

Level 1 & 2 Award in Office Procedures

Qualification Handbook



www.cityandguilds.gr
Αύγουστος 2011

Λίγα στοιχεία για τον City & Guilds

Ο οργανισμός City & Guilds είναι ο ηγέτης στην παροχή επαγγελματικών πιστοποιήσεων στο Ηνωμένο Βασίλειο, προσφέροντας περισσότερες από 500 πιστοποιήσεις σε ένα ευρύ φάσμα επαγγελματικών κλάδων, για όλα τα επίπεδα επαγγελματικής καταξίωσης και κατάρτισης. Με περισσότερα από 8.500 Κέντρα σε 100 χώρες, ο οργανισμός City & Guilds αναγνωρίζεται από τους εργοδότες παγκοσμίως για την παροχή πιστοποιήσεων οι οποίες είναι απαραίτητες για την επιτυχία στον εργασιακό χώρο.

Ο Όμιλος City & Guilds.

Ο Όμιλος City & Guilds περιλαμβάνει τον οργανισμό City & Guilds, το Ινστιτούτο City & Guilds, το ILM (Institute of Leadership and Management) που προσφέρει πιστοποιήσεις Management, εκπαιδευτικό υλικό και υπηρεσίες μελών, το NPTC που προσφέρει πιστοποιήσεις σχετικές με επαγγελματικές ειδικότητες στο χώρο της γεωργίας, καθώς και υπηρεσίες μελών, και το HAB (Hospitality Awarding Body). Ο οργανισμός City & Guilds διαχειρίζεται, επίσης, τις Εξετάσεις Μηχανικών στο Ηνωμένο Βασίλειο για λογαριασμό του Συμβουλίου Μηχανικών (Engineering Council).

Πολιτική Ίσων Ευκαιριών

Ο οργανισμός City & Guilds υποστηρίζει πλήρως την αρχή των ίσων ευκαιριών και δεσμεύεται προς την ικανοποίηση αυτής της αρχής σε όλες τις δραστηριότητές του και το υλικό που εκδίδεται. Αντίγραφο της δήλωσης πολιτικής ίσων ευκαιριών είναι διαθέσιμο στη ιστοσελίδα του City & Guilds.

Δικαιώματα Πνευματικής Ιδιοκτησίας

Το περιεχόμενο αυτού του εγγράφου, εκτός εάν υποδεικνύεται διαφορετικά, αποτελεί πνευματική ιδιοκτησία του Ινστιτούτου ©The City and Guilds of London (2008) και απαγορεύεται η αντιγραφή, η αναπαραγωγή ή η διανομή χωρίς προηγούμενη γραπτή συγκατάθεση. Σε αυτό το πλαίσιο, Εξουσιοδοτημένα Κέντρα City & Guilds και υποψήφιοι που προετοιμάζονται για πιστοποιήσεις City & Guilds μπορούν να φωτοτυπήσουν ελεύθερα το έγγραφο αυτό χωρίς χρέωση ή/και να περιλάβουν μια κλειδωμένη έκδοσή του σε μορφή PDF στο ενδοδίκτυο (intranet) τους με τους ακόλουθους όρους:

- Το προσωπικό του κέντρου μπορεί να αντιγράψει το υλικό με σκοπό μόνο τη διδασκαλία των υποψηφίων που προετοιμάζονται για μια πιστοποίηση City & Guilds, ή για εσωτερικούς διαχειριστικούς σκοπούς.
- Οι υποψήφιοι μπορούν να αντιγράψουν το υλικό μόνο για προσωπική τους χρήση όταν προετοιμάζονται για μια πιστοποίηση City & Guilds.
- Να τηρούνται, επίσης, οι *Πρότυπες Προϋποθέσεις Αντιγραφής* (Standard Copying Conditions) που ορίζονται στη ιστοσελίδα του οργανισμού City & Guilds.

Σημείωση: τα Εθνικά Πρότυπα Απασχόλησης δεν αποτελούν πνευματική ιδιοκτησία του The City & Guilds of London. Παρακαλούμε ελέγξτε τις προϋποθέσεις με βάση τις οποίες μπορεί να αντιγραφούν σύμφωνα με τη σχετική Επιτροπή Τομέα Δεξιοτήτων (Sector Skills Council).

Εκδόσεις

Έχει γίνει κάθε προσπάθεια για να διασφαλισθεί ότι οι πληροφορίες που περιέχονται στην έκδοση αυτή είναι αληθείς και σωστές την στιγμή που εκδόθηκε. Επομένως, τα προϊόντα και οι υπηρεσίες του City & Guilds βρίσκονται σε διαρκή ανάπτυξη και βελτίωση και διατηρείται το δικαίωμα τροποποίησης των προϊόντων και των υπηρεσιών αν αυτό κριθεί απαραίτητο. Ο οργανισμός City & Guilds δεν αναλαμβάνει την ευθύνη για απώλεια ή ζημία που προέρχεται από τη χρήση των πληροφοριών που περιέχονται σε αυτήν την έκδοση.

PeopleCert
Κοραή 3, 105 64
Αθήνα
Τηλ: 210 372 9150
Fax: 210 372 9101

www.cityandguilds.gr
info@cityandguilds.gr

Level 1 & 2 Award in Office Procedures

Qualification Handbook



www.cityandguilds.gr
Αύγουστος 2011

City & Guilds

Δεξιότητες για ένα καλύτερο μέλλον



www.cityandguilds.gr

Level 1 & 2 Award in Office Procedures



Qualification handbook

Περιεχόμενα

1	Εισαγωγή στα προγράμματα πιστοποίησης	6
1.1	Δομή πιστοποίησης	7
1.2	Ευκαιρίες εξέλιξης	7
1.3	Υποστηρικτικό υλικό	7
2	Προδιαγραφές Κέντρου	8
2.1	Απαιτήσεις πόρων	8
2.2	Προϋποθέσεις εγγραφής υποψηφίου	8
3	Units	9
	Unit 001 Office Procedures - Level 1	10
	Unit 002 Office Procedures - Level 2	16
4	Αξιολόγηση	23
4.1	Περίληψη απαιτήσεων αξιολόγησης	23
5	Σχεδιασμός και υλοποίηση προγράμματος	25
5.1	Αρχική αξιολόγηση και εισαγωγή υποψηφίων	25
5.2	Προτεινόμενη στρατηγική παράδοσης	25

Αυτή η σελίδα είναι σκόπιμα κενή

1 Εισαγωγή στα προγράμματα πιστοποίησης

Το έγγραφο αυτό περιλαμβάνει όλες τις απαραίτητες πληροφορίες ώστε τα εξουσιοδοτημένα κέντρα City & Guilds να είναι σε θέση να προσφέρουν τα παρακάτω προγράμματα πιστοποίησης:

Επίπεδα και Τίτλοι Πιστοποιήσεων	Level 1 & 2 Award in Office Procedures
Τελευταία ημερομηνία εγγραφής	30/09/2013
Τελευταία ημερομηνία πιστοποίησης	30/09/2014

Οι πιστοποιήσεις έχουν αναπτυχθεί για να καλύψουν τις ανάγκες των εργοδοτών για σύντομα και ευέλικτα τμήματα στον τομέα των Επιχειρηματικών Δεξιοτήτων (Business Skills). Πρόκειται για αυτόνομες πιστοποιήσεις οι οποίες συμπληρώνουν την υπάρχουσα σειρά προγραμμάτων πιστοποίησης City & Guilds Business Skills.

Οι πιστοποιήσεις City & Guilds Office Procedures διατίθενται στα Levels 1 και 2 και επιτρέπουν στους υποψήφιους να πιστοποιήσουν τις γνώσεις τους και την αντίληψη που έχουν για τις διαδικασίες του σύγχρονου γραφείου.

Η αξιολόγηση πραγματοποιείται μέσω εξετάσεων που οργανώνονται από τον Οργανισμό City & Guilds και αξιολογούνται από διορθωτές του City & Guilds για κάθε Level.

Για κάθε πρόγραμμα πιστοποίησης είναι διαθέσιμο και συμπλήρωμα πιστοποιητικού Europass.

1.1 Δομή πιστοποίησης

Για να αποκτήσει ο υποψήφιος την πιστοποίηση σε κάθε ένα εκ των Level 1 και 2 Award in Office Procedures, πρέπει να πετύχει στις εξετάσεις των αντιστοίχων Units.

Στον παρακάτω πίνακα αναφέρονται οι τίτλοι των Units, οι προτεινόμενες ώρες εκπαίδευσης ανά Unit και η αξία των διδακτικών μονάδων που θα προσμετρηθεί στους υποψηφίους όταν συμπληρώσουν επιτυχώς τα απαιτούμενα units και τις διδακτικές μονάδες.

Αριθμός Μητρώου QCF	Αριθμός Unit City & Guilds	Τίτλος Unit	Υποχρεωτικό ή Επιλογής για την απόκτηση του Πιστοποιητικού	Διδακτικές Μονάδες (Credit Value)	Ώρες Εκπαίδευσης υπό καθοδήγηση
A/600/3783	Unit 001	Level 1 Office Procedures	Υποχρεωτικό	5	30
J/600/3785	Unit 002	Level 2 Office Procedures	Υποχρεωτικό	7	60

1.2 Ευκαιρίες εξέλιξης

Με την απόκτηση των παραπάνω πιστοποιητικών, οι υποψήφιοι μπορούν να :

- Προοδεύσουν στην επαγγελματική τους σταδιοδρομία
- Συνεχίσουν στις υπόλοιπες ενότητες του προγράμματος πιστοποίησης City & Guilds Office Procedures
- Συνεχίσουν σε άλλο πρόγραμμα πιστοποίησης Επιχειρησιακών Δεξιοτήτων ή IT

1.3 Υποστηρικτικό υλικό

Για τα συγκεκριμένα προγράμματα πιστοποίησης παρέχεται επίσης το παρακάτω υποστηρικτικό υλικό.

Υποστηρικτικό Υλικό

Δείγματα Θεμάτων

Πηγή πρόσβασης

www.cityandguilds.gr

2 Προδιαγραφές Κέντρου

Παρακάτω αναφέρονται οι προδιαγραφές που πρέπει να πληροί το κέντρο, ώστε να μπορεί να προσφέρει τα προγράμματα πιστοποίησης.

Υπάρχοντα Εξουσιοδοτημένα Κέντρα City & Guilds

Τα υπάρχοντα Εξουσιοδοτημένα Κέντρα City & Guilds **δε** χρειάζεται να επικοινωνήσουν με τον φορέα για να πάρουν ξεχωριστή έγκριση για την εφαρμογή του συγκεκριμένου προγράμματος πιστοποίησης.

2.1 Απαιτήσεις πόρων

Προσωπικό εκπαιδευτικού κέντρου

Το προσωπικό που παραδίδει τις πιστοποιήσεις θα πρέπει να καλύπτει τις ακόλουθες απαιτήσεις επαγγελματικής εμπειρίας:

Οι εκπαιδευτές θα πρέπει να:

- είναι επαγγελματικά πεπειραμένοι στον τομέα Office Procedures, για τον οποίο και παραδίδουν τα μαθήματα. Η πείρα αυτή θα πρέπει να είναι τουλάχιστον του ίδιου επιπέδου με το διδασκόμενο μάθημα.
- έχουν αποδειγμένη διδακτική ή εκπαιδευτική εμπειρία.

Συνεχής επαγγελματική ανάπτυξη

Τα κέντρα τελούν υπό την υποχρέωση να διασφαλίζουν τον επίκαιρο χαρακτήρα του γνωστικού αντικείμενου του ανθρώπινου δυναμικού τους στον επαγγελματικό τομέα που καλούνται να καλύψουν, καθώς και την καλύτερη εφαρμογή σε ότι αφορά την παράδοση, καθοδήγηση, αξιολόγηση και επαλήθευση λαμβάνοντας υπόψη τις όποιες κρατικές ή νομοθετικές εξελίξεις.

2.2 Προϋποθέσεις εγγραφής υποψηφίου

Οι υποψήφιοι δεν πρέπει να εγγράφονται για κάποια πιστοποίηση του ίδιου τύπου, περιεχομένου και επιπέδου με πιστοποίηση που ήδη έχουν.

Δεν υπάρχουν τυπικές απαιτήσεις εγγραφής για τους υποψηφίους που επιλέγουν αυτές τις πιστοποιήσεις. Παρόλα αυτά, τα κέντρα θα πρέπει να εξασφαλίζουν ότι οι υποψήφιοι έχουν τη δυνατότητα και τις ικανότητες να αποκτήσουν επιτυχώς τις πιστοποιήσεις.

Περιορισμοί ηλικίας

Δεν υπάρχει ηλικιακός περιορισμός σε ότι αφορά υποψηφίους οι οποίοι πρόκειται να παρακολουθήσουν τα προγράμματα πιστοποίησης εκτός κι αν το παραπάνω αποτελεί νομική προϋπόθεση της προβλεπόμενης διαδικασίας ή του εκάστοτε εκπαιδευτικού περιβάλλοντος. Τα εκπαιδευτικά κέντρα καλούνται να διασφαλίσουν ότι τελούν υπό την τοπική και κρατική νομοθεσία η οποία ενδεχομένως να επηρεάσει την παράδοση των πιστοποιήσεων.

3 Units

Διαθεσιμότητα Unit

Ακολουθούν τα units για τις συγκεκριμένες πιστοποιήσεις.

Δομή των Unit

Τα unit των πιστοποιήσεων είναι γραμμένα σε τυποποιημένο έντυπο και περιλαμβάνουν τα εξής:

- Αριθμός αναφοράς City & Guilds
- Τίτλος
- Επίπεδο
- Διδακτικές Μονάδες (Credit Value)
- Στόχος του Unit
- Σχέση με Εθνικά Εργασιακά Πρότυπα (NOS)/ με άλλες πιστοποιήσεις
- Επικύρωση ενότητας από αρμόδιο τομέα ή άλλο κατάλληλο οργανισμό
- Πληροφορίες σχετικά με την αξιολόγηση
- Αναφορά ωρών εκμάθησης υπό καθοδήγηση
- Αναφορά τρόπου βαθμολόγησης
- Μαθησιακά αποτελέσματα που περιλαμβάνουν διάφορα κριτήρια αξιολόγησης βασισμένα στη γνώση συμπεριλαμβανομένων και των σημειώσεων με τις οδηγίες

Unit 001 Office Procedures - Level 1

Level: 1

Διδακτικές Μονάδες: 5

Στόχος του Unit

Η ενότητα αυτή έχει ως στόχο να αναδείξει τις γνώσεις, την ικανότητα και τη δεξιότητα του υποψηφίου στη διεκπεραίωση γενικών εργασιών γραφείου, επικοινωνιών, συστημάτων γραφείου καθώς και της χρήσης εξοπλισμού γραφείου.

Μαθησιακά αποτελέσματα

Υπάρχουν **πέντε** μαθησιακά αποτελέσματα σε αυτή την ενότητα. Ο υποψήφιος θα μπορεί να:

- γνωρίζει τις λειτουργίες ενός γραφείου και πώς μπορεί να εργάζεται σ' ένα γραφείο με ασφάλεια
- μπορεί να χρησιμοποιεί τεχνικές εμπορικής επικοινωνίας
- γνωρίζει τα συστήματα και τις διαδικασίες που χρησιμοποιούνται σ' ένα γραφείο
- κατανοεί τις μεθόδους αποθήκευσης και αρχειοθέτησης πληροφοριών
- γνωρίζει το εύρος και την ποικιλία του εξοπλισμού που υποστηρίζει ένα γραφείο.

Προτεινόμενος χρόνος εκπαίδευσης

Ο προτεινόμενος χρόνος εκπαίδευσης για το συγκεκριμένο πρόγραμμα πιστοποίησης είναι **30** ώρες. Ο χρόνος αυτός μπορεί να καλυφθεί είτε με πλήρη, είτε με μερική παρακολούθηση μαθημάτων.

Σχέση της ενότητας με εθνικά εργασιακά πρότυπα

Η ενότητα αυτή συνδέεται με τα εθνικά εργασιακά πρότυπα Business and Administration της Μ. Βρετανίας.

Επικύρωση της ενότητας από κάποιον τομέα ή άλλο κατάλληλο οργανισμό

Η ενότητα αυτή επικυρώνεται από το Council of Administration της Μ. Βρετανίας.

Αξιολόγηση και βαθμολόγηση

Η ενότητα αυτή αξιολογείται με:

Γραπτό διαγώνισμα που δίνεται από τον City & Guilds και βαθμολογείται από διορθωτές του City & Guilds.

Κριτήρια αξιολόγησης

Ο υποψήφιος θα πρέπει να:

1. Περιγράφει τις διάφορες λειτουργίες ενός γραφείου.
2. Περιγράφει τους ρόλους του προσωπικού ενός γραφείου.
3. Περιγράφει τις διαδικασίες υγιεινής και ασφάλειας που σχετίζονται με την εργασία σ' ένα γραφείο.

Επεξήγηση κριτηρίων αξιολόγησης**Για το κριτήριο 1**

Οι λειτουργίες συμπεριλαμβάνουν:

- λήψη εισερχόμενης και αποστολή εξερχόμενης επικοινωνίας με τη μορφή ηλεκτρονικών μηνυμάτων (e-mail), επιστολών, φορμών, τηλεφωνημάτων, φαξ και ταχυμεταφορών (courier)
- ταξινόμηση και επεξεργασία πληροφοριών, με το χέρι και με τη βοήθεια μηχανημάτων
- μετάδοση πληροφοριών, δηλ. προφορικά, εγγράφως και με τεχνολογικά μέσα
- καταγραφή και αποθήκευση πληροφοριών για μελλοντική αναφορά.

Για το κριτήριο 2

Ο υποψήφιος θα πρέπει να είναι σε θέση να αναφέρει τους ρόλους και τα βασικά καθήκοντα και τις βασικές αρμοδιότητες που έχει το προσωπικό σε θέσεις γραφείου (clerical), γραμματειακής υποστήριξης (secretarial), υποδοχής πελατών (reception) και διοικητικής υποστήριξης (administrative support).

Για το κριτήριο 3

Ο υποψήφιος θα πρέπει να είναι σε θέση να αναφέρει τις διαδικασίες ασφαλείας για το χειρισμό εκτάκτων αναγκών όπως ατυχήματα, πυρκαγιές καθώς και τις πρακτικές ασφαλούς εργασίας ώστε να διατηρείται ένα ασφαλές και υγιεινό περιβάλλον εργασίας.

Ο υποψήφιος θα πρέπει να είναι επίσης σε θέση να αναγνωρίζει τους πιθανούς κινδύνους σ' ένα γραφείο και να εξηγεί πώς μπορούν να αποφευχθούν αυτοί οι κίνδυνοι καθώς και να περιγράψει τις τυπικές διαδικασίες αναφοράς τους.

Κριτήρια αξιολόγησης

Ο υποψήφιος θα πρέπει να:

1. Περιγράφει τις τεχνικές προφορικής επικοινωνίας για ένα επιχειρησιακό περιβάλλον.
2. Περιγράφει τις τεχνικές γραπτής επικοινωνίας για ένα επιχειρησιακό περιβάλλον.
3. Αναγνωρίζει τους τρόπους εξασφάλισης των πληροφοριών και της τήρησης της εμπιστευτικότητας.

Επεξήγηση κριτηρίων αξιολόγησης**Για το κριτήριο 1**

Ο υποψήφιος θα πρέπει να είναι σε θέση να περιγράφει τα απαραίτητα προσόντα των καλών τηλεφωνικών τεχνικών, συμπεριλαμβανομένης και της χρήσης των τηλεφωνητών καθώς και τα επικοινωνιακά προσόντα που απαιτούνται από το προσωπικό υποδοχής πελατών (reception staff).

Για το κριτήριο 2

Ο υποψήφιος θα πρέπει να είναι σε θέση να συντάσσει απλά γραπτά μέσα επικοινωνίας όπως επιστολές, υπομνήματα/ενημερωτικά σημειώματα (memos) και μηνύματα ηλεκτρονικού ταχυδρομείου (e-mails) καθώς και να σχεδιάζει και να συμπληρώνει φόρμες καταγραφής τηλεφωνικών μηνυμάτων.

Για το κριτήριο 3

Ο υποψήφιος θα πρέπει να είναι σε θέση να αναφέρει τους τρόπους εξασφάλισης από απώλεια και της εμπιστευτικότητας των γραπτών και των ηλεκτρονικών επικοινωνιών.

Κριτήρια αξιολόγησης

Ο υποψήφιος θα πρέπει να:

1. Περιγράφει τις διαδικασίες διαχείρισης εισερχόμενης και εξερχόμενης αλληλογραφίας.
2. Αναφέρει απλές διαδικασίες ελέγχου αποθεμάτων (stock control).
3. Περιγράφει τις διαδικασίες αγοράς και πώλησης αγαθών σε μια επιχείρηση.
4. Περιγράφει τη λειτουργία ενός συστήματος ταμείου μικρο-εξόδων (petty cash).

Επεξήγηση κριτηρίων αξιολόγησης**Για το κριτήριο 1**

Ο υποψήφιος θα πρέπει να είναι σε θέση να περιγράφει τα συστήματα σχετικά με το άνοιγμα, τη διανομή και την κυκλοφορία της εισερχόμενης αλληλογραφίας καθώς και τη προετοιμασία και την αποστολή της εξερχόμενης αλληλογραφίας.

Για το κριτήριο 2

Ο υποψήφιος θα πρέπει να είναι σε θέση να περιγράφει τις διαδικασίες για την παραγγελία, αποθήκευση και παροχή γραφική ύλης και προμηθειών γραφείου και να είναι σε θέση να συμπληρώσει αιτήσεις προμήθειας αποθεμάτων (stock requisition) και κάρτες ελέγχου αποθεμάτων (stock control cards).

Για το κριτήριο 3

Ο υποψήφιος θα πρέπει να είναι σε θέση να αναγνωρίζει τα κύρια έγγραφα που χρησιμοποιούνται κατά την αγορά και την πώληση αγαθών όπως έντυπο παραγγελίας, δελτίο αποστολής, τιμολόγιο κ.λπ. και να περιγράφει τη ροή αυτών των εγγράφων σε μια επιχειρηματική συναλλαγή.

Θα πρέπει επίσης να είναι σε θέση να συμπληρώνει παραγγελίες και τιμολόγια βάσει παρεχομένων πληροφοριών που μπορεί να συμπεριλαμβάνουν απλούς υπολογισμούς και ποσοστά, καθώς και να διαχωρίζει τις εμπορικές εκπτώσεις (trade) από τις εκπτώσεις μετρητών (cash).

Για το κριτήριο 4

Ο υποψήφιος θα πρέπει να είναι σε θέση να συμπληρώσει έναν λογαριασμό ταμείου μικρο-εξόδων (petty cash account) και τις αποδείξεις πληρωμής μικρο-εξόδων (petty cash vouchers)

Κριτήρια αξιολόγησης

Ο υποψήφιος θα πρέπει να:

1. Περιγράφει τις μεθόδους αρχειοθέτησης και ταξινόμησης.
2. Αναφέρει τους βασικούς κανόνες λειτουργίας ενός αποτελεσματικού συστήματος αρχειοθέτησης.
3. Περιγράφει τις διάφορες μεθόδους αποθήκευσης.

Επεξήγηση κριτηρίων αξιολόγησης**Για το κριτήριο 1**

Ο υποψήφιος θα πρέπει να είναι σε θέση να αναγνωρίζει τα κύρια συστήματα αρχειοθέτησης/ταξινόμησης, να κατανοεί τη χρήση τους και τα πλεονεκτήματα και τα μειονεκτήματα του καθενός. Τα συστήματα αρχειοθέτησης/ταξινόμησης συμπεριλαμβάνουν: αλφαβητικά, αριθμητικά, θεματικά, γεωγραφικά και χρονολογικά.

Για το κριτήριο 2

Ο υποψήφιος θα πρέπει να είναι σε θέση να τοποθετήσει ποικίλα δεδομένα/στοιχεία στη ζητούμενη ταξινόμηση αρχειοθέτησης και να περιγράψει την ανάγκη χρήσης φορμών δανεισμού/απουσιών (absence/out-guide) και συστημάτων διασταύρωσης καθώς και να συμπληρώνει τις αντίστοιχες κάρτες παραπομπής (cross-reference cards).

Για το κριτήριο 3

Διαχωρισμός των κάθετων (vertical) και των πλευρικών (lateral) μεθόδων αρχειοθέτησης και περιγραφή των μεθόδων αρχειοθέτησης και τήρησης αρχείων με τη χρήση υπολογιστών (ηλεκτρονική αρχειοθέτηση).

Κριτήρια αξιολόγησης

Ο υποψήφιος θα πρέπει να:

1. Περιγράφει τη χρήση και τη συνηθισμένη συντήρηση των ηλεκτρονικών υπολογιστών.
2. Αναγνωρίζει τη χρήση του υποστηρικτικού εξοπλισμού παραγωγής αντιγράφων.
3. Περιγράφει τον εξοπλισμό που χρησιμοποιείται στο χώρο διαλογής αλληλογραφίας (mailroom).

Επεξήγηση κριτηρίων αξιολόγησης**Για το κριτήριο 1**

Ο υποψήφιος θα πρέπει να είναι σε θέση να περιγράφει τη φροντίδα και τη συνηθισμένη συντήρηση των υπολογιστών και του περιφερειακού εξοπλισμού και να αναγνωρίζει τα αφαιρούμενα μέσα αποθήκευσης δεδομένων (removable storage media), τα διάφορα μηχανικά μέρη του υλικού (hardware) και τα διάφορα προγράμματα (software) του υπολογιστή και τη χρήση τους.

Για το κριτήριο 2

Περιγραφή των διαφορετικών λειτουργιών και των χαρακτηριστικών που μπορεί να έχουν τα φωτοτυπικά μηχανήματα καθώς και μια συνοπτική περιγραφή των μεθόδων παραγωγής καλών αντιγράφων, αποφεύγοντας άσκοπες σπατάλες και κάνοντας οικονομία. Οι υποψήφιοι θα πρέπει επίσης να είναι σε θέση να αναγνωρίζουν τη πληθώρα υποστηρικτικού εξοπλισμού, π.χ. μηχανήματα σελιδοποίησης (collator), τροφοδότης χαρτιού (jogger), βιβλιοδετικό σύστημα (binder).

Για το κριτήριο 3

Προσδιορισμός και περιγραφή του εξοπλισμού που χρησιμοποιείται σ' έναν χώρο διαλογής αλληλογραφίας, π.χ. για το άνοιγμα αλληλογραφίας, σφράγισμα αλληλογραφίας με ημερομηνία και ώρα, αναγραφή διεύθυνσης, κόλλημα ετικετών, κλείσιμο αλληλογραφίας, ζύγισμα αλληλογραφίας, ατελή ταχυδρόμηση, γραμματοσήμανση (franking), δίπλωμα και εισαγωγή σε φακέλους.

Unit 002 Office Procedures - Level 2

Level: 2

Διδακτικές Μονάδες: 7

Στόχος του Unit

Η ενότητα αυτή στόχο της έχει να επιδείξει τη γνώση, την κατανόηση και την εφαρμογή ενός μεγάλου εύρους δεξιοτήτων του υποψηφίου.

Μαθησιακά αποτελέσματα

Υπάρχουν **έξι** μαθησιακά αποτελέσματα σε αυτή την ενότητα. Ο υποψήφιος θα μπορεί να:

1. Κατανοεί τη δομή και τις λειτουργίες ενός οργανισμού.
2. Κατανοεί τη χρήση των τεχνικών εμπορικής επικοινωνίας.
3. Γνωρίζει τις διάφορες υπηρεσίες και τον εξοπλισμό που υποστηρίζουν τη λειτουργία ενός γραφείου.
4. Κατανοεί την επιχειρησιακή τεκμηρίωση και τις διαδικασίες πληρωμής.
5. Κατανοεί πώς να χειρίζεται πληροφορίες και συστήματα αρχειοθέτησης.
6. Κατανοεί πώς να προετοιμάζει συσκέψεις/συναντήσεις (meetings) και επαγγελματικά ταξίδια.

Προτεινόμενος χρόνος εκπαίδευσης

Ο προτεινόμενος χρόνος εκπαίδευσης για το συγκεκριμένο πρόγραμμα πιστοποίησης είναι **60** ώρες. Ο χρόνος αυτός μπορεί να καλυφθεί είτε με πλήρη, είτε με μερική παρακολούθηση μαθημάτων.

Σχέση της ενότητας με εθνικά εργασιακά πρότυπα

Η ενότητα αυτή συνδέεται με τα εθνικά εργασιακά πρότυπα Business and Administration της Μ. Βρετανίας.

Επικύρωση της ενότητας από κάποιον τομέα ή άλλο κατάλληλο οργανισμό

Η ενότητα αυτή επικυρώνεται από το Council of Administration της Μ. Βρετανίας.

Αξιολόγηση και βαθμολόγηση

Η ενότητα αυτή αξιολογείται με:

Γραπτό διαγώνισμα που δίνεται από τον City & Guilds και αξιολογείται από διορθωτές του City & Guilds.

Κριτήρια αξιολόγησης

Ο υποψήφιος θα πρέπει να:

1. Περιγράφει τις λειτουργίες και τη δομή ενός οργανισμού.
2. Επεξηγεί τους ρόλους του προσωπικού μέσα σ' έναν οργανισμό.
3. Επεξηγεί τη διαδικασία στελέχωσης και επιλογής εργαζομένων.
4. Επεξηγεί τις διαδικασίες υγιεινής, ασφάλειας και προστασίας που σχετίζονται με την εργασία σ' ένα γραφείο.

Επεξήγηση κριτηρίων αξιολόγησης**Για το κριτήριο 1**

Ο υποψήφιος θα πρέπει να είναι σε θέση να παράγει και να ερμηνεύει απλά οργανογράμματα και να περιγράφει την εργασία των διαφορετικών τμημάτων καθώς και να εξηγεί πώς μπορεί να διαφοροποιείται η εργασία ενός γραφείου βάσει του μεγέθους του οργανισμού.

Για το κριτήριο 2

Ο υποψήφιος θα πρέπει να είναι σε θέση να προσδιορίζει τους ρόλους εργασίας του προσωπικού μέσα στα κύρια τμήματα ενός οργανισμού και να περιγράφει τα διαφορετικά καθήκοντα και τις υποχρεώσεις τους.

Για το κριτήριο 3

Ο υποψήφιος θα πρέπει να είναι σε θέση να δημιουργεί και να εξηγεί το σκοπό και το περιεχόμενο των περιγραφών θέσης εργασίας (job description), των διαφημιστικών καταχωρήσεων, των φορμών αίτησης και των βιογραφικών σημειωμάτων. Θα πρέπει επίσης να μπορεί να συμπληρώνει περιγραφές θέσεων εργασίας (job description) και διαφημιστικών καταχωρήσεων για συγκεκριμένες θέσεις εργασίας.

Για το κριτήριο 4

Ο υποψήφιος θα πρέπει να είναι σε θέση να εξηγεί τα καθήκοντα και τις υποχρεώσεις σχετικά με θέματα υγείας και ασφάλειας στην εργασία, από την πλευρά των:

- εργοδοτών
- εργαζομένων
- υπεύθυνων ασφαλείας (safety officers) και των εκπροσώπων ασφαλείας (safety representatives).

Θα πρέπει επίσης να είναι σε θέση να εξηγεί τη σημασία διατήρησης της ασφάλειας και της εμπιστευτικότητας σε όλο το εύρος του οργανισμού (ιδιαίτερα τη διαχείριση του χώρου υποδοχής) – την ασφάλεια του κτιρίου, του προσωπικού, πολύτιμων πληροφοριών.

Κριτήρια αξιολόγησης

Ο υποψήφιος θα πρέπει να:

1. Επιλέγει την κατάλληλη μέθοδο για διαφορετικές ανάγκες επικοινωνίας.
2. Επεξηγεί τις καλές διαπροσωπικές ικανότητες.
3. Επεξηγεί τις τεχνικές προφορικής επικοινωνίας για ένα επιχειρησιακό περιβάλλον.
4. Επεξηγεί τις τεχνικές γραπτής επικοινωνίας για ένα επιχειρησιακό περιβάλλον.

Επεξήγηση κριτηρίων αξιολόγησης**Για το κριτήριο 1**

Ανάγκες επικοινωνίας π.χ. επείγουσα ανάγκη, μήκος, εμπιστευτικότητα, πολυπλοκότητα, νομικοί λόγοι κ.λπ.

Για το κριτήριο 2

Ο υποψήφιος θα πρέπει να είναι σε θέση να περιγράφει τις ενδείξεις μη λεκτικής επικοινωνίας (non-verbal signals) και να εξηγεί τις μεθόδους σύναψης και διατήρησης καλών σχέσεων με:

- το προσωπικό σε όλα τα επίπεδα
- τους πελάτες και τους επισκέπτες, συμπεριλαμβανομένων και των τρόπων χειρισμού δύσκολων καταστάσεων.

Θα πρέπει επίσης να είναι σε θέση να αναφέρει λόγους και μεθόδους για την αποτελεσματική αντιμετώπιση των αναγκών της πελατείας σχετικά με την πληροφόρησή της γύρω από τα προϊόντα και τις υπηρεσίες του οργανισμού

Για το κριτήριο 3

Ο υποψήφιος θα πρέπει να είναι σε θέση να προσδιορίζει τα σημαντικά σημεία που θα πρέπει κάποιος να λαμβάνει υπόψη όταν δέχεται ή κάνει τηλεφωνικές κλήσεις, συμπεριλαμβανομένης και της δημιουργίας ενός μηνύματος αυτόματου τηλεφωνητή που προτρέπει τους καλούντες να αφήσουν ένα μήνυμα.

Για το κριτήριο 4

Σύνταξη ποικίλων επιχειρησιακών εγγράφων όπως τυπικές επιστολές, απλές αναφορές/εκθέσεις (reports), διαφημιστικές καταχωρήσεις, ειδοποιήσεις (notices), οδηγίες, υπομνήματα/ενημερωτικά σημειώματα (memo), μηνύματα, χρησιμοποιώντας την κατάλληλη διάταξη, ύφος και τόνο.

Ο υποψήφιος θα πρέπει να είναι σε θέση να προσδιορίζει και να επισημαίνει λάθη που αφορούν την ορθογραφία, τη στίξη, τους αριθμούς, την παρουσίαση και τη διάταξη ενός επαγγελματικού εγγράφου.

Κριτήρια αξιολόγησης

Ο υποψήφιος θα πρέπει να είναι σε θέση να:

1. Εξηγεί τη χρήση και τη συνηθισμένη συντήρηση του εξοπλισμού που υποστηρίζει την εργασία σ' ένα σύγχρονο γραφείο.
2. Περιγράφει τη χρήση διάφορων τηλεπικοινωνιακών μεθόδων.

Επεξήγηση κριτηρίων αξιολόγησης**Για το κριτήριο 1**

Ο υποψήφιος θα πρέπει να είναι σε θέση να αναγνωρίζει τον εξοπλισμό που χρησιμοποιείται για την αλληλογραφία, την αντιγραφή, την επεξεργασία κειμένου και δεδομένων, να αιτιολογεί τη χρήση του κατάλληλου εξοπλισμού για συγκεκριμένες εργασίες καθώς και να επεξηγεί τις συνήθεις διαδικασίες συντήρησης και καθαρισμού του εξοπλισμού και τους τρόπους ασφαλούς διατήρησης του.

Για το κριτήριο 2

Ο υποψήφιος θα πρέπει να είναι σε θέση να εξηγεί τη χρήση φαξ, ηλεκτρονικού ταχυδρομείου (e-mail), τηλεφώνου, κινητού τηλεφώνου, αυτόματων τηλεφωνητών, περιλαμβάνοντας και:

- πλεονεκτήματα και μειονεκτήματα
- πιθανά προβλήματα που μπορεί να προκύψουν
- μεθόδους ελέγχου του κόστους των τηλεφωνημάτων και των μεταδόσεων δεδομένων.

Κριτήρια αξιολόγησης

Ο υποψήφιος θα πρέπει να:

1. Προετοιμάζει, ερμηνεύει και ελέγχει τις καταχωρήσεις στα επαγγελματικά έγγραφα.
2. Αναφέρει επιγραμματικά τις επαγγελματικές συναλλαγές και τις διαδικασίες πληρωμής.

Επεξήγηση κριτηρίων αξιολόγησης**Για τα κριτήρια 1 & 2**

Ο υποψήφιος θα πρέπει να είναι σε θέση να απαντά σε ερωτήσεις που σχετίζονται και με χειροκίνητες και με αυτοματοποιημένες (με χρήση Η/Υ) διαδικασίες.

Για το κριτήριο 1

Ο υποψήφιος θα πρέπει να είναι σε θέση να ελέγχει, να διορθώνει λάθη και να εξηγεί το σκοπό των επαγγελματικών εγγράφων π.χ. προμήθειες, διερευνητικές επιστολές, τιμοκατάλογοι, προσφορές, εκτιμήσεις, παραγγελίες, τιμολόγια, πιστωτικά σημειώματα, δηλώσεις, αποδείξεις, φάκελοι κατάθεσης, επιταγές, μεταφορές πίστωσης, άμεσες χρεώσεις, εκκρεμείς παραγγελίες, πιστωτικές/χρεωστικές κάρτες, φόρμες αίτησης δαπάνης, προμήθειες, κατάλογοι, κάρτες ελέγχου διαθέσιμων αποθεμάτων (stock control card)

Για το κριτήριο 2

Ο υποψήφιος θα πρέπει να είναι σε θέση να αναφέρει επιγραμματικά τις διαδικασίες που χρησιμοποιούνται για:

- παραγγελίες προϊόντων και υπηρεσιών γραφείου, συμπεριλαμβανοντας συγκριτικές προσφορές
- πώληση προϊόντων και υπηρεσιών, συμπεριλαμβανομένου και του πιστωτικού ελέγχου, συμψηφισμό των εισερχομένων τιμολογίων και των πληρωμών προς προμηθευτές, καθώς και των τραπεζικών υπηρεσιών που μπορούν να χρησιμοποιηθούν
- διανομή γραφικής ύλης και παρακολούθηση του επιπέδου διαθέσιμων αποθεμάτων
- επεξεργασία αιτήσεων εξόδων προς αποπληρωμή
- ισοζύγιο λογαριασμού ταμείου μικρο-εξόδων (petty cash fund) με τη χρήση συστήματος προκαταβολής.

Ο υποψήφιος θα πρέπει να είναι σε θέση να προβεί σε υπολογισμούς, όπου απαιτείται, καθώς και να αναφέρει επιγραμματικά τις απαραίτητες διαδικασίες ασφάλειας και εξουσιοδότησης.

Κριτήρια αξιολόγησης

Ο υποψήφιος θα πρέπει να:

1. Επεξηγεί τη συντήρηση ενός καθιερωμένου συστήματος αρχειοθέτησης.
2. Επεξηγεί την ανάκτηση και την παρουσίαση πληροφοριών.

Επεξήγηση κριτηρίων αξιολόγησης**Για τα κριτήρια 1 & 2**

Σε **όλες** τις παρακάτω περιοχές, οι υποψήφιοι θα πρέπει να γνωρίζουν τα χειροκίνητα και τα ηλεκτρονικά συστήματα, κατά περίπτωση.

Για το κριτήριο 1

Ο υποψήφιος θα πρέπει να είναι σε θέση να:

- περιγράφει τα συστήματα αρχειοθέτησης, αναγνωρίζοντας τα καταλληλότερα προς χρήση σε μια προκαθορισμένη περίπτωση/κατάσταση
- περιγράφει τις μεθόδους ταξινόμησης/διαχωρισμού, χειρισμού και αποθήκευσης εγγράφων, συμπεριλαμβανομένων και των μικροφίλμ, σε σχέση με τις διαδικασίες και τον εξοπλισμό
- επεξηγεί και εφαρμόζει τους κατάλληλους μηχανισμούς ελέγχου ώστε να εξασφαλίζεται η λειτουργία ενός αποδοτικού και αποτελεσματικού συστήματος αρχειοθέτησης, π.χ. συστήματα που παρακολουθούν ποια έγγραφα λείπουν/από ποιο σημείο του αρχείου λείπουν, πού θα μπουν όταν επιστρέψουν και συστήματα ορισμού προτεραιοτήτων, συστήματα παραπομπής, συστήματα ευρετηρίων καθώς και το σκοπό της ανάγκης ύπαρξης μιας πολιτικής διατήρησης αρχείων (file retention policy)
- περιγράφει τις διαδικασίες και τα συστήματα διατήρησης της ασφάλειας, της προστασίας και της εμπιστευτικότητας των πληροφοριών.

Για το κριτήριο 2

Ο υποψήφιος θα πρέπει να είναι σε θέση να αναγνωρίζει τις διάφορες εσωτερικές και εξωτερικές πηγές άντλησης πληροφοριών σ' έναν οργανισμό όπως:

- εσωτερικές πηγές: ενδοδίκτυο (intranet), οργανογράμματα (organization charts), αρχεία, γενικά βοηθητικά βιβλία, καταλόγους, εγγραφές, εγχειρίδια λειτουργίας, βάσεις δεδομένων, υπολογιστικά φύλλα, μικροφίλμ, δεδομένα από Η/Υ, εγχειρίδια υγιεινής και ασφάλειας.
- εξωτερικές πηγές: διαδίκτυο (Internet), τηλεφωνικοί κατάλογοι, βοηθητικά βιβλία, χάρτες.

Ο υποψήφιος θα πρέπει να είναι σε θέση να εξάγει και να ερμηνεύει δεδομένα από ποικίλες μορφές π.χ. γραφικές παραστάσεις, γραφήματα, διαγράμματα, κατάλογοι, πίνακες.

Μαθησιακό Αποτέλεσμα 6

Κατανόηση του τρόπου προετοιμασίας
συσκέψεων/συναντήσεων και
επαγγελματικών ταξιδιών**Κριτήρια αξιολόγησης**

Ο υποψήφιος θα πρέπει να:

1. Επεξηγεί τις διαδικασίες οργάνωσης και εκτέλεσης διάφορων ειδών συναντήσεων/συσκέψεων.
2. Επεξηγεί τις διαδικασίες ρύθμισης των λεπτομερειών ενός επαγγελματικού ταξιδιού.

Επεξήγηση κριτηρίων αξιολόγησης**Για το κριτήριο 1**

Ο υποψήφιος θα πρέπει να είναι σε θέση να αναγνωρίσει και να ορίσει το σκοπό των διαφορετικών τύπων συνεδριάσεων/συσκέψεων και επιτροπών (committees), επίσημων (formal) ή/και ανεπίσημων/άτυπων (informal), π.χ. Ετήσια Γενική Συνέλευση (Annual General Meeting), Συνεδρίαση Διοικητικού Συμβουλίου (Board Meeting), συνεδριάσεις/συσκέψεις τμημάτων (Departmental Meeting) εκτελεστική επιτροπή (executive committee), συμβουλευτική επιτροπή (advisory committee), μόνιμη επιτροπή (standing committee), ειδική επιτροπή (ad hoc committee), υποεπιτροπή (sub committee).

Θα πρέπει επίσης να είναι σε θέση να ορίζει την τυποποιημένη ορολογία συνεδριάσεων/συσκέψεων π.χ. απαρτία (quorum), αυτεπάγγελτη απόφαση (ex officio), εκλογές για εισδοχή νέου μέλους (co-opt), πρόταση/αίτημα (motion), τροποποίηση (amendment), συμπληρωματική διάταξη (rider), απόφαση (resolution), θέμα κανονισμού ή διαδικασίας (point of order), ομοφωνία (unanimous), αυτολεξεί (verbatim) και να αναγνωρίζει τα στοιχεία που απαιτούνται ώστε να είναι έγκυρη μία επίσημη συνεδρίαση.

Ο υποψήφιος θα πρέπει να είναι σε θέση να περιγράψει τα καθήκοντα και τις ευθύνες (duties and responsibilities) που εμπεριέχονται στη διαδικασία οργάνωσης μίας συνεδρίασης/σύσκεψης (πριν, κατά τη διάρκεια και μετά) συμπεριλαμβανομένων των εξής:

- προετοιμασία της τεκμηρίωσης π.χ. Ειδοποίηση (notice), ημερήσια διάταξη (agenda), ημερήσια διάταξη του Προεδρεύοντος (Chairperson's agenda) και συνοπτικά πρακτικά ή αναφορές (minutes of meeting).
- γνώση του προσωπικού που σχετίζεται και τις αρμοδιότητές τους.

Για το κριτήριο 2

Ο υποψήφιος θα πρέπει να είναι σε θέση να αναγνωρίζει τις διάφορες σχετικές πηγές πληροφόρησης σχετικά με τα επαγγελματικά ταξίδια όπως ταξιδιωτικά γραφεία, προξενία, πίνακες δρομολογίων, οδηγοί ξενοδοχείων, χάρτες, κατάλογοι.

Θα πρέπει να είναι σε θέση να σχεδιάζει ταξίδια και να προετοιμάζει δρομολόγια (itineraries) λαμβάνοντας υπόψη τους περιορισμούς που υπάρχουν, όπως διεθνής ώρα και κλιματολογικές διαφορές, διαθέσιμος χρόνος, προϋπολογισμός καθώς και να παρέχει πηγές σχετικά με τα ταξιδιωτικά έγγραφα - διαβατήρια, θεωρήσεις διαβατηρίων (visas), πιστοποιητικά υγείας, πιστοποιητικά ασφάλισης, άδειες οδήγησης, ταξιδιωτικές επιταγές, πιστωτικές κάρτες, συνάλλαγμα.

Ο υποψήφιος θα πρέπει να είναι σε θέση να ζητά και να επιβεβαιώνει κρατήσεις δωματίων και ενοικιάσεων αυτοκινήτων και να περιγράφει τις ενέργειες που πρέπει να γίνουν για να εξασφαλιστεί η ομαλή λειτουργία του γραφείου κατά τη διάρκεια απουσίας.

4 Αξιολόγηση

4.1 Περίληψη απαιτήσεων αξιολόγησης

Για κάθε μία από τις πιστοποιήσεις, οι υποψήφιοι πρέπει να ολοκληρώσουν μία εξέταση, η οποία δίνεται και διορθώνεται από τον City & Guilds και περιλαμβάνει τα εξής:

Εξετάσεις Office Procedures - Level 1

Οι εξετάσεις του Level 1 διαρκούν 1 ώρα και 30 λεπτά (παρέχεται επιπλέον χρόνος ανάγνωσης 5 λεπτά) και αποτελούνται από δύο μέρη:

Μέρος Α: 15 ερωτήσεις που απαιτούν σύντομες απαντήσεις και καλύπτουν θεματικά όλα τα μέρη της εξεταστέας ύλης – 45 βαθμοί

Μέρος Β: Ολοκληρωμένες πρακτικές εργασίες που καλύπτουν θεματικά δύο ή περισσότερα μέρη της εξεταστέας ύλης – 25 βαθμοί

Όλες οι ερωτήσεις και οι εργασίες είναι υποχρεωτικές.

Αξιολόγηση Office Procedures - Level 1

Οι βαθμολογίες από τα Μέρη Α και Β αθροίζονται. Οι υποψήφιοι θα πρέπει να συγκεντρώσουν βαθμολογία τουλάχιστον 40% σε κάθε μέρος.

Για να περάσουν με '**Pass**' οι υποψήφιοι θα πρέπει να έχουν συγκεντρώσει συνολική βαθμολογία 54%.

Για να περάσουν με '**First Class Pass**' οι υποψήφιοι θα πρέπει να έχουν συγκεντρώσει συνολική βαθμολογία 70%.

Εξετάσεις Office Procedures - Level 2

Οι εξετάσεις του Level 2 διαρκούν 2 ώρες (παρέχεται επιπλέον χρόνος ανάγνωσης 5 λεπτά) και αποτελούνται από δύο μέρη.

Μέρος Α: 12 ερωτήσεις που απαιτούν σύντομες απαντήσεις και καλύπτουν θεματικά όλα τα μέρη της εξεταστέας ύλης – 60 βαθμοί.

Μέρος Β: Ολοκληρωμένες πρακτικές εργασίες που καλύπτουν θεματικά δύο ή περισσότερα μέρη της εξεταστέας ύλης – 40 βαθμοί.

Όλες οι ερωτήσεις και οι εργασίες είναι υποχρεωτικές.

Αξιολόγηση Office Procedures - Level 2

Οι βαθμολογίες από τα Μέρη Α και Β αθροίζονται. Οι υποψήφιοι θα πρέπει να συγκεντρώσουν βαθμολογία τουλάχιστον 40% σε κάθε μέρος.

Για να περάσουν με '**Pass**' οι υποψήφιοι θα πρέπει να έχουν συγκεντρώσει συνολική βαθμολογία 55%.

Για να περάσουν με '**First Class Pass**' οι υποψήφιοι θα πρέπει να έχουν συγκεντρώσει συνολική βαθμολογία 70%.

Επιτρέπεται η χρήση αριθμομηχανών, καθώς και λεξικών αγγλικής και μητρικής γλώσσας κατά τη διάρκεια των εξετάσεων.

5 Σχεδιασμός και υλοποίηση προγράμματος

5.1 Αρχική αξιολόγηση και εισαγωγή υποψηφίων

Τα κέντρα θα πρέπει να πραγματοποιούν μια αρχική αξιολόγηση του κάθε υποψηφίου πριν την εισαγωγή του σε πρόγραμμα εκπαίδευσης, ώστε να εξασφαλισθεί ότι εγγράφει στο σωστό τύπο και επίπεδο πιστοποίησης.

Η αρχική αξιολόγηση θα πρέπει να προσδιορίζει:

- τις πιθανές συγκεκριμένες ανάγκες υποστήριξης και καθοδήγησης κάθε υποψηφίου
- τις ενότητες που έχουν ήδη συμπληρωθεί στο παρελθόν από τον υποψήφιο ή προηγούμενη εκπαίδευση που σχετίζεται με το πρόγραμμα πιστοποίησης.

Ο City & Guilds παρέχει στα κέντρα που επιθυμούν να υλοποιήσουν το πρόγραμμα πιστοποίησης, την φόρμα **αρχικής αξιολόγησης και εκτίμησης αναγκών**.

5.2 Προτεινόμενη στρατηγική παράδοσης

Το προσωπικό του κέντρου θα πρέπει να εξοικειωθεί με τη δομή, το περιεχόμενο και τις απαιτήσεις αξιολόγησης των προγραμμάτων πιστοποίησης, πριν το σχεδιασμό του προγράμματος εκπαίδευσης.

Τα κέντρα θα πρέπει να σχεδιάσουν το πρόγραμμα εκπαίδευσης ώστε να:

- ανταποκρίνεται με τον καλύτερο τρόπο στις ανάγκες και τις ικανότητες των υποψηφίων
- ικανοποιεί τις απαιτήσεις των προγραμμάτων πιστοποίησης.

Ο City & Guilds παρέχει στα κέντρα που επιθυμούν να υλοποιήσουν το πρόγραμμα πιστοποίησης, **αναλυτικό οδηγό εκπαιδευτή** για κάθε ενότητα προγράμματος πιστοποίησης.

Τα κέντρα έχουν τη δυνατότητα να περιλαμβάνουν πρόσθετη ύλη στο πρόγραμμα εκπαίδευσης, η οποία όμως δεν θα εξετάζεται μέσα από την πιστοποίηση.