



ΕΚΠΑΙΔΕΥΤΙΚΟ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ

Υπάλληλος Γραφείου – Διοικητικής Υποστήριξης



Ευρωπαϊκή Ένωση
Ευρωπαϊκό Κοινωνικό Ταμείο

Επιχειρησιακό Πρόγραμμα
Ανάπτυξη Ανθρώπινου Δυναμικού,
Εκπαίδευση και Διά Βίου Μάθηση

Με τη συγχρηματοδότηση της Ελλάδας και της Ευρωπαϊκής Ένωσης
στο πλαίσιο της Πρωτοβουλίας για την Απασχόληση των Νέων



Εκπαιδευτικό Πρόγραμμα: Υπάλληλος Γραφείου – Διοικητικής Υποστήριξης

Αθήνα, 2023

ΕΚΔΟΣΗ

Εθνική Συνομοσπονδία Ατόμων με Αναπηρία (Ε.Σ.Α.μεΑ.)

Κεντρικά γραφεία: Λεωφ. Ελ. Βενιζέλου 236, Τ.Κ. 16341, Ηλιούπολη

Τηλ.: 210 9949837 • Fax: 210 5238967

E-mail: esaea@otenet.gr • Ιστοσελίδα: esamea.gr



Το παρόν εκπαιδευτικό υλικό υλοποιήθηκε από την εταιρεία «ΑΠΟΨΗ Υπηρεσίες Πληροφορικής Συμβουλευτικής και Εκπαίδευσης Ανώνυμη Εταιρεία», με διακριτική ταυτότητα «ΑΠΟΨΗ Α.Ε.»



ΕΠΙΜΕΛΕΙΑ ΕΝΤΥΠΟΥ & ΠΑΡΑΓΩΓΗ ΠΡΟΣΒΑΣΙΜΩΝ ΕΚΔΟΣΕΩΝ

Europraxis μ.ΙΚΕ

Δ/νση: Βέργας 4, Τ.Κ. 17673 Καλλιθέα

Τηλ.: 210 9521313 • Fax: 210 9521318

E-mail: info@euro-praxis.com • Ιστοσελίδα: euro-praxis.com



ISBN 978-618-5124-56-4 (έντυπη έκδοση)

ISBN 978-618-5124-58-8 (e-book (PDF))

Η παρούσα έκδοση συγχρηματοδοτήθηκε από την Ελλάδα, από την Ευρωπαϊκή Ένωση (Ευρωπαϊκό Κοινωνικό Ταμείο) και την Πρωτοβουλία για την Απασχόληση των Νέων (ΠΑΝ), στο πλαίσιο της Πράξης «Ειδικές Δράσεις Ένταξης στην Απασχόληση για Νέους/Νέες με Αναπηρία», όπου δικαιούχος είναι η Εθνική Συνομοσπονδία Ατόμων με Αναπηρία (Ε.Σ.Α.μεΑ.) με κωδικό ΟΠΣ (MIS) 5073491. Εντάσσεται στον Άξονα Προτεραιότητας: «3. Διευκόλυνση της πρόσβασης στην απασχόληση των νέων έως 29 ετών», στον θεματικό Στόχο: «08. Προώθηση της διατηρήσιμης και ποιοτικής απασχόλησης και στήριξη της κινητικότητας του εργατικού δυναμικού», στην Επενδυτική Προτεραιότητα: «8iiΥ. Βιώσιμη ένταξη στην αγορά εργασίας των νέων (ΠΑΝ), ιδιαίτερα εκείνων που βρίσκονται εκτός απασχόλησης, εκπαίδευσης ή κατάρτισης, συμπεριλαμβανομένων των νέων που αντιμετωπίζουν τον κίνδυνο κοινωνικού αποκλεισμού και των νέων από περιθωριοποιημένες κοινότητες, μεταξύ άλλων μέσω της υλοποίησης της “Εγγύησης για τη νεολαία”» και στον Ειδικό Στόχο: «Αύξηση της απασχόλησης, συμπεριλαμβανομένης της αυτοαπασχόλησης, και βελτίωση των δεξιοτήτων των νέων εκτός εργασίας, εκπαίδευσης ή κατάρτισης ηλικίας από 15 έως 29 ετών», του Επιχειρησιακού Προγράμματος «Ανάπτυξη Ανθρώπινου Δυναμικού, Εκπαίδευση και Διά Βίου Μάθηση 2014-2020».



Ευρωπαϊκή Ένωση
Ευρωπαϊκό Κοινωνικό Ταμείο

Επιχειρησιακό Πρόγραμμα
Ανάπτυξη Ανθρώπινου Δυναμικού,
Εκπαίδευση και Διά Βίου Μάθηση

Με τη συγχρηματοδότηση της Ελλάδας και της Ευρωπαϊκής Ένωσης
στο πλαίσιο της Πρωτοβουλίας για την Απασχόληση των Νέων



Περιεχόμενα

Πρόλογος	3
1. Βασικές Αρχές της επικοινωνίας στον εργασιακό χώρο	5
2. Βασικές εργασίες οργάνωσης γραφείου	17
3. Υποστήριξη Τμήματος Δημοσίων Σχέσεων και Τμήματος Marketing του οργανισμού	27
4. Παρακολούθηση χρονοδιαγραμμάτων και υποχρεώσεων	43
5. Αλληλογραφία	58
6. Ομαδική και διατμηματική εργασία	75
7. Διαχείριση προμηθειών.....	85
8. Μέθοδοι άσκησης άμεσων και έμμεσων εξαγωγών	92
9. Επαγγελματική αντιμετώπιση πελατών/επισκεπτών.....	102
10. Προσωπικός Η/Υ	114
11. Βασικός εξοπλισμός και στοιχειώδεις γνώσεις συντήρησής του	123
12. Διαχείριση προμηθειών και αναλωσίμων της Γραμματείας ή και τρίτων	143
13. Χρήση εφαρμογών Η/Υ	155
14. Υγεία και ασφάλεια στο χώρο εργασίας.....	186
15. Βασικές Αρχές Εργατικού Δικαίου	191
16. Βασικές Αρχές λειτουργίας των επιχειρήσεων	196
17. Ενημέρωση για την εφαρμογή της Αρχής της Μη Διάκρισης.....	200
Βιβλιογραφία	205
Γλωσσάρι.....	206

Πρόλογος

Η προώθηση και περιφρούρηση του δικαιώματος των νέων με αναπηρία και χρόνιες παθήσεις στην εκπαίδευση, στην επαγγελματική κατάρτιση και διά βίου μάθηση αποτελεί ύψιστη προτεραιότητα για την Εθνική Συνομοσπονδία Ατόμων με Αναπηρία.



Η εκπαίδευση των ατόμων με αναπηρία, όπως υπαγορεύεται από το άρθρο 24 της Διεθνούς Σύμβασης για τα Δικαιώματα των Ατόμων με Αναπηρίες, είναι σημαντικός καταλύτης για την εκπλήρωση πολλών άλλων ανθρωπίνων δικαιωμάτων – του δικαιώματος στην εργασία, στην ανεξάρτητη διαβίωση και στη συμμετοχή στην κοινωνική, πολιτική και πολιτιστική ζωή. Μέσα από τη διαρκή εκπαίδευση, την επιμόρφωση και την επαγγελματική κατάρτιση των ατόμων με αναπηρία θα αρθεί ο κοινωνικός αποκλεισμός που βιώνουν, θα προωθηθεί η αυτονομία, η ανεξαρτησία και η δυνατότητά τους να ζήσουν μια ζωή με αξιοπρέπεια και αυτο-καθορισμό και θα καταστεί δυνατή η πλήρης συμπερίληψή τους στην κοινωνία.

Το παρόν εκπαιδευτικό υλικό εκπονήθηκε από την εταιρεία «ΑΠΟΨΗ Υπηρεσίες Πληροφορικής Συμβουλευτικής και Εκπαίδευσης Ανώνυμη Εταιρεία», με διακριτική ταυτότητα «ΑΠΟΨΗ Α.Ε.», μετά από ανάθεσή του από την Εθνική Συνομοσπονδία Ατόμων με Αναπηρία (αναθέτουσα Αρχή) και αποτελεί το Παραδοτέο Π1.2 του Υποέργου 2 στο πλαίσιο της Πράξης «Ειδικές Δράσεις Ένταξης στην Απασχόληση για Νέους/Νέες με Αναπηρία».

Η Πράξη «Ειδικές Δράσεις Ένταξης στην Απασχόληση για Νέους/Νέες με Αναπηρία» στοχεύει στην ένταξη και την επανένταξη στην αγορά εργασίας των νέων με αναπηρία και χρόνιες παθήσεις μέσω ολοκληρωμένης επαγγελματικής κατάρτισης, απόκτησης εργασιακής εμπειρίας και πιστοποίησης. Το παρόν τεύχος αποτελεί το εκπαιδευτικό υλικό του εξειδικευμένου προγράμματος **Υπάλληλος Γραφείου – Διοικητικής Υποστήριξης**, που θα υλοποιηθεί στο πλαίσιο της επαγγελματικής κατάρτισης της αναφερόμενης Πράξης.

Ιωάννης Βαρδακαστάνης
Πρόεδρος της Εθνικής Συνομοσπονδίας Ατόμων με Αναπηρία

1. Βασικές Αρχές της επικοινωνίας στον εργασιακό χώρο

◀ Σκοπός ▶

Σκοπός της συγκεκριμένης διδακτικής ενότητας είναι η παρουσίαση των μυστικών της επικοινωνίας. Θα αναλυθούν οι βασικές αρχές επικοινωνίας καθώς και η γλώσσα του σώματος. Επίσης, θα αναλυθούν οι δεξιότητες των ανοικτών και κλειστών ερωτήσεων, της προσεκτικής και ενεργητικής ακρόασης, της παράφρασης και αντανάκλασης συναισθημάτων καθώς και της ενσυναίσθησης. Τέλος, θα παρουσιαστούν οι μορφές και τα είδη της επικοινωνίας μέσα σε μια επιχείρηση.

◀ Προσδοκώμενα αποτελέσματα ▶

Όταν ολοκληρώσετε τη μελέτη του κεφαλαίου θα είστε σε θέση να:

- προσδιορίζετε τις βασικές αρχές της επικοινωνίας,
- κατανοείτε τη γλώσσα του σώματος,
- κατανοείτε τις διάφορες εκφράσεις με τα χέρια, τα πόδια, το πρόσωπο και τα μάτια,
- γνωρίζετε τις βασικές δεξιότητες επικοινωνίας καθώς και τη μορφή και τα είδη της επικοινωνίας μέσα στη διοίκηση.

◀ Έννοιες-κλειδιά ▶

- Γλώσσα σώματος
- Επικοινωνία
- Λεκτικά / μη λεκτικά μηνύματα
- Δεξιότητες επικοινωνίας
- Διοίκηση

ΠΡΙΝ ΤΗΝ ΕΝΑΡΞΗ

Πριν ξεκινήσει η μελέτη του υλικού της ενότητας, καλείστε να αναπτύξετε σύντομα τι θεωρείτε ως αποτελεσματική επικοινωνία. Επιπλέον, καλείστε να δώσετε ορισμένες εκφράσεις (χέρια, πρόσωπο, σώμα γενικότερα) με τις οποίες θεωρείτε ότι μπορείτε να επιτύχετε μια πιο αποτελεσματική επικοινωνία με έναν συνομιλητή σας.

1.1 Βασικές Αρχές της Επικοινωνίας

Η επικοινωνία μπορεί να οριστεί ως: «η τέχνη της αποτελεσματικής ανταλλαγής πληροφοριών, η οποία ολοκληρώνεται με την εδραίωση κατανόησης ανάμεσα σε δύο η περισσότερα άτομα, ανάμεσα σε ένα άτομο και μια ομάδα, ή ανάμεσα σε δύο ή περισσότερες ομάδες».

Τρεις είναι οι βασικότεροι σκοποί της επικοινωνίας:

1. Να επιτευχθεί συντονισμένη δράση.
2. Διανομή της πληροφορίας.
3. Η επικοινωνία είναι ένας τρόπος έκφρασης συναισθημάτων.

Οι φάσεις της επικοινωνίας

Η διαδικασία της επικοινωνίας ξεκινά από έναν πομπό, ο οποίος κωδικοποιεί, δηλαδή μετατρέπει ένα μήνυμα σε ένα σύμβολο (π.χ. λέξεις). Το μήνυμα τότε αποστέλλεται και μεταφέρεται στον δέκτη (με διάφορα μέσα), το οποίο και ο δέκτης παραλαμβάνει. Ο δέκτης, αφού παραλάβει το μήνυμα, το αποκωδικοποιεί. Η αποκωδικοποίηση του μηνύματος αναφέρεται στην επεξεργασία της πληροφορίας από τον δέκτη, την οποία «φιλτράρει μέσα από τον δικό του εσωτερικό διάλογο, τις προσωπικές του στάσεις και προκαταλήψεις, τις προηγούμενες εμπειρίες του και τις πολιτιστικές του αξίες» (Κανδυλάκη, 2004, 73). Ο δέκτης μέσω της ανατροφοδότησης προσπαθεί να δώσει μία απάντηση στον πομπό αναφορικά με το μήνυμα, το οποίο έχει λάβει. Με αυτόν τον τρόπο ο πομπός μπορεί να αντιληφθεί, εάν ο δέκτης έχει λάβει ή όχι το μήνυμα και κατά πόσο το μήνυμα έχει διαστρεβλωθεί ή παρερμηνευθεί από τον δέκτη. Η ανατροφοδότηση συμβάλλει, άρα, στην αποτελεσματική επικοινωνία.

«Η ανατροφοδότηση συμβάλλει στην επίλυση των προβλημάτων που προέρχονται από τα εμπόδια στην επικοινωνία, ή από ανεπαρκή κωδικοποίηση του μηνύματος ή αποκωδικοποίηση ή λανθασμένη μεταφορά. Για παράδειγμα, ο Α στέλνει ένα μήνυμα στον Β και ο Β το δέχεται. Είναι, όμως, σίγουρο ότι ο Β εισέπραξε αυτό ακριβώς το μήνυμα που σκόπευε να στείλει ο Α;»

Σε ότι αφορά στην επικοινωνία, είναι, επίσης, ιδιαίτερα σημαντικό και το γενικό πλαίσιο στο οποίο διαδραματίζεται η επικοινωνία.

Συγκεκριμένα, ο Verderber (1998, 29) αναφέρεται στις ακόλουθες τέσσερις μεταβλητές που αφορούν στο γενικό πλαίσιο επικοινωνίας:

1. Το φυσικό περιβάλλον
2. Ιστορική
3. Ψυχολογική
4. Η κουλτούρα
5. Λεκτική και μη λεκτική επικοινωνία

1.2 Η γλώσσα του σώματος

Οι περισσότεροι αποκαλούν «γλώσσα του σώματος» όλα εκείνα τα στοιχεία που αφορούν το νόημα και την πρόθεση της επικοινωνίας με τους άλλους, τα οποία παίρνουμε από κάποιες χειρονομίες, εκφράσεις του προσώπου καθώς και από τη στάση του σώματος, οτιδήποτε δηλαδή δεν συμπεριλαμβάνει λεκτική επικοινωνία.

Οι χειρονομίες έρχονται οργανωμένες σε «προτάσεις» και λένε συνεχώς την αλήθεια για τα συναισθήματα ή τη διάθεση του ατόμου. Το «διαισθητικό» άτομο είναι εκείνο που μπορεί να διαβάζει τις σιωπηλές προτάσεις και να τις παραβάλλει με ακρίβεια, με τις προφορικές προτάσεις του άλλου ατόμου.

Μέσα έκφρασης μη λεκτικών μηνυμάτων

Τα μέσα που μπορούν να χρησιμοποιηθούν για τη μεταφορά ενός μη λεκτικού, όπως προαναφέραμε, είναι πάρα πολλά (στάση σώματος, κεφάλι, εκφράσεις προσώπου, μάτια, χροιά στη φωνή, κίνηση χεριών, χειρονομίες, επαφή, κάτω άκρα κτλ.), όπως και τα μηνύματα τα οποία μπορεί να ποικίλουν ως προς το νόημά τους, δηλαδή μηνύματα ερωτικής φύσεως ή ακόμα και μηνύματα αντιφατικά σε σχέση με τα λόγια του ίδιου ατόμου. Συνεπώς, με αυτό τον τρόπο, μπορούμε να συμπεράνουμε πότε κάποιος ψεύδεται. Για την καλύτερη ερμηνεία τους θα τα απομονώσουμε ώστε να μπορέσουμε να αποδώσουμε καλύτερα τη σημασία τους.

Επικοινωνία με την αφή. Η επαφή των ανθρώπων είναι σημαντικό στοιχείο στη μη λεκτική επικοινωνία και ξεκινάει από τα πρώτα βήματα του ανθρώπου στον πλανήτη αλλά και από τα πρώτα βήματα στη ζωή του. Στην πραγματικότητα, η αίσθηση της αφής είναι η πρώτη από τις αισθήσεις που μπαίνει σε λειτουργία. Έρευνες έχουν αποδείξει ότι τα βρέφη αρχίζουν να επικοινωνούν πρώτα με την αφή και πιο έντονα ανάμεσα στους δεκατέσσερις μήνες και τα δύο χρόνια (Clay, 1977).

Άνθρωπος και επικοινωνία με την αφή

Η ποιότητα της επαφής στους ενήλικες εξαρτάται από το φύλο του ατόμου, την ηλικία του, την προσωπικότητα και τη σχέση που έχουν τα άτομα μεταξύ τους.

Τα 23 μηνύματα αυτού του είδους μεταδίδουν στάσεις, όπως εξουσία, συμπάθεια, συμπόνια, κατανόηση κ.ά.

Οι λόγοι που οι άνθρωποι αγγίζουν ο ένας τον άλλον είναι οι εξής:

- Όταν δίνουν πληροφορίες ή συμβουλές περισσότερο από όταν τις ζητούν.
- Όταν δίνουν μία εντολή παρά όταν τη δέχονται.
- Όταν ζητούν μια χάρη παρά όταν πρέπει να την κάνουν.
- Όταν προσπαθούν να πείσουν κάποιον παρά όταν κάποιος άλλος προσπαθεί να τους πείσει για κάτι.
- Σε μια σοβαρή συζήτηση περισσότερο από ό,τι σε μια τυχαία.
- Σε ένα πάρτι παρά στη δουλειά.
- Όταν παρακινούν κάποιον παρά όταν παρακινούνται από κάποιον άλλο.

- Όταν δέχονται επίπονα μηνύματα παρά όταν τα μεταδίδουν.
- Όταν καλωσορίζουν ή αποχαιρετούν κάποιον.
- Σε τραγικές καταστάσεις για ένα άτομο (πένθος).

Είναι φανερό ότι η επαφή ποικίλλει ανάλογα με την περίπτωση – όσο πιο τραγική τόσο πιο μεγάλη πιθανότητα υπάρχει για φυσική επαφή. Οι άντρες ξεκινούν συνήθως μια φυσική επαφή σε μια «βαριά» ατμόσφαιρα. Οι γυναίκες τη χρησιμοποιούν σε περιπτώσεις που σχετίζονται με θέματα συναισθηματικού τύπου.

1.2.1 Εκφράσεις με τα χέρια

Έχοντας δώσει παραπάνω την έννοια της οργανωσιακής κουλτούρας ας δούμε ποια είναι η διαφορά με το κλίμα μιας επιχείρησης. Το κλίμα που επικρατεί μέσα σε έναν οργανισμό αφορά την τρέχουσα ατμόσφαιρα του οργανισμού. Σύμφωνα με τον Furnham (1997), στο κλίμα μιας επιχείρησης συμπεριλαμβάνονται οι τρόποι επικοινωνίας μεταξύ των μελών της, το σύστημα αμοιβών τους και το στιλ διοίκησης που υιοθετούν τα ανώτερα στελέχη στην ιεραρχία. Θα μπορούσε να αποτελεί τμήμα της οργανωσιακής κουλτούρας των εργαζομένων ενός οργανισμού, αλλά δεν είναι το ίδιο.

Κατά τη διάρκεια μιας συνομιλίας τα χέρια των ατόμων που λαμβάνουν μέρος στη συζήτηση συμμετέχουν ενεργά μεταφέροντας το δικό τους μέρος του μηνύματος. Αυτές οι κινήσεις των χεριών σε κάποιες περιπτώσεις είναι χαρακτηριστικές.

Το σταύρωμα των χεριών πίσω από την πλάτη

Το σταύρωμα των χεριών πίσω από την πλάτη αποτελεί χειρονομία που δηλώνει ισχύ. Στην πραγματικότητα, η έρευνα έδειξε ότι οι περισσότεροι άνθρωποι θεωρούν τη χειρονομία αυτή δείγμα αναξιοπιστίας (όταν δεν μπορούμε να δούμε τι κάνουν τα χέρια του άλλου, γινόμαστε καχύποπτοι απέναντί του). Έτσι, εάν ο στόχος σας είναι να αυξήσετε την εμπιστοσύνη προς το άλλο άτομο σε οποιαδήποτε στιγμή, μην τοποθετείτε τα χέρια πίσω από την πλάτη σας. Μπορούμε να συναντήσουμε αυτή την κίνηση των χεριών σε πολλά επαγγέλματα – από διευθυντές σχολείων, στρατιωτικούς, αστυνομικούς και άλλα άτομα τα οποία κατέχουν κάποιο είδος εξουσίας.

Το τρίψιμο των χεριών

Το τρίψιμο των χεριών πραγματοποιείται από κάποιον που περιμένει να γίνει κάτι θετικό γι' αυτόν. Πολλές φορές η συγκεκριμένη κίνηση πραγματοποιείται από το άτομο όταν αυτό έχει κερδίσει κάποιο χρηματικό έπαθλο. Οι πωλητές διδάσκονται πως αν χρησιμοποιούν τη χειρονομία αυτή (τρίψιμο των χεριών) όταν περιγράφουν προϊόντα ή υπηρεσίες σε επίδοξους πελάτες, θα πρέπει να προσέξουν το γρήγορο τρίψιμο αν δεν θέλουν να φέρουν τον πελάτη τους σε θέση άμυνας. Όταν ο ίδιος ο πελάτης τρίβει τα χέρια του και λέει στον πωλητή «Για να δούμε τι μας προσφέρεις!», αυτό είναι σημάδι ότι περιμένει να του επιδείξουν κάτι καλό και ότι πιθανότατα θα αγοράσει.

Στάση των σφιγμένων χεριών

Σε έρευνα που πραγματοποίησαν οι Nierenberg και Calero πάνω στη στάση των σφιγμένων χεριών, οδηγήθηκαν στο συμπέρασμα πως ενώ από τη μια θεωρείται χειρονομία αυτοπεποίθησης, γιατί τα

άτομα που τη χρησιμοποιούν συνήθως χαμογελούν και ακούγονται ευτυχισμένοι, σε πολλές περιπτώσεις δηλώνει και απογοήτευση δείχνοντας ότι το άτομο αποκρύπτει αρνητική στάση. Η χειρονομία έχει τρεις δυνατές θέσεις: τα χέρια σφιγμένα, ν' ακουμπάνε πάνω στο γραφείο· πάνω στα γόνατα όταν κάποιος κάθεται· ή μπροστά από τον καρπό όταν στέκεται όρθιος.

Εκτός από αυτή τη σχέση διαπιστώθηκε επίσης ότι και το ύψος στο οποίο είναι σφιγμένα τα χέρια φανερώνει το μέγεθος της αρνητικής διάθεσης του ατόμου.

Το σταύρωμα των χεριών

Η χειρονομία σταυρώματος των χεριών είναι μια παγκόσμια χειρονομία και δηλώνει την ίδια αμυντική ή αρνητική διάθεση σχεδόν παντού. Τη βλέπουμε συνήθως σε δημόσιες συναντήσεις, όταν ένα άτομο είναι ανάμεσα σε ξένους, επίσης σε καφετέριες και σε ασανσέρ ή οπουδήποτε αλλού οι άνθρωποι αισθάνονται αβέβαιοι και ανασφαλείς. Αν δείτε τον αγαπημένο σας να σας περιμένει με σταυρωμένα σφιχτά τα χέρια, ετοιμαστείτε για... θύελλα. Το σταύρωμα των χεριών σημαίνει ότι βρίσκεστε μπροστά σε έναν φραγμό.

Το σήμα της ανοιχτής παλάμης

Πολλές φορές, όταν μιλάμε και επιθυμούμε να πείσουμε κάποιον για τα λεγόμενά μας, έχουμε την παλάμη ανοιχτή προς το μέρος του σε μια προσπάθεια να δείξουμε ότι δεν έχουμε τίποτα να κρύψουμε. Όπως το σκυλί σηκώνει το λαιμό του για να δείξει παράδοση, έτσι και ο άνθρωπος χρησιμοποιεί τις παλάμες του για να περάσει το μήνυμα. Τα ειλικρινή άτομα, για παράδειγμα, θα κρατήσουν τη μία ή και τις δύο παλάμες ανοιχτές προς το μέρος του άλλου. Όταν ένα παιδί λέει ψέματα, προσπαθεί να κρύψει τις παλάμες πίσω από την πλάτη του. Το ίδιο και ένας άντρας που προσπαθεί να τα «μπαλώσει» στη γυναίκα του: θα βάλει τα χέρια στις τσέπες του ή θα σταυρώσει τις παλάμες του. Γι' αυτό και οι πωλητές έχουν εκπαιδευτεί να κοιτούν τους πελάτες στις παλάμες τους, για να καταλάβουν αν πρόκειται να βάλουν το χέρι στην τσέπη.

Κινήσεις του αντίχειρα

Οι χειρονομίες αυτής της κατηγορίας είναι δευτερεύουσας σημασίας, με την έννοια ότι δεν μπορούν να σταθούν από μόνες τους αλλά ανήκουν σε ένα άλλο σύνολο κινήσεων και απλώς υποβοηθούν την κατάσταση. Αυτές οι χειρονομίες χρησιμοποιούνται για να δείξουν κυριαρχία, ανωτερότητα ή ακόμα και επιθετικότητα (Κομνηνάκης 1996).

Τρεις είναι οι βασικές θέσεις των χεριών σε μια χειραψία:

- Με την παλάμη προς τα κάτω (κυριαρχία)
- Με την παλάμη προς τα πάνω (υποταγή)
- Με την παλάμη κατακόρυφα (ισότητα)

Χειρονομίες σε σχέση με το πρόσωπο

Οι χειρονομίες που σχετίζονται με το πρόσωπο μπορούν να μας αποκαλύψουν πολλές από τις σκέψεις του συνομιλητή και να μας βοηθήσουν να κατανοήσουμε πότε προσπαθεί να μας εξαπατήσει κάποιος.

Χαρακτηριστικό παράδειγμα αποτελεί αυτό των τριών σοφών μαϊμούδων που δεν θέλουν να ακούνε, να λένε και να βλέπουν κανένα κακό. Με τον ίδιο τρόπο και ο άνθρωπος, όταν βλέπει, λέει ή ακούει αναλήθειες ή κοροϊδίες, συχνά προσπαθεί να καλύψει αντίστοιχα τα μάτια, το στόμα ή τα αυτιά με τα χέρια του (Birdwhistel 1970).

Το σκέπασμα του στόματος

Πρόκειται για χαρακτηριστική χειρονομία του παιδιού, συνήθως όταν έχει κάνει ζημιά ή αταξία και πλάθει μια φανταστική ιστορία την οποία λέει στους γονείς του για να μην το τιμωρήσουν. Καθώς διηγείται την ιστορία, το παιδί σκεπάζει συχνά το στόμα με το χέρι του στην προσπάθειά του να αποκρύψει τα πραγματικά γεγονότα (Βρεττός 1999).

Η ίδια ακριβώς κίνηση προδίδει και τους ενήλικες αρκετές φορές, ενώ άλλοι, στην προσπάθειά τους να την αποφύγουν, συνήθως βήχουν.

1.2.2 Κινήσεις με τα πόδια

Οι κινήσεις με τα πόδια μπορεί να είναι το ίδιο χαρακτηριστικές με αυτές των χεριών (Βρεττός 1999). Υπάρχουν εκφράσεις και στάσεις των ποδιών που δηλώνουν ό,τι και αυτές των χεριών.

Το σταύρωμα των ποδιών στο σχήμα του αριθμού τέσσερα

Η στάση του σταυρώματος των ποδιών στο σχήμα του αριθμού τέσσερα δηλώνει την ύπαρξη ανταγωνιστικής ή ακόμη και μαχητικής διάθεσης από το άτομο που την εκτελεί. Οι γυναίκες που φοράνε παντελόνια παίρνουν και αυτές τη στάση του αριθμού τέσσερα.

1.2.3 Εκφράσεις με το πρόσωπο

Οι θέσεις του κεφαλιού

Τρεις είναι οι βασικές θέσεις του κεφαλιού: το κεφάλι ψηλά, το κεφάλι να γέρνει προς το ένα μέρος, το κεφάλι να είναι κάτω.

Όταν το κεφάλι είναι ψηλά δηλώνουμε μια ουδέτερη στάση ως προς αυτό που ακούμε. Το κεφάλι παραμένει συνήθως ακίνητο και μπορεί κάπου κάπου να κάνει μικρά νεύματα. Όταν το κεφάλι γέρνει προς το ένα μέρος δηλώνουμε ενδιαφέρον για κάτι που ακούμε ή βλέπουμε. Όταν το κεφάλι είναι κάτω...δηλώνουμε αρνητική ή ακόμη και επικριτική διάθεση απέναντι στο άτομο που μιλάει.

Τα δύο χέρια πίσω από το κεφάλι

Αυτή η χειρονομία είναι χαρακτηριστική σε λογιστές, δικηγόρους, διευθυντές πωλήσεων, διευθυντές τραπεζών και γενικά σε ανθρώπους που νιώθουν αυτοπεποίθηση ή ανωτερότητα. Το άτομο αυτό εκπέμπει σιγουριά για τις δυνατότητές του και νομίζει ότι γνωρίζει τα πάντα, στάση που μπορεί να προκαλέσει εκνευρισμό στο οικείο περιβάλλον του.

Η κίνηση του κεφαλιού αρχικά προς τα πάνω και έπειτα προς τα κάτω

Πρόκειται για κίνηση που υποδηλώνει κατάφαση ή επιδοκιμασία, ενώ αντίθετα η κίνηση αρχικά προς τα αριστερά και έπειτα προς τα δεξιά παραπέμπει σε άρνηση ή αποδοκιμασία. Όταν μας κάνουν μια ερώτηση στην οποία περιμένουν άμεση απάντηση και εμείς θέλουμε να απαντήσουμε αρνητικά, συνήθως χρησιμοποιούμε το κεφάλι μας. Η κίνηση του κεφαλιού δεξιά και αριστερά δηλώνει άρνηση οπουδήποτε στον κόσμο και αν τη χρησιμοποιήσουμε. Αντίθετα, αν η απάντηση μας είναι θετική, τότε η κίνηση που θα κάνουμε θα είναι μια ελαφριά κίνηση του κεφαλιού προς τα κάτω και αυτή η χειρονομία σημαίνει το ίδιο σε όλα τα μέρη του πλανήτη.

Κατηγοριοποίηση εκφράσεων προσώπου

Είναι το πιο εκφραστικό μέρος του σώματος, με το 80% των μη λεκτικών μηνυμάτων να μεταδίδονται από το πρόσωπο και το τρίγωνο μέτωπο/φρύδια – μάτια – μύτη/στόμα.

Εκφράσεις και συναισθήματα

Οι εκφράσεις του προσώπου μπορούν να κατηγοριοποιηθούν ως εξής:

- Ενδιαφέρον-έξαψη
- Ευτυχία-χαρά

Επίσης εμφανίζονται ρυτίδες στις εξωτερικές άκρες των ματιών.

- Έκπληξη
- Θλίψη-οδύνη
- Φόβος
- Ντροπή
- Δυσaréσκεια
- Θυμός

1.3 Βασικές δεξιότητες επικοινωνίας

(i) Ανοικτές – Κλειστές ερωτήσεις

Οι ανοικτές ερωτήσεις επιτρέπουν στον ερωτώμενο να εκφραστεί πιο ελεύθερα και να μοιραστεί περισσότερες πληροφορίες, ιδιαίτερα αναφορικά με τις σκέψεις και τα συναισθήματά του (Trevithick, 2005).

(ii) Προσεκτική ακρόαση / παρακολούθηση

Η βασικότερη δεξιότητα κατά τη διαδικασία της επικοινωνίας και της παροχής βοήθειας είναι η ικανότητά μας να ακούμε με προσοχή τον άλλον (Ivey, Gluckstern & Ivey, 1996).

Συγκεκριμένα, η προσεκτική ακρόαση αναφέρεται «στην πολιτισμικά-κοινωνικά αρμόζουσα λεκτική και μη-λεκτική συμπεριφορά του ακροατή», η οποία δείχνει στον ομιλητή ότι πραγματικά

βρίσκεσαι μαζί του και ότι ενδιαφέρεσαι να ακούσεις αυτά που έχει να πει. Εκτός από τη θεραπευτική αξία που έχει η εν λόγω δεξιότητα, παράλληλα συμβάλλει στην ενίσχυση της αυτοπεποίθησης και της αυτοεκτίμησης του ομιλητή, διότι αντιλαμβάνεται το γνήσιο ενδιαφέρον του ακροατή για όσα έχει να εκφράσει.

(iii) Ενεργητική ακρόαση

Η επόμενη φάση στη διαδικασία της ακρόασης είναι η κατανόηση αυτών που ακούσαμε. Συγκεκριμένα, η κατανόηση «απευθύνεται στην ικανότητα αποκωδικοποίησης ενός μηνύματος, προσδίδοντας σωστά νόημα σ' αυτό».

Η ενεργητική ακρόαση απαιτεί μια λεκτική, συνήθως προφορική αλληλεπίδραση με τον ομιλητή, βασισμένη στην προσεκτική παρακολούθηση όσων λέει το άτομο και όσων το άτομο εκφράζει μέσα από τη μη λεκτική του επικοινωνία. Η ενεργητική ακρόαση περιλαμβάνει συγκεκριμένες τεχνικές για να επιβεβαιώσετε στον ομιλητή ότι έχετε κατανοήσει αυτά που σας είπε.

Δύο τέτοιες δεξιότητες είναι η παράφραση και η αντανάκλαση συναισθήματος.

(iv) Παράφραση

Μέσα από την παράφραση ο ακροατής επαναδιατυπώνει και ανατροφοδοτεί το άτομο-ομιλητή με την ουσία των πληροφοριών που έχει δώσει.

Για να είναι επιτυχημένη η παράφραση θα πρέπει να δίνεται ιδιαίτερη προσοχή, ώστε να μην επαναλαμβάνουμε τα λόγια του ομιλητή, αλλά να εντοπίζουμε την ουσία όσων είπε και με δικά μας λόγια να του τα μεταφέρουμε πίσω. Η παράφραση είναι χρήσιμη για να αντιληφθούμε εάν έχουμε καταλάβει σωστά αυτά που μόλις ακούσαμε (ότι δεν έχουμε παρερμηνεύσει δηλαδή μία πληροφορία), αλλά και για να αισθανθεί ο ομιλητής ότι τον ακούμε πραγματικά συμβάλλοντας στη δημιουργία μιας θετικής σχέσης.

(v) Αντανάκλαση συναισθήματος

Η αντανάκλαση συναισθήματος –σε αντίθεση με την παράφραση, που χρησιμοποιείται για να αποδώσει στο άτομο το περιεχόμενο των όσων είπε– χρησιμοποιείται για να «αντανακλάσει τα συναισθηματικά στοιχεία που ενυπάρχουν στις εκφράσεις του ομιλητή». Μέσω της χρήσης αυτής της δεξιότητας ανατροφοδοτούμε τον συνομιλητή μας με τα συναισθηματικά στοιχεία που εμπεριέχονται στα λόγια του, κι έτσι τον βοηθάμε να συνειδητοποιήσει όσα αισθάνεται.

Ταυτόχρονα, του δείχνουμε ότι τον αποδεχόμαστε, ότι δεν τον κρίνουμε και δεν προσπαθούμε να μειώσουμε αυτά που νιώθει.

(vi) Ενσυναίσθηση (empathy)

Η ενσυναίσθηση αναφέρεται στην ικανότητά μας να κατανοούμε την κατάσταση την οποία βιώνει ο άλλος, να βάζουμε δηλαδή τον εαυτό μας στη θέση του άλλου. Συχνά η ενσυναίσθηση αναφέρεται και ως συναισθηματική ταύτιση.

1.4 Μορφές και είδη επικοινωνίας μέσα στην επιχείρηση

Οι μορφές επικοινωνίας που οφείλει να ακολουθήσει μια επιχείρηση ή ένας οργανισμός πρέπει να είναι πολλαπλές. Η επιλογή του τρόπου επικοινωνίας με το εσωτερικό και το εξωτερικό περιβάλλον θα πρέπει να διαμορφώνεται από τους εκάστοτε στόχους της επιχείρησης. Ωστόσο είναι σκόπιμο να ακολουθούνται περισσότερες από μία μορφές επικοινωνίας, ώστε να αποφεύγονται τα λάθη, οι παραλείψεις ή οι αδυναμίες της κάθε μορφής. Τα είδη επικοινωνίας που αναπτύσσονται στις επιχειρήσεις είναι τα εξής:

Η τυπική και άτυπη επικοινωνία

Τυπική είναι η μορφή που έχει καθιερωθεί από την επικοινωνιακή πολιτική της εταιρίας και περιλαμβάνει συγκεκριμένα κανάλια ροής της πληροφορίας, σαφείς τρόπους επαφής μεταξύ των εμπλεκόμενων μερών και αυστηρή τήρηση της ροής της πληροφόρησης και της ιεραρχίας.

Αντίθετα, η άτυπη μορφή σημαίνει πως οι πληροφορίες και τα μηνύματα δεν ακολουθούν σαφείς διαδρομές, αλλά κινούνται ελεύθερα μεταξύ κάθε ιεραρχικού επιπέδου του οργανισμού και φέρνουν σε επαφή ομάδες εργασίας οι οποίες ανήκουν σε ξεχωριστές υπομονάδες της εταιρίας.

Σε επιχειρησιακό επίπεδο, χρησιμοποιούνται ευρέως και οι δύο μορφές. Σύμφωνα με τον παραπάνω διαχωρισμό, υποστηρίζεται η ύπαρξη δύο ξεχωριστών και αλληλοεπιδρώντων συστημάτων επικοινωνίας σε κάθε επιχείρηση: του εξωτερικού, το οποίο ακολουθεί πιστά το οργανόγραμμα και μπορεί να χαρακτηριστεί ως «γραφειοκρατικό», και του εσωτερικού, ανεπίσημου δικτύου πληροφόρησης το οποίο αναπτύσσεται μεταξύ των εργαζομένων και αποτελεί αναπόσπαστο κομμάτι της λειτουργίας σε κάθε επιχείρηση.

Η κάθετη ενδοεπιχειρησιακή επικοινωνία, που είναι αποτέλεσμα της οργανωτικής δομής της

Ως «κάθετη επικοινωνία» ορίζεται η μεταβίβαση μηνυμάτων και πληροφοριών μεταξύ εργαζομένων που ανήκουν σε διαφορετικά ιεραρχικά κλιμάκια της ίδιας επιχείρησης.

Η κάθετη επικοινωνία είναι συνήθως πιο τυπική και επηρεάζεται από τη θέση, το κύρος και την εξουσία που διαθέτουν τα μέρη που συνδιαλέγονται. Διακρίνεται σε καθοδική επικοινωνία, όπου η ροή της πληροφόρησης ακολουθεί πορεία από τα ανώτερα επίπεδα διοίκησης προς τα κατώτερα· και σε ανοδική επικοινωνία, με τα κατώτερα στελέχη να τροφοδοτούν με μηνύματα τους ανωτέρους τους.

Στην καθοδική, η διοίκηση καθορίζει τα κανάλια επικοινωνίας, ορίζει δηλαδή τον δρόμο που θα ακολουθήσουν οι υφιστάμενοι για να εκφράσουν τις ιδέες και τις απόψεις τους σχετικά με τον εαυτό ή τη δουλειά τους, την πολιτική του οργανισμού, τις μεθόδους και άλλα θέματα που τους απασχολούν.

Όταν μια προϊστάμενη θέση δίνει αφορμή για επικοινωνία με μια υφιστάμενη θέση, τότε, κατά κανόνα, η επικοινωνία πραγματοποιείται διαμέσου μιας κανονικής οδού επικοινωνίας, δηλαδή διαμέσου της οδού των διοικητικών βαθμίδων κάθετα από τα άνω προς τα κάτω.

Από την άλλη, η ανοδική επικοινωνία θεωρείται πολύ σημαντική για μια οργάνωση και πρέπει να ενθαρρύνεται, γιατί ο δισταγμός ή ο φόβος είναι από τους κύριους παράγοντες που την παρεμποδίζουν. Η ανοδική επικοινωνία έχει ως σκοπό την ενημέρωση και την παρουσίαση

προτάσεων που προέρχονται από τους υφισταμένους, απευθύνονται προς τους προϊσταμένους και προσφέρει ανάδραση.

Η οριζόντια ενδοεπιχειρησιακή επικοινωνία, που πηγάζει από την οργανωτική δομή της επιχείρησης και αφορά την ενημέρωση και τη διατύπωση ερωτημάτων.

Η οριζόντια επικοινωνία αναπτύσσεται μεταξύ ομοβάθμιων στελεχών που ανήκουν στο ίδιο ιεραρχικό επίπεδο (π.χ. τμήμα με τμήμα, προϊστάμενος με προϊστάμενο κ.λπ.). Αφορά την ανταλλαγή πληροφοριών και γνώσεων με σκοπό το συντονισμό των εργασιών, την επίλυση προβλημάτων, την ενημέρωση για την ύπαρξη πληροφοριακού υλικού, την επίλυση διαφορών, γεγονός που διευκολύνει την επικοινωνία, εφ' όσον θεωρείται ότι δε δημιουργεί ανασφάλεια στα μέλη της οργάνωσης.

Ο σκοπός της είναι πέρα από την ενημέρωση, η υποστήριξη και ο συντονισμός των επιχειρησιακών δραστηριοτήτων.

- Η ατομική επικοινωνία (συνομιλίες, έγγραφες προσωπικές εντολές κ.λπ.)
- Η συλλογική επικοινωνία (συνεδριάσεις, συσκέψεις κ.λπ.)
- Η επικοινωνία αποφάσεων, οι σκέψεις δηλαδή που οδηγούν στη λήψη αποφάσεων
- Η εξωεπιχειρησιακή επικοινωνία που αφορά την επικοινωνία με τους προμηθευτές, τους πελάτες, τα Μέσα Μαζικής Ενημέρωσης, τις διαφημιστικές εταιρείες, τις τράπεζες κ.λπ. Οι βασικότεροι τρόποι επικοινωνίας στον εργασιακό χώρο είναι μέσω τηλεφώνου και μέσω e-mail.

1.5 Η επικοινωνία μέσα στη Διοίκηση

Η επικοινωνία (οριζόντια και διαγώνια) μέσα στη διοικητική ομάδα έχει μεγάλη σημασία, γιατί αποτελεί προϋπόθεση για την επικοινωνία με το προσωπικό της επιχείρησης.

Όμως, όπως η φωτογραφία δεν μπορεί να είναι καθαρότερη από το αρνητικό από το οποίο εκτυπώθηκε, έτσι και οι Διευθυντές δεν μπορούν να μεταδώσουν καθαρότερα απ' ό,τι οι ίδιοι καταλαβαίνουν.

Το γεγονός ότι το εύρος επιρροής της είναι, τυπικά τουλάχιστον, πολύ μεγαλύτερο από αυτό των υπόλοιπων υπαλλήλων κάνει αυτή τη μορφή επικοινωνίας ιδιαίτερα σημαντική. Έρευνες έχουν καταδείξει ότι οι μεγαλύτερες απώλειες στην επικοινωνία –περίπου τα 3/4 της συνολικής απώλειας– γίνονται μέσα στη διοικητική ομάδα.

Αυτό μας οδηγεί στο συμπέρασμα ότι αν η επικοινωνία σε αυτά τα επίπεδα δε λειτουργεί σωστά, τότε υπάρχουν πολλές πιθανότητες να μη λειτουργεί σωστά και στο επίπεδο των απλών υπαλλήλων.

Για να εξασφαλιστεί, αλλά και για να έχει θετικά αποτελέσματα η επικοινωνία σε αυτό το επίπεδο, οι παρακάτω ενέργειες μπορεί να αποδειχθούν χρήσιμες:

Κατάρτιση Ρεαλιστικών Οργανογραμμάτων

Η διοίκηση θα πρέπει να γνωρίζει την επίσημη και την ανεπίσημη επιχειρησιακή δομή και τις σχέσεις εξουσίας, όπως αυτές υπάρχουν.

Κατάρτιση Περιγραφής Θέσεων

Θα πρέπει να προσδιορισθούν οι αρμοδιότητες/υπευθυνότητες κάθε θέσης, να καθορισθεί η δικαιοδοσία του κατόχου κάθε θέσης, και τα κανάλια επικοινωνίας (οριζόντια, κάθετα) που πρέπει να ακολουθούνται.

Αξιολόγηση Απόδοσης Εργαζομένων

Θα πρέπει να εξασφαλιστεί η καταλληλότητα, ουσιαστική και τυπική, του κατόχου κάθε θέσης και να οριστεί ο ρυθμός αλλαγής των κατόχων.

Οργάνωση Κοινών Διατμηματικών Εργασιών

Σε αυτές τις ομάδες εργασίας θα πρέπει να συμμετέχουν τόσο οι Διευθυντές όσο και οι εργαζόμενοι χαμηλότερων ιεραρχικών επιπέδων.

Αποθάρρυνση Αυταρχισμού και Διατμηματικών Τριβών

Θα πρέπει να αποφεύγεται η ευνοιοκρατία μεταξύ των τμημάτων και να καθορίζονται ομοιόμορφα οι στόχοι και οι προσδοκίες για τα διάφορα τμήματα. Οι παραπάνω ενέργειες τοποθετούν την οριζόντια και διαγώνια επικοινωνία μεταξύ των διοικητικών στελεχών σε ένα ελεγχόμενο πλαίσιο, όπου το ανεπίσημο παίρνει επίσημο χαρακτήρα και προωθείται η άμεση συνεργασία και ο αποδοτικός συντονισμός των εργασιών μιας επιχείρησης.

Μια επιπλέον προσπάθεια, που σε ορισμένες επιχειρήσεις θεωρείται απαραίτητη, είναι η λειτουργία εστιατορίου, καφετέριας ή αίθουσας συναντήσεων/αναψυχής για στελέχη, που προωθούν αυτό το είδος επικοινωνίας.

Ομαδική Επικοινωνία στο χώρο Εργασίας

Κάθε οργάνωση προσδιορίζεται ως ένα Σύστημα, το οποίο αποτελείται από υποσυστήματα. Τα υποσυστήματα, δηλαδή τα τμήματα, οι ομάδες εργασιών κτλ., αποτελούν ομάδες. Η επιτυχία του συνολικού συστήματος εξαρτάται από την αποτελεσματικότητα των υποσυστημάτων, και συνεπώς από την αποτελεσματική επικοινωνιακή ροή εντός των οργανωτικών ομάδων.

Η ομαδική επικοινωνία αποτελεί μορφή επικοινωνίας μεταξύ ενός περιορισμένου αριθμού ατόμων, τα οποία διαχωρίζονται σε ομάδες (έως δέκα) και οι οποίες πάλι διαχωρίζονται σε μικρότερες ομάδες ανάλογα με τα χαρακτηριστικά τους. Μέσω της επικοινωνίας προσδιορίζονται τα χαρακτηριστικά κάθε ομάδας (οριοθέτηση, συνοχή, ομαδική συνείδηση, τύποι, συνέπεια κτλ.). Έτσι, η επικοινωνία αποτελεί κρίσιμη προϋπόθεση για την ύπαρξη και ανάπτυξη κάθε ενδοεπιχειρησιακής ομάδας.

< Σύνοψη >

Στη συγκεκριμένη διδακτική ενότητα μάθατε για τα στοιχεία μιας αποτελεσματικής επικοινωνίας, τις Αρχές της αποτελεσματικής επικοινωνίας, τη σωστή ακρόαση, την πρακτική Επικοινωνία και τα συνηθισμένα λάθη κατά τη διάρκεια αυτής.

Ερωτήσεις αυτοαξιολόγησης εκπαιδευτικής ενότητας

1. Επικοινωνία είναι η προφορική και γραπτή ανταλλαγή σκέψεων, ιδεών, πληροφοριών, αισθημάτων, γνώσεων μέσα από την αλληλεπίδραση με άλλους ανθρώπους.
 Σωστό Λάθος
2. Η τοποθεσία, το φως και η διαρρύθμιση του χώρου επηρεάζουν σε μεγάλο βαθμό τη διαδικασία της επικοινωνίας.
 Σωστό Λάθος
3. Η στάση του σταυρώματος των ποδιών στο σχήμα του αριθμού τέσσερα δηλώνει την ύπαρξη ανταγωνιστικής ή ακόμη και μαχητικής διάθεσης από το άτομο που την εκτελεί.
 Σωστό Λάθος
4. Τα χέρια είναι το πιο εκφραστικό μέρος του σώματος.
 Σωστό Λάθος
5. Η «μη λεκτική επικοινωνία» σηματοδοτεί με αξιόπιστο τρόπο την παρουσία συναισθημάτων.
 Σωστό Λάθος
6. Η ενσυναίσθηση αναφέρεται στην ικανότητά μας να κατανοούμε την κατάσταση που βιώνει ο άλλος, να βάζουμε δηλαδή τον εαυτό μας στη θέση του άλλου.
 Σωστό Λάθος
7. Ως κάθετη επικοινωνία ορίζεται η μεταβίβαση μηνυμάτων και πληροφοριών μεταξύ εργαζομένων που ανήκουν σε ίδια ιεραρχικά κλιμάκια διαφορετικής επιχείρησης.
 Σωστό Λάθος
8. Η οριζόντια ενδοεπιχειρησιακή επικοινωνία πηγάζει από την οργανωτική δομή της επιχείρησης και αφορά την ενημέρωση και τη διατύπωση ερωτημάτων.
 Σωστό Λάθος
9. Η τηλεφωνική επικοινωνία είναι περισσότερο προσωπική από τη διά ζώσης.
 Σωστό Λάθος
10. Η ομαδική επικοινωνία αποτελεί μορφή επικοινωνίας μεταξύ ενός περιορισμένου αριθμού ατόμων, τα οποία διαχωρίζονται σε ομάδες (έως δέκα) και οι οποίες πάλι διαχωρίζονται σε μικρότερες ομάδες ανάλογα με τα χαρακτηριστικά τους.
 Σωστό Λάθος

Απαντήσεις ερωτήσεων αυτοαξιολόγησης εκπαιδευτικής ενότητας

1-Σ, 2-Σ, 3-Σ, 4-Λ, 5-Σ, 6-Σ, 7-Λ, 8-Σ, 9-Λ, 10-Σ

2. Βασικές εργασίες οργάνωσης γραφείου

◀ Σκοπός ▶

Σκοπός της συγκεκριμένης διδακτικής ενότητας είναι να μάθετε να διαχειρίζεστε το χρόνο, να κάνετε σωστό προγραμματισμό και να πραγματοποιείτε πολλές εργασίες ταυτόχρονα. Θα διδαχτείτε πώς να βάζετε σε σειρά τις προτεραιότητές σας καθώς και πώς να αντιμετωπίζετε αποτελεσματικά τους «κλέφτες» του χρόνου σας. Επιπλέον, η συγκεκριμένη ενότητα αναφέρεται στην OODA, τη μέθοδο για την αντιμετώπιση της αβεβαιότητας καθώς και την ενδυνάμωση της κριτικής σκέψης, η οποία απαιτείται από τη Γραμματέα Διοίκησης, ώστε να είναι έτοιμη να λάβει αποφάσεις για τις επόμενες κινήσεις που θα χρειαστούν στον εργασιακό χώρο, με πειθαρχία και αποφασιστικότητα. Τέλος, η ενότητα αναφέρεται στην έννοια της αρχειοθέτησης και πώς αυτή μπορεί να επιτευχθεί είτε ηλεκτρονικά είτε χειρόγραφα.

◀ Προσδοκώμενα αποτελέσματα ▶

Όταν θα έχετε ολοκληρώσει τη μελέτη της συγκεκριμένης διδακτικής ενότητας θα είστε σε θέση να:

- διαχειρίζεστε αποτελεσματικά το χρόνο σας,
- καθορίζετε σωστά τις προτεραιότητές σας,
- τηρείτε αρχείο έτσι ώστε να διαχειρίζεστε αποτελεσματικά την πληροφορία.

◀ Έννοιες-κλειδιά ▶

- Time management
- Μέθοδος OODA
- Κριτική σκέψη
- Πληροφορία
- Αρχείο
- Αρχειοθέτηση
- Προγραμματισμός
- Βάση δεδομένων
- Προσωπικά δεδομένα

2.1 The O.O.D.A. Theory (J.R.Boyd)

Success depends upon previous preparation,
and without such preparation there is sure to be failure.
– Confucius

Η OODA είναι ένα σύστημα εκμάθησης και στρατηγική για την αντιμετώπιση της αβεβαιότητας. Στον πόλεμο, τις επιχειρήσεις ή τη ζωή, η μέθοδος OODA μπορεί να μας βοηθήσει να διαχειριστούμε την αλλαγή, τις προκλητικές συνθήκες και να περάσουμε στην άλλη πλευρά της κορυφής.

Η προετοιμασία είναι το κλειδί για να κάνετε καλά ό,τι είναι αυτό που προσπαθείτε να κάνετε. Γι' αυτό οι αθλητές εξασκούνται, οι ηθοποιοί κάνουν πρόβες και οι συγγραφείς διαβάζουν. Ο όρος «προετοιμασία» είναι τόσο σημαντικός και κρίσιμος εφόσον δημιουργεί εκείνες τις συνθήκες στο μυαλό και στο σώμα μας για να εκτελέσει δράσεις στις οποίες οι άλλοι δεν μπορούν να ανταπεξέλθουν. Η πραγματική δύναμη έγκειται στο πώς η προετοιμασία δημιουργεί τις πιθανότητες εκείνες για να αποδώσουμε καλύτερα.

Η σωστή προετοιμασία μάς κάνει να αποδίδουμε καλύτερα, μειώνοντας τον χρόνο που χρειάζεται για να περάσουμε μέσα από μια διαδικασία, που ούτε ή άλλως περνάμε για να διαχειριστούμε αυτά που πρέπει να γίνουν. Η διαδικασία αυτή αποτελείται από τέσσερα βήματα που πλαισιώνουν τις ενέργειες που παίρνουμε κάθε μέρα:

Η προετοιμασία λαμβάνει τη μορφή της διέλευσης από τα πρώτα 3 μέρη της μεθόδου, έτσι ώστε, όταν έρθει η ώρα να ενεργήσουμε είναι πιο πιθανό να κάνουμε το σωστό, και να το κάνουμε καλά. Και εκεί έγκειται το τέχνασμα: εξαρχής παρατηρώντας, προγραμματίζοντας και αποφασίζοντας διεξοδικά όσο το δυνατόν καλύτερα. Όταν το κάνουμε αυτό, η δράση είναι πολύ πιο πιθανό να προκύψει φυσικά και με ευκολία, καθώς παρέχει ένα πραγματικό πλεονέκτημα.

Είτε θέλουμε να αναπτύξουμε μια διαδικασία ή ένα πλάνο αποταμίευσης ή ακόμα και να επιλέξουμε το μεσημεριανό μας γεύμα, χρησιμοποιούμε τη μέθοδο OODA.

Ακόμα και όταν κάνουμε τα πράγματα αυτόματα, όπως παίρνοντας ένα ποτό από το ψυγείο ή οδηγώντας την ίδια διαδρομή καθημερινά για να φτάσουμε στην εργασία μας, χρησιμοποιούμε τη μέθοδο OODA. Είναι ένα αποδεδειγμένο μοντέλο, που όταν το χρησιμοποιούμε σε βαθμό που ταιριάζει με τη σημασία των δράσεων που παίρνουμε, λειτουργεί εντυπωσιακά καλά.

Και αυτό είναι το κόλπο εδώ: Παίρνουμε τη διαδικασία που χρησιμοποιούμε ήδη για πολύ αυτόματες ενέργειες και την κάνουμε να λειτουργήσει καλά για πιο σημαντικές, στρατηγικές και μακροπρόθεσμες δράσεις.

Παρατήρηση / Observation: παρατηρείς και αναγνωρίζεις τις ανάγκες

Παρατήρηση είναι το ένα μέρος της μεθόδου, που ασχολείται με τη λήψη των δεδομένων.

Σκεφτείτε ότι πηγαίνετε σε ένα πάρτι του γραφείου. Φτάνετε και κοιτάτε ποιος είναι εκεί. Βλέπετε κάποιον που γνωρίζετε; Είναι δυνατά η μουσική ή πιο χαλαρή; Είναι οι άνθρωποι χαλαροί ή ακόμα φαίνονται σφιγμένοι σαν τις ώρες που εργάζονται; Είναι το ντύσιμο τους αυστηρό ή πιο χαλαρό;

Η παρατήρηση είναι για να βρείτε ακριβώς όλες τις πληροφορίες που χρειάζεστε και όχι απλώς να καταλάβετε τι κλίμα υπάρχει στο πάρτι, που είναι το επόμενο βήμα.

Θα πρέπει πάντα να ψάχνετε για να πάρετε περισσότερα δεδομένα και πάντα να αναστέλλετε την κρίση σχετικά με το τι σημαίνει. Απλώς πάρτε όσες περισσότερες ανόθευτες πληροφορίες μπορείτε. Αυτό απαιτεί να είμαστε παρόντες, ανοιχτόμυαλοι και άγρυπνοι.

Προγραμματισμός (Orientation)

Κατά τον προγραμματισμό/προσανατολισμό σχεδιάζουμε πώς θα πορευτούμε με δύο ή περισσότερα πλάνα (γιατί χρειάζομαι περισσότερα από ένα πλάνα;).

Εμείς οι ίδιοι προγραμματίζουμε (προσανατολιζόμαστε) όταν παίρνουμε τα δεδομένα από τη φάση παρατήρησης και τους δίνουμε νόημα.

Ο προσανατολισμός είναι σημαντικός επειδή περιλαμβάνει πολλά διανοητικά εργαλεία. Και οποιοδήποτε εργαλείο δεν λειτουργεί καλά ή είναι ακατάλληλο, μπορεί να μας κοστίσει.

Διανοητικά μοντέλα

Ο τρόπος που προγραμματίζουμε είναι κυρίως με τη χρήση ψυχικών μοντέλων – δηλαδή τρόπων σκέψης σχετικά με τα δεδομένα, την τοποθέτησή τους μέσα σε συζητήσεις και την ενσωμάτωσή τους στην κρίση μας και στις ενέργειές μας.

Χρησιμοποιώντας τα σωστά «ψυχικά εργαλεία» και εγκαταλείποντας τα λάθος, όπως είναι οι προκαταλήψεις και οι λογικές εξηγήσεις, δίνουμε την ευκαιρία στον εαυτό μας να προγραμματιστούμε σωστά. Αυτό είναι που κάνει τη μέθοδο OODA ωφέλιμη, ακόμα και όταν έχουμε ήδη πάρει αποφάσεις.

Ασκήσεις πρόβας

Μέρος της φάσης του προγραμματισμού περιλαμβάνει επίσης τις πρόβες. Προγραμματίζουμε σωστά εξετάζοντας τα δεδομένα και σκεπτόμενοι πιθανές ενέργειες, για να επιλέξουμε την κατάλληλη δράση. Ένας αποτελεσματικός τρόπος για να γίνει αυτό είναι να κάνουμε πρόβα πώς θα διαχειριστούμε κάτι.

Ανάλογα με τη δράση που προγραμματίζουμε, ο τύπος και η επέκταση της πρόβας θα ποικίλουν. Το νόημα της πρόβας είναι να προβάσουμε στο μυαλό μας τι μπορεί να συμβεί κατά τη διάρκεια της πραγματικότητας.

Απόφαση ελήφθη!

Απόφαση: η κατάληξη στο τελικό πλάνο.

Για αποφάσεις κρισιμότερων θεμάτων, αυτό το στάδιο είναι το πιο σημαντικό και βασίζεται σε μεγάλο βαθμό στο έργο που επιτελέσαμε κατά τη διάρκεια των δύο πρώτων φάσεων. Αυτό το στάδιο μπορεί να περιλαμβάνει όλα εκείνα τα στάδια που περάσαμε κατά τις φάσεις της παρατήρησης και του προγραμματισμού.

Ωστόσο ο στόχος είναι η καλύτερη επιλογή με βάση με την καλύτερη «υπόθεση» που έχουμε στα χέρια σας. Ουσιαστικά λέμε «αν πραγματοποιήσω αυτή τη δράση, τότε το αποτέλεσμα – το οποίο είναι αυτό που θέλω) θα συμβεί.

Είναι σημαντικό να το αντιμετωπίσουμε κατ' αυτό τον τρόπο, ώστε να μπορέσουμε να περάσουμε στην επόμενη φάση, τη δράση (πράξη).

Δράση

Δράση: υλοποίηση εφαρμόζοντας τις τεχνικές που απαιτούνται.

Η πράξη (δράση) δεν είναι πραγματικά το τελευταίο μέρος της μεθοδολογίας αυτής, αν και είναι ένα πολύ κοινό λάθος να το βλέπουμε με αυτό τον τρόπο. Η δράση είναι βασικά η δοκιμή της υπόθεσης που κάνουμε στο σκέλος της «Απόφασης».

Και επειδή όπως περιγράφεται και σχηματικά είναι μια μεθοδολογία κυκλική, πρέπει να δούμε την ενέργεια που πραγματοποιήσαμε, να καταγράψουμε το αποτέλεσμα ως δεδομένο για την επόμενη χρήση της μεθοδολογίας και κατόπιν να επαναλάβουμε τη διαδικασία.

Πρέπει να κρατήσουμε την παρατήρηση και τον προσανατολισμό, με πρόθεση να πάρουμε μία καλύτερη απόφαση την επόμενη φορά. Βλέποντας τη δράση με αυτόν τον τρόπο –ως δοκιμή της καλύτερης υπόθεσής μας–, μπορούμε να μάθουμε πολύ καλύτερα από την εμπειρία. Και όπως όλοι μπορούν να επιβεβαιώσουν, η εμπειρία είναι ο καλύτερος δάσκαλος.

2.2 Κριτική σκέψη

Η κριτική σκέψη περιλαμβάνει ένα πολύπλοκο συνδυασμό δεξιοτήτων. Ανάμεσα στα κύρια χαρακτηριστικά είναι τα εξής:

1. Ανάλυση

Μέρος της κριτικής σκέψης είναι η ικανότητα να εξετάζουμε προσεκτικά κάτι που προκύπτει, δηλαδή αν πρόκειται για πρόβλημα, σύνολο δεδομένων ή ένα κείμενο. Τα άτομα με αναλυτικές δεξιότητες μπορούν να εξετάσουν πληροφορίες, και στη συνέχεια να κατανοήσουν τι σημαίνουν και τι αντιπροσωπεύουν:

- ▶ Κάνοντας ερωτήσεις
- ▶ Αναλύοντας τα δεδομένα
- ▶ Αναζητώντας την πληροφορία
- ▶ Κατανοώντας
- ▶ Αμφισβητώντας τα στοιχεία
- ▶ Αναγνωρίζοντας τις διαφορές και τις ομοιότητες

2. Επικοινωνία

Συχνά, θα πρέπει να μοιραστούμε τα συμπεράσματά μας με τον προϊστάμενό μας ή με μια ομάδα συναδέλφων. Θα πρέπει να είμαστε σε θέση να επικοινωνήσουμε με τους άλλους και να μοιραστούμε τις σκέψεις και τις ιδέες μας αποτελεσματικά. Ενδέχεται επίσης να χρειαστεί να συμμετάσχουμε σε μια ομάδα για να λύσουμε ένα συγκεκριμένο πρόβλημα που έχει προκύψει:

- ▶ Κάνοντας σημαντικές ερωτήσεις
- ▶ Αξιολογώντας
- ▶ Μέσω συνεργασίας
- ▶ Εξηγώντας
- ▶ Εκφράζοντας γνώμες και ιδέες
- ▶ Παρουσιάζοντας

3. Δημιουργικότητα

Η κριτική σκέψη συχνά περιλαμβάνει κάποιο επίπεδο δημιουργικότητας. Μπορεί να χρειαστεί να βρούμε κάποια μοτίβα στις πληροφορίες που ελέγχουμε ή να καταλήξουμε σε μια λύση που κανείς άλλος δεν έχει σκεφτεί πριν. Στην κριτική σκέψη εμπεριέχονται:

- ▶ Η γνωστική ευελιξία
- ▶ Η περιέργεια
- ▶ Η φαντασία
- ▶ Η πρόβλεψη
- ▶ Οι αφηρημένες συνδέσεις
- ▶ Η σύνθεση
- ▶ Το συμπέρασμα
- ▶ Το όραμα

4. Ανοιχτό μυαλό

Για να σκεφτούμε κριτικά, πρέπει να είμαστε σε θέση να βάλουμε κατά μέρος οποιεσδήποτε υποθέσεις ή αποφάσεις και να αναλύσουμε απλώς τις πληροφορίες που λαμβάνουμε. Πρέπει να είμαστε αντικειμενικοί, δηλαδή να αξιολογούμε χωρίς προκαταλήψεις:

- ▶ Αποδεχόμενοι διαφορετικές πολιτιστικές αντιλήψεις
- ▶ Εφαρμόζοντας αντικειμενικότητα
- ▶ Λειτουργώντας με παρατήρηση – διαπίστωση
- ▶ Χρησιμοποιώντας τον προβληματισμό
- ▶ Λειτουργώντας με δικαιοσύνη

5. Επίλυση προβλημάτων

Η επίλυση προβλημάτων είναι άλλη μία σημαντική ικανότητα, που περιλαμβάνει την ανάλυση ενός προβλήματος, την παραγωγή μιας λύσης και την εφαρμογή, ακολουθούμενη από την αξιολόγηση αυτού του σχεδίου.

Σε τελική ανάλυση, ο προϊστάμενος μας δεν θέλει απλώς Γραμματέα Διοίκησης που να μπορεί να σκεφτεί τις πληροφορίες που λαμβάνει με κριτικό μάτι, αλλά να είναι σε θέση να καταλήξει σε πρακτικές λύσεις:

- ▶ Εφαρμόζοντας τα πρότυπα
- ▶ Προσέχοντας τη λεπτομέρεια
- ▶ Ζητώντας διευκρινίσεις
- ▶ Διασφαλίζοντας τη συνεργασία
- ▶ Λαμβάνοντας αποφάσεις
- ▶ Αξιολογώντας
- ▶ Προσδιορίζοντας συγκεκριμένα μοτίβα αποφάσεων
- ▶ Χρησιμοποιώντας λογική αιτιολόγηση
- ▶ Δίνοντας έμφαση στην καινοτομία

2.3 Δωρεάν εργαλεία μετάφρασης για την καλύτερη οργάνωση του γραφείου

Για χρήση online και download

Η μετάφραση ενός ολόκληρου κειμένου είναι μια διαδικασία που όσο και να αυτοματοποιηθεί, πάντα θα χρειάζεται την προσεκτική επιμέλεια ενός ανθρώπου.

Για τις πιο απλές εργασίες σας που απαιτούν μεταφράσεις ορισμένων λέξεων, μπορείτε να εκμεταλλευτείτε δωρεάν υπηρεσίες, τις οποίες σας παρουσιάζουμε παρακάτω. Ορισμένες από αυτές τις χρησιμοποιείτε online ενώ για κάποιες άλλες απαιτείται η εγκατάσταση ενός προγράμματος στον υπολογιστή σας.

Google translate

Το πιο διαδεδομένο λεξικό με μεταφράσεις σε όλες τις γλώσσες του κόσμου (όπως Σουαχίλι!) ξεχωρίζει για τις δυνατότητές του. Μία από αυτές είναι να συμπληρώσετε τη λέξη που επιθυμείτε και να αναγνωρίσει σε ποια γλώσσα είναι γραμμένη ενώ η ίδια υπηρεσία διατίθεται και φωνητικά. Στο Google translate μπορείτε ακόμα να αποθηκεύσετε τις λέξεις που προτιμάτε, με αποτέλεσμα τη δημιουργία του δικού σας λεξικού. Τέλος, μέσα από την αντίστοιχη επιλογή μπορείτε να εξάγετε όλες τις λέξεις που αποθηκεύσατε σε υπολογιστικά φύλλα της Google και εν συνεχεία να τις μεταφέρετε σε ένα αρχείο Excel.

Το Google translate το βρίσκετε με ένα κλικ στον σύνδεσμο <https://translate.google.gr>.

Ελεύθερο Λεξικό 1.0

Κατασκευασμένο από Έλληνα ερασιτέχνη, αυτό το λεξικό, που είναι γνωστό ως πρόγραμμα Διαχείρισης Λεξικών και Εγκυκλοπαιδειών, απαρτίζεται από τα εξής λεξικά: Ελληνο-Αγγλικό, Αγγλο-Γαλλικό, Αγγλο-Ιταλικό, Αγγλο-Ισπανικό, Αγγλο-Γερμανικό και Αγγλό-Πορτογαλικό. Επίσης, το Ελεύθερο Λεξικό 1.0 προσφέρει και εγκυκλοπαίδειες με ορολογία αυτοκινήτου, δικτύων, κινητών τηλεφώνων, πληροφορικής και χρηματοοικονομικής.

Σε αυτό μπορείτε να προσθέσετε και τα δικά σας προσωπικά λεξικά και λέξεις-επεξηγήσεις, και είναι διαθέσιμο για λήψη εδώ <http://www.dwrean.net/2009/06/v10.html>.

PONS.eu

Η Γερμανική ιστοσελίδα PONS.eu διαθέτει στο κοινό ένα online μεταφραστικό λεξικό για πολλές ξένες γλώσσες, μεταξύ των οποίων και η ελληνική. Το λεξικό ελέγχεται σε τακτά χρονικά διαστήματα από μεταφραστές και θεωρείται ένα από τα πλέον έγκυρα για μαθητές, φοιτητές και επαγγελματίες.

Εκτός από το λεξικό, παρέχει τη δυνατότητα μετάφρασης και ολόκληρου κειμένου και μπορείτε να μεταβείτε στη σελίδα μέσω του συνδέσμου <http://en.pons.com/translate>.

2.4 Online υπηρεσίες μετατροπής αρχείων

Πολλές φορές τυχαίνει να έχουμε δημιουργήσει ένα αρχείο σε μία μορφή και να θέλουμε άμεσα να το μετατρέψουμε σε κάποια άλλη.

Αν, για παράδειγμα, δημιουργήσουμε μία Παρουσίαση στο Open Office και για κάποιο λόγο δεν εμφανίζεται σωστά στον υπολογιστή μας, πολύ απλά, αν έχουμε σύνδεση στο διαδίκτυο, ανοίγουμε την ιστοσελίδα <http://freefileconvert.com> και κάνουμε τη μετατροπή σε .ppt αρχείο για να το ανοίξουμε με το Power Point.

Online Video Converter

Πρόκειται για τη μετατροπή αρχείων βίντεο και ήχου με τον Online Video Converter, ο οποίος διατίθεται online –όπως λέει το όνομά του– και εντελώς δωρεάν. Το συγκεκριμένο εργαλείο σας βοηθάει να μετατρέπετε ένα αρχείο από το ένα format στο άλλο και να εξάγετε ένα αρχείο ήχου από ένα video file. Επίσης, σας βοηθάει να μετατρέπετε ένα αρχείο βίντεο που έχετε σε κάποια online υπηρεσία αποθήκευσης.

Online PDF Converter

Ο Online PDF Converter μετατρέπει έγγραφα διαφορετικών online τύπων σε PDF δωρεάν. Όλοι οι τύποι οι οποίοι υποστηρίζονται βρίσκονται σε λίστα παρακάτω. Είναι πολύ εύκολο να μετατρέψετε τα έγγραφά σας. Δεν χρειάζεται η εγκατάσταση κάποιου λογισμικού. Απλώς ανεβάζουμε τα έγγραφά μας στο pdf24.org και ο αυτοματοποιημένος μετατροπέας μετατρέπει τα έγγραφα σε PDF.

Υποστηρίζει τους ακόλουθους τύπους εγγράφων:

- › HTML (htm, html)
- › Bilder (jpg, jpeg, png, bmp, gif, tiff, tif, emf, wmf)
- › Microsoft Word (doc, dot, docx, dotx)
- › Microsoft Excel (xls, xlw, xlt, xlsx, xltx)
- › Microsoft PowerPoint (ppt, pps, pot, pptx, potx)
- › Open Office (odt, ods, odp, odg, ott, ots, otp, otg)
- › Postscript (ps)
- › Text (rtf txt)

2.5 Συστήματα Τηλεδιάσκεψης

Τηλεδιάσκεψη (Video conference) είναι η σύγχρονη (ταυτόχρονη) συνάντηση από απόσταση, κατά κανόνα μέσω διαδικτύου. Για την υποστήριξη υπηρεσίας τηλεδιάσκεψης υπάρχουν πλατφόρμες ελεύθερου ανοικτού αλλά και εμπορικού λογισμικού.

Στις εφαρμογές τηλεδιάσκεψης υπάρχουν εργαλεία όπως:

- Κατάλογος συμμετεχόντων
- Δωμάτιο συνομιλίας (Chat room)
- Εργαλεία Επικοινωνίας – Αλληλεπίδρασης (Σηκώνω χέρι, Ναι, Όχι, Έκφραση συναισθήματος)
- Έρευνα
- Κουίζ
- Διαμοίραση επιφάνειας εργασίας ή εφαρμογής - αρχείου

Ας δούμε λοιπόν μερικές από τις εφαρμογές «εργαλεία» για εξ αποστάσεως εργασία ή για την επικοινωνία παγκοσμίως.

Skype for Business

Μπορείτε να εμφανίσετε ολόκληρη την επιφάνεια εργασίας σας ή μόνο ένα πρόγραμμα στους συμμετέχοντες σε μια σύσκεψη Skype για επιχειρήσεις, κλήση ή ανταλλαγής άμεσων μηνυμάτων (IM) συνομιλία.

Google Hangouts

Το Google Hangouts είναι μια πλατφόρμα της Google που χρησιμοποιείται για την ανταλλαγή άμεσων μηνυμάτων, το γνωστό σε όλους μας chat.

Σε αντίθεση με άλλες παρόμοιες ανταγωνιστικές υπηρεσίες, το Hangouts, εκτός από τα γραπτά μηνύματα, υποστηρίζει και κλήσεις ομιλίας ή ακόμη και κλήσεις βίντεο με την εγκατάσταση ενός επιπλέον λογισμικού.

Οι εταιρείες μπορούν να το χρησιμοποιήσουν για:

- Συνομιλία μέσω βίντεο μέχρι 9 συμμετέχοντες
- Να μοιραστούν έγγραφα και άλλα αρχεία μέσα στην ομάδα
- Να παρακολουθούν ένα βίντεο στο youtube και να το σχολιάζουν ταυτόχρονα
- Να μοιράζονται την οθόνη του υπολογιστή τους
- Να ηχογραφούν ή να βιντεοσκοπούν τις συναντήσεις για να τις δουν αργότερα
- Να πραγματοποιήσουν βίντεο live και να συνομιλήσουν ταυτόχρονα με αυτούς που το παρακολουθούν

Οι κλήσεις μπορούν να γίνουν από υπολογιστή σε υπολογιστή, ενώ η πλατφόρμα μπορεί να χρησιμοποιηθεί και από κινητές συσκευές, καθώς είναι διαθέσιμη και σε χρήστες android, ios ή blackberry.

2.6 Άλλα εργαλεία συνεργασίας online

TeamViewer για απομακρυσμένη πρόσβαση σε λογισμικό, αρχεία και άλλους πόρους

Η λειτουργικότητα του TeamViewer επιτρέπει την απομακρυσμένη πρόσβαση σε πόρους υπολογιστών και δικτύων, όπου κι αν βρίσκεστε. Με την απομακρυσμένη πρόσβαση διασφαλίζεται ότι θα έχετε πάντα πρόσβαση στις συσκευές που χρειάζεστε, όταν τις χρειάζεστε. Είτε θέλετε να εκτελέσετε συντήρηση πληροφοριακών συστημάτων είτε να ανακτήσετε αρχεία, μπορείτε να αποκτήσετε πρόσβαση σε συσκευές από απόσταση ενώ εργάζεστε από το σπίτι. Ωστόσο, το TeamViewer είναι πολλά περισσότερα από ένα λογισμικό απομακρυσμένης πρόσβασης.

< Σύνοψη >

Στη συγκεκριμένη διδακτική ενότητα μάθατε:

- Τις βασικές αρχές οργάνωσης ενός γραφείου
- Συμβουλές για την αποτελεσματική διαχείριση χρόνου
- Συμβουλές για το σωστό καθορισμό των προτεραιοτήτων σας.

Ερωτήσεις αυτοαξιολόγησης εκπαιδευτικής ενότητας

1. Οι εργασίες ενός γραφείου περιλαμβάνουν:
 - A. Σύνταξη και αρχειοθέτηση πάσης φύσης εγγράφων και βιβλίων
 - B. Προφορική και γραπτή, εσωτερική και εξωτερική επικοινωνία
 - Γ. Όλα τα παραπάνω
2. Η γραπτή επικοινωνία περιλαμβάνει:
 - A. Αλληλογραφία
 - B. Επισκέψεις
 - Γ. Αποστολή – λήψη email
 - Δ. Συσκέψεις
 - E. Συνεντεύξεις
3. Ο σχεδιασμός των χώρων εργασίας αποβλέπει στη δημιουργία ασφαλούς και υγιεινού περιβάλλοντος.
 Σωστό Λάθος
4. Μέρος της κριτικής σκέψης είναι η ικανότητα να εξετάζουμε προσεκτικά κάτι που προκύπτει, δηλαδή αν πρόκειται για πρόβλημα, σύνολο δεδομένων ή ένα κείμενο.
 Σωστό Λάθος
5. Η επίλυση προβλημάτων είναι άλλη μία σημαντική ικανότητα που περιλαμβάνει την ανάλυση ενός προβλήματος, την παραγωγή μιας λύσης και την εφαρμογή αυτού του σχεδίου.
 Σωστό Λάθος
6. Κατηγορίες Μηχανών Γραφείου αποτελούν οι.
 - A. Σκάνερ
 - B. Φαξ
 - Γ. Προτζέκτορες
 - Δ. Όλα τα παραπάνω
7. Η κριτική σκέψη σημαίνει «ασκώ κριτική και ελέγχω όλα τα πιθανά σενάρια με σκεπτικισμό».
 Σωστό Λάθος
8. Η σωστή προετοιμασία μάς βοηθάει να αποδίδουμε καλύτερα, μειώνοντας τον χρόνο που χρειάζεται για να περάσουμε μέσα από μια διαδικασία που ούτε ή άλλως περνάμε για να διαχειριστούμε αυτά που πρέπει να γίνουν.
 Σωστό Λάθος
9. Η πράξη (δράση) είναι το τελευταίο μέρος της μεθοδολογίας OODA.
 Σωστό Λάθος
10. Η χρήση των Η/Υ σε όλο το φάσμα των εργασιών, σε συνδυασμό με την τεράστια ανάπτυξη της τηλεματικής, δημιούργησαν το σύγχρονο γραφείο.
 Σωστό Λάθος

Απαντήσεις ερωτήσεων αυτοαξιολόγησης εκπαιδευτικής ενότητας

1-Γ, 2-A+Γ, 3-Λ, 4-Σ, 5-Σ, 6-Δ, 7-Λ, 8-Σ, 9-Σ, 10-Σ

3. Υποστήριξη Τμήματος Δημοσίων Σχέσεων και Τμήματος Marketing του οργανισμού

◀ Σκοπός ▶

Σκοπός της συγκεκριμένης διδακτικής ενότητας είναι η παρουσίαση του ρόλου και της αποστολής των Δημοσίων Σχέσεων. Επίσης, θα ασχοληθούμε με τις επιχειρηματικές μονάδες και τις σχέσεις τους με το κοινό καθώς και με το τμήμα Δημοσίων Σχέσεων και τους τομείς στους οποίους αυτό δραστηριοποιείται. Επιπλέον στόχος είναι να αντιληφθούμε το εύρος των δεξιοτήτων που απαιτούνται για τη διαχείριση και τη λήψη αποφάσεων στον τομέα των δημοσίων σχέσεων (διαπροσωπικές ικανότητες, διαπραγμάτευση, προσωπική ανάπτυξη) καθώς και να γνωρίσουμε τα εργαλεία που είναι τα πλέον αποτελεσματικά, ανάλογα με το κοινό και το μέσο, ικανότητα ιδιαίτερα κρίσιμη στην εποχή των μέσων κοινωνικής δικτύωσης (the era of social media) που διανύουμε.

Ακόμη, θα μπορούμε να καθορίσουμε την άσκηση των δημοσίων σχέσεων με βάση τους επίσημους κανονισμούς (regulations) και το αποδεκτό πλαίσιο δεοντολογίας της αγοράς που δραστηριοποιούνται.

◀ Προσδοκώμενα αποτελέσματα ▶

Όταν ολοκληρώσετε τη μελέτη του κεφαλαίου θα είστε σε θέση να κατανοήσετε:

- Τον ρόλο και την αποστολή των Δημοσίων Σχέσεων
- Τις επιχειρηματικές Μονάδες και τις σχέσεις τους με το κοινό
- Τις ομάδες που ενδιαφέρουν τις Επιχειρηματικές Μονάδες / Οργανισμούς
- Τα μέσα των Δημοσίων Σχέσεων
- Τους επαγγελματίες Δημοσίων Σχέσεων
- Το τμήμα των δημοσίων σχέσεων και τις ενέργειες που επιτελεί
- Τις αρμοδιότητες του υπευθύνου Δημοσίων Σχέσεων
- Τα χαρακτηριστικά που πρέπει να συγκεντρώνει κάποιος ο οποίος επιθυμεί να ασχοληθεί με τις Δημόσιες Σχέσεις επαγγελματικά
- Τα κριτήρια αξιολόγησης της αποτελεσματικότητας της διαδικτυακής διαφήμισης και τον έλεγχο της αποτελεσματικότητας της διαφήμισης

◀ Έννοιες-κλειδιά ▶

- Δημόσιες σχέσεις
- Επικοινωνία
- Τακτικές marketing

3.1 Ορισμός Δημοσίων Σχέσεων

Είναι η οργανωμένη και συνεχής προσπάθεια θεμελίωσης και διατήρησης καλής θέλησης και αμοιβαίας κατανόησης ανάμεσα σε μια επιχείρηση και το κοινό της (Institute of Public Relations – IPR).

Δημόσιες Σχέσεις είναι λειτουργήματα αμφίδρομης επικοινωνίας, που, μετά από έρευνα και αντικειμενική πληροφόρηση, στοχεύει στη δημιουργία κλίματος εμπιστοσύνης και αλληλοκατανόησης ανάμεσα σε μια οργανωμένη ομάδα ή άτομο και στο κοινό τους, για να πετύχει την ανάπτυξη της επικοινωνίας και των σχέσεών τους σε βάση αμοιβαίου συμφέροντος (Ελληνική Εταιρεία Δημοσίων Σχέσεων).

3.2 Η λειτουργία του τμήματος Δημοσίων Σχέσεων

Το Τμήμα Δημοσίων Σχέσεων

Οι 4 βασικοί άξονες που προσφέρει το τμήμα των Δ.Σ. είναι:

1. **Συμβουλευτική και μορφοποίηση της στρατηγικής της επικοινωνίας** (το τμήμα των Δημοσίων Σχέσεων σχεδιάζει, δημιουργεί, προτείνει και, αφού λάβει έγκριση, υλοποιεί την επικοινωνιακή στρατηγική της κάθε εταιρείας εντός και εκτός από αυτήν).
2. **Σύνδεση εντός και εκτός της εταιρείας** (το τμήμα των Δ.Σ. συνδέει επικοινωνιακά την εταιρεία με το εσωτερικό και το εξωτερικό περιβάλλον, στέλνοντας, λαμβάνοντας και αξιολογώντας μηνύματα τα οποία φροντίζει να είναι σύμφωνα με την επικοινωνιακή στρατηγική).
3. **Ανάπτυξη και διοίκηση των επαφών με τα Μέσα Μαζικής Επικοινωνίας** (είναι ο σύνδεσμος των δημοσιογραφικών επαφών και των ΜΜΕ με την εταιρεία).
4. **Σχεδιασμός και υλοποίηση προγραμμάτων Δημοσίων Σχέσεων προς διαφορετικά κοινά** (εντός και εκτός εταιρείας), με σκοπό τη δημιουργία, την ανάπτυξη και τη σταθεροποίηση εικόνας κύρους και εμπιστοσύνης, είτε για την εταιρεία είτε για το προϊόν ή την υπηρεσία, ή και για τα δύο.

Ο ρόλος των Δημοσίων Σχέσεων μπορεί να συνοψιστεί ως εξής:

Η παροχή στη διοίκηση επικοινωνιακής ειδίκευσης –τόσο συμβουλευτικά όσο και εκτελεστικά–, για την ανάπτυξη του ενδιαφέροντος μιας εταιρείας, ενός προϊόντος, μιας υπηρεσίας ή κάποιας προσωπικότητας, σύμφωνα με τους Κώδικες Δεοντολογίας. Με απλά λόγια, ο ρόλος της

συνεπικουρεί στη δημιουργία εικόνας, αξιοπιστίας και εμπιστοσύνης.

Πιο αναλυτικά:

Λειτουργία. Οι δημόσιες σχέσεις λειτουργούν παράλληλα αλλά και ταυτόχρονα με άλλες λειτουργίες κάθε εταιρείας. Η λειτουργία τους είναι τόσο συμβουλευτική όσο και υποστηρικτική. Η παροχή συμβουλών στη διοίκηση για τα πλέον αποτελεσματικά και οικονομικά συμφέροντα μέσα επίτευξης καθορισμένων επικοινωνιακών στρατηγικών και τακτικών, με σκοπό τη δημιουργία και την ανάπτυξη της προδιαγεγραμμένης (επιθυμητής) εικόνας.

Ευθύνη. Συνοπτικά η ευθύνη των Δημοσίων Σχέσεων είναι η διαβεβαίωση ότι οι στρατηγικοί και τακτικοί στόχοι, που απορρέουν από την επικοινωνιακή στρατηγική, επιτυγχάνονται.

Δομή. Η δομή ενός τμήματος –ενδοεπιχειρησιακά– εξαρτάται από τις ανάγκες και το μέγεθος κάθε επιχείρησης. Αυτά που θα πρέπει σίγουρα να υλοποιούνται είναι:

- › Η ανάγκη δημιουργίας και η διατήρηση αξιοπιστίας
- › Η συνεχής ανάπτυξη της αναγνωρισιμότητας
- › Η δημιουργία, διατήρηση και ανάπτυξη της επιθυμητής εικόνας της εταιρείας ή και του προϊόντος/της υπηρεσίας.

Ενέργειες του Τμήματος Δημοσίων Σχέσεων

Βασική λίστα καθημερινών εργασιών σε επίπεδο εκτελεστικό είναι:

- ✓ Σύνδεση με την εταιρεία Δημοσίων Σχέσεων, εφόσον υπάρχει
- ✓ Συγγραφή κειμένων με επικέντρωση στα δελτία Τύπου –οργάνωση φωτογραφιών–, δημιουργία άρθρων
- ✓ Διανομή πληροφοριών σε συγκεκριμένα κοινά (για παράδειγμα, έχουμε άλλη πληροφόρηση για το προσωπικό, άλλη για τους πελάτες και άλλη για τους δημοσιογράφους)
- ✓ Διατήρηση και συνεχή ανάπτυξη ακριβών πληροφοριών για τα μέσα και τις υπηρεσίες πληροφόρησης
- ✓ Εκπαίδευση και πρόβα των εταιρικών στελεχών, που είναι εκπρόσωποι της εταιρείας, στα Μέσα
- ✓ Οργάνωση συνεντεύξεων ανώτατων στελεχών με τα Μέσα
- ✓ Δημιουργία, αποστολή και παραγωγή newsletter, annual reports και κάθε εντύπου, ηλεκτρονικού εταιρικού ή προϊόντικού υλικού
- ✓ Παροχή πλήρων υπηρεσιών – από το σκεπτικό, τον σχεδιασμό, τη δημιουργία, τη διοίκηση, την αξιολόγηση, για θέματα όπως:
 - Προγράμματα εταιρικής εικόνας
 - Εκθέσεις
 - Παρουσιάσεις
 - Χορηγικά προγράμματα
 - Συνέδρια πωλήσεων
- ✓ Αξιολόγηση, για την επιβεβαίωση ότι η πρόοδος για τον κάθε στόχο εξελίσσεται ομαλά και επιτυχώς.

Υπεύθυνος Δημοσίων Σχέσεων

Μια τυπική περιγραφή καθηκόντων ή αρμοδιοτήτων για τον Διευθυντή ή τον Υπεύθυνο των Δημοσίων Σχέσεων πρέπει να πληροί κάποιες προϋποθέσεις:

- ✓ Να παρέχει ακριβείς και στην ώρα τους συμβουλές για όλα τα θέματα των Δημοσίων Σχέσεων στη Διοίκηση.

- ✓ Να συγκεκριμενοποιεί ότι η εταιρεία λειτουργεί σε ένα αποδεκτό και συμφωνημένο πλαίσιο Δημοσίων Σχέσεων, σύμφωνα με τις εταιρικές ανάγκες και τη στρατηγική επικοινωνίας που έχει χαραχθεί και εγκριθεί.
- ✓ Να συνεργάζεται με τη Διοίκηση, να ελέγχει και να συντονίζει τις ενέργειες των Δημοσίων Σχέσεων μέσα στην εταιρεία, για να επιβεβαιώνει τη συνέχεια των διοικητικών δηλώσεων και ενεργειών.

Για την επίτευξη των παραπάνω θα πρέπει να:

- ✓ Συνεργάζεται με όλη τη διοίκηση
- ✓ Σχεδιάζει πλάνα (βραχυπρόθεσμα και μακροπρόθεσμα) και να διατηρεί άριστες επαφές με συγκεκριμένα κοινά
- ✓ Βεβαιώνει τη συνέχεια και τη συνέπεια για καθετί που έχει αποφασιστεί
- ✓ Επιλέγει, εκπαιδεύει, διοικεί και κινητοποιεί το προσωπικό για την ανάπτυξη της αποτελεσματικότητας του τμήματος
- ✓ Διατηρεί επαφή με τους εκπροσώπους των ΜΜΕ

Οι επαγγελματίες των Δημοσίων Σχέσεων

Χωρίζονται σε δύο βασικές κατηγορίες που είναι:

- Οι Σύμβουλοι Δημοσίων Σχέσεων, οι οποίοι είναι Σύμβουλοι Διοίκησης. Λαμβάνουν μέρος στις αποφάσεις της διοίκησης ως σύμβουλοι, καταστρώνουν το στρατηγικό σχεδιασμό της επικοινωνίας και παρακολουθούν την υλοποίησή του.
- Οι Τεχνικοί των Δημοσίων Σχέσεων, που είναι τα στελέχη τα οποία υλοποιούν το στρατηγικό σχεδιασμό.

Οι επαγγελματίες των Δημοσίων Σχέσεων δραστηριοποιούνται σε δύο κύριους τομείς:

1. Εσωτερικά στελέχη. Αυτά δραστηριοποιούνται εντός του οργανισμού. Είναι managers ή Διευθυντές. Έχουν αντίληψη και άμεση επαφή με τον οργανισμό και γνωρίζουν καλά τα προβλήματα και τα πλεονεκτήματα του.
2. Ελεύθεροι Επαγγελματίες – Εταιρείες Δημοσίων Σχέσεων που έχουν κυρίως συμβουλευτικό ρόλο προς τη Διοίκηση. Έχουν τη δυνατότητα να σχεδιάζουν και να υλοποιούν τα προγράμματα των Δ.Σ. υποστηρίζοντας τις διαδικασίες και τις δραστηριότητες με στελέχη που ανήκουν στο δυναμικό της εταιρείας τους.

Οι επαγγελματίες των Δημοσίων Σχέσεων πρέπει να διαθέτουν ισχυρή προσωπικότητα, ήθος και να χρησιμοποιούν τις τεχνικές των Δ.Σ. αλλά και να διαθέτουν τα στοιχεία αυτά που θα οδηγήσουν στην επιρροή ομάδων κοινού, πάντα στο πλαίσιο του σεβασμού της ανθρώπινης προσωπικότητας.

Καθήκον του επαγγελματία των Δημοσίων Σχέσεων είναι η παρουσίαση της αλήθειας, η τήρηση των κανόνων Δεοντολογίας και ο σεβασμός στην ανθρώπινη αξιοπρέπεια και υπόσταση.

3.3 Οι δημόσιες σχέσεις στην κοινωνία

«Η προσπάθεια για παροχή πληροφοριών στο κοινό, με στόχο την εναρμόνιση στάσεων και συμπεριφορών του κοινού με αυτές του οργανισμού» (Bernays, 1923)

«Η σχεδιασμένη και σταθερή προσπάθεια για τη δημιουργία και τη διατήρηση καλοπροαίρετης και αμοιβαίας κατανόησης μεταξύ ενός οργανισμού και των κοινών του» (Institute of Public Relations, 1978)

Η Επικοινωνία στις Δημόσιες Σχέσεις

- Μελέτη των μέσων επικοινωνίας που χρησιμοποιούνται στις δημόσιες σχέσεις
- Ανάπτυξη πλεονεκτημάτων και μειονεκτημάτων για τα πιο σημαντικά μέσα
- Σύγκριση μέσων επικοινωνίας
- Ανάδειξη σημαντικότητας του δελτίου τύπου

Μέσα επικοινωνίας των Δημοσίων Σχέσεων

- Δημοσιότητα και ΜΜΕ
- Τύπος, Τηλεόραση, Ραδιόφωνο
- Δελτία Τύπου

Δημοσιότητα είναι η απρόσωπη διέγερση της ζήτησης για ένα προϊόν, μια υπηρεσία ή μια επιχείρηση, μέσω αναγραφής ειδήσεων εμπορικού περιεχομένου σε έντυπα μέσα ή μέσω της εξασφάλισης μιας ευνοϊκής παρουσίασης στο ραδιόφωνο, την τηλεόραση ή κάποιο άλλο μέσο το οποίο δεν πληρώνεται από τον χρηματοδότη.

Τα μέσα επικοινωνίας των Δ.Σ.

- | | |
|------------------------|--|
| › Τύπος | › Άμεσο ταχυδρομείο |
| › Οπτικοακουστικά μέσα | › Προφορικός λόγος |
| › Ραδιοφωνία | › Χορηγίες |
| › Τηλεόραση | › Εταιρικές εφημερίδες |
| › Εκθέσεις | › Εταιρικό στίλ και εταιρική ταυτότητα |
| › Έντυπο υλικό | › Άλλες μορφές μέσων επικοινωνίας των Δ.Σ. |
| › Προσφερόμενα βιβλία | |

Η χρήση τους είναι αναγκαία γιατί έχουν μεγάλη εμβέλεια και υψηλά ποσοστά αποτελεσματικότητας (σχεδόν απόλυτη προσαρμογή στο κοινό το οποίο απευθύνονται). Επιπλέον, είναι από τις βασικές μορφές και μεθόδους άσκησης των θεμελιωδών Αρχών των Δημοσίων Σχέσεων.

Για την απόφαση του μέσου επικοινωνίας που θα χρησιμοποιήσουμε, ανάλογα με τις ανάγκες της επιχείρησης, είναι απαραίτητο να μελετήσουμε το κοινό στο οποίο απευθυνόμαστε, να γνωρίζουμε το μορφωτικό του επίπεδο καθώς και τις πολιτικοκοινωνικές συνθήκες.

Τα πλεονεκτήματα των ΜΜΕ

- Μέσω της εικόνας ισχυροποιείται το μήνυμα (πιο αποτελεσματικό & πιο άμεσο)
- Μεγάλη εμβέλεια (τοπικό ή εθνικό δίκτυο)
- Συνολική και όχι αποσπασματική προϊοντική ή εταιρική παρουσίαση
- Αν δεν είναι ζωντανή η εκπομπή δεν είναι άμεσο το μήνυμα (βιντεοσκόπηση εβδομάδες πριν)

Πλεονέκτημα: συνδυασμός κινητικών, οπτικών και ηχητικών χαρακτηριστικών

Μειονεκτήματα: Καθορισμένος χρόνος – υψηλό κόστος μετάδοσης

Το Δελτίο Τύπου

Το Δελτίο Τύπου είναι ουσιαστικά η εικόνα της επιχείρησης. Απαντά στα βασικά ερωτήματα: ποιος, τι, γιατί, πού, πότε και πώς. Σε ένα Δελτίο Τύπου παρουσιάζουμε τα γεγονότα με δημοσιογραφικό τρόπο, χωρίς να δίνουμε την αίσθηση διαφήμισης. Πρέπει να έχει μορφή πυραμίδας (στις πρώτες γραμμές τα σημαντικά στοιχεία κτλ.).

Το Δελτίο Τύπου πρέπει να είναι γραμμένο κατάλληλα, αναλόγως το μέσο που αποστέλλεται, να περιορίζεται στο θέμα που διαπραγματεύεται, να έχει δημοσιογραφικό ύφος και όχι μυθιστορηματικό. Πρέπει επίσης να είναι σύντομο, ειδικά όσα απευθύνονται στο ραδιόφωνο ή την τηλεόραση, γιατί το κοινό χάνει εύκολα την επαφή.

Τεχνικές συγγραφής Δελτίου Τύπου

- Σύντομες παράγραφοι, μικρές λέξεις, σύντομες φράσεις. (Έτσι δεν υπάρχει και κίνδυνος τροποποίησης από την εφημερίδα)
- Λιγότερο από μία σελίδα
- Όχι απόλυτες φράσεις (π.χ. μοναδικό, εξαντλητική έρευνα)
- Να μην μεταφέρονται απόψεις ηγετικών στελεχών
- Λογότυπο της επιχείρησης στο επάνω μέρος, χωρίς όμως να είναι φανταχτερό (να μη φαίνεται σαν διαφήμιση)
- Απλός τίτλος (ακριβώς το θέμα)
- Όχι υπογραμμίσεις αλλά μόνο πλάγια γράμματα
- Τελείες στις συντομογραφίες
- Εισαγωγικά μόνο στον πλάγιο λόγο
- Δεν χρησιμοποιείται η λέξη προσφάτως ή τελευταίως ή την επόμενη Δευτέρα, που είναι κάτι αόριστο, γιατί έτσι θα θεωρηθεί παλιό.

Αξιολόγηση Δελτίων Τύπου

- Εσωτερικός έλεγχος και αξιολόγηση:
 - «Πήγαν όλα όπως επιδιώκαμε;»
 - «Τι λάθη έγιναν;»
 - «Τι θα μπορούσαμε να είχαμε κάνει;»

- Υπήρχε κάλυψη από ΜΜΕ;
- Οικονομικός απολογισμός. Μείναμε εντός προϋπολογισμού;
- Προσπαθούμε να είμαστε όσο το δυνατόν πιο αντικειμενικοί για να μην επαναλάβουμε τα ίδια λάθη.

Οι PR practitioners αξιολογούν τις Δημόσιες Σχέσεις ως διαδικασία στρατηγικής επικοινωνίας που χτίζει αμοιβαία επωφελείς σχέσεις μεταξύ οργανισμών/εταιρειών και κοινού.

Πού χρειάζονται τα PR;

- ▶ Δημιουργία-Διατήρηση ισορροπιών μεταξύ τμημάτων, έμψυχου υλικού, συνεργατών
- ▶ Ευελιξία επικοινωνίας με εσωτερικούς και εξωτερικούς συνεργάτες
- ▶ Υπερίσχυση θέσης και γνώμης
- ▶ Δημιουργία θετικής εικόνας
- ▶ Lobbying

PR: η τέχνη του «πραγματικού»

Οι Δημόσιες Σχέσεις έχουν να κάνουν με τη φήμη – το αποτέλεσμα αυτού που κάνετε, αυτού που λέτε και αυτού που λένε οι άλλοι για εσάς. Οι Δημόσιες Σχέσεις είναι ο κλάδος που φροντίζει τη φήμη, με στόχο να κερδίσει την κατανόηση και την υποστήριξη και να επηρεάσει τη γνώμη και τη συμπεριφορά. Είναι η προγραμματισμένη και διαρκής προσπάθεια για την εδραίωση και τη διατήρηση της καλής θέλησης και της αμοιβαίας κατανόησης μεταξύ ενός οργανισμού και του κοινού του.

(Chartered Institute of PR, United Kingdom)

3.4 Δημόσιες Σχέσεις και Προώθηση Πωλήσεων (Marketing)

Το Μάρκετινγκ ή Προώθηση Πωλήσεων είναι η επιστήμη της αγοράς που ασχολείται με τη δημιουργική δράση και τη συνεργασία εκείνων των υπηρεσιών κάθε επιχειρηματικής δραστηριότητας, με σκοπό την επίδωξη του κέρδους από τη σχέση επιχείρησης και πελάτη.

Σύμφωνα με ορισμένες άλλες απόψεις, η Προώθηση Πωλήσεων είναι:

- Η συγκέντρωση, ταξινόμηση και ανάλυση όλων των σχετικών με τη μεταβίβαση και πώληση των εμπορευμάτων και των υπηρεσιών από τον παραγωγό στον καταναλωτή.
- Η χρησιμοποίηση της επιστημονικής μεθοδολογίας για την επίλυση των προβλημάτων που αναφέρονται στη διαμονή, στην προώθηση με σκοπό την αύξηση των πωλήσεων, στη συμπίεση του κόστους διάθεσης και στη μεγιστοποίηση του κέρδους.

Η προώθηση πωλήσεων επιδιώκει:

1. Τον προσανατολισμό της παραγωγής στις επιθυμίες του καταναλωτή.
2. Τη δημιουργία νέων προϊόντων για την καλύτερη ικανοποίηση αυτής της επιθυμίας.
3. Τη διευκόλυνση του καταναλωτή για την ικανοποίηση των επιθυμιών του με το συγκεκριμένο προϊόν, δηλαδή την τοποθέτησή του στο σωστό τόπο, χρόνο, στη σωστή θέση, τιμή κτλ.

Για την επίτευξη των στόχων αυτών απ' το μάρκετινγκ ερευνώνται διάφορες δραστηριότητες, μεταξύ των οποίων: η συσκευασία, η τιμολόγηση, η διαφήμιση, οι Δημόσιες Σχέσεις, η πώληση, η προώθηση των πωλήσεων, η έρευνα της αγοράς, οι εξαγωγές, η αποθήκευση κ.ά.

Ομοιότητες και διαφορές

Συσχετίζοντας τις λειτουργίες του μάρκετινγκ και των Δημοσίων Σχέσεων παρατηρούμε τα εξής:

- Οι Δημόσιες Σχέσεις και η Προώθηση Πωλήσεων είναι ανεξάρτητες λειτουργίες επικοινωνίας και διαφέρουν τόσο στις προοπτικές όσο και στις ιδιότητές τους.
- Οι Δημόσιες Σχέσεις και η Προώθηση μοιράζονται κάποιο κοινό έδαφος.
- Οι Δημόσιες Σχέσεις, καθώς και άλλες λειτουργίες επικοινωνίας, πολλές φορές εξυπηρετούν τις ανάγκες της Προώθησης.
- Η σύνδεση αυτών των λειτουργιών με την Προώθηση Πωλήσεων έχει ως αποτέλεσμα οι αποδόσεις να είναι θετικές, γόνιμες και σταθερές.
- Η αλληλεξάρτηση της λειτουργίας της Προώθησης και των Δημοσίων Σχέσεων έγκειται στο γεγονός ότι η συμβολή των Δημοσίων Σχέσεων, τόσο στην έρευνα όσο και στην κατάκτηση της αγοράς, είναι να εξασφαλίζουν με την αύξηση του γοήτρου της εταιρείας το έδαφος πάνω στο οποίο το μάρκετινγκ θα πετύχει, με επιστημονικές αναλύσεις και συνθήκες παραγωγής και εμπορίας, τη διάθεση του προϊόντος.

3.4.1 Σκοπός και στόχοι μάρκετινγκ

«Μάρκετινγκ είναι η διαδικασία με την οποία οργανισμοί και επιχειρήσεις επικοινωνούν την αξία ενός προϊόντος, μιας υπηρεσίας ή ενός brand στους πελάτες, με σκοπό την προβολή ή/και την πώληση του προϊόντος, της υπηρεσίας ή του brand» (Wikipedia). Διευρύνοντας τον παραπάνω ορισμό μπορούμε να περιγράψουμε το Μάρκετινγκ ως την οργάνωση και τη διαχείριση ανταλλαγής (υπηρεσιών, πληροφοριών, διαχρονικών σχέσεων, εμπειριών) μεταξύ ενός portal και των χρηστών, ώστε να εκπληρώνονται οι στόχοι του portal και να ενισχύονται οι σχέσεις με τους χρήστες.

Το Μείγμα Μάρκετινγκ (marketing mix) προτάθηκε από τον Jerome McCarthy και αποτελεί ένα από τα βασικά εργαλεία κάθε επιχείρησης – ενημερωτικής ιστοσελίδας, με σκοπό την επίτευξη των στόχων της, όπως την αύξηση της επισκεψιμότητας, αύξηση των προβολών της σελίδας, αύξηση συνδρομών και χορηγιών κτλ. Το Μείγμα Μάρκετινγκ είναι γνωστό και ως 4P (από τα αρχικά κάθε λέξης στα αγγλικά), τα οποία είναι: Το προϊόν/υπηρεσία (product), η τιμή (price), η τοποθεσία/δίκτυα διανομής (place), η προώθηση (promotion).

Το ψηφιακό μάρκετινγκ διακρίνεται από τέσσερα χαρακτηριστικά που το διαφοροποιούν: είναι συμμετοχικό, κοινοτικό, ισότιμο και εξατομικευμένο.

Ως εργαλείο επικοινωνίας, το ψηφιακό μάρκετινγκ είναι:

- Πιο συμμετοχικό, καθώς παρέχει νέους τρόπους επαφής με αμέτρητους υποψήφιους χρήστες και με πολύ χαμηλότερο κόστος από τα παραδοσιακά μέσα.

- Πιο κοινοτικό, δεδομένου ότι, μέσω των ψηφιακών κοινοτήτων, το φάσμα της επικοινωνίας διευρύνεται και η επικοινωνία μετατρέπεται από «ένας προς πολλούς» σε «πολλοί προς πολλούς».
- Πιο ισότιμο, δεδομένου ότι έχουν πρόσβαση στην ψηφιακή επικοινωνία άτομα ανεξαρτήτως κοινωνικής τάξης και οικονομικής επιφάνειας.
- Πιο εξατομικευμένο, καθώς τα κοινωνικά μέσα δικτύωσης επιτρέπουν στους καταναλωτές να επιλέγουν το περιεχόμενο των πληροφοριών που λαμβάνουν. (Mangold & Faulds, 2009)

Στην περίπτωση των διαδικτυακών επιχειρήσεων, το στρατηγικό όραμα είναι απαραίτητο για την ολοκληρωμένη εικόνα και τον συντονισμό των προσπαθειών και των προτεραιοτήτων παρά για τη μακροπρόθεσμη στρατηγική. Ο κύριος λόγος είναι η αβεβαιότητα του περιβάλλοντος και οι συνεχώς εξελισσόμενες δυνατότητες μιας ενημερωτικής ιστοσελίδας, που της δίνουν τη δυνατότητα να δημιουργήσει ανταγωνιστικό πλεονέκτημα και να εφαρμόζει συνεχώς αλλαγές και δοκιμές.

Οι βασικοί στόχοι κάθε ενημερωτικής ιστοσελίδας είναι η αύξηση της επισκεψιμότητας στο portal και η αύξηση των χορηγιών – εσόδων από τους διαφημιζόμενους. Οι στόχοι αυτοί θα επιτευχθούν ανάλογα με τη στρατηγική που θα ακολουθήσει η σελίδα.

3.4.2 KPI'S – Key Performance Indicators

Τα KPIs βοηθούν στην καλύτερη κατανόηση της ιστοσελίδας σας. Τα KPIs είναι επίσης γνωστά και ως Μετρητές Απόδοσης (Performance Metrics) ή Δείκτες απόδοσης (Performance Ratios).

Μία ενημερωτική/ψυχαγωγική ιστοσελίδα πρέπει να θεσπίσει τους στόχους και τη στρατηγική της, και στη συνέχεια να επιλέξει τα καταλληλά KPIs που αντικατοπτρίζουν καλύτερα τους στόχους αυτούς. Για παράδειγμα, εάν ο στόχος μιας ενημερωτικής ιστοσελίδας είναι να έχει την ταχύτερη ανάπτυξη στον κλάδο της, κύριος δείκτης απόδοσής της μπορεί να είναι το μέτρο της αύξησης των χρηστών που επισκέπτονται το site από έτος σε έτος. Σε αυτή την περίπτωση, τα KPIs θα πρέπει να αναφέρονται στην ετήσια έκθεσή της.

Επίσης, τα KPIs θα πρέπει να αποτελούν σταθερά ολόκληρου του οργανισμού και όχι μεμονωμένων τμημάτων. Παρ' όλο που μερικοί δείκτες μπορεί να αναφέρονται σε συγκεκριμένους τομείς της εταιρείας, η συνεργασία και η επικοινωνία ολόκληρου του οργανισμού είναι το κλειδί για την επιτυχημένη χρήση τους.

Ωστόσο, υπάρχουν και κάποιες δυσκολίες σχετικά με την εφαρμογή των KPIs. Στην πράξη, σε αντίθεση με τον αρκετά χαλαρό ορισμό τους και την υπερβολική χρήση τους, πρόκειται για μία αρκετά περίπλοκη διαδικασία. Για πολλούς λοιπόν αποτελούν την περιγραφή οποιασδήποτε μορφής δεδομένων και επίδοσης, που χρησιμοποιείται για τη μέτρηση της απόδοσης της επιχείρησης. Αντί για σαφή προσδιορισμό των αναγκών για πληροφόρηση και στη συνέχεια τον προσεκτικό σχεδιασμό και επιλογή των καταλληλότερων δεικτών, συχνά παρατηρούμε μία άκρως παθητική αντιμετώπιση: δηλαδή προσδιορίζονται μόνο όσα είναι εύκολο να μετρηθούν, συλλέγονται και αναφέρονται μόνο τα στοιχεία που είναι εύκολα προσβάσιμα και μετά καταλήγουμε να αναρωτιόμαστε τι ακριβώς θα κάνουμε με όλα αυτά τα δεδομένα και τους αριθμούς.

Η επιλογή του κατάλληλου KPI είναι άμεσα συνδεδεμένη με την κατανόηση των αναγκών της ιστοσελίδας και την εκτίμηση της τρέχουσας κατάστασης. Οι ανάγκες αυτές ποικίλουν ανάμεσα στα διαφορετικά μέρη και τμήματα της επιχείρησης, όπου σκοπός ενός KPI είναι να απεικονίζει τις βελτιώσεις και τις αδυναμίες μιας λειτουργίας (ενός τμήματος) με βάση την υπάρχουσα κατάσταση και τη δυνητική θέση. Για παράδειγμα, KPI του εμπορικού τμήματος είναι η αύξηση του τζίρου των εσόδων από χορηγίες/affiliates κτλ., ενώ KPI του τμήματος των συντακτών είναι η αύξηση της αλληλεπίδρασης (engagement) με το περιεχόμενο.

3.4.3 Social Media Marketing

Η Προώθηση ή το Μάρκετινγκ Κοινωνικής Δικτύωσης (Social Media Marketing) αποτελεί ένα από τα σημαντικότερα κομμάτια της ψηφιακής προώθησης και διαφήμισης προϊόντων (Digital Marketing). Αφορά τις ενέργειες που πραγματοποιούνται στα κοινωνικά δίκτυα (Facebook, Twitter, Youtube κτλ.) και αποσκοπούν στην προώθηση προϊόντων και υπηρεσιών των επιχειρήσεων.

Τα κοινωνικά δίκτυα έχουν διεισδύσει στην καθημερινότητα των καταναλωτών, αλλά έχουν επαναπροσδιορίσει και τον τρόπο με τον οποίο οι επιχειρήσεις επικοινωνούν με τους καταναλωτές. Στο πλαίσιο του μάρκετινγκ, τα κοινωνικά δίκτυα προσφέρουν τη δυνατότητα σε έναν καταναλωτή να επικοινωνήσει γρήγορα και με ελάχιστη προσπάθεια με εκατοντάδες ή και χιλιάδες άλλους καταναλωτές. Από την πλευρά τους οι επιχειρήσεις παρακολουθούν τις συζητήσεις και τις διαδικτυακές κριτικές, προκειμένου να μάθουν τη γνώμη των χρηστών για τη μάρκα και τα προϊόντα τους, ώστε να βελτιώσουν την ποιότητα των προϊόντων και των υπηρεσιών, να προσαρμοστούν στις προτιμήσεις των καταναλωτών, να ακούσουν τι λέγεται συγκριτικά για τους ανταγωνιστές τους και να προσελκύσουν με ενέργειες διαμέσου των κοινωνικών δικτύων περισσότερους πελάτες.

Οι περισσότεροι χρήστες του διαδικτύου (περί το 75%) χρησιμοποιούν τα μέσα κοινωνικής δικτύωσης (social media) για να κάνουν ευρέως γνωστά τα χόμπι, τις συνήθειες, ακόμα και την τοποθεσία τους, ανά πάσα ώρα και στιγμή. Το γεγονός αυτό καθιστά τα social media θησαυρό ενημέρωσης και στοχευμένης προσέγγισης των χρηστών. Ο χειρισμός αυτών των προσδοκιών έχει τη δυνατότητα να μετατρέπει μια κοινωνική δέσμευση σχετικά με τη χρήση των σελίδων και των κοινωνικών πλατφόρμων σε μία ανοιχτή λεωφόρο μάρκετινγκ ώστε να επεκταθεί η ατομική ή επιχειρηματική δραστηριότητα στο ευρύ κοινό. Το Facebook, Twitter, Google+, LinkedIn και κτλ. αποτελούν σημαντικά εργαλεία για την εφαρμογή της πιο επιτυχημένης στρατηγικής για κάθε επιχείρηση.

Κατηγορίες Κοινωνικών δικτύων

- Ιστότοποι κοινωνικής δικτύωσης (Facebook, MySpace, Google+, Faceparty)
- Ιστότοποι ανταλλαγής ταξιδιωτικών εμπειριών και κριτικών (Tripadvisor, Yelp)
- Ιστότοποι κοινής χρήσης για δημιουργικά έργα
- Ιστότοποι διαμοιρασμού βίντεο (Youtube)
- Ιστότοποι διαμοιρασμού εικόνων (Flickr, Pinterest, Instagram)
- Ιστότοποι διαμοιρασμού μουσικής (Jamendo)
- Ιστότοποι ανταλλαγής / διαμοιρασμού περιεχομένου με βοήθεια (Piczo)

- Ιστότοποι διαμοιρασμού γενικής πνευματικής ιδιοκτησίας (Creative Commons)
- Ιστότοποι διαμοιρασμού περιεχομένου που παράγεται από τους χρήστες / Blogs
- (Apple.com, P&G's Vocalpoint)
- Ιστότοποι-χορηγία από επιχειρήσεις / help sites
- (Dove's Campaign for Real Beauty, click2quit.com)
- Ιστότοποι κοινωνικής δικτύωσης που λειτουργούν μόνο με προσκλήσεις (ASmallworld.net)
- Ιστότοποι επαγγελματικής δικτύωσης (LinkedIn)
- Ιστότοποι συνεργατικής παροχής περιεχομένου (Wikipedia)
- Πλατφόρμες εικονικής πραγματικότητας (Second Life)
- Εμπορικές κοινότητες (eBay, Amazon, iStockphoto)
- Podcasts
- Ιστότοποι διαμοιρασμού πληροφοριών & Forums (Current TV)
- Ιστότοποι διαμοιρασμού εκπαιδευτικού υλικού (MIT Open Course Ware, MERLOT)
- Κοινότητες ανοικτού κώδικα (Linux.org)
- Ιστότοποι Bookmarking (Digg, Reddit)

Το Facebook είναι η δεύτερη μεγαλύτερη πηγή επισκεψιμότητας παραπομπών στους εκδότες περιεχομένου, αντιπροσωπεύοντας το 24% της συνολικής κίνησης, ακόμη και μετά από ένα έτος απότομης πτώσης. Το Twitter, για λόγους σύγκρισης, αντιπροσωπεύει μόλις το 3% της συνολικής επισκεψιμότητας παραπομπών.

Διαφημίσεις σε Facebook/Instagram/Messenger

Facebook

Το Facebook είναι μια κοινότητα όπου οι άνθρωποι μπορούν να συνδεθούν με τους φίλους, την οικογένεια και τα θέματα που τους ενδιαφέρουν καθημερινά. Είναι ένα μέρος που συγκεντρώνει υπο-κοινότητες και ενθαρρύνει την αυτο-έκφραση. Καθώς μεγαλώνει μια κοινότητα, το Facebook επιδιώκει να δημιουργήσει μια ασφαλή και σεβαστή εμπειρία που επιτρέπει στους ανθρώπους να μοιράζονται υπεύθυνα.

Τα 3 βασικά χαρακτηριστικά του είναι το Χρονολόγιο (ιστορικό δραστηριοτήτων), το News Feed (διαρκής τροφοδοσία ειδήσεων) και το κουμπί Like.

Αναρτήσεις στο News Feed: Το News Feed είναι η σελίδα όπου προβάλλονται όλες οι ανακοινώσεις-δημοσιεύσεις των φίλων. Σύμφωνα με έρευνες, οι χρήστες αφιερώνουν το περισσότερο χρόνο τους εκεί, ενώ, στη συνέχεια, στο προφίλ και στις φωτογραφίες τους. Συνεπώς, είναι σημαντικό για μια επιχείρηση να εμφανίζεται στο News Feed των χρηστών και υπάρχουν διάφοροι τρόποι για να επιτευχθεί αυτό. Αρχικά, υπάρχει η δυνατότητα των απλήρωτων αναρτήσεων-ανακοινώσεων για φίλους οι οποίες δηλώνουν πως κάποιος φίλος συμμετέχει ενεργά σε ένα εμπορικό σήμα.

Προωθούμενες αναρτήσεις στο News Feed: Αφορούν τις διαφημίσεις επί πληρωμή, που αρχικά προβάλλονται ως απλές αναρτήσεις και μετέπειτα οι επιχειρήσεις πληρώνουν ώστε να διανεμηθούν περαιτέρω, μεταξύ φίλων, φίλων των φίλων ή μη φίλων στο News Feed. Οι αναρτήσεις αυτές

μπορεί να είναι βίντεο, φωτογραφίες, προσφορές, ή να παραπέμπουν στη σελίδα της εταιρείας στο Facebook.

Κουμπί Reaction: Αποτελεί ίσως την πιο χαρακτηριστική λειτουργία στο Facebook. Αρχικά, έκανε την εμφάνισή του το 2009 στο Facebook ως κουμπί με ένα μόνο reaction, το “Like”, και το 2010 εφαρμόστηκε ως πρόσθετο σε άλλες διαδικτυακές τοποθεσίες. Δίνει τη δυνατότητα στους χρήστες να εκφράζονται για τα θέματα που παρακολουθούν. Η απόκτηση όσων περισσότερων Likes στο Facebook γίνεται, είναι, εδώ και αρκετό καιρό, μια τάση που, όπως έχει μελετηθεί, αποφέρει καρπούς στο online marketing. Το Facebook συλλέγει πληροφορίες από τις συμπεριφορές των χρηστών μέσω του κουμπιού Like. Καθημερινά, υπολογίζεται ότι γίνονται 2,7 δις Likes/Reactions, δηλαδή κάθε χρήστης πατάει το like τρεις φορές την ημέρα. Αργότερα, προστέθηκαν και άλλα reactions σε αυτό το κουμπί. Πλέον, ο χρήστης, πατώντας παρατεταμένα το κουμπί Like, έχει εφτά επιπλέον επιλογές για να εκφραστεί: Αγάπη (love), Γέλιο (haha), Ικανοποίηση (yay), Έκπληξη (wow), Λύπη (sad), Θυμό (angry) και Φροντίδα (Care). Παρόμοια κουμπιά είναι το Share και η Κοινοποίηση.

Το δημοφιλέστερο Social Network στον πλανήτη δίνει πολλές ευκαιρίες για μάρκετινγκ και παρέχει πολλά εργαλεία προώθησης και διαφήμισης εμπορικών σημάτων, και κατ’επέκταση προϊόντων και υπηρεσιών.

Η οικογένεια εφαρμογών και υπηρεσιών του Facebook υποστηρίζει πολλούς τύπους διαφήμισεων στο Facebook, το Instagram, το Audience Network και το Messenger. Κάθε διαφήμιση αποτελείται από επιμέρους στοιχεία:

- Το κοινό (σε ποιους προβάλλεται)
- Τον στόχο (π.χ. επισκέψεις, αγορές κτλ.)
- Τον οικονομικό προϋπολογισμό (budget) & τη Διάρκεια της διαφημιστικής καμπάνιας
- Τη μορφή (πώς φαίνεται)
- Την τοποθέτηση (σε ποια μέσα προβάλλεται)

Instagram

Όσον αφορά τα εργαλεία μάρκετινγκ στο Instagram, αυτά διατίθενται σταδιακά και δεν είναι όλα σε λειτουργία. Οι χορηγούμενες διαφημίσεις με το εικονίδιο «χορηγούμενη» πάνω δεξιά και ένα κουμπί προτροπής κάτω από την εικόνα παρεμβάλλονται στις ροές των χρηστών μαζί με εικόνες που κοινοποιούνται από τους φίλους και άλλους λογαριασμούς Instagram που ακολουθούν. Για την εμφάνιση διαφημίσεων στο Instagram θα πρέπει να διατίθεται και εταιρικός διαφημιστικός λογαριασμός στο Facebook, καθώς η οργάνωση μιας Instagram καμπάνιας πραγματοποιείται μέσα από το Facebook ad management tools και από το Facebook Power Editor.

Messenger

Οι χρήστες αλληλεπιδρούν συχνά με επιχειρήσεις στο Messenger. Κάθε μήνα, ανταλλάσσονται πάνω από 2 δισεκατομμύρια μηνύματα μεταξύ χρηστών και επιχειρήσεων. Οι διαφημίσεις στο Messenger αποτελούν ένα νέο μέσο σύνδεσης με υπάρχοντες και μελλοντικούς πελάτες σε αυτό το χώρο, με τη χρήση των ισχυρών επιλογών στόχευσης του Facebook. Οι διαφημίσεις στο Messenger λειτουργούν όπως ακριβώς οι διαφημίσεις στις άλλες πλατφόρμες του Facebook. Οι διαφημίσεις στο Messenger προβάλλουν αυτόματα τις διαφημίσεις στην τοποθέτηση που είναι πιο πιθανό να σας

εξασφαλίσει τα αποτελέσματα της εκστρατείας σας με το χαμηλότερο δυνατό κόστος. Μπορείτε επίσης να χρησιμοποιήσετε το ίδιο δημιουργικό για το Messenger που χρησιμοποιείτε ήδη για το Facebook και το Instagram.

Οι διαφημίσεις στο Messenger εμφανίζονται στους χρήστες στην αρχική οθόνη της εφαρμογής Messenger για κινητά. Όταν πατούν πάνω σε μια διαφήμιση κατευθύνονται στον προορισμό που επιλέξατε κατά τη διαδικασία δημιουργίας των διαφημίσεων, είτε πρόκειται για τον ιστότοπο ή την εφαρμογή, είτε για μια συζήτηση με την επιχείρησή σας στο Messenger.

Προβολή διαφημίσεων σε κινητές συσκευές

Η χρήση των smartphone (έξυπνων κινητών) και των tablet ολοένα αυξάνεται. Ενδεικτικά να αναφέρουμε πως περίπου 700 εκατομμύρια άνθρωποι μπαίνουν στο Facebook μέσω των smartphone τους. Σχετικά με τις διαφημίσεις των κινητών, λόγω του μικρού μεγέθους της οθόνης τους, οι διαφημίσεις μάρκετινγκ εμφανίζονται στο News Feed και όχι στα δεξιά της οθόνης. Πρόκειται για τις διαφημίσεις με στόχο την επισκεψιμότητα. Τα έσοδα από τις διαφημίσεις των κινητών στο Facebook παρουσιάζουν αυξητική πορεία τα τελευταία χρόνια.

Διαφημίσεις στη Google

Το AdWords έχει εξελιχθεί στη βασική πηγή εσόδων της Google. Τα συνολικά διαφημιστικά έσοδα ανήλθαν στα 43,7 δισεκατομμύρια δολάρια στις ΗΠΑ το 2012. Με το AdWords έχετε πολλούς τρόπους για να προσεγγίσετε τους ενδιαφερόμενους που στοχεύετε, όπως οι διαφημίσεις αναζήτησης βάσει κειμένου, οι διαφημίσεις προβολής με γραφικά, οι διαφημίσεις βίντεο YouTube ή οι διαφημίσεις εντός εφαρμογής για κινητά.

Το ποσό που χρεώνεται ο διαφημιζόμενος καθορίζεται με βάση τον αριθμό των χρηστών που οδηγούνται στη διαφήμιση και πραγματοποιείται με τρεις τρόπους:

- **Το κόστος ανά 100 κλικ (CPC)**
Η προσφορά κόστους ανά κλικ (CPC) σημαίνει ότι πληρώνετε μόνο για κάθε κλικ στις διαφημίσεις σας. Για τις καμπάνιες με προσφορά CPC, ορίζετε μια μέγιστη προσφορά κόστους ανά κλικ ή απλώς ένα «μέγ. CPC» – αυτό είναι το μέγιστο ποσό που προτίθεστε να πληρώσετε για ένα κλικ στη διαφήμισή σας (εκτός αν έχετε ορίσει προσαρμογές προσφορών ή χρησιμοποιείτε Ενισχυμένο CPC).
- **Το κόστος ανά αγορά (CPA – Cost Per Acquisition)**
Το CPA-στόχος είναι μια έξυπνη στρατηγική προσφοράς του AdWords η οποία ορίζει προσφορές για να σας βοηθήσει να λάβετε όσο το δυνατόν περισσότερες μετατροπές εντός του στόχου-κόστους ανά απόκτηση πελάτη (CPA) που έχετε ορίσει. Χρησιμοποιεί προηγμένη μηχανική εκμάθηση, προκειμένου να βελτιστοποιεί αυτόματα τις προσφορές. Επίσης, παρέχει δυνατότητα υποβολής προσφορών κατά τη δημοπρασία, που προσαρμόζει τις προσφορές ειδικά για κάθε δημοπρασία.

- **Το κόστος ανά 1000 προβολές (CPM)**

Η προσφορά CPM σημαίνει ότι πληρώνετε βάσει του αριθμού εμφανίσεων (πόσες φορές εμφανίστηκαν οι διαφημίσεις σας) που λαμβάνετε στο δίκτυο εμφάνισης της Google.

Η Google προσφέρει επίσης στοχευμένη διαφήμιση κειμένου, banner, εμπλουτισμένες διαφημίσεις και άλλα. Το πρόγραμμα AdWords καλύπτεται από τοπικά, εθνικά και διεθνή δίκτυα προβολής.

Διαφημίσεις με λέξεις-κλειδιά

Το 2002, η Google εισάγει τις καμπάνιες με λέξεις-κλειδιά, όπου οι ιδιοκτήτες των ιστότοπων μπαίνουν στο διαδίκτυο και αποδέχονται την προβολή διαφημίσεων που προέρχονται από τη μηχανή αναζήτησης στα site τους και αμείβονται από τους διαφημιστές που επιθυμούν να προβάλλονται τα μηνύματά τους εκεί. Τα έσοδα από τα «κλικαρίσματα» καταλήγουν στον ιδιοκτήτη του site και στη μηχανή αναζήτησης, με τον ιδιοκτήτη να λαμβάνει κάποιες φορές ακόμα και τα μισά.

Σε αυτό το είδος μάρκετινγκ, οι εταιρείες αγοράζουν λέξεις-κλειδιά μέσω διαδικτυακής δημοπρασίας. Έτσι, όταν κάποιος καταναλωτής πληκτρολογήσει τη συγκεκριμένη λέξη-κλειδί, εμφανίζεται η διαφήμιση συνήθως στα δεξιά και στο πάνω μέρος της σελίδας. Επόμενο είναι πως όσα περισσότερα χρήματα διαθέσει μια επιχείρηση τόσο πιο ψηλά στα αποτελέσματα αναζήτησης θα βρεθεί. (Kenneth C.Laudon, Carol Guercio Traver, 10th Edition)

Τα διαφημιστικά μηνύματα της Google είναι σύντομα και αποτελούνται από έναν τίτλο 25 χαρακτήρων, δύο γραμμές κειμένου των 35 χαρακτήρων έκαστη και μια διεύθυνση URL των 35 χαρακτήρων επίσης.

Το Google AdWords είναι μια online υπηρεσία διαφήμισης που λειτουργεί με τη μορφή δημοπρασίας για την προβολή ενός σύντομου διαφημιστικού μηνύματος.

Το διαφημιστικό μήνυμα πρέπει να οδηγεί σε συγκεκριμένες ιστοσελίδες που ορίζει ο διαφημιζόμενος και εμφανίζεται στα αποτελέσματα αναζήτησης του Google Search για συγκεκριμένες λέξεις-κλειδιά.

Όταν κάποιος ψάχνει για μια συγκεκριμένη λέξη-κλειδί, η διαφήμιση της επιχείρησης εμφανίζεται στη σελίδα των αποτελεσμάτων της Google, αν η επιχείρηση έχει επιλέξει τη λέξη-κλειδί για τη διαφήμισή της.

Ολόκληρη η αυτοκρατορία της Google βασίζεται σε αυτή την ικανότητα να ταιριάζει τις σωστές ιστοσελίδες, με τη σωστή σειρά προτεραιότητας, με μια δεδομένη φράση αναζήτησης. Όταν ξεκίνησε η Google, έδειχνε μόνο τα αποτελέσματα των υπολογισμών της. Το AdWords είναι ένα διαφημιστικό μέσο το οποίο λειτουργεί με βάση το PPC (Pay Per Click), σε αντίθεση με άλλες μορφές διαφήμισης, όπου η πληρωμή γίνεται μόνο για το αποτέλεσμα: π.χ. επισκέπτες στον ιστότοπο.

Οι ενημερωτικές ιστοσελίδες δεν επιλέγουν αυτό τον τρόπο διαφήμισης καθώς δεν ταιριάζει στον τρόπο που συνήθως οι χρήστες θα ψάξουν να ενημερωθούν για κάτι μέσα από κάποια σχετική αναζήτηση στη μηχανή αναζήτησης.

< Σύνοψη >

Στη συγκεκριμένη διδακτική ενότητα μάθατε:

- Οι PR Practitioners αξιολογούν τις Δημόσιες Σχέσεις ως διαδικασία στρατηγικής επικοινωνίας που κτίζει αμοιβαία επωφελείς σχέσεις μεταξύ οργανισμών/ εταιρειών και κοινού.
- Η Γραμματέας Διεύθυνσης τις αξιολογεί ως αναγκαίο εργαλείο για την πραγμάτωση των πλάνων/projects που έχει θέσει.
- Πού είναι απαραίτητες οι Δημόσιες Σχέσεις.
- Τα κριτήρια αξιολόγησης της αποτελεσματικότητας της διαδικτυακής διαφήμισης και τον έλεγχο της αποτελεσματικότητας της διαφήμισης.

Ερωτήσεις αυτοαξιολόγησης εκπαιδευτικής ενότητας

- Οι Δημόσιες Σχέσεις στοχεύουν:
 - Στη δημιουργία σχέσεων αμοιβαίου συμφέροντος
 - Στη μελέτη και την ανάλυση με ακρίβεια της κοινής γνώμης
 - Στη δημιουργία επιτυχημένων προγραμμάτων
 - Όλα τα παραπάνω
- Οι Δημόσιες Σχέσεις λειτουργούν παράλληλα αλλά και μαζί με άλλες λειτουργίες της κάθε εταιρείας.
 Σωστό Λάθος
- Χαρακτηριστικά του επαγγελματία των Δημοσίων Σχέσεων είναι τα εξής:
 - Αλήθεια
 - Δικαιοσύνη
 - Ανυπομονησία
 - Ενέργεια
 - Ευελιξία
- Το ραδιοφωνικό υλικό είναι φθηνότερο από το τηλεοπτικό.
 Σωστό Λάθος
- Οι Δημόσιες Σχέσεις και η προώθηση είναι ανεξάρτητες λειτουργίες επικοινωνίας και διαφέρουν τόσο σε προοπτικές όσο και στις ιδιότητές τους.
 Σωστό Λάθος
- Ο Υπεύθυνος Δημοσίων Σχέσεων δεν πρέπει να συνεργάζεται με όλη τη διοίκηση.
 Σωστό Λάθος
- Προσοχή πρέπει να δίνεται μόνο στους καταναλωτές και όχι σε όλες τις ομάδες που συνεργάζεται η επιχείρηση (stakeholders).
 Σωστό Λάθος
- Παρά την εξέλιξη των Δημοσίων Σχέσεων μέσα στο χρόνο και την αναγνώριση της αποτελεσματικότητάς τους ως επιχειρηματικής λειτουργίας, δεν έχει ακόμα αναδειχτεί ο ανεξάρτητος χαρακτήρας τους.
 Σωστό Λάθος
- Μέσα Επικοινωνίας των Δημοσίων Σχέσεων αποτελούν τα:
 - Τύπος
 - Τηλεόραση
 - Ραδιόφωνο
 - Όλα τα παραπάνω
- Η προώθηση πωλήσεων επιδιώκει τον προσανατολισμό της παραγωγής στις επιθυμίες του καταναλωτή.
 Σωστό Λάθος

Απαντήσεις ερωτήσεων αυτοαξιολόγησης εκπαιδευτικής ενότητας

1-Δ, 2-Σ, 3-Α+Β+Δ+Ε, 4-Σ, 5-Σ, 6-Λ, 7-Λ, 8-Σ, 9-Δ, 10-Σ

4. Παρακολούθηση χρονοδιαγραμμάτων και υποχρεώσεων

◀ Σκοπός ▶

Σκοπός της συγκεκριμένης διδακτικής ενότητας είναι να μάθετε να διαχειρίζεστε το χρόνο, να κάνετε σωστό προγραμματισμό και να διαχειρίζεστε πολλές εργασίες ταυτόχρονα. Θα μάθετε πώς να βάζετε σε σειρά τις προτεραιότητές σας καθώς και πώς να αντιμετωπίζετε αποτελεσματικά τους «κλέφτες» του χρόνου σας.

◀ Προσδοκώμενα αποτελέσματα ▶

Όταν ολοκληρώσετε τη μελέτη του κεφαλαίου θα είστε σε θέση να:

- διαχειρίζεστε αποτελεσματικά το χρόνο σας,
- καθορίζετε σωστά τις προτεραιότητές σας.

◀ Έννοιες-κλειδιά ▶

- Time management
- Πληροφορία
- Προγραμματισμός
- Προϊστάμενος
- Λίστα
- Online Εργαλεία
- Οργάνωση

4.1 Διαχείριση Χρόνου (Time Management)

Τι ορίζουμε ως «προγραμματισμό»;

Προγραμματισμός είναι η προκαταβολική μελέτη για την εκτέλεση, σε ορισμένο χρόνο, οποιουδήποτε σκοπού ή πράξης σχετικά με τα μέσα, τους τρόπους, το χρόνο και τον τόπο εκτέλεσης αυτών, καθώς και η σύνταξη λεπτομερών σχεδίων, ενέργειας ή προγραμμάτων.

Ο προγραμματισμός έχει τρεις στόχους:

- ▶ Τον καθορισμό αντικειμενικών σκοπών
- ▶ Τον καθορισμό των μέσων και των τρόπων εκτέλεσης ή την πολιτική εκτέλεσης των επιδιωκόμενων αντικειμενικών σκοπών
- ▶ Τη σύνταξη προγραμμάτων δράσης

Με τον σωστό προγραμματισμό πετυχαίνουμε:

- ▶ Τον καταμερισμό και τη διαδοχή της εργασίας
- ▶ Τον συντονισμό όλων των ενεργειών
- ▶ Την ταχύτητα εκτέλεσης που απαιτείται και την αύξηση της απόδοσης
- ▶ Τη συνεργασία μεταξύ του προσωπικού
- ▶ Την αποφυγή συσσώρευσης εργασίας και απώλειας εργασίας χρόνου, χρήματος και υλικών

Οι γραμματείς πρέπει να διαχειρίζονται πολλά πράγματα ταυτόχρονα μέσα στην ημέρα (multitasking), όπως: άνοιγμα ηλεκτρονικής αλληλογραφίας, διαχωρισμός εργασιών κτλ. Το ίδιο ισχύει και για τους εργαζόμενους στα τμήματα υποδοχής των ξενοδοχείων, οι οποίοι διαχειρίζονται τους νέους επισκέπτες, τα αιτήματα των ήδη εγκατεστημένων πελατών κ.ά.

Ο τρόπος για να ανταπεξέλθουμε στις απαιτήσεις μιας τέτοιας θέσης προϋποθέτει ικανότητα multitasking, σωστή διαχείριση του χρόνου και του άγχους, οργανωτικές ικανότητες και ικανότητα ομαδικής εργασίας.

Το ετήσιο στρατηγικό πλάνο περιέχει:

- Στόχους που αφορούν την επιχείρηση
- Στόχους που αφορούν τον ανώτερό μου και εμένα
- Σειρά προτεραιότητας
- Διαχείριση deadlines

Το μηνιαίο πλάνο περιέχει:

- Τι πρέπει να γίνει κάθε μήνα για την πραγματοποίηση του ετήσιου στόχου
- Ημερολόγιο και μηνιαίες δραστηριότητες (αναφορές, συναντήσεις κ.ά.)

Το εβδομαδιαίο πρόγραμμα περιέχει:

- «Σπασμένο» το μηνιαίο πλάνο σε 4 εβδομάδες
- Προσδιορισμό επιπέδου σπουδαιότητας των εργασιών
- Διαχείριση deadlines

Χρήσιμα εργαλεία για τη διαχείριση χρόνου, όπως τα προγράμματα outlook ή το google calendar, που έχουν συστήματα υπενθύμισης, μπορούν να βοηθήσουν στην κατηγοριοποίηση.

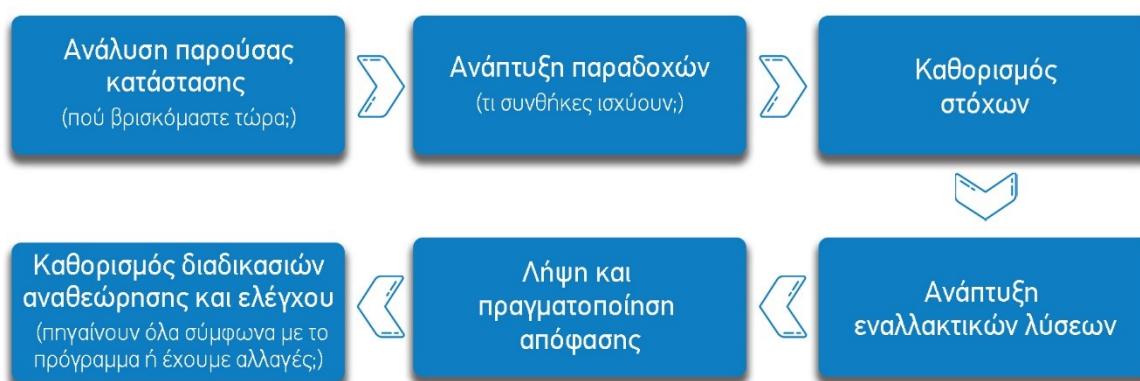
Τα καλύτερα online εργαλεία για τη διαχείριση εκκρεμοτήτων και προγραμματισμού είναι το toggl (www.toggl.com), το asana (www.asana.com) και το trello (www.trello.com).

Άλλα συστήματα διαχείρισης χρόνου είναι τα:

- Follow up systems (συστήματα ελέγχου και παρακολούθησης πορείας εργασιών με υπενθυμίσεις)
- Filing trays (αρχεία σε συρτάρια εκκρεμοτήτων, επείγοντα, σήμερα)

Προγραμματισμός των ημερησίων εργασιών – καθηκόντων

Η πρώτη μας ενέργεια κάθε μέρα είναι να θέσουμε προτεραιότητες, άρα να προγραμματίσουμε σωστά τις ενέργειες που πρέπει να πραγματοποιήσουμε. Η διαδικασία του σωστού προγραμματισμού περιλαμβάνει τα εξής στάδια:



Για τη σωστή διαχείριση χρόνου – προγραμματισμού χρειάζεται να έχουμε προχωρήσει σε διαχωρισμό ανάλογα με τον βαθμό σπουδαιότητας:

1. Δημιουργία σωστής λίστας των ημερησίων εργασιών μας
2. Δημιουργία λίστας βραχυπρόθεσμων και μακροπρόθεσμων εργασιών
3. Λίστα μη επειγόντων (συζητήσεις, εργασίες ρουτίνας, σχεδιασμός κάτι νέου)
4. Λίστα επειγόντων – σημαντικών (αλληλογραφία, τηλεφωνα, οργάνωση συναντήσεων, διαχείριση κρίσεων, προβλήματα, projects)

Ο Stephen R. Covey έφτιαξε τη μέθοδο των 4, ή αλλιώς τον «σταυρό», όπου κάθε εργασία-στόχος τοποθετείται σε ένα από τα 4 τετράγωνα:

1. Σημαντικό και επείγον
2. Σημαντικό αλλά όχι επείγον
3. Όχι σημαντικό αλλά επείγον
4. Όχι σημαντικό και όχι επείγον.

Αν και το πρώτο τετράγωνο «σημαντικό και επείγον» πρέπει να διαχειριστεί πρώτο, το καλύτερο εργαλείο για τον σωστό προγραμματισμό είναι να ξεκινάμε με τα σημαντικά προτού γίνουν επείγοντα, κι αυτό μπορεί να γίνει χρησιμοποιώντας το 2ο τετράγωνο.

Από τη στιγμή που θα αποφασίσουμε ποια είναι τα σημαντικά (ή όχι), τα επείγοντα (ή όχι), τότε πρέπει να τα βάλουμε σε σειρά προτεραιότητας μέσα στα 4 κουτάκια.

Μπορεί να αφιερώσετε ώρες για να προετοιμαστείτε, να ντυθείτε στην εντέλεια και να πάτε στο γραφείο κάποιου για να συζητήσετε ένα σημαντικό θέμα, αν όμως τύχει και χτυπήσει το τηλέφωνο την ώρα που είστε εκεί, κατά πάσα πιθανότητα θα αποκτήσει προτεραιότητα απέναντι της προσωπικής σας επίσκεψης.

ΜΗΤΡΑ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΤΟΥ ΧΡΟΝΟΥ

	Επείγον	Μη επείγον
Σημαντικό	<p>Δραστηριότητες:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Κρίσεις • Πιεστικά προβλήματα • Έργα με προθεσμία 	<p>Δραστηριότητες:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Πρόληψη • Οικοδόμηση σχέσεων • Αναγνώριση νέων ευκαιριών • Προγραμματισμός, αναψυχή
Μη σημαντικό	<p>Δραστηριότητες:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Επισκέψεις, τηλεφωνήματα που μας διακόπτουν • Αλληλογραφία • Συναντήσεις • Πιεστικά θέματα της στιγμής • Καθημερινές κοινωνικές δραστηριότητες 	<p>Δραστηριότητες:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Λεπτομέρειες της δουλειάς • Αλληλογραφία • Τηλεφωνήματα • Χάσιμο χρόνου • Ευχάριστες δραστηριότητες

Αν τηλεφωνήσετε σε κάποιον, λίγοι είναι εκείνοι που θα πουν: «Περίμενε, θα σου τηλεφωνήσω εγώ σε ένα τέταρτο». Κι όμως οι ίδιοι που θα σας απαντήσουν αμέσως είναι εκείνοι που θα σας αφήσουν να τους περιμένετε στο γραφείο μέχρι να ολοκληρώσουν την τηλεφωνική τους συνδιάσκεψη με κάποιον άλλο.

Στα επείγοντα θέματα πρέπει να πράττουμε άμεσα. Τα σημαντικά θέματα που δεν είναι τόσο επείγοντα απαιτούν μεγαλύτερη πρωτοβουλία. Αν δεν έχουμε ξεκάθαρη εικόνα τι είναι σημαντικό ή ποια αποτελέσματα επιθυμούμε, είναι εύκολο να περισπαστούμε και να αντιδράσουμε στο επείγον.

Κοιτώντας τα τέσσερα τεταρτημόρια της Μήτρας διαχείρισης του χρόνου, το 1^ο είναι και επείγον και σημαντικό. Σχετίζεται δηλαδή με τα σημαντικά αποτελέσματα που απαιτούν άμεση προσοχή. Τις δραστηριότητες του 1^{ου} τεταρτημρίου τις αποκαλούμε συνήθως κρίσεις ή προβλήματα. Όσο όμως περισσότερο εστιάζουμε εκεί τόσο αυτό διογκώνεται, καταναλώνοντας το 90% του χρόνου μας και καταδυναστεύοντάς μας.

Αποτελέσματα

- ✓ Στρες
- ✓ Εξάντληση
- ✓ Διαχείριση κρίσεων
- ✓ Υπερένταση

Άλλοι άνθρωποι αφιερώνουν πολύ χρόνο στο «επείγον» αλλά «μη σημαντικό» 3^ο τεταρτημόριο θεωρώντας ότι βρίσκονται στο 1^ο. Δαπανούν τον περισσότερο χρόνο αντιδρώντας σε πράγματα που είναι επείγοντα νομίζοντας ότι είναι και σημαντικά. Στη πραγματικότητα όμως, ο επείγων χαρακτήρας αυτών των πραγμάτων βασίζεται συχνά στις προτεραιότητες και στις προσδοκίες των άλλων ανθρώπων.

Αποτελέσματα

- ✓ Εστίαση στο βραχυπρόθεσμο
- ✓ Διαχείριση κρίσεων
- ✓ Χαμαιλεοντισμός στον χαρακτήρα
- ✓ Αίσθηση ότι πρόκειται για άχρηστους στόχους και προγράμματα
- ✓ Αίσθηση θύματος των περιστάσεων, εκτός ελέγχου
- ✓ Ρηχές και διαλυμένες σχέσεις

Οι άνθρωποι που περνούν το χρόνο τους αποκλειστικά στο 3ο και 4ο τεταρτημόριο δεν διεκπεραιώνουν αποτελεσματικά τις υποχρεώσεις τους και εξαρτώνται από τους άλλους για τα στοιχειώδη.

Το 2^ο τεταρτημόριο είναι η καρδιά της αποτελεσματικής προσωπικής διοίκησης και διαχείρισης χρόνου. Ασχολείται με πράγματα που δεν είναι επείγοντα αλλά είναι σημαντικά.

Αποτελέσματα

- ✓ Όραμα, προοπτική
- ✓ Ισορροπία
- ✓ Πειθαρχία
- ✓ Έλεγχος
- ✓ Λίγες κρίσεις

Ένας ακόμα τρόπος οργάνωσης των εργασιών μας είναι η μέθοδος ABC. Σύμφωνα με αυτή, οι εργασίες μπορούν να χαρακτηριστούν ως:

A: Πρέπει να γίνουν (υψηλής προτεραιότητας και κριτικής σημασίας).

B: Καλό είναι να γίνουν (υπάρχει προθεσμία και δεν έχουν υψηλή προτεραιότητα).

C: Μπορούν να γίνουν (δεν υπάρχει προθεσμία, χαμηλή προτεραιότητα, μικρές συνέπειες αν δεν ολοκληρωθεί η εργασία).

Γι' αυτό, τα βήματα της μεθόδου αυτής είναι:

1. Εντοπίζουμε τις εργασίες υψηλής προτεραιότητας
2. Εντοπίζουμε τις εργασίες δευτερεύουσας σημασίας
3. Εντοπίζουμε τις συνέπειες της ολοκλήρωσης ή μη της εργασίας
4. Ξεκινάμε με την πρώτη εργασία από την κατηγορία Α

Top tips για τη διαχείριση deadlines:

1. Βεβαιωθείτε ότι δεν υπάρχουν λάθος καταληκτικές ημερομηνίες – είναι σημαντικό όλες οι ημερομηνίες να υπάρχουν στο ημερολόγιο το δικό σας και του προϊστάμενού σας.
2. Επιβεβαιώνετε, συμφωνείτε και δεσμεύεστε για καταληκτικές ημερομηνίες μόνο για ό,τι αφορά εσάς και όχι για συναδέλφους χωρίς να έχετε πρώτα μιλήσει μαζί τους.
3. Επιμένετε στον προϊστάμενό σας να δίνει συγκεκριμένες ημερομηνίες και χρόνο για τις εργασίες που σας αναθέτει.
4. Κατανοείτε πάντα το λόγο του ορισμού της καταληκτικής ημερομηνίας και τις συνέπειες να χάσετε μια τέτοια ημερομηνία.
5. Όταν αναθέτετε μια εργασία σε άλλους πάντα να ορίζετε προθεσμία.
6. Μην αποδέχεστε ως καταληκτικές ημερομηνίες τύπου «Πρώτο πράγμα Δευτέρα πρωί» όταν σας το αναθέτουν την Παρασκευή στις 5 το απόγευμα.
7. Καταγράψτε την ημερομηνία στη φόρμα με τους στόχους ανά προτεραιότητα, στη λίστα με τις εργασίες που έχετε να κάνετε και στο ηλεκτρονικό σας ημερολόγιο.
8. Να δίνετε και εσείς καταληκτικές ημερομηνίες στον προϊστάμενό σας αν, για παράδειγμα, πρέπει να αποχωρήσετε νωρίτερα κάποια μέρα που πρέπει να ολοκληρωθεί ένα έργο.
9. Μην αφήνετε ποτέ για τελευταία στιγμή κάτι που έχει επείγουσα καταληκτική ημερομηνία.

Ο **χρυσός κανόνας** για το time management είναι να χρησιμοποιείτε πάντα την ώρα με την καλύτερη σας διάθεση και ενέργεια για τους πιο δύσκολους και απαιτητικούς στόχους.

Ο τρόπος που σας βοηθήσει να αποφασίσετε τη σειρά με την οποία πρέπει να τοποθετηθούν οι εργασίες στα κουτάκια είναι να απαντούν στα παρακάτω:

Επειδή; Αυτός ο στόχος είναι σημαντικός και επείγον επειδή... ο επισκέπτης πρόκειται να έρθει να παραλάβει τη λίστα την οποία εγώ πρέπει να έχω προετοιμάσει και αφήσει στην υποδοχή.

Μέχρι; Πρέπει να γίνει μέχρι τότε... γιατί ο επισκέπτης έχει check-in στις 14:00.

Γιατί; Ο επισκέπτης χρειάζεται περισσότερες κουβέρτες γιατί έχει κρύο.

Τα κυριότερα λάθη που μπορούμε να κάνουμε κατά τον προγραμματισμό μας είναι:

1. Ασαφείς προτεραιότητες, άρα λάθος σχεδιασμό
2. Μεγάλες, χωρίς λόγο, διακοπές
3. Απροθυμία να πει κάποιος ΌΧΙ
4. Do it yourself
5. Τηλεφωνική επικοινωνία

6. Email
7. Δρομολογούμε τις εύκολες διαδικασίες πριν από τις δύσκολες
8. Περιμένουμε το deadline πριν δράσουμε
9. Ασχολούμαστε με τα θέματα με βάση το χρόνο άφιξης
10. Κάνουμε τα επείγοντα πριν τα σημαντικά

4.2 Τομείς που επηρεάζονται από το χρόνο και τα πλεονεκτήματα της σωστής διαχείρισης

Η μέτρηση του χρόνου με τις ώρες, τα λεπτά και τις υποδιαιρέσεις τους σε παγκόσμιο επίπεδο δείχνει την επιτακτική ανάγκη των ανθρώπων να αποκτήσουν μια κοινή γλώσσα για να συνεννοηθούν. Άλλοτε θεωρούμε ότι ο χρόνος περνά πολύ γρήγορα και άλλοτε ότι περνά αργά. Όλοι όμως συμφωνούμε σε θεωρητικό επίπεδο ότι ο χρόνος είναι ανεκτίμητος και δεν πρέπει να τον σπαταλάμε (ή να τον αφήνουμε να περνά) χωρίς σκέψη.

Αρχές Διαχείρισης Χρόνου

Αρκετοί ερευνητές όπως οι Adair (2009), Jack Ferner (1995), Clayton (2010) και Limoncelli (2006) έχουν προσπαθήσει να προσδιορίσουν τις Αρχές Διαχείρισης Χρόνου.

Οι περισσότεροι, όμως, συμφώνησαν στα εξής:

- Ανάγκη για οργάνωση – σχεδιασμό των εργασιών
- Θέσιμο προτεραιοτήτων
- Καθορισμός στόχων
- Πειθαρχία – συγκέντρωση
- Αυτοαξιολόγηση, κ.ά.

4.3 Συνέπειες από τη δυσκολία διαχείρισης χρόνου

4.3.1 Διαχείριση χρόνου και εργασιακό άγχος

Το εργασιακό άγχος είναι ένας παράγοντας που έχει επίσης επιπτώσεις στη διαχείριση του χρόνου. Η ικανότητα του ατόμου να διατηρεί την ψυχραιμία του κάτω από συνθήκες εργασιακής πίεσης και να παραμένει παραγωγικό είναι απαραίτητη προϋπόθεση για να χρησιμοποιεί αποδοτικά τον διαθέσιμο χρόνο.

Το εργασιακό άγχος αποτελεί σημαντική ψυχολογική «φθορά» για τους εργαζόμενους, η οποία οδηγεί σε χαμηλή αποδοτικότητα, χαμηλή αυτοπεποίθηση και έλλειψη διάθεσης συνεργασίας με συναδέλφους ή το κοινό- πελάτες. Μια σειρά από άλλους παράγοντες, οι οποίοι, επίσης, είναι πολύ συχνοί σε διάφορα επαγγέλματα, επιτείνει το άγχος των εργαζομένων:

- Επαφή-εξυπηρέτηση κοινού-πελατών

- Συναντήσεις και συσκέψεις που αναπόφευκτα συνεπάγονται συγκρούσεις
- Υπερφόρτωση καθηκόντων και εργασιών
- Έλλειψη απαραίτητων πληροφοριών για τη διεκπεραίωση εργασιών
- Έλλειψη επαρκούς οργάνωσης, κατάλληλων δομών και εκσυγχρονισμένων διαδικασιών και μεθόδων, όσον αφορά την επιχείρηση

Πρέπει να τονιστεί ότι, ενώ κατά κανόνα οι ανωτέρω παράγοντες επιτείνουν το άγχος των εργαζομένων, υπάρχουν περιπτώσεις που ορισμένα άτομα τους εκλαμβάνουν ως ερεθίσματα και ευκαιρίες, για να διαχειριστούν αποτελεσματικά το χρόνο τους και αυξήσουν την απόδοσή τους για να ανταπεξέλθουν στις απαιτήσεις. Για παράδειγμα, ενώ οι προθεσμίες και τα στενά χρονικά όρια αποτελούν πρόβλημα για τους περισσότερους εργαζόμενους, ορισμένα άτομα λειτουργούν αποδοτικότερα μόνο όταν υπάρχουν προθεσμίες.

Όταν οι εργαζόμενοι βρίσκονται αντιμέτωποι με καταστάσεις πίεσης, δεν είναι σε θέση να διαπιστώνουν τις πραγματικές διαστάσεις των προβλημάτων και τείνουν να τις μεγεθύνουν, κλονίζοντας τη συναισθηματική σταθερότητά τους και προκαλώντας κρίσεις που επιτείνουν την ήδη βεβαρημένη κατάσταση.

Η συνειδητοποίηση του προβλήματος και ο εντοπισμός των αιτιών που προκαλούν άγχος είναι το πρώτο ουσιαστικό βήμα για την αντιμετώπισή του. Ο καθορισμός κατάλληλων στόχων, ο σωστός σχεδιασμός, ο προγραμματισμός και η οργάνωση των προτεραιοτήτων διευκολύνουν την παρακολούθηση της ροής των εργασιών και τη διατήρηση υψηλής απόδοσης.

4.3.2 Τεχνικές αντιμετώπισης & διαχείρισης του άγχους

Κάποιες βασικές κατηγορίες τεχνικών διαχείρισης του στρες είναι οι εξής:

- **Ασκήσεις χαλάρωσης:** Βοηθούν στη μείωση της έντασης των σχετικών συμπτωμάτων (πονοκέφαλοι, ημικρανίες, υπερένταση, αϋπνίες κ.ά.) αλλά και στην προετοιμασία του ατόμου να αναγνωρίζει τα συμπτώματα από τα αρχικά τους στάδια. Κοινό χαρακτηριστικό είναι ότι το άτομο αποκτά τη συνήθεια να σκέφτεται και να πράττει συνεχώς πιο ήρεμα και λειτουργικά.
- **Διαχείριση του χρόνου:** Όλοι μας παραπονιόμαστε ότι δεν έχουμε αρκετό χρόνο στη διάθεσή μας προκειμένου να εκπληρώσουμε τις υποχρεώσεις μας. Όμως, τις περισσότερες φορές το πρόβλημα του χρόνου δεν οφείλεται στην ποσότητά του αλλά στον τρόπο αξιοποίησής του. Σημαντικά στοιχεία στη διαχείριση χρόνου είναι η κατάρτιση προγραμμάτων (λίστες), η ιεράρχηση προτεραιοτήτων, η συγκέντρωση της προσοχής, η υποδιαίρεση των στόχων σε υπο-στόχους κτλ.

Βασικοί κανόνες για την αποτελεσματικότερη διαχείριση του χρόνου είναι:

- α) να εκτιμούμε σωστά πόσο χρόνο χρειαζόμαστε για να κάνουμε κάτι,
- β) να υπολογίζουμε ένα μικρό κενό ή διάλειμμα μεταξύ των δραστηριοτήτων,
- γ) να μάθουμε να λέμε «δεν μπορώ – δεν έχω χρόνο» αντί, στην προσπάθειά μας να εξυπηρετήσουμε τους πάντες ή να βγάλουμε περισσότερη δουλειά, να πιέζουμε το πρόγραμμά μας

δ) μέχρι να μάθουμε σωστά τα παραπάνω, αφού προσθέσουμε το σύνολο των υποχρεώσεων στην ατζέντα μας, να υπολογίσουμε 20-30% παραπάνω χρόνο. Έτσι αποφεύγουμε να φτάνουμε αργοπορημένοι, να μη μας φτάνει ο χρόνος για τις συναντήσεις μας και να μη μας μένει χρόνος για τον εαυτό μας!

- **Τεχνικές διεκδικητικής συμπεριφοράς:** Ενίσχυση της ικανότητας του ατόμου να υπερασπίζεται τα δικαιώματά του χωρίς να αρνείται τα δικαιώματα των άλλων και χωρίς να είναι επιθετικός ή προσβλητικός.
- **Τεχνικές επίλυσης προβλημάτων:** Εκπαίδευση σε τεχνικές αποτελεσματικής αντιμετώπισης προβλημάτων.

Βασίζονται στην ακολουθία επτά βημάτων που βοηθούν στη λύση του προβλήματος:

Ορισμός προβλήματος και μεταβλητών με σαφήνεια



Δημιουργία εναλλακτικών λύσεων με σειρά αποτελεσματικότητας ή χρησιμότητας



Επιλογή κατάλληλης στρατηγικής-λύσης



Σχεδιασμός επιλεγμένης στρατηγικής (πού, πότε, πώς)



Πραγματοποίηση λύσης



Αξιολόγηση αποτελέσματος



Προετοιμασία για μελλοντικά προβλήματα

- **Θετική δυναμική παρουσία:** Συνίσταται στην ειλικρινή και άμεση (διαπροσωπική) έκφραση των συναισθημάτων και των ιδεών μας, τόσο των αρνητικών όσο και των θετικών. Για να γίνει αυτό πρέπει πρώτα να καλλιεργήσουμε εποικοδομητική σχέση με τον εαυτό και τα συναισθήματά μας!

Περισσότεροι τρόποι αντιμετώπισης του άγχους παρουσιάζονται παρακάτω.

Έσω έτοιμος!

Αφιέρωσε χρόνο να κάνεις μία λίστα με υποχρεώσεις της επόμενης ημέρας.

Άσε το να χτυπά

Όταν φεύγεις από το γραφείο θα ξεχνάς έννοιες όπως email, ηλεκτρολόγια, φαξ κι επείγοντα τηλεφωνήματα.

Κράτα τους λογαριασμούς

Βάλε ένα μέτρο στις αναλήψεις σου και προγραμμάτισε μία και μοναδική εβδομαδιαία επίσκεψη στην τράπεζα της γειτονιάς σου.

Πιάσε μελωδία

Όταν βρίσκεσαι σε κίνηση, βάλε ένα σταθμό με slow μουσική στη μνήμη του ραδιοφώνου σου και πάτα το κουμπί του αντί για την κόρνα.

Βούτα στην πισίνα

Αφού κάνεις τα χιλιόμετρα στο διάδρομο και ενδυναμώνεις τους μυς στη μπάρα, πήγαινε για κολύμπι.

Χαμογέλα

Ο Phillip Hodson είπε «Το μυαλό δεν μπορεί να κρατήσει αντικρουόμενες συναισθηματικές καταστάσεις ταυτοχρόνως, οπότε αν θέλεις να αισθανθείς χαρούμενος, χαμογέλα περισσότερο».

Άρχισε να ουρλιάζεις

«Οι φωνές και τα ουρλιαχτά είναι πολύ καλοί τρόποι για να εκτονώσεις την πίεση που δημιουργεί το στρες» λέει ο Neil Shah.

Βυθίσου στις μπουρμπουλήθρες

Κάνε ένα καυτό αφρόλουτρο.

Εισπνοή... Εκπνοή...

Την επόμενη φορά που θα αισθανθείς ένταση, κράτα την αναπνοή σου και μέτρα μέχρι το πέντε. Εξέπνευσε από το στόμα σου και εισέπνευσε από τη μύτη.

Παράτα το...

...ή τουλάχιστον προσπάθησε να διατηρήσεις κάποια απόσταση από αυτό που σε αγχώνει. Μέτρα μέχρι το δέκα (χωρίς να κρατάς την αναπνοή σου) για να αποστασιοποιηθείς από το πρόβλημα.

Πάτα στη γη

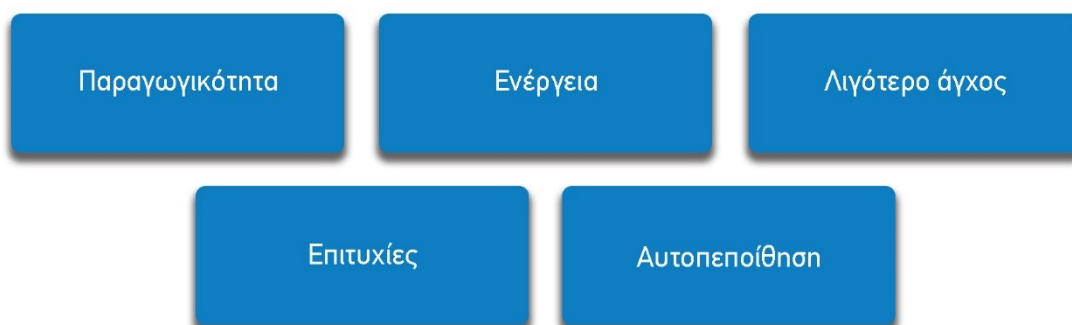
Το multitasking σκοτώνει. Μάθε να βάζεις σε προτεραιότητα τα επείγοντα θέματα και να θέτεις ρεαλιστικούς στόχους μειώνοντας το άγχος πριν καν αρχίσει.

4.4 Τεχνικές για την ορθή διαχείριση του χρόνου

Η σωστή διαχείριση του χρόνου

Η σωστή εκμετάλλευση του χρόνου είναι το μυστικό για την πραγματοποίηση αυτών που πρέπει αλλά και αυτών που θέλει να κάνει κάποιος. Όταν δεν καταφέρνουμε αυτό που έχουμε θέσει ως στόχο, μερικές φορές αισθανόμαστε μπερδεμένοι, απογοητευμένοι ή θυμωμένοι.

Σύμφωνα με τους Dodd και Sundheim (2005), τα άτομα που καταφέρνουν να διαχειριστούν σωστά το χρόνο τους κερδίζουν τα παρακάτω:



4.5 Η διαχείριση του χρόνου εργασίας

Διαχείριση του χρόνου στην εργασία σημαίνει να ολοκληρώνονται οι στόχοι που θέτουμε στον κατάλληλο χρόνο. Μεγάλο μέρος του χρόνου μας δαπανάται σε εργασία, είτε η εργασία μας είναι εντός του σπιτιού μας είτε εκτός.

Έχοντας αυτή την πραγματικότητα στο μυαλό μας, προκύπτει αβίαστα το ερώτημα «Πώς περνάω το χρόνο μου στη δουλειά;». Συνήθως προκύπτουν τρεις κατηγορίες απαντήσεων «Σκέφτομαι, Συζητώ, Πράττω», ανάλογα με τον τύπο της εργασίας που κάνουμε.

Παρακάτω μπορείτε να δείτε μερικές τεχνικές που προσεγγίζουν νέους τρόπους για τη διαχείριση του χρόνου στην εργασία μας.

Κρατάμε ένα γραπτό πρόγραμμα του χρόνου με βάση το τρίπτυχο «Σκέφτομαι, Συζητώ, Πράττω», με στόχο να διαπιστώσουμε πού αφιερώνουμε περισσότερο χρόνο και για ποιους λόγους.

Χρησιμοποιούμε τα πρώτα 30 λεπτά της ημέρας για να κάνουμε ένα γενικό πλάνο των εργασιών που χρειάζεται να φέρουμε σε πέρας μέσα στην ημέρα.

Αφιερώνουμε συγκεκριμένο χρόνο στα τηλέφωνα που έχουμε να κάνουμε ή τα email που έχουμε να στείλουμε.

Στο τέλος της εργασιακής ημέρας αφιερώνουμε 10 λεπτά ώστε να τσεκάρουμε ποια από αυτά τα πράγματα έγιναν και ποια όχι.

Ζητάμε να μην μας ενοχλήσουν για το διάστημα που θέλουμε να αφιερώσουμε στην «οργάνωση των εργασιών». Δεκαπέντε λεπτά απόλυτης συγκέντρωσης θα μας γλιτώσουν από μερικές ώρες εργασιών.

Οριοθέτηση – Το μαγικό «Όχι»

Η θέσπιση των προσωπικών μας ορίων χρησιμεύει στο να διατηρήσουμε μια υγιή και ώριμη ενήλικη ταυτότητα. Μια από τις πιο χρήσιμες και απαραίτητες δεξιότητες, που θα μας επιτρέψει να κρατήσουμε το χώρο των ορίων μας «καθαρό» και «σαφή» είναι η δεξιότητά μας να λέμε «Όχι» χωρίς να χρειάζεται να απολογούμαστε για αυτό.

Ευελιξία και Επιλογή

Το πρόγραμμα που δημιουργούμε για τη διαχείριση του χρόνου μας χρειάζεται να είναι ευέλικτο. Προγραμματίζοντας ένα σεβαστό ποσοστό του χρόνου μας (πιθανά 20-50 %) έχουμε θέσει τις βάσεις. Ο χρόνος που απομένει μπορεί να χρησιμοποιηθεί στην αντιμετώπιση των μη αναμενόμενων προβλημάτων/ έκτακτων δράσεων ή δραστηριοτήτων, που ενδεχομένως να προκύψουν.

Μπορούμε να αξιοποιήσουμε τις παρακάτω πληροφορίες για τον άνθρωπο και τους βιορυθμούς του:

- Το πρωί έχουμε υψηλότερα επίπεδα ενέργειας
- Το μεσημέρι η ενέργεια μειώνεται
- Το μεσημεριανό μας γεύμα πρέπει να είναι ελαφρύ χωρίς πολλά λίπη για να μας δώσει λίγη ακόμα ενέργεια
- Το βράδυ που η ενέργεια πέφτει σημαντικά ο οργανισμός χρειάζεται ύπνο

Είναι σημαντικό να σεβόμαστε τις βιολογικές μας ανάγκες, να τις καλύπτουμε με τον καλύτερο δυνατό τρόπο και να σχεδιάζουμε τις δραστηριότητές μας, έχοντας στο μυαλό μας αυτήν την κυκλική διαδικασία.

Για τους παραπάνω λόγους, ένα πολύ σημαντικό ραντεβού είναι μάλλον προτιμότερο να το προγραμματίσουμε για το πρωί, ενώ το μεσημέρι θα μπορούσαμε να το αφιερώσουμε σε πιο μηχανικές εργασίες όπως είναι η αρχειοθέτηση, τακτοποίηση, αναπαραγωγή εντύπων.

Τάξη και Οργάνωση του χώρου εργασίας μας

Πολλές φορές, λόγω της έλλειψης τάξης και οργάνωσης, ο χρόνος μας δαπανάται άσκοπα. Ένα γραφείο γεμάτο χαρτιά, χωρίς σύστημα αρχειοθέτησης ή ταξινόμησης είναι αποτελεί ισχυρή βάση για προβλήματα στη διαχείριση του χρόνου.

Αν το γραφείο είναι γεμάτο χαρτιά, μολύβια και στιλό, τότε πρέπει να διώξουμε τα έγγραφα που δε μας χρειάζονται και να τοποθετήσουμε μία μολυβοθήκη για τα στιλό και τα μολύβια μας. Αν η κουζίνα είναι ακατάστατη, τότε πρέπει να οργανώσουμε τα ντουλάπια μας, να πλύνουμε τα πιάτα και να καθαρίσουμε τον πάγκο της. Η τακτοποιημένη βάση δημιουργεί και τακτοποιημένες σκέψεις.

4.6 Προετοιμασία Συσκέψεων

Η επιτυχία κάθε επαγγελματικής σύσκεψης εξαρτάται κατά μεγάλο μέρος από τον τρόπο με το οποίο χειριζόμαστε το σχεδιασμό, την οργάνωση και το συντονισμό, είτε πρόκειται για σύσκεψη των μελών του προσωπικού του Τμήματός σας ή για συνέλευση μετόχων, ή για οποιαδήποτε άλλη σύσκεψη κ.ά.

Τα βήματα της επιτυχίας

- 1° βήμα.** Δημιουργία φακέλου συσκέψεων. Ένας από τους μόνιμους φακέλους πρέπει να είναι η μορφή «ημερήσιας διάταξης», δηλαδή η agenda για τη σύσκεψη. Η agenda είναι το περίγραμμα όσων θα λάβουν χώρα στη διάρκεια της σύσκεψης.
- 2° βήμα.** Διανομή της agendas εκ των προτέρων.
- 3° βήμα.** Προσδιορισμός των θεμάτων συζήτησης.
- 4° βήμα.** Θέματα agendas. Ορισμένοι τύποι συσκέψεων προσδιορίζονται με βάση τις ανάγκες των συμμετεχόντων. Οι συσκέψεις μπορούν να διοργανώνονται μετά από αίτημα των ατόμων που θα συμμετάσχουν. Σε αυτή την περίπτωση είναι χρήσιμο να ζητήσετε προτάσεις για θέματα που θα συμπεριληφθούν σε μια agenda.
- 5° βήμα.** Χρονικός προσδιορισμός της σύσκεψης εργασίας. Ένα από τα μεγαλύτερα λάθη που κάνουν όσοι ασχολούνται με την οργάνωση συσκέψεων εργασίας είναι ότι δεν δίνουν αρκετή σημασία στο πρόγραμμα.
- Παραθέτουμε δύο βασικά σημεία που πρέπει να έχετε υπόψη σας όταν βοηθάτε τον προϊστάμενό σας να επιλέξει το πρόγραμμα:
- Ελέγξτε το ημερολόγιο για πιθανές άδειες, ώρες λειτουργίας κ.ά.
 - Ελέγξτε το ημερολόγιο για ενδεχόμενες «συγκρούσεις» (κανονισμένων συναντήσεων, προγραμμάτων των συναδέλφων).
- 6° βήμα.** Επιλογή της σωστής διαρρύθμισης της αίθουσας όπου θα λάβει χώρα η σύσκεψη.

< Σύνοψη >

Στη συγκεκριμένη διδακτική ενότητα μάθατε να διαχειρίζεστε το χρόνο, να κάνετε σωστό προγραμματισμό και να πραγματοποιείτε πολλές εργασίες ταυτόχρονα. Επίσης, μάθετε πώς να βάζετε σε σειρά τις προτεραιότητές σας καθώς και πώς να αντιμετωπίζετε αποτελεσματικά τους «κλέφτες» του χρόνου σας.

Ερωτήσεις αυτοαξιολόγησης εκπαιδευτικής ενότητας

1. Ένα από τα μεγαλύτερα λάθη που κάνουν όσοι ασχολούνται με την οργάνωση συσκέψεων εργασίας είναι ότι δεν δίνουν αρκετή σημασία στο πρόγραμμα.
 Σωστό Λάθος
2. Αν ο στόχος της σύσκεψης εργασίας είναι να καθοριστούν στρατηγικές, τότε δεν πρέπει να αναφέρονται τα θέματα τα οποία πρέπει να συζητηθούν.
 Σωστό Λάθος
3. Με το σωστό προγραμματισμό επιτυγχάνουμε τη συνεργασία μεταξύ του προσωπικού.
 Σωστό Λάθος
4. Για τη σωστή διαχείριση του χρόνου των εργασιών μας, είτε σε ημερήσια βάση είτε σε εβδομαδιαία, μηνιαία ακόμα και ετήσια, απαιτείται σωστός προγραμματισμός των στόχων μας.
 Σωστό Λάθος
5. Η κριτική σκέψη δεν περιλαμβάνει κανένα επίπεδο δημιουργικότητας.
 Σωστό Λάθος
6. Η επίλυση προβλημάτων είναι μια άλλη σημαντική ικανότητα που περιλαμβάνει την ανάλυση ενός προβλήματος, την παραγωγή μιας λύσης και την εφαρμογή, ακολουθούμενη από την αξιολόγηση αυτού του σχεδίου.
 Σωστό Λάθος
7. Ένα γραφείο γεμάτο χαρτιά, χωρίς σύστημα αρχειοθέτησης ή ταξινόμηση, αποτελεί ισχυρή βάση για επίλυση των προβλημάτων στη διαχείριση του χρόνου.
 Σωστό Λάθος
8. Χρησιμοποιούμε τα πρώτα 45 λεπτά της ημέρας για να κάνουμε ένα γενικό πλάνο των εργασιών που χρειάζεται να φέρουμε εις πέρας μέσα στην ημέρα
 Σωστό Λάθος
9. Ο χρυσός κανόνας του time management επιτάσσει να χρησιμοποιείτε πάντα την ώρα με τη καλύτερή σας διάθεση και ενέργεια για τους πιο δύσκολους και απαιτητικούς στόχους.
 Σωστό Λάθος
10. Η φύση της εργασίας του υπαλλήλου γραφείου είναι να μπορεί να κάνει multitasking όλη την ημέρα.
 Σωστό Λάθος

Απαντήσεις ερωτήσεων αυτοαξιολόγησης εκπαιδευτικής ενότητας

1-Σ, 2-Λ, 3-Σ, 4-Σ, 5-Λ, 6-Σ, 7-Λ, 8-Λ, 9-Σ, 10-Σ

5. Αλληλογραφία

◀ Σκοπός ▶

Σκοπός αυτής της ενότητας είναι η απόκτηση γνώσεων που θα βοηθήσουν τους γραμματείς να επικοινωνούν αποτελεσματικά με φορείς και υπηρεσίες του δημόσιου αλλά και του ιδιωτικού τομέα, για την εξυπηρέτηση των προσωπικών και επαγγελματικών αναγκών τους.

◀ Προσδοκώμενα αποτελέσματα ▶

Όταν θα έχετε ολοκληρώσει τη μελέτη της συγκεκριμένης διδακτικής ενότητας θα είστε σε θέση να γνωρίζετε:

- την έννοια της επικοινωνίας,
- τα είδη της αλληλογραφίας,
- τα βασικά χαρακτηριστικά ενός εγγράφου (Μορφή και εμφάνιση εγγράφου),
- τα είδη των εγγράφων (στάδια σύνταξης εγγράφων – συνήθειες εκφράσεις – δημιουργία email),
- τις πρακτικές υποδείξεις (επανεξέταση – επιμέλεια-διόρθωση κειμένου),
- τις πηγές πληροφόρησης και τα βοηθήματα,
- τη διαχείριση επαγγελματικών email,
- τα μέρη ενός τιμολογίου, παραγγελίας, ραντεβού, κρατήσεων,
- το ειδικό λεξιλόγιο των επιστολών.

◀ Έννοιες-κλειδιά ▶

- Επικοινωνία
- Αλληλογραφία
- Έγγραφο
- Επιστολή
- Εμπορική επιστολή
- Υπόμνηση
- Αίτηση
- Αναφορά
- Εμπορική αλληλογραφία
- Ηλεκτρονικό ταχυδρομείο

5.1 Βασικά χαρακτηριστικά της αλληλογραφίας

Η έννοια και η σπουδαιότητα της επικοινωνίας

Τι είναι επικοινωνία; Είναι η προφορική και γραπτή ανταλλαγή σκέψεων, ιδεών, πληροφοριών, αισθημάτων και γνώσεων μέσα από την αλληλεπίδραση με άλλους ανθρώπους. Αποτελεί ανάγκη, γιατί με τον τρόπο αυτό οι άνθρωποι μοιραζόμαστε σκέψεις, προβλήματα και εμπειρίες, με σκοπό να συνεννοηθούμε και να συνεργαστούμε με τους άλλους ανθρώπους. Είναι μια διαδικασία διαλόγου, διαπραγμάτευσης, πειθούς, ανίχνευσης προθέσεων, διαθέσεων, προσδοκιών, ακόμα και διαπίστωσης αντιδράσεων με την οποία προσπαθούμε να καταλάβουμε τους άλλους. Η φύση της επικοινωνίας είναι συνεχής, αφού στέλνουμε και λαμβάνουμε συνεχώς μηνύματα.

Βασικές Αρχές Γραπτής Επικοινωνίας

Η επικοινωνία μπορεί να διακριθεί σε επίσημη (τυπική) και ανεπίσημη (μη τυπική). Η επίσημη επικοινωνία είναι αυτή που πραγματοποιείται ανάμεσα στα μέλη ενός οργανισμού, ενός φορέα ή μιας υπηρεσίας, αλλά και ανάμεσα στις υπηρεσίες αυτές και στους πολίτες.

Η ανεπίσημη επικοινωνία συντελείται ανάλογα με την επιθυμία των ατόμων για κοινωνική επαφή, ανεξάρτητα εάν εργάζονται ή όχι σε έναν οργανισμό, εάν επικοινωνούν μέσω αυτής της ή όχι. Για παράδειγμα, κάποιος εργαζόμενος σε μια εταιρεία έχει φιλικές σχέσεις με κάποιον πελάτη. Η τυπική επικοινωνία δεν εμπλέκεται (και δεν πρέπει) με τη μη τυπική.

Η επικοινωνία επιτυγχάνεται με την ανταλλαγή γραπτών κειμένων των οποίων η μορφή ποικίλλει ανάλογα με τη φύση της επικοινωνίας. Η ανταλλαγή γραπτών μηνυμάτων ονομάζεται «αλληλογραφία».

Άρα γίνεται αντιληπτό ότι για οποιοδήποτε γραπτό έγγραφο ανταλλάσσουμε μεταξύ φυσικών ή νομικών προσώπων, επιχειρήσεων ή οργανισμών, με σκοπό τη συνεννόηση, χρησιμοποιούμε την εμπορική αλληλογραφία.

Διακρίσεις της αλληλογραφίας

- **Εισερχόμενη:** λαμβάνεται με οποιοδήποτε μέσο ή τρόπο.
- **Εξερχόμενη:** συντάσσεται και αποστέλλεται για οποιονδήποτε αποδέκτη.

Η αλληλογραφία διεξάγεται με έγγραφα διαφόρων κατηγοριών όπως:

- Συνήθεις επιστολές
- Εμπορικές επιστολές
- Έγγραφοι εισηγήσεις
- Αποφάσεις
- Εγκυκλίους
- Σημειώματα
- Προσφορές
- Προσωπικά έγγραφα κτλ.

- Memo
- Πρακτικά
- Βιογραφικά
- Ενημερωτικές επιστολές

Επίσης διακρίνεται:

- Γεωγραφικά (εσωτερική, εξωτερική)
- Τρόπος αποστολής (τηλεφωνική, ταχυδρομική, ηλεκτρονική)
- Περιεχόμενο συντάκτη (διοικητική, διπλωματική)
- Ιδιωτική (προσωπική, εμπορική)
- Λειτουργικότητα (επαγγελματική, κοινωνική)

Η εμπορική αλληλογραφία καλύπτει τις οργανωτικές, οικονομικές και νομικές ανάγκες μιας επιχείρησης ή ενός οργανισμού.

- **Οργανωτική:** εξασφαλίζει την καλή οργάνωση. Μέσω της οργανωτικής αλληλογραφίας γνωρίζουμε ανά πάσα στιγμή για συναλλαγές ή έγγραφα που αφορούν την κάθε οικονομική μονάδα.
- **Οικονομική:** εξασφαλίζει την ενημέρωση για οποιαδήποτε οικονομική συναλλαγή.
- **Νομική:** αποτελεί τεκμήριο σε δικαστικές διαμάχες.

Διακρίσεις της αλληλογραφίας ως προς τον τρόπο Αποστολής

Ανάλογα με τον τρόπο αποστολής, η αλληλογραφία διακρίνεται σε συστημένη, απλή και επείγουσα.

- **Συστημένη** καλείται η αλληλογραφία που παραδίδεται στο ταχυδρομείο έναντι απόδειξης και φτάνει στα χέρια του παραλήπτη με απόδειξη, για τη διασφάλιση της αποστολής-παραδόσης-παραλαβής. Επικολλάται γραμματόσημο μεγαλύτερης αξίας από την απλή αλληλογραφία και έχει ως σκοπό να μη χαθεί η αλληλογραφία.
- **Απλή** καλείται η αλληλογραφία που διεξάγεται με επικόλληση κανονικής αξίας γραμματοσήμου, η οποία παραδίδεται στο ταχυδρομείο και χωρίς άλλη διατύπωση ρίπτεται στο γραμματοκιβώτιο.
- **Επείγουσα** καλείται η αλληλογραφία κατά την οποία απαιτείται ταχύτητα αποστολής. Παραδίδεται στο Ταχυδρομείο έναντι απόδειξης για την παραλαβή. Επικολλάται γραμματόσημο μεγαλύτερης αξίας του κανονικού προκειμένου να φτάσει το ταχύτερο δυνατόν στον παραλήπτη.

Διακρίσεις της αλληλογραφίας ως προς τον βαθμό ασφάλειας

- ▶ Άκρως απόρρητα
- ▶ Απόρρητα
- ▶ Εμπιστευτικά
- ▶ Περιορισμένης χρήσης

Το απόρρητο της αλληλογραφίας, όπως και κάθε άλλης μορφής ελεύθερης επικοινωνίας, είναι απαραβίαστο. Οι ταχυδρομικοί υπάλληλοι δεν επιτρέπεται να αποσφραγίζουν την αλληλογραφία ή να ανακοινώνουν το περιεχόμενό της σε κανένα άτομο ή Κρατική Αρχή. Μάλιστα, σχετικό άρθρο (19) στο Σύνταγμα ορίζει το απόρρητο της αλληλογραφίας.

Διακρίσεις της αλληλογραφίας ως προς το πρόσωπο που απευθύνεται

Ανάλογα με τα πρόσωπα που ανταλλάσσουν τα έγγραφα, η αλληλογραφία διακρίνεται σε τρεις κατηγορίες:

- **Ιδιωτική αλληλογραφία** (Personal correspondence). Διεξάγεται μεταξύ φίλων, συγγενών και γενικά γνωστών, για ιδιωτικές υποθέσεις.
- **Επίσημη αλληλογραφία** (Official correspondence). Ανταλλάσσεται μεταξύ των διαφόρων κρατών ή μεταξύ των υπηρεσιών ενός κράτους, ή ακόμη μεταξύ του κράτους και των πολιτών του.
- **Εμπορική αλληλογραφία** (Commercial correspondence). Πραγματοποιείται μεταξύ εμπόρων, βιομηχάνων και άλλων επιχειρηματιών και των πελατών τους, με σκοπό τη διεξαγωγή των συναλλαγών τους.

Εμπορική αλληλογραφία

Ορισμός και σημασία της εμπορικής αλληλογραφίας

Εμπορική καλείται η αλληλογραφία η οποία διεξάγεται μεταξύ του εμπορικού κόσμου και περιλαμβάνει ένα σύνολο εγγράφων που αναφέρονται στη διεξαγωγή του εμπορίου.

Με την εμπορική αλληλογραφία είθισται να ασχολείται το Τμήμα της Γραμματείας το οποίο, πλαισιωμένο από κατάλληλα καταρτισμένο προσωπικό, έχει ως σκοπό την παραλαβή της εισερχόμενης αλληλογραφίας και την αποστολή της εξερχόμενης, την ταξινόμηση, ταξιδέτηση και διαφύλαξη αυτής στο ανάλογο τμήμα.

Με δεδομένο το γεγονός ότι συνήθως η Γραμματέας είναι το άτομο με το οποίο επικοινωνούν συχνότερα οι πελάτες, συχνά είναι το άτομο που δημιουργεί την καθοριστική πρώτη εντύπωση σε όλους.

Η εξειδίκευση στο χώρο εργασίας είναι εξαιρετικά σημαντική για κάθε εργαζόμενο, ωστόσο η Γραμματέας Διοίκησης επιβάλλεται να έχει και ορισμένα ηθικά χαρακτηριστικά που την καταξιώνουν ως επαγγελματία.

Τέτοια χαρακτηριστικά είναι η επαγγελματική εχεμύθεια, πειθαρχία, πρόβλεψη, αφοσίωση, οργάνωση και κοινωνικότητα.

Η Γραμματέας Διοίκησης, ως βασικό στέλεχος μιας επιχείρησης, κρίνοντας από το πλαίσιο των καθηκόντων της πρέπει να συνδυάζει ένα φάσμα ικανοτήτων για να μπορεί να ανταποκριθεί στη σύνταξη αλληλογραφίας και κειμένων.

Αυτά τα γνωρίσματα είναι:

- ▶ Πλήρη γνώση των καθηκόντων της
- ▶ Άρτια επαγγελματική κατάρτιση που προϋποθέτει πλήρη γνώση των αρχών του αντικειμένου
- ▶ Εντιμότητα
- ▶ Ευθυκρισία
- ▶ Οργανωτικό πνεύμα
- ▶ Γνώση βασικών γνωρισμάτων εμπορικών συναλλαγών
- ▶ Άρτιο λεξιλόγιο
- ▶ Άριστη γνώση βασικών γραμματικών και συντακτικών κανόνων

Συνεπώς, ο τρόπος που διαχειριζόμαστε την επικοινωνία, τα αιτήματα των πελατών, οι απαντήσεις με email, η σύνταξη και η επιμέλεια επιστολών και αναφορών, όλα παίζουν σημαντικό και καθοριστικό ρόλο.

Η σημασία της εμπορικής αλληλογραφίας είναι κρίσιμη, γιατί προσφέρει στον εμπορικό κόσμο σημαντικές υπηρεσίες, όπως αυτές που ενδεικτικά παρατίθενται παρακάτω:

- ▶ Δημιουργεί κατάλληλες συνθήκες για τη διεκπεραίωση εμπορικών συναλλαγών
- ▶ Αναπτύσσει δεσμούς μεταξύ των μελών του εμπορικού κόσμου
- ▶ Μειώνει το ενδεχόμενο παρεξηγήσεων με πελάτες, αφού ο γραπτός λόγος είναι πιο σαφής και πιο κατάλληλος από τον προφορικό
- ▶ Βοηθά στην αποκατάσταση σχέσεων που έχουν διαταραχθεί για τον έναν ή άλλο λόγο
- ▶ Αποτελεί μέσο διαφήμισης των ειδών μιας επιχείρησης
- ▶ Ενημερώνει τους πελάτες για τυχόν αναπροσαρμογές τιμών στα είδη
- ▶ Κάθε έγγραφο αποτελεί αποδεικτικό στοιχείο συναλλαγής, το οποίο μπορεί να χρησιμοποιηθεί σε δημόσια υπηρεσία, οικονομική εφορία ή στο δικαστήριο
- ▶ Να διαφυλάσσονται τα έγγραφα τουλάχιστον μια πενταετία σε φάκελο κατά χρονολογική σειρά
- ▶ Να αντιγράφονται σε ειδικό βιβλίο τα έγγραφα που αποστέλλονται σε άλλες επιχειρήσεις και να διατηρούνται μια πενταετία

5.2 Είδη Εγγράφων

Οι επιστολές της εμπορικής αλληλογραφίας διακρίνονται σε πέντε κατηγορίες. Προτού αναλύσουμε τα διάφορα είδη εγγράφων που χρησιμοποιούμε και δούμε κάποια παραδείγματα, παραθέτουμε τα βασικά χαρακτηριστικά ενός εγγράφου.

- **Απλότητα, περιεκτικότητα:** Μηνύματα απλά, αποφυγή περίπλοκων και άσχετων πληροφοριών.
- **Σαφήνεια:** στο νόημα κάθε πρότασης.
- **Ακρίβεια:** Ακρίβεια στα γεγονότα, μεγέθη, πληροφορίες. Αποφυγή υπερβολών και αοριστιών.
- **Καταφατικότητα:** Χρήση θετικών εκφράσεων.

- **Συνομία:** Έκφραση ιδεών σύντομη, χωρίς επαναλήψεις.
- **Λογική αλληλουχία:** Προτάσεις και συμπεράσματα λογικά, νοήματα με συνέπεια και συνδεδεμένα μεταξύ τους με λογική τάξη.
- **Ύψος:** Σοβαρό, επαγγελματικό, χωρίς περιττά ρητορικά σχήματα.
- **Γλώσσα:** Νεοελληνική.
- **Καλή αισθητική παρουσία:** Ευανάγνωστες, απλές γραμματοσειρές, χωρίς ορθογραφικά λάθη, καλή ποιότητα χαρτιού, σωστή στοίχιση.

Για τη σύνταξη ενός εγγράφου ακολουθούμε τα παρακάτω στάδια γενικά:

- Προεργασία και συλλογή απαραίτητων πληροφοριών
- Ταξινόμηση των πληροφοριών
- Δομή κειμένου
- Συγγραφή κειμένου
- Επανεξέταση και διόρθωση

Πότε λοιπόν μπορούμε να πούμε ότι μία Γραμματέας Διοίκησης ανταποκρίνεται στη σύνταξη αλληλογραφίας;

- Όταν είναι απολύτως έμπιστη
- Όταν έχει άριστη γνώση του αντικειμένου της επιχείρησης ΑΛΛΑ ειδικότερα του Τμήματός της
- Όταν γνωρίζει πολύ καλά τα βασικά γνωρίσματα των εμπορικών συναλλαγών
- Όταν κατανοεί απόλυτα το θέμα για το οποίο συντάσσει το έγγραφο και το διευθετεί ανάλογα με το περιεχόμενό του
- Όταν διαθέτει πλούσιο λεξιλόγιο και γνωρίζει άριστα τους βασικούς γραμματικούς και συντακτικούς κανόνες
- Όταν διαχωρίζει τις ιδιαιτερότητες του γραπτού από τον προφορικό λόγο
- Όταν είναι ευγενική, ευπρεπής, ψύχραιμη, υπομονετική, έντιμη και συμβιβαστική

Οι επιστολές εμπορικής αλληλογραφίας συντάσσονται είτε επειδή ζητούν είτε επειδή δίνουν κάτι. Ο σκοπός τους είναι καθαρά επαγγελματικός και η ευγένεια προαπαιτούμενη. Ιδιωματισμοί, ντοπιολαλιές ή εξεζητημένες εκφράσεις προκαταλαμβάνουν αρνητικά τον αποδέκτη και θέτουν σε κίνδυνο την επιτυχία αποδοχής του μηνύματος.

Ορθότητα

- Τυπογραφική
- Ορθογραφική
- Συντακτική

Συνηθισμένα λάθη γίνονται στα σημεία στίξης, στην αρίθμηση, στο διάστιχο. Προσοχή στην ενιαία εικόνα μιας επιστολής.

Διαστήματα – αυτός ο άγνωστος

- Καθορίζονται από τον αριθμό των λέξεων
- Πληκτρολογούμε το κείμενο και η διαμόρφωση γίνεται στο τέλος, μετά και τις τελικές διορθώσεις

Ας δούμε λοιπόν τη σύνταξη κάποιων ειδών γραπτής επικοινωνίας πιο αναλυτικά:

Η επιστολή

Η επιστολή είναι γραπτός λόγος που χρησιμοποιούμε για να επικοινωνήσουμε με πρόσωπα τα οποία δεν είναι παρόντα –οικεία και μη– ή με κοινωνικές ομάδες που θεωρούμε ως κατάλληλους δέκτες των μηνυμάτων μας, με στόχο:

- να πληροφορήσουμε για συμβάντα και καταστάσεις,
- να διαπιστώσουμε προβλήματα,
- να μεταδώσουμε σκέψεις και συναισθήματα,
- να εκφράσουμε απόψεις, εισηγήσεις, διαμαρτυρίες,
- να ανακοινώσουμε προθέσεις.

Η επιστολή απευθύνεται σ' ένα «εσύ», αλλά η απουσία του «εννοούμενου συνομιλητή» εμποδίζει την ολοκλήρωση του διαλόγου. Σύμφωνα με τον Αριστοτέλη «η επιστολή είναι το ήμισυ ενός διαλόγου», ενώ από σύγχρονους μελετητές θεωρείται ως ο «μονόλογος που θέλει να γίνει διάλογος».

Οι επιστολές της εταιρείας αποτελούν το πιο σύννηθες μέσω επικοινωνίας ανάμεσα στην επιχείρηση και τους πελάτες της, άρα είναι σημαντικό να δίνουν την καλύτερη εντύπωση.

Ανάλογα με το είδος του αντικειμένου στο οποίο δραστηριοποιείται η επιχείρηση ίσως χρειαστεί να συντάσσετε επιστολές που να καλύπτουν ένα ευρύ φάσμα θεμάτων ή τυποποιημένες επιστολές που αφορούν μόνο δύο ή τρία θέματα.

Οι επίσημες επιστολές πρέπει να είναι γραμμένες με θετικό και επαγγελματικό ύφος. Οι πληροφορίες πρέπει να παρατίθενται κατά τρόπο που να διαβάζονται εύκολα, να διατυπώνονται με απλή γλώσσα και συνεπώς να έχουν σαφές νόημα. Οι προτάσεις και οι παράγραφοι πρέπει να είναι περιεκτικές και απαλλαγμένες από ορθογραφικά ή συντακτικά λάθη.

Σε όλα τα είδη επιστολών παρατηρούνται κάποια κοινά χαρακτηριστικά γνωρίσματα, κυρίως σε σχέση με τη δομή της:

- › Η ημερομηνία της επιστολής
- › Οι ειδικές οδηγίες παραλαβής στις οποίες υποδεικνύεται το πρόσωπο στο οποίο πρέπει να παραδοθεί η επιστολή
- › Η εσωτερική διεύθυνση
- › Η γραμμή που δηλώνει υπόψη τίνος πρέπει να τεθεί η επιστολή, αν απευθύνεται σε κάποιο συγκεκριμένο τμήμα ή πρόσωπο
- › Η γραμμή προσφώνησης

- › Το θέμα: αν η επιστολή αφορά ένα συγκεκριμένο ζήτημα ή πελάτη ή, αν είναι σημαντικό, να τονιστεί το περιεχόμενο της επιστολής
- › Το κυρίως κείμενο της επιστολής
- › Η γραμμή κλεισίματος με φιλοφρόνηση
- › Η γραμμή που μπαίνει η υπογραφή
- › Τα αρχικά που δείχνουν ποιος συνέταξε την επιστολή
- › Η ένδειξη για συνημμένα έγγραφα όταν κάποιο επιπλέον υλικό συνοδεύει την επιστολή
- › Η ένδειξη για όσους έλαβαν αντίγραφο της επιστολής (οι κοινοποιήσεις μπαίνουν πάντα στο τέλος)
- › Στις πολυσέλιδες επιστολές αριθμούμε πάντα τις σελίδες
- › Το υστερόγραφο, που αναφέρει επιπρόσθετες πληροφορίες οι οποίες δεν περιέχονται στο κυρίως κείμενο της επιστολής (προαιρετικά)

Εκτός από το θεματικό περιεχόμενο, εκείνο που διαφοροποιείται είναι κυρίως το ύφος, το οποίο καθορίζεται από την επικοινωνιακή περίσταση της κάθε επιστολής.

Ως προσφώνηση συνήθως χρησιμοποιούμε τις εξής λέξεις ή τίτλους:

- Κύριε
- Κυρία
- Κύριον
- Αγαπητέ κύριε
- Αγαπητή κυρία
- Αξιότιμε κύριε
- Αξιότιμη κυρία
- Κύριε Διευθυντά
- Κύριε Πρόεδρε
- Κύριε Προϊστάμενε
- Κύριε Παπαδόπουλε

Το περιεχόμενο της επιστολής

- Το κείμενο της επιστολής γράφεται κάτω από την προσφώνηση και σε απόσταση δύο διαστήματα κάθετα.
- Το χωρίζουμε πάντα σε παραγράφους, αφήνοντας σε κάθε παράγραφο δύο κάθετα διαστήματα.
- Τα διαστήματα μεταξύ των γραμμών καθώς και τα περιθώρια εξαρτώνται από το μέγεθος της επιστολής αλλά και από το γεγονός ότι οι εταιρείες έχουν καθιερώσει στην εταιρική τους ταυτότητα και τα επιστολόχαρτα που περιλαμβάνει τα στοιχεία της εταιρείας και το λογότυπο. Άρα, αυτό που έχετε να κάνετε εσείς είναι να τηρήσετε τους κανόνες που απορρέουν από την εταιρική ταυτότητα για το πώς εμφανίζονται τα κείμενα (μέγεθος γραμματοσειράς, παράγραφοι, διάστιχα, κτλ.).

- Κάθε παράγραφος πρέπει να δίνει τέλειο νόημα χωρίς ασάφειες και να συνδέεται με τις παραπάνω παραγράφους.
- Πρέπει να προσδιορίζεται ο επιδιωκόμενος σκοπός της επιστολής και να αναπτύσσονται όλες οι πλευρές του θέματος.
- Το κείμενο της επιστολής δεν έχει ποτέ πρόλογο. Ο επιστολογράφος μπαίνει κατευθείαν στο κυρίως θέμα, χωρίς περιττές ερωτήσεις και σχολιασμούς, όπως αντίθετα γίνεται στη προσωπική μας αλληλογραφία.
- Αρχίζουμε την επιστολή αναφερόμενοι στο θέμα ή και στο στόχο μας, στο γιατί έχουμε επιλέξει αυτό το δέκτη και στο ποιοι είμαστε.

Ο επίλογος του κυρίως κειμένου

Επίλογος: Περιεκτική ανακεφαλαίωση κατά την οποία ο επιστολογράφος εκφράζει σκεπτικισμό, συγκρατημένη αισιοδοξία ή καλεί τον/την αποδέκτη της επιστολής: να συμμεριστεί, να κατανοήσει, να ευαισθητοποιηθεί, να ανταποκριθεί έμπρακτα, να αναλάβει πρωτοβουλίες, να κινητοποιήσει φορείς.

Κλείνουμε την επιστολή:

- › Αναμένοντας τη θετική ανταπόκριση στα αιτήματά μας
- › Βέβαιοι για το ενδιαφέρον της άλλης πλευράς
- › Αισιόδοξοι για τη στάση που θα υιοθετήσει η άλλη πλευρά
- › Ελπίζοντας στα μέτρα που θα λάβει η άλλη πλευρά

Παρακάτω, παρατίθενται οι εξής στερεότυπες φράσεις κλεισίματος ενός εγγράφου:

- › Ευχαριστούμε για την προτίμησή σας
- › Με την πεποίθηση ότι θα βρείτε συμφέρουσες τις τιμές μας, διατελούμε
- › Ελπίζοντας ότι θα βρείτε τους όρους μας ευνοϊκούς
- › Ευχαριστούμε για
- › Αναμένοντας νέα σας
- › Είμαστε πρόθυμοι να σας εξυπηρετήσουμε
- › Παραμένουμε στη διάθεσή σας

Φιλοφρόνηση

Οι φιλοφρονήσεις είναι απαραίτητες σε κάθε επιστολή και γράφονται κάτω δεξιά από το κείμενο της επιστολής σε ξεχωριστή γραμμή.

Παραδείγματα φιλοφρονήσεων:

- › Με εκτίμηση
- › Με τιμή
- › Με φιλικούς χαιρετισμούς

Υπογραφή

Η υπογραφή τίθεται κάτω από τη φιλοφρόνηση και στοιχίζεται δεξιά. Αναγράφονται το όνομα και το επώνυμο του υπογράφοντος.

Σημείωση: (α) Ανάλογα με το βαθμό οικειότητας και σχέσης μεταξύ παραλήπτη και αποστολέα της επιστολής, σημειώνεται ή όχι και το επώνυμο. (β) Στις Εισαγωγικές εξετάσεις δεν επιτρέπεται στους μαθητές να σημειώνουν όνομα, ψευδώνυμο, τόπο ή οποιοδήποτε άλλο στοιχείο που μπορεί να φανερώνει την ταυτότητά τους.

Ειδικό Λεξιλόγιο Επιστολών

Υπ' όψιν (και υπόψη): ως σημείωση σε επιστολή, φαξ ή φάκελο, που δηλώνει ποιος θα ασχοληθεί με αυτό. Π.χ. «Υπ' όψιν κυρίας Πάνου», στο επάνω αριστερό μέρος της επιστολής.

Αγαπητή/έ κυρία/ε: ευγενική προσφώνηση σε επιστολή. Π.χ. Αγαπητέ κύριε Ζαχαρόπουλε, σας ευχαριστώ που επικοινωνήσατε μαζί μου.

Σας ευχαριστούμε για το ενδιαφέρον σας: τυπική έκφραση ευχαριστίας που δίνει πληροφορίες για μία επιχείρηση, οι οποίες έχουν ζητηθεί προηγουμένως από τον παραλήπτη της. Π.χ. Σας ευχαριστούμε για το ενδιαφέρον σας σχετικά με τα προϊόντα της εταιρείας μας.

Βρισκόμαστε στην ευχάριστη θέση να / Με μεγάλη μας χαρά / Έχουμε τη χαρά να: τυπική έκφραση σε επιστολή μετά από την οποία ο αποστολέας δίνει τις πληροφορίες που έχει ζητήσει ο παραλήπτης. Π.χ. Βρισκόμαστε στην ευχάριστη θέση να σας πληροφορήσουμε ότι διαθέτουμε τα ανταλλακτικά που ζητήσατε.

Αξίζει να σημειώσουμε / Αξίζει να τονίσουμε/να υπογραμμίσουμε: τυπική έκφραση που δίνει μια σημαντική πληροφορία στον παραλήπτη. Π.χ. Αξίζει να σημειώσουμε ότι το προϊόν αυτό έχει εγγύηση για 10 χρόνια.

Θα θέλαμε να επισημάνουμε / Θα θέλαμε να δώσουμε έμφαση: τυπική έκφραση σε επιστολή για να τονίσουμε μια συγκεκριμένη πληροφορία. Π.χ. Θα θέλαμε να επισημάνουμε τις πολλαπλές χρήσεις του προϊόντος μας.

Όσον αφορά τον-η-ο / Σχετικά με / Ως προς: Π.χ. Όσον αφορά τη διάρκεια των μαθημάτων, αυτή δεν ξεπερνά τις 4 ώρες ημερησίως.

Επισυνάπτω / Συνάπτω / Προσαρτώ: έγγραφο στον ίδιο φάκελο μαζί με άλλα. Π.χ. Για περισσότερες πληροφορίες επισυνάπτω το σχετικό ενημερωτικό έντυπο.

Είμαστε στη διάθεσή σας / Είμαστε έτοιμοι / πρόθυμοι να σας εξυπηρετήσουμε: τυπική έκφραση που γράφεται στον επίλογο της επιστολής. Π.χ. Είμαστε στη διάθεσή σας για οποιαδήποτε πληροφορία σχετικά με το προϊόν μας.

Για οποιαδήποτε διευκρίνιση / Για κάθε εξήγηση. Π.χ. Για οποιαδήποτε διευκρίνιση μπορείτε να μας τηλεφωνείτε καθημερινά από τις 8:30 π.μ. έως τις 4:30 μ.μ.

Με εκτίμηση / Με σεβασμό: τυπική έκφραση με την οποία κλείνει μια επαγγελματική επιστολή. Π.χ. Είμαστε στη διάθεσή σας για οτιδήποτε χρειαστείτε. Με εκτίμηση, Γ. Νικολάου, Γενικός Διευθυντής.

Ιδιαιτερότητα παρουσιάζουν οι ανοιχτές επιστολές που δημοσιεύονται στον Τύπο:

Οι επιστολές αυτές απευθύνονται σε ένα συγκεκριμένο πρόσωπο ή μια συγκεκριμένη Αρχή, αλλά έχουν ως στόχο να λάβει γνώση του περιεχομένου τους η κοινή γνώμη, γι' αυτό και δεν περιέχουν εμπιστευτικές πληροφορίες.

- Διατηρούν τα χαρακτηριστικά γνωρίσματα της επιστολής ως προς τη δομή τους και ενδείκνυται να έχουν τίτλο. Χαρακτηρίζονται από συντομία, επίσημο ύφος, κυριολεκτική γλώσσα, σαφήνεια και ακρίβεια στη διατύπωση του περιεχομένου και λογική οργάνωση των μερών.
- Όταν στοχεύουν σε έντονη διαμαρτυρία, πρέπει να αποφεύγονται η ειρωνεία, οι προσβλητικοί υπαινιγμοί και οι ύβρεις.
- Υπάρχει η δυνατότητα να δημοσιεύονται απευθείας από τη σύνταξη μιας εφημερίδας σε μορφή κύριου άρθρου.

Επιστολές που απευθύνονται σε μια συγκεκριμένη Αρχή ή σε ένα συγκεκριμένο πρόσωπο που βρίσκεται σε κάποιο αξίωμα

Το περιεχόμενο και ο στόχος αυτών των επιστολών (ενημέρωση, διαμαρτυρία, εισηγήσεις κτλ.) συνδέονται άμεσα με την ιδιότητα ή το αξίωμα του δέκτη, π.χ. επιστολή προς τον Υπουργό Παιδείας και Πολιτισμού για διατύπωση εισηγήσεων ή για έκφραση διαμαρτυρίας σε ένα θέμα σχετικό με την Παιδεία, ή επιστολή προς μία συγκεκριμένη Αρχή που στοχεύει στη διατύπωση ενός συλλογικού αιτήματος. Τα γνωρίσματά τους ως προς τη δομή και το ύφος είναι κοινά με αυτά της ανοιχτής επιστολής. Είναι δυνατόν, όμως, να χαρακτηρίζονται από εντονότερη επίκληση στο ήθος του συγκεκριμένου δέκτη, εφόσον αυτό εξυπηρετεί τους στόχους της συγκεκριμένης επιστολής. Ως εκ τούτου, ανάλογα με το σκοπό της, η επιστολή αυτή χρησιμοποιεί θετική/επιδοκιμαστική ή αρνητική/αποδοκιμαστική φρασεολογία.

Υπενθύμιση ή υπόμνηση (memo)

Η υπόμνηση είναι ένα σύντομο κείμενο το οποίο περιέχει πληροφορίες προσωπικού περιεχομένου. Γράφεται σε επιστολόχαρτο ή σε ηλεκτρονική μορφή στις σύγχρονες επιχειρήσεις. Αποστέλλεται όταν έχει προηγηθεί επιστολή η οποία δεν έτυχε απάντησης ή αφορά ένα θέμα που θέλει να θέσει ο προϊστάμενος υπόψη κάποιων άλλων μανάτζερ μέσα στην εταιρεία. Επίσης, είναι αποτελεσματικά σημειώματα γιατί είναι σύντομα, άτυπα και εύστοχα.

Εξαιτίας της μικρής χωρητικότητας της υπόμνησης, δεν αναγράφονται προσφωνήσεις, φιλοφρονήσεις, συνημμένα, υστερόγραφα και ταχυδρομικές υποδείξεις.

Ένα σημείωμα υπενθύμισης πρέπει να συμπεριλαμβάνει τις εξής πληροφορίες:

1. Χαρακτηρίζουμε την αλληλογραφία ως ένα εσωτερικό έγγραφο γράφοντας τη λέξη ΣΗΜΕΙΩΜΑ, ΥΠΕΝΘΥΜΙΣΗ Ή ΥΠΟΜΝΗΣΗ στην πρώτη γραμμή της σελίδας ή χρησιμοποιούμε τον όρο Memo ή Memorandum, ανάλογα με την πρακτική της εταιρείας.
2. Αναγράφουμε τους παραλήπτες (όνομα και τίτλο). Αν πρόκειται για παραπάνω από έναν αποδέκτες, τότε στο σημείο ΠΡΟΣ γράφουμε: Πίνακας αποδεκτών ή Συνημμένος πίνακας

αποδεκτών. **Σημείωση:** Όταν γράφουμε σημειώματα με συνημμένη λίστα αποδεκτών θα πρέπει να προσέχουμε η καταγραφή των ονομάτων να γίνεται με βάση τη ιεραρχία που ακολουθεί η εταιρεία.

3. Αναγράφουμε τον αποστολέα
4. Αναφέρουμε το κύριο θέμα του σημειώματος χρησιμοποιώντας τη λέξη ΑΦΟΡΑ, για να τραβήξουμε την προσοχή του αναγνώστη.
5. Σημειώνουμε την ημερομηνία.
6. Προσφώνηση
7. Σύντομο μήνυμα.
8. Αναγράφουμε τα ονόματα εκείνων που θα λάβουν αντίγραφο του σημειώματος στη θέση ΚΟΙΝΟΠΟΙΗΣΗ.

Αίτηση

Ανήκει στη κατηγορία των προσωπικών εγγράφων και έχει συγκεκριμένο τρόπο σύνταξης. Οι υπηρεσίες σήμερα έχουν εκδώσει και χορηγούν δικό τους έντυπο σε μορφή αίτησης.

Η αίτηση αναγράφεται σε χαρτί, το οποίο χωρίζουμε νοητά κάθετα σε δύο άνισα μέρη με μεγαλύτερο το δεξί.

Στο αριστερό μέρος αναγράφονται με τη σειρά:

- › ΑΙΤΗΣΗ
- › Ονοματεπώνυμο αποστολέα
- › Διεύθυνση
- › Θέμα αίτησης
- › Ημερομηνία αποστολής
- › Συνημμένα (εάν υπάρχουν)

Στο δεξί μέρος αναγράφονται με τη σειρά:

- › ΠΡΟΣ
- › Επωνυμία παραλήπτη
- › Διεύθυνση
- › Κείμενο της αίτησης χωρισμένο σε παραγράφους
- › Η υπογραφή του αιτούντος
- › Ονοματεπώνυμο
- › Αριθμός ταυτότητας, χρονολογίας έκδοσης

Αναφορά

Σύνταξη και μορφοποίηση επίσημης αναφοράς

Καθήκον του στελέχους είναι να συνεργάζεται και να βοηθά σε όλες τις υποθέσεις τον προϊστάμενό του, είτε είναι παρών είτε απουσιάζει. Στη δεύτερη περίπτωση τον ενημερώνει, γραπτώς ή προφορικώς, κατά την επάνοδό του. Αυτή η αναφορά είναι μια σύντομη έκθεση πεπραγμένων, που αναφέρει περιληπτικά τα γεγονότα και τονίζει τα κύρια σημεία. Οι μέθοδοι αναφοράς των γεγονότων στηρίζονται στη χρονολογική απεικόνιση και τη λογική παρουσίασή τους, από την άποψη ενδιαφέροντος.

Αναλόγως με τις καθημερινές δραστηριότητες της επιχείρησης μπορούν να σχεδιαστούν και να συμπληρώνονται ειδικά έντυπα αναφοράς. Δύο απ' τις πιο συνηθισμένες δραστηριότητες είναι η τηλεφωνική επικοινωνία και οι επισκέψεις.

Κατά την τηλεφωνική συνομιλία, τα στοιχεία που σημειώνουμε, είναι: Ημερομηνία και ώρα τηλεφωνήματος, όνομα, διεύθυνση και αριθμό τηλεφώνου συνομιλητή, οι πληροφορίες που ζητήθηκαν, η απάντηση που δόθηκε κτλ. Αντιστοίχως, για τις επισκέψεις συμπληρώνουμε το ανάλογο έντυπο.

Κάθε εταιρεία έχει το δικό της στυλ και μορφή για τις επιχειρηματικές αναφορές. Παραδείγματα συνήθων επιχειρηματικών αναφορών είναι:

- ▶ Περίληψη των πωλήσεων της εταιρείας για κάποια χρονική περίοδο
- ▶ Αναθεωρημένη αναφορά που δείχνει το χρόνο και τα κεφάλαια που δαπανήθηκαν για την ανάπτυξη ενός νέου προϊόντος
- ▶ Αναφορά προόδου σχετικά με τις εργασίες μιας επιτροπής, μιας ομάδας δράσης ή ενός ειδικού έργου
- ▶ Αναφορά στην οποία παρουσιάζονται και αναλύονται οι προοπτικές και οι δυνατότητες εφαρμογής μιας συγκεκριμένης πολιτικής της εταιρείας

Ανεξάρτητα από το μέγεθος ή το στυλ που θα χρησιμοποιηθεί, όλες οι αναφορές πρέπει να είναι καθαρογραμμένες. Κατά τη σύνταξη μιας αναφοράς πρέπει να διατηρούνται τηρούνται οι παρακάτω κατευθυντήριες γραμμές:

- ▶ Το επίπεδο της γλώσσας και του θέματος που θα αναλυθεί να είναι κατανοητό από όσους διαβάσουν την αναφορά.
- ▶ Το θέμα να παρουσιάζεται με λογική σειρά.
- ▶ Να υπάρχει τεκμηρίωση των κύριων σημείων ή των συστάσεων, με στοιχεία για τις πωλήσεις ή γενικά οικονομικού περιεχομένου στοιχεία και πληροφορίες.

Βασικές ενότητες για τη σύνταξη επίσημης αναφοράς

Εισαγωγή: Σύντομη περίληψη ολόκληρης της αναφοράς, ώστε ο αναγνώστης να είναι σε θέση κατανοήσει το θέμα που πρόκειται να ακολουθήσει. Θα πρέπει να περιλαμβάνει με σαφήνεια και συντομία το σκοπό της αναφοράς, το θέμα, τα κύρια σημεία που ερευνήθηκαν, τα γενικά συμπεράσματα και τις προτάσεις.

Υποστηρικτικό υλικό: Συμπερίληψη υλικού που εξηγεί για ποιο λόγο η αναφορά ήταν απαραίτητη.

Νέες πληροφορίες: Καταγραφή πεπραγμένων και παρακολούθηση δραστηριοτήτων, λόγου χάρη τι έγινε ή τι βρέθηκε, π.χ. αναφορά για τον αριθμό των πωλήσεων συγκεκριμένων πελατών ή για την πρόοδο που σημειώθηκε σε κάποιο έργο.

Απαρίθμηση των σημαντικότερων συμπερασμάτων

Το κλείσιμο της αναφοράς οφείλει να περιλαμβάνει προτάσεις ή συστάσεις, αναλόγως του επιθυμητού ύφους, για ενέργειες που πρέπει να πραγματοποιηθούν.

Αν μια αναφορά έχει μεγαλύτερη έκταση, ενδεχομένως να χρειαστεί να προστεθούν επιπλέον στοιχεία, μεταξύ των οποίων είναι η εισαγωγική σελίδα, η συνοδευτική επιστολή, ο πίνακας περιεχομένων και το παράρτημα.

5.3 Ηλεκτρονικό ταχυδρομείο (Email)

Η διεύθυνση, ο τρόπος γραφής και η προσφώνηση είναι ορισμένα βασικά στοιχεία που πρέπει να περιλαμβάνει το μήνυμα ηλεκτρονικού ταχυδρομείου.

Εξηγούμε με σαφήνεια για το θέμα του μηνύματός μας

Είναι πολύ σημαντικό να αναφέρουμε από την αρχή τον λόγο για τον οποίο επικοινωνούμε με τον άλλον. Ένα «θέμα» όπως «αλλαγή ώρα συνάντησης» ή «προτάσεις καμπάνιας» δείχνουν αμέσως τι θέλετε.

Τα άτομα αποφασίζουν συχνά αν θα ανοίξουν ένα μήνυμα και μόνο απ' το «θέμα», οπότε προσπαθήστε να τους κερδίσετε απ' την αρχή.

Χρησιμοποιούμε πάντα μια επαγγελματική ηλεκτρονική διεύθυνση

Δεν μπορούμε να χρησιμοποιούμε email του τύπου mar@ki1985@gmail.com εάν επιθυμούμε ο παραλήπτης να μας πάρει στα σοβαρά και να δώσει την απαιτούμενη σημασία στο μήνυμα μας.

Προσέχουμε πολύ πριν πατήσουμε «Απάντηση σε όλους»

Κανείς δε θέλει να λαμβάνει emails από 20 διαφορετικά άτομα, ειδικά αν δεν τον ενδιαφέρει το θέμα. Συνεπώς η θεματολογία πρέπει να αφορά τον παραλήπτη, διαφορετικά υπάρχει η πιθανότητα το μήνυμά μας να μην ανοιχτεί ποτέ.

Χρησιμοποιούμε υπογραφή

Ολοκληρώνουμε το μήνυμα με την υπογραφή μας, στην οποία δίνουμε βασικές πληροφορίες για εμάς, όπως το επάγγελμα και τα στοιχεία επικοινωνίας μας.

Χρησιμοποιούμε επαγγελματικές προσφωνήσεις

«Γεια», «Καλησπέρα, παιδιά» κτλ. θα πρέπει να αποφεύγονται. Αντ' αυτού, είναι προτιμότερο να χρησιμοποιούμε σκέτο «καλησπέρα» ή «Αγαπητέ/ή κύριε/α».

Χρησιμοποιούμε τα σημεία στίξης με φειδώ

Εδώ αναφερόμαστε περισσότερο στη χρήση των θαυμαστικών. Δε χρειάζεται να θεωρούν οι παραλήπτες του μηνύματός μας πως είμαστε τόσο ενθουσιασμένοι με όσα γράφουμε.

Να είμαστε προσεκτικοί με το χιούμορ

Η χρήση του χιούμορ μπορεί να οδηγήσει σε παρεξηγήσεις, ειδικά μέσα απ' τον γραπτό λόγο.

Τα άτομα από ξένες χώρες μιλάνε και γράφουν με διαφορετικό τρόπο

Η κακή επικοινωνία μπορεί εύκολα να προκύψει εξαιτίας των πολιτιστικών διαφορών, κυρίως μέσω του γραπτού λόγου, όταν δεν μπορούμε να δούμε ο ένας τον άλλον και να διαβάσουμε τη γλώσσα του σώματος. Προσαρμόζουμε το μήνυμά μας στο πολιτισμικό υπόβαθρο του παραλήπτη ή πόσο καλά τον ξέρουμε.

Απαντάμε στα μηνύματα ακόμα κι αν δεν είναι για εμάς

Ίσως τύχει να λάβουμε κάποιο λάθος email. Όσο απασχολημένοι κι αν είμαστε βρίσκουμε λίγο χρόνο να απαντήσουμε ώστε να ξέρει ο αποστολέας πως το μήνυμά του δεν έχει φτάσει στο άτομο που επιθυμεί.

Διαβάζουμε ξανά και ξανά το μήνυμά μας

Ποτέ μα πότε δεν στέλνουμε ένα μήνυμα με λάθη, ειδικά ορθογραφικά. Παίζει πολύ σημαντικό ρόλο, ιδιαίτερα αν μας ενδιαφέρει η γνώμη του παραλήπτη.

Βάζουμε στο τέλος την ηλεκτρονική διεύθυνση του παραλήπτη

Πρώτα γράφουμε το μήνυμα μας, και κατόπιν βάζουμε τη διεύθυνση. Έτσι θα μειώσουμε τις πιθανότητες να στείλουμε λάθος το μήνυμα ή ανολοκλήρωτο.

Ελέγχουμε προσεκτικά ότι έχουμε προσθέσει το σωστό παραλήπτη

Αν δεν θέλουμε να πάει αλλού το μήνυμα μας, πρέπει να είμαστε σίγουροι πως έχουμε βάλει το σωστό όνομα.

Διαλέγουμε μια κλασσική γραμματοσειρά

Ούτε καλλιγραφικά, ούτε έντονα, ούτε τεράστια γράμματα. Δε θέλουμε να κουράσουμε τον παραλήπτη και να αφήσει στη μέση το μήνυμά μας.

Προσοχή στις διφορούμενες λέξεις

«Λάθος», «Αποτυχία» κι άλλες λέξεις που μπορεί να μην τις εννοούμε έτσι ακριβώς, καλύτερα να μη τις χρησιμοποιούμε αν δεν θέλουμε να υπάρχουν παρεξηγήσεις.

5.4 Τμήμα Αλληλογραφίας

Σε μεγάλες και καλά οργανωμένες επιχειρήσεις λειτουργεί, συνήθως, ξεχωριστό τμήμα αλληλογραφίας. Αυτό δείχνει τη μεγάλη σημασία που αποδίδεται στην αλληλογραφία και τον όγκο της εργασίας που συγκεντρώνεται σε μια εμπορική επιχείρηση. Αλλά και στις πιο μικρές επιχειρήσεις πάντα υπάρχει κάποιο πρόσωπο που έχει αναλάβει υπεύθυνα την αλληλογραφία.

Το τμήμα αλληλογραφίας ασχολείται, κυρίως, με τη δακτυλογράφηση των επιστολών, την ταξινόμηση των επιστολών και των εσωκλειστων εγγράφων και την αρχειοθέτησή τους, εκτός από εκείνες που φυλάσσουν οι Υπεύθυνοι άλλων τμημάτων στους δικούς τους φακέλους, με τρόπο που να είναι εύκολη η αναφορά σε αυτές, εφόσον χρειαστεί. Το τμήμα αυτό είναι, επίσης, αρμόδιο για την έγκαιρη και σωστή ταχυδρόμηση επιστολών και δεμάτων.

Ασχολείται ακόμη με την αποστολή διαφημιστικού υλικού, εκτός αν υπάρχει ειδικό τμήμα Διαφημίσεων.

Η γνώση της ευρύτερης συμπεριφοράς του καταναλωτή και του αγοραστή μπορεί να οδηγήσει σε ένα σημαντικό ανταγωνιστικό πλεονέκτημα για την επιχείρηση και να μειώσει σημαντικά την πιθανότητα λήψης κακών αποφάσεων και αποτυχιών.

< Σύνοψη >

Στη συγκεκριμένη εκπαιδευτική ενότητα μάθαμε τα βασικά χαρακτηριστικά της αλληλογραφίας, του ηλεκτρονικού ταχυδρομείου και τα είδη των εγγράφων.

Ερωτήσεις αυτοαξιολόγησης εκπαιδευτικής ενότητας

1. Η επίσημη επικοινωνία είναι αυτή που πραγματοποιείται ανάμεσα στα μέλη ενός οργανισμού, ενός φορέα ή μιας υπηρεσίας.
 Σωστό Λάθος
2. Η ανταλλαγή προφορικών μηνυμάτων ονομάζεται αλληλογραφία.
 Σωστό Λάθος
3. Η εμπορική αλληλογραφία αποτελεί σύνολο εγγράφων που αναφέρονται στη διεξαγωγή του εμπορίου:
 Σωστό Λάθος
4. Οι επιστολές της εμπορικής αλληλογραφίας διακρίνονται σε τρεις κατηγορίες.
 Σωστό Λάθος
5. Το κείμενο μιας επιστολής δεν έχει ποτέ πρόλογο.
 Σωστό Λάθος
6. Ανοιχτές επιστολές δημοσιεύονται απευθείας από τη σύνταξη μιας εφημερίδας σε μορφή κύριου άρθρου.
 Σωστό Λάθος
7. Το περιεχόμενο και ο στόχος των επιστολών (ενημέρωση, διαμαρτυρία, εισηγήσεις κτλ.) συνδέονται άμεσα με την ιδιότητα ή το αξίωμα του δέκτη.
 Σωστό Λάθος
8. Η υπόμνηση είναι ένα σύντομο κείμενο το οποίο περιέχει πληροφορίες προσωπικού περιεχομένου.
 Σωστό Λάθος
9. Το καθήκον του στελέχους είναι να συνεργάζεται και να βοηθά σε όλες τις υποθέσεις τον προϊστάμενό του, είτε είναι παρών είτε απουσιάζει.
 Σωστό Λάθος
10. Σε μεγάλες και καλά οργανωμένες επιχειρήσεις λειτουργεί, συνήθως, ξεχωριστό τμήμα αλληλογραφίας.
 Σωστό Λάθος

Απαντήσεις ερωτήσεων αυτοαξιολόγησης εκπαιδευτικής ενότητας

1-Σ, 2-Λ, 3-Σ, 4-Λ, 5-Σ, 6-Σ, 7-Σ, 8-Σ, 9-Σ, 10-Σ

6. Ομαδική και διατμηματική εργασία

◀ Σκοπός ▶

Στόχος της ενότητας είναι να κατανοήσει ο σπουδαστής τη σημασία της ομαδικής και διατμηματικής εργασίας.

◀ Προσδοκώμενα αποτελέσματα ▶

Στην ενότητα αυτή παρουσιάζονται ορισμένες από τις νέες πρακτικές οργάνωσης εργασίας καθώς και η ομαδική εργασία. Επιπλέον, θα γίνει αναφορά στη διατμηματική ομαδική εργασία.

◀ Έννοιες-κλειδιά ▶

- Πρακτικές οργάνωσης εργασίας
- Ομαδική εργασία
- Διατμηματική ομάδα εργασίας

6.1 Νέες πρακτικές οργάνωσης εργασίας και η ομαδική εργασία

Στη σημερινή εποχή, οι επιχειρήσεις βρίσκονται σε μια διαρκή προσπάθεια αντιμετώπισης του έντονου ανταγωνισμού που επικρατεί. Η έντασή αυξάνεται ολοένα περισσότερο κάθε χρόνο και υπάρχει ανάγκη για συνεχή βελτίωση της επικρατούσας οργανωσιακής αποδοτικότητας. Τα ζητούμενα για κάθε επιχείρηση είναι η ανταγωνιστικότητα, η παραγωγικότητα, η ποιότητα και η αποδοτικότητα. Η απόκτηση ανταγωνιστικού πλεονεκτήματος μπορεί να επιτευχθεί μόνο αν οι επιχειρησιακές δραστηριότητες δημιουργούν αξία κατά ένα τρόπο που να μην μπορεί εύκολα να αντιγραφεί από τις υπόλοιπες ανταγωνιστικές επιχειρήσεις. Ειδικότερα στον τομέα του τουρισμού, όπου υπάρχει συνεχής επαφή των εργαζομένων με τους επισκέπτες, η απόκτηση του ανταγωνιστικού πλεονεκτήματος μπορεί να επιτευχθεί μέσω της καλής εξυπηρέτησης και συνεργασίας του προσωπικού, έτσι ώστε να συμβάλουν ενεργά όλοι οι διαθέσιμοι πόροι στην καλύτερη εξυπηρέτηση του πελάτη και στη δημιουργία μίας αξέχαστης τουριστικής εμπειρίας.

Αυτό μπορεί να επιτευχθεί με τη βοήθεια ενός σωστά οργανωμένου συστήματος διοίκησης ανθρωπίνων πόρων, αυξάνοντας την επιχειρησιακή αποδοτικότητα, αναπτύσσοντας τις ικανότητες των εργαζομένων και τελικά δημιουργώντας το ανταγωνιστικό πλεονέκτημα της επιχείρησης σε διαρκή βάση.

Σε αυτό το σημείο, και για την επίτευξη των παραπάνω, αξίζει να αναφερθεί ότι είναι επιτακτική ανάγκη να εκπαιδευτεί και επιμορφωθεί το προσωπικό σε διαδικασίες που θα συμβάλλουν στην ομαδική και διατμηματική συνεργασία μεταξύ των εργαζομένων σε μια τουριστική επιχείρηση.

Η οργάνωση και η λειτουργία κάθε οικονομικής μονάδας επιδέχεται βελτιώσεις ανεξάρτητα από την κλίμακα μεγέθους και το είδος της δραστηριότητάς της. Ορισμένες πρακτικές και προσεγγίσεις δεν σημαίνουν αναγκαστικά μεγαλύτερο κόστος αλλά αλλαγή φιλοσοφίας. Η οικονομοκεντρική αντίληψη βασίζεται στο δόγμα της άκρατης ποσοτικής ανάπτυξης, δηλαδή «να κάνουμε περισσότερα» ενώ, πολλές φορές, το σημαντικό είναι «να τα κάνουμε διαφορετικά». Με βάση τη μέθοδο αξιολόγησης «κόστους-ωφέλειας» θα πρέπει να συνεκτιμώνται και οφέλη που δεν αποδίδουν σε αμιγές οικονομικό επίπεδο αλλά συνεισφέρουν στη φήμη, στο γόητρο και στο κύρος του οργανισμού, όπως είναι η εταιρική κοινωνική ευθύνη, η ικανοποίηση των εργαζομένων με νέες πρακτικές οργάνωσης, η περιβαλλοντική ευαισθησία, τα ανθρακικό αποτύπωμα ως δείκτη επίδρασης στην κλιματική αλλαγή κτλ.

Η σύσταση των ομάδων εργασίας αποτελεί μία σύγχρονη τάση, η οποία προκύπτει από την οργανωτική εξέλιξη των οργανισμών και τη σημαντικότητα των εργασιακών σχέσεων και πρακτικών. Οι ομάδες εργασίας δημιουργούνται κυρίως για λόγους αύξησης απόδοσης και αποτελεσματικότητας, ενώ, παράλληλα, με τις ομάδες εργασίας μια επιχείρηση μπορεί να παρακάμψει κάποια ιεραρχικά επίπεδα.

6.1.1 Η δημιουργία ομάδων εργασίας: ορισμός, αιτίες και τα συστατικά στοιχεία

Η ύπαρξη ομάδων στον επιχειρησιακό και εργασιακό χώρο δεν αποτελεί νέο φαινόμενο. Ομάδες σε τυπική ή άτυπη μορφή υφίστανται σε όλη την ιστορική εξέλιξη του ανθρώπου. Από τη γέννησή του ο άνθρωπος συμμετέχει σε διάφορες ομάδες ανάλογα με την ηλικία του, τα ενδιαφέροντά του και τους σκοπούς που θέλει να επιτύχει.

Μία ομάδα απαρτίζεται από δύο ή περισσότερα άτομα τα οποία αλληλεπιδρούν για να επιτύχουν έναν κοινό σκοπό. Τα βασικά συστατικά αυτής της προσέγγισης είναι οι ίδιοι οι άνθρωποι, η επικοινωνία που αναπτύσσουν και ο κοινός στόχος που υπερασπίζονται με βάση κάποιους συγκεκριμένους κανόνες που έχουν θέσει. Ιδιαίτερο γνώρισμα των μελών αποτελεί η αίσθηση του «ανήκειν», δηλαδή ότι αποτελούν μέλη της ίδιας ομάδας και υφίσταται μία αλληλεξάρτηση μεταξύ τους. Συνεπώς, οι λειτουργίες και οι δραστηριότητες κάθε μέλους λειτουργούν συμπληρωματικά με τις δραστηριότητες των άλλων μελών και «εισπράττουν» ευχαρίστηση και ικανοποίηση με την εκπλήρωση των στόχων.

Η δημιουργία ομάδων στις οικονομικές μονάδες εκδηλώνεται από τη δεκαετία του 1960, όπου η συμμετοχή των εργαζομένων αποκτά ιδιαίτερη σημασία τόσο σε επίπεδο διατύπωσης προτάσεων προς την ηγεσία όσο και στη λήψη αποφάσεων για το μέλλον της μονάδας. Τη δεκαετία του 1980, η ομαδική εργασία αποτελεί σημαντικό συστατικό στοιχείο στην προσπάθεια εφαρμογής του μοντέλου της Διοίκησης Ολικής Ποιότητας και πολλές εταιρείες δημιουργούν τις αντίστοιχες «Ομάδες Ολικής Ποιότητας». Βασικός σκοπός ήταν η συνεχής βελτίωση του εσωτερικού περιβάλλοντος της εταιρείας και η εμπέδωση των συλλογικών λειτουργιών για καλύτερα αποτελέσματα. Η εμφάνιση των **«Ομάδων Εργασίας»** (Work Teams) συντελείται τη δεκαετία του 1990 και, πλέον, η πλειοψηφία των εταιρειών αξιοποιούν ομάδες εργασίας διαφορετικών μορφών και στόχων. Αποτελούνται από μικρό αριθμό ατόμων με συμπληρωματικές δεξιότητες, που δεσμεύονται συλλογικά και έχουν κοινή υπευθυνότητα για το τελικό αποτέλεσμα.

Οι σύγχρονες επιχειρήσεις οργανώνονται, πλέον, με νέους και καινοτομικούς τρόπους, αναδιατάσσοντας τις δύσκαμπτες παραδοσιακές εργασιακές δομές με ευέλικτες αξιοποιώντας τις **ομάδες εργασίες και τις ομάδες έργου**. Ομάδες, συνήθως, αυτοδιοικούμενες χωρίς ιδιαίτερη ιεραρχική διάρθρωση και με συμμετοχή από διαφορετικούς τομείς εργασίας. Οι ομάδες αναγνωρίζονται ως ένας αποτελεσματικός τρόπος για επίτευξη αλλαγών με βελτίωση της αποτελεσματικότητας, την αύξηση της παραγωγικότητας και τη μείωση του κόστους παραγωγής. Οι ομάδες εργασίας σχηματίζονται όταν άτομα με συγκεκριμένα ενδιαφέροντα, προτιμήσεις και συμπεριφορές εργάζονται συλλογικά για ένα κοινό στόχο και λειτουργούν σε ένα συνεργατικό περιβάλλον όπου όλοι συμμετέχουν στη λήψη των αποφάσεων.

Ορισμένα βασικά χαρακτηριστικά που προσδιορίζουν τις ομάδες εργασίας είναι: η καθορισμένη σχέση μεταξύ τους, η εδραιωμένη συνείδηση της συλλογικής δράσης, η αίσθηση ότι εργάζονται για τον ίδιο κοινό σκοπό μέσω της χρήσης κοινών μεθόδων και η μεταξύ τους αλληλεξάρτηση και αλληλεπίδραση. Επίσης, υπερασπίζονται αξίες όπως ο αλληλοσεβασμός, η ανταλλαγή, η αμοιβαιότητα και η ουσιαστική επικοινωνία που συμβάλλουν στην αποτελεσματικότητα της ομαδικής εργασίας τους. Η τάση για ομαδική εργασία αυξάνεται συνεχώς, καθώς το άνοιγμα των αγορών και οι ταχύτατες εξελίξεις στο χώρο της τεχνολογίας επιτάσσει την ομαδικότητα στον εργασιακό χώρο καθώς θα συνεργάζονται άτομα από διαφορετικές χώρες, με διαφορετικές γλώσσες, κουλτούρες και εμπειρίες. Η εργασία σε ομάδες αναδεικνύει **νέες μορφές δομών και οργανωσιακών αλλαγών** οι οποίες ενισχύουν την ευελιξία και βελτιώνουν τις δυνατότητες επίλυσης προβλημάτων. Για τον λόγο αυτό οι νέες εργασιακές μορφές συνιστούν τους βασικούς παράγοντες μάθησης των σύγχρονων οργανισμών που πρέπει να είναι σε θέση **να «ακούν»** και **να «μαθαίνουν»**. Σε αμιγώς επιχειρησιακό επίπεδο, η ομαδική εργασία ενθαρρύνει την καινοτομία και τη δημιουργικότητα, συνδυάζει συμπληρωματικές δεξιότητες και διευκολύνει την ανάληψη των ρίσκων. Ουσιαστικά, οι ομάδες εργασίας μετακινούν ένα φορτίο δύναμης και ισχύος, γνώσεων και

πληροφοριών, λήψης αποφάσεων και ανταμοιβών από τα ανώτερα ιεραρχικά διοικητικά κλιμάκια «προς τα κάτω», εμποδώνοντας ένα περιβάλλον συμμετοχικής διοίκησης των ανθρώπινων πόρων ώστε να επιτυγχάνονται βελτιώσεις και να αξιοποιείται το ανταγωνιστικό πλεονέκτημα.

«Η ομαδική εργασία διαιρεί την εργασία και πολλαπλασιάζει την επιτυχία», «το σύνολο είναι μεγαλύτερο από το άθροισμα των μερών του», ή το **«1+1>2»** αποτελούν μερικά από τα γνωστά μόντο των σύγχρονων επιχειρήσεων που επενδύουν στην ομαδική εργασία. Βέβαια, υπάρχουν εργαζόμενοι που δεν διαθέτουν ομαδικό πνεύμα, είναι εσωστρεφείς ή, πιθανόν, διεκδικούν την ατομική αναγνώριση και την προσωπική καταξίωση. Επίσης, καταγράφονται εθνικές κουλτούρες που είναι περισσότερο ατομικές παρά συλλογικές επιβραβεύοντας την ατομική επιτυχία και την κοινωνική ανέλιξη όπως είναι η κουλτούρα της Β. Αμερικής ενώ, αντιθέτως, υπάρχουν κουλτούρες με μία ιστορικότητα όπου η ομαδικότητα και η συλλογική λειτουργία βρίσκονται υψηλά στην κλίμακα αξιών τους, όπως π.χ. στην Άπω Ανατολή.

Η ένταξη ενός ατόμου σε μία ομάδα εργασίας τού στερεί αυτόματα και ένα μέρος της προσωπικής του ελευθερίας το οποίο επενδύει στην ανάπτυξη της ομάδας που αποφάσισε να ανήκει. Όμως, η «παραχώρηση» μέρους του ζωτικού του χώρου ανταλλάσσεται με το γεγονός ότι δρα συλλογικά και συνεργατικά, επιτυγχάνοντας αποτελέσματα που δεν θα μπορούσε να τα καταφέρει μόνος του. Ουσιαστικά, πρόκειται για μία **μορφή ανατροφοδότησης** του μέλους μίας ομάδας εργασίας που είναι δυνατόν να αποκτήσει ορισμένα **ατομικά χαρακτηριστικά** όπως: η επίτευξη του στόχου και η ικανοποίηση από την επιτυχία, η αυξημένη αλληλοϋποστήριξη και αμοιβαία εμπιστοσύνη μεταξύ των μελών, η τόνωση της αυτοπεποίθησης και της αυτοεκτίμησής του, η συναισθηματική ασφάλεια και η αίσθηση απόκτησης δύναμης, η κοινωνική επιβεβαίωση και το κοινωνικό status, όλα τα στοιχεία που συγκροτούν την ταυτότητά του. **Συστατικά χαρακτηριστικά** αποτυπώνονται και στην ομάδα ως **συλλογικότητα** και είναι τα εξής: η δομή και η σύνθεση της ομάδας, η εσωτερική διάρθρωση και το μέγεθός της, η ηγεσία, η οποία αντιπροσωπεύει τις αξίες της ομάδας, και οι ρόλοι των μελών της βάσει της κατανομής των καθηκόντων, οι κανόνες και τα πρότυπα της ομάδας και, τέλος, ο βαθμός συνοχής της. Οι κανόνες και τα πρότυπα αποτελούν κρίσιμες προϋποθέσεις για τη συνοχή της ομάδας καθώς αναφέρονται στην κοινή δέσμευση των μελών για την εκπλήρωση του στόχου, στην αλληλοϋποστήριξη και την εμπιστοσύνη μεταξύ τους, στην αναγνώριση της προσπάθειας του κάθε μέλους, στην αποδοχή της κριτικής αλλά και στην άσκηση κριτικής, στη διαχείριση των διαφωνιών και των πιθανών συγκρούσεων.

6.1.2 Κατηγοριοποιήσεις ομάδων εργασίας: Σύσταση, δομή, περιεχόμενο και βαθμός αυτονομίας

Η κάθε οικονομική μονάδα έχει τη δική της παράδοση και οργανωσιακή κουλτούρα όπως και τα δικά της συστήματα διοίκησης και ηγεσίας ανάλογα με τις ανάγκες που αναδεικνύονται και τους στόχους που πραγματώνει. Με βάση αυτές τις συνθήκες οι ομάδες εργασίας συγκροτούνται μέσα στην οργανωσιακή ατμόσφαιρα και στο διαμορφούμενο κλίμα της επιχείρησης. Παρ' όλες τις επιμέρους ιδιαιτερότητες, οι ομάδες εργασίας είναι δυνατόν να ταξινομηθούν με βάση τέσσερα κριτήρια κατηγοριοποίησης: το **κριτήριο της θεσμικής υπόστασης**, το **κριτήριο του προσδιορισμού των στόχων**, το **κριτήριο της χρονικής διάρκειας** και το **κριτήριο του βαθμού αυτονομίας**.

- ▶ Με βάση το **κριτήριο της θεσμικής υπόστασης** διακρίνονται σε τυπικές ή επίσημες και σε άτυπες ή ανεπίσημες ομάδες.
 - › Οι επίσημες ή τυπικές ομάδες αποτελούνται από άτομα στα οποία η επιχείρηση επιβάλλει έναν συγκεκριμένο τρόπο δράσης και συμπεριφοράς και στα οποία παρέχει ευθύνες και τα εξουσιοδοτεί για την επίτευξη ενός συγκεκριμένου αποτελέσματος. Η ύπαρξη και λειτουργία των τυπικών ομάδων μπορεί να είναι προσωρινή ή μόνιμη, ενώ η παρουσία τους φαίνεται στο οργανόγραμμα κάθε επιχείρησης.
 - › Οι άτυπες ή ανεπίσημες ομάδες δημιουργούνται από τις σχέσεις αλληλεπίδρασης και συνεργασίας των εργαζομένων, που όμως δεν ορίζονται από την επιχείρηση. Οι άτυπες ομάδες είναι οι λεγόμενες «κοινωνικές ομάδες», που προσανατολίζονται στον άνθρωπο και τις ανάγκες του. Τέτοιου είδους ανάγκες μπορεί να είναι, για παράδειγμα, η ανάγκη για ασφάλεια και σιγουριά στον εργασιακό χώρο, η ανάγκη που έχει το άτομο ναιώθει ότι ανήκει σε κάποιο σύνολο κτλ. Αξίζει να σημειωθεί πως όταν κάποιο άτομο συμμετέχει σε τέτοιου είδους άτυπες ομάδες μπαίνει γρηγορότερα στο κλίμα και τις απαιτήσεις της εργασίας, ιδιαίτερα αν πρόκειται για νεοπροσληφθέντα άτομα.
- ▶ Με βάση το **κριτήριο του προσδιορισμού των στόχων**, δηλαδή του συγκεκριμένου αντικειμένου και του περιεχομένου με το οποίο η ομάδα θα ασχοληθεί. Τα μέλη μιας ομάδας είναι δυνατόν να μοιράζονται έναν ή περισσότερους στόχους που μπορεί να μην είναι οι ίδιοι για κάθε μέλος αλλά κάθε μέλος συνιστά ενεργό μέρος της ομάδας.
 - › Οι «ομάδες διοίκησης» οι οποίες αποτελούνται από μέλη που ανήκουν σε υψηλό επίπεδο διοικητικής κλίμακας, δηλαδή των ηγετικών στελεχών που έχουν ως στόχο το συντονισμό των δραστηριοτήτων των επιμέρους τομέων του οργανισμού, όπως και την ορθολογική κατανομή των διαθέσιμων πόρων.
 - › Οι «επαγγελματικές ομάδες» οι οποίες επιβλέπουν ένα συγκεκριμένο τμήμα ή μία διαδικασία.
 - › Οι «ομάδες επανασχεδιασμού και σχεδιασμού ή ομάδες έργου και ανάπτυξης» ασχολούνται με το σχεδιασμό των νέων προϊόντων και υπηρεσιών όπως και των νέων ή υφιστάμενων διαδικασιών και συστημάτων του εσωτερικού περιβάλλοντος.
 - › «Ομάδες υπό διασταύρωση ή διατμηματικές ομάδες» που συγκροτούνται με εργαζόμενους από διαφορετικούς τομείς της οικονομικής μονάδας.
 - › Οι ομάδες που συγκροτούνται με βάση τη Διοίκηση Ολικής Ποιότητας, όπως είναι οι «ομάδες υπηρεσιών ολικής ποιότητας» που εστιάζουν στη βελτίωση των επιχειρησιακών δραστηριοτήτων και, επίσης, οι «ομάδες των κύκλων ποιότητας» που ασχολούνται με τα θέματα της ποιότητας των παρεχόμενων υπηρεσιών και των παραγόμενων προϊόντων.
- ▶ Με βάση το **κριτήριο της χρονικής διάρκειας** οι ομάδες εργασίας διακρίνονται στην κάθετη ή μόνιμη ομάδα και στην οριζόντια ή προσωρινή ομάδα.
 - › Η «κάθετη ή μόνιμη ομάδα» απαρτίζεται, συνήθως, από έναν προϊστάμενο τμήματος και τους υφισταμένους. Αποτελεί μία μόνιμη ομάδα που εκτελεί συγκεκριμένη και επαναλαμβανόμενη εργασία για όσο χρόνο οι ανάγκες της οικονομικής μονάδας το επιβάλλουν, όπως π.χ. το διοικητικό συμβούλιο, μόνιμες επιτροπές κτλ.

- › Η «οριζόντια ή προσωρινή ομάδα» συγκροτείται από εργαζόμενους της ίδιας ιεραρχικής κλίμακας αλλά διαφορετικών ειδικοτήτων και εργασιακών πεδίων. Η οριζόντια ομάδα αποτελεί μία προσωρινή ομάδα που συνεργάζεται για τη λύση ενός συγκεκριμένου προβλήματος σε καθορισμένο χρόνο. Η συνθηέστερη οριζόντια ομάδα είναι η «ομάδα ειδικού έργου», όπου για ένα σπουδαίο έργο, όπως π.χ. η ανάπτυξη νέων δραστηριοτήτων ή προϊόντων, συγκροτείται μία ομάδα για ένα συγκεκριμένο project όπου τα μέλη της αποτελούν μία ξεχωριστή οντότητα στον οργανισμό με δική τους δομή αναφοράς.
- ▶ Με βάση το **κριτήριο του βαθμού αυτονομίας**, οι ομάδες εργασίας ταξινομούνται σε «διατεταγμένες ομάδες εργασίας», σε «αυτοδιοικούμενες-ημιαυτόνομες ομάδες εργασίας» και σε «παράλληλες ομάδες εργασίας».
 - › Οι «διατεταγμένες ομάδες» διαθέτουν έναν μόνο συντονιστή, που εποπτεύει και συντονίζει, και οι υφιστάμενοι αναφέρονται μόνον σε αυτόν. Η ακριβώς αντίθετη εκδοχή αφορά εκείνες τις ομάδες εργασίας που τα μέλη τους αναφέρονται σε διαφορετικούς συντονιστές. Πρόκειται για παραδοσιακές ομάδες εργασίας με χαμηλό βαθμό αυτονομίας.
 - › Οι «αυτοδιοικούμενες (αυτοδύναμες) και οι ημιαυτόνομες ομάδες» δεν αποτελούν ταυτόσημες έννοιες αλλά χαρακτηρίζονται από μεγάλο βαθμό ευελιξίας και ελευθερίας για την υλοποίηση συγκεκριμένων διαδικασιών και ενεργειών όπως π.χ. ο έλεγχος και η αξιολόγηση των εσωτερικών διαδικασιών, η κατάρτιση νέων σχεδίων με εναλλακτικές λύσεις κτλ. Οι «αυτοδιοικούμενες ή ημιαυτόνομες ομάδες» δεν σχετίζονται με τις «ανεπίσημες ή άτυπες ομάδες» καθώς οι δεύτερες δεν συγκροτούνται από τον οργανισμό και αποτελούν προσωπικές επιλογές ενώ οι αυτοδιοικούμενες ομάδες είναι επιλογή της διοίκησης και αφορούν θέματα του οργανισμού.
 - › Οι «παράλληλες ομάδες» προσομοιάζουν με τις αυτοδιοικούμενες ομάδες καθώς συγκροτούνται από εργαζόμενους διαφόρων τμημάτων και αναλαμβάνουν συγκεκριμένες εργασίες που δεν καλύπτονται από την υφιστάμενη δομή του οργανισμού. Σε σχέση, όμως, με τις αυτοδιοικούμενες ομάδες υφίστανται τρεις σημαντικές διαφοροποιήσεις: οι παράλληλες ομάδες περιορίζονται σε απλές λειτουργίες χωρίς πολυπλοκότητα θεμάτων, ο βαθμός εμπλοκής των μελών είναι περιορισμένης κλίμακας και, τέλος, οι ομάδες αυτές έχουν περιορισμένο βαθμό αυτονομίας, ελάχιστη εξουσία και κατά συνέπεια δύναμη μικρής ισχύος.

Ο βαθμός αυτονομίας των ομάδων εργασίας αποτελεί κρίσιμο συστατικό γιατί διαμορφώνει τα χαρακτηριστικά της δομής και της διάρθρωσης μίας ομάδας, όπως και το βαθμό διάχυσης και διασποράς της δύναμης που συμπυκνώνεται σε έναν οργανισμό. Συνεπώς, ο διαχωρισμός σε λιγότερο ή περισσότερο «ημιαυτόνομες» ομάδες εργασίας δεν αποτυπώνει με ακρίβεια το βαθμό αυτονομίας και δεν προσδιορίζει το βαθμό κατανομής της ισχύος. Για το λόγο αυτό παραθέτουμε πέντε διαδοχικές μορφές διαφορετικού βαθμού αυτονομίας, με στόχο να αναδειχθούν οι αποχρώσεις της έντασης της αυτονομίας: Εκτός των παραδοσιακών ομάδων εργασίας, των ημιαυτόνομων ομάδων, των αυτοδιοικούμενων (αυτοδύναμων) ομάδων (self-managing teams) που ήδη προαναφέρθηκαν, διακρίνουμε ακόμη δύο μορφές με τον υψηλότερο βαθμό αυτονομίας, τις **«αυτοκατευθυνόμενες ομάδες εργασίας»** (self-directing teams) και τις **«αυτοσχεδιαστικές ομάδες εργασίας»** (self-designing teams). Η τελευταία εκδοχή θεωρείται μία ολιστική προσέγγιση (Scrum) καθώς προτείνει έναν εντελώς διαφορετικό τρόπο οργάνωσης και διοίκησης του έργου που έχει αναλάβει σε σχέση με τις υπόλοιπες ομάδες εργασίας. Η Scrum προσδίδει ευελιξία στην

οργάνωση και διαχείριση της διαδικασίας ανάπτυξης λογισμικού ενώ παράλληλα αυξάνει την παραγωγικότητα της ομάδας και την ικανότητα προσαρμογής της στις εκάστοτε ανάγκες. Στη μέθοδο αυτή δίνεται προτεραιότητα στον τρόπο που πρέπει να οργανωθεί η ομάδα ώστε να αυξήσει την αποτελεσματικότητά της. Πιο συγκεκριμένα, προσπαθεί να μειώσει όσο είναι δυνατόν το χρονικό διάστημα του κύκλου ανάπτυξης του έργου που έχει αναλάβει. Επιπλέον, σημαντική διαδικασία της μεθόδου είναι η καθημερινή συνεδρίαση των μελών της ομάδας ανάπτυξης, με σκοπό την επίτευξη όσο το δυνατόν καλύτερης συνεργασίας και καλύτερου συντονισμού των εργασιών τους.

6.2 Διατμηματική Ομάδα Εργασίας Δ.Ο.Ε. (Cross-Functional Team)

Η διαμόρφωση μίας νέας εταιρικής στρατηγικής αφορά εκείνους τους οργανισμούς που αναδιαρθρώνονται σε “οργανισμούς μάθησης” (learning organizations) διευκολύνοντας την εκμάθηση τόσο σε επίπεδο των ομάδων εργασίας όσο και του ίδιου του οργανισμού. Ο σκοπός είναι να αναπτύσσονται συνεχώς ως αποτέλεσμα των πιέσεων και των προκλήσεων που αντιμετωπίζουν από το εξωτερικό περιβάλλον. Με την εμπέδωση νέων μορφών οργανωσιακής κουλτούρας οι οργανισμοί καταφέρνουν να παραμένουν ανταγωνιστικοί ως δυναμικά και πολύπλοκα κοινωνικά συστήματα σε καταστάσεις συνεχούς προσαρμογής και βελτίωσης. Λόγω της σύνθεσης των επιχειρησιακών θεμάτων είναι ανάγκη να αξιοποιείται με οργανωμένο τρόπο η συσσωρευμένη εμπειρία, οι δεξιότητες, τα ταλέντα και η ποικιλία των γνώσεων του εργασιακού δυναμικού που συγκροτούν τις ομάδες εργασίας, δηλαδή όλα εκείνα που συνιστούν το «κεφάλαιο ευφύιας» της διατμηματικής ομάδας.

6.2.1 Ορισμοί και πεδία εφαρμογής της Δ.Ο.Ε.: Αυτοδιοικούμενη ομάδα με αυτονομία

Οι περισσότερες οικονομικές μονάδες, και ειδικότερα οι σύγχρονες τουριστικές επιχειρήσεις, ενθαρρύνουν τη διατμηματική εργασία και δομούν τους οργανισμούς τους γύρω από διατμηματικές ομάδες. Η ΔΟΕ συγκροτείται από εργαζόμενους με διαφορετικές λειτουργικές ειδικότητες και συνεπώς με διαφοροποιημένες εμπειρίες και ικανότητες που εργάζονται για την εκπλήρωση ενός προκαθορισμένου στόχου, σε τομείς και πεδία που δεν καλύπτονται επαρκώς ή και καθόλου από τη δομή του οργανισμού. Η διατμηματική ομάδα λειτουργεί ως αυτοδιοικούμενη ομάδα, που χαρακτηρίζεται από διευρυμένες κατευθύνσεις και όχι από εξειδικευμένα πεδία. Οι αυτοδιοικούμενες ομάδες διαθέτουν υψηλό βαθμό αυτονομίας ενεργειών και υψηλή διασπορά δύναμης και διάχυση ισχύος στα μέλη. Όμως, η ελευθερία κινήσεων που αναλογούν στα μέλη της ομάδας δεν «προσφέρεται» από τον οργανισμό χωρίς αντίκρισμα. Τα μέλη αναλαμβάνουν μεγαλύτερη ευθύνη για τα αποτελέσματα που αναλαμβάνουν να επιτύχουν και αυτοδεσμεύονται σε μία συμβατή εναρμόνιση με την **«κοινότητα των συμφερόντων»** που εκφράζει ο ίδιος ο οργανισμός. Είναι δυνατόν να οριστούν ορισμένα βασικά συστατικά των, σχετικά, αυτόνομων ομάδων εργασίας.

Η ομάδα αναλαμβάνει το συγκεκριμένο έργο και καθορίζει τους στόχους της με βάση τις απαιτήσεις του οργανισμού αλλά και τις δικές της δυνατότητες.

- ✓ Η ομάδα προσδιορίζει τις μεθόδους και τα αναγκαία προαπαιτούμενα με βάση τα οποία θα επιδιώξει να υλοποιήσει τους στόχους της.
- ✓ Η ομάδα ορίζει την τελική σύνθεση επιλέγοντας νέα μέλη ή απομακρύνοντας κάποια άλλα.
- ✓ Η ομάδα ορίζει τον ηγέτη της.
- ✓ Η ομάδα καταρτίζει το δικό της προϋπολογισμό και κατανέμει η ίδια τους διαθέσιμους πόρους.
- ✓ Η ομάδα κατανέμει τα καθήκοντα και τις λειτουργίες μεταξύ των μελών και διατυπώνει τους κανόνες εσωτερικής πειθαρχίας.

Η σύσταση μίας Δ.Ο.Ε. είναι στενά συνδεδεμένη με την ανάπτυξη του ανθρώπινου δυναμικού και θεωρείται ως μία ιδιαίτερα αξιόπιστη εκδοχή για τις οικονομικές μονάδες, καθώς συμπυκνώνει εμπειρίες, οπτικές, ιδέες και δεξιότητες από όλες τις εμπλεκόμενες οργανωτικές μονάδες. Μία Δ.Ο.Ε. εφαρμόζεται, συνήθως, για την ανάπτυξη ενός νέου προϊόντος, για τη μείωση του κόστους παραγωγής ή των λειτουργικών δαπανών, για την αποτελεσματικότερη διαχείριση της ποιότητας κτλ. Η συνηθέστερη ομάδα διατμηματικής κλίμακας είναι η «ομάδα ειδικού έργου» (task force). Επίσης, μία ακόμη συνηθισμένη μορφή οριζόντιας διατμηματικής ομάδας είναι η «επιτροπή», στην οποία τα μέλη της εντάσσονται με βάση τις θέσεις που κατέχουν και έχει μεγαλύτερη διάρκεια ζωής. Η επιτροπή συγκροτείται για τη λύση συγκεκριμένου προβλήματος και μόλις διατυπώσει τις πιθανές λύσεις, καταργείται. Οι αυτοδιοικούμενες διατμηματικές ομάδες με πολύ υψηλό βαθμό αυτονομίας επιλέγουν τον ευέλικτο σχεδιασμό εργασίας και λειτουργούν με το ελάχιστο επίπεδο ιεραρχίας. Ο επικεφαλής ορίζεται από την ομάδα και ο ρόλος του είναι περισσότερο ρόλος «διευκολυντή» παρά πηγή άσκησης εξουσίας. Επίσης, οι πληροφορίες διαχέονται πλήρως στα μέλη και οι εργαζόμενοι ενημερώνονται για το σύνολο εργασιών της ομάδας. Η ανάπτυξη κοινού οράματος με τόνωση του αισθήματος συνυπευθυνότητας και ενδυνάμωση στη λήψη αποφάσεων, διαμορφώνουν μία αποτελεσματική συμμετοχική εταιρική κουλτούρα.

6.2.2 Χαρακτηριστικά αποτελεσματικής λειτουργίας των διατμηματικών ομάδων

Τα χαρακτηριστικά μίας διατμηματικής ομάδας εργασίας αποτελούν σημαντικούς παράγοντες και κρίσιμες προϋποθέσεις για την αποτελεσματικότητα στην υλοποίηση των προκαθορισμένων στόχων. Τα βασικά αυτά προαπαιτούμενα αποτελεσματικότητας συσχετίζονται με ένα πλήθος παραμέτρων: από την εργασιακή κουλτούρα και τους σαφείς στόχους υλοποίησης μέχρι την επιλογή της ηγεσίας και τη σύνθεση των μελών της ομάδας με αποτέλεσμα να διαμορφώνεται ένας **«οδικός χάρτης αποτελεσματικότητας»** για μία διατμηματική ομάδα και γενικότερα μίας ομάδας εργασίας.

- ✓ **Η εμπέδωση της ομαδικότητας στην οργανωσιακή κουλτούρα**
- ✓ **Ευκρινής σκοπός, προκαθορισμένοι στόχοι**
- ✓ **Σαφής καθορισμός κανόνων και προτύπων**
- ✓ **Η επιλογή του ηγέτη**
- ✓ **Το μέγεθος της ομάδας**
- ✓ **Η σύνθεση της ομάδας**

- ✓ **Η πολυμορφία στους ρόλους των μελών**
- ✓ **Συμμετοχικότητα στη λήψη αποφάσεων**
- ✓ **Η ανοικτή επικοινωνία**
- ✓ **Το κύρος, η φήμη και η ισχύς της ομάδας**
- ✓ **Κίνητρα συμπεριφοράς, υποκίνησης και ανταμοιβών**
- ✓ **Συνοχή, συνεκτικότητα, εξαρτήσεις και ανταγωνισμοί**

< Σύνοψη >

Με την ολοκλήρωση της ενότητας, ο εκπαιδευόμενος έχει κατανοήσει σε αρχικό επίπεδο τη σημαντικότητα της ομαδικής και διατμηματικής εργασίας.

Ερωτήσεις αυτοαξιολόγησης εκπαιδευτικής ενότητας

1. Η εργασιακή αναδιάρθρωση σχετίζεται με την εφαρμογή καινοτόμων συστημάτων οργάνωσης και διαχείρισης του ανθρώπινου δυναμικού.
 Σωστό Λάθος
2. Η σύσταση ομάδων εργασίας βελτιώνει την αποτελεσματικότητα.
 Σωστό Λάθος
3. Η επαγγελματική ομάδα συγκροτείται από εργαζόμενους σε διαφορετικούς τομείς της οικονομικής μονάδας.
 Σωστό Λάθος
4. Στα χαρακτηριστικά της αποτελεσματικής λειτουργίας των ΔΟΕ είναι και το μικρό μέγεθος της ομάδας.
 Σωστό Λάθος
5. Η δημιουργία κύρους, γοήτρου και δύναμης αποτελούν τα προστιθέμενα οφέλη που «εισπράττουν» τα μέλη μίας ΔΟΕ.
 Σωστό Λάθος
6. Οι ομάδες διοίκησης αποτελούνται από μέλη που ανήκουν σε υψηλό επίπεδο διοικητικής κλίμακας, δηλαδή των ηγετικών στελεχών που έχουν ως στόχο το συντονισμό των δραστηριοτήτων των επιμέρους τομέων του οργανισμού, όπως και την ορθολογική κατανομή των διαθέσιμων πόρων.
 Σωστό Λάθος
7. Οι επιβλέπουν ένα συγκεκριμένο τμήμα ή μία διαδικασία.

Α. ομάδες διοίκησης	Β. επαγγελματικές ομάδες
Γ. ομάδες επανασχεδιασμού και σχεδιασμού ή ομάδες έργου και ανάπτυξης	Δ. κανένα από τα παραπάνω
8. Οι ασχολούνται με το σχεδιασμό των νέων προϊόντων και υπηρεσιών, όπως και των νέων ή υφιστάμενων διαδικασιών και συστημάτων του εσωτερικού περιβάλλοντος.

Α. ομάδες διοίκησης	Β. επαγγελματικές ομάδες
Γ. ομάδες επανασχεδιασμού και σχεδιασμού ή ομάδες έργου και ανάπτυξης	Δ. κανένα από τα παραπάνω
9. Ουσιαστικά, η πορεία από την «ανεξαρτησία» της ομάδας ατόμων (κατά την «κλασική» μορφή εργασίας) στην «αλληλεξάρτηση» των ατόμων κατά ομάδες δείχνει να είναι μονόδρομος για τις οικονομικές μονάδες και για όλα τα είδη οργανισμών και συλλογικοτήτων.
 Σωστό Λάθος
10. Συνοχή, συνεκτικότητα, εξαρτήσεις και ανταγωνισμοί. Όλοι οι προαναφερθέντες παράγοντες αποτελούν παραμέτρους ενδυνάμωσης της συνοχής και της συσπείρωσης των μελών της ομάδας.
 Σωστό Λάθος

Απαντήσεις ερωτήσεων αυτοαξιολόγησης εκπαιδευτικής ενότητας

1-Λ, 2-Σ, 3-Λ, 4-Σ, 5-Σ, 6-Σ, 7-Β, 8-Γ, 9-Σ, 10-Σ

7. Διαχείριση προμηθειών

◀ Σκοπός ▶

Σκοπός του κεφαλαίου είναι η ανάλυση της έννοιας του «πελάτη αλυσίδας» και του «συστήματος αξίας», οι παράγοντες ποιοτικής εξυπηρέτησης και ο τρόπος διασφάλισης της ικανοποίησης του πελάτη καθώς και η ορθή πολιτική διαχείρισης παραπόνων μέσω της πολιτικής ποιοτικής εξυπηρέτησης. Επιπλέον, η γνωριμία με το Customer Relationship Management (CRM) και τα διαφορετικά είδη προσέγγισής του.

◀ Προσδοκώμενα αποτελέσματα ▶

Όταν ολοκληρώσετε τη μελέτη του κεφαλαίου θα είστε σε θέση να:

- εξηγείτε τη σημασία της «αξιακής» αλυσίδας σε σχέση με την ικανοποίηση του πελάτη,
- προσδιορίζετε τα κριτήρια με βάση τα οποία είναι δυνατόν να καθοριστεί το επιθυμητό Επίπεδο Εξυπηρέτησης Πελάτη (CSL – Customer Service Level) σε σχέση με τα επιχειρησιακά κόστη,
- κατανοείτε τη Διαχείριση των Πελατειακών Σχέσεων και να αναγνωρίζετε την κρισιμότητά τους στην εξυπηρέτηση του πελάτη.

◀ Έννοιες-κλειδιά ▶

- Πελάτης
- Αξία
- Προσδοκίες πελατών
- Επίπεδο Εξυπηρέτησης Πελάτη
- Διαχείριση Πελατειακών Σχέσεων

7.1 Ποιοτική εξυπηρέτηση πελατών και εφοδιαστική

Η σημασία της Ποιοτικής Εξυπηρέτησης Πελατών για τους καταναλωτές και τις επιχειρήσεις

Η έννοια της ικανοποίησης του καταναλωτή σχετίζεται με την επιδίωξη του καταναλωτή να πετύχει το επιθυμητό επίπεδο πλήρωσης κάποιας ανάγκης μέσα από την αγορά και τη χρήση μιας υπηρεσίας. Αυτό συμβαίνει διότι:

- Η ικανοποίηση από μόνη της αποτελεί ένα ευχάριστο συναίσθημα για τον καταναλωτή.
- Η επίτευξη ικανοποίησης από την αγορά-χρήση μιας υπηρεσίας επιτρέπει στον καταναλωτή να αποφύγει την ανάγκη να προβεί σε «διορθωτικές» ενέργειες (π.χ. αναζήτηση εναλλακτικών προμηθευτών της υπηρεσίας) ή να υποστεί τις συνέπειες μιας κακής επιλογής.
- Επιβεβαιώνει στον ίδιο τον καταναλωτή την ορθότητα της αγοραστικής του συμπεριφοράς και των κριτηρίων επιλογής του.

Κατ' αυτήν την έννοια, μια αγοραστική απόφαση που κατέληξε σε ικανοποίηση για τον καταναλωτή αποτελεί, στην ουσία, επίτευξη για τον καταναλωτή, αποδεικνύοντας στον ίδιο αλλά και στους γύρω του ότι μπορεί να κάνει σωστές αγοραστικές επιλογές που τον «δικαιώνουν».

Οι επιχειρήσεις δραστηριοποιούνται με σκοπό το κέρδος. Κατά συνέπεια, οι επιχειρήσεις ενδιαφέρονται για την ικανοποίηση των πελατών τους, καθώς τους διασφαλίζει επαναλαμβανόμενες πωλήσεις, πιστούς, αφοσιωμένους πελάτες, νέους πελάτες αλλά και φήμη μέσα από την επικοινωνιακή συμπεριφορά των ικανοποιημένων πελατών τους προς άλλους καταναλωτές (διάδοση από «στόμα σε στόμα»). Χρήσιμη είναι λοιπόν η ανάλυση των παραγόντων της εξυπηρέτησης των πελατών, διότι συντελεί στην ενίσχυση των πωλήσεων και ευρύτερα της κερδοφορίας της επιχείρησης.

Η αναβάθμιση της εξυπηρέτησης των πελατών στο πλαίσιο του νέου επιχειρηματικού περιβάλλοντος της παγκοσμιοποίησης των αγορών και των οικονομιών, καθώς και η αυξανόμενη ευαισθησία στην προστασία του περιβάλλοντος τείνουν να αποτελέσουν κοινοτοπία. Η σπουδαιότητα για το μέλλον των καταναλωτών, των επιχειρήσεων και ευρύτερα των παραγωγικών κλάδων και εθνικών οικονομιών, μεταφράζεται σε ευελιξία προσαρμογής στις νέες συνθήκες από μέρους της διοίκησης των επιχειρήσεων.

7.2 Πολιτική ποιοτικής εξυπηρέτησης των πελατών

Σημασία και περιεχόμενο της πολιτικής εξυπηρέτησης πελατών

Η επιχείρηση πρέπει να λάβει υπόψη έναν μεγάλο αριθμό αποφάσεων μακροχρόνιας πολιτικής και στόχων, ώστε να εκπληρώσει τις προσδοκίες των πελατών της. Με τον σχεδιασμό της πολιτικής επιλέγει τα μέσα ή τον τρόπο που θα εφαρμόσει για να επιτύχει τους στόχους που έχει θέσει.

Υπό αυτή την έννοια, λοιπόν, οι μακροχρόνιοι στόχοι μπορεί να μην μεταβάλλονται αλλά να μεταβάλλεται η πολιτική (κανόνες) εξυπηρέτησης των πελατών προκειμένου να τους επιτύχει. Οι κανόνες αυτοί αποτελούν ουσιαστικά μία τυποποιημένη μορφή αντιμετώπισης των αναγκών των

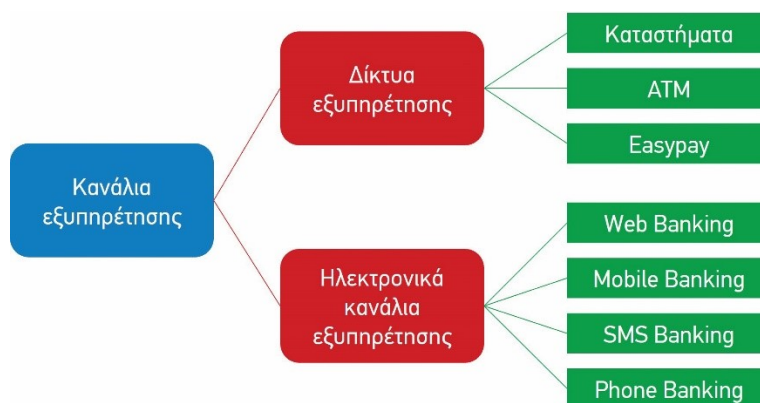
πελατών πριν, κατά και μετά την πώληση προϊόντων και υπηρεσιών. Η σπουδαιότητά τους έγκειται στο ότι:

- Διαμορφώνεται εικόνα σοβαρότητας αντιμετώπισης των αναγκών των πελατών με συγκεκριμένο τρόπο και όχι τυχαία.
- Δημιουργείται ένα «υπόδειγμα» συμπεριφοράς (κοινές πρακτικές) για όλο το προσωπικό, το οποίο συμβάλλει στην ευκολότερη και παραγωγικότερη εργασία, καθώς και στην αντιμετώπιση τυχόντων προβλημάτων με ταχύτητα και συνέπεια.
- Παρέχουν τη δυνατότητα αξιολόγησης του βαθμού ποιοτικής εξυπηρέτησης (ή επιπέδου εξυπηρέτησης), βάσει μηχανισμών μετρήσεων και αντιπαράθεσης με συγκεκριμένους στόχους.

Μερικοί από τους σημαντικότερους κανόνες αφορούν στα παρακάτω θέματα (σημειωτέον ότι η έννοια του πελάτη μπορεί να αφορά τον τελικό καταναλωτή αλλά και τον πελάτη-επιχείρηση):

Λήψη – τοποθέτηση παραγγελίας/απαίτησης του πελάτη

Μέθοδος και τρόπος λήψης παραγγελίας/απαιτήσεων του πελάτη: τηλεφωνικά, γραπτά, ηλεκτρονικά, κτλ. Στο παρακάτω σχήμα αποτυπώνονται ενδεικτικά τα εναλλακτικά κανάλια εξυπηρέτησης των πελατών μίας τράπεζας.



Σχήμα: Παράδειγμα εναλλακτικών καναλιών εξυπηρέτησης πελατών τράπεζας

Χρονική περίοδος: ποιες ημέρες και σε ποιες ώρες μέσα στην ημέρα, π.χ. οι ηλεκτρονικές παραγγελίες παρέχουν τη δυνατότητα τοποθέτησης παραγγελιών 24 ώρες την ημέρα, 7 ημέρες την εβδομάδα («24-7»).

Στοιχεία – πληροφορίες που πρέπει να καταγράφονται σε μία παραγγελία, όπως ποσότητα, προϊόν, διεύθυνση τόπου παράδοσης, κτλ.

Ελάχιστα μεγέθη παραγγελιών

Κάθε επιχείρηση πρέπει να έχει καθορίσει εάν υπάρχουν ελάχιστα μεγέθη παραγγελιών που αποδέχεται να εξυπηρετήσει. Παράδειγμα αποτελούν οι επιχειρήσεις γρήγορης εστίασης οι οποίες θέτουν μία «ελάχιστη παραγγελία» σε αξία ως προϋπόθεση παράδοσης της παραγγελίας στον καταναλωτή. Επίσης, ένα άλλο παράδειγμα αποτελούν προμηθευτές, του εξωτερικού κυρίως, οι

οποίοι θέτουν ελάχιστα μεγέθη παραγγελίας σε ποσότητα στους πελάτες τους για να εξυπηρετήσουν τις ανάγκες τους (π.χ. ποσότητα που αντιστοιχεί σε ένα εμπορευματοκιβώτιο). Σχετικά λοιπόν ερωτήματα που πρέπει να απαντηθούν είναι τα εξής:

- Έχουν καθοριστεί ξεκάθαρα ελάχιστα όρια αποδοχής παραγγελίας, είτε σε σχέση με την ποσότητα είτε με τη συνολική αξία;
- Έχει πραγματοποιηθεί σχετική μελέτη των ωφελειών από μία τέτοια απόφαση (π.χ. οικονομίες στη διανομή των προϊόντων) σε σύγκριση με το βαθμό που αποθαρρύνουν τους πελάτες από το να παραγγέλνουν;

Χρόνος παράδοσης στους πελάτες

Ο χρόνος παράδοσης στους πελάτες είναι γνωστός και ως «χρόνος ανταπόκρισης των παραγγελιών» (“lead time”). Αποτελεί μία από τις σημαντικότερες παραμέτρους συνέπειας και αξιοπιστίας του κυκλώματος Logistics των επιχειρήσεων και έναν από τους σημαντικότερους παράγοντες ποιοτικής εξυπηρέτησης πελατών.

Η επιχείρηση οφείλει λοιπόν να απαντήσει στα εξής σχετικά ερωτήματα:

- Πώς αυτός ο χρόνος ανταπόκρισης διαφοροποιείται ανάλογα με την απόσταση από την επιχείρηση ή άλλους παράγοντες (π.χ. μέγεθος του πελάτη);
- Υπάρχουν συγκεκριμένες ημέρες και ώρες παράδοσης μέσα στην εβδομάδα από την επιχείρηση, αλλά και σχετικοί περιορισμοί από τον πελάτη;

Περιπτώσεις μη διαθεσιμότητας προϊόντος

Όταν τα αποθέματα δεν επαρκούν για την κάλυψη του συνόλου των παραγγελιών απαιτείται η εταιρεία να έχει θεσπίσει κανόνες κατανομής των αποθεμάτων, που να υποδεικνύουν ποιοι πελάτες ή παραγγελίες έχουν προτεραιότητα στις περιπτώσεις αυτές (π.χ. μεγάλοι πελάτες). Ενδεικτικά μπορεί να ακολουθήσει έναν από τους παρακάτω ή συνδυασμό αυτών:

- Χρονική προτεραιότητα των παραγγελιών (“first come – first served”)
- Προτεραιότητα στους μεγάλους πελάτες ή στους πελάτες με τη μεγαλύτερη δυναμική (ρυθμός αύξησης των παραγγελιών τους)
- Επιμερισμός των ελλείψεων αναλογικά ή με άλλο τρόπο

Σε περιπτώσεις ελλείψεων η επιχείρηση οφείλει να ενημερώνει τους πελάτες της, όπως επίσης και για πιθανούς εναλλακτικούς κωδικούς.

Πίστωση – Τιμολόγηση

Οι όροι πληρωμής είναι οι ίδιοι για όλους τους πελάτες;

- Διαφοροποίηση τιμών με κριτήρια την ποσότητα, μέσο τοποθέτησης παραγγελίας (π.χ. ηλεκτρονικές παραγγελίες ή τηλεφωνικά κτλ.), τόπος παράδοσης προϊόντων, πελάτης λιανικής-χονδρικής, πακέτα προσφορών κτλ.
- Υπάρχουν ανώτατα πιστωτικά όρια (πλαφόν) για τους πελάτες;

Τμήμα Εξυπηρέτησης Πελατών

Είναι σημαντικό οι επιχειρήσεις να προβλέπουν στο οργανόγραμμά τους έναν υπεύθυνο, ο οποίος να ασχολείται με την παρακολούθηση της εξυπηρέτησης των πελατών. Αυτός πρέπει να συνεργάζεται με τον υπεύθυνο πωλήσεων και με τον υπεύθυνο Logistics, διότι το μεν τμήμα πωλήσεων δημιουργεί τις προσδοκίες στους πελάτες, με την υπόσχεση ποιοτικών προϊόντων και υπηρεσιών, το δε τμήμα Logistics με τις πρακτικές οι οποίες θα διασφαλίσουν την ικανοποίηση των προσδοκιών αυτών (συνέπεια).

Διαδικασία διαχείρισης παραπόνων

Το παράπονο, αντί να θεωρείται «αναγκαίο κακό» και να αντιμετωπίζεται με προχειρότητα και ανευθυνότητα, πρέπει να θεωρείται ακόμα και ως «πηγή προσθήκης αξίας», διότι η σωστή διαχείρισή του μπορεί να ενισχύσει τη θετική στάση του πελάτη προς την επιχείρηση και κατά συνέπεια την αφοσίωσή του σε αυτήν. Περισσότερα αναφέρονται στην επόμενη παράγραφο.

7.3 Συστήματα διαχείρισης πελατειακών σχέσεων

7.3.1 Εισαγωγή

Η **Διαχείριση Πελατειακών Σχέσεων (CRM)** είναι μία ευρέως εφαρμοσμένη στρατηγική για τη διαχείριση των αλληλεπιδράσεων μιας επιχείρησης με πελάτες, συμβολαιούχους πελάτες και προοπτικές πωλήσεων. Αυτό περιλαμβάνει χρήση τεχνολογίας με στόχο την οργάνωση, την αυτοματοποίηση και τον εκσυγχρονισμό των δραστηριοτήτων, όπως τις πωλήσεις, αλλά και άλλων που αφορούν το μάρκετινγκ, την εξυπηρέτηση πελατών και την τεχνική υποστήριξη.

Οι γενικοί στόχοι της Διαχείρισης Πελατειακών Σχέσεων είναι να αναζητήσει, να ελκύσει και να κερδίσει νέους συμβολαιούχους πελάτες, να διατηρήσει αυτούς που η επιχείρηση ήδη έχει, να δελεάσει πρώην πελάτες να έρθουν πίσω και να μειώσει το κόστος του μάρκετινγκ και της εξυπηρέτησης πελατών.

Η Διαχείριση Πελατειακών Σχέσεων περιγράφει την επιχειρηματική στρατηγική σε επίπεδο επιχείρησης, περιλαμβάνοντας τμήματα πελατειακών-διεπαφών καθώς και άλλα τμήματα, και η υλοποίησή της είναι ζωτικής στρατηγικής σημασίας.

7.3.2 Τύποι/Παραλλαγές CRM

Συστήματα Αυτοματοποίησης Πωλήσεων (SFA)

Τα Συστήματα Αυτοματοποίησης Πωλήσεων (SFA) περιλαμβάνουν την ενσωμάτωση και αξιοποίηση του λειτουργικού συστήματος σε όλες τις φάσεις των πωλήσεων, ελαχιστοποιώντας το χρόνο που χρειάζεται να δαπανήσουν οι αντιπρόσωποι του τμήματος πωλήσεων σε κάθε φάση της πώλησης. Αυτό επιτρέπει στις επιχειρήσεις να χρησιμοποιούν λιγότερους αντιπροσώπους του τμήματος πωλήσεων για τη διαχείριση των πελατών τους.

Στον πυρήνα του συστήματος SFA βρίσκεται το σύστημα διαχείρισης επαφών για τον εντοπισμό και την καταγραφή κάθε σταδίου στη διαδικασία πωλήσεων για κάθε πιθανό πελάτη, από την αρχική επαφή μέχρι τον τελικό παραλήπτη-λήπτη αποφάσεων (disposition).

Πολλές εφαρμογές SFA περιλαμβάνουν εμπειριστατωμένες αναλύσεις σε εμφανιζόμενες ευκαιρίες, περιοχές, προβλέψεις πωλήσεων και της αυτοματοποίησης της ροής των εργασιών.

Marketing

Τα συστήματα CRM (Διαχείριση Πελατειακών Σχέσεων) βοηθούν το Μάρκετινγκ της επιχείρησης να προσδιορίσει, να εντοπίσει και να στοχεύσει σε πιθανούς πελάτες, όπως και να χρίσει «αρχηγούς» για την ομάδα πωλήσεων. Μία βασική δυνατότητα του Μάρκετινγκ είναι η παρακολούθηση και μέτρηση των πολυδικτυακών εκστρατειών, συμπεριλαμβανομένων των ηλεκτρονικών μηνυμάτων, της έρευνας, των μέσων κοινωνικής δικτύωσης, του τηλεφώνου και του άμεσου ταχυδρομείου. Οι μετρήσεις που παρακολουθούνται περιλαμβάνουν κλικ, απαντήσεις, οδηγίες, προσφορές και έσοδα.

Εναλλακτικά, τα PRM προσφέρουν λύσεις για την παρακολούθηση της συμπεριφοράς του καταναλωτή και για τη μεταχείριση τους από την επαφή με την πώληση, αποκόποντας συχνά την ενεργό διαδικασία πώλησης στο σύνολό της.

Σε μια λύση CRM-Marketing που βασίζεται στο διαδίκτυο, οι οργανώσεις δημιουργούν και παρακολουθούν συγκεκριμένες δραστηριότητες στον παγκόσμιο ιστό με στόχο την επίτευξη ανάπτυξης πελατειακής σχέσης. Αυτές οι δραστηριότητες μπορεί να συμπεριλαμβάνουν τη δωρεάν λήψη πληροφοριών από το διαδίκτυο, το online περιεχόμενο video και τις online web παρουσιάσεις.

Εξυπηρέτηση και υποστήριξη πελατών

Τα συστήματα διαχείρισης πελατειακών σχέσεων προσφέρουν στην εταιρεία τη δυνατότητα να δημιουργήσουν, να αναθέσουν και να διαχειριστούν τις απαιτήσεις των πελατών τους. Αντίστοιχο παράδειγμα είναι ένα λογισμικό τηλεφωνικού κέντρου που βοηθά την ανακατεύθυνση του πελάτη στο τμήμα που θα του προσφέρει την καλύτερη εξυπηρέτηση πάνω στο πρόβλημά του. Αναγνωρίζοντας τη χρησιμότητα ενός τέτοιου είδους εργαλείου εξυπηρέτησης που βοηθά στην προσέλκυση και τη διατήρηση της πελατειακής βάσης της επιχείρησης, οι οργανισμοί αυξάνουν το ενδιαφέρον τους για χρησιμοποίηση της «τεχνολογίας» που θα τους βοηθήσει να βελτιώσουν την εμπειρία της εξυπηρέτησης στοχεύοντας ταυτόχρονα στην αύξηση της αποδοτικότητας και στην ελαχιστοποίηση του κόστους. Τα συστήματα αυτά μπορούν επίσης να χρησιμοποιηθούν για την αναγνώριση και επιβράβευση των τακτικών πελατών, γεγονός που θα βοηθήσει αντίστοιχα και τους πελάτες να «θυμούνται» την εταιρεία σε μελλοντικές τους αγορές. Μια έρευνα που πραγματοποιήθηκε το 2009 φανερώνει πως μόνο το 39% των εταιρικών στελεχών πιστεύουν πως οι υφιστάμενοί τους έχουν τα κατάλληλα εργαλεία και τη δικαιοδοσία για την επίλυση ενός προβλήματος του πελάτη.

Ερωτήσεις αυτοαξιολόγησης εκπαιδευτικής ενότητας

1. «Πηγή αξίας για τους πελάτες είναι η αξία που προκύπτει από την εικόνα της επιχείρησης και τη φήμη που έχει στην αγορά».
 Σωστό Λάθος
2. Τα συστήματα CRM (Διαχείριση Πελατειακών Σχέσεων) βοηθούν το Μάρκετινγκ της επιχείρησης να προσδιορίσει, να εντοπίσει και να στοχεύσει σε πιθανούς πελάτες, όπως και να «χρίσει» αρχηγούς για την ομάδα πωλήσεων.
 Σωστό Λάθος
3. Το σύστημα διαχείρισης επαφών για τον εντοπισμό και την καταγραφή κάθε σταδίου στη διαδικασία πωλήσεων για κάθε πιθανό πελάτη, από την αρχική επαφή μέχρι τον τελικό παραλήπτη-λήπτη αποφάσεων (disposition) ονομάζεται.
Α. SDA Β. SFA Γ. SBA Δ. CRS
4. Το Appointment CRM είναι ένα αυτοματοποιημένο σύστημα το οποίο προτείνει ένα εύρος κατάλληλων ωρών για ραντεβού σ' έναν πελάτη μέσω ηλεκτρονικού ταχυδρομείου ή μέσω μιας ιστοσελίδας.
 Σωστό Λάθος
5. Το σύστημα CRM αφορά τη Διαχείριση Σχέσεων μεταξύ:
Α. Επιχείρησης – Τελικού πελάτη Β. Επιχείρησης – Προμηθευτή
Γ. Προμηθευτή – Τελικού πελάτη Δ. Κανένα από τα παραπάνω
6. Συγκριτικά με τις επιχειρήσεις που παράγουν αγαθά, οι επιχειρήσεις παροχής υπηρεσιών δυσκολεύονται περισσότερο να διαμορφώσουν στους πελάτες τους κάποια «αντικειμενική» εκτίμηση αναφορικά με την ποιότητα των υπηρεσιών τους.
 Σωστό Λάθος
7. Το 96% των δυσαρεστημένων πελατών παραπονιούνται.
 Σωστό Λάθος
8. Ο κοινωνικός τύπος όταν εκφράζει το παράπονό του είναι συνήθως επιθετικός και απαιτητικός:
 Σωστό Λάθος
9. Ο συνεργάσιμος τύπος δεν συνηθίζει να διαπληκτίζεται και να εκδηλώνει έντονες αντιδράσεις.
 Σωστό Λάθος
10. Μια μικρή μερίδα συστημάτων ενσωματώνουν σήμερα ιστότοπους κοινωνικής δικτύωσης.
 Σωστό Λάθος

Απαντήσεις ερωτήσεων αυτοαξιολόγησης εκπαιδευτικής ενότητας

1-Σ, 2-Σ, 3-Β, 4-Σ, 5-Α, 6-Σ, 7-Λ, 8-Λ, 9-Σ, 10-Σ

8. Μέθοδοι άσκησης άμεσων και έμμεσων εξαγωγών

◀ Σκοπός ▶

Σκοπός της συγκεκριμένης διδακτικής ενότητας είναι η συμπεριφορά των δημοσίων υπαλλήλων όταν έρχονται σε άμεση επαφή με τους πολίτες. Ο δημόσιος υπάλληλος οφείλει να σέβεται την αποστολή του και να αποδεικνύει τις πράξεις του και τη συμπεριφορά του. Επίσης, πρέπει να χαρακτηρίζεται από την τήρηση της νομιμότητας, η οποία απορρέει από τις γενικές αρχές του δικαίου, κατά τον υπηρεσιακό χειρισμό των υποθέσεων των πολιτών.

◀ Προσδοκώμενα αποτελέσματα ▶

Όταν ολοκληρώσετε τη μελέτη του κεφαλαίου θα είστε σε θέση να κατανοήσετε:

- Τη συμπεριφορά των δημοσίων υπαλλήλων όταν έρχονται σε άμεση επαφή με τους πολίτες.
- Τη δράση και τη δεοντολογία των δημοσίων υπαλλήλων κατά το χειρισμό των υποθέσεων των πολιτών.

◀ Έννοιες-κλειδιά ▶

- Δημόσιος υπάλληλος
- Δεοντολογία
- Υπόθεση πολιτών
- Επαφή
- Δημόσιες υπηρεσίες

8.1 Οι Δημόσιες Σχέσεις

Σε μια κοινωνία όπου ο άνθρωπος, οι σχέσεις του και οι αποφάσεις του βρίσκονται στο επίκεντρο, οι Δημόσιες Σχέσεις ενέχουν ιδιαίτερη βαρύτητα. Είναι γνωστό ότι η δύναμη των καταναλωτών έχει αυξηθεί σημαντικά, δίνοντάς τους έτσι τη δυνατότητα να προωθούν προϊόντα και ιδέες στις κοινωνικές ομάδες που μπορούν. Στόχος της σύγχρονης επιχείρησης είναι να σχεδιάσει ένα αποτελεσματικό και ευρηματικό πρόγραμμα Δημοσίων Σχέσεων για να μπορέσει να χειριστεί αποτελεσματικά την εικόνα της και όλα τα θέματα που μπορεί να προκύψουν κατά τη λειτουργία της.

Προσοχή πρέπει να δίνεται σε όλες τις ομάδες που συνεργάζεται η επιχείρηση (stakeholders) και όχι μόνο στους καταναλωτές, όπως είναι οι προμηθευτές της, οι ανταγωνιστές της, το κοινωνικό σύνολο στο οποίο λειτουργεί, οι εργαζόμενοι της κτλ.

Σε πολλές επιχειρήσεις οι δραστηριότητες των Δημοσίων Σχέσεων περιορίζονται στην περιοδική δημιουργία Δελτίων Τύπου. Και συνήθως γράφονται από κάποιον που δεν είναι ειδικός στον τομέα.

Η ολοένα μεγαλύτερη αποδοχή και αναγνώριση των δημοσίων σχέσεων στη σύγχρονη επιχειρηματική πραγματικότητα μπορεί σε ένα σημαντικό βαθμό να αποδοθεί σε μεγάλες πολιτικές, κοινωνικές και καταναλωτικές πιέσεις που δέχονται οι οργανισμοί σε όλους τους τομείς, ώστε να συμπεριφερθούν με κοινωνική υπευθυνότητα.

Πέρα όμως από την ανάδειξη της κοινωνικής υπευθυνότητας ο σύγχρονος ρόλος των Δημοσίων Σχέσεων καλύπτει και άλλες δραστηριότητες, όπως η διαχείριση κρίσεων, η διαχείριση της επικοινωνίας κ.ά.

Το παράδοξο της λειτουργίας των Δημοσίων Σχέσεων

Ενώ είναι ανάμεσα σε αυτές που χρησιμοποιούνται ευρύτερα, ταυτόχρονα αποτελούν το λιγότερο κατανοητό όρο στον επιχειρηματικό κόσμο.

Παρά την εξέλιξη λοιπόν των δημοσίων σχέσεων μέσα στο χρόνο και την αναγνώριση της αποτελεσματικότητάς τους ως επιχειρηματικής λειτουργίας, δεν έχει ακόμα αναδειχτεί ο ανεξάρτητος χαρακτήρας τους και κατά συνέπεια δεν έχει οριστεί κατάλληλα η λειτουργία τους.

Η σύγχυση αυτή επιτείνεται από την αναγνώριση τεχνικών, όπως η δημοσιότητα σε ένα μέσο μαζικής ενημέρωσης, ως βασική λειτουργία των δημοσίων σχέσεων.

8.2 Ρόλος και Αποστολή Δημοσίων Σχέσεων

Η εφαρμογή Δημοσίων Σχέσεων στον επιχειρηματικό χώρο αποτελεί μια από την κύρια φροντίδα των οργανισμών/επιχειρήσεων.

Οι σχέσεις με το κοινό-πελατεία και η απόκτηση θετικής διάθεσης της κοινής γνώμης αποτελούν μαζί με την επίτευξη του κέρδους, τον εκσυγχρονισμό και την άρτια διοίκηση και οργάνωση την κύρια φροντίδα των σύγχρονων οργανισμών/επιχειρήσεων.

Οι επιχειρήσεις/οργανισμοί στο πλαίσιο της προσπάθειάς τους για την απόκτηση ευνοϊκής διάθεσης της κοινής γνώμης, επιδιώκουν και την αύξηση του κύρους και τη δημιουργία της άριστης εικόνας τους.

Έτσι θα λέγαμε ότι ο ρόλος των Δημοσίων Σχέσεων είναι ουσιαστικός στην προσπάθεια επικοινωνίας μεταξύ των επιχειρήσεων και κοινού-πελατείας, στη δημιουργία κλίματος αμοιβαίας κατανόησης και καλής θέλησης και στην αύξηση του κύρους και της καλής φήμης από την κοινή γνώμη, η οποία αποτελεί το άυλο κεφάλαιο μιας επιχείρησης/οργανισμού που οδηγεί στην απόκτηση εμπιστοσύνης από το κοινό.

Στο παγκόσμιο επιχειρηματικό περιβάλλον τα προγράμματα των Δημοσίων Σχέσεων είναι:

- Αποτελεσματικά, γιατί φέρνουν πολύ θετικά αποτελέσματα και διαμορφώνουν με απόλυτη ακρίβεια την εικόνα της επιχείρησης.
- Οικονομικά, γιατί αποφέρουν, μακροπρόθεσμα, τεράστια οφέλη και κέρδη.

Οι Δημόσιες Σχέσεις στοχεύουν:

- Στη δημιουργία σχέσεων αμοιβαίου συμφέροντος
- Στη μελέτη και την ανάλυση με ακρίβεια της κοινής γνώμης
- Στη δημιουργία επιτυχημένων προγραμμάτων
- Στην επιστημονική κατάρτιση στελεχών στον τομέα επικοινωνίας
- Στη διαχείριση των κρίσιμων ζητημάτων της επιχείρησης
- Στη δημιουργία ιδιαίτερα αποτελεσματικών σχέσεων μεταξύ των στελεχών και στη διερεύνηση των προϋποθέσεων και των απόψεών τους για όλα τα ζητήματα που αφορούν τον οργανισμό
- Στη διερεύνηση και αξιολόγηση των νέων τάσεων
- Στην αξιοποίηση των νέων τεχνολογιών και εξελίξεων

Επιχειρηματικές Μονάδες και οι σχέσεις τους με το κοινό

Οι Δημόσιες Σχέσεις ενδιαφέρουν κυρίως δύο γενικές κατηγορίες κοινού:

Την «εσωτερική πελατεία» της επιχείρησης/οργανισμού, που περιλαμβάνει τους ανθρώπους που είναι ήδη συνδεδεμένοι μαζί της και με τους οποίους έχει καθημερινή επικοινωνία.

Την «εξωτερική πελατεία», που δεν είναι συνδεδεμένη με την επιχείρηση/οργανισμό, μπορεί να έχει επικοινωνία, όχι όμως απαραίτητα μαζί τους, και μπορεί να καταστεί πελάτης.

Οι ομάδες που ενδιαφέρουν τις Επιχειρηματικές Μονάδες/Οργανισμούς

- Οι εξωτερικοί πελάτες
- Οι εσωτερικοί πελάτες
- Οι μέτοχοι
- Τα ΜΜΕ/Τύπος
- Τα άτομα της τοπικής κοινωνίας που ασκούν δραστηριότητες

- Οι πάσης φύσεως Οργανισμοί και Επιχειρήσεις
- Οι πάσης φύσεως Δημόσιες Αρχές και Τράπεζες
- Οι υπηρεσίες Τοπικής/Νομαρχιακής Αυτοδιοίκησης/Υγείας

Τα μέσα των Δημοσίων Σχέσεων

Τα μέσα των Δημοσίων Σχέσεων διακρίνονται στα ακόλουθα:

- ▶ *Γραπτός λόγος*
 - › Τύπος ημερήσιος και περιοδικός
 - › Τύπος ημερήσιος/περιοδικός της Επιχείρησης/Οργανισμού
 - › Εκδόσεις της Επιχείρησης/Οργανισμού
 - › Αλληλογραφία της Επιχείρησης/Οργανισμού
- ▶ *Προφορικός λόγος*
 - › Συνέντευξη Τύπου στελεχών/προσωπικού του Οργανισμού/Επιχείρησης
 - › Ομιλία στελεχών/προσωπικού του Οργανισμού/Επιχείρησης
 - › Ομιλία σε ποικίλης μορφής συγκεντρώσεις στελεχών/προσωπικού
- ▶ *Οπτικοακουστικά μέσα*
 - › Ραδιόφωνο
 - › Τηλεόραση
 - › Τηλέφωνο/Τηλεδιάσκεψη
 - › Συσκευές Τηλεπληροφόρησης
 - › Internet
 - › Intranet
- ▶ *Διαφήμιση*
- ▶ *Εκδηλώσεις*
- ▶ *Εκθέσεις*
- ▶ *Προσφορά δώρων*

8.3 Συμπεριφορά των δημοσίων υπαλλήλων όταν έρχονται σε άμεση, προσωπική ή τηλεφωνική επαφή με τους πολίτες

Ο δημόσιος υπάλληλος, εξ ορισμού, υπηρετεί το σύνολο του λαού, ως εκφραστής και εκτελεστής της θέλησης του Κράτους.

Γι' αυτό το λόγο, άλλωστε, το πιο θεμελιακό, ίσως, άρθρο των περί Δημόσιας Υπηρεσίας Νόμων της Κυπριακής Δημοκρατίας υπαγορεύει στο δημόσιο υπάλληλο υποχρεώσεις και συμπεριφορές που, κατά βάση, αφορούν τη σχέση του με το κοινό.

Συγκεκριμένα, το άρθρο 60 ορίζει ότι ο δημόσιος υπάλληλος:

- Συμπεριφέρεται με ευπρέπεια, ευγένεια και ειλικρίνεια
- Δεν ενεργεί ή συμπεριφέρεται με τρόπο που δύναται να δυσφημήσει το κύρος της δημόσιας υπηρεσίας, γενικά, ή τη θέση του, ειδικά, ή που δύναται να τείνει σε κλονισμό της εμπιστοσύνης του κοινού στη δημόσια υπηρεσία.
- Καταβάλλει κάθε δυνατή προσπάθεια για εξυπηρέτηση του κοινού με τρόπο αντικειμενικό, δίκαιο, απροσωπόληπτο και αμερόληπτο.

Οι πιο πάνω αυστηρές νομικές υποχρεώσεις του δημόσιου υπαλλήλου απέναντι στον πολίτη μεταφράζονται, στη γλώσσα της καθημερινότητας, ως Ευπρέπεια, Επαγγελματισμός και Εντιμότητα, που παραπέμπουν στα παρακάτω πρότυπα συμπεριφοράς.

Ευπρέπεια

Ο δημόσιος υπάλληλος οφείλει να τηρεί τους κοινά αποδεκτούς κανόνες κοινωνικής ευπρέπειας σε κάθε επαφή του με το κοινό.

Επαγγελματισμός

Ο δημόσιος υπάλληλος οφείλει να εξυπηρετεί το κοινό με άρτιο και αποτελεσματικό τρόπο. Το κύρος και η αξιοπιστία της δημόσιας υπηρεσίας εξαρτώνται άμεσα από την ποιότητα της εξυπηρέτησης και την επαγγελματική συμπεριφορά του δημόσιου υπαλλήλου.

Εντιμότητα

Ο δημόσιος υπάλληλος οφείλει να σέβεται την αποστολή του και να αποδεικνύει με τις πράξεις και τη συμπεριφορά του ότι είναι ταγμένος στην εξυπηρέτηση του δημόσιου συμφέροντος και του συνόλου των πολιτών. Αποφεύγει κάθε ενέργεια που θα μπορούσε να θέσει υπό αμφισβήτηση την εντιμότητα, την αφοσίωσή του στο καθήκον ή την ηθική του ακεραιότητα.

8.4 Η δράση και η δεοντολογία των δημοσίων υπαλλήλων κατά το χειρισμό των υποθέσεων των πολιτών

Στην άλλη πλευρά της δράσης και δεοντολογίας που πρέπει να χαρακτηρίζει το δημόσιο υπάλληλο κατά τον υπηρεσιακό χειρισμό των υποθέσεων των πολιτών, προέχει η τήρηση της νομιμότητας, είτε αυτή απορρέει από τις γενικές αρχές του δικαίου είτε είναι ενσωματωμένη σε συγκεκριμένες νομοθετικές διατάξεις. Κάποιες γενικότερες αρχές της δράσης της διοίκησης στοχεύουν στην καθοδήγηση του δημόσιου υπαλλήλου να χειριστεί τις υποθέσεις των πολιτών, εξειδικεύοντας και εφαρμόζοντάς τες, σε κάθε ξεχωριστή περίπτωση, πάντοτε στο πλαίσιο της νομιμότητας.

Ειδικότερα, και πάλι με βάση το θεμελιακό άρθρο 60 των περί Δημόσιας Υπηρεσίας Νόμων, ο δημόσιος υπάλληλος:

- Συμμορφώνεται προς τις νομοθετικές διατάξεις και τις σύμφωνες προς αυτές διοικητικές οδηγίες και εγκυκλίους, οι οποίες αφορούν τη δημόσια υπηρεσία, ενώ είναι υπεύθυνος για την εκτέλεση των καθηκόντων του και τη νομιμότητα των υπηρεσιακών του ενεργειών.
- Ασκεί πάντοτε τα καθήκοντά του αμερόληπτα, απροσωπώληπτα και δίκαια και μόνο βάσει αντικειμενικών κριτηρίων και καταβάλλει κάθε δυνατή προσπάθεια για την προαγωγή της εύρυθμης λειτουργίας του Κράτους και της δημόσιας υπηρεσίας.
- Δεν αναλαμβάνει, είτε ατομικά είτε ως μέλος συλλογικού οργάνου, την επίλυση ζητήματος και δεν συμπράττει στη λήψη αποφάσεων, αν ο ίδιος ή πρόσωπο με το οποίο έχει ιδιάζουσα σχέση ή είναι συγγενής του εξ αίματος ή εξ αγχιστείας μέχρι και του τέταρτου βαθμού, έχει πρόδηλο συμφέρον. Υπάλληλοι που είναι συγγενείς μεταξύ τους, μέχρι και του τέταρτου βαθμού εξ αίματος ή εξ αγχιστείας, δεν επιτρέπεται να μετέχουν στην ίδια συνεδρίαση συλλογικού οργάνου.

Τήρηση της νομιμότητας

Η δράση της δημόσιας διοίκησης και των υπαλλήλων της διέπονται από την αρχή της νομιμότητας, η οποία συνιστά και το ουσιωδέστερο στοιχείο της έννοιας του Κράτους Δικαίου. Οι ενέργειες του δημόσιου υπαλλήλου προσδιορίζονται και περιορίζονται από το εκάστοτε ισχύον δίκαιο, τους νόμους και τους κανονισμούς, που διέπουν την άσκηση των καθηκόντων του.

Κατά συνέπεια, ο δημόσιος υπάλληλος, κατά το χειρισμό των υποθέσεων των πολιτών, έχει καθήκον να:

- Υπηρετεί το Σύνταγμα
- Εφαρμόζει τη νομοθεσία της Ευρωπαϊκής Ένωσης
- Συμμορφώνεται με τις διεθνείς συνθήκες που έχουν κυρωθεί
- Εφαρμόζει τους Νόμους και τους Κανονισμούς
- Ασκεί τις εξουσίες του αποκλειστικά για τους σκοπούς για τους οποίους του έχουν εκχωρηθεί

Αμεροληψία και αντικειμενικότητα

Ο δημόσιος υπάλληλος οφείλει να εκτελεί τα καθήκοντά του αμερόληπτα και αντικειμενικά. Ιδιαίτερα, κατά τη συμμετοχή του σε οποιαδήποτε διαδικασία της δημόσιας διοίκησης για τη λήψη απόφασης:

- Αποφεύγει κάθε μορφής ευνοϊκή μεταχείριση και μένει ανεπηρέαστος από οποιουδήποτε είδους εξωθεσμικές παρεμβάσεις.
- Ενεργεί κατά τρόπο ορθό και δίκαιο και στη βάση αντικειμενικών κριτηρίων, χωρίς να επηρεάζεται από αλλότρια ή προσωπικά κίνητρα.
- Δεν επηρεάζεται από τις πολιτικές του πεποιθήσεις ή τις πεποιθήσεις των προσώπων των οποίων χειρίζεται τις υποθέσεις, καθώς ούτε από την κοινωνική, επαγγελματική ή και οικονομική θέση των πολιτών.

Αξιοπιστία, υπευθυνότητα και διαφάνεια

Ο δημόσιος υπάλληλος οφείλει να ενεργεί με τρόπο που να διασφαλίζεται και να ενισχύεται η αξιοπιστία και η εμπιστοσύνη του κοινού προς τη δημόσια υπηρεσία και προς το σκοπό αυτό

φροντίζει, πάντοτε στο πλαίσιο της νομιμότητας, να υπάρχει όσο το δυνατό μεγαλύτερη διαφάνεια στις αποφάσεις της διοίκησης.

Συνακόλουθα:

- Εκπληρώνει τις υποχρεώσεις του με υπευθυνότητα και συνέπεια, ώστε να ενδυναμώνεται η σχέση εμπιστοσύνης μεταξύ κράτους και πολιτών.
- Διασφαλίζει ότι οι διαδικασίες που τηρούνται, καθώς και οι ενέργειες και αποφάσεις της διοίκησης, διέπονται από διαφάνεια. Παράλληλα, όπου απαιτείται, χειρίζεται τις πληροφορίες που έχει ενώπιον του με τον αναγκαίο βαθμό εμπιστευτικότητας, σε συνεννόηση με την αρμόδια προϊστάμενη αρχή.
- Καταβάλλει κάθε δυνατή προσπάθεια για ολοκλήρωση της εξέτασης των υποθέσεων που του έχουν ανατεθεί μέσα σε εύλογο χρόνο, ώστε η απόφασή του να είναι επίκαιρη σε σχέση με τα πραγματικά ή νομικά γεγονότα στα οποία αναφέρεται.
- Δεν παραλείπει να λάβει απόφαση και σε κάθε περίπτωση γνωστοποιεί το πόρισμά του στον ενδιαφερόμενο πολίτη.
- Οι απαντήσεις που παρέχει είναι συγκεκριμένες για κάθε επί μέρους ζήτημα και αιτιολογημένες.
- Ιδιαίτερα, όταν πρόκειται για αποφάσεις που επηρεάζουν δυσμενώς τα δικαιώματα ή τα συμφέροντα πολίτη, εκθέτει ρητά, με σαφήνεια και με πληρότητα, τη νομική βάση και τα πραγματικά περιστατικά της υπόθεσης στα οποία στηρίζεται η έκδοση της συγκεκριμένης απόφασης.
- Στην περίπτωση αρνητικών ή δυσμενών αποφάσεων, αναφέρει τις δυνατότητες ιεραρχικού ή δικαστικού ελέγχου της ορθότητας των αποφάσεων αυτών (π.χ. με την υποβολή ένστασης, έφεσης ή προσφυγής). Ειδικότερα, αναφέρει το χαρακτήρα των επανορθωτικών μέτρων, τα όργανα ενώπιον των οποίων μπορούν να ασκηθούν αιτήσεις και τις προθεσμίες άσκησής τους.

Ίση μεταχείριση και αποφυγή διακρίσεων

Κάθε πρόσωπο πρέπει να τυγχάνει ίσης μεταχείρισης από το δημόσιο υπάλληλο κατά την άσκηση των καθηκόντων του ή κατά την εξέταση αιτήσεων ή άλλων υποθέσεων.

Κατά συνέπεια, ο δημόσιος υπάλληλος κατά την άσκηση των καθηκόντων του:

- Διασφαλίζει την ίση μεταχείριση των πολιτών, αποφεύγοντας οποιαδήποτε απαγορευμένη διάκριση.
- Αντιμετωπίζει με ίσο ή ομοιόμορφο τρόπο ίδιες ή παρόμοιες περιπτώσεις. Οποιαδήποτε διαφορετική μεταχείριση πρέπει να δικαιολογείται από τα αντικειμενικά χαρακτηριστικά της συγκεκριμένης υπόθεσης, να είναι επαρκώς και δεόντως αιτιολογημένη και να εξυπηρετεί ένα νόμιμο σκοπό.
- Ιδιαίτερα απέχει από ενέργειες που συνιστούν διάκριση λόγω εθνικότητας, κοινότητας, φυλής, χρώματος, θρησκείας, γλώσσας, φύλου, ηλικίας, πολιτικών ή άλλων πεποιθήσεων, εθνικής ή κοινωνικής καταγωγής, οικονομικής ή κοινωνικής κατάστασης, αναπηρίας ή σεξουαλικού προσανατολισμού.

Προστασία προσωπικών δεδομένων

Ο δημόσιος υπάλληλος τηρεί τους κανόνες σεβασμού και προστασίας της ιδιωτικής ζωής και των προσωπικών δεδομένων των πολιτών.

Στο πλαίσιο αυτό:

- Αποφεύγει τη συλλογή και επεξεργασία προσωπικών δεδομένων για μη νόμιμους σκοπούς ή τη διαβίβαση τέτοιων δεδομένων σε μη εξουσιοδοτημένα άτομα.
- Χειρίζεται με διακριτικότητα, εχεμύθεια και εμπιστευτικότητα τα προσωπικά δεδομένα των πολιτών που περιέχονται σε γνώση του κατά την εκτέλεση των καθηκόντων του και λαμβάνει τα κατάλληλα μέτρα για την ασφάλειά τους.

Αρχές της χρηστής διοίκησης

Σύμφωνα με τις αρχές της χρηστής διοίκησης τα διοικητικά όργανα, κατά την άσκηση της διακριτικής τους εξουσίας, στο πλαίσιο κάποιου νόμου, πρέπει να ενεργούν με εύλογα επιτρεπτό τρόπο, σύμφωνα με το κοινό περί δικαίου αίσθημα, ώστε κατά την εφαρμογή των σχετικών νομοθετικών διατάξεων, σε κάθε συγκεκριμένη περίπτωση, να αποφεύγονται ανεπιεικείς και άδικες λύσεις.

Ειδικότερα:

- Με βάση την αρχή της αναλογικότητας τα μέτρα που χρησιμοποιεί η διοίκηση πρέπει να είναι ανάλογα με τον επιδιωκόμενο σκοπό, όταν δε έχει να επιλέξει μεταξύ δύο ή περισσότερων νόμιμων λύσεων, οφείλει να προτιμήσει εκείνη που είναι λιγότερο επαχθής για τον πολίτη.
- Με βάση την αρχή της καλής πίστης, η διοίκηση δεν επιτρέπεται να ενεργεί με τρόπο ασυνεπή, αντιφατικό ή κακόπιστο, ώστε να εξαπατά ή να ταλαιπωρεί χωρίς λόγο τον πολίτη.
- Με βάση την αρχή της δικαιολογημένης εμπιστοσύνης, η διοίκηση δεν ενεργεί κατά τρόπο αντίθετο με την πεποίθηση που εύλογα διαμόρφωσε ο πολίτης ότι μια πραγματική κατάσταση που διήρκησε για μακρό χρόνο θα συνεχιζόταν και μελλοντικά με τον ίδιο τρόπο.

Συνακόλουθα ο δημόσιος υπάλληλος, κατά το χειρισμό των υποθέσεων των πολιτών, είτε με τη συμμετοχή του σε οποιαδήποτε διαδικασία λήψης απόφασης είτε με την υποβολή εισηγήσεων προς τα αρμόδια διοικητικά όργανα, καθοδηγείται από τις πιο πάνω γενικές αρχές της δράσης της διοίκησης, επιδιώκοντας συναινετικές, επιεικείς και ήπιες λύσεις και αποφεύγοντας την ταλαιπωρία των πολιτών.

< Σύνοψη >

Στη συγκεκριμένη διδακτική ενότητα μάθατε το πλαίσιο της συμπεριφοράς των δημοσίων υπαλλήλων κατά την άμεση επαφή τους με τους πολίτες, και τη δράση και τη δεοντολογία των δημοσίων υπαλλήλων κατά το χειρισμό των υποθέσεων των πολιτών.

Ερωτήσεις αυτοαξιολόγησης εκπαιδευτικής ενότητας

1. Ο δημόσιος υπάλληλος οφείλει να είναι όσο το δυνατό πιο εξυπηρετικός, αποφεύγοντας εντάσεις, διαπληκτισμούς και αντιπαραθέσεις.
 Σωστό Λάθος
2. Ο δημόσιος υπάλληλος είναι αναγκαίο να:
Α. έχει πλήρη γνώση του αντικειμένου του.
Β. εξετάζει τις υποθέσεις των πολιτών με πληρότητα.
Γ. ενημερώνει τους ενδιαφερόμενους πολίτες, με ακριβείς και κατανοητούς όρους, για όλα όσα αφορούν τις αρμοδιότητες της υπηρεσίας.
Δ. επιδιώκει τη συνεχή κατάρτιση και επιμόρφωσή του και αξιοποιεί όλες τις σχετικές ευκαιρίες που του παρέχονται.
Ε. Όλα τα παραπάνω
3. Ο δημόσιος υπάλληλος εκτελεί τα καθήκοντά του με αντικειμενικότητα, αμεροληψία και ανιδιοτέλεια και διασφαλίζει το αίσθημα εμπιστοσύνης των πολιτών έναντι της διοίκησης.
 Σωστό Λάθος
4. Δεν καταγγέλλει στην αρχή στην οποία υπάγεται πράξεις διαφθοράς ή δωροδοκίας που περιέρχονται σε γνώση του.
 Σωστό Λάθος
5. Ο δημόσιος υπάλληλος, κατά το χειρισμό των υποθέσεων των πολιτών, έχει καθήκον να:
Α. υπηρετεί το Σύνταγμα.
Β. εφαρμόζει τη νομοθεσία της Ευρωπαϊκής Ένωσης.
Γ. συμμορφώνεται με τις διεθνείς συνθήκες που έχουν κυρωθεί.
Δ. εφαρμόζει τους Νόμους και Κανονισμούς της Δημοκρατίας.
Ε. ασκεί τις εξουσίες του αποκλειστικά για τους σκοπούς για τους οποίους του έχουν εκχωρηθεί.
ΣΤ. Όλα τα παραπάνω
6. Ο δημόσιος υπάλληλος ορισμένες φορές μπορεί να επηρεάζεται από αλλότρια ή προσωπικά κίνητρα.
 Σωστό Λάθος
7. Ο δημόσιος υπάλληλος τηρεί τους κανόνες σεβασμού και προστασίας της ιδιωτικής ζωής και των προσωπικών δεδομένων των πολιτών.
 Σωστό Λάθος
8. Με βάση την αρχή της αναλογικότητας τα μέτρα που χρησιμοποιεί η διοίκηση πρέπει να είναι ανάλογα με τον επιδιωκόμενο σκοπό, όταν δε έχει να επιλέξει μεταξύ δύο ή περισσότερων νόμιμων λύσεων, οφείλει να προτιμήσει εκείνη που είναι λιγότερο επαχθής για τον πολίτη.
 Σωστό Λάθος

9. Με βάση την αρχή της καλής πίστης, η διοίκηση δεν επιτρέπεται να ενεργεί με τρόπο ασυνεπή, αντιφατικό ή κακόπιστο, ώστε να εξαπατά ή να ταλαιπωρεί χωρίς λόγο τον πολίτη.
- Σωστό Λάθος
10. Σύμφωνα με τις αρχές της χρηστής διοίκησης τα διοικητικά όργανα, κατά την άσκηση της διακριτικής τους εξουσίας, στο πλαίσιο κάποιου νόμου, πρέπει να ενεργούν με εύλογα επιτρεπτό τρόπο.
- Σωστό Λάθος

Απαντήσεις ερωτήσεων αυτοαξιολόγησης εκπαιδευτικής ενότητας

1-Σ, 2-Ε, 3-Σ, 4-Λ, 5-ΣΤ, 6-Λ, 7-Σ, 8-Σ, 9-Σ, 10-Σ

9. Επαγγελματική αντιμετώπιση πελατών/επισκεπτών

< Σκοπός >

Στόχος της ενότητας είναι να κατανοήσετε την έννοια του πελάτη, τα χαρακτηριστικά του σύγχρονου πελάτη και τη σημαντικότητα του για την επιχείρηση, τις διαστάσεις ποιότητας των προϊόντων και των υπηρεσιών και την έννοια της προσδοκίας του πελάτη. Επιπλέον, θα ορίσετε τις μεθόδους μέτρησης της ικανοποίησης του πελάτη και θα μάθετε τα συστήματα CRM. Τέλος, θα αντιληφθείτε την έννοια της πιστότητας (loyalty) του πελάτη και τα προγράμματα πιστότητας πελατών.

< Προσδοκώμενα αποτελέσματα >

Όταν ολοκληρώσετε τη μελέτη του κεφαλαίου θα είστε σε θέση να γνωρίζετε:

- την έννοια του πελάτη,
- τα χαρακτηριστικά του σύγχρονου πελάτη,
- τη σπουδαιότητα του πελάτη για την επιχείρηση,
- τις διαστάσεις ποιότητας προϊόντων και υπηρεσιών,
- την έννοια της προσδοκίας του πελάτη,
- το μοντέλο ServQual και τη χρησιμότητά του,
- τη σημασία της εξαιρετικής εξυπηρέτησης πελατών.

< Έννοιες-κλειδιά >

- Πελάτες
- Παράπονα
- Συνεργασία
- Ικανοποίηση
- Ικανότητες

9.1 Η Έννοια του πελάτη

Ως πελάτης ορίζεται είτε ο τελικός καταναλωτής είτε ο αγοραστής ενός αγαθού ή μίας υπηρεσίας ο οποίος έχει το δικαίωμα και την ικανότητα επιλογής μεταξύ εναλλακτικών προϊόντων. Μπορεί να είναι άτομο, ομάδα ατόμων, επιχείρηση, οργανισμός ή το κράτος. Ο ορισμός του πελάτη στην ευρύτερή του έννοια περιλαμβάνει και τον εξυπηρετούμενο από μια επιχείρηση ή τον τακτικό επισκέπτη/ενδιαφερόμενο.

Οι πελάτες είναι το πολυτιμότερο κεφάλαιο της επιχείρησης, καθώς η ύπαρξη πελατών είναι η προϋπόθεση για την καλή λειτουργία κάθε επιχείρησης. Μόνο η ύπαρξη κερδοφόρων πελατών εξασφαλίζει τη βιωσιμότητά της. Εάν η επιχείρηση χάσει τους πελάτες της, θα χάσει και το λόγο ύπαρξης της, για αυτό και πρέπει να εφαρμόζει όλες τις στρατηγικές μάρκετινγκ ώστε οι πελάτες της να μην είναι μόνο ικανοποιημένοι αλλά και ενθουσιασμένοι.

Στη σχέση συναλλαγής μεταξύ επιχείρησης και πελάτη, ο πελάτης είναι εκείνος που έχει τη δύναμη να αποφασίσει να αγοράσει ή να μην αγοράσει. Οι σύγχρονες επιχειρήσεις χρησιμοποιούν τις αρχές και τεχνικές του μάρκετινγκ για τη δημιουργία και διατήρηση ικανοποιημένων και πιστών πελατών. Οι εταιρείες με σωστό πελατοκεντρικό προσανατολισμό προσπαθούν πολύ να καταλάβουν τις ανάγκες, τις επιθυμίες και τις απαιτήσεις των πελατών τους (Customer-driving marketing), ώστε να αποκτήσουν ανταγωνιστικό πλεονέκτημα.

9.2 Η έννοια της ποιότητας

Ορισμός της ποιότητας

Ο όρος «ποιότητα» έχει εισβάλει τα τελευταία χρόνια στη ζωή μας και έχει προκαλέσει αναστάτωση, συζητήσεις και διαφωνίες. Τι σημαίνει όμως «ποιότητα»;

Για τις ανάγκες αυτού του εγχειριδίου, θα αποδεχτούμε τον παρακάτω ορισμό που αποτυπώνει σφαιρικά την έννοια της ποιότητας στο σύγχρονο επιχειρηματικό περιβάλλον.

«Ποιότητα είναι το σύνολο των ιδιοτήτων και χαρακτηριστικών ενός προϊόντος ή μιας υπηρεσίας, τα οποία καθορίζει ο κατασκευαστής-προμηθευτής και τα οποία κρίνει ο πελάτης-αποδέκτης ως προς το εάν ικανοποιούν τις απαιτήσεις και/ή τις ανάγκες του» (Μ. Βολοτόπουλος, 2014).

Όπως περαιτέρω αποτυπώνεται από το Βολοτόπουλο (2014) «Η έννοια της ποιότητας είναι “ζωντανή” και διαρκώς μεταβάλλεται». Σε 10 χρόνια από σήμερα ίσως να σημαίνει κάτι εντελώς διαφορετικό. Ό,τι όμως και να σημαίνει, αυτοί που θα προβλέψουν ή θα αντιληφθούν έγκαιρα τη σημασία της ποιότητας θα είναι εκείνοι που θα επιζήσουν στην αγορά.

Οι βασικές διαστάσεις ποιότητας για τα προϊόντα

- Αντιλαμβανόμενη ποιότητα (Perceived quality)
- Χαρακτηριστικά (Features)
- Λειτουργίες / Απόδοση (Performance)

- Αξιοπιστία (Reliability)
- Συμμόρφωση (Conformance)
- Αντοχή (Durability)
- Ικανότητα επισκευής (Serviceability)
- Αισθητικά χαρακτηριστικά (Aesthetics)
- Υποκειμενικά χαρακτηριστικά εξωτερικής εμφάνισης

Οι βασικές διαστάσεις ποιότητας για τις υπηρεσίες

Λόγω των ιδιαίτερων χαρακτηριστικών τους, η έννοια της ποιότητας στις υπηρεσίες είναι κάπως διαφοροποιημένη.

Οι βασικές διαστάσεις ποιότητας για τις υπηρεσίες είναι:

- Χειροπιαστά στοιχεία (Tangibles) που συνοδεύουν την υπηρεσία
- Αξιοπιστία (Reliability) της επιχείρησης
- Βαθμός ανταπόκρισης (Responsiveness) & διαθεσιμότητας
- Ασφάλεια (Assurance) ως αίσθηση για τους πελάτες
- Ενσυναίσθηση (Empathy) – Κατανόηση πελατών

9.3 Προσδοκίες πελάτη

Η έννοια της προσδοκίας του πελάτη

Άμεσα συνυφασμένη με την έννοια της ποιότητας είναι η έννοια της προσδοκίας του πελάτη. Έχοντας λοιπόν ήδη αναφερθεί στις έννοιες ανάγκες, επιθυμίες και απαιτήσεις πελατών, στο σημείο αυτό κρίνεται σκόπιμο να αναλύσουμε την έννοια της προσδοκίας του πελάτη και να αναφερθούμε σε μία βασική θεωρία, αυτή της διάψευσης των προσδοκιών.

Ως «προσδοκίες πελατών» ορίζονται οι απόψεις των πελατών αναφορικά με το επίπεδο και τα standards ενός προϊόντος ή μιας υπηρεσίας.

Σύμφωνα με τη θεωρία της διάψευσης των προσδοκιών (Parasuraman et al. 1985), οι πελάτες αγοράζουν με βάση τις προσδοκίες τους, δηλαδή ανάλογα με αυτό που περιμένουν από ένα προϊόν ή μια υπηρεσία. Άρα, η αντιλαμβανόμενη ποιότητα του προϊόντος προκύπτει από τις παραμέτρους σύγκρισης των προσδοκιών του πελάτη για το ίδιο το προϊόν, την αντίληψή του για την απόδοση της επιχείρησης (δηλαδή τι νιώθει ότι εισέπραξε από την παροχή της ευρύτερης υπηρεσίας) και τελικά την επιβεβαίωση ή διάψευση των προσδοκιών του.

Η διαφορά αυτή (το χάσμα), ανάμεσα στην προσδοκία και την αντίληψη του πελάτη για το προϊόν/υπηρεσία, θα καθορίσει και τον τρόπο με τον οποίο ο καταναλωτής θα κρίνει την τελική ποιότητα του προϊόντος.

Ο πελάτης έχει διαμορφωμένες προσδοκίες σχετικά με το προϊόν ή την υπηρεσία.

Αυτές οφείλονται:

- σε προηγούμενες εμπειρίες του από άλλες εταιρείες του κλάδου
- από άλλους πελάτες (word-of-mouth)
- στον τρόπο με τον οποίο η συγκεκριμένη επιχείρηση διαμορφώνει τις προσδοκίες του (π.χ. πωλητές, διαφήμιση)

Η γνώση αυτών των προσδοκιών των πελατών είναι η πρώτη και μάλλον η σημαντικότερη πληροφορία που κάθε επιχείρηση πρέπει να έχει. Η επιχείρηση πρέπει να καθορίζει τις προδιαγραφές της αφού γνωρίζει:

- Τι προσδοκούν οι πελάτες
- Γιατί τα προσδοκούν

Προσδοκίες πελάτη στις υπηρεσίες

Η έννοια της προσδοκίας γίνεται ακόμα πιο σημαντική στις υπηρεσίες λόγω των ιδιαίτερων χαρακτηριστικών τους. Το γεγονός ότι οι υπηρεσίες είναι άυλες, δεν τυποποιούνται εύκολα, δεν διαχωρίζονται από τις συνθήκες που τις περιβάλλουν και είναι σχεδόν αδύνατο να δοκιμαστούν πριν την τελική αγορά, δημιουργεί μεγάλη πιθανότητα χάσματος μεταξύ της προσδοκώμενης υπηρεσίας και του τελικού αποτελέσματος.

Στην ποιότητα υπηρεσιών η υποκειμενική διάσταση του καθορισμού της ποιότητας είναι πολύ σημαντική και ο πελάτης αποτιμά τη συνολική εμπειρία του από την υπηρεσία.

9.4 Εξυπηρέτηση πελατών (Customer service)

Η έννοια της εξυπηρέτησης πελατών

«Εξυπηρέτηση πελατών» γενικά ορίζεται το σύνολο των συμπεριφορών μιας επιχείρησης κατά τη διάρκεια της αλληλεπίδρασής της με τους πελάτες της.

Όμως, στο σύγχρονο πελατοκεντρικό μάρκετινγκ, εξυπηρέτηση πελατών ορίζεται ως «η ικανοποίηση των αναγκών και των επιθυμιών των πελατών μέσω της παροχής επαγγελματικών υποστηρικτικών και συνοδευτικών υπηρεσιών υψηλής ποιότητας πριν, κατά τη διάρκεια και μετά την αγορά των προϊόντων ή των υπηρεσιών από τους πελάτες».

Διαχείριση κρίσιμων περιστατικών

Τα Κρίσιμα Περιστατικά ή Στιγμές Αλήθειας (Moments of Truth), όπως ορίζονται στο Βιβλίο του J. Carlzon (1989) Προέδρου της Αεροπορικής Εταιρείας SAS που επινόησε και τον όρο, είναι τα περιστατικά των οποίων οι συνέπειες είναι ιδιαίτερα σημαντικές για τους πελάτες. Αφορούν σημαντικά γεγονότα για αυτούς και είναι στιγμές που αποτυπώνονται στη μνήμη τους.

Η διαχείριση του κρίσιμου περιστατικού είναι να προτείνουμε το κατάλληλο επίσημο ένδυμα για το γάμο επισκέπτη-πελάτη του καταστήματος ή να καταφέρουμε να παραδώσουμε εγκαίρως ένα σημαντικό ανταλλακτικό ή να κάνουμε μια επείγουσα επισκευή στο εργοστάσιο ενός βιομηχανικού

πελάτη που έχει αναγκαστεί να σταματήσει την παραγωγή του (άρα χάνει χρήματα) λόγω κάποιας ξαφνικής βλάβης.

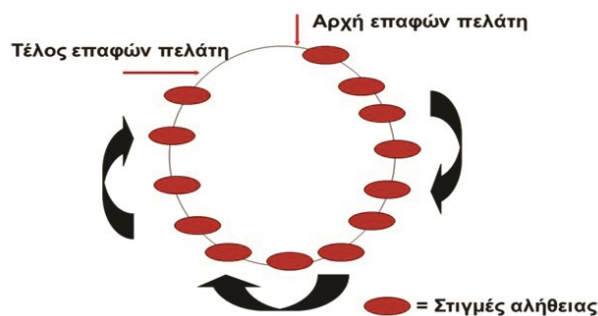
Τα κρίσιμα περιστατικά «καταγράφονται» από τους πελάτες που θα θυμούνται για πάντα την κακή ή την άριστη εξυπηρέτηση της προμηθεύτριας επιχείρησης σε αυτή την κρίσιμη φάση τους. Όπως λέει και ο εμπνευστής του όρου, «Τα κρίσιμα περιστατικά, οι στιγμές της αλήθειας, είναι οι στιγμές κατά τις οποίες έχουμε την ευκαιρία να αποδείξουμε στους πελάτες μας ότι είμαστε η καλύτερη επιλογή τους» (Carlzon, 1989).

Ο κύκλος εξυπηρέτησης (Service cycle)

Αναφορικά με υπηρεσίες, και λόγω της άυλης φύσης τους, ένα από τα πιο πολύτιμα εργαλεία στην εξασφάλιση της ποιότητας των υπηρεσιών είναι ο κύκλος εξυπηρέτησης.

Ο κύκλος εξυπηρέτησης (service cycle) ουσιαστικά δεν είναι τίποτε άλλο από την ακριβή αποτύπωση όλων των επαφών που ενδέχεται να έχουν οι πελάτες σε μια παροχή υπηρεσίας, ώστε να βελτιστοποιηθούν και να τυποποιηθούν όσο είναι δυνατό οι παρεχόμενες υπηρεσίες σε κάθε επαφή.

Ο πελάτης έρχεται σε μια σειρά από επαφές με μια επιχείρηση παροχής υπηρεσιών πολύ πριν φτάσει στις εγκαταστάσεις της και έως ότου φύγει από εκεί. Το διάγραμμα όλων μαζί αυτών των διαδοχικών επαφών δημιουργούν έναν συνολικό κύκλο εξυπηρέτησης.



Σχήμα: Ο κύκλος εξυπηρέτησης (service cycle)

Ο κύκλος εξυπηρέτησης είναι βασικό εργαλείο βελτίωσης των παρεχόμενων υπηρεσιών, καθώς η ανάπτυξή του και μόνο αποκαλύπτει ελαττωματικά σημεία, τα οποία μπορούν εύκολα να βελτιωθούν, να τυποποιηθούν και να οριστούν πρότυπα εξυπηρέτησης για αυτά. Σαφέστατα, η αποτύπωση μιας παρεχόμενης υπηρεσίας με τη βοήθεια του κύκλου εξυπηρέτησης καλύπτει τις απαιτήσεις του προτύπου ISO 9001.

Αξίζει να γίνει αναφορά στους πυλώνες της σύγχρονης εξυπηρέτησης. Αυτοί είναι οι εξής:

1. *Personalization* – Εξατομικευμένη αντιμετώπιση του πελάτη. Κατανοώ τις ανάγκες και τις ιδιαιτερότητες του καθένα και προσαρμόζω την πελατειακή συναλλαγή αναλόγως.
2. *Integrity* – Ακεραιότητα. Εμπνέω εμπιστοσύνη. Ο πελάτης εμπιστεύεται εμένα και κατ'επέκταση αποκτά καλή εικόνα για τον οργανισμό που εκπροσωπώ.

3. *Managing, meeting and exceeding expectations* – Κάνω τα μέγιστα για να ανεβάσω το επίπεδο εξυπηρέτησης. Δεν κάνουμε μόνο τα βασικά που απαιτούνται αλλά τα υπερβαίνουμε.
4. *Resolution: Turning a poor experience into a great one* – Αποτελεσματικότητα και ανάκτηση εμπιστοσύνης: Η ικανότητα να μετατρέπουμε μια αρνητική εμπειρία σε θετική όσο το δυνατόν γρηγορότερα.
5. *Time and Effort* – Πιο γρήγορη ανταπόκριση και πιο σύντομες διαδικασίες. Ελαχιστοποιούμε τις διαδικασίες για τον πελάτη που είναι κουραστικές και χρονοβόρες.
6. *Empathy* – *Ενσυναίσθηση*. Προσπαθώ να μπω στη θέση του πελάτη και συναισθάνομαι.

9.5 Ικανοποίηση του πελάτη

Η έννοια της ικανοποίησης του πελάτη

Οι παραπάνω έννοιες της ποιότητας, όπως την αντιλαμβάνεται ο πελάτης, των προσδοκιών των πελατών και της εξυπηρέτησης πελατών καταλήγουν στη βασικότερη έννοια και βασικό σκοπό του μάρκετινγκ και κατ' επέκταση των πωλήσεων – στην ικανοποίηση του πελάτη που θα επιτρέψει και τη διατήρησή του στο πελατολόγιο της επιχείρησης.

Σύμφωνα με τους Jones και Sasser (1995), τέσσερα βασικά στοιχεία έχουν επιπτώσεις στην ικανοποίηση πελατών. Αυτά είναι:

- τα βασικά χαρακτηριστικά/ιδιότητες του προϊόντος ή της υπηρεσίας
- οι βασικές υπηρεσίες υποστήριξης
- οι διαδικασίες επανόρθωσης/ανάκαμψης σε περιπτώσεις δυσαρέσκειας πελατών
- η παροχή εξαιρετικού επιπέδου υπηρεσιών

Παρακάτω παρατίθενται κάποιοι ορισμοί της ικανοποίησης του πελάτη:

«Ικανοποίηση είναι το αποτέλεσμα της αγοράς και χρήσης ενός προϊόντος, το οποίο απορρέει από τη σύγκριση του πελάτη ανάμεσα στην ανταμοιβή και το κόστος της αγοράς, λαμβάνοντας υπόψη όλες τις προσδοκώμενες επιπτώσεις» (Churchill & Supernant, 1982)

«Ικανοποίηση είναι μια συναισθηματική αντίδραση στις εμπειρίες του πελάτη, οι οποίες σχετίζονται είτε με συγκεκριμένα προϊόντα και υπηρεσίες είτε με τις διαδικασίες αγοράς, είτε ακόμη με συγκεκριμένα χαρακτηριστικά του ίδιου του πελάτη» (Westbrook & Reilly, 1983)

Από τη μεριά του πελάτη

- Η ικανοποίησή του επιβεβαιώνει την ορθότητα της αγοραστικής συμπεριφοράς και της επιλογής του.
- Η ικανοποίηση από μια αγορά επιτρέπει στον πελάτη να αποφύγει την αναζήτηση εναλλακτικών προμηθευτών του προϊόντος ή της υπηρεσίας.

Από τη μεριά της επιχείρησης

- Της εξασφαλίζει ότι οι πελάτες θα ξαναγοράσουν τα προϊόντα ή τις υπηρεσίες της και πιθανότατα θα παραμείνουν πιστοί.
- Βοηθάει τη φήμη της γιατί οι ικανοποιημένοι πελάτες θα το πουν και σε άλλους (word of mouth).

Η συνολική ικανοποίηση του πελάτη εξαρτάται (Parker C. & Mathews B. P. 2001), (Gronroos, 2001) από:

- μια τεχνική διάσταση που καλείται τεχνική ποιότητα αποτελέσματος
- μια λειτουργική διάσταση που καλείται λειτουργική ποιότητα διαδικασίας

Η **τεχνική διάσταση** εκφράζει το αποτέλεσμα της υπηρεσίας που καταναλώνει ο πελάτης, δηλαδή αυτό που μένει στον πελάτη όταν η διαδικασία παραγωγής της υπηρεσίας ολοκληρωθεί (π.χ. τα αποτελέσματα του ετήσιου ελέγχου υγείας που παραδίδει ένα διαγνωστικό κέντρο στον πελάτη).

Η **λειτουργική διάσταση** αφορά τον τρόπο με τον οποίο προσλαμβάνει την υπηρεσία ο πελάτης, δηλαδή το πώς βιώνει την ταυτόχρονη διαδικασία παραγωγής και παροχής της υπηρεσίας (π.χ. η συμπεριφορά του προσωπικού κατά τη διάρκεια του ετήσιου ελέγχου και οι οδηγίες που έλαβε ο πελάτης με τη λήψη των αποτελεσμάτων).

Πρακτικές έρευνες έχουν δείξει ότι ένα αποδεκτό επίπεδο τεχνικής ποιότητας μπορούν να το προσφέρουν πολλές επιχειρήσεις και η απόκτηση ανταγωνιστικού πλεονεκτήματος στο κομμάτι της τεχνικής ποιότητας είναι πολύ δύσκολο (επενδύσεις στη καινοτομία με υψηλό ρίσκο). Αντίθετα, μια επιχείρηση μπορεί να διαφοροποιηθεί ευκολότερα στον τομέα της παροχής υπηρεσιών επενδύοντας στη λειτουργική διάσταση.

Οι δύο αυτές διαστάσεις (αποτέλεσμα & διαδικασία) γίνονται εμφανείς και σε ένα εστιατόριο όπου οι πελάτες δεν ενδιαφέρονται μόνο για το ίδιο το φαγητό και εάν χόρτασαν (αποτέλεσμα) αλλά και για το σύνολο της εμπειρίας που βίωσαν κατά την παραμονή τους στο εστιατόριο: διαδικασία κράτησης, διαδικασία παραγγελίας, ταχύτητα εξυπηρέτησης, σερβίρισμα φαγητού, σερβίρισμα ποτών, διαδικασία λογαριασμού και πληρωμής.

Η ικανοποίηση δεν σχετίζεται μόνο με τα χαρακτηριστικά που έχει ένα προϊόν ή μια υπηρεσία. Είναι το αποτέλεσμα μιας ψυχολογικής διαδικασίας συγκρίσεων η οποία ολοκληρώνεται μετά την αγορά και την κατανάλωση. Είναι η αντίδραση του πελάτη στη διαδικασία αξιολόγησης που κάνει και βασίζεται στο κατά πόσο η συγκεκριμένη εμπειρία ήταν τόσο καλή όσο ο πελάτης πίστευε ότι θα είναι. Σε αυτή την αξιολόγηση ο πελάτης εξετάζει τις ασυμφωνίες μεταξύ των προσδοκιών του και της πραγματικής απόδοσης του προϊόντος ή της υπηρεσίας, όπως γίνεται αντιληπτό από εκείνον μετά τη χρήση τους.

Μέθοδοι μέτρησης της ικανοποίησης του πελάτη

Οι βασικές μέθοδοι μέτρησης ικανοποίησης πελατών είναι:

- Έρευνες ικανοποίησης πελατών
- Παράπονα πελατών
- Αναφορές Τμήματος Εξυπηρέτησης Πελατών

- Αναφορές τηλεφωνικού κέντρου
- Ανάλυση δεδομένων πωλήσεων
- «Μυστικός» αγοραστής (mystery shopper): έλεγχος της εξυπηρέτησης πελατών από υπάλληλο της εταιρείας ο οποίος παρουσιάζεται ως ανώνυμος πελάτης
- Έρευνες πρώην πελατών: προσπαθούν να αναλύσουν τους λόγους που κάποιοι συγκεκριμένοι πελάτες έχουν εγκαταλείψει την εταιρεία.

Στο παρακάτω σχήμα παρουσιάζονται τα βασικά στάδια του σχεδιασμού και της εφαρμογής ενός προγράμματος μέτρησης της ικανοποίησης πελατών, όπου ιδιαίτερη έμφαση δίνεται στις βελτιωτικές κινήσεις που προκύπτουν από την ανάλυση των δεδομένων και των αποτελεσμάτων της έρευνας.



Σχήμα: Έρευνα μέτρησης της ικανοποίησης πελατών

Γενικά, ως ερευνητικές μέθοδοι ικανοποίησης πελατών μπορούν να χρησιμοποιηθούν είτε ποιοτικές είτε ποσοτικές έρευνες.

Οι **ποιοτικές έρευνες** ικανοποίησης πελατών περιλαμβάνουν:

- Συνεντεύξεις σε βάθος
- Ομάδες συζήτησης πελατών (focus groups)

Οι συνηθέστεροι τρόποι διεξαγωγής **ποσοτικών ερευνών** ικανοποίησης είναι:

- Τηλεφωνικές έρευνες
- Έρευνες μέσω διαδικτύου

9.6 Αφοσίωση και Πιστότητα ή Πίστη Πελάτη (Loyalty)

Η έννοια της Αφοσίωσης και Πιστότητας Πελάτη

Ο όρος «πελατειακή αφοσίωση» περιγράφει την τάση που έχουν οι πελάτες να επιλέγουν μία συγκεκριμένη επιχείρηση ή ένα προϊόν έναντι άλλων.

Ο υπέρτατος στόχος στη συναλλαγή μιας επιχείρησης με τον πελάτη (καταναλωτικό ή βιομηχανικό) είναι η πίστη του πελάτη (Loyalty), δηλαδή η προτίμηση, η αγορά και η χρήση μόνο του δικού της προϊόντος ή μόνο από τη δεδομένη επιχείρηση. Η διατήρηση του πελάτη σημαίνει τη συνέχιση μιας ζωντανής σχέσης μαζί του. Οι πελάτες παραμένουν πιστοί λόγω της αξίας που λαμβάνουν από τον προμηθευτή τους. Γι' αυτό και οι επιχειρήσεις που στοχεύουν στην πελατειακή αφοσίωση προσαρμόζουν συνεχώς τις προσφορές τους προκειμένου να καλύψουν τις ολοένα πιο εξειδικευμένες ανάγκες των καταναλωτών τους.

Ουσιώδης παράγοντας στην ανάπτυξη της πίστης του καταναλωτικού πελάτη είναι η αντίληψη που έχει για τα ποιοτικά χαρακτηριστικά και την αξία της μάρκας. Η μάρκα είναι σημαντικότερη από ένα προϊόν, καθώς αντικατοπτρίζει το συναισθηματικό δεσμό που υπάρχει με τον κάθε πελάτη. Ουσιαστικά, είναι ένας συνδυασμός από αξίες, υλικές και άυλες. Η έννοια της μάρκας λειτουργεί σαν μια γέφυρα ανάμεσα σε ό,τι συνέβη στο παρελθόν και σε ό,τι θα μπορούσε να συμβεί στο μέλλον (Keller, 2008). Εάν τα λειτουργικά χαρακτηριστικά ενός προϊόντος συνδεθούν με μοναδικό και χαρακτηριστικό τρόπο με τη μάρκα, τότε ενισχύεται τόσο η διαφοροποίησή της απέναντι στους ανταγωνιστές της όσο και το ανταγωνιστικό πλεονέκτημά της (Aaker, 1991). Επομένως είναι πολύ σημαντικό για τις σύγχρονες επιχειρήσεις να χτίζουν ολοένα και πιο ισχυρές μάρκες.

Τα Στάδια της πελατειακής αφοσίωσης/πίστης

Στο παρακάτω διάγραμμα παρουσιάζονται τα στάδια από τα οποία περνάει αρχικά ο πιθανός πελάτης μέχρι να καταλήξει να γίνει πιστός πελάτης και τελικά συνεργάτης της επιχείρησης. Σε κάθε ένα από αυτά τα στάδια η επιχείρηση πρέπει να προσαρμόζει ανάλογα τη στρατηγική της, η οποία διαφοροποιείται από στάδιο σε στάδιο, αφού άλλη στρατηγική πρέπει να ακολουθήσει για την προσέλκυση ενός νέου αγοραστή και άλλη για τη διατήρηση ενός πελάτη.

Τα χαρακτηριστικά των διαφόρων σταδίων που χαρακτηρίζουν αντίστοιχα και το είδος των πελατών είναι τα ακόλουθα:

- **Πιθανοί αγοραστής:** Η κατηγορία αυτή αναφέρεται στο σύνολο των αγοραστών του συγκεκριμένου προϊόντος ή της υπηρεσίας. Οι πιθανοί αγοραστής μπορεί να είναι άτομα που δε γνωρίζουν τον οργανισμό ή δεν έχουν ακόμη την προδιάθεση να πραγματοποιήσουν μια αγορά.
- **Υποψήφιοι αγοραστής:** Οι δυνητικοί πελάτες, οι οποίοι αν και νιώθουν μια έλξη για την επιχείρηση, δεν έχουν προχωρήσει ακόμη σε ενέργειες αγοράς των προϊόντων και υπηρεσιών της εταιρείας.

- **Νέοι αγοραστές:** Οι πελάτες που κάνουν αγορά για πρώτη φορά από την επιχείρηση και των οποίων η διαχείριση πρέπει να είναι τέτοια ώστε να παραμείνουν πελάτες
- **Επαναλαμβανόμενοι αγοραστές:** Οι πελάτες που έχουν αγοράσει τα προϊόντα ή τις υπηρεσίες της επιχείρησης περισσότερες φορές, αλλά δεν παρουσιάζουν κανένα αίσθημα καταναλωτικής πίστης.
- **Πιστοί πελάτες:** Οι πελάτες που, στην εκάστοτε κατηγορία προϊόντων ή υπηρεσιών, αγοράζουν μόνο τα προϊόντα ή τις υπηρεσίες της συγκεκριμένης επιχείρησης.
- **Διαφημιστές:** Οι συγκεκριμένοι πελάτες όχι μόνο αγοράζουν όλα τα προϊόντα και τις υπηρεσίες του οργανισμού, αλλά ενθαρρύνουν και άλλους να αγοράσουν από την επιχείρηση αυτή.
- **Συνεργάτες:** Η συνεργασία είναι η ισχυρότερη σχέση που μπορεί να αναπτυχθεί ανάμεσα στον οργανισμό και κάποιο πελάτη, δεδομένου ότι κρίνεται αμοιβαία ωφέλιμη και από τα δύο μέλη.



Σχήμα: Διαδοχικά στάδια πελατειακής αφοσίωσης

< Σύνοψη >

Στη συγκεκριμένη διδακτική ενότητα μάθατε την έννοια του πελάτη, τα χαρακτηριστικά του σύγχρονου πελάτη, τη σημασία του πελάτη για την επιχείρηση, τις διαστάσεις ποιότητας των προϊόντων και των υπηρεσιών, την έννοια της προσδοκίας του πελάτη και τη σημασία της εξαιρετικής εξυπηρέτησης πελατών.

Ερωτήσεις αυτοαξιολόγησης εκπαιδευτικής ενότητας

1. Προσδιορίστε ποια από τα παρακάτω περιγράφουν το σύγχρονο πελάτη:
 - A. Πιστεύει ότι τα προϊόντα σήμερα έχουν μεγάλες διαφορές
 - B. Λόγω της ύφεσης, θέλει μόνο καλές συναλλαγές
 - Γ. Είναι περισσότερο ατομικιστής
 - Δ. Θα δεχτεί να πληρώσει ένα ακριβότερο προϊόν μόνο εάν πιστεύει ότι η διαφορά τιμής είναι δικαιολογημένη
 - Ε. Έχει παγκόσμια πρόσβαση
 - ΣΤ. Είναι πολύ πιστός στις μάρκες
 - Z. Θεωρεί δεδομένο το after sales service
2. Εάν ένα προϊόν έχει κατασκευαστεί βάσει των αυστηρών προδιαγραφών ποιότητας που έχει θέσει η επιχείρηση, πάντα θα γίνεται αντιληπτό ως ποιοτικό από τον πελάτη.
 Σωστό Λάθος
3. Το μοντέλο ServQual μετράει την ποιότητα των υπηρεσιών και η ονομασία ServQual προκύπτει από τον συνδυασμό των λέξεων Service & Quality.
 Σωστό Λάθος
4. Συμπληρώστε τη φράση: Η μυωπία μάρκετινγκ ισχύει...
 - A. όταν η επιχείρηση δεν μπορεί να διακρίνει τα ελαττώματα των προϊόντων της.
 - B. όταν η επιχείρηση δεν παρακολουθεί τον ανταγωνισμό της.
 - Γ. όταν η επιχείρηση θεωρεί αρκετό να εμπορεύεται καλά προϊόντα και παραμελεί τις υπηρεσίες που συνοδεύουν τα προϊόντα.
 - Δ. όταν η επιχείρηση δεν λανσάρει νέα προϊόντα.
5. Ο κύκλος εξυπηρέτησης (service cycle) τυποποιεί ένα συγκεκριμένο τρόπο που πρέπει οι πελάτες να εξυπηρετούνται από την επιχείρηση.
 Σωστό Λάθος
6. Προσδιορίστε ποια από τα παρακάτω αναφέρονται στο CRM.
 - A. Απαραίτητο στοιχείο στο CRM είναι η χρήση της τεχνολογίας
 - B. Είναι μια τεχνική που είναι εφικτή μόνο για τις μεγάλες επιχειρήσεις
 - Γ. Δημιουργεί αυξημένη γνώση για τους πελάτες
 - Δ. Παρακολουθεί την αγοραστική συμπεριφορά του πελάτη
 - Ε. Είναι μια τεχνική μάρκετινγκ που επικεντρώνεται μόνο στο 20% των πελατών που κάνουν το 80% του τζίρου της επιχείρησης
 - ΣΤ. Όλα τα παραπάνω
7. Σε λειτουργικό επίπεδο η στρατηγική του CRM μεταφράζεται σε:
 - A. Εστίαση στην τεχνολογία
 - B. Διασταυρούμενες πωλήσεις
 - Γ. Πωλήσεις μεγαλύτερης αξίας
 - Δ. Όλα τα παραπάνω

8. Ένα πλάνο μάρκετινγκ πρέπει να στοχεύει:
- A. Στους αγοραστές, αφού αυτοί είναι που θα λάβουν την απόφαση της αγοράς
 - B. Στους καταναλωτές, αφού αυτοί είναι που θα καταναλώσουν το προϊόν
 - Γ. Περισσότερο στους καταναλωτές παρά στους αγοραστές
 - Δ. Τόσο στους αγοραστές όσο και στους καταναλωτές
9. Η σωστή σειρά των σταδίων ετοιμότητας του πελάτη είναι:
- A. Να επιλέξει ποια από τα εναλλακτικά προϊόντα της κατηγορίας τον ενδιαφέρουν
Να γνωρίζει τα χαρακτηριστικά των προϊόντων της κατηγορίας που τον ενδιαφέρει
Να γνωρίζει τα προϊόντα που υπάρχουν στην κατηγορία που τον ενδιαφέρει
Να εξετάζει εκείνα τα προσόντα που προτιμάει στη συγκεκριμένη κατηγορία
Να καταλήξει σε κάποια απόφαση καθώς είναι πεπεισμένος ότι είναι η σωστή
Να καταλήξει σε αγορά
 - B. Να γνωρίζει τα προϊόντα της κατηγορίας που τον ενδιαφέρει
Να γνωρίζει τα εναλλακτικά προϊόντα της κατηγορίας
Να επιλέξει ποια από τα εναλλακτικά προϊόντα της κατηγορίας τον ενδιαφέρουν
Να εξετάζει εκείνα τα προσόντα που προτιμάει στη συγκεκριμένη κατηγορία
Να καταλήξει σε κάποια απόφαση καθώς είναι πεπεισμένος ότι είναι η σωστή
Να καταλήξει σε αγορά
 - Γ. Να γνωρίζει τα χαρακτηριστικά των εναλλακτικών προϊόντων
Να γνωρίζει τα προϊόντα της κατηγορίας η οποία τον ενδιαφέρει
Να εξετάζει εκείνα τα προσόντα που προτιμάει στη συγκεκριμένη κατηγορία
Να επιλέξει ποια από τα εναλλακτικά προϊόντα της κατηγορίας τον ενδιαφέρουν
Να καταλήξει σε κάποια απόφαση καθώς είναι πεπεισμένος ότι είναι η σωστή
Να καταλήξει σε αγορά
10. Επιλέξτε τη σωστή σειρά των σταδίων ετοιμότητας του πελάτη
- A. Γνώση → Επίγνωση → Αρέσκεια → Προτίμηση → Πεποίθηση → Αγορά
 - B. Γνώση → Επίγνωση → Αρέσκεια → Πεποίθηση → Προτίμηση → Αγορά
 - Γ. Επίγνωση → Γνώση → Αρέσκεια → Προτίμηση → Πεποίθηση → Αγορά
 - Δ. Επίγνωση → Γνώση → Αρέσκεια → Πεποίθηση → Προτίμηση → Αγορά

Απαντήσεις ερωτήσεων αυτοαξιολόγησης εκπαιδευτικής ενότητας

1-B+Δ+E+Z, 2-Λ, 3-Σ, 4-Γ, 5-Σ, 6-A+Γ+Δ+E, 7-A, 8-Δ, 9-B, 10-Γ

10. Προσωπικός Η/Υ

◀ Σκοπός ▶

Ο σκοπός του κεφαλαίου αυτού είναι να γνωρίσουμε τη δομή του υπολογιστή και τη λειτουργικότητα των βασικών μερών του. Παρουσιάζουμε τρόπους αντιπροσώπευσης δεδομένων στον υπολογιστή και περιγράφουμε τον τρόπο εκτέλεσης των αριθμητικών και λογικών πράξεων στην κεντρική μονάδα επεξεργασίας. Επιπρόσθετα, αναφέρουμε στοιχεία για την αρχιτεκτονική και τις κατηγορίες οδηγίων του υπολογιστή. Στη συνέχεια θα δούμε τις βασικές μονάδες από τις οποίες αποτελείται ένας σύγχρονος προσωπικός υπολογιστής, δίνοντας έμφαση κυρίως, στη βασική-στοιχειώδη λειτουργία και στα κύρια χαρακτηριστικά των βασικών μονάδων ενός προσωπικού υπολογιστή.

◀ Προσδοκώμενα αποτελέσματα ▶

Μετά την ολοκλήρωση της μελέτης του κεφαλαίου θα μπορείτε να περιγράψετε τη βασική δομή του υπολογιστή, τα μέρη της κεντρικής μονάδας επεξεργασίας και τη λειτουργικότητά τους. Να ορίζετε διάφορα είδη κωδικών και βασικές αρχές συστημάτων αρίθμησης. Να ορίζετε τη λειτουργικότητα των λογικών πυλών/στοιχείων και διάφορους τύπους κύριας μνήμης. Να περιγράψετε τους τύπους ολοκληρωμένων κυκλωμάτων και καταχωρητών, να αναφέρετε τις κατηγορίες οδηγίων του υπολογιστή, να ορίζετε τους όρους Υλικό (Hardware), Λογισμικό (Software), Λειτουργικό Σύστημα (Operating System) και να αναφέρετε διάφορους τύπους λογισμικού.

◀ Έννοιες-κλειδιά ▶

- Λειτουργικό σύστημα
- Υλικό (Hardware)
- Μνήμη

10.1 Βασική Αρχιτεκτονική του Υπολογιστή

Ο υπολογιστής είναι μία συσκευή η λειτουργία της οποίας βασίζεται στην τεχνολογία των ηλεκτρονικών και έχει ως βασικό σκοπό της την επεξεργασία δεδομένων. Με τον όρο ηλεκτρονικό υπολογιστή συνήθως αναφερόμαστε σε μία ηλεκτρονική συσκευή η οποία αποτελείται από το υλικό (Hardware) και το λογισμικό (Software). Το Υλικό (Hardware) περιλαμβάνει όλα τα ηλεκτρονικά εξαρτήματα (π.χ. αντιστάσεις, πυκνωτές, τρανζίστορ κτλ., ηλεκτρικά, π.χ. καλώδια, διακόπτες, μοτέρ κτλ., μηχανολογικά, π.χ. το κουτί, το CD-ROM κτλ.), από το πιο μικρό έως το πιο μεγάλο, που συνθέτουν τον υπολογιστή και που μπορούμε να τα δούμε και να τα αγγίξουμε.

Ο υπολογιστής γενικά λαμβάνει πληροφορίες (είσοδος), τις επεξεργάζεται σύμφωνα με ένα σύνολο εντολών (στη CPU) και στη συνέχεια παρουσιάζει τα αποτελέσματα σε χρήσιμη μορφή (έξοδος). Η κεντρική μονάδα επεξεργασίας (CPU) αποθηκεύει τις πληροφορίες στη μνήμη πριν εκτελεστούν οι λειτουργίες επεξεργασίας.

Με τον όρο «μνήμη» σε ένα υπολογιστικό σύστημα εννοούμε κάθε μέσο αποθήκευσης πληροφοριών, όπως π.χ. οι μαγνητικοί και οπτικοί δίσκοι, οι μαγνητικές δισκέτες, η κύρια μνήμη κ.ά. Πληροφορίες εισόδου αποτελούν το πρόγραμμα και τα δεδομένα.

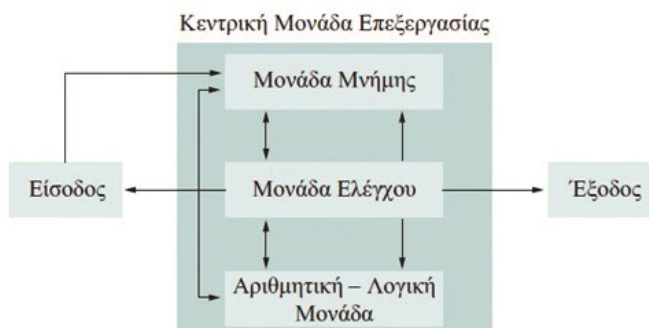
Το «πρόγραμμα» είναι το σύνολο των εντολών που εκτελεί ο υπολογιστής και τα «δεδομένα» οι πληροφορίες στις οποίες εφαρμόζονται οι παραπάνω εντολές. Για παράδειγμα, αν το πρόβλημα είναι η αλφαβητική ταξινόμηση ενός καταλόγου συνδρομητών τηλεφώνου, τότε η ακολουθία εντολών ή η διαδικασία που ακολουθείται από τον υπολογιστή για τη λειτουργία αυτή είναι το πρόγραμμα, ενώ ο κατάλογος με τα ονόματα που θα ταξινομηθούν είναι τα δεδομένα.

Όλες οι πληροφορίες, το πρόγραμμα και τα δεδομένα, παριστάνονται με αριθμητική μορφή. Εκτός από τις αριθμητικές πράξεις (+, -, *, /), εκτελούνται επίσης λογικού τύπου πράξεις και γίνονται συγκρίσεις. Για το λόγο αυτό η μονάδα αναφέρεται ως Αριθμητική και Λογική Μονάδα (ALU).

Για τον έλεγχο της σωστής τοποθέτησης πληροφοριών στη μνήμη, της κατάλληλης σειράς των οδηγιών προγράμματος και επιλογής δεδομένων από τη μνήμη, απαιτείται μία Μονάδα Ελέγχου (Control Unit). Η μονάδα ελέγχου με την ALU και τη μονάδα μνήμης σχηματίζουν την Κεντρική Μονάδα Επεξεργασίας (CPU).

Η βασική δομή μίας απλοποιημένης μορφής ενός υπολογιστή δίνεται στο Σχήμα: Κεντρική Μονάδα Επεξεργασίας, όπου οι γραμμές δηλώνουν τον έλεγχο γεγονότων και τη ροή πληροφοριών. Ένα υπολογιστικό σύστημα διαθέτει συνήθως πολλούς τύπους μνήμης. Η μνήμη, που είναι απ' ευθείας προσπελάσιμη από την CPU, ονομάζεται κύρια μνήμη ή κεντρική μνήμη. Η κεντρική μνήμη έχει τη δυνατότητα άμεσης επικοινωνίας με τις άλλες μονάδες μνήμης (ROM, PROM, RAM κ.ά.). Σημειώνουμε ότι σε κλασικούς υπολογιστές με αποθηκευμένα προγράμματα, οι εντολές και τα δεδομένα αποθηκεύονται χωρίς διάκριση στην κύρια μνήμη. Ένα υπολογιστικό σύστημα μπορεί να χρησιμοποιεί πολλά είδη μονάδων μνήμης. Κάθε είδος μνήμης έχει ορισμένα ιδιαίτερα χαρακτηριστικά τα οποία επιβάλλουν τη χρησιμοποίησή του. Η μονάδα μνήμης του παρακάτω σχήματος αναφέρεται σε ένα σύνολο καταχωρητών υψηλής ταχύτητας. Ο υπολογιστής, το κυριότερο τμήμα ενός υπολογιστικού συστήματος, αποτελείται από την CPU και την κύρια μνήμη, που τοποθετούνται συνήθως στο ίδιο κατασκευαστικό συγκρότημα. Οι οδηγίες προγράμματος και τα δεδομένα μεταφέρονται από την είσοδο στη μνήμη, με την εποπτεία της μονάδας ελέγχου. Κατά τη διάρκεια της εκτέλεσης του προγράμματος κάθε οδηγία ανακτάται από τη μνήμη και ερμηνεύεται

κατάλληλα. Ο έλεγχος πληροφορεί την ALU για την ακριβή πράξη που πρέπει να εκτελεσθεί και κατευθύνει τη μεταφορά στην ALU κάθε ομάδας δεδομένων που χρειάζονται για την πράξη.



Σχήμα: Κεντρική Μονάδα Επεξεργασίας

Η ALU εκτελεί τότε όλους τους υπολογισμούς και τις συγκρίσεις. Τα αποτελέσματα κατευθύνονται στη μνήμη, όπου κρατούνται προσωρινά πριν από την παρουσίασή τους στην έξοδο. Η διαδικασία αυτή γίνεται με την εποπτεία της μονάδας ελέγχου.

Όλες οι λειτουργίες του υπολογιστή εκτελούνται υπό τον έλεγχο της CPU, που αποτελεί την «καρδιά» του συστήματος, και διαθέτει τρία βασικά χαρακτηριστικά:

- i. επικοινωνεί με την κύρια μνήμη για αποθήκευση δεδομένων και προγραμμάτων
- ii. ελέγχει κάθε λειτουργία με τη μονάδα ελέγχου
- iii. εκτελεί αριθμητικές και συγκριτικές πράξεις με την αριθμητική/λογική μονάδα.

Οι βασικές λειτουργίες της CPU είναι λοιπόν ο έλεγχος μετάδοσης προγραμμάτων και αρχείων από τη βοηθητική μνήμη στην κύρια μνήμη και η επεξεργασία δεδομένων σύμφωνα με τις οδηγίες του προγράμματος. Άλλες βασικές λειτουργίες της CPU είναι:

- α) η ενεργοποίηση μονάδων εισόδου για την εισαγωγή δεδομένων και προγραμμάτων
- β) ο έλεγχος δημιουργίας αποτελεσμάτων (εξόδου).

Η CPU ενεργοποιεί τις μονάδες εξόδου και ελέγχει τη μετάδοση πληροφοριών προς τις μονάδες εξόδου. Οι περισσότεροι υπολογιστές χρησιμοποιούν ολοκληρωμένα κυκλώματα (chips) για τη CPU και την κύρια μνήμη. Η CPU και η κύρια μνήμη ενός μικροϋπολογιστή συνήθως τοποθετούνται σε μία απλή κάρτα που είναι γνωστή ως μικροεπεξεργαστής.

10.2 Κωδικοποίηση δεδομένων στον Η/Υ

Οι πληροφορίες χρησιμοποιούνται από τον υπολογιστή μέσω ηλεκτρικών εξαρτημάτων, όπως τρανζίστορς και ολοκληρωμένα κυκλώματα, που μπορούν να δηλώσουν μόνο δύο καταστάσεις ή συνθήκες. Οι πληροφορίες στο σύνολό τους αντιπροσωπεύονται μέσα στον υπολογιστή με την παρουσία ή απουσία διάφορων σημάτων, ενώ το δυαδικό αριθμητικό σύστημα (στοιχεία 0 και 1) χρησιμοποιείται για να εκφράσει τις δύο πιθανές καταστάσεις.

Όλα τα συνήθη σύμβολα που χρησιμοποιούνται σε γραπτές πληροφορίες αντιπροσωπεύονται στον υπολογιστή από συνδυασμούς διαφόρων δυαδικών ψηφίων, με ένα μοναδικό συνδυασμό για κάθε σύμβολο. Ένα σύνολο τέτοιων συνδυασμών από bits μπορεί να περιλαμβάνει τα γράμματα του αλφαβήτου, τα ψηφία 0-9 και ορισμένους ειδικούς χαρακτήρες. Ένα τέτοιο σύνολο χαρακτήρων καλείται Αλφαριθμητικό.

Οι πληροφορίες εκφράζονται σε λέξεις (words) υπολογιστή. Κάθε τέτοια λέξη είναι μία ομάδα από bits και το μήκος της διαφέρει από υπολογιστή σε υπολογιστή, είναι όμως σαφώς προκαθορισμένο για κάθε υπολογιστή. Το μήκος μιας λέξης υπολογιστή μπορεί να είναι από 8 bits έως 64 bits. Σε μερικούς υπολογιστές η θεμελιώδης ομαδοποίηση των bits καλείται ψηφιολέξη (byte), είναι συνήθως μικρότερη από μία λέξη και αποτελείται τυπικά από 8 bits. Μία ψηφιολέξη, που αποτελείται από 8 bits, μπορεί να χρησιμοποιηθεί για αντιπροσώπευση ενός αλφαριθμητικού χαρακτήρα ή δύο δεκαδικών ψηφίων. Σε άλλους υπολογιστές η ομαδοποίηση των bits, των ψηφιολέξεων ή των λέξεων είναι ευέλικτη στο σχεδιασμό, έτσι ώστε να συμφωνεί στις διαφορετικές απαιτήσεις αποθήκευσης των αριθμών, των αλφαριθμητικών χαρακτήρων και των οδηγιών.

Οι κώδικες χαρακτήρων που χρησιμοποιούνται περισσότερο στους υπολογιστές είναι οι εξής:

- ▶ Ο κώδικας ASCII (American Standard Code for Information Interchange) ή Κώδικας Λατινικών Χαρακτήρων, μπορεί να χρησιμοποιεί 7 ή 8 bits δεδομένων για κάθε θέση αποθήκευσης ή «ψηφιολέξη». Στον 8ψήφιο κώδικα ASCII, τα 4 bits (ζώνης) δηλώνουν αν ένας χαρακτήρας είναι γράμμα, αριθμός (θετικός, αρνητικός ή χωρίς πρόσημο) ή ειδικό σύμβολο, ενώ τα υπόλοιπα 4 bits (ψηφίου) χρησιμοποιούνται για την παράσταση των αριθμών 0-9. Για παράδειγμα, η ύπαρξη 1111 στα 4 bits ζώνης δηλώνει ένα χαρακτήρα ως αριθμό χωρίς πρόσημο, ενώ το 0100 στα 4 bits ψηφίου παριστάνει τον αριθμό 4.
- ▶ Ο κώδικας EBCDIC (Extended Binary Coded Decimal Interchange Code) που χρησιμοποιεί 8 bits δεδομένων για κάθε ψηφιολέξη. Ο κώδικας EBCDIC, που χρησιμοποιείται από πολλούς υπολογιστές, ειδικά από κεντρικούς υπολογιστές IBM και αντίστοιχους συμβατούς, ορίζει ένα σύνολο 28 = 256 διαφορετικούς χαρακτήρες, ενώ ο κώδικας ASCII με 7 bits χρησιμοποιείται κυρίως από μικρο-υπολογιστές και ορίζει 27 = 128 συνολικά διαφορετικούς χαρακτήρες.

		EBCDIC character codes															
		1st hex digit															
2nd hex digit		0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	A	B	C	D	E	F
0		NUL	DLE	DS		SP	&	-									0
1		SOH	DC1	SOS			/			a	j			A	J		1
2		STX	DC2	FS	SYN					b	k	s		B	K	S	2
3		ETX	TM							c	l	t		C	L	T	3
4		PF	RES	BYP	PN					d	m	u		D	M	U	4
5		HT	NL	LF	RS					e	n	v		E	N	V	5
6		LC	BS	ETB	UC					f	o	w		F	O	W	6
7		DEL	IL	ESC	EOT					g	p	x		G	P	X	7
8			CAN							h	q	y		H	Q	Y	8
9			EM							i	r	z		I	R	Z	9
A		SMM	CC	SM		C CENT	!	:									
B		VT	CU1	CU2	CU3		\$,	#								
C		FF	IFS		DC4	<	*	%	@								
D		CR	IGS	ENQ	NAK	()	_	'								
E		SO	IRS	ACK		+	:	>	=								
F		SI	IUS	BEL	SUB		--	?	*								

10.3 Συστήματα αρίθμησης

Ένας αριθμός αποτελείται από ξεχωριστά ψηφία. Η τιμή κάθε ψηφίου σε έναν αριθμό καθορίζεται από τα ακόλουθα:

- i. Το ίδιο το ψηφίο
- ii. Τη θέση του ψηφίου στον αριθμό
- iii. Τη βάση του συστήματος αρίθμησης, όπου η βάση ορίζεται ως ο αριθμός των ψηφίων που προσφέρονται σε κάθε θέση.

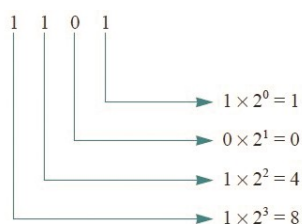
Στο δεκαδικό σύστημα η βάση είναι ίση με 10, επειδή κάθε θέση μπορεί να περιέχει ένα από τα δέκα ψηφία 0-9. Το σύστημα λοιπόν έχει έναν παράγοντα «μεταφοράς» 10 και κάθε ψηφίο δηλώνει μία τιμή που εξαρτάται από τη θέση την οποία κατέχει, π.χ. στον αριθμό 2475 το ψηφίο 2 σημαίνει 2×10^3 , ενώ στον αριθμό 4527 το ίδιο ψηφίο 2×10^2 κτλ. Στο δυαδικό σύστημα η βάση είναι 2 και τα δύο ψηφία είναι 0 και 1.

Ο χειρισμός πληροφοριών σε έναν υπολογιστή γίνεται με ηλεκτρικές συνιστώσες, π.χ. ολοκληρωμένα κυκλώματα, ημιαγωγούς, μαγνητικούς πυρήνες, σύρματα, οι οποίες μπορούν να εμφανίσουν μόνο δύο πιθανές καταστάσεις ή συνθήκες. Για παράδειγμα, τα μαγνητικά υλικά είναι μαγνητισμένα ή όχι μαγνητισμένα, ή μαγνητισμένα προς μία διεύθυνση ή προς την αντίθετη διεύθυνση. Οι πληροφορίες παριστάνονται στον υπολογιστή με την παρουσία ή την απουσία διαφόρων σημάτων. Το δυαδικό σύστημα, που έχει μόνο δύο ψηφία (0 και 1), χρησιμοποιείται κατάλληλα για να εκφράσει τις δύο πιθανές καταστάσεις. Παρακάτω δίνονται μερικοί δυαδικοί αριθμοί και οι ισοδύναμοί τους δεκαδικοί:

Δυαδικοί	Δεκαδικοί	Δυαδικοί	Δεκαδικοί
0	0	1000	8
0	0	1000	8
1	1	1001	9
10	2	1010	10
11	3	1011	11
100	4	1100	12
101	5	1101	13
110	6	1110	14
111	7	1111	15

Το δυαδικό σύστημα έχει έναν παράγοντα μεταφοράς 2 και κάθε bit έχει μία τιμή που εξαρτάται από τη θέση που κατέχει.

π.χ. ο δυαδικός αριθμός



μετατρέπεται στον αντίστοιχο δεκαδικό αριθμό $8 + 4 + 0 + 1 = 13$.

10.4 Αριθμητική και λογική μονάδα

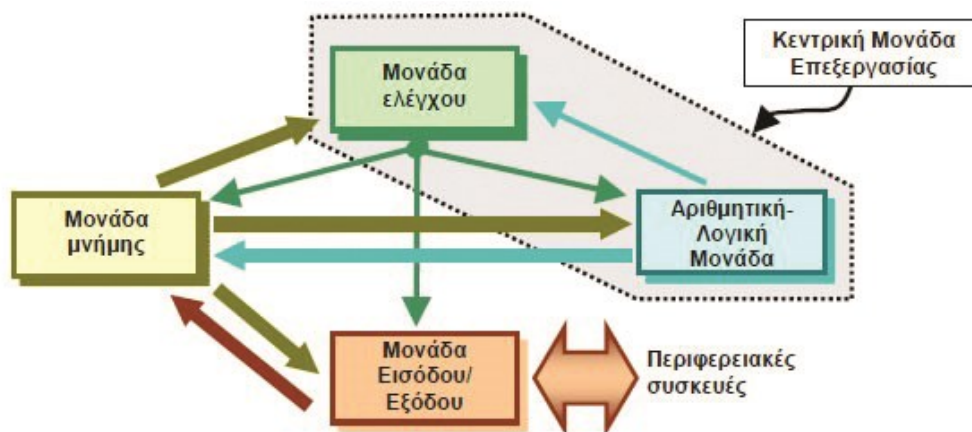
Η μονάδα αυτή εκτελεί τις αριθμητικές και λογικές πράξεις στις οποίες βασίζεται ένα πρόγραμμα υπολογιστή. Πριν από την εξέταση του σχεδιασμού κυκλωμάτων που μπορούν να εκτελέσουν τέτοιες πράξεις χρειάζεται μερική γνώση της αριθμητικής του υπολογιστή.

Ο υπολογιστής εκτελεί τις αριθμητικές πράξεις αφαίρεσης, πολλαπλασιασμού, διαίρεσης (-,*,/) με έναν τύπο πρόσθεσης. Η ιδέα της επαναληπτικής πρόσθεσης μπορεί να φαίνεται ότι παίρνει μεγαλύτερο χρόνο για εκτέλεση, αλλά σημειώνεται ότι ο υπολογιστής είναι κατάλληλος να εκτελεί πράξεις με μεγάλη ταχύτητα. Η αφαίρεση και η διαίρεση εκτελούνται κατά βάση με πρόσθεση, χρησιμοποιώντας την αρχή του συμπληρώματος (complement).

Οι βασικές αρχές της αριθμητικής υπολογιστών είναι οι εξής:

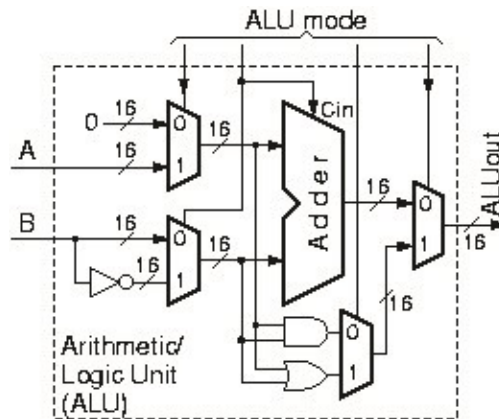
- i. Όλες οι πράξεις αριθμητικής εκτελούνται χρησιμοποιώντας έναν τύπο πρόσθεσης.
- ii. Για την πραγματοποίηση των πράξεων αριθμητικής χρειάζεται να προστεθούν 1 και 0 για να δώσουν άλλα 1 και 0.

Οι διαδικασίες της μεταφοράς (carrying over) και του συμπληρώματος εκτελούνται χρησιμοποιώντας συνδυασμούς από σήματα που περνούν από λογικά στοιχεία (logic elements) ή λογικές πύλες (logic gates).



Οι δυαδικές πληροφορίες αντιπροσωπεύονται στους ψηφιακούς υπολογιστές με φυσικές ποσότητες που καλούνται σήματα (signals). Τα ηλεκτρικά σήματα, π.χ. τάση, υπάρχουν στον υπολογιστή σε δύο αναγνωρίσιμες καταστάσεις μιας δυαδικής μεταβλητής, που μπορεί να είναι ίση με 0 ή 1. Ο χειρισμός των δυαδικών πληροφοριών γίνεται με λογικά κυκλώματα (πύλες). Κάθε πύλη έχει ένα διακεκριμένο γραφικό σύμβολο, καθορισμένη λειτουργία, και η σχέση εισόδου-εξόδου των δυαδικών μεταβλητών μπορεί να παρασταθεί με έναν αντίστοιχο λογικό πίνακα ή πίνακα αλήθειας.

Οι λογικές πύλες της ALU που επιτρέπουν να εκτελεστούν οι αριθμητικές πράξεις δεν πρέπει να συγχέονται με την ικανότητα του υπολογιστή να δοκιμάζει διάφορες συνθήκες που προκύπτουν κατά τη διάρκεια εκτέλεσης του προγράμματος και να εκτελεί τις κατάλληλες ενέργειες που βασίζονται στις οδηγίες που δίνονται από τον προγραμματιστή. Η λογική περιοχή της ALU εκτελεί όλες τις αναγκαίες λογικές ενέργειες.



Τα δεδομένα και οι οδηγίες που χρειάζεται η ALU λαμβάνονται από τη Μονάδα Μνήμης (memory unit), που είναι κατασκευασμένη από έναν αριθμό θέσεων ή κελιών (cells). Σε καθεμία από τις θέσεις αυτές μπορεί να αποθηκευτεί μία λέξη, διατηρώντας μία οδηγία ή στοιχεία δεδομένων. Ο αριθμός και το μέγεθος των θέσεων σε μία περιοχή μνήμης ποικίλλει από υπολογιστή σε υπολογιστή. Κάθε τέτοια περιοχή αριθμείται σειριακά για να δώσει μία μοναδική αναφορά για κάθε στοιχείο πληροφορίας που κρατείται στη μνήμη. Η αναφορά αυτή είναι γνωστή ως διεύθυνση θέσης (location address).

Η σκοπιμότητα της διεύθυνσης θέσης στη μνήμη του υπολογιστή είναι η εξακρίβωση κάθε θέσης, έτσι ώστε κάθε στοιχείο πληροφορίας να μπορεί να τοποθετηθεί στη μνήμη και στη συνέχεια να προσδιορίζεται με αναφορά στη διεύθυνση θέσης, που ο υπολογιστής «θυμάται». Αυτό σημαίνει ότι τα περιεχόμενα μιας θέσης αποθήκευσης μπορούν να μεταβληθούν και οι νέες πληροφορίες μπορούν να ανακτηθούν χωρίς να είναι γνωστά τα πραγματικά περιεχόμενά της. Μία οδηγία που προέρχεται από μία λέξη μνήμης αποτελείται κανονικά από τον κώδικα λειτουργίας, που δηλώνει τι πρέπει να γίνει, και από τη διεύθυνση, που δηλώνει την ακριβή θέση της μνήμης που περιέχει τις πληροφορίες που χρησιμοποιούνται όταν εκτελείται η λειτουργία.

Η κύρια μνήμη ενός υπολογιστή που χρησιμοποιεί ολοκληρωμένα κυκλώματα είναι δυνατόν να απωλέσει όλα τα περιεχόμενά της αν καθεί η ενέργεια λειτουργίας του (volatile memory), ενώ οι βοηθητικές μνήμες, π.χ. δίσκοι, για την αποθήκευση δεδομένων και προγραμμάτων δεν παρουσιάζουν την παραπάνω συμπεριφορά (non-volatile memory).

Υπάρχουν δύο τύποι κύριας μνήμης: Η μνήμη τυχαίας προσπέλασης (RAM), που είναι μέρος της πρωτεύουσας αποθήκευσης και δέχεται δεδομένα και προγράμματα κατά τη διάρκεια επεξεργασίας, και η μνήμη ανάγνωσης (ROM) ή υλικο-λογισμικό (firmware), που αναφέρεται σε κυκλώματα μνήμης που περιέχουν σταθερές οδηγίες προγραμματισμένες εκ των προτέρων.

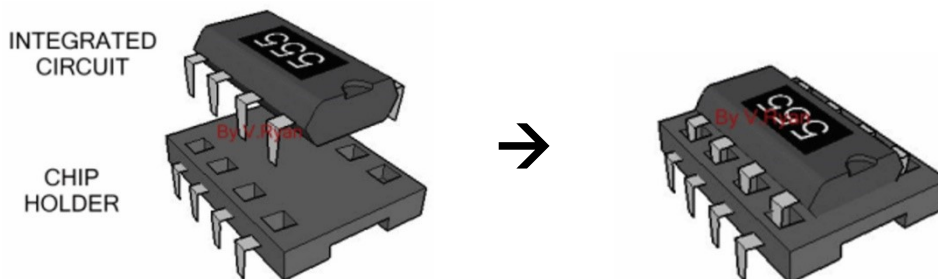
Η γρήγορη μνήμη ή «κρυφή μνήμη» (cache) είναι ένας τύπος μνήμης που μπορεί να αυξήσει σημαντικά την ταχύτητα ενός υπολογιστή, και βασίζεται σε τεχνικές αποθήκευσης και ανάκτησης δεδομένων, που χρησιμοποιούνται πολύ συχνά, με εύκολο, προσπελάσιμο τρόπο.

Η Μονάδα Ελέγχου, όταν πάρει μία οδηγία που περιέχει έναν υπολογισμό ή σύγκριση, ελέγχει την κίνηση των δεδομένων στην ALU και μετακινεί το αποτέλεσμα σε μία προκαθορισμένη θέση αποθήκευσης, όταν συμπληρωθεί η διαδικασία. Συνοψίζοντας την υπολογιστική επεξεργασία σημειώνεται ότι η μονάδα ελέγχου είναι σχεδιασμένη για να συντονίζει την παράσταση, την

αποθήκευση και την εσωτερική κίνηση οδηγιών και δεδομένων, καθώς επίσης την ερμηνεία και την κατάλληλη εκτέλεση αυτών των οδηγιών και στη συνέχεια να διαβιβάζει τα αποτελέσματα.

Η μετάδοση δεδομένων μεταξύ κύριας μνήμης, μονάδας ελέγχου και ALU γίνεται σε έναν ειδικό ηλεκτρονικό διάδρομο (bus). Η επεξεργασία μιας απλής εντολής γίνεται κατά τη διάρκεια ενός κύκλου μηχανής, που αποτελείται από δύο μέρη: (α) τον «κύκλο-οδηγιών», κατά τη διάρκεια του οποίου η μονάδα ελέγχου μεταφέρει την εντολή από την πρωτεύουσα περιοχή αποθήκευσης και την προετοιμάζει για επεξεργασία, και (β) τον «κύκλο-εκτέλεσης», κατά τη διάρκεια του οποίου εκτελείται η εντολή και παράγονται τα αποτελέσματα.

Το βασικό στοιχείο για την εκτέλεση διάφορων λειτουργιών σε έναν υπολογιστή είναι το κύκλωμα υπολογιστή ή υπολογιστικό κύκλωμα. Η ταχύτατη εξέλιξη της τεχνολογίας έχει επιτρέψει την κατασκευή πολύπλοκων υπολογιστικών κυκλωμάτων, που αποτελούνται από εκατομμύρια τρανζίστορς μέσα σε μία «ψηφίδα» ολοκληρωμένου κυκλώματος (τέταρτη γενιά υπολογιστών). Τα υπολογιστικά συστήματα χρησιμοποιούν διάφορα βασικά ηλεκτρονικά κυκλώματα, όπως π.χ. κυκλώματα πυλών, ολοκληρωμένα κυκλώματα, συνδυαστικά κυκλώματα και ακολουθιακά κυκλώματα. Τα κυκλώματα πυλών είναι ηλεκτρονικά ψηφιακά κυκλώματα που εκτελούν βασικές λογικές πράξεις της άλγεβρας Boole και είναι γνωστά ως λογικές πύλες. Η ραγδαία τεχνολογική εξέλιξη έχει επιτρέψει την κατασκευή λογικών πυλών και πολύπλοκων ψηφιακών κυκλωμάτων σε ένα πολύ μικρό τεμάχιο ημιαγωγού, στο οποίο με κατάλληλες τεχνικές σχηματίζονται διάφορα στοιχεία (δίοδοι, πυκνωτές, τρανζίστορς κτλ.), καθώς και συνδέσεις τους. Το σύνολο της κατασκευής σχηματίζει ένα ολοκληρωμένο κύκλωμα (integrated circuit) και συνήθως τοποθετείται σε μεταλλική, κεραμική ή πλαστική συσκευασία που αποτελεί την ψηφίδα (chip).



< Σύνοψη >

Με την ολοκλήρωση του κεφαλαίου θα έχετε λάβει την πρώτη εικόνα για τη δομή του υπολογιστή και τη λειτουργικότητα των βασικών μερών του. Παρουσιάστηκαν τρόποι αντιπροσώπευσης δεδομένων στον υπολογιστή και ο τρόπος εκτέλεσης των αριθμητικών και λογικών πράξεων στην κεντρική μονάδα επεξεργασίας. Επιπρόσθετα αναφέρθηκαν στοιχεία για την αρχιτεκτονική και τις κατηγορίες οδηγιών του υπολογιστή, οι βασικές μονάδες από τις οποίες αποτελείται ένας σύγχρονος προσωπικός υπολογιστής, δίνοντας έμφαση κυρίως, στη βασική-στοιχειώδη λειτουργία και στα κύρια χαρακτηριστικά των βασικών μονάδων του.

Ερωτήσεις αυτοαξιολόγησης εκπαιδευτικής ενότητας

1. Ο υπολογιστής είναι μία συσκευή η λειτουργία της οποίας βασίζεται στην τεχνολογία των ηλεκτρονικών και έχει ως βασικό σκοπό της την επεξεργασία δεδομένων.
 Σωστό Λάθος
2. Με τον όρο μνήμη σε ένα υπολογιστικό σύστημα εννοούμε κάθε μέσο αποθήκευσης πληροφοριών.
 Σωστό Λάθος
3. Για τον έλεγχο της σωστής τοποθέτησης πληροφοριών στη μνήμη, της κατάλληλης σειράς των οδηγιών προγράμματος και επιλογής δεδομένων από τη μνήμη, απαιτείται η λογική μονάδα.
 Σωστό Λάθος
4. Η μονάδα ελέγχου με την ALU και τη μονάδα μνήμης σχηματίζουν την Κεντρική Μονάδα Επεξεργασίας.
 Σωστό Λάθος
5. Στον 8ψήφιο κώδικα ASCII, τα 4 bits (ζώνης) δηλώνουν αν ένας χαρακτήρας είναι γράμμα, αριθμός (θετικός, αρνητικός ή χωρίς πρόσημο) ή ειδικό σύμβολο.
 Σωστό Λάθος
6. Οι μητρικές πλακέτες σχεδιάζονται έτσι ώστε να μπορούν να τοποθετηθούν σε αυτές διάφοροι επεξεργαστές ανεξαρτήτως αρχιτεκτονικής.
 Σωστό Λάθος
7. Όταν ένας δίσκος περιέχει περισσότερα από ένα «πλατώ», τα δεδομένα αποθηκεύονται στο σύνολο των αντίστοιχων τροχιών όλων των «πλατώ» μαζί.
 Σωστό Λάθος
8. Ο χειρισμός πληροφοριών σε έναν υπολογιστή γίνεται με μαγνητικές συνιστώσες.
 Σωστό Λάθος
9. Η κάρτα γραφικών μπορεί να μετατρέψει τον υπολογιστή μας σε τηλεοπτικό δέκτη.
 Σωστό Λάθος
10. Η αφαίρεση και η διαίρεση εκτελούνται βασικά με πρόσθεση, χρησιμοποιώντας την αρχή του συμπληρώματος (complement).
 Σωστό Λάθος

Απαντήσεις ερωτήσεων αυτοαξιολόγησης εκπαιδευτικής ενότητας

1-Σ, 2-Σ, 3-Λ, 4-Σ, 5-Σ, 6-Λ, 7-Σ, 8-Σ, 9-Λ, 10-Σ

11. Βασικός εξοπλισμός και στοιχειώδεις γνώσεις συντήρησής του

◀ Σκοπός ▶

Σκοπός της συγκεκριμένης εκπαιδευτικής ενότητας είναι η εξοικείωση με την έννοια και τη σημασία της οργάνωσης ενός γραφείου και η κατηγοριοποίηση του εξοπλισμού που αυτό χρειάζεται. Επιπλέον, γίνεται περιγραφή των βασικών μερών ενός υπολογιστή.

◀ Προσδοκώμενα αποτελέσματα ▶

Όταν ολοκληρώσετε τη μελέτη του κεφαλαίου θα είστε σε θέση να γνωρίσετε:

- Τη σημασία οργάνωσης γραφείου
- Το βασικό εξοπλισμό που χρειάζεται ένα γραφείο
- Τα βήματα για τη βελτιστοποίηση του χώρου εργασίας
- Τα βασικά μέρη ενός υπολογιστή

◀ Έννοιες-κλειδιά ▶

- Γραφείο
- Οργάνωση γραφείου
- Εξοπλισμός
- Scanner
- Φωτοτυπικά/Φωτοαντιγραφικά
- Φαξ
- Υπολογιστής
- Κεντρική μονάδα
- Μητρική κάρτα
- Σκληρός δίσκος

11.1 Κατηγοριοποίηση γραφειακών χώρων και εξοπλισμός

Η οργάνωση αποτελεί κοινωνική ανάγκη που συνδυάζει με σύστημα ένα σύνολο οργάνων ή μέσων για την επιτυχία ενός επιδιωκόμενου σκοπού, με τα μεγαλύτερα δυνατά αποτελέσματα.

Έννοια του «Γραφείου» σε μία επιχείρηση

Το «Γραφείο» αποτελεί λειτουργία της επιχείρησης που εκτελεί κάθε είδους γραφικές εργασίες, για οποιαδήποτε διεύθυνση ή τμήμα, ύστερα από μελέτη και ανάλυση των γραπτών στοιχείων, και εφοδιάζει τη διοίκηση με τις απαραίτητες πληροφορίες και προβλέψεις για την επιτυχία της. Το Γραφείο, ως λειτουργία της επιχείρησης, έχει ανάγκη την οργάνωση των εργασιών του, όπως κάθε λειτουργία της επιχείρησης ή του οργανισμού.

Ως «Γραφείο» εννοούμε τη δραστηριότητα, αν και μερικές φορές την ταυτίζουμε με τα συστατικά της:

- ▶ Περιγραφή ρόλου (δουλειά γραφείου)
- ▶ Χώρος (τα κεντρικά γραφεία)
- ▶ Χρόνος (ώρες γραφείου)
- ▶ Μηχανήματα (εξοπλισμός γραφείου)
- ▶ Ηλεκτρονικά ή έντυπα έγγραφα (γραφειακή εργασία).

Βλέπουμε ότι στα επιμέρους συστατικά του το «Γραφείο» προσδιορίζει τη λέξη από την οποία συνοδεύεται.

Σκοπός της οργάνωσης του Γραφείου

- ▶ Να βρει και να καθορίσει όλες τις ενέργειες που απαιτούνται για την επιτυχία μιας επιδίωξης, μιας πράξης και ενός σκοπού.
- ▶ Να συγκεντρώσει τα απαραίτητα υλικά μέσα και το κατάλληλο ανθρώπινο δυναμικό, το οποίο θα καταναίμει σε ανάλογα τμήματα.
- ▶ Να καθορίσει τις ομοειδείς ενέργειες, να τις κατηγοριοποιήσει και να τις τμηματοποιήσει.
- ▶ Να αναθέσει την εκτέλεση των ενεργειών στους υπαλλήλους και να καθορίσει την αρμοδιότητα καθενός, την ευθύνη και την ιεραρχική εξάρτηση.
- ▶ Να ορίσει την ανώτατη αρχή, δηλαδή τη Διοίκηση, τον τρόπο άσκησης της, όπως και τη διενέργεια του ελέγχου των αποτελεσμάτων, όλων των εργασιών.
- ▶ Να καθορίσει τον τρόπο εκτέλεσης κάθε εργασίας για να εξασφαλίζεται κοινή δράση και συνεργασία, συνεπώς ο συντονισμός όλων των ενεργειών.

Βασικές δραστηριότητες ενός Γραφείου

- ▶ Η συγκέντρωση πληροφοριών από τον «έξω κόσμο».
- ▶ Η καταγραφή των πληροφοριών σε ειδικά βιβλία και η ταξινόμησή τους, ώστε να τίθενται εύκολα στη διάθεση της επιχείρησης.
- ▶ Η επεξεργασία και η αξιολόγηση των πληροφοριών.

- ▶ Η χορήγηση πληροφοριών, τόσο στα διάφορα τμήματα και διευθύνσεις της επιχείρησης όσο και στον «έξω κόσμο».
- ▶ Η παρακολούθηση, ο έλεγχος και ο συντονισμός όλων των λειτουργικών δραστηριοτήτων της επιχείρησης.
- ▶ Η παρακολούθηση των νομικών και συμβατικών υποχρεώσεων της επιχείρησης.

Κατηγοριοποίηση εργασιών Γραφείου

Οι εργασίες ενός γραφείου είναι:

- ▶ Σύνταξη και αρχειοθέτηση πάσης φύσης εγγράφων και βιβλίων. Π.χ. έγγραφα αλληλογραφίας, επιστολών, αναφορών, εντολών, εκθέσεων, διαγραμμάτων.
- ▶ Προφορική και γραπτή, εσωτερική και εξωτερική επικοινωνία.
 - › **Προφορική επικοινωνία:** Περιλαμβάνει προσωπική επικοινωνία (face to face) με πελάτες, προμηθευτές, συσκέψεις, επισκέψεις, συνεντεύξεις, τηλεφωνική επικοινωνία.
 - › **Γραπτή επικοινωνία:** Περιλαμβάνει αλληλογραφία, αποστολή-λήψη email, αλλά και εσωτερικά σημειώματα (memos), αναφορές (reports), εντολές, οδηγίες, συγκέντρωση και παροχή πληροφοριών.
- ▶ Σύνταξη προγραμμάτων δράσης (action plans): Περιλαμβάνονται η κατάρτιση του γενικού προγράμματος της επιχείρησης, του εσωτερικού κανονισμού, οργανογραμμάτων, πρόγραμμα εργασιών γραφείου, προμήθεια επίπλων, μηχανημάτων, γραφικής ύλης, αναλώσιμων υλικών κτλ.
- ▶ Σύνταξη στατιστικών εργασιών: Στην κατηγορία αυτή περιλαμβάνονται η στατιστική ανάλυση των αγορών, της παραγωγής, των πωλήσεων, των αποθεμάτων, οικονομικές-στατιστικές και άλλες.
- ▶ Δημιουργία εγγράφων
- ▶ Διεξαγωγή αλληλογραφίας
- ▶ Ταξινόμηση και ταξίθιση εγγράφων
- ▶ Διεξαγωγή αγορών διαφόρων υλικών
- ▶ Ανάθεση και λήψη παραγγελιών
- ▶ Ταμειακές και τραπεζικές εργασίες
- ▶ Εντολές για πληρωμές
- ▶ Κατάρτιση τιμοκαταλόγων και δελτίων παράδοσης
- ▶ Χρησιμοποίηση μηχανών γραφείου, ηλεκτρονικών υπολογιστών, fax, φωτοτυπικών μηχανημάτων, μηχανημάτων θερμκόλλησης, εκτυπωτών, scanners κτλ.

Μηχανοργάνωση Γραφείου

Η σύγχρονη επιχείρηση, για ν' ανταποκριθεί πλήρως στη σημερινή της αποστολή, έχει ανάγκη από πολλά και διαφορετικά μηχανήματα, τα οποία χρησιμεύουν για την επικοινωνία, τη δημιουργία και την αναπαραγωγή εγγράφων, την αρχειοθέτηση, την ασφάλεια κτλ. και με τα οποία εξοικονομούνται

ανθρώπινες δυνάμεις, γίνεται οικονομία χρόνου και υλικών και επιτυγχάνονται έργα, τα οποία δε θα μπορούσαν να εκτελεστούν χωρίς αυτές.

Με τον κατάλληλο εξοπλισμό

- ▶ Αυξάνεται η ταχύτητα διεξαγωγής της εργασίας.
- ▶ Εξοικονομείται χώρος και κόπος.
- ▶ Παρουσιάζεται μεγάλη ακρίβεια.
- ▶ Μειώνεται το κόστος στη χρησιμοποίηση υπαλλήλων και στη χρησιμοποίηση υλικών.
- ▶ Διασφαλίζονται τα έγγραφα από τη φυσική φθορά, τις πλημμύρες και τη φωτιά.
- ▶ Επιτυγχάνεται γρήγορη και σωστή πληροφόρηση της επιχείρησης για οποιοδήποτε θέμα, οπότε λαμβάνει γρηγορότερες και ορθότερες αποφάσεις.

Πιθανά μειονεκτήματα

- ▶ Έχουν μεγάλο κόστος αγοράς. Είναι συνεπώς προσιτές μόνο στις μεγάλες επιχειρήσεις και στις οικονομικά ανθηρές.
- ▶ Χρειάζονται ειδικευμένο προσωπικό, προσοχή κατά τη λειτουργία τους και τακτική συντήρηση.
- ▶ Περιορίζουν τα περιθώρια ανάπτυξης πρωτοβουλίας των εργαζόμενων, οι οποίοι τελικώς είναι αναγκασμένοι να κάνουν μονότονες κινήσεις και να νιώθουν κατωτερότητα.

Κατηγορίες Μηχανών Γραφείου

- Μηχανές δημιουργίας εγγράφων
- Υπολογιστικές μηχανές
- Μηχανές επικοινωνίας
- Βοηθητικές μηχανές

Πιο συγκεκριμένα:

- Scanner
- Φωτοτυπικά/Φωτοαντιγραφικά
- Φαξ
- Τηλεφωνικό κέντρο
- Teleconference (σύστημα τηλεδιάσκεψης)
- Projectors
- Screens

Οριοθέτηση του σύγχρονου Γραφείου (χώρου εργασίας)

Το σύγχρονο γραφείο ορίζεται ως ο χώρος που οργανώνεται και επανδρώνεται με ποικίλους τρόπους και αντικατοπτρίζει διάφορους τρόπους εργασίας.

Η χρήση των Η/Υ σε όλο το φάσμα των εργασιών, σε συνδυασμό με την τεράστια ανάπτυξη της τηλεματικής, δημιούργησαν το σύγχρονο γραφείο:

- › «ανοικτού» χώρου (open space) με διαχωριστικά συστήματα επίπλων και εξοπλισμού
- › «κλειστού» χώρου ή «κυκλικής/τριγωνικής» διάταξης όπου εργάζονται ομάδες σύμφωνα με τις επιταγές της επιστήμης της εργονομίας.

Σημαντικότερο ρόλο σε όλο αυτό διαδραματίζουν οι Προδιαγραφές Υγείας και Ασφάλειας στους χώρους εργασίας σύμφωνα με τη σχετική νομοθεσία.

Ο σχεδιασμός των χώρων οριοθετεί τα εξής:

- › Τη βελτιστοποίηση του χώρου εργασίας
- › Την πλήρη αξιοποίηση της τεχνολογίας
- › Τη διαρκή παρακολούθηση και ανατροφοδότηση των συστημάτων εργασίας, των αναγκών/απαιτήσεων των εργαζομένων και των συστημάτων/εξοπλισμού τεχνολογίας
- › Τη λήψη αποφάσεων για τη βελτίωση και διαμόρφωση του χώρου σύμφωνα με τις νέες απαιτήσεις και το μικρότερο δυνατό κόστος ανάλογα με το μέγεθος και το είδος του οργανισμού.

Ο σχεδιασμός των χώρων εργασίας αποβλέπει:

- › Στη δημιουργία ασφαλούς και υγιεινού περιβάλλοντος
- › Στην επάρκεια των χώρων ανάλογα με τον αριθμό των εργαζομένων και με το είδος της εργασίας τους
- › Στον υπολογισμό ελεύθερης επιφάνειας για να μην εμποδίζεται η κίνηση
- › Στην ύπαρξη συστημάτων ασφαλείας
- › Στον έλεγχο λειτουργικού κόστους
- › Στην αύξηση παραγωγικότητας

11.2 Μηχανήματα γραφείου και υπολογιστές, εξοπλισμός και προμήθειες

Ο προσωπικός ηλεκτρονικός υπολογιστής ή PC είναι η κατηγορία εκείνη των υπολογιστικών συστημάτων, που είναι πιο διαδεδομένα λόγω του ότι τα χρησιμοποιούμε πολύ συχνά σήμερα στην εργασία μας, στο σπίτι μας ή σε οποιονδήποτε άλλο χώρο, αν πρόκειται για ένα φορητό προσωπικό υπολογιστή (laptop, notebook, netbook).

Ένα PC σήμερα αποτελείται από τα παρακάτω βασικά μέρη:

- Την Κεντρική Μονάδα που περιέχει όλο το υλικό που σχετίζεται με την επεξεργασία ή την αποθήκευση των δεδομένων.
- Το πληκτρολόγιο, για είσοδο δεδομένων και εντολών – οδηγιών ελέγχου και χειρισμού.
- Την οθόνη, για έξοδο αποτελεσμάτων.
- Και τέλος το ποντίκι, για εύκολη είσοδο εντολών ελέγχου και χειρισμού σε λογισμικό με γραφικό περιβάλλον (π.χ. Windows, Linux).

11.2.1 Κεντρική Μονάδα

Ένας υπολογιστής είναι ένα σύνολο από ηλεκτρονικό, ηλεκτρολογικό και μηχανολογικό υλικό. Το μεγαλύτερο μέρος από αυτό το υλικό δεν διαθέτει δικό του προστατευτικό κάλυμμα, με αποτέλεσμα να είναι επικίνδυνο και για τον ίδιο τον υπολογιστή (προστασία από τη σκόνη, τα υγρά κτλ.) αλλά και για το χρήστη, αφού το υλικό αυτό λειτουργεί με ρεύμα και παράγει ηλεκτρομαγνητικά κύματα. Για λόγους λοιπόν, κυρίως προστασίας του υπολογιστή και του χρήστη, αλλά και οργάνωσης, όλο αυτό το υλικό, το οποίο σχετίζεται κυρίως με την επεξεργασία ή την αποθήκευση δεδομένων, βρίσκεται μέσα σε ένα (συνήθως) μεταλλικό κουτί, που ονομάζεται Κεντρική Μονάδα (Central Unit). Ακολούθως, γίνεται παρουσίαση του υλικού που είναι απαραίτητο για τη λειτουργία του υπολογιστή.

Ο Επεξεργαστής ή αλλιώς Κεντρική Μονάδα Επεξεργασίας είναι το βασικότερο τμήμα ενός υπολογιστή. Ένας επεξεργαστής αποτελείται από επιμέρους μονάδες: Τη μονάδα ακεραιών αριθμητικών και λογικών πράξεων, τη μονάδα εκτέλεσης πράξεων κινητής υποδιαστολής, τη μονάδα ελέγχου (πρόκειται για ένα λογικό κύκλωμα που αποκωδικοποιεί τις εντολές και ελέγχει τη ροή του προγράμματος και την τοπική μνήμη η οποία αποτελείται από τους καταχωρητές και τη λανθάνουσα ή κρυφή μνήμη). Η εξέλιξη της τεχνολογίας των επεξεργαστών έχει καταφέρει σήμερα να τοποθετήσει δύο ή περισσότερους επεξεργαστές μέσα σε έναν ολοκληρωμένο, οι οποίοι συνδέονται και λειτουργούν παράλληλα. Για να μην υπάρξει σύγχυση, σήμερα με τον όρο «επεξεργαστής» αναφερόμαστε στο ένα και μοναδικό ολοκληρωμένο (chip), ενώ, τους επεξεργαστές που περιέχονται μέσα στο chip, τους αποκαλούμε με τον όρο «πυρήνες». Οι επεξεργαστές που έχουν δύο (2), τέσσερις (4) ή οκτώ (8) πυρήνες, καλούνται αντίστοιχα διπύρνηνοι (Dual Cores), τετραπύρνηνοι (Quad Cores) και οκταπύρνηνοι (Eight Cores).

Ο επεξεργαστής βρίσκεται συνήθως επάνω στη μητρική πλακέτα (motherboard), τοποθετημένος στη βάση (socket) επεξεργαστή. Ο επεξεργαστής επικοινωνεί με τις υπόλοιπες μονάδες του υπολογιστή μέσω του διαύλου συστήματος. Ο δίαυλος συστήματος αποτελείται από ένα σύνολο ξεχωριστών διαύλων, ταξινομημένων σύμφωνα με τη λειτουργία τους. Οι δίαυλοι αυτοί είναι: data bus, address bus και ο δίαυλος ελέγχου.

Η ταχύτητα επεξεργασίας δεδομένων ενός προσωπικού υπολογιστή εξαρτάται κατά πολύ από τα χαρακτηριστικά του επεξεργαστή του. Στη συνέχεια, θα εξετάσουμε τα κυριότερα χαρακτηριστικά των επεξεργαστών που χρησιμοποιούνται στους προσωπικούς υπολογιστές καθώς και το πώς επηρεάζουν τη συνολική ταχύτητα του υπολογιστή.

Τα βασικά χαρακτηριστικά των επεξεργαστών είναι:

- Αριθμός Πυρήνων: Όπως αναφέραμε παραπάνω, ένας σύγχρονος επεξεργαστής αποτελείται από δύο ή περισσότερους επεξεργαστές ενσωματωμένους σε ένα chip. Τα σύγχρονα λειτουργικά συστήματα που υποστηρίζουν πολυπύρνηνους επεξεργαστές και παράλληλη επεξεργασία αναθέτουν ταυτόχρονα προς εκτέλεση μία διεργασία στον κάθε πυρήνα του επεξεργαστή, με αποτέλεσμα την ταχύτητα και ταυτόχρονη διεκπεραίωση διεργασιών. Η συνολική απόδοση ενός συστήματος αυξάνεται, όσο αυξάνουμε τον αριθμό των πυρήνων. Βέβαια, η συνεχής αύξηση του αριθμού των πυρήνων ενός επεξεργαστή, δημιουργεί προβλήματα αυξημένης πολυπλοκότητας, τόσο στους κατασκευαστές επεξεργαστών όσο και στους προγραμματιστές λειτουργικών συστημάτων και εφαρμογών.

- CPU Clock Rate: Οι επεξεργαστές εκτελούν διαδοχικές στοιχειώδεις λειτουργίες με τη χρήση ενός ηλεκτρικού σήματος τετραγωνικού παλμού. Αυτό το ηλεκτρικό σήμα συγχρονισμού καλείται σήμα ρολογιού, επειδή παράγεται εξωτερικά του επεξεργαστή από έναν ταλαντωτή που ονομάζεται ρολόι (clock). Το σήμα ρολογιού (ή χρονισμού) διαδίδεται μέσα από τον δίαυλο ελέγχου και εναλλάσσεται περιοδικά μεταξύ μηδέν και ένα. Ο χρόνος που χρειάζεται το ρολόι για να μεταπηδήσει από το μηδέν στο ένα και πίσω στο μηδέν ονομάζεται περίοδος ή κύκλος του ρολογιού. Η συχνότητα με την οποία γίνεται αυτή η εναλλαγή ονομάζεται συχνότητα ρολογιού ή συχνότητα λειτουργίας και μετριέται σε Hertz. Ο κύκλος ρολογιού είναι το μικρότερο χρονικό διάστημα στο οποίο ο επεξεργαστής μπορεί να εκτελέσει μια λειτουργία. Κάποιες λειτουργίες εκτελούνται σ' έναν κύκλο ρολογιού ενώ κάποιες άλλες χρειάζονται περισσότερους κύκλους.

Επομένως, η συχνότητα λειτουργίας του επεξεργαστή δεν μπορεί να αποτελέσει κριτήριο σύγκρισης μεταξύ επεξεργαστών διαφορετικής τεχνολογίας. Αυτό συμβαίνει επειδή κάθε επεξεργαστής, ανάλογα με την τεχνολογία του, μπορεί να χρειάζεται διαφορετικό αριθμό κύκλων ρολογιού για την εκτέλεση της ίδιας λειτουργίας.

- Οι καταχωρητές είναι μνημονικά στοιχεία (flip-flop) στο εσωτερικό του επεξεργαστή και χρησιμοποιούνται από τον επεξεργαστή κατά τη διάρκεια εκτέλεσης μιας εντολής. Το εύρος των καταχωρητών ορίζει το μέγιστο μήκος σε bit, που μπορεί να διαχειριστεί ο επεξεργαστής σε μία μόνο εντολή. Όσο αυξάνουμε το εύρος των καταχωρητών ενός επεξεργαστή τόσο αυξάνεται και η ταχύτητα με την οποία επεξεργάζεται τα δεδομένα. Το εύρος των καταχωρητών χαρακτηρίζει το εύρος του εσωτερικού διαδρόμου δεδομένων.
- Χωρητικότητα cache memory: Η μνήμη cache memory L1, L2 και L3 είναι μνήμη που βρίσκεται εσωτερικά στο chip του επεξεργαστή. Πρόκειται για ταχύτερη μνήμη προσωρινής αποθήκευσης δεδομένων, στην οποία αποθηκεύονται πρόσφατα χρησιμοποιημένα δεδομένα ή δεδομένα που χρησιμοποιούνται συχνότερα από τον επεξεργαστή. Ο επεξεργαστής, όταν χρειάζεται κάποιο δεδομένο, ελέγχει πρώτα τη μνήμη Cache και στην περίπτωση που δεν το εντοπίσει εκεί το αναζητά στην κύρια μνήμη. Η αύξηση της μνήμης Cache ενός επεξεργαστή αυξάνει και τη συνολική απόδοσή του.

Όμως το υψηλό κόστος της μνήμης cache, καθώς και ο περιορισμένος χώρος του chip του επεξεργαστή, περιορίζουν τη χωρητικότητά της σε μερικά MB. Οι σύγχρονοι επεξεργαστές διαθέτουν μνήμη Cache L3.

- Ταχύτητα ή συχνότητα λειτουργίας διαύλου συστήματος – FSB: Ο δίαυλος συστήματος FSB (Front Side Bus) συνδέει τον επεξεργαστή του υπολογιστή με τη μνήμη του συστήματος και τις άλλες μονάδες-εξαρτήματα της μητρικής πλακέτας και λειτουργεί ως το κύριο μονοπάτι από τον επεξεργαστή προς το υπόλοιπο της μητρικής πλακέτας. Επίσης, όπως αναφέραμε παραπάνω, ο FSB αποτελείται από ένα σύνολο ξεχωριστών διαύλων, ταξινομημένων σύμφωνα με τη λειτουργία τους. Οι δίαυλοι αυτοί είναι: ο δίαυλος δεδομένων, ο δίαυλος διευθύνσεων και ο δίαυλος ελέγχου. Η ταχύτητα ή συχνότητα λειτουργίας του FSB μετριέται σε Megahertz ή Gigahertz, ακριβώς όπως η συχνότητα λειτουργίας του επεξεργαστή. Οι περισσότεροι επεξεργαστές λειτουργούν σε μεγαλύτερη συχνότητα από εκείνη που έχει ο δίαυλος τους FSB. Συνήθως υπάρχει μία αναλογία μεταξύ της ταχύτητας του επεξεργαστή και της ταχύτητας του διαύλου FSB. Για παράδειγμα, ένας επεξεργαστής Pentium 4 που τρέχει στα 2.4 GHz μπορεί να έχει ταχύτητα FSB μόνο 400 MHz. Η αναλογία CPU:FSB θα ήταν 6:1. Σε ένα Power Mac G5 με

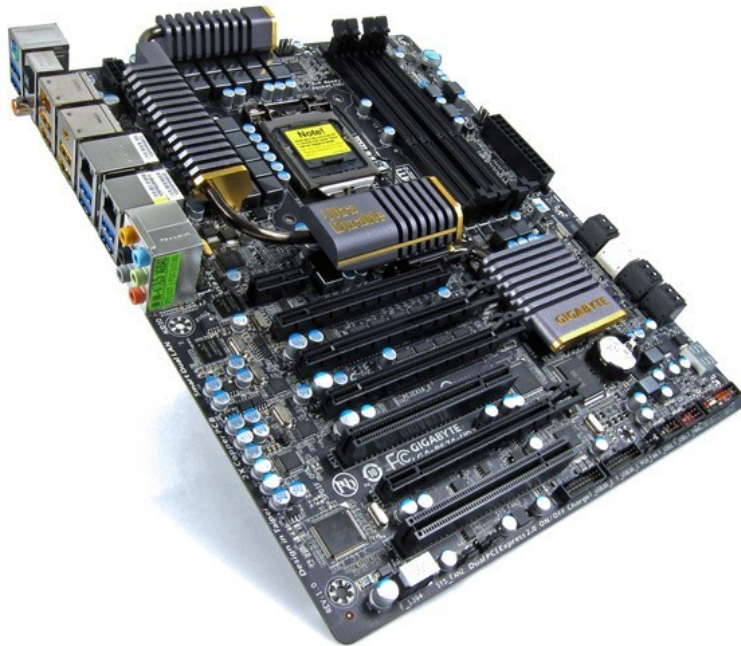
επεξεργαστή στα 2.0 GHz και FSB στο 1.0 GHz η αναλογία CPU:FSB είναι 2:1. Όσο μικρότερος είναι ο λόγος-ταχύτητα CPU:FSB τόσο πιο αποτελεσματικά μπορεί να λειτουργήσει ο επεξεργαστής. Ως εκ τούτου, επεξεργαστές με πιο γρήγορο FSB, έχουν ταχύτερη συνολική απόδοση. Όταν ο λόγος αυτός είναι υψηλός, τότε υπάρχουν πιθανές καθυστερήσεις στην αποστολή και λήψη δεδομένων από και προς τον επεξεργαστή. Γι' αυτό, η ταχύτητα του FSB μπορεί να είναι ένα εμπόδιο στην απόδοση του υπολογιστή. Βασικά επιμέρους χαρακτηριστικά του διαύλου FSB είναι:

- › Εύρος διαύλου δεδομένων: Τα δεδομένα μεταφέρονται από τον επεξεργαστή προς τη κύρια μνήμη και τις περιφερειακές μονάδες και αντιστρόφως, μέσω ενός συνόλου γραμμών (καλωδίων) που ονομάζονται δίαυλος (διάδρομος) δεδομένων του επεξεργαστή. Το εύρος του διαύλου δεδομένων καθορίζει τον αριθμό των γραμμών που έχει ο δίαυλος αυτός. Σε κάθε γραμμή μεταφέρεται ένα bit, επομένως το εύρος του διαύλου δεδομένων καθορίζει τον αριθμό των bits που μεταφέρονται ταυτόχρονα. Όσο μεγαλύτερος είναι ο αριθμός αυτός τόσο γρηγορότερος είναι ο επεξεργαστής. Οι περισσότεροι σύγχρονοι επεξεργαστές διαθέτουν εύρος διαύλου δεδομένων των 32 και 64 bit.
- › Εύρος διαύλου διευθύνσεων: Ο επεξεργαστής εκτελεί πολύ συχνά λειτουργίες ανάγνωσης/εγγραφής δεδομένων από την κύρια μνήμη. Η θέση μνήμης στην οποία ο επεξεργαστής θα διαβάσει ή θα γράψει δεδομένα φαίνεται σε δυαδική μορφή σε ένα σύνολο γραμμών που ονομάζεται δίαυλος (διάδρομος) διευθύνσεων. Σε κάθε γραμμή απεικονίζεται ένα bit του δυαδικού αριθμού διεύθυνσης. Οι περισσότεροι σύγχρονοι επεξεργαστές διαθέτουν εύρος διαύλου διευθύνσεων των 36 bit ο οποίος παράγει 236 εικονικές διευθύνσεις. Το εύρος του διαύλου διευθύνσεων καθορίζει το πλήθος των bit, που χρησιμοποιούνται για τη διευθυνσιοδότηση και ουσιαστικά το συνολικό αριθμό των θέσεων μνήμης που μπορεί να προσπελάσει ο επεξεργαστής.
- Τάση λειτουργίας: Ο επεξεργαστής, ως ηλεκτρονικό ψηφιακό κύκλωμα, για να λειτουργήσει χρειάζεται να εφαρμοστεί σε αυτό μία τάση (ρεύμα). Η τάση αυτή σχετίζεται με την ισχύ που καταναλώνει ο επεξεργαστής.

Μεγαλύτερη τάση λειτουργίας σημαίνει μεγαλύτερη κατανάλωση ισχύος και κατά συνέπεια παραγωγή περισσότερης θερμότητας από τον επεξεργαστή. Οι σύγχρονοι επεξεργαστές λειτουργούν σήμερα με χαμηλή τάση λειτουργίας της τάξης των 0.800 – 1.375 volt. Η κατεύθυνση των κατασκευαστών είναι να παράγουν επεξεργαστές με όσο το δυνατό μικρότερη τάση λειτουργίας, ιδιαίτερα για τους επεξεργαστές φορητών υπολογιστών ή συσκευών.

11.2.2 Μητρική Κάρτα

Η Μητρική Πλακέτα (motherboard) ή Μητρική Πλακέτα Συστήματος είναι συνήθως το μεγαλύτερο εξάρτημα, στο εσωτερικό της ΚΜ ενός υπολογιστή. Πρόκειται για ένα παραλληλόγραμμο τυπωμένο κύκλωμα. Θεωρείται το «σώμα» και το «νευρικό σύστημα» επάνω στο οποίο τοποθετούνται ή συνδέονται με τη βοήθεια καλωδίων όλες οι υπόλοιπες μονάδες που απαιτούνται για τη λειτουργία του υπολογιστή (επεξεργαστής, μνήμη RAM, κάρτες επέκτασης, πληκτρολόγιο, ποντίκι, οθόνη κτλ.). Η αρχιτεκτονική της μητρικής πλακέτας έχει άμεση σχέση με το είδος του επεξεργαστή. Επομένως, η επιλογή της μητρικής πλακέτας γίνεται έχοντας υπόψη τον επεξεργαστή που θα χρησιμοποιηθεί.



Συνήθως οι μητρικές πλακέτες σχεδιάζονται έτσι ώστε να μπορούν να τοποθετηθούν σε αυτές διάφοροι επεξεργαστές, οι οποίοι όμως πρέπει να έχουν παρόμοια αρχιτεκτονική. Επάνω στη μητρική βρίσκονται ο δίαυλος συστήματος, η βάση του επεξεργαστή (socket), οι ελεγκτές chipset, θύρες για αρθρώματα μνήμης RAM, η μνήμη ROM με το πρόγραμμα εκκίνησης BIOS, το ρολόι πραγματικού χρόνου, το οποίο μετρά την ώρα στη διάρκεια της ημέρας (σε λεπτά δευτερόλεπτα κτλ.), τη γεννήτρια χρονισμού, η οποία παράγει παλμούς σε συχνότητες MHz ή GHz για το χρονισμό του επεξεργαστή, θύρες καρτών επέκτασης, θύρες σύνδεσης περιφερειακών συσκευών κτλ.

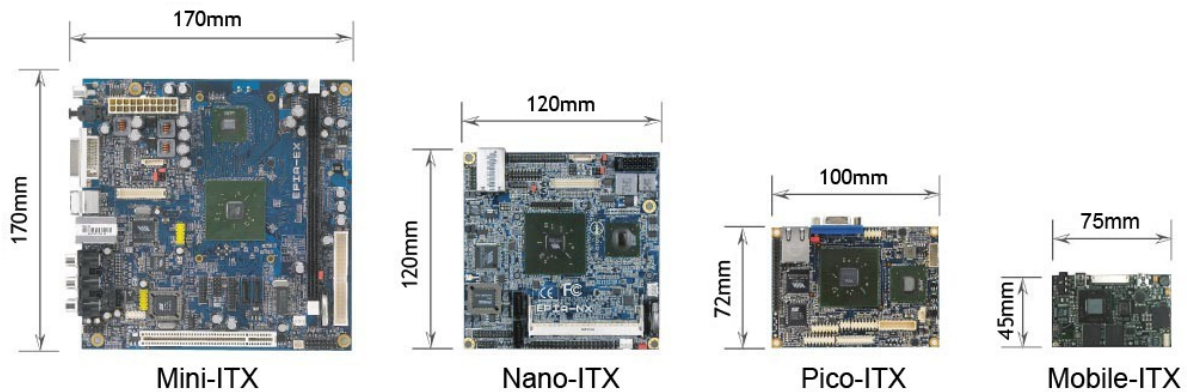
Για να είναι δυνατή η στήριξη της μητρικής πλακέτας στο κουτί της κεντρικής μονάδας, αλλά και η πρόσβαση των υποδοχών της από την εξωτερική μεριά του κουτιού (υποδοχή σύνδεσης πληκτρολογίου, υποδοχές επέκτασης κτλ.), έχουν δημιουργηθεί τυποποιήσεις που αφορούν την κατασκευή τόσο της μητρικής όσο και του κουτιού της κεντρικής μονάδας. Οι τυποποιήσεις αυτές αφορούν τις διαστάσεις, τα σημεία στήριξης στο κουτί, τη διάταξη και το πλήθος των στοιχείων που υπάρχουν σε αυτές. Στην εικόνα παρουσιάζονται μερικές από τις τυποποιήσεις που υπάρχουν σήμερα, με επικρατέστερες στους προσωπικούς υπολογιστές τη Standard-ATX και τη Micro-ATX.



ATX



Micro-ATX



Στο σημείο αυτό θα παρουσιάσουμε κάποια βασικά μέρη της μητρικής πλακέτας.

- Βάση επεξεργαστή (CPU socket): Είναι η θέση (βάση) της μητρικής πλακέτας επάνω στην οποία τοποθετείται ο επεξεργαστής. Το socket είναι υπεύθυνο για την τροφοδοσία με ρεύμα του επεξεργαστή καθώς επίσης και για τη σύνδεση του επεξεργαστή με τις υπόλοιπες μονάδες. Το socket είναι τυποποιημένο έτσι ώστε να δέχεται επεξεργαστές της ίδιας αρχιτεκτονικής για τους οποίους έχει σχεδιαστεί η μητρική. Συνήθως το είδος της βάσης του επεξεργαστή μας οδηγεί και στην επιλογή κατάλληλου συστήματος ψύξης του επεξεργαστή, επειδή αυτό θα κλειδώσει στη βάση και επομένως στη μητρική.
- Το Chipset είναι ένα ολοκληρωμένο (chip) το οποίο είναι υπεύθυνο για την επικοινωνία του επεξεργαστή, της κύριας μνήμης και των λοιπών περιφερειακών συσκευών. Η κατασκευή των μητρικών βασίζεται έως και στις μέρες μας στην ύπαρξη ενός συνδυασμού δύο ολοκληρωμένων:

Εκείνο με την ονομασία Βόρειο chip (γνωστό και ως γέφυρα northbridge), που είναι υπεύθυνο για την επικοινωνία μεταξύ του επεξεργαστή, της κύριας μνήμης και της κάρτας γραφικών και εκείνο με την ονομασία Νότιο chip (γνωστό και ως γέφυρα southbridge), που είναι υπεύθυνο για την υποστήριξη της επικοινωνίας των περιφερειακών συσκευών μέσω των θυρών PCI, PCI-Express, SATA, USB 2.0 & 3.0, ήχο surround κτλ. Οι μητρικές που κατασκευάζονται για τους νέους επεξεργαστές της Intel και της AMD δε διαθέτουν γέφυρα northbridge, αφού όλες οι λειτουργίες της είναι πλέον ενσωματωμένες στον επεξεργαστή. Αυτό σημαίνει λιγότερο περίπλοκες μητρικές και πρακτικά μικρότερη καθυστέρηση πρόσβασης του επεξεργαστή σε στοιχεία υψηλής ταχύτητας, όπως είναι η κύρια μνήμη RAM.

- Υποδοχές για μέρη μνήμης RAM (RAM memory slots): Σε αυτές συνδέονται τα μέρη μνήμης RAM. Αν και μοιάζουν μεταξύ τους, δεν είναι ίδιες γιατί έχουν διαφορετικές εγκοπές και αριθμό ακίδων. Ο αριθμός των υποδοχών που υπάρχουν σε μία μητρική πλακέτα είναι συνήθως από 2 έως 4 υποδοχές.
- Υποδοχές διασύνδεσης περιφερειακών συσκευών αποθήκευσης τύπου ATA/IDE, SATA: Στις υποδοχές αυτές συνδέουμε, χρησιμοποιώντας τα αντίστοιχα καλώδια, συσκευές μόνιμης αποθήκευσης δεδομένων και προγραμμάτων, όπως σκληρούς δίσκους (μαγνητικούς ή στερεάς κατάστασης SSD) και οδηγούς οπτικών δίσκων.

Σε παλαιότερες μητρικές υπάρχει υποδοχή με την ονομασία Floppy, όπου εκεί μπορούμε να συνδέσουμε, με χρήση κατάλληλου καλωδίου, το πολύ δύο οδηγούς δισκέτας.

- Υποδοχή τροφοδοσίας (power connector): Πρόκειται για την υποδοχή από την οποία παίρνει ενέργεια, από το τροφοδοτικό, η μητρική πλακέτα και κατά συνέπεια όλες οι υπόλοιπες μονάδες που τροφοδοτούνται από αυτή (επεξεργαστής, μνήμη RAM, κάρτες επέκτασης κ.ά.). Ο συνηθισμένος τύπος είναι ο ATX 24pin (20 + 4pin). Όμως εξαρτάται από τον τύπο της μητρικής πλακέτας.
- Υποδοχές επέκτασης (expansion slots): Είναι υποδοχές στις οποίες συνδέονται ειδικά διαμορφωμένα τυπωμένα κυκλώματα, που ονομάζονται κάρτες επέκτασης (expansion cards), με τις οποίες μπορούμε να επεκτείνουμε τη λειτουργικότητα του υπολογιστή μας. Παραδείγματα τέτοιων καρτών είναι: η κάρτα γραφικών (graphics/video card), η κάρτα δικτύου (network card), η κάρτα τηλεόρασης/ραδιοφώνου (TV/Radio tuner card). Στις σύγχρονες μητρικές πλακέτες διακρίνουμε την υποδοχή PCI (Peripheral Component Interconnect) & την υποδοχή PCIe (PCI express), που αντικατέστησε τις υποδοχές PCI, PCI-X και AGP.
- Υποδοχές (θύρες) διασύνδεσης εξωτερικών περιφερειακών συσκευών: Η μητρική πλακέτα, εκτός από τις εσωτερικές υποδοχές διασύνδεσης περιφερειακών συσκευών στο εσωτερικό της ΚΜ του υπολογιστή, διαθέτει και υποδοχές (θύρες) στις οποίες μπορούμε να συνδέσουμε και συσκευές που βρίσκονται στο εξωτερικό περιβάλλον της ΚΜ, για παράδειγμα το πληκτρολόγιο, το ποντίκι, έναν εκτυπωτή κτλ. Όπως αναφέραμε σε προηγούμενη παράγραφο, η μητρική πλακέτα διαθέτει ένα ολοκληρωμένο (chip), τη γέφυρα southbridge, που είναι υπεύθυνη για την υποστήριξη της επικοινωνίας των περιφερειακών συσκευών μέσω των θυρών PCI, PCI-Express, SATA, USB 2.0 & 3.0, λειτουργιών όπως RAID και ήχο surround. Οι σύγχρονες μητρικές πλακέτες ενσωματώνουν όλο και περισσότερα ολοκληρωμένα (chips), τα οποία αντικαθιστούν τις κλασικές κάρτες επέκτασης (ελεγκτές – controllers) όπως είναι η κάρτα γραφικών, η κάρτα ήχου, η κάρτα δικτύου κ.ά. Έτσι, σε μία σύγχρονη μητρική πλακέτα μπορούμε να διακρίνουμε τις περισσότερες από τις επόμενες βασικές υποδοχές (θύρες) διασύνδεσης εξωτερικών περιφερειακών συσκευών: Μία υποδοχή PS/2 για σύνδεση πληκτρολογίου ή ποντικιού με καλώδιο διασύνδεσης τύπου PS/2. Αρκετές υποδοχές USB 2.0 και USB 3.0. Υποδοχή LAN (RJ-45) για σύνδεση του υπολογιστή σε ένα τοπικό δίκτυο. Υποδοχή eSATA (external SATA) για σύνδεση συσκευών αποθήκευσης (σκληρός δίσκος, οδηγός οπτικού δίσκου) εξωτερικά, χωρίς να απαιτείται το άνοιγμα του κουτιού της κεντρικής μονάδας και η διασύνδεση της συσκευής εσωτερικά σε αυτή. Υποδοχές σύνδεσης ηχείων-ακουστικών, μικροφώνου και άλλων συσκευών εισόδου ή εξόδου αναλογικού σήματος ήχου. Υποδοχή VGA, για σύνδεση συσκευών απεικόνισης, όπως οθόνη υπολογιστή, προβολέα κ.ά. Η σύνδεση αυτή είναι αναλογικού τύπου. Η ύπαρξή της επάνω στη μητρική πλακέτα μάς δείχνει ότι η μητρική πλακέτα ενσωματώνει κάρτα γραφικών. Υποδοχή DVI (Digital Video Interface), για σύνδεση συσκευών απεικόνισης υψηλής ανάλυσης. Το πλεονέκτημα της DVI είναι ότι δεν υπάρχουν απώλειες ποιότητας σε μετατροπές από αναλογικό σε ψηφιακό σήμα και αντίστροφα, καθώς η ροή πληροφορίας από το κύκλωμα γραφικών του υπολογιστή μέχρι το κύκλωμα οδήγησής τους είναι καθαρά ψηφιακή. Η ύπαρξή της επάνω στην μητρική πλακέτα μάς δείχνει ότι η μητρική πλακέτα ενσωματώνει κάρτα γραφικών. Υποδοχή HDMI που είναι ψηφιακή σειριακή σύνδεση συσκευών πολυμέσων υψηλής ευκρίνειας, με τη δυνατότητα ταυτόχρονης μετάδοσης οπτικών δεδομένων και ψηφιακού ήχου.

Η ύπαρξη της υποδοχής HDMI επάνω στη μητρική πλακέτα μάς δείχνει ότι η μητρική πλακέτα ενσωματώνει κάρτα γραφικών και κάρτα ήχου.

11.2.3 Είδη Μνήμης

Η κύρια ή κεντρική μνήμη (main ή central memory) είναι όπως ο επεξεργαστής, ένα από τα βασικότερα στοιχεία από τα οποία αποτελείται ο υπολογιστής. Πρόκειται για ηλεκτρονικό κύκλωμα, που βρίσκεται μέσα στην κεντρική μονάδα του υπολογιστή και χρησιμοποιείται για την προσωρινή ή μόνιμη αποθήκευση (μνήμη ROM) των εντολών ενός προγράμματος, που εκτελείται ή που πρόκειται να εκτελεστεί, καθώς επίσης και των δεδομένων που θα επεξεργαστούν ή των δεδομένων που έχουν προκύψει από μία επεξεργασία. Το γεγονός ότι η κύρια μνήμη δεν αποτελείται από μηχανικά, αλλά μόνο από ηλεκτρονικά στοιχεία, της δίνει τα χαρακτηριστικά ενός εξαιρετικά γρήγορου και αξιόπιστου υλικού. Συνέπεια του προηγούμενου είναι ότι η κύρια μνήμη μπορεί και συνδέεται (επικοινωνεί) άμεσα με την ΚΜΕ, η οποία μπορεί να προσπελάσει σχεδόν ακαριαία τα δεδομένα που καταχωρούνται στην κύρια μνήμη, χωρίς ο χρόνος μεταφοράς να εξαρτάται από τη θέση που βρίσκονται μέσα στη μνήμη. Το χαρακτηριστικό αυτό ονομάζεται δυνατότητα «άμεσης προσπέλασης» των δεδομένων της. Η κύρια μνήμη χαρακτηρίζεται προσωρινή (volatile memory), όταν χάνει τα περιεχόμενά της, αν διακοπεί η τροφοδοσία της με το ηλεκτρικό ρεύμα. Στην αντίθετη περίπτωση χαρακτηρίζεται μόνιμη (non-volatile). Βασικά χαρακτηριστικά της κύριας μνήμης είναι: Η χωρητικότητα (capacity) εκφράζει την ποσότητα των δεδομένων που μπορούν να αποθηκευτούν σε αυτή. Ο χρόνος προσπέλασης ή υστέρηση (access time) εκφράζει το χρόνο (σε ns, 10^{-9} δισεκατομμυριοστά του δευτερολέπτου) που μεσολαβεί ανάμεσα στη στιγμή εκκίνησης μιας αίτησης για ένα byte ή λέξη από τη μνήμη, μέχρι αυτό να προσκομιστεί πραγματικά στον επεξεργαστή και να αποθηκευτεί σε κάποιον καταχωρητή του.

Υπάρχουν δύο τύποι κύριας μνήμης:

Η **μνήμη RAM**, γνωστή ως Μνήμη Τυχαίας Προσπέλασης (Random Access Memory), αποτελεί την κύρια μνήμη του υπολογιστή. Δέχεται δεδομένα και προγράμματα κατά τη διάρκεια επεξεργασίας. Τα περιεχόμενά της χάνονται μόλις διακοπεί η τροφοδοσία της με ρεύμα – προσωρινή (volatile memory). Για το λόγο αυτό δεν μπορεί να χρησιμοποιηθεί για μόνιμη αποθήκευση δεδομένων και προγραμμάτων. Οι μνήμες RAM διακρίνονται στις ακόλουθες κατηγορίες: Στατική RAM (Static RAM – SRAM): Είναι η γρηγορότερη μνήμη RAM. Στη μνήμη αυτή υπάρχουν πάρα πολλά στοιχεία μνήμης (flip-flop). Καθένα από αυτά αποθηκεύει την τιμή ενός bit από τα δεδομένα που αποθηκεύονται σε αυτή. Έχουν μικρή χωρητικότητα και μεγάλο κόστος. Συνήθως στους υπολογιστές χρησιμοποιείται ως μνήμη cache. Δυναμική RAM (Dynamic RAM – DRAM): Είναι ο πιο διαδεδομένος τύπος μνήμης. Αποθηκεύει bit ή δυαδικά ψηφία σε έναν ξεχωριστό πυκνωτή. Όμως, επειδή το φορτίο των πυκνωτών εξασθενεί με το πέρασμα του χρόνου, η πληροφορία που είναι αποθηκευμένη εξασθενεί κι αυτή λόγω σταδιακής εκφόρτισης, γι' αυτό και πρέπει περιοδικά να επαναφορτίζεται (refreshing) ο πυκνωτής, εξ ου και ο όρος «δυναμική».

Οι μνήμες RAM που χρησιμοποιούν οι υπολογιστές υπάρχουν συνήθως σε πλακέτες που ονομάζονται modules, οι οποίες περιέχουν αρκετά ολοκληρωμένα κυκλώματα μνήμης.

Η **μνήμη ROM**, γνωστή ως μνήμη μόνο για ανάγνωση (Read Only Memory), αναφέρεται σε κυκλώματα μνήμης που περιέχουν σταθερές οδηγίες προγραμματισμένες εκ των προτέρων. Στους υπολογιστές η μνήμη ROM περιέχει το πρόγραμμα εκκίνησης του υπολογιστή BIOS. Οι μνήμες ROM διακρίνονται στις ακόλουθες κατηγορίες:

- Προγραμματιζόμενη ROM (Programmable ROM - PROM): Κατασκευάζεται χωρίς δεδομένα και μπορεί να γραφτεί με δεδομένα (προγραμματιστεί) μόνο μία φορά από ειδικές συσκευές που ονομάζονται προγραμματιστές μνήμης.
- Προγραμματιζόμενη ROM με δυνατότητα διαγραφής (Erasable PROM - EPROM): Είναι μνήμη PROM στην οποία όταν ρίξουμε υπεριώδη ακτινοβολία διαγράφονται τα περιεχόμενά της και μπορούμε να την προγραμματίσουμε ξανά.
- Προγραμματιζόμενη ROM με δυνατότητα διαγραφής με εφαρμογή ηλεκτρονικής τάσης (Electronically EPROM - EEPROM). Επίσης αναφέρεται και με την ονομασία Flash ROM.

Στους υπολογιστές η μνήμη ROM περιέχει το πρόγραμμα εκκίνησης του υπολογιστή BIOS. Το BIOS είναι υλικολογισμικό (firmware) εκκίνησης (boot) και είναι ο αρχικός κώδικας που εκτελείται κατά την έναρξη της λειτουργίας του υπολογιστή. Η πρωταρχική λειτουργία του BIOS είναι ο εντοπισμός, ο έλεγχος (POST) και η αρχικοποίηση συσκευών του συστήματος, όπως ο προσαρμογέας οθόνης, ο σκληρός δίσκος, ο οδηγός δισκέτας και άλλο υλικό. Αυτό γίνεται ώστε να μεταβεί το μηχάνημα σε μια δεδομένη κατάσταση, έτσι ώστε το λογισμικό που είναι αποθηκευμένο σε συμβατά αποθηκευτικά μέσα να μπορεί να φορτωθεί, να εκτελεστεί και να αποκτήσει τον έλεγχο του υπολογιστή. Στους σύγχρονους υπολογιστές, το λογισμικό αυτό είναι το λειτουργικό σύστημα, στο οποίο το BIOS μεταβιβάζει τον έλεγχο μετά την ολοκλήρωση της εκτέλεσης του κώδικά του.

Στις περισσότερες περιπτώσεις το πλήκτρο για να μπούμε στο BIOS είναι το DEL (delete) αλλά μπορεί να είναι το F2, το F10 ή και κάποιο άλλο. Το BIOS setup μας επιτρέπει να δηλώσουμε χρήσιμες πληροφορίες που το πρόγραμμα του BIOS θα τις έχει διαθέσιμες άμεσα σε κάθε εκκίνηση από κει και πέρα και δεν θα χρειάζεται να τις ψάχνει. Μερικές από αυτές είναι:

- Ημερομηνία και ώρα
- Σκληροί δίσκοι & boot sequence
- Ρυθμίσεις για ενεργοποίηση ή όχι συσκευών, που ενδεχομένως βρίσκονται πάνω στη μητρική (κάρτα δικτύου, ήχου κτλ.)

Οι αλλαγές που θα κάνουμε σε αυτές τις πληροφορίες αποθηκεύονται στη μνήμη CMOS που είδαμε προηγουμένως. Μη ξεχνάμε ότι το BIOS είναι σε μνήμη ROM και για το λόγο αυτό δεν γίνεται (υπό κανονικές συνθήκες) να το αλλάξουμε.

Περιφερειακή Μνήμη. Με τον όρο περιφερειακή ή βοηθητική ή δευτερεύουσα μνήμη εννοούμε το σύνολο των περιφερειακών συσκευών αποθήκευσης, όπως οι σκληροί δίσκοι (εσωτερικοί ή εξωτερικοί), οι οπτικοί δίσκοι (CD, CD-R/RW, DVD, DVD-R/RW), τα USB memory stick και οι κάρτες μνήμης (SD, microSD, κτλ.). Αντίθετα με την κύρια μνήμη, στην περιφερειακή μνήμη αποθηκεύονται μόνιμα (non-volatile memory) και με μία λογική δομή-οργάνωση, όλα τα προγράμματα και τα δεδομένα ενός υπολογιστή. Τα περιεχόμενα της περιφερειακής μνήμης δεν είναι άμεσα προσπελάσιμα από την ΚΜΕ, λόγω της χαμηλής συνήθως ταχύτητας μεταφοράς δεδομένων και συνήθως μεταφέρονται προς και από την κεντρική μνήμη. Η χωρητικότητα σε σχέση με την κύρια μνήμη είναι αρκετά μεγαλύτερη.

11.2.4 Σκληρός δίσκος (Hard Disk Drive)

Είναι η κύρια μονάδα (συσκευή) περιφερειακής μνήμης. Διαθέτει συνήθως τη μεγαλύτερη χωρητικότητα σε σχέση με τις υπόλοιπες συσκευές αποθήκευσης και είναι μόνιμα (σταθερά) εγκατεστημένος μέσα στη Κ.Μ. του υπολογιστή. Περιέχει έναν ή περισσότερους μεταλλικούς δίσκους (συνήθως από αλουμίνιο), που διαθέτουν επίστρωση με μαγνητικό υλικό και από τις δύο πλευρές τους.

Στην περίπτωση που υπάρχουν πολλοί δίσκοι (συνήθως αναφέρονται ως «πλατώ», platters), αυτοί είναι τοποθετημένοι ο ένας πάνω από τον άλλον και περιστρέφονται ταυτόχρονα. Σε κάθε επιφάνεια ενός δίσκου υπάρχει μια κεφαλή ανάγνωσης/εγγραφής, η οποία ίπταται σε εξαιρετικά μικρή απόσταση από αυτή. Όλες οι κεφαλές διαθέτουν κοινό μηχανισμό στήριξης και κινούνται ταυτόχρονα προς την ίδια κατεύθυνση. Έτσι, διαβάζουν ή εγγράφουν δεδομένα ταυτόχρονα σε όλες τις επιφάνειες των «πλατώ». Οι μεταλλικοί δίσκοι και το σύστημα των κεφαλών είναι τοποθετημένα και προστατευμένα μέσα σε μία μεταλλική θήκη, η οποία είναι αποστειρωμένη και της έχει αφαιρεθεί ο αέρας. Στο εξωτερικό μέρος της μεταλλικής θήκης υπάρχει το ηλεκτρονικό κύκλωμα που περιέχει το chip του ελεγκτή του δίσκου. Ο σκληρός δίσκος είναι εικονικά διαχωρισμένος σε μία λογική οργάνωση, που περιέχει τροχιές (tracks) και τομείς (sectors). Σε κάθε τομέα μπορούμε να αποθηκεύσουμε συγκεκριμένη ποσότητα δεδομένων. Όταν ένας δίσκος περιέχει περισσότερα από ένα «πλατώ», τα δεδομένα αποθηκεύονται στο σύνολο των αντίστοιχων τροχιών όλων των «πλατώ» μαζί, που καλούνται κύλινδρος (cylinder).

Τα κύρια χαρακτηριστικά ενός σκληρού δίσκου είναι τα ακόλουθα:

- Χωρητικότητα (capacity): Το βασικό μέγεθος που χαρακτηρίζει έναν σκληρό δίσκο είναι η χωρητικότητά του, δηλαδή η ποσότητα δεδομένων που μπορεί να αποθηκεύσει. Μονάδα μέτρησης της χωρητικότητας είναι το 1 byte, που αντιστοιχεί περίπου στον χώρο που απαιτείται για να αποθηκευτεί ένας χαρακτήρας. Στην πράξη όμως χρησιμοποιούμε μεγαλύτερες μονάδες μέτρησης, πολλαπλάσια του byte. Ο αριθμός των τροχιών, των τομέων και των κεφαλών ενός σκληρού δίσκου καθορίζουν τη συνολική χωρητικότητά του.
- Χρόνος προσπέλασης (access time): Ορίζεται το χρονικό διάστημα που μεσολαβεί από την αίτηση που κάνει το σύστημα για μεταφορά δεδομένων από το σκληρό δίσκο μέχρι τη στιγμή που τα δεδομένα αυτά είναι διαθέσιμα. Ο χρόνος προσπέλασης ισούται με το άθροισμα του χρόνου αναζήτησης (seek time), του λανθάνοντος χρόνου περιστροφής (rotational latency) και του χρόνου μεταφοράς (transfer time).
 - › Ο χρόνος αναζήτησης μετριέται σε χιλιοστά του δευτερολέπτου (milliseconds) και είναι ο χρόνος που κάνει η κεφαλή για να μετακινηθεί στη σωστή τροχιά όπου βρίσκονται τα προς ανάγνωση δεδομένα.
 - › Λανθάνων χρόνος περιστροφής είναι ο χρόνος προσέγγισης του σωστού τομέα όπου βρίσκονται τα προς ανάγνωση δεδομένα.
 - › Ο χρόνος προσέγγισης του σωστού τομέα κυμαίνεται από μηδέν, αν ήδη η κεφαλή βρίσκεται στον κατάλληλο τομέα, μέχρι μια πλήρη περιστροφή αν ο ζητούμενος τομέας μόλις πέρασε από την κεφαλή.

- Ρυθμός μεταφοράς δεδομένων (disk transfer rate): Είναι ο αριθμός των δεδομένων σε bytes, που διαβάζονται ή γράφονται από έναν σκληρό δίσκο, από τη χρονική στιγμή που η κεφαλή έχει προσεγγίσει τη θέση και ξεκινάει η διαδικασία ανάγνωσης ή εγγραφής, σε χρόνο ίσο με ένα δευτερόλεπτο (sec). Ο αριθμός αυτός εκφράζει την ταχύτητα με την οποία μεταφέρονται δεδομένα από και προς τον σκληρό δίσκο και μετριέται σε bytes/sec.
- Τύπος σύνδεσης: Ο σκληρός δίσκος συνδέεται με τη μητρική πλακέτα για τη μεταφορά δεδομένων με ένα καλώδιο. Το καλώδιο αυτό διαφέρει ως προς τον αριθμό των συρμάτων που διαθέτει και φυσικά ως προς τον τρόπο που μεταφέρονται τα δεδομένα. Ο τύπος διασύνδεσης του σκληρού δίσκου με τη μητρική πλακέτα που υποστηρίζεται από τους σύγχρονους υπολογιστές, ακολουθεί το πρότυπο SATA (Serial Advanced Technology Attachment ή Serial ATA). Η μεταφορά των δεδομένων γίνεται σειριακά (ένα bit κάθε φορά) με ταχύτητα 1,5 Gb/sec. Υπάρχουν και οι νεότερες εκδόσεις SATA 2.0 με ταχύτητα 3 Gb/sec και SATA 3.0 με ταχύτητα 6 Gb/sec. Ένας παλαιότερος τύπος διασύνδεσης είναι το πρότυπο PATA / IDE (Parallel Advanced Technology Attachment / Integrated Drive Electronics). Η μεταφορά των δεδομένων γίνεται παράλληλα με ταχύτητα μέχρι και 133 MB/sec. Το καλώδιο που χρησιμοποιείται ονομάζεται καλωδιοταινία. Σε κάποια υπολογιστικά συστήματα, κυρίως σε διακομιστές (servers), συναντούμε δίσκους με σύνδεση SCSI (Small Computer System Interface), που επιτρέπουν παράλληλη μεταφορά δεδομένων με ταχύτητα μέχρι και 640 MB/sec ή σύνδεση SAS (Serial Attached SCSI) που αποτελεί εξέλιξη της σύνδεσης SCSI, αλλά με καλώδια και ταχύτητες αντίστοιχες της σύνδεσης SATA.
- Λανθάνουσα ή κρυφή μνήμη (cache memory): Είναι η εσωτερική μνήμη τύπου RAM, που έχει ένας σκληρός δίσκος, για να μπορεί να βρίσκει, χωρίς να μετακινηθούν οι κεφαλές, τις τελευταίες πιο χρησιμοποιούμενες πληροφορίες. Μετριέται σε MB. Η χωρητικότητα της κρυφής μνήμης που διαθέτει ένας σκληρός δίσκος επηρεάζει την απόδοσή του, σχετικά με τη ταχύτητα μεταφοράς δεδομένων.
- Φυσικό μέγεθος: Οι διαστάσεις του σκληρού δίσκου. Ανάλογα με το πού θα τοποθετηθεί, θα πρέπει να έχει και το αντίστοιχο φυσικό μέγεθος. Έχουν επικρατήσει οι σκληροί δίσκοι μεγέθους 3.5 ιντσών (3.5"), που ταιριάζουν σε επιτραπέζιους υπολογιστές και 2.5 ιντσών (2.5"), που είναι μικρότεροι και συνήθως χρησιμοποιούνται σε φορητούς υπολογιστές.
- Εσωτερικός και εξωτερικός σκληρός δίσκος. Ο εσωτερικός είναι ένας δίσκος προσαρμοσμένος μέσα στον υπολογιστή, ο οποίος δεν μπορεί να μετακινηθεί εύκολα από υπολογιστή σε υπολογιστή. Συνδέεται απευθείας με τη μητρική κάρτα, συνήθως με καλώδιο SATA, και επιτρέπει τη γρήγορη ανάγνωση και αποθήκευση δεδομένων. Σε επιτραπέζιους υπολογιστές είναι σχετικά εύκολο να προσθέσουμε περισσότερους από έναν εσωτερικούς σκληρούς δίσκους για να αυξήσουμε τη συνολική χωρητικότητα. Σε φορητούς υπολογιστές, λόγω περιορισμένου χώρου και συνδέσεων, αυτό δεν είναι συνήθως δυνατό.

Ο εξωτερικός σκληρός είναι ένας δίσκος ο οποίος συνδέεται εξωτερικά με τον ηλεκτρονικό υπολογιστή και μπορεί εύκολα να μετακινηθεί από έναν υπολογιστή σε άλλον. Συνήθως συνδέεται μέσω θύρας USB. Επειδή η θύρα USB επιτρέπει μεταφορά δεδομένων με ταχύτητα 12 Mb/s (1,5 MB/s) ή στην περίπτωση των νεότερων και ταχύτερων USB 2.0 και USB 3.0 480 Mb/s (60 MB/s) και 5 Gb/s (625 MB/s), αλλά και επειδή οι θύρες USB δεν είναι κατασκευασμένες ειδικά για σύνδεση σκληρών δίσκων, γενικά η ταχύτητα μεταφοράς δεδομένων στους εξωτερικούς αυτούς δίσκους είναι χαμηλότερη από τους εσωτερικούς. Θα

πρέπει εδώ να εξηγήσουμε ότι ένας εξωτερικός σκληρός δίσκος στην πραγματικότητα είναι ένα κουτί που περιέχει έναν εσωτερικό σκληρό δίσκο και κατάλληλα ηλεκτρονικά κυκλώματα για να συνδέεται με τη θύρα (USB) του υπολογιστή.

- **Δίσκος στερεάς κατάστασης (Solid State Disk - SSD):** Η νέα τεχνολογία στους δίσκους (είτε εσωτερικός, είτε εξωτερικός) ακούει στο όνομα δίσκος στερεάς κατάστασης (Solid State Disk). Οι δίσκοι SSD δεν έχουν ούτε ένα κινούμενο εξάρτημα. Η τεχνολογία ενός δίσκου SSD έχει περισσότερα κοινά με ένα USB flash drive από ό,τι με ένα απλό σκληρό δίσκο HDD. Η συντριπτική πλειοψηφία των δίσκων SSD που κυκλοφορούν στην αγορά χρησιμοποιούν μνημονικά στοιχεία βασισμένα σε πύλες NAND, έναν τύπο ευμετάβλητης μνήμης, ο οποίος δεν απαιτεί ουσιαστικά ηλεκτρική ενέργεια για να διατηρήσει δεδομένα (ενώ η μνήμη RAM χάνει όλα της τα δεδομένα κάθε φορά που κλείνουμε τον υπολογιστή).

11.2.5 Περιφερειακές συσκευές

Περιφερειακές συσκευές ονομάζουμε τις συσκευές που συνδέονται εξωτερικά με τη Κεντρική Μονάδα του υπολογιστή μας, μέσω κάποιας θύρας διασύνδεσης περιφερειακών συσκευών, συνήθως τη θύρα USB. Χωρίζονται σε συσκευές εισόδου δεδομένων και σε συσκευές εξόδου δεδομένων. Υπάρχουν βέβαια και συσκευές οι οποίες ανήκουν και στις δύο κατηγορίες επειδή εκτελούν και είσοδο και έξοδο δεδομένων.

- Το πληκτρολόγιο (keyboard): είναι μία απλή ηλεκτρονική συσκευή η οποία έχει σκοπό να επιτρέπει την επικοινωνία μεταξύ χρήστη και υπολογιστή μέσω πληκτρολόγησης των εντολών ή των δεδομένων. Αποτελείται από ένα σύνολο πλήκτρων, όπως παλαιότερα η γραφομηχανή, και περιλαμβάνει γράμματα, αριθμούς και ειδικά σύμβολα. Το πληκτρολόγιο διαθέτει, επίσης, πλήκτρα ειδικών λειτουργιών προγραμματιζόμενα ή όχι. Το πληκτρολόγιο χρησιμοποιείται από το χρήστη για να απαντήσει σε μηνύματα του Λειτουργικού Συστήματος, να του δώσει εντολές, να εισάγει προγράμματα και δεδομένα για επεξεργασία. Υπάρχουν πληκτρολόγια που έχουν στα πλήκτρα τους μηχανικούς διακόπτες και πληκτρολόγια που κάτω από τα πλήκτρα τους έχουν μεμβράνες ανίχνευσης πίεσης. Τα ενσύρματα συνδέονται σε μία ειδική θύρα που ονομάζεται PS/2 ή στη θύρα USB, ενώ υπάρχουν και ασύρματα Bluetooth ή υπέρυθρα.
- Το ποντίκι (mouse): είναι μία ηλεκτρονική συσκευή η οποία χρησιμοποιείται για τον έλεγχο, την οδήγηση και την ενεργοποίηση του δείκτη της οθόνης. Όταν κινείται το ποντίκι σε μια επίπεδη επιφάνεια προκαλείται αντίστοιχη κίνηση ενός δείκτη στην οθόνη. Έτσι μετακινείται ο δείκτης ή ο δρομέας σε διάφορα σημεία της οθόνης και, κάνοντας κλικ με ένα από τα κουμπιά στην επιφάνεια του ποντικιού, δίνεται κάποια εντολή στον υπολογιστή ή ενεργοποιείται κάποιο εικονίδιο. Τα ενσύρματα συνδέονται σε μία ειδική θύρα που ονομάζεται PS2 ή στη θύρα USB.
- Ο σαρωτής (scanner): είναι μία ηλεκτρονική συσκευή που χρησιμοποιείται για την εισαγωγή στον υπολογιστή (ψηφιοποίηση) χειρόγραφου κειμένου, τυπωμένων εγγράφων, εικόνων και σχεδίων για αποθήκευση και περαιτέρω επεξεργασία. Οι περισσότεροι σαρωτές ρίχνουν μία δέσμη φωτός πάνω σε μία σελίδα και μετρούν το ανακλώμενο φως. Το λευκό χρώμα αντανακλά όλο το φως και το μαύρο χρώμα το απορροφά όλο.

Οι ενδιάμεσοι τόνοι του γκρι χρώματος απορροφούν κάποια ποσότητα φωτός και ανανακλούν την υπόλοιπη. Οι σαρωτές έχουν μία ειδική διάταξη που μετράει το ανακλώμενο φως και στέλνει προς τον υπολογιστή διαφορετικό ψηφιακό σήμα για τη μετρούμενη ποσότητα. Με τη βοήθεια ειδικού προγράμματος γίνεται η επεξεργασία, η εμφάνιση στην οθόνη του υπολογιστή και η αποθήκευση του εγγράφου ή της εικόνας στο δίσκο. Υπάρχουν πολλές κατηγορίες: οι επιτραπέζιοι σαρωτές (flatbed scanners), φορητοί σαρωτές ή χειρός (portable or handheld scanners), σαρωτές βιβλίων (book scanners), σαρωτές σχεδίων, επαγγελματικοί σαρωτές λυτών εγγράφων (production scanners) σαρωτές γραμμωτού κώδικα (barcode scanners) και οι νέοι σάρωσης τριών διαστάσεων σαρωτές (3D scanners). Κύρια χαρακτηριστικά των σαρωτών είναι: η ανάλυση, το βάθος χρώματος και η ταχύτητα σάρωσης.

- Η οθόνη (monitor ή display): είναι η κυριότερη συσκευή εξόδου στην επικοινωνία ανθρώπου-υπολογιστή. Βασικός σκοπός της λειτουργίας της είναι να απεικονίζει σε μία επιφάνεια καθετί που μπορεί να γίνεται σε έναν υπολογιστή, από την είσοδο δεδομένων έως και την έξοδο αποτελεσμάτων. Βασικά χαρακτηριστικά των οθονών είναι: το μέγεθος, η ανάλυση, η συχνότητα ανανέωσης, η γωνία θέασης, η ομοιομορφία απεικόνισης, η φωτεινότητα, ο λόγος αντίθεσης και ο χρόνος απόκρισης.
- Ο εκτυπωτής είναι η συσκευή που έχει σκοπό τη μόνιμη αποτύπωση (εκτύπωση) των πληροφοριών που έχουν δημιουργηθεί από τη χρήση λογισμικού σε ένα φυσικό μέσο, συνήθως σε χαρτί αλλά όχι μόνο. Τα βασικότερα χαρακτηριστικά των εκτυπωτών είναι τα εξής:
 1. **Ταχύτητα εκτύπωσης:** Ανάλογα με την τεχνολογία εκτύπωσης έχουμε και διαφορετικές μονάδες μέτρησης. Στους εκτυπωτές γραμμής, η ταχύτητα εκφράζεται σε χαρακτήρες ανά δευτερόλεπτο (characters per second - cps) ενώ στους εκτυπωτές σελίδας, σε σελίδες ανά λεπτό (pages per minute - ppm).
 2. **Ανάλυση εκτύπωσης:** Η ελάχιστη μονάδα εκτύπωσης (με άλλα λόγια, το πιο μικρό ίχνος) που μπορεί να τυπωθεί στο χαρτί και ονομάζεται κουκίδα (dot). Η ανάλυση εκτύπωσης ορίζεται ως το πλήθος των διαφορετικών κουκίδων που μπορούν να εκτυπωθούν ανά ίντσα (dots per inch - dpi).
 3. **Δυνατότητα χρώματος:** Η δυνατότητα παραγωγής πολλών χρωμάτων με συνδυασμούς του μαύρου και των τριών βασικών (cyan, magenta, yellow).
 4. **Είδος και μέγεθος χαρτιού:** Τα είδη, μεγέθη και οι τροφοδοσίες χαρτιού που υποστηρίζει (π.χ. A4, A3, duplex).

Οι εκτυπωτές διακρίνονται στις εξής κατηγορίες με βάση την τεχνολογία εκτύπωσης που χρησιμοποιούν:

- **Εκτυπωτές ψεκασμού μελάνης (inkjet):** Η λειτουργία τους βασίζεται σε κεφαλές εκτύπωσης που περιέχουν έναν αριθμό ακροφυσίων που εκτοξεύουν πολύ μικρά σταγονίδια μελάνης στο προς εκτύπωση μέσο. Η κεφαλή εκτύπωσης συνήθως μετακινείται στο πλάτος του χαρτιού και με αυτό τον τρόπο παράγεται μία γραμμή εκτύπωσης. Ένας μηχανισμός προωθεί το χαρτί και έτσι πετυχαίνουμε την εκτύπωση σε όλο το ύψος του. Η κεφαλή εκτύπωσης μπορεί να αποτελεί μέρος του εκτυπωτή ή να είναι ενσωματωμένη στα δοχεία μελάνης (ink cartridges). Υπάρχουν δύο τεχνολογίες εκτόξευσης του μελάνης: η θερμική και η πιεζοηλεκτρική. Με τη συνεχή βελτίωση τόσο των κεφαλών εκτύπωσης όσο και της μελάνης, η ποιότητα εκτύπωσης πλησιάζει τη φωτογραφική απεικόνιση. Χρησιμοποιούνται

κυρίως για εκτύπωση στο γραφείο ή στο σπίτι. Έχουν χαμηλό κόστος αγοράς και χαμηλό κόστος έγχρωμης εκτύπωσης. Το βασικό τους μειονέκτημα είναι ότι το μελάνι είναι ευαίσθητο στο έντονο φως και στα υγρά (νερό κτλ.).

- *Εκτυπωτές λέιζερ (laser)*: Η λειτουργία τους βασίζεται στην τεχνολογία ξηρογραφικής αποτύπωσης που χρησιμοποιείται στα φωτοαντιγραφικά μηχανήματα. Η διαδικασία εκτύπωσης διεξάγεται σε τρία στάδια: Σάρωση laser, η δέσμη του λέιζερ αποφορτίζει έναν φορτισμένο (στα σημεία εκτύπωσης) κύλινδρο (τύμπανο). Εφαρμογή του toner, (σκόνη γραφίτη), το τύμπανο στη συνέχεια πασπαλίζεται με σκόνη γραφίτη. Η σκόνη γραφίτη κολλά μόνο στα σημεία του τυμπάνου που αποφορτίστηκαν από την ακτίνα λέιζερ. Το τύμπανο πιέζεται σε ένα φύλλο χαρτιού, και ο γραφίτης μεταφέρεται στο χαρτί και τήξη του toner, το χαρτί θερμαίνεται, ώστε ο γραφίτης να υποστεί αρχικά τήξη, και όταν στερεοποιηθεί να παραμείνει μόνιμα αποτυπωμένο στο χαρτί. Η τεχνολογία λέιζερ συνεχώς βελτιώνεται και σήμερα υπάρχουν εκτυπωτές λέιζερ που μπορούν να αποδώσουν εξαιρετική ποιότητα ακόμη και έγχρωμης εκτύπωσης σε πολύ υψηλές ταχύτητες. Τα βασικά τους μειονεκτήματα είναι ο σχετικά μεγάλος όγκος τους και η υψηλή τιμή τόσο αγοράς όσο και συντήρησης.
- *Θερμικοί εκτυπωτές (thermal)*: Εκτυπωτές που εκτυπώνουν σε ειδικό θερμικό χαρτί το οποίο μαυρίζει όπου εφαρμοστεί αυξημένη θερμότητα. Δεν χρειάζεται μελάνι ή toner. Σημαντικό πρόβλημα αποτελεί η διάρκεια ζωής της εκτύπωσης καθώς το χαρτί είναι ευαίσθητο και στο φως από το περιβάλλον. Συνήθως χρησιμοποιούνται στις ταμειακές μηχανές, αριθμομηχανές ή φαξ.
- *Κρουστικοί εκτυπωτές (impact)*: Οι κρουστικοί εκτυπωτές αποτελούν την πιο παλιά κατηγορία εκτυπωτών. Σήμερα χρησιμοποιούνται κυρίως στην εκτύπωση διπλότυπων ή τριπλότυπων χαρτιών. Η τεχνολογία εκτύπωσής τους βασίζεται στην ύπαρξη μιας κινούμενης κεφαλής, η οποία περιέχει ακίδες ή χαρακτήρες που χτυπάνε μία μελανοταινία προς το χαρτί. Έτσι, σε κάθε χτύπημα αποτυπώνεται στο χαρτί ένας συγκεκριμένος χαρακτήρας ή ένα ίχνος μελανιού. Η ταχύτητα εκτύπωσης στους κρουστικούς εκτυπωτές μετρείται και σε γραμμές ανά δευτερόλεπτο (lines per second – lps).
- *Τρισδιάστατοι εκτυπωτές (3D printers)*: Τα τελευταία χρόνια έχουν εμφανιστεί και οι τρισδιάστατοι (3D) εκτυπωτές, οι οποίοι, αντί να εκτυπώνουν ή να αποτυπώνουν επάνω σε χαρτί, φτιάχνουν από μακέτες διαφόρων αντικειμένων, συμπαγή ή σύνθετα ανταλλακτικά από πεπερασμένο αριθμό υλικών, μέχρι και συνθέσεις τροφίμων. Υπάρχουν δύο ειδών τρισδιάστατοι εκτυπωτές:
 - › Αυτοί που η λειτουργία τους στηρίζεται στη θερμότητα, που αναπτύσσεται σε ένα ειδικό υλικό, το οποίο, αφού πάρει τη μορφή που του δίνει ο χρήστης, στερεοποιείται και δημιουργείται η μακέτα του αντικειμένου. Σε αυτή την κατηγορία ανήκουν οι σημερινοί οικιακοί τρισδιάστατοι εκτυπωτές.
 - › Αυτοί που διαμορφώνουν ένα ήδη υπάρχον αντικείμενο από ειδικό υλικό, κόβοντάς το σύμφωνα με τις οδηγίες του χρήστη και δημιουργώντας έτσι την τελική μακέτα. Εκτυπωτές αυτής της κατηγορίας συναντώνται κυρίως στη βιομηχανία.

Τα βασικά τους μειονεκτήματα είναι ο σχετικά μεγάλος όγκος τους και η υψηλή τιμή τόσο αγοράς όσο και συντήρησης.

- Τα ηχεία: Τα ηχεία για υπολογιστή μετατρέπουν τα ηλεκτρικά σήματα που παράγονται στην έξοδο της κάρτας ήχου του υπολογιστή σε ηχητικά σήματα. Είναι απαραίτητη συσκευή σε εφαρμογές πολυμέσων. Η τυπική τους σύνδεση είναι η στερεοφωνική 3.5 mm jack (στην πράσινη υποδοχή για ηχεία – ακουστικά), αλλά σήμερα υπάρχουν και ηχεία με σύνδεση USB. Πρόκειται συνήθως για χαμηλής έντασης και ποιότητας ηχεία. Τα περισσότερα από αυτά διαθέτουν έναν ενισχυτή χαμηλής έντασης. Σήμερα ενσωματώνονται στις περισσότερες οθόνες για υπολογιστή και βέβαια στους φορητούς υπολογιστές.
- Περιφερειακές συσκευές εισόδου και εξόδου δεδομένων: Σε αυτή την κατηγορία κατατάσσονται όλες εκείνες οι συσκευές που μπορούν να υλοποιήσουν με φυσικό ή τεχνητό τρόπο και τις δύο λειτουργίες, είσοδο και έξοδο δεδομένων. Τέτοιες συσκευές είναι:
 - *Η οθόνη αφής (touch screen)*: Συναντάται σε όλα σχεδόν τα σύγχρονα φορητά υπολογιστικά συστήματα (φορητοί υπολογιστές, pdas, smartphones κ.ά.).
 - *Τα πολυμηχανήματα*: Συνήθως συνδυάζουν σε μία συσκευή τις λειτουργίες εκτύπωσης και σάρωσης.

< Σύνοψη >

Σκοπός της συγκεκριμένης εκπαιδευτικής ενότητας είναι η εξοικείωση με την έννοια και τη σημασία οργάνωσης ενός γραφείου και η κατηγοριοποίηση του εξοπλισμού που χρειάζεται ένα γραφείο. Επιπλέον, γίνεται περιγραφή των βασικών μερών ενός υπολογιστή.

Ερωτήσεις αυτοαξιολόγησης εκπαιδευτικής ενότητας

1. «Γραφείο» είναι λειτουργία της επιχείρησης που εκτελεί κάθε είδους γραφικές εργασίες, σε οποιαδήποτε διεύθυνση ή τμήμα πραγματοποιούνται:
 Σωστό Λάθος
2. Η γραπτή επικοινωνία περιλαμβάνει προσωπική επικοινωνία (face to face) με πελάτες, προμηθευτές, συσκέψεις, επισκέψεις, συνεντεύξεις, τηλεφωνική επικοινωνία:
 Σωστό Λάθος
3. Ποιο είναι το πλεονέκτημα ενός κατάλληλου εξοπλισμού;
Α. Αυξάνεται η ταχύτητα διεξαγωγής της εργασίας.
Β. Εξοικονομείται χώρος και κόπος.
Γ. Παρουσιάζεται μεγάλη ακρίβεια.
Δ. Όλα τα παραπάνω.
4. Ποιες είναι οι βασικές κατηγορίες μηχανών γραφείου;
Α. Μηχανές δημιουργίας εγγράφων
Β. Φωτογραφικές μηχανές
Γ. Υπολογιστικές μηχανές
Δ. Μηχανές επικοινωνίας
Ε. Μηχανές οπτικών μέσων
5. Σε τι αποβλέπει ο σχεδιασμός των χώρων εργασίας;
Α. Στη δημιουργία ασφαλούς και υγιεινού περιβάλλοντος
Β. Στον υπολογισμό ελεύθερης επιφάνειας για να μην εμποδίζεται η κίνηση
Γ. Στην ύπαρξη συστημάτων ασφαλείας
Δ. Όλα τα παραπάνω
6. Ο Επεξεργαστής ή αλλιώς Κεντρική Μονάδα Επεξεργασίας είναι το βασικότερο τμήμα ενός υπολογιστή.
 Σωστό Λάθος
7. Η μνήμη cache memory είναι η ταχύτερη μνήμη προσωρινής αποθήκευσης δεδομένων στην οποία αποθηκεύονται πρόσφατα χρησιμοποιημένα δεδομένα ή δεδομένα που χρησιμοποιούνται συχνότερα από τον επεξεργαστή.
 Σωστό Λάθος
8. Η μνήμη RAM αποτελεί την κύρια μνήμη του υπολογιστή:
 Σωστό Λάθος
9. Ο σκληρός δίσκος είναι η κύρια μονάδα (συσκευή) περιφερειακής μνήμης.
 Σωστό Λάθος

Απαντήσεις ερωτήσεων αυτοαξιολόγησης εκπαιδευτικής ενότητας

1-Σ, 2-Λ, 3-Δ, 4-Α+Γ+Δ, 5-Δ, 6-Σ, 7-Σ, 8-Σ, 9-Σ

12. Διαχείριση προμηθειών και αναλωσίμων της Γραμματείας ή και τρίτων

◀ Σκοπός ▶

Σκοπός της συγκεκριμένης διδακτικής ενότητας είναι να μάθετε την έννοια της αρχειοθέτησης και πώς αυτή μπορεί να επιτευχθεί είτε ηλεκτρονικά είτε χειρόγραφα.

◀ Προσδοκώμενα αποτελέσματα ▶

Όταν ολοκληρώσετε τη μελέτη του κεφαλαίου θα είστε σε θέση να τηρείτε αρχείο έτσι ώστε να διαχειρίζεστε αποτελεσματικά την πληροφορία.

◀ Έννοιες-κλειδιά ▶

- Πληροφορία
- Αρχείο
- Αρχειοθέτηση
- Βάση δεδομένων
- Προσωπικά δεδομένα

12.1 Ο ρόλος των προμηθειών

Η ύπαρξη και τήρηση ενός οργανωμένου αρχείου, που περιέχει ισχύουσες και επίκαιρες πληροφορίες, θεωρείται δεδομένη εργασία σε ένα γραφείο.

Έννοια αρχείου

Με τον όρο αρχείο εννοούμε το χώρο στον οποίο τοποθετούνται και φυλάσσονται κάθε είδους γραπτά στοιχεία της επιχείρησης. Αποτελούν τις πηγές πληροφόρησης μιας επιχείρησης τόσο για τις ενέργειες που έχουν ολοκληρωθεί όσο και για εκείνες που βρίσκονται σε εξέλιξη.

Η λέξη «αρχείο» προέρχεται από το ρήμα «άρχω» που σημαίνει διευθύνω, κυβερνώ. Το αρχείο διευθύνει και κυβερνά την επιχείρηση και δεν πρέπει να θεωρείται ως ένα είδος αποθήκευσης των εγγράφων χωρίς να υπάρχουν υπεύθυνα πρόσωπα που το διαχειρίζονται και μπορούν να δίδουν κάθε πληροφορία ανά πάσα στιγμή. Στο αρχείο συλλέγονται προσεκτικά όλα τα έγγραφα που αποτελούν μια «χαρτική πυραμίδα», ταξινομούνται μεθοδικά, διατηρούνται και χρησιμοποιούνται κατάλληλα.

Έννοια αρχειοθέτησης

Είναι η διαδικασία τακτοποίησης εγγράφων/στοιχείων της επιχείρησης με ειδικό σύστημα και συγκεκριμένη μεθοδολογία, ώστε να διευκολύνεται η αποθήκευση και η ανάκτηση των πληροφοριών και, κατ' επέκταση, η ομαλή λειτουργία της επιχείρησης.

Καθώς θα εστιάζετε την προσοχή σας στην αρχειοθέτηση, την αποθήκευση και τη διαχείριση των αρχείων της εταιρείας, να θυμάστε ότι αυτά τα έγγραφα είναι ένα πολύτιμο «περιουσιακό κεφάλαιο» της εταιρείας.

Τα αρχεία αυτά μπορεί να χρειάζονται για φορολογικούς σκοπούς ή για την υπεράσπιση της εταιρείας ενώπιον του δικαστηρίου. Ίσως χρησιμοποιηθούν για να εξασφαλίσει η εταιρεία σας καινούρια συμβόλαια και για να προσφέρει απαραίτητες πληροφορίες στους μετόχους.

Δεδομένου του γεγονότος ότι όσοι εργάζονται σε έναν οργανισμό ασχολούνται κατά κανόνα με πολλά διαφορετικά καθήκοντα σε όλη τη διάρκεια του ωραρίου τους δεν συνειδητοποιούν ότι το σύστημα αρχειοθέτησης μπορεί να μην είναι αποτελεσματικό.

Για να αξιολογήσετε τη σημερινή κατάσταση των αρχείων και των μεθόδων αρχειοθέτησης του γραφείου σας μπορείτε να χρησιμοποιήσετε μια μικρή φόρμα αξιολόγησης, όπως αυτή που παρατίθεται παρακάτω:

Σε γενικές γραμμές, η απάντηση «ναι» υποδηλώνει ότι υπάρχει ένα πρόβλημα στη διαδικασία ή τη διαχείριση των ατόμων και ότι η μέθοδος αρχειοθέτησης της εταιρείας χρειάζεται βελτίωση. Το καλά σχεδιασμένο σύστημα αρχειοθέτησης πρέπει να ικανοποιεί τις ανάγκες της εταιρείας και τις ανάγκες του προσωπικού.

Οι απαντήσεις σε αυτή τη φόρμα θα υποδείξουν τους τομείς που χρειάζονται βελτίωση της αποτελεσματικότητας του αρχείου, αλλάζοντας είτε το βασικό σύστημα αρχειοθέτησης είτε τον

τρόπο με τον οποίο προετοιμάζετε τα διάφορα έγγραφα πριν τα αρχειοθετήσετε είτε τον τρόπο με τον οποίο συμβουλευέστε τα αρχειοθετημένα έγγραφα.

Αναλόγως με το αντικείμενο και τις ανάγκες κάθε επιχείρησης, πρέπει να σχεδιάσουμε και να εφαρμόσουμε ένα αποτελεσματικό σύστημα αρχειοθέτησης, που να μας εξασφαλίζει απλότητα, ακρίβεια, άνεση και χρηστικότητα.

Για να είναι το σύστημα αρχειοθέτησης αποτελεσματικό, θα πρέπει να:

- ▶ Περιορίζει στο ελάχιστο το χρόνο ανεύρεσης
- ▶ Προστατεύει τα στοιχεία από κίνδυνο
- ▶ Έχει εύλογο μέγεθος σε όγκο

Για να ορίσουμε το καλύτερο σύστημα αρχειοθέτησης, θα πρέπει ν' απαντήσουμε στα παρακάτω ερωτήματα:

- ΤΙ (στοιχεία, που θα αρχειοθετηθούν)
- ΠΩΣ (τρόπος, που θα αρχειοθετηθούν)
- ΠΟΥ (χώρος, μέσα, εξοπλισμός)

Συστήματα Αρχειοθέτησης

Συγκεντρωτικό σύστημα: Με αυτό τον τρόπο το σύνολο των εγγράφων και στοιχείων αρχειοθετείται σ' ένα κεντρικό αρχείο και όχι στις επιμέρους υπηρεσίες.

Αποκεντρωτικό σύστημα: Με αυτό τον τρόπο κάθε τμήμα διατηρεί «δικό» του αρχείο.

12.2 Ταξινότηση

Ταξινότηση είναι η τοποθέτηση των στοιχείων, που έχουν ήδη ταξινομηθεί, σε διάφορους χώρους.

Μέσα ταξινότησης

- Φάκελοι, Dossiers, Classeurs
- Ερμάρια, συρτάρια, φοριαμοί
- Έπιπλα για την τοποθέτηση μικρών καρτελών
- Έπιπλα με διαχωρισμένα εσωτερικά συρτάρια
- Ανοικτά ερμάρια
- Οδηγοί – διαχωριστήρες, καρτελοθήκες, δελτιοθήκες
- Δείκτες
- Folders

Κανόνες αρχειοθέτησης και ταξινότησης εγγράφων

- Καθημερινά να γίνεται τακτοποίηση των ημερήσιων θεμάτων.

- Η τακτοποίηση να γίνεται με μέθοδο, αφού πρώτα χωρίσουμε τα θέματα ανά αντικείμενο.
- Να τοποθετούνται τα στοιχεία της ίδιας κατηγορίας στο σχετικό φάκελο.
- Να αποφεύγεται η υπερφόρτωση των φακέλων.
- Να γίνεται έλεγχος καθημερινά.
- Τα στοιχεία που εξάγουμε να επανατοποθετούνται στη θέση τους και να ελέγχονται (ώσπου να επιστραφεί το έγγραφο είναι καλή πρακτική να τοποθετούμε στη θέση του μια λευκή κόλλα, όπου γράφουμε τα στοιχεία, τον λήπτη, την ημερομηνία εξόδου του εγγράφου κτλ.)
- Οι ενδείξεις στις θέσεις ταξινόμησης να είναι ευδιάκριτες και πάντα γραμμένες στον Η/Υ.
- Οι ενδείξεις στις θέσεις ταξινόμησης να έχουν ένα στοιχείο χαρακτηριστικό (π.χ. νούμερο, αντικείμενο, όνομα κτλ.).
- Η κατηγοριοποίηση των φακέλων να γίνεται με ομοιόμορφο τρόπο ώστε να υπάρχει ευκολία στη χρήση τους (π.χ. ίδια χρώματα).
- Να γίνεται ανανέωση φακέλων.
- Να γίνεται εκκαθάριση θεμάτων όταν δεν χρησιμοποιούνται.

Προτεινόμενα αρχεία επιχείρησης

- › Αρχείο διαφήμισης και ενεργειών προώθησης
- › Αρχείο φωτογραφικού υλικού
- › Αρχείο προμηθευτών
- › Αρχείο πελατών
- › Αρχείο πωλήσεων
- › Αρχείο στατιστικών κινήσεων
- › Αρχείο νομικών θεμάτων
- › Αρχείο εμπιστευτικών θεμάτων
- › Αρχείο εξερχόμενης αλληλογραφίας
- › Αρχείο εισερχόμενης αλληλογραφίας
- › Αρχείο δημοσιευμάτων – Δελτίων Τύπου
- › Αρχείο direct mails
- › Αρχείο ημερήσιας κίνησης τηλεφώνων και επισκεπτών
- › Αρχείο βιογραφικών σημειωμάτων
- › Αρχείο διαφόρων συμβολαίων και ιδιωτικών συμφωνητικών
- › Αρχείο εσωτερικών εντύπων

Επεξεργασία, παρακολούθηση και αποθήκευση των φακέλων

Τώρα που επιλέξατε ένα σύστημα αρχειοθέτησης το οποίο εξυπηρετεί με ικανοποιητικό τρόπο τις ανάγκες της εταιρείας σας, πρέπει να επινοήσετε ένα εξίσου αποτελεσματικό σύστημα για να επεξεργάζεστε τα έγγραφά σας ώστε κάθε σελίδα να είναι εύκολα διαθέσιμη όταν τη χρειάζεστε. Στη

συνέχεια, πρέπει να δημιουργήσετε ένα σύστημα προσπέλασης φακέλων ώστε οι συνάδελφοι να μπορούν να βρουν εύκολα τους φακέλους και να γνωρίζουν πού ακριβώς να τους επιστρέψουν όταν πλέον δεν τους χρειάζονται. Τέλος, πρέπει να φροντίσετε να αποθηκεύσετε προσεκτικά τους φακέλους της εταιρείας για να μην χαθούν ή καταστραφούν.

12.3 Μέθοδος επεξεργασίας των εγγράφων προς αρχειοθέτηση

Εφαρμόστε τη μέθοδο των τεσσάρων φάσεων που ακολουθεί για να διασφαλίσετε ότι τα έγγραφα θα τα χειρίζονται σωστά όλοι όσοι είναι υπεύθυνοι για την αρχειοθέτησή τους.

Χρησιμοποιήστε τις ενέργειες που αναφέρονται κάτω από κάθε φάση ως σχεδιάγραμμα ενεργειών για την αρχειοθέτηση.

Φάση 1^η: Έλεγχος του εγγράφου

- ▶ Ελέγξτε για να βεβαιωθείτε ότι υπάρχουν όλες οι σελίδες του εγγράφου και ότι βρίσκονται στη σωστή σειρά.
- ▶ Αναζητήστε την ένδειξη αποδέσμευσης που δείχνει ότι το έγγραφο είναι έτοιμο για αρχειοθέτηση. Η ένδειξη αποδέσμευσης μπορεί να είναι μια σφραγίδα «προς αρχειοθέτηση» ή απλώς μια μονογραφή σε κάποιο άκρο της πρώτης σελίδας. Αν δεν βρίσκετε την ένδειξη αποδέσμευσης, επιστρέψτε το έγγραφο στο άτομο που σας το παρέδωσε για να βεβαιωθείτε ότι το άτομο αυτό θέλει να το αρχειοθετήσετε. Το αρμόδιο άτομο ενδέχεται απλώς να ξέχασε να βάλει την ένδειξη αποδέσμευσης στο έγγραφο. Ωστόσο, ακολουθώντας αυτή τη διαδικασία βεβαιώνετε ότι το έγγραφο έχει αναγνωστεί και έχουν γίνει όλες οι απαραίτητες ενέργειες.
- ▶ Βγάλτε όλους τους συνδετήρες από τα έγγραφα και συρράψτε σωστά και προσεκτικά τις σελίδες που πρέπει να είναι μαζί.
- ▶ Προσαρμόστε τυχόν τμήματα σελίδας σε μια ολόκληρη, λευκή σελίδα πριν από την αρχειοθέτηση. Τα μικρού μεγέθους έγγραφα τσαλακώνονται και χάνονται πιο εύκολα.
- ▶ Διπλώστε τα έγγραφα που έχουν διαστάσεις μεγαλύτερες από τις κανονικές ώστε να χωρούν μέσα στο φάκελο.
- ▶ Χρησιμοποιήστε πλαστικές διαφάνειες για την καλύτερη προστασία των εγγράφων.

Φάση 2^η: Χαρακτηρισμός του εγγράφου

Όταν χαρακτηρίζετε ένα φάκελο, επιλέξτε το όνομα ή τον αριθμό που θα χρησιμοποιηθεί ως τίτλος του φακέλου ή του ντοσιέ αρχειοθέτησης. Αυτή είναι μια κρίσιμη φάση της διαδικασίας αρχειοθέτησης.

Παράδειγμα: Ανάλογα με το σύστημα αρχειοθέτησης που χρησιμοποιείτε, θα αναζητήσετε τις ακόλουθες πληροφορίες ώστε να τοποθετηθεί στον κατάλληλο φάκελο μία επιστολή που λάβατε από έναν πελάτη:

- ▶ Το όνομα της εταιρείας ή του ατόμου που αναγράφεται στην επικεφαλίδα του επιστολόχαρτου στην εισερχόμενη αλληλογραφία.

- ▶ Το όνομα στη θέση της υπογραφής στις εισερχόμενες ή εξερχόμενες επιστολές.
- ▶ Το όνομα της εταιρείας ή του ατόμου που εργάζεται στην εταιρεία και προς το οποίο αποστέλλονται οι εξερχόμενες επιστολές.
- ▶ Το θέμα που θίγεται.
- ▶ Τη γεωγραφική περιοχή που σχετίζεται με το περιεχόμενο των επιστολών.

Φάση 3^η: Κωδικοποίηση του εγγράφου

Στη φάση αυτή γράφετε τον τίτλο που επιλέξατε στη 2η φάση. Αυτό μπορεί να γίνει είτε βάζοντας μέσα σε κύκλο το όνομα που θα χρησιμοποιηθεί για την αρχειοθέτηση είτε υπογραμμίζοντας το όνομα ή το θέμα είτε αναγράφοντας τον τίτλο που θα χρησιμοποιηθεί στην πάνω δεξιά γωνία του εγγράφου που θέλετε να αρχειοθετήσετε. Αυτό σας δίνει τη δυνατότητα να αναθέσετε την αρχειοθέτηση σε κάποιο άλλο άτομο.

Ο κωδικός εξηγεί πού πρέπει να τοποθετηθεί το έγγραφο

Αν πιστεύετε ότι το έγγραφο πρέπει να αρχειοθετηθεί σε περισσότερες από μία θέσεις, πρέπει να δημιουργήσετε ένα φύλλο παραπομπών. Στο φύλλο αυτό θα αναγράφονται οι θέσεις του φακέλου στις οποίες μπορεί να εντοπιστεί το έγγραφο. Για τα έγγραφα που αφορούν κάποιο άτομο για το οποίο μπορεί να δημιουργηθεί σύγκυση σχετικά με το όνομα και το επώνυμό του, θα χρειαστεί να κάνετε εγγραφή στο φύλλο παραπομπών.

Το φύλλο παραπομπών θα φανεί χρήσιμο όταν κάποιος οργανισμός ή ένα σύνολο κανόνων είναι γνωστό από τα αρχικά του, όπως π.χ. συμβαίνει με τη συμφωνία GATT. Χρησιμοποιήστε ένα φύλλο παραπομπών όποτε νομίζετε ότι κάποιος μπορεί να κάνει λάθος όταν αναζητεί πληροφορίες. Δίνοντάς του μια λίστα με επιπλέον σημεία στα οποία μπορεί να αναζητήσει ένα συγκεκριμένο έγγραφο, διευκολύνετε την προσπάθειά του να το εντοπίσει.

Φάση 4^η: Ταξινόμηση των εγγράφων προς αρχειοθέτηση

Μερικές φορές θα αρχειοθετείτε τα έγγραφα μόλις είναι έτοιμα, αλλά συνήθως θα τα αφήνετε να συσσωρεύονται για να τα αρχειοθετήσετε όλα μαζί. Ορισμένες γραμματείες προτιμούν να ασχοληθούν με την αρχειοθέτηση μισή ώρα πριν τη λήξη του ωραρίου εργασίας τους, ενώ κάποιες άλλες ξεκινούν την ημέρα τους με αρχειοθέτηση των εγγράφων που έχουν προετοιμάσει από την προηγούμενη μέρα. Και οι δύο τρόποι είναι σωστοί, φτάνει να αντιμετωπίζετε την αρχειοθέτηση ως μια εργασία που πρέπει να γίνεται τακτικά.

Όταν έχετε να ταξινομήσετε πολλά έγγραφα, τοποθετήστε τα σε αλφαβητική σειρά κατά ομάδες, ώστε να επιταχύνετε τη διαδικασία ταξινόμησης, όπως:

1. Χωρίστε το αλφάβητο σε μικρές ομάδες, όπως π.χ. Α-Z, Η-Μ, κτλ.
2. Τοποθετήστε τα έγγραφά σας στις αντίστοιχες ομάδες.
3. Ταξινομήστε τα έγγραφα σε κάθε μία από αυτές τις ομάδες, κατά αλφαβητική σειρά.
4. Τέλος, διατάξτε κατά αλφαβητική σειρά τις ομάδες. Τώρα τα έγγραφά σας είναι έτοιμα προς αρχειοθέτηση με τον πιο αποτελεσματικό τρόπο.

Η διαδικασία αυτή εξοικονομεί σημαντικό χρόνο. Συγκρίνετέ την με την πιο αργή εναλλακτική διαδικασία, κατά την οποία αρχειοθετείτε το έγγραφο που βρίσκεται πρώτο στη στοίβα των προς αρχειοθέτηση εγγράφων.

Ένας άλλος γρήγορος τρόπος ταξινόμησης των εγγράφων είναι να τα ξεχωρίσετε ανά θεματική ενότητα (π.χ. θέματα προσωπικού, εταιρικές ανακοινώσεις κτλ.)

Πώς να διατηρείτε ακριβείς φακέλους και εύκολα προσπελάσιμους

Αν είστε σε θέση να βρείτε οποιοδήποτε έγγραφο από τους φακέλους σας μέσα σε ένα λεπτό, τότε συγχαρητήρια, έχετε φτιάξει ένα εξαιρετικό αρχείο.

Ο τρόπος με τον οποίο διασφαλίζεται η ακρίβεια και η ακεραιότητα του συστήματος αρχειοθέτησης που εφαρμόζεται είναι ο εξής:

- Φροντίστε να είναι απλοί οι τίτλοι των οδηγών. Όσο πιο λεπτομερείς και πολύπλοκοι οι τίτλοι, τόσο πιθανότερο είναι να γίνει λάθος στην αρχειοθέτηση ή την αναζήτηση.
- Οι ετικέτες να είναι δακτυλογραφημένες και με κεφαλαία γράμματα ώστε να διαβάζονται εύκολα. Οι δυσανάγνωστες ετικέτες πρέπει να αντικαθίστανται αμέσως.
- Χρησιμοποιήστε 5-15 οδηγούς σε κάθε συρτάρι της αρχειοθήκης σας. Οι πολύ λίγοι οδηγοί δεν παρέχουν την απαιτούμενη βοήθεια. Οι πάρα πολλοί οδηγοί «παραγεμίζουν» το συρτάρι της αρχειοθήκης σας.
- Ελέγξτε κάθε συρτάρι της αρχειοθήκης για να βεβαιωθείτε ότι υπάρχει ελεύθερος χώρος 8-10 εκατοστών, ώστε να είναι εύκολη η ανεύρεση και η απομάκρυνση των ντοσιέ αρχειοθέτησης.
- Φροντίστε ώστε κάθε ντοσιέ να μην περιέχει πάνω από 50 έγγραφα. Όταν σε κάποιο ντοσιέ υπάρχουν χαρτιά που όλα μαζί έχουν πάχος πάνω από 2.5 εκατοστά είναι καιρός να ταξινομήσετε το περιεχόμενό του και να αποφασίσετε αν χρειάζεται να δημιουργήσετε έναν νέο φάκελο ή αν πρέπει να πετάξετε κάποια έγγραφα. Διαφορετικά, τα χαρτιά θα αρχίσουν να βγαίνουν από τα ντοσιέ αρχειοθέτησης και να καλύπτουν τους οδηγούς.
- Χαρακτηρίστε προσεκτικά κάθε έγγραφο. Όταν αρχειοθετείτε ένα έγγραφο, ξανασκεφτείτε για λίγο την ευστοχία (λειτουργικότητα) του κωδικού, ιδίως αν στο έγγραφο αυτό έχουν πρόσβαση και άλλοι υπάλληλοι του γραφείου.
- Δημιουργήστε ένα φύλλο παραπομπών κάθε φορά που πιστεύετε ότι μπορεί κάποιος να αναζητήσει το έγγραφο με διαφορετικό τίτλο.
- Καθιερώστε ένα ενιαίο σύστημα απομάκρυνσης οποιουδήποτε εγγράφου ή ντοσιέ αρχειοθέτησης. Στο σχήμα που ακολουθεί παρουσιάζεται ένα έντυπο απομάκρυνσης εγγράφου το οποίο μπορείτε να τοποθετήσετε μέσα στο ντοσιέ αρχειοθέτησης για να δείξετε πού ακριβώς πρέπει να τοποθετηθεί το έγγραφο μόλις επιστραφεί στην αρχειοθήκη. Όταν απομακρύνετε ολόκληρο το ντοσιέ αρχειοθέτησης, συρράψτε το αντικείμενο απομάκρυνσης φακέλου (σχήμα) πάνω σε ένα κενό ντοσιέ αρχειοθέτησης και μετά τοποθετήστε το στη θέση που βρίσκεται κανονικά το ντοσιέ αρχειοθέτησης που απομακρύνθηκε.
- Αν στο διάστημα που λείπει το ντοσιέ αρχειοθέτησης από την αρχειοθήκη πρέπει να αρχειοθετηθούν κάποια επιπλέον έγγραφα, τοποθετήστε τα στο κενό ντοσιέ αρχειοθέτησης πάνω στο οποίο έχετε συρράψει το έντυπο απομάκρυνσης του ντοσιέ αρχειοθέτησης. Μόλις

επιστραφεί το αρχικό ντοσιέ αρχειοθέτησης, μπορείτε να αφαιρέσετε το κενό ντοσιέ αρχειοθέτησης και το έντυπο απομάκρυνσης. Με αυτή τη μέθοδο, αν κάποιος άλλο άτομο χρειαστεί το έγγραφο ή το φάκελο που έχει απομακρυνθεί από την αρχειοθήκη, θα ξέρετε πού μπορούν να βρεθούν οι πληροφορίες και θα σε είστε σε θέση να επικοινωνήσετε με αυτόν τον τρόπο.

Αναζήτηση ενός ντοσιέ αρχειοθέτησης που λείπει

- Ελέγχουμε τακτικά το γραφείο μας και το γραφείο του προϊσταμένου μας.
- Όταν λείπει κάποιο ντοσιέ αρχειοθέτησης, πρέπει πάντα να ελέγχετε αμέσως τα ντοσιέ αρχειοθέτησης, μπροστά και πίσω από τη θέση όπου θα έπρεπε να βρίσκεται. Μια περίπτωση λανθασμένης αρχειοθέτησης είναι η λανθασμένη αλφαβητική τοποθέτηση του φακέλου.
- Ελέγξτε τα ντοσιέ αρχειοθέτησης που έχουν παρόμοια γραφή, όπως Μιχαλάκης και Μιχελάκης ή ένα παρόμοιο συνδυασμό αριθμών σε περίπτωση που χρησιμοποιείτε αριθμητικό σύστημα.
- Ελέγξτε μήπως έχει γίνει αντιμετάθεση ονομάτων. Μπορεί να έχετε αρχειοθετήσει μια επιστολή που αφορά τον πελάτη Κώστα Μιχαήλ στο φάκελο «Κ» ενώ θα έπρεπε να έχει μπει στο φάκελο «Μ».
- Βεβαιωθείτε ότι έχει συμπληρωθεί και αρχειοθετηθεί σωστά το φύλλο παραπομπών ή το έντυπο απομάκρυνσης φακέλου ή εγγράφου.

Διαδικασίες παρακολούθησης της πορείας ενός εγγράφου

Ένα από τα σημαντικότερα προβλήματα που έχουν σχέση με τους φακέλους και τα έγγραφα είναι η προσπάθεια εντοπισμού τους. Πιθανόν να σας έτυχε να πάτε στην αρχειοθήκη για να βρείτε ένα φάκελο ή ένα έγγραφο και, ενώ ψάχνετε για να δείτε μήπως έχει αρχειοθετηθεί λανθασμένα, ανακαλύπτετε ότι λείπει και κανείς δεν ξέρει ποιος τον έχει.

Ο καλύτερος τρόπος για να λυθεί αυτό το πρόβλημα είναι να καθιερώσετε ένα σύστημα που να προβλέπει τη χρήση:

1. Εντύπου παραλαβής
2. Πρωτοκόλλου και διαδικασιών παρακολούθησης της πορείας ενός εγγράφου
3. Ενός συστήματος έγκαιρης παρακολούθησης

Το σύστημα μπορεί να είναι λιγότερο ή περισσότερο επίσημο ή αυστηρό. Για παράδειγμα, αντί για έντυπο παραλαβής μπορεί να υπάρχουν απλώς ένα μπλοκ και ένα μολύβι πάνω στην αρχειοθήκη. Μπορείτε επίσης να χρησιμοποιήσετε μια καρτέλα παραλαβής φακέλου (σχήμα) στο μέγεθος του ντοσιέ αρχειοθέτησης, η οποία τοποθετείται στη θέση από την οποία αφαιρέθηκε ο φάκελος. Η μέθοδος αυτή παρουσιάζει το πρόσθετο πλεονέκτημα ότι σας δίνει τη δυνατότητα να δείτε πόσα ντοσιέ αρχειοθέτησης λείπουν, απλώς ανοίγοντας το συρτάρι της αρχειοθήκης. Επίσης, σας δίνει τη δυνατότητα να γνωρίζετε ποιος φάκελος λείπει χωρίς να χρειάζεται να ελέγξετε τους τίτλους που έχουν σημειωθεί στο μπλοκ.

Όποια μέθοδο και αν χρησιμοποιήσετε, θα διαπιστώσετε ότι το μεγαλύτερο πρόβλημα είναι να πείσετε αυτόν που δανείζεται το φάκελο να ακολουθήσει τη διαδικασία και να υπογράψει ότι τον παρέλαβε. Στις πιο μεγάλες εταιρείες μπορεί να υπάρχει μια ειδική ομάδα αρχειοθέτησης, η οποία

ελέγχει ποιος παίρνει ένα φάκελο και φροντίζει έτσι ώστε ο δανειζόμενος να υπογράψει το έντυπο παραλαβής και, όταν τελειώσει τη δουλειά του, να επιστρέψει το έγγραφο. Αν η εταιρεία σας είναι μικρή, υπεύθυνη για το πού βρίσκονται οι φάκελοι του τμήματός σας μπορεί να είστε εσείς.

Αν εργάζεστε σε ένα περιβάλλον το οποίο δίνει τη δυνατότητα στον κάθε υπάλληλο να παίρνει κάποιο φάκελο, είναι πολύ σημαντικό να καταλάβουν όλοι ότι πρέπει να υπογράφουν το έντυπο παραλαβής όταν παραλαμβάνουν κάποιο φάκελο αλλά και να τον επιστρέφουν.

12.4 Ηλεκτρονική αρχειοθέτηση

Στα ηλεκτρονικά αρχεία, τα αρχειοθετούμενα στοιχεία αποτελούνται από «ηλεκτρονικές σελίδες», «ηλεκτρονικά έγγραφα», «ηλεκτρονικούς φακέλους», η καταχώρηση των οποίων μπορεί να γίνεται κατά οποιαδήποτε τυχαία σειρά και η αναζήτηση και ανεύρεσή τους πάντα θα είναι εύκολη και γρήγορη, γιατί οι δυνατότητες αναζήτησης και ανεύρεσης ενός αρχείου σ' έναν ηλεκτρονικό υπολογιστή είναι τεράστιες και πάρα πολύ γρήγορες, με αποτέλεσμα σ' ελάχιστο χρονικό διάστημα να βρεθεί το ζητούμενο στοιχείο, σε οποιαδήποτε σειρά κι αν έχει καταχωριστεί.

Πολλές από τις ίδιες αρχές αρχειοθέτησης ισχύουν ανεξάρτητα από το αν χρησιμοποιείτε χειρόγραφο ή ηλεκτρονικό σύστημα αρχειοθέτησης. Σε κάθε έγγραφο πρέπει να δίνετε προσεκτικά το όνομα για να ξέρετε πού και πώς το έχετε καταχωρήσει.

Σε τακτά χρονικά διαστήματα (π.χ. κάθε εβδομάδα) πρέπει να δημιουργείτε αντίγραφα ασφαλείας (backup) των αρχείων του σκληρού δίσκου.

Ηλεκτρονική διαχείριση εγγράφων (Document Management System)

Μια πρόσφατη έρευνα ανάμεσα σε επιχειρηματίες και υψηλόβαθμα στελέχη έδειξε πως το 82% όσων απάντησαν θεωρεί τα έγγραφα κρίσιμα για την επιτυχία της επιχείρησής τους ενώ ένα 70% ισχυρίστηκε ότι η καθυστέρηση στην ενημέρωση των εγγράφων αφαιρεί ευελιξία από την επιχείρησή τους.

Ο στόχος της ηλεκτρονικής διαχείρισης των εγγράφων είναι η λειτουργία ενός γραφείου χωρίς χαρτιά (paperless office).

Είναι μια ολοκληρωμένη λύση διαχείρισης – αρχειοθέτησης και διακίνησης της κάθε είδους πληροφορίας μέσα σε μια επιχείρηση ή έναν οργανισμό.

Αυτός ο τρόπος διαχείρισης περιλαμβάνει αρχικά τη διαδικασία ψηφιοποίησης των όποιων μορφής εγγράφων σε ψηφιακή μορφή και στη συνέχεια την αποθήκευσή τους σε κάποιον server ο οποίος φιλοξενεί και τη βάση δεδομένων μέσω της οποίας κατηγοριοποιούνται, επεξεργάζονται αλλά και γίνεται ανάκτηση της πληροφορίας σε μελλοντικό χρόνο.

Τα κριτήρια διαχείρισης – αρχειοθέτησης είναι το είδος (εισερχόμενο, εξερχόμενο ή εσωτερικό έγγραφο), ο αποστολέας ή ο παραλήπτης, ο αριθμός πρωτοκόλλου, το θέμα. Σε κάποια συστήματα έχουμε και τη δυνατότητα συνδυασμού συγκεκριμένων κριτηρίων με λέξεις κλειδιά μέσα στο κείμενο του εγγράφου. Η τελευταία δυνατότητα ονομάζεται Full Text Retrieval.

Μία ακόμη σημαντική λειτουργία αυτού του συστήματος είναι ο έλεγχος στη ροή των εγγράφων αυτού που αποκαλείται Workflow Manager.

Παράδειγμα: Ο υπάλληλος ενός νομικού γραφείου ηλεκτρολογεί ένα σχέδιο σύμβασης στον υπολογιστή του. Η ασκούμενη δικηγόρος του γραφείου προχωρεί σε αλλαγές στο συγκεκριμένο έγγραφο. Ο προϊστάμενος εγκρίνει τις αλλαγές, απαντά σε ερωτήματα και επιστρέφει το έγγραφο για αριθμό πρωτοκόλλου. Όλη αυτή η πολύπλοκη αλλά πολύ συνηθισμένη διαδικασία μπορεί να γίνει μέσα από ένα Document Management System.

Πρέπει να σημειωθεί πως ένα Document Management system μπορεί να συνδυαστεί αποτελεσματικά με άλλα πληροφοριακά συστήματα της επιχείρησης (ERP, CRM) ολοκληρώνοντας αυτό που αποτελεί όνειρο για κάθε επιχειρηματία και στέλεχος: το Enterprise portal.

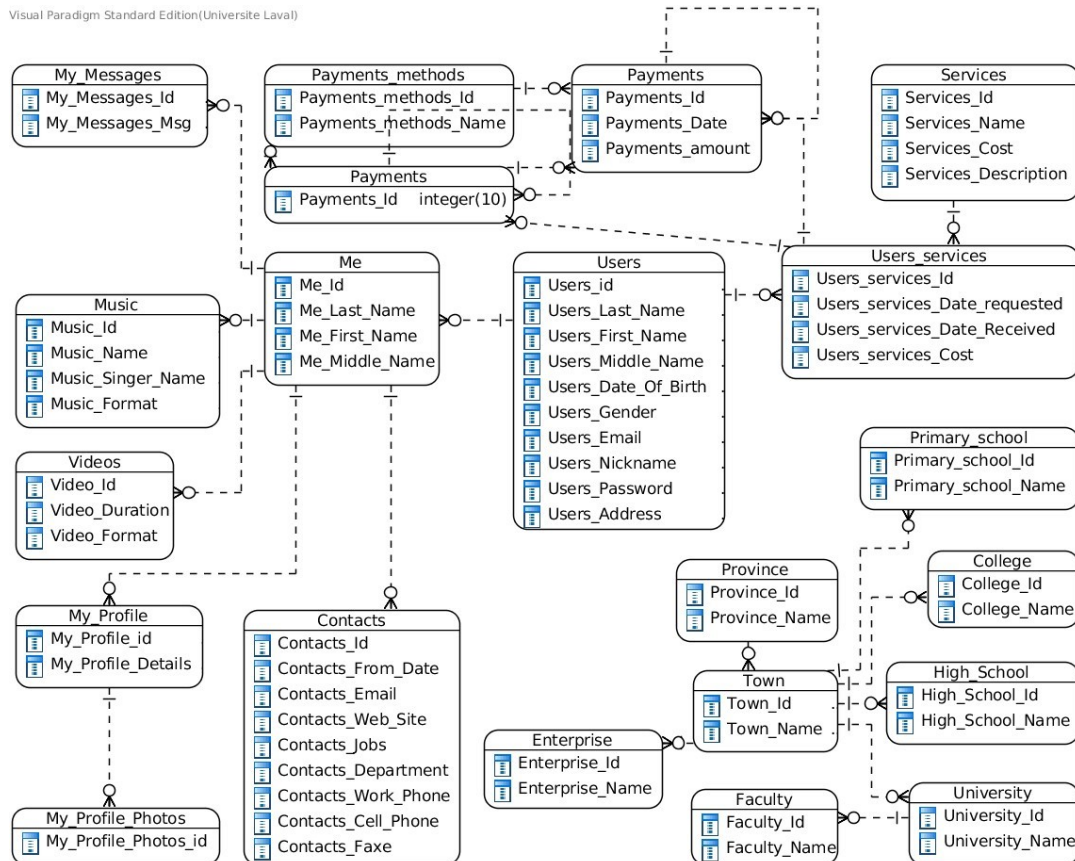
Υπάρχουν και δωρεάν αντίστοιχα συστήματα όπως:

- www.bitrix24.com
- www.logicaldoc.com

Database (Βάση δεδομένων)

Το μέσο συλλογής, καταχώρισης και συσχετισμού δεδομένων το οποίο λειτουργεί ως σημείο αναφοράς για την οργάνωση πολλών και διαφορετικών αρχείων.

- › Η προσβασιμότητά του ελέγχεται, επομένως είναι ασφαλές.
- › Χρησιμοποιείται συχνά μέσα στην ημέρα για άντληση στοιχείων και ανάλυση αρχείων.



Λέξεις-κλειδιά

Entities (οντότητες) / stakeholders

Ο όρος χρησιμοποιείται για λόγους ευκολίας στις βάσεις δεδομένων και εξυπηρετεί τη μονολεκτική ονομασία των πελατών, των προμηθευτών και των λοιπών συνεργατών.

Κάθε οντότητα ακολουθείται στη βάση δεδομένων από τα χαρακτηριστικά της (ονοματεπώνυμο, ημερομηνία, παρατηρήσεις, ατομικός κωδικός).

Primary key (Πρωτεύον κλειδί)

Κάθε οντότητα έχει ένα πρωτεύον κλειδί που δεν είναι τίποτε άλλο από την «κωδική ονομασία» με την οποία την καταχωρίζουμε, αναζητούμε, αναγνωρίζουμε.

Παραδείγματα:

- › Ο πελάτης έχει συνήθως κωδικό πελάτη
- › Ο προμηθευτής συνήθως το ΑΦΜ του

Γιατί χρειαζόμαστε βάση δεδομένων;

- › Ασφάλεια
- › Ταχύτητα
- › Οικονομία χώρου και πόρων

< Σύνοψη >

Στη συγκεκριμένη διδακτική ενότητα μάθατε:

- Συμβουλές για τη σωστή τήρηση αρχείου, έτσι ώστε να διαχειρίζεστε αποτελεσματικά την πληροφορία.
- Διαδικασίες παρακολούθησης εντοπισμού ενός εγγράφου.

Ερωτήσεις αυτοαξιολόγησης εκπαιδευτικής ενότητας

1. Βάσει του συγκεντρωτικού συστήματος το σύνολο των εγγράφων και των στοιχείων αρχειοθετείται σ' ένα κεντρικό αρχείο και όχι σε επιμέρους υπηρεσίες.
 Σωστό Λάθος
2. Με τη Γεωγραφική ταξινόμηση έχουμε τη δυνατότητα να δούμε πόσος όγκος εργασίας προέρχεται από παραπάνω από μία περιοχές.
 Σωστό Λάθος
3. Τα είδη του αρχείου είναι
Α. Ενεργό Β. Επίσημο Γ. Αδρανές
4. Οι πληροφορίες που καταλαμβάνονται από την υποχρέωση εμπιστευτικότητας μπορεί να αφορούν διαδικασίες, πολιτικές, έγγραφα εποπτικών αρχών που συνδέονται με την επιχείρηση.
 Σωστό Λάθος
5. Το Document Management System είναι μια ολοκληρωμένη λύση διαχείρισης – αρχειοθέτησης και διακίνησης κάθε είδους πληροφορίας μέσα σε μια επιχείρηση ή έναν οργανισμό.
 Σωστό Λάθος
6. Δεν είναι αναγκαίο σε τακτά χρονικά διαστήματα να δημιουργείτε αντίγραφα ασφαλείας (backup) των αρχείων του σκληρού δίσκου.
 Σωστό Λάθος
7. Ο στόχος της ηλεκτρονικής διαχείρισης των εγγράφων είναι η λειτουργία ενός γραφείου χωρίς χαρτιά.
 Σωστό Λάθος
8. Ένα Document Management system μπορεί να συνδυαστεί αποτελεσματικά με άλλα πληροφοριακά συστήματα της επιχείρησης, όπως ERP, CRM.
 Σωστό Λάθος
9. Το μέσο συλλογής, καταχώρισης και συσχετισμού δεδομένων το οποίο λειτουργεί ως σημείο αναφοράς για την οργάνωση πολλών και διαφορετικών αρχείων είναι το Primary key.
 Σωστό Λάθος
10. Ένα Document Management System αποτελεί τη βάση δεδομένων για ασφάλεια, ταχύτητα, οικονομία χώρου και πόρων.
 Σωστό Λάθος

Απαντήσεις ερωτήσεων αυτοαξιολόγησης εκπαιδευτικής ενότητας

1-Σ, 2-Λ, 3-α,γ, 4-Σ, 5-Σ, 6-Λ, 7-Σ, 8-Σ, 9-Λ, 10-Σ

13. Χρήση εφαρμογών Η/Υ

◀ Σκοπός ▶

Σκοπός της ενότητας είναι η εξοικείωση με τις βασικές λειτουργίες του Microsoft Word 2016, η παρουσίαση του εργαλείου Υπολογιστικών Φύλλων του Office, το Microsoft Excel 2016, και η εξοικείωση με τις βασικές λειτουργίες του Microsoft PowerPoint 2016.

◀ Προσδοκώμενα αποτελέσματα ▶

Όταν ολοκληρώσετε τη μελέτη του κεφαλαίου θα είστε σε θέση να γνωρίσετε:

- τι είναι και πού χρησιμοποιείται το Microsoft Word,
- τις νέες δυνατότητες που προσφέρει το Microsoft Word,
- τι είναι τα Υπολογιστικά Φύλλα,
- τι περιλαμβάνει η εφαρμογή του Microsoft Excel 2016,
- τι είναι οι Παρουσιάσεις,
- τι περιλαμβάνει η εφαρμογή του Microsoft PowerPoint 2016.

◀ Έννοιες-κλειδιά ▶

- Microsoft Word 2016
- Δημιουργία Εγγράφων
- Microsoft PowerPoint 2016
- Παρουσιάσεις
- Microsoft Excel 2016
- Υπολογιστικά φύλλα

13.1 Επεξεργασία κειμένου

13.1.1 Η Καρτέλα Αρχείο

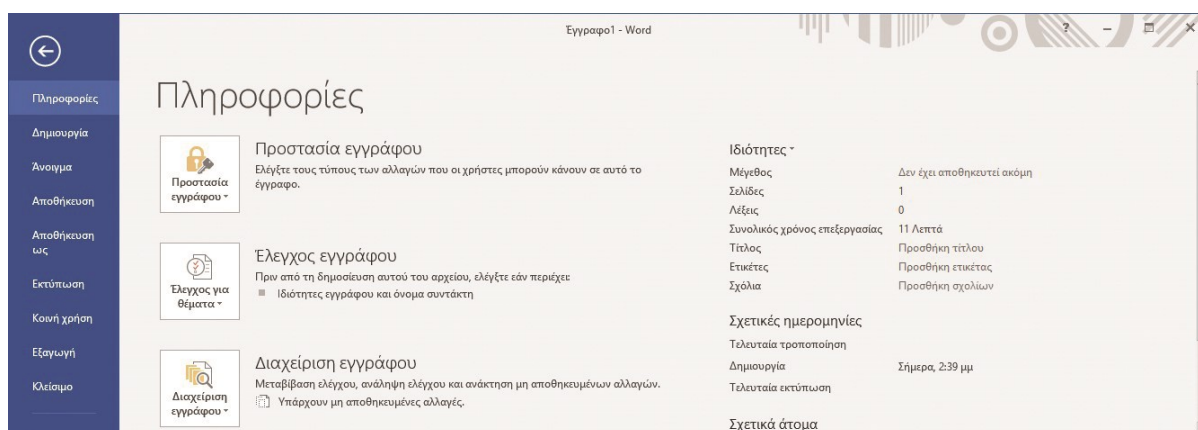
Εισαγωγή

Η Καρτέλα Αρχείο περιλαμβάνει τις απαραίτητες λειτουργίες που αφορούν τη Δημιουργία, Αποθήκευση και Εκτύπωση του εγγράφου σας αλλά και πιο σύνθετες εργασίες όπως Δικαιώματα, Εκδόσεις, Κοινή χρήση –με άλλους χρήστες– και Πληροφορίες. Στην ίδια Καρτέλα μπορείτε να βρείτε και τις Επιλογές του Word που αφορούν την παραμετροποίηση του προγράμματος όσον αφορά την Εμφάνιση, τα Εργαλεία Ελέγχου, τη Γλώσσα, τα Πρόσθετα, κτλ. Τέλος, στην ίδια καρτέλα εμφανίζεται και η Έξοδος από το πρόγραμμα.

Εργασία με την Καρτέλα Αρχείο

Εάν κάνετε κλικ στην Καρτέλα Αρχείο, εμφανίζεται η Προβολή Microsoft Office Backstage, που αποτελεί νεωτερισμό για το Word.

Η Προβολή Backstage είναι το σημείο στο οποίο γίνεται η διαχείριση των αρχείων και των δεδομένων τους, η δημιουργία και αποθήκευση αρχείων, ο έλεγχος για κρυφά μεταδεδομένα ή προσωπικές πληροφορίες, και η ρύθμιση επιλογών της εφαρμογής.



Προβολή Backstage

Πληροφορίες Εγγράφου

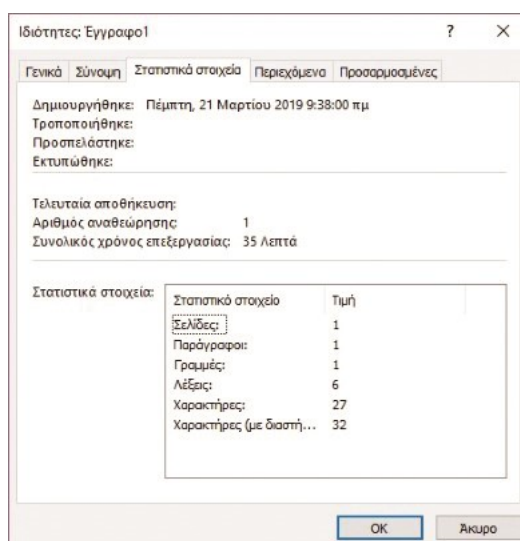
Η εντολή **Πληροφορίες** (Καρτέλα Αρχείο → Πληροφορίες) παρέχει επιπρόσθετες πληροφορίες που αφορούν το έγγραφό σας.



Πληροφορίες Εγγράφου

Έχετε δύο τρόπους για να επεξεργαστείτε τις **Ιδιότητες** του εγγράφου:

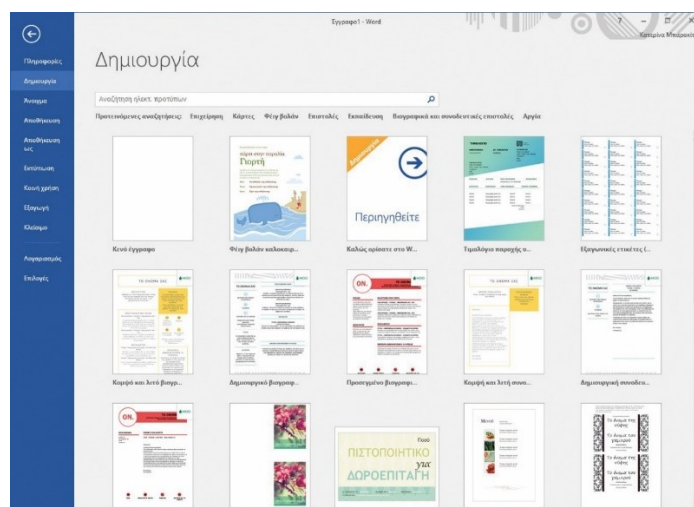
1. να εμφανίσετε τις **Ιδιότητες** στο Παράθυρο του εγγράφου πάνω από το έγγραφο, ή
2. να εμφανίσετε το παράθυρο διαλόγου **Ιδιότητες**.



Παράθυρο διαλόγου Ιδιότητες

Δημιουργία Νέου Εγγράφου

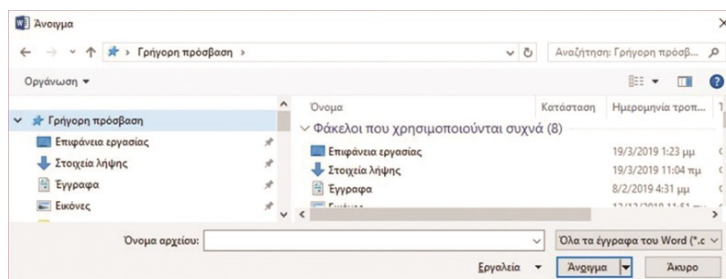
Για να δημιουργήσετε ένα νέο έγγραφο, κάνετε κλικ στην **Καρτέλα Αρχείο** και κατόπιν στην εντολή **Δημιουργία**, όπου και θα εμφανιστεί η παρακάτω οθόνη με τα διαθέσιμα **Πρότυπα Εγγράφων**. Μπορείτε να επιλέξετε από κάποιο υφιστάμενο πρότυπο ή να δημιουργήσετε ένα **Κενό Έγγραφο** (κενή σελίδα) από την αρχή.



Πρότυπα Εγγράφων

Άνοιγμα Εγγράφου

Για να ανοίξετε ένα έγγραφο, κάνετε κλικ στην **Καρτέλα Αρχείο**, και κατόπιν στην εντολή **Άνοιγμα**, οπότε και θα εμφανιστεί το παρακάτω παράθυρο διαλόγου.



Παράθυρο διαλόγου Άνοιγμα Εγγράφου

Πρόσφατα Έγγραφα

Το Microsoft Word θυμάται τα πρόσφατα έγγραφα με τα οποία είχατε εργαστεί και σας προσφέρει έναν εναλλακτικό και γρήγορο τρόπο να τα ανοίξετε: κάνετε κλικ στην **Καρτέλα Αρχείο** και κατόπιν στην εντολή **Άνοιγμα**. Στη συνοδευτική οθόνη βλέπετε τα πρόσφατα έγγραφα (αρχεία) και τις θέσεις που βρίσκονται. Εσείς απλώς επιλέγετε το έγγραφο που θέλετε να ανοίξετε κάνοντας **κλικ** επάνω του.

Αποθήκευση Εγγράφου

Όταν ολοκληρώσετε το Έγγραφό σας και θέλετε να το αποθηκεύσετε, κάνετε κλικ στην **Καρτέλα Αρχείο**, και κατόπιν στην εντολή **Αποθήκευση** ή **Αποθήκευση ως**.

Την πρώτη φορά που θα αποθηκεύσετε το Έγγραφό σας (ανεξαρτήτως τι από τα παραπάνω θα επιλέξετε), το Word θα σας οδηγήσει στην επιλογή **Αποθήκευση ως** λόγω του ότι δεν το έχετε αποθηκεύσει στο παρελθόν και κατά συνέπεια δεν γνωρίζει το όνομά του. Τις επόμενες φορές που

θα το τροποποιήσετε, αρκεί ένα κλικ στην επιλογή Αποθήκευση, εκτός αν θέλετε να αλλάξετε το όνομα στο αρχείο του Εγγράφου σας.

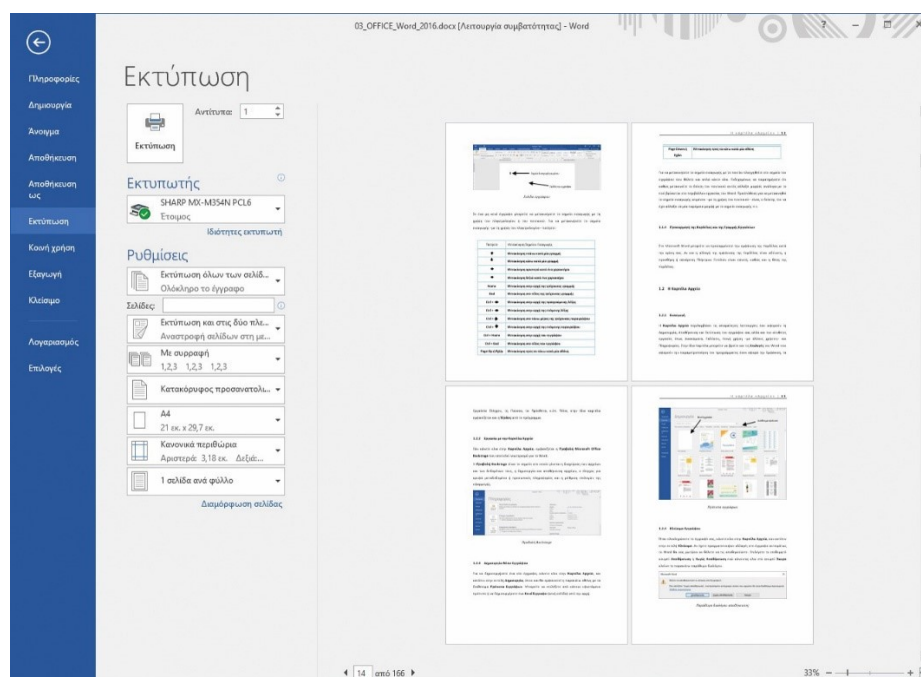
Όταν κάνετε κλικ στην επιλογή Αποθήκευση ως θα εμφανιστεί το παρακάτω παράθυρο διαλόγου Αποθήκευση ως.

Επιλέξτε το Όνομα του αρχείου του Εγγράφου σας, τη Θέση (εναλλακτικά αναφέρεται και ως Τοποθεσία ή Διαδρομή), και τον Τύπο (διαφορετικές μορφές αρχείων) του και κατόπιν κάντε κλικ στο κουμπί Αποθήκευση. Το Word υποστηρίζει αρκετούς τύπους αρχείων μεταξύ των οποίων pdf, xps, html, xml, txt, rtf, κ.ά., ώστε τα Έγγραφά σας να μπορούν να είναι διαθέσιμα παντού και από διαφορετικές εφαρμογές και Η/Υ. Για παράδειγμα, αν θέλετε το Έγγραφό σας να το διαθέσετε στο Διαδίκτυο θα πρέπει να το αποθηκεύσετε ως **Ιστοσελίδα**, ενώ αν θέλετε να είναι διαθέσιμο σε προηγούμενες εκδόσεις του Word θα πρέπει να το αποθηκεύσετε ως Έγγραφο Word 97-2003 (*.doc).

Εκτύπωση Εγγράφου

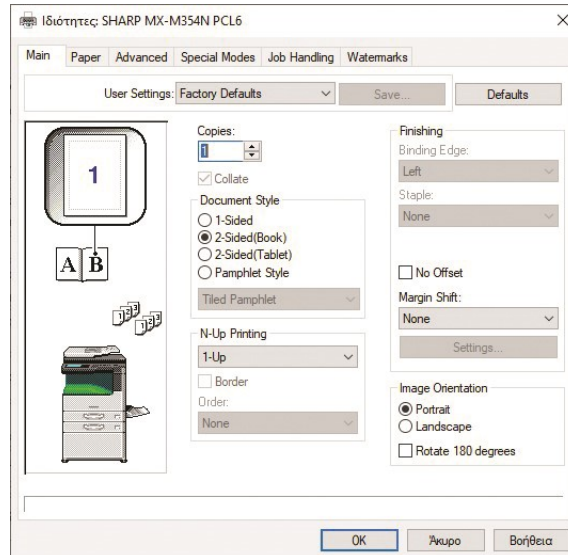
Όταν ολοκληρώσετε το Έγγραφό σας ενδεχομένως να θελήσετε να το εκτυπώσετε σε χαρτί. Κάντε κλικ στην Καρτέλα Αρχείο και κατόπιν στην εντολή Εκτύπωση. Από τη συνοδευτική οθόνη θα μπορείτε να επιλέξετε:

- σε ποιο εκτυπωτή θα γίνει η εκτύπωση,
- αν θέλετε να εκτυπώσετε όλες τις σελίδες του Εγγράφου ή μεμονωμένες,
- τον αριθμό των αντιτύπων,
- επιπλέον ιδιότητες, όπως τον τύπο της συρραφής, τον προσανατολισμό του κειμένου, τα περιθώρια, τις σελίδες ανά φύλλο, κτλ.



Οθόνη εκτύπωσης

Αν κάνετε κλικ στις Ιδιότητες Εκτυπωτή θα ανοίξει το παράθυρο διαλόγου με τις ιδιότητες του εκτυπωτή σας. Σε αυτό μπορείτε να επιλέξετε περισσότερες επιλογές, όπως ποιότητα εκτύπωσης, χρώμα εκτύπωσης (έγχρωμο, σε αποχρώσεις γκρι κτλ.), ζουμ εκτύπωσης, κ.ά.

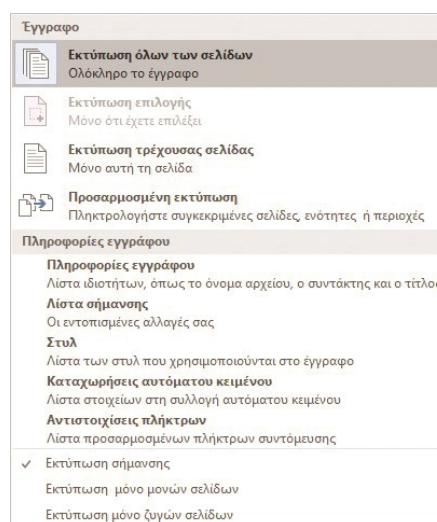


Ιδιότητες Εκτυπωτή

Οι προσφερόμενες επιλογές του παραθύρου διαλόγου του εκτυπωτή σας εξαρτώνται αποκλειστικά από τη μάρκα και το μοντέλο του εκτυπωτή σας και του συνοδευτικού λογισμικού του. Επομένως, σε κάθε περίπτωση θα βλέπετε διαφορετικό παράθυρο διαλόγου.

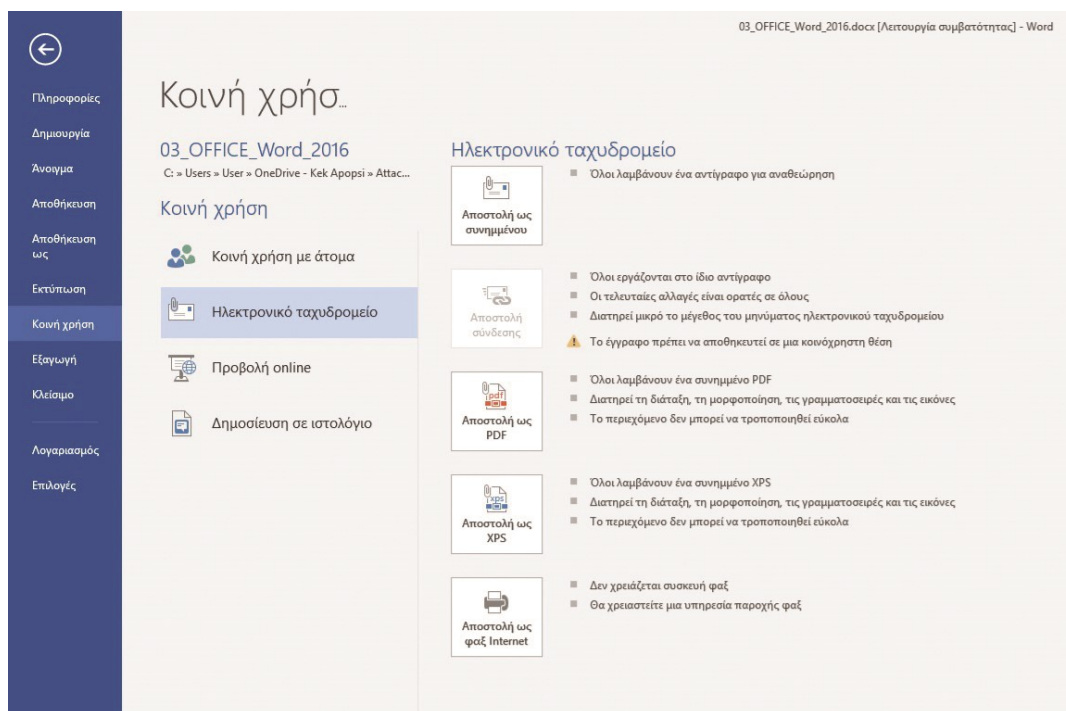
Περιοχή Ρυθμίσεις

Από την αναδυόμενη λίστα Εκτύπωση όλων των σελίδων επιλέγετε αν θα εκτυπώσετε όλες τις σελίδες του εγγράφου σας ή όχι. Εναλλακτικά μπορείτε να επιλέξετε Εκτύπωση της τρέχουσας σελίδας ή Προσαρμοσμένη εκτύπωση και να ορίσετε στο πλαίσιο Σελίδες τον αριθμό των σελίδων που θέλετε να εκτυπώσετε.



Κοινή Χρήση

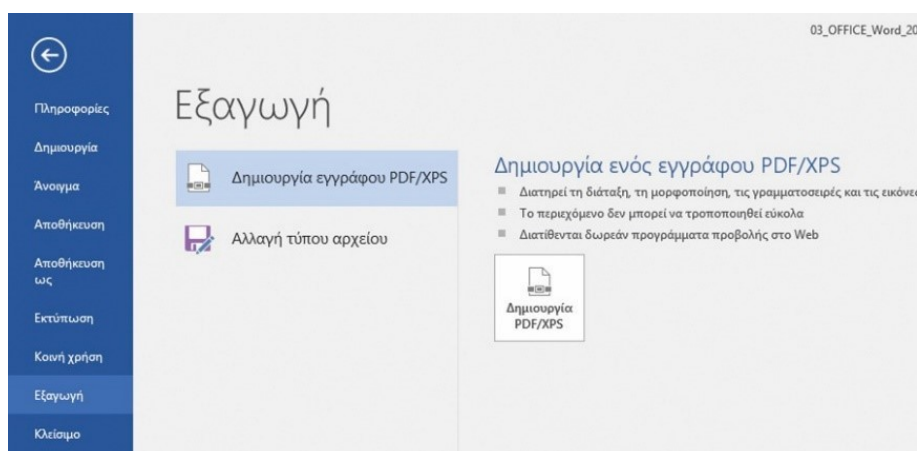
Μέσα από τη συνοδευτική οθόνη της εντολής **Κοινή χρήση** (Καρτέλα Αρχείο → Κοινή χρήση) μπορείτε να αποστείλετε το έγγραφό σας με ηλεκτρονικό ταχυδρομείο (email), να το αποθηκεύσετε στο Web, να το αποθηκεύσετε σε SharePoint ή να το δημοσιεύσετε ως καταχώρηση ιστολογίου (blog).



Κοινή χρήση αρχείου

Εξαγωγή

Μέσα από τη συνοδευτική οθόνη της εντολής Εξαγωγή (Καρτέλα Αρχείο ☒ Εξαγωγή) μπορείτε να αλλάξετε τον τύπο του αρχείου του Εγγράφου σας ή να δημιουργήσετε ένα αρχείο PDF/XPS.



Εξαγωγή αρχείου

13.2 Υπολογιστικά Φύλλα

13.2.1 Εισαγωγή στο Excel 2016

Υπολογιστικά Φύλλα

Ο όρος Υπολογιστικά ή Λογιστικά Φύλλα έχει συνδεθεί με εφαρμογές που οργανώνουν και παρουσιάζουν στοιχεία σε γραμμές και στήλες, πραγματοποιώντας μια σειρά απλών έως πολύ πολύπλοκων υπολογισμών.

Με το πέρασμα των ετών η χρήση των εφαρμογών αυτών επεκτάθηκε πέρα από τις κλασικές λογιστικές εφαρμογές και ο όρος Λογιστικά Φύλλα έδωσε τη θέση του στον όρο Υπολογιστικά Φύλλα.

Η Microsoft, μέσω του Excel που περιέχεται στη σουίτα εφαρμογών γραφείου Microsoft Office, καθιερώθηκε ως η πρότυπη εφαρμογή υπολογιστικών φύλλων, με το Excel 2016 να είναι η πιο πρόσφατη έκδοση της δημοφιλούς εφαρμογής.

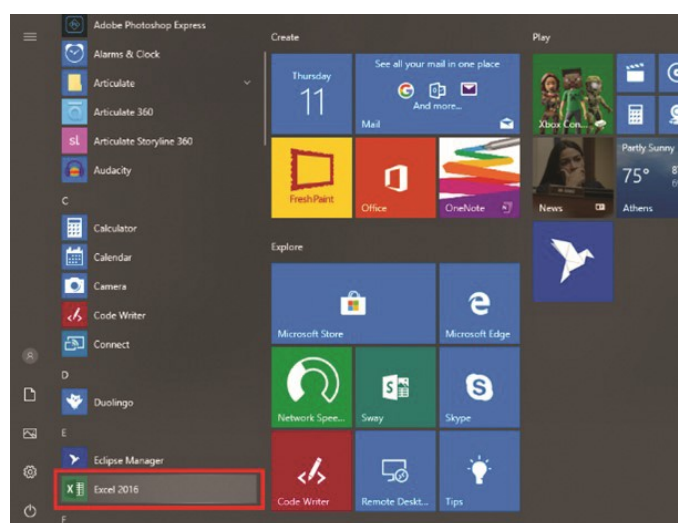
Στην τελευταία έκδοση σας δίνεται η δυνατότητα να παραστήσετε οποιαδήποτε αριθμητική ή άλλου τύπου πληροφορία, αλλά και να εκτελέσετε εργασίες που βρίσκετε διαθέσιμες σε εφαρμογές διαχείρισης βάσης δεδομένων.

Το πιο δυνατό σημείο του Excel παραμένει η χρήση των πολλών έτοιμων συναρτήσεων που περιέχει, ενώ σε συνδυασμό με τη χρήση της γλώσσας προγραμματισμού Visual Basic, σας δίνει τη δυνατότητα να δημιουργήσετε εφαρμογές σχεδόν για οποιοδήποτε αντικείμενο επιλέξετε.

Εκκίνηση του Microsoft Excel 2016

Μπορείτε να εκκινήσετε το Microsoft Excel 2016 με τους παρακάτω τρόπους:

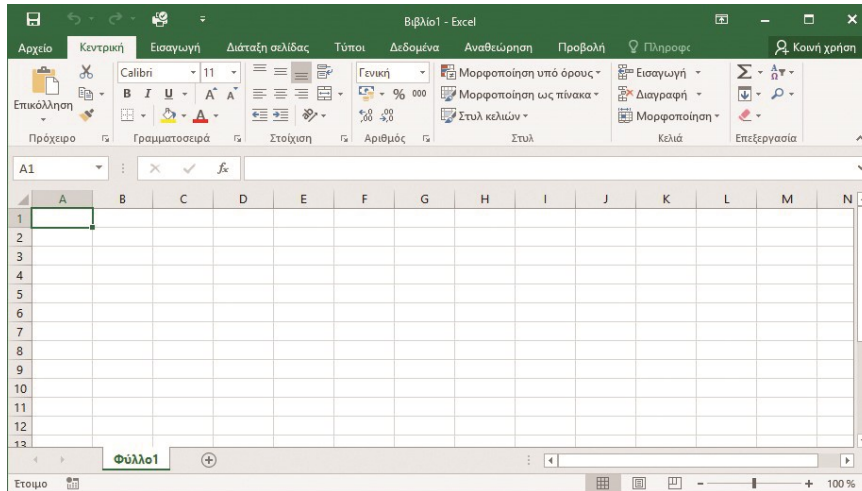
- Κάντε κλικ στο κουμπί Έναρξη. Στο μενού που θα εμφανιστεί, κάντε κλικ Microsoft Excel 2016.



- Αν υπάρχει εικονίδιο αρχείου που έχει δημιουργηθεί με το Excel, αρκεί να κάνετε διπλό κλικ πάνω του για να ανοίξει η εφαρμογή και μαζί της και το συγκεκριμένο αρχείο.

Γνωριμία με το περιβάλλον του Excel 2016

Με την εκκίνηση του Excel 2016 θα εμφανιστεί η παρακάτω οθόνη.



Στην κύρια οθόνη του Excel συναντάτε μια σειρά από μενού, εργαλεία και επιλογές με τα οποία πρέπει να εξοικειωθείτε, για να εκμεταλλευτείτε όσο το δυνατόν καλύτερα τις μεγάλες δυνατότητές του.

Αυτά που βλέπετε στην κύρια οθόνη είναι:

Βιβλίο1 - Excel

Γραμμή τίτλου

Στη γραμμή αυτή εμφανίζεται ο τίτλος της εφαρμογής καθώς και το όνομα του βιβλίου εργασίας που δουλεύετε αυτή τη στιγμή.

Την πρώτη φορά το όνομα αυτό είναι **Βιβλίο1**.



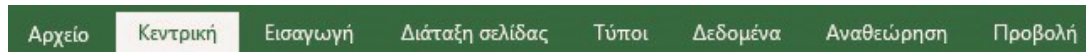
Γραμμή Εργαλείων Γρήγορης Πρόσβασης

Αυτή η γραμμή εργαλείων σας δίνει άμεση πρόσβαση σε μια σειρά βασικών λειτουργιών, χωρίς τη χρήση μενού.

Οι λειτουργίες μέσω των αντίστοιχων κουμπιών είναι:

- Αποθήκευση
- Αναίρεση
- Ακύρωση
- Γρήγορη εκτύπωση

Μπορείτε όμως να εμπλουτίσετε αυτή τη γραμμή εργαλείων αν στο δεξί άκρο της γραμμής πατήσετε το κουμπί **Προσαρμογή Εργαλείων Γρήγορης Πρόσβασης**.



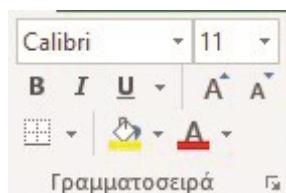
Εδώ σας δίνεται η δυνατότητα να προσθέσετε/αφαιρέσετε κουμπιά εντολών, ώστε η γραμμή εργαλείων να προσαρμοστεί στις ανάγκες σας.

Κορδέλα με καρτέλες

Η Κορδέλα με τις καρτέλες εμφανίζεται με την εκκίνηση του Excel. Στην Κορδέλα περιέχονται 8 καρτέλες που η καθεμία περιέχει τη δική της ομάδα κουμπιών.

Ομάδες

Ομάδα είναι ένα σύνολο κουμπιών που περικλείεται από ένα πλαίσιο έτσι ώστε να είναι εύκολος ο διαχωρισμός των ομάδων κουμπιών που εκτελούν συναφείς εντολές. Στο παραπάνω παράδειγμα μπορείτε να δείτε την ομάδα με τα κουμπιά που αφορούν τη μορφοποίηση των χαρακτήρων ενός ή περισσότερων Κελιών.



Γραμμή Τύπων

Στη γραμμή αυτή εμφανίζεται οτιδήποτε πληκτρολογείτε, είτε αυτά είναι απλά δεδομένα είτε η σύνταξη κάποιας συνάρτησης.



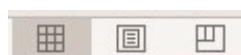
Γραμμές Κύλισης

Οι οριζόντιες και κάθετες γραμμές κύλισης λειτουργούν όπως σε όλες τις εφαρμογές των Windows και βοηθούν στη μετατόπιση της κεντρικής οθόνης σε περιοχές που δεν είναι δυνατόν να απεικονιστούν λόγω του όγκου των δεδομένων. Για παράδειγμα, μετατόπιση σε δεδομένα που βρίσκονται στη γραμμή **134** ή στη στήλη **AG**.



Γραμμή Εργαλείων Προβολής

Στη γραμμή Εργαλείων Προβολής θα βρείτε 3 κουμπιά που αφορούν διαφορετικούς τρόπους προβολής του βιβλίου εργασίας.



Ροοστάτης – Ζουμ

Δίπλα στη γραμμή Εργαλείων Προβολής θα βρείτε έναν ροοστάτη που, μετακινώντας τον δεξιά ή αριστερά, μπορείτε να μεγεθύνετε ή να σμικρύνετε το τμήμα που εργάζεστε στο ενεργό φύλλο εργασίας.



Ενεργό Φύλλο Εργασίας

Ενεργό φύλλο εργασίας είναι το φύλλο που εργάζεστε τη συγκεκριμένη στιγμή. Εμφανίζεται πιο έντονα από τα υπόλοιπα φύλλα εργασίας για να ξεχωρίζει.



Εισαγωγή Νέου Φύλλου Εργασίας

Με την έναρξη του Microsoft Excel, κάθε νέο Βιβλίο Εργασίας περιέχει 3 Φύλλα Εργασίας με τα ονόματα, Φύλλο1, Φύλλο2, Φύλλο3. Για να δημιουργήσετε ένα νέο Φύλλο Εργασίας κάντε κλικ πάνω στο κουμπί Εισαγωγή Νέου Φύλλου Εργασίας. Θα δημιουργηθεί ένα νέο Φύλλο με προτεινόμενο όνομα **Φύλλο4**, το οποίο βέβαια όπως και στα πρώτα 3 μπορείτε να το αλλάξετε.



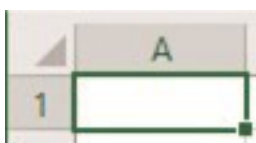
Κουμπιά Κύλισης Φύλλων Εργασίας

Αν τα Φύλλα Εργασίας είναι περισσότερα από αυτά που εμφανίζονται στην κύρια οθόνη του Excel, μπορείτε να πλοηγηθείτε στα υπόλοιπα Φύλλα, πατώντας το αντίστοιχο κουμπί πλοήγησης προς τα δεξιά ή τα αριστερά.



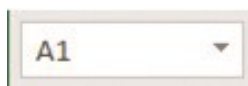
Ενεργό Κελί

Ενεργό Κελί είναι το Κελί που εργάζεστε και μπορείτε να εισάγετε δεδομένα, τύπους, συναρτήσεις και οποιοδήποτε αντικείμενο μπορεί να εισαχθεί στο Microsoft Excel. Για το Ενεργό Κελί αλλάζουν χρώμα (κίτρινο) το γράμμα του αγγλικού αλφάβητου, που αντιπροσωπεύει τη στήλη, και ο αριθμός, που αντιπροσωπεύει τη γραμμή του Κελιού.



Όνομα-Διεύθυνση Ενεργού Κελιού

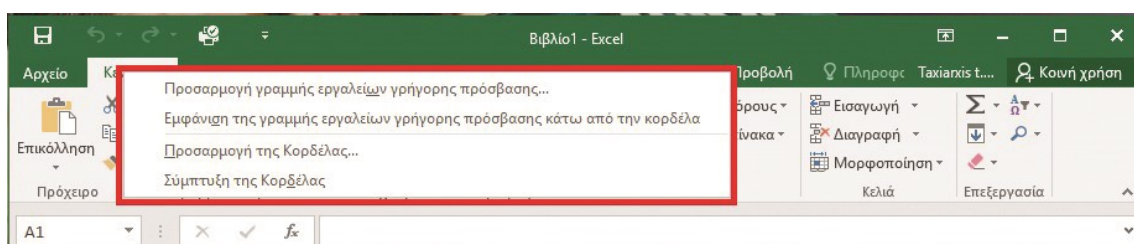
Στην περιοχή αυτή μπορείτε να δείτε το όνομα-διεύθυνση του ενεργού κελιού πάνω στο οποίο εργάζεστε, το οποίο αποτελείται από το γράμμα του αγγλικού αλφάβητου που αντιπροσωπεύει τη στήλη και τον αριθμό που αντιπροσωπεύει τη γραμμή του ενεργού κελιού.



Προσαρμογή Κορδέλας και Γραμμής Εργαλείων

Δεν μπορείτε να αλλάξετε την εμφάνιση της **Κορδέλας**, μπορείτε όμως να της αλλάξετε θέση. Έχετε επίσης τη δυνατότητα να προσθέσετε ή να αφαιρέσετε στη **Γραμμή Εργαλείων Γρήγορης Πρόσβασης** κουμπιά εντολών.

Για οποιαδήποτε από τις παραπάνω αλλαγές, κάντε δεξί κλικ σε οποιοδήποτε σημείο της Κορδέλας για να ανοίξει το παράθυρο με το μενού επιλογών.



Προσαρμογή Κορδέλας και Γραμμής Εργαλείων

Επιλέξτε την **Προσαρμογή Γραμμής Εργαλείων Γρήγορης Πρόσβασης**. Με αυτό τον τρόπο ενεργοποιείται το παράθυρο διαλόγου **Επιλογές** του Excel, με ενεργή την επιλογή **Γραμμή Εργαλείων Γρήγορης Πρόσβασης**.

Μέσα από αυτό το παράθυρο, μπορείτε να προσθέσετε ή να αφαιρέσετε κουμπιά εντολών στη Γραμμή Εργαλείων Γρήγορης Πρόσβασης. Οι υπόλοιπες επιλογές του μενού είναι: Εμφάνιση Γραμμής Εργαλείων Γρήγορης Πρόσβασης κάτω από την Κορδέλα Επιλέγοντας εδώ, μπορείτε να μεταφέρετε τη Γραμμή Εργαλείων Γρήγορης Πρόσβασης κάτω από την Κορδέλα.

Προσαρμογή της Κορδέλας: Σε αυτή την επιλογή σας δίνεται η δυνατότητα να προσαρμόσετε την Κορδέλα, να δημιουργήσετε νέες καρτέλες, νέες ομάδες, να μετονομάσετε κάποιες από τις καρτέλες και να κάνετε οποιαδήποτε άλλη αλλαγή.

Ελαχιστοποίηση της Κορδέλας: Πατώντας πάνω στην επιλογή Ελαχιστοποίηση της Κορδέλας, μπορείτε να βλέπετε τα ονόματα των καρτελών, χωρίς να εμφανίζονται οι αντίστοιχες ομάδες. Έτσι, μπορείτε να έχετε ένα πιο καθαρό περιβάλλον εργασίας κερδίζοντας χώρο στην οθόνη.

Βασικές Λειτουργίες του Microsoft Excel 2016

Βασικές έννοιες

Το κάθε Φύλλο Εργασίας του Microsoft Excel 2016 περιέχει κελιά διατεταγμένα σε **1.048.576** γραμμές και **16.384** στήλες.

Για να αναφερθείτε σε οποιοδήποτε Κελί, πρέπει να αναφέρετε το γράμμα της στήλης και τον αριθμό της γραμμής που το προσδιορίζουν.

Για παράδειγμα, στην παρακάτω εικόνα το ενεργό Κελί που έχει επιλεγεί είναι το **E5**.

	A	B	C	D	E
1					
2					
3					
4					
5					

Το ενεργό Κελί, δηλαδή αυτό που έχει επιλεγεί τελευταίο, ξεχωρίζει από το έντονο περίγραμμα του, αλλά και από το γράμμα της στήλης και τον αριθμό της γραμμής που φωτίζεται με κίτρινο χρώμα.

Αν θέλετε να επιλέξετε κάποιο συγκεκριμένο κομμάτι του Φύλλου Εργασίας σας, έχετε τις παρακάτω επιλογές:

Επιλογή μιας στήλης

Κάντε κλικ πάνω στο γράμμα της στήλης, για παράδειγμα στη στήλη D.

	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N
1														
2														
3														
4														
5														
6														
7														
8														
9														
10														
11														
12														
13														

Επιλογή μιας στήλης

Επιλογή μιας γραμμής

Κάντε κλικ στον αριθμό της γραμμής που θέλετε να επιλέξετε, για παράδειγμα στην παρακάτω εικόνα είναι επιλεγμένη η γραμμή 4.

	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N
1														
2														
3														
4														
5														
6														
7														
8														
9														
10														
11														
12														
13														

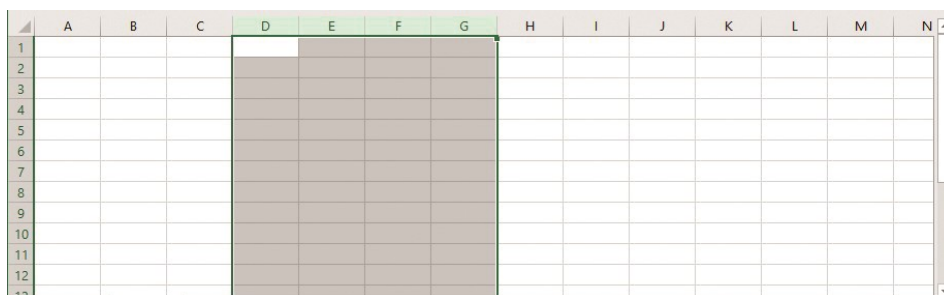
Επιλογή μιας γραμμής

Επιλογή μιας περιοχής

Κελιών: Κάντε κλικ και σύρετε το δείκτη του ποντικιού καλύπτοντας την περιοχή που θέλετε να επιλέξετε.

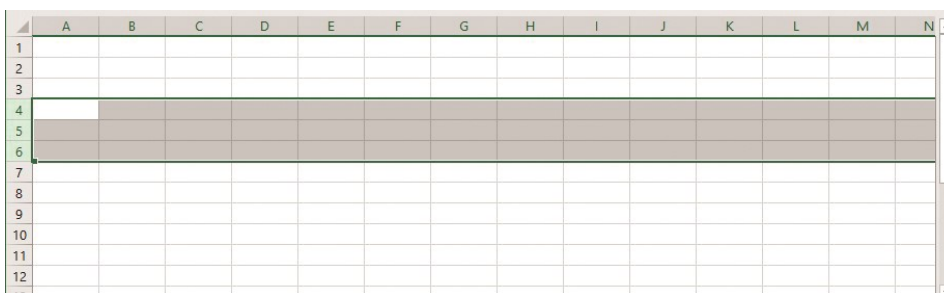
Στηλών: Κάντε κλικ στο πρώτο γράμμα και στη συνέχεια σύρετε το δείκτη του ποντικιού μέχρι το γράμμα της τελευταίας στήλης που θέλετε να επιλέξετε.

Για παράδειγμα, επιλεγμένες στήλες **D, E, F, G**.



Επιλογή μιας περιοχής στηλών

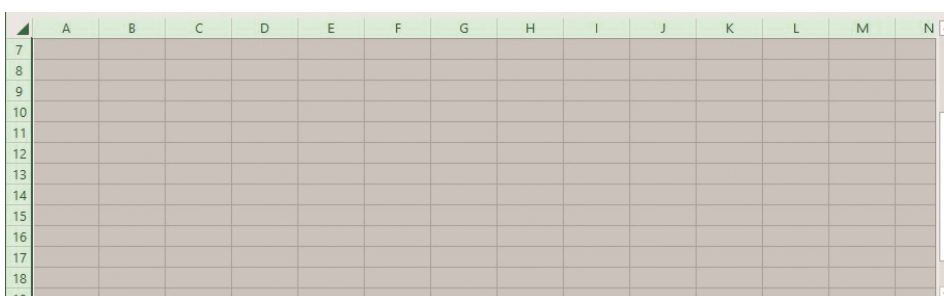
Γραμμών: Κάντε κλικ στον αριθμό της πρώτης γραμμής και στη συνέχεια σύρετε το δείκτη του ποντικιού μέχρι τον αριθμό της τελευταίας γραμμής που θέλετε να επιλέξετε. Για παράδειγμα, επιλεγμένες γραμμές **4, 5, 6**.



Επιλογή μιας περιοχής γραμμών

Επιλογή όλου του Φύλλου Εργασίας

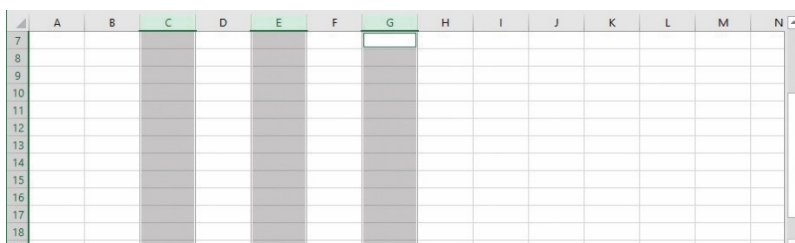
Για να επιλέξετε όλες τις γραμμές και όλες τις στήλες του Φύλλου Εργασίας, κάντε κλικ στο κουμπί **Επιλογή όλων**, που βρίσκεται στη συμβολή των επικεφαλίδων γραμμών και στηλών.



Επιλογή όλου του φύλλου εργασίας

Επιλογή μεμονωμένων στηλών ή γραμμών

Στην περίπτωση που θέλετε να επιλέξετε περισσότερες από μία γραμμές ή στήλες που δεν είναι γειτονικές, επιλέξτε την πρώτη κάνοντας κλικ πάνω της και στη συνέχεια έχοντας πατημένο το πλήκτρο [Ctrl] κάντε κλικ στις επόμενες. Παράδειγμα επιλεγμένων στηλών **C, E, G**.

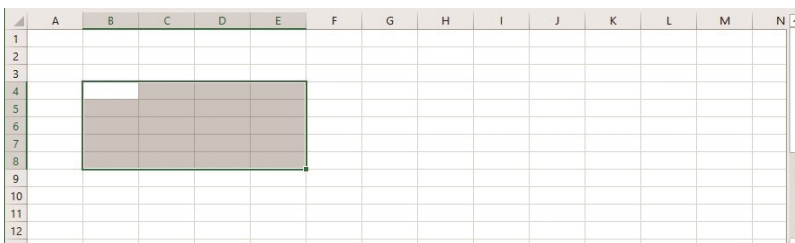


Επιλογή μεμονωμένων στηλών ή γραμμών

Περιοχές Κελιών. Περιοχή Κελιών ονομάζεται το ορθογώνιο παραλληλόγραμμο που περιλαμβάνει ένα σύνολο κελιών.

Για να αναφερθείτε σε αυτή την περιοχή αρκεί να αναφέρετε το **όνομα του Κελιού της πάνω αριστερής και της κάτω δεξιάς γωνίας του ορθογώνιου παραλληλόγραμμου** χωρισμένα με άνω και κάτω τελεία (:)

Για παράδειγμα, αν θέλετε να αναφερθείτε στην περιοχή της παρακάτω εικόνας, θα πρέπει να αναφερθείτε σε αυτή πληκτρολογώντας **B4:E8**.



Μετακίνηση στο Φύλλο εργασίας

Για τη μετακίνηση μέσα στο Φύλλο Εργασίας, ώστε να έχετε πρόσβαση σε οποιοδήποτε Κελί ή περιοχή Κελιών, μπορείτε να χρησιμοποιήσετε τις γραμμές κύλισης ή να κάνετε χρήση του πληκτρολογίου χρησιμοποιώντας τα βέλη κατευθύνσεων και μια σειρά συντομεύσεων που θα σας διευκολύνουν.

Το πώς μπορείτε να μετακινηθείτε σε ένα Φύλλο Εργασίας με τη χρήση του πληκτρολογίου, παρουσιάζεται στον παρακάτω πίνακα.

[→],[←],[↑],[↓]	Μετακίνηση κατά ένα Κελί δεξιά, αριστερά, πάνω, κάτω
[Ctrl] + ([→],[←],[↑],[↓])	Μεταφορά στο δεξιότερο, αριστερότερο, κατώτερο ή ανώτερο Κελί μιας περιοχής
[PgUp]	Μεταφορά μια οθόνη προς τα πάνω

[PgDown]	Μεταφορά μια οθόνη προς τα κάτω
[Home]	Μεταφορά στο αριστερότερο κελί της γραμμής
[Ctrl+Home]	Μεταφορά στο πρώτο κελί του φύλλου εργασίας
[Ctrl]+[End]	Μεταφορά στο τελευταίο κελί του φύλλου εργασίας που περιέχει δεδομένα

Εισαγωγή δεδομένων στα Κελιά

Για να εισαγάγετε δεδομένα σε ένα κελί, αρκεί να το επιλέξετε, να πληκτρολογήσετε το περιεχόμενό του και να πατήσετε το πλήκτρο **[Enter]** για να ολοκληρωθεί η καταχώριση.

Κατά τη διάρκεια της πληκτρολόγησης, παρατηρήστε ότι τα δεδομένα εμφανίζονται και στη **Γραμμή Τύπων**.

Αν κατά τη διάρκεια της πληκτρολόγησης κάνετε κάποιο λάθος, μπορείτε να πατήσετε το πλήκτρο [Esc] πριν πατήσετε το πλήκτρο [Enter], ώστε να ακυρωθεί η καταχώριση.

Εισαγωγή Σταθερών και Τύπων. Οι Σταθερές, όπως λέει και το όνομά τους, είναι δεδομένα που δεν αλλάζουν αλλά μπορούν να λάβουν μέρος σε Συναρτήσεις και Τύπους. Αντίθετα οι Τύποι έχουν τη δυνατότητα να παράγουν δεδομένα που αλλάζουν δυναμικά, ανάλογα με τη συνθήκης ή τη συνάρτηση που χρησιμοποιείτε.

Οι τύποι των **Σταθερών** που μπορείτε να χρησιμοποιήσετε είναι 3.

Αλφαριθμητικές	Οποιοδήποτε συνδυασμό από γράμματα και αριθμούς
Αριθμητικές	Ψηφία 0 έως 9 και ειδικό χαρακτήρες +, -, *, (, /, \$, %, ^, e
Ημερομηνία & Ώρα	Ημερομηνίες της μορφής HH/MM/EEEE από 1/1/1900 έως 31/12/9999. Η μορφή ημερομηνίας και ώρας μπορεί να αλλάξει από τις Τοπικές Ρυθμίσεις του Πίνακα Ελέγχου

Τύποι. Οι Τύποι ξεκινούν πάντα από το χαρακτήρα ίσον (=) και στη συνέχεια τα Κελιά και τα σύμβολα που λαμβάνουν μέρος σε μια πράξη.

Για παράδειγμα **(=A5/C6)** ή **(=25*13)**.

Αυτόματη εισαγωγή δεδομένων. Αυτόματη εισαγωγή δεδομένων είναι η δυνατότητα που παρέχει το Excel, όταν πρέπει να εισαχθεί μια σειρά δεδομένων σε διαδοχικά Κελιά, να πληκτρολογείτε μόνο τα δεδομένα στα δύο πρώτα κελιά και στη συνέχεια τα υπόλοιπα Κελιά μιας συγκεκριμένης περιοχής να καλύπτονται αυτόματα με αντίστοιχα δεδομένα.

Για παράδειγμα, αν θέλετε να βάλετε σε 10 συνεχόμενα Κελιά κάθετα (B1-B10) τους αριθμούς 1-10:

- ▶ Πληκτρολογήστε στο Κελί B1 το ψηφίο 1 και στο κελί B2 το ψηφίο 2.
- ▶ Επιλέξτε τα κελιά B1, B2 κάνοντας κλικ στο B1 και σύροντας το ποντίκι μέχρι το B2.

	A	B	C
1		1	
2		2	
3			

- ▶ Μεταφέρετε το δείκτη του ποντικιού στην κάτω δεξιά γωνία του τελευταίου επιλεγμένου κελιού, δηλαδή του B2. Ο δείκτης θα πάρει τη μορφή ενός μαύρου σταυρού.

	A	B	C	D
1		1		
2		2		
3				

- ▶ Με κρατημένο το αριστερό κλικ σύρετε προς τα κάτω το δείκτη, μέχρι το Κελί στο οποίο θέλετε να εισαγάγετε αυτόματα τιμές, δηλαδή μέχρι το B10, και στη συνέχεια αφήστε το αριστερό κλικ.

Το αποτέλεσμα θα είναι να γεμίσουν αυτόματα με δεδομένα τα Κελιά από το B3 μέχρι το B10 με τους αριθμούς 3-10.

	A	B
1		1
2		2
3		3
4		4
5		5
6		6
7		7
8		8
9		9
10		10

Η ίδια διαδικασία μπορεί να χρησιμοποιηθεί και για λέξεις ή αριθμούς που ακολουθούν μια λογική σειρά, δηλαδή αν γράψετε στα 2 πρώτα Κελιά Κείμενο1 και Κείμενο2 και ακολουθήσετε την παραπάνω διαδικασία, στα υπόλοιπα Κελιά θα κρατηθεί το κείμενο και θα αυξάνεται ο αριθμός Κείμενο3 κτλ.

Από την τιμή του δεύτερου Κελιού εξαρτάται και το βήμα αύξησης της αρίθμησης στα επόμενα κελιά.

Εισαγωγή Γραμμών και Στηλών

Πολλές φορές, σε ήδη καταχωρισμένα δεδομένα, στα Κελιά ενός Φύλλου Εργασίας, χρειάζεται να εισαγάγετε κάποιες επιπλέον γραμμές ή στήλες.

Στην περίπτωση αυτή το Excel 2016 δημιουργεί μία νέα γραμμή ή στήλη μεταφέροντας τις υπάρχουσες γραμμές μία θέση πιο κάτω και τις υπάρχουσες στήλες μία θέση πιο δεξιά.

Εισαγωγή Γραμμής

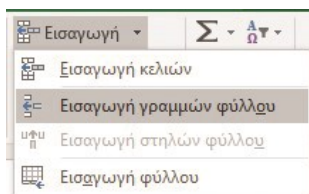
Για να εισαγάγετε μία νέα γραμμή μεταξύ των γραμμών 2 και 3 στο παρακάτω Φύλλο Εργασίας:

	A	B	C	D	E
1		1 Μπαρτσελόνα			
2		2 Ρεάλ			
3		3 Μπάγερν			
4		4 Τσέλσι			
5		5 Πόρτο			
6					

- ▶ Επιλέξτε την κάτω γραμμή μεταξύ των 2 που θέλετε να παρεμβληθεί η νέα, δηλαδή τη γραμμή 3.

	A	B	C	D
1		1 Μπαρτσελόνα		
2		2 Ρεάλ		
3		3 Μπάγερν		
4		4 Τσέλσι		
5		5 Πόρτο		
6				

- ▶ Κάντε κλικ στο βελάκι του κουμπιού Εισαγωγή της ομάδας Κελιά, που βρίσκεται στην καρτέλα Κεντρική.
- ▶ Επιλέξτε την εντολή Εισαγωγή γραμμών φύλλου.



Το αποτέλεσμα είναι να εισαχθεί μία νέα γραμμή ανάμεσα στις γραμμές 2 και 3 και οι γραμμές κάτω από την 3 να μεταφερθούν μία θέση πιο κάτω.

	A	B	C	D	E
1		1 Μπαρτσελόνα			
2		2 Ρεάλ			
3					
4		3 Μπάγερν			
5		4 Τσέλσι			
6		5 Πόρτο			

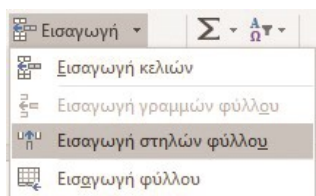
Εισαγωγή Στήλης

Για να εισαγάγετε μια νέα στήλη στο Φύλλο Εργασίας ανάμεσα στη στήλη **A** και **B**:

- ▶ Επιλέξτε τη δεξιότερη στήλη ανάμεσα σε αυτές που θέλετε να παρεμβληθεί η νέα, δηλαδή τη B.

	A	B	C	D
1		Μπαρτσελόνα		
2		Ρεάλ		
3		Μπάγερν		
4		Τσέλσι		
5		Πόρτο		

- ▶ Κάντε κλικ στο βελάκι του κουμπιού Εισαγωγή της ομάδας Κελιά, που βρίσκεται στην καρτέλα Κεντρική.
- ▶ Επιλέξτε την εντολή Εισαγωγή στήλων φύλλου.



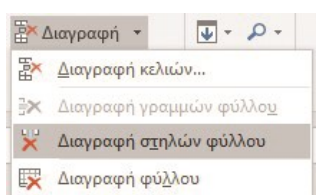
Το αποτέλεσμα είναι να εισαχθεί μια νέα στήλη ανάμεσα στις A και B και όλες οι στήλες από τη B και μετά να μεταφερθούν μια θέση πιο δεξιά.

Διαγραφή και απαλοιφή Γραμμών ή Στηλών

- Διαγραφή γραμμών ή στηλών ονομάζεται η οριστική απομάκρυνση επιλεγμένων γραμμών ή στηλών με συνέπεια τα δεδομένα των γειτονικών γραμμών και στηλών να μεταφέρονται τόσες θέσεις ώστε να καλυφθεί το κενό αυτών που διαγράφησαν.
- Απαλοιφή περιεχομένων γραμμών ή στηλών είναι διαγραφή των περιεχομένων των επιλεγμένων γραμμών ή στηλών, χωρίς να διαγράφονται οι γραμμές ή οι στήλες.

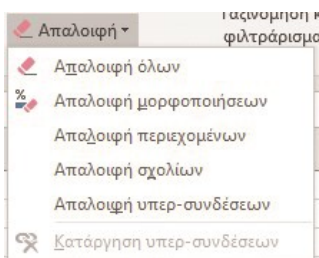
Για να διαγράψετε μια γραμμή ή μια στήλη:

1. Επιλέξτε τη γραμμή ή τη στήλη που θέλετε να διαγράψετε κάνοντας κλικ πάνω στον αριθμό της γραμμής ή στο γράμμα της στήλης αντίστοιχα.
2. Πατήστε το βελάκι του κουμπιού **Διαγραφή** της ομάδας **Κελιά**, που βρίσκεται στην καρτέλα **Κεντρική**.
3. Κάντε κλικ στην εντολή **Διαγραφή γραμμών φύλλου** ή **Διαγραφή στηλών φύλλου** αντίστοιχα.



Για να κάνετε απαλοιφή περιεχομένων γραμμών ή στηλών:

1. Επιλέξτε τις γραμμές ή τις στήλες που θέλετε να σβήσετε το περιεχόμενό τους και στη συνέχεια πατήστε το πλήκτρο **[Delete]**.
2. Για περισσότερες επιλογές μπορείτε αντί για το πλήκτρο **[Delete]** να πατήσετε το βελάκι δίπλα από το κουμπί **Απαλοιφή** της ομάδας **Επεξεργασία**, που βρίσκεται στην καρτέλα **Κεντρική**, ώστε να εμφανιστεί το μενού του.



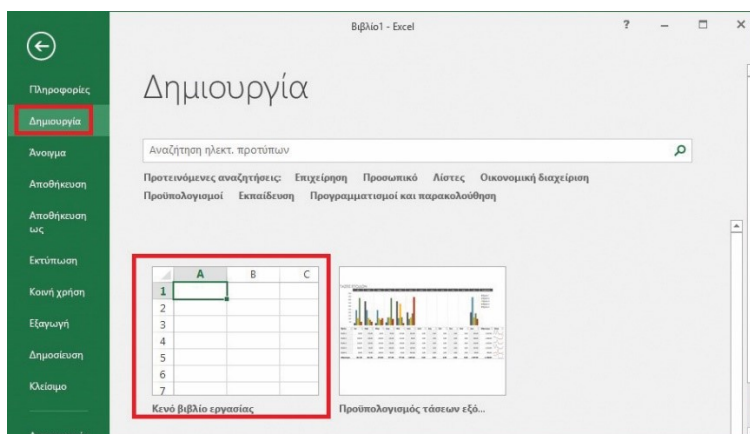
Εδώ οι διαθέσιμες επιλογές είναι:

- **Απαλοιφή όλων:** Απαλοιφή όλων των περιεχομένων.
- **Απαλοιφή μορφοποιήσεων:** Ακυρώνονται όλες οι μορφοποιήσεις χωρίς να διαγραφούν τα δεδομένα.
- **Απαλοιφή περιεχομένων:** Διαγράφονται τα δεδομένα και οι μορφοποιήσεις παραμένουν.
- **Απαλοιφή σχολίων:** Διαγράφονται τα υπάρχοντα σχόλια
- **Απαλοιφή υπερσυνδέσεων:** Διαγράφονται οι υπερσυνδέσεις των επιλεγμένων κελιών, όχι όμως οι μορφοποιήσεις.

Δημιουργία νέου βιβλίου εργασίας

Για να δημιουργήσετε ένα νέο, κενό βιβλίο εργασίας:

1. Κάντε κλικ στην καρτέλα Αρχείο.
2. Κάντε κλικ στο κουμπί Δημιουργία.
3. Στην περιοχή Διαθέσιμα Πρότυπα, κάντε διπλό κλικ στην επιλογή Κενό βιβλίο εργασίας.



Δημιουργία νέου βιβλίου εργασίας

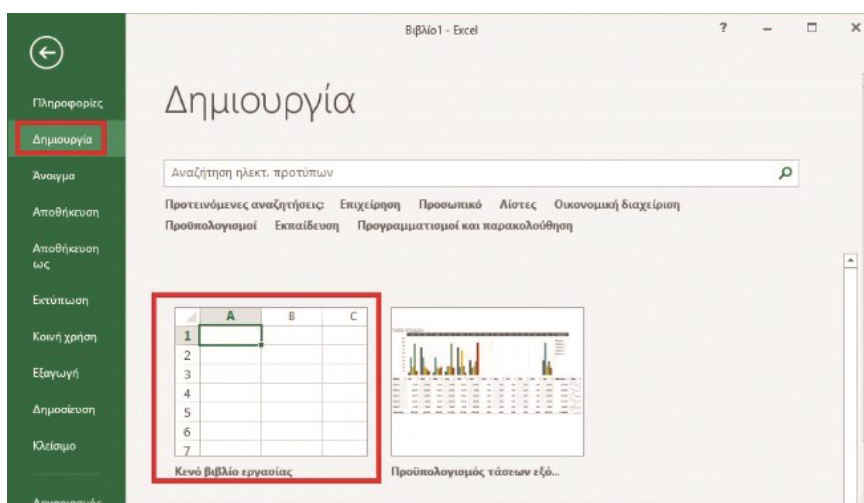
Συντόμευση πληκτρολογίου: Για να δημιουργήσετε γρήγορα ένα νέο, κενό βιβλίο εργασίας, μπορείτε επίσης να πιέσετε τα πλήκτρα **CTRL+N**.

Δημιουργία νέου Βιβλίου εργασίας με βάση ένα υπάρχον Βιβλίο εργασίας

1. Κάντε κλικ στην καρτέλα Αρχείο.
2. Κάντε κλικ στο κουμπί Δημιουργία.
3. Στην περιοχή Πρότυπα, κάντε κλικ στην εντολή Δημιουργία από υπάρχον.
4. Στο παράθυρο διαλόγου Νέο από υπάρχον βιβλίο εργασίας, κάντε περιήγηση στο δίσκο, το φάκελο ή την τοποθεσία του Internet που περιέχει το βιβλίο εργασίας που θέλετε να ανοίξετε.
5. Κάντε κλικ στο βιβλίο εργασίας και, στη συνέχεια, κάντε κλικ στην εντολή Δημιουργία νέου.

Δημιουργία νέου Βιβλίου εργασίας με βάση ένα πρότυπο

1. Κάντε κλικ στην καρτέλα Αρχείο.
2. Κάντε κλικ στο κουμπί Δημιουργία.
3. Επιλέξτε ένα από τα Πρότυπα.



Δείγματα Προτύπων

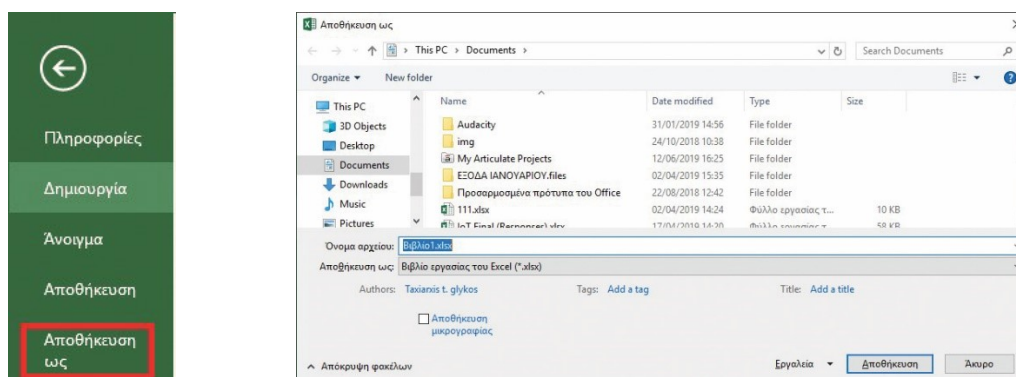
ΣΗΜΕΙΩΣΗ: Η καρτέλα Προσωπικά Πρότυπα παραθέτει λίστα με όλα τα Πρότυπα που έχετε δημιουργήσει. Εάν δεν εμφανίζεται το Πρότυπο που θέλετε να χρησιμοποιήσετε, βεβαιωθείτε ότι βρίσκεται στον σωστό φάκελο.

Για να αποκτήσετε περισσότερα Πρότυπα βιβλίου εργασίας, μπορείτε να λάβετε τα πρότυπα από το Office.com. Στο παράθυρο διαλόγου Διαθέσιμα πρότυπα, στην περιοχή Πρότυπα του Office.com, επιλέξτε μια συγκεκριμένη κατηγορία προτύπων και, στη συνέχεια, κάντε διπλό κλικ στο πρότυπο που θέλετε να λάβετε.

Αποθήκευση Βιβλίου Εργασίας

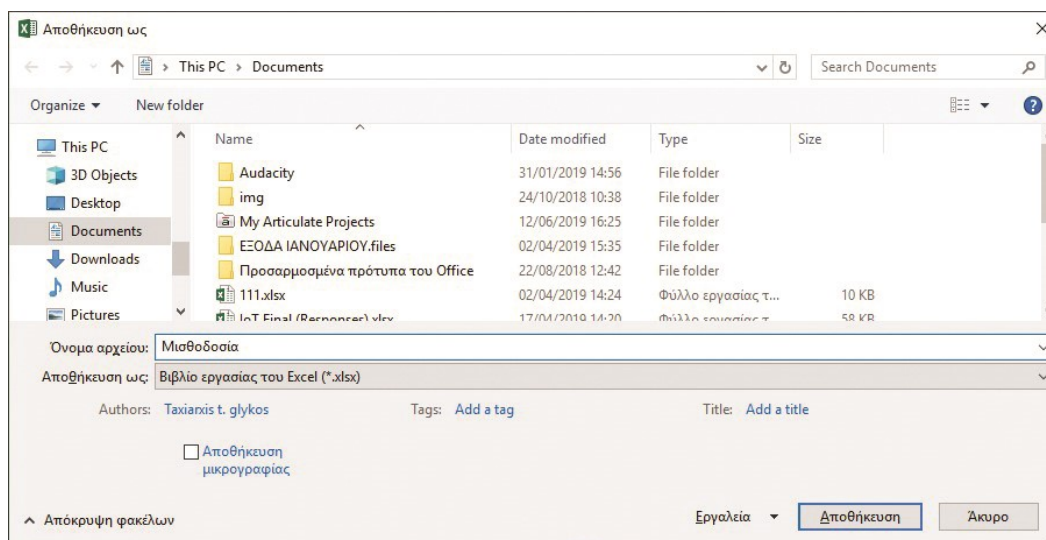
Ολοκληρώνοντας αποθηκεύστε το Βιβλίο εργασίας σας με όνομα **Μισθοδοσία** ακολουθώντας τη διαδικασία αποθήκευσης:

1. Κάντε κλικ στην καρτέλα Αρχείο.
2. Επιλέξτε την εντολή Αποθήκευση.
3. Στο παράθυρο διαλόγου Αποθήκευση ως που θα εμφανιστεί, επιλέξτε το φάκελο στον οποίο θέλετε να αποθηκευτεί το Βιβλίο εργασίας.



Αποθήκευση Βιβλίου εργασίας

4. Στο Όνομα αρχείου πληκτρολογήστε **Μισθοδοσία** και πατήστε το πλήκτρο **Αποθήκευση**.

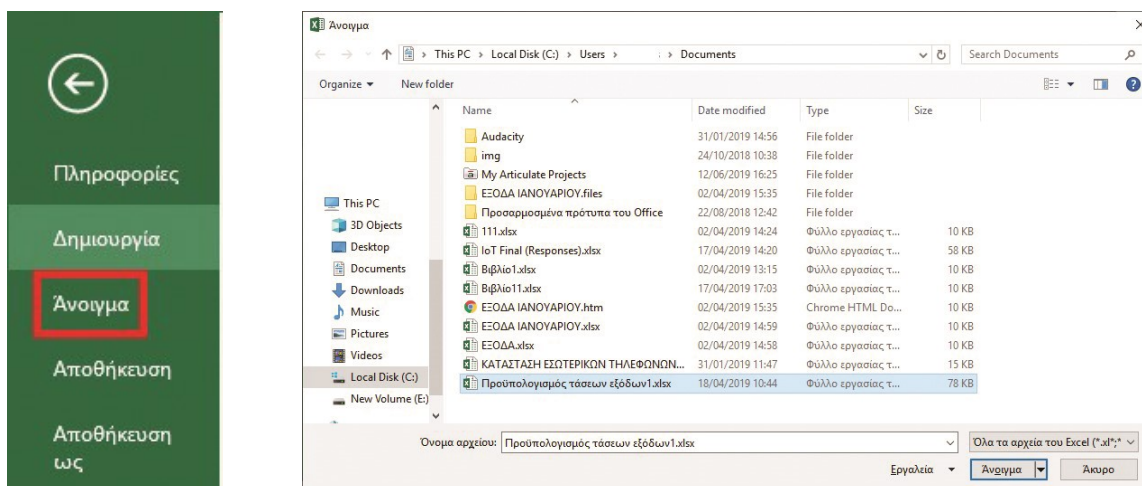


Η διαδικασία της πρώτης Αποθήκευσης είναι σωστό να γίνεται αμέσως μετά τη δημιουργία του Βιβλίου Εργασίας και ανά τακτά χρονικά διαστήματα να αποθηκεύετε τις αλλαγές που κάνετε στο Βιβλίο εργασίας έτσι ώστε να έχετε πάντα αποθηκευμένη την πιο πρόσφατη έκδοση του Βιβλίου εργασίας σας.

Άνοιγμα Βιβλίου εργασίας

Μπορείτε να ανοίξετε ένα αποθηκευμένο Βιβλίο εργασίας ακολουθώντας την παρακάτω διαδικασία:

1. Κάντε κλικ στην καρτέλα Αρχείο.
2. Επιλέξτε την εντολή Άνοιγμα. Στο παράθυρο διαλόγου Άνοιγμα που θα εμφανιστεί, επιλέξτε το Βιβλίο εργασίας που θέλετε να ανοίξετε.
3. Επιλέξτε το επιθυμητό αρχείο και πατήστε το κουμπί **Άνοιγμα**.

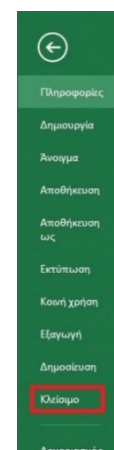


Άνοιγμα Βιβλίου Εργασίας

Κλείσιμο Βιβλίου εργασίας

Για να κλείσετε ένα ανοιχτό Βιβλίο εργασίας:

1. Κάντε κλικ στην καρτέλα Αρχείο.
2. Επιλέξτε από το μενού την εντολή Κλείσιμο. Αν στο Βιβλίο εργασίας σας έχετε αποθηκεύσει τις τελευταίες αλλαγές που κάνατε, το Βιβλίο εργασίας θα κλείσει.
3. Εδώ σας δίνονται 3 επιλογές πατώντας τα αντίστοιχα κουμπιά: α) **Αποθήκευση** αλλαγών και κλείσιμο του Βιβλίου εργασίας, β) Κλείσιμο του Βιβλίου εργασίας **Χωρίς αποθήκευση** των αλλαγών, γ) **Άκυρο**, επιστροφή στο Βιβλίο εργασίας και να μην κλείσει.

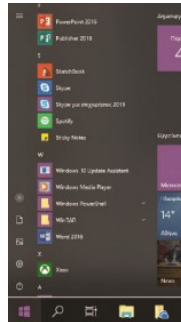


13.3 Παρουσιάσεις

13.3.1 Γνωριμία με το Microsoft PowerPoint

Εκκίνηση του PowerPoint

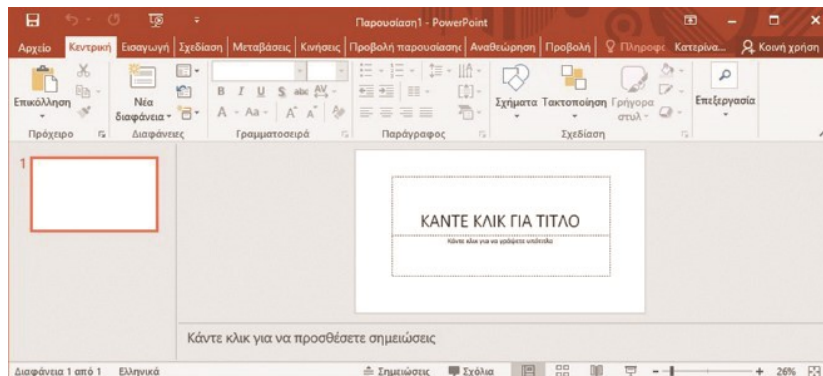
Για να εκκινήσετε την εφαρμογή PowerPoint επιλέγετε με το ποντίκι το πλήκτρο της Έναρξης κάτω αριστερά στην οθόνη σας και κατόπιν την εφαρμογή PowerPoint 2016.



Εκκίνηση του PowerPoint

Γνωριμία με το περιβάλλον εργασίας

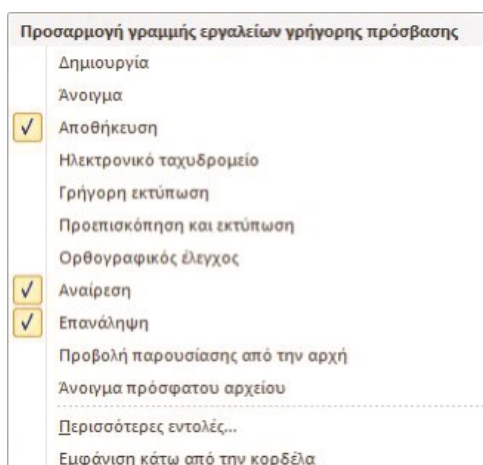
Μόλις ανοίξετε για πρώτη φορά την εφαρμογή PowerPoint, θα αντικρίσετε την παρακάτω οθόνη.



Αρχική οθόνη εφαρμογής PowerPoint

Γραμμή τίτλων

Στο ανώτερο μέρος του παραθύρου της εφαρμογής βρίσκεται η γραμμή τίτλου. Εκεί θα δείτε το όνομα του αρχείου σας και δίπλα το όνομα της εφαρμογής (PowerPoint). Εάν δεν έχει αποθηκευτεί ακόμη το αρχείο, τότε δεν θα του έχει αποδοθεί όνομα, οπότε θα φαίνεται με το προκαθορισμένο όνομα που δίνει το PowerPoint σε κάθε νέο αρχείο, Παρουσίαση1. Δεξιά βρίσκονται τα χειριστήρια για την Ελαχιστοποίηση, Μεγιστοποίηση-Επαναφορά και Κλείσιμο του παραθύρου της εφαρμογής, ενώ αριστερά βρίσκεται η Γραμμή Εργαλείων Γρήγορης Πρόσβασης. Με κλικ στο κουμπί προσαρμογής της Γραμμής Εργαλείων Γρήγορης Πρόσβασης μπορείτε να ρυθμίσετε τις επιλογές που θέλετε να έχετε άμεσα προσβάσιμες, με προεπιλεγμένες τις «Αποθήκευση», «Αναίρεση» και «Επανάληψη».



Προσαρμογή Γραμμής Εργαλείων Γρήγορης Πρόσβασης

Κορδέλα Επιλογών

Η Κορδέλα Επιλογών περιλαμβάνει τις καρτέλες με τα μενού επιλογών του PowerPoint. Κάθε καρτέλα ανοίγει μία διαφορετική γραμμή ομάδων εργαλείων και είναι οργανωμένες με βάση τη λειτουργία τους. Για παράδειγμα, στην καρτέλα Εισαγωγή θα βρείτε ό,τι έχει να κάνει με την Εισαγωγή ενός αντικειμένου στην εφαρμογή (πίνακα, γραφήματος, εικόνας, ήχου κτλ.). Στα δεξιά της Κορδέλας υπάρχει το κουμπί Βοήθειας που παρέχει βοήθεια για τη λειτουργία του PowerPoint.

Διαφάνεια

Καταλαμβάνει τον κυρίως χώρο του παραθύρου εμφανίζοντας τη διαφάνεια πάνω στην οποία εργάζεστε.

Σύνοψη Διαφανειών

Βρίσκεται στα αριστερά στο μέσον της οθόνης και εκεί μπορείτε να δείτε τη σύνοψη όλων των διαφανειών σας και να περιηγηθείτε γρήγορα σε αυτές.

Σημειώσεις

Στον χώρο αυτό μπορείτε να εισαγάγετε σημειώσεις σχετικές με τη διαφάνεια είτε για δική σας υπενθύμιση είτε για να διανεμηθούν στο κοινό.

Γραμμή κατάστασης

Στη γραμμή κατάστασης μπορείτε να δείτε πληροφορίες, όπως τον αριθμό της τρέχουσας διαφάνειας ή τη γλώσσα εισαγωγής κειμένου στη θέση που βρίσκεται ο δρομέας. Μπορείτε να επιλέξετε άμεσα τη μορφή προβολής των διαφανειών καθώς και το μέγεθος εστίασης (%) στην τρέχουσα διαφάνεια από το ροοστάτη στα δεξιά. Με δεξί κλικ στη γραμμή κατάστασης μπορείτε να απενεργοποιήσετε όλες τις διαθέσιμες πληροφορίες.

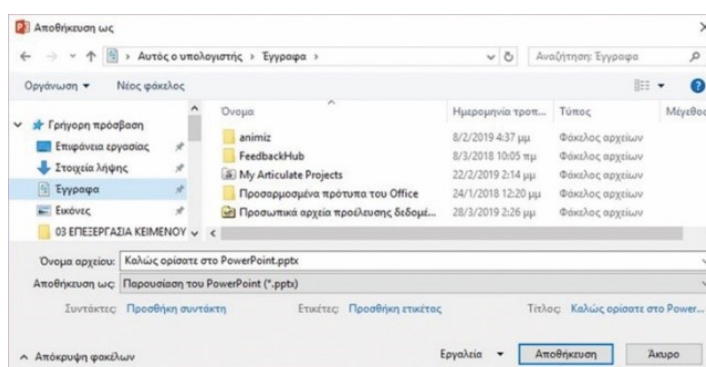
Προσαρμογή γραμμής κατάστασης	
<input checked="" type="checkbox"/> Προβολή ένδειξης	Διαφάνεια 1 από 1
<input type="checkbox"/> Θέμα	"Θέμα του Office"
<input checked="" type="checkbox"/> Ορθογραφικός έλεγχος	
<input checked="" type="checkbox"/> Γλώσσα	Ελληνικά
<input checked="" type="checkbox"/> Υπογραφές	Απενεργοποιημένο
<input checked="" type="checkbox"/> Πολιτική διαχείρισης πληροφοριών	Απενεργοποιημένο
<input checked="" type="checkbox"/> Δικαιώματα	Απενεργοποιημένο
<input checked="" type="checkbox"/> Κατάσταση αποστολής	
<input checked="" type="checkbox"/> Υπάρχουν διαθέσιμες ενημερώσεις για το έγγραφο	Όχι
<input checked="" type="checkbox"/> Σημειώσεις	
<input checked="" type="checkbox"/> Σχόλια	
<input checked="" type="checkbox"/> Προβολή συντομεύσεων	
<input checked="" type="checkbox"/> Ρυθμιστικό ζουμ	
<input checked="" type="checkbox"/> Μεγέθυνση	69%
<input checked="" type="checkbox"/> Προσαρμογή με ζουμ	

Προσαρμογή γραμμής κατάστασης

13.3.2 Η Καρτέλα Αρχείο

Αποθήκευση Παρουσίασης

Η πρώτη κίνηση που πρέπει να κάνετε μόλις δημιουργήσετε την πρώτη σας διαφάνεια, έστω και με ελάχιστες διαφάνειες, είναι να αποθηκεύσετε την Παρουσίασή σας ώστε να την έχετε διαθέσιμη για περαιτέρω επεξεργασία κάποια άλλη φορά ή για να την προβάλετε.



Προσαρμογή γραμμής κατάστασης

Στη γραμμή εργαλείων γρήγορης πρόσβασης υπάρχει ένα εικονίδιο δισκέτας. Κάνοντας κλικ στο εικονίδιο αυτό θα αποθηκευτεί η Παρουσίαση αυτόματα με την ονομασία που έχει ήδη (αν έχει αποθηκευτεί ξανά).

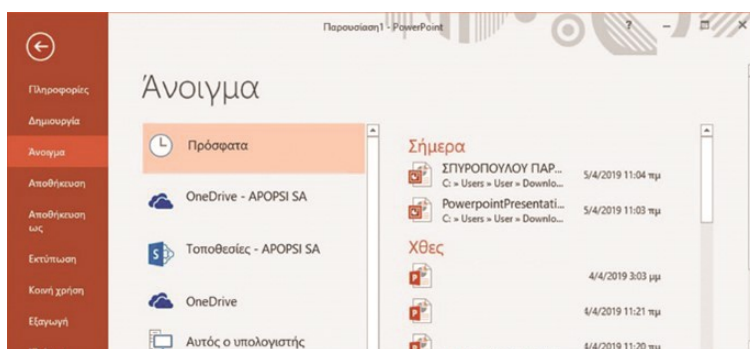


Σε άλλη περίπτωση θα εμφανιστεί το πλαίσιο διαλόγου Αποθήκευσης Αρχείου που θα σας προτρέψει να δώσετε ένα όνομα στην Παρουσίασή σας και να επιλέξετε το φάκελο που θα την αποθηκεύσετε.

Το εξορισμού όνομα που δίνει το PowerPoint είναι Παρουσίαση1.pptx. Αυτός είναι ο εξορισμού τύπος αρχείου που αποθηκεύει το PowerPoint. Μπορείτε επίσης να αποθηκεύσετε την Παρουσίαση με τον συνδυασμό πλήκτρων **[Ctrl + S]**. Αν έχει ήδη όνομα η Παρουσίαση θα την αποθηκεύσει αυτόματα με το όνομά της, αλλιώς θα εμφανίσει το πλαίσιο διαλόγου Αποθήκευση ως. Στην καρτέλα Αρχείο υπάρχουν επίσης οι επιλογές **Αποθήκευση** και **Αποθήκευση ως**.

Άνοιγμα Παρουσίασης

Με ανοιχτή την εφαρμογή PowerPoint, από την καρτέλα «Αρχείο» επιλέγετε Άνοιγμα και την Παρουσίασή σας από τον φάκελο που είναι αποθηκευμένη. Μπορείτε επίσης να ανοίξετε μία υπάρχουσα Παρουσίαση με το συνδυασμό πλήκτρων **[Ctrl + O]**.

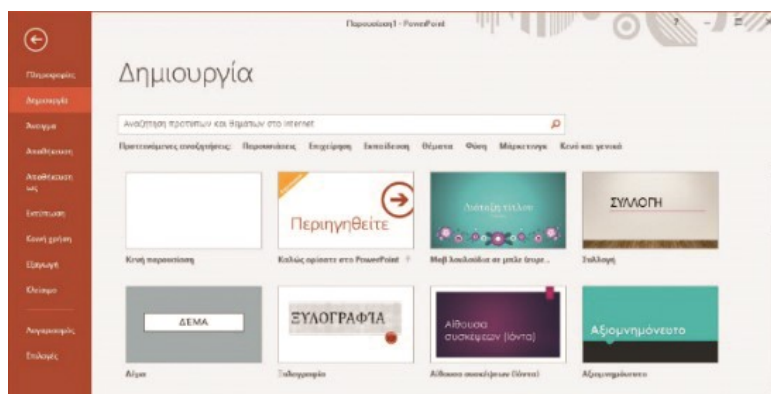


Προσαρμογή γραμμής κατάστασης

Μπορείτε επίσης από τον Υπολογιστή μου και τη Διαχείριση Αρχείων να εντοπίσετε την αποθηκευμένη Παρουσίαση στο Σκληρό Δίσκο σας και με διπλό κλικ επάνω στο όνομά της να την ανοίξετε στο PowerPoint για επεξεργασία.

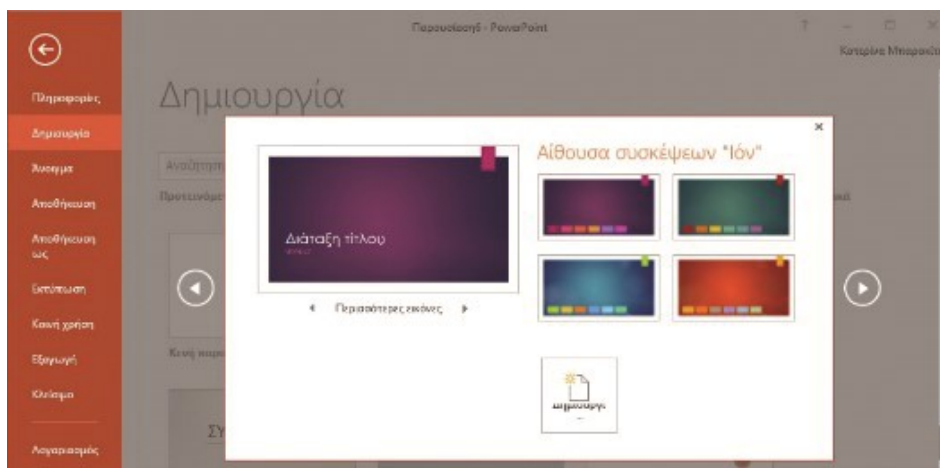
Δημιουργία Παρουσίασης

Στην επιλογή Δημιουργία μπορείτε να δημιουργήσετε μία νέα Παρουσίαση.



Επιλογή προτύπου Παρουσίασης

Η πιο συνηθισμένη επιλογή εδώ είναι η Δημιουργία Κενής Παρουσίασης. Θα προβληθεί μία νέα Παρουσίαση με κενή διαφάνεια χωρίς καμία μορφοποίηση. Μπορείτε όμως να δημιουργήσετε μία παρουσίαση με βάση κάποιο από τα ήδη υπάρχοντα πρότυπα. Τα πρότυπα είναι έτοιμες Παρουσιάσεις με κάποιο θέμα όπως «Καλώς ορίσατε στο PowerPoint», «Συλλογή» κτλ. Αν κάποιο από τα πρότυπα αυτά ταιριάζει με τη δική σας Παρουσίαση, μπορείτε να πάρετε το έτοιμο πρότυπο που σας δίνει το PowerPoint, να κρατήσετε τη δομή, να το επεξεργαστείτε και να αλλάξετε τα στοιχεία που θέλετε για να το προσαρμόσετε στην Παρουσίασή σας.



Επιλογή θέματος Παρουσίασης

Επιλέγοντας θέματα από το μενού Δημιουργία μπορείτε να προβάλετε μία νέα κενή Παρουσίαση με βάση ένα θέμα της αρεσκείας σας.

Εκτύπωση Παρουσίασης

Η επιλογή Εκτύπωση σας οδηγεί στις επιλογές εκτύπωσης της Παρουσίασής σας.



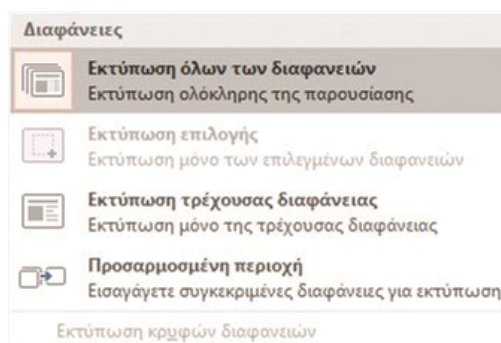
Επιλογές εκτύπωσης Παρουσίασης

Εδώ επιλέγετε τον εκτυπωτή στον οποίο θέλετε να εκτυπώσετε την Παρουσίασή σας και τον αριθμό των αντιτύπων. Από τις Ιδιότητες του εκτυπωτή μπορείτε να ορίσετε ιδιαίτερες ρυθμίσεις για τον εκτυπωτή σας.



Επιλογές μορφής για την εκτύπωση της Παρουσίασης

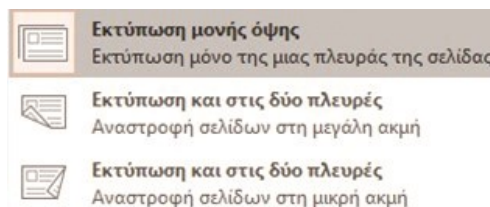
Στις Ρυθμίσεις μπορείτε να επιλέξετε αν θα εκτυπώσετε όλες τις διαφάνειες, τις επιλεγμένες, την τρέχουσα ή κάποιες συγκεκριμένες.



Επιλογές διαφανειών για την εκτύπωση της Παρουσίασης

Επίσης, μπορείτε να επιλέξετε αν θα τυπώσετε μόνο τις διαφάνειες, διαφάνειες και σημειώσεις μαζί ή τη διάρθρωση των διαφανειών.

Οι τελευταίες διαθέσιμες ρυθμίσεις σας δίνουν τη δυνατότητα να επιλέξετε αν θα γίνει εκτύπωση μονής ή διπλής όψης, αν θα συρραφούν τα πολλαπλά αντίγραφα μεταξύ τους και αν θα τυπωθούν έγχρωμες ή ασπρόμαυρες οι διαφάνειες.



Επιλογές διαφανειών για την εκτύπωση της Παρουσίασης

Κοινή Χρήση Παρουσίασης

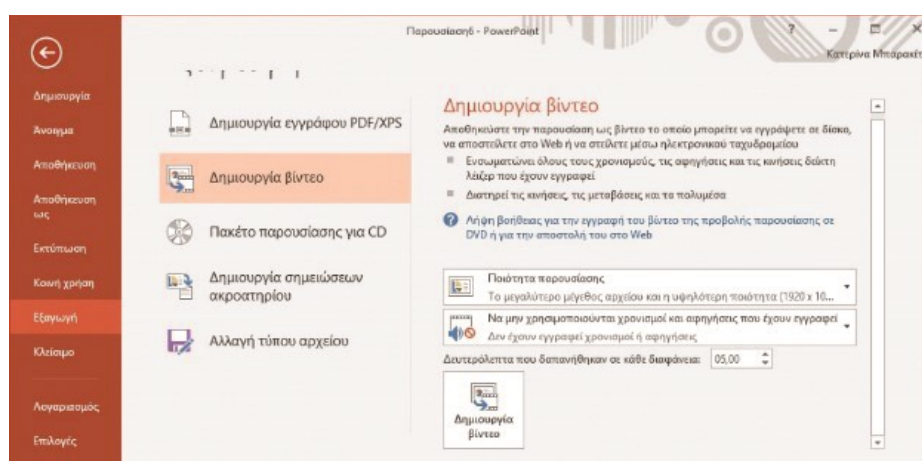
Η Κοινή Χρήση σας βοηθάει να αποστείλετε την Παρουσίαση απευθείας με email, να την αποθηκεύσετε στο Cloud, να δημιουργήσετε ένα PDF από την Παρουσίαση ή ακόμη και να την προβάλετε online.



Επιλογές Κοινής Χρήσης

Εξαγωγή Παρουσίασης

Η Εξαγωγή σας βοηθάει να αλλάξετε τύπο αρχείου, να δημιουργήσετε Πακέτο Παρουσίασης σε CD καθώς και να δημιουργήσετε ένα video με την Παρουσίαση.



Επιλογές Εξαγωγής

< Σύνοψη >

Στη συγκεκριμένη εκπαιδευτική ενότητα είδαμε βασικές λειτουργίες του Microsoft Word 2016, του Microsoft PowerPoint 2016 και του Microsoft Excel 2016.

Ερωτήσεις αυτοαξιολόγησης εκπαιδευτικής ενότητας

1. Με το Word 2016 μπορείτε να έχετε πρόσβαση στο περιεχόμενο (έγγραφο) σας από το κινητό σας ή/και το Διαδίκτυο.
 Σωστό Λάθος
2. Η Γραμμή Τίτλου του προγράμματος Microsoft Word 2016 προσφέρει την παρακάτω πληροφορία:
Α. Την τρέχουσα ημερομηνία Β. Το όνομα αρχείου του εγγράφου
Γ. Τη γλώσσα εισαγωγής κειμένου Δ. Το σύνολο των λέξεων του εγγράφου μας
3. Με το Word 2016 μπορείτε να δημιουργήσετε γρήγορα Έγγραφα μέσα από τα διαθέσιμα πρότυπα.
 Σωστό Λάθος
4. Η επέκταση αρχείου .docx πλεονεκτεί σε σχέση με την επέκταση αρχείου .doc γιατί...
Α. Διαβάζεται από όλες τις εκδόσεις του Word
Β. Δημιουργεί αρχεία με μικρότερο μέγεθος
Γ. Δημιουργεί αρχεία κατάλληλα για το Διαδίκτυο
Δ. Δημιουργεί αρχεία που ανοίγουν γρηγορότερα
Ε. Όλα τα παραπάνω
5. Με το Ζουμ - Ροοστάτη Εγγράφου μπορούμε να αυξομειώσουμε το μέγεθος της σελίδας του εγγράφου μας στον εκτυπωτή
 Σωστό Λάθος
6. Στο Word 2016 δεν μπορείτε να δείτε τα περιεχόμενα του Πρόχειρου.
 Σωστό Λάθος
7. Μπορείτε να γράψετε με το Word 2016 κείμενο σε εκθέτη;
 Σωστό Λάθος
8. Μία εικόνα μπορείτε να τη μετακινήσετε (αποκόψετε) από ένα Έγγραφο και να την επικολλήσετε σε ένα άλλο.
 Σωστό Λάθος
9. Στο Word 2016 το Έγγραφο σας δεν μπορεί να έχει διαφορετική κεφαλίδα/υποσέλιδο στην πρώτη σελίδα.
 Σωστό Λάθος
10. Στη διαδικασία της συγχώνευσης αλληλογραφίας μπορείτε από τη λίστα των παραληπτών να φιλτράρετε Εγγραφές (άτομα) για τα οποία δεν θέλετε να συμπεριληφθούν στη παραπάνω διαδικασία.
 Σωστό Λάθος

Απαντήσεις ερωτήσεων αυτοαξιολόγησης εκπαιδευτικής ενότητας

1-Σ, 2-Β, 3-Σ, 4-Β, 5-Λ, 6-Λ, 7-Σ, 8-Σ, 9-Λ, 10-Σ

14. Υγεία και ασφάλεια στο χώρο εργασίας

◀ Σκοπός ▶

Σκοπός της συγκεκριμένης διδακτικής ενότητας είναι η γνωστοποίηση των προληπτικών μέτρων υγείας και ασφάλειας, προκειμένου να εφαρμοστούν από τους εργοδότες και να συμμορφωθούν οι εργαζόμενοι εφαρμόζοντας τους κανονισμούς, με σκοπό τη μείωση των ατυχημάτων και τη γενικότερη προστασία της ανθρώπινης ζωής στους χώρους εργασίας.

◀ Προσδοκώμενα αποτελέσματα ▶

Όταν θα έχετε ολοκληρώσει τη μελέτη της συγκεκριμένης διδακτικής ενότητας θα είστε σε θέση:

- να γνωρίζετε τους κανόνες Ασφάλειας και Υγείας,
- να κατανοείτε τις ρυθμίσεις των μέτρων προστασίας,
- να χρησιμοποιείτε τα μέτρα και τις σημάνσεις.

◀ Έννοιες-κλειδιά ▶

- Υγεία
- Ασφάλεια
- Εργασία
- Κίνδυνος

14.1 Υγεία και Ασφάλεια στην Εργασία

Σύμφωνα με τους ορισμούς του Υπουργείου Εργασίας και Κοινωνικών Υποθέσεων, η Υγεία και Ασφάλεια στην Εργασία (ΥΑΕ) ή διαφορετικά η «Επαγγελματική Υγεία και Ασφάλεια» είναι ο διεπιστημονικός τομέας ο οποίος ασχολείται με την προστασία της ανθρώπινης ζωής στο εργασιακό περιβάλλον, πρωτίστως μέσω της πρόληψης των επαγγελματικών κινδύνων που υπάρχουν σε κάθε εργασιακή δραστηριότητα και σε κάθε χώρο εργασίας και οι οποίοι ευθύνονται για την πρόκληση εργατικών ατυχημάτων και επαγγελματικών ασθενειών.

Ο κύριος στόχος της ΥΑΕ είναι η προαγωγή και διατήρηση των υψηλότερων, κατά το δυνατόν, επιπέδων υγείας και ασφάλειας στην εργασία, δημιουργώντας έτσι τις συνθήκες για την αποφυγή ή τη μείωση της εμφάνισης των εργατικών ατυχημάτων, των επαγγελματικών ασθενειών και των άλλων προβλημάτων υγείας που σχετίζονται με την εργασία.

Η επίτευξη αυτού του στόχου που αναπαριστά την επιθυμητή –ασφαλή– κατάσταση των συνθηκών εργασίας, προϋποθέτει ότι οι εργοδότες πρέπει πρώτα να αξιολογήσουν τους κινδύνους για την ΥΑΕ στους χώρους εργασίας υπό την ευθύνη τους και στη συνέχεια να αποφασίσουν αν απαιτείται να ληφθούν κάποια μέτρα πρόληψης και προστασίας και, αν ναι, ποια θα είναι τα μέτρα που θα εφαρμοστούν.

Σύμφωνα με τη Διεθνή Οργάνωση Εργασίας (ILO), η ΥΑΕ συμπεριλαμβάνει την κοινωνική, ψυχική και σωματική ευεξία/ευημερία των εργαζομένων, αντιμετωπίζοντας το «άτομο ως ενιαίο σύνολο». Ως εκ τούτου, η ΥΑΕ δεν συμβάλλει μόνο στη μείωση των εργατικών ατυχημάτων και των επαγγελματικών ασθενειών, αλλά, διερευνώντας τις αιτίες τους (υπαρκτοί παράγοντες κινδύνου ή αλλιώς πηγές κινδύνου στο εργασιακό περιβάλλον), συμβάλλει και στον προσδιορισμό και στην εφαρμογή των κατάλληλων μέτρων πρόληψης και προστασίας. Για την επίτευξη αυτού του στόχου, είναι απαραίτητο να αλληλοεπιδρά με άλλους επιστημονικούς τομείς, όπως η ιατρική της εργασίας, η δημόσια υγεία, η βιομηχανική μηχανική, η εργονομία, η ψυχολογία, η φυσική, η χημεία, η βιολογία κ.ά.

14.2 Νομοθεσία για την υγεία και ασφάλεια στην εργασία

Σύμφωνα με τη νομοθεσία της Ευρωπαϊκής Ένωσης, ο εργοδότης οφείλει να εξασφαλίζει την υγεία και την ασφάλεια των εργαζομένων ως προς όλες τις πτυχές της εργασίας. Ως εκ τούτου, οφείλει να αξιολογεί όλους τους κινδύνους στους οποίους, ενδεχομένως, εκτίθενται οι εργαζόμενοι. Συνεπώς λαμβάνονται όλα τα απαραίτητα μέτρα πρόληψης και προστασίας, εξασφαλίζοντας ταυτόχρονα ότι κάθε εργαζόμενος έχει λάβει την απαραίτητη ενημέρωση και κατάρτιση σε θέματα υγείας και ασφάλειας.

Σε μερικές περιπτώσεις, ίσως χρειαστεί ο εργοδότης να λάβει επιπρόσθετα μέτρα, με στόχο την πρόληψη επικίνδυνων καταστάσεων και την παροχή κατάρτισης, όσον αφορά τις πρώτες βοήθειες, την πυρασφάλεια και την εκκένωση των χώρων από τους εργαζόμενους. Για τον σκοπό αυτό θα πρέπει να οριστεί τουλάχιστον ένας εκπαιδευμένος υπάλληλος ο οποίος θα διασφαλίζει τη συμμόρφωση με τα μέτρα αυτά.

14.3 Εκτίμηση επικινδυνότητας

Δεν υπάρχουν κανόνες της ΕΕ στους οποίους να ορίζεται επακριβώς πώς θα πρέπει να διενεργούνται οι εκτιμήσεις επικινδυνότητας, ωστόσο, σε ορισμένες χώρες, οι εθνικοί κανόνες περιλαμβάνουν λεπτομερέστερες απαιτήσεις σχετικά με το περιεχόμενο και τη μορφή τους.

Κατά τη διενέργεια μιας εκτίμησης επικινδυνότητας πρέπει να πραγματοποιούνται τα εξής:

- συγκέντρωση των σχετικών πληροφοριών,
- προσδιορισμός των πιθανών κινδύνων,
- εκτίμηση της επικινδυνότητας των κινδύνων αυτών: για παράδειγμα, εκτίμηση των πιθανοτήτων, της σοβαρότητας των συνεπειών και λήψη απόφασης σχετικά με το επίπεδο ανοχής των κινδύνων,
- προγραμματισμός ενεργειών για την εξάλειψη ή τη μείωση της επικινδυνότητας,
- τεκμηρίωση της εκτίμησης επικινδυνότητας.

Κατά τη διενέργεια της εκτίμησης επικινδυνότητας θα πρέπει επίσης να δίνεται προσοχή στους εργαζόμενους που μπορεί να είναι ιδιαίτερα ευάλωτοι, καθώς και σε άλλα άτομα που ενδέχεται να εισέλθουν στις εγκαταστάσεις σας, όπως εργολάβοι ή επισκέπτες.

Αφού προσδιοριστούν οι κίνδυνοι και οι πιθανές επιπτώσεις τους, θα πρέπει να αξιολογήσετε και να ιεραρχήσετε την επικινδυνότητα. Θα πρέπει επίσης να ελέγξετε εάν υπάρχουν νομικές υποχρεώσεις, οι οποίες μπορεί να αναφέρονται λεπτομερώς στις προδιαγραφές εκτίμησης επικινδυνότητας ή να αφορούν μια πιο εξειδικευμένη κατάρτιση των εργαζομένων σε σχέση με έναν συγκεκριμένο κίνδυνο ή τομέα δραστηριότητας.

14.4 Ειδικός σε θέματα ασφάλειας και υγείας

Εάν ο εργοδότης δεν διαθέτει τις απαιτούμενες ικανότητες για τη διενέργεια της εκτίμησης επικινδυνότητας ή τη λήψη μέτρων πρόληψης και προστασίας για την υγεία και την ασφάλεια, πρέπει να ζητήσει από ειδικό στον τομέα της υγείας και ασφάλειας να αναλάβει τις σχετικές δραστηριότητες για λογαριασμό του.

Ωστόσο, παρέχεται από τους κανονισμούς της Ευρωπαϊκής Ένωσης η δυνατότητα να διενεργηθεί η αξιολόγηση της επικινδυνότητας με τη βοήθεια ενός δωρεάν διαδικτυακού εργαλείου, του OIRA, το οποίο διατίθεται μεταφρασμένο και στην ελληνική γλώσσα.

◀ Σύνοψη ▶

Στην ενότητα αυτή αναλύθηκαν τα προληπτικά μέτρα υγείας και ασφάλειας των εργαζομένων που πρέπει να εφαρμόζουν οι εργοδότες στο χώρο εργασίας. Επίσης, αναλύθηκαν οι κανονισμοί που πρέπει να εφαρμόζονται έχοντας ως κύριο στόχο τη μείωση των εργατικών ατυχημάτων και την προστασία της ζωής των εργαζομένων στους χώρους εργασίας.

10. Πότε θεωρούμε ότι ένα άτομο αισθάνεται κρύο;
- A. Όταν η εξωτερική θερμοκρασία είναι μικρότερη των 15° Κελσίου
 - B. Όταν η θερμοκρασία στο εσωτερικό του χώρου εργασίας είναι μικρότερη των 19° Κελσίου
 - Γ. Όταν δεν έχει θερμική ισορροπία μεταβολισμού, παραγόμενου έργου, θερμοκρασίας, ακτινοβολίας.

Απαντήσεις ερωτήσεων αυτοαξιολόγησης εκπαιδευτικής ενότητας

1-Σ, 2-β, 3-Σ, 4-β, 5-Λ, 6-Λ, 7-Σ, 8-Σ, 9-Λ, 10-Σ

15. Βασικές Αρχές Εργατικού Δικαίου

< Σκοπός >

Από μια γενικότερη οπτική, το θέμα που θα εξετάσετε στις σελίδες που ακολουθούν αφορά την εργασία στην Ελλάδα του 2021-2022. Αυτή, ωστόσο, εξετάζεται κυρίως από νομική σκοπιά, με άλλα λόγια από τη σκοπιά του Εργατικού Δικαίου. Η σημασία της εργασίας, εξάλλου, είναι αυτονόητη, ενώ στο ίδιο το κείμενο του Συντάγματος της Ελλάδας και, ειδικότερα, στο άρθρο 22, «επισφραγίζεται» το δικαίωμα στην εργασία.

< Προσδοκώμενα αποτελέσματα >

Όταν ολοκληρώσετε τη μελέτη του κεφαλαίου θα έχετε κατανοήσει και θα είστε σε θέση να εξηγήσετε καθώς και να εφαρμόσετε (όπου χρειάζεται):

- την έννοια της εργασίας,
- τις βασικές έννοιες της Εργατικής Νομοθεσίας.

< Έννοιες-κλειδιά >

- Αργίες
- Έθιμο
- Εργασία
- Εργασιακές σχέσεις
- Εργατικό Δίκαιο

Σημείωση: Το παρόν κεφάλαιο δεν αποτελεί νομικό έγγραφο. Λόγω των συνεχόμενων αλλαγών και επικαιροποιήσεων της Εργατικής Νομοθεσίας, συνιστούμε να ζητήσετε νομική συμβουλή για οποιαδήποτε απορία ή διευκρίνιση.

15.1 Τι είναι Εργασία και πώς προσδιορίζεται

Απαραίτητη προϋπόθεση για τη μελέτη του εργατικού δικαίου και, ειδικότερα, των βασικών αρχών που διέπουν τη λειτουργία του στην Ελλάδα είναι η κατανόηση της έννοιας της εργασίας, όπως αυτή ορίζεται μέσα από τη Νομοθεσία αλλά και τις συνθήκες που επικρατούν στον σύγχρονο κόσμο. Εξάλλου, τόσο η έννοια της εργασίας όσο και το περιεχόμενο και η σκοπιμότητα του εργατικού δικαίου ορίζονται από τις ιστορικές συνθήκες της κάθε περιόδου και «αντανακλούν» τις αντίστοιχες ιστορικές εξελίξεις, όπως θα δούμε και παρακάτω.

«Εργασία» γενικά είναι η κάθε απασχόληση του ανθρώπου, που αποβλέπει σε ορισμένο σκοπό. Εργασία κατά το Εργατικό Δίκαιο είναι η ενέργεια κατά την οποία ένα άτομο (μισθωτός) προσφέρει εργασία σε κάποιον τρίτο (εργοδότη) για την εξυπηρέτηση των σκοπών του, στο πλαίσιο μιας ειδικής έννομης σχέσης (σχέσης εξαρτημένης εργασίας).

Δύο είναι τα είδη εργασίας:

- Η σωματική (ξυλουργός, οικοδόμος κτλ.)
- Η πνευματική (σχεδιαστής, λογιστής κτλ.)

Η εργασία αποτελεί τη βασική πηγή εισοδήματος για τους περισσότερους από εμάς, άρα, κατά μία έννοια, αποτελεί παράγοντα αντιμετώπισης της φτώχειας. Παράλληλα, είναι το βασικό εκφραστικό μέσο των ανθρώπων, μεμονωμένα ή συλλογικά. Παρόλα αυτά, η μαζική ερμηνεία της εργασίας ως κινητήριου μοχλού της κοινωνίας, της οικονομίας, της πολιτικής, του πολιτισμού είναι σχετικά πρόσφατο γεγονός.

Είναι ενδεικτικό ότι για το μεγαλύτερο μέρος της ανθρώπινης ιστορίας, η εργασία γινόταν αντιληπτή ως μια συναλλακτική διαδικασία. Ακόμα, η εργασία αποτελεί ένα από τα αγαθά, του οποίου η αξία είναι αποκλειστικά οικονομική, ή στην καλύτερη περίπτωση ως ένας από τους πολλούς συντελεστές που διαμορφώνουν τους όρους της παραγωγής.

Στις αρχές του αιώνα μας, η επονομαζόμενη παγκοσμιοποίηση, η οποία ως όρος και κατάσταση αφορά κυρίως την παγκόσμια διασύνδεση της οικονομίας, μετέβαλε σε σημαντικό βαθμό τους όρους υπό τους οποίους λειτουργεί η αγορά εργασίας. Έτσι, στη σύγχρονη εποχή, η εργασία γίνεται αντιληπτή ως υποχρέωση της μονάδας προς την ομάδα ή αλλιώς ενός μεμονωμένου ατόμου προς τον κοινωνικό σύνολο.

Οι σχέσεις που περιστρέφονται γύρω από την εργασία είναι ποικίλες: προσωπικές, διαπροσωπικές, οικογενειακές, κοινωνικές, οικονομικές κτλ. Με βάση τα όλα τα παραπάνω, «*Η εργασία, από αναγκαστική ανθρώπινη δραστηριότητα, μετατρέπεται σε βασική αξία της ανθρώπινης ύπαρξης, μέσα από τη συνάρθρωση πολλών αλληλένδετων ιδεολογικών προτάσεων*». Η εργασία αποτελεί ίσως τον κύριο «δρόμο» στην πορεία προς την προσωπική αλλά και κοινωνική πραγμάτωση.

Παρακάτω θα δούμε μερικές βασικές έννοιες που αφορούν την εργασία:

I. Εξαρτημένη εργασία – Διευθυντικό Δικαίωμα: Ο εργοδότης έχει το δικαίωμα να διευθύνει, να εποπτεύει την εργασία του μισθωτού και να καθορίζει τις συνθήκες με τις οποίες παρέχεται, ενώ ο μισθωτός έχει την υποχρέωση να συμμορφώνεται. Οι κυριότερες συνθήκες που έχει δικαίωμα να καθορίζει είναι ο τρόπος, ο χρόνος και ο τόπος παροχής της εργασίας. Το δικαίωμα του εργοδότη να καθορίζει τις συνθήκες εργασίας γίνεται διευθυντικό δικαίωμα.

II. Μισθωτός – Μισθωτής: Μισθωτός είναι ο εργαζόμενος και κατά τον Αστικό Κώδικα ο εκμισθωτής. Μισθωτής είναι αυτός που μισθώνει, που νοικιάζει από τον εργαζόμενο την εργασία του (εργοδότης, κράτος, ιδιώτης, εταιρεία, ίδρυμα, ΝΠΔΔ κτλ.).

III. Υπάλληλος – Εργάτης: Ο διαχωρισμός υπαλλήλου-εργάτη είναι αναχρονιστικός και αντικοινωνικός. Γίνεται προσπάθεια να εγκαταλειφθεί η διάκριση αυτή και να καθιερωθεί η ισοτιμία όλων των εργαζομένων. Η διάκριση σωματικής και πνευματικής εργασίας δεν είναι σαφής και απόλυτη. Η απασχόληση σε γραφική εργασία, η ανάθεση διοικητικών ευθυνών, οι θεωρητικές σπουδές, ο χειρισμός οργάνων και συσκευών δίνουν στον μισθωτό την ιδιότητα του υπαλλήλου.

- **Υπάλληλος:** μισθωτός που εργάζεται σε οποιαδήποτε επιχείρηση, παρέχοντας εργασία, αποκλειστικά ή κατά κύριο χαρακτήρα, όχι σωματική.
- **Εργάτης:** υπερισχύει το σωματικό στοιχείο. Ο τρόπος πληρωμής (μισθός ή ημερομίσθιο) δεν αποτελεί κριτήριο για τη διάκριση υπαλλήλου – εργάτη (π.χ. υπάλληλος → ημερομίσθιο, εργάτης → μισθός).

IV. Εργοδότης. Εργοδότες είναι φυσικά πρόσωπα και νομικά πρόσωπα. Στη σύμβαση αντισυμβαλλόμενοι είναι εταιρείες, ιδρύματα, νομικά πρόσωπα δημοσίου δικαίου, κτλ. Ο εργοδότης ασκεί διευθυντική εργασία, έχει διευθυντικό δικαίωμα για την εύρυθμη λειτουργία της εκμετάλλευσης και την πραγματοποίηση των σκοπών της. Εάν ο εργοδότης είναι νομικό πρόσωπο, η διευθυντική εξουσία ασκείται από εκπρόσωπό του (π.χ. το διοικητικό συμβούλιο σε μια ανώνυμη εταιρεία). Η μεταβολή του προσώπου του εργοδότη δεν επηρεάζει τη σχέση εργασίας. Π.χ. αν μεταβιβάσει (πουλήσει) ή πεθάνει, συνεχίζεται η σχέση εργασίας χωρίς να θίγονται τα δικαιώματα του μισθωτού.

< Σύνοψη >

Στη συγκεκριμένη εκπαιδευτική ενότητα είδαμε την εργασία στην Ελλάδα του 2021-2022 από νομική σκοπιά, με άλλα λόγια από τη σκοπιά του Εργατικού Δικαίου. Αποτελεί ένα εξαιρετικά επίκαιρο και συνάμα ιδιαίτερα σημαντικό ζήτημα, δεδομένων των διαρκών μεταβολών στον χαρακτήρα των εργασιακών σχέσεων και, μάλιστα, σε συνθήκες υγειονομικής και οικονομικής κρίσης, όπως συμβαίνει κατά την τρέχουσα περίοδο.

Ερωτήσεις αυτοαξιολόγησης εκπαιδευτικής ενότητας

1. Αν έχεις δικό σου χώρο από τον οποίο εργάζεσαι, αναλαμβάνεις υπηρεσίες με μηνιαίο μισθό, δεν έχεις προϊστάμενο, δεν χρειάζεται να ακολουθείς το συγκεκριμένο ωράριο της εταιρείας για την οποία παράγεις τις υπηρεσίες σου, τότε πιθανότατα: (Διάλεξε 1)
 - A. Ασκείς παροχή Ανεξάρτητων Υπηρεσιών.
 - B. Είσαι ελεύθερος επαγγελματίας.
 - Γ. Εργάζεσαι για Νομικό Πρόσωπο Δημοσίου Δικαίου.
2. Η σκοπιμότητα του Εργατικού Δικαίου διακρίνεται από δύο βασικές στοχεύσεις. Ποιες δύο;
 - A. Τη ρύθμιση των συνθηκών εργασίας.
 - B. Τη διαμόρφωση ενός πλαισίου επικοινωνίας, διαβούλευσης και συνεννόησης με τους εργαζομένους για τη ρύθμιση επιμέρους θεμάτων.
 - Γ. Την εξασφάλιση συνθηκών από τις οποίες θα επωφελούνται οι εργοδότες.
3. Σύμβαση Εξαρτημένης εργασίας υπάρχει όταν ο μισθωτός παρέχει την εργασία του με μισθό, με νομική εξάρτηση, που εκδηλώνεται με το δικαίωμα του εργοδότη να ασκεί εποπτεία και έλεγχο.
 Σωστό Λάθος
4. Η εργατική νομοθεσία αφορά τη δημόσια τάξη και η εφαρμογή των προβλέψεών της:
 - A. είναι Υποχρεωτική
 - B. είναι Προαιρετική
 - Γ. είναι Υποχρεωτική κατά περίπτωση
5. Για τον υπολογισμό του μισθού, έχει σημασία
 - A. το είδος της εργασίας: ο επαγγελματικός χαρακτηρισμός του εργαζομένου.
 - B. το είδος της σχέσης στην οργάνωση της εργασίας.
 - Γ. και τα δύο
 - Δ. κανένα από τα δύο
6. Ο μισθός που καταβάλλεται από άλλους εργοδότες για ίδια εργασία, ειδικότητα, προσόντα, ίδιο τόπο και συνθήκες λέγεται: (Διάλεξε 1)
 - A. Νόμιμος μισθός
 - B. Ειθισμένος (συνηθισμένος) μισθός
 - Γ. Συμφωνημένος
7. Ένας μισθωτός με 1500€ μισθό, υπολογίζοντας το ημερομίσθιό του, έβγαλε τα εξής αποτελέσματα. Ποιο είναι σωστό;
 - A. 60€
 - B. 68€
 - Γ. 50€
8. Η 28^η Οκτωβρίου είναι αργία...
 - A. Υποχρεωτική
 - B. Κατ' έθιμον
 - Γ. Προαιρετική

9. Υπάλληλος που εργάζεται 8 ώρες την ημέρα και χθες δούλεψε 10 ώρες...
- A. Οι δύο επιπλέον ώρες θεωρούνται υπερωρία.
 - B. Η μία επιπλέον ώρα θεωρείται υπερεργασία και η δεύτερη υπερωρία.
 - Γ. Οι δύο επιπλέον ώρες θεωρούνται υπερεργασία.
 - Δ. Ο υπάλληλος με τον εργοδότη έχουν τη δυνατότητα να αποφασίσουν τι θα εφαρμοστεί αρκεί να υπάρξει συμφωνία.
10. Ο εργοδότης, μέσα σε προθεσμία που προβλέπεται από τον Νόμο, είναι υποχρεωμένος να καταβάλει συνολικά στο ΙΚΑ – ΕΦΚΑ τις _____
- A. Ασφαλιστικές εισφορές εργοδότη και ασφαλισμένου.
 - B. Ασφαλιστικές εισφορές του εργοδότη.
 - Γ. Ασφαλιστικές εισφορές του ασφαλισμένου

Απαντήσεις ερωτήσεων αυτοαξιολόγησης εκπαιδευτικής ενότητας

1-A, 2-A&B, 3-Σ, 4-A, 5-Γ, 6-B, 7-A, 8-Γ, 9-B, 10-A

16. Βασικές Αρχές λειτουργίας των επιχειρήσεων

◀ Σκοπός ▶

Σκοπός της συγκεκριμένης διδακτικής ενότητας είναι η κατανόηση της έννοιας της επιχείρησης, της εξέλιξης του ρόλου της μέσα στις ανθρώπινες κοινωνίες, και η αντίληψη των χαρακτηριστικών που τις διακρίνουν σε διάφορες κατηγορίες.

◀ Προσδοκώμενα αποτελέσματα ▶

Όταν ολοκληρώσετε τη μελέτη του κεφαλαίου θα είστε σε θέση να κατανοήσετε:

- την έννοια της επιχείρησης,
- τις βασικές έννοιες της Εργατικής Νομοθεσίας.

◀ Έννοιες-κλειδιά ▶

- Επιχείρηση
- Επιχειρηματικότητα
- Διοίκηση
- Οικονομική Οργάνωση

16.1 Εισαγωγή – Η Επιχείρηση

Η σημερινή μορφή της επιχείρησης, η οποία εξελίσσεται συνέχεια και με άλματα, πέρασε από πολλά στάδια ανάπτυξης της επιχειρηματικής δραστηριότητας, μέσα από την εξέλιξη των ανθρώπινων κοινωνιών και σχέσεων.

Από την πρώτη εμφάνισή του στη Γη, ο πρωτόγονος άνθρωπος, μέσα από τις δικές του ατομικές προσπάθειες και δυνάμεις, έπαιρνε από το έδαφος ό,τι του ήταν χρήσιμο για να καλύψει τις ανάγκες του, οι οποίες ήταν κατά κανόνα πρόσκαιρες, στιγμιαίες. Δεν προσπαθούσε να «αποθηκεύσει», να αποθεματοποιήσει τα αγαθά, καθώς η φύση εξακολουθούσε να του τα παρέχει δωρεάν σε καθημερινή βάση.

Αργότερα, όταν πλέον άρχισε να εξερευνά περιοχές γύρω του, διαπίστωσε την ύπαρξη και άλλων αγαθών που του ήταν χρήσιμα, αλλά που μέχρι στιγμής του ήταν άγνωστα. Τότε όμως, και επειδή δεν μπορούσε να τα αποκτήσει καθώς τα κατείχαν ήδη άλλοι, κατέφυγε στη βία ή -ιδανικά- στην ανταλλαγή με τα δικά του αγαθά. Αυτή η περίοδος στο πλαίσιο της Πολιτικής Οικονομίας λέγεται «συναλλακτική οικονομία» και από εδώ αντλεί το εννοιολογικό περιεχόμενό της η λέξη «επιχείρηση».

Το γνώρισμα λοιπόν της τότε επιχείρησης ήταν η ατομικιστική επιχειρηματική δραστηριότητα, η οποία όμως είναι το γνώρισμα και της σημερινής σύγχρονης επιχείρησης (δηλ. το ατομικό συμφέρον – κέρδος). Ιστορικά αναπτύχθηκαν κατόπιν επιχειρήσεις-νοικοκυριά, οικοτεχνίες στις οποίες διακρίνεται ένα είδος επιχείρησης ιδιωτικής πρωτοβουλίας, οι γνωστές συντεχνίες.

Σήμερα η επιχείρηση δεν έχει μόνο οικονομική υπόσταση αλλά και κοινωνική, η οποία χαρακτηρίζεται από κοινωνικούς δεσμούς, μεθόδους διοίκησης, κανόνες δικαίου, που την καθιστούν έναν νέο κοινωνικό θεσμό στο σύγχρονο κόσμο, χωρίς βέβαια να αποσπάται από αυτή το ατομικό συμφέρον (**κέρδος**).

16.2 Η ανάπτυξη των επιχειρήσεων

Ο κυριότερος λόγος ανάπτυξης των σύγχρονων επιχειρήσεων είναι ο ανταγωνισμός που αναπτύσσεται στη φιλελεύθερη οικονομία, στον τομέα της διάθεσης των προϊόντων (**αγαθών και υπηρεσιών**) ανάλογα με το αντικείμενο δράσης της οικονομικής μονάδας. Ιδίως σήμερα, ο ανταγωνισμός γίνεται εντονότερος λόγω της μεγάλης και συνεχούς μεταβολής τόσο στα μέσα, όσο και στις μεθόδους κάλυψης των ανθρωπίνων αναγκών.

Η προσπάθεια επιβίωσης και ανάπτυξης της επιχείρησης στον οικονομικό χώρο προϋποθέτει πολύπλευρη αντιμετώπιση των τεχνικών και οικονομικών προβλημάτων της επιχείρησης. Χρειάζεται λοιπόν προϋπολογιστική σκέψη η οποία υλοποιείται με τον προγραμματισμό, δηλαδή με τον καθορισμό των επιδιωκόμενων αντικειμενικών σκοπών της επιχείρησης.

Μετά, έρχεται ο καθορισμός της πολιτικής που θα ακολουθήσει η επιχείρηση για να πραγματοποιήσει τον σκοπό που επιδιώκει. Τέλος, ο προγραμματισμός υλοποιείται με την εφαρμογή – κατάρτιση των λεπτομερών σχεδίων που καλύπτουν όλους τους τομείς της επιχειρηματικής δραστηριότητας.

16.3 Διάκριση επιχειρήσεων ανάλογα με τον τομέα παραγωγής

Μια βασική διάκριση των επιχειρήσεων έχει να κάνει με το επίπεδο της παραγωγής στην οποία στηρίζεται η δραστηριότητά τους. Δεν αποκλείεται μεγάλες επιχειρήσεις (όμιλοι, συνεταιρισμοί, κοινοπραξίες κτλ.) να συνδυάζουν διαφορετικά επίπεδα, αλλά η βασική διάκριση εξακολουθεί να έχει τη σημασία της.

Έτσι, για παράδειγμα, οι επιχειρήσεις του πρωτογενούς τομέα ασχολούνται με τη συλλογή ή την απόσπαση αγαθών από τη φύση. Τέτοιες δραστηριότητες έχουν να κάνουν με τη γεωργική παραγωγή (αγροτικές εκμεταλλεύσεις, αλιεία, κτηνοτροφία, εξόρυξη μεταλλευμάτων, ορυκτών καυσίμων κτλ.). Τα προϊόντα του πρωτογενούς τομέα προορίζονται για άμεση ή έμμεση κατανάλωση.

Στο δεύτερο επίπεδο παραγωγής, στο δευτερογενή δηλαδή τομέα, δραστηριοποιούνται οι επιχειρήσεις μεταποίησης. Οι επιχειρήσεις αυτές αναλαμβάνουν την επεξεργασία των πρώτων υλών του πρωτογενούς τομέα και τη δημιουργία αγαθών που ικανοποιούν τις ανάγκες του καταναλωτή. Στις επιχειρήσεις του δευτερογενούς τομέα ανήκουν οι χειροτεχνίες, οι οικοτεχνίες, οι βιοτεχνίες και οι βιομηχανίες.

Στον τριτογενή τομέα κατατάσσονται οι επιχειρήσεις προσφοράς υπηρεσιών. Αυτές οι επιχειρήσεις λέγονται και επιχειρήσεις κυκλοφορίας αγαθών γιατί ασχολούνται κατά κανόνα με τη διανομή ή διάθεση των αγαθών που παράγονται από τις επιχειρήσεις της πρωτογενούς και της δευτερογενούς παραγωγής, είτε άμεσα είτε έμμεσα στο καταναλωτικό κοινό για κάλυψη των αναγκών του. Σε αυτή την κατηγορία είναι και οι επιχειρήσεις παροχής ή προσφοράς πάσης φύσεως υπηρεσιών, που μπορούν να διακριθούν περαιτέρω σε:

- Εμπορικές επιχειρήσεις (χονδρικού/λιανικού εμπορίου, εξαγωγικές κ.ά.).
- Επιχειρήσεις μεταφορών (σιδηροδρομικές, αεροπορικές, ραδιοφωνικές, τηλεφωνικές).
- Τραπεζικές επιχειρήσεις (εμπορικές, βιομηχανικές, εκδοτικές, καταθέσεων)
- Ασφαλιστικές επιχειρήσεις (ατυχημάτων, πυρός, ζωής, ασθένειας)
- Επιχειρήσεις παροχής υπηρεσιών άλλης μορφής (θεατρικές, ξενοδοχειακές, εκπαιδευτικές, διασκέδασης κτλ.).

◀ Σύνοψη ▶

Στο παραπάνω κεφάλαιο γίνεται λόγος για την επιχείρηση, την οικονομική οντότητα δηλαδή που αναλαμβάνει τη δημιουργία και πώληση προϊόντων. Ειδικότερα γίνεται συζήτηση για το σκοπό της ύπαρξης των επιχειρήσεων και της εξέλιξής τους μέσα στην ανθρώπινη κοινωνία. Ακόμη αναλύονται οι διαστάσεις της λειτουργίας τους και δίνονται παραδείγματα οργάνωσης και λειτουργία επιχειρήσεων από την τρέχουσα πραγματικότητα.

Ερωτήσεις αυτοαξιολόγησης εκπαιδευτικής ενότητας

1. Σκοπός της επιχείρησης είναι η ικανοποίηση των αναγκών των καταναλωτών με κερδοφόρο τρόπο.
 Σωστό Λάθος
2. Οι επιχειρήσεις εξελίχθηκαν ανεξάρτητα από την ανθρώπινη κοινωνία, λαμβάνοντας υπόψη μόνο οικονομικούς παράγοντες.
 Σωστό Λάθος
3. Οι επιχειρήσεις παράγουν υλικά προϊόντα (αγαθά), άυλα προϊόντα (υπηρεσίες), και συνδυασμούς αυτών.
 Σωστό Λάθος
4. Στόχος της επιχείρησης είναι η παραγωγή των προϊόντων, αλλά όχι και η πώλησή τους.
 Σωστό Λάθος
5. Η ίδρυση και λειτουργία των επιχειρήσεων διέπεται από κανόνες που ορίζουν οι ίδιες, το κράτος και οι αρμόδιοι θεσμοί.
 Σωστό Λάθος
6. Ο επιχειρηματίας οφείλει να προσκολλάται στις λεπτομέρειες και να σταματά την επιχειρηματική δραστηριότητα όταν εντοπίζει απώλεια προσωρινού συμφέροντος.
 Σωστό Λάθος
7. Ο έλεγχος ΔΕΝ είναι μέρος της διοίκησης των επιχειρήσεων.
 Σωστό Λάθος
8. Η βασικότερη μορφή επιχειρήσεων παροχής υπηρεσιών διαμονής είναι τα κέντρα φιλοξενίας νέων (youth hostels).
 Σωστό Λάθος
9. Το εστιατόριο ως επιχείρηση παρέχει έναν ασφαλή χώρο για την ικανοποίηση της ανάγκης τροφής των ανθρώπων, σύμφωνα με τους νόμους του κράτους.
 Σωστό Λάθος
10. Τα εστιατόρια εντός των ξενοδοχείων λειτουργούν πάντα ανεξάρτητα από αυτά.
 Σωστό Λάθος

Απαντήσεις ερωτήσεων αυτοαξιολόγησης εκπαιδευτικής ενότητας

1-Σ, 2-Λ, 3-Σ, 4-Λ 5-Σ, 6-Λ, 7-Λ, 8-Λ, 9-Σ, 10-Λ

17. Ενημέρωση για την εφαρμογή της Αρχής της Μη Διάκρισης

◀ Σκοπός ▶

Αρκετά συχνά οι εργαζόμενοι, κατά τη διάρκεια της επαγγελματικής τους ζωής, ενδέχεται να υποστούν δυσμενή μεταχείριση λόγω διαφόρων προσωπικών στοιχείων τα οποία είτε δεν μπορούν να μεταβάλλουν είτε δεν χρειάζεται να μεταβάλλουν. Η δυσμενής αυτή μεταχείριση μπορεί να εντοπίζεται σε οποιοδήποτε στάδιο της εργασιακής σχέσης, δηλαδή να συναρτάται με την πρόσληψη, τη λειτουργία ή τη λύση της εργασιακής σχέσης. Ανεξάρτητα από τους λόγους που οδηγούν σε μια τέτοιου είδους διάκριση, η ανάγκη προστασίας δεν διαφοροποιείται.

◀ Προσδοκώμενα αποτελέσματα ▶

Όταν ολοκληρώσετε τη μελέτη του κεφαλαίου θα έχετε κατανοήσει και θα είστε σε θέση να εξηγήσετε και να εφαρμόσετε (όπου χρειάζεται):

- το νομοθετικό πλαίσιο για την απαγόρευση των διακρίσεων στην απασχόληση και την εργασία,
- καθώς και να διακρίνετε τις άμεσες και έμμεσες διακρίσεις.

◀ Έννοιες-κλειδιά ▶

- Ίση μεταχείριση στην απασχόληση
- Διακρίσεις
- Διαχείριση της διαφορετικότητας
- Εθνοτική ή φυλετική καταγωγή
- Ενσωμάτωση / Συμπερίληψη
- Εταιρική κοινωνική ευθύνη
- Κουλτούρα
- Ισότητα

Σημείωση: Το παρόν κεφάλαιο δεν αποτελεί νομικό έγγραφο. Λόγω των συνεχόμενων αλλαγών και επικαιροποιήσεων της Εργατικής Νομοθεσίας, συνιστούμε να ζητήσετε νομική συμβουλή για οποιαδήποτε απορία ή διευκρίνιση.

17.1 Το Νομοθετικό πλαίσιο για την απαγόρευση των διακρίσεων στην εργασία

Η Αρχή της Μη Διάκρισης αναγνωρίζεται από την πρώτη στιγμή που εμφανίζεται το Ευρωπαϊκό Δίκαιο. Το ελάχιστο περιεχόμενο της αρχής αυτής περιλαμβάνεται στη Συνθήκη της Ρώμης (1956), η οποία απαγόρευε τις διακρίσεις ως προς τους εργαζόμενους που προέρχονται από ένα κράτος και απασχολούνται σε ένα άλλο, όπως επίσης τις διακρίσεις ως προς τις αμοιβές και μόνο μεταξύ ανδρών και γυναικών, για λόγους κυρίως οικονομικούς και ανταγωνισμού. Από τότε και έπειτα, μια σειρά άρθρων, οδηγιών και διατάξεων, επικαιροποιούν την Αρχή της Μη Διάκρισης ώστε πλέον να εισάγονται νέοι λόγοι διάκρισης όπως «χρώμα», «εθνική καταγωγή», «γενεαλογικές καταβολές», «χρόνια πάθηση», «οικογενειακή κατάσταση», «κοινωνική κατάσταση», «ταυτότητα φύλου», «σεξουαλικός προσανατολισμός» κ.ά.

Ταυτόχρονα, ο νόμος 4443/2016, προσθέτει έννοιες όπως «διάκριση λόγω σχέσης», «διάκριση λόγω νομιζόμενων χαρακτηριστικών», «πολλάπλη διάκριση» και «άρνηση εύλογων προσαρμογών». Ο Συνήγορος του Πολίτη ορίζεται πλέον ως φορέας προώθησης της αρχής της ίσης μεταχείρισης τόσο για το δημόσιο όσο και για τον ιδιωτικό τομέα, ενώ επαναλαμβάνονται κατ' ουσίαν οι διοικητικές και ποινικές κυρώσεις που προέβλεπε ο Ν. 3304/2005. Τέλος, αξίζει να σημειωθεί ότι η προστασία όλων των ατόμων έναντι των διακρίσεων αποτελεί οικουμενικό δικαίωμα που έχει ήδη αναγνωρισθεί από την Οικουμενική Διακήρυξη των ανθρωπίνων δικαιωμάτων, τα Σύμφωνα των Ηνωμένων Εθνών για τα ατομικά και πολιτικά δικαιώματα και για τα οικονομικά, κοινωνικά και πολιτιστικά δικαιώματα και από την Ευρωπαϊκή Σύμβαση για την προστασία των ανθρωπίνων δικαιωμάτων και των θεμελιωδών ελευθεριών. Επίσης η Σύμβαση της Διεθνούς Οργάνωσης Εργασίας υπ' αριθμ. 111 απαγορεύει τις διακρίσεις στον τομέα της απασχόλησης και της εργασίας.

Η νομοθεσία για την απαγόρευση των διακρίσεων έχει ιδιαίτερη σημασία για την εξέλιξη του εργατικού δικαίου, όχι τόσο γιατί απαγορεύει ένα μεγάλο αριθμό εργοδοτικών αποφάσεων, αλλά κυρίως γιατί όλες οι εργοδοτικές αποφάσεις υπόκεινται σε δικαστικό έλεγχο, και ο εργοδότης υποχρεούται πλέον, αν θέλει να περάσει τον έλεγχο αυτό, να τις αιτιολογεί. Αυτό ισχύει για όλες τις εργοδοτικές αποφάσεις σε όλα τα στάδια της εργασιακής σχέσης, δηλαδή από το προσυμβατικό στάδιο μέχρι τη λύση της.

17.2 Η Αρχή της ίσης μεταχείρισης και οι διακρίσεις

Η γενική αρχή της ίσης μεταχείρισης απαγορεύει στον εργοδότη να μεταχειρίζεται εργαζόμενους δυσμενέστερα σε σύγκριση με άλλους που βρίσκονται σε όμοια κατάσταση, εκτός αν συντρέχει λόγος που δικαιολογεί αντικειμενικά τη διαφορετική αυτή μεταχείριση.

Αντίθετα, οι ειδικές **απαγορεύσεις διακρίσεων** έχουν τις ρίζες τους στην αναγνώριση της ανθρώπινης αξιοπρέπειας, την οποία το κράτος οφείλει όχι μόνο να σέβεται αλλά και να προστατεύει από προσβολές. Στόχος της απαγόρευσης διακρίσεων είναι η προστασία ομάδων προσώπων αλλά και του ατόμου από τον κίνδυνο να υφίστανται δυσμενέστερη μεταχείριση απλώς και μόνο λόγω ενός χαρακτηριστικού γνωρίσματός τους το οποίο κάποιος βρίσκουν... «προβληματικό».

Οι ειδικές απαγορεύσεις διακρίσεων εφαρμόζονται σε όλα τα στάδια της εργασιακής σχέσης, ξεκινώντας από την πρόσληψη μέχρι τη λύση της συνεργασίας. Η γενική αρχή της ίσης μεταχείρισης προϋποθέτει την ύπαρξη ήδη εργασιακής σχέσης, οπότε και δεν εφαρμόζεται π.χ. στις προσλήψεις. Έτσι, η γενική αρχή της ίσης μεταχείρισης δεν προσβάλλεται αν για τη διαφορετική μεταχείριση συντρέχουν αντικειμενικοί λόγοι, ώστε αυτή να μην εμφανίζεται αυθαίρετη.

Ο κατάλογος των λόγων που μπορεί να επικαλεστεί ο εργοδότης προκειμένου να δικαιολογήσει στη συγκεκριμένη περίπτωση τη διαφορετική μεταχείριση είναι ανοικτός. Αντίθετα, όσον αφορά τις απαγορεύσεις διακρίσεων, οι εξαιρέσεις από αυτές προβλέπονται ειδικά στη σχετική νομοθεσία και γίνονται δεκτές με τη συνδρομή ιδιαίτερα αυστηρών προϋποθέσεων, και συγκεκριμένα μόνο εφόσον τα προστατευόμενα στοιχεία αποτελούν ουσιαστική και καθοριστική επαγγελματική προϋπόθεση. Λόγοι σκοπιμότητας ή λόγοι συνδεόμενοι με την κατάσταση της αγοράς εργασίας μπορούν να δικαιολογήσουν διαφοροποιήσεις κατ' εφαρμογή της γενικής αρχής της ίσης μεταχείρισης, ενώ οι λόγοι αυτοί δεν μπορούν να δικαιολογήσουν εξαιρέσεις από την απαγόρευση διακρίσεων.

< Σύνοψη >

Στη συγκεκριμένη εκπαιδευτική ενότητα αναλύθηκε η νομοθεσία κατά των διακρίσεων τόσο σε ευρωπαϊκό όσο και σε εθνικό επίπεδο. Πιο αναλυτικά, παρουσιάστηκαν οι διατάξεις των Οδηγιών 2000/43/ΕΚ και 2000/78/ΕΚ.

Ερωτήσεις αυτοαξιολόγησης εκπαιδευτικής ενότητας

1. Η Αρχή της Μη Διάκρισης πρωτοεμφανίστηκε στη Συνθήκη της Ρώμης, η οποία απαγόρευε τις διακρίσεις ως προς τους εργαζομένους μιας χώρας που εργάζονται σε μια άλλη χώρα. Αυτό έγινε το έτος:
A. 2016 B. 2005 Γ. 1956 Δ. 1987
2. _____ απαγορεύει στον εργοδότη να μεταχειρίζεται εργαζόμενους δυσμενέστερα σε σύγκριση με άλλους που βρίσκονται σε όμοια κατάσταση, εκτός αν συντρέχει λόγος που δικαιολογεί αντικειμενικά τη διαφορετική αυτή μεταχείριση.
A. Η Αρχή της Ίσης μεταχείρισης B. Η Απαγόρευση της Διάκρισης
Γ. Η Ισότητα Δ. Η Ενσωμάτωση
3. Ένας από τους ορισμούς της Διάκρισης είναι: «Η Διάκριση είναι η παρενόχληση ή κάθε άλλη προσβλητική ενέργεια, η οποία εκδηλώνεται με ανεπιθύμητη συμπεριφορά και έχει ως σκοπό ή αποτέλεσμα την προσβολή της αξιοπρέπειας προσώπου αλλά όχι τη δημιουργία εκφοβιστικού, εξευτελιστικού ή ταπεινωτικού περιβάλλοντος».
 Σωστό Λάθος
4. Αγγελία: Ζητείται κοπέλα Ελληνίδα, με σχετική εμπειρία, για εργασία σε νέο καφέ. Ωράρια πρωινά – απογευματινά, Εργασία με καλές αποδοχές, tips και ευχάριστο περιβάλλον.
A. Δεν γίνεται καμία διάκριση
B. Είναι μια Άμεση διάκριση
Γ. Υπάρχει Έμμεση διάκριση
5. Είστε καινούριος στην επιχείρηση και αντιλαμβάνεστε ότι ο Προϊστάμενος των Σερβιτόρων βρίσκεται σε συνεχόμενη σύγκρουση με τον Προϊστάμενο της Κουζίνας. Μάλιστα, έχει πέσει στην αντίληψή σας ότι οι διαφορές τους έχουν φύγει από το καθαρά επαγγελματικό και έχουν περάσει και σε προσωπικό επίπεδο. Αυτό μπορεί, κατά τη γνώμη σας, να:
A. Συνδέεται με αισθήματα φθόνου, προσωπικής αντιπάθειας και συγκρούσεων. Οι συνέπειες για την ομάδα και την επιχείρηση μπορεί να αποβούν ολέθριες, εάν δεν επέμβει κάποιος να τις σταματήσει.
B. Εμπεριέχει κατάχρηση εξουσίας. Οι αιτίες είναι αρκετές και προέρχονται ως επί των πλείστων από το φόβο που μπορεί να αισθάνεται κάποιος για να μη χάσει τη θέση εργασίας του.
6. Ακούσατε ότι σε ένα γνωστό σας, που εργαζόταν ως έκτακτος υπάλληλος σε μια εκκλησία, δεν ανανεώθηκε η σύμβασή του μάλλον λόγω διαφορετικών θρησκευτικών πεποιθήσεων.
A. Ανεπίτρεπτο! Δεν εφαρμόστηκε καμιά Αρχή της Μη διάκρισης. Θα μπορούσε αν θέλει να κινηθεί νομικά!
B. Δεν μου κάνει εντύπωση. Είναι επιτρεπτή η διαφορετική μεταχείριση που εδράζεται στις θρησκευτικές πεποιθήσεις κάτω από συγκεκριμένες προϋποθέσεις.

7. Η ευρύτερη έννοια της Διαφορετικότητας μπορεί να περιλαμβάνει πτυχές της προσωπικότητας των εργαζομένων όπως:
- A. Τρόπος σκέψης, Εμπειρία και Προϋπηρεσία
 - B. Ικανότητες
 - Γ. Διαφορετικό πολιτιστικό υπόβαθρο και σεξουαλική προτίμηση
 - Δ. το A, B και Γ
 - E. το A, το Γ αλλά όχι το B
 - ΣΤ. το A και το B αλλά όχι το Γ.
8. Σύμφωνα με τη θεωρία του «Γυάλινου Ταβανιού»
- A. Στις γυναίκες δεν δίνεται η δυνατότητα να ξεπεράσουν ένα όριο που αφορά τις προαγωγές, τις αυξήσεις μισθού κτλ., σε αντίθεση με έναν άντρα.
 - B. Στους άντρες δεν δίνεται η δυνατότητα να ξεπεράσουν ένα όριο που αφορά τις προαγωγές, τις αυξήσεις μισθού κτλ., σε αντίθεση με μια γυναίκα.
 - Γ. Στους ανθρώπους από ξένη χώρα που δουλεύουν σε άλλη χώρα, δεν δίνεται η δυνατότητα να ξεπεράσουν ένα όριο που αφορά τις προαγωγές, τις αυξήσεις μισθού κτλ., σε αντίθεση με τους ντόπιους.
9. Η ενσωμάτωση (Inclusion):
- A. Σχετίζεται με το αίσθημα της δικαιοσύνης και του σεβασμού, την επιθυμία του ανήκειν σε μια ομάδα και της αναγνώρισης της προσωπικής αξίας, και την προοπτική για προσωπική ανάπτυξη και βελτίωση.
 - B. Σχετίζεται με την αναγνώριση, την κατανόηση, την αποδοχή και την εκτίμηση των διαφορών ανάμεσα στους ανθρώπους.
10. Η Διαφορετικότητα και η Ενσωμάτωση μπορεί να βοηθήσουν μια ομάδα, και κατά συνέπεια μια επιχείρηση να:
- A. Παράγει πιο αποδοτικά
 - B. Είναι πιο δημιουργική
 - Γ. Είναι πιο κερδοφόρα
 - Δ. το A και το B αλλά όχι το Γ
 - E. το A, B και Γ
 - ΣΤ. το A και το Γ αλλά όχι το B

Απαντήσεις ερωτήσεων αυτοαξιολόγησης εκπαιδευτικής ενότητας

1-Γ, 2-A, 3-B, 4-B, 5-A, 6-B, 7-Δ, 8-A, 9-A, 10-E

Βιβλιογραφία

Αντωνιάδης, Α. Κ., *Δημόσιες Σχέσεις*, Αθήνα, Εκδόσεις Ζήτη.

Βαρβαρέσος, Σ., *Τουρισμός, Έννοιες, Μεγέθη, Δομές*, Αθήνα, Εκδόσεις Προπομπός, 2000, σσ. 55-67, 87-91, 147-160.

Εξαδάκτυλος, Ν, *Δημόσιες Σχέσεις*, Αθήνα, Εκδόσεις Έλλην, 1995.

Ζερβός, Θ., *Η ψυχολογία της Γλώσσας*, Αθήνα, Εκδόσεις Έλλην, 2008.

Ηγουμενάκης, Ν. Γ., *Τουριστικό Μάρκετινγκ – Γενικές Αρχές*. Αθήνα, Εκδόσεις Interbooks, σσ. 112-150, 188-199, 220-234, 266-270, 356-361, 368-392, 2004.

Κουτούπης, Θ. Π., *Πρακτικός Οδηγός Δημοσίων Σχέσεων*, 3^η έκδοση, Εκδόσεις Σάκκουλας, 2004.

Λεωνίδας Σ. Χυτήρης, *Τουριστικά Γραφεία, Ίδρυση – Οργάνωση – Λειτουργία*, Αθήνα, Εκδόσεις Προπομπός, 1995, σσ. 22-26, 40-42, 72-78, 102-115, 152-160.

Μαγκλιβέρας Δ. Κ., *Δημόσιες Σχέσεις*, 10^η έκδοση, Αθήνα, Εκδόσεις Παπαζήση, 1997.

Μαντά, Ν. – Κουτρομάνου Κ., *Εισαγωγή στις Δημόσιες Σχέσεις*, Αθήνα, Σύγχρονη Εκδοτική, 1992.

Μπουραντάς, Κ. – Παπαλεξανδρή, Ν. Α., *Εισαγωγή στη Διοίκηση Επιχειρήσεων*, Εκδόσεις Α. Μπένου, Αθήνα, 2003.

Πανηγυράκης, Γ. Γ. – Βεντούρα-Νεοκασμίδη, Ζ. Ν., *Σύγχρονη Διοικητική Δεοντολογία Δημοσίων Σχέσεων*, Εκδόσεις Μπίνου, Αθήνα, 2001.

Ρέππα, Α., *Εκπαιδευτική Διοίκηση και Οργανωσιακή Συμπεριφορά*, Αθήνα, Εκδόσεις Έλλην, 2008.

Ταξιδιωτικά πρακτορεία incoming & outgoing. Ανακτήθηκε στις 12 Μαΐου από την ηλεκτρονική διεύθυνση www.perizito.gr.

Χολεβός, Γ. Κ., *Αρχές Οργάνωσης και Διοίκησης Επιχειρήσεων (Management)*, 1^η έκδοση, Αθήνα, Εκδόσεις Interbooks, 1995, σσ. 171-180.

Gerald Fullel, CTC, *Travel Agency Management*, South-western publishing co, 1996, pp. 16-19, 104-109, 133-145, 177.

Kendon, A., *Nonverbal Communication, Interaction, and Gesture*, Hague, Mouton, 1991.

Morris, D., *Επικοινωνήστε με Νοήματα. Χειρονομίες, Μορφασμοί, Στάσεις... που Πρέπει να Ξέρετε*, Αθήνα, Εκδόσεις Διόπτρα, 2008.

Γλωσσάρι

Online PDF Converter: δωρεάν μετατροπέας εγγράφων διαφορετικών online τύπων σε PDF.

Αλληλογραφία: η προφορική και γραπτή ανταλλαγή σκέψεων, ιδεών, πληροφοριών, αισθημάτων, γνώσεων, μέσα από την αλληλεπίδραση με άλλους ανθρώπους.

Δημόσιο κλειδί κρυπτογράφησης: Η μέθοδος αυτή λειτουργεί καλά σε μικρότερες ομάδες εργασίας με μηδενικό ή πολύ χαμηλό κύκλο εργασιών του προσωπικού, αλλά γίνεται περίπλοκη και προβληματική σε μεγαλύτερες ή πιο δυναμικές ομάδες.

Επικοινωνία: η προφορική και γραπτή ανταλλαγή σκέψεων, ιδεών, πληροφοριών, αισθημάτων, γνώσεων μέσα από την αλληλεπίδραση με άλλους ανθρώπους.

Επίλυση προβλημάτων: ικανότητα που περιλαμβάνει την ανάλυση ενός προβλήματος, την παραγωγή μιας λύσης, και την εφαρμογή ακολουθούμενη από την αξιολόγηση αυτού του σχεδίου.

Θετικός συνομιλητής: συνομιλητής που συμφωνεί με ό,τι του πούμε και είναι ο πιο εύκολος τύπος για να προχωρήσουμε σε ραντεβού.

Κρυπτογράφηση: η διαδικασία κωδικοποίησης της πληροφορίας με τέτοιο τρόπο ώστε να εμποδίζει την ανάγνωσή της από μη εξουσιοδοτημένα μέρη.

Λεκτική επικοινωνία: η προφορική και γραπτή ανταλλαγή σκέψεων, ιδεών, πληροφοριών, αισθημάτων, γνώσεων, μέσα από την αλληλεπίδραση με άλλους ανθρώπους.

Μη λεκτική επικοινωνία: η διαδικασία μέσω της οποίας το άτομο επηρεάζει τους άλλους (στο επίπεδο των συναισθημάτων, της σκέψης), χρησιμοποιώντας ένα ή περισσότερα μη-λεκτικά κανάλια.

Μηχανή αναζήτησης: υπερ-υπολογιστές με τεράστιο χώρο αποθήκευσης πληροφοριών (hardware), πάνω στους οποίους τρέχει ένα εξελιγμένο και κατά το δυνατόν «έξυπνο» πρόγραμμα (software).

Ντροπαλός συνομιλητής: συνομιλητής που δεν του είναι εύκολο να ανοιχτεί και νιώθει την ανάγκη να ακούσει παρά να μιλήσει.

Οπτική αδυναμία: κατάσταση στην οποία όταν τηλεφωνούμε δεν μπορούμε να δούμε ή να παρατηρήσουμε τίποτα από τον συνομιλητή μας.

Προγραμματισμός: η προκαταβολική μελέτη για την εκτέλεση, σε ορισμένο χρόνο, οποιουδήποτε αντικειμενικού σκοπού, ενέργειας ή πράξης για τα μέσα, τους τρόπους, το χρόνο και τον τόπο εκτέλεσης αυτών, καθώς και η σύνταξη λεπτομερών σχεδίων, ενέργειας ή προγραμμάτων.

Προσεκτική ακρόαση: η πολιτισμικά-κοινωνικά αρμόζουσα λεκτική και μη-λεκτική συμπεριφορά του ακροατή.

Συστημένη αλληλογραφία: αυτή που παραδίδεται στο ταχυδρομείο έναντι απόδειξης, φτάνει στα χέρια του παραλήπτη με απόδειξη, για τη διασφάλιση αποστολής-παράδοσης-παραλαβής.

Υπεύθυνος του εκπαιδευτικού υλικού (συμβατικής κατάρτισης και τηλεκατάρτισης) για το εξειδικευμένο πρόγραμμα: Υπάλληλος Γραφείου – Διοικητικής Υποστήριξης στο πλαίσιο του Υποέργου 2 της Πράξης είναι ο κ. Πέτρος Πάλλης, ο οποίος είναι κάτοχος διδακτορικού διπλώματος στη Ναυτιλιακή Οικονομία και Διοίκηση με θέμα «Η ελαχιστοποίηση των κινδύνων στη λιμενική βιομηχανία μέσω της μεθοδολογίας αποτίμησης των λιμενικών κινδύνων», όπως επίσης κάτοχος μεταπτυχιακού διπλώματος στην Τραπεζική και κάτοχος μεταπτυχιακού διπλώματος στην Οργάνωση και Διοίκηση Επιχειρήσεων (MBA).

Έχει πολυετή διδακτική εμπειρία σε Ανώτατα Εκπαιδευτικά Ιδρύματα (ΑΕΙ) εντός και εκτός Ελλάδος, καθώς επίσης και σε ανώτερα ιδρύματα και πιστοποιημένες δομές κατάρτισης. Επιπλέον, διαθέτει αξιόλογη εμπειρία στη διδασκαλία μέσω e-learning και στην ανάπτυξη εκπαιδευτικού υλικού και έχει πραγματοποιήσει πλήθος δημοσιεύσεων σε επιστημονικά περιοδικά.

Σήμερα, εργάζεται στην εταιρία ΑΠΟΨΗ Α.Ε. ως Διευθυντής στον τομέα της Πληροφορικής και παράλληλα διδάσκει σε προπτυχιακά και μεταπτυχιακά μαθήματα του Τμήματος Ναυτιλιακών Σπουδών του Πανεπιστήμιου Πειραιώς.



ΕΘΝΙΚΗ ΣΥΝΟΜΟΣΠΟΝΔΙΑ ΑΤΟΜΩΝ ΜΕ ΑΝΑΠΗΡΙΑ

Ελ. Βενιζέλου 236, 16341 Ηλιούπολη, Αθήνα

Τηλ.: 210 9949837 • Fax: 210 5238967

E-mail: esaea@otenet.gr

Ιστοσελίδα: www.esamea.gr

 ESAmAgr  esameagr  ESAmAgr  ncdpgreece

ISBN 978-618-5124-56-4 (έντυπη έκδοση)

ISBN 978-618-5124-58-8 (e-book (PDF))



Ευρωπαϊκή Ένωση
Ευρωπαϊκό Κοινωνικό Ταμείο

Επιχειρησιακό Πρόγραμμα
Ανάπτυξη Ανθρώπινου Δυναμικού,
Εκπαίδευση και Διά Βίου Μάθηση



Με τη συγχρηματοδότηση της Ελλάδας και της Ευρωπαϊκής Ένωσης
στο πλαίσιο της Πρωτοβουλίας για την Απασχόληση των Νέων