## ΣΧΕΔΙΟ ΜΑΘΗΜΑΤΟΣ 9

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **ΜΑΘΗΜΑ: Τεχνολογία Ξενοδοχειακών**  **και Επισιτιστικών Τεχνών** | | **ΘΕΜΑ: ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑ** | |
| **ΤΑΞΗ:** | ΔΙΑΡΚΕΙΑ: 45΄ | **ΠΕΡΙΟΔΟΙ: 1** | **ΗΜΕΡ:** |
| **ΜΑΘΗΜΑ 9** |

|  |  |
| --- | --- |
| ΚΥΡΙΑ ΣΗΜΕΙΑ ΥΛΗΣ **ΔΙΑΚΡΙΣΕΙΣ ΤΗΣ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑΣ-**  **ΓΡΑΠΤΗ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑ** | **ΣΤΟΧΟΙ ΜΑΘΗΜΑΤΟΣ**  **Με το τέλος του μαθήματος ο/η μαθητής/τρια θα είναι ικανός/ή:**  **Να περιγράφει τις αρχές, τους σκοπούς, τα είδη και τiς μεθόδους επικοινωνίας α) γραπτή επικοινωνία** |

#### ΠΟΡΕΙΑ ΔΙΔΑΣΚΑΛΙΑΣ

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **ΧΡΟΝΟΣ** | **ΣΕΙΡΑ ΠΑΡΟΥΣΙΑΣΗΣ ΥΛΗΣ**  **ΚΥΡΙΑ ΣΗΜΕΙΑ** | **ΜΕΘΟΔΟΣ** | **ΟΡΓΑΝΩΣΗ**  **ΤΑΞΗΣ** |
| 3 λεπτά | Παρουσίες |  | Π |
| 5 λεπτά | Στόχοι μαθήματος / Κίνητρα.  Σύνδεση με τα προηγούμενα | **Ερωτήσεις / Διάλογος** | Π |
| 20 λεπτά | Ανάπτυξη στόχων / παρουσίαση ύλης. | **Διάλεξη Παρουσίαση με Power Point** | Π |
| 10 λεπτά | Φύλλο εργασίας / Εμπέδωση | **Συνεργατική** | Π |
| 5 λεπτά | Ανακεφαλαίωση / Ανάθεση εργασίας. | **Power Point** | Π |
| 2 λεπτά | Κατ οίκον εργασία. |  | Π |
| 45 λεπτά |  |  |  |

|  |  |
| --- | --- |
| ΜΕΣΑ ΚΑΙ ΥΛΙΚΑ | **ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ** |
| * Παρουσίαση με Power Point * Σημειώσεις εκπαιδευτή. * Πίνακας. | Φύλλο εργασίας στην τάξη.  Φύλλο αξιολόγησης στην τάξη.  Κατ’ οίκον εργασία. |

**ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑ**

**ΜΑΘΗΜΑ 9**

**ΟΡΙΣΜΟΣ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑΣ:** Είναι η ανταλλαγή πληροφοριών μεταξύ ανθρώπων, προφορικά, γραπτά, ή μέσω τηλεφώνου. Μπορεί όμως με την επικοινωνία να μην ανταλλαχθούν μόνο πληροφορίες αλλά και τα συναισθήματα μεταξύ των ανθρώπων που επικοινωνούν.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| P | POSTURE | ΣΤΑΣΗ | Η ΣΤΑΣΗ ΤΟΥ ΣΩΜΑΤΟΣ ΜΑΣ ΠΡΕΠΕΙ ΝΑ ΕΙΝΑΙ ΠΑΝΤΑ Η ΣΩΣΤΗ ΕΤΣΙ ΩΣΤΕ ΝΑ ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΟΥΜΕ ΤΟΝ ΠΕΛΑΤΗ |
| L | LOOK & LISTEN | ΠΑΡΑΚΟΛΟΥΘΟΥΜΕ ΚΑΙ ΑΚΟΥΜΕ | ΠΑΡΑΚΟΛΟΥΘΟΥΜΕ ΚΑΙ ΑΚΟΥΜΕ ΠΡΟΣΕΚΤΙΚΑ. ΑΥΤΟ ΔΕΙΧΝΕΙ ΤΟ ΕΝΔΙΑΦΕΡΟΝ ΜΑΣ ΓΙ΄ ΑΥΤΟΝ. |
| **E** | EXPRESSION | ΕΚΦΡΑΣΗ | Η ΕΚΦΡΑΣΗ ΤΟΥ ΠΡΟΣΩΠΟΥ ΜΑΣ ΠΡΕΠΕΙ ΝΑ ΕΙΝΑΙ ΠΑΝΤΟΤΕ ΦΙΛΙΚΗ, ΕΥΧΑΡΙΣΤΗ, ΚΑΙ ΦΥΣΙΟΛΟΓΙΚΗ |
| A | APPEARANCE | ΕΜΦΑΝΙΣΗ | Η ΕΜΦΑΝΙΣΗ ΜΑΣ ΠΡΕΠΕΙ ΝΑ ΕΙΝΑΙ ΚΟΜΨΗ, ΠΕΡΙΠΟΙΗΜΕΝΗ ΚΑΙ ΚΑΘΑΡΗ |
| S | SPEECH | ΟΜΙΛΙΑ | Η ΟΜΙΛΙΑ ΜΑΣ ΠΡΕΠΕΙ ΝΑ ΔΕΙΧΝΕΙ ΦΙΛΙΚΟΤΗΤΑ ΚΑΙ ΕΥΓΕΝΕΙΑ. ΟΠΟΥ ΕΙΝΑΙ ΔΥΝΑΤΟ ΝΑ ΧΡΗΣΙΜΟΠΟΙΟΥΜΕ ΤΗ ΓΛΩΣΣΑ ΚΑΙ ΤΟ ΟΝΟΜΑ ΤΟΥ ΠΕΛΑΤΗ |
| E | EAGERNESS | ΖΗΛΟ | ΔΕΙΧΝΟΥΜΕ ΖΗΛΟ ΟΤΑΝ ΒΟΗΘΑΜΕ ΚΑΙ ΕΞΥΠΗΡΕΤΟΥΜΕ ΤΟΥΣ ΑΛΛΟΥΣ. ΑΥΤΟ ΔΕΙΧΝΕΙ ΟΤΙ ΕΙΜΑΣΤΕ ΕΥΧΑΡΙΣΤΗΜΕΝΟΙ ΜΕ ΤΗ ΔΟΥΛΕΙΑ ΜΑΣ. |

# Α. ΔΙΑΚΡΙΣΕΙΣ ΤΗΣ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑΣ

**Α.1 Γραπτή επικοινωνία**

**Α.2 Προφορική επικοινωνία (Απευθείας και μέσω τηλεφώνου)**

**Α.3 Νοηματική επικοινωνία (Γλώσσα του σώματος)**

### **Α.1 ΓΡΑΠΤΗ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑ**

Όταν θα πρέπει να επικοινωνήσουμε γραπτά με έναν πελάτη θα πρέπει να έχουμε υπόψη μας μερικά βασικά σημεία:

1. Να απευθυνόμαστε σε ένα συγκεκριμένο άτομο. Καλό είναι να γνωρίζουμε το όνομα του πελάτη και να το γράφουμε σωστά
2. Να είμαστε σύντομοι και ουσιαστικοί για τα θέματα που θέλουμε να επικοινωνήσουμε με τον πελάτη
3. Να είμαστε αληθινοί και ειλικρινείς σε αυτά που γράφουμε χωρίς να ξεχνάμε να είμαστε ταυτόχρονα και ευγενικοί.
4. Να γράφουμε καθαρά γράμματα έτσι ώστε να είναι ευανάγνωστα από τον πελάτη
5. Να προτιμήσουμε να απευθυνόμαστε στον πελάτη στη μητρική του γλώσσα και αν αυτή δε μας είναι γνωστή τότε να χρησιμοποιούμε τα αγγλικά.
6. Αν δεν είμαστε γνώστες της γλώσσας του πελάτη τότε να ζητήσουμε από κάποιον συνάδελφο που είναι, να μας βοηθήσει.
7. Να απαντούμε στις γραπτές ερωτήσεις των πελατών μέσα στον καθορισμένο χρόνο σύμφωνα με την πολιτική της επιχείρησης.
8. Να προσέξουμε τα ορθογραφικά λάθη
9. Να μην υπάρχουν επαναλήψεις
10. Να μη διορθώνουμε ή να προσθέτουμε χειρόγραφα σε μια επιστολή προς τον πελάτη
11. Το γράμμα πρέπει να τονίζει ότι ο πελάτης είναι ξεχωριστή προσωπικότητα, αλλά με προσοχή έτσι ώστε να μην είμαστε επιθετικοί ή και τρομερά ανεκτικοί.
12. Το χαρτί που θα χρησιμοποιηθεί να είναι καλής ποιότητας, χωρίς γραμμές και σε άσπρο χρώμα.
13. Να χρησιμοποιείται μόνο η μία πλευρά του χαρτιού
14. Να τοποθετούνται τα κατάλληλα σημεία της στίξης, έτσι ώστε να βγαίνει σωστά το νόημα.
15. Να φροντίσετε να τελειώσετε το γράμμα σας με το κλασικό ευγενικό και αισιόδοξο τέλος.

**ΠΟΤΕ ΜΠΟΡΕΙ ΝΑ ΧΡΕΙΑΣΤΕΙ ΝΑ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΗΣΟΥΜΕ ΓΡΑΠΤΑ ΜΕ ΕΝΑΝ ΠΕΛΑΤΗ**

* + Όταν παίρνουμε κάποιο μήνυμα από το τηλέφωνο για να το στείλουμε στο δωμάτιό του.
  + Όταν γράφουμε την παραγγελία και θα πρέπει να του δοθεί ένα αντίγραφο.
  + Όταν στέλνουμε κάποιο μήνυμα με το ηλεκτρονικό ταχυδρομείο πριν την άφιξη του πελάτη στο ξενοδοχείο
  + Όταν στέλνουμε τηλεομοιότυπα
  + Μέσω των διαφόρων διαφημιστικών φυλλαδίων για την επιχείρησή μας
  + Μέσω των διαφόρων προσφορών που δίνουμε στους πελάτες μας

ΚΑΤ΄ΟΙΚΟΝ ΕΡΓΑΣΙΑ

##### Να δώσετε με δικά σας λόγια τον ορισμό της επικοινωνίας.

##### Να γράψετε τις 3 βασικές διακρίσεις της επικοινωνίας.

##### Να ετοιμάσετε ένα σύντομο γράμμα πρός έναν πελάτη που επικοινώνησε μαζί σας γραπτώς για να σας ευχαριστήσει για τη βοήθεια που του δώσατε σε ένα πρόβλημα που αντιμετώπιζε κατά τη διάρκεια της διαμονής του στη μονάδα σας.