

ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΑ

ΠΡΟΛΟΓΟΣ	xi
----------------	----

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 1^ο: ΕΙΣΑΓΩΓΗ ΣΤΟ ΜΑΝΑΤΖΜΕΝΤ

ΚΑΙ ΣΤΙΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΙΣ	1
<i>Η ΟΡΓΑΝΩΣΗ ΤΟΥ ΚΕΦΑΛΑΙΟΥ</i>	1
1. ΜΑΝΑΤΖΜΕΝΤ ΚΑΙ ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΑ ΣΤΕΛΕΧΗ	4
Α. ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΟ ΚΑΙ ΣΠΟΥΔΑΙΟΤΗΤΑ ΤΟΥ ΜΑΝΑΤΖΜΕΝΤ	4
Β. ΤΑ ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΑ ΣΤΕΛΕΧΗ	14
Γ. ΤΟ ΝΕΟ ΑΝΤΑΓΩΝΙΣΤΙΚΟ ΤΟΠΙΟ ΚΑΙ ΤΟ ΜΑΝΑΤΖΜΕΝΤ	19
2. ΟΡΓΑΝΙΣΜΟΣ - ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΟΣ ΟΡΓΑΝΙΣΜΟΣ - ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΗ	22
Α. ΟΡΓΑΝΙΣΜΟΣ-ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΟΣ ΟΡΓΑΝΙΣΜΟΣ	22
Β. ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΗ	25
1. Διάκριση των επιχειρήσεων ανάλογα με το μέγεθος	25
2. Διάκριση των επιχειρήσεων ανάλογα με το είδος της οικονομικής τους δραστηριότητας	31
3. Διάκριση των επιχειρήσεων ανάλογα με τη νομική μορφή	31
α. Ατομικές επιχειρήσεις	31
β. Εταιρικές επιχειρήσεις ή εταιρείες	32
3. ΣΥΝΑΣΠΙΣΜΟΙ-ΣΥΝΕΡΓΑΣΙΕΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ	35
Α. ΚΑΤΗΓΟΡΙΕΣ ΣΥΝΑΣΠΙΣΜΩΝ	35
Β. ΠΛΕΟΝΕΚΤΗΜΑΤΑ ΚΑΙ ΜΕΙΟΝΕΚΤΗΜΑΤΑ ΤΩΝ ΣΥΝΑΣΠΙΣΜΩΝ ..	43
4. ΜΑΝΑΤΖΜΕΝΤ ΚΑΙ ΑΠΟΔΟΣΗ ΤΟΥ ΟΡΓΑΝΙΣΜΟΥ	45
ΣΗΜΑΝΤΙΚΑ ΣΗΜΕΙΑ ΤΟΥ ΚΕΦΑΛΑΙΟΥ	50
ΑΣΚΗΣΕΙΣ	51
ΑΝΑΦΟΡΕΣ	52

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 2^ο: ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΙΑΚΕΣ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΕΣ ΚΑΙ

ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΙΑΚΟ ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝ - Η ΙΣΤΟΡΙΑ ΤΟΥ ΜΑΝΑΤΖΜΕΝΤ	59
<i>Η ΟΡΓΑΝΩΣΗ ΤΟΥ ΚΕΦΑΛΑΙΟΥ</i>	59
1. ΟΙ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΙΑΚΕΣ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΕΣ	61

ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΑ

A. ΤΟ ΜΑΡΚΕΤΙΝΓΚ	61
B. Η ΠΑΡΑΓΩΓΗ	66
Γ. ΕΦΟΔΙΑΣΜΟΣ Ή ΠΡΟΜΗΘΕΙΕΣ	68
Δ. Η ΧΡΗΜΑΤΟΟΙΚΟΝΟΜΙΚΗ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑ	70
Ε. ΟΙ ΥΠΟΛΟΙΠΕΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΙΑΚΕΣ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΕΣ	71
ΣΤ. Η ΑΛΥΣΙΔΑ ΑΞΙΑΣ	73
2. ΤΟ ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝ ΤΗΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΗΣ	75
A. ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΟ ΚΑΙ ΣΠΟΥΔΑΙΟΤΗΤΑ ΤΟΥ ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝΤΟΣ ΤΗΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΗΣ	76
B. ΤΟ ΕΙΔΙΚΟ ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝ	78
Γ. ΤΟ ΓΕΝΙΚΟ ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝ	85
Δ. Η ΤΑΣΗ ΓΙΑ ΔΙΑΦΟΡΕΤΙΚΟΤΗΤΑ	96
3. Η ΙΣΤΟΡΙΑ ΤΟΥ ΜΑΝΑΤΖΜΕΝΤ: ΠΡΟΣΕΓΓΙΣΕΙΣ ΤΟΥ ΜΑΝΑΤΖΜΕΝΤ ΑΠΟ ΤΙΣ ΔΙΑΦΟΡΕΣ ΣΧΟΛΕΣ	99
A. Η ΚΛΑΣΙΚΗ ΣΧΟΛΗ	100
B. Η ΣΧΟΛΗ ΤΗΣ ΣΥΜΠΕΡΙΦΟΡΑΣ	102
Γ. Η ΠΟΣΟΤΙΚΗ ΣΧΟΛΗ	105
Δ. Η “ΕΝΔΕΧΟΜΕΝΙΚΗ” ΠΡΟΣΕΓΓΙΣΗ	106
Ε. Η “ΣΥΣΤΗΜΙΚΗ” ΠΡΟΣΕΓΓΙΣΗ	107
ΣΤ. ΟΙ ΣΥΓΧΡΟΝΕΣ ΑΠΟΨΕΙΣ	108
ΣΗΜΑΝΤΙΚΑ ΣΗΜΕΙΑ ΤΟΥ ΚΕΦΑΛΑΙΟΥ	111
ΑΣΚΗΣΕΙΣ	112
ΑΝΑΦΟΡΕΣ	113

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 3^ο: ΤΑ ΘΕΜΕΛΙΑ ΤΟΥ ΜΑΝΑΤΖΜΕΝΤ

- Η ΕΤΑΙΡΙΚΗ ΚΟΙΝΩΝΙΚΗ ΕΥΘΥΝΗ ΚΑΙ Η ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΗ ΗΘΙΚΗ

- Η ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΑ ΚΑΙ Η ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΑΚΗ ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΑ

- Η ΛΗΨΗ ΤΩΝ ΑΠΟΦΑΣΕΩΝ

Η ΟΡΓΑΝΩΣΗ ΤΟΥ ΚΕΦΑΛΑΙΟΥ

1. Η ΕΤΑΙΡΙΚΗ ΚΟΙΝΩΝΙΚΗ ΕΥΘΥΝΗ ΚΑΙ Η ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΗ ΗΘΙΚΗ ...	121
A. Η ΕΠΙΚΑΙΡΟΤΗΤΑ ΤΗΣ ΕΤΑΙΡΙΚΗΣ ΚΟΙΝΩΝΙΚΗΣ ΕΥΘΥΝΗΣ	121
B. ΠΡΟΣΕΓΓΙΣΕΙΣ ΣΤΟ ΘΕΜΑ ΤΗΣ ΗΘΙΚΗΣ ΚΑΙ ΤΗΣ ΕΤΑΙΡΙΚΗΣ ΚΟΙΝΩΝΙΚΗΣ ΕΥΘΥΝΗΣ	126
Γ. ΕΠΙΧΕΙΡΗΜΑΤΑ ΥΠΕΡ ΚΑΙ ΚΑΤΑ ΤΗΣ ΕΤΑΙΡΙΚΗΣ ΚΟΙΝΩΝΙΚΗΣ ΕΥΘΥΝΗΣ	128
Δ. ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΗ ΗΘΙΚΗ ΚΑΙ ΜΑΝΑΤΖΜΕΝΤ ΤΩΝ ΑΞΙΩΝ	130
Ε. ΠΕΡΙΟΧΕΣ ΚΑΙ ΜΑΝΑΤΖΜΕΝΤ ΕΤΑΙΡΙΚΗΣ ΚΟΙΝΩΝΙΚΗΣ ΕΥΘΥΝΗΣ	133

2. ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΑ ΚΑΙ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΑΚΗ ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΑ	137
Α. Η ΦΥΣΗ ΚΑΙ Η ΣΠΟΥΔΑΙΟΤΗΤΑ ΤΩΝ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΩΝ	137
Β. Η ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΑΚΗ ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΑ, ΤΑ ΣΥΣΤΗΜΑΤΑ ΔΙΚΤΥΩΝ ΥΠΟΛΟΓΙΣΤΩΝ ΚΑΙ ΤΟ ΔΙΑΔΙΚΤΥΟ	140
Γ. ΣΥΣΤΗΜΑΤΑ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΩΝ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ	145
Δ. ΑΠΟ ΤΑ ΣΥΣΤΗΜΑΤΑ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΩΝ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ ΣΤΑ ΣΥΣΤΗΜΑΤΑ ΥΠΟΣΤΗΡΙΞΗΣ ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΩΝ ΑΠΟΦΑΣΕΩΝ	149
3. Η ΛΗΨΗ ΤΩΝ ΑΠΟΦΑΣΕΩΝ	152
Α. ΣΠΟΥΔΑΙΟΤΗΤΑ ΚΑΙ ΧΑΡΑΚΤΗΡΙΣΤΙΚΑ ΤΗΣ ΛΗΨΗΣ ΑΠΟΦΑΣΕΩΝ	152
Β. ΥΠΟΔΕΙΓΜΑΤΑ ΚΑΙ ΣΤΥΛ ΛΗΨΗΣ ΑΠΟΦΑΣΕΩΝ	157
Γ. Η ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ ΛΗΨΗΣ ΑΠΟΦΑΣΕΩΝ	160
Δ. ΤΕΧΝΙΚΕΣ ΚΑΙ ΕΡΓΑΛΕΙΑ ΒΕΛΤΙΩΣΗΣ ΤΗΣ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑΣ ΛΗΨΗΣ ΑΠΟΦΑΣΕΩΝ	164
Ε. ΛΑΘΗ, ΠΑΓΙΔΕΣ ΚΑΙ ΠΕΡΙΟΡΙΣΜΟΙ ΚΑΤΑ ΤΗ ΛΗΨΗ ΑΠΟΦΑΣΕΩΝ ...	166
ΣΗΜΑΝΤΙΚΑ ΣΗΜΕΙΑ ΤΟΥ ΚΕΦΑΛΑΙΟΥ	169
ΑΣΚΗΣΕΙΣ	170
ΑΝΑΦΟΡΕΣ	171

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 4^ο: ΣΧΕΔΙΑΣΜΟΣ	179
<i>Η ΟΡΓΑΝΩΣΗ ΤΟΥ ΚΕΦΑΛΑΙΟΥ</i>	179
1. ΕΝΝΟΙΑ ΚΑΙ ΦΥΣΗ ΤΟΥ ΣΧΕΔΙΑΣΜΟΥ	181
Α. ΘΕΜΕΛΙΩΔΗ ΧΑΡΑΚΤΗΡΙΣΤΙΚΑ	181
Β. ΕΙΔΗ ΣΧΕΔΙΩΝ ΚΑΙ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΩΝ	186
2. Ο ΣΤΡΑΤΗΓΙΚΟΣ ΣΧΕΔΙΑΣΜΟΣ: ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ	190
3. Η ΑΠΟΣΤΟΛΗ ΤΗΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΗΣ	194
4. ΑΝΑΛΥΣΗ ΚΑΙ ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ ΤΗΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΗΣ ΚΑΙ ΤΟΥ ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝΤΟΣ ΤΗΣ	197
5. ΠΡΟΣΔΙΟΡΙΣΜΟΣ ΣΚΟΠΩΝ ΚΑΙ ΣΤΟΧΩΝ	206
6. ΧΑΡΑΞΗ ΤΗΣ ΣΤΡΑΤΗΓΙΚΗΣ	211
Α. ΓΕΝΙΚΑ	212
Β. Η ΣΤΡΑΤΗΓΙΚΗ ΤΟΥ ΟΜΙΛΟΥ	217
Γ. Η ΣΤΡΑΤΗΓΙΚΗ ΤΗΣ “ΣΤΡΑΤΗΓΙΚΗΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΙΑΚΗΣ ΜΟΝΑΔΑΣ” Ή ΤΗΣ ΜΕΜΟΝΩΜΕΝΗΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΗΣ	218
Δ. ΟΙ ΣΤΡΑΤΗΓΙΚΕΣ ΤΩΝ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΙΑΚΩΝ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΩΝ	220
7. ΚΑΤΑΡΤΙΣΗ ΣΧΕΔΙΩΝ (ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΩΝ)-ΕΦΑΡΜΟΓΗ	223
8. ΔΙΟΙΚΗΣΗ ΜΕ ΣΤΟΧΟΥΣ	229
9. ΤΕΧΝΙΚΕΣ ΚΑΙ ΕΡΓΑΛΕΙΑ ΤΟΥ ΣΧΕΔΙΑΣΜΟΥ	232

ΣΗΜΑΝΤΙΚΑ ΣΗΜΕΙΑ ΤΟΥ ΚΕΦΑΛΑΙΟΥ	237
ΑΣΚΗΣΕΙΣ	238
ΑΝΑΦΟΡΕΣ	239
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 5^ο: ΟΡΓΑΝΩΣΗ	245
<i>Η ΟΡΓΑΝΩΣΗ ΤΟΥ ΚΕΦΑΛΑΙΟΥ</i>	<i>245</i>
1. ΒΑΣΙΚΕΣ ΕΝΝΟΙΕΣ ΤΗΣ ΟΡΓΑΝΩΣΗΣ	247
Α. ΕΙΣΑΓΩΓΙΚΑ	247
Β. ΤΥΠΙΚΗ ΚΑΙ ΑΤΥΠΗ ΟΡΓΑΝΩΣΗ	249
Γ. ΟΡΓΑΝΟΓΡΑΜΜΑΤΑ	251
2. ΣΧΕΔΙΑΣΗ ΤΗΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ	254
Α. ΦΥΣΗ ΚΑΙ ΧΑΡΑΚΤΗΡΙΣΤΙΚΑ ΤΗΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ	254
Β. ΚΑΤΑΜΕΡΙΣΜΟΣ ΚΑΙ ΕΞΕΙΔΙΚΕΥΣΗ	257
Γ. ΣΥΣΤΗΜΑΤΑ ΜΕΙΩΣΗΣ ΤΟΥ ΚΑΤΑΜΕΡΙΣΜΟΥ – ΕΝΑΛΛΑΚΤΙΚΑ ΣΥΣΤΗΜΑΤΑ	259
3. ΟΡΓΑΝΩΤΙΚΗ ΔΟΜΗ ΚΑΙ ΣΧΕΔΙΑΣΗ	262
Α. ΒΑΣΙΚΕΣ ΕΝΝΟΙΕΣ ΤΗΣ ΟΡΓΑΝΩΤΙΚΗΣ ΔΟΜΗΣ ΚΑΙ ΣΧΕΔΙΑΣΗΣ ...	262
Β. ΤΜΗΜΑΤΟΠΟΙΗΣΗ	266
1. Λειτουργική τμηματοποίηση (functional departmentation)	266
2. Τμηματοποίηση κατά προϊόν	268
3. Τμηματοποίηση κατά κατηγορία πελατών	268
4. Γεωγραφική τμηματοποίηση	269
5. Οργάνωση “μήτρας” (matrix organization)	270
Γ. ΠΑΡΑΔΕΙΓΜΑΤΑ ΟΡΓΑΝΟΓΡΑΜΜΑΤΩΝ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ	273
Δ. ΑΛΛΕΣ ΟΡΓΑΝΩΤΙΚΕΣ ΠΡΟΣΕΓΓΙΣΕΙΣ ΚΑΙ ΕΠΙΛΟΓΕΣ	277
4. ΕΞΟΥΣΙΑ - ΕΥΘΥΝΗ – ΕΞΟΥΣΙΟΔΟΤΗΣΗ	280
Α. ΔΥΝΑΜΗ ΚΑΙ ΕΞΟΥΣΙΑ	280
Β. ΕΥΘΥΝΗ - ΕΞΟΥΣΙΟΔΟΤΗΣΗ – ΑΡΧΕΣ	283
1. Η ευθύνη	283
2. Η εξουσιοδότηση	284
3. Αρχές / κατευθύνσεις	286
Γ. ΜΟΡΦΕΣ ΕΞΟΥΣΙΑΣ ΣΤΗΝ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΗ	287
1. Γραμμική εξουσία	288
2. Γραμμική και επιτελική εξουσία	288
3. Γραμμική και λειτουργική εξουσία	289
Δ. ΟΙ ΣΥΓΚΡΟΥΣΕΙΣ	291
5. ΑΠΟΚΕΝΤΡΩΣΗ	294
Α. Η ΦΥΣΗ ΤΗΣ ΑΠΟΚΕΝΤΡΩΣΗΣ	294

B. ΠΛΕΟΝΕΚΤΗΜΑΤΑ - ΜΕΙΟΝΕΚΤΗΜΑΤΑ ΤΗΣ ΑΠΟΚΕΝΤΡΩΣΗΣ ΚΑΙ ΤΟΥ ΣΥΓΚΕΝΤΡΩΤΙΣΜΟΥ	295
Γ. ΠΑΡΑΓΟΝΤΕΣ ΠΟΥ ΕΠΗΡΕΑΖΟΥΝ ΤΟ ΒΑΘΜΟ ΑΠΟΚΕΝΤΡΩΣΗΣ ΤΗΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΗΣ	297
6. ΣΥΝΤΟΝΙΣΜΟΣ	298
Α. Η ΦΥΣΗ ΤΟΥ ΣΥΝΤΟΝΙΣΜΟΥ	298
Β. ΜΕΘΟΔΟΙ-ΠΡΟΣΕΓΓΙΣΕΙΣ ΓΙΑ ΤΗΝ ΕΠΙΤΕΥΞΗ ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΙΚΟΤΕΡΟΥ ΣΥΝΤΟΝΙΣΜΟΥ	299
Γ. ΟΙ ΕΠΙΤΡΟΠΕΣ	301
7. Η ΟΡΓΑΝΩΣΙΑΚΗ ΚΟΥΛΤΟΥΡΑ	303
Α. Η ΕΝΝΟΙΑ ΚΑΙ Η ΣΠΟΥΔΑΙΟΤΗΤΑ ΤΗΣ ΚΟΥΛΤΟΥΡΑΣ	304
Β. ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΚΑΙ ΜΕΤΡΗΣΗ ΤΗΣ ΚΟΥΛΤΟΥΡΑΣ	307
Γ. ΔΙΟΙΚΗΣΗ ΤΗΣ ΚΟΥΛΤΟΥΡΑΣ	309
8. ΟΡΓΑΝΩΣΙΑΚΗ ΑΛΛΑΓΗ ΚΑΙ ΑΝΑΠΤΥΞΗ	312
Α. ΑΝΑΓΚΑΙΟΤΗΤΑ ΚΑΙ ΧΑΡΑΚΤΗΡΙΣΤΙΚΑ ΤΗΣ ΟΡΓΑΝΩΣΙΑΚΗΣ ΑΛΛΑΓΗΣ	312
Β. ΤΟ MANATZMENT ΤΗΣ ΑΛΛΑΓΗΣ	314
Γ. ΟΡΓΑΝΩΣΙΑΚΗ ΑΝΑΠΤΥΞΗ	316
Δ. ΔΙΟΙΚΗΣΗ ΚΑΙΝΟΤΟΜΙΩΝ	319
ΣΗΜΑΝΤΙΚΑ ΣΗΜΕΙΑ ΤΟΥ ΚΕΦΑΛΑΙΟΥ	324
ΑΣΚΗΣΕΙΣ	326
ΑΝΑΦΟΡΕΣ	327
 ΚΕΦΑΛΑΙΟ 6^ο: ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ-ΚΑΘΟΔΗΓΗΣΗ ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΩΝ	335
<i>Η ΟΡΓΑΝΩΣΗ ΤΟΥ ΚΕΦΑΛΑΙΟΥ</i>	<i>335</i>
1. ΕΙΣΑΓΩΓΙΚΑ	337
2. ΔΙΟΙΚΗΣΗ ΑΝΘΡΩΠΙΝΩΝ ΠΟΡΩΝ	341
Α. ΓΕΝΙΚΑ	341
Β. ΣΧΕΔΙΑΣΜΟΣ ΑΝΘΡΩΠΙΝΩΝ ΠΟΡΩΝ	345
Γ. ΣΤΡΑΤΟΛΟΓΗΣΗ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΥ	346
Δ. ΕΠΙΛΟΓΗ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΥ	348
Ε. ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗ ΚΑΙ ΑΝΑΠΤΥΞΗ ΤΟΥ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΥ	350
ΣΤ. ΑΜΟΙΒΗ ΤΟΥ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΥ	355
Ζ. ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ ΤΟΥ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΥ	358
Η. ΣΧΕΣΕΙΣ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ – ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΩΝ	360
3. ΠΑΡΑΚΙΝΗΣΗ	363
Α. ΤΟ ΥΠΟΒΑΘΡΟ ΚΑΙ Η ΛΟΓΙΚΗ ΤΗΣ ΠΑΡΑΚΙΝΗΣΗΣ	363
Β. ΟΙ ΠΡΩΤΕΣ ΠΡΟΣΕΓΓΙΣΕΙΣ: ΘΕΩΡΙΕΣ ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΟΥ	365

ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΑ

Γ. ΟΙ ΣΥΓΧΡΟΝΕΣ ΠΡΟΣΕΓΓΙΣΕΙΣ: ΟΙ ΘΕΩΡΙΕΣ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑΣ ΚΑΙ Η ΘΕΩΡΙΑ ΤΗΣ ΕΝΙΣΧΥΣΗΣ	369
Δ. ΠΑΡΑΓΟΝΤΕΣ ΠΑΡΑΚΙΝΗΣΗΣ	372
4. ΗΓΕΣΙΑ	377
Α. ΤΟ ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΟ ΤΗΣ ΗΓΕΣΙΑΣ	378
Β. ΗΓΕΣΙΑ ΚΑΙ ΜΑΝΑΤΖΜΕΝΤ	380
Γ. ΟΙ ΘΕΩΡΙΕΣ ΠΑ ΤΑ ΧΑΡΑΚΤΗΡΙΣΤΙΚΑ ΓΝΩΡΙΣΜΑΤΑ ΤΟΥ ΗΓΕΤΗ ...	383
Δ. “ΣΥΜΠΕΡΙΦΟΡΙΚΕΣ” ΘΕΩΡΙΕΣ ΓΙΑ ΤΟΝ ΗΓΕΤΗ	384
Ε. Η “ΕΝΔΕΧΟΜΕΝΙΚΗ” ΠΡΟΣΕΓΓΙΣΗ ΣΤΗΝ ΗΓΕΣΙΑ	388
ΣΤ. Η ΠΟΛΥΠΛΟΚΟΤΗΤΑ ΤΗΣ ΗΓΕΣΙΑΣ-ΣΥΓΧΡΟΝΕΣ ΑΠΟΨΕΙΣ	390
5. ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑ	393
Α. ΕΝΝΟΙΑ ΚΑΙ ΣΠΟΥΔΑΙΟΤΗΤΑ ΤΗΣ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑΣ	393
Β. Η ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ ΤΗΣ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑΣ	395
Γ. ΜΟΡΦΕΣ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑΣ ΣΤΗΝ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΗ	397
Δ. ΕΜΠΟΔΙΑ ΣΤΗΝ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΙΑΚΗ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑ	399
Ε. ΚΑΤΕΥΘΥΝΣΕΙΣ/ΑΡΧΕΣ ΓΙΑ ΣΩΣΤΗ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑ	400
ΣΤ. ΜΕΣΑ ΒΕΛΤΙΩΣΗΣ ΤΗΣ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑΣ ΣΤΗΝ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΗ	402
Ζ. Η ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗ (ΨΗΦΙΑΚΗ) ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑ	404
6. Η ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ ΤΩΝ ΕΡΓΑΣΙΑΚΩΝ ΟΜΑΔΩΝ	407
Α. ΕΝΝΟΙΑ ΤΗΣ ΟΜΑΔΑΣ ΚΑΙ ΕΙΔΗ ΟΜΑΔΩΝ	407
Β. Η ΔΥΝΑΜΙΚΗ ΤΩΝ ΟΜΑΔΩΝ	407
Γ. ΟΙ ΣΥΓΚΡΟΥΣΕΙΣ ΣΤΙΣ ΟΜΑΔΕΣ	409
Δ. Η ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΙΚΟΤΗΤΑ ΤΩΝ ΟΜΑΔΩΝ	411
ΣΗΜΑΝΤΙΚΑ ΣΗΜΕΙΑ ΤΟΥ ΚΕΦΑΛΑΙΟΥ	414
ΑΣΚΗΣΕΙΣ	415
ΑΝΑΦΟΡΕΣ	416
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 7^ο: ΕΛΕΓΧΟΣ	427
<i>Η ΟΡΓΑΝΩΣΗ ΤΟΥ ΚΕΦΑΛΑΙΟΥ</i>	427
1. ΒΑΣΙΚΑ ΧΑΡΑΚΤΗΡΙΣΤΙΚΑ ΤΟΥ ΕΛΕΓΧΟΥ	429
Α. ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΟ ΚΑΙ ΣΠΟΥΔΑΙΟΤΗΤΑ ΤΟΥ ΕΛΕΓΧΟΥ	429
Β. ΠΡΟΣΕΓΓΙΣΕΙΣ ΚΑΙ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ ΤΟΥ ΕΛΕΓΧΟΥ	433
Γ. ΤΥΠΟΙ ΚΑΙ ΠΕΡΙΟΧΕΣ ΕΛΕΓΧΟΥ	436
Δ. ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΑ ΚΑΙ ΕΛΕΓΧΟΣ	439
Ε. ΠΡΟΫΠΟΘΕΣΕΙΣ ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΙΚΟΥ ΕΛΕΓΧΟΥ	439
2. ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΟΣ ΕΛΕΓΧΟΣ ΚΑΙ ΕΛΕΓΧΟΣ ΤΗΣ ΑΓΟΡΑΣ	442
Α. ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΕΣ ΚΑΤΑΣΤΑΣΕΙΣ ΚΑΙ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΟΙ ΔΕΙΚΤΕΣ	442
Β. ΟΙ ΠΡΟΫΠΟΛΟΓΙΣΜΟΙ	446

Γ. Ο ΕΛΕΓΧΟΣ ΤΗΣ ΑΓΟΡΑΣ	450
Δ. Η ΕΛΕΓΚΤΙΚΗ	451
3. ΣΥΓΧΡΟΝΕΣ ΤΑΣΕΙΣ ΣΤΟΝ ΕΛΕΓΧΟ	453
Α. ΚΑΡΤΑ ΙΣΟΡΡΟΠΗΜΕΝΩΝ ΕΠΙΔΟΣΕΩΝ	453
Β. ΕΤΑΙΡΙΚΗ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗ	455
4. ΔΙΟΙΚΗΣΗ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΩΝ (OPERATIONS MANAGEMENT)	458
Α. ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΟ ΚΑΙ ΣΠΟΥΔΑΙΟΤΗΤΑ ΤΗΣ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΩΝ	458
Β. ΣΧΕΔΙΑΣΜΟΣ ΚΑΙ ΕΛΕΓΧΟΣ ΤΩΝ ΣΥΣΤΗΜΑΤΩΝ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΩΝ	461
Γ. ΣΧΕΔΙΑΣΜΟΣ ΚΑΙ ΕΛΕΓΧΟΣ ΠΑΡΑΓΩΓΗΣ ΚΑΙ ΑΠΟΘΕΜΑΤΩΝ: ΤΕΧΝΙΚΕΣ ΚΑΙ ΜΕΘΟΔΟΙ	465
1. Σχεδιασμός και έλεγχος παραγωγής	465
2. Έλεγχος Αποθεμάτων	467
ΣΗΜΑΝΤΙΚΑ ΣΗΜΕΙΑ ΤΟΥ ΚΕΦΑΛΑΙΟΥ	472
ΑΣΚΗΣΕΙΣ	473
ΑΝΑΦΟΡΕΣ	474
 ΚΕΦΑΛΑΙΟ 8^ο: ΕΙΔΙΚΑ ΘΕΜΑΤΑ	481
<i>Η ΟΡΓΑΝΩΣΗ ΤΟΥ ΚΕΦΑΛΑΙΟΥ</i>	481
1. ΔΙΟΙΚΗΣΗ ΟΛΙΚΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ	483
Α. ΓΕΝΙΚΑ	483
Β. ΑΝΑΓΚΑΙΟΤΗΤΑ ΥΙΟΘΕΤΗΣΗΣ ΤΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ ΣΤΗ ΔΙΟΙΚΗΣΗ ...	486
Γ. ΔΙΑΦΟΡΕΣ ΠΑΡΑΔΟΣΙΑΚΗΣ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ ΚΑΙ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ ΟΛΙΚΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ	488
Δ. ΣΧΕΔΙΑΣΜΟΣ ΚΑΙ ΕΦΑΡΜΟΓΗ ΤΟΥ ΣΤΡΑΤΗΓΙΚΟΥ ΠΟΙΟΤΙΚΟΥ MANATZMENT	491
Ε. ΠΑΡΟΝ ΚΑΙ ΜΕΛΛΟΝ	494
2. Η ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΤΗΣ ΓΝΩΣΗΣ	498
Α. ΦΥΣΗ ΚΑΙ ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΟ ΤΗΣ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΤΗΣ ΓΝΩΣΗΣ	498
Β. ΟΦΕΛΗ ΚΑΙ ΕΦΑΡΜΟΓΕΣ	500
Γ. ΒΗΜΑΤΑ ΓΙΑ ΤΗΝ ΟΡΘΟΛΟΓΙΚΗ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΤΗΣ ΓΝΩΣΗΣ	502
Δ. Ο ΟΡΓΑΝΙΣΜΟΣ ΠΟΥ ΜΑΘΑΙΝΕΙ	504
3. Η ΔΙΟΙΚΗΣΗ ΤΩΝ ΣΧΕΣΕΩΝ ΜΕ ΤΟΥΣ ΠΕΛΑΤΕΣ (CRM)	506
Α. ΓΕΝΙΚΑ	506
Β. ΠΕΡΙΣΣΟΤΕΡΑ ΓΙΑ ΤΙΣ ΘΕΩΡΗΤΙΚΕΣ ΒΑΣΕΙΣ ΤΟΥ CRM-ΠΥΛΩΝΕΣ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ ΤΟΥ	508
Γ. ΠΑΡΑΓΟΝΤΕΣ ΕΠΙΤΥΧΙΑΣ ΚΑΙ ΕΦΑΡΜΟΓΗ ΤΟΥ CRM	510

ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΑ

4. ΕΠΙΧΕΙΡΗΜΑΤΙΑΣ ΚΑΙ ΕΠΙΧΕΙΡΗΜΑΤΙΚΟΤΗΤΑ	513
Α. ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΟ ΤΩΝ ΕΝΝΟΙΩΝ ΤΟΥ ΕΠΙΧΕΙΡΗΜΑΤΙΑ ΚΑΙ ΤΗΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΜΑΤΙΚΟΤΗΤΑΣ	513
Β. ΤΑ ΚΙΝΗΤΡΑ ΤΗΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΜΑΤΙΚΟΤΗΤΑΣ	515
Γ. ΤΑ ΧΑΡΑΚΤΗΡΙΣΤΙΚΑ ΤΟΥ ΕΠΙΧΕΙΡΗΜΑΤΙΑ	516
Δ. ΟΙ ΔΡΑΣΤΗΡΙΟΤΗΤΕΣ ΤΟΥ ΕΠΙΧΕΙΡΗΜΑΤΙΑ	517
5. ΤΟ ΔΙΕΘΝΕΣ ΜΑΝΑΤΖΜΕΝΤ	521
Α. ΡΟΛΟΣ ΚΑΙ ΣΠΟΥΔΑΙΟΤΗΤΑ ΤΟΥ ΔΙΕΘΝΟΥΣ ΜΑΝΑΤΖΜΕΝΤ	521
Β. ΤΟ ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝ ΤΟΥ ΔΙΕΘΝΟΥΣ ΜΑΝΑΤΖΜΕΝΤ	524
Γ. ΣΤΡΑΤΗΓΙΚΕΣ “ΕΙΣΟΔΟΥ” ΣΤΙΣ ΞΕΝΕΣ ΑΓΟΡΕΣ	530
1. Εξαγωγή προϊόντων	531
2. Κοινό “εγχείρημα” (joint venture)	532
3. Θυγατρική μονάδα πλήρους ιδιοκτησίας (wholly-owned subsidiary)	534
Δ. ΟΙ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΕΣ ΤΟΥ ΔΙΕΘΝΟΥΣ ΜΑΝΑΤΖΜΕΝΤ	535
6. ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΤΩΝ ΚΡΙΣΕΩΝ	538
Α. ΕΙΣΑΓΩΓΙΚΑ	538
Β. ΑΙΤΙΕΣ ΚΑΙ ΦΑΣΕΙΣ ΤΗΣ ΚΡΙΣΗΣ	540
Γ. ΣΧΕΔΙΟ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΚΡΙΣΕΩΝ-ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑ ΣΤΙΣ ΚΡΙΣΕΙΣ	542
7. ΣΧΕΔΙΑΣΜΟΣ ΣΤΑΔΙΟΔΡΟΜΙΑΣ	545
Α. ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΟ ΚΑΙ ΣΤΑΔΙΑ (ΦΑΣΕΙΣ) ΤΗΣ ΣΤΑΔΙΟΔΡΟΜΙΑΣ	545
Β. ΠΡΟΕΤΟΙΜΑΣΙΑ ΓΙΑ ΤΗΝ ΕΥΡΕΣΗ ΕΡΓΑΣΙΑΣ	546
Γ. ΠΡΑΚΤΙΚΕΣ ΣΥΜΒΟΥΛΕΣ ΓΙΑ ΝΑ ΓΙΝΕΤΕ ΜΑΝΑΤΖΕΡ-ΠΡΟΣΩΠΙΚΗ ΒΕΛΤΙΩΣΗ	554
ΣΗΜΑΝΤΙΚΑ ΣΗΜΕΙΑ ΤΟΥ ΚΕΦΑΛΑΙΟΥ	559
ΑΣΚΗΣΕΙΣ	561
ΑΝΑΦΟΡΕΣ	562
ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ: ΜΕΛΕΤΕΣ ΠΕΡΙΠΤΩΣΕΩΝ (CASES STUDY)	571
Α. ΘΕΩΡΗΤΙΚΟ ΥΠΟΒΑΘΡΟ	571
1. Γενικά	571
2. Διαδικασία ανάλυσης	572
3. Γραπτή παρουσίαση της ανάλυσης και των προτάσεων	573
Β. ΠΕΡΙΠΤΩΣΕΙΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ	574
ΠΕΡΙΠΤΩΣΗ 1	574
“Η σύγκρουση μεταξύ του επόπτη Χαριτίδη και του εργάτη Μακράκη”	574
ΠΕΡΙΠΤΩΣΗ 2	577
“Η εταιρεία 3Δ”	577
ΠΕΡΙΠΤΩΣΗ 3	579

“Η εταιρεία μπισκότων και snacks SWEET LIFE”	579
ΠΕΡΙΠΤΩΣΗ 4	581
“Η επιμονή της JVC για την κατασκευή και την εισαγωγή στην αγορά του εγγραφέα βιντεοκασετών”	581
ΠΕΡΙΠΤΩΣΗ 5	583
“Οι δυσκολίες της εταιρείας Levi’s”	583
ΠΕΡΙΠΤΩΣΗ 6	586
“Μια ιστορία αποτυχημένης απόφασης στην Coca-Cola”	586
ΠΕΡΙΠΤΩΣΗ 7	589
“Η δυναμική πορεία της εταιρείας χρωμάτων Vitex”	589
ΠΕΡΙΠΤΩΣΗ 8	591
“Η Δομικά Υλικά Α.Ε.”	591
ΠΕΡΙΠΤΩΣΗ 9	594
“Η λειτουργία και οι στρατηγικές της εταιρείας MINEPBA”	594
ΠΕΡΙΠΤΩΣΗ 10	600
“Το επιχειρηματικό μοντέλο της eBay”	600
ΠΕΡΙΠΤΩΣΗ 11	602
“Η ανάπτυξη της IKEA”	602
ΠΕΡΙΠΤΩΣΗ 12	606
“Starbucks: Η κουλτούρα του café”	606
ΠΕΡΙΠΤΩΣΗ 13	610
“Η ίδρυση και η ανάπτυξη της εταιρείας McDonald’s”	610
ΠΕΡΙΠΤΩΣΗ 14	617
Αποστολές-οράματα-αξίες εταιρειών	617
ΣΗΜΕΙΩΣΕΙΣ-ΑΝΑΦΟΡΕΣ	621
ΚΑΤΑΛΟΓΟΣ ΣΧΗΜΑΤΩΝ	623
ΚΑΤΑΛΟΓΟΣ ΠΙΝΑΚΩΝ	625
ΕΥΡΕΤΗΡΙΟ ΟΡΩΝ ΚΑΙ ΟΝΟΜΑΤΩΝ	627
ΕΛΛΗΝΙΚΟ	627
ΑΓΓΛΙΚΟ	635

