

# **A.T.E.I. ΘΕΣΣΑΛΟΝΙΚΗΣ**

**ΣΧΟΛΗ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΩΝ ΥΓΕΙΑΣ & ΠΡΟΝΟΙΑΣ**

**ΤΜΗΜΑ ΑΙΣΘΗΤΙΚΗΣ**



## **ΠΤΥΧΙΑΚΗ ΕΡΓΑΣΙΑ**

**ΘΕΜΑ: Η ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑ ΤΩΝ ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΩΝ ΣΤΟ ΧΩΡΟ ΤΟΥ  
ΙΝΣΤΙΤΟΥΤΟΥ ΑΙΣΘΗΤΙΚΗΣ**

**ΘΕΣΣΑΛΟΝΙΚΗ 2003**

## ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΑ

### Πρόλογος

Ο κοινωνικός ρόλος του ανθρώπου

### ΚΕΦΑΛΑΙΟ Α΄. Επιχειρησιακή Επικοινωνία

α. Χαρακτηριστικά της επιχειρησιακής επικοινωνίας

β. Παράγοντες που επηρεάζουν την εξέλιξη της επικοινωνίας

γ. Βασικά στοιχεία της επικοινωνίας

δ. Διακρίσεις της επικοινωνίας

ε. Κάθετη και οριζόντια επικοινωνία

στ. Η διαπροσωπική προφορική επικοινωνία

ζ. Τηλεφωνική επικοινωνία

η. Ηλεκτρονική επικοινωνία

1. Ηλεκτρονική επικοινωνία στο χώρο των επιχειρήσεων

2. Το INTERNET και η επιχείρηση

3. Ηλεκτρονικό ταχυδρομείο

### ΚΕΦΑΛΑΙΟ Β΄. Διαδικαστική λειτουργία της επικοινωνίας

α. Διακρίσεις των αποδεκτών

1. Επικοινωνία με το κοινό

2. Επικοινωνία με τους πελάτες

3. Επικοινωνία με τους ιδιοκτήτες ή τους μετόχους της  
επιχειρήσεως

4. Επικοινωνία με το προσωπικό της επιχείρησης

β. Βασικά στάδια εφαρμογής της επικοινωνίας

γ. Βασικές διανοητικές διεργασίες στο πλαίσιο της επικοινωνίας

1. Διεργασίες από την πλευρά του αποστολέα
  2. Διεργασίες από την πλευρά του αποδέκτη
  3. Ανατροφοδότηση (Feedback)
- δ. Εμπόδια που παρεμβάλλονται στην επικοινωνία
1. Τα φυσικά εμπόδια
  2. Τα κοινωνικοψυχολογικά εμπόδια
  3. Τα εννοιολογικά εμπόδια (semantics)
- ε. Αποτελέσματα της ατελούς επικοινωνίας
- στ. Γενικές αρχές της επικοινωνίας
1. Αρχή του σκοπού
  2. Αρχή της ειλικρίνειας
  3. Αρχή της σαφήνειας και της απλότητας
  4. Αρχή της πειστικότητας
  5. Αρχή της συντομίας και της πληρότητας

#### **ΚΕΦΑΛΑΙΟ Γ΄. Το Marketing**

- α. Το Marketing και η γραπτή επικοινωνία
- β. Οι επιστολές πωλήσεων ως στοιχείο του Marketing

#### **ΚΕΦΑΛΑΙΟ Δ΄. Η συμβολή της επικοινωνίας στο χώρο του ινστιτούτου αισθητικής**

- α. Η επικοινωνία σε σχέση με την αποδοτικότητα της επιχείρησης
- β. Η συμβολή της επικοινωνίας στην προσέγγιση πελατών

#### **ΚΕΦΑΛΑΙΟ Ε΄. Τα αποτελέσματα της επικοινωνίας**

- α. Η ικανοποίηση των αναγκών του προσωπικού και οι μεταξύ

τους σχέσεις

β. Η δημιουργία θετικού κλίματος στις σχέσεις προϊσταμένου και προσωπικού

γ. Η ανάπτυξη ορθών σχέσεων μεταξύ εργαζομένων και πολιτών

### **Βιβλιογραφία**

## Πρόλογος

### Ο κοινωνικός ρόλος του ανθρώπου

Ο άνθρωπος από τη φύση του είναι κοινωνικό ον και για το λόγο αυτό έχει την έμφυτη τάση για κοινωνική συμβίωση. Ο Αριστοτέλης ήταν ο πρώτος ο οποίος τεκμηρίωσε επιστημονικά την κοινωνική φύση και τον κοινωνικό ρόλο του ανθρώπου και διατύπωσε το χαρακτηριστικό απόφθεγμα «κοινωνικό ζώον άνθρωπος, ο δε μονήρη βίον διάγων ή θηρίον ή θεός». Λόγω της κοινωνικής φύσεώς του, ο άνθρωπος βρίσκεται καθημερινά στην ανάγκη για επικοινωνία με τους ανθρώπους που τον περιβάλλουν, με τους ανθρώπους που συναναστρέφεται, αναπτύσσει επαφές και συναλλάσσεται στα πλαίσια του οικονομικού βίου. Μέσω της επικοινωνίας γίνεται δυνατή η ανταλλαγή των συναισθημάτων, των διαθέσεων, των ιδεών και απόψεων, ενώ μέσω της επικοινωνίας συνάπτονται συμφωνίες, καταρτίζονται προγράμματα, λαμβάνονται αποφάσεις και γενικά αναπτύσσεται η συμπεριφορά και η κοινωνική αλληλεπίδραση.