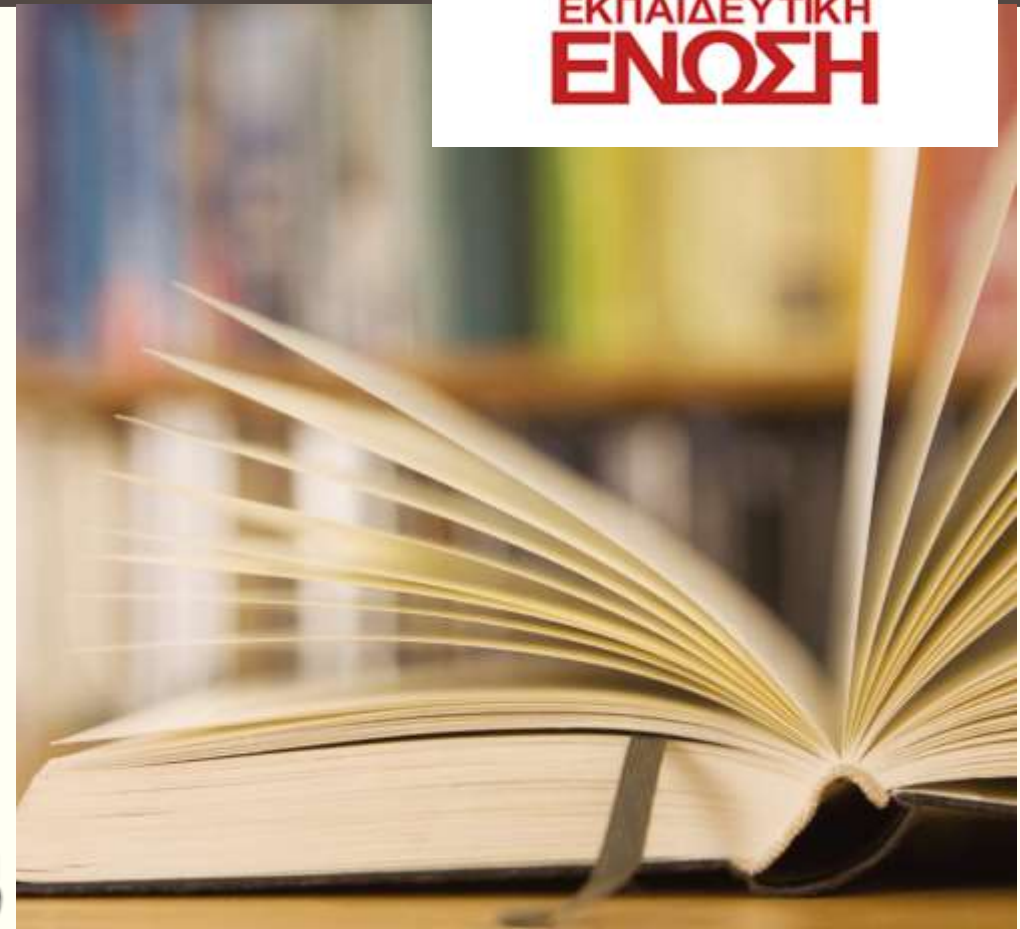


ΤΕΧΝΙΚΗ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑΣ - ΕΠΙΧΕΙΡΗΜΑΤΙΚΟΤΗΤΑ

ΜΑΘΗΜΑ 1ο 10-3-2025
ΣΔΕΚ : ΕΚΠΑΙΔΕΥΤΙΚΗ ΕΝΩΣΗ
ΕΙΔΙΚΟΤΗΤΑ : ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΟΣ ΣΥΝΟΔΟΣ
ΕΞΑΜΗΝΟ : Α'

Εκπαιδεύτρια : Παγώνη Ειρήνη
(e-mail : irpagoni@gmail.com)



Σκοπός μαθήματος

Το συγκεκριμένο μάθημα έχει σαν σκοπό την εξοικείωση των κατάρτιζόμενων με τις βασικές αρχές λειτουργίας και ανάπτυξης μιας επιχείρησης / ενός οργανισμού στο πλαίσιο του σύγχρονου ανταγωνισμού και τη γνωριμία με την έννοια, τις βασικές αρχές και την τεχνική της επικοινωνίας, στο πλαίσιο του κοινωνικού και εργασιακού περιβάλλοντος.



ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑ

Εισαγωγικές έννοιες

Επικοινωνία  φαινόμενο ξεκινά από την ανθρώπινη ύπαρξη.

Είναι ένα ανθρώπινο χαρακτηριστικό που προδίδει την ύπαρξη του.

Ο άνθρωπος

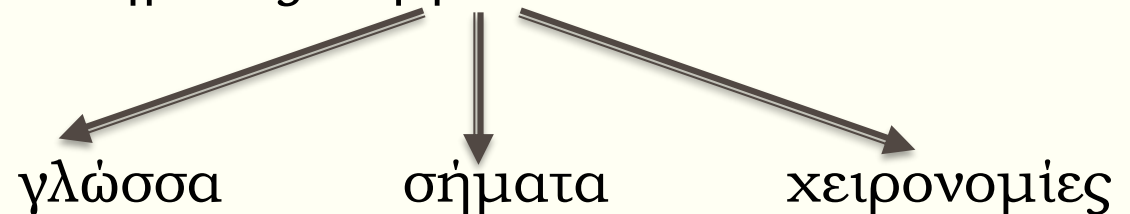
☐ Υπάρχει  **γιατί** **Επικοινωνεί**

Έννοιες της επικοινωνίας

- ✓ Η τέχνη της έκφρασης και της ανταλλαγής ιδεών μέσω γραπτού ή προφορικού λόγου
- ✓ Η πράξη ή το γεγονός της μετάδοσης πληροφοριών



ανταλλάσσονται έννοιες μέσω συστήματος συμβόλων



Γλώσσα : Κυριότερο σύμβολο επικοινωνίας

Τόνος φωνής – έκφραση προσώπου – ο χρόνος που δίνονται οι λέξεις

στοιχεία



ενδυναμώνουν ή αποδυναμώνουν το περιεχόμενο του μηνύματος

Επικοινωνία **προϋποθέτει** μετάδοση και λήψη. (πομπός και δέκτης)

Η απλή έκφραση ιδεών **δεν** είναι επικοινωνία. Αποτελεί το ένα σκέλος αυτής.

Απουσιάζει ο αποδέκτης  **δεν** “αποκωδικοποιείται” το μήνυμα.

Μέσα επικοινωνίας

- ☐ Γλωσσικά (γραπτή ή προφορική χρήση της γλώσσας)
- ☐ Μη γλωσσικά

- 1) Η γλώσσα
- 2) Πράξεις – Ενέργειες (εκπέμπουν μηνύματα αρνητικά ή θετικά)
- 3) Ήχοι
- 4) Οσμή

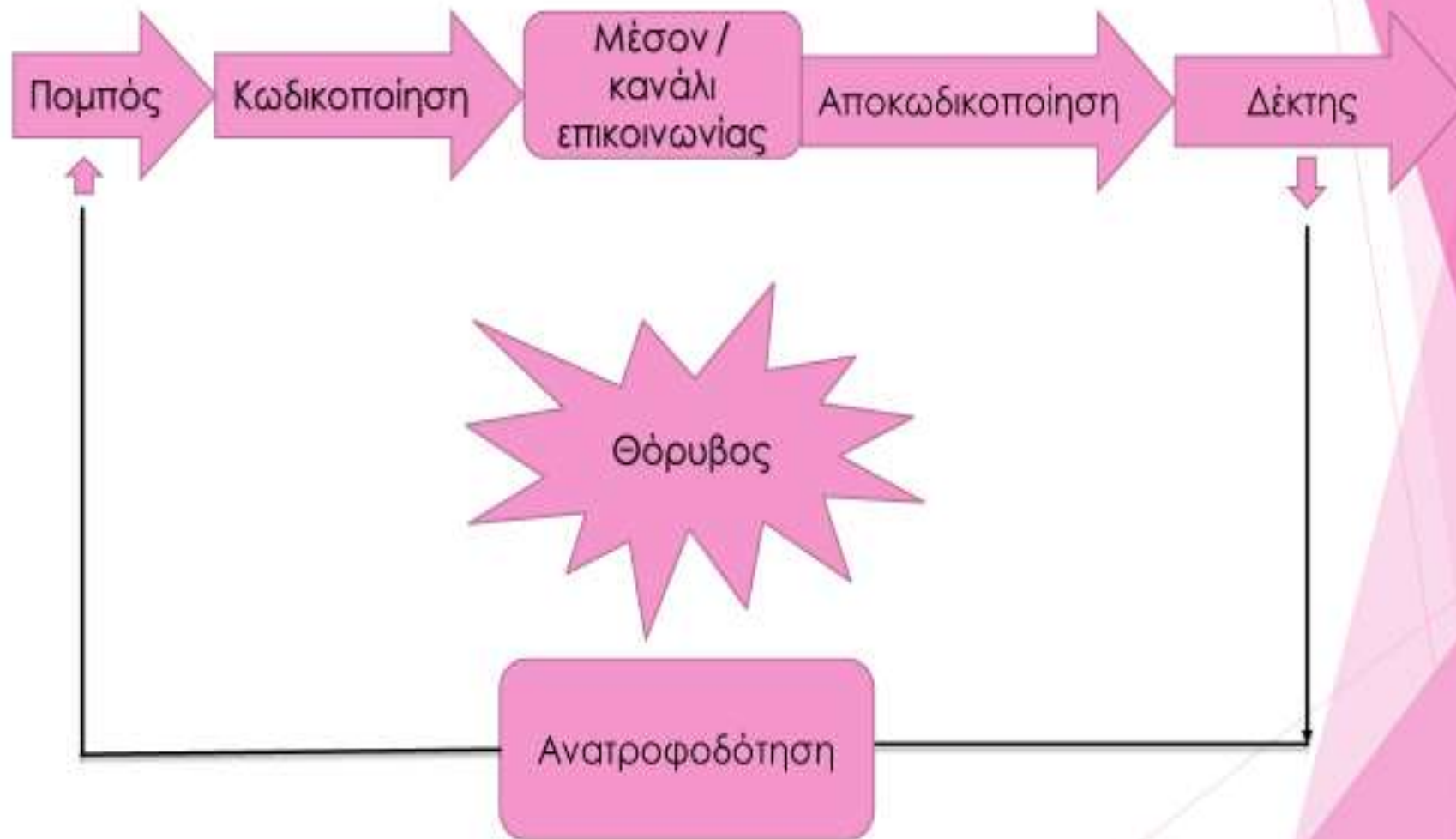
Η ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ ΤΗΣ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑΣ

Στοιχεία της Επικοινωνίας

- ☐ Μια πληροφορία για μετάδοση
- ☐ Ένας αποστολέας που εκπέμπει την πληροφορία και ένας παραλήπτης που τη λαμβάνει
- ☐ Ύπαρξη σκοπού για την επικοινωνία (ποιος είναι ο σκοπός και ποιο το αναμενόμενο αποτέλεσμα)
- ☐ Η ειδική σχέση που υπάρχει ανάμεσα σε αποστολέα και παραλήπτη (συντονισμού, συνεργασίας, ενημέρωσης, κ.α.)
- ☐ Ένας «κώδικας» στη γλώσσα του οποίου γίνεται η αποστολή και η λήψη των πληροφοριών. Ο αποστολέας κωδικοποιεί την πληροφορία με λέξεις, αριθμούς, σύμβολα και ο παραλήπτης την αποκωδικοποιεί (για να την κατανοήσει)
- ☐ Ένα κανάλι μέσω του οποίου διοχετεύεται η επικοινωνία(τεχνικό μέσο: τηλέφωνο, αλληλογραφία, κ.λπ.)

Φάσεις της επικοινωνιακής διαδικασίας

Μήνυμα



Αποστολέας μηνύματος (πομπός)	Η πηγή επικοινωνίας. Το πρόσωπο που έχει μια ιδέα, μια επιθυμία, μια ανάγκη, μια πληροφορία, προσπαθεί να καταστήσει κοινωνό και ένα ή περισσότερα άλλα πρόσωπα για την επιδίωξη (σχετικού με τα παραπάνω) σκοπού
Κωδικοποίηση	Η έκφραση της ιδέας με σύμβολα (π.χ. λέξεις) Η σύλληψη μιας ιδέας είναι πνευματική διεργασία, για να είναι δυνατή η μεταβίβασή της, προβαίνει σε κωδικοποίηση.
Μέσο/κανάλι επικοινωνίας	Για προφορική επικοινωνία είναι ο αέρας, για τηλεφωνική είναι το σύστημα τηλεπικοινωνίας, για ένα έγγραφο είναι το χαρτί.
Αποκωδικοποίηση	Η πνευματική διεργασία μέσω της οποίας ερμηνεύεται το μήνυμα από το δέκτη (βασίζεται στην προηγούμενη πείρα του δέκτη, στις απόψεις του και στις προσωπικές του επιδιώξεις)
Δέκτης	Το πρόσωπο στο οποίο απευθύνεται το μήνυμα και το οποίο το λαμβάνει.
Ανατροφοδότηση	Είναι η αντίστροφη διαδικασία. Ο δέκτης γίνεται αποστολέας και ο αρχικός αποστολέας δέκτης. Λειτουργεί ως μέσο ελέγχου της αποτελεσματικότητας της επικοινωνίας.
Ο θόρυβος	Όχι μόνο ο ενοχλητικός ήχος αλλά κάθε δυσμενής παράγοντας που παρεμβάλλεται στη διαδικασία της επικοινωνίας και μειώνει την ποιότητα και την αποτελεσματικότητά της π.χ. δυσνόητες λέξεις, παράσιτα σε τηλεφωνική συνδιάλεξη, μειωμένη προσοχή του δέκτη, απώλεια εγγράφου

Προϋποθέσεις αποτελεσματικής επικοινωνίας

Ο ρόλος του αποστολέα

1. Να ξεκαθαρίσει στο μυαλό του τι ακριβώς θέλει να πει.
2. Να γνωρίζει τους αποδέκτες του και να προσδιορίσει τα γεωγραφικά, δημογραφικά και ψυχογραφικά τους χαρακτηριστικά.
3. Να επιλέγει την κατάλληλη χρονική στιγμή ώστε ο αποδέκτης να είναι συντονισμένος.
4. Να μπαίνει στη θέση του αποδέκτη και να σκέφτεται ως εξής: αν ο ίδιος ήταν ο αποδέκτης ποια θα ήταν η ανταπόκρισή του κάθε φορά.
5. Όταν οι αποδέκτες είναι πολλοί, να ανακαλύπτει για κάθε μήνυμα ένα ελάχιστο κοινό παρονομαστή αποκωδικοποίησης.
6. Να ελαχιστοποιεί τους θορύβους προκαλώντας και διατηρώντας το ενδιαφέρον του αποδέκτη.
7. Να επιδιώκει την αναπληροφόρηση (ανατροφοδότηση).

Ο ρόλος του παραλήπτη

1. Να επιδιώκει τον συντονισμό του με τον αποστολέα.
2. Να λαμβάνει κάθε μήνυμά του με προσοχή.
3. Να τον ενθαρρύνει στην επικοινωνία μαζί του.
4. Να θέτει τον εαυτό του στην θέση του αποστολέα.
5. Να επιδιώκει ο ίδιος να ενημερώνει τον αποστολέα για το αν έλαβε και πώς κατανόησε κάθε του μήνυμα.



Συνοπτικά :



Για να μπορέσει να υπάρξει επικοινωνία, απαραίτητη προϋπόθεση είναι η ύπαρξη του **αποστολέα** και του **αποδέκτη**. Στην επικοινωνία είναι απαραίτητο να υπάρχει και να μεταφέρεται ένα νόημα. Οι κινήσεις του σώματος, οι εκφράσεις του προσώπου, οι αποχρώσεις και ο τόνος της φωνής καθώς και η ομιλία μεταφέρουν πληροφορίες που έχουν νόημα. Αν ο **αποδέκτης** δεν καταφέρει να κατανοήσει ακριβώς την πληροφορία που του μεταδόθηκε τότε η επικοινωνία δεν τέθηκε σε εφαρμογή.

Θέμα : Σενάριο Κακής Επικοινωνίας
(Παρεξήγηση στην προστασία εκθέματος σε Μουσείο)

Σε ένα μεγάλο μουσείο, οι φύλακες έχουν την ευθύνη να επιτηρούν την ασφάλεια των εκθεμάτων και να διαχειρίζονται τις επισκέψεις των τουριστών. Ο Ανδρέας και η Μαρία είναι φύλακες και εργάζονται σε διαφορετικές πτέρυγες του μουσείου, ενώ η Κατερίνα είναι η υπεύθυνη βάρδιας τους για την ημέρα.

Κατάσταση:

Ένα πολύτιμο έκθεμα μεταφέρεται σε μια αίθουσα για προσωρινή έκθεση, και η Κατερίνα δίνει οδηγίες μέσω ενός μηνύματος στο κινητό των φυλάκων. Η οδηγία είναι η εξής: **«Το νέο έκθεμα θα φτάσει αύριο στις 10:00 π.μ. Να διασφαλίσετε ότι η αίθουσα είναι κλειστή από το κοινό μέχρι την άφιξη και την τοποθέτησή του.»**

Ο Ανδρέας, λόγω βιασύνης, διαβάζει το μήνυμα επιφανειακά και καταλαβαίνει ότι πρέπει να κρατήσει κλειστή την αίθουσα μέχρι να φτάσει το έκθεμα στις 10:00 π.μ., αλλά πιστεύει ότι μετά μπορεί να ανοίξει η αίθουσα χωρίς άλλη ενημέρωση.

Η Μαρία, από την άλλη, δεν είδε το μήνυμα αμέσως, καθώς ήταν απασχολημένη με μια ομάδα επισκεπτών. Το διάβασε αργότερα, αλλά θεώρησε ότι η αίθουσα έπρεπε να μείνει κλειστή μέχρι την τοποθέτηση του εκθέματος, αλλά δεν ήταν βέβαιη πότε θα ολοκληρωθεί η διαδικασία. Αντί να ρωτήσει την Κατερίνα για διευκρινίσεις, έκανε υποθέσεις.

Την επόμενη μέρα, το έκθεμα φτάνει όπως είχε προγραμματιστεί στις 10:00 π.μ.

Η Μαρία δεν έχει προλάβει να κλείσει την αίθουσα εγκαίρως, με αποτέλεσμα να υπάρχουν ήδη επισκέπτες μέσα.

Η ομάδα μεταφοράς του εκθέματος ενοχλείται, καθώς δεν μπορούν να τοποθετήσουν το έκθεμα με ασφάλεια. Ο Ανδρέας, από την πλευρά του, πιστεύει ότι δεν υπάρχει πρόβλημα, καθώς είχε καταλάβει ότι η αίθουσα έπρεπε να κλείσει μόνο μέχρι την άφιξη του εκθέματος και την άνοιξε αμέσως μόλις έφτασε το έκθεμα.

Η Κατερίνα ενημερώνεται για την κατάσταση και είναι έξαλλη, καθώς υπάρχει κίνδυνος για την ασφάλεια του εκθέματος λόγω της παρουσίας των επισκεπτών. Επίσης, υπάρχει μεγάλη σύγχυση μεταξύ των φυλάκων για το πότε ακριβώς πρέπει να είναι η αίθουσα ανοιχτή ή κλειστή.

Ερωτήσεις και θέματα προς συζήτηση :

- 1) Τι πήγε λάθος στην επικοινωνία;
- 2) Τι θα μπορούσε να γίνει καλύτερα;
- 3) Ποιοι παράγοντες προκάλεσαν την παρεξήγηση και πώς θα μπορούσε να αποφευχθεί η σύγχυση;
- 4) Ποιος είναι υπεύθυνος για την ασφάλεια του εκθέματος σε αυτή την περίπτωση;
- 5) Πώς μπορεί η τεχνολογία (π.χ., χρήση γραπτών μηνυμάτων) να προκαλέσει παρεξηγήσεις και τι θα ήταν πιο αποτελεσματικό για τέτοιου είδους επικοινωνία;

Θέμα : Σενάριο Κακής Επικοινωνίας

(Παρεξήγηση από Τουριστικό Σύνοδο)

Κατάσταση:

Η Άννα είναι τουριστικός συνοδός σε μια εκδρομή στην Αθήνα, η οποία περιλαμβάνει επισκέψεις σε διάφορα αξιοθέατα. Η εκδρομή οργανώνεται από ένα τουριστικό γραφείο, και η υπεύθυνη της εκδρομής, η Μαρία, στέλνει ένα γραπτό μήνυμα στους συνοδούς για τις λεπτομέρειες της ημέρας :

Μήνυμα από τη Μαρία :

«Καλημέρα! Οι τουρίστες θα φτάσουν στο ξενοδοχείο στις 9:00 π.μ. και θα φύγουμε για την ξενάγηση στις 9:30 π.μ. Παρακαλώ, ενημερώστε τους τουρίστες να είναι έτοιμοι και να έχουν μαζί τους νερό και αντηλιακό. Σημειώστε ότι η εκδρομή περιλαμβάνει αρκετό περπάτημα.»

Η Άννα, λόγω άγχους και της βιασύνης να ετοιμαστεί, διαβάζει το μήνυμα επιφανειακά και δεν προσέχει ότι πρέπει να ενημερώσει τους τουρίστες για τη σημασία του να είναι έτοιμοι εγκαίρως. Θεωρεί ότι έχει αρκετό χρόνο και ότι οι τουρίστες θα είναι έτοιμοι αυτόματα.

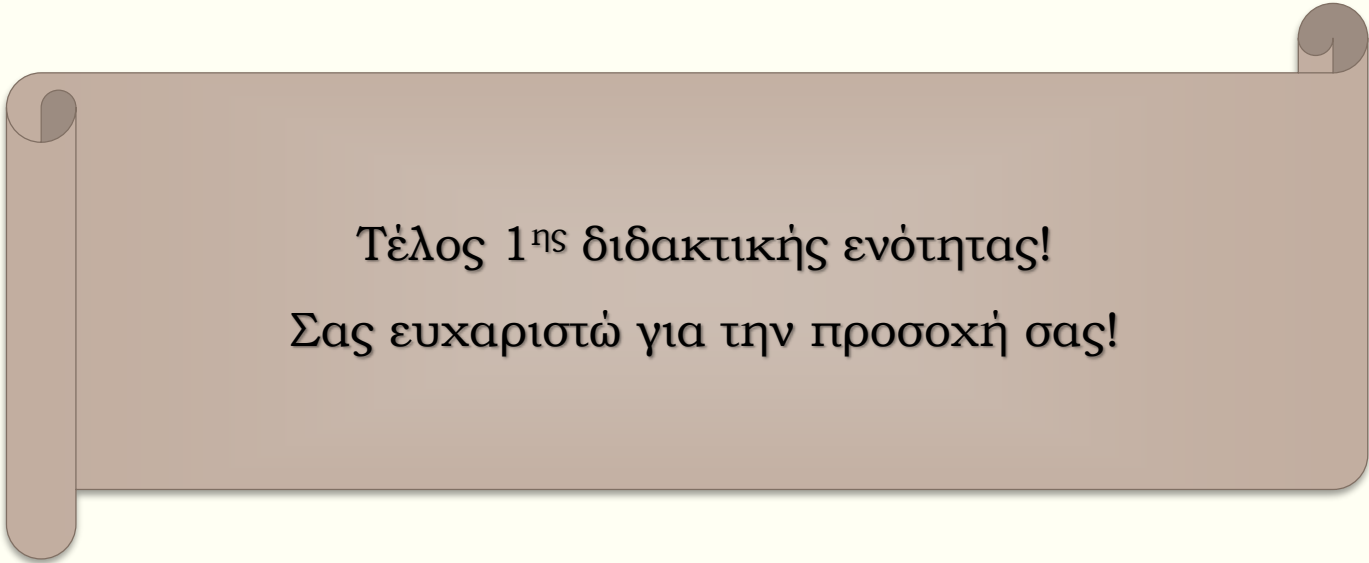
Την ημέρα της εκδρομής, οι τουρίστες φτάνουν στο ξενοδοχείο στις 9:00 π.μ., αλλά η Άννα καθυστερεί να τους ενημερώσει για την αναχώρηση. Όταν φτάνει η ώρα των 9:30 π.μ., κάποιοι τουρίστες δεν είναι έτοιμοι και καθυστερούν, με αποτέλεσμα η ομάδα να χάσει την προγραμματισμένη αναχώρηση.

Προβλήματα που προκύπτουν:

- ✓ Οι τουρίστες αρχίζουν να ανησυχούν για την καθυστέρηση και να εκφράζουν την απογοήτευσή τους.
- ✓ Η Άννα προσπαθεί να τους μαζέψει γρήγορα, γεγονός που δημιουργεί πανικό και αναστάτωση στην ομάδα.
- ✓ Ο χρόνος της εκδρομής περιορίζεται, και οι τουρίστες χάνουν την ευκαιρία να επισκεφτούν όλα τα αξιοθέατα που είχαν προγραμματιστεί.

Ερωτήσεις και θέματα προς συζήτηση :

- 1) Τι πήγε λάθος στην επικοινωνία;
- 2) Τι θα μπορούσε να γίνει καλύτερα;
- 3) Ποιες πληροφορίες έλειπαν από το μήνυμα που θα μπορούσαν να είχαν αποτρέψει την παρεξήγηση;
- 4) Ποιος είναι υπεύθυνος για την κακή επικοινωνία; Η Άννα ή η Μαρία;
- 5) Πώς μπορεί η χρήση τεχνολογίας (π.χ., γραπτά μηνύματα) να οδηγήσει σε παρανοήσεις και τι θα μπορούσε να είναι πιο αποτελεσματικό;



Τέλος 1^{ης} διδακτικής ενότητας!
Σας ευχαριστώ για την προσοχή σας!