



## Σεμινάριο Γραμματέας Διοίκησης – ACTA, Πιστοποίηση CSMA - Future Business School - Κέντρο Δια Βίου Μαθησης

### Σεμινάριο Γραμματέας Διοίκησης - ACTA, πιστοποίηση CSMA

Το σεμινάριο προσφέρεται και με εξ αποστάσεως φοίτηση e-learning.

Το τμήμα γραμματειακής υποστήριξης όλων των επιπέδων και κατηγοριών, οργανισμών, επιχειρήσεων, μονάδων δημόσιου και ευρύτερου δημόσιου τομέα, Ο.Τ.Α., τραπεζών, μονάδων υγείας, αποτελεί ένα από τα σημαντικότερα τμήματα. Τα άτομα που το απαρτίζουν, πέρα από τα τυπικά προσόντα, θα πρέπει να έχουν και τις κατάλληλες γνώσεις έτσι ώστε να μπορούν να αντεπεξέλθουν σε αυτό τον δύσκολο ρόλο.

#### Σκοπός σεμιναρίου:

Το σεμινάριο στοχεύει στην ουσιαστική εκπαίδευση Γραμματέων σε θέματα γραμματειακής υποστήριξης και ανάπτυξης ικανοτήτων διοίκησης και οργάνωσης της επιχείρησης, στην επίλυση προβλημάτων και στην αποτελεσματική ανάληψη πρωτοβουλιών. Παράλληλα οι συμμετέχοντες θα προετοιμαστούν προκειμένου να αποκτήσουν όλες τις απαιτούμενες επαγγελματικές γνώσεις, δεξιότητες και ικανότητες, που θα πιστοποιηθούν από τον τεχνολογικό ACTA του Αριστοτέλειου Πανεπιστημίου Θεσσαλονίκης. Με την ολοκλήρωση του προγράμματος οι απόφοιτοι μπορούν να συμμετάσχουν στις εξετάσεις πιστοποίησης που διεξάγονται στους χώρους της σχολής μας. Το σχήμα πιστοποίησης φέρει την ένδειξη Certified Secretaries Management Assistants (CSMA), Πιστοποιημένος Γραμματέας Βοηθός Διοίκησης, είναι μοναδικό και διαπιστευμένο σύμφωνα με το διεθνές πρότυπο ISO/IEC 17024 από το ΕΣΥΔ, τον κατά νόμο αρμόδιο οργανισμό με το πιστοποιητικό αρ. 594. Αυτό σημαίνει ότι η διαδικασία πιστοποίησης γίνεται με αμεροληψία και με τεκμηριωμένη επάρκεια, ενώ παράλληλα καθιστά αναγνωρισμένο και αποδεκτό το εν λόγω πιστοποιητικό ως ισότιμο από τους Εθνικούς Φορείς Διαπίστευσης των χωρών -μελών της European Cooperation for Accreditation.

Το σεμινάριο απευθύνεται σε στελέχη-Γραμματείς, σε Γραμματείς όλων των επιπέδων και κατηγοριών και σε διοικητικά στελέχη και υπαλλήλους οργανισμών, επιχειρήσεων, τραπεζών, δημόσιου τομέα, μονάδων παροχής υπηρεσιών υγείας.

#### Συνοπτικό Πρόγραμμα Σεμιναρίου:

Γραμματέας Διοίκησης 30 ώρες

Η Σύγχρονη Γραμματέας Διοίκησης 12 ώρες

- Γνωριμία. Ο ρόλος: καθήκοντα, δεοντολογία και ηθική
- Ικανότητες και δεξιότητες γραμματειακής υποστήριξης

- Τύποι πελατών και χειρισμός παραπόνων
- Διαχείριση προϊσταμένων: διαφωνία, follow up αποφάσεων διοίκησης, η συμβολή της Γραμματέως στη βελτίωση του προγραμματισμού του προϊσταμένου της, συναντήσεις, συσκέψεις, ταξίδια
- Η διαχείριση της εμπιστευτικότητας των πληροφοριών
- Συναλλακτική Ανάλυση Συμπεριφοράς, NLP, «the boss behind the boss»
- Τρόποι και μέσα επικοινωνίας: διαχείριση των κρίσεων, οι βασικές αρχές της διαχείρισης κρίσεων, πρακτικές μείωσης εντάσεων και συγκρούσεων
- Οι δημόσιες σχέσεις: στοιχεία που αναβαθμίζουν την εικόνα της εταιρίας, τρόποι και μέσα επικοινωνίας, διαμόρφωση σχέσεων με πελάτες, προμηθευτές, media κ.ά.

#### Οργάνωση γραφείου 8 ώρες

- Βασικές αρχές της οργάνωσης γραφείου
- Προγραμματισμός ημερήσιας εργασίας P.A.
- Καθορισμός προτεραιοτήτων O.O.D.A.
- Σύγχρονα εργαλεία διαχείρισης εκκρεμοτήτων, προγραμματισμού
- Διαχείριση χρόνου, προτεραιότητες και τεχνικές αντιμετώπισης αναβλητικότητας: ο ρόλος του multitasking
- Η διαχείριση του σημαντικού και του επείγοντος: οριοθετώντας τη σχέση μεταξύ επείγοντος και σημαντικού σε σχέση με το επείγον και μη σημαντικό
- Η διαχείριση της πληροφορίας
- Έννοια αρχείου, δημιουργία αρχείου, συστήματα αρχειοθέτησης, κανόνες αρχειοθέτησης, ταξινόμηση – ταξιθέτηση
- Προτεινόμενα αρχεία επιχείρησης, εκκαθάριση αρχείου
- Αρχείο εμπιστευτικών πληροφοριών

#### Ηλεκτρονική οργάνωση γραφείου 6 ώρες

- Χρήση G-mail και Google calendar
- Χρήση προγραμμάτων ελέγχου ορθογραφίας και μετάφρασης
- Χρήση εργαλείων μετάφρασης: Systran, Google Translate, World Lingo Translate
- Online υπηρεσία μετατροπής αρχείων
- Κρυπτογράφηση αρχείων και φακέλων
- Μεταφορά μεγάλων αρχείων με Wetransfer και Dropbox
- Διαθεσιμότητα γραφείου από οπουδήποτε, απομακρυσμένη πρόσβαση και online office, τηλεδιασκέψεις
- Skype, Team Viewer, Google Drive
- Χρήση κωδικών (passwords) και ηλεκτρονική υπογραφή
- Χρήση μηχανών αναζήτησης

#### Αλληλογραφία 4 ώρες

- Βασικά χαρακτηριστικά εγγράφου
- Μορφή και εμφάνιση εγγράφου
- Αρχές και μέθοδοι για αποτελεσματική συγγραφή κειμένων
- Συγγραφή κειμένων
- Πρακτικές υποδείξεις επανεξέταση, επιμέλεια, διόρθωση κειμένου
- Πηγές πληροφόρησης και βοηθήματα
- Είδη εγγράφων
- Σύνταξη επαγγελματικών επιστολών, το ύφος, τα μέρη και τα είδη της επιστολής, αρχές γραπτής επικοινωνίας
- Συγγραφή επαγγελματικών επιστολών, διαχείριση επαγγελματικών e-mails
- Εμπορική αλληλογραφία

#### Προετοιμασία για τις εξετάσεις πιστοποίησης CSMA 15 ώρες

- Θεσμοθέτηση Τομέα Γραμματείας και Επαγγέλματος Γραμματέων στην Ελλάδα
- Σχεδιασμός Γραμματείας Διοίκησης
- Οργάνωση Γραμματείας Διοίκησης
- Διεύθυνση Γραμματείας Διοίκησης
- Έλεγχος Γραμματείας Διοίκησης και λογοδοσία

**Ημερομηνία έναρξης: 24/2/2017**

**<http://www.futurebs.gr/seminario.php?idSem=165>**