

E-LEARNING

Επίπεδο 3



Με τη συγχρηματοδότηση της Ευρωπαϊκής Ένωσης

Με τη χρηματοδότηση της Ευρωπαϊκής Ένωσης. Οι απόψεις και οι γνώμες που διατυπώνονται εκφράζουν αποκλειστικά τις απόψεις των συντακτών και δεν αντιπροσωπεύουν κατ'ανάγκη τις απόψεις της Ευρωπαϊκής Ένωσης ή του Ευρωπαϊκού Εκτελεστικού Οργανισμού Εκπαίδευσης και Πολιτισμού (EACEA). Η Ευρωπαϊκή Ένωση και ο EACEA δεν μπορούν να θεωρηθούν υπεύθυνοι για τις εκφραζόμενες απόψεις.

Περιοχή εργασίας 2: Επικοινωνία και προώθηση

3.4 Χρήση δεξιοτήτων γραπτής επικοινωνίας για την παραγωγή εγγράφων ρουτίνας και μη ρουτίνας - Σύνταξη αναφορών: Μέρος Γ

LO3.22: Επίδειξη της ικανότητας αξιολόγησης των απαιτήσεων σε γραπτές πληροφορίες συναδέλφων, πελατών/ισσών και ενδιαφερομένων μερών- που καλύπτουν ποιοτικές και ποσοτικές πληροφορίες, άρρητη και ρητή γνώση, επίσημα και ανεπίσημα έγγραφα πολιτικής και γνώμης. Ανταπόκριση στις ανάγκες αυτές μέσω της ανάπτυξης κατάλληλης γραπτής επικοινωνίας.

LO3.23: Βελτίωση και ενίσχυση των συστημάτων γραπτής επικοινωνίας στο πλαίσιο μιας συνεκτικής προσέγγισης σε επίπεδο οργανισμού για τη βελτίωση της ποιότητας της επιχειρησιακής επικοινωνίας.



Χάρτης πορείας



- Ενδιαφερόμενος φορέας (stakeholder): ένα άτομο, μια ομάδα ή ένας οργανισμός που ενδιαφέρεται ή ανησυχεί για έναν οργανισμό.
- Μπορεί να είναι λογιστές/τριες, πιστωτές/τριες, εργαζόμενοι/ες, διευθυντές/τριες, μέτοχοι, οργανισμοί, συνδικάτα και προμηθευτές/τριες, από τους/τις οποίους/ες ο οργανισμός αντλεί τους πόρους του.
- Τα μέλη και οι επικεφαλής μιας ομάδας αναφέρονται στους ενδιαφερόμενους φορείς για να παρέχουν πληροφορίες σχετικά με το τι συμβαίνει στην ομάδα ή τον οργανισμό.
- Ένας/μία γραμματέας της ομάδας αναλαμβάνει τη σύνταξη και την προετοιμασία της τελικής έκθεσης των μελών της ομάδας.
- Οι επικεφαλής της ομάδας μπορούν επίσης να συντάσσουν την έκθεσή τους.

- Πρωταρχικός λόγος για την υποβολή εκθέσεων στους ενδιαφερόμενους φορείς: η **επικοινωνία**.
- Ενημέρωση για τη συνολική κατάσταση και την πρόοδο της ομάδας/του έργου, μαζί με βασικές πληροφορίες όπως τα επιτεύγματα και οι ανησυχίες.
- Τα δυνατά σημεία, οι αδυναμίες, οι ευκαιρίες και οι απειλές περιλαμβάνονται επίσης στην έκθεση.
- Πλήρεις, ακριβείς, επικαιροποιημένες και πραγματικές πληροφορίες
- Επισκόπηση της θέσης και της εξέλιξης της ομάδας

Αξιολόγηση των απαιτήσεων σε γραπτές πληροφορίες μέσα από:

- Έρευνες/ερωτηματολόγια
- Ομάδες εστίασης
- Ατομικές συνεντεύξεις
- Άτυπες συζητήσεις
- Γραπτή επικοινωνία (π.χ. ηλεκτρονικά μηνύματα)

- Παρέχετε σημαντικές λεπτομέρειες σχετικά με τις επιχειρήσεις, τις ρουτίνες, την κατάσταση και την πρόοδο.
- Συμπεριλάβετε τις γενικές λεπτομέρειες σχετικά με την κατάσταση και την πρόοδο της ομάδας και του ίδιου του έργου.
 - καθημερινή απόδοση.
 - επιτεύγματα
 - προβλήματα.
- Συμπεριλάβετε τις εκκρεμότητες και την ιεράρχηση των προτεραιοτήτων, καθώς και τις προηγούμενες ενέργειες

- Οι εκθέσεις μπορεί να περιλαμβάνουν τόσο ποιοτικά όσο και ποσοτικά δεδομένα.
 - Τα ποιοτικά δεδομένα είναι πιο περιγραφικά από τη φύση τους και μπορούν να εκφραστούν με λέξεις, προτάσεις και παραγράφους.
 - Οι ποσοτικές πληροφορίες περιλαμβάνουν αριθμούς και αριθμητικά στοιχεία, τα οποία μπορούν να εκφραστούν αποτελεσματικά με τη χρήση εργαλείων παρουσίασης δεδομένων, όπως πίνακες, γραφήματα, διαγράμματα και διαγράμματα.
- Η γλώσσα που χρησιμοποιείται θα πρέπει να είναι κατανοητή από όλα τα είδη αναγνωστών - οι αργκό και τα ακρωνύμια θα πρέπει να περιορίζονται
- Μπορείτε να συμπεριλάβετε ένα μέρος με γλωσσάριο

Χρησιμοποιήστε bullets για να καταγράψετε σημαντικές πληροφορίες στην έκθεση.

Χρησιμοποιήστε επικεφαλίδες και υποκεφαλίδες ως οδηγό

Σημαντικά στοιχεία.

- Πληρότητα
- Ακρίβεια των δεδομένων
- 'Φρεσκάδα'
- Πραγματικότητα

Συνάδελφοι

Διάφορες ποσοτικές μέθοδοι συλλογής δεδομένων για την παρακολούθηση της παραγωγικότητας.

Τα δεδομένα μπορούν να χρησιμοποιηθούν:

- Για την κατάταξη των εργαζομένων και των μονάδων εργασίας και για την απονομή αυξήσεων ή προαγωγών.
- Για να δικαιολογηθεί η απόλυση ή η πειθαρχία εργαζομένων με κακή απόδοση.

Ποιοτικά δεδομένα

Οι ποιοτικές εκθέσεις περιέχουν ανθρώπινες παρατηρήσεις.

- Παρατηρώντας τους/τις εργαζόμενους/ες και καταγράφοντας πληροφορίες σχετικά με τις συμπεριφορές τους, τις εργασιακές συνήθειες και τα είδη των εμποδίων που πρέπει να ξεπεράσουν οι εργαζόμενοι/ες για να εκτελέσουν αποτελεσματικά την εργασία τους.
- Κατά τη συλλογή τέτοιων δεδομένων, θα πρέπει να ελαχιστοποιείτε τις αλληλεπιδράσεις με τα υποκείμενα των παρατηρήσεών σας.
- Ζητήστε από κάθε προϊστάμενο/η τμήματος να συντάξει εκθέσεις ποιοτικών δεδομένων.

Σε ορισμένες περιπτώσεις, οι ποιοτικές εκθέσεις μπορεί να έρχονται σε αντίθεση με τις πληροφορίες που περιέχονται στις ποσοτικές εκθέσεις.

Σκέψεις

Η παραγωγή ποσοτικών και ποιοτικών εκθέσεων μπορεί να αποδειχθεί χρονοβόρα και δαπανηρή.

Έγγραφα λήψης απόψεων


- Αναλύουν την "εξόρυξη απόψεων" (opinion mining)
- Εξαγωγή των απόψεων των ανθρώπων σχετικά με τα χαρακτηριστικά μιας υπηρεσίας, ενός προϊόντος ή ενός οργανισμού.

Παράδειγμα

- Η πρόταση "Λατρεύω τη λειτουργία GPS του κινητού ΧΧΧΧ", εκφράζει μια θετική γνώμη για τη "λειτουργία GPS" του τηλεφώνου.
- Η "λειτουργία GPS" είναι το χαρακτηριστικό γνώρισμα.

Έγγραφα λήψης απόψεων

- Μπορεί να βασίζεται σε ποιοτικές ή ποσοτικές πληροφορίες ή και στα δύο, ανάλογα με το μέγεθος των δεδομένων και το θέμα.
- Είναι συνήθως **ΑΝΤΙΚΕΙΜΕΝΙΚΕΣ**

- 
- Πρέπει να ξεκαθαρίσουμε τι θέλουμε να κάνουν.
 - Στις ενέργειες που πρέπει να γίνουν, θα πρέπει να είναι σαφές ποιες από αυτές είναι απαραίτητες και ποιες σχετικά προαιρετικές.
 - Τα ρήματα 'μπορείς/είτε' και 'πρέπει' είναι καταλληλότερα για να διακρίνουμε τις περιπτώσεις ενεργειών που περιμένουμε από αυτούς/ές στους/στις οποίους/ες γράφουμε.

ΠΡΕΠΕΙ



Τρόπος έκφρασης
απαιτήσεων που
έχουν συγκεκριμένη
ανάγκη





ΜΠΟΡΕΙΣ/ΕΙΤΕ



Έκφραση απαιτήσεων
όπου υπάρχει κάποια
δυνατότητα επιλογής



Πρέπει ή μπορείς/είτε;

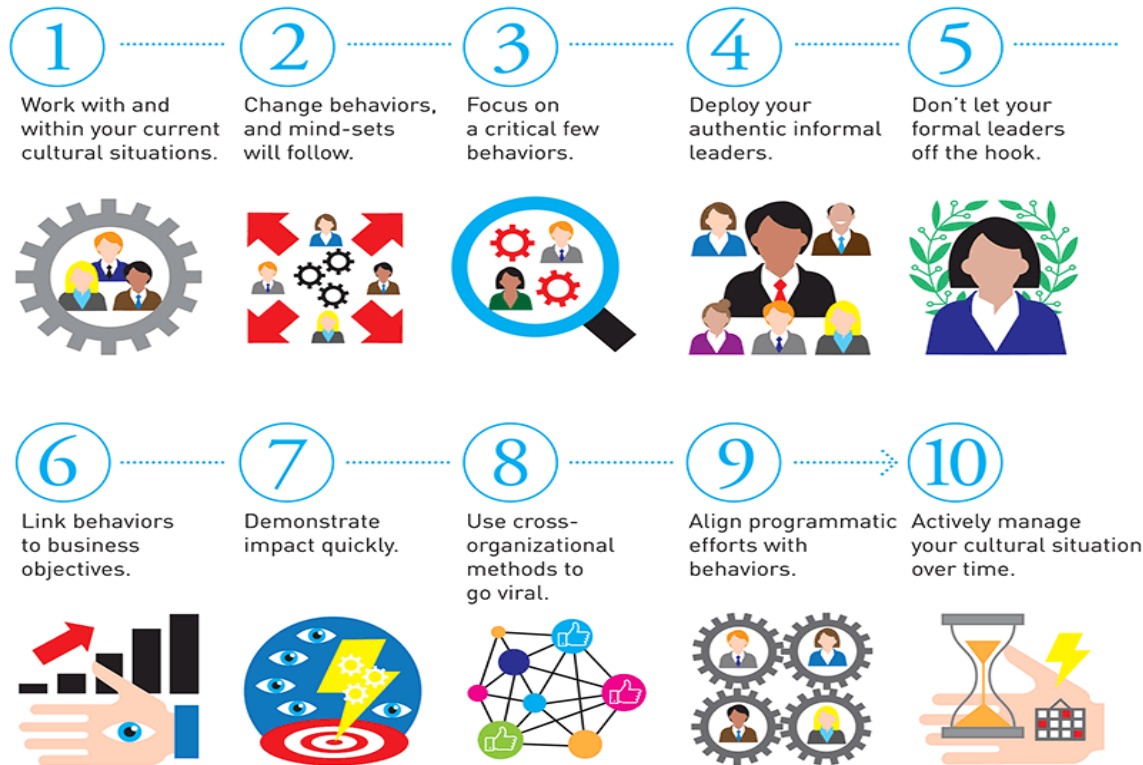
ΕΥΡΑ_ΜΑ_3.22_Μ_001

Ένα αποτελεσματικό έγγραφο πολιτικής θα πρέπει να περιλαμβάνει:

Ξεκάθαρη περιγραφή ευθυνών και καθηκόντων καθώς και τα ακόλουθα:

- απαγορεύσεις παράνομων δραστηριοτήτων, όπως το κάπνισμα και η κατανάλωση αλκοόλ, βωμολοχίες, διακρίσεις και παρενόχληση
- προσδοκίες εμπιστευτικότητας.
- διαδικασίες για ασθένεια.
- αναμενόμενη ενδυμασία και εμφάνιση
- διαδικασίες αναφοράς για καταστάσεις έκτακτης ανάγκης.

10 Principles for Mobilizing Your Organizational Culture



4 Συνιστώσες μιας σπουδαίας εταιρικής κουλτούρας εξαρτώνται σε μεγάλο βαθμό από την επικοινωνία!

1. **Όραμα:** Πρέπει να επικοινωνηθεί αποτελεσματικά!
2. **Αξίες:** Πρέπει να προωθηθούν
3. **Πρακτικές:** Πρέπει να περιγράφονται λεπτομερώς
4. **Άνθρωποι:** Η αποτελεσματική επικοινωνία είναι το κλειδί!

1. Κάντε μια εισαγωγή, περιγράφοντας τα θέματα που θα παρουσιάσετε.
2. Αναπτύξτε το θέμα παρέχοντας τις λεπτομέρειες και τα επιχειρήματα που υποστηρίζουν την άποψή σας.
3. Κλείστε με μια περίληψη του περιεχομένου ή μια σειρά συμπερασμάτων με βάση όσα είπατε προηγουμένως.

Η δομή του εγγράφου επιτρέπει στον/στην συγγραφέα να επιμείνει σε συγκεκριμένα σημεία και τελικά να παρέχει μια σαφή περίληψη.

Οι αναγνώστες/τριες δεν πρέπει να έχουν την παραμικρή αμφιβολία για τους στόχους και τα αποτελέσματα που αναλύονται στην έκθεση.

Η υποβολή εκθέσεων μπορεί να καλύψει πολλές μορφές επικοινωνίας και χρησιμοποιείται ευρέως στις επιχειρήσεις.

Στόχος είναι η ενημέρωση των ενδιαφερόμενων φορέων, των πελατών/ισσών ή των συναδέλφων/ισσών.

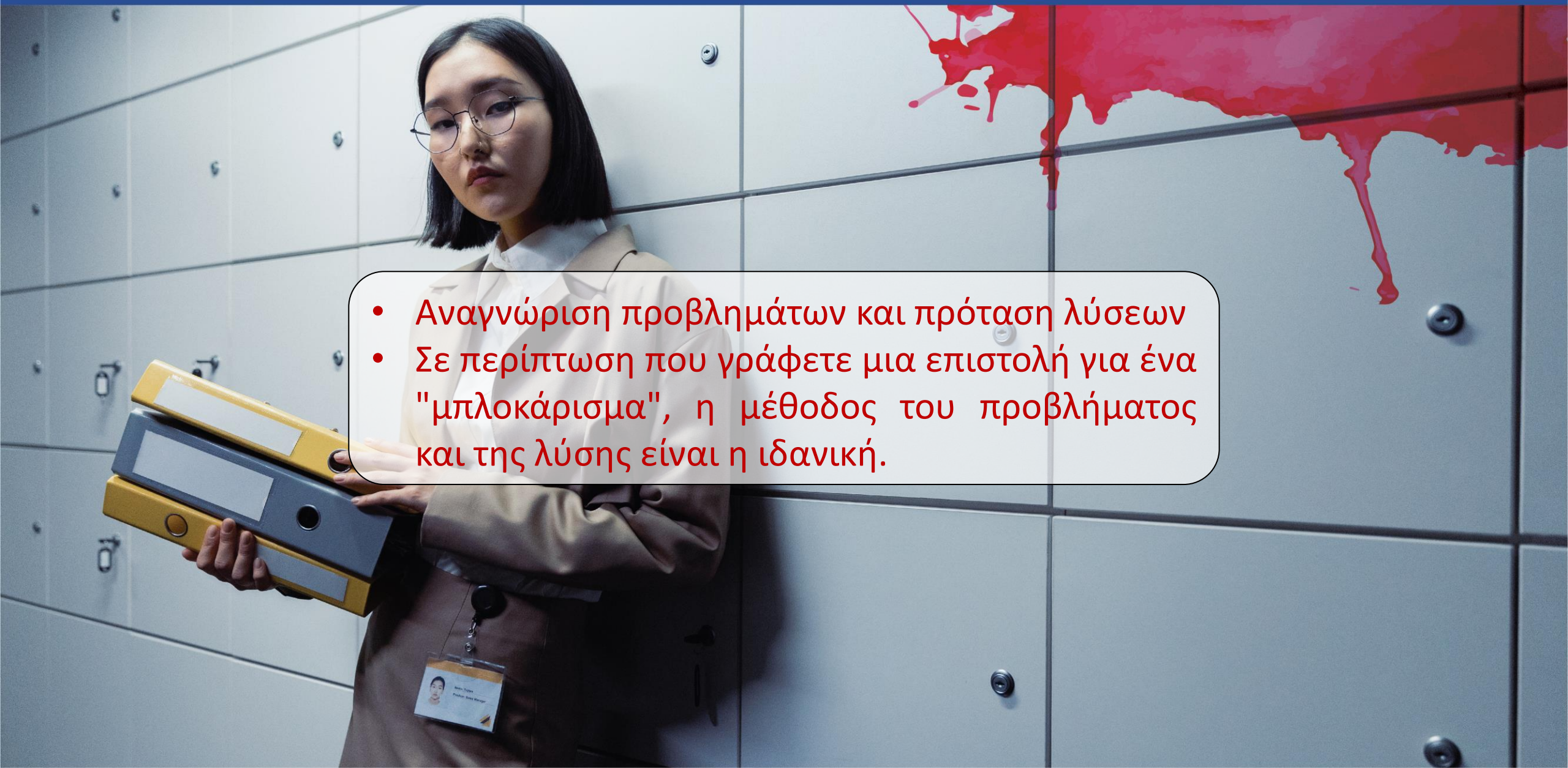
- Χρήσιμο για την παροχή πληροφοριών σε ένα έγγραφο μέσω Συχνών Ερωτήσεων.
- Ιδιαίτερα κατατοπιστικό
- Πολύ χρήσιμο όταν θέλετε να ενημερώσετε για ένα θέμα, το ευρύ κοινό, τους/τις πελάτες/ισσες ή όταν σκοπεύετε να εκτρέψετε πολλές πληροφορίες.

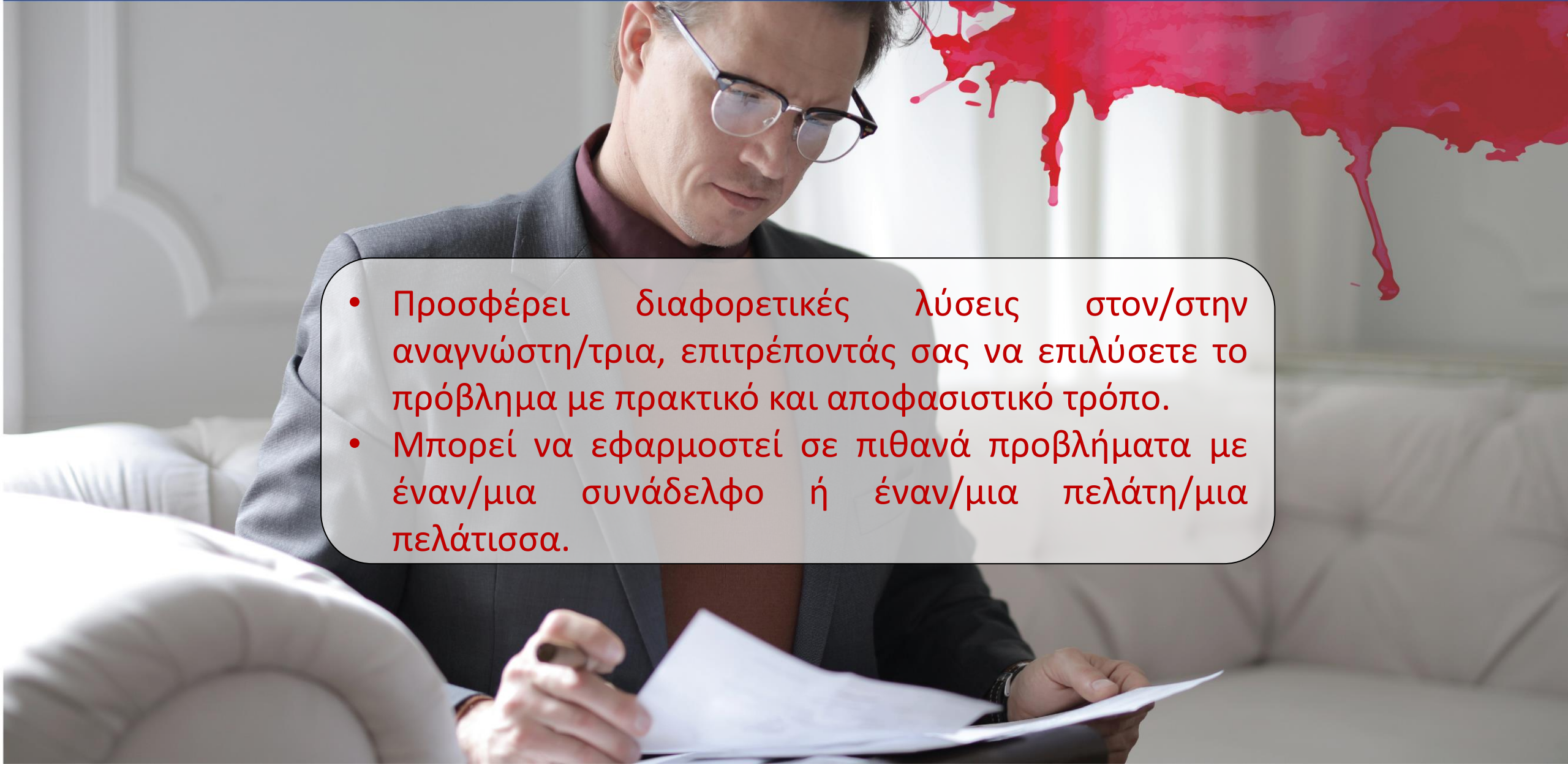
Π.χ. Η λειτουργία και η χρήση μιας συσκευής, η συμπλήρωση μιας εφαρμογής ή ένας κατάλογος οδηγιών

Οι αναγνώστες/τριες μπορούν εύκολα να συλλέξουν τις πληροφορίες που χρειάζονται

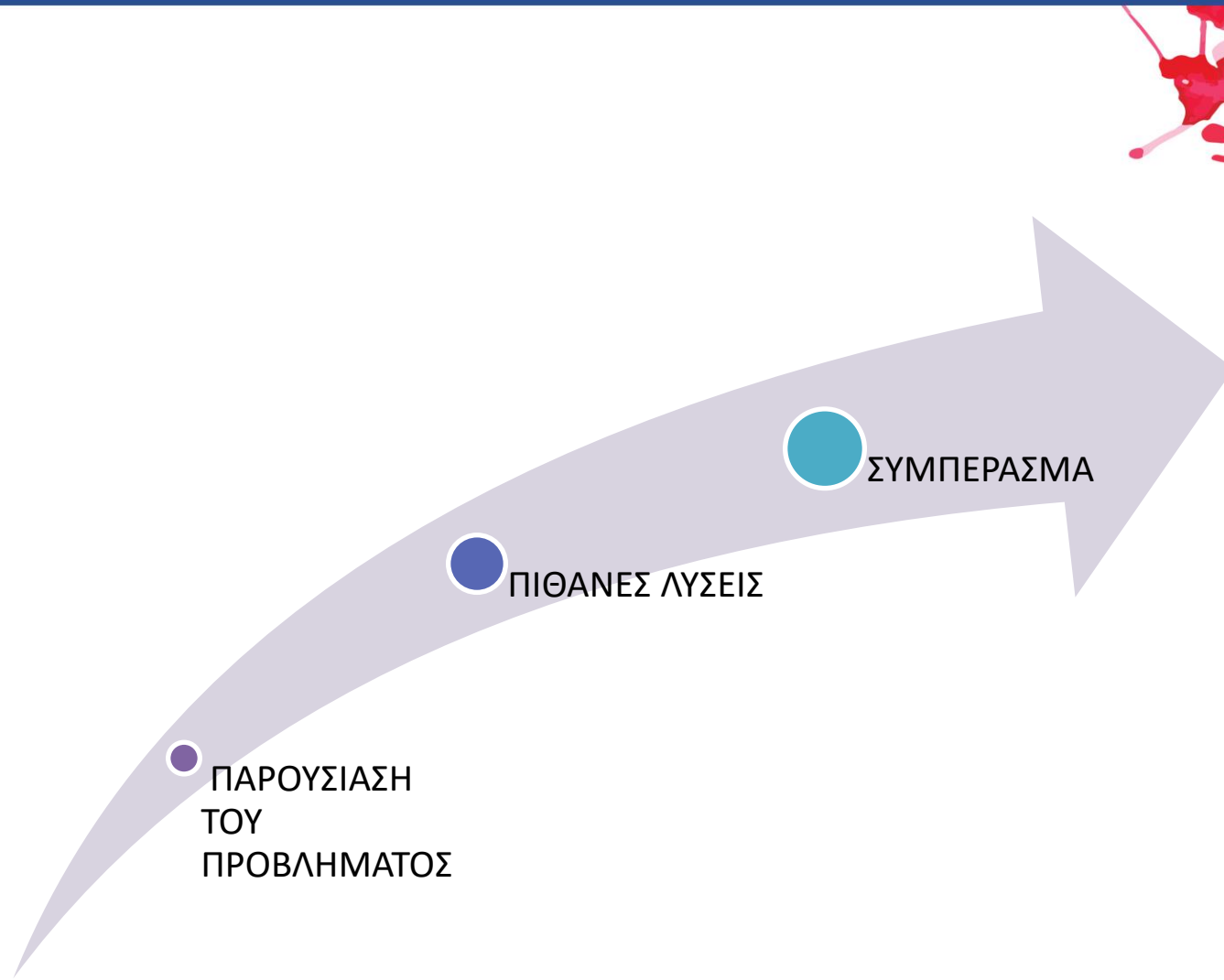
Βήμα προς βήμα

1. Καθορίστε τις ερωτήσεις
2. Συζητήστε λεπτομερώς με τους συναδέλφους σας σε μια προσπάθεια να καταγράψετε όσο το δυνατόν περισσότερες ερωτήσεις μπορεί να έχει ένας αναγνώστης.
3. Επιλέξτε μόνο τα πιο συνηθισμένα προβλήματα και ερωτήματα.
4. Καταγράψτε τις ερωτήσεις χρησιμοποιώντας απλή, κατανοητή και καθημερινή γλώσσα.
5. Δώστε τις αντίστοιχες απαντήσεις με απλό τρόπο.

- 
- Αναγνώριση προβλημάτων και πρόταση λύσεων
 - Σε περίπτωση που γράφετε μια επιστολή για ένα "μπλοκάρισμα", η μέθοδος του προβλήματος και της λύσης είναι η ιδανική.

- 
- Προσφέρει διαφορετικές λύσεις στον/στην αναγνώστη/τρια, επιτρέποντάς σας να επιλύσετε το πρόβλημα με πρακτικό και αποφασιστικό τρόπο.
 - Μπορεί να εφαρμοστεί σε πιθανά προβλήματα με έναν/μια συνάδελφο ή έναν/μια πελάτη/μια πελάτισσα.

- Παρουσιάζετε συνοπτικά το πρόβλημα και αναλύετε τις πιθανές λύσεις.
- Αντί να είστε θυμωμένοι/ες και ενοχλημένοι/ες, καθορίστε τη στάση σας και ξεκαθαρίστε ότι δεν θα δεχτείτε αναβολές ή δικαιολογίες σχετικά με το θέμα που αναφέρετε στην επιστολή σας.
- Στη συνέχεια, κλείνετε το έγγραφο με ένα συμπέρασμα.



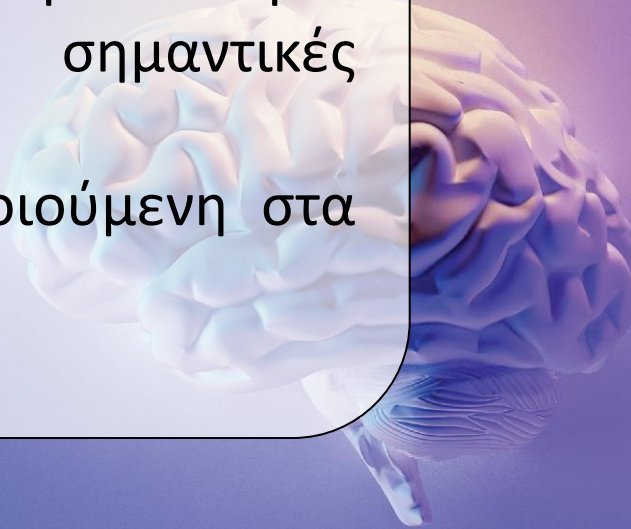


**Μελέτη περίπτωσης: εφαρμογή
της στρατηγικής επίλυσης
προβλημάτων**

ΕΥΡΑ_ΜΑ_3.23_Μ_001

Το σύστημα της αντίστροφης πυραμίδας

- Η αντίστροφη πυραμίδα παρέχει μια λογική δομή για τη συγγραφή του κειμένου.
- Σας επιτρέπει να γράφετε το κείμενο σε μια σειρά με βάση τις πιο σημαντικές πληροφορίες.
- Είναι η πιο συχνά χρησιμοποιούμενη στα επιχειρηματικά έγγραφα.



- Ιδανικό για τη συγγραφή επαγγελματικών εγγράφων γενικού περιεχομένου και ανακοινώσεων, προσκλήσεων σε μια εκδήλωση, ενημερώσεων εργαζομένων κ.λπ.
- Επίσης, ιδανικό για την παραγωγή εκθέσεων και περιλήψεων στελεχών και άλλων επιχειρηματικών εγγράφων που απαιτούν τη συγκέντρωση πληροφοριών σε μορφή αναφοράς, κατανοητή από όλους.
- Οι δημοσιογράφοι χρησιμοποιούν συχνά αυτή την τεχνική για τη σύνταξη ειδήσεων, άρθρων και αναφορών.

Το σύστημα της αντίστροφης πυραμίδας



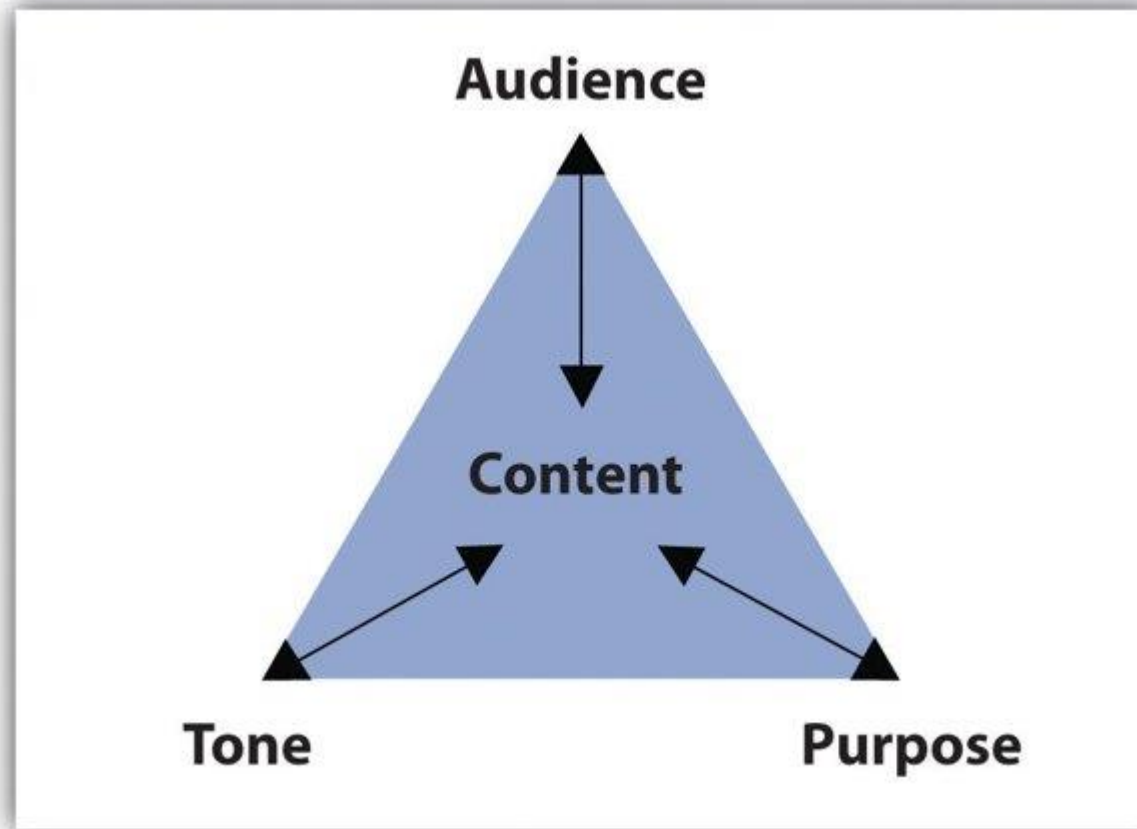
ΒΑΣΙΚΕΣ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΕΣ

**Παραδείγματα, επιχειρήματα,
Υποστηρικτικές πληροφορίες**

Επιπρόσθετες πληροφορίες

- Ένας τομέας της θεωρίας της πληροφορίας και των μαθηματικών που μελετά την τεχνική διαδικασία της πληροφορίας και τη διαδικασία της ανθρώπινης επικοινωνίας.
- Προτάθηκε από τον S. F. Scudder το έτος 1980.
- Δηλώνει ότι **όλα τα έμβια όντα που υπάρχουν στον πλανήτη επικοινωνούν** αν και ο τρόπος επικοινωνίας είναι διαφορετικός.

- **Μηχανιστική** - η επικοινωνία είναι απλώς η μετάδοση πληροφοριών από τον/την αποστολέα στον/στην παραλήπτη/τρια.
- **Ψυχολογική** - η επικοινωνία είναι οι σκέψεις και τα συναισθήματα του/της αποστολέα. Περιλαμβάνει επίσης τις αντιδράσεις, τα συναισθήματα του/της δέκτη/τριας αφού αποκωδικοποιήσει τις πληροφορίες.
- **Κοινωνική** - η επικοινωνία ως αποτέλεσμα της αλληλεπίδρασης μεταξύ του/της αποστολέα και του/της παραλήπτη/τριας.
- **Συστημική** - η επικοινωνία είναι ένα νέο και διαφορετικό μήνυμα το οποίο δημιουργείται όταν διάφορα άτομα το ερμηνεύουν με τον δικό τους τρόπο
- **Κριτική** - η επικοινωνία είναι απλώς ένας τρόπος με τη βοήθεια του οποίου ένα άτομο εκφράζει τη δύναμη και την εξουσία



Στρατηγικές γραπτής επικοινωνίας

- Σκοπός = Ο λόγος για τον οποίο ο/η συγγραφέας συντάσσει το κείμενο.
- Για να καταλάβετε το κοινό που έχετε προσδιορίσει, ξεκινήστε με τη συλλογή δημογραφικών και ψυχογραφικών πληροφοριών.

	Δημογραφικές πληροφορίες	Ψυχογραφικές πληροφορίες
Ορισμός	Στατιστικά στοιχεία σχετικά με τον πληθυσμό	Η μελέτη και η ταξινόμηση των ανθρώπων ανάλογα με τα ενδιαφέροντα, τις δραστηριότητες και τις απόψεις τους.
Παραδείγματα	Ηλικία επίπεδο μόρφωσης Φύλο επίπεδο εισοδήματος Γεωγραφική περιοχή πολιτισμικό ή εθνοτικό υπόβαθρο	Στάσεις Πεποιθήσεις Αξίες Αφοσίωση επίπεδο γνώσεων τρόπος ζωής

Κατανόηση του κοινού σας και του κοινωνικού/πολιτισμικού σας πλαισίου μέσω έρευνας
Επιλογή του κατάλληλου καναλιού με βάση τα δημογραφικά και ψυχογραφικά χαρακτηριστικά του κοινού σας

π.χ.

- αν το κοινό σας αποτελείται από ηλικιωμένους, θα χρησιμοποιήσετε τα μέσα κοινωνικής δικτύωσης για την προώθηση μιας υπηρεσίας ή πιο παραδοσιακά κανάλια, όπως το ταχυδρομείο; **(δημογραφικά στοιχεία)**
- Εάν το κοινό σας έχει αρνητική στάση απέναντι στην τυπικότητα (συνήθως νεότεροι άνθρωποι), ποια γλώσσα θα χρησιμοποιήσετε; Πιθανώς όχι πολύ επίσημη, αλλά επαγγελματική **(ψυχογραφικά στοιχεία)**

Ερώτηση ανασκόπησης 1

Εξηγήστε τα εργαλεία που μπορούν να χρησιμοποιηθούν για την αξιολόγηση των απαιτήσεων σε γραπτές πληροφορίες και γνώσεις των συναδέλφων, των πελατών και των ενδιαφερομένων μερών

Ερώτηση αναθεώρησης 2

Μπορείτε να αναφέρετε και να αναλύσετε τα διάφορα συστήματα σύνταξης μιας έκθεσης/επιστολής;

Βασικά σημεία ενότητας

Βασικό σημείο 1

ΣΥΣΤΗΜΑΤΑ

Ερωτήσεις και απαντήσεις

Λύση - πρόβλημα

Αντίστροφη πυραμίδα

Βασικό σημείο 2

Σημαντικά στοιχεία για την υποβολή εκθέσεων:

- Πληρότητα
- Ακρίβεια των δεδομένων
- Φρεσκάδα
- Πραγματικότητα

Βασικό σημείο 3

Συνιστώσες της εταιρικής κουλτούρας που σχετίζονται με την επικοινωνία

Όραμα: Πρέπει να επικοινωνείται αποτελεσματικά!

Αξίες: Πρέπει να προωθηθούν

Πρακτικές: Πρέπει να περιγράφονται λεπτομερώς

Άνθρωποι: Η αποτελεσματική επικοινωνία είναι το κλειδί!



ΜΠΡΑΒΟ!

Έχετε ολοκληρώσει την Ενότητα 3.4 - Μέρος Γ



Με τη συγχρηματοδότηση
της Ευρωπαϊκής Ένωσης

Με τη χρηματοδότηση της Ευρωπαϊκής Ένωσης. Οι απόψεις και οι γνώμες που διατυπώνονται εκφράζουν αποκλειστικά τις απόψεις των συντακτών και δεν αντιπροσωπεύουν κατ'ανάγκη τις απόψεις της Ευρωπαϊκής Ένωσης ή του Ευρωπαϊκού Εκτελεστικού Οργανισμού Εκπαίδευσης και Πολιτισμού (EACEA). Η Ευρωπαϊκή Ένωση και ο EACEA δεν μπορούν να θεωρηθούν υπεύθυνοι για τις εκφραζόμενες απόψεις.

