΑΛΥΣΗ ΤΟΥ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΟΣ Η/ ΚΑΙ ΕΙΔΙΚΟΤΗΤΑΣ – ΠΡΟΔΙΑΓΡΑΦΕΣ»	37
B.1 ΚΥΡΙΕΣ ΚΑΙ ΕΠΙΜΕΡΟΥΣ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΕΣ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΕΣ, ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΕΣ ΕΡΓΑΣΙΕΣ	37
B.2 ΚΡΙΤΗΡΙΑ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΗΣ ΑΝΤΑΠΟΚΡΙΣΗΣ, ΕΥΡΟΣ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ	41
ΕΝΟΤΗΤΑ Γ: «ΑΠΑΡΑΙΤΗΤΕΣ ΓΝΩΣΕΙΣ, ΔΕΞΙΟΤΗΤΕΣ ΚΑΙ ΙΚΑΝΟΤΗΤΕΣ»	54
Γ.1 ΓΝΩΣΕΙΣ	54
Γ.2 ΔΕΞΙΟΤΗΤΕΣ & ΙΚΑΝΟΤΗΤΕΣ.....	76
ΕΝΟΤΗΤΑ Δ: «ΠΡΟΤΕΙΝΟΜΕΝΕΣ ΔΙΑΔΡΟΜΕΣ ΓΙΑ ΤΗΝ ΑΠΟΚΤΗΣΗ ΤΩΝ ΑΠΑΙΤΟΥΜΕΝΩΝ ΠΡΟΣΟΝΤΩΝ»	99

ΕΝΟΤΗΤΑ Ε: «ΕΝΔΕΙΚΤΙΚΟΙ ΤΡΟΠΟΙ ΚΑΙ ΜΕΘΟΔΟΛΟΓΙΑ ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗΣ ΤΩΝ ΑΠΑΙΤΟΥΜΕΝΩΝ ΓΝΩΣΕΩΝ, ΔΕΞΙΟΤΗΤΩΝ ΚΑΙ ΙΚΑΝΟΤΗΤΩΝ».....	100
Ε.1 ΓΝΩΣΕΙΣ ΣΕ ΕΠΙΠΕΔΟ ΕΠΙΜΕΡΟΥΣ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΩΝ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΩΝ.....	100
Ε.2 ΔΕΞΙΟΤΗΤΕΣ ΣΕ ΕΠΙΠΕΔΟ ΕΠΙΜΕΡΟΥΣ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΩΝ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΩΝ	102
Ε.3 ΙΚΑΝΟΤΗΤΕΣ ΣΕ ΕΠΙΠΕΔΟ ΕΠΙΜΕΡΟΥΣ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΩΝ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΩΝ.....	103

ΣΥΝΟΨΗ - ABSTRACT

ΤΙΤΛΟΣ ΚΑΙ ΟΡΙΣΜΟΣ ΤΟΥ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΟΣ

Η παρούσα μελέτη αφορά στην ανάπτυξη του Επαγγελματικού Περιγράμματος «**ΥΠΑΛΛΗΛΟΣ ΓΡΑΦΕΙΟΥ**» όπως προτάθηκε και προκηρύχθηκε από το ΕΚΕΠΙΣ.

Κατά την πορεία εκπόνησης του Επαγγελματικού Περιγράμματος (εφεξής Ε.Π.), μετά από την έρευνα γραφείου και την εξέταση των δεδομένων της αγοράς εργασίας, τις συζητήσεις που πραγματοποιήθηκαν στην ομάδα εργασίας του Ε.Π. αλλά και τις προτάσεις των εκπροσώπων των εργαζομένων και των εργοδοτών, αποφασίστηκε ότι το συγκεκριμένο επάγγελμα αποτυπώνεται σε δύο (2) επίπεδα επαγγελματικής ιεραρχίας των οποίων οι πλέον δόκιμοι τίτλοι και ορισμοί είναι:

1^ο ΕΠΙΠΕΔΟ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΗΣ ΙΕΡΑΡΧΙΑΣ:

« ΥΠΑΛΛΗΛΟΣ ΓΡΑΜΜΑΤΕΙΑΚΗΣ ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΗΣ ΥΠΟΣΤΗΡΙΞΗΣ» (ΥΠΑΛΛΗΛΟΣ ΓΡΑΦΕΙΟΥ)

Ως Υπάλληλος Γραμματειακής - Διοικητικής Υποστήριξης (Υπάλληλος γραφείου) είναι ο εργαζόμενος που αναλαμβάνει να διεκπεραιώσει στο πλαίσιο μιας οργανωτικής – ιεραρχικής δομής και μέσω προκαθορισμένων οδηγιών και διαδικασιών, μέρος ή σύνολο διοικητικών – υποστηρικτικών εργασιών γραφείου ενός οργανισμού, υπό την καθοδήγηση Προϊσταμένου και με σκοπό την αποτελεσματική λειτουργία του οργανισμού.

2^ο ΕΠΙΠΕΔΟ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΗΣ ΙΕΡΑΡΧΙΑΣ:

«ΓΡΑΜΜΑΤΕΑΣ ΔΙΕΥΘΥΝΣΗΣ»

Σε ένα δεύτερο, περισσότερο σύνθετο και διακριτά ανώτερο επίπεδο επαγγελματικής ιεραρχίας, συναντάται ο «**Γραμματέας Διεύθυνσης**», του οποίου οι λειτουργίες, οι εργασίες και τα εργασιακά καθήκοντα είναι κατ' ουσία τα ίδια με αυτά του Υπαλλήλου Γραμματειακής – Διοικητικής Υποστήριξης, είναι ωστόσο πιο σύνθετα καθώς έχουν ως σημείο αναφοράς την οργάνωση, συντονισμό, επίβλεψη της λειτουργίας των δραστηριοτήτων και εργασιών των ανώτερων διευθυντικών στελεχών των επιχειρήσεων ή οργανισμών και προϋποθέτουν μεγαλύτερο βαθμό ευθύνης και πρωτοβουλίας.

ΑΝΑΛΥΣΗ ΤΟΥ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΟΣ/ ΕΙΔΙΚΟΤΗΤΑΣ – ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΕΣ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΕΣ ΚΑΙ ΕΡΓΑΣΙΕΣ

Συγκεντρωτική Παρουσίαση Κύριων και Επιμέρους Επαγγελματικών Λειτουργιών και Εργασιών του Περιγράμματος

ΒΑΣΙΚΟ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑ

ΚΕΛ 1: Φροντίζει για τη λειτουργία του γραφείου του

ΕΕΛ 1.1: Επιμελείται την εικόνα του γραφείου του

- ΕΕ 1.1.1:** Επιμελείται το χώρο εργασίας του
- ΕΕ 1.1.2:** Τακτοποιεί τα αναλώσιμα και τη γραφική ύλη
- ΕΕ 1.1.3:** Τακτοποιεί και αρχειοθετεί έγγραφα και φακέλους σχετικά με τους τομείς των δραστηριοτήτων του γραφείου.

ΕΕΛ 1.2: Διαχειρίζεται και διεκπεραιώνει τις προμήθειες αναλώσιμων του γραφείου του

- ΕΕ 1.2.1:** Παρακολουθεί και ελέγχει την επάρκεια των αναλώσιμων υλικών
- ΕΕ 1.2.2:** Συνεννοείται και συνεργάζεται με τα αρμόδια άτομα για τις προμήθειες του Γραφείου.
- ΕΕ 1.2.3:** Παραλαμβάνει και διανέμει τα αναλώσιμα και τη γραφική ύλη

ΕΕΛ 1.3: Χειρίζεται τον εξοπλισμό και τις μηχανές γραφείου

- ΕΕ 1.3.1:** Λειτουργεί τις ηλεκτρονικές συσκευές του γραφείου
- ΕΕ 1.3.2:** Αναγνωρίζει και αντιμετωπίζει τα απλά προβλήματα λειτουργίας του εξοπλισμού
- ΕΕ 1.3.3:** Επικοινωνεί με τα αρμόδια πρόσωπα και τους τεχνικούς για την αποκατάσταση βλαβών.

ΚΕΛ 2: Υποστηρίζει διοικητικά τη λειτουργία του γραφείου

ΕΕΛ 2.1: Παρέχει διοικητική – γραμματειακή υποστήριξη στον Προϊστάμενο και στο τμήμα του

- ΕΕ 2.1.1:** Συντάσσει επεξεργάζεται και διακινεί έγγραφα και δεδομένα που αφορούν στο τμήμα του
- ΕΕ 2.1.2:** Συμμετέχει και προετοιμάζει συσκέψεις και συναντήσεις εργασίας του γραφείου
- ΕΕ 2.1.3:** Οργανώνει τις επαγγελματικές μετακινήσεις του προσωπικού του γραφείου.
- ΕΕ 2.1.4:** Ενημερώνει και βοηθά στην εκπαίδευση νέων συναδέλφων
- ΕΕ 2.1.5:** Προγραμματίζει τα ραντεβού των ανωτέρων του, συντάσσει το πρόγραμμα εργασιών και τηρεί ημερολόγιο δραστηριοτήτων.

ΕΕΛ 2.2: Υποστηρίζει και συμμετέχει στη διοργάνωση δράσεων δημοσιότητας και δημοσίων σχέσεων.

- ΕΕ 2.2.1:** Προετοιμάζει και αποστέλλει το έντυπο και ηλεκτρονικό υλικό των εκδηλώσεων.
- ΕΕ 2.2.2:** Συμμετέχει και διεκπεραιώνει τις απαραίτητες εργασίες για την διεξαγωγή της εκδήλωσης.
- ΕΕ 2.2.3:** Παρέχει γραμματειακή υποστήριξη για την υποδοχή και φιλοξενία των επισκεπτών.

ΕΕΛ 2.3: Διαχειρίζεται και διεκπεραιώνει την έντυπη και ηλεκτρονική αλληλογραφία

- ΕΕ 2.3.1:** Παραλαμβάνει και διανέμει την εισερχόμενη αλληλογραφία
- ΕΕ 2.3.2:** Συντάσσει και διεκπεραιώνει την εξερχόμενη αλληλογραφία
- ΕΕ 2.3.3:** Αρχαιοθετεί την έντυπη και ηλεκτρονική αλληλογραφία

ΚΕΛ 3: Διεκπεραιώνει την επικοινωνία του γραφείου, εξυπηρετεί και συναλλάσσεται με τρίτους

ΕΕΛ 3.1: Εξυπηρετεί και πληροφορεί τους ενδιαφερόμενους που επισκέπτονται το γραφείο του.

- ΕΕ 3.1.1:** Υποδέχεται τα άτομα και καταγράφει τα στοιχεία και τον σκοπό επίσκεψης
- ΕΕ 3.1.2:** Απαντά σε ερωτήσεις και παρέχει ή επεξηγεί πληροφορίες
- ΕΕ 3.1.3:** Τηρεί αρχείο επικοινωνιών και ενημερώνει τα αρμόδια πρόσωπα

ΕΕΛ 3.2: Χειρίζεται τα συστήματα ηχητικής και οπτικής επικοινωνίας

- ΕΕ 3.2.1:** Χειρίζεται τις εισερχόμενες και εξερχόμενες κλήσεις
- ΕΕ 3.2.2:** Παρέχει πληροφορίες στους ενδιαφερόμενους και καταγράφει αιτήματα
- ΕΕ 3.2.3:** Προετοιμάζει και ρυθμίζει κλήσεις πολυμερούς επικοινωνίας και τηλεδιασκέψεων

ΕΕΛ 3.3: Επικοινωνεί και συναλλάσσεται με τρίτους

- ΕΕ 3.3.1:** Προετοιμάζει το απαραίτητο υλικό για τη συναλλαγή με τρίτους
- ΕΕ 3.3.2:** Διαβιβάζει έγγραφα και αιτήσεις σε τρίτους.
- ΕΕ 3.3.3:** Διενεργεί συναλλαγές με τρίτους
- ΕΕ 3.3.4:** Συνεργάζεται με επισκέπτες, συνεργάτες, πελάτες, προμηθευτές

ΑΠΑΡΑΙΤΗΤΕΣ ΓΝΩΣΕΙΣ, ΔΕΞΙΟΤΗΤΕΣ ΚΑΙ ΙΚΑΝΟΤΗΤΕΣ

Συγκεντρωτική Παρουσίαση των Γνώσεων, Δεξιοτήτων και Ικανοτήτων του Περιγράμματος

ΒΑΣΙΚΟ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑ

ΓΕΝΙΚΕΣ ΓΝΩΣΕΙΣ

Ελληνική Γλώσσα
Βασικές Γνώσεις Η/Υ
Γνώσεις αγγλικής γλώσσας
Γνώσεις Μαθηματικών
Στοιχειώδεις Γνώσεις Διοίκησης Επιχειρήσεων

ΒΑΣΙΚΕΣ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΕΣ ΓΝΩΣΕΙΣ

Αρχές, κανόνες και μέθοδοι αρχειοθέτησης
Βασικές αρχές εργονομίας
Βασικές αρχές επικοινωνίας
Βασικές αρχές οργάνωσης γραφείου
Βασικές αρχές δημοσίων σχέσεων
Βασικές αρχές και διαδικασίες πληροφόρησης
Βασικές αρχές επαγγελματικής επικοινωνίας
Βασικοί κανόνες συνεργασίας και ενημέρωσης προϊσταμένων
Βασικές αρχές επικοινωνίας/συνδιαλλαγής με το κοινό
Βασικοί κανόνες τηλεφωνικής επικοινωνίας
Βασικοί κανόνες τηλεδιασκέψεων
Βασικές αρχές και διαδικασίες συναλλαγών με τρίτους
Βασικοί κανόνες έντυπης και ηλεκτρονικής αρχειοθέτησης
Βασικές αρχές εξυπηρέτησης πελατών
Βασικό πλαίσιο κανόνων επαγγελματικής συμπεριφοράς
Γνώση προγραμμάτων επεξεργασίας κειμένου, υπολογιστικών φύλλων, βάσης δεδομένων, ηλεκτρονικού ταχυδρομείου
Διαδικασίες προγραμματισμού μετακινήσεων
Διαδικασίες παρακολούθησης έργων
Διαδικασίες ελέγχου, παραλαβής και διανομής αναλώσιμων υλικών
Είδη ηλεκτρονικών συσκευών/ τρόποι λειτουργίας, ελέγχου και επίλυση προβλημάτων λειτουργίας
Είδη και προδιαγραφές προετοιμασίας συσκευών, συναντήσεων
Θεσμικό πλαίσιο υγιεινής και ασφάλειας χώρων εργασίας
Θεσμικό πλαίσιο διαφύλαξης προσωπικών και ευαίσθητων δεδομένων
Σύνταξη/ διαχείριση αλληλογραφίας
Τυπικές διαδικασίες ενημέρωσης νέων συναδέλφων
Τυπικές διαδικασίες σύνταξης επιστολών, αναφορών, πρακτικών κτλ.
Τυπικές διαδικασίες προγραμματισμού ραντεβού και εργασιών
Τυπικές διαδικασίες χειρισμού τηλεφωνικού κέντρου
Τυπικές διαδικασίες οργάνωσης και διεξαγωγής εκδηλώσεων

ΕΙΔΙΚΕΣ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΕΣ ΓΝΩΣΕΙΣ

Δεν απαιτούνται ειδικές επαγγελματικές γνώσεις

ΔΕΞΙΟΤΗΤΕΣ

Άνετη χρήση προγραμμάτων ηλεκτρονικού ταχυδρομείου

Άνετη χρήση συστημάτων οπτικής επικοινωνίας
Διατύπωση και παρακολούθηση χρονοδιαγράμματος
Χρήση εργαλείων αρχειοθέτησης/ ταξινόμησης εγγράφων
Χειρισμός μηχανημάτων γραφείου
Χρήση συστημάτων τηλεδιασκέψεων
Χρήση προγραμμάτων επεξεργασίας κειμένου, υπολογιστικών φύλλων, βάσης δεδομένων και παρουσιάσεων
Διαχείριση χρόνου
Ενεργός ακρόαση
Επικοινωνία
Κοινωνική αντίληψη
Ομαδική εργασία
Οργανωτικότητα

ΙΚΑΝΟΤΗΤΕΣ

Καλή μνήμη
Τακτοποίηση πληροφοριών
Ευελιξία κατηγοριοποίησης

ΠΡΟΤΕΙΝΟΜΕΝΕΣ ΔΙΑΔΡΟΜΕΣ ΓΙΑ ΤΗΝ ΑΠΟΚΤΗΣΗ ΤΩΝ ΑΠΑΙΤΟΥΜΕΝΩΝ ΠΡΟΣΟΝΤΩΝ

ΕΠΑΓΓΕΛΜΑ	ΔΙΑΔΡΟΜΕΣ	
ΕΠΙΠΕΔΟ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΗΣ ΙΕΡΑΡΧΙΑΣ Α		
«ΥΠΑΛΛΗΛΟΣ ΓΡΑΜΜΑΤΕΙΑΚΗΣ ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΗΣ ΥΠΟΣΤΗΡΙΞΗΣ» (ΥΠΑΛΛΗΛΟΣ ΓΡΑΦΕΙΟΥ)	1 ^η Διαδρομή	Απόφοιτοι ΕΠΑΛ τομέα Οικονομικών και Διοικητικών Υπηρεσιών στην ειδικότητα «Υπάλληλοι Διοίκησης και Οικονομικών Υπηρεσιών» (συμπεριλαμβανομένων των αποφοίτων ΕΠΛ και ΤΕΕ Β' κύκλου)
	2 ^η Διαδρομή	Απόφοιτοι Γενικού Λυκείου - Αρχική επαγγελματική κατάρτιση για το σύνολο των γνώσεων που αντιστοιχούν στις 3 Κύριες Επαγγελματικές Λειτουργίες του επαγγέλματος (ΚΕΛ 1, ΚΕΛ 2, ΚΕΛ 3).
	3 ^η Διαδρομή	Απόφοιτοι Γενικού Λυκείου – Τουλάχιστον 2 χρόνια Επαγγελματική εμπειρία – Συνεχιζόμενη επαγγελματική κατάρτιση (θεωρία) για τις γνώσεις που αντιστοιχούν στις 3 Κύριες Επαγγελματικές Λειτουργίες του επαγγέλματος (ΚΕΛ 1, ΚΕΛ 2, ΚΕΛ 3).
ΕΠΙΠΕΔΟ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΗΣ ΙΕΡΑΡΧΙΑΣ Β		
ΓΡΑΜΜΑΤΕΑΣ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ	1 ^η Διαδρομή	Απόφοιτοι ΙΕΚ (Ειδικότητα Γραμματέας Διοίκησης)
	2 ^η Διαδρομή	Μια από τις διαδρομές του βασικού επαγγέλματος – τουλάχιστον 2 χρόνια επαγγελματική εμπειρία επιπλέον των δύο ετών της διαδρομής του πρώτου επιπέδου – Συνεχιζόμενη κατάρτιση για την επικαιροποίηση των γνώσεων (θεωρία) που αντιστοιχούν στο Β επίπεδο της επαγγελματικής ιεραρχίας.

ΕΝΔΕΙΚΤΙΚΟΙ ΤΡΟΠΟΙ ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗΣ ΤΩΝ ΑΠΑΙΤΟΥΜΕΝΩΝ ΓΝΩΣΕΩΝ, ΔΕΞΙΟΤΗΤΩΝ ΚΑΙ ΙΚΑΝΟΤΗΤΩΝ

ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ ΓΝΩΣΕΩΝ

Γραπτές και προφορικές εξετάσεις

Τεστ πολλαπλών απαντήσεων

Εκπόνηση εργασιών

ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ ΔΕΞΙΟΤΗΤΩΝ

Συνέντευξη

Παρατήρηση εκτέλεσης εργασίας

Αξιολόγηση τεχνικών δεξιοτήτων

ΙΚΑΝΟΤΗΤΕΣ: Ειδικά για τις ικανότητες διευκρινίζεται ότι η αξιολόγησή τους είναι ευαίσθητη διαδικασία και ότι μπορούν να εκτιμηθούν αποκλειστικά με την εφαρμογή σταθμισμένων και αξιόπιστων εργαλείων. Διεθνώς για το σκοπό αυτό έχουν αναπτυχθεί διάφορα ψυχομετρικά εργαλεία (τεστ ικανοτήτων). Ένα «τεστ ικανότητας» μετρά μία σχετικά ομοιογενή και σαφώς προσδιορισμένη ικανότητα. Τα «τεστ ειδικών ικανοτήτων» μετρούν μία μόνο συγκεκριμένη ικανότητα, ενώ οι «συστοιχίες πολλαπλών ικανοτήτων» καταλήγουν σε ένα ατομικό προφίλ, με ξεχωριστή βαθμολογία για έναν αριθμό ικανοτήτων. Ενδεικτικά τεστ ικανοτήτων είναι τα εξής: Differential Aptitude Test (DAT) και του General Aptitude Test Battery (GATB), Comprehensive Ability Battery (CAB), SRA Mechanical Aptitude, Minnesota Paper Form Board.

ΕΙΣΑΓΩΓΗ

Οι κοινωνικοί συνομιλητές ΣΕΒ, ΓΣΕΕ, ΕΣΕΕ και ΓΣΕΒΕΕ σε σύμπραξη με τα ερευνητικά ή εκπαιδευτικά τους κέντρα ΙΟΒΕ, ΚΕΚ ΙΝΕ/ΓΣΕΕ, ΚΕΚ ΓΣΕΒΕΕ και ΚΑΕΛΕ ανέλαβαν από το ΕΚΕΠΙΣ να αναπτύξουν 55 επαγγελματικά περιγράμματα μεταξύ των οποίων και το επαγγελματικό περίγραμμα του «**ΥΠΑΛΛΗΛΟΣ ΓΡΑΦΕΙΟΥ**» στο οποίο αναφέρεται η έκθεση αυτή.

Η συνεργασία των αναδόχων φορέων αποβλέπει στην ανάπτυξη και πιστοποίηση «Επαγγελματικών Περιγραμμάτων», στο πλαίσιο της Δια βίου Εκπαίδευσης και Κατάρτισης και αποτελεί απαραίτητο βήμα για τη λειτουργία του Εθνικού Συστήματος Σύνδεσης της Επαγγελματικής Εκπαίδευσης και Κατάρτισης με την Απασχόληση (ΕΣΣΕΕΚΑ).

Με αυτή τη συνεργασία των Κοινωνικών Συνομιλητών επιδιώκεται η ουσιαστική σύνδεση της επαγγελματικής εκπαίδευσης και κατάρτισης με τις ανάγκες των εργαζόμενων και των επιχειρήσεων και γενικότερα της ελληνικής οικονομίας και κοινωνίας.

Η ανάπτυξη του επαγγελματικού περιγράμματος του «**ΥΠΑΛΛΗΛΟΣ ΓΡΑΦΕΙΟΥ**» έγινε υπό το συντονισμό του ΙΝΕ – ΓΣΕΕ. Υπεύθυνος έργου από την πλευρά του ΙΝΕ – ΓΣΕΕ ήταν ο Παναγιώτης Κυριακούλιας.

Συστάθηκε ομάδα εργασίας στη οποία συμμετείχαν εκπρόσωποι των εργαζομένων και εργοδοτών στο συγκεκριμένο επάγγελμα αναλαμβάνοντας το ρόλο των εμπειρογνομόνων. Ως εμπειρογνώμονες στην ομάδα ανάπτυξης του επαγγελματικού περιγράμματος συμμετείχαν οι: α) **Σταύρος Ισαακίδης**, Οικονομολόγος (ΤΕΙ Χαλκίδος), MBA Διοίκησης Επιχειρήσεων (The University of Hall) ως **εκπρόσωπος ΙΟΒΕ**, β) **Ελένη Λαμπριτζή**, Πολιτικός επιστήμονας (Πάντειο Πανεπιστήμιο), γ) **Ελευθερία Τοτονίδου**, Οικονομολόγος (Οικονομικό Πανεπιστήμιο Αθηνών), MBA Human Resources (NOTTINGHAM TRENT UNIVERSITY. Ως παρατηρήτρια συμμετείχε η **Χρύσα Παϊδούση**, Οικονομολόγος (Οικονομικό Πανεπιστήμιο Αθηνών) και Δρ. Κοινωνιολογίας Πανεπιστήμιο Παρισίων VII - Denis Diderot)

Συντονιστής της ομάδας ανάπτυξης του επαγγελματικού περιγράμματος ήταν ο **Παναγιώτης Κυριακούλιας, πολιτικός επιστήμων.**

Το μεθοδολογικό πλαίσιο στο οποίο βασίστηκε η παρούσα μελέτη προσδιορίζεται από τη ευρωπαϊκή και διεθνή βιβλιογραφία αναφορικά με τη μεθοδολογία ανάπτυξης επαγγελματικών περιγραμμάτων και τα αντίστοιχα διεθνή επαγγελματικά περιγράμματα και αναπτύχθηκε βάσει συγκεκριμένων προδιαγραφών,

όπως αυτές προσδιορίζονται στην ΚΥΑ [110998/ 08.05.06 (ΦΕΚ 566Β')] για την πιστοποίηση των επαγγελματικών περιγραμμάτων και εξειδικεύονται στους παρακάτω άξονες:

Ενότητα Α: Τίτλος και ορισμός του επαγγέλματος / ειδικότητας.

Ενότητα Β: Ανάλυση του επαγγέλματος / ειδικότητας - «προδιαγραφές».

Ενότητα Γ: Απαραίτητες γνώσεις, δεξιότητες, ικανότητες για την άσκηση του επαγγέλματος/ ειδικότητα.

Ενότητα Δ: Προτεινόμενες διαδρομές για την απόκτηση των απαιτούμενων προσόντων.

Ενότητα Ε: Ενδεικτικοί τρόποι αξιολόγησης των απαιτούμενων Γνώσεων, Δεξιοτήτων και Ικανοτήτων.

Αξιοποιήθηκαν οι παρακάτω μέθοδοι συλλογής πληροφοριών για το επάγγελμα με βάση τις επιστημονικές προδιαγραφές και τη μέθοδο που διαμόρφωσε ειδική επιστημονική επιτροπή την οποία αποτέλεσαν οι Δημούλας Κων/νος (Υπεύθυνος), Βαρβιτσιώτη Ρένα, Σηλιώτη Χριστίνα και Τολίδης Γιάννης:

- **Η βιβλιογραφική έρευνα γραφείου**, για την επισκόπηση της σχετικής με το επάγγελμα βιβλιογραφίας σε εθνικό και διεθνές επίπεδο (κλαδικές μελέτες και επαγγελματικές μονογραφίες), τη συγκέντρωση και ανάλυση στατιστικών δεδομένων της Εθνικής Στατιστικής Υπηρεσίας και των στοιχείων που διαθέτουν οι επαγγελματικές και επιστημονικές ενώσεις του επαγγέλματος.
- Μια παραλλαγή της **μεθόδου Delphi** με βάση ερωτηματολόγιο που συνέταξε η επιστημονική επιτροπή της ένωσης των φορέων. Βάσει του ερωτηματολογίου, η ανάλυση του επαγγέλματος έγινε σε 4 επίπεδα:
 - Κύριες Επαγγελματικές Λειτουργίες
 - Επιμέρους Επαγγελματικές Λειτουργίες (Επαγγελματικές Δραστηριότητες)
 - Επαγγελματικές Εργασίες
 - Γνώσεις, Δεξιότητες, Ικανότητες
- **Οι συνεντεύξεις με κατόχους θέσεων εργασίας** βάσει οδηγού συνέντευξης με προεπιλεγμένους άξονες που συνέταξε η επιστημονική επιτροπή της ένωσης των φορέων.
- **Διαδικασίες ανασκόπησης και ανάδρασης** με τις επαγγελματικές οργανώσεις των εργαζομένων και των εργοδοτών κατά τη διάρκεια εκπόνησης της μελέτης.

Η τελική σύνθεση του εν λόγω Επαγγελματικού Περιγράμματος πραγματοποιήθηκε από το συντονιστή της ομάδας ανάπτυξης του επαγγελματικού περιγράμματος Παναγιώτη Κυριακούλια, υπό την εποπτεία των επιστημονικών στελεχών του ΚΕΚ-ΙΝΕ/ ΓΣΕΕ, σε τρεις φάσεις από τις οποίες και προέκυψε το τελικό παραδοτέο.

Τη συνολική ευθύνη του έργου των 55 επαγγελματικών περιγραμμάτων είχε η Ομάδα Πλοήγησης που συγκροτήθηκε από τους Αναδόχους φορείς και αποτελείται από τους εξής:

<u>Φορέας</u>	<u>Επώνυμο</u>	<u>Όνομα</u>
ΚΕΚ- ΙΝΕ/ΓΣΕΕ	Βαρβιτσιώτη	Ρένα
ΙΟΒΕ	Τορτοπίδης	Αντώνης
ΚΕΚ ΓΣΕΒΕΕ	Λιντζέρης	Παρασκευάς
ΚΑΕΛΕ	Κόνσολας	Αντώνης
ΓΣΕΕ	Παπαδόγαμβρος	Βασίλης
ΣΕΒ	Παπαγιάννη	Ιωάννα
ΓΣΕΒΕΕ	Αυλωνίτου	Αναστασία
ΕΣΕΕ	Κόνσολας	Αντώνης

Τον επιστημονικό συντονισμό του συνολικού έργου ανάπτυξης των 55 επαγγελματικών περιγραμμάτων είχε επιστημονική επιτροπή στην οποία συμμετείχαν οι εξής:

- Δημουλάς Κώστας
- Σπηλιώτη Χριστίνα
- Βαρβιτσιώτη Ρένα
- Κόνσολας Αντώνης
- Τολίδης Γιάννης
- Τορτοπίδης Αντώνης

The social partners SEV, GSEE, ESEE and GSEVEE in cooperation with their research institutes and training centers IOVE, KEK INE/GSEE, KEK GSEVEE and KAELE undertook by EKEPIS the development of 55 occupational profiles among which the occupational profile of «**OFFICE CLERK**» to which the present study refers to.

The above cooperation aims at the development and accreditation of «Occupational Profiles», in the framework Lifelong Education and Training and it consists an essential step for the operation of the National System of Connecting Vocational Education and Training with Employment (ESSEEKA).

The main aim of this Social partners' cooperation is the active connection of vocational education and training with the needs of employees and enterprises and generally with the needs of Greek economy and society.

The development of the occupational profile of «**OFFICE CLERK**» took place under the co- ordination of INE - GSEE. Responsible for the project on behalf of INE – GSEE was Mr. **Panagiotis Kyriakoulis**.

In this framework a group of experts was formed where representatives from the employees' and employers' organisations participated, as experts. In particular the experts' team was: a) Mr Stavros Isaalides, Economist, MBA (The University of Hall), b) Ms Eleni Lambritzi, Political Scientist (Panteion University), c) Mw Eleftheria Totonidou, Economist, MBA Human Resources (Nottingham Trent University).
As observer

Coordinator of the working group for the development of the occupational profile was **Mr. Panagiotis Kyriakoulis**.

The present study was developed in the framework structured by the European and international bibliography regarding occupational profile development and security services' international occupational descriptions, based on certain rules defined in the Common Ministry Decision [110998/ 08.05.06 (ΦΕΚ 566B')] regarding occupational profiles' accreditation.

The above mentioned rules define the sections of the study:

Section A: Title and definition of the occupation.

Section B: Occupational analysis

Section C: Knowledge, skills and abilities necessary for occupational practice.

Section D: Recommended ways for acquiring the necessary qualifications.

Section E: Indicative ways for accessing the necessary knowledge, skills and abilities.

On the present study we valorized the following occupational information selection methods based on the scientific standards and method developed by a special scientific committee consisted of Dimoulas Konstantinos (responsible), Varvitsioti Rena, Spilioti Christina and Tolidis Giannis:

- **Bibliographical research** for reviewing the relevant bibliography in national and international level, for the collection and analysis of statistical data of the national Statistic Agency and the data owned by the occupational and scientific unions of the occupation.
- A variation of **Delphi method** based on a questionnaire developed by the scientific committee of the partners. Occupational analysis was conducted on 4 levels:
 - Key Occupational functions
 - Occupational activities

- Occupational tasks
- Knowledge, skills and abilities
- **Interviews with job** incumbents based on an interview guide with pre-selected axis, developed by the special scientific committee.
- **Review and feedback processes** with the employees' and employers' organizations during the project.

The final synthesis of the occupational profile was conducted by the Coordinator of the working group for the development of the occupational profile Mr. Panagiotis Kyriakoulas under the supervision of the scientific staff of KEK INE/GSEE in three phases by which resulted the final output.

The overall responsibility for the project of the 55 occupational Profiles had the Executive Committee (Ομάδα Πλοήγησης) which was composed by the contractor organizations who were the following :

<u>Organization</u>	<u>Surname</u>	<u>Name</u>
KEK INE/GSEE	Varvitsioti	Rena
IOVE	Tortopidis	Antonis
KEK GSEVEE	Lintzeris	Paraskevas
KAELE	Konsolas	Antonis
GSEE	Papadogamvros	Vasilis
SEV	Papagianni	Ioanna
GSEVEE	Avlonitou	Anastasia
ESEE	Konsolas	Antonis

The scientific coordination of the overall project for the development of the 55 occupational profiles was conducted by the scientific committee where participated the following:

- Dimoulas Kostas
- Spilioti Christina
- Varvitsioti Rena
- Konsolas Antonis
- Tolidis Giannis
- Tortopidis Antonis

A.1 Προτεινόμενος Γενικός Τίτλος του Επαγγέλματος ή/και της ειδικότητας/των

1^ο ΕΠΙΠΕΔΟ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΗΣ ΙΕΡΑΡΧΙΑΣ:

« ΥΠΑΛΛΗΛΟΣ ΓΡΑΜΜΑΤΕΙΑΚΗΣ ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΗΣ ΥΠΟΣΤΗΡΙΞΗΣ» (ΥΠΑΛΛΗΛΟΣ ΓΡΑΦΕΙΟΥ)

2^ο ΕΠΙΠΕΔΟ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΗΣ ΙΕΡΑΡΧΙΑΣ:

«ΓΡΑΜΜΑΤΕΑΣ ΔΙΕΥΘΥΝΣΗΣ»

Ο αρχικός τίτλος του Επαγγέλματος όπως προτάθηκε και προκηρύχθηκε από το ΕΚΕΠΙΣ είναι **«ΥΠΑΛΛΗΛΟΣ ΓΡΑΦΕΙΟΥ»**.

Ωστόσο κατά την πορεία εκπόνησης του Επαγγελματικού Περιγράμματος (εφεξής Ε.Π.), μετά από την έρευνα γραφείου και την εξέταση των δεδομένων της αγοράς εργασίας, τις συζητήσεις που πραγματοποιήθηκαν στην ομάδα εργασίας του Ε.Π. αλλά και τις προτάσεις των εκπροσώπων των εργαζομένων και των εργοδοτών, αποφασίστηκε ότι ο πιο δόκιμος τίτλος για την περιγραφή του Επαγγέλματος είναι: **«ΥΠΑΛΛΗΛΟΣ ΓΡΑΜΜΑΤΕΙΑΚΗΣ – ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΗΣ ΥΠΟΣΤΗΡΙΞΗΣ» (Υπάλληλος Γραφείου)**, ο οποίος διαρθρώνεται σε δύο (2) επίπεδα επαγγελματικής ιεραρχίας, όπου το 2^ο επίπεδο ορίζεται ως **«ΓΡΑΜΜΑΤΕΑΣ ΔΙΕΥΘΥΝΣΗΣ»** και να μεν επιτελεί κατ' ουσία τα ίδια καθήκοντα με αυτά του 1^{ου} επιπέδου, ωστόσο ο βαθμός ευθύνης, συντονισμού και πρωτοβουλίας κατά την άσκησή τους είναι διακριτά ανώτερος και περισσότερο πολυσύνθετος.

Σε ένα γενικότερο πλαίσιο, το επάγγελμα αναφέρεται με τον τίτλο **«ΠΡΟΣΩΠΙΚΟ ΓΡΑΦΕΙΩΝ»**, ο οποίος προκύπτει από τις Συλλογικές Συμβάσεις Εργασίας (ΣΣΕ) και ιδιαίτερα τη Συλλογική Ρύθμιση, που αφορά τους όρους αμοιβής και εργασίας του **«Προσωπικού Γραφείων που απασχολούνται στις βιομηχανικές και βιοτεχνικές επιχειρήσεις κλπ όλης της χώρας»¹**, της οποίας τα συμβαλλόμενα μέρη είναι: α) από την εργοδοτική πλευρά, i) ο Σύνδεσμος Ελληνικών Βιομηχανιών (ΣΕΒ) και ii) η Γενική Συνομοσπονδία Επαγγελματιών, Βιοτεχνών και Εμπόρων Ελλάδος (ΓΣΕΒΕΕ) και β) από την εργατική πλευρά, η Ομοσπονδία Ιδιωτικών Υπαλλήλων Ελλάδος (ΟΙΥΕ).

¹ Για τη Συλλογική Ρύθμιση (Συλλογικές Συμβάσεις Εργασίας ή Διαιτητικές Αποφάσεις) του **Προσωπικού Γραφείων** βλ. **«Κωδικοποίηση Διατάξεων Συλλογικών Ρυθμίσεων»**, τόμος Β', έκδοση **Οργανισμού Μεσολάβησης και Διαιτησίας (ΟΜΕΔ)**, Αθήνα 2006. Σημειώνεται ότι η προαναφερθείσα Συλλογική Ρύθμιση, αποτέλεσε και τη βάση της ένταξης του προσωπικού αυτού σε επιμέρους **κλαδικές** συλλογικές ρυθμίσεις, οι οποίες άρχισαν να συνομολογούνται με αυξανόμενο ρυθμό μετά το 1990 λόγω της θέσπισης του **Ν. 1876/1990** "Ελεύθερες συλλογικές διαπραγματεύσεις και άλλες διατάξεις".

A.2 Ορισμός του Επαγγέλματος ή/και της ειδικότητας

A.2.1. Γενική Περιγραφή του περιεχομένου και σκοπός του Επαγγέλματος ή/και της ειδικότητας

Εισαγωγικές παρατηρήσεις

Στην ελληνική αγορά εργασίας, ο όρος «**Υπάλληλος γραφείου**» αναφέρεται σε μια πολύ ευρεία κατηγορία εργαζομένων με διαφορετικά εκπαιδευτικά επίπεδα, γνώσεις, προσόντα, δεξιότητες, καθήκοντα και εργασιακές ευθύνες λόγω των σημαντικών κενών που παρουσιάζει η ρύθμιση των επαγγελμαμάτων στη χώρα μας (είτε αυτή αφορά το νομοθετικό πλαίσιο, είτε τις συλλογικές συμβάσεις εργασίας).

Κοινό σημείο αναφοράς όλων των εργαζομένων που χαρακτηρίζονται ως «υπάλληλοι γραφείου» από την αγορά εργασίας, είναι ουσιαστικά ότι η άσκηση των εργασιακών τους καθηκόντων πραγματοποιείται στους χώρους της διοίκησης (γραφεία) επιχειρήσεων ή οργανισμών.

Ωστόσο, στην έννοια της «Διοίκησης» συμπεριλαμβάνονται μια σειρά από επαγγέλματα, ειδικότητες, εξειδικεύσεις αλλά και θέσεις ευθύνης, τα οποία για πρακτικούς λόγους (ασφάλιση, αμοιβή κλπ) και ελλείπει ενός σαφούς διαχωρισμού των επαγγελμαμάτων και των καθηκόντων που απορρέουν από αυτά, τοποθετούνται κάτω από τον **τίτλο-ομπρέλα «υπάλληλος γραφείου»**.

Για παράδειγμα, η υποχρέωση των επιχειρήσεων να δηλώνουν κατά την πρόσληψη (ΟΑΕΔ, ΙΚΑ) την **«ειδικότητα»** του εργαζόμενου, ώστε από αυτήν να προσδιοριστεί και το ρυθμιστικό πλαίσιο της εργασιακής τους σχέσης και του ασφαλιστικού τους καθεστώτος (δηλ. η υπαγωγή σε συλλογική σύμβαση εργασίας για ελάχιστη μισθολογική «προστασία») και δεδομένων των κενών που υπάρχουν στις συλλογικές ρυθμίσεις ως προς τα επαγγέλματα και τις ειδικότητες στον εν γένει διοικητικό τομέα, έχει οδηγήσει στο φαινόμενο όλοι σχεδόν οι εργαζόμενοι γραφείων (ανεξαρτήτως εξειδικευμένου ή μη αντικειμένου, εργασιακών καθηκόντων και ευθυνών) να χαρακτηρίζονται ως «υπάλληλοι γραφείου»

Αυτό έχει ως αποτέλεσμα, υπό τον τίτλο «υπάλληλος γραφείου» να εντάσσονται και να χαρακτηρίζονται απασχολούμενοι με εντελώς διαφορετικά επαγγελματικά καθήκοντα, ευθύνες και εξειδικεύσεις

Έτσι, υπάλληλος γραφείου θεωρείται (και δηλώνεται) π.χ. και ο διευθυντής μιας εταιρείας αλλά και ο «entry level» υπάλληλος.

Το επάγγελμα υπάλληλος γραφείου στην ΣΤΕΠ 92 (βλ. αναλυτικά παρακάτω) περιλαμβάνεται στη Μεγάλη Ομάδα Επαγγελμαμάτων 4: Υπάλληλοι γραφείου και ασκούντες συναφή επαγγέλματα.

Σύμφωνα με την ΣΤΕΠ 92 στην ομάδα αυτή περιλαμβάνονται *«όσοι ασκούν επαγγέλματα, για τα οποία απαιτείται γνώση, εξειδίκευση και εμπειρία για την εκτέλεση διάφορων εργασιών όπως: γραμματειακή υποστήριξη, εγγραφή, υπολογισμός και εισαγωγή αριθμητικών δεδομένων, καθήκοντα εξυπηρέτησης πελατών, ταχυδρομικές και ταμειακές υπηρεσίες κλπ»*

Ωστόσο, ο όρος «Υπάλληλος Γραφείου» στην πράξη χρησιμοποιείται συνήθως για το προσωπικό που απασχολείται σε διοικητικές υπηρεσίες και σε πολλές περιπτώσεις εντός των επιχειρήσεων ή οργανισμών χρησιμοποιούνται οι όροι «*διοικητικός υπάλληλος*» ή «*διοικητικό προσωπικό*».

Ωστόσο, οι υπάλληλοι γραφείου απασχολούνται και σε μη – διοικητικές υπηρεσίες, όπως οικονομικές ή τεχνικές υπηρεσίες εκτελώντας εντός αυτών την «εργασία γραφείου», μια σειρά δηλαδή επαγγελματικών υποστηρικτικών εργασιών (όπως αλληλογραφία, πρωτόκολλο, διακίνηση εγγράφων, καταγραφή δεδομένων κλπ) και για τις οποίες δεν απαιτείται συγκεκριμένο επίπεδο σπουδών ή εξειδίκευσης από τη κείμενη νομοθεσία ή το εκπαιδευτικό σύστημα.

Ως προς τις ειδικότητες ή και εξειδικεύσεις του επαγγέλματος, αυτές είναι ιδιαίτερα πολυάριθμες και η ονοματολογία τους μη τυποποιημένη, επειδή οι εργασίες γραφείου και τα καθήκοντα των υπαλλήλων είναι σχεδόν πάντοτε προσαρμοσμένα στις ιδιαίτερες ανάγκες κάθε επιχείρησης ή οργανισμού, και προσδιορίζονται σε ad hoc βάση.

Για τους παραπάνω λόγους, δεν είναι εφικτή η πλήρης καταγραφή και αποτύπωση όλων των ειδικοτήτων του επαγγέλματος και των πρόσθετων κύριων και επιμέρους επαγγελματικών λειτουργιών, και επαγγελματικών εργασιών τους.

Έτσι για τις ανάγκες της εκπόνηση του παρόντος Επαγγελματικού Περιγράμματος, προτιμήθηκε για το 1^ο επίπεδο επαγγελματικής ιεραρχίας ο τίτλος «**Υπάλληλος Γραμματειακής - Διοικητικής Υποστήριξης (Υπάλληλος Γραφείου)**» και για το 2^ο επίπεδο επαγγελματικής ο τίτλος «**Γραμματέας Διεύθυνσης**», και περιλαμβάνει τις Κύριες και επιμέρους επαγγελματικές λειτουργίες και επαγγελματικές εργασίες οι οποίες αποτελούν το βασικό του πυρήνα και ασκούνται σε πάσης φύσεως επιχειρήσεις, οργανισμούς ή φορείς, ενώ ταυτόχρονα αποτελούν προϋπόθεση για οποιαδήποτε εξειδικευμένη άσκηση του.

Ορισμός Επαγγέλματος

1^ο Επίπεδο Επαγγελματικής Ιεραρχίας

Ως Υπάλληλος Γραμματειακής - Διοικητικής Υποστήριξης (Υπάλληλος γραφείου) είναι ο εργαζόμενος που αναλαμβάνει να διεκπεραιώσει στο πλαίσιο μιας οργανωτικής – ιεραρχικής δομής και μέσω προκαθορισμένων οδηγιών και διαδικασιών, μέρος ή σύνολο διοικητικών – υποστηρικτικών εργασιών γραφείου ενός οργανισμού, υπό την καθοδήγηση Προϊσταμένου και με σκοπό την αποτελεσματική λειτουργία του οργανισμού.

2^ο Επίπεδο Επαγγελματικής Ιεραρχίας

Σε ένα δεύτερο, περισσότερο σύνθετο και διακριτά ανώτερο επίπεδο επαγγελματικής ιεραρχίας, συναντάται ο «**Γραμματέας Διεύθυνσης**», του οποίου οι λειτουργίες, οι εργασίες και τα εργασιακά καθήκοντα είναι κατ' ουσία τα ίδια με αυτά του «απλού» Υπάλληλου Γραμματειακής – Διοικητικής Υποστήριξης, **έχοντας όμως σημαντικά μεγαλύτερο βαθμό οργανωτικής και επιτελικής ευθύνης, ανάληψης πρωτοβουλιών και λήψης αποφάσεων στην εργασία, τα οποία με τη σειρά τους προϋποθέτουν πιο σύνθετες γνώσεις και δεξιότητες.**

Για το 2^ο επίπεδο επαγγελματικής ιεραρχίας «**Γραμματέας Διεύθυνσης**», **θα πρέπει να επισημανθεί υφίσταται Συλλογική Ρύθμιση (και συγκεκριμένα η υπ. Αριθμ. Απόφαση 6/1988 του ΔΔΔΔ Αθηνών) η οποία ουσιαστικά δεσμεύει τους εργοδότες και εργαζόμενους σε όλες τις επιχειρήσεις της χώρας.**²

Δεδομένου ότι η παραπάνω διάταξη περιγράφει τα εργασιακά καθήκοντα των γραμματέων διεύθυνσης, (έστω και αν αυτά «καταγράφηκαν» με τα δεδομένα της αγοράς εργασίας της δεκαετίας του '80,) δίνεται η δυνατότητα ένταξης τους στο Επαγγελματικό Περίγραμμα «Υπάλληλος Γραμματειακής – Διοικητικής Υποστήριξης» **ως 2^ο ανώτερου επιπέδου επαγγελματικής ιεραρχίας**, καθώς αποτελεί για την αγορά εργασίας «**εργασιακή θέση**» συναφούς μεν με αυτή του υπάλληλου γραφείου, η άσκηση όμως της οποίας «προαπαιτεί» υψηλότερο βαθμό προσόντων, γνώσεων, δεξιοτήτων και ικανοτήτων . Τα παραπάνω ενισχύονται και από την παροχή «εξειδικευμένων σπουδών» «Γραμματέα Διεύθυνσης σε επίπεδο ΙΕΚ, δημόσιων και ιδιωτικών.

Ωστόσο, θα πρέπει να επισημανθεί ότι στην αγορά εργασίας, το ποσοστό των εργαζομένων που «χαρακτηρίζονται» από τις επιχειρήσεις ως «γραμματείς προϊσταμένων διευθύνσεων», ώστε να ενταχθούν ως προς τους όρους αμοιβής και εργασίας στις συλλογικές ρυθμίσεις της ειδικότητας φθίνει συνεχώς³, ενώ οι επιχειρήσεις ακόμη και εάν απασχολούν κάποιον/κάποια ως γραμματέα τον/την δηλώνουν ως «Υπάλληλο Γραφείου».

² Βλ. **Κωδικοποίηση** του Οργανισμού Μεσολάβησης και Διαίτησης (**ΟΜΕΔ**) της Συλλογικής Ρύθμισης του «**Προσωπικού Γραφείων (υπάλληλοι, γραμματείς, αποθηκάριοι, εισπράκτορες) στις βιομηχανικές και βιοτεχνικές επιχειρήσεις όλης της χώρας**» (www.omed.gr/files/codings/76_K53R05.pdf). Σημειώνεται ότι η συγκεκριμένη συλλογική ρύθμιση επεκτάθηκε και δεσμεύει άλλες κλαδικές μορφές συλλογικές ρυθμίσεις τις οποίες συνολογούσε η Ομοσπονδία Ιδιωτικών Υπαλλήλων Ελλάδος (ΟΙΥΕ) σε επιμέρους κλάδους που εκπροσωπεί (Παροχή Υπηρεσιών, Εμπορικές Επιχειρήσεις) και οι οποίες στο πεδίο ισχύος τους έχουν την ειδικότητα του «Γραμματέα Διεύθυνσης»

³ Συνέντευξη με Ομοσπονδία Ιδιωτικών Υπαλλήλων Ελλάδος (ΟΙΥΕ)

Λειτουργίες και εργασίες Προσωπικού Γραφείων και Γραμματέων Διεύθυνσης

Οι διοικητικές λειτουργίες και εργασίες αποτελούσαν και αποτελούν αναπόσπαστη συνιστώσα της ύπαρξης και λειτουργίας οποιουδήποτε Οργανισμού, είτε αυτός είναι επιχείρηση σε οιονδήποτε τομέα (πρωτογενή, δευτερογενή, τριτογενή) και κλάδο οικονομικής δραστηριότητας, είτε είναι οργανισμός ή υπηρεσία (δημόσια ή ιδιωτική) που παρέχει υπηρεσίες και ανεξαρτήτως μεγέθους του οργανισμού.

Κατά συνέπεια το υπαλληλικό – διοικητικό προσωπικό γραφείου συναντάται και απασχολείται σε κάθε είδους οργανισμό και διεκπεραιώνει όλες τις αναγκαίες για τη λειτουργία οργανισμού διοικητικές εργασίες.

Στην ελληνική αγορά εργασίας αλλά και αλλού ο όρος «Υπάλληλος Γραφείου» χρησιμοποιείται για να περιγράψει συνοπτικά μια ευρύτατη κατηγορία εργαζομένων, που ασχολούνται με μια μεγάλη γκάμα καθηκόντων και εργασιών, συνδυαστικό στοιχείο των οποίων είναι ότι αυτές επιτελούνται σε χώρο γραφείων. Εκτελεί ένα ευρύ φάσμα λειτουργιών ή αντίστοιχα κάποιες πολύ συγκεκριμένες εργασίες. **Η εξυπηρέτηση, η επικοινωνία, η οργάνωση και η χρήση υπολογιστών και μηχανημάτων συναντάται σε όλες τις ειδικότητες του επαγγέλματος.** Κατά τη διάρκεια των χρόνων αυτό που έχει αλλάξει στην άσκηση του επαγγέλματος του Υπαλλήλου Γραφείου είναι τα μέσα-εργαλεία που χρησιμοποιεί.

A.3 Αντιστοίχιση με το ισχύον Σύστημα Ταξινόμησης Επαγγελματών, σε τετραψήφια ανάλυση και με το ισχύον Σύστημα Ταξινόμησης Κλάδων Οικονομίας, σε τουλάχιστον διψήφια ανάλυση

A.3.1 Αντιστοίχιση με ΣΤΕΠ 92

Όπως σημειώθηκε παραπάνω, ο «**Υπάλληλος Γραφείου**» ανήκει στην **Μεγάλη Ομάδα 4** της ΣΤΕΠ-92 με τίτλο:» Υπάλληλοι γραφείου και ασκούντες συναφή επαγγέλματα», όπου περιλαμβάνονται όσοι ασκούν επαγγέλματα, για τα οποία απαιτείται γνώση, εξειδίκευση και εμπειρία για την εκτέλεση διαφόρων εργασιών όπως: γραμματειακή υποστήριξη, εγγραφή υπολογισμός και εισαγωγή αριθμητικών δεδομένων, καθήκοντα εξυπηρέτησης πελατών, ταχυδρομικές και ταμειακές υπηρεσίες κλπ.

Η εξάσκηση των καθηκόντων του συγκεκριμένου επαγγέλματος όσον αφορά την ταξινόμησή σε επίπεδο **διψήφιας ανάλυσης υπάγεται στον κωδικό 41** δηλαδή στους Υπαλλήλους γραφείου ενώ δεν μπορεί να αντιστοιχηθεί επακριβώς σε επίπεδο τριψήφιας ανάλυσης. Ο πλέον σχετικός κωδικός είναι ο κωδικός

411 «Στενογράφοι, δακτυλογράφοι και υπάλληλοι που χειρίζονται μηχανές με πληκτρολόγιο», ο οποίος μάλλον αφορά εξειδικεύσεις του επαγγέλματος, κάτι το οποίο είναι ακόμα πιο σαφές αν εξεταστούν οι τετραψήφιοι κωδικοί 4111 έως 4115

A.3.2 Αντιστοίχιση με ΣΤΑΚΟΔ

Ενδεικτικά και μόνο – λόγω του γεγονότος ότι το επάγγελμα «υπάλληλος γραφείου» είναι «οριζόντιο» και εξασκείται σε χώρους διοίκησης και γραφείων όλων ανεξαιρέτως των κλάδων της οικονομικής δραστηριότητας και επιχειρήσεων σε διψήφια αντιστοίχιση με ΣΤΑΚΟΔ είναι στους κωδικούς 51, 52, 65, 66, 72.

A.4 Ιστορική εξέλιξη του Επαγγέλματος ή/και της ειδικότητας

A.4.1 Ιστορική αναδρομή και εξέλιξη του επαγγέλματος ή και της ειδικότητας ⁴

Για την καλύτερη κατανόηση του όρου «Υπάλληλος Γραφείου» και «Γραμματέα» είναι χρήσιμο να επισημανθούν ορισμένα στοιχεία για την ιστορική του εξέλιξη.

Στενά συνδεδεμένη με την εργασία γραφείου είναι το επάγγελμα του **γραμματέα**, του οποίου η ιστορική εξέλιξη είναι μακραινώνη. Ο ρόλος ή το επάγγελμα του *γραμματέα* εμφανίζεται από τα αρχαία χρόνια και καταγράφεται ήδη σε πολλές αναφορές της Παλαιάς και της Καινής Διαθήκης, όπου οι γραμματείς ήταν αυτοί που ειδικεύονταν στο γράψιμο ή ασχολούνταν με τις υποθέσεις του κράτους και είχαν σημαντική κοινωνική θέση ενώ στην εποχή της Καινής Διαθήκης, ως γραμματείς καλούνταν οι διδάσκαλοι και οι ερμηνευτές των Γραφών καθώς και οι γραμματείς των δικαστηρίων.

Σε επίπεδο καταμερισμού εργασίας, ο ρόλος προέκυψε από τη φυσική ανάγκη για τα εξέχοντα πρόσωπα να έχουν έμπιστους βοηθούς για να χειρίζονται τις υποθέσεις τους.

Στα νεότερα μεσαιωνικά χρόνια, τα μέλη της τάξης των αριστοκρατίας είχαν γραμματείς, των οποίων οι λειτουργίες ήταν σχεδόν παρόμοιες με αυτές των σημερινών γραμματέων. Ήταν πάντοτε άντρες, οι περισσότεροι είχαν γνώση πολλών γλωσσών (συμπεριλαμβανομένων των λατινικών) και απαιτούνταν να έχουν γενική παιδεία και ευρυμάθεια.

Με την ανάπτυξη του εμπορίου, η ανάγκη για ύπαρξη και απασχόληση γραμματέων (ως έμπιστων ακολούθων) για τη διαχείριση της αλληλογραφίας σε εμπιστευτικά εμπορικά, κρατικά και ιδιωτικά θέματα

⁴ Για ορισμένα ιστορικά στοιχεία ως προς την εξέλιξη του επαγγέλματος βλ. ιστοσελίδα της Διεθνούς Ένωσης Επαγγελματιών Διοίκησης (<http://www.iaap-hq.org>) <http://www.iaap-hq.org/researchtrends/history.htm>. Για τον όρο "clerk" βλ. επίσης αναφορά της wikipedia στην ηλεκτρονική διεύθυνση: <http://en.wikipedia.org/wiki/Clerk> .

ήταν πλέον σημαντική. Κατά την εποχή της Αναγέννησης, οι άνδρες εξακολουθούσαν να μονοπωλούν τους ρόλους του γραμματέα και του γραφέα, Άρχισαν να κρατούν τα οικονομικά βιβλία και να ασκούν καθήκοντα στενογραφίας και ήταν φημισμένοι για την ικανότητά τους στο γράψιμο αλλά και την καλλιγραφία τους. Οι περισσότεροι εργάζονταν πολλές ώρες σε γραφεία δίπλα στους εμπόρους ή τους κρατικούς αξιωματούχους, φυλάσσοντας τους πολύτιμους φακέλους.

Με την περαιτέρω ανάπτυξη του Εμπορίου τον 15^ο και 16^ο αιω., η κοινωνική θέση και το κύρος των γραμματέων αυξήθηκε εντυπωσιακά. Ο τίτλος του γραμματέα συνοδευόταν από όρους όπως «ιδιαιτερός» ή «προσωπικός» Η απόλυτη κυριαρχία των ανδρών στο επάγγελμα διήρκησε τουλάχιστον έως τα τέλη του 19^{ου} αιώνα. Με την ανακάλυψη της γραφομηχανής άρχισαν και οι γυναίκες να εισέρχονται στο επάγγελμα αναλαμβάνοντας διάφορα υπαλληλικά - «γραφειακά» καθήκοντα (clerical).

Με την έκρηξη της βιομηχανικής επανάστασης και της διεύρυνσης της επιχειρηματικής δραστηριότητας, τα γραφεία των επιχειρήσεων αντιμετώπισαν αυτό που ονομάστηκε «γραφειοκρατική κρίση», δηλαδή την έκρηξη της ανάγκης για διεκπεραίωση μεγάλου αριθμού εργασιών γραφείου. Το υπαλληλικό προσωπικό του γραφείου, με τις γυναίκες να αποτελούν πλειοψηφία πλέον, προσαρμόστηκε στις τεχνολογικές εξελίξεις που σημαδεύονται από την είσοδο του τηλεφώνου, των αριθμομηχανών και των γραφομηχανών. Ταυτόχρονα, οι ανάγκες για έμπιστους γραμματείς διευθυντών αυξήθηκαν. Πολλές γυναίκες εγγράφονταν σε σχολές γραμματέων που άρχισαν να γνωρίζουν άνθηση.

Κατά τη δεκαετία του 1930, ο αριθμός των ανδρών γραμματέων άρχισε να φθίνει βαθμιαία και οι γυναίκες άρχισαν να κυριαρχούν στις εργασίες γραφείου είτε ως απλοί στενογράφοι ή δακτυλογράφοι, τηλεφωνήτριες, και γραμματείς διευθύνσεων και να επιζητούν αναβαθμισμένη επαγγελματική υπόσταση και καταξίωση, όμοια με αυτήν που είχαν παλαιότερα οι άνδρες. Στα 1942 στις Ηνωμένες Πολιτείες, μια ομάδα γυναικών γραμματέων έχοντας κατανοήσει ότι η συνεχής εκπαίδευση αποτελούσε επιτακτική ανάγκη για επιτυχημένη επαγγελματική καριέρα ίδρυσε την Εθνική Ένωση Γραμματέων⁵, με στόχο να αναβαθμίσει το επάγγελμα.

Η διάκριση «Υπάλληλος» - «Εργάτης»

Σχετική με την εξέλιξη του επαγγέλματος είναι και η γενικότερη ιστορική διάκριση σε «υπαλλήλους» και «εργάτες», καθώς η έννοια του υπαλλήλου σε πολλές περιπτώσεις ταυτίζεται με αυτή του «γραφείου» δηλαδή με την άσκηση διοικητικών καθηκόντων και εργασιών.

⁵ Σήμερα η Ένωση έχει μετονομαστεί σε Διεθνή Ένωση Επαγγελματικών Διοίκησης ([International Association of Administrative Professionals](http://www.iaap-hq.org)), (<http://www.iaap-hq.org>)

Ιστορικά, με την ανάπτυξη του καπιταλισμού και του καταμερισμού της εργασίας, υπήρξαν καθοριστικές οι διακρίσεις των μισθωτών σε δύο μεγάλες κατηγορίες «τους εργάτες» και τους «υπαλλήλους», οι οποίες και αποτυπώθηκαν με διαφορετικές αποχρώσεις σε κάθε γλώσσα: blue collar worker και white-collar employee στα Αγγλικά («μπλε και λευκά κολάρα») ouvrier και employe στα Γαλλικά, Arbeiter και Angestellte στα Γερμανικά.

Η διάκριση αυτή του εργατικού δυναμικού (δηλαδή των μισθωτών) σε δύο μεγάλες κατηγορίες «εργατών» και «υπαλλήλων» δεν ήταν τόσο απόρροια μιας αναγκαιότητας για διάκριση με βάση το περιεχόμενο της εργασίας, το είδος ή μέγεθος της αμοιβής, ούτε η διάκριση ανάμεσα σε «βρώμικη» και σε «καθαρή» εργασία αλλά κυρίως ήταν προϊόν μιας ιστορικής ταξικής, ιδεολογικής και πολιτικής διάκρισης που παραπέμπει σε δύο διαφορετικούς «κόσμους της εργασίας» τόσο από άποψη εργασιακών και βιοτικών συνθηκών όσο και από άποψη κοινωνικού γοήτρου και συνείδησης, θεμελιωμένης στην αρχέγονη διάκριση χειρωνακτικής από μη χειρωνακτική (πνευματική) εργασία⁶.

Με την ανάπτυξη του καπιταλισμού κατά τον 19^ο αιώνα, δημιουργήθηκε ταυτόχρονα και μια ολιγάριθμη κατηγορία εμπιστων προς το πρόσωπο του εργοδότη και καλά αμειβόμενων «προσωπικών γραμματέων – υπαλλήλων», που επιτελούσαν διοικητικά και οικονομικά καθήκοντα και η οποία ξεχώριζε από τη μεγάλη μάζα των εργατών παραγωγής.

Βέβαια με την πάροδο του χρόνου και την ανάπτυξη των επιχειρήσεων και της οικονομίας, η κατηγορία των εργαζόμενων αυτών (υπαλλήλων) αυξήθηκε γεωμετρικά και σε αυτήν προστέθηκαν μια σειρά από ειδικότητες και επαγγέλματα «γραφείου» για το σχεδιασμό και την εκτέλεση των απαραίτητων διοικητικών και οικονομικών αλλά και τεχνικών λειτουργιών. Έτσι στην ευρύτερη έννοια του «υπαλλήλου» εντάχθηκαν εργαζόμενοι σε υψηλές διοικητικές θέσεις ευθύνης (Διευθυντές, Προϊστάμενοι, επιστημονικό, οικονομικό (π.χ. λογιστές) ή / και τεχνικό προσωπικό) αλλά και προσωπικό κατώτερων θέσεων σε γραφεία με απλά ή περισσότερο σύνθετα καθήκοντα, ενώ σε πολλές χώρες στην έννοια του υπαλλήλου υπάγονται και τα επαγγέλματα των πωλήσεων.

Στην αγγλοσαξονική ορολογία, ο τίτλος «υπάλληλος γραφείου» αναφέρεται ως «**office clerk**», ωστόσο συναντιέται και ο όρος «**administrative clerk**». Η λέξη clerk έχει την καταγωγή της στη λατινική λέξη «**clericus**» (κληρικός, ιερωμένος), καθώς κατά το μεσαίωνα όπου τα λατινικά ήταν η επίσημη γλώσσα στα δικαστήρια, η γραφή των αποφάσεων αναθέτονταν στους εγγράμματους κληρικούς. **Έτσι ο όρος clerk υποδήλωνε κάποιον που εργάζεται σε γραφείο και του οποίου τα**

⁶ Γ. Θ. Μαυρογορδάτος, «Ομάδες πίεσης και Δημοκρατία», Αθήνα, Εκδ. Πατάκη, 2001, (σελ.78-80)

καθήκοντα ήταν η καταγραφή στοιχείων και η αλληλογραφία. Με την πάροδο επίσης του χρόνου ο όρος clerk υποδηλώνει μια μάλλον χαμηλής στην διοικητική ιεραρχία κατηγορία εργαζομένων γραφείου.

A.4.2 Ισχύον νομοθετικό πλαίσιο

Το επάγγελμα εξασκείται ελεύθερα στην αγορά εργασίας και η άσκησή του δεν υπόκειται σε κανενός είδους ρυθμιστικό ή νομοθετικό πλαίσιο. **Με άλλα λόγια δεν προϋποθέτει άδεια εξασκήσεως επαγγέλματος.**

Το επάγγελμα ρυθμίζεται όμως σε ένα σημαντικό βαθμό σε ότι αφορά τους γενικούς όρους αμοιβής και εργασίας του, από τις συλλογικές συμβάσεις εργασίας σε ομοιοεπαγγελματικό, κλαδικό ή επιχειρησιακό επίπεδο.

Έτσι, στο πεδίο των συλλογικών ρυθμίσεων εργασίας (συλλογικές συμβάσεις ή διαιτητικές αποφάσεις) και πάντα σε ότι αφορά τους τομείς Διοίκησης (ή καλύτερα στα επαγγέλματα που ασκούνται σε γραφεία), **ρυθμιστικές διατάξεις** ως προς τους όρους αμοιβής και εργασίας υπάρχουν για τις εξής κατηγορίες (ειδικότητες) εργαζομένων:

- α) υπάλληλος γραφείου
- β) γραμματέας διοίκησης
- γ) λογιστής και βοηθός λογιστή
- δ) αποθηκάριοι, κλητήρες (σ.σ. η ειδικότητα αυτή ασκείται εντός των γραφείων)
- ε) χειριστές, διατρητές και προγραμματιστές, τεχνικοί Η/Υ

Σε ένα δεύτερο επίπεδο, το οποίο έχει να κάνει με τον καταμερισμό της εργασίας στους **κλάδους οικονομικής δραστηριότητας και της άσκησης των επαγγελμάτων εντός των κλάδων,** το οποίο επίσης έχει αποτυπωθεί και στις συλλογικές ρυθμίσεις των όρων αμοιβής και εργασίας στη χώρα μας, οι εργαζόμενοι που απασχολούνται σε γραφεία επιμέρους κλάδων διέπονται από το αντίστοιχο ρυθμιστικό πλαίσιο και θεωρούνται «επαγγέλματα» με την πληρέστερη έννοια του όρου, όπως π.χ. τραπεζικός υπάλληλος, υπάλληλος ασφαλιστικών επιχειρήσεων, υπάλληλος ταξιδιωτικού γραφείου, ναυτιλιακός υπάλληλος κλπ

A.5 Αναπτυξιακή δυναμική της οικονομίας /δυναμική του επαγγέλματος ή/ και ειδικότητας

A.5.1 Γενική περιγραφή των τάσεων μεγέθυνσης που διαγράφουν στην ελληνική αγορά οι κλάδοι στους οποίους εντάσσονται οι απασχολούμενοι στο συγκεκριμένο επάγγελμα ή/ και ειδικότητα

Όπως σημειώθηκε και παραπάνω το Προσωπικό γραφείων, αφορά ένα σύνολο εργαζομένων που απασχολούνται σε όλους τους κλάδους οικονομικής δραστηριότητας και αποτελούν αναπόσπαστο μέρος της διοικητικής λειτουργίας των επιχειρήσεων ή οργανισμών, και κατά συνέπεια υπάρχει όπως δείχνουν και οι στατιστικές της Απασχόλησης μια σταθερότητα (αν όχι ανάπτυξη).

Δεν θα ήταν όμως αυθαίρετο να επισημανθεί ότι τα «Επαγγέλματα Γραφείου» γνωρίζουν μεγαλύτερα ποσοστά απασχόλησης τον Τριτογενή Τομέα της οικονομίας (στον οποίο άλλωστε απασχολείται πλέον το 66% των συνολικά απασχολούμενων της χώρας μας).⁷ Η αύξηση της συμμετοχής του τομέα των Υπηρεσιών στη διαμόρφωση του ΑΕΠ τα τελευταία χρόνια (με αντίστοιχη μείωση της συμμετοχής του πρωτογενούς και του δευτερογενούς τομέα), συνοδεύεται και από αντίστοιχη αύξηση της απασχόλησης **στον** τριτογενή **τομέα** και μείωση της απασχόλησης στους άλλους τομείς της οικονομίας. Η «μετάλλαξη» αυτή που σημειώθηκε τα τελευταία χρόνια συνάδει προς το ευρωπαϊκό μοντέλο ζήτησης εργασίας το οποίο κυριαρχεί στην ΕΕ.

Σύμφωνα με την αναθεώρηση του ΑΕΠ κατά 25,7% οι υπηρεσίες συμβάλλουν όλο και περισσότερο στη διαμόρφωση του εθνικού πλούτου (κατά 73,1%), γεγονός που συνοδεύτηκε από αύξηση της απασχόλησης **στον τομέα** αυτόν κατά 2,6 ποσοστιαίες μονάδες. Όπως προκύπτει από επεξεργασία των στοιχείων της Εθνικής Στατιστικής Υπηρεσίας Ελλάδος (ΕΣΥΕ) που επικαλείται το υπουργείο Οικονομίας στο Εθνικό Στρατηγικό Πλαίσιο Αναφοράς (ΕΣΠΑ), από το 1999 ως το 2005 χάθηκαν 186.000 θέσεις εργασίας κυρίως στη βιομηχανία, στη βιοτεχνία και **στον** αγροτικό **τομέα**, αλλά παράλληλα δημιουργήθηκαν άλλες 527.500 θέσεις εργασίας πολλές από τις οποίες **στον τομέα** των **υπηρεσιών**. Όπως σημειώθηκε ο τομέας αυτός απασχολεί τώρα περίπου το 65% του συνόλου των εργαζομένων, εντός του οποίου τα «Διοικητικά» επαγγέλματα κυριαρχούν.

A.5.2 Είδος επιχειρήσεων όπου εμφανίζεται κατά κύριο το επάγγελμα και αναπτυξιακή δυναμική του επαγγέλματος/ή και της ειδικότητας.

Όπως επισημάνθηκε και παραπάνω, το επάγγελμα είναι οριζόντιο και ασκείται σε κάθε είδους επιχείρηση και οργανισμό ανεξαρτήτως κλάδου και τομέα οικονομικής δραστηριότητας.

Ωστόσο, στο σημείο αυτό θα πρέπει να επισημανθεί, ότι το συγκεκριμένο επάγγελμα έχει αρχίσει τα τελευταία χρόνια να συνδέεται με τη λειτουργία των **Εταιριών Προσωρινής Απασχόλησης (ΕΠΑ)** και το καθεστώς του λεγόμενου «ενοικιαζόμενου» ή «δανειζόμενου» εργαζόμενου.⁸

⁷ Βλ. **ΕΣΥΕ**, Έρευνα Εργατικού Δυναμικού, Δ' Τρίμηνο 2007 (Δελτίο Τύπου 19/3/200), http://www.statistics.gr/gr_tables/S301_SJO_1_DT_Q4_07_Y.pdf

⁸ Βλ. Εφημερίδα **ΚΑΘΗΜΕΡΙΝΗ**, 1-4-2007: "15.000 εργαζόμενοι προς.....ενοικίαση" (http://news.kathimerini.gr/4dcqj/w_articles_ell_2_01/04/2007_221381)

Ως γνωστόν οι ΕΠΑ ιδρύθηκαν με βάση το νόμο 2956/2001 και έχουν ως αντικείμενο δραστηριότητας την παροχή εργασίας σε άλλον εργοδότη (έμμεσο) με τη μορφή της προσωρινής απασχόλησης. Ως προσωρινή εργασία νοείται η εργασία που παρέχεται σε άλλον εργοδότη (έμμεσος) για περιορισμένο χρονικό διάστημα από μισθωτό, ο οποίος συνδέεται με τον εργοδότη του με σχέση εξαρτημένης εργασίας ή αορίστου χρόνου.

Στη χώρα μας, σύμφωνα με τα στοιχεία του Πανελληνίου Συλλόγου Υπαλλήλων με Παραχώρηση Εργασίας σε Τρίτους⁹, λειτουργούν νόμιμα τουλάχιστον 11 εταιρείες προσωρινής απασχόλησης, οι οποίες διοχετεύουν προσωπικό σε έμμεσους εργοδότες και οι οποίες παρέχουν (εκτός άλλων ειδικοτήτων) σε σημαντικό ποσοστό **προσωπικό γραφείων** (υπάλληλους γραφείων – γραμματείς) σε διάφορες επιχειρήσεις¹⁰.

Πρόκειται συνήθως για ευαίσθητες κοινωνικά ομάδες (νέους και γυναίκες) που αναγκάζονται να εργαστούν με αυτό τον τρόπο εξαιτίας της ανεργίας που πλήττει κυρίως αυτές τις ομάδες του πληθυσμού. Ορισμένοι από αυτούς έχουν υψηλό μορφωτικό επίπεδο και εμπειρία στο εργασιακό αντικείμενο, είναι απόφοιτοι ΑΕΙ, ακόμη και κάτοχοι μεταπτυχιακών διπλωμάτων. Οι ίδιοι οι εργοδότες τους διαφημίζουν το υψηλό επίπεδο του προσωπικού και την ποιότητα της παρεχόμενης εργασίας.

A.6 Απασχόληση, τάσεις-προοπτικές

A.6.1 Περιγραφή υπάρχουσας κατάστασης της απασχόλησης

Στη χώρα μας, όπως επισημάνθηκε και παραπάνω, το επάγγελμα λόγω του οριζόντιου χαρακτήρα του ασκείται σε όλους τους κλάδους οικονομικής δραστηριότητας, τόσο στο δημόσιο όσο και στον ιδιωτικό τομέα.

Σύμφωνα με τις στατιστικές απασχόλησης της ΕΣΥΕ, ο αριθμός των χαρακτηρισμένων ως “Υπάλληλοι Γραφείου” για τη δεκαετία 1998-2007 κυμαίνεται μεταξύ των 300.000 – 400.000 εργαζομένων (βλ. σημείο Α8), γεγονός που υποδηλώνει κυρίως μια σταθερότητα ως προς τον αριθμό των απασχολούμενων στο επάγγελμα με μια “ελαφριά” αυξητική τάση.

⁹ Βλ. Αφιέρωμα εφημερίδας **ΕΛΕΥΘΕΡΟΤΥΠΙΑ**, 1-12-2007, (http://www.enet.gr/online/online_threads?pid=178&tp=T&id=178)

¹⁰ Χαρακτηριστικό παράδειγμα, αποτελούν τα **στοιχεία της εταιρείας Adecco** στην Ελλάδα (βλ. Δελτίου Τύπου 31-5-2005, <http://www.adecco.gr/news/2005/adeccotemp.pdf>), σύμφωνα με τα οποία σε ένα δείγμα 6.060 ατόμων που εργάστηκαν σε θέσεις προσωρινής απασχόλησης στην Ελλάδα μέσω της εταιρείας, οι ειδικότητες που απορρόφησαν το μεγαλύτερο ποσοστό των προσωρινά απασχολούμενων της Adecco κατά το 2004 ήταν αυτές του καθηγητή ξένων γλωσσών (20,36%), **υπαλλήλου γραφείου (16,5%)**, υπαλλήλου έκδοσης εισιτηρίων (14,96%) και χειριστή τηλεφωνικού κέντρου (58,8%). Σημειώνεται επίσης ότι το 58,8% των τοποθετημένων απασχολούμενων αφορά γυναίκες.

A.6.2 Τάσεις

Οι τάσεις ανάπτυξης του επαγγέλματος συνδέονται και επηρεάζονται άμεσα από τις γενικότερες εξελίξεις της δυναμικής ανάπτυξης της ελληνικής οικονομίας συνολικά και των επιμέρους τομέων και κλάδων οικονομικής δραστηριότητας. Ωστόσο μια γενική παρατήρηση, που μπορεί να γίνει είναι ότι όσο στην ελληνική οικονομία, ο τομέας Υπηρεσιών μεγεθύνεται, οι θέσεις εργασίας που αφορούν γενικά στη Διοίκηση και το Προσωπικό Γραφείων σε επιχειρήσεις και οργανισμούς θα παρουσιάζει αυξητικές τάσεις .

A.6.3 Προοπτικές

Ως προς τις προοπτικές του επαγγέλματος, οι διάφορες μελέτες που αφορούν τη ζήτηση και προσφορά των επαγγελματιών¹¹ αναφέρονται με πολύ θετικές προοπτικές απασχόλησης ως προς τα επαγγέλματα των τομέων **«Οικονομίας – Διοίκησης»**. Ωστόσο, οι θετικές προοπτικές συνδέονται σχεδόν πάντοτε με ανώτερο εκπαιδευτικό επίπεδο. Ως προς το επάγγελμα **«Υπάλληλος Γραφείου»** οι προοπτικές αναφέρονται σε αρνητικό «ισοζύγιο» εφόσον αυτοί έχουν κύριο η αποκλειστικό προσόν το απολυτήριο λυκείου, ενώ για τις **«εξειδικευμένες γραμματείες»** το ισοζύγιο είναι πολύ θετικό.

Υπό την έννοια αυτή, οι δυνατότητες απασχόλησης ως «υπάλληλος γραφείου» και «γραμματέας διεύθυνσης» εμφανίζονται να είναι υψηλότερες, όσο υψηλότερο είναι το εκπαιδευτικό επίπεδο των εργαζομένων συνδυαζόμενο με σύγχρονες και πιστοποιημένες γνώσεις Πληροφορικής και ξένων γλωσσών

Ωστόσο και σε ότι αφορά τις προοπτικές , θα πρέπει να επισημανθεί ότι, ουσιαστικά η άσκηση του επαγγέλματος «Υπάλληλος γραφείου» και «Γραμματέας Διεύθυνσης» παρουσιάζει μια τέτοια πληθώρα εξειδικευμένων χαρακτηριστικών, καθηκόντων και «εργασιακών διαδικασιών», απόλυτα συνδεδεμένων με τη «φύση» και το περιεχόμενο των δραστηριοτήτων της κάθε επιχείρησης ή οργανισμού ξεχωριστά, γεγονός που καθιστά σχεδόν αδύνατη τη εξαγωγή γενικευμένων συμπερασμάτων.

A.7 Υφιστάμενες μορφές άσκησης του επαγγέλματος ή /και της ειδικότητας, τάσεις εξέλιξης

A.7.1 Υφιστάμενες ειδικεύσεις/κατευθύνσεις του επαγγέλματος ή/και της ειδικότητας

Σήμερα, οι υπάλληλοι γραφείου και οι γραμματείες όλων των βαθμίδων επιτελούν μια ευρεία γκάμα καθηκόντων και εργασιών, που ξεφεύγει από την κλασική εικόνα όπως για παράδειγμα της δακτυλογράφησης της αλληλογραφίας του προϊσταμένου, της τήρησης της αλληλογραφίας και του

¹¹ Βλ. για παράδειγμα, Θόδωρος Κατσάνεβας, «Οι Προβλέψεις των Προοπτικών της Αγοράς Εργασίας και το Ισοζύγιο Ζήτησης και Προσφοράς Επαγγελματιών», Αθήνα Μάρτιος 2004) <http://www.unipi.gr/katsanevas/arhra/scientific%20articles/86.doc>), καθώς επίσης και παλαιότερη δημοσίευση του ίδιου «Επαγγέλματα του Μέλλοντος και του Παρελθόντος», Αθήνα 2002 (<http://www.horizontes.gr/news/epaq.htm>)

πρωτοκόλλου. Η ραγδαία άνοδος της τεχνολογίας πληροφορικής και επικοινωνιών ως έχουν αλλάξει σε σημαντικό βαθμό το περιεχόμενο, τη σημασία και την έννοια των εργασιών σε ένα σύγχρονο γραφείο.

Η χρήση Η/Υ, του Internet και μιας σειράς άλλων εξελιγμένων τεχνολογιών γραφείου είναι ζωτικές πλέον για τη **«Διαχείριση της Πληροφορίας»** σε κάθε εταιρεία ή οργανισμό, με αποτέλεσμα το επάγγελμα να είναι σε συνεχή εξέλιξη.

Σύμφωνα με τον ορισμό της Διεθνούς Ένωσης Επαγγελματιών Διοίκησης (Association of Administrative Professionals – IAAP) ως **«Επαγγελματίας Διοίκησης»** (Administrative Professional) ορίζεται το άτομο «το οποίο είναι υπεύθυνο για την άσκηση διοικητικών καθηκόντων και συντονισμού της πληροφόρησης για την υποστήριξη του περιβάλλοντος που σχετίζεται με το γραφείο και το οποίο είναι αφοσιωμένο για την προαγωγή της προσωπικής και επαγγελματικής του ανάπτυξης στο επιλεγμένο επάγγελμα»

Επίσης, οι υπάλληλοι γραφείου έχουν αναπτύξει ιδιαίτερη αυτονομία και πρωτοβουλία κατά την εκτέλεση των καθηκόντων τους, . Για παράδειγμα στους γραμματείς δεν «υπαγορεύονται» κείμενα από τον Προϊστάμενο ή τον Διευθυντή αλλά τα κείμενα συγγράφονται από τον ίδιο τον εργαζόμενο. Ακόμα οργανώνουν συσκέψεις και συναντήσεις, οργανώνουν, αναλύουν και παρουσιάζουν δεδομένα σε υπολογιστικά φύλλα εργασίας και βάσεις δεδομένων, έρχονται σε επαφή και εξυπηρετούν πελάτες ή κοινό, ασκούν καθήκοντα επίβλεψης, καθοδήγησης ή/και εκπαίδευσης στο υπόλοιπο προσωπικό, διαχειρίζονται αγορές και παραλαβές.

- Ορισμένες από τις τάσεις του επαγγέλματος περιλαμβάνουν τα εξής¹²:
- Οι υπάλληλοι γραφείου εξελίσσονται σε ερευνητές και «διερμηνείς» της πληροφορίας από απλοί διαχειριστές και μεταδότες της
- Η ομαδική εργασία αρχίζει να αποκτά κυριαρχική θέση
- Οι περιγραφές των θέσεων εργασίας στις επιχειρήσεις επεκτείνονται και νέοι τίτλοι προστίθενται ή δημιουργούνται για το επάγγελμα όπως: «διοικητικός συντονιστής» (administrative coordinator), «συντονιστής γραφείου» (office coordinator), «ειδικός Διοίκησης» (Administrative Specialist)

¹² Βλ. International Association of Administrative Professionals (IAAP), www.iaap-hq.org

A.7.2 Τάσεις εξέλιξης των πιο δυναμικών και πολυπληθών ειδικοτήσεων

Η εργασία των «υπαλλήλων γραμματειακής και διοικητικής υποστήριξης» καθώς και των γραμματέων διευθύνσεων» εξειδικεύεται, όπως επισημάνθηκε και προηγουμένως ανά κλάδο, είδος και τμήμα ή διεύθυνση της επιχείρησης και του οργανισμού στον οποίο απασχολούνται.

Υπό την έννοια αυτή, ενώ ο βασικός πυρήνας κύριων και επιμέρους επαγγελματικών λειτουργιών και επαγγελματικών εργασιών ουσιαστικά παραμένει ο ίδιος, παρατηρούνται εξειδικεύσεις ή επιμέρους ειδικευμένες λειτουργίες ανάλογα με το τμήμα / διεύθυνση απασχόλησης.

Ενδεικτικά, οι εργαζόμενοι ως «υπάλληλοι γραμματειακής – διοικητικής υποστήριξης» και «γραμματείς διεύθυνσης» εξυπηρετούν τμήματα διευθύνσεων και υποδιευθύνσεων επιχειρήσεων και οργανισμών όπως:

- γενικής διεύθυνσης
- διοικητικού συμβουλίου
- νομικού συμβούλου
- μετόχων
- διοίκησης προσωπικού – ανθρωπίνων πόρων
- οικονομικής δ/νσης & λογιστηρίου
- ανάπτυξης
- διαγωνισμών
- αγορών – προμηθειών
- ποιοτικού ελέγχου και ασφάλειας
- αποθήκης
- πληροφορικής
- μετόχων
- εσωτερικού ελέγχου
- κοστολόγησης
- marketing
- δημοσίων σχέσεων & εκδηλώσεων
- εισαγωγών - εξαγωγών
- δικτύου καταστημάτων
- εξυπηρέτησης πελατών
- υποδοχής & πληροφοριών

A.8 Ποσοτικά και ποιοτικά χαρακτηριστικά του ανθρώπινου δυναμικού που δραστηριοποιείται στο επάγγελμα/ειδικότητα.

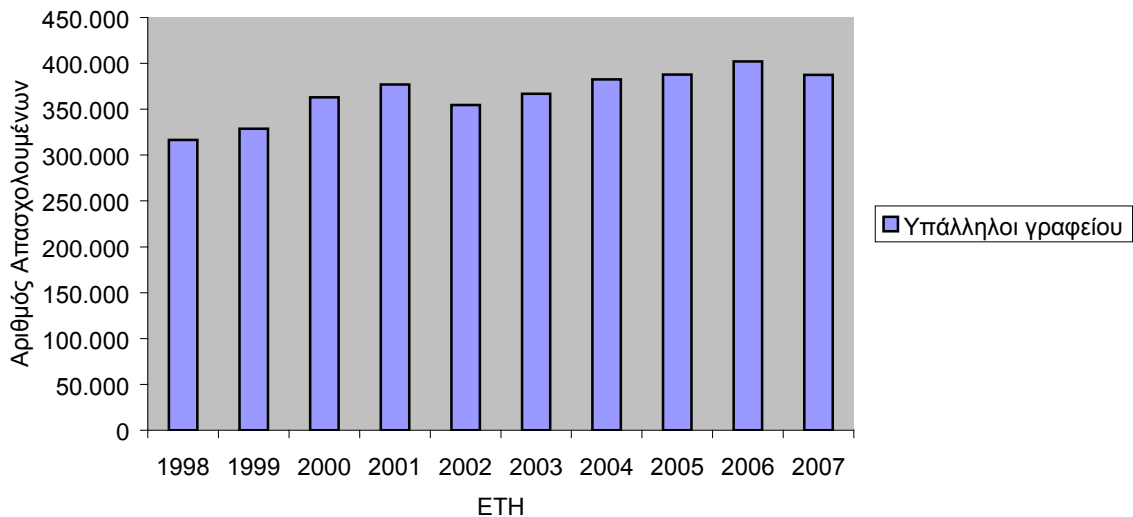
Στους παρακάτω πίνακες παρατίθενται τα στοιχεία των Ερευνών Εργατικού Δυναμικού (ΕΕΔ) της ΕΣΥΕ για την περίοδο 1998-2007 που αφορούν την ομάδα επαγγελματών "Υπάλληλος Γραφείου" (διψήφιος κωδικός 41, καθώς και οι τριψήφιοι κωδικοί 411: "στενογράφοι, δακτυλογράφοι, και υπάλληλοι που χειρίζονται μηχανές με ηλεκτρολόγιο" και 419 "λοιποί υπάλληλοι γραφείου").

Υπάλληλος Γραφείου			
	Περιγραφή	ΑΠΟΓΡΑΦΗ 1991	ΑΠΟΓΡΑΦΗ 2001
411	Συνολικός αριθμός στενογράφων, δακτυλογράφων, και υπαλλήλων που χειρίζονται μηχανές με ηλεκτρολόγιο		82.954
419	Συνολικός αριθμός λοιπών υπαλλήλων γραφείου		97.405
41	Συνολικός αριθμός Υπαλλήλων γραφείου		303.600

	Περιγραφή	1998	1999	2000	2001	2002	2003	2004	2005	2006	2007
41	Υπάλληλοι γραφείου	316.591	328.825	363.002	376.859	354.779	366.744	382.623	387.963	402.194	387.611
411	Στενογράφοι, δακτυλογράφοι, και υπάλληλοι που χειρίζονται μηχανές με ηλεκτρολόγιο	81.954	124.675	90.707	96.451	94.102	108.587	121.542	118.695	114.084	107.921
419	Λοιποί υπάλληλοι γραφείου	158.584	121.042	192.499	199.828	144.724	152.359	158.164	162.763	159.036	158.667

Στο ακόλουθο διάγραμμα 1, διαφαίνεται η διαχρονική εξέλιξη της απασχόλησης στο επάγγελμα "Υπάλληλος Γραφείου" (επίπεδο διψήφιου κωδικού 41) κατά την τελευταία 10ετία (1998-2007), από το οποίο προκύπτει ότι υπάρχει μια σταθερότητα ως προς τον αριθμό των απασχολουμένων με ελαφρές αυξητικές τάσεις.

ΔΙΑΓΡΑΜΜΑ 1
ΔΙΑΧΡΟΝΙΚΗ ΕΞΕΛΙΞΗ ΑΠΑΣΧΟΛΗΣΗΣ "ΥΠΑΛΛΗΛΩΝ ΓΡΑΦΕΙΟΥ"
1998-2007



A.9 Συνδικαλιστικές ή επιστημονικές οργανώσεις σχετικές με το επάγγελμα/ειδικότητα, έντυπα ή άλλα μέσα πληροφόρησης ή άλλες πηγές

A.9.1 Συνδικαλιστικές-επαγγελματικές ή επιστημονικές οργανώσεις σχετικές με το επάγγελμα/ειδικότητα

Συνδικαλιστικές οργανώσεις

Σε **δευτεροβάθμιο** συνδικαλιστικό επίπεδο, τους υπαλλήλους γραφείου οργανώνει και εκπροσωπεί παραδοσιακά η **Ομοσπονδία Ιδιωτικών Υπαλλήλων Ελλάδος (ΟΙΥΕ)**, η οποία ιδρύθηκε το 1922 και αρχικά εκπροσωπούσε όλους τους εργαζόμενους στα γραφεία που είχαν την ιδιότητα του «υπαλλήλου» σε κάθε είδους ιδιωτική επιχείρηση, σε αντιδιαστολή με όσους είχαν την ιδιότητα του ανειδίκευτου εργάτη ή εξειδικευμένου τεχνίτη και απασχολούνταν κατά κανόνα σε μονάδες παραγωγής στη βιομηχανία ή βιοτεχνία.

Ωστόσο με τις αλλαγές που επήλθαν στην παραγωγική διαδικασία και την οικονομική δραστηριότητα, στον καταμερισμό της εργασίας, τα επαγγέλματα και τις εξειδικεύσεις τους αλλά και με την οργανωτική εξέλιξη των συνδικάτων, πολλές κλαδικές ομοσπονδίες ενέταξαν στις δομές τους το υπαλληλικό – διοικητικό προσωπικό συμπεριλαμβάνοντάς το και στις συλλογικές συμβάσεις εργασίας.

Επιπρόσθετα, με την ανάπτυξη και αναγνώριση των πρωτοβάθμιων – επιχειρησιακών σωματείων (τα οποία οργανώνουν και εκπροσωπούν όλους τους εργαζόμενους μιας επιχείρησης) οι υπάλληλοι γραφείου εντάσσονται οργανώνονται και εκπροσωπούνται (ως φυσικά μέλη) στα επιχειρησιακά σωματεία.

Σε ευρωπαϊκό και παγκόσμιο επίπεδο, οι εργαζόμενοι ως Προσωπικό Γραφείων ή Διοικητικά Στελέχη σε κάθε είδους επιχείρηση ή οργανισμό εκπροσωπούνται από τη διεθνή Ομοσπονδία «**UNION NETWORK INTERNATIONAL (UNI)**», η οποία δραστηριοποιείται κατά κύριο λόγο σε 15 κλάδους του Τομέα της Παροχής Υπηρεσιών και είναι μέλος της Διεθνούς Συνομοσπονδίας Ελεύθερων Συνδικάτων. Η ευρωπαϊκή Περιφερειακή οργάνωση, είναι η UNI Europa, μέλος της οποίας είναι και η Ομοσπονδία Ιδιωτικών Υπαλλήλων Ελλάδος.

Εργοδοτικές οργανώσεις

Επειδή όπως σημειώθηκε και παραπάνω το επάγγελμα είναι οριζόντιο και δεν ασκείται σε έναν μόνο κλάδο της οικονομίας, δεν υπάρχει εργοδοτική οργάνωση που να αντιστοιχεί σε αυτό.

Σε επίπεδο συλλογικών συμβάσεων, οι εργοδοτικοί φορείς που συμμετέχουν και συνομολογούν συλλογικές συμβάσεις εργασίας είναι τόσο οι τριτοβάθμιες οργανώσεις τον εργοδοτών (ΣΕΒ, ΕΣΕΕ, ΓΣΕΒΕΕ) για το σύνολο της οικονομίας, όσο και οι επιμέρους κλαδικές οργανώσεις ή επιχειρήσεις για το πεδίο ευθύνης τους.

A.9.2 Έντυπα και άλλα μέσα πληροφόρησης

Σε ευρωπαϊκό επίπεδο υφίσταται και λειτουργεί, ο Σύνδεσμος των **EUROPEAN MANAGEMENT ASSISTANTS - EuMA (<http://www.euma.org>)** ο οποίος εμφανίζεται ως επιστημονικός μη κερδοσκοπικός οργανισμός, που ιδρύθηκε το 1974 και έχει ως μέλη τους λεγόμενους επαγγελματίες «Βοηθούς Διοίκησης» (Management Assistants) σε 25 χώρες της Ευρώπης & 1 χώρα από την Αμερική.

Στους σκοπούς της οργάνωσης EUMA αναφέρονται και τα εξής:

- να γίνει η αναγνωρισμένη φωνή του επαγγέλματος και να διαδοθεί η σωστή εικόνα της γραμματέως, που έχει πλέον εξελιχθεί σε «Βοηθό των Διευθυντών», μια και είναι από τα πλέον σημαντικά στελέχη στην ομάδα διοίκησης των εταιριών
- να βελτιώσει τη θέση της, να ενθαρρύνει και να βοηθήσει την πρόοδό της κατά τη διάρκεια της καριέρας της και να αναπτύξει τις ικανότητές της
- να διαμορφώσει έναν πυρήνα επαγγελματιών Βοηθών Διοίκησης, με πλήρη αλλά και συνεχή κατάρτιση, ικανών να παρέχουν συμβουλές σε θέματα που αφορούν το επάγγελμα.

Παράλληλα με τα πιο πάνω, ο Σύνδεσμος προωθεί την Ευρωπαϊκή συνεργασία με όλες τις χώρες-μέλη

(networking), α) λειτουργώντας σαν κέντρο ανταλλαγής απόψεων και εφαρμογών μεταξύ των ενδιαφερομένων για το επάγγελμα. β) βοηθώντας τα μέλη που θα ήθελαν να εργαστούν σε άλλη χώρα –μέλος. γ) οργανώνοντας ετήσια διεθνή συνέδρια με εκπαιδευτικό περιεχόμενο, παρακολουθώντας τις τελευταίες, τεχνολογικές εξελίξεις που έχουν σχέση με τις μεθόδους εργασίας · δημιουργώντας ομάδες εργασίες κ.λ.π.

Η EUMA, κάθε χρόνο το Φθινόπωρο διοργανώνει ένα συνέδριο σε μία από τις χώρες-μέλη στη διάρκεια του οποίου πραγματοποιείται και η ετήσια Γενική Συνέλευση με θέματα που αφορούν στο επάγγελμα, με εργαστήρια και συζητήσεις στρογγυλής τραπέζης, με την παρουσία πολλών διεθνώς αναγνωρισμένων ομιλητών και άλλων προσωπικοτήτων καθώς και με τη συμμετοχή πολλών μελών από όλα τα κράτη-μέλη. Σύνδεσμος των European Management Assistants (EUMA) δέχεται και μέλη από άλλα συναφή επαγγέλματα, όπως άτομα που ασχολούνται με τις Δημόσιες Σχέσεις, τα Οικονομικά, το Marketing, το Ανθρώπινο Δυναμικό κ.λ.π.

Στη χώρα μας, μέλος του Συνδέσμου είναι η «**EUMA HELLAS**», η οποία διευθύνει και τη δικτυακή πύλη (portal), www.secretaries.gr. Σύμφωνα με τα στοιχεία του ελληνικού «παραρτήματος» η Ελληνική ομάδα, ιδρύθηκε το 1982 και αυτή τη στιγμή περιλαμβάνει περίπου 100 μέλη. Στους βασικούς στόχους της ελληνικής ομάδας είναι η συνεχής εκπαίδευση, όπου οργανώνονται συνεχώς εξειδικευμένα σεμινάρια που αφορούν τόσο στην εξέλιξη του επαγγέλματος όσο και στο προσωπικό επίπεδο των μελών.

Στον Σύνδεσμο λειτουργούν ομάδες εργασίας (Επιτροπές) που ασχολούνται με διάφορα θέματα π.χ. Επιτροπή Φιλικών Εκδηλώσεων, Σεμιναρίων, Επαγγελματικών Θεμάτων, Νέων Μελών κ.ά. Ανάμεσα στους πολλούς τομείς των δραστηριοτήτων των ομάδων είναι και αυτός που ασχολείται με τη μελέτη των επαγγελματικών θεμάτων καθώς και με την έκδοση και την κυκλοφορία των αποτελεσμάτων των μελετών σε όλη την Ευρώπη. Η «EUMA HELLAS» πρόσφατα άρχισε την έκδοση περιοδικού με τον τίτλο «**Executive Secretary**»¹³ ενώ έχει πραγματοποιήσει και δύο Εθνικά «συνέδρια» το 2006 και 2007.

Άλλη σημαντική πηγή πληροφόρησης διεθνώς για το επάγγελμα, με αναφορές για τις εξελίξεις και τις τάσεις **στον ευρύτερο επαγγελματικό χώρο του Προσωπικού Γραφείων**, σημαντική πηγή πληροφόρησης είναι η «**Διεθνής Ένωση Επαγγελματικών Διοίκησης**» με έδρα της ΗΠΑ *International Association of Administrative Professionals*, (<http://www.iaap-hq.org>), η οποία αναφέρει ότι έχει περί τα 40.000 μέλη (φυσικά πρόσωπα) και 600 παραρτήματα παγκοσμίως.

Η παραπάνω οργάνωση εκδίδει το έντυπο «**OfficePRO**».

¹³ Το περιοδικό έχει κυκλοφορήσει 2 τεύχη μέχρι σήμερα

Στην Ελλάδα, σε θέματα όρων αμοιβής και εργασίας πηγή πληροφόρησης είναι α) η **Ομοσπονδία Ιδιωτικών Υπαλλήλων Ελλάδος (ΟΙΥΕ)**, δικτυακός τόπος: www.oiye.gr καθώς και β) ο Οργανισμός Μεσολάβησης και Διαιτησίας (ΟΜΕΔ), δικτυακός τόπος www.omed.gr

A.9.3 Άλλες πηγές πληροφόρησης

Ως άλλες πηγές πληροφόρησης για το επάγγελμα μπορούν να θεωρηθούν οι **αγγελίες αναζήτησης Προσωπικού** από επιχειρήσεις ή οργανισμούς του ιδιωτικού τομέα, οι οποίες αναφέρονται και συνοπτικά στα προσόντα και τα καθήκοντα της κάθε συγκεκριμένης θέσης εργασίας.

Επίσης, στη χώρα μας λειτουργούν και μια σειρά από web sites, που προσφέρουν υπηρεσίες ενημέρωσης ή μεσολάβησης για εξεύρεση εργασίας και στα οποία μπορεί κανείς να αντλήσει πληροφορίες για ζητούμενες θέσεις εργασίας υπαλλήλων γραφείου ή γραμματέων διεύθυνσης.

Άλλη πηγή πληροφόρησης, στην οποία όμως είναι δύσκολο να προστρέξει κανείς είναι **οι Κανονισμοί Προσωπικού ή τα οργανογράμματα** που έχουν θεσπίσει εταιρείες, οργανισμοί ή φορείς του δημόσιου και ιδιωτικού τομέα, όπου σε πολλούς από αυτούς αποτυπώνονται τα καθήκοντα του διοικητικού προσωπικού αλλά και η μισθολογική τους κατάταξη συνήθως με το επίπεδο εκπαίδευσης.

A.10 Τυπικές ή θεσμικές προϋποθέσεις για την άσκηση του επαγγέλματος/ειδικότητας

A.10.1 Άδειες λειτουργίας

Το επάγγελμα ασκείται οριζόντια και συνεπώς οι άδειες λειτουργίες των επιχειρήσεων ή οργανισμών που απασχολούνται οι υπάλληλοι γραφείου διέπονται από τις επιμέρους νομοθετικές ρυθμίσεις και κανονισμούς ανάλογα με τη φύση τους.

A.10.2 Άδειες εργασίας

Δεν απαιτείται κανενός είδους άδεια για την άσκηση του επαγγέλματος, το οποίο εξασκείται ελεύθερα στην αγορά εργασίας.

A.10.3 Άλλες προϋποθέσεις άσκησης επαγγέλματος ή/και ειδικότητας

Δεν υφίστανται

A.11 Τίτλοι και θέσεις-διαβαθμίσεις στην επαγγελματική ιεραρχία

A.11.1 Τίτλοι και θέσεις- διαβαθμίσεις επαγγελματικής ιεραρχίας

Δεν υπάρχει συγκεκριμένη, καταγεγραμμένη και ρυθμισμένη ιεραρχία συνδεδεμένη με τίτλους σπουδών σε ότι αφορά τους «**Υπαλλήλους Γραμματειακής – Διοικητικής Υποστήριξης**». Οι υπάλληλοι αυτοί εντάσσονται συνήθως σε ένα τμήμα ή μια διεύθυνση μιας επιχείρησης ή οργανισμού ασκώντας καθήκοντα που τους αναθέτει η προϊστάμενη αρχή τους.

Η όποια διαβάθμιση και επαγγελματική ιεραρχία υφίσταται εντός των επιχειρήσεων και οργανισμών, και είναι είτε άτυπη βάσει ανάθεσης καθηκόντων από τον προϊστάμενο, είτε τυπική (δηλαδή θεσμοθετημένη μέσω οργανογραμμάτων, κανονισμών προσωπικού, συλλογικών συμβάσεων εργασίας κλπ).

Ως προς τους Γραμματείς Διεύθυνσης, η ιεραρχική τους διάκριση σε σχέση με τους Υπαλλήλους Γραμματειακής – Διοικητικής Υποστήριξης προκύπτει κατ' αρχάς από τον τίτλο σπουδών τους, όπου στη χώρα μας σήμερα παρέχεται κατά κανόνα από τα **δημόσια ή Ιδιωτικά Ινστιτούτα Επαγγελματικής Κατάρτισης** (ΙΕΚ), καθώς και τα «ιδιωτικά κολέγια» (που λειτουργούν με το καθεστώς των Κέντρων Ελευθέρων Σπουδών ΚΕΣ) και προσφέρουν εξειδικευμένα τμήματα εκπαίδευσης (**«Σχολές Γραμματέων»**).

Επί της ουσίας ο/η Γραμματέας Διεύθυνσης μπορεί να θεωρηθεί ως ένα 2^ο επίπεδο επαγγελματικής ιεραρχίας καθώς επιτελεί τις ίδιες κύριες και επιμέρους επαγγελματικές λειτουργίες και επαγγελματικές εργασίες με αυτές του «απλού» Υπαλλήλου Γραμματειακής – Διοικητικής Υποστήριξης, έχοντας όμως σημαντικά μεγαλύτερο βαθμό οργανωτικής και επιτελικής ευθύνης, ανάπτυξης πρωτοβουλιών και λήψης αποφάσεων στην εργασία, τα οποία με τη σειρά τους προϋποθέτουν ανώτερο βαθμό γνώσεων, προσόντων και δεξιοτήτων. Στο πλαίσιο αυτό ο/η Γραμματέας Διεύθυνσης έχει είτε τυπικά είτε άτυπα και αρμοδιότητες ελέγχου, συντονισμού ή / και καθοδήγησης του προσωπικού της Διεύθυνσης στην οποία απασχολείται.

Έτσι για παράδειγμα, ο/η Γραμματέας Διεύθυνσης μπορεί να οργανώσει και να διεκπεραιώσει «εργασίες γραφείου» που εμπεριέχουν υψηλό βαθμό ευθύνης όπως: εκτελεστική υποστήριξη έργων, επικοινωνία με αρχές για την διευθέτηση του έργου, συντονισμός συνεργατών για την διευθέτηση του έργου, οργανογράμματα έργου, ρύθμιση, παρουσία απαιτούμενων συναντήσεων έργου, επιμέλεια αναφορών, επίβλεψη χρονοδιαγράμματος, αναφορές πορείας έργου & αποτελέσματα.

Το διαφορετικό επίπεδο επαγγελματικής ιεραρχίας μεταξύ υπαλλήλων γραμματειακής – διοικητικής υποστήριξης (υπάλληλος γραφείου) και γραμματέων διεύθυνσης **αποτυπώνεται και στις μισθολογικές αμοιβές των συλλογικών συμβάσεων εργασίας**, που αφορούν τα κατώτατα όρια μισθών.¹⁴

Έτσι για παράδειγμα, στη Συλλογική Ρύθμιση «Προσωπικού Γραφείων» Βιομηχανικών και Βιοτεχνικών Επιχειρήσεων όλης της χώρας ετών 2006-2007, ο βασικός μισθός του «υπαλλήλου γραφείου» είχε διαμορφωθεί στις 31.12.2007 στα 746,20 €, ενώ ο αντίστοιχος της γραμματέως διεύθυνσης ήταν 784,6 €, ενώ για τις γραμματείς προβλέπεται επιπλέον και η χορήγηση επιδόματος ξένης γλώσσας, έχοντας γίνει αποδεκτό από την αγορά εργασίας ότι η χρήση της αποτελεί ουσιαστική προϋπόθεση.

Αντίστοιχες μισθολογικές διαφοροποιήσεις υπάρχουν και στις επιμέρους κλαδικές συλλογικές ρυθμίσεις, όπως των εργαζομένων στις Επιχειρήσεις Παροχής Υπηρεσιών, Εμπορικών Επιχειρήσεων, Βιβλιοπωλείων κλπ).

Σε ότι αφορά τις μισθολογικές απολαβές στην αγορά εργασίας, είναι αποδεκτό ότι οι Γραμματείς Προϊσταμένων αμείβονται κατά κανόνα με σημαντικά υψηλότερες αποδοχές.

A.12 Συνθήκες εργασίας (συμπεριλαμβανομένων υγιεινής και ασφάλειας)

Σε γενικές γραμμές, οι συνθήκες εργασίας στο επάγγελμα, λόγω της φύσης του, δεν θεωρούνται ιδιαίτερα βαριές ή ανθυγιεινές.

Ωστόσο, οι εργαζόμενοι στο επάγγελμα και αναλόγως της επιχείρησης της θέσης ή του βαθμού ευθύνης είναι ευάλωτοι σε επαγγελματικές ασθένειες που οφείλονται στην εντατικοποίηση της εργασίας και τα αυξημένα ωράρια απασχόλησης.

Οι εργαζόμενοι στα γραφεία αντιμετωπίζουν προβλήματα που προκαλούνται από την έλλειψη καθισμάτων και γραφείων με κατάλληλη εργονομική σχεδίαση, τον ανεπαρκή φωτισμό και εξαερισμό, τους περιορισμένους χώρους εργασίας και το συνωστισμό πολλών εργαζομένων σε αυτούς, την πολύωρη παραμονή μπροστά σε φθορίζουσες οθόνες τερματικών.

A.13 Δυνατότητες απασχόλησης για άτομα με αναπηρίες

Οι δυνατότητες απασχόλησης ατόμων με αναπηρίες (ιδίως ορισμένων κατηγοριών κινητικά ανάπηρων) είναι ιδιαίτερα μεγάλες καθώς το επάγγελμα αφορά κυρίως «πνευματική» εργασία.

Σημαντική επίσης είναι και η δυνατότητα ατόμων με προβλήματα όρασης ή και τυφλών τα οποία μπορούν να απασχοληθούν σε τηλεφωνικά κέντρα, εξυπηρέτηση πελατών κλπ.

¹⁴ Για τους πίνακες μισθών των Υπαλλήλων Γραφείων και των Γραμματέων Διευθύνσεων βλ. δικτυακό τόπο Ομοσπονδίας Ιδιωτικών Υπαλλήλων Ελλάδος, www.oiiye.gr

ΕΝΟΤΗΤΑ Β: «ΑΝΑΛΥΣΗ ΤΟΥ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΟΣ Η/ ΚΑΙ ΕΙΔΙΚΟΤΗΤΑΣ – ΠΡΟΔΙΑΓΡΑΦΕΣ»

Β.1 ΚΥΡΙΕΣ ΚΑΙ ΕΠΙΜΕΡΟΥΣ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΕΣ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΕΣ, ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΕΣ ΕΡΓΑΣΙΕΣ

ΕΠΑΓΓΕΛΜΑ	
ΤΙΤΛΟΣ: «Υπάλληλος Γραμματειακής – Διοικητικής Υποστήριξης» (Υπάλληλος Γραφείου)	
ΚΥΡΙΕΣ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΕΣ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΕΣ (ΚΕΛ)	
ΒΑΣΙΚΕΣ (ΚΕΛ)	ΚΕΛ 1: Φροντίζει για τη λειτουργία του γραφείου του
	ΚΕΛ 2: Υποστηρίζει Διοικητικά τη λειτουργία του γραφείου
	ΚΕΛ 3: Διεκπεραιώνει την επικοινωνία του γραφείου, εξυπηρετεί και συναλλάσσεται με τρίτους
ΔΕΥΤΕΡΕΥΟΥΣΕΣ (ΚΕΛ)	

Σχόλια για τα επίπεδα επαγγελματικής ιεραρχίας (όπου παρουσιάζονται):

Επί της ουσίας ο/η Γραμματέας Διεύθυνσης θεωρείται ως ένα 2^ο επίπεδο επαγγελματικής ιεραρχίας καθώς επιτελεί τις ίδιες κύριες και επιμέρους επαγγελματικές λειτουργίες και επαγγελματικές εργασίες με αυτές του «απλού» Υπαλλήλου Γραμματειακής – Διοικητικής Υποστήριξης, έχοντας όμως σημαντικά μεγαλύτερο βαθμό οργανωτικής και επιτελικής ευθύνης, ανάπτυξης πρωτοβουλιών και λήψης αποφάσεων στην εργασία, τα οποία με τη σειρά τους προϋποθέτουν **ένα πιο σύνθετο βαθμό γνώσεων, δεξιοτήτων και ικανοτήτων.**

Έτσι για παράδειγμα, ο/η Γραμματέας Διεύθυνσης μπορεί να οργανώσει και να διεκπεραιώσει «εργασίες γραφείου» που εμπεριέχουν υψηλό βαθμό ευθύνης όπως: εκτελεστική υποστήριξη έργων, επικοινωνία με αρχές για την διευθέτηση του έργου, συντονισμός συνεργατών για την διευθέτηση του έργου, οργανογράμματα έργου, ρύθμιση, παρουσία απαιτούμενων συναντήσεων έργου, επιμέλεια αναφορών, επίβλεψη χρονοδιαγράμματος, αναφορές πορείας έργου & αποτελέσματα.

ΤΙΤΛΟΣ ΒΑΣΙΚΟΥ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΟΣ:
«ΥΠΑΛΛΗΛΟΣ ΓΡΑΜΜΑΤΕΙΑΚΗΣ –
ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΗΣ ΥΠΟΣΤΗΡΙΞΗΣ»
(ΥΠΑΛΛΗΛΟΣ ΓΡΑΦΕΙΟΥ)

ΚΥΡΙΕΣ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΕΣ
ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΕΣ (ΚΕΛ)
[ΒΑΣΙΚΕΣ & ΔΕΥΤΕΡΕΥΟΥΣΕΣ]

ΚΕΛ 1: Φροντίζει για τη λειτουργία του γραφείου του

ΚΕΛ 2: Υποστηρίζει Διοικητικά τη λειτουργία του γραφείου

ΚΕΛ 3: Διεκπεραιώνει την επικοινωνία του γραφείου, εξυπηρετεί και συναλλάσσεται με τρίτους

ΚΕΛ 4:

ΤΙΤΛΟΣ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΟΣ: «Υπάλληλος Γραμματειακής – Διοικητικής Υποστήριξης» (Υπάλληλος Γραφείου)

	ΕΠΙΜΕΡΟΥΣ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΕΣ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΕΣ (ΕΕΛ)	ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΕΣ ΕΡΓΑΣΙΕΣ (ΕΕ)
ΚΕΛ 1	ΕΕΛ 1.1: Επιμελείται την εικόνα του γραφείου του	ΕΕ 1.1.1: Επιμελείται το χώρο εργασίας του ΕΕ 1.1.2: Τακτοποιεί τα αναλώσιμα και τη γραφική ύλη ΕΕ 1.1.3: Τακτοποιεί και αρχειοθετεί έγγραφα και φακέλους σχετικά με τους τομείς των δραστηριοτήτων του γραφείου
	ΕΕΛ 1.2: Διαχειρίζεται και διεκπεραιώνει τις προμήθειες αναλώσιμων του γραφείου του	ΕΕ 1.2.1: Παρακολουθεί και ελέγχει την επάρκεια των αναλώσιμων υλικών ΕΕ 1.2.2: Συνεννοείται και συνεργάζεται με τα αρμόδια άτομα για τις προμήθειες του γραφείου ΕΕ 1.2.3: Παραλαμβάνει και διανέμει τα αναλώσιμα και τη γραφική ύλη
	ΕΕΛ 1.3: Χειρίζεται τον εξοπλισμό και τις μηχανές γραφείου	ΕΕ 1.3.1: Λειτουργεί τις ηλεκτρονικές συσκευές του γραφείου. ΕΕ 1.3.2: Αναγνωρίζει και αντιμετωπίζει τα απλά προβλήματα λειτουργίας του εξοπλισμού. ΕΕ 1.3.3: Επικοινωνεί με τα αρμόδια πρόσωπα και τους τεχνικούς για την αποκατάσταση βλαβών.

	ΕΠΙΜΕΡΟΥΣ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΕΣ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΕΣ (ΕΕΛ)	ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΕΣ ΕΡΓΑΣΙΕΣ (ΕΕ)
ΚΕΛ 2	ΕΕΛ 2.1: Παρέχει διοικητική – γραμματειακή υποστήριξη στον Προϊστάμενο και στο τμήμα του	ΕΕ 2.1.1: Συντάσσει επεξεργάζεται και διακινεί έγγραφα και δεδομένα που αφορούν στο τμήμα του ΕΕ 2.1.2: Συμμετέχει και προετοιμάζει συσκέψεις και συναντήσεις εργασίας του γραφείου ΕΕ 2.1.3: Οργανώνει τις επαγγελματικές μετακινήσεις του προσωπικού του γραφείου. ΕΕ 2.1.4 Ενημερώνει και βοηθά στην εκπαίδευση νέων συναδέλφων.
	ΕΕΛ 2.2: Υποστηρίζει και συμμετέχει στη διοργάνωση	ΕΕ 2.1.5 Προγραμματίζει τα ραντεβού των ανωτέρων του, συντάσσει το πρόγραμμα εργασιών και τηρεί ημερολόγιο δραστηριοτήτων. ΕΕ 2.2.1: Προετοιμάζει και αποστέλλει το έντυπο και ηλεκτρονικό υλικό των εκδηλώσεων. ΕΕ 2.2.2: Συμμετέχει και διεκπεραιώνει τις απαραίτητες εργασίες για την διεξαγωγή της εκδήλωσης

	δράσεων δημοσιότητας και δημοσίων σχέσεων	ΕΕ 2.2.3 Παρέχει γραμματειακή υποστήριξη για την υποδοχή και φιλοξενία των επισκεπτών.
	ΕΕΛ 2.3: Διαχειρίζεται και διεκπεραιώνει την έντυπη και ηλεκτρονική αλληλογραφία.	ΕΕ 2.3.1: Παραλαμβάνει και διανέμει την εισερχόμενη αλληλογραφία. ΕΕ 2.3.2: Συντάσσει και διεκπεραιώνει την εξερχόμενη αλληλογραφία. ΕΕ 2.3.3: Αρχαιοθετεί την έντυπη και ηλεκτρονική αλληλογραφία.

	ΕΠΙΜΕΡΟΥΣ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΕΣ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΕΣ (ΕΕΛ)	ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΕΣ ΕΡΓΑΣΙΕΣ (ΕΕ)
	ΕΕΛ 3.1: Εξυπηρετεί και πληροφορεί τους ενδιαφερόμενους που επισκέπτονται το γραφείο του	ΕΕ 3.1.1: Υποδέχεται τα άτομα και καταγράφει τα στοιχεία και τον σκοπό επίσκεψης ΕΕ 3.1.2: Απαντά σε ερωτήσεις και παρέχει ή επεξηγεί πληροφορίες ΕΕ 3.1.3: Τηρεί αρχείο επικοινωνιών και ενημερώνει τα αρμόδια πρόσωπα
ΚΕΛ 3	ΕΕΛ 3.2: Χειρίζεται τα συστήματα ηχητικής και οπτικής επικοινωνίας	ΕΕ 3.2.1: Χειρίζεται τις εισερχόμενες και εξερχόμενες κλήσεις ΕΕ 3.2.2: Παρέχει πληροφορίες στους ενδιαφερόμενους και καταγράφει αιτήματα ΕΕ 3.2.3: Προετοιμάζει και ρυθμίζει κλήσεις πολυμερούς επικοινωνίας και τηλεδιασκέψεων.
Διεκπεραιώνει την επικοινωνία του γραφείου, εξυπηρετεί και συναλλάσσεται με τρίτους	ΕΕΛ 3.3: Επικοινωνεί και συναλλάσσεται με τρίτους	ΕΕ 3.3.1: Προετοιμάζει το απαραίτητο υλικό για τη συναλλαγή με τρίτους ΕΕ 3.3.2: Διαβιβάζει έγγραφα και αιτήσεις σε τρίτους. ΕΕ 3.3.3: Διενεργεί συναλλαγές με τρίτους. ΕΕ 3.3.4 Συνεργάζεται με επισκέπτες, συνεργάτες, πελάτες, προμηθευτές.

B.2 ΚΡΙΤΗΡΙΑ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΗΣ ΑΝΤΑΠΟΚΡΙΣΗΣ, ΕΥΡΟΣ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ

ΤΙΤΛΟΣ ΒΑΣΙΚΟΥ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΟΣ: «Υπάλληλος Γραμματειακής – Διοικητικής Υποστήριξης» (Υπάλληλος Γραφείου)

ΚΥΡΙΕΣ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΕΣ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΕΣ	ΕΠΙΜΕΡΟΥΣ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΕΣ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΕΣ	ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΕΣ ΕΡΓΑΣΙΕΣ	ΚΡΙΤΗΡΙΑ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΗΣ ΑΝΤΑΠΟΚΡΙΣΗΣ	ΕΥΡΟΣ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ
<p>ΚΕΛ 1: Φροντίζει για τη λειτουργία του γραφείου του.</p>	<p>ΕΕΛ 1.1: Επιμελείται την εικόνα του γραφείου του</p>	<p>ΕΕ 1.1.1: Επιμελείται το χώρο εργασίας του.</p>	<p><i>Τηρεί τις προδιαγραφές της υπηρεσίας για τη φροντίδα του χώρου εργασίας.</i></p> <p><i>Τηρεί τους κανόνες υγιεινής και ασφάλειας.</i></p> <p><i>Τοποθετεί εργονομικά τον εξοπλισμό του γραφείου σύμφωνα με τις προδιαγραφές του κατασκευαστή και του χώρου.</i></p>	<p>Χώρος Εργασίας: επιχειρήσεις/οργανισμοί ιδιωτικού τομέα, ευρύτερου δημόσιου τομέα, δημόσιοι οργανισμοί και επιχειρήσεις, ΜΚΟ.</p> <p>Κανόνες υγιεινής και ασφάλειας: εσωτερικός κανονισμός υπηρεσίας, οικεία νομοθεσία, έντυπα οδηγιών για υγιεινή και ασφάλεια στον χώρο εργασίας</p> <p>Εξοπλισμός: Η/Υ, εκτυπωτής, διάφορες μηχανές γραφείου.</p> <p>Κανόνες και οδηγίες: εγχειρίδια των κατασκευαστών.</p>
		<p>ΕΕ 1.1.2: Τακτοποιεί τα αναλώσιμα υλικά και τη γραφική ύλη.</p>	<p><i>Τοποθετεί λειτουργικά τα αναλώσιμα και τη γραφική ύλη σύμφωνα με τις διαδικασίες της υπηρεσίας.</i></p>	<p>Διαδικασίες: εσωτερικός κανονισμός υπηρεσίας, ειδικές οδηγίες για τη «λειτουργία» του γραφείου.</p>

		<p>ΕΕ 1.1.3: Τακτοποιεί και αρχειοθετεί έγγραφα και φακέλους σχετικά με τους τομείς δραστηριοτήτων του γραφείου.</p>	<p><i>Ακολουθεί τους κανόνες αρχειοθέτησης της επιχείρησης/ οργανισμού και τις οδηγίες του προϊστάμενου.</i></p> <p><i>Ακολουθεί τους κανόνες εχεμύθειας και εμπιστευτικότητας.</i></p>	<p>Έγγραφα: εισερχόμενα έγγραφα, αντίγραφα εξερχόμενης αλληλογραφίας, κλπ</p> <p>Κανόνες και οδηγίες: εσωτερικός κανονισμός της υπηρεσίας, γραπτές οδηγίες.</p> <p>Κανόνες εχεμύθειας και εμπιστευτικότητας: αρχές προστασίας προσωπικών δεδομένων σύμφωνα με το θεσμικό/νομικό πλαίσιο και τους κανόνες της υπηρεσίας.</p> <p>Είδος αρχείου: έντυπο, ηλεκτρονικό, σε μικροφίλμ, αρχείο εμπιστευτικών πληροφοριών.</p>
	<p>ΕΕΛ 1.2: Διαχειρίζεται και διεκπεραιώνει τις προμήθειες αναλώσιμων του γραφείου του.</p>	<p>ΕΕ 1.2.1: Παρακολουθεί και ελέγχει την επάρκεια των αναλώσιμων υλικών.</p>	<p><i>Ακολουθεί τις οδηγίες της επιχείρησης/ οργανισμού για την καταγραφή των αποθεμάτων</i></p>	<p>Υλικά: γραφική ύλη, στυλό, τετράδια, κλασέρ, συραπτικά, χαρτοκόπτες, διαφάνειες κλπ.</p> <p>Οδηγίες: εσωτερικός κανονισμός της υπηρεσίας, γραπτές οδηγίες</p> <p>Εργαλεία καταγραφής: ειδικά διαμορφωμένες φόρμες σε ηλεκτρονική μορφή.</p>

		ΕΕ 1.2.2: Συνεννοείται και συνεργάζεται με τα αρμόδια άτομα για τις προμήθειες του γραφείου.	<i>Επικοινωνεί με τα αρμόδια άτομα και ακολουθεί τους κανόνες και οδηγίες της υπηρεσίας για τις προμήθειες.</i>	Αρμόδια άτομα: συνάδελφοι από άλλα τμήματα π.χ λογιστήριο, προμηθευτές, κλπ. Κανόνες και οδηγίες: εσωτερικός κανονισμός υπηρεσίας για προμήθειες Τρόπος επικοινωνίας: τηλεφωνικά, με φαξ, ηλεκτρονικά, δια ζώσης.
		ΕΕ 1.2.3: Παραλαμβάνει και διανέμει τα αναλώσιμα και τη γραφική ύλη.	<i>Ελέγχει διεξοδικά τις παραγγελίες.</i>	Παραγγελίες: γραφική ύλη, στυλό, τετράδια, κλασέρ, συραπτικά, χαρτοκόπτες, διαφάνειες κλπ.
	ΕΕΛ 1.3: Χειρίζεται τον εξοπλισμό και τις μηχανές γραφείου	ΕΕ 1.3.1: Λειτουργεί τις ηλεκτρονικές συσκευές του γραφείου.	<i>Ακολουθεί τις κατά περίπτωση συγκεκριμένες οδηγίες του κατασκευαστή για τη λειτουργία των συσκευών.</i>	Εξοπλισμός: Η/Υ και συνδεδεμένες συσκευές, fax, φωτοτυπικό, scanner, εκτυπωτές, πολυμηχανήματα, τηλεφωνική συσκευή, συστήματα ηχητικής και οπτικής επικοινωνίας Οδηγίες: εγχειρίδια χρήσης Η/Υ και μηχανών γραφείου.
		ΕΕ 1.3.2: Αναγνωρίζει και αντιμετωπίζει τα απλά προβλήματα λειτουργίας του εξοπλισμού.	<i>Ακολουθεί τα εγχειρίδια και τις οδηγίες για την επίλυση απλών προβλημάτων λειτουργίας του εξοπλισμού.</i>	Οδηγίες και εγχειρίδια: Εγχειρίδια κατασκευαστών χρήσης Η/Υ και μηχανών γραφείου.

		<p>ΕΕ 1.3.3: Επικοινωνεί με τα αρμόδια άτομα και τους τεχνικούς για την αποκατάσταση βλαβών.</p>	<p>Αρμόδια άτομα: Προμηθευτές/κατασκευαστές μηχανημάτων εξοπλισμού</p> <p>Εξοπλισμός: Η/Υ και συνδεδεμένες συσκευές, fax, φωτοτυπικό, scanner, εκτυπωτές, πολυμηχανήματα, τηλεφωνική συσκευή.</p>
--	--	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

ΚΥΡΙΕΣ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΕΣ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΕΣ	ΕΠΙΜΕΡΟΥΣ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΕΣ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΕΣ	ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΕΣ ΕΡΓΑΣΙΕΣ	ΚΡΙΤΗΡΙΑ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΗΣ ΑΝΤΑΠΟΚΡΙΣΗΣ	ΕΥΡΟΣ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ
<p>ΚΕΛ 2: Υποστηρίζει διοικητικά τη λειτουργία του γραφείου.</p>	<p>ΕΕΛ 2.1 Παρέχει διοικητική- γραμματειακή υποστήριξη στον Προϊστάμενο και στο Τμήμα του.</p>	<p>ΕΕ 2.1.1 Συντάσσει, επεξεργάζεται και διακινεί έγγραφα και δεδομένα που αφορούν στο τμήμα του.</p>	<p><i>Ακολουθεί τα πρότυπα και τις οδηγίες της επιχείρησης/οργανισμού.</i></p>	<p>Πρότυπα: έγγραφα της υπηρεσίας, εσωτερικός κανονισμός λειτουργίας</p> <p>Είδος οδηγιών : προφορικές, γραπτές</p> <p>Μέσα: πρόγραμμα επεξεργασίας κειμένου, υπολογιστικών φύλλων, βάσης δεδομένων</p> <p>Έγγραφα: αναφορές, επιστολές, πρακτικά, υπομνήματα, διαβιβαστικά, εισηγητικά, υπηρεσιακά σημειώματα, οδηγίες, εσωτερικές εγκύκλιοι, εκθέσεις (απολογιστικές, πληροφοριών, εβδομαδιαίες, μηνιαίες, τριμηνιαίες, εξαμηνιαίες και ετήσιες).</p>

		<p>ΕΕ 2.1.2 Συμμετέχει και προετοιμάζει συσκέψεις και συναντήσεις εργασίας του γραφείου.</p>	<p><i>Συνεργάζεται με τα υπεύθυνα άτομα για την προετοιμασία συσκέψεων και συναντήσεων εργασίας.</i></p>	<p>Τρόπος Προετοιμασίας: καταγραφή θεμάτων ημερήσιας διάταξης, προετοιμασία πληροφοριακού υλικού των συναντήσεων, προετοιμασία αίθουσας συναντήσεων.</p> <p>Είδος συναντήσεων: εσωτερικές συναντήσεις εργασίας, συσκέψεις με προϊστάμενο και τρίτους (πελάτες, συνεργάτες, συμβούλους).</p>
		<p>ΕΕ 2.1.3 Οργανώνει τις επαγγελματικές μετακινήσεις του προσωπικού του γραφείου.</p>	<p><i>Συνεργάζεται στενά με τα ενδιαφερόμενα πρόσωπα για την οργάνωση των μετακινήσεών τους.</i></p> <p><i>Επικοινωνεί εγκαίρως με τις αρμόδια άτομα/γραφεία.</i></p>	<p>Κλείσιμο θέσεων και επιβεβαιώσεις κρατήσεων σε ξενοδοχεία, εστιατόρια, ενοικιάσεις αυτοκινήτων κτλ.</p> <p>Αρμόδια άτομα/γραφεία: ταξιδιωτικά γραφεία, πρακτορεία, υπεύθυνοι ξενοδοχείων, εστιατορίων κτλ.</p>
		<p>ΕΕ 2.1.4 Ενημερώνει και βοηθά στην εκπαίδευση νέων συναδέλφων.</p>	<p><i>Ενημερώνει επαρκώς και καθοδηγεί σύμφωνα με τις οδηγίες των ανωτέρων του</i></p>	<p>Είδος ενημέρωσης: οργανόγραμμα της επιχείρησης οργανισμού, κανονισμός λειτουργίας, περιγραφή καθηκόντων.</p> <p>Είδος καθοδήγησης: αναλυτική περιγραφή εργασιών, εποπτεία</p>

		<p>ΕΕ 2.1.5 Προγραμματίζει τα ραντεβού των ανωτέρων του, συντάσσει το πρόγραμμα εργασιών και τηρεί ημερολόγιο δραστηριοτήτων.</p>	<p><i>Συνεργάζεται με τους ανωτέρους του για τον προγραμματισμό των ραντεβού και τη σύνταξη του προγράμματος εργασιών</i></p>	<p>Κανόνες εχεμύθειας και εμπιστευτικότητας: αρχές προστασίας προσωπικών δεδομένων σύμφωνα με το θεσμικό/νομικό πλαίσιο και τους κανόνες της υπηρεσίας.</p> <p>Πρόγραμμα ραντεβού και εργασιών: ημερήσιο, εβδομαδιαίο, μηνιαίο κλπ.</p> <p>Είδος εργασιών: παραδοτέα, μελέτες, συμβόλαια κτλ</p> <p>Εργαλεία: ηλεκτρονική ή έντυπη ατζέντα.</p>
--	--	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

	<p>ΕΕΛ 2.2 Υποστηρίζει και συμμετέχει στην διοργάνωση δράσεων δημοσιότητας και δημοσιών σχέσεων.</p>	<p>ΕΕ 2.2.1 Προετοιμάζει και αποστέλλει το έντυπο και ηλεκτρονικό υλικό των εκδηλώσεων.</p>	<p><i>Ακολουθεί τις οδηγίες των αρμόδιων ατόμων για την προετοιμασία του έντυπου και ηλεκτρονικού υλικού των εκδηλώσεων.</i></p>	<p>Έντυπο υλικό: ενημερωτικές επιστολές, προσκλήσεις, δελτία τύπου, πρόγραμμα εκδήλωσης, ανακοινώσεις σε εφημερίδες, εταιρικές παρουσιάσεις, ντοσιέ, φυλλάδια, γραφική ύλη.</p> <p>Προετοιμασία: συνεργασία με τυπογράφο, βιβλιοδέτη.</p> <p>Εργαλεία: Πρόγραμμα επεξεργασίας κειμένων, παρουσιάσεων, ηλεκτρονικό ταχυδρομείο.</p> <p>Μέσα αποστολής: ηλεκτρονικό ταχυδρομείο, courier, ταχυδρομείο</p> <p>Εκδηλώσεις: ημερίδες, συνέδρια, σεμινάρια, προβολή προϊόντων</p>
	<p>ΕΕ 2.2.2 Συμμετέχει και διεκπεραιώνει τις απαραίτητες εργασίες για τη διεξαγωγή της εκδήλωσης.</p>	<p><i>Ακολουθεί το χρονοδιάγραμμα και τις οδηγίες των ανωτέρων του για τη διεκπεραίωση των απαραίτητων εργασιών για διεξαγωγή της εκδήλωσης.</i></p>	<p>Εργασίες: κρατήσεις catering, ξενοδοχεία, φάκελοι εκδηλώσεων, φόρμες συμμετοχής, εγγραφής συμμετεχόντων</p>	
	<p>ΕΕ 2.2.3 Παρέχει γραμματειακή υποστήριξη για την υποδοχή και φιλοξενία των επισκεπτών.</p>	<p><i>Ακολουθεί τις τυπικές διαδικασίες σύμφωνα με τις οδηγίες των ανωτέρων του</i></p>	<p>Διαδικασίες: κρατήσεις σε ξενοδοχεία, εστιατόρια, μουσεία κτλ.</p> <p>Τρόπος υποδοχής, φιλοξενίας: Κώδικας συμπεριφοράς και επαγγελματικής δεοντολογίας</p>	

	<p>ΕΕΛ 2.3: Διαχειρίζεται και διεκπεραιώνει την έντυπη και ηλεκτρονική αλληλογραφία</p>	<p>ΕΕ 2.3.1: Παραλαμβάνει και διανέμει την εισερχόμενη αλληλογραφία.</p>	<p><i>Τηρεί τις προκαθορισμένες από την υπηρεσία διαδικασίες για τη διαχείριση της εισερχόμενης αλληλογραφίας</i></p>	<p>Είδος αλληλογραφίας: Έντυπη και ηλεκτρονική αλληλογραφία, επιστολές, δέματα.</p> <p>Τρόπος παραλαβής αλληλογραφίας: ταχυδρομικά, courier, e-mail</p> <p>Διαδικασία : φόρμες παράδοσης-παραλαβής, ειδικοί τόποι τοποθέτησης αλληλογραφίας.</p>
	<p>ΕΕ 2.3.2: Συντάσσει και διεκπεραιώνει την εξερχόμενη αλληλογραφία.</p>	<p><i>Τηρεί τις προκαθορισμένες από την υπηρεσία διαδικασίες για τη διαχείριση της εξερχόμενης αλληλογραφίας.</i></p> <p><i>Ακολουθεί τις τυπικές προδιαγραφές επαγγελματικής αλληλογραφίας.</i></p>	<p>Είδος αλληλογραφίας: Έντυπη και ηλεκτρονική αλληλογραφία, έντυπα, επιστολές, δέματα, προσωπική, επαγγελματική αλληλογραφία.</p> <p>Αποδέκτες της αλληλογραφίας: πελάτες, προμηθευτές, επιχειρηματίες, φορείς κλπ.</p> <p>Διαδικασία : φόρμες παράδοσης-παραλαβής, ειδικοί τόποι τοποθέτησης αλληλογραφίας.</p>	
	<p>ΕΕ 2.3.3 Αρχαιοθετεί την έντυπη και ηλεκτρονική αλληλογραφία.</p>	<p><i>Ακολουθεί τις προδιαγραφές της επιχείρησης για την αρχειοθέτηση της αλληλογραφίας.</i></p>	<p>Αρχειοθέτηση: Έντυπη και ηλεκτρονική.</p> <p>Προδιαγραφές : εσωτερικά έντυπα οδηγίων .</p>	

ΚΥΡΙΕΣ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΕΣ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΕΣ	ΕΠΙΜΕΡΟΥΣ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΕΣ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΕΣ	ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΕΣ ΕΡΓΑΣΙΕΣ	ΚΡΙΤΗΡΙΑ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΗΣ ΑΝΤΑΠΟΚΡΙΣΗΣ	ΕΥΡΟΣ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ
<p>ΚΕΛ 3: Διεκπεραιώνει την επικοινωνία του γραφείου, εξυπηρετεί και συναλλάσσεται με τρίτους.</p>	<p>ΕΕΛ 3.1: Εξυπηρετεί και πληροφορεί τους ενδιαφερόμενους που επισκέπτονται το γραφείο του.</p>	<p>ΕΕ 3.1.1: Υποδέχεται τα άτομα και καταγράφει τα στοιχεία και το σκοπό επίσκεψης</p>	<p><i>Εφαρμόζει τις προκαθορισμένες από την υπηρεσία μεθόδους καταγραφής των στοιχείων και των αιτημάτων των ενδιαφερομένων. Παραπέμπει στο αρμόδιο άτομο ή τμήμα εφ' όσον είναι απαραίτητο.</i></p>	<p>Εργαλεία καταγραφής: ειδικά διαμορφωμένες φόρμες, έντυπες ή σε Η/Υ.</p> <p>Αιτήματα: σχετικά με τα προϊόντα ή τις υπηρεσίες, μεταφορά μηνυμάτων.</p>
		<p>ΕΕ 3.1.2: Απαντά σε ερωτήσεις και παρέχει ή επεξηγεί πληροφορίες.</p>	<p><i>Παρέχει επαρκή και σαφή πληροφόρηση στο πλαίσιο των αρμοδιοτήτων του. Ακούει και χειρίζεται παράπονα από πελάτες</i></p>	<p>Προς πελάτες, υπηρεσίες, κλπ.</p> <p>Είδος πληροφορίας: προϊόντα, υπηρεσίες ανάλογα με την υπηρεσία, οργανισμό, άτομα κλπ.</p>
		<p>ΕΕ 3.1.3: Τηρεί αρχείο επικοινωνιών και ενημερώνει τα αρμόδια πρόσωπα.</p>	<p><i>Εφαρμόζει τους κανόνες και τις οδηγίες της υπηρεσίας για τη τήρηση αρχείου επικοινωνίας Ενημερώνει τα αρμόδια άτομα για το σκοπό των επισκέψεων</i></p>	<p>Κανόνες εχεμύθειας και εμπιστευτικότητας: αρχές προστασίας προσωπικών δεδομένων σύμφωνα με το θεσμικό/νομικό πλαίσιο και τους κανόνες της υπηρεσίας.</p> <p>Αρχείο επικοινωνίας: έντυπη και ηλεκτρονική φόρμα επισκεπτών, προσωπικό αρχείο επισκεπτών</p> <p>Περιεχόμενο: στοιχεία επισκεπτών, αιτήματα, παραγγελίες</p> <p>Εργαλεία: ηλεκτρονική ή έντυπη ατζέντα.</p>

	ΕΕΛ 3.2: Χειρίζεται τα συστήματα ηχητικής και οπτικής επικοινωνίας.	ΕΕ 3.2.1: Χειρίζεται τις εισερχόμενες και εξερχόμενες κλήσεις.	<i>Εφαρμόζει τους κανόνες και τις οδηγίες της υπηρεσίας για τη χρήση του τηλεφώνου.</i>	<p>Μέσα: τηλεφωνικό κέντρο, απλό τηλέφωνο, Η/Υ.</p> <p>Κανόνες και οδηγίες: αξιολόγηση κλήσεων, τήρηση κανόνων ευγένειας, αποσαφήνιση σκοπού εισερχόμενων κλήσεων, προώθηση κλήσεων σύμφωνα με τις διαδικασίες της επιχείρησης.</p> <p>Τρόπος χρήσης τηλεφώνου: Κώδικας συμπεριφοράς και επαγγελματικής δεοντολογίας</p>
		ΕΕ 3.2.2: Παρέχει πληροφορίες στους ενδιαφερόμενους και καταγράφει αιτήματα.	<i>Εφαρμόζει τις οδηγίες και τις διαδικασίες της υπηρεσίας για την παροχή πληροφοριών και την καταγραφή των αιτημάτων.</i>	<p>Είδος πληροφορίας: προϊόντα, υπηρεσίες ανάλογα με την υπηρεσία, οργανισμό, άτομα κλπ.</p> <p>Ενδιαφερόμενοι: πελάτες, προμηθευτές, επιχειρηματίες, φορείς κλπ.</p> <p>Εργαλεία καταγραφής: σε έντυπη ή ηλεκτρονική μορφή.</p> <p>Αιτήματα: σχετικά με τα προϊόντα ή τις υπηρεσίες ανάλογα με το είδος της υπηρεσίας ή οργανισμού.</p>

		<p>ΕΕ 3.2.3 Προετοιμάζει και ρυθμίζει κλήσεις πολυμερούς επικοινωνίας και τηλεδιασκέψεων</p>	<p><i>Εφαρμόζει τις οδηγίες και τις διαδικασίες της υπηρεσίας για την ηλεκτρονική επικοινωνία και τις τηλεδιασκέψεις</i></p>	<p>Οδηγίες και διαδικασίες: εγχειρίδια των κατασκευαστών, ειδικές οδηγίες για τη λειτουργία των συστημάτων πολυμερούς επικοινωνίας και τηλεδιασκέψεων.</p> <p>Είδος τηλεδιασκέψεων: τηλεδιάσκεψη γραφείου, αίθουσας, πολλών σημείων</p>
	<p>ΕΕΛ 3.3 Επικοινωνεί και συναλλάσσεται με τρίτους.</p>	<p>Ε.Ε 3.3.1 Προετοιμάζει το απαραίτητο υλικό για τη συναλλαγή με τρίτους.</p>	<p><i>Συνεργάζεται με τα αρμόδια άτομα και τμήματα</i></p> <p><i>Ακολουθεί συγκεκριμένες οδηγίες του Διευθυντή/Προϊσταμένου</i></p>	<p>Τρίτοι: προμηθευτές, Δημόσιοι φορείς, οργανισμοί</p> <p>Αρμόδια άτομα: διευθυντές, προϊστάμενοι</p> <p>Οδηγίες: γραπτές, προφορικές</p> <p>Εργασίες: αποστολή εγγράφων, συμβολαίων, αναφορών, αρχείων, εκθέσεων κτλ</p> <p>Μέσα: Η/Υ, προγράμματα Word, Excel</p>

		<p>Ε.Ε 3.3.2 Διαβιβάζει έγγραφα και αιτήσεις σε τρίτους.</p>	<p><i>Ακολουθεί τις διαδικασίες και τις οδηγίες της επιχείρησης για τις επικοινωνίες με τρίτους.</i></p>	<p>Κανόνες εχεμύθειας και εμπιστευτικότητας: αρχές προστασίας προσωπικών δεδομένων σύμφωνα με το θεσμικό/νομικό πλαίσιο και τους κανόνες της υπηρεσίας</p> <p>Είδος εγγράφων: έγγραφα της επιχείρησης</p> <p>Είδος αιτήσεων: διαβιβαστικά, εισηγητικά, αιτήσεις,</p>
		<p>ΕΕ 3.3.3 Διενεργεί συναλλαγές με τρίτους .</p>	<p><i>Ακολουθεί τις διαδικασίες και τις οδηγίες της επιχείρησης για τις συναλλαγές με τρίτους.</i></p>	<p>Κανόνες εχεμύθειας και εμπιστευτικότητας: αρχές προστασίας προσωπικών δεδομένων σύμφωνα με το θεσμικό/νομικό πλαίσιο και τους κανόνες της υπηρεσίας</p> <p>Είδος συναλλαγών: είσπραξη λογαριασμών, εξόφληση οφειλών, καταθέσεις.</p> <p>Είδος εντύπων: διαβιβαστικά, έντυπα συναλλαγών</p> <p>Είδος οδηγιών : προφορικές, γραπτές</p>

		<p>ΕΕ 3.3.4 Συνεργάζεται με επισκέπτες, συνεργάτες, πελάτες, προμηθευτές.</p>	<p><i>Ακολουθεί το χρονοδιάγραμμα και τις οδηγίες του Διευθυντή/Προϊσταμένου για την διεκπεραίωση εργασιών</i></p>	<p>Εργαλεία: ηλεκτρονική ή έντυπη ατζέντα, πρόγραμμα υπολογιστικών φύλλων</p> <p>Εργασίες: επιχειρησιακό, στρατηγικό σχέδιο, αναφορές, εκθέσεις και αποτελέσματα έργων</p>
--	--	---------------------------------------------------------------------------------------------------	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

ΕΝΟΤΗΤΑ Γ: «ΑΠΑΡΑΙΤΗΤΕΣ ΓΝΩΣΕΙΣ, ΔΕΞΙΟΤΗΤΕΣ ΚΑΙ ΙΚΑΝΟΤΗΤΕΣ»

Γ.1 ΓΝΩΣΕΙΣ

ΤΑΞΙΝΟΜΗΣΗ ΓΝΩΣΕΩΝ ΣΕ ΕΠΙΠΕΔΟ ISCED¹⁵ ΚΑΙ EQF¹⁶			
	ΒΑΣΙΚΟ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑ ΤΙΤΛΟΣ: «Υπάλληλος Γραμματειακής – Διοικητικής Υποστήριξης» (Υπάλληλος Γραφείου)	ΕΙΔΙΚΟΤΗΤΑ ΤΙΤΛΟΣ:	ΕΞΕΙΔΙΚΕΥΣΗ ΤΙΤΛΟΣ:
ΕΠΙΠΕΔΟ ΣΤΟ ISCED	ΕΠΙΠΕΔΟ 3 (Ανώτερη) δευτεροβάθμια εκπαίδευση. (Λύκειο).		
ΠΑΡΑΤΗΡΗΣΕΙΣ	<i>Για το επίπεδο ιεραρχίας Β (Γραμματέας Διεύθυνσης) η ταξινόμηση γίνεται στο επίπεδο 4 του ISCED [Μετά-δευτεροβάθμια εκπαίδευση μη τριτοβάθμια εκπαίδευση (ΙΕΚ)].</i>		
ΕΥΡΩΠΑΪΚΟ ΠΛΑΙΣΙΟ ΠΡΟΣΟΝΤΩΝ & ΕΠΙΠΕΔΑ EQF	ΕΠΙΠΕΔΟ 3		
ΠΑΡΑΤΗΡΗΣΕΙΣ	<i>Για το επίπεδο ιεραρχίας Β (Γραμματέας Διεύθυνσης) η ταξινόμηση γίνεται στο επίπεδο 4 του EQF.</i>		

¹⁵ International Standard Classification of Education

¹⁶ European Qualifications Framework- Ευρωπαϊκό Πλαίσιο Προσόντων

ΓΝΩΣΕΙΣ ΣΕ ΑΥΤΟΤΕΛΗ ΜΑΘΗΣΙΑΚΑ ΣΥΝΟΛΑ**ΒΑΣΙΚΟ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑ: «Υπάλληλος Γραμματειακής – Διοικητικής Υποστήριξης» (Υπάλληλος Γραφείου)**

ΚΥΡΙΕΣ & ΕΠΙΜΕΡΟΥΣ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΕΣ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΕΣ (ΕΕΛ)	ΓΕΝΙΚΕΣ ΓΝΩΣΕΙΣ	ΒΑΣΙΚΕΣ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΕΣ ΓΝΩΣΕΙΣ	ΕΙΔΙΚΕΣ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΕΣ ΓΝΩΣΕΙΣ
ΚΕΛ 1: Φροντίζει για τη λειτουργία του γραφείου του	Ελληνική Γλώσσα Βασικές Γνώσεις Η/Υ Γνώσεις αγγλικής γλώσσας Γνώσεις Μαθηματικών	Βασικές αρχές οργάνωσης γραφείου Βασικές αρχές επικοινωνίας Βασικό πλαίσιο κανόνων επαγγελματικής συμπεριφοράς Θεσμικό πλαίσιο υγιεινής και ασφάλειας χώρων εργασίας	

<p>ΕΕΛ 1.1: Επιμελείται την εικόνα του γραφείου του</p>	<p>Βασικές Γνώσεις Η/Υ Ελληνική Γλώσσα Γνώσεις Μαθηματικών</p>	<p>Βασικές αρχές εργονομίας</p> <p>Βασικές αρχές οργάνωσης γραφείου</p> <p>Αρχές, κανόνες και μέθοδοι αρχειοθέτησης</p> <p>Θεσμικό πλαίσιο διαφύλαξης προσωπικών και ευαίσθητων δεδομένων και πληροφοριών</p> <p>Θεσμικό πλαίσιο υγιεινής και ασφάλειας χώρων εργασίας</p>	
<p>ΕΕΛ 1.2: Διαχειρίζεται και διεκπεραιώνει τις προμήθειες αναλώσιμων του γραφείου του</p>	<p>Βασικές Γνώσεις Η/Υ Ελληνική Γλώσσα Γνώσεις Μαθηματικών</p>	<p>Τυπικές διαδικασίες ελέγχου, παραλαβής, διανομής αναλώσιμων υλικών</p> <p>Γνώση προγράμματος υπολογιστικών φύλλων</p> <p>Βασικές αρχές επαγγελματικής επικοινωνίας</p> <p>Βασικοί κανόνες συνεργασίας με προϊσταμένους</p>	

<p>ΕΕΛ 1.3: Χειρίζεται τον εξοπλισμό και τις μηχανές γραφείου</p>	<p>Βασικές Γνώσεις Η/Υ Ελληνική Γλώσσα Γνώσεις αγγλικής γλώσσας Γνώσεις Μαθηματικών</p>	<p>Βασικές αρχές επικοινωνίας</p> <p>Βασικό πλαίσιο κανόνων επαγγελματικής συμπεριφοράς</p> <p>Είδη ηλεκτρονικών συσκευών και τρόπος λειτουργίας τους</p> <p>Αναγνώριση στοιχειωδών βλαβών ηλεκτρονικών μηχανημάτων</p> <p>Επίλυση απλών προβλημάτων λειτουργίας των συσκευών γραφείου</p>	
<p>ΚΕΛ 2 Υποστηρίζει διοικητικά τη λειτουργία του γραφείου</p>	<p>Ελληνική Γλώσσα Βασικές Γνώσεις Η/Υ Γνώσεις αγγλικής γλώσσας Γνώσεις Μαθηματικών Στοιχειώδεις Γνώσεις Διοίκησης Επιχειρήσεων</p>	<p>Βασικές αρχές επικοινωνίας</p> <p>Βασικές αρχές οργάνωσης γραφείου</p> <p>Βασικό πλαίσιο κανόνων επαγγελματικής συμπεριφοράς</p> <p>Θεσμικό πλαίσιο διαφύλαξης προσωπικών και ευαίσθητων δεδομένων</p>	

<p>ΕΕΛ 2.1: Παρέχει διοικητική – γραμματειακή υποστήριξη στον Προϊστάμενο και στο τμήμα του</p>	<p>Ελληνική Γλώσσα Βασικές Γνώσεις Η/Υ Γνώσεις αγγλικής γλώσσας Γνώσεις Μαθηματικών Στοιχειώδεις Γνώσεις Διοίκησης Επιχειρήσεων</p>	<p>Βασικές αρχές επικοινωνίας</p> <p>Βασικές αρχές οργάνωσης γραφείου</p> <p>Βασικό πλαίσιο κανόνων επαγγελματικής συμπεριφοράς.</p> <p>Θεσμικό πλαίσιο διαφύλαξης προσωπικών και ευαίσθητων δεδομένων</p> <p>Γνώση προγράμματος επεξεργασίας κειμένου, υπολογιστικών φύλλων, βάσης δεδομένων.</p> <p>Τυπικές διαδικασίες σύνταξης αναφορών, επιστολών, κτλ</p> <p>Είδη και βασικές προδιαγραφές προετοιμασίας συσκέψεων και συναντήσεων</p> <p>Διαδικασίες προγραμματισμού μετακινήσεων</p> <p>Τυπικές διαδικασίες ενημέρωσης προϊσταμένων</p> <p>Τυπικές διαδικασίες ενημέρωσης νέων συναδέλφων</p> <p>Τυπικές διαδικασίες και εργαλεία προγραμματισμού ραντεβού και εργασιών</p>	
--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--

<p>ΕΕΛ 2.2: Υποστηρίζει και συμμετέχει στη διοργάνωση δράσεων δημοσιότητας και δημοσίων σχέσεων</p>	<p>Ελληνική Γλώσσα Βασικές Γνώσεις Η/Υ Γνώσεις αγγλικής γλώσσας Στοιχειώδεις Γνώσεις Διοίκησης Επιχειρήσεων</p>	<p>Βασικές αρχές επικοινωνίας</p> <p>Βασικές αρχές δημοσίων σχέσεων</p> <p>Γνώση προγραμμάτων επεξεργασίας κειμένου, ηλεκτρονικού ταχυδρομείου</p> <p>Είδη, προδιαγραφές και διαδικασίες προετοιμασίας έντυπου και ηλεκτρονικού υλικού εκδηλώσεων</p>	
<p>ΕΕΛ 2.3: Διαχειρίζεται και διεκπεραιώνει την έντυπη και ηλεκτρονική αλληλογραφία</p>	<p>Ελληνική Γλώσσα Βασικές Γνώσεις Η/Υ Γνώσεις αγγλικής γλώσσας</p>	<p>Βασικές αρχές οργάνωσης γραφείου</p> <p>Βασικοί κανόνες διαχείρισης αλληλογραφίας</p> <p>Γνώση προγραμμάτων επεξεργασίας κειμένου και ηλεκτρονικού ταχυδρομείου</p> <p>Τυπικές προδιαγραφές σύνταξης αλληλογραφίας</p> <p>Θεσμικό πλαίσιο διαφύλαξης προσωπικών και ευαίσθητων δεδομένων</p>	

<p>ΚΕΛ 3: Διεκπεραιώνει την επικοινωνία του γραφείου, εξυπηρετεί και συναλλάσσεται με τρίτους</p>	<p>Ελληνική Γλώσσα Βασικές Γνώσεις Η/Υ Γνώσεις αγγλικής γλώσσας Γνώσεις Μαθηματικών Στοιχειώδεις Γνώσεις Διοίκησης Επιχειρήσεων</p>	<p>Βασικές αρχές επικοινωνίας</p> <p>Βασικές αρχές εξυπηρέτησης πελατών</p> <p>Βασικές αρχές και διαδικασίες συναλλαγών με τρίτους</p>	
<p>ΕΕΛ 3.1: Εξυπηρετεί και πληροφορεί τους ενδιαφερόμενους που επισκέπτονται το γραφείο του.</p>	<p>Ελληνική Γλώσσα Βασικές Γνώσεις Η/Υ Γνώσεις αγγλικής γλώσσας Στοιχειώδεις Γνώσεις Διοίκησης Επιχειρήσεων</p>	<p>Βασικές αρχές επικοινωνίας</p> <p>Βασικές αρχές εξυπηρέτησης πελατών</p> <p>Βασικές αρχές και διαδικασίες πληροφόρησης</p> <p>Βασικοί κανόνες και αρχές έντυπης και ηλεκτρονικής αρχειοθέτησης</p> <p>Βασικό πλαίσιο κανόνων επαγγελματικής συμπεριφοράς.</p> <p>Τυπικές διαδικασίες ενημέρωσης προϊσταμένων</p> <p>Θεσμικό πλαίσιο διαφύλαξης προσωπικών και ευαίσθητων δεδομένων</p>	

<p>ΕΕΛ 3.2: Χειρίζεται τα συστήματα ηχητικής και οπτικής επικοινωνίας.</p>	<p>Ελληνική Γλώσσα Βασικές Γνώσεις Η/Υ Γνώσεις αγγλικής γλώσσας Γνώσεις Μαθηματικών</p>	<p>Βασικές αρχές επικοινωνίας και συνδιαλλαγής με το κοινό</p> <p>Τυπικές διαδικασίες χειρισμού τηλεφωνικού κέντρου</p> <p>Τυπικές διαδικασίες ενημέρωσης προϊσταμένων</p> <p>Βασικοί κανόνες τηλεφωνικής επικοινωνίας</p> <p>Βασικοί κανόνες τηλεδιασκέψεων</p>	
-----------------------------------------------------------------------------------------------	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--

<p>ΕΕΛ 3.3: Επικοινωνεί και συναλλάσσεται με τρίτους</p>	<p>Ελληνική Γλώσσα Βασικές Γνώσεις Η/Υ Γνώσεις αγγλικής γλώσσας Γνώσεις Μαθηματικών Στοιχειώδεις Γνώσεις Διοίκησης Επιχειρήσεων</p>	<p>Βασικές αρχές επικοινωνίας</p> <p>Τυπικές διαδικασίες ενημέρωσης προϊσταμένων</p> <p>Τυπικές διαδικασίες/είδη/μέθοδοι/εργαλεία συναλλαγών</p> <p>Γνώση προγραμμάτων επεξεργασίας κειμένου, ηλεκτρονικού ταχυδρομείου</p> <p>Διαδικασίες παρακολούθησης έργων</p> <p>Τυπικές διαδικασίες σύνταξης αιτήσεων, εισηγητικών, διαβιβαστικών</p> <p>Θεσμικό πλαίσιο διαφύλαξης προσωπικών και ευαίσθητων δεδομένων</p>	
-----------------------------------------------------------------------------	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--

ΑΝΑΛΥΣΗ ΓΝΩΣΕΩΝ

ΤΙΤΛΟΣ ΒΑΣΙΚΟΥ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΟΣ: «Υπάλληλος Γραμματειακής - Διοικητικής Υποστήριξης» (Υπάλληλος γραφείου)

ΕΠΙΜΕΡΟΥΣ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΕΣ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΕΣ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΕΣ ΕΡΓΑΣΙΕΣ (ΕΕ)	ΓΕΝΙΚΕΣ ΓΝΩΣΕΙΣ	ΒΑΣΙΚΕΣ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΕΣ ΓΝΩΣΕΙΣ	ΕΙΔΙΚΕΣ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΕΣ ΓΝΩΣΕΙΣ
ΕΕΛ 1.1: Επιμελείται την εικόνα του γραφείου του	Βασικές Γνώσεις Η/Υ Ελληνική Γλώσσα Γνώσεις Μαθηματικών	Βασικές αρχές εργονομίας Βασικές αρχές οργάνωσης γραφείου Αρχές, κανόνες και μέθοδοι αρχειοθέτησης Θεσμικό πλαίσιο υγιεινής και ασφάλειας χώρων εργασίας Θεσμικό πλαίσιο διαφύλαξης προσωπικών και ευαίσθητων δεδομένων και πληροφοριών.	
ΕΕ 1.1.1: Επιμελείται το χώρο εργασίας του	Βασικές Γνώσεις Η/Υ Ελληνική Γλώσσα	Βασικές προδιαγραφές του χώρου υποδοχής επιχείρησης / οργανισμού Βασικές αρχές εργονομίας. Θεσμικό πλαίσιο υγιεινής και ασφάλειας χώρων εργασίας.	

ΚΕΛ 1 Φροντίζει για τη λειτουργία του γραφείου του	ΕΕ 1.1.2: Τακτοποιεί τα αναλώσιμα και τη γραφική ύλη	Βασικές Γνώσεις Η/Υ Ελληνική Γλώσσα Γνώσεις Μαθηματικών	Βασικές αρχές και κανόνες ταξινόμησης αναλώσιμων υλικών. Είδη αναλώσιμων υλικών.	
	ΕΕ 1.1.3: Τακτοποιεί και αρχειοθετεί έγγραφα και φακέλους σχετικά με τους τομείς των δραστηριοτήτων του γραφείου	Βασικές Γνώσεις Η/Υ Ελληνική Γλώσσα Γνώσεις Μαθηματικών	Βασικές αρχές οργάνωσης γραφείου Αρχές, κανόνες και μέθοδοι αρχειοθέτησης εγγράφων και φακέλων. Θεσμικό πλαίσιο διαφύλαξης προσωπικών και ευαίσθητων δεδομένων και πληροφοριών.	
	ΕΕΛ 1.2: Διαχειρίζεται και διεκπεραιώνει τις προμήθειες αναλώσιμων του γραφείου του	Βασικές Γνώσεις Η/Υ Ελληνική Γλώσσα	-Τυπικές διαδικασίες ελέγχου, παραλαβής, διανομής αναλώσιμων υλικών Γνώση προγράμματος υπολογιστικών φύλλων. Βασικές αρχές επαγγελματικής επικοινωνίας. Βασικοί κανόνες συνεργασίας με προϊσταμένους.	
	ΕΕ 1.2.1: Παρακολουθεί και ελέγχει την επάρκεια των αναλώσιμων υλικών	Βασικές Γνώσεις Η/Υ Ελληνική Γλώσσα Γνώσεις Μαθηματικών	Τυπικές διαδικασίες παρακολούθησης/ελέγχου αποθεμάτων. Εργαλεία καταγραφής αποθεμάτων. Κατηγοριοποίηση, ομαδοποίηση αναλώσιμων υλικών.	
	ΕΕ 1.2.2: Συνεννοείται και συνεργάζεται με τα αρμόδια άτομα για τις προμήθειες του γραφείου	Βασικές Γνώσεις Η/Υ Ελληνική Γλώσσα	Βασικές αρχές επαγγελματικής επικοινωνίας. Βασικό πλαίσιο κανόνων επαγγελματικής συμπεριφοράς. Βασικοί κανόνες συνεργασίας με προϊσταμένους.	

ΕΕ 1.2.3: Παραλαμβάνει και διανέμει τα αναλώσιμα και τη γραφική ύλη	Βασικές Γνώσεις Η/Υ Ελληνική Γλώσσα Γνώσεις Μαθηματικών	Τυπικές διαδικασίες παραλαβής – διανομής αναλώσιμων υλικών. Γνώση προγράμματος υπολογιστικών φύλλων.	
ΕΕΛ 1.3: Χειρίζεται τον εξοπλισμό και τις μηχανές γραφείου	Βασικές Γνώσεις Η/Υ Ελληνική Γλώσσα Γνώσεις αγγλικής γλώσσας Γνώσεις Μαθηματικών	Βασικές αρχές επικοινωνίας. Βασικό πλαίσιο κανόνων επαγγελματικής συμπεριφοράς. Είδη ηλεκτρονικών συσκευών και τρόπος λειτουργίας τους. Αναγνώριση στοιχειωδών βλαβών ηλεκτρονικών μηχανημάτων. Επίλυση απλών προβλημάτων λειτουργίας των συσκευών γραφείου.	
ΕΕ 1.3.1: Λειτουργεί τις ηλεκτρονικές συσκευές του γραφείου	Βασικές Γνώσεις Η/Υ Ελληνική Γλώσσα Γνώσεις αγγλικής γλώσσας	Βασικοί κανόνες, τρόποι λειτουργίας και ελέγχου ηλεκτρονικών συσκευών γραφείου. Είδη ηλεκτρονικών συσκευών.	
ΕΕ 1.3.2: Αναγνωρίζει και αντιμετωπίζει τα απλά προβλήματα λειτουργίας του εξοπλισμού	Βασικές Γνώσεις Η/Υ Ελληνική Γλώσσα Γνώσεις αγγλικής γλώσσας	Αναγνώριση στοιχειωδών βλαβών και δυσλειτουργιών ηλεκτρονικών μηχανημάτων. Στοιχειώδεις γνώσεις αντιμετώπισης προβλημάτων λειτουργίας των συσκευών γραφείου.	
ΕΕ 1.3.3: Επικοινωνεί με τα αρμόδια πρόσωπα και τους τεχνικούς για την αποκατάσταση βλαβών	Βασικές Γνώσεις Η/Υ Ελληνική Γλώσσα Γνώσεις αγγλικής γλώσσας	Βασικές αρχές επικοινωνίας. Βασικό πλαίσιο κανόνων επαγγελματικής συμπεριφοράς.	

ΕΠΙΜΕΡΟΥΣ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΕΣ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΕΣ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΕΣ ΕΡΓΑΣΙΕΣ (ΕΕ)	ΓΕΝΙΚΕΣ ΓΝΩΣΕΙΣ	ΒΑΣΙΚΕΣ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΕΣ ΓΝΩΣΕΙΣ	ΕΙΔΙΚΕΣ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΕΣ ΓΝΩΣΕΙΣ
ΕΕΛ 2.1: Παρέχει διοικητική – γραμματειακή υποστήριξη στον Προϊστάμενο και στο τμήμα του	Ελληνική Γλώσσα Βασικές Γνώσεις Η/Υ Γνώσεις αγγλικής γλώσσας Γνώσεις Μαθηματικών Στοιχειώδεις Γνώσεις Διοίκησης Επιχειρήσεων	Βασικές αρχές επικοινωνίας Βασικές αρχές οργάνωσης γραφείου. Βασικό πλαίσιο κανόνων επαγγελματικής συμπεριφοράς. Θεσμικό πλαίσιο διαφύλαξης προσωπικών και ευαίσθητων δεδομένων. Γνώση προγράμματος επεξεργασίας κειμένου, υπολογιστικών φύλλων, βάσης δεδομένων. Τυπικές διαδικασίες σύνταξης αναφορών, επιστολών, κτλ Είδη και βασικές προδιαγραφές προετοιμασίας συσκέψεων και συναντήσεων. Διαδικασίες προγραμματισμού μετακινήσεων. Τυπικές διαδικασίες ενημέρωσης προϊσταμένων. Τυπικές διαδικασίες ενημέρωσης νέων συναδέλφων. Τυπικές διαδικασίες και εργαλεία προγραμματισμού ραντεβού και εργασιών.	

	<p>ΕΕ 2.1.1: Συντάσσει, επεξεργάζεται και διακινεί έγγραφα και δεδομένα που αφορούν στο τμήμα του</p>	<p>Ελληνική Γλώσσα Βασικές Γνώσεις Η/Υ Γνώσεις Μαθηματικών Στοιχειώδεις Γνώσεις Διοίκησης Επιχειρήσεων</p>	<p>Κύριες κατηγορίες υπηρεσιακών εγγράφων.</p> <p>Τυπικές διαδικασίες σύνταξης αναφορών, επιστολών, πρακτικών, υπομνημάτων, διαβιβαστικών, εισηγητικών, υπηρεσιακών σημειωμάτων, εκθέσεων.</p> <p>Γνώση προγράμματος επεξεργασίας κειμένου, υπολογιστικών φύλλων, βάσης δεδομένων.</p> <p>Θεσμικό πλαίσιο διαφύλαξης προσωπικών και ευαίσθητων δεδομένων, εγγράφων και πληροφοριών</p>	
	<p>ΕΕ 2.1.2: Συμμετέχει και προετοιμάζει συσκέψεις και συναντήσεις εργασίας του γραφείου</p>	<p>Ελληνική Γλώσσα Βασικές Γνώσεις Η/Υ Στοιχειώδεις Γνώσεις Διοίκησης Επιχειρήσεων</p>	<p>Βασικές αρχές επικοινωνίας</p> <p>Βασικό πλαίσιο κανόνων επαγγελματικής συμπεριφοράς.</p> <p>Είδη και βασικές προδιαγραφές προετοιμασίας συσκέψεων και συναντήσεων.</p> <p>Προδιαγραφές σύνταξης ημερήσιας διάταξης συσκέψεων/συναντήσεων.</p>	
<p>ΚΕΛ 2 Υποστηρίζει διοικητικά τη λειτουργία του γραφείου</p>	<p>ΕΕ 2.1.3: Οργανώνει τις επαγγελματικές μετακινήσεις του προσωπικού του γραφείου</p>	<p>Ελληνική Γλώσσα Βασικές Γνώσεις Η/Υ Γνώσεις αγγλικής γλώσσας Γνώσεις Μαθηματικών</p>	<p>Βασικές αρχές επικοινωνίας</p> <p>Διαδικασίες προγραμματισμού μετακινήσεων</p> <p>Τυπικές διαδικασίες κράτησης θέσεων σε ξενοδοχεία, εστιατόρια, ενοικιάσεις αυτοκινήτων</p> <p>Τυπικές διαδικασίες ενημέρωσης προϊσταμένων</p>	

	ΕΕ 2.1.4 Ενημερώνει και βοηθά στην εκπαίδευση νέων συναδέλφων	Ελληνική Γλώσσα Βασικές Γνώσεις Η/Υ	Τυπικές διαδικασίες ενημέρωσης νέων συναδέλφων.	
	ΕΕ 2.1.5 Προγραμματίζει τα ραντεβού των ανωτέρων του, συντάσσει το πρόγραμμα εργασιών και τηρεί ημερολόγιο δραστηριοτήτων	Ελληνική Γλώσσα Βασικές Γνώσεις Η/Υ Γνώσεις αγγλικής γλώσσας Γνώσεις Μαθηματικών Στοιχειώδεις Γνώσεις Διοίκησης Επιχειρήσεων	Τυπικές διαδικασίες και εργαλεία προγραμματισμού ραντεβού και εργασιών. Τυπικές διαδικασίες ενημέρωσης προϊσταμένων. Θεσμικό πλαίσιο διαφύλαξης προσωπικών και ευαίσθητων δεδομένων.	
	ΕΕΛ 2.2: Υποστηρίζει και συμμετέχει στη διοργάνωση δράσεων δημοσιότητας και δημοσίων σχέσεων	Ελληνική Γλώσσα Βασικές Γνώσεις Η/Υ Γνώσεις αγγλικής γλώσσας Στοιχειώδεις Γνώσεις Διοίκησης Επιχειρήσεων	Βασικές αρχές επικοινωνίας Βασικές αρχές δημοσίων σχέσεων Γνώση προγραμμάτων επεξεργασίας κειμένου, ηλεκτρονικού ταχυδρομείου. Είδη, προδιαγραφές και διαδικασίες προετοιμασίας έντυπου και ηλεκτρονικού υλικού εκδηλώσεων.	
	ΕΕ 2.2.1: Προετοιμάζει και αποστέλλει το έντυπο και ηλεκτρονικό υλικό των εκδηλώσεων	Ελληνική Γλώσσα Βασικές Γνώσεις Η/Υ Γνώσεις αγγλικής γλώσσας Στοιχειώδεις Γνώσεις Διοίκησης Επιχειρήσεων	Είδη και προδιαγραφές έντυπου και ηλεκτρονικού υλικού εκδηλώσεων. Βασικές προδιαγραφές και κανόνες σύνταξης ενημερωτικών επιστολών, ανακοινώσεων, προσκλήσεων και δελτίων τύπου. Γνώση προγραμμάτων επεξεργασίας κειμένου, ηλεκτρονικού ταχυδρομείου.	

<p>ΕΕ 2.2.2: Συμμετέχει και διεκπεραιώνει τις απαραίτητες εργασίες για την διεξαγωγή της εκδήλωσης</p>	<p>Ελληνική Γλώσσα Βασικές Γνώσεις Η/Υ Γνώσεις αγγλικής γλώσσας Στοιχειώδεις Γνώσεις Διοίκησης Επιχειρήσεων</p>	<p>Τυπικές διαδικασίες οργάνωσης και διεξαγωγής εκδηλώσεων. Τυπικές διαδικασίες ενημέρωσης προϊσταμένων.</p>	
<p>ΕΕ 2.2.3 Παρέχει γραμματειακή υποστήριξη για την υποδοχή και φιλοξενία των επισκεπτών.</p>	<p>Ελληνική Γλώσσα Βασικές Γνώσεις Η/Υ Γνώσεις αγγλικής γλώσσας</p>	<p>Βασικές αρχές επικοινωνίας. Βασικό πλαίσιο κανόνων επαγγελματικής συμπεριφοράς.</p>	
<p>ΕΕΛ 2.3: Διαχειρίζεται και διεκπεραιώνει την έντυπη ηλεκτρονική αλληλογραφία</p>	<p>Ελληνική Γλώσσα Βασικές Γνώσεις Η/Υ Γνώσεις αγγλικής γλώσσας</p>	<p>Βασικές αρχές οργάνωσης γραφείου. Γνώση προγραμμάτων επεξεργασίας κειμένου και ηλεκτρονικού ταχυδρομείου. Βασικοί κανόνες διαχείρισης αλληλογραφίας. Τυπικές προδιαγραφές σύνταξης αλληλογραφίας. Θεσμικό πλαίσιο διαφύλαξης προσωπικών και ευαίσθητων δεδομένων</p>	
<p>ΕΕ 2.3.1: Παραλαμβάνει και διανέμει την εισερχόμενη αλληλογραφία</p>	<p>Ελληνική Γλώσσα Βασικές Γνώσεις Η/Υ Γνώσεις αγγλικής γλώσσας</p>	<p>Βασικοί κανόνες παραλαβής- διανομής εισερχόμενης αλληλογραφίας Θεσμικό πλαίσιο διαφύλαξης προσωπικών και ευαίσθητων δεδομένων. Γνώση προγραμμάτων ηλεκτρονικού ταχυδρομείου</p>	

	ΕΕ 2.3.2: Συντάσσει και διεκπεραιώνει την εξερχόμενη αλληλογραφία	Ελληνική Γλώσσα Βασικές Γνώσεις Η/Υ Γνώσεις αγγλικής γλώσσας	Προδιαγραφές σύνταξης επαγγελματικής αλληλογραφίας Γνώση προγραμμάτων επεξεργασίας κειμένου Κύριες κατηγορίες αποδεκτών αλληλογραφίας	
	ΕΕ 2.3.3: Αρχαιοθετεί την έντυπη και ηλεκτρονική αλληλογραφία	Ελληνική Γλώσσα Βασικές Γνώσεις Η/Υ Γνώσεις αγγλικής γλώσσας	Βασικές αρχές οργάνωσης γραφείου Γνώση προγραμμάτων επεξεργασίας κειμένου, ηλεκτρονικού ταχυδρομείου	

ΕΠΙΜΕΡΟΥΣ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΕΣ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΕΣ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΕΣ ΕΡΓΑΣΙΕΣ (ΕΕ)	ΓΕΝΙΚΕΣ ΓΝΩΣΕΙΣ	ΒΑΣΙΚΕΣ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΕΣ ΓΝΩΣΕΙΣ	ΕΙΔΙΚΕΣ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΕΣ ΓΝΩΣΕΙΣ
ΕΕΛ 3.1: Εξυπηρετεί και πληροφορεί τους ενδιαφερόμενους που επισκέπτονται το γραφείο του.	Ελληνική Γλώσσα Βασικές Γνώσεις Η/Υ Γνώσεις αγγλικής γλώσσας Στοιχειώδεις Γνώσεις Διοίκησης Επιχειρήσεων	Βασικές αρχές επικοινωνίας Βασικές αρχές εξυπηρέτησης πελατών Βασικές αρχές και διαδικασίες πληροφόρησης. Τυπικές διαδικασίες ενημέρωσης προϊσταμένων Θεσμικό πλαίσιο διαφύλαξης προσωπικών και ευαίσθητων δεδομένων Βασικοί κανόνες και αρχές έντυπης και ηλεκτρονικής αρχειοθέτησης Βασικό πλαίσιο κανόνων επαγγελματικής συμπεριφοράς.	

	ΕΕ 3.1.1: Υποδέχεται τα άτομα και καταγράφει τα στοιχεία και τον σκοπό επίσκεψης	Ελληνική Γλώσσα Βασικές Γνώσεις Η/Υ Γνώσεις αγγλικής γλώσσας Στοιχειώδεις Γνώσεις Διοίκησης Επιχειρήσεων	Βασικές αρχές επικοινωνίας Αρχές και κανόνες επικοινωνίας και συνδιαλλαγής με το κοινό - Συνήθη αιτήματα ενδιαφερομένων Βασικές μέθοδοι και εργαλεία καταγραφής αιτημάτων και προσωπικών στοιχείων ενδιαφερομένων Βασικό πλαίσιο κανόνων επαγγελματικής συμπεριφοράς. Τυπικές διαδικασίες ενημέρωσης προϊσταμένων Θεσμικό πλαίσιο διαφύλαξης προσωπικών και ευαίσθητων δεδομένων	
ΚΕΛ 3 Διεκπεραιώνει την επικοινωνία του γραφείου, εξυπηρετεί και συναλλάσσεται με τρίτους	ΕΕ 3.1.2: Απαντά σε ερωτήσεις και παρέχει ή επεξηγεί πληροφορίες	Ελληνική Γλώσσα Γνώσεις αγγλικής γλώσσας Στοιχειώδεις Γνώσεις Διοίκησης Επιχειρήσεων	Αρχές και κανόνες επικοινωνίας και συνδιαλλαγής με το κοινό Βασικές αρχές και διαδικασίες πληροφόρησης Τυπικές διαδικασίες αντιμετώπισης και χειρισμού παραπόνων και προβλημάτων Βασικό πλαίσιο κανόνων επαγγελματικής συμπεριφοράς.	
	ΕΕ 3.1.3: Τηρεί αρχείο επικοινωνιών και ενημερώνει τα αρμόδια πρόσωπα	Ελληνική Γλώσσα Στοιχειώδεις Γνώσεις Διοίκησης Επιχειρήσεων	Βασικοί κανόνες και αρχές έντυπης και ηλεκτρονικής αρχειοθέτησης Τυπικές διαδικασίες ενημέρωσης προϊσταμένων Θεσμικό πλαίσιο διαφύλαξης προσωπικών και ευαίσθητων δεδομένων	

<p>ΕΕΛ 3.2: Χειρίζεται τα συστήματα ηχητικής και οπτικής επικοινωνίας.</p>	<p>Ελληνική Γλώσσα Βασικές Γνώσεις Η/Υ Γνώσεις αγγλικής γλώσσας Γνώσεις Μαθηματικών</p>	<p>Βασικές αρχές επικοινωνίας και συνδιαλλαγής με το κοινό</p> <p>Τυπικές διαδικασίες χειρισμού τηλεφωνικού κέντρου</p> <p>Βασικοί κανόνες τηλεφωνικής επικοινωνίας</p> <p>Τυπικές διαδικασίες ενημέρωσης προϊσταμένων</p> <p>Βασικοί κανόνες τηλεδιασκέψεων</p>	
<p>ΕΕ 3.2.1: Χειρίζεται τις εισερχόμενες και εξερχόμενες κλήσεις</p>	<p>Ελληνική Γλώσσα Βασικές Γνώσεις Η/Υ Γνώσεις αγγλικής γλώσσας Γνώσεις Μαθηματικών</p>	<p>Βασικές αρχές επικοινωνίας</p> <p>Βασικοί κανόνες συνδιαλλαγής με το κοινό</p> <p>Τυπικές διαδικασίες χειρισμού τηλεφωνικού κέντρου</p> <p>Βασικοί κανόνες τηλεφωνικής επικοινωνίας</p>	
<p>ΕΕ 3.2.2: Παρέχει πληροφορίες στους ενδιαφερόμενους και καταγράφει αιτήματα</p>	<p>Ελληνική Γλώσσα Βασικές Γνώσεις Η/Υ Γνώσεις αγγλικής γλώσσας</p>	<p>Βασικές αρχές επικοινωνίας</p> <p>Βασικοί κανόνες παροχής πληροφοριών</p> <p>Βασικές κατηγορίες αιτημάτων</p> <p>Βασικές κατηγορίες ενδιαφερομένων</p> <p>Βασικές μέθοδοι και εργαλεία καταγραφής αιτημάτων</p> <p>Τυπικές διαδικασίες αντιμετώπισης προβλημάτων</p> <p>Τυπικές διαδικασίες ενημέρωσης προϊσταμένων</p>	

<p>ΕΕ 3.2.3: Προετοιμάζει και ρυθμίζει κλήσεις πολυμερούς επικοινωνίας και τηλεδιασκέψεων</p>	<p>Ελληνική Γλώσσα Βασικές Γνώσεις Η/Υ Γνώσεις αγγλικής γλώσσας</p>	<p>Βασικοί κανόνες τηλε- διασκέψεων Τυπικές διαδικασίες λειτουργίας ανοιχτής συνομιλίας και τηλεδιασκέψεων</p>	
<p>ΕΕΛ 3.3: Επικοινωνεί και συναλλάσσεται με τρίτους</p>	<p>Ελληνική Γλώσσα Βασικές Γνώσεις Η/Υ Γνώσεις αγγλικής γλώσσας Γνώσεις Μαθηματικών Στοιχειώδεις Γνώσεις Διοίκησης Επιχειρήσεων</p>	<p>Βασικές αρχές επικοινωνίας Τυπικές διαδικασίες ενημέρωσης προϊσταμένων Τυπικές διαδικασίες/είδη μέθοδοι/εργαλεία συναλλαγών Τυπικές διαδικασίες σύνταξης αιτήσεων, εισηγητικών, διαβιβαστικών κλπ. Γνώση προγραμμάτων επεξεργασίας κειμένου, ηλεκτρονικού ταχυδρομείου, υπολογιστικών φύλλων Διαδικασίες παρακολούθησης έργων Θεσμικό πλαίσιο διαφύλαξης προσωπικών και ευαίσθητων δεδομένων</p>	
<p>ΕΕ 3.3.1: Προετοιμάζει το απαραίτητο υλικό για τη συναλλαγή με τρίτους</p>	<p>Ελληνική Γλώσσα Βασικές Γνώσεις Η/Υ Γνώσεις αγγλικής γλώσσας Γνώσεις Μαθηματικών</p>	<p>Βασικές κατηγορίες αποδεκτών των συναλλαγών Κύριες κατηγορίες υπηρεσιακών εγγράφων/ συναλλαγών Τυπικές διαδικασίες σύνταξης εκθέσεων, αναφορών Γνώση προγράμματος επεξεργασίας κειμένου, υπολογιστικών φύλλων.</p>	

<p>ΕΕ 3.3.2: Διαβιβάζει έγγραφα και αιτήσεις σε τρίτους</p>	<p>Ελληνική Γλώσσα Βασικές Γνώσεις Η/Υ Γνώσεις αγγλικής γλώσσας Γνώσεις Μαθηματικών</p>	<p>Τυπικές διαδικασίες σύνταξης αιτήσεων, εισηγητικών, διαβιβαστικών</p> <p>Τυπικές διαδικασίες υποβολής εγγράφων σε τρίτους</p> <p>Γνώση προγράμματος επεξεργασίας κειμένου</p> <p>Θεσμικό πλαίσιο διαφύλαξης προσωπικών και ευαίσθητων δεδομένων</p>	
<p>ΕΕ 3.3.3: Διενεργεί συναλλαγές με τρίτους</p>	<p>Ελληνική Γλώσσα Βασικές Γνώσεις Η/Υ Γνώσεις αγγλικής γλώσσας Γνώσεις Μαθηματικών</p>	<p>Βασικές κατηγορίες συναλλαγών</p> <p>Τυπικές διαδικασίες διεκπεραίωσης συναλλαγών</p> <p>Τυπικές διαδικασίες αντιμετώπισης προβλημάτων συναλλαγών</p> <p>Θεσμικό πλαίσιο διαφύλαξης προσωπικών και ευαίσθητων δεδομένων</p>	
<p>ΕΕ 3.3.4 Συνεργάζεται με εξωτερικούς συνεργάτες και συμβούλους</p>	<p>Ελληνική Γλώσσα Βασικές Γνώσεις Η/Υ Γνώσεις αγγλικής γλώσσας Γνώσεις Μαθηματικών Στοιχειώδεις Γνώσεις Διοίκησης Επιχειρήσεων</p>	<p>Τυπικές διαδικασίες ενημέρωσης προϊσταμένων</p> <p>Διαδικασίες παρακολούθησης έργων</p> <p>Γνώση προγραμμάτων επεξεργασίας κειμένου, ηλεκτρονικού ταχυδρομείου.</p>	

Γ.2 ΔΕΞΙΟΤΗΤΕΣ & ΙΚΑΝΟΤΗΤΕΣ

ΤΑΞΙΝΟΜΗΣΗ ΔΕΞΙΟΤΗΤΩΝ ΣΕ ΕΠΙΠΕΔΟ ΕQF			
	ΒΑΣΙΚΟ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑ ΤΙΤΛΟΣ: «Υπάλληλος Γραμματειακής – Διοικητικής Υποστήριξης» (Υπάλληλος Γραφείου)	ΕΙΔΙΚΟΤΗΤΑ ΤΙΤΛΟΣ:	ΕΞΕΙΔΙΚΕΥΣΗ ΤΙΤΛΟΣ:
ΕΥΡΩΠΑΪΚΟ ΠΛΑΙΣΙΟ ΠΡΟΣΟΝΤΩΝ 8 ΕΠΙΠΕΔΑ EQF	ΕΠΙΠΕΔΟ 3 (Ανώτερη) δευτεροβάθμια εκπαίδευση. (Λύκειο).		
ΠΑΡΑΤΗΡΗΣΕΙΣ	<i>Για το επίπεδο ιεραρχίας Β (Γραμματέας Διοίκησης) η ταξινόμηση γίνεται στο επίπεδο 4 του EQF.</i>		

ΔΕΞΙΟΤΗΤΕΣ ΣΕ ΑΥΤΟΤΕΛΗ ΜΑΘΗΣΙΑΚΑ ΣΥΝΟΛΑ -ΙΚΑΝΟΤΗΤΕΣ

ΒΑΣΙΚΟ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑ: : «Υπάλληλος Γραμματειακής - Διοικητικής Υποστήριξης Γραφείου» (Υπάλληλος Γραφείου)		
ΚΥΡΙΕΣ & ΕΠΙΜΕΡΟΥΣ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΕΣ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΕΣ (ΕΕΛ)	ΔΕΞΙΟΤΗΤΕΣ	ΙΚΑΝΟΤΗΤΕΣ
ΚΕΛ 1: Φροντίζει για τη λειτουργία του γραφείου του	Χρήση εργαλείων αρχειοθέτησης/ταξινόμησης εγγράφων Ευχέρεια στο Χειρισμό των μηχανημάτων γραφείου Επικοινωνία Διαχείριση χρόνου Οργανωτικότητα Ομαδική εργασία Ενεργός ακρόαση Κοινωνική αντίληψη	Καλή μνήμη
ΕΕΛ 1.1: Επιμελείται την εικόνα του γραφείου του	Οργανωτικότητα Χρήση εργαλείων αρχειοθέτησης/ταξινόμησης εγγράφων	

<p>ΕΕΛ 1.2: Διαχειρίζεται και διεκπεραιώνει τις προμήθειες αναλώσιμων του γραφείου του</p>	<p>Επικοινωνία: ακούει και κατανοεί τους άλλους, διαβάζει και κατανοεί γραπτές πληροφορίες, εκφράζεται ξεκάθαρα χρησιμοποιώντας τον γραπτό ή προφορικό λόγο. Διαχείριση χρόνου: Διαχείριση του δικού του χρόνου και των άλλων. Οργανωτικότητα: οργάνωση και δόμηση της δουλειάς για αποτελεσματική επίδοση και την επίτευξη των στόχων. Τροποποίηση του σχεδίου ή προσαρμογή των προτεραιοτήτων στην περίπτωση αλλαγής των στόχων ή των συνθηκών. Ομαδική εργασία: Συνεργάζεται αποτελεσματικά με τους άλλους για την επίτευξη των στόχων μέσω της ανταλλαγής ή της ενσωμάτωσης ιδεών, γνώσεων, πληροφοριών, υποστήριξης. Ενεργός ακρόαση: Δίνει πλήρη προσοχή στο τι έχουν να πουν οι άλλοι, παίρνει χρόνο για να κατανοήσει το τι έχει ειπωθεί, κάνει ερωτήσεις με τον κατάλληλο τρόπο και δεν διακόπτει σε ακατάλληλες στιγμές.</p>	<p>Καλή μνήμη: Η ικανότητα να θυμάσαι πληροφορίες όπως λέξεις, αριθμούς, εικόνες/ πρόσωπα και διαδικασίες.</p>
<p>ΕΕΛ 1.3: Χειρίζεται τον εξοπλισμό και τις μηχανές γραφείου</p>	<p>Ευχέρεια στο Χειρισμό των μηχανημάτων γραφείου</p>	<p>Καλή μνήμη: Η ικανότητα να θυμάσαι πληροφορίες όπως λέξεις, αριθμούς, εικόνες/ πρόσωπα και διαδικασίες.</p>
<p>ΚΕΛ 2 Υποστηρίζει διοικητικά τη λειτουργία του γραφείου</p>	<p>Άνετη Χρήση ηλεκτρονικών προγραμμάτων επεξεργασίας κειμένου, βάσης δεδομένων, υπολογιστικών φύλλων και παρουσιάσεων. Άνετη χρήση προγραμμάτων ηλεκτρονικού ταχυδρομείου. Άνετη χρήση εργαλείων αρχειοθέτησης Διατύπωση και παρακολούθηση χρονοδιαγράμματος Επικοινωνία Διαχείριση χρόνου Οργανωτικότητα Ομαδική εργασία Ενεργός ακρόαση Μεταδοτικότητα</p>	<p>Τακτοποίηση Πληροφοριών Ευελιξία κατηγοριοποίησης</p>

<p>ΕΕΛ 2.1:</p> <p>Παρέχει διοικητική – γραμματειακή υποστήριξη στον Προϊστάμενο και στο τμήμα του</p>	<p>Άνετη Χρήση ηλεκτρονικών προγραμμάτων επεξεργασίας κειμένου , υπολογιστικών φύλλων, βάσης δεδομένων και παρουσιάσεων</p> <p>Διατύπωση και παρακολούθηση χρονοδιαγράμματος</p> <p>Άνετη Χρήση εργαλείων αρχειοθέτησης</p> <p>Επικοινωνία: (ακούει και κατανοεί τους άλλους, διαβάζει και κατανοεί γραπτές πληροφορίες, εκφράζεται ξεκάθαρα χρησιμοποιώντας τον γραπτό ή προφορικό λόγο).</p> <p>Διαχείριση χρόνου: Διαχείριση του δικού του χρόνου και των άλλων.</p> <p>Οργανωτικότητα: οργάνωση και δόμηση της δουλειάς για αποτελεσματική επίδοση και την επίτευξη των στόχων. Τροποποίηση του σχεδίου ή προσαρμογή των προτεραιοτήτων στην περίπτωση αλλαγής των στόχων ή των συνθηκών.</p> <p>Ομαδική εργασία: Συνεργάζεται αποτελεσματικά με τους άλλους για την επίτευξη των στόχων μέσω της ανταλλαγής ή της ενσωμάτωσης ιδεών, γνώσεων, πληροφοριών, υποστήριξης.</p> <p>Ενεργός ακρόαση: Δίνει πλήρη προσοχή στο τι έχουν να πουν οι άλλοι, παίρνει χρόνο για να κατανοήσει το τι έχει ειπωθεί, κάνει ερωτήσεις με τον κατάλληλο τρόπο και δεν διακόπτει σε ακατάλληλες στιγμές.</p> <p>Μεταδοτικότητα: Ικανότητα μεταφοράς/διάδοσης γνώσεων σε άλλους</p>	<p>Τακτοποίηση Πληροφοριών: Η ικανότητα να τακτοποιείς/ ταξινομείς πράγματα ή δραστηριότητες σε μια συγκεκριμένη σειρά ή διάταξη σύμφωνα με ένα συγκεκριμένο κανόνα ή ομάδα κανόνων.</p>
----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

<p>ΕΕΛ 2.2: Υποστηρίζει και συμμετέχει στη διοργάνωση δράσεων δημοσιότητας και δημοσίων σχέσεων</p>	<p>Άνετη χρήση προγραμμάτων ηλεκτρονικού ταχυδρομείου Επικοινωνία: (ακούει και κατανοεί τους άλλους, διαβάζει και κατανοεί γραπτές πληροφορίες, εκφράζεται ξεκάθαρα χρησιμοποιώντας τον γραπτό ή προφορικό λόγο). Διαχείριση χρόνου: Διαχείριση του δικού του χρόνου και των άλλων. Οργανωτικότητα: οργάνωση και δόμηση της δουλειάς για αποτελεσματική επίδοση και την επίτευξη των στόχων. Τροποποίηση του σχεδίου ή προσαρμογή των προτεραιοτήτων στην περίπτωση αλλαγής των στόχων ή των συνθηκών. Ομαδική εργασία: Συνεργάζεται αποτελεσματικά με τους άλλους για την επίτευξη των στόχων μέσω της ανταλλαγής ή της ενσωμάτωσης ιδεών, γνώσεων, πληροφοριών, υποστήριξης. Ενεργός ακρόαση: Δίνει πλήρη προσοχή στο τι έχουν να πουν οι άλλοι, παίρνει χρόνο για να κατανοήσει το τι έχει ειπωθεί, κάνει ερωτήσεις με τον κατάλληλο τρόπο και δεν διακόπτει σε ακατάλληλες στιγμές.</p>	<p>Τακτοποίηση Πληροφοριών: Η ικανότητα να τακτοποιείς/ ταξινομείς πράγματα ή δραστηριότητες σε μια συγκεκριμένη σειρά ή διάταξη σύμφωνα με ένα συγκεκριμένο κανόνα ή ομάδα κανόνων.</p>
<p>ΕΕΛ 2.3: Διαχειρίζεται και διεκπεραιώνει την έντυπη και ηλεκτρονική αλληλογραφία</p>	<p>Άνετη χρήση προγραμμάτων ηλεκτρονικού ταχυδρομείου Άνετη Χρήση εργαλείων αρχειοθέτησης Διαχείριση χρόνου: Διαχείριση του δικού του χρόνου και των άλλων. Οργανωτικότητα: οργάνωση και δόμηση της δουλειάς για αποτελεσματική επίδοση και την επίτευξη των στόχων. Τροποποίηση του σχεδίου ή προσαρμογή των προτεραιοτήτων στην περίπτωση αλλαγής των στόχων ή των συνθηκών</p>	<p>Τακτοποίηση Πληροφοριών: Η ικανότητα να τακτοποιείς/ ταξινομείς πράγματα ή δραστηριότητες σε μια συγκεκριμένη σειρά ή διάταξη σύμφωνα με ένα συγκεκριμένο κανόνα ή ομάδα κανόνων. Ευελιξία κατηγοριοποίησης: Η ικανότητα να δημιουργείς ή να χρησιμοποιείς διαφορετικούς κανόνες για να συνδυάσεις ή να ομαδοποιήσεις πράγματα με διαφορετικούς τρόπους.</p>
<p>ΚΕΛ 3 Διεκπεραιώνει την επικοινωνία του γραφείου, εξυπηρετεί και συναλλάσσεται με τρίτους</p>	<p>Άνετη χρήση συστημάτων οπτικής επικοινωνίας Άνετη Χρήση συστημάτων τηλεδιασκέψεων Κοινωνική αντίληψη Επικοινωνία Οργανωτικότητα Ενεργός ακρόαση Διαχείριση χρόνου</p>	<p>Τακτοποίηση Πληροφοριών Καλή μνήμη</p>

<p>ΕΕΛ 3.1: Εξυπηρετεί και πληροφορεί τους ενδιαφερόμενους που επισκέπτονται το γραφείο του</p>	<p>Κοινωνική αντίληψη: Αναγνωρίζει τις αντιδράσεις των άλλων και κατανοεί γιατί αντιδρούν με αυτό τον τρόπο.</p> <p>Επικοινωνία: (ακούει και κατανοεί τους άλλους, διαβάζει και κατανοεί γραπτές πληροφορίες, εκφράζεται ξεκάθαρα χρησιμοποιώντας τον γραπτό ή προφορικό λόγο).</p> <p>Οργανωτικότητα: οργάνωση και δόμηση της δουλειάς για αποτελεσματική επίδοση και την επίτευξη των στόχων. Τροποποίηση του σχεδίου ή προσαρμογή των προτεραιοτήτων στην περίπτωση αλλαγής των στόχων ή των συνθηκών</p> <p>Ενεργός ακρόαση: Δίνει πλήρη προσοχή στο τι έχουν να πουν οι άλλοι, παίρνει χρόνο για να κατανοήσει το τι έχει ειπωθεί, κάνει ερωτήσεις με τον κατάλληλο τρόπο και δεν διακόπτει σε ακατάλληλες στιγμές.</p>	<p>Τακτοποίηση Πληροφοριών: Η ικανότητα να τακτοποιείς/ ταξινομείς πράγματα ή δραστηριότητες σε μια συγκεκριμένη σειρά ή διάταξη σύμφωνα με ένα συγκεκριμένο κανόνα ή ομάδα κανόνων.</p> <p>Καλή μνήμη: Η ικανότητα να θυμάσαι πληροφορίες όπως λέξεις, αριθμούς, εικόνες/ πρόσωπα και διαδικασίες.</p>
<p>ΕΕΛ 3.2: Χειρίζεται συστήματα και επικοινωνίας</p>	<p>Άνετη χρήση συστημάτων οπτικής επικοινωνίας Άνετη Χρήση συστημάτων τηλεδιασκέψεων</p> <p>Επικοινωνία: (ακούει και κατανοεί τους άλλους, διαβάζει και κατανοεί γραπτές πληροφορίες, εκφράζεται ξεκάθαρα χρησιμοποιώντας τον γραπτό ή προφορικό λόγο).</p> <p>Οργανωτικότητα: οργάνωση και δόμηση της δουλειάς για αποτελεσματική επίδοση και την επίτευξη των στόχων. Τροποποίηση του σχεδίου ή προσαρμογή των προτεραιοτήτων στην περίπτωση αλλαγής των στόχων ή των συνθηκών.</p> <p>Ενεργός ακρόαση: Δίνει πλήρη προσοχή στο τι έχουν να πουν οι άλλοι, παίρνει χρόνο για να κατανοήσει το τι έχει ειπωθεί, κάνει ερωτήσεις με τον κατάλληλο τρόπο και δεν διακόπτει σε ακατάλληλες στιγμές.</p> <p>Διαχείριση χρόνου: Διαχείριση του δικού του χρόνου και των άλλων</p>	

<p>ΕΕΛ 3.3: Επικοινωνεί και συναλλάσσεται με τρίτους</p>	<p>Επικοινωνία: (ακούει και κατανοεί τους άλλους, διαβάζει και κατανοεί γραπτές πληροφορίες, εκφράζεται ξεκάθαρα χρησιμοποιώντας τον γραπτό ή προφορικό λόγο).</p> <p>Οργανωτικότητα: οργάνωση και δόμηση της δουλειάς για αποτελεσματική επίδοση και την επίτευξη των στόχων. Τροποποίηση του σχεδίου ή προσαρμογή των προτεραιοτήτων στην περίπτωση αλλαγής των στόχων ή των συνθηκών.</p> <p>Ενεργός ακρόαση: Δίνει πλήρη προσοχή στο τι έχουν να πουν οι άλλοι, παίρνει χρόνο για να κατανοήσει το τι έχει ειπωθεί, κάνει ερωτήσεις με τον κατάλληλο τρόπο και δεν διακόπτει σε ακατάλληλες στιγμές.</p> <p>Διαχείριση χρόνου: Διαχείριση του δικού του χρόνου και των άλλων.</p>	<p>Τακτοποίηση Πληροφοριών: Η ικανότητα να τακτοποιείς/ ταξινομείς πράγματα ή δραστηριότητες σε μια συγκεκριμένη σειρά ή διάταξη σύμφωνα με ένα συγκεκριμένο κανόνα ή ομάδα κανόνων.</p> <p>Καλή μνήμη: Η ικανότητα να θυμάσαι πληροφορίες όπως λέξεις, αριθμούς, εικόνες/ πρόσωπα και διαδικασίες.</p>
-----------------------------------------------------------------------------	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

ΑΝΑΛΥΣΗ ΔΕΞΙΟΤΗΤΩΝ & ΙΚΑΝΟΤΗΤΩΝ

ΤΙΤΛΟΣ ΒΑΣΙΚΟΥ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΟΣ: «Υπάλληλος Γραμματειακής - Διοικητικής Υποστήριξης Γραφείου» (Υπάλληλος Γραφείου)

ΚΕΛ 1 Φροντίζει για τη λειτουργία του γραφείου του	ΕΠΙΜΕΡΟΥΣ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΕΣ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΕΣ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΕΣ ΕΡΓΑΣΙΕΣ (ΕΕ)	ΔΕΞΙΟΤΗΤΕΣ	ΙΚΑΝΟΤΗΤΕΣ
	ΕΕΛ 1.1: Επιμελείται την εικόνα του γραφείου του	Οργανωτικότητα Χρήση εργαλείων αρχειοθέτησης/ταξινόμησης εγγράφων	
	ΕΕ 1.1.1: Επιμελείται το χώρο εργασίας του	Οργανωτικότητα: οργάνωση και δόμηση της δουλειάς για αποτελεσματική επίδοση και την επίτευξη των στόχων. Τροποποίηση του σχεδίου ή προσαρμογή των προτεραιοτήτων στην περίπτωση αλλαγής των στόχων ή των συνθηκών.	
	ΕΕ 1.1.2: Τακτοποιεί τα αναλώσιμα και τη γραφική ύλη	Οργανωτικότητα	
	ΕΕ 1.1.3: Τακτοποιεί και αρχειοθετεί έγγραφα και φακέλους σχετικά με τους τομείς των δραστηριοτήτων του γραφείου	Χρήση εργαλείων αρχειοθέτησης/ταξινόμησης εγγράφων	

	<p>ΕΕΛ 1.2: Διαχειρίζεται και διεκπεραιώνει τις προμήθειες αναλώσιμων του γραφείου του</p>	<p>Επικοινωνία: (ακούει και κατανοεί τους άλλους, διαβάζει και κατανοεί γραπτές πληροφορίες, εκφράζεται ξεκάθαρα χρησιμοποιώντας τον γραπτό ή προφορικό λόγο). Διαχείριση χρόνου: Διαχείριση του δικού του χρόνου και των άλλων. Οργανωτικότητα: οργάνωση και δόμηση της δουλειάς για αποτελεσματική επίδοση και την επίτευξη των στόχων. Τροποποίηση του σχεδίου ή προσαρμογή των προτεραιοτήτων στην περίπτωση αλλαγής των στόχων ή των συνθηκών. Ομαδική εργασία: Συνεργάζεται αποτελεσματικά με τους άλλους για την επίτευξη των στόχων μέσω της ανταλλαγής ή της ενσωμάτωσης ιδεών, γνώσεων, πληροφοριών, υποστήριξης. Ενεργός ακρόαση: Δίνει πλήρη προσοχή στο τι έχουν να πουν οι άλλοι, παίρνει χρόνο για να κατανοήσει το τι έχει ειπωθεί, κάνει ερωτήσεις με τον κατάλληλο τρόπο και δεν διακόπτει σε ακατάλληλες στιγμές.</p>	<p>Καλή μνήμη: Η ικανότητα να θυμάσαι πληροφορίες όπως λέξεις, αριθμούς, εικόνες/ πρόσωπα και διαδικασίες.</p>
	<p>ΕΕ 1.2.1: Παρακολουθεί και ελέγχει την επάρκεια των αναλώσιμων υλικών</p>	<p>Οργανωτικότητα: οργάνωση και δόμηση της δουλειάς για αποτελεσματική επίδοση και την επίτευξη των στόχων. Τροποποίηση του σχεδίου ή προσαρμογή των προτεραιοτήτων στην περίπτωση αλλαγής των στόχων ή των συνθηκών.</p>	
	<p>ΕΕ 1.2.2: Συνεννοείται και συνεργάζεται με τα αρμόδια άτομα για τις προμήθειες του γραφείου</p>	<p>Επικοινωνία: (ακούει και κατανοεί τους άλλους, διαβάζει και κατανοεί γραπτές πληροφορίες, εκφράζεται ξεκάθαρα χρησιμοποιώντας τον γραπτό ή προφορικό λόγο). Ενεργός ακρόαση: Δίνει πλήρη προσοχή στο τι έχουν να πουν οι άλλοι, παίρνει χρόνο για να κατανοήσει το τι έχει ειπωθεί, κάνει ερωτήσεις με τον κατάλληλο τρόπο και δεν διακόπτει σε ακατάλληλες στιγμές. Διαχείριση χρόνου: Διαχείριση του δικού του χρόνου και των άλλων. Οργανωτικότητα: οργάνωση και δόμηση της δουλειάς για αποτελεσματική επίδοση και την επίτευξη των στόχων. Τροποποίηση του σχεδίου ή προσαρμογή των προτεραιοτήτων στην περίπτωση αλλαγής των στόχων ή των συνθηκών. Ομαδική εργασία: Συνεργάζεται αποτελεσματικά με τους άλλους για την επίτευξη των στόχων μέσω της ανταλλαγής ή της ενσωμάτωσης ιδεών, γνώσεων, πληροφοριών, υποστήριξης.</p>	

	<p>ΕΕ 1.2.3: Παραλαμβάνει και διανέμει τα αναλώσιμα και τη γραφική ύλη</p>	<p>Οργανωτικότητα: οργάνωση και δόμηση της δουλειάς για αποτελεσματική επίδοση και την επίτευξη των στόχων. Τροποποίηση του σχεδίου ή προσαρμογή των προτεραιοτήτων στην περίπτωση αλλαγής των στόχων ή των συνθηκών.</p>	
	<p>ΕΕΛ 1.3: Χειρίζεται τον εξοπλισμό και τις μηχανές γραφείου</p>	<p>Ευχέρεια στον χειρισμό των μηχανημάτων γραφείου Επικοινωνία: (ακούει και κατανοεί τους άλλους, διαβάζει και κατανοεί γραπτές πληροφορίες, εκφράζεται ξεκάθαρα χρησιμοποιώντας τον γραπτό ή προφορικό λόγο). Κοινωνική αντίληψη: Αναγνωρίζει τις αντιδράσεις των άλλων και κατανοεί γιατί αντιδρούν με αυτό τον τρόπο. Διαχείριση χρόνου: Διαχείριση του δικού του χρόνου και των άλλων. Οργανωτικότητα: οργάνωση και δόμηση της δουλειάς για αποτελεσματική επίδοση και την επίτευξη των στόχων. Τροποποίηση του σχεδίου ή προσαρμογή των προτεραιοτήτων στην περίπτωση αλλαγής των στόχων ή των συνθηκών. Ομαδική εργασία: Συνεργάζεται αποτελεσματικά με τους άλλους για την επίτευξη των στόχων μέσω της ανταλλαγής ή της ενσωμάτωσης ιδεών, γνώσεων, πληροφοριών, υποστήριξης.</p>	<p>Καλή μνήμη: Η ικανότητα να θυμάσαι πληροφορίες όπως λέξεις, αριθμούς, εικόνες/ πρόσωπα και διαδικασίες.</p>
	<p>ΕΕ 1.3.1: Λειτουργεί τις ηλεκτρονικές συσκευές του γραφείου</p>	<p>Ευχέρεια στον χειρισμό των μηχανημάτων γραφείου</p>	
	<p>ΕΕ 1.3.2: Αναγνωρίζει και αντιμετωπίζει τα απλά προβλήματα λειτουργίας του εξοπλισμού</p>	<p>Επικοινωνία: (ακούει και κατανοεί τους άλλους, διαβάζει και κατανοεί γραπτές πληροφορίες, εκφράζεται ξεκάθαρα χρησιμοποιώντας τον γραπτό ή προφορικό λόγο).</p>	

	<p>ΕΕ 1.3.3: Επικοινωνεί με τα αρμόδια πρόσωπα και τους τεχνικούς για την αποκατάσταση βλαβών</p>	<p>Επικοινωνία: (ακούει και κατανοεί τους άλλους, διαβάζει και κατανοεί γραπτές πληροφορίες, εκφράζεται ξεκάθαρα χρησιμοποιώντας τον γραπτό ή προφορικό λόγο).</p> <p>Διαχείριση χρόνου: Διαχείριση του δικού του χρόνου και των άλλων.</p> <p>Οργανωτικότητα: οργάνωση και δόμηση της δουλειάς για αποτελεσματική επίδοση και την επίτευξη των στόχων. Τροποποίηση του σχεδίου ή προσαρμογή των προτεραιοτήτων στην περίπτωση αλλαγής των στόχων ή των συνθηκών.</p> <p>Ομαδική εργασία: Συνεργάζεται αποτελεσματικά με τους άλλους για την επίτευξη των στόχων μέσω της ανταλλαγής ή της ενσωμάτωσης ιδεών, γνώσεων, πληροφοριών, υποστήριξης.</p>	
--	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--

ΚΕΛ 2 Υποστηρίζει διοικητικά τη λειτουργία του γραφείου	ΕΠΙΜΕΡΟΥΣ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΕΣ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΕΣ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΕΣ ΕΡΓΑΣΙΕΣ (ΕΕ)	ΔΕΞΙΟΤΗΤΕΣ	ΙΚΑΝΟΤΗΤΕΣ
	<p>ΕΕΛ 2.1: Παρέχει διοικητική – γραμματειακή υποστήριξη στον Προϊστάμενο και στο τμήμα του</p>	<p>Άνετη χρήση ηλεκτρονικών προγραμμάτων επεξεργασίας κειμένου , υπολογιστικών φύλλων , βάσης δεδομένων και παρουσιάσεων. Άνετη χρήση εργαλείων αρχειοθέτησης. Διατύπωση και παρακολούθηση χρονοδιαγράμματος Επικοινωνία: (ακούει και κατανοεί τους άλλους, διαβάζει και κατανοεί γραπτές πληροφορίες, εκφράζεται ξεκάθαρα χρησιμοποιώντας τον γραπτό ή προφορικό λόγο). Διαχείριση χρόνου: Διαχείριση του δικού του χρόνου και των άλλων. Οργανωτικότητα: οργάνωση και δόμηση της δουλειάς για αποτελεσματική επίδοση και την επίτευξη των στόχων. Τροποποίηση του σχεδίου ή προσαρμογή των προτεραιοτήτων στην περίπτωση αλλαγής των στόχων ή των συνθηκών. Ομαδική εργασία: Συνεργάζεται αποτελεσματικά με τους άλλους για την επίτευξη των στόχων μέσω της ανταλλαγής ή της ενσωμάτωσης ιδεών, γνώσεων, πληροφοριών, υποστήριξης. Ενεργός ακρόαση: Δίνει πλήρη προσοχή στο τι έχουν να πουν οι άλλοι, παίρνει χρόνο για να κατανοήσει το τι έχει ειπωθεί, κάνει ερωτήσεις με τον κατάλληλο τρόπο και δεν διακόπτει σε ακατάλληλες στιγμές. Μεταδοτικότητα: Ικανότητα μεταφοράς/διάδοσης γνώσεων σε άλλους.</p>	<p>Τακτοποίηση Πληροφοριών: Η ικανότητα να τακτοποιείς/ ταξινομείς πράγματα ή δραστηριότητες σε μια συγκεκριμένη σειρά ή διάταξη σύμφωνα με ένα συγκεκριμένο κανόνα ή ομάδα κανόνων.</p>

	<p>ΕΕ 2.1.1: Συντάσσει επεξεργάζεται και διακινεί έγγραφα και δεδομένα που αφορούν στο τμήμα του</p>	<p>Άνετη χρήση ηλεκτρονικών προγραμμάτων επεξεργασίας κειμένου, υπολογιστικών φύλλων, βάσης δεδομένων και παρουσιάσεων. Άνετη χρήση εργαλείων αρχειοθέτησης. Επικοινωνία: (ακούει και κατανοεί τους άλλους, διαβάζει και κατανοεί γραπτές πληροφορίες, εκφράζεται ξεκάθαρα χρησιμοποιώντας τον γραπτό ή προφορικό λόγο). Διαχείριση χρόνου: Διαχείριση του δικού του χρόνου και των άλλων. Οργανωτικότητα: οργάνωση και δόμηση της δουλειάς για αποτελεσματική επίδοση και την επίτευξη των στόχων. Τροποποίηση του σχεδίου ή προσαρμογή των προτεραιοτήτων στην περίπτωση αλλαγής των στόχων ή των συνθηκών.</p>	
	<p>ΕΕ 2.1.2: Συμμετέχει και προετοιμάζει συσκέψεις και συναντήσεις εργασίας του γραφείου</p>	<p>Επικοινωνία: (ακούει και κατανοεί τους άλλους, διαβάζει και κατανοεί γραπτές πληροφορίες, εκφράζεται ξεκάθαρα χρησιμοποιώντας τον γραπτό ή προφορικό λόγο). Διαχείριση χρόνου: Διαχείριση του δικού του χρόνου και των άλλων. Οργανωτικότητα: οργάνωση και δόμηση της δουλειάς για αποτελεσματική επίδοση και την επίτευξη των στόχων. Τροποποίηση του σχεδίου ή προσαρμογή των προτεραιοτήτων στην περίπτωση αλλαγής των στόχων ή των συνθηκών. Ομαδική εργασία: Συνεργάζεται αποτελεσματικά με τους άλλους για την επίτευξη των στόχων μέσω της ανταλλαγής ή της ενσωμάτωσης ιδεών, γνώσεων, πληροφοριών, υποστήριξης. Ενεργός ακρόαση: Δίνει πλήρη προσοχή στο τι έχουν να πουν οι άλλοι, παίρνει χρόνο για να κατανοήσει το τι έχει ειπωθεί, κάνει ερωτήσεις με τον κατάλληλο τρόπο και δεν διακόπτει σε ακατάλληλες στιγμές.</p>	

	<p>ΕΕ 2.1.3: Οργανώνει τις επαγγελματικές μετακινήσεις του προσωπικού του γραφείου</p>	<p>Επικοινωνία: (ακούει και κατανοεί τους άλλους, διαβάζει και κατανοεί γραπτές πληροφορίες, εκφράζεται ξεκάθαρα χρησιμοποιώντας τον γραπτό ή προφορικό λόγο).</p> <p>Οργανωτικότητα: οργάνωση και δόμηση της δουλειάς για αποτελεσματική επίδοση και την επίτευξη των στόχων. Τροποποίηση του σχεδίου ή προσαρμογή των προτεραιοτήτων στην περίπτωση αλλαγής των στόχων ή των συνθηκών.</p> <p>Ομαδική εργασία: Συνεργάζεται αποτελεσματικά με τους άλλους για την επίτευξη των στόχων μέσω της ανταλλαγής ή της ενσωμάτωσης ιδεών, γνώσεων, πληροφοριών, υποστήριξης.</p> <p>Ενεργός ακρόαση: Δίνει πλήρη προσοχή στο τι έχουν να πουν οι άλλοι, παίρνει χρόνο για να κατανοήσει το τι έχει ειπωθεί, κάνει ερωτήσεις με τον κατάλληλο τρόπο και δεν διακόπτει σε ακατάλληλες στιγμές.</p>	
	<p>ΕΕ 2.1.4 Ενημερώνει και βοηθά στην εκπαίδευση νέων συναδέλφων</p>	<p>Επικοινωνία: (ακούει και κατανοεί τους άλλους, διαβάζει και κατανοεί γραπτές πληροφορίες, εκφράζεται ξεκάθαρα χρησιμοποιώντας τον γραπτό ή προφορικό λόγο).</p> <p>Ομαδική εργασία: Συνεργάζεται αποτελεσματικά με τους άλλους για την επίτευξη των στόχων μέσω της ανταλλαγής ή της ενσωμάτωσης ιδεών, γνώσεων, πληροφοριών, υποστήριξης.</p> <p>Μεταδοτικότητα: Ικανότητα μεταφοράς/διάδοσης γνώσεων σε άλλους.</p>	

	<p>ΕΕ 2.1.5 Προγραμματίζει τα ραντεβού των ανωτέρων του, συντάσσει το πρόγραμμα εργασιών και τηρεί ημερολόγιο δραστηριοτήτων</p>	<p>Διατύπωση και παρακολούθηση χρονοδιαγράμματος. Οργανωτικότητα: οργάνωση και δόμηση της δουλειάς για αποτελεσματική επίδοση και την επίτευξη των στόχων. Τροποποίηση του σχεδίου ή προσαρμογή των προτεραιοτήτων στην περίπτωση αλλαγής των στόχων ή των συνθηκών. Ομαδική εργασία: Συνεργάζεται αποτελεσματικά με τους άλλους για την επίτευξη των στόχων μέσω της ανταλλαγής ή της ενσωμάτωσης ιδεών, γνώσεων, πληροφοριών, υποστήριξης. Ενεργός ακρόαση: Δίνει πλήρη προσοχή στο τι έχουν να πουν οι άλλοι, παίρνει χρόνο για να κατανοήσει το τι έχει ειπωθεί, κάνει ερωτήσεις με τον κατάλληλο τρόπο και δεν διακόπτει σε ακατάλληλες στιγμές.</p>	
	<p>ΕΕΛ 2.2: Υποστηρίζει και συμμετέχει στη διοργάνωση δράσεων δημοσιότητας και δημοσίων σχέσεων</p>	<p>Άνετη χρήση προγραμμάτων ηλεκτρονικού ταχυδρομείου Επικοινωνία: (ακούει και κατανοεί τους άλλους, διαβάζει και κατανοεί γραπτές πληροφορίες, εκφράζεται ξεκάθαρα χρησιμοποιώντας τον γραπτό ή προφορικό λόγο). Διαχείριση χρόνου: Διαχείριση του δικού του χρόνου και των άλλων. Οργανωτικότητα: οργάνωση και δόμηση της δουλειάς για αποτελεσματική επίδοση και την επίτευξη των στόχων. Τροποποίηση του σχεδίου ή προσαρμογή των προτεραιοτήτων στην περίπτωση αλλαγής των στόχων ή των συνθηκών. Ομαδική εργασία: Συνεργάζεται αποτελεσματικά με τους άλλους για την επίτευξη των στόχων μέσω της ανταλλαγής ή της ενσωμάτωσης ιδεών, γνώσεων, πληροφοριών, υποστήριξης. Ενεργός ακρόαση: Δίνει πλήρη προσοχή στο τι έχουν να πουν οι άλλοι, παίρνει χρόνο για να κατανοήσει το τι έχει ειπωθεί, κάνει ερωτήσεις με τον κατάλληλο τρόπο και δεν διακόπτει σε ακατάλληλες στιγμές.</p>	<p>Τακτοποίηση Πληροφοριών: Η ικανότητα να τακτοποιείς/ ταξινομείς πράγματα ή δραστηριότητες σε μια συγκεκριμένη σειρά ή διάταξη σύμφωνα με ένα συγκεκριμένο κανόνα ή ομάδα κανόνων.</p>

	<p>ΕΕ 2.2.1: Προετοιμάζει και αποστέλλει το έντυπο και ηλεκτρονικό υλικό των εκδηλώσεων</p>	<p>Άνετη χρήση προγραμμάτων ηλεκτρονικού ταχυδρομείου. Επικοινωνία: (ακούει και κατανοεί τους άλλους, διαβάζει και κατανοεί γραπτές πληροφορίες, εκφράζεται ξεκάθαρα χρησιμοποιώντας τον γραπτό ή προφορικό λόγο). Διαχείριση χρόνου: Διαχείριση του δικού του χρόνου και των άλλων. Οργανωτικότητα: οργάνωση και δόμηση της δουλειάς για αποτελεσματική επίδοση και την επίτευξη των στόχων. Τροποποίηση του σχεδίου ή προσαρμογή των προτεραιοτήτων στην περίπτωση αλλαγής των στόχων ή των συνθηκών. Ομαδική εργασία: Συνεργάζεται αποτελεσματικά με τους άλλους για την επίτευξη των στόχων μέσω της ανταλλαγής ή της ενσωμάτωσης ιδεών, γνώσεων, πληροφοριών, υποστήριξης. Ενεργός ακρόαση: Δίνει πλήρη προσοχή στο τι έχουν να πουν οι άλλοι, παίρνει χρόνο για να κατανοήσει το τι έχει ειπωθεί, κάνει ερωτήσεις με τον κατάλληλο τρόπο και δεν διακόπτει σε ακατάλληλες στιγμές.</p>	
	<p>ΕΕ 2.2.2: Συμμετέχει και διεκπεραιώνει τις απαραίτητες εργασίες για την διεξαγωγή της εκδήλωσης</p>	<p>Ομαδική εργασία: Συνεργάζεται αποτελεσματικά με τους άλλους για την επίτευξη των στόχων μέσω της ανταλλαγής ή της ενσωμάτωσης ιδεών, γνώσεων, πληροφοριών, υποστήριξης.</p>	
	<p>ΕΕ 2.2.3 Παρέχει γραμματειακή υποστήριξη για την υποδοχή και φιλοξενία των επισκεπτών.</p>	<p>Επικοινωνία: (ακούει και κατανοεί τους άλλους, διαβάζει και κατανοεί γραπτές πληροφορίες, εκφράζεται ξεκάθαρα χρησιμοποιώντας τον γραπτό ή προφορικό λόγο). Ενεργός ακρόαση: Δίνει πλήρη προσοχή στο τι έχουν να πουν οι άλλοι, παίρνει χρόνο για να κατανοήσει το τι έχει ειπωθεί, κάνει ερωτήσεις με τον κατάλληλο τρόπο και δεν διακόπτει σε ακατάλληλες στιγμές. Οργανωτικότητα: οργάνωση και δόμηση της δουλειάς για αποτελεσματική επίδοση και την επίτευξη των στόχων. Τροποποίηση του σχεδίου ή προσαρμογή των προτεραιοτήτων στην περίπτωση αλλαγής των στόχων ή των συνθηκών.</p>	

	<p>ΕΕΛ 2.3: Διαχειρίζεται και διεκπεραιώνει την έντυπη και ηλεκτρονική αλληλογραφία</p>	<p>Άνετη χρήση προγραμμάτων ηλεκτρονικού ταχυδρομείου Άνετη χρήση εργαλείων αρχειοθέτησης Διαχείριση χρόνου: Διαχείριση του δικού του χρόνου και των άλλων. Οργανωτικότητα: οργάνωση και δόμηση της δουλειάς για αποτελεσματική επίδοση και την επίτευξη των στόχων. Τροποποίηση του σχεδίου ή προσαρμογή των προτεραιοτήτων στην περίπτωση αλλαγής των στόχων ή των συνθηκών</p>	<p>Τακτοποίηση Πληροφοριών: Η ικανότητα να τακτοποιείς/ ταξινομείς πράγματα ή δραστηριότητες σε μια συγκεκριμένη σειρά ή διάταξη σύμφωνα με ένα συγκεκριμένο κανόνα ή ομάδα κανόνων. Ευελιξία κατηγοριοποίησης: Η ικανότητα να δημιουργείς ή να χρησιμοποιείς διαφορετικούς κανόνες για να συνδυάσεις ή να ομαδοποιήσεις πράγματα με διαφορετικούς τρόπους.</p>
	<p>ΕΕ 2.3.1: Παραλαμβάνει και διανέμει την εισερχόμενη αλληλογραφία</p>	<p>Άνετη χρήση προγραμμάτων ηλεκτρονικού ταχυδρομείου Διαχείριση χρόνου: Διαχείριση του δικού του χρόνου και των άλλων. Οργανωτικότητα: οργάνωση και δόμηση της δουλειάς για αποτελεσματική επίδοση και την επίτευξη των στόχων. Τροποποίηση του σχεδίου ή προσαρμογή των προτεραιοτήτων στην περίπτωση αλλαγής των στόχων ή των συνθηκών</p>	
	<p>ΕΕ 2.3.2: Συντάσσει και διεκπεραιώνει την εξερχόμενη αλληλογραφία</p>	<p>Διαχείριση χρόνου: Διαχείριση του δικού του χρόνου και των άλλων. Οργανωτικότητα: οργάνωση και δόμηση της δουλειάς για αποτελεσματική επίδοση και την επίτευξη των στόχων. Τροποποίηση του σχεδίου ή προσαρμογή των προτεραιοτήτων στην περίπτωση αλλαγής των στόχων ή των συνθηκών</p>	
	<p>ΕΕ 2.3.3: Αρχειοθετεί την έντυπη και ηλεκτρονική αλληλογραφία</p>	<p>Άνετη χρήση εργαλείων αρχειοθέτησης Διαχείριση χρόνου: Διαχείριση του δικού του χρόνου και των άλλων. Οργανωτικότητα: οργάνωση και δόμηση της δουλειάς για αποτελεσματική επίδοση και την επίτευξη των στόχων. Τροποποίηση του σχεδίου ή προσαρμογή των προτεραιοτήτων στην περίπτωση αλλαγής των στόχων ή των συνθηκών</p>	

ΚΕΛ 3 Διεκπεραιώνει την επικοινωνία του γραφείου, εξυπηρετεί και συναλλάσσεται με τρίτους	ΕΠΙΜΕΡΟΥΣ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΕΣ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΕΣ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΕΣ ΕΡΓΑΣΙΕΣ (ΕΕ)	ΔΕΞΙΟΤΗΤΕΣ	ΙΚΑΝΟΤΗΤΕΣ
	ΕΕΛ 3.1: Εξυπηρετεί και πληροφορεί τους ενδιαφερόμενους που επισκέπτονται το γραφείο του	Κοινωνική αντίληψη: Αναγνωρίζει τις αντιδράσεις των άλλων και κατανοεί γιατί αντιδρούν με αυτό τον τρόπο. Επικοινωνία: (ακούει και κατανοεί τους άλλους, διαβάζει και κατανοεί γραπτές πληροφορίες, εκφράζεται ξεκάθαρα χρησιμοποιώντας τον γραπτό ή προφορικό λόγο). Οργανωτικότητα: οργάνωση και δόμηση της δουλειάς για αποτελεσματική επίδοση και την επίτευξη των στόχων. Τροποποίηση του σχεδίου ή προσαρμογή των προτεραιοτήτων στην περίπτωση αλλαγής των στόχων ή των συνθηκών Ενεργός ακρόαση: Δίνει πλήρη προσοχή στο τι έχουν να πουν οι άλλοι, παίρνει χρόνο για να κατανοήσει το τι έχει ειπωθεί, κάνει ερωτήσεις με τον κατάλληλο τρόπο και δεν διακόπτει σε ακατάλληλες στιγμές.	Τακτοποίηση Πληροφοριών: Η ικανότητα να τακτοποιείς/ ταξινομείς πράγματα ή δραστηριότητες σε μια συγκεκριμένη σειρά ή διάταξη σύμφωνα με ένα συγκεκριμένο κανόνα ή ομάδα κανόνων. Καλή μνήμη: Η ικανότητα να θυμάσαι πληροφορίες όπως λέξεις, αριθμούς, εικόνες/ πρόσωπα και διαδικασίες.
	ΕΕ 3.1.1: Υποδέχεται τα άτομα και καταγράφει τα στοιχεία και τον σκοπό επίσκεψης	Κοινωνική αντίληψη: Αναγνωρίζει τις αντιδράσεις των άλλων και κατανοεί γιατί αντιδρούν με αυτό τον τρόπο. Επικοινωνία: (ακούει και κατανοεί τους άλλους, διαβάζει και κατανοεί γραπτές πληροφορίες, εκφράζεται ξεκάθαρα χρησιμοποιώντας τον γραπτό ή προφορικό λόγο). Ενεργός ακρόαση: Δίνει πλήρη προσοχή στο τι έχουν να πουν οι άλλοι, παίρνει χρόνο για να κατανοήσει το τι έχει ειπωθεί, κάνει ερωτήσεις με τον κατάλληλο τρόπο και δεν διακόπτει σε ακατάλληλες στιγμές.	

	<p>ΕΕ 3.1.2: Απαντά σε ερωτήσεις και παρέχει ή επεξηγεί πληροφορίες</p>	<p>Επικοινωνία: (ακούει και κατανοεί τους άλλους, διαβάζει και κατανοεί γραπτές πληροφορίες, εκφράζεται ξεκάθαρα χρησιμοποιώντας τον γραπτό ή προφορικό λόγο). Κοινωνική αντίληψη: Αναγνωρίζει τις αντιδράσεις των άλλων και κατανοεί γιατί αντιδρούν με αυτό τον τρόπο. Ενεργός ακρόαση: Δίνει πλήρη προσοχή στο τι έχουν να πουν οι άλλοι, παίρνει χρόνο για να κατανοήσει το τι έχει ειπωθεί, κάνει ερωτήσεις με τον κατάλληλο τρόπο και δεν διακόπτει σε ακατάλληλες στιγμές.</p>	
	<p>ΕΕ 3.1.3: Τηρεί αρχείο επικοινωνιών και ενημερώνει τα αρμόδια πρόσωπα</p>	<p>Επικοινωνία: (ακούει και κατανοεί τους άλλους, διαβάζει και κατανοεί γραπτές πληροφορίες, εκφράζεται ξεκάθαρα χρησιμοποιώντας τον γραπτό ή προφορικό λόγο). Οργανωτικότητα: οργάνωση και δόμηση της δουλειάς για αποτελεσματική επίδοση και την επίτευξη των στόχων. Τροποποίηση του σχεδίου ή προσαρμογή των προτεραιοτήτων στην περίπτωση αλλαγής των στόχων ή των συνθηκών</p>	
	<p>ΕΕΛ 3.2: Χειρίζεται τα συστήματα ηχητικής και οπτικής επικοινωνίας</p>	<p>Άνετη χρήση συστημάτων οπτικής επικοινωνίας. Άνετη χρήση συστημάτων τηλεδιασκέψεων. Επικοινωνία: (ακούει και κατανοεί τους άλλους, διαβάζει και κατανοεί γραπτές πληροφορίες, εκφράζεται ξεκάθαρα χρησιμοποιώντας τον γραπτό ή προφορικό λόγο). Οργανωτικότητα: οργάνωση και δόμηση της δουλειάς για αποτελεσματική επίδοση και την επίτευξη των στόχων. Τροποποίηση του σχεδίου ή προσαρμογή των προτεραιοτήτων στην περίπτωση αλλαγής των στόχων ή των συνθηκών. Ενεργός ακρόαση: Δίνει πλήρη προσοχή στο τι έχουν να πουν οι άλλοι, παίρνει χρόνο για να κατανοήσει το τι έχει ειπωθεί, κάνει ερωτήσεις με τον κατάλληλο τρόπο και δεν διακόπτει σε ακατάλληλες στιγμές. Διαχείριση χρόνου: Διαχείριση του δικού του χρόνου και των άλλων</p>	

	<p>ΕΕ 3.2.1: Χειρίζεται τις εισερχόμενες και εξερχόμενες κλήσεις</p>	<p>Επικοινωνία: (ακούει και κατανοεί τους άλλους, διαβάζει και κατανοεί γραπτές πληροφορίες, εκφράζεται ξεκάθαρα χρησιμοποιώντας τον γραπτό ή προφορικό λόγο). Ενεργός ακρόαση: Δίνει πλήρη προσοχή στο τι έχουν να πουν οι άλλοι, παίρνει χρόνο για να κατανοήσει το τι έχει ειπωθεί, κάνει ερωτήσεις με τον κατάλληλο τρόπο και δεν διακόπτει σε ακατάλληλες στιγμές.</p>	
	<p>ΕΕ 3.2.2: Παρέχει πληροφορίες στους ενδιαφερόμενους και καταγράφει αιτήματα</p>	<p>Επικοινωνία: (ακούει και κατανοεί τους άλλους, διαβάζει και κατανοεί γραπτές πληροφορίες, εκφράζεται ξεκάθαρα χρησιμοποιώντας τον γραπτό ή προφορικό λόγο). Ενεργός ακρόαση: Δίνει πλήρη προσοχή στο τι έχουν να πουν οι άλλοι, παίρνει χρόνο για να κατανοήσει το τι έχει ειπωθεί, κάνει ερωτήσεις με τον κατάλληλο τρόπο και δεν διακόπτει σε ακατάλληλες στιγμές.</p>	
	<p>ΕΕ 3.2.3: Προετοιμάζει και ρυθμίζει κλήσεις πολυμερούς επικοινωνίας και τηλεδιασκέψεων</p>	<p>Άνετη χρήση συστημάτων τηλεδιασκέψεων Άνετη χρήση συστημάτων οπτικής επικοινωνίας Επικοινωνία: (ακούει και κατανοεί τους άλλους, διαβάζει και κατανοεί γραπτές πληροφορίες, εκφράζεται ξεκάθαρα χρησιμοποιώντας τον γραπτό ή προφορικό λόγο). Οργανωτικότητα: οργάνωση και δόμηση της δουλειάς για αποτελεσματική επίδοση και την επίτευξη των στόχων. Τροποποίηση του σχεδίου ή προσαρμογή των προτεραιοτήτων στην περίπτωση αλλαγής των στόχων ή των συνθηκών Διαχείριση χρόνου: Διαχείριση του δικού του χρόνου και των άλλων</p>	

	<p>ΕΕΛ 3.3: Επικοινωνεί και συναλλάσσεται με τρίτους</p>	<p>Επικοινωνία: (ακούει και κατανοεί τους άλλους, διαβάζει και κατανοεί γραπτές πληροφορίες, εκφράζεται ξεκάθαρα χρησιμοποιώντας τον γραπτό ή προφορικό λόγο).</p> <p>Οργανωτικότητα: οργάνωση και δόμηση της δουλειάς για αποτελεσματική επίδοση και την επίτευξη των στόχων. Τροποποίηση του σχεδίου ή προσαρμογή των προτεραιοτήτων στην περίπτωση αλλαγής των στόχων ή των συνθηκών.</p> <p>Ενεργός ακρόαση: Δίνει πλήρη προσοχή στο τι έχουν να πουν οι άλλοι, παίρνει χρόνο για να κατανοήσει το τι έχει ειπωθεί, κάνει ερωτήσεις με τον κατάλληλο τρόπο και δεν διακόπτει σε ακατάλληλες στιγμές.</p> <p>Διαχείριση χρόνου: Διαχείριση του δικού του χρόνου και των άλλων.</p>	<p>Τακτοποίηση Πληροφοριών: Η ικανότητα να τακτοποιείς/ ταξινομείς πράγματα ή δραστηριότητες σε μια συγκεκριμένη σειρά ή διάταξη σύμφωνα με ένα συγκεκριμένο κανόνα ή ομάδα κανόνων.</p> <p>Καλή μνήμη: Η ικανότητα να θυμάσαι πληροφορίες όπως λέξεις, αριθμούς, εικόνες/ πρόσωπα και διαδικασίες.</p>
	<p>ΕΕ 3.3.1: Προετοιμάζει το απαραίτητο υλικό για τη συναλλαγή με τρίτους</p>	<p>Επικοινωνία: (ακούει και κατανοεί τους άλλους, διαβάζει και κατανοεί γραπτές πληροφορίες, εκφράζεται ξεκάθαρα χρησιμοποιώντας τον γραπτό ή προφορικό λόγο).</p> <p>Οργανωτικότητα: οργάνωση και δόμηση της δουλειάς για αποτελεσματική επίδοση και την επίτευξη των στόχων. Τροποποίηση του σχεδίου ή προσαρμογή των προτεραιοτήτων στην περίπτωση αλλαγής των στόχων ή των συνθηκών</p> <p>Ενεργός ακρόαση: Δίνει πλήρη προσοχή στο τι έχουν να πουν οι άλλοι, παίρνει χρόνο για να κατανοήσει το τι έχει ειπωθεί, κάνει ερωτήσεις με τον κατάλληλο τρόπο και δεν διακόπτει σε ακατάλληλες στιγμές.</p>	
	<p>ΕΕ 3.3.2: Διαβιβάζει έγγραφα και αιτήσεις σε τρίτους</p>	<p>Επικοινωνία: (ακούει και κατανοεί τους άλλους, διαβάζει και κατανοεί γραπτές πληροφορίες, εκφράζεται ξεκάθαρα χρησιμοποιώντας τον γραπτό ή προφορικό λόγο).</p> <p>Οργανωτικότητα: οργάνωση και δόμηση της δουλειάς για αποτελεσματική επίδοση και την επίτευξη των στόχων. Τροποποίηση του σχεδίου ή προσαρμογή των προτεραιοτήτων στην περίπτωση αλλαγής των στόχων ή των συνθηκών</p> <p>Διαχείριση χρόνου: Διαχείριση του δικού του χρόνου και των άλλων.</p>	

	<p>ΕΕ 3.3.3: Διενεργεί συναλλαγές με τρίτους</p>	<p>Επικοινωνία: (ακούει και κατανοεί τους άλλους, διαβάζει και κατανοεί γραπτές πληροφορίες, εκφράζεται ξεκάθαρα χρησιμοποιώντας τον γραπτό ή προφορικό λόγο). Ενεργός ακρόαση: Δίνει πλήρη προσοχή στο τι έχουν να πουν οι άλλοι, παίρνει χρόνο για να κατανοήσει το τι έχει ειπωθεί, κάνει ερωτήσεις με τον κατάλληλο τρόπο και δεν διακόπτει σε ακατάλληλες στιγμές.</p>	
	<p>ΕΕ 3.3.4 Συνεργάζεται με εξωτερικούς συνεργάτες και συμβούλους</p>	<p>Επικοινωνία: (ακούει και κατανοεί τους άλλους, διαβάζει και κατανοεί γραπτές πληροφορίες, εκφράζεται ξεκάθαρα χρησιμοποιώντας τον γραπτό ή προφορικό λόγο). Ομαδική εργασία: Συνεργάζεται αποτελεσματικά με τους άλλους για την επίτευξη των στόχων μέσω της ανταλλαγής ή της ενσωμάτωσης ιδεών, γνώσεων, πληροφοριών, υποστήριξης. Οργανωτικότητα: οργάνωση και δόμηση της δουλειάς για αποτελεσματική επίδοση και την επίτευξη των στόχων. Τροποποίηση του σχεδίου ή προσαρμογή των προτεραιοτήτων στην περίπτωση αλλαγής των στόχων ή των συνθηκών Ενεργός ακρόαση: Δίνει πλήρη προσοχή στο τι έχουν να πουν οι άλλοι, παίρνει χρόνο για να κατανοήσει το τι έχει ειπωθεί, κάνει ερωτήσεις με τον κατάλληλο τρόπο και δεν διακόπτει σε ακατάλληλες στιγμές.</p>	

ΕΝΟΤΗΤΑ Δ: «ΠΡΟΤΕΙΝΟΜΕΝΕΣ ΔΙΑΔΡΟΜΕΣ ΓΙΑ ΤΗΝ ΑΠΟΚΤΗΣΗ ΤΩΝ ΑΠΑΙΤΟΥΜΕΝΩΝ ΠΡΟΣΟΝΤΩΝ»

Στον παρακάτω πίνακα παρουσιάζονται εναλλακτικές διαδρομές μάθησης για το επάγγελμα.

Οι παρακάτω διαδρομές δείχνουν (με βάση τη σειρά που αναφέρονται) τις εναλλακτικές επιλογές ως προς τα βήματα που μπορεί να ακολουθήσει κάποιος για να αποκτήσει τα απαιτούμενα προσόντα άσκησης του επαγγέλματος.

Για τη διατύπωση των εναλλακτικών διαδρομών απόκτησης των επαγγελματικών προσόντων του περιγράμματος ως βασικό στοιχείο ανάλυσης καθορίστηκε η κύρια επαγγελματική λειτουργία.

ΕΠΑΓΓΕΛΜΑ	ΔΙΑΔΡΟΜΕΣ	
ΕΠΙΠΕΔΟ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΗΣ ΙΕΡΑΡΧΙΑΣ Α		
«ΥΠΑΛΛΗΛΟΣ ΓΡΑΜΜΑΤΕΙΑΚΗΣ ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΗΣ ΥΠΟΣΤΗΡΙΞΗΣ» (ΥΠΑΛΛΗΛΟΣ ΓΡΑΦΕΙΟΥ)	1 ^η Διαδρομή	Απόφοιτοι ΕΠΑΛ τομέα Οικονομιών και Διοικητικών Υπηρεσιών στην ειδικότητα «Υπάλληλοι Διοίκησης και Οικονομικών Υπηρεσιών» (συμπεριλαμβανομένων των αποφοίτων ΕΠΛ και ΤΕΕ Β' κύκλου)
	2 ^η Διαδρομή	Απόφοιτοι Γενικού Λυκείου - Αρχική επαγγελματική κατάρτιση για το σύνολο των γνώσεων που αντιστοιχούν στις 3 Κύριες Επαγγελματικές Λειτουργίες του επαγγέλματος (ΚΕΛ 1, ΚΕΛ 2, ΚΕΛ 3).
	3 ^η Διαδρομή	Απόφοιτοι Γενικού Λυκείου – Τουλάχιστον 2 χρόνια Επαγγελματική εμπειρία – Συνεχιζόμενη επαγγελματική κατάρτιση (θεωρία) για τις γνώσεις που αντιστοιχούν στις 3 Κύριες Επαγγελματικές Λειτουργίες του επαγγέλματος (ΚΕΛ 1, ΚΕΛ 2, ΚΕΛ 3).
ΕΠΙΠΕΔΟ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΗΣ ΙΕΡΑΡΧΙΑΣ Β		
ΓΡΑΜΜΑΤΕΑΣ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ	1 ^η Διαδρομή	Απόφοιτοι ΙΕΚ (Ειδικότητα Γραμματέας Διοίκησης)
	2 ^η Διαδρομή	Μια από τις διαδρομές του βασικού επαγγέλματος – τουλάχιστον 2 χρόνια επαγγελματική εμπειρία επιπλέον των δύο ετών της διαδρομής του πρώτου επιπέδου – Συνεχιζόμενη κατάρτιση για την επικαιροποίηση των γνώσεων (θεωρία) που αντιστοιχούν στο Β επίπεδο της επαγγελματικής ιεραρχίας.

ΕΝΟΤΗΤΑ Ε: «ΕΝΔΕΙΚΤΙΚΟΙ ΤΡΟΠΟΙ ΚΑΙ ΜΕΘΟΔΟΛΟΓΙΑ ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗΣ ΤΩΝ ΑΠΑΙΤΟΥΜΕΝΩΝ ΓΝΩΣΕΩΝ, ΔΕΞΙΟΤΗΤΩΝ ΚΑΙ ΙΚΑΝΟΤΗΤΩΝ»

Ε.1 ΓΝΩΣΕΙΣ ΣΕ ΕΠΙΠΕΔΟ ΕΠΙΜΕΡΟΥΣ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΩΝ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΩΝ

ΤΙΤΛΟΣ ΒΑΣΙΚΟΥ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΟΣ: «Υπάλληλος Γραμματειακής – Διοικητικής Υποστήριξης» (Υπάλληλος Γραφείου)										
ΚΕΛ	ΕΕΛ	ΓΝΩΣΕΙΣ ΣΕ ΕΠΙΠΕΔΟ ΕΠΙΜΕΡΟΥΣ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΩΝ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΩΝ	ΤΡΟΠΟΙ ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗΣ							
			ΓΡΑΠΤΕΣ ΕΞΕΤΑΣΕΙΣ	ΠΡΟΦΟΡΙΚΕΣ ΕΞΕΤΑΣΕΙΣ	ΤΕΣΤ ΠΟΛΛΑΠΛΩΝ ΑΠΑΝΤΗΣΕΩΝ	ΕΚΠΟΝΗΣΗ ΕΡΓΑΣΙΩΝ	ΣΥΝΕΝΤΕΥΞΗ	ΠΑΡΑΤΗΡΗΣΗ ΕΚΤΕΛΕΣΗΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ	ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ ΤΕΧΝΙΚΩΝ ΔΕΞΙΟΤΗΤΩΝ	ΆΛΛΟ ΔΙΕΥΚΡΙΝΙΣΤΕ
ΚΕΛ 1	ΕΕΛ 1.1	Βασικές αρχές εργονομίας	X		X	X				
		Βασικές αρχές οργάνωσης γραφείου	X		X	X		X		
		Αρχές, κανόνες και μέθοδοι αρχειοθέτησης			X	X				
		Θεσμικό πλαίσιο διαφύλαξης προσωπικών και ευαίσθητων δεδομένων και πληροφοριών	X		X					
		Θεσμικό πλαίσιο υγιεινής και ασφάλειας χώρων εργασίας	X	X	X	X				
	ΕΕΛ 1.2	Θεσμικό πλαίσιο προμηθειών	X		X	X				
		Τυπικές διαδικασίες ελέγχου, παραλαβής και διανομής αναλώσιμων υλικών				X				
		Γνώση προγράμματος υπολογιστικών φύλλων	X							
		Βασικές αρχές επαγγελματικής επικοινωνίας	X		X					
		Βασικοί κανόνες συνεργασίας με προϊσταμένους			X					
	ΕΕΛ 1.3	Βασικές αρχές επικοινωνίας	X		X					
		Βασικό πλαίσιο κανόνων επαγγελματικής συμπεριφοράς			X					
		Είδη ηλεκτρονικών συσκευών/ τρόποι λειτουργίας, ελέγχου και επίλυση προβλημάτων λειτουργίας			X					
		Αναγνώριση στοιχειωδών βλαβών ηλεκτρονικών μηχανημάτων			X					
		Επίλυση απλών προβλημάτων λειτουργίας των συσκευών γραφείου			X					
ΚΕΛ 2	ΕΕΛ 2.1									
		Γνώση προγράμματος επεξεργασίας κειμένου, υπολογιστικών φύλλων, βάσης δεδομένων	X							
		Τυπικές διαδικασίες σύνταξης αναφορών, επιστολών, κτλ		X						
		Είδη και βασικές προδιαγραφές προετοιμασίας συσκέψεων και συναντήσεων	X		X					
		Διαδικασίες προγραμματισμού μετακινήσεων			X					
		Τυπικές διαδικασίες ενημέρωσης προϊσταμένων			X					
Τυπικές διαδικασίες ενημέρωσης νέων συναδέλφων			X							

		Τυπικές διαδικασίες και εργαλεία προγραμματισμού ραντεβού και εργασιών	X		X				
	ΕΕΑ 2.2	Είδη και προδιαγραφές δημοσιότητας	X						
		Βασικές αρχές δημοσίων σχέσεων	X	X					
		Βασικοί κανόνες/διαδικασίες οργάνωσης εκδηλώσεων	X	X	X	X			
		Τυπικές διαδικασίες υποδοχής, φιλοξενίας και ξενάγησης επισκεπτών	X			X			
		Γνώση προγραμμάτων επεξεργασίας κειμένου, ηλεκτρονικού ταχυδρομείου	X						
		Είδη, προδιαγραφές και διαδικασίες προετοιμασίας έντυπου και ηλεκτρονικού υλικού εκδηλώσεων	X		X				
	ΕΕΑ 2.3								
		Βασικοί κανόνες διαχείρισης αλληλογραφίας			X				
		Τυπικές προδιαγραφές σύνταξης αλληλογραφίας	X		X				
ΚΕΛ 3	ΕΕΑ 3.1								
		Βασικές αρχές εξυπηρέτησης πελατών	X	X	X	X			
		Βασικές αρχές και διαδικασίες πληροφόρησης	X	X					
		Βασικοί κανόνες και αρχές έντυπης και ηλεκτρονικής αρχειοθέτησης	X		X				
		Βασικό πλαίσιο κανόνων επαγγελματικής συμπεριφοράς		X					
	ΕΕΑ 3.2								
		Βασικές αρχές επικοινωνίας/συνδιαλλαγής με το κοινό	X		X				
		Τυπικές διαδικασίες χειρισμού τηλεφωνικού κέντρου		X	X		X		
		Βασικοί κανόνες τηλεφωνικής επικοινωνίας	X	X			X		
	ΕΕΑ 3.3								
		Τυπικές διαδικασίες/είδη/μέθοδοι/εργαλεία συναλλαγών	X		X				
		Διαδικασίες παρακολούθησης έργων	X	X	X				
				X					

Ε.2 ΔΕΞΙΟΤΗΤΕΣ ΣΕ ΕΠΙΠΕΔΟ ΕΠΙΜΕΡΟΥΣ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΩΝ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΩΝ

ΤΙΤΛΟΣ ΒΑΣΙΚΟΥ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΟΣ: «Υπάλληλος Γραμματειακής – Διοικητικής Υποστήριξης» (Υπάλληλος Γραφείου)											
ΚΕΛ	ΕΕΛ	ΔΕΞΙΟΤΗΤΕΣ ΣΕ ΕΠΙΠΕΔΟ ΕΠΙΜΕΡΟΥΣ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΩΝ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΩΝ	ΤΡΟΠΟΙ ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗΣ								
			ΓΡΑΠΤΕΣ ΕΞΕΤΑΣΕΙΣ	ΠΡΟΦΟΡΙΚΕΣ ΕΞΕΤΑΣΕΙΣ	ΤΕΣΤ ΠΟΛΛΑΠΛΩΝ ΑΠΑΝΤΗΣΕΩΝ	ΕΚΠΟΝΗΣΗ ΕΡΓΑΣΙΩΝ	ΣΥΝΝΕΤΕΥΞΗ	ΠΑΡΑΤΗΡΗΣΗ ΕΚΤΕΛΕΣΗΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ	ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ ΤΕΧΝΙΚΩΝ ΔΕΞΙΟΤΗΤΩΝ	ΆΛΛΟ ΔΙΕΥΚΡΙΝΙΣΤΕ	
		Χρήση εργαλείων αρχειοθέτησης/ταξινόμησης εγγράφων							X		
		Οργανωτικότητα							X		
		Επικοινωνία					X	X			
		Διαχείριση χρόνου						X			
		Ομαδική εργασία						X			
		Ενεργός ακρόαση					X	X			
		Ευχέρεια στο χειρισμό μηχανημάτων γραφείου						X	X		
		Κοινωνική αντίληψη						X			
	ΚΕΛ 2	ΕΕΛ 2.1	Χρήση ηλεκτρονικών προγραμμάτων επεξεργασίας κειμένου ,υπολογιστικών φύλλων, βάσης δεδομένων και παρουσιάσεων						X	X	
		ΕΕΛ 2.2	Διατύπωση και παρακολούθηση χρονοδιαγράμματος						X	X	
ΕΕΛ 2.3		Άνετη χρήση προγραμμάτων ηλεκτρονικού ταχυδρομείου						X	X		
ΕΕΛ 3.2		Άνετη χρήση συστημάτων οπτικής επικοινωνίας						X	X		
ΕΕΛ 3.3		Άνετη χρήση συστημάτων τηλεδιασκέψεων						X	X		

Ε.3 ΙΚΑΝΟΤΗΤΕΣ ΣΕ ΕΠΙΠΕΔΟ ΕΠΙΜΕΡΟΥΣ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΩΝ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΩΝ

ΤΙΤΛΟΣ ΒΑΣΙΚΟΥ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΟΣ: «Υπάλληλος Γραμματειακής – Διοικητικής Υποστήριξης» (Υπάλληλος Γραφείου)										
ΚΕΛ	ΕΕΛ	ΙΚΑΝΟΤΗΤΕΣ ΣΕ ΕΠΙΠΕΔΟ ΕΠΙΜΕΡΟΥΣ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΩΝ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΩΝ	ΤΡΟΠΟΙ ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗΣ							
			ΓΡΑΠΤΕΣ ΕΞΕΤΑΣΕΙΣ	ΠΡΟΦΟΡΙΚΕΣ ΕΞΕΤΑΣΕΙΣ	ΤΕΣΤ ΠΟΛΛΑΠΛΩΝ ΑΠΑΝΤΗΣΕΩΝ	ΕΚΠΟΝΗΣΗ ΕΡΓΑΣΙΩΝ	ΣΥΝΕΝΤΕΥΞΗ	ΠΑΡΑΤΗΡΗΣΗ ΕΚΤΕΛΕΣΗΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ	ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ ΤΕΧΝΙΚΩΝ ΔΕΞΙΟΤΗΤΩΝ	ΆΛΛΟ ΔΙΕΥΚΡΙΝΙΣΤΕ ΧΡΗΣΗ ΣΤΑΘΜΙΣΜΕΝΩΝ ΕΡΓΑΛΕΙΩΝ ΑΠΟ ΕΙΔΙΚΟΥΣ ¹⁷
ΚΕΛ 1	ΕΕΛ 1.1									
	ΕΕΛ 1.2	Καλή μνήμη							X	X
	ΕΕΛ 1.3									
ΚΕΛ 2	ΕΕΛ 2.1	Τακτοποίηση πληροφοριών								X
	ΕΕΛ 2.2									
	ΕΕΛ 2.3									
		Ευελιξία κατηγοριοποίησης							X	X
ΕΛ 3	ΕΕΛ 3.1									
	ΕΕΛ 3.2									
	ΕΕΛ 3.3									

¹⁷ Ειδικά για τις ικανότητες διευκρινίζεται ότι η αξιολόγησή τους είναι ευαίσθητη διαδικασία και ότι μπορούν να εκτιμηθούν αποκλειστικά με την εφαρμογή σταθμισμένων και αξιόπιστων εργαλείων. Διεθνώς για το σκοπό αυτό έχουν αναπτυχθεί διάφορα ψυχομετρικά εργαλεία (τεστ ικανοτήτων). Ένα «τεστ ικανότητας» μετρά μία σχετικά ομοιογενή και σαφώς προσδιορισμένη ικανότητα. Τα «τεστ ειδικών ικανοτήτων» μετρούν μία μόνο συγκεκριμένη ικανότητα, ενώ οι «συστοιχίες πολλαπλών ικανοτήτων» καταλήγουν σε ένα ατομικό προφίλ, με ξεχωριστή βαθμολογία για έναν αριθμό ικανοτήτων. Ενδεικτικά τεστ ικανοτήτων είναι τα εξής: Differential Aptitude Test (DAT) και του General Aptitude Test Battery (GATB), Comprehensive Ability Battery (CAB), SRA Mechanical Aptitude, Minnesota Paper Form Board.

ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ

«Κωδικοποίηση Διατάξεων Συλλογικών Ρυθμίσεων», τόμος Β', έκδοση Οργανισμού Μεσολάβησης και Διαιτησίας (ΟΜΕΔ), Αθήνα 2006.

Κωδικοποίηση του Οργανισμού Μεσολάβησης και Διαιτησίας (ΟΜΕΔ) της Συλλογικής Ρύθμισης του «Προσωπικού Γραφείων (υπάλληλοι, γραμματείς, αποθηκάριοι, εισπράκτορες) στις βιομηχανικές και βιοτεχνικές επιχειρήσεις όλης της χώρας» (www.omed.gr/files/codings/76_K53R05.pdf).

Μαυρογορδάτος, Γ. Θ. 2001. «Ομάδες πίεσης και Δημοκρατία», Αθήνα, Εκδ. Πατάκη.

ΕΣΥΕ, Έρευνα Εργατικού Δυναμικού, Δ' Τρίμηνο 2007 (Δελτίο Τύπου 19/3/2007), http://www.statistics.gr/gr_tables/S301_SJO_1_DT_Q4_07_Y.pdf

Εφημερίδα **ΚΑΘΗΜΕΡΙΝΗ**, 1-4-2007: "15.000 εργαζόμενοι προς.....ενοικίαση" (http://news.kathimerini.gr/4dcgi/w_articles_ell_2_01/04/2007_221381).

Αφιέρωμα εφημερίδας **ΕΛΕΥΘΕΡΟΤΥΠΙΑ**, 1-12-2007, http://www.enet.gr/online/online_threads?pid=178&tp=T&id=178

Adecco Δελτίου Τύπου 31-5-2005, <http://www.adecco.gr/news/2005/adeccotemp.pdf>.

Θόδωρος Κατσανέβας, «Οι Προβλέψεις των Προοπτικών της Αγοράς Εργασίας και το Ισοζύγιο Ζήτησης και Προσφοράς Επαγγελματιών», Αθήνα, Μάρτιος 2004).

<http://www.unipi.gr/katsanevas/arthra/scientific%20articles/86.doc>

Θόδωρος Κατσανέβας, «Επαγγέλματα του Μέλλοντος και του Παρελθόντος», Αθήνα 2002 <http://www.horizontes.gr/news/epag.htm>

Σύνδεσμος των **EUROPEAN MANAGEMENT ASSISTANTS** - EuMA (<http://www.euma.org>)

ΠΗΓΕΣ ΣΤΟ ΔΙΑΔΙΚΤΥΟ

<http://www.iaap-hq.org/researchtrends/history.htm>

<http://en.wikipedia.org/wiki/Clerk>

International Association of Administrative Professionals: <http://www.iaap-hq.org>
www.secretaries.gr.

Ομοσπονδία Ιδιωτικών Υπαλλήλων Ελλάδος (ΟΙΥΕ), δικτυακός τόπος: www.oiye.gr

Οργανισμός Μεσολάβησης και Διαιτησίας (ΟΜΕΔ), δικτυακός τόπος www.omed.gr