**ΕΙΔΙΚΟΤΗΤΑ : ΓΡΑΜΜΑΤΕΑΣ ΑΝΩΤΕΡΩΝ ΚΑΙ ΑΝΩΤΑΤΩΝ ΣΤΕΛΕΧΩΝ**

**ΘΕΜΑΤΑ ΕΞΕΤΑΣΕΩΝ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΗΣ**

**ΟΜΑΔΑ Α. ΓΕΝΙΚΕΣ ΕΡΩΤΗΣΕΙΣ**

1. **Τι γνωρίζετε σχετικά με το « απόρρητο » της αλληλογραφίας;**

Το απόρρητο της αλληλογραφίας, όπως ορίζει το άρθρο 19 του Συντάγματος, είναι απαραβίαστο. Όλοι οι άνθρωποι είναι ελεύθεροι να ανταλλάσουν τις απόψεις τους μέσω έντυπης ή ηλεκτρονικής αλληλογραφίας χωρίς να μπορεί να πληροφορηθεί το περιεχόμενό τους οποιοδήποτε κρατική αρχή ή άτομο. Εξαιρέσεις γίνονται με εισαγγελική απόφαση για λόγους εθνικής ασφάλειας ή εξακρίβωση σοβαρών εγκλημάτων.

1. **Ποια είναι αναλυτικά τα στάδια της εισερχόμενης αλληλογραφίας;**

Τα στάδια της εισερχόμενης αλληλογραφίας είναι τα εξής :

1. Το στάδιο της παραλαβής
2. Το στάδιο της διαλογής. η αλληλογραφία ταξινομείται σε «προσωπικές», «απόρρητες», «επείγουσες» κ «κοινές » επιστολές κ παραδίδεται στα αρμόδια τμήματα- υπαλλήλους της οντότητας- υπηρεσίας.
3. Το στάδιο της αποσφράγισης κ ανάγνωσης. Το άτομο που έχει οριστεί από την επιχείρηση – υπηρεσία αποσφραγίζει κ διαβάζει τις επιστολές.
4. Το στάδιο του χαρακτηρισμού. Το άτομο που έχει οριστεί από την επιχείρηση/υπηρεσία χρεώνει στην υπηρεσία, το τμήμα ή στον αρμόδιο υπάλληλο της επιχείρησης την αντίστοιχη αλληλογραφία.
5. Το στάδιο της καταχώρησης. Το άτομο που έχει οριστεί από την επιχείρηση, καταχωρεί την εισερχόμενη αλληλογραφία σε ειδικό χώρο στον Η/Υ που λέγεται ( πρωτόκολλο ).
6. Το στάδιο της διανομής . Το άτομο που έχει οριστεί από την οντότητα διανέμει τα έγγραφα στα αρμόδια τμήματα. ο υπάλληλος που παραλαμβάνει το εισερχόμενο έγγραφο υπογράφει σε ειδικό βιβλίο « παράδοσης εγγράφων ».
7. **Ποια είναι αναλυτικά τα στάδια της εξερχόμενης αλληλογραφίας;**

Τα στάδια της εξερχόμενης αλληλογραφίας είναι τα εξής :

1. Στάδιο σύνταξης κ πληκτρολόγησης του εγγράφου
2. Στάδιο παραβολής κ μονογραφής. Το εξερχόμενο έγγραφο συγκρίνεται με το προσχέδιο κ εφόσον δεν υπάρχουν λάθη, μονογράφεται από τον αρμόδιο υπάλληλο.
3. Στάδιο της υπογραφής. Το εξερχόμενο έγγραφο υπογράφεται από το άτομο που έχει το σχετικό δικαίωμα.
4. Στάδιο της πρωτοκόλλησης. Το εξερχόμενο έγγραφο καταχωρείται στο Πρωτόκολλο.
5. Στάδιο της συμπλήρωσης των στοιχείων στο φάκελο κ της εμφακέλωσης. Το εξερχόμενο έγγραφο, μαζί με όλα τα συνοδευτικά έγγραφα ( τιμολόγια, επιταγές, τιμοκατάλογοι κ.λ.π. ) κλείνεται σε φάκελο. Στο εξωτερικό του φακέλου αναγράφεται η διεύθυνση του αποστολέα κ του αποδέκτη.
6. **Τι γνωρίζετε για το στάδιο καταχώρησης των εγγράφων;**

Το άτομο που έχει οριστεί από την οντότητα, καταχωρεί την εισερχόμενη αλληλογραφία στο Πρωτόκολλο. Στο Πρωτόκολλο καταγράφεται η εισερχόμενη κ η εξερχόμενη αλληλογραφία. Στοιχεία της αλληλογραφίας που καταχωρούνται στο Πρωτόκολλο είναι τα εξής :

1. Ημερομηνία εισόδου κ έκδοσης του εγγράφου
2. Στοιχεία αποστολέα
3. Σύντομη περίληψη
4. Αρμόδιο τμήμα/ υπάλληλος για παραλαβή

Κάθε εισερχόμενο έγγραφο, στο επάνω μέρος της πρώτης σελίδας, υπάρχει ειδική σφραγίδα, η οποία περιλαμβάνει τις εξής ενδείξεις :

1. Ημερομηνία Λήψης
2. Αριθμός Πρωτοκόλλου
3. Αρμόδια Υπηρεσία /τμήμα
4. **Ποια θέματα αποτελούν αντικείμενο σύνταξης των εγκύκλιων κ ποια των προσωπικών εμπορικών επιστολών;**

Αντικείμενο σύνταξης των εγκυκλίων εμπορικών επιστολών μπορεί να αποτελέσουν τα εξής:

1. Ίδρυση εταιρείας ( Ο.Ε, Ε.Ε, Α.Ε, Ε.Π.Ε )
2. Ίδρυση βιομηχανίας ή βιοτεχνίας ή υποκαταστήματος
3. Γνωστοποίηση αλλαγής επωνυμίας
4. Μεταφορά της έδρας ή αλλαγή διεύθυνσης της οντότητας
5. Γνωστοποίηση διακοπής των εργασιών της επιχείρησης
6. Γνωστοποίηση αύξησης ή μείωσης των τιμών
7. Ίδρυση εισαγωγικού κ εξαγωγικού οίκου
8. Αναγγελία παραγωγής νέου προϊόντος ή παραλαβής νέου εμπορεύματος
9. Γνωστοποίηση αύξησης ή μείωσης των τιμών

Αντικείμενο σύνταξης των προσωπικών εμπορικών επιστολών μπορεί να αποτελέσουν τα εξής :

1. Προσφορά εμπορευμάτων
2. Διακανονισμός λογαριασμών
3. Ζήτηση και παροχή πληροφοριών
4. Γνωστοποίηση αποστολής ή παραλαβής εμπορευμάτων
5. Προσφορά υπηρεσιών
6. **Γιατί η καλή επικοινωνία συμβάλλει στην ανάπτυξη της παραγωγικότητας κ αποδοτικότητας των επιχειρήσεων;**

Η ικανότητα των στελεχών να επικοινωνούν αποτελεσματικά αποτελεί βασική προϋπόθεση για τη λειτουργία τους, αφού επηρεάζει σημαντικά την ποιότητα των αποφάσεων κ των ανθρώπινων σχέσεων, την αποτελεσματικότητα της ηγεσίας, της καθοδήγησης κ.λ.π. Συχνά τα πραγματικά αίτια δυσλειτουργιών, συγκρούσεων, κακής συνεργασίας, λανθασμένων αποφάσεων, έλλειψης συντονισμού κ.α οφείλονται στην ανεπαρκή επικοινωνία.

Η επικοινωνία εξασφαλίζει την αποδοτικότητα της επιχείρησης, γιατί συμβάλλει στη δημιουργία της απαραίτητης συνοχής κ διευκολύνει παράλληλα τη συνεργασία κ το συντονισμό.

1. **Ποιοι είναι οι βασικοί κανόνες τηλεφωνικής επικοινωνίας;**

1. Να μιλάμε με ακρίβεια, σαφήνεια κ σύντομα.

2. Να μιλάμε με ευγένεια, ήρεμα κ καθαρά.

3. Η οικειότητα δεν ωφελεί πάντοτε.

4. Να μην αφήνουμε τη θέση μας χωρίς αντικαταστάτη

5. Να αποφεύγουμε τα προσωπικά μας τηλέφωνα.

6. Όταν μας τηλεφωνούν απαντάμε αναφέροντας το όνομα της επιχείρησης

7.Ζητάμε συγγνώμη σε περίπτωση λανθασμένης κλήσης

8. Να μην αφήνουμε τον συνομιλητή μας να περιμένει αρκετή ώρα στο ακουστικό.

9. Όταν συνδέουμε εξωτερική γραμμή με εσωτερική, πρέπει να αναφέρουμε το όνομα του πελάτη στο συνεργάτη μας. Αν τυχόν απουσιάζει, σημειώνουμε τα στοιχεία του κ τον ενημερώνουμε.

1. **Τι είναι επικοινωνία**;

Η επικοινωνία είναι η διαδικασία με την οποία ένας πομπός Α ( άτομο, ομάδα ) μεταβιβάζει πληροφορίες, σκέψεις, ιδέες κ.λ.π. σε ένα δέκτη Β ( ομάδα, άτομο ) με στόχο να ενεργήσει πάνω του με τρόπο ώστε να προκαλέσει σε αυτόν την εμφάνιση ιδεών, πράξεων, συναισθημάτων κ σε τελική ανάλυση να επηρεάσει την κατάστασή του κ τη συμπεριφορά του. Διεξάγεται με το γραπτό λόγο ή τον προφορικό λόγο.

1. **Τι είναι δίκαιο;**

Δίκαιο είναι ένα σύνολο κανόνων, που θεσπίζονται από κάθε κράτος κατά μια ορισμένη διαδικασία και ρυθμίζουν με τρόπο υποχρεωτικό την οργάνωση και λειτουργία του κράτους κ τις σχέσεις των ανθρώπων που συμβιώνουν στο κράτος αυτό.

1. **Τι εννοούμε στο δίκαιο φυσικό πρόσωπο και ποιες είναι οι ιδιότητές του:**

Φυσικό πρόσωπο στο δίκαιο, εννοούμε κάθε άνθρωπο που είναι ικανός να έχει δικαιώματα και υποχρεώσεις δηλ. είναι υποκείμενο δικαίου.

Οι ιδιότητες του φυσικού προσώπου είναι :

1. Το όνομα κ επώνυμο
2. Η συγγένεια
3. Το φύλλο
4. Η κατοικία
5. Η ιθαγένεια
6. Η ηλικία