



Στέλεχος Γραμματειακής Υποστήριξης

Περιεχόμενα

Περιγραφή.....	6
Σκοπός	6
Μαθησιακά αποτελέσματα	7
Εκπαιδευτική Ενότητα 1 Επικοινωνία – Δημόσιες Σχέσεις – Εξυπηρέτηση πελατών	7
Σκοπός	7
Προσδοκώμενα αποτελέσματα	7
Έννοιες κλειδιά.....	7
Εκπαιδευτική Υποενότητα 1.1 Έννοια περιεχόμενο και τρόποι επικοινωνίας	8
Εκπαιδευτική Υποενότητα 1.2 Είδη επικοινωνίας στο εσωτερικό των επιχειρήσεων – Οι αρχές της σωστής επικοινωνίας στους επιχειρησιακούς χώρους – Χαρακτηριστικά τηλεφωνικής επικοινωνίας	15
Εκπαιδευτική Υποενότητα 1.3 Τεχνικές της επικοινωνίας – Τεχνικές προφορικής επικοινωνίας – Οι επιχειρησιακές επιστολές – Οι εκθέσεις και οι αναφορές.....	18
Εκπαιδευτική Υποενότητα 1.4 Ο ρόλος των δημοσίων σχέσεων στη σύγχρονη επιχείρηση – Ανάλυση του μοντέλου επικοινωνίας δημοσίων σχέσεων – Δημόσιες σχέσεις και κοινή γνώμη	24
Εκπαιδευτική Υποενότητα 1.5 Πρακτική των δημοσίων σχέσεων – Ο προγραμματισμός και τα στάδια του προγράμματος των δημοσίων σχέσεων – Επιλογή μέσων για τις δημόσιες σχέσεις	27
Εκπαιδευτική Υποενότητα 1.6 Εισαγωγικές έννοιες στην εξυπηρέτηση πελατών (εσωτερικών και εξωτερικών) – Τεχνικές εξυπηρέτησης – Ποιότητα υπηρεσιών – Διαχείριση παραπόνων.....	32
Σύνοψη	40
Ερωτήσεις Αυτοαξιολόγησης ενότητας 1	40
Άσκηση – Εργασία.....	42
Βιβλιογραφία	42
Εκπαιδευτική Ενότητα 2 Χρήση εφαρμογών ηλεκτρονικών υπολογιστών	43
Σκοπός	43
Προσδοκώμενα αποτελέσματα	43
Έννοιες κλειδιά.....	43
Εκπαιδευτική Υποενότητα 2.1 Επεξεργασία κειμένου – Μορφοποίηση κειμένου	44

Εκπαιδευτική Υποενότητα 2.2 Επεξεργασία δεδομένων και Υπολογιστικά φύλλα – Χρήση λογισμικού Power Point (αναφορές-παρουσιάσεις)	55
Εκπαιδευτική Υποενότητα 2.3 Υπηρεσίες Διαδικτύου – Οργάνωση ηλεκτρονικού ταχυδρομείου – Δημιουργία ομάδων με τη χρήση της τεχνολογίας – Χρήση μέσων κοινωνικής Δικτύωσης	90
Σύνοψη	96
Ερωτήσεις Αυτοαξιολόγησης ενότητας 2	96
Άσκηση – Εργασία	98
Βιβλιογραφία	99
Εκπαιδευτική Ενότητα 3 Κανόνες Συμπεριφοράς και Εμφάνισης.....	99
Σκοπός	99
Προσδοκώμενα αποτελέσματα	99
Έννοιες κλειδιά.....	99
Εκπαιδευτική Υποενότητα 3.1 Εμφάνιση Εργαζόμενου	100
Εκπαιδευτική Υποενότητα 3.2 Βασικές αρχές εταιρικής συμπεριφοράς.....	103
Εκπαιδευτική Υποενότητα 3.3 Πειθαρχικά παραπτώματα – Διαδικασία διενέργειας πειθαρχικού ελέγχου	104
Σύνοψη	109
Ερωτήσεις Αυτοαξιολόγησης ενότητας 3	109
Άσκηση – Εργασία	112
Βιβλιογραφία	112
Εκπαιδευτική Ενότητα 4 Οργάνωση και Διαχείριση γραφείου επιχείρησης	112
Σκοπός	112
Προσδοκώμενα αποτελέσματα	113
Έννοιες κλειδιά.....	113
Εκπαιδευτική Υποενότητα 4.1 Η έννοια της Οργάνωσης – Δημιουργία και παρακολούθηση λίστας εκκρεμοτήτων (to do lists).....	113
Εκπαιδευτική Υποενότητα 4.2 Βασικές αρχές και σημασία του προγραμματισμού και της οργάνωσης – Σχεδιασμός πλάνου για απρόοπτες και δύσκολες καταστάσεις	119
Εκπαιδευτική Υποενότητα 4.3 Τεχνικές οργάνωσης – Οργανόγραμμα Επιχείρησης	123

Εκπαιδευτική Υποενότητα 4.4 Ρόλος και καθήκοντα Θέσεως Εργασίας – Αρχές σχεδιασμού της εργασίας – Προγραμματισμός εργασιών – Εργαλεία που βοηθούν στον προγραμματισμό	126
Εκπαιδευτική Υποενότητα 4.5 Διαχείριση χρόνου – Καθορισμός προτεραιοτήτων – Τήρηση/Παρακολούθηση χρονοδιαγραμμάτων – Επίλυση προβλημάτων.....	133
Εκπαιδευτική Υποενότητα 4.6 Το ψηφιακό γραφείο ως εργαλείο – Ηλεκτρονική αρχειοθέτηση – Ηλεκτρονικά ημερολόγια και άλλα εργαλεία αυτοματοποίησης (DropBox, Google Drive, BaseCamp, Slack κ.α.)	135
Σύνοψη	138
Ερωτήσεις Αυτοαξιολόγησης ενότητας 4	138
Άσκηση – Εργασία.....	141
Βιβλιογραφία	141
Εκπαιδευτική Ενότητα 5 Διαχείριση εγγράφων και εμπορικής αλληλογραφίας .	142
Σκοπός	142
Προσδοκώμενα αποτελέσματα	142
Έννοιες κλειδιά.....	142
Εκπαιδευτική Υποενότητα 5.1 Διασφάλιση προστασίας των προσωπικών δεδομένων και συμμόρφωση με τον νέο ευρωπαϊκό κανονισμό – GDPR	143
Εκπαιδευτική Υποενότητα 5.2 Είδη εγγράφων και αλληλογραφίας – Αρχές και μέθοδοι για αποτελεσματική συγγραφή κειμένων – Έλεγχος και Διακίνηση	150
Εκπαιδευτική Υποενότητα 5.3 Ταξινόμηση και Διαβάθμιση – Συστήματα ταξινόμησης	165
Εκπαιδευτική Υποενότητα 5.4 Αρχειοθέτηση και φύλαξη – Διαδικασίες και μέθοδοι – Εκκαθάριση – Καταστροφή.....	167
Εκπαιδευτική Υποενότητα 5.5 Εφαρμογές εμπορικής διαχείρισης και μισθοδοσίας	172
Σύνοψη	173
Ερωτήσεις Αυτοαξιολόγησης ενότητας 5	173
Άσκηση – Εργασία.....	175
Βιβλιογραφία	176
Εκπαιδευτική Ενότητα 6 Διαχείριση εξοπλισμού γραφείου	176
Σκοπός	176
Προσδοκώμενα αποτελέσματα	177

Έννοιες κλειδιά.....	177
Εκπαιδευτική Υποενότητα 6.1 Εξοπλισμός: Έπιπλα, γραφική ύλη, αναλώσιμα υλικά	177
Εκπαιδευτική Υποενότητα 6.2 Ηλεκτρονικός εξοπλισμός - Συσκευές OCR - Scanners	181
Εκπαιδευτική Υποενότητα 6.3 Τηλεπικοινωνιακός εξοπλισμός – Modems – Κινητή τηλεφωνία – Συστήματα VMS.....	186
Εκπαιδευτική Υποενότητα 6.4 Video Text – FAX – Αρχές λειτουργίας - Τηλεδιάσκεψη	191
Εκπαιδευτική Υποενότητα 6.5 Τοπικά δίκτυα – Περιγραφή – Εντολές – Εφαρμογές – Χρήση	193
Εκπαιδευτική Υποενότητα 6.6 Πρωτόκολλα Επικοινωνίας - Τοπολογίες	195
Σύνοψη	197
Ερωτήσεις Αυτοαξιολόγησης ενότητας 6	197
Άσκηση – Εργασία	199
Βιβλιογραφία.....	200
Εκπαιδευτική Ενότητα 7 Πληροφοριακά Συστήματα Διαχείρισης Επιχειρησιακών Πόρων.....	200
Σκοπός	200
Προσδοκώμενα αποτελέσματα	201
Έννοιες κλειδιά.....	201
Εκπαιδευτική Υποενότητα 7.1 Πληροφοριακά Συστήματα Διοίκησης (Management Information Systems – MIS)	201
Εκπαιδευτική Υποενότητα 7.2 Συστήματα Διαχείρισης Αποφάσεων (Decision Support Systems – DSS)	204
Εκπαιδευτική Υποενότητα 7.3 Συστήματα Επιχειρηματικής Ευφυΐας (Business Intelligence Systems – BIS).....	206
Εκπαιδευτική Υποενότητα 7.4 CRM: Λογισμικό Διαχείρισης Πελατολογίου -ERP: Λογισμικό Διαχείρισης Επιχειρησιακών Πόρων	207
Σύνοψη	217
Ερωτήσεις Αυτοαξιολόγησης ενότητας 7	217
Άσκηση – Εργασία.....	220
Βιβλιογραφία	220

Εκπαιδευτική Ενότητα 8 Διοικητική Υποστήριξη	221
Σκοπός	221
Προσδοκώμενα αποτελέσματα	221
Έννοιες κλειδιά.....	221
Εκπαιδευτική Υποενότητα 8.1 Ενδοτμηματική Υποστήριξη – Διατμηματική Υποστήριξη	221
Εκπαιδευτική Υποενότητα 8.2 Υποστήριξη Διεύθυνσης	236
Σύνοψη.....	241
Ερωτήσεις Αυτοαξιολόγησης ενότητας 8	241
Άσκηση – Εργασία.....	244
Βιβλιογραφία	244
Παράρτημα. Απαντήσεις Ερωτήσεων Αυτοαξιολόγησης	244

Περιγραφή

Οι απαιτήσεις μιας σύγχρονης επιχείρησης από ένα στέλεχος γραμματειακής υποστήριξης είναι τέτοιες και τόσες, που μεταβάλλουν τον υπάλληλο της συγκεκριμένης θέσης σε πολυεργαλείο.

Το στέλεχος της γραμματειακής υποστήριξης είναι απαραίτητο να έχει πολλές γενικές και ειδικές γνώσεις, εξαιρετικές δεξιότητες και ικανότητες ώστε να μπορεί να ανταποκριθεί στον ρόλο που απαιτούν οι σημερινές επιχειρήσεις. Από την ικανότητα στην επικοινωνία, τις δημόσιες σχέσεις και την εξυπηρέτηση πελατών μέχρι τη συγγραφή επαγγελματικών κειμένων και την χρήση της νέας τεχνολογίας.

Σκοπός

Σκοπός του εκπαιδευτικού προγράμματος είναι να δημιουργήσει εξειδικευμένα σύγχρονα στελέχη που θα διαθέτουν τις απαιτούμενες τεχνικές και επιχειρησιακές δεξιότητες για την ολοκληρωμένη γραμματειακή υποστήριξη μιας επιχείρησης, ενός οργανισμού ή ενός διευθυντικού γραφείου. Οι συμμετέχοντες θα αποκτήσουν όλες τις απαραίτητες γνώσεις για την πολυεπίπεδη επαγγελματική δραστηριότητα ενός στελέχους γραμματειακής υποστήριξης και θα μπορούν να αντεπεξέλθουν στον δύσκολο και πολυσχιδή ρόλο του στελέχους της γραμματειακής υποστήριξης σε οποιαδήποτε μεγάλη ή μικρή επιχείρηση.

Μαθησιακά αποτελέσματα

Με την ολοκλήρωση του εκπαιδευτικού προγράμματος, ο εκπαιδευόμενος θα μπορεί να εργαστεί με επιτυχία σε μία επιχείρηση αναλαμβάνοντας τον ρόλο του στελέχους της γραμματειακής υποστήριξης. Θα μπορεί να συνεργάζεται με συναδέλφους, να επικοινωνεί αποτελεσματικά με πελάτες και συνεργάτες της επιχείρησης ή του τμήματός του και να συμβάλλει ουσιαστικά στη διοίκηση και λειτουργία της επιχείρησης.

Εκπαιδευτική Ενότητα 1 Επικοινωνία – Δημόσιες Σχέσεις – Εξυπηρέτηση πελατών

Σκοπός

Σκοπός της εκπαιδευτικής ενότητας είναι να κατανοήσει ο συμμετέχων το μοντέλο της επικοινωνίας και όλες τις πτυχές που διαμορφώνουν την αποτελεσματική επικοινωνία. Παράλληλα, θα αντιλαμβάνεται τη σημασία των δημοσίων σχέσεων για το τμήμα ή τη διεύθυνση μιας επιχείρησης και τον τρόπο με τον οποίο μπορεί να υλοποιηθεί ένα αποτελεσματικό πρόγραμμα Δ.Σ.. Επιπλέον, θα γνωρίζει τη μεγάλη σημασία της εξυπηρέτησης πελατών για τη υγιή και βιώσιμη λειτουργία ενός οργανισμού.

Προσδοκώμενα αποτελέσματα

Μετά το πέρας της εκπαίδευσης ο εκπαιδευόμενος θα μπορεί να εφαρμόζει τους κανόνες της επαγγελματικής επικοινωνίας, σε επίπεδο γραπτής, προφορικής και τηλεφωνικής. Θα μπορεί να συμμετέχει σε προγράμματα δημοσίων σχέσεων κάνοντας πράξη τις βασικές αρχές και τις στρατηγικές των Δ.Σ. για την προώθηση του τμήματος, της διεύθυνσης ή της επιχείρησης που απασχολείται.

Έννοιες κλειδιά

Επικοινωνία: η διαδικασία δημιουργίας, μετάδοσης, ερμηνείας και αξιοποίησης μηνυμάτων και /πληροφοριών (

Μοντέλο επικοινωνίας: το μοντέλο μετάδοσης πληροφοριών από ένα άτομο σε ένα άλλο μέσω ορισμένων καναλιών και μέσων

Πομπός: Η πηγή στην ανθρώπινη επικοινωνιακή διαδικασία που δημιουργεί το μήνυμα

Δέκτης: ένα ή περισσότερα άτομα που λαμβάνουν το μήνυμα που στέλνει η πηγή

Κανάλι: το μέσο με το οποίο στέλνεται το μήνυμα

Δημόσιες Σχέσεις: η αποκατάσταση και διατήρηση μιας αμοιβαίας κατανόησης μεταξύ του οργανισμού και του κοινού με το οποίο συναλλάσσεται

Εκπαιδευτική Υποενότητα 1.1 Έννοια περιεχόμενο και τρόποι επικοινωνίας

Γενικές Έννοιες

Η επικοινωνία είναι η πράξη μεταφοράς πληροφοριών από ένα μέρος, άτομο ή ομάδα σε ένα άλλο. Κάθε επικοινωνία περιλαμβάνει (τουλάχιστον) έναν αποστολέα, ένα μήνυμα και έναν παραλήπτη.

Ο αποστολέας «κωδικοποιεί» το μήνυμα, συνήθως σε συνδυασμό λέξεων και μη λεκτικής επικοινωνίας. Μεταδίδεται με κάποιο τρόπο (για παράδειγμα, με ομιλία ή γραφή) και ο παραλήπτης το «αποκωδικοποιεί».

Φυσικά, μπορεί να υπάρχουν περισσότεροι από ένας παραλήπτες και η πολυπλοκότητα της επικοινωνίας σημαίνει ότι ο καθένας μπορεί να λάβει ένα διαφορετικό μήνυμα. Δύο άτομα μπορεί να διαβάσουν πολύ διαφορετικά πράγματα στην επιλογή των λέξεων ή/και της γλώσσας του σώματος. Είναι επίσης πιθανό κανένας από τους δύο να μην έχει την ίδια κατανόηση με τον αποστολέα.

Στην επικοινωνία πρόσωπο με πρόσωπο, οι ρόλοι του αποστολέα και του παραλήπτη δεν είναι διακριτοί. Και τα δύο μέρη επικοινωνούν μεταξύ τους, ακόμη και με πολύ λεπτούς τρόπους, όπως μέσω της οπτικής επαφής (ή της έλλειψης) και της γενικής γλώσσας του σώματος. Στη γραπτή επικοινωνία, ωστόσο, ο αποστολέας και ο παραλήπτης είναι πιο διακριτοί.

Μοντέλο επικοινωνίας

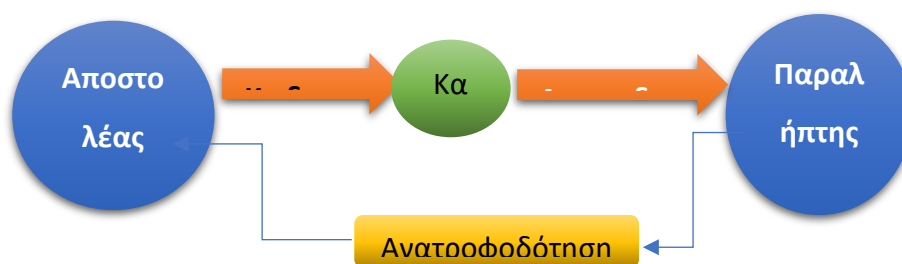
Ένα μήνυμα ή επικοινωνία αποστέλλεται από τον αποστολέα μέσω ενός καναλιού επικοινωνίας σε έναν δέκτη ή σε πολλούς δέκτες.

Παρανόηση μπορεί να συμβεί σε οποιοδήποτε στάδιο της διαδικασίας επικοινωνίας. Η αποτελεσματική επικοινωνία περιλαμβάνει την ελαχιστοποίηση πιθανών παρανοήσεων και την υπέρβαση τυχόν εμποδίων στην επικοινωνία σε κάθε στάδιο της διαδικασίας επικοινωνίας.

Για την αποτελεσματική επικοινωνία απαιτείται η κατανόηση του κοινού στο οποίο απευθυνόμαστε, η επιλογή του κατάλληλου καναλιού, η σωστή προετοιμασία του μηνύματος γι' αυτό το κανάλι και η κατάλληλη κωδικοποίηση του μηνύματος ώστε να μειωθούν οι πιθανότητες παρανόησης από τον/τους δέκτη/ες.

Απαραίτητα επίσης είναι τα εξής στοιχεία: Συλλογή σχολίων από τους παραλήπτες σχετικά με τον τρόπο κατανόησης του μηνύματος και η προσπάθεια διόρθωσης οποιασδήποτε παρανόησης ή σύγχυσης σε άμεσο χρονικό διάστημα.

Οι δέκτες μπορούν να χρησιμοποιήσουν τεχνικές όπως η διευκρίνιση και ο προβληματισμός για να διασφαλίσουν ότι το μήνυμα που εστάλη έχει γίνει σωστά κατανοητό.



Κανάλι Επικοινωνίας

Κανάλι επικοινωνίας είναι η μέθοδος που χρησιμοποιείται για να μεταδώσουμε το μήνυμά μας σε έναν παραλήπτη ή για να λάβουμε ένα μήνυμα από κάποιον άλλο.

Τα κανάλια επικοινωνίας περιλαμβάνουν συνομιλίες πρόσωπο με πρόσωπο, τηλεφωνικές κλήσεις, μηνύματα κειμένου, email, το Διαδίκτυο, το ραδιόφωνο και την τηλεόραση, γραπτές επιστολές, φυλλάδια και αναφορές.

Η επιλογή ενός κατάλληλου καναλιού επικοινωνίας έχει μεγάλη σημασία για την αποτελεσματική επικοινωνία. Κάθε κανάλι επικοινωνίας έχει πλεονεκτήματα και μειονεκτήματα

Κωδικοποίηση μηνυμάτων

Όλα τα μηνύματα πρέπει να κωδικοποιούνται σε μορφή που να μπορεί να μεταδοθεί από το κανάλι επικοινωνίας που έχει επιλεγεί για το μήνυμα.

Όμως, διαφορετικά κανάλια επικοινωνίας απαιτούν διαφορετικές μορφές κωδικοποίησης, π.χ. το κείμενο που γράφτηκε για μια αναφορά δεν θα λειτουργήσει καλά εάν μεταδοθεί μέσω ενός ραδιοφωνικού προγράμματος και το σύντομο μήνυμα που χρησιμοποιείται στα μηνύματα κειμένου θα ήταν ακατάλληλο σε μια επιστολή ή στην ομιλία. Τα σύνθετα δεδομένα μπορούν να κοινοποιηθούν καλύτερα με τη χρήση εικόνας, γραφήματος ή άλλης απεικόνισης.

Οι αποτελεσματικοί φορείς επικοινωνίας κωδικοποιούν τα μηνυματά τους έτσι ώστε να ταιριάζουν τόσο στο κανάλι όσο και στο κοινό που απευθύνονται. Χρησιμοποιούν κατάλληλη γλώσσα, μεταφέροντας τις πληροφορίες απλά και καθαρά. Επίσης προβλέπουν και εξαλείφουν πιθανές αιτίες σύγχυσης και παρανόησης. Η επιτυχής κωδικοποίηση μηνυμάτων για το κοινό και το κανάλι είναι δεξιότητα μεγάλης σημασίας για την αποτελεσματική επικοινωνία.

Αποκωδικοποίηση μηνυμάτων

Μόλις ληφθεί το μήνυμα, ο παραλήπτης πρέπει να το αποκωδικοποιήσει. Η επιτυχής αποκωδικοποίηση είναι επίσης μια ζωτικής σημασίας δεξιότητα επικοινωνίας.

Οι άνθρωποι αποκωδικοποιούν και κατανοούν τα μηνύματα με διαφορετικούς τρόπους. Αυτό εξαρτάται από την εμπειρία του δέκτη και την κατανόηση του πλαισίου του μηνύματος, το πόσο καλά γνωρίζουν τον αποστολέα, την ψυχολογική του κατάσταση και πώς αισθάνεται, όπως επίσης παίζει ρόλο και η ώρα και ο τόπος λήψης. Μπορεί επίσης να επηρεαστεί από τυχόν εμπόδια στην επικοινωνία. Για μία αποτελεσματική επικοινωνία πρέπει να υπάρχει η πρόβλεψη και η αφαίρεση όσο το δυνατόν περισσότερων πιθανών πηγών παρανόησης.

Ανατροφοδότηση

Το τελευταίο μέρος μιας επικοινωνίας είναι η ανατροφοδότηση: ο παραλήπτης ενημερώνει τον αποστολέα ότι έχει λάβει και έχει κατανοήσει το μήνυμα.

Η ανατροφοδότηση είναι αναπόσπαστο και ουσιαστικό μέρος της διαδικασίας επικοινωνίας. Αντιπροσωπεύει τον σύνδεσμο που λείπει στον βρόχο αποστολέα-παραλήπτη, ζητώντας μια απάντηση από τον παραλήπτη στον αποστολέα.

Εμπόδια στην επικοινωνία

Η επικοινωνία είναι αποτελεσματική μόνο αν τα μηνύματα που στέλνει ο αποστολέας ερμηνεύονται με το ίδιο νόημα από τον παραλήπτη. Αν κάποιο εμπόδιο προκύψει και εμποδίσει οποιοδήποτε βήμα επικοινωνίας, το μήνυμα θα καταστραφεί.

Υπάρχουν πολλά εμπόδια που επηρεάζουν τη ροή της επικοινωνίας σε έναν οργανισμό. Αυτά τα εμπόδια διακόπτουν τη ροή της επικοινωνίας από τον αποστολέα στον παραλήπτη, καθιστώντας έτσι την επικοινωνία αναποτελεσματική. Είναι σημαντικό για τους διαχειριστές να ξεπεράσουν αυτά τα εμπόδια.

Τα εμπόδια αφορούν όλα τα στάδια και πηγάζουν τόσο από τον πομπό και το δέκτη όσο και το περιβάλλον μέσα στο οποίο αυτή πραγματοποιείται.

Βασικά εμπόδια που αφορούν τον πομπό, το δέκτη και το περιβάλλον είναι:

- **Ασάφεια**
- **Κακή επιλογή χρόνου και χώρου**
- **Κακή επιλογή τρόπου και μέσου**
- **Φιλτράρισμα (παραμόρφωση ή απόκρυψη πληροφοριών)**
- **Βιαστικά συμπεράσματα**
- **Διαφορετικές αντιλήψεις**
- **Δομές / Διαδικασίες**
- **Περιοδικά Εμπόδια**

Σημαντικότερα εμπόδια είναι:

Φυσικά εμπόδια.

Ένα παράδειγμα φυσικού φραγμού στην επικοινωνία είναι η γεωγραφική απόσταση μεταξύ του αποστολέα και του παραλήπτη. Η επικοινωνία είναι γενικά ευκολότερη

σε μικρότερες αποστάσεις, καθώς υπάρχουν περισσότερα κανάλια επικοινωνίας και απαιτείται λιγότερη τεχνολογία. Αν και η σύγχρονη τεχνολογία συχνά χρησιμεύει για να μειώσει τον αντίκτυπο των φυσικών φραγμών, τα πλεονεκτήματα και τα μειονεκτήματα κάθε καναλιού επικοινωνίας θα πρέπει να γίνουν κατανοητά, ώστε να μπορεί να χρησιμοποιηθεί ένα κατάλληλο κανάλι για να ξεπεραστούν τα φυσικά εμπόδια.

Τεχνητά εμπόδια.

Είναι αυτά που δημιουργούνται με τεχνικά μέσα, είτε τυχαία είτε σκόπιμα, και δημιουργούν αλλοιώσεις ή και διακοπές στην πορεία του μηνύματος, όπως ο θόρυβος της μηχανής, η διέλευση ενός φορτηγού, η διακοπή ηλεκτρικού ρεύματος κ.ά.

Εμπόδια που προκύπτουν από την σύνθεση υποδομής του ανθρώπινου δυναμικού.

Το ανθρώπινο δυναμικό είναι το πιο σημαντικό περιουσιακό στοιχείο της επιχείρησης, αφού χάρη σε αυτό επιτυγχάνονται οι επιχειρησιακοί στόχοι. Κάθε εργαζόμενος αποτελεί μοναδικό και πολύτιμο γρανάζι της μηχανής του οργανισμού. Ο τρόπος επικοινωνίας με κάθε εργαζόμενο επίσης είναι μοναδικός και πρέπει να υλοποιείται με ιδιαίτερο τρόπο για να έχει αποτελεσματικότητα.

Ψυχολογικά εμπόδια είναι αυτά που δημιουργούνται από τις συγκινήσεις, κρίσεις και τις κοινωνικές αξίες των ανθρώπων. Τα εμπόδια αυτά προκαλούν ψυχολογική απόσταση μεταξύ των ατόμων και επίσης, δημιουργούν λανθασμένες αντιλήψεις.

Εμπόδια λόγω ύπαρξης διαφορών στο πολιτιστικό υπόβαθρο των δύο πλευρών.

Το πολιτιστικό υπόβαθρο διαδραματίζει κύριο ρόλο στην ομαλή εργασιακή φόρτιση, βοηθώντας τον εργαζόμενο να συνυπάρξει σαν άτομο -μέλος της ομάδας που εργάζεται. Κάθε εργαζόμενος διαθέτει ένα ιδιαίτερο πολιτισμικό υπόβαθρο και συνυπάρχει στο χώρο εργασίας με ανθρώπους οι οποίοι μπορεί να έχουν μικρές ή μεγάλες πολιτισμικές διαφορές.

Εμπόδια που προκύπτουν λόγω διαφορετικού μορφωτικού επιπέδου.

Το μορφωτικό επίπεδο μπορεί να διαφέρει σε μικρό ή μεγάλο ποσοστό που εξαρτάται από την παιδεία, τη γενικότερη μόρφωση που έχει από την προσωπική προσπάθεια και την πνευματική καλλιέργεια του κάθε εργαζόμενου. Οι διαφορές που παρουσιάζονται στο τομέα αυτό, πολλές φορές αποτελούν εμπόδιο στη μετάδοση και κατανόηση του μηνύματος.

Εμπόδια που προβάλλουν λόγω διαφοροποίησης στο οικονομικό επίπεδο των δύο πλευρών. Η οικονομική κατάσταση του ανθρώπου εξασφαλίζει τα αντίστοιχα καταναλωτικά αγαθά. Όσο μεγαλύτερη οικονομική άνεση υπάρχει τόσο ενισχύεται η αίσθηση της ανωτερότητας σε σχέση με εκείνους που έχουν χαμηλό οικονομικό επίπεδο.

Εμπόδια που υφίστανται λόγω ύπαρξης διαφορών στο δείκτη νοημοσύνης των δύο πλευρών.

Μεταξύ του αποστολέα και του αποδέκτη του μηνύματος πολλές φορές παρουσιάζονται διαφορές στο ποιος θα αντιληφθεί πιο γρήγορα και με μεγαλύτερη ευκολία δύσκολες έννοιες. Εκείνος που διαθέτει υψηλό δείκτη νοημοσύνης θα αντιληφθεί πιο γρήγορα τις έννοιες και θα είναι περισσότερο αναλυτικός και κατατοπιστικός προκειμένου να ολοκληρωθεί αποτελεσματικά η επικοινωνιακή διαδικασία.

Εννοιολογικά εμπόδια, προκύπτουν από την ανάγκη για χρησιμοποίηση συμβόλων, πάνω στα οποία βασίζεται ολόκληρο το σύστημα επικοινωνίας. Πρέπει η έννοια των συμβόλων που ανταλλάσσονται να είναι αντιληπτή από όλους, καθώς επίσης να είναι απολύτως κατανοητή. Αυτό εξαρτάται κυρίως από τη γλώσσα που χρησιμοποιείται, αλλά και από το σχεδιασμό και τη δομή του μηνύματος. Τα σύμβολα μπορεί να είναι ήχοι, κινήσεις του σώματος, εκφράσεις του προσώπου, γραπτά κείμενα κλπ.

Εμπόδια Εσωτερικού και Εξωτερικού περιβάλλοντος της οργάνωσης.

Εμπόδια που προέρχονται από το εσωτερικό περιβάλλον της οργάνωσης

Οι κυριότεροι παράγοντες που συνθέτουν το εσωτερικό οργανωσιακό περιβάλλον και είναι δυνατόν να παρεμβάλλουν εμπόδια στην αποτελεσματική επικοινωνία της επιχείρησης είναι τα εξής:

Οργανωτική δομή

Η επικοινωνία είναι κρίσιμη για την επιτυχία οποιουδήποτε οργανισμού. Το οργανωτικό σύστημα και η ίδια η πεποίθηση δημιουργούν προβλήματα στην ελεύθερη ροή των πληροφοριών. Δημιουργεί δυσκολία στη μετατροπή των πληροφοριών στη στοχευόμενη αρχή, γεγονός που δημιουργεί επίσης προβλήματα για την επίτευξη των στόχων. Τα οργανωτικά εμπόδια περιλαμβάνουν οργανωσιακή πολιτική, κανόνες και κανονισμούς, μακρά αλυσίδα κλιμάκωσης, μονόδρομο σύστημα επικοινωνίας και έλλειψη εμπιστοσύνης στους υφισταμένους κ.λπ.

Οργανωτική Πολιτική

Η οργανωτική πολιτική που ρυθμίζεται από τη διοίκηση σχετικά με τα συστήματα επικοινωνίας παρέχει γενικές κατευθυντήριες γραμμές στα μέλη για τη χρήση ενός καθορισμένου δικτύου. Η πολιτική μπορεί να είναι σε γραπτή μορφή ή να γίνεται κατανοητό από τη συμπεριφορά της ανώτατης διοίκησης. Η έλλειψη μιας υποστηρικτικής πολιτικής της ανώτατης διοίκησης, εμποδίζει τις πληροφορίες να φτάσουν στην κατεύθυνση που απαιτείται και επομένως η ροή επικοινωνίας δεν θα είναι ομαλή και επαρκής.

Κανόνες και Κανονισμοί

Οι κανόνες και οι κανονισμοί του οργανισμού σχετικά με το αντικείμενο της ενημέρωσης και τη χρήση των καναλιών επηρεάζουν επίσης την αποτελεσματική επικοινωνία. Οι κανόνες ενδέχεται να περιορίζουν την ελεύθερη ροή ορισμένων

μηνυμάτων και μπορεί να αγνοούν ορισμένα σημαντικά μεταξύ τους. Ομοίως, τα ακόλουθα καθορισμένα κανάλια, όπως ρυθμίζονται από κανόνες, μπορεί να είναι ο λόγος για την καθυστέρηση στη λήψη μηνυμάτων.

Ιεραρχική Δομή

Η ίδια η δομή του οργανισμού δημιουργεί διαφορά ιεραρχίας μεταξύ των μελών του. Χωρίζει τα μέλη του οργανισμού από το ανώτατο επίπεδο στο κατώτερο επίπεδο με βάση την εξουσία και την ευθύνη τους. Γενικά, τα μέλη στο κατώτερο επίπεδο πολλές φορές διστάζουν να επικοινωνήσουν μηνύματα στο ανώτερο επίπεδο

Γενικό επίπεδο εργαζομένων

Το επίπεδο εργαζομένων (κοινωνικό, μορφωτικό, πολιτιστικό, πολιτικό, οικονομικό) συμβάλλει στην ύπαρξη αποτελεσματικής επικοινωνίας. Όσο υψηλότερο είναι το επίπεδο των εργαζομένων τόσο λιγότερα εμπόδια επικοινωνίας δημιουργούνται στην επικοινωνία.

Μακρά βαθμωτή αλυσίδα

Όταν η κλιμακωτή αλυσίδα είναι μακρά και η ιεραρχία διαχείρισης δεν είναι σαφώς καθορισμένη, η επικοινωνία καθυστερεί αδικαιολόγητα. Σε τέτοιες περιπτώσεις, υπάρχει πιθανότητα διακοπής της επικοινωνίας.

Σύστημα Μονόδρομης Επικοινωνίας

Σε έναν οργανισμό, εάν το σύστημα επικοινωνίας είναι μονόδρομος από το ανώτατο επίπεδο στους υφισταμένους, υπάρχει η πιθανότητα ανάπτυξης παραπόνων μεταξύ των υφισταμένων. Η διοίκηση δεν λαμβάνει ανατροφοδότηση για την πρόοδο των εργασιών και τα προβλήματα στα λειτουργικά επίπεδα.

Οικονομική δυνατότητα της οργάνωσης

Στην αποτελεσματική επικοινωνία σημαντικό ρόλο διαδραματίζουν τα επικοινωνιακά μέσα που διαθέτει κάθε οργάνωση. Η έλλειψη ανανέωσης και βελτίωσης του εξοπλισμού δημιουργεί εμπόδια στην καλύτερη διαδικασία της επικοινωνίας. Επίσης, ο οικονομικός παράγοντας επηρεάζει και την υλοποίηση ειδικών σεμιναρίων κατάρτισης των εργαζομένων για τη βελτίωση των επικοινωνιακών ικανοτήτων τους.

Έλλειψη εμπιστοσύνης στους υφισταμένους

Μερικοί διευθυντές/προϊστάμενοι πιστεύουν ότι οι υφιστάμενοι τους δεν είναι ικανοί να αναλάβουν ευθύνες. Νομίζουν ότι δεν έχουν τις γνώσεις και τις ιδέες για να δώσουν προτάσεις και καθοδήγηση σχετικά με προβλήματα που σχετίζονται με την εργασία. Μια τέτοια πεποίθηση μπορεί να στρεβλώσει την ελεύθερη ροή της επικοινωνίας στον οργανισμό.

Επικοινωνιακή πολιτική της οργάνωσης

Όσο πιο ξεκάθαρη είναι η επικοινωνιακή πολιτική τόσο λιγότερα εμπόδια παρεμβάλλονται στην εφαρμογή της. Σκοπός της είναι η ανεμπόδιστη ροή της πληροφορίας, καθώς και ο έλεγχος για την επιθυμητή αντίδραση του αποδέκτη.

Αποτελεί εργαλείο εργασίας τόσο σε επίπεδο οργανικών μονάδων όσο και σε επίπεδο στελεχών και εργαζομένων.

Εμπόδια που προέρχονται από το εξωτερικό περιβάλλον της οργάνωσης

Κάθε επιχείρηση για να λειτουργήσει και να αναπτυχθεί αποτελεσματικά, πρέπει να κινείται και να εργάζεται σε ένα εξωτερικό περιβάλλον που επηρεάζεται από παράγοντες, οι οποίοι διαμορφώνουν τάσεις και επιχειρηματικές συμπεριφορές και τις οποίες η οργάνωση πρέπει να λαμβάνει υπόψη στην επικοινωνία της με τις άλλες οργανώσεις και φορείς.

Ορισμένοι παράγοντες είναι οι εξής:

Γεωγραφική θέση της οργάνωσης

Η γεωγραφική θέση της οργάνωσης μπορεί να αποτελέσει εμπόδιο στην αποτελεσματική επικοινωνία όταν έχει έδρα την περιφέρεια, για το λόγο του ότι βρίσκεται μακριά από την πόλη, και οι εργαζόμενοι δεν διαθέτουν και τόσο καλές επαγγελματικές συμπεριφορές και σχέσεις. Το εμπόδιο μεγεθύνεται από τις γλωσσικές ιδιαιτερότητες και ιδιορρυθμίες του κάθε τόπου, καθώς και από ήθη, έθιμα, παραδόσεις και συνήθειες που έχουν καθιερώσει οι κάτοικοι της περιοχής. Μία ενέργεια που θεωρείται απόλυτα φυσιολογική και δικαιολογημένη, σε κάποιο άλλο τόπο μπορεί να είναι απορριπτέα και παρεξηγήσιμη. Αντίθετα, στις πόλεις υπάρχουν πλεονεκτήματα, όπως είναι το υψηλό επίπεδο στελεχών και εργαζομένων, η δημιουργία περισσότερων ευκαιριών και προκλήσεων για την παρακολούθηση εκπαιδευτικών προγραμμάτων και το χαμηλό επίπεδο των πολιτικών αντιθέσεων και αντιπαραθέσεων. Τέλος, οι πόλεις είναι οικονομικά ανεπτυγμένες σε σχέση με τις περιφέρειες.

Νομικός παράγοντας

Το νομικό περιβάλλον στο οποίο υποχρεούνται να κινηθούν οι οργανώσεις του ιδιωτικού και δημόσιου τομέα είναι αρκετά θολό και περίπλοκο, και συμπεριλαμβάνει μία πληθώρα νόμων, υπουργικών αποφάσεων, προεδρικών διαταγμάτων και εγκυκλίων, και ορισμένες φορές επικαλύπτονται και αλληλοσυμπληρώνονται με τρόπο που υφίσταται δυσκολία για τα στελέχη και τους εργαζόμενους να γνωρίζουν επακριβώς τί ισχύει κάθε φορά για την περίπτωση που τους απασχολεί.

Κοινωνικός παράγοντας

Οι κοινωνικές ομάδες μεταφέρουν στο επιχειρησιακό περιβάλλον εργασίας τρόπους συμπεριφορών, πιστεύω, αντιλήψεις, νοοτροπίες, κοινωνικές αξίες και αρχές, στοιχεία που επηρεάζουν τον τρόπο σκέψης, αντίληψης και αντίδρασης των εργαζομένων.

Το στέλεχος γραμματειακής υποστήριξης και η Επικοινωνία

Το στέλεχος γραμματειακής υποστήριξης ως βασικό επιχειρηματικό στέλεχος, εμπλέκεται άμεσα στο σύστημα της επικοινωνίας και για το λόγο αυτό πρέπει να χειρίζεται το μέσον αυτό με μεγάλη ικανότητα, αλλά και περίσκεψη.

Το στέλεχος γραμματειακής υποστήριξης βρίσκεται καθημερινά σε στενή επαφή με διάφορα πρόσωπα, είτε με την άμεση και προσωπική επικοινωνία, είτε μέσω του τηλεφώνου με το οποίο μεταβιβάζονται μηνύματα, οδηγίες και επεξηγήσεις, είτε μέσω άλλων εξελιγμένων διαύλων (μέσα ηλεκτρονικής επικοινωνίας).

Επίσης, το στέλεχος γραμματειακής υποστήριξης κρατά σημειώσεις, τις οποίες διαμορφώνει σε κείμενα επικοινωνίας (επιστολές, εντολές, πρακτικά αποφάσεις κ.λ.π.), τα οποία προωθούνται άμεσα στους αποδέκτες για τους οποίους προορίζονται. Κάθε ένα από τα έγγραφα αυτά, έχει κάποιο συγκεκριμένο σκοπό (παραγγελία εμπορευμάτων, κλείσιμο ξενοδοχείων, κράτηση θέσεων σε συγκοινωνιακά μέσα συμμετοχή σε εκδηλώσεις, διαπραγμάτευση, έγκριση πιστώσεων κ.λ.π). Όλες αυτές οι δραστηριότητες αποτελούν την ουσία της επικοινωνίας κάθε οργανισμού.

Από την άποψη αυτή, θα μπορούσαμε να πούμε ότι αποστολή της επικοινωνίας είναι να φέρει σε επαφή είτε άμεσα, μέσω της προφορικής επικοινωνίας, είτε έμμεσα, μέσω της γραπτής επικοινωνίας δύο ή περισσότερα μέρη, εις τρόπον ώστε οι απόψεις και οι ανάγκες του ενός να αναλυθούν και να αποσαφηνισθούν προς τον άλλον, ο οποίος πρέπει να αντιδρά κατά τον επιθυμητό τρόπο που να ικανοποιεί ή να λαμβάνει υπόψη τις εκφραζόμενες απόψεις. Στη διαδικασία αυτή ο ρόλος του στελέχους γραμματειακής υποστήριξης είναι ιδιαίτερα σημαντικός.

Εκπαιδευτική Υποενότητα 1.2 Είδη επικοινωνίας στο εσωτερικό των επιχειρήσεων – Οι αρχές της σωστής επικοινωνίας στους επιχειρησιακούς χώρους – Χαρακτηριστικά τηλεφωνικής επικοινωνίας

Η επικοινωνία διακρίνεται σε δύο βασικές κατηγορίες, την **προφορική** και την **γραπτή**. Τόσο η προφορική όσο και η γραπτή μπορούν σήμερα να μεταβιβασθούν με μηχανικά μέσα, τα οποία αποτελούν βασικά μέσα μεταβίβασης, προσिता σε όλους.

Η προφορική επικοινωνία περιλαμβάνει την διαπροσωπική επικοινωνία (face to face communication) και την ομαδική επικοινωνία, η οποία διεξάγεται μέσα σε ομάδες, όπως π.χ. ομιλίες, συσκέψεις κ.λπ..

Η γραπτή διακρίνεται στην **εσωτερική** και στην **εξωτερική**.

Στο χώρο των επιχειρήσεων γίνεται χρήση και των δύο μορφών επικοινωνίας. Ομως η γραπτή επικοινωνία, η οποία βασίζεται σε γραπτά κείμενα και είναι περισσότερο τυποποιημένη, έχει μεγαλύτερη σπουδαιότητα για την επιχείρηση, αφού τα γραπτά κείμενα αποτελούν σε τελευταία ανάλυση τη μνήμη της επιχείρησης.

Τυπική και άτυπη επικοινωνία

Η τυπική επικοινωνία καθορίζεται από τη δομή του οργανισμού. Η ροή της πληροφόρησης ακολουθεί τα τυπικά κανάλια της ιεραρχίας, ενώ αφορά και στην εξωτερική επικοινωνία του οργανισμού. Στην άτυπη επικοινωνία δε λαμβάνονται υπόψη οι επίσημες δομές του οργανισμού, ούτε τα επίσημα ιεραρχικά επίπεδα και οι προβλεπόμενες σχέσεις μεταξύ των μελών του οργανισμού

Καθοδική επικοινωνία

Είναι κρίσιμη για τη λειτουργία της επιχείρησης, καθώς αφορά μηνύματα και πληροφορίες που στέλνονται από το ανώτερο προσωπικό στο υπόλοιπο. Η ροή της κατεύθυνσης αυτής, συνήθως, ακολουθεί όλες τις τυπικές γραμμές της ιεραρχίας

Ανοδική επικοινωνία

Αφορά την αποστολή μηνυμάτων από τα κατώτερα στην ιεραρχία κλιμάκια προς τα ανώτερα και εξαρτάται κυρίως από την εμπιστοσύνη και την πίστη που αισθάνονται τα πρώτα προς τα δεύτερα.

Οριζόντια επικοινωνία

Επικοινωνία που αφορά τα συνεργαζόμενα άτομα που βρίσκονται στο ίδιο επίπεδο συνεργασίας. Είναι αρκετά ωφέλιμη, διότι δρα ως συντονιστικός μηχανισμός μεταξύ των ατόμων που δουλεύουν στο ίδιο αντικείμενο αλλά με διαφορετικά καθήκοντα

Μέθοδοι και μέσα επικοινωνίας

Με τον όρο Επικοινωνία, στο χώρο των επιχειρήσεων-οργανισμών, εννοούμε τη μεταβίβαση της πληροφορίας τόσο μέσα στην επιχείρηση όσο και έξω από αυτήν.

Μέσα Εσωτερικής επικοινωνίας

Η επικοινωνία μέσα στην επιχείρηση γίνεται με τα ακόλουθα μέσα

α. Τηλεφωνείο: Αποτελεί το συνηθέστερο μέσο. Η τηλεφωνική εγκατάσταση διαθέτει εσωτερικό κέντρο διαλογής για την επικοινωνία των υπαλλήλων μέσα και έξω από την επιχείρηση. Εξάλλου εκτός από το κέντρο είναι συχνή η εγκατάσταση τηλεφωνικών συσκευών μόνο για εσωτερικές γραμμές.

β. Μεταβίβαση μηνυμάτων: Έγγραφα μηνύματα σε μορφή υπηρεσιακών σημειωμάτων, επιστολών κ.λ.π. αποτελούν μέσο επικοινωνίας μεταξύ των υπαλλήλων, τμημάτων, προϊσταμένων και υφισταμένων.

Μέσα Εξωτερικής Επικοινωνίας

Οι πληροφορίες μεταβιβάζονται από την επιχείρηση προς τα έξω και αντίστροφα με τα πιο κάτω μέσα:

α. Τηλέφωνο:

Με αυτό επιτυγχάνεται άμεση επικοινωνία. Το τηλέφωνο είναι το πιο πρακτικό, εύχρηστο και γρήγορο μέσο επικοινωνίας μεταξύ προσώπων που βρίσκονται μακριά το ένα από το άλλο. Είναι το μόνο μέσο επικοινωνίας που προσφέρεται για συνομιλία (διάλογο). Το βασικό μειονέκτημα της τηλεφωνικής επικοινωνίας είναι ότι το περιεχόμενο της τηλεφωνικής συνδιάλεξης μπορεί να ξεχασθεί ή να παραποιηθεί και δεν μπορεί να αποδείξει κανείς τι ακριβώς είπε ή τι του είπαν.

β. Ταχυδρομείο:

Με τη βοήθεια της Ταχυδρομικής Υπηρεσίας, όπως είναι γνωστό, στέλνονται στους παραλήπτες γράμματα, εμπορικά δελτάρια, δέματα κλπ. Αποτελεί μέσο ασφαλές και οικονομικό. Με ανάλογη ένδειξη πάνω στο φάκελο και με πληρωμή αυξημένων τελών, εξασφαλίζεται η βεβαιότητα παραλαβής (“συστημένο”, “επί αποδείξει”) ή η γρηγορότερη παραλαβή (“επείγον”, “κατεπείγον”, “EXPRESS”).

γ. Τηλεμοιτυπία (FAX):

Παρόλο που οι επιχειρήσεις συνήθως υποστηρίζουν κάποιου είδους επικοινωνίας μέσω φαξ, η τεχνολογία αυτή έχει δεχτεί μεγάλου είδους ανταγωνισμό από εναλλακτικές τεχνολογίες στηριζόμενες στο διαδίκτυο.

Στην Ελλάδα, ήδη από 1/1/2021 έχει καταργηθεί η χρήση του fax στους φορείς του Δημοσίου.

δ. Internet

Το Internet είναι ένας παγκόσμιος τρόπος επικοινωνίας ο οποίος έχει κυριαρχήσει, λόγω της ευκολίας του στη χρήση και του τεράστιου όγκου των πληροφοριών και υπηρεσιών που προσφέρει. Οι δυνατότητές του απεριόριστες. Η χρήση πολυμέσων έδωσε μια άλλη διάσταση στην επικοινωνία.

Το να έχεις πρόσβαση στο Internet σημαίνει ότι κάποιος έχει την πρόσβαση σε κάποιες βασικές υπηρεσίες όπως το ηλεκτρονικό ταχυδρομείο E-Mail, τηλεσυνδιασκέψεις, δυνατότητα μεταφοράς αρχείων, πρόσβαση σε πηγές πληροφοριών γενικών και ειδικών θεμάτων, όπως ιατρικής, ιστορίας, πολιτισμού, τέχνης, τεχνολογίας, εμπορίου, διαφήμισης, πωλήσεων, μουσικής διασκέδασης κλπ.

Το ηλεκτρονικό ταχυδρομείο (E-Mail):

Το ηλεκτρονικό ταχυδρομείο (e-mail) είναι μια από τις πιο δημοφιλείς εφαρμογές του Internet. Το ηλεκτρονικό ταχυδρομείο είναι ο πιο γρήγορος τρόπος να στείλετε γραπτά μηνύματα, χωρίς να είστε υποχρεωμένοι να χρησιμοποιείτε χαρτί και μολύβι, γραφομηχανή ή επεξεργαστή κειμένου. Είναι αρκετό να μπείτε στο πρόγραμμα του ηλεκτρονικού ταχυδρομείου, να πληκτρολογήσετε το κείμενό σας και να δώσετε την εντολή να διαβιβαστεί στον αποδέκτη, ο οποίος θα το λάβει μέσα σε ελάχιστο χρόνο.

ε. Υποδοχή (Reception)

Στην προφορική επικοινωνία εντάσσεται και η υποδοχή των επισκεπτών. Ο υπάλληλος υποδοχής είναι συνήθως το πρώτο πρόσωπο με το οποίο έρχεται σε επαφή κάθε ξένος που επισκέπτεται το γραφείο της επιχείρησης. Το βασικό καθήκον

του υπαλλήλου αυτού είναι η υποδοχή και εξυπηρέτηση κάθε επισκέπτη που έρχεται με σκοπό να συναντηθεί με κάποιον συνεργάτη της επιχείρησης ή του οργανισμού.

Ο υπάλληλος υποδοχής δημιουργεί τις πρώτες καλές ή κακές εντυπώσεις του επισκέπτη. Γι' αυτό πρέπει να είναι πρόσωπο με ευχάριστο παρουσιαστικό, να έχει ευγένεια και καλούς τρόπους, ευχάριστη φωνή και καλή άρθρωση και να μπορεί να μιλά με άνεση. Πρέπει επίσης να έχει την ικανότητα να αντιμετωπίζει με ψυχραιμία και να χειρίζεται με επιδεξιότητα ορισμένες δύσκολες καταστάσεις ή μικροπροβλήματα που παρουσιάζονται. Ο υπάλληλος υποδοχής είναι απαραίτητο να γνωρίζει καλά τουλάχιστο μια ξένη γλώσσα.

Για να μπορεί να εκπληρώνει αποτελεσματικά τα καθήκοντά του ο υπάλληλος υποδοχής πρέπει να γνωρίζει καλά που στεγάζονται τα διάφορα τμήματα, ποιος είναι ο αρμόδιος για κάθε ζήτημα. Πρέπει επίσης να ενημερώνεται έγκαιρα για τους επισκέπτες που αναμένονται (όνομα, ιδιότητα και ώρα επίσκεψης) καθώς και για τις απουσίες ή εσωτερικές μετακινήσεις των διαφόρων υπαλλήλων-συνεργατών.

Η τηλεφωνική επικοινωνία

Οι σωστές δεξιότητες εξυπηρέτησης μέσω τηλεφώνου, είναι ένας από τους θεμέλιους λίθους κάθε επιχείρησης. Ένα μεγάλο μέρος της θετικής ή της αρνητικής εικόνας που έχουν οι πελάτες για μια επιχείρηση, οφείλεται στην τηλεφωνική εξυπηρέτηση που λαμβάνουν από αυτή. Επίσης, ένα σημαντικό ποσοστό των δυνητικών πελατών μιας επιχείρησης, καταλήγουν να γίνουν πελάτες της διότι οι εργαζόμενοί της αξιοποίησαν τις τηλεφωνικές τους δεξιότητες αποτελεσματικά, για να τους παρέχουν σωστή εξυπηρέτηση.

Κανόνες σωστής τηλεφωνικής επικοινωνίας

- Υπευθυνότητα
- Χαιρετισμός
- Σωστή προσέγγιση
- Προγραμματισμός ραντεβού
- Αναμονή
- Μεταβίβαση συνδιάλεξης
- Λήψη και προώθηση μηνυμάτων
- Χειρισμός δυσαρεστημένων πελατών
- Χειρισμός δύσκολων ερωτήσεων

Εκπαιδευτική Υποενότητα 1.3 Τεχνικές της επικοινωνίας – Τεχνικές προφορικής επικοινωνίας – Οι επιχειρησιακές επιστολές – Οι εκθέσεις και οι αναφορές

Τεχνικές της επικοινωνίας

Η αποτελεσματική επικοινωνία

Υπάρχουν συγκεκριμένες τεχνικές που ισχύουν τόσο για γραπτή όσο και για προφορική επικοινωνία.

Αυτές είναι :

Πληρότητα

Η επικοινωνία πρέπει να είναι πλήρης. Θα πρέπει να μεταφέρει όλα τα γεγονότα που απαιτούνται από το κοινό. Ο αποστολέας του μηνύματος πρέπει να λάβει υπόψη του τη νοοτροπία του παραλήπτη και να μεταφέρει το μήνυμα ανάλογα.

Συνοπτικότητα

Συνοπτικότητα σημαίνει να επικοινωνείτε αυτό που θέλετε να μεταφέρετε με τις ελάχιστες δυνατές λέξεις. Η συνοπτικότητα είναι απαραίτητη για αποτελεσματική επικοινωνία.

Γνώση του/ων παραλήπτη/ων

Η αποτελεσματική επικοινωνία πρέπει να λαμβάνει υπόψη τον παραλήπτη ή τους παραλήπτες του μηνύματος, π.χ., τις απόψεις, το υπόβαθρο, τη νοοτροπία, το επίπεδο εκπαίδευσης κ.λπ.

Σαφήνεια

Η σαφήνεια συνεπάγεται την έμφαση σε ένα συγκεκριμένο μήνυμα ή στόχο κάθε φορά, αντί να προσπαθείς να πετύχεις πάρα πολλά ταυτόχρονα.

Ακριβή και συγκεκριμένα στοιχεία

Η χρήση ακριβών και συγκεκριμένων στοιχείων συνεπάγεται ότι η επικοινωνία είναι σαφής και δεν εμπεριέχει γενικολογίες. Η ακρίβεια ενισχύει την αυτοπεποίθηση.

Ευγένεια

Η ευγένεια σημαίνει ότι το μήνυμα πρέπει να δείχνει την έκφραση του αποστολέα και τον σεβασμό στον παραλήπτη. Ο αποστολέας του μηνύματος πρέπει να είναι ειλικρινά ευγενικός, συνετός, στοχαστικός και ενθουσιώδης.

Ορθότητα

Η ορθότητα στην επικοινωνία σημαίνει ότι δεν υπάρχουν εννοιολογικά, συντακτικά ή/και γραμματικά λάθη(για την γραπτή επικοινωνία) ή λανθασμένες πληροφορίες.

Η προφορική επικοινωνία

Η προφορική επικοινωνία συνιστάται γενικά όταν το θέμα της επικοινωνίας είναι προσωρινού τύπου ή όταν απαιτείται άμεση αλληλεπίδραση. Η επικοινωνία πρόσωπο με πρόσωπο (συναντήσεις, διαλέξεις, συνέδρια, συνεντεύξεις κ.λπ.) είναι σημαντική για να χτιστεί μια σχέση και εμπιστοσύνη.

Πλεονεκτήματα της Προφορικής Επικοινωνίας

Υπάρχει υψηλό επίπεδο κατανόησης και διαφάνειας στην προφορική επικοινωνία καθώς είναι διαπροσωπική.

Δεν υπάρχει στοιχείο ακαμψίας στην προφορική επικοινωνία. Υπάρχει ευελιξία για να επιτρέπονται αλλαγές στις αποφάσεις που έχουν ληφθεί προηγουμένως.

Η ανατροφοδότηση είναι αυθόρμητη σε περίπτωση προφορικής επικοινωνίας. Έτσι, οι αποφάσεις μπορούν να ληφθούν γρήγορα χωρίς καμία καθυστέρηση.

Η προφορική επικοινωνία δεν εξοικονομεί μόνο χρόνο, αλλά εξοικονομεί χρήματα και κόπους.

Η προφορική επικοινωνία είναι καλύτερη σε περίπτωση επίλυσης προβλημάτων. Οι συγκρούσεις, οι διαφωνίες και πολλά ζητήματα/διαφορές μπορούν να τερματιστούν συζητώντας τα.

Η προφορική επικοινωνία είναι απαραίτητη για την ομαδική εργασία και την ομαδική ενέργεια.

Η προφορική επικοινωνία προάγει ένα δεκτικό και ενθαρρυντικό ηθικό μεταξύ των εργαζομένων του οργανισμού.

Η προφορική επικοινωνία μπορεί να χρησιμοποιηθεί καλύτερα για τη μεταφορά ιδιωτικών και εμπιστευτικών πληροφοριών/θέματος.

Μειονεκτήματα/Περιορισμοί της Προφορικής Επικοινωνίας

Το να βασίζεσαι μόνο στην προφορική επικοινωνία μπορεί να μην αρκεί, καθώς η επαγγελματική επικοινωνία είναι επίσημη και πολύ οργανωμένη.

Η προφορική επικοινωνία είναι λιγότερο αυθεντική από τη γραπτή επικοινωνία, καθώς είναι άτυπη και όχι τόσο οργανωμένη όσο η γραπτή επικοινωνία.

Η προφορική επικοινωνία εξοικονομεί χρόνο όσον αφορά τις καθημερινές αλληλεπιδράσεις, αλλά σε περίπτωση συναντήσεων, οι μεγάλες ομιλίες καταναλώνουν πολύ χρόνο και μερικές φορές είναι μη παραγωγικές.

Οι προφορικές επικοινωνίες δεν είναι εύκολο να διατηρηθούν και ως εκ τούτου είναι ασταθείς.

Ενδέχεται να υπάρξουν παρεξηγήσεις, καθώς οι πληροφορίες δεν είναι πλήρεις και ενδέχεται να στερούνται βασικών στοιχείων.

Απαιτεί προσοχή και μεγάλη δεκτικότητα από τους δέκτες/κοινό.

Η προφορική επικοινωνία (όπως ομιλίες) δεν χρησιμοποιείται συχνά ως νομικά αρχεία παρά μόνο σε ερευνητικές εργασίες.

Αποτελεσματική προφορική επικοινωνία

Ένας από τους σημαντικούς επίσης παράγοντες στη δημιουργία και κατασκευή μιας σωστής εικόνας για το άτομό σας είναι η ακουστική επαφή.

Ο άνθρωπος συλλαμβάνει μηνύματα:

- 1,0% με τη γεύση
- 1,5% με την αφή
- 3,5 % με την οσμή
- 7,0% με την ακοή
- 87% με την όραση

Το μέσο που κάνει χρήσιμη την αίσθηση της ακοής είναι η ανθρώπινη φωνή, η οποία μαζί με τη γλώσσα του σώματος συμπληρώνει την εικόνα σας.

Με τη φωνή σας, αποκαλύπτεται η νευρική κατάσταση, η ηρεμία, η υγεία, η θλίψη, η χαρά κλπ.

Μια φωνή λέμε ότι είναι προβληματική όταν δεν συμβάλλει στη δημιουργία της σωστής εικόνας απέναντι στους άλλους.

Προβληματικές φωνές είναι:

- η πολύ ψηλή φωνή
- η άχρωμη και κουρασμένη φωνή
- η φωνή χωρίς αυτοπεποίθηση
- η φοβισμένη φωνή

Η όμορφη φωνή και η σωστή χρήση της καλύπτει πολλά μειονεκτήματα της εξωτερικής εμφάνισης.

Μπορείτε να βελτιώσετε τη φωνή σας με διάφορες πρακτικές ασκήσεις και τεχνικές ορθοφωνίας. Σε αυτό καταφεύγουν πολλοί πολιτικοί, καλλιτέχνες, επιχειρηματίες, ανώτατα στελέχη πωλήσεων, δημοσίων σχέσεων, διαφήμισης, επειδή η φωνή τους αποτελεί σημαντικό παράγοντα στη γενικότερη αναβάθμιση της καριέρας τους.

Ο συνομιλητής σας θα σας διακόψει πολύ πιο δύσκολα εάν η φωνή σας είναι σταθερή, με αυτοπεποίθηση και ωριμότητα.

Ένας άλλος σημαντικός παράγοντας για σωστό άκουσμα της φωνής σας είναι η ταχύτητα με την οποία μιλάτε. Δεν πρέπει να μιλάτε γρήγορα αλλά να κάνετε μερικές παύσεις και να αναπνέετε. Έτσι δίνετε την ευκαιρία στους άλλους να σας κατανοούν ενώ παράλληλα έχετε το χρόνο να σκεφθείτε τα υπόλοιπα που θέλετε να πείτε.

Δεν πρέπει να: διακόπτετε το συνομιλητή - είστε φλύαροι - μιλάτε πολύ δυνατά - μιλάτε μονότονα και βαρετά - κάνετε μεγάλης διάρκειας παύσεις - μιλάτε γρήγορα

Μην ξεχνάτε να χαμογελάτε όσο μπορείτε. Ένα χαμόγελο σωστό δημιουργεί ευνοϊκό κλίμα, συμπάθειες και ξεκουράζει, τόσο σε επίπεδο προσωπικής επικοινωνίας όσο και στην τηλεφωνική, επειδή συντελεί στην αλλαγή της χροιάς της φωνής.

Γλώσσα του Σώματος

Σκοπός της επικοινωνίας, καθώς ξέρουμε, είναι η μετάδοση ή η ανταλλαγή κάποιου μηνύματος (Πομπός-Δέκτης). Πάρα πολλοί άνθρωποι μαθαίνουν μια ξένη γλώσσα ή περισσότερες, προσπαθώντας να αυξήσουν τα κανάλια επικοινωνίας.

Πώς όμως αυτό μπορεί να γίνει χωρίς τη χρήση του προφορικού ή γραπτού λόγου; Πόσοι από εμάς έχουν μάθει να αποκωδικοποιούν τη γλώσσα του σώματος και τα μηνύματα που εκπέμπονται μέσα από τους μορφασμούς τις εκφράσεις, τις χειρονομίες κλπ.

Ένα παίξιμο των ματιών, ένα χαμόγελο, το σταύρωμα των ποδιών ακόμη και ένα κουμπωμένο ή ξεκούμπωτο σακάκι συχνά εμπεριέχουν κοινωνικά, συναισθηματικά, ακόμη και σεξουαλικά υπονοούμενα. Είναι μηνύματα που μπορεί να δείξουν τις προθέσεις του ανθρώπου που έχετε απέναντί σας και να προδώσουν τις δικές σας.

Επικοινωνούμε συνεχώς με τους άλλους με πολλούς τρόπους όπως:

Με την εξωτερική μας εμφάνιση (ρούχα, χτένισμα, άρωμα) - Με τον τρόπο που περπατάμε - Με την ποιότητα της φωνής μας (λόγος, χροιά) - Με το πρόσωπο και τα μάτια μας - Με τα χέρια μας και τις χειρονομίες - Με τη στάση του σώματος

Πολλές από τις χειρονομίες είναι έμφυτες και μερικές επίκτητες. Η σημασία πολλών κινήσεων και χειρονομιών προσδιορίζεται από τον πολιτισμό.

Οι περισσότερες από τις βασικές κινήσεις είναι ίδιες σε όλο τον κόσμο. Όταν οι άνθρωποι είναι ευτυχισμένοι χαμογελούν, ενώ όταν είναι λυπημένοι οι άνθρωποι σκυθρωπιάζουν κλαίνε και μουτρώνουν. Το κατέβασμα του κεφαλιού δηλώνει σχεδόν παγκόσμια κατάφαση “ναι”. Υπάρχουν όμως και κινήσεις που χρησιμοποιούνται σε ορισμένα μέρη, γι’ αυτό όταν ταξιδεύουμε στον κόσμο καλό είναι να είμαστε προσεκτικοί στις χειρονομίες μας αλλά και στον τρόπο που εξηγούμε τις χειρονομίες των άλλων.

Γραπτή επικοινωνία

Περιλαμβάνει τις επιστολές, τις αναφορές, τα τεχνικά εγχειρίδια κ.ο.κ. Χαρακτηριστικά της γραπτής επικοινωνίας:

1. Είναι σαφής και περιεκτική
2. Δίνει επισημότητα και κύρος στην επικοινωνία
3. Το μεταδιδόμενο μήνυμα είναι «μόνιμο» και διατηρείται αμετάβλητο στο χρόνο
4. Μπορεί να προετοιμαστεί προσεκτικά πριν να μεταβιβαστεί
5. Επιτρέπει την επισήμανση και διόρθωση λαθών πριν τη μετάδοση. Το μεταδιδόμενο μήνυμα μπορεί να αποθηκευθεί και να «διαβαστεί» οποιαδήποτε στιγμή, από τον παραλήπτη.
6. Δεν είναι ευέλικτη μορφή επικοινωνίας
7. Έχει υψηλότερο κόστος και περισσότερο χρονοβόρα (σε σχέση με την προφορική)
8. Το μήνυμα δε μπορεί να συμπληρωθεί με μη λεκτικά μηνύματα

9. Η αναπληροφόρηση είναι αργή, ή και ανύπαρκτη Δεν υπάρχει ξεκάθαρη απάντηση στο ερώτημα: «Ποια μορφή λεκτικής επικοινωνίας (γραφτή ή προφορική) είναι πιο αποτελεσματική;». Ωστόσο, σύμφωνα με τα αποτελέσματα ερευνών, αποτελεσματική επικοινωνία επιτυγχάνεται, όταν συνδυάζονται οι δύο μορφές λεκτικής επικοινωνίας, μέσω πολλαπλών καναλιών.

Η έντυπη επικοινωνία στις επιχειρήσεις – Κατηγορίες έντυπης επικοινωνίας

Επιστολές

- Επιστολές διεκδίκησης και απάντησης
- Επιστολές για αίτηση πίστωσης
- Επιστολές αίτησης για παροχή πληροφοριών και απάντησης.
- Επιστολές παραγγελιών και απάντησης
- Επιστολές πωλήσεων
- Ευχαριστήριες, συλλυπητήριες και συγχαρητήριες επιστολές
- Ειδοποιητήρια πληρωμών, Προσκλήσεις, Ανακοινώσεις, Αιτήσεις , Υπομνήματα

Οι **επιστολές** συντάσσονται ανάλογα με το περιεχόμενό τους:

- Όταν αναφέρονται σε ευχάριστα νέα, το κυρίως μήνυμα προτάσσεται.
- Όταν αναφέρονται σε δυσάρεστα νέα, το κυρίως μήνυμα ως επακόλουθο.

Στη σύνταξη των επιστολών χρησιμοποιείται η ανάλογη κατά περίπτωση γλώσσα και μορφή κειμένου.

Αναφορές

Οι **αναφορές** είναι ειδικά έγγραφα που απευθύνονται κυρίως προς ανώτερα ιεραρχικά στελέχη της επιχείρησης, κατόπιν αίτησής τους ή σύμφωνα με κάποιο χρονοδιάγραμμα. Η **μεθοδολογία** της σύνταξης αναφορών παρουσιάζει ιδιαίτερες ομοιότητες με εκείνη της επιστημονικής έρευνας.

Είναι μεθοδικές μελέτες οι οποίες είτε λειτουργούν ως απολογιστικές εκθέσεις_ενός έργου, είτε διευκρινίσουν τις αιτίες προβλημάτων, ώστε να υπάρξει ο κατάλληλος σχεδιασμός για την αντιμετώπισή τους.

Άλλες μορφές γραπτής επικοινωνίας

Αίτηση, Συστατική επιστολή, Ανακοίνωση, Απόφαση, Πρακτικό συνεδρίασης, Εντολή, Ψήφισμα.

Εκπαιδευτική Υποενότητα 1.4 Ο ρόλος των δημοσίων σχέσεων στη σύγχρονη επιχείρηση – Ανάλυση του μοντέλου επικοινωνίας δημοσίων σχέσεων – Δημόσιες σχέσεις και κοινή γνώμη

Ο ρόλος των δημοσίων σχέσεων στη σύγχρονη επιχείρηση

Συνήθως οι μεγάλοι οργανισμοί έχουν ειδικό γραφείο που ασχολείται με τις Δημόσιες Σχέσεις. Όμως το γραφείο αυτό είναι υπεύθυνο για τις Δημόσιες Σχέσεις του Οργανισμού ως σύνολο και δεν μπορεί να καλύψει το πλαίσιο των Δημοσίων Σχέσεων των επιμέρους Στελεχών.

Αλλωστε, από γενικότερη άποψη, οι Δημόσιες Σχέσεις είναι υπόθεση όλων όσων εργάζονται μέσα στον Οργανισμό. Το σύνολο δε των επιπτώσεων τις οποίες προκαλεί η στάση των επιμέρους στελεχών δημιουργεί την εικόνα του οργανισμού προς τα έξω.

Από την πλευρά αυτή το στέλεχος γραμματειακής υποστήριξης, που έρχεται καθημερινά σε επαφή με ένα πλήθος ανθρώπων, είναι φυσικό να αποτελεί ένα κεντρικό σημείο άσκησης των Δημοσίων Σχέσεων. Η ποιότητα των σχέσεων αυτών αντανακλάται απ' ευθείας στο Διευθυντικό Στέλεχος και κατ' επέκταση στον οργανισμό.

Περιεχόμενο των Δημοσίων Σχέσεων.

Σύμφωνα με το σχετικό ορισμό του Βρετανικού Ινστιτούτου Δημοσίων Σχέσεων, «*Δημόσιες Σχέσεις είναι η μελετημένη, προγραμματισμένη και σταθερή προσπάθεια για την αποκατάσταση και διατήρηση μιας αμοιβαίας κατανόησης μεταξύ του οργανισμού και του κοινού με το οποίο συναλλάσσεται*».

Οι δραστηριότητες οι οποίες αναπτύσσονται από ένα οργανωμένο τμήμα Δημοσίων Σχέσεων, περιλαμβάνουν :

- α. Μια μεγάλη ποικιλία καθημερινών δραστηριοτήτων, οι οποίες έχουν ως σκοπό τη διατήρηση της Δημόσιας εικόνας του οργανισμού σε αποδεκτά επίπεδα.
- β. Δραστηριότητες που συμβάλλουν στην ανάπτυξη των σχέσεων μεταξύ του οργανισμού και των πελατών του.
- γ. Δραστηριότητες σχετικά με την προώθηση των προϊόντων του οργανισμού οι οποίες αποβλέπουν στην προσέλκυση της προσοχής στα προϊόντα ή τις υπηρεσίες του οργανισμού και
- δ. Αμυντικές δραστηριότητες, οι οποίες αποβλέπουν στην αναζήτηση της αναμενομένης ανεπιθύμητης κριτικής και παροχής συμβουλών στα λοιπά τμήματα σχετικά με τη σκοπιμότητα από πλευράς Δημοσίων Σχέσεων των προτάσεων τις οποίες υποβάλλουν.

Το στέλεχος γραμματειακής υποστήριξης, λόγω της θέσης που κατέχει μέσα στο πλαίσιο του οργανισμού, έχει πολλά και πολύπλοκα καθήκοντα που άπτονται των Δημοσίων Σχέσεων και τα οποία αν και εκ πρώτης όψεως θεωρούνται ως λεπτομερειακά, εν τούτοις ασκούν σοβαρότατη επίδραση στη δημιουργία της εικόνας του οργανισμού, όπως ήδη τονίσαμε πιο πάνω και τα οποία θα προσπαθήσουμε να αναλύσουμε εν συντομία στη συνέχεια.

Μοντέλο Επικοινωνίας Δημοσίων Σχέσεων

Η εποχή που οι Δημόσιες Σχέσεις ήταν, για πολλούς, ένα δελτίο Τύπου ή μια εκδήλωση, έχει πλέον περάσει. Οι Δημόσιες Σχέσεις, από το κλασικό μοντέλο της μονόδρομης επικοινωνίας του «γραφείου τύπου» έχουν πλέον περάσει σε μια αμφίδρομη και συμμετρική λειτουργία που χτίζει σχέσεις εντός και εκτός οργανισμού και αποτελεί αναπόσπαστο κομμάτι του management. Σήμερα, μέσα από τα νέα εργαλεία της ψηφιακής επικοινωνίας, οι Δημόσιες Σχέσεις και η Στρατηγική Επικοινωνία βασίζονται σε ένα πολυμορφικό και διαδραστικό μοντέλο. Παράλληλα, διατηρούν τα οφέλη των έντυπων και ηλεκτρονικών Μέσων, της διαπροσωπικής επικοινωνίας, αλλά και τη δημιουργία ελκυστικού περιεχομένου στα Μέσα και σε καμπάνιες multimedia. Αυτή η σύγκληση πεδίων, εργαλείων και επικοινωνιακών λειτουργιών κάνουν τον τομέα της Στρατηγικής Επικοινωνίας πιο πολύπλοκο και απαιτητικό.

Πομποί και Δέκτες Δημοσίων Σχέσεων

Πομποί

Κανείς δεν μπορεί είτε άτομα είτε ομάδα να επιβιώσει και να δράσει «εν κενώ». Όλοι ανεξαιρέτως ζούμε, δρούμε και εξελισσόμαστε αρνητικά ή θετικά, σε εξάρτηση με τον έμψυχο και άψυχο κόσμο που μας περιβάλλει. Συνέπεια αυτής της πραγματικότητας είτε το θέλουμε είτε όχι έχουμε και κάνουμε με τις δημόσιες σχέσεις, από την πιο απλή μορφή τους μέχρι την πιο επιστημονική και πολυσύνθετη. Εδώ εξετάζουμε όμως τούς συνειδητούς πομπούς των δημοσίων σχέσεων στη σημερινή μορφή τους. Η μεγάλη πλειοψηφία των υποκειμένων των δημοσίων σχέσεων αποτελείται σήμερα από επιχειρηματικές μονάδες μεσαίου και μεγάλου μεγέθους, κυρίως παραγωγής και εμπορίας αγαθών και υπηρεσιών. Εκτός από τις επιχειρήσεις, μεγάλο ποσοστό των υποκειμένων των δημοσίων σχέσεων αποτελείται από δημόσιες υπηρεσίες και οργανισμούς, όπως οργανισμούς κοινής ωφέλειας, οικονομικούς οργανισμούς, επαγγελματικές, συνδικαλιστικές και κλαδικές ενώσεις, μη κερδοσκοπικούς οργανισμούς, θρησκευτικές οργανώσεις, εκπαιδευτικά ιδρύματα, οργανωμένες μειονότητες, συλλόγους, σωματεία και συνδέσμους κάθε είδους, επιστημονικές εταιρείες και πολιτικά κόμματα. Τέλος, κυρίως στο εξωτερικό

προσφεύγουν στις υπηρεσίες των δημοσίων σχέσεων και άτομα, η σταδιοδρομία των οποίων βρίσκεται σε άμεση εξάρτηση και σχέση με τον κοινό όπως ελεύθεροι επαγγελματίες, πολιτικές και καλλιτεχνικές προσωπικότητες. Έτσι, τα υποκείμενα των δημοσίων σχέσεων χωρίζονται αυτόματα σε δυο μεγάλες κατηγορίες : τις ομάδες και τα άτομα. Όπως είναι φυσικό, για καθεμιά από αυτές τις δυο μεγάλες κατηγορίες, αλλά και για καθεμιά ξεχωριστή ομάδα η άτομο χρειάζεται διαφορετικούς προγραμματισμούς και εφαρμογή των προσφερόμενων υπηρεσιών δημοσίων σχέσεων. Επίσης, προχωρώντας σε βάθος στον κλάδο των επιχειρήσεων θα δούμε ότι έχουμε ακόμη μια διαφοροποίηση γιατί αλλιώς πρέπει να αντιμετωπισθούν τα «κοινά» μιας βιομηχανίας και αλλιώς τα «κοινά» ενός εμπορικού καταστήματος. Προχωρώντας ακόμη περισσότερο άλλη θα είναι η στρατηγική για μια βιομηχανία ελαστικών αυτοκινήτων και άλλη για μια βιομηχανία τροφίμων. Η προσαρμογή αυτή είναι απολύτως απαραίτητη και υπαγορεύεται από τη διαφοροποίηση τόσο του πομπού όσο και του δέκτη, καθώς και από τη φύση του κάθε συγκεκριμένου προβλήματος.

Δέκτες

Οι διάφοροι δέκτες των δραστηριοτήτων και των μηνυμάτων των δημοσίων σχέσεων, οι διαφορές ομάδες δηλαδή κοινού αποτελούν τα «αντικείμενα» των δημοσίων σχέσεων, τα «κοινά», όπως λέγονται. Ανάλογα με τον πομπό, διαφοροποιούνται και οι δέκτες, οι ομάδες κοινού δηλαδή, στις οποίες ενδιαφέρονται να φθάσει το μήνυμά τους οι δημόσιες σχέσεις.

Σύνολο Κοινού

- Προσωπικό - Αντιπρόσωποι – Χονδρέμποροι – Λιανέμποροι - Μέτοχοι - Προμηθευτές - Πελάτες – Καταναλωτές - Ανταγωνισμός - Κοινότητα - Αρχές - Κυβέρνηση - Διαμορφωτές Κοινής Γνώμης - Τύπος

Οι Δημόσιες Σχέσεις:

Αναλύουν

Πρώτα και κύρια τη φήμη οποιασδήποτε επωνυμίας στο κοινό. Θα προσπαθήσουν να γνωρίζουν πόσο πιστοί είναι οι πελάτες της και θα προσπαθήσουν να τραβήξουν την προσοχή των μέγιστων πιθανών πελατών μέσω προγραμμάτων Δ.Σ., ιστοσελίδων, καμπανιών και μέσων κοινωνικής δικτύωσης. Μια ποιοτική στρατηγική δημοσίων σχέσεων περιλαμβάνει ένα σχέδιο με ανάλυση αγοράς και κοινού-στόχου.

Αναφέρουν

Μετά την ανάλυση, το επόμενο βήμα για τις Δ.Σ. είναι να αναφέρουν τα προβλήματα οποιουδήποτε προϊόντος, οποιασδήποτε επωνυμίας στην αγορά. Με αυτόν τον τρόπο, διασφαλίζουν ότι τα προβλήματα μπορούν να επιλυθούν, με την

ενίσχυση της ποιότητας των υπηρεσιών που παρέχει η επιχείρηση στους πελάτες της.

Πρωθούν

Ο πρωταρχικός στόχος των δημοσίων σχέσεων είναι η προώθηση της επωνυμίας.

Οι δημόσιες σχέσεις πρωθούν την επωνυμία για να διαμορφώσουν την Κοινή Γνώμη, να δημιουργήσουν και να διατηρήσουν την καλή φήμη μιας επιχείρησης.

Ενημερώνουν – Εκπαιδεύουν - Επηρεάζουν

Οι Δ.Σ. εκπαιδεύουν το κοινό για τη μάρκα. Ενημερώνουν τον κόσμο τι σκέφτονται διάσημα πρόσωπα για τη μάρκα και το προϊόν τους. Όταν οι απλοί άνθρωποι διαβάζουν blogs και άρθρα για το ίδιο, η γνώμη τους αλλάζει.

Απαντούν

Οι δημόσιες σχέσεις απαντούν στα αρνητικά σχόλια και πρωθούν την ευεργετική πλευρά του προϊόντος. Με αυτόν τον τρόπο ενισχύονται οι δημόσιες σχέσεις μιας εταιρείας.

Δημόσιες Σχέσεις και Κοινή Γνώμη

Οι Δημόσιες Σχέσεις ενδιαφέρονται άμεσα για τη συμπαράσταση της κοινής γνώμης, γιατί αυτή είναι που τελικά θα προσφέρει το χώρο δράσης τους, καθώς επίσης και τη βοήθεια για την ισχυροποίηση της έννοιας της εμπιστοσύνης γύρω από το όνομα της επιχείρησης που εκπροσωπούν.

Στη σημερινή εποχή, την εποχή της άνθησης όλων των μέσων δημοσιότητας, η έκφραση της κοινής γνώμης παίζει σημαντικό ρόλο. Ειδικά το κύκλωμα της δημοσιότητας ενδιαφέρεται πριν από κάθε άλλη του ενέργεια, να «πλησιάσει» οπωσδήποτε την κοινή γνώμη.

Πώς επηρεάζει η Κοινή Γνώμη

Πώς όμως επηρεάζει η Κοινή Γνώμη τις δημόσιες σχέσεις μιας συγκεκριμένης εταιρείας ή ολόκληρου του κλάδου;

Απλώς φανταστείτε εάν μια συγκεκριμένη άποψη για κάτι ή κάποια μάρκα μπει στο μυαλό του τεράστιου πλήθους που είναι πιθανώς οι πιθανοί πελάτες της αντίστοιχης μάρκας, πόσο αρνητικά ή θετικά θα επηρεάσει την καλή θέληση/φήμη της μάρκας/εταιρείας.

Οι Δημόσιες Σχέσεις της επιχείρησης εργάζονται συστηματικά ώστε να έχει η επιχείρηση καλή δημόσια εικόνα μεταξύ των κοινών ανθρώπων, των πελατών και των δυνητικών πελατών.

Εκπαιδευτική Υποενότητα 1.5 Πρακτική των δημοσίων σχέσεων – Ο προγραμματισμός και τα στάδια του προγράμματος των δημοσίων σχέσεων – Επιλογή μέσων για τις δημόσιες σχέσεις

Πρακτική των δημοσίων σχέσεων

Σχεδιάζοντας τη στρατηγική

Μια στρατηγική δημοσίων σχέσεων μπορεί να καλύπτει καμπάνιες για ένα ολόκληρο έτος ή να έχει έναν μόνο στόχο, όπως μια κυκλοφορία προϊόντος.

Η ανάπτυξη μιας αυθεντικής στρατηγικής δημοσίων σχέσεων απαιτεί μια συλλογική προσέγγιση στην επικοινωνία. Η κοινή γνώμη σχετικά με την κλιματική αλλαγή, την ποικιλομορφία, την ισότητα κ.λ.π. είναι πλέον πολύ ευαισθητοποιημένη.

Μπορεί να είναι εύκολο να εκμεταλλευτείτε μεμονωμένες ευκαιρίες για την προσοχή των μέσων ενημέρωσης. Αλλά αν θέλετε να μάθετε πώς να κάνετε σωστά τις δημόσιες σχέσεις, ξεκινήστε με μια στρατηγική δημοσίων σχέσεων.

- Χτίζοντας στρατηγική δημοσίων σχέσεων
- Ερευνήστε εσωτερικούς και εξωτερικούς παράγοντες επωνυμίας.
- Ξεκινήστε με ό,τι πήγε καλά στο παρελθόν για την επιχείρησή σας και ποιες προσπάθειες δεν απέδωσαν.

Αυτό θα μπορούσε να περιλαμβάνει:

- Αναφορές μέσων παρακολούθησης
- Ανασκόπηση των σχέσεων και των αποτελεσμάτων με διαμορφωτές της Κοινής Γνώμης
- Αξιολόγηση της αφοσίωσης στα μέσα κοινωνικής δικτύωσης και των KPI επισκεψιμότητας
- Ελέγξτε τις προσωπικότητες των αγοραστών και τις πληροφορίες πελατών
- Στη συνέχεια, κάντε κάποια ανάλυση ανταγωνισμού για να καταλάβετε τι λειτουργεί καλύτερα για άλλες επιχειρήσεις στον κλάδο σας.

Μέσω της έρευνας εντοπίζετε εσωτερικούς ή εξωτερικούς παράγοντες που θα μπορούσαν να είχαν αντίκτυπο στην επωνυμία σας.

Αυτοί μπορεί να περιλαμβάνουν:

- Αλλαγές σε χαρακτηριστικά, προϊόντα ή τιμές
- Αλλαγές διανομής
- Αλλαγές ενδιαφερομένων και ηγεσίας
- Το συναίσθημα των εργαζομένων
- Νομικούς παράγοντες
- Πολιτικό κλίμα
- Οικονομικές αλλαγές

- Τάσεις

Προγραμματισμός Δημοσίων Σχέσεων

Δημιουργήστε ένα χρονοδιάγραμμα για τις καμπάνιες δημοσίων σχέσεων.

Η επιτυχία των δημοσίων σχέσεων βασίζεται στο σωστό μήνυμα την κατάλληλη στιγμή. Έτσι, δημιουργήστε ένα σαφές ημερολόγιο τόσο για βραχυπρόθεσμες όσο και για μακροπρόθεσμες πρωτοβουλίες.

Φροντίστε να σημειώσετε τις επίσημες αργίες και τις σημαντικές ημερομηνίες του κλάδου.

Επιλέξτε τη σωστή τακτική δημοσίων σχέσεων.

Μόλις μάθετε πότε και γιατί, ήρθε η ώρα να καθορίσετε σε μία λίστα ποιες τακτικές θα είναι οι καλύτερες για να υλοποιήσετε τη στρατηγική σας. Αυτή η περιεκτική λίστα αναλύει χρήσιμες τακτικές δημοσίων σχέσεων.

Παρακολουθήστε τα αποτελέσματά σας

Μόλις αποφασίσετε για την τακτική, αποφασίστε πώς θα μετρήσετε τα αποτελέσματα. Οι δημόσιες σχέσεις δεν είναι μια ακριβής επιστήμη και η μέτρηση της αντίληψης μπορεί να είναι δύσκολη. Όποτε είναι δυνατόν, ευθυγραμμίστε τις μετρήσεις δημοσίων σχέσεων με τους επιχειρηματικούς στόχους. Αυτό μπορεί να σας βοηθήσει να δημιουργήσετε μια σαφή σύνδεση μεταξύ των προσπαθειών δημοσίων σχέσεων και της απόδοσης επένδυσης (ROI).

Μέσα Δημοσίων Σχέσεων

Οι τύποι δημοσίων σχέσεων, τους οποίους θα εξετάσουμε σύντομα, εμπίπτουν σε τρεις κύριες κατηγορίες: ιδιότητα, επί πληρωμή και μέσα που έχουν κερδηθεί. Κάθε τύπος λειτουργεί προς τον ίδιο στόχο της οικοδόμησης μιας θετικής φήμης της επιχείρησης, αλλά χρησιμοποιεί διαφορετικές στρατηγικές για να φτάσει εκεί.

Οι στρατηγικές δημοσίων σχέσεών σας θα πρέπει να περιλαμβάνουν και τα τρία, καθώς όλα παρέχουν διαφορετικούς τρόπους προσέγγισης, αφοσίωσης και οικοδόμησης εμπιστοσύνης με το κοινό σας.

Ιδιότητα μέσα

Ιδιότητα μέσα είναι οποιοδήποτε περιεχόμενο που ελέγχει η επιχείρησή σας. Είναι συχνά η βασική στρατηγική για επιχειρήσεις που θέλουν να δημιουργήσουν μια καμπάνια δημοσίων σχέσεων.

Πληρωμένα μέσα

Δεν είναι ασυνήθιστο να πληρώνετε για να προωθήσετε το περιεχόμενό σας στον κόσμο του μάρκετινγκ και δεν είναι διαφορετικό όταν πρόκειται για δημόσιες σχέσεις. Τα μέσα επί πληρωμή αναφέρονται στην πληρωμή για να γίνει ορατό το περιεχόμενό σας. Η προώθηση ιδιότητων μέσων είναι συνήθης πρακτική.

Τα κερδισμένα μέσα

Τα κερδισμένα μέσα είναι η τακτική που χρησιμοποιείται για την ενίσχυση της συζήτησης γύρω από την επωνυμία σας. Είναι ουσιαστικά από στόμα σε στόμα και είναι αναμφισβήτητη η καλύτερη τακτική δημοσίων σχέσεων για να χτίσετε τη φήμη σας. Τα κερδισμένα μέσα είναι ο δυσκολότερος τύπος μέσων δημοσίων σχέσεων. Χρειάζεται πολλή προσπάθεια, συνέπεια και σκληρή δουλειά για να το καθιερώσεις — γι' αυτό «κερδίζονται».

Η επιλογή του Μέσου

Η επιλογή του κατάλληλου μέσου ή και ο συνδυασμός πολλών μέσων, για την μετάδοση του μηνύματος, με ορισμένη συχνότητα και σε συγκεκριμένες χρονικές περιόδους, αποτελεί ένα άλλο στοιχείο της επικοινωνίας, που χρειάζεται μελέτη. Όπως είναι φυσικό, από τα υπάρχοντα μέσα θα πρέπει να επιλεγούν εκείνα που σε ορισμένο γεωγραφικό χώρο και χρόνο μπορούν να δώσουν τα καλύτερα δυνατά αποτελέσματα. Μεταξύ των κυριότερων παραγόντων που πρέπει να εξεταστούν κατά το στάδιο της λήψης απόφασης για τα μέσα που θα επιλεγούν είναι:

- **Το μέγεθος του προϋπολογισμού του προγράμματος Δημοσίων Σχέσεων**
- **Το είδος των μέσων που χρησιμοποιούν οι ανταγωνιστές**
- **Η καταλληλότητα του μέσου**
- **Η ευελιξία του μέσου**

Στρατηγικές και τακτικές δημοσίων σχέσεων

Επιχειρηματικές εκδηλώσεις

Οι επαγγελματικές εκδηλώσεις είναι ευκαιρίες για να προωθήσετε τα προϊόντα ή τις υπηρεσίες σας και να κερδίσετε την προβολή της επωνυμίας σας.

Είτε φιλοξενούνται είτε παρακολουθούνται από την εταιρεία σας, οι εκδηλώσεις είναι επίσης σημαντικές ευκαιρίες πωλήσεων. Οι εκδηλώσεις σας δίνουν την ευκαιρία να συναντήσετε υποψήφιους πελάτες και να ευχαριστήσετε τους τρέχοντες πρόσωπο με πρόσωπο.

Η ομιλία σε εκδηλώσεις είναι επίσης χρήσιμη για την ενίσχυση της αναγνωρισιμότητας της επωνυμίας.

Οι Σχέσεις με την Κοινότητα

Οι σχέσεις της κοινότητας αναφέρονται στην οικοδόμηση θετικών σχέσεων με την τοπική κοινωνία γύρω από την επιχείρησή σας.

Αυτό θα μπορούσε να περιλαμβάνει φιλανθρωπική εργασία, δωρεές, ειδικές εκππτώσεις ή οτιδήποτε χτίζει μια ισχυρή σχέση με την κοινότητα και ενισχύει την αφοσίωση των πελατών.

Εταιρική Κοινωνική Ευθύνη

Η Εταιρική Κοινωνική Ευθύνη, είναι η δέσμευση των επιχειρήσεων να συμβάλλουν στη βιώσιμη οικονομική ανάπτυξη και να προσπαθούν μαζί με τους εργαζόμενους, τις οικογένειες τους, την τοπική κοινωνία γενικότερα, να βελτιώσουν την ποιότητα ζωής τους. Η ΕΚΕ εκφράζεται με προγράμματα, πρωτοβουλίες και καθημερινές πρακτικές αλλά δεν επιβάλλεται με νομοθετικές ρυθμίσεις. Διαμορφώνει τη φιλοσοφία της επιχείρησης με αρχές και αξίες, επηρεάζοντας τη στρατηγική της, γι' αυτό και δεν επιβάλλεται με νομοθετικές ρυθμίσεις

Η ΕΚΕ θα πρέπει να αποσκοπεί στη βιώσιμη ανάπτυξη με όλες τις οικονομικές, κοινωνικές και περιβαλλοντικές παραμέτρους που αυτή έχει. Στις παραμέτρους περιλαμβάνονται εκτός από τις οικονομικές παραμέτρους, τα εργασιακά και τα ανθρώπινα δικαιώματα, η αρμονική συνύπαρξη, με όλα τα στελέχη και τις ομάδες κοινού.

Η ΕΚΕ δεν είναι ένα πρόσθετο στοιχείο στην πολιτική της επιχείρησης, αλλά διαπερνά συνολικά τον τρόπο διαχείρισης των επιχειρήσεων. Δεν υπολογίζεται ως κόστος, και δεν έχει εμπορικό χαρακτήρα. Η ΕΚΕ είναι εθελοντική, αλλιώς δεν είναι κοινωνική

Προγράμματα Χορηγίας

Χορηγία είναι η χρηματοδότηση και η υποστήριξη με την παροχή αγαθών και υπηρεσιών πολιτιστικών και άλλων φορέων στη δημιουργία εκδηλώσεων μη κερδοσκοπικού χαρακτήρα, με σκοπό την ενίσχυση της δημόσιας εικόνας του χορηγού.

Για την κατάλληλη χορηγία απαιτείται να ελεγχθεί:

- α) Αν η εκδήλωση ταιριάζει στο ύψος του Οργανισμού.
- β) Αν θα έχει απήχηση στο κοινό που ενδιαφέρει τον οργανισμό.
- γ) Αν υπάρχει πρακτικός τρόπος αξιολόγησης του αποτελέσματος.
- δ) Αν το αποτέλεσμα που προσδοκάται είναι ανάλογο των χρημάτων που πρέπει να καταβληθούν.
- ε) Τι άλλες ενέργειες επιβάλλεται να γίνουν παράλληλα

Διαχείριση Κρίσεων

Η διαχείριση κρίσεων είναι η πρακτική της αναγνώρισης, διαχείρισης και εργασίας για την αναστροφή της αρνητικής επικοινωνίας και αντίληψης γύρω από μια επιχειρηματική κρίση. Οι Δ.Σ. συνήθως χειρίζονται οτιδήποτε μπορεί να θέσει σε κίνδυνο ή να καταστρέψει τη φήμη της επωνυμίας σας.

Σχέσεις Εργαζομένων

Οι σχέσεις με τους εργαζομένους, γνωστές και ως εσωτερικές δημόσιες σχέσεις, είναι η πρακτική της επικοινωνίας και της καλλιέργειας μιας θετικής αντίληψης των εργαζομένων για την εταιρεία σας.

Αυτή η διαδικασία μπορεί να περιλαμβάνει ειδικά ενημερωτικά δελτία ή επικοινωνίες εργαζομένων, προνόμια εργαζομένων, δωρεάν ευκαιρίες εκπαίδευσης

και ενίσχυσης δεξιοτήτων, εκδηλώσεις για τους εργαζόμενους και συνεργασία με συνδικάτα ή ομάδες εργαζομένων.

Οι σχέσεις με τους εργαζομένους όχι μόνο κρατούν τους υπαλλήλους σας παρακινημένους, εργατικούς και πιστούς, αλλά τους ενθαρρύνουν επίσης να υποστηρίξουν την επιχείρησή σας, κάτι που μπορεί να φέρει τόσο πελάτες όσο και περισσότερους υπαλλήλους υψηλής ποιότητας.

Σχέσεις επιρροής

Οι influencers διαδραματίζουν ισχυρό ρόλο στις δημόσιες σχέσεις και το μάρκετινγκ. Σε πολλές επιχειρήσεις, η ομάδα δημοσίων σχέσεων διαχειρίζεται επίσης σχέσεις επιρροής. Μερικές φορές οι ομάδες μάρκετινγκ, κοινωνικών μέσων και δημοσίων σχέσεων μοιράζονται αυτές τις ευθύνες. Θα χρειαστεί σκληρή δουλειά και εμπειρία για να συνεργαστείτε δημιουργικά με κάθε παράγοντα επιρροής για να βεβαιωθείτε ότι η επωνυμία σας θα έχει τα αποτελέσματα που θέλετε.

Οι σχέσεις με τα Μ.Μ.Ε.

Αυτή η διαδικασία συνήθως περιλαμβάνει τη σύνταξη δελτίων τύπου, την οργάνωση δελτίων τύπου και τον προγραμματισμό συνεντεύξεων. Αυτό όχι μόνο κερδίζει την προβολή της επιχείρησής σας και των προϊόντων σας, αλλά ενθαρρύνει επίσης τα μέσα ενημέρωσης να προωθήσουν δωρεάν την επωνυμία σας.

Εξυπηρέτηση πελατών

Η εξυπηρέτηση πελατών, είναι μια στρατηγική πελατοκεντρική προσέγγιση που οδηγεί στον εντοπισμό την προσέλκυση και τη δημιουργία διαχρονικά πιστών πελατών μέσα από ένα ολοκληρωμένο σύστημα διαχείρισης της διαπροσωπικής σχέσης μαζί τους. Πλέον θεωρείται ως βασικός πυλώνας της ανάπτυξης των Δημοσίων Σχέσεων.

Εκπαιδευτική Υποενότητα 1.6 Εισαγωγικές έννοιες στην εξυπηρέτηση πελατών (εσωτερικών και εξωτερικών) – Τεχνικές εξυπηρέτησης – Ποιότητα υπηρεσιών – Διαχείριση παραπόνων

Εισαγωγικές Έννοιες

Η **εξυπηρέτηση πελατών** είναι μια σειρά από δραστηριότητες που έχουν σχεδιαστεί για να ενισχύσουν το επίπεδο της ικανοποίησης του πελάτη. Αυτό είναι η αίσθηση ότι ένα προϊόν ή μια υπηρεσία έχει εκπληρώσει τις προσδοκίες του πελάτη. Η εξυπηρέτηση πελατών έχει να κάνει με τις ενέργειες της επιχείρησης για να ενισχύσει την εμπειρία του πελάτη.

Η εξυπηρέτηση πελατών δεν είναι μια διαδικασία που αφορά μόνο τις πωλήσεις ή μόνο την γραμματεία ή μόνο το τεχνικό τμήμα. Είναι μια διαδικασία που πρέπει να

απλώνεται σε όλες τις πτυχές μιας επιχείρησης για να είναι πραγματικά χρήσιμη και να φέρνει αποτέλεσμα.

Η εξυπηρέτηση πελατών είναι μια συνολική προσέγγιση που μπορεί να καθορίζεται από ένα ξεκάθαρο σχέδιο. Για την ακρίβεια, πρέπει να είναι η πιο ξεκάθαρη και καλοσχεδιασμένη στρατηγική της επιχείρησης με βάση την οποία θα δημιουργούνται και τα υπόλοιπα κομμάτια της επιχείρησης. Όταν κάποιο από αυτά δεν συνεισφέρει στην εξυπηρέτηση πελατών, δεν συνεισφέρει συνολικά στην επιχείρηση.

Ικανοποίηση του πελάτη είναι το όφελος που λαμβάνει από την χρήση ενός προϊόντος ή υπηρεσίας σε σχέση με τις προσδοκίες του.

Προσδοκίες πελάτη

Οι προσδοκίες που έχει ο κάθε πελάτης διαμορφώνονται υποκειμενικά από τις ανάγκες που θέλει να καλύψει, την προσωπικότητά του, τις πληροφορίες που έχει και τις εντυπώσεις που σχηματίζει.

Η **εμπειρία του πελάτη** είναι το σύνολο όλων των αλληλεπιδράσεων που έχει ένας πελάτης με μια εταιρεία. Αυτό μπορεί να περιλαμβάνει ένα ευρύ φάσμα, από την αρχική ανακάλυψη μιας επιχείρησης, ενός προϊόντος ή μιας υπηρεσίας από τον πελάτη, μέχρι την αγορά και τη χρήση αυτών των προϊόντων ή υπηρεσιών. Όλα αυτά μαζί αποτελούν τις κρίσιμες στιγμές, τα σημεία επαφής, που συνθέτουν τη συνολική εμπειρία του οργανισμού για τον πελάτη. Η εστίαση στην εμπειρία του πελάτη έχει γίνει ο πιο σημαντικός τρόπος για να επιτύχει ένας οργανισμός, καθώς πρόκειται για πηγή σοβαρού συγκριτικού πλεονεκτήματος.

Τεχνικές Εξυπηρέτησης

Η σωστή εξυπηρέτηση των πελατών της συμβάλει στη δημιουργία χαρούμενων πελατών, οι οποίοι είναι διατεθειμένοι να προβούν σε περαιτέρω αγοράς αλλά και να συστήσουν την επιχείρησή σου σε φίλους και γνωστούς. Υπάρχουν κάποιοι γενικοί κανόνες που καλό είναι να εφαρμόζονται σε όλα τα είδη επιχειρήσεων.

Υποδοχή. Είναι το πρώτο στάδιο εξυπηρέτησης πελατών, η στιγμή που ο πελάτης μπαίνει στην επιχείρησή μας. Για να εξυπηρετήσουμε σωστά τον πελάτη πρέπει να αφιερώσουμε χρόνο για να κατανοήσουμε την ανάγκη/επιθυμία του. Ο χρόνος αυτός είναι άμεσα συνδεδεμένος με το είδος της επιχείρησης.

Το σημαντικό είναι να κατανοήσουμε την ανάγκη του πελάτη, να τον ακούσουμε προσεκτικά και στη συνέχεια να του προτείνουμε το προϊόν ή την υπηρεσία που θα καλύψει αυτή την ανάγκη/επιθυμία του. Εκεί ακριβώς είναι και το κλειδί της εξυπηρέτησης πελατών, ο ευχαριστημένος πελάτης ο οποίος θα έρθει ξανά στο κατάστημά μας, θα μας προτείνει στους γνωστούς του, θα συμβάλει στην αύξηση της φήμης μας «από στόμα σε στόμα».

Χαμόγελο. Η σωστή εξυπηρέτηση ξεκινάει και τελειώνει με ένα χαμόγελο και αυτός είναι ο βασικότερος κανόνας. Η βασική ιδιότητα του χαμόγελου είναι να σας αντιμετωπίσει και ο πελάτης με θετικό τρόπο.

Ευελιξία. Το προσωπικό έχει κύριο μέλημα, την σωστή εξυπηρέτηση του πελάτη. Αν σε ένα πόστο του καταστήματος υπάρχει ουρά πελατών που περιμένουν να εξυπηρετηθούν από τον αρμόδιο υπάλληλο, υπάλληλοι από άλλα πόστα που έχουν την ευχέρεια, πρέπει άμεσα να μετακινηθούν σε εκείνο το πόστο.

Το περιβάλλον εργασίας πρέπει να είναι καθαρό και τακτοποιημένο. Ο πελάτης θεωρεί αυτονόητα αυτά τα στοιχεία που αν δεν τα εντοπίσει θα δυσαρεστηθεί.

Σωστός χειρισμός λάθους. «Λυπάμαι, αλλά...» είναι μία φράση που καλό είναι να αποφεύγεται όταν έχει γίνει κάποιο λάθος. Αντί αυτού χρησιμοποιείτε την φράση «Λυπάμαι και για αυτό οι λύσεις που σας προτείνω είναι...». Είναι επίσης πολύ σημαντικό να αναφέρουμε εδώ ότι ποτέ για οποιοδήποτε λάθος δεν ρίχνουμε την ευθύνη σε κάποιον άλλον και δεν κατηγορούμε κάποιον άλλον συνάδελφο. Ομαδοποιούμε την ευθύνη και προσπαθούμε να δώσουμε λύση στο τυχόν πρόβλημα που έχει προκύψει.

Όποιος ασχολείται με την εξυπηρέτηση πελατών, πρέπει να έχει δεδομένα:

Ευγένεια - Κατάλληλη εμφάνιση - Κατάλληλη στάση σώματος - Θυμάται όλα αυτά που θέλει ο ίδιος ως πελάτες – Δεξιότητες Επικοινωνίας – Αποφασιστικότητα - Ετοιμότητα – Ευελιξία – Πρωτοβουλία - Γνώση αντικειμένου – Παρακίνηση - Σωστός χειρισμός παραπόνων και δυσαρεσκείων – Προσαρμοστικότητα - Καθαριότητα και υγιεινή

Το προσωπικό μιας επιχείρησης είναι ο καθοριστικός παράγοντας στο επίπεδο εξυπηρέτησης που παρέχει μια επιχείρηση στους πελάτες της.

Η ποιότητα εξυπηρέτησης αυξάνεται, όταν το προσωπικό μιας επιχείρησης:

Χαμογελάει όταν έρχεται σε επαφή με τους πελάτες ακόμα κι όταν μιλάει στο τηλέφωνο μαζί τους.

Είναι φιλικό μαζί τους.

Είναι πάντα ευγενικό.

Ακούει προσεκτικά αυτά που έχουν να του πουν.

Κρατάει τις ανάλογες σημειώσεις.

Σέβεται τον χρόνο τους.

Είναι αξιόπιστο σε αυτά που λέει.

Είναι σε θέση να απαντήσει σε όλες τις ερωτήσεις τους.

Παρέχει άμεσες λύσεις στα προβλήματά τους.

Κάνει follow up για να διαπιστώσει αν είναι ικανοποιημένοι από το προϊόν ή την υπηρεσία που αγόρασαν.

Παραδίδει περισσότερα από αυτά που αναμένει ο πελάτης.

Επικοινωνεί ξεκάθαρα και με απλή ορολογία μαζί τους.

Αναλαμβάνει την ευθύνη για κάτι που δεν έγινε σωστά από την επιχείρησή σας.

Διορθώνει άμεσα κακούς χειρισμούς που έγιναν από την επιχείρησή σας.

Κάνει ό,τι χρειάζεται ώστε να ξαναγοράσουν από εσάς.

Η ποιότητα εξυπηρέτησης μειώνεται, όταν το προσωπικό μιας επιχείρησης:

Δεν τους εξυπηρετεί με χαμόγελο.

Δεν είναι ευγενικό μαζί τους.

Τους αγνοεί.

Καθυστερεί να τους εξυπηρετήσει.

Είναι αργό στις κινήσεις του και δείχνει να δυσανασχετεί.

Αντιμετωπίζει τους πελάτες σαν βάρος.

Καθυστερεί να απαντήσει σε κάποια ερώτηση ή αίτημά τους.

Εκνευρίζεται και τσακώνεται μαζί τους.

Δεν αναλαμβάνει την ευθύνη για τις πράξεις που έχει κάνει.

Δεν απαντάει στο τηλέφωνο άμεσα.

Κάνει καλύτερες προσφορές σε νέους πελάτες απ' ότι στους παλιούς.

Αναγκάζει τους πελάτες να μιλάνε με πολλά άτομα για να λύσουν ένα πρόβλημά τους.

Δεν αναγνωρίζει ότι είναι πελάτες της επιχείρησης για πολύ καιρό.

Δεν γνωρίζει τι προϊόν ή υπηρεσία έχουν ήδη αγοράσει ώστε να τους προτείνει κάτι καινούριο.

Δεν έχει αρμοδιότητα να επιλύει προβλήματα.

Είναι όλοι οι πελάτες ίδιας σπουδαιότητας για μια επιχείρηση. Η απάντηση είναι «όχι», επειδή:

- δεν έχουν όλοι οι πελάτες τις ίδιες ανάγκες

Όσον αφορά την εξυπηρέτησή τους, κριτήρια διαφοροποίησης μπορεί να είναι:

- οι 'μεγάλοι' πελάτες (που αγοράζουν μεγαλύτερες ποσότητες και συχνότερα)
- οι πελάτες που παρουσιάζουν δυναμική αύξηση των πωλήσεων
- οι πελάτες που είναι συνεπείς στις πληρωμές τους
- η προτεραιότητα.

Οι εταιρείες αντιμετωπίζουν ιδιαίτερα την προσωπικότητα του κάθε πελάτη, και χειρίζονται με διαφορετικό τρόπο τα παράπονα του. Οι πελάτες έχουν διαφορετικές προσωπικότητες και χαρακτηριστικά συμπεριφοράς.

Ποιότητα Υπηρεσιών

Η υπηρεσία είναι μία μορφή προϊόντος το οποίο αποτελείται από δραστηριότητες, ωφέλειες και ικανοποίηση οι οποίες προσφέρονται για πώληση. Οι υπηρεσίες είναι άυλες και δεν οδηγούν σε καμία μορφή ιδιοκτησίας.

Η **ποιότητα παροχής υπηρεσιών** ορίζεται σαν ένα μέτρο του κατά πόσο το επίπεδο των παρεχόμενων υπηρεσιών ανταποκρίνεται στις προσδοκίες των πελατών. Μια από τις πιο κοινές αιτίες για την παροχή κακής ποιότητας υπηρεσιών από τις ανάλογες εταιρείες σχετίζεται με την άγνοια του τι πραγματικά ανέμεναν οι πελάτες. Για να υπάρξει, το επιθυμητό αποτέλεσμα που απαιτεί η επιχείρηση, ιδιαίτερη προσοχή πρέπει να δοθεί στην συνολική διαχείριση του προσωπικού, οι οποίοι είναι οι φορείς παροχής της υπηρεσίας. Η επιλογή, αλλά και η διατήρηση του προσωπικού εξαρτώνται κυρίως από τον βαθμό ικανοποίησης των ίδιων των εργαζόμενων.

Για τον πελάτη, η αντιληπτή ποιότητα υπηρεσιών αποτελεί μια σφαιρική κρίση, ενώ η ικανοποίηση συσχετίζεται με μια συγκεκριμένη συναλλαγή. Κατά συνέπεια, οι δύο έννοιες συσχετίζονται, δεδομένου ότι τα γεγονότα που καθορίζουν την ικανοποίηση με την πάροδο του χρόνου οδηγούν στις αντιλήψεις για την υψηλή ποιότητα υπηρεσιών.

Η διασφάλιση ποιότητας αποτελεί μια μακροπρόθεσμη δέσμευση κι εμπεριέχει ένα κόστος, το οποίο, σε κάθε περίπτωση, είναι μικρότερο συγκριτικά με την επιλογή να μη ληφθεί υπόψη η έννοια της ποιότητας.

Διαχείριση Παραπόνων

Οι άνθρωποι ικανοποιούν τις ανάγκες, τις επιθυμίες και τις απαιτήσεις τους με προϊόντα τα οποία είναι είτε υλικά αγαθά, είτε υπηρεσίες. Σημασία για τον καταναλωτή έχει η χρησιμότητα (ωφέλεια) που του προσφέρει το κάθε προϊόν – υπηρεσία. Συνήθως, οι καταναλωτές επιλέγουν τα προϊόντα με την μεγαλύτερη προσφερόμενη αξία, δηλαδή με τη μέγιστη διαφορά ανάμεσα στο όφελος από την

απόκτηση του προϊόντος σε σχέση με το κόστος για την απόκτησή του (value for money).

Η ικανοποίηση του πελάτη έχει να κάνει με το εάν και κατά πόσο η προσφερόμενη υπηρεσία αντεπεξέρχεται στις προσδοκίες που έχει ο ίδιος. Όταν η υπηρεσία ξεπερνάει τις προσδοκίες του καταναλωτή, τότε αυτός είναι ευχαριστημένος. Εάν όμως αποτύχει να ανταπεξέλθει σε αυτές, τότε βιώνει απογοήτευση. Συνήθως οι προσδοκίες των ατόμων επηρεάζονται αρκετά είτε από τη γνώμη των οικείων τους προσώπων (φίλοι, συγγενείς) είτε από προηγούμενη εμπειρία που εντυπώνεται στη μνήμη τους.

Πολλές έρευνες έχουν αποδείξει πως οι καταναλωτές που βιώνουν υψηλά επίπεδα ικανοποίησης από μια παρεχόμενη υπηρεσία έχουν την τάση:

- να αγοράζουν επαναλαμβανόμενα χωρίς να δίνουν τόση σημασία στην τιμή,
- να εμπιστεύονται νέα προϊόντα-υπηρεσίες της ίδιας επιχείρησης,
- να δένονται με την εταιρεία και να παραμένουν πιστοί πελάτες και
- να διαφημίζουν την υπηρεσία δωρεάν (word of mouth)

Η ικανοποίηση των πελατών, λοιπόν, αποτελεί τον σημαντικότερο παράγοντα πιστότητας - αφοσίωσης των πελατών. Οι εταιρείες δίνουν μεγάλη σημασία στην **πιστότητα των πελατών**, διότι είναι αποδεδειγμένο από μελέτες πως κοστίζει πολύ λιγότερο η διατήρηση ενός ικανοποιημένου πελάτη, παρά η απόκτηση ενός νέου πελάτη.

Πηγές και Διαχείριση Παραπόνων

Δυσανεστημένος πελάτης είναι αυτός που οι προσδοκίες του για διάφορους λόγους, δεν εκπληρώθηκαν.

Από τους δυσανεστημένους πελάτες, το 90% δεν θα εκφράσουν ποτέ τα παράπονά τους στην επιχείρηση, απλά δεν θα ξαναγοράσουν από αυτήν και μόνο το 4% των πελατών θα εκφράσουν τα παράπονά τους. Έτσι, η επιχείρηση χάνει τους δυσανεστημένους πελάτες χωρίς να μάθει ποτέ το πρόβλημά τους. Από τους δυσανεστημένους πελάτες που δεν εκφράζουν το παράπονό τους μόνον 1 στους 10 θα ξανάρθει στην επιχείρηση. Θα το πουν όμως σε όλους τους φίλους τους ενώ συγχρόνως, δεν πρόκειται να δώσουν δεύτερη ευκαιρία στην επιχείρηση. Αν το πρόβλημα αντιμετωπιστεί με επιτυχία στον πελάτη που εξέφρασε παράπονο, οι 9 στους 10 θα επιστρέψουν.

Σαν **παράπονο πελάτη** μπορεί να οριστεί η έκφραση απογοήτευσης και δυσανεσκειας του πελάτη για κάποιο γεγονός ή συμβάν ή κατάσταση από κάποια εμπειρία του με τον οργανισμό.

Ο πελάτης με την υποβολή του παραπόνου του αναμένει αναγνώριση, διορθωτικές ενέργειες ή εξηγήσεις, συνοδευόμενες από συγγνώμη συνήθως και αποζημίωση. Δε θεωρούνται παράπονα οι περιπτώσεις πολύ σύντομης παροχής εξηγήσεων ή πληροφοριών, οι οποίες δίνονται στους πελάτες προφορικά και τους αφήνουν ικανοποιημένους.

Τα παράπονα πελατών αποτελούν σημαντική πηγή πληροφοριών για τον εντοπισμό αδυναμιών στις δραστηριότητες ενός οργανισμού, κενών στις γνώσεις και εκπαίδευση του προσωπικού, ακόμη και αλλαγών στις προτιμήσεις και προσδοκίες των πελατών.

Ο τρόπος χειρισμού παραπόνων μπορεί να μετατρέψει ένα δυσαρεστημένο πελάτη σε αφοσιωμένο ή και το αντίθετο. Εάν ο χειρισμός είναι ελλιπής και αφήσει ανικανοποίητους ή αποθαρρύνει τους πελάτες να υποβάλουν ξανά παράπονό τους στο μέλλον, η απώλεια τους είναι βέβαιη και πιθανότατα αυτοί θα επηρεάσουν και άλλους. Διεθνείς έρευνες υποστηρίζουν ότι μια αρνητική εμπειρία πελατών με κάποιον οργανισμό διαδίδεται και γίνεται πιστευτή με διπλάσιο ρυθμό από ότι μια θετική εμπειρία, με όλες τις συνεπαγόμενες επιπτώσεις.

Στις περιπτώσεις που ο πελάτης εκφράζει τα παράπονα του, απαιτείται προσεκτικός χειρισμός ώστε να διορθωθεί η κατάσταση που προκάλεσε το πρόβλημα στον πελάτη. Αρκετές φορές αυτή η διόρθωση μπορεί να μεταβάλλει τον πελάτη από δυσαρεστημένο σε ευχαριστημένο και όχι μόνο να μην πληγεί η φήμη της επιχείρησης αλλά αντίθετα ο πελάτης να γίνει πιστός.

Κυριότερες πηγές παραπόνων των πελατών είναι:

- Οι τιμές
- Η ταχύτητα εξυπηρέτησης
- Η καθαριότητα
- Η συμπεριφορά υπαλλήλων
- Η ποιότητα εξυπηρέτησης
- Η διαθεσιμότητα υπηρεσιών

Όλες οι επιχειρήσεις λειτουργούν με ανθρώπους, και οι άνθρωποι κάνουν λάθη. Επομένως, η αποτυχία των υπηρεσιών και η δυσαρέσκεια των πελατών είναι δύσκολο να αποφευχθούν εντελώς. Είναι απόλυτα θεμιτό για τις επιχειρήσεις να ακούγεται η γνώμη των πελατών. Υπάρχουν, όμως, πελάτες που δεν επιθυμούν να εκφράσουν την άποψή τους για την υπηρεσία. Όταν η γνώμη των πελατών δεν ακούγεται, τότε ο οργανισμός χάνει την ευκαιρία να αναγνωρίσει και να αποκαταστήσει το πρόβλημα, αφήνοντας τόσο τον καταναλωτή όσο και την επιχείρηση δυσαρεστημένους.

Όμως μονάχα 4% των πελατών, αναφέρει το παράπονο του στην επιχείρηση. Αναζητώντας τις μεταβλητές που επηρεάζουν την απόφαση του πελάτη αν θα εκφράσει τα παράπονα του ή όχι, εντοπίζονται στις παρακάτω:

η αντιληπτή σχέση ποιότητας-τιμής,
η εκ των προτέρων γνώση,
η πιθανότητα επιτυχίας-διόρθωσης,
η σημασία της κατανάλωσης αναλόγως την υπηρεσία,
η στάση των ατόμων γενικά απέναντι στη διαμαρτυρία,
η αυτοπεποίθηση,
η σημασία των προϊόντων,
δημογραφικές και περιβαλλοντικές επιδράσεις.

Έξι βασικά βήματα για την αντιμετώπιση των παραπόνων των πελατών:

Πρώτη Εντύπωση. Μόλις παρουσιαστεί ένας πελάτης με παράπονο, ο υπάλληλος πρέπει να του δείξει ότι έχει την απόλυτη προσοχή του. Είναι βασικό ο πελάτης να αισθανθεί, από την αρχή, ότι είναι σημαντικός για την επιχείρηση.

Προσεκτική ακρόαση του πελάτη. Ο πελάτης πρέπει να αφεθεί να ολοκληρώσει την σκέψη του, χωρίς καμία διακοπή. Ο υπάλληλος πρέπει να κρατήσει μία ευχάριστη έκφραση στο πρόσωπό του. Δεν χρειάζεται να γνέφει συγκαταβατικά, καθώς αυτό μπορεί να θεωρηθεί από τον πελάτη ως ειρωνεία προς το πρόσωπό του. Ο υπάλληλος δεν πρέπει να διαφωνήσει με όσα λέει ο πελάτης. Είναι σημαντικό ο υπάλληλος να σκεφτεί πως θα αντιδρούσε ο ίδιος σε αυτήν την κατάσταση.

Προσδιορισμός του προβλήματος. Ο υπάλληλος πρέπει να προσδιορίσει το πρόβλημα. Πρέπει να επικεντρωθεί στα γεγονότα και να κάνει ερωτήσεις, οι οποίες θα τον βοηθήσουν στην αποσαφήνιση του προβλήματος.

Προτάσεις – Λύσεις. Εάν ο πελάτης δεν ευχαριστηθεί με την προτεινόμενη λύση, τότε πρέπει να του προταθεί μία εναλλακτική. Αν ο πελάτη απορρίψει πολλές και συνεχόμενες λύσεις, τότε ο υπάλληλος πρέπει να του εξηγήσει ότι κάνει ότι είναι δυνατό για να τον ικανοποιήσει. Συνήθως, σ' αυτό το σημείο ο πελάτης έχει ηρεμήσει.

Επίλυση προβλήματος. Από την στιγμή που συζητήθηκε το παράπονο με τον πελάτη, ο υπάλληλος αναλαμβάνει άμεσα δράση. Από την στιγμή που ο πελάτης δει ότι ο υπάλληλος ασχολείται με την επίλυση του προβλήματός του, αισθάνεται δικαιωμένος. Σε περίπτωση που ο υπάλληλος δεν μπορεί να επιλύσει το πρόβλημα, οφείλει να καλέσει επειγόντως τον προϊστάμενο του.

Έλεγχος. Από την στιγμή που επιλύθηκε το πρόβλημα, είναι απαραίτητο ο υπάλληλος να επικοινωνήσει με τον πελάτη και να επιβεβαιώσει ότι αυτός νιώθει ικανοποιημένος με την λύση. Λίγο διάστημα μετά από την αναχώρηση του πελάτη, η επιχείρηση καλό είναι πρέπει να αποστείλει μία επιστολή (ηλεκτρονική ή έντυπη), με την οποία θα εκφράσει τη λύπη του για το ατυχές περιστατικό.

Κάθε επιχείρηση, εκπαιδεύει τους υπαλλήλους της, στον χειρισμό των παραπόνων των πελατών, ώστε αυτοί να προετοιμασμένοι, να έχουν ενιαίο τρόπο αντιμετώπισης και συνολική να εκφράζουν την φιλοσοφία της επιχείρησης.

Σύνοψη

Η πρώτη εκπαιδευτική ενότητα αναλύει λεπτομερώς την έννοια, το μοντέλο και τα εμπόδια που μπορούν να αλλοιώσουν τη διαδικασία της επικοινωνίας. Στη συνέχεια παρουσιάζονται τα είδη της επικοινωνίας και οι αρχές της σωστής επικοινωνίας, όπως επίσης και οι τεχνικές του αποτελεσματικού προφορικού και γραπτού λόγου. Τέλος, αναλύονται λεπτομερώς ο ρόλος, οι πρακτικές, ο προγραμματισμός και τα στάδια του προγράμματος των Δ.Σ., όπως επίσης και ο ρόλος των μέσων που θα επιλεγούν.

Ερωτήσεις Αυτοαξιολόγησης ενότητας 1

Ερώτηση 1

Η αποτελεσματική επικοινωνία περιλαμβάνει την ελαχιστοποίηση πιθανών παρεξηγήσεων και την υπέρβαση τυχόν εμποδίων στην επικοινωνία.

A. Σωστό

B. Λάθος

Ερώτηση 2

Το κανάλι επικοινωνίας είναι

A. η μέθοδος μετάδοσης του μηνύματος σε ένα παραλήπτη

B. εξαρτάται από τον αριθμό των παραληπτών του μηνύματος

Γ. το ορφωτικό επίπεδο των παραληπτών του μηνύματος

Ερώτηση 3

Η προφορική επικοινωνία περιλαμβάνει :

- A. επιχειρησιακά ενημερωτικά έντυπα
- B. την διαπροσωπική επικοινωνία
- Γ. έντυπες οδηγίες

Ερώτηση 4

Η τυπική επικοινωνία.....

- A. Δεν καθορίζεται από τη δομή του οργανισμού.
- B. Καθορίζεται από τη δομή του οργανισμού.

Ερώτηση 5

Η αποτελεσματική επικοινωνία.....

- A. δεν πρέπει να λαμβάνει υπόψη τον παραλήπτη ή τους παραλήπτες του μηνύματος
- B. πρέπει να λαμβάνει υπόψη τον παραλήπτη ή τους παραλήπτες του μηνύματος

Ερώτηση 6

Στην προφορική επικοινωνία.....

- A. Υπάρχει υψηλό επίπεδο κατανόησης και διαφάνειας στην προφορική επικοινωνία καθώς είναι διαπροσωπική.
- B. Κύριο χαρακτηριστικό είναι η ακαμψία και η έλλειψη ευελιξίας

Ερώτηση 7

Η εξωτερική εμφάνιση δεν αποτελεί στοιχείο της Γλώσσας του Σώματος

- A. Σωστό
- B. Λάθος

Ερώτηση 8

Η κοινή γνώμη, είναι ένα φαινόμενο που

- A. εκφράζεται ταυτόχρονα από πολλούς ανθρώπους. Αυτό σημαίνει ότι δεν μπορεί να εκφραστεί από ένα μόνο πρόσωπο

Β. δεν εκφράζεται ταυτόχρονα από πολλούς ανθρώπους. Αυτό σημαίνει ότι μπορεί να εκφραστεί από ένα μόνο πρόσωπο

Ερώτηση 9

Η διαχείριση κρίσεων είναι μια σημαντική λειτουργία των δημοσίων σχέσεων και θα πρέπει να αντιμετωπίζεται γρήγορα, με συνέπεια και στρατηγικά.

Α. δεν αποτελούν αρμοδιότητα των δημοσίων σχέσεων αλλά της γενικής διεύθυνσης

Β. είναι αρμοδιότητα των δημοσίων σχέσεων

Ερώτηση 10

Η εξυπηρέτηση πελατών δεν είναι μια διαδικασία που αφορά μόνο

Α. τις πωλήσεις

Β. την γραμματεία

Γ. το τεχνικό τμήμα

Δ. όλη την επιχείρηση

Άσκηση – Εργασία

Περιγράψτε αναλυτικά το πρόγραμμα δημοσίων σχέσεων με σκοπό την ενημέρωση των πελάτων σας και γενικότερα του κοινού, για ένα πρόγραμμα εταιρικής ευθύνης που θα αναλάβετε. Τι είδους πρόγραμμα είναι αυτό, ποια μέσα θα χρησιμοποιήσετε για ενημέρωση κ.λ.π.

Βιβλιογραφία

Καζάζη Μ. (1995), *Ανθρώπινες Σχέσεις και Επικοινωνία*, Εκδόσεις ΕΛΛΗΝ, Αθήνα
Λούτας Γ. (1996, 2002, 2004) : *Η θεωρία της επιχειρησιακής επικοινωνίας. Εφαρμογές στην Ελληνική Πραγματικότητα*. Εκδόσεις Ελλην
Πανηγυράκης Γεώργιος (2016), *Επικοινωνία και Δημόσιες Σχέσεις*, Εκδόσεις: ΚΑΛΛΙΠΟΣ

Φαναριώτης Π. (1996):*Εισαγωγή στη θεωρία και τεχνική της σύγχρονης επιχειρησιακής επικοινωνίας*. Εκδόσεις Σταμούλη Α.Ε
Σαμαράκη, Χ. 2008. *Πως Να Κατακτήσεις Τα Μυστικά Της Γλώσσας Του Σώματος*, Εκδ. Ψυχογίος,

Alder, R.B. & Elmhurst, J.M. (2005). Communicating at Work: Principles and Practices for Business and the Profession. New York: McGraw Hill.

Management Studies Guide, Business Communication. Ανακτήθηκε 27/7/2022 από: https://www.managementstudyguide.com/communication_barriers.htm

Pease Alan(2014), Body Language, Manjul Publishing House Pvt Ltd

Schatzki M.(1981), The art of getting what you want

Εκπαιδευτική Ενότητα 2 Χρήση εφαρμογών ηλεκτρονικών υπολογιστών

Σκοπός

Σκοπός της εκπαιδευτικής ενότητας είναι να έρθουν οι εκπαιδευόμενοι σε επαφή με τις βασικές λειτουργίες ενός προγράμματος επεξεργασίας κειμένου και τη διαμόρφωση εκτύπωσης του κειμένου, με τις βασικές λειτουργίες των υπολογιστικών φύλλων, της επεξεργασίας δεδομένων και τη διαμόρφωση εκτύπωσης ενός φύλλου εργασίας. Επίσης, να εξοικειωθούν με τη χρήση Παρουσιάσεων μέσω Η/Υ, στην καθημερινή, αλλά και στην επαγγελματική ζωή. Τέλος, θα κατανοήσουν την ορολογία και τις υπηρεσίες του διαδικτύου, τις κύριες λειτουργίες του Internet και τη χρήση του ηλεκτρονικού ταχυδρομείου.

Προσδοκώμενα αποτελέσματα

Μετά το τέλος αυτής της ενότητας, οι εκπαιδευόμενοι θα μπορούν να χρησιμοποιήσουν την εφαρμογή επεξεργασίας κειμένων, να επεξεργαστούν τα κείμενα τους και να διαμορφώσουν κατάλληλα τις σελίδες τους ώστε να εκτυπωθούν, να χρησιμοποιήσουν την εφαρμογή των υπολογιστικών φύλλων, να επεξεργαστούν δεδομένα σε ένα φύλλο εργασίας και να διαμορφώσουν κατάλληλα τη σελίδα του φύλλου εργασίας για εκτύπωση των τελικών αποτελεσμάτων στον εκτυπωτή. Ο εκπαιδευόμενος θα σχεδιάζουν και δημιουργούν Παρουσιάσεις με τη χρήση Η/Υ, και επιπλέον, θα χρησιμοποιούν το Διαδίκτυο και το ηλεκτρονικό ταχυδρομείο.

Έννοιες κλειδιά

Εφαρμογή επεξεργασίας εγγράφων: είναι η εφαρμογή υπολογιστή που χρησιμοποιείται για την δημιουργία και την επεξεργασία (σύνθεση, διόρθωση, μορφοποίηση και, πιθανώς, εκτύπωση) διαφόρων εγγράφων

Εφαρμογή υπολογιστικών φύλλων: είναι ένα ηλεκτρονικό πρόγραμμα υπολογιστικών φύλλων, μια διαδραστική εφαρμογή υπολογιστή, όπως το Excel, το OpenOffice Calc ή το Google Sheets που μιμούνται ένα υπολογιστικό φύλλο χαρτιού.

Εφαρμογή παρουσιάσεων: είναι ένα πρόγραμμα παρουσίασης που χρησιμοποιείται για τη δημιουργία παρουσιάσεων, που αποτελούνται από κείμενο, γραφήματα, εικόνες και βίντεο τα οποία μπορεί να τα εμφανίσει στην οθόνη του υπολογιστή ή προτζέκτορα και να τα εκτυπώσει.

Ηλεκτρονικό ταχυδρομείο: Είναι μια από τις βασικότερες υπηρεσίες του Διαδικτύου. Είναι μια μορφή ταχυδρομείου, με το οποίο μπορούμε να στείλουμε ή να λάβουμε μηνύματα ή δεδομένα σε ηλεκτρονική μορφή.

Router: συσκευή η οποία προωθεί πακέτα δεδομένων ήχου ή βίντεο μεταξύ δικτύων ηλεκτρονικών υπολογιστών

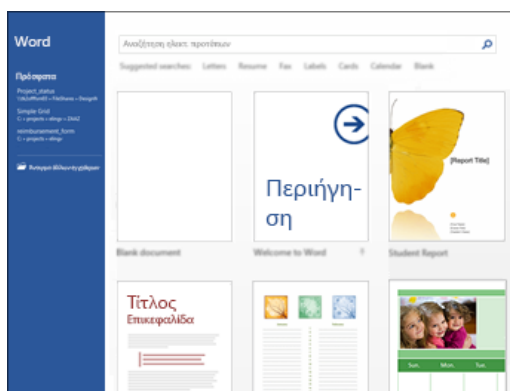
Πάροχος υπηρεσιών διαδικτύου: είναι ένας οργανισμός που παρέχει στους συνδρομητές και χρήστες του, συχνά μέσω χρηματικού ή άλλου αντιτίμου, διάφορες υπηρεσίες, οι οποίες σχετίζονται με το Διαδίκτυο (ίντερνετ), όπως πρόσβαση σε ιστοσελίδες, ανταλλαγή ηλεκτρονικών μηνυμάτων (e-mail) αλλά και ανταλλαγή αρχείων (file sharing), επικοινωνία χρηστών σε πραγματικό χρόνο (chat) κ.λ.π.

Εκπαιδευτική Υποενότητα 2.1 Επεξεργασία κειμένου – Μορφοποίηση κειμένου

Word 2016 - Έναρξη εγγράφου

Με τη χρήση του επεξεργαστή κειμένου Word 2016, συχνά είναι ευκολότερο να δημιουργήσετε ένα νέο έγγραφο χρησιμοποιώντας ένα πρότυπο αντί να ξεκινήσετε με μια κενή σελίδα. Τα πρότυπα του Word είναι έτοιμα για χρήση με προκαθορισμένα θέματα και στυλ. Το μόνο που πρέπει να κάνετε είναι να προσθέσετε περιεχόμενο. Κάθε φορά που ξεκινάτε το Word, μπορείτε να επιλέξετε ένα πρότυπο από τη συλλογή, να κάνετε κλικ σε μια κατηγορία για να δείτε περισσότερα πρότυπα ή να αναζητήσετε περισσότερα πρότυπα στο Internet.

Εάν δεν θέλετε να χρησιμοποιήσετε πρότυπο, κάντε κλικ στην επιλογή "**Κενό έγγραφο**".



Άνοιγμα εγγράφου

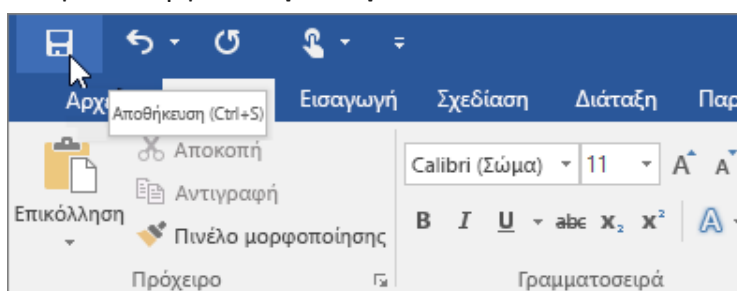
Κάθε φορά που ανοίγετε το Word, στην αριστερή στήλη εμφανίζεται μια λίστα με τα έγγραφα που έχετε χρησιμοποιήσει πιο πρόσφατα. Εάν το έγγραφο που αναζητάτε δεν εμφανίζεται, κάντε κλικ στην επιλογή **Άνοιγμα άλλων εγγράφων**.

Αν είστε ήδη στο Word, επιλέξτε διαδοχικά **Αρχείο > Άνοιγμα** και μεταβείτε στη θέση του αρχείου.

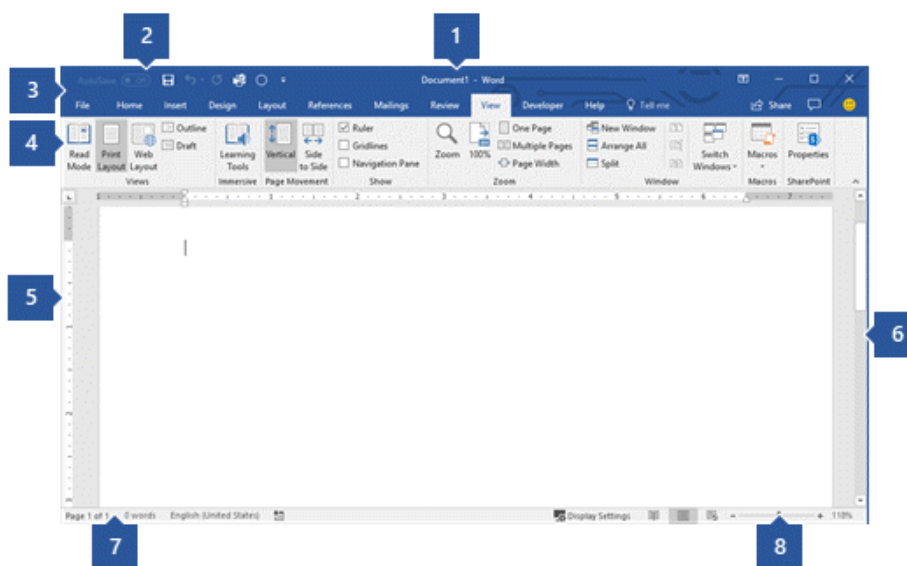
Αποθήκευση εγγράφου

Για να αποθηκεύσετε ένα έγγραφο για πρώτη φορά, κάντε τα εξής:

1. Στην καρτέλα **Αρχείο**, κάντε κλικ στην επιλογή **Αποθήκευση ως**.
2. Μεταβείτε στη θέση όπου θέλετε να αποθηκεύσετε το έγγραφο.
3. Κάντε κλικ στην επιλογή **Αποθήκευση**.



Περιήγηση στο περιβάλλον εργασίας χρήστη του Word



1 Γραμμή τίτλου: Εμφανίζει το όνομα αρχείου του εγγράφου που επεξεργάζεται και το όνομα του λογισμικού που χρησιμοποιείτε. Περιλαμβάνει επίσης τα τυπικά κουμπιά "Ελαχιστοποίηση", "Επαναφορά" και "Κλείσιμο".

2 Γραμμή εργαλείων γρήγορης πρόσβασης: Οι εντολές που χρησιμοποιούνται συχνά, όπως **"Αποθήκευση"**, **"Αναίρεση"** και **"Ακύρωση αναίρεσης"** βρίσκονται εδώ. Στο τέλος της γραμμής εργαλείων γρήγορης πρόσβασης υπάρχει ένα αναπτυσσόμενο μενού όπου μπορείτε να προσθέσετε άλλες εντολές που χρησιμοποιούνται συχνά ή είναι συνήθως απαραίτητες.

- 3** Καρτέλα "Αρχείο": Κάντε κλικ σε αυτό το κουμπί για να βρείτε εντολές που ενεργούν στο ίδιο το έγγραφο και όχι στο περιεχόμενο του εγγράφου, όπως "Δημιουργία", "**Άνοιγμα**", "Αποθήκευση ως", "**Εκτύπωση**" και "**Κλείσιμο**".
- 4** Κορδέλα: Οι εντολές που απαιτούνται για την εργασία σας βρίσκονται εδώ. Η εμφάνιση της κορδέλας θα αλλάξει ανάλογα με το μέγεθος της οθόνης σας. Το Word θα συμπιέσει την κορδέλα αλλάζοντας τη διάταξη των στοιχείων ελέγχου ώστε να χωρούν μικρότερες οθόνες.
- 5** Παράθυρο επεξεργασίας: Εμφανίζει τα περιεχόμενα του εγγράφου που επεξεργάζεστε.
- 6** Γραμμή κύλισης: Σας επιτρέπει να αλλάξετε τη θέση εμφάνισης του εγγράφου που επεξεργάζεστε.
- 7** Γραμμή κατάστασης: Εμφανίζει πληροφορίες σχετικά με το έγγραφο που επεξεργάζεστε.
- 8** Στοιχείο ελέγχου διαφάνειας ζουμ: Σας επιτρέπει να αλλάξετε τις ρυθμίσεις ζουμ του εγγράφου που επεξεργάζεστε.

Προσθήκη και επεξεργασία κειμένου

Ακολουθήστε τα παρακάτω βήματα για να προσθέσετε, να αντικαταστήσετε και να μορφοποιήσετε κείμενο στο Word.

Προσθήκη κειμένου

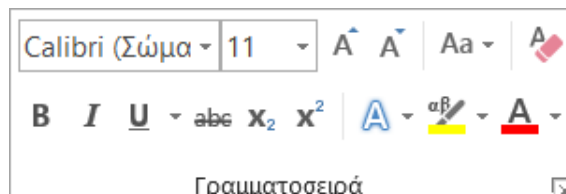
1. Τοποθετήστε το δρομέα στο σημείο όπου θέλετε να προσθέσετε το κείμενο.
2. Αρχίστε να πληκτρολογείτε.

Αντικατάσταση κειμένου

1. Επιλέξτε το κείμενο που θέλετε να αντικαταστήσετε.
 - Για να επιλέξετε μία μόνο λέξη, κάντε διπλό κλικ σε αυτήν.
 - Για να επιλέξετε μια γραμμή, κάντε κλικ στα αριστερά της.
2. Αρχίστε να πληκτρολογείτε.

Μορφοποίηση κειμένου

1. Επιλέξτε το κείμενο που θέλετε να μορφοποιήσετε.
2. Ορίστε μια επιλογή για να αλλάξετε τη γραμματοσειρά, το μέγεθος γραμματοσειράς, το χρώμα γραμματοσειράς ή να κάνετε το κείμενο με έντονη γραφή, πλάγια γραφή ή υπογράμμιση.

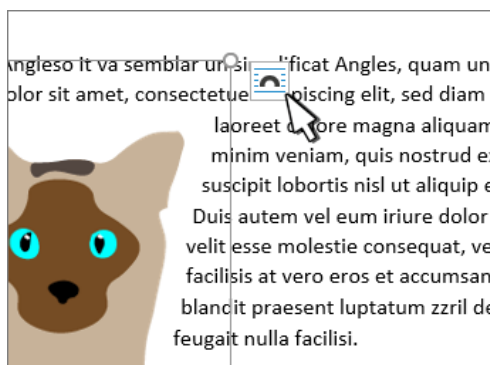


Αντιγραφή μορφοποίησης

1. Επιλέξτε το τμήμα του κειμένου με τη μορφοποίηση που θέλετε να αντιγράψετε.
2. Κάντε  **πινέλο μορφοποίησης** και, στη συνέχεια, επιλέξτε το κείμενο στο οποίο θέλετε να αντιγράψετε τη μορφοποίηση.

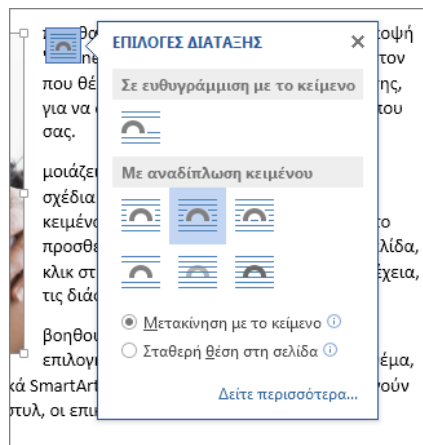
Αναδίπλωση κειμένου και μετακίνηση εικόνων στο Word

Η μετακίνηση ή η επανατοποθέτηση μιας εικόνας στη σελίδα στο Word είναι τόσο απλή όσο η μεταφορά της με το ποντίκι σας. Όμως, ορισμένες φορές δεν λειτουργεί. Το κλειδί για να έχετε τα αποτελέσματα που θέλετε είναι να επιλέξετε **"Επιλογές διάταξης"**.



Άνοιγμα των επιλογών διάταξης

1. Επιλέξτε μια εικόνα.
2. Επιλέξτε το **εικονίδιο "Επιλογές διάταξης"**.
3. Ορίστε τις επιλογές διάταξης που θέλετε:



- Για να τοποθετήσετε την εικόνα σας μπροστά από το κείμενο και να την ορίσετε ώστε να παραμένει σε ένα συγκεκριμένο σημείο στη σελίδα, επιλέξτε **"Μπροστά από το κείμενο"** (στην περιοχή **Με αναδίπλωση κειμένου**) και, στη συνέχεια, επιλέξτε **"Διόρθωση θέσης"** στη σελίδα.
- Για να αναδιπλώνεται κείμενο γύρω από την εικόνα, αλλά η εικόνα να μετακινείται προς τα επάνω ή προς τα κάτω καθώς προστίθεται ή διαγράφεται

κείμενο, επιλέξτε Τετράγωνο (στην περιοχή Με αναδίπλωση κειμένου) και, στη συνέχεια, επιλέξτε "Μετακίνηση με κείμενο".

Πώς να χρησιμοποιήσετε το μενού Μορφή στο Microsoft Word

Το μενού "Μορφή" στο Microsoft Word χρησιμοποιείται για την αλλαγή της διάταξης και της εμφάνισης του κειμένου σας. Αφιερώνοντας χρόνο για να μορφοποιήσετε τις λέξεις σας διασφαλίζει ότι κάποιος δεν θα μεταδώσει το κείμενό σας επειδή φαίνεται πολύ βαρετό, αλλά θα δώσει επίσης στη δουλειά σας μια επαγγελματική αίσθηση. Ενώ το Microsoft Word προσφέρει την επιλογή αυτόματης μορφοποίησης του κειμένου σας, η επιλογή της μη αυτόματης μορφοποίησης σας δίνει περισσότερο έλεγχο στο τελικό προϊόν.

Τρόπος εφαρμογής στυλ

Μπορείτε να εφαρμόσετε ένα στυλ ή ένα σύνολο κανόνων μορφοποίησης σε μια ολόκληρη λέξη, χαρακτήρα ή παράγραφο στο Microsoft Word.

1. Επιλέξτε την παράγραφο (ή άλλο κείμενο) που θέλετε να διαμορφώσετε.
2. Μεταβείτε στο μενού Μορφή.
3. Επιλέξτε στυλ.
4. Βεβαιωθείτε ότι το φύλλο στυλ που θέλετε να χρησιμοποιήσετε είναι επιλεγμένο στην αναπτυσσόμενη λίστα.
5. Στο πλαίσιο Στυλ, επιλέξτε το στυλ που θέλετε να εφαρμόσετε.
6. Προεπισκόπηση παραγράφου και στυλ κειμένου σε παράθυρα προεπισκόπησης παραγράφων και χαρακτήρων.
7. Ελέγξτε την περιγραφή του στυλ για να βεβαιωθείτε ότι είναι σωστή.
8. Κάντε κλικ στην επιλογή του στυλ.

Πώς να δημιουργήσετε νέα στυλ στο Microsoft Word

Μπορείτε εύκολα να δημιουργήσετε νέα στυλ για τα έγγραφά σας και να δώσετε στα έγγραφά σας μια ξεχωριστή εμφάνιση και να τα κάνετε πιο ευανάγνωστα. Η χρήση στυλ διευκολύνει πολύ τη μορφοποίηση του εγγράφου σας με συνέπεια, ειδικά για μεγάλα έγγραφα. Το Word αναφέρεται στα στυλ που δημιουργείτε ως "Στυλ καθορισμένα από το χρήστη."

Προσθήκη και μορφοποίηση κειμένου

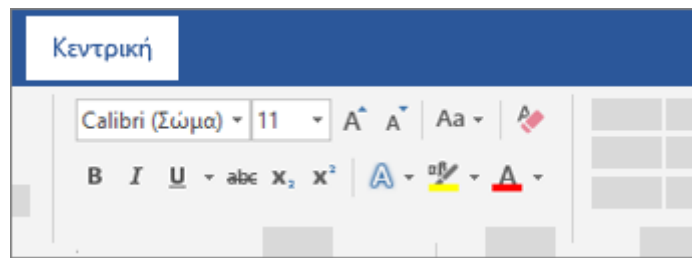
Για να προσθέσετε κείμενο, τοποθετήστε τον δρομέα εκεί που θέλετε και αρχίστε να πληκτρολογείτε.

Μορφοποίηση κειμένου

1. Επιλέξτε το κείμενο που θέλετε να μορφοποιήσετε.

Για να επιλέξετε μία μόνο λέξη, κάντε διπλό κλικ σε αυτήν. Για να επιλέξετε μια γραμμή κειμένου, κάντε κλικ στα αριστερά.

2. Ορίστε μια επιλογή για να αλλάξετε τη γραμματοσειρά, το μέγεθος γραμματοσειράς, το χρώμα γραμματοσειράς ή να προσθέσετε στο κείμενο έντονη γραφή, πλάγια γραφή ή υπογράμμιση.



Αντιγραφή μορφοποίησης

1. Επιλέξτε το τμήμα του κειμένου με τη μορφοποίηση που θέλετε να αντιγράψετε.
2. Κάντε κλικ στην επιλογή **Πινέλο μορφοποίησης**  και, στη συνέχεια, επιλέξτε το κείμενο στο οποίο θέλετε να αντιγράψετε τη μορφοποίηση.

Αλλαγή του διάστιχου στο Word

Μπορείτε να ελέγξετε το κατακόρυφο διάστημα μεταξύ των γραμμών κειμένου στο έγγραφό σας, ορίζοντας το διάστιχο. Εναλλακτικά, μπορείτε να αλλάξετε τα κατακόρυφα διαστήματα μεταξύ των παραγράφων στο έγγραφό σας, ορίζοντας το διάστημα πριν ή μετά τις παραγράφους. Μπορείτε επίσης να επιλέξετε να διατηρήσετε τις γραμμές κειμένου μαζί ή να διατηρήσετε τις παραγράφους μαζί σε μια σελίδα.

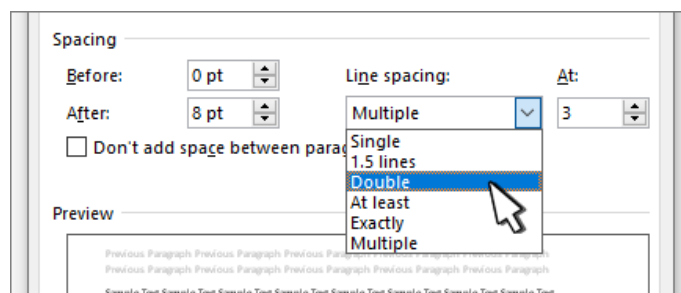
Αλλαγή του διάστιχου σε ολόκληρο το έγγραφο

1. Μεταβείτε στη **σχεδίαση > διάστημα παραγράφων**.
2. Ενεργοποιήστε μια επιλογή. Για μονό διάστημα στο έγγραφό σας, επιλέξτε **"Χωρίς διάστημα παραγράφου"**.

Για να επιστρέψετε στις αρχικές ρυθμίσεις αργότερα, μεταβείτε στην επιλογή **"Σχεδίαση" > "Διάστημα παραγράφων"** και ενεργοποιήστε την επιλογή στην περιοχή **"Σύνολο στυλ"**. Αυτό μπορεί να είναι **"Προεπιλογή"** ή το όνομα του στυλ που χρησιμοποιείτε τη συγκεκριμένη στιγμή.

Αλλαγή του διάστιχου σε ένα τμήμα του εγγράφου

1. Επιλέξτε μία ή περισσότερες παραγράφους για ενημέρωση. Πατήστε το συνδυασμό πλήκτρων **Ctrl + A** για να επιλέξετε όλα.
2. Μετάβαση στην **"Κεντρική" > "Διάστιχο" και "Διάστημα παραγράφων"** .
3. Επιλέξτε **"Επιλογές διάστιχου"** και ορίστε μια επιλογή στο πλαίσιο **"Διάστιχο"**.



4. Προσαρμόστε τις ρυθμίσεις "Πριν" και "Μετά" για να αλλάξετε το διάστημα μεταξύ των παραγράφων.

Επιλέξτε **OK**.

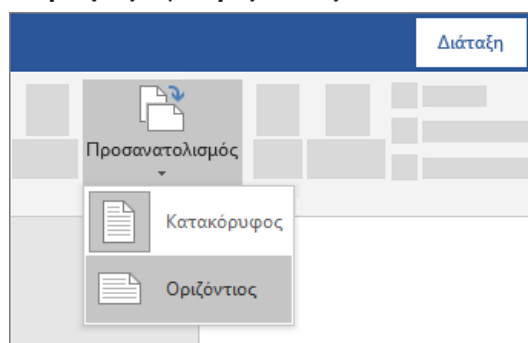
Πώς να αλλάξετε τις επιλογές παραγράφου στο Microsoft Word

Η μορφοποίηση παραγράφου αλλάζει ολόκληρη την εμφάνιση του εγγράφου σας. Η λήψη αποφάσεων σχετικά με το είδος του διαστήματος που θα χρησιμοποιήσετε ή ποια στοίχιση, αριστερά ή δεξιά, ταιριάζει καλύτερα στις ανάγκες γραφής σας είναι μια σχεδιαστική επιλογή, αλλά η γνώση του πώς να αλλάξετε αυτά τα χαρακτηριστικά είναι ζωτικής σημασίας για τους χρήστες του Microsoft Word που θέλουν να επωφεληθούν από όλα τα πλεονεκτήματα που συνοδεύονται από λογισμικό επεξεργασίας κειμένου. Επιλέξτε "Παράγραφος" από το μενού "Μορφή" στο Microsoft Word. Θα ανοίξει ένα αναδυόμενο παράθυρο, το οποίο σας επιτρέπει να κάνετε αλλαγές στο έγγραφό σας.

Αλλαγή προσανατολισμού σελίδας σε κατακόρυφο ή οριζόντιο προσανατολισμό

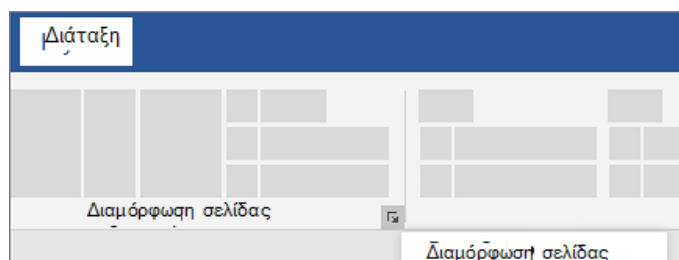
Αλλαγή προσανατολισμού ολόκληρου του εγγράφου

1. Για να αλλάξετε τον προσανατολισμό ολόκληρου του εγγράφου, επιλέξτε "Διάταξη" > "Προσανατολισμός".
2. Επιλέξτε "Κατακόρυφος" ή "Οριζόντιος".



Αλλαγή τμήματος ενός εγγράφου σε οριζόντιο

1. Επιλέξτε το περιεχόμενο που θέλετε σε μια οριζόντια σελίδα.
2. Μεταβείτε στην επιλογή "Διάταξη" και ανοίξτε το παράθυρο διαλόγου "Διαμόρφωση σελίδας".



3. Επιλέξτε **"Οριζόντιος"** και, στο πλαίσιο **"Εφαρμογή σε"**, επιλέξτε **"Επιλεγμένο κείμενο"**.

Αλλαγή περιθωρίων

Στο Word, κάθε σελίδα έχει αυτόματα περιθώριο μίας ίντσας. Μπορείτε να προσαρμόσετε ή να επιλέξετε προκαθορισμένες ρυθμίσεις περιθωρίων, να ορίσετε περιθώρια για αντικριστές σελίδες, να επιτρέψετε επιπλέον χώρο περιθωρίων για βιβλιοδεσία εγγράφων και να αλλάξετε τον τρόπο μέτρησης των περιθωρίων.

1. Επιλέξτε **Διάταξη > Περιθώρια**.
2. Επιλέξτε τη ρύθμιση παραμέτρων περιθωρίων που θέλετε ή επιλέξτε **"Προσαρμοσμένα περιθώρια"** για να ορίσετε τα δικά σας περιθώρια.

Πώς να δημιουργήσετε μια αριθμημένη ή με κουκκίδες λίστα στο Microsoft Word

Οι λίστες προσφέρουν έναν εξαιρετικό τρόπο παρουσίασης πολλών πληροφοριών σε μια κατανοητή μορφή. Υπάρχουν δύο τύποι λιστών που χρησιμοποιούνται συνήθως: με κουκκίδες και αριθμημένες.

1. Πληκτρολογήστε το κείμενο που θέλετε στη λίστα και πατήστε το πλήκτρο Enter (PC) ή το πλήκτρο επιστροφής (Macintosh) μετά από κάθε στοιχείο.
2. Επιλέξτε το κείμενο που θέλετε από τη λίστα.
3. Μεταβείτε στο μενού Μορφή και επιλέξτε Κουκκίδες και αρίθμηση. Ανοίγει το παράθυρο Σελιδοδείκτες και Αρίθμηση.
4. Επιλέξτε την καρτέλα Bulleted ή Numbered στην επάνω αριστερή γωνία του παραθύρου.
5. Επιλέξτε έναν αριθμό κουκκίδας ή στυλ από τις επιλογές που παρουσιάζονται.
6. Επιλέξτε το κουμπί Προσαρμογή εάν θέλετε να προσαρμόσετε περαιτέρω τα σύμβολα επωνυμίας ή αριθμού.
7. Επιλέξτε την κουκκίδα ή τον αριθμό για το μέγεθος, το σχήμα και τη θέση, καθώς και τη θέση κειμένου και τον τύπο της γραμματοσειράς που θέλετε να χρησιμοποιήσετε για το σύμβολο. Μπορείτε επίσης να επιλέξετε έναν αριθμό έναρξης για μια αριθμημένη λίστα.

8. Επιλέξτε έναν νέο χαρακτήρα κουκκίδας κάνοντας κλικ στο κουμπί Κουκκίδα, το οποίο προσφέρει πολλές επιλογές στυλ. Επιλέξτε μια γραμματοσειρά από το μενού και, στη συνέχεια, επιλέξτε ένα νέο σύμβολο.

Πώς να βρείτε και να αντικαταστήσετε κείμενο στο Microsoft Word

Όταν δημιουργείτε ένα έγγραφο στο Microsoft Word, μπορεί να αποφασίσετε να αλλάξετε μια συγκεκριμένη λέξη ή φράση που επαναλαμβάνεται σε όλο το έγγραφο.

1. Τοποθετήστε τον κέρσορα στην αρχή του εγγράφου.
2. Μεταβείτε στο μενού Επεξεργασία και επιλέξτε Εύρεση. Εμφανίζεται το παράθυρο Εύρεση και αντικατάσταση.
3. Επιλέξτε την καρτέλα Αντικατάσταση.
4. Πληκτρολογήστε τη λέξη ή τη φράση που θέλετε να βρείτε στο πλαίσιο "Εύρεση".
5. Πληκτρολογήστε τη λέξη ή τη φράση με την οποία θέλετε να την αντικαταστήσετε στο πλαίσιο "Αντικατάσταση με".
6. Επιλέξτε όλα πάνω ή κάτω στην Αναζήτηση από το αναπτυσσόμενο μενού για να πείτε πόση λέξη ή ποιο μέρος του εγγράφου θέλετε να καλύψετε με αυτήν την αναζήτηση και να αντικαταστήσετε.
7. Επιλέξτε Εύρεση επόμενου ή Αντικατάσταση εάν θέλετε να αντικαταστήσετε με μη αυτόματο τρόπο κάθε λέξη ή φράση.
8. Επιλέξτε Αντικατάσταση όλων εάν θέλετε το Word να αναζητά αυτόματα και να αντικαθιστά κάθε εμφάνιση της λέξης ή της φράσης χωρίς πρώτα να επικοινωνήσετε μαζί σας.

Πώς να προσθέσετε στήλες σε ένα έγγραφο του Microsoft Word

Μπορείτε να προσθέσετε στήλες σε ένα έγγραφο για να του δώσετε μια εμφάνιση σε ενημερωτικό δελτίο ή περιοδικό. Το κουμπί Στήλες στη γραμμή εργαλείων είναι ο ευκολότερος τρόπος εισαγωγής στηλών, αλλά μπορείτε να είστε πιο ακριβείς με την εντολή Στήλες στο μενού Μορφοποίηση.

Εισαγωγή στηλών με χρήση του κουμπιού στηλών στην τυπική γραμμή εργαλείων

1. Μεταβείτε στο μενού Προβολή και επιλέξτε Διάταξη σελίδας (ή Εκτύπωση).
2. Επιλέξτε ολόκληρο το έγγραφο ή το κείμενο που θέλετε να τοποθετήσετε σε στήλες.
3. Κάντε κλικ στο κουμπί Στήλες στη βασική γραμμή εργαλείων. Το κουμπί Στήλες μοιάζει με μια σελίδα με δύο στήλες κειμένου στην κορυφή του.
4. Στην παλέτα που ανοίγει, σύρετε προς τα δεξιά για να επιλέξετε τον αριθμό των στηλών που θέλετε στη σελίδα σας και στη συνέχεια, αφήστε το κουμπί του ποντικιού. Το κείμενο θα χωριστεί τώρα σε στήλες.

Διαχείριση αντικειμένων με το Παράθυρο επιλογής

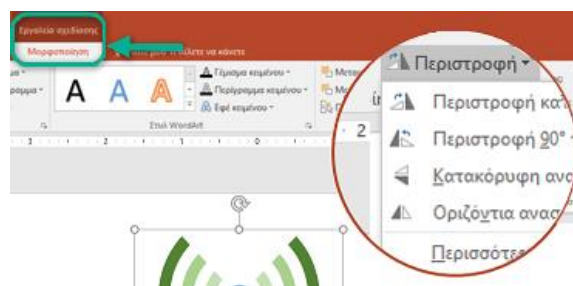
Χρησιμοποιήστε το παράθυρο επιλογής για να διαχειριστείτε αντικείμενα στο έγγραφό σας: αναδιατάξτε τα, εμφανίστε ή αποκρύψτε τα και ομαδοποιήστε ή καταργήστε την ομαδοποίησή τους.

Αφού έχετε εισαγάγει σχήματα, πλαίσια κειμένου, Γραφικά SmartArt, εικόνες ή άλλα αντικείμενα, μπορείτε να ανοίξετε το παράθυρο επιλογής για να τα παρακολουθείτε όλα.

Τα αντικείμενα παρατίθενται στο παράθυρο σε *οπτική σειρά στοίβαξης*— από επάνω προς τα κάτω. Το αντικείμενο που εισαγάγατε πιο πρόσφατα βρίσκεται στην κορυφή της λίστας.

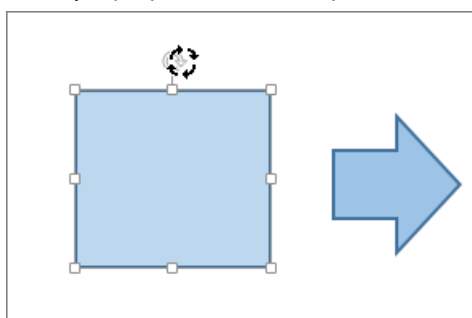
Περιστροφή ή αναστροφή πλαισίου κειμένου, σχήματος, WordArt ή εικόνας

Μπορείτε να αλλάξετε τη θέση ενός πλαισίου κειμένου (και το κείμενο μέσα σε αυτό), ενός σχήματος, ενός αντικειμένου WordArt ή μιας εικόνας με περιστροφή ή αναστροφή.



Περιστροφή σε οποιαδήποτε γωνία

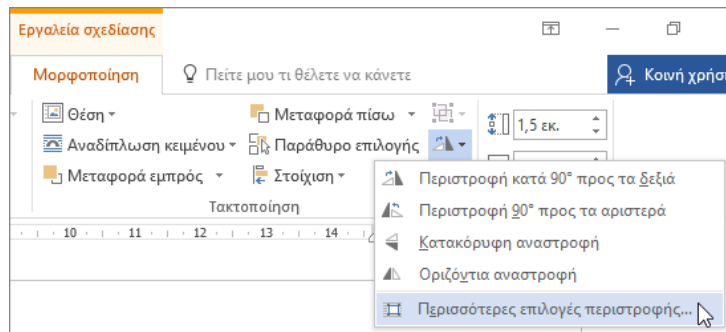
1. Κάντε κλικ στο αντικείμενο που θέλετε να περιστρέψετε.
2. Κάντε κλικ στη λαβή περιστροφής στην κορυφή του αντικειμένου και, στη συνέχεια, σύρετέ το προς την κατεύθυνση που θέλετε.



- Για να περιορίσετε την περιστροφή σε βήματα των 15 μοιρών, κρατήστε πατημένο το πλήκτρο Shift ενώ σύρετε τη λαβή περιστροφής.
- Όταν περιστρέφετε πολλά σχήματα, δεν περιστρέφονται ως ομάδα, αλλά κάθε σχήμα περιστρέφεται γύρω από το κέντρο του.

Περιστροφή σε μια συγκεκριμένη γωνία κατά μοίρες

1. Κάντε κλικ στο αντικείμενο που θέλετε να περιστρέψετε.
2. Στην περιοχή **Εργαλεία σχεδίασης** (ή **Εργαλεία εικόνας** εάν περιστρέφετε μια εικόνα), στην καρτέλα **Μορφοποίηση**, στην ομάδα **Τακτοποίηση**, κάντε κλικ στην επιλογή **Περιστροφή** και, στη συνέχεια, κάντε κλικ στην επιλογή **Περισσότερες επιλογές περιστροφής**.

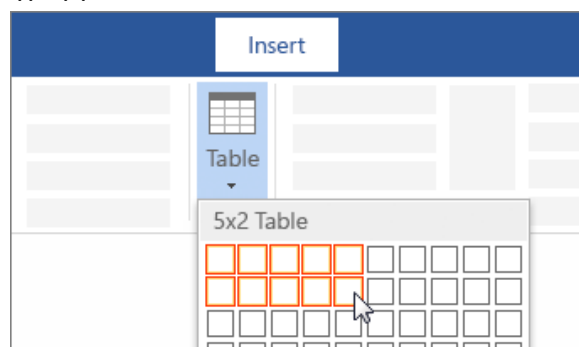


3. Στο τμήμα παραθύρου ή στο παράθυρο διαλόγου που θα ανοίξει, εισαγάγετε πόσο θέλετε να περιστραφεί το αντικείμενο μέσα στο πλαίσιο **Περιστροφή**. Μπορείτε επίσης να χρησιμοποιήσετε τα βέλη για να περιστρέψετε το αντικείμενο στο σημείο ακριβώς που θέλετε.

Εάν δεν βλέπετε τις καρτέλες μορφοποίησης **Εργαλεία σχεδίασης** ή **Εργαλεία εικόνας**, βεβαιωθείτε ότι έχετε επιλέξει ένα πλαίσιο κειμένου, ένα σχήμα ή ένα αντικείμενο WordArt. Ίσως χρειαστεί να κάνετε διπλό κλικ στο αντικείμενο για να ανοίξετε την καρτέλα **Μορφοποίηση**.

Εισαγωγή πίνακα

Για έναν βασικό πίνακα, κάντε κλικ στην επιλογή **Εισαγωγή** > **Πίνακας** και μετακινήστε τον κέρσορα πάνω από το πλέγμα μέχρι να επισημάνετε τον αριθμό των στηλών και των γραμμών που θέλετε.



Για μεγαλύτερο πίνακα ή για να προσαρμόσετε έναν πίνακα, επιλέξτε **Εισαγωγή** > **Πίνακας** > **Εισαγωγή πίνακα**.

Εκτύπωση εγγράφου στο Word

Πριν από την εκτύπωση, μπορείτε να κάνετε προεπισκόπηση του εγγράφου σας και να καθορίσετε τις σελίδες που θέλετε να εκτυπώσετε.

Προεπισκόπηση του εγγράφου

1. Επιλέξτε **Αρχείο > Εκτύπωση**.
2. Για να κάνετε προεπισκόπηση κάθε σελίδας, επιλέξτε τα βέλη προώθησης και επαναφοράς στο κάτω μέρος της σελίδας.



3. Επιλέξτε τον αριθμό των αντιτύπων και οποιοσδήποτε άλλες επιλογές θέλετε και επιλέξτε το κουμπί **Εκτύπωση**.

Εκτύπωση συγκεκριμένων σελίδων

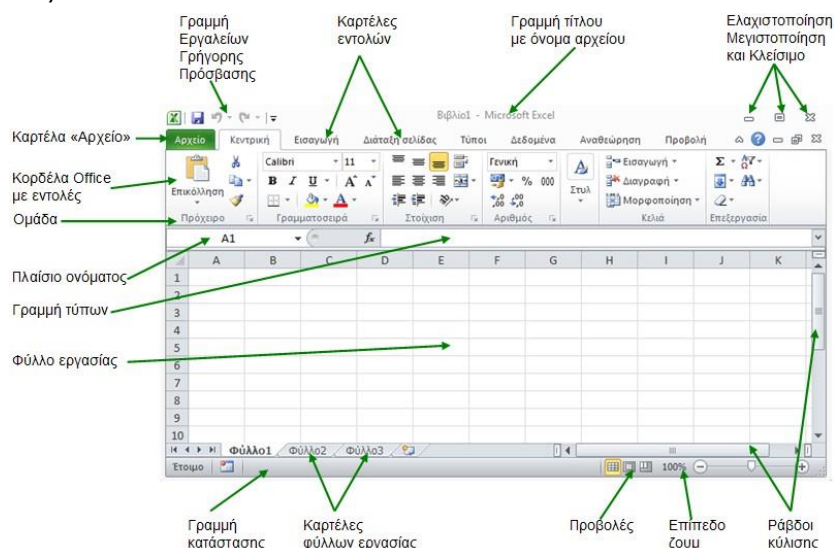
1. Επιλέξτε **Αρχείο > Εκτύπωση**.
2. Για να εκτυπώσετε μόνο ορισμένες σελίδες, ορισμένες από τις ιδιότητες του εγγράφου ή εντοπισμένες αλλαγές και σχόλια, επιλέξτε το βέλος κάτω από **Ρυθμίσεις**, δίπλα στο στοιχείο Εκτύπωση όλων των **σελίδων** (προεπιλογή), για να δείτε όλες τις επιλογές σας.
3. Για να εκτυπώσετε μόνο ορισμένες σελίδες, κάντε ένα από τα εξής:
 - Για να εκτυπώσετε τη σελίδα που εμφανίζεται στην προεπισκόπηση, επιλέξτε **Εκτύπωση τρέχουσας σελίδας**.
 - Για να εκτυπώσετε διαδοχικές σελίδες, όπως 1-3, επιλέξτε **Προσαρμοσμένη εκτύπωση** και πληκτρολογήστε τους αριθμούς της πρώτης και της τελευταίας σελίδας στο πλαίσιο **Σελίδες**.
 - Για να εκτυπώσετε μεμονωμένες σελίδες και μια περιοχή σελίδων (όπως τη σελίδα 3 και τις σελίδες 4-6) ταυτόχρονα, επιλέξτε **Προσαρμοσμένη εκτύπωση** και εισαγάγετε τους αριθμούς σελίδων και τις περιοχές διαχωρισμένα με κόμματα (π.χ. 3, 4-6).

Εκπαιδευτική Υποενότητα 2.2 Επεξεργασία δεδομένων και Υπολογιστικά φύλλα
– Χρήση λογισμικού Power Point (αναφορές-παρουσιάσεις)

Μια από τις εφαρμογές του πακέτου του Microsoft Office, είναι αυτή του «Excel». Πρόκειται για το πρόγραμμα επεξεργασίας λογιστικών φύλλων, που μπορεί να κάνει πολλούς και πολύπλοκους μαθηματικούς υπολογισμούς, να δημιουργήσει και να επεξεργαστεί μια βάση δεδομένων, να κάνει γραφήματα, να επεξεργαστεί κείμενο κ.ά.

Η οθόνη του Excel 2016

Μόλις εκκινήσουμε το Excel, ανοίγει η ακόλουθη οθόνη, με όλα τα στοιχεία που απεικονίζονται εδώ:



Εάν έχουμε χρησιμοποιήσει την προηγούμενη έκδοση του Excel, παρατηρούμε ότι η καρτέλα «**Αρχείο**», έχει αντικαταστήσει το «**Κουμπί Office**».

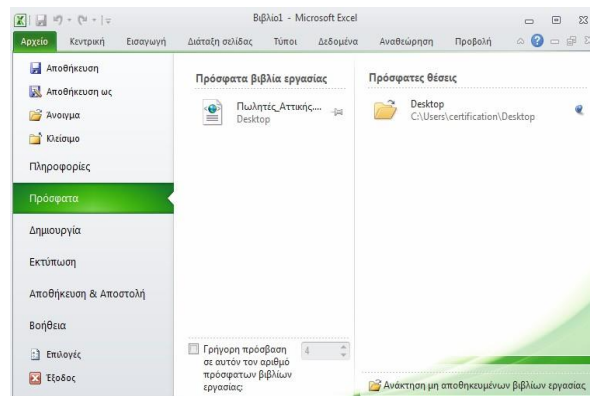
Δεξιά από τη «**Γραμμή Εργαλείων Γρήγορης Πρόσβασης**», βλέπουμε τη «**Γραμμή Τίτλου**», **Βιβλίο1 - Microsoft Excel**, η οποία μας ενημερώνει για το τρέχων ή ενεργό μας βιβλίο εργασίας (δηλαδή το επιλεγμένο, π.χ. «Βιβλίο1»).

Επίσης στα δεξιά της «Γραμμής Τίτλου», βλέπουμε τα «**Βασικά Κουμπιά**», η λειτουργία των οποίων, είναι:

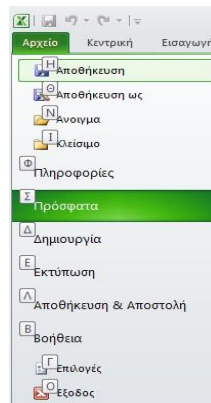
- **Ελαχιστοποίηση** : Ελαχιστοποιεί την εφαρμογή, στη γραμμή εργασιών των Windows.
- **Μεγιστοποίηση / Επαναφορά κάτω**  / : Μεγιστοποιεί το παράθυρο της εφαρμογής ώστε να καλύπτει ολόκληρη την οθόνη ή αν είναι ήδη μεγιστοποιημένο, το επαναφέρει στο αρχικό του μέγεθος.
- **Κλείσιμο** : Κλείνει την εφαρμογή του Excel.

Η καρτέλα «Αρχείο» , που έχει αντικαταστήσει το «Κουμπί Office» , είναι η έγχρωμη καρτέλα, συνήθως πράσινη και βρίσκεται στην επάνω αριστερή γωνία Excel 2016. Μας δίνει πρόσβαση στο κύριο μενού του Excel. Από εδώ μπορούμε να χρησιμοποιήσουμε βασικές λειτουργίες όπως να δημιουργήσουμε, να ανοίξουμε, να κλείσουμε και να εκτυπώσουμε αρχεία.

Όταν κάνουμε κλικ στην καρτέλα «Αρχείο» ανοίγει το ακόλουθο μενού.

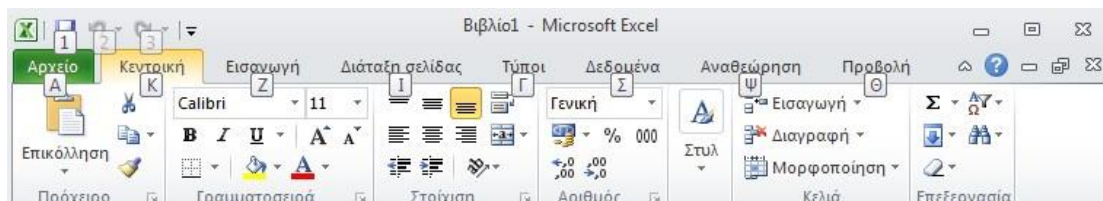


Οι περισσότερες εντολές μας οδηγούν σε κάποιο παράθυρο διαλόγου. Αν για παράδειγμα επιλέξουμε «Άνοιγμα», εμφανίζεται ένα παράθυρο διαλόγου που μας ζητάει να διαλέξουμε ποιο αρχείο θα ανοίξουμε.



Μπορούμε επίσης να δούμε τις συντομεύσεις του πληκτρολογίου, με τη χρήση του πλήκτρου «Alt», πατώντας το μία φορά είτε στην κεντρική σελίδα του Excel (όπου εμφανίζονται οι συντομεύσεις για τις καρτέλες και τα βασικά εργαλεία) είτε ενώ έχουμε εμφανίσει το μενού της καρτέλας «Αρχείο» (όπου εμφανίζονται οι συντομεύσεις για τις εντολές του μενού).

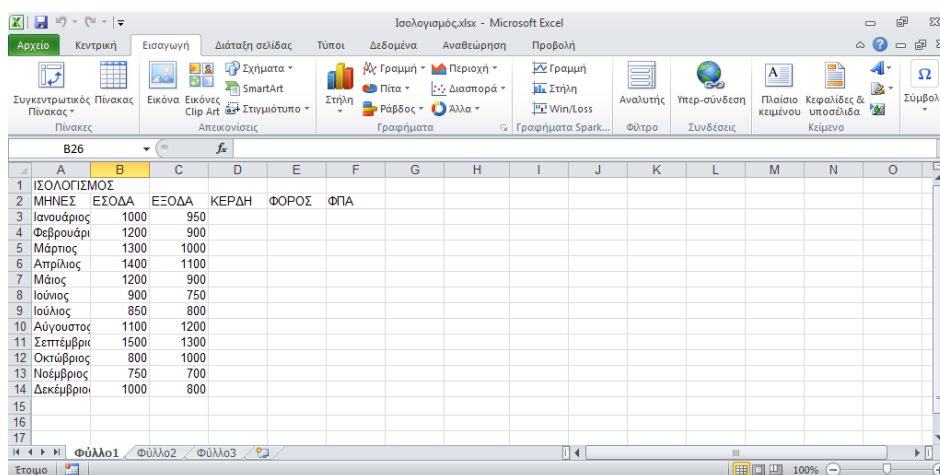
Επιπλέον μπορούμε να εμφανίσουμε το μενού της καρτέλας «Αρχείο», πατώντας τον συνδυασμό πλήκτρων «Alt» + «A».



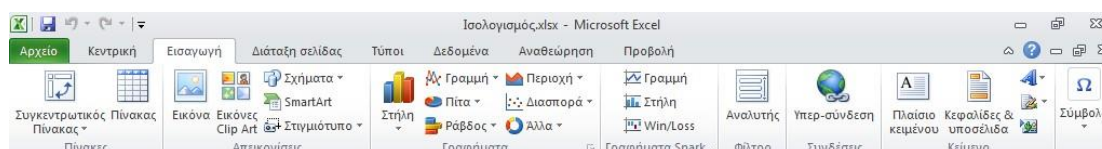
Η Κορδέλα

Κοντά στο πάνω μέρος της οθόνης, βρίσκεται η Κορδέλα που παρέχει πρόσβαση σε μια ευρεία σειρά χρήσιμων στοιχείων ελέγχου. Αυτά είναι οργανωμένα σε καρτέλες,

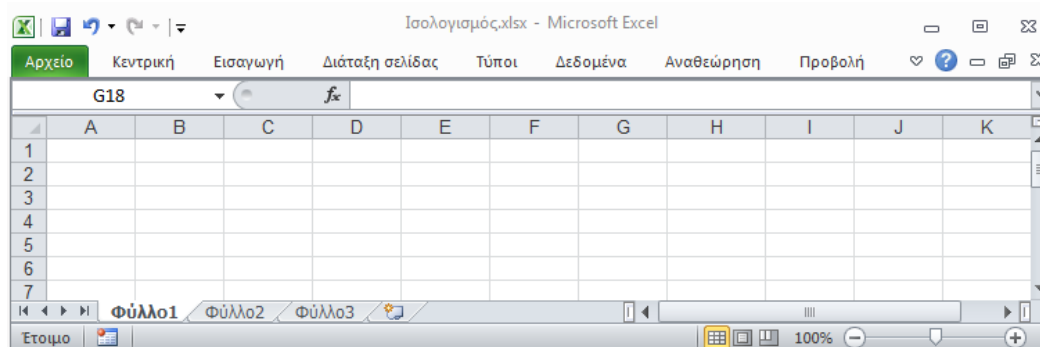
μία μόνο από τις οποίες είναι ενεργή κάθε φορά. Στο παρακάτω παράδειγμα, η καρτέλα «Εισαγωγή» προβάλλει μερικές βασικές λειτουργίες εισαγωγής αντικειμένων.



Βλέπουμε επίσης ότι χωρίζεται σε οκτώ ενότητες (ή ομάδες).



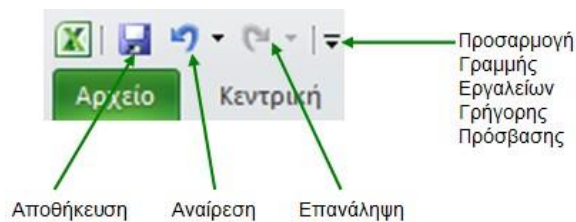
Κάνοντας διπλό κλικ στον τίτλο της ενεργής καρτέλας, θα αποκρύψουμε την Κορδέλα προσωρινά. Αυτή είναι μια χρήσιμη λειτουργία όταν θέλουμε να μεγιστοποιήσουμε το μέγεθος του χώρου της οθόνης, προκειμένου να προβάλλουμε και να επεξεργαστούμε το έγγραφό μας.



Με ένα κλικ σε οποιοδήποτε τίτλο καρτέλας, εμφανίζουμε την Κορδέλα προσωρινά ενώ με διπλό κλικ, επαναφέρουμε την Κορδέλα στο κανονικό της μέγεθος.

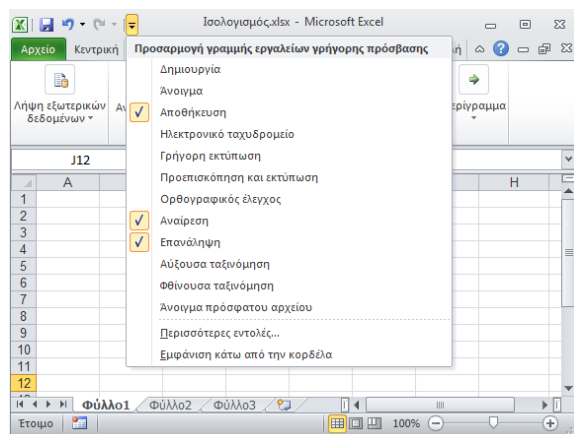
Η Γραμμή Εργαλείων Γρήγορης Πρόσβασης

Η «Γραμμή Εργαλείων Γρήγορης Πρόσβασης» είναι η μικρή συλλογή εργαλείων στην κορυφή της οθόνης.

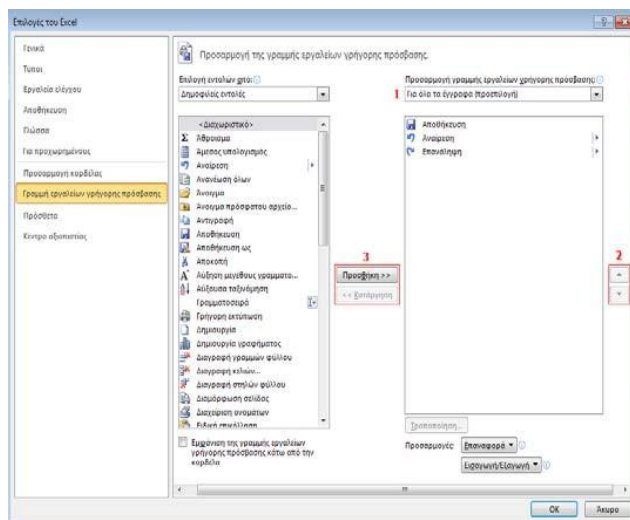


Για να προσαρμόσουμε τη «Γραμμή Εργαλείων Γρήγορης Πρόσβασης», κάνουμε κλικ στο εικονίδιο «Προσαρμογή Γραμμής Εργαλείων Γρήγορης Πρόσβασης» και επιλέγουμε μια εντολή ή «Περισσότερες Εντολές...», για να εμφανίσουμε ολόκληρη τη λίστα.

Στο παράθυρο που προβάλλεται, επιλέγουμε «**Επιλογή εντολών από**» για να εμφανίσουμε μια λίστα εντολών του Excel.



Μπορούμε να εμφανίσουμε αυτό το παράθυρο διαλόγου, κάνοντας κλικ στην καρτέλα «Αρχείο», πατώντας «Επιλογές» και επιλέγοντας στη συνέχεια «Γραμμή εργαλείων γρήγορης πρόσβασης».



Εάν θέλουμε οι προσαρμογές μας να είναι καθολικές, θα πρέπει να είναι επιλεγμένη η εντολή «Για όλα τα έγγραφα» (1) κάτω από την εντολή «Προσαρμογή Γραμμής Εργαλείων Γρήγορης Πρόσβασης».

Εάν επιλέξουμε μια εντολή στη δεξιά λίστα, μπορούμε μετά να χρησιμοποιήσουμε τα πλήκτρα μετακίνησης προς τα επάνω και προς τα κάτω (2) για να αλλάξουμε τη σειρά με την οποία προβάλλονται τα εικονίδια στη «Γραμμή Εργαλείων Γρήγορης Πρόσβασης».

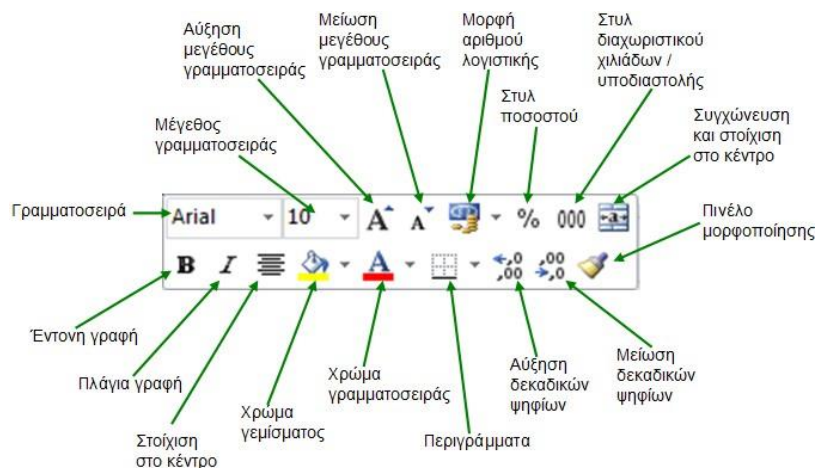
Προσθέτουμε εικονίδια κάνοντας διπλό κλικ στην αριστερή λίστα ή πατώντας το εικονίδιο μία φορά και επιλέγοντας μετά το κουμπί «Προσθήκη>>» (3). Αφαιρούμε εικονίδια κάνοντας διπλό κλικ στη δεξιά λίστα ή πατώντας το εικονίδιο μία φορά και επιλέγοντας μετά το κουμπί «Κατάργηση» (3). Όταν ολοκληρώσουμε τις ενέργειες, πατάμε «ΟΚ» για να εφαρμοστούν οι αλλαγές μας ή «Άκυρο» για να μην καταχωρηθούν.

Καρτέλες Εντολών

- Η καρτέλα **«Κεντρική»**, περιέχει όλες τις απαιτούμενες εντολές για βασικές δραστηριότητες σε φύλλα εργασίας στις ομάδες «Πρόχειρο», «Γραμματοσειρά», «Στοίχιση», «Αριθμός», «Κελιά» και «Επεξεργασία».
- Η καρτέλα **«Εισαγωγή»**, μας επιτρέπει να εισάγουμε στοιχεία όπως απεικονίσεις και πίνακες.
- Η καρτέλα **«Διάταξη Σελίδας»**, μας δίνει τη δυνατότητα να επεξεργαστούμε γενικές επιλογές διαμόρφωσης σελίδας όπως περιθώρια και στήλες ή να εισάγουμε ένα ενιαίο θέμα στο έγγραφό μας.
- Η καρτέλα **«Τύποι»**, μας επιτρέπει να εισάγουμε και να επεξεργαστούμε, συναρτήσεις και τύπους.
- Η καρτέλα **«Δεδομένα»**, μας επιτρέπει να διαχειριστούμε και να επεξεργαστούμε τα δεδομένα μας.
- Η καρτέλα **«Αναθεώρηση»**, μας δίνει τη δυνατότητα να παρακολουθούμε τις αλλαγές και να χρησιμοποιούμε τα Εργαλεία Γλωσσικού Ελέγχου.
- Η καρτέλα **«Προβολή»**, όπου μπορούμε να επιλέξουμε μία προβολή καθώς και τα στοιχεία που θέλουμε να αποκρύψουμε.

Η Μικρή Γραμμή Εργαλείων

Όταν επιλέγουμε ένα κελί ή μια ομάδα κελιών και κάνουμε δεξί κλικ πάνω, εμφανίζεται κοντά στην επιλογή μας η «Μικρή Γραμμή Εργαλείων». Αυτή μας παρέχει άμεση πρόσβαση στις επιλογές μορφοποίησης δεδομένων που χρησιμοποιούνται πιο συχνά.



Όταν επιλέξουμε ένα τμήμα κειμένου μέσα σε ένα κελί, εμφανίζεται και πάλι η μικρή γραμμή εργαλείων με λιγότερες επιλογές.



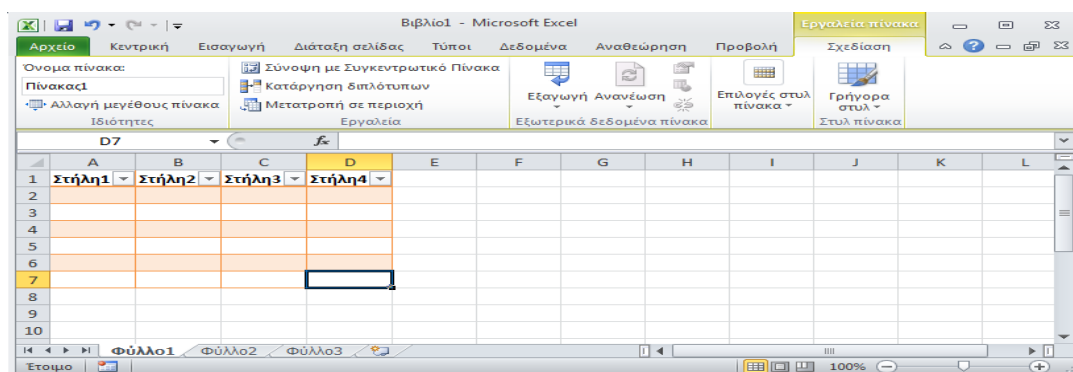
Η Γραμμή Κατάστασης

Η «Γραμμή Κατάστασης» είναι η οριζόντια λωρίδα στο κάτω μέρος της οθόνης του Excel. Συνήθως παρουσιάζει λεπτομέρειες γενικών ρυθμίσεων και επιλογές προβολής και μπορεί να χρησιμοποιηθεί για τη ρύθμιση του επιπέδου ζουμ.

Θεματικές Καρτέλες

Οι «Θεματικές Καρτέλες» εμφανίζονται μόνο όταν χρειάζεται. Έτσι η οθόνη του Excel παραμένει λιτή και χωρίς περιττά στοιχεία αφού βλέπουμε μόνο τα εργαλεία τα οποία χρησιμεύουν στις εργασίες που εκτελούμε εκείνη τη στιγμή.

Εάν για παράδειγμα εισάγουμε έναν πίνακα, θα δούμε τη θεματική καρτέλα «Εργαλεία Πίνακα» που περιλαμβάνει την καρτέλα «Σχεδίαση».



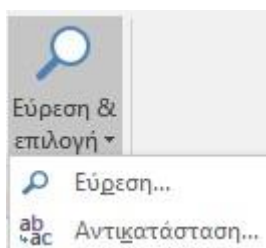
Ζουμ

Τα στοιχεία ελέγχου ζουμ παρέχουν πολλούς τρόπους για να αλλάξουμε το μέγεθος της προβολής του φύλλου μας.

Εύρεση και αντικατάσταση

Το Excel μπορεί να ψάξει στο ενεργό φύλλο ή σε όλο το βιβλίο εργασίας για λέξεις, ομάδες χαρακτήρων ή ακόμα και χαρακτηριστικά μορφοποίησης.

Πατάμε στο κουμπί «Εύρεση & επιλογή» από την ομάδα «Επεξεργασία» της καρτέλας «Κεντρική» ή πατάμε «Ctrl+F» και επιλέγουμε «Εύρεση». Εισάγουμε το κείμενο που θέλουμε να αναζητήσουμε και πατάμε το κουμπί «Εύρεση Επομένου». Εφόσον πατήσουμε το κουμπί «Επιλογές>>», στο πεδίο «Μέσα σε:», μπορούμε να επιλέξουμε αν η αναζήτηση θα γίνει μόνο στο ενεργό φύλλο ή σε όλο το βιβλίο εργασίας. Για να αντικαταστήσουμε το κείμενο, πατάμε στο κουμπί «Εύρεση & επιλογή» από την ομάδα «Επεξεργασία» της καρτέλας «Κεντρική» και επιλέγουμε την εντολή «Αντικατάσταση» ή πατάμε «Ctrl+F» και επιλέγουμε την καρτέλα «Αντικατάσταση» ή πατάμε το συνδυασμό πλήκτρων «Ctrl+H».



Βιβλία και φύλλα εργασίας

Στο Excel, η εισαγωγή, η επεξεργασία και η ανάλυση των δεδομένων γίνεται με τη χρήση των φύλλων εργασίας (Spreadsheets). Στην έκδοση 2016, όπως και στην έκδοση 2007, τα φύλλα εργασίας μπορεί να έχουν έως 1.048.576 γραμμές και 16.384 στήλες, σε αντίθεση με τους περιορισμούς των προηγούμενων εκδόσεων, που ήταν 65.536 γραμμές και 256 στήλες, με αποτέλεσμα, τα δεδομένα των κελιών που βρίσκονταν έξω από αυτό το όριο στηλών και γραμμών, να χάνονται. Η περιοχή του φύλλου εργασίας περιλαμβάνει ολόκληρο το φύλλο εργασίας και όλα τα στοιχεία του, στα οποία περιλαμβάνονται.

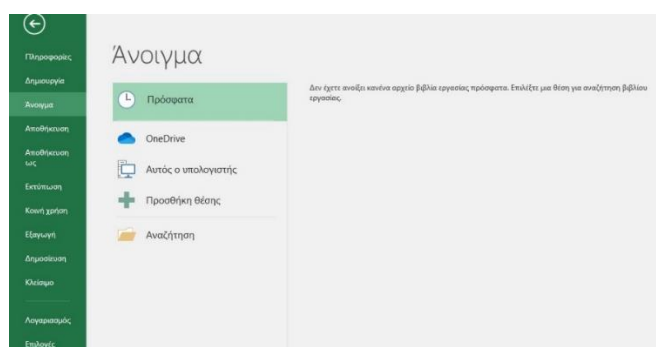
Δημιουργία βιβλίου εργασίας

Όταν ξεκινάμε το Excel εμφανίζεται ένα νέο, κενό βιβλίο εργασίας με όνομα «Βιβλίο1». Για να δημιουργήσουμε ένα δεύτερο κενό βιβλίο εργασίας, κάνουμε κλικ στην καρτέλα «Αρχείο» πάνω αριστερά στην οθόνη για να ανοίξει το μενού και επιλέγουμε «Δημιουργία». Από τις λίστα με τις διαθέσιμες επιλογές πατάμε «Κενό βιβλίο εργασίας» και έπειτα το κουμπί «Δημιουργία», που βρίσκεται κάτω δεξιά.

Μπορούμε επίσης να χρησιμοποιήσουμε τα πρότυπα βιβλίου εργασίας. Τα Πρότυπα είναι σαν τα κοινά αρχεία με τη διαφορά ότι αποθηκεύονται ως τύποι προτύπων με επέκταση «.xltx» και όχι ως τύποι αρχείων. Τα πρότυπα λειτουργούν ως προσχέδια για τυπικά βιβλία εργασίας τα οποία μπορεί να χρειαστεί να χρησιμοποιήσουμε πολλές φορές. Για παράδειγμα μπορεί να πρόκειται για διαχείριση δανείων, καταστάσεις εξόδων, κ.τ.λ.

Άνοιγμα βιβλίου εργασίας

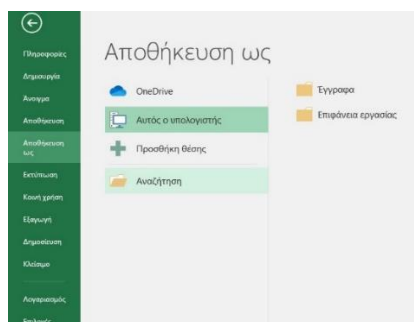
Πριν ανοίξουμε το Excel, εάν εντοπίσουμε κάποιο αρχείο Excel και κάνουμε διπλό κλικ πάνω του, τα Windows θα ξεκινήσουν αυτόματα το Excel, ανοίγοντας το αρχείο για επεξεργασία. Για να ανοίξουμε ένα έγγραφο μέσα από το Excel, πατάμε στην καρτέλα «Αρχείο» και επιλέγουμε «Άνοιγμα» ή «Ctrl+O». Από προεπιλογή, προβάλλονται όλα τα έγγραφα Excel στον τρέχοντα φάκελο. Το Excel μπορεί να ανοίξει διάφορους άλλους τύπους αρχείων. Για να τους δούμε, ανοίγουμε το αναδυόμενο μενού το οποίο γράφει «Όλα τα αρχεία του Excel» και επιλέγουμε τον επιθυμητό τύπο αρχείου.



Αποθήκευση βιβλίου εργασίας

Ένας γρήγορος τρόπος αποθήκευσης, είναι το πάτημα του κουμπιού «Αποθήκευση» στη «Γραμμή Εργαλείων Γρήγορης Πρόσβασης». Το Excel θα αποθηκεύσει το βιβλίο εργασίας μας στον δίσκο χρησιμοποιώντας το τρέχον όνομα φακέλου. Η συντόμευση πληκτρολόγιου για την Αποθήκευση είναι «Ctrl+S». Άλλος τρόπος για να επιλέξουμε την αποθήκευση ενός βιβλίου εργασίας, είναι από το μενού που εμφανίζεται, πατώντας στην καρτέλα «Αρχείο».

Η επιλογή «Αποθήκευση ως», μας δίνει μεγαλύτερο έλεγχο στον τρόπο αποθήκευσης, επιτρέποντάς μας να ορίσουμε όνομα φακέλου, τύπο, θέση και άλλες επιλογές.



Σταθεροποίηση της πρώτης γραμμής των επικεφαλίδων

Σταθεροποιήστε την πρώτη γραμμή των επικεφαλίδων στήλης, έτσι ώστε να μετακινούνται προς τα κάτω μόνο τα δεδομένα.

1. Πατήστε το πλήκτρο Enter ή το πλήκτρο Esc για να βεβαιωθείτε ότι έχετε ολοκληρώσει την επεξεργασία ενός κελιού.
2. Επιλέξτε **Προβολή > Σταθεροποίηση πρώτης γραμμής**.

	A	B	C	D
1	Αναγ	Χώρα	Περιοχή πωλ	Πωλήσεις
2		1 Γερμανία	Κεντρική	7,633.56
3		2 Δανία	Βόρεια	5,037.55
4		3 Φινλανδία	Βόρεια	7,430.01
5		4 Γαλλία	Κεντρική	5,278.50

Επεξεργασία Δεδομένων

Τύποι δεδομένων

Σε ένα κελί μπορούμε να εισάγουμε αριθμούς, κείμενο, ημερομηνία ή ώρα, έναν τύπο ή μια συνάρτηση.

Αριθμοί: Στο Microsoft Excel, ένας αριθμός μπορεί να περιέχει μόνο τους παρακάτω χαρακτήρες: 0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 + - () , / \$ % . E e

Το Excel λαμβάνει το κόμμα ως υποδιαστολή, με την προϋπόθεση όμως ότι στις τοπικές ρυθμίσεις των Windows του υπολογιστή μας είναι επιλεγμένη η Ελληνική γλώσσα. Επίσης αγνοεί τα θετικά πρόσημα (+). Αν θέλουμε να πληκτρολογήσουμε αρνητικό αριθμό τότε πληκτρολογούμε πριν τον αριθμό το αρνητικό πρόσημο (-) ή τον περικλείουμε σε παρενθέσεις ()

Κείμενο: Στο Microsoft Excel, κείμενο είναι οποιοσδήποτε συνδυασμός αριθμών, διαστημάτων και μη αριθμητικών χαρακτήρων. Για παράδειγμα, το Microsoft Excel θεωρεί τις παρακάτω καταχωρήσεις ως κείμενο:

123ABC, PROD_NUMBER, DECEMBER 2000, 123-456

Ημερομηνία και ώρα: Όταν πληκτρολογούμε μια ημερομηνία, χρησιμοποιούμε μια διαγώνιο ή ένα ενωτικό για να διαχωρίσουμε τα μέρη της ημερομηνίας, ή τη

γράφουμε σε πλήρη μορφή. Για παράδειγμα, πληκτρολογούμε 5/9/2016 ή 5 Σεπτεμβρίου 2016.

Τύπος: Ένας τύπος είναι μια εξίσωση που εκτελεί πράξεις σε δεδομένα ενός φύλλου εργασίας.

Συνάρτηση: Οι συναρτήσεις είναι προκαθορισμένοι τύποι που εκτελούν υπολογισμούς χρησιμοποιώντας ειδικές τιμές, που καλούνται ορίσματα, σε συγκεκριμένη σειρά ή δομή.

Αναίρεση και Επανάληψη

Χρησιμοποιούμε το κουμπί «Αναίρεση»  από την «Γραμμή Εργαλείων Γρήγορης Πρόσβασης» ή πατάμε το συνδυασμό πλήκτρων «Ctrl+Z», για να αναιρέσουμε την τελευταία ενέργειά μας.

Εναλλακτικά, ανοίγουμε το μενού «Αναίρεση» (το βέλος δίπλα από το κουμπί «Αναίρεση»), για να αναιρέσουμε περισσότερες ενέργειες.

Για να επαναλάβουμε μια ενέργεια που αναιρέσαμε πρόσφατα, πατάμε το συνδυασμό πλήκτρων «Ctrl+Y» ή χρησιμοποιούμε το κουμπί «Επανάληψη»  στη «Γραμμή Εργαλείων Γρήγορης Πρόσβασης».

Εάν το κουμπί «Επανάληψη» είναι απενεργοποιημένο, δεν υπάρχουν άλλες ενέργειες προς επανάληψη.

Μορφοποίηση εμφάνισης δεδομένων

Για να μορφοποιήσουμε τα δεδομένα ενός κελιού ή μιας περιοχής κελιών, αφού τα επιλέξουμε, πατάμε το αντίστοιχο κουμπί που βρίσκεται στην ομάδα «Γραμματοσειρά», της καρτέλας «Κεντρική»:

 για να κάνουμε τους χαρακτήρες έντονους

 για να κάνουμε τους χαρακτήρες πλάγιους

 για να εφαρμόσουμε υπογράμμιση στους χαρακτήρες.

 της μπορούμε να αλλάξουμε τη γραμματοσειρά του κειμένου καθώς και το μέγεθός της από τα κουμπιά «Γραμματοσειρά»  και

«Μέγεθος γραμματοσειράς»  αντίστοιχα.

Για να αλλάξουμε το **χρώμα** της γραμματοσειράς του κειμένου, πατάμε το κουμπί «Χρώμα γραμματοσειράς» .

Εναλλακτικά μπορούμε να αλλάξουμε τη γραμματοσειρά, το στυλ της (έντονα, πλάγια, κτλ), το μέγεθός της, το χρώμα της, το στυλ υπογράμμισής της ή/και να εφαρμόσουμε κάποια από τα διαθέσιμα εφέ (**διακριτή διαγραφή, εκθέτης, δείκτης**), πατώντας το βέλος που βρίσκεται δεξιά από την ομάδα «Γραμματοσειρά».

Για να εφαρμόσουμε **χρώμα γεμίσματος κελιών** (χρώμα φόντου):

1. Επιλέγουμε τα κελιά.

2. Πατάμε το κουμπί «**Χρώμα γεμίσματος**» , στην καρτέλα «**Κεντρική**», στην περιοχή «**Γραμματοσειρά**» και στη συνέχεια κάνουμε κλικ σε ένα χρώμα της παλέτας. Εναλλακτικά κάνουμε δεξί κλικ στα επιλεγμένα κελιά, πατάμε «**Μορφοποίηση κελιών...**», επιλέγουμε την καρτέλα «**Γέμισμα**» και πατάμε στο χρώμα που θέλουμε, στο πλαίσιο «**Χρώμα φόντου:**».

Εφαρμογή φόντου φύλλου εργασίας

Για να προσθέσουμε φόντο σε φύλλο εργασίας:

1. Επιλέγουμε το φύλλο στο οποίο θέλουμε να προσθέσουμε φόντο.
2. Επιλέγουμε την καρτέλα «**Διάταξη σελίδας**» και στην ομάδα «**Διαμόρφωση σελίδας**», πατάμε το κουμπί «**Φόντο**». Στη συνέχεια επιλέγουμε την εικόνα που θέλουμε να εφαρμόσουμε ως φόντο στο φύλλο εργασίας.

Για να καταργήσουμε το φόντο σε φύλλο εργασίας:

1. Κάνουμε κλικ στο φύλλο που περιέχει το φόντο που θέλουμε να καταργήσουμε.
2. Επιλέγουμε την καρτέλα «**Διάταξη σελίδας**» και στην ομάδα «**Διαμόρφωση σελίδας**», πατάμε το κουμπί «**Διαγραφή Φόντου**».

Αντιγραφή μορφοποίησης

Με το πινέλο μορφοποίησης έχουμε τη δυνατότητα να αντιγράψουμε την μορφοποίηση από ένα κελί ή μια περιοχή κελιών, σε ένα άλλο κελί ή περιοχή κελιών. Συγκεκριμένα:

1. Επιλέγουμε το κελί ή την περιοχή κελιών που έχει τη μορφοποίηση που θέλουμε να αντιγράψουμε.
2. Πατάμε το κουμπί , στην ομάδα «**Πρόχειρο**», στην καρτέλα «**Κεντρική**».
3. Επιλέγουμε το κελί ή την περιοχή στην οποία θέλουμε να αντιγράψουμε τη μορφοποίηση.

Για να αντιγράψουμε τη μορφοποίηση του επιλεγμένου κελιού ή μιας περιοχής κελιών, σε περισσότερα μη διαδοχικά κελιά ή περιοχές κελιών, κάνουμε διπλό κλικ στο κουμπί «**Πινέλο**

μορφοποίησης». Όταν τελειώσουμε την αντιγραφή της μορφοποίησης, κάνουμε πάλι κλικ στο κουμπί ή πατάμε το πλήκτρο «**Esc**».

Μετακίνηση ή αντιγραφή κελιών

Για να μετακινήσουμε ή να αντιγράψουμε δεδομένα ολόκληρων κελιών:

1. Επιλέγουμε τα κελιά, των οποίων τα δεδομένα επιθυμούμε να μετακινήσουμε ή να αντιγράψουμε.
2. Για να μετακινήσουμε τα δεδομένα της επιλογής, πατάμε το κουμπί «**Αποκοπή**»



που βρίσκεται στην περιοχή «**Πρόχειρο**», στην καρτέλα «**Κεντρική**».

3. Για να αντιγράψουμε τα δεδομένα της επιλογής, πατάμε το κουμπί «**Αντιγραφή**» .

που βρίσκεται στην περιοχή «**Πρόχειρο**», στην καρτέλα «**Κεντρική**».

4. Επιλέγουμε το επάνω, αριστερό κελί της περιοχής επικόλλησης. Η περιοχή επικόλλησης μπορεί να βρίσκεται στο ίδιο ή σε άλλο φύλλο εργασίας.

5. Πατάμε το κουμπί «**Επικόλληση**»  που βρίσκεται στην περιοχή «**Πρόχειρο**», στην καρτέλα «**Κεντρική**».

Μπορούμε να μετακινήσουμε ή να αντιγράψουμε τα δεδομένα ολόκληρων κελιών **σύροντας με το ποντίκι**:

1. Επιλέγουμε τα κελιά των οποίων τα δεδομένα επιθυμούμε να μετακινήσουμε ή να αντιγράψουμε.
2. Τοποθετούμε το δείκτη του ποντικιού στο περίγραμμα της επιλογής. Παρατηρούμε ότι ο δείκτης του ποντικιού αλλάζει από σταυρό σε ένα βέλος.
3. Σύρουμε την επιλογή στο επάνω, αριστερό κελί της περιοχής επικόλλησης για να μετακινήσουμε τα περιεχόμενα των κελιών της επιλογής.
4. Για να αντιγράψουμε τα περιεχόμενα των κελιών της επιλογής, κρατάμε πατημένο το πλήκτρο «**Ctrl**» καθώς σύρουμε την επιλογή. Παρατηρούμε ότι δίπλα στο βέλος του δείκτη του ποντικιού, εμφανίζεται και ένας μικρός σταυρός.
5. Για να εισάγουμε τα κελιά ανάμεσα σε υπάρχοντα κελιά, κρατάμε πατημένο το πλήκτρο «**Shift**» (εάν κάνουμε μετακίνηση) ή το συνδυασμό πλήκτρων «**Shift+Ctrl**» (εάν κάνουμε αντιγραφή) καθώς σύρουμε την επιλογή.
6. Για να σύρουμε την επιλογή σε διαφορετικό φύλλο, κρατάμε πατημένο το πλήκτρο «**Alt**» και σύρουμε την επιλογή επάνω στην καρτέλα ενός φύλλου.

Μετακίνηση ή αντιγραφή χαρακτήρων μέσα σε κελί

Για να μετακινήσουμε ή να αντιγράψουμε χαρακτήρες μέσα σε κελί:

1. Κάνουμε διπλό κλικ στο κελί που επιθυμούμε να επεξεργαστούμε ή το επιλέγουμε και πατάμε το πλήκτρο «**F2**».
2. Επιλέγουμε τους χαρακτήρες του κελιού που επιθυμούμε να μετακινήσουμε ή να αντιγράψουμε.
3. Για να μετακινήσουμε τους χαρακτήρες, κάνουμε δεξί κλικ στην επιλογή μας και πατάμε «**Αποκοπή**».
4. Για να αντιγράψουμε τους χαρακτήρες, κάνουμε δεξί κλικ στην επιλογή μας και πατάμε «**Αντιγραφή**».
5. Στο κελί ή στη γραμμή τύπων, κάνουμε δεξί κλικ στο σημείο όπου επιθυμούμε να επικολλήσουμε τους χαρακτήρες και πατάμε «**Επικόλληση**».

Διαγραφή περιεχομένων και μορφοποίησης κελιών

Για να διαγράψουμε τα περιεχόμενα και τη μορφοποίηση των κελιών:

1. Επιλέγουμε τα κελιά που επιθυμούμε να διαγράψουμε.
2. Πατάμε το κουμπί «**Απαλοιφή**» , στην περιοχή «**Επεξεργασία**» της καρτέλας «**Κεντρική**» και επιλέγουμε:

- **Απαλοιφή όλων:** Το Excel θα διαγράψει όλα τα περιεχόμενα, τα σχόλια και τη μορφοποίηση των κελιών.
- **Απαλοιφή περιεχομένων:** Το Excel θα διαγράψει όλα τα περιεχόμενα των κελιών όχι όμως και τη μορφοποίησή τους (το ίδιο αποτέλεσμα έχει το πάτημα του πλήκτρου «Delete»).
- **Απαλοιφή μορφοποιήσεων:** Το Excel θα καταργήσει μόνο τη μορφοποίηση των επιλεγμένων κελιών, ενώ τα περιεχόμενα και τα σχόλια κελιών, παραμένουν αμετάβλητα.
- **Απαλοιφή σχολίων:** Το Excel θα καταργήσει μόνο τα σχόλια από τα επιλεγμένα κελιά, ενώ τα περιεχόμενα και η μορφοποίηση των κελιών, παραμένουν αμετάβλητα.
- **Απαλοιφή υπερ-συνδέσεων:** Το Excel θα καταργήσει μόνο τις υπερσυνδέσεις από τα επιλεγμένα κελιά ενώ τα περιεχόμενα, η μορφοποίηση και τα σχόλια των κελιών, παραμένουν αμετάβλητα.

Διαγραφή χαρακτήρων μέσα σε κελί

Για να διαγράψουμε μέρος των περιεχομένων ενός κελιού:

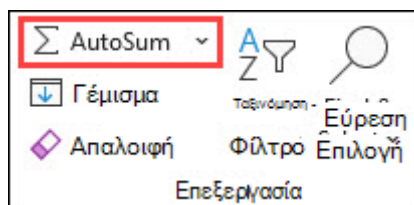
1. Κάνουμε διπλό κλικ στο κελί που περιέχει τα δεδομένα που επιθυμούμε να διαγράψουμε ή το επιλέγουμε και πατάμε το πλήκτρο «F2».
2. Μετακινούμαστε μέσα στους χαρακτήρες του κελιού με τα πλήκτρα κίνησης και χρησιμοποιούμε τα πλήκτρα «Delete» ή «Backspace» για να διαγράψουμε τους χαρακτήρες.

Χρήση της αυτόματης Άθροισης για πρόσθεση δεδομένων

Μετά την εισαγωγή αριθμών στο φύλλο σας, μπορεί να θέλετε να τους προσθέσετε.

Ένας γρήγορος τρόπος για να το κάνετε αυτό είναι να χρησιμοποιήσετε τη δυνατότητα Αυτόματη Άθροιση.

1. Επιλέξτε το κελί στα δεξιά ή κάτω από τους αριθμούς που θέλετε να αθροίσετε.
2. Κάντε κλικ στην **Κεντρική** καρτέλα και, στη συνέχεια, κάντε κλικ στην επιλογή **Αυτόματη Άθροιση** στην ομάδα **Επεξεργασία**.



Η Αυτόματη Άθροιση προσθέτει τους αριθμούς και εμφανίζει το αποτέλεσμα στο κελί που επιλέξατε.

Δημιουργία απλού τύπου

Η πρόσθεση αριθμών είναι μόνο ένα από τα πράγματα που μπορείτε να κάνετε, αλλά το Excel μπορεί να εκτελέσει και άλλες μαθηματικές πράξεις. Δοκιμάστε

κάποιους απλούς τύπους για να προσθέσετε, να αφαιρέσετε, να πολλαπλασιάσετε ή να διαιρέσετε τους αριθμούς σας.

1. Επιλέξτε ένα κελί και, στη συνέχεια, πληκτρολογήστε ένα σύμβολο ίσον (=).

Αυτό υποδεικνύει στο Excel ότι αυτό το κελί θα περιέχει τύπο.

2. Πληκτρολογήστε ένα συνδυασμό αριθμών και τελεστών υπολογισμού, όπως το σύμβολο συν (+) για πρόσθεση, το σύμβολο πλην (-) για αφαίρεση, τον αστερίσκο (*) για πολλαπλασιασμό ή την κάθετο (/) για διαίρεση.

Για παράδειγμα, εισαγάγετε **=2+4, =4-2, =2*4 ή =4/2.**

3. Πατήστε το πλήκτρο Enter.

Αυτή η ενέργεια εκτελεί τον υπολογισμό.

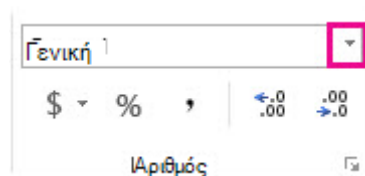
Μπορείτε επίσης να πατήσετε το συνδυασμό πλήκτρων Ctrl+Enter, εάν θέλετε ο δρομέας να παραμείνει στο ενεργό κελί.

Εφαρμογή μορφής αριθμών

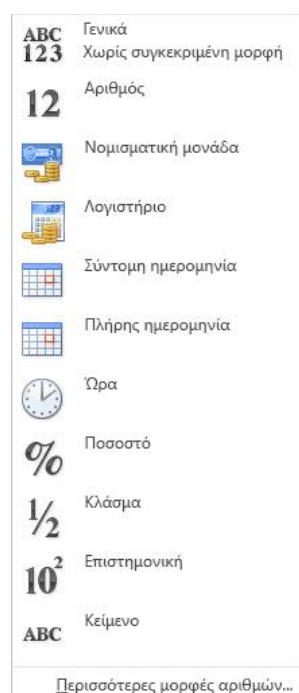
Για να διακρίνετε ανάμεσα σε διαφορετικούς τύπους αριθμών, προσθέστε μια μορφή, όπως νομισματική μονάδα, ποσοστά ή ημερομηνίες.

1. Επιλέξτε τα κελιά με τους αριθμούς που θέλετε να μορφοποιήσετε.

2. Κάντε κλικ στην **Κεντρική** καρτέλα και, στη συνέχεια, κάντε κλικ στο βέλος στο πλαίσιο **Γενικά**.



3. Επιλέξτε μια μορφή αριθμού.



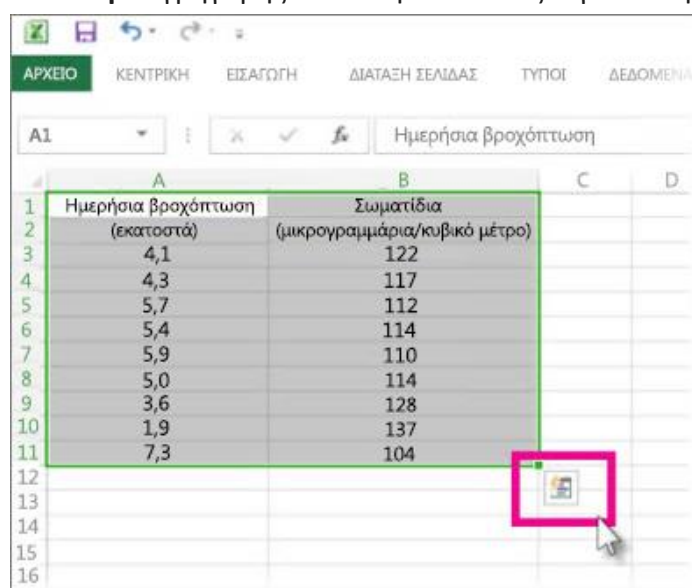
Τοποθέτηση των δεδομένων σας σε πίνακα

Ένας απλός τρόπος για να αξιοποιήσετε την ισχύ του Excel είναι να τοποθετήσετε τα δεδομένα σας σε πίνακα. Αυτό επιτρέπει το γρήγορο φιλτράρισμα ή την ταξινόμηση των δεδομένων σας.

1. Επιλέξτε τα δεδομένα σας, κάνοντας κλικ στο πρώτο κελί και σύροντας μέχρι το τελευταίο κελί στα δεδομένα σας.

Για να χρησιμοποιήσετε το πληκτρολόγιο, κρατήστε πατημένο το πλήκτρο Shift ενώ πατάτε τα πλήκτρα βέλους για να επιλέξετε τα δεδομένα σας.

2. Κάντε κλικ **στο κουμπί γρήγορης**  στην κάτω δεξιά γωνία της επιλογής.



3. Κάντε κλικ στο στοιχείο **Πίνακες**, μετακινήστε το δρομέα σας προς το κουμπί **Πίνακας** για να προβάλετε σε προεπισκόπηση τα δεδομένα σας και, στη συνέχεια, κάντε κλικ στο κουμπί **Πίνακας**.



4. Κάντε κλικ στο  στην κεφαλίδα πίνακα μιας στήλης.
5. Για να φιλτράρετε τα δεδομένα, καταργήστε την επιλογή του πλαισίου ελέγχου **Επιλογή όλων** και κατόπιν επιλέξτε τα δεδομένα που θέλετε να εμφανίζονται στον πίνακά σας.
6. Για να ταξινομήσετε τα δεδομένα, κάντε κλικ στις επιλογές **Ταξινόμηση από το Α προς το Ω** ή **Ταξινόμηση από το Ω προς το Α**.

7. Κάντε κλικ στο κουμπί **OK**.

Εμφάνιση συνόλων για τους αριθμούς σας με χρήση της γρήγορης ανάλυσης

Το εργαλείο γρήγορης ανάλυσης (διαθέσιμο μόνο Excel 2016 και Excel 2013) σας επιτρέπει να αθροίσετε τους αριθμούς σας γρήγορα. Είτε θέλετε να υπολογίσετε το άθροισμα, τον μέσο όρο είτε το πλήθος, το Excel εμφανίζει τα αποτελέσματα υπολογισμού ακριβώς κάτω ή δίπλα από τους αριθμούς σας.

1. Επιλέξτε τα κελιά που περιέχουν τους αριθμούς που θέλετε να προσθέσετε ή να μετρήσετε.

2. Κάντε κλικ **στο κουμπί** γρήγορης  στην κάτω δεξιά γωνία της επιλογής.

3. Κάντε κλικ στην επιλογή **Σύνολα**, μετακινήστε το δρομέα σας στα κουμπιά για να δείτε τα αποτελέσματα υπολογισμού για τα δεδομένα σας και κατόπιν κάντε κλικ στο κουμπί για να εφαρμόσετε τα σύνολα.



Για να ταξινομήσετε γρήγορα τα δεδομένα σας

1. Επιλέξτε μια περιοχή δεδομένων, όπως η περιοχή A1:L5 (πολλές γραμμές και στήλες) ή η περιοχή C1:C80 (μία στήλη μόνο). Η περιοχή μπορεί να περιλαμβάνει τίτλους που έχετε δημιουργήσει για τον προσδιορισμό στηλών ή γραμμών.

2. Επιλέξτε ένα μόνο κελί στη στήλη, την οποία θέλετε να ταξινομήσετε.

3. Κάντε  για να εκτελέσετε αύξουσα ταξινόμηση (από το Α προς το Ω ή από τον μικρότερο προς τον μεγαλύτερο αριθμό).

4. Κάντε  για να εκτελέσετε φθίνουσα ταξινόμηση (από το Ω προς το Α ή από τον μεγαλύτερο προς τον μικρότερο αριθμό).

Ταξινόμηση των δεδομένων σας

Για να ταξινομήσετε κατά συγκεκριμένα κριτήρια

1. Επιλέξτε ένα μόνο κελί σε οποιοδήποτε σημείο μέσα στην περιοχή όπου θέλετε να πραγματοποιήσετε την ταξινόμηση.

2. Στην καρτέλα "**Δεδομένα**", στην ομάδα "**Ταξινόμηση & φίλτρου**", επιλέξτε "**Ταξινόμηση**".

3. Εμφανίζεται το παράθυρο διαλόγου **Ταξινόμηση**.

4. Στη λίστα **Ταξινόμηση κατά**, επιλέξτε την πρώτη στήλη κατά την οποία θέλετε να εφαρμόσετε την ταξινόμηση.

5. Στη λίστα **Ταξινόμηση με βάση**, επιλέξτε **Τιμές, Χρώμα κελιού, Χρώμα γραμματοσειράς ή Εικονίδιο κελιού**.

6. Στη λίστα **Σειρά**, επιλέξτε τη σειρά που θέλετε να εφαρμόσετε στη λειτουργία ταξινόμησης — αλφαβητικά ή αριθμητικά αύξουσα ή φθίνουσα (δηλαδή, από το Α προς το Ω ή από το Ω προς το Α για κείμενο και από τον μικρότερο προς τον μεγαλύτερο ή από τον μεγαλύτερο προς τον μικρότερο για αριθμούς).

Φιλτράρισμα των δεδομένων σας

1. Επιλέξτε τα δεδομένα που θέλετε να φιλτράρετε.
2. Στην καρτέλα **Δεδομένα**, στην ομάδα **Ταξινόμηση & Φιλτράρισμα**, κάντε κλικ στην επιλογή **Φιλτράρισμα**.



3. Κάντε κλικ στο βέλος  στην κεφαλίδα στήλης για να εμφανίσετε μια λίστα στην οποία μπορείτε να κάνετε επιλογές φίλτρου.
4. Για να επιλέξετε με βάση τις τιμές στη λίστα, καταργήστε την επιλογή **(Επιλογή όλων)** από το πλαίσιο ελέγχου. Αυτό θα καταργήσει τα σημάδια ελέγχου από όλα τα πλαίσια ελέγχου. Στη συνέχεια, επιλέξτε μόνο τις τιμές που θέλετε να δείτε και κάντε κλικ στην επιλογή **OK** για να δείτε τα αποτελέσματα.

Σταθεροποίηση της πρώτης γραμμής των επικεφαλίδων

Σταθεροποιήστε την πρώτη γραμμή των επικεφαλίδων στήλης, έτσι ώστε να μετακινούνται προς τα κάτω μόνο τα δεδομένα.

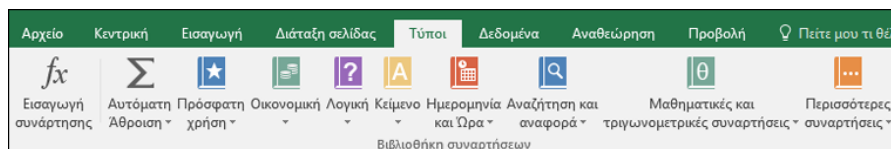
1. Πατήστε το πλήκτρο Enter ή το πλήκτρο Esc για να βεβαιωθείτε ότι έχετε ολοκληρώσει την επεξεργασία ενός κελιού.
2. Επιλέξτε: **Προβολή > Σταθεροποίηση τμημάτων παραθύρου > Σταθεροποίηση πρώτης γραμμής**.

	A	B	C	D
1	Αναγ	Χώρα	Περιοχή πωλ	Πωλήσεις
2	1	Γερμανία	Κεντ	7,633.55
3	2	Δανία	Βόρεια	5,037.55
4	3	Φινλανδία	Βόρεια	7,430.01
5	4	Γαλλία	Κεντρική	5,278.50

Τύποι και συναρτήσεις

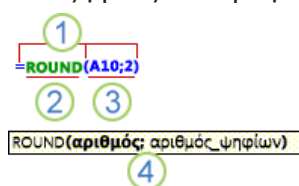
Χρήση συναρτήσεων και ένθετων συναρτήσεων σε τύπους του Excel

Οι συναρτήσεις είναι προκαθορισμένοι τύποι που εκτελούν υπολογισμούς χρησιμοποιώντας συγκεκριμένες τιμές, οι οποίες ονομάζονται ορίσματα, με συγκεκριμένη σειρά ή δομή. Οι συναρτήσεις μπορούν να χρησιμοποιηθούν για την εκτέλεση απλών ή σύνθετων υπολογισμών. Μπορείτε να εντοπίσετε όλες τις συναρτήσεις του Excel στην καρτέλα τύποι στην κορδέλα:

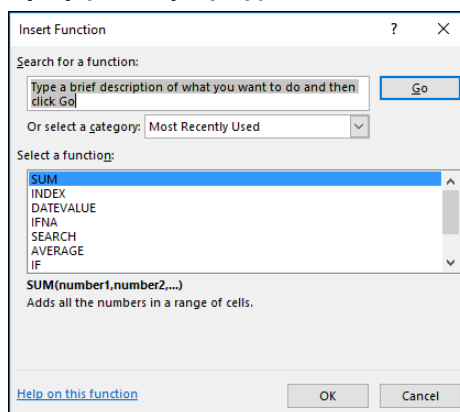


■ Σύνταξη συνάρτησης του Excel

Το ακόλουθο παράδειγμα της συνάρτησης ROUND που Στρογγυλοποιεί έναν αριθμό στο κελί A10 παρουσιάζει τη σύνταξη μιας συνάρτησης.



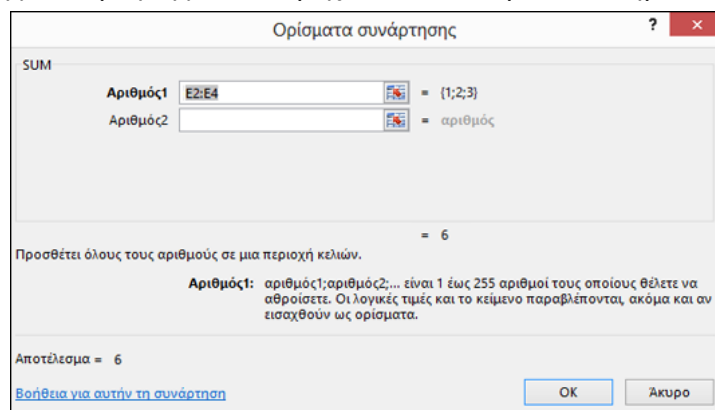
- 1. δομή.** Η δομή μιας συνάρτησης ξεκινά με το σύμβολο της ισότητας (=) ακολουθούμενο από το όνομα της συνάρτησης, μια αριστερή παρένθεση, τα ορίσματα της συνάρτησης διαχωρισμένα με ελληνικά ερωτηματικά και μια δεξιά παρένθεση.
- 2. όνομα συνάρτησης.** Για μια λίστα με τις διαθέσιμες συναρτήσεις, κάντε κλικ σε ένα κελί και πατήστε το **συνδυασμό πλήκτρων SHIFT + F3**, το οποίο θα ξεκινήσει το παράθυρο διαλόγου **Εισαγωγή συνάρτησης**.



- 3. ορίσματα.** Τα ορίσματα μπορεί να είναι αριθμοί, κείμενο, λογικές τιμές, όπως **True** ή **False**, πίνακες, τιμές σφάλματος όπως #N/a ή αναφορές κελιών. Το όρισμα που καθορίζετε πρέπει να παράγει μια έγκυρη τιμή για το συγκεκριμένο όρισμα. Τα ορίσματα μπορεί επίσης να είναι σταθερές, τύποι ή άλλες συναρτήσεις.
- 4. συμβουλή εργαλείου ορίσματος.** Καθώς πληκτρολογείτε τη συνάρτηση, εμφανίζεται μια συμβουλή εργαλείου με τη σύνταξη και τα ορίσματα.

Εισαγωγή συναρτήσεων του Excel

Κατά τη δημιουργία ενός τύπου που περιέχει μια συνάρτηση, μπορείτε να χρησιμοποιήσετε το παράθυρο διαλόγου **Εισαγωγή συνάρτησης** για να εισαγάγετε συναρτήσεις φύλλου εργασίας. Αφού επιλέξετε μια συνάρτηση από το παράθυρο διαλόγου "**Εισαγωγή συνάρτησης**", το Excel θα εκκινήσει έναν οδηγό συναρτήσεων, ο οποίος εμφανίζει το όνομα της συνάρτησης, καθένα από τα ορίσματά της, μια περιγραφή της συνάρτησης και κάθε ορίσματος, το τρέχον αποτέλεσμα της συνάρτησης και το τρέχον αποτέλεσμα ολόκληρου του τύπου.



Εισαγωγή συνάρτησης

Μπορείτε να εισάγετε μια συνάρτηση πληκτρολογώντας την σ' ένα κελί (και τα ορίσματα της) ή χρησιμοποιώντας το παράθυρο διαλόγου **Εισαγωγή συνάρτησης**.

- Τοποθετήστε το δρομέα σας στο κελί που θέλετε να περιέχεται η συνάρτηση

- Επιλέξτε από το μενού **Τύποι** —> **Εισαγωγή συνάρτησης**

Ή

- Πατήστε το συνδυασμό πλήκτρων *Shift + F3*

Ή

- Πατήστε το κουμπί από τη γραμμή τύπων F_x

Θα εμφανιστεί το παράθυρο διαλόγου **Εισαγωγή συνάρτησης**

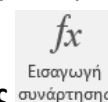
- Επιλέξτε την κατηγορία της συνάρτησης που θέλετε να εισάγετε από τη θυρίδα

Επιλογή κατηγορίας

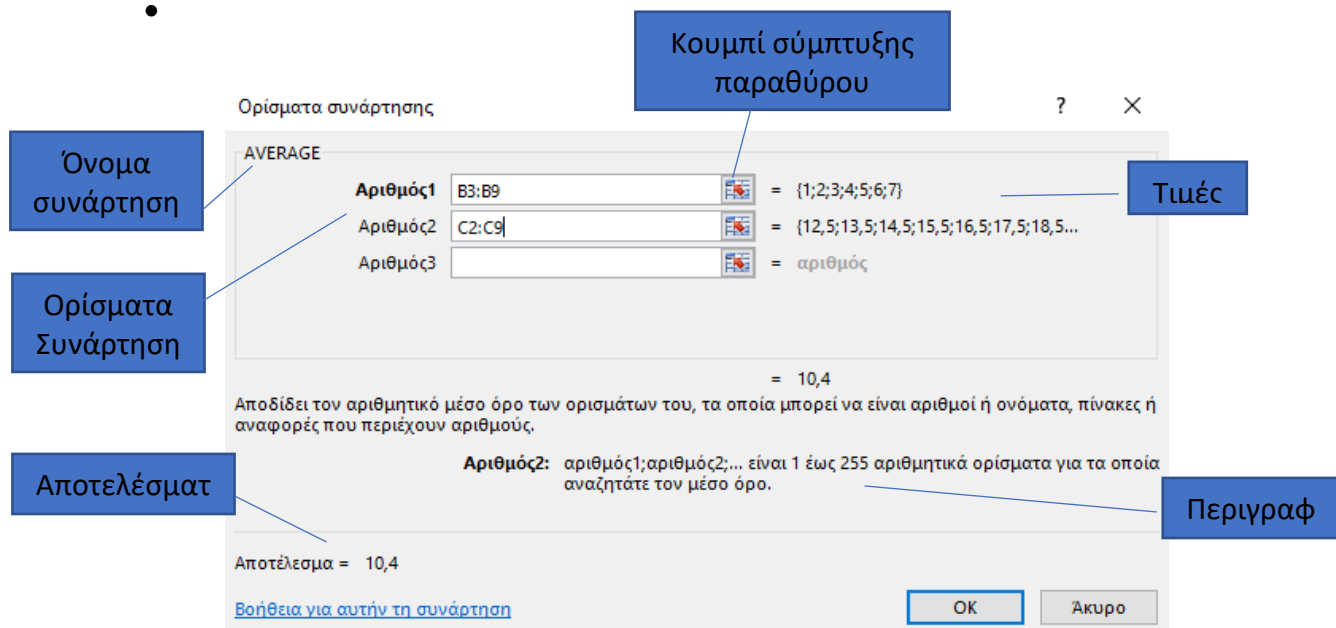
- Επιλέξτε την συνάρτηση που επιθυμείτε από τη λίστα που είναι διαθέσιμη στο τμήμα **Επιλογή συνάρτησης**

- Αν θέλετε βοήθεια για την χρήση της επιλεγμένης συνάρτησης, πατήστε τη σύνδεση **Βοήθεια για αυτήν τη συνάρτηση**

- Πατήστε το κουμπί **OK**



- Εμφανίζεται το παράθυρο διαλόγου εισαγωγή ορισμάτων (η μορφή του μεταβάλλεται ανάλογα με την επιλεγμένη συνάρτηση)



Παράθυρο διαλόγου Ορίσματα συνάρτησης (συνάρτηση Average)

- Εισάγετε τα ορίσματα της συνάρτησης. Καθώς εισάγετε μια συνάρτηση στον τύπο, το παράθυρο διαλόγου **Ορίσματα συνάρτησης** εμφανίζει το όνομα της συνάρτησης, τα ορίσματα της, μια περιγραφή της συνάρτησης και του κάθε ορίσματος, το τρέχον αποτέλεσμα της συνάρτησης και το τρέχον αποτέλεσμα ολόκληρου του τύπου
- Πατήστε το κουμπί **OK**

Δημιουργία Γραφημάτων

Τα γραφήματα σας βοηθούν να απεικονίζετε τα δεδομένα σας με τέτοιο τρόπο ώστε να έχετε τον μέγιστο δυνατό αντίκτυπο στο ακροατήριό σας. Μάθετε πώς μπορείτε να δημιουργήσετε ένα γράφημα και να προσθέσετε μια γραμμή τάσης. Μπορείτε να ξεκινήσετε το έγγραφό σας από ένα προτεινόμενο γράφημα ή να επιλέξετε ένα από τη συλλογή προκατασκευασμένων προτύπων γραφημάτων.

Δημιουργία γραφήματος

1. Επιλέξτε δεδομένα για γράφημα.
2. Επιλέξτε **Εισαγωγή > Προτεινόμενα γραφήματα**.
3. Επιλέξτε ένα γράφημα από την καρτέλα **προτεινόμενα γραφήματα**, για να κάνετε προεπισκόπηση του γραφήματος.

Δημιουργία γραφημάτων

Οι πιο κοινά διαδεδομένοι τύποι γραφήματος συμπεριλαμβάνουν γραφήματα:

- **Ράβδων και Στηλών** - χρησιμοποιείται συνήθως για να συγκρίνει τιμές
- **Γραμμών** - χρησιμοποιείται συνήθως για να συγκρίνει τιμές ως προς μία χρονική περίοδο
- **Πίτα** - χρησιμοποιείται συνήθως για να αποδώσει την ανάλυση τιμών ως προς ένα σύνολο
- **Περιοχής** χρησιμοποιείται συνήθως για να συγκρίνει τιμές ως προς μία χρονική περίοδο και ανάλυση μία συνολική τιμή.

Υπάρχουν και πιο εξεζητημένη τύπου γραφήματος όπως **Διασποράς, Φυσαλίδας, Αράχνη, Δακτυλίων, Επιφάνειας, Μετόχων** κλπ. Επίσης, πολλοί τύποι γραφημάτων έχουν διάφορες παραλλαγές και τρισδιάστατες ή δισδιάστατες επιλογές.

Ο ευκολότερος τρόπος για να παράγετε γραφήματα στο Excel είναι χρησιμοποιώντας το Charts Wizard (Οδηγός Γραφημάτων) Ο οδηγός γραφημάτων του Microsoft Excel 2016 προσφέρει πολλούς τύπους γραφημάτων. Για καθέναν από αυτούς τους τύπους (ή κατηγορίες) μπορείτε να επιλέγετε παραλλαγές του βασικού τύπου γραφήματος. Στις παραλλαγές αυτές μπορούν να συμπεριλαμβάνονται π.χ. ετικέτες, διακεκομμένες γραμμές ή διάφορες άλλες σημειώσεις.

Τα διάφορα στοιχεία του γραφήματος μπορούν να προσαρμοστούν ως προς το χρώμα, τη γραμματοσειρά, το μέγεθος, την κλίμακα, το σχήμα τους καθώς και την θέση τους (αν είναι μετακινήσιμα στοιχεία).

Διαμόρφωση εκτύπωσης φύλλου εργασίας

Προβολές και εκτυπώσεις

Υπάρχουν τέσσερις τρόποι για να δούμε και να ρυθμίσουμε την εμφάνιση των φύλλων, του βιβλίου εργασίας μας:

Κανονική προβολή

Είναι η πιο κατάλληλη επιλογή (και η προεπιλεγμένη) για προβολή στην οθόνη και εργασία. Επιλέγουμε την καρτέλα «**Προβολή**» και στην ομάδα «**Προβολές βιβλίου εργασίας**», πατάμε στο κουμπί «**Κανονική**».

Προεπισκόπηση εκτύπωσης

Εμφανίζει την εκτυπωμένη σελίδα και μας επιτρέπει να προσαρμόσουμε εύκολα τις στήλες και τα περιθώρια. Για να μεταβούμε στην προεπισκόπηση εκτύπωσης, πατάμε στην καρτέλα «**Αρχείο**», επιλέγουμε «**Εκτύπωση**» και στο δεξιό τμήμα του παραθύρου που εμφανίζεται, βλέπουμε την σελίδα μας σε προεπισκόπηση.

Προεπισκόπηση αλλαγών σελίδας

Η προεπισκόπηση αλλαγών σελίδας δείχνει πού θα γίνουν οι αλλαγές σελίδας στο φύλλο εργασίας και ποια περιοχή του φύλλου εργασίας θα εκτυπωθεί. Οι αλλαγές σελίδας που καθορίζουμε εμείς εμφανίζονται ως μπλε συμπαγείς γραμμές και οι

αυτόματες αλλαγές σελίδας που ορίζονται από το Microsoft Excel εμφανίζονται ως διακεκομμένες μπλε γραμμές. Για να μεταβούμε στην προβολή προεπισκόπησης αλλαγών σελίδας, επιλέγουμε την καρτέλα «**Προβολή**» και στην ομάδα «**Προβολές βιβλίου εργασίας**», πατάμε στο κουμπί «**Προεπισκόπηση αλλαγών σελίδας**» .

Διάταξη σελίδας

Χρησιμοποιείται για να προβάλλουμε τα φύλλα του βιβλίου εργασίας, όπως ακριβώς θα εμφανίζονται και στην εκτύπωση. Για να μεταβούμε στην προβολή διάταξης σελίδας, επιλέγουμε την καρτέλα «**Προβολή**» και στην ομάδα «**Προβολές βιβλίου εργασίας**», πατάμε στο κουμπί «**Διάταξη σελίδας**». Καθώς κάνουμε διάφορες ρυθμίσεις που επηρεάζουν την εμφάνιση εκτύπωσης του φύλλου εργασίας μας, μπορούμε να εναλλασσόμαστε μεταξύ των διαφορετικών προβολών για να δούμε τα αποτελέσματα, πριν στείλουμε τα δεδομένα στον εκτυπωτή. Επίσης μπορούμε να εναλλασσόμαστε μεταξύ των προβολών «Κανονική», «Διάταξη σελίδας» και «Προεπισκόπηση αλλαγών σελίδας» από τα αντίστοιχα κουμπιά, που βρίσκονται κάτω δεξιά στο φύλλο εργασίας μας .

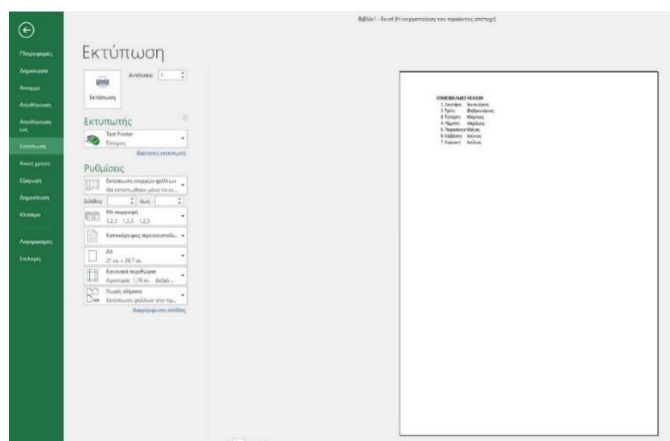
Προεπισκόπηση εκτύπωσης

Πριν εκτυπώσουμε ένα ή περισσότερα φύλλα, μπορεί να θέλουμε να τα δούμε στην οθόνη προκειμένου να διορθώσουμε λάθη που δεν είχαμε εντοπίσει νωρίτερα. Το Excel προσφέρει τη λειτουργία «**Προεπισκόπηση Εκτύπωσης**» η οποία μας δείχνει τις σελίδες των φύλλων, ακριβώς όπως εκτυπώνονται, χωρίς καμία από τις τροποποιήσεις των κανονικών προβολών του Excel.

Πατάμε στην καρτέλα «**Αρχείο**» και επιλέγουμε «**Εκτύπωση**». Στην δεξιά πλευρά της οθόνης, βλέπουμε το έγγραφό μας σε «**Προεπισκόπηση Εκτύπωσης**».

Μπορούμε να χρησιμοποιήσουμε τα στοιχεία ελέγχου του ζουμ, που βρίσκονται στην κάτω δεξιά γωνία της οθόνης, για να μεγεθύνουμε ή να σμικρύνουμε τη σελίδα. Πιο συγκεκριμένα, πατώντας το κουμπί «**Ζουμ στη σελίδα**», εμφανίζεται ολόκληρη η σελίδα μας σε προεπισκόπηση, σμικρύνοντας ανάλογα τη γραμματοσειρά. Πατώντας το κουμπί «**Εμφάνιση περιθωρίων**», εμφανίζονται τα περιθώρια της σελίδας μας, τα οποία και μπορούμε να αλλάξουμε.

Λίγο πιο αριστερά, μπορούμε να χρησιμοποιήσουμε τα βέλη μετακίνησης σελίδας, για να μετακινηθούμε στην προηγούμενη ή στην επόμενη σελίδα του εγγράφου μας, που βλέπουμε σε προεπισκόπηση.



Εκτύπωση εγγράφου

Ένας γρήγορος τρόπος εκτύπωσης είναι το πάτημα του εικονιδίου



«**Γρήγορη εκτύπωση**», στη «**Γραμμή Εργαλείων Γρήγορης Πρόσβασης**», εάν είναι διαθέσιμο. Εάν δεν είναι διαθέσιμο, μπορούμε να πατήσουμε το βέλος, δεξιά από τη «Γραμμή Εργαλείων Γρήγορης Πρόσβασης» και να επιλέξουμε από τη λίστα που εμφανίζεται, «**Γρήγορη εκτύπωση**», ώστε να προστεθεί. Με την εντολή αυτή θα εκτυπωθεί το τρέχον έγγραφο απευθείας στον προεπιλεγμένο εκτυπωτή.

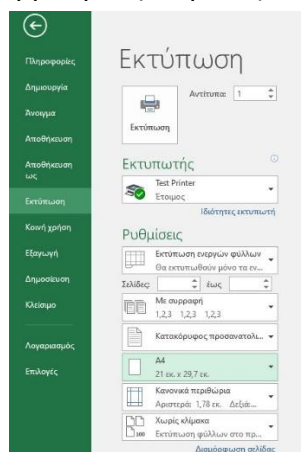
Όμως τις περισσότερες φορές θέλουμε να αναθεωρήσουμε τις ρυθμίσεις εκτύπωσης πριν εκτυπώσουμε το έγγραφό μας.

Πατάμε στην καρτέλα «**Αρχείο**» και επιλέγουμε «**Εκτύπωση**» ή πατάμε το συνδυασμό πλήκτρων «**Ctrl+P**». Στο παράθυρο διαλόγου «**Εκτύπωση**», που εμφανίζεται:

- Στην περιοχή «**Εκτύπωση**», μπορούμε να επιλέξουμε σε πόσα αντίτυπα θα εκτυπώσουμε το έγγραφό μας και να πατήσουμε το κουμπί «**Εκτύπωση**» για να στείλουμε το έγγραφό μας, στον εκτυπωτή.
- Στην περιοχή «**Εκτυπωτής**», μπορούμε να επιλέξουμε τον εκτυπωτή που θα γίνει η εκτύπωση. Πατώντας στις «**Ιδιότητες εκτυπωτή**», ρυθμίζουμε κάποιες παραμέτρους του εκτυπωτή, αν θέλουμε να είναι πάντα σταθερές και να μην χρειάζεται να τις τροποποιούμε κάθε φορά που θέλουμε να εκτυπώσουμε.
- Στην περιοχή «**Ρυθμίσεις**», επιλέγουμε αν θα εκτυπωθούν μόνο τα ενεργά φύλλα, ολόκληρο το βιβλίο εργασίας ή η επιλεγμένη περιοχή. Εάν θέλουμε να εκτυπώσουμε μόνο τα επιλεγμένα κελιά και αντικείμενα στο φύλλο εργασίας, επιλέγουμε «**Εκτύπωση επιλογής**». Το Excel θα εκτυπώσει την επιλογή μας και δεν θα λάβει υπόψη την περιοχή εκτύπωσης που πιθανόν είχε καθοριστεί για το φύλλο εργασίας. Επίσης στο τμήμα «**Σελίδες**», αν θέλουμε να εκτυπωθούν μόνο κάποιες σελίδες, όπου αν δεν είναι συνεχόμενες, τις πληκτρολογούμε μία μια και τις χωρίζουμε με ερωτηματικό ενώ αν είναι συνεχόμενες, γράφουμε τον αριθμό της πρώτης και της τελευταίας και τις

δηλώνουμε με παύλα.

1. Πιο κάτω μπορούμε να επιλέξουμε αν η εκτύπωση θα γίνεται και στις δυο πλευρές ή μόνο σε μια πλευρά, αν θέλουμε να γίνεται συρραφή των σελίδων η όχι, τον προσανατολισμό του εγγράφου (οριζόντιος ή κατακόρυφος), το μέγεθος του χαρτιού στο οποίο θέλουμε να εκτυπώσουμε το έγγραφό μας (A3, A4, A5, Letter, τύπου Legal, κτλ), τα περιθώρια της σελίδας και την κλίμακα της εκτύπωσης (σε πραγματικό μέγεθος ή σε προσαρμοσμένη κλίμακα).



Ορισμός περιοχής εκτύπωσης

Για να ορίσουμε και να εκτυπώσουμε μια περιοχή εκτύπωσης:

1. Επιλέγουμε την περιοχή των κελιών που θέλουμε να εκτυπώσουμε.
2. Επιλέγουμε την καρτέλα «**Διάταξη σελίδας**» και στην περιοχή «**Διαμόρφωση σελίδας**», πατάμε το κουμπί «**Περιοχή εκτύπωσης**» και επιλέγουμε «**Ορισμός περιοχής εκτύπωσης**».

Θα εκτυπωθούν μόνο τα κελιά που έχουμε ορίσει ως περιοχή εκτύπωσης και θα αγνοηθούν όλα τα υπόλοιπα.

Απαλοιφή περιοχής εκτύπωσης

Για να απαλείψουμε μια υπάρχουσα περιοχή εκτύπωσης:

1. Επιλέγουμε την καρτέλα «**Διάταξη σελίδας**» και στην περιοχή «**Διαμόρφωση σελίδας**», πατάμε το κουμπί «**Περιοχή εκτύπωσης**» και μετά «**Απαλοιφή περιοχής εκτύπωσης**».

Χρήση λογισμικού Power Point

Άνοιγμα παρουσίασης

Το PowerPoint διατηρεί μια λίστα με τα αρχεία που έχετε ανοίξει πρόσφατα, επομένως, είναι εύκολο να τα βρείτε ξανά.

Ανάγνωση περιεχομένων διαφανειών σε κανονική προβολή

Κάθε διαφάνεια έχει ένα ή περισσότερα πλαίσια κειμένου ή άλλα στοιχεία περιεχομένου ή πλαίσια κράτησης θέσης.

Όταν η εστίαση είναι σε μια διαφάνεια, πατήστε το πλήκτρο Tab για να μετακινηθείτε μεταξύ των στοιχείων της. Το πρόγραμμα ανάγνωσης οθόνης που χρησιμοποιείτε ανακοινώνει τον τύπο του στοιχείου καθώς μετακινείστε ανάμεσα τους, για παράδειγμα, "Πλαίσιο κειμένου 'Τίτλος', πλαίσιο κειμένου".

Ανάγνωση περιεχομένων διαφανειών σε άλλες προβολές

Εκτός από την **Κανονική** προβολή, το PowerPoint παρέχει διάφορες άλλες προβολές για εργασία με διαφάνειες.

Περιήγηση στις διαφάνειες

Μπορείτε να χρησιμοποιήσετε το παράθυρο μικρογραφιών, για να μετακινηθείτε γρήγορα μεταξύ των διαφανειών.

Πατήστε το πλήκτρο F6 μέχρι να ακούσετε "Παράθυρο μικρογραφιών" ή "Μικρογραφίες", ακολουθούμενο από τον τίτλο της τρέχουσας διαφάνειας.

Όταν η εστίαση είναι στο παράθυρο μικρογραφιών, τα προγράμματα ανάγνωσης οθόνης διαβάζουν τους τίτλους των διαφανειών καθώς μετακινείστε ανάμεσα στις διαφάνειες. Για να μεταβείτε στην επόμενη ή την προηγούμενη διαφάνεια, πατήστε το πλήκτρο επάνω ή κάτω βέλους.

Δημιουργία νέας κενής παρουσίασης

Για να ξεκινήσετε γρήγορα, δημιουργήστε μια νέα κενή παρουσίαση. Μπορείτε να προσθέσετε ένα προσχεδιασμένο θέμα αργότερα.

Κάντε ένα από τα εξής:

Ανοίξτε το PowerPoint. Θα ακούσετε τη φράση: "Προβεβλημένη, κενή παρουσίαση". Η εστίαση είναι στην επιλογή κενής παρουσίασης. Πατήστε Enter.

Εάν επεξεργάζεστε ήδη μια παρουσίαση και θέλετε να ξεκινήσετε μια νέα κενή παρουσίαση, πατήστε το συνδυασμό πλήκτρων Alt+F, N, στη συνέχεια L και 1.

Πατήστε το πλήκτρο Tab για να μετακινήσετε την εστίαση στο πλαίσιο κράτησης θέσης τίτλου στην πρώτη διαφάνεια και πληκτρολογήστε τον τίτλο. Όταν τελειώσετε, πατήστε το πλήκτρο Esc. Για να μετακινηθείτε στο επόμενο πλαίσιο κράτησης θέσης, πατήστε το πλήκτρο Tab και αρχίστε να πληκτρολογείτε.

Προσθήκη ή αλλαγή θέματος σε μια παρουσίαση

Ένα θέμα είναι μια συλλογή συντονισμένων συνδυασμών χρωμάτων, φόντου, στυλ γραμματοσειράς και τοποθέτησης συμβόλων κράτησης θέσης. Χρησιμοποιήστε

προσχεδιασμένα θέματα για να αλλάξετε γρήγορα τη συνολική εμφάνιση της παρουσιάσής σας.

Κατά την επεξεργασία της παρουσιάσής σας, πατήστε το συνδυασμό πλήκτρων Alt+H και, στη συνέχεια, το πλήκτρο K. Θα ακούσετε τη φράση "Αυτή η παρουσίαση" ακολουθούμενη από το τρέχον επιλεγμένο θέμα.

Χρησιμοποιήστε τα πλήκτρα βέλους για να μεταβείτε στο θέμα που θέλετε και, στη συνέχεια, πατήστε το πλήκτρο Enter για να επιλέξετε.

Εισαγωγή νέας διαφάνειας

Όταν τελειώσετε με τη διαφάνεια τίτλου, είστε έτοιμοι να προσθέσετε διαφάνειες για το υπόλοιπο της παρουσιάσής σας. Κάθε θέμα έχει μια συλλογή από προκαθορισμένες διατάξεις διαφάνειας. Για παράδειγμα, μπορεί να υπάρχει μια διαφάνεια τίτλου, μια διαφάνεια που περιλαμβάνει ένα πλαίσιο τίτλου και ένα πλαίσιο περιεχομένου και μια διαφάνεια που είναι τακτοποιημένη σε δύο στήλες.

Κάντε ένα από τα εξής:

Για να προσθέσετε μια νέα διαφάνεια με βάση τη διάταξη της τρέχουσας διαφάνειας, πατήστε το συνδυασμό πλήκτρων Ctrl+M.

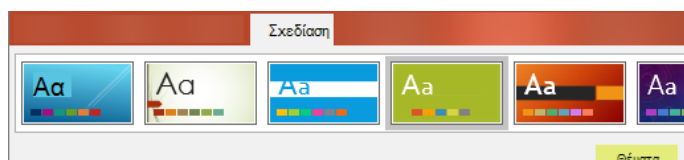
Για να προσθέσετε μια διαφάνεια που χρησιμοποιεί μία από τις άλλες διατάξεις του επιλεγμένου θέματος, πατήστε το συνδυασμό πλήκτρων Alt+K, I. Η εστίαση μετακινείται στη λίστα με τις διατάξεις διαφανειών. Χρησιμοποιήστε τα πλήκτρα βέλους για να μεταβείτε στη διάταξη διαφάνειας που θέλετε. Για να εισαγάγετε μια νέα διαφάνεια στην τρέχουσα επιλεγμένη διάταξη, πατήστε Enter.

Σχεδίαση Παρουσίασης

Επιλέξτε την καρτέλα **Σχεδίαση**.

Επιλέξτε ένα από τα **Θέματα**.

Επιλέξτε μία από τις **Παραλλαγές**.



Εργαλείο σχεδίασης

Εισαγάγετε μία ή περισσότερες εικόνες, μια λίστα στοιχείων ή μια λίστα ημερομηνιών.

Θα ανοίξει το παράθυρο " **σχεδιαστής** ". Επιλέξτε το σχέδιο που θέλετε.

Μπορείτε επίσης να εμφανίσετε το Εργαλείο σχεδίασης, επιλέγοντας μια εικόνα και, στη συνέχεια, επιλέγοντας **Σχεδίαση > Ιδέες σχεδίασης**.



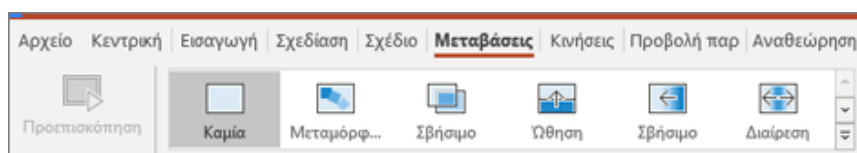
Προσθήκη μετάβασης μεταξύ διαφανειών

Επιλέξτε τη διαφάνεια στην οποία θέλετε να προσθέσετε μια μετάβαση.

Επιλέξτε την καρτέλα **μεταβάσεις** και τη μετάβαση που θέλετε. Θα κάνει αμέσως προεπισκόπηση.

Ορισμένες μεταβάσεις έχουν **Επιλογές εφέ** που μπορείτε να επιλέξετε.

Μπορείτε επίσης να ορίσετε τη **διάρκεια** της μετάβασης και να επιλέξετε **εφαρμογή σε όλα** για να εφαρμόσετε την ίδια μετάβαση σε όλες τις διαφάνειες.



Προσθήκη κινήσεων

Επιλέξτε το αντικείμενο ή το κείμενο στο οποίο θέλετε να προσθέσετε μια μετάβαση.

Επιλέξτε την καρτέλα **κινήσεις** και την κίνηση που θέλετε. Θα κάνει αμέσως προεπισκόπηση.

Ορισμένες κινήσεις έχουν **Επιλογές εφέ** που μπορείτε να επιλέξετε.



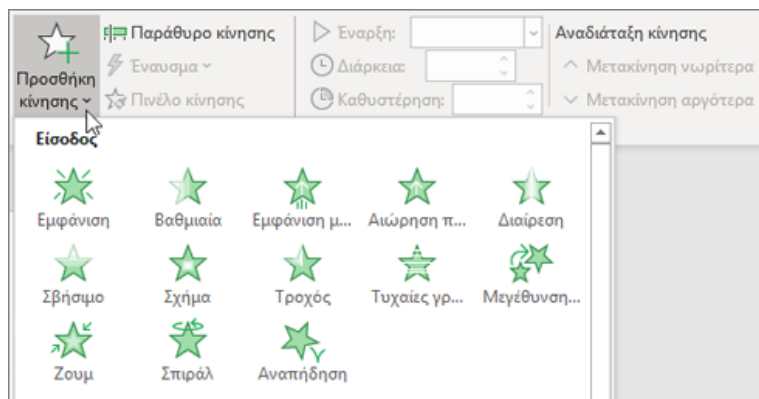
Διαχείριση κινήσεων και εφέ

Επιλέξτε το κείμενο ή το αντικείμενο στο οποίο θέλετε να προσθέσετε κίνηση.

Χρησιμοποιήστε τα αναπτυσσόμενα για να αλλάξετε τη στιγμή που θα **ξεκινήσει** η κίνηση, θα **μαραθεί όταν κάνετε κλικ επάνω** της, **με προηγούμενη** ή **μετά από προηγούμενη** κίνηση. Μπορείτε επίσης να επιλέξετε τη **διάρκεια** ή τον χρόνο **καθυστέρησης**.

Για να αλλάξετε κινήσεις, επιλέξτε **Προσθήκη κίνησης** και επιλέξτε έναν νέο τύπο από το αναπτυσσόμενο μενού.

Για να δείτε όλα τα στοιχεία ελέγχου, επιλέξτε **παράθυρο κίνησης**.



Επεξεργασία Κειμένου και Εικόνων

Προσθήκη κειμένου σε διαφάνεια

Για να μετακινήσετε την εστίαση σε μια διαφάνεια, πατήστε το πλήκτρο F6 μέχρι να ακούσετε τη φράση "Διαφάνεια", ακολουθούμενη από τον αριθμό της διαφάνειας.

Πατήστε το πλήκτρο Tab μέχρι να ακούσετε το πλαίσιο κράτησης θέσης κειμένου στο οποίο θέλετε να προσθέσετε κείμενο. Θα ακούσετε, για παράδειγμα, "Πλαίσιο κειμένου τίτλου, πλαίσιο κειμένου" για τον τίτλο της διαφάνειας.

Πληκτρολογήστε το κείμενο που θέλετε στη διαφάνεια.

Για να μετακινήσετε το σημείο εισαγωγής στο επόμενο πλαίσιο κράτησης θέσης τίτλου ή σώματος κειμένου, πατήστε το συνδυασμό πλήκτρων Ctrl+Enter.

Μορφοποίηση κειμένου

Μπορείτε να χρησιμοποιήσετε διαφορετικά στυλ γραμματοσειράς, όπως έντονη ή πλάγια γραφή και να δημιουργήσετε λίστες με κουκκίδες ή αρίθμηση, χρησιμοποιώντας συντομεύσεις πληκτρολογίου.

Αλλαγή στυλ γραμματοσειράς

Σε ένα πλαίσιο κράτησης θέσης κειμένου, επιλέξτε το κείμενο για το οποίο θέλετε να αλλάξετε το στυλ γραμματοσειράς.

Χρησιμοποιήστε τις ακόλουθες συντομεύσεις πληκτρολογίου για να αλλάξετε στυλ γραμματοσειράς:

Πατήστε τον συνδυασμό πλήκτρων Ctrl+B, για να εφαρμόσετε έντονη γραφή στο επιλεγμένο κείμενο.

Πατήστε τον συνδυασμό πλήκτρων Ctrl+I, για να εφαρμόσετε πλάγια γραφή στο επιλεγμένο κείμενο.

Πατήστε τον συνδυασμό πλήκτρων Ctrl+U, για να προσθέσετε υπογράμμιση στο επιλεγμένο κείμενο.

Πατήστε τον συνδυασμό πλήκτρων Ctrl+πλήκτρο διαστήματος, για να καταργήσετε όλα τα στυλ από το επιλεγμένο κείμενο.

Δημιουργία λίστας με κουκκίδες κατά την πληκτρολόγηση

Στην αρχή μιας νέας γραμμής, πληκτρολογήστε ένα σύμβολο αστερίσκου (*) και, στη συνέχεια, πατήστε το πλήκτρο διαστήματος ή το πλήκτρο Tab.

Πληκτρολογήστε το κείμενο που θέλετε. Δημιουργείται αυτόματα ένα στοιχείο λίστας με στρογγυλές κουκκίδες με γέμισμα μόλις πατήσετε το πλήκτρο Enter.

Για να δημιουργήσετε ένα νέο στοιχείο λίστας, πατήστε το πλήκτρο Enter.

Για να διακόψετε τη δημιουργία της λίστας, πατήστε το πλήκτρο Enter και, στη συνέχεια, το πλήκτρο Backspace.

Δημιουργία αριθμημένης λίστας κατά την πληκτρολόγηση

Στην αρχή μιας νέας γραμμής, πληκτρολογήστε τον αριθμό που ακολουθείται από μια τελεία (1.) και, στη συνέχεια, πατήστε το πλήκτρο διαστήματος ή το πλήκτρο Tab.

Πληκτρολογήστε το κείμενο που θέλετε. Δημιουργείται αυτόματα ένα στοιχείο λίστας με αρίθμηση μόλις πατήσετε το πλήκτρο Enter.

Για να δημιουργήσετε ένα νέο στοιχείο λίστας, πατήστε το πλήκτρο Enter.

Για να διακόψετε τη δημιουργία της λίστας, πατήστε το πλήκτρο Enter και, στη συνέχεια, το πλήκτρο Backspace.

Προσθήκη εικόνων από τον υπολογιστή σας

Μπορείτε να χρησιμοποιήσετε γραφικά και φωτογραφίες, για να κάνετε πιο ζωντανές τις παρουσιάσεις σας.

Όταν η εστίαση είναι σε μια διαφάνεια, πατήστε το πλήκτρο Tab για να μετακινηθείτε στα σύμβολα κράτησης θέσης της διαφάνειας. Το πρόγραμμα ανάγνωσης οθόνης που χρησιμοποιείτε ανακοινώνει τον τύπο του πλαισίου κράτησης θέσης καθώς μετακινείστε, για παράδειγμα, "Πλαίσιο κειμένου 'Τίτλος', πλαίσιο κειμένου".

Όταν βρείτε το σύμβολο κράτησης θέσης όπου θέλετε να προσθέσετε μια εικόνα, πατήστε το συνδυασμό πλήκτρων Alt+Z, E, Δ. Ανοίγει το παράθυρο διαλόγου **Εισαγωγή εικόνας**. Από προεπιλογή, το παράθυρο διαλόγου εμφανίζει το φάκελο **Εικόνες** του υπολογιστή σας.

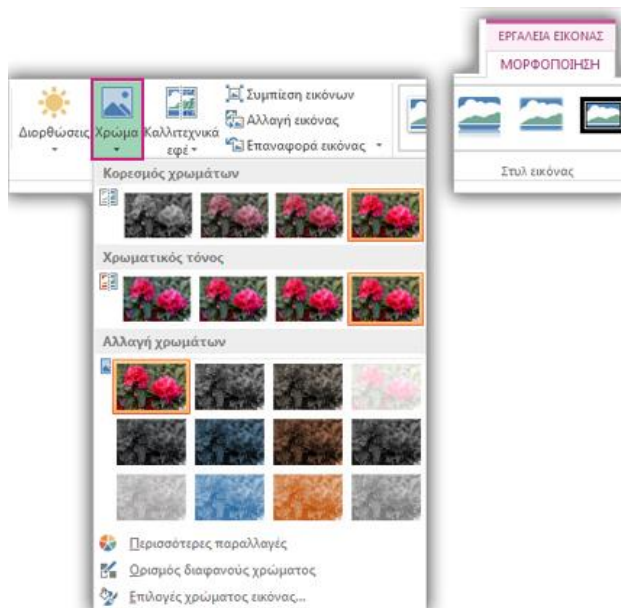
Κάντε ένα τμήμα της εικόνας διαφανές

Μπορείτε να κάνετε διαφανές μόνο ένα χρώμα σε μια εικόνα με την ενσωματωμένη δυνατότητα διαφάνειας.

Σε αντίθεση με το να κάνετε μια ολόκληρη εικόνα διαφανή, μπορείτε να κάνετε ένα μόνο χρώμα διαφανές μόνο σε αντικείμενο που έχει εισαχθεί ως εικόνα και όχι μέσα σε σχήμα. Εάν η εικόνα σας έχει εισαχθεί σε ένα σχήμα ως γέμισμα, όπως περιγράφεται παραπάνω, η επιλογή **Ορισμός διαφανούς χρώματος** δεν είναι διαθέσιμη.

Σημαντικό: Οι περιοχές που φαίνεται να είναι ενός μόνο χρώματος (για παράδειγμα, πράσινα φύλλα) μπορεί στην πραγματικότητα να αποτελούνται από ένα εύρος διακριτικών χρωματικών παραλλαγών και ενδέχεται να μην πετύχετε το αποτέλεσμα που θέλετε. Η ρύθμιση διαφανούς χρώματος λειτουργεί καλύτερα με απλές, αμιγούς χρώματος εικόνες, όπως εικόνες clip art.

Κάντε διπλό κλικ στην εικόνα και όταν εμφανιστεί η επιλογή **Εργαλεία εικόνας**, κάντε κλικ στις επιλογές **Μορφοποίηση εργαλείων εικόνας > Χρώμα**.



Κάντε κλικ στην επιλογή **Ορισμός διαφανούς χρώματος** και όταν ο δείκτης αλλάξει, κάντε κλικ στο χρώμα που θέλετε να γίνει διαφανές.



Στην παρακάτω εικόνα, τα φύλλα αποτελούνται από αρκετά χρώματα του πράσινου, επομένως μόνο ένα τμήμα των φύλλων γίνεται διαφανές, γεγονός που καθιστά δύσκολο να δείτε το εφέ διαφάνειας. Εάν επαναλάβετε τη διαδικασία με διαφορετικό χρώμα, θα καταργηθεί η διαφάνεια από το πρώτο χρώμα. Για να αναιρέσετε τις αλλαγές χρώματος, κάντε κλικ στην επιλογή **Επαναφορά εικόνας** στην ομάδα **Προσαρμογή**.



Εφαρμογή εφέ κίνησης σε κείμενο ή αντικείμενα

Μπορείτε να προσθέσετε κίνηση κείμενο, εικόνες, σχήματα, πίνακες, Γραφικά SmartArt και άλλα αντικείμενα στην παρουσίαση του PowerPoint.

Τα εφέ μπορούν να κάνουν ένα αντικείμενο να εμφανίζεται, να εξαφανίζεται ή να μετακινείται. Μπορούν να αλλάξουν το μέγεθος ή το χρώμα ενός αντικειμένου.

Προσθήκη κινήσεων σε κείμενο, εικόνες, σχήματα και άλλα στην παρουσίασή σας

Επιλέξτε το αντικείμενο ή το κείμενο στο οποίο θέλετε να προσθέσετε κίνηση.

Επιλέξτε **Κινήσεις** και επιλέξτε ένα εφέ κίνησης.

Επιλέξτε **Επιλογές εφέ** και επιλέξτε ένα εφέ.

Διαχείριση κινήσεων και εφέ

Υπάρχουν διάφοροι τρόποι για να ξεκινήσετε εφέ κίνησης στην παρουσίασή σας:

Με κλικ: Ξεκινήστε ένα εφέ κίνησης όταν κάνετε κλικ σε μια διαφάνεια.

Με το Προηγούμενο: Πραγματοποιήστε αναπαραγωγή ενός εφέ κίνησης ταυτόχρονα με το προηγούμενο εφέ κίνησης στην ακολουθία σας.

Μετά το Προηγούμενο: Ξεκινήστε ένα εφέ κίνησης αμέσως μόλις συμβεί το προηγούμενο.

Διάρκεια: Αυξήστε ή μειώστε τη διάρκεια ενός εφέ.

Καθυστέρηση: Προσθήκη χρόνου πριν από την εκτέλεση ενός εφέ.

Προσθήκη περισσότερων εφέ σε ένα εφέ κίνησης

Επιλέξτε ένα αντικείμενο ή κείμενο με ένα εφέ κίνησης.

Επιλέξτε **Προσθήκη κίνησης** και επιλέξτε ένα εφέ κίνησης.

Αλλαγή της σειράς των εφέ κίνησης

Επιλέξτε έναν δείκτη κίνησης.

Ορίστε την επιλογή που θέλετε:

Μετακίνηση νωρίτερα: Κάντε ένα εφέ κίνησης να εμφανιστεί νωρίτερα στην ακολουθία.

Μετακίνηση αργότερα: Κάντε ένα εφέ κίνησης να συμβεί αργότερα στην ακολουθία.

Προσθήκη κίνησης σε ομαδοποιημένα αντικείμενα

Μπορείτε να προσθέσετε ένα εφέ κίνησης σε ομαδοποιημένα αντικείμενα, κείμενο και άλλα.

Πατήστε το πλήκτρο Ctrl και επιλέξτε τα αντικείμενα που θέλετε.

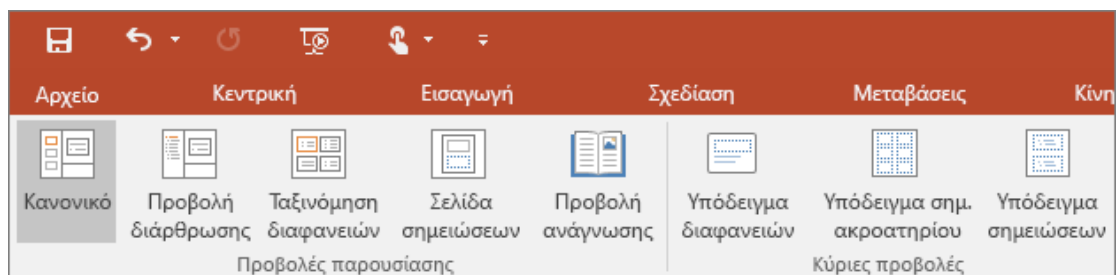
Επιλέξτε **Μορφοποίηση > Ομαδοποίηση > Ομαδοποίηση** για να ομαδοποιήσετε τα αντικείμενα.

Επιλέξτε **Κινήσεις** και επιλέξτε ένα εφέ κίνησης.

Επιλογή της σωστής προβολής για την εργασία στο PowerPoint

Μπορείτε να προβάλετε το αρχείο PowerPoint με διάφορους τρόπους, ανάλογα με την κάθε εργασία. Ορισμένες προβολές είναι χρήσιμες κατά τη δημιουργία της παρουσίασης και ορισμένες άλλες είναι περισσότερο χρήσιμες για την επίδειξή της.

Μπορείτε να βρείτε τις διαφορετικές επιλογές προβολής PowerPoint στην καρτέλα **Προβολή**, όπως φαίνεται παρακάτω.



Μπορείτε επίσης να βρείτε τις πιο συχνά χρησιμοποιούμενες προβολές στη γραμμή εργασιών, στο κάτω δεξιό μέρος του παραθύρου της διαφάνειας, όπως φαίνεται παρακάτω.

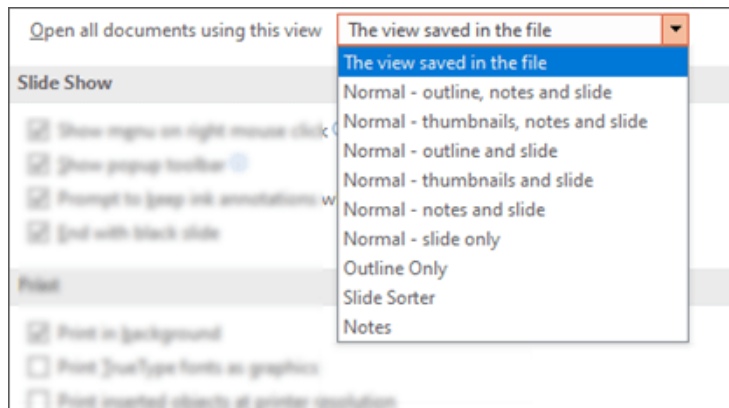


Αλλαγή της προεπιλεγμένης προβολής

Από προεπιλογή, PowerPoint στην Κανονική προβολή, εμφανίζοντας τις μικρογραφίες, τις σημειώσεις και την προβολή διαφανειών. Εάν προτιμάτε, ωστόσο, μπορείτε να καθορίσετε ότι το PowerPoint ανοίγει σε διαφορετική προβολή, όπως η προβολή ταξινόμησης διαφανειών, η προβολή προβολής παρουσίασης, η προβολή σελίδας σημειώσεων και οι παραλλαγές στην Κανονική προβολή.

Επιλέξτε **Αρχείο > Επιλογές > Για προχωρημένους**.

Στην περιοχή **"Εμφάνιση"**, στη λίστα "Άνοιγμα όλων των εγγράφων με χρήση αυτής της προβολής", επιλέξτε την προβολή που θέλετε να ορίσετε ως νέα προεπιλογή και, στη συνέχεια, κάντε κλικ στο κουμπί **OK**.



Εκτύπωση διαφανειών, σημειώσεων ή σημειώσεων ακροατηρίου του PowerPoint

Στο PowerPoint, μπορείτε να εκτυπώσετε τις διαφάνειές σας και τις σημειώσεις ομιλητή και να δημιουργήσετε σημειώσεις ακροατηρίου για το ακροατήριό σας.

Εκτύπωση της παρουσίασης

Επιλέξτε **Αρχείο > Εκτύπωση**.

Από το πεδίο **Εκτυπωτής**, επιλέξτε τον εκτυπωτή που θέλετε να χρησιμοποιήσετε.

Στις **Ρυθμίσεις**, κάντε τις επιλογές που θέλετε:

Διαφάνειες: Από την αναπτυσσόμενη λίστα, επιλέξτε να εκτυπώσετε όλες τις διαφάνειες, επιλεγμένες διαφάνειες ή την τρέχουσα διαφάνεια. Εναλλακτικά, στο πλαίσιο **Διαφάνειες** πληκτρολογήστε τους αριθμούς διαφάνειας που θέλετε να εκτυπώσετε, διαχωρισμένους με κόμμα.

Διάταξη εκτύπωσης: Επιλέξτε να εκτυπώσετε μόνο τις διαφάνειες, μόνο τις σημειώσεις ομιλητή, μια διάρθρωση ή τις σημειώσεις ακροατηρίου.

Η επιλογή "Διάρθρωση" εκτυπώνει μόνο το κείμενο των διαφανειών, χωρίς εικόνες. Η επιλογή "Σημειώσεις" μιας παρουσίασης εμφανίζει τη διαφάνεια και τις σχετικές σημειώσεις ομιλητή κάτω από αυτήν. Εάν επιλέξετε να εκτυπώσετε σημειώσεις ακροατηρίου, μπορείτε να εκτυπώσετε πολλές διαφάνειες σε μία σελίδα χρησιμοποιώντας ποικίλες διατάξεις, ορισμένες εκ των οποίων με χώρο για τη λήψη σημειώσεων.

Με συρραφή: Επιλέξτε εάν θέλετε τα φύλλα με συρραφή ή χωρίς συρραφή.

Χρώμα: Επιλέξτε εάν θέλετε χρώμα, διαβαθμίσεις του γκρι ή αμιγώς ασπρόμαυρο.

Επεξεργασία κεφαλίδας και υποσέλιδου: Επιλέξτε το για να επεξεργαστείτε την κεφαλίδα και το υποσέλιδο πριν από την εκτύπωση.

Για τα **Αντίγραφα**, καθορίστε τον αριθμό των αντιγράφων που θέλετε να εκτυπώσετε.

Επιλέξτε **Εκτύπωση**.

Εκτυπωμένες σημειώσεις ακροατηρίου: Προσθήκη ή κατάργηση αρίθμησης διαφανειών

Από προεπιλογή, στο PowerPoint για Microsoft 365 (από την έκδοση 1810 και μετά), οι εκτυπωμένες σημειώσεις ακροατηρίου περιλαμβάνουν έναν αριθμό διαφάνειας κάτω από κάθε εικόνα διαφάνειας.

Μπορείτε να απενεργοποιήσετε αυτή την επιλογή στο παράθυρο διαλόγου **Εκτύπωση** που βρίσκεται στο ίδιο μενού από όπου επιλέξατε να εκτυπώσετε τις σημειώσεις ακροατηρίου. Στο κάτω μέρος του μενού υπάρχουν αρκετές επιλογές εναλλαγής με σημάδια ελέγχου. Καταργήστε το σημάδι ελέγχου δίπλα στην επιλογή **Εκτύπωση αριθμών διαφανειών στις σημειώσεις ακροατηρίου**:

Εκπαιδευτική Υποενότητα 2.3 Υπηρεσίες Διαδικτύου – Οργάνωση ηλεκτρονικού ταχυδρομείου – Δημιουργία ομάδων με τη χρήση της τεχνολογίας – Χρήση μέσων κοινωνικής Δικτύωσης

Το Διαδίκτυο (Internet) είναι ένα παγκόσμιο δίκτυο, που αποτελείται από επιμέρους δίκτυα υπολογιστών. Έτσι επιτρέπει σε χρήστες σε όλο τον κόσμο να επικοινωνούν μεταξύ τους, ανταλλάσσοντας μηνύματα και αρχεία, ενώ επιτρέπει και τη μεταφορά εικόνας, ήχου και βίντεο.

Ένα δίκτυο υπολογιστών χρησιμοποιείται από οργανισμούς, εταιρείες, φορείς, νοσοκομεία, κ.λπ. για να συνδέει προσωπικούς υπολογιστές, ώστε να μπορούν να μοιράζονται προγράμματα και δεδομένα και για να συνδέει τους υπολογιστές αυτούς με εκτυπωτές ή με άλλα περιφερειακά π.χ. εκτυπωτές (printers). Τα δίκτυα υπολογιστών χρησιμοποιούνται επίσης σε εργοστάσια παραγωγής για να συνδέουν μηχανικά εργαλεία, ρομπότ και αισθητήρες.

URL (Uniform Resource Locator – Ενιαίος Εντοπιστής Πόρων ή Ενιαίος Κώδικας Αναζήτησης) ονομάζεται η διεύθυνση μιας ιστοσελίδας και λειτουργεί ως ταυτότητα της ιστοσελίδας στον Παγκόσμιο Ιστό. Κάθε ιστοσελίδα έχει τη δική της μοναδική διεύθυνση URL.

Μια διεύθυνση μιας ιστοσελίδας, χωρίζεται σε τρία μέρη:

Το πρώτο μέρος μάς ενημερώνει για το πρωτόκολλο που πρέπει να χρησιμοποιήσει ο browser για να συνδεθεί με το διακομιστή (server) της ιστοσελίδας.

Το δεύτερο μέρος ξεκινάει με το είδος του διακομιστή και το πλήρες όνομα της περιοχής (domain name) στην οποία βρίσκεται η ιστοσελίδα. Στο τέλος του ονόματος περιοχής υπάρχει ένα επίθεμα που υποδεικνύει τον τύπο του οργανισμού ή τη χώρα όπου είναι καταχωρισμένη η περιοχή. Μερικά από τα πιο συνηθισμένα επιθέματα ονομάτων περιοχής, είναι:

- com: Εμπορικός οργανισμός
- edu: Εκπαιδευτικό ίδρυμα
- gov: Κυβερνητικός οργανισμός των Η.Π.Α.
- int: Διεθνής οργανισμός
- mil: Στρατιωτικός οργανισμός των Η.Π.Α.
- net: Δικτυακός οργανισμός
- org: Μη κερδοσκοπικός οργανισμός

Το τρίτο μέρος μας ενημερώνει για τον υποφάκελο και το όνομα αρχείου της ιστοσελίδας.

Φυλλομετρητής Ιστού (Web Browser) : είναι ένα πρόγραμμα που μπορεί να αποκωδικοποιεί τα περιεχόμενα των ιστοσελίδων και να τα εμφανίζει στην οθόνη μας, στην κατάλληλη μορφή. Χρησιμοποιείται για την περιήγησή μας στο Διαδίκτυο και στην αναζήτηση πληροφοριών στον Παγκόσμιο Ιστό. Τέτοιες εφαρμογές είναι οι: Google Chrome, Mozilla Firefox κ.λπ.

Ο ISP (Internet Service Provider – Παροχέας Υπηρεσιών Internet) είναι μια εταιρεία που παρέχει υπηρεσίες πρόσβασης στο Internet, σε ιδιώτες και επιχειρήσεις. Πιο συγκεκριμένα, ο ISP μάς παρέχει ένα όνομα χρήστη και έναν κωδικό πρόσβασης με τα οποία συνδεόμαστε στο Διαδίκτυο. Οι ISP συνήθως χρεώνουν τις υπηρεσίες Internet ανά μήνα ή ώρα σύνδεσης, αλλά υπάρχουν και παροχείς που προσφέρουν τις υπηρεσίες τους δωρεάν.

Το FTP (File Transfer Protocol – Πρωτόκολλο Μεταφοράς Αρχείων) είναι ένα πρωτόκολλο που μας επιτρέπει να μεταφέρουμε αρχεία (upload, download) σε δίκτυα τα οποία υποστηρίζουν το συγκεκριμένο πρωτόκολλο.

Πρωτόκολλα δικτύωσης (TCP/IP)

Κάθε υπολογιστής στο διαδίκτυο (ή σε ένα τοπικό δίκτυο), έχει μία μοναδική διεύθυνση, που ονομάζεται «διεύθυνση IP». Το «TCP/IP» είναι ένα σύνολο

πρωτοκόλλων επικοινωνίας στα οποία βασίζεται το διαδίκτυο αλλά και ένα μεγάλο μέρος των δικτύων.

Τα πρωτόκολλα επικοινωνίας, καθορίζουν τους κοινά αποδεκτούς κανόνες και διαδικασίες, βάσει των οποίων οι υπολογιστές ενός δικτύου επικοινωνούν και ανταλλάσσουν δεδομένα μεταξύ τους, φροντίζοντας ταυτόχρονα για τη διασφάλιση της ακεραιότητας των μεταφερόμενων «πακέτων».

Το Πρωτόκολλο IP (Internet Protocol), είναι υπεύθυνο για τη διευθυνσιοδότηση των κόμβων και την δρομολόγηση των πακέτων από έναν υπολογιστή προς έναν τελικό προορισμό, κατά μήκος ενός ή περισσότερων δικτύων.

Το TCP (Transmission Control Protocol - Πρωτόκολλο Ελέγχου Μεταφοράς), είναι ένα από τα κυριότερα πρωτόκολλα του Διαδικτύου. Βρίσκεται πάνω από το πρωτόκολλο IP. Οι κύριοι στόχοι του πρωτοκόλλου TCP είναι να επιβεβαιώνεται η αξιόπιστη αποστολή και λήψη δεδομένων και να μεταφέρονται τα δεδομένα χωρίς λάθη.

Η **Μηχανή αναζήτησης** είναι μια εφαρμογή η οποία μπορεί να ερευνά άλλες ιστοσελίδες του Διαδικτύου και να συλλέγει πληροφορίες για τα περιεχόμενά τους σε ειδικές βάσεις δεδομένων. Χρησιμοποιείται για τον εντοπισμό συγκεκριμένων ιστοσελίδων στο Διαδίκτυο, με τη χρήση μίας ή περισσότερων λέξεων-κλειδιών.

Η **ιστοσελίδα (web page)**, είναι ένα έγγραφο του Παγκόσμιου Ιστού, που χρησιμοποιεί κείμενο, υπερσυνδέσμους, εικόνα, βίντεο ή/και ήχο, για να εμφανίζει πληροφορίες.

Πολλές ιστοσελίδες μαζί αποτελούν έναν ιστότοπο (ή ιστοχώρος - web site ή Internet site).

Μια προστατευμένη ιστοσελίδα ή δίκτυο υπολογιστών, συνήθως περιέχει σημαντικά ή ευαίσθητα δεδομένα. Η προσπέλαση της ιστοσελίδας ή του δικτύου επιτρέπεται μόνο σε εξουσιοδοτημένους χρήστες, η ταυτότητα των οποίων επικυρώνεται με την καταχώριση του κατάλληλου ονόματος χρήστη (username) και κωδικού πρόσβασης (password). Ειδικά τα δίκτυα θα πρέπει να προστατεύονται οπωσδήποτε με όνομα χρήστη και κωδικό πρόσβασης.

Επικοινωνία στο διαδίκτυο

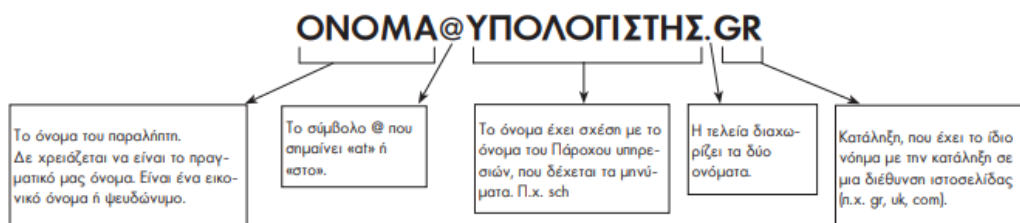
- Οι υπολογιστές στο Διαδίκτυο βρίσκονται σε σταθερή επαφή/επικοινωνία μεταξύ τους με μια σειρά από τηλεφωνικές γραμμές, καλώδια, δορυφορικά συστήματα κλπ που επιτρέπουν την γρήγορη μεταφορά ηλεκτρονικής πληροφορίας
- Έχει συμφωνηθεί ένας κοινός τρόπος επικοινωνίας που επιτρέπει στους υπολογιστές να ανταλλάσσουν μεγάλες ποσότητες πληροφορίας ακόμα και αν το κάθε μηχάνημα εσωτερικά μιλάει διαφορετική γλώσσα υπολογιστών

- Αυτή η επικοινωνία είναι εφικτή εξαιτίας μιας σειράς πρωτοκόλλων
- Πρωτόκολλο: Σύνολο συμφωνημένων κανόνων για το πώς ακριβώς θα μεταφέρεται η πληροφορία από υπολογιστή σε υπολογιστή στο Διαδίκτυο
- Η αρχιτεκτονική TCP/IP είναι ένα σύνολο από πρωτόκολλα που επιτρέπει σε διαφορετικούς υπολογιστές με διαφορετικά λειτουργικά συστήματα να επικοινωνούν μεταξύ τους

Οργάνωση ηλεκτρονικού ταχυδρομείου

Η ηλεκτρονική διεύθυνση

Στο παραδοσιακό ταχυδρομείο η διεύθυνση κάθε σπιτιού είναι μοναδική, για να επιδίδονται τα γράμματα με ακρίβεια. Αν θέλουμε να παίρνουμε με σιγουριά την αλληλογραφία μας, χωρίς όμως να έχουμε σταθερή κατοικία, τότε μπορούμε να νοικιάσουμε μια ταχυδρομική θυρίδα. Η ταχυδρομική θυρίδα είναι ένα κλειδωμένο ντουλαπάκι σε μια μεγάλη ντουλάπα του ταχυδρομείου, το κλειδί του οποίου έχουμε μόνο εμείς. Με ανάλογο τρόπο λειτουργεί και το Ηλεκτρονικό Ταχυδρομείο. Ο κάθε παραλήπτης έχει μία ηλεκτρονική διεύθυνση, η οποία είναι μοναδική και έχει τη



μορφή:

Η χρήση μιας ηλεκτρονικής διεύθυνσης είναι παρόμοια με τη χρήση της ταχυδρομικής θυρίδας. Αν θέλετε να στείλετε ένα μήνυμα στους συγγραφείς του βιβλίου (παραλήπτες) στη διεύθυνση infobook@sch.gr, το μήνυμά σας θα επιδοθεί στον κεντρικό υπολογιστή που φέρει το όνομα sch.gr. Το μήνυμα θα αποθηκευτεί σε έναν ειδικό αποθηκευτικό χώρο του υπολογιστή, στον οποίο έχουν πρόσβαση μόνο οι παραλήπτες. Για να παραλάβουν τελικά τα μηνύματά τους οι παραλήπτες, μπορούν να συνδεθούν, από οποιονδήποτε υπολογιστή, με τον κεντρικό υπολογιστή και με τη χρήση μυστικού κωδικού πρόσβασης να διαβάσουν τα μηνύματα που τους έχουμε στείλει.

Πλεονεκτήματα του Ηλεκτρονικού Ταχυδρομείου

Μπορούμε να συνοψίσουμε τους λόγους για τους οποίους το Ηλεκτρονικό Ταχυδρομείο χρησιμοποιείται όλο και περισσότερο στους εξής:

1. Είναι πολύ γρήγορο. Ένα μήνυμα μπορεί να μεταδοθεί σε λίγα λεπτά στην άλλη άκρη της γης μεταφέροντας κείμενο, ήχο, εικόνα ή βίντεο.
2. Είναι αξιόπιστο. Για μεγαλύτερη ασφάλεια σε σημαντικά μηνύματα είναι καλό να ζητάμε απαντητικό μήνυμα με επιβεβαίωση παραλαβής.
3. Είναι οικονομικό. Η αποστολή ηλεκτρονικών μηνυμάτων δεν κοστίζει τίποτα, αν είμαστε συνδεδεμένοι στο Διαδίκτυο.
4. Δεν χρειάζεται να είμαστε συνέχεια συνδεδεμένοι στο Διαδίκτυο, για να μη χάσουμε κάποιο μήνυμα που έχει σταλεί σ' εμάς. Αυτά αποθηκεύονται αυτόματα στη θυρίδα μας. Όποτε και να συνδεθούμε στο Διαδίκτυο, μπορούμε να τα παραλάβουμε και να τα διαβάσουμε.

Ιστότοποι κοινωνικής δικτύωσης

Μια **τοποθεσία κοινωνικής δικτύωσης (Social Networking Site)** μας επιτρέπει να διευρύνουμε τον κύκλο των προσωπικών ή επαγγελματικών επαφών μας. Πιο συγκεκριμένα, ένας χρήστης γράφεται σε μια τοποθεσία κοινωνικής δικτύωσης και προσκαλεί σε αυτήν και τους γνωστούς του. Στη συνέχεια, εκείνοι προσκαλούν τους δικούς τους γνωστούς, οι οποίοι με τη σειρά τους καλούν τις δικές τους επαφές. Με τον τρόπο αυτόν, δημιουργείται ένας τεράστιος κύκλος επαφών, από τις οποίες κάθε χρήστης μπορεί να επικοινωνήσει με όποιον θέλει.

Οι χρήστες μιας τέτοιας τοποθεσίας, μπορούν να επικοινωνήσουν μεταξύ τους μέσω άμεσων μηνυμάτων, αναμετάδοσης συνομιλίας, ηλεκτρονικού ταχυδρομείου, ομάδων ειδήσεων/συζητήσεων, αλλά και να μοιραστούν αρχεία.

Πολλές από τις τοποθεσίες κοινωνικής δικτύωσης έχουν συγκεκριμένους στόχους, όπως η εύρεση παλιών συμμαθητών, η επικοινωνία μεταξύ ατόμων με κοινή φυλετική προέλευση ή κοινά ενδιαφέροντα, κ.ά.

Παραδείγματα ιστότοπων κοινωνικής δικτύωσης αποτελούν τα Facebook, Twitter, MySpace, Hi5, LinkedIn, Windows Live Spaces, Habbo, κ.α.

Διαδικτυακοί τόποι δημόσιας συζήτησης

Άλλη μια χρήσιμη υπηρεσία του Διαδικτύου είναι οι **ομάδες ειδήσεων ή συζητήσεων (newsgroup)**, οι οποίες πολλές φορές λέγονται και **Φόρουμ Διαδικτύου (Internet Forum)**.

Η υπηρεσία αυτή δίνει στους χρήστες του διαδικτύου από όλα τα μέρη του κόσμου, τη δυνατότητα να συμμετέχουν σε διάφορες συζητήσεις και θέματα που τους ενδιαφέρουν. Ένας χρήστης στέλνει το μήνυμά του, που λέγεται και άρθρο, στην ομάδα ειδήσεων που θέλει. Οι υπόλοιποι συνδεδεμένοι χρήστες της ίδιας ομάδας μπορούν να διαβάσουν το μήνυμα και να απαντήσουν σε αυτό ή να

προσθέσουν δικά τους σχόλια. Η κύρια διαφορά μεταξύ των ομάδων συζητήσεων και της αναμετάδοσης συνομιλίας μέσω διαδικτύου, είναι ότι τα άρθρα των ομάδων συζητήσεων, μπορούν να μείνουν δημοσιευμένα για αρκετό καιρό, ώστε να μην είναι απαραίτητη η ταυτόχρονη σύνδεση όλων των χρηστών για την ανάγνωσή τους.

Όλοι οι χρήστες του διαδικτύου έχουν συνήθως τη δυνατότητα να παρακολουθήσουν ελεύθερα ή και να συμμετάσχουν σε μια συζήτηση οποιασδήποτε ομάδας ειδήσεων. Το μόνο που απαιτείται είναι η εγγραφή σε έναν **διακομιστή ειδήσεων (news server)**.

Οι διακομιστές ειδήσεων είναι η καρδιά του συστήματος. Σε αυτούς αποθηκεύονται όλα τα άρθρα που έχουν γραφτεί από τους χρήστες, οι οποίοι μπορούν φυσικά να βρίσκονται σε διάφορα σημεία στον κόσμο. Σε κάποιες ομάδες ειδήσεων μπορεί να υπάρχει ένα προκαθορισμένο άτομο το οποίο ελέγχει και φιλτράρει τα άρθρα που πρόκειται να δημοσιευτούν, αλλά αυτό είναι σπάνιο.

Για να μπορέσουν οι χρήστες να συμμετάσχουν σε μια ομάδα ειδήσεων, πρέπει να έχουν στον υπολογιστή τους ένα ειδικό πρόγραμμα το οποίο πρώτα συνδέεται με τον διακομιστή ειδήσεων και, στη συνέχεια, δίνει στον χρήστη τη δυνατότητα να στείλει τα άρθρα του. Επίσης, ένας χρήστης μπορεί να συνδεθεί σε ένα φόρουμ διαδικτύου και να ανταλλάξει απόψεις με άλλους χρήστες, καταχωρώντας την αντίστοιχη διεύθυνση URL, σε έναν φυλλομετρητή Ιστού.

Δωμάτια συνομιλίας

Η αναμετάδοση **συνομιλίας μέσω διαδικτύου (Internet chat)** είναι μια δημοφιλής υπηρεσία που επιτρέπει σε περισσότερους χρήστες να επικοινωνούν μεταξύ τους σε πραγματικό χρόνο, χρησιμοποιώντας το πληκτρολόγιό τους για να ανταλλάσσουν μηνύματα κειμένου. Πιο συγκεκριμένα, πρόκειται για την αποστολή μηνυμάτων σε έναν διακομιστή, στον οποίο είναι συνδεδεμένα πολλά άτομα ταυτόχρονα, συνήθως άγνωστα μεταξύ τους.

Ο καθένας μπορεί να στείλει μηνύματα στον διακομιστή και να διαβάσει τα μηνύματα που έχουν σταλεί σε αυτόν, αλλά υπάρχει και δυνατότητα αποστολής προσωπικού μηνύματος σε έναν μόνο από τους συνδεδεμένους χρήστες.

Οι διακομιστές που παρέχουν υπηρεσίες συνομιλίας μέσω Διαδικτύου συνήθως δεν απαιτούν τη χρήση ειδικού λογισμικού. Όταν απαιτείται η χρήση τέτοιου λογισμικού, οι χρήστες έχουν τη δυνατότητα να το κατεβάσουν από το διαδίκτυο. Κατά τη σύνδεσή τους σε έναν διακομιστή συνομιλιών, οι χρήστες χρησιμοποιούν ένα ψευδώνυμο και έναν κωδικό πρόσβασης και, στη συνέχεια, επιλέγουν το «**δωμάτιο**» **συνομιλίας (chat room)** στο οποίο θα συμμετάσχουν.

Λόγω της άμεσης εμφάνισης των μηνυμάτων και της ανωνυμίας των χρηστών, υπάρχει ο κίνδυνος της παρενόχλησης ή της έκθεσης σε προσβλητικό ή ενοχλητικό περιεχόμενο. Για τον λόγο αυτό, συνήθως οι διαχειριστές των συνομιλιών επιβάλλουν κάποιους κανόνες συμπεριφοράς στους συνδεδεμένους χρήστες.

Σύνοψη

Η δεύτερη εκπαιδευτική ενότητα περιλαμβάνει τις εφαρμογές της επεξεργασίας κειμένου, των υπολογιστικών φύλλων και των παρουσιάσεων μέσω ηλεκτρονικού υπολογιστή. Είναι οι δημοφιλέστερες και περισσότερο χρησιμοποιούμενες εφαρμογές στον επαγγελματικό χώρο και η γνώση τους θεωρείται απαραίτητη για το στέλεχος της γραμματειακής υποστήριξης. Επιπλέον παρουσιάζονται οι υπηρεσίες διαδικτύου, η χρήση του ηλεκτρονικού ταχυδρομείου και γίνεται αναφορά στα μέσα κοινωνικής δικτύωσης και συμμετοχής σε ομάδες.

Ερωτήσεις Αυτοαξιολόγησης ενότητας 2

Ερώτηση 1

Ποια είναι η χρησιμότητα μιας εφαρμογής επεξεργασίας κειμένου σε απλά ή σύνθετα κείμενα;

- A. μπορούμε να δημιουργούμε
- B. να επεξεργαζόμαστε
- Γ. να μορφοποιούμε
- Δ. Όλα τα παραπάνω

Ερώτηση 2

Ποια από τα παρακάτω είναι δύο τα είδη στοίχισης παραγράφων που διαθέτει το Microsoft Word;

- A. Αριστερή
- B. Κεντρική
- Γ. Κάτω
- Δ. Μεσαία

Ερώτηση 3

Ποια είναι τα σωστά βήματα για να κρύψουμε τον οριζόντιο χάρακα;

- A. Προβολή -> Χάρακας
- B. Εισαγωγή -> κουμπί Χάρακα
- Γ. Κεντρική Χάρακας

Ερώτηση 4

Ποιο από τα παρακάτω είναι τα είδη των εσοχών που υπάρχουν;

- A. Αριστερή
- B. Κεντρική
- Γ. Κάτω
- Δ. Μεσαία

Ερώτηση 5

Ποια είναι η λειτουργία του συνδυασμού πλήκτρων Shift + Tab σε έναν πίνακα;

- A. Μας μεταφέρει στο προηγούμενο κελί από το ενεργό
- B. Μας μεταφέρει στο επόμενη κελί από το ενεργό
- Γ. Μας μεταφέρει στο αμέσως επάνω κελί

Ερώτηση 6

Ποιες είναι οι βασικές δυνατότητες των εφαρμογών υπολογιστικών φύλλων;

- A. Να επεξεργαζόμαστε δεδομένα
- B. Να εκτελούμε απλές ή πολύπλοκες αριθμητικές πράξεις
- Γ. Να ταξινομούμε τα δεδομένα μας
- Δ. Όλα τα παραπάνω

Ερώτηση 7

Τι εννοούμε με τον όρο βιβλίο εργασίας

- A. Περιέχει ένα ή περισσότερα φύλλα εργασίας
- B. Μοιάζει με τα κατάστιχα που χρησιμοποιούν οι λογιστές

Γ. Στην ουσία είναι ένα πλέγμα από γραμμές, στήλες και κελιά

Ερώτηση 8

Τι περιέχουν οι καρτέλες της κορδέλας στο Excel;

- A. Ομάδες εντολών
- B. Πλαίσια διαλόγου
- Γ. Τις βασικές καρτέλες

Ερώτηση 9

URL ονομάζεται.....

- A. Η διεύθυνση ενός ηλεκτρονικού ταχυδρομείου
- B. Η διεύθυνση μιας ιστοσελίδας

Ερώτηση 10

Φυλλομετρητής Ιστού (Web Browser).....

- A. είναι ένα πρόγραμμα που μπορεί να αποκωδικοποιεί τα περιεχόμενα των ιστοσελίδων και να τα εμφανίζει στην οθόνη μας, στην κατάλληλη μορφή
- B. είναι ένα πρωτόκολλο που μας επιτρέπει να μεταφέρουμε αρχεία (upload, download) σε δίκτυα τα οποία υποστηρίζουν το συγκεκριμένο πρωτόκολλο.

Άσκηση – Εργασία

Στις παρακάτω γραμμές εφαρμόστε τη μορφοποίηση που περιγράφουν

Γραμμή με έντονη γραφή

Γραμμή με πλάγια γραφή

Γραμμή με υπογραμμισμένη γραφή

Γραμμή με Arial Font μεγέθους 16

Γραμμή με Verdana Font, μέγεθος 14 και έντονα γράμματα.

Γραμμή με κόκκινα γράμματα , έντονη γραφή και μέγεθος 14

Βιβλιογραφία

Κουτσιαρής Γ. Αριστοτέλης (2017), Εφαρμογές πληροφορικής και στατιστικής με τα Windows 10 και Office 2016 Εκδότης: Bookstars – Γιωγγαράς

Ξαρχάκος, Κωνσταντίνος Ι. (2016), MS Office 2016 Συγγραφέας Εκδότης: Άβακας

Curtis D. Frye, Joan Lambert (2018), Ελληνικό Microsoft Office 2016 Βήμα προς βήμα, Εκδότης: Γκιούρδας Μ.

Marmel, Elaine J. (2016), Ελληνικό Microsoft Office 2016, Εκδότης : Κλειδάριθμος

Εκπαιδευτική Ενότητα 3 Κανόνες Συμπεριφοράς και Εμφάνισης

Σκοπός

Σκοπός της εκπαιδευτικής ενότητας είναι ο ωφελούμενος να κατανοήσει τις αρχές και τους κανόνες που διέπουν την επαγγελματική εμφάνιση και συμπεριφορά. Ο εκπαιδευόμενος θα αντιλαμβάνεται την αναγκαιότητα την αναγκαιότητα της ευπρεπούς συμπεριφοράς και της σωστής συμπεριφοράς που διασφαλίζουν τόσο τις καλές σχέσεις με τους συναδέλφους και τους πελάτες όσο και την πορεία του μέσα στην ίδια την εταιρεία.

Προσδοκώμενα αποτελέσματα

Μετά το τέλος αυτής της ενότητας ο συμμετέχων θα μπορεί να εφαρμόζει τους κανόνες της σωστής συμπεριφοράς και της κατάλληλης εμφάνισης στον χώρο εργασίας. Θα ακολουθεί τους βασικούς κανόνες δεοντολογίας που καθορίζουν την επαγγελματική εικόνα και συμπεριφορά ενός εργαζόμενου, έτσι ώστε να εμπνέει εμπιστοσύνη στον πελάτη, να ενισχύει τις σχέσεις με τους συναδέλφους και τους προϊστάμενους και να αποφεύγει τα πειθαρχικά παραπτώματα.

Έννοιες κλειδιά

Εταιρική συμπεριφορά: Η συμπεριφορά που ακολουθεί τους κανόνες που θέτει η επιχείρηση

Ανάρμοστη συμπεριφορά στον εργασιακό χώρο: η συμπεριφορά που παραβιάζει θεσμοθετημένους κανόνες και απειλεί την εργασιακή ειρήνη και λειτουργία

Κώδικα Δεοντολογίας και Επαγγελματικής Συμπεριφοράς: ένα κείμενο στο οποίο αποτυπώνεται το σύνολο των δεσμεύσεων της Διοίκησης απέναντι στους εργαζόμενους, αλλά και η απαιτούμενη επαγγελματική συμπεριφορά όλων των εργαζομένων

Πειθαρχικό παράπτωμα: κάθε παράβαση υπαλληλικού καθήκοντος που συντελείται με υπαίτια πράξη ή παράλειψη και μπορεί να καταλογισθεί στον υπάλληλο

Εκπαιδευτική Υποενότητα 3.1 Εμφάνιση Εργαζόμενου

Η εικόνα των υπαλλήλων της επιχείρησης είναι καθοριστικός παράγοντας για την επικοινωνία υπαλλήλων και πελατών. Κάθε επιχείρηση δίνει ιδιαίτερη προσοχή στην εμφάνιση των εργαζομένων, αφού έρχονται σε συνεχή επαφή με τους επισκέπτες-πελάτες της.

Η υιοθέτηση μίας καλής εμφάνισης δίνει την εικόνα της ευπρέπειας και του σεβασμού προς τον πελάτη. Επιπλέον, η κατάλληλη εμφάνιση δείχνει ότι ο υπάλληλος υιοθετεί και ακολουθεί τους άγραφους νόμους της ορθής συμπεριφοράς.

Μια ατημέλητη εικόνα δεν δείχνει επαγγελματισμό και πολλές φορές δημιουργεί εμπόδια και στην εξέλιξη του υπαλλήλου, χωρίς να το συνειδητοποιεί.

Η επαγγελματική εμφάνιση και η καθαριότητα αποτελούν βασικούς άξονες της μη λεκτικής επικοινωνίας, η οποία είναι πολύ σημαντική για τις διαπροσωπικές σχέσεις. Η ευπρεπής εικόνα προδιαθέτει θετικά τους ανθρώπους να μάς πλησιάσουν.

Ένα ακόμη σημαντικό στοιχείο που παίζει σημαντικό ρόλο στην εμφάνιση του προσωπικού σε πολύ μεγάλο βαθμό, είναι και η γλώσσα του σώματος, την οποία παρατηρούν οι πελάτες.

Το πρόσωπο εκπέμπει τα περισσότερα μηνύματα και όταν συνοδεύονται από χαμόγελο αυτά είναι πάντα θετικά.

Στεκόμαστε ίσια την πλάτη και τους ώμους. Με τη σωστή στάση σώματος εκπέμπουμε αυτοπεποίθηση, έτσι θα αισθανθούμε και θα αποδώσουμε καλύτερα.

Η όρθια και στητή στάση υποδηλώνει αυτοπεποίθηση, ισχυρή προσωπικότητα, η κλίση του σώματος προς τα εμπρός υποδηλώνει ενδιαφέρον, αλλά η κλίση του σώματος προς τα πίσω υποδηλώνει έλλειψη ενδιαφέροντος. Η όρθια στάση σώματος είναι πάντα θετική αλλά αν τα χέρια βρίσκονται στο ύψος της μέσης, συνήθως δεν είναι θετικό σήμα. Επίσης όταν τα χέρια ακουμπάνε σε διάφορα σημεία του προσώπου είναι αρνητική στάση προς τον συνομιλητή.

Οι κινήσεις πρέπει να είναι προσεκτικές και διακριτικές. Πρέπει να θυμόμαστε ότι οι κινήσεις μας δείχνουν και τη διάθεσή μας. Προτείνονται, σε κάθε περίπτωση, κινήσεις με τα άνω άκρα που προσφέρουν ελαστικότητα στο χώρο και γενικά αποφυγή κλειστών κινήσεων που δένουν άνω-κάτω άκρα και σταματούν το ουσιαστικό μέρος της επικοινωνίας. Επίσης, προτείνεται αποφυγή χειρονομιών και κινήσεων των χεριών προς το πρόσωπο και επιφύλαξη στις χειραψίες.

Η απόσταση ανάμεσα στους συνομιλητές επηρεάζει τη μη λεκτική επικοινωνία. Η σημαντικότητα και τα όρια διαφέρουν μεταξύ των ανθρώπων, ενώ σημαντικός είναι ο ρόλος της κουλτούρας και του φύλου. Υπάρχουν τρεις ζώνες αποστάσεων:

Οικεία ζώνη: μέχρι 50 cm, Προσωπική ζώνη: 50-120 cm, Κοινωνική ζώνη: 120-300 cm, Δημόσια ζώνη: 3-6 m. Στην εξυπηρέτηση πελατών χρησιμοποιείται κυρίως η 'κοινωνική ζώνη'. Στην προσωπική ζώνη εισερχόμαστε μόνο όταν δεν γίνεται διαφορετικά.

Οι απαιτήσεις για την ενδυμασία στον χώρο εργασίας διαφέρουν ανάλογα με την εργασία του εργαζομένου. Για την εφαρμογή της προσωπικής υγιεινής είναι υπεύθυνοι οι εργαζόμενοι. Οι δαπάνες τόσο για την προμήθεια, όσο και για τον καθαρισμό της ενδυμασίας της εργασίας τους βαρύνουν την επιχείρηση.

Γενικές οδηγίες εμφάνισης

Είναι πολύ σημαντικό για όλους τους εργαζόμενους να είναι στη θέση εργασίας τους, περιποιημένοι και έτοιμοι να αναλάβουν τα καθήκοντά τους 5-10 λεπτά πριν ξεκινήσει η βάρδια τους.

Η ατομική υγιεινή είναι κάτι το ουσιώδες και βασικό ειδικά τους καλοκαιρινούς μήνες και γι' αυτό τον λόγο οι εργαζόμενοι να αναλαμβάνουν καθήκοντα εργασίας, αφού έχουν κάνει μπάνιο, έχουν διασφαλίσει καθαρή αναπνοή και έχουν κομμένα και περιποιημένα νύχια.

Είναι απαραίτητο το συχνό και ιδιαίτερα προσεκτικό και επιμελημένο πλύσιμο των χεριών. Τα καψίματα και κοψίματα στα χέρια πρέπει να καλύπτονται.

Οι εργαζόμενοι πρέπει να φοράνε πάντα την στολή εργασίας που έχει υποδείξει η επιχείρηση και να φροντίζουν η στολή τους να είναι καθαρή και φρεσκοσιδερωμένη, και να μη λείπουν κουμπιά. Φθορές, σκισίματα. ξηλώματα είναι ό,τι χειρότερο για την εικόνα της στολής, και όταν συμβούν, πρέπει να αποκαθίστανται άμεσα.

Το προσωπικό δεν επιτρέπεται να τρέχει στους κοινόχρηστους χώρους της επιχείρησης, όσο βιαστική και να είναι η δουλειά που πρέπει να εκτελεσθεί. Συνιστάται το κοφτό περπάτημα και απαγορεύεται η στήριξη του σώματος στους τοίχους.

Ειδικότερα για τις γυναίκες:

Τα μαλλιά πάντα περιποιημένα και καλλωπισμένα. Οι γυναίκες μπορούν να χρησιμοποιούν κορδέλες και στέκες στα μαλλιά τους, αρκεί να μην είναι σε έντονα σχέδια και χρώματα, συνήθως συνίσταται να έχουν μαύρο χρώμα.

Δεν συνίσταται η έντονη χρήση ζελέ, όπως επίσης τα μαλλιά τους δε θα πρέπει να έχουν λιπαρή όψη.

Τα μαλλιά θα πρέπει να μην καλύπτουν το πρόσωπο και να παραμένουν μακριά από τους ώμους.

Τα κοσμήματα θα πρέπει να είναι περιορισμένα κυρίως σε προσωπικά ρολόι και δακτυλίδι.

Να αποφεύγονται τα βαριά αρώματα.

Το μακιγιάζ και το βερνίκι νυχιών να είναι πάντα διακριτικό.

Ειδικότερα για τους άντρες:

Θα πρέπει να έχουν πάντα καθαρά και περιποιημένα μαλλιά.

Πρέπει να ξυρίζονται καθημερινά και συνήθως δεν επιτρέπεται να διατηρούν μακριά γένια.

Τα αποσμητικά και οι κολόνιες δεν θα πρέπει να έχουν έντονη μυρωδιά.

Ο εργαζόμενος πρέπει να αισθάνεται άνετα στο χώρο της εργασίας και οι κινήσεις του πρέπει να χαρακτηρίζονται από διακριτικότητα και τακτ. Πρέπει πάντα να θυμάται ότι:

Δεν θα καταναλώνει αλκοόλ κατά τη διάρκεια της εργασίας του.

Το κάπνισμα σε όλους τους χώρους της επιχείρησης δεν επιτρέπεται, σύμφωνα με τον σχετικό νόμο, για επισκέπτες και εργαζόμενους.

Η αποχώρηση πραγματοποιείται εφόσον έχει αποπερατώσει όλες τις τρέχουσες εργασίες, μετά από συνεννόηση με τον προϊστάμενο του τμήματος.

Κατά την αποχώρηση από τη βάρδια εργασίας δεν επιτρέπεται να φέρει μαζί του τρόφιμα ή προϊόντα της επιχείρησης, ή οτιδήποτε άλλο που ανήκει στην επιχείρηση, χωρίς την προηγούμενη άδεια της Διεύθυνσης.

Ο εργαζόμενος οφείλει να προστατεύει και συντηρεί όλες τις εγκαταστάσεις και τον εξοπλισμό της επιχείρησης.

Είναι σημαντικό ένας υπάλληλος να υποβάλλει παρατηρήσεις, βελτιώσεις, καινοτομίες σχετικές με το αντικείμενο της δουλειάς του. Για να γίνει αυτό, είναι

απαραίτητο να συνομιλεί για επαγγελματικά ζητήματα με τους συναδέλφους του σύντομα και διακριτικά, όχι εις βάρος του χρόνου εξυπηρέτησης των πελατών.

Συμπεριφορά Εργαζόμενου

Η συμπεριφορά του εργαζομένου συντελεί σημαντικά στην καλή εικόνα που αποκομίζει ο πελάτης. Η καθημερινή συμπεριφορά, παίζει σημαντικό παράγοντα στον επαγγελματικό περιβάλλον. Το να είμαστε ευγενικοί και, όσο το δυνατόν, πιο ευδιάθετοι κάθε μέρα, καθορίζει και τη δική μας συμπεριφορά αλλά και των γύρω μας. Είναι λογικό να μην έχουμε πάντα την ίδια ευχάριστη διάθεση κάθε μέρα αλλά, ακόμα και στις περιπτώσεις που είμαστε κακοδιάθετοι, δεν χρειάζεται να ξεσπάμε και να συμπεριφερόμαστε άσχημα. Οι φωνές και οι διαφωνίες, είναι λογικό να προκύπτουν μερικές φορές στη δουλειά, αλλά δεν πρέπει να παίρνουν διαστάσεις.

Ο πελάτης είναι ο κύριος λόγος της παρουσίας του υπαλλήλου στο κατάστημα, γι' αυτό πρέπει να αισθάνεται ότι μπορεί να υπολογίζει στον υπάλληλο, κατά την διάρκεια της παραμονής του.

Αν τυχόν απαιτήσεις πελατών φανούν παράλογες, ο υπάλληλος δεν δείχνει προσωπική ενόχληση, αλλά απευθύνεται διακριτικά στον διευθυντή, για να δώσει λύση.

Ο τόνος ή η ένταση της φωνής, η χρήση του κινητού και άλλα ζητήματα μπορούν να βλάπτουν ανεπανόρθωτα την εικόνα του υπαλλήλου, χωρίς πολλές φορές να το καταλαβαίνει ο ίδιος.

Εκπαιδευτική Υποενότητα 3.2 Βασικές αρχές εταιρικής συμπεριφοράς

Πάντα να συμπεριφέρεστε στους συνάδελφους και τους πελάτες κόσμια και ευγενικά, όπως θα θέλατε να σας συμπεριφερθούν.

Βασικοί κανόνες καλής συμπεριφοράς:

- Να είσαστε χαμογελαστοί.
- Να διατηρείτε την επαγγελματική γλώσσα του σώματος.
- Να δείχνετε ψυχραιμία ακόμα και σε περιπτώσεις ανάγκης.
- Να ελέγχετε τις καταστάσεις και τον εαυτό σας σε συνθήκες πίεσης.
- Να είστε φιλικοί, αλλά να συμπεριφέρεστε με επαγγελματισμό.
- Να ακούτε προσεκτικά τον συνομιλητή και να μην διακόπτετε.
- Να δέχετε την ευθύνη και να είστε συνεπείς.
- Να παίρνετε αποφάσεις.
- Να είστε ειλικρινείς και ανοικτοί.
- Να προσφέρετε τη βοήθειά σας όποτε χρειάζεται

- Να είσαστε πρόθυμοι και εξυπηρετικοί.
- Να δείχνετε ενδιαφέρον και να παίρνετε πρωτοβουλία.
- Να βοηθάτε άτομα που χρήζουν ιδιαίτερης μεταχείρισης.
- Να κρατάτε οπτική επαφή και να αναγνωρίζετε τους πελάτες καθώς πλησιάζουν, ακόμα και αν είστε απασχολημένοι.
- Να καλωσορίζετε τους πελάτες με θερμό και φιλικό τρόπο.
- Ακόμα και αν δεν μπορείτε να εξυπηρετήσετε άμεσα έναν πελάτη βεβαιωθείτε ότι θα εξυπηρετηθεί από κάποιον άλλο συνάδελφο.
- Οι πελάτες έχουν πάντα προτεραιότητα.
- Όταν σας γίνει γνωστό το όνομα ενός πελάτη, τότε πρέπει να κάνετε χρήση αυτού, χρησιμοποιώντας την προσφώνηση «κυρία»/ «κύριε» και πληθυντικό.
- Μη μιλάτε στο κινητό σας.
- Μη σπαταλάτε παραγωγικό χρόνο στα κοινωνικά δίκτυα.

Ανεξαρτήτως τμήματος και καθηκόντων, οι εργαζόμενοι πρέπει να επιδεικνύουν τις ικανότητες και δεξιότητες τους, προκειμένου να βοηθήσουν την επιχείρηση να επιτύχει τους στόχους της.

Συγκεκριμένα, θα πρέπει:

- να εκτελούν με επιμέλεια την εργασία που τους ανατίθεται
- να μπορούν να οργανώνουν, να προγραμματίζουν και να διεκπεραιώνουν τις εργασίες εντός των προκαθορισμένων χρονοδιαγραμμάτων
- να παίρνουν ορθές και έγκαιρες αποφάσεις
- να επιδεικνύουν πνεύμα συνεργασίας και ομαδικότητας μέσω δόκιμης επικοινωνίας και συνεργασίας
- να επιδεικνύουν τη δέουσα ηθική, δεοντολογική και επαγγελματική συμπεριφορά προς συναδέλφους και ενδιαφερόμενα μέρη με βάση τις εταιρικές αξίες.

Εκπαιδευτική Υποενότητα 3.3 Πειθαρχικά παραπτώματα – Διαδικασία διενέργειας πειθαρχικού ελέγχου

Όλοι οι εργαζόμενοι οφείλουν να εκπληρώνουν πιστά τα καθήκοντα τους στην εταιρεία και να προασπίζουν με θεμιτά μέσα τα συμφέροντα της. Στο πλαίσιο αυτό πρέπει να:

- τηρείται η επιχειρηματική ηθική και η επιχειρηματική δραστηριότητα να πραγματοποιείται με βάση κανόνες ακεραιότητας, σεβασμού και δικαιοσύνης
- διενεργούνται δίκαιες συναλλαγές με πελάτες και προμηθευτές

- τηρείται αξιοκρατική συμπεριφορά με γνώμονα το θεμιτό ανταγωνισμό
- εξασφαλίζεται η συμμόρφωση με την εκάστοτε κείμενη νομοθεσία.
- αποφεύγονται δραστηριότητες και ενέργειες που συνιστούν σύγκρουση συμφερόντων μέσω επιδίωξης του προσωπικού συμφέροντος και οφέλους εις βάρος της εταιρείας
- διαφυλάσσονται και προστατεύονται τα εταιρικά περιουσιακά στοιχεία - εταιρικοί πόροι από όλους τους εργαζομένους, μέσω αποφυγής σπατάλης, πρόκλησης ζημιάς, καταστροφής και κλοπής αυτών.
- διασφαλίζεται και διατηρείται η υψηλού βαθμού ποιότητα των παρεχόμενων προϊόντων και υπηρεσιών
- διαφυλάσσεται το επαγγελματικό και υπηρεσιακό απόρρητο και τηρείται απόλυτη εχεμύθεια για όλες τις υπηρεσιακές υποθέσεις
- συμπεριφέρονται προς κάθε Προϊστάμενο, υφιστάμενο, συνάδελφο ή τρίτο ευπρεπώς και γενικώς κατά τρόπο που δεν θα προσβάλλει την επιχειρηματική και κοινωνική εικόνα και τη φήμη της εταιρείας
- συμμορφώνονται με τις υπηρεσιακές εντολές που τους ανατίθενται.
- Όταν ο εργαζόμενος πιστεύει ότι η εντολή, που του έχει δοθεί από τον Προϊστάμενό του, είτε είναι αντίθετη με τους κανονισμούς και τις οδηγίες της εταιρείας ή το νόμο είτε επιζήμια για την εταιρεία ή θίγει την αξιοπρέπειά του, οφείλει να ανακοινώσει τις επιφυλάξεις του στον Προϊστάμενό του. Αν αυτός επιμένει στην εντολή, ο εργαζόμενος υποχρεούται να την εκτελέσει. Δικαιούται, όμως, και σε σοβαρές περιπτώσεις υποχρεούται, να αναφερθεί στον άμεσα ανώτερο του Προϊσταμένου του ή και στη Διοίκηση.
- να γνωστοποιούν άμεσα κάθε γεγονός ή ενέργεια που υποπίπτει στην αντίληψή τους, το οποίο θα μπορούσε να προκαλέσει κίνδυνο είτε στους εργαζομένους, είτε στην ίδια την εταιρεία,
- να διαχειρίζονται με συνέπεια και τιμιότητα όλα τα χρηματικά ποσά, επιταγές, κ.λπ. που θα περιέλθουν στην κατοχή ή την διαχείρισή τους υπό την ιδιότητά τους σαν υπαλλήλων της εταιρείας
- να μην προσπαθούν να εξασφαλίσουν, εκμεταλλευόμενοι άμεσα ή έμμεσα την ιδιότητά τους ως εργαζομένων ή τη θέση τους στην εταιρεία, πλεονεκτήματα ή άλλες ωφέλειες, είτε γι' αυτούς είτε για τρίτα πρόσωπα
- να διατηρούν με επιμέλεια και σε καλή κατάσταση κάθε είδος (π.χ. στολές, εξοπλισμός) που τους παρέχεται από την εταιρεία στα πλαίσια της εκτέλεσης της εργασίας τους
- να τηρούν τους όρους που επιβάλλει η υγιεινή και η ασφάλεια της επιχείρησης, να αναφέρουν αρμοδίως κάθε δυσλειτουργία ή μηχανική βλάβη

που παρουσιάζεται στις μηχανές, στον εξοπλισμό, τις εγκαταστάσεις κλπ., προκειμένου να διευθετείται η άμεση διόρθωσή τους.

Οι εργαζόμενοι επίσης δεν επιτρέπεται:

- α) χωρίς προηγούμενη έγγραφη άδεια της εταιρείας, να απασχολούνται με οποιονδήποτε τρόπο σε άλλα πρόσωπα ή/και να συνεργάζονται με άλλα πρόσωπα ή/και να ασκούν επιχειρήσεις για ίδιο λογαριασμό ή/και για λογαριασμό τρίτων, είτε επ' αμοιβή είτε όχι, σε οποιαδήποτε επιχειρηματική δραστηριότητα ή επιχείρηση
- β) να χρησιμοποιούν χωρίς νόμιμη άδεια αρχεία δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα
- γ) να προβαίνουν σε παράνομη χρήση ή εξαγωγή οποιουδήποτε περιουσιακού στοιχείου της εταιρείας, καθώς και οποιουδήποτε εγγράφου, σχεδίου ή λογισμικού
- δ) να απουσιάζουν αυθαίρετα από τα καθήκοντά τους και να μην δικαιολογούν τη μη έγκαιρη προσέλευσή τους ή την πρόωγη αποχώρησή τους από την εργασία τους
- ε) να συμπεριφέρονται εντός ή εκτός εταιρείας καθ' οιονδήποτε τρόπο προσβάλει ή / και διακυβεύει την καλή φήμη της εταιρείας
- στ) να λαμβάνουν, άμεσα ή έμμεσα, είτε οι ίδιοι είτε μέλη των οικογενειών τους, δώρα, αμοιβές ή ωφελήματα, χρηματικά ή άλλης φύσεως, από προμηθευτές της εταιρείας ή τρίτους, σε σχέση με προσφερθείσες υπηρεσίες ή υπηρεσίες που πρόκειται να προσφερθούν υπό την ιδιότητά τους σαν υπαλλήλων της εταιρείας, ή που συνδέονται άμεσα ή έμμεσα με την παραπάνω ιδιότητά τους. Σε κάθε περίπτωση κάθε τέτοιο προσφερόμενο δώρο θα πρέπει να αναφέρεται αμέσως στην εταιρεία.

Κώδικας δεοντολογίας

Στις μεγαλύτερες επιχειρήσεις υπάρχει Κώδικας Δεοντολογίας και Επαγγελματικής Συμπεριφοράς ο οποίος εγκρίνεται από το Διοικητικό Συμβούλιο της εταιρείας, είναι γνωστοποιημένος στο προσωπικό, ή είναι αναρτημένος σε εμφανές σημείο και είναι υποχρεωτική η συμμόρφωση των υπαλλήλων με τα όσα αναφέρονται σε αυτόν. Η συμμόρφωση με τον κώδικα παρακολουθείται τακτικά και αποτελεί ευθύνη της Διεύθυνσης Ανθρώπινου Δυναμικού, καθώς και η αναθεώρηση και επικαιροποίηση του Κώδικα, όποτε κρίνεται αναγκαίο.

Στις μικρότερες επιχειρήσεις οι κανόνες που θέτει η επιχείρηση και διέπουν την λειτουργία της, μπορεί να διαμορφώνονται και με προφορικές επισημάνσεις.

Με τον Κώδικα Δεοντολογίας και Επαγγελματικής Συμπεριφοράς, αποτυπώνονται σε ένα ενιαίο κείμενο το σύνολο των δεσμεύσεων της Διοίκησης απέναντι στους εργαζόμενους και η απαιτούμενη επαγγελματική συμπεριφορά όλων των εργαζομένων. Σαφώς ο Κώδικας δεν παραβιάζει κανένα εργασιακό, ανθρώπινο και

κοινωνικό δικαίωμα που προστατεύει η νομοθεσία. Ο Κώδικας οριοθετεί την καθημερινή λειτουργία και συμπεριφορά των εργαζομένων και αποτελεί εγχειρίδιο κανόνων αποδεκτής συμπεριφοράς μεταξύ των εργαζομένων και αυτών έναντι τρίτων προσώπων, φυσικών ή νομικών και ισχύει για όλους τους εργαζομένους ανεξαρτήτως ιεραρχικής βαθμίδας. Ο Κώδικας απευθύνεται και δεσμεύει τόσο τους υφιστάμενους όσο και τους μελλοντικούς εργαζόμενους της επιχείρησης.

Σημασία του κώδικα δεοντολογίας

Ο κύριος σκοπός ενός κώδικα δεοντολογίας είναι να θέσει και να διατηρήσει ένα πρότυπο για αποδεκτή συμπεριφορά από όλα τα ενδιαφερόμενα μέρη σε μια εταιρεία. Είναι μια υπενθύμιση στους εργαζόμενους για το τι αναμένεται από αυτούς. Υπογραμμίζει περαιτέρω ότι οι ενέργειές τους θα πρέπει πάντα να ευθυγραμμίζονται με το ήθος της επιχείρησης. Επιπλέον, θα πρέπει να παρέχει κατανόηση των συνεπειών και των πειθαρχικών μέτρων σε περίπτωση παραβίασης της συμπεριφοράς.

Συχνά πιστεύεται ότι είναι το ίδιο με τον κώδικα δεοντολογίας. Ωστόσο, αυτό δεν ισχύει. Ένας κώδικας συμπεριφοράς παρέχει κατευθυντήριες γραμμές σχετικά με την αποδεκτή συμπεριφορά, ενώ ένας κώδικας δεοντολογίας είναι ένα σύνολο αρχών σχετικά με την κρίση μιας εταιρείας.

Όπως αναφέρθηκε προηγουμένως, ο κώδικας συμπεριφοράς για τους εργαζόμενους είναι πιθανό να διαφέρει μεταξύ των βιομηχανιών, αν και θα πρέπει να αντανακλά:

Τα επαγγελματικά πρότυπα και συμπεριφορά που αναμένεται από τους υπαλλήλους, τους ελεύθερους επαγγελματίες, τους συνεργάτες και άλλους σχετικούς μετόχους στον οργανισμό.

Την Ακεραιότητα και τα ηθικά πρότυπα της εταιρείας που καταδεικνύουν τις βασικές αξίες της επιχείρησης που μπορεί να περιλαμβάνουν την ίδια την ακεραιότητα, τη διαφάνεια ή την ειλικρίνεια μεταξύ άλλων. Είναι επιτακτική ανάγκη το έγγραφο να περιγράφει ξεκάθαρα τον τρόπο χειρισμού οποιασδήποτε σύγκρουσης και τι αναμένεται εάν προκύψει σύγκρουση συμφερόντων από τα ενδιαφερόμενα μέρη.

Το Επίπεδο επαγγελματισμού. Οι εργαζόμενοι πρέπει να υιοθετήσουν ακολουθώντας τη φήμη και τα πρότυπα της επιχείρησης. Η αναμενόμενη συμπεριφορά θα πρέπει να ευθυγραμμίζεται με τη φύση του ίδιου του επαγγέλματος. Έτσι, ο τόνος του εγγράφου θα ποικίλλει μεταξύ διαφορετικών βιομηχανιών, καθώς ορισμένοι απαιτούν περισσότερη προσοχή και πληρότητα του περιεχομένου ενός κώδικα δεοντολογίας.

Ο κώδικας δεοντολογίας λειτουργεί επίσης ως δημόσια δήλωση που παρέχει στους χρήστες και τους πελάτες μιας επιχείρησης κατανόηση της δεοντολογίας της

εταιρείας, του τρόπου με τον οποίο χειρίζονται τα δεδομένα τους και άλλων πληροφοριών και προτύπων που ενδέχεται να απασχολήσουν το κοινό.

Το έγγραφο χρησιμεύει ως προστασία από πρόστιμα που θεωρούνται ηθικά παραπτώματα, όπως αποδεικνύει την προσπάθεια αποτροπής παράνομης συμπεριφοράς και τήρησης βέλτιστων πρακτικών στον κλάδο.

Πειθαρχικά παραπτώματα

Τα πειθαρχικά παραπτώματα στα οποία μπορεί να υποπέσει ένας υπάλληλος μιας επιχείρησης σύμφωνα με τον νόμο ορίζονται σαν «υπαίτια πράξη ή παράλειψη του υπαλλήλου που μπορεί να του καταλογισθεί». Κάθε παράβαση υπαλληλικού καθήκοντος προσδιορίζεται από τις υποχρεώσεις που επιβάλλουν στον υπάλληλο οι διατάξεις, εντολές και οδηγίες που ισχύουν.

Με βάση τον Κώδικα Δεοντολογίας και Επαγγελματικής Συμπεριφοράς της επιχείρησης, για τα σοβαρά πειθαρχικά παραπτώματα που μπορεί να συμβούν σε μία επιχείρηση, τα αρμόδια στελέχη της μπορούν να καθορίσουν συνέπειες για τον εργαζόμενο, όπως: Τιμωρία, επίπληξη, γραπτή παρατήρηση, γραπτή επίπληξη, πρόστιμο, προσωρινή παύση εργασίας, άμεση απόλυση του εργαζομένου, αν η συμπεριφορά του κριθεί ανάρμοστη ή παραβατική.

Οι πειθαρχικές ποινές είναι σε κάθε περίπτωση ανάλογες με τη βαρύτητα του διαπιστωμένου πειθαρχικού παραπτώματος, λαμβανομένων υπόψη των εκάστοτε ειδικών συνθηκών και περιστάσεων υπό τις οποίες τελέστηκε αυτό. Ο καταλογισμός κάθε ποινής γίνεται από την διοίκηση της επιχείρησης, η οποία για παραπτώματα που θεωρεί πολύ σοβαρά μπορεί ανάλογα με την περίπτωση να επιβάλλει απόλυση χωρίς προηγούμενη ειδοποίηση ή αποζημίωση του εργαζομένου. Οι προβλεπόμενες ποινές επιβάλλονται με σκοπό τη διασφάλιση της πειθαρχίας στις σχέσεις των εργαζομένων, την προστασία των συμφερόντων της επιχείρησης και την διασφάλιση της νομιμότητας.

Πειθαρχικά μέτρα θα ληφθούν εναντίον οποιουδήποτε υπαλλήλου που διαπράττει οποιοδήποτε από τα ακόλουθα αδικήματα:

Κλοπή ή υπεξαίρεση των περιουσιακών στοιχείων που ανήκουν σε πελάτες ή άλλους υπαλλήλους

Άρνηση υπακοής σε ανώτερα στελέχη

Σκόπιμη ανυπακοή σε οδηγίες ή εντολές του προϊσταμένου ή η επαναλαμβανόμενη παραβίαση των κανόνων και κανονισμών της επιχείρησης

Παρουσίαση ψευδών εγγράφων κατά την υποβολή αίτησης για την απασχόληση

Εκτέλεση των καθηκόντων που έχουν ανατεθεί υπό την επήρεια ναρκωτικών ή αλκοόλ

Απρεπής συμπεριφορά, συμπεριλαμβανομένων των τυχερών παιγνιδιών ή έντονες συζητήσεις ή διαμάχες στους χώρους του καταστήματος, καθώς και κάθε μορφή εκβιασμού, σε βάρος των πελατών, συνεργατών της επιχείρησης και συναδέλφων

Χρήση χυδαίας ή προσβλητικής γλώσσας προς πελάτες, επισκέπτες συναδέλφους, προϊσταμένους ή τη διεύθυνση

Ανήθικη ή επιθετική συμπεριφορά ή ενθάρρυνση της συμπεριφοράς αυτής

Πλαστογραφία

Σεξουαλική παρενόχληση

Μη συμμόρφωση με βάρδιες εργασίας, καθώς και αδικαιολόγητη απουσία από την εργασία ή την αναχώρηση από χώρο εργασίας χωρίς άδεια

Απουσία ή επαναλαμβανόμενη καθυστέρηση άφιξη στη εργασία

Καταστροφή, πρόκληση φθορών, μη ενδεδειγμένη χρήση ή μεταφορά εκτός χώρων επιχείρησης, οποιουδήποτε περιουσιακού στοιχείου της

Χρήση αντικειμένων, πρόκληση φθορών ή οικειοποίηση αντικειμένων πελατών

Η κατοχή ή διακίνηση επικίνδυνων αντικειμένων

Ύπνος σε ώρα εργασίας

Σκόπιμη ζημιά σε περιουσία της επιχείρησης ή χρήση του εξοπλισμού ή μηχανημάτων χωρίς άδεια.

Σύνοψη

Στην εκπαιδευτική ενότητα παρουσιάστηκαν οι κανόνες της εταιρικής εμφάνισης και οι αρχές της εταιρικής συμπεριφοράς που περιλαμβάνονται στο γενικότερο πλαίσιο λειτουργίας των επιχειρήσεων. Επίσης περιγράφηκαν τα πειθαρχικά παραπτώματα των εργαζομένων και οι ποινές που επιβάλλονται ανάλογα με το είδος και τη σοβαρότητα του παραπτώματος.

Ερωτήσεις Αυτοαξιολόγησης ενότητας 3

Ερώτηση 1

Η οικεία απόσταση ανάμεσα στους συνομιλητές είναι.....

Α. μέχρι 150 cm

Β. μέχρι 50 cm

Γ. μέχρι 100 cm

Ερώτηση 2

Η υιοθέτηση μίας καλής εμφάνισης δίνει την εικόνα της ευπρέπειας και του σεβασμού προς τον πελάτη.

Α. Σωστό

Β. Λάθος

Ερώτηση 3

Το προσωπικό.....

Α. δεν επιτρέπεται να τρέχει στους κοινόχρηστους χώρους της επιχείρησης, όσο βιαστική και να είναι η δουλειά που πρέπει να εκτελεσθεί

Β. πρέπει να τρέχει στους κοινόχρηστους χώρους της επιχείρησης για να δείχνει ότι έχει βιαστική και υπερεπείγουσα εργασία

Ερώτηση 4

Δεν αποτελεί υποχρέωση του εργαζομένου να προστατεύει τις εγκαταστάσεις και τον εξοπλισμό της επιχείρησης.

Α. Λάθος

Β. Σωστό

Ερώτηση 5

Βασικοί κανόνες καλής συμπεριφοράς είναι τρεις από τους παρακάτω:

Α. Να μην χαμογελάτε.

Β. Να δείχνετε ψυχραιμία ακόμα και σε περιπτώσεις ανάγκης.

Γ. Να ελέγχετε τις καταστάσεις και τον εαυτό σας σε συνθήκες πίεσης.

Δ. Να είστε φιλικοί, αλλά να συμπεριφέρεστε με επαγγελματισμό.

Ερώτηση 6

Όταν ο εργαζόμενος πιστεύει ότι η εντολή, που του έχει δοθεί από τον Προϊστάμενό του, είτε είναι αντίθετη με τους κανονισμούς και τις οδηγίες της εταιρείας ή το νόμο είτε επιζήμια για την εταιρεία ή θίγει την αξιοπρέπειά του.....

A. οφείλει να ανακοινώσει τις επιφυλάξεις του στον Προϊστάμενό του.

B. οφείλει να ακολουθήσει τις οδηγίες αυτές χωρίς αντίρρηση

Ερώτηση 7

Αν τυχόν απαιτήσεις πελατών φανούν παράλογες, ο υπάλληλος

A. πρέπει να δείχνει προσωπική ενόχληση

B. δεν πρέπει να δείχνει προσωπική ενόχληση

Ερώτηση 8

Ποια από τις παρακάτω προτάσεις είναι λανθασμένη. Οι εργαζόμενοι.....

A. Δεν πρέπει να λαμβάνουν, άμεσα ή έμμεσα, είτε οι ίδιοι είτε μέλη των οικογενειών τους, δώρα, αμοιβές ή ωφελήματα, χρηματικά ή άλλης φύσεως, από προμηθευτές της εταιρείας ή τρίτους, σε σχέση με προσφερθείσες υπηρεσίες

B. Πρέπει να λαμβάνουν, άμεσα ή έμμεσα, είτε οι ίδιοι είτε μέλη των οικογενειών τους, δώρα, αμοιβές ή ωφελήματα, χρηματικά ή άλλης φύσεως, από προμηθευτές της εταιρείας ή τρίτους, σε σχέση με προσφερθείσες υπηρεσίες

Ερώτηση 9

Για τον Κώδικα Δεοντολογίας και Επαγγελματικής Συμπεριφοράς ισχύουν

A. δεν είναι απαραίτητο να εγκρίνεται από το Διοικητικό Συμβούλιο της εταιρείας

B. είναι γνωστοποιημένος στο προσωπικό,

Γ. είναι υποχρεωτική η συμμόρφωση των υπαλλήλων με τα όσα αναφέρονται σε αυτόν.

Ερώτηση 10

Ο ύπνος σε ώρα εργασίας

A. επιτρέπεται αν ο εργαζόμενος είναι πολύ κουρασμένος

Β. επιτρέπεται αν ο εργαζόμενος έχει φροντίσει να αναθέσει την εργασία του σε άλλον συνάδελφο

Γ. δεν επιτρέπεται σε καμία περίπτωση

Άσκηση – Εργασία

Είσαστε υπεύθυνος σε ένα κατάστημα λιανικών πωλήσεων ειδών ρουχισμού. Περιγράψτε με ποιον τρόπο θα κινηθείτε αν σας ενημερώσουν ότι δημιουργήθηκε ένα να σοβαρό επεισόδιο ανάμεσα σε ένα υπάλληλο και σε έναν πελάτη. Δώστε τους εναλλακτικούς τρόπους της αντίδρασής σας ανάλογα με τη μορφή του επεισοδίου και τις αιτίες που το προκάλεσαν.

Βιβλιογραφία

ΓΙΑΝΝΟΥΛΕΑΣ ΜΙΧΑΛΗΣ (2012), ΣΥΜΠΕΡΙΦΟΡΑ ΚΑΙ ΔΙΑΠΡΟΣΩΠΙΚΗ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑ ΣΤΟΝ ΕΡΓΑΣΙΑΚΟ ΧΩΡΟ, Εκδόσεις: ΠΕΔΙΟ

ΚΑΡΤΕΖΙΝΗ ΑΘΑΝΑΣΙΑ (2016), ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΤΗΤΑ, ΣΥΝΑΔΕΛΦΙΚΕΣ ΣΧΕΣΕΙΣ ΚΑΙ ΕΡΓΑΣΙΑΚΗ ΕΠΙΔΟΣΗ, Διπλωματική εργασία, Πανεπιστήμιο Πειραιά, Τμήμα Οικονομικής Επιστήμης

ΚΟΙΝΩΝΙΚΗ ΣΥΜΠΕΡΙΦΟΡΑ ΣΤΟ ΧΩΡΟ ΤΗΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ, Συλλογικό έργο (2003), Εκδόσεις :ΕΛΛΗΝ

Κανόνες ευπρέπειας στον χώρο εργασίας. Ανακτήθηκε από: <https://eperifereia.wordpress.com>

ΜΙΧΑΛΑΣ ΤΑΣΟΣ (1998), ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΗΣ ΔΕΟΝΤΟΛΟΓΙΑΣ, Εκδόσεις:ΙΩΝ

Ρόζου Αθανάσιος (2021), Η Ανάρμοστη Συμπεριφορά στο Χώρο Εργασίας. Ανακτήθηκε από:

<https://www.nomikosodigos.info/guide/simple-legal/892-inappropriate-workplace-behavior>

Εκπαιδευτική Ενότητα 4 Οργάνωση και Διαχείριση γραφείου επιχείρησης

Σκοπός

Σκοπός της εκπαιδευτικής ενότητας είναι ο ωφελούμενος να κατανοήσει την έννοια της οργάνωσης, τις βασικές αρχές του προγραμματισμού και του σχεδιασμού σε ένα

σύγχρονο γραφείο επιχείρησης. Επιπλέον θα αντιλαμβάνεται τις τεχνικές οργάνωσης και τον σκοπό του οργανογράμματος σε μία εταιρία, σε μία διεύθυνση ή σε ένα τμήμα της. Επιπλέον, θα γνωρίζει τον ρόλο και τα καθήκοντα του στελέχους της γραμματειακής υποστήριξης και τον τρόπο χρήσης των ηλεκτρονικών εργαλείων που χαρακτηρίζουν το σημερινό ψηφιακό γραφείο.

Προσδοκώμενα αποτελέσματα

Μετά το τέλος αυτής της ενότητας ο ωφελούμενος θα μπορεί να συμμετέχει στην οργάνωση, προγραμματισμό και σχεδιασμό των εργασιών του τμήματος ή της διεύθυνσης της επιχείρησης που απασχολείται. Θα είναι σε θέση να δημιουργήσει και να παρακολουθήσει τη λίστα των εργασιών που πρέπει να υλοποιηθούν, να διαχειρίζεται αποτελεσματικά τον χρόνο του, αλλά και να χρησιμοποιεί τα εργαλεία της σύγχρονης τεχνολογίας για τη περάτωση αυτών των εργασιών.

Έννοιες κλειδιά

Οργανισμός είναι ένα σύνολο ανθρώπων και μέσων που επιδιώκει την επίτευξη κοινών σκοπών.

Οργάνωση είναι η διαδικασία με την οποία εξασφαλίζεται ο συνδυασμός των ανθρώπων και των μέσων στο πλαίσιο του οργανισμού για την εξασφάλιση κοινών στόχων.

Οργανωτικές αρχές είναι κανόνες οι οποίοι καθορίζουν τα όρια μέσα στα οποία πρέπει να κινείται η οργάνωση για να συμβάλλει αποτελεσματικά στην επίτευξη των αντικειμενικών σκοπών.

Διαδικασία είναι τα λογικά βήματα που ακολουθούνται στην προσπάθεια επίτευξης των αντικειμενικών σκοπών.

Διαχείριση χρόνου: είναι μια μορφή στρατηγικής που επιτρέπει στους εργαζόμενους να διαχειριστούν την αποδοτικότητα της δουλειάς τους, διατηρώντας μία όσο γίνεται σταθερή ροή εργασιών.

Ψηφιακό γραφείο: ένας ευρύς όρος που περιλαμβάνει οποιαδήποτε συσκευή, λογισμικό ή πλατφόρμα που χρησιμοποιούν τα μέλη του προσωπικού για να εκτελέσουν τις εργασίες τους.

Εκπαιδευτική Υποενότητα 4.1 Η έννοια της Οργάνωσης – Δημιουργία και παρακολούθηση λίστας εκκρεμοτήτων (to do lists)

Βασικές έννοιες

Σχέση Οργάνωσης και Οργανισμού

Οι έννοιες **οργάνωση** και **οργανισμός** είναι δύο έννοιες διαφορετικές αλλά και στενά αλληλοεξαρτώμενες. Η έννοια της οργάνωσης περιλαμβάνει στην ευρύτερη έννοια του οργανισμού, ο οποίος αναφέρεται σε ένα σύνολο ανθρώπων που εμπλέκονται στην επιδίωξη καθορισμένων στόχων. Μπορεί να γίνει κατανοητό ως ένα κοινωνικό σύστημα που περιλαμβάνει όλες τις επίσημες ανθρώπινες σχέσεις. Ο οργανισμός περιλαμβάνει τον καταμερισμό της εργασίας μεταξύ των εργαζομένων και την ευθυγράμμιση των καθηκόντων προς τον τελικό στόχο της εταιρείας.

Η ύπαρξη του οργανισμού προϋποθέτει τη συντονισμένη δραστηριοποίηση ενός συνόλου ανθρώπων και μέσων προς επίτευξη κάποιου αντικειμενικού σκοπού.

Εξυπακούεται ότι ο σκοπός αυτός πρέπει να επιτυγχάνεται με τη μεγαλύτερη δυνατή αποτελεσματικότητα και σ' αυτό συμβάλλει η **οργανωτική διαδικασία**. Το γραφείο είτε ως ενιαίος οργανισμός είτε ως τμήμα κάποιου οργανισμού, επιδιώκει σκοπούς και η αποτελεσματική επίτευξη των σκοπών αυτών εξασφαλίζεται μέσα από τη σωστή οργάνωση και λειτουργία του, η οποία του προσδίδει το ρυθμό και την ευελιξία που απαιτείται για την αποτελεσματική εκπλήρωση της αποστολής του.

Η οργάνωση ως λειτουργία του management

Έννοια και ορισμός

Η οργάνωση όπως τονίσθηκε πιο πάνω είναι μία ενότητα μέσα στο ευρύτερο κεφάλαιο του διοίκησης. Όμως ο ρόλος της είναι ιδιαίτερα κρίσιμος για την άσκηση των λοιπών δραστηριοτήτων του, και την απρόσκοπτη λειτουργία του οργανισμού. Για το λόγο αυτό η οργάνωση ως λειτουργία θεωρείται ότι είναι το πλαίσιο του διοίκησης εφ' όσον σύμφωνα και με τον απλό ορισμό του λεξικού είναι "η λειτουργία ή οποία οδηγεί στην κατάλληλη διάταξη των μερών ενός συνόλου ώστε να λειτουργεί κανονικά και αποτελεσματικά".

Στην Οργάνωση περιλαμβάνονται :

- Προσδιορισμός και ταξινόμηση των δραστηριοτήτων της επιχείρησης.
- Ομαδοποίηση των δραστηριοτήτων σε λειτουργικά τμήματα.
- Ανάθεση αρμοδιοτήτων και ευθύνης στα στελέχη των τμημάτων για την ανάληψη των ανατεθέντων καθηκόντων.
- Ανάπτυξη σχέσης μεταξύ ανώτερου και υφισταμένου, εντός της μονάδας ή του τμήματος.
- Διαμόρφωση πολιτικών για σωστό συντονισμό μεταξύ ανώτερου και υφισταμένου και δημιουργία συγκεκριμένων γραμμών εποπτείας.

Η οργάνωση είναι μια διαδικασία προσανατολισμένη στο στόχο, η οποία εστιάζεται στην επίτευξή τους, μέσω του κατάλληλου σχεδιασμού και συντονισμού μεταξύ των δραστηριοτήτων. Βασίζεται στην αρχή του καταμερισμού της εργασίας και στη δημιουργία σχέσης αρχής-υπευθυνότητας μεταξύ των μελών του οργανισμού.

Ανάπτυξη της οργάνωσης

Με δεδομένο ότι οι οργανισμοί από την ίδια την αποστολή τους επιδιώκουν διαφορετικούς σκοπούς, η οργάνωσή τους θα πρέπει να ανταποκρίνεται και να προσαρμόζεται στους σκοπούς αυτούς.

Έτσι σε μια μικρή ατομική επιχείρηση που λειτουργεί με ένα άτομο, η όλη οργανωτική τους διάρθρωση έχει μία άτυπη μορφή, η οποία εμφανίζεται περισσότερο στα αποτελέσματά της παρά στη λειτουργία της.

Όσο η επιχείρηση αναπτύσσεται και επεκτείνει τον όγκο της παραγωγής, των πωλήσεων και των συναλλαγών της γενικότερα, παρουσιάζεται η ανάγκη για πρόσληψη νέου προσωπικού, για καταμερισμό των έργων και των υπευθυνοτήτων σε περισσότερα πρόσωπα κ.ο.κ.

Από τη διαδικασία αυτή προκύπτει η ανάγκη της δημιουργίας μιας πιο τυπικής οργανωτικής δομής με τον ένα ή τον άλλο τρόπο, ενώ όσο περνά ο χρόνος και η επιχείρηση αναπτύσσεται ακόμα περισσότερο, προκύπτει η ανάγκη για επέκταση της οργανώσεως, για χρησιμοποίηση ειδικών, για νέα μέσα κ.λ.π.

Με αυτόν τον τρόπο ο επιχειρηματίας προχωρεί στο διαχωρισμό των λειτουργιών σε τμήματα, στην πρόσληψη νέου προσωπικού και τοποθέτησή του στις κατάλληλες θέσεις ανάλογα με τα προσόντα τους και στον καθορισμό των σχέσεων μεταξύ των τμημάτων και των εξαρτήσεων μεταξύ των προσώπων που θα επανδρώσουν τον νέο οργανισμό. Με άλλα λόγια εφαρμόζει **τις σύγχρονες οργανωτικές μεθόδους**.

Ως αποτέλεσμα των δραστηριοτήτων αυτών έχουμε ένα δίκτυο από τμήματα, γραφεία, εργοστάσια, συνεργεία ή εργαστήρια, τα οποία κινούνται συντονισμένα, βάσει ενός οργανωτικού σχεδίου, το οποίο εξασφαλίζει την ομαλή λειτουργία των διαφόρων τμημάτων , και του οργανισμού στο σύνολο του, μέσα από τη συντονισμένη κατεύθυνση των μερών.

Βασικά στοιχεία της οργάνωσης

Για να γίνει δυνατός ο συνδυασμός των μέσων με προοπτική την επίτευξη των στόχων του οργανισμού, πρέπει στην πράξη να συνδυάσουμε την εργασία που πρέπει να εκτελεσθεί με τα άτομα που εργάζονται στο πλαίσιο της επιχείρησης ανεξάρτητα από τον αριθμό τους.

Για να επιτύχουμε αυτό το συνδυασμό πρέπει να καθορίσουμε προηγουμένως

- α. Το αντικείμενο με το οποίο θα ασχολείται το καθένα από τα πιο πάνω άτομα, και τις πληροφορίες που πρέπει να έχουν για να ανταποκριθούν στην αποστολή τους
- β. Τα άτομα που θα ασκούν καθήκοντα προϊσταμένου καθώς και τα άτομα που θα είναι υφιστάμενοι
- γ. Το πόσοι και ποιοι από αυτούς θα συμμετέχουν σε κάθε εργασιακή ομάδα και
- δ. Το πως και με τι θα ασχολείται η κάθε ομάδα κ.λ.π.

Αποστολή της οργάνωσης είναι να απαντήσει σε αυτά τα βασικά ερωτήματα και με βάση τις απαντήσεις δημιουργείται το οργανωτικό πλαίσιο μέσα στο οποίο κινούνται τα άτομα για την ικανοποίηση τόσο των σκοπών της επιχειρήσεως όσο και των δικών τους.

Το οργανωτικό αυτό πλαίσιο ή οργανωτική διάρθρωση, όπως λέγεται, όταν αξιοποιείται κατάλληλα, μπορεί να βοηθήσει στην προαγωγή των συλλογικών προσπαθειών και στην επίτευξη των αρίστων αποτελεσμάτων, με την προϋπόθεση βέβαια ότι οι άνθρωποι που συμμετέχουν στην οργάνωση έχουν τα προσόντα και τη θέληση να συμβάλλουν στην επίτευξη του αποτελέσματος αυτού γιατί, όπως είναι γνωστό, οι άνθρωποι είναι εκείνοι που καθορίζουν σε τελευταία ανάλυση την επιτυχία ή την αποτυχία μιας οργανωτικής προσπάθειας.

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

- α. **Η εργασία.**
- β. **Το προσωπικό.**
- γ. **Οι σχέσεις.**
- δ. **Το εργασιακό περιβάλλον.**

Σημασία της οργάνωσης

Η **οργάνωση** υπήρξε πολύ σπουδαία υπόθεση για τον άνθρωπο, διότι ανέκαθεν τον απασχόλησαν τα τρέχοντα οργανωτικά προβλήματα, όπως και οι επιδράσεις τους. Κατά τη διαδρομή των αιώνων η οργάνωση υπήρξε βασικό στοιχείο σε πολλές μορφές της ανθρώπινης δραστηριότητας, διότι η ανθρώπινη συνεργασία (η αμοιβαία εξάρτηση μεταξύ των ανθρώπων) και η ανάγκη προστασίας από απειλές και αντικοινωνική συμπεριφορά, επέβαλαν την ανάπτυξη έντονης οργανωτικής δραστηριότητας σ' όλο το ανθρώπινο γένος. Κυβερνήσεις, στρατοί, επιχειρήσεις και οργανισμοί κάθε είδους, έχουν μελετήσει την οργάνωση με σκοπό τη βελτίωσή της ή την καλύτερη αξιοποίησή της κατά την πραγματοποίηση συγκεκριμένων Διευθυντικών τους αποστολών. Απ' όλες τις βασικές Διευθυντικές λειτουργίες ή οργάνωση είναι εκείνη που μελετήθηκε στο μεγαλύτερο δυνατό βάθος και έκταση, και ως εκ τούτου οι συνεισφορές στο αντικείμενο αυτό υπήρξαν άφθονες.

Η μεγαλύτερη πάντως σημασία της οργάνωσης έγκειται στο ότι η λειτουργία αυτή καταλήγει σε μία οργανωτική διάρθρωση, η οποία μπορεί να θεωρηθεί ως ένα πλαίσιο, το οποίο επιτρέπει τη συγκέντρωση και τη συνδυασμένη ανάπτυξη των διαφόρων λειτουργιών, σύμφωνα με ένα σχέδιο που εξασφαλίζει τάξη, λογική σειρά και ανάπτυξη αρμονικών σχέσεων.

Ζωτικής επίσης σημασίας είναι η αντίληψη ότι η οργάνωση δημιουργεί τον πυρήνα γύρω από τον οποίο οι άνθρωποι μπορούν να συνενώνουν κατά τρόπο αποτελεσματικό τις προσπάθειές τους.

Διακρίσεις της οργάνωσης

Η οργάνωση διακρίνεται σε δύο βασικές κατηγορίες, δηλαδή στην **"τυπική"** οργάνωση, δηλαδή σ' αυτή που δημιουργείται με επίσημη αποστολή την επίτευξη συγκεκριμένων, προκαθορισμένων στόχων και υπόκειται σε συγκεκριμένους κανόνες λειτουργίας και στην **"άτυπη"** οργάνωση, η οποία αναπτύσσεται μέσα στο πλαίσιο της τυπικής οργάνωσης και η οποία επιτρέπει και σε ορισμένες περιπτώσεις ενθαρρύνει την ανάπτυξη από τα μέλη της, μιας συμπεριφοράς που ούτε προβλέπεται ούτε και περιλαμβάνεται στην τυπική οργάνωση.

Τυπική οργάνωση

Χαρακτηριστικά της Τυπικής Οργάνωσης είναι:

Η σύνθεση των δραστηριοτήτων που ασκούνται μέσα στον οργανισμό, σε ολοκληρωμένες ομάδες έργων, με βάση τη συνάφεια, τη σπουδαιότητα και το προσωπικό που εκτελεί την εργασία.

Η περιγραφή κάθε εργασίας και καθορισμός των μέσων που είναι αναγκαία για την αποτελεσματική εκτέλεση κάθε δραστηριότητας ή ομάδας δραστηριοτήτων.

Ο καθορισμός του προσωπικού που θα αναλάβει την εκτέλεση των εργασιών αυτών, με βάση τα προσόντα του και

Η ενημέρωση του προσωπικού για το τι περιμένει η επιχείρηση από αυτό και για τις σχέσεις αυτού με τους άλλους μέσα στην επιχείρηση.

Άτυπη οργάνωση

Η άτυπη οργάνωση αποτελεί μια άλλη μορφή οργάνωσης η οποία είναι αποτέλεσμα της τυπικής οργάνωσης και συνυπάρχει με αυτή.

Ο όρος άτυπη οργάνωση, αναφέρεται στις άτυπες σχέσεις που αναπτύσσονται μέσα στους οργανισμούς και οι οποίες δεν προβλέπονται, ούτε και περιορίζονται από τους κανόνες της τυπικής οργάνωσης. Σε κάθε περίπτωση που δύο ή περισσότερα άτομα εργάζονται μαζί, συνθέτουν άτυπες ομάδες. Αιτία για τη σύσταση αυτών των άτυπων ομάδων, είναι τα κοινά ενδιαφέροντα που αναπτύσσουν τα άτομα μεταξύ τους

ανεξάρτητα από το αν τα ενδιαφέροντα αυτά είναι κοινωνικά, τεχνολογικά, ή είναι συνάρτηση της εργασίας που εκτελούν.

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

Δημιουργία και παρακολούθηση εκκρεμοτήτων

Η λίστα εκκρεμοτήτων αποτελεί ένα απ' τα βασικότερα μέσα οργάνωσης της καθημερινότητάς σου.

Αυτό αποδεικνύουν και οι έρευνες: Το 63% των επαγγελματιών χρησιμοποιούν τις λίστες εκκρεμοτήτων για να καταγράψουν όλα όσα θεωρούν σημαντικά). Ωστόσο, ένα απ' τα προβλήματα που συναντά κανείς στην επαγγελματική του καθημερινότητα είναι ότι μόνο ένα μέρος αυτών των εκκρεμοτήτων ολοκληρώνεται επιτυχώς. Αυτό έχει ως αποτέλεσμα τη συσσώρευση καθηκόντων τα οποία όσο μεγαλώνει η λίστα, τόσο απομακρύνονται απ' την ολοκλήρωσή τους.

Πώς, λοιπόν, μπορείς να βελτιώσεις τον τρόπο που καταγράφεις τις εκκρεμότητές σου;

Τρόπος Καταγραφής: Αρχικά, θα πρέπει να επιλέξεις το καταλληλότερο μέσο για σένα ανάλογα με τις ανάγκες σου. Ωστόσο, οποιαδήποτε κι αν είναι η επιλογή σου, να έχεις κατά νου την χρηστικότητα και την προσβασιμότητα. Μπορεί μέσα στη μέρα να χρειαστεί να αλλάξεις, σβήσεις ή να προσθέσεις πληροφορίες και εκκρεμότητες. Επίσης, πιθανώς να χρειαστείς πληροφορίες όσο βρίσκεσαι εκτός του χώρου εργασίας σου. Γι' αυτό, προτίμησε μια cloud υπηρεσία, για να αποφύγεις τυχόν «ατυχήματα». Σε κάθε περίπτωση πάντως, και ιδιαιτέρως για τα εξωτερικά επαγγελματικά ραντεβού σου, χρειάζεσαι μια οργανωμένη ατζέντα.

Πολλές εκκρεμότητες: Συνήθως όταν αγχωνόμαστε σημειώνουμε οτιδήποτε έχουμε να διευθετήσουμε. Αυτό έχει σαν αποτέλεσμα να δημιουργούμε μακριές λίστες με πολλές εκκρεμότητες οι οποίες πιθανώς να μην ανταποκρίνονται στις ώρες που μπορούμε να διαθέσουμε για την επίλυσή τους. Γι' αυτό, εφόσον έχεις καταγράψει ό,τι σ' ενδιαφέρει να «κλείσει» μέσα στη μέρα ή εβδομάδα, φίλτραρε το και ιεράρχησε τη λίστα σου ξεκινώντας απ' τα σημαντικότερα ζητήματα. Ακολουθώντας την δομή της λίστας σου, θα έχεις τουλάχιστον ολοκληρώσει πάντα τα σημαντικά, χωρίς να ανησυχείς για τα δευτερεύοντα ζητήματα όταν δεν επαρκεί ο χρόνος σου.

Χώρισε το «έργο» που έχεις αναλάβει σε μικρότερες «εργασίες»: Γνωρίζοντας ακριβώς τι είναι αυτό που θέλεις να έχεις ολοκληρώσει στο τέλος της ημέρας, μπορείς να χωρίσεις τις μικρότερες εργασίες, δηλαδή τα βήματα που θα σε οδηγήσουν στον απώτερο στόχο σου. Έτσι, θα πετύχεις να παρακολουθείς την πρόοδο του έργου σου, αφού ακόμα και να σταματήσεις μια μέρα θα γνωρίζεις, για

παράδειγμα, ότι έχεις ολοκληρώσει τα 2/5 βήματα της διαδικασίας που θέλεις να ακολουθήσεις.

Κατάγραψε τον εκτιμώμενο χρόνο για κάθε εκκρεμότητα: Κάθε εκκρεμότητα και εργασία θα καταναλώσει έναν ορισμένο χρόνο. Καλό θα είναι, όταν κάνεις την καταγραφή των εκκρεμοτήτων στη λίστα σου, να υπολογίσεις και τον χρόνο που κατά προσέγγιση θεωρείς ότι θα σου καταναλώσει η ολοκλήρωση του στόχου σου. Έτσι, θα έχεις πιο ρεαλιστικές λίστες και θα καταφέρεις να ολοκληρώνεις όλα όσα έχεις υπολογίσει μέσα στην ημέρα σου.

Εκπαιδευτική Υποενότητα 4.2 Βασικές αρχές και σημασία του προγραμματισμού και της οργάνωσης – Σχεδιασμός πλάνου για απρόοπτες και δύσκολες καταστάσεις

Βασικές Αρχές οργάνωσης και προγραμματισμού

Οι αρχές της οργάνωσης είναι θεμελιώδεις αλήθειες της λειτουργίας της διοίκησης. Είναι γενικεύσεις που έχουν καθολική εφαρμογή. Έχουν ασκήσει την οργάνωση. Είναι μια συνεχής διαδικασία και εκτελούνται από όλους τους διαχειριστές. Οι αρχές της οργάνωσης έχουν να κάνουν με την ομαδοποίηση των οργανωτικών δραστηριοτήτων σε διάφορες μονάδες και τον καταμερισμό της εξουσίας και της ευθύνης ανάλογα.

Η όλη οργανωτική διαδικασία ακολουθεί ορισμένες βασικές αρχές. Οι σπουδαιότερες από τις οποίες είναι οι εξής:

Αρχή των στόχων

Δεν έχει νόημα σε έναν οργανισμό αν δεν έχει θέσει στόχους. Αυτοί έχουν τη μεγαλύτερη σημασία, καθορίζουν την πορεία ενός οργανισμού και πρέπει να είναι σαφώς καθορισμένοι. Όλοι οι στόχοι θα πρέπει να ενοποιούνται κατά τέτοιο τρόπο ώστε να διευκολύνεται η συγκέντρωση όλων των προσπάθειών προς την επίτευξή τους.

Αρχή εξειδίκευσης

Η έννοια του καταμερισμού της εργασίας βασίζεται στην αρχή της εξειδίκευσης και της αποτελεσματικότητας. Στον οργανισμό ο όρος εξειδίκευσης βοηθά να χωριστεί το σύνολο της εργασίας σε μικρότερα στοιχεία του συνόλου.

Αρχή του συντονισμού

Στην οργάνωση, ο συντονισμός διαφορετικών δραστηριοτήτων είναι μια σημαντική αρχή. Για τις δραστηριότητες των διαφόρων τμημάτων, θα πρέπει να υπάρχει κάποια υπηρεσία που να συντονίζει.

Αρχή της εξουσίας

Σημαίνει την εξουσία μέσω της οποίας μπορεί να καθοδηγούνται και να κατευθύνονται οι υπάλληλοι του οργανισμού. Η εξουσία ανατίθεται σε μια συγκεκριμένη θέση, όχι στο άτομο. Η εξουσία ρέει προς τα κάτω από το υψηλότερο στο χαμηλότερο επίπεδο διαχείρισης.

Αρχή της ευθύνης

Σύμφωνα με αυτή την αρχή δεν παρέχεται μόνο εξουσία αλλά και υποχρέωση. Η υποχρέωση εκτέλεσης των καθηκόντων είναι γνωστή ως ευθύνη. Η ευθύνη δεν μπορεί να μεταβιβαστεί, δεν μπορεί να αποφευχθεί.

Αρχή του ελέγχου

Στην οργάνωση, υπάρχουν απεριόριστοι υφιστάμενοι οι οποίοι δεν μπορούν να επιβλέπονται από έναν διευθυντή. Ο αριθμός των υφισταμένων θα πρέπει να είναι τέτοιος ώστε ο διευθυντής να μπορεί να ελέγχει αποτελεσματικά την εργασία τους. Επιπλέον, οι εργασίες προς επίβλεψη θα πρέπει να είναι της ίδιας φύσης. Εάν το εύρος ελέγχου είναι δυσανάλογο, είναι βέβαιο ότι θα επηρεάσει την αποτελεσματικότητα των εργαζομένων λόγω της αργής επικοινωνίας με τους διευθυντές.

Αρχή των ισορροπιών

Σύμφωνα με αυτήν την αρχή θα πρέπει να υπάρχει μια λογική ισορροπία μεταξύ της συγκέντρωσης και της αποκέντρωσης εξουσιών και ευθυνών εξίσου. Αυτή η ισορροπία επιτυγχάνεται μέσω απαιτητικών και «λεπτών» διαδικασιών οι οποίες όμως εξασφαλίζουν την αποτελεσματική διαχείριση.

Αρχή της ευελιξίας

Η οργανωτική δομή πρέπει να είναι προσαρμόσιμη στο μεταβαλλόμενο περιβάλλον και τις ανάγκες του οργανισμού. Για αυτό πρέπει να είναι ευέλικτη και να επιτρέπει την επέκταση και την αντικατάσταση χωρίς εξάρθρωση και διακοπή του βασικού σχεδιασμού.

Αρχή ενιαίας κατεύθυνσης

Σύμφωνα με αυτήν την αρχή, θα πρέπει να υπάρχει ένας ενιαίος στόχος και ένα σχέδιο για το σύνολο των δραστηριοτήτων του οργανισμού.

Αρχή της ενότητας της διοίκησης

Η αρχή της ενότητας διοίκησης είναι καθοριστική για την επίτευξη των οργανωτικών στόχων. Η ενότητα της διοίκησης πρέπει να είναι από πάνω προς τα κάτω για να γίνει η οργάνωση, σαφής και υγιής. Οδηγεί επίσης σε συνέπεια συντονισμού ελέγχου και διεύθυνσης.

Αρχή της αποτελεσματικότητας

Αυτή η αρχή δηλώνει ότι ο οργανισμός πρέπει να είναι σε θέση να επιτύχει τους στόχους του οργανισμού με ελάχιστο κόστος. Τα πρότυπα εσόδων και κόστους είναι προκαθορισμένα και σύμφωνα με αυτούς τους στόχους. Ο οργανισμός θα πρέπει

επίσης να επιτρέπει την επίτευξη ικανοποίησης από την εργασία σε διάφορους υπαλλήλους.

Αρχή της ομοιομορφίας

Ο οργανισμός θα πρέπει να προβλέπει την κατανομή της εργασίας με τέτοιο τρόπο ώστε να διατηρείται η ομοιομορφία. Κάθε εργαζόμενος θα πρέπει να είναι υπεύθυνος για την αντίστοιχη εργασία, ώστε να αποφεύγονται οι συγκρούσεις.

Αρχή της εξαίρεσης

Αυτή η αρχή δηλώνει ότι η ανώτατη διοίκηση πρέπει να παρεμβαίνει μόνο όταν κάτι πάει στραβά. Αν τα πράγματα γίνουν σύμφωνα με τα σχέδια τότε δεν χρειάζεται παρέμβαση. Η διοίκηση θα πρέπει να αφήσει τα πράγματα ρουτίνας να επιβλέπονται από κατώτερα στελέχη. Η αρχή της εξαίρεσης επιτρέπει στην ανώτατη διοίκηση να επικεντρωθεί στον σχεδιασμό και τη διαμόρφωση πολιτικής.

Αρχή της απλότητας

Η οργανωτική δομή πρέπει να είναι απλή με ελάχιστους αριθμούς επιπέδων, ώστε κάθε μέλος να μπορεί να κατανοήσει τα καθήκοντά του και τις σχέσεις εξουσίας.

Ένας οργανισμός με λίγα επίπεδα είναι ένας απλός οργανισμός. Ένας μεγάλος αριθμός επιπέδων στην οργάνωση σημαίνει δυσκολία επικοινωνίας και συντονισμού.

Αντιμέτωπιση απρόοπτων και δύσκολων καταστάσεων

Σχεδιασμός πλάνου για απρόοπτες και δύσκολες καταστάσεις

Μια σημαντική αιτία άγχους στην εργασία είναι οι δύσκολες συνεργασίες.

Έως και 80 τοις εκατό όλων των δυσκολιών σε οργανισμούς προέρχονται από τις τεταμένες σχέσεις των εργαζομένων μεταξύ τους ή και με τους πελάτες.

Η ενασχόληση με δύσκολα άτομα έχει ως αποτελέσματα:

- Απογοήτευση ή θυμό.
- Αίσθημα απελπισίας.
- Συναισθηματικό κενό.
- Χαμένο χρόνο προσπαθώντας να ανακτήσετε την παραγωγικότητα
- Σύγκρουση σχετικά με την επιθυμία να βοηθήσετε τους εσωτερικούς ή/και εξωτερικούς πελάτες

Πώς να χειριστείτε μια δύσκολη κατάσταση στην εργασία; Κανείς δεν μπορεί να πει ότι κάνει τη δουλειά του χωρίς να αντιμετωπίσει κάποια δύσκολη κατάσταση ή προκλήσεις. Υπάρχουν πολλές δύσκολες καταστάσεις στη δουλειά που αντιμετωπίζει σχεδόν κάθε άτομο, όπως ένα απαιτητικό αφεντικό ή πελάτες, η ενασχόληση με ένα έργο που είναι εντελώς νέο. Αντιμετωπίζοντας δύσκολους και περίεργους

συναδέλφους ή/και πελάτες ή αντιμετωπίζοντας δύσκολες συνθήκες στο χώρο εργασίας, ανακύπτουν όλα αυτά τα προβλήματα, αλλά το κύριο και το πιο σημαντικό είναι να τα αντιμετωπίσουμε. Πρέπει να γνωρίζουμε και να κατανοούμε ότι είναι φυσιολογικό να προκύπτουν τα προβλήματα/δύσκολες καταστάσεις στη ζωή όλων. Απλά πρέπει να μάθουμε να χειριζόμαστε οποιαδήποτε κατάσταση στην εργασία.

Για την αντιμετώπιση των απρόοπτων και δύσκολων καταστάσεων οι κυριότεροι άξονες είναι:

- Αποφύγετε τη συναισθηματική επιρροή
- Γνωρίστε τα γεγονότα
- Χειριστείτε τα προβλήματα με σύνεση
- Προτείνετε λύσεις
- Δημιουργία σχεδίων για αντιμετώπιση απρόοπτων και δύσκολων καταστάσεων σύμφωνα με προηγούμενες εμπειρίες, τα οποία περιλαμβάνουν και ποιοι, πότε και πώς πρέπει να δραστηριοποιηθούν για την υλοποίηση της λύσης ή των λύσεων που επιλέγονται.

Για την αντιμετώπιση δύσκολων καταστάσεων με πελάτες ένα σχέδιο περιλαμβάνει:

- Γνώση του προβλήματος και τεκμηρίωση οποιουδήποτε συμβάντος
- Εντοπισμό και κατάταξη περιστατικών κατά σοβαρότητα
- Παροχή πληροφοριών και βοήθειας στους πελάτες

Η επίλυση σύνθετων προβλημάτων συχνά περιλαμβάνει την επινόηση πολλαπλών λύσεων, η καθεμία με τα δικά της πλεονεκτήματα και μειονεκτήματα. Πρέπει να εξετάζουμε και να είμαστε έτοιμοι για την εφαρμογή διαφορετικών προσεγγίσεων για την επίλυση προβλημάτων, συμπεριλαμβανομένου του ορισμού ιδανικών καταστάσεων και της δημιουργίας πρακτικών λύσεων σε δύσκολα προβλήματα.

Έτσι πρέπει να :

- Εντοπίζουμε και να ετοιμάζουμε τις ιδανικές λύσεις και συμβιβασμούς
- Αξιολογούμε τις εναλλακτικές λύσεις
- Αποφεύγουμε παγίδες και καθυστερήσεις στον σχεδιασμό λύσεων

Εφαρμογή των σχεδίων απρόοπτων και δύσκολων καταστάσεων

Η αντιμετώπιση απρόοπτων προβλημάτων και δύσκολων καταστάσεων ενισχύεται από:

Τη λεπτομερή καταγραφή και διερεύνηση της υπάρχουσας κατάστασης:

- Πού διαπιστώνεται το πρόβλημα;

- Γιατί είναι πρόβλημα;
- Γιατί δημιουργήθηκε και ποιες καταστάσεις το συντηρούν;
- Ποιοι συντηρούν ή δεν επιθυμούν να επιλυθεί το πρόβλημα;

Τι επιδιώκουμε αν επιλυθεί το πρόβλημα:

- Ποια κατάσταση θα προκύψει μετά την επίλυση και ποιες αλλαγές μπορεί να προκαλέσει;
- Ποιες θα είναι οι συνέπειες για τις ομάδες των ενδιαφερομένων;

Θα υπάρξουν αντιδράσεις και ποιες:

- Ποιες αντιδράσεις μπορούν να δημιουργηθούν από τις ομάδες των ενδιαφερομένων και πώς θα αντιμετωπιστούν;

Εκπαιδευτική Υποενότητα 4.3 Τεχνικές οργάνωσης – Οργανόγραμμα Επιχείρησης

Τεχνικές Οργάνωσης

Όπως αναφέρθηκε και προηγουμένως, παρόλο που κάθε επιχείρηση διαθέτει το δικό της οργανόγραμμα, οι τύποι των χρησιμοποιούμενων οργανογραμμάτων είναι στις περισσότερες περιπτώσεις συγκεκριμένοι.

Οι τέσσερις βασικές παράμετροι που επηρεάζουν τη διαμόρφωση μιας οργανωτικής δομής:

Η πρώτη παράμετρος αφορά τον καθορισμό των διακριτών εργασιών και επομένως την κατηγοριοποίηση του εργατικού δυναμικού (division of labour).

Η δεύτερη παράμετρος αναφέρεται στον καθορισμό των τμημάτων μέσω των οποίων θα λειτουργεί η επιχείρηση (departmentalization).

Η τρίτη παράμετρος σχετίζεται με τον μέγιστο αριθμό των διοικούμενων ατόμων τα οποία μπορεί να κατευθύνει και να επιβλέψει ένας υπάλληλος και ονομάζεται εύρος διοικητικού ελέγχου (span of control).

Η τέταρτη παράμετρος καθορίζει τον τρόπο διαμοιρασμού δικαιωμάτων λήψης αποφάσεων εντός του οργανισμού.

Με βάση τις παραπάνω παραμέτρους μπορούν να προκύψουν αρκετοί διαφορετικοί τύποι οργανωτικών δομών. Σύμφωνα με την πρώτη παράμετρο, στο ένα άκρο υπάρχουν τα οργανογράμματα παραδοσιακών και γραφειοκρατικών οργανισμών με απόλυτα εξειδικευμένες εργασίες και στο άλλο άκρο υπάρχουν τα οργανογράμματα με υπαλλήλους που εκτελούν εργασίες πολλών διαφορετικών τύπων. Κατά τη διαδικασία ομαδοποίησης των εργασιών (η οποία σχετίζεται με τη δεύτερη παράμετρο), ο δημοφιλέστερος μέχρι και τα τελευταία χρόνια τρόπος ήταν η διαμόρφωση τμημάτων ανά λειτουργία. Για παράδειγμα, όλες οι λογιστικές εργασίες ομαδοποιούνται σε ένα τμήμα (οργανωτική μονάδα) που ονομάζεται Λογιστήριο.

Το μέγεθος της ομαδοποίησης μπορεί να ποικίλει ανά περίπτωση και εξαρτάται από τον αριθμό των ατόμων που μπορεί να επιβλέψει ένας προϊστάμενος.

Τέλος, ο καταμερισμός του δικαιώματος λήψης αποφάσεων στο προσωπικό εξαρτάται από την κουλτούρα και τη φιλοσοφία διοίκησης μιας εταιρείας, αν και στις περισσότερες περιπτώσεις περιορίζεται στα ανώτατα διοικητικά στελέχη, δηλαδή σε στελέχη που βρίσκονται σε υψηλό ιεραρχικό επίπεδο στο οργανόγραμμα.

Το παραδοσιακό μοντέλο οργάνωσης (traditional organizational model) παρουσιάζει υψηλή εξειδίκευση καθηκόντων, οργάνωση τμημάτων ανά λειτουργία, χαμηλό αριθμό διοικούμενων ατόμων ανά προϊστάμενο και λήψη αποφάσεων από περιορισμένο αριθμό στελεχών σε υψηλό ιεραρχικό επίπεδο. Μια οργανωτική δομή αυτής της μορφής χαρακτηρίζεται ως αυστηρή, γραφειοκρατική, μηχανιστική και επίσημη, ενώ μια δομή με τα ακριβώς αντίθετα χαρακτηριστικά περιγράφεται ως ανεπίσημη ή οργανική.

Η ομαδοποίηση των εργασιών σε τμήματα συνήθως πραγματοποιείται με μία από τέσσερις δημοφιλείς προσεγγίσεις.

Η πρώτη στηρίζεται στην ομαδοποίηση με βάση τη λειτουργία (functional departmentalization).

Η δεύτερη προσέγγιση ομαδοποίησης των εργασιών χρησιμοποιεί ως κριτήριο τη γεωγραφική διασπορά (geographic departmentalization) της επιχείρησης.

Η τρίτη προσέγγιση βασίζεται στην ομαδοποίηση με βάση το προϊόν (product departmentalization).

Η τέταρτη προσέγγιση ομαδοποίησης των εργασιών στηρίζεται στην ομαδοποίηση με βάση τους πελάτες ή τις αγορές (customer/ market departmentalization).

Οργανογράμματα.

Τα οργανογράμματα είναι γραφικές παραστάσεις με τις οποίες μπορούμε να απεικονίζουμε τη μορφή κάθε τυπικής οργάνωσης.

Σκοπός των οργανογραμμάτων είναι να μας βοηθήσουν στην καλύτερη κατανόηση μιας οργανωτικής διάρθρωσης και από αυτή την άποψη στη διόρθωση σφαλμάτων ή τη μελέτη δυνατών τροποποιήσεων και προσαρμογών.

Τα ειδικότερα σημεία μιας οργανωτικής διάρθρωσης που μπορεί να παρουσιαστούν σε ένα οργανόγραμμα είναι:

- α. Η οργανωτική δομή της επιχείρησης (υφιστάμενη και προτεινόμενη).
- β. Οι αρμοδιότητες των διαφόρων οργανικών μονάδων και των ατόμων.
- γ. Το είδος των σχέσεων που αναπτύσσονται μέσα στη δομή της οργάνωσης (π.χ. σχέσεις ιεραρχικές, σχέσεις εξαρτήσεως και σχέσεις συνεργασίας).
- δ. Οι θέσεις των προϊσταμένων και ο αριθμός των υφισταμένων που υπάγονται σε κάθε προϊστάμενο.
- ε. Ο συνολικός αριθμός του προσωπικού που υπηρετεί στον οργανισμό που απεικονίζουμε στο οργανόγραμμα και ο τρόπος κατανομής σε οργανικές ομάδες.
- στ. Οι βαθμίδες της ιεραρχίας στις οποίες μπορεί να εξελιχθεί το προσωπικό και
- ζ. Η διαδρομή την οποία ακολουθούν οι διάφορες φάσεις των διαδικασιών και των συστημάτων που εφαρμόζονται στην επιχείρηση κ.λ.π. Ανάλογα με τη μορφή της οργανωτικής διάρθρωσης που απεικονίζουν και των σχέσεων που διέπουν την οργανωτική αυτή διάρθρωση, τα οργανογράμματα διακρίνονται σε οριζόντια και κάθετα, σε οργανογράμματα αρμοδιοτήτων, οργανογράμματα διαδικασιών κ.λ.π.

Σχεδίαση των οργανογραμμάτων

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

Αν θέλουμε να έχουμε μια γενικότερη εικόνα της επιχείρησης που μας ενδιαφέρει στο σύνολο της, μπορούμε να την παραστήσουμε με τη σχεδίαση ενός γενικού οργανογράμματος. Όταν θέλουμε να έχουμε περισσότερες λεπτομέρειες όσον αφορά την ειδικότερη διάρθρωση ενός οργανισμού, τότε μπορούμε να προχωρήσουμε ακόμα πιο πέρα, δηλαδή στην κατάρτιση ξεχωριστού οργανογράμματος για κάθε μια οργανική μονάδα π.χ. στο επίπεδο της Διεύθυνσης.

Έτσι αντί να περιγράψουμε με λόγια την οργανωτική διάρθρωση μιας επιχείρησης μπορούμε να την απεικονίζουμε με τα γενικά και τα ειδικά οργανογράμματα, για να έχουμε μια έμμεση και πιο κατανοητή εποπτεία όλης της δομής του οργανισμού.

Χρησιμότητα των οργανογραμμάτων

Τα οργανογράμματα όπως είπαμε και πιο πάνω είναι απλές διαγραμματικές απεικονίσεις των διαφόρων οργανωτικών διαρθρωτικών ή λειτουργικών διαδικασιών. Ως απλές απεικονίσεις δεν μπορούν να μας δώσουν πλήρη εικόνα του οργανισμού και των άτυπων σχέσεων που αναπτύσσονται μέσα σε αυτόν.

Έτσι ενώ μπορούμε να παραστήσουμε τη μορφή της τυπικής οργάνωσης, δεν μπορούμε να παραστήσουμε την άτυπη οργάνωση, η οποία όπως είναι γνωστό επηρεάζει άμεσα την απόδοση του οργανισμού. Για το λόγο αυτό η αξία των οργανογραμμάτων είναι πάντοτε σχετική.

Σχετικά με τις τέσσερις οργανωτικές προσεγγίσεις που αναφερθήκαμε προηγουμένως, διαπιστώνουμε τα εξής: Σε αρκετές περιπτώσεις, καμία από τις παραπάνω οργανωτικές προσεγγίσεις δεν είναι ικανή να καλύψει τις ανάγκες μιας επιχείρησης. Ένας εναλλακτικός τρόπος οργάνωσης, ο οποίος προσπαθεί να διευρύνει τον τμηματικό τρόπο οργάνωσης της διαδικασίας, είναι η οργάνωση κατά πλέγμα (matrix organization). Πρόκειται για τον συνδυασμό δύο διαφορετικών οργανωτικών δομών που αλληλεπιδρούν

Εκπαιδευτική Υποενότητα 4.4 Ρόλος και καθήκοντα Θέσεως Εργασίας – Αρχές σχεδιασμού της εργασίας – Προγραμματισμός εργασιών – Εργαλεία που βοηθούν στον προγραμματισμό

Ρόλος και καθήκοντα Θέσεως Εργασίας

Οι σύγχρονες ανάγκες των οργανισμών έχουν αναδείξει τη σημαντικότητα του ρόλου του στελέχους γραμματειακής υποστήριξης στην υποστήριξη των επιχειρηματικών λειτουργιών της Διοίκησης, στην εσωτερική και εξωτερική επικοινωνία, στο σχεδιασμό και παρακολούθηση της εκτέλεσης των πάγιων λειτουργιών και ενεργειών και γενικότερα στην υποστήριξη της λειτουργίας των συστημάτων διαχείρισης των οργανισμών, ώστε να επιτυγχάνονται οι επιχειρηματικοί και άλλοι στόχοι τους.

Οι συνεχώς αυξανόμενες απαιτήσεις των ιδιωτικών επιχειρήσεων και δημόσιων οργανισμών για αποτελεσματική και αποδοτική διοίκηση επέβαλλαν τον καθορισμό των απαιτήσεων του στελέχους γραμματειακής υποστήριξης για την οργάνωση, την επάρκεια, την αξιοποίηση των σύγχρονων εργαλείων πληροφορικής και επικοινωνίας, τη διαχείριση πληροφοριών και την καθιέρωση αρχών επαγγελματικής ηθικής και δεοντολογίας.

Η θέση του στελέχους γραμματειακής υποστήριξης έχει πλέον ευρείες αρμοδιότητες, Είναι αυτός/η που έχει ρόλο αποτελεσματικής ενημέρωσης και μετάδοσης πληροφοριών σε όλα τα στελέχη της επιχείρησης και τους ενδιαφερόμενους,

φροντίζει για ενημέρωση και προετοιμασία επιχειρηματικών συναντήσεων, έγκαιρη διανομή υλικού και είναι ο θεματοφύλακας των αρχείων του οργανισμού και σχετικού υλικού.

Οι υπευθυνότητες και αρμοδιότητες του στελέχους της γραμματειακής υποστήριξης ενός οργανισμού πρέπει να καθορίζονται. Για το σκοπό αυτό περιγράφονται οι διαφορετικές δραστηριότητες που αναλαμβάνει η γραμματεία για την υποστήριξη των λειτουργιών της Διοίκησης

Στις λειτουργίες της Διοίκησης περιλαμβάνονται οι πάγιες διοικητικές λειτουργίες και οι λειτουργίες συντονισμού για την υλοποίηση ειδικών έργων. Οι πάγιες λειτουργίες της Διοίκησης περιλαμβάνουν τις λειτουργίες καθορισμού στρατηγικής, πολιτικής και στόχων του οργανισμού, την εξασφάλιση πόρων για την εκτέλεση των λειτουργιών και την εξυπηρέτηση των καταστατικών σκοπών του οργανισμού, τον προγραμματισμό, έλεγχο και αξιολόγηση των αποτελεσμάτων.

Σύμφωνα με το πρότυπο ΕΛΟΤ 1437 οι δραστηριότητες γραμματειακής υποστήριξης περιλαμβάνουν:

α) την υποστήριξη της εσωτερικής επικοινωνίας για τη διάχυση του οράματος και της πολιτικής του οργανισμού στο προσωπικό, Το συντονισμό των σχετικών ενεργειών εφαρμογής,

β) την υποστήριξη της εξωτερικής επικοινωνίας, των δημοσίων σχέσεων και της προβολής του οργανισμού,

γ) την υποστήριξη λειτουργίας των συστημάτων διαχείρισης ώστε να επιτυγχάνονται οι επιχειρηματικοί και άλλοι στόχοι του οργανισμού,

δ) την επίτευξη των συγκεκριμένων ειδικών στόχων της Γραμματείας, όπως έχουν συμφωνηθεί,

ε) τη διεκπεραίωση της αλληλογραφίας για την εκτέλεση των παραπάνω δραστηριοτήτων και

στ) την αρχειοθέτηση εντύπων ή/και ηλεκτρονικών αρχείων

Δραστηριότητες υποστήριξης της επικοινωνίας

Στις δραστηριότητες επικοινωνίας, εσωτερικής ή εξωτερικής, που χρήζουν γραμματειακής υποστήριξης περιλαμβάνονται:

- η οργάνωση συσκέψεων και η σύγκληση επιτροπών και ομάδων εργασίας, η οργάνωση πάσης φύσεως τηλεδιασκέψεων ή συσκέψεων μέσω Η/Υ και τηλεφώνου,

- ο συντονισμός της διοργάνωσης και συμμετοχής σε συνέδρια και πάσης φύσεως εκδηλώσεις
- διεκπεραίωση των δημοσίων σχέσεων και των χορηγιών και η αποστολή επιχειρηματικών δώρων,
- η παρακολούθηση των εργασιών εκδόσεων, διαφημιστικών φυλλαδίων ή άλλων εντύπων και η συνεργασία για την έκδοση οδηγιών ή εγκυκλίων εγγράφων καθώς και η προώθηση τους στις μονάδες, υποκαταστήματα ή τμήματα του οργανισμού,
- η συγγραφή δελτίων τύπου και κειμένων δημοσιεύσεων ή απαντήσεων σε δημοσιεύσεις του ημερήσιου και περιοδικού ελληνικού και ξένου Τύπου και η μέριμνα καταχώρισης στον Τύπο, καθώς και η μέριμνα για ενδεχόμενες καταχωρήσεις στο Φύλλο Εφημερίδας της Κυβέρνησης
- η οργάνωση των επιχειρηματικών ταξιδιών της Διοίκησης
- οι επαφές με δημόσιες αρχές, δημόσιους οργανισμούς και οργανισμούς τοπικής αυτοδιοίκησης
- οι επαφές με ενδιαφερομένους κοινωνικούς φορείς για θέματα κοινωνικής ευθύνης και
- οι επαφές με πελάτες και ενδιαφερομένους.

Δραστηριότητες υποστήριξης των συστημάτων διαχείρισης

Στις δραστηριότητες υποστήριξης των συστημάτων διαχείρισης συμπεριλαμβάνονται:

- διαχείριση της εικόνας της Γραμματείας και του οργανισμού,
- η εκπόνηση ή/και εμπλουτισμός του εγχειριδίου εργασιών της Γραμματείας,
- η διαχείριση προμηθειών και αναλωσίμων της Γραμματείας ή/και τρίτων,
- η συμμετοχή σε ομάδες διαχείρισης έργων, αναδιοργάνωσης ή εφαρμογής νέων τεχνολογιών
- πληροφορικής και επικοινωνιών και των σχετιζόμενων υποδομών,
- η συγκρότηση, εμπλουτισμός και διαχείριση βιβλιοθήκης θεμάτων του οργανισμού και
- η στατιστική επεξεργασία δεδομένων

Βοηθητικές εργασίες

Οι βοηθητικές εργασίες της Γραμματείας περιλαμβάνουν:

- την τήρηση ημερολογίου και τη διαχείριση των συναντήσεων της Διοίκησης, με συμβατικά και ηλεκτρονικά μέσα,

- τη διαχείριση πάσης φύσεως επαφών με πελάτες και συνεργάτες,
- την υποδοχή και τις συστάσεις,
- την τήρηση εορτολογίου και επετειολογίου με συμβατικά και ηλεκτρονικά μέσα,
- την αναγραφή κειμένων καθ' υπαγόρευση και δακτυλογράφηση,
- τις απομαγνητοφωνήσεις και μεταφράσεις,
- τη δημιουργία καταλόγων,
- τις παρουσιάσεις δια ζώσης και μέσω Η/Υ,
- τη δημιουργία ετικετών και τη διαδικασία φακελοποίησης και
- τη διαχείριση ταμείου μικροεξόδων

Καθήκοντα

Το στέλεχος γραμματειακής υποστήριξης υπάγεται στην Διοίκηση του οργανισμού, από την οποία και εποπτεύεται και έχει τα ακόλουθα καθήκοντα:

- εισηγείται στην Διοίκηση για τα αντικείμενα αρμοδιότητάς του, το σχεδιασμό, τον προγραμματισμό και επαναπρογραμματισμό των δραστηριοτήτων και τους σχετικούς στόχους
- επεξεργάζεται και υποβάλλει για έγκριση στη Διοίκηση τα εγχειρίδια διοικητικο-γραμματειακής υποστήριξης
- συνεργάζεται με τους επικεφαλής και το προσωπικό των άλλων τομέων, μονάδων, υποκαταστημάτων του οργανισμού, στα πλαίσια άσκησης των αρμοδιοτήτων της, για την υποστήριξη των λειτουργιών της Διοίκησης
- εκπροσωπεί την Διοίκηση, κατόπιν εξουσιοδότησης, στα πλαίσια των αρμοδιοτήτων της
- μεριμνά για την δια βίου εκπαίδευση, κατάρτιση, πιστοποίηση και αξιολόγηση του προσωπικού της, καθώς και την εξέλιξή του
- δημιουργεί κλίμα εργασιακής ικανοποίησης με ενθάρρυνση, ανάπτυξη προσωπικού και αφοσίωσή του στις εταιρικές αξίες
- συντονίζει, παρακολουθεί και ελέγχει τις σχετικές εργασίες διοικητικο-γραμματειακής υποστήριξης και λογοδοτεί στη Διοίκηση
- μεριμνά για την απρόσκοπτη λειτουργία της Γραμματείας σε κάθε περίπτωση προγραμματισμένης ή έκτακτης απουσίας του προσωπικού της

Το στέλεχος γραμματειακής υποστήριξης μπορεί να εισηγείται ειδικότερα σε θέματα που συμβάλλουν στην υποστήριξη της ποιότητας των εργασιών της και διαμορφώνουν την επιχειρηματική εικόνα στο εσωτερικό και εξωτερικό περιβάλλον του οργανισμού, όπως:

- τον χωροταξικό σχεδιασμό ή ανασχεδιασμό σε κύριους, βοηθητικούς χώρους και χώρο αναμονής επισκεπτών
- την προμήθεια νέων επίπλων, διακόσμησης, εξοπλισμού και την προμήθεια λογισμικού εφαρμογών

Σχεδιασμός της εργασίας

Το στέλεχος γραμματειακής υποστήριξης πρέπει να λειτουργεί αποτελεσματικά, έτσι ώστε να υποστηρίζει τη Διοίκηση προκειμένου να επιτυγχάνονται οι στόχοι του οργανισμού με βέλτιστη αξιοποίηση των διατιθέμενων χώρων, μέσων, εξοπλισμών, τεχνολογίας, τηλεματικών εφαρμογών, ανθρώπινου δυναμικού και πόρων.

Για να μπορέσει το στέλεχος γραμματειακής υποστήριξης να ασκήσει αποτελεσματικά το ρόλο του, η Διοίκηση του οργανισμού πρέπει να μεριμνά για τα ακόλουθα:

- να διασφαλίζει τη διαθεσιμότητα των προαπαιτούμενων σε υποδομές, χώρους, έπιπλα, σκεύη, εξοπλισμούς και λογισμικό
- να διαμορφώνει και να επικοινωνεί το όραμα και τις εταιρικές αξίες του οργανισμού
- να συμμετέχει στην επεξεργασία των στόχων της Γραμματείας και στην επικοινωνία τους
- να μεριμνά για τον καθορισμό των απαιτήσεων σχετικά με την πρόσληψη και τοποθέτηση του προσωπικού ανά θέση και για τη συνεχή ανάπτυξή του

Για την τήρηση των νομικών και κανονιστικών απαιτήσεων για την υγεία και ασφάλεια στην εργασία, το περιβάλλον εργασίας πρέπει να σχεδιάζεται κατάλληλα για να διασφαλίζονται οι όροι και προϋποθέσεις αερισμού, κλιματισμού, φωτισμού, ησυχίας, πυρανίχνευσης και μέσων πυροπροστασίας, εξόδων διαφυγής και ανάρτησης σχεδίων με οδούς διαφυγής.

Υποδομές και χωροταξικός σχεδιασμός

Τα προαπαιτούμενα σε υποδομές του περιβάλλοντος εργασίας της Γραμματείας πρέπει να περιλαμβάνουν τα κάτωθι:

- χώρο υποδοχής και αναμονής επισκεπτών
- γραφεία Γραμματέων και προσωπικού διοικητικο-γραμματειακής υποστήριξης
- λοιπούς βοηθητικούς χώρους
- έπιπλα, σκεύη, φωτιστικά, αντικείμενα διακόσμησης και φυτά εσωτερικού χώρου για τα γραφεία

Εξοπλισμός, αναλώσιμα και λογισμικό

Ο οργανισμός πρέπει να μεριμνά για την προμήθεια πάσης φύσεως χαρτικών, φακέλων, λοιπού υλικού γραφείου και αναλωσίμων του εξοπλισμού.

Ο εξοπλισμός γραμματειακής υποστήριξης διακρίνεται σε τηλεπικοινωνιακό, ηλεκτρονικών υπολογιστών και περιφερειακών τους, καταγραφής και αναπαραγωγής, αλληλογραφίας, αρχειοθέτησης και λοιπό εξοπλισμό.

Ανάλυση συνθηκών και σχεδιασμός

Ανάλυση του εξωτερικού περιβάλλοντος

Η ανάλυση του εξωτερικού περιβάλλοντος συνίσταται στην αξιολόγηση των συνθηκών και των τάσεων στην οικονομία και την αγορά εργασίας. Και αφορά τις καθιερωμένες μεθοδολογίες και τεχνολογίες, τον ανταγωνισμό, τις ευκαιρίες και απειλές, το οικονομικό και θεσμικό περιβάλλον γενικότερα και τις μεταβολές που ενδέχεται να επηρεάσουν την επίτευξη των στόχων της γραμματειακής υποστήριξης.

Ανάλυση της εσωτερικής κατάστασης

Η ανάλυση της εσωτερικής κατάστασης συνίσταται στη διερεύνηση σε βάθος των συνθηκών και των δυνατοτήτων της γραμματειακής υποστήριξης. Η ανάλυση των πλεονεκτημάτων, των μειονεκτημάτων, των ευκαιριών και των απειλών αφορά τη σχεδιαστική, οργανωτική, διοικητική και ελεγκτική δομή, την υπάρχουσα υποδομή σε μεθόδους, διαδικασίες, τεχνολογικά συστήματα και εξοπλισμούς καθώς και την επάρκεια και το επίπεδο της επαγγελματικής κατάρτισης των στελεχών γραμματειακής υποστήριξης.

Καθορισμός στόχων

Για τον καθορισμό των στόχων χρησιμοποιούνται τα στοιχεία που προέκυψαν τόσο από την ανάλυση της αποστολής, όσο και από την αξιολόγηση της θέσης του στελέχους γραμματειακής υποστήριξης.

Οι στόχοι επομένως πρέπει να συνδέονται με ένα ή περισσότερα από τα παρακάτω στοιχεία:

- τη δραστηριότητα της γραμματειακής υποστήριξης προς τη Διοίκηση, τους άλλους τομείς του οργανισμού και τους πελάτες
- τη θέση της στην εσωτερική και την εξωτερική «αγορά», σε ότι αφορά τα προϊόντα ή τις υπηρεσίες που παράγει και την ποιότητα αυτών
- τα έσοδα - έξοδα και την απόδοση των προϊόντων ή υπηρεσιών που προσφέρει
- την αξιοποίηση των πλεονεκτημάτων και ευκαιριών και
- την εξουδετέρωση των μειονεκτημάτων και την αντιμετώπιση κινδύνων και απειλών.

Μετά τον καθορισμό των στόχων της γραμματειακής υποστήριξης πρέπει να καταστρωθούν τα σχέδια δράσης που θα οδηγήσουν στην επίτευξή τους.

Επιλογή σχεδίου δράσης

Προκειμένου να επιλεγεί το βέλτιστο σχέδιο δράσης που χρειάζεται για κάθε στόχο, πρέπει προηγουμένως να εξεταστούν οι εναλλακτικές προτάσεις και να επιλεγεί το σχέδιο δράσης που θα διασφαλίζει τα καλύτερα αποτελέσματα με το μικρότερο κόστος. Το σχέδιο δράσης που επιλέγεται πρέπει να είναι εναρμονισμένο με την αποστολή, τους στόχους, την οργανωτική διάρθρωση και τα διαθέσιμα μέσα - εξοπλισμούς και να λαμβάνει υπόψη του την υφιστάμενη κατάσταση, τις αναμενόμενες μεταβολές στο εξωτερικό περιβάλλον καθώς και τις ενδεχόμενες επιπτώσεις τους στο έργο της γραμματειακής υποστήριξης.

Κατάρτιση σχεδίων και προγραμματισμός εργασιών

Κατάρτιση σχεδίων δράσης

Τα σχέδια δράσης καθορίζουν:

- τις ενέργειες που θα γίνουν
- τις διαδικασίες για το σχεδιασμό ή επανασχεδιασμό της Γραμματείας
- τις αλλαγές στη διαχείριση προκειμένου να εφαρμοστούν οι σύγχρονες τεχνικές ανοικτής διοίκησης
- τη στήριξη - συνεργασία από τις άλλες μονάδες, που εμπλέκονται στην εκτέλεση του σχεδίου δράσης
- το πλαίσιο που οριοθετεί τα θέματα υγείας και ασφάλειας, όπως αυτά ορίζονται στη σχετική νομοθεσία και
- τα πλαίσια ειδικών μελετών και τεχνογνωσίας
- τις επιπτώσεις που θα έχουν οι εν λόγω ενέργειες και
- τις προϋποθέσεις επίτευξης του στόχου και τα οφέλη

Κατάρτιση προγραμμάτων δράσης

Προκειμένου να διευκολυνθεί η εφαρμογή των σχεδίων δράσης, πρέπει να καταρτιστεί και αντίστοιχο πρόγραμμα δράσης.

Το πρόγραμμα δράσης περιλαμβάνει:

- α) το στόχο του πρώτου έτους και αναλόγως τριετίας, πενταετίας κτλ
- β) τις ενέργειες που θα γίνουν στη διάρκεια του έτους ή των ετών και
- γ) τη σειρά και τη διάρκεια εκτέλεσης κάθε ενέργειας

Διαχείριση χρόνου

Κύρια προβλήματα της αποτελεσματικής διαχείρισης χρόνου είναι:

Συγκεκριμένοι στόχοι και προτεραιότητες - Έλλειψη στόχων και προτεραιοτήτων - Στόχοι μη ρεαλιστικοί – Χρονοβόρες συσκέψεις και ομαδικές συναντήσεις

Καθορισμός προτεραιοτήτων - Κανόνες για τη σωστή διαχείριση χρόνου

- Δεν αναβάλλω πράγματα για αργότερα
- Ασχολούμαι με κάθε θέμα στο χρόνο που πρέπει. Δεν αφήνω υποχρεώσεις για μια «καλύτερη» στιγμή, γιατί υπό καθεστώς πίεσης χρόνου υπάρχει κίνδυνος να γίνουν λάθη και να ληφθούν πρόχειρα αποφάσεις
- Αρχίζω και ολοκληρώνω μια δουλειά χωρίς διακοπές. Εάν αφήσω πολλές δουλειές στη μέση, στο τέλος χρειάζομαι περισσότερο χρόνο για να βρω πού είχα μείνει.
- Διακοπές «ενός λεπτού». Διαχειρίζομαι τις συχνές διακοπές
- Προγραμματίζω την επικοινωνία με άλλους
- Επιλέγω ποιες ώρες θα ασχολούμαι με τηλεφωνήματα και ηλεκτρονική αλληλογραφία
- Πόσο συχνά διακόπτω την εργασία μου, για να διαβάσω εισερχόμενα μηνύματα;
- Ορίζω κάποια ώρα μέσα στην ημέρα για να συζητάω με τους συνεργάτες μου θέματα ρουτίνας

Βασικά Βήματα Βελτίωσης Διαχείρισης Χρόνου

- Αναγνώριση και διατύπωση στόχων σε διαφορετικά επίπεδα:
- Μακροπρόθεσμοι στόχοι (τριμηνιαίοι/εξαμηνιαίοι ή ετήσιοι)
- Βραχυπρόθεσμοι στόχοι (εβδομαδιαίοι ή μηνιαίοι)
- Παρατηρήσιμοι και ρεαλιστικοί στόχοι (αδύνατοι στόχοι οδηγούν σε ακατάλληλη διαχείριση του χρόνου)
- Κατανομή χρόνου στους στόχους σε Προσωπικό και Επαγγελματικό επίπεδο

Χρονοδιάγραμμα

Ο χρονικός προγραμματισμός του έργου αποτελεί ένα πολύ σημαντικό τμήμα στον τομέα της διοίκησης. Ο χρονοπρογραμματισμός ενός έργου περιλαμβάνει το σχεδιασμό χρονοδιαγραμμάτων και τον καθορισμό ημερών κατά τις οποίες οι

διάφοροι πόροι, όπως ο εξοπλισμός και το προσωπικό, θα εκτελούν τις απαραίτητες δραστηριότητες για την ολοκλήρωση του έργου.

Ουσιαστικά, η γνωστική περιοχή «διαχείριση χρόνου» περιλαμβάνει όλες τις απαιτούμενες διαδικασίες:

Προσδιορισμός δραστηριοτήτων: η διαδικασία προσδιορισμού των συγκεκριμένων εργασιών προς εκτέλεση για την υλοποίηση των παραδοτέων του έργου

Διαδοχή δραστηριοτήτων: η διαδικασία προσδιορισμού των σχέσεων προτεραιότητας μεταξύ των εργασιών

Εκτίμηση απαιτούμενων πόρων δραστηριοτήτων: η διαδικασία εκτίμησης του είδους και της ποσότητας των υλικών, προσωπικού, εξοπλισμού ή προμηθειών που απαιτούνται για την εκτέλεση κάθε εργασίας

Εκτίμηση διάρκειας δραστηριοτήτων: η διαδικασία προσέγγισης του πλήθους περιόδων εργασίας που χρειάζονται για την ολοκλήρωση μεμονωμένων εργασιών με εκτιμώμενους πόρους

Ανάπτυξη χρονοδιαγράμματος: η διαδικασία ανάλυσης της διαδοχής, της διάρκειας, της απαίτησης πόρων και των χρονικών περιορισμών των εργασιών, ώστε να κατασκευαστεί το χρονοδιάγραμμα

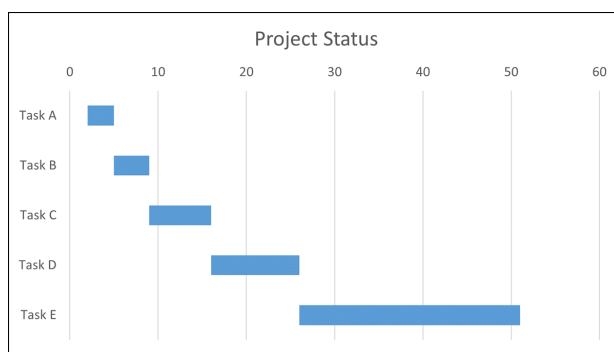
Έλεγχος χρονοδιαγράμματος: η διαδικασία παρακολούθησης της κατάστασης του έργου, για να ενημερώνεται η πρόοδος του έργου και να διαχειρίζονται οι αλλαγές ως προς το αρχικό πρόγραμμα.

Τήρηση παρακολούθηση χρονοδιαγραμμάτων - Χρήση διαγράμματος Gantt

Το διάγραμμα Gantt αναπτύχθηκε ως εργαλείο ελέγχου παραγωγής και ουσιαστικά πρόκειται για ένα οριζόντιο ιστόγραμμα που παρέχει μια γραφική απεικόνιση έργου.

Σε ένα διάγραμμα Gantt ο οριζόντιος άξονας αντιπροσωπεύει τη συνολική χρονική διάρκεια του έργου, που χωρίζεται σε ίσα διαστήματα (π.χ. μήνες, εβδομάδες, ή ημέρες) και ο κάθετος άξονας αντιπροσωπεύει τις εργασίες που αποτελούν το έργο.

Η χρήση της συγκεκριμένης τεχνικής προσφέρει ορισμένα πλεονεκτήματα, όπως, η σαφής απεικόνιση της χρονικής διάρκειας και της αλληλουχίας των εργασιών, παρέχοντας άμεση εποπτεία του προγράμματος του έργου και της προόδου των εργασιών. Επιπλέον, είναι χαρακτηριστική η εύκολη και γρήγορη κατασκευή του και η ευκολία στη χρήση ακόμα και από μη εξειδικευμένο προσωπικό, ενώ παράλληλα είναι ευέλικτο και επεκτάσιμο ως προς τη μορφή του. Γενικά, τα διαγράμματα Gantt είναι χρήσιμα, ιδιαίτερα για στατικά περιβάλλοντα.



Εκπαιδευτική Υποενότητα 4.6 Το ψηφιακό γραφείο ως εργαλείο – Ηλεκτρονική αρχειοθέτηση – Ηλεκτρονικά ημερολόγια και άλλα εργαλεία αυτοματοποίησης (DropBox, Google Drive, BaseCamp, Slack κ.α.)

Ψηφιακός Μετασχηματισμός στο σημερινό «Σύγχρονο» Γραφείο

Η εξέλιξη των ψηφιακών τεχνολογιών σήμερα αλλάζει δραματικά και αναδιαμορφώνει διάφορες βιομηχανίες σε όλο τον κόσμο.

Οι οργανισμοί σήμερα προσπαθούν να κάνουν αλλαγές σε ολόκληρη την εταιρεία για να αξιοποιήσουν τα οφέλη του ψηφιακού μετασχηματισμού και να συμβαδίσουν με τον ανταγωνισμό.

Το ψηφιακό γραφείο ως εργαλείο

Για να ανταποκριθούν στις μεταβαλλόμενες ανάγκες του οργανισμού στον χώρο εργασίας, οι εταιρείες εφαρμόζουν ένα νέο περιβάλλον εργασίας, το ψηφιακό γραφείο.

Οι οργανισμοί που στοχεύουν στο μέλλον ενσωματώνουν τεχνολογίες που χρησιμοποιούν οι εργαζόμενοι, από email, άμεσα μηνύματα, μέσα κοινωνικής δικτύωσης έως εφαρμογές ανθρώπινου δυναμικού και εργαλεία εικονικών συναντήσεων.

Το ψηφιακό γραφείο καταρρίπτει με επιτυχία τα εμπόδια επικοινωνίας και μεταμορφώνει την εμπειρία των εργαζομένων ενθαρρύνοντας την αποτελεσματικότητα, την καινοτομία και την ανάπτυξη για την εταιρεία.

Το κλειδί για την επιτυχία του, ωστόσο, βασίζεται τελικά στην εφαρμογή μιας αποτελεσματικής στρατηγικής ψηφιακού μετασχηματισμού για να οδηγήσει σε μια εγγενή πολιτισμική αλλαγή εντός του οργανισμού.

Οι τάσεις των «ψηφιακών γραφείων»

Ηλεκτρονική Διαχείριση και Αρχαιοθήκη Εγγράφων

Πριν από δεκαετίες, η διαχείριση της γραφειοκρατίας ενός υπαλλήλου σήμαινε ότι θα έπρεπε να υπάρχει ένα φυσικό αντίγραφο των εγγράφων και θα έπρεπε να αρχειοθετηθεί. Αυτή δεν είναι μόνο μια κουραστική και αναποτελεσματική διαδικασία, αλλά απαιτεί επίσης πολύ χρόνο για να αρχειοθετήσετε όλα τα έγγραφα. Ένα ψηφιακό γραφείο σημαίνει ότι οι μέρες αυτού του είδους αρχειοθέτηση έχουν παρέλθει. Επιπλέον, ένα γνήσιο ψηφιακό γραφείο παρέχει απρόσκοπτη πρόσβαση στο περιεχόμενο και τα ψηφιακά στοιχεία του οργανισμού χωρίς να απαιτείται απαρхайωμένες διαδικτυακές τεχνικές, προγράμματα και κουραστικές λήψεις αρχείων.

Κινητικότητα και Συνεργατικά εργαλεία

Τα εργαλεία συνεργασίας είναι ένα από τα πιο περιζήτητα οφέλη ενός ψηφιακού γραφείου. Είναι επίσης ένας από τους πιο αξιόπιστους τρόπους για να βοηθήσει στην αύξηση της παραγωγικότητας στον οργανισμό. Η κινητικότητα, ωστόσο, είναι ένα βήμα πέρα από τη συνεργασία. Δίνει στους υπαλλήλους τη δυνατότητα να έχουν πρόσβαση σε πληροφορίες της εταιρείας και να εργάζονται σε οποιαδήποτε συσκευή, ανά πάσα στιγμή, από οποιοδήποτε μέρος.

Στις μέρες μας, η κινητικότητα και η συνεργασία θεωρούνται ως αναγκαιότητα και όχι ως προνόμιο στο γραφείο. Μπορεί να αυξήσει την παραγωγικότητα των εργαζομένων επιτρέποντας στους υπαλλήλους να έχουν πρόσβαση στις πληροφορίες που χρειάζονται και να συνεργάζονται με τους συναδέλφους αμέσως.

Απομακρυσμένη πρόσβαση

Οι μέρες που οι εργαζόμενοι πρέπει να είναι κολλημένοι στο γραφείο τους για να ολοκληρώσουν τις εργασίες τους έχουν τελειώσει. Κάθε φορά που ένας υπάλληλος βρίσκεται εκτός γραφείου, ένα λογισμικό απομακρυσμένης πρόσβασης παρέχει κεντρική παρακολούθηση και διαχείριση συσκευών για τον οργανισμό.

Ακόμα κι αν η εταιρεία δεν χρησιμοποιεί εφαρμογές που βασίζονται σε cloud προς το παρόν, ένα λογισμικό απομακρυσμένης πρόσβασης είναι ζωτικής σημασίας για την επιτυχία ενός πλήρως ψηφιακού γραφείου.

Ηλεκτρονικά ημερολόγια και άλλα εργαλεία αυτοματοποίησης

DropBox

Το Dropbox είναι μια δημοφιλής πλατφόρμα αποθήκευσης cloud που σας επιτρέπει να ανεβάζετε και να αποθηκεύετε αρχεία από απόσταση. Στη συνέχεια, μπορείτε να αποκτήσετε πρόσβαση σε αυτές από οποιαδήποτε συσκευή μέσω του [Dropbox.com](https://www.dropbox.com) ή της εφαρμογής Dropbox – καθώς και να μοιραστείτε και να συνεργαστείτε μαζί τους με άλλους.

Το Dropbox ουσιαστικά επιλύει πολλά από τα προβλήματα που σχετίζονται με την τοπική αποθήκευση αρχείων. Εάν αποθηκεύσετε ορισμένα αρχεία στον σκληρό δίσκο

του φορητού σας υπολογιστή, τότε μπορείτε να έχετε πρόσβαση σε αυτά μόνο τοπικά από αυτόν τον υπολογιστή. Εάν χάσετε τον φορητό υπολογιστή σας, αυτά τα αρχεία έχουν φύγει και εάν εξαντληθεί ο αποθηκευτικός χώρος σε αυτόν, δεν θα μπορείτε να αποθηκεύσετε άλλα αρχεία στον υπολογιστή σας έως ότου καταργήσετε ορισμένα. Χρησιμοποιώντας μια πλατφόρμα αποθήκευσης cloud όπως το Dropbox, τα αρχεία σας αποθηκεύονται με ασφάλεια στους απομακρυσμένους διακομιστές του Dropbox, πράγμα που σημαίνει ότι δεν χρειάζεται να ανησυχείτε για την εξάντληση του τοπικού αποθηκευτικού χώρου ή την απώλεια όλων των αρχείων σας εάν χάσετε ή σπάσετε μία από τις συσκευές σας.

Οτιδήποτε ανεβάζετε ή επεξεργάζεστε συγχρονίζεται στον λογαριασμό σας στο Dropbox, καθιστώντας το την πιο βολική επιλογή αποθήκευσης αρχείων. Ακόμα καλύτερα, μπορεί ακόμη και να ενσωματωθεί σε πολλές άλλες δημοφιλείς πλατφόρμες όπως το Gmail, τα Έγγραφα Google, το Slack, το DocuSign, το Asana, το Trello και άλλα.

BaseCamp

Το Basecamp είναι ένα εργαλείο συνεργασίας σε πραγματικό χρόνο που βοηθά τις ομάδες να παραμένουν σε επαφή, επιτρέποντας στους χρήστες να δημιουργούν έργα, να παρακολουθούν την πρόοδο και να διαχειρίζονται εργασίες.

Το Basecamp είναι μια λύση διαχείρισης έργου και εργαλείο ομαδικής συνεργασίας. Από το 2021, περισσότεροι από τρία εκατομμύρια λογαριασμοί είχαν εγγραφεί για να χρησιμοποιούν το λογισμικό.

Η Basecamp ιδρύθηκε το 1999 και έχει την έδρα της στο Σικάγο του Ιλινόις. Η εταιρεία ξεκίνησε ως 37signals, αλλά μετονομάστηκε το 2014. Το Basecamp ήταν το πιο δημοφιλές προϊόν της εκείνη την εποχή.

Με το λογισμικό Basecamp, μπορείτε να συνεργαστείτε με όλη την επιχείρησή σας. Μπορείτε να δημιουργήσετε πίνακες για διαφορετικές ομάδες και έργα, ενώ αποκτάτε μια πλήρη επισκόπηση των συμβάντων της εταιρείας.

Μερικά από τα πιο χρήσιμα χαρακτηριστικά που μπορείτε να χρησιμοποιήσετε περιλαμβάνουν:

- Μετάβαση σε ομάδες και έργα χρησιμοποιώντας τη γραμμή αναζήτησης
- Έναρξη ιδιωτικών συνομιλιών όταν είναι απαραίτητο
- Δημιουργία χρονοδιαγράμματος για τη διαχείριση των έργων σας, μαζί με την προβολή καθυστερημένων εργασιών
- Αυτόματο check-in

Slack

Το Slack είναι ένα business messenger που δίνει στους χρήστες πρόσβαση στις πληροφορίες που χρειάζονται. Το Slack προσφέρει μια εντελώς νέα προσέγγιση στην επικοινωνία σε οργανισμούς, ενώνοντας τους χρήστες σε μια συνεκτική ομάδα.

Το Slack σας επιτρέπει να εργάζεστε πιο ευέλικτα και ανοιχτά, σε στενή συνεργασία με την ομάδα σας.

Το Slack διευκολύνει την επικοινωνία με τους συναδέλφους. Στείλτε ένα μήνυμα σε οποιονδήποτε στον οργανισμό σας ή εκτός αυτού και συνεργαστείτε μαζί τους όπως θα κάνατε προσωπικά. Ειδικοί χώροι για εργασία, που ονομάζονται κανάλια, συγκεντρώνουν τους κατάλληλους ανθρώπους και πληροφορίες.

Το Slack υποστηρίζει διαφορετικά χρονοδιαγράμματα εργασίας. Εάν η εργασία γίνεται σε κανάλια, η τοποθεσία, η ζώνη ώρας και η θέση σας δεν έχουν σημασία. Μπορείτε να αποκτήσετε πρόσβαση στις απαραίτητες πληροφορίες οποιαδήποτε στιγμή σας εξυπηρετεί. Κάντε ερωτήσεις, μείνετε ενημερωμένοι για το τι συμβαίνει και μοιραστείτε τα νέα χωρίς να χρειάζεται να συντονίζετε χρονοδιαγράμματα.

Google Drive

Το Google Drive είναι μια δωρεάν υπηρεσία αποθήκευσης που βασίζεται στην τεχνολογία Cloud που επιτρέπει στους χρήστες να αποθηκεύουν και να έχουν πρόσβαση σε αρχεία στο διαδίκτυο. Η υπηρεσία συγχρονίζει αποθηκευμένα έγγραφα, φωτογραφίες και άλλα σε όλες τις συσκευές του χρήστη, συμπεριλαμβανομένων κινητών συσκευών, tablet και υπολογιστών.

Το Google Drive ενσωματώνεται με άλλες υπηρεσίες και συστήματα της εταιρείας -- συμπεριλαμβανομένων των εγγράφων Google, Gmail, Android, Chrome, YouTube, Google Analytics. Το Google Drive ανταγωνίζεται τα Microsoft OneDrive, Apple iCloud, Box, Dropbox και SugarSync.

Σύνοψη

Στην εκπαιδευτική ενότητα παρουσιάστηκαν αναλυτικά οι βασικές αρχές της οργάνωσης, του προγραμματισμού και του σχεδιασμού πλάνου για απρόοπτες και δύσκολες καταστάσεις που θα αντιμετωπίσει το στέλεχος της γραμματειακής υποστήριξης στην εργασιακή καθημερινότητα. Αναλύθηκαν οι τεχνικές οργάνωσης και τα επιχειρησιακά οργανογράμματα, ο τρόπος διαχείρισης του χρόνου και της παρακολούθησης των εργασιών, όπως επίσης και η χρήση σύγχρονων εφαρμογών νέας τεχνολογία που χαρακτηρίζουν το ψηφιακό γραφείο της νέας εποχής.

Ερωτήσεις Αυτοαξιολόγησης ενότητας 4

Ερώτηση 1

Η οργάνωση βασίζεται στην αρχή του καταμερισμού της εργασίας και στη δημιουργία σχέσης αρχής-υπευθυνότητας μεταξύ των μελών του οργανισμού

A. Σωστό

B. Λάθος

Ερώτηση 2

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

A. Η εργασία.

B. Το προσωπικό

Γ. Οι σχέσεις

Δ. Το εργασιακό περιβάλλον

Ε. Όλα τα παραπάνω

Ερώτηση 3

Μια καλή οργανωτική διάρθρωση είναι τα εξής:

A. Διευκολύνει την εκπαίδευση του προσωπικού και την παραπέρα εξέλιξη αυτού.

B. Ενισχύει τις συγκρούσεις λόγω της επικάλυψης αρμοδιοτήτων

Γ. Ενθαρρύνει την ανάπτυξη πρωτοβουλιών από μέρους του προσωπικού.

Δ. Προάγει την επικοινωνία μεταξύ της Διοικήσεως του οργανισμού και του προσωπικού.

Ερώτηση 4

Η έννοια του καταμερισμού της εργασίας βασίζεται

A. στην αρχή της εξειδίκευσης και της αποτελεσματικότητας

B. στον μικρό αριθμό των υφισταμένων ώστε ο διευθυντής να μπορεί να ελέγχει αποτελεσματικά την εργασία

Ερώτηση 5

Η συνεργασία με δύσκολα άτομα μέσα στην επιχείρηση έχει ως αποτελέσματα:

A. Απογοήτευση ή θυμό

Β. Αύξηση του ανταγωνισμού και της αποτελεσματικότητας

Γ. Αίσθημα απελπισίας.

Δ. Συναισθηματικό κενό.

Ερώτηση 6

Το παραδοσιακό μοντέλο οργάνωσης παρουσιάζει

Α. χαμηλή εξειδίκευση καθηκόντων

Β. οργάνωση τμημάτων ανά λειτουργία

Γ. χαμηλό αριθμό διοικούμενων ατόμων ανά προϊστάμενο

Δ. λήψη αποφάσεων από περιορισμένο αριθμό στελεχών σε υψηλό ιεραρχικό επίπεδο.

Ερώτηση 7

Σε ένα οργανόγραμμα είναι φαίνονται:

Α. Η οργανωτική δομή της επιχείρησης

Β. Οι αρμοδιότητες των διαφόρων οργανικών μονάδων και των ατόμων.

Γ. Το είδος των σχέσεων που αναπτύσσονται μέσα στη δομή της οργάνωσης

Δ. Το ύψος των αμοιβών των στελεχών

Ερώτηση 8

Η οργανωτικότητα, η σωστή διαχείριση χρόνου και η αποτελεσματική ιεράρχηση προτεραιοτήτων είναι στοιχεία – κλειδιά για επιτυχημένη πορεία για θέσεις εργασίας στη γραμματειακή υποστήριξη

Α. Σωστό

Λάθος

Ερώτηση 9

Κύρια προβλήματα της αποτελεσματικής διαχείρισης χρόνου είναι:

Α. Ασαφείς στόχοι και προτεραιότητες

Β. Αυστηρές προτεραιότητες

Γ. Στόχοι μη ρεαλιστικοί.

Ερώτηση 9

Τα διαγράμματα Gantt

Α. έχουν μεγάλες δυνατότητες πληροφόρησης, επομένως χρησιμοποιούνται σε πολύ σύνθετα έργα.

Β. δεν έχουν μεγάλες δυνατότητες πληροφόρησης, επομένως χρησιμοποιούνται σε λιγότερο σύνθετα έργα.

Ερώτηση 10

Το Slack είναι ένα business messenger που δίνει στους χρήστες πρόσβαση στις πληροφορίες που χρειάζονται.

Α. Σωστό

Β. Λάθος

Άσκηση – Εργασία

Περιγράψτε μία επιχείρηση με επιχειρηματική δραστηριότητα σε όλο τον ελλαδικό χώρο. Στη συνέχεια δημιουργήστε τα Οργανογράμματα με βάση το είδος των πελατών και με βάση τον γεωγραφικό προσανατολισμό.

Βιβλιογραφία

Γεωργακόπουλος Θεόδωρος, Ζευγαρίδης Σπύρος, Σταματιάδης Γεώργιος, Φαναριώτης Παναγιώτης, Βρεττός Θεμ. Αγαλιανού-Βρεττού Αντωνία, ΑΡΧΕΣ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑΣ ΓΡΑΦΕΙΟΥ, Εκδόσεις: ΙΔΡΥΜΑ ΕΥΓΕΝΙΔΟΥ

ΚΑΜΑΡΙΝΟΣ ΓΙΩΡΓΟΣ (2021), ΑΡΧΕΣ ΟΡΓΑΝΩΣΗΣ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ ΚΑΙ ΑΡΧΕΣ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΗΣ ΘΕΩΡΙΑΣ, Εκδόσεις: ΚΟΣΜΟΣ

Μαντζάρης Γιάννης (2011), ΟΡΓΑΝΩΣΗ ΚΑΙ ΔΙΟΙΚΗΣΗ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ. ΤΕΙ Σεργίων

ΤΖΩΡΤΖΑΚΗΣ Μ. ΚΩΝΣΤΑΝΤΙΝΟΣ (2019), ΟΡΓΑΝΩΣΗ ΚΑΙ ΔΙΟΙΚΗΣΗ, Εκδόσεις: ROSILI

Ashton~Robert (2012), Time Management, John Murray Press

Sudhir Dixit (2018), Time Management. Manjul Publishing House

Tracy Brian (2005), Ο Χρόνος είναι Χρήμα, Εκδόσεις: Μοντέρνοι καιροί

List of the Duties of a Secretary (2018). Ανακτήθηκε από:

<https://work.chron.com/list-duties-secretary-6774.html>

<https://www.dropbox.com/official-site>

<https://basecamp.com/>

<https://slack.com/>

Εκπαιδευτική Ενότητα 5 Διαχείριση εγγράφων και εμπορικής αλληλογραφίας

Σκοπός

Σκοπός της εκπαιδευτικής ενότητας είναι ο ωφελούμενος να κατανοήσει την έννοια των προσωπικών δεδομένων και τον ευρωπαϊκό κανονισμό προστασίας δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα. Επίσης, να γνωρίζει τα είδη των εγγράφων και της επαγγελματικής αλληλογραφίας, όπως και τον τρόπο αποτελεσματικής συγγραφής κειμένων. Επιπλέον, αντιλαμβάνεται τη σημασία της ταξινόμησης και διαβάθμισης εγγράφων και την χρήση των ηλεκτρονικών εφαρμογών εμπορικής διαχείρισης και μισθοδοσίας.

Προσδοκώμενα αποτελέσματα

Μετά το τέλος αυτής της ενότητας ο ωφελούμενος θα μπορεί να συντάξει σωστά ένα επαγγελματικό έγγραφο και να διαχειρίζεται την εταιρική αλληλογραφία με αποτελεσματικό τρόπο. Θα μπορεί να ταξινομήσει τα επαγγελματικά έντυπα με τα κατάλληλα συστήματα ταξινόμησης και να τα αρχειοθετεί με τις πιο αποτελεσματικές μεθόδους. Τέλος θα μπορεί να χρησιμοποιεί προγράμματα εμπορικής διαχείρισης και μισθοδοσίας.

Έννοιες κλειδιά

Γενικός Κανονισμός για την Προστασία Δεδομένων (GDPR): της Ευρωπαϊκής Ένωσης προστατεύει θεμελιώδη δικαιώματα και ελευθερίες των φυσικών προσώπων, είναι ο νέος νόμος περί προστασίας δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα.

Η ταξινόμηση εγγράφων: μπορεί να οριστεί ως κατάταξη εγγράφων βάσει περιεχομένου μιας ή περισσότερων προκαθορισμένων κατηγοριών (θέματα).

Διαχείριση/ διακίνηση εγγράφων: είναι η διαδικασία την οποία χρησιμοποιεί η διοικητική δομή επιχείρησης προκειμένου να κατευθύνει/ ελέγχει τη δημιουργία,

έκδοση, διανομή, αρχειοθέτηση, διατήρηση, αποθήκευση και διάθεση γραπτών εταιρικών στοιχείων (πληροφορίας) με τρόπο διοικητικά και νομικά ορθό.

Διαβαθμισμένο έγγραφο: Κάθε έγγραφο το οποίο περιέχει ζωτικής ή μη ζωτικής σημασίας πληροφορία, ικανή όμως να προκαλέσει απώλεια σε επίπεδο επιχείρειν.

Εφαρμογή "Εμπορικής Διαχείρισης": Λογισμικό που οργανώνει μηχανογραφικά μια επιχείρηση. Διαχειρίζεται τους πελάτες, τους προμηθευτές, την αποθήκη, τις κινήσεις αυτών καθώς και τις χρηματοοικονομικές συναλλαγές

Εφαρμογή μισθοδοσίας: Λογισμικό με αρχείο εργαζομένων, μέσω του οποίου παρακολουθούνται όλες οι σχέσεις εργασίας, και διαχειριζόμαστε τα μισθοδοτικά στοιχεία.

Εκπαιδευτική Υποενότητα 5.1 Διασφάλιση προστασίας των προσωπικών δεδομένων και συμμόρφωση με τον νέο ευρωπαϊκό κανονισμό – GDPR

Προστασία δεδομένων στο πλαίσιο του ΓΚΠΔ

Ο ΓΚΠΔ καθορίζει λεπτομερώς τις απαιτήσεις για τη συλλογή, την αποθήκευση και τη διαχείριση προσωπικών δεδομένων από επιχειρήσεις και οργανισμούς. Οι απαιτήσεις ισχύουν για ευρωπαϊκούς οργανισμούς που επεξεργάζονται προσωπικά δεδομένα ατόμων στην ΕΕ, αλλά και για οργανισμούς εκτός της ΕΕ οι οποίοι στοχεύουν άτομα που ζουν στην ΕΕ.

Πότε εφαρμόζεται ο γενικός κανονισμός για την προστασία δεδομένων (ΓΚΠΔ);

Ο ΓΚΠΔ εφαρμόζεται εάν:

η επιχείρησή σας επεξεργάζεται προσωπικά δεδομένα και εδρεύει στην ΕΕ, ανεξάρτητα από το πού γίνεται η πραγματική επεξεργασία των δεδομένων

η επιχείρησή σας εδρεύει εκτός της ΕΕ αλλά επεξεργάζεται προσωπικά δεδομένα τα οποία αφορούν την παροχή προϊόντων ή υπηρεσιών σε άτομα εντός της ΕΕ, ή παρακολουθεί τη συμπεριφορά ατόμων εντός της ΕΕ

Επιχειρήσεις που δεν εδρεύουν στην ΕΕ αλλά επεξεργάζονται δεδομένα πολιτών της ΕΕ οφείλουν να διορίζουν **εκπρόσωπο στην ΕΕ**.

Πότε δεν εφαρμόζεται ο γενικός κανονισμός για την προστασία δεδομένων (ΓΚΠΔ);

Ο ΓΚΠΔ δεν εφαρμόζεται εάν: το υποκείμενο των δεδομένων είναι νεκρό - το υποκείμενο των δεδομένων είναι νομικό πρόσωπο - η επεξεργασία γίνεται από πρόσωπο που ενεργεί για σκοπούς εκτός του εμπορικού, επιχειρηματικού ή επαγγελματικού του πεδίου

Τι είναι τα προσωπικά δεδομένα;

Προσωπικά δεδομένα είναι όλες οι πληροφορίες που αφορούν έναν ταυτοποιημένο ή ταυτοποιήσιμο πρόσωπο, το οποίο καλείται **υποκείμενο των δεδομένων**.

Τα προσωπικά δεδομένα περιέχουν πληροφορίες όπως:

Όνομα, διεύθυνση, αριθμός δελτίου ταυτότητας/διαβατηρίου, εισόδημα, πολιτισμικό προφίλ, κωδικός πρωτοκόλλου διαδικτύου (IP), δεδομένα που διατηρούν νοσοκομεία ή γιατροί (με αποκλειστικό σκοπό την ταυτοποίηση προσώπου για ιατρικούς λόγους).

Ειδικές κατηγορίες δεδομένων

Δεν επιτρέπεται η επεξεργασία προσωπικών δεδομένων σχετικά με τα εξής χαρακτηριστικά ενός προσώπου:

φυλετική ή εθνοτική καταγωγή, σεξουαλικός προσανατολισμός, πολιτικά φρονήματα, θρησκευτικές ή φιλοσοφικές πεποιθήσεις, συμμετοχή σε συνδικαλιστικές οργανώσεις, γενετικά ή βιομετρικά δεδομένα και δεδομένα υγείας, εξαιρουμένων ειδικών περιπτώσεων (π.χ. όταν έχετε δώσει την πλήρη συγκατάθεσή σας ή όταν η επεξεργασία απαιτείται για λόγους ουσιαστικού δημόσιου συμφέροντος, βάσει της νομοθεσίας της ΕΕ ή της εθνικής νομοθεσίας), προσωπικά δεδομένα που σχετίζονται με ποινικές καταδίκες και αδικήματα, εκτός αν αυτό επιτρέπεται από τη νομοθεσία της ΕΕ ή την εθνική νομοθεσία

Ποιος επεξεργάζεται τα προσωπικά δεδομένα;

Κατά την επεξεργασία τους, τα προσωπικά δεδομένα μπορεί να περάσουν από διάφορες επιχειρήσεις ή οργανισμούς. Μέσα σ' αυτόν τον κύκλο, υπάρχουν δύο βασικά προφίλ που ασχολούνται με την επεξεργασία των προσωπικών δεδομένων:

ο **υπεύθυνος επεξεργασίας**, οποίος αποφασίζει τον σκοπό και τον τρόπο επεξεργασίας των προσωπικών δεδομένων

ο **εκτελών την επεξεργασία**, ο οποίος φυλάσσει και επεξεργάζεται τα δεδομένα για λογαριασμό του υπευθύνου επεξεργασίας.

Ποιος παρακολουθεί μέσα στην επιχείρηση τον τρόπο επεξεργασίας των προσωπικών δεδομένων;

Ο **υπεύθυνος προστασίας δεδομένων (ΥΠΔ)** που μπορεί να έχει οριστεί από την **επιχείρηση**, είναι αρμόδιος να παρακολουθεί την επεξεργασία των προσωπικών δεδομένων, καθώς και να ενημερώνει και να συμβουλεύει τους υπαλλήλους επεξεργασίας των προσωπικών δεδομένων σχετικά με τις υποχρεώσεις τους. Ο ΥΠΔ

συνεργάζεται επίσης με την Αρχή Προστασίας Δεδομένων (ΑΠΔ), λειτουργώντας ως σημείο επαφής μεταξύ της ΑΠΔ και μεμονωμένων ατόμων.

Πότε πρέπει να ορίζεται ένας υπεύθυνος προστασίας δεδομένων;

Πρέπει να οριστεί ένας ΥΠΔ εάν η επιχείρηση ο οποίος:

- παρακολουθεί άτομα, σε τακτική ή συστηματική βάση, ή επεξεργάζεται ειδικές κατηγορίες δεδομένων
- έχει ως μία από τις κύριες επιχειρηματικές της δραστηριότητες την επεξεργασία δεδομένων
- επεξεργάζεται δεδομένα σε ευρεία κλίμακα.

Ο ΥΠΔ μπορεί να προέρχεται από το προσωπικό του οργανισμού σας ή να είναι εξωτερικός συνεργάτης βάσει σύμβασης παροχής υπηρεσιών. Ο ΥΠΔ μπορεί να είναι μεμονωμένο άτομο ή μέρος οργανισμού.

Επεξεργασία δεδομένων για άλλη επιχείρηση

Ο υπεύθυνος επεξεργασίας δεδομένων μπορεί να αναθέσει την επεξεργασία δεδομένων μόνο σε άτομο που παρέχει επαρκείς εγγυήσεις, οι οποίες θα πρέπει να περιλαμβάνονται σε γραπτή σύμβαση μεταξύ των ενδιαφερόμενων μερών. Η σύμβαση αυτή πρέπει επίσης να περιέχει ορισμένες υποχρεωτικές ρήτρες, π.χ., ότι ο εκτελών την επεξεργασία θα επεξεργάζεται προσωπικά δεδομένα μόνον όταν του δίδεται σχετική εντολή από τον υπεύθυνο επεξεργασίας δεδομένων.

Μεταφορά δεδομένων εκτός της ΕΕ

Όταν προσωπικά δεδομένα μεταφέρονται εκτός της ΕΕ, η προστασία που παρέχει ο ΓΚΠΔ εξακολουθεί να ισχύει για τα εν λόγω δεδομένα. Αυτό σημαίνει ότι αν εξάγετε δεδομένα στο εξωτερικό, η επιχείρησή σας πρέπει να διασφαλίζει ότι τηρείται ένα από τα παρακάτω μέτρα:

- η χώρα εκτός της ΕΕ εφαρμόζει κανόνες που κρίνονται επαρκείς από την ΕΕ
- η επιχείρησή σας λαμβάνει τα αναγκαία μέτρα για να παράσχει τις κατάλληλες διασφαλίσεις, όπως να περιλάβει συγκεκριμένες ρήτρες στη συμφωνηθείσα σύμβαση με τον εκτός της ΕΕ εισαγωγέα προσωπικών δεδομένων
- η επιχείρησή σας βασίζεται σε συγκεκριμένα επιχειρήματα για την μεταφορά (παρεκκλίσεις), όπως η συγκατάθεση του υποκειμένου των δεδομένων.

Πότε επιτρέπεται η επεξεργασία δεδομένων;

Σύμφωνα με τους κανόνες της ΕΕ για την προστασία δεδομένων, η επεξεργασία πρέπει να γίνεται με θεμιτό και σύννομο τρόπο, για έναν συγκεκριμένο και νόμιμο σκοπό και να καλύπτει μόνο τα δεδομένα που είναι αναγκαία για την επίτευξη αυτού

του σκοπού. Για να επεξεργάζεστε προσωπικά δεδομένα πρέπει να διασφαλίσετε ότι πληροίτε έναν από τους παρακάτω όρους :

- έχετε τη **συγκατάθεση** του συγκεκριμένου υποκειμένου των δεδομένων
- χρειάζεστε τα προσωπικά δεδομένα για να τηρήσετε **συμβατική υποχρέωση** έναντι του υποκειμένου των δεδομένων
- χρειάζεστε τα προσωπικά δεδομένα για να εκπληρώσετε **νομική υποχρέωση**
- χρειάζεστε τα προσωπικά δεδομένα για να προστατεύσετε **ζωτικά συμφέροντα** του υποκειμένου των δεδομένων
- επεξεργάζεστε προσωπικά δεδομένα για να διεκπεραιώσετε **αποστολή δημοσίου συμφέροντος**
- ενεργείτε προς όφελος των **νομίμων συμφερόντων** της επιχείρησής σας, εφόσον δεν θίγονται σοβαρά τα θεμελιώδη δικαιώματα και οι ελευθερίες του υποκειμένου των δεδομένων που επεξεργάζεστε. Αν τα δικαιώματα του υποκειμένου υπερισχύουν των συμφερόντων της επιχείρησής σας, δεν μπορείτε να επεξεργαστείτε τα προσωπικά του δεδομένα.

Συγκατάθεση για την επεξεργασία δεδομένων

Ο ΓΚΠΔ ορίζει αυστηρούς κανόνες για την επεξεργασία δεδομένων βάσει συγκατάθεσης. Σκοπός των κανόνων αυτών είναι να **διασφαλιστεί ότι το υποκείμενο των δεδομένων κατανοεί για τι πραγματικά έχει δώσει τη συγκατάθεσή του**. Αυτό σημαίνει ότι η συγκατάθεση πρέπει να δίνεται ελεύθερα, συγκεκριμένα και χωρίς ασάφειες με δήλωση διατυπωμένη σε απλή και κατανοητή γλώσσα. Η συγκατάθεση πρέπει να δίνεται με καταφατική πράξη, π.χ. με την επιλογή τετραγωνιδίου σε ιστοσελίδα ή με την υπογραφή δήλωσης.

Όταν έχει δοθεί συγκατάθεση για την επεξεργασία προσωπικών δεδομένων, μπορείτε να επεξεργαστείτε τα δεδομένα μόνο για τους σκοπούς για τους οποίους δόθηκε η συγκατάθεση. Πρέπει επίσης να δίνετε στο υποκείμενο των δεδομένων τη δυνατότητα να αποσύρει τη συγκατάθεσή του.

Παροχή διαφανών πληροφοριών

Πρέπει να παρέχετε στα υποκείμενα των δεδομένων σαφείς πληροφορίες σχετικά με το ποιος επεξεργάζεται τα προσωπικά τους δεδομένα και γιατί. Οφείλετε να παρέχετε τουλάχιστον τις παρακάτω πληροφορίες:

ποιος είστε, γιατί επεξεργάζεστε τα προσωπικά δεδομένα, ποια είναι η νομική βάση, ποιος θα λάβει τα δεδομένα (αν υπάρχει).

Σε ορισμένες περιπτώσεις, πρέπει επίσης να δίνονται οι παρακάτω πληροφορίες: ποια είναι τα στοιχεία επικοινωνίας του υπευθύνου προστασίας δεδομένων (ΥΠΔ) (εφόσον υπάρχει), ποιο νόμιμο συμφέρον επιδιώκει η επιχείρηση, όταν για την επεξεργασία βασίζεστε σε αυτό το νομικό επιχείρημα, ποια μέτρα ισχύουν για τη

μεταφορά δεδομένων σε μια χώρα εκτός της ΕΕ, για πόσο διάστημα αποθηκεύονται τα δεδομένα, ποια είναι τα δικαιώματα του υποκειμένου των δεδομένων σχετικά με την προστασία των δεδομένων του (π.χ. δικαίωμα πρόσβασης, διόρθωσης, διαγραφής, περιορισμού, απαγόρευσης της χρήσης, φορητότητας, κ.λπ), πώς μπορεί να αποσυρθεί η συγκατάθεση (όταν αυτή είναι το νομικό επιχείρημα για την επεξεργασία), αν υπάρχει καταστατική ή συμβατική υποχρέωση για την παροχή των δεδομένων, ποιο είναι το σκεπτικό, η σημασία και οι επιπτώσεις της απόφασης, στην περίπτωση αυτοματοποιημένης λήψης απόφασης.

Πρέπει να δίνετε αυτές τις πληροφορίες σε σαφή και κατανοητή γλώσσα.

Δικαίωμα πρόσβασης και δικαίωμα φορητότητας των δεδομένων

Πρέπει να διασφαλίζετε ότι τα υποκείμενα των δεδομένων έχουν το **δικαίωμα πρόσβασης στα προσωπικά τους δεδομένα**, δωρεάν. Αν λάβετε σχετικό αίτημα, οφείλετε:

να ενημερώσετε το υποκείμενο των δεδομένων αν επεξεργάζεστε τα προσωπικά του δεδομένα ή όχι, να του δώσετε πληροφορίες για την επεξεργασία, να του δώσετε αντίγραφο των προσωπικών του δεδομένων που επεξεργάζεστε.

Όταν η επεξεργασία βασίζεται σε συγκατάθεση ή σε σύμβαση, το υποκείμενο των δεδομένων μπορεί επίσης να σας ζητήσει να του επιστρέψετε τα προσωπικά του δεδομένα ή να τα διαβιβάσετε σε άλλη επιχείρηση. Πρόκειται για το γνωστό ως δικαίωμα φορητότητας των δεδομένων. Πρέπει να παρέχετε τα δεδομένα σε έναν ευρέως χρησιμοποιούμενο και μηχαναγνώσιμο μορφότυπο.

Δικαίωμα διόρθωσης και δικαίωμα προβολής αντιρρήσεων

Αν ένα υποκείμενο δεδομένων πιστεύει ότι τα προσωπικά του δεδομένα είναι εσφαλμένα, ελλιπή ή ανακριβή, έχει το **δικαίωμα να ζητήσει τη διόρθωση ή τη συμπλήρωσή τους** χωρίς καμία καθυστέρηση.

Στην περίπτωση αυτή, οφείλετε να ενημερώσετε όλους τους παραλήπτες των προσωπικών δεδομένων ότι κάποια από τα προσωπικά δεδομένα που τους κοινοποιήσατε έχουν μεταβληθεί ή διαγραφεί. Αν διαβιβάσατε εσφαλμένα προσωπικά δεδομένα, οφείλετε, ενδεχομένως, να ενημερώσετε σχετικά οποιονδήποτε τα είδε (εκτός αν αυτό προϋποθέτει δυσανάλογες προσπάθειες).

Το υποκείμενο των δεδομένων **μπορεί επίσης να αντιταχθεί - ανά πάσα στιγμή - στην επεξεργασία των προσωπικών του δεδομένων** για μια συγκεκριμένη χρήση, όταν η επιχείρησή σας τα επεξεργάζεται βάσει του νόμιμου συμφέροντός της, ή για λόγους δημοσίου συμφέροντος. Στην περίπτωση αυτή οφείλετε να διακόψετε την επεξεργασία των προσωπικών δεδομένων, εκτός αν έχετε νόμιμο συμφέρον που υπερισχύει των συμφερόντων του υποκειμένου των δεδομένων.

Ομοίως, το υποκείμενο των δεδομένων μπορεί να ζητήσει την περιορισμένη επεξεργασία των προσωπικών του δεδομένων εφόσον έχει οριστεί κατά πόσον το νόμιμο συμφέρον σας υπερσχύει των δικών του συμφερόντων. Ωστόσο, σε περίπτωση άμεσης εμπορικής προώθησης, υποχρεούστε πάντα να διακόψετε την επεξεργασία των προσωπικών δεδομένων εφόσον το ζητήσει το υποκείμενο των δεδομένων.

Δικαίωμα διαγραφής («δικαίωμα στη λήθη»)

Σε ορισμένες περιπτώσεις, το υποκείμενο των δεδομένων μπορεί να ζητήσει από τον υπεύθυνο επεξεργασίας να διαγράψει τα προσωπικά του δεδομένα, π.χ. όταν τα δεδομένα αυτά δεν χρειάζονται πλέον για την επίτευξη του σκοπού της επεξεργασίας. Ωστόσο, η επιχείρησή σας δεν υποχρεούται να πράξει κάτι τέτοιο, εφόσον: η επεξεργασία είναι απαραίτητη προκειμένου να τηρηθεί η ελευθερία της έκφρασης και της πληροφόρησης, οφείλετε να αποθηκεύσετε τα προσωπικά δεδομένα προκειμένου να συμμορφωθείτε με νομική υποχρέωση, υπάρχουν άλλοι λόγοι δημόσιου συμφέροντος για την αποθήκευση των προσωπικών δεδομένων, όπως σκοποί δημόσιας υγείας ή επιστημονικής και ιστορικής έρευνας, οφείλετε να αποθηκεύσετε τα προσωπικά δεδομένα προκειμένου να εγείρετε νομική αξίωση

Αυτοματοποιημένη λήψη αποφάσεων και δημιουργία προφίλ

Το υποκείμενο των δεδομένων έχει το **δικαίωμα να μην υπόκειται σε απόφαση η οποία βασίζεται αποκλειστικά σε αυτοματοποιημένη επεξεργασία**. Ωστόσο, υπάρχουν ορισμένες **εξαιρέσεις από αυτόν τον κανόνα**, όπως όταν το υποκείμενο των δεδομένων έχει δώσει ρητή συγκατάθεση για απόφαση βάσει αυτοματοποιημένης επεξεργασίας. Εκτός εάν η αυτοματοποιημένη απόφαση βασίζεται σε νομοθετική πράξη, η επιχείρησή σας οφείλει:

- να ενημερώνει το υποκείμενο των δεδομένων για την αυτοματοποιημένη λήψη αποφάσεων
- να του παρέχει το δικαίωμα να αναθέτει την εξέταση της αυτοματοποιημένης απόφασης σε συγκεκριμένο άτομο
- να του δίνει τη δυνατότητα να αμφισβητήσει την αυτοματοποιημένη απόφαση

Παραβιάσεις δεδομένων - παροχή κατάλληλης ειδοποίησης

Παραβίαση δεδομένων έχουμε όταν τα προσωπικά δεδομένα για τα οποία είστε υπεύθυνος δημοσιοποιούνται, κατά τύχη ή παράνομα, σε μη εξουσιοδοτημένους παραλήπτες, καθίστανται προσωρινά μη διαθέσιμα ή αλλοιώνονται.

Αν συμβεί όντως παραβίαση δεδομένων και η παραβίαση θέτει σε κίνδυνο τα δικαιώματα και τις ελευθερίες του υποκειμένου των δεδομένων, οφείλετε να

ειδοποιήσετε την Αρχή Προστασίας Δεδομένων εντός 72 ωρών αφότου αντιληφθείτε την παραβίαση.

Ανάλογα με το κατά πόσο η παραβίαση των δεδομένων δημιουργεί υψηλό κίνδυνο για τους θιγομένους, μπορεί να ζητηθεί από την επιχείρησή σας να τους ενημερώσει.

Διεκπεραίωση αιτήσεων

Αν η επιχείρησή σας λάβει αίτηση από υποκείμενο δεδομένων που επιθυμεί να ασκήσει τα δικαιώματά του, οφείλετε να απαντήσετε χωρίς καθυστέρηση και οπωσδήποτε εντός 1 μηνός από τη λήψη της αίτησης. Ο χρόνος της απάντησής σας μπορεί να παραταθεί κατά 2 μήνες για πολύπλοκα ή πολλαπλά αιτήματα, εφόσον το υποκείμενο των δεδομένων ενημερωθεί για την παράταση. Η διεκπεραίωση των αιτήσεων γίνεται δωρεάν.

Αν μία αίτηση απορριφθεί, πρέπει να ενημερώσετε το υποκείμενο των δεδομένων για τους λόγους της απόρριψης καθώς και για το δικαίωμά του να υποβάλει καταγγελία στην Αρχή Προστασίας Δεδομένων.

Εκτίμηση επιπτώσεων

Η διενέργεια εκτίμησης επιπτώσεων σχετικά με την προστασία δεδομένων (DPIA) είναι υποχρεωτική όταν η επικείμενη επεξεργασία **θέτει σε μεγάλο κίνδυνο** τα δικαιώματα και τις ελευθερίες του υποκειμένου των δεδομένων, π.χ. κατά τη χρήση νέων τεχνολογιών.

Τέτοιος μεγάλος κίνδυνος προκύπτει όταν:

- χρησιμοποιούνται, κατά την αξιολόγηση ατόμων, αυτοματοποιημένοι μηχανισμοί επεξεργασίας δεδομένων και δημιουργίας προφίλ
- παρακολουθείται δημόσιος χώρος σε μεγάλη έκταση (π.χ. κάμερες CCTV)
- γίνεται επεξεργασία, σε μεγάλη κλίμακα, ειδικών κατηγοριών δεδομένων ή προσωπικών δεδομένων που σχετίζονται με ποινικές καταδίκες και αδικήματα (π.χ. δεδομένα υγείας)

Σημείωση: οι Αρχές Προστασίας Δεδομένων μπορούν επίσης να θεωρήσουν και άλλες κατηγορίες επεξεργασίας δεδομένων ως υψηλού κινδύνου.

Τήρηση αρχείων

Πρέπει να μπορείτε να αποδείξετε ότι η επιχείρησή σας ενεργεί σύμφωνα με τον ΓΚΠΔ και πληροί όλες τις υποχρεώσεις της - κυρίως μετά από σχετικό αίτημα ή στο πλαίσιο επιθεώρησης από την Αρχή Προστασίας Δεδομένων.

Ένας τρόπος για να γίνει αυτό είναι να τηρείτε λεπτομερή αρχεία στοιχείων, όπως:

- το όνομα και τα στοιχεία επικοινωνίας της επιχείρησης που εμπλέκεται στην επεξεργασία δεδομένων
- τους λόγους επεξεργασίας των προσωπικών δεδομένων

- την περιγραφή των κατηγοριών των ατόμων που παρέχουν προσωπικά δεδομένα
- τις κατηγορίες των οργανισμών που είναι παραλήπτες προσωπικών δεδομένων
- τη μεταφορά προσωπικών δεδομένων σε άλλη χώρα ή οργανισμό
- την περίοδο αποθήκευσης των προσωπικών δεδομένων
- την περιγραφή των μέτρων ασφαλείας που εφαρμόζονται κατά την επεξεργασία προσωπικών δεδομένων

Επίσης, η επιχείρησή σας πρέπει να τηρεί - και να επικαιροποιεί τακτικά - γραπτές διαδικασίες και οδηγίες και να τις γνωστοποιεί στο προσωπικό της.

Προστασία δεδομένων εκ σχεδιασμού και εξ ορισμού

Προστασία δεδομένων εκ σχεδιασμού σημαίνει ότι η επιχείρησή σας πρέπει να λάβει υπόψη την προστασία δεδομένων στα πρώτα στάδια του σχεδιασμού ενός νέου τρόπου επεξεργασίας των προσωπικών δεδομένων. Σύμφωνα με αυτή την αρχή, ένας υπεύθυνος επεξεργασίας δεδομένων οφείλει να προβαίνει σε όλες τις τεχνικές και οργανωτικές ενέργειες που απαιτούνται για την εφαρμογή των αρχών που διέπουν την προστασία δεδομένων και την προστασία των δικαιωμάτων των υποκειμένων τους. Στις ενέργειες αυτές θα μπορούσε να περιλαμβάνεται, μεταξύ άλλων, η ψευδωνυμοποίηση.

Προστασία δεδομένων εξ ορισμού σημαίνει ότι η επιχείρησή σας πρέπει πάντα να επιλέγει τις πλέον ευνοϊκές για την προστασία της ιδιωτικής ζωής ρυθμίσεις ως προεπιλεγμένες ρυθμίσεις. Για παράδειγμα, αν είναι δυνατές δύο ρυθμίσεις σχετικά με την προστασία της ιδιωτικής ζωής και μία από τις ρυθμίσεις εμποδίζει την πρόσβαση τρίτων σε προσωπικά δεδομένα, αυτή η ρύθμιση θα πρέπει να χρησιμοποιείται ως προεπιλεγμένη ρύθμιση.

Παραβίαση των κανόνων και ποινές

Η μη τήρηση των κανόνων του ΓΚΠΔ μπορεί να οδηγήσει σε σημαντικά πρόστιμα που μπορούν να φθάσουν μέχρι τα 20 εκατομμύρια ευρώ ή το 4% του συνολικού κύκλου εργασιών της επιχείρησης για ορισμένες παραβάσεις. Η Αρχή Προστασίας Δεδομένων μπορεί επίσης να επιβάλει συμπληρωματικά διορθωτικά μέτρα.

Εκπαιδευτική Υποενότητα 5.2 Είδη εγγράφων και αλληλογραφίας – Αρχές και μέθοδοι για αποτελεσματική συγγραφή κειμένων – Έλεγχος και Διακίνηση

Αν στην επιχείρηση, στην οποία απασχολείστε, δεν υπάρχει κεντρικό πρωτόκολλο ή γραμματεία, το στέλεχος της γραμματειακής υποστήριξης έχει την ευθύνη της

παραλαβής και διεκπεραιώσεως της αλληλογραφίας. Στην περίπτωση αυτή υπάρχουν μερικές λύσεις που προκύπτουν από την πείρα άλλων ικανών στελεχών γραμματειακής υποστήριξης και οι οποίες αναφέρονται συνοπτικά πιο κάτω.

Παραλαβή Αλληλογραφίας

Παραλαμβάνετε το ταχυδρομείο και ξεχωρίζετε τα εισερχόμενα σε τέσσερις κατηγορίες : Αλληλογραφία - Λογαριασμούς, συναλλαγματικές κ.λπ. - Εγκυκλίους, διαφημιστικά έντυπα - Εφημερίδες, περιοδικά

Ανοίγετε της αλληλογραφία όλη έχοντας τους φακέλους τον ένα πίσω από τον άλλο. Βγάζετε εν συνεχεία το περιεχόμενο του κάθε φακέλου, αφού βεβαιωθείτε δε ότι δεν υπάρχει τίποτε άλλο μέσα τους πετάτε. Επισυνάπτετε φακέλους στην επιστολή μόνον όταν η διεύθυνση του αποστολέα δεν εμφανίζεται στο επιστολόχαρτο ή όταν είναι συστημένα, προκειμένου να προκύπτει η χρονολογία αποστολής. Τέλος πριν πετάξουμε το φάκελο, βεβαιωνόμαστε ότι υπάρχουν όλα τα συνημμένα έγγραφα που αναφέρονται σε κάθε επιστολή.

Φάκελοι με την ένδειξη “Προσωπικό” “Εμπιστευτικό” ή “Απόρρητο”, δεν ανοίγονται, εκτός αν υπάρχει ειδική εντολή από τον προϊστάμενο.

Πρωτοκολλείτε τις επιστολές και βάζετε πάνω στο έγγραφο τη σφραγίδα πρωτοκόλλου.

Στη συνέχεια ταξινομείτε τις επιστολές σε τρεις κατηγορίες, ως εξής:

Αυτές που θα δει ο προϊστάμενος

- Αυτές που πρέπει να κυκλοφορήσουν σε άλλα τμήματα ή μέσα στη Διεύθυνση. Συνήθως στις επιστολές αυτές που κυκλοφορούν προς ενημέρωση ή ενέργεια επισυνάπτεται μικρό έντυπο με την ανάλογη ένδειξη, σημειώνοντας το όνομα του αρμοδίου προσώπου που θα χειρισθεί το θέμα και τέλος
- Αυτές που θα χειρισθεί, προσωπικά, η γραμματέας.
- Ετοιμάζετε την αλληλογραφία που αφορά στον προϊστάμενο σας. Στην περίπτωση που μια επιστολή είναι χειρόγραφη και είναι δύσκολο να διαβασθεί την γράφετε στη γραφομηχανή. Βάζετε τις επιστολές κατά σειρά σπουδαιότητας και επισυνάπτετε τους σχετικούς φακέλους, όπου είναι απαραίτητο, σύμφωνα με όσα αναφέραμε πιο πάνω.

Στην περίπτωση κατά την οποία μία επιστολή περιέχει παράγραφο η οποία αναφέρεται σε προηγούμενη ενέργεια ή σε σχετική απάντηση που δόθηκε, σημειώνετε στο περιθώριο τη σχετική ενέργεια, που έγινε και επισυνάπτεται.

Εν συνεχεία ελέγχετε τους διαφόρους λογαριασμούς, τιμολόγια κ.λπ. και τους προωθείτε προς εξόφληση. Στην περίπτωση επιταγών φροντίζετε να επισυνάπτονται με προσοχή στην επιστολή.

Ξεχωρίζετε εν συνεχεία τα περιοδικά και τις εφημερίδες που βλέπει ο προϊστάμενος σας και τα βάζετε μέσα σε ένα φάκελο στο γραφείο ή στην τσάντα του αν προτιμά να τα διαβάξει στο σπίτι του.

Ελέγχετε πάντοτε τα εισερχόμενα διαφημιστικά και άλλα έντυπα τα οποία μπορεί να ενδιαφέρουν το γραφείο σας

Αν ο προϊστάμενος σας λείπει και πρόκειται να σας τηλεφωνήσει, κάνετε μία σημείωση με τα θέματα των σοβαρών επιστολών που έφθασαν, για να τον ενημερώσετε από τηλεφώνου.

Ηλεκτρονικό Ταχυδρομείο (e-mail)

Ενας τομέας, ο οποίος έφερε πραγματική επανάσταση και επηρέασε άμεσα το έργο των υπαλλήλων γραφείου και γενικά τα συστήματα λειτουργίας των γραφείων είναι η εφαρμογή, μέσω της χρήσης του Internet, του Ηλεκτρονικού Ταχυδρομείου (E mail). Το ηλεκτρονικό ταχυδρομείο είναι στη βάση ένα πρόγραμμα το οποίο μπορεί να εντοπίζει διάφορα μηνύματα οπουδήποτε στον κόσμο, για τα οποία υπάρχει κάποιος λόγος απόκτησης τους. Η δυνατότητα αυτή έχει καταστήσει περιττή, σε μεγάλο βαθμό, τη χρήση του τηλεφώνου.

Το ηλεκτρονικό ταχυδρομείο είναι πιο ασφαλές από το FAX, διότι σε καμιά περίπτωση δεν κυκλοφορούν έντυπα, ενώ ταυτόχρονα εξασφαλίζει και οικονομία χρόνου, λόγω της αποφυγής περιττών κινήσεων για την παραλαβή και αποστολή των μηνυμάτων.

Διάκριση της αλληλογραφίας

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

α) Διάκριση της αλληλογραφίας με βάση το γεωγραφικό κριτήριο.

- Εσωτερική αλληλογραφία.
- Εξωτερική αλληλογραφία.

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

- Ταχυδρομική αλληλογραφία
- Τηλεγραφική αλληλογραφία
- Τηλεφωνική αλληλογραφία

- Ηλεκτρονική αλληλογραφία

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

Επίσημη αλληλογραφία.

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

Την επίσημη αλληλογραφία τη διακρίνουμε σε:

Διοικητική αλληλογραφία. Η αλληλογραφία μεταξύ των υπηρεσιών ενός κράτους, καθώς και μεταξύ υπηρεσιών και πολιτών.

Διπλωματική αλληλογραφία. Η αλληλογραφία μεταξύ του κράτους και των διπλωματικών του αντιπροσώπων που βρίσκονται στο εξωτερικό, καθώς και η αλληλογραφία μεταξύ κρατών ή διεθνών οργανισμών

Η επίσημη αλληλογραφία, όταν διεξάγεται από τις υπηρεσίες του δημοσίου, ονομάζεται **Δημόσια ή Κυβερνητική ή Κρατική.**

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

Ιδιωτική αλληλογραφία.

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

— **Προσωπική αλληλογραφία.** Είναι η αλληλογραφία μεταξύ ιδιωτών στο πλαίσιο των προσωπικών και κοινωνικών τους σχέσεων.

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

Διάκριση της αλληλογραφίας με βάση το κριτήριο της λειτουργικότητάς της.

— **Επαγγελματική αλληλογραφία.** Είναι εκείνη που προκύπτει από τη λειτουργία των οικονομικών σχέσεων μεταξύ επαγγελματιών, καθώς και από τη λειτουργία των δημοσίων υπηρεσιών, οργανισμών κλπ.

— **Κοινωνική αλληλογραφία.** Είναι εκείνη η οποία προκύπτει από τη λειτουργία των κοινωνικών σχέσεων των ανθρώπων. Στην κοινωνική ανήκει η **προσωπική** αλληλογραφία.

Ορισμός, σημασία και διάκριση εμπορικής αλληλογραφίας.

Ορισμός της εμπορικής αλληλογραφίας.

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

Η εμπορική αλληλογραφία είναι σύνθεση των ειδικότερων στοιχείων:

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

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

Σημασία της εμπορικής αλληλογραφίας.

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

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

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

α) Οργανωτική σημασία.

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

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

β) Οικονομική σημασία.

Επειδή με την εμπορική αλληλογραφία αρχίζουν, εξελίσσονται και ολοκληρώνονται οι περισσότερες συναλλαγές. Ειδικότερα, με την αλληλογραφία ο έμπορος έχει τη

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

γ) Νομική σημασία.

Επειδή με την εμπορική αλληλογραφία αναλαμβάνονται υποχρεώσεις, καταρτίζονται εμπορικές συμβάσεις και αποκτώνται δικαιώματα. Επίσης η εμπορική αλληλογραφία αποτελεί αποδεικτικό στοιχείο τόσο ενώπιον των δικαστηρίων για την επίλυση των διαφορών που προκύπτουν από τις συναλλαγές όσο και ενώπιον των φορολογικών υπηρεσιών του κράτους κατά τον έλεγχο των εμπορικών πράξεων.

Η αλληλογραφία του εμπόρου ή της επιχείρησης αποτελεί πολύτιμο στοιχείο της λογιστικής υπηρεσίας, γιατί χρησιμεύει για τον έλεγχο και την εγγραφή των οικονομικών πράξεων στα λογιστικά και εμπορικά βιβλία.

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

Έλεγχος και Διακίνηση

Δακτυλογράφηση Εγγράφων - Συστήματα υπαγόρευσης κειμένων

Η Γραμματεία είναι το κεντρικό σημείο διακίνησης των εγγράφων Στο πλαίσιο αυτό είναι αρμόδια, όχι μόνο για τη σύνταξη αλλά και για τη δακτυλογράφηση των εγγράφων.

Τα έγγραφα αποτελούν τους πρεσβευτές του οργανισμού και δίνουν την εικόνα του προς τα έξω μέσα από την επικοινωνία με τους πελάτες τους πιστωτές, τους προμηθευτές, με το κοινό και ένα πλήθος φορέων οι οποίοι έρχονται σε επαφή με την επιχείρηση με τον ένα τρόπο ή τον άλλο .

Για το λόγο αυτό τα έγγραφα πρέπει να εξασφαλίζουν⁴ άρτια εμφάνιση, ώστε να προσελκύουν άμεσα το ενδιαφέρον των παραληπτών.

Είναι βέβαιο ότι ένα εμφανίσιμο κείμενο έχει μεγαλύτερες πιθανότητες να διαβασθεί και να κατανοηθεί από τον παραλήπτη και σε τελευταία ανάλυση να επιτύχει καλύτερα το σκοπό του από ένα κακογραμμένο και δυσανάγνωστο κείμενο, το οποίο προκαλεί δυσχέρειες και εκνευρισμούς στους παραλήπτες.

Για τη δακτυλογράφηση των εγγράφων, έχουν αναπτυχθεί σήμερα σε μεγάλο βαθμό τα μέσα δακτυλογράφησης και αναπαραγωγής των εγγράφων. Τελευταία εξέλιξη των μέσων αυτών αποτελεί ο Ηλεκτρονικός Υπολογιστής, ο οποίος δίνει τη δυνατότητα να γράφεται το κείμενο και να αναπαράγεται στην οθόνη, μέσα από την οποία μπορεί να γίνονται οποιεσδήποτε αλλαγές, τόσο ως προς τη διόρθωση τυχόν λαθών όσο και ως προς τη διόρθωση της γενικότερης εμφάνισης του κειμένου, με την αλλαγή της διάταξης των παραγράφων και της όλης μορφής του κειμένου (word processing), χωρίς να χρειάζεται το κείμενο να γράφεται και να ξαναγράφεται στη γραφομηχανή. Τέλος τα κείμενα αυτά εκτυπώνονται στον εκτυπωτή, οπότε είναι έτοιμα για προώθηση.

Το αυξημένο κόστος απασχόλησης στενοδακτυλογράφων στο γραφείο, οδήγησε στη λύση της εισαγωγής μηχανών υπαγόρευσης (Dictating Machines), οι οποίες δεν είναι παρά ένα μαγνητόφωνο στο οποίο ο προϊστάμενος υπαγορεύει τις οδηγίες και τα κείμενα η δε δακτυλογράφος με τη χρήση ακουστικών δακτυλογραφεί το κείμενο με απομαγνητοφώνηση. Το σύστημα αυτό δίνει τη δυνατότητα στο Διευθυντικό Στέλεχος να αξιοποιεί το χρόνο του οπουδήποτε και αν βρίσκεται σε οποιαδήποτε ώρα της ημέρας, αξιοποιώντας ταυτόχρονα τις δυνατότητες του προσωπικού του.

Τα μηχανήματα αυτά μπορεί να χρησιμοποιούνται για την καταγραφή τηλεφωνικών συνδιαλέξεων, συζητήσεων σε περίπτωση συσκέψεων και συνεντεύξεων. Υπάρχουν τέτοια μηχανήματα που μπορεί να χρησιμοποιούνται και κατά τη διάρκεια ταξιδιών.

Αναπαραγωγή Εγγράφων

Η επιλογή των μηχανημάτων αναπαραγωγής εγγράφων εξαρτάται σε μεγάλο βαθμό από το είδος, τη σκοπιμότητα και τον όγκο των εγγράφων που πρόκειται να αναπαραχθούν.

Για την αναπαραγωγή των εγγράφων σήμερα χρησιμοποιούνται σε μεγάλη έκταση τα φωτοαντιγραφικά μηχανήματα και τα μηχανήματα εκτύπωσης.

Διεκπεραίωση Αλληλογραφίας

Οι επιστολές και τα πάσης φύσεως έντυπα που στέλνονται στους αποδέκτες, πρέπει να βρίσκονται σε υψηλό ποιοτικό επίπεδο, όπως τονίζεται σε άλλο κεφάλαιο. Πριν αποσταλούν οι επιστολές δακτυλογραφούνται, ελέγχονται για την ακρίβεια του κειμένου και υπογράφονται από τον Προϊστάμενο. Μετά την υπογραφή τους πρωτοκολλώνται ως εξερχόμενα, στο πρωτόκολλο της επιχείρησης.

Αφού πρωτοκολλήσετε τις επιστολές που είναι έτοιμες προς ταχυδρόμηση, καλό είναι να ελέγξετε πριν κλείσετε τον κάθε φάκελο, προκειμένου να βεβαιωθείτε αν έχετε βάλει τα συνημμένα εκεί όπου αναφέρονται και αν η διεύθυνση του φακέλου

αντιστοιχεί στη διεύθυνση της επιστολής. Τις επιταγές συνήθως τις επισυνάπτουμε εμπρός από τις επιστολές στο επάνω μέρος.

Αποτελεσματική συγγραφή κειμένων

Σύνταξη Επιστολών

Η επιστολή αποτελεί το σπουδαιότερο και το ευρύτερα χρησιμοποιούμενο επιχειρησιακό κείμενο. Είναι μια μορφή προσωπικής γραπτής επικοινωνίας και μπορεί να εφαρμοσθεί σε ένα ευρύτατο φάσμα θεμάτων.

Χαρακτηριστικό της επιστολής είναι ότι αποτελεί γραπτό κείμενο, έχει προσωπικό χαρακτήρα και καλύπτει ένα ευρύ φάσμα θεμάτων, χρησιμοποιείται δε ευρύτατα σε όλους τους τομείς δράσεως της επιχειρήσεως και για το λόγο αυτό έχει ιδιαίτερη σημασία για το έργο του γραμματέα.

Ποιοτικά Χαρακτηριστικά της Επιστολής

Τα χαρακτηριστικά τα οποία προσδίδουν μια ιδιαιτερότητα στην επιστολή είναι πολλά. Θα περιορισθούμε όμως στην ανάλυση των πιο βασικών, τα οποία ο υπάλληλος πρέπει να προσέχει ιδιαίτερα.

Κατ' αρχάς θα πρέπει να έχουμε πάντοτε υπόψη ότι επιστολές γράφονται για δύο λόγους :

- α.** Για να επιβεβαιώσουμε μια προφορική επικοινωνία
- β.** Για να καλύψουμε μια αδυναμία προσωπικής επαφής με όλους όσους συναλλασσόμασταν.

Σε οποιαδήποτε πάντως περίπτωση η επιστολή λειτουργεί και ως αποδεικτικό στοιχείο. Αλλωστε είναι φυσικό ότι καμιά επιχείρηση και κανένας οργανισμός δεν μπορεί να καλύψει όλο το φάσμα των δραστηριοτήτων και των ενδιαφερόντων του μόνον με προσωπικές επαφές και για το λόγο αυτό χρησιμοποιούμε την επιστολή, η οποία όπως είναι φανερό μας αντικαθιστά στο πλαίσιο της επικοινωνίας μας.

Αν την δούμε απ' αυτή την πλευρά και όπως είναι προφανές μόνον από την πλευρά αυτή μπορούμε να τη δούμε, αντιλαμβανόμεστε πόση προσοχή πρέπει να δίνει κανείς όταν επιχειρεί να γράφει μια επιστολή.

Η σύνταξη των επιστολών απαιτεί το συνδυασμό πείρας ταλέντου και γνώσης, **γνώσης της γλώσσας και γνώσης του θέματος στο οποίο αναφέρεται**

Τα ειδικότερα ποιοτικά χαρακτηριστικά, τα οποία πρέπει να συνδυάζει η επιστολή είναι τα εξής:

Η εμφάνιση, δηλαδή τι βλέπει ο αποδέκτης

Το περιεχόμενο, δηλαδή τι διαβάζει ο αποδέκτης

Η πειστικότητα, δηλαδή το πως πείθουμε τον αποδέκτη να ενεργήσει, σύμφωνα με τι επιθυμίες μας και τέλος

Η καλή Θέληση, δηλαδή πως αισθάνεται ο αποδέκτης

Κύρια μέρη της Επιστολής

Τα βασικά μέρη που διακρίνουμε σε κάθε επιστολή είναι τα εξής:

Η επικεφαλίδα (επωνυμία, τίτλος και όνομα του αποστολέα) - Η Ημερομηνία - Το θέμα - Η διεύθυνση του αποδέκτη - Το συγκεκριμένο πρόσωπο στο οποίο απευθύνεται - Η Προσφώνηση - Το κύριο σώμα της επιστολής - Φιλοφρονητικό κλείσιμο της επιστολής – Υπογραφή - Υστερόγραφο

Οργάνωση και παρουσίαση της επιστολής

Γενικό περίγραμμα (layout) της επιστολής

Με βάση τα δεδομένα που αναφέραμε πιο πάνω, το πρώτο πράγμα που πρέπει να προσεχθεί ιδιαίτερα είναι η γενική εικόνα της επιστολής. Με αυτό εννοούμε την ένταξη του κειμένου μέσα στο επιστολόχαρτο, πράγμα που με τη σειρά του σημαίνει ότι το γενικό περίγραμμα (layout), της επιστολής πρέπει συνολικά να δίνει την εικόνα ενός ζωγραφικού πίνακα, ο οποίος είναι τοποθετημένος μέσα στο πλαίσιο με απόλυτες αναλογίες.

Το προηγούμενο παράδειγμα δίνει μια εικόνα του πως πρέπει μια επιστολή να παρουσιάζεται, ώστε να εξασφαλίζει το πλεονέκτημα της καλαισθησίας το οποίο όπως τονίσαμε ήδη προδιαθέτει ευνοϊκά τον αποδέκτη και τον προτρέπει να την διαβάσει.

Διεύθυνση του αποστολέα

Συνήθως το επιστολόχαρτο που χρησιμοποιούμε, έχει τυπωμένη την επωνυμία και τη Διεύθυνση της επιχείρησης, ώστε να μη χρειάζεται να την επαναλαμβάνουμε κάθε φορά. Στις περιπτώσεις πάντως που δεν είναι τυπωμένη με μόνιμα στοιχεία (Επωνυμία και Διεύθυνση του Αποστολέα) , αυτή γράφεται στην πάνω αριστερή πλευρά του επιστολόχαρτου. Πρέπει εδώ να σημειωθεί ότι δεν υπάρχουν standards στις περιπτώσεις αυτές, διότι στην Αγγλική π.χ. επιστολογραφία η Διεύθυνση του Αποστολέα γράφεται στην άνω δεξιά γωνία του επιστολόχαρτου

Διεύθυνση του Αποδέκτη

Α. Σε περίπτωση που το όνομα είναι γνωστό, αυτή γράφεται κάτω από τη Διεύθυνση του αποστολέα.

Στην Αγγλική αλληλογραφία, όπως είναι προφανές, η Διεύθυνση του Αποδέκτη τοποθετείται στην αντίθετη πλευρά από τη θέση που βρίσκεται η Διεύθυνση του Αποστολέα (δηλαδή στην άνω αριστερή γωνία)

Ο τρόπος που γράφεται η Διεύθυνση του Αποδέκτη, ποικίλει ανάλογα με το βαθμό γνωριμίας, με την ιδιότητα του παραλήπτη με το φύλλο κ.λ.π.

Ετσι στις περιπτώσεις που γνωρίζουμε το επώνυμο του παραλήπτη το γράφουμε στην πρώτη γραμμή ως εξής:

Κύριο Νικόλαο Δημητρίου

Στα Αγγλικά

Mr J.E. Smith ή Mr John Smith

Ουδέποτε γράφουμε μόνο το επώνυμο όπως π.χ. Κύριο Δημητρίου ή Mr Smith.

Συνήθως οι τίτλοι που προηγούνται του ονόματος είναι κύριο ή κυρία και στα αγγλικά Mr, Mrs, Miss.

Ειδικοί τίτλοι που πρέπει να περιλαμβάνονται στη διεύθυνση του παραλήπτη είναι πάρα πολλοί, όπως π.χ. Ακαδημαϊκοί, Ιατρικοί, Στρατιωτικοί, εκκλησιαστικοί κ.λ.π. Στις περιπτώσεις αυτές γράφουμε τον τίτλο ο οποίος ακολουθείται με ένα δεδομένο όνομα π.χ. Βουλευτή κύριο Νικόλαο Δημητρίου ή Καθηγητή κύριο, ή υποστράτηγο κύριο ή Αντιναύαρχο κύριο

Στην Αγγλική οι διάφοροι τίτλοι αναφέρονται συγκεκριμένα ως εξής:

Doctor (Dr), **professor** { Prof), **Captain** (Capt), **major** (Maj), **Colonel** (Col), **General** (Gen)

Στην Αγγλική χρησιμοποιείται και ο αριστοκρατικός τίτλος **Sir** με τον οποίο προσφωνούνται οι ευγενείς.

Ο τίτλος αυτός δεν πρέπει να συγχέεται με την γενική προσαγόρευση Dear Sir που εφαρμόζεται γενικά και ακολουθείται πάντοτε από δεδομένο όνομα π.χ. Sir John Brown καθώς επίσης και οι τίτλοι Dame, Lord, Barones κ.λ.π.

Όλοι αυτοί οι τίτλοι προσαγόρευσης χρησιμοποιούνται και στην χαιρετιστήρια προσφώνηση του αποδέκτη, όπως π.χ. **Στρατηγέ ή Ναύαρχε ή Σεβασμιότατε κ.ο.κ.**

Β. Στις περιπτώσεις που είναι γνωστός μόνον ο τίτλος, όταν δεν γνωρίζουμε το πρόσωπο στο οποίο γράφουμε, θα πρέπει να γνωρίζουμε ή να είμαστε σε θέση να γνωρίζουμε τη θέση του μέσα στην επιχείρηση π.χ. Διευθυντή Πωλήσεων, Διευθυντή Οικονομικών κ.λ.π.

Χαιρετιστήρια προσαγόρευση

Όταν αρχίζουμε την επιστολή ξεκινάμε με μία προσαγόρευση του αποδέκτη, η οποία ανάλογα με το πρόσωπο στο οποίο απευθύνεται και το βαθμό γνωριμίας μεταξύ αποστολέα και αποδέκτη έχει την πιο κάτω μορφή.

Κύριε ή, προκειμένου για επιχείρηση στην οποία απευθυνόμαστε ανωνύμως, **κύριοι**

Όταν ο αποδέκτης είναι γνωστός αλλά δεν υπάρχει φιλική σχέση, τον προσφωνούμε με το **Αγαπητέ Κύριε**, όταν ο αποδέκτης είναι πρόσωπο που βρίσκεται υψηλά στην Κοινωνική ιεραρχία όταν δηλαδή πρόκειται για πρόσωπο που έχει κάποιο αξίωμα **Νομάρχης, Βουλευτής, Υπουργός** και λοιπά, τον προσφωνούμε με τον τίτλο **Αξιότιμε Κύριε**.

Παλαιότερα για πολύ υψηλά ιστάμενα πρόσωπα ήτο εν χρήσει και ο όρος **Εξοχότατε Κύριε**.

Στο εξωτερικό ο όρος αυτός χρησιμοποιείται για την προσφώνηση Υπουργών, Πρεσβευτών και λοιπών αξιωματούχων και γράφεται ή εκφωνείται με τη φράση **Your Excellency**.

Τα πρόσωπα που φέρουν συγκεκριμένους τίτλους όπως Ακαδημαϊκοί, Στρατιωτικοί, Εκκλησιαστικοί, κ.λ.π. τους προσφωνούμε με τους τίτλους τους όπως Στρατηγέ, Σεβασμιότατε κ.λ.π..

Το Θέμα

Το θέμα αποτελεί μια μικρή (πολύ σύντομη) περίληψη του περιεχομένου της επιστολής, γράφεται δε για την περίπτωση διευκόλυνσης του αποδέκτη, να αντιληφθεί με μια ματιά από την αρχή το περιεχόμενο της επιστολής. Πάντως **πρέπει να σημειωθεί ότι η αναγραφή του θέματος στις επιστολές κοινωνικού χαρακτήρα δεν συνηθίζεται, ενώ και στις επιχειρηματικού χαρακτήρα επιστολές τείνει να εξαφανισθεί**.

Το Σώμα της επιστολής

Το κύριο σώμα της επιστολής πρέπει να ακολουθεί τις βασικές αρχές της επικοινωνίας, δηλαδή να είναι **καλαίσθητο, κατανοητό, σύντομο και να εκφράζει την καλή θέληση του αποστολέα**.

Ιδιαίτερη προσοχή πρέπει να δίδεται στην παραγραφοποίηση του κειμένου. Στο σημείο αυτό θα πρέπει οι παράγραφοι να είναι σύντομες, να αποφεύγονται μακροσκελείς φράσεις και δυσνόητες λέξεις το δε υλικό να ταξινομείται κατά παραγράφους με βάση τις ισχύουσες μεθόδους σύνταξης του κειμένου, όπως είναι:

Η επαγωγική μέθοδος η οποία οδηγεί στην συναγωγή γενικού συμπεράσματος μέσα από πολλές μερικότερες κρίσεις, **η περιγραφική μέθοδος** που ακολουθεί την

περιγραφή αυτοτελώς των διαφόρων γεγονότων, αρχίζοντας από το σπουδαιότερο και καταλήγοντας στο απλούστερο και **η χρονολογική μέθοδος**, σύμφωνα με την οποία τα διάφορα γεγονότα παρατίθενται χρονολογικά.

Κλείσιμο της Επιστολής

Στο τέλος και πριν από την υπογραφή της επιστολής τίθεται μια σύντομη χαιρετιστήρια φράση, ανάλογα με τη σχέση του αποστολέα και του αποδέκτη.

Πάντως η φράση αυτή πρέπει να εκφράζει πάντοτε την καλή διάθεση του αποστολέα όπως π.χ. **πάντα στη διάθεσή σας, για κάθε σχετική πληροφορία παρακαλούμε να μη διστάσετε να απευθυνθείτε** κ.λ.π. και στο τέλος κλείνουμε με δύο λέξεις **Μετά Τιμής**, κ.λ.π.

Στα Αγγλικά **η επιστολή κλείνει με την φράση** Yours faithfully ή Sincerely Yours

Πάντως η πρώτη φράση ισχύει στην περίπτωση που η προσφώνηση είναι πιο επίσημη και πιο τυπική όπως π.χ. **Dear Sir, Dear Madam**, ενώ η δεύτερη ισχύει στην περίπτωση που αναφέραμε το όνομα του αποδέκτη όπως **Dear Mr John ή Dear Mr Robinson** κ.λ.π.

Διακρίσεις των επιστολών

Οι επιστολές ανάλογα με το σκοπό που επιδιώκουν, έχουν και διαφορετικό περιεχόμενο και φυσικά διαφορετικό τρόπο σύνταξης και διαφορετικό λεξιλόγιο.

Από πλευράς περιεχομένου, οι επιστολές διακρίνονται σε :

- Επιστολές με ευχάριστο περιεχόμενο
- Επιστολές με δυσάρεστο περιεχόμενο και
- Επιστολές με πειστικό περιεχόμενο

Στην πρώτη κατηγορία κατατάσσονται οι επιστολές που αφορούν σε εγκρίσεις, συμφωνίες, εκπλήρωση υποχρεώσεων και γενικά όλες εκείνες που ικανοποιούν με κάποιον τρόπο τις επιθυμίες του αποστολέα. Οι επιστολές της περίπτωσης αυτής είναι συνήθως ολιγόλογες και αρχίζουν πάντοτε με την αναγγελία του ευχάριστου γεγονότος.

Με ανάλογη μορφή γράφονται όλες οι επιστολές με ευχάριστο περιεχόμενο, όπως οι επιστολές παραγγελιών, οι εγκρίσεις κ.λπ.

Στη δεύτερη κατηγορία κατατάσσονται όλες οι επιστολές που περιέχουν κάποια άρνηση ή αναβολή ή μη ικανοποίηση της επιθυμίας του αποδέκτη.

Στην περίπτωση αυτή προσπαθούμε να παρουσιάσουμε την άρνησή μας με τέτοιον τρόπο, ώστε να πεισθεί ο αποδέκτης ότι ο τρόπος με τον οποίον αντιμετωπίστηκε το θέμα του, ήταν ο μοναδικός και ήταν πέρα από τις δυνατότητες μας να του φανούμε

χρήσιμοι, διότι λόγοι αντικειμενικοί δεν μας επέτρεψαν να χειρισθούμε το θέμα του διαφορετικά.

Στην τρίτη κατηγορία κατατάσσονται όλες οι επιστολές, οι οποίες δεν περιέχουν ούτε ευχάριστο ούτε δυσάρεστο περιεχόμενο. Με τις επιστολές αυτές προσπαθούμε να **πείσουμε τον αποδέκτη** να προβεί στην επιθυμητή ενέργεια επειδή πρόκειται από την αποδοχή της πρότασής μας να αποκομίσει κάποιο όφελος για τον εαυτό του.

Στην κατηγορία αυτή ανήκουν κυρίως οι επιστολές πωλήσεων. Στις περιπτώσεις των επιστολών αυτών αρχίζουμε με την περιγραφή του αντικειμένου της πωλήσεως συνεχίζουμε με τα οφέλη που πρόκειται να προκύψουν από την αγορά του εμπορεύματος και στο τέλος αναφερόμαστε στους όρους και στις διευκολύνσεις που προσφέρουμε για την αγορά του αντικειμένου.

Σύνταξη εκθέσεων και αναφορών

Πολλές φορές ο υπάλληλος καλείται να συντάξει διάφορες αναφορές ή εκθέσεις είτε για λογαριασμό του προϊσταμένου του, είτε και για τον εαυτό του στο πλαίσιο των σχετικών εξουσιοδοτήσεων.

Σε οποιαδήποτε πάντως περίπτωση ο υπάλληλος πρέπει να γνωρίζει τους βασικούς κανόνες σύνταξης των εκθέσεων και αναφορών οι οποίοι συνοπτικά αναφέρονται πιο κάτω.

Ορισμός της Έκθεσης

Όταν λέμε υπηρεσιακή έκθεση εννοούμε ένα γραπτό κείμενο που περιέχει τα αποτελέσματα μιας έρευνας ή αναφέρεται σε κάποιο θέμα για το οποίο απαιτείται συγκεκριμένη πληροφόρηση.

Η υπηρεσιακή έκθεση καταρτίζεται από ένα πρόσωπο, από το οποίο ζητείται η το οποίο υποχρεούται να προβεί στη σύνταξη της, στα πλαίσια των καθηκόντων του.

Ο Συντάκτης της Έκθεσης

Συντάκτης μπορεί να είναι οποιοδήποτε πρόσωπο. Αυτός που αναλαμβάνει τη σύνταξη της έκθεσης, αναλαμβάνει ορισμένες υποχρεώσεις και ευθύνες και είναι υποχρεωμένος να ξεπεράσει ορισμένες δυσκολίες οι οποίες αναλύονται συνοπτικά πιο κάτω.

Ο συντάκτης της έκθεσης πρέπει:

- α. Να περιορίζεται στους όρους της εντολής (terms of reference) και
- β. Να παρουσιάζει ένα κείμενο περιεκτικό (Πλήρες), ως προς το αντικείμενο και κατανοητό ως προς το περιεχόμενο.

Ως προς τη στάση του έναντι του εντολέα, σχετικά με τη σύνταξη της έκθεσης, ο συντάκτης πρέπει να είναι:

Α. Αντικειμενικός και

β. Πιστός στην επιτροπή ή στην ομάδα με την οποία εργάζεται

Οι δυσκολίες που μπορεί να αντιμετωπίσει, κατά τη σύνταξη της έκθεσης, είναι οι εξής :

α. Συνήθως αγνοεί τον τελικό σκοπό της έκθεσης την οποία αναλαμβάνει να συντάξει.

β. Μπορεί να διαπιστώσει ότι οι όροι της εντολής είναι πολύ περιοριστικοί για αμφότερες τις πλευρές οι οποίοι δεσμεύουν τις ενέργειές του.

γ. Μπορεί να ανακαλύψει νέα δεδομένα, τα οποία να διαφοροποιούν την ανάγκη σύνταξης της έκθεσης.

δ. Μπορεί να συναντήσει την προκατάληψη των προϊσταμένων του, οι οποίοι δεν αντιλαμβάνονται την τεχνική του κατάρτιση και τις μεθόδους έρευνας.

Κατάρτιση της Έκθεσης

Η κατάρτιση της έκθεσης ακολουθεί ορισμένα συγκεκριμένα στάδια, τα οποία μπορεί να συνοψισθούν στις πιο κάτω ειδικότερες φάσεις :

Α. Η Προπαρασκευή περιλαμβάνει:

α. Τη συνεχή τήρηση των όρων της εντολής και προσκόλληση στον σκοπό της έκθεσης.

β. Την προσαρμογή της έρευνας στις απαιτήσεις και τις δυνατότητες αυτού που θα μελετήσει την έκθεση και

γ. Το σχεδιασμό της έρευνας, ο οποίος περιλαμβάνει τη συγκέντρωση του υλικού που είναι αναγκαίο για τη σύνταξη της έκθεσης.

Β. Η Διευθέτηση του υλικού, η οποία αναφέρεται στη διαμόρφωση των κεφαλαίων, που θα περιλάβει η έκθεση και τα οποία σε γενικές γραμμές έχουν ως εξής :

Τίτλος. Οι όροι της εντολής

Περίληψη Η σύνοψη της έκθεσης

Εισαγωγή. Αναφέρεται η μέθοδος της έρευνας που ακολουθήθηκε.

Αναφορά των στοιχείων και των διαπιστώσεων

Ανάλυση - συζήτηση

Προτάσεις - Εισήγηση

Παράθεση κάθε άλλου συμπληρωματικού υλικού (παραρτήματα, βιβλιογραφία, αναφορές).

Γ. Η Σύνταξη της Έκθεσης

Η σύνταξη του κειμένου της έκθεσης πρέπει να ακολουθεί τις εξής αρχές :

Προσανατολισμό στο σκοπό της έκθεσης

Εξασφάλιση της ακρίβειας και της σαφήνειας

Αποφυγή χρήσεως συγκινησιακών εκφράσεων

Αποφυγή υπερβολικής χρήσεως της παθητικής φωνής

Τήρηση του ίδιου χρόνου στη σύνταξη της έκθεσης

Εκτός της περιπτώσεως που η έκθεση προορίζεται για επιτροπή τεχνικών η ορολογία που χρησιμοποιείται πρέπει να είναι γενική.

Αποφυγή φράσεων κλισέ.

Αποφυγή χρήσεως αναλογιών

Δ. Αναθεώρηση του κειμένου

Η διαδικασία αναθεώρησης του κειμένου της έκθεσης, περιλαμβάνει:

Ελεγχο του τρόπου ταξινόμησης της ύλης και βεβαίωση ότι τα δεδομένα έχουν συνδυασθεί και ενταχθεί στην έκθεση κατά τον άριστο τρόπο

Ελεγχο της ύλης ώστε να βεβαιωθούμε ότι η παραγραφοποίηση και η αρίθμηση είναι η ενδεδειγμένη

Ελεγχο των παραστατικών πινάκων, χαρτών κ.λ.π. στοιχείων, τα οποία χρησιμοποιήθηκαν προκειμένου να διαπιστωθεί αν είναι τα κατάλληλα και αν έχουν τοποθετηθεί στην σωστή θέση.

Ελεγχο της ακρίβειας των στοιχείων και των πινάκων που χρησιμοποιήθηκαν

Επιβεβαίωση ότι όλα τα σύμβολα που χρησιμοποιούνται ακολουθούνται από ανάλογες επεξηγήσεις.

Ανάγνωση και διόρθωση του δακτυλογραφημένου κειμένου.

Ε. Η Παρουσίαση

Στην περίπτωση της παρουσίασης καταβάλλεται προσπάθεια για την ελκυστική εμφάνιση, για τη γλαφυρή παρουσίαση του κειμένου και για την πειστικότητα και αντικειμενικότητα των σχετικών προτάσεων.

Εκπαιδευτική Υποενότητα 5.3 Ταξινόμηση και Διαβάθμιση – Συστήματα ταξινόμησης

Μέθοδος Ταξινόμησης των Εγγράφων

Ως προς τον τρόπο ταξινομήσεως των εγγράφων, υπάρχουν ορισμένες βασικές μέθοδοι, οι οποίες χρησιμοποιούνται γενικά και οι οποίες είναι οι εξής:

Αλφαβητική Μέθοδος

Η μέθοδος αυτή είναι απλή, διότι διευκολύνει την αυτόματη σήμανση των φακέλων, ενώ είναι δυνατό να δημιουργήσει προβλήματα όταν τα ονόματα δεν αναγράφονται με τη σωστή ορθογραφία ή όταν υπάρχουν πολλοί φάκελοι με πολλά ονόματα.

Αριθμητική Μέθοδος

Η μέθοδος αυτή είναι επίσης απλή και αναπτύσσεται εύκολα. Οι φάκελοι αριθμούνται και ταξινομούνται κατ' αύξοντα αριθμό. Το σύστημα αυτό εξασφαλίζει ακρίβεια και συντομία. Για να λειτουργήσει όμως σωστά πρέπει παράλληλα να τηρείται και δεύτερο ευρετήριο με τα ονόματα κατ' αλφαβητική σειρά. Το σύστημα αυτό εφαρμόζεται σε περίπτωση αρχειοθέτησεως φακέλων, προσωπικού, πελατών, δανείων και σε ένα πλήθος άλλων περιπτώσεων.

Γεωγραφική Μέθοδος

Τα στοιχεία που σχετίζονται με τις πωλήσεις ή άλλες συναφείς πληροφορίες, ταξινομούνται με βάση το γεωγραφικό σύστημα ταξινομήσεως. Με το σύστημα αυτό οι σχετικές πληροφορίες μπορεί να κατανέμονται στα επιμέρους τμήματα που είναι αρμόδια για τις περιοχές, στις οποίες αναφέρονται.

Ομως στην περίπτωση αυτή είναι ανάγκη το προσωπικό που χειρίζεται το σύστημα, να έχει ένα ικανοποιητικό υπόβαθρο γνώσεων γεωγραφίας. Πάντως και στην περίπτωση αυτή είναι απαραίτητη η τήρηση ενός ευρετηρίου, ενώ είναι δύσκολο να βρεθεί κάποιο αντικείμενο χωρίς διεύθυνση.

Μέθοδος Θεματικής Ταξινόμησης

Η μέθοδος αυτή επιτρέπει την ένταξη εγγράφων με συναφές αντικείμενο σε ενιαίους φακέλους, απαιτεί όμως πείρα από το προσωπικό για να λειτουργήσει με επιτυχία. Μειονέκτημα του συστήματος είναι ότι απαιτεί χρόνο και προχωρεί αργά διότι κάθε έγγραφο πρέπει και αναλύεται προσεκτικά για να προσδιορισθεί σωστά το θέμα στο οποίο αναφέρεται. Πρόβλημα επίσης δημιουργείται στις περιπτώσεις κατά τις οποίες το θέμα ενός εγγράφου βρίσκεται στα όρια δύο χωριστών φακέλων.

Στο σύστημα αυτό υπάρχει επίσης ο κίνδυνος να μην αναπτύσσονται σωστά διάφορες ενότητες, οπότε σε κάποια φάση μπορεί το αρχείο να επεκτείνεται υπερβολικά είτε να συρρικνώνεται με τη σύμπτυξη διαφόρων θεμάτων σε ένα φάκελο.

Για όλους αυτούς τους λόγους επιβάλλεται πριν από την έναρξη εφαρμογής του συστήματος αρχειοθέτησης, με τη θεματική μέθοδο, να αναλύονται σωστά τα θέματα, να κατατάσσονται σε μια λογική σειρά και στη συνέχεια να κωδικοποιούνται, ώστε συναφή θέματα να εντάσσονται σε ενιαία αρίθμηση, όπως π.χ. :

10- Προσωπικό

11- επιλογή προσωπικού

12- πρόσληψη προσωπικού

13- τοποθετήσεις

14-άδειες

030 - Μισθώσεις

040 - Αγορές

050 - Συντήρηση & Επισκευές

Χρονολογική Μέθοδος Ταξινόμησης

Η μέθοδος αυτή χρησιμοποιείται ως υποσύστημα ταξινομήσεων, π.χ. στις περιπτώσεις που ακολουθούμε την θεματική ταξινόμηση, τα διάφορα έγγραφα μέσα στους φακέλους ταξινομούνται με τη χρονολογική σειρά. Το ίδιο μπορεί να συμβεί και στην περίπτωση που ακολουθούμε την αλφαβητική μέθοδο.

Πρέπει πάντως να τονισθεί ότι τα συστήματα αρχειοθέτησεως, δεν οργανώνονται με βάση μια μόνο μέθοδο, αλλά χρησιμοποιούνται ταυτόχρονα δύο ή περισσότερες.

π.χ. Στην περίπτωση των πωλήσεων μπορεί να έχουμε ταξινομημένα τα αρχεία κατά γεωγραφική περιοχή όπως Θεσσαλία, Πελοπόννησος, Μακεδονία, Κρήτη κ.ο.κ. και τους πελάτες σε κάθε περιοχή κατ' αλφαβητική σειρά.

Διαβάθμιση εγγράφων

Βαθμός Ασφαλείας είναι η ένδειξη επί του εγγράφου, που χαρακτηρίζει αυστηρότερες διαδικασίες διακίνησης. Ο Βαθμός Ασφαλείας τίθεται από τον συντάκτη του εγγράφου. Ανάλογα με το βαθμό ασφαλείας, το έγγραφο χαρακτηρίζεται ως:

Α) άκρως απόρρητο (όταν περιλαμβάνονται στοιχεία που δεν πρέπει να γνωστοποιηθούν σε μη εξουσιοδοτημένο προσωπικό, διότι δυνητικά μπορεί να προκαλέσουν βλάβη ή ζημιά).

Β) απόρρητο (όταν πρόκειται να λαμβάνουν γνώση μόνο συγκεκριμένοι αποδέκτες).

Γ) εμπιστευτικό (όταν οι πληροφορίες μπορούν να προκαλέσουν δυσλειτουργίες αν περιέλθουν σε γνώση αρμοδίων).

Δ) αδιαβάθμητο (όταν δεν έχει χαρακτηριστεί και πρόκειται να λάβουν γνώση του εγγράφου μόνο οι αποδέκτες).

Εκπαιδευτική Υποενότητα 5.4 Αρχαιοθήκη και φύλαξη – Διαδικασίες και μέθοδοι – Εκκαθάριση – Καταστροφή

Η έννοια και η φύση του αρχείου

Με τον όρο αρχείο αναφερόμαστε στο σύνολο των τεκμηρίων ανεξαιρέτως σχήματος, μορφής και υλικής προέλευσης που δημιουργεί ή αποθηκεύει ένα φυσικό/νομικό πρόσωπο ή ένας φορέας στα πλαίσια της λειτουργίας του.

Ένα αρχείο μπορεί να αποτελείται από:

1. Κείμενο: Επιστολές, έγγραφα Η/Υ.
2. Εικόνες: Φωτογραφίες, λευκώματα.
3. Αριθμούς: Οικονομικά έγγραφα, ημερολόγια κτλ.
4. Ήχους: Ηχητικές πληροφορίες.

Συμπερασματικά ο όρος αρχείο εμπεριέχει τρεις διαφορετικούς όρους:

1. Την αρχειακή υπηρεσία, η οποία χρησιμοποιεί τα αρχεία.
2. Το κτήριο όπου αυτά υπάρχουν.
3. Το σύνολο των τεκμηρίων.

Η χρησιμότητα των αρχείων

Ο άνθρωπος χρησιμοποιεί τα αρχεία ως μέσο διατύπωσης και αποθήκευσης των εμπειριών του και κατ' επέκταση ως μέσο διδασκαλίας μέσα από αυτά, ως μέσο παρουσίασης αλλά και αποθήκευσης μιας συλλογικής ταυτότητας, ως μέσο δημιουργίας και διατήρησης μιας συλλογικής μνήμης.

Μέσα από τους οργανισμούς χρησιμοποιούνται και για την κατοχύρωση ιδεών, δεδομένων και πληροφοριών που συλλέγονται από τον οργανισμό. Παράλληλα με τη δημιουργία αρχείων στους οργανισμούς δημιουργείται η εταιρική μνήμη αποφάσεων, με σκοπό την αξιοποίηση της σε μελλοντικές λήψεις αποφάσεων.

Φύλαξη - Εξοπλισμός των αρχείων

Ο εξοπλισμός αρχείων που πρόκειται να επιλεγεί, εξαρτάται από το σύστημα αρχειοθέτησής που εφαρμόζουμε.

Διάφοροι τύποι πληροφοριών απαιτούν και διαφορετικούς βαθμούς ασφάλειας, π.χ. συμβόλαια ή αξιόγραφα, θα πρέπει να τηρούνται σε χρηματοκιβώτια που είναι απρόσβλητα από την φωτιά, ενώ σχετικό ευρετήριο και αντίγραφα των στοιχείων αυτών, θα πρέπει να τηρούνται χωριστά από τα πρωτότυπα. Έγγραφα σχετικά με τις ασφάλειες πρέπει να αρχειοθετούνται όλα μαζί.

Ενα σύγχρονο σύστημα αρχειοθέτησης, θα πρέπει να έχει ενσωματωμένο κάποιο μηχανισμό που να προειδοποιεί για τις περιπτώσεις ληξιπρόθεσμων οφειλών που πρέπει να πληρωθούν, ενώ ένας μεγάλος αριθμός εγγράφων, πρέπει σε κάποιο βαθμό να προστατεύεται από τη φωτιά την κλοπή και τη σκόνη.

Τα μέσα αρχειοθέτησης τα οποία χρησιμοποιούνται σήμερα, είναι τα εξής:

Αρχειοθήκες, Φάκελοι, Διάφορα σήματα για την ορατή ταξινόμηση των φακέλων, Δείκτες, Ειδικά πυροπροστατευόμενα χρηματοκιβώτια και Θησαυροφυλάκια

Διαδικασίες και μέθοδοι - Μετάβαση από τα αναλογικά στα ψηφιακά αρχεία

Βασικά γεγονότα που επηρέασαν την παραγωγή αρχείων:

Το έναυσμα για την παραγωγή των αρχείων ήταν η εισαγωγή του οικιακού υπολογιστή (PC) στην κοινωνία μας την δεκαετία του 60 και έπειτα. Ένα ακόμα βασικό γεγονός ήταν η πτώση της τιμής τους, περίπου την δεκαετία του 80, σε συνδυασμό με την ταχύτατη τεχνολογική εξέλιξη τους. Αποτέλεσμα ήταν η ραγδαία αύξηση ψηφιακών αρχείων και η εύκολη μετάδοση τους. Γεγονός που ενισχύθηκε τα τελευταία χρόνια από την χρήση φορητών συσκευών (κινητών τηλεφώνων) κάνοντας την διαδικασία ακόμα πιο εύκολη.

Τα γεγονότα αυτά δεν άφησαν ανεπηρέαστους δημιουργούς αρχείων, όπως συλλογικά όργανα (δημόσιοι και ιδιωτικοί φορείς). Ενώ παράλληλα επηρεάστηκαν και τα παραγόμενα αρχεία από φυσικά πρόσωπα. Σημαντική αλλαγή στην έκβαση των αρχείων σε ψηφιακή μορφή, υπήρξε και η ψηφιοποίηση των έργων από πολιτιστικούς οργανισμούς τις τελευταίες δεκαετίες.

Τα παραπάνω συντέλεσαν στον σχηματισμό:

Καθολικών προτύπων περιγραφής.

Μεταδεδομένων.

Πρωτοκόλλων μετάδοσης δεδομένων.

Συστημάτων οργάνωσης.

Και μεταδεδομένων που ακολουθούν τα αρχεία προκειμένου να γίνεται πιο εύκολα η αναζήτηση και η προσπέλαση τους.

Στον σύγχρονο πολιτισμό τα αρχεία ανάλογα με την μορφή και την υπόσταση τους χωρίζονται σε δύο κατηγορίες:

Αναλογικά αρχεία (χαρτί, αναλογικός ήχος)

Ψηφιακά αρχεία. Τα αρχεία που ανήκουν σε αυτή την κατηγορία, προκύπτουν είτε από την ψηφιοποίηση αναλογικών αρχείων είτε δημιουργούνται απευθείας σε ψηφιακή μορφή. Για παράδειγμα, ένα αναλογικό κείμενο μπορεί να μετατραπεί σε ψηφιακή μορφή PDF.

Πρωτογενώς ψηφιακά αρχεία:

Τα αρχεία που ανήκουν σε αυτή την κατηγορία, έχουν δημιουργηθεί σε ψηφιακό υπόστρωμα. Για παράδειγμα ψηφιακές φωτογραφίες και ηλεκτρονικά έγγραφα που παράχθηκαν μέσα από κειμενογράφο. Παρόλο που υπάρχουν διαφορές ανάμεσα στις κατηγορίες αρχείων, υπάρχουν και κοινά σημεία όπου αυτές τέμνονται. Πιο συγκεκριμένα και στις τρεις μορφές πρέπει να επικυρωθούν τα περιγραφικά μεταδεδομένα που αφορούν το περιεχόμενο των αρχείων.

Τέτοιου είδους μεταδεδομένα είναι:

1. Ο τίτλος του αρχείου.
2. Το όνομα του δημιουργού.
3. Η περιγραφή του αρχείου.
4. Ο αριθμός ταυτοποίησης του αρχείου.

Και στις δύο κατηγορίες ψηφιακών αρχείων πρέπει να υπάρχουν δεδομένα που αφορούν την προέλευση και τη διαχείριση των αρχείων.

Τέτοιου είδους πληροφορίες μπορεί είναι οι ακόλουθες:

1. Το όνομα δημιουργού του ψηφιακού αρχείου.
2. Ημερομηνία ψηφιοποίησης ή και παραγωγής του αρχείου.
3. Πληροφορίες για το ψηφιακό υπόστρωμα στο οποίο ανήκουν.

Ψηφιακή επιμέλεια αρχείων

Η έννοια της ψηφιακής επιμέλειας έχει αρχίσει να επεκτείνεται και να γίνεται πιο απαραίτητη για την ψηφιακή εποχή των αρχείων. Υπό το πρίσμα του κύκλου ζωής της πληροφορίας η ψηφιακή επιμέλεια περιλαμβάνει μία σειρά διεργασιών που αποσκοπούν στην αξιοπιστία των ψηφιακών πόρων, στην οργάνωση, στην αρχειοθέτηση και τη μακροπρόθεσμη διατήρησή τους.

Αναλυτικότερα οι διεργασίες που περιλαμβάνονται στην ψηφιακή επιμέλεια είναι:

1. Εκτίμηση των πόρων.

2. Ταξινόμηση.
3. Παρουσίαση και διάδοση των πληροφοριών.
4. Διαχείριση του αποθετηρίου.
5. Διατήρηση των πληροφοριών.

Χαρακτηριστικά ενός αρχείου

Όλα τα αρχεία διαθέτουν κάποια χαρακτηριστικά προκειμένου να είναι πιο εύκολη η αναγνώριση τους, η προβολή των δικαιωμάτων τους από τους χρήστες, καθώς και η ασφάλεια που αυτά διαθέτουν. Τα χαρακτηριστικά των αρχείων παρουσιάζουν διαφορές ανάλογα με το λειτουργικό σύστημα όπου αυτά ανήκουν.

Παρόλα αυτά υπάρχουν και κάποια κοινά χαρακτηριστικά ανεξαρτήτως λειτουργικού, εκ των οποίων τα πιο συνηθισμένα αναφέρονται παρακάτω:

Πλήρες όνομα: Το όνομα του αρχείου μαζί με το μονοπάτι προς το αρχείο αυτό. Το πλήρες είναι μοναδικό για κάθε αρχείο στο σύστημα.

Δημιουργός: Η ταυτότητα του χρήστη που δημιούργησε το αρχείο.

Ένδειξη αρχείου μόνο για ανάγνωση: Αναγράφεται μηδέν αν επιτρέπεται η ανάγνωση και η εγγραφή στο αρχείο, ενώ αναγράφεται ένα αν επιτρέπεται μόνο η ανάγνωση του αρχείου.

Ένδειξη κρυφού αρχείου: Αναγράφεται μηδέν αν το αρχείο εμφανίζεται σε όλες τις λίστες αρχείων του συστήματος, αναγράφεται ένα αν το αρχείο δεν εμφανίζεται στις λίστες αρχείων του συστήματος.

Ημερομηνία και ώρα δημιουργίας: Ημερομηνία και ώρα που δημιουργήθηκε το αρχείο.

Ημερομηνία και ώρα τροποποίησης: Ημερομηνία και ώρα που τροποποιήθηκε το αρχείο για τελευταία φορά.

Τρέχον μέγεθος: Αριθμός των συνολικών bytes που περιέχονται στο αρχείο.

Στοιχεία που συνθέτουν το αρχειακό υλικό

Τα στοιχεία που χρησιμοποιούνται για την περιγραφή ενός αρχειακού υλικού χωρίζονται σε τρεις κατηγορίες:

1. Τα πνευματικά στοιχεία.
2. Τα φυσικά χαρακτηριστικά του στοιχείου.
3. Τα στοιχεία που αφορούν το μέσο εμφάνισης.

Χαρακτηριστικά των στοιχείων που συνθέτουν το αρχειακό υλικό

Τα χαρακτηριστικά που εμπεριέχει ένα στοιχείο αφορούν:

Εάν το στοιχείο είναι ζωτικής σημασίας ή όχι.

Εάν το στοιχείο είναι επαναλαμβανόμενο.
Τις πληροφορίες του.
Εάν το στοιχείο είναι διαθέσιμο σε δημόσια προβολή.
Το ιεραρχικό επίπεδο του στοιχείου.

Οι πληροφορίες εμπεριέχουν:
Την μεταβλητή που αφορά το συνολικό μήκος του χαρακτήρα.
Τυχόν αριθμούς που μπορεί να εμπεριέχονται.
Τον τύπο του στοιχείου, δηλαδή εάν είναι εικόνα, ήχος, βίντεο κλπ.
Το διαθέσιμο επίπεδο υποδηλώνει το ιεραρχικό επίπεδο περιγραφής για το οποίο μπορεί να χρησιμοποιηθεί το στοιχείο όπως:
Η ομάδα καταγραφής ή η συλλογή.
Η μονάδα αρχείων ή το στοιχείο.
Εάν ένα επίπεδο δεν ονομάζεται, τότε το στοιχείο ενδέχεται να μην χρησιμοποιείται για την περιγραφή αρχειακών υλικών σε αυτό το επίπεδο.

Εκκαθάριση – Καταστροφή των αρχείων

Η αρχειοθέτηση των εγγράφων, όπως αναφέρθηκε πιο πάνω είναι απαραίτητο στοιχείο της επιχειρήσεως, διότι αποτελεί τη μνήμη του οργανισμού γενικά. Όμως η ανεξέλεγκτη συσσώρευση εγγράφων αποτελεί υπερβολική ανάπτυξη των αρχείων, ο οποίος πέρα από τη διόγκωση του έργου του προσωπικού που ασχολείται με αυτό, αυξάνει υπέρμετρα και το κόστος συντηρήσεώς τους, λόγω των χώρων και λοιπών μέσων που απαιτούνται για την τήρησή τους.

Για το λόγο αυτό έχουν διαμορφωθεί σήμερα ειδικά συστήματα μικροφωτογράφισης των εγγράφων, τα οποία διατηρούνται με ασφάλεια σε μικροφίλμς Σε κάθε περίπτωση και επειδή τα έγγραφα έχουν ορισμένη διάρκεια ζωής (δηλαδή υπάρχουν ορισμένα χρονικά περιθώρια που τα έγγραφα μπορεί να είναι χρήσιμα), καταβάλλεται προσπάθεια τα αρχεία να εκκαθαρίζονται με την απομάκρυνση από αυτά των εγγράφων, τα οποία έπαψαν να έχουν κάποια σημασία για την επιχείρηση. Για την εκκαθάριση αυτή των αρχείων συγκροτούνται ολιγομελείς επιτροπές (συνήθως τριμελείς), οι οποίες στο τέλος καταρτίζουν σχετικό πρωτόκολλο καταστροφής των εγγράφων, που αποσύρθηκαν από τους φακέλους.

Τα έγγραφα που κρίνονται ως χρήσιμα και διατηρητέα μικροφωτογραφούνται με ειδικά συστήματα μικροφωτογράφισης, τα δε μικροφίλμς τηρούνται κωδικοποιημένα για την εύκολη ανεύρεσή των εγγράφων σε ειδικά συρτάρια.

Τι είναι μια εφαρμογή Εμπορικής Διαχείρισης

Μια εφαρμογή «Εμπορικής Διαχείρισης» ουσιαστικά είναι η μηχανογραφική οργάνωση μιας επιχείρησης για:

- Διαχείριση πελατών
- Διαχείριση προμηθευτών
- Διαχείριση αποθήκης
- Διαχείριση κινήσεων
- Διαχείριση συναλλαγών

Είναι ένα πρόγραμμα παρακολούθησης της αποθήκης σε συνάρτηση με την τιμολόγηση. Χρησιμοποιείται από τις επιχειρήσεις για να καλύψουν μηχανογραφικά όλο το κύκλωμα των εμπορικών δραστηριοτήτων τους και εξυπηρετεί όλες τις ανάγκες τους.

Μια τέτοια εφαρμογή, είναι μια μεγάλη βάση δεδομένων, στην οποία καταχωρούνται όλες οι συναλλαγές μιας επιχείρησης και μπορεί να δίνει αναφορές - εκτυπώσεις ανάλογα με τα κριτήρια που θέτει ο χρήστης.

Με τη χρήση μιας εφαρμογής Εμπορικής Διαχείρισης:

- Γίνεται η μηχανογραφική παρακολούθηση και έκδοση των παραστατικών
- Παρακολουθούνται μηχανογραφικά οι αγορές μιας επιχείρησης
- Παρακολουθούνται μηχανογραφικά τα είδη που υπάρχουν στην αποθήκη της επιχείρησης καθώς και οι κινήσεις τους
- Παρακολουθούνται τα υπόλοιπα Πελατών και Προμηθευτών
- Παρακολουθούνται οι εισαγωγές και εξαγωγές των Πελατών και των Προμηθευτών

Εφαρμογή Μισθοδοσίας

Οι εφαρμογές μισθοδοσίας κάνουν πιο εύκολο τον προσδιορισμό των υποχρεώσεων μιας επιχείρησης απέναντι στους εργαζόμενους που απασχολεί με τους αυτοματοποιημένους υπολογισμούς της μισθοδοσίας. Απαλλάσσει τον χρήστη από τη χρήση πολλαπλών μέσων, δίνει τη δυνατότητα παρακολούθησης των υποχρεώσεων της επιχείρησης απέναντι στο δημόσιο και περιλαμβάνει και όλα τα έντυπα που πρέπει να υποβάλλονται σε τακτά χρονικά διαστήματα.

Ένα πρόγραμμα μισθοδοσίας είναι ένα ολοκληρωμένο πληροφοριακό σύστημα που περιλαμβάνει όλες τις περιπτώσεις μισθοδοσίας, αυτόματους υπολογισμούς και την

παρακολούθηση όλων των εργασιακών θεμάτων. Οι εφαρμογές μισθοδοσίας αποτελούν λογισμικό μιας ολοκληρωμένης λύσης, που έχει στόχο την πλήρη και ολοκληρωμένη κάλυψη της Μισθοδοσίας και της Διαχείρισης Προσωπικού οποιασδήποτε επιχείρησης.

Ένα πρόγραμμα μισθοδοσίας δίνει τη δυνατότητα της διαχρονικής παρακολούθησης της Μισθοδοσίας και της εξέλιξης του προσωπικού. Δίνει τη δυνατότητα παραμετροποίησης όλων των Αποδοχών – Κρατήσεων – Ταμείων προκειμένου να καλυφθεί κάθε είδους διαφοροποίηση στον υπολογισμό της Μισθοδοσίας από εργαζόμενο σε εργαζόμενο. Η καταχώρηση των μηνιαίων μισθοδοτικών μεταβολών γίνεται μέσω εύκολου και γρήγορου χειρισμού και ο υπολογισμός της μισθοδοσίας μπορεί να γίνει είτε για ολόκληρη την εταιρία, είτε για ομάδα εργαζομένων είτε για έναν μεμονωμένο εργαζόμενο.

Προσφέρει επίσης μια μεγάλη ποικιλία μισθοδοτικών προβολών και εκτυπώσεων προκειμένου να καλύψει τον εύκολο έλεγχο της μισθοδοσίας και την υποχρέωση τήρησης ηλεκτρονικών αρχείων για υπουργεία, ασφαλιστικά ταμεία και εργαζόμενους της επιχείρησης.

Σύνοψη

Στην εκπαιδευτική ενότητα εξηγήθηκε η σημασία της προστασίας των προσωπικών δεδομένων και ο ευρωπαϊκός κανονισμός GDPR. Περιγράφηκαν τα είδη των επαγγελματικών εγγράφων και οι μέθοδοι συγγραφής κειμένων. Επίσης εξετάστηκαν οι μέθοδοι ταξινόμησης, αρχειοθέτησης, φύλαξης και καταστροφής των εταιρικών εντύπων και τέλος, δόθηκε η περιγραφή των εφαρμογών εμπορικής διαχείρισης και μισθοδοσίας για τη μηχανογραφική παρακολούθηση των εργασιών της επιχείρησης.

Ερωτήσεις Αυτοαξιολόγησης ενότητας 5

Ερώτηση 1

Ο ΓΚΠΔ καθορίζει λεπτομερώς τις απαιτήσεις για τη συλλογή, την αποθήκευση και τη διαχείριση προσωπικών δεδομένων από επιχειρήσεις και οργανισμούς.

A. Σωστό

B. Λάθος

Ερώτηση 2

Ποιο από τα παρακάτω είναι λανθασμένο. Ο ΓΚΠΔ εφαρμόζεται εάν:

A. η επιχείρησή σας επεξεργάζεται προσωπικά δεδομένα και εδρεύει στην ΕΕ, ανεξάρτητα από το πού γίνεται η πραγματική επεξεργασία των δεδομένων

B. η επιχείρησή σας εδρεύει εκτός της ΕΕ αλλά επεξεργάζεται προσωπικά δεδομένα τα οποία αφορούν την παροχή προϊόντων ή υπηρεσιών σε άτομα εκτός της ΕΕ, ή παρακολουθεί τη συμπεριφορά ατόμων εκτός της ΕΕ

Ερώτηση 3

Ποιο από τα παρακάτω είναι λανθασμένο. Δεν επιτρέπεται η επεξεργασία προσωπικών δεδομένων σχετικά με τα εξής χαρακτηριστικά ενός προσώπου:

A. φυλετική ή εθνοτική καταγωγή εκτός αν πρόκειται για θρησκευτικές πεποιθήσεις για τις οποίες προβλέπεται εξαίρεση

B. σεξουαλικός προσανατολισμός

Γ. πολιτικά φρονήματα

Ερώτηση 4

Η μη τήρηση των κανόνων του ΓΚΠΔ μπορεί να οδηγήσει.....

A. σε αυστηρές συστάσεις προς την επιχείρηση

B. σε σημαντικά πρόστιμα.....

Ερώτηση 5

Φάκελοι με την ένδειξη “Προσωπικό” “Εμπιστευτικό” ή “Απόρρητο” μπορούν να ανοιχτούν από το στέλεχος γραμματειακής υποστήριξης,

A. Σωστό

B. Λάθος

Ερώτηση 6

Το ηλεκτρονικό ταχυδρομείο έχει επικρατήσει έναντι του FAX, διότι.....

A. είναι πιο εύκολο στην εκμάθησή του

B. εξασφαλίζει οικονομία κόστους και χρόνου

Ερώτηση 7

Η Μέθοδος Θεματικής Ταξινόμησης.....

Α. επιτρέπει την ένταξη εγγράφων με συναφές αντικείμενο σε ενιαίους φακέλους, απαιτεί όμως πείρα από το προσωπικό για να λειτουργήσει με επιτυχία.

Β. επιτρέπει την ένταξη εγγράφων με συναφές αντικείμενο σε ενιαίους φακέλους, και δεν απαιτεί όμως πείρα από το προσωπικό για πρόκειται να λειτουργήσει με επιτυχία.

Ερώτηση 8

Η μέθοδος θεματικής ταξινόμησης

Α. δεν απαιτεί χρόνο και εφαρμόζεται με μεγάλη ταχύτητα

Β. απαιτεί χρόνο και προχωρεί αργά

Ερώτηση 9

Μια εφαρμογή «Εμπορικής Διαχείρισης» ουσιαστικά είναι η μηχανογραφική οργάνωση μιας επιχείρησης για:

Α. Διαχείριση πελατών

Β. Διαχείριση προμηθευτών

Γ. Διαχείριση αποθήκης

Δ. Διαχείριση ιστοσελίδων

Ερώτηση 10

Με τη χρήση μιας εφαρμογής Εμπορικής Διαχείρισης:

Α. Γίνεται η μηχανογραφική παρακολούθηση και έκδοση των παραστατικών

Β. Παρακολουθούνται μηχανογραφικά οι αγορές μιας επιχείρησης

Γ. Παρακολουθούνται μηχανογραφικά τα είδη που υπάρχουν στην αποθήκη της επιχείρησης καθώς και οι κινήσεις τους

Δ. Γίνεται η διαχείριση του e-shop

Άσκηση – Εργασία

Αναλαμβάνετε την αρχειοθέτηση και ταξινόμηση ενός συνόλου εταιρικών εντύπων που έχουν σχέση με τους πελάτες και τους προμηθευτές της επιχείρησης και τη

δημιουργία ενός κατάλληλου ευρετηρίου. Ποιο είδος ταξινόμηση θα χρησιμοποιούσατε και γιατί.

Βιβλιογραφία

Αγαλιανού-Βρεττού Αντωνία (1992), Εμπορική Αλληλογραφία, Εκδόσεις : Ίδρυμα Ευγενίδου

Γεωργακόπουλος Θεόδωρος, Ζευγαρίδης Σπύρος, Σταματιάδης Γεώργιος, Φαναριώτης Παναγιώτης, Βρεττός Θεμ. Αγαλιανού-Βρεττού Αντωνία, ΑΡΧΕΣ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑΣ ΓΡΑΦΕΙΟΥ, Εκδόσεις: ΙΔΡΥΜΑ ΕΥΓΕΝΙΔΟΥ

ΚΟΥΒΑΚΗΣ ΒΑΣΙΛΕΙΟΣ, ΖΙΑΜΠΑΣ ΕΥΑΓΓΕΛΟΣ, ΙΣΤΟΡΙΑ, ΠΑΡΟΝ ΚΑΙ ΜΕΛΛΟΝΤΗΣ ΑΡΧΕΙΟΘΕΤΗΣΗΣ, ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟ ΔΥΤΙΚΗΣ ΜΑΚΕΔΟΝΙΑΣ

ΣΦΑΚΙΑΝΟΣ ΓΡΗΓΟΡΙΟΣ (1989), ΕΜΠΟΡΙΚΗ ΑΛΛΗΛΟΓΡΑΦΙΑ, Εκδόσεις: INTERBOOKS

Αρχή Προστασίας Δεδομένων Προσωπικού Χαρακτήρα. <https://www.dpa.gr/>

Προστασία δεδομένων στην ΕΕ, https://ec.europa.eu/info/law/law-topic/data-protection/data-protection-eu_el

Εμπορικά προγράμματα επιχειρήσεων, <https://www.bcom.gr/hrm/>

Πρόγραμμα Εμπορικής Διαχείρισης, https://epsilon-singularlogic.eu/product-family/microsoft/?gclid=EAlalQobChMlv9jooa6q-QIV65BoCR0OnQJmEAAAYASAAEgJaWPD_BwE

ΦΑΝΑΡΙΩΤΗΣ ΠΑΝΑΓΙΩΤΗΣ (1995),_ΠΡΑΚΤΙΚΗ ΓΡΑΜΜΑΤΕΙΑΣ - ΕΓΧΕΙΡΙΔΙΟ ΤΟΥ ΣΥΓΧΡΟΝΟΥ ΓΡΑΜΜΑΤΕΑ, Εκδόσεις: ΣΤΑΜΟΥΛΗ

Εκπαιδευτική Ενότητα 6 Διαχείριση εξοπλισμού γραφείου

Σκοπός

Σκοπός της εκπαιδευτικής ενότητας είναι ο ωφελούμενος να κατανοήσει τα είδη και τη χρήση του μηχανολογικού εξοπλισμού σε μια σύγχρονη επιχείρηση. Επιπλέον, θα αντιλαμβάνεται την ορολογία, τη λειτουργία και τις εφαρμογές των τοπικών δικτύων.

Επίσης, θα κατανοεί τη σημασία της τηλεδιάσκεψης και τους τρόπους διεξαγωγής της.

Προσδοκώμενα αποτελέσματα

Μετά το τέλος αυτής της ενότητας ο ωφελούμενος θα μπορεί να χρησιμοποιήσει τα είδη του μηχανολογικού και ηλεκτρονικού εξοπλισμού ενός σύγχρονου γραφείου για τις ανάγκες και τις απαιτήσεις της επιχείρησης, του τμήματος ή της διεύθυνσης που απασχολείται. Ειδικότερα, θα μπορεί να χρησιμοποιήσει τον τηλεπικοινωνιακό εξοπλισμό και θα μπορεί να διοργανώσει και να συμμετέχει σε τηλεδιάσκεψη.

Έννοιες κλειδιά

Σύστημα OCR: συνδυασμός υλικού και λογισμικού για τη μετατροπή φυσικών, έντυπων εγγράφων σε κείμενο αναγνώσιμο από μηχανή

Modem: μια συσκευή που μετατρέπει σήματα που παράγονται από έναν τύπο συσκευής (όπως ένας υπολογιστής) σε μια μορφή συμβατή με έναν άλλο (όπως ένα τηλέφωνο) και που χρησιμοποιείται ειδικά για τη μετάδοση και λήψη πληροφοριών μεταξύ υπολογιστών μέσω σταθερών τηλεφώνων

Scanner: μια ηλεκτρονική συσκευή που λαμβάνει εικόνες από φυσικά αντικείμενα και τις μετατρέπει σε ψηφιακές μορφές, οι οποίες με τη σειρά τους μπορούν να αποθηκευτούν σε έναν υπολογιστή και να προβληθούν ή να τροποποιηθούν χρησιμοποιώντας εφαρμογές λογισμικού.

Fax: συσκευή αποστολής και λήψης έντυπου υλικού (όπως έγγραφα και σχέδια) και φωτογραφιών με τη χρήση τηλεφωνικών γραμμών

Τοπικό δίκτυο: είναι μια ομάδα υπολογιστών και περιφερειακών συσκευών που μοιράζονται μια κοινή γραμμή επικοινωνίας ή ασύρματη σύνδεση με έναν διακομιστή εντός μιας διακριτής γεωγραφικής περιοχής

Πρωτόκολλο επικοινωνίας: αναφέρεται στο σύνολο κανόνων που χρησιμοποιούν οι υπολογιστές για να επικοινωνούν μεταξύ τους.

Εκπαιδευτική Υποενότητα 6.1 Εξοπλισμός: Έπιπλα, γραφική ύλη, αναλώσιμα υλικά

Έννοια και περιεχόμενο του περιβάλλοντος Γραφείου

Το περιβάλλον του γραφείου επηρεάζει σε σημαντικό βαθμό την απόδοση των εργαζομένων μέσα σε μια επιχείρηση. Οι εργαζόμενοι πρέπει να δουλεύουν σε ένα ενιαίο χώρο με άνεση χωρίς να σπαταλούν το χρόνο τους επικοινωνώντας άσκοπα με τους συναδέλφους τους. Σε κάθε γραφείο συνυπάρχουν τρεις παράγοντες: Οι

άνθρωποι, το φυσικό περιβάλλον και οι πληροφορίες. Τα στοιχεία αυτά είναι καθοριστικά για να επιβιώσει και να επιτύχει μια επιχείρηση.

Σήμερα ο σχεδιασμός του εργασιακού περιβάλλοντος γίνεται με τέτοιο τρόπο ώστε να δημιουργήσει μια «φιλική» σχέση μεταξύ του εργαζόμενου και του χώρου στον οποίο εργάζεται. Οι χώροι δημιουργούνται ανάλογα με τις ανάγκες του γραφείου ώστε να το κάνουν αποδοτικότερο, δίνοντας ελευθερία στις κινήσεις των εργαζομένων, είτε αυτοί είναι καθιστοί, είτε όρθιοι. Στόχος είναι να επιτυγχάνεται η ταχύτερη και πιο άνετη ανταλλαγή πληροφοριών και υπηρεσιών. Επίσης, πριν γίνει η μελέτη και διαμορφωθεί ο χώρος πρέπει να ληφθεί υπόψη το είδος της επιχείρησης. Αλλιώς διαμορφώνεται ένα δικηγορικό γραφείο και διαφορετικά ένα διαφημιστικό.

Έπιπλα γραφείου

Η γραφειοκρατία που αναπτύχθηκε στις αρχές του αιώνα μας συνδυάζεται με τη σύγχρονη ανάπτυξη του τομέα των υπηρεσιών, επικεντρώνοντας το ενδιαφέρον των διακοσμητών εσωτερικών χώρων και των designers στους χώρους εργασίας και στον εξοπλισμό τους.

Τα έπιπλα έχουν τεράστια σημασία για την αποδοτικότητα του προσωπικού και διακρίνονται σε έπιπλα γραφείου, σε καθίσματα και σε αρχειοθήκες. Τα έπιπλα γραφείου είναι ξύλινα ή μεταλλικά. Τα ξύλινα είναι καταλληλότερα, γιατί απορροφούν τα θόρυβο και δημιουργούν μια ευχάριστη ατμόσφαιρα, είναι όμως ακριβότερα και για το λόγο αυτό προορίζονται μόνον για τους διευθυντές και τους προϊσταμένους. Τα μεταλλικά είναι φθηνότερα, στερεότερα, περισσότερα εύχρηστα και μετακινούνται ευκολότερα, προκαλούν όμως δυσάρεστα συναισθήματα στο προσωπικό, γιατί το καλοκαίρι είναι πολύ ζεστά και το χειμώνα πολύ κρύα.

Ανάλογα με τους σκοπούς για τους οποίους προορίζονται τα γραφεία διακρίνονται σε πολλά είδη. Τα βασικότερα είναι τα γραφεία με διπλό βάθρο, τα γραφεία με μονό βάθρο και τα γραφεία δακτυλογράφων .

Τα γραφεία με διπλό βάθρο, είναι τα έπιπλα εκείνα που έχουν στις δυο πλευρές τους σειρές από συρτάρια για την τοποθέτηση μέσα σε αυτά φακέλων ή άλλων τυποποιημένων εγγράφων. Τα γραφεία του τύπου αυτού ανάλογα με το προσωπικό που τα χρησιμοποιεί και με τον προορισμό τους έχουν διάφορα μεγέθη και διάφορα είδη εξοπλισμού.

Τα γραφεία με μονό βάθρο, είναι τα γραφεία εκείνα που φέρουν μόνο στη μια πλευρά σειρά από συρτάρια για τοποθέτηση φακέλων, καρτελών ή άλλων εγγράφων. Τα γραφεία μονού βάθρου χρησιμοποιούνται στην περίπτωση που θέλουμε να εκμεταλλευθούμε όσο είναι δυνατό, το χώρο που έχουμε στη διάθεσή μας.

Τα γραφεία των στελεχών γραμματειακής υποστήριξης είναι ειδικά κατασκευασμένα ώστε να επιτρέπουν την άνετη χρησιμοποίηση των Η/Υ και να έχουν τους απαραίτητους χώρους για φύλαξη ενός περιορισμένου αριθμού εγγράφων. Συνήθως για τους προϊσταμένους των ανωτέρων και ανωτάτων βαθμίδων, χρησιμοποιούμε γραφεία με διπλό βάθρο ενώ για το κατώτερο προσωπικό και το προσωπικό γενικών καθηκόντων, χρησιμοποιούμε γραφεία με μονό βάθρο.

Τα κριτήρια επιλογής των γραφείων είναι τα εξής:

1. Η επιφάνεια δεν πρέπει να είναι μεγαλύτερη από τις δυνατότητες που έχει ένα άτομο να φθάσει στα δυο άκρα της.
2. Τα συρτάρια του γραφείου πρέπει να δέχονται τυποποιημένους φακέλους και να διαθέτουν χώρους για μολύβια, καρφίτσες, συνδετήρες και λοιπά είδη γραφικής ύλης που τοποθετούνται πάνω στο γραφείο.
3. Το κάτω μέρος του γραφείου πρέπει να είναι κατασκευασμένο έτσι ώστε να επιτρέπει το καθάρισμα των γραφείων.

Η σημασία των επίπλων γραφείου

Τα έπιπλα γραφείου είναι απαραίτητα για την ομαλή και αποτελεσματική λειτουργία ενός γραφείου. Κάνει το περιβάλλον γραφείου άνετο, ευχάριστο και ελκυστικό. **Τα ακόλουθα σημεία δείχνουν τη σημασία των επίπλων γραφείου:**

**Αποτελεσματικότητα - Εξοικονόμηση εργασίας - Μείωση κόπωσης – Ασφάλεια
- Ικανοποίηση εργαζομένων - Εικόνα**

Εξοπλισμός των Γραφείων

Όταν εξετάζουμε την περίπτωση αγοράς εξοπλισμού των γραφείων, πρέπει αναγκαστικά να λαμβάνεται υπόψη το είδος της εργασίας που πρέπει να φέρουμε εις πέρας.

Η εργασία που είναι πλέον κατάλληλη για μηχανές, είναι εκείνη που έχει μόνιμο και επαναλαμβανόμενο χαρακτήρα. Συνήθως υπάρχει κακή εκτέλεση της εργασίας εκ μέρους πολλών υπαλλήλων, όταν αυτή εκτελείται χωρίς τη χρήση μηχανημάτων.

Η εξασφάλιση ικανοποιητικού εξοπλισμού συμβάλλει :

- Στον περιορισμό του κόστους
- Στη βελτιωμένη απόδοση και στην ακρίβεια και
- Στην αύξηση των δυνατοτήτων παρουσίασης επεξεργασμένων πληροφοριών και στοιχείων.

Τα μηχανήματα που χρησιμοποιούνται σήμερα στα γραφεία είναι πολλά και διευκολύνουν σε μεγάλο βαθμό το έργο της Διοίκησης με την παροχή άμεσων και άρτια επεξεργασμένων στοιχείων και πληροφοριών, τα οποία αποτελούν βασική προϋπόθεση για τη λήψη ορθών αποφάσεων.

Επικοινωνίες στο χώρο των γραφείων και Εξοπλισμός

Η επικοινωνία μπορεί να είναι προφορική, γραπτή, φυσική ή οπτική.

Στα μηχανικά μέσα που συμβάλλουν στην διεξαγωγή της προφορικής επικοινωνίας περιλαμβάνονται, τα τηλέφωνα, τα συστήματα ενδοεπικοινωνίας, οι βομβητές και φυσικά η ασύρματη επικοινωνία.

Οι επιστολές, τα τηλεγραφήματα, τα TELEX και τα FAX αποτελούν μέσα μεταφοράς γραπτών μηνυμάτων.

Οι ανελκυστήρες, οι μεταφορικές ταινίες, οι σωλήνες πεπιεσμένου αέρα κ.λ.π., δίνουν τη δυνατότητα ώστε διάφορα φυσικά αντικείμενα όπως π.χ. φάκελοι εγγράφων να μεταφέρονται από μια τοποθεσία στην άλλη.

Τέλος τα Κλειστά Κυκλώματα Τηλεοράσεως, αποτελούν τα μέσα για την οπτική επικοινωνία.

Όλα αυτά τα ποικίλα μέσα επικοινωνίας, έχουν πλεονεκτήματα και μειονεκτήματα.

Όταν μελετάμε την εγκατάσταση ενός συστήματος επικοινωνίας, πρέπει να προβαίνουμε σε λεπτομερή ανάλυση των ειδικότερων οργανωτικών απαιτήσεων.

Παράγοντες όπως η ταχύτητα της μεταφοράς των μηνυμάτων, η ακρίβεια, το κόστος, η μυστικότητα, οι Δημόσιες Σχέσεις και η σπουδαιότητα μεταφοράς των πληροφοριών σε σχέση με τα διαθέσιμα προϊόντα της τεχνολογίας, παίζουν ιδιαίτερο ρόλο στην επιλογή των μέσων.

Το Γραφείο εισερχόμενης αλληλογραφίας, πρέπει να είναι εφοδιασμένο με ένα σύστημα θυρίδων και ένα μεγάλο χώρο ταξινόμησης της αλληλογραφίας.

Όλη η εισερχόμενη αλληλογραφία θα πρέπει να ανοίγεται, αν είναι δυνατόν, πριν από την έναρξη του κανονικού ωραρίου εργασίας.

Επιταγές και μετρητά χρήματα που παραδίδονται στο γραφείο παραλαβής της αλληλογραφίας, πρέπει να καταγράφονται σε ειδικό βιβλίο κατά τη στιγμή του ανοίγματος της αλληλογραφίας.

Οι άνθρωποι που θα χειρίζονται τα τηλέφωνα θα πρέπει να επιλέγονται με προσοχή, διότι έρχονται σε επαφή με πρόσωπα που βρίσκονται εκτός του οργανισμού.

Οι υπάλληλοι της υποδοχής θα πρέπει για τον ίδιο λόγο, να επιλέγονται με προσοχή.

Η οργάνωση του χώρου υποδοχής και η προσωπική εμφάνιση του υπαλλήλου υποδοχής καθώς και ο τρόπος συμπεριφοράς του έχουν ιδιαίτερη σπουδαιότητα.

Ο χώρος εισερχόμενης και εξερχόμενης αλληλογραφίας, πρέπει να είναι εφοδιασμένος με τα πιο κάτω μηχανικά μέσα.

Μηχανή ανοίγματος φακέλων, Διπλωτική μηχανή, Φακελωτική μηχανή, Μηχανή Γραμματοσημάνσεως, Σελιδοποιητική μηχανή, Συρραπτική μηχανή

Γραφική ύλη

Η γραφική ύλη είναι απαραίτητη για την εύρυθμη λειτουργία του γραφείου στελέχους γραμματειακής υποστήριξης. Ενδεικτικά αναφέρουμε τα βασικά είδη:

Διακορευτές, Κοπίδια – Ψαλίδια, Μελάνια-Ταμπόν, Κλασέρ αρχειοθέτησης, Καρτελοθήκες, Μπλοκ γραφής, Στυλό

Εκπαιδευτική Υποενότητα 6.2 Ηλεκτρονικός εξοπλισμός - Συσκευές OCR - Scanners

Γενικά – Ηλεκτρονικός εξοπλισμός - Μηχανές γραφείου

Ο άνθρωπος ανέκαθεν επεδίωκε την μεγαλύτερη δυνατή ικανοποίηση των αναγκών του με την καταβολή της μικρότερης δυνατής προσπάθειας. Το αξίωμα αυτό είναι γνωστό σαν “οικονομική αρχή” και βρίσκει εφαρμογή στις ατομικές και συλλογικές προσπάθειες του ανθρώπου, που αποβλέπουν στην κάλυψη όλων των αναγκών του.

Με την εισαγωγή των μηχανικών μέσων και μεθόδων στο χώρο του γραφείου δεν επιτεύχθηκε μόνο οικονομία χρόνου, χρημάτων και ανθρώπινου δυναμικού αλλά και η ανάληψη έργων τα οποία θα ήταν αδύνατο διαφορετικά να επιτευχθούν.

Κατηγορίες μηχανών γραφείου

Οι μηχανές γραφείου μπορούν να ενταχθούν στις παρακάτω γενικές κατηγορίες:

- α. Τις χρησιμοποιούμενες για την δημιουργία εγγράφων και την αναπαραγωγή αυτού.
- β. Τις χρησιμοποιούμενες για την προφορική και γραπτή επικοινωνία καθώς και την μεταβίβαση και τον χειρισμό του εγγράφου.
- γ. Τις χρησιμοποιούμενες για την διαφύλαξη των εγγράφων και τη χρησιμοποίηση των στοιχείων τους.
- δ. Μηχανές ελέγχου και ασφάλειας
- ε. Μηχανές εκτέλεσης αριθμητικών πράξεων, καταχωρήσεων και επεξεργασίας αριθμητικών δεδομένων

στ. Διάφοροι μικροί βοηθητικοί μηχανισμοί χρήσιμοι για όλες τις εργασίες του γραφείου

Οι μηχανές που συνήθως χρησιμοποιούμε στο χώρο του γραφείου είναι:

- Ηλεκτρονικοί υπολογιστές
- Εκτυπωτές
- Scanners
- Plotters
- Τηλεομοιοτυπική συσκευή (FAX)
- Αριθμομηχανές
- Υπολογιστικές μηχανές
- Βοηθητικές μηχανές γραφείου
- Μηχανές αρχειοθέτησης
- Τηλεφωνικό κέντρο
- Μηχανές υπαγορεύσεως
- Τηλεσυνεννόηση (BEEP)- Φορητοί Πομποδέκτες
- Μεταβιβαστικοί αγωγοί
- Μαγνητικοί παραστατικοί πίνακες

Μηχανοργάνωση είναι η οργάνωση των διαφόρων λειτουργιών-διαδικασιών της επιχείρησης με βάση τις δυνατότητες τις οποίες προσφέρει κάθε φορά η διαθέσιμη τεχνολογία.

Η μηχανοργάνωση είναι αναγκαία και χρήσιμη για τους παρακάτω λόγους:

- Επιτυγχάνεται αύξηση της ταχύτητας της εκτελούμενης εργασίας
- Καταβολή λιγότερης προσπάθειας
- Μεγαλύτερη ακρίβεια
- Επίτευξη οικονομίας
- Καλύτερος έλεγχος διοίκησης
- Καλύτερη πληροφόρηση της Διοίκησης.

Εφαρμογές της πληροφορικής στις Επιχειρήσεις

Ένα πληροφοριακό σύστημα υποστηρίζει με τη βοήθεια υπολογιστών τις εργασίες μιας επιχείρησης, όπως την παρακολούθηση στοιχείων (για τις πωλήσεις, τις αγορές, τους πελάτες και τους προμηθευτές), την τήρηση των λογιστικών βιβλίων σε ηλεκτρονική μορφή και τον υπολογισμό της μισθοδοσίας του προσωπικού.

Με τον όρο εφαρμογές αυτοματισμού γραφείου αναφερόμαστε σε εφαρμογές που έχουν ως στόχο την αύξηση της αποδοτικότητας των εργαζομένων σε ένα γραφείο. Πολλές από τις εφαρμογές αυτές στηρίζονται στην τεχνολογία των υπολογιστών. Για παράδειγμα, στα σύγχρονα γραφεία οι γραφομηχανές έχουν αντικατασταθεί σε μεγάλο βαθμό από υπολογιστές και εκτυπωτές.

Οι εφαρμογές που χρησιμοποιούνται στην περίπτωση αυτή ονομάζονται συστήματα επεξεργασίας κειμένου (word processors) και αποτελούν την αντιπροσωπευτικότερη εφαρμογή αυτής της κατηγορίας.

Εκτός από τα συστήματα επεξεργασίας κειμένου, άλλες εφαρμογές που χρησιμοποιούνται για τον αυτοματισμό γραφείου είναι εφαρμογές ηλεκτρονικής αρχειοθέτησης, κατασκευής πινάκων και γραφικών παραστάσεων, ηλεκτρονικής παρουσίασης, διαχείρισης συναντήσεων και προγραμματισμού εργασιών και ηλεκτρονικοί τηλεφωνικοί κατάλογοι.

Το Υλικό (Hardware)

Ο υπολογιστής περιλαμβάνει διάφορα ξεχωριστά τμήματα που συνδέονται και συνεργάζονται μεταξύ τους, ώστε να λειτουργούν ως σύνολο. Τα τμήματα αυτά μπορεί να είναι μηχανικά ή ηλεκτρονικά εξαρτήματα ή ακόμη και ολόκληρες συσκευές. Κάθε τμήμα συνεργάζεται με τα άλλα, ή ακόμη με κάποια από αυτά, ώστε να εκτελούνται όλες οι απαραίτητες λειτουργίες με ακρίβεια και ταχύτητα. Όλα τα τμήματα μαζί αποτελούν το Υλικό Μέρος ενός υπολογιστή ή, για την ακρίβεια, αποτελούν το υλικό ενός υπολογιστικού συστήματος. Γενικά, Υλικό Μέρος (Hardware) του υπολογιστή είναι τα μηχανικά και τα ηλεκτρονικά του μέρη, ό,τι δηλαδή μπορούμε να δούμε και να αγγίξουμε.

Μεταξύ των συσκευών του υπολογιστικού συστήματος διακρίνουμε την **Κεντρική Μονάδα** του υπολογιστικού συστήματος. Μέσα σε αυτό βρίσκονται διάφορα εξαρτήματα με πιο σημαντικά την Κεντρική Μονάδα Επεξεργασίας (Κ.Μ.Ε., C.P.U.) και την Κύρια Μνήμη του υπολογιστή. Στην Κ.Μ.Ε. γίνεται, σύμφωνα με τις οδηγίες μας, η επεξεργασία των δεδομένων που εισάγονται στη μνήμη του υπολογιστή.

Για την εισαγωγή των δεδομένων χρησιμοποιούμε διάφορες συσκευές, που ονομάζονται **συσκευές εισόδου**.

Για να έχει νόημα η επεξεργασία των δεδομένων, πρέπει να μπορούμε να πάρουμε τα αποτελέσματά της από τον υπολογιστή. Οι συσκευές στις οποίες αποτυπώνονται τα αποτελέσματα της επεξεργασίας ονομάζονται **συσκευές εξόδου**.

Οι συσκευές εισόδου και εξόδου μας δίνουν τη δυνατότητα να επικοινωνούμε με τον υπολογιστή. Συνδέονται με την Κεντρική Μονάδα του υπολογιστή, είτε με καλώδιο (ενσύρματα) είτε χωρίς καλώδιο (ασύρματα).

Τα δεδομένα που δίνουμε και οι πληροφορίες που παίρνουμε από τον υπολογιστή, μπορούν να έχουν διάφορες μορφές (π.χ. κείμενο, εικόνα ή ήχο). Ανάλογα με τη μορφή τους χρησιμοποιούμε και την κατάλληλη συσκευή.

Οι σημαντικότερες **συσκευές εισόδου** είναι:

Πληκτρολόγιο, Ποντίκι, Σαρωτής.

Οι σημαντικότερες **συσκευές εξόδου** είναι:

Οθόνη. Σ' αυτήν εμφανίζονται αποτελέσματα από τις διάφορες μορφές επεξεργασίας που εκτελεί ο υπολογιστής.

Εκτυπωτής. Μας βοηθάει να τυπώνουμε σε χαρτί τις πληροφορίες που επιλέγουμε. Υπάρχουν εκτυπωτές διαφόρων τύπων, ανάλογα με την τεχνολογία που χρησιμοποιούν οι κατασκευαστές. Η επιλογή ενός εκτυπωτή γίνεται ανάλογα με τις ανάγκες μας αλλά και τις οικονομικές μας δυνατότητες.

Ηχεία. Με τα ηχεία ακούμε ήχους ή μουσική από τον υπολογιστή.

Εκτός από τις συσκευές που περιγράψαμε υπάρχουν και πολλές άλλες συσκευές που συνδέονται με τον υπολογιστή και χρησιμοποιούνται για διάφορες εργασίες, όπως η κάμερα, η φωτογραφική μηχανή, το μικρόφωνο, το στυλό γραφίδα, το χειριστήριο (joystick), που χρησιμοποιείται στα παιχνίδια κ.ά.

Συσκευές OCR

OCR (οπτική αναγνώριση χαρακτήρων) είναι η χρήση τεχνολογίας για τη διάκριση χαρακτήρων έντυπου ή χειρόγραφου κειμένου μέσα σε ψηφιακές εικόνες φυσικών εγγράφων, όπως ένα σαρωμένο έγγραφο.

Η βασική διαδικασία του OCR περιλαμβάνει την εξέταση του κειμένου ενός εγγράφου και τη μετάφραση των χαρακτήρων σε κώδικα που μπορεί να χρησιμοποιηθεί για την επεξεργασία δεδομένων. Το OCR μερικές φορές αναφέρεται και ως αναγνώριση κειμένου.

Τα συστήματα OCR αποτελούνται από έναν συνδυασμό υλικού και λογισμικού που χρησιμοποιείται για τη μετατροπή φυσικών εγγράφων σε κείμενο αναγνώσιμο από μηχανή. Το υλικό, όπως ένας οπτικός σαρωτής ή μια εξειδικευμένη πλακέτα κυκλώματος χρησιμοποιείται για την αντιγραφή ή την ανάγνωση κειμένου ενώ το λογισμικό συνήθως χειρίζεται την προηγμένη επεξεργασία. Το λογισμικό μπορεί επίσης να εκμεταλλευτεί την τεχνητή νοημοσύνη) για να εφαρμόσει πιο προηγμένες

μεθόδους έξυπνης αναγνώρισης χαρακτήρων (ICR), όπως η αναγνώριση γλωσσών ή στυλ γραφής.

Η διαδικασία OCR χρησιμοποιείται πιο συχνά για έντυπη αντιγραφή νομικών ή ιστορικών εγγράφων σε αρχεία PDF . Μόλις δημιουργηθεί το αντίγραφο, οι χρήστες μπορούν να επεξεργαστούν, να μορφοποιήσουν και να αναζητήσουν το έγγραφο σαν να είχε γραφτεί με επεξεργαστή κειμένου .

Πώς λειτουργεί η οπτική αναγνώριση χαρακτήρων

Το πρώτο βήμα του OCR είναι η χρήση ενός σαρωτή για την επεξεργασία της φυσικής μορφής ενός εγγράφου. Μόλις αντιγραφούν όλες οι σελίδες, το λογισμικό OCR μετατρέπει το έγγραφο σε δίχρωμη ή ασπρόμαυρη έκδοση. Η σαρωμένη εικόνα ή το bitmap αναλύεται για φωτεινές και σκοτεινές περιοχές, όπου οι σκοτεινές περιοχές προσδιορίζονται ως χαρακτήρες που πρέπει να αναγνωριστούν και οι φωτεινές περιοχές προσδιορίζονται ως φόντο.

Στη συνέχεια, οι σκοτεινές περιοχές επεξεργάζονται περαιτέρω για να βρεθούν αλφαβητικά γράμματα ή αριθμητικά ψηφία. Τα προγράμματα OCR μπορεί να διαφέρουν ως προς τις τεχνικές τους, αλλά συνήθως περιλαμβάνουν τη στόχευση ενός χαρακτήρα, λέξης ή μπλοκ κειμένου τη φορά. Κατόπιν, οι χαρακτήρες προσδιορίζονται χρησιμοποιώντας έναν από τους δύο αλγόριθμους:

Αναγνώριση προτύπων - Τα προγράμματα OCR τροφοδοτούνται με παραδείγματα κειμένου σε διάφορες γραμματοσειρές και μορφές, τα οποία στη συνέχεια χρησιμοποιούνται για σύγκριση και αναγνώριση χαρακτήρων στο σαρωμένο έγγραφο.

Ανίχνευση χαρακτηριστικών- Τα προγράμματα OCR εφαρμόζουν κανόνες σχετικά με τα χαρακτηριστικά ενός συγκεκριμένου γράμματος ή αριθμού για την αναγνώριση χαρακτήρων στο σαρωμένο έγγραφο. Τα χαρακτηριστικά θα μπορούσαν να περιλαμβάνουν τον αριθμό γωνιακών γραμμών, διασταυρούμενων γραμμών ή καμπυλών σε έναν χαρακτήρα για σύγκριση. Για παράδειγμα, το κεφαλαίο γράμμα "Α" μπορεί να αποθηκευτεί ως δύο διαγώνιες γραμμές που συναντώνται με μια οριζόντια γραμμή στη μέση.

Το OCR μπορεί να χρησιμοποιηθεί για ποικίλες εφαρμογές, όπως:

- Σάρωση εκτυπωμένων εγγράφων σε εκδόσεις που μπορούν να επεξεργαστούν με επεξεργαστές κειμένου, όπως το Microsoft Word ή τα Έγγραφα Google .
- Ευρετηρίαση έντυπου υλικού για μηχανές αναζήτησης .
- Αυτοματοποίηση εισαγωγής δεδομένων, εξαγωγή και επεξεργασία.

- Αποκρυπτογράφηση εγγράφων σε κείμενο που μπορεί να διαβαστεί δυνατά σε χρήστες με προβλήματα όρασης ή τυφλούς.
- Αρχαιοθέτηση ιστορικών πληροφοριών, όπως εφημερίδων, περιοδικών ή τηλεφωνικών καταλόγων, σε μορφές με δυνατότητα αναζήτησης.
- Τοποθέτηση σημαντικών, υπογεγραμμένων νομικών εγγράφων σε ηλεκτρονική βάση δεδομένων.
- Αναγνώριση κειμένου, όπως πινακίδες κυκλοφορίας, με κάμερα ή λογισμικό.
- Ταξινόμηση επιστολών για παράδοση αλληλογραφίας.
- Μετάφραση λέξεων μέσα σε μια εικόνα σε μια καθορισμένη γλώσσα.

Scanner

Όταν αναφερόμαστε σε υλικό, ένας σαρωτής, ένας σαρωτής εικόνας ή ένας οπτικός σαρωτής είναι μια συσκευή εισόδου υλικού που "διαβάζει" ένα έγγραφο ή μια εικόνα και τη μετατρέπει σε ψηφιακό σήμα. Για παράδειγμα, ένας σαρωτής μπορεί να χρησιμοποιηθεί για τη μετατροπή μιας εκτυπωμένης εικόνας, σχεδίου ή εγγράφου (έντυπο αντίγραφο) σε ψηφιακό αρχείο που μπορεί να επεξεργαστεί σε υπολογιστή.

Ένας σαρωτής εικόνας μπορεί να συνδεθεί σε έναν υπολογιστή χρησιμοποιώντας πολλές διαφορετικές θύρες, αν και σήμερα είναι πιο συνηθισμένη η σύνδεση σε υπολογιστή χρησιμοποιώντας καλώδιο USB.

Εκπαιδευτική Υποενότητα 6.3 Τηλεπικοινωνιακός εξοπλισμός – Modems – Κινητή τηλεφωνία – Συστήματα VMS

Τηλεφωνικές συνδέσεις

Η επικοινωνία μεταξύ ανθρώπων που βρίσκονται στην ίδια περιοχή γίνεται με τα αστικά τηλεφωνικά κέντρα. Εκτός όμως από τα αστικά τηλεφωνικά κέντρα υπάρχουν και τα υπεραστικά τηλεφωνικά κέντρα διαμέσου των οποίων ο συνδρομητής μπορεί να μιλήσει με τις άλλες πόλεις ακόμα και με άλλες χώρες ολόκληρου του κόσμου.

Μέχρι σήμερα η υπεραστική τηλεφωνική σύνδεση γινόταν με ασύρματο. Τα τελευταία όμως χρόνια άρχισαν να χρησιμοποιούνται και άλλοι τρόποι σύνδεσης όπως, καλώδια χαλκού, οπτικές ίνες και δορυφόροι με την συνδυασμένη χρήση ηλεκτρονικών μηχανών. Μ' αυτόν τον τρόπο η σύνδεση με άλλες πόλεις και χώρες γίνεται αυτόματα χωρίς τη μεσολάβηση του κέντρου. Τα τελευταία χρόνια, η τηλεφωνική επικοινωνία, έχει επεκταθεί στην κινητή τηλεφωνία και στην επικοινωνία μέσω Διαδικτύου.

Τηλεφωνικά κέντρα

Σήμερα τα τηλεφωνικά κέντρα είναι (3) ειδών:

Αναλογικά (POTS). Η επικοινωνία γίνεται μέσω ειδικού δικτύου τηλεφωνίας.

Ψηφιακά ISDN. Η επικοινωνία γίνεται όπως στα αναλογικά αλλά μετατρέπεται η φωνή σε δεδομένα, αποστέλλεται μέσω του δικτύου τηλεφωνίας και μετατρέπεται και πάλι σε φωνή.

Ψηφιακά VoIP. Ψηφιακά κέντρα όπου η φωνή ταξιδεύει σε μορφή δεδομένων μέσω δικτύων υπολογιστών και του Διαδικτύου. Η επικοινωνία με αυτό τον τρόπο δεν υποχρεώνεται να μεταφέρεται μέσα από ειδικές τηλεφωνικές γραμμές που έχουν περιορισμούς ταχύτητας και χρειάζονται ειδικές εγκαταστάσεις.

Modem

Τι είναι το μόντεμ; Ένα μόντεμ είναι ένα πολύ σημαντικό κομμάτι υλικού δικτύου που επιτρέπει σε έναν υπολογιστή να στέλνει και να λαμβάνει δεδομένα μέσω μιας τηλεφωνικής γραμμής ή μιας καλωδιακής σύνδεσης. Με απλά λόγια, είναι η συσκευή που συνδέει έναν υπολογιστή στο Διαδίκτυο.

Παλιότερα, όταν τα σταθερά τηλέφωνα ήταν το κύριο εργαλείο επικοινωνίας σε μεγάλες αποστάσεις, τα μόντεμ ήταν πολύ χρήσιμα για να αποκτήσουν σύνδεση στο Διαδίκτυο χρησιμοποιώντας τηλεφωνικές γραμμές. Στην πραγματικότητα, χωρίς μόντεμ, θα ήταν αδύνατο για τους περισσότερους χρήστες να συνδεθούν στο Διαδίκτυο .

Ενώ η τεχνολογία των υπολογιστών είναι καθαρά ψηφιακή, δηλαδή βασίζεται σε αριθμούς για τη μετάδοση και τη λήψη πληροφοριών, η τηλεφωνική τεχνολογία, ακόμη και σήμερα, είναι εν μέρει αναλογική, πράγμα που σημαίνει ότι χρησιμοποιεί συνεχώς μεταβαλλόμενα ηλεκτρικά σήματα για τη μετάδοση πληροφοριών.

Τώρα, έχουμε τηλεφωνικές γραμμές που είναι εν μέρει αναλογικές και πολλή τεχνολογία υπολογιστών (π.χ. φορητοί υπολογιστές, επιτραπέζιοι υπολογιστές κ.λπ.) που είναι καθαρά ψηφιακή. Πώς τους κάνεις να μιλήσουν μεταξύ τους και να ανταλλάξουν πληροφορίες; Απλώς! Χρησιμοποιήστε ένα μόντεμ.

Θα πρέπει να σημειωθεί ότι εάν σκοπεύετε να συνδεθείτε στο Διαδίκτυο ασύρματα ή θέλετε να συνδέσετε πολλές συσκευές στο ίδιο δίκτυο, ένα απλό μόντεμ δεν θα είναι αρκετό. Σε αυτήν την περίπτωση, θα χρειαστείτε μια διαφορετική συσκευή που ονομάζεται router.

Ο όρος router χρησιμοποιείται πολύ στις ευρυζωνικές συνομιλίες. Ένας router, που αναφέρεται επίσης ως « router WiFi», είναι βασικά μια συσκευή που σας επιτρέπει

να συνδέσετε πολλές συσκευές στο Διαδίκτυο μέσω της ίδιας φυσικής σύνδεσης στο Διαδίκτυο.

Ένας router επιτρέπει επίσης στις συνδεδεμένες συσκευές να συνομιλούν μεταξύ τους μέσω τοπικού δικτύου. Επιπλέον, προσφέρει κάποια προστασία στις μεμονωμένες συσκευές στις οποίες είναι συνδεδεμένες, εμποδίζοντάς τις να εκτεθούν απευθείας στο Διαδίκτυο.

Εάν θέλετε να χρησιμοποιήσετε το Διαδίκτυο μόνο σε μία συσκευή, τότε αρκεί ένα κανονικό μόντεμ. Ωστόσο, εάν θέλετε να συνδέσετε τον φορητό υπολογιστή σας στο Διαδίκτυο και επίσης θέλετε να χρησιμοποιήσετε μια εφαρμογή ανταλλαγής μηνυμάτων στο τηλέφωνο ή το tablet σας, θα χρειαστείτε ένα μόντεμ συν έναν router, όπου το μόντεμ θα φέρει το Διαδίκτυο στο σπίτι σας και ο router θα αφήστε πολλές συσκευές να συνδεθούν σε αυτό.

Οι σύγχρονοι routers συνδυάζουν τις δυνατότητες τόσο ενός κανονικού μόντεμ όσο και ενός router, πράγμα που σημαίνει ότι δεν χρειάζεται να έχετε δύο ξεχωριστές συσκευές.

Κινητή τηλεφωνία

Η κινητή τεχνολογία είναι η τεχνολογία που χρησιμοποιείται για την κινητή επικοινωνία. Η κινητή τεχνολογία έχει εξελιχθεί ραγδαία τα τελευταία χρόνια. Μια τυπική κινητή συσκευή έχει μετατραπεί από ένα απλή αμφίδρομη τηλεφωνική συσκευή σε συσκευή πλοήγησης GPS, ενσωματωμένο πρόγραμμα περιήγησης ιστού και πρόγραμμα -πελάτη άμεσων μηνυμάτων, φορητή κονσόλα παιχνιδιών κ.λ.π.

Η κινητή τεχνολογία είναι απαραίτητη στον σύγχρονο χώρο εργασίας. Λόγω της ευελιξίας του, προσφέρει μια σειρά πλεονεκτημάτων, αλλά ενέχει και σημαντικούς κινδύνους για την επιχείρηση. Είναι σημαντικό να ληφθούν υπόψη τόσο τα πλεονεκτήματα όσο και τα μειονεκτήματα της χρήσης της τεχνολογίας κινητής τηλεφωνίας στις επιχειρήσεις.

Οι φορητές συσκευές πληροφορικής περιλαμβάνουν:

- φορητούς υπολογιστές, tablet και netbook υπολογιστές
- smartphones
- συσκευές παγκόσμιου συστήματος εντοπισμού θέσης (GPS).
- ασύρματα τερματικά πληρωμής χρεωστικών/πιστωτικών καρτών

Οι φορητές συσκευές χρησιμοποιούν πολλές διαφορετικές τεχνολογίες επικοινωνιών, όπως:

- Wi-Fi - ένας τύπος τεχνολογίας ασύρματου τοπικού δικτύου

- bluetooth - συνδέει φορητές συσκευές ασύρματα
- υπηρεσίες δικτύωσης δεδομένων για κινητά τηλέφωνα - όπως ασύρματες κυψελοειδείς τεχνολογίες 3G, 4G και 5G, παγκόσμιο σύστημα για κινητές επικοινωνίες (GSM) και υπηρεσίες δεδομένων γενικής υπηρεσίας ραδιοφώνου πακέτων (GPRS)
- εικονικά ιδιωτικά δίκτυα - ασφαλής πρόσβαση σε ιδιωτικό δίκτυο

Πλεονεκτήματα της κινητής τεχνολογίας

Τα οφέλη από τη χρήση της κινητής τεχνολογίας στις επιχειρήσεις μπορούν να οδηγήσουν σε:

- υψηλότερη αποδοτικότητα και παραγωγικότητα του προσωπικού
- καλύτερη ποιότητα και ευελιξία υπηρεσιών που προσφέρετε στους πελάτες σας
- δυνατότητα ασύρματης αποδοχής πληρωμών
- αυξημένη ικανότητα επικοινωνίας εντός και εκτός του χώρου εργασίας
- μεγαλύτερη πρόσβαση σε σύγχρονες εφαρμογές και υπηρεσίες
- βελτιωμένες δυνατότητες δικτύωσης

Οι φορητές συσκευές μπορούν να σας συνδέσουν απευθείας στο δίκτυο του γραφείου ενώ εργάζεστε εκτός τοποθεσίας. Για παράδειγμα, θα μπορούσατε από απόσταση:

- δημιουργήστε έναν νέο λογαριασμό πελάτη
- πρόσβαση σε υπάρχοντα αρχεία πελατών
- ελέγξτε τις τιμές και τη διαθεσιμότητα των αποθεμάτων
- κάντε μια παραγγελία online

Οι ραγδαίες εξελίξεις στο cloud computing ενισχύουν τη χρήση κινητών συσκευών στις επιχειρήσεις, υποστηρίζοντας πιο ευέλικτες πρακτικές εργασίας και πρόσβαση σε υπηρεσίες μέσω του Διαδικτύου.

Μειονεκτήματα της κινητής τεχνολογίας

Τα κύρια μειονεκτήματα που προκύπτουν από τη χρήση της κινητής τεχνολογίας στις επιχειρήσεις περιλαμβάνουν:

- Κόστος - οι νέες τεχνολογίες και συσκευές είναι συχνά δαπανηρές στην αγορά και απαιτούν συνεχή συντήρηση και συντήρηση.
- Περισπασμοί στο χώρο εργασίας - καθώς αυξάνεται η γκάμα των τεχνολογιών και των συσκευών, τόσο αυξάνεται η πιθανότητα να διαταράξουν την παραγωγικότητα και τη ροή εργασίας στην επιχείρηση.

- Πρόσθετες ανάγκες εκπαίδευσης - το προσωπικό μπορεί να χρειαστεί οδηγίες και εκπαίδευση σχετικά με τον τρόπο χρήσης της νέας τεχνολογίας.
- Αυξημένες ανάγκες ασφάλειας πληροφορικής - οι φορητές συσκευές είναι ευάλωτες σε κινδύνους ασφαλείας, ειδικά εάν περιέχουν ευαίσθητα ή κρίσιμα επιχειρηματικά δεδομένα.

Voice Message System

Τι είναι τα φωνητικά μηνύματα;

Ένα Σύστημα ή Υπηρεσία φωνητικών μηνυμάτων, επίσης γνωστό ως Voice Broadcasting, είναι η διαδικασία με την οποία ένα άτομο ή ένας οργανισμός στέλνει ένα προηχογραφημένο μήνυμα σε μια λίστα επαφών χωρίς να χρειάζεται να καλέσετε χειροκίνητα κάθε αριθμό. Μια αυτοματοποιημένη υπηρεσία φωνητικών μηνυμάτων παραδίδει αυτά τα μηνύματα μέσα σε λίγα λεπτά και παρέχει επίσης τη δυνατότητα παράδοσης προσαρμοσμένου μηνύματος εάν η κλήση φτάσει στον αυτόματο τηλεφωνητή και να ζητά απαντήσεις σε τόνους αφής από τους παραλήπτες.

Πλεονεκτήματα των φωνητικών μηνυμάτων

Οι επιχειρήσεις και οι οργανισμοί παντού αντιμετωπίζουν προβλήματα με την αποστολή ενημερώσεων στις επαφές τους. Το email μπορεί να είναι αναξιόπιστο, τα μηνύματα κειμένου πολύ σύντομα και η κλήση τηλεφώνων πολύ χρονοβόρα. Εάν αντιμετωπίζετε αυτήν την πρόκληση, μπορείτε να χρησιμοποιήσετε μια αυτοματοποιημένη υπηρεσία ανταλλαγής μηνυμάτων.

Μια αυτοματοποιημένη λύση τηλεφωνικών κλήσεων προσφέρει πολλά πλεονεκτήματα. Κυρίως, παρέχει πρόσβαση, ταχύτητα και σαφήνεια στη μαζική σας επικοινωνία.

Εμβέλεια

Ένα αυτοματοποιημένο σύστημα τηλεφωνικών κλήσεων σας επιτρέπει να προσεγγίσετε ένα μεγάλο κοινό χωρίς να αφιερώνετε χρόνο για να επικοινωνήσετε μαζί του μεμονωμένα. Είτε αυτό το κοινό είναι οι γονείς μαθητών ενός σχολείου είτε οι ένοικοι ενός συγκροτήματος διαμερισμάτων, αυτό μπορεί να εξοικονομήσει πολύτιμο χρόνο και τα χρήματα που θα πληρώνατε σε έναν υπάλληλο για εκείνο το διάστημα. Αυτή η εμβέλεια διευρύνεται επίσης από τον τεράστιο αριθμό των ατόμων που έχουν πρόσβαση σε ένα τηλέφωνο.

Ταχύτητα

Οι αυτοματοποιημένες κλήσεις είναι επίσης χρήσιμες λόγω της ταχύτητάς τους. Αυτά τα φωνητικά μηνύματα μπορούν να σταλούν αμέσως. Όλα αποστέλλονται ταυτόχρονα και επομένως κάθε μέλος του κοινού λαμβάνει το μήνυμα μέσα σε δευτερόλεπτα από την αποστολή του. Εάν ένας παραλήπτης δεν είναι διαθέσιμος,

δεν υπάρχει πρόβλημα. Το αυτοματοποιημένο μήνυμα απλώς αφήνεται ως φωνητικό ταχυδρομείο για να έχει πρόσβαση ο παραλήπτης με τον ελεύθερο χρόνο του.

Σαφήνεια

Κάποια επικοινωνία προσφέρεται για φωνητικά μηνύματα. Στις περισσότερες περιπτώσεις, ωστόσο, απλώς δεν υπάρχει χρόνος για να καλέσετε τον κάθε παραλήπτη ξεχωριστά. Οι υπηρεσίες αυτοματοποιημένων κλήσεων είναι χρήσιμες σε αυτές τις περιπτώσεις.

Εκπαιδευτική Υποενότητα 6.4 Video Text – FAX – Αρχές λειτουργίας - Τηλεδιάσκεψη

Videotex

Σε έναν αυστηρό ορισμό, το videotex είναι κάθε σύστημα που παρέχει διαδραστικό περιεχόμενο και το εμφανίζει σε μια οθόνη βίντεο όπως μια τηλεόραση, χρησιμοποιώντας συνήθως μόντεμ για την αποστολή δεδομένων και προς τις δύο κατευθύνσεις. Ένας στενός συγγενής είναι το teletext , το οποίο στέλνει δεδομένα προς μία μόνο κατεύθυνση, συνήθως κωδικοποιημένα σε ένα τηλεοπτικό σήμα. Όλα αυτά τα συστήματα αναφέρονται περιστασιακά ως *δεδομένα προβολής* . Σε αντίθεση με το σύγχρονο Διαδίκτυο , οι παραδοσιακές υπηρεσίες videotex ήταν εξαιρετικά συγκεντρωτικές.

Το Videotex στον ευρύτερο ορισμό του μπορεί να χρησιμοποιηθεί για να αναφέρεται σε οποιαδήποτε τέτοια υπηρεσία, συμπεριλαμβανομένου του teletext , του Διαδικτύου , των συστημάτων πινάκων ανακοινώσεων , των παρόχων διαδικτυακών υπηρεσιών , ακόμη και των ενδείξεων άφιξης/αναχώρησης σε ένα αεροδρόμιο. Αυτή η χρήση δεν είναι πλέον κοινή.

Με εξαίρεση τη Minitel στη Γαλλία, το videotex αλλού δεν κατάφερε ποτέ να προσελκύσει περισσότερο από ένα πολύ μικρό ποσοστό της παγκόσμιας μαζικής αγοράς που κάποτε προβλεπόταν. Μέχρι το τέλος της δεκαετίας του 1980 η χρήση του περιορίστηκε ουσιαστικά σε μερικές εξειδικευμένες εφαρμογές.

Το **φαξ** επίσης και *telefacsimile*, από όπου προκύπτουν και οι ελληνικοί όροι **τηλεομοιότυπο**, και **τηλεομοιοτυπία** είναι μια τεχνολογία τηλεπικοινωνιών που χρησιμοποιείται για την μετάδοση κειμένων, σχεδίων ή φωτογραφιών με τη χρήση ειδικών συσκευών, μέσω ενός δικτύου τηλεφωνίας σταθερής ή δορυφορικής.

Παρόλο που οι επιχειρήσεις συνήθως υποστηρίζουν κάποιου είδους επικοινωνίας μέσω φαξ, η τεχνολογία αυτή έχει δεχτεί μεγάλου είδους ανταγωνισμό από εναλλακτικές τεχνολογίες στηριζόμενες στο διαδίκτυο. Παρ'όλ' αυτά οι συσκευές fax ακόμα διατηρούν πολλά πλεονεκτήματα.

Το φαξ στον 21ο αιώνα

Παρόλο που οι επιχειρήσεις συνήθως διατηρούν κάποιου είδους δυνατότητα αποστολής φαξ, η τεχνολογία αντιμετωπίζει αυξημένο ανταγωνισμό από εναλλακτικές βασισμένες στο διαδίκτυο.

Πώς λειτουργεί το fax

Όταν εκτελείται η διαδικασία αποστολής, αυτή η συσκευή, χρησιμοποιώντας ειδικούς αισθητήρες φωτός, σαρώνει ένα φύλλο χαρτιού. Στη συνέχεια, η εικόνα που προκύπτει μετατρέπεται από τη συσκευή σε ηλεκτρικά σήματα, τα οποία αποστέλλονται σε κρυπτογραφημένη μορφή μέσω φαξ ή τηλεφωνικής σύνδεσης.

Σε πολλά εταιρικά περιβάλλοντα, οι αυτόνομες μηχανές φαξ έχουν αντικατασταθεί από εξυπηρετητές φαξ και άλλα μηχανογραφικά συστήματα, ικανά για την λήψη και αποθήκευση εισερχόμενων φαξ ηλεκτρονικά, και στην συνέχεια την δρομολόγησή τους σε χρήστες υπό έντυπη μορφή ή μέσω ασφαλούς, κρυπτογραφημένου email.

Τηλεδιάσκεψη

Μια τηλεδιάσκεψη είναι μια ζωντανή ακουστική ή οπτικοακουστική συνάντηση με δύο ή περισσότερους συμμετέχοντες. Με τη δυνατότητα τηλεδιάσκεψης, οι απομακρυσμένες ομάδες σε έναν οργανισμό μπορούν να συνεργάζονται και να επικοινωνούν, ακόμη και όταν είναι γεωγραφικά διασκορπισμένες. Η διαδικασία περιλαμβάνει τεχνολογία πιο εξελιγμένη από μια απλή αμφίδρομη τηλεφωνική σύνδεση.

Στην απλούστερη μορφή της, μια τηλεδιάσκεψη μπορεί να είναι μια διαδραστική ηχητική διάσκεψη με άτομα σε δύο ή περισσότερες τοποθεσίες που επικοινωνούν μέσω ενός ηχείου. Με κάμερες και ειδικές ρυθμίσεις, μια τηλεδιάσκεψη μπορεί επίσης να είναι μια διαδικασία, στην οποία οι συμμετέχοντες μπορούν να δουν ο ένας τον άλλον.

Τα συστήματα τηλεπικοινωνιών υποστηρίζουν τηλεδιασκέψεις παρέχοντας υπηρεσίες ήχου, εικόνας και δεδομένων. Οι συμμετέχοντες επικοινωνούν με πλατφόρμες τηλεδιάσκεψης χρησιμοποιώντας συσκευές όπως επιτραπέζιους υπολογιστές, tablet, smartphone και φορητούς υπολογιστές. Οι τηλεδιασκέψεις πραγματοποιήθηκαν αρχικά μέσω τηλεφωνικών γραμμών και περιορίζονταν στον ήχο. Ωστόσο, τώρα είναι πιο συνηθισμένο οι τηλεδιασκέψεις να διεξάγονται διαδικτυακά ή με χρήση φωνής μέσω IP (VoIP).

Τύποι τηλεδιάσκεψης

Οι ομάδες σε έναν οργανισμό έχουν την επιλογή να διεξάγουν τηλεδιάσκεψη με πολλαπλά μέσα, συμπεριλαμβανομένων των εξής:

Ηχητική τηλεδιάσκεψη. Αυτές οι κλήσεις μόνο φωνής πραγματοποιούνται παρόμοια με τις κανονικές τηλεφωνικές κλήσεις, αλλά μπορούν να υποστηρίξουν έως και 100 συμμετέχοντες.

Τηλεδιάσκεψη με βίντεο. Αυτή η μορφή τηλεδιάσκεψης συνδυάζει ζωντανά οπτικά και ακουστικά μέσα. Ανάλογα με τον προμηθευτή, η τηλεδιάσκεψη μπορεί να υποστηρίξει περισσότερους από 100 συμμετέχοντες. Οι χρήστες στη σύσκεψη μπορούν να χρησιμοποιήσουν λειτουργίες όπως κοινή χρήση οθόνης ή κοινή χρήση αρχείων.

Τηλεδιάσκεψη Ιστού. Μια διαδικτυακή τηλεδιάσκεψη είναι ένας γενικός όρος που περιγράφει τις υπηρεσίες τηλεδιάσκεψης ή τα μέσα που παρέχονται στο Διαδίκτυο, το οποίο περιλαμβάνει συναντήσεις Ιστού, διαδικτυακά σεμινάρια και εκπομπές ιστού. Είναι ένας τύπος τηλεδιάσκεψης.

Πλεονεκτήματα τηλεδιάσκεψης

1. Εξοικονομεί χρόνο
2. Εξοικονόμηση ταξιδιωτικών εξόδων
3. Αποτελεσματική τήρηση αρχείων
4. Περικοπή κόστους συνεδρίων
5. Ενίσχυση της παραγωγικότητας

Εκπαιδευτική Υποενότητα 6.5 Τοπικά δίκτυα – Περιγραφή – Εντολές – Εφαρμογές – Χρήση

Τοπικά Δίκτυα

Εισαγωγή στις βασικές έννοιες ενός LAN

Ένα τοπικό δίκτυο (LAN) παρέχει δυνατότητες δικτύωσης σε μια ομάδα υπολογιστών που βρίσκονται σε μικρή απόσταση μεταξύ τους, όπως σε ένα κτίριο γραφείων, στο σχολείο ή στο σπίτι. Τα δίκτυα LAN είναι συνήθως κατασκευασμένα για να επιτρέπουν την κοινή χρήση πόρων και υπηρεσιών όπως αρχεία, εκτυπωτές, παιχνίδια, εφαρμογές, ηλεκτρονικό ταχυδρομείο ή πρόσβαση στο διαδίκτυο.

Πολλά τοπικά δίκτυα ενδέχεται να είναι μόνοι τους, να αποσυνδεθούν από οποιοδήποτε άλλο δίκτυο ή να συνδεθούν με άλλα δίκτυα LAN ή με δίκτυο WAN (όπως το Διαδίκτυο). Τα παραδοσιακά οικιακά δίκτυα είναι μεμονωμένα τοπικά δίκτυα LAN, αλλά είναι δυνατό να υπάρχουν πολλαπλά LAN σε ένα σπίτι, όπως σε περίπτωση που έχει ρυθμιστεί ένα δίκτυο επισκεπτών .

Τεχνολογίες δημιουργίας ενός τοπικού δικτύου

Τα σύγχρονα τοπικά δίκτυα χρησιμοποιούν κατά κύριο λόγο είτε Wi-Fi είτε Ethernet για τη σύνδεση των συσκευών τους.

Ένα παραδοσιακό δίκτυο Wi-Fi διαθέτει ένα ή περισσότερα ασύρματα σημεία πρόσβασης στα οποία συνδέονται οι συσκευές εντός του εύρους σήματος. Αυτά τα σημεία πρόσβασης διαχειρίζονται με τη σειρά τους την κυκλοφορία δικτύου που ρέει προς και από τις τοπικές συσκευές και μπορεί επίσης να διασυνδέει το τοπικό δίκτυο με εξωτερικά δίκτυα. Σε ένα τοπικό δίκτυο LAN, οι ασύρματοι ευρυζωνικοί δρομολογητές εκτελούν τις λειτουργίες ενός σημείου πρόσβασης.

Ένα παραδοσιακό δίκτυο Ethernet αποτελείται από έναν ή περισσότερους κόμβους, διακόπτες ή παραδοσιακούς δρομολογητές που συνδέονται με μεμονωμένες συσκευές μέσω καλωδίων Ethernet.

Τόσο το Wi-Fi όσο και το Ethernet επιτρέπουν επίσης την απευθείας σύνδεση των συσκευών (π.χ. ομότιμες ή ad hoc συνδέσεις) και όχι μέσω κεντρικής συσκευής, αν και η λειτουργικότητα αυτών των δικτύων είναι περιορισμένη.

Παρόλο που τα Ethernet και Wi-Fi χρησιμοποιούνται συνήθως στις περισσότερες επιχειρήσεις και σπίτια, λόγω του χαμηλού κόστους και της απαίτησης ταχύτητας, ένα LAN μπορεί να εγκατασταθεί με ίνες εάν υπάρχουν αρκετοί λόγοι.

Το πρωτόκολλο Internet (IP) είναι μακράν η κυρίαρχη επιλογή του πρωτοκόλλου δικτύου που χρησιμοποιείται στα LAN. Όλα τα δημοφιλή λειτουργικά συστήματα δικτύου έχουν ενσωματωμένη υποστήριξη για την απαιτούμενη τεχνολογία TCP / IP.

Μέγεθος τοπικού δικτύου

Ένα τοπικό δίκτυο μπορεί να περιέχει οπουδήποτε από μία ή δύο συσκευές έως και πολλές χιλιάδες. Ορισμένες συσκευές, όπως οι διακομιστές και οι εκτυπωτές, παραμένουν μόνιμα συνδεδεμένες με το δίκτυο LAN, ενώ κινητές συσκευές, όπως φορητοί υπολογιστές και τηλέφωνα, μπορούν να συμμετάσχουν και να εγκαταλείψουν το δίκτυο σε διάφορες χρονικές στιγμές.

Τόσο οι τεχνολογίες που χρησιμοποιούνται για την κατασκευή ενός LAN όσο και ο σκοπός του καθορίζουν το φυσικό του μέγεθος. Τα τοπικά δίκτυα Wi-Fi, παραδείγματος χάριν, τείνουν να ταξινομούνται ανάλογα με την περιοχή κάλυψης των επιμέρους σημείων πρόσβασης, ενώ τα δίκτυα Ethernet τείνουν να καλύπτουν τις αποστάσεις που μπορούν να καλύψουν τα μεμονωμένα καλώδια Ethernet.

Και στις δύο περιπτώσεις, τα δίκτυα LAN μπορούν να επεκταθούν για να καλύψουν πολύ μεγαλύτερες αποστάσεις, αν χρειαστεί, συγκεντρώνοντας μαζί πολλαπλά σημεία πρόσβασης ή διακόπτες.

Οφέλη από ένα τοπικό δίκτυο

Υπάρχουν πολλά πλεονεκτήματα για τα δίκτυα LAN. Το πιο προφανές, όπως προαναφέρθηκε, είναι ότι το λογισμικό, τα αρχεία και το υλικό μπορούν να μοιραστούν με όλες τις συσκευές που συνδέονται στο τοπικό δίκτυο. Αυτό όχι μόνο κάνει τα πράγματα ευκολότερα αλλά επίσης μειώνει και το κόστος.

Δεδομένου ότι η κοινή χρήση αποτελεί βασικό ρόλο ενός τοπικού δικτύου, είναι σαφές ότι αυτός ο τύπος δικτύου σημαίνει ταχύτερη επικοινωνία. Όχι μόνο μπορούν να μοιραστούν αρχεία και άλλα δεδομένα πολύ πιο γρήγορα εάν παραμείνουν στο τοπικό δίκτυο αντί να φτάσουν στο διαδίκτυο πρώτα, αλλά η επικοινωνία από σημείο σε σημείο μπορεί να ρυθμιστεί για ταχύτερη επικοινωνία.

Επίσης, σε αυτή τη σημείωση, η κοινή χρήση πόρων σε ένα δίκτυο σημαίνει ότι υπάρχει κεντρικός διοικητικός έλεγχος, πράγμα που σημαίνει ότι είναι ευκολότερο να κάνετε αλλαγές, να παρακολουθείτε, να ενημερώνετε, να αντιμετωπίζετε προβλήματα και να διατηρείτε αυτούς τους πόρους.

Εκπαιδευτική Υποενότητα 6.6 Πρωτόκολλα Επικοινωνίας - Τοπολογίες

Τοπολογίες δικτύων

Ο όρος Τοπολογία του Τοπικού Δικτύου αναφέρεται στην δομή των γραμμών μεταφοράς του δικτύου και στον τρόπο σύνδεσης των σταθμών του δικτύου με τις γραμμές μεταφοράς. Στη συνέχεια τα υπολογιστικά συστήματα που είναι συνδεδεμένα στο δίκτυο θα αναφέρονται σαν Σταθμοί του δικτύου (Network Stations) ή σαν Χρήστες του δικτύου (Network Users) ή σαν Κόμβοι του δικτύου (Network Nodes). Οι γραμμές μεταφοράς αναφέρονται σαν Επικοινωνιακά Μέσα ή Κανάλια (Communication Media - Channels).

Οι τρεις βασικές τοπολογίες του LAN είναι:

- Τοπολογία Star
- Τοπολογία Ring
- Τοπολογία Bus

Τοπολογία Star

Σε αυτό το δίκτυο, όλοι οι κόμβοι συνδέονται με τον κεντρικό κόμβο. Οι συσκευές δεν συνδέονται μεταξύ τους και μεταδίδουν τα μηνύματα στον Κεντρικό Κόμβο. Ο κεντρικός κόμβος είναι υπεύθυνος για τη μετάδοση του μηνύματος στον επιθυμητό προορισμό. Είναι η πιο ευρέως χρησιμοποιούμενη τοπολογία για LAN.

Τοπολογία Ring

Σε αυτό το δίκτυο, οι κόμβοι συνδέονται μεταξύ τους για να δημιουργήσουν έναν κλειστό βρόχο. Κάθε κόμβος επικοινωνεί με τους κόμβους στις δύο πλευρές του με τη βοήθεια Token (πέραςμα πληροφοριών). Οι κόμβοι με Token επιτρέπεται να μεταδίδουν δεδομένα. Αυτή η τοπολογία εξαλείφει τη σύνδεση των κόμβων με τον κεντρικό κόμβο, δηλαδή δεν χρειάζεται ο διακομιστής δικτύου για τον έλεγχο άλλων συσκευών.

Τοπολογία Bus

Σε αυτό το δίκτυο, όλοι οι κόμβοι, συμπεριλαμβανομένων των υπολογιστών και των διακομιστών, συνδέονται σε ένα μόνο καλώδιο που ονομάζεται Bus. Αυτό το δίκτυο είναι πιο εύκολο σε σύγκριση με άλλα δίκτυα και είναι οικονομικό. Ο κόμβος πηγής μεταδίδει ένα σήμα το οποίο μεταδίδεται σε όλους τους άλλους κόμβους μέσω καλωδίου διαύλου. Αν και το μήνυμα εκπέμπεται, ο προβλεπόμενος παραλήπτης λαμβάνει το σήμα. Ο παραλήπτης μπορεί να δεχτεί το σήμα εάν η Διεύθυνση MAC ή η Διεύθυνση IP ταιριάζουν και η μετάδοση δεδομένων γίνεται προς μία μόνο κατεύθυνση.

Εφαρμογές LAN (τοπικό δίκτυο)

Οι εφαρμογές περιλαμβάνουν:

- Το LAN χρησιμοποιείται για σχολικό περιβάλλον, γραφεία, νοσοκομεία κ.λπ. καθώς επιτρέπει την κοινή χρήση πόρων όπως κοινή χρήση δεδομένων, σαρωτές, εκτύπωση και Διαδίκτυο.
- Το LAN εξυπηρετεί τους χρήστες στο σπίτι για πρόσβαση στο Διαδίκτυο.
- Τα LAN χρησιμοποιούνται ευρέως σε μεταποιητικές βιομηχανίες όπου ένας κεντρικός διακομιστής συντονίζει τις δραστηριότητες άλλων μηχανημάτων.
- Τα LAN υψηλής ταχύτητας χρησιμοποιούνται συνήθως για τη σύνδεση πολλών πιο αργών δικτύων μεταξύ τους.

Πρωτόκολλο

Στον κόσμο των δικτύων, πρωτόκολλο είναι ένα σύνολο από συμβάσεις που καθορίζουν το πώς ανταλλάσσουν μεταξύ τους δεδομένα οι υπολογιστές του δικτύου. Το πρωτόκολλο είναι αυτό που καθορίζει το πώς διακινούνται τα δεδομένα, το πώς γίνεται ο έλεγχος και ο χειρισμός των λαθών, κλπ.

Η επιλογή του σωστού πρωτοκόλλου αποτελεί σημαντική παράμετρο κατά τη διαμόρφωση ενός δικτύου ή την προσθήκη συστημάτων σε ένα υπάρχον δίκτυο. Ο πελάτης και ο διακομιστής πρέπει να χρησιμοποιούν το ίδιο πρωτόκολλο για να πραγματοποιηθεί η επικοινωνία.

TCP/IP

Το πιο διαδεδομένο πρωτόκολλο είναι το TCP/IP, διαθέσιμο σχεδόν για κάθε υπολογιστική πλατφόρμα και έχει ευρεία υποστήριξη από τον κλάδο. Η πλειονότητα των LAN χρησιμοποιεί πλέον το TCP/IP ως προεπιλεγμένο πρωτόκολλο. Η διαμόρφωση της συνδεσιμότητας TCP/IP απαιτεί τη χρήση μιας διεύθυνσης IP, μιας μάσκας υποδικτύου, μιας προεπιλεγμένης πύλης και, πιθανώς, των πληροφοριών διακομιστή Υπηρεσίας ονομάτων τομέα (DNS) και πληροφοριών συστήματος ονομάτων Internet των Windows (WINS).

Σύνοψη

Η εκπαιδευτική ενότητα περιγράφει τον ηλεκτρονικό εξοπλισμό που χρησιμοποιείται τα τελευταία χρόνια σε μία σύγχρονη επιχείρηση και ειδικότερα τις συσκευές OCR και scanner, τον τηλεπικοινωνιακό εξοπλισμό και τα οπτικοακουστικά μέσα. Επιπλέον παρουσιάστηκαν οι έννοιες των τοπικών δικτύων, ο τρόπος που λειτουργούν και η χρήση τους στη σημερινή επιχείρηση.

Ερωτήσεις Αυτοαξιολόγησης ενότητας 6

Ερώτηση 1

Το περιβάλλον του γραφείου

- A. επηρεάζει σε σημαντικό βαθμό την απόδοση των εργαζομένων μέσα σε μια επιχείρηση.
- B. δεν επηρεάζει την απόδοση των εργαζομένων μέσα σε μια επιχείρηση.

Ερώτηση 2

Ο σχεδιασμός του εργασιακού περιβάλλοντος πρέπει να γίνεται με τέτοιο τρόπο ώστε να δημιουργήσει μια «φιλική» σχέση μεταξύ του εργαζόμενου και του χώρου στον οποίο εργάζεται.

- A. Σωστό
- B. Λάθος

Ερώτηση 3

Η εξασφάλιση ικανοποιητικού εξοπλισμού συμβάλλει :

- A. Στον περιορισμό του κόστους
- B. Στη βελτιωμένη απόδοση και στην ακρίβεια

Γ. Στην αύξηση των δυνατοτήτων παρουσίασης επεξεργασμένων πληροφοριών και στοιχείων.

Δ. Όλα τα παραπάνω

Ερώτηση 4

Η μηχανοργάνωση είναι αναγκαία και χρήσιμη για τους παρακάτω λόγους:

A. Επιτυγχάνεται αύξηση της ταχύτητας της εκτελούμενης εργασίας

B. Καταβολή λιγότερης προσπάθειας

Γ. Μεγαλύτερη ακρίβεια

Δ. Μείωση του μισθολογικού κόστους

Ερώτηση 5

Το OCR μπορεί να χρησιμοποιηθεί για ποικίλες εφαρμογές, όπως:

A. Σάρωση εκτυπωμένων εγγράφων σε εκδόσεις που μπορούν να επεξεργαστούν με επεξεργαστές κειμένου, όπως το Microsoft Word.

B. Εκτύπωση φωτογραφιών υψηλής ανάλυσης

Γ. Ευρετηρίαση έντυπου υλικού για μηχανές αναζήτησης .

Δ. Αυτοματοποίηση εισαγωγής δεδομένων, εξαγωγή και επεξεργασία.

Ερώτηση 6

Ένας σαρωτής μπορεί να χρησιμοποιηθεί για τη μετατροπή μιας εκτυπωμένης εικόνας, σχεδίου ή εγγράφου σε ψηφιακό αρχείο που μπορεί να επεξεργαστεί σε υπολογιστή.

A. Σωστό

B. Λάθος

Ερώτηση 7

Μερικά από τα οφέλη από τη χρήση της κινητής τεχνολογίας στις επιχειρήσεις είναι:

A. υψηλότερη αποδοτικότητα και παραγωγικότητα του προσωπικού

- Β. καλύτερη ποιότητα και ευελιξία υπηρεσιών που προσφέρεται στους πελάτες
- Γ. δυνατότητα ασύρματης αποδοχής πληρωμών
- Δ. Μειωμένες ανάγκες ασφάλειας πληροφορικής

Ερώτηση 8

Το videotex

- Α. δεν κατάφερε ποτέ να προσελκύσει περισσότερο από ένα πολύ μικρό ποσοστό της παγκόσμιας μαζικής αγοράς που κάποτε προβλεπόταν.
- Β. κατάφερε να προσελκύσει ένα πολύ μεγάλο ποσοστό της παγκόσμιας μαζικής αγοράς ξεπερνώντας τις προσδοκίες.

Ερώτηση 9

Ένα τοπικό δίκτυο (LAN) παρέχει δυνατότητες δικτύωσης σε μια ομάδα υπολογιστών

- Α. που βρίσκονται γεωγραφικά σε μεγάλη απόσταση μεταξύ τους, όπως σε διαφορετικές πόλεις
- Β. που βρίσκονται σε μικρή απόσταση μεταξύ τους, όπως σε ένα κτίριο γραφείων, στο σχολείο ή στο σπίτι.

Ερώτηση 10

Σύμφωνα με την τοπολογία Star

- Α. οι συσκευές συνδέονται μεταξύ τους και μεταδίδουν τα μηνύματα στον Κεντρικό Κόμβο.
- Β. οι συσκευές δεν συνδέονται μεταξύ τους και μεταδίδουν τα μηνύματα στον Κεντρικό Κόμβο.

Άσκηση – Εργασία

Αναλαμβάνετε την γραμματειακή υποστήριξη ενός νέου αρχιτεκτονικού γραφείου που θα απασχολεί 3 υπαλλήλους. Σας αναθέτουν την εύρεση κατάλληλου εξοπλισμού για τη λειτουργία του γραφείου. Τι είδους εξοπλισμό θα αναζητήσετε και για ποιον λόγο.

Βιβλιογραφία

Αρβανίτης Κ. , Κολυβάς Γ., Ούτσιος Σ. (2001), Τεχνολογία Δικτύων Επικοινωνιών, Παιδαγωγικό Ινστιτούτο, ΟΕΔΒ.

Γεωργακόπουλος Θεόδωρος, Ζευγαρίδης Σπύρος, Σταματιάδης Γεώργιος, Φαναριώτης Παναγιώτης, Βρεττός Θεμ. Αγαλιανού-Βρεττού Αντωνία, ΑΡΧΕΣ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑΣ ΓΡΑΦΕΙΟΥ, Εκδόσεις: ΙΔΡΥΜΑ ΕΥΓΕΝΙΔΟΥ

ΘΕΟΔΩΡΑΤΟΣ ΕΥΑΓΓΕΛΟΣ (1999), ΟΡΓΑΝΩΣΗ ΓΡΑΦΕΙΟΥ, Εκδόσεις: ΣΤΑΜΟΥΛΗ

Andrew S. Tanenbaum (2000), Computer Networks, Μετάφραση Κ. Καραϊσκος, Εκδόσεις Παπασωτηρίου.

James F. Kurose, Keith W. Ross, (2009), Computer Networking: A Top-Down Approach, Μετάφραση Γ. Σαμαράς, Εκδόσεις Μ. Γκιούρδας.

Τι είναι Τηλεδιάσκεψη. Ανακτήθηκε από:

<https://www.imageflow.gr/What%20is%20videoconferencing.pdf>

How to plan for a productive and professional telemeeting. Ανακτήθηκε από:

<https://www.techrepublic.com/article/how-to-plan-for-a-productive-and-professional-telemeeting/>

<https://en.wikipedia.org/wiki/Videotex>

ScienceABC, Ashish. 8/7/2022. Ανακτήθηκε από:

<https://www.scienceabc.com/innovation/what-is-a-modem-what-does-it-do-router-working.html>

Εκπαιδευτική Ενότητα 7 Πληροφοριακά Συστήματα Διαχείρισης Επιχειρησιακών Πόρων

Σκοπός

Σκοπός της εκπαιδευτικής ενότητας είναι ο ωφελούμενος να κατανοήσει τον ρόλο ενός Πληροφοριακού Συστήματος Διοίκησης και τον τρόπο που θα χρησιμοποιεί τις απαραίτητες πληροφορίες που παρέχει για την αποδοτική και αποτελεσματική διαχείριση μιας επιχείρησης. Επιπλέον, θα αντιλαμβάνεται τη λειτουργία των συστημάτων λήψης αποφάσεων και επιχειρηματικής ευφυΐας, την επιχειρηματική στρατηγική CRM για την μεγιστοποίηση των εσόδων και των κερδών μίας επιχείρησης μέσω της αύξησης της ικανοποίησης των πελατών και τον

προγραμματισμό πόρων της επιχείρησης (ERP) ως μια διαδικασία για τη διαχείριση και την ενσωμάτωση σημαντικών τμημάτων ενός οργανισμού σε ένα ενιαίο σύστημα.

Προσδοκώμενα αποτελέσματα

Μετά το τέλος αυτής της ενότητας ο ωφελούμενος θα μπορεί να εκμεταλλευθεί τις δυνατότητες των πληροφοριακών συστημάτων διοίκησης, να ακολουθεί την πελατοκεντρική πολιτική μέσω συστημάτων CRM και να αξιοποιεί τα συστήματα ERP για την αποτελεσματική διαχείριση των επιχειρησιακών πόρων.

Έννοιες κλειδιά

Πληροφοριακό Σύστημα Διοίκησης: αφορά τη χρήση τεχνολογίας πληροφοριών, ανθρώπων και επιχειρηματικών διαδικασιών για την καταγραφή, αποθήκευση και επεξεργασία δεδομένων για την παραγωγή πληροφοριών που μπορούν να χρησιμοποιήσουν οι υπεύθυνοι λήψης αποφάσεων για να λαμβάνουν καθημερινές αποφάσεις

DSS: λογισμικό που εξετάζει και αναλύει τεράστιες ποσότητες δεδομένων, συγκεντρώνοντας ολοκληρωμένες πληροφορίες που μπορούν να χρησιμοποιηθούν για την επίλυση προβλημάτων και τη λήψη αποφάσεων .

CRM: είναι ένα πελατοκεντρικό εργαλείο γιατί θέτει τον πελάτη στο επίκεντρο της επιχειρηματικής δραστηριότητας.

ERP: Τα συστήματα ERP συνδέουν μια πληθώρα επιχειρηματικών διαδικασιών και επιτρέπουν τη ροή δεδομένων μεταξύ τους.

Εκπαιδευτική Υποενότητα 7.1 Πληροφοριακά Συστήματα Διοίκησης (Management Information Systems – MIS)

Εισαγωγικές έννοιες

Ένα σύστημα πληροφοριών διαχείρισης (MIS) είναι ένα σύνολο συστημάτων και διαδικασιών που συλλέγουν δεδομένα από μια σειρά πηγών, τα συντάσσουν και τα παρουσιάζουν σε αναγνώσιμη μορφή.

Οι διευθυντές χρησιμοποιούν ένα MIS για να δημιουργήσουν αναφορές που τους παρέχουν μια ολοκληρωμένη επισκόπηση όλων των πληροφοριών που χρειάζονται για να λάβουν αποφάσεις που κυμαίνονται από καθημερινές λεπτομέρειες έως στρατηγική ανώτατου επιπέδου.

Τα σημερινά συστήματα πληροφοριών διαχείρισης βασίζονται σε μεγάλο βαθμό στην τεχνολογία για τη συγκέντρωση και την παρουσίαση δεδομένων, αλλά η ιδέα είναι παλαιότερη από τις σύγχρονες τεχνολογίες υπολογιστών.

Λήψη επιχειρηματικών αποφάσεων

Ο κύριος σκοπός ενός πληροφοριακού συστήματος διαχείρισης είναι να κάνει τη λήψη αποφάσεων των διαχειριστών πιο αποτελεσματική και παραγωγική. Συγκεντρώνοντας πληροφορίες από μια σειρά πηγών σε μια ενιαία βάση δεδομένων και παρουσιάζοντας τις πληροφορίες σε λογική μορφή, ένα MIS μπορεί να παρέχει στους διαχειριστές ό,τι χρειάζονται για να λάβουν πλήρως τεκμηριωμένες αποφάσεις και να εκτελέσουν σε βάθος ανάλυση λειτουργικών ζητημάτων.

Συλλογή επιχειρησιακών πληροφοριών

Ένα MIS μπορεί να αναπτυχθεί για τη συλλογή σχεδόν οποιουδήποτε τύπου πληροφοριών απαιτούν οι διαχειριστές. Μπορούν να δουν οικονομικά δεδομένα όπως τα καθημερινά έσοδα και έξοδα με μια ματιά και να τα αποδώσουν σε συγκεκριμένα τμήματα ή ομάδες. Οι δείκτες απόδοσης, όπως η επικαιρότητα των έργων ή η ποιότητα των προϊόντων που βγαίνουν από μια γραμμή συναρμολόγησης, μπορούν να βοηθήσουν τους διαχειριστές να εντοπίσουν τομείς που χρειάζονται βελτίωση. Το προσωπικό μπορεί να διαχειριστεί χρονοδιαγράμματα για βάρδιες εργασίας, εισερχόμενες παραδόσεις και εξερχόμενες αποστολές από οποιοδήποτε μέρος που συνδέεται με το MIS.

Διευκόλυνση της Συνεργασίας και της Επικοινωνίας

Ένα σύστημα πληροφοριών διαχείρισης μπορεί επίσης να διευκολύνει τη συνεργασία και την επικοινωνία. Οι εργαζόμενοι μπορούν να επεξεργάζονται και να μοιράζονται έγγραφα και να κοινοποιούν σχετικές πληροφορίες για αναμενόμενες εξελίξεις και προειδοποιήσεις σε ολόκληρο τον οργανισμό.

Σύνταξη Επιχειρηματικών Αναφορών

Ένα από τα πιο πολύτιμα χαρακτηριστικά ενός συστήματος πληροφοριών διαχείρισης είναι η ικανότητά του να αντλεί εσωτερικά και εξωτερικά δεδομένα από ποικίλες πηγές και να τα παρουσιάζει σε μια εύκολη στην ανάλυση μορφή. Οι εσωτερικές αναφορές παρουσιάζουν πληροφορίες με τρόπο που οι διαχειριστές μπορούν να κατανοήσουν, συμπεριλαμβάνοντας όλα τα σχετικά δεδομένα και ομαδοποιώντας τα δεδομένα με λογικό τρόπο.

Οφέλη πρώτης γραμμής

Οι υπάλληλοι πρώτης γραμμής μπορούν να χρησιμοποιήσουν ένα MIS για να εκτελούν τις εργασίες τους πιο αποτελεσματικά επίσης. Για παράδειγμα, οι εργαζόμενοι σε όλα τα επίπεδα μπορούν να συμβουλευτούν ένα MIS για να ελέγξουν την κατάσταση των ειδών αποθέματος, να δουν στατιστικά που σχετίζονται με το συγκεκριμένο τμήμα ή ομάδα τους και να ζητήσουν εσωτερικές μεταφορές υλικών.

Τύποι Πληροφοριακών Συστημάτων σε έναν Επιχειρηματικό Οργανισμό

Το MIS είναι ένας ευρύς όρος που ενσωματώνει πολλά εξειδικευμένα συστήματα. Οι κύριοι τύποι συστημάτων περιλαμβάνουν τα ακόλουθα:

Executive Information System (EIS): Τα ανώτερα στελέχη χρησιμοποιούν ένα EIS για να λαμβάνουν αποφάσεις που επηρεάζουν ολόκληρο τον οργανισμό. Τα στελέχη χρειάζονται δεδομένα υψηλού επιπέδου με τη δυνατότητα να διερευνούν όσο χρειάζεται.

Σύστημα Πληροφοριών Μάρκετινγκ (MkIS): Οι ομάδες μάρκετινγκ χρησιμοποιούν το MkIS για να αναφέρουν την αποτελεσματικότητα προηγούμενων και τρεχουσών καμπανιών και χρησιμοποιούν τα διδάγματα που αντλήθηκαν για να σχεδιάσουν μελλοντικές καμπάνιες.

Σύστημα Business Intelligence (BIS): Οι λειτουργίες χρησιμοποιούν ένα BIS για τη λήψη επιχειρηματικών αποφάσεων με βάση τη συλλογή, την ενοποίηση και την ανάλυση των συλλεγόμενων δεδομένων και πληροφοριών. Αυτό το σύστημα είναι παρόμοιο με το EIS, αλλά το χρησιμοποιούν τόσο οι διευθυντές όσο και τα στελέχη χαμηλότερου επιπέδου.

Σύστημα Διαχείρισης Σχέσεων Πελατών (CRM): Ένα σύστημα CRM αποθηκεύει βασικές πληροφορίες σχετικά με τους πελάτες, συμπεριλαμβανομένων προηγούμενων πωλήσεων, στοιχείων επικοινωνίας και ευκαιριών πωλήσεων. Οι ομάδες μάρκετινγκ, εξυπηρέτησης πελατών, πωλήσεων και επιχειρηματικής ανάπτυξης χρησιμοποιούν συχνά CRM.

Σύστημα Αυτοματισμού Δυνάμεων Πωλήσεων (SFA): Ένα εξειδικευμένο στοιχείο ενός συστήματος CRM που αυτοματοποιεί πολλές εργασίες που εκτελεί μια ομάδα πωλήσεων. Μπορεί να περιλαμβάνει διαχείριση επαφών, παρακολούθηση και δημιουργία δυνητικών πελατών και διαχείριση παραγγελιών.

Σύστημα Επεξεργασίας Συναλλαγών (TPS): Ένα MIS που ολοκληρώνει μια πώληση και διαχειρίζεται σχετικές λεπτομέρειες. Σε βασικό επίπεδο, ένα TPS θα μπορούσε να είναι ένα σύστημα σημείων πώλησης (POS) ή ένα σύστημα που επιτρέπει σε έναν ταξιδιώτη να αναζητήσει ένα ξενοδοχείο και να περιλαμβάνει επιλογές δωματίων, όπως το εύρος τιμών, τον τύπο και τον αριθμό των κρεβατιών ή ένα κολύμπι πισίνα και, στη συνέχεια, επιλέγει και κάνει κράτηση. Οι εργαζόμενοι μπορούν να χρησιμοποιήσουν τα δεδομένα που δημιουργούνται για να αναφέρουν τις τάσεις χρήσης και να παρακολουθούν τις πωλήσεις με την πάροδο του χρόνου.

Σύστημα Διαχείρισης Γνώσης (KMS): Η εξυπηρέτηση πελατών μπορεί να χρησιμοποιήσει ένα σύστημα KMS για να απαντήσει σε ερωτήσεις και να αντιμετωπίσει προβλήματα.

Σύστημα Χρηματοοικονομικής Λογιστικής (FAS): Αυτό το MIS αφορά συγκεκριμένα τμήματα που ασχολούνται με τα οικονομικά και τη λογιστική, όπως οι πληρωτέοι λογαριασμοί (AP) και οι εισπρακτέοι λογαριασμοί (AR).

Σύστημα Διαχείρισης Ανθρώπινου Δυναμικού (HRMS): Αυτό το σύστημα παρακολουθεί τα αρχεία απόδοσης των εργαζομένων και τα δεδομένα μισθοδοσίας.

Σύστημα Διαχείρισης Εφοδιαστικής Αλυσίδας (SCM): Οι κατασκευαστικές εταιρείες χρησιμοποιούν το SCM για να παρακολουθούν τη ροή των πόρων, των υλικών και των υπηρεσιών από την αγορά μέχρι την αποστολή των τελικών προϊόντων.

Εκπαιδευτική Υποενότητα 7.2 Συστήματα Διαχείρισης Αποφάσεων (Decision Support Systems – DSS)

Ένα σύστημα υποστήριξης αποφάσεων (DSS) είναι ένα πληροφοριακό σύστημα που βοηθά μια επιχείρηση σε δραστηριότητες λήψης αποφάσεων που απαιτούν κρίση, αποφασιστικότητα και μια σειρά ενεργειών.

Το πληροφοριακό σύστημα βοηθά τη διαχείριση μεσαίου και υψηλού επιπέδου ενός οργανισμού αναλύοντας τεράστιους όγκους μη δομημένων δεδομένων και συσσωρεύοντας πληροφορίες που μπορούν να βοηθήσουν στην επίλυση προβλημάτων και να βοηθήσουν στη λήψη αποφάσεων. Ένα DSS είναι είτε ανθρώπινο, είτε αυτοματοποιημένο είτε συνδυασμός και των δύο.

Σκοπός του Συστήματος Υποστήριξης Αποφάσεων

Ένα σύστημα υποστήριξης αποφάσεων παράγει λεπτομερείς αναφορές πληροφοριών συλλέγοντας και αναλύοντας δεδομένα. Ως εκ τούτου, ένα DSS είναι διαφορετικό από μια κανονική εφαρμογή λειτουργιών, της οποίας ο στόχος είναι να συλλέγει δεδομένα και όχι να τα αναλύει.

Σε έναν οργανισμό, ένα DSS χρησιμοποιείται από τα τμήματα σχεδιασμού - όπως το τμήμα επιχειρήσεων - το οποίο συλλέγει δεδομένα και δημιουργεί μια αναφορά που μπορεί να χρησιμοποιηθεί από τους διευθυντές για τη λήψη αποφάσεων. Κυρίως, ένα DSS χρησιμοποιείται στην προβολή πωλήσεων, για δεδομένα σχετικά με το απόθεμα και τις λειτουργίες και για την παρουσίαση πληροφοριών στους πελάτες με τρόπο κατανοητό.

Θεωρητικά, ένα DSS μπορεί να χρησιμοποιηθεί σε διάφορους τομείς από έναν οργανισμό έως τη διαχείριση δασικού πλούτου και τον ιατρική. Μία από τις κύριες εφαρμογές ενός DSS σε έναν οργανισμό είναι η αναφορά σε πραγματικό χρόνο.

Στοιχεία ενός Συστήματος Υποστήριξης Αποφάσεων

Τα τρία κύρια στοιχεία ενός πλαισίου DSS είναι:

1. Σύστημα Διαχείρισης Μοντέλου

Το σύστημα διαχείρισης μοντέλων αποθηκεύει μοντέλα που μπορούν να χρησιμοποιήσουν οι διαχειριστές στη λήψη αποφάσεων. Τα μοντέλα χρησιμοποιούνται στη λήψη αποφάσεων σχετικά με την οικονομική υγεία του οργανισμού και στην πρόβλεψη της ζήτησης για ένα αγαθό ή μια υπηρεσία.

2. Διεπαφή χρήστη

Η διεπαφή χρήστη περιλαμβάνει εργαλεία που βοηθούν τον τελικό χρήστη ενός DSS να πλοηγηθεί στο σύστημα.

3. Γνωσιακή Βάση

Η βάση γνώσεων περιλαμβάνει πληροφορίες από εσωτερικές πηγές (πληροφορίες που συλλέγονται σε ένα σύστημα διαδικασίας συναλλαγών) και εξωτερικές πηγές (εφημερίδες και διαδικτυακές βάσεις δεδομένων).

Οφέλη D.S.S.

Το προφανές όφελος είναι η ικανότητα λήψης πιο ενημερωμένων αποφάσεων. Αυτό ισχύει για εκείνα τα άτομα στη μεσαία ή ανώτερη διοίκηση που πρέπει να λάβουν σημαντικές εταιρικές αποφάσεις, αλλά ισχύει επίσης και για τους υπαλλήλους χαμηλότερης βαθμίδας, ειδικά εκείνους που βρίσκονται σε ρόλους διαχείρισης έργων.

Ένα DSS επίσης:

- Αυξάνει την ταχύτητα και την αποτελεσματικότητα της λήψης αποφάσεων
- Βελτιώνει τις δεξιότητες των εργαζομένων που χρειάζονται να χρησιμοποιούν ένα DSS
- Αυτοματοποιεί περίπλοκες διαχειριστικές διαδικασίες
- Απελευθερώνει τον χρόνο των αρμοδίων για τη λήψη αποφάσεων
- Βελτιώνει τη διαπροσωπική επικοινωνία μέσα σε έναν οργανισμό
- Βελτιώνει βασικούς τομείς μιας επιχείρησης, όπως αυτούς που σχετίζονται με την υποστήριξη πελατών, την οικονομική διαχείριση και τη σύνταξη αναφορών

Μειονεκτήματα:

- **Κόστος.** Η εφαρμογή ενός DSS μπορεί να είναι δαπανηρή, γεγονός που το καθιστά λιγότερο προσβάσιμο σε κάθε μικρότερη επιχείρηση που δεν μπορεί να κάνει μια μεγάλη επένδυση κεφαλαίου
- **Υπερβολική εξάρτηση.** Ένα DSS υποτίθεται ότι ενισχύει τη λήψη αποφάσεων από τον άνθρωπο και δεν το αφαιρεί εντελώς

- **Πολλές πληροφορίες.** Ένα DSS θα εξετάσει όλες τις πτυχές ενός προβλήματος. Αυτό είναι καλό, αλλά μπορεί να οδηγήσει σε σύγχυση και αναποφασιστικότητα εάν ο χρήστης έχει πολλές επιλογές. Σε τέτοιες περιπτώσεις, εξακολουθεί να είναι συνετό να ζητάτε συμβουλές από άλλα μέλη της ομάδας

Εκπαιδευτική Υποενότητα 7.3 Συστήματα Επιχειρηματικής Ευφυΐας (Business Intelligence Systems – BIS)

Ο όρος «Επιχειρηματική Ευφυΐα» έχει εξελιχθεί από τα συστήματα υποστήριξης αποφάσεων και έχει αποκτήσει ισχύ με την τεχνολογία και τις εφαρμογές όπως οι αποθήκες δεδομένων, τα εκτελεστικά συστήματα πληροφοριών και η ηλεκτρονική αναλυτική επεξεργασία (OLAP).

Το Business Intelligence System είναι βασικά ένα σύστημα που χρησιμοποιείται για την εύρεση προτύπων από υπάρχοντα δεδομένα.

Χαρακτηριστικά του BIS

Οι τεχνολογίες επιχειρηματικής ευφυΐας χρησιμοποιούν προηγμένα στατιστικά στοιχεία και προγνωστικά αναλυτικά στοιχεία για να βοηθήσουν τις επιχειρήσεις να βγάλουν συμπεράσματα από την ανάλυση δεδομένων, να ανακαλύψουν μοτίβα και να προβλέψουν μελλοντικά γεγονότα στις επιχειρηματικές δραστηριότητες. Η αναφορά επιχειρηματικής ευφυΐας δεν είναι μια γραμμική πρακτική, αλλά ένας συνεχής, πολύπλευρος κύκλος πρόσβασης δεδομένων, εξερεύνησης και ανταλλαγής πληροφοριών.

Οι κοινές λειτουργίες επιχειρηματικής ευφυΐας περιλαμβάνουν:

Εξόρυξη δεδομένων: ταξινόμηση μέσω μεγάλων συνόλων δεδομένων χρησιμοποιώντας βάσεις δεδομένων, στατιστικά στοιχεία και μηχανική μάθηση για τον εντοπισμό τάσεων και τη δημιουργία σχέσεων

Ερώτηση: ένα αίτημα για συγκεκριμένα δεδομένα ή πληροφορίες από μια βάση δεδομένων

Προετοιμασία δεδομένων: η διαδικασία συνδυασμού και δόμησης δεδομένων προκειμένου να προετοιμαστούν για ανάλυση

Αναφορά: κοινή χρήση ανάλυσης λειτουργικών και οικονομικών δεδομένων από τους υπεύθυνους λήψης αποφάσεων, ώστε να μπορούν να βγάλουν συμπεράσματα και να λάβουν αποφάσεις

Συγκριτική αξιολόγηση: σύγκριση τρεχουσών επιχειρηματικών διαδικασιών και μετρήσεων απόδοσης με ιστορικά δεδομένα για την παρακολούθηση της απόδοσης έναντι των καλύτερων του κλάδου

Περιγραφική ανάλυση: η ερμηνεία των ιστορικών δεδομένων για την κατάρτιση συγκρίσεων και την καλύτερη κατανόηση των αλλαγών που έχουν συμβεί σε μια επιχείρηση

Στατιστική ανάλυση: συλλογή των αποτελεσμάτων από περιγραφική ανάλυση και εφαρμογή στατιστικών για τον εντοπισμό τάσεων

Οπτικοποίηση δεδομένων: παρέχει οπτικές αναπαραστάσεις όπως γραφήματα για εύκολη ανάλυση δεδομένων

Οφέλη του BIS

- Βελτιωμένες Διαδικασίες Διαχείρισης.
- Σχεδιασμός, έλεγχος, μέτρηση ή/και εφαρμογή αλλαγών που έχουν ως αποτέλεσμα αυξημένα έσοδα και μειωμένο κόστος.
- Βελτιωμένη λειτουργία των επιχειρήσεων.
- Ανίχνευση απάτης, επεξεργασία παραγγελιών, αγορές που έχουν ως αποτέλεσμα αυξημένα έσοδα και μειωμένο κόστος.
- Έξυπνη πρόβλεψη του μέλλοντος.

Εκπαιδευτική Υποενότητα 7.4 CRM: Λογισμικό Διαχείρισης Πελατολογίου -ERP: Λογισμικό Διαχείρισης Επιχειρησιακών Πόρων

Το Customer Relationship Management (CRM), που στα ελληνικά αποδίδεται με τον όρο διαχείριση πελατειακών σχέσεων, αποτελεί μια επιχειρησιακή στρατηγική που σχεδιάστηκε με σκοπό να βοηθήσει τις επιχειρήσεις να γνωρίσουν τους υπάρχοντες ή πιθανούς πελάτες τους και να δημιουργήσουν ισχυρές πελατειακές σχέσεις με την πάροδο του χρόνου.

Τα δεδομένα των πελατών συλλέγονται από διάφορα σημεία της επιχείρησης, συγκεντρώνονται σε μια κεντρική βάση δεδομένων και με την απόλυτη χρήση της τεχνολογίας, αναλύονται και διανέμονται σε συγκεκριμένα σημεία εντός της επιχείρησης. Τα σημεία αυτά είναι τα λεγόμενα «σημεία επαφής» (touch points). Αυτά τα σημεία είναι οι πωλήσεις, τα σημεία διαχείρισης εισερχομένων και εξερχομένων, καθώς και όλα τα υπόλοιπα σημεία όπου η επιχείρηση έρχεται σε επαφή με τους πελάτες αλλά και με τους προμηθευτές της.

Το CRM είναι μια φιλοσοφία της οποίας στόχος είναι η προσήλωση στην ενίσχυση της ικανοποίησης του πελάτη μέσω της συνεχούς βελτίωσης της ποιότητας των προσφερόμενων προϊόντων και υπηρεσιών και γενικότερα της τήρησης όλων των επαγγελματικών όρων και υποσχέσεων που έχουν δοθεί.

Ορισμός και χρήση των συστημάτων CRM

Η διαχείριση των πελατειακών σχέσεων αναφέρεται σε όλες τις πτυχές της αλληλεπίδρασης που μια εταιρεία έχει με τους πελάτες της είτε πρόκειται για πωλήσεις είτε για παροχή υπηρεσιών. Αν και ο όρος διαχείριση πελατειακών σχέσεων χρησιμοποιείται πιο συχνά για να περιγράψει τη σχέση των επιχειρήσεων με τους πελάτες, τα συστήματα CRM χρησιμοποιούνται και για επιπρόσθετες λειτουργίες όπως τη διαχείριση των επιχειρηματικών επαφών, τις κινήσεις των πελατών, τα δεδομένα των υπαλλήλων και των πωλήσεων (Dyche, 2002).

Οι λύσεις CRM παρέχουν επιχειρησιακά δεδομένα πελατών προκειμένου να παρέχουν υπηρεσίες ή προϊόντα που οι πελάτες επιθυμούν, παρέχοντας μια ολοκληρωμένη εικόνα των κινήσεων και αλληλεπιδράσεων της επιχείρησης.

Άλλοι ορισμοί αναφέρουν το CRM ως μία επιχειρηματική στρατηγική προσαρμοσμένη κάθε φορά σε συγκεκριμένο τμήμα της αγοράς με στόχο την αύξηση των κερδών της επιχείρησης μέσω της αναζήτησης, του εντοπισμού, της κατανόησης, της πρόβλεψης και της διαχείρισης των αναγκών και προτιμήσεων των πελατών της (σημερινών και μελλοντικών).

Στόχοι συστημάτων CRM

Οι βασικοί στόχοι των συστημάτων CRM είναι:

Ολοκληρωμένη και σε βάθος κατανόηση των αναγκών και των επιθυμιών των πελατών. Κάθε επιχείρηση θέλει οι πελάτες της να είναι ικανοποιημένοι. Οι ικανοποιημένοι πελάτες επιφέρουν μεγαλύτερες πωλήσεις αλλά κυρίως προωθούν το όνομα της εταιρείας. Οι πελάτες, αυτό που βασικά θέλουν είναι να καταλαβαίνουν ότι οι επιχειρήσεις σέβονται τις επιθυμίες και προσπαθούν να ικανοποιήσουν τις ανάγκες τους.

Παροχή καλύτερων στρατηγικών προώθησης. Τα CRM βοηθούν τις επιχειρήσεις να ανακαλύψουν ποιες ομάδες στόχου και ποιες επικοινωνίες ανταποκρίνονται καλύτερα έτσι ώστε να δημιουργούν πιο αποτελεσματικές καμπάνιες προώθησης.

Προσέλκυση νέων πελατών μέσω της προσωποποίησης και της προσαρμογής των προσφερομένων υπηρεσιών στις ανάγκες του εκάστοτε πελάτη. Τα συστήματα CRM βοηθάνε τις επιχειρήσεις να εντοπίσουν πληροφορίες χρήσιμες για τους πελάτες τους και τους επιτρέπει να χειριστούν τα κενά που υπάρχουν στις αλληλεπιδράσεις

τους. Δίνουν επίσης έναυσμα στις επιχειρήσεις να ανακαλύπτουν τους λόγους που απέτυχαν κάποιες πωλήσεις και να προσαρμόζονται σε νέες συνθήκες.

Πρώθηση των πωλήσεων ή της παροχής υπηρεσιών. Εξαιτίας του μεγάλου ανταγωνισμού που υπάρχει στην αγορά, είναι περισσότερο σημαντικό από ποτέ οι επιχειρήσεις να προσαρμόζονται στις μεταβολές που προκύπτουν και να παρέχουν συνεχώς καινούρια πράγματα στους πελάτες. Βελτιώνοντας συνεπώς τον τρόπο που η επιχείρηση λειτουργεί, τις αλληλεπιδράσεις με τους πελάτες και παράγοντας αποτελεσματικές στρατηγικές πρώθησης, οι πωλήσεις και τα κέρδη αυξάνονται και η επιχείρηση μπορεί να είναι ανταγωνιστική στην αγορά.

Χαρακτηριστικά CRM

Το σύστημα διαχείρισης των πελατών σε κάθε περίπτωση πρέπει να εξασφαλίζει ότι μια επαφή με τον πελάτη δεν θα μένει ποτέ σε εκκρεμότητα. Είναι σημαντικό, όχι απλά να καταγράφεται ένα πρόβλημα, αλλά και να εξασφαλίζεται η ενδεδειγμένη ανταπόκριση. Τα αιτήματα των πελατών πρέπει να προωθούνται γρήγορα στα κατάλληλα άτομα μέσα στην επιχείρηση για να δίνονται οι κατάλληλες λύσεις (Hoyer, Krafft, Reinartz, 2004).

Επιπλέον, άκρως ουσιώδη χαρακτηριστικά θεωρούνται η επεκτασιμότητα και η συνδεσιμότητα του συστήματος. Όπως άλλωστε τονίζεται σε διεθνείς μελέτες για το CRM, οι επιχειρήσεις θα πρέπει να αναζητούν είτε ανοιχτής αρχιτεκτονικής λογισμικό είτε έτοιμα «πακέτα», τα οποία όμως θα επιτρέπουν την εύκολη ολοκλήρωση και προσαρμογή με τρίτα συστήματα.

Ακόμη ένα βασικό χαρακτηριστικό των CRM είναι ότι αποτελούν μοναδικό σημείο αναφοράς και ανεύρεσης στοιχείων των πελατών. Σήμερα οι γνώσεις των επιχειρήσεων και των οργανισμών για τους πελάτες τους είναι σημαντική αλλά η πληροφόρηση είναι κατακερματισμένη ανάμεσα στα διάφορα τμήματα. Κάποια πράγματα γνωρίζει το τμήμα πωλήσεων, κάποια άλλα το τμήμα εξυπηρέτησης κάποια άλλα ένας αντιπρόσωπος, αλλά κανείς δεν έχει ενιαία εικόνα. Το CRM σύστημα αποθηκεύει όλα εκείνα τα δεδομένα που το καθιστούν ως το ένα και μοναδικό σημείο αναφοράς και εντοπισμού της πληροφορίας που αφορά τον πελάτη.

Η υποστήριξη πολλαπλών καναλιών επικοινωνίας είναι επίσης ένα σοβαρό χαρακτηριστικό των συστημάτων CRM. Το σύστημα πρέπει να δίνει τη δυνατότητα και την ευελιξία σε μια επιχείρηση να πλησιάσει και να εξυπηρετήσει τον πελάτη με πολλούς και διαφορετικούς τρόπους. Πρέπει να τονιστεί ότι ανεξάρτητα από το κανάλι επικοινωνίας ο πελάτης πρέπει να έχει ενιαία αντιμετώπιση. Ο καλός πελάτης απαιτεί υψηλή εξυπηρέτηση είτε βρίσκεται μέσα στην επιχείρησή μας, είτε ζητάει

κάποια πληροφορία μέσω του τηλεφωνικού κέντρου ή της σελίδας της εταιρείας στο διαδίκτυο.

Συνεχίζοντας την ανάλυση των κρίσιμων χαρακτηριστικών του συστήματος CRM αναφέρουμε ότι πρέπει να παρέχονται εργαλεία για γρήγορη και ακριβή ενημέρωση. Εξυπηρέτηση του πελάτη σημαίνει δυνατότητα άμεσης ανταπόκρισης σε ένα μεγάλο φάσμα πληροφοριών που μπορεί να ζητήσει, όπως ενημέρωση για τις τιμές και ερωτήσεις για τεχνικά θέματα.

Επίσης καλή εξυπηρέτηση σημαίνει γρήγορη αλλά και ακριβή ενημέρωση. Χρειάζεται λοιπόν η προτεινόμενη λύση να παρέχει εργαλεία που καλύπτουν τέτοιου είδους ανάγκες. Ο καθορισμός και η παρακολούθηση της ροής των εργασιών (workflow management) πρέπει να υποστηρίζονται επίσης (Greenberg, 2001).

CRM & μάρκετινγκ

Το σύστημα διαχείρισης πελατειακών σχέσεων είναι μια προσέγγιση μάρκετινγκ που δίνει τη δυνατότητα στις επιχειρήσεις, να προσελκύουν και να αυξάνουν την πιστότητα των σημαντικών πελατών τους, διαχειριζόμενες σωστά τη σχέση μαζί τους.

CRM (Customer Relationship Management) είναι η συνολική διαδικασία απόκτησης, διατήρησης και αύξησης των πελατών. Τα συστήματα CRM αποτελούν μια νέα σχετικά προσέγγιση για την διαχείριση των πελατών. Είναι υπεύθυνα για την τεχνολογία, τις διαδικασίες και τις πηγές των πληροφοριών μιας επιχείρησης. Για τον λόγο αυτό, προσφέρουν σε αυτήν και στους εργαζομένους της τη δυνατότητα να κατέχουν ολοκληρωμένη γνώση για τον κάθε πελάτη τους.

Τα CRM, χωρίς να αντικαθιστούν το μάρκετινγκ, διευρύνουν και επαναπροσδιορίζουν τη φιλοσοφία του μάρκετινγκ, δίνοντας έμφαση στις σχέσεις με τους πελάτες. Σκοπός ενός CRM συστήματος είναι να διατηρεί και να επεκτείνει τις σχέσεις της επιχείρησης με τους πελάτες της, εστιάζοντας περισσότερο στους «καλούς» πελάτες. Τα διάφορα συστήματα CRM αξιοποιούν όσο το δυνατό περισσότερο την ροή των πληροφοριών που υπάρχει σε όλα τα σημεία αλληλεπίδρασης της επιχείρησης με τον καταναλωτή. Έτσι, αυτοματοποιούν τις διαδικασίες των τμημάτων μάρκετινγκ, πωλήσεων και εξυπηρέτησης πελατών. Τελικά, επιτυγχάνεται ο απώτερος στόχος των συστημάτων αυτών, ο οποίος είναι η αποτελεσματική επικοινωνία με τον καταναλωτή.

Στόχοι λογισμικού CRM

Ο πρωταρχικός σκοπός όλων των λογισμικών CRM είναι να συγχρονίσουν όλες τις σημαντικές περιοχές των αλληλεπιδράσεων των πελατών. Αυτό μπορεί να περιλαμβάνει τη διαχείριση των επαφών, τον καθορισμό ραντεβού, την παρακολούθηση των εκστρατειών μάρκετινγκ, το χειρισμό και την εξυπηρέτηση των πελατών, καθώς και πολλές άλλες εργασίες. Οι εργασίες αυτές συγκεντρωτικά είναι:

Στατιστικά στοιχεία – Αναφορές: Τα λογισμικά CRM χρησιμοποιούν εργαλεία όπως τα στατιστικά στοιχεία και τις αναφορές για να παρέχουν στις επιχειρήσεις μια σφαιρική εικόνα όλων των λειτουργιών της επιχείρησης. Μάλιστα ενσωματώνουν και πρότυπες λειτουργίες ώστε η επιχείρηση να μπορεί να τις χρησιμοποιήσει ώστε να λειτουργεί πιο αποτελεσματικά.

Παρακολούθηση εργασιών: Η παρακολούθηση των εργασιών αποτελεί αναπόφευκτο στόχο σε αυτού του είδους τα λογισμικά. Η διαχείριση των προθεσμιών αποτελεί βασικό παράγοντα στη σωστή λειτουργία μιας επιχείρησης. Τα λογισμικά CRM παρέχουν εργαλεία για τη διαχείριση σημαντικών ραντεβού και συναντήσεων, υπενθύμιση βασικών εργασιών και διαχείριση του χρόνου για την ολοκλήρωση εργασιών. Αρκετά λογισμικά μάλιστα συγχρονίζουν αυτά τα εργαλεία με κάποιο ημερολόγιο εργασιών και υπενθυμίσεων. Με αυτό τον τρόπο οι επιχειρήσεις υλοποιούν αποδοτικά όλα τα καθήκοντά τους, διασφαλίζοντας παράλληλα ότι κάθε πελάτης παίρνει την προσοχή που του χρειάζεται και τίποτα δεν έχει ξεχαστεί.

Διαχείριση Πωλήσεων: Η παρακολούθηση των στοιχείων των πωλήσεων είναι ένας ακόμη παράγοντας που συμβάλει στην ανταγωνιστικότητα μιας επιχείρησης. Επιπλέον μέσα από ένα τέτοιο λογισμικό είναι εφικτή η παρακολούθηση και αξιολόγηση των πωλητών μιας εταιρείας. Με το πέρασμα του χρόνου, το τμήμα πωλήσεων μιας επιχείρησης θα πρέπει να λειτουργεί σαν μια καλά «λαδωμένη» μηχανή, όπου οι πωλήσεις τείνουν να μεγιστοποιούνται.

Αυξημένη οργάνωση: Ένα λογισμικό CRM οφείλει να καθιστά απλή και αποδοτική τη διαδικασία διαχείρισης των πληροφοριών των πελατών, να κρατά δηλαδή τα στοιχεία των πελατών οργανωμένα και ανακτήσιμα. Η διατήρηση μιας λίστας επαφών, δίνει πρόσβαση σε ένα πλούτο σημαντικών πληροφοριών όπως το τηλέφωνο, το email και άλλα ποικίλα στοιχεία. Μέσα από τη λειτουργία της αναζήτησης παρέχεται μια επισκόπηση των σωστών πληροφοριών

Αυξημένες ευκαιρίες πωλήσεων: Δεδομένου ότι οι πληροφορίες σχετικά με τους πελάτες συγκεντρώνονται, είναι ευκολά αντιληπτές οι προτιμήσεις του καθενός. Για παράδειγμα, την παρακολούθηση των προτύπων αγορών ενός συγκεκριμένου πελάτη θα καθιστούσε σαφές το τι τον ενδιαφέρει περισσότερο. Η εισαγωγή ενός νέου προϊόντος που είναι παρόμοιο με κάποιο άλλο, θα μπορούσατε να καταστεί ένα σημείο για επικοινωνία με αυτόν τον πελάτη και την ενημέρωσή του. Κατά συνέπεια, αυτό καθιστά δυνατή την αύξηση των πωλήσεων, χωρίς να χρειάζεται να διαφημίζουν συνεχώς σε νέους πελάτες. Αξιοποιώντας την υφιστάμενη πελατειακή βάση οι επιχειρήσεις μπορούν να επιτύχουν περισσότερες πωλήσεις διατηρώντας τους πελάτες ευχαριστημένους.

Πρωώθηση μέσω κοινωνικών δικτύων: Ένα ακόμη χαρακτηριστικό που παρέχουν τα λογισμικά αυτού του είδους είναι η δυνατότητα ενσωμάτωσης με κοινωνικά δίκτυα όπως Facebook, LinkedIn, Twitter. Αυτό μπορεί να έχει σημαντικά πλεονεκτήματα, διότι επιτρέπει στις επιχειρήσεις να παρακολουθούν όλες τις πτυχές της εκστρατείας ενημέρωσης των κοινωνικών δικτύων. Για παράδειγμα, οι ιδιοκτήτες επιχειρήσεων μπορούν να προσδιορίσουν ποια δίκτυα έχουν ως αποτέλεσμα τη μεγαλύτερη επισκεψιμότητα, πως αντιμετωπίζουν το εμπορικό σήμα τους και τη συνολική εμπειρία του πελάτη. Καθώς αναδύονται οι τάσεις, οι προσαρμογές μπορούν να γίνουν έτσι ώστε να αξιοποιήσουν οι επιχειρήσεις στο έπακρο την ενίσχυση της παρουσίας της εταιρείας τους μέσω του διαδικτύου.

Ψηφιακή διαχείριση πελατειακών σχέσεων (e-CRM)

Η διαδραστική φύση του διαδικτύου σε συνδυασμό με τις ψηφιακές επικοινωνίες όπως το ηλεκτρονικό ταχυδρομείο παρέχουν ένα ιδανικό περιβάλλον για ανάπτυξη πελατειακών σχέσεων αλλά και η αποθήκευση πληροφοριών στις βάσεις δεδομένων προσφέρει μια ευκαιρία για βελτίωση των υπηρεσιών.

E-CRM ή ηλεκτρονική διαχείριση πελατειακών σχέσεων περιλαμβάνει τη δημιουργία στρατηγικών για την υποστήριξη CRM χρησιμοποιώντας ψηφιακή τεχνολογία και ψηφιακά δεδομένα. Σύμφωνα με τον Ebner et al (2002) CRM είναι «τα συστήματα που επιτρέπουν στις εταιρείες να σχεδιάζουν και να αναλύουν τις εκστρατείες μάρκετινγκ, να εντοπίζουν πληροφορίες πώλησης και να διαχειρίζονται τις επαφές των πελατών τους και τα κέντρα κλήσεων».

Σημαντικές προκλήσεις και δραστηριότητες που απαιτούν διαχείριση e-CRM είναι :

- Διαχείριση ποιότητας της λίστας e-mail (ενσωμάτωση πληροφοριών για τον πελάτη από βάσεις δεδομένων για την δημιουργία πελατών-στόχων).
- Παροχή εγκαταστάσεων ψηφιακής ή μαζικής εξατομίκευσης για να προτείνει αυτόματα το επόμενο καλύτερο προϊόν.
- Παροχή online υπηρεσιών εξυπηρέτησης πελατών όπως συχνές ερωτήσεις και υποστήριξη ομιλίας.
- Διαχείριση της ποιότητας των υπηρεσιών για την διασφάλιση καλής πελατειακής εμπειρίας σε αυτούς που αγοράζουν για πρώτη φορά με στόχο την ενθάρρυνση τους για περισσότερες αγορές.

Οφέλη e-CRM

Η χρησιμοποίηση του Διαδικτύου στο σχεσιακό μάρκετινγκ προϋποθέτει την δημιουργία βάσεων δεδομένων πελατών με στόχο την μετατροπή του μάρκετινγκ σε

εξατομικευμένο και στοχευόμενο. Μέσα από αυτόν τον τρόπο το μάρκετινγκ βελτιώνεται ως εξής.

Αποτελεσματικότερη στόχευση από άποψη κόστους. Με το παραδοσιακό τρόπο στόχευσης για παράδειγμα υπάρχει πιθανότητα κάποιοι πελάτες να μην βρίσκονται στην αγορά-στόχο που εμείς θέλουμε να στοχεύσουμε. Το Διαδίκτυο έχει το πλεονέκτημα ότι μπορούμε να αναγνωρίσουμε τους πελάτες-στόχους άμεσα , απλά αν περιηγήθηκαν στην ιστοσελίδα μας.

Επίτευξη μαζικής εξατομίκευσης μηνυμάτων μάρκετινγκ. Με την χρήση της τεχνολογίας είναι πλέον δυνατή η αποστολή μαζικών προσαρμοσμένων μηνυμάτων ηλεκτρονικού ταχυδρομείου με πολύ μικρότερο κόστος από τις κλασσικές μεθόδους αποστολής μηνυμάτων.

Αύξηση του βάθους , του εύρους και της φύσης της σχέσης με τον πελάτη. Το Διαδίκτυο επιτρέπει την παροχή μεγαλύτερου όγκου πληροφοριών προς τον πελάτη. Η επαφή με αυτόν είναι συχνότερη και πιο άμεση.

Χαμηλότερο κόστος. Η χρήση του ηλεκτρονικού ταχυδρομείου ή των ιστοσελίδων για την επαφή με τον πελάτη κοστίζει αρκετά λιγότερο από την χρήση του παραδοσιακού ταχυδρομείου. Κυριότερα όμως οι πληροφορίες αποστέλλονται μόνο στους πελάτες που έχουν εκφράσει την ανάγκη για αυτές. Με την τεχνολογία εξατομίκευσης η στόχευση και η γενικότερη επικοινωνία με τον πελάτη μπορεί να εφαρμοστεί αυτόματα.

Το Λογισμικό Διαχείρισης Πελατολογίου (CRM) :

- Παρέχει τη δυνατότητα συνολικής εικόνας κάθε υφιστάμενου/υποψήφιου πελάτη, η οποία περιλαμβάνει όλες τις αλληλεπιδράσεις του με την επιχείρηση, π.χ. αγορές προϊόντων μέσω διαφόρων καναλιών διανομής, ηλεκτρονικές αγορές, παροχή υπηρεσιών υποστήριξης/συντήρησης (service), τηλεφωνήματα, επιστολές, fax, e-mail, κλπ. προς/από τον πελάτη, επαφές πωλητών, αποστολή υλικού marketing, κ.λπ.
- Καλύπτει όλες τις λειτουργίες της επιχείρησης που έρχονται σε επαφή με τον πελάτη (Front Office Functions), π.χ. πωλήσεις, marketing, εξυπηρέτηση πελατών – επισκευές (Service).
- Καλύπτει επίσης το σύνολο των αλληλεπιδράσεων με τους πελάτες, μέσω όλων των καναλιών πωλήσεων–επικοινωνίας με τους πελάτες, π.χ. καταστήματα, γραφεία πωλήσεων, πωλητές, έγγραφες παραγγελίες, fax, call center, Internet, κ.λπ.
- Υποστηρίζει τον προγραμματισμό, ανάθεση και παρακολούθηση των επαφών με υφιστάμενους/υποψήφιους πελάτες από τους πωλητές, καθώς επίσης και διαφόρων ενεργειών marketing.

- Επιτρέπει τη βαθύτερη ανάλυση των στοιχείων από τις παραπάνω τηρούμενες συνολικές εικόνες των πελατών, με στόχο την τμηματοποίηση της πελατειακής βάσης (προσδιορισμός ομογενών υποομάδων με διαφορετικά χαρακτηριστικά και ανάγκες), τον προσδιορισμό των βασικών χαρακτηριστικών (profile) των πελατών των διαφόρων προϊόντων/υπηρεσιών μας, τον προσδιορισμό των καλύτερων και περισσότερο κερδοφόρων πελατών, προϊόντων/υπηρεσιών, καναλιών διανομής, κλπ. Οι δυνατότητες αυτής της κατηγορίας ονομάζονται διεθνώς “Analytical CRM”.

ERP – Λογισμικό Διαχείρισης Επιχειρησιακών Πόρων

Τρόποι ανάπτυξης ERP συστημάτων

Μία επιχείρηση μπορεί να αναπτύξει ένα ολοκληρωμένο πληροφοριακό σύστημα διαχείρισης των πόρων της (ERP) με δύο εναλλακτικούς τρόπους / προσεγγίσεις:

I. Μέσω εξαρχής ανάπτυξης νέου λογισμικού, το οποίο υποστηρίζει επακριβώς και πλήρως τις ανάγκες και τη λειτουργία της συγκεκριμένης επιχείρησης, με χρήση κατάλληλων γλωσσών / περιβαλλόντων προγραμματισμού.

II. Χρησιμοποιώντας ως βάση ένα προϋπάρχον λογισμικό πακέτο, και διαμορφώνοντας και προσαρμόζοντας τη λειτουργία του σύμφωνα με τις ανάγκες και τη λειτουργία της συγκεκριμένης επιχείρησης, π.χ. Μέσω ρύθμισης παραμέτρων - Μέσω εισαγωγής αρχικών στοιχείων - Μέσω παρέμβασης στον κώδικα και τροποποίησής του

Η πρώτη προσέγγιση της εξαρχής ανάπτυξης νέου λογισμικού έχει τα εξής χαρακτηριστικά:

- Καλύπτει επακριβώς τις ανάγκες της συγκεκριμένης επιχείρησης
- Έχει υψηλότερο κόστος και μεγαλύτερο χρόνο υλοποίησης
- Έχει μεγαλύτερο κίνδυνο αποτυχίας
- Χαρακτηρίζεται συνήθως από ακριβή ‘αντιγραφή’ σε ηλεκτρονικό επίπεδο των προϋπαρχουσών χειρωνακτικών διαδικασιών, και συνεπώς από περιορισμένο επίπεδο ‘ανασχεδιασμού διαδικασιών επιχείρησης’ (Business Processes Reengineering – BPR), πράγμα το οποίο οδηγεί σε απώλειες ευκαιριών βελτίωσης.

Αντίθετα, η δεύτερη προσέγγιση της χρησιμοποίησης ως βάσης ενός προϋπάρχοντος λογισμικού πακέτου έχει τα εξής χαρακτηριστικά:

Χαμηλότερο κόστος - Ταχύτερη υλοποίηση - Μικρότερο κίνδυνο αποτυχίας - Ενσωματωμένη εμπειρία ‘βέλτιστων πρακτικών’, η οποία αποτελεί τη βάση των περισσότερων από τα υπάρχοντα πακέτα λογισμικού

Όμως πιθανόν τα υπάρχοντα πακέτα λογισμικού χαρακτηρίζονται από μεγάλη 'απόσταση' από τις ανάγκες και τη λειτουργία της συγκεκριμένης επιχείρησης

Στις περιπτώσεις αυτές απαιτούνται αλλαγές στη λειτουργία της επιχείρησης, ώστε να προσαρμοστεί στις πρακτικές και τις διαδικασίες που υποστηρίζει το επιλεγέν 'πλησιέστερο' σε αυτήν λογισμικό πακέτο. Οι αλλαγές αυτές άλλοτε είναι 'θετικές' (και βελτιώνουν τη λειτουργία και την απόδοση της επιχείρησης), και άλλοτε είναι 'αρνητικές' (δυσχεραίνουν τη λειτουργία της επιχείρησης και μειώνουν την απόδοσή της). Σε κάθε περίπτωση πάντως οι αλλαγές αυτές παρουσιάζουν δυσκολίες και προβλήματα, και συχνά αντιμετωπίζουν 'αντιστάσεις' από τους εργαζομένους (resistance to change).

Από τους δύο αυτούς τρόπους / προσεγγίσεις, οι περισσότερες επιχειρήσεις επιλέγουν τη δεύτερη, χρησιμοποιώντας ένα από τα υπάρχοντα λογισμικά πακέτα ERP συστημάτων, λόγω κυρίως του χαμηλότερου κόστους και της ταχύτερης υλοποίησης που την χαρακτηρίζουν σε σύγκριση με την εξαρχής ανάπτυξης νέου λογισμικού. Εστιάζουμε στον δεύτερο τρόπο / προσέγγιση: στη δημιουργία ολοκληρωμένων πληροφοριακών συστημάτων διαχείρισης πόρων επιχειρήσεων με βάση το SAP ERP. Για αυτόν τον λόγο στη συνέχεια του κειμένου, θα εννοούμε τα διάφορα υπάρχοντα λογισμικά πακέτα ERP συστημάτων.

Γενική δομή ERP συστημάτων

Αν και η δομή ενός ERP συστήματος εξαρτάται σε κάποιο βαθμό από τον κλάδο αλλά και τη συγκεκριμένη κατηγορία επιχειρήσεων την οποία υποστηρίζει, η γενική δομή που έχει ένα ERP σύστημα αποτελείται από έναν αριθμό υποσυστημάτων, ούτως ώστε κάθε λειτουργία της επιχείρησης να υποστηρίζεται από ένα ή περισσότερα υποσυστήματα. Τα υποσυστήματα αυτά διασυνδέονται μεταξύ τους, ώστε να μπορούν να ανταλλάσσουν δεδομένα.

Για την επίτευξη της διασύνδεσης αυτής συνήθως όλα τα υποσυστήματα ενός ολοκληρωμένου πληροφοριακού συστήματος βασίζονται σε μία κοινή βάση δεδομένων. Με αυτόν τον τρόπο τα δεδομένα και τα αποτελέσματα από κάθε υποσύστημα αποθηκεύονται στην κοινή αυτή βάση δεδομένων, ώστε τα άλλα υποσυστήματα να μπορούν να τα διαβάσουν και να τα επεξεργαστούν.

Αξίζει να επισημανθεί ότι παλαιότερα οι επιχειρήσεις διέθεταν ορισμένα μόνο από τα υποσυστήματα αυτά, τα οποία προσέφεραν λίγες μόνον δυνατότητες και είχαν χαμηλό επίπεδο διασύνδεσης και επικοινωνίας μεταξύ τους. Επίσης, είχαν αναπτυχθεί σε διαφορετικές τεχνολογικές πλατφόρμες, και η τεχνολογική αυτή ανομοιογένειά τους είχε ως αποτέλεσμα υψηλό κόστος λειτουργίας και συντήρησής τους.

Αντίθετα, οι σύγχρονες τάσεις στο χώρο αυτό είναι προς την κατεύθυνση της συνολικής κάλυψης των αναγκών όλων των λειτουργιών της επιχείρησης από ολοκληρωμένα ERP συστήματα που διαθέτουν όλα τα απαραίτητα υποσυστήματα, και κάθε ένα από αυτά να διαθέτει πλήρη λειτουργικότητα περιλαμβάνοντας όλες τις αναγκαίες δυνατότητες οι οποίες απαιτούνται για την υποστήριξη της αντίστοιχης λειτουργίας της επιχείρησης.

Μεταξύ των υποσυστημάτων είναι πλέον απαραίτητο να υπάρχει πλήρης και 'άμεση' διασύνδεση και επικοινωνία, ώστε π.χ. να είναι δυνατόν παραγγελίες από το υποσύστημα πωλήσεων να χρησιμοποιηθούν από το υποσύστημα προγραμματισμού παραγωγής, και κατόπιν από υποσύστημα οικονομικής διαχείρισης για τη δημιουργία των αντίστοιχων τιμολογίων, κ.ο.κ.

Τα σύγχρονα ERP συστήματα, πέραν των υποσυστημάτων υποστήριξης των τυποποιημένων διεκπεραιωτικών εργασιών της επιχείρησης (operational subsystems), περιλαμβάνουν επίσης και ένα αυτόνομο υποσύστημα υποστήριξης αποφάσεων (analytical subsystem ή decision support subsystem), το οποίο περιλαμβάνει:

- Ιδιαίτερο εξοπλισμό (ισχυρό ηλεκτρονικό υπολογιστή υψηλής υπολογιστικής ισχύος).
- Ιδιαίτερα αρχεία με 'έτοιμα' προϋπολογισμένα συγκεντρωτικά στοιχεία για βασικά μεγέθη της επιχείρησης, π.χ. συνολικές πωλήσεις, έξοδα, κ.λπ., ως προς κάποιες σημαντικές διαστάσεις, π.χ. ως προς χρόνο, γεωγραφική περιοχή, κατηγορία πελατών, κ.λπ., τα οποία παράγονται ανά τακτά χρονικά διαστήματα από τα λεπτομερή στοιχεία (π.χ. πωλήσεων, εξόδων, κ.λπ.) των αρχείων των 'διεκπεραιωτικών' υποσυστημάτων. Τα αρχεία αυτά ονομάζονται 'Αποθήκη Δεδομένων' (Data Warehouse).
- Ιδιαίτερα εργαλεία λογισμικού, τα οποία επιτρέπουν την επεξεργασία και παρουσίαση των συγκεντρωτικών στοιχείων της Αποθήκης Δεδομένων, αλλά και των λεπτομερών στοιχείων από τα αρχεία των διεκπεραιωτικών υποσυστημάτων (π.χ. για τον εντοπισμό τάσεων και την εξαγωγή γνώσης από αυτά), καθώς επίσης και τη δημιουργία και επίλυση μοντέλων για την υποστήριξη αποφάσεων. Οι κυριότερες κατηγορίες τέτοιων εργαλείων είναι:
 - ο Εργαλεία Αναλυτικής Επεξεργασίας (On Line Analytical Processing (OLAP) tools)
 - ο Εργαλεία Εξόρυξης Νέας Γνώσης (Data Mining Tools)
 - ο Εργαλεία Μοντελοποίησης Προβλημάτων Απόφασης (Decision Problems Modeling Tools)
 - ο Εργαλεία Μοντελοποίησης Αποτελεσματικότητας (Effectiveness Modeling Tools).

Τέλος, τα σύγχρονα ERP συστήματα τείνουν προς την υποστήριξη, πέραν των εσωτερικών λειτουργιών και διαδικασιών της επιχείρησης, και της επικοινωνίας και συνεργασίας με το εξωτερικό της περιβάλλον, π.χ. με τους πελάτες και προμηθευτές της, μέσω κατάλληλων 'έξωστρεφών' (outwards-looking) υποσυστημάτων. Το πρώτο και βασικότερο υποσύστημα το οποίο αναπτύσσεται προς την κατεύθυνση αυτή παρέχει στους υφιστάμενους/υποψήφιους πελάτες:

- Εκτενείς και λεπτομερείς πληροφορίες σχετικά με τα προϊόντα/υπηρεσίες της επιχείρησης (συνήθως κάποιες βασικές πληροφορίες ελεύθερα προσβάσιμες από όλους, και κάποιες άλλες password-protected και προσβάσιμες μόνον από όσους έχουν σχετική εξουσιοδότηση από την επιχείρηση).
- Δυνατότητες ολοκληρωμένης ηλεκτρονικής υποβολής παραγγελιών προϊόντων/υπηρεσιών της επιχείρησης, μέχρι και πληρωμής τους (ηλεκτρονικό εμπόριο).
- Σε κάποιες περιπτώσεις παρέχει επίσης σε κάθε πελάτη τη δυνατότητα παρακολούθησης της πορείας εκτέλεσης των παραγγελιών του, ώστε να μπορεί καλύτερα να προγραμματίζει τις εργασίες του.

Σύνοψη

Στην εκπαιδευτική ενότητα περιγράφονται τα πληροφοριακά συστήματα διοίκησης και η χρήση τους στη λειτουργία ενός σύγχρονου οργανισμού. Επίσης, αναλύεται η λειτουργία των συστημάτων διαχείρισης αποφάσεων και της επιχειρηματικής ευφυΐας, η λειτουργία του λογισμικού διαχείρισης επιχειρησιακών πόρων και της διαχείρισης πελατών.

Ερωτήσεις Αυτοαξιολόγησης ενότητας 7

Ερώτηση 1

Ένα σύστημα πληροφοριών διαχείρισης (MIS) είναι ένα σύνολο συστημάτων και διαδικασιών που συλλέγουν δεδομένα από μια σειρά πηγών, τα συντάσσουν και τα παρουσιάζουν σε αναγνώσιμη μορφή.

- A. Σωστό
- B. Λάθος

Ερώτηση 2

Ένα MIS μπορεί να αναπτυχθεί για τη συλλογή σχεδόν οποιουδήποτε τύπου πληροφοριών απαιτούν οι διαχειριστές

A. μπορεί να αναπτυχθεί για τη συλλογή πληροφοριών που αφορούν την εμπορική διαχείριση

B. μπορεί να αναπτυχθεί για τη συλλογή σχεδόν οποιουδήποτε τύπου πληροφοριών απαιτούν οι διαχειριστές

Ερώτηση 3

Οι υπάλληλοι πρώτης γραμμής

A. μπορούν να χρησιμοποιήσουν ένα MIS για να εκτελούν τις εργασίες τους πιο αποτελεσματικά.

B. δεν μπορούν να χρησιμοποιήσουν ένα MIS για να εκτελούν τις εργασίες τους πιο αποτελεσματικά.

Ερώτηση 4

Το Σύστημα Αυτοματισμού Δυνάμεων Πωλήσεων (SFA) είναι.....

A. ένα εξειδικευμένο στοιχείο ενός συστήματος CRM που αυτοματοποιεί πολλές εργασίες που εκτελεί μια ομάδα πωλήσεων.

B. ένα σύστημα σύγκρισης τρεχουσών επιχειρηματικών διαδικασιών και μετρήσεων απόδοσης με ιστορικά δεδομένα για την παρακολούθηση της απόδοσης έναντι των καλύτερων του κλάδου

Ερώτηση 5

Τρία από τα οφέλη ενός DSS είναι:

A. Αυξάνει την ταχύτητα και την αποτελεσματικότητα της λήψης αποφάσεων

B. Δημιουργεί πολύπλοκες διαδικασίες

Γ. Απελευθερώνει χρόνο για τη λήψη αποφάσεων

Δ. Βελτιώνει τη διαπροσωπική επικοινωνία μέσα σε έναν οργανισμό

Ερώτηση 6

Οι κοινές λειτουργίες επιχειρηματικής ευφυΐας περιλαμβάνουν:

- A. Εξόρυξη δεδομένων
- B. Προετοιμασία δεδομένων
- Γ. Έκδοση παραστατικών
- Δ. Περιγραφική ανάλυση
- Ε. Στατιστική ανάλυση

Ερώτηση 7

Ένα σύστημα CRM είναι απλά ένα ετοιμοπαράδοτο προϊόν λογισμικού που αυτοματοποιεί τις διαδικασίες πωλήσεων μιας επιχείρησης.

- A. Σωστό
- B. Λάθος

Ερώτηση 8

Οι βασικοί στόχοι των συστημάτων CRM είναι:

- A. Συγκέντρωση πληροφοριών και σύγκριση των τιμών των προϊόντων των αγαθών και υπηρεσιών του ανταγωνισμού
- B. Ολοκληρωμένη και σε βάθος κατανόηση των αναγκών και των επιθυμιών των πελατών
- Γ. Παροχή καλύτερων στρατηγικών προώθησης
- Δ. Προώθηση των πωλήσεων ή της παροχής υπηρεσιών.

Ερώτηση 9

Το CRM δεν πρέπει να αποτελεί μοναδικό σημείο αναφοράς και ανεύρεσης στοιχείων των πελατών, αλλά οι πληροφορίες για τους πελάτες πρέπει να είναι κατακερματισμένες και να προέρχονται από ποικίλες πηγές.

- A. Σωστό

Β. Λάθος

Ερώτηση 10

Ποιο από τα παρακάτω είναι λανθασμένο. Τα σύγχρονα ERP συστήματα τείνουν

A. προς την υποστήριξη, πέραν των εσωτερικών λειτουργιών και διαδικασιών της επιχείρησης, και της επικοινωνίας και συνεργασίας με το εξωτερικό της περιβάλλον

B. προς την ενίσχυση της επικοινωνίας και συνεργασίας με το εξωτερικό της περιβάλλον και όχι με την υποστήριξη των εσωτερικών λειτουργιών και διαδικασιών της επιχείρησης

Άσκηση – Εργασία

Εργάζεστε σε μία ταχέως αναπτυσσόμενη εταιρεία κατασκευής ηλεκτρολογικού εξοπλισμού. Η ανάπτυξη απαιτεί την εφαρμογή συστημάτων CRM και ERP. Περιγράψτε αυτά τα συστήματα και με ποιους τρόπους θα βελτιώσουν τις εσωτερικές επικοινωνίες της εταιρείας, θα βελτιστοποιήσουν τις λειτουργίες της, θα επιταχύνουν τις διαδικασίες λήψης αποφάσεων και θα βελτιώσουν το κόστος εργασίας.

Βιβλιογραφία

Δημητριάδης Αντώνης (2001), ΔΙΟΙΚΗΣΗ – ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΑΚΩΝ ΣΥΣΤΗΜΑΤΩΝ (MANAGEMENT INFORMATION SYSTEMS), Εκδόσεις: ΕΚΔΟΣΕΙΣ ΝΕΩΝ ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΩΝ

Ιωάννου Γιώργος (2019), ΟΛΟΚΛΗΡΩΜΕΝΑ ΣΥΣΤΗΜΑΤΑ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΙΑΚΩΝ ΠΟΡΩΝ, Εκδόσεις: UNIBOOKS

Ματσατσίνης Ν. (2010), Συστήματα Υποστήριξης Αποφάσεων, Εκδόσεις: ΕΚΔΟΣΕΙΣ ΝΕΩΝ ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΩΝ

ΠΑΠΑΣΩΤΗΡΙΟΥ ΘΕΟΔΩΡΟΣ, Ολοκληρωμένα Πληροφοριακά Συστήματα Διαχείρισης Επιχειρησιακών Πόρων (E.R.P.), Πτυχιακή εργασία, ΤΕΙ ΜΕΣΟΛΟΓΓΙΟΥ , Σχολή Διοίκησης και Οικονομίας

Κ. LAUDON & Ρ. LAUDON (2015), ΣΥΣΤΗΜΑΤΑ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΩΝ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ (MIS), Εκδόσεις: ΚΛΕΙΔΑΡΙΘΜΟΣ

Εκπαιδευτική Ενότητα 8 Διοικητική Υποστήριξη

Σκοπός

Σκοπός της εκπαιδευτικής ενότητας είναι ο ωφελούμενος να κατανοήσει τον σημαντικό ρόλο που διαδραματίζει η συνεργασία και η υποστήριξη της επικοινωνίας μεταξύ των διαφόρων τμημάτων και διευθύνσεων μιας επιχείρησης. Επιπλέον, να αντιληφθεί τη σημασία της σωστής διοργάνωσης επαγγελματικών συναντήσεων και συσκέψεων, όπως επίσης και την υποστήριξη μιας διεύθυνσης ή ενός διευθυντικού γραφείου της επιχείρησης.

Προσδοκώμενα αποτελέσματα

Μετά το τέλος αυτής της ενότητας ο ωφελούμενος θα μπορεί να αναλάβει τον απαιτητικό ρόλο του στελέχους της γραμματειακής υποστήριξης, φέροντας εις πέρας αποτελεσματικά όλες τις εργασίες και τα καθήκοντα που προάγουν την ενδοτμηματική και διατμηματική υποστήριξη, την υποστήριξη μιας διεύθυνσης ή ενός διευθυντικού γραφείου και την οργάνωση επαγγελματικών συναντήσεων και συσκέψεων.

Έννοιες κλειδιά

Κουλτούρα συνεργασίας: η κουλτούρα στηρίζεται στον πυρήνα κοινών αξιών και πεποιθήσεων που υιοθετούν οι εργαζόμενοι και είναι απαραίτητη για την επίτευξη κοινών στόχων

Τυπική σύσκεψη: σύσκεψη που είναι θεσμοθετημένη από τις καταστατικές διατάξεις του οργανισμού ή της επιχείρησης

Άτυπη σύσκεψη: συγκαλείται άτυπα, με την έννοια ότι δεν υπακούει σε διαδικαστικούς κανόνες

Τηλεδιάσκεψη : είναι η σύγχρονη (ταυτόχρονη) συνάντηση από απόσταση κατά κανόνα μέσω Διαδικτύου

Εκπαιδευτική Υποενότητα 8.1 Ενδοτμηματική Υποστήριξη – Διατμηματική Υποστήριξη

Είναι δύσκολο να δώσει κανείς την ακριβή έννοια του όρου "Στέλεχος γραμματειακής υποστήριξης" που ορίζεται και ως Γραμματέας. Ο όρος αυτός συναντάται σε όλα τα επίπεδα της ιεραρχίας των επιχειρήσεων και με τελείως διαφορετικό πλαίσιο καθηκόντων και αρμοδιοτήτων, σε κάθε περίπτωση.

Το συμπέρασμα είναι ότι, το στέλεχος γραμματειακής υποστήριξης είναι το πρόσωπο το οποίο αναλαμβάνει ένα πλήθος αρμοδιοτήτων, οι οποίες συνδέονται με την υποστήριξη κάποιου τμήματος, διεύθυνσης, γραφείου, μιας επιχείρησης ή οργανισμού. Οι αρμοδιότητες αυτές συνήθως αφορούν τους τομείς της Επικοινωνίας και της Διοίκησης.

Το στέλεχος γραμματειακής υποστήριξης σε μία επιχείρηση είναι υπεύθυνο για τις δραστηριότητες που έχουν σχέση με τη διεκπεραίωση της αλληλογραφίας, με την τήρηση πρακτικών, συγκέντρωση, επεξεργασία και τήρηση αρχείων, καθώς και με θέματα εκπροσώπησης του οργανισμού.

Τέλος υπάρχει και η περίπτωση του Ιδιαίτερου Γραμματέα/ Προσωπικού Βοηθού, ο οποίος είναι σήμερα ένα ιδιαίτερα ενδιαφέρον πρόσωπο, αφού αποτελεί τον προσωπικό βοηθό των Υψηλόβαθμων Διευθυντικών Στελεχών και ασκεί πολυσήμαντο έργο, στο πλαίσιο της αποστολής και των αρμοδιοτήτων του προϊσταμένου.

Τα καθήκοντα συνδυάζουν τα στοιχεία της εξυπηρέτησης και της φιλοξενίας, τα οποία αποτελούν βασικό παράγοντα ανάπτυξης των δημοσίων σχέσεων.

Κατά το παρελθόν, η θέση του γραμματέα εθεωρείτο ως θέση με χαμηλό κύρος, διότι το πρόσωπο που είχε την ευθύνη της διεκπεραίωσης των καθηκόντων αυτών, ήταν αποστερημένο από κάθε δυνατότητα ανάπτυξης πρωτοβουλιών, η δε κύρια αποστολή του περιοριζόταν στην εκτέλεση των εντολών του προϊσταμένου του.

Σήμερα όμως η θέση είναι τελείως διαφορετική, διότι με την ποικιλία και την πολυπλοκότητα των θεμάτων που ασχολείται και το σύνολο των σχέσεων που αναπτύσσει έχει εξελιχθεί σε πρόσωπο κλειδί, διότι αποτελεί το κανάλι μέσα από το οποίο διοχετεύεται όλη η δραστηριότητα του Διοικητικού Συμβουλίου της εταιρείας ή της Κεντρικής Διοίκησης και των Διευθυντικών Στελεχών, όπως επίσης αποτελεί και τον σύνδεσμο μεταξύ της Διοίκησης και των άλλων Οργανισμών, με τους οποίους η επιχείρηση συνεργάζεται.

Καθήκοντα

Η εργασία του στελέχους γραμματειακής υποστήριξης, όπως είναι φυσικό, διαφέρει από οργανισμό σε οργανισμό, ανάλογα με το μέγεθος, τη φύση και την αποστολή των οργανισμών αυτών.

Η εργασία ποικίλει επίσης, ως προς την έκταση και το περιεχόμενο της, ανάλογα με τη θέση που κατέχει μέσα στην οργανωτική διάρθρωση του οργανισμού.

Με τα δεδομένα αυτά είναι δυνατόν σ' έναν οργανισμό να έχει την ευθύνη της Διοικήσεως Ομάδων Υπαλλήλων που ασχολούνται με καθημερινής φύσεως καθήκοντα υποστήριξης, ενώ παράλληλα κάθε μια από τις ομάδες αυτές είναι

δυνατόν να κατευθύνεται από ένα συγκεκριμένο, ικανό, υπεύθυνο και φυσικά εξειδικευμένο άτομο.

Το είδος αυτό των καθηκόντων επιβάλλει να συγκεντρώνει ένα σοβαρό υπόβαθρο γνώσεων και ικανοτήτων, όπως επίσης και ένα σημαντικό βαθμό διοικητικών και διευθυντικών ικανοτήτων, ώστε να ανταποκρίνεται αποτελεσματικά στα διοικητικά προβλήματα των επιμέρους τομέων, δηλαδή της πρόβλεψης, του προγραμματισμού, της οργάνωσης, της εξουσιοδότησης, του συντονισμού και του ελέγχου.

Σε πολλούς οργανισμούς, το πλαίσιο καθηκόντων του στελέχους γραμματειακής υποστήριξης αναπτύσσεται σε ευρύτερο κύκλο δραστηριοτήτων, όπως είναι το προσωπικό, η αντιμετώπιση νομικών θεμάτων, τα θέματα ασφάλισης, λογιστηρίου.

Με μια πιο στενή προσέγγιση στα καθήκοντα του στελέχους γραμματειακής υποστήριξης περιλαμβάνονται, **η οργάνωση των λειτουργιών του οργανισμού, η διοικητική μέριμνα** καθώς και **η οργάνωση του τρόπου λειτουργίας, των συλλογικών οργάνων** (Συμβούλια, Επιτροπές και Ομάδες Εργασίας).

Στην έννοια της οργάνωσης περιλαμβάνονται:

- α. Η οργάνωση και ο κατάλληλος εξοπλισμός των χώρων και
- β. Η ρύθμιση των σχέσεων μεταξύ προσώπων και τμημάτων καθώς και η συστηματική οργάνωση των διαδικασιών για την ομαλή διεξαγωγή του έργου της υπηρεσίας στην οποία προΐσταται

Στην έννοια της διοικητικής μέριμνας περιλαμβάνονται:

- α. Η μέριμνα για την προμήθεια, αποθήκευση, διαχείριση και συντήρηση των αναγκαίων υλικών μέσων (μόνιμο και αναλώσιμο υλικό)
- β. Η μέριμνα για τη στέγαση των υπηρεσιών
- γ. Η μέριμνα για την εξασφάλιση των αναγκαίων υπηρεσιών (ηλεκτρικό ρεύμα, νερό κ.λπ.) και
- δ. Η οργάνωση των βοηθητικών υπηρεσιών (δακτυλογραφήσεις, διακίνηση αλληλογραφίας, αναπαραγωγή εγγράφων κ.λπ.), οι οποίες είναι απαραίτητες για την υποστήριξη του έργου των λοιπών τμημάτων, καθώς και η φύλαξη της σφραγίδας της εταιρείας.

Στη λειτουργία των συλλογικών οργάνων της εταιρείας, περιλαμβάνονται, η σύγκληση των οργάνων αυτών, η οργάνωση των συσκέψεων, η τήρηση των πρακτικών, η διακίνηση της αλληλογραφίας τους, η οργάνωση των επαφών, με τους μετόχους, τους προμηθευτές, τις δημόσιες υπηρεσίες κ.λπ. καθώς και η τήρηση των αρχείων.

Για να είναι σε θέση να ανταποκριθεί αποτελεσματικά στα καθήκοντά του, ο υπάλληλος είναι αναγκασμένος να χειρίζεται ένα μεγάλο όγκο στοιχείων, ενώ πρέπει να είναι σε θέση να επικοινωνεί:

- Με το λόγο
- Με έγγραφα
- Με πρακτικά
- Με αναφορές και εκθέσεις και
- Με κάθε άλλο μέσο, γραπτής ή προφορικής επικοινωνίας

Ο όγκος των στοιχείων που δημιουργούνται μέσα στους σημερινούς οργανισμούς, είναι τεράστιος.

Για το λόγο αυτό πρέπει να είναι σε θέση να επεξεργάζεται τα στοιχεία και τις πληροφορίες αυτές με τη χρήση των συγχρόνων μέσων μηχανογραφικής επεξεργασίας, δηλαδή με τη χρήση ηλεκτρονικών υπολογιστών, ώστε να μπορεί να ενημερώνει σωστά τα αρμόδια όργανα του οργανισμού, για τη λήψη ορθών και τεκμηριωμένων αποφάσεων.

Χαρακτηριστικά γνωρίσματα της θέσης

Από τα όσα εκτέθηκαν προηγουμένως, **το στέλεχος γραμματειακής υποστήριξης είναι ένα επιχειρηματικό στέλεχος**, το οποίο κρίνοντας από το πλαίσιο των καθηκόντων του, πρέπει να συνδυάζει ένα ευρύτατο φάσμα ικανοτήτων, ώστε να μπορεί να φέρει με επιτυχία εις πέρας τα καθήκοντά του.

Με τα δεδομένα αυτά πρέπει να διακρίνεται για:

- Την πλήρη γνώση των καθηκόντων του
- Την άρτια επαγγελματική κατάρτιση που προϋποθέτει πλήρη γνώση των αρχών του σύγχρονου management και της οργανωτικής.
- Την εντιμότητα
- Την ευθυκρισία, ώστε να αξιολογεί σωστά τις διάφορες καταστάσεις
- Το οργανωτικό πνεύμα
- Την ικανότητα να παίρνει σύντομες και ορθές αποφάσεις
- Την ευγένεια
- Την ικανότητα ανάπτυξης σωστών Δημοσίων Σχέσεων, σε συνδυασμό με την ικανότητα ανάπτυξης πνεύματος συνεργασίας
- Την εχεμύθεια
- Ηγετικά προσόντα τα οποία αποτελούν απαραίτητη προϋπόθεση για την αποτελεσματική διεκπεραίωση των καθηκόντων που αναλαμβάνει.

Η περιγραφή της αποστολής και του ρόλου του στελέχους γραμματειακής υποστήριξης, στην οργάνωση και λειτουργία της επιχείρησης, αποδεικνύει ότι πρόκειται για ένα σημαντικό επιχειρηματικό στέλεχος, το οποίο αναλαμβάνει ένα πλήθος διαφορετικής φύσεως καθηκόντων που ασκούν κρίσιμη επίδραση πάνω στη λειτουργία των συγχρόνων οργανισμών.

Ως επιχειρηματικό στέλεχος, λειτουργεί στο πλαίσιο ενός οργανισμού, ο οποίος μπορεί να ανήκει στο Δημόσιο ή στον Ιδιωτικό Τομέα. Οι οργανισμοί του Ιδιωτικού Τομέα έχουν συνήθως εταιρική μορφή, κυριότερη από την οποία είναι η μορφή της Ανώνυμης Εταιρείας.

Επιπλέον, ως διοικητικό στέλεχος, είναι αρμόδιος να συμμετέχει στην επιλογή του προσωπικού του γραφείου του και πολλές φορές είναι υπεύθυνο με γενικότερα θέματα υπηρεσιακής καταστάσεως του προσωπικού. Στο πλαίσιο αυτό, πρέπει να είναι σε θέση να αξιολογεί το βαθμό εξειδικευμένης γνώσης, που πρέπει να διαθέτουν τα πρόσωπα που θα προσληφθούν, για την κάλυψη των κενών που δημιουργούνται στα διάφορα τμήματα.

Όπως είναι γνωστό και όπως προκύπτει από το πλαίσιο των αρμοδιοτήτων των επιμέρους τμημάτων της επιχείρησης, υπάρχει ένας μεγάλος όγκος εργασιών καθημερινής φύσεως, οι οποίες στο σύνολο τους συνθέτουν την εργασία στελέχους γραμματειακής υποστήριξης.

Στις εργασίες αυτές περιλαμβάνονται οι δακτυλογραφήσεις, οι υπολογισμοί, η αρχειοθέτηση, η υποδοχή, η παροχή πληροφοριών, οι εργασίες διεκπεραίωσης της αλληλογραφίας κ.α..

Σε μεγάλους Οργανισμούς όπου υπάρχει σε μεγάλο βαθμό ανεπτυγμένος ο καταμερισμός της εργασίας, μπορεί να προσφέρονται μεγαλύτερες ευκαιρίες για εργασία και μεγαλύτερες δυνατότητες για προαγωγική εξέλιξη.

Ομως πέρα από ένα ορισμένο μέγεθος, το γραφείο αρχίζει να αποκτά άλλα χαρακτηριστικά, και γίνεται πιο τυπικό και γενικά πιο απρόσωπο.

Οι αρμοδιότητες του ενός στελέχους γραμματειακής υποστήριξης σε ότι αφορά την διατμηματική υποστήριξη περιλαμβάνουν επίσης:

Λειτουργεί ως σημείο επαφής μεταξύ των στελεχών, των υπαλλήλων, των πελατών και άλλων εξωτερικών συνεργατών

Διαχειρίζεται τη ροή πληροφοριών με έγκαιρο και ακριβή τρόπο

Διαχειρίζεται τα προγράμματα των στελεχών και οργανώνει συναντήσεις

Διατμηματική συνεργασία σημαίνει ότι άτομα σε μία επιχείρηση συνεργάζονται για να ολοκληρώσουν ένα έργο ή να επιτύχουν έναν κοινό στόχο. Για τις σύγχρονες επιχειρήσεις, αυτά τα άτομα ανήκουν σε πολλαπλά τμήματα που μπορεί να βρίσκονται σε διαφορετικές τοποθεσίες, από την άλλη πλευρά του κτιρίου έως ολόκληρη τη χώρα, ακόμη και τον κόσμο.

Για να βοηθήσετε την επιχείρησή σας να ευδοκιμήσει, είναι σημαντικό να θέσετε σε εφαρμογή μια αποτελεσματική διαδικασία που θα διασφαλίζει ότι αυτά τα διάφορα τμήματα μπορούν να συνεργαστούν.

Η συνεργασία μεταξύ των τμημάτων

Δεν είναι πάντα εύκολο να καλλιεργηθεί η συνεργασία, αλλά είναι κάτι που όλες οι επιχειρήσεις πρέπει να κάνουν καλά. Ακολουθούν μερικές συμβουλές που θα σας βοηθήσουν στη διατμηματική συνεργασία και υποστήριξη.

Δημιουργία κουλτούρας συνεργασίας

Τα μέλη του τμήματος είναι πιο πιθανό να συνεργαστούν όταν είναι ριζωμένη στην εταιρική κουλτούρα. Οικοδομήστε εμπιστοσύνη δημιουργώντας ένα περιβάλλον που προωθεί τη συνεργασία με συσκέψεις, δραστηριότητες οικοδόμησης ομάδας και τακτική παρακολούθηση.

Χρήση εργαλείων επικοινωνίας

Το λογισμικό επικοινωνίας είναι ισχυρό εργαλείο συνεργασίας για να διασφαλίσετε ότι τα τμήματα έχουν τον ίδιο βηματισμό, ανεξάρτητα από το πόσο μακριά βρίσκονται μεταξύ τους.

Ακούμε την ομάδα

Ακούστε τι λένε τα μέλη της ομάδας για τη διατμηματική εργασία. Θα σας πουν τι λειτουργεί και, το πιο σημαντικό, τι δεν λειτουργεί, ώστε να μπορείτε να κάνετε αλλαγές για να βελτιστοποιήσετε τη συνεργασία της ομάδας.

Καθορισμός καναλιών και μεθόδων επικοινωνίας

Δώστε στους υπαλλήλους χώρο για συνεργασία, ορίζοντας τα σωστά κανάλια και μεθόδους επικοινωνίας.

Η ενδοτμηματική και διατμηματική επικοινωνία

Η διατμηματική επικοινωνία είναι η επικοινωνία μεταξύ των τμημάτων μιας επιχείρησης. Τα τμήματα μπορεί να χρειαστεί να συζητήσουν για κοινά έργα, νέες προωθήσεις, αλλαγές σε αγαθά ή υπηρεσίες, προβλέψεις πωλήσεων ή οτιδήποτε άλλο μπορεί να επηρεάσει πολλά τμήματα. Η διατμηματική επικοινωνία μπορεί να είναι τόσο απλή όσο μια ενημέρωση μέσω email του τμήματος ή μια πιο περίπλοκη συνάντηση σχετικά με ένα κοινό έργο.

Η σημασία της διατμηματικής επικοινωνίας

Η επιχείρησή σας θα έχει καλύτερη απόδοση όταν οι ομάδες σας επικοινωνούν μεταξύ τους.

Η αποτελεσματική διατμηματική επικοινωνία διατηρεί τις πληροφορίες σε κίνηση. Μια ομάδα δεν κρατά όλες τις πληροφορίες της για τον εαυτό της. Αντίθετα,

μοιράζεται πληροφορίες με άλλες ομάδες, ώστε όλοι να μπορούν να κάνουν το καλύτερο δυνατό.

Για παράδειγμα, όταν το τμήμα μάρκετινγκ αρχίζει να διαφημίζει μια νέα προσφορά, η ομάδα μάρκετινγκ θα πρέπει να ενημερώσει το τμήμα πωλήσεων. Το τμήμα πωλήσεων πρέπει να γνωρίζει για την προώθηση, όπως τις ημερομηνίες έναρξης και λήξης, ώστε να μπορεί να διασφαλίσει ότι οι πελάτες λαμβάνουν τη συμφωνία που είδαν. Εάν η ομάδα πωλήσεων δεν γνωρίζει τις λεπτομέρειες, πιθανότατα θα υπάρχουν απογοητευμένοι πελάτες.

Μόλις η ομάδα πωλήσεων πραγματοποιήσει μια πώληση, πρέπει να επικοινωνήσει με τα άτομα που διαχειρίζονται εισπρακτέους λογαριασμούς. Εάν δεν γνωρίζουν για την πώληση, δεν θα ξέρουν ότι πρέπει να εισπράξουν χρήματα και η επιχείρησή σας θα χάσει εισόδημα.

Οι πελάτες λαμβάνουν καλύτερη εξυπηρέτηση όταν η επιχείρησή σας έχει καλή διατμηματική επικοινωνία. Όταν οι ομάδες επικοινωνούν, όλοι έχουν την ίδια υπηρεσία, προσφορές και χρέωση.

Όταν οι άνθρωποι ή ολόκληρα τμήματα επικεντρώνονται μόνο στην ταχύτητα και την αυτοπροβολή, η επικοινωνία θα διακοπεί. Σημαντικές πληροφορίες δεν θα κυκλοφορήσουν. Οι άνθρωποι δεν θα έχουν τη γνώση για να ολοκληρώσουν καλύτερα τα καθήκοντά τους. Οι πελάτες δεν θα λάβουν την καλύτερη εξυπηρέτηση. Και όταν οι πελάτες δεν εξυπηρετούνται καλά, θα αναζητήσουν καλύτερη εξυπηρέτηση από άλλη επιχείρηση του κλάδου.

Η έλλειψη επικοινωνίας μπορεί να οδηγήσει σε σύγκρουση. Η έλλειψη επικοινωνίας επιφέρει την επιδείνωση των σχέσεων μεταξύ των τμημάτων ή των διευθύνσεων. Δημιουργείται δυσπιστία μεταξύ τους και συνήθως οι ομάδες κατηγορούν η μία την άλλη για λάθη και αναποτελεσματικότητα.

Η επιχείρησή σας πρέπει να αναπτύξει θετική διατμηματική επικοινωνία για να αποτρέψει τις συγκρούσεις, να αυξήσει την αποτελεσματικότητα και να ικανοποιήσει τους πελάτες.

Οργάνωση Επιχειρησιακών Συναντήσεων.

Όπως είναι γνωστό, μέσα στις επιχειρήσεις και στους οργανισμούς γενικότερα, υπάρχει ένα πλήθος θεμάτων για τα οποία χρειάζεται πριν ληφθεί μια απόφαση, να ανταλλάγουν ορισμένες απόψεις. Με την έννοια αυτή οι επιχειρησιακές συναντήσεις, οι οποίες είναι γνωστές και ως συσκέψεις είναι αποτελεσματικές και πολύ ωφέλιμες για την επιχείρηση όταν οργανώνονται και διεξάγονται σωστά.

Παρ' όλα όμως αυτά, δεν πρέπει να διαφεύγει της προσοχής μας το γεγονός ότι κάθε σύσκεψη περικλείει ένα σοβαρό κόστος. Το κόστος αυτό διακρίνεται σε θετικό, δηλαδή, περιλαμβάνει τα έξοδα τα οποία προκαλεί η οργάνωσή της συναντήσεως και αποθετικό που αναφέρεται στη ζημία την οποία υφίσταται η επιχείρηση από την πρόσκαιρη απομάκρυνση βασικών στελεχών της από τη θέση τους.

Αν ληφθεί υπόψη, ότι στις επιχειρήσεις και τους λοιπούς οργανισμούς λαμβάνουν χώρα πολλές τέτοιες συσκέψεις κατά Διευθύνσεις, Τμήματα και γραφεία, μπορεί να έχει κανείς μια σαφή εικόνα του κόστους που περικλείει η απεριόριστη οργάνωση παρόμοιων συναντήσεων.

Συμβολή των επιχειρησιακών συσκέψεων στη διεξαγωγή του Διοικητικού Έργου.

Ανεξάρτητα πάντως από τα ανωτέρω οι καλά οργανωμένες συσκέψεις, συμβάλλουν πολλαπλά στη διεξαγωγή των θεμάτων που αφορούν στον οργανισμό και ειδικότερα διευκολύνουν:

- α. Την κατανόηση των προβλημάτων και πρόθυμη αποδοχή των εφαρμοζόμενων μέτρων πολιτικής και διαδικασιών.
- β. Την κατανόηση και ανοχή των ανθρωπίνων αναγκών
- γ. Την μεταξύ των στελεχών και μελών του οργανισμού ανάπτυξη της συνεργασίας και
- δ. Την αξιοποίηση του χρόνου και αποφυγή των επικαλύψεων και της γραφειοκρατικής εργασίας.

Διάκριση των επιχειρησιακών συσκέψεων

Οι Επιχειρησιακές, διακρίνονται σε διάφορες κατηγορίες ως εξής :

Τυπικές και Άτυπες

Τυπικές είναι οι συσκέψεις που είναι θεσμοθετημένες από τις καταστατικές διατάξεις του Οργανισμού, επιβάλλονται από την ανάγκη λειτουργίας των Συλλογικών Οργάνων και ακολουθούν πιστά τις προβλεπόμενες διαδικασίες, τόσο ως προς τη σύνθεση (διορισμός ή εκλογή μελών και Προεδρείου, Πρόεδρος - Αντιπρόεδρος - Γενικός Γραμματέας κ.λ.π.), όσο και ως προς τη λειτουργία (Νόμιμη πρόσκληση, Απαρτία, τήρηση πρακτικών κ.λ.π.).

Άτυπες είναι οι συσκέψεις, οι οποίες συγκαλούνται άτυπα, με την έννοια ότι δεν υπακούουν σε διαδικαστικούς κανόνες και ότι διεξάγονται ανεξάρτητα από περιορισμούς που σχετίζονται με θέματα συνθέσεως, απαρτίας, προσκλήσεως, τήρησης πρακτικών κ.λ.π..

Οι συσκέψεις του είδους αυτού καλύπτουν ένα μεγάλο μέρος της επιχειρησιακής επικοινωνίας και αποτελούν βασικό στοιχείο του συμμετοχικού management.

Τέτοιες συσκέψεις είναι οι καθημερινές συναντήσεις της Ομάδας Διοικήσεως, οι συναντήσεις των στελεχών των διαφόρων τμημάτων και ένα πλήθος άλλων συναντήσεων, που έχουν ως σκοπό την ανταλλαγή απόψεων την εκπόνηση προγραμμάτων, τη λήψη αποφάσεων, την παρακολούθηση της προόδου των σχετικών προγραμμάτων και ένα πλήθος συναφών δραστηριοτήτων.

Τόσο οι τυπικές όσο και οι άτυπες συσκέψεις, αποτελούν βασικά μέσα άσκησης της Διοικήσεως, μέσα στο χώρο των οργανισμών.

Για το λόγο αυτό πρέπει να εξετάζονται με ιδιαίτερη προσοχή όλες οι πλευρές της λειτουργίας και διεξαγωγής τους.

Μια περαιτέρω διάκριση των επιχειρησιακών συναντήσεων περιλαμβάνει τις εξής κατηγορίες :

Επίσημες και ανεπίσημες

Επίσημες είναι συνήθως οι τυπικές συναντήσεις Συμβουλίων και Επιτροπών, που προβλέπονται από τις καταστατικές διατάξεις και ακολουθούν μια σαφώς καθορισμένη διαδικασία και *ανεπίσημες* είναι όλες εκείνες οι συναντήσεις που πραγματοποιούνται στο πλαίσιο της εργασίας, χωρίς να παρίσταται ανάγκη σαφούς καθορισμού της συνθέσεως, του τρόπου λειτουργίας τους και εφαρμογής των σχετικών διαδικαστικών προϋποθέσεων.

Οι Ανεπίσημες συσκέψεις ταυτίζονται με τις άτυπες συσκέψεις, οι οποίες παίζουν, όπως ήδη τονίσθηκε, σοβαρότατο ρόλο στην όλη διεξαγωγή και προώθηση των υποθέσεων του οργανισμού.

Μικτές και Αμιγείς ή Ομοιογενείς

Στην πρώτη κατηγορία ανήκουν οι συσκέψεις στις οποίες συμμετέχουν πρόσωπα διαφόρων τμημάτων, ειδικοτήτων ή και οργανισμών, οι οποίοι συμβάλλουν με τις γνώσεις και τις εμπειρίες τους στην σφαιρική εξέταση και αντιμετώπιση κάποιου θέματος, ενώ στη δεύτερη περίπτωση συμμετέχουν πρόσωπα μιας συγκεκριμένης κατηγορίας με ταυτότητα προσόντων και εμπειριών, όπως π.χ. οι συσκέψεις του προσωπικού ενός τμήματος μηχανογράφησης ή οι συσκέψεις του τεχνικού προσωπικού του οργανισμού κ.λ.π..

Οι μικτές συσκέψεις ενδείκνυνται σε περιπτώσεις μελέτης ιδιαίτερα σοβαρών θεμάτων με μακροχρόνια προοπτική, τα οποία πρέπει να τύχουν μιας εμπεριστατωμένης μελέτης από όλες τις πλευρές, ενώ η δεύτερη μορφή συσκέψεων ενδείκνυται για δευτερεύουσες και βραχυχρόνιας προοπτικής θέματα, όπως π.χ. προγραμματισμός της εργασίας του τμήματος για τις επόμενες μέρες.

Στοιχεία που επηρεάζουν το αποτέλεσμα μιας Σύσκεψης

Τα στοιχεία που επηρεάζουν το αποτέλεσμα μιας σύσκεψης και τα οποία πρέπει να λαμβάνονται σοβαρά υπόψη από τους οργανωτές τους είναι τα εξής:

Το μέγεθος της σύσκεψης

Το μέγεθος, δηλαδή το πλήθος των προσώπων που μετέχουν στις συσκέψεις παίζει βασικό ρόλο στο έργο και την επιτυχία του σκοπού της συσκέψεως. Όπως είναι φυσικό όσο περισσότερες απόψεις εκφράζονται στη διάρκεια της συσκέψεως, τόσο πιο τεκμηριωμένη θα είναι η απόφαση και φυσικά οι πιθανότητες επιτυχίας της θα είναι αυξημένες.

Ομως το πλήθος των ανθρώπων που μετέχουν στη σύσκεψη αποτελεί από την άλλη πλευρά και το μεγαλύτερο μειονέκτημά της, διότι αν τα πρόσωπα αυτά είναι πάρα πολλά, υπάρχει ο κίνδυνος η σύσκεψη να εκτραπεί σε συζητήσεις άσχετες με το θέμα, σε συγκρούσεις μεταξύ των μελών και σε οχλαγωγία, ενώ αν τα πρόσωπα που παίρνουν μέρος στη σύσκεψη είναι πολύ λίγα (π.χ. τρία) υπάρχει ο κίνδυνος, κατά

τη σύσκεψη, να έχουμε συνασπισμό των δύο εναντίον του ενός, οπότε η σύσκεψη αντί να συμβάλλει στην αποτελεσματική αντιμετώπιση του προβλήματος, θα εκφυλισθεί στην ουσία σε μια άσκοπη σύγκρουση των δύο πλευρών.

Για το λόγο αυτό προκύπτει πάντα το πρόβλημα του ιδανικού αριθμού των μελών που πρέπει να μετέχουν σε μια σύσκεψη.

Στις περιπτώσεις αυτές γίνεται δεκτό ότι για συνήθη θέματα, δηλαδή για τρεχούσης φύσεως θέματα, τα πρόσωπα που πρέπει να μετέχουν μιας συσκέψεως δεν πρέπει να είναι λιγότερα από πέντε (5) και περισσότερα από εννέα (9).

Εξυπακούεται ότι για θέματα πολύ σοβαρά που έχουν στρατηγική σημασία και απαιτούν εμπειριστατωμένη μελέτη και ευρεία ανταλλαγή απόψεων, ο αριθμός των προσώπων που μετέχουν στην σύσκεψη μπορεί και πρέπει να διευρύνεται.

Ο Βαθμός Ενημέρωσης και το ενδιαφέρον των μελών

Είναι προφανές ότι μια σύσκεψη επιτυγχάνει ή αποτυγχάνει στο σκοπό για τον οποίο συγκαλείται, ανάλογα με τις επιδράσεις που υφίσταται από ένα πλήθος παραγόντων, οι οποίοι πρέπει να λαμβάνονται υπόψη σοβαρά και να προωθούνται σε κάθε περίπτωση τα κατάλληλα μέτρα, ώστε οι επιδράσεις των παραγόντων αυτών να είναι ευνοϊκές για την επιχείρηση.

Ενας βασικός παράγοντας στο σημείο αυτό, είναι η ενημέρωση των μελών, η πλήρης κατανόηση του αντικειμένου της συσκέψεως και η ύπαρξη ενδιαφέροντος εκ μέρους των μελών της συσκέψεως, για τη συμμετοχή τους.

Εχει αποδειχθεί ότι πολλά από τα πρόσωπα που μετέχουν στις συσκέψεις έχουν άγνοια ή πολύ μικρή ενημέρωση πάνω στα θέματα που συζητούνται και γι' αυτό η συμμετοχή τους είναι συνήθως επιφανειακή, πράγμα που τις οδηγεί πολλές φορές στο να συμφωνήσουν με κάποια άποψη την οποία βρίσκουν τη στιγμή εκείνη ότι τους εκφράζει περισσότερο, χωρίς και να μπορούν να αιτιολογήσουν την απόφασή τους αυτή. Συναφής με την ανωτέρω περίπτωση είναι και η έλλειψη ενδιαφέροντος από μέρους των ατόμων που μετέχουν στη σύσκεψη.

Το περιβάλλον

Το περιβάλλον μέσα στο οποίο λειτουργεί μια σύσκεψη, αποτελεί βασικό στοιχείο, διότι δημιουργεί τις προϋποθέσεις για μια άνετη και αποδοτική αλληλεπίδραση των μελών, πράγμα το οποίο θεωρείται και η βασικότερη προϋπόθεση για την αποτελεσματική λειτουργία της ομάδας, στα πλαίσια του συμμετοχικού management.

Το περιβάλλον ως στοιχείο διαμόρφωσης του κλίματος, μέσα στο οποίο διεξάγεται μια σύσκεψη, διακρίνεται σε :

Φυσικό, το οποίο περιλαμβάνει τις Τεχνικές και φυσικές προϋποθέσεις που διαμορφώνουν τις συνθήκες ομαλής διεξαγωγής της συσκέψεως, όπως είναι π.χ. η διαμόρφωση του χώρου, ο εξοπλισμός του χώρου, οι συνθήκες φωτισμού, εξαερισμού κ.λ.π. και

Ανθρώπινο, το οποίο εκφράζεται κατά κύριο λόγο με την ατμόσφαιρα που δημιουργείται στο πλαίσιο της συσκέψεως, η οποία είναι αποτέλεσμα των σχέσεων και των διαθέσεων που αναπτύσσονται μεταξύ των μελών της συσκέψεως.

Όταν μια σύσκεψη διεξάγεται μέσα σ' ένα κλίμα κατανόησης και συνεργασίας, είναι βέβαιο ότι αποδεσμεύει όλο το δυναμικό των μελών και τα ωθεί σε μια ουσιαστική συμμετοχή με την ανάπτυξη και την ανταλλαγή απόψεων και ιδεών, οι οποίες αποτελούν την προϋπόθεση για την ανάπτυξη μιας εποικοδομητικής συζητήσεως και φυσικά για την εξαγωγή ουσιαστικών συμπερασμάτων.

Λόγοι που επιβάλλουν τις επιχειρησιακές συσκέψεις

Οι ειδικότεροι λόγοι που επιβάλλουν την σύγκληση των επιχειρησιακών συναντήσεων, είναι κυρίως οι εξής:

- Η λήψη αναφορών από τα μέλη που μετέχουν στη σύσκεψη.
- Η διατύπωση απόψεων πάνω σε ένα κρίσιμο θέμα, οι οποίες μπορεί να αποτελέσουν τη βάση για τη λήψη μιας αποφάσεως.
- Η Ανάπτυξη, ανάλυση και επίλυση προβλημάτων
- Η έγκριση προτάσεων και προγραμμάτων
- Η εφαρμογή εκπαιδευτικών προγραμμάτων πάνω σε συγκεκριμένα θέματα.
- Ο συμβιβασμός αντικρουόμενων απόψεων.
- Η μεταβίβαση οδηγιών σχετικά με την εκτέλεση της εργασίας ή η ενημέρωση του προσωπικού πάνω σε θέματα που προκαλούν αίσθημα ανασφάλειας ή έντασης.
- Ο συντονισμός και η εξασφάλιση αμοιβαίας κατανόησης μεταξύ όσων συμμετέχουν σε κάποιο πρόγραμμα:
- Η απόκτηση άμεσης αντίληψης για τυχόν αντιδράσεις κυρίως στις περιπτώσεις που η έγκαιρη γνώση των αντιδράσεων αυτών είναι απαραίτητη.

Πότε πρέπει να αποφεύγονται οι επιχειρησιακές συσκέψεις

Λόγω του κόστους που περικλείουν οι συσκέψεις αυτές πρέπει να εξετάζεται με προσοχή η σκοπιμότητα συγκλήσεώς τους.

Η εξέταση της σκοπιμότητας μιας σύσκεψης αποβλέπει στο να βρει άλλους τρόπους που θα μπορούσε να επιτευχθεί ο σκοπός στον οποίο αποβλέπει.

Ορισμένοι από τους τρόπους αυτούς είναι:

α. Η απ' ευθείας προσωπική ενέργεια από μέρους του προϊσταμένου, πάνω στο συγκεκριμένο θέμα ή θέματα.

β. Η γραπτή επικοινωνία με τα πρόσωπα που έχουν σχέση με το θέμα και μπορούν να διατυπώσουν απόψεις πάνω σ' αυτό.

γ. Η τηλεφωνική επικοινωνία του προϊσταμένου με κάθε ένα από τα πρόσωπα που έχουν σχέση με το θέμα, και τέλος

δ. Η τηλεοπτική σύσκεψη όλων των ενδιαφερομένων μελών σε κλειστό κύκλωμα

Οι περιπτώσεις στις οποίες οπωσδήποτε δεν πρέπει να συγκαλείται σύσκεψη είναι οι εξής:

- α. Όταν άλλοι τρόποι επικοινωνίας, δηλαδή τα τηλεφωνήματα, τα τηλεγραφήματα, επιστολές ή υπομνήματα εξασφαλίζουν τα ίδια επιθυμητά αποτελέσματα.
- β. Όταν δεν υπάρχει αρκετός χρόνος για προετοιμασία των μελών που θα λάβουν μέρος στη σύσκεψη.
- γ. Όταν δεν είναι δυνατή για οποιοδήποτε λόγο η συμμετοχή ενός ή περισσότερων μελών, εφ' όσον τα μέλη αυτά παίζουν αποφασιστικό ρόλο στο έργο της συσκέψεως.
- δ. Όταν ο χρόνος είναι ακατάλληλος
- ε. Όταν υπολογίζεται ότι η σύσκεψη δεν έχει πιθανότητες να φέρει θετικά αποτελέσματα, εν όψει ενδεχόμενης συγκρούσεως των μελών.
- στ. Όταν εν' όψει του κόστους της συσκέψεως, δεν αναμένεται να πραγματοποιηθούν θετικά αποτελέσματα.

Πρόσωπα που πρέπει να καλούνται στις συσκέψεις

Παρ' όλα όσα αναφέραμε ανωτέρω, υπάρχουν περιπτώσεις που είναι αναπόφευκτη η οργάνωση των συσκέψεων.

Στις περιπτώσεις που κρίνεται απαραίτητη η σύγκληση τέτοιων συσκέψεων, πρέπει να καταβάλλεται προσπάθεια για τη συμμετοχή όλων εκείνων που θα μπορούσαν να συμβάλλουν στην ανάλυση και την ορθή αντιμετώπιση του προβλήματος που ενδιαφέρει. Πάντως πρέπει να έχουμε υπόψη ότι όσο περισσότερα πρόσωπα προσθέτουμε σε μια ομάδα συσκεπτόμενων ατόμων, τόσο περισσότερο περιπλέκεται η αποστολή και το έργο της συσκέψεως, για το λόγο αυτό η επιλογή των προσώπων που μετέχουν στη σύσκεψη, πρέπει να γίνεται με συγκεκριμένα και αντικειμενικά κριτήρια, όπως ειδικότερα αναφέρεται πιο κάτω.

Κριτήρια Επιλογής Προσώπων

Τα πρόσωπα που πρέπει να καλούνται και σε τελευταία ανάλυση πρέπει να μετέχουν σε μια σύσκεψη, είναι απαραίτητο να επιλέγονται με βάση ορισμένα κριτήρια, τα οποία προκύπτουν από το έργο και την αποστολή της ομάδας που πρόκειται να συσκεφθεί και να λάβει την απόφαση.

Με βάση τα δεδομένα αυτά, τα πρόσωπα που πρέπει να καλούνται στις συσκέψεις είναι τα εξής :

- α. Πρόσωπα που πρόκειται να εφαρμόσουν ή να λάβουν μέρος στην εφαρμογή της αποφάσεως που πρόκειται να ληφθεί κατά τη σύσκεψη.
- β. Πρόσωπα που κατέχουν πληροφορίες μοναδικής χρησιμότητας για το θέμα που πρόκειται να συζητηθεί.
- γ. Πρόσωπα ή ομάδες προσώπων που πρόκειται να εγκρίνουν τις λύσεις που θα διατυπωθούν κατά τη σύσκεψη.
- δ. Πρόσωπα που είναι υπηρεσιακά αρμόδια για το θέμα που συζητείται και τέλος

ε. Πρόσωπα που μπορούν να διατυπώσουν στρατηγικής σημασίας απόψεις. Τα πρόσωπα αυτά μπορεί να είναι ειδικοί επιστήμονες, διοικητικοί με μακροχρόνια πείρα ή άλλα πρόσωπα εγνωσμένου κύρους τα οποία μπορούν να συμβάλλουν στην επιτυχία του σκοπού της συσκέψεως.

Στοιχεία που πρέπει να λαμβάνονται υπόψη κατά τον προγραμματισμό των συσκέψεων

Κατά τον προγραμματισμό των συσκέψεων, πρέπει να έχουμε υπόψη τα εξής :

α. Η σύσκεψη πρέπει να σχεδιάζεται με τέτοιον τρόπο, ώστε να προσαρμόζεται απόλυτα στο σκοπό που επιδιώκουμε. Αυτό έχει την έννοια ότι τα θέματα που θα συζητηθούν πρέπει να είναι σαφώς και εκ των προτέρων καθορισμένα, ώστε τα μέλη που θα λάβουν μέρος να είναι ενήμερα για τα θέματα αυτά και να τους δίνεται η δυνατότητα να αναπτύξουν από πριν τις απόψεις τους, σε ορισμένα, δευτερεύουσας έστω σημασίας θέματα, που σχετίζονται με το κύριο θέμα που πρόκειται να συζητηθεί κατά τη σύσκεψη.

β. Πρέπει η σύσκεψη να ικανοποιεί τους σκοπούς τόσο της επιχείρησης, όσο και των ατόμων που συμμετέχουν, πρέπει δηλαδή να έχουμε υπόψη ότι, όπως τα μέλη που συμμετέχουν σε μια σύσκεψη, είναι υποχρεωμένα να συνεισφέρουν κάτι σ' αυτή, έτσι πρέπει να απολαμβάνουν κάτι από τη σύσκεψη, όπως π.χ. αποζημίωση, κύρος, αναγνώριση κ.λ.π..

γ. Πρέπει να εντοπίζονται από νωρίς και πριν από τη σύσκεψη τα πιθανά εμπόδια που θα προκύψουν κατά τη συζήτηση και να λαμβάνονται υπόψη πιθανές αντιδράσεις των μελών, οι οποίες μπορεί να υπολογίζονται από στοιχεία προηγούμενης πείρας.

δ. Η Ημερήσια διάταξη θα πρέπει να σχεδιάζεται κατά τρόπο που να μη δίνει την εντύπωση ότι αποκλείει τη συμμετοχή των μελών στη συζήτηση. Πρέπει δε να διανέμεται στα μέλη από νωρίς και να δίνεται αρκετός χρόνος για προπαρασκευή.

ε. Τέλος πρέπει να αποφεύγονται ξαφνικές συσκέψεις, ενώ τα μέλη πρέπει να ενημερώνονται από πριν για το σκοπό της συσκέψεως, για το αντικείμενο της συζητήσεως, για το ρόλο που θα παίξουν κατά τη συζήτηση και για τη διάρκειά της.

Ο ρόλος του στελέχους γραμματειακής υποστήριξης στην οργάνωση και τη διεξαγωγή μιας σύσκεψης είναι ουσιαστικός και καλύπτει όλα τα στάδια της εξέλιξης της. Συνεπώς θα πρέπει να είναι ενήμερος σε κάθε φάση, ώστε να προγραμματίζει τις σχετικές εργασίες σε κάθε στάδιο διεξαγωγής της συσκέψεως.

Στάδια διεξαγωγής της επιχειρησιακής σύσκεψης

Τα στάδια που ακολουθεί η οργάνωση και διεξαγωγή των επιχειρησιακών συσκέψεων, στα οποία συμμετέχει άμεσα ο υπάλληλος έχουν ως εξής:

Εξασφάλιση του Χώρου

Στις περιπτώσεις συνήθους φύσης συνεδριάσεων όπως είναι οι τακτικές ή έκτακτες συνεδριάσεις του Διοικητικού Συμβουλίου ή άλλων ολιγομελών οργάνων, η

εξασφάλιση του χώρου είναι σχετικά εύκολη. Αλλωστε σε όλες τις επιχειρήσεις και σε όλους τους οργανισμούς, υπάρχει προκαθορισμένος χώρος όπου συνεδριάζουν τα καθιερωμένα συλλογικά όργανα, όπως είναι π.χ το Διοικητικό Συμβούλιο της Εταιρείας, το Δημοτικό ή Κοινοτικό Συμβούλιο, το Διοικητικό Συμβούλιο ενός οργανισμού κ.ο.κ.

Σε περίπτωση όμως που πρόκειται για συγκέντρωση μεγάλου αριθμού προσώπων, όπως είναι τα διάφορα Επιστημονικά Συνέδρια, οι Γενικές Συνελεύσεις των μετόχων μιας εταιρείας ή τα Συνέδρια στελεχών ενός οργανισμού κ.λ.π., τότε τα πράγματα ως προς την αίθουσα διαφοροποιούνται, διότι πρέπει να επιλεγεί ένας χώρος που όχι μόνον πρέπει να είναι ικανοποιητικός σε μέγεθος, αλλά να εξασφαλίζει και ένα πλήθος άλλων προϋποθέσεων, όπως π.χ. ηχητική και φωτιστική κάλυψη, η εξασφάλιση επαρκούς αριθμού καθισμάτων με κατάλληλη Διάταξη, η οργάνωση του PANEL κ.λ.π.. Πρέπει πάντως να σημειωθεί ότι τα θέματα αυτά είναι θέματα τεχνικού χαρακτήρα και χρειάζεται τη συμβολή ειδικευμένου προσωπικού για την αντιμετώπισή τους.

Παρ' όλα όμως αυτά, έχει άμεση ανάμειξη σε όλα τα θέματα και είναι υπεύθυνος για το συντονισμό των σχετικών ενεργειών.

Κατάρτιση Ημερησίας Διάταξης

Ημερήσια Διάταξη είναι το κείμενο στο οποίο καταχωρούνται, με τη σειρά προτεραιότητας, τα διάφορα θέματα που θα συζητηθούν κατά τη διάρκεια της συσκέψεως.

Η Ημερήσια Διάταξη περιλαμβάνει ειδικότερα τα πιο κάτω στοιχεία:

- α. Τον χρόνο κατά τον οποίο θα λάβει χώρα η Συνεδρίαση.
- β. Τον τόπο που θα πραγματοποιηθεί η Συνεδρίαση.
- γ. Τα θέματα που θα συζητηθούν και τα οποία ποικίλουν κάθε φορά.
- δ. Τις λοιπές δραστηριότητες που θα αναπτυχθούν κατά τη συνεδρίαση.

Είναι σκόπιμο, σε κάθε θέμα να δίνεται μια περίληψη και ανάλυση του περιεχομένου του και να μην περιορίζεται μόνο σε μια απλή καταγραφή του τίτλου.

Τόσο για τα θέματα που θα εγγραφούν στην Ημερήσια Διάταξη όσο και για τη σειρά εγγραφής τους, πρέπει να προηγείται σχετική συζήτηση με τον Πρόεδρο. Πάντως στο σημείο αυτό, πρέπει να έχουμε υπόψη, ότι συνήθη θέματα ρουτίνας εγγράφονται στην Ημερήσια Διάταξη πρώτα και στη συνέχεια ακολουθούν τα λοιπά θέματα με τη σειρά σπουδαιότητας. Θα πρέπει να έχουμε υπόψη ότι τα θέματα της Ημερησίας Διατάξεως, πρέπει να είναι τόσα σε αριθμό όσα μπορεί να συζητηθούν με κάθε λεπτομέρεια κατά τη διάρκεια της συνεδριάσεως και να δοθεί η δυνατότητα στα μέλη να αναπτύξουν με άνεση τις απόψεις τους και να καταλήξουν σε σωστές και εμπεριστατωμένες αποφάσεις.

Στην περίπτωση της Γενικής Συνέλευσης των μετόχων μιας εταιρείας, τα θέματα της Ημερησίας Διάταξης, θα ήταν δυνατόν να έχουν την ακόλουθη σειρά:

- Ανακοίνωση της απόφασης σύγκλησης της Συνέλευσης και της έκθεσης των ελεγκτών.
- Έκθεση πεπραγμένων εκ μέρους του Διευθύνοντος Συμβούλου της Εταιρείας
- Ομιλία Προέδρου και έγκριση των εισηγήσεων και του απολογισμού
- Ανακοίνωση του μερίσματος ανά μετοχή
- Επανεκλογή ή εκλογή νέων Διευθυντών
- Διορισμός Ελεγκτών

Μια λεπτομέρεια που δεν πρέπει να διαφεύγει της προσοχής μας είναι ότι η σειρά των θεμάτων της Ημερησίας Διάταξης, δεν μπορεί να αλλάξει, εκτός και αν για το θέμα αυτό συμφωνήσουν τα μέλη που μετέχουν στη Συνεδρίαση.

Η κατάρτιση της Ημερησίας Διάταξης των Γενικών Συνελεύσεων, επειδή περιέχει συγκεκριμένα θέματα, είναι σχετικά εύκολη. Δυσκολία παρουσιάζεται στις περιπτώσεις των Συνεδριάσεων του Διοικητικού Συμβουλίου, οπότε πρέπει να συζητηθεί προηγουμένως με τον Πρόεδρο και με τα λοιπά μέλη που έχουν να εισηγηθούν διάφορα θέματα.

Πρόσκληση των μελών

Η πρόσκληση είναι μια επίσημη ανακοίνωση του Προέδρου, με την οποία καλούνται τα μέλη να προσέλθουν σε συνεδρίαση, σε συγκεκριμένο χώρο και χρόνο, για τη συζήτηση των θεμάτων της Ημερησίας Διατάξεως.

Συνήθως η πρόσκληση και η Ημερήσια Διάταξη περιλαμβάνονται σε ενιαίο κείμενο, δεν αποκλείεται όμως η πρόσκληση να είναι σε ξεχωριστό κείμενο, στο οποίο επισυνάπτεται και η Ημερήσια Διάταξη.

Η πρόσκληση μαζί με την Ημερήσια Διάταξη, αποστέλλεται με μέριμνα του Γραμματέα στα μέλη για ενημέρωσή τους.

Οργανωτικές πλευρές της σύσκεψης

Πέρα από τα διαδικαστικά θέματα, για τα οποία μιλήσαμε μέχρι τώρα (Ημερήσια Διάταξη, πρόσκληση κ.λ.π.) είναι απαραίτητο να μελετηθούν ιδιαίτερα και οι περιβαλλοντικές συνθήκες μέσα στις οποίες διεξάγεται η σύσκεψη, μεταξύ των οποίων βασικό ρόλο παίζει ο χώρος και τα λοιπά υποβοηθητικά συστήματα διεξαγωγής της συσκέψεως, για τα οποία αναφερόμαστε συνοπτικά πιο κάτω.

Ο χώρος πραγματοποίησης των συσκέψεων

Είναι δύσκολο να βρεθεί ιδεώδης αίθουσα συσκέψεων, διότι αυτό εξαρτάται από τον αριθμό των μελών που συμμετέχουν σ' αυτή. Π.χ. άλλος πρέπει να είναι ο χώρος για μια σύσκεψη 8 - 10 ατόμων και άλλος πρέπει να είναι ο χώρος για μια συνάντηση 50 ατόμων.

Οι ειδικές αίθουσες που διαμορφώνονται στους χώρους των οργανισμών, αποδεικνύονται συνήθως ακατάλληλες, είτε διότι είναι εγκατεστημένες σε

ακατάλληλη θέση, είτε διότι δεν έχουν τις αναγκαίες ηλεκτρικές εγκαταστάσεις, είτε είναι πολύ μικρές κ.ο.κ.. Ενώ παράλληλα πολλές συσκευές ρουτίνας οργανώνονται στα γραφεία των προϊσταμένων διαφόρων τμημάτων.

Ανεξάρτητα πάντως από το χώρο που γίνονται οι διάφορες συσκευές, πρέπει ο χώρος αυτός να είναι διαμορφωμένος κατάλληλα, και εξοπλισμένος με τα κατάλληλα μέσα παρουσίασης των διαφόρων θεμάτων, όπως π.χ πίνακες, projectors, οθόνη κ.λπ..

Αυτό έχει ιδιαίτερη σημασία τόσο για ολιγομελείς όσο και για πολυμελείς συγκεντρώσεις, όπως είναι τα συνέδρια, σεμινάρια κ.λ.π.

Τηλεδιάσκεψη

Η μορφή αυτή της διάσκεψης χρησιμοποιείται κυρίως για ανταλλαγή απόψεων και ενημέρωσης σχετικά με τις εξελίξεις στο χώρο της επιχείρησης, χωρίς να αποκλείεται και η λήψη αποφάσεων.

Η μορφή αυτή της διάσκεψης έχει το βασικό πλεονέκτημα ότι επιτρέπει την άμεση επικοινωνία, χωρίς μετακίνηση, μεταξύ στελεχών του οργανισμού από διάφορα σημεία, μεταξύ των οποίων μπορεί να μεσολαβούν πολύ μεγάλες αποστάσεις, σε πολλές δε περιπτώσεις τα σημεία αυτά, μπορεί να βρίσκονται και σε διαφορετικές ηπείρους.

Βασικό μειονέκτημα του συστήματος αυτού είναι, ότι η απόσταση που μεσολαβεί μεταξύ των διασκεπτομένων μελών δεν επιτρέπει τη δημιουργία καταλλήλου κλίματος, που λόγω της αμεσότητας εξασφαλίζεται στις συσκευές που όλα τα μέλη είναι παρόντα.

Εκπαιδευτική Υποενοότητα 8.2 Υποστήριξη Διεύθυνσης

Η υποστήριξη της διεύθυνσης

Ο υπεύθυνος της γραμματειακής υποστήριξης διεύθυνσης παρέχει καλά οργανωμένο περιβάλλον εργασίας στον Διευθυντή, δίπλα στον οποίο εργάζεται. Με τη σωστή οργάνωση, οι εργασίες της επιχείρησης ή του οργανισμού εκπληρώνονται στα επιθυμητά χρονικά πλαίσια.

Η υποστήριξη διεύθυνσης παίζει καίριο ρόλο σε κάθε επιχείρηση ή οργανισμό. Ο υπεύθυνος αυτής της θέσης, καλείται να παρέχει υψηλού επιπέδου διοικητική υποστήριξη, πέραν της οργάνωσης του γραφείου που αποτελεί μέρος των καθηκόντων του στα πλαίσια της ευρύτερης γραμματειακής υποστήριξης.

Ο σκοπός είναι ίδιος με το σκοπό της Επιχείρησης ή του Οργανισμού γενικότερα η επιτυχημένη οργάνωση της διεύθυνσης αποτελεί προϋπόθεση για την επιτυχημένη λειτουργία της και φυσικά η επιτυχημένη λειτουργία της αποτελεί παράγοντα επιτυχίας των στόχων του Οργανισμού.

Η άσκηση της Διεύθυνσης απαιτεί την εφαρμογή των μεθόδων του προγραμματισμού, της εξουσιοδότησης, του ελέγχου, του συντονισμού και της υποκίνησης. Πάνω απ' όλα όμως η σωστή οργάνωση και λειτουργία του γραφείου εξαρτάται από τη μελέτη των στόχων, των διαδικασιών, των μεθόδων και την εφαρμογή των κατάλληλων μέτρων για την εξάλειψη περιττών διαδικασιών και για την εξασφάλιση καλύτερου ελέγχου των εργασιών του γραφείου.

Το στέλεχος γραμματειακής υποστήριξης διεύθυνσης είναι ο επαγγελματίας με εκτελεστικά καθήκοντα, είτε ως μέλος ομάδας είτε χωρίς βοήθεια. Συμμετέχει στην οργάνωση και την επιβολή πρωτοκόλλων γραφείου και είναι υπεύθυνος για συγκεκριμένα προγράμματα και εργασίες τακτικά. Σε ορισμένες περιπτώσεις, ένα τέτοιο στέλεχος μπορεί να είναι υπεύθυνο για την επίβλεψη της εργασίας των κατώτερων εργαζομένων.

Η περιγραφή της θέσης εργασίας διαφέρει πολύ ανάλογα με την επιχείρηση, το μέγεθος και τις υποχρεώσεις της θέσης. Απαιτεί ικανότητες, συμπεριλαμβανομένων δεξιοτήτων πληροφορικής, διοικητικών ικανοτήτων, καθώς και την άσκηση πολλαπλών εργασιών και εργασίας υπό πίεση.

Τα καθήκοντα και οι υποχρεώσεις του στελέχους περιλαμβάνουν την παροχή διοικητικής βοήθειας για την ομαλή λειτουργία του χώρου εργασίας. Θα πρέπει επίσης να υποστηρίζει τους διευθυντές και το προσωπικό με ποικίλες οργανωτικές και επικοινωνιακές ευθύνες.

Είναι επίσης υπεύθυνος για διαβαθμισμένες και χρονικά ευαίσθητες πληροφορίες. Θα πρέπει επίσης να είναι εξοικειωμένος με ένα ευρύ φάσμα εννοιών, διαδικασιών και μεθόδων της εργασίας.

Βοήθεια στελεχών σε εργασίες έργου

Μερικές φορές το στέλεχος γραμματειακής υποστήριξης διεύθυνσης μπορεί να είναι ανεκτίμητος βοηθώντας τους προϊσταμένους του στην ολοκλήρωση μικρών εργασιών ως μέρος μεγαλύτερων έργων. Για παράδειγμα, ένας γραμματέας για έναν επικεφαλής διευθυντή μάρκετινγκ μπορεί να βοηθήσει με την οργάνωση εκθέσεων, την εκτύπωση εγγράφων ή την προετοιμασία μιας παρουσίασης. Λόγω του εύρους των καθηκόντων που μπορεί να εκτελέσει ένας γραμματέας, αυτός ο τύπος επαγγελματία πρέπει να διαθέτει ένα ευρύ φάσμα από μαλακές και σκληρές δεξιότητες για να επιτύχει στο ρόλο.

Εποπτικό προσωπικό και νέοι υπάλληλοι

Τα στελέχη γραμματειακής υποστήριξης μπορεί επίσης να είναι οι «καθοδηγητές» που συνεργάζονται με το προσωπικό κατά την εφαρμογή των διαδικασιών και κατά την εκπαίδευση νέων υπαλλήλων. Λόγω της γνώσης και της εμπειρίας τους με τις εταιρείες τους, πολλοί γραμματείς βοηθούν το ηγετικό προσωπικό και τις νέες προσλήψεις να αναπτύξουν τις δεξιότητές τους, ακολουθώντας το εταιρικό πρωτόκολλο και μαθαίνουν για το συνολικό εταιρικό περιβάλλον.

Για παράδειγμα, ένας νομικός γραμματέας μπορεί να αναλάβει την καθοδήγηση ενός νεοπροσληφθέντος δικηγόρου και να του δείξει πώς να χρησιμοποιεί τους υπολογιστές και τα συστήματα αρχειοθέτησης της εταιρείας, πώς να οργανώνει τις υποθέσεις και τα έγγραφα σύμφωνα με την πολιτική και τις μεθόδους που χρησιμοποιεί το προσωπικό για να ολοκληρώσει εργασίες και να χειριστεί πελάτες.

Συντονισμός με άλλους οργανισμούς

Τα στελέχη γραμματειακής υποστήριξης εργάζονται επίσης για τον συντονισμό και τη δημιουργία σχέσεων με άλλες επιχειρήσεις και οργανισμούς. Για παράδειγμα, ένας γραμματέας για μια εταιρεία μηχανικών μπορεί να είναι ο σύνδεσμος που συνδέεται με εργολάβους, σχεδιαστές και άλλους μηχανικούς οργανισμούς για τη δημιουργία συνεδρίων, την αγορά πόρων ή τη δημιουργία επιχειρηματικών συνεργασιών.

Εφαρμογή διοικητικών διαδικασιών

Τα στελέχη γραμματειακής υποστήριξης ενδέχεται επίσης να διαδραματίσουν ρόλο στην ανάπτυξη και εφαρμογή εταιρικών πολιτικών και διαφόρων διοικητικών διαδικασιών. Για παράδειγμα, ένας ιατρικός γραμματέας μπορεί να αναπτύξει μια διαδικασία για την τεκμηρίωση των σχεδίων θεραπείας ασθενών που περιλαμβάνει την παρακολούθηση ενός συνόλου βημάτων για την τεκμηρίωση ιατρικών πληροφοριών σε μια βάση δεδομένων. Στη συνέχεια, ο γραμματέας μπορεί να εφαρμόσει αυτή τη νέα διαδικασία εκπαιδεύοντας νοσηλευτές και προσωπικό σχετικά με τον τρόπο εφαρμογής των οδηγιών της πολιτικής.

Επειδή τα στελέχη γραμματειακής υποστήριξης μπορούν να αναλάβουν ποικίλα διαφορετικά καθήκοντα και ευθύνες, μπορεί να είναι ζωτικής σημασίας για τους γραμματείς να διαθέτουν ένα ευρύ φάσμα δεξιοτήτων όπως διοικητικές δεξιότητες, δεξιότητες επικοινωνίας, δεξιότητες εξυπηρέτησης πελατών, τεχνικές δεξιότητες, αναλυτικές δεξιότητες και δεξιότητες επίλυσης προβλημάτων. Μπορούν επίσης να βασίζονται σε ηγετικές ικανότητες για την οργάνωση και τη διεύθυνση του προσωπικού και των διαδικασιών γραφείου.

Το στέλεχος γραμματειακής υποστήριξης διεύθυνσης είναι υπεύθυνο για την εκτέλεση γραφειοκρατικών, τηλεφωνικών και διοικητικών ευθυνών ενώ ταυτόχρονα εκπροσωπεί τη διεύθυνση. Πρέπει να είναι προσανατολισμένο στη λεπτομέρεια, να έχει την ικανότητα άσκησης πολλαπλών εργασιών και να είναι ο εκπρόσωπος του διεύθυνσης. Το στέλεχος γραμματειακής υποστήριξης συχνά συντονίζει διατμηματικά έργα εργασίας και χρησιμεύει ως σύνδεσμος μεταξύ του προϊσταμένου του και άλλων υπαλλήλων της εταιρείας.

Προσωπικές Δεξιότητες

Το στέλεχος γραμματειακής υποστήριξης διεύθυνσης πρέπει να είναι ευγενικό και να έχει την ικανότητα να συνεργάζεται με διάφορους τύπους προσωπικότητας. Θα πρέπει να είναι σε θέση να αυτοπαρακινείται, καθώς και να χειρίζεται όλες τις

ευθύνες με μικρή επίβλεψη. Επιπλέον, θα πρέπει να έχει σε βάθος γνώση των προϊόντων, των υπηρεσιών και των πολιτικών της εταιρείας.

Διοικητικά Καθήκοντα

Το στέλεχος γραμματειακής υποστήριξης διεύθυνσης είναι συνήθως επιφορτισμένο με την τήρηση του προγράμματος του διευθυντή, την οργάνωση συναντήσεων και ραντεβού, την υπηρεσία υποδοχής, τον έλεγχο των κλήσεων και την ιεράρχηση των καθημερινών εργασιών και ευθυνών.

Άλλα καθήκοντα περιλαμβάνουν τη διανομή των ημερήσιων διατάξεων των συνεδριάσεων, τον προγραμματισμό συναντήσεων και την καταγραφή πρακτικών συνεδρίασης.

Μπορεί επίσης να χειρίζεται την προσωπική και επαγγελματική αλληλογραφία του διευθυντή συμπεριλαμβανομένων των email και των σημειωμάτων.

Χειρισμός εσωτερικής και εξωτερικής επικοινωνίας

Το στέλεχος γραμματειακής υποστήριξης διεύθυνσης είναι συχνά εκπρόσωπος εκτός της εταιρείας και της διεύθυνσης και του διευθυντή. Τα αιτήματα για το διευθυντή διοχετεύονται συνήθως μέσω του γραμματέα, όπως αιτήματα για τηλεδιασκέψεις, δημόσιες ομιλίες και επαγγελματικές οργανωτικές δραστηριότητες. Σε μικρές εταιρείες, το έργο αυτό μπορεί επίσης να περιλαμβάνει την ευθύνη για το χειρισμό αιτημάτων δημοσιότητας και μέσων ενημέρωσης και τον προγραμματισμό εταιρικών εορτών και εκδηλώσεων.

Πρόσθετη εργασία

Εάν ένας οργανισμός έχει διοικητικό συμβούλιο, το στέλεχος γραμματειακής υποστήριξης της διεύθυνσης είναι συνήθως ο σύνδεσμος για αυτές τις ομάδες. Τα αιτήματα για φιλανθρωπικούς σκοπούς και τα ερωτήματα για εταιρικές χορηγίες αντιμετωπίζονται συχνά από το στέλεχος της γραμματειακής υποστήριξης της διεύθυνσης και οι κλήσεις πωλήσεων υποβάλλονται επίσης από αυτόν.

Σε μικρούς οργανισμούς, ο γραμματέας μπορεί επιπλέον να είναι υπεύθυνος για την επίβλεψη της εταιρικής φιλανθρωπίας και την κράτηση επαγγελματικών ταξιδιών. Αυτό μπορεί να περιλαμβάνει την πραγματοποίηση κρατήσεων αεροπορικών εταιρειών, την κράτηση δωματίων σε ξενοδοχεία και την οργάνωση ενοικίασης αυτοκινήτων.

Καθήκοντα

Τα διοικητικά καθήκοντα περιλαμβάνουν:

- Λήψη υπαγόρευσης και σύνταξη αλληλογραφίας
- Ανάγνωση και έλεγχο αλληλογραφίας
- Υποδοχή και έλεγχο καλούντων και επισκεπτών
- Συντονισμό του ημερολογίου, του χρονοδιαγράμματος και του δρομολογίου του στελέχους
- Οργάνωση ταξιδιών

- Παραγωγή εγγράφων, διαγραμμάτων και παρουσιάσεων
- Τήρηση αρχείων
- Λειτουργία και συντήρηση εξοπλισμού γραφείου
- Παρακολούθηση δαπανών γραφείου

Ανάλογα με το μέγεθος της επιχείρησης και την εμπειρία του ατόμου, σε ένα στέλεχος γραμματειακής υποστήριξης διεύθυνσης μπορεί να ανατεθούν εποπτικές αρμοδιότητες.

Η παρακάτω λίστα περιγράφει διάφορα διοικητικά καθήκοντα:

- Πρόσληψη, ανάθεση και επίβλεψη προσωπικού γραφείου
- Συγγραφή, προσαρμογή και διατήρηση διαδικασιών γραφείου
- Διασφάλιση συμμόρφωσης με τις πολιτικές του οργανισμού
- Διασφάλιση συμμόρφωσης με την νομοθεσία
- Σχεδιασμός και συμμετοχή σε συναντήσεις
- Προετοιμασία προϋπολογισμών και εκθέσεων

Τα στελέχη γραμματειακής υποστήριξης διεύθυνσης έχουν συχνά πολυετή εμπειρία και υψηλά επίπεδα εκπαίδευσης. Αυτά, σε συνδυασμό με μια επίδειξη αξιοπιστίας και ορθής κρίσης, μπορεί να του δώσουν μεγάλη ανεξαρτησία δράσης.

Μπορεί να παρέχει σημαντικές συμβουλές και οδηγίες. Μπορούν να ενεργεί ως πληρεξούσιος σε περίπτωση απουσίας του διευθυντή. Σε ορισμένες περιπτώσεις, ένα έμπειρο στέλεχος γραμματειακής υποστήριξης διεύθυνσης μπορεί να πληροί τις προϋποθέσεις για εκτελεστικές θέσεις σε έναν οργανισμό.

Ποιοτικά Χαρακτηριστικά του στελέχους γραμματειακής υποστήριξης διεύθυνσης

Τα βασικά ποιοτικά χαρακτηριστικά που πρέπει να συνδυάζει το στέλεχος γραμματειακής υποστήριξης αναφέρονται τόσο στις απαραίτητες δεξιότητες, όσο και σε ένα ευρύτατο πλαίσιο γενικών επιχειρηματικών γνώσεων με ειδικότερη αναφορά στην ίδια την επιχείρηση.

Τα χαρακτηριστικά αυτά που συνθέτουν το πλαίσιο των προσόντων του στελέχους γραμματειακής υποστήριξης, κατατάσσονται σε ειδικότερες κατηγορίες ως εξής:

- Εκπαίδευση
- Γραμματειακές Γνώσεις και ικανότητες
- Επιχειρηματικές γνώσεις και
- Λοιπά προσωπικά χαρακτηριστικά

Χειρισμός Υποθέσεων Εμπιστευτικού Χαρακτήρα

Είναι φυσικό, όταν ο προσωπικός βοηθός εξελιχθεί σε άμεσο βοηθό του προϊσταμένου του, να του αναθέτει πολλές υποθέσεις εμπιστευτικής φύσεως, που

αφορούν είτε στις δραστηριότητες της επιχειρήσεως γενικώς, είτε στην προαγωγή και το μέλλον του προσωπικού.

Στο χειρισμό των εμπιστευτικών αυτών υποθέσεων θα πρέπει να είναι ιδιαίτερα προσεκτικός και εχέμυθος. Κάθε αβλεψία από μέρους της μπορεί να έχει σοβαρές επιπτώσεις στην επιχείρηση που την απασχολεί, ενώ συγχρόνως θα χάσει την εμπιστοσύνη του προϊσταμένου, που απέκτησε με κόπο και έπειτα από αρκετό χρόνο.

Όταν λοιπόν χειρίζεται τέτοιες υποθέσεις, δεν πρέπει να αφήνει εκτεθειμένα τα χαρτιά του. Αντίθετα, πρέπει να κλειδώνει τα συρτάρια του στο τέλος της εργασίας, να ελέγχει τις πληροφορίες που δίνει και να αποφεύγει τις φλυαρίες στην προσπάθειά να εντυπωσιάσει τους τρίτους με τα "απόρρητα " που γνωρίζει. Στο σημείο αυτό πρέπει να θυμάστε ότι, κάθε τι που λέγεται σχετικά με το γραφείο, έχει άμεση αντανάκλαση στον προϊστάμενο και μπορεί να εκληφθεί ως δική του σκέψη ή ιδέα.

Σύνοψη

Στην εκπαιδευτική η ενότητα παρουσιάστηκαν αναλυτικά η σημασία της συνεργασία μεταξύ των τμημάτων μιας επιχείρησης, η αναγκαιότητα δημιουργίας κουλτούρας συνεργασίας για την υγιή πορεία της εταιρείας, η χρήση εργαλείων επικοινωνίας και γενικότερα το πλαίσιο της ενδοτμηματικής και διατμηματικής επικοινωνίας. Επιπλέον εξετάστηκε συστηματικά ο τρόπος οργάνωσης επιχειρηματικών συναντήσεων και συσκέψεων και τέλος, το πλαίσιο της υποστήριξης της διεύθυνσης

Ερωτήσεις Αυτοαξιολόγησης ενότητας 8

Ερώτηση 1

Το στέλεχος γραμματειακής υποστήριξης είναι το πρόσωπο το οποίο αναλαμβάνει ένα πλήθος αρμοδιοτήτων, που συνήθως αφορούν τους τομείς της Επικοινωνίας και της Διοίκησης.

A. Σωστό

B. Λάθος

Ερώτηση 2

Ο όρος «στέλεχος γραμματειακής υποστήριξης» συναντάται σε όλα τα επίπεδα της ιεραρχίας των επιχειρήσεων και με τελείως διαφορετικό πλαίσιο καθηκόντων και αρμοδιοτήτων, σε κάθε περίπτωση.

A. Σωστό

Β. Λάθος

Ερώτηση 3

Τα καθήκοντα του στελέχους γραμματειακής υποστήριξης επιβάλλουν το στέλεχος να

- Α. συγκεντρώνει ένα σοβαρό υπόβαθρο γνώσεων και ικανοτήτων
- Β. ένα σημαντικό βαθμό διοικητικών και διευθυντικών ικανοτήτων
- Γ. έχει μόνο επικοινωνιακές ικανότητες

Ερώτηση 4

Στην έννοια της διοικητικής μέριμνας περιλαμβάνονται δύο από τα παρακάτω:

- Α. προμήθεια, αποθήκευση, διαχείριση και συντήρηση των αναγκαίων υλικών μέσων (μόνιμο και αναλώσιμο υλικό)
- Β. Η μέριμνα για τη στέγαση των υπηρεσιών
- Γ. η οργάνωση και ο κατάλληλος εξοπλισμός των χώρων

Ερώτηση 5

Η διατμηματική επικοινωνία μέσα σε μία επιχείρηση έχει ως αποτελέσματα:

- Α. την καλύτερη απόδοση μεταξύ των ομάδων/τμημάτων.
- Β. διατήρηση χρήσιμων πληροφοριών σε κίνηση
- Γ. αύξηση των συγκρούσεων

Ερώτηση 6

Η έλλειψη επικοινωνίας μεταξύ των τμημάτων μιας επιχείρησης συνήθως επιφέρει:

- Α. συγκρούσεις
- Β. επιδείνωση των σχέσεων μεταξύ των στελεχών τμημάτων ή των διευθύνσεων
- Γ. δυσπιστία μεταξύ τους και αλληλοκατηγορίες για λάθη και αναποτελεσματικότητα
- Δ. όλα τα παραπάνω

Ερώτηση 7

Κατά τον προγραμματισμό των επιχειρησιακών συσκέψεων, πρέπει να έχουμε υπόψη τα εξής :

- A. η ημερήσια διάταξη θα πρέπει να σχεδιάζεται κατά τρόπο που να αποκλείει τη συμμετοχή κάποιων στελεχών στη συζήτηση
- B. η σύσκεψη πρέπει να σχεδιάζεται με τέτοιον τρόπο, ώστε να προσαρμόζεται απόλυτα στο σκοπό που επιδιώκουμε.
- Γ. τα θέματα που θα συζητηθούν πρέπει να είναι σαφώς και εκ των προτέρων καθορισμένα

Ερώτηση 8

Τυπικές είναι οι συσκέψεις

- A. που είναι θεσμοθετημένες από τις καταστατικές διατάξεις του Οργανισμού
- B. οι οποίες δεν υπακούουν σε διαδικαστικούς κανόνες και ότι διεξάγονται ανεξάρτητα από περιορισμούς που σχετίζονται με θέματα συνθέσεως, απαρτίας, προσκλήσεως, τήρησης πρακτικών

Ερώτηση 9

Τα στελέχη γραμματειακής υποστήριξης εργάζονται επίσης για τον συντονισμό και τη δημιουργία σχέσεων με άλλες επιχειρήσεις και οργανισμούς.

- A. Σωστό
- B. Λάθος

Ερώτηση 10

Το στέλεχος γραμματειακής υποστήριξης μπορεί να αναλάβει τον χειρισμό εμπιστευτικών υποθέσεων. Σε αυτήν την περίπτωση θα πρέπει:

- A. να είναι ιδιαίτερα προσεκτικός και εχέμυθος
- B. να διακινεί τις εμπιστευτικές πληροφορίες σε στελέχη που κρίνει ότι είναι απαραίτητο

Γ. να προσπαθεί να εντυπωσιάσει άλλους συναδέλφους με τα εμπιστευτικά στοιχεία που γνωρίζει

Άσκηση – Εργασία

Εργάζεστε ως στέλεχος γραμματειακής υποστήριξης σε εταιρεία ηλεκτρονικών υπολογιστών και ηλεκτρονικού εξοπλισμού με δίκτυο στην Αττική. Αναλαμβάνετε να διοργανώσετε μια επιχειρησιακή σύσκεψη με θέμα την στρατηγική marketing της εταιρείας για τον επόμενο χρόνο και με τη συμμετοχή των ανώτερων στελεχών της εταιρείας και των αντιπροσώπων της. Περιγράψτε την προετοιμασία και τις διαδικασίες που θα ακολουθήσετε.

Βιβλιογραφία

Γεωργακόπουλος Θεόδωρος, Ζευγαρίδης Σπύρος, Σταματιάδης Γεώργιος, Φαναριώτης Παναγιώτης, Βρεττός Θεμ. Αγαλιανού-Βρεττού Αντωνία, ΑΡΧΕΣ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑΣ ΓΡΑΦΕΙΟΥ, Εκδόσεις: ΙΔΡΥΜΑ ΕΥΓΕΝΙΔΟΥ

Ζαβλανός Μ. Μ. (1998), Μάνατζμεντ, Εκδόσεις Σταμούλη.

ΜΕΝΤΕΣΙΑΟΥ ΠΗΝΕΛΟΠΗ (1998), "ΟΡΓΑΝΩΣΗ ΚΑΙ ΑΥΤΟΜΑΤΙΣΜΟΣ ΓΡΑΦΕΙΟΥ", ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΚΟ ΕΚΠΑΙΔΕΥΤΙΚΟ ΙΔΡΥΜΑ ΚΑΒΑΛΑΣ ΣΧΟΛΗ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ ΚΑΙ ΟΙΚΟΝΟΜΙΑΣ ΤΜΗΜΑ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ

Μπουραντάς Δ. Κ. και Παπαλεξανδρή Ν. Α. (2003), Εισαγωγή στη Διοίκηση Επιχειρήσεων, Εκδόσεις Μπένου.

ΦΑΝΑΡΙΩΤΗΣ ΠΑΝΑΓΙΩΤΗΣ. ΠΡΑΚΤΙΚΗ ΓΡΑΜΜΑΤΕΙΑΣ, ΕΓΧΕΙΡΙΔΙΟ ΤΟΥ ΣΥΓΧΡΟΝΟΥ ΓΡΑΜΜΑΤΕΑ (1995), ΣΤΑΜΟΥΛΗΣ

Videotex. 29/7/2022. Ανακτήθηκε από: <https://en.wikipedia.org/wiki/Videotex>

Παράρτημα. Απαντήσεις Ερωτήσεων Αυτοαξιολόγησης

Ενότητα 1

1. Α
2. Α
3. Β
4. Β

5. Α

6. Α

7. Β

8. Α

9. Β

10. Δ

Ενότητα 2

1. Α

2. Α,Β

3. Α

4. Α

5. Α

6. Δ

7. Α

8. Α

9. Β

10. Α

Ενότητα 3

1. Β

2. Α

3. Α

4. Α

5. Β,Γ,Δ

6. Α

7. Α

8. Β

9. Β,Γ

10. Γ

Ενότητα 4

1. Α

2. Ε

3. Α,Β,Δ

4. Α

5. Α,Γ,Δ

6. Β,Γ,Δ

7. Α,Β,Γ

8. Α

9. Β

10. Α

Ενότητα 5

1. Α

2. Α

3. Β,Γ

4. Β

5. Β

6. Β

7. Α

8. Β

9. Α,Β,Γ

10. Α,Β,Γ

Ενότητα 6

1. Α
2. Α
3. Δ
4. Α,Β,Γ
5. Α,Γ,Δ
6. Α
7. Α,Β,Γ
8. Α
9. Α,Β
10. Β

Ενότητα 7

1. Α
2. Β
3. Α
4. Α
5. Α,Γ,Δ
6. Α,Β,Δ,Ε
7. Β
8. Β,Γ,Δ
9. Β
10. Β

Ενότητα 8

1. Α
2. Α
3. Α,Β
4. Α,Β

5. A,B

6. Δ

7. B, Γ

8. A

9. A

10. A