



**ΕΠΑ.Σ. ΜΑΘΗΤΕΙΑΣ**

**ΣΧΕΔΙΟ  
ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΟΣ ΜΑΘΗΣΗΣ  
ΣΤΟΝ ΧΩΡΟ ΕΡΓΑΣΙΑΣ**

**ΕΙΔΙΚΟΤΗΤΑ: ΥΠΑΛΛΗΛΩΝ ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΩΝ ΚΑΘΗΚΟΝΤΩΝ**

**ΑΘΗΝΑ 2016**

## **ΕΙΣΑΓΩΓΗ**

Στο σχέδιο προδιαγραφών που ακολουθεί στις επόμενες σελίδες καταγράφεται το σύνολο των γνώσεων, δεξιοτήτων και ικανοτήτων, οι οποίες πρέπει να αποκτηθούν από τους μαθητευόμενους κατά τη διάρκεια της πρακτικής άσκησης - μαθητείας στα δύο έτη των σπουδών τους και η κατ' έτος χρονική ταξινόμησή τους σύμφωνα με τα αναλυτικά προγράμματα σπουδών της ειδικότητάς τους.

Το παρόν σχέδιο προδιαγραφών αποτελεί αρχική προσέγγιση για την πρακτική - μαθητεία των μαθητών. Η τελική του διαμόρφωση θα προκύψει από τη συνεργασία των επιχειρήσεων που συμμετέχουν στο πρόγραμμα και των επαγγελματιών τους οργανώσεων με βάση και τις σχετικές τους προτάσεις.

Οι χώροι μαθητείας διαφέρουν από επιχείρηση σε επιχείρηση. Το περιεχόμενο της πρακτικής άσκησης (οι τομείς δραστηριοτήτων / μαθησιακοί στόχοι) είναι κοινό για όλες τις επιχειρήσεις. Η επιχείρηση στην οποία πραγματοποιείται η πρακτική άσκηση είναι αυτή η οποία καθορίζει τη σειρά, τη χρονική διάρκεια και τον τόπο εκπαίδευσης στον οποίο θα υλοποιείται για κάθε χρόνο μαθητείας η κάθε δραστηριότητα.

## **ΣΥΝΤΟΜΗ ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΤΗΣ ΕΙΔΙΚΟΤΗΤΑΣ**

Ο Υπάλληλος Διοικητικών Καθηκόντων είναι άτομο με γνώσεις, δεξιότητες και επαγγελματικές τάσεις, που το καθιστούν ικανό, ώστε με την καθοδήγηση των διευθυντικών στελεχών της επιχείρησης στην οποία απασχολείται, να είναι αποτελεσματικός στα διοικητικά του καθήκοντα και στις επικοινωνιακές του δραστηριότητες και να χειρίζεται θέματα σχετικά με την οργάνωση και τη λειτουργία των διοικητικών της επιχείρησης και εν μέρει των οικονομικών της λειτουργιών.

Ο Υπάλληλος Διοικητικών Καθηκόντων κατέχει βασικές γνώσεις:

- οργάνωσης και διαχείρισης εργασιών γραφείου,
- χρήσης Η/Υ και περιφερειακών και προγραμμάτων αυτοματισμού γραφείου,
- αρχών οικονομίας,
- χρηματοοικονομικών και εμπορικών συναλλαγών,
- λογιστικής,
- οργάνωσης και διοίκησης επιχειρήσεων,
- δημοσίων σχέσεων.

Ενεργεί υπεύθυνα και εμπρόθεσμα και εκτελεί τις ακόλουθες κύριες επαγγελματικές δραστηριότητες:

- διεκπεραιώνει την εισερχόμενη και εξερχόμενη αλληλογραφία,
- αρχειοθετεί έγγραφα,
- συντάσσει επαγγελματικά έγγραφα,
- αντιμετωπίζει προβλήματα γραμματειακής φύσης με τη χρήση Η/Υ και προϊόντων λογισμικού (επεξεργασία κειμένου, λογιστικά φύλλα, βάσεις δεδομένων),
- προγραμματίζει τις εργασίες ενός αυτοματοποιημένου γραφείου, χρησιμοποιώντας τοπικά δίκτυα Η/Υ και λογισμικό διαχείρισης σύγχρονου γραφείου,
- διεκπεραιώνει τραπεζικές και ασφαλιστικές εργασίες,
- συγκεντρώνει, ελέγχει και κωδικοποιεί τα οικονομικά παραστατικά,
- προγραμματίζει επισκέπτες και συνδιαλέγεται για λογαριασμό της επιχείρησης,
- χρησιμοποιεί τις ανθρώπινες σχέσεις και την επικοινωνία,
- εφαρμόζει πρακτικές δημοσίων σχέσεων για την εδραίωση του κύρους της επιχείρησης.

Ο Υπάλληλος Διοικητικών Καθηκόντων μπορεί να εργασθεί με σχέση εξαρτημένης εργασίας σε:

- Δημόσιες επιχειρήσεις και Οργανισμούς,
- Τράπεζες,
- Ιδιωτικές επιχειρήσεις.

## ΠΡΩΤΟ ΕΤΟΣ ΜΑΘΗΤΕΙΑΣ

Γνώσεις, δεξιότητες και ικανότητες που πρέπει να μεταδοθούν στους μαθητευόμενους κατά τη διάρκεια της μαθητείας - πρακτικής άσκησης στα ακόλουθα γνωστικά αντικείμενα.

### ΓΝΩΣΕΙΣ

### ΔΕΞΙΟΤΗΤΕΣ

### ΙΚΑΝΟΤΗΤΕΣ

#### Γνωστικό αντικείμενο:

#### Οργάνωση χώρου εργασίας - Υγιεινή και ασφάλεια

- Γνωρίζουν και κατανοούν τον εσωτερικό κανονισμό της υπηρεσίας / επιχείρησης και τις ειδικές οδηγίες για τη λειτουργία του γραφείου, αναφέρουν και περιγράφουν τον απαιτούμενο εξοπλισμό.
- Αναφέρουν τις διατάξεις της οικείας νομοθεσίας και κατανοούν έντυπα οδηγιών για υγιεινή και ασφάλεια στον χώρο εργασίας.
- Αναφέρουν τα είδη της γραφικής ύλης και των λοιπών απαραίτητων για τη λειτουργία του γραφείου αναλώσιμων ειδών, τον τρόπο καταγραφής και παρακολούθησης των αποθεμάτων τους.
- Τηρούν τις προδιαγραφές της υπηρεσίας / επιχείρησης για τη φροντίδα του χώρου εργασίας.
- Τοποθετούν εργονομικά τον εξοπλισμό του γραφείου σύμφωνα με τις προδιαγραφές του χώρου.
- Παρακολουθούν και ελέγχουν την επάρκεια των αναλώσιμων υλικών του γραφείου, μέσω ειδικά διαμορφωμένων φορμών σε ηλεκτρονική μορφή, ελέγχουν διεξοδικά τις παραγγελίες, παραλαμβάνουν και διανέμουν τα αναλώσιμα και τη γραφική ύλη.
- Τηρούν τους κανόνες υγιεινής και ασφάλειας.

- Χειρίζονται με υπευθυνότητα θέματα σχετικά με την οργάνωση και την αποτελεσματική λειτουργία του γραφείου τους.
- Συνεργάζονται αρμονικά με τους συναδέλφους τους για την εκτέλεση σύνθετων εργασιών υπό την επίβλεψη του προϊστάμενου.
- Αναζητούν και ενημερώνονται για τις εκάστοτε ισχύουσες διατάξεις του Ε.Γ.Λ.Σ.

#### Γνωστικό αντικείμενο:

#### Τήρηση αρχείου

- Ορίζουν την έννοια του αρχείου, προσδιορίζουν τη σημασία του και αναφέρουν τα χαρακτηριστικά ενός καλά οργανωμένου αρχείου.
- Διακρίνουν τις έννοιες της ταξινόμησης και ταξιθέτησης και αναφέρουν τις μεθόδους και τα μέσα εφαρμογής τους.
- Περιγράφουν τα συστήματα αρχειοθέτησης (συγκεντρωτικό, αποκεντρωτικό) και αναφέρουν με ακρίβεια τις μεθόδους εφαρμογής τους και τους τρόπους εκκαθάρισής τους.
- Επιλέγουν την κατάλληλη μέθοδο ταξινόμησης και ταξινομούν τα εισερχόμενα και εξερχόμενα έγγραφα.
- Επιλέγουν τα κατάλληλα μέσα ταξιθέτησης και τοποθετούν τα ταξινομημένα έγγραφα.
- Αξιολογούν ως προς τη σημασία και τη χρονική διάρκεια ισχύος τους τα διάφορα έγγραφα και προβαίνουν σε περιοδικές εκκαθαρίσεις του αρχείου, ακολουθώντας τις ενδεδειγμένες, σύμφωνα με τον εσωτερικό κανονισμό της επιχείρησης και τις οδηγίες του προϊστάμενου διαδικασίες.

#### Γνωστικό αντικείμενο:

#### Αλληλογραφία

- Ορίζουν την έννοια της αλληλογραφίας, αναγνωρίζουν τη σημασία της και αναφέρουν τις διακρίσεις της.
- Ορίζουν την έννοια της εμπο-
- Παραλαμβάνουν, διαχωρίζουν, χαρακτηρίζουν, πρωτοκολλούν και διανέμουν την εισερχόμενη αλληλογραφία.
- Συντάσσουν και δακτυλογρα-

ρικής αλληλογραφίας, αναφέρουν τις διακρίσεις της και τα μέσα διεξαγωγής της.

- Διακρίνουν τα στοιχεία που απαρτίζουν μια εμπορική επιστολή, κατονομάζουν και διακρίνουν τις κατηγορίες και τα διάφορα είδη, αναφέρουν και περιγράφουν τους κανόνες και τους κατά περίπτωση τρόπους σύνταξης και διάρθρωσης του περιεχομένου της.
- Ορίζουν την έννοια των δημόσιων εγγράφων και κατανοούν τη σημασία τους, αναφέρουν τις κατηγορίες τους και περιγράφουν τον τρόπο της εμφάνισης, της σύνταξης και της διάρθρωσης του περιεχομένου τους.

φούν, αντιπαραβάλλουν και μονογραφούν σχέδια διαφόρων ειδών:

- ✓ εγκυκλίων εμπορικών,
  - ✓ προσωπικών εμπορικών επιστολών,
  - ✓ προσωπικών επιστολών και εγγράφων,
  - ✓ δημόσιων έγγραφων.
- Επιλαμβάνονται της διαδικασίας υπογραφής των τελικών εγγράφων από τα αρμόδια πρόσωπα, τα καταχωρούν στο βιβλίο διεκπεραίωσης και αποστολής και τα αποστέλλουν στους παραλήπτες τους.

#### **Γνωστικό αντικείμενο:**

#### **Χρήση Η/Υ και μηχανών γραφείου**

- Αναφέρουν τις δυνατότητες του λειτουργικού συστήματος του Η/Υ του γραφείου τους και του χρησιμοποιούμενου λογισμικού για τη δημιουργία, τη σύνταξη, την επεξεργασία, την αποθήκευση, την αρχειοθέτηση και την εκτύπωση κειμένων και λογιστικών φύλλων.
  - Κατονομάζουν, αναγνωρίζουν, αναφέρουν τη χρησιμότητά τους και περιγράφουν τις διαδικασίες χρήσης του φωτοτυπικού μηχανήματος, του FAX και του τηλεφωνικού κέντρου του γραφείου τους.
- Χρησιμοποιούν:
    - ✓ τις βασικές εντολές σύνταξης, τα βοηθητικά προγράμματα, τις προωθημένες δυνατότητες και τις ειδικές λειτουργίες του επεξεργαστή κειμένου και συντάσσουν και εκτυπώνουν έγγραφα,
    - ✓ το περιβάλλον εργασίας και τις δυνατότητες του λογισμικού λογιστικών φύλλων (δημιουργία τύπων, συναρτήσεις, κατάλογοι, φίλτρα κ.ά.) και συντάσσουν και μορφοποιούν πίνακες, δημιουργούν διαγράμματα, γραφικές παραστάσεις και βάσεις δεδομένων.
  - Εκτυπώνουν, αποθηκεύουν και ταξινομούν σε ηλεκτρονικά αρχεία τα διάφορα έγγραφα.
  - Φωτοτυπούν έγγραφα.
  - Χειρίζονται το FAX και αποστέλλουν και παραλαμβάνουν έγγραφα.
  - Αξιοποιούν τις δυνατότητες του τηλεφωνικού κέντρου για εξωτερική και εσωτερική επικοινωνία.

## **Γνωστικό αντικείμενο:**

### **Βασικές οικονομικές εργασίες**

- Αναφέρουν και κατανοούν βασικές έννοιες της οικονομικής λειτουργίας της επιχείρησης και τις σύγχρονες τάσεις για την οργάνωση και τη διεύθυνσή της.
- Περιγράφουν και αναλύουν σύγχρονες Χρηματοπιστηριακές και Τραπεζικές δραστηριότητες.
- Αναφέρουν, περιγράφουν και κατανοούν:
  - ✓ τις γενικές αρχές της λογιστικής (τήρηση και θεώρηση βιβλίων και στοιχείων, διάκριση ενεργητικού και παθητικού, ισολογισμό τέλους χρήσης κ.ά.),
  - ✓ τη βασική διάρθρωση και τις βασικές αρχές του Ε.Γ.Λ.Σ. και τις διατάξεις του για την αποτύπωση των λογιστικών γεγονότων.
- Παρακολουθούν και τηρούν ημερολόγιο των καθημερινών δραστηριοτήτων της επιχείρησης.
- Μεριμνούν για την είσπραξη και εξόφληση οφειλών.
- Διεκπεραιώνουν απλές τραπεζικές και ασφαλιστικές εργασίες.
- Συγκεντρώνουν, ελέγχουν, κωδικοποιούν και καταχωρούν οικονομικά παραστατικά.
- Συμμετέχουν στη διενέργεια απογραφής και στην κατάρτιση του ισολογισμού της επιχείρησης.

## ΔΕΥΤΕΡΟ ΕΤΟΣ ΜΑΘΗΤΕΙΑΣ

Γνώσεις, δεξιότητες και ικανότητες που πρέπει να μεταδοθούν στους μαθητευόμενους κατά τη διάρκεια της μαθητείας - πρακτικής άσκησης στα ακόλουθα γνωστικά αντικείμενα.

### ΓΝΩΣΕΙΣ

#### Γνωστικό αντικείμενο:

#### Εργασίες μηχανογραφημένου γραφείου

- Αναλύουν και περιγράφουν τις λειτουργίες, τον απαιτούμενο εξοπλισμό και τη χρήση λογισμικών σε ένα σύγχρονο ηλεκτρονικό γραφείο, που αφορούν:
  - ✓ σε εφαρμογές πολυμέσων,
  - ✓ στον τρόπο λειτουργίας και στη χρήση των τοπικών δικτύων και των δικτύων ευρείας περιοχής,
  - ✓ στη χρήση ηλεκτρονικού ταχυδρομείου,
  - ✓ στη λειτουργία FAX με τη βοήθεια Η/Υ,
  - ✓ στη λειτουργία των scanners και των modems,
  - ✓ στη χρήση και τις διαδικασίες της τηλεδιάσκεψης,
  - ✓ στη χρήση λογισμικού επικοινωνιών,
  - ✓ στη χρήση Videotext,
  - ✓ στις μεθόδους και τα πρωτόκολλα επικοινωνίας.

#### Γνωστικό αντικείμενο:

#### Παροχή γραμματειακών και διοικητικών επιχειρησιακών υποστηρίξεων

- Αναφέρουν, περιγράφουν και αναλύουν τις βασικές αρχές:
  - ✓ οργάνωσης και διοίκησης επιχειρήσεων, υπηρεσιών και οργανισμών,
  - ✓ επικοινωνίας και δημοσίων σχέσεων, και
  - ✓ marketing, σχετικές με τις πρακτικές προώθησης προϊόντων και υπηρεσιών και τις στρατηγικές διείσδυσης στην κοινωνία και την αγορά,και την εφαρμογή τους στην οργάνωση και στην άσκηση της πολιτικής της υπηρεσίας /

### ΔΕΞΙΟΤΗΤΕΣ

- Προγραμματίζουν τις εργασίες ενός αυτοματοποιημένου γραφείου, χρησιμοποιώντας τους τοπικούς Η/Υ, το δίκτυο (internet) και σύγχρονα λογισμικά διαχείρισης και:
  - ✓ παραλαμβάνουν, επεξεργάζονται και διακινούν ηλεκτρονικά στα διάφορα τμήματα υπηρεσίας/επιχείρησης την εξωτερική και εσωτερική αλληλογραφία,
  - ✓ δημιουργούν παρουσιάσεις με χρήση πολυμεσικών εφαρμογών,
  - ✓ αναρτούν στην ιστοσελίδα της υπηρεσίας / επιχείρησης πληροφοριακό και διαφημιστικό υλικό,
  - ✓ πραγματοποιούν επαφές οπτικής και φωνητικής επικοινωνίας,
  - ✓ υποστηρίζουν τηλεδιασκέψεις των στελεχών της υπηρεσίας / επιχείρησης.

### ΙΚΑΝΟΤΗΤΕΣ

- Κατανοούν το οργανόγραμμα της υπηρεσίας/επιχείρησης και ενεργούν υπεύθυνα και αποτελεσματικά στα πλαίσια της διοικητικής ιεραρχίας.
- Αντιμετωπίζουν θετικά κάθε είδους συμπεριφορά πολιτών / πελατών, προϊσταμένων και εσωτερικών ή εξωτερικών συνεργατών.
- Ενημερώνονται για τις εξελίξεις στους τομείς της επαγγελματικής τους δραστηριότητας και προσαρμόζονται με σχετική ευκολία στις νέες τεχνολογίες και γενικά στο συνεχώς μεταβαλλόμενο διοικητικό, οικονομικό και φορολογικό περιβάλλον.

επιχείρησης, στην πορεία των εργασιών και στον προγραμματισμό της δράσης της.

επαγγελματικές μετακινήσεις του προσωπικού της υπηρεσίας / επιχείρησης.

- Προγραμματίζουν τα ραντεβού των ανωτέρων τους, συντάσσουν το πρόγραμμα εργασιών και τηρούν ημερολόγιο δραστηριοτήτων.
- Υποστηρίζουν και συμμετέχουν στη διοργάνωση δράσεων δημοσιότητας και δημοσίων σχέσεων.
- Συμμετέχουν και διεκπεραιώνουν τις απαραίτητες εργασίες για τη διεξαγωγή της εκδήλωσης:
  - ✓ συντάσσουν δελτία τύπου,
  - ✓ προετοιμάζουν και αποστέλλουν το έντυπο και ηλεκτρονικό υλικό των εκδηλώσεων,
  - ✓ παρέχουν γραμματειακή υποστήριξη για την υποδοχή και φιλοξενία των επισκεπτών.

#### **Γνωστικό αντικείμενο:**

- **Παροχή υποστήριξης της οικονομικής λειτουργίας της υπηρεσίας / επιχείρησης**
- Αναφέρουν και αναλύουν:
  - ✓ βασικές έννοιες του εργατικού δικαίου και των εκάστοτε διατάξεων που αφορούν σε συμβάσεις εργασίας, άδειες, επιδόματα και αποζημιώσεις απόλυσης, και
  - ✓ τις εκάστοτε διατάξεις της ασφαλιστικής νομοθεσίας και της φορολογίας εισοδήματος φυσικών προσώπων.
- Ορίζουν την έννοια και τις μορφές των επιχειρήσεων και αναφέρουν αυτές που τηρούν βιβλία Β' κατηγορίας.
- Αναφέρουν και αναλύουν τις εκάστοτε διατάξεις:
  - ✓ του κώδικα βιβλίων και στοιχείων, και αυτές που αφορούν:
    - ✓ στη φορολογία εισοδήματος Νομικών Προσώπων,
    - ✓ στον υπολογισμό και την απόδοση του Φόρου Προστιθέμενης Αξίας.
- Αναφέρουν και αναλύουν βασικές έννοιες οικονομικών
- Διαχειρίζονται στοιχεία του προσωπικού της επιχείρησης:
  - ✓ διεκπεραιώνουν θέματα πρόσληψης - απόλυσης και άλλων μεταβολών του προσωπικού μέσω του εθνικού ηλεκτρονικού συστήματος (ΕΡΓΑΝΗ),
  - ✓ συντάσσουν μισθοδοτικές καταστάσεις, υπολογίζουν ασφαλιστικές κρατήσεις και κρατήσεις φορολογίας εισοδήματος και τις αποδίδουν αρμοδίως, μέσω ηλεκτρονικού συστήματος τραπεζικής διαχείρισης,
  - ✓ υποβάλλουν ηλεκτρονικά στα ασφαλιστικά ταμεία αναλυτικές περιοδικές δηλώσεις για τους εργαζόμενους στην επιχείρηση,
  - ✓ εκδίδουν καταστάσεις (βεβαιώσεις) ετήσιων αποδοχών των εργαζομένων για φορολογική χρήση.
- Παρακολουθούν και εκπληρώνουν τις φορολογικές υπο-

μαθηματικών και στατιστικής που αφορούν στη συλλογή και επεξεργασία στοιχείων για εξαγωγή οικονομικών συμπερασμάτων.

χρεώσεις της επιχείρησης:

- ✓ υπολογίζουν και αποδίδουν περιοδικά το Φόρο Προστιθέμενης Αξίας με βάση τις συναλλαγές της επιχείρησης,
- ✓ συμμετέχουν στη σύνταξη φορολογικών δηλώσεων σε εταιρείες με τήρηση βιβλίων Β' κατηγορίας.
- Συγκεντρώνουν και επεξεργάζονται στοιχεία και στατιστικά δεδομένα που αφορούν στη μελέτη της εξέλιξης των οικονομικών μεγεθών της επιχείρησης.