



E-LEARNING

Επίπεδο 4



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.

WA10: Αποτελεσματικότητα και αποδοτικότητα του γραφείου

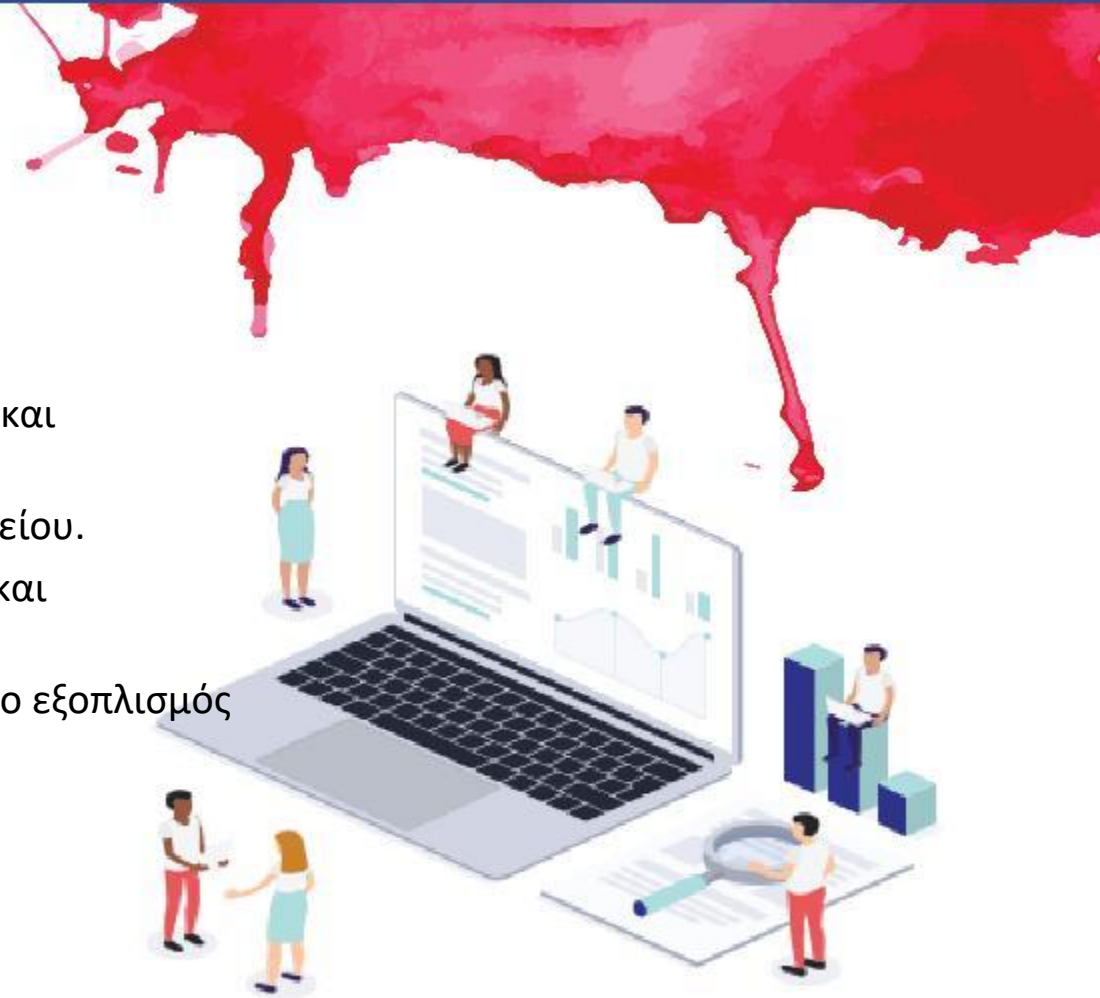
4.8 Διαχείριση εγκαταστάσεων γραφείου

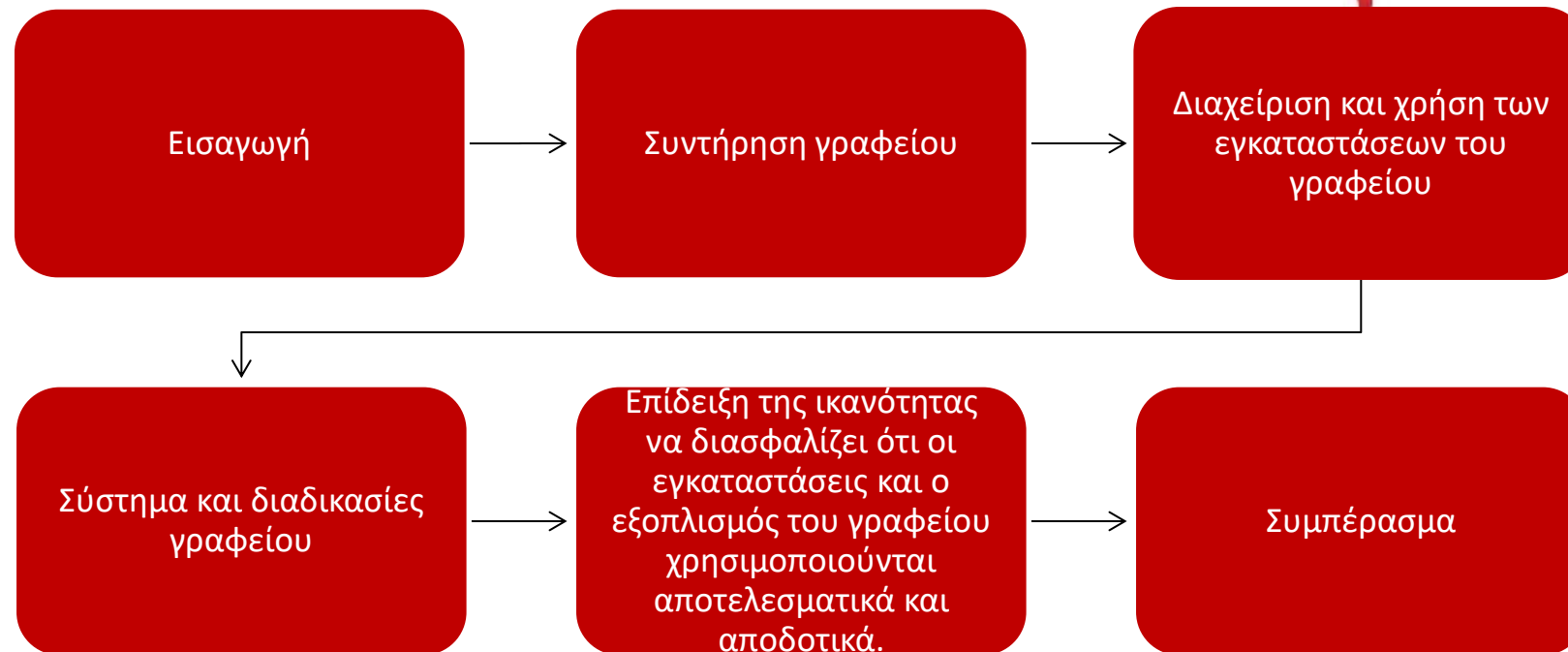
LO4.19: Επίδειξη της ικανότητας παροχής και συντήρησης εγκαταστάσεων και εξοπλισμού γραφείου για την κάλυψη των αναγκών των χρηστών.

LO4.20: Επίδειξη της ικανότητας συντονισμού της χρήσης των πόρων γραφείου.

LO4.21: Επίδειξη της ικανότητας εφαρμογής, επικοινωνίας, αναθεώρησης και αξιολόγησης συστημάτων και διαδικασιών γραφείου.

LO4.22: Επίδειξη της ικανότητας να διασφαλίζετε ότι οι εγκαταστάσεις και ο εξοπλισμός γραφείου χρησιμοποιούνται αποτελεσματικά και αποδοτικά.





Η διαχείριση εγκαταστάσεων έχει ως στόχο την παροχή αποδοτικών και αποτελεσματικών υπηρεσιών σε μια εταιρεία που χρειάζεται τη βοήθειά της. Ο ρόλος ενός διαχειριστή εγκαταστάσεων είναι να επιβλέπει τις καθημερινές εργασίες και τις λειτουργίες των εργαζομένων. Συνεργάζονται με τους εργαζόμενους για τη δημιουργία συστημάτων που βοηθούν στο να τους διευκολύνουν στην καθημερινή τους εργασία.

Εξαρτάται από τον τύπο του κτιρίου, τον σχεδιασμό και τη διαρρύθμισή του, το είδος και το μέγεθος της επιχείρησης.

Παράδειγμα τυποποιημένων ειδών γραφείου: έπιπλα γραφείου, φορητοί υπολογιστές, εκτυπωτές...

Παράδειγμα πρόσθετων στοιχείων και εγκαταστάσεων: κουζίνα, μηχάνημα αυτόματης πώλησης, κλιματισμός...

Παράδειγμα εγκαταστάσεων, εξοπλισμού ή πόρων ειδικά για τη βιομηχανία ή τον τομέα: ηλεκτρονικοί πίνακες, ΟΗΡ, προβολείς δεδομένων, διαγράμματα...

Κάποια είναι προφανή, όπως τα φωτοτυπικά μηχανήματα, αλλά κάποια άλλα μπορεί να απαιτούν λίγη έρευνα, π.χ. "το μυστηριώδες κουτί στο πίσω μέρος της αποθήκης πληροφορικής".

1. Μάθετε αν χρησιμοποιείται
2. Ελέγξτε τη συχνότητα των
3. Σκεφτείτε ότι ορισμένες εγκαταστάσεις μπορεί να είναι δημοφιλείς σε όλους, ενώ άλλες μπορεί να αγνοούνται λόγω ατομικών προτιμήσεων.

Οι ανάγκες αλλάζουν με την πάροδο του χρόνου λόγω.

- Τεχνολογικές εξελίξεις.
- Αύξηση των εργασιακών απαιτήσεων.
- Αναλαμβάνονται νέα καθήκοντα και δραστηριότητες της επιχείρησης.
- Νομικές απαιτήσεις, αλλαγές στα συστήματα και τις διαδικασίες γραφείου.

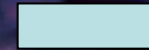
Μέθοδοι εντοπισμού των αναγκών των χρηστών:

- Παρατήρηση
- Καταγραφή και παρακολούθηση των παραπόνων των χρηστών
- Ελέγξτε τα αρχεία

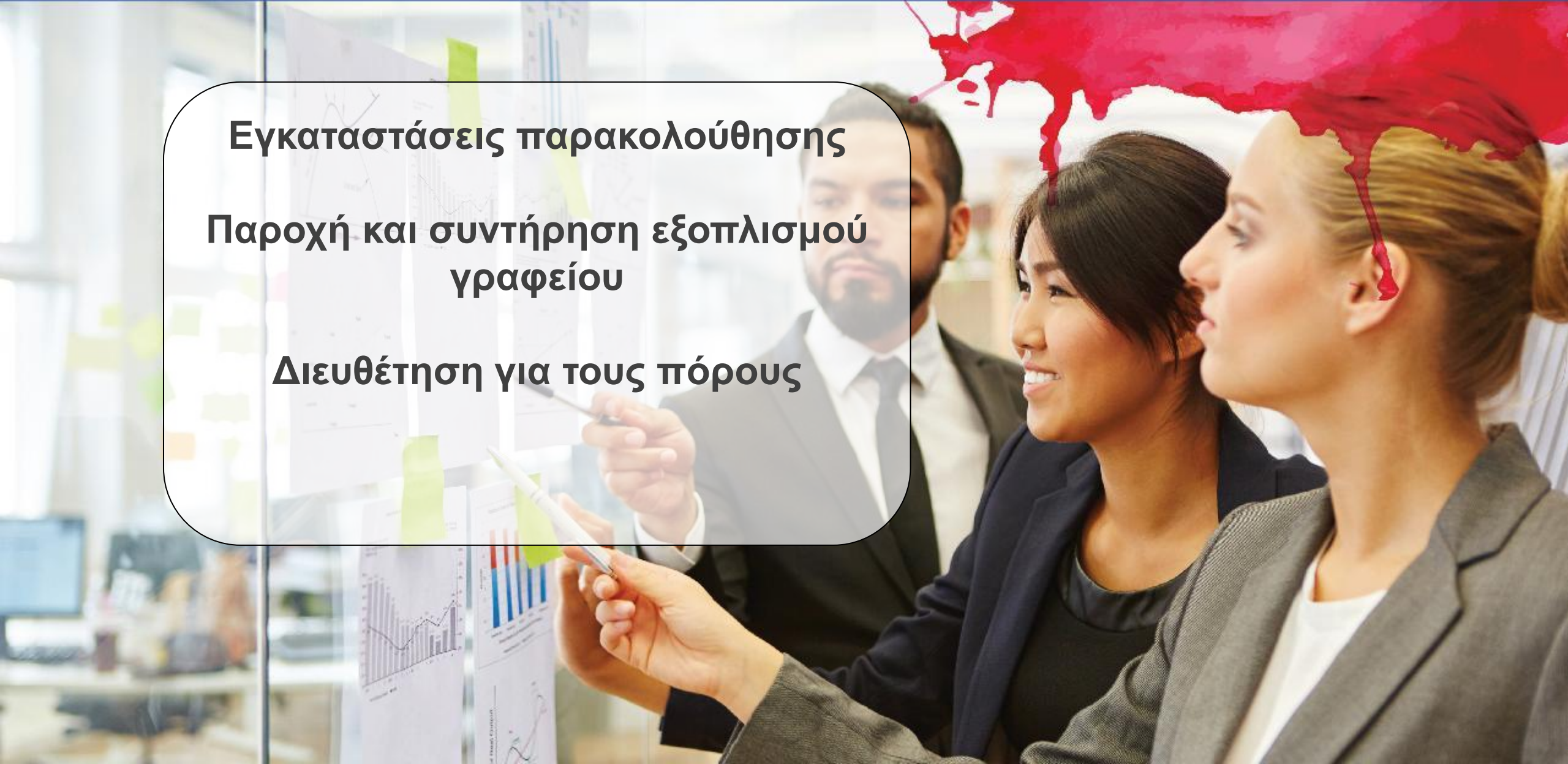
- Χρησιμοποιείται για τη συλλογή τυποποιημένων δεδομένων από μεγάλο αριθμό ατόμων, ώστε οι ίδιες πληροφορίες να συλλέγονται με τον ίδιο τρόπο.
- Χρησιμοποιείται για τη συλλογή δεδομένων σε στατιστική μορφή.
- Επομένως, οι έρευνες χρησιμοποιούνται γενικά για να γίνουν γενικεύσεις και βασίζονται συνήθως σε προσεκτικά επιλεγμένα δείγματα.
- Αποτελούνται από το ίδιο σύνολο ερωτήσεων που τίθενται με την ίδια σειρά και τον ίδιο τρόπο, ώστε να συγκεντρώνονται οι ίδιες πληροφορίες.



- Μεγάλος όγκος πληροφοριών μπορεί να συλλεχθεί από μεγάλο αριθμό ατόμων σε σύντομο χρονικό διάστημα.
- Μπορεί να διεξαχθεί από τον ερευνητή ή από οποιονδήποτε αριθμό ατόμων.
- Τα αποτελέσματα μπορούν συνήθως να ποσοτικοποιηθούν γρήγορα και εύκολα, ειδικά με τα ηλεκτρονικά ερωτηματολόγια.
- Μπορεί να αναλυθεί "επιστημονικά" και αντικειμενικά.



- Δεν μπορεί να αποτυπώσει συναισθήματα, συμπεριφορές, συναισθήματα κ.λπ.
- Δεν υπάρχει κανένας τρόπος να πούμε πόσο ειλικρινής είναι ένας ερωτώμενος..
- Οι άνθρωποι μπορεί να ερμηνεύουν διαφορετικά κάθε ερώτηση και, ως εκ τούτου, να απαντούν με βάση τη δική τους ερμηνεία της ερώτησης .
- Υπάρχει ένα επίπεδο επιβολής του ερευνητή, που σημαίνει ότι κατά την ανάπτυξη του ερωτηματολογίου, ο ερευνητής λαμβάνει τις δικές του αποφάσεις και υποθέσεις.



Εγκαταστάσεις παρακολούθησης
Παροχή και συντήρηση εξοπλισμού
γραφείου
Διευθέτηση για τους πόρους

- Αγορές εγκαταστάσεων και εξοπλισμού (κατάλογος ελέγχου).
- Επισκευές εγκαταστάσεων και εξοπλισμού (κατάλογος ελέγχου).
- Προμήθεια αποθεμάτων και εξοπλισμού (κατάλογος ελέγχου)

Προβλήματα προμηθευτών

Ζημιές, βλάβες και κρίσεις

Προβλήματα χρηστών

1. Ελέγξτε τις πληροφορίες που σας δόθηκαν για να βεβαιωθείτε ότι τα γεγονότα είναι σωστά.
2. Αξιολογήστε τη σοβαρότητα ενός προβλήματος και τις συνέπειές του.
3. Ελέγξτε αν υπάρχουν διαδικασίες που πρέπει να ακολουθήσετε.
4. Προσδιορίστε αν μπορείτε να λύσετε το πρόβλημα εσωτερικά ή εξωτερικά.
5. Εξετάστε το εύρος των πιθανών λύσεων.
6. Να θυμάστε ότι ο ύπνος σε ένα δύσκολο πρόβλημα συχνά σας βοηθά να σκεφτείτε μια λύση.
7. Αφού επιλυθεί το πρόβλημα, σκεφτείτε γιατί προέκυψε. Τι μπορείτε να κάνετε τώρα για να αποτρέψετε την επανάληψή του;

- ✓ Ελέγξτε το
- ✓ Διαβάστε
- ✓ Διαδικασίες
- ✓ Ελέγχετε τακτικά την κατάσταση του εξοπλισμού
- ✓ Καθαρισμός ρουτίνας
- ✓ Δημιουργήστε ένα σχέδιο

Υποστήριξη

Ομαδική
εργασία

Δεοντολογία

Επίλυση
προβλημάτων

Οργανισμός

Σχεδιαστές τοίχου

Ηλεκτρονικό ημερολόγιο

Ηλεκτρονικές πλατφόρμες

1. Αποκτήστε τις πληροφορίες που χρειάζεστε
2. Ιεράρχηση των ζητούμενων αλλαγών ή νέων καταχωρίσεων
3. Προσδιορίστε τις επιπτώσεις στις υπάρχουσες καταχωρίσεις (εάν υπάρχουν)
4. Επίλυση προβλημάτων με διαπραγμάτευση εναλλακτικών
5. Αλλαγές εγγραφής
6. Ενημέρωση
7. Διατήρηση του συστήματος ενημερωμένου

**Ιεράρχηση προτεραιοτήτων κατά την
πραγματοποίηση αλλαγών**

Κοινοποιήστε τις αλλαγές

Τα συστήματα και οι διαδικασίες στις επιχειρήσεις είναι ένας πρακτικός τρόπος για να διασφαλιστεί η επίτευξη των στόχων τους (και των αξιών και των πολιτικών τους).

Ένα σύστημα είναι μια διαδικασία με την οποία επιτυγχάνεται ένα συγκεκριμένο αποτέλεσμα. Το κύριο σημείο ενός συστήματος είναι ότι μπορεί να αλλάξει ή να αναδιοργανωθεί για να επιτευχθεί ένα διαφορετικό αποτέλεσμα.

Οι διαδικασίες υποστηρίζουν ένα σύστημα επειδή λένε στους χρήστες τι πρέπει να κάνουν, συνήθως σε μια λίστα με οδηγίες βήμα προς βήμα. Χρησιμοποιείτε διαδικασίες καθημερινά.

**Υποχρεωτικό
Συνιστώμενη
Προτεινόμενο**

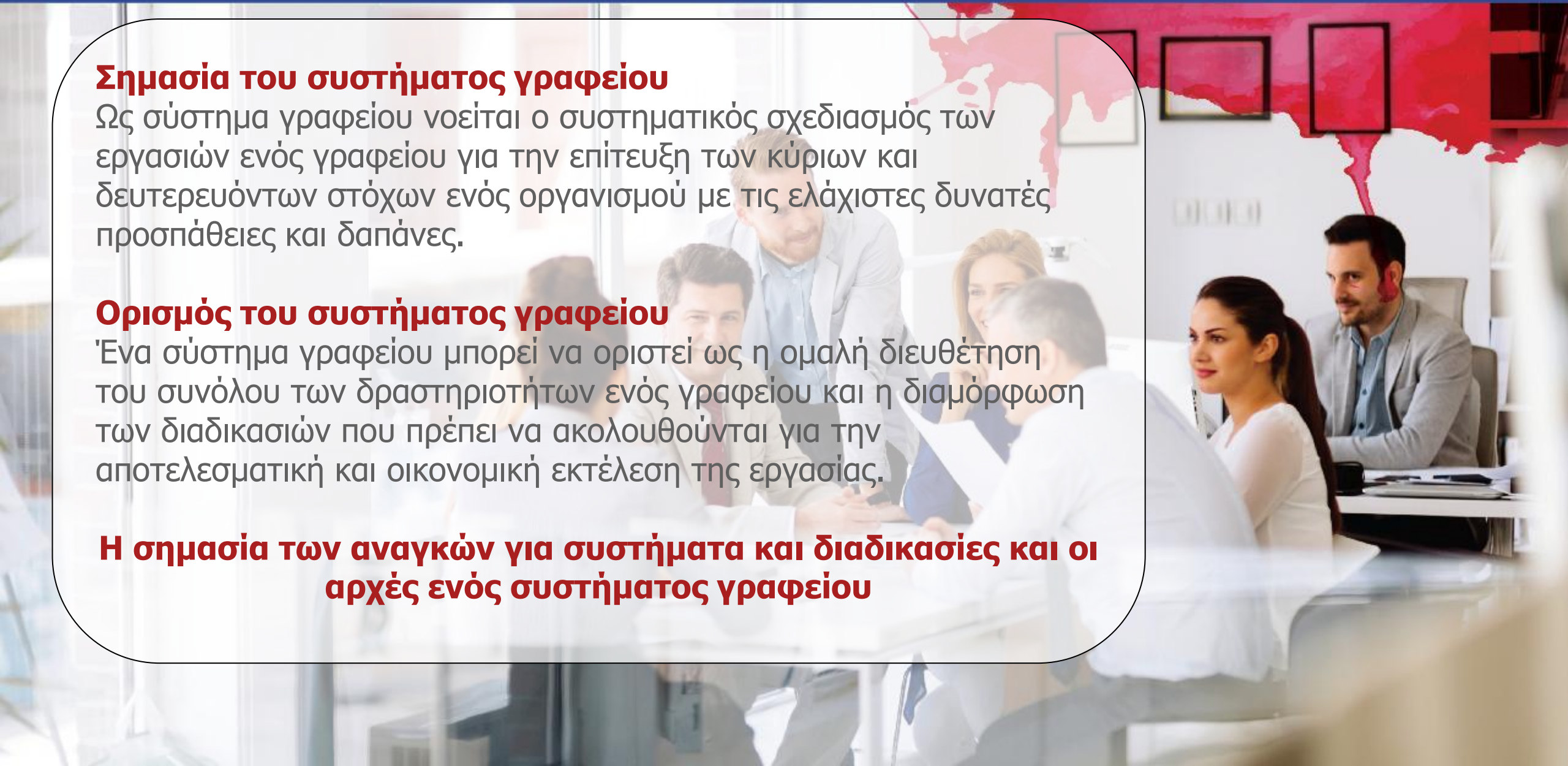
Σημασία του συστήματος γραφείου

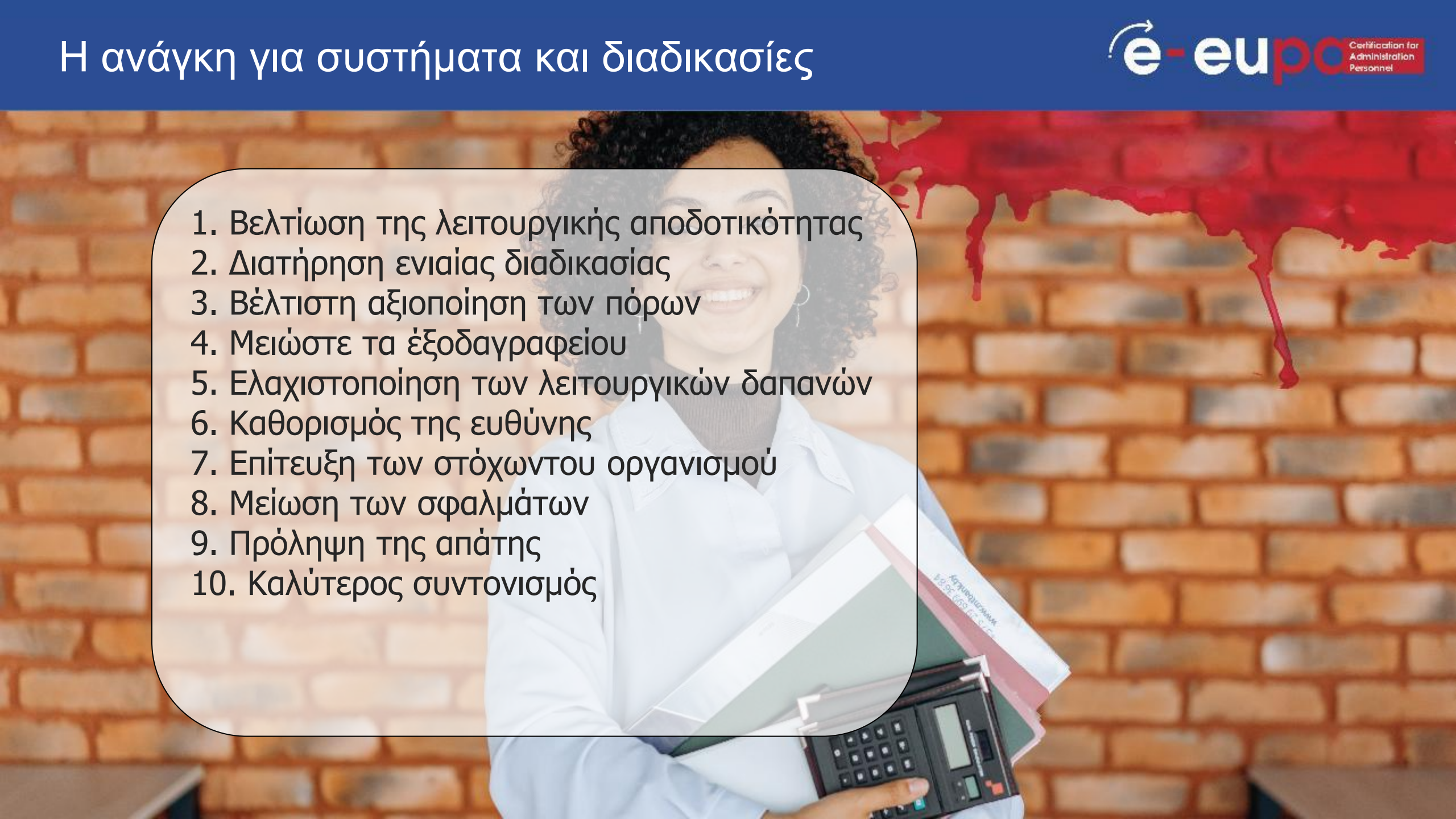
Ως σύστημα γραφείου νοείται ο συστηματικός σχεδιασμός των εργασιών ενός γραφείου για την επίτευξη των κύριων και δευτερευόντων στόχων ενός οργανισμού με τις ελάχιστες δυνατές προσπάθειες και δαπάνες.

Ορισμός του συστήματος γραφείου

Ένα σύστημα γραφείου μπορεί να οριστεί ως η ομαλή διεύθυνση του συνόλου των δραστηριοτήτων ενός γραφείου και η διαμόρφωση των διαδικασιών που πρέπει να ακολουθούνται για την αποτελεσματική και οικονομική εκτέλεση της εργασίας.

Η σημασία των αναγκών για συστήματα και διαδικασίες και οι αρχές ενός συστήματος γραφείου



- 
1. Βελτίωση της λειτουργικής αποδοτικότητας
 2. Διατήρηση ενιαίας διαδικασίας
 3. Βέλτιστη αξιοποίηση των πόρων
 4. Μειώστε τα έξοδα γραφείου
 5. Ελαχιστοποίηση των λειτουργικών δαπανών
 6. Καθορισμός της ευθύνης
 7. Επίτευξη των στόχων του οργανισμού
 8. Μείωση των σφαλμάτων
 9. Πρόληψη της απάτης
 10. Καλύτερος συντονισμός

- Αγορά εξοπλισμού και αναλωσίμων
- Ζημιές, απώλειες και βλάβες εξοπλισμού
- Απομάκρυνση πολύτιμων αντικειμένων από τις εγκαταστάσεις
- Κατανομή και συντονισμός της χρήσης των πόρων
- Παρακολούθηση και έλεγχος της χρήσης του εξοπλισμού ή των πόρων
- Έλεγχος αποθεμάτων
- Επεξεργασία αλληλογραφίας
- Θέματα ασφαλείας
- Εκτέλεση εκτιμήσεων κινδύνου

Εκτός εάν μια διαδικασία είναι υποχρεωτική ή προδιαγεγραμμένη, θα πρέπει να μπορείτε να προτείνετε βελτιώσεις εάν βρείτε έναν καλύτερο τρόπο να κάνετε κάτι.

Προτού αρχίσετε να προτείνετε βελτιώσεις, πρέπει να είστε σε θέση να αναγνωρίσετε τις πολιτικές, τους στόχους, τα συστήματα και τις αξίες που σχετίζονται με το δικό σας εργασιακό ρόλο.

Επιλέξτε την κατάλληλη μέθοδο επικοινωνίας με βάση την πολυπλοκότητα και τον τύπο του χρήστη, καθώς και τις ειδικές ανάγκες του, όπως.

- Νέο προσωπικό κατά την εισαγωγική εκπαίδευση
- Υπάρχον προσωπικό που δεν είναι σίγουρο, επειδή χρησιμοποιεί το σύστημα σπάνια
- Προσωπικό άλλων υπηρεσιών
- Άτομα που εργάζονται συχνά εκτός των εγκαταστάσεων
- Εξωτερικές επαφές, όπως οι προμηθευτές που μπορεί να ρωτήσουν σχετικά με τη διαδικασία παραγγελίας ή πληρωμής σας
- Όλοι οι χρήστες σε περίπτωση απροσδόκητου προβλήματος που τους επηρεάζει

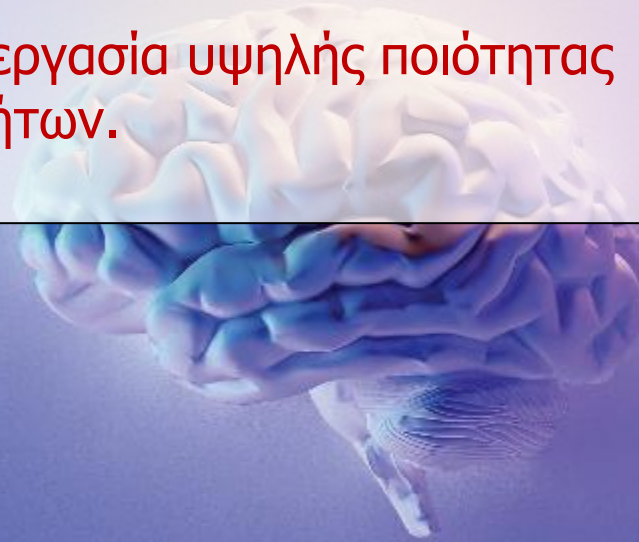
	Πλεονεκτήματα	Μειονεκτήματα
Ηλεκτρονικό ταχυδρομείο	Χρήσιμο για την παροχή βασικών πληροφοριών σχετικά με νέες/επικαιροποιημένες διαδικασίες	Μπορεί να αγνοηθεί ή να μην γίνει κατανοητό
Απαντώντας σε ερωτήσεις/ συζητήσεις	Παρέχει γρήγορη διευκρίνιση των ερωτημάτων	Οι απαντήσεις μπορεί να ξεχαστούν και οι συνεχείς διακοπές είναι ενοχλητικές
Τυπωμένο φύλλο	Χρήσιμο για την παροχή βασικών πληροφοριών σχετικά με απλή ή ενημερωμένη διαδικασία	Εύκολα χάνεται ή ξεχνιέται από περιστασιακούς χρήστες

	Πλεονεκτήματα	Μειονεκτήματα
Εγχειρίδιο χρήστη	Μπορεί να φυλάσσεται με τον σχετικό εξοπλισμό	Μπορεί σύντομα να γίνουν άχρηστα ή να χαθούν - και να είναι δύσκολο να αντικατασταθούν.
Έγγραφα και εγχειρίδια διαδικασιών	Διασφαλίζει ότι οι σχετικές, σύνθετες διαδικασίες αποθηκεύονται με ασφάλεια	Πολύ ογκώδες/ακριβό για περιστασιακούς χρήστες που έχουν δικό τους αντίγραφο
Εταιρικό Intranet	Ιδανικό για τη διατήρηση σελίδων υποστήριξης πληροφοριών για διάφορα θέματα	Ενδέχεται να μην είναι διαθέσιμο εξ αποστάσεως στο προσωπικό που εργάζεται εκτός των εγκαταστάσεων
Επίδειξη	Ιδανικό για την επίδειξη του τρόπου εκτέλεσης μιας συγκεκριμένης εργασίας Οι χρήστες θυμούνται τι πρέπει να κάνουν αν τους δοθεί η ευκαιρία να εξασκηθούν	Μόνο αν ο επιδεικνύων είναι ειδικός στην εργασία, διαφορετικά μεταδίδονται κακές συνήθειες.

	Πλεονεκτήματα	Μειονεκτήματα
Τυπωμένη ειδοποίηση	Χρήσιμο κοντά σε εξοπλισμό γραφείου και σε χώρους χωρίς επίβλεψη, π.χ. σε κατάστημα γραφικής ύλης ή εξοπλισμού, για να αναφέρεται η βασική διαδικασία και με ποιον πρέπει να επικοινωνήσει ο χρήστης σε περίπτωση επείγοντος αιτήματος.	Μπορεί να είναι υπερβολικό Πάρα πολλές προκηρύξεις είναι απρόσωπες ακατάστατες και δίνουν την εντύπωση ότι είναι δικτατορικές
Εκπαιδευτική συνεδρία	Επιτρέπει την ορθή κοινοποίηση πολύπλοκων διαδικασιών και την απάντηση σε ερωτήσεις που τίθενται	Πρέπει να είναι καλά οργανωμένη και να έχει τη σωστή έκταση για να διατηρεί το ενδιαφέρον

Η αποδοτικότητα σχετίζεται με την παραγωγικότητα και τη γρήγορη και αποδοτική εργασία.

Αποτελεσματικότητα σημαίνει εργασία υψηλής ποιότητας και σωστή ιεράρχηση προτεραιοτήτων.



Όλες οι εγκαταστάσεις γραφείων πρέπει να ελέγχονται για τους ακόλουθους λόγους.

- για την πρόληψη κλοπής ή ακατάλληλης χρήσης του εξοπλισμού ή των πόρων
- για την αποφυγή ζημιών
- να επιτρέπει την όσο το δυνατόν μεγαλύτερη ικανοποίηση των αναγκών των χρηστών, ακόμη και αν οι ανάγκες αυτές μπορεί να έρχονται σε σύγκρουση
- να επιτρέπει τη δίκαιη κατανομή των σπάνιων πόρων μεταξύ των χρηστών.
- να μπορέσουν οι εγκαταστάσεις γραφείου να διατηρηθούν σε καλή κατάσταση για όσο το δυνατόν μεγαλύτερο χρονικό διάστημα
- για τη διατήρηση του προϋπολογισμού - ώστε να μην δαπανώνται χρήματα για περιττές επισκευές και αντικαταστάσεις.



Ποια είναι η σωστή σειρά;
e-EUPA_LO_4.21_M_001

Ερώτηση αναθεώρησης 1

Περιγραφή των πιθανών μεθόδων που θα χρησιμοποιηθούν για τον προσδιορισμό των αναγκών των χρηστών

Ερώτηση αναθεώρησης 2

Περιγραφή πιθανών συστημάτων και διαδικασιών γραφείου

Ερώτηση αναθεώρησης 3

Να αναφέρετε τους πιθανούς τρόπους επικοινωνίας των συστημάτων και διαδικασιών γραφείου με τους συναδέλφους.



Συγχαρητήρια!

Ολοκληρώσατε την Ενότητα 4.8



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.

