

ΠΕΡΙΓΡΑΜΜΑ ΜΑΘΗΜΑΤΟΣ

(1) ΓΕΝΙΚΑ

ΣΧΟΛΗ	ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ & ΟΙΚΟΝΟΜΙΑΣ		
ΤΜΗΜΑ	ΟΡΓΑΝΩΣΗ ΚΑΙ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ		
ΕΠΙΠΕΔΟ ΣΠΟΥΔΩΝ	ΜΕΤΑΠΤΥΧΙΑΚΟ		
ΚΩΔΙΚΟΣ ΜΑΘΗΜΑΤΟΣ	207	ΕΞΑΜΗΝΟ ΣΠΟΥΔΩΝ	B
ΤΙΤΛΟΣ ΜΑΘΗΜΑΤΟΣ	ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑ- ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΚΡΙΣΕΩΝ		
ΑΥΤΟΤΕΛΕΙΣ ΔΙΔΑΚΤΙΚΕΣ ΔΡΑΣΤΗΡΙΟΤΗΤΕΣ		ΕΒΔΟΜΑΔΙΑΙΕΣ ΩΡΕΣ ΔΙΔΑΣΚΑΛΙΑΣ	ΠΙΣΤΩΤΙΚΕΣ ΜΟΝΑΔΕΣ
σε περίπτωση που οι πιστωτικές μονάδες απονέμονται σε διακριτά μέρη του μαθήματος π.χ. Διαλέξεις, Εργαστηριακές Ασκήσεις κ.λπ. Αν οι πιστωτικές μονάδες απονέμονται ενιαία για το σύνολο του μαθήματος αναγράψτε τις εβδομαδιαίες ώρες διδασκαλίας και το σύνολο των πιστωτικών μονάδων			
Διαλέξεις		3	6
<i>Προσθέστε σειρές αν χρειαστεί. Η οργάνωση διδασκαλίας και οι διδακτικές μέθοδοι που χρησιμοποιούνται περιγράφονται αναλυτικά στο 4.</i>			
ΤΥΠΟΣ ΜΑΘΗΜΑΤΟΣ	ΕΠΙΛΟΓΗΣ		
<i>Υποβάθρου , Γενικών Γνώσεων, Επιστημονικής Περιοχής, Ανάπτυξης Δεξιοτήτων</i>			
ΠΡΟΑΠΑΙΤΟΥΜΕΝΑ ΜΑΘΗΜΑΤΑ:	ΟΧΙ		
ΓΛΩΣΣΑ ΔΙΔΑΣΚΑΛΙΑΣ και ΕΞΕΤΑΣΕΩΝ:	Ελληνική		
ΤΟ ΜΑΘΗΜΑ ΠΡΟΣΦΕΡΕΤΑΙ ΣΕ ΦΟΙΤΗΤΕΣ ERASMUS	ΟΧΙ		
ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗ ΣΕΛΙΔΑ ΜΑΘΗΜΑΤΟΣ (URL)	https://elearning.cm.ihu.gr/course/view.php?id=720		

(2) ΜΑΘΗΣΙΑΚΑ ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ

<p>Μαθησιακά Αποτελέσματα</p> <p>Περιγράφονται τα μαθησιακά αποτελέσματα του μαθήματος οι συγκεκριμένες γνώσεις, δεξιότητες και ικανότητες καταλλήλου επιπέδου που θα αποκτήσουν οι φοιτητές μετά την επιτυχή ολοκλήρωση του μαθήματος.</p> <p>Συμβουλευτείτε το Παράρτημα Α (ξεχωριστό αρχείο στο e-mail)</p> <ul style="list-style-type: none"> • Περιγραφή του Επιπέδου των Μαθησιακών Αποτελεσμάτων για κάθε ένα κύκλο σπουδών σύμφωνα με Πλαίσιο Προσόντων του Ευρωπαϊκού Χώρου Ανώτατης Εκπαίδευσης • Περιγραφικοί Δείκτες Επιπέδων 6, 7 & 8 του Ευρωπαϊκού Πλαισίου Προσόντων Διά Βίου Μάθησης και Παράρτημα Β • Περιληπτικός Οδηγός συγγραφής Μαθησιακών Αποτελεσμάτων <p>Βασικός σκοπός του μαθήματος είναι οι μεταπτυχιακοί/ές φοιτητές/τριες να γνωρίσουν και να κατανοήσουν τις βασικές αρχές και έννοιες της επικοινωνίας, της ενδεδειγμένης επαγγελματικής συμπεριφοράς και της επικοινωνίας με τους συναδέλφους, υφιστάμενους και τις ενδιαφερόμενες ομάδες, της διαχείρισης κρίσεων, συγκρούσεων και εσωτερικών αντιπαραθέσεων, καθώς και της διαπραγμάτευσης στο πλαίσιο της λειτουργίας ενός δημόσιου οργανισμού ή υπηρεσίας, προκειμένου να μπορούν να τις εφαρμόσουν με επιτυχία στην πράξη.</p> <p>Με την επιτυχή ολοκλήρωση του μαθήματος οι φοιτητές θα πρέπει να:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Αντιλαμβάνονται τη σημασία της επικοινωνίας για ένα δημόσιο οργανισμό ή υπηρεσία • Κατανοούν τις βασικές έννοιες και αρχές της αποτελεσματικής επαγγελματικής επικοινωνίας και συμπεριφοράς • Διακρίνουν τα χαρακτηριστικά των σύγχρονων και παραδοσιακών μέσων επικοινωνίας, καθώς και τα κριτήρια επιλογής τους, και να είναι σε θέση να αξιολογούν ποια από αυτά θα χρησιμοποιούνται ανάλογα με την περίπτωση • Κατανοούν τη σημασία της στρατηγικής σκέψης της επικοινωνίας για την επιτυχία ενός δημόσιου οργανισμού και να αναπτύξουν ένα στρατηγικό σχέδιο αποτελεσματικής επικοινωνίας

- Γνωρίζουν τη σημασία, τον τρόπο διαμόρφωσης και τα χαρακτηριστικά μιας καλής οργανωσιακής ταυτότητας και εικόνας
- Αντιλαμβάνονται τη σημασία, τον τρόπο διαμόρφωσης και τα χαρακτηριστικά της οργανωσιακής κουλτούρας και του επικοινωνιακού κλίματος
- Κατανοούν τον τρόπο με τον οποίο ένας δημόσιος οργανισμός επικοινωνεί στο εσωτερικό του περιβάλλον
- Γνωρίζουν πώς θα μπορούν να χρησιμοποιήσουν την επικοινωνία στο πλαίσιο άσκησης ηγεσίας.
- Κατανοούν τον τρόπο με τον οποίο ένας δημόσιος οργανισμός επικοινωνεί με τα ενδιαφερόμενα μέρη που βρίσκονται στο εξωτερικό του περιβάλλον.
- Αντιλαμβάνονται τα αίτια και να γνωρίζουν τους τρόπους αντιμετώπισης εσωτερικών αντιπαραθέσεων και τριβών στην εργασία τους.
- Κατανοούν τη σημασία της πρόληψης και να γνωρίζουν πώς θα διαχειριστούν επικοινωνιακά μια κρίση.
- Γνωρίζουν πώς θα πραγματοποιούν αποτελεσματικές διαπραγματεύσεις προς όφελος του Δημοσίου

Γενικές Ικανότητες

Λαμβάνοντας υπόψη τις γενικές ικανότητες που πρέπει να έχει αποκτήσει ο πτυχιούχος (όπως αυτές αναγράφονται στο Παράρτημα Διπλώματος και παρατίθενται ακολούθως) σε ποια / ποιες από αυτές αποσκοπεί το μάθημα:

Αναζήτηση, ανάλυση και σύνθεση δεδομένων και πληροφοριών, με τη χρήση και των απαραίτητων τεχνολογιών

Προσαρμογή σε νέες καταστάσεις
Λήψη αποφάσεων

Αυτόνομη εργασία

Ομαδική εργασία

Εργασία σε διεθνές περιβάλλον

Εργασία σε διεπιστημονικό περιβάλλον

Παράγωγή νέων ερευνητικών ιδεών

Σχεδιασμός και διαχείριση έργων

Σεβασμός στη διαφορετικότητα και στην πολυπολιτισμικότητα

Σεβασμός στο φυσικό περιβάλλον

Επίδειξη κοινωνικής, επαγγελματικής και ηθικής υπευθυνότητας

και ευαισθησίας σε θέματα φύλου

Άσκηση κριτικής και αυτοκριτικής

Προαγωγή της ελεύθερης, δημιουργικής και επαγωγικής σκέψης

- Αναζήτηση, ανάλυση και σύνθεση δεδομένων και πληροφοριών, με τη χρήση και των απαραίτητων τεχνολογιών
- Προσαρμογή σε νέες καταστάσεις
- Λήψη αποφάσεων
- Αυτόνομη εργασία
- Ομαδική εργασία
- Εργασία σε διεθνές περιβάλλον
- Εργασία σε διεπιστημονικό περιβάλλον
- Σεβασμός στη διαφορετικότητα και στην πολυπολιτισμικότητα
- Σχεδιασμός και διαχείριση έργων
- Επίδειξη κοινωνικής, επαγγελματικής και ηθικής υπευθυνότητας και ευαισθησίας σε θέματα φύλου
- Άσκηση κριτικής και αυτοκριτικής
- Προαγωγή της ελεύθερης, δημιουργικής και επαγωγικής σκέψης

(3) ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΟ ΜΑΘΗΜΑΤΟΣ

ΔΙΑΛΕΞΕΙΣ:

- Οι βασικές έννοιες, η σημασία και ο ρόλος της επικοινωνίας στη δημόσια διοίκηση
- Οι αρχές της αποτελεσματικής επαγγελματικής επικοινωνίας
- Η σημασία και η διαμόρφωση του στρατηγικού σχεδιασμού επικοινωνίας σε οργανισμούς του Δημοσίου.
- Παραδοσιακά και σύγχρονα μέσα επικοινωνίας: Χαρακτηριστικά και τρόποι χρησιμοποίησής τους προς όφελος ενός δημόσιου οργανισμού ή υπηρεσίας.
- Η διαμόρφωση μιας αποτελεσματικής ταυτότητας και εικόνας ενός δημόσιου οργανισμού.
- Η διαμόρφωση κουλτούρας και ανοικτού επικοινωνιακού κλίματος στις δημόσιες υπηρεσίες.
- Η εσωτερική επικοινωνία και η αποτελεσματική επικοινωνία στο πλαίσιο άσκησης της ηγεσίας στο Δημόσιο.
- Η επικοινωνία του δημοσίου υπαλλήλου με τον πολίτη.
- Διαχείριση ενδοεπιχειρησιακών τριβών και συγκρούσεων με τον πολίτη.
- Η επικοινωνία ενός δημόσιου οργανισμού με τα ενδιαφερόμενα μέρη.

- Διαχείριση κρίσεων - Τρόπος λειτουργίας και διαχείριση των ΜΜΕ.
- Αρχές και τεχνικές διαπραγμάτευσης στο πλαίσιο των δραστηριοτήτων ενός δημόσιου οργανισμού.

(4) ΔΙΔΑΚΤΙΚΕΣ και ΜΑΘΗΣΙΑΚΕΣ ΜΕΘΟΔΟΙ - ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ

<p>ΤΡΟΠΟΣ ΠΑΡΑΔΟΣΗΣ Πρόσωπο με πρόσωπο, Εξ αποστάσεως εκπαίδευση κ.λπ.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Στην τάξη 																						
<p>ΧΡΗΣΗ ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΩΝ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΑΣ ΚΑΙ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΩΝ Χρήση Τ.Π.Ε. στη Διδασκαλία, στην Εργαστηριακή Εκπαίδευση, στην Επικοινωνία με τους φοιτητές</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Ηλεκτρονική πλατφόρμα e-learning • e-mail • Video 																						
<p>ΟΡΓΑΝΩΣΗ ΔΙΔΑΣΚΑΛΙΑΣ Περιγράφονται αναλυτικά ο τρόπος και μέθοδοι διδασκαλίας. Διαλέξεις, Σεμινάρια, Εργαστηριακή Άσκηση, Άσκηση Πεδίου, Μελέτη & ανάλυση βιβλιογραφίας, Φροντιστήριο, Πρακτική (Τοποθέτηση), Κλινική Άσκηση, Καλλιτεχνικό Εργαστήριο, Διαδραστική διδασκαλία, Εκπαιδευτικές επισκέψεις, Εκπόνηση μελέτης (project), Συγγραφή εργασίας / εργασιών, Καλλιτεχνική δημιουργία, κ.λπ. Αναγράφονται οι ώρες μελέτης του φοιτητή για κάθε μαθησιακή δραστηριότητα καθώς και οι ώρες μη καθοδηγούμενης μελέτης ώστε ο συνολικός φόρτος εργασίας σε επίπεδο εξαμήνου να αντιστοιχεί στα standards του ECTS</p>	<table border="1"> <thead> <tr> <th><i>Δραστηριότητα</i></th> <th><i>P</i></th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Διαλέξεις</td> <td>25</td> </tr> <tr> <td>Ασκήσεις πράξης</td> <td>14</td> </tr> <tr> <td>Εργαστηριακές ασκήσεις</td> <td></td> </tr> <tr> <td>Συγγραφή εργασίας (εργασιών)</td> <td>40</td> </tr> <tr> <td>Άσκηση πεδίου ή εκπόνηση μελέτης (project)</td> <td></td> </tr> <tr> <td>Μελέτη & ανάλυση βιβλιογραφίας</td> <td>16</td> </tr> <tr> <td>Εκπαιδευτική εκδρομή</td> <td></td> </tr> <tr> <td>Σεμινάρια</td> <td></td> </tr> <tr> <td>Αυτοτελής Μελέτη</td> <td>55</td> </tr> <tr> <td>Σύνολο Μαθήματος</td> <td>150</td> </tr> </tbody> </table>	<i>Δραστηριότητα</i>	<i>P</i>	Διαλέξεις	25	Ασκήσεις πράξης	14	Εργαστηριακές ασκήσεις		Συγγραφή εργασίας (εργασιών)	40	Άσκηση πεδίου ή εκπόνηση μελέτης (project)		Μελέτη & ανάλυση βιβλιογραφίας	16	Εκπαιδευτική εκδρομή		Σεμινάρια		Αυτοτελής Μελέτη	55	Σύνολο Μαθήματος	150
<i>Δραστηριότητα</i>	<i>P</i>																						
Διαλέξεις	25																						
Ασκήσεις πράξης	14																						
Εργαστηριακές ασκήσεις																							
Συγγραφή εργασίας (εργασιών)	40																						
Άσκηση πεδίου ή εκπόνηση μελέτης (project)																							
Μελέτη & ανάλυση βιβλιογραφίας	16																						
Εκπαιδευτική εκδρομή																							
Σεμινάρια																							
Αυτοτελής Μελέτη	55																						
Σύνολο Μαθήματος	150																						
<p>ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ ΦΟΙΤΗΤΩΝ Περιγραφή της διαδικασίας αξιολόγησης Γλώσσα Αξιολόγησης, Μέθοδοι αξιολόγησης, Διαμορφωτική ή Συμπερασματική, Δοκιμασία Πολλαπλής Επιλογής, Ερωτήσεις Σύντομης Απάντησης, Ερωτήσεις Ανάπτυξης Δοκιμίων, Επίλυση Προβλημάτων, Γραπτή Εργασία, Έκθεση / Αναφορά, Προφορική Εξέταση, Δημόσια Παρουσίαση, Εργαστηριακή Εργασία, Κλινική Εξέταση Ασθενούς, Καλλιτεχνική Ερμηνεία, Άλλη / Άλλες Αναφέρονται ρητά προσδιορισμένα κριτήρια αξιολόγησης και εάν και που είναι προσβάσιμα από τους φοιτητές;</p>	<p>I. Γραπτή τελική εξέταση (70%) Περιλαμβάνει:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ανάλυση ρόλων και ενδιαφερομένων μερών σε σύντομη μελέτη περίπτωσης • Ερωτήσεις ανάπτυξης δοκιμίων • Συγκριτική αξιολόγηση στοιχείων θεωρίας <p>II. Παρουσίαση Ατομική Εργασίας (30%) Περιλαμβάνει:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Γραπτή εργασία <p>Τα κριτήρια αξιολόγησης γίνονται γνωστά στους φοιτητές κατά τη διάρκεια των μαθημάτων και αναγράφονται στο σύστημα ηλεκτρονικής εκπαίδευσης, καθώς και στα θέματα της γραπτής τελικής εξέτασης.</p>																						

(5) ΣΥΝΙΣΤΩΜΕΝΗ ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ

ΔΙΔΑΚΤΙΚΑ ΣΥΓΓΡΑΜΜΑΤΑ/ΑΡΘΡΑ

- Κοτζαϊβάζογλου, Ι. και Δ. Πασχαλούδης (2020) Οργανωσιακή Επικοινωνία, Η Επικοινωνία για Επιχειρήσεις και Οργανισμούς. Αθήνα: Πατάκης.
- Kaplan, A.M. and M. Haenlein (2010). *Users of the world, unite! The challenges and opportunities of social media*. Business Horizons, Vol. 53(1): 59-68.
- Kotzaivazoglou, I. (2017). Communicating and developing relationships through Facebook: the case of Greek organisations. International Journal of Technology Marketing, Vol. 12(4): 375-388.
- Ασπρίδης, Γ, Τσέλιος, Δ. και Ρωσσίδης, Γ. (2018). *Επιχειρησιακές Επικοινωνίες*. Αθήνα: Εκδόσεις Κριτική.

ΠΡΟΣΘΕΤΗ ΠΡΟΤΕΙΝΟΜΕΝΗ ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ

- [Adler](#), R., [Rodman](#), G. and [du Pre](#), A. (2019). *Understanding Human Communication*, 14th ed. New York: Oxford University Press.
- Argenti, P.A. (2023). *Corporate Communication*, 8th edition. Boston, Massachusetts: McGrawHill.
- Boveé C.L., Thill, J.V. (2020). *Επιχειρησιακή Επικοινωνία* (γενική επιμέλεια: Ι. Κοτζαϊβάζογλου). Κύπρος: Broken Hill Publishers.
- Hahn, T.H. (2014). *The Art of Communicating*. HarperOne.
- Guffey, M.E. and Loewy, D. (2017) *Business Communication: Process and Product*, 9th Edition. International: South-Western College Pub.
- Judge, T.A. and Piccolo, R. F. (2004). Transformational and Transactional Leadership: A Meta-Analytic Test of Their Relative Validity. *Journal of Applied Psychology*, Vol. 89(5): 755-768.
- Locker, K. and Kaczmarek, S. (2022). *Business Communication: Building Critical Skills*, International: McGraw Hill.
- Yukl, G. (1999). An evaluation of conceptual weaknesses in transformational and charismatic leadership theories. *Leadership Quarterly*, Vol. 10(2), 285–305.
- Φαναριώτης Π. (2010). *Επιχειρησιακή επικοινωνία: εισαγωγή στη θεωρία και τεχνική της σύγχρονης επιχειρησιακής επικοινωνίας*. Αθήνα Σταμούλης.

ΣΥΝΑΦΗ ΕΠΙΣΤΗΜΟΝΙΚΑ ΠΕΡΙΟΔΙΚΑ

- Journal of Communication
- European Journal of Communication
- Mass Communication and Society
- Corporate Communications: An International Journal
- Corporate Reputation Review
- International Journal of Media Management
- Journal of Communication Management
- Journal of Contingencies and Crisis Management
- Journal of Change Management