

Σύγχρονο Περιβάλλον Γραφείου



Αλληλογραφία

Διάκριση αλληλογραφίας

Διαβάθμιση αλληλογραφίας

Ανάλυση εργασίας προόδου

Ατομική ή ομαδική

Προθεσμία: έως 28/03/2025

Η Επίδραση των Social Media στην Επαγγελματική Καριέρα

Η Ελένη έκανε αίτηση για μια θέση γραμματειακής υποστήριξης σε μια μεγάλη εταιρεία. Κατά τη διάρκεια της συνέντευξης, όλα πήγαν καλά και ο υπεύθυνος πρόσληψης της είπε ότι θα επικοινωνήσει σύντομα μαζί της. Όμως, λίγες μέρες αργότερα, έλαβε ένα email που της ανακοίνωνε ότι τελικά δεν επιλέχθηκε για τη θέση. Η Ελένη έμαθε αργότερα από έναν γνωστό της στην εταιρεία ότι το HR έκανε έρευνα στα social media της και βρήκε:

- Δημόσιες αναρτήσεις με πολύ επιθετικά σχόλια για έναν προηγούμενο εργοδότη της.
- Φωτογραφίες από βραδινές εξόδους με ακατάλληλο περιεχόμενο.
- Tweets όπου έκανε αρνητικά σχόλια για τη γενική κατάσταση της αγοράς εργασίας και για την επαγγελματική της πορεία.

Ερωτήσεις: 1. Τι λάθος έκανε η Ελένη στη διαχείριση της διαδικτυακής της εικόνας; 2. Ποια είναι η σημασία του ψηφιακού αποτυπώματος στην επαγγελματική ζωή; 3. Τι θα μπορούσε να κάνει διαφορετικά για να βελτιώσει την εικόνα της; 4. Ποια μέτρα μπορούν να λάβουν οι υποψήφιοι εργαζόμενοι ώστε να προστατεύσουν την επαγγελματική τους εικόνα στο διαδίκτυο;

1. Τι λάθος έκανε η Ελένη στη διαχείριση της διαδικτυακής της εικόνας;

Δημοσίευσε **αρνητικά σχόλια για προηγούμενο εργοδότη**, κάτι που έδειξε έλλειψη επαγγελματισμού. Είχε **δημόσια προφίλ** χωρίς περιορισμούς στην πρόσβαση, επιτρέποντας σε οποιονδήποτε (συμπεριλαμβανομένων των εργοδοτών) να δει ακατάλληλο περιεχόμενο.

Ανέβασε **φωτογραφίες από βραδινές εξόδους** με ακατάλληλο περιεχόμενο, που μπορεί να έδωσε λανθασμένη εικόνα για τον χαρακτήρα της.

Έκανε **γενικευμένα αρνητικά σχόλια για την αγορά εργασίας**, δείχνοντας απαισιοδοξία και έλλειψη προσαρμοστικότητας.

Δεν αξιολόγησε το **ψηφιακό της αποτύπωμα** πριν ξεκινήσει τη διαδικασία εύρεσης εργασίας.

Δεν χρησιμοποίησε τα social media για να **προβάλει επαγγελματικά επιτεύγματα ή δεξιότητες**, κάτι που θα μπορούσε να την ωφελήσει.

Δεν περιόρισε το περιεχόμενό της με **κατάλληλες ρυθμίσεις απορρήτου**.

Δεν διέγραψε παλιές αναρτήσεις που θα μπορούσαν να επηρεάσουν αρνητικά την επαγγελματική της εικόνα.

Είχε μη επαγγελματικό **όνομα χρήστη ή βιογραφικό** στα social media.

Δεν είχε παρουσία σε **επαγγελματικές πλατφόρμες**, όπως το LinkedIn, που θα μπορούσαν να ενισχύσουν την εικόνα της.

2. Ποια είναι η σημασία του ψηφιακού αποτυπώματος στην επαγγελματική ζωή

Οι εργοδότες αναζητούν πληροφορίες για τους υποψήφιους online, επηρεάζοντας την απόφασή τους για πρόσληψη.

Ένα θετικό ψηφιακό αποτύπωμα μπορεί να ενισχύσει το επαγγελματικό προφίλ ενός ατόμου.

Περιεχόμενο στα social media μπορεί να χρησιμοποιηθεί **ως αποδεικτικό στοιχείο επαγγελματικής συμπεριφοράς.**

Τα social media λειτουργούν ως **ψηφιακό βιογραφικό**, όπου οι υποψήφιοι μπορούν να αναδείξουν τις δεξιότητές τους.

Λάθος ή ακατάλληλες αναρτήσεις μπορούν να οδηγήσουν σε **απόρριψη υποψηφιότητας ή απόλυση.**

Οι εταιρείες αξιολογούν αν ένας υποψήφιος ταιριάζει στην **εταιρική τους κουλτούρα** μέσω της διαδικτυακής του εικόνας.

Οι επαγγελματικές σχέσεις δημιουργούνται και ενισχύονται μέσω **δικτύωσης σε πλατφόρμες όπως το LinkedIn.**

Η διαχείριση του ψηφιακού αποτυπώματος είναι σημαντική ακόμα και μετά την πρόσληψη, καθώς οι εργοδότες συνεχίζουν να παρακολουθούν τη διαδικτυακή συμπεριφορά των εργαζομένων.

Τα προσωπικά δεδομένα στα social media πρέπει να προστατεύονται σύμφωνα με τις αρχές του **GDPR.**

Οι εργοδότες χρησιμοποιούν τα social media για να επιβεβαιώσουν αν τα **προσόντα και οι εμπειρίες ενός υποψηφίου είναι αληθινά.**

3. Τι θα μπορούσε να κάνει διαφορετικά για να βελτιώσει την εικόνα της;

Να διαγράψει ή να περιορίσει την πρόσβαση σε **παλιές ακατάλληλες αναρτήσεις**.

Να **αναβαθμίσει το προφίλ της** στο LinkedIn, προσθέτοντας επιτεύγματα, δεξιότητες και επαγγελματικές συστάσεις.

Να χρησιμοποιεί τα social media για να **μοιράζεται επαγγελματικό περιεχόμενο**, όπως άρθρα, απόψεις και εμπειρίες στον τομέα της.

Να ρυθμίσει τις **ρυθμίσεις απορρήτου** ώστε το προσωπικό περιεχόμενο να είναι προσβάσιμο μόνο σε φίλους.

Να δημιουργήσει ένα **online portfolio** με δείγματα δουλειάς και επιτεύγματα.

Να αποφεύγει να σχολιάζει **πολιτικά ή αμφιλεγόμενα θέματα** σε δημόσια προφίλ.

Να συμμετέχει σε **online επαγγελματικές κοινότητες** που σχετίζονται με τον τομέα της.

Να εξασφαλίσει ότι το **όνομα χρήστη και η φωτογραφία προφίλ** δίνουν μια επαγγελματική εικόνα.

Να ζητήσει από πρώην συνεργάτες ή καθηγητές να της γράψουν **συστάσεις στο LinkedIn**.

Να ελέγχει τακτικά το **ψηφιακό της αποτύπωμα** (π.χ. αναζήτηση του ονόματός της στο Google) και να προσαρμόζει ανάλογα το περιεχόμενό της.

4. Ποια μέτρα μπορούν να λάβουν οι υποψήφιοι εργαζόμενοι ώστε να προστατεύσουν την επαγγελματική τους εικόνα στο διαδίκτυο;

Να ελέγχουν συχνά τι εμφανίζεται online όταν κάποιος αναζητά το όνομά τους.

☐Να ρυθμίζουν την ιδιωτικότητα στα social media και να αποφεύγουν δημόσιες αναρτήσεις με ακατάλληλο περιεχόμενο.

Να χρησιμοποιούν τα social media επαγγελματικά, προωθώντας τις δεξιότητές τους και τη γνώση τους στον τομέα τους.

☐☐☐☐☐☐☐☐☐☐Να αποφεύγουν τις αρνητικές αναφορές σε εργοδότες ή επαγγελματικές εμπειρίες.

☐☐☐☐Να συμμετέχουν σε επαγγελματικές κοινότητες, δείχνοντας ενδιαφέρον για τον τομέα τους.

☐Να έχουν ένα σωστά ενημερωμένο προφίλ στο LinkedIn, με πληροφορίες για την επαγγελματική τους πορεία.

Να προσέχουν τις φωτογραφίες που ανεβάζουν και να αποφεύγουν περιεχόμενο που μπορεί να φανεί μη επαγγελματικό.

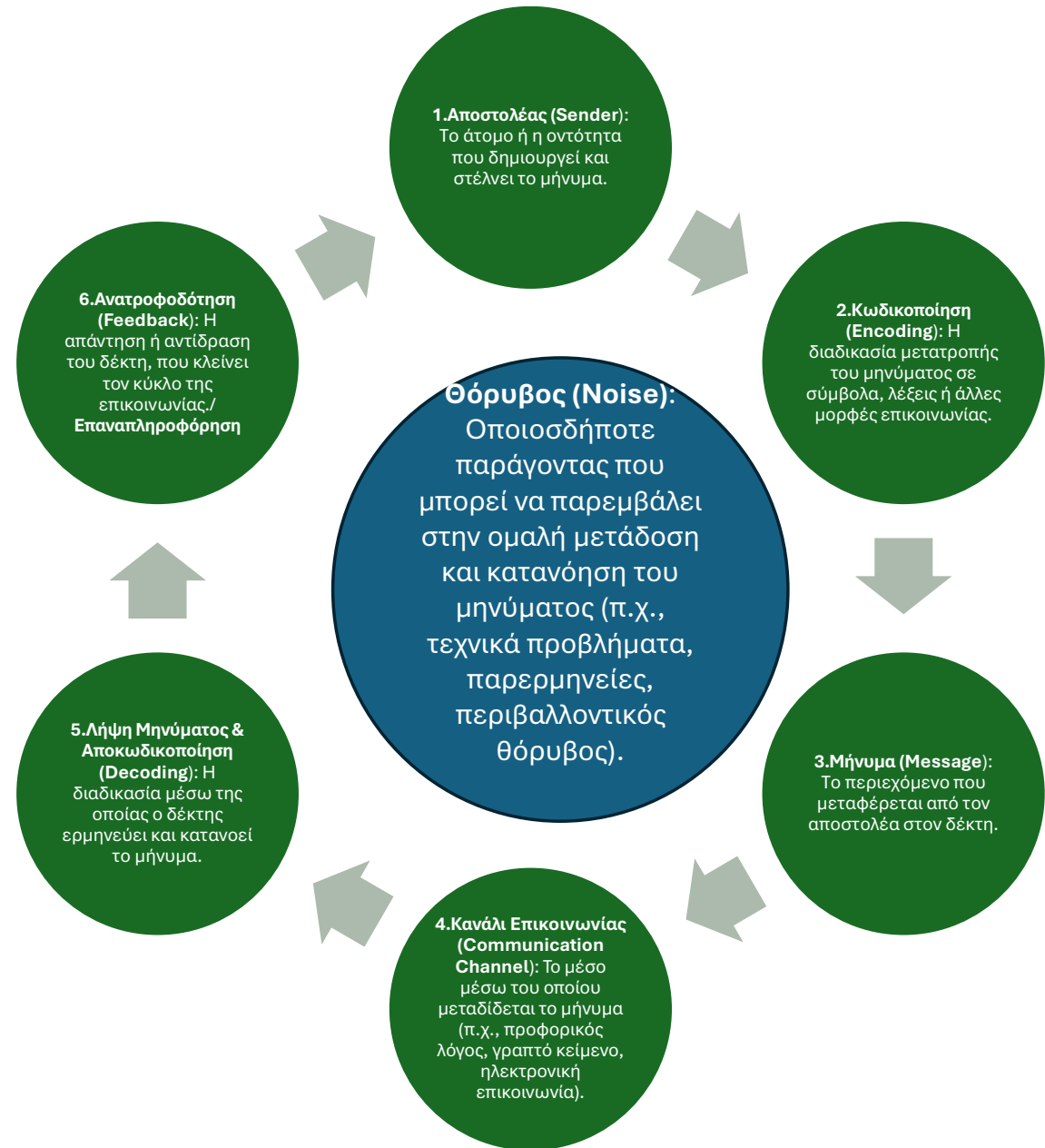
Να μην δημοσιεύουν παραπλανητικές πληροφορίες για τα προσόντα ή την εμπειρία τους.

☐Να συμμετέχουν σε διαδικτυακές συζητήσεις με επαγγελματικό τόνο, αποφεύγοντας τοξικές ή επιθετικές συμπεριφορές.

Να ζητούν feedback από συναδέλφους και φίλους σχετικά με το αν το προφίλ τους δείχνει επαγγελματικό.

ΘΕΜΑΤΑ ΕΞΕΤΑΣΕΩΝ
ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΗΣ ΑΡΧΙΚΗΣ
ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΗΣ ΚΑΤΑΡΤΙΣΗΣ
ΕΙΔΙΚΟΤΗΤΑΣ Ι.Ε.Κ. "ΣΤΕΛΕΧΟΣ
ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ ΚΑΙ ΟΙΚΟΝΟΜΙΑΣ"

Θεωρητικό Μέρος: Θέματα
Εξετάσεων Πιστοποίησης
Αρχικής Επαγγελματικής
Κατάρτισης Ειδικότητας Ι.Ε.Κ.
ΟΜΑΔΑ Α. ΓΕΝΙΚΕΣ
ΕΡΩΤΗΣΕΙΣ
**10. Να διαμορφώσετε
σηματικά το μοντέλο της
επικοινωνιακής διαδικασίας.**



47. Τι είναι οριζόντια και τι κάθετη επικοινωνία;

- Η **οριζόντια επικοινωνία** είναι η ανταλλαγή πληροφοριών μεταξύ ατόμων που βρίσκονται στο ίδιο επίπεδο ιεραρχίας μέσα σε έναν οργανισμό ή μια εταιρεία. Δεν υπάρχει εξουσία ή ιεραρχική σχέση μεταξύ των συνομιλητών, καθώς όλοι ανήκουν στην ίδια βαθμίδα, ακόμα κι αν προέρχονται από διαφορετικά τμήματα. Ο κύριος στόχος της είναι η συνεργασία, η επίλυση προβλημάτων και η βελτίωση της επικοινωνίας μεταξύ συναδέλφων, συμβάλλοντας έτσι στην αποτελεσματικότητα και την ομαδική εργασία.
- Η **κάθετη επικοινωνία** είναι η ανταλλαγή πληροφοριών μεταξύ ατόμων που βρίσκονται σε διαφορετικά επίπεδα ιεραρχίας μέσα σε έναν οργανισμό ή μια εταιρεία. Ανάλογα με την κατεύθυνση της, μπορεί να είναι:

Από πάνω προς τα κάτω (φθίνουσα): Όταν η πληροφορία μεταδίδεται από ανώτερες διοικητικές θέσεις προς υφισταμένους (π.χ. εντολές, οδηγίες, πολιτικές της εταιρείας).

Από κάτω προς τα πάνω (αύξουσα): Όταν η πληροφορία προέρχεται από κατώτερες ιεραρχικά θέσεις προς ανώτερες (π.χ. αναφορές, προτάσεις, παράπονα).

Η κάθετη επικοινωνία είναι απαραίτητη για τη σωστή λειτουργία μιας επιχείρησης, καθώς διασφαλίζει τη ροή πληροφοριών μεταξύ διοίκησης και εργαζομένων, βοηθώντας στη λήψη αποφάσεων και την επίτευξη στόχων.

48. Τι θεωρείται
εμπόδιο/θόρυβος
στην επικοινωνία;
&
ΟΜΑΔΑ Β. ΕΙΔΙΚΕΣ
ΕΡΩΤΗΣΕΙΣ
6. Ποια είναι τα
εμπόδια για
αποτελεσματική
επικοινωνία;
(επιγραμματική
αναφορά)
(1)

Τα **εμπόδια** ή ο **θόρυβος** στην επικοινωνία είναι παράγοντες που μειώνουν την αποτελεσματικότητα της μετάδοσης ενός μηνύματος, προκαλώντας παρερμηνείες ή μη κατανόηση.

Κατηγορίες εμποδίων στην επικοινωνία:

1. Εμπόδια από την πλευρά του πομπού (αποστολέα):

Λανθασμένη ανάλυση του ακροατηρίου → Ο πομπός δεν προσαρμόζει το μήνυμά του στο κοινό.

Έλλειψη σαφήνειας → Χρήση ασαφών ή περίπλοκων εκφράσεων.

Λανθασμένη επιλογή μέσου επικοινωνίας → Χρήση μη κατάλληλου καναλιού (π.χ. email αντί για άμεση συνομιλία).

Προβληματική μη-λεκτική επικοινωνία → Η γλώσσα του σώματος ή ο τόνος φωνής δεν συνάδουν με το μήνυμα.

Αδυναμία δημιουργίας κλίματος εμπιστοσύνης → Ο δέκτης δεν αισθάνεται άνετα να αλληλεπιδράσει.

Παρανόηση ή έλλειψη ανατροφοδότησης → Δεν ελέγχεται αν το μήνυμα έγινε σωστά κατανοητό.

48. Τι θεωρείται
εμπόδιο/θόρυβος
στην επικοινωνία;
&
ΟΜΑΔΑ Β. ΕΙΔΙΚΕΣ
ΕΡΩΤΗΣΕΙΣ
6. Ποια είναι τα
εμπόδια για
αποτελεσματική
επικοινωνία;
(επιγραμματική
αναφορά)
(2)

2. Εμπόδια από την πλευρά του δέκτη:

Επιλεκτική ακρόαση → Ο δέκτης ακούει μόνο ό,τι τον συμφέρει.

Ψυχολογικές & συναισθηματικές προκαταλήψεις → Προσωπικές αντιλήψεις επηρεάζουν την ερμηνεία του μηνύματος.

Βιαστικά συμπεράσματα → Ο δέκτης δεν ακούει προσεκτικά και βγάζει λάθος συμπέρασμα.

Έλλειψη ενδιαφέροντος → Ο δέκτης δεν είναι συγκεντρωμένος ή δεν θεωρεί σημαντικό το μήνυμα.

Αρνητική αντίληψη για τον πομπό → Προκατάληψη απέναντι στο άτομο που επικοινωνεί το μήνυμα.

3. Θόρυβος στην επικοινωνία:

Ο «θόρυβος» μπορεί να είναι:

Φυσικός (πραγματικός θόρυβος) → Δυνατοί ήχοι, κακή σύνδεση τηλεφώνου, κακός ήχος σε διαδικτυακή συνάντηση.

Μεταφορικός (παρεμβολές στην κατανόηση του μηνύματος) → Πάρα πολλές πληροφορίες, χρήση τεχνικής ορολογίας που δεν είναι κατανοητή.

Οπτικά ερεθίσματα → Παρουσία πολλών εικόνων, κινούμενων αντικειμένων ή γενικά περισπασμών που αποσπούν την προσοχή.

51. Ποιες είναι οι διοικητικές δραστηριότητες του γραφείου; (Να αναφέρετε επιγραμματικά)

Οι **διοικητικές δραστηριότητες του γραφείου** περιλαμβάνουν μια σειρά από καθήκοντα που εξασφαλίζουν την ομαλή λειτουργία μιας επιχείρησης. Αυτές είναι:

1. Διαχείριση πληροφοριών

Συγκέντρωση πληροφοριών: Από αλληλογραφία, εκθέσεις, τηλεφωνικές/προσωπικές επαφές, έρευνες κτλ.

Καταγραφή πληροφοριών: Ταξινόμηση και αποθήκευση δεδομένων σε έντυπα ή ψηφιακά μέσα.

Επεξεργασία και αξιολόγηση πληροφοριών: Σύγκριση, συνδυασμός και ανάλυση δεδομένων για λήψη αποφάσεων.

Παροχή πληροφοριών: Σύνταξη αναφορών, στατιστικών στοιχείων, φορολογικών δηλώσεων και επικοινωνία με συνεργάτες και δημόσιες υπηρεσίες.

2. Οργάνωση και συμμόρφωση

Προπαρασκευαστικές ενέργειες: Διαδικασίες που απαιτούνται για την έναρξη λειτουργίας μιας επιχείρησης.

Εφαρμογή νόμων και κανονισμών: Συμμόρφωση με νομοθεσία, εργασιακούς κανόνες και ασφάλεια προσωπικού.

Συστήματα παρακολούθησης: Έλεγχος και αξιολόγηση των δραστηριοτήτων της επιχείρησης.

3. Οικονομική διαχείριση

Καταγραφή συναλλαγών: Τήρηση οικονομικών στοιχείων και απολογισμός αποτελεσμάτων.

Σύνταξη στατιστικών πινάκων: Ανάλυση οικονομικών δεδομένων.

Αποτίμηση αποθεμάτων: Καταγραφή και διαχείριση περιουσιακών στοιχείων της επιχείρησης.

4. Διοικητική υποστήριξη και επικοινωνία

Ταξινόμηση και φύλαξη εγγράφων: Διαχείριση αρχείων για εύκολη πρόσβαση και ασφάλεια.

Επικοινωνία με άλλες επιχειρήσεις & υπηρεσίες: Διασφάλιση αποτελεσματικής συνεργασίας και δικτύωσης.

Χειρισμός μέσων ηλεκτρονικής αρχαιοθήκης και εκκαθάρισης αρχείων- Μελέτη περίπτωσης

Η **XYZ Logistics S.A.** είναι μια εταιρεία μεταφορών που διαχειρίζεται μεγάλο όγκο εγγράφων, όπως παραστατικά αποστολών, τιμολόγια, συμβάσεις πελατών και εσωτερικά έγγραφα. Αντιμετωπίζει προβλήματα με τον όγκο των αρχείων, τη δυσκολία εύρεσης πληροφοριών και την αποθήκευση περιττών εγγράφων.

Πρόβλημα

- Τα αρχεία αποθηκεύονται σε διάφορες τοποθεσίες (τοπικοί υπολογιστές, cloud, servers).
- Δυσκολία στην εύρεση παλαιότερων εγγράφων λόγω κακής ταξινόμησης.
- Περιττά ή διπλότυπα αρχεία καταλαμβάνουν πολύτιμο αποθηκευτικό χώρο.
- Έλλειψη πολιτικής διατήρησης και εκκαθάρισης δεδομένων.

Λύση: Εφαρμογή Συστήματος Ηλεκτρονικής Αρχαιοθήκης

Η XYZ Logistics αποφασίζει να υιοθετήσει ένα σύγχρονο **Σύστημα Διαχείρισης Εγγράφων (DMS - Document Management System)**, το οποίο προσφέρει:

- Αυτόματη ταξινόμηση εγγράφων.
- Πρόσβαση βάσει δικαιωμάτων χρηστών.
- Δυνατότητα αναζήτησης με λέξεις-κλειδιά.
- Εκκαθάριση παλαιών και αχρησιμοποίητων αρχείων.

Στάδια Υλοποίησης

1 Σάρωση και Ψηφιοποίηση

Τα έντυπα έγγραφα μετατρέπονται σε ηλεκτρονικά μέσω OCR (Optical Character Recognition).

Τα αρχεία καταχωρούνται με ετικέτες (tags) για εύκολη αναζήτηση.

2 Δομή και Ταξινόμηση

Δημιουργούνται ηλεκτρονικοί φάκελοι ανά κατηγορία (τιμολόγια, παραστατικά, συμβάσεις).

Ορίζονται δικαιώματα πρόσβασης (π.χ., το τμήμα πωλήσεων δεν έχει πρόσβαση σε οικονομικά στοιχεία).

3 Εφαρμογή Πολιτικής Εκκαθάρισης

Ορίζεται ότι τα αρχεία τιμολογίων διατηρούνται για 5 έτη.

Τα ανενεργά αρχεία πελατών διαγράφονται μετά από 3 έτη.

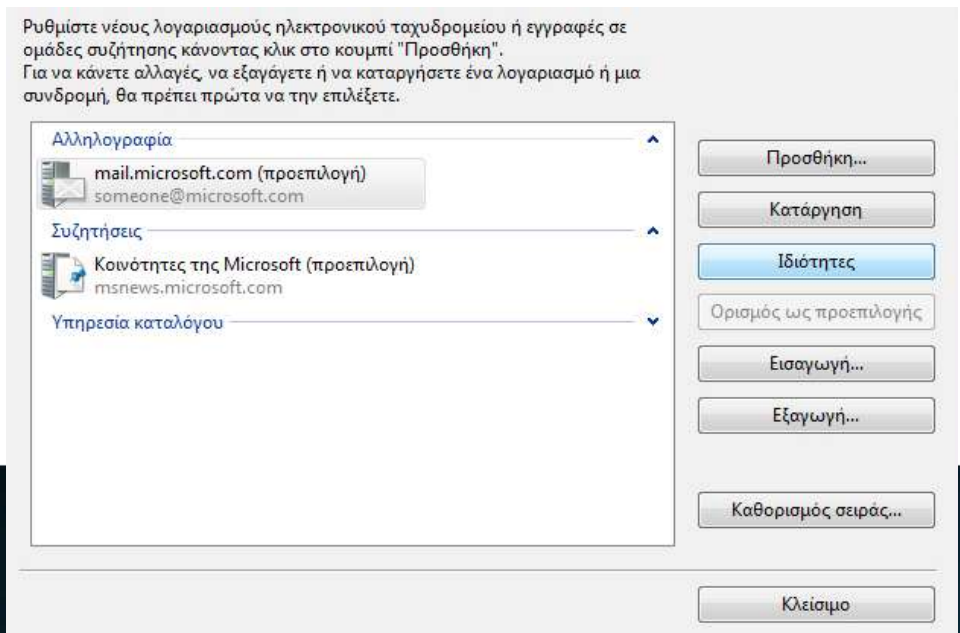
Ένα λογισμικό ελέγχει και ειδοποιεί για αρχεία προς διαγραφή ή αρχειοθέτηση.

4 Αυτοματοποίηση & Συντήρηση

Το σύστημα ενσωματώνεται με το ERP (Enterprise Resource Planning) της εταιρείας για αυτόματη αποθήκευση παραστατικών.

Κάθε 6 μήνες πραγματοποιείται έλεγχος για περιττά αρχεία.

Αλληλογραφία



Αλληλογραφία: Έννοια, Σημασία και Φορείς



1. Έννοια της Αλληλογραφίας

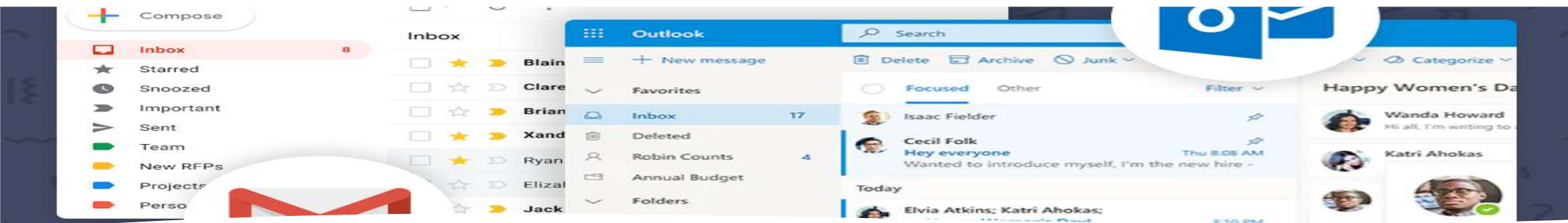
Η αλληλογραφία είναι το βασικό μέσο γραπτής επικοινωνίας μεταξύ ατόμων, επιχειρήσεων και οργανισμών. Στη σύγχρονη εποχή, εκτός από την παραδοσιακή ταχυδρομική αλληλογραφία, περιλαμβάνει και ηλεκτρονικά μέσα (email, μηνύματα μέσω ERP, chats σε επαγγελματικές πλατφόρμες).

2. Σημασία της Αλληλογραφίας

Ανταλλαγή πληροφοριών: Επιχειρήσεις και οργανισμοί χρησιμοποιούν την αλληλογραφία για επίσημες ενημερώσεις, συμφωνίες και συνεργασίες.

Αποδεικτική ισχύς: Οι γραπτές επικοινωνίες (συμβάσεις, παραγγελίες, emails) μπορούν να χρησιμοποιηθούν ως τεκμήρια.

Επαγγελματική εικόνα: Η σωστή διαχείριση της αλληλογραφίας ενισχύει το κύρος μιας επιχείρησης.



3. Φορείς Αλληλογραφίας

Αποστολέας (Συντάκτης): Το άτομο ή η επιχείρηση που συντάσσει και αποστέλλει το μήνυμα.

Παραλήπτης (Αποδέκτης): Το άτομο ή η επιχείρηση που λαμβάνει το μήνυμα.

4. Σύγχρονοι Τρόποι Διακίνησης Αλληλογραφίας

Ταχυδρομικές υπηρεσίες: Χρησιμοποιείται για συμβόλαια, τιμολόγια κ.λπ. -Ελληνικά Ταχυδρομεία (ΕΛΤΑ) και διεθνείς εταιρείες courier (DHL, FedEx κτλ.).

Ηλεκτρονικό Ταχυδρομείο (Email) – Κυρίαρχο μέσο αλληλογραφίας για επιχειρήσεις (Microsoft Outlook, Gmail κ.α.).

Μηνύματα μέσω εφαρμογών (WhatsApp, Viber, Messenger, SMS) – Άμεση και γρήγορη επικοινωνία.

Πλατφόρμες Διαχείρισης Εγγράφων (Google Drive, OneDrive, Dropbox) – Ανταλλαγή και αποθήκευση αρχείων.

Επιχειρηματικά συστήματα επικοινωνίας: ERP (Enterprise Resource Planning) που επιτρέπουν ανταλλαγή εγγράφων και πληροφοριών μέσα στις επιχειρήσεις.

Άμεση επικοινωνία: Μέσω εφαρμογών όπως Slack, Microsoft Teams, WhatsApp Business.

ΔΙΑΚΡΙΣΕΙΣ ΑΛΛΗΛΟΓΡΑΦΙΑΣ

1. Ανάλογα με τη γεωγραφική διάσταση

- ✓ **Εσωτερική αλληλογραφία:** Επικοινωνία μέσα στο ίδιο κράτος.
- ✓ **Εξωτερική αλληλογραφία:** Επικοινωνία μεταξύ διαφορετικών κρατών.

2. Ανάλογα με το περιεχόμενο

- ✓ **Δημόσια ή κρατική:** Επικοινωνία μεταξύ κρατικών υπηρεσιών.
- ✓ **Διοικητική:** Επικοινωνία μεταξύ κράτους και πολιτών.
- ✓ **Διπλωματική:** Επικοινωνία μεταξύ κρατών ή διεθνών οργανισμών.
- ✓ **Ιδιωτική:** Επικοινωνία μεταξύ πολιτών και επιχειρήσεων, χωρίζεται σε:

• **Εμπορική αλληλογραφία:** Μεταξύ επιχειρήσεων ή μεταξύ επιχείρησης και πελατών.

• **Προσωπική αλληλογραφία:** Μεταξύ ατόμων για κοινωνικούς ή προσωπικούς λόγους.



Παραδείγματα:



Μια ελληνική επιχείρηση στέλνει email σε πελάτες στην Ελλάδα (**εσωτερική αλληλογραφία**).



Η ίδια επιχείρηση επικοινωνεί με έναν προμηθευτή στη Γερμανία μέσω email (**εξωτερική αλληλογραφία**).



Ένας πολίτης στέλνει email σε δημόσια υπηρεσία για να ζητήσει ένα πιστοποιητικό (**διοικητική αλληλογραφία**).



Ένας διπλωμάτης επικοινωνεί με την ελληνική πρεσβεία στο εξωτερικό μέσω ασφαλούς email (**διπλωματική αλληλογραφία**).



Μια εταιρεία στέλνει προσφορά σε πελάτη μέσω email (**εμπορική αλληλογραφία**).



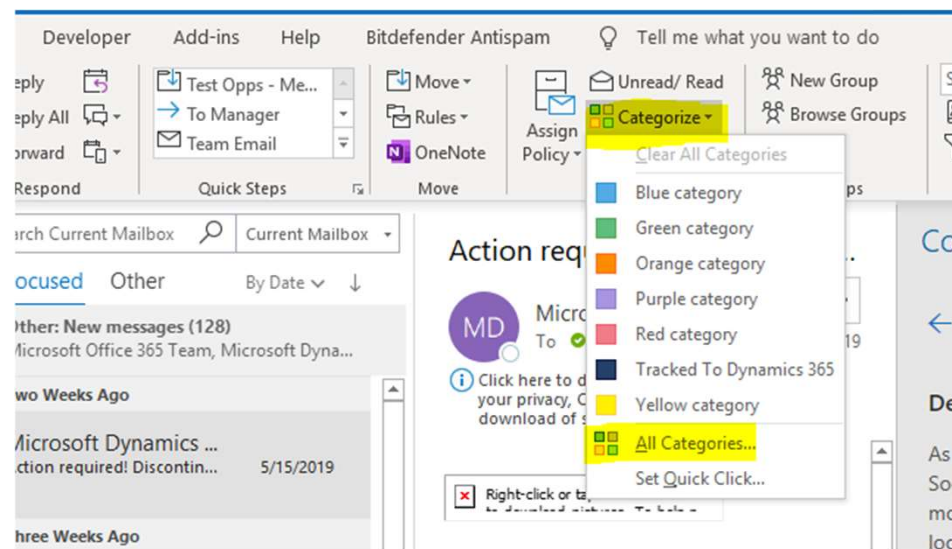
Δύο φίλοι ανταλλάσσουν μηνύματα στο Messenger (**προσωπική αλληλογραφία**).

Διαβάθμιση της αλληλογραφίας

Η αλληλογραφία διακρίνεται σε **αδιαβάθμητη** και σε **διαβαθμισμένη**.

Αδιαβάθμητα έγγραφα είναι εκείνα που δεν έχουν κάποια ένδειξη για ειδική μεταχείριση και εισέρχονται ή εξέρχονται στις υπηρεσίες-τμήματα ως κοινά.

Αντίθετα, **διαβαθμισμένα έγγραφα** είναι εκείνα που χρειάζονται ειδική μεταχείριση και φέρουν συγκεκριμένη ένδειξη





ΕΙΔΙΚΟΙ ΧΑΡΑΚΤΗΡΙΣΜΟΙ ΑΛΛΗΛΟΓΡΑΦΙΑΣ

1. Προσωπικά Έγγραφα

- ✓ Μπορεί να είναι **διαβαθμισμένα** ή **αδιαβάθμητα**.
- ✓ Πρέπει να τα διαβάσει μόνο ο αναφερόμενος παραλήπτης.
- ✓ Συνήθως αφορούν **εμπιστευτικά προσωπικά δεδομένα**.

Παράδειγμα:

Μια **σύμβαση εργασίας** αποστέλλεται στον εργαζόμενο με την ένδειξη **"ΠΡΟΣΩΠΙΚΟ"**, ώστε να μην ανοιχτεί από άλλο άτομο.

Ένα **ιατρικό αποτέλεσμα** αποστέλλεται σε ασθενή με την ίδια ένδειξη.

2. Συστημένα Έγγραφα

- ✓ **Εξασφαλίζουν** ότι η αποστολή και η παραλαβή καταγράφονται.
- ✓ Χρησιμοποιούνται για **σημαντικά έγγραφα**, όπως επιταγές, νομικά έγγραφα, συμβάσεις.
- ✓ Φέρουν **ειδική σήμανση** και απαιτούν **υπογραφή παραλήπτη**.
- ✓ Έχουν **μεγαλύτερο κόστος** από τις απλές επιστολές.

Παράδειγμα:

Μια **εφορία στέλνει ειδοποιητήριο** σε φορολογούμενο με **"ΣΥΣΤΗΜΕΝΟ"**, ώστε να υπάρχει απόδειξη παραλαβής.

Μια **εταιρεία αποστέλλει δικαστικό έγγραφο** μέσω συστημένης επιστολής για να διασφαλίσει ότι έφτασε στον παραλήπτη.

ΕΙΔΟΠΟΙΗΤΗΡΙΟ 526
Συστημένου - Ασφαλισμένου - Αντικειμένου ταχυμεταφοράς **ΕΛΤΑ**
Hellenic Post

Όνομα και διεύθυνση παραλήπτη: **Μικ. Δημ. Παράσχου 3**

Ταχ. Κωδικός: **154-52**

☐ Αποδοχή παραλαβής ☒ Επίδοχο και μόνο στον παραλήπτη προσωπικά ☐

☐ Επιστροφόμενο αντικείμενο ☐ Αντικείμενο ταχυμεταφοράς

Παραλαμβάνεται από: **Υ. Π. ΠΡΟΜΕΙΟ Π. ΨΥΧΙΚΟΥ** Οργανισμός: **20/09**

ΑΡΧΙΦΟΡΜΕΙΟ 63 - ΤΗΛ. 210 6713927 **ΣΥΣΤΗΜΕΝΑ - ΕΠΙΤΑΓΕΣ**

Παραλαβή: **08:00 - 14:00** Αριθμός ληματοδότης απόδοσης για τα ποσά συν/λής: **20/09**

ΕΠΟΜΕΝΕΣ: **07:30 - 14:00** Ημερομηνία επίδοσης και υπογραφής: **19/09**

Υπογραφή αντιπροσώπου: **19/09**

Δ/νση αντιπροσώπου:

Αριθμός εφίλης: **20 7738143508**

Ποσό ασφαλισ. (Δ.Α.):

Ποσό αντικατάβασης:

Πιστοποίηση ταυτότητας:

Βαθμοί Ασφαλείας & Προτεραιότητας Εγγράφων

1. Βαθμοί Ασφαλείας

Ο **βαθμός ασφαλείας** καθορίζει το επίπεδο προστασίας που απαιτείται για τη διακίνηση και διαχείριση ενός εγγράφου. Τα έγγραφα με βαθμό ασφαλείας θεωρούνται **διαβαθμισμένα** και απαγορεύεται η αποκάλυψή τους σε μη εξουσιοδοτημένα άτομα.

Κατηγορίες Βαθμών Ασφαλείας (από το πιο αυστηρό προς το λιγότερο αυστηρό)

1. **Άκρως Απόρρητο (Α.ΑΠ.)** → Αφορά έγγραφα **υψίστης σημασίας** (εθνικά, στρατιωτικά, κρατικά δεδομένα). Η αποκάλυψη μπορεί να προκαλέσει **σοβαρή ζημιά**.
2. **Απόρρητο (ΑΠ.)** → Περιέχει **ευαίσθητες πληροφορίες**, οι οποίες δεν πρέπει να διαρρεύσουν (π.χ. εμπιστευτικές κρατικές ή επιχειρησιακές αποφάσεις).
3. **Εμπιστευτικό (ΕΠ.)** → Αφορά δεδομένα που πρέπει να προστατευτούν για λόγους **επαγγελματικού ή υπηρεσιακού απορρήτου**.
4. **Περιορισμένης Χρήσης (ΠΕΡ.)** → Έγγραφα που έχουν **περιορισμένη πρόσβαση**, αλλά δεν απαιτούν αυστηρά μέτρα ασφαλείας.
5. **Ειδικού Χειρισμού (Ε.Χ.)** → Χρησιμοποιείται σε συνδυασμό με τους βαθμούς **Απόρρητο** ή **Άκρως Απόρρητο**, όταν απαιτείται **επιπλέον προσοχή** στη διαχείριση του εγγράφου.

Παραδείγματα:

- **Άκρως Απόρρητο (Α.ΑΠ.)** → Ένα στρατιωτικό σχέδιο εθνικής άμυνας.
- **Απόρρητο (ΑΠ.)** → Στρατηγικά επιχειρησιακά πλάνα μεγάλης πολυεθνικής εταιρείας.
- **Εμπιστευτικό (ΕΠ.)** → Αναφορά για τις ετήσιες αποδοχές ανώτατων στελεχών.
- **Περιορισμένης Χρήσης (ΠΕΡ.)** → Οδηγίες εσωτερικής πολιτικής μιας εταιρείας.

2. Βαθμοί Προτεραιότητας

Ο **βαθμός προτεραιότητας** αφορά την ταχύτητα με την οποία πρέπει να αποσταλεί και να επιδοθεί ένα έγγραφο.

Κατηγορίες Βαθμών Προτεραιότητας (από το πιο επείγον προς το λιγότερο επείγον)

1. Αστραπιαίο → Πρέπει να παραδοθεί **άμεσα, χωρίς καμία καθυστέρηση**.

2. Άμεσο → Πρέπει να αποσταλεί το **συντομότερο δυνατόν**.

3. Κατεπείγον → Απαιτείται **άμεση δράση** από τον παραλήπτη.

4. Επείγον → Το έγγραφο πρέπει να διεκπεραιωθεί **εντός περιορισμένου χρονικού διαστήματος**.

5. Εξαιρετικά Επείγον ή Επείγον → Έγγραφο που πρέπει να δοθεί προτεραιότητα.

6. Κοινό (ROUTINE - R) → Χρησιμοποιείται όταν **δεν απαιτείται προτεραιότητα** στην αποστολή.

Παραδείγματα

1. Αστραπιαίο → Στρατιωτική εντολή άμεσης κινητοποίησης.

2. Άμεσο → Αναφορά κρίσης στον CEO μιας εταιρείας.

3. Κατεπείγον → Δικαστική απόφαση που πρέπει να εφαρμοστεί άμεσα.

4. Επείγον → Εσωτερική αναφορά για πιθανή αναδιοργάνωση τμήματος.

5. Κοινό (ROUTINE) → Πρόσκληση για μια επερχόμενη συνάντηση.

Βιβλιογραφικές αναφορές

- Cameron, S., & Price, D. (2021). *Business research methods: A practical approach*. Kogan Page Publishers.
- Daft, R. L., & Marcic, D. (2022). *Understanding management* (11th ed.). Cengage Learning.
- Guffey, M. E., & Loewy, D. (2022). *Business communication: Process & product* (10th ed.). Cengage Learning.
- Jones, G. R., & George, J. M. (2021). *Contemporary management* (12th ed.). McGraw-Hill Education.
- Kreps, G. L. (2022). *Communication in organizations*. Routledge.
- Lussier, R. N. (2023). *Management fundamentals: Concepts, applications, and skill development* (8th ed.). SAGE Publications.
- Robbins, S. P., & Coulter, M. (2023). *Management* (15th ed.). Pearson.
- Scott, W. R. (2021). *Institutions and organizations: Ideas, interests, and identities* (5th ed.). SAGE Publications.
- Smith, R. D. (2022). *Strategic planning for public relations* (6th ed.). Routledge.
- Turban, E., Pollard, C., & Wood, G. (2022). *Information technology for management: On-demand strategies for performance, growth, and sustainability* (12th ed.). Wiley.
- Boyd, D. (2023). Social media and professional reputation: A modern challenge. *Journal of Business Communication*, 60(2), 210-225.
- Kaplan, A. M., & Haenlein, M. (2022). The impact of digital presence on employability. *International Journal of Social Media & Business Strategy*, 14(1), 45-67.
- Kietzmann, J. H., Hermkens, K., McCarthy, I. P., & Silvestre, B. S. (2021). Social media in human resources: Opportunities and risks. *Harvard Business Review*, 99(3), 78-91.
- Madden, M., & Smith, A. (2022). Digital footprints and professional branding. *Pew Research Center Reports*.
- Nguyen, D., & Thomas, C. (2023). Employer screening of online profiles: A new dimension in recruitment. *Human Resource Management Journal*, 35(4), 367-390.

