



Γ' ΤΑΞΗ ΛΥΚΕΙΟΥ

## ΑΡΧΕΣ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑΣ ΓΡΑΦΕΙΟΥ





ΙΔΡΥΜΑ ΕΥΓΕΝΙΔΟΥ

ΧΡΥΣΟΥΝ ΜΕΤΑΛΛΙΟΝ ΑΚΑΔΗΜΙΑΣ ΑΘΗΝΩΝ



## ΠΡΟΛΟΓΟΣ ΙΔΡΥΜΑΤΟΣ ΕΥΓΕΝΙΔΟΥ

Ο Ευγένιος Ευγενίδης, ο ιδρυτής και χορηγός του «Ιδρύματος Ευγενίδου», πολύ νωρίς πρόβλεψε και σχημάτισε την πεποίθηση ότι η άρτια κατάρτιση των τεχνικών μας, σε συνδυασμό με την εθνική αγωγή, θα ήταν αναγκαῖος και αποφασιστικός παράγοντας της προόδου του Έθνους μας.

Την πεποίθησή του αυτή ο Ευγενίδης εκδήλωσε με τη γενναιόφρονα πράξη ευεργεσίας, να κληροδοτήσει σεβαστό ποσό για τη σύσταση Ιδρύματος που θα είχε σκοπό να συμβάλλει στην τεχνική εκπαίδευση των νέων της Ελλάδας.

Έτσι το Φεβρουάριο του 1956 συστήθηκε το «Ιδρυμα Ευγενίδου», του οποίου τη διοίκηση ανέλαβε η αδελφή του κυρία Μαριάνθη Σίμου, σύμφωνα με την επιθυμία του διαθέτη.

Από το 1956 μέχρι σήμερα η συμβολή του Ιδρύματος στην τεχνική εκπαίδευση πραγματοποιείται με διάφορες δραστηριότητες. Όμως απ' αυτές η σημαντικότερη, που κρίθηκε από την αρχή ως πρώτης ανάγκης, είναι η έκδοση βιβλίων για τους μαθητές των τεχνικών σχολών.

Μέχρι σήμερα εκδόθηκαν εκατοντάδες τόμοι βιβλίων, που έχουν διατεθεί σε πολλά εκατομμύρια τεύχη και καλύπτουν ανάγκες των Κατώτερων και Μέσων Τεχνικών Σχολών του Υπ. Παιδείας, των Σχολών του Οργανισμού Απασχολήσεως Εργατικού Δυναμικού (ΟΑΕΔ) και των Δημοσίων Σχολών Εμπορικού Ναυτικού.

Μοναδική φροντίδα του Ιδρύματος σ' αυτή την εκδοτική του προσπάθεια ήταν και είναι η ποιότητα των βιβλίων, από άποψη όχι μόνον επιστημονική, παιδαγωγική και γλωσσική, αλλά και από άποψη εμφανίσεως, ώστε το βιβλίο να αγαπηθεί από τους νέους.

Για την επιστημονική και παιδαγωγική ποιότητα των βιβλίων τα κείμενα υποβάλλονται σε πολλές επεξεργασίες και βελτιώνονται πριν από κάθε νέα έκδοση.

Ιδιαίτερη σημασία απέδωσε το Ίδρυμα από την αρχή στην ποιότητα των βιβλίων από γλωσσική άποψη, γιατί πιστεύει ότι και τα τεχνικά βιβλία, όταν είναι γραμμένα σε γλώσσα άρτια και ομοιόμορφη αλλά και κατάλληλη για τη στάθμη των μαθητών, μπορούν να συμβάλλουν στη γλωσσική διαπαιδαγώγηση των μαθητών.

Έτσι με απόφαση που πάρθηκε ήδη από το 1956 όλα τα βιβλία της Βιβλιοθήκης του Τεχνίτη, δηλαδή τα βιβλία για τις Κατώτερες Τεχνικές Σχολές, όπως αργότερα και για τις Σχολές του ΟΑΕΔ, ήταν γραμμένα σε γλώσσα δημοτική με βάση τη γραμματική του Τριανταφυλλίδη, ενώ όλα τα άλλα βιβλία ήταν γραμμένα στην απλή καθαρεύουσα. Η γλωσσική επεξεργασία των βιβλίων γίνεται από φιλολόγους του Ιδρύματος και έτσι εξασφαλίζεται η ενιαία σύνταξη και ορολογία κάθε κατηγορίας βιβλίων.

Η ποιότητα του χαρτιού, το είδος των τυπογραφικών στοιχείων, τα σωστά σχήματα και η καλαίσθητη σελιδοποίηση, το εξώφυλλο και το μέγεθος του βιβλίου περιλαμβάνονται και αυτά στις φροντίδες του Ιδρύματος.

Το Ίδρυμα θεώρησε ότι είναι υποχρέωσή του, σύμφωνα με το πνεύμα του ιδρυτή του, να θέσει στην διάθεση του Κράτους όλη αυτή την πείρα του των 20 ετών, αναλαμβάνοντας την έκδοση των βιβλίων και για τις νέες Τεχνικές και Επαγγελματικές Σχολές και τα νέα Τεχνικά και Επαγγελματικά Λύκεια, σύμφωνα με τα Αναλυτικά Προγράμματα του Κ.Ε.Μ.Ε.



Όπως αναφέρεται στην υπ' αριθ. Φ. 103.1 Γ, 4-8 83 υπουργική αποφαση, το βιβλίο αυτό σύγκειται από Κεφάλαια που περιέχονται σε ορισμένα από τα βιβλία του Ιδρύματος Ευγενίδου για τα Επαγγελματικά Λύκαια.

Συγκεκριμένα επελέγησαν:

1) Από το βιβλίο: **Οικονομική ζωή και επιχειρηματική δραστηριότητα.**

– Το Κεφάλαιο 11, παράγρ. 1, 2.

2) Από το βιβλίο: **Οργάνωση Αρχείων.**

– Το Κεφάλαιο 1, παράγρ. 1 2, 3, 5.

– Το Κεφάλαιο 2, παράγρ. 1-8.

– Το Κεφάλαιο 4, παράγρ. 1.

3) Από το βιβλίο: **Οργάνωση Γραφείου.**

– Το Κεφάλαιο 1, παράγρ. 1-10.

– Το Κεφάλαιο 2, παράγρ. 1, 2, 5-9, 11-13.

4) Από το βιβλίο: **Εμπορική Αλληλογραφία.**

– Το Κεφάλαιο 1, παράγρ. 1-11.

– Το Κεφάλαιο 2, παράγρ. 1-4.

– Το Κεφάλαιο 3, παράγρ. 1-4.

– Το Κεφάλαιο 4, παράγρ. 1-4.

– Το Κεφάλαιο 5, παράγρ. 1-4.

– Το Κεφάλαιο 14, παράγρ. 4, 6, 7.

Και τα υποδείγματα επιστολών των Κεφαλαίων 2, 3, 4, 5, 14.

Λόγω του εσπευσμένου της εκδόσεως δεν ζητήθηκε από τους συγγραφείς να θεωρήσουν ξανά το κείμενό τους, ώστε να επιφέρουν τυχόν βελτιώσεις. Αυτό θα παρικληθούν οι συγγραφείς να επιχειρήσουν στο σύνολο του βιβλίου τους για τη σχολική χρονιά 1984-1985.

#### ΕΠΙΤΡΟΠΗ ΕΚΔΟΣΕΩΝ ΙΔΡΥΜΑΤΟΣ ΕΥΓΕΝΙΔΟΥ

Χριστόστομος Φ. Καβουνίδης, Διπλ. Μηχ.-Ηλ. ΕΜΠ, Επίτιμος Διοικητής ΟΤΕ, Πρόεδρος.

Μιχαήλ Γ. Αγγελόπουλος, Τακτικός Καθηγητής ΕΜΠ, τ. Διοικητής ΔΕΗ, Αντιπρόεδρος.

Αλέξανδρος Σταυρόπουλος, Καθηγητής ΕΜΠ.

Θεοδόσιος Παπαθεοδοσίου, Δρ. Μηχανολόγος Μηχανικός, Δ/ντής ΕΦ. Προγρ. και Μελετών Τεχν. και Επαγγ. Εκπ. Υπ. Παιδείας.

Επιστημ. Σύμβουλος, Γ. Ρούσσος, Χημ.-Μηχ. ΕΜΠ.

Σύμβουλος επί των εκδόσεων του Ιδρύματος Κ. Α. Μανάφης, Καθηγητής Φιλοσοφικής Σχολής Παν/μίου Αθηνών.

Γραμματεύς, Δ. Π. Μεγαρίτης.

#### Διατελέσαντα μέλη ή σύμβουλοι της Επιτροπής

Γεώργιος Κακριδής † (1955 - 1959) Καθηγητής ΕΜΠ, Άγγελος Καλογεράς † (1957 - 1970) Καθηγητής ΕΜΠ, Δημήτριος Νιάνιας (1957 - 1965) Καθηγητής ΕΜΠ, Μιχαήλ Σπετσέρης (1956 - 1959),

Νικόλαος Βασιώτης (1960 - 1967), Θεόδωρος Κουζέλης (1968 - 1976) Μηχ.-Ηλ. ΕΜΠ, Παναγιώτης Χατζηιωάννου (1977 - 1982) Μηχ. Ηλ. ΕΜΠ, Αλέξανδρος Ι. Παππάς (1955 - 1983) Ομότιμος Καθηγητής ΕΜΠ.





Ι" ΛΥΚΕΙΟΥ

# ΑΡΧΕΣ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑΣ ΓΡΑΦΕΙΟΥ

ΘΕΟΔΩΡΟΥ ΓΕΩΡΓΑΚΟΠΟΥΛΟΥ  
ΚΑΘΗΓΗΤΟΥ Α.Σ.Ο.Ε.Ε.

ΣΠΥΡΟΥ ΖΕΥΓΑΡΙΔΗ – ΓΕΩΡΓΙΟΥ ΣΤΑΜΑΤΙΑΔΗ  
ΚΑΘΗΓΗΤΟΥ Α.Β.Σ.Θ. ΚΑΘΗΓΗΤΟΥ Κ.Α.Τ Ε.Ε. ΑΘΗΝΩΝ

ΠΑΝΑΓΙΩΤΗ ΦΑΝΑΡΙΩΤΗ  
τ. ΓΕΝ. ΔΙΕΥΘΥΝΤΟΥ Κ.Α.Τ Ε.Ε. ΚΟΖΑΝΗΣ

ΘΕΜ. ΒΡΕΤΤΟΥ – ΑΝΤΩΝΙΑΣ ΑΓΑΛΙΑΝΟΥ - ΒΡΕΤΤΟΥ  
ΔΗΜΟΣΙΟΛΟΓΟΥ ΚΑΘΗΓΗΤΟΥ ΟΙΚΟΝΟΜΟΛΟΓΟΥ ΚΑΘΗΓΗΤΡΙΑΣ

ΑΘΗΝΑ  
1984





## ΠΡΟΛΟΓΟΣ

Το καινούριο μάθημα «Αρχές λειτουργίας γραφείου» έχει σκοπό να μυήσει το μαθητή στους μηχανισμούς και τα μυστικά του «γραφείου» που είναι ένα από τα πιο ζωντανά – λειτουργικά κύτταρα της σύγχρονης κοινωνίας. Τόσο στο ναυτιλιακό κατάστημα όσο και στο γεωργικό συνεταιρισμό, τόσο στο ιατρείο όσο και στη βιοτεχνία, και βέβαια πάνω από όλα στις δημόσιες Υπηρεσίες, διοικητικές και άλλες, το γραφείο είναι απαραίτητο για την οργάνωση κάθε δραστηριότητας, αλλά και για τη σωστή λήψη των αποφάσεων που προηγούνται.

Αναζητώντας τα καίρια θέματα και τις ζωτικές πληροφορίες που προετοιμάζουν ουσιαστικά το μαθητή για την ενδεχόμενη μελλοντική απασχόλησή του στον τομέα αυτόν, επιλέξαμε και συγκεντρώσαμε στο φετινό διδακτικό βιβλίο κεφάλαια από άλλα βιβλία που έχουν ήδη χρησιμοποιηθεί με επιτυχία στην εκπαίδευση· τα ακόλουθα:

1) Θ.Α. Γεωργακόπουλος, «Οικονομική ζωή και επιχειρηματική δραστηριότητα».

2) Π.Ι. Φαναριώτη, «Οργάνωση γραφείου».

3) Σ. Ζευγαρίδη και Γ. Σταματίδη, «Οργάνωση αρχείων»

4) Θ.Ε. Βρεττού και Α. Αγαλιανού - Βρεττού, «Εμπορική αλληλογραφία».

Αν υπολογίσουμε ότι στο πλαίσιο άλλου μαθήματος της ίδιας δέσμης οι μαθητές θα έχουν την ευκαιρία να επισκεφτούν και να γνωρίσουν από κοντά διάφορα «γραφεία» την ώρα που λειτουργούν, μπορούμε να είμαστε βέβαιοι πως η συστηματική μάθηση που προσφέρουμε στο σχολείο θα αποτελέσει μεγάλο και ουσιαστικό κέρδος.





## ΚΕΦΑΛΑΙΟ ΠΡΩΤΟ

### ΕΝΝΟΙΑ, ΣΗΜΑΣΙΑ ΚΑΙ ΚΑΤΗΓΟΡΙΕΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ

#### 1.1 Εννοια και σημασία της επιχειρήσεως.

Η επιχείρηση είναι μια οικονομική μονάδα, που συνδιάζει κατάλληλα τους διάφορους παραγωγικούς συντελεστές και παράγει τα αγαθά, που χρειαζόμαστε για να ικανοποιήσουμε τις ανάγκες μας ή για να παράγομε άλλα αγαθά. Όταν λέμε ότι η επιχείρηση παράγει τα διάφορα αγαθά, δεν εννοούμε ότι κάνει πάντοτε τεχνική επεξεργασία, αλλά ότι απλώς μετέχει σε κάποιο στάδιο της παραγωγής με την πλατιά έννοια του όρου δηλαδή διακίνει εμπορεύματα, παρέχει υπηρεσίες κ.α. Η επιδίωξη των επιχειρήσεων είναι να μεγιστοποιήσει το πλεόνασμα μεταξύ των εσόδων και των δαπανών της, δηλαδή τα κέρδη της.

Από όλα αυτά προκύπτει ότι τα χαρακτηριστικά στοιχεία της επιχειρήσεως, με ίναν έννοια που τη χρησιμοποιούμε στα οικονομικά, είναι τα επόμενα:

- Συμβάλλει στην ικανοποίηση των αναγκών του ανθρώπου.
- Έχει κάποια οικονομική αυτοτέλεια, είναι δηλαδή ανεξάρτητη οικονομική μονάδα.
- Έχει κάποια οργάνωση, δηλαδή ορθολογική εναρμόνιση των μέσων που χρησιμοποιεί για την παραγωγή των αγαθών.
- Αναλαμβάνει κινδύνους, οι οποίοι είναι συνυφασμένοι με την αβεβαιότητα σχετικά με το ποια αγαθά να παράγει, πόση ποσότητα από το καθένα να παράγει και πως να τα παράγει.
- Επιδιώκει κέρδος και μάλιστα το μεγαλύτερο δυνατό, αν και πολλές φορές αναγνωρίζουμε ότι η επιχείρηση μπορεί να επιδιώκει άλλους στόχους, λ.χ. να μεγιστοποιήσει τις πωλήσεις της ή το ρυθμό αναπτύξεώς της ανεξάρτητα από το αν μεγιστοποιεί ή όχι τα κέρδη της.

Η σημασία της επιχειρήσεως για την οικονομία είναι πολύ μεγάλη. Η ικανοπόίηση των αναγκών του ανθρώπου και η μεγιστοποίηση της ευημερίας του προϋποθέτουν την παραγωγή των πιο καταλλήλων αγαθών και η επιλογή αυτή είναι έργο της επιχειρήσεως. Η επιχείρηση είναι εκείνη που θα πρέπει κάθε φορά να διαβλέπει ποιες από τις πολυάριθμες ανάγκες που έχει ο άνθρωπος θα ικανοποιήσει τελικά και σε ποια έκταση την καθεμία και να αποκαλύπτει ποια είναι τα πιο κατάλληλα αγαθά για την ικανοποίησή τους. Η επιχείρηση θα πρέπει να βρίσκει κάθε φορά τον πιο φθηνό τρόπο παραγωγής των αγαθών, έτσι ώστε με τους περιορισμένους παραγωγικούς πόρους που έχουμε να παράγομε όσο το δυνατό περισσότερα αγαθά κ.ο.κ.



## 1.2 Κατηγορίες επιχειρήσεων.

Τις επιχειρήσεις μπορούμε να τις διακρίνουμε σε διάφορες κατηγορίες, με βάση ορισμένα κριτήρια. Θα εξετάσουμε εδώ τρεις βασικές ταξινομήσεις των επιχειρήσεων, με βάση τα εξής τρία κριτήρια:

- α) Τον τομέα και κλάδο παραγωγής στον οποίο ανήκουν.
- β) Το φορέα τους, δηλαδή το πρόσωπο στο οποίο ανήκει η επιχείρηση και
- γ) τη νομική μορφή της επιχειρήσεως.

### **α) Ταξινόμηση με βάση τον τομέα και κλάδο παραγωγής στον οποίο ανήκει η επιχείρηση.**

Με βάση τον τομέα παραγωγής στον οποίο ανήκει η επιχείρηση διακρίνομε τρεις κατηγορίες, αντίστοιχες με τους τρεις τομείς παραγωγής, που εξετάσαμε πιο πάνω, δηλαδή, τον πρωτογενή, το δευτερογενή και τον τριτογενή τομέα. Έτσι έχουμε επιχειρήσεις πρωτογενούς παραγωγής, δευτερογενούς παράγωγής και τριτογενούς παραγωγής. Μέσα σε κάθε τομέα, διακρίνομε επίσης τις επιχειρήσεις ανάλογα με τον κλάδο που ανήκουν.

Τις επιχειρήσεις του πρωτογενή τομέα λ.χ. τις διακρίνομε σε γεωργικές, κτηνοτροφικές, δασοκομικές και αλιευτικές, ανάλογα με το αν ασχολούνται με την καλιέργεια του εδάφους, την κτηνοτροφία, την εκμετάλλευση των δασών ή του αλιευτικού πλούτου της χώρας.

Τις επιχειρήσεις του δευτερογενή τομέα τις διακρίνομε σε μεταλλευτικές, μεταποιητικές, επιχειρήσεις ηλεκτρισμού, φωταερίου και νερού, που λέγονται και **επιχειρήσεις κοινής αφέλειας**, και σε κατασκευαστικές επιχειρήσεις, ανάλογα και πάλι με τον επί μέρους κλάδο στον οποίο ανήκει κάθε μια.

Τις μεταποιητικές επιχειρήσεις εξάλλου, τις διακρίνουμε σε βιομηχανικές και βιοτεχνικές, ανάλογα με το αν ασκούν βιομηχανία ή βιοτεχνία.

Τέλος τις επιχειρήσεις του τριτογενή τομέα, που λέγονται και **επιχειρήσεις παροχής υπηρεσιών**, τις διακρίνομε σε μεταφορικές, εμπορικές, τραπεζικές, ασφαλιστικές κ.α.

### **β) Ταξινόμηση με βάση το φορέα της επιχειρήσεως.**

Με βάση το πρόσωπο, στο οποίο ανήκει η επιχείρηση, διακρίνομε τρεις κατηγορίες: τις ιδιωτικές επιχειρήσεις, τις δημόσιες ή κρατικές επιχειρήσεις και τις μικτές επιχειρήσεις. Ιδιωτικές επιχειρήσεις είναι οι επιχειρήσεις των οποίων την ιδιοκτησία έχουν ιδιώτες. Δημόσιες είναι εκείνες, των οποίων ιδιοκτήτης είναι κάποιος δημόσιος φορέας, τους οποίους εξέτάζουμε στο κεφάλαιο 19, και μικτές είναι οι επιχειρήσεις που ανήκουν κατά ένα μέρος σε ιδιώτες και κατά το υπόλοιπο σε δημόσιους φορείς.

### **γ) Ταξινόμηση με βάση τη νομική μορφή της επιχειρήσεως.**

Με βάση το κριτήριο αυτό διακρίνομε τρεις μεγάλες κατηγορίες: τις ατομικές επιχειρήσεις, τις εταιρικές επιχειρήσεις και τους συνεταιρισμούς.



## ΚΕΦΑΛΑΙΟ ΔΕΥΤΕΡΟ

### Η ΘΕΣΗ ΤΟΥ ΓΡΑΦΕΙΟΥ ΣΤΗ ΣΥΓΧΡΟΝΗ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΗ

#### 2.1 Το γραφείο της επιχειρήσεως (έννοια και περιεχόμενο).

Ο όρος **γραφείο** χρησιμοποιείται στην Ελληνική γλώσσα με δύο έννοιες. Με την πρώτη έννοια εννοούμε το έπιπλο που χρησιμοποιούμε για να εκτελούμε τη γραφική εργασία, ενώ με τη δεύτερη έννοια τον κλειστό χώρο μέσα στον οποίο είναι εγκαταστημένοι άνθρωποι που ασχολούνται με γραφική εργασία. Ο όρος γραφείο με τη δεύτερη έννοια έχει επικρατήσει γενικά στην Ελλάδα και είναι συνηθισμένη η έκφραση «θα επισκεφθώ τον κ. Χ στο γραφείο του» ή «τα γραφεία της επιχειρήσεως Χ είναι εγκαταστημένα στην οδό Αριστοξένους» κλπ.

Οι ξένοι και ιδιαίτερα οι Άγγλοι διακρίνουν τις δύο αυτές έννοιες χρησιμοποιώντας διαφορετικούς όρους. Έτσι για να αναφερθούν στο γραφείο - έπιπλο, χρησιμοποιούν τον όρο **Desk** ενώ για να αναφερθούν στο γραφείο σαν χώρο γραφικής εργασίας, χρησιμοποιούν τον όρο **Office**. Η λέξη **Office** αποδίδεται στην Ελληνική με τον όρο «**υπηρεσία**».

Επειδή αντικείμενο των παρακάτω μαθημάτων είναι η μελέτη των οργανωτικών και Διοικητικών προβλημάτων που αναπτύσσονται μέσα στους χώρους στους οποίους διεξάγεται η Διοικητική εργασία, ο όρος γραφείο χρησιμοποιείται με την έννοια της **Διοικητικής υπηρεσίας**.

#### 2.2 Ιστορική εξέλιξη της αποστολής του γραφείου.

Σε παλιότερες εποχές, το γραφείο, με τη μορφή που το συναντάμε σήμερα, ήταν σχεδόν άγνωστο. Αυτό οφείλεται στο γεγονός ότι οι δραστηριότητες των επιχειρήσεων, ο όγκος της παραγωγής και γενικότερα η έκταση των συναλλαγών ίδιως μέχρι τον 18ο αιώνα (δηλαδή στην περίοδο που προηγήθηκε από τη Βιομηχανική επανάσταση) ήταν πολύ περιορισμένες και έτσι δεν υπήρχε η ανάγκη να τηρούνται πολύπλοκοι λογαριασμοί, να διεξάγεται εκτεταμένη αλληλογραφία, να τηρούνται αρχεία και να γίνονται άλλες συναφείς εργασίες, οι οποίες συμβάλλουν στην ανάπτυξη των Διοικητικών υπηρεσιών της επιχειρήσεως.

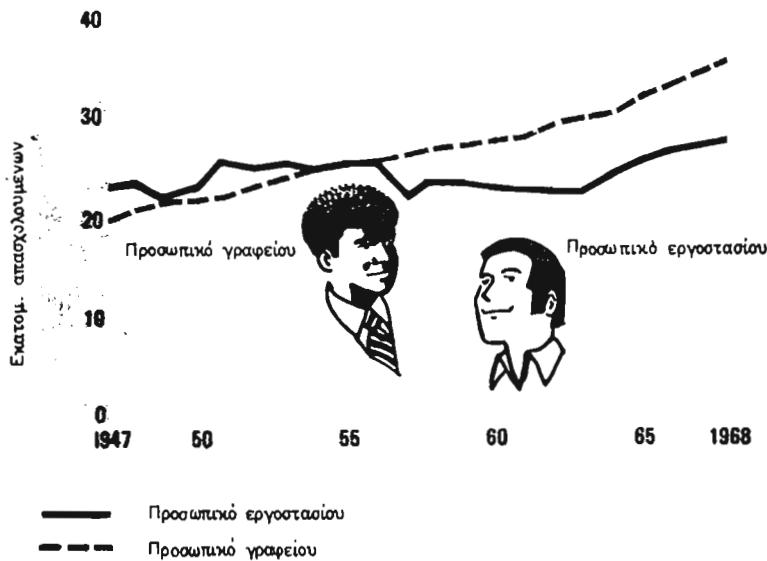
Με την ανάπτυξη όμως της τεχνολογίας, που σημειώθηκε στο μεταξύ χρονικό διάστημα και μάλιστα στα τελευταία σαράντα χρόνια κατά τα οποία επικράτησε ο αυτοματισμός στη διαδικασία της παραγωγής, οι παραγωγικές δυνατότητες των επιχειρήσεων αυξήθηκαν σε πολύ μεγάλο βαθμό. Έτσι αναγκάσθηκαν να αναζητήσουν αγορές για την τοποθέτηση των προϊόντων τους πολύ πέρα από τα περιορισμένα όρια της πόλεως ή και της χώρας στην οποία είχαν την έδρα τους. Σε αυτό



βοήθησε πάρα πολύ και η ραγδαία ανάπτυξη των μέσων μεταφοράς που σημειώθηκε στην ίδια περίοδο. Έτσι στις οικονομικά αναπτυγμένες χώρες παρατηρήθηκε μια διόγκωση των επιχειρήσεων και μια διεύρυνση των συναλλαγών τους σε παγκόσμια κλίμακα.

Αυτό με τη σειρά του είχε ως αποτέλεσμα την παράλληλη διεύρυνση των Διοικητικών δραστηριοτήτων των επιχειρήσεων, η οποία προκάλεσε και ανάλογη αύξηση του προσωπικού των γραφείων (White Collar) σε βάρος του προσωπικού των εργοστασίων (Blue Collar). Η διαφορά που προέκυψε κάτω από την επίδραση της συνεχώς αναπτυσσόμενης τεχνολογίας και της συνεχώς αυξανόμενης παραγγείς διευρύνεται υπέρ του προσωπικού των γραφείων.

Το σχήμα 2.2α δείχνει την αύξηση του προσωπικού των γραφείων σε βάρος του προσωπικού των εργοστασίων στις Η.Π.Α. στη διάρκεια των ετών 1947 και 1968.



Σχ. 2.2α.

Καμπύλες συσχετίσεως του προσωπικού γραφείου προς το προσωπικό εργοστασίου.

Το γεγονός αυτό οδήγησε τις μεγάλες επιχειρήσεις, στην ανάγκη χρησιμοποιήσεως πολυορόδφων κτιρίων για τη στέγαση των διοικητικών υπηρεσιών.

Στα πολυόροφα αυτά κτίρια (σχ. 2.2β) είναι συγκεντρωμένος όλος ο Δισικητικός μηχανισμός των επιχειρήσεών. Γί' αυτό αποτελούν και τα κέντρα λήψεως αποφάσεων και ελέγχου όλων των επιχειρηματικών δραστηριοτήτων.

Η μεγάλη αύτη ανάπτυξη των Διοικητικών υπηρεσιών, οδήγησε στην ανάγκη καταμερισμού του έργου των επιχειρήσεων σε μεγάλες ομάδες ομοειδών εργασιών και τη δημιουργία μεγάλου αριθμού μονάδων οι οποίες κατανεμημένες σε μια



**Σχ. 2.2β.**

Κτίριο συγχρόνων γραφείων.

ιεραρχική πυραμίδα παίρνουν τη μορφή Γεν. Διευθύνσεων, Διευθύνσεων, Τμημάτων ή Γραφείων. Έτσι το προσωπικό που εργάζεται μέσα στα γραφεία μιας μεγάλης επιχειρήσεως, εντάσσεται σε ένα ορισμένο τομέα και ασχολείται συνήθως με έναν περιορισμένο αριθμό αντικειμένων.

Αντίθετα στις μικρές ή μεσαίες επιχειρήσεις στις οποίες δεν έχομε μεγάλο καταμερισμό έργων, όλες οι εργασίες γίνονται συνήθως από ένα γραφείο και το προσωπικό που εργάζεται σε αυτό ασχολείται με μεγάλο αριθμό αντικειμένων.

Έτσι η έννοια του παραδοσιακού γραφείου το οποίο είχε ως αποστολή την παραλαβή και διεκπεραίωση της αλληλογραφίας, τη μέριμνα για τη δακτυλογράφηση των εγγράφων, την τήρηση των αρχείων και την παροχή άλλων βοηθητικών υπηρεσιών έχει ξεπερασθεί πριν από πολύ χρόνο.

### 2.3 Ο ρόλος του γραφείου σε μια σύγχρονη επιχείρηση.

Παρακολουθώντας το έργο του γραφείου μιας μικρής επιχειρήσεως το οποίο διεξάγεται από μια μόνο διοικητική μονάδα που ασχολείται με όλα τα θέματα οργανώσεως και λειτουργίας της επιχειρήσεως, μπορούμε να δούμε πιο καθαρά την αποστολή του γραφείου μέσα σε μια σύγχρονη επιχείρηση.

Από την παρακολούθηση αυτή καταλήγομε στο συμπέρασμα ότι το γραφείο μέσα στην επιχείρηση έχει ως αποστολή:

**Τη μέριμνα για την οργάνωση, παρακολούθηση και συντονισμό των εργασιών που διεξάγονται μέσα στην επιχείρηση, για να εξασφαλισθεί η παραγωγικότητα στα υψηλότερα δυνατά επίπεδα, καθώς και για την παροχή όλων των αναγκαίων πληροφοριών και υπηρεσιών που θεωρούνται απαραίτητες για τη μεγιστοποίηση της αποδότικότητας της επιχειρήσεως τόσο από την ποσοτική όσο και από την ποιοτική πλευρά.**

Για να καταλάβουμε καλύτερα το ρόλο του γραφείου μέσα σε μία σύγχρονη επιχείρηση θα τον παραλληλίσουμε με τη διαδικασία εκτοξεύσεως ενός διαστημοπλοίου. Όπως όλοι ξέρομε, ολόκληρο το πρόγραμμα των εργασιών ενός τέτοιου σχεδίου, που αρχίζουν από την προπαρασκευή και φθάνουν στην εκτόξευση και στη συνέχεια στον έλεγχο της πτήσεως, τη διεξαγωγή των ερευνητικών εργασιών και τέλος την επιστροφή του διαστημοπλοίου, κατευθύνεται από το κέντρο ελέγχου των διαστημικών πτήσεων που είναι εγκαταστημένο στο έδαφος και το οποίο με τη χρησιμοποίηση ειδικευμένου προσωπικού και άλλων πολυπλόκων μηχανισμών παίρνει αποφάσεις, δίνει εντολές, παρακολουθεί την εφαρμογή τους και κάνει ανάλογες προσαρμογές.

Έτσι ενώ όλοι παρακολουθούμε με θαυμασμό τις κινήσεις του διαστημοπλοίου και του πληρώματος, μας διαφέύγει το γεγονός ότι όλα αυτά αποφασίζονται και κατευθύνονται από το κέντρο ελέγχου που βρίσκεται στη γη.

Το ίδιο ακριβώς θα μπορούσαμε να πούμε και για την περίπτωση των επιχειρήσεων. Όλοι δίνομε ιδιάίτερη προσοχή στην παραγωγή ή στην κίνηση των πωλήσεων μέσα σε ένα μεγάλο κατάστημα και μας διαφέύγει το γεγονός ότι όλα αυτά είναι αποτέλεσμα προγραμμάτων, αποφάσεων, προμήθειας υλικών, συντονισμού ενεργειών, ελέγχων κλπ. που γίνονται μέσα στα γραφεία της επιχειρήσεως. Θα μπορούσαμε λοιπόν να πούμε ότι το γραφείο στην επιχείρηση παίζει τον ίδιο ρόλο που παίζει το κέντρο ελέγχου στις διαστημικές πτήσεις.

## 2.4 Ειδικότερες αποστολές του γραφείου.

Ειδικότερα το γραφείο έχει ως αποστολή:

1) Τη διεξαγωγή όλων των προπαρασκευαστικών ενεργειών που απαιτούνται για να τεθεί σε λειτουργία η επιχείρηση. Π.χ. η έκδοση αδειών εγκαταστάσεως και λειτουργίας της επιχειρήσεως, δημοσίευση συστατικών πράξεων, συγκρότηση του Διοικητικού Συμβουλίου και καθορισμός τρόπου λειτουργίας του, έκδοση μετοχών σε περίπτωση ανωνύμων εταιριών κλπ.

2) Τη μέριμνα για την εφαρμογή όλων των σχετικών νόμων και κανονισμών που έχουν σχέση με την επιχείρηση, με την ασφάλεια του προσωπικού, τη μόλυνση του περιβάλλοντος κ.υ.

3) Την εκπόνηση και εφαρμογή συστημάτων παρακολουθήσεως όλων των δραστηριοτήτων της επιχειρήσεως, όπως π.χ. της παραγωγής, των πωλήσεων, της προμήθειας πρώτων υλών, της τηρήσεως των αποθεμάτων, των θεμάτων που αφορούν στο προσωπικό και τη μέριμνα για την απλοποίηση των σχετικών δραστηριοτήτων.

4) Τη μέριμνα για την εξασφάλιση των αναγκαίων πιστώσεων για την κάλυψη δαπανών που προκαλούνται κατά τη διάρκεια λειτουργίας της επιχειρήσεως.

5) Τη μελέτη των καταλλήλων λύσεων για την ικανοποιητική στέγαση της επιχειρήσεως και τη σωστή θργάνωση των χώρων ώστε να είναι σε θέση να αντα-



ποκρίνεται αποτελεσματικά στην αποστολή της.

- 6) Την ασφάλιση και τη συντήρηση των εγκαταστάσεων της επιχειρήσεως.
- 7) Τη διεξαγωγή διαφόρων, συνηθισμένης μορφής, διοικητικών υποθέσεων, όπως π.χ. την πρόσληψη προσωπικού, τη μισθοδοσία, την προμήθεια διαφόρων ανταλλακτικών και πρώτων υλών, την αποθήκευση και φύλαξη των υλικών αυτών.

8) Τη συγκέντρωση, τη σωστή ταξινόμηση, την επεξεργασία και τη φύλαξη των στοιχείων και πληροφοριών καθώς και την κατάλληλη ενημέρωση της Διοικήσεως.

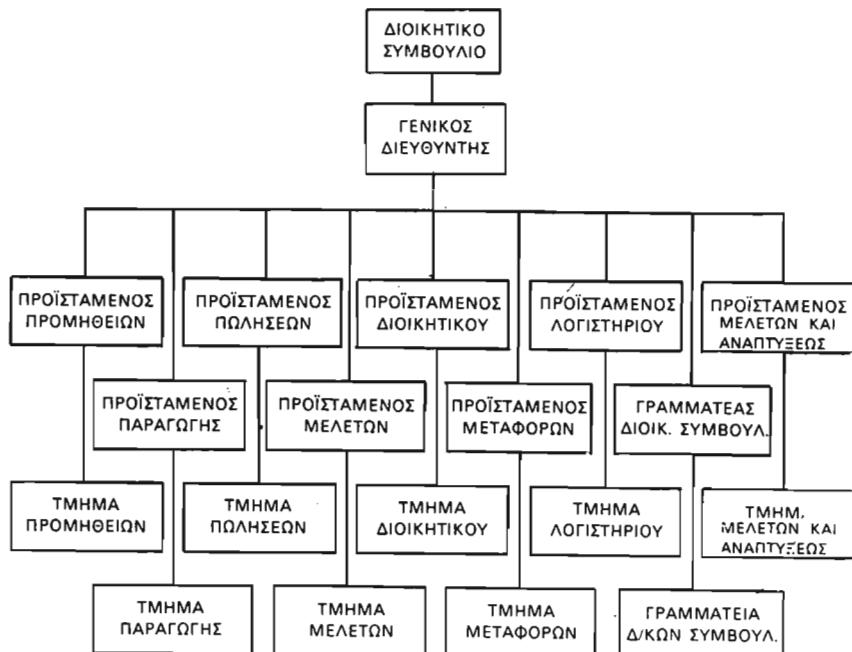
Η τελευταία αυτή αποστολή του γραφείου είναι βασικής σημασίας, γιατί η σωστή πληροφόρηση της Διοικήσεως, αποτελεί το μοναδικό θα μπορούσαμε να πούμε μέσο για τη λήψη σωστών αποφάσεων.

9) Την εξασφάλιση του σωστού τρόπου επικοινωνίας των διαφόρων τμημάτων με τις άλλες επιχειρήσεις και το κοινό καθώς και επικοινωνίας με άλλες υπηρεσίες κλπ.

## 2.5 Τα γραφεία στις μεγάλες επιχειρήσεις.

Όπως είπαμε παραπάνω, στις μεγάλες επιχειρήσεις, στις οποίες το έργο καταμερίζεται σε πολλές υπηρεσίες, οι δραστηριότητες τις οποίες αναφέραμε στην προηγούμενη παράγραφο διεξάγονται από επί μέρους διευθύνσεις ή τμήματα, καθένα από τα οποία έχει μια ορισμένη αποστολή.

Στο σχήμα 2.5 φαίνεται η συνηθισμένη οργανωτική διάρθρωση μιας μεγάλης επιχειρήσεως και η διάκριση των Διοικητικών υπηρεσιών σε τμήματα.



Σχ. 2.5.

## **2.6 Κατανομή των Διοικητικών αρμοδιοτήτων στα τμήματα μιας μεγάλης επιχειρήσεως.**

Οι Διοικητικές αρμοδιότητες στην περίπτωση των μεγάλων επιχειρήσεων διαιμοιράζονται στα διάφορα τμήματα ως εξής:

### **2.6.1 Τμήμα Διοικητικού ή τμήμα γενικής Διοικήσεως.**

Το τμήμα αυτό στις μεγάλες επιχειρήσεις δεν ασκεί μια συγκεκριμένη εργασία. Οι δραστηριότητες του συνίστανται στην παρακολούθηση της λειτουργίας των άλλων τμημάτων και στο συντονισμό όλων των δραστηριοτήτων της επιχειρήσεως, ώστε να εξασφαλίζεται η συνεχής βελτίωση τής γενικής οργανωτικής και λειτουργικής δομής της επιχειρήσεως.

Ο προϊστάμενος του τμήματος αυτού πρέπει να είναι πρόσωπο με μεγάλη επιστημονική κατάρτιση και επαγγελματική πείρα, για να είναι σε θέση να δίνει τις κατάλληλες οδηγίες και συμβουλές στους προϊσταμένους των άλλων τμημάτων σε όλα τα θέματα που αφορούν την καλύτερη διεξαγωγή των διαφόρων διαδικασιών του γραφείου.

Σε πολλές επιχειρήσεις το τμήμα αυτό είναι υπεύθυνο και για τις παρακάτω εργασίες:

- Το διορισμό και την παρακολούθηση της υπηρεσιακής καταστάσεως του προσωπικού της επιχειρήσεως.
- Την προμήθεια του αναγκαίου μηχανικού εξοπλισμού και την παραγωγή εντύπου υλικού που χρειάζεται η επιχείρηση καθώς και τη λειτουργία της υπηρεσίας δακτυλογραφήσεων και αναπαραγωγής εγγράφων.
- Τη μέριμνα για τη στέγαση των υπηρεσιών των διαφόρων τμημάτων της επιχειρήσεως, τη συντήρηση των εγκαταστάσεων καθώς και για την ασφάλιση τους.
- Τη λειτουργία της μονάδας μηχανογραφήσεων.
- Το τμήμα οργανώσεως και μελέτης των μεθόδων και διαδικασιών.
- Τη λειτουργία του εστιατορίου και των κυλικείων.
- Τη διακίνηση της εισερχόμενης και εξερχόμενης αλληλογραφίας καθώς και την οργάνωση και σωστή τήρηση των αρχείων.
- Τη λειτουργία της υποδοχής του τηλεφωνικού κέντρου και των άλλων μέσων επικοινωνίας (όπως π.χ. το ΤΕΛΕΞ) και
- τη μέριμνα για την πρόληψη των ατυχημάτων και την παροχή πρώτων βοηθειών κ.α.

### **2.6.2 Τμήμα προσωπικού.**

Το τμήμα προσωπικού σε όσες επιχειρήσεις λειτουργεί ως συνεξάρτητο τμήμα. ασχολείται με τα θέματα που αφορούν την επάνδρωση όλων των τμημάτων της επιχειρήσεως. Η γενική αυτή αρμοδιότητα μπορεί να αναλυθεί σε ειδικότερες εργασίες, όπως:

- Τον καθορισμό των αναγκών της επιχειρήσεως σε προσωπικό διαφόρων κατηγοριών.
- Τη δημοσίευση σχετικών ανακοινώσεων και την πρόσκληση δισων ενδιαφέ-



ρονται να απασχοληθούν στην επιχείρηση.

- Την επιλογή και το διορισμό των προσώπων που κρίνονται πιο κατάλληλα για τις διάφορες δραστηριότητες της επιχειρήσεως.
- Την οργάνωση ενημερωτικών προγραμμάτων και προγραμμάτων επιμορφώσεως του προσωπικού που αποβλέπουν στη βελτίωση των γνώσεων του, ώστε να είναι σε θέση να ανταποκρίνεται σε αυξημένες απαιτήσεις της επιχειρήσεως ή να μπορεί να μελετά και να εισάγει νέες μεθόδους στην εκτέλεση της εργασίας του.
- Την τήρηση των εκθέσεων υπηρεσιακής ικανότητας του προσωπικού, την αξιολόγηση των εκθέσεων αυτών και την εισήγηση για προαγωγή – όσων κρίνονται κατάλληλοι – σε ανώτερες θέσεις και τέλος
- την έρευνα των παραπόνων του προσωπικού, την ενέργεια των μέταθέσεων και την αποφυγή συγκρούσεων ή την εισήγηση για την επιβολή ποινών, με σκοπό την εξασφάλιση της πειθαρχίας του προσωπικού.

#### **2.6.3 Τμήμα λογιστηρίου.**

Το τμήμα λογιστηρίου το οποίο είναι περισσότερο γνωστό με τον τίτλο «Λογιστήριο» έχει ως αποστολή την τήρηση των βιβλίων της επιχειρήσεως για την παρακολούθηση των λογαριασμών, την κίνηση διαφόρων υλικών που προμηθεύεται η επιχείρηση καθώς και τον έλεγχο των δαπανών που γίνονται για την αγορά κεφαλαιουχικών αγαθών και γενικότερα για τη σωστή διαχείρηση των χρημάτων της επιχειρήσεως.

Στις μικρότερες επιχειρήσεις, στις οποίες δεν υπάρχει ειδικό γραφείο κοστολογήσεως, το λογιστήριο ασχολείται και με τον υπολογισμό του κόστους κατά μονάδα του προϊόντος που παράγεται.

#### **2.6.4 Τμήμα προμηθειών.**

Το τμήμα αυτό είναι αρμόδιο για τις κάθε είδους προμήθειες υλικών, που είναι απαραίτητα για τη λειτουργία της επιχειρήσεως, όπως π.χ. των πρώτων υλών, των μηχανημάτων που είναι αναγκαία για τη λειτουργία των εργοστασίων, των ειδών εξοπλισμού των γραφείων καθώς και κάθε άλλου υλικού το οποίο είναι απαραίτητο για τη λειτουργία της επιχειρήσεως και για την προβολή του προϊόντος. Το προσωπικό του τμήματος προμηθειών πρέπει να είναι σε θέση να αξιολογεί τα νέα μηχανικά μέσα που υπάρχουν στην αγορά και να εκτιμά σωστά την καταλληλότητά τους για την κάλυψη των αναγκών της επιχειρήσεως. Για το σκοπό αυτό πρέπει να είναι ενήμερο για το τι προσφέρεται στην αγορά, πράγμα το οποίο θα επιτύχει με επισκέψεις σε εκθέσεις και με συζητήσεις με τους προμηθευτές.

#### **2.6.5 Τμήμα πωλήσεων.**

Το τμήμα αυτό είναι αρμόδιο για την εξεύρεση αγορών και για την πώληση των προϊόντων της επιχειρήσεως τόσο στο εσωτερικό όσο και στο εξωτερικό. Οι πωλήσεις στο εσωτερικό εξασφαλίζονται με το σύστημα των εμπορικών επισκεπτών



στους οποίους ανατίθεται μια ορισμένη περιοχή, την οποία επισκέπτονται κατά χρονικά διαστήματα και έρχονται σε επαφή με καθιερουμένους πελάτες ή και εξασφαλίζουν νέους. Οι πωλήσεις στο εξωτερικό διεξάγονται με διαφορετικό τρόπο, ανάλογα με το μέγεθος της επιχειρήσεως. Από το τμήμα πωλήσεων εξαρτώνται συνήθως δύο άλλα γραφεία ή τμήματα, δηλαδή το **τμήμα διαφημίσεως** και το **τμήμα συντηρήσεως**, το οποίο αποτελεί την ουσιαστική έκφραση της καλής θελήσεως της επιχειρήσεως με τους πελάτες της. Η καλή αυτή θέληση εκδηλώνεται συνήθως με την προσφορά της επιχειρήσεως για τη δωρεάν συντήρηση των μηχανημάτων που πωλεί, για ένα ορισμένο χρονικό διάστημα (περίοδος εγγυήσεως) ή με την αντικατάσταση εξαρτημάτων αυτών.

### **2.6.6 Τμήμα μεταφορών.**

Το τμήμα μεταφορών έχει πολλές αποστολές, σπουδαιότερες από τις οποίες είναι:

- Η μεταφορά των προϊόντων που πωλεί η επιχείρηση και η παράδοση αυτών στους πελάτες με μεταφορικά μέσα της επιχειρήσεως. Αυτό εξασφαλίζει την ακρίβεια στην εκτέλεση των παραγγελιών και την ασφάλεια των εμπορευμάτων. Το σύστημα όμως αυτό είναι περιορισμένης χρήσεως λόγω των μεγάλων δαπανών που περικλείει. Για το λόγο αυτό χρησιμοποιείται κυρίως για τη μεταφορά εμπορευμάτων μέσα στην πόλη που έχει την έδρα της η επιχείρηση ή σε ορισμένες περιοχές μέσα στη χώρα.
- Η μέριμνα για την προώθηση των εμπορευμάτων στους πελάτες με τη χρησιμοποίηση των δημοσίων μέσων μεταφοράς και
- η μεταφορά του προσωπικού στην εργασία του με μέσα της επιχειρήσεως.

### **2.6.7 Τμήμα παραγωγής.**

Το τμήμα αυτό, επειδή κύρια αποστολή του είναι η παραγωγή προϊόντων με τα οποία ασχολείται η επιχείρηση είναι περισσότερο γνωστό με τον τίτλο «εργοστάσιο». Συνήθως στο τμήμα αυτό προϊσταται τεχνικός (μηχανολόγος, μηχανικός ή χημικός μηχανικός) ανάλογα με το ειδικότερο αντικείμενο της παραγωγής του εργοστασίου. Συναφής με την κύρια αποστολή του τμήματος αυτού είναι και η μέριμνα για την εξασφάλιση των καλυτέρων δυνατών μέσων για το σχεδιασμό και την οργάνωση της παραγωγής.

### **2.6.8 Τμήμα μελετών και αναπτύξεως.**

Οι επιχειρήσεις ιδρύονται για να αναπτυχθούν ακόμη περισσότερο στο μέλλον. Επιχείρηση χωρίς μελλοντικές προοπτικές, μοιάζει με τον οδηγό που προσπαθεί να περάσει σε ορεινό δρόμο τη νύχτα χωρίς φώτα πορείας. Οι επιχειρήσεις λοιπόν που θέλουν να κερδίσουν το αύριο, πρέπει να είναι σε θέση να προβλέπουν τις ανάγκες του αύριο, τις τάσεις του αύριο καθώς και τις πιθανές διαφοροποιήσεις των προϊόντων που παράγουν οσοδήποτε επιτυχημένη και αν είναι η παραγωγή τους σήμερα.

Για το σκοπό αυτό όλες οι μεγάλες επιχειρήσεις έχουν ειδικά γραφεία μελετών τα οποία έχουν σαν αποστολή τη μελέτη όλων των δεδομένων και την εξαγωγή



συμπερασμάτων πάνω στα οποία βασίζονται οι σχετικές αποφάσεις που καθορίζουν τη στρατηγική της επιχειρήσεως για ένα μεγάλο χρονικό διάστημα.

## 2.7 Πλεονεκτήματα και μειονεκτήματα των γραφείων μεγάλων και μικρών επιχειρήσεων.

1) Το μέγεθος του γραφείου κάθε επιχειρήσεως εξαρτάται από το μέγεθος της ίδιας της επιχειρήσεως. Έτσι στις μεγάλες επιχειρήσεις, όπως είπαμε και σε προηγούμενη παράγραφο, οι Διοικητικές υπηρεσίες ασχολούνται με μεγάλο αριθμό θεμάτων και το κάθε θέμα εμφανίζεται διογκωμένο σε μεγάλο βαθμό, ώστε να χρειάζεται ειδικούς χειρισμούς από ειδικευμένο προσωπικό. Π.χ. η ανάγκη προμήθειας μεγάλων ποσοτήτων πρώτων υλών ή διακινήσεως μεγάλων όγκων ετοίμων προϊόντων η δημιουργία νέων αγορών για την τοποθέτηση των προϊόντων κ.ο.κ. Για τη διεξαγωγή όλων αυτών των δραστηριοτήτων, πρέπει να χρησιμοποιούμε πολυάριθμο προσωπικό, πράγμα που οδηγεί στον καταμερισμό των διαφόρων εργασιών και στη δημιουργία των διαφόρων υπηρεσιών που αναφέραμε πιο πάνω. Αντίθετα στις μικρές επιχειρήσεις, αν και αντιμετωπίζουν τα ίδια προβλήματα, ο όγκος των προβλημάτων αυτών είναι περιορισμένος, ώστε να μη δικαιολογείται ο καταμερισμός τους σε μεγάλο αριθμό υπαλλήλων και συνεπώς σε πολλές υπηρεσίες. Εδώ έχομε το συγκεντρωτικό χειρισμό όλων των θεμάτων από ένα μικρό αριθμό υπαλλήλων οι οποίοι είναι συγκεντρωμένοι συνήθως σε μια ενιαία υπηρεσία.

2) Συνεπώς, στις μεγάλες επιχειρήσεις το προσωπικό ασχολείται με περιορισμένο αριθμό αντικειμένων, πράγμα που οδηγεί στη μεγαλύτερη εξειδίκευση του προσωπικού ενώ στις μικρές επιχειρήσεις το προσωπικό ασχολείται με ένα πλήθος θεμάτων, πράγμα που εμποδίζει την εξειδίκευση.

3) Η **εξειδίκευση** στην περίπτωση των μεγάλων επιχειρήσεων, συμβάλλει στην αύξηση της παραγωγικότητας. Πολλές φορές όμως κουράζει το προσωπικό, γιατί η συνεχής απασχόληση με το ίδιο αντικείμενο προκαλεί αίσθημα ανίας. Αντίθετα στα γραφεία των μικρών επιχειρήσεων το προσωπικό, επειδή μπορεί να χειρίζεται πολλά θέματα και να υναλαμβάνει ευθύνες για το καθένα, αισθάνεται μεγαλύτερη ικανοποίηση και η προθυμία για εργασία είναι μεγαλύτερη.

4) Στις μεγάλες επιχειρήσεις τα γραφεία μπορεί να οργανώνονται με τρόπο ορθολογικό και σύμφωνα με τα πορίσματα της επιστήμης ενώ στις μικρές επιχειρήσεις δεν υπάρχει τέτοια δυνατότητα.

**Ο τρόπος οργανώσεως των γραφείων επηρεάζει τις σχέσεις μεταξύ του προσωπικού.**

Στην περίπτωση των γραφείων μιας μεγάλης επιχειρήσεως όπου παρατηρείται μεγάλη συγκέντρωση προσωπικού, μπορεί να εξασφαλίζεται η κοινωνική επαφή μεταξύ του προσωπικού, μπορεί όμως και να μην εξασφαλίζεται, γιατί ο κάθε υπάλληλος αισθάνεται μέσα στο περιβάλλον αυτό ότι δεν είναι τίποτα άλλο παρά ένα εξάρτημα μιας μεγάλης μηχανής. Αντίθετα στην περίπτωση των γραφείων μιας μικρής επιχειρήσεως η ατμόσφαιρα έχει περισσότερο προσωπικό χαρακτήρα. Πολλές φορές όμως η στενή επαφή ανάμεσα σε μικρό αριθμό ατόμων αντί να εξασφαλίζει την αρμονική συνεργασία αναπτύσσει τάσεις διαλυτικές.

5) Στα γραφεία των μεγάλων επιχειρήσεων παρέχεται η δυνατότητα να καλύπτονται εύκολα τα κενά που δημιουργούνται από τις αυθαίρετες απουσίες του προ-



σωπικού, την ασθένεια και άλλα παρόμοια αίτια αποχής από την εργασία. Στα γραφεία των μικρών επιχειρήσεων η απουσία του προσωπικού προκαλεί σοβαρές δυσχέρειες στη διεξαγωγή του έργου της επιχειρήσεως. Γι' αυτό στις μικρές επιχειρήσεις τονίζεται ιδιαίτερα η σημασία του θέματος της παρουσίας του προσωπικού.

6) Οι μεγάλες επιχειρήσεις έχουν τη δυνατότητα να παρέχουν στο προσωπικό τους διάφορες διευκολύνσεις, όπως οργάνωση κυλικίων, εστιατορίων, διαφόρων χώρων αναψυχής, εκπαιδεύσεως κλπ., πράγμα που τις κάνει πιο ελκυστικές στο προσωπικό. Οι μικρές επιχειρήσεις στον τομέα αυτό υστερούν. Η παροχή των διευκολύνσεων εξαρτάται σε μεγάλο βαθμό από την καλή θέληση του εργοδότη.

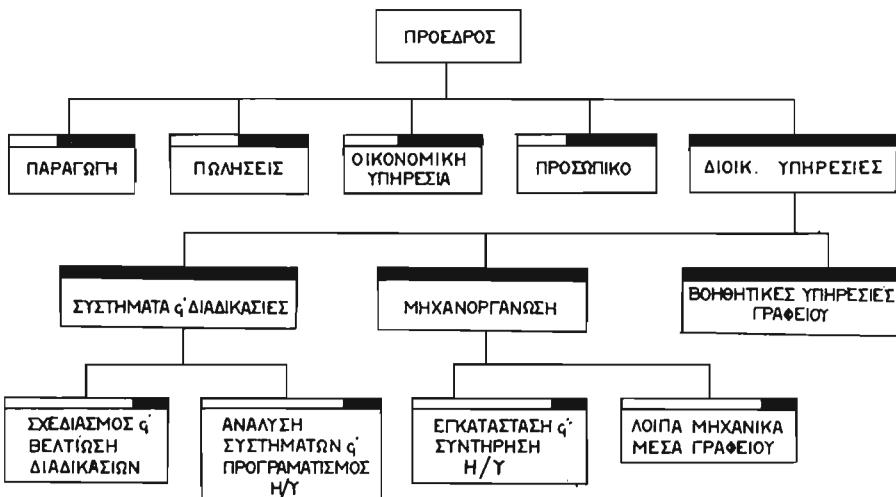
7) Οι αποδοχές του προσωπικού στην περίπτωση των μεγάλων επιχειρήσεων καθορίζονται με γενικά κριτήρια ύστερα από διαβούλεθσεις του εργοδότη με τους οργανωμένους συλλόγους του προσωπικού, πράγμα που αποδεσμεύει σε μεγάλο βαθμό το μισθό από την προσωπική προσπάθεια και την ευσυνείδητη εργασία του κάθε ατόμου. Αντίθετα στις μικρές επιχειρήσεις η προσωπική προσπάθεια, όπως αυτή αξιολογείται από τον εργοδότη, αποτελεί και το βασικό κριτήριο για τον καθορισμό των αποδοχών του προσωπικού.

8) Οι δυνατότητες εξελίξεως του προσωπικού στην περίπτωση των μεγάλων επιχειρήσεων είναι πολύ μεγαλύτερες, γιατί ένας μεγάλος οργανισμός για να αποδώσει, πρέπει να χρησιμοποιεί σε μεγάλη έκταση ανθρώπους με ανεπτυγμένα προσόντα και ικανότητες από ότι μια μικρή επιχείρηση. Οι δυνατότητες εξελίξεως που παρέχει το γραφείο σε μια μικρή επιχείρηση είναι περιορισμένες.

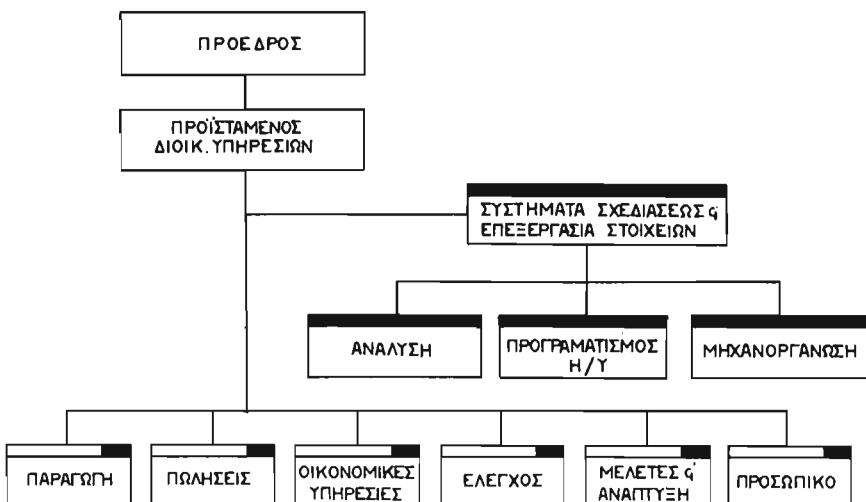
## **2.8 Ο προϊστάμενος του γραφείου και η θέση του μέσα στη διαρθρωτική οργάνωση της επιχειρήσεως.**

Η διεύρυνση των δραστηριοτήτων των συγχρόνων γραφείων είχε σα συνέπεια τη διεύρυνση των αρμοδιοτήτων του προσωπικού που ασκεί καθήκοντα προϊσταμένου. Έτσι η έννοια του προϊσταμένου του γραφείου (Office Manager) σήμερα ταυτίζεται με την έννοια του προϊσταμένου των Διοικητικών υπηρεσιών. Η θέση του προϊσταμένου των Διοικητικών υπηρεσιών ή του Διοικητικού διευθυντή όπως συνήθως λέγεται, εξαρτάται από το μέγεθος και από το είδος της επιχειρήσεως. Σε άλλες επιχειρήσεις ο προϊστάμενος μπορεί να κατέχει τη θέση του γενικού διευθυντή, ο οποίος εξαρτάται άμεσα από τον πρόεδρο του Διοικητικού συμβουλίου. Σε άλλες μπορεί να ταυτίζεται με τον αντιπρόεδρο και σε άλλες μπορεί να ταυτίζεται με τον προϊστάμενο της διευθύνσεως οικονομικών υπηρεσιών ή τον προϊστάμενο Διοικητικού, ο οποίος έχει την ευθύνη της παροχής όλων εκείνων των υπηρεσιών και των πληροφοριών που είναι αναγκαίες για την απρόσκοπτη λειτουργία της επιχειρήσεως. Ανεξάρτητα όμως από τη θέση που κατέχει ο προϊστάμενος των Διοικητικών υπηρεσιών μέσα στην οργανωτική διάρθρωση της επιχειρήσεως η αποστολή του, έχει συντονιστικό χαρακτήρα που καλύπτει όλα τα τμήματα, γιατί η Διοικητική εργασία δεν εμφανίζεται αποκλειστικά σε ένα μόνο τμήμα, αλλά εκδηλώνεται σε όλα τα τμήματα της επιχειρήσεως. Όπως βλέπομε στα σχήματα 2.8α και 2.8β κάθε τμήμα παράλληλα με την κύρια αποστολή του έχει να αντιμετωπίσει και ένα ορισμένο όγκο Διοικητικής εργασίας.





Σχ. 2.8α.



█ Κύρια αποστολή του τμήματος

█ Διοικητική αρμοδιότητα

Σχ. 2.8β.



### **2.8.1 Παράγοντες που προσδιορίζουν το έργο του προϊσταμένου των Διοικητικών υπηρεσιών.**

Ο ειδικότερος ρόλος του προϊσταμένου των Διοικητικών υπηρεσιών προσδιορίζεται από τις ανάγκες που αντιμετωπίζουν οι επιχειρήσεις στον τομέα της οργάνωσεως των υπηρεσιών τους. Οι ανάγκες αυτές είναι:

- Ο σαφής καθορισμός της αποστολής των Διοικητικών υπηρεσιών μέσα σε κάθε συγκεκριμένη επιχείρηση.
- Η ποσοτική και ποιοτική διεύρυνση των υπηρεσιών που υποστηρίζουν το έργο των τμημάτων τα οποία ασχολούνται άμεσα με την επίτευξη των σκοπών της επιχειρήσεως.
- Ο περιορισμός του κόστους των υπηρεσιών γραφείου.
- Η εξασφάλιση όλων των μέσων που είναι απαραίτητα για την εξειδίκευση όσων ασχολούνται με τις εργασίες γραφείου.
- Η ανάπτυξη του αισθήματος του αμοιβαίου συμφέροντος και της αμοιβαίας συνεργασίας του προσωπικού των γραφείων.
- Η επωφελής χρησιμοποίηση των καθιερωμένων προτύπων στη διεξαγωγή των εργασιών γραφείου χωρίς να προκαλείται ακαμψία στο έργο της επιχειρήσεως ή να περιορίζονται οι δυνατότητες για ανάληψη ευθυνών και ανάπτυξη πρωτοβουλιών από μέρους του προσωπικού.
- Η οργάνωση των δραστηριοτήτων της επιχειρήσεως με τέτοιο τρόπο, ώστε να είναι δυνατό να τύχουν επεξεργασίας από ηλεκτρονικό υπολογιστή και τέλος
- η μετατροπή της θεωρίας που αφορά την οργάνωση και διεύθυνση των Διοικητικών υπηρεσιών σε πράξη.

### **2.8.2 Αρμοδιότητες του προϊσταμένου των Διοικητικών υπηρεσιών.**

Αν και όπως είπαμε πιο πάνω, οι αρμοδιότητες του προϊσταμένου των Διοικητικών υπηρεσιών είναι δυνατό να διαφέρουν στις διάφορες επιχειρήσεις, ανάλογα με τη θέση που κατέχει στην ιεραρχία της Διοικήσεως, μπορούμε να πούμε ότι οι προϊστάμενοι γενικά σε όλες τις επιχειρήσεις έχουν ορισμένες γενικής φύσεως αρμοδιότητες που παρουσιάζουν μια ομοιομορφία σε όλες τις περιπτώσεις.

Οι αρμοδιότητες αυτές είναι:

- Αρμοδιότητες που αναφέρονται στο **σχεδιασμό** και τον **έλεγχο** των διαφόρων δραστηριοτήτων.
- Επιτελικές αρμοδιότητες και
- αρμοδιότητες που αναφέρονται στις **σχέσεις** του με τους προϊσταμένους άλλων τμημάτων και με το προσωπικό που υπακούει σε αυτόν.

Οι αρμοδιότητες αυτές μπορούν να αναλυθούν ειδικότερα ως εξής:

#### **a) Αρμοδιότητες σχεδιασμού και ελέγχου.**

Όπως θα αναφέρομε παρακάτω, ένας και ίσως ο απλούστερος ορισμός της Διοικήσεως είναι η «επίτευξη αντικειμενικών σκοπών με τη χρησιμοποίηση της προσπάθειας άλλων». Η άποψη αυτή περικλείει δύο βασικές αρχές, δηλαδή την αρχή του **σχεδιασμού** και την αρχή του **ελέγχου**.



Η αρχή του σχεδιασμού προϋποθέτει την πλήρη γνώση του αποτελέσματος που επιδιώκομε κάθε φορά. Αυτό με τη σειρά του προϋποθέτει τη διάθεση ορισμένων οικονομικών ή άλλων μέσων, τα οποία δίνουν στα άτομα τη δυνατότητα να ενεργήσουν σύμφωνα με τα σχέδια της επιχειρήσεως.

Στην περίπτωση της οργανώσεως ο σχεδιασμός αναφέρεται κυρίως στην **τμηματοποίηση** της εργασίας (Departmentation), **στον καθορισμό του αποδοτικού μεγέθους των διαφόρων ομάδων** και στον παραπέρα **καταμερισμό των έργων**: **στον καθορισμό των σχέσεων μεταξύ των ανθρώπων και των μέσων που χρησιμοποιεί η επιχείρηση** κλπ. Για να είναι σε θέση να σχεδιάζει αποτελεσματικά ο προϊστάμενος των Διοικητικών υπηρεσιών, πρέπει να είναι σε θέση να απαντά κάθε φορά στα παρακάτω ερωτήματα:

- Τι; Δηλαδή ποια είναι η εργασία που πρέπει να γίνει.
- Ποιος; Δηλαδή ποιος πρόκειται να ασχοληθεί με την εκτέλεση της εργασίας.
- Που; Δηλαδή που πρόκειται να γίνει η εργασία.
- Πότε; Δηλαδή πότε πρέπει να έχει τελειώσει η εργασία.
- Πως; Δηλαδή πως πρέπει να γίνει η εργασία και
- γιατί; Δηλαδή αν είναι ανάγκη να γίνει η εργασία.

Ο **έλεγχος** είναι αντικείμενο του σχεδιασμού, γιατί οι μηχανισμοί του καθορίζονται στη διάρκεια του σχεδιασμού της οργανώσεως.

Διακρίνεται σε δύο ειδικότερες κατηγορίες:

- Το **διοικητικό έλεγχο**. Καλύπτει ολόκληρη τη διαδικασία του συντονισμού των προγραμάτων που αφορούν μεγάλους τομείς της επιχειρήσεως.
- Το **λειτουργικό έλεγχο**. Αφορά ειδικές δραστηριότητες που αναπτύσσονται μέσα στην οργάνωση των γραφείων.

Το βασικότερο μέσο για την εξασφάλιση του Διοικητικού ελέγχου είναι η **οργανωτική διάρθρωση** η οποία πρέπει να είναι απλή και κατανοητή ώστε όλοι να μπορούν να αντιλαμβάνονται τις σχέσεις που αναπτύσσονται ανάμεσα στα άτομα και στις διάφορες οργανικές μονάδες.

Ος μέσο για την εξασφάλιση του λειτουργικού ελέγχου χρησιμοποιείται η μορφή της **εποπτείας κατά τμήματα**, η οποία θεωρείται η πιο βασική μορφή ελέγχου και η οποία περιλαμβάνει τον καθορισμό προτεραιοτήτων στην εργασία, την έκδοση οδηγιών, τη σύγκριση αποτελεσμάτων προς τα προγράμματα και τη διόρθωση τυχόν σφαλμάτων που γίνονται κατά τη διάρκεια της εκτελέσεως της εργασίας.

## **β) Επιτελικές αρμοδιότητες.**

Οι επιτελικές αρμοδιότητες του προϊσταμένου των Διοικητικών υπηρεσιών καλύπτουν ένα μεγάλο μέρος της αποστολής του και περιλαμβάνουν ένα μεγάλο αριθμό θεμάτων.

Οι αρμοδιότητες αυτές είναι:

### **1) Αρμοδιότητες που αναφέρονται στα μέτρα πολιτικής της επιχειρήσεως.**

Τα μέτρα αυτά διαμορφώνονται και εγκρίνονται από τον ίδιο το Διοικητικό προϊστάμενο, ή προτείνονται από αυτόν και εγκρίνονται από τη Διοίκηση της επιχειρήσεως. Τα μέτρα αυτά αναφέρονται βασικά στους όρους και τις προϋποθέσεις



προσλήψεως του προσωπικού, στις ώρες απασχολήσεως, στις διακοπές, στις παρουσίες και απόσυνεις του προσωπικού, στο σύστημα και τους τρόπους αμοιβής του προσωπικού, στα παράπονα, στην επικοινωνία, στην οργάνωση των χώρων εργασίας, στην οργάνωση της ίδιας της εργασίας κλπ. Ακόμη και στην περίπτωση που ο προϊστάμενος των Διοικητικών υπηρεσιών δεν έχει αρμοδιότητα για την καθιέρωση των παραπάνω μέτρων, είναι ωστόσο υπεύθυνος για την εφαρμογή τους.

## **2) Αρμοδιότητα σε οικονομικά θέματα και θέματα προσωπικού.**

Ο προϊστάμενος των Διοικητικών υπηρεσιών είναι υπεύθυνος για τον έλεγχο και τη λήψη μέτρων όσον αφορά τον περιορισμό των Διοικητικών δαπανών, τον έλεγχο του κόστους της Διοικήσεως, τους μισθούς του προσωπικού κ.α. Στις περιπτώσεις που τα θέματα αυτά διεξάγονται από άλλα τμήματα, δηλαδή το λογιστήριο, τη γραμματεία ή το τμήμα προσωπικού, ο προϊστάμενος των Διοικητικών υπηρεσιών είναι υπεύθυνος για την άσκηση εποπτείας στα τμήματα αυτά, για την έκδοση σχετικών οδηγιών και την παροχή της αναγκαίας βοήθειας για την καλύτερη διεξαγωγή του έργου τους.

## **3) Αρμοδιότητες σε θέματα μελετών.**

Μια άλλη βασική ομάδα επιτελικών αρμοδιοτήτων που έχει ο προϊστάμενος των Διοικητικών υπηρεσιών, είναι η έρευνα για την ανάπτυξη νέων μεθόδων εκτελέσεως της καθημερινής Διοικητικής εργασίας και η μελέτη των δυνατοτήτων και των προϋποθέσεων χρησιμοποιήσεως των συγχρόνων επιτευγμάτων της τεχνολογίας για την καλύτερη οργάνωση των Διοικητικών υπηρεσιών.

Οι επιτελικές αυτές αρμοδιότητες δίνουν στον προϊσταμένο των Διοικητικών υπηρεσιών μια προέχουσα θέση μέσα στην πυραμίδα της Διοικητικής ιεραρχίας και του εξασφαλίζουν το ρόλο του αυντονοιστή. Όπως θα δούμε παρακάτω ο κατάλληλος συντονισμός είναι το κλειδί της επιτυχημένης διεξαγωγής κάθε Διοικητικής δραστηριότας οσοδήποτε περίπλοκη και αν είναι.

## **γ) Αρμοδιότητες σε θέματα υπηρεσιακών σχέσεων.**

Οι σχέσεις που αναπτύσσονται μέσα σε μια επιχείρηση και που ανάγονται στην ευθύνη του προϊσταμένου των Διοικητικών υπηρεσιών διακρίνονται σε τρεις ειδικώτερες κατηγορίες:

- α) Ενδοτμηματικές.
- β) Διατμηματικές σχέσεις και
- γ) ενδοεπαγγελματικές σχέσεις.

Στην κατηγορία των ενδοτμηματικών σχέσεων περιλαμβάνεται το σύνολο των προσωπικών σχέσεων καθώς και των σχέσεων εποπτείας (δηλαδή των υπηρεσιακών σχέσεων) που αναπτύσσονται μέσα στα πλαίσια ενός τμήματος.

Στην κατηγορία των διατμηματικών σχέσεων ανήκει το σύνολο των σχέσεων, που αναπτύσσονται μεταξύ των διαφόρων τμημάτων μίας επιχειρήσεως καθώς και οι σχέσεις μεταξύ του Διοικητικού προϊσταμένου και των προϊσταμένων άλλων τμημάτων.

Τέλος στην κατηγορία των ενδοεπαγγελματικών σχέσεων ανήκουν οι σχέσεις του Διοικητικού προϊσταμένου που αναπτύσσονται από τις επαφές του με διάφορες επαγγελματικές ενώσεις, σχολεία, πανεπιστήμια ή βιομηχανίες παραγωγής ει-



δών μηχανικού εξοπλισμού κλπ. Η ανάπτυξη των σχέσεων αυτών είναι απαραίτητη γιατί έτσι εξασφαλίζεται ο εκσυγχρονισμός των Διοικητικών υπηρεσιών και τελικά η αύξηση της αποδόσεώς τους.

### **2.8.3 Προσόντα του προϊσταμένου των Διοικητικών υπηρεσιών.**

Όπως είπαμε σε προηγούμενο κεφάλαιο ω προϊστάμενος των Διοικητικών υπηρεσιών επειδή είναι υπεύθυνος για το συντονισμό όλων των Διοικητικών δραστηριοτήτων που αναπτύσσονται μέσα στην επιχείρηση, πρέπει να είναι πρόσωπο με μεγάλη επιστημονική κατάρτιση και επαγγελματική πείρα. Αυτό για να είναι σε θέση να δίνει τις κατάλληλες οδηγίες και συμβουλές στους προϊσταμένους των άλλων τμημάτων για όλα τα θέματα που αφορούν τη διεξαγωγή των διαφόρων διαδικασιών του γραφείου.

Ειδικότερα το πρόσωπο που κατέχει τη θέση αυτή πρέπει να συνδυάζει τις παρακάτω ιδιότητες:

- Εξαίρετη γνώση της ανθρώπινης φύσεως.
- Οργανωτική ικανότητα.
- Ευγένεια.
- Ισχυρή προσωπικότητα.
- Αίσθημα δικαιοσύνης.
- Πείρα πάνω σε θέματα της Διοικητικής εργασίας.
- Επιστημονική σκέψη.
- Ικανότητα και θέληση για εργασία.
- Πρωτοβουλία και ικανότητα να δίνει λύσεις σε διάφορα προβλήματα.
- Γνώσεις λογιστικής.
- Ηγετικές ικανότητες.
- Αυτοέλεγχο.
- Ικανότητα να εμπνέει εμπιστοσύνη.
- Ικανότητα να σκέφτεται δημιουργικά.
- Τιμιότητα.
- Ικανότητα να προβλέπει διάφορες εξελίξεις κλπ.

### **2.9 Κατώτερο προσωπικό των Διοικητικών υπηρεσιών.**

Όπως είπαμε πιο πάνω η εργασία των γραφείων γίνεται από προσωπικό που είναι εξειδικευμένο στή διεξαγωγή Διοικητικών δραστηριοτήτων.

Το προσωπικό αυτό κατανέμεται στα διάφορα τμήματα ανάλογα με το θεματικό που είναι στο οποίο είναι εξειδικευμένο και ανάλογα με τις ανάγκες των υπηρεσιών.

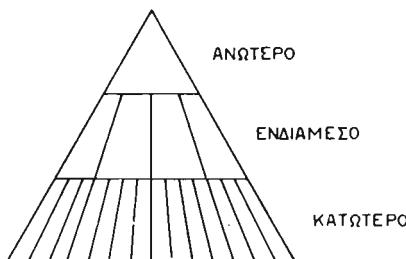
Από άποψη βαθμολογική κατατάσσεται σε διάφορα επίπεδα ή βαθμίδες, που στο σύνολό τους αποτελούν την ιεραρχική πυραμίδα της επιχειρήσεως. Στα κατώτερα επίπεδα της πυραμίδας αυτής ανήκει το κατώτερο Διοικητικό προσωπικό. Στα ανώτερα επίπεδα ανήκει το διευθυντικό προσωπικό, το προσωπικό δηλαδή, που έχει σαν αποστολή να κατευθύνει τις εργασίες ενός τομέα. Το κατώτερο προσωπικό δεν ασκεί διευθυντικά καθήκοντα, αλλά αποστολή του είναι να εκτελεί τις διαταγές που παίρνει από τους προϊσταμένους του.

Όσο ανεβαίνομε την κλίμακα της ιεραρχίας τόσο μικράνει ο αριθμός των προ-



σώπων που κατέχουν θέσεις στα ανώτερα επίπεδα της Διοικητικής κλίμακας (σχ. 2.9).

Αυτό σημαίνει ότι το προσωπικό των κατωτέρων βαθμίδων της ιεραρχικής κλίμακας το οποίο έχει μόνο εκτελεστικά καθήκοντα είναι και το πολυαριθμότερο.



Σχ. 2.9.  
Τα ιεραρχικά επίπεδα μέσα στη διοικητική πυραμίδα.

### 2.9.1 Καθήκοντα προσωπικού κατωτέρων Διοικητικών επιπέδων.

Κάθε τμήμα της επιχειρήσεως έχει ένα πλήθος από καθημερινές (τρέχουσες) απασχολήσεις οι οποίες είναι αναγκαίες για τη σωστή λειτουργία της επιχειρήσεως στο σύνολο της. Η διεξαγωγή των δραστηριοτήτων αυτών που καλύπτει μια μεγάλη ποικιλία αντικειμένων, απαιτεί το συνδυασμό γνώσεως, ευστροφίας και κοινής λογικής. Ορισμένες από αυτές απαιτούν πέρα από αυτά και υψηλό βαθμό δεξιοτεχνίας, ενώ άλλες απαιτούν ειδική εκπαίδευση του προσωπικού.

Έργο του προσωπικού που βρίσκεται στα κατώτερα Διοικητικά επίπεδα, είναι η εκτέλεση των εργασιών που ανατίθεται σε αυτό από τους προϊσταμένους, με τον καλύτερο δυνατό τρόπο και με τη χρησιμοποίηση των γνώσεων και των ικανοτήτων που διαθέτει.

Οι βασικές εργασίες με τις οποίες ασχολείται το Διοικητικό προσωπικό των κατωτέρων βαθμίδων διακρίνονται στις εξής κατηγορίες:

#### *α) Επικοινωνίες.*

Κάθε γραφείο είναι από μια άποψη ένα κέντρο επικοινωνίας. Παίρνει οδηγίες, πληροφορίες και αναφορές από άλλα γραφεία· ύστερα δε από εργασία που γίνεται μέσα σε αυτό με χρησιμοποίηση και επεξεργασία ορισμένων στοιχείων, δίνει απαντήσεις ή στέλνει οδηγίες ή πληροφορίες με τη μορφή υπηρεσιακών σημειωμάτων ή επιστολών σε πρόσωπα που βρίσκονται μέσα σε αυτό ή σε άλλα γραφεία.

Για να ανταποκριθούμε στις απαιτήσεις της σωστής επικοινωνίας, πρέπει να έχουμε σωστή πληροφόρηση. Η έλλειψη σωστής πληροφορήσεως μπορεί να προκαλέσει σοβαρές δυσχέρειες στην εκπλήρωση της αποστολής της επιχειρήσεως. Οι πληροφορίες που μας ενδιαφέρουν περισσότερο αναφέρονται:

- α) Στην παραγωγική ικανότητα της επιχειρήσεως και
- β) στην πορεία και τις δυνατότητες αναπτύξεως των πωλήσεων τόσο με τη μορφή της χονδρικής πωλήσεως όσο και με τη μορφή της λιανικής πωλήσεως.

Τις μεγάλες επιχειρήσεις ενδιαφέρουν επίσης και οι διάφορες επίσημες κυβερνητικές ή και οι διεθνείς ακόμη στατιστικές, οι οποίες δείχνουν τις τάσεις και τίς εξελίξεις στον πληθυσμό των διαφόρων χωρών, τις τιμές των διαφόρων προϊόντων και την εξέλιξη του εθνικού εισοδήματος.

Με βάση τις πληρscφorίες αυτές που παρουσιάζονται κατάλληλα επεξεργασμένες από ειδικά γραφεία της επιχειρήσεως, η Διοίκηση παίρνει κάθε φορά τις κατάληξες αποφάσεις.

Για τη διευκόλυνση της επικοινωνίας χρησιμοποιούνται εκτός από τα γραπτά κείμενα και η προφορική επικοινωνία ή η επικοινωνία μέσω των τηλεφώνων, του ΤΕΛΕΞ και άλλων μηχανικών μέσων ανάλογα με το σκοπό που επιδιώκουμε κάθε φορά.

### **β) Υπολογισμοί.**

Οι διάφοροι υπολογισμοί καλύπτουν ένα μεγάλο μέρος της εργασίας του προσωπικού των κατωτέρων Διοικητικών βαθμίδων. Οι εργασίες που διεξάγονται μέσα στα γραφεία χωρίς να περιέχουν κάποιο είδος υπολογισμού είναι ελάχιστες. Οι υπολογισμοί αναφέρονται κυρίως στα στοιχεία της παραγωγής του εργοστασίου, στα στοιχεία των κάθε είδους κατασκευαστικών εργασιών, στον υπολογισμό της καταναλώσεως ηλεκτρικής ενέργειας, νερού, καυσίμων κλπ., στον υπολογισμό των αποδοχών του προσωπικού, στις κρατήσεις υπέρ των ασφαλιστικών οργανισμών και σε πλήθος άλλων θεμάτων, τα οποία πρέπει να μετρηθούν, να καστολογηθούν ή να υπολογισθούν με ένα οποιοδήποτε τρόπο.

Τα μέσα που έχει στη διάθεση του σήμερα το προσωπικό για τη διεξαγωγή όλων αυτών των δραστηριοτήτων, παρουσιάζουν μια πολύ μεγάλη ποικιλία, η οποία ξεκινά από μια απλή αθροιστική μηχανή και φθάνει μέχρι τον ηλεκτρονικό υπολογιστή.

### **γ) Τήρηση στοιχείων.**

Η τήρηση των στοιχείων είναι μια από τις σπουδαιότερες αποστολές του προσωπικού, γιατί πάνω στα στοιχεία που τηρούνται στα αρχεία, μπορεί η επιχειρηση να βασίζει τη δραστηριότητά της. Στα αρχεία, που όπως λέγεται, αποτελούν τη μνήμη της επιχειρήσεως τηρούνται διάφορες συμβάσεις που συνάπτει η επιχείρηση με προμηθευτές ή με πελάτες, τα στοιχεία του προσωπικού που αφορούν τις προσλήψεις, την υπηρεσιακή εξέλιξη, τη μισθοδοσία κλπ., τα διάφορα στατιστικά στοιχεία που δίνουν τη δυνατότητα στην επιχείρηση να συγκρίνει την παρούσα κατάσταση με το παρελθόν και να βγάζει χρήσιμα συμπεράσματα τα οποία τη βοηθούν στον προγραμματισμό των μελλοντικών της δραστηριοτήτων.

Πολύ σπουδαία βέβαια στοιχεία είναι τα στοιχεία που προκύπτουν από τα λογιστικά βιβλία της επιχειρήσεως, γιατί μας δίνουν τη δυνατότητα να έχομε μια πολύ καθαρή εικόνα της οικονομικής καταστάσεως της επιχειρήσεως.

### **δ) Σύνταξη αναφορών.**

Η σύνταξη και υπόβολή αναφορών αποτελεί τη βάση του ελέγχου. Αν' ενας υ-



πάλληλος διαπιστώσει ότι κάτι δεν πηγαίνει καλά μέσα στην επιχείρηση πρέπει να τηρήσει ενήμερο τον προϊστάμενό του. Αν π.χ. ένας υπάλληλος αναφέρει ότι ένας λογαριασμός δεν έχει εξοφληθεί έγκαιρα, προστατεύει την επιχείρηση από μελλοντικούς κακούς οφειλέτες. Πολλές αναφορές υποβάλλονται στη διάρκεια της καθημερινής εργασίας από τα κατώτερα όργανα προς τα ανώτερα, μέσα στα πλαίσια τής αποστολής τους. Οι αναφορές έχουν σκοπό να ενημερώνουν τους προϊσταμένους των τμημάτων και μέσω αυτών τη Διοίκηση της επιχειρήσεως για ποικιλία θεμάτων για τα οποία η Διοίκηση της επιχειρήσεως πρέπει να τηρείται ενήμερη.

### **ε) Τρέχουσες εργασίες**

Στη διάρκεια της εργασίας του, το Διοικητικό προσωπικό ασχολείται με ένα πλήθος άλλων εργασιών οι οποίες αν και δεν κατατάσσονται σε μια από τις παραπάνω κατηγορίες εν τούτοις καλύπτουν ένα μεγάλο μέρος από τις δραστηριότητές τους. Τέτοιες εργασίες μπορούν να θεωρηθούν στα μεν χαμηλότερα επίπεδα η παρακολούθηση του ωρολογίου παρουσίας του προσωπικού ή η συλλογή από τα διάφορα τμήματα και αποστολή στο ταχυδρομείο των εγγράφων που στέλνονται οι διάφορες επιχειρήσεις, πελάτες, άλλους οργανισμούς, στα δε αμέσως υψηλότερα επίπεδα ο συνηθισμένος έλεγχος της εργασίας του κατώτερου προσωπικού, η παρακολούθηση ληξιπροθέσμων λογαριασμών, η κίνηση οχημάτων, οι διαδικασίες συντηρήσεως του μηχανικού εξοπλισμού κλπ.

## **2.10 Βοηθητικές εργασίες γραφείου.**

Τις κύριες Διοικητικές δραστηριότητες που διεξάγονται μέσα στα γραφεία, συμπληρώνουν και ορισμένες δευτερεύουσες δραστηριότητες οι οποίες αν και θεωρούνται βοηθητικές των πρώτων, εν τούτοις είναι αναγκαίες για την ομαλή διεξαγωγή της Διοικητικής εργασίας.

Οι βοηθητικές αυτές δραστηριότητες είναι:

α) **Η αντηγραφή** των διαφόρων κειμένων. Σε αυτή περιλαμβάνονται η δακτυλογράφηση, η στενογράφηση και άλλες μέθοδοι που επιταχύνουν τη διαδικασία αντιγραφής.

β) **Η αναπαραγωγή.** Μπορεί να γίνεται με τη χρήση καρμπόν, όταν γράφομε το κείμενο με το χέρι ή με τη χρήση μηχανικών ή φωτογραφικών μέσων. Στην κατηγορία των μέσων αυτών περιλαμβάνονται οι πολύγραφοι (οινοπνεύματος και μελάνης) ή τα διάφορα μηχανήματα ξηρογραφίας (φωτοαντιγραφικά μηχανήματα). Αυτά υποβοηθούν στην παραγωγή του εγγράφου σε πολλά αντίτυπα, πανομοιότυπα και καθαρά ώστε να διευκολύνεται η ταυτόχρονη μελέτη τους από ένα μεγάλο αριθμό ενδιαφερομένων προσώπων.

γ) **Τήρηση φακέλων.** Όλα τα έγγραφα τα οποία τηρούνται από την επιχείρηση (επειδή έχουν κάποια χρησιμότητα), ταξινομούνται κατά κατηγορίες και τοποθετούνται σε έιδικούς φακέλους οι οποίοι αριθμούνται και σημειώνονται με τέτοιο τρόπο ώστε μπορεί ο κάθε υπάλληλος να βρίσκει εύκολα τα έγγραφα που ζητά. Για την ταξινόμηση των στοιχείων αυτών εφαρμόζονται διάφορα συστήματα. Τα βασικότερα είναι το αλφαριθμητικό, το αριθμητικό και το μικτό σύστημα. Για την καλύτερη αρχειοθέτηση των στοιχείων αυτών υπάρχουν σήμερα πολλά μέσα που διευκολύ-



νουν την άμεση ταξινόμηση και την ασφαλή και επιστημονική φύλαξη τους, για να μπορούμε με άμεσο τρόπο να προσφεύγομε σε αυτά όταν τα χρειαζόμασθε.

**δ) Ενέργεια διαφόρων ελέγχων.** Σε όλα τα επίπεδα της Διοικητικής εργασίας είναι απαραίτητη μια μορφή ελέγχου. Γι' αυτό στο σχέδιο οργανώσεως των διαφόρων σταδίων της εργασίας προβλέπονται και ορισμένοι έλεγχοι που προλαβαίνουν λάθη τα οποία μειώνουν το κύρος της επιχειρήσεως. Προλαβαίνουν ακόμη και τις άσκοπες δαπάνες που προκαλεί η προσπάθεια επανορθώσεως των λαθών αυτών. Γι' αυτό το λόγο σε κάθε φάση της έργασίας υπάρχει και ένας έλεγχος ώστε η εργασία να προχωρεί στην επόμενη φάση χωρίς αμφιβολίες. Τέτοιες μορφές ελέγχου είναι η επαλήθευση των διαφόρων αριθμητικών πράξεων από έναν άλλο υπάλληλο, η παραβολή των εγγράφων που είναι έτοιμα για διεκπεραίωση κλπ.

---



## ΚΕΦΑΛΑΙΟ ΤΡΙΤΟ

### ΒΑΣΙΚΕΣ ΕΝΝΟΙΕΣ ΓΙΑ ΤΗΝ ΟΡΓΑΝΩΣΗ ΚΑΙ ΔΙΟΙΚΗΣΗ ΤΟΥ ΓΡΑΦΕΙΟΥ

#### 3.1 Γενικά.

Τα γραφεία με τη μορφή των Διοικητικών υπηρεσιών με την οποία λειτουργούν στην επιχειρηση, αντιμετωπίζουν βασικά οργανωτικά και Διοικητικά προβλήματα, που επηρεάζουν θετικά ή αρνητικά την απόδοση ολόκληρης της επιχειρήσεως.

Η δημιουργία των προβλημάτων αυτών, οφείλεται στο γεγονός ότι μέσα στα γραφεία αναπτύσσονται διάφορες δραστηριότητες, χρησιμοποιείται ένα πλήθος μηχανικών μέσων και κινέται ένα σύνολο προσώπων που αναπτύσσει ένα σύνολο σχέσεων σε διάφορα επίπεδα. Οι δραστηριότητες αυτές, τα μέσα και οι σχέσεις των προσώπων τόσο μεταξύ τους όσο και με τα διάφορα μέσα, πρέπει να συνδυάζονται με τέτοιο τρόπο ώστε να μας βοηθούν στην επίτευξη των σκοπών μας με το μεγαλύτερο δυνατό αποτέλεσμα, στο μικρότερο δυνατό χρόνο και με το μικρότερο δυνατό κόστος σε υλικά μέσα και ανθρώπινες προσπάθειες.

Για το λόγο αυτό και για να είμαστε σε θέση να αντιμετωπίζομε σωστά τα προβλήματα αυτά, είναι απαραίτητο να γνωρίζομε την έννοια, το περιεχόμενο και τις αρχές, πάνω στις οποίες βασίζεται η οργάνωση και η Διοίκηση των γραφείων με τα οποία ασχολούμαστε στα πιο κάτω κεφάλαια.

#### 3.2 Έννοια και περιεχόμενο της Διοικήσεως.

Όπως κάθε δραστηριότητα που αναπτύσσομε στην καθημερινή μας ζωή αποβλέπει σε κάποιο σκοπό, έτσι και οι επιχειρήσεις αποβλέπουν, με τις δραστηριότητες που αναπτύσσουν, σε ορισμένους σκοπούς. Η επίτευξη των σκοπών, φέρνει το αποτέλεσμα που επιδιώκομε και το οποίο μπορεί να είναι ένα υλικό προϊόν ή μια υπηρεσία.

Για να επιτύχομε τους σκοπούς που επιδιώκομε πρέπει να έχομε στη διάθεσή μας **ανθρώπους** και διάφορα άλλα υλικά ή άυλα μέσα. Τα μέσα αυτά είναι:

α) Οι **πρώτες ύλες**. Στην περίπτωση των γραφείων είναι τα διάφορα στοιχεία και οι διάφορες πληροφορίες που μας βοηθούν στη λήψη σωστών αποφάσεων, η γραφική ύλη που μας βοηθά στην παρουσίαση των αποφάσεων αυτών κλπ.

β) Τα **μηχανικά μέσα**. Γραφομηχανές, πολύγραφοι, φωτοαντιγραφικά μηχανήματα, συστήματα επικοινωνίας κλπ.

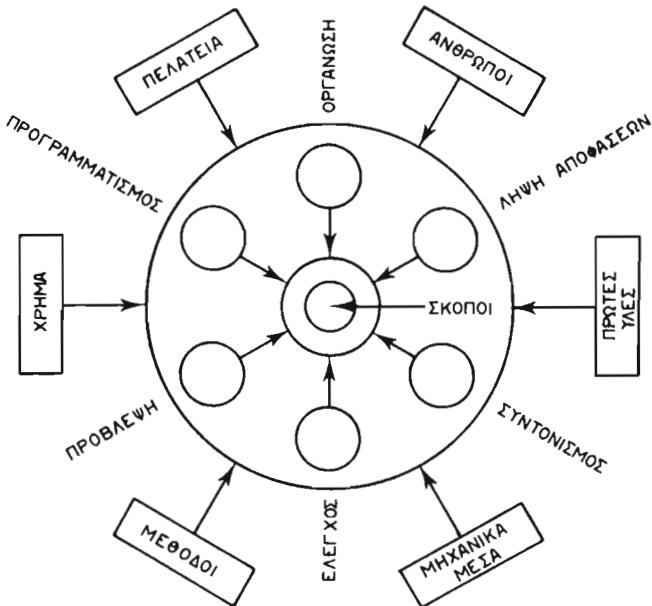
γ) Οι **μέθοδοι**. Οι τρόποι δηλαδή με τους οποίους διεξάγεται η εργασία των γραφείων.

δ) Το **χρήμα** και



ε) η **πελατεία**. Τα πρόσωπα δηλαδή στα οποία απευθύνεται το προϊόν των ενεργειών μας (σχ. 3.2).

Ο σωστός συνδυασμός όλων αυτών των μέσων και ο κατάλληλος χειρισμός τους ώστε να πραγματοποιούμε γρήγορα και σωστά τους σκοπούς μας εξασφαλίζεται με τη διαδικασία της Διοικήσεως. **Όταν λέμε λοιπόν Διοικήση, έννοούμε τη δραστηριότητα εκείνη που αποβλέπει στον καθορισμό των αντικειμενικών σκοπών της επιχειρήσεως και την εξασφάλιση της επτεύχεως των σκοπών αυτών με το μεγαλύτερο δυνατό αποτέλεσμα ποιοτικά και ποσοτικά και με το μικρότερο δυνατό κόστος.**



Σχ. 3.2.

Συνδυασμός μέσων και Διοικητικών λειτουργιών οδηγεί στην επίτευξη αντικειμενικού σκοπού.

Η Διοίκηση ασκείται με την ανάπτυξη ορισμένων δραστηριοτήτων, οι οποίες αποτελούν και τις θεμελιώδεις λειτουργίες της.

Οι θεμελιώδεις αυτές λειτουργίες της Διοικήσεως είναι οι εξής:

### 3.2.1 Πρόβλεψη και προγραμματισμός.

Ο προγραμματισμός είναι μια από τις σπουδαιότερες δραστηριότητες της Διοίκησεως. Για να μπορέσει να λειτουργήσει αποδοτικά μια επιχείρηση, πρέπει να είναι σε θέση να προβλέπει τις μελλοντικές εξελίξεις, να τις αξιολογεί και να παίρνει μέτρα για την υλοποίηση των προβλέψεών της. Για να το επιτύχει αυτό η επιχείρηση χρειάζεται να καταρτίζει σχετικά προγράμματα. Τα προγράμματα πρέπει να πε-

ριέχουν τους σκοπούς που θα πρέπει να πραγματοποιήσει η επιχείρηση στο μέλλον και να προσδιορίζουν τα μέτρα και τα μέσα με τα οποία θα επιτύχει τους σκοπούς αυτούς. Τα προγράμματα αυτά πρέπει να έχουν τα εξής χαρακτηριστικά:

α) **Της ενότητας.** Δηλαδή ότι οι σκοποί κάθε τμήματος της επιχειρήσεως, πρέπει να εναρμονίζονται με τους σκοπούς των άλλων τμημάτων και ότι η επίτευξη των σκοπών του ενός τμήματος θα υποβοηθεί την ομαλή εξέλιξη των σκοπών των άλλων τμημάτων.

β) **Της συνέχειας.** Δηλαδή ότι πρέπει να χρησιμοποιούμε προγράμματα μικρής χρονικής διάρκειας (βραχυχρόνια) και μεγάλης χρονικής διάρκειας (μακροχρόνια) και ότι τα βραχυχρόνια προγράμματα πρέπει να κινούνται μέσα στα πλαίσια των μακροχρονίων προγραμμάτων.

γ) **Της ελαστικότητας.** Δηλαδή ότι τα προγράμματα θα είναι διαρθρωμένα με τέτοιο τρόπο, ώστε να μπορούν να προσαρμόζονται εύκολα με την αλλαγή των συνθηκών και τέλος

δ) **της ακρίβειας.** Δηλαδή ότι πρέπει να περιέχουν μια σωστή πρόβλεψη των δραστηριοτήτων που πρέπει να γίνουν για να επιτευχθούν οι στόχοι του προγράμματος.

Ο βαθύτερος σκοπός του προγραμματισμού είναι να διευκολύνει την ιδανική αξιοποίηση των πόρων που έχει στη διάθεσή της η επιχείρηση.

### 3.2.2 Οργάνωση.

Όπως είπαμε η οργάνωση είναι μια από τις θεμελιώδεις λειτουργίες της Διοικήσεως. Είναι απαραίτητη προϋπόθεση όταν βρισκόμαστε στην ανάγκη να συνδυάσουμε την εργασία δύο ή περισσότερων ατόμων για να πραγματοποιήσουμε κάποιο σκοπό που επιδιώκουμε. Για να εξασφαλίσουμε αυτό το συνδυασμό πρέπει να καθορίσουμε το αντικείμενο με το οποίο θα ασχολείται το καθένα από τα πιο πάνω άτομα, και τις πληροφορίες που πρέπει να έχει για να ανταποκριθεί στην αποστολή του, τα άτομα που θα ασκούν καθήκοντα προϊσταμένου καθώς και τα άτομα που θα είναι υφιστάμενοι, το πόσοι και το ποιοι από αυτούς θα συμμετέχουν σε κάθε εργασιακή ομάδα, το πως και με τι θα ασχολείται η κάθε ομάδα κλπ.

Αποστολή της οργανώσεως είναι να απαντήσει σε αυτά τα βασικά ερωτήματα. Οι απαντήσεις στα ερωτήματα δημιουργούν το οργανωτικό πλαίσιο μέσα στο οποίο κινούνται τα άτομα για την ικανοποίηση τόσο των σκοπών της επιχειρήσεως δύο και των δικών τους. Το οργανωτικό αυτό πλαίσιο ή η οργανωτική διάρθρωση όπως λέγεται, όταν αξιοποιείται κατάλληλα, μπορεί να βοηθήσει στην προαγωγή των συλλογικών προσπαθειών και στην επίτευξη των αρίστων αποτελεσμάτων με την προϋπόθεση βέβαια ότι οι άνθρωποι που συμμετέχουν στην οργάνωση αυτή έχουν τα προσόντα και τη θέληση να συμβάλουν στην επίτευξη του αποτελέσματος αυτού. Γιατί, όπως είναι γνωστό, οι άνθρωποι είναι εκείνοι που καθορίζουν σε τελευταία ανάλυση την επιτυχία ή την αποτυχία μιας οργανωτικής προσπάθειας.

Τα στοιχεία που συνθέτουν την έννοια της οργανώσεως είναι τα εξής:

α) **Η εργασία.** Δηλαδή ο όγκος της εργασίας που πρέπει να εκτελεσθεί και ο τρόπος που θα κατανεμηθεί στις διάφορες εργασιακές ομάδες και στα άτομα.

β) **Το προσωπικό.** Δηλαδή το πόσοι και ποιοι θα αναλάβουν την εκτέλεση της εργασίας και το είδος της εργασίας με το οποίο θα ασχολείται κάθε άτομο.



γ) Οι **σχέσεις**. Δηλαδή ποια είναι η έκταση της εξουσίας και της ευθύνης των διαφόρων οργανωτικών μονάδων, των οποίων συνθετικά στοιχεία είναι η εργασία και τα άτομα και

δ) το **εργασιακό περιβάλλον**. Δηλαδή τα μέσα και οι χώροι εργασίας οι οποίοι θα μπορούσαν να βοηθήσουν καλύτερα στη μεγιστοποίηση του αποτελέσματος που επιδιώκουμε.

Έτσι βασιζόμενοι στις πιο πάνω σκέψεις, θα μπορούσαμε να πούμε ότι:

**Οργάνωση είναι ο καταμερισμός του συνόλου της εργασίας που πρέπει να εκτελεσθεί στα άτομα που ανήκουν σε έναν οργανισμό, ο καθορισμός της εξουσίας και της ευθύνης καθενός ατόμου που έχει αναλάβει την υποχρέωση να φέρει σε πέρας ένα μέρος της εργασίας, καθώς και η μέριμνα για τη δημιουργία του κατάλληλου εργασιακού περιβάλλοντος μέσα στο οποίο θα πραγματοποιηθεί η εργασία.**

Η οργάνωση παρουσιάζεται με δύο ειδικότερες μορφές, δηλαδή:

- Τη μορφή της τυπικής οργανώσεως και
- τη μορφή της άτυπης οργανώσεως.

Για τις δυο αυτές μορφές οργανώσεως αναφερόμαστε στις παραγράφους 3.3 και 3.4.

### 3.2.3 Λήψη αποφάσεων.

Οι αποφάσεις αποτελούν τη δύναμη με την οποία κινείται ο μηχανισμός της Διοικήσεως. Χωρίς αποφάσεις δεν είναι δυνατόν να υπάρχει δράση, γιατί πριν πάρομε την απόφαση δεν υπάρχει στο μαλό μας κατασταλαγμένη η ενέργεια που πρέπει να κάνομε. Όπως είναι γνωστό κάθε απόφαση σχετίζεται άμεσα με κάποιο πρόβλημα και η απόφαση που παίρνουμε καθώς και η εφαρμογή της υπολογίζεται ότι θα δώσει τη σωστή απάντηση στο πρόβλημα που μας απασχολεί κάθε φορά. Η διαδικασία της λήψεως αποφάσεων αφορά προβλήματα που δεν περιορίζονται μόνο στην ανάγκη συγκεντρώσεως πληροφοριών ή προβλέψεων, αλλά προχωρούν πιο πέρα και απαιτεί μια επιλογή ανάμεσα σε διάφορες δυνατότητες που έχουμε και από τις οποίες πρέπει να επιλέξουμε μια και μάλιστα την πιο κατάλληλη. Με τα δεδομένα αυτά όταν λέμε λήψη αποφάσεων, εννοούμε ότι καταλήγομε σε ένα συμπέρασμα βασιζόμενο στο πληροφοριακό υλικό που έχουμε συγκεντρώσει και στις προβλέψεις που έχουμε κάνει. Ειδικότερα λέγοντας λήψη αποφάσεων εννοούμε «*τη με βάση ορισμένα κριτήρια, επιλογή μιας μεταξύ δύο ή περισσοτέρων δυνατών εναλλακτικών μορφών ενέργειας*».

### 3.2.4 Συντονισμός.

Η έννοια του συντονισμού είναι συνέπεια της πληθώρας των θεμάτων με τα οποία ασχολείται κάθε οργανισμός και των εργασιών που πρέπει να εκτελεσθούν για να έχουμε τα αποτελέσματα που περιμένομε. Για να επιτύχουμε τα αναμενόμενα αποτελέσματα, πρέπει όλες οι ενέργειες που κάνουν κάθε φορά τα διάφορα άτομα να συσχετίζονται μεταξύ τους. Αυτό σημαίνει ότι οι προσπάθειες ενός τμήματος, πρέπει να συμπληρώνουν τις προσπάθειες των άλλων τμημάτων και ότι όλα τα τμήματα πρέπει να εναρμονίζουν τις προσπάθειές τους μέσα στο ευρύτερο πλαίσιο των σκοπών του οργανισμού.



### 3.2.5 Ο έλεγχος.

Αποτελεί την τελευταία δραστηριότητα της Διοικήσεως, η οποία δίνει τη δυνατότητα σε αυτή να εξακριβώνει αν τα προηγούμενα τέσσερα στοιχεία λειτουργούν με κατάλληλο τρόπο. Με τον έλεγχο μπορούμε να διαπιστώσουμε αν τα αποτελέσματα είναι σύμφωνα με τους σκοπούς που θέσαμε με τον προγραμματισμό ή αν υπάρχουν αποκλίσεις και να κάνουμε τις ανάλογες προσαρμογές στα προγράμματά μας.

### 3.3 Τυπική οργάνωση.

Με τον όρο τυπική οργάνωση εννοούμε το σύνολο των σχέσεων που αναπτύσσονται μέσα σε μια οργανωτική διάρθρωση με βάση κανόνες λειτουργίας τους οποίους καθορίζει ο ίδιος ο οργανισμός.

Οι κανόνες αυτοί καθορίζουν με κάθε λεπτομέρεια το είδος και τον όγκο της εργασίας, τον αριθμό των ομάδων και των ατόμων κάθε ομάδας στα οποία θα κατανεμηθεί η εργασία, τον αριθμό και τα προσόντα των υφισταμένων καθώς και τη ροή που θα ακολουθούν οι εντολές στα διάφορα επίπεδα, τα προσόντα κάθε απόμου σε σχέση με την εργασία που θα εκτελεί κ.ο.κ. Όλες αυτές οι προβλέψεις που καθορίζουν το πλαίσιο της τυπικής οργανώσεως, περιλαμβάνονται στο σχέδιο οργανώσεως της επιχειρήσεως.

Το σχέδιο οργανώσεως αποβλέπει στους παρακάτω σκοπούς:

- Να εξασφαλίσει τη διάρθρωση των διαφόρων λειτουργιών της επιχειρήσεως σε τέτοιο τρόπο ώστε το προσωπικό να εκτελεί την εργασία του με τη μεγαλύτερη δυνατή αποδοτικότητα.
- Να δημιουργήσει μια οργάνωση τέτοια, ώστε να προσφέρει τις μεγαλύτερες δυνατές ευκαιρίες εξελίξεως του προσωπικού και
- νά οργανώσει κάθε τμήμα έτσι ώστε η επιχείρηση να μπορεί να εκμεταλλεύεται τις ευκαιρίες που παρουσιάζονται κάθε φορά, για ανάπτυξη και νέες επεκτάσεις.

Τα βασικά βήματα που ακολουθούμε για τη σχεδίαση της τυπικής οργανώσεως είναι τα εξής:

- Ενημέρωση, όσον αφορά τους αντικειμενικούς σκοπούς της οργανώσεως, μέσα σε ένα ορισμένο εργασιακό περιβάλλον.
- Κατάτμηση της εργασίας σε μερικότερα έργα.
- Σύνθεση των δραστηριοτήτων αυτών σε ολοκληρωμένες ομάδες έργων με βάση τη συνάφεια, τη σπουδαιότητα και το προσωπικό που εκτελεί κάθε εργασία.
- Περιγραφή κάθε εργασίας και καθορισμός των μέσων, που είναι αναγκαία για την αποτελεσματική εκτέλεση κάθε δραστηριότητας ή ομάδας δραστηριοτήτων.
- Καθορισμός του προσωπικού που θα αναλάβει την εκτέλεση των παραπάνω εργασιών με βάση τα προσόντα του και
- ενημέρωση του προσωπικού για το τι περιμένει η επιχείρηση από αυτό και για τις σχέσεις αυτού με τους άλλους μέσα στη επιχείρηση.



### 3.4 Άτυπη οργάνωση.

Η άτυπη οργάνωση αποτελεί μια άλλη μορφή οργανώσεως η οποία είναι αποτέλεσμα της τυπικής οργανώσεως και συνυπάρχει με αυτή. Ο όρος άτυπη οργάνωση αναφέρεται στις σχέσεις που αναπτύσσονται μέσα στους οργανισμούς και οι οποίες δεν προβλέπονται, ούτε περιορίζονται από τους κανόνες της τυπικής οργανώσεως. Σε κάθε περίπτωση που δύο ή περισσότερα άτομα έργαζονται μαζί, συνθέτουν άτυπες ομάδες. Αιτία για τη σύσταση αυτών των ατύπων ομάδων, είναι τα **κοινά ενδιαφέροντα** που αναπτύσσονται τα άτομα μεταξύ τους ανεξάρτητα αν τα ενδιαφέροντα αυτά είναι κοινωνικά, τεχνολογικά ή είναι συνάρτηση της εργασίας που εκτελούν. Κάθε ομάδα ατόμων που τους ενώνει κάποιο κοινό ενδιαφέρον συνθέτει και μια μικρή άτυπη οργάνωση.

Οι άτυπες αυτές σχέσεις που αναπτύσσονται μεταξύ του προσωπικού μιας επιχειρήσεως, επηρεάζουν με πολλούς τρόπους το έργο της επιχειρήσεως, γι' αυτό πρέπει η επιχείρηση να εξετάζει με σοβαρότητα τις επιδράσεις της.

Οι παράγοντες που συμβάλλουν στη διαμόρφωση των ατύπων ομάδων είναι:

**α) Τα ενδιαφέροντα του προσωπικού.** Τα άτομα που έχουν κοινά ενδιαφέροντα αναζητούν το ένα το άλλο, συζητούν τα κοινά ενδιαφέροντα και αναπτύσσουν ένα είδος κοινωνικής επαφής. Αυτό οφείλεται στην έμφυτη τάση του ανθρώπου να αναπτύσσει σχέσεις με πρόσωπα που γνωρίζει και τον γνωρίζουν. Η επαφή αυτή συμβάλλει στη διαμόρφωση των διαθέσεων του προσωπικού απέναντι στην εργασία και τη Διοίκηση, οι οποίες μπορεί να είναι ευνοϊκές ή δυσμενείς.

**β) Το είδος της εργασίας που εκτελούν.** Δύο πρόσωπα έχουν περισσότερες πιθανότητες να γνωρισθούν μεταξύ τους και να αναπτύξουν άτυπες σχέσεις, όταν ασχολούνται με το ίδιο αντικείμενο, γιατί αυτοί που ασχολούνται με το ίδιο αντικείμενο έχουν ένα ευρύτερο κύκλο από κοινά ενδιαφέροντα.

**γ) Η φυσική τοποθέτηση των ατόμων μέσα στην εργασία.** Έχει διαπιστωθεί ότι η δημιουργία ορισμένων ατύπων ομάδων μέσα στους οργανισμούς, έξαρτάται σε μεγάλο βαθμό από το ποιος θα συναντήσει ποιον κατά τη διάρκεια της καθημερινής εργασίας. Έτσι σε ένα κτίριο γραφείων η πιθανότητα αυτή προσδιορίζεται σε μεγάλο βαθμό από τη διάταξη των εισόδων στα διάφορα γραφεία.

Επειδή, όπως είπαμε, οι διαθέσεις των ατύπων ομάδων έχουν μεγάλη σημασία για την επιχείρηση, πρέπει η Διοίκηση να γνωρίζει τις διαθέσεις αυτές και τους παράγοντες που τις διαμορφώνουν, ώστε να είναι σε θέση να τις κατευθύνει προς το συμφέρον της επιχειρήσεως.

### 3.5 Διακρίσεις της τυπικής οργανώσεως.

Η τυπική οργάνωση διακρίνεται ανάλογα με τον τρόπο που κατανέμονται οι διάφορες λειτουργίες και ανάλογα με τη μορφή της εξουσίας που ασκείται μέσα στον οργανισμό στις παρακάτω ειδικότερες κατηγορίες:

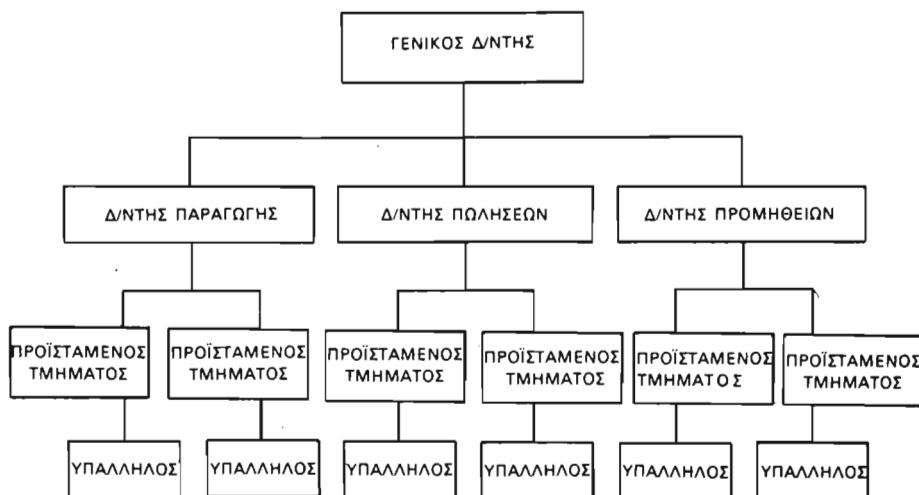
#### 3.5.1 Γραμμική οργάνωση (Line Organization).

Σύμφωνα με τη μορφή αυτή, η οποία πολλές φορές λέγεται και στρατιωτική ή τμηματική οργάνωση, κάθε οργανισμός χωρίζεται σε ένα αριθμό αυτοτελών τμημάτων. Καθένα από τα τμήματα αυτά αναλαμβάνει την ευθύνη για τη διεκπεραίω-



ση ενός αριθμού συναφών θεμάτων, π.χ. το τμήμα Προσωπικού είναι υπεύθυνο για όλα τα θέματα του προσωπικού, το τμήμα Πωλήσεων για τα θέματα που είναι συναφή με τις πωλήσεις κ.ο.κ. Οι προϊστάμενοι των τμημάτων αυτών δεν είναι εξειδικευμένοι σε ένα ειδικό αντικείμενο, αλλά έχουν μια γενικότερη γνώση γύρω από όλα τα θέματα με τα οποία ασχολείται το τμήμα τους.

Στο σύστημα της γραμμικής οργανώσεως υπάρχει μια αυστηρή έξαρτηση των κατωτέρων επιπέδων από τα ανώτερα. Έτσι στο σύστημα αυτό οι εντολές μεταβιβάζονται από τον προϊστάμενο στους αμέσους υφισταμένους και αυτοί με τη σειρά τους στους υφισταμένους τους κ.ο.κ. ώστε η μεταβίβαση αυτή των εντολών και της εξουσίας να ακολουθεί μια κάθετη γραμμή από την κορυφή της ιεραρχίας προς τη βάση της οργανωτικής διαρθρώσεως (σχ. 3.5α).



Σχ. 3.5α.  
Παράδειγμα γραμμικής οργανώσεως.

### Πλεονεκτήματα της γραμμικής οργανώσεως.

- Τα πλεονεκτήματα της γραμμικής οργανώσεως είναι τα εξής:
- Είναι εύκολα κατανοητή από το προσωπικό.
  - Παρέχει τη δυνατότητα για εύκολη μεταβίβαση της εξουσίας.
  - Υπάρχει σαφής καθορισμός καθηκόντων και ευθύνης και
  - η κατεύθυνση την οποία ακολουθούν οι εντολές είναι γενικά πολύ σαφής και μπορεί να καθιερωθεί εύκολα. Έτσι στην περίπτωση της γραμμικής οργανώσεως ο υπάλληλος γνωρίζει ποιος είναι ο προϊστάμενός του και για το λόγο αυτό γνωρίζει από ποιον θα παίρνει εντολές και σε ποιον θα υποβάλλει αναφορές.

### **Μειονεκτήματα της γραμμικής οργανώσεως.**

Τα μειονεκτήματα της γραμμικής οργανώσεως είναι τα εξής:

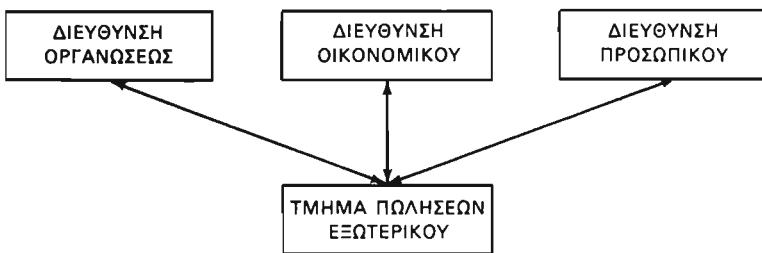
α) Περιορίζει τις δυνατότητες του προϊσταμένου να έχει μια πλήρη και σαφή ενημέρωση σε όλα τα θέματα για τα οποία είναι υπεύθυνος.

β) Δεν δημιουργεί δυνατότητες για εξειδίκευση του προσωπικού ενώ αντίθετα

γ) δημιουργεί προϋποθέσεις για ανάπτυξη της γραφειοκρατίας με την αυστηρή προσήλωση στους κανονισμούς.

### **3.5.2 Λειτουργική οργάνωση (Functional Organization).**

Στην περίπτωση τής λειτουργικής οργανώσεως (σχ. 3.5β) κάθε προϊστάμενος ασχολείται με την παρακολούθηση μιας συγκεκριμένης δραστηριότητας. Στην πραγματικότητα κάθε λειτουργικός προϊστάμενος ασχολείται με ένα μέρος από την πληθώρα των έργων με τα οποία ασχολείται κάθε τμήμα. Έτσι ο ειδικός της οργανώσεως ασχολείται με τα θέματα που αφορούν στην οργάνωση των διαφόρων τμημάτων της επιχειρήσεως, ο ειδικός στα οικονομικά με τα οικονομικά, ο ειδικός στα θέματα του προσωπικού με το προσωπικό κ.ο.κ.



Σχ. 3.5β.  
Μορφή λειτουργικής οργανώσεως.

Η μορφή αυτή της οργανώσεως έχει τα εξής πλεονεκτήματα:

α) Δημιουργεί μεγάλες δυνατότητες για εξειδίκευση του προσωπικού και για απόκτηση ειδικών προσόντων και

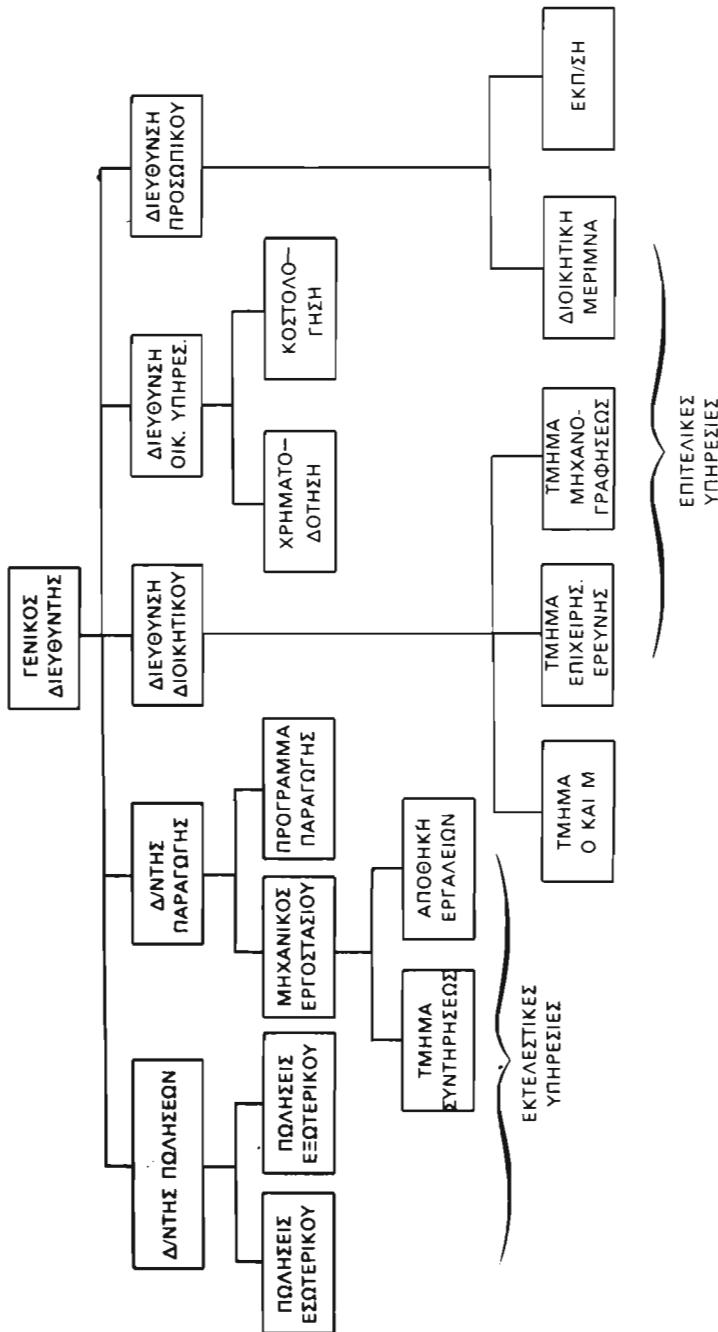
β) οι ειδικοί σε κάθε τομέα μπορούν να βοηθήσουν αποτελεσματικά τους μη ειδικούς στο έργο τους.

Μειονέκτημα του συστήματος αυτού είναι ότι δεν εξασφαλίζει την πειθαρχία που χρειάζεται να έχει ένας οργανισμός, γιατί η ευθύνη και η εντολή ανήκουν σε πολλά πρόσωπα, πράγμα που δημιουργεί δυσχέρειες και απογοητεύσεις στο προσωπικό που δεν γνωρίζει σε ποιον να υπακούει και σε ποιον να λογοδοτεί.

### **3.5.3 Γραμμική και επιτελική οργάνωση (Line and Staff Organization).**

Η μορφή της οργανώσεως αυτής (σχ. 3.5γ) είναι στη βάση της συνδυασμός των δύο προηγουμένων μορφών, δηλαδή της γραμμικής και της λειτουργικής οργανώσεως. Η διαφορά στην περίπτωση αυτή είναι ότι οι λειτουργικοί προϊστάμε-



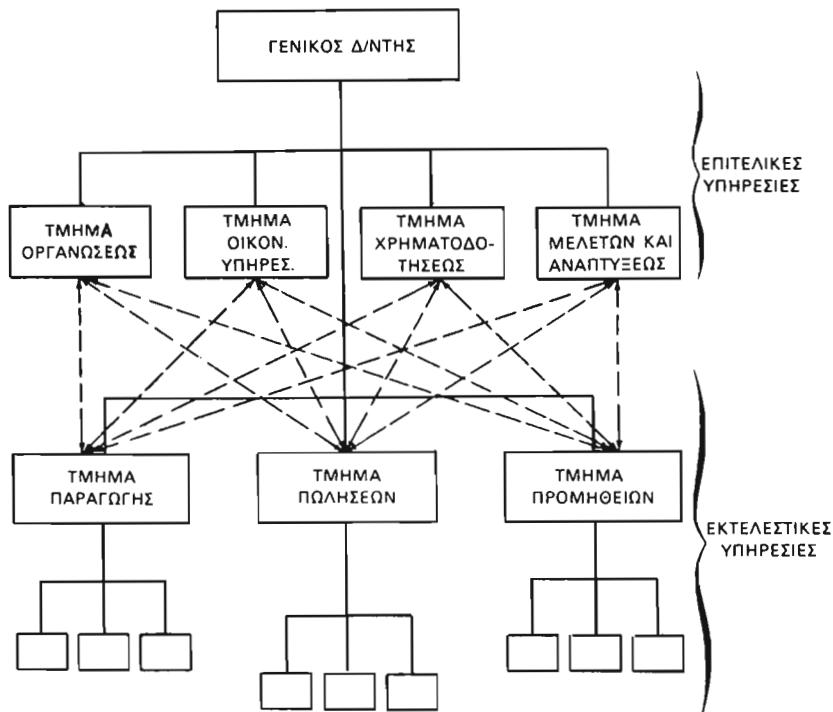


Σχ. 2.9γ.

Διάγραμμα εκτελεστικών και επιτελικών υπηρεσιών.

νοι που λέγονται **επιτελικοί προϊστάμενοι** δεν ασχολούνται με εκτελεστικά καθήκοντα, αλλά υποβοηθούν με τις γνώσεις τους το έργο των εκτελεστικών υπηρεσιών του οργανισμού. Έτσι στη μορφή της γραμμικής και επιτελικής οργανώσεως διακρίνομε δύο ξεχωριστές ομάδες υπηρεσιών (σχ. 3.5δ).

- Τις **εκτελεστικές υπηρεσίες** που ασχολούνται **άμεσα** με την πραγματοποίηση των σκοπών της επιχειρήσεως, όπως π.χ. το τμήμα παραγωγής που έχει άμεση σχέση με τη λειτουργία του εργοστασίου ή το τμήμα πωλήσεων που έχει άμεση σχέση με τη διάθεση των προϊόντων του εργοστασίου κ.ο.κ. και
- τις **επιτελικές υπηρεσίες** που ασχολούνται **έμμεσα** με την επίτευξη των σκοπών της επιχειρήσεως υποβοηθόντας τις εκτελεστικές υπηρεσίες στο έργο τους.



Σχ. 3.5δ.

Διαγραμματική απεικόνιση των σχέσεων μεταξύ επιτελικών και εκτελεστικών υπηρεσιών.

Με αυτό τον τρόπο οι επιτελικοί προϊστάμενοι δεν ασκούν Διοικητικές αρμοδιότητες (εκτός βέβαια από το προσωπικό που ανήκει στο τμήμα τους), αλλά έχουν καθαρά συμβουλευτικές αρμοδιότητες. Λέγοντας **συμβουλευτικές αρμοδιότητες** εννοούμε ότι οι επιτελικές υπηρεσίες, μελετούν τα διάφορα προβλήματα της ειδικότητάς τους, που απασχολούν τις εκτελεστικές υπηρεσίες και υποβάλλουν προτά-

σεις στη Διοίκηση του οργανισμού για τη λήψη μέτρων προς αντιμετώπιση των προβλημάτων που έχουν μελετήσει. Η Διοίκηση μελετώντας τις προτάσεις αυτές μπορεί ή να τις δεχθεί ή να τις απορρίψει. Στην περίπτωση που η Διοίκηση δέχεται τις προτάσεις αυτές, εκδίδει ανάλογες εντολές οι οποίες μεταβιβάζονται στα κατώτερα επίπεδα της ιεραρχικής κλίμακας μέσα από τους διαύλους της γραμμικής οργανώσεως.

Στην περίπτωση αυτή οι προϊστάμενοι των εκτελεστικών υπηρεσιών, όταν εκτελούν τέτοιου είδους εντολές, δεν εκτελούν εντολές των προϊσταμένων των επιτελικών υπηρεσιών, αλλά της Διοικήσεως του οργανισμού που δέχθηκε τις προτάσεις τους.

Έτσι η σχέση μεταξύ επιτελικών και εκτελεστικών υπηρεσιών δεν είναι σχέση εξαρτήσεως, με την έννοια ότι οι πρώτες δεν μπορούν να διατάξουν τις δεύτερες, αλλά σχέση συνεργασίας, πράγμα που σημαίνει ότι μπορούν να συζητούν τα διάφορα προβλήματα από κοινού, με σκοπό να βρουν μια λύση που θα βοηθήσει την καλύτερη επίτευξη της αποστολής του συγκεκριμένου τμήματος και της επιχειρήσεως γενικότερα.

Το σύστημα της χρησιμοποίησεως ειδικών με τη μορφή των επιτελικών, υπηρεσιών, για τη λειτουργία μιας επιχειρήσεως, είναι σύστημα δαπανηρό και γ' αυτό γίνεται χρήση αυτού με μεγάλη περίσκεψη. Οι περιπτώσεις στις οποίες υπάρχει μια γενική συμφωνία για τη χρησιμοποίηση ειδικών, είναι εκείνες που αναφέρονται σε τελείως εξειδικευμένες εργασίες, όπως στην περίπτωση της ηλεκτρονικής επεξεργασίας των στοιχείων της επιχειρήσεως, στην επιχειρησιακή έρευνα, στη μελέτη της εργασίας κ.α.

Βασικά πλεονεκτήματα του συστήματος αυτού είναι ότι:

α) Διατηρείται η ενότητα της Διοικήσεως και της ευθύνης και

β) γίνεται αποδοτική χρησιμοποίηση των ειδικών, χωρίς οι τελευταίοι να παρεμβάλλονται στις σχέσεις μεταξύ της Διοικήσεως και των εκτελεστικών υπηρεσιών.

Μειονεκτήματα του συστήματος είναι ότι πολλές φορές δημιουργούνται συγκρούσεις μεταξύ των προϊσταμένων των εκτελεστικών και των επιτελικών υπηρεσιών λόγω της διαφορετικής σκοπιάς από την οποία βλέπει ο καθένας ένα θέμα.

### 3.6 Βασικές αρχές της οργανώσεως.

Υστερα από πολλές μελέτες και μακροχρόνια πείρα οι ειδικοί πάνω στα θέματα της οργανώσεως, διατύπωσαν ορισμένες αρχές στις οποίες πρέπει να βασίζεται κάθε οργάνωση. Οι αρχές αυτές χωρίς να αποτελούν αξιώματα είναι βασικές αλήθειες που έχουν γενική εφαρμογή σε κάθε είδος οργανισμού. Οι αρχές αυτές σύμφωνα με τον Urwick είναι οι παρακάτω και χαρακτηρίζονται ως ο δεκάλογος της οργανωτικής.

#### 3.6.1 Αρχή του σκοπού.

Όλοι οι οργανισμοί αλλά και το κάθε τμήμα κάθε οργανισμού πρέπει να έχουν ορισμένους σκοπούς. Οι σκοποί αυτοί μπορεί να προκύπτουν από το καταστατικό του ή να συνάγονται από το έργο της επιχειρήσεως ή του οργανισμού.

Οι σκοποί πρέπει:



- α) Να είναι σαφώς καθορισμένοι και μετρήσιμοι ποσοτικά και ποιοτικά.  
 β) Να είναι ρεαλιστικοί με την έννοια ότι μπορούν να επιτευχθούν με τα μέσα που διαθέτουμε και  
 γ) να είναι κατανοητοί με την έννοια ότι είναι εξειδικευμένοι και γνωστοί σε όλα τα μέλη του οργανισμού που επηρεάζονται από αυτούς.

### **3.6.2 Αρχή του καταμερισμού των έργων.**

Η εργασία μέσα σε κάθε οργανισμό κατανέμεται σε άτομα που κατέχουν διάφορες θέσεις. Η αποστολή των θέσεων αυτών μέσα σε μια οργανωμένη μονάδα, πρέπει να περιορίζεται όσο είναι δυνατό στην εκτέλεση μιας συγκεκριμένης δραστηριότητας.

### **3.6.3 Αρχή της συνθέσεως των επί μέρους έργων σε ενιαίες μονάδες.**

Οι επί μέρους δραστηριότητες ανάλογα με τη σχέση που υπάρχει μεταξύ τους στη διαδικασία της παραγωγής ενοποιούνται σε ομάδες για να διευκολύνεται ο συντονισμός και η ενότητα των προσπαθειών για την επίτευξη του αντικειμενικού σκοπού που επιδιώκεται.

### **3.6.4 Αρχή της ευθύνης του προϊσταμένου για τις πράξεις των υφισταμένων.**

Η αρχή αυτή προκύπτει από τη δυνατότητα που έχει ο προϊστάμενος να εξουσιοδοτεί τους υφισταμένους του για την εκτέλεση ορισμένων έργων, πράγμα που περικλείει και το δικαίωμα του προϊσταμένου να ανακαλεί ή να τροποποιεί τις πράξεις του υφισταμένου ή ακόμη και να επιβάλλει κυρώσεις για κακή εκτέλεση της εργασίας.

Από κεί και πέρα οι ευθύνες απέναντι στη Διοίκηση για τα αποτελέσματα και τις τυχόν αποτυχίες ή σφάλματα του υφισταμένου βαρύνουν τον προϊστάμενο. Η ευθύνη του υφισταμένου περιορίζεται στις συνέπειες (πειθαρχικές) που θα έχει από μέρους του προϊσταμένου του.

### **3.6.5 Αρχή της συμπτώσεως της εξουσίας και της ευθύνης.**

Η ανάθεση της εξουσίας σε ένα μέλος του οργανισμού, να παίρνει δηλαδή το μέλος αυτό ορισμένες αποφάσεις ή να εκτελεί ορισμένες εργασίες, και η αποδοχή της εξουσίας αυτής, δημιουργεί ταυτόχρονα και την υποχρέωση για την εκτέλεση της εργασίας μέσα σε ορισμένο χρόνο και σύμφωνα με την ποιότητα και ποσότητα που του καθορίζει η εντολή. Το περιεχόμενο της υποχρέωσεως αυτής αναφέρεται στην επίτευξη ορισμένων αποτελεσμάτων και στη λογοδοσία του υφισταμένου σε εκείνον από τον οποίον έλαβε την εξουσία. Έτσι κάθε εξουσία που ανατίθεται σε ένα άτομο συνοδεύεται πάντοτε και από την αντίστοιχη ευθύνη για τον καλό χειρισμό της.

### **3.6.6. Αρχή του σαφούς καθορισμού των έργων και των ορίων της εξουσίας και της ευθύνης.**

Όταν σε ένα άτομο ανατίθεται η εξουσία να πάρει ορισμένες αποφάσεις, να επιτύχει ορισμένα αποτελέσματα και να δώσει λογαριασμό σε εκείνον που τον έχει



εξουσιοδοτήσει, αυτόματα το άτομο αυτό μπαίνει κάτω από κάποια πίεση και δρα- στηριοποιείται για να επιτύχει ικανοποιητικά αποτελέσματα. Στην πραγματικότητα όλη η εργασία μιας επιχειρήσεως κατανέμεται στους προϊσταμένους των διευθύν- σεων, οι προϊστάμενοι των διευθύνσεων στα τμήματα κ.ο.κ. Η έννοια της αρχής αυτής είναι ότι η κατανομή των έργων στις διάφορες εργασιακές ομάδες και στη συνέχεια στα άτομα και όπως είναι επόμενο και η κατανομή της εξουσίας και της ευθύνης, πρέπει να είναι καθορισμένα με τέτοιο τρόπο ώστε να μην αφήνουν αμ- φιβολία σε κανένα και να μπορεί κάθε υφιστάμενος να γνωρίζει με ακρίβεια τα δ- ρια μέσα στα οποία πρόκειται να κινηθεί καθώς και το τι περιμένει η Διοίκηση από αυτόν.

### **3.6.7 Αρχή του πεπερασμένου της εποπτείας.**

Ο αριθμός των υφισταμένων που μπορεί να εποπτεύσει αποδοτικά ένας προ- στάμενος έχει ορισμένα όρια. Τα όρια δε αυτά, δηλαδή ο μέγιστος και ο ελάχιστος αριθμός των ατόμων που μπορεί να εποπτεύσει ένας προϊστάμενος, διαμορφώ- νουν την έκταση της εποπτείας, ή το εύρος εποπτείας (Span of Control).

Πολλές συζητήσεις έχουν γίνει και πολλά έχουν γραφεί γύρω από τον αριθμό των ατόμων που μπορεί να εποπτεύσει αποδοτικά ένας προϊστάμενος. Τελικά, γί- νεται δεκτό ότι ο αριθμός αυτός δεν είναι αυστηρά καθορισμένος και εξαρτάται α- πό το επίπεδο στο οποίο ασκείται η εποπτεία, από το βαθμό συσχετίσεως που έ- χουν μεταξύ τους τα διάφορα έργα με τα οποία ασχολούνται οι υφιστάμενοι που υ- πάγονται κάτω από τον ίδιο προϊστάμενο, από την ικανότητα του προϊσταμέ- νων να δεχθούν την εποπτεία και τέλος από τις ειδικότερες απαιτήσεις της εργα- σίας.

Με αυτές τις επιφυλάξεις ένας προϊστάμενος που βρίσκεται σε χαμηλά ιεραρχι- κά επίπεδα, όπως π.χ. ένας επιστάτης που εποπτεύει εργάτες που ασχολούνται με το κτίσιμο ενός τοίχου ή με τη διάνοιξη μιας τάφρου, μπορεί να εποπτεύσει περισ- σότερους υφισταμένους από όσους μπορεί να εποπτεύσει ένας προϊστάμενος τμή- ματος πωλήσεων σε μια επιχείρηση. Στην πρώτη περίπτωση γίνεται δεκτό ότι ο α- ριθμός των υφισταμένων που μπορούμε να τοποθετήσουμε κάτω από έναν επιστά- τη, είναι αρκετά μεγάλος, ενώ όσο ανεβαίνομε στην κλίμακα της ιεραρχίας ο αριθ- μός αυτός περιορίζεται αισθητά, ώστε να κυμαίνεται μεταξύ τεσσάρων και οκτώ.

Αυτό διαπιστώθηκε αρχικά στο στρατό όπου η γρήγορη αλλαγή σχεδίων και ε- νεργειών για την αντιμετώπιση του εχθρού, επιβάλλει να υπάρχει ένας μικρός αριθμός υφισταμένων με τους οποίους ο προϊστάμενος μπορεί να αναπτύσσει ένα σύνολο σχέσεων, τις οποίες πρέπει να είναι σε θέση να παρακολουθεί και να συν- τονίζει σε κάθε στιγμή.

Η ικανότητα του προϊσταμένου να εποπτεύει αποδοτικά τους υφισταμένους του, μεταφράζεται τελικά σε ικανότητα αυτού να παρακολουθεί και να ελέγχει το σύνολο των σχέσεων που αναπτύσσονται μεταξύ αυτού και των υφισταμένων του. Οι δε σχέσεις αυτές βρίσκονται σε στενή συνάρτηση με τον αριθμό των υφιστα- μένων.

Οι σχέσεις που αναπτύσσονται μέσα σε κάθε ομάδα μεταξύ του προϊσταμένου και των υφισταμένων του, διακρίνονται σε τρεις κατηγορίες:



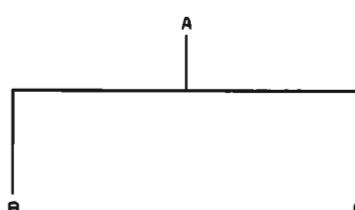
- α) Άμεσες ατομικές.  
 β) Άμεσες ομαδικές και  
 γ) διασταυρούμενες σχέσεις.  
 Έτσι οι σχέσεις αυτές, ανάλογα με τον αριθμό των υφισταμένων που έχει κάθε προϊστάμενος διαμορφώνονται όπως προκύπτει από τον Πίνακα 3.6.1.

ΠΙΝΑΚΑΣ 3.6.1

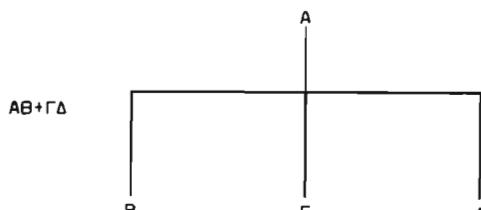
*Σχέσεις συναρτήσει του αριθμού υφισταμένων*

Αριθμός υφισταμένων	Αριθμός σχέσεων			Σύνολο
	Άμεσες ατομικές	Άμεσες ομαδικές	Διασταυρούμενες	
1	1.	—	—	1
2	2	2	2	6
3	3	9	6	18
4	4	28	12	44
5	5	75	20	100

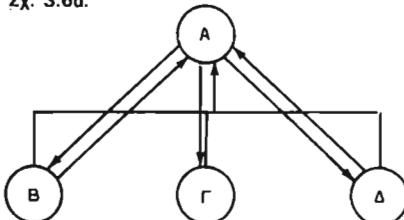
Λέγοντας **άμεσες ατομικές σχέσεις** εννοούμε τις σχέσεις που αναπτύσσει ένας προϊστάμενος όταν απευθύνεται σε κάθε έναν από τους υφισταμένους τους χωριστά. Έτσι στην περίπτωση που έχομε δύο υφισταμένους ο αριθμός των αμέσων ατομικών σχέσεων θα είναι δύο όπως φαίνεται στο σχήμα 3.6α.



Σχ. 3.6α.



Σχ. 3.6β.

Σχ. 3.6γ.  
Διασταυρούμενες σχέσεις.

**Άμεσες ομαδικές σχέσεις** έχομε στην περίπτωση που οι υφιστάμενοι έρχονται σε επαφή με τον προϊστάμενο σαν ομάδα και όχι σα μεμονωμένα άτομα (σχ. 3.6β). Έτσι στην περίπτωση που έχομε τρεις υφισταμένους ο αριθμός των αμέσων ομαδικών σχέσεων θα είναι οι εξής 9: (ABΓ + AΓΔ + AΔΓ + AΔΒ + AΓΒ + ABΓΔ + AΓΒΔ + AΔΓΒ + ABΔΓ).

Στην κάθε μια από τις πιο πάνω περιπτώσεις η διαφορετική σύνθεση των ομάδων δημιουργεί και διαφορετική μορφή σχέσεων.

Όταν λέμε **διασταυρούμενες σχέσεις** εννοούμε τις σχέσεις που αναπτύσσονται

μεταξύ του προϊσταμένου και των υφισταμένων του όταν τους εξετάζομε ανά δύο.  
Έτσι όταν έχομε τρεις υφισταμένους ο αριθμός των διασταυρουμένων σχέσεων είναι οι εξής 6: (AB + BA + AΓ + ΓΑ + AΔ + ΔΑ) (σχ. 3.6γ).

Με βάση τις σχέσεις αυτές ο Γάλλος σύμβουλος επιχειρήσεων V.A. Graicunas διατύπωσε ένα μαθηματικό τύπο με τον οποίο μπορεί να υπολογίσει κανείς τον αριθμό των σχέσεων αυτών σε συνάρτηση με την αύξηση του αριθμού των υφισταμένων.

Ο τύπος αυτός έχει ως εξής:

$$R = n (2^{n-1} + n - 1)$$

όπου R = ο αριθμός των σχέσεων και

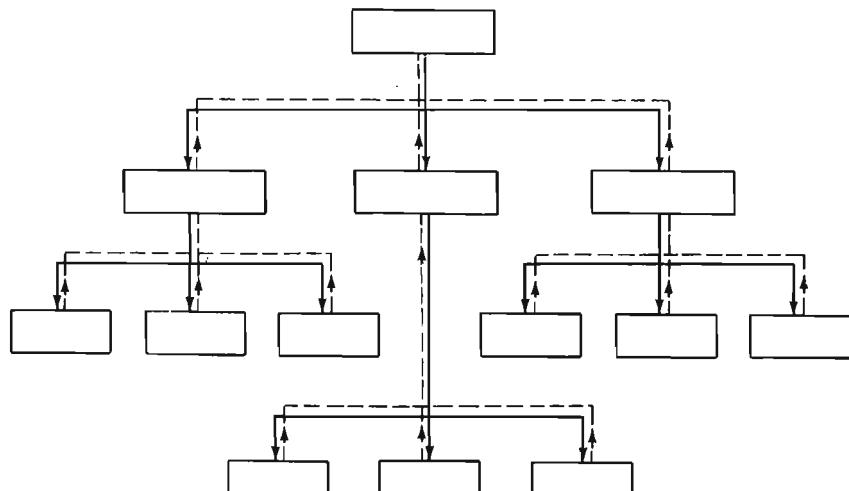
η = ο αριθμός των υφισταμένων.

Έτσι εφαρμόζοντας τον τύπο αυτό βρίσκομε ότι αν ο αριθμός των υφισταμένων αυξηθεί από τρεις σε τέσσερεις ο αριθμός των σχέσεων αυξάνει από 18 σε 44, δηλαδή παραπορείται μια ποσοστιαία αύξηση μεγαλύτερη από 140%.

Πάντως πρέπει να τονισθεί ότι η θεωρία αυτή του Graicunas γίνεται δεκτή με επιφυλάξεις, γιατί όπως είπαμε και πιο πάνω, ο αριθμός των υφισταμένων που μπορεί να εποπτεύσει αποδοτικά ένας προϊστάμενος διαμορφώνεται και από άλλους παράγοντες, που αναφέραμε στην αρχή του κεφαλαίου αυτού.

### 3.6.8 Αρχή της ενότητας της εντολής.

Η αρχή αυτή σχετίζεται με τη γενική παραδοχή ότι για να λειτουργήσει αποδοτικά ένας οργανισμός πρέπει οι εντολές να ακολουθούν μια ευθεία γραμμή στη διαδρομή τους από την κορυφή της ιεραρχικής πυραμίδας μέχρι τη βάση της.



Σχ. 3.6δ.

Διαγραμματική απεικόνιση της αρχής της ενότητας της εντολής.



Αυτό έχει σα συνέπεια ότι κάθε προϊστάμενος μπορεί να έχει δύο ή και περισσότερους υφισταμένους, ο κάθε όμως υφιστάμενος μέσα στην ιεραρχική κλίμακα, πρέπει να έχει **μόνο έναν άμεσο προϊστάμενο** από τον οποίο πρέπει να παίρνει εντολές και στον οποίο πρέπει να λογοδοτεί (σχ. 3.6δ).

Η αρχή αυτή εξασφαλίζει τη συνοχή της υπηρεσίας, το συντονισμό και πάνω από όλα την πειθαρχία του προσωπικού, γιατί οι υφιστάμενοι γνωρίζουν από ποιον πρέπει να παίρνουν εντολές και σε ποιον πρέπει να υπακούουν.

### **3.6.9 Αρχή της ισορροπίας μεταξύ των σκοπών και της οργανωτικής διαρθρώσεως.**

Η διάρθρωση κάθε οργανισμού και κάθε τμήματος του οργανισμού, πρέπει να είναι προσαρμοσμένη στους σκοπούς που επιδιώκομε, με άλλα λόγια δεν πρέπει για ένα μικρής σημασίας έργο, να κάνομε μια πολυτελή οργάνωση, όπως επίσης δεν πρέπει για ένα δύσκολο και μακροχρόνιο πρόγραμμα να κάνομε μια πτωχή οργάνωση. Η κακώς εννοούμενη οικονομία και ο περιορισμός των μέσων εκεί όπου είναι απαραίτητα, ισοδυναμεί συνήθως με μεγαλύτερη ζημιά από την οικονομία που πρόκειται να κάνομε. Ως οδηγός στην περίπτωση αυτή χρησιμεύει η εφαρμογή της ορθολογικής αρχής η οποία βασίζεται στο ότι πρέπει να επιδιώκομε το μεγαλύτερη δυνατό αποτέλεσμα με το μικρότερο δυνατό κόστος.

### **3.6.10 Αρχή της ελαστικότητας της οργανώσεως.**

Η αρχή αυτή έχει την έννοια ότι κάθε οργανωτική διάρθρωση δεν πρέπει να χαρακτηρίζεται από ακαμψία αλλά πρέπει να είναι ευέλικτη ώστε να μπορεί να προσαρμόζεται εύκολα στις συνεχώς μεταβαλλόμενες συνθήκες.

## **3.7 Αδυναμίες της οργανώσεως.**

Είπαμε πιο πάνω ότι η οργάνωση είναι απαραίτητη προϋπόθεση για την αποδοτική λειτουργία κάθε οργανισμού. Για να εξασφαλισθεί όμως μία σωστή οργανωτική διάρθρωση πρέπει να έχομε υπόψη τα αδύνατα σημεία που μπορεί να έχει αυτή η οργανωτική διάρθρωση και τα οποία οφείλονται βασικά στη μη σωστή εφαρμογή των αρχών της οργανώσεως.

Οι αδυναμίες αυτές όπως περιγράφονται από διάφορους μελετητές της οργανώσεως είναι οι εξής:

### **3.7.1 Πολλά ιεραρχικά επίπεδα.**

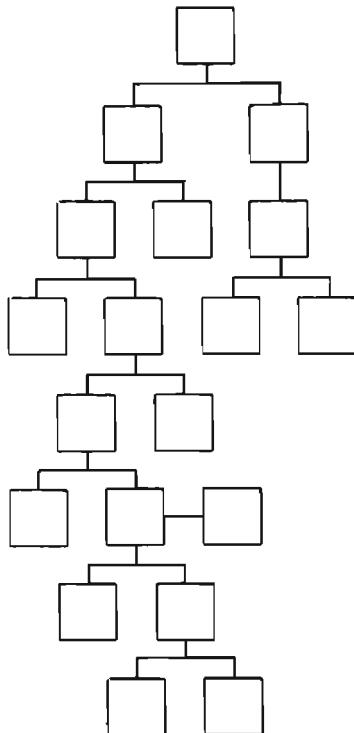
Όταν σε μια οργανωτική διάρθρωση υπάρχουν πολλά ιεραρχικά επίπεδα, τότε λέμε ότι έχουμε **κατακρύφη μορφή οργανώσεως** όπως φαίνεται και στο σχήμα 3.7α. Μια τέτοια μορφή οργανώσεως αντί να βοηθήσει στη γρήγορη αντιμετώπιση των προβλημάτων, προκαλεί πολλές δυσχέρειες στο έργο της Διοικήσεως γιατί:

- Προκαλεί καθυστερήσεις στην εκτέλεση των εντολών της Διοικήσεως.
- Μεγαλώνει σε δυσανάλογη σχέση ο αριθμός των προϊσταμένων με τους υφισταμένους και
- φυσικά αυξάνει το κόστος των υπηρεσιών.

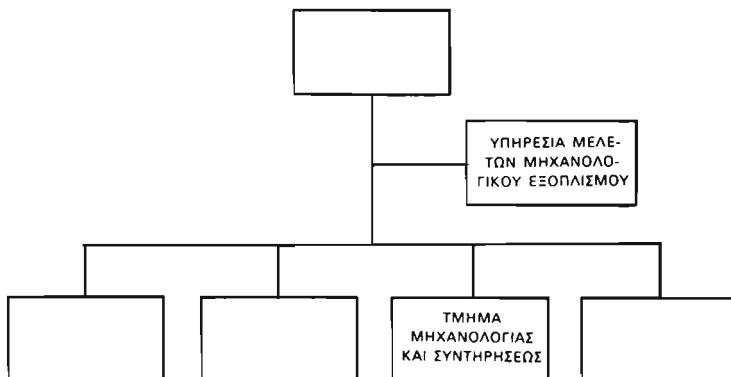


### 3.7.2 Πιθανές επικαλύψεις.

Οι επικαλύψεις προέρχονται κυρίως όταν δεν καθορίζονται σαφώς οι αρμοδιότητες μέσα σε μια οργανωτική διάρθρωση.



Σχ. 3.7α.  
Σύστημα κατακόρυφης οργανώσεως.



Σχ. 3.7β.  
Επικαλύψεις αρμοδιοτήτων δύο η περισσοτέρων υπηρεσιών.

Το γεγονός αυτό έχει πολλές φορές ως συνέπεια να υπάρχουν δύο ή και περισσότερες υπηρεσίες με τις ίδιες ή με περίπου τις ίδιες αρμοδιότητες.

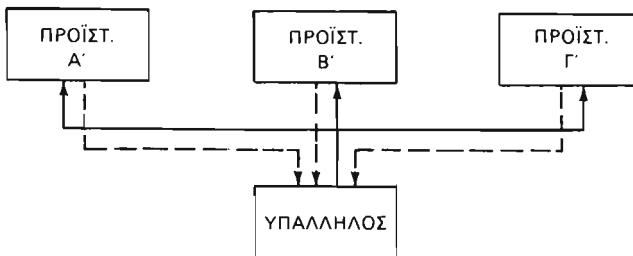
Στις περιπτώσεις αυτές δημιουργείται σύγχιση αρμοδιοτήτων με αποτέλεσμα την αδυναμία του συντονισμού των διαφόρων μονάδων και την πτώση της αποδόσεως του οργανισμού (σχ. 3.7β).

### 3.7.3 Ανάθεση διαφορετικών αποστολών στο ίδιο τμήμα.

Όταν δεν εφαρμόζεται σωστά η αρχή του καταμερισμού των έργων παρατηρείται το φαινόμενο της ασχολίας ενός τμήματος με πολλά και τελείως διαφορετικά αντικείμενα. Η ανάθεση πολλών και τελείως διαφορετικών αντικειμένων σε μια ομάδα, έχει σαν αποτέλεσμα την αδυναμία της ομάδας στην αποδοτική εκτέλεση των έργων.

### 3.7.4 Σύστημα αναφοράς σε περισσότερους από έναν προϊστάμενο.

Η αδυναμία αυτής συνδέεται με τη λανθασμένη εφαρμογή της αρχής της ενότητας της εντολής. Στην περίπτωση αυτή ο υφιστάμενος δεν γνωρίζει ποιος είναι ο προϊστάμενός του και φυσικά δεν μπορεί να ξέρει σε ποιον πρέπει να υπακούει και σε ποιον να αναφέρεται (σχ. 3.7γ).



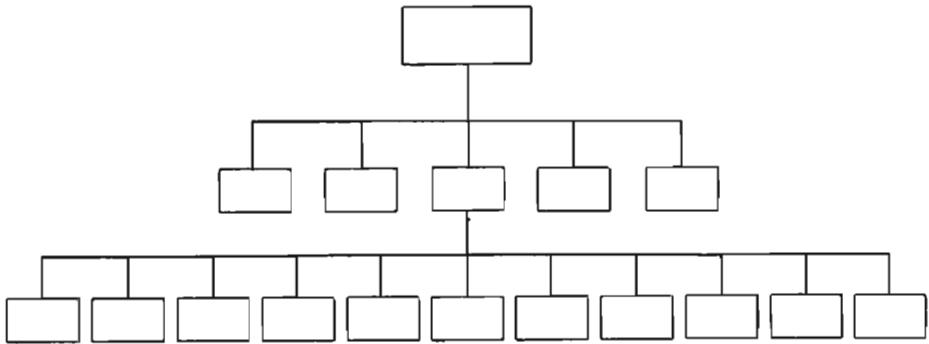
Σχ. 3.7γ.

Ένας υφιστάμενος με πολλούς προϊσταμένους.

### 3.7.5 Υπαγωγή πολλών υφισταμένων σε ένα προϊστάμενο.

Η μορφή αυτή της οργανώσεως γνωστή ως σύστημα **οριζόντιας διαρθρώσεως** περιορίζει δραστικά τον αριθμό των ιεραρχικών επιπέδων μέσα σε ένα οργανισμό και διευρύνει σε μεγάλο βαθμό τον αριθμό των υφισταμένων κάτω από ένα προϊστάμενο. Στην τελευταία αυτή περίπτωση και μάλιστα όταν αυτό το φαινόμενο παρατηρείται στα ανώτερα ιεραρχικά επίπεδα, έχουμε μια πλήρη διάσπαση της αρχής του πεπερασμένου της εποπτείας, πράγμα που βραχυχρόνια οδηγεί στην αδυναμία του προϊσταμένου να παρακολουθήσει τις σχέσεις που αναπτύσσονται μέσα στο τμήμα του και να συντονίσει ικανοποιητικά το έργο των υφισταμένων του. Αυτό έχει ως συνέπεια την πτώση της παραγωγικότητας των υφισταμένων και μακροχρόνια την πλήρη αποσύνθεση του οργανισμού (σχ. 3.7δ).

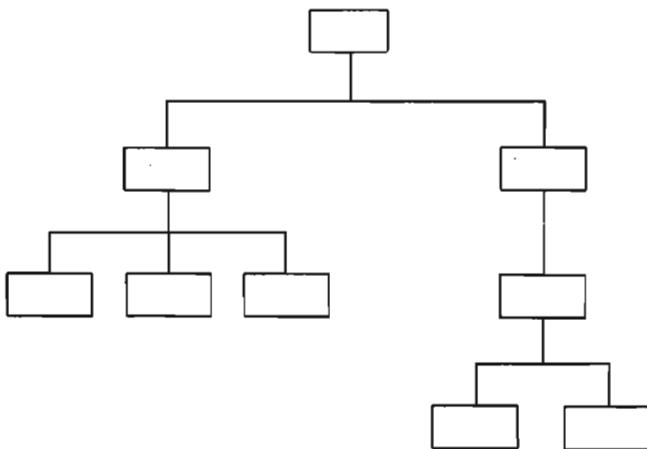




### Σχ. 3.76.

**3.7.6 Οργάνωση σύμφωνα με το σύστημα, ένας προϊστάμενος προς ένα υφιστάμενο.**

Συμβαίνει σε πολλές περιπτώσεις, κάτω από ένα προϊστάμενο να τοποθετείται ένας υφιστάμενος. Αυτό συμβαίνει συνήθως στα ανώτερα Διοικητικά επίπεδα, όπου συναντάμε το σύστημα: Γενικός Διευθυντής - Διευθυντής - Υποδιευθυντής. Στην περίπτωση αυτή η οργανωτική διάρθρωση πάσχει από μια βασική αδυναμία, γιατί ορισμένα από τα ενδιάμεσα επίπεδα μεταβάλλονται σε απλούς διαβιβαστές εντολών ή αναφορών χωρίς ουσιαστική συμμετοχή στο έργο του οργανισμού (σχ. 3.7ε).



Σχ. 3.7ε.

### 3.8 Πλεονεκτήματα της καλής οργανώσεως.

Σε προηγούμενη παράγραφο δώσαμε την έννοια και το περιεχόμενο της οργανώσεως, είπαμε επίσης ότι η οργάνωση είναι μια από τις θεμελιώδεις λειτουργίες της Διοικήσεως και ότι οι σκοποί κάθε οργανισμού και των διαφόρων τμημάτων αυτού επιτυγχάνονται μόνο με την καλή οργάνωση.

Τα ειδικότερα πλεονεκτήματα που παρουσιάζει μια καλή οργανωτική διάρθρωση είναι τα εξής:

1) Βοηθά τα διάφορα άτομα που εργάζονται μέσα στην επιχείρηση να έχουν σαφή αντίληψη της εργασίας τους και των σχέσεων τους με τους προϊσταμένους, τους υφισταμένους και τους συναδέλφους τους.

2) Εξαφανίζει τις διάφορες επικαλήψεις ή άσκοπες επαναλήψεις των διαφόρων εργασιών.

3) Εξασφαλίζει τη σωστή ανάπτυξη των δραστηριοτήτων που απαιτεί η αποστολή κάθε οργανισμού και την ανάθεση αυτών σε άτομα ή οργανικές μονάδες.

4) Δημιουργεί την κατάλληλη βάση για την αξιολόγηση της εργασίας των ατόμων ή των εργασιακών ομάδων.

5) Δίνει τη δυνατότητα για το σωστό καθορισμό των απαιτήσεων σε ανθρώπινο δυναμικό για την εκτέλεση της εργασίας και τη μεγαλύτερη δυνατή χρησιμοποίηση του προσωπικού και των άλλων μέσων.

6) Εξασφαλίζει το συντονισμό ώστε τα άτομα και οι εργασιακές ομάδες να λειτουργούν ως ενιαίες μονάδες.

7) Διευκολύνει την εκπαίδευση του προσωπικού και την παραπέρα εξέλιξη αυτού.

8) Ενθαρρύνει την ανάπτυξη πρωτοβουλιών από μέρους του προσωπικού.

9) Προάγει την επικοινωνία μεταξύ της Διοικήσεως του οργανισμού και του προσωπικού.

10) Διευκολύνει τον προγραμματισμό και τον έλεγχο.

11) Διευρύνει τις δυνατότητες εξουσιοδοτήσεως του προσωπικού των κατωτέρων βαθμίδων και την αποκέντρωση.

12) Βοηθά την καθιέρωση και διατήρηση ενός δικαίου συστήματος αποζημιώσεως και προσαγωγών του προσωπικού και τέλος

13) περιορίζει τις περιπτώσεις απομακρύνσεως του προσωπικού από την επιχείρηση.

### 3.9 Συγκέντρωση – Αποκέντρωση.

Η οργάνωση των επιχειρήσεων και των οργανισμών του δημοσίου ή του ιδιωτικού τομέα χαρακτηρίζεται από δύο βασικά συστήματα κατανομής της εξουσίας, δηλαδή **το σύστημα της συγκέντρωσης και το σύστημα της αποκέντρωσης**.

Στην περίπτωση της συγκέντρωσης οι αποφάσεις για όλα τα θέματα που ενδιαφέρουν τον οργανισμό λαμβάνονται στο κέντρο του οργανισμού, δηλαδή από τα κεντρικά δργανα του οργανισμού που είναι το διοικητικό συμβούλιο, ο πρόεδρος ή ο διευθύνων σύμβουλος, ενώ στην περίπτωση της αποκέντρωσης οι αποφάσεις για τα θέματα που αφορούν ορισμένες μονάδες του οργανισμού και μάλι-



στα απομακρυσμένες από το κέντρο, λαμβάνονται από τα ίδια τα περιφερειακά όργανα. Έτσι στην περίπτωση της συγκεντρώσεως η αποφασιστική αρμοδιότητα και η ευθύνη είναι συγκεντρωμένη σε λίγα άτομα που βρίσκονται στα υψηλότερα επίπεδα της ιεραρχικής κλίμακας, ενώ στην περίπτωση της αποκεντρώσεως η αποφασιστική αρμοδιότητα διασπείρεται σε όσο το δυνατό περισσότερα όργανα μέσα στο σύστημα της οργανωτικής διαρθρώσεως μιας μονάδας.

### **3.9.1 Πλεονεκτήματα και μειονεκτήματα της συγκεντρώσεως και τής αποκεντρώσεως.**

Τόσο η συγκέντρωση όσο και η αποκέντρωση παρουσιάζουν πλεονεκτήματα και μειονεκτήματα.

Τα πλεονεκτήματα της συγκεντρώσεως είναι τα εξής:

α) Εξασφαλίζει καλύτερο έλεγχο της επιχειρήσεως.

β) Εξασφαλίζει μεγαλύτερη συνοχή του οργανισμού και

γ) εξασφαλίζει πιο σωστή αντιμετώπιση των προβλημάτων του οργανισμού, γιατί τα κεντρικά όργανα έχουν μια σφαιρική αντίληψη των προβλημάτων αυτών, πράγμα που τα βοηθά να παίρνουν πιο σωστές αποφάσεις.

Τα μειονεκτήματα της συγκεντρώσεως είναι:

α) Προκαλεί καθυστερήσεις.

β) Αυξάνει το κόστος των υπηρεσιών.

γ) Δεν βοηθά τα κεντρικά όργανα να συλλάβουν την ουσία πολλών προβλημάτων και

δ) αδρανοποιεί τους υπαλλήλους των κατωτέρων επιπέδων, γιατί τους στερεί τη δυνατότητα να αναπτύξουν πρωτοβουλίες και να αναλάβουν ευθύνες.

Τα πλεονεκτήματα της αποκεντρώσεως είναι τα εξής:

α) Αξιοποιεί τις γνώσεις και την πείρα των υπαλλήλων των κατωτέρων ιεραρχικών επιπέδων.

β) Ανακουφίζει τα όργανα των ανωτέρων Διοικητικών επιπέδων από λεπτομερειακά θέματα, και έτσι δίνει σε αυτά καιρό να σκεφθούν τα γενικά θέματα του οργανισμού.

γ) Δημιουργεί συνθήκες για τη λήψη καλυτέρων αποφάσεων, επειδή τα κατώτερα όργανα έχουν κατά τεκμήριο καλύτερη γνώση των θεμάτων για τα οποία αποφασίζουν.

δ) Είναι το καλύτερο σύστημα εκπαίδευσης του προσωπικού των κατωτέρων επιπέδων στην άσκηση της Διοικήσεως και

ε) είναι το καλύτερο μέσο για την καταπολέμηση της γραφειοκρατείας.

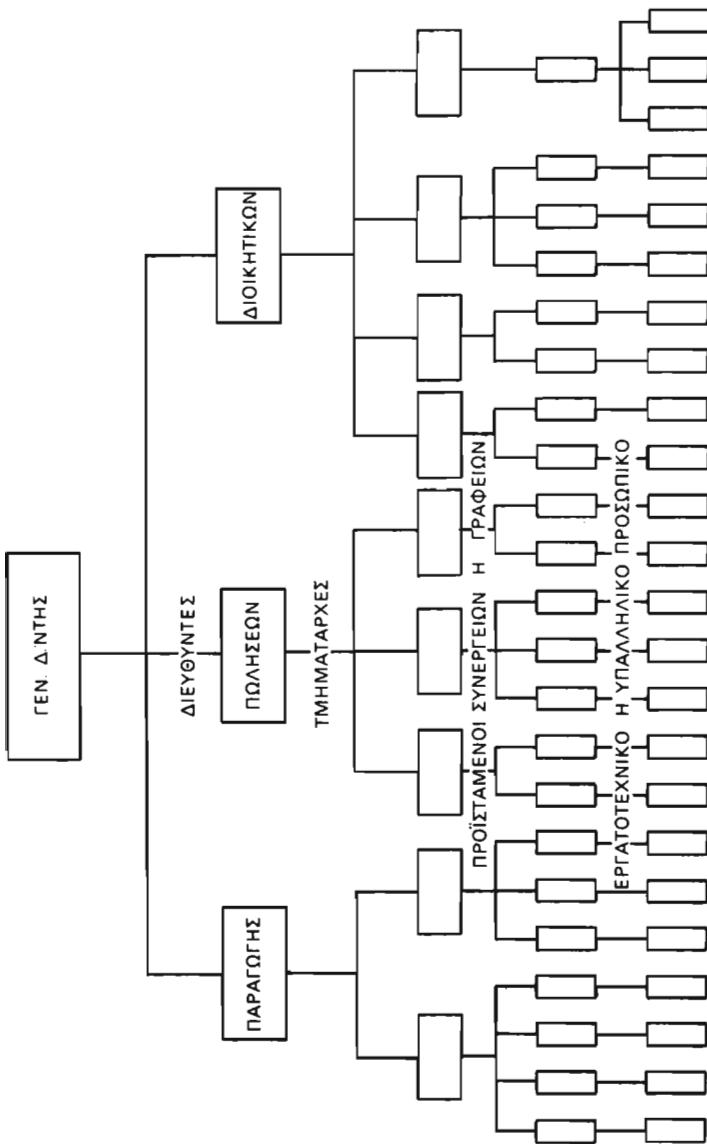
Τα πλεονεκτήματα της συγκεντρώσεως μπορεί να θεωρηθούν σαν μειονεκτήματα της αποκεντρώσεως.

### **3.10 Οργανογράμματα.**

Τα οργανογράμματα είναι γραφικές παραστάσεις με τις οποίες μπορούμε να απεικονίζουμε τη μορφή κάθε τυπικής οργανώσεως (σχ. 3.10α).

Σκοπός των οργανογραμάτων είναι να μας βασηθήσουν στην καλύτερη κατανόηση μιας οργανωτικής διαρθρώσεως και από αυτή την άποψη στη διόρθωση σφαλμάτων ή τη μελέτη δυνάτων τροποποιήσεων και προσαρμογών.





Σχ. 3.10a.



Τα ειδικότερα σημεία μιας οργανωτικής διαρθρώσεως που μπορουν να παρουσιασθούν με ένα οργανόγραμμα είναι:

- α) Η οργανωτική δομή της επιχειρήσεως (υφιστάμενη και προτεινόμενη).
- β) Οι αρμοδιότητες των διαφόρων οργανικών μονάδων και των ατόμων.
- γ) Το είδος των σχέσεων που αναπτύσσονται μέσα στη δομή της οργανώσεως (π.χ. σχέσεις ιεραρχικές ή σχέσεις εξαρτήσεως και σχέσεις συνεργασίας).
- δ) Οι θέσεις των προϊσταμένων και ο αριθμός των υφισταμένων που υπάγονται σε κάθε προϊστάμενο.
- ε) Ο συνολικός αριθμός του προσωπικού που υπηρετεί στον οργανισμό που απεικονίζομε στο οργανόγραμμα και ο τρόπος κατανομής του σε οργανικές μονάδες.
- στ) Οι βαθμίδες της ιεραρχίας στις οποίες μπορεί να εξελιχθεί το προσωπικό και
- ζ) η διαδρομή την οποία ακολουθούν οι διάφορες φάσεις των διαδικασιών και των συστημάτων που εφαρμόζονται στην επιχείρηση κλπ.

### **3.10.1 Σχεδίαση των οργανογραμμάτων.**

Για τη σχεδίαση των οργανογραμμάτων χρησιμοποιούμε με διάφορους συνδυασμούς γεωμετρικά σχήματα, όπως π.χ. κύβους, τετράγωνα ή ορθογώνια παραλληλόγραμμα συνδυασμένα με ευθείες ή διακεκομένες γραμμές, τα οποία ταξινομημένα με κατάλληλο τρόπο, μπορούν να μας βοηθήσουν στην απεικόνηση της οργανώσεως που θέλουμε να μελετήσουμε.

Έτσι αν θέλουμε να έχομε μια γενικότερη εικόνα της επιχειρήσεως που μας ενδιαφέρει στο σύνολό της, μπορούμε να την παραστήσουμε με τη σχεδίαση ενός γενικού οργανογράμματος της μορφής του παραπάνω σχεδίου (σχ. 3.10α).

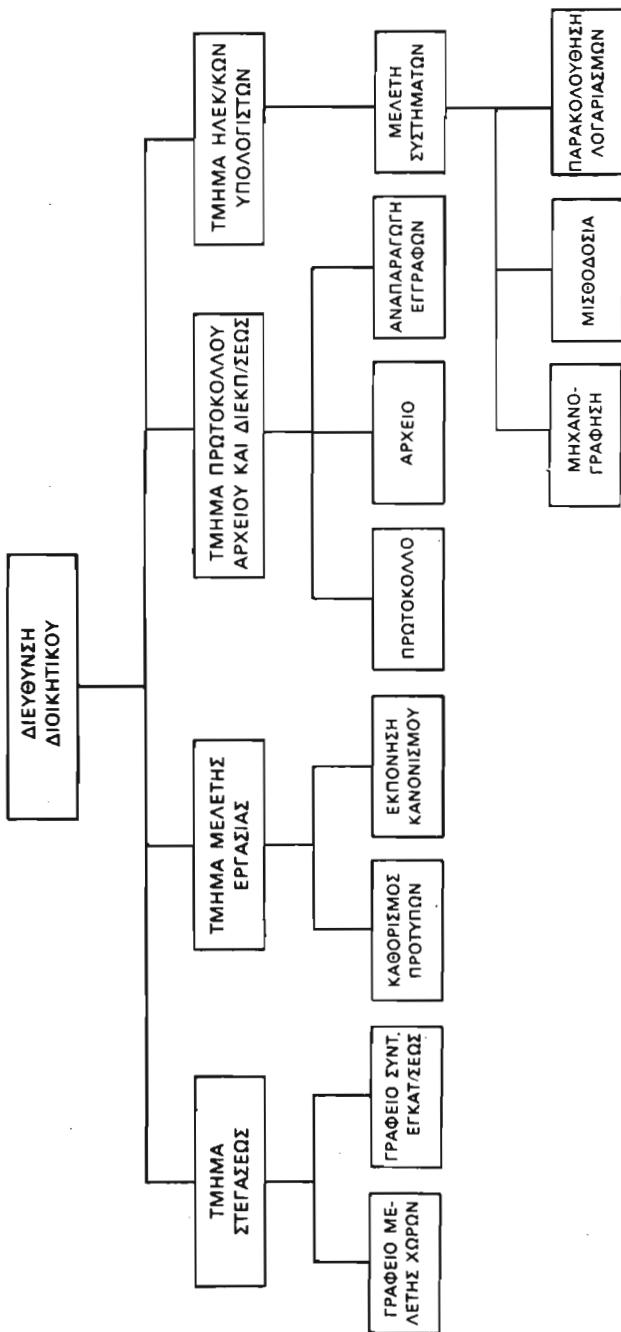
Όταν θέλουμε να έχομε περισσότερες λεπτομέρειες όσον αφορά την ειδικότερη διάρθρωση ενός οργανισμού, τότε μπορούμε να προχωρήσουμε ακόμη πιο πέρα, δηλαδή στην κατάρτιση ξεχωριστού οργανογράμματος για κάθε μια οργανική μονάδα, π.χ. στο επίπεδο της Διευθύνσεως (σχ. 3.10β). Έτσι αντί να περιγράφομε με λέξια την οργανωτική διάρθρωση μιας επιχειρήσεως μπορούμε να την απεικονίζουμε με τα γενικά και τα ειδικά οργανογράμματα, για να έχομε μια άμεση και πιο κατανοητή εποπτεία όλης της δομής του οργανισμού. Για την απεικόνιση των διαφόρων διαδικασιών και συστημάτων χρησιμοποιούμε ειδικά σύμβολα, όπως τα σύμβολα ASME ή σύμβολα Gilbreth.

### **3.10.2 Χρησιμότητα των οργανογραμμάτων.**

Τα οργανογράμματα όπως είπαμε και πιο πάνω είναι απλές διαγραμματικές απεικονίσεις των διαφόρων οργανωτικών διαρθρώσεων ή λειτουργικών διαδικασιών.

Σαν απλές απεικονίσεις δεν μπορούν να μας δώσουν πλήρη εικόνα του οργανισμού και των ατύπων σχέσεων που αναπτύσσονται μέσα σε αυτόν. Έτσι ενώ μπορούμε να παραστήσουμε τη μορφή της τυπικής οργανώσεως, δεν μπορούμε να παραστήσουμε την άτυπη οργάνωση, η οποία, όπως είναι γνωστό, επηρεάζει άμεσα την απόδοση του οργανισμού. Για το λόγο αυτό η αξία των οργανογραμμάτων είναι πάντοτε σχετική.





Σχ. 3.10β.  
Χρονισμότητα των οργανογραμάτων.  
Μορφή ειδικού (αναλυτικού) οργανογράμματος.

## ΚΕΦΑΛΑΙΟ ΤΕΤΑΡΤΟ

### ΟΡΓΑΝΩΣΗ ΑΡΧΕΙΩΝ

#### 4.1 Σπουδαιότητα και σκοπιμότητα των αρχείων.

##### 4.1.1 Τι είναι αρχείο.

Αρχείο ονομάζουμε ένα σύστημα που οργανώθηκε έτσι, ώστε να δέχεται με μια τάξη όλα τα στοιχεία και τις πληροφορίες που ενδιαφέρουν μιαν επιχείρηση, έναν οργανισμό ή μιαν υπηρεσία, να τα διατηρεί σε καλή κατάσταση και να εξασφαλίζει τη γρήγορη ανεύρεσή τους, όταν κάποιος θέλει να ανατρέξει σε αυτά.

Ένα γραφείο λοιπόν είναι καλά οργανωμένο όταν εξασφαλίζει τη γρήγορη ανεύρεση και την ασφαλή διαφύλαξη μιας πληροφορίας, ανεξάρτητα από τη μορφή που εμφανίζεται η πληροφορία αυτή (π.χ. ως έγγραφο, καρτέλλα, φάκελο, μικροφωτογραφία κλπ). Επειδή όμως υπάρχουν πολλών ειδών συστήματα οργανώσεως αρχείου πρέπει για κάθε μορφή πληροφορίας και για κάθε μορφή οργανώσεως, να εξετάζονται τα συστήματα αυτά και να υιοθετείται κάθε φορά το καταλληλότερο. Πριν αποφασίσουμε ποιο σύστημα αρχείου είναι καταλληλότερο για μια επιχείρηση ή ένα οργανισμό θα πρέπει πρώτα να αναλύσουμε το συγκεκριμένο πρόβλημα που αντιμετωπίζει η συγκεκριμένη επιχείρηση. Ακόμα είμαστε αναγκασμένοι να αναλύσουμε το συγκεκριμένο πρόβλημα μιας επιχειρήσεως ή ενός οργανισμού πριν αποφανθούμε ότι το ένα ή το άλλο σύστημα αρχείου είναι το καταλληλότερο. Για να είμαστε μάλιστα πιο σωστοί πρέπει να μελετήσουμε επίσης ποιες θα είναι οι προσπικές επεκτάσεως της εργασίας, ποιοι πιθανόν θα χρειασθούν στο μέλλον τις αρχειοθετημένες πληροφορίες, πώς θα τις ήθελαν τακτοποιημένες, για ποιο σκοπό θα τις χρησιμοποιούσαν, ώστε το αρχείο που θα σχεδιάσουμε να αντέχει στο χρόνο.

Από τα λίγα αυτά στοιχεία είναι φανερό ότι το αρχείο δεν αποτελεί μια τυπικά, αμετάβλητη, ενιαία μορφή αποθηκεύσεως πληροφοριών. Θα δούμε παρακάτω όμως ότι υπάρχουν και σταθερές, επαναλαμβανόμενες μορφές αρχείων, αλλά αυτό δεν σημαίνει ότι το αρχείο γενικά είναι κάτι τυποποιημένο που το συγκροτούμε μια φορά και παραμένει αμετάβλητο για πάντα.

Το αρχείο, όπως κάθε μορφή οργανώσεως, δημιουργείται, αναπτύσσεται, παραμένει ζωντανό, κάποτε απονεκρώνεται ή παύει να έχει αξία και το καταστρέφομε για να μη μας γεμίζει το χώρο. Όλα αυτά είναι προβλήματα που αντιμετωπίζει κανείς όταν οργανώνει ένα αρχείο. Στις επόμενες σελίδες θα περιγράψουμε τις βασικές έννοιες και διαδικασίες που χρειάζονται για τη συγκρότηση ενός αρχείου, τη στέγαση και τη λειτουργία του, τη μέθοδο ταξινομήσεως και αναταξινομήσεως των



πληροφοριών, τα διάφορα τεχνικά προβλήματα που αντιμετωπίζει ο αρχειοφύλακας.

Συνοψίζοντας θα μπορούσαμε να πούμε ότι το αρχείο αποτελεί τη μνήμη μιας υποθέσεως ή μιας υπηρεσίας: όπου συσσωρεύονται πληροφορίες και γνώσεις, που χρησιμοποιούνται ως πηγές για τον προγραμματισμό της μελλοντικής δράσεως. Για τους λόγους αυτούς, αλλά μερικές φορές και για λόγους ιστορικούς ή συναισθηματικούς διατηρούμε ένα αρχείο και το οργανώνομε. Θα πρέπει πάντα να έχουμε στο νου ότι **η οργάνωση** αποτελεί την πεμπουσία της αρχειοθετήσεως, αφού είναι βέβαιο ότι όποιος ζητά μια αρχειοθετημένη πληροφορία και δεν μπορεί να τη βρει, είναι σαν η πληροφορία αυτή να μην υπάρχει.

#### **4.1.2 Γιατί χρειάζεται ένα αρχείο.**

Από τις παραπάνω σκέψεις προκύπτει ότι το αρχείο χρειάζεται για τρεις λόγους:

α) **Για να συγκεντρώνονται** και **να τακτοποιούνται** οι πληροφορίες (έγγραφα κλπ.) που κυκλοφορούν μέσα σε μια επιχείρηση, έναν οργανισμό ή μιαν υπηρεσία, με τρόπο συστηματικό και κατάλληλο για την αξιοποίησή τους.

β) **Για να φυλάγονται** μέσα στον κατάλληλο χώρο και με τα κατάλληλα μέσα (συρτάρια, ράφια, αρχειοθήκες κλπ.), οι πληροφορίες και να προστατεύονται από κλοπές (με κλειδαριές ασφάλειας κλπ.), φωτιά (πυρασφαλείς αρχειοθήκες κλπ.), δυσμενείς συνθήκες περιβάλλοντος (αντιμαγνητικές αρχειοθήκες για μαγνητικά αρχεία σε κασέτες, ταινίες κλπ.).

γ) **Για να πληροφορούνται** γρήγορα και σωστά οι ενδιαφερόμενοι.

Για να πετύχει κανείς φυσικά αυτούς τους τρεις στόχους θα πρέπει να προγραμματίσει κάποια δαπάνη και να καταφύγει σε κάποια μέθοδο (οργάνωση) εργασίας.

Επίσης ορισμένα πρόσωπα θα πρέπει να εκπαιδευθούν για να εξασφαλισθεί η ομαλή λειτουργία του αρχείου, και να αναζητηθούν ο κατάλληλος εξοπλισμός, ένας κανονισμός αρχειοθετήσεως και ορισμένοι κανόνες, την εφαρμογή των οποίων θα σέβονται δσοι θα χρησιμοποιούν το αρχείο. Για να εξασφαλισθεί η τήρηση ενιαίων κανόνων αρχειοθετήσεως, οι δημόσιες υπηρεσίες, μερικοί μεγάλοι οργανισμοί (ΟΤΕ, ΔΕΗ, κλπ.), και λίγες μεγάλες επιχειρήσεις έχουν διατυπώσει Κανονισμούς Αρχείων ή έχουν περιλάβει κανόνες αρχειοθετήσεως στους Κανονισμούς αλληλογραφίας, επειδή η πιο συνηθισμένη μορφή με την οποία αποθηκεύονται οι πληροφορίες είναι τα έγγραφα της αλληλογραφίας. Γ' αυτό σε ένα από τα επόμενα κεφάλαια θα μιλήσομε ειδικότερα για τα προβλήματα της αλληλογραφίας και της πρωτοκολλήσεως.

Πρέπει να τονισθεί από τώρα ότι η πιο σημαντική λειτουργία του αρχείου είναι η τρίτη (πληροφόρηση) και όχι, όπως πίστεύαν παλαιότερα, η πρώτη ή η δεύτερη (συγκέντρωση και διαφύλαξη πληροφοριών). Γ' αυτό το αρχείο δεν μπορεί να είναι δουλειά κάποιου κλητήρα, αλλά ενός ειδικά καταρτισμένου αρχειοθέτη, αρχειοφύλακα, ενός ατόμου δηλαδή, που έχει ασχοληθεί ειδικά με την τεκμηρίωση (documentation), με τη λογική ταξινόμηση και συστηματική αναζήτηση εγγράφων (documents).

#### **4.1.3 Χαρακτηριστικά ενός καλού αρχείου.**

Ένα αρχείο για να κριθεί καλό και να είναι αποτελεσματικό πρέπει να διακρίνεται από τα εξής χαρακτηριστικά:



**1) Ευκαμψία.** Να είναι ευέλικτο, να μπορεί δηλαδή να αναπτύσσεται ή να περιορίζεται, ανάλογα με τις ανάγκες που παρουσιάζονται κάθε φορά.

**2) Ευκολία ανευρέσεως** των στοιχείων που βρίσκονται αρχειοθετημένα.

**3) Συντονισμός** και **διασύνδεση** των **πληροφοριών**. Να είναι δυνατός ο συσχετισμός μιας πληροφορίας (π.χ. ενός εγγράφου με κάποιο συγκεκριμένο θέμα) με μια άλλη αντίστοιχη πληροφορία (π.χ. ενός άλλου εγγράφου με παρόμοιο θέμα).

**4) Απλότητα,** δηλαδή ευχέρεια χρησιμοποιήσεως, έστω και από ένα μη ειδικευμένο πρόσωπο.

**5) Χαμηλό κόστος λειτουργίας.**

**6) Καταλληλότητα** για τη συγκεκριμένη εφαρμογή και όχι απλώς επιτυχία σε **άλλη περίπτωση**.

Με τις προϋποθέσεις αυτές το ερώτημα που παρουσιάζεται κάθε φορά είναι ποιοι παράγοντες προσδιορίζουν ένα καλό σύστημα αρχειοθετήσεως.

Η απάντηση στο ερώτημα αυτό είναι ότι τα προσδιοριστικά στοιχεία του συστήματος αρχειοθετήσεως είναι τέσσερα:

α) Το **είδος** των στοιχείων και των πληροφοριών που θα αρχειοθετηθούν όπως π.χ.:

- Έγγραφα, επιστολές, εκθέσεις κλπ.
- Βιβλία, φυλάδια, περιοδικά κλπ.
- Δελτία, καρτέλλες (απλές, μαγνητικές κ.α.) κλπ.
- Μαγνητικοί δίσκοι, ταινίες, κασέτες,
- κ.α.

β) Το **σύστημα ταξινομήσεως**, που εξαρτάται από το είδος των στοιχείων που θα αρχειοθετηθούν και από τον όγκο τους, **τη μορφή αναζητήσεως** κλπ.

γ) Η **φύση** του συστήματος, δηλαδή αν είναι χειρόγραφο, χειροκίνητο, αυτόματο, ηλεκτρονικό κλπ.

δ) Το **σύστημα διοικήσεως** του αρχείου, δηλαδή αν είναι συγκεντρωτικό, αποκεντρωτικό ή συνδυασμός και των δύο.

Για να καταλήξουμε στο τι είδους αρχείο πρέπει να χρησιμοποιήσουμε πρέπει να αξιολογήσουμε τα εξής στοιχεία:

- Ποιο είναι το **είδος** του πληροφοριακού υλικού που πρόκειται να αρχειοθετήσουμε.
- Για ποιους **λόγους** πρέπει να αρχειοθετηθεί.
- Ποια είναι η **ποσότητα** του υλικού.
- Ποιο **προσωπικό** θα ασχοληθεί με την αρχειοθέτηση.
- Τι μηχανικός ή άλλος **εξοπλισμός** είναι διαθέσιμος (αρχειοθήκες, ηλεκτρονικός υπολογιστής, μικροφωτογράφηση, ειδικοί φάκελοι κλπ.).
- **Πού** θα γίνει η αρχειοθέτηση (σε κάθε υπηρεσία ή τμήμα ή σε κεντρικό αρχείο).
- **Πότε** θα γίνει αρχειοθέτηση και μέχρι πότε πρέπει να την τελειώσουμε.
- Τι **μελλοντικές** εξελίξεις προβλέπουμε για τις εργασίες ή τις απαιτήσεις της αρχειοθετήσεως.

Με βάση τα παραπάνω, με εκτίμηση του απαραίτητου βαθμού ακριβείας και με υπολογισμό του κόστους που θα απαιτηθεί, μπορεί κανείς να αποφασίσει για τη μορφή και το σύστημα αρχείου που θα ακολουθήσει.



## 4.2 Συγκρότηση των αρχείων.

### 4.2.1 Κατηγορίες αρχείων.

Όταν λέμε αρχείο μιας επιχειρήσεως, οργανισμού ή υπηρεσίας εννοούμε συνήθως το αρχείο αλληλογραφίας. Στις περιπτώσεις που εννοούμε κάποιο άλλο αρχείο, τότε το διευκρινίζομε (π.χ. αρχείο βιβλιοθήκης, διατρήτων δελτίων κλπ.)

Σε προηγούμενη παράγραφο (4.1.3) είδαμε ποιες αρχές πρέπει να λάβει υπόψη ο υπεύθυνος για τη συγκρότηση του αρχείου. Παράλληλα όμως πρέπει να γνωρίζει ότι, συνήθως, το αρχείο αλληλογραφίας διακρίνεται σε δύο βασικές κατηγορίες, στο ειδικό και στο γενικό αρχείο, όπως επίσης από απόψεως ασφάλειας, στο κοινό και στο εμπιστευτικό.

**Ειδικό αρχείο** ονομάζεται εκείνο όπου αρχειοθετούμε έγγραφα για ειδικές, συγκεκριμένες υποθέσεις. Στα αρχεία αυτά τηρούνται και φυλάγονται τα εξής έγγραφα:

1) Κάθε είδους έγγραφα που αφορούν τη συγκεκριμένη υπόθεση και είναι διατηρητέα για πολύ καιρό.

2) Τα στοιχεία που αφορούν την κατάσταση του προσωπικού της Υπηρεσίας, του Οργανισμού ή της Επιχειρήσεως.

3) Η νομοθεσία που αφορά τη σύσταση και λειτουργία της Υπηρεσίας κλπ.

4) Οι οργανωτικές και λειτουργικές οδηγίες ή διαταγές που αφορούν την οργάνωση και λειτουργία της Υπηρεσίας κλπ.

5) Κάθε στοιχείο που σχετίζεται γενικά με την εγκατάσταση και λειτουργία της Υπηρεσίας κλπ.

6) Όλη η αλληλογραφία που αφορά τα τρέχοντα υπηρεσιακά θέματα.

**Γενικό αρχείο** ονομάζεται το αρχείο όπου φυλάγονται τα έγγραφα των υποθέσεων γενικής φύσεως όπως:

1) Έγγραφα που πρέπει να διατηρούνται για πάντα (βλέπε παράγρ. 3.2).

2) Τα στοιχεία που περιέχουν τις κυριότερες γραπτές πηγές βασικών θεμάτων υπηρεσιακού ενδιαφέροντος.

3) Τα σχέδια των εγγράφων, που τα έχομε χρησιμοποιήσει και παραβάλει με τα αντίστοιχα δακτυλογραφημένα κλπ. κείμενα.

Σε επόμενες παραγράφους θα μιλήσουμε για τις διάφορες κατηγορίες φακέλων, για την ταξινόμηση και την ευρετηρίαση τους. Ανεξάρτητα όμως από τα διάφορα συστήματα, πολλές φορές φτιάχνομε ένα **φάκελο υποθέσεως** ή φάκελο έργου, όπου συγκεντρώνομε διάφορα έγγραφα μιας υποθέσεως ή ενός έργου. Οι φάκελοι αυτοί κλείνουν με τη λήξη της υποθέσεως ή του έργου.

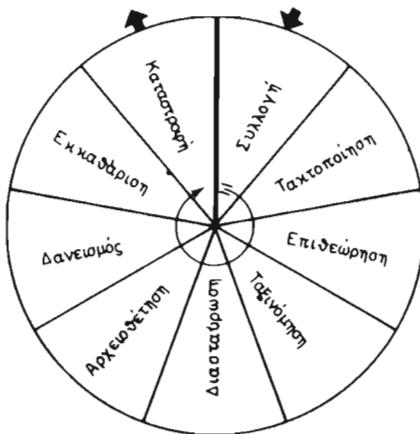
Στην περίπτωση αυτή, αν αφαιρέσουμε έγγραφα από διάφορους φακέλους για να τα συγκεντρώσουμε στο φάκελο υποθέσεως, σημειώνομε αυτή την αφαίρεση με κάποιο σημείωμα (σχ. 4.2a).

### 4.2.2 Συλλογή και τακτοποίηση.

Για να συγκροτήσουμε ένα αρχείο ακολουθούμε τις εξής διαδικασίες:

- Συλλογή και τακτοποίηση.
- Επιθεώρηση και ταξινόμηση.
- Διατήρηση και ταχιθέτηση.
- Υπενθύμιση και δανεισμός.





Σχ. 4.2α.  
Ο κύκλος ζωής του Αρχείου.

Θα περιγράψουμε εδώ την πρώτη διαδικασία και σε επόμενες παραγράφους τις υπόλοιπες.

Η **συλλογή** των εισερχομένων εγγράφων (αφού έγιναν γι' αυτά οι απαραίτητες ενέργειες) και των αντιγράφων των εξερχομένων εγγράφων, μαζί με όσα άλλα έγγραφα επέστρεψαν στο αρχείο, υπάλληλοι που τα είχαν δανεισθεί προηγουμένως, γίνεται από τον αρμόδιο για την αρχειοθέτηση. 'Όλα αυτά τα προς αρχειοθέτηση έγγραφα, μαζί με τυχόν άλλα στοιχεία (π.χ. φακέλους, αποδείξεις, εκθέσεις κλπ.), διαχωρίζονται σε βασικές ομάδες, δηλαδή σε έγγραφα, φακέλους, δελτία κλπ., για να διευκολυνθεί η παραπέρα εργασία.

Η **τακτοποίηση** περιλαμβάνει τις εξής ενέργειες:

- Απομάκρυνση συνδετήρων, κλπ., καρφιτσών κλπ.
- Συσχέτιση εξερχόμενης αλληλογραφίας με τη σχετική εισερχόμενη.
- Σύνδεση των εγγράφων που συσχετίστηκαν (με συνδετήρες ή αλλιώς, άλλοτε στην αριστερή πλευρά και άλλοτε στη δεξιά των εγγράφων, για να μη διογκώνονται οι φάκελοι από τη μια πλευρά).
- Τοποθέτηση των στοιχείων που έχουν μικρό μέγεθος (π.χ. μικρών καρτελών, επισκεπτηρίων κλπ.), σε κάποιο φύλλο χαρτιού κανονικών διαστάσεων, για να μη χαθούν.

#### 4.2.3 Επιθεώρηση και ταξινόμηση.

Στη φάση της **επιθεωρήσεως** ο χειριστής του αρχείου κάνει τα εξής:

- Διαπιστώνει αν ένα έγγραφο είναι έτοιμο να αρχειοθετηθεί, δηλαδή αν έγιναν όλες οι απαιτούμενες ενέργειες.
- Ελέγχει αν υπάρχουν μαζί με το συνοδευτικό έγγραφο όλα τα συνημμένα που αναφέρονται.

— Πετάει και δεν αρχειοθετεί όλα τα άχρηστα στοιχεία (π.χ. προσχέδια έγγραφων περισσότερα από τα αναγκαία αντίγραφα, πληροφοριακά στοιχεία που τελείωσε ο προορισμός τους κλπ.). Για το θέμα του ποιος έχει το δικαίωμα να θεωρεί άχρηστο ένα στοιχείο, υπάρχουν συνήθως ειδικοί κανονισμοί (βλέπε και παρακάτω) για την αχρήστευση αρχείων.

Ακολουθεί η φάση της **ταξινομήσεως**, δηλαδή του **χαρακτηρισμού** της (ευρετηρίσεως) και του προσδιορισμού του συγκεκριμένου φακέλου, στον οποίο θα ταξινομηθεί το έγγραφο. Θα μιλήσουμε σε επόμενο κεφάλαιο για τις διάφορες μεθόδους ταξινομήσεως

#### **4.2.4 Διασταύρωση και αρχειοθέτηση.**

Αν, κατά τη διαδικασία της ταξινομήσεως, διαπιστωθεί ότι ένα έγγραφο πρέπει να ταξινομηθεί σε περισσότερους από ένα φακέλους, τότε η **διασταύρωση** αυτή γίνεται με την τοποθέτηση αντιγράφου στους υπόλοιπους φακέλους ή αν αυτό δεν είναι δυνατόν ή δεν κρίνεται σκόπιμο για οποιοδήποτε λόγο, τότε η διασταύρωση γίνεται με φύλλα διασταυρώσεως (σχ. 4.2β). Η ετοιμασία των φύλλων αυτών γίνεται κατά τη διάρκεια της διαδικασίας ευρετηρίσεως (ταξινομήσεως).

<b>ΦΥΛΛΟ ΔΙΑΣΤΑΥΡΩΣΕΩΣ</b>
<b>Όνομα ή Θέμα ή Αριθμ. Φακέλου</b>
(ανάλογα με το σύστημα ταξινομήσεως)
<b>Αφορά:</b> .....
<b>Ημερομ.:</b> .....
<b>Βλέπε</b> (όνομα ή θέμα κλπ.): .....

Σχ. 4.2β.

Υπόδειγμα φύλλου διασταυρώσεως.

**Αρχειοθέτηση** ή **ταξιθέτηση** ονομάζομε την τοποθέτηση ενός έγγραφου (ή άλλου στοιχείου) στο αρχείο, μολονότι πολλές φορές ο όρος αρχειοθέτηση χρησιμοποιείται με ευρύτερη σημασία, για να καλύψει ολόκληρο τον κύκλο, από τη συλλογή των έγγραφων μέχρι την ταξιθέτηση (παραγρ. 4.2.2, 4.2.3, 4.2.4). Η τακτοποίηση αυτή των έγγραφων ή άλλων στοιχείων στο χώρο, δηλαδή σε διάφορες θέσεις (π.χ. φακέλους, αρχειοθήκες, βιβλιοθήκες, συρτάρια κλπ.), γίνεται σύμφωνα με κανόνες, που θα περιγράψουμε παρακάτω.

#### **4.2.5 Υπενθύμιση και δανεισμός.**

Πολλές φορές, όταν ιητρείται ένα κεντρικό (ή οποιοδήποτε άλλο μη προσωπικό) αρχείο, ο χειριστής μιας υποθέσεως (ενός έγγραφου) επιθυμεί να του **θυμήσουμε** την ύπαρξη της υποθέσεως (ή του έγγραφου), μετά από ορισμένο χρόνο (π.χ. στις 28 Μαρτίου), για διάφορους λόγους (π.χ. για να βεβαιωθεί ότι στο μεταξύ πήρε ή δεν πήρε κάποια απάντηση). Στην περίπτωση αυτή μπορεί να γράψει σε ορισμένη θέση του έγγραφου που στέλνει στο αρχείο π.χ. ΥΠ 28/3 (δηλαδή, υπενθυμείτε



μου στις 28 Μαρτίου), οπότε ο αρχειοθέτης προβαίνει στις εξής ενέργειες:

- Ετοιμάζει Δελτίο Δανεισμού Εγγράφου (για το Δελτίο αυτό βλέπε παρακάτω).
- Αρχειοθετεί το έγγραφο κανονικά, όπως όλα τα άλλα έγγραφα.
- Τοποθετεί το Δελτίο Δανεισμού σε ειδικό **Φάκελο Υπενθυμίσεως** (Συνήθως υπάρχουν 12 φάκελοι με 31 χωρίσματα καθένας).
- Καθημερινά ανατρέχει στο Φάκελο Υπενθυμίσεως της ημέρας και ειδοποιεί τον ενδιαφερόμενο χειριστή, αποστέλλοντάς του το έγγραφο μαζί με το Δελτίο Δανεισμού (Αίτηση), όπως περιγράφομε παρακάτω.

Ανεξάρτητα από την παραπάνω περίπτωση, πολλές φορές χρειάζεται να μελετηθεί ένα έγγραφο ή ένας ολόκληρος φάκελος, που βρίσκεται σε ένα κεντρικό αρχείο ή σε κάποιο τμήμα. Τότε προκύπτει ή ανάγκη δανεισμού. Όταν πρόκειται για μεγάλη Επιχείρηση, Υπηρεσία ή Οργανισμό, για να αποφευχθούν τα ενδεχόμενα απωλειών εγγράφων από αμέλεια αυτών που τα δανείζονται, πρέπει να εφαρμοσθεί ένα σύστημα ελέγχου. Ένα τέτοιο σύστημα είναι το εξής: Ο ενδιαφερόμενος συμπληρώνει μια *Αίτηση Δανεισμού* (σχ. 4.2γ) σε τρία αντίγραφα, που κατανέμονται ως εξής:

- Το **πρώτο** θεωρείται ως Δελτίο Δανεισμού, συνοδεύει το έγγραφο (ή φάκελο) και επιστρέφεται υπογεγραμμένο στον αρχειοφύλακα για ταξινόμηση κατά όνομα δανειζομένου.

**ΑΙΤΗΣΗ ΔΑΝΕΙΣΜΟΥ ΕΓΓΡΑΦΟΥ (ή ΦΑΚΕΛΟΥ)**

**Όνομα,** Θέμα κλπ. φακέλου (ανάλογα με το σύστημα):

**Έγγραφο:** Αριθμός ..... Ημερομηνία .....

**Ποιος το ζητά:** ..... Τμήμα .....

ΗΜΕΡΟΜΗΝΙΑ	ΑΙΤΗΣΕΩΣ	ΛΗΨΕΩΣ	ΠΙΘΑΝΗ ΗΜΕΡΟΜ. ΕΠΙΣΤΡΟΦ.

Σχ. 4.2γ.  
Δείγμα αιτήσεως δανεισμού.

- Το **δεύτερο** τοποθετείται στη θέση του δανειζομένου εγγράφου. Αν πρόκειται να γίνει δανεισμός φακέλου τότε επιβάλλεται πολλές φορές να δημιουργήσουμε νέο φάκελο (ειδικό ή άλλου χρώματος), που τον τοποθετούμε στη θέση εκείνου που λείπει για δανεισμό. Μέσα στο φάκελο αυτό τοποθετούμε το δεύτερο αντίγραφο της Αιτήσεως και όλα τα εισερχόμενα ή εξερχόμενα έγγραφα, που θα ταξινομούνται κατά τη διάρκεια του δανεισμού. Το περιεχόμενο αυτού του προσωρινού φακέλου ενσωματώνεται στον κανονικό φάκελο όταν λήξει ο δανεισμός. Όταν επιστραφεί το έγγραφο ή ο φάκελος καταστρέφομε τα δύο αντίγραφα αιτήσεως (πρώτο και δεύτερο).

- Το **τρίτο** αντίγραφο συνοδεύει το δανειζόμενο έγγραφο/φάκελο, ώστε να μη



λησμονήσει ο δανειζόμενος να το επιστρέψει την ημερομηνία που υποσχέθηκε (πιθανή ημερομηνία επιστροφής).

Φυσικά, αν μπορούμε να εκδόσουμε ένα φωτοαντίγραφο, ο δανεισμός γίνεται χωρίς την παραπάνω διαδικασία. Το ίδιο σύστημα δανεισμού χρησιμοποιούμε και σε περίπτωση άλλου είδους αρχείου (π.χ. βιβλίων, ταινιών, δειγμάτων κλπ.).

#### 4.3 Συστήματα αρχειοθετήσεως.

##### 4.3.1 Συγκεντρωτικό σύστημα αρχειοθετήσεως.

Το συγκεντρωτικό σύστημα αρχειοθετήσεως, όπως και το αποκεντρωτικό, παρουσιάζει ορισμένα πλεονεκτήματα και ορισμένα μειονεκτήματα. Ανάμεσα στα πλεονεκτήματα αναφέρονται συνήθως τα εξής:

1) Το αρχείο μιας Υπηρεσίας (ή μιας Επιχειρήσεως ή ενός Οργανισμού) συγκεντρώνεται στον ίδιο (κοινό) χώρο και πειθαρχεί σε ένα ενιαίο κωδικό σύστημα ταξινομήσεως (Θεματολογήσεως), που μπορούν να το μάθουν όλοι οι ενδιαφερόμενοι, ώστε τελικά το αρχείο να είναι απρόσωπο. Αυτό σημαίνει ότι υπάρχει ευχέρεια έλεγχου και η ευθύνη της φυλάξεως και ταξινομήσεως συγκεντρώνεται εύκολα σε ένα πρόσωπο ή μια ομάδα προσώπων.

2) Αποφεύγονται οι πολλοί φάκελοι για το ίδιο θέμα, συσχετίζονται οι πληροφορίες και δεν αδρανοποιούνται χρήσιμες πληροφορίες.

3) Γίνεται οικονομία στο χώρο και στα μέσα αρχειοθετήσεως.

4) Το προσωπικό του αρχείου έχει πλήρη απασχόληση και αποκτά εμπειρία και ειδίκευση.

5) Υπάρχει μεγαλύτερη ασφάλεια στη διαφύλαξη του αρχείου.

Το σύστημα όμως αυτό παρουσιάζει και μερικά **μειονεκτήματα**, ιδιαίτερα όταν δεν είναι καλά οργανωμένο, όπως τα εξής:

1) Πολλές φορές παρατηρούνται καθυστερήσεις στην παροχή των επιθυμητών πληροφοριών.

2) Η αρχειοθέτηση μπορεί να γίνεται από πρόσωπα που δεν γνωρίζουν τη δουλειά τους στις λεπτομέρειες, με αποτέλεσμα να γίνονται τοποθετήσεις εγγράφων, κακοί χαρακτηρισμοί κλπ., που στο τέλος προκαλούν σύγχυση και απώλεια της πληροφορίας.

3) Χρειάζεται πρόσθετο προσωπικό και μεγαλύτερος κόπος για τη μεταφορά φακέλων κλπ.

Για να συνδυασθούν τα πλεονεκτήματα του συγκεντρωτικού συστήματος με τα πλεονεκτήματα του αποκεντρωτικού (βλέπε παρακάτω παράγρ. 4.3.2), μπορεί να εφαρμοσθεί μεικτό σύστημα, έτσι ώστε:

– Οι γενικοί φάκελοι να τηρούνται συγκεντρωτικά.

– Οι ειδικοί φάκελοι να τηρούνται αποκεντρωτικά, ή ένα άλλο σύστημα όπου:

– 'Όλοι οι φάκελοι να τηρούνται αποκεντρωτικά.

– Ο συντονισμός του όλου συστήματος, η ταξινόμηση (παράγρ. 4.2.3), το προσωπικό κλπ., να γίνεται συγκεντρωτικά (δηλαδή από κεντρική υπηρεσία αρχείου).

Τέλος, οργανωτικά, μαζί με την υπηρεσία Αρχείου συνήθως, συνδυάζονται και άλλες υπηρεσίες με παρεμφερείς εργασίες, όπως:



- Γραφείο Πρωτοκόλλου.
- Γραφείο Διεκπεραιώσεως.
- Γραφείο αναμονής βοηθητικού (ή υπηρετικού) προσωπικού, κλπ., ώστε τελικά να μειωθεί το συνολικό κόστος εργασίας.

#### **4.3.2 Αποκεντρωτικό σύστημα αρχειοθετήσεως.**

Το αποκεντρωτικό σύστημα αρχειοθετήσεως παρουσιάζει, ως **μειονεκτήματα**, τα αντίστροφα των πλεονεκτημάτων του συγκεντρωτικού (παράγρ. 4.3.1) και ως **πλεονεκτήματα**, τα αντίστροφα των μειονεκτημάτων του συγκεντρωτικού. Σύμφωνα με το αποκεντρωτικό σύστημα, το αρχείο διαχωρίζεται σε τμήματα αντίστοιχα με τις οργανωτικές μονάδες της Υπηρεσίας (ή Επιχειρήσεως ή Οργανισμού), έστι ώστε καθεμιά ακολουθεί το πιο κατάλληλο για την περίπτωσή της σύστημα ταξινόμησεως.

Το πιο σημαντικό μειονέκτημα του αποκεντρωτικού συστήματος είναι η διάσπαση των πληροφοριών, η μη συσχέτιση (διασταύρωση) των πληροφοριών που έχουν δύο Τμήματα για το ίδιο θέμα (βλέπε και παράγρ. 4.2.4) και η αδρανοποίηση χρήσιμων πληροφοριών και στοιχείων για τους παραπάνω λόγους.

Παρ' όλα αυτά πρέπει να δεχθούμε ότι οποιοδήποτε σύστημα αρχειοθετήσεως είναι συνάρτηση των συνθηκών και διαφόρων παραγόντων που συνδέονται με την κάθε συγκεκριμένη περίπτωση. Στις περίπτωσεις, βέβαια, όπου τα θέματα είναι αποσαφηνισμένα από κάποιο κανονισμό και οι μεταβολές στη μορφή δράσεως είναι ελάχιστες (αυτό π.χ. συμβαίνει στη δημόσια διοίκηση), δημοσίες εκεί όπου δεν υπάρχουν μεταβολές στα πρόσωπα των χειριστών των υποθέσεων (χρήστων) ενδείκνυται να υπάρχει απόλυτη ή σχεδόν απόλυτη τυποποίηση των διαδικασιών, των θεματολογίων και γενικά των μεθόδων ταξινομήσεως, (αυτό συμβαίνει π.χ. στο στρατό).

#### **4.3.3 Τι γίνεται στην πράξη.**

Σημειώσαμε προηγουμένως (παράγρ. 4.3.1) ότι πολλές φορές μπορούν να γίνουν συνδυασμοί του συγκεντρωτικού με το αποκεντρωτικό σύστημα αρχείου. Στην πράξη διάφοροι λόγοι επιβάλλουν αυτούς τους συνδυασμούς. Συγκεντρωτική μορφή υιοθετείται συνήθως στην περίπτωση που ένα αρχείο περιέχει στοιχεία γενικού ενδιαφέροντος και πρέπει να το χρησιμοποιούν πολλοί. Σε μονάδες μεσαίου μεγέθους ένα συγκεντρωτικό αρχείο λειτουργεί εύκολα. Σε ένα μεγάλο όμως Υπουργείο, όπου υπάρχουν πολλοί χρήστες και πολλά θέματα, ενδείκνυται κάποια αποκέντρωση, έστω κατά Γενικές Διευθύνσεις ή κατά Διευθύνσεις. Στοιχεία όμως, όπως τα τιμολόγια, οι φορτωτικές, οι διατακτικές, οι προϋπολογισμοί και διάφορα λογιστικά παραστατικά συγκεντρώνονται πολλές φορές σε επίπεδο τμήματος.

Επίσης γίνεται συνήθως διάκριση ανάμεσα στα **κοινά** και στα **εμποτευτικά έγγραφα**. Στην τελευταία περίπτωση τα έγγραφα τηρούνται από πρόσωπα που έχουν ειδική εξουσιοδότηση, για να μη δοθεί μεγάλη δημοσιότητα στο περιεχόμενο των έγγραφων αυτών. Ακριβώς αυτός ο κίνδυνος δημοσιότητας επιβάλλει πολλές φορές την εγκατάλειψη της ιδέας του κεντρικού αρχείου.



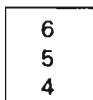
#### 4.4 Υλικά αρχειοθετήσεως και εξοπλισμός αρχείων.

##### 4.4.1 Φάκελοι και υλικά φακέλων.

Υπάρχει μεγάλη ποικιλία τύπων φακέλων, όπως π.χ.

- Φάκελοι κρεμαστοί (βλέπε σχήματα 4.4α - 4.4γ).
- Φάκελοι με αυτιά.
- Φάκελοι με έλασμα ή χωρίς έλασμα.
- Φάκελοι στους οποίους τα έγγραφα συγκρατούνται με πίεση ή με τη βοήθεια ράβδου.

Για να διευκολύνεται η ευρετηρίαση, οι φάκελοι έχουν πολλές φορές ειδική προεξοχή όπου τοποθετείται μια ετικέττα με τον τίτλο του φακέλου (βλέπε σχήμα 4.4δ). Η προεξοχή αυτή βρίσκεται στο δεξιό ή αριστερό άκρο και μάλιστα στο πλατύ μέρος του πίσω φύλλου του φακέλου, αν ο φάκελος προορίζεται για κάθετη ταξινόμηση (βλέπε σχ. 4.4ε), ή στο στενό μέρος του φακέλου, αν ο φάκελος προορίζεται για ταξινόμηση σε ράφια. Ο τίτλος στην οριζόντια ταξινόμηση γράφεται κάθετα. Το 654 π.χ.



ενώ για κάθετη ταξινόμηση σε συρτάρια ο τίτλος γράφεται οριζόντια.

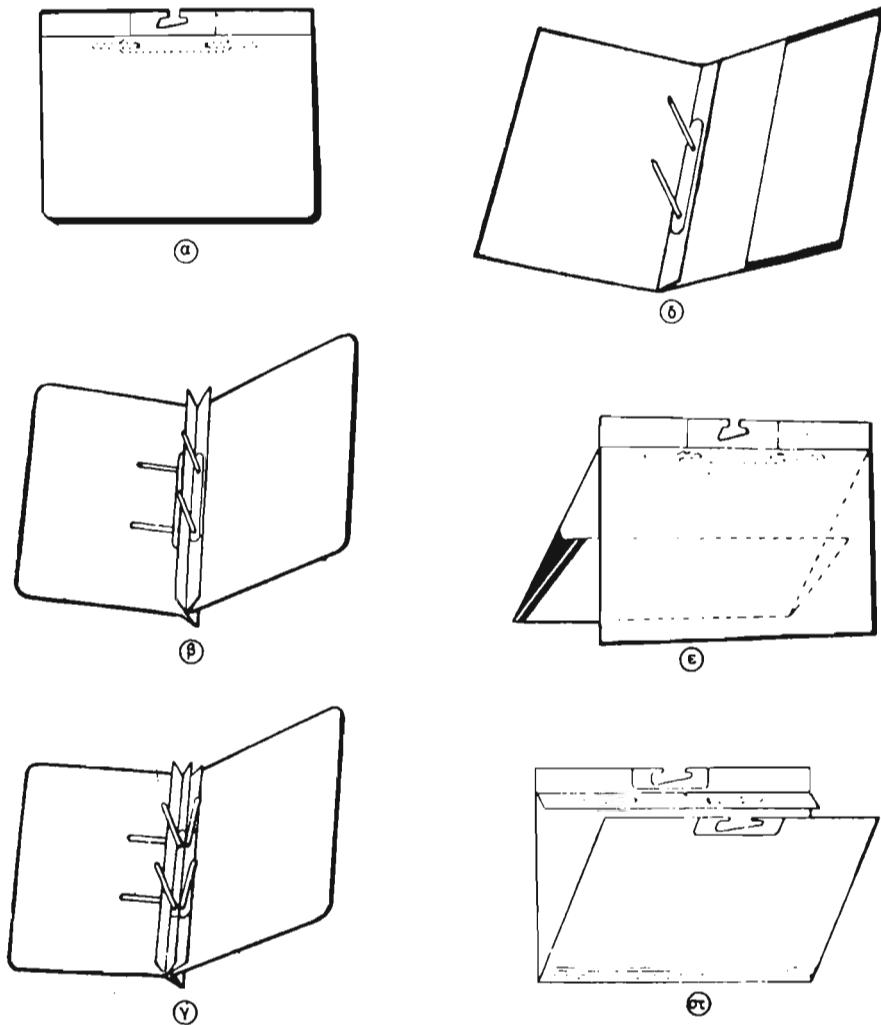


Βασικά υλικά για την προετοιμασία των φακέλων είναι οι οδηγοί και οι ετικέττες:

1) **Οδηγοί.** Είναι φύλλα μεταλλικά (απλά ή με παράθυρο όπου μπαίνει ένα χαρτόνι με ζελατίνα ή χωρίς ζελατίνα), πλαστικά, ξύλινα ή από χαρτόνι, που η μια άκρη τους μπορεί να στερεωθεί στο φάκελο ή σε ένα χώρισμα φακέλων και η άλλη να δεχθεί γράμματα ή αριθμούς. Οι οδηγοί χρησιμεύουν συνήθως για να συγκρατούν τους φακέλους και για καθοδηγούν στην αναζήτησή τους (σχ. 4.4υτ και 4.4χ).

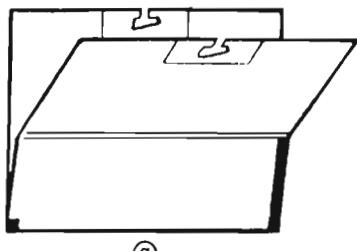
2) **Ετικέττες.** Πρόκειται για κινητούς δείκτες που τοποθετούνται επάνω στους φακέλους, με σκοπό να περιλάβουν λεπτομερείς ενδείξεις σχετικά με τη θέση και το περιεχόμενο διαφόρων φακέλων. Εκτός από τους οδηγούς - διαχωριστήρες, μπορούμε να τοποθετήσουμε π.χ. ετικέττες με τις ενδείξεις «Αα», «Αε» «Άκ» κ.ο.κ., πράγμα που σημαίνει ότι πίσω από τις ετικέττες αυτές βρίσκονται φάκελοι ονομάτων που αρχίζουν με τα γράμματα αυτά. Οι ετικέττες αυτής της μορφής, που μοιάζουν με τους οδηγούς - διαχωριστήρες, ονομάζονται και **καβαλάρηδες**, επειδή τοποθετούνται επάνω στους φακέλους ή στα διαχωριστικά **καβαληκευτά** και κατασκευάζονται από πλαστική υλή, μέταλλο ή χαρτόνι.



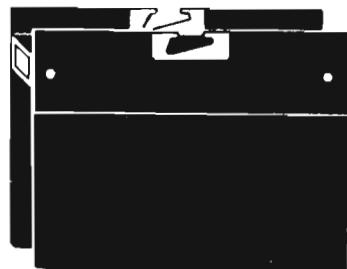


Σχ. 4 4α.  
Κρεμαστοί φάκελοι με έλασμα.

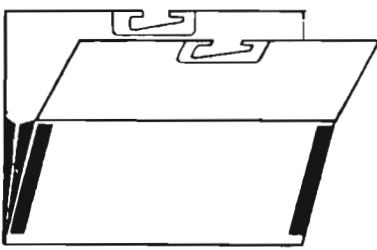
α) Βασικός τύπος κρεμαστού φακέλου με έλασμα ταξινομήσεως. β) Κρεμαστός φάκελος με διπλό έλασμα ταξινομήσεως και διπλή ράχη. γ) Κρεμαστός φάκελος με τριπλό έλασμα ταξινομήσεως και τριπλή ράχη. δ) Κρεμαστός φάκελος με έλασμα ταξινομήσεως και σχηματιζόμενη θήκη, για περιορισμένο αριθμό σταξινομήτων εγγράφων. ε) Κρεμαστός φάκελος με έλασμα ταξινομήσεως και σχηματιζόμενη συμπυπασόμενη θήκη για μεγαλύτερο αριθμό σταξινομήτων εγγράφων. στ) Κρεμαστός φάκελος - τσάντα με έλασμα ταξινομήσεως στο οποίο μπορούμε να τοποθετήσουμε και σταξινόμητα έγγραφα.



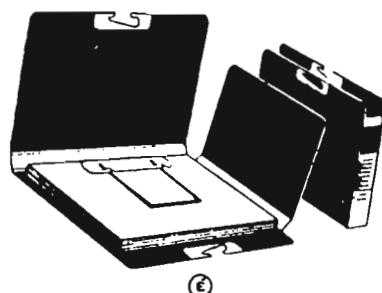
α



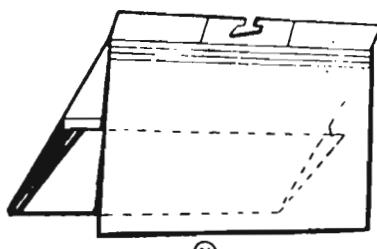
δ



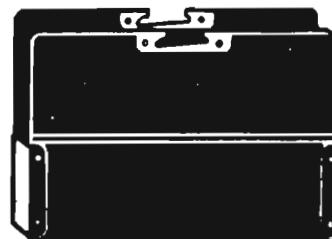
β



ε



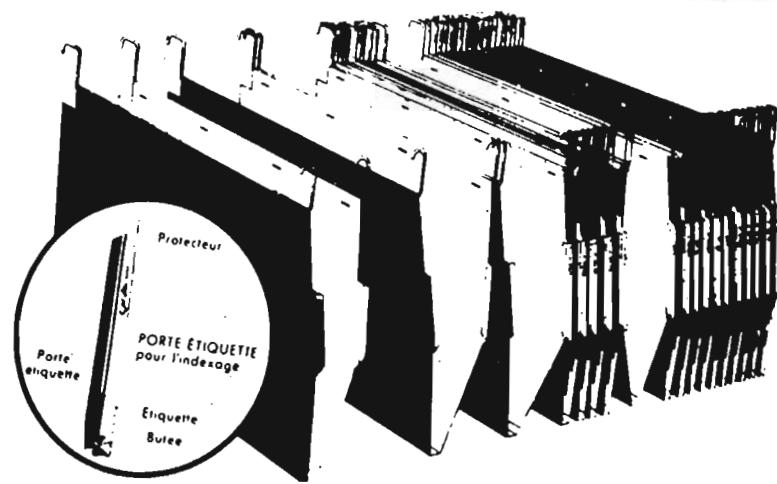
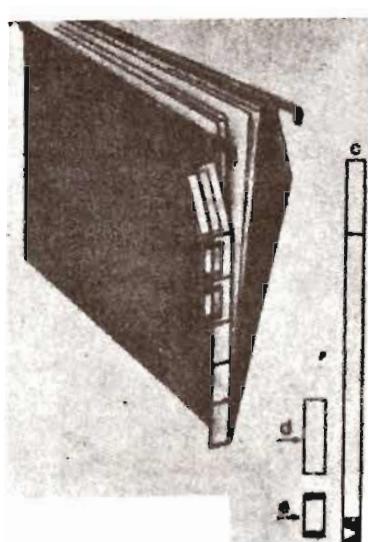
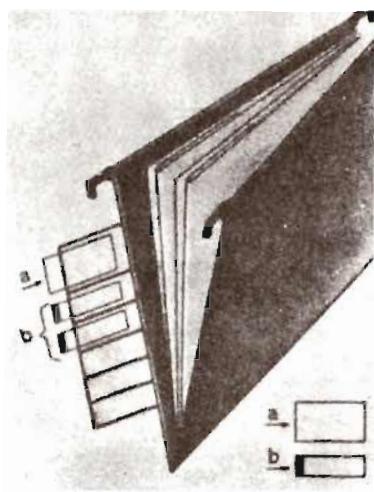
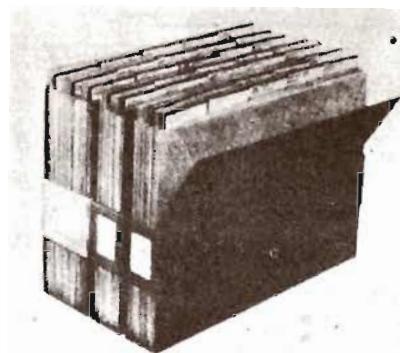
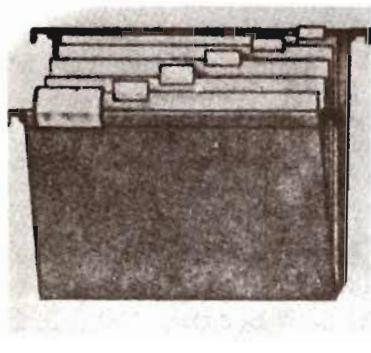
γ

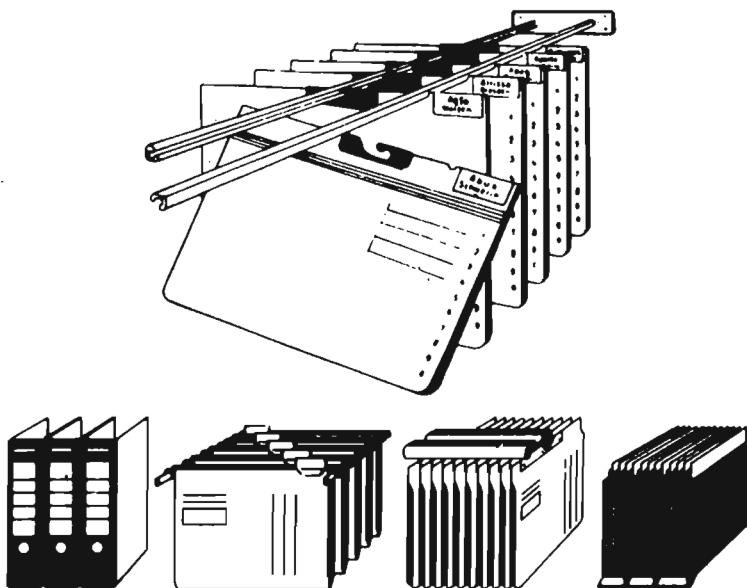


στ

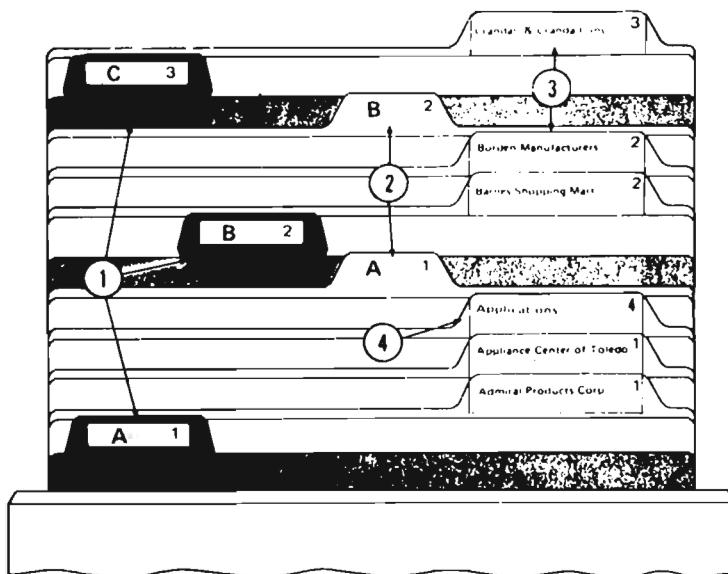
**Σχ. 4.4β.  
Κρεμαστοί φάκελοι χωρίς έλασμα.**

α) Κρεμαστός φάκελος χωρίς έλασμα ταξινομήσεως, με μονόπλευρη σύμπτυξη. β) Κρεμαστός φάκελος χωρίς έλασμα ταξινομήσεως, με σύμπτυξη από τις δύο πλευρές. Χωρητικότητα 4 εκ. γ) Κρεμαστός φάκελος χωρίς έλασμα ταξινομήσεως με συμπιπσσόδεμη θήκη για αταξινόμητα έγγραφα. δ) Κλασσέρ. Φάρδος ράχης 5 εκατ. ε) Άλλος τύπος κλασσέρ. Φάρδος ράχης 6 εκατ. στ) Κασέτα με δύο πλευρές, κλειστή.





Σχ. 4.4γ.  
Διάφορα συστήματα κρεμαστών φακέλων.



Σχ. 4.4δ.  
Αλφαριθμητική ταξινόμηση οδηγών.



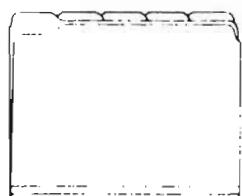
Straight Cut



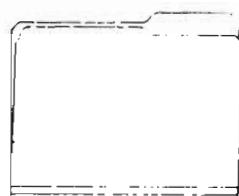
One-Third Cut



One-Half Cut



One-Fifth Cut

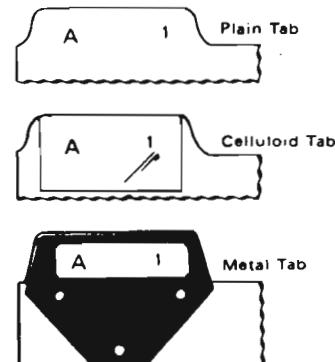
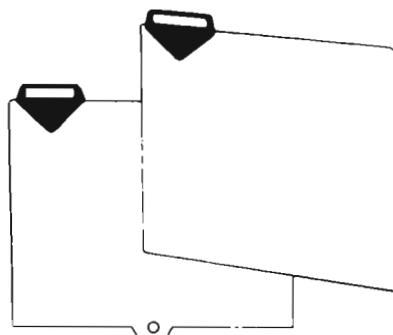


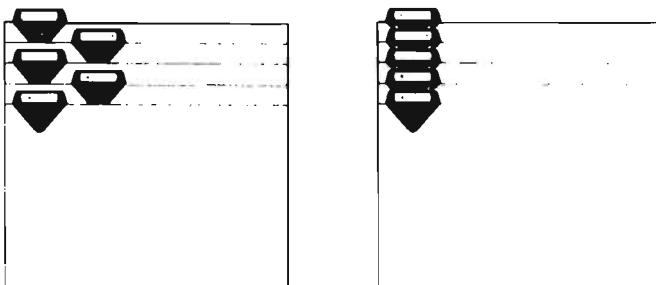
Two-Fifths Cut

Two-Fifths Cut  
(Right of Center)

Σχ. 4.4ε.

Απλοί φάκελοι με «γλώσσες» (προεξοχές ευρετηριάσεως).

Σχ. 4.4στ.  
Οδηγοί ευρετηριάσεως.



Σχ. 4.4ζ.  
Τοποθέτηση οδηγών.

#### 4.4.2 Αρχειοθήκες για φακέλους.

Οι αρχειοθήκες που είναι κατάλληλες για φακέλους είναι διαφόρων ειδών, όπως π.χ. με συρτάρια, με ράφια, κλπ. Κάθε σύστημα έκμεταλλεύεται διαφορετικά το χώρο (βλέπε σχήμα 4.4 η).

Αρχειοθήκες **με συρτάρια** υπάρχουν σε διάφορα μεγέθη:

- α) Επιτραπέζιες, με ένα ή δύο συρτάρια.
- β) Με δύο συρτάρια που χρησιμοποιούνται σαν επέκταση κατά κάποιο τρόπο του γραφείου, αφού τα δύο συρτάρια μαζί έχουν συνολικό ύψος όσο είναι το ύψος του γραφείου.
- γ) Με πέντε ή έξι συρτάρια, που χρησιμοποιούνται βασικά για μη ενεργά αρχεία.

Οι αρχειοθήκες που κυκλοφορούν στην αγορά είναι τυποποιημένες ως προς το βάθος και το ύψος. Έτσι υπάρχουν αρχειοθήκες με βάθος συρταριών 24, 26, 28 ίντσών (1 ίντσα = 2,540 εκατοστά του μέτρου). Ενδεικτικά αναφέρεται ότι μια αρχειοθήκη των 26 ίντσών αρκεί για την τοποθέτηση 3500 - 5000 φύλλων, μαζί με τους αναγκαίους δείκτες κλπ. Το πλάτος των αρχειοθηκών είναι συνήθως 12,5 ή 15,5 ίντσες.

Συνιστάται να χρησιμοποιούνται πάντοτε αρχειοθήκες του ίδιου τύπου, ώστε δε ταν χρειασθεί να μεταφερθούν αρχεία από τη μια στην άλλη να μη δημιουργούνται προβλήματα. Οι μεταφορές αυτές μπορούν να γίνουν ακόμα και με αλλαγή συρταριών.

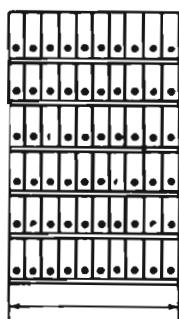
Υπάρχουν αρχειοθήκες που το μπροστινό τμήμα των συρταριών τους είναι κινητό, έτσι, ώστε αν μετακινήσουμε το τμήμα αυτό να δίνεται μεγαλύτερη άνεση κινήσεως στο χειριστή του περιεχομένου των φακέλων.

Υπάρχουν συρτάρια στα οποία οι φάκελοι τοποθετούνται **πλάγια**, πράγμα που αυξάνει, σύμφωνα με υπολογισμούς των κατασκευαστών, τη χωρητικότητα των αρχειοθηκών κατά 20% περίπου.

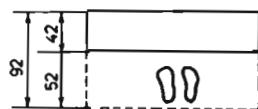
Ένας σημαντικός νεωτερισμός στην οργάνωση αρχείου είναι οι αρχειοθήκες **κρεμαστών** φακέλων, όπου οι φάκελοι κρεμιούνται με ειδικά άγκιστρα, σε δύο μεταλλικές ράβδους, που βρίσκονται κατά μήκος του συρταριού. Σύστημα αυτό έχει πλεονεκτήματα και μειονεκτήματα.

ΣΥΡΤΑΡΩΤΕΣ ΑΡΧΕΙΟΘΗΚΕΣ

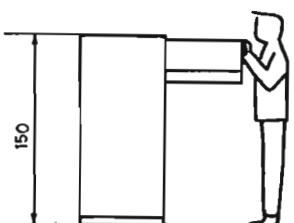
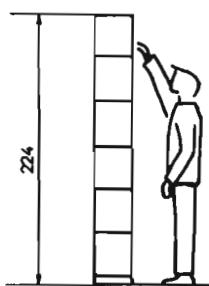
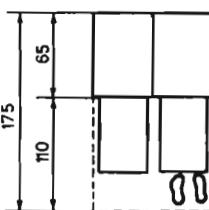
ΚΛΑΣΣΕΡ



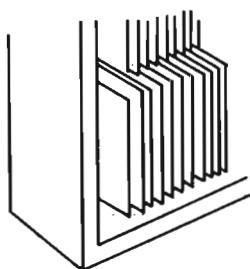
60x6 εχ.  
3,6 μα.



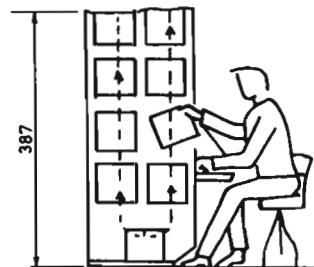
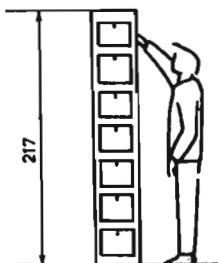
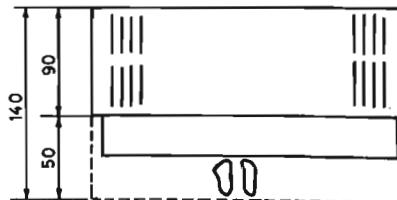
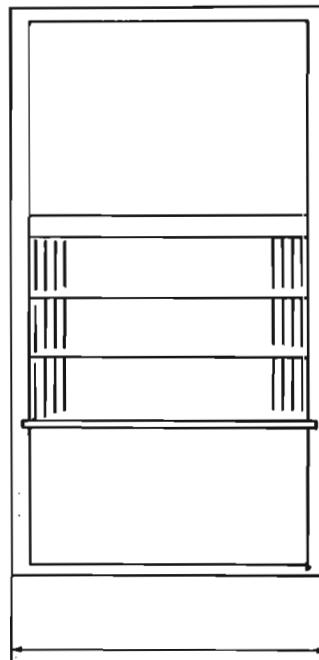
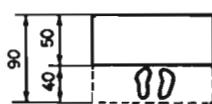
8x6 εχ.  
4,8 μα.



## ΚΡΕΜΑΣΤΟΙ ΦΑΚΕΛΟΙ



7 X 82 έκ.  
5,74 μα.



Σχ. 4.4η.

Σύγκριση διαφόρων τρόπων αρχειοθέτησεως ως προς την εκμετάλλευση του χώρου.  
μα = περιεχόμενο αρχείου σε τρέχοντα μέτρα όγκου έγγραφων που μπορούν να αρχειοθετηθούν.

- Πλεονεκτήματα είναι ότι οι φάκελοι δεν κινδυνεύουν να πέσουν στο εσωτερικό του συρταριού, όταν δεν είναι γεμάτο, και ότι είναι καλαίσθητοι και εύκολοι στο χειρισμό.
- Μειονεκτήματα του συστήματος είναι:
- Μεγαλύτερο κόστος.
- Για την τοποθέτηση απαιτείται περισσότερος χώρος συγκριτικά με άλλες αρχειοθήκες.
- Οι φάκελοι δεν χρησιμοποιούνται εύκολα έξω από τα συρτάρια λόγω των αγκίστρων (για να αντιμετωπισθεί το μειονέκτημα αυτό, μέσα σε κάθε φάκελο τοποθετείται ένας άλλος, κοινός φάκελος).

Τέλος, υπάρχουν **ειδικές αρχειοθήκες** για την ανάρτηση μεμβρανών πολυγράφου, σχεδίων (μηχανολογικών, αρχιτεκτονικών κλπ.), κ.α.

Μια άλλη μεγάλη κατηγορία αρχειοθηκών είναι οι αρχειοθήκες με **ράφια**. Αυτές χρησιμοποιούνται σε μεγάλα αρχεία και προσφέρουν μεγάλη οικονομία χώρου σε σχέση με τις αρχειοθήκες συρταριών. Στις αρχειοθήκες αυτές χρησιμοποιούνται διαχωριστήρες, ώστε να μη πέφτουν οι φάκελοι στα πλάγια. Η τοποθέτηση των φακέλων γίνεται είτε καθέτως (όταν χρησιμοποιούνται χοντροί φάκελοι **κλασσέρ** ή φάκελοι - κουτιά από χαρτόνι), είτε με σύστημα κρεμαστών σε μια ράβδο στη μέση κάθε σειράς, είτε με σύστημα απλών φακέλων, οπότε οι διαχωριστήρες πρέπει να τοποθετηθούν οπωσδήποτε σε διάφορες ειδικές εγκοπές των ραφιών. Οι διαχωριστήρες αυτοί είναι μεταλλικοί, ή ξύλινοι ή πλαστικοί και μερικές φορές έχουν τη μορφή φορητών κουτιών (σχ. 4.4θ).

Τέλος υπάρχουν αρχειοθήκες περιστροφικές για φακέλους κοινούς, κρεμαστούς ή για κλασσέρ (βλέπε σχ. 4.4ι, 4.4ια).

#### 4.4.3 Δελποθήκες.

Πολλές φορές τηρούνται αρχεία σε δελτία (π.χ. καρτέλες πελατών). Η χρησιμοποίηση δελτίων παρουσιάζει πολλά **πλεονεκτήματα**, δημιουργώντας τα εξής:

- a) Τα δελτία έχουν το ίδιο μέγεθος και έτσι είναι εύκολος ο χειρισμός τους.
- β) Κάθε δελτίο αποτελεί μια χωριστή και πλήρη ενότητα πληροφορήσεως ενώ στην περίπτωση των φακέλων έχομε διάφορα έγγραφα που αφορούν το ίδιο θέμα.
- γ) Μερικοί τύποι δελτίων μπορούν να χρησιμοποιηθούν σε μηχανές (π.χ. για μηχανική ενημέρωση σε λογιστική μηχανή).

δ) Η ταξινόμηση των δελτίων μπορεί να γίνει αλφαριθμητικά, αριθμητικά, χρονολογικά ή με άλλο τρόπο.

Τα δελτία έχουν διάφορα σχήματα, αλλά στο εμπόριο συνήθως υπάρχουν τυποποιημένες διαστάσεις (π.χ. 5 x 3 ίντσες, 6 x 4, 8 x 5 κ.α.), που είναι κατάλληλες για τον έξοπλισμό που κυκλοφορεί στην αγορά.

Η αρχειοθέτηση των δελτίων γίνεται με ένα από τους εξής τρόπους:

- Καθέτως
- Με περιστρεφόμενο σύστημα (σχ. 4.4ιβ).
- Με σύστημα ορατής αρχειοθετήσεως.

Φυσικά ο έξοπλισμός που χρησιμοποιείται είναι ανάλογος με το σύστημα αρχειοθετήσεως των δελτίων. Έτσι, για την **κάθετη** αρχειοθέτηση δελτίων μπορούν



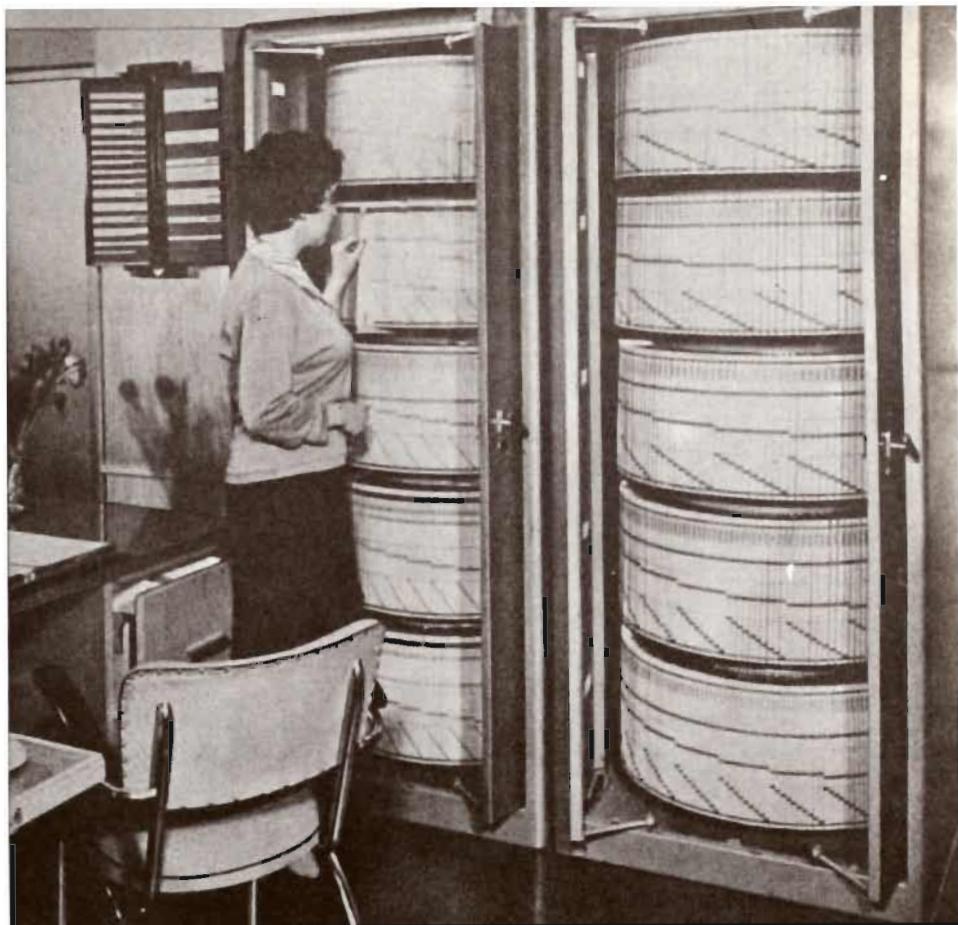


Σχ. 4.4θ.  
Σύστημα ταξινομήσεως σε  
λρχειοθήκη με ράφια.



Σχ. 4.4ι.  
Περιστροφική αρχειοθήκη κρεμαστών φακέλων.





Σχ. 4.4α.

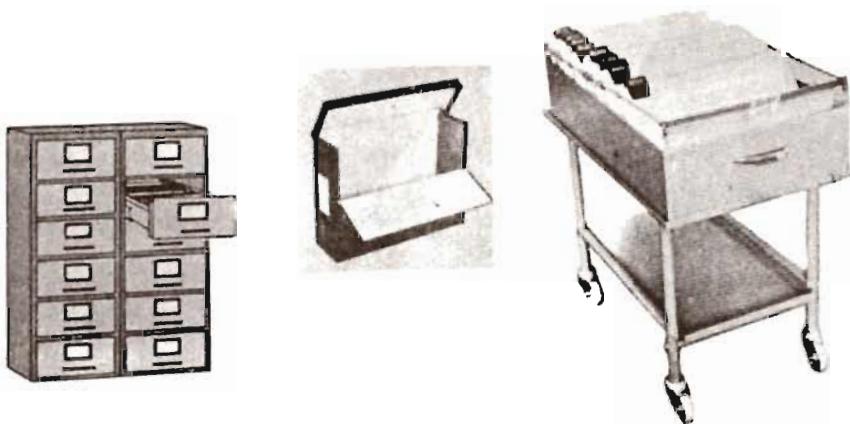
Περιστροφική αρχειοθήκη για μη κρεμαστούς φακέλους.

νά χρησιμοποιηθούν αρχειοθήκες με συρτάρια, δπως εκείνες που χρησιμοποιούνται στην αρχειοθέτηση φακέλων (βλέπε σχήμα 4.4ιγ). Όταν όμως πρόκειται για δελτία στα οποία καταχωρούνται στοιχεία κατά πολύ συχνά διαστήματα, αυτός ο τρόπος είναι ακατάλληλος, γιατί απαιτεί πολύ χρόνο να ανοίγομε το συρτάρι, να ανασύρουμε το δελτίο και να το ξαναβάζουμε στη φυσική του θέση. Σε τέτοιες περιπτώσεις είναι σκόπιμο να χρησιμοποιούνται ειδικά συστήματα αρχειοθηκών για λογιστικές μηχανές (ledger trays) (βλέπε σχ. 4.4ιδ) ή συστήματα ορατής αρχειοθετήσεως.

Τα συστήματα **ορατής** αρχειοθετήσεως ή ταξινομήσεως βασίζονται στην ιδέα της μορφής Kardex, όπου τα δελτία τοποθετούνται σε ειδικά συρτάρια - δίσκους (σχ. 4.4ιε) μέσα σε ειδικές διαφανείς θήκες (σχ. 4.4ιστ) που εξασφαλίζουν την το-



Σχ. 4.4iβ.  
Επιτραπέζιες περιστρεφόμενες δελτιοθήκες.



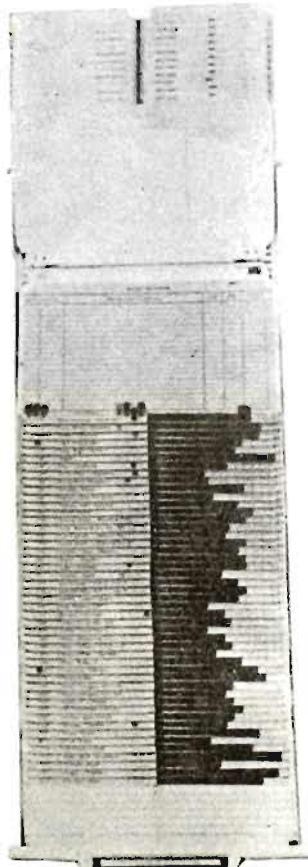
Σχ. 4.4iγ.  
Δελτιοθήκη 12 συρταριών.

Σχ. 4.4iδ.  
Δελτιοθήκη για λογιστικές καρτέλες.

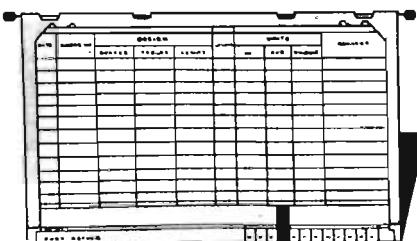
ποθέτηση του ενός δελτίου επάνω από το άλλο, με τέτοιο τρόπο ώστε το κάτω τμήμα κάθε δελτίου να παραμένει μόνιμα ορατό. Μέσα στις θήκες αυτές χρησιμοποιούνται ειδικοί χρωματιστοί οδηγοί (σταθεροί ή μετακινούμενοι) και το ορατό τμήμα της καρτέλας περιέχει τις απαραίτητες πληροφορίες ευρετηριάσεως. Έτσι π.χ. μια ετικέττα κίτρινη δείχνει ότι ο συνδρομητής του συγκεκριμένου δελτίου δεν έχει εξωφλήσει τη συνδρομή (ή το συμβόλαιο ή τη συναλλαγματική κλπ.) (σχ. 4.4iζ).

Μια παραλλαγή του συστήματος Kardex είναι οι δελτιοθήκες που στο κάτω μέρος (στο βυθό) του συρταριού έχουν ειδικούς οδηγούς, οι οποίοι επιτρέπουν την τοποθέτηση των δελτίων σε μια τάξη (π.χ. το ένα δεξιότερα του άλλου κατά 2 εκ.). Έτσι, ώστε πάντοτε μια κάθετη στήλη, συνήθως η τελευταία, που περιέχει ειδικές πληροφορίες (π.χ. η στήλη υπόλοιπο λογαριασμού) να παραμένει μόνιμα ορατή. Παράλληλα ένα μέρος από την επάνω δεξιά ή αριστερή γωνία του δελτίου είναι κομμένο πλάγια, ώστε να περιλάβει πληροφορίες ευρετηριάσεως (βλέπε σχήματα 4.4iη, 4.4iθ).

Στις περιστρεφόμενες δελτιοθήκες αναγράφονται συνήθως τηλέφωνα, ευρετήρια βιβλίων κλπ., ή, αν αυτές είναι μεγάλες ή ηλεκτροκίνητες χρησιμοποιούνται σαν μεγάλα μητρώα. Για ευρετήρια μιας γραμμής χρησιμοποιούνται ταξινομητές γραμμής (σχ. 4.4κ, 4.4κά).



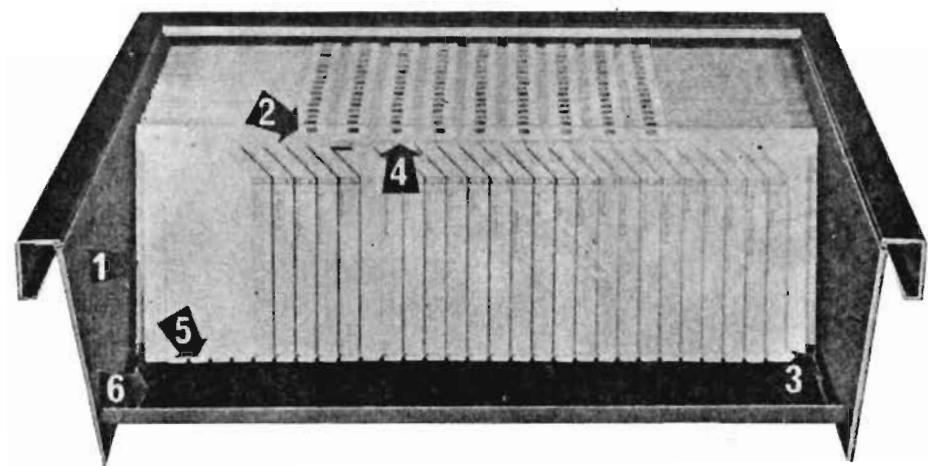
Σχ. 4.4ιστ.  
Συστάρι Kardex.



Σχ. 4.4ιστ.  
Θήκη Kardex μαζί με το δελτίο (κάρτα).



Σχ. 4.4Ιζ.

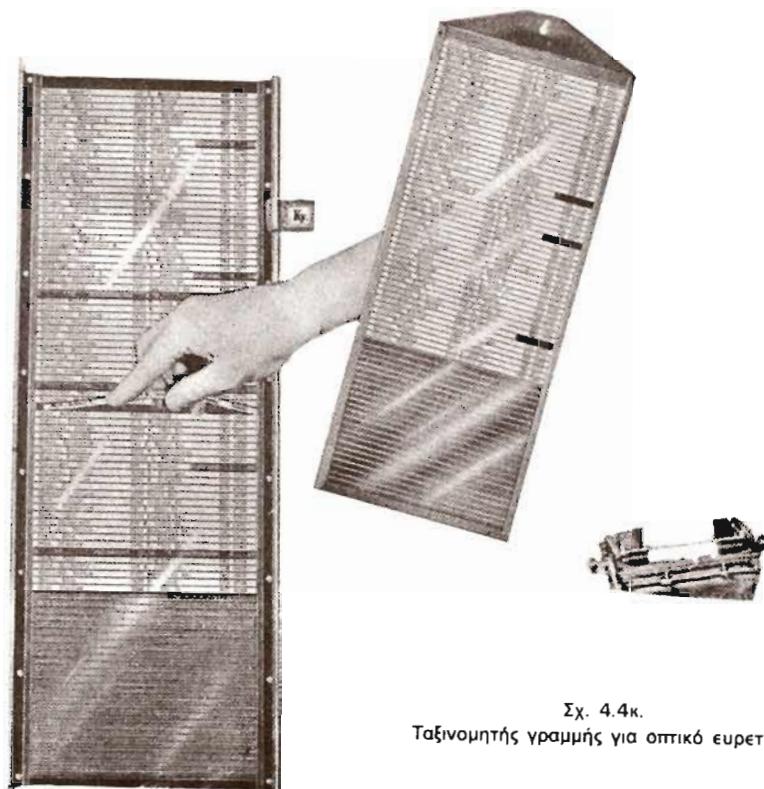


Σχ. 4.4Ιη.

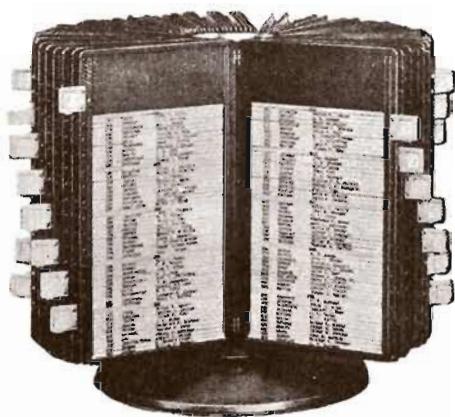
Ορατή ταξινόμηση (2) σε οδηγούς που βρίσκονται στο βυθό του συρταριού (5) και σε δείκτες (4).



Σχ. 4.4ιθ.  
Ορατή ταξινόμηση με οδηγό στο βυθό του ασυρταριού.



Σχ. 4.4κ.  
Ταξινομητής γραμμής για οπτικό ευρετήριο.



Σχ. 4.4κα.  
Περιστρεφόμενο οπτικό ευρετήριο.

#### 4.4.4. Κριτήρια επιλογής εξοπλισμού.

Για να επιλέξουμε τον κατάλληλο εξοπλισμό για κάθε περίπτωση πρέπει να ερευνήσουμε τα εξής χαρακτηριστικά:

1) **Ευχέρεια προσεγγίσεως** για την αρχειοθέτηση, ανεύρεση και επανατοποθέτηση στοιχείων, χωρίς να ενοχληθούν άλλα στοιχεία.

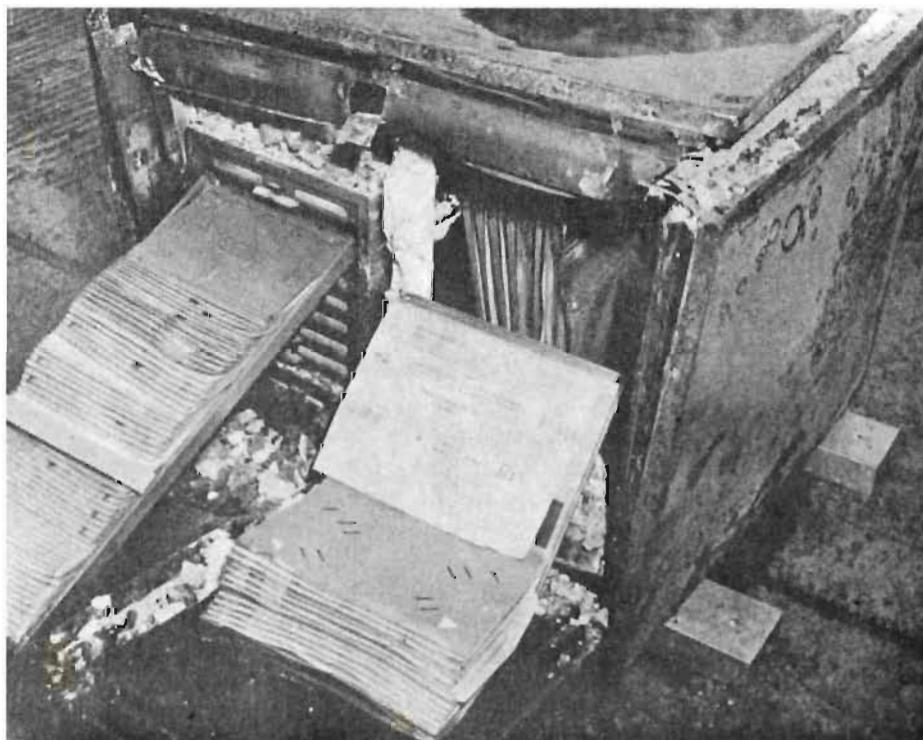
2) **Κόστος.** Πόσο κοστίζει σε απόλιτους αριθμούς η αρχειοθήκη και πόσο στοιχίζει η τοποθέτηση ενός στοιχείου, (δελτίου, φακέλου κλπ.).

3) **Προστασία έναντι κινδύνων.** Τι πρόστασία παρέχει έναντι σκόνης, υγρασίας, φωτιάς κλπ.

4) **Ασφάλεια.** Πόσο ασφαλής είναι η διαφύλαξη των στοιχείων από κλοπή, φωτιά κλπ. (σχ. 4.4κβ, 4.4κγ).

5) **Αξιοποίηση χώρου.** Πόσο χώρο χρειάζεται σε απολύτους αριθμούς και πόσο ανά αρχειοθετούμενο στοιχείο.

Έτσι, ανάλογα με τη φύση των αρχειοθετούμενων στοιχείων, άλλοτε έχει μεγαλύτερη σημασία η πυρασφάλεια, άλλοτε η προστασία έναντι κλοπής, άλλοτε η προστασία έναντι λοιπών κινδύνων. Ακόμα, ανάλογα με τις συνθήκες οργανώσεως η επιχείρηση που χρησιμοποιεί τον εξοπλισμό δίνει σημασία άλλοτε στην αιοποίηση του χώρου, άλλοτε στο κόστος του εξοπλισμού, κ.ο.κ.



Σχ. 4.4κβ.  
Πυρασφαλές Kardex ύστερα από πυρκαγιά.





Σχ. 4.4κγ.  
Πυρασφαλής αρχειοθήκη ύστερα από πυρκαγιά.

#### 4.4.5 Αυτόματα συστήματα αρχειοθετήσεως πληροφοριών.

Τα τελευταία χρόνια παρατηρείται μια τεράστια εξάπλωση των αυτόματων και ηλεκτρονικών συστημάτων επεξεργασίας στοιχείων. Με τα συστήματα αυτά ένας μεγάλος αριθμός πληροφοριών καταχωρείται σε διάτρητα δελτία, διάτρητες ταινίες, μαγνητικούς δίσκους ή ταινίες, κλπ., και όχι στα παραδοσιακά μέσα ταξιγομήσεως με το χέρι (έγγραφα, δελτία, βιβλία, κατάλογοι, κλπ.). Η μεταβολή αυτή στα μέσα καταχωρήσεως των πληροφοριών δεν σημαίνει, βέβαια, ότι τα παραδοσιακά μέσα θα εξαφανισθούν. Η νέα όμως αυτή τάση μας υποχρεώνει να γνωρίσουμε ορισμένα χαρακτηριστικά των μέσων αυτόματης επεξεργασίας πληροφοριών. Οι

μεγάλες αλλαγές που έχουν προκληθεί **στην αρχειοθέτηση**, εξ αιτίας της αυτόματης επεξεργασίας των πληροφοριών, είναι:

- Λιγότερα χαρτιά για αρχειοθέτηση.
- Νέα είδη αρχειοθετουμένων στοιχείων (ταινίες, δίσκοι, κλπ.).
- Ταχύτατη αρχειοθέτηση και αναζήτηση των πληροφοριών.

#### 4.5 Ταξινόμηση και ταξιθέτηση της αλληλογραφίας.

##### 4.5.1 Γενικά.

Με την **ταξινόμηση** και **ταξιθέτηση** η επιχείρηση **αρχειοθετεί** (archiving) την αλληλογραφία της, δηλαδή τοποθετεί τις επιστολές, τα τηλεγραφήματα, τα εμπορικά δελτάρια, τα σχέδια, τα τιμολόγια κλπ. σε ειδικό χώρο (αρχείο) στον οποίο φυλάγονται συστηματικά και βρίσκονται σε πρώτη αναζήτηση τα έγγραφα της επιχειρήσεως.

##### 4.5.2 Ταξινόμηση της αλληλογραφίας.

Με τον όρο **ταξινόμηση** (classification) εννοούμε την τοποθέτηση όλης της αλληλογραφίας μιας επιχειρήσεως, με προκαθορισμένη μέθοδο και ενιαία τάξη μέσα σε φακέλλους και υποφακέλλους.

Η ταξινόμηση επιδιώκει να περιορίσει κατά κάποιο τρόπο την ποικιλία μορφών των εγγράφων και να τα κατατάξει στα λιγότερα, κατά το δυνατόν, Θέματα και αντικείμενα, ώστε να γίνεται ευχερής η ανεύρεση τους. Εξάλλου είναι γνωστό ότι όταν η επιχείρηση δεν έχει οργανωμένη διοικητική υπηρεσία, οι φράσεις «χάθηκαν τα χαρτιά» ή «δεν απαντήσαμε στον κ. τάδε» κλπ. αποτελούν μόνιμη πληγή ώστε να χάνεται πολύτιμος χρόνος εργασίας, να αποτελματώνονται οι συναλλαγές και να αναστέλλεται η οικονομική πρόοδος της επιχειρήσεως. Επίσης με την ταξινόμηση καλύπτονται και οι νομικές διατάξεις οι οποίες επιβάλλουν τη φύλαξη για μια δεκαετία από τον εμπορικό νόμο των επιστολών και των άλλων παραστατικών στοιχείων των συναλλαγών της επιχειρήσεως.

Το σύστημα ταξινομήσεως ποικίλλει ανάλογα με το είδος και το αντικείμενο της επιχειρήσεως. Διαφορετικά ταξινομούνται τα έγγραφα μιας εταιρίας οδοποιητικών έργων, διαφορετικά μιας υφαντουργικής επιχειρήσεως και διαφορετικά μιας ασφαλιστικής εταιρίας.

Οι πιο διαδομένοι τρόποι ταξινομήσεως των εγγράφων είναι οι παρακάτω.

- Ταξινόμηση κατά χρονολογική σειρά.
- Ονομαστική ή αλφαριθμητική ταξινόμηση.
- Γεωγραφική ταξινόμηση.
- Ταξινόμηση κατ' αντικείμενο (θέμα).

##### 4.5.3 Ταξιθέτηση της αλληλογραφίας.

Με τον όρο **ταξιθέτηση** (filing) εννοούμε την τοποθέτηση των φακέλλων που περιέχουν την αλληλογραφία σε προκαθορισμένη θέση μέσα στις αρχειοθήκες.

Η ταξιθέτηση αποτελεί αναγκαία συνέπεια της ταξινομήσεως της αλληλογραφίας και η σημασία της είναι εξίσου μεγάλη αφού η ορθή ταξιθέτηση προσφέρει στον επιχειρηματία όφελος χρόνου διεκπεραιώσεως των συναλλαγών και διευκόλυνση για τον καταμερισμό της υπαλληλικής εργασίας.



Η ταξιθέτηση γίνεται με διάφορα συστήματα, όπως:

- Ονομαστική ταξιθέτηση (τοποθέτηση των φακέλλων με αλφαβητικό δείκτη).
- Κατ' αντικείμενο ταξιθέτηση (οι φάκελλοι τοποθετούνται ανάλογα με το θέμα που αφορούν τα έγγραφα που περιέχουν).
- Γεωγραφική ταξιθέτηση (τοποθέτηση των φακέλλων κατά γεωγραφικά διαμερίσματα).

Επίσης διαφορετικός είναι και ο τρόπος τοποθετήσεως των φακέλλων μέσα σε αρχειοθήκες. Έτσι διακρίνομε τους παρακάτω τρόπους τοποθετήσεως των φακέλλων.

#### **α) Όρθια ταξιθέτηση.**

Είναι ο πλέον ορθόδοξος τρόπος ταξιθετήσεως. Οι φάκελλοι τοποθετούνται όρθιοι, ο ένας μετά τον άλλο και με τη ράχη προς τα έξω, όπως τοποθετούνται τα βιβλία στη βιβλιοθήκη.

#### **β) Οριζόντια ταξιθέτηση.**

Ο ένας φάκελλος τοποθετείται επάνω στον άλλο με τη ράχη προς τα έξω σε ειδικές αρχειοθήκες οριζόντιας ταξιθετήσεως.

#### **γ) Κάθετη ταξιθέτηση.**

Οι φάκελλοι τοποθετούνται ο ένας δίπλα από τον άλλο με τη ράχη προς τα κάτω και το άνοιγμα προς τα έξω. Ο τρόπος αυτός είναι εξυπηρετικός μόνο εφόσον χρησιμοποιούνται αρχειοθήκες κάθετης ταξιθετήσεως

### **4.6 Γενικά για τις μεθόδους ταξινομήσεως.**

Όπως αναφέραμε σε προηγούμενη παράγραφο (παράγρ. 4.4) ταξινόμηση είναι η κατάταξη πραγμάτων κατά μεθοδική και λογική τάξη με σκοπό την εύκολη ανεύρεσή τους. Στην πράξη, ταξινόμηση είναι η ομαδοποίηση στοιχείων με βάση ένα κοινό χαρακτηριστικό τους.

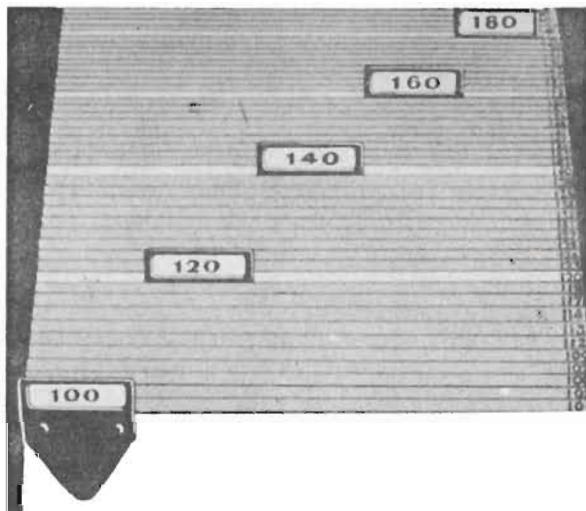
Η ταξινόμηση είναι ιδιάτερα σημαντική για τα χειρόγραφα συστήματα αρχειοθετήσεως, όπου πρέπει να σχεδιασθεί προσεκτικά για να επιτευχθεί ικανοποιητικός βαθμός συντονισμού στα αρχειοθετούμενα στοιχεία. Στα αυτόματα συστήματα αρχειοθετήσεως, η ταξινόμηση ακολουθεί ένα αυστηρό σχεδιασμό και η αναζήτηση ή τοποθέτηση μιας πληροφορίας γίνεται αυτόματα από τη μηχανή.

Η ταξινόμηση μπορεί να σχεδιασθεί με βάση διάφορα συστήματα, ανάμεσα στα οποία τα πιο σημαντικά είναι τα εξής:

- Αλφαβητικό σύστημα.
- Αριθμητικό σύστημα.
- Χρονολογικό σύστημα.
- Σύστημα γεωγραφικής ταξινομήσεως.
- Σύστημα κατά ειδικές κατηγορίες.
- Θεματικό σύστημα.
- Διάφορα μεικτά ή συνδιασμένα συστήματα.

Στις επόμενες παραγράφους θα μελετήσομε τα συστήματα αυτά που παρουσιάζονται στα σχήματα 4.6α και 4.6β.



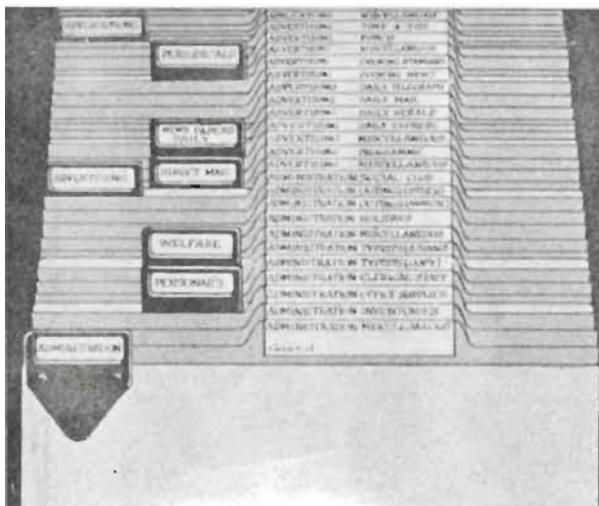


a

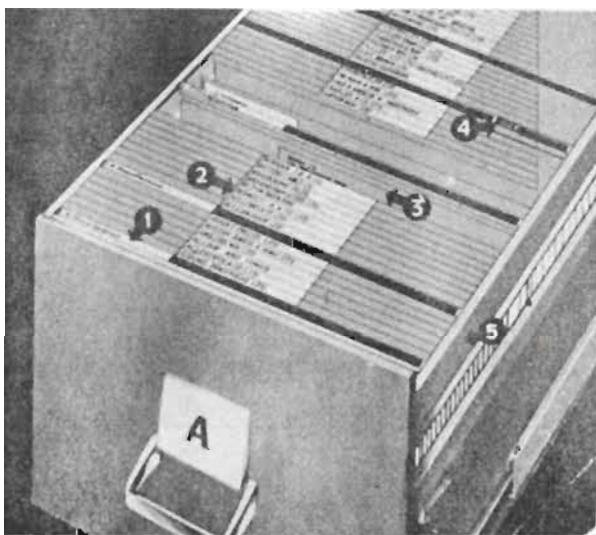


B





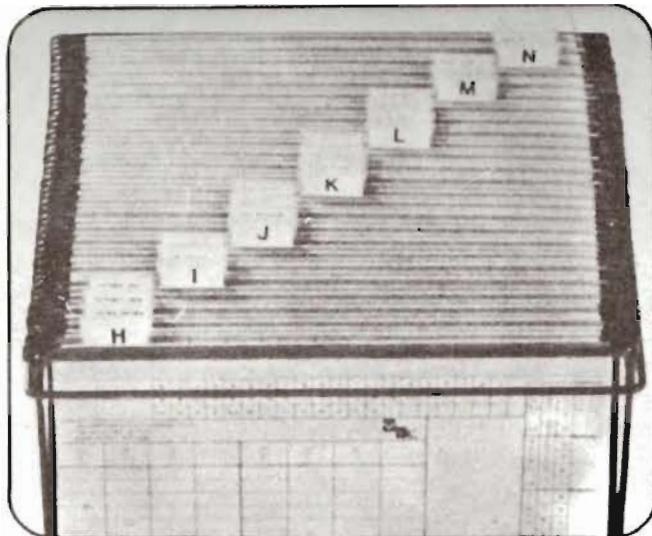
(Y)



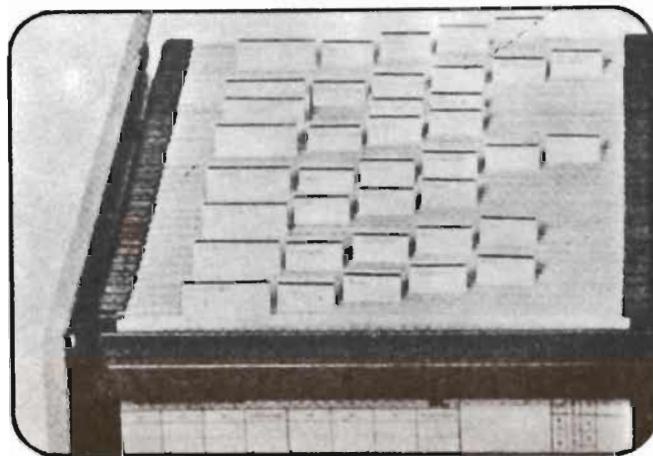
(δ)

**Σχ. 4.6α.****Συστήματα ταξινομήσεως.**

- α) Αριθμητική ταξινόμηση. β) Γεωγραφική ταξινόμηση. γ) Θεματική ταξινόμηση. δ) Ειδική ταξινόμηση, όπου κάθε σημείο ή χρώμα (π.χ. 1, 2, 3, 4) έχει μια έννοια ευρετηριάσεως.



©



®

#### 4.7 Αλφαβητική ταξινόμηση.

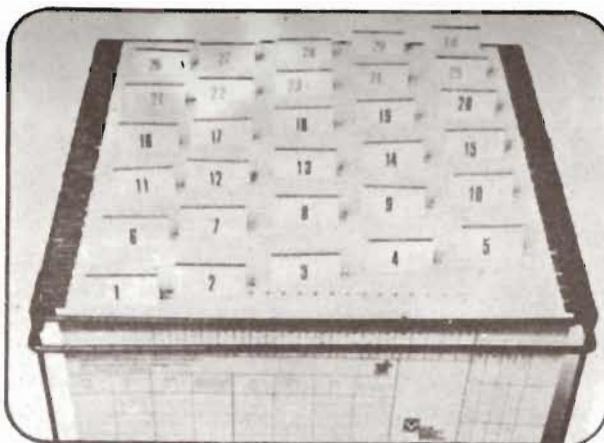
##### 4.7.1 Γενικά για την αλφαβητική ταξινόμηση.

Η ταξινόμηση αυτή γίνεται με βάση την αλφαβητική τάξη των γραμμάτων του τίτλου (π.χ. του ονόματος του προσώπου, της επιχειρήσεως, του ιδρύματος, της δημόσιας υπηρεσίας κλπ.). Αρχικά ταξινομούνται οι λέξεις και στη συνέχεια τα γράμματα ένα προς ένα.

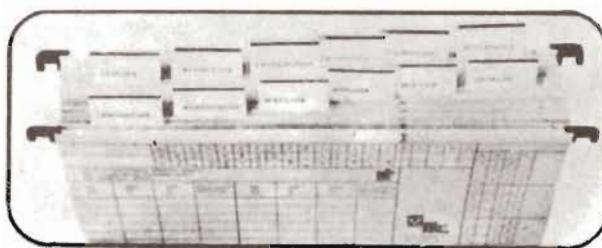
Το σύστημα αυτό παρουσιάζει τα εξής πλεονεκτήματα και μειονεκτήματα:

##### Πλεονεκτήματα.

- Απλότητα.



(Y)



(Δ)

Σχ. 4.6β.

Παραδείγματα ταξινομήσεως.

- α) Οριζόντια αλφαριθμητική ταξινόμηση με υποφάκέλους. β) Κατακόρυφη ανάρτηση και οριζόντια ταξινόμηση φακέλων σε συρτάρι γραφείου. Οριζόντια ταξινόμηση κατά θέματα. γ) Οριζόντια αριθμητική ταξινόμηση. δ) Οριζόντια ταξινόμηση κατά μήνα. Κάθε μήνας σε ένα υποφάκέλο.

- Ευκαμψία.
- Ευχέρεια ανευρέσεως των λέξεων που ταξινομήθηκαν.
- Εύκολη εξοικείωση με το σύστημα.

#### **Μειονεκτήματα.**

- Πιθανότητα λαθών, αν δεν ακολουθηθούν οι ειδικοί κανόνες αλφαριθμητικής ταξινομήσεως.
- Αδυναμία διαχωρισμού του αρχείου σε κατηγορίες.

Για την αντιμετώπιση του πρώτου μειονεκτήματος και για τη διευκόλυνση των χειρισμών του συστήματος έχουν καθιερωθεί μερικοί κανόνες που θα αναλύσομε στη συνέχεια. Για να γίνει κατανοητό το σύστημα των κανόνων αυτών πρέπει να έχουμε υπόψη ότι δύο οι κανόνες αναφέρονται στην ταξινόμηση:

- Είτε λέξεων.
- Είτε γραμμάτων.

Ανεξάρτητα από την κατάταξη αυτή οι κανόνες ομαδοποιούνται σε κανόνες σχετικούς με:

- Ατομικά ονόματα.
- Ονόματα επιχειρήσεων.
- Ονόματα υπηρεσιών, ιδρυμάτων κλπ.

#### 4.8 Χρονολογική ταξινόμηση.

Αυτή η μορφή ταξινομήσεως μπορεί να θεωρηθεί ως μια ειδική μορφή της αριθμητικής ταξινομήσεως (βλέπε παράγρ. 4.9), αφού τα στοιχεία της (έγγραφα κλπ.), ταξινομούνται κατά κάποιαν αριθμητική σειρά, δηλαδή κατά την αριθμητική σειρά της ημερομηνίας. Περιπτώσεις όπου έφαρμόζεται αυτή η ταξινόμηση είναι:

- a) Τα ειδοποιητήρια για τα γραμμάτια (ή τα σώματα των γραμματίων): Κατά ημέρα λήξεως.
- β) Τα δελτία παραγγελιών: Κατά ημέρα λήψεως ή συμφωνημένης παραδόσεως.
- γ) Έγγραφα ή άλλες εκκρεμότητες που απαιτούν ενέργεια κατά ορισμένη ημέρα: Κατά ημερομηνία ενέργειας.
- δ) Αντίγραφα του γενικού πρωτοκόλλου εξερχομένων ή των σχεδίων των εγγράφων: Κατά ημερομηνία εξόδου.

Η ταξινόμηση αυτή είναι δυνατό να χρησιμοποιηθεί σε συνδυασμό με άλλες μορφές ταξινομήσεως. Έτσι π.χ. η αλληλογραφία μιας επιχειρήσεως μπορεί να ταξινομηθεί αλφαριθμητικά και παράλληλα, μέσα σε κάθε ψηφίο της αλφαριθμητικής, με χρονολογική σειρά λήψεως των επιστολών.

#### 4.9 Αριθμητική ταξινόμηση.

##### 4.9.1 Γενικά για την αριθμητική ταξινόμηση.

Στα αριθμητικά συστήματα ταξινομήσεως η κατάταξη γίνεται με βάση κάποιον αριθμό. Συνήθως υπέρ της αριθμητικής ταξινομήσεως διατυπώνονται διάφορα επιχειρήματα, όπως τα εξής:

α) Η αριθμητική κατάταξη είναι τεχνικά ευκολότερη από την αλφαριθμητική, δηλαδή είναι απλούστερο να βάλουμε με τη σειρά αριθμούς, παρά να αναζητούμε κανόνες αλφαριθμητικής ταξινομήσεως.

β) Η αριθμητική ταξινόμηση είναι καταλληλότερη για μηχανογραφική επεξεργασία των στοιχείων. (Οι ηλεκτρονικοί υπολογιστές συνήθως επεξεργάζονται ευκολότερα αριθμητικά παρά αλφαριθμητικά πεδία).

γ) Η ταξινόμηση με κωδικούς αριθμούς διευκολύνει την τήρηση των μυστικών. (Έτσι, π.χ. οι λογ/σμοί καταθέσεων, σε πολλές περιπτώσεις, αναγνωρίζονται με τον αριθμό του λογ/σμού και όχι με βάση το όνομα του καταθέτη).

δ) Οι αριθμητικές ταξινομήσεις μπορούν να επεκταθούν χωρίς περιορισμό.

Υπάρχουν διάφορες μορφές αριθμητικών ταξινομήσεων και θα απαριθμήσομε μερικές από αυτές:



#### 4.9.2 Αριθμητική ταξινόμηση σε σειρά και αντίστροφη αριθμητική ταξινόμηση.

Το σύστημα αυτό συνισταται στην ταξινόμηση των στοιχείων κατά διαδοχική αριθμητική σειρά και εφαρμόζεται συχνά σε περιπτώσεις όπως είναι τα τιμολόγια, οι παραγγελίες, τα συμβόλαια, τα εξερχόμενα έγγραφα κλπ. Το σύστημα φαίνεται απλό και είναι πολύ διαδεδομένο. Παρ' όλα αυτά έχει μερικά μειονεκτήματα όπως π.χ.:

- a) Με την πάροδο του χρόνου δημιουργούνται πολυψήφιοι αριθμοί.
- β) Σε ορισμένες περιπτώσεις (π.χ. λογαριασμοί καταθέσεων), ορισμένοι αριθμοί γίνονται μη ενεργοί (λόγω π.χ. εξαντλήσεως της καταθέσεως), απότε τα δημιουργούμενα κενά προκαλούν χάσματα στο σύστημα.
- γ) Οι περισσότερο ενεργοί αριθμοί έχουν τα περισσότερα ψηφία και, με την έννοια αυτή, είναι περισσότερο δύσχρηστοι.

Τα μειονεκτήματα αυτά εξουδετερώνονται με το λεγόμενο **σύστημα του τελικού αριθμού**, το οποίο αποτελεί παραλλαγή του συστήματος της σε σειρά αριθμητικής ταξινομήσεως. Στο σύστημα τελικού αριθμού, οι αριθμοί ταξινομούνται **κατ' αντίστροφη τάξη**. Έτσι, αντί να αρχειοθετείται ο αριθμός 377343 όπως είναι, διαβάζεται αντίστροφα (από δεξιά προς τα αριστερά) και διασπάται σε ομάδες αριθμών: Π.χ. το 43 αποτελεί την πρωτεύουσα ομάδα και το 73 τη δευτερεύουσα. Τα παραπάνω φαίνονται πιο καθαρά στο παρακάτω παράδειγμα ταξινομήσεως, της ίδιας σειράς αριθμών, σύμφωνα με τους δύο τρόπους.

Ταξινόμηση σε σειρά		Σύστημα τελικού αριθμού		
1)	54484	11)	15	28 09
2)	83678	12)	31	36 39
3)	152809	13)	8	36 78
4)	224083	14)	22	40 83
5)	313639	15)	5	44 84

Στο παραπάνω παράδειγμα βλέπομε, ότι ο αριθμός 152809, θα ταξινομηθεί πρώτος κατά το σύστημα του τελικού αριθμού, γιατί έχει την αριθμητικά μικρότερη πρωτεύουσα ομάδα. Βάσει της ίδιας λογικής ταξινομούνται και οι επόμενοι αριθμοί.

Το σύστημα του τελικού αριθμού παρουσιάζει μερικά πλεονεκτήματα, τα εξής:

- Ταχύτητα ταξινομήσεως.
- Περιορισμός λαθών ταξινομήσεως.
- Δυνατότητα κατανομής του αρχείου σε περισσότερους υπαλλήλους.
- Δεν καταστρέφεται οταν ορισμένοι αριθμοί ακυρώνονται, όπως συμβαίνει στην ταξινόμηση σε σειρά.

Παρ' όλα αυτά η χρησιμοποίηση του συστήματος κρίνεται σκόπιμη μόνο για μεγάλα αρχεία; που περιέχουν τουλάχιστον 5.000 φακέλους ή δελτία.

#### 4.10 Γεωγραφική ταξινόμηση.

Η γεωγραφική ταξινόμηση αποτελεί στην πραγματικότητα μιαν αλφαριθμητική κα-



τάταξη κατά **περιοχή**. Χρησιμοποιείται, συνήθως για αρχεία πελατών η έρευνα αγοράς.

Οι επί μέρους κατηγορίες ενός αρχείου, που έχει τακτοποιηθεί με βάση ένα σύστημα γεωγραφικής ταξινομήσεως, εξαρτώνται από την έκταση της δραστηριότητας της επιχειρήσεως. Έτσι, π.χ. μια επιχείρηση με διεθνή δραστηριότητα μπορεί να ταξινομήσει τους πελάτες της κατά κράτη και κάθε κράτος κατά περιοχή, στη συνέχεια δε κατά πόλη μέσα σε κάθε περιοχή. Αντίθετα, μια επιχείρηση με δραστηριότητες που επεκτείνονται μέσα στα όρια της επικράτειας, μπορεί να ταξινομεί π.χ. τους πελάτες της κατά διοικητικά διαμερίσματα και ύστερα κατά νομούς και πόλεις. Έστω το εξής παράδειγμα:

**Μακεδονία** ..... (Διοικητικό διαμέρισμα)

**N. Ημαθίας** ..... (Νομός)

**Αλεξάνδρεια** ..... (Πόλη)

Αναστασιάδης Κων/νος ..... (Πελάτης)

**Βέροια** ..... (Πόλη)

Αριστόβουλος Νικόλαος ..... (Πελάτης)

Βλάχος Κων/νος ..... (Πελάτης)

**N. Θεσσαλονίκης** ..... (Νομός)

**Θεσσαλονίκη** ..... (Πόλη)

**Λαγκαδάς** ..... (Πόλη)

**Διάφορα** (Χρησιμοποιείται σε όσες περιπτώσεις υπάρχουν πελάτες διαφόρων πόλεων ή χωριών λιγότεροι από πέντε, ώστε να μη κρίνεται σκόπιμη η δημιουργία ιδιαίτερης γεωγραφικής διακρίσεως).

**Θράκη** ..... (Διοικητικό διαμέρισμα)

**N. Έβρου** ..... (Νομός)

**Αλεξανδρούπολη** ..... (Πόλη)

**N. Ξάνθης** ..... (Νομός)

Κ.Ο.Κ.

Φυσικά και στην περίπτωση της γεωγραφικής κατατάξεως είναι δυνατό να χρησιμοποιηθούν κωδικοί αριθμοί.

#### 4.1.1 Ταξινόμηση κατά ειδικές κατηγορίες.

Η ταξινόμηση αυτή χρησιμοποιείται σε ειδικές περιπτώσεις και μπορεί να πάρει άπειρες μορφές. Στη μέθοδο αυτή ταξινομήσεως ανήκουν π.χ.:

α) Η κατάταξη πελατών σε ομάδες, με βάση το ύψος των αγορών τους ή το ύψος της οφειλής τους.



**Υψος αγορών κατά το 1979**

μέχρι 100.000 δρχ.

Γεωργίου  
Κωνσταντίνου  
Χρήστου

100.000 - 200.000 δρχ.

Βασιλειάδης  
Γρηγοριάδης  
Πετοίδης

β) Η κατάταξη βιβλίων με βάση το σχήμα (μεγέθους) τους:

**Βιβλία 5ου Σχήματος.**

-----  
-----  
-----

Η κατάταξη αυτή είναι χρήσιμη σε βιβλιοθήκες, για την τοποθέτηση των βιβλίων σε ράφια κατάλληλα για το μέγεθος κάθε σχήματος.

**Βιβλία 8ου Σχήματος.**

-----  
-----  
-----

K.O.K.

γ) Η κατάταξη των ειδών αποθήκης, ανάλογα με την ταχύτητα επιστροφής των αποθεμάτων (π.χ. είδη που «τζιράρονται» 2 φορές το χρόνο, 1 φορά κλπ.).

δ) κλπ.

#### 4.12 Ταξινόμηση κατά Θέμα.

##### 4.12.1 Γενικά για την ταξινόμηση κατά Θέμα.

Ταξινόμηση κατά Θέμα λέγεται η συγκέντρωση των διαφόρων στοιχείων (εγγράφων, βιβλίων, κλπ.), με βάση τα κοινά χαρακτηριστικά του περιεχομένου τους. Έτσι, π.χ. ο «Χρυσός οδηγός» αποτελεί ένα χαρακτηριστικό παράδειγμα ομαδοποιήσεως των ονομάτων του τηλεφωνικού καταλόγου με βάση το **επάγγελμα** και όχι με βάση το όνομα. Ένα άλλο παράδειγμα μπορεί να θεωρηθούν οι αιτήσεις που υποβάλλονται από τους υποψήφιους καθηγητές στο Υπουργείο Παιδείας, οι οποίες ομαδοποιούνται (ταξινομούνται) κατά τις ειδικότητες των υποψηφίων (φιλόλογοι, χημικοί, κλπ.).

Από τα παραπάνω παραδείγματα φαίνεται η χρησιμότητα της ταξινομήσεως κατά Θέμα, η οποία διευκολύνει το χειρισμό των στοιχείων που αρχειοθετούνται. Σκεφθείτε π.χ. να έπρεπε να βρείτε ένα γιατρό ή ένα υδραυλικό ψάχνοντας στις γενικές σελίδες του τηλεφωνικού καταλόγου. Αν δεν γνωρίζατε κάποιο συγκεκριμένο όνομα, το ψάχμιστε αυτό θα ήταν πραγματικά μια εξαιρετικά κοπιαστική εργασία. Το ίδιο θα ήσαχε, αν π.χ. οι αιτήσεις των υποψηφίων καθηγητών ταξινομούνταν απλά με αλφαριθμητική σειρά. Αν αποφασίζονταν ο διορισμός π.χ. 100 καθηγη-



των φυσικής. Θα έπρεπε να ερευνηθούν οι χιλιάδες, ίσως, αιτήσεις, για να βρεθούν οι υποψήφιοι φυσικοί ανάμεσα σε όλους τους υποψήφιους καθηγητές και να επλεγούν.

Εκτός από τις παραπάνω περιπτώσεις (και άλλες παρόμοιες), η ταξινόμηση κατά θέμα χρησιμοποιείται για την ομαδοποίηση των βιβλίων των βιβλιοθηκών, αλλά και στις διάφορες επιχειρήσεις σε μικρή ή μεγάλη έκταση, ανάλογα με το μέγεθος της επιχειρήσεως και το βαθμό τελειότητας του συστήματος αρχειοθετήσεως που χρησιμοποιεί.

Πράγματι, κάθε επιχείρηση, όσο μικρή και αν είναι, διατηρεί ένα φάκελο με φορολογικά στοιχεία, άλλο με την αλληλογραφία, ένα τρίτο με στοιχεία του προσωπικού κ.ο.κ., δημιουργώντας έτσι ένα (ατελές ίσως) θεματολόγιο, δηλαδή μια ομαδοποίηση των στοιχείων που διαθέτει, βάσει του περιεχομένου τους.

#### 4.12.2 Κριτήρια για τη δημιουργία θεματολογίου.

Η ταξινόμηση κατά θέμα δεν είναι συνήθως εύκολη δουλειά. Χρειάζεται να καταρτησθεί ένα θεματολόγιο, δηλαδή ένας κατάλογος, στον οποίο θα περιλαμβάνονται όλα τα πιθανά θέματα, στα οποία αναφέρονται, ή προβλέπεται ότι θα αναφέρονται, τα διαθέσιμα στοιχεία. Αυτή όμως δεν είναι η μόνη δυσκολία. Πολλές φορές ένα έγγραφο μπορεί να αναφέρεται σε περισσότερα θέματα, και επομένως, να είναι δυνατό να ταξινομηθεί (και να αναζητηθεί) σε περισσότερους φακέλους. Ας υποθέσουμε π.χ. ότι ο σύλλογος των φοιτητών μιας Σχολής απευθύνει προς τη Διεύθυνσή της ένα έγγραφο με το οποίο ζητά οικονομική ενίσχυση για τα φοιτητικά συσσίτια. Ας υποθέσουμε, ακόμη, ότι στο θεματολόγιο της Σχολής περιέχονται τα εξής θέματα:

- Συσσίτιο φοιτητών.
- Φοιτητικά ζητήματα.
- Δαπάνες.

Γεννιέται το ερώτημα: Σε ποιον από τους φακέλους θα ταξινομηθεί το έγγραφο των φοιτητών; Το έγγραφο αφορά και τα τρία θέματα και επομένως είναι δυνατό να τοποθετηθεί σε οποιοδήποτε από τους τρεις φακέλους. Επειδή όμως αυτό δεν είναι δυνατό (κατ' αρχή) πρακτικά, γιατού, ως γενικός κανόνας ταξινομήσεως των στοιχείων κατά θέμα, ισχύει ο εξής: **'Ενα στοιχείο θα ταξινομηθεί εκεί όπου πιο πιθανό να αναζητηθεί.** Βέβαια, όταν ένα στοιχείο (όπως π.χ. το παραπάνω έγγραφο) κρίνεται ότι είναι πιθανό να αναζητηθεί όχι μόνο σε ένα φάκελο (π.χ. «συσσίτιο φοιτητών») μπορεί να γίνεται **διασταύρωση**, δηλαδή το πρωτότυπο να τοποθετηθεί στον πιο πιθανό φάκελο, ενώ αντίγραφο ή αντίγραφα στον άλλο ή στους άλλους φακέλους ή αντί για αντίγραφα να τοποθετηθεί κάποιος δείκτης διασταύρωσεως.

Ανεξάρτητα όμως από τα παραπάνω, ένα θεματολόγιο για να κριθεί ορθολογικό πρέπει να έχει τα εξής χαρακτηριστικά:

- Κάθε θέμα πρέπει να είναι σύντομο (όχι περισσότερες από τρεις λέξεις) και σαφές.
- Τα γενικά θέματα (π.χ. εκθέσεις, συμβούλια) πρέπει να αναλύονται (π.χ. Διοικητικό Συμβούλιο, Οικονομικό Συμβούλιο κλπ.).
- Τα θέματα πρέπει να μην επικαλύπτονται (δηλαδή να μην υπάρχουν δύο ή πε-



ρισσότεροι τίτλοι που να αφορούν το ίδιο αντικείμενο).

- Οι τίτλοι των θεμάτων πρέπει να επιδέχονται μια μόνον ερμηνεία.

#### **4.1.3 Πρακτικοί κανόνες ταξινομήσεως.**

Με βάση τους κανόνες των προηγουμένων παραγράφων, ο αρχειοθέτης αναλαμβάνει την αρχειοθέτηση ακολουθώντας και μερικούς πρακτικούς κανόνες, δημοσίευσης οι εξής:

- Πριν προβεί σε οποιαδήποτε ενέργεια αρχειοθετήσεως εγγράφου, εξακριβώνει αν υπάρχει ειδικός φάκελος στον οποίο πρέπει να τοποθετηθεί το έγγραφο.
- Αν υπάρχει σχετικός φάκελος, τον ανασύρει και τοποθετεί το νεοεισερχόμενο έγγραφο στην κορυφή της δέσμης των παλιών εγγράφων, ώστε να τηρηθεί η χρονολογική τάξη.
- Αν δεν υπάρχει ειδικός φάκελος, τότε τοποθετεί το έγγραφο σε κάποιο κατάλληλο γενικό φάκελο (π.χ. «διάφορα»). Στους γενικούς φακέλους «διάφορα», τα έγγραφα συνήθως τοποθετούνται με αλφαριθμητική τάξη και μέσα στην κάθε ομάδα κατά χρονολογική τάξη...
- Εξετάζει αν επιβάλλεται διασταύρωση του εγγράφου.

Προκειμένου να αναζητήσει κανείς ένα έγγραφο ακολουθεί τους εξής πρακτικούς κανόνες:

- Κοιτάζει αν υπάρχει φάκελος για το αναζητούμενο έγγραφο, ψάχνοντας είτε στο αλφαριθμητικό ευρετήριο είτε απευθείας τους ίδιους τους φακέλους (π.χ. στην περίπτωση των αλφαριθμητικών φακέλων).
- Ανασύρει το σχετικό φάκελο. Αν δεν βρει σε αυτόν το έγγραφο, το αναζητά σε όλους τους συναφείς φακέλους.
- Αν δε ολόκληρος ο φάκελος πρέπει να σταλεί σε κάποιο συγκεκριμένο πρόσωπο, τοποθετεί στη θέση του μια υπόμνηση (βλέπε παράγρ. 4.2.5).

## ΚΕΦΑΛΑΙΟ ΠΕΜΠΤΟ

### ΕΜΠΟΡΙΚΗ ΑΛΛΗΛΟΓΡΑΦΙΑ

#### 5.1 Ορισμός, σημασία και διάκριση της αλληλογραφίας.

##### 5.1.1 Ορισμός της αλληλογραφίας.

Τα άτομα, οι δημόσιοι και ιδιωτικοί οργανισμοί καθώς και κάθε επιχείρηση μπορούν να διατυπώνουν τις σκέψεις τους και με το γραπτό λόγο επιτυγχάνοντας έτσι τη μεταξύ τους συνεννόηση. Η γραπτή συνεννόηση έρχεται να βοηθήσει την προφορική επικοινωνία μεταξύ των φορέων που αναφέραμε, η οποίη και να την αντικαταστήσει όταν αυτή αποκλείεται η για διαφόρους λόγους (τοπικοί παράγοντες, είδος συναλλαγής, μορφή επικοινωνίας κλπ) δεν προσφέρεται. Η επικοινωνία επιτυγχάνεται με την ανταλλαγή των γραπτών κειμένων που η μορφή τους ποικίλλει ανάλογα με τον τρόπο και τη φύση της επικοινωνίας (επιστολές, τηλεγραφήματα κλπ.). Η ανταλλαγή αυτή ονομάζεται αλληλογραφία.

Με βάση τα πραπάνω, **αλληλογραφία** ονομάζομε το σύνολο των γραπτών κειμένων που ανταλλάσσονται μεταξύ φυσικών ή νομικών προσώπων, επιχειρήσεων, οργανισμών και δημοσίων υπηρεσιών που βρίσκονται στον ίδιο ή διαφορετικό τόπο, με σκοπό να επικοινωνήσουν για να συνεννοηθούν σε διάφορα θέματα.

Με τον ορισμό αυτό διαπιστώνομε ότι την έννοια της αλληλογραφίας συνθέτουν οι παρακάτω παράγοντες:

##### α) Τα υποκείμενα της αλληλογραφίας.

Είναι οι φορείς που επικοινωνούν μεταξύ τους. Εκείνος ο οποίος στέλνει το γραπτό κείμενο, ονομάζεται **συντάκτης ή αποστολέας** και εκείνος στον οποίο στέλνεται ονομάζεται **αποδέκτης ή παραλήπτης**. Υποκείμενο της αλληλογραφίας μπορεί να είναι κάθε άτομο η δημόσια υπηρεσία, καθώς και νομικό πρόσωπο που έχει αναγνωρισθεί ως υποκείμενο δικαιωμάτων και υποχρεώσεων (σύλλογοι, σωματεία, ιδρύματα, οργανισμοί κλπ.). Επίσης κάθε επιχείρηση, εμπορική ή μεταποιητική (βιοτεχνία, βιομηχανία) ή παροχής υπηρεσιών (τράπεζες κλπ.) είναι δυνατόν να αποτελέσει υποκείμενο αλληλογραφίας. Τέλος υποκείμενο αλληλογραφίας είναι και το ίδιο το κράτος το οποίο συχνά εμφανίζεται να αλληλογραφεί με άλλους φορείς.

##### β) Το γραπτό κείμενο.

Τα γραπτά κείμενα έχουν τη μορφή των επιστολών, των δημοσίων εγγράφων,



των τηλεγραφημάτων, των αιτήσεων κλπ. και επιλέγονται κάθε φορά με βάση το χαρακτήρα που έχει η αλληλογραφία τόσο από την πλευρά του συντάκτη όσο και από την πλευρά του αποδέκτη.

### **γ) Η διάθεση η ανάγκη επικοινωνίας.**

Για να υπάρξει αλληλογραφία είναι απαραίτητη, τουλάχιστο από το μέρος του συντάκτη, η διάθεσή του να επικοινωνήσει με το γραπτό λόγο.

Η διαφορά του τόπου που υπάρχει μεταξύ των υποκειμένων της αλληλογραφίας έχει σχετική σπουδαιότητα, αφού παίζει κύριο ρόλο μόνο στην αλληλογραφία των ατόμων που επικοινωνούν για προσωπικά τους θέματα.

#### **5.1.2 Σημασία της αλληλογραφίας.**

Η αλληλογραφία συμβαδίζει χρονικά με την εμφάνιση της γραφής και αποτελούσε πάντοτε κοινωνική ανάγκη αφού εκπλήρωνε, στις διάφορες ιστορικές περιόδους, τη βασική λειτουργία επικοινωνίας μεταξύ των ανθρώπων, όταν δεν υπήρχε δυνατότητα άλλου τρόπου ανταλλαγής σκέψεων. Με την αλληλογραφία μεταφέρονται καταστάσεις, συναισθήματα και εικόνες ζωής από τόπο σε τόπο και πολλές φορές αποτελεί άσκηση λογοτεχνικού ύφους.

Σήμερα που οι συνθήκες ζωής πολλές φορές επιβάλλουν την απομάκρυνση των ατόμων από τους τόπους της μόνιμης εγκαταστάσεως τους, η αλληλογραφία καλύπτει τις αποστάσεις και φέρνει τα άτομα το ένα κοντά στο άλλο.

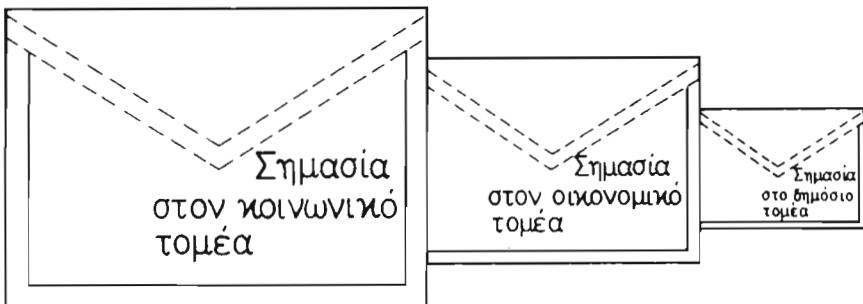
Εκτός από την κοινωνική λειτουργία της, η αλληλογραφία συμμετέχει, ως ουσιαστικός παράγοντας και στις άλλες δραστηριότητες του ανθρώπου. Έτσι, στον παραγωγικό τομέα (βιομηχανία, εμπόριο κλπ.) αποτελεί σπουδαιότατο βοηθητικό παράγοντα, γιατί φέρνει κοντά αγοραστές και πωλητές για πρώτες ύλες και τελικά προϊόντα και εξυπηρετεί όλες τις διαδικασίες της εμπορικής συναλλαγής. Η οικονομική ωφέλεια που προκύπτει από την αλληλογραφία είναι μεγάλη, αφού με αυτή διεξάγεται το μεγαλύτερο μέρος των εμπορικών αγοραπωλησιών.

Στον κρατικό τομέα η αλληλογραφία αποτελεί το σπουδαιότερο και επισημότερο μέσο επικοινωνίας και συνεννοήσεως των δημοσίων υπηρεσιών μεταξύ τους, αλλά και μεταξύ αυτών και των ιδιωτών. Το γεγονός ότι η δημόσια εξουσία εκφράζεται πάντοτε εγγράφως, κάνει την αλληλογραφία τη βασική ασχολία των δημοσίων υπηρεσιών. Η σημασία της στους διάφορους τομείς της ανθρώπινης δραστηριότητας είναι εξαιρετικά μεγάλη (σχ. 5.1α).

Τέλος η αλληλογραφία αποτελεί και ιστορικό τεκμήριο, αφου από τη μελέτη της μπορούμε να προσδιορίσουμε την κοινωνική, πολιτική και οικονομική ζωή μιας χώρας σε κάποια συγκεκριμένη χρονική περίοδο. Οι επιστολές 5.1β και 5.1γ περιέχουν χαρακτηριστικές ειδήσεις από τη ζωή της τουρκοκρατούμενης Ελλάδας.

Τα κράτη, επειδή έχουν διαπιστώσει τη σπουδαιότητα της αλληλογραφίας σε όλες τις μορφές της ανθρώπινης ζωής, έχουν οργανώσει ειδικές υπηρεσίες που λειτουργούν κάτω από την εποπτεία τους (ταχυδρομεία) για να επιτυγχάνουν την ανεμπόδιστη ανταλλαγή της. Με διεθνή σύμβαση μεταξύ των πολιτισμένων κρατών ιδρύθηκε η Παγκόσμια Ταχυδρομική Ένωση (1874), με έδρα τη Βέρονη της Ελβετίας, η οποία έχει αναλάβει την προστασία και ασφαλή μεταφορά της αλληλογρα-





Σχ. 5.1α.  
Η σημασία της αλληλογραφίας

φίας. Μεταξύ των κρατών που μετέχουν στην Ένωση περιλαμβάνεται και η Ελλάδα.

### **Προς τον κύριον Γεώργιον Λαδόπουλον**

**Εις Πάτρας**

Απαντώ εις τα δύο από 7 και 22 του λήξαντος Απριλίου γράμματά σας. Επειδή δεν ήτο δυνατόν να σας γράψω διά Κάστρου, έπρεπε να περιμένω ευκαιρίαν διά θαλάσσης και διά τούτο εβράδυνα να σας αποκριθώ μέχρι τούτου.

Με κατελύπησεν εις άκρον η δεινή περίστασις εις την οποίαν εκατηντήσατε διά την παραγωγήν σας.

Είναι περιττόν να σας εκφράσω την λύπην μου διά την δυστυχίαν του Μεσολογγίου, την οποίαν αυξάνει περισσότερον η θεωρία των στρατιωτών οι οποίοι διεσώθησαν από τον κίνδυνον και έρχονται κάθ' εκάστην εν Σαλώνοις ηφανισμένοι από την κακοπάθειαν και ταλαιπωρίαν.

Διά την αιτίαν αυτήν και διά το δυσπόριστον των μέσων προμηθείας ευρίσκομαι βιασμένος ν' αναβάλω προς το παρόν αν και έχω διάθεσιν του να εκπληρώσω την ζήτησίν εις καρπόν. Ο κύριος Μαστρογιάννης να μη μεταχειρισθή εις άλλο τα ολίγα χρήματα οπού ευρίσκονται εις χείρας του ειμήν εις πρόβλεψιν εξοφλήσεως των τροφών.

Τη 13 Μαΐου 1826  
από Σάλωνα

Ειλικρινής φίλος

Σχ. 5.1β.  
Εμπορική επιστολή του 1826.

Στα συντάγματα όλων των πολιτισμένων χωρών καθορίζεται το απαραβίαστο της αλληλογραφίας. Στο άρθρο 19 του Ελληνικού Συντάγματος ορίζεται ότι: «το απόρρητον των επιστολών και της καθ' οιονδήποτε τρόπον ελευθέρας ανταποκρί-



*Erbayn Diorum han' Kailan?*

Ja p'ysara lo' ayudarito Meojoppio a  
yo'loj je his uadicant his Diacionos b'yan  
b'los b'oyos his d'uzxias, ayos a'ceyos, ayos ja  
b'oyos, mai ayos yeyos, a'ceyos, b'yan  
Diacionos na' e'c'e' le' b'yan d'uzxia jule,  
b'li Diacion ualaypira, na' los cinoropion mai  
ecimata, Valero na' his 'ecimatah d'la' jule  
as'etatos, mai go'os a'raypira na' 'ceptadon' a'bi  
a' d'uzxopirios p'aclegas his d'uzpachos. Tasha  
uaypira a'goj je his Lebajin Diacionos mai  
his sacanas que na' egovion mai son li' a'rin  
uoso. Tashas de his cinoropias a'de'wos  
na' p'is p'is his d'uzxas e'camos je b'yan  
je p'is p'is a'de'wos, ayos b'yan mai l'ida le' d'uzx

Miranda  
by 26. Augt. 1826.

Wauwator

in ~~z~~ gleicher

19-0019

Леонтий Бицк

*foro Miguel*

卷之三

ΣΥ 5.1ν

Διοικητική επιστολή που συντάχθηκε λίγες ημέρες μετά την έξοδο των Μεσολογγίου.

**σεως η επικοινωνίας είναι απαραβίλαστον. Νόμος ορίζει τας εγγυήσεις υπό τας οποίας η δικαστική αρχή δεν δεσμεύεται εκ του απορρήτου διά λόγους εθνικής ασφαλείας ή προς διακρίβωσην ιδιαιτέρως σοβαρών εγκλημάτων.**

Επίσης στα άρθρα 248 και 370 του Ποινικού Κώδικα προβλέπονται αυστηρές ποινές για παραβάσεις που αφορούν την αλληλονομασία.

Τα σύγχρονα μέσα επικοινωνίας και τα μέσα μεταφοράς, τα οποία κατόρθωσαν



να εκμηδενίσουν σχεδόν τις αποστάσεις, διαφοροποίησαν συγχρόνως και τους παράγοντες που προσδιόριζαν τη χρησιμότητα και σημασία της αλληλογραφίας. Έτσι, η άμεση και εύκολη επικοινωνία (τηλέφωνο, συγκοινωνία) μείωσε οπωσδήποτε το φάσμα των αναγκών που καλύπτει η αλληλογραφία, αλλά αύξησε τις διανθρώπινες σχέσεις τόσο στον κοινωνικό όσο και στον οικονομικό τομέα, ώστε να παραμένει αναμφισβήτητη η ιδιαίτερη σημασία που έχει η αλληλογραφία στους τομείς αυτούς και στη σύγχρονη τεχνολογική μας εποχή.

### **5.1.3 Διάκριση της αλληλογραφίας.**

Το σύνολο των εγγράφων που αποτελούν την αλληλογραφία είναι δυνατόν να διακριθεί με βάση διάφορα κριτήρια από τα οποία τα σπουδαιότερα είναι το γεωγραφικό, το κριτήριο του τρόπου αποστολής της αλληλογραφίας, της λειτουργικότητας της αλληλογραφίας και του περιεχομένου και της ιδιότητας του συντάκτη.

#### **α) Διάκριση της αλληλογραφίας με βάση το γεωγραφικό κριτήριο.**

- **Εσωτερική αλληλογραφία.** Είναι η αλληλογραφία που διεξάγεται μέσα στα όρια ενός κράτους.
- **Εξωτερική αλληλογραφία.** Είναι η αλληλογραφία που διεξάγεται μεταξύ φορέων (αποστολέας-παραλήπτης) που βρίσκονται σε διαφορετικά κράτη.

#### **β) Διάκριση της αλληλογραφίας με βάση το κριτήριο του τρόπου αποστολής.**

- **Ταχυδρομική αλληλογραφία.** Είναι εκείνη που στέλνεται με φροντίδα των ταχυδρομικών υπηρεσιών. Στην ταχυδρομική αλληλογραφία, ο συντάκτης μπορεί να δώσει το χαρακτήρα της **απλής, συστημένης ή επείγουσας** αλληλογραφίας.
- **Τηλεγραφική αλληλογραφία.** Είναι εκείνη που στέλνεται από την τηλεγραφική υπηρεσία με τη μορφή των τηλεγραφημάτων.
- **Τηλετυπική αλληλογραφία.** Είναι εκείνη που διεξάγεται μεταξύ συνδρομητών telex.
- **Τηλεφωνική αλληλογραφία.** Είναι εκείνη που στέλνεται από το τηλέφωνο, συνήθως με τη μορφή σήματος και αφορά κυρίως την επίσημη αλληλογραφία.

#### **γ) Διάκριση της αλληλογραφίας με βάση το κριτήριο του περιεχομένου και της ιδιότητας του συντάκτη.**

##### **1. Επίσημη αλληλογραφία.**

Αναφέρεται στην επικοινωνία μεταξύ δημοσίων, δικαστικών, στρατιωτικών ή άλλων αρχών και υπηρεσιών.

Την επίσημη αλληλογραφία τη διακρίνομε σε:

- **Διοικητική αλληλογραφία.** Η αλληλογραφία μεταξύ των υπηρεσιών ενός κράτους, καθώς και μεταξύ υπηρεσιών και πολιτών.
- **Διπλωματική αλληλογραφία.** Η αλληλογραφία μεταξύ του κράτους και των διπλωματικών του αντιπροσώπων που βρίσκονται στο εξωτερικό, καθώς και η αλληλογραφία μεταξύ κρατών ή διεθνών οργανισμών (διαπιστευτήρια, διακοινώσεις, υπομνήματα, συνθήκες κλπ.).



Η επίσημη αλληλογραφία, όταν διεξάγεται από τις υπηρεσίες του δημοσίου, ονομάζεται **Δημόσια ή Κυβερνητική ή Κρατική**. Στην αλληλογραφία αυτή ανήκει και η **Στρατιωτική** αλληλογραφία, δηλαδή η αλληλογραφία μεταξύ στρατιωτικών μονάδων ή στρατιωτικών μονάδων και διαφόρων υπηρεσιών ή πολιτών και η **Δικαστηριακή** αλληλογραφία που διεξάγεται από τις δικαστικές αρχές.

Στην επίσημη αλληλογραφία ανήκει ακόμη και εκείνη που διεξάγεται από τα νομικά πρόσωπα δημοσίου δικαίου (δήμοι, κοινότητες, πανεπιστήμια κλπ.).

## 2. Ιδιωτική αλληλογραφία.

Δεν ανήκει στην επίσημη αλληλογραφία και ανταλλάσσεται μεταξύ ιδιωτών στο πλαίσιο των προσωπικών ή επαγγελματικών τους σχέσεων. Την ιδιωτική αλληλογραφία τη διακρίνομε σε:

### - Προσωπική αλληλογραφία.

Είναι η αλληλογραφία μεταξύ ιδιωτών στο πλαίσιο των προσωπικών και κοινωνικών τους σχέσεων (σχ. 5.16).

### - Εμπορική αλληλογραφία (commercial correspondence). Είναι η αλληλογραφία που στέλνεται από τους εμπόρους στο πλαίσιο των εμπορικών τους συναλλαγών.

*Σίκεια - Καρνιντας 12. Ν. 921.*

*Αγαπητούς μου -*

*Βρίχαριστην ἐγκαρδίαν διά λα'  
Γούχας Λας, ἀντειχόρευτος κα-  
τού μαζί λαχεῖται ἐπιπλέο-  
φικοῖς ἀγαπητοῖς μεας δι-  
καον. Ικανοὶ ἀνθρώποιν.*

*"Ορφευς Σίκειανός*

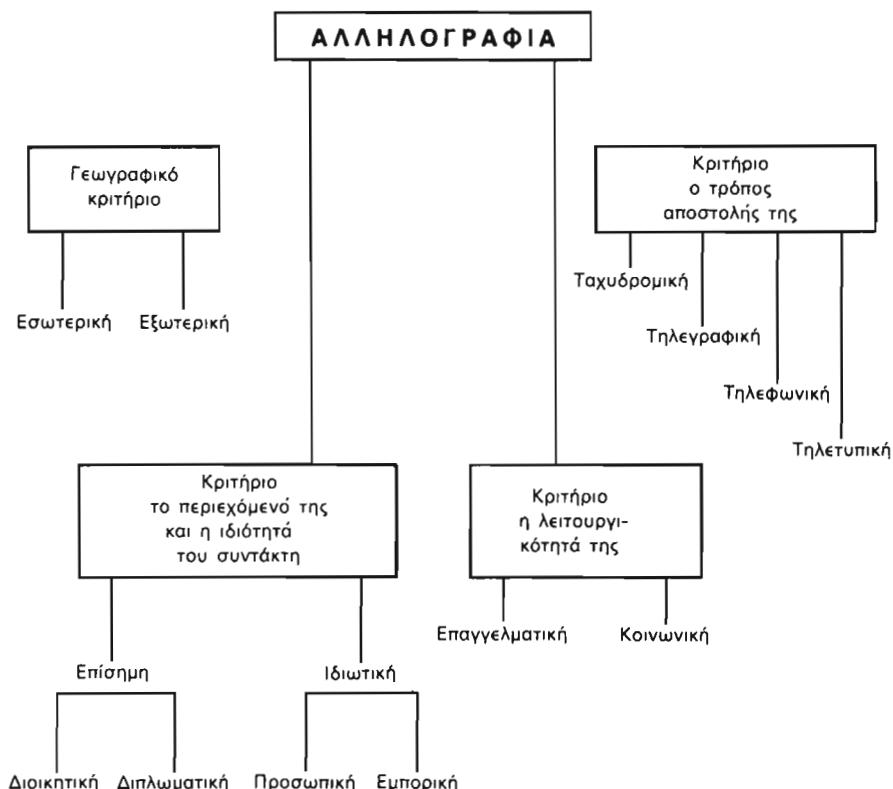
Σχ. 5.16.

Ιδιωτική αυτόγραφη επιστολή του ποιητή Άγγελου Σικελιανού.



**δ) Διάκριση της αλληλογραφίας με βάση το κριτήριο της λειτουργικότητάς της.**

- **Επαγγελματική αλληλογραφία.** Είναι εκείνη που προκύπτει από τη λειτουργία των οικονομικών σχέσεων μεταξύ επαγγελματιών, καθώς και από τη λειτουργία των δημοσίων υπηρεσιών, οργανισμών κλπ.
- Στην επαγγελματική ανήκει η επίσημη αλληλογραφία σε όλες τις μοδφές της (διοικητική, διπλωματική, ν.π.δ.δ. κλπ.) καθώς και η εμπορική αλληλογραφία.
- **Κοινωνική αλληλογραφία.** Είναι εκείνη η οποία προκύπτει από η λειτουργία των κοινωνικών σχέσεων των ανθρώπων. Στην κοινωνική ανήκει η **προσωπική** αλληλογραφία. Στο σχήμα 5.1ε καταγράφονται οι διακρίσεις της αλληλογραφίας που έχουμε αναφέρει.



Σχ. 5.1ε.  
Η διάκριση της αλληλογραφίας.

**5.2 Ορισμός, σημασία και διάκριση εμπορικής αλληλογραφίας.**

**5.2.1 Ορισμός της εμπορικής αλληλογραφίας.**

**Εμπορική αλληλογραφία** είναι εκείνη που ανταλλάσσεται μεταξύ εμπορικών,

βιοτεχνικών, βιομηχανικών επιχειρήσεων και ιδιωτικών φορέων παροχής υπηρεσιών καθώς και η αλληλογραφία που απευθύνεται από όλους αυτούς προς τους ιδιώτες και το δημόσιο στο πλαίσιο των εμπορικών και συναλλακτικών τους σχέσεων.

Από τον ορισμό διαπιστώνομε ότι η έκταση της σημερινής εμπορικής αλληλογραφίας σε σύγκριση με την προγενέστερη έχει μεγαλώσει αφού περιλαμβάνει περισσότερους φορείς (συντάκτες – αποδέκτες). Στην εμπορική αλληλογραφία κατατάσσονται τώρα όχι μόνο τα έγγραφα των εμπόρων που ανταλλάσσονται στον κύκλο των εμπορικών τους σχέσεων, αλλά και τα έγγραφα κάθε μορφής επαγγελματικά οργανωμένης, ιδιωτικής επιχειρήσεως (βιομηχανικές, τραπεζικές, τουριστικές, μεσιτικές, ασφαλιστικές, ναυτιλιακές κλπ. επιχειρήσεις).

Ακόμα, από την ανάλυση του ορισμού διαπιστώνεται ότι την εμπορική αλληλογραφία τη συνθέτουν τα παρακάτω ειδικότερα στοιχεία:

**α) Συναλλαγή.** Δηλαδή η αναφορά της σε ορισμένη εμπορική σχέση, η οποία είναι αποτέλεσμα της εμπορικής ή επιχειρησιακής διαδικασίας.

**β) Εμπορική ιδιότητα ή οργανωμένη ιδιωτική επιχείρηση.** Πρέπει δηλαδή ο φορέας της αλληλογραφίας (συντάκτης) να έχει την ιδιότητα του εμπόρου ή να είναι φορέας ιδιωτικής οικονομικής μονάδας. Την εμπορική ιδιότητα έχουν όσοι ενεργούν πράξεις εμπορικές και έχουν ως επάγγελμα την εμπορία (άρθρο 1 του Εμπ. Ν.). Το κριτήριο αυτό είναι ουσιαστικό για τη διεξαγωγή εμπορικής αλληλογραφίας.

### 5.2.2 Σημασία της εμπορικής αλληλογραφίας.

Η εμπορική αλληλογραφία αποτελεί σημαντικό παράγοντα των εμπορικών δοσοληψιών. Η αξιολόγησή της είναι ανάλογη με την οργάνωση, το αντικείμενο και το οικονομικό μέγεθος του εμπόρου ή της επιχειρήσεως.

Το μεγαλύτερο μέρος των εμπορικών σχέσεων δημιουργείται, αναπτύσσεται και ολοκληρώνεται με τη μεσολάβηση της εμπορικής αλληλογραφίας. Για ορισμένες εμπορικές επιχειρήσεις, π.χ. παραγγελιοδοχικές, η εμπορική αλληλογραφία παίζει ιδιαίτερα ουσιαστικό ρόλο, αφού από αυτήν εξαρτάται όλος ο κύκλος των οικονομικών τους σχέσεων.

Η σπουδαιότητα της εμπορικής αλληλογραφίας βρίσκεται στο γεγονός ότι καλύπτει οργανωτικές, οικονομικές και νομικές ανάγκες μιας οικονομικής μονάδας (έμπορος, επιχείρηση). Έτσι μπορούμε να πούμε ότι έχει σημασία:

**α) Οργανωτική.**

Επειδή εξασφαλίζει βασικές ανάγκες καλής οργανώσεως. Με την εμπορική αλληλογραφία ο έμπορος ή ο επιχειρηματίας έχει τη δυνατότητα να επιτυγχάνει τη γνωριμία και προβολή του, να γνωρίζει τον κύκλο των συναλλαγών του, τις δοσοληψίες που έγιναν και να φροντίζει για όσες πρέπει να γίνουν.

Επίσης να ενημερώνεται για ό,τι έχει συμφωνηθεί κατά την εμπορική του δράση και ακόμα να υπολογίζει και να προγραμματίζει νέες εμπορικές σχέσεις.

**β) Οικονομική.**

Επειδή με την εμπορική αλληλογραφία αρχίζουν, εξελίσσονται και ολοκληρώνονται οι περισσότερες συναλλαγές. Ειδικότερα, με την αλληλογραφία ο έμπορος έχει τη δυνατότητα να κάνει γνωστή στους πελάτες και στο ευρύτερο κοινό την



εμπορική του δράση, να προσφέρει εμπορεύματα, να ζητήσει τιμοκατάλογους και όρους πωλήσεως, να κάνει παραγγελίες, να κανονίσει λογαριασμούς, να ανανεώσει τις εμπορικές του σχέσεις κλπ. Με την εμπορική αλληλογραφία ο έμπορος θέτει σε εφαρμογή τα οικονομικά του σχέδια και τις προβλέψεις του, έρχεται σε συνεννόηση από τόπο σε τόπο, ζητά και παίρνει πληροφορίες, προσφέρει διευκολύνσεις, υποστηρίζει τα οικονομικά του συμφέροντα, αυξάνει την πίστη και την πελατεία του και γενικά διεξάγει το μεγαλύτερο μέρος των συναλλακτικών του σχέσεων.

### **γ) Νομική.**

Επειδή με την εμπορική αλληλογραφία αναλαμβάνονται υποχρεώσεις, καταρτίζονται εμπορικές συμβάσεις και αποκτώνται δικαιώματα. Επίσης η εμπορική αλληλογραφία αποτελεί αποδεικτικό στοιχείο τόσο ενώπιον των δικαστηρίων για την επίλυση των διαφορών που προκύπτουν από τις συναλλαγές όσο και ενώπιον των φορολογικών υπηρεσιών του κράτους κατά τον έλεγχο των εμπορικών πράξεων. Όταν προηγούνται των συναλλαγών προφορικές συνεννοήσεις πολλές φορές επικυρώνονται αυτές με έγγραφο που έχει τον τύπο της επιστολής. Σε περίπτωση εμπορικών διαφωνιών και παρά την ύπαρξη ειδικού συμβολαίου, χρησιμοποιείται η εμπορική επιστολή για τη διευκρίνηση της βουλήσεως των συμβαλλομένων και του ορίου των υποχρεώσεων που έχουν αναληφθεί. Ακόμη η αλληλογραφία του εμπόρου ή της επιχειρήσεως αποτελεί πολύτιμο στοιχείο της λογιστικής υπηρεσίας, γιατί χρησιμεύει για τον έλεγχο και την εγγραφή των οικονομικών πράξεων στα λογιστικά και εμπορικά βιβλία.

Εξαιτίας της ιδιαίτερης σημασίας που έχει η εμπορική αλληλογραφία, ο εμπορικός νόμος επιβάλλει στους εμπορευομένους την υποχρέωση να διατηρούν την εμπορική τους αλληλογραφία φυλάγοντας τις επιστολές που απευθύνονται σ' αυτούς και αντιγράφοντας τις επιστολές που στέλνουν και αναφέρονται στο εμπόριο τους.

Ο εμπορικός Νόμος στο άρθρο 8 ορίζει ότι «... ο έμπορος χρεωστεί να θέτει εις φάκελλον τας επιστολάς τας οποίας λαμβάνει και να αντιγράφει εις βιβλίον όσας αποστέλλει επιστολάς».

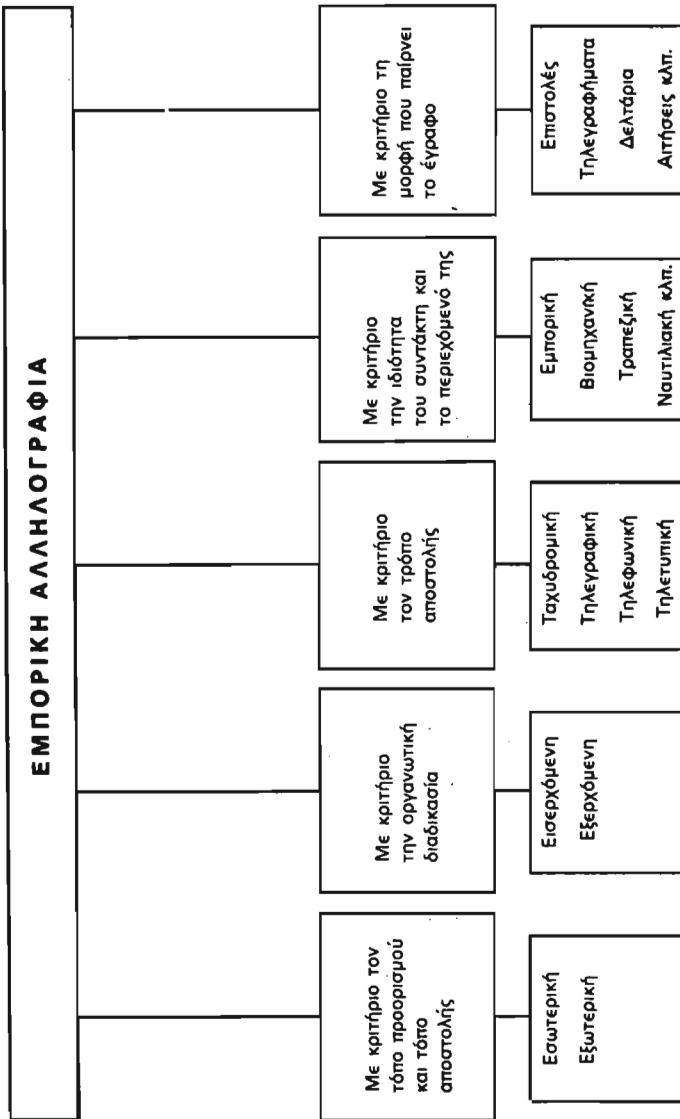
Η αντιγραφή των αποστελλόμενων επιστολών και μάλιστα σε μια επιχείρηση με μεγάλη εμπορική κίνηση είναι σχεδόν αδύνατος. Η πρακτική των εμπορικών συναλλαγών θεωρεί αρκετό να κρατείται ένα αντίγραφο κάθε επιστολής που στέλνεται στο αρχείο της επιχειρήσεως ή ακόμη να βιβλιοδετούνται από καιρό σε καιρό όλα τα αντίγραφα που παραμένουν στην επιχείρηση.

### **5.2.3 Διάκριση της εμπορικής αλληλογραφίας.**

Η εμπορική αλληλογραφία είναι δυνατόν να διακριθεί:

- Με κριτήριο τον τόπο προορισμού ή τον τόπο αποστολής, σε **εσωτερική**, όταν διεξάγεται μέσα στα όρια ενός κράτους, και **εξωτερική** όταν εκείνοι που αλληλογραφούν βρίσκονται σε διαφορετικές χώρες.
- Με κριτήριο την ιδιότητα του συντάκτη και το περιεχόμενο του εγγράφου, σε **εμπορική**, όταν διεξάγεται από τον έμπορο στον κύκλο των εμπορικών του σχέσεων, σε **βιομηχανική**, όταν διεξάγεται από τις βιοτεχνικές και βιομηχανικές επιχειρήσεις κατά τις συναλλαγές τους. Με το ίδιο κριτήριο έχουμε διάκριση της εμπορικής αλληλογραφίας σε **τραπεζική, τουριστική, ναυτιλιακή** κλπ.





- γ) Με κριτήριο τον τρόπο αποστολής, σε **ταχυδρομική**, εκείνη δηλαδή που στέλνεται με το ταχυδρομείο, σε **τηλεγραφική**, εκείνη που στέλνεται με τη μορφή τηλεγραφήματος, σε **τηλεφωνική** και **τηλετυπική**, δηλαδή εκείνη που στέλνεται με τηλεφωνικό σήμα ή **ΤΕΛΕΞ** (telex).
- δ) Με κριτήριο την οργανωτική διαδικασία σε **εισερχόμενη**, εκείνη δηλαδή που στέλνεται στον έμπορο ή επιχειρηματία και σε **εξερχόμενη**, εκείνη δηλαδή που ο έμπορος ή επιχειρηματίας στέλνει μέσα στο πλαίσιο των συναλλαγών του.
- ε) Με κριτήριο τη μορφή που παίρνει το έγγραφο μέσα στον κύκλο των συναλλακτικών σχέσεων σε αλληλογραφία με **επιστολές**, όταν θέλομε να εκθέσομε αναλυτικά τις απόψεις μας για κάποιο θέμα των εμπορικών μας συναλλαγών, σε αλληλογραφία με **τηλεγραφήματα**, όταν θέλομε να επικοινωνήσομε κυρίως για επείγοντα θέματα, σε αλληλογραφία με **δελτάρια**, όταν θέλομε να επικοινωνήσομε στερεότυπα και για μικρής σημασίας εμπορικά θέματα και σε αλληλογραφία με **αιτήσεις** όταν θέλομε να ικανοποιηθεί ένα νόμιμο αίτημά μας (σχ. 5.2).

### 5.3. Έννοια, διάκριση και εμφάνιση της εμπορικής επιστολής.

#### 5.3.1 Έννοια και διάκριση της εμπορικής επιστολής.

Το μεγαλύτερο μέρος των εμπορικών συναλλαγών διεξάγεται με την **εμπορική επιστολή**, η οποία ανταλλάσσεται για τη συνεννόηση διαφόρων εμπόρων ή επιχειρήσεων μέσα στο πλαίσιο των επαγγελματικών τους δραστηριοτήτων.

Η εμπορική επιστολή εξασφαλίζει με τον καλύτερο τρόπο το σκοπό που επιδιώκουν εκείνοι που συναλλάσσονται, γιατί προσφέρει πιο έντονα από τα άλλα είδη της γραπτής συνεννοήσεως την ευχέρεια να διατυπώσει ο συντάκτης αναλυτικά το θέμα που πραγματεύεται και ακόμα γιατί προσφέρεται σαν αποδεικτικό στοιχείο σε περίπτωση δικαστηριακής διαφοράς. Πραγματικά με την εμπορική επιστολή ο συντάκτης δεν περιορίζεται στο μέγεθος της διατυπώσεως των απόψεών του, όπως θα συνέβαινε στο τηλεγράφημα ή το εμπορικό δελτάριο, αλλά έχει τη δυνατότητα να αναλύσει με σαφήνεια τις απόψεις του για την υπόθεση που τον αφορά, αφού ο τύπος της επιστολής είναι βέβαια ορισμένος, αλλά δεν είναι περιοριστικός όπως στα άλλα είδη της εμπορικής συνεννοήσεως.

Η εμπορική επιστολή ανάλογα με τη φύση του περιεχομένου της διακρίνεται σε **εγκύκλια εμπορική επιστολή** και σε **προσωπική εμπορική επιστολή**.

**Εγκύκλια εμπορική επιστολή** είναι εκείνη που απευθύνεται στο ευρύ κοινό των συναλλασσομένων με το συντάκτη της επιστολής. Με αυτή γνωστοποιείται ένα γενικό θέμα το οποίο πιστεύεται ότι πρέπει να ενδιαφέρει τους παραλήπτες.

**Προσωπική εμπορική επιστολή** είναι εκείνη της οποίας το περιεχόμενο ενδιαφέρει προσωπικά τους συναλλασσόμενους, συντάκτη και αποδέκτη, ή και τρίτο πρόσωπο που μετέχει ή ενδιαφέρεται για τη συναλλαγή· ποτέ όμως το ευρύ κοινό. Οι προσωπικές εμπορικές επιστολές υποδιακρίνονται σε σημαντικό αριθμό ειδικότερων επιστολών ανάλογα με το σκόπο που επιδιώκει κάθε επιστολή. Έτσι έχομε επιστολές προσφοράς εμπορευμάτων ή υπηρεσιών, επιστολές που αναφέρονται σε συγκεκριμένη επιστολή.



σε εμπορεύματα τρίτων, επιστολές που αναφέρονται σε συμφωνίες και διακανονισμούς λογαριασμών, επιστολές πληροφοριών, πιστωτικές ή εγγυητικές επιστολές κλπ.

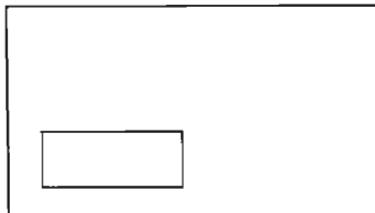
Οι εγκύκλιες εμπορικές επιστολές εμφανίζονται σε μικρότερο αριθμό από τις προσωπικές, αλλά όμως και αυτές υποδιακρίνονται ανάλογα με τα θέματα που πραγματεύονται. Έτσι έχουμε εγκύκλιες επιστολές ιδρύσεως επιχειρήσεως, προσλήψεως ή αποχωρήσεως συνεταίρων, αλλαγής διευθύνσεως, αυξήσεως τιμών, παραλαβής νέων προϊόντων κλπ.

### 5.3.2 Εμφάνιση της εμπορικής επιστολής.

Η εμπορική επιστολή συντάσσεται με συγκεκριμένους επαγγελματικούς στόχους τους οποίους επιδιώκει να επιτύχει ο έμπορος. Δεν αναφέρεται σε θέματα της προσωπικής ζωής των εμπόρων, αλλά αποτελεί μέρος της οικονομικής τους δραστηριότητας μέσα σ' ένα χώρο συμφερόντων και ανταγωνισμών. Έτσι, για να επιτύχει το σκοπό της η εμπορική επιστολή, πρέπει να παρέχει ορισμένες προϋποθέσεις πολλές από τις οποίες αναφέρονται στην εμφάνισή της. Δηλαδή να είναι καλαίσθητη για να προκαλεί έτσι ευχάριστη εντύπωση στον παραλήπτη.

Η έννοια της εμφανίσεως της εμπορικής επιστολής είναι βασικό στοιχείο για τον επιχειρηματία και αναφέρεται τόσο στην εξωτερική όσο και εσωτερική της εμφάνιση.

**Η εξωτερική εμφάνιση** αφορά τη μορφή του φακέλλου. Για την αποστολή της εμπορικής επιστολής στον παραλήπτη χρησιμοποιείται ειδικός καλαίσθητος φάκελος μέσα στον οποίο τοποθετείται το επιστολόχαρτο. Σήμερα υπάρχει δυνατότητα επιλογής καλαίσθητων φακέλλων, ενώ παράλληλα υπάρχει επίσης η δυνατότητα να παραγγελθούν φάκελλοι που καλύπτουν ειδικότερες ανάγκες των επιχειρηματιών με ιδιαίτερη καλαισθητική εντύπωση. Μεγάλη χρήση έχουν τελευταία οι διαφανείς φάκελλοι οι οποίοι, στο χώρο που γράφεται η διεύθυνση του παραλήπτη, έχουν λεπτό φύλλο ζελατίνας για να διακρίνεται μέσα από αυτό η διεύθυνση του παραλήπτη (σχ. 5.3α).



Σχ. 5.3α.

Γενικά οι φάκελοι πρέπει να είναι επιμελημένης κατασκευής και να φέρνουν συμμετρικά στο αριστερό και επάνω μέρος της όψεως την εμπορική επωνυμία. Στο νοητό παραλληλόγραμμο που σχηματίζεται στο δεξιό και κάτω τέταρτο του φακέλλου γράφεται η διεύθυνση του παραλήπτη και επάνω απ' αυτή η ταχυδρομική ένδειξη (συστημένη κλπ.) επάνω από την οποία τοποθετείται το γραμματόσημο. Η διεύθυνση του παραλήπτη σημειώνεται με διαγώνιο ή κάθετο σύστημα γραφής των στοιχείων (σχ. 5.3β).



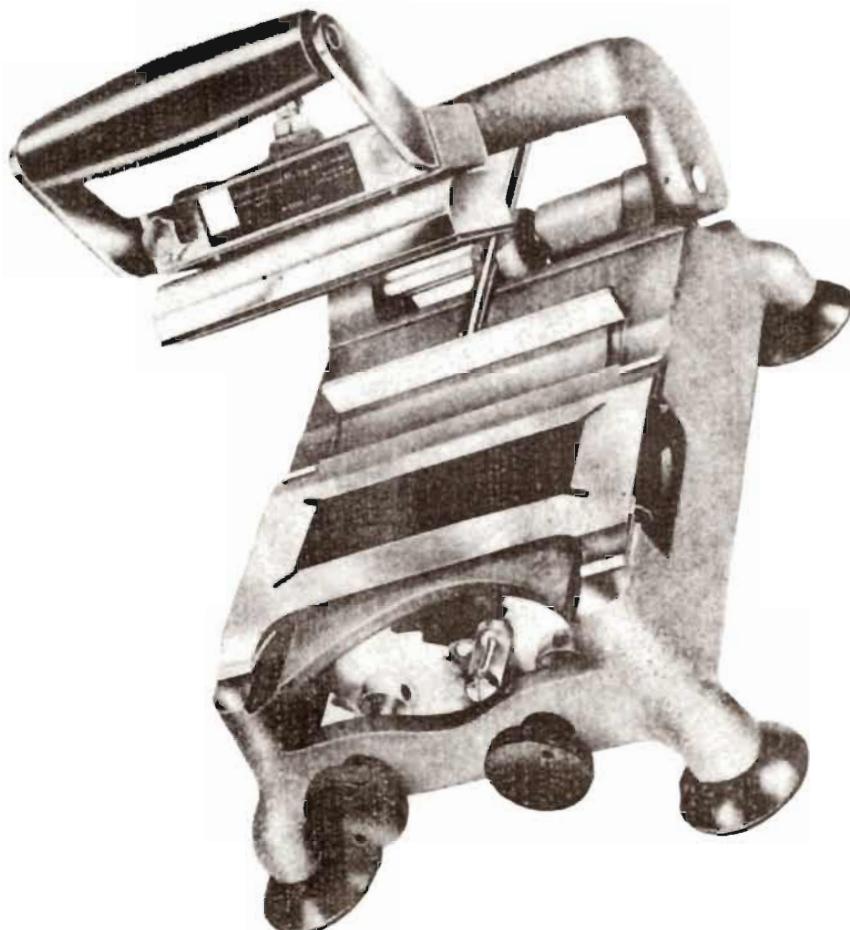
**ΠΡΟΣ**  
**Την Α.Ε. ΒΙΟΜΕΤΑΛ**  
**Οινόφυτα - Βοιωτίας**

**Κ°**  
**Γεώργιο Καντούνη**  
**Ναυλομεσίτη**  
**Ιτέα - Φωκίδας**

**Κάθετη γραφή**  
**διευθύνσεως**

**Διαγώνια γραφή**  
**διευθύνσεως**

**Σχ. 5.3β.**



**Σχ. 5.3γ.**  
**Διευθυνσιογράφος.**

Πολλές επιχειρήσεις, και ιδιαίτερα οι τράπεζες, χρησιμοποιούν ειδικούς διευθυνσιογράφους οι οποίοι εκτυπώνουν τις διευθύνσεις πάνω στους φακέλλους (σχ. 5.3γ).

**Η εσωτερική εμφάνιση** αναφέρεται στο ίδιο το επιστολόχαρτο του οποίου η αισθητική του εικόνα παίζει πολύ μεγαλύτερο ρόλο σε σχέση με την εμφάνιση του φακέλλου.

Εξάλλου η επιστολή παραμένει στο αρχείο του επιχειρηματία ενώ ο φάκελλος αχρηστεύεται αμέσως μετά την αποσφράγισή του. Την εμφάνιση της εμπορικής επιστολής συνθέτουν κυρίως τα παρακάτω στοιχεία:

#### **α) Η ποιότητα του επιστολόχαρτου.**

Το επιστολόχαρτο πρέπει να είναι ελαφρό, ευλύγιστο και ανθεκτικό. Η τυχόν μεγαλύτερη δαπάνη για την προμήθεια από μια επιχείρηση χαρτιού καλής ποιότητας περιορίζεται όταν στα αντίγραφα των δακτυλογραφημένων επιστολών γίνεται χρήση ψιλού χαρτιού γραφομηχανής.

#### **β) Σχήμα του επιστολόχαρτου.**

Το επιστολόχαρτο πρέπει να έχει τις καθιερωμένες διαστάσεις, να είναι δηλαδή  $28 \times 21 \text{ cm}$  ή  $21 \times 14 \text{ cm}^*$ . Παρέκκλιση από τις διαστάσεις αυτές είναι δυνατόν να γίνει όταν έχουμε επιλογή χαρτιού ειδικών τύπων ή όταν τα επιστολόχαρτα αποτελούν φύλλα ειδικού μπλοκ.

#### **γ) Χρώμα του επιστολόχαρτου.**

Το λευκό χρώμα του επιστολόχαρτου είναι εκείνο που τονίζει τα έντυπα και τα δακτυλογραφημένα γραπτά στοιχεία της επιστολής. Τα λευκά επιστολόχαρτα είναι τα περισσότερο καθιερωμένα επιστολόχαρτα. Τελευταία χρησιμοποιείται και το θαμπό (ματ) χαρτί επειδή καλύπτει την παλαιότητα του χαρτιού και τυχόν ρυπαρότητα που παρουσιάζεται κατά το χρόνο της χρήσεώς του και κυρίως κατά τη δακτυλογράφηση.

#### **δ) Συμμετρική τακτοποίηση των διαφόρων μερών της επιστολής.**

Το κάθε στοιχείο από εκείνα που συνθέτουν το σύνολο των μερών της εμπορικής επιστολής (επικεφαλίδα, εσωτερική διεύθυνση, προσφώνηση κλπ.) πρέπει να τοποθετείται στη σωστή του θέση και με τέτοια διάταξη ώστε να διατηρείται η συμμετρία του συνόλου.

#### **ε) Περιθώρια της επιστολής.**

Η σωστή τήρηση των περιθωρίων της επιστολής παίζει σπουδαίο ρόλο στην καλαίσθητη εμφάνισή της. Όπως θα αναφέρομε, τα περιθώρια δεξιά και αριστερά της επιστολής καθορίζονται από τα στοιχεία που γράφονται στο αντίστοιχο δεξιό και αριστερό μέρος (συνήθως από την επικεφαλίδα και την ημεροχρονολογία).

#### **στ) Παραγραφοποίηση του κειμένου.**

Η καλαισθησία του κειμένου της επιστολής εξαρτάται μεταξύ των άλλων και α-

\* Οι διαστάσεις των φύλλων χαρτιού που χρησιμοποιούνται συνήθως για τη σύνταξη των διαφόρων εγγράφων καθιερώθηκαν από τη Διεθνή Οργάνωση Προτύπων (International Standards Organization, I.S.O.) και υιοθετήθηκαν από το ελληνικό δημόσιο. Δηλαδή α) Φύλλα μεγάλου μεγέθους τύπου A<sub>4</sub>  $210 \text{ mm} \times 297 \text{ mm}$ . β) Φύλλα μικρού μεγέθους τύπου A<sub>5</sub>  $148 \text{ mm} \times 210 \text{ mm}$ .



πό την παραγραφοποίηση του, δηλαδή την τήρηση παραγράφων σύμφωνα με την ορθή σύνταξη του εμπορικού κειμένου.

### **ζ) Καλή δακτυλογράφηση και ορθογραφία του κειμένου.**

Η εμφάνιση της εμπορικής επιστολής εξαρτάται σε μεγάλο ποσοστό και από την ορθογραφία και την καλή δακτυλογράφηση. Είναι προτιμότερο να ξαναγραφεί σωστά μια εμπορική επιστολή παρά να σταλεί χωρίς καθαρότητα ή με λάθη ορθογραφικά ή συντακτικά τα οποία χαρακτηρίζουν άσχημα το συντάκτη και γενικότερα την επιχείρηση.

## **5.4 Σύνταξη εμπορικής επιστολής. Αρετές.**

### **5.4.1 Γενικά.**

Για να συντάξει κάποιος ένα κείμενο επιστολής εκθέτοντας σ' αυτό ένα γεγονός, πρέπει να γνωρίζει καλά το γεγονός αυτό, γιατί σύνταξη δεν είναι τίποτε άλλο παρά η μεταφορά σε ένα φύλλο χαρτιού των σκέψεων του συντάκτη. Με άλλα λόγια, εκείνος που θα πάρει στα χέρια του το μολύβι για να διατυπώσει στο χαρτί ένα γεγονός, θα πρέπει να γνωρίζει από προηγουμένως το γεγονός αυτό, γιατί, αν δεν το γνωρίζει, οτιδήποτε θα γράψει, δε θα αφορά το συγκεκριμένο γεγονός και συνεπώς δε θα πρέπει να γραφεί.

Βέβαια η ίδια σκέψη ή το ίδιο γεγονός είναι δυνατόν να διατυπωθεί με διαφορετικό τρόπο τόσο μεταξύ δύο συντακτών όσο και από το ίδιο πρόσωπο σε διαφορετική χρονική στιγμή. Η νόηση των συντακτών που γράφουν το ίδιο κείμενο, περνάει, προκειμένου να διατυπώσουν τις σκέψεις τους, τα ίδια νοηματικά στάδια και πιθανόν να διαφέρουν στην ιδιαίτερη καθενός τοποθέτηση η πλοκή των παραγράφων του κειμένου.

Όσα αναφέρονται παραπάνω έχουν ουσιαστική σημασία, γιατί έτσι αποδεικνύεται ότι υπάρχει δυνατότητα να προσδιορισθούν τα στάδια της νοήσεως που θα ακολουθήσει ο συντάκτης, ώστε να τα σπουδάσει και να εφαρμόσει τη γνώση αυτή για τη σύνταξη των εμπορικών επιστολών. Βέβαια με την αλληλογραφία ο επιχειρηματίας διέξαγε όλες τις εργασίες της επιχειρήσεως και υποστηρίζει τα συμφέροντά του. Γ' αυτό η σύνταξη της αλληλογραφίας απαιτεί και άλλα προσόντα, όπως γραμματικές και συντακτικές γνώσεις καθώς και γνώση των εμπορικών όρων.

### **5.4.2 Τεχνική συντάξεως του κειμένου.**

#### **α) Έρευνα του αιτίου που προκαλεί τη σύνταξη της επιστολής.**

Όπως αναφέρθηκε προηγουμένως, πάντοτε υπάρχει κάποια αιτία για την οποία καταφεύγομε στη σύνταξη της επιστολής. Δηλαδή, άλλοτε έχομε στα χέρια μας μια προηγούμενη επιστολή και θέλομε να απαντήσουμε, άλλοτε θέλομε να γνωρίσουμε κάτι που συμβαίνει στην επιχείρησή μας, άλλοτε γιατί θέλομε να κάνουμε μια παραγγελία κλπ. Η αιτία που προκαλεί τη σύνταξη της επιστολής είναι δυνατόν να τοποθετηθεί ως εισαγωγή στο κείμενό μας.



Οποιαδήποτε αιτία και αν πάρομε (από αυτές που αναφέραμε παραπάνω) μπορεί να τοποθετηθεί ως εισαγωγή.

Αν π.χ. έχομε στα χέρια μας μια προηγούμενη επιστολή η οποία αναφέρεται στην αποστολή 500 χαρτοδεμάτων και μας ζητούν να τους στείλομε το εμπόρευμα στο υποκατάστημά τους που βρίσκεται στην Αλεξανδρούπολη, θα συντάξομε την εισαγωγή του κειμένου μας περίπου όπως παρακάτω.

*Κύριοι,*

*Πήραμε την 522/22-10-1980 επιστολή σας με την οποία μας ζητάτε να σας στείλομε πεντακόσια (500) χαρτοδέματα με δική μας φροντίδα στο υποκατάστημα Αλεξανδρουπόλεως.*

### **β) Προσδιορισμός και διατύπωση του επιδιωκόμενου σκοπού του συντάκτη.**

Στο πλαίσιο των εμπορικών συναλλαγών, η αιτία η οποία προκαλεί τη σύνταξη μιας εμπορικής επιστολής, στερείται νοήματος εφόσον δε δημιουργεί μια κατάσταση θετική ή αρνητική ή γενικότερα μια κατάσταση η οποία να δημιουργεί υποχρέωση για πράξη ή παράλειψη, γιατί επί της αιτίας πάντοτε κάτι έχομε να δηλώσουμε. Αυτή η κατάσταση είναι και ο βασικός σκοπός της επιστολής. Αυτό είναι όρος απαράβατος στις οργανωμένες επιχειρήσεις οι οποίες, και στην αντίθεση η άρνησή τους για ένα συγκεκριμένο θέμα, πρέπει να δώσουν την αρνητική τους απάντηση και κατά συνέπεια κάτι θα έχουν να πουν. Έτσι, αυτός ο επιδιωκόμενος σκοπός τού συντάκτη αποτελεί το κύριο θέμα, δηλαδή το μετά την εισαγωγή μέρος του κειμένου της επιστολής. Στο μέρος αυτό διατυπώνονται όλα τα πραγματικά γεγονότα και επιχειρήματα τού συντάκτη ανάλογα με το αντικείμενο της επιστολής.

Δηλαδή στο προηγούμενο παράδειγμα, στο οποίο αναφέρθηκε η αιτία που προκάλεσε την επιστολή, το κύριο θέμα θα πρέπει να αναφέρεται στον επιδιωκόμενο σκοπό του συντάκτη. Ο επιδιωκόμενος σκοπός του θα πρέπει να είναι ή ότι θα στείλει το εμπόρευμα (τα 500 χαρτοδέματα), οπότε έχομε πράξη θετική, ή ότι για διαφόρους λόγους δε θα στείλει το εμπόρευμα, οπότε έχομε κατάσταση αρνητική. Επομένως το κύριο θέμα του κειμένου πρέπει να είναι περίπου το παρακάτω.

*... και σας γνωρίζομε ευχαρίστως ότι ειδικό συνεργείο της εταιρίας μας ασχολήθηκε με την επιλογή των πεντακοσίων (500) χαρτοδεμάτων τα οποία θα φορτωθούν με φροντίδα του τμήματος πωλήσεων της εταιρίας μας από αποθήκες ΟΣΕ Θεσσαλονίκης στις 8 Νοεμβρίου, με προορισμό το σιδηροδρομικό σταθμό Αλεξανδρουπόλεως.*

Βέβαια εδώ δεν εξαντλείται εκείνο το οποίο έχομε να δηλώσομε ως συντάκτες του κειμένου της εμπορικής επιστολής, δύμας προσδιορίσαμε τη θέση μας η οποία εδώ είναι θετική, δηλαδή πράξεως και ενέργειας. Δεχθήκαμε δηλαδή την παραγγελία και ενεργούμε ανάλογα. Έτσι καλύφθηκε το ουσιαστικό μέρος της επιστολής το οποίο αποτελεί το μετά την εισαγωγή μέρος του κειμένου.

Όπως είναι φυσικό, ο προσδιορισμός και η διατύπωση του επιδιωκόμενου σκοπού εμφανίζονται με την υποκειμενική τους μορφή, δηλαδή τι έχομε εμείς οι συντάκτες να δηλώσομε για το θέμα του οποίου την αιτία είχαμε διερευνήσει. Επιδιώκομε, στη συνέχεια να συγκεντρώσομε όλα τα στοιχεία που συνοδεύουν το θέμα



της συναλλαγής (απόφαση για αποδοχή της παραγγελίας, συσκευασία, προσδιορισμός ημερομηνίας, φόρτωση, επιλογή μεταφορικού μέσου κλπ.) και τα διατυπώνομε στο κύριο θέμα της εμπορικής επιστολής.

### **γ) Προτάσεις και συμπεράσματα.**

Συνήθως η επιστολή τελειώνει με πιθανές προτάσεις και συμπεράσματα ή απλώς με ένα συμπέρασμα ή με μια πρόταση. Βέβαια, την αναγκαιότητα προτάσεων και συμπερασμάτων την καθορίζει το αντικείμενο της επιστολής και η έκταση των ενεργειών που περιλαμβάνονται στην εμπορική συναλλαγή στην οποία αποβλέπει η επιστολή.

Στο παραπάνω παράδειγμα συντάξεως της επιστολής η πρόταση μπορούσε να πάρει την παρακάτω μορφή.

... Πιστεύουμε ότι θα μπορέσετε να παραλάβετε το εμπόρευμα το πρωί της 9ης Νοεμβρίου από τις αποθήκες ΟΣΕ και παρακαλούμε να βρίσκεται εκεί αρμόδιος υπάλληλος της εταιρίας σας για την παραλαβή του εμπορεύματος.

Παρακαλούμε επίσης να μας γνωρίσετε τηλεφωνικώς την παραλαβή.

Φιλικότατα

(Υπογραφή)

### **5.4.3 Διάρθρωση και παραγραφοποίηση του κειμένου της εμπορικής επιστολής.**

Αναφέρθηκαν προηγουμένως τα στάδια τα οποία πρέπει ν' ακολουθήσει η νόηση του συντάκτη, ώστε να μπορεί να συνθέσει το κείμενο της εμπορικής επιστολής με τον καλύτερο επιθυμητό τρόπο.

'Όταν λέμε να συνθέσει ο συντάκτης το κείμενο εννοούμε να συγκεντρώσει όλα τα πραγματικά γεγονότα, τις πτυχές, όπως λέμε, ενός θέματος συναλλαγής, να τα κατατάξει και να τα διατυπώσει έτσι, ώστε το κείμενο να είναι καλαίσθητο αλλά και κατανοητό.

Θα εξετάσομε παρακάτω τα στάδια τα οποία μας επιτρέπουν την ορθή σύνθεση του κειμένου.

#### **α) Σύλληψη του θέματος.**

Συνίσταται στην προσπάθεια να συλλάβομε στο σύνολό του εκείνο που θέλομε να γράψουμε. Στην προσπάθεια αυτή αναζητούμε και επιλέγομε.

Η αναζήτηση, η ανεύρεση και ο διαχωρισμός των γεγονότων που αφορούν το θέμα είναι εργασία σκέψεως με την οποία συγκεντρώνομε τα αναγκαία και απαραίτητα γύρω από το θέμα στοιχεία.

#### **β) Διάταξη.**

'Έχει σκοπό να τακτοποιήσει τα στοιχεία που μας παρέδωσε η προηγούμενη εργασία σε μια αλληλουχία η οποία θα ανταποκρίνεται στα γεγονότα της συναλλαγής. Εδώ χρειάζεται η αρχή, το μέσο και το τέλος του κειμένου και τα γεγονότα τοποθετούνται κατά ενότητα, έτσι ώστε το σύνολο του κειμένου να είναι εύκολα κατανοητό.



### **γ) Λεκτική διάρθρωση.**

Το τρίτο τούτο στάδιο αποτελεί το χρωστήρα ο οποίος θα δώσει ζωή στον πίνακα του κειμένου. Η λεκτική διάρθρωση είναι η πιο δύσκολη και σπουδαιότερη εργασία η οποία οδηγεί στην οριστική μορφή του κειμένου.

### **δ) Παραγραφοποίηση του κειμένου.**

Για την ορθή σύνταξη μιας εμπορικής επιστολής και την κατά το δυνατόν άνετη κατανόηση του κειμένου, επιβάλλεται η διαίρεσή του σε παραγράφους. Η παραγραφος αποτελεί τη βασική μονάδα συντάξεως του κειμένου, είναι μέρος του όλου και πρέπει να χρησιμοποιείται με προσοχή, ώστε να μας δίνει σαφές και σύντομο νόημα.

### **5.4.4 Αρετές του κειμένου της εμπορικής επιστολής.**

#### **α) Αλήθεια.**

Η διατύπωση των γεγονότων όπως πραγματικά είναι, αποτελεί την πρώτη αρετή που πρέπει να έχει κάθε παράγραφος του κειμένου της εμπορικής επιστολής. Χωρίς την αλήθεια δεν μπορεί να υπάρξει καλή πίστη, νόμιμες συναλλαγές και το σπουδαιότερο, δεν μπορεί να υπάρξει μέλλον για την επιχείρηση. Τα πράγματα πρέπει να παρουσιάζονται όπως είναι στην πραγματικότητα, με ευγένεια και διακριτικότητα και χωρίς τη συναισθηματικότητα που μπορεί να μας απομακρύνει από το θέμα.

#### **β) Σαφήνεια.**

Το νόημα κάθε προτάσεως και παραγράφου πρέπει να γίνεται εύκολα κατανοητό σε πρώτη ανάγνωση. Η σαφήνεια επιτυγχάνεται με τη σωστή και όχι αλληλοσυγκρουόμενη διάταξη των νοημάτων και με την εφαρμογή των συντακτικών και γραμματικών κανόνων. Οι αοριστίες και τα υπονοούμενα πρέπει να αποφεύγονται.

#### **γ) Ακριβολογία.**

Οι χρησιμοποιούμενες λέξεις πρέπει να έχουν σαφή και όχι διφορούμενη έννοια. Ο προσδιορισμός των περιστατικών με ακρίβεια είναι ουσιαστικό στοιχείο. Οι υπερβολές, οι αοριστίες και τα υπονοούμενα πρέπει να αποφεύγονται.

#### **δ) Συντομία.**

Οι σκέψεις πρέπει να διατυπώνονται με συντομία χωρίς όμως να βλάπτεται η σαφήνεια και η ακριβολογία του κειμένου.

#### **ε) Υφος.**

Όταν λέμε ύφος, εννοούμε τον ιδιαίτερο εκείνο τρόπο με τον οποίο εκφράζει τα νοήματά του ο συντάκτης. Το ύφος πρέπει να είναι σοβαρό και αυστηρό, ενώ το πρόσωπο που θα χρησιμοποιήσομε οταν αναφερόμαστε στον παραλήπτη είναι το β' πληθυντικό πρόσωπο.

Κατά τη σύνταξη μιας επιστολής πρέπει ακόμα να έχομε υπόψη μας τα εξής:

- Na γράφομε σύμφωνα με τους γραμματικούς και συντακτικούς κανόνες της



γλώσσας. Απαιτείται ιδιαίτερη προσοχή στη χρήση του υποκειμένου και των δευτερευουσών προτάσεων. Επίσης προσοχή στο χρόνο του ρήματος.

- β) Να μη χρησιμοποιούμε ξένες λέξεις εφόσον υπάρχουν αντίστοιχες ελληνικές, το ίδιο καθιερωμένες.
- γ) Να μη μεταχειριζόμαστε λέξεις τοπικών ιδιωμάτων και παροιμιακές εκφράσεις.
- δ) Να αποφεύγονται οι αμφίσημες (με διπλή σημασία) λέξεις.
- ε) Να αποφεύγονται οι επαναλήψεις των ίδιων λέξεων και φράσεων.
- στ) Να αποφεύγονται οι χυδαίες φράσεις και οι ύβρεις.
- ζ) Να αποφεύγονται οι υπερβολές όταν επαινούμε κάποιο πρόσωπο.

Η σωστή σύνταξη μιας εμπορικής επιστολής εξαρτάται βέβαια και από τις ιδιαίτερες ικανότητες του συντάκτη. Όταν όμως προσέξει τα σημεία που αναφέραμε, δεν υπάρχει αμφιβολία ότι θα αποκτήσει ικανότητα.

#### **5.4.5 Τεχνικά στοιχεία.**

##### **α) Περιθώριο.**

Σε κάθε επιστολή πρέπει να αφήνεται περιθώριο πλάτους 3 cm περίπου αριστερά και 1 cm δεξιά της σελίδας. Τα περιθώρια της δεύτερης σελίδας καθώς και των άλλων σελίδων με ζυγό αριθμό εφόσον δακτυλογραφούνται και στην πίσω πλευρά του φύλλου, αφήνονται αντίστροφα για να μην καταστραφεί το κείμενο σε περίπτωση διατρήσεως της επιστολής κατά την αρχειοθέτηση.

##### **β) Διαστήματα – Διάστιχα.**

Για τον ορθό διαχωρισμό των γραμμάτων και των στίχων καθώς και της δυνατότητας να γραφεί πυκνό ή αραιό κείμενο παρέχεται η ευχέρεια να ρυθμισθεί γι' αυτό το σκοπό η γραφομηχανή σε κατάλληλα διαστήματα ή διάστιχα. Ο υπολογισμός των διαστημάτων (δηλαδή της αποστάσεως μεταξύ δύο διαδοχικών κτυπμάτων γραφομηχανής) και των διαστίχων (δηλαδή της αποστάσεως μεταξύ δύο διαδοχικών στίχων) πρέπει να υπολογίζεται έτσι ώστε να μην επηρεάζει δυσμενώς την εμφάνιση του κειμένου.

##### **γ) Αρίθμηση σελίδων.**

Όταν το κείμενο της εμπορικής επιστολής είναι μεγάλο, η δεύτερη και οι επόμενες σελίδες αριθμούνται με διαδοχικούς αραβικούς αριθμούς από τον αριθμό 2 για τη δεύτερη σελίδα.

##### **δ) Παρενθέσεις.**

Η χρησιμοποίηση παρενθέσεων και ιδιαίτερα εκείνων που μεγαλώνουν υπερβολικά τις προτάσεις, καλό είναι να αποφεύγεται.

##### **ε) Όρες.**

Η αριθμητική αποτύπωση της ώρας μπορεί να γίνει και με τη χρήση αριθμών από 00.01 μέχρι και 23.59 όπως έχει καθιερωθεί διεθνώς. Τα δύο πρώτα ψηφία καθορίζουν την ώρα και τα δύο τελευταία καθορίζουν τα λεπτά της ώρας. Μεταξύ ωρών και λεπτών βάζομε πάντοτε τελεία. Η χρησιμοποίηση των ωρών 24.00 η



00.00 πρέπει να αποφεύγεται, γιατί υπάρχει κίνδυνος να δημιουργηθεί σύγχυση σχετικά με την ημέρα που αναφέρονται οι ώρες. Η χρησιμοποίηση συντρήσεων «π.μ.» (προ μεσημβρίας) και «μ.μ.» (μετά μεσημβρία) είναι περιττή όταν γίνεται χρήση της παραπάνω αποτυπώσεως της ώρας.

#### **5.4.6 Τυποποιημένες διατυπώσεις εισαγωγής και κλεισίματος της εμπορικής επιστολής.**

Η εισαγωγή αποτελεί την πρώτη σκέψη της επιστολής. Με αυτή εισάγεται ο παραλήπτης στο θέμα. Στην εισαγωγή μπορούν να αναφέρονται παραπομπές σε προηγούμενα έγγραφα, σχετικά με το αντικείμενο που πραγματεύεται η επιστολή.

Αποτελεί την εναρκτήρια πρόταση και έχει συνήθως στερεότυπη διατύπωση ανάλογα με το θέμα όπως τα παρακάτω παραδείγματα:

a) Όταν θέλομε να βεβαιώσομε λήψη επιστολής:

- Πήραμε την από 12-10-1981 επιστολή σας και σας ευχαριστούμε για τις πληροφορίες που μας δώσατε...
- Έχομε στα χέρια μας την από 12-10-1981 επιστολή σας...
- Είμαστε κάτοχοι της επιστολής σας με αριθμό 210/10-10-1981...

Επίσης όταν θέλομε να βεβαιώσομε λήψη επιστολής και συγχρόνως να απαντήσουμε στο αντικείμενο που πραγματεύεται γράφομε π.χ.:

- Έχομε στα χέρια μας την από 12-10-81 επιστολή σας που αφορά παράκλησή σας για έκπτωση των τιμολογίων και σας γνωρίζομε ότι...
- Είμαστε κάτοχοι της επιστολής σας με αριθμό 210/10-10-1981 και ευχαρίστως σας γνωρίζομε ότι μπορούμε να ικανοποιήσουμε το αίτημά σας...

Άλλα παραδείγματα:

- Αναφερόμαστε στην από 10-10-1981 επιστολή σας...
- Σύμφωνα με την από 10-10-1981 επιστολή σας...
- Σε απάντηση της από 10-10-1981 επιστολή σας...
- Απαντώντας στην από 10-10-1981 επιστολή σας...
- Επί της από 10-10-1981 επιστολής σας...

b) Όταν θέλομε να αναγγείλομε ένα γεγονός ή να αναφερθούμε απευθείας στην αιτία που προκάλεσε τη σύνταξη της επιστολής:

- Με την επιστολή αυτή σας γνωρίζομε...
- Έχομε την τιμή να σας γνωρίσουμε...
- Βρισκόμαστε στην ευχάριστη θέση...
- Σας πληροφορούμε ότι...
- Παρακαλούμε να μας αποστείλετε...
- Με λύπη σας αναγγέλομε...

γ) Όταν δεν έχομε ειδήσεις και όταν θέλομε να υπενθυμίσουμε κάτι:

- Στερούμενοι ειδήσεών σας...
- Επειδή δεν τύχαμε απαντήσεώς σας...
- Παρακαλούμε να μας γνωρίσετε...
- Σε συνέχεια της από 15-10-1981 επιστολής...
- Σας υπενθυμίζομε την από 15-10-1981 επιστολή μας...
- Έχομε την τιμή να σας υπενθυμίσουμε...
- Μετά την τηλεφωνική επικοινωνία που είχαμε...



- δ) Προτού διατυπώσομε τη φιλοφρόνηση ή σε συνδυασμό με αυτή κλείνομε την επιστολή συνήθως με τις παρακάτω φράσεις:
- ...Περιμένομε απάντησή σας...
  - ...Πιστεύουμε στη μεταξύ μας συνεργασία...
  - ...Ελπίζομε στην άμεση αποστολή...
  - ...Με την ελπίδα ότι θα κρίνετε φιλικά την παράλειψή μας αυτή...
  - ...Παρακαλούμε να μας γνωρίσετε λήψη της παραγγελίας σας...
  - ...Πάντοτε πρόθυμοι...
  - ...Περιμένομε νέα σας...

### 5.5 Διάταξη των στοιχείων της εμπορικής επιστολής.

Η εμπορική επιστολή έχει σαφώς ξεχωριστή μορφή από τα άλλα γραπτά είδη εμπορικής συνεννοήσεως (δελτάριο, τηλεγράφημα κλπ.). Αποτελείται από διάφορα μέρη, τα οποία ονομάζονται στοιχεία της εμπορικής επιστολής και τα οποία προσδιορίζουν το περιεχόμενό της και τη φυσιογνωμία της.

Τα στοιχεία αυτά είναι:

- Επικεφαλίδα.
- Τόπος και ημεροχρονολογία εκδόσεως της επιστολής.
- Όνομα και διεύθυνση παραλήπτη (εσωτερική διεύθυνση).
- Προσφώνηση.
- Κείμενο ή υπόθεση ή κύριο θέμα.
- Φιλοφρόνηση.
- Υπογραφή.

Η σύχρονη οργανωτική των επιχειρήσεων έχει επηρεάσει σημαντικά τον τρόπο γραπτής επικοινωνίας των οικονομικών μονάδων (εμπόρων, επιχειρήσεων). Επιδιώκεται η διαμόρφωση των επιστολών τους σύμφωνα με τον κανονισμό αλληλογραφίας των δημοσίων υπηρεσιών. Αυτή η τάση **δημοσιοποίησεως** των ιδιωτικών εγγράφων είχε ως αποτέλεσμα όχι μόνο την πληρέστερη εμφάνιση των εμπορικών επιστολών, αλλά και τον επιλουστισμό της με στοιχεία και όρους καθιερωμένους από τη δημόσια αλληλογραφία. Έτσι σήμερα η εμπορική επιστολή εκτός από τα στοιχεία που αναφέραμε, μπορεί να περιλαμβάνει, ανάλογα με την οργάνωση της επιχειρήσεως και το αντικείμενό της, και τα παρακάτω ακόμα στοιχεία:

- Αριθμό πρωτοκόλλου.
- Θέμα ή περίληψη.
- Σχετικά.
- Συνημμένα.
- Κοινοποίηση.
- Αρχικά συντάκτη και δακτυλογράφου.

Τα στοιχεία της επιστολής που αναφέρθηκαν, τοποθετούνται στο επιστολόχαρτο σε μια ορισμένη θέση ώστε να δίνουν στην επιστολή τη διάταξη του περιεχομένου της.

Μερικά στοιχεία της εμπορικής επιστολής τοποθετούνται αποκλειστικά σε ορισμένο χώρο του επιστολόχαρτου (προσφώνηση, κείμενο, υπογραφή κλπ.), ενώ άλλα μπορούν να τοποθετηθούν ανάλογα με την προσπάθεια καλαισθητοποιήσεως της επιστολής (επικεφαλίδα, εσωτερική διεύθυνση, κοινοποίηση κλπ.).



Με βάση το κείμενο της εμπορικής επιστολής, μπορούμε να διακρίνουμε τα στοιχεία της επιστολής σ' εκείνα που τοποθετούνται πριν από το κείμενο και σ' εκείνα που τοποθετούνται μετά το κείμενο.

Από τα στοιχεία της επιστολής που τοποθετούνται επάνω από το κείμενο, η επικεφαλίδα, ο τόπος και η ημεροχρονολογία καθώς και η εσωτερική διεύθυνση, μπορούν να τοποθετούνται από το συντάκτη σε διάφορες θέσεις.

Στα σχήματα 5.5α, 5.5β, 5.5γ και 5.5δ που ακολουθούν, φαίνεται η διάταξη των στοιχείων της εμπορικής επιστολής όπως συνήθως συναντώνται στην καθηρωμένη της μορφή.

Επίκεφαλίδα

### Τόπος και ημεροχρονολογία

Εσωτερική  
Διεύθυνση  
Παραλήπτη

Προσφώνηση

Φιλοφορέας

Υπογραφή

### **Σχ. 5.5α.**



Επίκεφαλίδα

### Τόπος και ημεροχρονολόγια

Εσωτερική  
Διεύθυνση  
Παραλήπτη

Περίληψη

ΣΧΕΤΙΚΑ

Προσφώνηση,

Φιλοφρόνηση

Υποκραφή

Συντετάχθη

Κοινωνοίηση

Αρχικά

### Σχ. 5.5β.



## ΕΠΙΚΕΦΑΛΙΔΑ

### Τόπος και ημεροχρονολογία

Εσωτερική

Διεύθυνση

Παραλήπτη

**Προσφώνηση:**

Handwriting practice lines for the word "apple".

Φιλοφρόνηση

Υπογραφή

### **Σχ. 5.5γ.**



1

2

3

---



---



---

4

5

6

---



---



---



---



---



---



---



---



---



---



---

7

---



---



---



---



---



---



---



---



---



---

8

---



---



---



---



---



---



---



---



---



---

9

10

11

### Σχ. 5.5δ.

Υπόδειγμα εμπορικής επιστολής.

- 1) Επικεφαλίδα. 2) Τόπος και ημεροχρονολογία. 3) Εσωτερική διεύθυνση του παραλήπτη. 4) Θέμα ή περίληψη. 5) Προσφώνηση. 6) Πρώτη παράγραφος. 7) Δεύτερη παράγραφος. 8) Τρίτη παράγραφος. 9) Φιλοφρόνηση. 10) Υπογραφή 11) Συνημμένα.



## **5.6 Ανάλυση των στοιχείων της εμπορικής επιστολής.**

### **5.6.1 Επικεφαλίδα.**

Η εμπορική επωνυμία και τα υπόλοιπα πληροφοριακά στοιχεία τα οποία αποτελούν την εμπορική ταυτότητα του συντάκτη της επιστολής ονομάζονται επικεφαλίδα.

Τοποθετείται συνήθως στο επάνω αριστερά μέρος του επιστολόχαρτου και είναι στερεότυπη ένδειξη του επιχειρηματία όπου αναφέρονται:

- a) Η επωνυμία της επιχειρήσεως ή το ονοματεπώνυμο του επιχειρηματία ή και τα δύο αυτά στοιχεία.
- β) Το είδος της επιχειρήσεως.
- γ) Η διεύθυνση της επιχειρήσεως, η οποία συμπληρώνεται από τον αριθμό τηλεφώνου ή ακόμη το Telex, την τηλεγραφική διεύθυνση, την ταχυδρομική θυρίδα κλπ.

Στην επικεφαλίδα πολλές φορές αναφέρεται η υπηρεσία ή το τμήμα το οποίο εκδίδει την επιστολή. Πολλές φορές αναφέρεται και το όνομα του αρμόδιου κατά το αντικείμενο υπαλλήλου. Αυτό συμβαίνει συνήθως στις οργανωμένες επιχειρήσεις οι οποίες λειτουργούν με διευθύνσεις, τμήματα και γραφεία.

Πολλές επιχειρήσεις επάνω από την επικεφαλίδα τοποθετούν το νόμιμο σήμα τους ή το έτος ιδρύσεώς τους ή ακόμη και την εικόνα του κτηρίου τους. Οι εμπορικοί αντιπρόσωποι υποχρεώνονται από το νόμο να γράφουν κάτω από την επικεφαλίδα τον αριθμό αδείας τους. Τέλος, πολλές επιχειρήσεις τοποθετούν την επικεφαλίδα στο μέσο του επάνω μέρους της επιστολής ή και σε ολόκληρο το επάνω μέρος. Μια τέτοια τοποθέτηση της επικεφαλίδας δεν εξυπηρετεί από πλευράς τεχνικής, αφού δημιουργεί προβλήματα στην τοποθέτηση των άλλων στοιχείων που βρίσκονται επάνω από το κείμενο, αλλά και δε δίνει καλαίσθητη εικόνα της εμπορικής επιστολής.

Η επικεφαλίδα αντικατοπτρίζει την προσωπικότητα της επιχειρήσεως. Μια σοβαρή επιχείρηση αναγράφει τα στοιχεία που αποτελούν την επικεφαλίδα με συγκρατημένη διατύπωση. Εικόνες με πελώρια γράμματα, τίτλοι και υπότιτλοι δεν ταιριάζουν σε οικονομικές μονάδες που επιθυμούν να αποκτήσουν κύκλο σοβαρών συναλλαγών. Η τοποθέτηση των στοιχείων της επικεφαλίδας πρέπει να γίνεται συμμετρικά και να υπάρχει ισορροπία των φράσεων.

Κάτω από την επικεφαλίδα πολλές επιχειρήσεις που πρωτοκολλούν την αλληλογραφία τους, τοποθετούν τον αριθμό πρωτοκόλλου.

Η επικεφαλίδα δεν αποτελεί για το συντάκτη της εμπορικής επιστολής αντικείμενο ιδιαίτερης φροντίδας για τη σύνταξη της κάθε επιστολής, όπως συμβαίνει με τα άλλα στοιχεία, επειδή από την αρχή έχει τυπωθεί στα έντυπα της αλληλογραφίας που χρησιμόποιεί η επιχείρηση.

Όμως η σπουδαιότητα της επικεφαλίδας από νομική άποψη είναι εξαιρετικά μεγάλη, γιατί η επικεφαλίδα περιέχει την επωνυμία της επιχειρήσεως ή και το σήμα που παρέχονται στην επιχείρηση με βάση ορισμένη διαδικασία του νόμου και με αποκλειστικό δικαίωμα χρήσεως. Το αποκλειστικό δικαίωμα χρήσεως της επωνυμίας και του σήματος κατοχυρώνεται από πολλές γενικές και ειδικές νομικές διατάξεις και σκοπό έχει να μη χρησιμοποιούνται επωνυμίες και σήματα με τρόπο που



να δημιουργούν σύγχυση στον προσδιορισμό της προελεύσεως των προϊόντων ή της παροχής υπηρεσιών. Δεν επιτρέπεται δύο επιχειρήσεις της ίδιας πόλεως να έχουν την ίδια επωνυμία. Επιτρέπεται όμως να έχουν τον ίδιο διακριτικό τίτλο (το στοιχείο που προσδιορίζει το κατάστημα και όχι τα προϊόντα) εφόσον δεν είναι ομοειδείς επιχειρήσεις: π.χ. Olympic Σούπερ Μάρκετ, Olympic κινηματογράφος.

Τέλος ο έμπορος ενάγει και ενάγεται με την επωνυμία του.

Στο σχήμα 5.6α φαίνονται διάφορες επικεφαλίδες.

ΗΛΙΑΣ ΧΩΜΑΤΑΣ  
Εισαγωγές - Αντιπροσωπείες  
ΖΑΚΥΝΘΟΣ

ΠΑΝΑΓ. ΖΟΥΜΠΑΚΗΣ  
ΕΜΠΟΡΟΣ  
Αιόλου 312 - Αθήνα  
Τηλ. 2386457 - 2382673

INTERNATIONAL TOURIST  
ΓΡΑΦΕΙΟ ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΕΩΣ ΤΟΥΡΙΣΤΩΝ  
Εγναντίας 302 - Θεσσαλονίκη  
Τηλ. 824543 - 824548

Αλυσίδα Καταστημάτων  
ΙΩΑΝΝΗΣ ΧΑΤΖΗΠΕΤΡΟΥ και ΣΙΑ  
Τρόφιμα - Απορρυπαντικά  
Ελευθ. Βενιζέλου 122 - Χανιά  
Τηλ. 32722

ΜΕΣΟΓΕΙΟΣ  
Α.Ε ΓΕΝΙΚΩΝ ΑΣΦΑΛΙΣΕΩΝ  
Αλμυρού 110 - Βόλος  
ΤΗΛ. ΔΣΗ «ΜΕΣΑΣΦΑΛ»  
ΤELEX 2163  
ΤΗΛ. 58804.5

SABENA  
Βελγικές Αεροπορικές Γραμμές  
Δ/νση: Μεσογειακές γραμμές  
Τμήμα: Charters  
Ταχ. Δ/νση: Όθωνος 8 - Αθήνα 104  
Τηλ. Κέντρο 2654822 (10 γραμμές)  
Αρμόδιος: Ρ. Μόνες

ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΑΝΩΝΥΜΗ ΕΤΑΙΡΕΙΑ  
ΚΕΡΑΜΙΚΗΣ ΒΙΟΜΗΧΑΝΙΑΣ ΚΑΙ ΕΜΠΟΡΙΟΥ  
«ΚΕΡΕΜ» Α.Ε.  
ΓΡΑΦΕΙΑ: ΟΜΗΡΟΥ 8 - ΑΘΗΝΑ (132)  
ΤΗΛΕΦΩΝΑ: ΕΜΠΟΡΙΚΟ: 3287884  
ΛΟΓΙΣΤΗΡΙΟ: 3286524  
ΓΡΑΜΜΑΤΕΙΑ: 3267857

ΕΡΓΟΣΤΑΣΙΟ: ΕΛΕΥΣΙΝΑ - ΑΤΤΙΚΗΣ  
ΤΗΛΕΦ.: 5578664 - 5576678  
ΤΗΛ. ΔΣΗ: ΚΕΡΕΜ - ΑΘΗΝΑ  
ΤΕΛΕΞ 3227

**ΒΕΣ ΕΠΕ.**  
ΒΙΟΜΗΧΑΝΙΚΑ ΕΤΟΙΜΟΥ ΣΚΥΡΟΔΕΜΑΤΟΣ  
ΕΔΡΑ ΕΡΓΟΣΤΑΣΙΟ  
ΚΛΕΙΟΥΣ 31 ΠΕΙΡΑΙΑΣ  
ΤΗΛ. 4450789 - 10  
ΓΡΑΦΕΙΑ ΑΘΗΝΟΔΟΡΟΥ 58 - ΑΘΗΝΑ  
ΤΗΛ. 3704414,5,6

Σχ. 5.6α.



### 5.6.2 Τόπος και ημεροχρονολογία συντάξεως.

Στο δεξιό και επάνω μέρος του επιστολόχαρτου τοποθετείται ο τόπος και η ημεροχρονολογία. Και τα δύο αυτά στοιχεία αποτελούν πάντοτε μια φραστική διατύπωση στην εμπορική επιστολή και γράφονται απέναντι από την επικεφαλίδα συνήθως, στη νοητή προέκταση της τελευταίας γραμμής της επικεφαλίδας.

Ο τόπος είναι ο ίδιος με εκείνον που αναφέρεται και στη διεύθυνση της επικεφαλίδας. Σε σπάνιες περιπτώσεις είναι δυνατόν να αναφέρεται εδώ άλλος τόπος από εκείνο που έχει γραφεί στην επικεφαλίδα. Αυτό συμβαίνει όταν πρόκειται για εταιρία με πολλά υποκαταστήματα ή για θυγατρικές επιχειρήσεις και τα έντυπα της εταιρίας αναφέρουν στην επικεφαλίδα μόνο τις διευθύνσεις των κεντρικών καταστημάτων. Άλλα και σ' αυτές τις περιπτώσεις οι επιχειρήσεις φροντίζουν να γράφουν στην επικεφαλίδα όλες τις διευθύνσεις (σχ. 5.6β).

Η ημεροχρονολογία αναφέρεται στην ημέρα το μήνα και το χρόνο που συντάχθηκε η επιστολή. Προσδιορίζεται:

- Με τον αριθμό ο οποίος αντιστοιχεί στην ημέρα του μήνα.
- Με το μήνα ολογράφως ή με σύντμηση ή αριθμητικώς.

Πολλοί συνηθίζουν να γράφουν τον τόπο στην καθαρέυουσα (π.χ. Αθήναι, Πάτραι, Λεβάδεια κλπ.) και σε πτώση δοτική. Επειδή πιστεύεται από πολλούς ότι μια τέτοια διατύπωση αποτελεί γραμματικό απολίθωμα και δικαιολογείται στη νέα γραμματική, πρέπει να αναφερθεί ότι σε τέτοια περίπτωση ο μήνας θα γραφεί ολογράφως, π.χ. Εν Πειραιεί τη 17η Ιανουαρίου 1980.

- Με το χρόνο αριθμητικώς γράφοντας και τα τέσσερα ψηφία ή τα δύο τελευταία.

Όταν πρόκειται για ημερομηνίες με ειδική σημασία, τότε αναφέρεται ολογράφως και η ημέρα του μήνα, π.χ. Πάτρα, Πέμπτη 27 Μαρτίου 1980.

Πολλές φορές η ημεροχρονολογία χρησιμεύει για να υπολογισθούν τόκοι, ρήτρες υπερημερίας, χρόνοι παραδόσεως ή παραλαβής εμπορευμάτων και γι' αυτό τον λόγο πρέπει οι αριθμοί να γράφονται ολογράφως, επειδή υπάρχει κίνδυνος να αμφισβητηθούν οι ημερομηνίες ή να αλλοιωθούν από κακής πίστεως συναλλασσόμενους. Τέλος, όπως η επικεφαλίδα αποτελεί το δείκτη του αριστερού περιθωρίου του επιστολοχάρτου, η ημεροχρονολογία αποτελεί το δείκτη του δεξιού περιθωρίου και πρέπει να υπολογίζεται η συμμετρική της τοποθέτηση.

Στο σχήμα 5.6γ αναφέρονται τύποι ημεροχρονολογιών.

### 5.6.3 Εσωτερική διεύθυνση παραλήπτη.

Κάτω από την επικεφαλίδα ή κάτω από τον τόπο και την ημεροχρονολογία γράφεται η διεύθυνση του παραλήπτη. Πολλές φορές γράφεται μεταξύ επικεφαλίδας και ημεροχρονολογίας, πάντοτε όμως κάτω από αυτά. Οι σύγχρονοι αλληλογράφοι συνηθίζουν να γράφουν την εσωτερική διεύθυνση δεξιά και κάτω από την ημεροχρονολογία εφόσον απευθύνονται σε φυσικά πρόσωπα.

Η εσωτερική διεύθυνση του παραλήπτη προσδιορίζει αυτόν στον οποίο θα σταλεί η επιστολή. Ονομάζεται εσωτερική διεύθυνση για να διακριθεί από τη διεύθυνση του παραλήπτη που γράφεται στον ταχυδρομικό φάκελλο. Γράφεται σε απόσταση 5 ως 7 κάθετα διαστήματα γραφομηχανής ή 2 εκατοστά κάτω από την επικεφαλίδα και αποτελείται από το ονοματεπώνυμο ή την επωνυμία της επιχειρήσεως του παραλήπτη, την ιδιότητά του και τον τόπο που στέλνεται. Όταν αναφέ-





**ΑΝΩΝΥΜΟΣ ΕΜΠΟΡΙΚΗ ΕΞΑΓΩΓΙΚΗ ΚΑΙ ΒΙΟΜΗΧΑΝΙΚΗ ΕΤΑΙΡΕΙΑ  
ΧΑΡΣΩΝΣ Α.Ε. & ΣΙΑ Ο.Ε.**

ΓΡΑΦΕΙΑ: ΟΔΟΣ ΠΕΙΡΑΙΩΣ 260 – ΑΘΗΝΑΙ 54 – ΤΗΛΕΦ. 4817711 – ΕΡΓΟΤΑΞΙΟΝ: ΟΙΝΟΦΥΤΑ ΒΟΙΩΤΙΑΣ – ΤΗΛ. (0262) 31284 – ΤΕΛΕΣΣ: 27103 NSTR GR



**ΞΕΝΟΔΟΧΕΙΑ ΧΑΝΔΡΗ (ΕΛΛΑΣ) Α.Ε.**

Έδρα : Κανάρη 1 Πετρούπολης  
Τηλέφ.: 2218  
Τηλ. Δ)νσς: Chandrotel  
Τηλ. 4520715 (Σ Γραμματια)

Π.ο. των ΑΛΗΝΩΝ

Εν. Π.ΦΑΚΗΡΩ Τη. 7η Ιανουαρίου  
1991



Αθήναι. Δραγασάκοιου 618ος (τηλ. 31.63314 • Θεσ. κη Μητροπόλεως 22 • Έπω. 2691257 • Πάτραι Ρήγα Φεραίου 104 • Έπω. 27329



Σχ. 5.6β.

Λαμία 8 Οκτωβρίου 1980  
Αθήνα 8/10/1980  
Αλεξανδρούπολη 8/10/80

Χανιά 08/10/1980  
Εν Πειραιεί τη 8η Οκτωβρίου 1980  
Βόλος 8 Οκτωβρίου 1980

### Σχ. 5.6γ.

ρεται σε φυσικό πρόσωπο τότε, πριν από το ονοματεπώνυμο γράφεται η λέξη Κύριος ή Κυρία ή Δεσποινίδα ή Κύριοι ανάλογα με την περίπτωση. Πολλές φορές χρησιμοποιούμε στην αρχή των άλλων στοιχείων της εσωτερικής διεύθυνσεως την πρόθεση «Προς» και ακολουθεί η διατύπωσή της.

Στην εσωτερική διεύθυνση δεν θεωρείται απαραίτητο να γράφεται η οδός και ο αριθμός της έδρας του παραλήπτη (στοιχεία απαραίτητα στη διεύθυνση που γράφεται στον ταχυδρομικό φάκελλο). Ακόμη τα ευπροσηγορικά γράφονται συνήθως συντμημένα.

Η διάταξη της εσωτερικής διευθύνσεως ακολουθεί δύο τρόπους: τη διαγώνια και την κάθετη γραφή, όπως φαίνεται στο σχήμα 5.6δ

Κ°	Προς
Κων. Γεωργιάδην	Την «HELLAS A.E»
Έμπορος	Φερρών 9
Δελφών 11. Ιτέα	Βόλος

### Σχ. 5.6δ.

Στη διαγώνια γραφή το καθένα από τα στοιχεία της εσωτερικής διεύθυνσεως γράφεται δεξιότερα του άλλου, ενώ στην κάθετη γραφή το ένα στοιχείο γράφεται κάτω από το άλλο. Η κάθετη γραφή της εσωτερικής διευθύνσεως συνηθίζεται περισσότερο στις εμπορικές επιστολές γιατί είναι ευκολότερη στη δακτυλογράφηση.

#### 5.6.4 Προσφώνηση.

Πριν από το κείμενο, ο συντάκτης της επιστολής εκφράζει, σ' εκείνον στον οποίο απευθύνεται η επιστολή, τη φιλόφρονα διάθεσή του με μια προσφώνηση. Η προσφώνηση διατυπώνεται με τη λέξη **Κύριε** ή **Κύριοι** ανάλογα αν ο παραλήπτης είναι ένας ή περισσότεροι. Όταν πρόκειται να σταλεί η επιστολή σε εταιρία, τότε η προσφώνηση διατυπώνεται πάντοτε με το ευπροσηγορικό **Κύριοι**. Πολλές φορές οι παραπάνω προσφωνήσεις κοσμούνται και με τη λέξη **Αγαπητέ ή Φίλε ή Αξιότιμε**. Αν απευθύνεται η επιστολή σε Κυρία ή Δεσποινίδα, τότε η προσφώνηση προσαρμόζεται ανάλογα. Πρέπει να σημειωθεί ότι η προσφώνηση είναι επανάληψη του ευπροσηγορικού το οποίο συνοδεύει το ονοματεπώνυμο ή την ιδιότητα η



και τα δύο μαζί που συνήθως έχουν γραφεί στην εσωτερική διεύθυνση. Χρειάζεται ιδιαίτερη προσοχή σε περίπτωση που θα αναφερθεί και ο τίτλος και η ιδιότητα εκείνου προς τον οποίο απευθύνεται η επιστολή.

Η προσφώνηση γράφεται κάτω από την εσωτερική διεύθυνση, πάντοτε όμως από τη μεριά του αριστερού περιθωρίου και σε απόσταση 2 ή 3 καθέτων διαστημάτων γραφομηχανής. Μετά την προσφώνηση ακολουθεί απαραίτητα ένα κόμμα ή άνω και κάτω τελεία. Όταν η εσωτερική διεύθυνση είναι γραμμένη με την διαγώνια γραφή τότε μετά την προσφώνηση βάζομε κόμμα και αρχίζομε το κείμενο με παράγραφο. Όταν η εσωτερική διεύθυνση είναι γραμμένη με την κάθετη γραφή, τότε μετά την προσφώνηση βάζομε άνω και κάτω τελεία οπότε παρέχεται η ευχέρεια να γραφεί το κείμενο από την αρχή του αριστερού περιθωρίου, δηλαδή χωρίς παράγραφο.

Στο σχήμα 5.6ε αναφέρονται διάφορες προσφωνήσεις.

Κύριε,

Κυρία μου,

Αγαπητέ Κύριε,

Κύριε διευθυντά:

Κύριοι:

Αγαπητή Κυρία:

Αξιότιμε Κύριε,

Κύριε Πρόεδρε.

Σχ. 5.6ε.

### 5.6.5 To κείμενο.

Το κείμενο αρχίζει αμέσως μετά την προσφώνηση σε απόσταση 2 ή 3 διαστημάτων γραφομηχανής. Αποτελεί το λόγο υπάρχεως της εμπορικής επιστολής και διέπεται από ορισμένους κανόνες που αφορούν τη σύνταξη και την εμφάνιση του κειμένου. Πρέπει να σημειωθεί ότι το κείμενο απευθύνεται πάντοτε στον αποδέκτη του και πρέπει να εξασφαλίζει αντιληπτό περιεχόμενο χωρίς κίνδυνο παρανοήσεων. Πρέπει να συντάσσεται έτσι, ώστε να αποτελεί για τον παραλήπτη πραγματική ενημέρωση για το αντικείμενο το οποίο πραγματεύεται μέσα στο πλαίσιο των συναλλαγών.

Η υπόθεση της εμπορικής επιστολής αρχίζει αμέσως μετά την προσφώνηση. Το αριστερό περιθώριο του επιστολόχαρτου μπορεί να φθάνει και μέχρι το  $\frac{1}{2}$  του πλάτους του ενώ το δεξιό μέχρι δύο εκατοστά. Κάθε παράγραφος του κειμένου πρέπει να έχει στην αρχή μεγαλύτερο περιθώριο, 5 ως 10 οριζοντίων διαστημάτων γραφομηχανής, και το πρώτο γράμμα καθεμιάς να βρίσκεται στην ίδια κατακόρυφη νοητή γραμμή. Όπως αναφέρθηκε, η παραγραφοποίηση του κειμένου γίνεται όταν μετά την προσφώνηση τοποθετούμε κόμμα και όχι την άνω και κάτω τελεία. Η παραγραφοποίηση του κειμένου (σχ. 5.6σ) δεν είναι απόλυτος κανόνας και αφορά αποκλειστικά την καλαισθησία της επιστολής. Το οριζόντιο μήκος του επιστολόχαρτου κυμαίνεται από 15 ως 22 cm ενώ το κάθετο από 20 ως 30 cm. Το οριζόντιο και κάθετο μήκος των επιστολών αλλάζει, συνήθως, στις εγκύκλιες επιστολές, γιατί σ' αυτές το πλάτος του χαρτιού μπορεί να φθάνει μέχρι 23 cm και το κάθετο μήκος μέχρι και 34 cm.



Προσφώνηση, \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

1η παράγραφος

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

2η παράγραφος

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

3η παράγραφος

\_\_\_\_\_

Σχ. 5.6στ.

Στο κεφάλαιο που αναφέρεται στη σύνταξη της εμπορικής επιστολής θα γίνει ανάλυση της τεχνικής συντάξεως του κειμένου.

#### **5.6.6 Φιλοφρόνηση.**

Με τη φιλοφρόνηση εκφράζονται, ανάλογα με τις περιστάσεις και τις σχέσεις ή τη φύση της συναλλαγής, η φιλία, η υπόληψη, οι ευχαριστίες ή οι χαιρετισμοί του συντάκτη της εμπορικής επιστολής προς τον παραλήπτη. Αποτελούν δηλαδή έκφραση ευγένειας και αβροφροσύνης ανάλογα με τις ιδιαίτερες σχέσεις αυτών που αλληλογραφούν.

Η φιλοφρόνηση γράφεται σε άλλη σειρά μετά το τέλος του κειμένου, στο δεξιό μέρος της επιστολής και στην ίδια κάθετη ευθεία με την ημεροχρονολογία. Οι συνθέστερες και περισσότερο σοβαρές φιλοφρονήσεις είναι οι παρακάτω:

Με πολλή τιμή

Πάντοτε πρόθυμοι

Με υπόληψη

Με φιλικούς χαιρετισμούς

Με εξαιρετική εκτίμηση

Φιλικά

Με ιδιαίτερη τιμή

Φιλικότατα

#### **5.6.7 Υπογραφή.**

Η υπογραφή τοποθετείται πάντοτε κάτω από τη φιλοφρόνηση και πρέπει να είναι εκείνη η οποία γράφεται πάγια από αυτόν που υπογράφει. Η υπογραφή δεν απαιτείται να είναι ευανάγνωστη και να έχει τη μορφή εγγραφής διατυπώσεως του ονοματεπώνυμου. Ακόμα στην υπογραφή δεν είναι απαραίτητο να αναφέρεται ολόκληρο το ονοματεπώνυμο, αρκεί να υπάρχει ταυτότητα υπογραφής και υπογράφοντος. Εξάλλου είναι συνηθισμένο κάτω από την υπογραφή να τοποθετείται με σφραγίδα ή με γράμματα γραφομηχανής το ονοματεπώνυμο εκείνου που υπογράφει.



Η υπογραφή υποδηλώνει την υπευθυνότητα για το θέμα που αναφέρεται στο κείμενο και επισημοποιεί την επιστολή. Δεσμεύει ηθικά και νομικά αυτόν που υπογράφει για όσα αναφέρονται στην συναλλαγή που θίγει το κείμενο της επιστολής. Την επιστολή την υπογράφει ο επιχειρηματίας ή ο διευθυντής ή άλλο ηγετικό στέλεχος της επιχειρήσεως στο οποίο έχει εκχωρηθεί δικαίωμα υπογραφής. Εφόσον η επιχειρήση δεν είναι ατομική αλλά εταιρική, η εμπορική επιστολή δεσμεύει την ίδια την εταιρία όταν πριν από την υπογραφή τοποθετείται η εταιρική επωνυμία ή φράση: «Για την εταιρία».

Σε ορισμένες περιπτώσεις και μόνο σε πολύ μεγάλες επιχειρήσεις, που είναι οργανωμένες σε γενικές διευθύνσεις, διευθύνσεις, τμήματα και γραφεία, πολλές επιστολές υπογράφονται κατά τη διαδικασία του **ακριβούς αντιγράφου**. Υπογραφή της επιστολής κατά τη διαδικασία αυτή σημαίνει ότι ο επιχειρηματίας ή ο εξουσιοδοτημένος για να υπογράψει υπάλληλος συμφωνεί για το περιεχόμενο της επιστολής την οποία υπογράφει σε σχέδιο. Το σχέδιο, αφού δακτυλογραφηθεί το περιεχόμενό του, φυλάγεται στο αρχείο της επιχειρήσεως, ενώ η δακτυλογραφημένη επιστολή υπογράφεται, συνήθως, από τον προϊστάμενο της διεκπεραιώσεως και στέλνεται στον αποδέκτη ως ακριβές αντίγραφο. Ο τρόπος αυτός υπογραφής των επιστολών εξυπηρετεί πολύ τα διευθυντικά στελέχη μίας επιχειρήσεως, γιατί αποδεσμεύονται από την ανάγκη προσωπικής παρουσίας μέσα στην επιχείρηση, αφού με τη διαδικασία του ακριβούς αντιγράφου η υπηρεσία μπορεί να διακινήσει τις επιστολές που στέλνει χωρίς να χρειασθεί υπογραφή των αρμοδίων μετά τη δακτυλογράφησή τους.

Η υπογραφή αυτού που υπογράφει πρέπει να είναι πάντοτε χειρόγραφη. Υπογραφή άλλου αντί άλλου απαγορεύεται και δημιουργεί προβλήματα αστικής (αποζημίωση) και ποινικής (φυλάκιση) ευθύνης.

### **5.6.8 Θέμα – Σχετικά – Συνημμένα – Κοινοποίηση.**

#### **α) Θέμα.**

Το θέμα αποτελεί μικρή περίληψη του κειμένου της εμπορικής επιστολής γι' αυτό και πολλές φορές χαρακτηρίζεται με τη διακριτική λέξη ΠΕΡΙΛΗΨΗ ή ΑΦΟΡΑ. Γράφεται συνήθως με κεφαλαία γράμματα κάτω από την επικεφαλίδα. Έτσι, αν π.χ. έχουμε ένα κείμενο που αναφέρεται στη ζήτηση όρων πωλήσεως εμπορευμάτων, το θέμα θα μπορεί να γραφτεί όπως τα παρακάτω παραδείγματα:

**ΘΕΜΑ: Σας στέλνομε όρους πωλήσεως ή**

**ΠΕΡΙΛΗΨΗ: Στέλνομε τους όρους πωλήσεως που ζητήσατε ή**

**ΑΦΟΡΑ: Αποστολή όρων πωλήσεως.**

#### **β) Σχετικά.**

Αρέσως μετά την περίληψη και εφόσον υπάρχει σχετική με το κείμενο της επιστολής έγγραφη προσυνεννόηση, γράφονται οι αριθμοί των σχετικών επιστολών. Στο προηγούμενο παράδειγμα είχε σταλεί στον έμπορο επιστολή άλλου έμπορου με την οποία ζητούσε ο δεύτερος να του σταλούν οι όροι πωλήσεως των εμπορευμάτων. Αν η επιστολή αυτή είχε αριθμό πρωτοκόλλου 214 και στάλθηκε στις 17 Αυγούστου 1980, τότε τα σχετικά γράφονται όπως στο παρακάτω παράδειγμα.



ΣΧΕΤ. : Η 214/17-8-1980 επιστολή σας.

Σχετικά μπορεί ν' αποτελέσουν οποιαδήποτε παραστατικά στοιχεία που σχετίζονται με τη συναλλαγή που αναφέρει η επιστολή.

**γ) Συνημμένα.**

Πολλές φορές είναι ανάγκη η επιστολή να συνοδεύεται και από άλλα έγγραφα ή παραστατικά της συναλλαγής στοιχεία (τιμολόγια, φορτωτικές, τιμοκατάλογοι, σχέδια κλπ). Τα στοιχεία αυτά που συνοδεύουν την επιστολή ονομάζονται συνημμένα και σημειώνονται συνήθως κάτω από το αριστερό μέρος του κειμένου και στη νοητή ευθεία της υπογραφής. Πόλλοι ονομάζουν τα συνημμένα και **εσώκλειστα**. Αυτό δεν είναι σωστό, γιατί η λέξη εσώκλειστα δεν αποδίδει στην ερμηνεία της το νόημα της ενσωματώσεως, μαζί με την κύρια επιστολή, και άλλων εγγράφων. Εξάλλου ολόκληρη η αλληλογραφία εσωκλείεται μέσα στον ταχυδρομικό φάκελλο. Επομένως μόνο η λέξη συνημμένα αντιπροσωπεύει αυτό που θέλομε να προσδιορίσουμε και έχει καθιερωθεί ορθά σαν γλωσσικό απολίθωμα. Τα συνημμένα γράφονται όπως στα παρακάτω παραδείγματα:

**ΚΕΙΜΕΝΟ**

---



---



---



---

**Φιλοφρόνηση**

**Υπογραφή**

**Συνημμένα**

- 1) Τιμοκατάλογος.
- 2) Όροι πωλήσεως.

**δ) Κοινοποίηση.**

Αν το κείμενο της επιστολής πρέπει να ιο γνωρίσει και άλλο πρόσωπο ή υπηρεσία, εκτός από άυτό που αναφέρεται στην εσωτερική διεύθυνση, τότε η επιστολή συντάσσεται σε τρία ή περισσότερα αντίγραφα, ανάλογα με τα πρόσωπα που ενδιαφέρει η επιστολή. Για να γνωρίζουμε όμως σε ποιους στάλθηκε η επιστολή, γράφομε στο αριστερό κάτω μέρος του κειμένου (αν υπάρχουν συνημμένα αμέσως μετά από αυτά) τη λέξη κοινοποίηση, γράφοντας το ένα κάτω από το άλλο τα στοιχεία εκείνων προς τους οποίους κοινοποιείται. Η τοποθέτηση της κοινοποίησεως μετά το κείμενο την κάνει περισσότερο ευδιάκριτη και το περιεχόμενο της επιστολής καλαίσθητο αν και τελευταία η κοινοποίηση τοποθετείται μετά την εσωτερική διεύθυνση σύμφωνα με σύστημα που εφαρμόζεται στη δημόσια αλληλογραφία. Αυτό όμως δεν είναι σωστό, γιατί η γραφή της κοινοποίησεως γίνεται προβληματική όταν η επικεφαλίδα και εσωτερική διεύθυνση είναι τοποθετημένες όχι προς το αριστερό περιθώριο αλλά σε άλλο σημείο της επιστολής.



Η κοινοποίηση γράφεται όπως στα παρακάτω παραδείγματα:

*Υπογραφή*

*Συνημμένα*

*Κοινοποίηση*

*Κοινοποίηση*

1) κ. Μάνο Ιωάννου  
Λεωνίδου 8 Σπάρτη

*Κοινοποίηση*

1) Εμπορικό και Βιομηχανικό  
Επιμελητήριο Πειραιώς  
2) κ. Βασίλειο Αλεξόπουλο  
Λέσβου 7 Αθήνα

### **5.6.9 Αρχικά συντάκτη και δακτυλογράφου.**

Στις μεγάλες επιχειρήσεις που η οργάνωση της εσωτερικής τους υπηρεσίας διαρέιται σε πολλές διευθύνσεις και έτσι δεν είναι εύκολο για την υπηρεσία να γνωρίζει ποιος συνέταξε την επιστολή και ποιος τη δακτυλογράφησε, τοποθετούνται στο τέλος της επιστολής τα αρχικά του ονοματεπώνυμου του συντάκτη και της δακτυλογράφου. Στην πράξη, έχει αποδειχθεί ότι με τα στοιχεία αυτά η υπηρεσία δεν αναζητά μόνο τους υπεύθυνους σε περίπτωση που θα δημιουργηθεί κάποιο σχετικό θέμα, αλλά προσδιορίζονται οι αρμόδιοι για την ενημέρωση της διοικήσεως στο θέμα που αφορά η επιστολή. Συνήθως τα στοιχεία αυτά τοποθετούνται μετά το τέλος του κειμένου και κάτω από τη νοητή ευθεία της υπογραφής. Αν στο χώρο έχουν τροποθετηθεί άλλα στοιχεία (συνημμένα, κοινοποίηση), τότε τα αρχικά συντάκτη και δακτυλογράφου τοποθετούνται κάτω από αυτά, πάντα όμως από το αριστερό μέρος της επιστολής. Σπάνια, όταν δεν υπάρχει άλλος χώρος αριστερά, επιτρέπεται να τοποθετηθούν στο περιθώριο. Προηγούνται τα αρχικά του ονοματεπώνυμου του συντάκτη και ακολουθούν της δακτυλογράφου. Η σημείωση γίνεται με μια κάθετη γραμμή η οποία χωρίζει τα αρχικά του συντάκτη από της δακτυλογράφου. Πολλές φορές τα στοιχεία αυτά γράφονται όπως οι αριθμοί ενός κλάσματος, δηλαδή τα αρχικά του συντάκτη στον αριθμητή και της δακτυλογράφου στον παρονομαστή. Όταν ο συντάκτης της επιστολής είναι και εκείνος που θα την υπογράψει, τότε παραλείπεται η σημείωση των αρχικών του. Συνηθίζεται επίσης αντί να σημειωθούν τα αρχικά του συντάκτη να μονογράφει αυτός το σώμα της επιστολής ή να μονογράφει εκείνος που έχει την ευθύνη της παραβολής του τελικού κειμένου με το σχέδιο της επιστολής.

Τα αρχικά του συντάκτη και της δακτυλογράφου γράφονται όπως τα παρακάτω παραδείγματα:

A.Α./Μ.Κ.

Ε.Γ.  
Θ.Λ

B.Κ./ζ.β.



### 5.6.10 Σημεία τέλους συνεχιζόμενης σελίδας.

Είναι πιθανόν το κείμενο της επιστολής να είναι μεγάλο και να πρέπει να συνεχίσθει και σε άλλη σελίδα. Τότε στο μέσο του κάτω τμήματος κάθε σελίδας που συνεχίζεται σημειώνονται δύο τελείες με μια πλάγια ευθεία στο μέσο (./.) η δύο παύλες και μία μικρή πλάγια ευθεία στο μέσο (-/-) η αντί για τα δύο αυτά σύμβολα γράφεται η λέξη «ακολουθεί».

Στην εμπορική επιστολή πολλές φορές δεν γράφεται η δεύτερη σελίδα του επιστολόχαρτου αλλά για λόγους καλαισθησίας (φθορά του χαρτιού από το διπλό χτύπημα της γραφομηχανής) να συνεχίζεται το κείμενο σε άλλο φύλλο. Σ' αυτή την περίπτωση αριθμείται η σελίδα του δεύτερου φύλλου στο μέσο του επάνω μέρους και γράφεται αριστερά του αριθμού το ονοματεπώνυμο ή ο τίτλος της επιχειρήσεως του παραλήπτη, ενώ δεξιά γράφεται η ημερομηνία συντάξεως, όπως στο παρακάτω παράδειγμα:

κ. Εμμ. Λιάκο – Κομοτηνή

– 2 –

24 Αυγούστου 1980

### 5.6.11 Υστερόγραφο.

Το υστερόγραφο αποτελεί υπόλειμμα της ανοργάνωτης επιχειρήσεως. Σήμερα που η πίεση των συναλλαγών ανάγκασε και την πιο μικρή επιχείρηση να συστηματοποιήσει και να οργανώσει τη λειτουργία της και το γεγονός ακόμα ότι η τεχνολογική πρόδοσης έχει εισαχθεί σε διεσ τις επιχειρήσεις, το υστερόγραφο δεν έχει πλέον θέση στην εμπορική επιστολή.

Το υστερόγραφο αποτελεί προσθήκη στο κείμενο της εμπορικής επιστολής, γιατί γράφεται μετά την υπογραφή της και αποτελεί κυρίως συμπλήρωμα του κειμένου. Βασικά, με το υστερόγραφο αποφεύγεται η σύνταξη νέας επιστολής για κάτι που θέλομε να προσθέσουμε ή που πληροφορηθήκαμε μετά τη σύνταξη του κειμένου της πρώτης επιστολής. Όμως δεν είναι δυνατόν να ελπίζουμε ότι θα δοθεί καλή εντύπωση στην επιστολή μας όταν αυτά τα οποία λησμονήσαμε να γράψουμε στην επιστολή τα διατυπώσουμε σε υστερόγραφο. Το ορθό σε μια τέτοια περίπτωση είναι να δημιουργήσουμε νέο σχέδιο επιστολής ή, αν αυτό δεν είναι εύκολο, να σταλεί μια δεύτερη επιστολή.

Ο ισχυρισμός ότι υπάρχουν θέματα τα οποία δεν μπορούν παρά να γραφούν σε υστερόγραφο, δεν ευσταθεί γιατί αυτό φανερώνει έλλειψη ικανότητας του συντάκτη. Εξάλλου για οποιαδήποτε προσθετική ανάγκη συνεννοήσεως ο σύγχρονος αλληλογράφος έχει στη διάθεσή του μηχανικό εξοπλισμό (γραφομηχανές), εξειδικευμένο προσωπικό (δακτυλογράφους) καθώς και άλλους τρόπους επικοινωνίας (τηλεγράφημα, telex, τηλέφωνο), ώστε να μη δικαιολογείται σε καμία περίπτωση το υστερόγραφο.

### 5.6.12 Τα συστατικά στοιχεία της εμπορικής επιστολής.

Από τα στοιχεία που αναφέρθηκαν, η **ημεροχρονολογία**, το **κείμενο** και η **υπογραφή** αποτελούν τα βασικά συστατικά στοιχεία της εμπορικής επιστολής. Αυτό σημαίνει ότι αν ένα από αυτά τα στοιχεία λείπει από το περιεχόμενο της επιστολής, υπάρχει κίνδυνος να χάσει η επιστολή την αποδεικτική της ισχύ.

Σε περίπτωση που η επιστολή δεν έχει ημεροχρονολογία και δεν υπάρχει άλλος



τρόπος για να αποδειχθεί ο χρόνος συντάξεώς της, τότε η συναλλαγή που αναφέρεται στην επιστολή Θεωρείται χρονικά απροσδιόριστη και ο συντάκτης της αδυνατεί να αποδείξει πιθανούς ισχυρισμούς του.

Επίσης η έλλειψη υπογραφής δημιουργεί προβλήματα προσδιορισμού της ευθύνης για όσα αναφέρονται στο κείμενο, γεγονός που κάνει την επιστολή, ιδιαίτερα στις επιχειρήσεις εταιρικής μορφής, να μην αποδεικνύει υποχρεώσεις και δικαιώματα του αποστολέα.

Εκτός από την προσφώνηση και τη φιλοφρόνηση, που δεν αποτελούν συστατικά στοιχεία της επιστολής, αφού η έλλειψή τους δε δημιουργεί ουσιαστικά προβλήματα στο συντάκτη, τα υπόλοιπα στοιχεία είναι συστατικά, γιατί το καθένα βεβαιώνει συγκεκριμένο παράγοντα διαδικασίας της συναλλαγής. Αν λείψει από την επιστολή ένα από αυτά τα στοιχεία, (επικεφαλίδα, εσωτερική διεύθυνση, συνημένα, κοινοποίηση κλπ.), δημιουργούνται ουσιαστικά προβλήματα στη συναλλαγή.

## **5.7 Διαδικασία εισερχόμενης και εξερχόμενης αλληλογραφίας.**

### **5.7.1 Εισερχόμενη αλληλογραφία.**

#### **Παραλαβή, αποσφράγιση, καταχώριση κλπ.**

Για την εμπορική αλληλογραφία η οποία αναφέρεται τόσο στο σύνολο των εγγράφων τά οποία παίρνει ο επιχειρηματίας (εισερχόμενη αλληλογραφία) όσο και στο σύνολο των εγγράφων που στέλνει (εξερχόμενη αλληλογραφία) ακολουθείται μια ορισμένη διαδικασία. Η διαδικασία που ακολουθείται για την εισερχόμενη αλληλογραφία είναι η παρακάτω.

#### **α) Παραλαβή της αλληλογραφίας.**

Η παραλαβή γίνεται είτε από τον ταχυδρομικό διανομέα είτε από την ταχυδρομική θυρίδα (γραμματοθυρίδα) την οποία έχει ενοικιάσει ο επιχειρηματίας. Στην τελευταία περίπτωση, την αλληλογραφία παραλαμβάνει ένας υπάλληλος της επιχείρησεως. Εφόσον όμως ο σύγκος αλληλογραφίας είναι μεγάλος, τότε ξεχωρίζεται η απλή από την επείγουσα.

#### **β) Αποσφράγιση και ανάγνωση της αλληλογραφίας.**

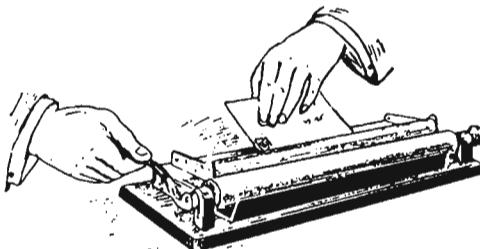
Οι φάκελλοι που περιέχουν την αλληλογραφία αποσφραγίζονται (ανοίγονται) με χαρτοκόπη. Όταν είναι πολλοί φάκελλοι η επιχείρηση μπορεί να χρησιμοποιεί μηχανήματα ανοίγματος φακέλλων (σχ. 5.7α).

Την εργασία του ανοίγματος των φακέλλων ενεργεί, στις μικρές επιχειρήσεις, ο ίδιος ο επιχειρηματίας ή ο λογιστής ο οποίος συνήθως διεκπεραιώνει όλη την αλληλογραφία, ενώ στις μεγάλες ο διευθυντής ή άλλος υπάλληλος που θα ενεργεί με εντολή του διευθυντή (γραμματέας, προϊστάμενος διεκπεραιώσεως κλπ.) Μετά την αποσφράγιση των φακέλλων η αλληλογραφία διαβάζεται για να ακολουθήσει ο ορθός χαρακτηρισμός από το διευθυντή.

#### **γ) Χαρακτηρισμός της αλληλογραφίας.**

Μετά την ανάγνωση των εγγράφων που αποτελούν το σύνολο της εισερχόμενης αλληλογραφίας ο διευθυντής ή το διευθυντικό στέλεχος της επιχειρήσεως





Σχ. 5.7α.

Αποσφραγιστικό μηχάνημα φακέλλων.

(προϊστάμενος, προσωπάρχης, λογιστής κλπ.) μονογράφει το κάθε έγγραφο και α-μέσως το χαρακτηρίζει. Ο χαρακτηρισμός του εγγράφου αποτελείται κυρίως από την ημεροχρονολογία και την αρμόδια υπηρεσία ή υπάλληλο που θα ενεργήσει για την ολοκλήρωση της συναλλαγής που αφορά το έγγραφο. Πολλές φορές το χα-ρακτηρισμό συνοδεύει σημείωση του διευθυντή που αφορά το περιεχόμενο του εγγράφου. Έτσι με το χαρακτηρισμό καθορίζεται:

- 1) Η ημερομηνία που ήλθε στην επιχείρηση το έγγραφο.
- 2) Ποιο τμήμα είναι αρμόδιο να το παραλάβει για τις παραπέρα ενέργειες.
- 3) Ποιον τρόπο ενέργειας επιθυμεί πιθανόν η διοίκηση να ακολουθήσει το έγ-γραφο.

Οι χαρακτηρισμοί μπορούν να έχουν τις παρακάτω μορφές:

24-8-1980

17-6-1980

21-12-1980

Γραφ. Προσωπικού

Τμήμα πωλήσεων  
(άμεση ενέργεια)

Γραφ. Δημ. Σχέσεων  
(αρχείο)

Επειδή ο χαρακτηρισμός των εγγράφων αποτελεί την πρώτη βασική ενέργεια που καθορίζεται από την τυπική οργάνωση της αλληλογραφίας, πολλές επιχειρήσεις σημειώνουν, συνήθως κάτω από την επικεφαλίδα της επιστολής τους, παράκληση, ή τυχόν απάντηση σ' αυτήν, να αναφέρει την υπηρεσία που είναι αρμόδια. Έτσι διευκολύνεται η κατάταξη της αλληλογραφίας που γίνεται με το χαρακτηρισμό.

Η σημείωση έχει την παρακάτω μορφή:

Παράκληση

ν' αναφερθεί στην απάντηση:

Γραφ. ΔΗΜ. ΣΧΕΣΕΩΝ

#### **δ) Μονογράφηση της αλληλογραφίας από τον επιχειρηματία.**

Η αλληλογραφία δεν αποτελεί μόνο τυπική διαδικασία της υπηρεσίας αλλά και βασικό οικονομικό παράγοντα αφού είναι το μέσο με το οποίο αρχίζει, εξελίσσεται και ολοκληρώνεται το μεγαλύτερο μέρος των οικονομικών συναλλαγών των εμπόρων. Έτσι λοιπόν ενδιαφέρει η αλληλογραφία και τον επιχειρηματία με την έννοια



της παρακολουθήσεως της οικονομικής και διοικητικής λειτουργίας της επιχειρήσεώς του, ώστε να μην μπορεί η αλληλογραφία να παραμείνει μόνο στο υπαλληλικό επίπεδο ενεργειών.

Μετά το χαρακτηρισμό των εγγράφων ο υπεύθυνος και, συνήθως, ο διευθυντής στις μεγάλες επιχειρήσεις μεταφέρει την αλληλογραφία στον επιχειρηματία με σκοπό να λάβει γνώση των συναλλαγών της επιχειρήσεως. Ο επιχειρηματίας διαβάζοντας την αλληλογραφία ενημερώνεται και εκδηλώνει συγχρόνως τη θέλησή του για τη μορφή των ενεργειών της επιχειρήσεως. Ακόμη συζητά με το διευθυντή ή τους αρμόδιους υπαλλήλους για τα θέματα τα οποία αναφέρονται στα έγγραφα και τελικά επιστρέφει την εισερχόμενη αλληλογραφία για τις παραπέρα ενέργειες αφού τη μονογράψει.

#### **ε) Πρωτοκόλληση της αλληλογραφίας.**

Μετά την κατάταξη της αλληλογραφίας σε αρμόδια γραφεία και τμήματα καταχωρίζεται αυτή σε ειδικό βιβλίο, το πρωτόκολλο. Κάθε έγγραφο πρωτοκολλείται, δηλαδή καταχωρίζεται το θέμα του περιληπτικά στο πρωτόκολλο. Στην αριστερή σελίδα καταχωρίζονται με αύξοντα αριθμό τα εισερχόμενα έγγραφα και στη δεξιά σελίδα τα εξερχόμενα. Όταν πρωτοκολληθούν τα έγγραφα και γραφεί στην ειδική στήλη του βιβλίου η περίληψη του θέματος, τοποθετούνται με σφραγίδα οι ενδείξεις του εγγράφου, δηλαδή ο αριθμός πρωτοκόλλου και η ημερομηνία λήψεως.

Ο αριθμός πρωτοκόλλου αποτελεί το βαπτιστικό όνομα του εγγράφου γιατί με αυτό αναφέρεται στις συναλλαγές. Εξάλλου με την πρωτοκόλληση το έγγραφο είναι δυνατόν να ελεγχθεί σε κάθε στιγμή από τους αρμόδιους ή τον ίδιο τον επιχειρηματία, να βρεθεί αν δόθηκε απάντηση και ακόμη αν χάθηκε ενώ το έλαβε η υπηρεσία.

Ενώ αποτελεί συστατικό στοιχείο των δημοσίων υπηρεσιών, στις ιδιωτικές επιχειρήσεις δεν είναι υποχρεωτική. Όμως, η βασική λειτουργία την οποία καλύπτει στο κύκλωμα της αλληλογραφίας και η σπουδαιότητά του για την καλή οργάνωση μιάς οικονομικής μονάδας έχει δημιουργήσει την ανάγκη στις περισσότερες ιδιωτικές επιχειρήσεις, να πρωτοκολλούν την αλληλογραφία τους.

Κάθε υπηρεσία προμήθευεται βιβλίο πρωτοκόλλου ανάλογο με τις υπηρεσιακές ανάγκες της και' αυτό σημαίνει ότι υπάρχουν βιβλία με διαφορετικές, έντυπες διατάξεις. Το πρωτόκολλο πρέπει να περιέχει στήλες για να καταχωρίζονται όλα τα συστατικά στοιχεία του εγγράφου, ώστε να αποδεικνύεται με σαφήνεια η ταυτότητά του. Έτσι στις αντίστοιχες στήλες του βιβλίου πρέπει να σημειώνονται ο αριθμός πρωτοκόλλου του εισερχόμενου εγγράφου ή αν αυτό δεν έχει πρωτοκολληθεί από την επιχείρηση που το στέλνει, να σημειωθεί η ημεροχρονολογία του, το ονοματεπώνυμο του αποστολέα ή η επωνυμία της επιχειρήσεως και η περίληψη του θέματος που αφορά.

Την πρωτοκόλληση της αλληλογραφίας πρέπει να τη χαρακτηρίζει η αρχή ότι κάθε έγγραφο, εισερχόμενο ή εξερχόμενο, πρέπει να παίρνει το δικό του αριθμό. Όταν το εισερχόμενο έγγραφο πρωτοκολληθεί και δε χρειάζεται απάντηση, τότε π στήλη του ίδιου αριθμού της σελίδας των εξερχομένων παραμένει κενή. Όταν όμως απαντάμε σε έγγραφο που έχει πρωτοκολληθεί στη σελίδα των εισερχομένων, τότε το απαντητικό αυτό έγγραφο καταχωρίζεται στην ίδια στήλη στη σελίδα των εξερχομένων και φυσικά παίρνει τον ίδιο αύξοντα αριθμό.



Σε πολλές επιχειρήσεις χρησιμοποιούνται δύο βιβλία πρωτοκόλλου. Ένα για τα εισερχόμενα και ένα για τα εξερχόμενα έγγραφα. Άλλες πάλι επιχειρήσεις χρησιμοποιούν χωριστά φύλλα, καθένα από τα οποία χρησιμεύει για την καταχώριση ορισμένου αριθμού εγγράφων ή για την αλληλογραφία της ημέρας. Τα φύλλα αυτά συνδέονται και αποτελούν, όσα περιέχουν την εισερχόμενη αλληλογραφία, το βιβλίο εισερχομένων και όσα περιέχουν την εξερχόμενη αλληλογραφία, το βιβλίο εξερχομένων.

Στο σχήμα 5.7β απεικονίζονται οι σελίδες του βιβλίου πρωτοκόλλου.

### **στ) Διανομή της αλληλογραφίας κατά διευθύνσεις, τμήματα και γραφεία.**

Η αλληλογραφία παραδίδεται στους αρμόδιους υπαλλήλους με βάση το χαρτηρισμό που έχει προηγηθεί για υπηρεσιακή ενέργεια. Στις μεγάλες επιχειρήσεις οι υπάλληλοι που παραλαμβάνουν την αλληλογραφία υπογράφουν στο «βιβλίο παραδόσεως εγγράφων» (σχ. 5.7γ).

Από τη στιγμή που θα παραδοθούν τα έγγραφα στους αρμόδιους υπαλλήλους αρχίζει η διαδικασία διεκπεραιώσεως της αλληλογραφίας η οποία αποτελεί το δεύτερο στάδιο που διαγράφει το κύκλωμα της αλληλογραφίας.

#### **5.7.2 Διεκπεραιώση της εξερχόμενης αλληλογραφίας.**

Από τα εισερχόμενα έγγραφα, όσα δε χρειάζονται ενέργεια, είτε γιατί ολοκληρώθηκε ο κύκλος συναλλαγής είτε γιατί δε δημιουργούν υποχρέωση απαντήσεως, αρχειοθετούνται, δηλαδή τοποθετούνται προς φύλαξη στο αρχείο της επιχειρήσεως. Τα έγγραφα που θέλει να στέλνει η επιχείρηση απαντώντας στην εισερχόμενη αλληλογραφία ή για να κάνει αρχή μιας συναλλαγής ακολουθούν την παρακάτω διαδικασία.

##### **α) Σύνταξη της αλληλογραφίας.**

Στις μικρές επιχειρήσεις η σύνταξη των εγγράφων γίνεται από τον ίδιο τον επιχειρηματία ή από το λογιστή ή από το διευθυντικό στέλεχος, αν υπάρχει. Στις μεγάλες επιχειρήσεις η εντολή συντάξεως ακολουθεί, συνήθως, την ιεραρχική οδό από τον προϊστάμενο της διευθύνσεως ή του τμήματος προς τον αρμόδιο κατά το αντικείμενο υπάλληλο. Η σύνταξη γίνεται πάντοτε σε σχέδιο (plan) με σκοπό να διαμορφωθεί έτσι το κείμενο, ώστε να ανταποκρίνεται στη θέληση του συντάκτη. Το σχέδιο πριν δακτυλογραφηθεί, ελέγχεται από τον προϊστάμενο του συντάκτη ή από εκείνον ο οποίος θα το υπογράψει, με σκοπό να συμφωνήσει με το σχέδιο ή να προσθέσει ή διαγράψει κάτι, ώστε το έγγραφο να καλύψει με τον καλύτερο τρόπο το στόχο του.

Στις οργανωμένες επιχειρήσεις τα σχέδια φυλάγονται σε ειδικό φάκελλο, χωρίς αυτό να είναι βέβαια απολύτως απαραίτητο. Όμως η φύλαξη αυτή είναι εντελώς απαραίτητη όταν το έγγραφο υπογράφεται με τη διαδικασία του ακριβούς αντιγράφου (παράγρ. 5.6.7).

##### **β) Δακτυλογράφηση της αλληλογραφίας.**

Το σχέδιο, γραμμένο στην τελική μορφή του, παραδίδεται στη δακτυλογράφο.



# ΠΡΩΤΟΚΟΛΛΟ

## ΕΙΣΕΡΧΟΜΕΝΟ ΕΓΓΡΑΦΟ

ΑΡΙΘΜΟΣ ΠΡΩΤΟΚΟΛΛΟΥ	ΗΜΕΡΟΜΗΝΙ ΕΙΣΟΔΟΥ			ΑΡΙΘΜΟΣ ΗΜ. ΜΗΝ. ΕΤΟΣ	ΜΕΡΟΜΗΝΙ ΕΚΔΟΣΕΩΣ	ΗΜ. ΜΗΝ. ΕΤΟΣ	ΠΡΟΕΛΕΥΣΗ	ΠΕΡΙΛΗΨΗ	ΠΑΡΑΤΗΡΗΣΕΙ
	ΑΡΙΘΜΟΣ	ΗΜ.	ΜΗΝ.						
170 27 4 1981	--104	22	4	1981	"ΒΙΟΠΑΝ" Α.Ε Κορινθός		Αφορά τη 10/1981 παραγγελία.	Σχετ. η από 17-4-81 επισήμως	
171 27 4 1981	-2174	17	4	1981	IKA Υπ/μα Κορίνθου.		Περί ταυτοποίησεως οφειλής δρχ. Τ280.	Λογιστήριο	
172 27 4 1981		27	4	1981	Γ. Μαγκάς οδηρός αὐτού.		Ζητάει πιστώση προϋπηρεσίας	Γραφείο π οβωτικού.	
173 27 4 1981		24	4	1981	K. Χαλαρών Σ.Σιά Ο.Ε. Πειραιάς.		Αποστολή χρατεζ. Επιστολή αρ. 207.	Λογιστήριο.	
174 27 4 1981		24	4	1981	ΜΗΧΑΝΕΜΠΟΡΙΚΗ, Α.Ε. ΑΘΗΝΑ.		Αποστολή προσφοράς μηχαν. τόρνου.	Σχετ. 116/19. δισό	
175									
176									
177 27 4 1981	--283	23	4	1981	"ΣΕΛΑΜΑΝ" Α.Ε. Μέγαρα		Αποστολή τιμολογίου άριθ. 0715 / 18-4-81.	Σχετ. παρ μας 18/19	
178									
179 4 1981	E 1173	26	4	1981	Δημ. Ταμείο Κινητισμάτων.		Ζητείται πιστώση διμήμα σχετ.: ή α τολμηρίας έπι. εισαχθε - 14-4-81 αι ντων ειδών.		
180 28 4 1981		28	4	1981	Εμμ. Στρατόπεδων.		Ζητείται πρόσθιμη του ως Εργοδημάτων.		



# ΑΛΛΗΛΟΓΡΑΦΙΑΣ

ΕΞΕΡΧΟΜΕΝΟ ΕΓΓΡΑΦΟ

ΜΕΡΟΜΗΝΙ

ΠΕΡΙΛΗΨΗ

ΗΜ.  
ΜΗΝ.  
ΕΤΟΣ

ΠΑΡΑΛΗΠΤΗΣ

Δ/ΝΣΗ ΠΑΡΑΛΗΠΤΗ

ΠΑΡΑΤΗΡΗΣΕΙΣ

Χορηγίδωνες

α τας ευναλική δρx.  
αποδότης μας ληξεως 27 4 1981 "ΒΙΟΠΑΝ, Α.Ε. Kōriodos ΣΧΕΤ.: ΑΠΟ  
-1981.

τας τιμουματάλογος πωλησεως 27 4 1981 Θ. ΜΕΛΑΣ κ. Σιά Α.Ε. Οινούφυτα 170/27-4-81.  
μας. Μεταλλουματαβιενές. Βοιωτίας.

πιετοποιητικό λιγνίας και σίανα - 27 4. 1981 Βιομηχανικό Έπικελπτηρίο Άδην Αδίνα Συνημμένα: Δύο(2)  
δέματα δεγμάτων.  
διαφοράς.

ΣΧ. 5.7β.



**ΒΙΒΛΙΟ ΠΑΡΑΔΟΣΕΩΣ**

Α/Α	<b>ΑΡΙΘΜΟΣ ΠΡΩΤΟΚΟΛΛΟΥ ΚΑΙ ΗΜΕΡΟΜΗΝΙΑ ΕΙΣΟΔΟΥ</b>	ΑΠΟΣΤΟΛΕΑΣ
-----	---	------------

81	96 / 2 - 3 - 1981	ΙΚΑ Υπουργ. Αχαρνών.
82	97 / 2 - 3 - 1981	"ΜΗΧΑΝΕΞ,, Α.Ε.
83	98 / 2 - 3 - 1981	Κ. Χαλικιόποντος.
84	101 / 3 - 3 - 1981	"ΕΒΙΕΠ,, Α.Ε
85	102 / 3 - 3 - 1981	"Μ. ΔΗΜΟΥ,, Ε.Π.Ε.
86	106 / 5 - 3 - 1981	Ε' Ταμείο Εισπρ. Αδηνών.
87	107 / 5 - 3 - 1981	Κ. Λευάτος.
88	109 / 6 - 3 - 1981	Βιομ. Σπιρελ. Αδηνών.
89	110 / 6 - 3 - 1981	Εμπορ. Τράπεζα Ελλάδος
90	113 / 7 - 3 - 1981	Κ. Καλαποδάιης Ο.Ε.



## ΕΓΓΡΑΦΩΝ ΠΡΟΣ ΕΝΕΡΓΕΙΑ

ΑΡΜΟΔΙΟ ΓΡΑΦΕΙΟ ΗΜΕΡΟΜΗΝΙ ΠΑΡΑΤΗΡΗΣΕΙΣ ΥΠΟΓΡΑΦΗ  
ΠΑΡΑΔΟΣΕΩΣ ΠΑΡΑΛΑΒΟΝΤΟΣ

Λογιστήριο	3-3-1981	Συνημ. Φάνελλος	
Γραφείο προμηδειών	3-3-1981	—	
Γραφείο πρωταρικού	3-3-1981	Χρέωση κ. Καιαρης	
Λογιστήριο	3-3-1981	Συνημ. Τραπ. Επιχ. φείο Δημ. Σχέσεων.	
Διοικητικ.	5-3-1981	—	
είσιο πρωταρικού	6-3-1981	Αιγανη	
Παπαγιάννη.	6-3-1981	—	
Λογιστήριο	7-3-1981	—	
γραφείο προμηδειών.	8-3-1981	Χρέωση κ. Λιώλης.	

Σχ. 5.7γ.



Επειδή η δακτυλογράφος χειρίζεται μηχανικά το κείμενο του σχεδίου δεν ευθύνεται για τα λάθη που αντιγράφει. Πρέπει επομένως να παραδίδεται στη δακτυλογράφο κείμενο σωστό συντακτικά και ορθογραφημένο. Πολλές φορές τα κείμενα των επιστολών γράφονται σε μεμβράνες πολυγράφου.

#### **γ) Παραβολή της αλληλογραφίας.**

Μετά τη δακτυλογράφηση η αλληλογραφία επιστρέφει στο συντάκτη του περιεχομένου του εγγράφου. Αυτός αφού το παραβάλλει με το σχέδιο, το υποβάλλει προς υπογραφή. Όταν η οργάνωση της υπηρεσίας προβλέπει τμήμα Διεκπεραιώσεως, το τμήμα αυτό κάνει την παραβολή και ο προϊστάμενος μονογράφει στο δακτυλογραφημένο έγγραφο στο αριστερό κάτω áκρο τής σελίδας.

#### **δ) Υπογραφή της αλληλογραφίας.**

Η αλληλογραφία, μετά τον έλεγχο που αναφέρθηκε παραπάνω υπογράφεται από τον επιχειρηματία ή το πρόσωπο που έχει το δικαίωμα υπογραφής. Στις επιχειρήσεις που η υπηρεσιακή τους οργάνωση είναι χωρισμένη σε διευθύνσεις και τμήματα, η υπογραφή της αλληλογραφίας γίνεται πολλές φορές και με τη διαδικασία του ακριβούς αντιγράφου.

#### **ε) Πρωτοκόλληση της εξερχόμενης αλληλογραφίας.**

Πάντοτε μετά την υπογραφή, η εξερχόμενη αλληλογραφία καταχωρίζεται στο βιβλίο πρωτοκόλλου και στη δεξιά του σελίδα. Στο πρωτόκολλο σημειώνονται η χρονολογία εξαγωγής του εγγράφου, το ονοματεπώνυμο και η κατοικία του παραλήπτη και σε περίπτωση που ο παραλήπτης είναι επιχειρήση ή επωνυμία και η έδρα της. Ακόμη σημειώνεται σε περίληψη το θέμα που αφορά το έγγραφο και στη στήλη των παρατηρήσεων οτιδήποτε άλλο διευκρινιστικό στοιχείο.

#### **στ) Εμφακέλλωση της αλληλογραφίας.**

Οι επιστολές εφόσον πρωτοκολληθούν τοποθετούνται μέσα στους φακέλλους αλληλογραφίας αφού προηγουμένως συνδεθούν με τα τυχόν συνημμένα (φορτωτικές, τιμολόγια, σχέδια, λοιπά σχετικά έγγραφα). Μετά οι φάκελλοι σφραγίζονται με τη βοήθεια της κολλητικής ουσίας την οποία έχουν και συγχρόνως σφραγίζονται με τη σφραγίδα της επιχειρήσεως στο άνοιγμα του φακέλλου, με σκοπό να αποκλεισθεί η περίπτωση αποσφραγίσεώς τους πριν φθάσουν στον προορισμό τους.

#### **ζ) Καταχώριση των εγγράφων στο βιβλίο διεκπεραιώσεως.**

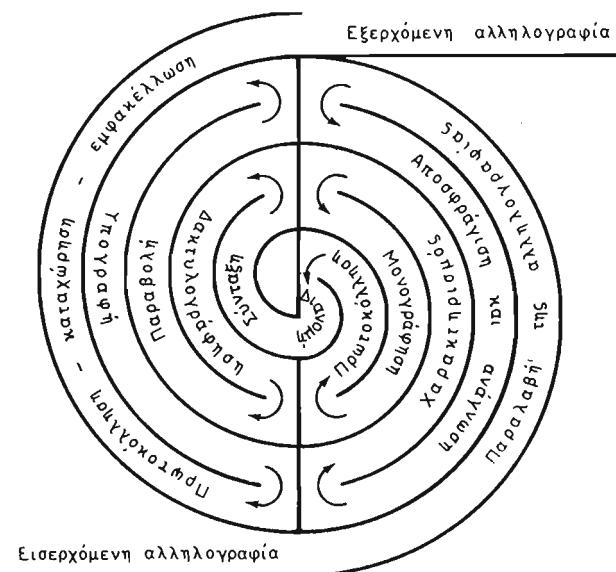
Μια τελευταία ενέργεια της εξερχομένης αλληλογραφίας είναι η καταχώριση των επιστολών και των άλλων εγγράφων στο βιβλίο διεκπεραιώσεως, ώστε να αποδεικνύεται η παράδοση της αλληλογραφίας στο ταχυδρομείο (σχ. 5.7δ). Στο βιβλίο αυτό υπογράφει ο υπάλληλος που παραλαμβάνει τους φακέλλους. Στο σχήμα 5.7ε φαίνεται το κύκλωμα που ακολουθεί η εισερχόμενη και εξερχόμενη αλληλογραφία.



## ΒΙΒΛΙΟ ΕΠΙΔΟΣΕΩΣ ΕΠΙΣΤΟΛΩΝ

Ημερομηνία	Αυξ. αριθ. εγγράφου	Παραλήπτης	Υπογραφή παραλαβόντος
.....	.....	.....	.....
.....	.....	.....	.....
.....	.....	.....	.....
.....	.....	.....	.....

Σχ. 5.7δ.



Σχ. 5.7ε.

Το κύκλωμα που ακολουθεί η εισερχόμενη και εξερχόμενη αλληλογραφία.

### 5.8 Συνήθης ορολογία αλληλογραφίας.

Στη λειτουργία ενός συστήματος αλληλογραφίας και προσωρινής ή οριστικής αρχειοθετήσεως εγγράφων σε μεγάλες επιχειρήσεις, σε οργανισμούς ή στη δημόσια διοίκηση, χρησιμοποιείται συνήθως μια ειδική ορολογία που είναι χρήσιμη για να καταλάβομε τις διάφορες διαδικασίες. Η ορολογία αυτή αναφέρεται στη διαχείριση των ιδίων των εγγράφων και στη σύνταξή τους.

Η ορολογία διαχειρίσεως των εγγράφων, όπως τυποποιήθηκε από την Υπηρε-

σία Οργανώσεως και Μεθόδων (Ο και Μ) του Υπουργείου Εμπορίου είναι η εξής:

- 1) **Εκδύσα Υπηρεσία:** Είναι η Υπηρεσία η οποία προέβει στη σύνταξη και αποστολή ενός εγγράφου.
- 2) **Εισερχόμενο έγγραφο:** Είναι το εισερχόμενο έγγραφο που απευθύνεται ή κοινοποιείται στην Υπηρεσία και έχει εκδοθεί από άλλη Υπηρεσία, καθώς και η αίτηση ή αναφορά ενός προσώπου.
- 3) **Χαρακτηρισμός εγγράφου:** Είναι η χρέωση που κάνει το εντεταλμένο όργανο της Υπηρεσίας για ένα εισερχόμενο έγγραφο. Η χρέωση αυτή γίνεται στην αρμόδια Δ/νση, Υπηρεσία, Γραμματεία ή υπάλληλο για να κάνει σχετική ενέργεια.
- 4) **Πρωτοκόλληση εγγράφου:** Είναι η περιληπτική καταχώρηση του περιεχομένου του εγγράφου ή της αιτήσεως, κατά τον αύξοντα αριθμό στο Δελτίο Διακινήσεως της Αδιαβάθμητης Αλληλογραφίας και η αναγραφή του αριθμού αυτού καθώς και της ημερομηνίας λήψεως επάνω στο έγγραφο.
- 5) **Αριθ. Πρωτ. εγγράφου:** Είναι ο αύξοντας αριθμός του Δελτίου Διακινήσεως Αδιαβάθμητης Αλληλογραφίας κάθε εισερχόμενου ή «οίκοθεν» εξερχόμενου εγγράφου. Κάθε εισερχόμενο έγγραφο όταν εξέρχεται παίρνει τον ίδιο αριθμό του εισερχόμενου.
- 6) **Σχέδιο εγγράφου:** Είναι το έγγραφο που συντάσσεται επάνω σε ειδικό έντυπο και μονογράφεται από το συντάκτη και από τους ιεραρχικά Προϊστάμενούς του και υπογράφεται τελικά από αυτόν που έχει το δικαίωμα τελικής υπογραφής.
- 7) **Συντάκτης εγγράφου:** Είναι το αρμόδιο υπηρεσιακό όργανο, το οποίο συνέταξε το έγγραφο. Το ονοματεπώνυμο και το τηλέφωνο του οργάνου μπαίνει στην αντίστοιχη ένδειξη, για την παροχή σχετικών πληροφοριών.
- 8) **Αποδέκτης εγγράφου:** Είναι η Υπηρεσία ή το πρόσωπο που απευθύνεται το έγγραφο, για τις σχετικές ενέργειες.
- 9) **Κοινοποίηση εγγράφου:** Είναι η αποστολή του εγγράφου σε Υπηρεσίες ή πρόσωπα με σκοπό κυρίως την ενημέρωση τους.
- 10). **Παραλήπτες εγγράφου:** Είναι εκείνοι προς τους οποίους απευθύνεται το έγγραφο με μορφή κοινοποίησεως.
- 11) **Συνημένα εγγράφου:** Είναι τα συμπληρωματικά αποδεικτικά στοιχεία που επισυνάπτονται στο εξερχόμενο έγγραφο.
- 12) **Προσυπογραφή εγγράφου:** Είναι η ιδιόγραφη μονογραφή του εγγράφου από τους αρμόδιους υπηρεσιακούς παράγοντες, που δηλώνουν ότι συμφωνούν με το περιεχόμενο του εγγράφου.
- 13) **Τελική υπογραφή εγγράφου:** Είναι η ιδιόχειρη υπογραφή του σχεδίου του εγγράφου από το αρμόδιο υπηρεσιακό όργανο.
- 14) **Παραβολή εγγράφου:** Είναι η εργασία του ελέγχου της αντιγραφής του σχεδίου του εγγράφου, που βεβαιώνεται με τη μονογραφή αυτών που έκαναν την παραβολή.
- 15) **Αντίγραφο εγγράφου:** Είναι το επικυρωμένο αντίγραφο του σχεδίου που αποστέλνεται στον παραλήπτη ή η επικυρωμένη φωτοτυπία του.
- 16) **Εξερχόμενο έγγραφο:** Είναι το έγγραφο που στέλνεται από την Υπηρεσία ως «ενέργεια» εισερχόμενου ή «οίκοθεν», σε άλλη Υπηρεσία ή πρόσωπο. Το έγγραφο αυτό φέρει πλήρη τα στοιχεία του ακριβούς αντιγράφου ή την ιδιόχειρη υπογραφή αυτού που έχει το δικαίωμα τελικής υπογραφής.



- 17) **«Οίκοθεν» ενέργεια:** Ενέργεια που πραγματοποιείται με την πρωτοβουλία της Υπηρεσίας, χωρίς να υπάρχει σχετική αίτηση πολίτη ή έγγραφο άλλης Υπηρεσίας.
- 18) **Τυπικό έγγραφο:** Είναι το συνηθισμένο έγγραφο με το οποίο διεξάγεται η συνθησμένη επικοινωνία της Υπηρεσίας με τις Περιφερειακές της Υπηρεσίες καθώς και με άλλες Αρχές ή Πρόσωπα.
- 19) **Απόφαση:** Είναι το έγγραφο στο οποίο διατυπώνεται εγγράφως η βούληση του οργάνου που έχει σύμφωνα με το Νόμο (ή το καταστατικό ή το έθιμο) αποφασιστική αρμοδιότητα.
- 20) **Εγκύλιος:** Είναι το έγγραφο που εκδίδεται από υπηρεσιακά κλιμάκια ανώτερης στάθμης και απεθύνεται στις Κεντρικές και Περιφερειακές Υπηρεσίες. Με την εγκύλιο μεταβιβάζονται εντολές ή παρέχονται οδηγίες, που αποβλέπουν στην ορθή και ομοιόμορφη υπηρεσιακή ενέργεια των οργάνων.
- 21) **Διαταγή:** Είναι έγγραφο που εκδίδεται από υπηρεσιακά κλιμάκια ανώτερης στάθμης και το οποίο δημιουργεί, κατ' αρχήν, την υποχρέωση υπακοής.
- 22) **Τηλεγράφημα – Τηλετυπικό μήνυμα:** Είναι το χρησιμοποιούμενο από την Υπηρεσία σε επείγουσες περιπτώσεις συνοπτικό και ταχύ έγγραφο, που διαβιβάζεται με το Τηλεγραφείο και το TELEX.
- 23) **Τηλεφωνικό Σήμα:** Η χρήση του τηλεφώνου για τη μεταβίβαση ή αναζήτηση υπηρεσιακής πληροφορίας, σε επείγουσες περιπτώσεις.
- 24) **Υπηρεσιακό Σημείωμα:** Είναι το εσωτερικό έγγραφο με το οποίο διαβιβάζονται υπηρεσιακά στοιχεία, πληροφορίες ή εντολές.
- 25) **Ενημερωτικό Σημείωμα:** Είναι το εσωτερικό έγγραφο το οποίο χρησιμοποιείται για την απλή ενημέρωση της Ιεραρχίας σχετικά με κάποιο θέμα, χωρίς την υποβολή προτάσεων.
- 26) **Φύλλο ενεργειών:** Είναι το εσωτερικό έγγραφο της Υπηρεσίας, επάνω στο οποίο διατυπώνονται οι απόψεις αρμόδιων Υπηρεσιών σε ορισμένο θέμα.
- 27) **Εισήγηση:** Είναι το έγγραφο με το οποίο διατυπώνονται προτάσεις ή εκτίθενται απόψεις της αρμόδιας Υπηρεσίας, προς την Ιεραρχία, ή άλλη Υπηρεσία ή συλλογικό δργανο, σχετικά με κάποιο συγκεκριμένο θέμα.

## 5.9 Εγκύλιες επιστολές.

**Εγκύλια** εμπορική επιστολή ονομάζεται εκείνη που απευθύνεται από την επιχείρηση προς το ευρύτερο κοινό της (πελάτες, καταναλωτές, μέτοχοι, προσωπικό, τύπος κλπ.) με σκοπό να του γνωστοποιήσει ένα θέμα επιχειρησιακού ενδιαφέροντος.

Με την εγκύλια επιστολή ανακοινώνονται διάφορα γεγονότα εμπορικής δραστηριότητας που ενδιαφέρουν ολόκληρη ή μέρος της πελατείας μιας επιχειρήσεως όπως π.χ. ίδρυση επιχειρήσεως, πρόσληψη συνεταίρου, αποχώρηση συνεταίρου, αλλαγή διευθύνσεως, ανάληψη αντιπροσωπείας, αύξηση ή μείωση τιμών, παραγγή νέου προϊόντος κλπ. Επομένως η εγκύλια επιστολή δεν έχει προσωπικό χαρακτήρα, αφού τα θέματα της παρουσιάζουν γενικότερο εμπορικό ενδιαφέρον.

Η εγκύλια επιστολή στέλνεται σε δεκάδες αντίτυπα για να ακουσθεί η φωνή της επιχειρήσεως σε πολλούς συγχρόνως παραλήπτες.



Για τη σύνταξη της εγκύκλιας επιστολής ο συντάκτης πρέπει να κατευθύνει τη νόησή του όπως και στις υπόλοιπες επιστολές. Δηλαδή πρώτα να πραγματευθεί την αιτία που προκαλεί την ανάγκη συντάξεως της επιστολής. Μετά να πραγματευθεί το σκοπό της επιστολής, δηλαδή τους λόγους για τους οποίους η εγκύκλια επιστολή ενδιαφέρει τους παραλήπτες, αναφέροντας ο, τιδήποτε αφορά το συγκεκριμένο θέμα που ανακοινώνει. Τέλος, να περιλάβει τις προτάσεις ή τα συμπεράσματα τα οποία έντεχνα διατυπώνει στην επιστολή.

Για να επιτύχει το σκοπό της η εγκύκλια εμπορική επιστολή, πρέπει να συνθέτει ορισμένα χαρακτηριστικά, από τα οποία τα σπουδαιότερα είναι:

- Na διατυπώνεται έτσι, ώστε το κείμενό της να δίνει προσωπικό χαρακτήρα και ο παραλήπτης να μην έχει την εντύπωση ότι είναι ένας από τους πολλούς αναγνώστες. Η εμπορική εγκύκλια επιστολή, όπως όλες εξάλλου οι εμπορικές επιστολές, δεν έχει εξουσιαστική δύναμη όπως οι δημόσιες εγκύκλιες επιστολές. Όπως είπαμε, έχει προσωπικό χαρακτήρα και επιτυγχάνει το σκοπό της με φιλικό τρόπο.
- Na στέλνεται σε δακτυλογραφημένα κείμενα, ώστε να μειώνεται κατά το δυνατόν η εντύπωση της γενικότητας του θέματος που πραγματεύεται και να έχει παράλληλα τη μορφή της προσωπικής επιστολής.

Όταν οι επιστολές είναι αδύνατο να δακτυλογραφηθούν, κυρίως εξαιτίας της ποσότητάς τους, τότε μπορούν να πολυγραφηθούν αλλά και σ' αυτή την περίπτωση πρέπει να δοθεί ιδιαίτερη φροντίδα στην εμφάνιση. Η εσωτερική π.χ. και η εξωτερική διεύθυνση (του φακέλλου) του παραλήπτη πρέπει να είναι γραμμένη ίδιοχείρως ή με τη γραφομηχανή.

Τα αντικείμενα για τα οποία μπορούν να συνταχθούν εγκύκλιες εμπορικές επιστολές, όπως έχομε αναφέρει, είναι πάρα πολλά και έτσι είναι δύσκολο να προσδιορισθεί ένας πάγιος τρόπος διατυπώσεως των σκέψεων του συντάκτη. Από το πλήθος των εγκύκλιων επιστολών μπορούμε να ξεχωρίσουμε μερικές που ανήκουν σε ομάδες ομοίων αντικειμένων (π.χ. αναγγελία ιδρύσεως επιχειρήσεων). Τις ομάδες αυτές τις συναντούμε συχνά στις επιχειρησιακές δραστηριότητες και μπορούμε σ' αυτές να προσδιορίσουμε μερικές τυποποιημένες εκφράσεις κατά τη σύνταξη του κειμένου της εμπορικής εγκύκλιας όπως παρακάτω.

Για τις εγκύκλιες εμπορικές επιστολές με τις οποίες αναγγέλλομε την ίδρυση, ο ποιασδήποτε νομικής μορφής επιχειρήσεως και για την αιτία που προκαλεί τη σύνταξη της επιστολής (εισαγωγή του κειμένου) μπορούμε να χρησιμοποιήσουμε τις φράσεις:

- Σας γνωρίζομε...
- Σας πληροφορούμε ότι ιδρύσαμε...
- Συστήσαμε...
- Εγκαταστήσαμε...
- Σε περίπτωση αναγγελίας άλλου γεγονότος:
  - Σας γνωρίζομε...
  - Σας πληροφορούμε...
  - Με χαρά μας σας γνωρίζομε...
  - Ευχαρίστως σας πληροφορούμε...
  - Βρισκόμαστε στην ευχάριστη θέση να σας πληροφορήσουμε...
  - Είμαστε υποχρεωμένοι να...



- Σας γνωρίζομε ότι προσλάβαμε συνεταίρο...
- Απεχώρησε ο συνεταίρος...
- Μεταφέραμε την επιχείρησή μας...
- Αναλάβαμε την αντιπροσωπεία...
- Αναγκασθήκαμε να αιχήσουμε τις τιμές μας...
- Μειώσαμε τις τιμές μας...
- Κυκλοφορήσαμε το νέο μας προϊόν...

Ο συντάκτης για να επιτύχει το σκοπό του αναφέρει όλα τα ουσιαστικά στοιχεία που προσδιορίζουν το αντικείμενο που θέλει να γνωρίσει ή να πληροφορήσει τον παραλήπτη. Τα στοιχεία αυτά διατυπώνονται ως πειστικά επιχειρήματα.

- Η οργάνωση της επιχειρήσεως και η πείρα του προσωπικού.
- Τα κεφάλαια, τα μηχανήματα και οι μέθοδοι παραγωγής.
- Η ποιότητα, η εμφάνιση των προϊόντων μας...
- Η τιμή, οι όροι πωλήσεως...

Στην πρόταση ή το συμπέρασμα με τα οποία, συνήθως, κλείνουν όλες οι εμπορικές επιστολές είναι δυνατόν να χρησιμοποιήσουμε τις παρακάτω καθιερωμένες φράσεις:

- Ελπίζομε...
- Με την ελπίδα...
- Πιστεύομε ότι θα μας περιβάλλετε με εμπιστοσύνη...
- Θα μας τιμήσετε με παραγγελίες σας...
- Θα τύχομε των παραγγελιών σας...
- Θα τύχομε της υποστηρίξεώς σας...
- Θα έχομε ευνοϊκή απάντηση...
- Παρακαλούμε...
- Με την παράκληση να μας περιβάλλετε με την εμπιστοσύνη σας...
- Με την παράκληση να αξιολογήσετε όσα σας αναφέραμε και να τύχομε της συνεργασίας σας...
- Περιμένομε παραγγελία σας...
- Ευχαριστούμε για την εμπιστοσύνη σας...

## 5.10 Εγκύκλια επιστολή ιδρύσεως ατομικής επιχειρήσεως.

### **Θέμα:**

Ο κ. Πέτρος Εμμανουηλίδης έμπορος Πειραιά αναγγέλλει την ίδρυση καταστήματος διαθέσεως τροφίμων και ποτών.

### **Σχέδιο:**

α) Ερευνούμε την αιτία που προκαλεί τη σύνταξη της επιστολής. Η αιτία είναι ότι θέλομε να γνωρίσουμε στο ευρύ κοινό την ίδρυση της επιχειρήσεώς μας. Το γεγονός αυτό τοποθετείται ως εισαγωγή στο κείμενό μας.

β) Προσδιορίζουμε τον επιδιωκόμενο σκοπό μας. Ο σκοπός μας είναι να παραθέσουμε στοιχεία με τα οποία θα πείσουμε τον παραλήπτη της επιστολής ότι έχει συμφέρον να συνεργασθεί μαζί μας.

γ) Κλείνουμε την επιστολή μας με ένα συμπέρασμα.



*Προς*

Γ. ΒΗΛΑΡΑ  
ΜΕΓΑΡΑ

*Κύριε,*

Με χαρά σας αναγγέλλομε ότι ιδρύσαμε στον Πειραιά, στην οδό Αλι-  
πέδου 102, εμπορικό οίκο εγχώριων προϊόντων (τροφίμων και ποτών) με  
την επωνυμία:

ΠΕΤΡΟΣ Γ. ΕΜΜΑΝΟΥΗΛΙΔΗΣ  
ΕΓΧΩΡΙΑ ΠΡΟΪΟΝΤΑ

Τα είδη μας τα διαθέτομε σε χονδρική και λιανική πώληση χωρίς τη με-  
σολάβηση τρίτων και γι' αυτό οι τιμές μας είναι ασυναγώνιστες.

Είμαστε σε θέση να σας προμηθεύσουμε όλα τα ποτά και τρόφιμα, συ-  
σκευασμένα και χύμα, εγχώριας παραγωγής και άριστης ποιότητας. Σε  
χονδρικές αγορές διευκολύνομε τους πελάτες μας με δικά μας μεταφορι-  
κά μέσα.

Σας στέλνομε τιμοκατάλογο και ελπίζομε ότι θα τύχομε της εμπιστοσύ-  
νης και συνεργασίας σας.

Φιλικότατα  
Π. Εμμανουηλίδης

*Συνημμένα*

1. *Τιμοκατάλογος.*



## 5.11 Παραδείγματα εγκυκλίων επιστολών.

### Σημείωση.

Ο παραγγελιοδοχικός οίκος είναι μια εμπορική επιχείρηση η οποία ενεργεί εμπορικές πράξεις είτε για λογαριασμό της είτε στο όνομα του εντολέα της, συνεργαζόμενη, συνήθως, με αλλοδαπό βιομήχανο ή έμπορο χονδρικής πωλήσεως. Οι επιχειρήσεις αυτές ασκούν ακόμη ευρύτερη εμπορία όταν ενεργούν σε μια περιοχή και ως αντιπρόσωποι περισσοτέρων βιομηχάνων ή εμπορικών οίκων. Συνήθως αντιπροσωπεύουν ένα είδος ή περιορισμένο αριθμό ειδικευμένων προϊόντων και μάλιστα άλλοτε ως ειδικοί και άλλοτε ως γενικοί παραγγελιοδόχοι-αντιπρόσωποι. Κύριος τομέας εμπορικής δράσεως του παραγγελιοδοχικού οίκου είναι η κατηγορία των εισαγωγών. Εξάλλου, σ' αυτό τον κύκλο αναπτύχθηκε το παραγγελιοδοχικό επάγγελμα, δηλαδή να αγοράζονται για λογαριασμό της πελατείας κάθε είδους εμπορεύματα.

### Θέμα.

Η Ε.Π.Ε. «ΒΟΤΑΝΙΚΗ» εμπορία φυτοφαρμάκων θέλει να γνωρίσει στο κοινό που την ενδιαφέρει ότι άρχισε να λειτουργεί στην Αθήνα ως παραγγελιοδοχικός οίκος. Ένα αντίγραφο της εγκύκλιας αυτής επιστολής στέλνεται στον ιδιοκτήτη φυτωρίων Μαραθώνα κ. Γ. Λαφιώτη.

### «ΒΟΤΑΝΙΚΗ»

Εμπορία φυτοφαρμάκων  
Θ. Καράμπελας Ε.Π.Ε.  
Δευκαλίωνος 14, Αθήνα  
Τηλ. 3586780

Αθήνα, 17 Σεπτεμβρίου 1980

### ΠΡΟΣ

κ. Γ. Λαφιώτη  
Φυτώρια-Μαραθώνα

### Κύριε,

Βρισκόμαστε στην ευχάριστη θέση να σας γνωρίσουμε ότι ιδρύσαμε στην Αθήνα (οδός Δευκαλίωνος 14) παραγγελιοδοχικό οίκο με την επωνυμία της επικεφαλήδας που ως προορισμό έχει την προμήθεια, για λογαριασμό τρίτων, δλων των φυτοφαρμάκων.

Η πολύχρονη πείρα που αποκτήσαμε ως επιστημονικό συνεργάτες της Ολλανδικής Εταιρίας χημικών προϊόντων D.S.M., καθώς και οι σχέσεις που έχομε αναπτύξει με τους σοβαρότερους εμπορικούς οίκους του εσωτερικού και εξωτερικού, μπορούν να σας βεβαιώσουν ότι η συνεργασία μαζί μας θα είναι πολύ ωφέλιμη σε σας.

Είμαστε βέβαιοι πως θα μας περιβάλλετε με την εμπιστοσύνη σας, η οποία μπορεί να ενισχυθεί και από πληροφορίες που θα είναι πρόθυμοι να σας δώσουν η Εμπορική Τράπεζα (Υποκατάστημα πλατείας Συντάγματος) και η διεθνούς φήμης φυτοφαρμακευτική εταιρία PINO. Περιμένουμε παραγγελία σας.

Με πολλή εκτίμηση  
(υπογραφή)



**Άλλο παράδειγμα.**

**Θέμα.**

Ο Αριστείδης Δελάκης ιδρύει στα Χανιά και στην οδό Μεσσαρά 160, παραγγελιοδοχικό οίκο.

Χανιά, 14 - 2 - 1981

Κύριοι,

Ιδρύσαμε στην πόλη μας με την επωνυμία

ΑΡΙΣΤ. Γ. ΔΕΛΑΚΗΣ

Παραγγελίες – Προμήθειες

Μεσσαρά 160

παραγγελιοδοχικό οίκο του οποίου σκοπός είναι η προμήθεια για λογαριασμό τριτων όλων των ειδών ηλεκτρικών συσκευών προελεύσεως εσωτερικού και εξωτερικού.

Η άρτια οργάνωση του οίκου μας από εκπαιδευμένο στα θέματα της κατασκευής, εγκαταστάσεως και συντηρήσεως ηλεκτρικών συσκευών τεχνικό πρωστικό, σας εξασφαλίζει τις προϋποθέσεις για την καλύτερη επιλογή και με τους συμφερότερους όρους εκτελέσεως της παραγγελίας σας.

Σημειώνομε παρακάτω διευθύνσεις Τραπεζών και φημισμένων βιομηχανικών μονάδων από τις οποίες μπορείτε να πάρετε πληροφορίες για το ύψος των οικονομικών συναλλαγών μας.

Με την πεποίθηση πως θα μας περιβάλλετε με την εμπιστοσύνη σας.

Μένομε,

Με εξαιρετική υπόληψη

(Υπογραφή)

**Άλλο παράδειγμα.**

**Θέμα.**

Η εταιρία «ATREUS ITALIA» γνωρίζει στους Δήμους ότι ανέθεσε την αποκλειστική αντιπροσωπεία για την Ελλάδα των απορριμματοφόρων αυτοκινήτων στην «Α.Ε. ΔΡΕΤΤΑ».

ΠΡΟΣ

το Δήμο Δράμας

Δράμα

Κύριοι,

Σας γνωρίζομε ότι από την 1 - 1 - 1981 αναθέσαμε την αποκλειστική αντιπροσωπεία των προϊόντων μας για την Ελλάδα, απορριμματοφόρα αυτοκίνητα – μηχανές «ATREUS ITALIA», στην «Α.Ε. ΔΡΕΤΤΑ», Ιερά Οδός 320, Χαϊδάρι.

Η ανάθεση της αντιπροσωπείας έγινε με σκοπό να εξυπηρετήσει τους πελάτες της Ελλάδας οι οποίοι μπορούν να προμηθεύονται οχήματα και μηχανές από την εταιρία «ΔΡΕΤΤΑ» με την εμπιστοσύνη του οίκου μας.

Με την ευκαιρία αυτή σας γνωρίζομε ότι κυκλοφόρησαν και τα νέα απορριμματοφόρα οχήματά μας με σύστημα συμπιέσεως για στενούς δρόμους.

Με εκτίμηση

Για την εταιρία

(Υπογραφή)



## 2. Επιστολή ιδρύσεως ομόρρυθμης εταιρίας.

### Θέμα.

Η εταιρία Γεώργιος Δελαπόρτας και Πέτρος Αναγνωστάκης αναγγέλλουν την ίδρυση της ομόρρυθμης εταιρίας τους με τίτλο «ΜΕΤΑΞΥΠ». Η εταιρία έχει έδρα τη Χαλκίδα και ασχολείται με τη χονδρική και λιανική πώληση υφασμάτων φυσικής και τεχνικής μετάξης.

*Χαλκίδα, 17 Σεπτεμβρίου*

**ΠΡΟΣ**

κ. Θ. Ευθυμιάδη

Καταστήματα ΕΥΡΩΠΑΙΑ

Θήβα

Κύριε,

Με ιδιαίτερη χαρά σας γνωρίζομε ότι ιδρύσαμε στη Χαλκίδα και στην οδό Ευρίπου 200, Ομόρρυθμη Εταιρία με την επωνυμία:

«ΜΕΤΑΞΥΠ ΟΕ»  
Προϊόντα Μετάξης

η οποία θα ασχοληθεί με τη χονδρική και λιανική πώληση ευρωπαϊκών και ελληνικών υφασμάτων μετάξης.

Τα σοβαρά κεφάλαια που διαθέτομε, η απευθείας εισαγωγή από το εξωτερικό και η μακρόχρονη συνεργασία μας με τα εργοστάσια επεξεργασίας φυσικής και τεχνικής μετάξης «ΕΤΜΑ ΕΛΛΑΣ», θα σας πείσουν ότι είμαστε σε θέση να σας προσφέρουμε τα είδη μας με τους συμφερότερους όρους.

Με την παράκληση να έχετε υπό σημείωση τις υπογραφές μας, σας στέλνομε τιμοκατάλογο και περιμένομε παραγγελίες σας.

Πάντοτε πρόθυμοι  
(Υπογραφές)

Γ. Δελαπόρτας  
Π. Αναγνωστάκης

**Συνημμένα**

1) *Τιμοκατάλογος*



**3. Επιστολή ιδρύσεως ετερόρρυθμης εταιρίας.**

**Θέμα.**

Οι Παναγ. Ευσταθιάδης και Σια, ετερόρρυθμος εταιρία, αναγγέλλει την ίδρυση της εταιρίας η οποία θα ασχοληθεί με τουριστικά ταξίδια και έκδοση εισιτηρίων. Το γραφείο εδρεύει στον Πειραιά και έχει ομόρρυθμο εταίρο τον κ. Π. Ευσταθιάδη και ετερόρρυθμους τους κ. Θ. Βαλιανάτο και την κ. Κ. Καρδζή.

20 Οκτωβρίου 1980

**ΠΡΟΣ**

κ. Λυκειάρχη  
Β' Λυκείου Τριπόλεως  
Τρίπολη

Κύριε Λυκειάρχα,  
Ευχαριστώς σας αναγγέλλομε ότι υπό την επωνυμία

**ΕΥΣΤΑΘΙΑΔΗΣ ΤΟΥΡ  
Ταξίδια – Εισιτήρια**

συστήσαμε ετερόρρυθμη εταιρία αποτελούμενη από τον ομόρρυθμο κ. Παναγιώτη Ευσταθιάδη και τους ετερόρρυθμους κ. Θ. Βαλιανάτο και κ. Κ. Καρδζή, που εδρεύει στην Τρίπολη, οδός Αλκιβιάδη 114.

Λειτουργούμε με πρότυπο την World Travel Zulchης και έχομε σκοπό να προσφέρουμε κάθε δυνατή εξυπηρέτηση για τουρισμό και τουριστικές συναλλαγές εσωτερικού και εξωτερικού.

Οι ειδικές τουριστικές γνώσεις μας και τα υπερπολυτελή μας πούλμαν σας εξασφαλίζουν τις προϋποθέσεις για μια άψογη εκδρομή με έμπειρους συνοδούς, ξεναγήσεις κλπ.

Η εταιρία μας είναι ένας μεγάλος τουριστικός οργανισμός που σας προσφέρει τέλεια οργανωμένες εκδρομές με πολλές ημερομηνίες αναχωρήσεων και προορισμούς της εκλογής σας.

Ακόμη εξασφαλίζουμε εισιτήρια σιδηροδρομικά, αεροπορικά και πλοίων κάθε γραμμής χωρίς τη μεσολάβηση τρίτων.

Είμαστε πάντοτε στη διάθεσή σας.

Για την εταιρία  
(Υπογραφή)



**4. Επιστολή ιδρύσεως ανώνυμης εταιρίας.**

**Θέμα.**

Η «Μ. ΚΩΝΣΤΑΝΤΟΥΛΑΚΗΣ Α.Ε.» αναγγέλει τη λειτουργία της. Αντικείμενο παραγωγής του εργοστασίου της είναι συστήματα θυροτηλεοράσεων και το συναλλακτικό της κοινό είναι επιχειρήσεις εγκαταστάσεως τηλεοράσεων - θυροτηλεοράσεων καθώς και καταστήματα πωλήσεως ηλεκτρικών ειδών.

Θεσσαλονίκη, 20-10-1980

**ΠΡΟΣ**  
**ΥΠΕΡΑΓΟΡΑ**  
**Τσιμισκή 250 - Θεσσαλονίκη**

Έχομε την τιμή να σας αναγγείλομε τη σύσταση στη Θεσσαλονίκη στην οδό Ανθέων 10, του μεγαλύτερου και πιο σύγχρονου εργοστασίου της Ελλάδας θυροτηλεοράσεων με την επωνυμία:

**Μ. ΚΩΝΣΤΑΝΤΟΥΛΑΚΗΣ Α.Ε.**  
**Βιομηχανία Θυροτηλεοράσεων**

Αναλάβαμε την κάλυψη ενός σοβαρού κενού στο βιομηχανικό τομέα με κεφάλαιο 120.000.000, για να δημιουργηθεί ένα τέλειο από κάθε άποψη εργοστάσιο με πλήρη τεχνικό εξοπλισμό και εξειδικευμένο επιστημονικό προσωπικό.

Προσφέρομε όλο το σύστημα των θυροτηλεοράσεων με δέκτες άριστης ποιότητας και ελπίζομε ότι θα έχομε την τιμή να γίνετε πελάτης μας πράγμα που θα εξυπηρετεί κυρίως το δίκο σας συμφέρον.

Σας στέλνομε συνημμένα τιμοκατάλογο και εικονογραφημένα έντυπα.

*Πάντοτε στη διάθεσή σας  
 Για την εταιρία  
 ( Υπογραφή)*



**Άλλο παράδειγμα.**

**Θέμα.**

Αναγγέλλεται η ίδρυση Ανώνυμης Εταιρίας με την επωνυμία «ΤΡΑΝΣΠΟΡΤ ΕΛΛΑΣ» η οποία έχει ως αντικείμενο τις μεταφορές προϊόντων στο εσωτερικό και εξωτερικό.

Θεσσαλονίκη, 12-11-1980

κ. Γ. Μελίδη  
Έμπορο  
Καβάλα

Είμαστε μια νεοϊδρυθείσα ηγετική μεταφορική εταιρία της Βόρειας Ελλάδας στον τομέα των οδικών μεταφορών.

Με την επιστολή μας αυτή σας γνωρίζομε τη διάθεσή μας και τις δυνατότητές μας να σας εξυπηρετήσουμε για τη μεταφορά των προϊόντων σας σε οποιοδήποτε μέρος επιθυμείτε.

Ο συγχρονισμένος στόλος των αυτοκινήτων μας πραγματοποιεί καθημερινή γραμμή Ελλάδας-Γερμανίας, ενώ είμαστε πρόθυμοι να προγραμματίσουμε αμέσως έκτακτα δρομολόγια εξυπηρετήσεως των πελατών μας. Τα πληρώματα των αυτοκινήτων μας αποτελούνται πάντοτε από δύο έμπειρους οδηγούς.

Με ένα εξαπλωμένο δίκτυο συνεργατών μας μπορούμε να αναλάβουμε μεταφορές πλήρων φορτίων. Γι' αυτές τις μεταφορές χρησιμοποιούμε ρυμουλκούμενα οχήματα ή νταλίκες καθώς επίσης και αυτοκίνητα-ψυγεία ή ειδικού φορτίου αφελιμότητας μέχρι 26 τόνους και επιφάνεια φορτώσεως 14 μέτρα (Long Vehicle).

Για περισσότερες πληροφορίες στην «ΤΡΑΝΣΠΟΡΤ ΕΛΛΑΣ Α.Ε.», Βαρδάρη 200, Θεσσαλονίκη.

Με φιλικούς χαιρετισμούς  
(Υπογραφή)



**5. Επιστολή προσλήψεως συνεταίρου.**

**Θέμα.**

Ο κ. Κ. Παύλου αναγγέλλει την πρόσληψη, ως συνεταίρου του, του κ. I. Θεοδοσίου και τη σύσταση μαζί του Ομόρρυθμης Εταιρίας.

Κόρινθος, 15-11-1980

κ. I. Βλαντή  
Έμπορο  
Κάρινθος

Κύριε,

Ευχαριστώς σας γνωρίζομε ότι η αύξηση των εμπορικών συναλλαγών μας επέτρεψε να συνεργασθούμε με τον κ. I. Θεοδοσίου σε μονιμότερη εμπορική βάση.

Ο κ. Θεοδοσίου από την 1 - 1 - 1981 προσλήφθηκε ως συνεταίρος μας και η εταιρία μας πήρε την παρακάτω επωνυμία.

K. ΠΑΥΛΟΥ – I. ΘΕΟΔΟΣΙΟΥ Ο.Ε.

Η εντιμότητα και το ήθος του νέου συνεταίρου μας, αλλά και οι σπουδές του σε θέματα ήχου και ηλεκτρονικής, μας επιτρέπει να ελπίζομε ότι η εξυπηρέτηση των πελατών μας θα γίνεται ακόμη καλύτερα απ' ό,τι γινόταν.

Είμαστε βέβαιοι ότι θα περιβάλλετε με την εμπιστοσύνη σας το νέο μας συνεταίρο και παρακαλούμε να δεχθείτε τους φιλικούς χαιρετισμούς μας.

Με πολλή εκτίμηση  
(Υπογραφή)  
Κ. Παύλου



**Άλλο παράδειγμα.****Θέμα.**

Αναγγέλλεται η πρόσληψη της κ. Θ. Κορέλλα ως συνεταίρου σε εμπορικό οίκο καλλυντικών.

Λάρισα, 15 - 12 - 1980

κ. Β. Κοσμίδη  
Φαρμακοποιό  
Ελασσώνα

Κύριε,

Βρισκόμαστε στην ευχάριστη θέση να σας γνωρίσομε ότι η αύξηση των κεφαλαίων της επιχειρήσεως μας επέτρεψε να προσλάβουμε ως συνεταίρο μας την κ. Θ. Κορέλλα η οποία ασχολείται εδώ και πολλά χρόνια με εμπόριο καλλυντικών.

Η πολύχρονη πείρα της κ. Θ. Κορέλλα, η δραστηριότητά της και η αναγνωρισμένη ειλικρίνεια της, μας έκαναν να την εμπιστευόμαστε απόλυτα.

Σας ευχαριστούμε για τη μέχρι τώρα προτίμηση σας και παρακαλούμε να περιβάλλετε και εσείς με εμπιστοσύνη τη νέα συνεταίρο μας της οποίας παραθέτομε δείγμα υπογραφής.

Φιλικότατα  
(υπογραφή)

**Άλλο παράδειγμα.****Θέμα.**

Μεγάλη εταιρία αναγγέλλει την πρόσληψη του κ. Βασ. Λαζαρίδη ως συνεταίρου και ως επιστημονικού συνεργάτη της εταιρίας.

Αθήνα, 15 - 12 - 1980

κ. Π. Δάλλα  
Πολ. Μηχανικό  
Μέγαρα

Κύριε,

Με σκοπό να εκσυγχρονίσομε την επιχείρηση μας και να εξομοιώσομε την παραγωγή των ειδών μας με τα προϊόντα των διεθνών προδιαγραφών, συνεργασθήκαμε με τον κ. Βασ. Λαζαρίδη, βοηθό στην έδρα Marketing και Οικονομικής των Επιχειρήσεων του Πανεπιστημίου του Γέηλ (Yale), με σχέση εταίρου σε ποσοστό 12% στα ετήσια κέρδη.

Ελπίζομε ότι η παραπέρα εξυπηρέτηση σας θα γίνεται με πιο ολοκληρωμένο τρόπο, αφού από τώρα έχει συσταθεί από τον κ. Λαζαρίδη συνεργείο επαγγελματικών συμβουλών προς τους πελάτες μας.

Για κάθε πληροφορία μπορείτε να επικοινωνήσετε με το νέο συνεταίρο μας κ. Λαζαρίδη στο αναγραφόμενο στην επικεφαλίδα τηλέφωνο.

Με πολλή τιμή  
(Υπογραφή)



## **6. Επαστολή αποχωρήσεως συνεταίρου.**

Η επιχείρηση από την οποία αποχωρεί ένας ή περισσότεροι συνεταίροι, οφείλει να γνωρίσει στο κοινό που συναλλάσσεται την αποχώρηση και κάθε μεταβολή που προκύπτει απ' αυτήν, όπως είναι η μεταβολή της νομικής μορφής της επιχειρήσεως, ή τυχόν μεταβολή της επωνυμίας, η μεταβολή του κεφαλαίου κλπ. Επειδή ο συνεταίρος που αποχωρεί παίρνει κατά την αποχώρηση του το κεφαλαίο του και πιθανά κέρδη της επιχειρήσεως, μπορεί να γεννηθούν αμφιβολίες για την καλοποιησία και δυνατότητα εκπληρώσεως των υποχρεώσεων της επιχειρήσεως. Γι' αυτό η επιχείρηση, αφού συνεχίζει τις εργασίες της και μετά την αποχώρηση του συνεταίρου, οφείλει να εξηγήσει την οικονομική της θέση.

### **Θέμα.**

Ο κ. Λ. Παλανδράκης γνωρίζει στον πελάτη του κ. Α. Σταματάκη ότι αποχώρησε ο συνεταίρος του κ. Αλ. Δήμας και ότι θα συνεχίσει μόνος του τις εμπορικές εργασίες.

*Ρέθυμνο, 20 - 11 - 80*

**κ. Α. Σταματάκη**

**Χανιά**

**Κρήτης**

**Κύριε,**

*Επιθυμούμε να σας γνωρίσουμε ότι με την αποχώρηση του συνεταίρου μας κ. Αλ. Δήμου η μεταξύ μας ομόρουθμη Εταιρία διαλύθηκε από την 1 - 4 - 1980 και ότι θα συνεχίσουμε τις εργασίες μας με την εμπορική επωνυμία*

**ΕΙΣΑΓΩΓΕΣ  
ΛΕΩΝ. ΠΑΛΑΝΔΡΑΚΗΣ  
ΡΕΘΥΜΝΟ**

*Ευχαριστούμε για τη μέχρι τώρα εμπιστοσύνη σας και πιστεύουμε ότι θα εξακολουθείτε να μας τιμάτε με τη συνεργασία σας*

*Με εκτίμηση  
(Υπογραφή)  
Λ. Παλανδράκης*



**Άλλο παράδειγμα.**

**Θέμα.**

Αναγγέλλεται η αποχώρηση του συνεταίρου κ. Ηλία Δαράκη, εξαιτίας συνταξιοδοτήσεώς του, από την εταιρία δερματίνων ειδών των Αφών Βράιλα.

Θεσσαλονίκη, 20 - 12 - 80

κ. K. Κανάκη  
Μακεδονίας 100  
Καστοριά

Κύριε,

Σας γνωρίζομε ότι απεχώρησε, εξαιτίας της συνταξιοδοτήσεώς του, ο συνεταίρος μας κ. Ηλίας Δαράκης και αναλάβαμε τη συνέχιση της επιχειρήσεως εμπορίας δερμάτων με την επωνυμία

Εμπόριο Δερμάτων  
Αφοί ΒΡΑΪΛΑ

Δεν παραλείπομε να σας γνωρίσομε ότι εξακολουθούμε τη συνεργασία με όλες τις βιομηχανίες δεψικών ειδών και ότι θα καταβάλλομε κάθε προσπάθεια για να επεκτείνομε τον κύκλο των εργασιών μας.

Η περα μας και η αναδιοργάνωση της επιχειρήσεώς μας εγγυώνται την άμεση και πλήρη εξυπηρέτηση της πελατείας μας.

Έχομε την πεποιθηση ότι θα συνεχίσομε την ειλικρινή και αφέλιμη συνεργασίας μας.

Πάντοτε πρόθυμοι  
( Υπογραφή)



## **7. Επιστολή αλλαγής διευθύνσεως.**

Η αλλαγή της διευθύνσεως στην επιχείρηση έχει ως άμεσο αποτέλεσμα την αποκοπή μεγάλου μέρους των συναλλασσομένων με την επιχείρηση και γι' αυτό το λόγο πρέπει, αμέσως μόλις οριστικοποιηθεί η αλλαγή της διευθύνσεως, να αναγγελθεί η νέα διεύθυνση και να γίνουν γνωστοί οι λόγοι της αλλαγής.

### **Θέμα.**

Ο Γ. Αλεξόπουλος έμπορος υφασμάτων στον Πειραιά γνωρίζει τη μεταφορά του καταστήματος του στη Λεωφόρο Ειρήνης 220.

Πειραιάς, 15 - 4 - 1981

*Ko  
K. Ρήγα  
Λειβαδιά*

*Κύριε,  
Σας ανακοινώνομε ότι μεταφέραμε το κατάστημά μας στη  
Λεωφόρο Ειρήνης 220  
στον Πειραιά*

*Επωφεληθήκαμε από αυτή την ευκαιρία και αναδιοργανώσαμε την επιχείρηση εμπλουτίζοντας τα αποθέματά μας με υφάσματα αγγλικών κασμηρίων καθώς και με ποικιλία ακρυλικών υφασμάτων.*

*Ευχαριστούμε για τη μέχρι τώρα συνεργασία σας και παρακαλούμε να συνεχίσετε και στο μέλλον αφού έχετε υπόψη σας τη νέα μας διεύθυνση.*

*Φιλικότατα  
(Υπογραφή)*



**Άλλο παράδειγμα.**

**Θέμα.**

Η «ΗΛΕΚΤΡΑΓΟΡΑ» γνωστοποιεί στην πελατεία της την αλλαγή διευθύνσεως της επιχειρήσεως και την εγκατάστασή της σε νέο κτίριο στην οδό Κηφισού, στον Αγ. Ι. Ρέντη.

Ρέντης, 12 - 2 - 1981

**ΠΡΟΣ**

**«ΛΑΡΙΣΑΪΚΗ ΑΓΟΡΑ»**

**Λάρισα**

**Κύριοι,**

Για να εξυπηρετήσουμε τη συνεχώς αυξανόμενη πελατεία μας, αποφασίσαμε να μεταφέρομε το κεντρικό μας κατάστημα μαζί με τις εμπορικές μας υπηρεσίες στην οδό Κηφισού 180, όπου παρέχεται η ευχέρεια σταθμεύσεως δωρεάν όλων των αυτοκινήτων των πελατών μας. Η πλήρης διεύθυνση του νέου κτιρίου μας είναι:

**«ΗΛΕΚΤΡΑΓΟΡΑ»**

**Κηφισού 180 και Θεσσαλονίκης**

**Αγ. Ι. Ρέντης**

Η οργάνωση του νέου κτιρίου έχει ανατεθεί σε διακεκριμένα στελέχη μας με μεγάλη εμπορική πείρα και πιστεύομε ότι είμαστε σε θέση να εξυπηρετήσουμε την αξιότιμη πελατεία μας τόσο ως προς την ποικιλία και ποιότητα όσο και ως προς τις τιμές των προϊόντων κλπ.

Παρακαλούμε να έχετε υπόψη σας τη νέα μας διεύθυνση και σας περιμένουμε.

**Πάντοτε πρόθυμοι**

(Υπογραφή)

**Άλλο παράδειγμα.**

**Θέμα.**

Ο Φίλιππος Τσιριγώτης και Σία, βιοτεχνία μεταλλικών κυτίων, αναγγέλει τη μεταφορά της επιχειρήσεώς του στην οδό Πειραιώς 284, στο Μοσχάτο.

Μοσχάτο, 24 - 4 - 1981

**ΠΡΟΣ**

**«ΒΙΕΞ Α.Ε.»**

**Κιάτο**

**Κύριοι,**

Θεωρούμε υποχρέωσή μας να σας γνωρίσουμε ότι η βιοτεχνία μας μαζί με τις διοικητικές υπηρεσίες μεταφέρθηκε και λειτουργεί σήμερα στην οδό Πειραιώς 284 στο Μοσχάτο, κοντά στη γέφυρα Κηφισού.

Επειδή στα νέα κτίριά μας η απασχόληση του προσωπικού είναι πολύ άνετη, πιστεύουμε ότι και η εξυπηρέτησή σας θα γίνεται άμεσα αφού επικοινωνήσετε με τις γραμμές τηλεφώνων της επικεφαλίδας.

Επειδή από παλιά μας τιμάτε με τη συνεργασία σας και χωρίς αμφιβολία είσθε από τους καλύτερους πελάτες μας, σας γνωρίζομε τα παραπάνω προς ενημέρωσή σας.

Με τη διάθεση πάντα καλής συνεργασίας.

**Για την εταιρία**  
(Υπογραφή)



## **8. Επιστολή αναλήψεως αντιπροσωπείας.**

### **Θέμα.**

Η εταιρία «ΓΕΝΙΚΗ ΗΛΕΚΤΡΙΚΗ» αναγγέλλει την αποκλειστική αντιπροσώπευση σε ηλεκτρονικούς υπολογιστές της IBM Deutschland.

Αθήνα, 10 - 12 - 1980

**ΠΡΟΣ**

κ. I. Μίχα  
Διντή I.B.M.  
Θεσσαλονίκη

**Κύριε Διευθυντά,**

Με ιδιαίτερη ικανοποίηση αναγγέλλομε στους φίλους πελάτες μας ότι η εταιρία μας ανέλαβε την αποκλειστική αντιπροσώπευση στην Ελλάδα των περίφημων Ηλεκτρονικών Υπολογιστών (H/Y) της I.B.M. Deutschland.

Το μήνα αυτό εκφορτώνονται 10 H/Y βελτιωμένης κατασκευής από το λιμάνι του Πειραιά με προορισμό την έκθεση της εταιρίας μας, οδός Βυζαντίου 100, Κάτω Πατήσια, Αθήνα.

Ακόμη σας γνωρίζομε ότι ο ειδικός στους H/Y απόφοιτος του Πανεπιστημίου της Πασαντένα H.P.A. κ. I. Θεοδωρίδης θα βρίσκεται στην έκθεσή μας κάθε πρωί εκτός Σαββάτου, για να ενημερώνει τους πελάτες μας για τη λειτουργία των υψηλής τεχνολογίας υπολογιστών μας.

**Με εκτίμηση**  
**(Υπογραφή)**



## **9. Επιστολή αυξήσεως τιμών.**

### **Θέμα.**

Εργοστάσιο παραγωγής συνθετικών υλών αναγγέλλει την αύξηση της τιμής ορισμένων ειδών παραγωγής του.

*Αθήνα, 20 - 12 - 1980*

**ΠΡΟΣ**

**κ. Θ. Γεωργίου**

**Πάτρα**

**Κύριε,**

Βρισκόμαστε στη δυσάρεστη θέση να σας γνωρίσουμε την αύξηση των τιμών ορισμένων ειδών παραγωγής του εργοστασίου μας.

Η αύξηση αυτή, η οποία επιδιώξαμε να μην υπερβαίνει το 3,5% κατά μονάδα, οφείλεται στις τελευταίες αυξήσεις των δασμών και στις αυξήσεις των μισθών και ημερομισθίων. Ας σημειωθεί ότι στην παραπάνω αύξηση των τιμών δε συμπεριλαμβάνονται τα είδη των οποίων οι πρώτες ύλες είναι προελεύσεως εσωτερικού.

Οι αυξημένες τιμές ισχύουν από 1 - 1 - 1981 και θα διαμορφωθούν όπως φαίνεται στον τιμοκατάλογο που σας στέλνομε.

Ελπίζομε ότι θα βρείτε δικαιολογημένη την αύξηση αυτή· επωφελούμενοι της ευκαιρίας σας ευχαριστούμε για την ειλικρινή συνεργασία σας.

*Με εξαιρετική τιμή  
Για την εταιρία*

*(Υπογραφή)*



## **10. Μικρές εγκύκλιες επιστολές.**

**Θέμα. Επιστολή με την οποία αναγγέλλεται η διακοπή εμπορικών εργασιών.**

Η εταιρία ΕΒΙΟΠ αναγγέλλει τη διακοπή των εργασιών της για συγκεκριμένους λόγους.

Καλλιθέα, 20 - 1 - 1981

Κο  
Μ. Παπαγιάννη  
Νίκαια

Κύριε,

Από 10 - 2 - 1981 η επιχείρησή μας με τον τίτλο της επικεφαλίδας, θα διακόψει όλες τις συναλλαγές της εξαιτίας της συνταξιοδοτήσεως του εταίρου κ. Αριστ. Πολύζου και εγκαταστάσεως στο εξωτερικό του επίσης εταίρου κ. Θεοφ. Βήχου.

Έχομε φροντίσει για τη ρύθμιση όλων των εκκρεμοτήτων που αφορούν τις συναλλαγές μας και ευχαριστούμε για τη συνεργασία που μέχρι σήμερα μας προσφέρατε.

Για την ΕΒΙΟΠ Ο.Ε.

(Υπογραφή)

**Θέμα. Επιστολή με την οποία αναγγέλλεται η παραγωγή νέου προϊόντος.**

Η «BANYL Α.Ε.» χημικά απορρυπαντικά γνωστοποιεί στα Σούπερ Μάρκετ με εγκύκλιο της την παραγωγή ενός νέου προϊόντος.

ΠΡΟΣ  
ΑΛΜΑ  
SUPER MARKET  
Κηφισιά

Κύριοι,

Με ιδιαίτερη ικανοποίηση η εταιρία μας σας γνωρίζει ότι κυκλοφόρησε το νέο της προϊόν Vella X15 σε πρακτική συκευασία όπως τα ανάλογα προϊόντα της εταιρίας Procter and Gamble αλλά σε βελτιωμένη ποιότητα.

Το προϊόν μας αυτό είναι αποτέλεσμα ειδικής έρευνας της υπηρεσίας Marketing ύστερα από προδιαγραφές ειδικών μελετητών για να καλύψει ανάγκες της ελληνιδας νοικοκυράς.

Το τμήμα παραγωγής του εργοστασίου μας παρέχει τις απαραίτητες πληροφορίες για να γίνει γνωστή η ποιοτική ανωτερότητα του προϊόντος μας στο ευρύτερο κοινό.

Σας στέλνομε συνημμένα έγχρωμο διαφημιστικό φυλλάδιο του νέου μας προϊόντος καθώς και τιμοκατάλογο στον οποίο περιλαμβάνονται και τα μεγέθη του Vella X15.

Πάντοτε πρόθυμοι  
(Για την εταιρία)

(Υπογραφή)



**Θέμα. Επιστολή αναγγελίας μειώσεως τιμών.**

Η υφαντουργική εταιρία «ΕΛΛΗΝΙΚΑ ΥΦΑΝΤΗΡΙΑ» με έδρα τη Θεσσαλονίκη, αναγγέλει τη μείωση των τιμών της κατά 10% στα συνθετικά υφάσματα που παράγει.

Θεσσαλονίκη, 5 - 5 - 1981

**ΠΡΟΣ**

**Δ. Τσιτσόπουλο**

**Αθήνα**

**Κύριε,**

Βρισκόμαστε στην ευχάριστη θέση να σας αναγγείλομε ότι από την 1-8-1980 οι τιμές των προϊόντων του εργοστασίου μας, που αφορούν συνθετικά υφάσματα, θα ισχύουν μειωμένες κατά 10%.

Η παραπάνω μείωση οφείλεται στην αύξηση της ζητήσεως των προϊόντων και της μεγάλης παραγωγής μας.

Θεωρούμε χρέος μας να σας γνωρίσουμε ότι η εμπιστοσύνη και προτίμηση στα προϊόντα μας από εξαρετους εμπόρους, όπως εσείς, μας οδήγησε στο ευχάριστο αυτό αποτέλεσμα.

Με την ευκαιρία αυτή σας εκφράζομε τις ευχαριστίες μας και ελπίζομε ότι η συνεργασία μας θα εξακολουθήσει αμείωτη.

Με πολλή τιμή  
Για την εταιρία

(Υπογραφή)

**Θέμα. Επιστολή διαλύσεως ανώνυμης εταιρίας.**

Η ανώνυμη εταιρία «ΕΛΠΑΝ» διαλύεται με σκοπό να συγχωνευθεί με την εταιρία «ΑΤΛΑΣ ΕΛΛΑΣ». Εκκαθαριστές διορίσθηκαν οι κ.κ. Μιλ. Βελίδης και Π. Βραίλας.

Κατερίνη, 17 - 2 - 1981

**ΠΡΟΣ**

**Την «Α.Ε. ΠΕΛΛΑ»**

**Θεσσαλονίκη**

**Κύριοι,**

Σας γνωρίζομε ότι μετά την από 3 - 2 - 1981 απόφαση της Γενικής Συνελεύσεως των μετόχων, η εταιρία μας διαλύθηκε για να συγχωνευθεί με την Α.Ε. «ΑΤΛΑΣ ΕΛΛΑΣ».

Για την εκκαθάριση της περιουσίας της εταιρίας μας, της οποίας το καθαρό κεφάλαιο θα εισενεχθεί στην ανώνυμη εταιρία «ΑΤΛΑΣ ΕΛΛΑΣ», διορίσθηκαν εκκαθαριστές οι κ.κ. Μιλ. Βελίδης και Π. Βραίλας.

Παρακαλούμε για κάθε θέμα συναλλαγής με την εταιρία μας να απευθύνεσθε στις αντίστοιχες υπηρεσίες της παραπάνω εταιρίας.

Με εξαιρετική τιμή  
**«ΕΛΠΑ Ε.Ε.»**  
υπό εκκαθάριση



**Θέμα. Εμπορικό δελτάριο αναγγελίας επισκέψεως περιοδεύοντος υπαλλήλου.**

Η βιομηχανία μεταλλικών επίπλων «ΑΝΤΑΡ» γνωρίζει προσεχή επίσκεψη του περιοδεύοντος υπαλλήλου της κ. Θ. Λεκατσά.

Λάρισα, 10 - 1 - 1981

*ΠΡΟΣ*

*κ. K. Μέρο  
Έμπορο  
Βόλος*

*Κύριε,*

Σας γνωρίζομε ότι ο Θεοδ. Λεκατσάς, περιοδεύων υπόλληλος της εταιρίας μας, θα επισκεφθεί την πόλη σας μεταξύ της 3 - 10/2/1981 για να σας ενημερώσει για τα νέα προϊόντα της εταιρίας μας.

Παρακαλούμε να σημειώσετε τις παραπάνω ημερομηνίες και, εφόσον επιθυμείτε, να δώσετε στον κ. Λεκατσά τις παραγγελίες σας.

*Φιλικότατα*

*(Υπογραφή)*



**Θέμα. Επιστολή αποστολής εγγραφής παροχής πληρεξουσιότητας.**

Η αντιπροσώπευση του επιχειρηματία από άλλον στις συναλλακτικές σχέσεις της επιχειρήσεως, γίνεται πολλές φορές με την παροχή πληρεξουσιότητας. Με την πληρεξουσιότητα είναι δυνατόν να εκτελούνται οι εργασίες της επιχειρήσεως, όπως αγορά εμπορευμάτων, υπογραφή γραμματίων, δικαίωμα συμμετοχής σε δημοπρασίες και χωρίς την παρουσία του επιχειρηματία.

Η πληρεξουσιότητα παρέχεται με το πληρεξούσιο έγγραφο με το οποίο εκδηλώνεται η θέληση του αντιπροσωπευόμενου προς τον αντιπρόσωπο.

Επειδή οι συναλλαγές που επιχειρούν οι αντιπρόσωποι στον επιχειρησιακό τομέα αφορούν πράξεις με σοβαρές νομικές συνέπειες, (αγορές, μισθώσεις, δάνεια κλπ.), το πληρεξούσιο συντάσσεται με συμβολαιογραφική πράξη, για να καλύπτει έτσι όλο τον κύκλο των συναλλαγών που θα μπορεί να ενεργήσει στον αντιπρόσωπο σύμφωνα με τη θέληση του αντιπροσωπευόμενου.

Η πληρεξουσιότητα μοιάζει πολύ με την εξουσιοδότηση, ιδιαίτερα όταν το πληρεξούσιο είναι ειδικό, δηλαδή αφορά μια ορισμένη συναλλαγή. Η διαφορά μεταξύ πληρεξουσιότητας και εξουσιοδότησεως βρίσκεται στό γεγονός ότι η πρώτη αποβλέπει στην κατάρτιση μιας συμφωνίας στο όνομα και για το συμφέρον του αντιπροσωπευόμενου, ενώ η δεύτερη στο όνομα του εξουσιοδοτούμενου. Π.χ. ο επιχειρηματίας εξουσιοδοτεί τον υπάλληλό του να εισπράξει (ο ίδιος ο υπάλληλος για λογαριασμό του) από οφειλέτη της επιχειρήσεως, όσα ο επιχειρηματίας αφέιλε στον υπάλληλο.

Η επιχείρηση πρέπει να γνωρίσει σ' αυτούς που συναλλάσσονται μαζί της την παροχή πληρεξουσιότητας για να το έχουν υπόψη τους και να μη δημιουργούνται παρεξηγήσεις. Το ίδιο πρέπει να κάνει η επιχείρηση και όταν γίνει ανάκληση της πληρεξουσιότητας.

Ο διευθύνων σύμβουλος της εταιρίας «ΒΑΜΒΑΚΟΥΡΓΙΑ ΦΘΙΩΤΙΔΑΣ Α.Ε.» κ. Μαρ. Κουλούρης γνωρίζει ότι παρέχει πληρεξουσιότητα στον υπάλληλο λογιστή πρίου της εταιρίας κ. Ήλια Κρίτα.

Λειβαδιά, 15 - 5 - 1981

κ. Π. Λύρο  
Γεν. Διευθυντή  
«ΒΙΟΛΟΡ Α.Ε.»  
Πειραιάς

κ. Διευθυντά,

Επειδή είμαι υποχρεωμένος, εξαιτίας των πολλών και ποικίλλων επιχειρησιακών συναλλαγών μου, να απουσιάζω από την εταιρία ή να αδυνατώ να ρυθμίζω εξωτερικές συναλλαγές, παρεχώρησα πληρεξουσιότητα στον υπάλληλο του λογιστήρου μας κ. Νικ. Αβραμίδη.

Συνημμένα σας στέλνομε αντίγραφο του πληρεξουσίου εγγράφου και παρακαλούμε να έχετε τούτο υπόψη σας.

Φιλικότατα  
ΒΑΜΒΑΚΟΥΡΓΙΑ ΦΘΙΩΤΙΔΑΣ Α.Ε.  
Ο Δινων Σύμβουλος

(Υπογραφή)  
Μαρ. Κουλούρης



#### 5.12 Επιστολές προσφοράς εμπορευμάτων.

Οι επιστολές που στέλνει μια επιχείρηση με σκοπό τη συνεργασία για να διαθέσει τα προϊόντα της στον εμπορικό κόσμο, ονομάζονται επιστολές προσφοράς εμπορευμάτων.

Στις επιστολές αυτές ο επιχειρηματίας αναφέρει το είδος του εμπορεύματος που προσφέρεται, τις τιμές, τους όρους πωλήσεως κλπ. Στέλνονται κυρίως από επιχειρήσεις χονδρικού εμπορίου ή μεταποιητικές μονάδες (βιομηχανίες, βιοτεχνίες) προς επιχειρήσεις λιανικού εμπορίου με τις οποίες διατηρούν σχέσεις ή επιθυμούν να αρχίσουν εμπορικές σχέσεις.

Οι επιστολές προσφοράς εμπορευμάτων θεωρούνται προτάσεις προς αποδοχή αφού δεσμεύουν ηθικά τους συντάκτες. Πολλές φορές μάλιστα τις συνοδεύουν και νομικές υποχρεώσεις. Για τους λόγους αυτούς οι επιστολές προσφοράς εμπορευμάτων πρέπει να συντάσσονται με μεγάλη προσοχή και μάλιστα σε περιόδους που προβλέπεται ανύψωση των τιμών των ειδών που προσφέρονται στην αγορά.

Ο συντάκτης μιας τέτοιας επιστολής πρέπει να συμπεριλαμβάνει στο κείμενό της τα παρακάτω:

- a) Στοιχεία με τα οποία η επιχείρηση γίνεται γνωστή στον παραλήπτη αν απευθύνεται σ' αυτόν για πρώτη φορά. Αν υπάρχουν συστάσεις φίλων εμπόρων ή τραπεζών, πρέπει να αναφέρονται στην εισαγωγή της επιστολής.

β) Να προσδιορίζει το είδος και την ποιότητα του προϊόντος.

γ) Να γνωρίζει τις τιμές και τους όρους πωλήσεως.

δ) Να αναφέρει τα στοιχεία που δικαιολογούν την προτίμηση.

ε) Να αναφέρει πιθανή εξάντληση των αποθεμάτων, μεταβολή τιμών και όρων πωλήσεως κλπ.

Στις επιστολές προσφοράς εμπορευμάτων μπορούμε να χρησιμοποιήσουμε στην εισαγωγή ή κατά τη δικαιολόγηση του επιδιωκόμενου σκοπού τις παρακάτω φράσεις:

- Απαντώντας στην αγγελία σας...
  - Μετά από σύσταση του κοινού μας φίλου...
  - Πληροφορηθήκαμε ότι ενδιαφέρεσθε...
  - Έχοντας υπόψη την προκήρυξή σας...
  - Έχομε εφοδιασθεί με μεγάλες ποσότητες...
  - Με σκοπό να επεκτείνουμε τον κύκλο των εργασιών μας...

Για το κλείσιμο της επιστολής μπορούμε να χρησιμοποιήσουμε τις παρακάτω φράσεις:

- Πιστεύομε ότι...  
Ελπίζομε ότι... η προσφορά μας...  
θα επωφεληθείτε...  
θα βρείτε την προσφορά μας...
  - Σας προτρέπομε...  
Σας συνιστούμε... να επωφεληθείτε από την προσφορά μας...

### 5.13 Επιστολή προσφοράς εμπορευμάτων.

**Θέμα:**

Τα καταστήματα «ΒΙΟΣΠΟΡ» επιθυμούν να έχουν εμπορικές σχέσεις με αθλητικές ομάδες για να τους προμηθεύσουν αθλητικά είδη. Στέλνουν λοιπόν επιστολή, μετά από εγκύκλια επιστολή που έχει προηγηθεί, στην αθλητική Ένωση Ρόδου για να της γνωρίσουν τα αθλητικά είδη που προσφέρουν.

**Σχέδιο:**

- α) Γνωστοποιείται η αιτία που προκάλεσε τη σύνταξή της. Ο συντάκτης δηλαδή γνωρίζει στην Ένωση ότι διαθέτει το συγκεκριμένο προϊόν.
- β) Αναφέρονται αναλυτικά τα στοιχεία που καλύπτουν τον επιδιωκόμενο σκοπό.
- γ) Διατύπωση προτάσεως.

Αθήνα 10 Σεπτεμβρίου 1981

Προς  
Την Α.Ε. ΡΟΔΟΥ  
Ρόδο

Βρισκόμαστε στην ευχάριστη θέση να σας γνωρίσουμε ότι το κατάστημά μας διαθέτει όλα τα αθλητικά είδη που κατασκευάζονται στην Ευρώπη και στην Ελλάδα.

Η πολύχρονη πείρα που αποκτήσαμε κοντά στους αθλητικούς στίβους και η ειδίκευσή μας στο εργοστάσιο κατασκευής αθλητικών ειδών OLYMPIC Βελγίου μας κάνει να πιστεύομε ότι είμαστε οι μοναδικοί στην επιλογή των καλυτέρων αθλητικών ειδών.

Σας προσφέρομε, σε αποκλειστική πώληση στην Ελλάδα, αθλητικά είδη των εργοστασίων OLYMPIC Βελγίου, ODESSUS Σοβ. Ενώσεως, CONSOLINI Ιταλίας και KÖLN Δυτικής Γερμανίας.

Για μαζικές παραγγελίες προοριζόμενες για αθλητικές ομάδες, παρέχεται η δυνατότητα επιλογής χρωμάτων από φυλλάδιο χρωματισμών των ιδίων των εργοστασίων κατασκευής, ώστε να επιτυγχάνεται η ομοιόμορφη αθλητική εμφάνιση από ανεξίτηλα χρώματα.

Επίσης διαθέτομε μπάλλες καλαθοσφαίρας (μπάσκετ-μπωλ), πετοσφαίρας (βόλλεϋ-μπωλ) αντισφαιρίσεως (τέννις) καθώς και είδη ορειβασίας με τη σφραγίδα KROTON Σουηδίας.

Περιμένουμε παραγγελία σας.

Με εξαιρετική τιμή  
(Υπογραφή)



## 5.14 Υποδείγματα επιστολών προσφοράς εμπορευμάτων.

### 1. Επιστολή προσφοράς λαδιού.

#### Θέμα.

Ο παραγωγός λαδιού Γ. Λυκούδης από την Καλαμάτα, ύστερα από σύσταση κοινού φίλου, προσφέρει στο μεγαλέμπορο Θεσσαλονίκης Τηλέμαχο Φωτιάδη ποσότητα λαδιού.

Καλαμάτα, 11 - 1 - 1981

**ΠΡΟΣ**

κ. Τηλ. Φωτιάδη  
Θεσσαλονίκη

**Κύριε,**

Ο κοινός μας φίλος έμπορος κ. Μανώλης Σαραβάνος μας πληροφόρησε ότι ενδιαφέρεσθε για ποσότητα λαδιού της περιφέρειάς μας με σκοπό να καλύψετε τις ανάγκες χονδρεμπόρων αγοράς Κεντρικής Μακεδονίας.

Σας γνωρίζουμε ότι σας προσφέρομε τις παρακάτω ποσότητες λαδιού σε τιμές πραγματικά ασυναγώνιστες και με τόπο παραλαβής τα πρατήριά μας στην οδό Ευριπίδου 12-14 στην Αθήνα.

Ποσότητα 4 τόννων οξύτητας 0-3 προς δρχ. 98 το κιλό

Ποσότητα 2 τόννων οξύτητας 4 προς δρχ. 92 το κιλό

Ποσότητα 3 τόννων οξύτητας 5-6 προς δρχ. 83 το κιλό

Η αξία των βαρελιών δεν συμπεριλαμβάνεται στην τιμή προσφοράς και γι' αυτό τα βαρέλια πρέπει να επιστραφούν.

Επιθυμούμε να σημειώσετε ότι η παραπάνω προσφορά μας ισχύει μέχρι 30 Απριλίου.

Ελπίζουμε ότι η προσφορά μας θα σας ικανοποιήσει και περιμένουμε παραγγελία σας.

Με πολλή τιμή

(Υπογραφή)



**2. Αρνητική απάντηση στην προσφορά λαδιού.**

**Θέμα.**

Ο μεγαλέμπορος Τηλ. Φωτιάδης απαντά αρνητικά για την αγορά λαδιού στον παραγωγό Καλαμάτας Γ. Λυκούδη επειδή στις αποθήκες του έχει αποθέματα λαδιού.

Θεσσαλονίκη, 22 - 1 - 1981

**ΠΡΟΣ**  
κ. Γ. Λυκούδη  
Καλαμάτα

**Κύριε,**

Ελάβαμε την από 11 - 1 - 1981 επιστολής σας και σας ευχαριστούμε για την προσφορά σας.

Στις αποθήκες μας διατηρούμε σημαντική ποσότητα λαδιού η οποία καλύπτει τις ανάγκες της αγοράς. Γι' αυτό δεν μπορούμε τώρα να ανταποκριθούμε την προσφορά σας. Πιστεύουμε όμως ότι προσεχώς θα παρουσιασθεί μεγάλη ζήτηση στην αγορά οπότε θα επωφεληθούμε από την προσφορά σας.

Παρακαλούμε να συνεχίζετε να μας ενημερώνετε για τις τυχόν νέες προσφορές σας.

Με πολλή τιμή<sup>1</sup>  
(Υπογραφή)



**3. Απάντηση καταφατική στην προσφορά λαδιού.**

**Θέμα.**

Ο μεγαλέμπορος Τηλ. Φωτιάδης κλείνει παραγγελία για αγορά τριών (3) τόνων λαδιού από τον παραγωγό Καλαμάτας Γ. Λυκούδη εξαιτίας καλών συστάσεων.

Θεσσαλονίκη, 22 - 1 - 1981

**ΠΡΟΣ**

κ. Γ. Λυκούδη  
Αθήνα

**Κύριε,**

Πήραμε την από 11 - 1 - 1981 επιστολή σας που αφορά την προσφορά λαδιού και σας γνωρίζομε ότι οι τιμές που αναφέρονται δεν κρίνονται πολύ ικανοποιητικές εξαιτίας του συναγωνισμού της αγοράς στην περιοχή μας. Ωστόσο επιθυμούμε τη συνεργασία σας επειδή μας βεβαίωσε για την καλή ποιότητα του λαδιού και την καλή συνεργασία σας ο κοινός φίλος έμπορος κ. Αδαμίδης.

Παρακαλούμε επιλέξετε ένα (1) τόννο λάδι από κάθε τιμή που αναφέρεται στην επιστολή σας. Στις 15 - 2 - 1981 ο συνεργάτης μου κ. Λ. Χανιώτης θα έλθει για την παραλαβή και το διακανονισμό του λογαριασμού.

Με εκτίμηση  
(Υπογραφή)



#### 4. Τηλεγραφική προσφορά λαδιού.

##### **Θέμα.**

Ο Αθανάσιος Πέλιος έμπορος λαδιού προσφέρει στον Κωνσταντίνο Μπέλμπα 100 δοχεία λάδι των 10 κιλών το καθένα προς 980 δρχ. το δοχείο.

##### **ΤΗΛΕΓΡΑΦΗΜΑ**

*K. Μπέλμπα  
Ηγουμενίτσα*

Προσφέρομε εκατό δοχεία λάδι των 10 κιλών οξύτητας 0 - 3 προς 980 δρχ. το καθένα σε μετρητά. Μεταφορά δική μας.

*Πέλιος*

##### **Επιβεβαιωτική επιστολή τηλεγραφικής προσφοράς λαδιού.**

*Κέρκυρα, 12 - 2 - 1981*

*Ko  
K. Μπέλμπα  
Ηγουμενίτσα*

*Κύριε,*

*Επιβεβαιώνω σημερινό τηλεγράφημά μας όπως παρακάτω:*

*«Προσφέρομε εκατό δοχεία λάδι των 10 κιλών οξύτητας 0-3 προς 980 δρχ. το καθένα σε μετρητά. Μεταφορά δική μας».*

*Δηλαδή σας προσφέρομε εκατό δοχεία λάδι Κερκύρας. Κάθε δοχείο περιέχει 10 κιλά και το λάδι είναι οξύτητας 0-3. Το δοχείο προσφέρεται στην τιμή των 980 δρχ. (10 x 98).*

*Παρακαλούμε να σημειώσετε ότι η προσφορά μας ισχύει για 5 ημέρες.  
Περιμένομε απάντησή σας.*

*Φιλικότατα*

*(Υπογραφή)*



**5. Απάντηση στην τηλεγραφική προσφορά λαδιού.**

**Θέμα.**

Ο Κωνστ. Μπέλμπας αποδέχεται την προσφορά λαδιού του εμπόρου Αθανάσιου Πέλιου.

**ΤΗΛΕΓΡΑΦΗΜΑ**

*A. Πέλιο  
Κέρκυρα*

*Αποδέχομαι τηλεγραφική προσφορά σας. Στείλτε 50 δοχεία έναντι φορτωτικής σε μετρητά.*

*Μπέλμπας*

**Επιβεβαιωτική επιστολή τηλεγραφικής απαντήσεως στην προσφορά λαδιού.**

*Ηγουμενίτσα 17 - 2 - 1981*

*Κο  
A. Πέλιο  
Κέρκυρα*

*Κύριε,*

*Βεβαιώνομε λήψη τηλεγραφήματός σας προσφοράς 100 δοχείων λαδιού καθώς και την επιβεβαιωτική επιστολή σας. Επίσης επιβεβαιώνομε σημερινό τηλεγράφημά μας.*

*«Αποδέχομαι τηλεγραφική προσφορά σας. Στείλτε 50 δοχεία έναντι φορτωτικής σε μετρητά».*

*Δηλαδή αποδεχόμαστε την προσφορά σας και παραγγέλλομε 50 δοχεία λαδιού μέχρι την αποθήκη μας και με πληρωμή έναντι φορτωτικής σε μετρητά.*

*Περιμένομε νημερομηνία αφίξεως και παρακαλούμε να φροντίσετε για την επιμελή συσκευασία και ακριβή εκτέλεση της παραγγελίας.*

*Φιλικότατα  
(Υπογραφή)*



### **5.15 Επιστολές προσφοράς υπηρεσιών.**

Οι επιστολές με τις οποίες ένα πρόσωπο προσφέρει τις επαγγελματικές του υπηρεσίες σε κάποια επιχείρηση ή οργανισμό ονομάζονται **επιστολές προσφοράς υπηρεσιών**. Με τις επιστολές αυτές ο συντάκτης γνωστοποιεί ότι συμπληρώνει τις προϋποθέσεις που απαιτούνται για να εργασθεί σε κάποια υπηρεσία και συντάσσει επιστολή ή αίτηση στην οποία αναφέρει με πειστικότητα και σε ύφος σοβαρό τα προσόντα του με σκοπό να επιλεχθεί και να αναλάβει υπηρεσία. Στις επιστολές προσφοράς υπηρεσιών ανήκουν και εκείνες που αναφέρονται σε ανάληψη υπηρεσίας βιοηθητικών προσώπων που συμβάλλουν στη διαδικασία του εμπορίου και της βιομηχανίας. Τέτοιες επιστολές είναι οι επιστολές αντιπροσώπου, παραγγελιόδοχου, εμπορικού πράκτορα κλπ. Οι επιστολές αυτές έχουν μεγάλη σημασία, γιατί μ' αυτές ο παραλήπτης σχηματίζει την πρώτη εντύπωση για τον πιθανό συνεργάτη του.

Εκείνος που προσφέρει τις υπηρεσίες του πρέπει να συμπεριλάβει στο κείμενο της επιστολής.



### 5.16 Επιστολή ζητήσεως αναλήψεως αντιπροσωπείας.

#### Θέμα:

Ο Διον. Λιβέρης επιχειρηματίας Ζακύνθου πληροφορήθηκε ότι η εταιρία ΝΑΥΣΙ ζητά αντιπροσώπους για τα σκάφη αναψυχής που η ίδια κατασκευάζει.

#### Σχέδιο:

- α) Αναφέρομε την αιτία που προκαλεί τη σύνταξη της επιστολής, δηλαδή την πληροφορία ότι ζητείται αντιπρόσωπος. Την αιτία αυτή την τοποθετούμε ως εισαγωγή στο κείμενο. β) Αναφερόμαστε στις προϋποθέσεις που οδηγούν στην ευόδωση του επιδιωκόμενου σκοπού μας (πείρα, γνώσεις, δραστηριότητα κλπ. γ) Διατυπώνομε τις προτάσεις.

Ζάκυνθος 12-5-1981

Προς

Τη ΝΑΥΣΙ ΑΕ

Πέραμα – Πειραιά

Κύριοι,

Πληροφορηθήκαμε από το συμπολίτη έμπορο κ. Π. Φέρμα ότι επιθυμείτε να εμπιστευθείτε την αντιπροσωπεία των σκαφών αναψυχής του εργοστασίου σας στην πόλη μας.

Οι ειδικές γνώσεις μας σε θέματα μηχανών, καθώς και ο ιδιόκτητος χώρος που διαθέτουμε στην περιοχή Λαγανά Ζακύνθου κλπ., μας κάνουν να πιστεύομε ότι θα δημιουργήσουμε εκεί ένα επιτυχημένο κέντρο πωλήσεως σκαφών αναψυχής.

Οι όροι μας σχετικά με τις προμήθειές μας επιθυμούμε να βρίσκονται στο επίπεδο του 15% για παραγγελίες μέχρι 500.000 και 10% για παραγγελίες πάνω από τις 500.000.

Την παραπάνω προμήθειά μας συμπιέσαμε στο ελάχιστο, γιατί πιστεύομε ότι η πείρα μας και η δραστηριότητά μας θα μας επιτρέψει να έχουμε κέρδη από σημαντικές πωλήσεις.

Περιμένομε απάντηση σας.

Φιλικά  
(Υπογραφή)



**5.17 Υπόδειγμα επιστολών προσφοράς υπηρεσιών.**

**1. Ευμενής απάντηση σε ανάθεση αντιπροσωπείας.**

**Θέμα.**

Η εταιρία κατασκευής σκαφών αναψυχής «ΝΑΥΣΙ Α.Ε.» του Περάματος δέχεται να αντιπροσωπευθούν τα είδη της από τον επιχειρηματία της Ζακύνθου κ. Διον. Λιβέρη ανταποκρινόμενη σε σχετική επιστολή ζητήσεως.

Πέραμα, 1 - 6 - 1981

Κο  
Δ. Λιβέρη  
Ζάκυνθο

Κύριε,  
Ελάβαμε την από 12 - 5 - 1981 επιστολή σας και ευχαριστούμε για την προσφορά των υπηρεσιών σας.  
Σας γνωρίζομε ότι μετά από τη σύσταση του κοινού μας φίλου κ. Π. Φέρμα και εκτίμηση των δσων αναφέρετε στην επιστολή σας, αποδεχόμαστε τους δρους που προτείνετε.

Με ταχυδρομικό δέμα σας στέλνομε σειρές σχεδίων (prospects) καθώς και κανονισμό πωλήσεως, παροχής εγγυήσεως κλπ.

Επειδή οι πωλήσεις γίνονται συνήθως με τη διαδικασία των πιστώσεων, θα επιθυμούσαμε από τώρα να σας επιστήσουμε την προσοχή για την φερεγγυότητα των πελατών.

Ελπίζουμε ότι η υψηλή τεχνική των σκαφών μας και η φήμη της εταιρίας μας θα διευκολύνουν τις πωλήσεις σας προς αμοιβαίο δφελος.

Με εκτίμηση  
Για την «ΝΑΥΣΙ Α.Ε.»

(Υπογραφή)



**2. Λογιστής προσφέρει τις υπηρεσίες του.**

**Θέμα.**

Ο Γεώργιος Δέλφης πληροφορήθηκε από τον τύπο ότι η «Α.Ε. ΟΛΥΜΠΟΣ» ζητά βοηθό λογιστή.

Αθήνα, 19 - 11 - 1980

**ΠΡΟΣ**  
**ΟΛΥΜΠΟΣ Α.Ε.**  
**Ελευσίνα**

Κύριοι,

Από δημοσίευση στην «ΕΦΗΜΕΡΙΔΑ ΑΓΓΕΛΙΩΝ» πληροφορήθηκα ότι επιθυμείτε να προσλάβετε βοηθό λογιστή προς κάλυψη κενής θέσεως του λογιστηρίου της εταιρίας σας.

Έχω την τιμή να σας προσφέρω τις υπηρεσίες μου αφού πρώτα σας εκθέσω τα παρακάτω.

Είμαι 24 ετών απόφοιτος του Επαγγελματικού Λυκείου Θηβών με γνώσεις δακτυλογραφίας και εμπορικής αλληλογραφίας. Γνωρίζω μέτρια την Αγγλική και εργάσθηκα για δύο χρόνια στο ταξιδιωτικό γραφείο «ΚΑΔΜΟΣ» της Θήβας όπου απέκτησα πείρα στην τήρηση των λογιστικών βιβλίων. Τη θέση μου στο παραπάνω γραφείο εγκατέλειψα εξαιτίας της στρατεύσεώς μου.

Με τη διαβεβαίωση ότι θα καταβάλλω κάθε προσπάθεια για να ανταποκριθώ στις απαιτήσεις της θέσεώς μου εφόσον με τιμήσετε και ότι είμαι πρόθυμος για κάθε συμπληρωματική πληροφορία.

Με εξαιρετική τιμή

(Υπογραφή)



**3. Ευμενής απάντηση.**

**Θέμα.**

Η Α.Ε. ΟΛΥΜΠΟΣ γνωρίζει στον κ. Γ. Δέλφη ότι αποδέχεται την προσφορά του για να εργασθεί στο λογιστήριο της εταιρίας.

*Ελευσίνα, 26 - 11 - 1980*

*Κο Γ. Δέλφη  
Αθήνα*

*Κύριε,*

Απαντώντας στην από 19 - 11 - 1980 επιστολή σας η οποία αναφέρεται στη διάθεση σας να καλύψετε την κενή θέση βοηθού λογιστή του λογιστηρίου της εταιρίας μας, σας γνωρίζομε ότι αποδεχόμαστε το αιτημά σας και παρακαλούμε να έλθετε την Πέμπτη 18 τρέχοντος και ώρα 11.00 σε προσωπική επικοινωνία με τον προϊστάμενο του Λογιστηρίου κ. Βασίλειο Βεκρή.

Θα θέλαμε να σημειώσετε ότι οι καθαρές αποδοχές σας θα ανέρχονται στο ποσό των 11.800 δρχ. και οι ώρες απασχολήσεως είναι εκείνες του συνεχούς ωραρίου.

*Με πολλή τιμή  
(Υπογραφή)*



#### **4. Δυσμενής απάντηση.**

##### **Θέμα.**

Η Α.Ε. ΟΛΥΜΠΟΣ γνωρίζει στον κ. Γ. Δέλφη ότι καλύφθηκε η κενή θέση βοηθού λογιστή της εταιρίας.

*Ελευσίνα, 26 - 11 - 1980*

*Ko  
Γ. Δέλφη  
Αθήνα*

*Κύριε,*

*Σε απάντηση της επιστολής σας της 19 - 11 - 1980 σας γνωρίζομε ότι η μέχρι τώρα κενή θέση βοηθού λογιστή στην εταιρία μας συμπληρώθηκε.*

*Με τη διαβεβαίωση ότι τοποθετήσαμε την επιστολή σας στον υπόψη φάκελλο προσφοράς υπηρεσιών.*

*Μένομε  
Με πολλή εκτίμηση  
( Υπογραφή )*



**5. Επιχείρηση προσφέρει τις υπηρεσίες της.**

**Θέμα.**

Η εταιρία «ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗ» γνωρίζει στους Θ. Παπαγιάννη και Σια ότι προσφέρει τις υπηρεσίες της για οποιαδήποτε ηλεκτρονική εγκατάσταση.

*Κηφισιά, 9 Μαΐου 1981*

*Κους  
Θ. Παπαγιάννη και Σια  
Νίκαια-Πειραιά*

*Κύριοι,*

*Με την επιστολή μας αυτή θέλομε να σας γνωρίσουμε την ποικιλία των κλάδων στους οποίους επεκτείνεται η επαγγελματική μας δραστηριότητα.*

*Η επιχείρησή μας έχει πείρα 15 ετών στην εγκατάσταση κάθε είδους ηλεκτρονικών εγκαταστάσεων σε βιοχημανίες, βιοτεχνίες, γραφεία κλπ. Εξάλλου, θεωρούμαστε αποκλειστικοί προμηθευτές σε συστήματα ενδοσυνεννοήσεως, σε μικροφωνικές εγκαταστάσεις, σε ηλεκτρονικούς υπολογιστές και μέσα ραδιοεπικονινών/ας.*

*Εφόσον ενδιαφέρεσθε για οποιαδήποτε τοποθέτηση καλέσατέ μας και ειδικό συνεργείο μας θα επιλύσει κάθε σχετικό πρόβλημά σας.*

*Πάντοτε πρόθυμοι*

*(Υπογραφή)*



### 5.18 Επιστολές αγοραπωλησίας εμπορευμάτων. Γενικά.

Στις επιστολές αγοράς και πωλήσεως εμπορευμάτων περιλαμβάνονται όλες εκείνες που αναφέρονται στην ανάθεση, εκτέλεση και διακανονισμό παραγγελιών. Έτσι ο επιχειρηματίας, προτού αναθέσει τις παραγγελίες του, έχει συμφέρον να ζητήσει τιμοκατάλογο, δρους πωλήσεως, δείγματα ή ακόμα και σχέδια ή μελέτες από τους προμηθευτές των ειδών τα οποία επιθυμεί να προμηθευθεί. Επίσης συντάσσει επιστολή αναθέσεως της παραγγελίας στην οποία αναφέρει τους όρους με τους οποίους επιθυμεί να αγοράσει τα εμπορεύματα.

Για την εκτέλεση μιας παραγγελίας συντάσσεται επιστολή εκτελέσεως της παραγγελίας στην οποία ο πωλητής αναφέρει το χρόνο της φορτώσεως των εμπορευμάτων, τον τρόπο μεταφοράς και άλλα στοιχεία που αφορούν την εκτέλεση της παραγγελίας. Πολλές φορές προηγείται επιστολή με την οποία βεβαιώνεται από τον πωλητή η αποδοχή της παραγγελίας. Συνήθως για την τελευταία αυτή επιστολή συντάσσεται εμπορικό δελτάριο στο οποίο εκφράζονται ευχαριστίες για την προτίμηση και αναφέρεται ο ακριβής χρόνος εκτελέσως της παραγγελίας.

Επίσης, αρκετές φορές, δημιουργείται η υποχρέωση να γνωρίσει ο αγοραστής την παραλαβή του εμπορεύματος και συντάσσει στην περίπτωση αυτή επιστολή παραλαβής εμπορευμάτων, αναφέροντας αν τα εμπορεύματα βρέθηκαν σε καλή κατάσταση ή παρουσιάζουν κάποια διαφορά ως προς την αξία τους, την τιμή που συμφώνησε κλπ. Στην κατηγορία αυτή των επιστολών ανήκουν και εκείνες που αναφέρονται σε αδυναμία εκτελέσεως παραγγελίας, σε χορηγήσεις εκπτώσεως, σε παράπονα για τη μη εκτέλεση παραγγελίας κλπ.



### 5.19 Επιστολή ζητήσεως τιμοκαταλόγων και όρων πωλήσεως.

#### Θέμα:

Στις 15-2-1981 η «ΜΑΚΕΔΟΝΙΚΗ» Ο.Ε. ζητά, μετά από συστάσεις, τιμές και όρους πωλήσεως υφασμάτων του εργοστασίου «ΚΑΡΕΛΑ».

#### Σχέδιο:

- α) Προσδιορισμός της αιτίας για την οποία συντάσσεται η επιστολή. Επιθυμία εφοδιασμού μας με υφάσματα.
- β) Προσδιορισμός των ειδών που θέλομε να προμηθευθούμε.
- γ) Διατύπωση της ελπίδας μας ότι θα μας προσφέρουν χαμηλές τιμές.

Θεσσαλονίκη 15-2-1981

Προς  
Α.Ε. «ΚΑΡΕΛΑ»  
Πειραιά

Κύριοι,

Επιθυμούμε να εφοδιασθούμε με υφάσματα του εργοστασίου σας μετά από καλές συστάσεις που είχαμε αναφορικά με τι τιμές και την ποιότητα των ειδών σας από φίλους μας εμπόρους.

Σας γνωρίζομε ότι ενδιαφερόμαστε ιδιαίτερα για μεγάλη παραγγελία συνθετικών και ημισυνθετικών υφασμάτων για τα οποία παρακαλούμε να ορίσετε τις τελευταίες τιμές σας, ώστε να μπορέσουμε να ανταποκριθούμε στο γνωστό και σε σας ανταγωνισμό της αγοράς.

Παρακαλούμε να μας στελλετε τιμοκατάλογο και τους όρους πωλήσεως.

Με την ελπίδα ότι θα μας προσφέρετε συνεργάσιμες τιμές και όρους.

Με πολλή τιμή  
(Υπογραφή)



5.20 Υποδείγματα επιστολών αγοραπωλησίας εμπορευμάτων.

**1. Επιστολή αποστολής τιμοκαταλόγου και όρων πωλήσεως.**

**Θέμα.**

Η εταιρία «ΚΑΡΕΛΛΑ» στέλνει τον τιμοκατάλογο και τους όρους πωλήσεως που ζήτησε η «ΜΑΚΕΔΟΝΙΚΗ Ο.Ε.»

Πειραιάς, 22 - 2 - 1981

**ΠΡΟΣ**  
«ΜΑΚΕΔΟΝΙΚΗ Ο.Ε.»  
Θεσσαλονίκη

**Κύριοι,**

Πήραμε την από 15 - 2 - 1981 επιστολή σας και ευχαριστούμε για τη διάθεση συνεργασίας.

Συνημένα σας στέλνομε τιμοκατάλογο και όρους πωλήσεως όλων των ειδών μας.

Σας βεβαιώνομε για την άριστη ποιότητα των ειδών μας και με την ελπίδα ότι θα βρείτε ικανοποιητικές και τις τιμές περιμένουμε παραγγελίες σας.

Πάντοτε πρόθυμοι

(Υπογραφή)

**2. Επιστολή αναθέσεως παραγγελίας.**

**Θέμα.**

Στις 15 - 3 - 1981 ο Νικ. Λιόλιος αναθέτει παραγγελία 1000 τσιμεντοσωλήνων στην εταιρία ΒΙΟΜΠΕΤΟΝ Ο.Ε.

Ξυλόκαστρο, 15 - 3 - 81

**ΠΡΟΣ**  
«ΒΙΟΜΠΕΤΟΝ Ο.Ε.»  
Κόρινθος

**Κύριοι,**

Πήραμε την από 8 - 3 - 1981 επιστολή σας καθώς και τα συνημένα της, δηλαδή τον τιμοκατάλογο και τους όρους πωλήσεως.

Σύμφωνα με τους όρους που μας γνωρίσατε επιθυμούμε να μας στελλετε με δική σας φροντίδα και όσο το δυνατόν γρηγορότερα τα παρακάτω είδη.

— 220 τσιμεντοσωλήνες διαμέτρου 80 cm.

— 500 τσιμεντοσωλήνες ενισχυμένες διαμέτρου 60 cm.

— 280 τσιμεντοσωλήνες οικιακής χρήσεως διαμέτρου 28 cm.

Παρακαλούμε να μας γνωρίσατε τηλεφωνικώς τη φόρτωση της παραγγελίας μας.

Με εκτίμηση

(Υπογραφή)



### 3. Επιστολή αποδοχής παραγγελίας.

#### Θέμα.

Η «ΒΙΟΜΠΕΤΟΝ Ο.Ε.» αποδέχεται την παραγγελία 1000 τσιμεντοσωλήνων διαφόρων διαμέτρων από το Νικ. Λιόλιο.

Κόρινθος, 18 - 2 - 1981

Κο  
Ν. Λιόλιο  
Ξυλόκαστρο

Απαντώντας στην από 15 - 3 - 1981 επιστολή σας, με την οποία μας γνωρίζετε την απόφασή σας να προμηθευθείτε 1000 τσιμεντοσωλήνες διαφόρων διαμέτρων, σας πληροφορούμε ότι έγινε η επιλογή των ειδών της παραγγελίας σας και φροντίσαμε για τη φόρτωσή της μέσα στην επόμενη εβδομάδα.

Σας στέλνομε το προτιμολόγιο αριθ. 122 αξίας 42.000 δρχ. Θα σας τηλεφωνήσουμε για τη συγκεκριμένη ημέρα φορτώσεως.

Πάντοτε πρόθυμοι  
(Υπογραφή)

### 4. Επιστολή ακυρώσεως παραγγελίας.

#### Θέμα.

Η εταιρία «ΜΑΚΕΔΟΝΙΚΑ ΚΛΩΣΤΗΡΙΑ» στέλνει επιστολή ακυρώσεως της παραγγελίας την οποία είχε ζητήσει με την από 17 - 2 - 1981 επιστολή της από την Α.Ε. «Βαμβακουργία Φθιώτιδας».

Κατερίνη, 25 - 2 - 1981

ΠΡΟΣ  
Α.Ε. «ΒΑΜΒΑΚΟΥΡΓΙΑ ΦΘΙΩΤΙΔΑΣ»  
Λαμία  
Κύριοι,

Σας γνωρίζομε ότι η απεργία του εργατοτεχνικού μας προσωπικού, που μεσολάβησε τις τελευταίες ημέρες, μας αναγκάζει να ακυρώσουμε την παραγγελία που σας δώσαμε με την από 17 - 2 - 1981 επιστολή μας. Στην εταιρία λειτουργούν μόνο οι διοικητικές υπηρεσίες και η φύση του εμπορεύματος είναι τέτοια που, αν εκτελεσθεί η παραγγελία, θα δημιουργήσει σε μας πολλά οικονομικά προβλήματα.

Σας βεβαιώνομε ότι μόλις εκλείψουν οι παραπάνω λόγοι θα αρχίσουμε και πάλι τη συνεργασία μας.

Φιλικότατα  
(Υπογραφή)



**5. Επιστολή εκτελέσεως παραγγελίας.**

**Θέμα.**

Η Εταιρία γεωργικών μηχανημάτων «BIOKAT» που εδρεύει στον Πειραιά εκτελεί την παραγγελία που δόθηκε από τον κ. Ιωάννη Μήλα για ένα τρακτέρ τύπου Magirus.

Πειραιάς, 24 - 7 - 1980

*Ko*

*Ιωάννη Μήλα,  
Καρπενήσι*

*Κύριε,*

Πήραμε την από 20 - 7 - 1980 επιστολή σας και τη συνημμένη παραγγελία σας και σας ευχαριστούμε.

Σήμερα φορτώσαμε σε παραλαβή σας και με το αυτοκίνητο αριθ. ZH 5255 της «ΓΕΝΙΚΗΣ ΜΕΤΑΦΟΡΙΚΗΣ» Πειραιά το τρακτέρ τύπου Magirus που επιλέξατε.

Εσωκλείομε ασφαλιστήριο συμβόλαιο, φορτωτική αριθ. 301/24 - 7 - 1980 και τιμολόγιο αξίας 120.000 δρχ.

Παρακαλούμε, αφού αφαιρέσετε την προκαταβολή της 16 - 7 - 1980, να τακτοποιήσετε το υπόλοιπο της οφειλής που διαμορφώνεται με βάση τους ώρους πωλήσεως όπως παρακάτω:

<i>Ένα (1) Τρακτέρ MAGIRUS</i>	<i>δρχ. 150.000</i>
--------------------------------	---------------------

<i>Προκαταβολή 16 - 7 - 1980</i>	<i>δρχ. 30.000</i>
----------------------------------	--------------------

<i>Υπόλοιπο οφειλής</i>	<i>δρχ. 120.000</i>
-------------------------	---------------------

*Πληρωτέο:*

*δρχ. 60.000 μετρητά*

*δρχ. 60.000 μετά τη λήξη της εγγυήσεως.*

*Περιμένομε ειδήσεις σας και είμαστε πάντοτε στη διάθεσή σας.*

*Για την εταιρία*

*(Υπογραφή)*



**6. Επιστολή περί αδυναμίας εκτελέσεως παραγγελίας.**

**Θέμα.**

Η βιοτεχνία «ΕΡΙΟΜΠΕΛ» γνωρίζει στον πελάτη της Γεώργιο Βάσσο ότι έχει κατευθύνει την παραγωγή της σε έτοιμα ενδύματα και αδυνατεί να ικανοποιήσει παραγγελία υφασμάτων.

*Κηφισιά, 14 - 8 - 1980*

Κο  
Γ. Βάσσο  
Θήβα  
Κύριε,

Πήραμε την από 10 - 8 - 1980 επιστολή σας που περιέχει την παραγγελία σας με αριθμό 18/1980 και σας ευχαριστούμε.

Σας γνωρίζομε με ιδιαίτερη λύπη μας ότι η βιοτεχνία μας δεν έχει πλέον ως αντικείμενό της την πώληση υφασμάτων. Από την 1 - 6 - 1980 αποτελεί βιοτεχνία ετοίμων ενδυμάτων (*Prêt-à-Porter*).

Όπως αντιλαμβάνεσθε, δεν μπορούμε να εκτελέσουμε την παραγγελία σας. Όμως, ευχαρίστως θα σας εξυπηρετήσουμε αν στο μέλλον έχετε ανάγκη σχετικών με την παραγωγή μας ειδών.

*Φιλικότατα  
(Υπογραφή)*



**7. Επιστολή παραπόνων για τη μη εκτέλεση παραγγελίας.**

**Θέμα.**

Η εταιρία προϊόντων λαδιού Γ. Λάρου και Σία διατυπώνει παράπονα για την καθυστέρηση της «ΣΠΟΡΕΛΑΙΟΥΡΓΙΚΗΣ Α.Ε.» να εκτελέσει την παραγγελία που της έδωσε.

Πάτρα, 15 - 5 - 1981

**ΠΡΟΣ**  
**«ΣΠΟΡΕΛΑΙΟΥΡΓΙΚΗ Α.Ε.»**  
**Σπάρτη**

**Κύριοι,**

Σας γνωρίζομε τη δυσάρεστη θέση στην οποία βρισκόμαστε επειδή πέρασε δεκαπενθήμερο από την επίδοση της παραγγελίας μας και εμείς δεν έχομε λάβει ακόμα τα παραγγελθέντα είδη. Παρακαλούμε για την άμεση παράδοση όλων των ειδών που αναφέρονται στον κατάλογο της επιστολής μας.

Παρακαλούμε επίσης να μας γνωρίσετε τηλεφωνικώς αν μπορείτε να εκτελέσετε την παραγγελία, διαφορετικά θα ακυρωθεί.

Σας πληροφορούμε ότι έχουν εξαντληθεί τα αποθέματά μας και βρισκόμαστε εκτεθειμένοι στους πελάτες μας.

Περιμένουμε ειδήσεις σας.

*Με εκτίμηση  
(Υπογραφή)*



**8. Επιστολή με την οποία γνωρίζεται η παραλαβή των εμπορευμάτων σε καλή κατάσταση.**

**Θέμα.**

Ο έμπορος Μηνάς Αδαμίδης γνωρίζει ότι παρέλαβε σε καλή κατάσταση δεκατρία τόπια αγγλικών καρυμηρίων σύμφωνα με την παραγγελία του με αριθ. 18/1981.

Άρτα, 15 - 5 - 1981

**ΠΡΟΣ**

«ΕΡΝΑΝΗ Α.Ε.»

Ν. Ιωνία - Αττικής

Κύριοι,

Πήραμε σήμερα την επιστολή σας με τα συνημμένα φορτωτικά έγγραφα και το τιμολόγιο αριθ. 78/1981 αξίας δρχ. ενενήντα πέντε χιλιάδων (95.000) και βεβαιώνομε ότι παραλάβαμε σε καλή κατάσταση δεκατρία (13) τόπια αγγλικών κασμηρίων της παραγγελίας μας αριθ. 18/20 - 4 - 1981.

Την αξία του τιμολογίου σας καταχωρίσαμε σε πλοτωση του τηρουμένου σε μας λογαριασμού σας.

Σας στέλνομε επιταγή της Τράπεζας Πλοτεώς με αριθ. 172 σε διαταγή σας.  
**ΔΡΧ. ΠΕΝΗΝΤΑ ΧΙΛΙΑΔΩΝ (50.000)**  
 έναντι της συνολικής υποχρεώσεώς μας.

Περιμένουμε ειδήσεις σας.

*Με εκτίμηση  
(Υπογραφή)*



## 9. Επιστολή αποστολής εμβάσματος και συναλλαγματικής.

### **Θέμα.**

Η Ο.Ε. «ΝΩΡΙΝΑ» γνωστοποιεί ότι στέλνει τραπεζική εντολή και έκδοση συναλλαγματικής στον οφειλέτη της κ. Νικ. Νάκο.

*Ko*

*N. Νάκο*

*Iωάννινα*

*Κύριε,*

Απαντώντας στην από 15 - 8 - 1981 επιστολή σας, σας γνωρίζομε ότι προς κάλυψη της αξίας του τιμολογίου σας με αριθ. 96/15 - 7 - 1981, δώσαμε σήμερα εντολή στο έδω υποκατάστημα της Εμπορικής Τράπεζας να σας καταβάλλει το ποσό των:

δρχ. Πενήντα χιλιάδων εξακοσίων επτά (50.607).

Για το υπόλοιπο της οφειλής μας που είναι σαράντα χιλιάδες (40.000), εκδώσαμε σε διαταγή σας τη συνημμένη ισόποση συναλλαγματική αριθ. 174 – λήξη 15/12/1981.

Περιμένομε ειδήσεις σας,

*Με πολλή εκτίμηση*

*(Υπογραφή)*



**10. Επιστολή παραλαβής εμπορευμάτων κατώτερης ποιότητας.**

**Θέμα.**

Ο έμπορος Ηρακλείου Κρήτης κ. Π. Γιαννακάκης γνωρίζει στην Εταιρία «Α. ΑΠΟΣΤΟΛΙΔΗΣ» ότι παρέλαβε τα εμπορεύματα που είναι κατώτερης ποιότητας από τα δείγματα.

Ηράκλειο, 5 - 5 - 1981

**ΠΡΟΣ**  
την «Α. ΑΠΟΣΤΟΛΙΔΗΣ Α.Ε.»  
Αθήνα

Κύριοι,  
Λάβαμε την επιστολή σας με αριθ. πρωτ. 128/28 - 4 - 1981 καθώς και το συνημμένο της τιμολόγιο δρχ. 205.000.

Στο υποκατάστημα Ηρακλείου της Ιονικής Τράπεζας έγινε ο διακανονισμός της αξίας του παραπάνω τιμολογίου και μας παραδόθηκαν τα φορτωτικά έγγραφα της 28/1981 παραγγελίας μας.

Παραλάβαμε σήμερα 3 - 5 - 1981 από τις αποθήκες λιμένα Ηρακλείου όλες τις ποσότητες της παραγγελίας μας όπως αυτές περιέχονται στον ειδικό κατάλογο παραγγελίας.

Με λύπη μας παρατηρήσαμε ότι η ποιότητα των συνθετικών υφασμάτων που αναφέρονται στην παραγγελία με τα στοιχεία ΚΑ, ΚΕ και ΚΖ, είναι πολύ κατώτερη από εκείνη που έχει συμφωνηθεί και διαφέρει από εκείνη των δειγμάτων.

Θα μπορούσαμε να απευθυνθούμε στο Εμπορικό και Βιομηχανικό Επιμελητήριο της πόλεως μας για δειγματοληψία. Ωστόσο κρατούμε τα εμπορεύματα για λογαριασμό σας και παρακαλούμε να μας απαντήσετε αμέσως αν επιθυμείτε να σας επιστρέψουμε τα εμπορεύματα ή να γίνει διακανονισμός και να τα διαθέσουμε διαφορετικά.

Με υπόληψη  
(Υπογραφή)



**11. Απαντητική επιστολή σε επιστολή παραλαβής εμπορευμάτων κατώτερης ποιότητας. Χορήγηση εκπτώσεως.**

**Θέμα.**

Η εταιρία «Α. ΑΠΟΣΤΟΛΙΔΗΣ» απαντά στην επιστολή παραλαβής εμπορευμάτων κατώτερης ποιότητας του εμπόρου κ.Π. Γιαννακάκη. Για το φιλικό διακανονισμό χορηγείται έκπτωση.

Αθήνα, 9 - 5 - 1981

Κο  
Π. Γιαννακάκη  
Ηράκλειο

Κύριε,

Είμαστε κάτοχοι της από 5-5-1981 επιστολής σας και διαβάσαμε με ειλικρινή λύπη μας τα παρόπονα σας για την ποιότητα των συνθετικών υφασμάτων που αναφέρονται στην παραγγελία με τα στοιχεία KA, KE, KZ.

Είναι αλήθεια ότι, μεταξύ των δειγμάτων και των ειδών που σας στείλαμε, υπάρχει κάποια μικρή ποιοτική διαφορά όχι όμως του μεγέθους που εσείς αναφέρετε. Όμοιες παραγγελίες εκτελέσαμε στον κ. Παιδιτάκη στα Χανιά καθώς και στον κ. Χατζόπουλο στη Ρόδο οι οποίοι παρέλαβαν τα είδη χωρίς να εκφράσουν κανένα παρόπονο. Εξάλλου η εταιρία μας δε διαθέτει άλλες ποιότητες διαφορετικές από αυτές που σας στέλλαμε.

Σας αναφέρομε τα παραπάνω για να σας αποδείξουμε οτι καμιά πρόθεση δεν υπήρχε από μέρους μας για τη μη τήρηση της παραγγελίας σας και ελπίζουμε ότι οι εξηγήσεις αυτές σας πείθουν για την καλή μας πίστη.

Ωστόσο για να μη διαταραχθούν οι μακρόχρονες εμπορικές μας σχέσεις και για να διακανονισθεί η διαφορά μας φιλικά σας παρακαλούμε να κρατήσετε τα εμπορεύματα αφού αφαίρεσετε από τη συνολική του αξία εκπτώση 7%. Παρακαλούμε όμως η παραχώρηση αυτή να μην αποτελέσει προηγούμενο.

Με την πεποίθηση ότι μένετε ικανοποιημένοι από αυτή την παραχώρηση μας περιμένουμε γρήγορη απάντηση σας.

Πάντα πρόθυμοι  
Για την εταιρία  
(Υπογραφή)



## 12. Επιστολή αποδοχής της εκπτώσεως.

### Θέμα.

Ο έμπορος Ηρακλείου κ. Π. Γιαννακάκης αποδέχεται φιλικό διακανονισμό για τα εμπορεύματα κατώτερης ποιότητας απ' ό.τι είχε συμφωνηθεί τα οποία παρέλαβε από την εταιρία «Α. ΑΠΟΣΤΟΛΙΔΗΣ» και συμφωνεί σε έκπτωση 7% στη συνολική αξία του εμπορεύματος.

Ηράκλειο, 11-5-1981

**ΠΡΟΣ**

**Την «Α. ΑΠΟΣΤΟΛΙΔΗΣ Α.Ε.»  
Αθήνα**

Απαντώντας στην από 9-5-1981 επιστολή σας επιθυμούμε να σας γνωρίσουμε ότι ποτέ δε φαντασθήκαμε ότι είχατε και την ελάχιστη πρόθεση για την αποστολή των ειδών της παραγγελίας μας σε κατώτερη ποιότητα.

Η διατύπωση των παραπόνων μας οφείλεται στο γεγονός ότι η ποιότητα των υφασμάτων μας δημιουργεί δυσχέρειες στις σχέσεις μας με τους πελάτες μας.

Η έκπτωση που μας κάνετε είναι ελάχιστη, όμως την αποδεχόμαστε για να σας αποδείξουμε ότι έχομε κάθε καλή διάθεση να συμβιβάσουμε τη διαφορά.

Παρακαλούμε λοιπόν να εγγραφεί το ποσό που αντιστοιχεί στην έκπτωση 7%, δηλαδή το ποσό των 36.000 δρχ. σε πίστωση του λογαριασμού μας για να συμψήφισθεί σε μέλλουσα παραγγελία μας.

Με πολλή τιμή<sup>1</sup>  
(Υπογραφή)



**13. Επιστολή παραλαβής ελλιπών εμπορευμάτων.**

**Θέμα.**

Οι έμποροι Αφοί Σαραβάνου παρέλαβαν, ύστερα από την παραγγελία τους, 3700 κιλά σταφίδες από το Γεώργιο Τζανετή έμπορο Αιγίου με έλλειμμα 48 κιλά.

Αθήνα, 17 Μαρτίου 1981

*Ko  
Γ. Τζανετή  
Αιγιο*

Βεβαιώνομε τη λήψη της επιστολής σας με Α.Π. 132/17-6-1981 μαζί με τα φορτωτικά έγγραφα και το τιμολόγιο αξίας

Δρχ. 125.000

Με τα παραπάνω παραστατικά στοιχεία παραλάβαμε τα είδη της παραγγελίας μας δηλαδή:

1700 κιλά σουλτανίνα σταφίδα AAA

2000 κιλά μαύρη σταφίδα.

Τόσο η σουλτανίνα όσο και η μαύρη σταφίδα είναι συσκευασμένη σε ψάθινα κιβώτια των 100 κιλών.

Από την ακριβή ζύγιση διαπιστώσαμε ότι δύο (2) κιβώτια σουλτανίνας και τρία (3) κιβώτια μαύρης σταφίδας παρουσιάζουν έλλειμμα συνολικά 48 κιλά.

Επειδή και τα πέντε κιβώτια είναι φθαρμένα, το έλλειμμα οφείλεται χωρίς αμφιβολία στην κακή συσκευασία. Γι' αυτό μειώσαμε το ποσό του τιμολογίου κατά 1680 δρχ. αφού πιστώσαμε το λογαριασμό σας που τηρείτε σε μας με δρχ. 122.320.

Περιμένομε ειδήσεις σας για όσα αναφέρομε παραπάνω.

Φιλικότατα  
(Υπογραφή)



**14. Επιστολή αποδοχής αποστολής ελλιπών εμπορευμάτων.**

**Θέμα.**

Ο έμπορος Γεώργιος Τζανετής γνωρίζει ότι αποδέχεται ότι τα αποσταλέντα εμπορεύματα ήταν ελλιπή.

*Aίγιο, 28 - 3 - 1981*

**ΠΡΟΣ**

**Άφους Σαραβάνου**  
**Αθήνα**

**Κύριοι,**

Ελάβαμε την από 17 - 3 - 1981 επιστολή σας με την οποία μας γνωρίζετε ότι τα εμπορεύματα που σας στέλλαμε με δική μας φροντίδα στις 14 - 3 - 1981 είναι ελλιπή.

Σας πληροφορούμε ότι το συνεργείο επιλογής απασχολήθηκε εντατικά αυτό το μήνα, με αποτέλεσμα να δημιουργηθούν προβλήματα στην όλη διακίνηση των προϊόντων μας, όπως πληροφορηθήκαμε και από άλλους πελάτες μας.

Αποδεχόμαστε τα παράπονα σας και συμφωνούμε για τη μείωση του ποσού του τιμολογίου όπως το αναφέρετε στην επιστολή σας.

Πιστεύομε ότι το περιστατικό αυτό δε θα διαταράξει τη μακρόχρονη συνεργασία μας.

*Φιλικότατα  
(Υπογραφή)*



**5.2.1 Εμπορικό δελτάριο, υπόμνηση, αίτηση, τηλεγράφημα, τελέξ, σημείωμα προφορικής συνεννοήσεως.**

### **5.21.1 Εμπορικό δελτάριο.**

**Το εμπορικό δελτάριο** (*carte commercial*) αποτελεί ένα είδος της εμπορικής αλληλογραφίας και εκδίδεται σε πολλά αντίτυπα. Επειδή το περιεχόμενο του είναι μικρής σημασίας γι' αυτό είναι τυποποιημένο και διατυπωμένο με στερεότυπες φράσεις. Στο εμπορικό δελτάριο δεν αναπύσσεται αναλυτικά κάποια συναλλαγή, όπως μπορεί να γίνει στην εμπορική επιστολή αλλά το περιεχόμενο του αναφέρεται σε θέμα που συνήθως αποτελεί τυπικό μέρος της συναλλαγής. Εμπορικό δελτάριο χρησιμοποιεί ο επιχειρηματίας όταν π.χ. πριν από κάθε προμήθεια συνηθίζει να ζητάει τιμοκατάλογο, όρους πωλήσεως και δείγματα ή να γνωρίσει παραλαβή του εμπορεύματος η αποδοχή παραγγελίας κλπ.

Το εμπορικό δελτάριο έχει συνήθως σχήμα ορθογώνιο και αποτελείται από λεπτό χαρτόνι. Στη μια όψη του γράφεται η επικεφαλίδα και κάτω από αυτή η διεύθυνση του παραλήπτη, ενώ δεξιά και επάνω αφήνεται ο χώρος για το γραμματόσημο. Στην άλλη όψη γράφεται όλο το περιεχόμενο της επιστολής. Πολλές φορές, σ' ένα σημείο του δελταρίου, και κυρίως αριστερά και κάτω από το κείμενο, τοποθετείται η υπογραφή του υπευθύνου και η σφραγίδα της επιχειρήσεως.

Το εμπορικό δελτάριο στέλνεται χωρίς φάκελλο και επιβαρύνεται με μικρό ταχυδρομικό τέλος. Τα στοιχεία και των δύο όψεων είναι γραμμένα με συντομία και λείπει σχεδόν πάντοτε η προσφώνηση. Βασικό μειονέκτημα του εμπορικού δελταρίου είναι το γεγονός ότι μπορεί να διαβασθεί από τρίτους που δε μετέχουν στη συναλλαγή. Στο σχήμα 5.21 αφαίνεται ένα εμπορικό δελτάριο και στις δύο του όψεις.

### **5.21.2 Υπόμνηση.**

Η υπόμνηση (*reminding*) είναι επιστολή με την οποία η επιχείρηση υπενθυμίζει κάποια υπόθεση. Πολλοί πιστεύουν ότι η υπόμνηση αποτελεί ένα ιδιαίτερο είδος της εμπορικής αλληλογραφίας, επειδή το κείμενο της είναι πολύ μικρό και έχει πάντοτε αποκλειστικό στόχο να υπενθυμίσει στον παραλήπτη ένα θέμα εμπορικής συναλλαγής. Αυτό δεν είναι σωστό. Η υπόμνηση πρέπει να θεωρείται εμπορική επιστολή αφού έχει όλα τα τυπικά στοιχεία που μπορεί να έχει η εμπορική επιστολή (επικεφαλίδα, τόπος-ημεροχρονολογία, εσωτερική διεύθυνση, κείμενο κλπ.).

Το γεγονός ότι πρόκειται για υπόμνηση, δηλαδή υπενθυμίση κάποιας υποχρέωσεως του συναλλασσομένου με το συντάκτη, δεν αλλοιώνει καθόλου τη μορφή της επιστολής. Μάλιστα και οι υπομνήσεις αναφέρονται, όπως απέδειξε η πρακτική, σε σοβαρά θέματα συναλλαγής και τούτο γιατί η αδυναμία εκτελέσεως κάποιας υποχρέωσεως εμφανίζεται συνήθως σε σπουδαία θέματα. Επειδή έχει μικρό κείμενο, πολλές φορές η υπόμνηση γράφεται σε επιστολόχαρτο μικρών διαστάσεων (21x14cm). Σ' αυτή την περίπτωση η επικεφαλίδα περιλαμβάνει μόνο την επωνυμία και τη διεύθυνση της επιχειρήσεως, ενώ η προσφώνηση παραλείπεται. Ακόμη, το περιθώριο είναι μικρότερο και το κείμενο περιλαμβάνει, συνήθως, μια μικρή παράγραφο. Η υπόμνηση ακολουθεί τη διαδικασία των άλλων εμπορικών επιστολών και στέλνεται μέσα σε ταχυδρομικό φάκελλο (σχ. 5.21β).



ΓΕΩΡΓΙΟΣ ΣΤΑΜΕΛΟΣ  
ΓΡΑΦΕΙΟ ΤΑΞΙΔΙΩΝ  
ΚΥΠΡΟΥ 7 - ΑΘΗΝΑ

Γραμματόσημο

Κ°  
Παναγιώτη Φωτιάδη  
Ερμιόνιδος 18 - Ναύπλιο

(a)

ΓΕΩΡΓΙΟΣ ΣΤΑΜΕΛΟΣ  
ΓΡΑΦΕΙΟ ΤΑΞΙΔΙΩΝ  
ΚΥΠΡΟΥ 7 - ΑΘΗΝΑ

Αθήνα 21 Δεκεμβρίου 1980

Κ°  
Παναγ. Φωτιάδη  
Ναύπλιο,

Βεβαιώνομε λήψη της 10/12/1980 επιστολής σας καθώς και της συνημένης σ' αυτήν με αριθμό 22 συναλλαγματικής δρχ. 53.000 και σας ευχαριστούμε.

Πρόθυμος  
Γ. Σταμέλος

Τόπος  
υπογραφής

(B)

Σχ. 5.21α.  
Εμπορικό Δελτάριο.  
α) Η εμπρός όψη. β) Η πίσω όψη.

Σ Α Ν Δ Η Μ  
Φώτης Σανδήμας και Σία  
Κρίσσης 12 - Ιωάννινα  
Τηλ. 22718 Σεπτεμβρίου 1980

Κ°  
Αθαν. Αναγνώστου  
Αγρίνιο  
Σας υπενθυμίζομε την από 12 Αυγούστου 1980 επιστολή μας και παρακαλούμε να τύχομε απαντήσεως.

Φιλικά  
Υπογραφή

Σχ. 5.21β.  
Επιστολή υπομνήσεως.



### 5.21.3 Αίτηση.

Αίτηση (petition) στην ευρύτερη εννοιά της είναι το έγγραφο το οποίο υποβάλλει κάποιος στο δημόσιο ή σε νομικό πρόσωπο η σε ιδιώτη με σκοπό να του χορηγηθεί ή να του επιτραπεί κάτι για το οποίο έχει προσωπικό συμφέρον.

Οι αιτήσεις αποτελούν ιδιότυπες (sui generis) μορφές εγγράφων με ποικιλία θεμάτων και γι' αυτό η σύνταξη τους εξαρτάται κυρίως από το περιεχόμενο τους, δηλαδή από το αίτημα που περιέχουν. Γράφονται σε διπλό φύλλο χαρτί μεγάλου σχήματος (30x20cm) και καλής ποιότητας. Έχει καθιερωθεί οι αιτήσεις μικρής σημασίας να γράφονται σε διπλό φύλλο χαρτί που έχει οριζόντιες γραμμές (κόλλες αναφοράς). Οι αιτήσεις που υποβάλλονται στο δημόσιο ή σε νομικά πρόσωπα δημοσίου δικαίου χαρτοσημάνονται.

Τα στοιχεία της αιτήσεως διακρίνονται σ' εκείνα που γράφονται στο αριστερό μέρος της αιτήσεως (περιθώριο) και σ' εκείνα που γράφονται στο δεξιό μέρος της αιτήσεως (χώρος του κυρίου κειμένου). Το περιθώριο σχηματίζεται με το κάθετο τσάκισμα του φύλλου της αιτήσεως έτσι, ώστε να χωρισθεί η αίτηση σε δυο μέρη, δηλαδή το αριστερό που αποτελεί και το περιθώριο και το δεξιό που είναι ο χώρος του κυρίου κειμένου. Το περιθώριο πρέπει να είναι οπωσδήποτε μικρότερο από το δεξιό μέρος, αλλά το πλάτος του να είναι ίσο τουλάχιστον προς το 1/3 του πλάτους του χαρτιού.

Στο επάνω μέρος του περιθωρίου, αφήνεται χώρος για να επικολληθεί το χαρτόσημο. Αν η αίτηση δε θα υποβληθεί στο δημόσιο και κατά συνέπεια δε θα πρέπει να χαρτοσημανθεί, πάλι ο χώρος αυτός θα παραμένει κενός και δεν επιτρέπεται να γραφεί εκεί άλλο στοιχείο της αιτήσεως. Έπειτα τοποθετούνται, το ένα κάτω από το άλλο, τα ακόλουθα στοιχεία.

- Η λέξη «ΑΙΤΗΣΗ» στο μέσο του διαστήματος του περιθωρίου η οποία και υπογραμμίζεται.
  - Το ονοματεπώνυμο, η διεύθυνση και η ιδιότητα εκείνου που υποβάλλει την αίτηση. Όταν η αίτηση υποβάλλεται από επιχείρηση, τότε αναφέρονται ο τίτλος, η νομική υπόσταση και το είδος της επιχειρήσεως μαζί με τη διεύθυνσή της. Εδώ τοποθετούνται και όλα τα άλλα στοιχεία που πιθανόν να χρειάζονται για να προσδιορισθεί με ακρίβεια η ταυτότητα εκείνου που υποβάλλει την αίτηση.
  - Στα ονοματεπωνυμικά στοιχεία αναφέρονται, αν διαφορετικά δεν καθορίζεται, το κύριο όνομα και ακολουθεί το επώνυμο.
  - Η περίληψη του κειμένου που αφορά η αίτηση. Το στοιχείο αυτό δεν είναι απαραίτητο, επειδή οι αιτήσεις περιλαμβάνουν συνήθως κείμενα με μικρό περιεχόμενο.
  - Ο τόπος και η ημεροχρονολογία.
  - Ο αριθμός της αστυνομικής ταυτότητας όταν η αίτηση θα υποβληθεί στο δημόσιο ή σε νομικά πρόσωπα δημοσίου δικαίου. Το στοιχείο αυτό είναι απαραίτητο, γιατί αποδεικνύει την ταυτοπροσωπία εκείνου που υπογράφει την αίτηση και εκείνου που την καταθέτει, καθώς και το νόμιμο συμφέρον εκείνου που υποβάλλει την αίτηση. Ακόμη, έτσι αποδεικνύεται το νόμιμο συμφέρον του αιτουμένου.
- Στο δεξιό μέρος του φύλλου της αιτήσεως γράφονται τα παρακάτω στοιχεία.
- Η λέξη **Προς** και αμέσως κάτω από αυτή η υπηρεσία ή η επιχείρηση που α-



πευθύνεται η αίτηση. Όταν απευθύνεται σε φυσικό πρόσωπο, τότε κάτω από τη λέξη **Προς**, γράφεται η προσφώνηση (π.χ. Προς κύριο ή Προς κυρίους) και ακολουθεί το ονοματεπώνυμο και η ιδιότητα του παραλήπτη.

- 2) Ο τόπος που εδρεύει η υπηρεσία ή η επιχείρηση ή ο ιδιώτης.
- 3) Το κείμενο της αιτήσεως στο οποίο προσδιορίζεται αναλυτικά εκείνο που ζητά αυτός που υποβάλλει την αίτηση.
- 4) Η φιλοφρόνηση.
- 5) Η λέξη **ο αιτών ή η αιτούσα** και η υπογραφή.

Στην αίτηση, εφόσον υπάρχουν συνημμένα (πιστοποιητικά, τιμολόγια, έγγραφα κλπ.), γράφονται στο κάτω μέρος του περιθωρίου. Σε σπάνιες περιπτώσεις η αίτηση έχει και κοινοποίηση, η οποία γράφεται κάτω από τα συνημμένα.

Όπως διαπιστώνεται, η αίτηση περιέχει όλα τα συστατικά στοιχεία της εμπορικής επιστολής. Διαφέρουν όμως από την άποψη της διατάξεως στο χώρο του χαρτιού. Μάλιστα στις αιτήσεις, εξαιτίας των πολλών ειδικευμένων τύπων αιτήσεων, ανατρέπονται συχνά οι κανόνες που αφορούν την τοποθέτηση των μερών σε προκαθορισμένη διάταξη. Χαρακτηριστική ανομοιότητα υπάρχει και στη μετρική κατανομή των στοιχείων της αιτήσεως. Πιστεύεται ότι το κείμενο πρέπει να αρχίζει ακριβώς απέναντι από τη λέξη **ΑΙΤΗΣΗ** που είναι γραμμένη στο περιθώριο. Όμως, περισσότερο ορθή φαίνεται να είναι η άποψη σύμφωνα με την οποία τη διάταξη των στοιχείων της αιτήσεως να την κατευθύνει η διάθεση καλαισθησίας. Έτσι, όταν τα στοιχεία του περιθωρίου είναι πολλά, ο συντάκτης της αιτήσεως πρέπει να τοποθετήσει την αρχή του κειμένου του με υπολογισμό προς τα άλλα στοιχεία, ώστε να μειωθεί η ασυμμετρία των στοιχείων του περιθωρίου και του δεξιού μέρους. Πολλές υπηρεσίες προκαθορίζουν τον τύπο των αιτήσεων η εκδίδουν έντυπα αιτήσεων τα οποία χορηγούν στους πολίτες για συμπλήρωση εξασφαλίζοντας έτσι ενιαίο τύπο για τις αιτήσεις που καταθέτουν σ' αυτές. Αποτελεί και τούτο ένδειξη αδυναμίας καθορισμού ενιαίων κανόνων συντάξεως των αιτήσεων.

Τέλος πρέπει να σημειωθεί ότι η αίτηση θεωρείται κυρίως μέρος της δημόσιας αλληλογραφίας, επειδή η συνηθέστερη μορφή της είναι εκείνη κατά την οποία την αίτηση την καταθέτουν οι ιδιώτες ή οι επιχειρήσεις στις υπηρεσίες του κράτους ή σε νομικά πρόσωπα δημοσίου δικαίου. Σ' αυτές τις περιπτώσεις η αίτηση υποβάλλεται προκειμένου να ζητηθεί η έγκριση ή παραχώρηση για κάτι υλικό ή όχι, το οποίο πηγάζει από νόμιμο δικαίωμα.

Στα σχήματα 5.2.1γκαι 5.2.1δφαίνεται η διάταξη των στοιχείων της αιτήσεως.

Ένα έγγραφο που έχει όλα τα στοιχεία της αιτήσεως, διαφέρει όμως ως προς το σκοπό και απαντάται λιγότερο στην επιχειρηματική δραστηριότητα είναι η αναφορά. **Αναφορά** ονομάζεται το έγγραφο που απευθύνεται προς τις αρχές ή υπηρεσίες ή από υφισταμένους προς τους προϊσταμένους για να αναφερθεί ένα γεγονός ή η εκτέλεση αποφάσεως ή να εκτεθούν παράπονα.

Η ημερομηνία της αιτήσεως ή της άναφοράς που υποβάλλεται στο δημόσιο ή σε ν.π.δ.δ., πρέπει να είναι η ίδια με την ημερομηνία πρωτοκολλήσεως. Έτσι μπορεί να εξακριβωθεί σε πόσες ημέρες απάντησε η αρμόδια υπηρεσία αλλά και να αποφευχθεί η ανακολουθία ημερομηνίας προσκομίσεως στην υπηρεσία και πρωτοκολλήσεως. Αποφεύγεται ακόμη η σύγχυση σε περίπτωση προθεσμιών (παραπομπή σε άλλο υπηρεσιακό όργανο, υποβολή ενστάσεως κλπ.).

Η **χαρτοσήμανση** των αιτήσεων και αναφορών αποτελεί απαραίτητο στοιχείο





ΠΡΟΣ \_\_\_\_\_

1α \_\_\_\_\_

β \_\_\_\_\_

## ΑΙΤΗΣΗ

α \_\_\_\_\_

β \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

γ \_\_\_\_\_

δ \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

α \_\_\_\_\_

β \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

2 \_\_\_\_\_

3α \_\_\_\_\_

β \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

4 \_\_\_\_\_

..... ΑΙΤ.....

5 \_\_\_\_\_

**ΠΕΡΙΘΩΡΙΟ.** 1. Ατομικά στοιχεία του αιτούντος. α) ονοματεπώνυμο ή επωνυμία. β) Διεύθυνση κατοικίας ή έδρας. γ) Ιδιότητα κλπ. δ) Τηλέφωνο. 2. Περίληψη του αιτήματος. 3. Τόπος και ημεροχρονολογία. 4. Αριθμός Αστυνομικής Ταυτότητας. 5. Συνημένα. α) Πρώτο συνημένο. β) Δεύτερο συνημένο.

**ΚΥΡΙΟ ΘΕΜΑ.** 1. Επωνυμία ή ονοματεπωνυμία ή ιδιότητα εκείνου στον οποίο απευθύνεται η αίτηση. α) Επωνυμία ή ονοματεπώνυμο ή ιδιότητα. β) Τόπος υποβολής της αιτήσεως. 2. Προσφώνηση. 3. Κύριο θέμα. α) Πρώτη παράγραφος. β) Δεύτερη παράγραφος. 4. Φιλοφρόνηση. 5. Υπογραφή.

Σχ. 5.21γ.



**Χαρτόσημο**

**ΑΙΤΗΣΗ**  
**«BIOMOTOR» Α.Ε**  
**Οχήματα-Μηχανές**  
**Έδρα: Ολύμπου 10**

**Λάρισα**  
**Τηλ. 48732**

**ΘΕΜΑ: Διακανονισμός  
 διαφοράς**

**Λάρισα 14 - 12 - 1980**

**Προς το  
 Εμπορικό και Βιομηχανικό Επιμε-  
 λητήριο Λαρίσης**

**Λάρισα**

**κ. Πρόεδρε,**

**Σας γνωρίζομε ότι με τον παραγ-  
 γελιοδόχο της πόλεώς μας κ. Αθαν.  
 Γκότση στείλαμε στις 13 - 11 -  
 1980 παραγγελία στον αντιπρό-  
 σωπο των εργοστασίων VOLKS  
 του Μονάχου, η οποία αφορούσε  
 τρία (3) οδοποιητικά μηχανήματα ί-  
 σχύος 13, ίππων.**

**Τα μηχανήματα τα παραλάβαμε  
 στις 12 - 12 - 1980 και διαπιστώ-  
 σαμε ότι η κατασκευή τους δεν εί-  
 ναι σύμφωνη με την παραγγελία  
 που δώσαμε καὶ έχομε ζημιά 30%.**

**Παρακαλούμε λοιπόν να ορίσετε  
 πραγματογνώμονα που θα καθορί-  
 σει την ακριβή ζημιά.**

**Με πολλή τιμή**

**Για την εταιρία**

**(Υπογραφή)**

νόμιμης υποβολής τους στο δημόσιο ή ν.π.δ.δ. και αποδεικτικό της καταβολής του τέλους, δηλαδή του χρηματικού ποσού που καταβάλλεται από ένα πρόσωπο ως αντίτιμο συγκεκριμένης υπηρεσίας που θα δοθεί σ' αυτό από το δημόσιο ή το ν.π.δ.δ. Π.χ. όταν καταβάλλεται χαρτόσημο για να εκδοθεί ένα πιστοποιητικό από το Δήμο, αυτό έχει την έννοια αντιπαροχής της υπηρεσίας που πρόσφερε η αρμόδια υπηρεσία του Δήμου εκδίδοντας το πιστοποιητικό σ' αυτόν που το ζήτησε με αίτηση του.

Για τα τέλη χαρτοσήμου ισχύει ακόμα το από 28-7-1931 Διάταγμα «Περί κώδικος των νόμων περί τελών χαρτοσήμου», διόπις τροποποιήθηκε με άλλα μεταγενέστερα νομοθετήματα.

Τα τέλη χαρτοσήμου διακρίνονται σε **αναλογικά** και **πάγια**. Αναλογικά είναι εκείνα τα οποία υπολογίζονται σε ποσοστό επί της χρηματικής αξίας που εκφράζουν τα χαρτοσημανόμενα έγγραφα (π.χ. 3% ή 2,5% επί της αξίας των εγγράφων, συμβολαίων κλπ.). Τα αναλογικά τέλη χαρτοσήμου εισπράττονται μέχρι το ποσό των 10 δραχμών με σφραγιστό, ή κινητρό επίσημα ή και με τα δύο αυτά. Για ποσό μεγαλύτερο από 100 δραχμές τα τέλη εισπράττονται με αποδεικτικό πληρωμής σε δημόσιο ταμείο. Τα πάγια τέλη χαρτοσήμου εισπράττονται και εφόσον δεν ορίζει διαφορετικά ο νόμος, με χρήση σφραγιστού χαρτιού ή κινητού επισήματος ανεξάρτητα από το ποσό των εγγράφων που χαρτοσημαίνονται. Πρέπει να σημειωθεί ότι σε περίπτωση ελλείψεως χαρτοσήμων ή σφραγιστού χαρτιού, τα τέλη εισπράττονται με αποδεικτικό πληρωμής σε δημόσιο ταμείο. Τα κατά συνέχεια φύλλα των εγγράφων που χαρτοσημαίνονται με πάγιο τέλος υποβάλλονται στο ίδιο τέλος. Δηλαδή το χαρτόσημο υπολογίζεται κατά φύλλο. Αυτονότα είναι ότι οι αιτήσεις και οι αναφορές χαρτοσημαίνονται με πάγια τέλη.

Το χαρτόσημο (κινητρό επίσημα) έχει τη μορφή του γραμματόσημου με διαστάσεις που τις έχει ορίσει ο νόμος  $0,027 \times 0,035$  του μέτρου από γωνία σε γωνία της διάτρητης, με ισαπέχουσες, οπές διαμέτρου του. Επίσης έχει διαγώνια διάτρηση συνήθως στην κάτω δεξιά γωνία που αποτελεί πρόσθετη ακύρωση με την αποκοπή της τριγωνικής επιφάνειας από τον υπάλληλο που παραλαμβάνει η πρωτοκολλεί την αίτηση.

Δεν απαιτείται χαρτοσήμανση σε αιτήσεις και αναφορές με τις οποίες αποσκοπείται η θεραπεία δημοσίου συμφέροντος (π.χ. υποβολή παραπόνων για αδικία που έγινε σ' αυτόν που αναφέρεται, υποδειζεις κάθε μορφής προς τη διοίκηση κλπ.). Επίσης δεν χαρτοσημαίνεται η αιτήση ή η αναφορά που υποβάλλεται για δεύτερη φορά, όταν στις περιπτώσεις δεν απαντήθηκε η πρώτη που αφορούσε το ίδιο αντικείμενο.

Για τη χαρτοσήμανση των αιτήσεων και των αναφορών ορίζει το άρθρο 21 παρ. I του Κώδικα χαρτοσήμων στο οποίο αναφέρεται ότι: «Πάσα αναφορά ή αίτηση ιδιωτών, εταιριών, σωματείων, ενώσεων, συνεταιρισμών και συλλόγων διδομένη εις αρχήν τινά του κράτους, δημοσίαν ή κοινοτικήν ή εκκλησιαστικήν και εν γένει οργανισμούς και νομικά πρόσωπα δημοσίου δικαίου και μη ειδικώς υποβεβλημέναι εις τέλος κατώτερον ή ανώτερον, χαρτοσημαίνονται διά τέλους δραχμών 10.»

#### 5.21.4 Τηλεγράφημα.

Τηλεγράφημα (télégramme) λέγεται το έγγραφο, του οποίου το περιεχόμενο μεταβιβάζεται από την τηλεγραφική υπηρεσία. Χρησιμοποιείται όταν υπάρχει ανάγκη για γρήγορη μεταβίβαση και λήψη πληροφοριών σε επείγοντα θέματα.

Το περιεχόμενο του τηλεγραφήματος αποτελείται από τα παρακάτω στοιχεία.

**α) Την επικεφαλίδα της επιχειρήσεως διατυπωμένη με συντομία.**

Συνήθως αναφέρεται η επωνυμία και η έδρα της επιχειρήσεως. Δεν είναι όμως σπάνιο να υπάρχουν **τηλεγραφικές διευθύνσεις** αυτών που αλληλογραφούν. Αυτό σημαίνει ότι μια επιχείρηση έχει καταθέσει στην τηλεγραφική υπηρεσία, πληρώνοντας ορισμένο τέλος, την τηλεγραφική της διεύθυνση η οποία είναι η μονολε-



κτική διατύπωση της επωνυμίας της, με βάση τα αρχικά γράμματα ολόκληρης της επωνυμίας ή με κάποιο άλλο χαρακτηριστικό τρόπο, όπως:

**ΕΛΣΩ** (Ελληνικά Σωληνουργεία).

**ΧΡΩΠΕΙ** (Χρωματουργία Πειραιώς).

**ΕΤΜΑ** (Εταιρεία Μετάξης).

**ΕΘΝΟΤΡΑΠ** (Εθνική Τράπεζα της Ελλάδος).

Επειδή τα τέλη του τηλεγραφήματος καταβάλλονται ανάλογα με τον αριθμό των λέξεων του περιεχομένου, με την τηλεγραφική διεύθυνση ο αποστολέας έχει κέρδος αρκετές λέξεις και το τηλεγράφημα μεταβιβάζεται με ασφάλεια.

**β) Την ημεροχρονολογία του τηλεγραφήματος.**

**γ) Τη λέξη ΤΗΛΕΓΡΑΦΗΜΑ στο μέσο του εντύπου και κάτω από τη χρονολογία.**

**δ) Το ονοματεπώνυμο ή την επωνυμία και διεύθυνση του παραλήπτη.**

**ε) Ένα σύντομο κείμενο.**

**στή Την υπογραφή.**

Από όλα τα παραπάνω στοιχεία η υπηρεσία του ΟΤΕ (Οργανισμός Τηλεπικοινωνιών Ελλάδας) στην οποία έχει ανατεθεί η προνομιακή εκμετάλλευση των τηλεπικοινωνιών στην Ελλάδα, θα μεταβιβάσει μόνο τη διεύθυνση του παραλήπτη, το κείμενο και το ονοματεπώνυμο εκείνου που υπογράφει ή, αν είναι εταιρία, την επωνυμία της επιχειρήσεως. Επίσης η υπηρεσία του ΟΤΕ προσθέτει την ώρα της καταθέσεως του τηλεγραφήματος και αναγράφει την ημεροχρονολογία της αποστολής του.

Μεγάλη διευκόλυνση παρέχεται σήμερα στους συναλλασσόμενους με το σύστημα υπαγορεύσεως των τηλεγραφημάτων που καθίέρωσε ο ΟΤΕ. Ειδική υπηρεσία έχει συσταθεί στον ΟΤΕ η οποία έχει ως αντικείμενό της την «καθ' υπαγόρευση» λήψη από το τηλέφωνο των τηλεγραφημάτων των συνδρομητών της και τη μεταβίβασή τους στους παραλήπτες με φροντίδα της. Εδώ πρέπει να σημειωθεί ότι όταν υπαγορεύεται μια ξενική λέξη ή ένας εμπορικός όρος πρέπει να γίνεται συγχρόνως και η επεξήγηση με το καθιερωμένο σύστημα spelling. Με το σύστημα αυτό αποφεύγεται να μεταβιβασθεί λάθος η λέξη γιατί το κάθε γράμμα της επεξηγείται με το αρχικό γράμμα μιας άλλης γνωστής λέξεως, κατά τη στιγμή της υπαγορεύσεως. Π.χ. όταν θελήσουμε να διατυπώσουμε τον όρο Φομπ (fob) λέμε φ όπως Φώτης, ο όπως οδός, μπ όπως μπαμπάς.

Στις μεγάλες επιχειρήσεις οι οποίες αλληλογραφούν τηλεγραφικά αρκετές φορές, πρέπει να τηρείται βιβλίο τηλεγραφημάτων, επειδή υπάρχει ο κίνδυνος να μην απομείνει για το αρχείο της υπηρεσίας κανένα στοιχείο που να αποδεικνύει τη συναλλαγή που έγινε μετά την ανταλλαγή των τηλεγραφημάτων.

Σήμερα που οι υπάλληλοι μιας επιχειρήσεως υπαγορεύουν από το τηλέφωνο τα τηλεγραφήματά τους, θα πρέπει να έχουν στα χέρια τους το κείμενο του τηλεγραφήματος με όλα τα στοιχεία που μεταβιβάζονται και να έχει υπογραφεί από τον αρμόδιο προϊστάμενο. Το υπογραμμένο αυτό κείμενο, μαζί με τον αριθμό καταθέσεως τηλεγραφήματος που μας δίνει η υπηρεσία του ΟΤΕ, παραμένει στο αρχείο της επιχειρήσεως όπως οι επιστολές. Ωστόσο, επειδή τα τηλεγραφήματα καλύπτουν εξαιρετικά επείγοντα θέματα και είναι δυνατόν η προηγούμενη διαδικασία να μήν τηρηθεί, οι επιχειρήσεις πρέπει και εδώ να επιβεβαιώνουν το περιεχόμενο των τηλεγραφημάτων με επιβεβαιωτική επιστολή η οποία συντάσσεται με βάση το βιβλίο καταχωρίσεως τηλεγραφημάτων.



Το τηλεγράφημα πρέπει να συνδυάζει ένα κείμενο το οποίο να είναι μικρό αλλά συγχρόνως και κατανοητό. Αν το κείμενο του τηλεγραφήματος δεν είναι μικρό, τότε η δαπάνη για την επιχείρηση θα είναι μεγάλη. Αν πάλι το κείμενο είναι μικρό αλλά όχι κατανοητό, διατρέχει τον κίνδυνο να γίνει κακή συνεννόηση με πιθανές ζημιές (σχήματα 5.21ε και 5.21στ).

«ΑΣΤΗΡ ΑΕ.  
Ξενοδοχειακές Επιχειρήσεις  
Καλλιθέα Ρόδου

Ρόδος 17 Μαρτίου 1980

#### ΤΗΛΕΓΡΑΦΗΜΑ

Ανδρέα Σταματάκη Ε.Ε.

Ηράκλειο - Κρήτης

Εκτελέσετε αμέσως παραγγελία μας. Επειγόμαστε λόγω καιρικών συνθηκών.

Λ. Χατζημιχάλης

Σχ. 5.21ε.

Αφοί Γληνού  
Αδμήτου 74 - Πειραιάς

#### ΤΗΛΕΓΡΑΦΗΜΑ

Θεοδ. Γαβαλά  
Πάρος

Παραγγελία φορτώθηκε ατμόπλοιο «ΑΝΔΡΟΣ».

Δ. Γληνός

Σχ. 5.21στ.

Μερικές επιχειρήσεις επικοινωνούν με το σύστημα των **κρυπτογραφικών τηλεγραφημάτων**. Πρόκειται για μια συνθηματική επωνυμία της επιχειρήσεως ή και του ίδιου του κειμένου που είναι γνωστή στη μόνο μεταξύ των συναλλασσομένων επιχειρήσεων. Με τα κρυπτογραφικά τηλεγραφήματα κατορθώνεται να δοθεί νόημα ολόκληρης φράσεως με μία λέξη ή μία αριθμό. Το σπουδαιότερο για τις επιχειρήσεις είναι ότι με τα κρυπτογραφικά τηλεγραφήματα παραμένει η συναλλαγή γνωστή μόνο μεταξύ των συναλλασσομένων. Τα κρυπτογραφικά τηλεγραφήματα συντάσσονται με βάση κρυπτογραφικούς κώδικες οι οποίοι είναι άλλοτε ιδιωτικοί και τα συνθηματικά στοιχεία που περιέχουν εξυπρετούν αποκλειστικά μόνο διο επιχειρήσεις και άλλοτε γενικοί που τα συνθηματικά τους στοιχεία καλύπτουν εμπορικές συναλλαγές όλων των επιχειρήσεων που τους χρησιμοποιούν.

Τέλος οι μεγάλες και καλά οργανωμένες επιχειρήσεις, ιδιαίτερα μάλιστα οι τράπεζες, χρησιμοποιούν τηλεγραφικές κλειδες κατά το σύστημα των **κλειδαρίθμων**. Οι κλειδάριθμοι σχηματίζονται με συνθηματικούς αριθμούς που λαμβάνονται από τον πίνακα της τηλεγραφικής κλείδας. Με το σύστημα αυτό «κλειδαρίθμανται» όλα τα στοιχεία του τηλεγραφήματος και εξαφανίζεται έτσι κάθε πιθανότητα πλαστογραφήσεως ή αλλοιώσεως τηλεγραφημάτων και μάλιστα των εντολών πληρωμής.

Γενικά στην επιχειρησιακή ορολογία ο κλειδάριθμος είναι ένας συνθηματικός κωδικός αριθμός που χρησιμοποιείται ως μέτρο ασφαλείας στην περίπτωση εμβασμάτων και προβλέψεων επιταγών σε μεγάλα χρηματικά ποσά. Για παρόδειγμα ο πελάτης Πρόδρομος Χρήστου θέλει να στείλει τηλεφωνικό έμβασμα 500.000 δρχ. από την Αθήνα στον προμηθευτή του Γεώργιο Φλωράκη που βρίσκεται στις Σέρρες. Η Τράπεζα δίνει την τηλεφωνική εντολή των 500.000 δρχ. στο υποκατάστημα



των Σερρών. Μαζί όμως με τα υπόλοιπα στοιχεία αναφέρει και τον κλειδάριθμο στην αρχή του τηλεγραφήματος. Ο κλειδάριθμος αποτελείται από το άθροισμα διαφόρων κωδικών, γνωστών και στο υποκατάστημα Σερρών. Συνήθως, αποτελείται από τον κωδικό του ποσού του εμβάσματος και από τους κωδικούς της ημεροχρονολογίας και του καταστήματος.

Στο παράδειγμα που αναφέραμε, αν οι κωδικοί αριθμοί (τηλεγραφικές κλειδες) είναι:

- των 500.000 δρχ. ο 93
- του μηνός Ιουλίου ο 184
- της ημερομηνίας 20 ο 273
- του Σαββάτου ο 415
- του καταστήματος ο 712

ο κλειδάριθμος είναι άθροισμα όλων αυτών δηλαδή ο 1677.

Το υποκατάστημα Σερρών θα πάρει το παρακάτω τηλεγράφημα.

Σάββατο 20 Ιουλίου

1677. «Πληρώσατε κ. Γεώργιο Φλωράκη δρχ. 500.000»

Στη συνέχεια το υποκατάστημα Σερρών, αφού πάρει τηλεφωνική εντολή από την Αθήνα, αποκλειδαριθμίζει το τηλεγράφημα και προσδιορίζει το ποσό. Συγκεκριμένα ο διευθυντής του υποκαταστήματος με βάση τον πίνακα που έχει στη διάθεσή του και σύμφωνα με τα στοιχεία που πήρε από την εντολή κάνει την αποκλειδαρίθμηση. Δηλαδή αν πραγματικά οι 500.000 που πρέπει να πληρώσει αντιστοιχούν στον κωδικό αριθμό (κλειδάριθμο 1677).

### 5.21.5 ΤΕΛΕΞ (Telex).

Το ΤΕΛΕΞ είναι κλάδος της τηλεγραφικής υπηρεσίας με το οποίο γίνεται δυνατή η απευθείας τηλεγραφική επικοινωνία μεταξύ δύο συνδρομητών. Είναι το κυρίαρχο σήμερα τηλεγραφικό σύστημα σε πολλές υπηρεσίες και επιχειρήσεις. Έχει τη μορφή γραφομηχανής, γιατί είναι και αυτό πληκτροφόρο με γραμμένα επάνω στα πλήκτρα γράμματα, αριθμούς και σύμβολα. Εσωτερικά διαφέρει ριζικά από τη γραφομηχανή, γιατί πρόκειται για ένα πολύπλοκο μηχάνημα δημιούργημα της εξελιγμένης τεχνολογίας.

Οι συνδρομητές ΤΕΛΕΞ εξυπηρετούνται με τα τηλετυπικά αυτόματα κέντρα που μεταβιβάζουν δακτυλογραφημένα κείμενα.

Τα τελευταία χρόνια αναπτύχθηκε γρήγορα η υπηρεσία ΤΕΛΕΞ, γιατί προσφέρει εξαιρετικές υπηρεσίες στις εμπορικές συναλλαγές για τους παρακάτω λόγους.

- Δίνεται η ευχέρεια να ταξινομούνται τα αντίγραφα των τηλετυπημάτων.
- Μεταβιβάζονται και όταν ο παραλήπτης είναι απών.
- Καταργεί τους νεκρούς χρόνους καταθέσεως και επιδόσεως των τηλεγραφείων.

Περισσότερα για το telex βλέπε βιβλίο « Οργάνωση γραφείου — Μηχανοργάνωση » του Ιδρύματος Ευγενίδου.

### 5.22 Ιδιότυπα έγγραφα.

Στην κατηγορία των ιδιοτύπων (*sui generis*) εγγράφων ανήκουν ορισμένα έγγραφα που συντάσσονται σε ειδικές περιπτώσεις και χαρακτηρίζονται από το γεγονός ότι έχουν βασικά στερεότυπη διατύπωση. Τα σπουδαιότερα από τα έγγραφα αυτά είναι οι **αιτήσεις**, για τις οποίες αναφερθήκαμε στο Α' Μέρος του βιβλίου, οι **διαφημιστικές εγκύλιες επιστολές**, η **πρόσκληση των μετόχων ανώνυμης εταιρίας**, οι **διακηρύξεις μειοδοτικών ή πλειοδοτικών διαγωνισμών**, οι **ανακοινώσεις**, οι **εξουσιοδοτήσεις**, τα **πιστοποιητικά προϋπηρεσίας** κλπ.



Στην κατηγορία των ιδιοτύπων εγγράφων δεν υπάρχουν όλα τα στοιχεία που συνθέτουν μια εμπορική επιστολή και το περιεχόμενο του κειμένου τους δεν ακολουθεί τη διάταξη των επιστολών. Μια ακόμη διαφορά από τις επιστολές είναι ότι χάνουν το επιστολικό τους ύφος.

### 5.23 Διακηρύξεις διαγωνισμών.

Οι μεγάλες επιχειρήσεις δταν θέλουν να προμηθευθούν μηχανήματα, πρώτες ύλες κλπ. προκηρύσσουν μειοδοτικές δημοπρασίες, δηλαδή διαγωνισμούς στους οποίους δημοσιεύται συναγωνισμός μεταξύ των πωλητών για την προσφερόμενη τιμή, ώστε να προκύψει η συμφερότερη τιμή, η καλύτερη ποιότητα και οι πιο ευνοϊκοί όροι παραδόσεως και πληρωμής.

Οι δημόσιες υπηρεσίες προκειμένου να προμηθευθούν κάτι ή να εκτελέσουν ένα έργο, πρέπει υποχρεωτικά, από ένα ορισμένο ποσό και πάνω, να διενεργήσουν μειοδοτική δημοπρασία. Σ' αυτή την περίπτωση οι ενδιαφερόμενοι επιχειρηματίες υποβάλλουν, σύμφωνα με τους όρους της διακηρύξεως τις προσφορές τους.

Πολλές φορές οι επιχειρήσεις και οι δημόσιες υπηρεσίες κάνουν μια προσφορά για ένα είδος και επιδιώκουν να επιτύχουν το καλύτερο οικονομικό αποτέλεσμα που στην περίπτωση αυτή είναι να πωληθεί το είδος με τη μεγαλύτερη δυνατή τιμή. Σε τέτοιες περιπτώσεις διεξάγεται πλειοδοτική δημοπρασία.

Παρακάτω παραθέτομε υπόδειγμα διακηρύξεως μειοδοτικού διαγωνισμού.

### ΥΠΟΔΕΙΓΜΑ ΔΙΑΚΗΡΥΞΕΩΣ ΔΗΜΟΣΙΟΥ ΜΕΙΟΔΟΤΙΚΟΥ ΔΙΑΓΩΝΙΣΜΟΥ

Η Ανώνυμη Ελληνική Μεταλλευτική και Βιομηχανική Εταιρία Λιγνιτωρυχίων Πτολεμαΐδας.

#### ΠΡΟΚΗΡΥΣΣΕΙ

Δημόσιο μειοδοτικό διαγωνισμό για την προμήθεια από ημεδαπά εργοστάσια των παρακάτω ελαστικών μηχανημάτων εκσκαφής και αποθέσεως καθώς και ταινιοδρόμων, χρώματος μελανού, σε ποσότητα και μορφές:

2.500 τεμ. όπως το σχέδιο Νο 35006

24.000 τεμ. όπως το σχέδιο Νο 37980

Τα σχέδια βρίσκονται συνημμένα στους Γενικούς Όρους προμήθειας.

Ο διαγωνισμός θα γίνει με σφραγισμένες προσφορές που θα δοθούν για αποσφράγιση, μέχρι και την 11η ώρα της 13 Ιουνίου 1981 στην Ειδική Υπηρεσιακή Επιτροπή. Η αποσφράγιση θα γίνει παρουσία των προμηθευτών ή των νόμιμα εξουσιοδοτουμένων αντιπροσώπων τους.

Μετά την 11η ώρα της 13 Ιουνίου ε.ε., καμία προσφορά δε θα παραληφθεί από την επιτροπή.

Πληροφορίες παρέχονται στους ενδιαφερομένους καθημερινά στα γραφεία της εταιρίας καθώς και στα κεντρικά γραφεία Αθηνών, Κάνιγγος 87.

Αθήναι 10 Μαΐου 1981



## 5.24 Δήλωση – Υπεύθυνη Δήλωση – Εξουσιοδότηση.

Πολλές φορές ο νόμος προβλέπει την υποβολή υπεύθυνης δηλώσεως ή απλής δηλώσεως προκειμένου κάποιος να ασκήσει ένα δικαίωμά του σε δημόσια ή άλλη αρχή. Στη δήλωση αναφέρονται πραγματικά στοιχεία του δηλούντος τα οποία αποτελούν προϋπόθεση για την άσκηση του δικαιώματος.

Με βάση τις διατάξεις του Ν.Δ/τος 105/1968 κατέρι απομικής ευθύνης του δηλούντος ή βεβαιούντος γεγονότα τα οποία έχουν οποιαδήποτε νόμιμες συνέπειες μπορούν να αποδεικνύονται ενώπιον κάθε αρχής ή νομικού προσώπου δημοσίου δικαίου με έγγραφη δήλωση ή βεβαίωση και με απομική ευθύνη του δηλούντος ή βεβαιούντος χωρίς να χρειάζονται άλλα αποδεικτικά στοιχεία ή πιστοποιητικά. Η δήλωση – βεβαίωση αυτή συντάσσεται σε ειδικό σφραγισμένο χαρτί σύμφωνα με τον τύπο που ορίζουν οι διατάξεις του άρθρου 1 και 2 του παραπάνω Διατάγματος.

Ο νόμος παρέχει ακόμη το δικαίωμα σε κάποιον που κωλύεται να ασκήσει ένα οποιαδήποτε δικαίωμά του, να εξουσιοδοτήσει κάποιον άλλο, ενηλικιωμένο και ικανό δικαιοπραξίας, στη θέση του, ο οποίος θα ασκήσει αντί γι' αυτόν το δικαίωμα. Σ' αυτή την περίπτωση εκδίδεται εξουσιοδότηση.

Η εξουσιοδότηση, εφόσον από το νόμο επιτρέπεται να γίνεται σε απλό έγγραφο εκχωρήσεως δικαιώματος, ισχύει για μια φορά (σε αντίθεση με το πληρεξούσιο) και η υπογραφή του εξουσιοδούντος θεωρείται από την Αστυνομική Αρχή.

Παρακάτω παραθέτομε υποδείγματα απλής Δηλώσεως, Υπεύθυνης Δηλώσεως και Εξουσιοδοτήσεως.

### ΥΠΟΔΕΙΓΜΑ ΑΠΛΗΣ ΔΗΛΩΣΕΩΣ

#### ΕΡΙΟΒΙΟΜΗΧΑΝΙΑ ΒΟΙΩΤΙΑΣ «ΕΡΚΥΝΑ» Α.Ε.

#### ΔΗΛΩΣΗ

Έδρα: Λειβαδιά, οδός Λ. Κατσώνη 180

Γραφεία Αθηνών: Μ. Αλεξάνδρου 284 τηλ. 3604417

Πληρεξούσιος Δικηγόρος: Λεωνίδας Γιώτης (αριθ. αδ. 1710/1964)

Αθήνα 16 Φεβρουαρίου 1981

**ΠΡΟΣ:**

Το Υπουργείο Εμπορίου

Τμήμα Σημάτων

1) Έχομε την τιμή να δηλώσομε προς κατάθεση το παρακάτω απεικονιζόμενο σήμα<sup>(1)</sup> το οποίο έχει προορισμό να διακρίνει τα προϊόντα της εταιρίας μας.

2) Υποβάλλομε δέκα (10) αντίτυπά έγχρωμης παραστάσεως του σήματός μας, στερεότυπο (κλισέ) του σήματός της εταιρίας και το διπλότυπο εισπράξεως αριθ. 572/20-1-1981 του Δημοσίου Ταμείου Λειβαδιάς δρχ. 4280.

3) Διορίζομε πληρεξούσιο μας και αντίκλητο τον παραπάνω αναφερόμενο δικηγόρο.

Ο δηλών  
(Υπογραφή)

<sup>(1)</sup> Οι επιχειρήσεις έχουν το δικαίωμα να κατοχυρώνουν το παραγόμενο προϊόν τους με εμπορικό ή βιομηχανικό σήμα. Με την κατάθεση του σήματός στο Υπουργείο και μετά από την εγκριτική απόφαση του Δικαστηρίου Σημάτων παρέχεται το δικαίωμα αποκλειστικής χρήσεως του σήματος από την επιχείρηση που το κατάθεσε.



## ΥΠΟΔΕΙΓΜΑ ΥΠΕΥΘΥΝΗΣ ΔΗΛΩΣΕΩΣ

Ο υπογεγραμμένος Θεόδωρος Μέρμηγκας του Νικολάου και της Ευθυμίας, κάτοικος Φλωρίνης (οδός Π. Μελα 150), δηλώνω υπεύθυνα και έχοντας υπόψη μου τις συνέπειες του νόμου σε περίπτωση ψεύτικης δηλώσεως ότι είμαι άγαμος, ασκώ το επάγγελμα του λογιστή και ότι δεν απολύθηκα από θέση του δημοσίου ή νομικού προσώπου δημοσίου δικαίου.

Φλώρινα 15-3-1981

Ο δηλών

( Υπογραφή)

## ΕΞΟΥΣΙΟΔΟΤΗΣΗ

Ο παρακάτω υπογεγραμμένος Ηλίας Εμμανουήλ του Θεμιστοκλή και της Άννας, κάτοικος Παλαιού Φαλήρου (Οδός Πάνδρόσου 24) και κάτοχος του Δελτίου Αστ. Ταυτότητας 784321/12-1-1966/ΙΗ Παρ. Ασφ. Αθηνών, εξουσιοδοτώ την Ευαγγελία συζ. Ιωάννη Κωνσταντουλάκη κάτοικο Αθηνών να παραλάβει για λογαριασμό μου το ατομικό Δελτίο από το Εμπορικό Επιμελητήριο Αθηνών.

Π. Φάληρο 10-1-1981

Ο εξουσιοδοτών

( Υπογραφή)

Βεβαιώνεται το γνήσιο  
της υπογραφής του εξουσιοδοτούντος  
Π. Φάληρο 10-1-1981  
Το ΚΔ Αστ. Τμήμα

( Υπογραφή)

### **5.25 Βιογραφικό σημείωμα.**

Το βιογραφικό σημείωμα είναι ιδιότυπο έγγραφο το οποίο υποβάλλεται σε δημόσιο ή ιδιωτικό φορέα για να βοηθήσει στην ιεράρχιση των ικανοτήτων και άλλων αξιολογικών στοιχείων που απαιτούνται για την επιλογή σε υπεύθυνη θέση ή για άλλους ειδικότερους λόγους του προσώπου στο οποίο αναφέρεται. Είναι πάντοτε συνημμένο σε μια αίτηση ή σ' ένα άλλο έγγραφο και γι' αυτό δε γράφεται πού απευθύνεται.

Στο βιογραφικό σήμείωμα, τα στοιχεία της κοινωνικής, επαγγελματικής και οικονομικής συγκροτήσεως του βιογραφούμενου πρέπει να ανταποκρίνονται απόλυτα στην πραγματικότητα και να διατυπώνονται με απλότητα και συγκρατημένη φρασεολογία. Όλα τα τυπικά και ουσιαστικά προσόντα (τίτλοι, εμπειρία κλπ.) πρέπει να γράφονται με σκοπό την ενημέρωση. Εξάλλου ο συντάκτης του βιογραφικού σημειώματος είναι ο ίδιος ο βιογραφούμενος και στην περίπτωση που τα στοιχεία αναφέρονται με εντυπωσιακό τρόπο είναι βέβαιο ότι θα δημιουργηθεί στον παραλήπτη η εντύπωση ελλείψεως σοβαρότητας.

Όσα αναφέρονται στο βιογραφικό σημείωμα αποτελούν ενδεικτικά και όχι απόλυτα στοιχεία, γιατί ο παραλήπτης διατηρεί πάντοτε το δικαίωμα να ζητήσει τα α-



ποδεικτικά των στοιχείων που αναφέρει το βιογραφικό σημείωμα (πιστοποιητικά, τίτλοι, μελέτες, βεβαιώσεις κλπ.).

### ΒΙΟΓΡΑΦΙΚΟ ΣΗΜΕΙΩΜΑ

**Ατομικά - Οικογενιακά στοιχεία**

Άννας Μαστρογιάννη του Θεμιστοκλή και της Ευαγγελίας κατοίκου Αθηνών, οδός Κλειούς 33.

Γεννήθηκα το έτος 1960 στην κοινότητα Χρισσού του νομού Φωκίδας στα Δημοτολόγια της οποίας βρίσκομε γραμμένη με αριθμό 14/3. Είμαι άγαμη και ασκώ το επάγγελμα της λογίστριας στην Α.Ε.Β.Ε Αμαξωμάτων Γ. Λελούδα.

**Μόρφωση - Εμπειρία**

Αποφοίτησα από το Επαγγελματικό Λύκειο Άμφισσας το έτος 1978 με βαθμό 18<sup>2</sup>/<sub>16</sub>. Ειδικεύθηκα στα λογιστικά εργαζόμενη στο Φοροτεχνικό Γραφείο Κωνσταντίνου Ψαρρού. Κατέχω δίπλωμα Lower στην αγγλική γλώσσα και γνωρίζω πολύ καλά γραφομηχανή και σύστημα Telex.

**Προϋπηρεσία**

Στο διάστημα από 15-7-1978 μέχρι 20-4-1980 εργάσθηκα στο φοροτεχνικό γραφείο Κωνστ. Ψαρρού στην Άμφισσα, ενώ από τις 10-5-1980 εγκαταστάθηκα στην Αθήνα και εργάζομαι ως βοηθός λογιστή στην Α.Ε.Β.Ε Αμαξωμάτων Γ. Λελούδα.

**Κοινωνική δράση κλπ.**

Είμαι μέλος του Συλλόγου Ρουμελιωτών Αθηνών και του Αθλητικού Συλλόγου Νεανίδων «Ο ΠΑΝΕΛΛΗΝΙΟΣ».



## 5.26 Υπόδειγμα ιδιότυπων επιστολών.

### 1. Διακήρυξη δημοσίου διεθνούς μειοδοτικού διαγωνισμού.

Η ΑΝΩΝΥΜΗ ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΜΕΤΑΛΛΕΥΤΙΚΗ ΕΤΑΙΡΙΑ «ΒΙΟΛΚΟ» προκηρύσσει δημόσιο διεθνή διαγωνισμό για την προμήθεια 1500 τεμ. αποξεστών σε φύλλα από Vulcollan σκληρότητας 90 Shore.

Ο διαγωνισμός θα γίνει με σφραγισμένες προσφορές, που θα κατατεθούν στα Κεντρικά Γραφεία της ΒΙΟΛΚΟ μέχρι τη 10η ώρα της 25ης Μαΐου 1981 κατά την οποία θα αποσφραγισθούν από Υπηρεσιακή Επιτροπή ενώπιον των προμηθευτών ή εκπροσώπων τους.

Μετά την παραπάνω ώρα, καμία προσφορά δε θα παραληφθεί από την Υπηρεσιακή Επιτροπή.

Πληροφορίες παρέχονται καθημερινά στα γραφεία της ΒΙΟΛΚΟ που βρίσκονται στη οδό Ρέας 213.

Αθήνα, 18 Απριλίου 1981

### 2. Προκήρυξη πλειοδοτικού διαγωνισμού.

«Για την παραχώρηση της εκμεταλλεύσεως του κυλικείου που βρίσκεται στο συγκρότημα εδρών γενικών μαθημάτων του Ε.Μ. Πολυτεχνείου».

Η πρωτανεία του Ε.Μ. Πολυτεχνείου εκθέτει σε πλειοδοτικό διαγωνισμό, με σφραγισμένες προσφορές, την παραχώρηση εκμεταλλεύσεως του κυλικείου που βρίσκεται στο συγκρότημα Γεν. Μαθημάτων του Ιδρύματος.

Η δημοπρασία θα γίνει στα γραφεία του τμήματος Επιμελητείας του Ε.Μ.Π. στις 25 - 6 - 1981 ημέρα Πέμπτη και ώρα 9 - 10 π.μ.

Τους όρους του διαγωνισμού μπορείτε να πληροφορηθείτε από το Τμήμα Επιμελητείας του Ε.Μ.Π. κάθε εργάσιμη ημέρα και ώρα.

Αθήνα, 24 - 5 - 1981

Ο αναπληρωτής  
Γενικός Γραμματέας,  
(Υπογραφή)

### 3. Ανακοινώσεις.

#### ΑΝΑΚΟΙΝΩΣΗ

Προκειμένου το Ταμείο Ασφαλίσεως Εμπόρων να προσλάβει στην Κεντρική του Υπηρεσία έναν (1) Επιμελητή Εισπράξεως για την εισπράξη των εισφορών από τους ασφαλισμένους του Ταμείου, καλεί τους ένδιαφερόμενους να υποβάλλουν αιτήσεις μέχρι 5 - 5 - 1981.

Απαιτούμενα προσόντα το απολυτήριο γυμνασίου και η εκπλήρωση στρατιωτικών υποχρεώσεων.

Πληροφορίες στο τμήμα Προσωπικού του Τ.Α.Ε, οδός Νίκης 108 στην Αθήνα.

#### ΑΝΑΚΟΙΝΩΣΗ

Μετά τη διάλυση της εταιρίας Γ. Βαζαίος - Θ. Μαρκάκης, οι δύο εταίροι συνεχίζουν χωρισμένοι τις εργασίες τους οι οποίες περιλαμβάνουν την αντιπροσώπευση ζένων οίκων σε μηχανήματα και πρώτες ύλες της βιομηχανίας φαρμάκων και καλλυντικών όπως παρακάτω:

- ELCHEMA Γ. Βαζαίος. Ρέας 20 - Αθήνα. Τηλ. 360-4860
- Θ. ΜΑΡΚΑΚΗΣ Λένορμαν 74 - Αθήνα. Τηλ. 867-0441



**ΑΝΑΚΟΙΝΩΣΗ**

**Αφορά αύξηση του μετοχικού κεφαλαίου της Ανώνυμης Εταιρίας  
«Μεταλλοβιομηχανία Κ. Παράσογλου»**

**Η Ανώνυμη Εταιρία «ΜΕΤΑΛΛΟΒΙΟΜΗΧΑΝΙΑ Κ. ΠΑΡΑΣΟΓΛΟΥ» που εδρεύει στο Αγρίνιο, σύμφωνα με το άρθρο 5 του Διατάγματος της 16 Ιανουαρίου 1936 «περί Δελτίου Ανωνύμων Εταιρίων» ανακοινώνει ότι:**

**Στην έκτακτη Γενική Συνέλευση των μετόχων που έγινε στις 10 - 5 - 1981 και στην οποία παρέστησαν μέτοχοι που εκπροσωπούν περισσότερο από τα δύο τρίτα (2/3) του καταβλημένου μετοχικού κεφαλαίου, αποφασίσθηκε ομόφωνα η αύξηση του μετοχικού της κεφαλαίου κατά δραχμές 15.400.000 επαυξάνοντας την ονομαστική αξία κάθε μετοχής από δραχμές χίλιες (1000) σε δραχμές χίλιες οκτακόσιες (1800). Ο κάθε μέτοχος θα καταβάλλει σε μετρητά δραχμές οκτακόσιες (800).**

**Με την παραπάνω αποφασθείσα αύξηση το μετοχικό κεφάλαιο της εταιρίας ορίσθηκε σε δραχμές ογδόντα τρία εκατομμύρια διακόσιες χιλιάδες (83.200.000), διαιρούμενο σε 83.200 μετοχές ονομαστικής αξίας χιλίων (1000) δραχμών καθεμίας.**

**Αγρίνιο, 12 - 3 - 1981  
Το Διοικητικό Συμβούλιο**

**4. Πιστοποιητικά (βεβαιώσεις) προϋπηρεσίας, συστατικές επιστολές, βιογραφικά σημειώματα.**

**ΒΙΟΜΗΧΑΝΙΑ ΠΛΑΣΤΙΚΩΝ**

**«ΒΙΟΜΠΕΛ Α.Ε.»**

**Πόντου 104 - Πάτρα**

**Πάτρα, 22 - 4 - 1981**

**ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΤΙΚΟ**

**Πιστοποιούμε ότι, όπως προκύπτει από τα στοιχεία που τηρεί η υπηρεσία μας, ο Εμμανουήλ Νωρίνης του Θεμιστοκλή εργάζεται στο γραφείο λογιστηρίου του εργοστασίου μας από την 7η Ιανουαρίου 1971 μέχρι σήμερα.**

**Ο παραπάνω υπάλληλος διέκοψε την εργασία του στο χρονικό διάστημα από 14 - 2 - 1973 ως και 11 - 3 - 1975 λόγω στρατεύσεώς του. Από τις 11 - 3 - 1975 εργάζεται σε μας χωρίς διακοπή.**

**Το πιστοποιητικό αυτό εκδίδεται για να χρησιμοποιηθεί στο υποκατάστημα του Ι.Κ.Α. Πατρών.**

**Για την εταιρία  
(Υπογραφή)**



## 5. Βεβαίωση.

Γ. Καπώνης και ΣΙΑ Ο.Ε.

Αλλαντικά  
Σάμου 20 - Χανιά

### ΒΕΒΑΙΩΣΗ

Βεβαιώνομε ότι η Αικατερίνη Κυριαζή-Μέτζα, σύζυγος Γεωργίου, εργάζεται σε μας ως βοηθός λογιστή-δακτυλογράφος από 20 - 2 - 1978 μέχρι σήμερα.

Η παραπάνω υπάλληλος δείχνει ζήλο για τη δουλειά της, είναι δραστήρια και ε-ζαιρετικά συνεργάσιμη.

Η βεβαίωση αυτή χορηγείται για κάθε χρήση.

Αθήνα, 5 - 5 - 1981

Για την εταιρία  
Γ. Καπώνης

### ΣΥΣΤΑΤΙΚΗ ΕΠΙΣΤΟΛΗ

Βεβαιώνομε ότι η Δίδα Φωτεινή Αλεξοπούλου εργάσθηκε στο φοροτεχνικό μας γραφείο από τις αρχές του έτους 1976 μέχρι και τον Ιούνιο του έτους 1979.

Στο χρονικό διάστημα της απασχολήσεώς της σε μας έδειξε άριστο ήθος, εργατικότητα και πρωτοβουλία. Σημειώνομε ότι γνωρίζει την αγγλική γλώσσα, γραφομηχανή και χειρίζεται πολύ εύκολα το TELEX.

Επειδή το γραφείο μας ασχολείται κυρίως με ασφαλιστικά θέματα, βεβαιώνομε την πλήρη ενημέρωσή της σε συναφή αντικείμενα. Τη συνιστούμε υπεύθυνα για οποιαδήποτε εργασία σε γραφείο.

Θεσσαλονίκη, 15 - 1 - 1981

Γ. Φαναριώτης  
(Υπογραφή)



**6. Βιογραφικό σημείωμα.**

**ΒΙΟΓΡΑΦΙΚΟ ΣΗΜΕΙΩΜΑ**  
του Εμμανουήλ Θέοφάνη του Γεωργίου

*Γεννήθηκα το έτος 1939 στην Κόνιτσα του νομού Ιωαννίνων όπου και τελείωσα τις εγκύλιες σπουδές μου.*

*Παρακολούθησα μαθήματα στην Ανώτατη Σχολή Οικονομικών και Εμπορικών Επιστημών από την οποία αποφοίτησα το έτος 1962 με το βαθμό «ΛΙΑΝ ΚΑΛΩΣ».*

*Στρατεύτηκα το έτος 1963 και υπηρέτησα με το βαθμό του εφέδρου ανθυπολοχαγού.*

*Διορίσθηκα το έτος 1965, μετά από εξετάσεις, στο Υπουργείο Οικονομικών και εξακολούθω να εργάζομαι σ' αυτό στη Διεύθυνση μηχανογραφήσεως θεσσαλονίκης με βαθμό 5ο του κλάδου AT1.*

*Είμαι έγγαμος από το έτος 1966. Το έτος 1972 τελείωσα το Οικονομικό Τμήμα μεταπτυχιακών σπουδών της Α.Σ.Ο.Ε.Ε., ενώ το έτος 1974 παρακολούθησα μαθήματα Επιχειρησιακής Έρευνας στο Πανεπιστήμιο του Salerno, μετά από υποτροφία που μου χορηγήθηκε από το Υπουργείο Προεδρίας Κυβερνήσεως.*

*'Έχω συγγράψει και κυκλοφορήσει τις παρακάτω επιστημονικές μελέτες.*

*1) Φορολογική Πολιτική και Δημόσιες Σχέσεις. Έκδοση 1973.*

*2) Επιχειρησιακή Έρευνα και Διοικητική Οργάνωση. Έκδοση 1974.*

*3) Η Προστατευτική Πολιτική του Διεθνούς Εμπορίου. Έκδοση 1976.*



### 5.27 Ερωτήσεις.

1. Ποιες δυνατότητες συνεννοήσεως έχουν τα φυσικά ή νομικά πρόσωπα, οι επιχειρήσεις και το κράτος;
2. Τι ονομάζουμε αλληλογραφία;
3. Ποιοι είναι οι ουσιαστικοί παράγοντες της αλληλογραφίας;
4. Τι εννοούμε όταν λέμε ότι η αλληλογραφία έχει μεγάλη σημασία στον κοινωνικό και οικονομικό τομέα ή στον τομέα της δημόσιας εξουσίας;
5. Πώς αποδεικνύεται η μεγάλη σημασία που έχει για την πολιτεία η αλληλογραφία;
6. Μειώθηκε ή όχι η σημασία της αλληλογραφίας στη σύγχρονη ζωή;
7. Ποια είναι τα κριτήρια διακρίσεως της αλληλογραφίας;
8. Ποια είναι τα κυριότερα στάδια ιστορικής εξελίξεως της εμπορικής αλληλογραφίας;
9. Τι ονομάζουμε εμπορική αλληλογραφία;
10. Ποιοι υνομάζονται φορείς της εμπορικής αλληλογραφίας;
11. Ποια ειδικά στοιχεία συνθέτουν την έννοια της εμπορικής επιστολής;
12. Ποια είναι η οργανωτική, οικονομική και νομική σημασία της εμπορικής αλληλογραφίας;
13. Με ποια κριτήρια διακρίνομε την εμπορική αλληλογραφία;
14. Γιατί οι υνομάζονται εμπορική επιστολή;
15. Γιατί ο έμπορος μεταχειρίζεται περισσότερο από τα άλλα είδη της γραπτής συνεννοήσεως την εμπορική επιστολή;
16. Τι ονομάζουμε εγκύκλια εμπορική επιστολή και σε τι διαφέρει αυτή από την προσωπική εμπορική επιστολή;
17. Γιατί η καλή εμφάνιση του επιστολόχαρτου έχει αξία μεγαλύτερη από την καλή εμφάνιση του φακέλλου;
18. Ποια στοιχεία προσδιορίζουν την καλή εμφάνιση του επιστολόχαρτου;
19. Ποια είναι τα στοιχεία (μέροι) της εμπορικής επιστολής; Ποια από τα στοιχεία αυτά τοποθετούνται πριν και ποια μετά από το κείμενο;
20. Τι εννοούμε με τον όρο δημοσιοποίηση των ιδιωτικών εγγράφων;
21. Ποια στοιχεία της εμπορικής επιστολής δε γράφονται παρά σε συγκεκριμένα σημεία της επιστολής;
22. Από ποια ειδικότερα στοιχεία αποτελείται η επικεφαλίδα και σε ποιο σημείο της εμπορικής επιστολής γράφεται;
23. Ποια σημασία έχουν για τα περιθώρια της επιστολής η επικεφαλίδα και η ημεροχρονολογία;
24. Γιατί έχει μεγάλη σημασία στην εμπορική επιστολή η ημεροχρονολογία;
25. Γιατί δεν είναι απαραίτητο να γράφονται πολλά στοιχεία της διευθύνσεως του παραλήπτη στην εσωτερική διεύθυνση;
26. Γιατί χρειάζεται προσοχή όταν η προσφώνηση αναφέρεται και σε τίτλο η ιδιότητα του παραλήπτη;
27. Τι εκφράζει ο συντάκτης με τις φιλοφρονήσεις;
28. Τι βεβαίωνεται με την υπογραφή;
29. Τι εξυπηρετεί το τρόπος υπογράφής των επιστολών με τη διαδικασία του ακριβούς αντιγράφου;
30. Τι ονομάζουμε περιληψη, κοινοποίηση και συνημμένα;
31. Γιατί δεν δικαιολογείται το υστερόγραφο στη σύγχρονη εμπορική επιστολή;
32. Ποια είναι τα συστατικά και ποια τα μη συστατικά στοιχεία της εμπορικής επιστολής;
33. Σε ποιες περιπτώσεις εξυπηρετείται ο επιχειρηματίας αλληλογραφώντας με εμπορικό δελτάριο;
34. Τι ονομάζεται αίτηση; Ποια στοιχεία της αιτήσεως γράφονται στο περιθώριο;
35. Ποιος είναι ο σκοπός της αναγραφής του αριθμού αστυνομικής ταυτότητας στην αίτηση;
36. Πότε ο επιχειρηματίας μεταχειρίζεται το τηλεγράφημα για να συνεννοηθεί;
37. Ποια στοιχεία του τηλεγραφήματος μεταβιβάζει η υπηρεσία του ΟΤΕ;
38. Γιατί πρέπει να ακολουθεί επιβεβαιωτική επιστολή σε κάθε τηλεγράφημα;
39. Τι είναι τα κρυπτογραφικά τηλεγράφηματα;
40. Ποιο σκοπό ξυπηρετούν τα σημειώματα προφορικής συνεννοήσεως;
41. Ποιος διαβάζει και χαρακτηρίζει την αλληλογραφία;
42. Ποια στοιχεία προσδιορίζονται με το χαρακτηριστικό του εγγράφου;



43. Γιατί πρέπει να μονογράφει ο επιχειρηματίας στα εισερχόμενα έγγραφα;
44. Τι επιτυγχάνεται με την πρωτοκόλληση των έγγραφών:
45. Ποιος συντάσσει και πού συντάσσονται τα έγγραφα:
46. Ποια είναι η επόμενη διαδικασία μετά την πρωτοκόλληση;
47. Ποιες στήλες υπάρχουν για συμπλήρωση στις δυο σελίδες του βιβλίου πρωτοκόλλου;
48. Τι ονομάζουμε ταξινόμηση και τι ταξιθέτηση;
49. Ποιο σκοπό ξευπηρετεί η ταξινόμηση και η ταξιθέτηση;
50. Ποιοι τρόποι ταξινομήσεως και ταξιθετήσεως υπάρχουν;
51. Από τι εξαρτάται το σύστημα ταξινομήσεως το οποίο εφαρμόζεται σε κάθε επιχείρηση;
52. Τι σημαίνει έρευνα του αιτίου που προκαλεί τη σύνταξη της εμπορικής επιστολής;
53. Τι σημαίνει διατύπωση του επιδιωκόμενου σκοπού για το συντάκτη;
54. Τι επιτυγχάνεται με την παραγραφοποίηση του κειμένου της εμπορικής επιστολής;
55. Γιατί η αλληλεία είναι η πρώτη αρετή που πρέπει να χαρακτηρίζει το κείμενο της εμπορικής επιστολής;
56. Ποιοι είναι οι βασικοί κανόνες της ορθής γλωσσικής διατυπώσεως των διαφόρων γραπτών κειμένων;
57. Ποια είναι τα κυριότερα θέματα που γνωστοποιούνται με την εγκύκλια εμπορική επιστολή;
58. Ποια στοιχεία πρέπει να χαρακτηρίζουν την εγκύκλια επιστολή για να επιτύχει στο σκοπό της;
59. Ποια είναι η επιχειρησιακή έννοια του παραγγελιοδοχικού οίκου;
60. Γιατί πρέπει η εταιρία να γνωρίσει στους συναλλασσόμενους με αυτή την αποχώρηση συνεταίρου της;
61. Ποιες ονομάζονται επιστολές προσφοράς εμπορευμάτων;
62. Ποια στοιχεία πρέπει να περιλαμβάνει στο κείμενο ο συντάκτης μιας τέτοιας επιστολής;
63. Ποιες ονομάζονται επιστολές αγοραπωλησίας εμπορευμάτων;
64. Ποιες είναι οι σπουδαιότερες ιδιότυπες επιστολές; Τι χαρακτηρίζουν τις ιδιότυπες επιστολές;
65. Ποια είναι τα στοιχεία που πρέπει να έχουν οι διαφημιστικές επιστολές για να επιτύχουν στο σκόπο τους;
66. Ποιος είναι ο σκοπός της δημοσιεύσεως μιας διακρηύξεως για διεξαγωγή διαγωνισμού;
67. Ποια είναι η διαφορά μειοδοτικής και πλειοδοτικής δημοπρασίας;
68. Σε ποια περίπτωση συντάσσεται έξουσιοδότηση;

### 5.28 Ασκήσεις.

- Σημειώστε δύο εσωτερικές διευθύνσεις με την κάθετη γραφή και δύο με τη διαγώνια.
- Να γράψετε τέσσερις προσφωνήσεις.
- Να γράψετε τέσσερις φιλοφρονήσεις.
- Να βρείτε τι συνέπειες έχει εκείνος που πλαστογραφεί κάποια υπογραφή καθώς και όταν υπογράφει άλλος αντί άλλου.
- Απεικονίστε σε σχηματική παράσταση όλα τα στοιχεία της εμπορικής επιστολής.
- Απεικονίστε τα στοιχεία της αιτήσεως τοποθετώντας τα μέσα σε τετραγωνίδια.
- Αναφέρετε δύο τηλεγραφικές διευθύνσεις.
- Δώστε έναν εμπορικό όρο κατά το σύστημα spelling.
- Σχηματίστε σε διπλό φύλλο χαρτί υπόδειγμα βιβλίου πρωτοκόλλου.
- Πρωτοκολλήστε στο παραπάνω υπόδειγμα δύο εισερχόμενες επιστολές. Έπειτα πρωτοκολλήστε μια εξερχόμενη επιστολή απαντητική της μιας από τις δύο πρώτες.
- Ο έμπορος Πατρών κ. Θ. Παπαγεωργίου ζητά από την εριοβιομχανία «ΒΕΛΚΑ» του Πειραιά την αποστολή δειγμάτων και τιμοκατάλογου. Ποια είναι η αιτία που προκαλεί τη σύνταξη της απαντητικής επιστολής της εριοβιομχανίας «ΒΕΛΚΑ» και ποιος ο επιδιωκόμενος σκοπός της επιστολής;
- Δώστε μερικές αρχικές και μερικές τελικές φράσεις κειμένου εμπορικής επιστολής.
- Ο Ελευθέριος Ταμπούρης αναγγέλλει την ίδρυση εμπορικού οίκου υφασμάτων και εξηγεί τους λόγους για τους οποίους η αγορά από το κατάστημά του είναι συμφέρουσα.
- Ο Λεωνίδας Χόνδρος αναγγέλλει την ίδρυση παραγγελιοδοχικού οίκου γενικού εμπορίου και υπόσχεται πρόθυμη και συμφέρουσα εκτέλεση παραγγελιών.



15. Οι επιχειρηματίες των Ιωαννίνων Ι. Λουράκης και Κ. Λουκίδης αναγγέλλουν τη σύσταση ομόρρυθμης εταιρίας η οποία θα ασχοληθεί με τη χονδρική και λιανική πώληση ειδών αξεσουάρ αυτοκινήτων.
16. Η εταιρία «ΚΑΝΑΚΗΣ Α.Β.Ε.» βιομηχανία ξύλου και δομικών υλών Ηρακλείου Κρήτης στέλνει εγκύλιο ιδρύσεως της.
17. Ο παραγγελιοδοχικός οίκος του Κιλκίς Θ. Κασνακίδης αναγγέλλει την πρόσληψη, ως συνεταίρου, του κ. Γεωργίου Αθράσογλου μηχανολόγου-ηλεκτρολόγου.
18. Η εταιρία Ανδρ. Σταματάκης - Σάκης Αδαμόπουλος και Σία, κατάστημα γεωργικών μηχανημάτων. Παλαμπίδιου 24 Άργας, αναγγέλλουν την αποχώρηση του συνεταίρου Ανδρέα Σταματάκη και τη συνέχιση των εργασιών με νέα επωνυμία.
19. Οι Γ. Λάβδας - Π. Κασιμάτης, αποθήκη δερμάτων στην οδό Χριστου 15, αναγγέλλουν την αλλαγή διευθύνσεως της επιχειρήσεως τους για καλύτερη εξυπηρέτηση της πελατείας τους.
20. Η «ΒΙΟΦΑΡ ΑΕ» αναγγέλλει την ανάληψη της αποκλειστικής αντιπροσωπείας στην Ελλάδα των προϊόντων της εταιρίας καλυντικών Helena Rubinstein.
21. Η βιοτεχνία παιδικών και εφηβικών επίπλων Premier της Πάτρας, στέλνει εγκύλια διαφημιστική επιστολή για να τονίσει την μοναδικότητα της βιοτεχνίας σε ποιότητα και τιμές των επίπλων της.
22. Να συνταχθεί επιστολή προσφοράς τυποποιημένου κρασιού ρετσίνας και μαυροδάφνης της εταιρίας οίνων και ποτών «ΔΙΟΝΥΣΟΣ» στη χαμηλή τιμή των 28 δρχ. το κιλό και σε εντυπωσιακή συσκευασία φιαλών του ενός κιλού. Παράδοση στον τόπο του αγοραστή και εξόφληση σε μετρητά ή το μισό ποσό με βραχύχρονη πίστωση.
23. Ο παραγωγός λαδιού της Ζακύνθου κ. Σπύρος Μπιτσιμάς ύστερα από σύσταση κοινού φίλου προσφέρει ορισμένη ποσότητα λαδιού σε εξαιρετική τιμή στο μεγαλέμπορο Πρέβεζας κ. Θ. Καλογερίτσα.
24. Ο Γεωργίος Σιφναίος από την Άμφισσα τηλεγραφεί ότι προσφέρει στον έμπορο λαδιού Παύλο Μαρκέτο στον Πειραιά 50 βαρέλια των 50 κιλών προς 4.500 δρχ. το βαρέλι.
25. Να γραφεί επιβεβαιωτική επιστολή του παραπάνω τηλεγραφήματος.
26. Ο έμπορος λαδιού Παύλος Μαρκέτος τηλεγραφεί ότι αποδέχεται την προσφορά λαδιού του παραγωγού της Άμφισσας Γεώργ. Σιφναίου.
27. Να γραφεί επιβεβαιωτική επιστολή του παραπάνω τηλεγραφήματος.
28. Να συνταχθεί διακήρυξη μειοδοτικού διαγωνισμού που θα γίνει στις 5-5-1981 στο Λύκειό σας για την προμήθεια ειδών εποπτικού υλικού.
29. Να συντάξετε υπεύθυνη δήλωση για την ηλικία, κατοικία και μαθητική σας ιδιότητα.
30. Να συντάξετε ένα απλό δίκο σας βιογραφικό σημείωμα.
31. Να συνταχθεί επιστολή της «Ο.Ε. ΜΕΤΑΛΛΟΤΥΠΙΚΗ» με την οποία γνωρίζεται στο Νίκο Κωβαίο ότι το αίτημά του για πρόσληψη στην εταιρία ως βοηθός λογιστή γίνεται δεκτό.
32. Να συνταχθεί αίτηση της Ελένης Θεοδοσιάδη, κατοίκου Κοζάνης και απόφοιτης των ΚΕΤΕ, για να - προσληφθεί, μετά από σχετική αγγελία, ως λογιστρία της Ο.Ε. «ΜΕΤΑΦΟΡΙΚΗ ΚΟΖΑΝΗΣ».
33. Η Ο.Ε. «ΠΑΝ» εμπορία σιδήρου ζητά τιμές και ορούς πωλήσεως των διαφόρων τύπων σιδήρου από τη «ΧΑΛΥΒΟΥΡΓΙΚΗ Α». Ασπροπόταμος Αττικής.
34. Η «ΧΑΛΥΒΟΥΡΓΙΚΗ Α.Ε» στέλνει τον τιμοκατάλογο και τους όρους πωλήσεως στην Ο.Ε. «ΠΑΝ» Αγρινίου.
35. Οι Αφοί Βασιλειάδη, ναυπηγικές κατασκευές Ιτέας Φωκίδας, αναθέτουν παραγγελία 20 τόννων σκληρής ξυλείας στην «ΞΥΛΕΜΠΟΡΙΚΗ Α.Ε.» του Πειραιά.
36. Οι Αφοί Βασιλειάδη ακυρώνουν την παραγγελία 20 τόννων σκληρής ξυλείας από την «ΞΥΛΕΜΠΟΡΙΚΗ Α.Ε.» εξαιτίας της μεγάλης αυξήσεως των τιμών.
37. Ο έμπορος Γ. Δαζέας γνωρίζει στον πελάτη του Θεοδ. Παλαμιώτη, ιδιοκτήτη καταστήματος πωλήσεως εγχώριων ειδών, ότι αδυνατεί να εκτελέσει την παραγγελία που αφορά 550 κιλά λάδι Καλαμάτας.
38. Οι έμποροι Αφοί Κοντολέων διατυπώνουν τα παρόπαντα τους για την καθυστέρηση εκτελέσεως της παραγγελίας που έδωσαν στην «Ο.Ε. ΠΟΛΥΦΛΕΞ» για 4.500 κορμάτια νάυλον σακκούλες ειδικής κατασκευής.
39. Συντάξτε την αλληλογραφία που θα ανταλλαγεί μεταξύ του εμπόρου του Κιλκίς Κ. Βελλίδη και του τυρέμπορου της Βέροιας Π. Φωτιάδη για κατώτερη ποιότητα αποσταλλέντων εμπορευμάτων. Να συνταχθεί και η απαντητική επιστολή καθώς και ο διακανονισμός της διαφοράς με χορήγηση εκπτώσεως.



## Κ Ε Φ Α Λ Α Ι Ο Ε Κ Τ Ο

### ΤΑ ΕΝΤΥΠΑ ΣΤΟ ΓΡΑΦΕΙΟ

#### 6.1 Γενικά.

Ως αναγκαία συνέπεια της μελέτης της εργασίας και της απλοποιήσεως των διαδικασιών, αλλά και ως προϋπόθεση για την εξασφάλιση της ομοιομορφίας και του ελέγχου στη γραφική εργασία σε συνδυασμό με τον περιορισμό των ασκόπων ενεργειών, θεωρείται η τυποποίηση της εργασίας. Η τυποποίηση εξασφαλίζεται με την καθιέρωση προτύπων διαδικασιών, όπως τις περιγράψαμε στο προηγούμενο κεφάλαιο, καθώς και με τη χρησιμοποίηση των εντύπων μέσα στον κύκλο της εργασίας.

Η χρήση των εντύπων στην επιχείρηση συνδυάζει πολλά πλεονεκτήματα όπως είναι:

- Η ομοιομορφία και η πληρότητα των ενεργειών.
- Η ταχύτητα.
- Η ακρίβεια στην καταχώριση των στοιχείων.
- Η σωστή καθοδήγηση του προσωπικού στο χειρισμό των διαφόρων θεμάτων κλπ.

#### 6.2 Χαρακτηριστικά των εντύπων.

1) Η **σαφήνεια**. Κάθε έντυπο πρέπει να είναι απόλυτα κατανοητό από τον υπάλληλο που το συμπληρώνει και από τον παραλήπτη του.

2) Η **πληρότητα**. Η σχεδίαση του εντύπου πρέπει να είναι τέτοια ώστε να καταχωρίζονται όλες οι απαραίτητες πληροφορίες με τον ελάχιστο δυνατό χρόνο και με τις μικρότερες πιθανότητες λάθους.

3) Η **απλότητα**. Η απλότητα είναι συνυφασμένη με την προτυποποίηση. Με την απλότητα αποφεύγομε τις περιττές διευκρινήσεις και τις περιττές λεπτομέρειες της διαδικασίας. Η απλότητα πρέπει να εφαρμόζεται επίσης και στα πάγια στοιχεία του εντύπου που προσδιορίζουν τη μορφή τους, όπως π.χ. στην επικεφαλίδα, στη γραμμογράφηση, στην αρίθμηση κλπ. (σχ. 6.2α).

4) Η **δυνατότητα συνδυασμού πολλών πληροφοριών**. Στο σχεδιασμό των εντύπων πρέπει να καταβάλλεται προσπάθεια για συνδυασμό όσο το δυνατό περισσότερων πληροφοριών σε ένα ενιαίο έντυπο ώστε να εξασφαλίζεται η έκδοση εντύπων για πολλαπλή χρήση προς εξυπηρέτηση περισσοτέρων σκοπών. Οι πληροφορίες που καταχωρίζονται πάνω στα αντίτυπα των εντύπων μπορεί να παρουσιάζουν ορισμένες διαφορές. Στις περιπτώσεις αυτές μπορούμε να χωρίζομε τα αντίτυπα σε δύο κατηγορίες ως εξής:



**ΥΠΟΥΡΓΕΙΟΝ ΕΡΓΑΣΙΑΣ  
ΔΙΕΥΘΥΝΣΙΣ ΙΕΡΓΑΣΙΑΣ**

του υπ' αριθ. . . . Φορητού — Αγοραίου — Λεωφορείου Δ.Χ. ή Ι.Χ. αυτοκινήτου  
του Ιδιοκτήτου . . . . κατοίκου . . . . άδρας . . . . αριθ. . . .

Ονοματεπώνυμον ται	Ημέρα έβδομος	Ημέρα φροντίδας	Ημέρα φροντίδας	Ημέρα
Διάνοια οδηγού	Τηρού ενδόξιας και λίγες εργασίες	ΑΦΕΤΗΡΙΑ Η ΣΤΑΘΜΟΣ ΔΙΑΝΥΚΤΕΡΕΡΓΥΣΕΩΣ	ΕΙΔΟΣ ΦΟΡΤΙΟΥ	Τόπος ΕΚΠΛΗΞΙΑΣ ΠΡΟΟΡΙΣΜΟΥ
από	έως και	από	έως και	προσαρτόμενον την ίδιαν βιοτική συνθήκην
Αριθ. Δηλώματος	από	έως και	από	έως και
Όνοματεπώνυμον	από	έως και	από	έως και

Ο ΙΔΙΟΚΤΗΤΗΣ

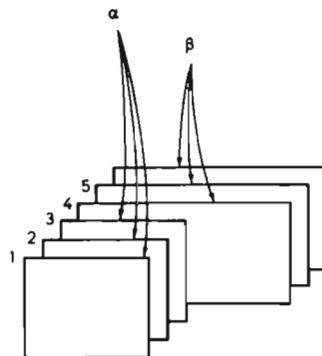
ΤΟ ΑΠΑΣΧΟΛΗΘΕΝ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΝ

ΕΦΕΩΡΗΘΗ  
Ο ΕΠΟΠΤΗΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ

Σχ. 6.2α.



Στην πρώτη κατηγορία κατατάσσομε τα αντίτυπα στα οποία καταχωρίζομε ένα μέρος των στοιχείων και στη δεύτερη κατατάσσομε τα αντίτυπα που δέχονται το σύνολο των στοιχείων σύμφωνα με τη σειρά της διαδικασίας. Έτσι είναι δυνατό να έχουμε ένα μέρος αντιτύπων με μικρό μέγεθος και ένα μέρος με μεγαλύτερο, όπως φαίνεται και στο σχήμα 6.2β.



Σχ. 6.2β.

Σύστημα συνδυασμού αντιτύπων μικρού και μεγάλου σχήματος.

- α) Στα τρία πρώτα μικρότερων διαστάσεων αντίτυπα καταχωρίζονται τα στοιχεία αποστολής και συσκευασίας. β) Στα τρία μεγάλων διαστάσεων αντίτυπα καταχωρίζονται όλες οι πληροφορίες των αντιτύπων 1, 2 και 3 από τα οικονομικά στοιχεία για τις ανάλογες εκπώσεις.

### 6.3 Προτυποποίηση.

Η ανάγκη για προτυποποίηση των εντύπων ξεκινά από το γεγονός ότι δεν είναι επιτρεπτό να χρησιμοποιούμε δύο ή περισσότερους τρόπους για τη διεξαγωγή της ίδιας εργασίας. Αυτό γιατί ο υπάλληλος θα είναι υποχρεωμένος να μάθει δύο ή περισσότερους τρόπους εργασίας, όταν ο ένας είναι αρκετός και γιατί θα υπάρξει σύγχυση όσον αφορά τη διεξαγωγή της εργασίας. Για να κατανοηθεί αυτό καλύτερα ας φαντασθούμε μια δακτυλογράφο η οποία για την ίδια περίπτωση, π.χ. για την έκδοση φορτωτικής, μπορεί να συμπληρώσει τέσσερα τελείως διαφορετικά έντυπα με όλα τα πιθανά κενά ή τις επαναλήψεις στοιχείων. Ο χρόνος που διαθέτει ένας υπάλληλος για να συμπληρώσει δύο ή περισσότερα διαφορετικά έντυπα για το ίδιο είδος εργασίας θα είναι οπωσδήποτε διαφορετικός. Η διαφορά που προκύπτει από το μικρότερο χρόνο που απαιτεί για να συμπληρωθεί ένα έντυπο μέχρι το μεγαλύτερο που απαιτεί να συμπληρωθεί ένα άλλο για τον ίδιο σκοπό, είναι καθαρή απώλεια χρόνου. Αν π.χ. για ένα έντυπο θέλομε 5 λεπτά και για ένα άλλο 10 η διαφορά των 5 λεπτών είναι απώλεια χρόνου.

Αν αυτούς τους υπολογισμούς τους αναγάγομε στο σύνολο της εργασίας, θα δούμε ότι το κόστος, όταν δεν κάνουμε προτυποποίηση των εντύπων, είναι πολύ μεγάλο.

## 6.4 Προγραμματισμός εκδόσεως των εντύπων.

Ο προγραμματισμός της εκδόσεως ενός εντύπου αποτελεί τη σπουδαιότερη φάση από την οποία περνά το έντυπο γιατί από αυτόν εξαρτάται η σωστή χρησιμοποίηση του εντύπου και τελικά η σωστή εκπλήρωση του σκοπού για τον οποίο προορίζεται.

Πριν από κάθε ενέργεια προγραμματισμού πρέπει να προηγείται μια περίοδος έρευνας και αναλύσεως των δεδομένων πάνω στα οποία βασίζεται η έκδοση του εντύπου. Οι φάσεις τις οποίες ακολουθεί η διαδικασία προγραμματισμού ενός εντύπου είναι οι εξής:

**α)** Ανάλυση των απαιτήσεων που καλύπτει το προς έκδοση έντυπο. Άναφέρεται κυρίως στις απαιτήσεις της εργασίας και στις δυνατότητες του εντύπου να καλύψει τις ανάγκες αυτές. Η εξακρίβωση των απαιτήσεων αυτών μπορεί να γίνει με την παρατήρηση ή με τη συμπλήρωση σχετικών ερωτηματολογίων. Ανεξάρτητα πάντως από τον τρόπο με τον οποίο διατυπώνεται η ανάγκη για την έκδοση ενός νέου εντύπου, πρέπει να προηγείται μια ανάλυση της σκοπιμότητας του εντύπου σε συνάρτηση με τις ωφέλειες οι οποίες θα προκύψουν από τη χρήση του. Η ανάλυση βασίζεται στις σωστές απαντήσεις που δίνομε στα βασικά ερωτήματα:

Τι; Πώς; Πού; Πότε; Ποιος; και γιατί;

**β)** Καθορισμός της μορφής του νέου εντύπου.

γ) Σχεδίαση της σειράς των απαιτουμένων αντιτύπων και δοκιμαστική εφαρμογή της για την εξακρίβωση του βαθμού καταλληλότητας του εντύπου που σχεδιάσαμε.

δ) Αποστολή του σχεδίου στο τυπογραφείο με τις προδιαγραφές του εντύπου.

ε) Έλεγχος των δοκιμίων που τύπωσε το τυπογραφείο.

στ) Διόρθωση του δοκιμίου και έγκριση εκτυπώσεως του εντύπου σε κανονικές σειρές και

ζ) παραλαβή του εντύπου, εκπαίδευση του προσωπικού που θα το εφαρμόσει και τήρηση των σχετικών αποθεμάτων στην αποθήκη εντύπων της επιχειρήσεως.

## 6.5 Μορφή του εντύπου.

Όταν λέμε μορφή του εντύπου εννοούμε βασικά δύο πράγματα:

- Την καθαυτό εμφάνιση του εντύπου και
- τον τρόπο που αναγράφονται οι διάφορες πληροφορίες στο έντυπο καθώς και στο καθένα από τα αντίτυπά του.

### 6.5.1 Εμφάνιση του εντύπου.

Η εμφάνιση του εντύπου πρέπει να εκπληρώσει τρεις βασικούς σκοπούς:

#### **α) Τονισμό της προσωπικότητας της επιχειρήσεως.**

Στο θέμα αυτό υπάρχουν δύο αντίθετες απόψεις:

Η πρώτη άποψη υποστηρίζει την ομοιομορφία στα διάφορα έντυπα με τρόπο τέτοιο ώστε να εξασφαλίζεται η δημιουργία ενός ιδιαίτερου «στυλ» το οποίο δίνει μια ξεχωριστή αίσθηση στην προσωπικότητα της επιχειρήσεως, ενώ η δεύτερη υποστηρίζει τη διαφοροποίηση μεταξύ των εντύπων η οποία δημιουργεί καλύτερες



συνθήκες για την άνετη χρήση τους.

Ανεξάρητα πάντως από τις παραπάνω απώνεις είναι γενικά παραδεκτό, ότι πρέπει να καταβάλλεται ιδιαίτερη προσπάθεια όσον αφορά τα στοιχεία που χρησιμοποιούνται για την εμφάνιση της επωνυμίας και του σήματος της επιχειρήσεως πάνω στο έντυπο. Αυτά πρέπει να τονίζουν με έναν ξεχωριστό τρόπο την προσωπικότητα της επιχειρήσεως (σχ. 6.5a).



Σχ. 6.5α.

**β) Αναγνώριση της σειράς κάθε συγκεκριμένου εντύπου.**

Η ανάγκη του άμεσου καθορισμού της σειράς που ακολουθεί κάθε έντυπο είναι ιδιαίτερα εμφανής κυρίως για τα έντυπα εκείνα που απαραίτητα πρέπει να αριθμούνται (σχ. 6.5β). Π.χ. τα έντυπα παραγγελιών, τα τιμολόγια, οι έπιταγές, τα πιστοποιητικά μεταβιβάσεως μετοχών κλπ. Η αναγνώριση της σειράς του συγκεκριμένου έντυπου επιτυγχάνεται με την αρίθμηση. Η αρίθμηση μπορεί να γίνει όταν το έντυπο ευρίσκεται στο στάδιο της εκτυπώσεως ή της συρραφής ή τέλος της συμπληρώσεώς του. Τα αντίτυπα ενός έντυπου ανεξάρτητα από το πλήθος τους πάρονται τον ίδιο αριθμό.

Apple, . . . 801

ΑΕΛΤΙΟ ΠΑΡΟΧΗΣ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΔΡΧ.

Έλαβον ο υπογεγραμμένος .....

τας σύνη δοκ.

δια .....

Εν ..... τῷ ..... 197.  
Ο ΛΑΒΩΝ

© ΛΑΒΩΝ

— 1 —

Σχ. 6.5β.

**γ) Αναγνώριση της συγκεκριμένης σειράς των αντιπύπων.**

Όπως είπαμε, κάθε έντυπο εκδίδεται συνήθως σε περισσότερα από ένα αντίτυ-

πα, γιατί κάθε έντυπο προορίζεται για περισσότερους από έναν αποδέκτες. Μια φορτωτική π.χ. (σχ. 6.5γ) εκδίδεται σε τέσσερα αντίτυπα από τα οποία, ένα μένει στο στέλεχος, ένα παίρνει ο μεταφορέας, ένα το τμήμα αποστολής και ένα παραδίδεται στον τελικό παραλήπτη των εμπορευμάτων.

Τόπος ΦΟΡΤΩΣΗΣ		ΦΟΡΤΩΤΙΚΗ (Αρθρον 39 Κ.Φ.Σ.) ΔΙΑ ΤΟΝ ΕΛΕΓΧΟΝ	Τόπος ΠΡΟΟΡΙΣΜΟΥ		
<b>ΠΑΡΑΔΗΠΤΟΣ</b> Επωνυμόν . . . . . Όνομα . . . . . Όνομα πατρός . . . . . Επώνυμόνα . . . . . Δίνοις πόλης . . . . .		<b>ΑΠΟΣΤΟΛΗΣ</b> Επωνυμόν . . . . . Όνομα . . . . . Όνομα πατρός . . . . . Επώνυμόνα . . . . . Δίνοις πόλης . . . . .			
Αριθ. Αυτοκινήτου . . . . . Ονομάριον Ιδιοκτ. . . . . Δίνοις Ιδιοκτ. Πόλης . . . . . Ονομάριον Οδηγού . . . . . Δίνοις Οδηγού πόλης . . . . .		<b>ΚΩΔΙΚΟΙ ΑΡΙΘΜΟΙ</b> ΑΠΟΣΤΟΛΗΣ ΠΡΟΟΡΙΣΜΟΥ ΑΠΟΣΤΟΛΕΩΣ ΠΑΡΑΔΗΠΤΟΥ			
<b>ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΑΠΟΣΤΟΛΗΣ</b> Κωδικοί Αριθμοί      Σημεία Αριθμοί      Ποσότης δεμάτων κ.λ.π.      Είδος εμπορεύματος κατά την δήλωσιν αποστολέως		Καθαρόν βάρος κιλά	Μικτόν βάρος κιλά	<b>KOMΙΣΤΡΑ</b> Κομιστρα Δικ. Φικής Χαρτόσημον Λαιπά έξοδο	

ΟΛΟΓΡΑΦΩΣ ΔΡΧ. ....

Εν ..... τη ..... 197. .... ΔΗΛΩΣΙΣ ΠΑΡΑΔΗΠΤΟΥ  
Παρατηρήσεις ..... Ο ΕΚΔΟΤΗΣ

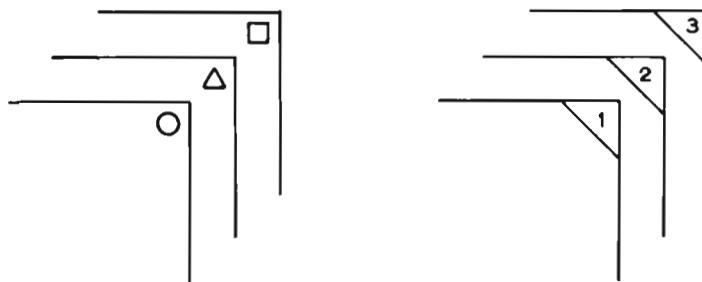
### Σχ. 6.5γ.

Οι μέθοδοι που χρησιμοποιούμε για την αναγνώριση των αντιτύπων ενός εντύπου είναι οι εξής:

1) **Ο χρωματισμός κάθε αντιτύπου με διαφορετικά χρώματα.** Σε κάθε αντίτυπο δίνομε ιδιαίτερο χρώμα κατά την εκτύπωσή του και καθορίζομε τον προορισμό του. Πολλές φορές όμως γίνονται λάθη και δημιουργείται σύγχυση όταν η χρησιμοποίηση των διαφόρων έγχρωμων εντύπων δεν γίνεται σωστά. Το μειονέκτημα αυτό αποφεύγεται κάπως με την καθιέρωση ενός κώδικα με τον οποίο καθορίζομε τον προορισμό του κάθε έγχρωμου αντιτύπου. Τα κίτρινα π.χ. αντίτυπα παραμένουν στο στέλεχος, τα λευκά στο φάκελο, τα μπλε στον παραλήπτη κλπ. Επειδή όμως δεν έχουν όλα τα έντυπα τον ίδιο αριθμό αντιτύπων, είναι δύσκολο να τυποποιηθεί ο τρόπος κατανομής των αντιτύπων με βάση τα χρώματα.

2) **Η μέθοδος αναγραφής συμβόλων ή αριθμών.** Είναι περισσότερο αποτελεσματική από την πρώτη. Η αναγραφή των συμβόλων γίνεται στην πάνω δεξιά γωνία του κάθε αντιτύπου, όπως φαίνεται στο σχήμα 6.5δ.



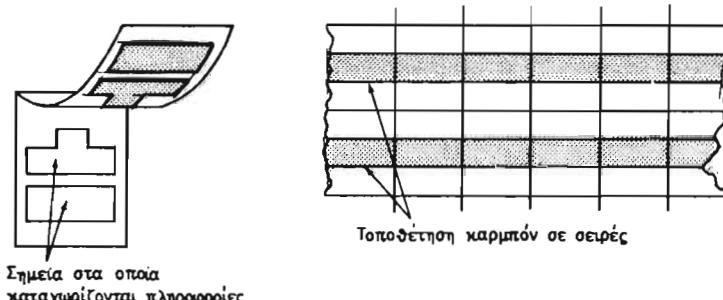


Σχ. 6.5δ.

### 6.5.2 Μεταφορά πληροφοριών.

Το δεύτερο σημείο της μορφής ενός εντύπου είναι ο τρόπος μεταφοράς (αναγραφής) των πληροφοριών από το πρωτότυπο στα αντίτυπα.

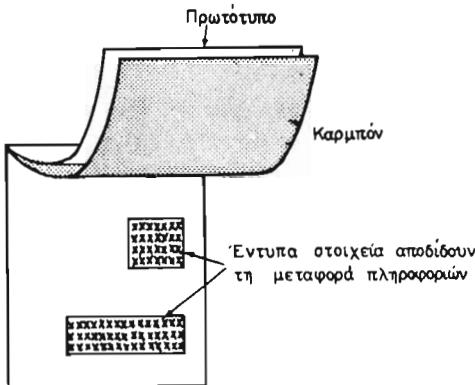
Τα διάφορα στοιχεία - πληροφορίες μπορεί να γράφονται επάνω στο έντυπο με το χέρι ή με τη γραφομηχανή. Είτε όμως γράφονται με το χέρι είτε με τη γραφομηχανή, πρέπει να γίνεται άμεση και πιστή μεταφορά των πληροφοριών σε όλα τα αντίτυπα. Για τη μεταφορά των στοιχείων από το πρωτότυπο στα αντίτυπα χρησιμοποιούνται διάφοροι μέθοδοι από τις οποίες βασικότερη είναι η χρήση του καρμπόν. Τό καρμπόν μπορεί να είναι ένθετο ή ενσωματωμένο στο πίσω μέρος του εντύπου. Μπορεί επίσης να καταλαμβάνει ολόκληρο το πλαίσιο του εντύπου ή και μέρος μόνο από αυτό (σχ. 6.5ε, 6.5στ και 6.5ζ).



Σχ. 6.5ε.



Σχ. 6.5στ.



Σχ. 6.5ζ.

## 6.6 Σχεδίαση των εντύπων.

### Πρότυπα μεγέθη και βάρη.

Βασικό ρόλο στο σχεδιασμό του εντύπου παίζει η επιλογή του μεγέθους και του σχήματος το οποίο θα έχει το έντυπο.

Για το σκοπό αυτό σε πολλές χώρες έχουν καθιερωθεί, σε εθνικό επίπεδο, πρότυπα μεγέθη τα οποία βοηθούν στην επιλογή των καταλλήλων σχημάτων καθώς και στην εξασφάλιση ομοιομορφίας όσον αφορά την εμφάνιση των εντύπων. Στην Αγγλία π.χ. έχουν διαμορφωθεί 18 περίπου διαφορετικά πρότυπα μεγέθη. Ανεξάρτητα όμως από αυτό, καταβάλλεται προσπάθεια για την καθιέρωση Διεθνών προτύπων, που βασίζονται στις μελέτες του Διεθνούς οργανισμού προτυποποιήσεως. Σύμφωνα με τα πρότυπα αυτά οι διαστάσεις των εντύπων που χρησιμοποιούνται σήμερα κατατάσσονται στις εξής κατηγορίες:

- A<sub>1</sub> 841 mm x 594 mm.
- A<sub>2</sub> 594 mm x 420 mm.
- A<sub>3</sub> 420 mm x 297 mm.
- A<sub>4</sub> 297 mm x 210 mm.
- A<sub>5</sub> 210 mm x 148 mm.
- A<sub>6</sub> 148 mm x 105 mm.
- A<sub>7</sub> 105 mm x 74 mm.

Όπως, είπαμε και σε προηγούμενο κεφάλαιο το μέγεθος του εντύπου πρέπει να συνδυάζεται με την κατάλληλη ποιότητα. Η ποιότητα εκφράζεται κυρίως με το βάρος του χαρτιού το οποίο εκφράζεται σε γραμμάρια ανά τετραγωνικό μέτρο (gr/m<sup>2</sup>).

Σύμφωνα με τα ισχύοντα ελληνικά πρότυπα το χαρτί που χρησιμοποιείται για τις συνήθεις εργασίες του γραφείου έχει βάρος 28, 30, 35, 45, 55, 60, 70, 80, 100 και 120 gr.

### 6.6.1 Τεχνική της σχεδιάσεως του εντύπου.

Η επιτυχία της σχεδιάσεως ενός εντύπου εγκείται στην κατάλληλη σειρά την ο-

ποια πρέπει να ακολουθούν οι διάφορες πληροφορίες στο έντυπο.

Για να εξασφαλίσομε κατάλληλη σχεδίαση πρέπει να έχομε υπόψη μας τα παρακάτω:

α) Τα **στοιχεία που εχουν άμεση σχέση μεταξύ τους πρέπει να συγκεντρώνονται σε ενιαίους χώρους πάνω στο έντυπο.** Τα στοιχεία αυτά πρέπει να ακολουθούν μια λογική σειρά κατατάξεως. Στο έντυπο π.χ. υπηρεσιακής καταστάσεως του πρωτικού πρέπει τα στοιχεία που αφορούν την οικογενειακή του κατάσταση να

## ΚΑΤΑΓΓΕΛΙΑ ΣΥΜΒΑΣΕΩΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ

Προς τον

*Διά της παρούσης γνωρίζομεν υμίν ότι συμφώνως τω N. 3198)55 καταγγέλλομεν την υφισταμένην μεθ' υμών σύμβασιν εργασίας ασφαλτού χρόνου από ..... και καλούμενην υμάς ίνα προσέλθητε προς είσπραΐν της νομίμου αποζημιώσεώς σας.*

*Έλαβον γνώσιν  
της ανωτέρω καταγγελίας  
Ο Δηλών*

*Εν . . . . τη . . . . 197. .  
Ο Εργοδότης*

### ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΩΣ

- 1) Επωνυμία .....
- 2) Αντικείμενον .....
- 3) Διεύθυνση .....
- 4) Ονοματεπώνυμον Εκπροσώπου .....
- 5) Αριθ. Βιβλ. Αγοράς ενσήμων (εργοδότου) .....

### ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΑΠΟΛΥΟΜΕΝΟΥ

- 1) Ειδικότης .....
- 2) Αποδοχή κατά την απόλυση .....
- 3) Χρονολογία προσλήψεως .....
- 4) Χρονολογία απολύσεως .....
- 5) Χρονολόγηση καταβολής αποζημιώσεως .....
- 6) Ποσόν αποζημιώσεως .....
- 7) Αριθ. Μητρ. Ι.Κ.Α. .....
- 8) Διεύθυνσης κατοικίας .....
- 9) Έτος Γεννήσεως .....

*Εν . . . . τη . . . . 197. .  
Ο Εργοδότης*

Σχ. 6.θα.

γράφονται σε ειδικό μέρος, τα στρατολογικά του στοιχεία σε άλλο και τα στοιχεία υπηρεσιακής επιδόσεως σε άλλο.

Η λογική σειρά των στοιχείων έχει την εξής μορφή:

Επώνυμο, Όνομα, Όνομα πατρός, Ηλικία, Φύλο, Διεύθυνση κατοικίας, Έγγαμος ή Άγαμος, Όνομα συζύγου, Αριθμός τέκνων κλπ. (σχ. 6.θα).

β) Τα **στοιχεία που συμπληρώνονται από τα διάφορα τμήματα πρέπει να καταχωρίζονται σε ενιαίους χώρους.** Οι χώροι αυτοί πρέπει:

- Να είναι χωριστοί για κάθε τμήμα από το οποίο θα περάσει το έντυπο.
- Να είναι επαρκείς ώστε να δέχονται όλα τα στοιχεία, που έχει να καταχωρί-



- σει το κάθε τμήμα, και
- να ακολουθούν τη σειρά που έχουν τα τμήματα κατά τη διεξαγωγή της διαδικασίας (σχ. 6.6β).

ΤΙΤΛΟΣ ΤΟΥ ΕΝΤΥΠΟΥ	
1	
2	3
4	

Σχ. 6.6β.

γ) **Η καταχώριση των στοιχείων μέσα στο έντυπο πρέπει να ακολουθεί τη σειρά που ακολουθούμε στη γραφή. Δηλαδή να αρχίζουμε πάντοτε από τα αριστερά προς τα δεξιά και από την κορυφή προς τη βάση του εντύπου.**

Στις περιπτώσεις αυτές τα έντυπα πρέπει να είναι σχεδιασμένα με τέτοιο τρόπο, ώστε να υποδεικνύουν από μόνα τους σε εκείνον που τα συμπληρώνει την τήρηση της κανονικής σειράς αναγραφής των στοιχείων και να επιτρέπουν τη συμπλήρωση χωρίς να καταβάλλεται ιδιαίτερη διανοητική προσπάθεια (σχ. 6.6γ).

#### 6.7 Υποβοήθηση στη συμπλήρωση των εντύπων.

Στη συμπλήρωση των εντύπων με το χέρι ή με τη γραφομηχανή πρέπει να τονίζονται τα σημεία εκείνα τα οποία απαιτούν μεγαλύτερη προσοχή από τον υπάλληλο. Ο τονισμός των σημείων αυτών γίνεται με τη χάραξη πιο εντόνων γραμμών ή με την τοποθέτηση βέλους στα μέρη που θέλομε να τονίσουμε περισσότερο ή με οποιονδήποτε άλλο ενδεικτικό σημείο (σχ. 6.7α και 6.7β).

#### 6.8 Γραμμογράφηση.

Στις περιπτώσεις που επιβάλλεται η χάραξη οριζοντίων ή καθέτων γραμμών πάνω στο έντυπο πρέπει να καταβάλλεται προσπάθεια για χάραξη **συμμετρικών** και όχι πολύ εντόνων γραμμών, για να μη διασπάται η ενότητα του εντύπου και τα διαστήματα, να είναι συμμετρικά και κατάλληλα να δέχονται χωρίς δυσκολία τα στοι-



Αριθ. . . . .

# ΤΙΜΟΛΟΓΙΟΝ

## ΠΑΡΟΧΗΣ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ

Όνομα πελάτου .....  
Επάγγελμα .....  
Διεύθυνσις .....

Σχ. 6.6γ.

Το πασό αναγράφεται  
ολογράφως



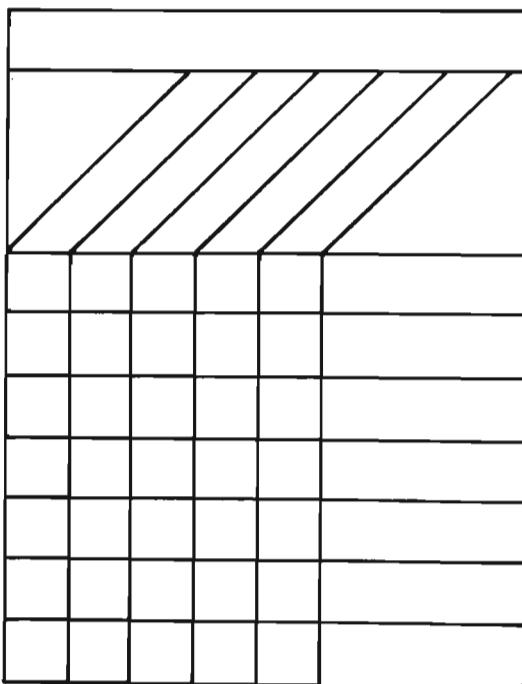
Σχ. 6.7α.

Σύνολο  
Μείον  
εκπτώσεις  
Συν  
ταχυδρομικά  
Πληρωτέο  
πορό


Σχ. 6.7β.



χεια που πρόκειται να καταχωρισθούν. Η γραμμογράφηση του εντύπου (σχ. 6.8) είναι ίσως το σπουδαιότερο μέρος της σχεδιάσεως, γιατί από αυτή θα εξαρτηθεί η σωστή απόδοση και η πληρότητα των στοιχείων που καταχωρίζομε στο έντυπο.



Σχ. 6.8.

#### 6.9 Εκτύπωση των εντύπων.

Αφού τα έντυπα σχεδιασθούν από ειδικό σχεδιαστή πάνω σε διαφανές χαρτί και με κανονικές διαστάσεις, δίνονται στο τυπογραφείο για εκτύπωση. Πριν δοθεί η έγκριση για την τελική εκτύπωση των εντύπων εξετάζονται τα δοκίμια τα οποία εκδίδονται από το τυπογραφείο ως δείγμα της οριστικής μορφής την οποία θα πάρουν.

Ο έλεγχος των δοκιμών μας δίνει τη δυνατότητα να ελέγχουμε τις τελευταίες λεπτομέρειες και να κάνουμε τις ανάλογες διορθώσεις.

Υστερά από τις διορθώσεις αυτές γίνεται η εκτύπωση των εντύπων.

#### 6.10 Ενημέρωση του προσωπικού.

Μετά την εκτύπωση των εντύπων ακολουθεί η ενημέρωση των υπαλλήλων

που θα τα χρησιμοποιήσουν. Η ενημέρωση αφορά την τεχνική της συμπληρώσεώς τους. Το προσωπικό πρέπει να είναι ενήμερο από την αρχή της διαδικασίας της εκτυπώσεως, γιατί, αφού το σχήμα, το μέγεθος, οι χώροι συμπληρώσεως και τα υπόλοιπα στοιχεία των εντύπων είναι ανάλογα με τη σκοπιμότητα που εξυπηρετούν και οπωσδήποτε αφορούν το προσωπικό το οποίο θα τα χρησιμοποιήσει.

---



## ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΑ

### ΚΕΦΑΛΑΙΟ ΠΡΩΤΟ

#### Έννοια, σημασία και κατηγορίες επιχειρήσεων

1.1 Έννοια και σημασία της επιχειρήσεως .....	1
1.2 Κατηγορίες επιχειρήσεων .....	2

### ΚΕΦΑΛΑΙΟ ΔΕΥΤΕΡΟ

#### Η θέση του γραφείου στη σύγχρονη επιχείρηση

2.1 Το γραφείο της επιχειρήσεως (έννοια και περιεχόμενο) .....	3
2.2 Ιστορική εξέλιξη της αποστολής του γραφείου .....	3
2.3 Ο ρόλος του γραφείου σε μια σύγχρονη επιχείρηση .....	5
2.4 Ειδικότερες αποστολές του γραφείου .....	6
2.5 Τα γραφεία στις μεγάλες επιχειρήσεις .....	7
2.6 Κατανομή των Διοικητικών αρμοδιοτήτων στα τμήματα μιας μεγάλης επιχειρήσεως .....	8
2.6.1 Τμήμα Διοικητικού ή τμήμα γενικής Διοικήσεως .....	8
2.6.2 Τμήμα προσωπικού .....	8
2.6.3 Τμήμα λογιστηρίου .....	9
2.6.4 Τμήμα προμηθειών .....	9
2.6.5 Τμήμα πωλήσεων .....	9
2.6.6 Τμήμα μεταφορών .....	10
2.6.7 Τμήμα παραγωγής .....	10
2.6.8 Τμήμα μελετών και αναπτύξεως .....	10
2.7 Πλεονεκτήματα και μειονεκτήματα των γραφείων μεγάλων και μικρών επιχειρήσεων .....	11
2.8 Ο προϊστάμενος του γραφείου και η θέση του μέσα στη διαρθρωτική οργάνωση της επιχειρήσεως .....	12
2.8.1 Παράγοντες που προσδιορίζουν το έργο του προϊσταμένου των Διοικητικών υπηρεσιών .....	14
2.8.2 Αρμοδιότητες του προϊσταμένου των Διοικητικών υπηρεσιών .....	14
2.8.3 Προσόντα του προϊσταμένου των Διοικητικών υπηρεσιών .....	17
2.9 Κυτώτερο προσωπικό των Διοικητικών υπηρεσιών .....	17
2.9.1 Καθήκοντα προσωπικού κυτώτερων Διοικητικών επιπέδων .....	18
2.10 Βοηθητικές εργασίες γραφείου .....	20

### ΚΕΦΑΛΑΙΟ ΤΡΙΤΟ

#### Βασικές έννοιες για την οργάνωση και διοίκηση του γραφείου

3.1 Γενικύ .....	22
3.2 Έννοια και περιεχόμενο της Διοικήσεως .....	22
3.2.1 Πρόβλεψη και προγραμματισμός .....	23
3.2.2 Οργάνωση .....	24
3.2.3 Λήψη αποφάσεων .....	25
3.2.4 Συντονισμός .....	25
3.2.5 Ο έλεγχος .....	26
3.3 Τυπική οργάνωση .....	26
3.4 Άτυπη οργάνωση .....	27
3.5 Διαιρίσιμης της τυπικής οργανώσεως .....	27



3.5.1 Γραμμική οργάνωση (Line Organization) .....	27
3.5.2 Λειτουργική οργάνωση (Functional Organization) .....	29
3.5.3 Γραμμική και επιτελική οργάνωση (Line and Staff Organization) .....	29
<b>3.6 Βασικές αρχές της οργανώσεως .....</b>	<b>32</b>
3.6.1 Αρχή του σκοπού .....	32
3.6.2 Αρχή του καταμερισμού των έργων .....	33
3.6.3 Αρχή της συνθέσεως των επί μέρους έργων σε ενιαίες μονάδες .....	33
3.6.4 Αρχή της ευθύνης του προϊσταμένου για τις πράξεις των υφισταμένων .....	33
3.6.5 Αρχή της συμπτώσεως της εξουσίας και της ευθύνης .....	33
3.6.6 Αρχή του σαφούς καθορισμού των έργων και των ορίων της εξουσίας και της ευθύνης .....	33
3.6.7 Αρχή του πεπερασμένου της εποπτείας .....	34
3.6.8 Αρχή της ενότητας της εντολής .....	36
3.6.9 Αρχή της ισορροπίας μεταξύ των σκοπών και της οργανωτικής διαρθρώσεως .....	37
3.6.10 Αρχή της ελαστικότητας της οργανώσεως .....	37
<b>3.7 Αόνυμιες της οργανωσιών .....</b>	<b>37</b>
3.7.1 Πολλά ιεραρχικά επιπεδα .....	37
3.7.2 Πιθανές επικαλύψεις .....	38
3.7.3 Ανάθεση διαφορετικών αποστολών στο ίδιο τμήμα .....	39
3.7.4 Σύντημα ανυφορίας σε περισσότερους από έναν προϊστάμενο .....	39
3.7.5 Υπαγογή πολλών υφισταμένων σε ένα προϊστάμενο .....	39
3.7.6 Οργάνωση σύμφωνα με το σύντημα, ένας προϊστάμενος προς ένα υφιστάμενο .....	40
3.8 Πλεονεκτήματα της καλής οργανώσεως .....	41
3.9 Συγκέντρωση - Αποκέντρωση .....	41
3.9.1 Πλεονεκτήματα και μειονεκτήματα της συγκεντρώσεως και της αποκεντρώσεως .....	42
<b>3.10 Οργανογράμματα .....</b>	<b>42</b>
3.10.1 Σχεδίαση των οργανογραμμάτων .....	44
3.10.2 Χρησιμοποίηση των οργανογραμμάτων .....	44

## ΚΕΦΑΛΑΙΟ ΤΕΤΑΡΤΟ

### Οργάνωση αρχείων

<b>4.1 Σπουδαιότητα και σκοπιμότητα των αρχείων .....</b>	<b>46</b>
4.1.1 Τι είναι αρχείο .....	46
4.1.2 Γιατί χρειάζεται ένα αρχείο .....	47
4.1.3 Χιρακτηριστικά ενός καλού αρχείου .....	47
<b>4.2 Συγκρότηση των αρχείων .....</b>	<b>49</b>
4.2.1 Κατηγορίες αρχείων .....	49
4.2.2 Σύλλογη και τακτοποίηση .....	49
4.2.3 Επιθεώρηση και ταξινόμηση .....	50
4.2.4 Λιαστώρωση και αρχειοθέτηση .....	51
4.2.5 Υπενθύμιση και δινεισμός .....	51
<b>4.3 Συστήματα αρχειοθετήσεως .....</b>	<b>53</b>
4.3.1 Συγκεντρωτικό σύστημα αρχειοθετήσεως .....	53
4.3.2 Αποκεντρωτικό σύστημα αρχειοθετήσεως .....	54
4.3.3 Τι γίνεται στην πράξη .....	54
<b>4.4 Υλική αρχειοθετήσεως και εξοπλισμός αρχείων .....</b>	<b>55</b>
4.4.1 Φάκελοι και υλικά φακέλων .....	55
4.4.2 Αρχειοθήκες για φακέλους .....	61
4.4.3 Δελτιοθήκες .....	64
4.4.4 Κριτήρια επιλογής εξοπλισμού .....	72
4.4.5 Αυτόματα συστήματα αρχειοθετήσεως πληροφοριών .....	73
<b>4.5 Ταξινόμηση και ταξιθέτηση της εμπορικής αλληλογραφίας .....</b>	<b>74</b>
4.5.1 Γενικά .....	74
4.5.2 Ταξινόμηση της εμπορικής αλληλογραφίας .....	74



4.5.3 Ταξιθέτηση της εμπορικής αλληλογραφίας .....	74
4.6 Γενικά για τις μεθόδους ταξινομήσεως .....	75
4.7 Αλφαριθμητική ταξινόμηση .....	78
4.7.1 Γενικά για την αλφαριθμητική ταξινόμηση .....	78
4.8 Χρονολογική ταξινόμηση .....	80
4.9 Αριθμητική ταξινόμηση .....	80
4.9.1 Γενικά για την αριθμητική ταξινόμηση .....	80
4.9.2 Αριθμητική ταξινόμηση σε σειρά και αντίστροφη αριθμητική ταξινόμηση .....	81
4.10 Γεωγραφική ταξινόμηση .....	81
4.11 Ταξινόμηση κατά ειδικές κατηγορίες .....	82
4.12 Ταξινόμηση κατά θέμα .....	83
4.12.1 Γενικά για την ταξινόμηση κατά θέμα .....	83
4.12.2 Κριτήρια για τη δημιουργία θεματολογίου .....	84
4.13 Πρακτικοί κανόνες ταξινομήσεως .....	85

## ΚΕΦΑΛΑΙΟ ΠΕΜΠΤΟ

### Εμπορική αλληλογραφία

5.1 Ορισμός, σημασία και διάκριση της αλληλογραφίας .....	86
5.1.1 Ορισμός της αλληλογραφίας .....	86
5.1.2 Σημασία της αλληλογραφίας .....	87
5.1.3 Διάκριση της αλληλογραφίας .....	90
5.2 Ορισμός, σημασία και διάκριση εμπορικής αλληλογραφίας .....	92
5.2.1 Ορισμός της εμπορικής αλληλογραφίας .....	92
5.2.2 Σημασία της εμπορικής αλληλογραφίας .....	93
5.2.3 Διάκριση της εμπορικής αλληλογραφίας .....	94
5.3 Έννοια, διάκριση και εμφάνιση της εμπορικής επιστολής .....	96
5.3.1 Έννοια και διάκριση της εμπορικής επιστολής .....	96
5.3.2 Εμφάνιση της εμπορικής επιστολής .....	97
5.4 Σύνταξη εμπορικής επιστολής. Αρετές .....	100
5.4.1 Γενικά .....	100
5.4.2 Τεχνική συντάξεως του κειμένου .....	100
5.4.3 Διάρθρωση και παραγραφοποίηση του κειμένου της εμπορικής επιστολής .....	102
5.4.4 Αρετές του κειμένου της εμπορικής επιστολής .....	103
5.4.5 Τεχνικός στοιχεία .....	104
5.4.6 Τυποποιημένες διατυπώσεις εισαγωγής και κλεισιμάτος της εμπορικής επιστολής .....	105
5.5 Διάταξη των στοιχείων της εμπορικής επιστολής .....	106
5.6 Ανάλυση των στοιχείων της εμπορικής επιστολής .....	111
5.6.1 Επικεφαλίδα .....	111
5.6.2 Τόπος και ημεροχρονολογία συντάξεως .....	113
5.6.3 Εσωτερική διεύθυνση παραλήπτη .....	113
5.6.4 Προσφώνηση .....	115
5.6.5 Το κείμενο .....	116
5.6.6 Φιλοφρόνηση .....	117
5.6.7 Υπογραφή .....	117
5.6.8 Θέμα - Σχετικά - Συνημένα - Κοινοποίηση .....	118
5.6.9 Αρχικά συντάκτη και δακτυλογράφου .....	120
5.6.10 Σημεία τέλους συνεχιζόμενης σελίδας .....	121
5.6.11 Υστερόγραφο .....	121
5.6.12 Τα συντατικά στοιχεία της εμπορικής επιστολής .....	121
5.7 Διαδικασία εισερχόμενης και εξερχόμενης αλληλογραφίας .....	122
5.7.1 Εισερχόμενη αλληλογραφία. Παραλαβή, αποσφράγιση, καταχώριση κλπ. .....	122
5.7.2 Διεκπεραίωση της εξερχόμενης αλληλογραφίας .....	125
5.8 Συνήθισης ορολογίας αλληλογραφίας .....	131



5.9 Εγκύλιες επιστολές .....	133
5.10 Εγκύλια επιστολή ιδρύσεως ατομικής επιχειρήσεως .....	135
5.11 Παραδίγματα εγκυλίων επιστολών .....	137
5.12 Επιστολές προσφοράς εμπορευμάτων .....	155
5.13 Επιστολή προσφοράς εμπορευμάτων .....	156
5.14 Υπόδειγμα επιστολών προσφοράς εμπορευμάτων .....	157
5.15 Επιστολές προσφοράς υπηρεσιών .....	162
5.16 Επιστολή ζητήσεως αναλήψεως αντιπροσωπείας .....	163
5.17 Υπόδειγμα επιστολών προσφοράς υπηρεσιών .....	164
5.18 Επιστολές αγοραπωλησίας εμπορευμάτων. Γενικά .....	169
5.19 Επιστολή ζητήσεως τιμοκαταλόγων και όρων πωλήσεως .....	170
5.20 Υπόδειγμα επιστολών αγοραπωλησίας εμπορευμάτων .....	171
5.21 Εμπορικό δελτάριο, υπόμνηση, αίτηση, τηλεγράφημα, τέλεξ, σημείωμα προφορικής συνεννόησεως .....	183
5.21.1 Εμπορικό δελτάριο .....	183
5.21.2 Υπόμνηση .....	183
5.21.3 Αίτηση .....	185
5.21.4 Τηλεγράφημα .....	189
5.21.5 ΤΕΛΕΞ (Telex) .....	192
5.22 Ιδιότυπα έγγραφα .....	192
5.23 Διακηρούχες διαγνωνισμών .....	193
5.24 Δήλωση - Υπεύθυνη Δήλωση - Εξουσιοδότηση .....	194
5.25 Βιογραφικό σημείωμα .....	195
5.26 Υπόδειγμα ιδιότυπων επιστολών .....	197
5.27 Ερωτήσεις .....	201
5.28 Ασκήσεις .....	202

## ΚΕΦΑΛΑΙΟ ΕΚΤΟ

### Τα έντυπα στο γραφείο

6.1 Γενικά .....	204
6.2 Χαρακτηριστικά των εντύπων .....	204
6.3 Πρωτοποίηση .....	206
6.4 Προγραμματισμός εκδόσεως των εντύπων .....	207
6.5 Μορφή του εντύπου .....	207
6.5.1 Εμφάνιση του εντύπου .....	207
6.5.2 Μεταφορά πληροφοριών .....	210
6.6 Σχεδίαση των εντύπων .....	211
6.6.1 Τεχνική της σχεδίασεως του εντύπου .....	211
6.7 Υποβοήθηση στη συμπλήρωση των εντύπων .....	213
6.8 Γραμμογράφηση .....	213
6.9 Εκτύπωση των εντύπων .....	215
6.10 Ενημέρωση του προσωπικού .....	215

