



mellon

επιταχυντής δεξιοτήτων

ΕΠΙΧΑΡΑΤΗΣ ΔΕΞΙΟΤΗΤΩΝ





mellon
επιταχυντής δεξιοτήτων

εισηγήτρια

Χαρά ΚΑΨΑΝΑΚΗ

Σεμινάριο Επάγγελμα Γραμματέας
Πώς θα ξεχωρίσετε και γιατί θα σας προτιμήσουν;



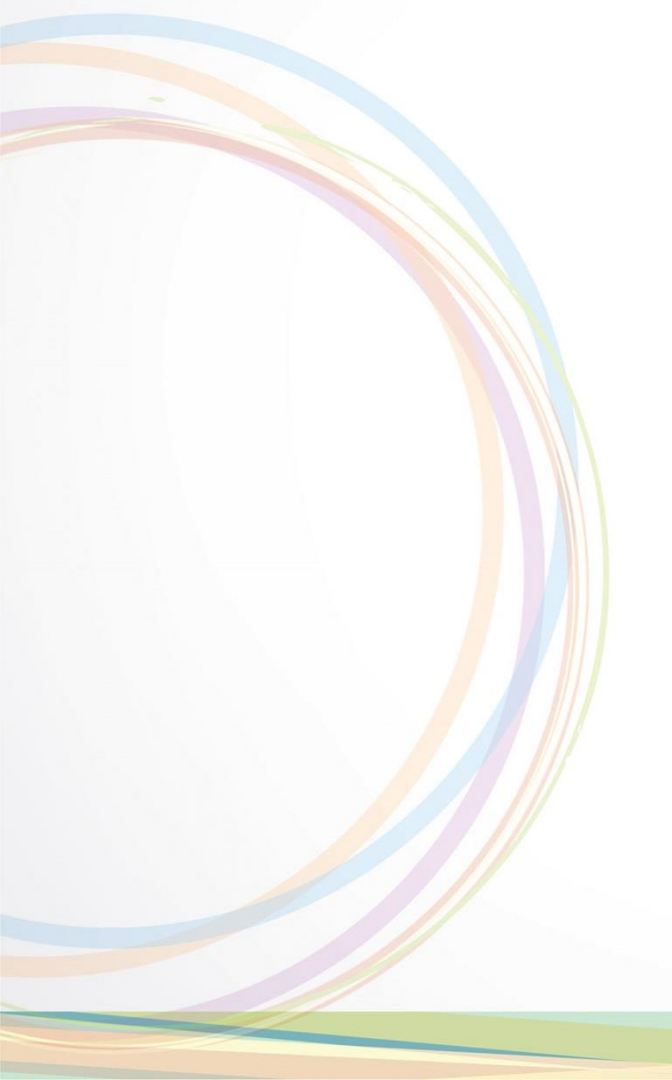
περιεχόμενα ημερίδας

- Χώρος Επαγγελματικής Δράσης: Γνωριμία με τη Γραμματεία
- Επιμέλεια Γραφείου και Υποστήριξη Διοικητικών Εργασιών
- Η Προσωπικότητα της Γραμματέως. Προσομοίωση Συνέντευξης.

ΕΙΣΑΓΩΓΗ

- ...παντού ζητάνε γραμματείς
- ...στη τελική, θα γίνω γραμματέας

- και αφού, παντού ζητάνε γραμματείς
 - και αφού, τόσα βιογραφικά έχουν πάρει
 - και αφού, τόσους πτυχιούχους έχουν δει
-
- Γιατί δεν βρίσκουν Γραμματείς;



2015
TALENT
SHORTAGE
SURVEY



ON GREECE

By Venetia Koussia, ManpowerGroup Greece,
President and Managing Director



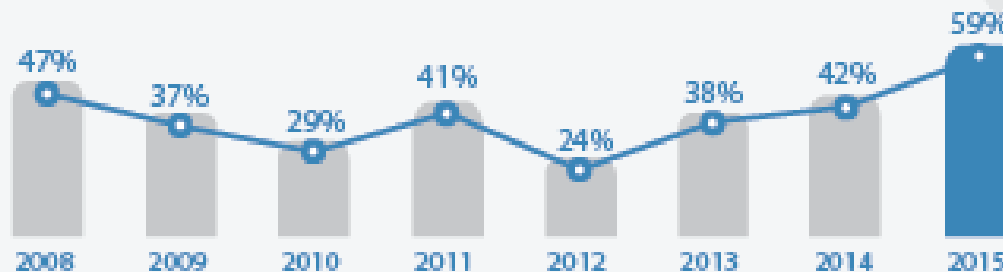
After 5 years of immense socio-economic challenges, it is evident that tackling the issue of employment in Greece through *unleashing human potential is a prerequisite for setting our country back on the path to growth and prosperity.*

Following the same trend from last year, this year's results of the Top-10 hardest jobs to fill, are not surprising since they reflect the current grim reality of the Greek market trends.

As such, Management and Sales Executives continue to be hard to find, not only due to the shortage of relevant executives in the Greek market, but also due to the fact that those available lack the necessary skills to convince employers that they are able to deal with today's competitive and multilevel working environment.

HIGHLIGHTS FROM THE 2015 TALENT SHORTAGE SURVEY IN GREECE

In Greece, 59% OF EMPLOYERS are having **DIFFICULTY** FILLING JOBS in 2015



- A seventeen percent increase since 2014
- Highest percentage since 2008

HARDEST JOBS TO FILL IN GREECE

For the seventh consecutive year, **SALES REPRESENTATIVES** vacancies are the hardest jobs to fill in Greece.

MANAGEMENT/EXECUTIVES are in second place, followed by **SKILLED TRADES, ENGINEERS AND OFFICE SUPPORT STAFF.**

1 ▶  Sales Representatives

2 ▶  Management / Executives

3 ▶  Skilled Trades

4 ▲  Engineers

5 ▲  Office Support Staff

6 ▲  IT Staff

7 ▼  Technicians

8 ▼  Accounting & Finance staff

9 ▼  Laborers

10 ▶  Sales Managers

TOP 5 KEY REASONS FOR DIFFICULTY FILLING JOBS



40%

Lack of
experience



31%

Lack of Technical
Competencies
(Hard Skills)



21%

Environmental/
Market Factors



18%

Lack of Workplace
Competencies
(Soft Skills)

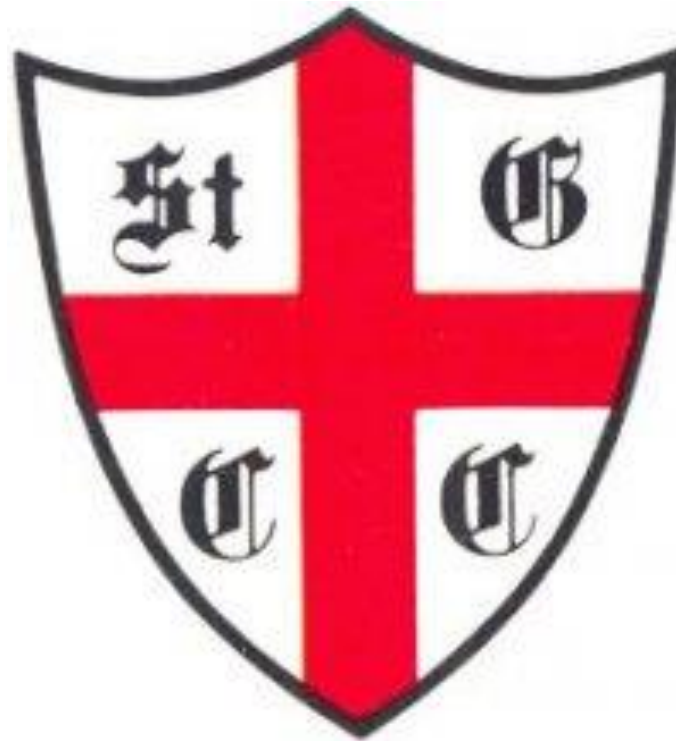


16%

Lack of available
applicants/
no applicants

We cannot continue to hire university graduates for positions, when what is needed are technical schools' graduates with a modern mindset, just as much as we cannot continue to complain about brain-drain, when we consistently refuse to evaluate and upgrade the methods, the processes and ultimately the human capital itself.

The numbers are cruel and *require collective and systematic action now*. Otherwise, the hopes for prosperity and competitiveness will move along with the most daring ones and all that will remain will be our prayers for future "ex machina gods".



Χώρος Επαγγελματικής Δράσης: Γνωριμία με τη Γραμματεία

- Δηλαδή, σε τι **περιβάλλον** καλούμαστε να αποδείξουμε ότι μπορούμε να εργαστούμε; **Ποια και πού είναι αυτή η γραμματεία, τελικά;**

Γραμματεία

- Είναι κάποιος συγκεκριμένος χώρος;
- Ποιος είναι ο ελάχιστος απαιτούμενος χώρος;
- Έχει κάποια αποστολή ο χώρος αυτός;
- Παράγεται κάτι εκεί;
- Αυτό που παράγεται, χρειάζεται κάποιο σχέδιο δράσης; Κανόνες λειτουργίας; Έχει προαπαιτούμενα;

Συνθέστε τον Ορισμό

- Γραμματεία είναι...

...

Συνθέστε τον Ορισμό

• Γραμματεία είναι...

Είναι ο χώρος
αποστέλλει
καταλαμβάνει
ή οργανισμού
προαπαιτούμενο
μιας επιχείρησης
φυλάσσει
συντονισμό εργασιών
του ιδιωτικού ή
εξοπλισμό
κύρια αποστολή
πληροφορίες
τεκμήρια
σχέδιο δράσης
υλικοτεχνικό
παράγει
ένα γραφείο
συλλέγει
αποτελεσματική
ορθολογικό
επικοινωνία
ή δημόσιου τομέα
κατ' ελάχιστο
στελέχη γραμματείας

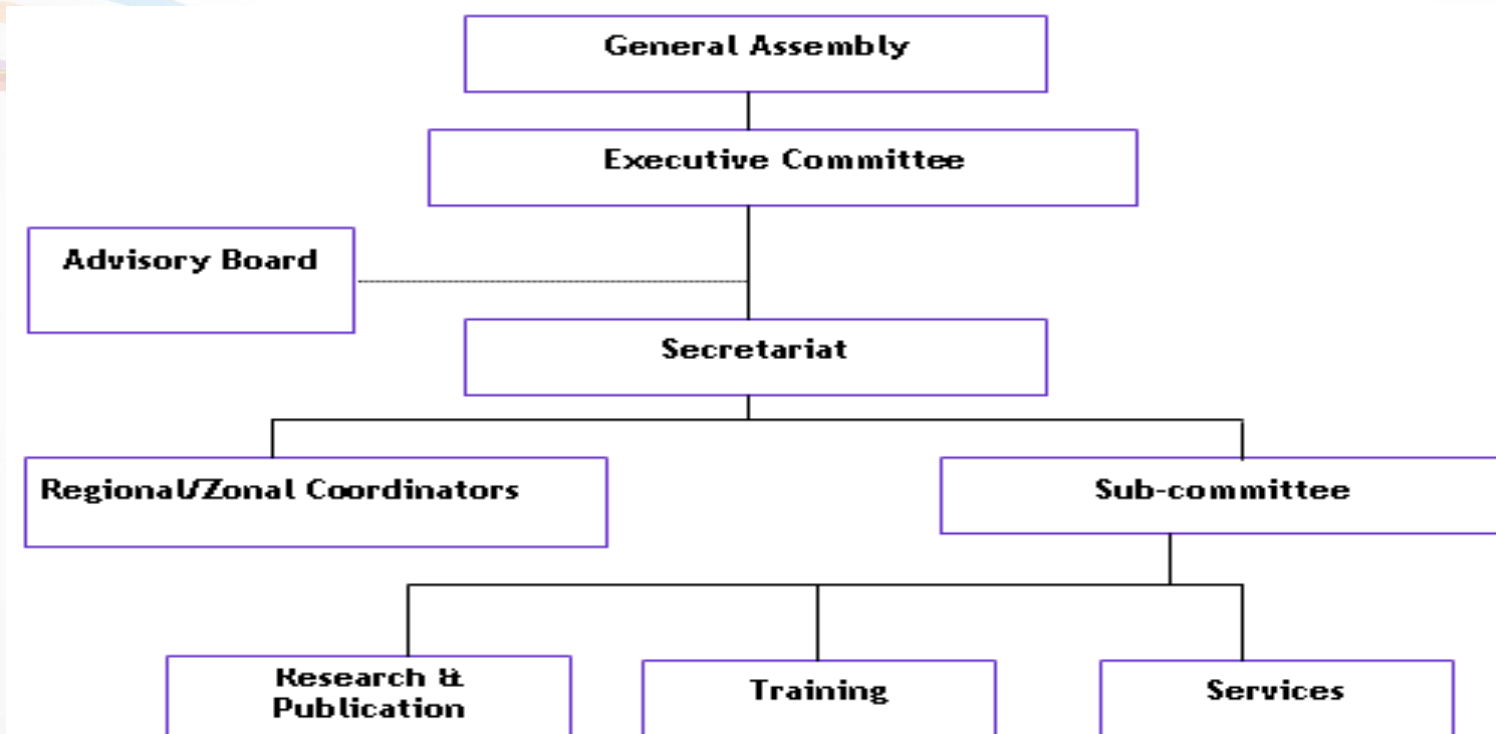
Συνθέστε τον Ορισμό

- Γραμματεία είναι... ο χώρος μιας επιχείρησης ή οργανισμού του ιδιωτικού ή δημόσιου τομέα, που καταλαμβάνει κατ' ελάχιστο ένα γραφείο, με κύρια αποστολή την αποτελεσματική επικοινωνία με τους εσωτερικούς και εξωτερικούς πελάτες και τον ορθολογικό συντονισμό εργασιών όλων των τμημάτων μεταξύ τους. Παράγει, συλλέγει και αποστέλει πληροφορίες και τεκμήρια, με συγκεκριμένο σχέδιο δράσης που εκτελούν τα στελέχη της Γραμματείας, με τον προαπαιτούμενο υλικοτεχνικό εξοπλισμό.

Γραμματεία

- Αυτό που παράγεται κρίνεται, αξιολογείται;
- Αφού αξιολογείται, δεν πρέπει να υπάρχουν κριτήρια αξιολόγησης;
- Ανακοινώνονται;
- Πότε πρωτο-ανακοινώνονται;

Επιμέλεια Γραφείου και Υποστήριξη Διοικητικών Εργασιών



ΟΡΓΑΝΟΓΡΑΜΜΑ

- Έχετε εξοικειωθεί με το Οργανόγραμμα μιας επιχείρησης;
- Ποια η θέση της Γραμματείας στο Οργανόγραμμα;
- Μια πολύ μικρή επιχείρηση με οργανόγραμμα; Γίνεται;

ΔΡΑΣΕΙΣ ΕΤΑΙΡΙΑΣ

- Απαριθμήστε ΔΡΑΣΕΙΣ της εταιρίας που η/ο Γραμματέας σχετίζεται:

- **Συμβάλλει στην παραγωγικότητα της εταιρίας λοιπόν; Άρα πρέπει να είναι εξοικειωμένη ή εκπαιδευμένη στην Παραγωγή και τις Φάσεις της; Άρα, ένα πτυχίο της Σχολής θα είναι χρήσιμο;**
- **Η λήψη και η διαβίβαση Εντολών είναι θέμα Επικοινωνίας; Οι Σημειώσεις, οι Αναφορές;**

- Τα Επαγγελματικά Ραντεβού, τα θέματα Ταξιδιού, απαιτούν γνώσεις τουριστικών επαγγελμάτων;
- Θέματα Προμηθειών και Αγορών Ειδών Γραφείου, δεν είναι θέματα Διοίκησης Επιχειρήσεων;
- Το Αρχείο και η Οργάνωσή του δεν είναι επιστήμη;

- Εγχειρίδιο Γραμματείας υπάρχει;
- Τι θέματα θα καλύπτατε στο περιεχόμενό του;
- Ποιος το συντάσσει;

ΕΛΟΤ Πρότυπο 1437

- «Γραμματεία Διοίκησης – Καθήκοντα, επαγγελματική επάρκεια, οργάνωση γραφείου και υποστηρικτικά εργαλεία»

Η Προσωπικότητα της Γραμματέως



Drawing Portraits

FACES AND FIGURES

GIOVANNI CIVARDI



σχεδιάζοντας το προφίλ του εργαζόμενου

ΠΡΟΦΙΛ

- Δεξιότητες
- Γνώσεις
- Προσωπικότητα

Διέπεται από Κώδικα
Ηθικής και
Δεοντολογίας
σύμφωνα με τους
Διεθνείς Κανόνες

GLOBAL/GREECE: REASONS FOR DIFFICULTY FILLING JOBS

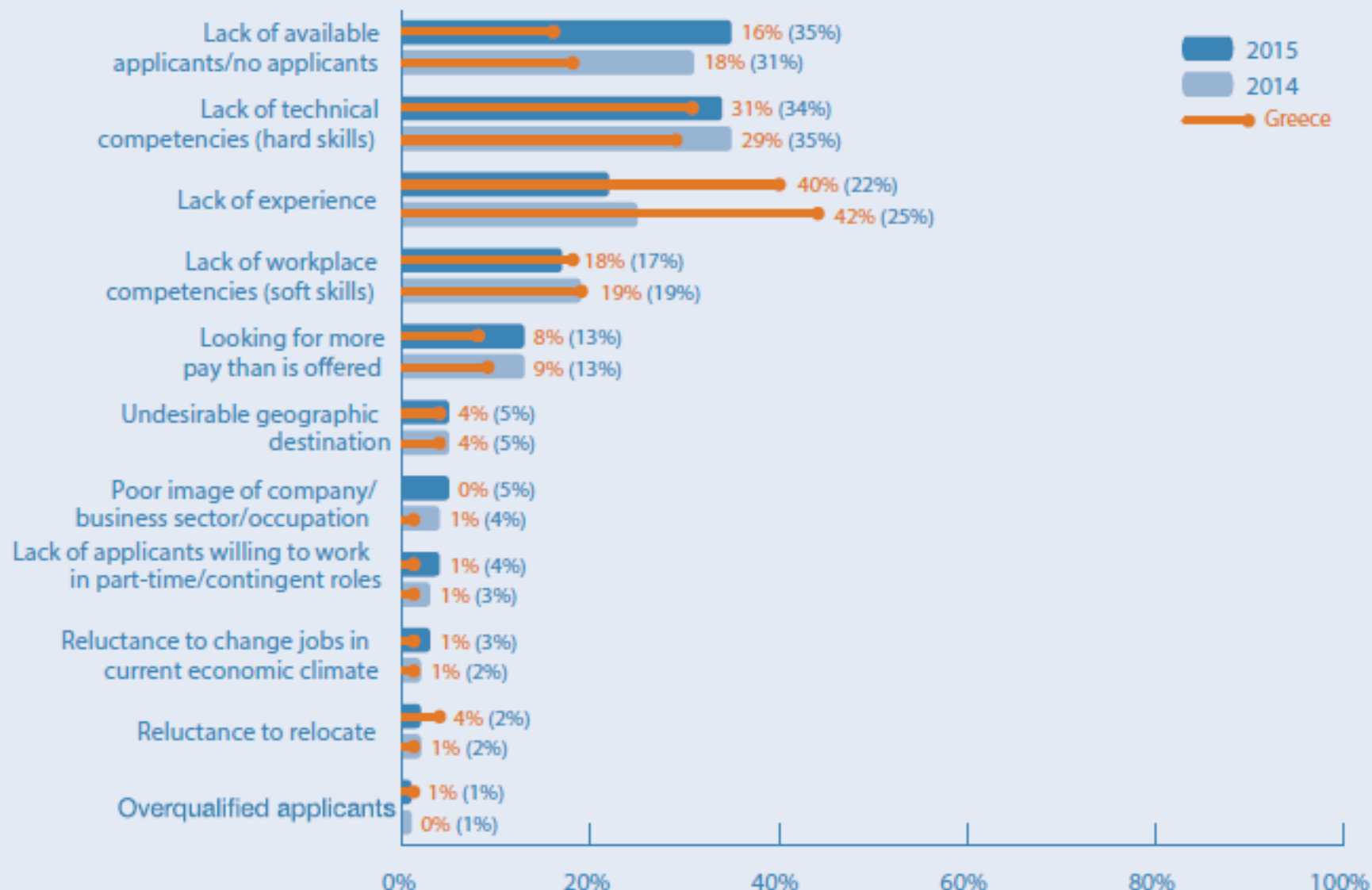


FIGURE 8

προσόντα του 21^{ου} αιώνα

προσωπικότητα

Λιγότερη
Υποκειμενικότητα

Προκαθορισμένα
προσόντα και
δεξιότητες



Ξεκάθαρο
όραμα
επαγγελματικού
προσανατολισμού
και αναγκών

- Ικανότητα Μάθησης και Σκέψης
- Κριτικό Πνεύμα Σκέψης
- Ικανότητα Επίλυσης Προβλημάτων
- Δημιουργικές Ικανότητες και Καινοτόμες Δεξιότητες

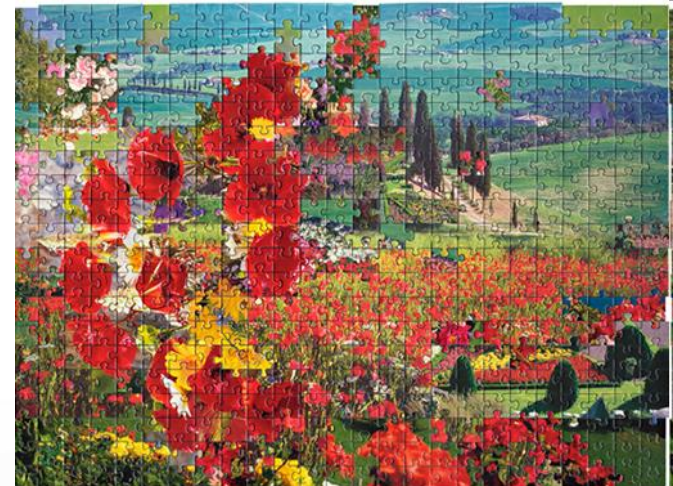
- Learning & Thinking Skills
- Critical Thinking
- Problem Solving
- Creativity & Innovation Skills



- Management Skills
- Crisis & Risk Management Special Skills



- Creative Reading
 - Creative Writing
- Creative Listening



Least Computer skills

Word

Excel

Power point

Outlook

Web

Κάποιο πρόγραμμα επεξεργασίας εικόνας

Skills

ellon
ων της δεξιοτήτων

Εμπορική Ορολογία
Εμπορική Αλληλογραφία
Κειμενογραφία
Άριστη Ορθογραφία
Επιμέλεια Κειμένων
Στοιχεία Εμπορικού Δικαίου
Δημόσιες Σχέσεις
Τεχνική Παρουσιάσεων
Τυφλή Πληκτρολόγηση
Οργάνωση Γραφείου
Οργάνωση & Σύνταξη Διαδικασιών
Διαχείριση Έργου
Βασικές Γνώσεις Γραφιστικής
Γνώση Διαπραγματευτικής Διαδικασίας
Διαχείριση Ανθρώπινης Ομάδας
Διαχείριση Χρόνου
Αρχειοθέτηση

Skills

Ετικετοποίηση
Πακετοποίηση
Φωτοτυπίες
Πλαστικοποίηση
Σκανάρισμα
Διανομές
Επικαιροποίηση στοιχείων

ΤΙ ΕΙΝΑΙ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑ;

Διαδικασία μεταβίβασης
πληροφοριών & νοημάτων
ΣΕ ΑΝΘΡΩΠΟΥΣ
με τελικό Στόχο τον επηρεασμό
καταστάσεων και συμπεριφορών

χρόνος

- Διαχωρίζω το επείγον από το σημαντικό;
- Δημιουργώ χρονοδιαγράμματα;
- Έχω ωρολόγιο πρόγραμμα εργασίας;



Διοχέτευση Αναγκών

αξιολογήστε τι ανάγκες σας
καλύπτει η εργασία σας



γι' αυτό αγαπάω τη θέση αυτή

5. αυτοεκτίμηση

4. αναγνώριση

3. κοινωνικές ανάγκες

2. ασφάλεια

1. φυσικές ανάγκες



Ηθική & Δεοντολογία (Business Ethics):

- ο κώδικας σημαίνει ότι συντασσόμαστε με τα ήθη της εταιρικής κουλτούρας, τα προασπιζόμαστε και ενίοτε καλούμαστε και να συντάξουμε εξ ολοκλήρου ή επί μέρους σημεία για υποκαταστήματα ή θυγατρικές πιθανότατα κι ενός πολιτισμικού περιβάλλοντος

ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΚΩΔΙΚΑ ΗΘΙΚΗΣ & ΔΕΟΝΤΟΛΟΓΙΑΣ

- Εμπιστευτικότητα
- Τιμιότητα
- Πίστη
- Αξιοπιστία
- Υπευθυνότητα
- Αυτοκαθοδήγηση
- Συνεργασιμότητα
- Ευελιξία

ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΗ

- Πιστοποιούνται οι ΓΝΩΣΕΙΣ, ΟΙ ΔΕΞΙΟΤΗΤΕΣ ΑΛΛΑ ΚΥΡΙΩΣ Η ΙΚΑΝΟΤΗΤΑ ΤΟΥ ΑΤΟΜΟΥ ΝΑ ΕΡΓΑΣΤΕΙ ΣΕ ΈΝΑ ΣΥΓΚΕΚΡΙΜΕΝΟ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑ βάσει των επιταγών του Εθνικού Πλαισίου Προσόντων



ΕΘΝΙΚΟ ΠΛΑΙΣΙΟ ΠΡΟΣΟΝΤΩΝ

The Hellenic Qualifications Framework

Τι σημαίνει «Γνώσεις, Δεξιότητες και Ικανότητες» και γιατί χρησιμοποιούμε αυτούς τους όρους;

- Υπάρχουν πολλές διαφορετικές δυνατότητες για τη δόμηση και σύνθεση των αποτελεσμάτων των μαθησιακών διαδικασιών. Μετά από συζητήσεις μεταξύ εμπειρογνομόνων από όλες τις χώρες που συμμετείχαν στην ανάπτυξη του EQF, **συμφωνήθηκε να χρησιμοποιηθεί η διάκριση ανάμεσα στις γνώσεις, τις δεξιότητες και τις ικανότητες (ΓΔΙ)** ως βάση για το πλαίσιο, διότι αποτελεί τον πλέον καθιερωμένο τρόπο κατηγοριοποίησης των μαθησιακών αποτελεσμάτων.

- Με τον όρο **«γνώσεις»** νοείται το **αποτέλεσμα της αφομοίωσης πληροφοριών μέσω της μάθησης**. Οι γνώσεις είναι το σώμα θετικών στοιχείων, αρχών, θεωριών και πρακτικών που σχετίζεται με ένα πεδίο σπουδής ή εργασίας. Στο Ευρωπαϊκό Πλαίσιο Προσόντων, οι γνώσεις χαρακτηρίζονται ως θεωρητικές ή/ και αντικειμενικές

- Με τον όρο **«δεξιότητες»** νοείται η **ικανότητα εφαρμογής γνώσεων και αξιοποίησης τεχνογνωσίας για την εκπλήρωση εργασιών και την επίλυση προβλημάτων.**
Στο Ευρωπαϊκό Πλαίσιο Προσόντων, οι δεξιότητες περιγράφονται ως νοητικές (χρήση λογικής, διαισθητικής και δημιουργικής σκέψης) και πρακτικές (αφορούν τη χειρωνακτική επιδεξιότητα και τη χρήση μεθόδων, υλικών, εργαλείων και οργάνων)

- Με τον όρο **«ικανότητες»** νοείται η αποδεδειγμένη επάρκεια στη χρήση γνώσεων, δεξιοτήτων και προσωπικών, κοινωνικών ή/και μεθοδολογικών δυνατοτήτων σε περιστάσεις εργασίας ή σπουδών και στην επαγγελματική ή/ και προσωπική **ανέλιξη**. Στο Ευρωπαϊκό Πλαίσιο Προσόντων, η περιγραφή ως προς τις «ικανότητες» αφορά την υπευθυνότητα και την αυτονομία.

Η Προσωπικότητα της Γραμματέως

- **Βιογραφικό και Προσομοίωση Συνέντευξης.**

ΖΗΤΕΙΤΑΙ

Στέλεχος ΤΑΔΕ (ΤΡΙΑ ΜΕΤΡΑ ΤΙΤΛΟΣ)

Αρμοδιότητες:

Επικοινωνία με προμηθευτές, πελάτες

Συμφωνίες λογαριασμών

Συμμετοχή και προετοιμασία εκδηλώσεων

...

...

Μπλα μπλα μπλα



Τι περιέχει ένα βιογραφικό;

Πόση βαρύτητα έχουν οι γνώσεις στην επιλογή;

Τι, τέλος πάντων, περιμένει να δει ο αξιολογητής
σας;



Μάρω Μπανάκου

“Οι υποψήφιοι, μέσω του βιογραφικού σημειώματος, θα πρέπει να κάνουν τον εργοδότη να αντιληφθεί ότι πίσω από δυο-τρεις κόλλες χαρτί κρύβεται ένας ενδιαφέρων άνθρωπος”



20 Years
of simply being
the Crème de la Crème
1994-2014

crème
de la
crème
Human
Resources
SA



grammateas.gr
Your Business & Career Mentor - Trainer



ΕΣΥ!



πραγματικότητα

- Είναι ο βασικός παράγοντας σύνταξης του βιογραφικού και επιλογής του κατάλληλου ανθρώπου για την κατάλληλη θέση.
- **Πού** το στέλνω;

ΣΤΡΑΤΗΓΙΚΗ ΣΥΝΤΑΞΗ ΒΙΟΓΡΑΦΙΚΟΥ





ΚΑΘΕ ΠΡΑΓΜΑΤΙΚΟΤΗΤΑ ΕΧΕΙ ΤΙΣ ΔΙΚΕΣ ΤΗΣ ΑΠΑΙΤΗΣΕΙΣ



Μάρω Μπανάκου

«Η συνέντευξη
πρόσληψης αποτελεί
την πιο κρίσιμη μάχη
στον αγώνα για την
εξασφάλιση μιας
θέσης εργασίας»



Θέλω να πιάσω δουλειά

- Τα πιο βασικά που πρέπει να έχω για την είσοδό μου στην αγορά εργασίας σε θέση γραμματειακής υποστήριξης

Πες μου τα βασικά που θέλω να ακούσω για να σε προσλάβω!

- «Τι ξέρετε να κάνετε;»
- «Γιατί να προσλάβω εσάς;»



Ευχαριστώ για τη προσοχή σας

APPENDIX



Χαρά ΚΑΨΑΝΑΚΗ

Σεμινάριο Επάγγελμα Γραμματέας
Πώς θα ξεχωρίσετε και γιατί θα σας προτιμήσουν;



- Απόφοιτη του 2ετούς προγράμματος Ελληνοαγγλομαθών Γραμματέων Βοηθών Διοίκησης του Εμπορικού Κολlegίου St. George.
- Έχει εργαστεί σε εταιρείες ως Γραμματέας Διοικήσεως, Γενικών Διευθυντών και Δ/ντων Συμβούλων, ενώ **από το 2005 ασχολείται αποκλειστικά με το outsourcing, ως ελεύθερη επαγγελματίας**. Διαθέτει κωδικό εισηγήτριας στον ΟΑΕΔ, είναι μέλος του Επαγγελματικού Επιμελητηρίου Αθηνών και του **Ευρωπαϊκού Δικτύου Μεντόρων για τη Γυναίκα Επιχειρηματικότητα (Ευρωπαϊκή Επιτροπή)** και παράλληλα σύμβουλος επιλογής μεσαίου εκτελεστικού στελεχιακού δυναμικού στην **Crème de la Crème Human Resources**. Λόγω εξειδίκευσης, συμμετέχει στις επιστημονικές ομάδες εκπόνησης **εθνικού προτύπου 1437 «Γραμματείας Διοίκησης» του ΕΛΟΤ** και **σύνταξης εκπαιδευτικού υλικού** για τη Γ' φάση Πιστοποίησης Γραμματέων Βοηθών Διοίκησης - CSEMA by ACTA, την Πιστοποίηση Στενοδακτυλογράφων - CAP GrS by ACTA καθώς και την Πιστοποίηση Επαγγελματιών Δακτυλογράφων - CAP GrEnT by ACTA.
- Δημιουργός του **Grammateas.gr** (www.grammateas.gr) και Πρόεδρος του Σώματος Ελλήνων Γραμματέων Πρακτικογράφων Στενογράφων (**ελ.γρα.π.στε**).

- GRAMMATEAS.GR που προσωρινά φιλοξενεί και το Σωματείο Ελλήνων Γραμματέων Πρακτικογράφων Στενογράφων
www.grammateas.gr
- Crème de la Crème Human Resources SA
<http://www.cremedelacreme.gr/>
- ΕΘΝΙΚΟ ΠΛΑΙΣΙΟ ΠΡΟΣΟΝΤΩΝ <http://www.nqf.gov.gr/>
- ACTA ARISTOTLE
<http://www.acta-edu.gr/>
- ΣΧΕΔΙΟ ΠΡΟΤΥΠΟΥ 1437 ΕΛΟΤ
http://www.elot.gr/sepelot1437_7june11.pdf