

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 3ο : ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΕΣ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΕΣ

* Οι ερωτήσεις είναι ενδεικτικές και οι απαντήσεις τους είναι τα συγκεκριμένα αποσπάσματα του σχολικού βιβλίου, με τη σειρά που αναφέρονται σε αυτό.

(σελίδες σχολικού βιβλίου 141 – 156, έκδοση 2014 : σελίδες 136 – 150)

3.3.4 Επικοινωνία

➤ **Ερώτηση :** Να εξηγήσετε γιατί η επικοινωνία ταυτίζεται με την ανθρώπινη ύπαρξη και γιατί χωρίς αυτήν η ζωή του ανθρώπου θα ήταν τρομερά δύσκολη, ενώ η λειτουργία επιχειρήσεων και οργανώσεων δεν θα ήταν αποτελεσματική.

Απάντηση : «Η επικοινωνία ταυτίζεται με να ακολουθούμε, όταν επικοινωνούμε.»

3.3.4.1 Έννοια της επικοινωνίας

➤ **Ερώτηση :** Ποιοι είναι οι δύο ορισμοί της επικοινωνίας που μπορούν να θεωρηθούν αντιπροσωπευτικοί;

Απάντηση : «Επικοινωνία είναι η διαδικασία και τη συμπεριφορά του.»

➤ **Ερώτηση :** Τι διαδικασία, γίνεται φανερό, πως είναι η επικοινωνία;

Απάντηση : «Γίνεται φανερό λοιπόν των ανθρώπων ή των ομάδων.»

3.3.4.2 Η σπουδαιότητα της επικοινωνίας

➤ **Ερώτηση :** Να αναφερθείτε στην σπουδαιότητα της επικοινωνίας.

Απάντηση : «Η επικοινωνία είναι το μέσο στελέχη όσο και στους εργαζόμενους.»

3.3.4.3 Η διαδικασία της επικοινωνίας

➤ **Ερώτηση :** Να περιγράψετε τα βήματα της διαδικασίας διαπροσωπικής επικοινωνίας και τα αποτελέσματα που επιφέρει.

Απάντηση : «Η διαδικασία της επικοινωνίας αρχίζει η αμφίδρομη επικοινωνία.»

➤ **Ερώτηση :** Να αναφέρετε τα βασικά στοιχεία της διαδικασίας δια-προσωπικής επικοινωνίας.

Απάντηση : «Τα βασικά λοιπόν στοιχεία η κατανόηση του μηνύματος ή αποτέλεσμα.»

➤ **Ερώτηση :** Με ποιον τρόπο οι «θόρυβοι» επηρεάζουν την αποτελεσματικότητα της επικοινωνίας;

Απάντηση : «Στα παραπάνω στοιχεία της μηνύματος από τον δέκτη.»

➤ **Ερώτηση :** Από τα βασικά στοιχεία της διαδικασίας της επικοινωνίας να περιγράψετε:

- κώδικας – κωδικοποίηση, • μήνυμα, • δίκτυα μεταβίβασης, • σύλληψη του δέκτη,
- κώδικας του δέκτη – αποκωδικοποίηση, • κατανόηση του μηνύματος – αποτέλεσμα,
- έλεγχος – feedback

Απάντηση : οι αντίστοιχες ενότητες με τις επικεφαλίδες

➤ **Ερώτηση** : Να αναφερθείτε στην αναγκαιότητα της αμφίδρομης ροής πληροφοριών μέσα στην επιχείρηση καθώς και σε αυτά που απαιτούνται για να είναι αποτελεσματική; Ποιες μορφές επικοινωνίας υπάρχουν στις επιχειρήσεις;

Απάντηση : «Η αποτελεσματική υλοποίηση των στόχων και σε οριζόντια.»

➤ **Ερώτηση** : Να περιγράψετε την από πάνω προς τα κάτω κάθετη επικοινωνία στο πλαίσιο της τυπικής οργάνωσης.

Απάντηση : «Η παραδοσιακή μορφή επικοινωνίας κατανοητά από τους αποδέκτες.»

➤ **Ερώτηση** : Να περιγράψετε την από κάτω προς τα πάνω κάθετη επικοινωνία στο πλαίσιο της τυπικής οργάνωσης.

Απάντηση : «Η ροή των πληροφοριών ικανοποίηση των μελών της οργάνωσης.»

➤ **Ερώτηση** : Να περιγράψετε την οριζόντια επικοινωνία στο πλαίσιο της τυπικής οργάνωσης.

Απάντηση : «Εκτός από την ανάπτυξη της κάθετης ανάπτυξη της επικοινωνίας μεταξύ τους.»

3.3.4.4 Βασικά Εμπόδια Επικοινωνίας

➤ **Ερώτηση** : Σε ποιες κατηγορίες διακρίνονται τα βασικά εμπόδια επικοινωνίας με βάση την πηγή προέλευσης; Να δώσετε παραδείγματα.

Απάντηση : «Τα εμπόδια αφορούν όλα των ατόμων να επικοινωνήσουν.»

➤ **Ερώτηση** : Από τα βασικά στοιχεία επικοινωνίας να περιγράψετε:

- ασαφείς στόχοι, • μη σωστά μηνύματα, • κακή επιλογή χρόνου και χώρου,
- κακή επιλογή τρόπου και μέσου, • έλλειψη ενδιαφέροντος / απροσεξία,
- βιαστικά συμπεράσματα, • προδιάθεση / προκατάληψη, • υπερευαισθησία,
- διαφορετικές αντιλήψεις, • σχέσεις μεταξύ πομπού και δέκτη,
- δομές / διαδικασίες, • υπερφόρτωση, • κώδικες,

Απάντηση : οι αντίστοιχες ενότητες με τις επικεφαλίδες

3.3.4.5 Βελτίωση Επικοινωνίας

➤ **Ερώτηση** : Πού επικεντρώνεται ποσοτικά και ποιοτικά η προσπάθεια βελτίωσης της επικοινωνίας;

Απάντηση : «Ποσοτικά η προσπάθεια βελτίωσης άσκηση και πειθαρχία σ' αυτές.»

➤ **Ερώτηση** : Σε ποιες κατηγορίες θεμάτων ταξινομούνται οι βασικές αρχές αποτελεσματικής επικοινωνίας;

Απάντηση : «Οι βασικές αρχές αποτελεσματικής αποτελεσματική ακρόαση του μηνύματος.»

3.3.4.6 Διαδικασία μετάδοσης μηνύματος

➤ **Ερώτηση** : Ποια διαδικασία πρέπει να ακολουθείται από τον πομπό ώστε να βελτιωθεί η αποτελεσματικότητα της μετάδοσης του μηνύματος;

Απάντηση : «Προετοιμασία επικοινωνίας υπάρχουν πιθανές αποκλίσεις για διόρθωση.»

3.3.4.7 Κρίσιμα ζητήματα της μετάδοσης του μηνύματος που πρέπει να τονιστούν

➤ **Ερώτηση** : Να περιγράψετε τη σπουδαιότητα της γλώσσας του σώματος ως τρόπου μετάδοσης του μηνύματος στο πλαίσιο της διαπροσωπικής επικοινωνίας.

Απάντηση : «Ο τρόπος μετάδοσης του μηνύματος διαφορετικές χώρες και πολιτισμούς.»

➤ **Ερώτηση :** Να εξηγήσετε γιατί η κατανόηση των διαφορών μεταξύ πομπού και δέκτη μπορεί να οδηγήσει σε βελτίωση της επικοινωνίας.

Απάντηση : «Η καλή επικοινωνία μεταξύ δύο αναμφισβήτητα την επικοινωνία.»

➤ **Ερώτηση :** Να αναλύσετε τα βασικά χαρακτηριστικά στοιχεία που συνθέτουν ένα σωστό μήνυμα.

Απάντηση : «Σαφήνεια- ακρίβεια λειτουργεί σε βάρος της πληρότητας.»

3.3.4.8 Αποτελεσματική ακρόαση

➤ **Ερώτηση :** Ποια είναι τα χαρακτη-ριστικά της παθητικής ακρόασης; Ποιες είναι οι βασικές ενέργειες για να είναι επιτυχημένη η παθητική ακρόαση;

Απάντηση : «Τα χαρακτηριστικά της είναι πραγματικό νόημα του μηνύματος.»

➤ **Ερώτηση :** Από τι χαρακτηρίζεται και τι περιλαμβάνει η ενεργητική ακρόαση; Ποιες είναι οι βασικές ενέργειες της ενεργητικής ακρόασης;

Απάντηση : «Η ενεργητική ακρόαση χαρακτηρίζεται ο τελευταίος θέλει να του μεταβιβάσει.»

ΕΠΙΜΕΛΕΙΑ

ΓΙΩΡΓΟΣ ΚΑΜΑΡΙΝΟΣ

οικονομολόγος – εκπαιδευτικός

www.economics.edu.gr

ΓΙΩΡΓΟΣ ΚΑΜΑΡΙΝΟΣ

οικονομολόγος – εκπαιδευτικός

www.economics.edu.gr