
Σύγχρονο Περιβάλλον Γραφείου



E-class:

ΣΥΓΧΡΟΝΟ ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝ ΓΡΑΦΕΙΟΥ

ΣΠΥΡΙΔΟΥΛΑ ΜΠΟΥΡΗ ADMIN206

Password: Paperworksurvivor



Μάθημα 1ο

Εισαγωγή στην έννοια του γραφείου

Η Εξέλιξη του Εργασιακού
Περιβάλλοντος

Διοικητικές δραστηριότητες του
γραφείου

Στέλεχος Διοίκησης και Οικονομίας-
Δεξιότητες & Προσόντα

Το γραφείο αποτελεί το διοικητικό κέντρο και την καρδιά της επιχείρησης.

Προκειμένου το γραφείο μιας οικονομικής μονάδας να ανταποκριθεί στο έργο του, χρειάζεται οργανωμένο χώρο, εξειδικευμένο διοικητικό προσωπικό και κατάλληλο εξοπλισμό (μηχανές γραφείου και απαιτούμενα υλικά). Ο αποτελεσματικός συνδυασμός όλων αυτών συντελεί στην επίτευξη των στόχων της επιχείρησης.

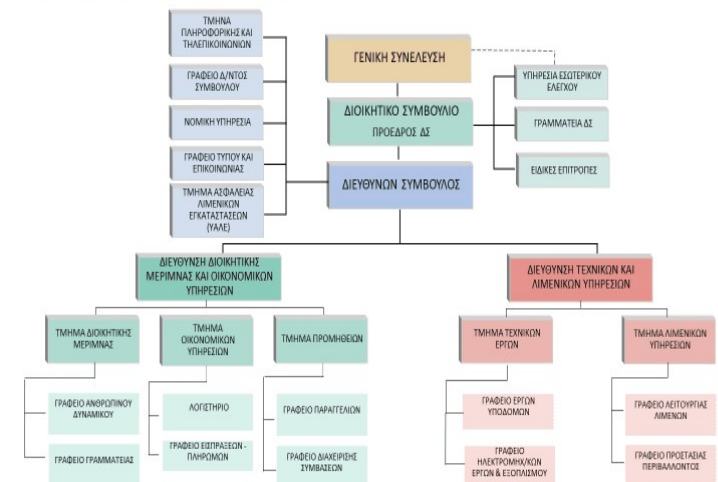
Στο γραφείο διεκπεραιώνονται οι καθαρά διοικητικές εργασίες εξειδικευμένες και κατανεμημένες στα διάφορα τμήματα της επιχείρησης ή οργανισμού.

Ο αριθμός των τμημάτων εξαρτάται από το μέγεθος, την οργανωτική δομή και τις ειδικές ανάγκες κάθε επιχείρησης.

Τέτοια τμήματα συνήθως είναι:

- το τμήμα Διοικητικού
- Προσωπικού
- Οικονομικών υπηρεσιών
- Προμηθειών
- Δημ. Σχέσεων
- Πωλήσεων
- Μεταφορών
- Μισθοδοσίας
- Παραγωγής
- Μελετών και Ανάπτυξης και
- το Νομικό τμήμα

ΟΡΓΑΝΟΓΡΑΜΜΑ Ο.Λ.Ε. Α.Ε.



Προσωπικό γραφείου



Συνήθως συναντούμε τις πιο κάτω ειδικότητες στο προσωπικό του γραφείου:

- Κλητήρας (Messenger)
- Χειριστής Η/Υ (Keyboarder)
- Στενοδακτυλογράφος (shorthand-typist)
- Ιδιαιτέρα Γραμματέας (private secretary)
- Υπάλληλος Υποδοχής-Τηλεφωνητής (Receptionist-telephonist)
- Υπάλληλος Γραφείου-Διοίκησης (Management Department's Employee)
- Προσωπικό Λογιστηρίου (Accounting Staff)
- Υπάλληλος Αρχείου (Filing Clerk)

Η Εξέλιξη του Εργασιακού Περιβάλλοντος

Παραδοσιακό Γραφείο (Πριν το 2000)

- Χειρόγραφες εγγραφές και φυσικά αρχεία.
- Περιορισμένη χρήση ηλεκτρονικών υπολογιστών.
- Η επικοινωνία γινόταν κυρίως μέσω τηλεφώνου και fax.
- Σταθερό ωράριο και εργασιακοί χώροι.

Γραφείο Μεταβατικής Περιόδου (2000-2015)

- Αυξημένη χρήση ηλεκτρονικών υπολογιστών και email.
- Εμφάνιση των πρώτων λογισμικών διαχείρισης εργασιών.
- Σταδιακή μετάβαση από το χαρτί σε ψηφιακά αρχεία.
- Ανάπτυξη του ηλεκτρονικού εμπορίου και του διαδικτύου ως εργαλείο εργασίας.



Υβριδικό Μοντέλο Εργασίας (Hybrid Work Model):

Ένας υπάλληλος γραφείου εργάζεται τρεις ημέρες στο γραφείο και δύο ημέρες από το σπίτι μέσω τηλεργασίας.

Ευέλικτο Ωράριο (Flexible Work Schedule):

Ένας εργαζόμενος επιλέγει να δουλεύει πιο εντατικά τέσσερις ημέρες (10 ώρες την ημέρα) και να έχει τριήμερο ρεπό

Σύγχρονο Γραφείο (2015 - σήμερα)

- Χρήση cloud computing για την αποθήκευση και ανταλλαγή αρχείων.
 - Αυτοματοποιημένες διαδικασίες και λογισμικά διαχείρισης έργων.
 - Επικοινωνία μέσω εφαρμογών όπως Microsoft Teams, Zoom και Slack.
 - Υβριδικά και ευέλικτα ωράρια, καθώς και αυξημένη τηλεργασία.
 - Τεχνητή νοημοσύνη και chatbots για τη διαχείριση εργασιών και υποστήριξης πελατών.
-



Πώς Λειτουργούν τα Chatbots & η AI στη Διαχείριση Εργασιών

Τα **chatbots** είναι προγράμματα που χρησιμοποιούν **Τεχνητή Νοημοσύνη (AI)** και **Επεξεργασία Φυσικής Γλώσσας (NLP - Natural Language Processing)** για να επικοινωνούν με τους χρήστες.

- ✓ **Ανάλυση μηνύματος:** Το chatbot επεξεργάζεται το ερώτημα του χρήστη μέσω NLP.
- ✓ **Ανίχνευση πρόθεσης (Intent Recognition):** Κατανοεί το είδος του αιτήματος (π.χ. κράτηση, πληροφορίες, τεχνική υποστήριξη).
- ✓ **Ανάκτηση δεδομένων (Data Retrieval):** Αναζητά σχετικές πληροφορίες από βάσεις δεδομένων ή CRM.
- ✓ **Απάντηση στο χρήστη:** Παρέχει λύση μέσω αυτοματοποιημένου κειμένου, εικόνων ή ακόμα και φωνητικής απάντησης.
- ✓ **Μάθηση & βελτίωση:** Μέσω **Machine Learning (ML)**, το chatbot βελτιώνει τις απαντήσεις του με την πάροδο του χρόνου.

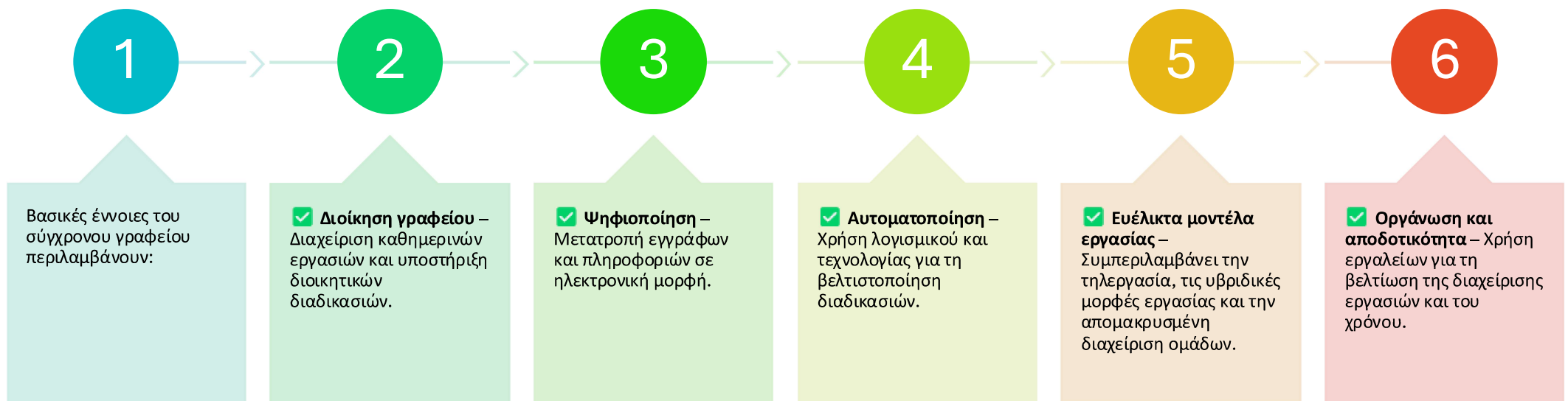


**Οι ευέλικτες μορφές εργασίας βοηθούν
πραγματικά ή δημιουργούν περισσότερη
εξάρτηση από τη δουλειά;**

Διοικητικές δραστηριότητες του γραφείου

Ένα γραφείο αποτελείται από τον **φυσικό και τον ψηφιακό χώρο** όπου πραγματοποιούνται διοικητικές και οργανωτικές εργασίες.

Στόχος του είναι να υποστηρίζει τη λειτουργία μιας επιχείρησης, ενός οργανισμού ή μιας υπηρεσίας μέσα από τη **διαχείριση πληροφοριών, την επικοινωνία και την οργάνωση εργασιών.**

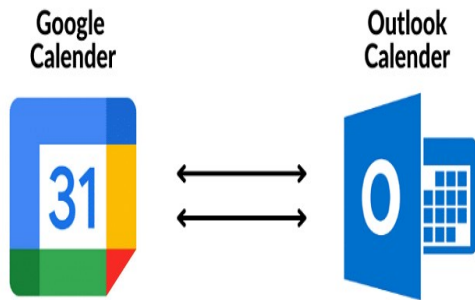


Διοικητικές Δραστηριότητες & Οργανωτικές Δεξιότητες

Οι βασικές διοικητικές δραστηριότητες περιλαμβάνουν:

- ♦ **Διαχείριση Ημερήσιου Προγράμματος & Ραντεβού** (χρήση CRM, ERP, Ημερολόγια Google/Outlook)
- ♦ **Αρχειοθέτηση και Τήρηση Εγγράφων** (ψηφιακή και φυσική αρχειοθέτηση – ISO πρότυπα)
- ♦ **Σύνταξη και Διαχείριση Επιχειρησιακής Αλληλογραφίας** (επίσημα έγγραφα, business emails, memoranda)
- ♦ **Οργάνωση Επαγγελματικών Συναντήσεων & Συνεδρίων** (agenda, minutes of meetings, logistics)
- ♦ **Διαχείριση Απορρήτων Δεδομένων & Κανονισμοί GDPR** (προστασία προσωπικών δεδομένων)





1. Χρήση Ηλεκτρονικών Ημερολογίων (Google Calendar / Outlook Calendar)

Τα ηλεκτρονικά ημερολόγια παρέχουν **συγχρονισμό σε πραγματικό χρόνο**, διευκολύνοντας τον προγραμματισμό και την οργάνωση των καθημερινών δραστηριοτήτων.

Παράδειγμα:

Ο γραμματέας ενός διευθυντή προγραμματίζει **συναντήσεις με πελάτες και συνεργάτες** στο **Google Calendar**, προσθέτοντας υπενθυμίσεις.

Μέσω του **Outlook Calendar**, στέλνει **αυτόματες προσκλήσεις** στους συμμετέχοντες και λαμβάνει επιβεβαιώσεις.

Αν η συνάντηση αφορά **τηλεδιάσκεψη**, ενσωματώνει **Microsoft Teams** ή **Zoom link** για εύκολη πρόσβαση.

Χαρακτηριστικά:

- ✓ **Αυτόματες υπενθυμίσεις** για να μην ξεχνιούνται σημαντικά ραντεβού.
- ✓ **Κοινόχρηστα ημερολόγια** για συγχρονισμό ομάδων.
- ✓ **Ειδοποιήσεις αλλαγών** ώστε όλοι οι συμμετέχοντες να ενημερώνονται έγκαιρα.



Χρήση CRM για Διαχείριση Πελατών & Ραντεβού

Το CRM (Customer Relationship Management)

επιτρέπει την καταγραφή και διαχείριση των συναντήσεων με πελάτες και συνεργάτες, βελτιώνοντας τη συνολική εμπειρία εξυπηρέτησης.

Παράδειγμα:

Ένας υπεύθυνος εξυπηρέτησης καταγράφει αιτήματα πελατών στο **Zoho CRM** και αναθέτει εργασίες στους συναδέλφους του.

📌 Χαρακτηριστικά:

- ✓ Οργάνωση επαφών & ιστορικού συναντήσεων.
- ✓ Προγραμματισμός ραντεβού με πελάτες και αυτόματες υπενθυμίσεις.
- ✓ Διαχείριση εργασιών που σχετίζονται με τις συναντήσεις.

3. Χρήση ERP για Οργάνωση Επιχειρησιακών Δραστηριοτήτων



Το **ERP (Enterprise Resource Planning)** βοηθά στη **διαχείριση του προγράμματος συναντήσεων** σε συνδυασμό με τις υπόλοιπες επιχειρησιακές λειτουργίες (παραγγελίες, πληρωμές, προμηθευτές).

Παράδειγμα:

Μια βιομηχανική εταιρεία χρησιμοποιεί το **SAP ERP** για να προγραμματίσει **συναντήσεις με προμηθευτές**, ώστε να διασφαλιστεί η έγκαιρη παραλαβή υλικών.

Μια εταιρεία χρηματοοικονομικών υπηρεσιών χρησιμοποιεί το **Oracle ERP** για να οργανώσει συσκέψεις με οικονομικούς αναλυτές και να συνδέσει τις συναντήσεις με τις οικονομικές προβλέψεις.

Ένας υπεύθυνος HR χρησιμοποιεί **Softone ERP** για να **προγραμματίσει συνεντεύξεις** με υποψηφίους για θέσεις εργασίας.

Χαρακτηριστικά:

- ✓ **Σύνδεση προγραμματισμού ραντεβού με διαχείριση αποθεμάτων, HR και πωλήσεις.**
- ✓ **Αναλυτικά reports & dashboards** για τη διαχείριση του χρόνου των στελεχών.
- ✓ **Αυτοματοποιημένες ειδοποιήσεις για κρίσιμες επαγγελματικές**



Οφέλη της Ψηφιακής Διαχείρισης Ραντεβού & Ημερήσιου Προγράμματος

- ✓ **Μείωση λαθών & ξεχασμένων ραντεβού** με αυτόματες ειδοποιήσεις.
- ✓ **Αύξηση παραγωγικότητας** καθώς οι υπάλληλοι έχουν καλύτερη οργάνωση του χρόνου τους.
- ✓ **Διατήρηση αρχείων & ιστορικού συναντήσεων**, προσφέροντας καλύτερη εξυπηρέτηση πελατών.
- ✓ **Διασύνδεση με άλλα συστήματα (CRM, ERP, email, cloud services)** για ομαλή ροή εργασιών.

Στέλεχος Διοίκησης & Οικονομίας

αποτελεί έναν από τους βασικούς επαγγελματικούς ρόλους στον τομέα της διοικητικής υποστήριξης και της χρηματοοικονομικής διαχείρισης.

Είναι υπεύθυνο για την αποτελεσματική λειτουργία μιας επιχείρησης ή οργανισμού, συμβάλλοντας στη **στρατηγική λήψη αποφάσεων, τη διαχείριση πόρων και την οικονομική ανάλυση.**



Δεξιότητες που Πρέπει να Διαθέτει ένα Στέλεχος Διοίκησης & Οικονομίας

- χειρισμό του Η/Υ.
- Την ελληνική γλώσσα (ορθογραφία, γραμματική, σύνταξη).
- Βασικές αρχές και κανόνες ταξινόμησης-αρχειοθέτησης.
- Γενικές εμπορικές γνώσεις και στοιχεία λογιστικής.
- Ξένες γλώσσες.

- ✓ Ικανότητα **οργάνωσης και διαχείρισης χρόνου**.
- ✓ Γνώση **λογιστικών και χρηματοοικονομικών αναλύσεων**.
- ✓ Δεξιότητες **επικοινωνίας και διαχείρισης ανθρώπινου δυναμικού**.
- ✓ Γνώση **ERP, CRM και επιχειρησιακών εργαλείων**.
- ✓ Αναλυτική και στρατηγική σκέψη για **λήψη αποφάσεων**.



Φυσικά Προσόντα ενός Στελέχους Διοίκησης & Οικονομίας

Εκτός από τις τεχνικές γνώσεις και δεξιότητες, η επαγγελματική συμπεριφορά και οι προσωπικές αρετές παίζουν καθοριστικό ρόλο στην επιτυχία του.

Τα ακόλουθα **χαρακτηριστικά** αποτελούν βασικά στοιχεία που διαμορφώνουν έναν ολοκληρωμένο επαγγελματία στη διοίκηση και την οικονομία.



Πρωτοβουλία & Ικανότητα Λήψης Αποφάσεων

Ένα επιτυχημένο στέλεχος πρέπει να διαθέτει **ανεξαρτησία στη σκέψη και λήψη πρωτοβουλιών**. Κατά τη διάρκεια της απουσίας των ανωτέρων του ή σε περιπτώσεις όπου απαιτούνται **γρήγορες αποφάσεις**, θα πρέπει να είναι σε θέση να διαχειριστεί καταστάσεις αποτελεσματικά, χωρίς συνεχή καθοδήγηση.

Παράδειγμα: Σε περίπτωση έκτακτου προβλήματος με έναν πελάτη ή έναν προμηθευτή, το στέλεχος διοίκησης καλείται να δώσει **άμεση λύση**, βασιζόμενο στις διαδικασίες της εταιρείας.

Ευγένεια & Επαγγελματική Συμπεριφορά



Η καθημερινή επαφή με συνεργάτες, πελάτες και προμηθευτές απαιτεί **λεπτότητα και διακριτικότητα**. Η επαγγελματική ευγένεια αποτελεί βασικό στοιχείο για τη δημιουργία ισχυρών επαγγελματικών σχέσεων και την προστασία της εικόνας της εταιρείας.

Παράδειγμα: Κατά τη διαχείριση εταιρικής αλληλογραφίας, ένα στέλεχος πρέπει να χρησιμοποιεί **σωστό ύφος και επαγγελματική γραφή**, αποφεύγοντας ατυχή διατυπώσεις που μπορεί να δημιουργήσουν παρεξηγήσεις.



Συνεργασία & Θετική Προσέγγιση

Η ικανότητα συνεργασίας είναι κρίσιμη για τη λειτουργία μιας επιχείρησης. Το στέλεχος διοίκησης πρέπει να είναι επικοινωνιακό, συνεργάσιμο και προσαρμοστικό, αποφεύγοντας αρνητικές συμπεριφορές όπως έλλειψη υπομονής, εριστικότητα ή αδιαλλαξία.

Παράδειγμα: Σε ένα project χρηματοοικονομικού σχεδιασμού, το στέλεχος πρέπει να συνεργαστεί με το λογιστήριο, το τμήμα πωλήσεων και τη διοίκηση, συντονίζοντας πληροφορίες με ακρίβεια και διαφάνεια.

Εχεμύθεια & Διαχείριση Ευαίσθητων Πληροφοριών



Η **εμπιστευτικότητα** είναι ένα από τα πιο σημαντικά χαρακτηριστικά ενός στελέχους διοίκησης και οικονομίας, καθώς έρχεται καθημερινά σε επαφή με **οικονομικά δεδομένα, συμβάσεις και στρατηγικές αποφάσεις.**

Παράδειγμα: Όταν ένα στέλεχος έχει πρόσβαση σε πληροφορίες για **επερχόμενες επενδύσεις** της εταιρείας, οφείλει να τις διαχειριστεί με **επαγγελματισμό και διακριτικότητα**, χωρίς να διαρρεύσει δεδομένα σε μη εξουσιοδοτημένα άτομα.

Σοβαρότητα & Υπευθυνότητα

Η υπευθυνότητα διασφαλίζει ότι κάθε επαγγελματική ενέργεια εκτελείται με **προσοχή, ακρίβεια και επαγγελματισμό**. Ένα στέλεχος πρέπει να κατανοεί τη σημασία των ενεργειών του και να αποφεύγει την επιπολαιότητα.

Παράδειγμα: Στη σύνταξη **οικονομικών αναφορών**, το στέλεχος πρέπει να διασταυρώνει όλα τα στοιχεία και να αναλαμβάνει την ευθύνη για την ορθότητά τους.

Επαγγελματική Εμφάνιση & Παρουσία



Η επαγγελματική εμφάνιση συμβάλλει στη δημιουργία θετικής εντύπωσης και στην ανάδειξη της σοβαρότητας ενός στελέχους. Δεν αφορά μόνο το ντύσιμο, αλλά και τη γενική παρουσία, τη στάση και την αυτοπεποίθηση.

Παράδειγμα: Σε μια επαγγελματική παρουσίαση ή συνάντηση, ένα στέλεχος που δείχνει **προσεγμένο, σοβαρό και με αυτοπεποίθηση**, ενισχύει την εικόνα του οργανισμού που εκπροσωπεί.

Προσωπική & Επαγγελματική Πειθαρχία

Ένα επιτυχημένο στέλεχος πρέπει να διατηρεί **επαγγελματική συμπεριφορά** στην καθημερινότητά του και να αποφεύγει πρακτικές που υποβαθμίζουν την εικόνα του.

✚ Βασικές Αρχές Πειθαρχίας:

- ✓ **Αποφυγή περιττών προσωπικών τηλεφωνημάτων** κατά τη διάρκεια της εργασίας.
- ✓ **Διατήρηση καθαρού & οργανωμένου γραφείου**, χωρίς υπερβολική προβολή προσωπικών αντικειμένων.
- ✓ **Συνεπής παρουσία και τήρηση ωραρίων**, χωρίς αδικαιολόγητες απουσίες ή καθυστερήσεις.
- ✓ **Εστίαση στην εργασία**, χωρίς άσκοπη ενασχόληση με **social media**.

Παράδειγμα: Ένα στέλεχος που καθυστερεί συχνά σε meetings ή αποσπάται εύκολα από εξωτερικούς παράγοντες, δεν εκπέμπει **επαγγελματισμό και σοβαρότητα**.





Μπορεί μια ανάρτηση στα social media να επηρεάσει την επαγγελματική σταδιοδρομία κάποιου;

Πρέπει οι εργοδότες να έχουν δικαίωμα να αξιολογούν το προφίλ των υποψηφίων στα social media;

Βιβλιογραφικές Αναφορές

- Argyris, C. (1993). *Knowledge for Action: A Guide to Overcoming Barriers to Organizational Change*. Jossey-Bass.
- Avolio, B. J., & Bass, B. M. (2004). *Multifactor Leadership Questionnaire*. Mind Garden.
- Barney, J. (1991). Firm resources and sustained competitive advantage. *Journal of Management*, 17(1), 99-120.
<https://doi.org/10.1177/014920639101700108>
- Bass, B. M. (1999). Two decades of research and development in transformational leadership. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 8(1), 9-32. <https://doi.org/10.1080/135943299398410>
- Belbin, R. M. (2010). *Management Teams: Why They Succeed or Fail*. Elsevier.
- Blanchard, K., & Johnson, S. (2015). *The One Minute Manager*. HarperCollins.
- Bolton, R. (2018). *People Skills: How to Assert Yourself, Listen to Others, and Resolve Conflicts*. Touchstone.
- Brown, P., Roediger, H. L., & McDaniel, M. (2014). *Make It Stick: The Science of Successful Learning*. Harvard University Press.
- Cameron, K. S., & Quinn, R. E. (2011). *Diagnosing and Changing Organizational Culture: Based on the Competing Values Framework*. Jossey-Bass.
- Covey, S. R. (1989). *The 7 Habits of Highly Effective People*. Free Press.
- Drucker, P. F. (2008). *The Essential Drucker: The Best of Sixty Years of Peter Drucker's Essential Writings on Management*. Harper Business.
- Goleman, D. (1995). *Emotional Intelligence: Why It Can Matter More Than IQ*. Bantam Books.
- Grant, A. (2013). *Give and Take: A Revolutionary Approach to Success*. Viking.
- Herzberg, F. (1968). One more time: How do you motivate employees? *Harvard Business Review*, 46(1), 53-62.
- Kotter, J. P. (2012). *Leading Change*. Harvard Business Review Press.
- Mintzberg, H. (2009). *Managing*. Berrett-Koehler Publishers.
- Pink, D. H. (2011). *Drive: The Surprising Truth About What Motivates Us*. Riverhead Books.
- Robbins, S. P., & Judge, T. A. (2022). *Organizational Behavior (19th ed.)*. Pearson.
- Schein, E. H. (2010). *Organizational Culture and Leadership*. Jossey-Bass.
- Whetten, D. A., & Cameron, K. S. (2019). *Developing Management Skills (10th ed.)*. Pearson.