

ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΚΟ ΕΚΠΑΙΔΕΥΤΙΚΟ ΙΔΡΥΜΑ ΘΕΣΣΑΛΟΝΙΚΗΣ
ΣΧΟΛΗ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΩΝ ΥΓΕΙΑΣ ΚΑΙ ΠΡΟΝΟΙΑΣ
ΤΜΗΜΑ ΑΙΣΘΗΤΙΚΗΣ

ΘΕΜΑ ΠΤΥΧΙΑΚΗΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ:
«Η ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ ΤΗΣ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑΣ ΣΤΗ
ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑ ΤΗΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΗΣ»

ΤΗΣ ΣΠΟΥΔΑΣΤΡΙΑΣ:
ΝΑΛΠΑΝΤΙΔΟΥ ΧΡΙΣΤΙΝΑΣ

ΕΠΙΒΛΕΠΩΝ ΚΑΘΗΓΗΤΗΣ:
ΑΛΕΞΙΑΔΗΣ ΑΡΙΣΤΕΙΔΗΣ

ΘΕΣΣΑΛΟΝΙΚΗ 1998

ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΑ

ΣΕΛΙΔΑ

ΕΙΣΑΓΩΓΗ.....	1
ΚΕΦΑΛΑΙΟ Α	
ΕΝΝΟΙΑ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑΣ.....	2
ΜΕΘΟΔΟΙ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑΣ.....	4
ΕΠΑΝΑΠΛΗΡΟΦΟΡΗΣΗ.....	6
ΚΩΔΙΚΟΠΟΙΗΣΗ.....	8
ΑΠΟΣΤΟΛΗ.....	10
ΜΕΤΑΒΙΒΑΣΗ ΣΗΜΑΤΩΝ.....	11
ΑΠΟΚΩΔΙΚΟΠΟΙΗΣΗ.....	14
ΣΧΕΔΙΑΓΡΑΜΜΑ.....	17
ΚΕΦΑΛΑΙΟ Β	
ΕΜΠΟΔΙΑ ΣΤΗΝ ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΙΚΗ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑ.....	18
ΠΡΟΒΛΗΜΑΤΑ ΑΥΤΩΝ.....	19
ΑΝΤΙΜΕΤΩΠΙΣΗ ΕΜΠΟΔΙΩΝ.....	20
ΚΕΦΑΛΑΙΟ Γ	
Η ΟΡΘΗ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑ ΤΗΣ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑΣ ΣΤΗΝ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΗ....	20
ΣΚΟΠΟΣ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑΣ ΣΤΗΝ ΑΝΑΠΤΥΞΗ ΤΗΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΗΣ..	22
ΜΕΘΟΔΟΙ ΕΝΙΣΧΥΣΗΣ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑΣ.....	24
ΕΝΝΟΙΑ ΚΑΙ ΣΚΟΠΙΜΟΤΗΤΑ ΤΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ ΣΤΗΝ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΗΣ - ΟΡΙΣΜΟΣ.....	25
ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ.....	30
ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ.....	31

ΕΙΣΑΓΩΓΗ

Για μια επιχείρηση η σημασία της επικοινωνίας είναι σπουδαία διότι δεν μπορεί να λειτουργήσει χωρίς επικοινωνία η οποία δένει τα μέρη που την απαρτίζουν και επιβάλλει στους εργαζομένους να ενεργούν. Και είναι αδύνατον να έχουμε ανθρώπινες σχέσεις χωρίς επικοινωνία που η σημασία της ήταν γνωστή ακόμη και από τους χρόνους της Αγίας Γραφής. (Γένεση II). Επί πλέον η επικοινωνία αποτελεί τον κυριότερο παράγοντα για υποκίνηση, έλλειψη της οδηγεί σε αποδιοργάνωση και παραπλάνηση της ομάδας.