

ΠΕ14: Επάρκεια και αποτελεσματικότητα στο γραφείο

4.16 Διαχείριση εγκαταστάσεων



LO127: Επιδεικνύουν την ικανότητα παροχής και συντήρησης γραφείων και εξοπλισμού για την κάλυψη των αναγκών των χρηστών.

LO128: Επιδεικνύουν την ικανότητα συντονισμού της χρήσης των πόρων γραφείου.

LO129: Επιδεικνύουν την ικανότητα εφαρμογής, επικοινωνίας, επανεξέτασης και αξιολόγησης των συστημάτων και διαδικασιών γραφείου.

LO130: Έχουν τη δυνατότητα να εξασφαλίζουν ότι οι εγκαταστάσεις γραφείου και ο εξοπλισμός χρησιμοποιούνται επαρκώς και αποτελεσματικά.



Η σημασία της διαχείρισης γραφείων και εγκαταστάσεων



Ο ρόλος της εγκατάστασης γραφείου να παρέχει υποστήριξη στους χρήστες της:

- Διευθυντές
- Τεχνικό / προσωπικό πωλήσεων
- Ειδικοί
- Πελάτες και εργολάβοι



Co-funded by the
Erasmus+ Programme
of the European Union

This project has been funded with support from the European Union. This [project] reflects the views only of the author, and the Commission cannot be held responsible for any use which may be made of the information contained therein.

Γκάμα εγκαταστάσεων και εξοπλισμού γραφείων



Εξαρτάται από τον τύπο του κτιρίου, τον σχεδιασμό και τη διάταξη, τον τύπο και το μέγεθος της επιχείρησης



Co-funded by the
Erasmus+ Programme
of the European Union

This project has been funded with support from the European Union. This [project] reflects the views only of the author, and the Commission cannot be held responsible for any use which may be made of the information contained therein.

Γκάμα εγκαταστάσεων και εξοπλισμού γραφείων



Τυπικά στοιχεία γραφείου

- Έπιπλα γραφείου: γραφεία / καρέκλες / ντουλάπια αρχειοθέτησης κλπ.
- Χώρος υποδοχής ή ρεσεψιόν
- Τηλεφωνικό σύστημα
- Τηλεφωνητής / φωνητικό ταχυδρομείο
- Δίκτυο υπολογιστών
- Λογισμικό και ηλεκτρονικό ταχυδρομείο
- Σταθμοί εργασίας υπολογιστών
- Φορητοί υπολογιστές
- Φωτοαντιγραφικά / σαρωτές / εκτυπωτές
- Φαξ
- Τεμαχιστής
- Πλαστικοποιητές
- Συσκευές βιβλιοδεσίας
- Εξοπλισμός ταχυδρομείου
- Αποθήκη αναλώσιμων με ποικιλία μικρών συσκευών (αριθμομηχανές, συρραπτικά κλπ.) και χαρτικά
- Εξοπλισμός ήχου
- Κινητά τηλέφωνα



Co-funded by the
Erasmus+ Programme
of the European Union

This project has been funded with support from the European Union. This [project] reflects the views only of the author, and the Commission cannot be held responsible for any use which may be made of the information contained therein.

Γκάμα εγκαταστάσεων και εξοπλισμού γραφείων



Πρόσθετα είδη και εγκαταστάσεις

- Κουζίνα με φούρνο μικροκυμάτων, ψυγείο, βραστήρα κλπ.
- Μηχάνημα αυτόματης πώλησης
- Ψύκτης νερού
- Κλιματισμός
- Κεντρική θέρμανση
- Εξωτερικοί χώροι και χώρος στάθμευσης αυτοκινήτων
- Κλειδιά
- Συναγερμος
- Δωμάτια συναντήσεων
- Δωμάτιο αλλαγής και ντους
- Ντουλάπια



Co-funded by the
Erasmus+ Programme
of the European Union

This project has been funded with support from the European Union. This [project] reflects the views only of the author, and the Commission cannot be held responsible for any use which may be made of the information contained therein.

Γκάμα εγκαταστάσεων και εξοπλισμού γραφείων



Ειδικά αντικείμενα

- Εγκαταστάσεις, εξοπλισμός ή πόροι ειδικά για τη βιομηχανία ή τον τομέα. π.χ. ηλεκτρονικά λευκά πινακίδες, προβολείς δεδομένων, flipcharts και εγχειρίδια



Co-funded by the
Erasmus+ Programme
of the European Union

This project has been funded with support from the European Union. This [project] reflects the views only of the author, and the Commission cannot be held responsible for any use which may be made of the information contained therein.

Εντοπίζοντας τις ανάγκες των χρηστών



- Ποιοι είναι οι συνηθισμένοι λόγοι πίσω από την αλλαγή των αναγκών των χρηστών;
- Ποιες μεθόδους χρησιμοποιήσατε στο παρελθόν για να προσδιορίσετε τις ανάγκες των χρηστών των εγκαταστάσεων γραφείου;

Group discussion



Co-funded by the
Erasmus+ Programme
of the European Union

This project has been funded with support from the European Union. This [project] reflects the views only of the author, and the Commission cannot be held responsible for any use which may be made of the information contained therein.

Εντοπίζοντας τις ανάγκες των χρηστών



Παραδείγματα παραγόντων που επηρεάζουν:

- Πολλοί επισκέπτες στο γραφείο → ανάγκη για χώρο υποδοχής
- Οι εργαζόμενοι επισκέπτονται το γραφείο μόνο περιστασιακά και συνήθως δουλεύουν έξω (π.χ., πωλητές, σύμβουλοι) → Το Hot-desking μπορεί να είναι κατάλληλο (κοινόχρηστοι σταθμοί γραφείου, όπου οι άνθρωποι συνδέουν τους φορητούς υπολογιστές τους)



Co-funded by the
Erasmus+ Programme
of the European Union

This project has been funded with support from the European Union. This [project] reflects the views only of the author, and the Commission cannot be held responsible for any use which may be made of the information contained therein.

Εντοπίζοντας τις ανάγκες των χρηστών



Οι ανάγκες αλλάζουν με την πάροδο του χρόνου λόγω:

- Τεχνολογικών εξελίξεων – ο εξοπλισμός είναι ξεπερασμένος, εισάγεται διαφορετικός τύπος εργασίας (π.χ., τα email αντικατέστησαν το φαξ)
- Αυξημένες απαιτήσεις – απαιτούνται πρόσθετες εγκαταστάσεις και πόροι
- Νέες επιχειρηματικές δραστηριότητες
- Νομικές απαιτήσεις, αλλαγές στα συστήματα γραφείου και διαδικασίες (διαχείριση αρχείων και πληροφοριών, ασφάλεια κτλ.)



Co-funded by the
Erasmus+ Programme
of the European Union

This project has been funded with support from the European Union. This [project] reflects the views only of the author, and the Commission cannot be held responsible for any use which may be made of the information contained therein.

Εντοπίζοντας τις ανάγκες των χρηστών / ΜΕΘΟΔΟΙ



1, ΡΩΤΗΣΤΕ

- Αυτό μπορεί να γίνει επίσημα ή ανεπίσημα, ατομικά ή συλλογικά.
- Το πρώτο γίνεται γραπτώς, έτσι ώστε να έχετε ένα αρχείο. Θα μπορούσατε να εκδώσετε ένα ερωτηματολόγιο ή να στείλετε ένα email για να μάθετε τις απόψεις των χρηστών.
- Ανεπίσημα σημαίνει κουβέντα με τους ανθρώπους στο γραφείο.
- Μπορείτε να εξοικονομήσετε χρόνο μιλώντας μαζί τους ως ομάδα, όπως κατά τη διάρκεια μιας ομαδικής συνάντησης, εάν υπάρχει ένα θέμα το οποίο θέλετε να θέσετε σε πολλούς ανθρώπους ταυτόχρονα.



Co-funded by the
Erasmus+ Programme
of the European Union

This project has been funded with support from the European Union. This [project] reflects the views only of the author, and the Commission cannot be held responsible for any use which may be made of the information contained therein.

2, ΠΑΡΑΤΗΡΗΣΗ

- Εάν υπάρχει ουρά στο φωτοτυπικό μηχάνημα και το ψυγείο νερού κάθε πρωί τότε, εκτός αν όλοι απλά στέκονται γύρω για κουτσομπολιά, μπορείτε να είστε σίγουροι ότι τα στοιχεία αυτά χρησιμοποιούνται καλά.
- Αν δείτε ότι οι ειδοποιήσεις στον πίνακα ανακοινώσεων του προσωπικού είναι εκεί πάνω από τρεις μήνες επειδή όλοι προτιμούν τώρα να χρησιμοποιούν ηλεκτρονικό ταχυδρομείο, μπορείτε να είστε αρκετά σίγουροι ότι αυτός ο πόρος δεν χρειάζεται πλέον.



Εντοπίζοντας τις ανάγκες των χρηστών / ΜΕΘΟΔΟΙ



3, ΚΑΤΑΓΡΑΦΗ ΚΑΙ ΠΑΡΑΚΟΛΟΥΘΗΣΗ ΠΑΡΑΠΟΝΩΝ

Αυτό σας δίνει τη δυνατότητα να ελέγξετε αν ένα πρόβλημα είναι «εφάπαξ» ή είναι ευρέως διαδεδομένο.

4, ΕΛΕΓΞΤΕ ΤΑ ΑΡΧΕΙΑ

Αυτά θα πρέπει να σας ενημερώσουν εάν ένα είδος εξοπλισμού χαλάει πιο συχνά ή χρειάζεται πιο συχνή συντήρηση και εάν απαιτείται ένας συγκεκριμένος πόρος. Επιτρέπουν να ελέγξετε εάν τα παράπονα από τους χρήστες είναι δικαιολογημένα.



Co-funded by the
Erasmus+ Programme
of the European Union

This project has been funded with support from the European Union. This [project] reflects the views only of the author, and the Commission cannot be held responsible for any use which may be made of the information contained therein.



Οι ερωτήσεις μπορεί να είναι:

- Ανοιχτές (πιο δύσκολο να εξαχθούν ποσοτικά προσδιορίσιμα δεδομένα)
- Κλειστές
- Κλίμακα Likert - όπου οι συμμετέχοντες λαμβάνουν μια σειρά επιλογών (συμφωνούν, συμφωνούν έντονα, διαφωνούν...)



Co-funded by the
Erasmus+ Programme
of the European Union

This project has been funded with support from the European Union. This [project] reflects the views only of the author, and the Commission cannot be held responsible for any use which may be made of the information contained therein.



Πλεονεκτήματα



- Πρακτικά
- Μεγάλες ποσότητες πληροφοριών μπορούν να συγκεντρωθούν από μεγάλο αριθμό ανθρώπων σε σύντομο χρονικό διάστημα και με σχετικά οικονομικό τρόπο
- Μπορεί να πραγματοποιηθεί από τον ερευνητή ή από οποιονδήποτε αριθμό ατόμων με περιορισμένη επίπτωση στην εγκυρότητα και την αξιοπιστία του
- Τα αποτελέσματα συνήθως μπορούν να ποσοτικοποιηθούν γρήγορα και εύκολα
- Μπορεί να αναλυθεί «επιστημονικά» και αντικειμενικά





Μειονεκτήματα

- Δεν είναι δυνατή η καταγραφή λεπτών πληροφοριών, όπως οι αλλαγές συναισθημάτων, συμπεριφοράς, κ.λπ.
- Ζητά περιορισμένο αριθμό πληροφοριών χωρίς εξήγηση
- Δεν υπάρχει τρόπος να πούμε πόσο ειλικρινής είναι ο ερωτώμενος
- Οι άνθρωποι μπορούν να διαβάσουν διαφορετικά κάθε ερώτηση και ως εκ τούτου να απαντήσουν στη 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 σχετικά με το τι είναι και τι δεν είναι σημαντικό ... συνεπώς μπορεί να λείπει κάτι που είναι σημαντικό



Μεθοδολογικό εργαλείο

- Σχεδιάζοντας ένα ερωτηματολόγιο
 - EUPA_LO_127_M_001



Co-funded by the
Erasmus+ Programme
of the European Union

This project has been funded with support from the European Union. This [project] reflects the views only of the author, and the Commission cannot be held responsible for any use which may be made of the information contained therein.



- **Παρακολούθηση εγκαταστάσεων** μπορεί να σημαίνει οτιδήποτε μεταξύ της επισήμανσης ότι ένας νεροχύτης είναι μπλοκαρισμένος και την κλήση ενός υδραυλικού, ή να ελέγξετε ότι ο χώρος υποδοχής είναι τακτοποιημένος πριν φτάσουν κάποιοι επισκέπτες. *Όσον αφορά τις υπηρεσίες γραφείου, αυτό σημαίνει να διασφαλιστεί η επίτευξη των στόχων ποιότητας και προθεσμιών.*
- **Παροχή και συντήρηση εξοπλισμού γραφείου είναι** ο έλεγχος της τακτικής συντήρησης του εξοπλισμού, η επιδιόρθωση του όταν απαιτείται και η απόκτηση προσφορών για αντικατάσταση ή νέα αντικείμενα όταν είναι απαραίτητο.





- **Κατανομή πόρων:** περιλαμβάνει τον προγραμματισμό ή την κατανομή κοινών πόρων, έτσι ώστε όλοι να αντιμετωπίζονται δίκαια ή ανάλογα με τις ανάγκες, να παραγγέλνουν μικρά είδη εξοπλισμού και χαρτικά και να οργανώνουν προκαταβολές σε μετρητά στο προσωπικό (προμηθευτές) που έρχεται στην επιχείρηση.



Συντήρηση εγκαταστάσεων



Αγορές εγκαταστάσεων και εξοπλισμού (checklist)

1. Έρευνα αγοράς για να προσδιορίσετε τα πιο κατάλληλα χαρακτηριστικά και τις εγκαταστάσεις που απαιτούνται για τους χρήστες
2. Συμφωνήστε τον διαθέσιμο προϋπολογισμό
3. Πάρτε προσφορές ή συζητήστε τις απαιτήσεις με 2 ή 3 προμηθευτές
4. Συγκρίνετε προσφορές και αποδεχτείτε τα χαρακτηριστικά και την "καλύτερη τιμή προς απόδοση"
5. Υποβάλετε την επίσημη εντολή με τις κατάλληλες πληροφορίες με ακρίβεια και σαφήνεια
6. Πληρωμή λογαριασμών άμεσα



Co-funded by the
Erasmus+ Programme
of the European Union

This project has been funded with support from the European Union. This [project] reflects the views only of the author, and the Commission cannot be held responsible for any use which may be made of the information contained therein.

Συντήρηση εγκαταστάσεων



Επισκευές σε εγκαταστάσεις και εξοπλισμό (checklist)

1. Φροντίστε τον εξοπλισμό ακολουθώντας όλες τις συνιστώμενες διαδικασίες και φροντίζοντάς τον τακτικά
2. Πραγματοποιήστε τους βασικούς ελέγχους, εάν υπάρχει κάποιο πρόβλημα ή ζημιά, προτού ζητήσετε βοήθεια
3. Μην επιχειρήσετε να πραγματοποιήσετε πρόχειρες επισκευές
4. Έχετε ένα σχέδιο έτοιμο σε περίπτωση που το πρόβλημα είναι σοβαρό
5. Αναφέρετε με ακρίβεια και συνοπτικά το πρόβλημα
6. Αποδεχτείτε ότι μπορεί να υπάρξει σύντομη καθυστέρηση πριν να γίνει μια επισκευή
7. Να είστε ευγενικοί σε όλο το προσωπικό του προμηθευτή που επισκέπτεται το γραφείο
8. Πληρωμή λογαριασμών αμέσως



Co-funded by the
Erasmus+ Programme
of the European Union

This project has been funded with support from the European Union. This [project] reflects the views only of the author, and the Commission cannot be held responsible for any use which may be made of the information contained therein.

Συντήρηση εγκαταστάσεων



Εφοδιασμός αποθέματος και εξοπλισμού (checklist)

1. Αποθηκεύστε τα αντικείμενα με τον κατάλληλο τρόπο και με ασφάλεια
2. Έχετε ένα σύστημα για την κράτηση πόρων για την πρόληψη των προβλημάτων και των κρίσεων
3. Αφήστε αρκετό χρόνο για την ανανέωση των αντικειμένων
4. Υποβάλετε επίσημες παραγγελίες με όλες τις πληροφορίες με ακρίβεια
5. Ελέγξτε τα αντικείμενα κατά την παράδοση
6. Αναφέρετε τυχαία υπερφόρτωση καθώς και υποαπορρόφηση
7. Πληρωμή λογαριασμών αμέσως



Co-funded by the
Erasmus+ Programme
of the European Union

This project has been funded with support from the European Union. This [project] reflects the views only of the author, and the Commission cannot be held responsible for any use which may be made of the information contained therein.

Τύποι προβλημάτων στο γραφείο



- A, Προβλήματα προμηθευτών**
- B, προβλήματα χρηστών**
- Γ, Ζημιές, βλάβες και κρίσεις**



Co-funded by the
Erasmus+ Programme
of the European Union

This project has been funded with support from the European Union. This [project] reflects the views only of the author, and the Commission cannot be held responsible for any use which may be made of the information contained therein.

Τύποι προβλημάτων στο γραφείο



A, Προβλήματα προμηθευτών

Εάν έχετε αναπτύξει μια καλή σχέση με έναν προμηθευτή τότε αυτά συνήθως θα ελαχιστοποιηθούν. Τουλάχιστον, εάν ένα πρόβλημα είναι αναπόφευκτο, ο προμηθευτής σας θα σας πει εκ των προτέρων και θα προτείνει εναλλακτικές λύσεις.

- Μπορεί να περιλαμβάνουν:
 - καθυστερημένη παράδοση αγαθών που έχετε παραγγείλει
 - ελαττωματικά αγαθά που παραδίδονται
 - λανθασμένα εμπορεύματα που παραδίδονται
 - κακή ή πρόχειρη εργασία από προμηθευτή
 - Κανείς δεν έρχεται να κάνει το έργο όπως συμφωνήθηκε
 - ο λογαριασμός για το έργο (ή προμήθειες) έχουν πολύ μικρή σχέση με την προσφορά που λάβατε.



Co-funded by the
Erasmus+ Programme
of the European Union

This project has been funded with support from the European Union. This [project] reflects the views only of the author, and the Commission cannot be held responsible for any use which may be made of the information contained therein.

Τύποι προβλημάτων στο γραφείο



B, προβλήματα χρηστών

Αν οι επικοινωνία σας με τους χρήστες είναι καλές και αν υπάρχουν συστήματα και διαδικασίες για να ελέγξετε τι μπορούν και δεν μπορούν να κάνουν, τότε είναι πιθανό να αποτρέψετε πολλά από αυτά τα προβλήματα.

- Μπορεί να περιλαμβάνουν:
 - λανθασμένη χρήση του εξοπλισμού
 - να χειροτερέψουν τα πράγματα προσπαθώντας να διορθώσουν κάτι
 - Να ξεχνάσετε να κάνετε κράτηση ή να παραγγείλετε αντικείμενα εκ των προτέρων
 - δεν ακολουθούν τη σωστή διαδικασία
 - Πρόκληση τραυματισμού στον εαυτό τους ή σε άλλους
 - απαιτήσεις που έρχονται σε αντίθεση με εκείνες άλλων χρηστών.



Co-funded by the
Erasmus+ Programme
of the European Union

This project has been funded with support from the European Union. This [project] reflects the views only of the author, and the Commission cannot be held responsible for any use which may be made of the information contained therein.

Τύποι προβλημάτων στο γραφείο



C, Βλάβες, ζημιές και κρίσεις

- Οι καλές διαδικασίες συντήρησης θα ελαχιστοποιήσουν αυτούς τους τύπους προβλημάτων, αλλά αυτό δεν σημαίνει ότι μπορείτε να αποτρέψετε κάθε πιθανότητα. Και μπορείτε να είστε βέβαιοι ότι το πιο κρίσιμο στοιχείο του εξοπλισμού θα επιλέξει πάντα την πιο πολυσύχναστη ημέρα σας για να σπάσει! Έτσι τα προβλήματά σας μπορεί να περιλαμβάνουν:
 - βανδαλισμό, διάρρηξη ή κλοπή
 - δυσλειτουργία / βλάβη του εξοπλισμού
 - Παραβιάσεις της ασφάλειας της πληροφορικής
 - Αδιακρισία από έναν συνάδελφο
 - σημαντικές διακοπές λειτουργίας μιας βασικής υπηρεσίας, όπως η τηλεφωνική σας γραμμή ή η σύνδεση στο διαδίκτυο.



Co-funded by the
Erasmus+ Programme
of the European Union

This project has been funded with support from the European Union. This [project] reflects the views only of the author, and the Commission cannot be held responsible for any use which may be made of the information contained therein.

Επίλυση προβλημάτων βήμα προς βήμα



1. Ελέγξτε τις πληροφορίες που έχετε δώσει για να βεβαιωθείτε ότι τα γεγονότα είναι σωστά και ρωτήστε τις κατάλληλες ερωτήσεις για να συμπληρώσετε τυχόν κενά ή να διευκρινίσετε τυχόν αμφιλεγόμενες περιοχές.
2. Αξιολογήστε τη σοβαρότητα ενός προβλήματος εξετάζοντας τον αντίκτυπό του σε άλλους και την επιχείρηση και τις συνέπειες της καθυστέρησης ή της μη ανάληψης δράσης.
3. Ελέγξτε εάν υπάρχουν διαδικασίες που πρέπει να ακολουθήσετε πριν προσπαθήσετε να επιλύσετε το πρόβλημα - όπως την αναφορά στο διαχειριστή γραμμής ή τη λήψη εξουσιοδότησης.



Co-funded by the
Erasmus+ Programme
of the European Union

This project has been funded with support from the European Union. This [project] reflects the views only of the author, and the Commission cannot be held responsible for any use which may be made of the information contained therein.

Επίλυση προβλημάτων βήμα προς βήμα



4. Προσδιορίστε αν εσείς και οι συνάδελφοί σας μπορείτε να λύσετε το πρόβλημα μόνοι σας ή αν χρειάζεστε εξωτερική βοήθεια. Εάν έχετε οποιαδήποτε αμφιβολία, λάβετε συμβουλές από ειδικούς.
5. Εξετάστε το φάσμα των πιθανών λύσεων. Εάν πρέπει να δράσετε γρήγορα, να θυμάστε ότι ίσως χρειαστεί να συμβιβαστείτε με το τι θα ήταν ιδανικό και τι μπορεί να σας ικανοποιήσει.



Co-funded by the
Erasmus+ Programme
of the European Union

This project has been funded with support from the European Union. This [project] reflects the views only of the author, and the Commission cannot be held responsible for any use which may be made of the information contained therein.

Επίλυση προβλημάτων βήμα προς βήμα



6. Εάν αγωνίζεστε να επιτύχετε συμφωνία μεταξύ διαφορετικών χρηστών, προσπαθήστε να εντοπίσετε τυχόν κοινά σημεία ή αδιαμφισβήτητα γεγονότα που μπορούν να χρησιμοποιηθούν ως βάση για διαπραγμάτευση. Κάποιος μπορεί να έχει μια καλύτερη ιδέα από εσάς που δουλεύει.
7. Εάν μπορείτε να αντέξετε οικονομικά το χρόνο, θυμηθείτε ότι ο ύπνος σε ένα δύσκολο πρόβλημα συχνά σας βοηθά να σκεφτείτε μια λύση.
8. Αφού επιλυθεί το πρόβλημα, σκεφτείτε γιατί συνέβη. Τι μπορείτε να κάνετε τώρα για να αποφύγετε μια επανάληψη;



Co-funded by the
Erasmus+ Programme
of the European Union

This project has been funded with support from the European Union. This [project] reflects the views only of the author, and the Commission cannot be held responsible for any use which may be made of the information contained therein.

Συντήρηση εγκαταστάσεων



TIP:

Αναπτύξτε μια λίστα ελέγχου για τον προγραμματισμό της συντήρησης των εγκαταστάσεων και του εξοπλισμού για να αποφύγετε μεγάλες καταστροφές!



Co-funded by the
Erasmus+ Programme
of the European Union

This project has been funded with support from the European Union. This [project] reflects the views only of the author, and the Commission cannot be held responsible for any use which may be made of the information contained therein.

Συντήρηση εγκαταστάσεων



ΠΑΡΑΔΕΙΓΜΑ:

1. Ελέγξτε ότι όλος ο εξοπλισμός είναι εγκατεστημένος ή / και αποθηκευμένος σύμφωνα με τις συστάσεις του εγχειριδίου.
2. Ελέγξτε τις συνιστώμενες απαιτήσεις συντήρησης. Αν αυτά αποτελούν μέρος μιας σύμβασης παροχής υπηρεσιών, βάλτε τις ημερομηνίες στο ημερολόγιό σας για να σας υπενθυμίσει να ελέγξετε ότι αυτές πραγματοποιούνται.
3. Διαβάστε το εγχειρίδιο οδηγιών - ιδιαίτερα το τμήμα αντιμετώπισης προβλημάτων - για να μάθετε τι πρέπει να κάνετε σε περίπτωση εμφάνισης προβλήματος.
4. Έχουν θεσπιστεί διαδικασίες για να εξασφαλιστεί ότι ο εξοπλισμός χρησιμοποιείται μόνο για τον προορισμό του.



Co-funded by the
Erasmus+ Programme
of the European Union

This project has been funded with support from the European Union. This [project] reflects the views only of the author, and the Commission cannot be held responsible for any use which may be made of the information contained therein.

Συντήρηση εγκαταστάσεων



ΣΥΝΕΧΕΙΑ:

5. Ελέγξτε συστηματικά την κατάσταση του εξοπλισμού για τον οποίο είστε υπεύθυνοι και σημειώστε τυχόν προβλήματα.
6. Εκτελείτε τις εργασίες καθαρισμού και συντήρησης ρουτίνας, όπως περιγράφεται λεπτομερώς στο εγχειρίδιο χρήστη. Εναλλακτικά, εκπαιδεύστε τους χρήστες πώς να το κάνουν σωστά.
7. Βεβαιωθείτε ότι υπάρχει σωστή διαδικασία για όλους τους χρήστες να αναφέρουν έγκαιρα τυχόν προβλήματα που αντιμετωπίζουν. Δεν πρέπει ποτέ να προσπαθήσουν να πραγματοποιήσουν τις επισκευές, εκτός αν είναι εξειδικευμένες για να το κάνουν.
8. Δημιουργήστε ένα σχέδιο που θα σας επιτρέψει, στο μέτρο του δυνατού, να παραμείνετε λειτουργικοί ακόμη και αν ένα σημαντικό στοιχείο εξοπλισμού είναι εκτός δράσης για μικρό χρονικό διάστημα.



Co-funded by the
Erasmus+ Programme
of the European Union

This project has been funded with support from the European Union. This [project] reflects the views only of the author, and the Commission cannot be held responsible for any use which may be made of the information contained therein.

Επιτήρηση εργασιών άλλων: Βρείτε την ισορροπία



**authoritarian
leadership**



laissez-faire



Co-funded by the
Erasmus+ Programme
of the European Union

This project has been funded with support from the European Union. This [project] reflects the views only of the author, and the Commission cannot be held responsible for any use which may be made of the information contained therein.

Πώς να το πετύχετε!



1. Οδηγείστε με παράδειγμα
2. Να είστε συνεπής
3. Να είστε υπόλογοι
4. Επικοινωνείτε αποτελεσματικά
5. Ορίστε λογικές προσδοκίες
6. Αναθέστε ευθύνες
7. Επιτεύγματα ανταμοιβής
8. Ενθαρρύνετε την ανάπτυξη



Co-funded by the
Erasmus+ Programme
of the European Union

This project has been funded with support from the European Union. This [project] reflects the views only of the author, and the Commission cannot be held responsible for any use which may be made of the information contained therein.

Αξιολογώντας τη δουλειά άλλων



Παράδειγμα κριτηρίων που θα μπορούσατε να χρησιμοποιήσετε για την επίβλεψη της συνήθους εργασίας άλλων στελεχών της διοίκησης για να αξιολογήσετε τις επιδόσεις τους όσον αφορά την αντιμετώπιση των προβλέψεων και τη συντήρηση των εγκαταστάσεων γραφείου και του εξοπλισμού:

- *Αξιοπιστία*
- *Ταχύτητα εργασίας*
- *Ποιότητα δουλειάς*
- *Προσέγγιση πελατών*
- *Αποτελεσματική χρήση των πόρων*
- *Παροχή υποστήριξης*
- *Επίλυση των συγκρούσεων*
- *Ομαδική εργασία / επικοινωνία*
- *Ηθική / απάτη / ακεραιότητα*
- *Διαχείριση χρόνου*
- *Λήψη αποφάσεων / Επίλυση προβλημάτων*
- *Σχεδιασμός και οργάνωση*
- *Κατανομή των πόρων*
- *Ασφάλεια*
- *Θετική προσέγγιση*



Co-funded by the
Erasmus+ Programme
of the European Union

This project has been funded with support from the European Union. This [project] reflects the views only of the author, and the Commission cannot be held responsible for any use which may be made of the information contained therein.

Αξιολογώντας τη δουλειά άλλων:

tips



1. Πείτε τουλάχιστον κάτι θετικό για το έργο άλλων
2. Προτείνετε τρόπους βελτίωσης
3. Μην ταπεινώνετε τους ανθρώπους
4. Να είστε ειλικρινείς και ευγενικοί στην αξιολόγηση της εργασίας των άλλων.
5. Καταλάβετε ότι οι άνθρωποι έχουν επενδύσει χρόνο, ενέργεια και πόρους



Co-funded by the
Erasmus+ Programme
of the European Union

This project has been funded with support from the European Union. This [project] reflects the views only of the author, and the Commission cannot be held responsible for any use which may be made of the information contained therein.

Αξιολογώντας τη δουλειά άλλων:

tips



6. Να είστε συγκεκριμένοι και ακριβείς στα σχόλιά σας
7. Ενθαρρύνετε τους ανθρώπους για το έργο τους.
8. Όταν δεν καταλαβαίνετε κάτι, ρωτήστε!
9. Η αξιολόγηση δεν είναι να βρούμε όλα όσα είναι λάθος. Επισημάνετε πράγματα που γίνονται καλά σε ένα έργο.
10. Εξηγήστε το σκεπτικό σας για τον τρόπο που αξιολογείτε



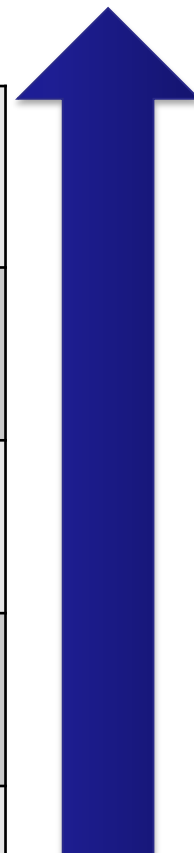
Co-funded by the
Erasmus+ Programme
of the European Union

This project has been funded with support from the European Union. This [project] reflects the views only of the author, and the Commission cannot be held responsible for any use which may be made of the information contained therein.

Η κλίμακα αξιολόγησης



Επίπεδο 5	Η απόδοση του υπαλλήλου είναι εξαιρετική και υπερβαίνει σαφώς όλες τις απαιτήσεις εργασίας και τους ποσοτικούς και ποιοτικούς στόχους που έχουν ανατεθεί στον εργαζόμενο.
Επίπεδο 4	Η απόδοση του υπαλλήλου ικανοποιεί όλες τις απαιτήσεις εργασίας πολύ καλά. Η απόδοση υπερβαίνει τους ποσοτικούς και ποιοτικούς στόχους που απαιτούνται από τον εργαζόμενο από πολλές απόψεις.
Επίπεδο 3	Η απόδοση του υπαλλήλου ικανοποιεί τις απαιτήσεις εργασίας και τους στόχους που έχουν ανατεθεί στον εργαζόμενο καλά. Η απόδοση επιτυγχάνει υψηλό επίπεδο ποιότητας σε βασικά πεδία καθηκόντων.
Επίπεδο 2	Η απόδοση του υπαλλήλου ικανοποιεί τις βασικές απαιτήσεις εργασίας και τους κύριους στόχους που αποδίδονται στον εργαζόμενο. Ωστόσο, ορισμένες πτυχές των επιδόσεων απαιτούν βελτίωση.
Επίπεδο 1	Υπάρχει ουσιαστική ανάγκη για βελτίωση της απόδοσης του υπαλλήλου.



Co-funded by the
Erasmus+ Programme
of the European Union

This project has been funded with support from the European Union. This [project] reflects the views only of the author, and the Commission cannot be held responsible for any use which may be made of the information contained therein.



**Ποιες μέθοδοι μπορούν να χρησιμοποιηθούν
για τον συντονισμό της χρήσης των πόρων
γραφείου και του εξοπλισμού;**

Group discussion



Co-funded by the
Erasmus+ Programme
of the European Union

This project has been funded with support from the European Union. This [project] reflects the views only of the author, and the Commission cannot be held responsible for any use which may be made of the information contained therein.

Επιτοίχιοι πίνακες σχεδιασμού



- Σε πολλούς οργανισμούς υπάρχει ένας ή περισσότεροι τοίχοι σχεδιασμού σε κάθε δωμάτιο που διατηρούνται από το προσωπικό, οι οποίοι ενημερώνονται τακτικά.
- Ειδικά σχέδια είναι διαθέσιμα για διαφορετικούς σκοπούς;
- Χαρτί
- Λευκός πίνακας
- Αυτοκόλλητα
- Μαγνητικός



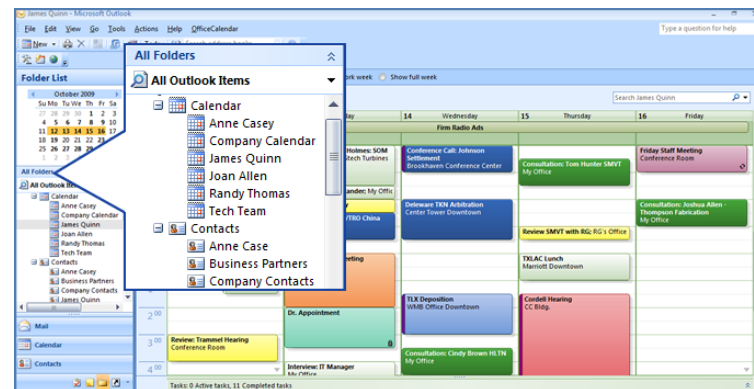
Co-funded by the
Erasmus+ Programme
of the European Union

This project has been funded with support from the European Union. This [project] reflects the views only of the author, and the Commission cannot be held responsible for any use which may be made of the information contained therein.

Ηλεκτρονικά συστήματα ημερολογίου



- Σε τι μπορεί να χρησιμοποιηθεί για ηλεκτρονικό ημερολόγιο εκτός από την προσωπική διαχείριση χρόνου;
 - Προβολή ελεύθερου χρόνου
 - Διαχείριση χώρων
 - Διαχείριση αυτοκινήτων
 - Διαχείριση εξοπλισμού, όπως προβολέα ή flip-charts



Co-funded by the
Erasmus+ Programme
of the European Union

This project has been funded with support from the European Union. This [project] reflects the views only of the author, and the Commission cannot be held responsible for any use which may be made of the information contained therein.

Δραστηριότητες που σχετίζονται με τη διαχείριση των πόρων γραφείου



1. Αποκτήστε τις πληροφορίες που χρειάζεστε σχετικά με νέες δραστηριότητες ή ζητούμενες αλλαγές
2. Προσδιορίστε τις απαιτούμενες αλλαγές ή νέες καταχωρίσεις
3. Προσδιορίστε τις συνέπειες για υπάρχουσες καταχωρίσεις (εάν υπάρχουν)
4. Επίλυση προβλημάτων που προκύπτουν από τη διαπραγμάτευση εναλλακτικών ρυθμίσεων
5. Καταγράψτε συμφωνημένες αλλαγές
6. Ενημερώστε τις συμφωνημένες αλλαγές στους επηρεαζόμενους
7. Κρατήστε το σύστημα ενημερωμένο



Co-funded by the
Erasmus+ Programme
of the European Union

This project has been funded with support from the European Union. This [project] reflects the views only of the author, and the Commission cannot be held responsible for any use which may be made of the information contained therein.

Διαχείριση πόρων γραφείου



Προτεραιότητες κατά την πραγματοποίηση αλλαγών

1. Εξετάστε το είδος του γεγονότος ή της δραστηριότητας και το πόσο επείγον είναι ή τη σημασία του.
2. Εξετάστε την ιεραρχία των εργαζομένων που εμπλέκονται
3. Ελέγξτε τη σειρά με την οποία λάβατε τα αιτήματα.
4. Οι αλλαγές που επηρεάζουν το γραφείο την ημέρα που τις λαμβάνετε, θα χρειαστεί να ασχοληθείτε, πριν από αυτές που σχετίζονται με μελλοντικά γεγονότα.



Co-funded by the
Erasmus+ Programme
of the European Union

This project has been funded with support from the European Union. This [project] reflects the views only of the author, and the Commission cannot be held responsible for any use which may be made of the information contained therein.

Διαχείριση πόρων γραφείου



Επικοινωνήστε τις αλλαγές

- Τα συστήματα ηλεκτρονικών ημερολογίων μπορούν να επικοινωνούν αυτόματα με τις αλλαγές με όσους εμπλέκονται στα δίκτυά σας
- Όμως, είναι πιθανό να χάσουν την ειδοποίηση!
- Έτσι, καλύτερα να έρθετε σε επαφή με οποιονδήποτε άλλον επηρεάζεται.
- Ανάλογα με το χρονοδιάγραμμα, αυτό μπορεί να γίνει μέσω τηλεφώνου, ηλεκτρονικού ταχυδρομείου, φαξ, επιστολής ή προφορικά.



Co-funded by the
Erasmus+ Programme
of the European Union

This project has been funded with support from the European Union. This [project] reflects the views only of the author, and the Commission cannot be held responsible for any use which may be made of the information contained therein.

Κοινά προβλήματα με τα κοινά ημερολόγια



- **Επικάλυψη πολλαπλών αιτημάτων** - πρέπει να ληφθεί μέριμνα ώστε οι αιτήσεις να μην αλληλεπικαλύπτονται καθώς μπορούν να δημιουργήσουν χάος
- **Διπλές κρατήσεις** - ένα κοινό σφάλμα που συμβαίνει όταν το ημερολόγιο το χειρίζονται πολλοί άνθρωποι και η επικοινωνία είναι κακή
- **Μη κοινοποίηση αιτημάτων ή αλλαγή αιτήσεων** - η κακή επικοινωνία οδηγεί σε αποτυχία ολόκληρο το σύστημα



Co-funded by the
Erasmus+ Programme
of the European Union

This project has been funded with support from the European Union. This [project] reflects the views only of the author, and the Commission cannot be held responsible for any use which may be made of the information contained therein.

Κοινά προβλήματα με τα κοινά ημερολόγια



- **Δεν επιβεβαιώνονται τα αιτήματα** - τα αιτήματα πρέπει να επιβεβαιωθούν, διαφορετικά δεν θα είστε σίγουροι εάν το αίτημα θα προχωρήσει. Μερικές φορές αυτό έχει ως αποτέλεσμα να παραμένουν κενές οι χρονοθυρίδες και να περιμένουν οι άνθρωποι που έχουν ανάγκη
- **Δεν καταγράφονται οι αιτήσεις** - αυτό θα εμφανίζεται ως κενό όταν υπάρχει πραγματικά ένα αίτημα



Co-funded by the
Erasmus+ Programme
of the European Union

This project has been funded with support from the European Union. This [project] reflects the views only of the author, and the Commission cannot be held responsible for any use which may be made of the information contained therein.

Μεθοδολογικό εργαλείο

- Πόροι γραφείου
- EURA_LO_128_M_001



Co-funded by the
Erasmus+ Programme
of the European Union

This project has been funded with support from the European Union. This [project] reflects the views only of the author, and the Commission cannot be held responsible for any use which may be made of the information contained therein.

Συστήματα και διαδικασίες γραφείου



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

ΤΥΠΟΣ	ΝΟΗΜΑ	ΓΕΝΙΚΟ ΠΑΡΑΔΕΙΓΜΑ	ΠΑΡΑΔΕΙΓΜΑ ΑΠΟ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΙΣ
ΥΠΟΧΡΕΩΤΙΚΟ	"Πρέπει να γίνει" για συμμόρφωση με τους κανονισμούς	Όταν οδηγείτε αυτοκίνητο, σταματήστε στο κόκκινο φανάρι	Διαδικασίες εκκένωσης σε περίπτωση έκτακτης ανάγκης
ΣΥΝΙΣΤΑΤΑΙ	Θα χρειαστεί να γίνει για καλύτερα αποτελέσματα	Επαναφορτίστε τα κινητά καθημερινά	Αφαιρέστε το μπλοκαρισμένο χαρτί από έναν εκτυπωτή
ΠΡΟΤΕΙΝΟΜΕΝΟ	Θα μπορούσε	Διαδρομή από το Α στο Β	Οργανώστε τα έγγραφά σας και τα συρτάρια γραφείου



Co-funded by the Erasmus+ Programme of the European Union

This project has been funded with support from the European Union. This [project] reflects the views only of the author, and the Commission cannot be held responsible for any use which may be made of the information contained therein.

Συστήματα και διαδικασίες γραφείου



...Κόβουμε δρόμο...

Τα συστήματα θα σας βοηθήσουν να επιβλέπετε τις εγκαταστάσεις επειδή θα σας βοηθήσουν να αποκτήσετε συγκεκριμένο και συνεκτικό αποτέλεσμα

Οι διαδικασίες θα σας παρέχουν μια λίστα βήμα προς βήμα οδηγιών για όλους τους χρήστες ώστε να φτάσετε στο αποτέλεσμα



Co-funded by the
Erasmus+ Programme
of the European Union

This project has been funded with support from the European Union. This [project] reflects the views only of the author, and the Commission cannot be held responsible for any use which may be made of the information contained therein.

Συστήματα και διαδικασίες γραφείου

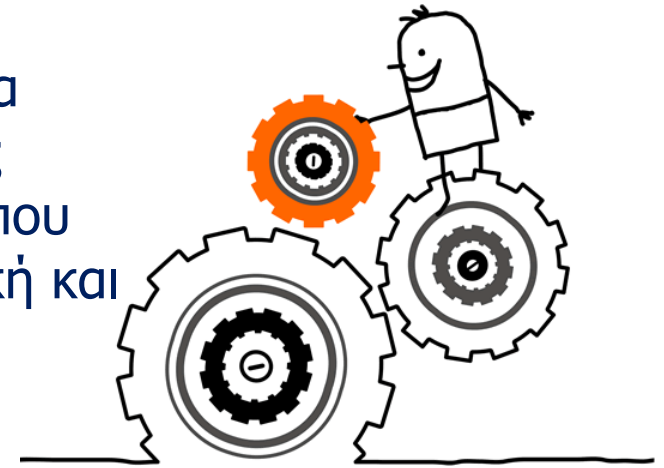


Έννοια του συστήματος γραφείου

συστηματικός προγραμματισμός της εργασίας ενός γραφείου για την επίτευξη των κύριων και δευτερευόντων στόχων ενός οργανισμού σε ελάχιστες προσπάθειες και κόστος.

Ορισμός του συστήματος γραφείου

Ένα σύστημα γραφείου μπορεί να οριστεί ως μια ομαλή ρύθμιση όλων των δραστηριοτήτων ενός γραφείου και τη διαμόρφωση των διαδικασιών που πρέπει να ακολουθηθούν για την αποτελεσματική και οικονομική εκτέλεση της εργασίας.



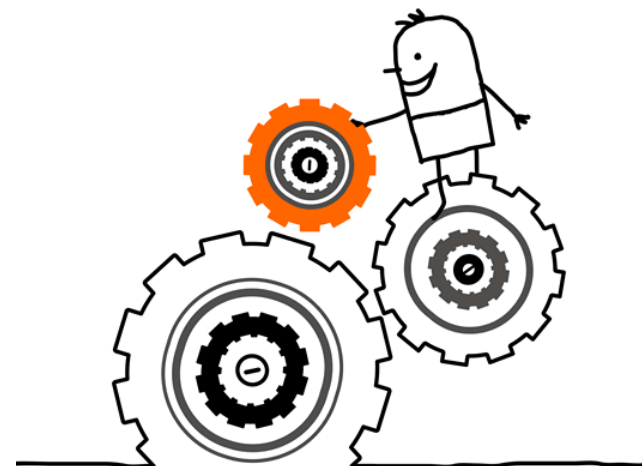
Co-funded by the
Erasmus+ Programme
of the European Union

This project has been funded with support from the European Union. This [project] reflects the views only of the author, and the Commission cannot be held responsible for any use which may be made of the information contained therein.

Η ανάγκη για συστήματα και διαδικασίες γραφείου



1. Βελτίωση της λειτουργικής απόδοσης
2. Διατήρηση ενιαίας διαδικασίας
3. Βέλτιστη αξιοποίηση των πόρων
4. Μειώστε τα έξοδα γραφείου
5. Ελαχιστοποίηση των λειτουργικών εξόδων
6. Σταθεροποίηση της ευθύνης
7. Επίτευξη στόχων οργάνωσης
8. Μείωση σφαλμάτων
9. Πρόληψη της απάτης
10. Καλύτερος συντονισμός



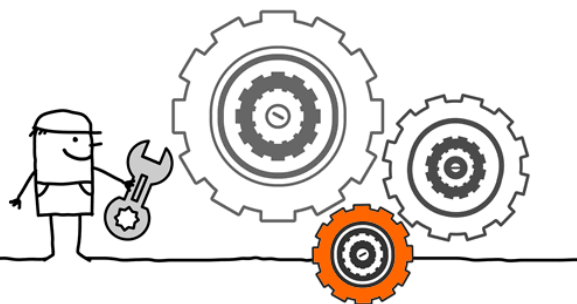
Co-funded by the
Erasmus+ Programme
of the European Union

This project has been funded with support from the European Union. This [project] reflects the views only of the author, and the Commission cannot be held responsible for any use which may be made of the information contained therein.

Βασικές αρχές ενός συστήματος γραφείου



1. Για να αποφευχθεί τυχόν διακοπή της ομαλής λειτουργίας του γραφείου.
2. Για να αποφευχθεί περιττό γράψιμο.
3. Για να αποφευχθεί η αλληλοεπικάλυψη εργασιών και αρχείων.
4. Για να αποφευχθεί η περιττή μετακίνηση ατόμων.
5. Για να αποφευχθεί η χρήση περιττών εντύπων.
6. Για καλύτερη χρήση της εξειδίκευσης.
7. Να υιοθετήσουν μηχανισμούς εξοικονόμησης εργασίας.
8. Για να ελαχιστοποιήσετε τη «χαρτούρα» του προσωπικού.



Co-funded by the
Erasmus+ Programme
of the European Union

This project has been funded with support from the European Union. This [project] reflects the views only of the author, and the Commission cannot be held responsible for any use which may be made of the information contained therein.

Πιθανά συστήματα και διαδικασίες γραφείου



- **Αγορά εξοπλισμού και αναλωσίμων** - ο τύπος των αντικειμένων που μπορούν να αντικατασταθούν με τρόπο αντικειμενικό και εκείνοι που δεν μπορούν. την ολοκλήρωση των επίσημων εντολών αγοράς και ποιος μπορεί να τις υπογράψει. τα όρια των δαπανών · αν πρέπει να χρησιμοποιηθούν συγκεκριμένοι προμηθευτές.
- **Ζημιές, απώλειες και καταστροφές εξοπλισμού** - πώς πρέπει να αναφέρονται αυτές. τη δράση που πρέπει να αναληφθεί · τα έντυπα που πρέπει να συμπληρωθούν · πολιτικές αντικατάστασης.



Co-funded by the
Erasmus+ Programme
of the European Union

This project has been funded with support from the European Union. This [project] reflects the views only of the author, and the Commission cannot be held responsible for any use which may be made of the information contained therein.

Πιθανά συστήματα και διαδικασίες γραφείου



- **Πολύτιμα αντικείμενα εκτός των εγκαταστάσεων** - ποιος μπορεί να το κάνει αυτό; αν απαιτείται άδεια (και από ποιον); τα έντυπα που πρέπει να συμπληρωθούν για λόγους ασφάλισης · το μήκος του χρόνου / την απόσταση που μπορεί να ληφθεί.
- **Κατανομή και συντονισμός της χρήσης των πόρων** - χώροι κράτησης ή συγκεκριμένοι τύποι εξοπλισμού. πώς γίνεται αυτό; το ποσό της ειδοποίησης που απαιτείται. τι συμβαίνει εάν υπάρχει σύγκρουση ή πρόβλημα.



Co-funded by the
Erasmus+ Programme
of the European Union

This project has been funded with support from the European Union. This [project] reflects the views only of the author, and the Commission cannot be held responsible for any use which may be made of the information contained therein.

Πιθανά συστήματα και διαδικασίες γραφείου



- **Παρακολούθηση και έλεγχος της χρήσης του εξοπλισμού ή των πόρων** - Εγκαταστάσεις ή εξοπλισμός επιθεώρησης για τον έλεγχο της κατάστασης. έλεγχος των πραγματικών εγγραφών χρήσης έναντι της προβλεπόμενης χρήσης · παρακολούθηση αιτημάτων για συγκεκριμένα αντικείμενα.
- **Έλεγχος αποθεμάτων** - το προσωπικό της μεθόδου πρέπει να χρησιμοποιεί για την παραγγελία αντικειμένων γραφικής ύλης από εσωτερικά καταστήματα. πώς αυτά καταγράφονται; τα ελάχιστα και μέγιστα ποσά που διατηρούνται σε απόθεμα · πώς ελέγχονται και κρατούνται οι παραδόσεις; πόσο συχνά διεξάγονται έλεγχοι των αποθεμάτων.



Co-funded by the
Erasmus+ Programme
of the European Union

This project has been funded with support from the European Union. This [project] reflects the views only of the author, and the Commission cannot be held responsible for any use which may be made of the information contained therein.

Πιθανά συστήματα και διαδικασίες γραφείου



- **Επεξεργασία αλληλογραφίας** - συντήρηση και χρήση εξοπλισμού αλληλογραφίας. χρόνοι με τους οποίους πρέπει να λαμβάνεται το εξερχόμενο ταχυδρομείο. Πολιτική σχετικά με τη χρήση ταχυδρομικών υπηρεσιών πρώτης κατηγορίας και ούτω καθεξής.
- **Θέματα ασφάλειας** - αποθήκευση πολύτιμου εξοπλισμού και πόρων. πρόσβαση σε εμπιστευτικές πληροφορίες· αριθμός κλειδιών και ονόματα κατόχων κλειδιών. την αποθήκευση των βασικών δεδομένων αντιγράφων ασφαλείας των υπολογιστών εκτός των εγκαταστάσεων, διαδικασίες επισκεπτών κλπ.
- **Εκτέλεση αξιολογήσεων κινδύνου**



Co-funded by the
Erasmus+ Programme
of the European Union

This project has been funded with support from the European Union. This [project] reflects the views only of the author, and the Commission cannot be held responsible for any use which may be made of the information contained therein.

Συστήματα και διαδικασίες γραφείου



Εκτός εάν μια διαδικασία είναι υποχρεωτική, θα πρέπει να είστε σε θέση να προτείνετε βελτιώσεις αν βρείτε έναν καλύτερο τρόπο να κάνετε κάτι.

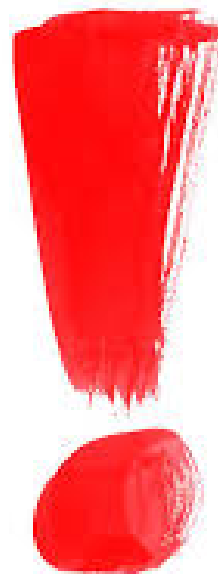
Προτού μπορέσετε να αρχίσετε να προτείνετε βελτιώσεις, πρέπει να είστε σε θέση να αναγνωρίσετε τις πολιτικές, τους στόχους, τα συστήματα και τις αξίες που σχετίζονται με τον δικό σας ρόλο εργασίας.



Co-funded by the
Erasmus+ Programme
of the European Union

This project has been funded with support from the European Union. This [project] reflects the views only of the author, and the Commission cannot be held responsible for any use which may be made of the information contained therein.

- Οι διαδικασίες πρέπει να διατηρούνται όσο το δυνατόν απλούστερες για την επίτευξη του στόχου τους. Εάν τα κάνετε υπερβολικά περίπλοκα, οι χρήστες θα εφεύρουν τις δικές τους συντομεύσεις για να εξοικονομήσουν χρόνο.
- Να μπορείτε πάντα να πείτε πότε δεν υπάρχει σωστό σύστημα ή ότι οι χρήστες δεν το καταλαβαίνουν γιατί θα σας ζητηθούν ξανά και ξανά οι ίδιες ερωτήσεις!



Μεθοδολογικό εργαλείο

- Συστήματα και διαδικασίες γραφείου
 - EUPA_LO_129_M_001



Co-funded by the
Erasmus+ Programme
of the European Union

This project has been funded with support from the European Union. This [project] reflects the views only of the author, and the Commission cannot be held responsible for any use which may be made of the information contained therein.

Η επικοινωνία των διαδικασιών με ολοκληρωμένο τρόπο



Επιλέξτε την κατάλληλη μέθοδο επικοινωνίας με βάση την πολυπλοκότητα και τον τύπο του χρήστη και τις ειδικές ανάγκες τους όπως:

- Νέο προσωπικό κατά την εκπαίδευση προετοιμασίας
- Το υπάρχον προσωπικό που δεν είναι σίγουρο, επειδή χρησιμοποιεί το σύστημα σπάνια
- Προσωπικό από άλλα τμήματα
- Άτομα που εργάζονται συχνά εκτός των εγκαταστάσεων
- Εξωτερικές επαφές όπως οι προμηθευτές που μπορούν να ζητήσουν πληροφορίες σχετικά με τη διαδικασία παραγγελίας ή πληρωμής
- Όλοι οι χρήστες σε περίπτωση απρόβλεπτων προβλημάτων που τους επηρεάζουν



Co-funded by the
Erasmus+ Programme
of the European Union

This project has been funded with support from the European Union. This [project] reflects the views only of the author, and the Commission cannot be held responsible for any use which may be made of the information contained therein.



	ΠΛΕΟΝΕΚΤΗΜΑΤΑ	ΜΕΙΟΝΕΚΤΗΜΑΤΑ
Email	Χρήσιμο για να παρέχει βασικές πληροφορίες σχετικά με νέες / ενημερωμένες διαδικασίες	Μπορεί να αγνοηθεί ή να μην γίνει κατανοητό
Απαντήσεις σε ερωτήματα / συζητήσεις	Παρέχει γρήγορη αποσαφήνιση των ερωτημάτων	Οι απαντήσεις μπορεί να ξεχαστούν και οι διαρκείς διακοπές είναι ενοχλητικές
Έγγραφο	Χρήσιμο για να παρέχει βασικές πληροφορίες σχετικά με απλή ή ενημερωμένη διαδικασία	Χάνονται ή ξεχνιούνται εύκολα





	ΠΛΕΟΝΕΚΤΗΜΑΤΑ	ΜΕΙΟΝΕΚΤΗΜΑΤΑ
Εγχειρίδιο χρήστη	Μπορεί να διατηρηθεί με τον σχετικό εξοπλισμό	Μπορεί σύντομα να γίνει ταλαιπωρημένο ή να χαθεί - και είναι δύσκολο να αντικατασταθεί
Έγγραφα διαδικασιών και εγχειρίδια	Εξασφαλίζει ότι οι σχετικές, πολύπλοκες διαδικασίες αποθηκεύονται με ασφάλεια	Πάρα πολύ ογκώδες / ακριβό για τους χρήστες να έχουν δικό τους αντίγραφο
Intranet	Ιδανικό για τη συγκράτηση σελίδων υποστήριξης πληροφοριών σε διάφορα θέματα	Δεν μπορεί να είναι διαθέσιμο εξ αποστάσεως στο προσωπικό που εργάζεται εκτός των εγκαταστάσεων
Επίδειξη	Ιδανική για να δείξει πώς να γίνει μια συγκεκριμένη εργασία Οι χρήστες θυμούνται τι πρέπει να κάνουν αν δοθεί η ευκαιρία να εξασκηθούν	Μόνο κατάλληλη αν ο παρουσιαστής είναι ειδικός, διαφορετικά οι κακές συνήθειες μεταβιβάζονται



Co-funded by the Erasmus+ Programme of the European Union

This project has been funded with support from the European Union. This [project] reflects the views only of the author, and the Commission cannot be held responsible for any use which may be made of the information contained therein.



ΠΛΕΟΝΕΚΤΗΜΑΤΑ

ΜΕΙΟΝΕΚΤΗΜΑΤΑ

Σημείωμα

Χρήσιμο κοντά σε εξοπλισμό γραφείου και σε περιοχές χωρίς επιτήρηση για να περιγράψει τη βασική διαδικασία και με ποιον πρέπει να έρθει σε επαφή εάν ο χρήστης έχει ένα επείγον αίτημα

Μπορεί να παραγίνει
Πολλές ειδοποιήσεις είναι απρόσωπες και δίνουν την εντύπωση ότι είναι δικτατορικές

Κατάρτιση

Ενεργοποιεί τις σύνθετες διαδικασίες για την σωστή επικοινωνία και απαντά σε ερωτήσεις που πρέπει να απαντηθούν

Πρέπει να είναι καλά οργανωμένη και να έχει τη σωστή διάρκεια για να διατηρήσει το ενδιαφέρον



Co-funded by the Erasmus+ Programme of the European Union

This project has been funded with support from the European Union. This [project] reflects the views only of the author, and the Commission cannot be held responsible for any use which may be made of the information contained therein.

Μεθοδολογικό εργαλείο

- Πρόγραμμα Επαγωγής
- ΕΥΡΑ_LO_129_M_002



Co-funded by the
Erasmus+ Programme
of the European Union

This project has been funded with support from the European Union. This [project] reflects the views only of the author, and the Commission cannot be held responsible for any use which may be made of the information contained therein.



Η επάρκεια σχετίζεται με την παραγωγικότητα και την ταχεία και οικονομικά αποδοτική λειτουργία.

Η αποτελεσματικότητα σημαίνει εργασία υψηλής ποιότητας και σωστή ιεράρχηση.



Co-funded by the
Erasmus+ Programme
of the European Union

This project has been funded with support from the European Union. This [project] reflects the views only of the author, and the Commission cannot be held responsible for any use which may be made of the information contained therein.

Οφέλη αποτελεσματικών εγκαταστάσεων γραφείου



Οι διευθυντές είναι ελεύθεροι να επικεντρωθούν στη διαχείριση της επιχείρησης και του προσωπικού χωρίς να χρειάζεται να ανησυχούν για τα συνήθη ζητήματα συντήρησης και προμήθειας γραφείου. Γνωρίζουν επίσης ότι οι πολιτικές, τα συστήματα και οι διαδικασίες που έχουν θεσπιστεί ακολουθούνται και παρακολουθούνται τακτικά.

Άλλοι χρήστες μπορούν να επικεντρωθούν στους δικούς τους ρόλους εργασίας χωρίς να ανησυχούν για το εάν ο εξοπλισμός θα λειτουργήσει ή οι πόροι θα είναι διαθέσιμοι. Μπορούν να βασίζονται σε διοικητικά καθήκοντα που εκτελούνται άμεσα και αποτελεσματικά σε υψηλό επίπεδο. Γνωρίζουν επίσης ότι θα ενημερώνονται για τις προτεινόμενες αλλαγές που θα τους επηρεάσουν άμεσα.



Co-funded by the
Erasmus+ Programme
of the European Union

This project has been funded with support from the European Union. This [project] reflects the views only of the author, and the Commission cannot be held responsible for any use which may be made of the information contained therein.

Οφέλη αποτελεσματικών εγκαταστάσεων γραφείου



Οι πελάτες, οι προμηθευτές και όλες οι άλλες επιχειρηματικές επαφές αντιμετωπίζονται ευγενικά και επαγγελματικά και οι ανάγκες τους αντιμετωπίζονται έγκαιρα και κατάλληλα.

Επειδή το γραφείο λειτουργεί ομαλά και τα πρότυπα είναι υψηλά, **υπάρχουν λιγότερα λάθη, προβλήματα ή παρεξηγήσεις.**

Το κόστος λειτουργίας του γραφείου είναι χαμηλότερο, επειδή οι εγκαταστάσεις, ο εξοπλισμός και οι πόροι είναι καλά συντηρημένοι και χρησιμοποιούνται αποτελεσματικά.



Co-funded by the
Erasmus+ Programme
of the European Union

This project has been funded with support from the European Union. This [project] reflects the views only of the author, and the Commission cannot be held responsible for any use which may be made of the information contained therein.

Έλεγχος της βέλτιστης χρήσης των εγκαταστάσεων γραφείου



Όλες οι εγκαταστάσεις γραφείου πρέπει να ελέγχονται για τους ακόλουθους λόγους:

- για την πρόληψη κλοπής ή ακατάλληλης χρήσης εξοπλισμού ή πόρων
- για την πρόληψη ζημιών
- ώστε οι ανάγκες των χρηστών να ικανοποιούνται όσο το δυνατόν περισσότερο, παρόλο που αυτές οι ανάγκες ενδέχεται να έρχονται σε σύγκρουση
- για να είναι δυνατή η δίκαιη κατανομή των πόρων μεταξύ των χρηστών.
- ώστε οι εγκαταστάσεις γραφείων να διατηρούνται σε καλή κατάσταση όσο το δυνατόν περισσότερο
- για τη διατήρηση του προϋπολογισμού - έτσι τα χρήματα δεν δαπανώνται για περιττές επισκευές και αντικαταστάσεις.



Co-funded by the
Erasmus+ Programme
of the European Union

This project has been funded with support from the European Union. This [project] reflects the views only of the author, and the Commission cannot be held responsible for any use which may be made of the information contained therein.

Μπορείτε να σκεφτείτε τυχόν παραδείγματα από την προηγούμενη εργασιακή εμπειρία σας, όπου οι εγκαταστάσεις γραφείου και ο εξοπλισμός δεν χρησιμοποιήθηκαν αποτελεσματικά;

Group discussion



Co-funded by the
Erasmus+ Programme
of the European Union

This project has been funded with support from the European Union. This [project] reflects the views only of the author, and the Commission cannot be held responsible for any use which may be made of the information contained therein.

Πιθανά κριτήρια:

- Λειτουργίες, δραστηριότητες και απαιτήσεις εργασίας
- Αντιμετώπιση ατομικών αναγκών των χρηστών
- Ευελιξία
- Χρονική αποτελεσματικότητα
- Δυνατότητα σφάλματος
- Κόστος
- Αντοχή
- Ασφάλεια
- Άνεση
- Ανάγκη εποπτείας
- Φιλικότητα προς τον χρήστη



Πώς θα εξασφαλιστεί η βέλτιστη χρήση των εγκαταστάσεων γραφείου και του εξοπλισμού;



- Εγχειρίδια γραφείου
- Διαδικασίες γραφείου
- Εκπαίδευση υπαλλήλων
- Συνεχής παρακολούθηση



Co-funded by the
Erasmus+ Programme
of the European Union

This project has been funded with support from the European Union. This [project] reflects the views only of the author, and the Commission cannot be held responsible for any use which may be made of the information contained therein.

Μεθοδολογικό εργαλείο

- Προβλήματα με τις διαδικασίες γραφείου και το διοικητικό προσωπικό
 - EUPA_LO_130_M_001



Co-funded by the
Erasmus+ Programme
of the European Union

This project has been funded with support from the European Union. This [project] reflects the views only of the author, and the Commission cannot be held responsible for any use which may be made of the information contained therein.



Συγχαρητήρια!

**Έχετε
ολοκληρώσει
αυτή την
ενότητα**



Co-funded by the
Erasmus+ Programme
of the European Union

This project has been funded with support from the European Union. This [project] reflects the views only of the author, and the Commission cannot be held responsible for any use which may be made of the information contained therein.