

1

ΤΟ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΟ ΓΡΑΦΕΙΟ

TILTON • JACKSON • RIGBY

ΕΠΙΜΕΛΕΙΑ: Ν. Σαρρής

Λειτουργία του Σύγχρονου Γραφείου

- Ο Επαγγελματίας Γραφείου
- Το Εργασιακό Περιβάλλον
- Διαχείριση Χρόνου & Εργασίας
- Υποδοχή Επισκεπτών Γραφείου
- Χειρισμός του Τηλεφώνου
- Ειδικές Εκδηλώσεις



ΕΚΔΟΣΕΙΣ 'ΕΛΛΗΝ'

Πίνακας Περιεχομένων

Μέρος 1 • Σύγχρονο Ηλεκτρονικό Γραφείο

Κεφάλαιο 1 • Ο Επαγγελματίας Γραφείου	18
Εισαγωγή	18
Εργασιακοί Τίτλοι	19
Εργασιακά Καθήκοντα	19
Θετική Επαγγελματική Εικόνα	21
Ενδογραφειωκές Σχέσεις	25
Εργασία για Πολλά αντί για ένα Στέλεχος Επιχείρησης	29
Πλεονεκτήματα του Διπλωματούχου Διοικητικού Βοηθού	30
Νέες Τάσεις στην Εργασία Γραφείου	30
Κεφάλαιο 2 • Το Εργασιακό Περιβάλλον	34
Εισαγωγή	34
Η Οργανωτική Δομή	35
Το Πρωτόκολλο του Γραφείου	37
Σχέδιο Γραφείου	38
Εργασιακό Πρόγραμμα Ανακούφισης	40
Ο Εργονομικός Χώρος Εργασίας	40
Φροντίδα Υγείας και Ασφάλειας Υπαλλήλων	42
Καταστάσεις Ανάγκης στο Γραφείο	47
Κεφάλαιο 3 • Διαχείριση Χρόνου και Εργασίας	50
Εισαγωγή	50
Η Εργάσιμη Μέρα	51
Ο Χώρος Εργασίας του Διοικητικού Βοηθού	51
Τομείς Καθόντων	52
Ηλεκτρονικοί Οργανιστές και Διαχειριστές Χρόνου	53
Διαχείριση Χρόνου: Συστήματα σε Χαρτί	54
Εξωτερική Βοήθεια	60
Επιτήρηση Υφισταμένων	60
Συσκευές Μνήμης (Υπενθύμησης) σε Χαρτί	62
Αρχείο Συναντήσεων του Εργοδότη	65
Στρατηγικές Αντιμετώπισης Εργασιακής Πίεσης	69
Κεφάλαιο 4 • Επιτυχημένες Δημόσιες Σχέσεις	74
Εισαγωγή	74
Υποδοχή Επισκεπτών Γραφείου	75
Χειρισμός του Τηλεφώνου Γραφείου	84
Ειδικές Εκδηλώσεις	95
Μέρος 1 • ΠΡΟΒΛΗΜΑΤΑ ΠΕΡΙΠΤΩΣΕΙΣ	99

Πίνακας Περιεχομένων 2ου Τόμου

Μέρος 2 • Τεχνολογία και Διαδικασία

Κεφάλαιο 5 • Υλικά και Λογισμικά Συστήματα	104
Εισαγωγή	104
Συστατικά Υλικού Μέρους Υπολογιστή	105
Συστήματα Υπολογιστών	112
Προγράμματα Υπολογιστή	115
Τοπικά Δίκτυα	124
Ζητήματα Ασφάλειας	125
Το Μέλλον των Συστημάτων Υπολογιστών	126
Κεφάλαιο 6 • Ανατυπώσεις	129
Εισαγωγή	129
Φωτοαντιγραφικά Μηχάνημα	130
Εξοπλισμός Φωτοαντιγραφής/Πολύγραφοι	136
Αυτόματοι Πολύγραφοι	136
Καταχρήσεις Αντιγραφής	138
Desktop Publishing	139
Εμπορική και Εντός Εταιρείας Ανατύπωση	143
Η Επιλογή της Μεθόδου Ανατύπωσης	144
Η Δημιουργία Διαφανειών	144
Το Μέλλον των Ανατυπώσεων	145
Κεφάλαιο 7 • Διαχείριση Αρχείων και Εικόνων	149
Εισαγωγή	149
Τα Καθήκοντα Αρχαιοθήκης του Διοικητικού Βοηθού	150
Μέθοδοι Αρχαιοθήκης	152
Ηλεκτρονική Διαχείριση Αρχείων	160
Μικρογραφία	163
Εξοπλισμοί Αρχαιοθήκης	165
Υλικά Αρχαιοθήκης Εγγράφων	168
Διαδικασίες Αρχαιοθήκης Εγγράφων	169
Πρακτικές Καλής Διαχείρισης Αρχείων	173
Κεφάλαιο 8 • Τηλεπικοινωνίες	178
Εισαγωγή	178
Ορισμός Τηλεπικοινωνιών	179
Τηλεφωνικά Συστήματα	183
Ειδικές Υπηρεσίες/εξοπλισμός	186
Υπεραστικές Κλήσεις	195
Ηλεκτρονικό Ταχυδρομείο	199
Τηλεσυσκέψεις	203
Ο Διοικητικός Βοηθός και τα Συστήματα Επικοινωνιών	203
Μέρος 2 • Προβλήματα Περιπτώσεις	207

Πίνακας Περιεχομένων 3ου Τόμου

Μέρος 3 • Δημιουργία και Διανομή Εγγράφων

Κεφάλαιο 9 • Εξοπλισμός και Υλικά	212
Εισαγωγή	212
Χαρακτηριστικά Εξοπλισμού	212
Έντυπα Γραφείου	218
Είδη Αναγκαίων Υλικών Γραφείου	221
Αγορά Υλικών Γραφείου	224
Εσύ και ο Εξοπλισμός σου	227
Κεφάλαιο 10 • Δημιουργία και Ετοιμασία Εγγράφων	231
Εισαγωγή	231
Καθίζονται πριν την Υπαγόρευση	232
Μέθοδοι Υπαγόρευσης	233
Μορφές Δημιουργίας Λέξεων	237
Μαθαίνοντας να Υπαγορεύεις	240
Αρχές Μεταγραφής	240
Κανονισμοί Επεξεργασίας Εγγράφου	244
Ετοιμασία Υπογεγραμμένης Αλληλογραφίας	250
Κεφάλαιο 11 • Σύνθεση Επιχειρηματικής Αλληλογραφίας	255
Εισαγωγή	255
Τα Βασικά	256
Τυπική Αλληλογραφία Συντασσόμενη από το Διοικητικό Βοηθό	265
Κεφάλαιο 12 • Διαδικασίες Εισερχόμενων Επικοινωνιών	283
Εισαγωγή	283
Προσωπικό Επεξεργασίας Αλληλογραφίας	284
Ηλεκτρονικό Ταχυδρομείο	286
Διαδικασίες Επεξεργασίας Αλληλογραφίας	288
Χειρισμός Αλληλογραφίας Κατά την Απουσία του Εργοδότη	297
Εργασία για Πολλά Στελέχη	299
Κεφάλαιο 13 • Διαδικασίες για Εξερχόμενες Επικοινωνίες και Αποστολή Εμπορευμάτων	302
Εισαγωγή	302
Κατηγορίες Εσωτερικής Αλληλογραφίας	303
Ειδικές Ταχυδρομικές Υπηρεσίες	307
Σύλλογή και Παραλαβή Αλληλογραφίας	313
Διεθνής Αλληλογραφία	318
Υπηρεσίες Αποστολής Εμπορευμάτων	319
Μέρος 3 • Περιπτώσεις - Προβλήματα	324

Μέρος 4 • Έρευνα και Οργάνωση Επαγγελματικών Αναφορών

Κεφάλαιο 14 • Πηγές Επαγγελματικών Πληροφοριών.....	330
Εισαγωγή	330
Διαδικασία Έρευνας Πληροφοριών	331
Που να Αναζητάς για Πληροφορίες.....	332
Χρήση της Βιβλιοθήκης	333
Πηγές Γενικών Πληροφοριών.....	341
Πηγές Επιχειρηματικών Πληροφοριών	342
Κεφάλαιο 15 • Παρουσίαση Στατιστικών Στοιχείων.....	349
Εισαγωγή	349
Ο Ρόλος του Διοικητικού Βοηθού.....	350
Σύνταξη και Οργάνωση Δεδομένων.....	350
Μέθοδοι Ταξινόμησης Δεδομένων.....	350
Αποδοτική Παρουσίαση Δεδομένων.....	353
Πίνακες	354
Τεχνολογία Γραφικών Υπολογιστή.....	359
Διαγράμματα και Γραφικές Παραστάσεις	360
Διάφορα Γραφικά Βοηθήματα.....	365
Κεφάλαιο 16 • Αναφορές και Γραπτά Έγγραφα.....	372
Εισαγωγή	372
Γραφή Εκθέσεων.....	373
Ανάπτυξη του Κυρίως Κειμένου της Επίσημης Έκθεσης	376
Προγράμματα Υπολογιστών και Διαμόρφωση Εκθέσεων.....	379
Πληκτρολόγηση του Κυρίως Κειμένου της Επίσημης Έκθεσης.....	379
Ετοιμασία και Πληκτρολόγηση Άλλων Τμημάτων.....	385
Τελική Διόρθωση, Τελικός Έλεγχος, Αντιπαραβολή και Βιβλιοδεσία.....	393
Ετοιμασία Αντίγραφου για Έκδοση	396
Διαδικασίες Γραφής	398
Πληκτρολόγηση Ομιλιών	402
Μέρος 4 • Προβλήματα -Περίπτώσεις.....	406

Πίνακας Περιεχομένων 4ου Τόμου

Μέρος 5 • Προγραμματισμός Ταξιδιών και Συνεδρίων

Κεφάλαιο 17 • Ταξιδιωτικές Ρυθμίσεις	410
Εισαγωγή	410
Κανονισμοί Εταιρείας Σχετικοί με Ταξιδιωτικές Ρυθμίσεις	411
Αεροπορικά Ταξίδια	413
Ταξίδια με Σιδηρόδρομο	422
Ταξίδια με Ενοικιαζόμενα Αυτοκίνητα	422
Κρατήσεις Ξενοδοχείων/Πανδοχείων	423
Διεθνή Ταξίδια	424
Λεπτομέρειες Ταξιδιού που Χειρίζεται ο Διοικητικός Βοηθός	430
Γραφείο Μακριά από τον Τόπο Διαμονής	437
Ενώ το Στέλεχος Ταξιδεύει	438
Επακόλουθε Δραστηριότητες	439
Κεφάλαιο 18 • Συμβούλια και Συνέδρια	442
Εισαγωγή	442
Ανεπίσημα Εργασιακά ή Κοινωνικά Συμβούλια	443
Πολυεθνικά Συμβούλια	444
Επίσημα Εργασιακά Συμβούλια	446
Διασκέψεις και Συνέδρια	465
Τηλεσυσκέψεις	469
Μέρος 5 • Προβλήματα - Περιπτώσεις	475

Μέρος 6 • Οικονομικές και Νομικές Διαδικασίες

Κεφάλαιο 19 • Οικονομικά Καθήκοντα	480
Εισαγωγή	480
Συνηθισμένες Οικονομικές Πρακτικές	481
Ηλεκτρονική Διεξαγωγή Τραπεζικών Εργασιών	492
Πληρωμή Λογαριασμών	496
Κονδύλιο για Κάλυψη Μικροδαπανών	501
Η Έκθεση του Ταμία	502
Πιστωτικοί και Εισπρακτικοί Τίτλοι	503
Οικονομικές Καταστάσεις	508
Κεφάλαιο 20 • Επενδυτικά και Ασφαλιστικά Έγγραφα	514
Εισαγωγή	514
Χρεόγραφα	514
Ακίνητη Περιουσία	529
Ασφάλεια	533

Έκτελος Εντοπισμού Στοιχείων	538
Διοικητικές Λειτουργίες	538
Κεφάλαιο 21 • Μισθοδοτικά και Φορολογικά Έγγραφα	542
Εισαγωγή	542
Διαδικασίες Μισθοδοσίας.....	543
Το Φορολογικό Εισόδημα του Στελέχους.....	552
Κεφάλαιο 22 • Νομικά Καθήκοντα	567
Εισαγωγή	567
Νομικά Έγγραφα που Χρησιμοποιούνται Συχνά.....	567
Καθήκοντα για Νομικά Έγγραφα.....	576
Αυτοματοποίηση στο Νομικό Γραφείο	577
Δικολάβος/Νομικός Βοηθός.....	585
Γνώση του Διοικητικού Βοηθού για το Δίκαιο.....	586
Κεφάλαιο 6 • Προβλήματα - Περιπτώσεις	591

Πίνακας Περιεχομένων 5ου Τόμου

Μέρος 7 • Προσθήκη Εργασίας και Καριέρας

Κεφάλαιο 23 • Η Διαδικασία Εργασίας	598
Εισαγωγή	598
Είδη Γραφείων	599
Ευκαιρίες για Ειδίκευση	601
Έρευνα για Ευκαιρίες Εργασίας	608
Ετοιμασία Αίτησης	613
Η Συνέντευξη	623
Τερματισμός Εργασίας	631
Για το Άτομο που Ζητά Εργασία Μερικής Απασχόλησης	632
Για το Όρμητο Άτομο που Ζητά Εργασία	632
Κεφάλαιο 24 • Το Επαγγελματικό σου Μέλλον	636
Εισαγωγή	636
Χρήση των Προσωπικών Χαρακτηριστικών	636
Εγλίστατισμός στην Εργασία	639
Ανοδική Κατεύθυνση στην Εργασία σου	650
Κεφάλαιο 25 • Ο Ρόλος σου ως Επαγγελματίας Γραφείου	660
Εισαγωγή	660
Αξιολόγηση των Διοικητικών σου Δυνατοτήτων	661
Κατανόηση Διοικητικών Λειτουργιών	661
Επιβλεψη Άλλων	668
Λήψη Αποφάσεων	679
Διατήρηση Δικτύου Επικοινωνίας	681
Δημιουργία Ύψους Ηγεσίας	683
Συνέχεια της Επαγγελματικής σου Εξέλιξης	684
Μέρος 7 • Περιπτώσεις - Προβλήματα	690