



ΣΥΝΟΠΤΙΚΑ ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΑ

ΜΕΡΟΣ 1

Κεφάλαιο 1 Το μάνατζμεντ επιχειρήσεων/οργανισμών.....	45
Κεφάλαιο 2 Η σύγχρονη ελληνική επιχείρηση.....	75
Κεφάλαιο 3 Ο ρόλος της τεχνολογίας των πληροφοριών & της καινοτομίας στην εξέλιξη του μάνατζμεντ...	111
Κεφάλαιο 4 Εταιρική κοινωνική ευθύνη και εταιρική αειφορία και βιωσιμότητα.....	141

ΜΕΡΟΣ 2

Κεφάλαιο 5 Η έννοια και η φύση του προγραμματισμού	163
Κεφάλαιο 6 Στρατηγική στη λήψη των αποφάσεων.....	185

ΜΕΡΟΣ 3

Κεφάλαιο 7 Θεμελιώδεις αρχές της οργάνωσης.....	215
Κεφάλαιο 8 Ανάθεση δραστηριοτήτων και η εταιρική κουλτούρα.....	241

ΜΕΡΟΣ 4

Κεφάλαιο 9 Ανάλυση της θέσης εργασίας και προγραμματισμός του ανθρώπινου δυναμικού	265
Κεφάλαιο 10 Ηλεκτρονική στελέχωση επιχειρήσεων/οργανισμών.....	283
Κεφάλαιο 11 Ηλεκτρονική αναζήτηση ταλέντων στο μάνατζμεντ ταλέντων	305

ΜΕΡΟΣ 5

Κεφάλαιο 12 Ηλεκτρονική μάθηση και ανάπτυξη - Το μάνατζμεντ της γνώσης.....	325
Κεφάλαιο 13 Παρακίνηση των εργαζομένων - Αποδοχή των αλλαγών - Τηλεργασία	375
Κεφάλαιο 14 Εσωτερική επικοινωνία και εργασιακές σχέσεις.....	405
Κεφάλαιο 15 Ασφάλεια και προστασία των προσωπικών δεδομένων στην ηλεκτρονική διοίκηση της επιχείρησης	433
Κεφάλαιο 16 Ηγεσία	453

ΜΕΡΟΣ 6

Κεφάλαιο 17 Δραστηριότητα του ελέγχου	479
Κεφάλαιο 18 Μάνατζμεντ λειτουργικού κινδύνου.....	503
Κεφάλαιο 19 Μάνατζμεντ ολικής ποιότητας.....	529

ΜΕΡΟΣ 7

Κεφάλαιο 20 Το σύγχρονο μάνατζμεντ παραγωγής	563
Κεφάλαιο 21 Μάνατζμεντ δημόσιου τομέα	593
Κεφάλαιο 22 Παγκόσμιο μάνατζμεντ	615

ΜΕΡΟΣ 8

Κεφάλαιο 23 Αποτελεσματική διαχείριση του χρόνου	647
Κεφάλαιο 24 Το προσωπικό μάνατζμεντ για μία επιτυχημένη σταδιοδρομία.....	681



ΑΝΑΛΥΤΙΚΑ ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΑ

ΠΡΟΛΟΓΟΣ	37
----------------	----

ΜΕΡΟΣ 1

ΤΟ ΜΑΝΑΤΖΜΕΝΤ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ/ΟΡΓΑΝΙΣΜΩΝ • Η ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΗ • ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΑ ΤΩΝ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΩΝ & ΤΗΣ ΚΑΙΝΟΤΟΜΙΑΣ • Η ΕΤΑΙΡΙΚΗ ΚΟΙΝΩΝΙΚΗ ΕΥΘΥΝΗ



Κεφάλαιο 1

ΤΟ ΜΑΝΑΤΖΜΕΝΤ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ/ΟΡΓΑΝΙΣΜΩΝ	45
Σκοπός κεφαλαίου	46
Προσδοκώμενα αποτελέσματα.....	46
Λέξεις - Κλειδιά	46

Η ΕΝΝΟΙΑ ΚΑΙ ΤΟ ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΟ ΤΗΣ ΟΡΓΑΝΩΣΗΣ ΚΑΙ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ (ΜΑΝΑΤΖΜΕΝΤ)	47
ΟΙ ΒΑΣΙΚΕΣ ΔΡΑΣΤΗΡΙΟΤΗΤΕΣ (ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΕΣ) ΤΗΣ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ	47
Η ΣΗΜΑΣΙΑ ΤΟΥ ΜΑΝΑΤΖΜΕΝΤ ΓΙΑ ΤΗΝ ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΙΚΟΤΗΤΑ ΤΩΝ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ - ΠΕΔΙΟ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ	49
Η ΕΞΕΛΙΞΗ ΣΤΗΝ ΕΠΙΣΤΗΜΗ ΤΗΣ ΟΡΓΑΝΩΣΗΣ ΚΑΙ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ	50
ΟΙ ΣΥΓΧΡΟΝΕΣ ΤΑΣΕΙΣ ΤΗΣ ΟΡΓΑΝΩΣΗΣ ΚΑΙ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ	52
Το Ιαπωνικό Μάνατζμεντ.....	53
Το Κινεζικό Μάνατζμεντ	54
Επιχειρησιακός επανασχεδιασμός (Business re-engineering).....	56
Έννοια και θεωρητική βάση	56
Μεθοδολογικά στάδια εφαρμογής	57
Τεχνολογία, ERP και ψηφιακός μετασχηματισμός	58
Ανθρώπινος παράγοντας και διοίκηση αλλαγής	59
Δείκτες μέτρησης και αξιολόγηση αποτελεσμάτων	59
Παράδειγμα εφαρμογής σε επιχείρηση	60
Κίνδυνοι και προϋποθέσεις επιτυχίας	60
Η ΕΠΙΧΕΙΡΗΜΑΤΙΚΟΤΗΤΑ	61
Τι είναι επιχειρηματικότητα;.....	61
Η επιχειρηματικότητα σήμερα.....	62
Ποιοι είναι επιχειρηματίες	63

ΟΡΙΣΜΟΣ ΤΩΝ ΜΙΚΡΩΝ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ	65
ΕΝΑΡΞΗ ΜΙΑΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΗΣ	66
Η ΔΙΟΙΚΗΣΗ ΜΙΑΣ ΑΝΑΠΤΥΣΣΟΜΕΝΗΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΗΣ	67
Στάδια ανάπτυξης	67
Σχεδιασμός	68
Οργάνωση	68
Ηγεσία	69
Έλεγχος	69
Σύνοψη	70
Ερωτήσεις	70
Εργασίες εφαρμογής	71
Μελέτη περίπτωσης - Gergeri Ε.Π.Ε.	71
Ερωτήσεις για κριτική σκέψη	72
Μελέτη περίπτωσης - Raftis Travel – Τουριστικές επιχειρήσεις Ε.Π.Ε.	73
Ερωτήσεις για κριτική σκέψη	73



Κεφάλαιο 2

Η ΣΥΓΧΡΟΝΗ ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΗ	75
Σκοπός κεφαλαίου	76
Προσδοκώμενα αποτελέσματα	76
Λέξεις - Κλειδιά	76

Η ΕΝΝΟΙΑ ΤΟΥ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΟΥ ΟΡΓΑΝΙΣΜΟΥ	77
ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΠΟΥ ΧΑΡΑΚΤΗΡΙΖΟΥΝ ΤΗΝ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΗ ΩΣ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΟ ΟΡΓΑΝΙΣΜΟ	77
ΤΑ ΣΥΣΤΑΤΙΚΑ ΜΕΡΗ ΤΗΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΗΣ	78
ΤΟ ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝ ΤΗΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΗΣ	79
Παράγοντες που επηρεάζουν τη λειτουργία της επιχείρησης	79
Το εξωτερικό περιβάλλον της επιχείρησης	81
Το εσωτερικό περιβάλλον της επιχείρησης	85
ΔΟΜΙΚΑ ΣΧΗΜΑΤΑ - ΜΟΡΦΕΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ	88
Διάκριση ανάλογα με το αντικείμενο απασχόλησης	88
Διάκριση ανάλογα με το φορέα και τη νομική τους μορφή	89
Νομικές μορφές επιχειρήσεων που λειτουργούν στην Ελλάδα	89
Οι συνασπισμοί επιχειρήσεων	94
Οι πολυεθνικές επιχειρήσεις	95
Ο θεσμός της δικαιόχρησης (franchising)	96
Διάκριση των επιχειρήσεων με βάση το μέγεθος	97
ΟΙ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΕΣ ΣΤΟΝ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΙΑΚΟ ΧΩΡΟ	98
Η λειτουργία προμηθειών	98
Η λειτουργία παραγωγής	99
Η λειτουργία μάρκετινγκ	100
Η λειτουργία χρηματοοικονομικών υπηρεσιών	101
Η λειτουργία προσωπικού	101

Σύνοψη	103
Ερωτήσεις	103
Εργασία εφαρμογής	103
Μελέτη περίπτωσης - “Το υπερταχύ εστιατόριο”	103
Ερωτήσεις για κριτική σκέψη	104
Μελέτη περίπτωσης - Στάδια Ανάπτυξης Ελληνικής Οικογενειακής Επιχείρησης.....	104
Ερωτήσεις για κριτική σκέψη	109



Κεφάλαιο 3

Ο ΡΟΛΟΣ ΤΗΣ ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΑΣ ΤΩΝ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΩΝ ΚΑΙ ΤΗΣ ΚΑΙΝΟΤΟΜΙΑΣ ΣΤΗΝ ΕΞΕΛΙΞΗ ΤΟΥ ΜΑΝΑΤΖΜΕΝΤ

Σκοπός κεφαλαίου	112
Προσδοκώμενα αποτελέσματα.....	112
Λέξεις - Κλειδιά	112

ΕΠΙΔΡΑΣΗ ΤΗΣ ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΑΣ ΤΩΝ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΩΝ ΣΤΟ ΜΑΝΑΤΖΜΕΝΤ	113
Η έννοια της τεχνολογίας πληροφοριών	113
Η πληροφορία ως στρατηγικός πόρος.....	113
Πληροφοριακά συστήματα κάθε επιπέδου της διοικητικής ιεραρχίας	114
ΤΑ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΑΚΑ ΣΥΣΤΗΜΑΤΑ ΓΙΑ ΚΑΘΕ ΕΠΙΠΕΔΟ ΤΗΣ ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΗΣ ΙΕΡΑΡΧΙΑΣ	114
Θεωρητικές προσεγγίσεις.....	116
Ο ρόλος της τεχνολογίας των πληροφοριών στον προγραμματισμό, την οργάνωση, τη στελέχωση και τον έλεγχο των επιχειρήσεων.....	116
Οφέλη και προκλήσεις.....	117
ΑΛΛΑΓΕΣ ΣΤΙΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΙΣ ΜΕΣΩ ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΑΣ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΩΝ ΚΑΙ ΚΑΙΝΟΤΟΜΙΑΣ - ΒΑΣΙΚΕΣ ΕΝΝΟΙΕΣ	118
Ορισμοί: ΤΠΕ, Ψηφιακός Μετασχηματισμός και Καινοτομία	119
Θεωρία Πόρων και Δυνατοτήτων (Resource-Based View — RBV)	120
Θεωρία Δυναμικών Ικανοτήτων (Dynamic Capabilities Theory)	120
Θεωρία Διάχυσης Καινοτομίας	120
Porter και Ψηφιακός Ανταγωνισμός	120
ΑΛΛΑΓΕΣ ΣΤΟ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΙΑΚΟ ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝ ΛΟΓΩ ΤΠΕ.....	122
Ψηφιοποίηση Επιχειρηματικών Διαδικασιών	122
Τεχνητή Νοημοσύνη (AI) και Αυτοματισμός.....	122
Cloud Computing και Big Data Analytics	122
Βιομηχανία 4.0 (Industry 4.0).....	123
Ελληνικές Επιχειρήσεις και Ψηφιακός Μετασχηματισμός	123
ΚΑΙΝΟΤΟΜΙΑ ΩΣ ΑΝΤΑΓΩΝΙΣΤΙΚΟ ΠΛΕΟΝΕΚΤΗΜΑ	126
Τύποι Καινοτομίας	126
Ανοικτή Καινοτομία (Open Innovation)	126
Start-ups και Οικοσύστημα Καινοτομίας	126
Εμπόδια Υιοθέτησης Καινοτομίας.....	126
ΕΠΙΠΤΩΣΕΙΣ ΤΗΣ ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΑΣ ΤΩΝ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΩΝ (ΤΠ) ΚΑΙ ΠΡΟΚΛΗΣΕΙΣ	127
Οργανωτικές Αλλαγές και Διαχείριση Αλλαγής.....	127

Ανθρώπινο Κεφάλαιο και Ψηφιακές Δεξιότητες.....	128
Βιωσιμότητα και ESG	128
Κανονιστικό Πλαίσιο: GDPR και AI Act	128
ΚΙΝΔΥΝΟΙ ΚΑΙ ΑΠΕΙΛΕΣ ΑΠΟ ΤΗ ΧΡΗΣΗ ΤΗΣ ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΑΣ ΤΩΝ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΩΝ ΚΑΙ ΜΕΤΡΑ ΠΡΟΣΤΑΣΙΑΣ	132
Η έννοια της Τεχνολογίας των Πληροφοριών	132
Ασφάλεια πληροφοριών και έννοια του κινδύνου.....	132
Διαχείριση κινδύνων IT.....	132
Κατηγορίες κινδύνων και απειλών	133
Μέτρα προστασίας	134
Τεχνικά μέτρα προστασίας	134
Οργανωτικά μέτρα προστασίας	135
Νομικά και κανονιστικά μέτρα προστασίας	135
Σύνοψη	138
Ερωτήσεις	138
Εργασία εφαρμογής	138
Μελέτη περίπτωσης - Toyota – Lean Thinking & Ψηφιακή Ολοκλήρωση	138
Ερωτήσεις για κριτική σκέψη.....	140



Κεφάλαιο 4

ΕΤΑΙΡΙΚΗ ΚΟΙΝΩΝΙΚΗ ΕΥΘΥΝΗ ΚΑΙ ΕΤΑΙΡΙΚΗ ΑΕΙΦΟΡΙΑ ΚΑΙ ΒΙΩΣΙΜΟΤΗΤΑ	141
Σκοπός κεφαλαίου	142
Προσδοκώμενα αποτελέσματα.....	142
Λέξεις - Κλειδιά	142

Η ΕΤΑΙΡΙΚΗ ΚΟΙΝΩΝΙΚΗ ΕΥΘΥΝΗ ΤΗΣ ΕΛΛΗΝΙΚΗΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΗΣ.....	143
Το Ινστιτούτο Εταιρικής Ευθύνης (C.R.I.).....	143
ΑΝΑΛΥΣΗ ΕΜΠΛΕΚΟΜΕΝΩΝ ΠΑΡΑΓΟΝΤΩΝ ΣΤΟΝ ΟΡΓΑΝΙΣΜΟ Η ΣΤΗΝ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΗ	
ΩΣ ΠΡΟΣ ΤΗΝ ΚΟΙΝΩΝΙΚΗ ΕΥΘΥΝΗ	144
ΗΘΙΚΗ.....	145
Τα τρία πλαίσια των ανθρώπινων ενεργειών.....	146
Τέσσερα κριτήρια για την αξιολόγηση μιας ενέργειας.....	146
Η ΔΕΟΝΤΟΛΟΓΙΑ (ΗΘΙΚΗ) ΣΤΙΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΙΣ.....	148
Η ΠΡΟΚΛΗΣΗ ΤΗΣ ΦΙΛΑΝΘΡΩΠΙΑΣ.....	148
ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝΤΙΣΜΟΣ.....	149
ΤΑ ΟΦΕΛΗ ΤΩΝ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ ΑΠΟ ΤΗΝ ΕΤΑΙΡΙΚΗ ΚΟΙΝΩΝΙΚΗ ΕΥΘΥΝΗ (Ε.Κ.Ε.)	150
ΕΤΑΙΡΙΚΗ ΑΕΙΦΟΡΙΑ ΚΑΙ ΕΤΑΙΡΙΚΗ ΒΙΩΣΙΜΟΤΗΤΑ ΣΤΗ ΣΥΓΧΡΟΝΗ ΕΠΟΧΗ ΤΗΣ ΒΙΩΣΙΜΗΣ ΑΝΑΠΤΥΞΗΣ	150
Εννοιολογική θεμελίωση: Αειφορία και Βιωσιμότητα.....	151
Ιστορική εξέλιξη των εννοιών	151
Θεωρητικές προσεγγίσεις.....	151
ΤΟ ΠΛΑΙΣΙΟ ESG ΩΣ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΚΟΠΟΙΗΣΗ ΤΗΣ ΒΙΩΣΙΜΟΤΗΤΑΣ.....	151
ΣΥΓΚΡΙΤΙΚΗ ΑΝΑΛΥΣΗ CSR, ESG ΚΑΙ CORPORATE SUSTAINABILITY	152
ΟΛΟΚΛΗΡΩΜΕΝΟ ΘΕΩΡΗΤΙΚΟ ΜΟΝΤΕΛΟ	152

ΣΥΓΧΡΟΝΕΣ ΠΡΟΚΛΗΣΕΙΣ	152
Παραδείγματα από την ελληνική πραγματικότητα	153
Θεωρητικό πλαίσιο (ΕΕ, ESG, Ελλάδα)	153
ΜΕΛΛΟΝΤΙΚΕΣ ΚΑΤΕΥΘΥΝΣΕΙΣ	154
Σύνοψη	155
Ερωτήσεις	155
Εργασία εφαρμογής	155
Μελέτη περίπτωσης - Αρτεμίσιο παραδοσιακό παγωτό Ε.Π.Ε.	155
Ερωτήσεις για κριτική σκέψη	156
Μελέτη περίπτωσης - Unilever – Πρότυπο Εταιρικής Βιωσιμότητας.....	156
Ερωτήσεις για κριτική σκέψη	158

ΜΕΡΟΣ 2

ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΙΣΜΟΣ ΚΑΙ ΛΗΨΗ ΑΠΟΦΑΣΕΩΝ



Κεφάλαιο 5

Η έννοια και η φύση του προγραμματισμού	163
Σκοπός κεφαλαίου	164
Προσδοκώμενα αποτελέσματα.....	164
Λέξεις - Κλειδιά	164

Η ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ ΤΟΥ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΙΣΜΟΥ	165
ΤΑ ΕΠΙΠΕΔΑ ΤΟΥ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΙΣΜΟΥ	167
ΑΝΑΛΥΣΗ ΤΟΥ ΠΛΑΙΣΙΟΥ ΤΟΥ ΣΤΡΑΤΗΓΙΚΟΥ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΙΣΜΟΥ	168
ΟΙ ΦΑΣΕΙΣ ΤΟΥ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΙΣΜΟΥ.....	168
Πρώτη φάση: Καθορισμός των στόχων.....	169
Δεύτερη φάση: Προτάσεις των διοικητικών στελεχών	169
Τρίτη φάση: Λήψη αποφάσεων.....	169
Τέταρτη φάση: Εφαρμογή του προγράμματος δράσης	169
Πέμπτη φάση: Αξιολόγηση του προγράμματος	169
Η ΑΝΑΓΚΑΙΟΤΗΤΑ ΤΟΥ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΙΣΜΟΥ	169
ΓΙΑΤΙ ΤΑ ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΑ ΣΤΕΛΕΧΗ ΑΝΤΙΣΤΕΚΟΝΤΑΙ ΣΤΟΝ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΙΣΜΟ	171
ΟΙ ΣΤΟΧΟΙ ΤΗΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΗΣ	172
Ιδιότητες των στόχων.....	172
Πλεονεκτήματα των στόχων	173
ΕΙΔΗ ΣΤΟΧΩΝ.....	174
ΔΙΟΙΚΗΣΗ ΜΕ ΒΑΣΗ ΤΟΥΣ ΑΝΤΙΚΕΙΜΕΝΙΚΟΥΣ ΣΚΟΠΟΥΣ Ή ΣΤΟΧΟΥΣ – MANAGEMENT BY OBJECTIVES (M.B.O.).....	174
Η διαδικασία της διοίκησης βάσει στόχων (Δ.Β.Σ.)	176
Πλεονεκτήματα και μειονεκτήματα της διοίκησης βάσει στόχων (Δ.Β.Σ.).....	177
ΤΥΠΟΙ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΩΝ.....	177
Στρατηγικά και λειτουργικά προγράμματα	178

Μακροχρόνια και βραχυχρόνια προγράμματα	178
Αναπροσαρμοζόμενα (εύκαμπτα) και μη αναπροσαρμοζόμενα προγράμματα	179
ΠΕΡΙΟΡΙΣΤΙΚΟΙ ΠΑΡΑΓΟΝΤΕΣ ΤΟΥ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΙΣΜΟΥ	180
Σύνοψη	182
Ερωτήσεις	182
Εργασία εφαρμογής	182
Μελέτη περίπτωσης - Το σούπερμαρκετ "Βεντούρης" των Σερρών	182
Ερωτήσεις για κριτική σκέψη	183



Κεφάλαιο 6

ΣΤΡΑΤΗΓΙΚΗ ΣΤΗ ΛΗΨΗ ΤΩΝ ΑΠΟΦΑΣΕΩΝ	185
Σκοπός κεφαλαίου	186
Προσδοκώμενα αποτελέσματα	186
Λέξεις - Κλειδιά	186

ΠΩΣ ΛΑΜΒΑΝΟΝΤΑΙ ΟΙ ΑΠΟΦΑΣΕΙΣ	187
ΕΦΑΡΜΟΓΗ ΤΟΥ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΟΣ	188
ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ ΤΟΥ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΟΣ	189
Η ΟΜΑΔΙΚΗ ΛΗΨΗ ΑΠΟΦΑΣΕΩΝ	190
Πλεονεκτήματα και μειονεκτήματα	190
ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΙΚΟΤΗΤΑ ΤΩΝ ΟΜΑΔΙΚΩΝ ΑΠΟΦΑΣΕΩΝ	191
ΚΑΤΑΤΑΞΗ ΑΠΟΦΑΣΕΩΝ: ΣΕ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΙΣΜΕΝΕΣ ΚΑΙ ΜΗ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΙΣΜΕΝΕΣ ΑΠΟΦΑΣΕΙΣ	192
ΛΗΨΗ ΑΠΟΦΑΣΕΩΝ ΥΠΟ ΚΑΘΕΣΤΩΣ ΒΕΒΑΙΟΤΗΤΑΣ, ΑΒΕΒΑΙΟΤΗΤΑΣ ΚΑΙ ΚΙΝΔΥΝΟΥ	193
Ανάλυση του κινδύνου	194
ΜΕΘΟΔΟΙ ΚΑΙ ΤΕΧΝΙΚΕΣ ΛΗΨΗΣ ΤΩΝ ΑΠΟΦΑΣΕΩΝ	194
S.W.O.T. – ΜΙΑ ΜΕΘΟΔΟΣ ΕΚΤΙΜΗΣΗΣ ΤΗΣ ΕΤΟΙΜΟΤΗΤΑΣ ΤΗΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΗΣ	197
ΑΝΑΛΥΣΗ S.W.O.T./Δ.Α.Ε.Α. ΤΗΣ ΑΝΤΑΓΩΝΙΣΤΙΚΗΣ ΘΕΣΗΣ	
ΜΙΑΣ ΟΡΓΑΝΩΤΙΚΗΣ ΜΟΝΑΔΑΣ ΤΗΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΗΣ Η ΕΝΟΣ ΠΡΟΪΟΝΤΟΣ	198
S.W.O.T./Δ.Α.Ε.Α. για την αξιολόγηση της επιχείρησης	200
ΣΤΡΑΤΗΓΙΚΗ ΤΩΝ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ	202
Βασική έννοια της στρατηγικής	202
Ρόλος και σημασία της στρατηγικής	202
Επίπεδα στρατηγικής	203
Διαδικασία στρατηγικού μάντζμεντ	203
Ανάλυση εξωτερικού περιβάλλοντος	204
Ανάλυση εσωτερικού περιβάλλοντος	205
Ανταγωνιστικό πλεονέκτημα και γενικές στρατηγικές	205
Υλοποίηση της στρατηγικής	206
Αξιολόγηση, έλεγχος και αναθεώρηση	206
Σύγχρονες τάσεις στη στρατηγική των επιχειρήσεων	206

Σύνοψη	207
Ερωτήσεις	207
Εργασία εφαρμογής	207
Μελέτη περίπτωσης - Delda-Paval A.E.	207
Ερωτήσεις για κριτική σκέψη	208
Μελέτη περίπτωσης - Apple – Η Απόφαση για το iPhone	208
Μελέτη περίπτωσης - Nokia – Η Καταστροφική Αναβολή	209
Μελέτη περίπτωσης - Amazon – Η Απόφαση για το AWS	209
Ερωτήσεις για κριτική σκέψη	211

ΜΕΡΟΣ 3

ΟΡΓΑΝΩΣΗ & ΕΤΑΙΡΙΚΗ ΚΟΥΛΤΟΥΡΑ



Κεφάλαιο 7

ΘΕΜΕΛΙΩΔΕΙΣ ΑΡΧΕΣ ΤΗΣ ΟΡΓΑΝΩΣΗΣ	215
Σκοπός κεφαλαίου	216
Προσδοκώμενα αποτελέσματα.....	216
Λέξεις - Κλειδιά	216

Η ΕΝΝΟΙΑ ΚΑΙ Η ΦΥΣΗ ΤΗΣ ΟΡΓΑΝΩΣΗΣ.....	217
ΒΑΣΙΚΑ ΣΤΑΔΙΑ ΚΑΙ ΟΔΗΓΙΕΣ ΓΙΑ ΜΙΑ ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΙΚΗ ΟΡΓΑΝΩΣΗ	218
ΤΥΠΙΚΗ ΚΑΙ ΑΤΥΠΗ ΟΡΓΑΝΩΣΗ	219
Τυπική οργάνωση	219
Άτυπη οργάνωση	220
ΤΑ ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΑ ΣΤΕΛΕΧΗ ΚΑΙ Ο ΡΟΛΟΣ ΤΟΥΣ ΣΤΑ ΔΙΑΦΟΡΑ ΕΠΙΠΕΔΑ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ	220
ΕΠΙΠΕΔΑ ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΗΣ ΙΕΡΑΡΧΙΑΣ ΚΑΙ Η ΕΚΤΑΣΗ ΤΗΣ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ (SPAN OF MANAGEMENT)	221
Επίπεδα διοικητικής ιεραρχίας.....	221
Έκταση της διοίκησης (span of management).....	223
Παράγοντες που επηρεάζουν την έκταση της διοικητικής ευθύνης (span of management)	224
ΟΡΓΑΝΩΤΙΚΗ ΔΟΜΗ ΤΗΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΗΣ	226
Το οργανόγραμμα της επιχείρησης.....	227
ΤΜΗΜΑΤΟΠΟΙΗΣΗ	228
Τμηματοποίηση βάσει των λειτουργιών της επιχείρησης.....	228
Τμηματοποίηση βάσει των σταδίων επεξεργασίας των προϊόντων	229
Τμηματοποίηση βάσει των προϊόντων ή των σειρών προϊόντων.....	229
Τμηματοποίηση βάσει των πελατών	230
Τμηματοποίηση βάσει των γεωγραφικών περιοχών	230
Σύνοψη	232
Ερωτήσεις	232
Εργασία εφαρμογής	232

Μελέτη περίπτωσης - Ροσίλι Α.Ε.	232
Ερωτήσεις για κριτική σκέψη	233
Μελέτη περίπτωσης - ΕΒΤ Α.Ε.....	234
Ερωτήσεις για κριτική σκέψη	236
Μελέτη περίπτωσης - ΕΛΤΑ Α.Ε.	236
Ερωτήσεις για κριτική σκέψη	238



Κεφάλαιο 8

ΑΝΑΘΕΣΗ ΔΡΑΣΤΗΡΙΟΤΗΤΩΝ ΚΑΙ Η ΕΤΑΙΡΙΚΗ ΚΟΥΛΤΟΥΡΑ	241
Σκοπός κεφαλαίου	242
Προσδοκώμενα αποτελέσματα.....	242
Λέξεις - Κλειδιά	242

ΑΝΑΛΥΣΗ ΔΙΑΘΕΣΗΣ ΤΩΝ ΔΡΑΣΤΗΡΙΟΤΗΤΩΝ	243
ΜΕΤΑΒΙΒΑΣΗ ΕΞΟΥΣΙΑΣ ΚΑΙ ΕΥΘΥΝΗΣ	243
ΜΕΘΟΔΟΙ ΜΕΤΑΒΙΒΑΣΗΣ ΤΗΣ ΕΞΟΥΣΙΑΣ ΚΑΙ ΤΗΣ ΕΥΘΥΝΗΣ	245
Γραμμική μέθοδος	245
Λειτουργική μέθοδος	246
Γραμμική/επιτελική μέθοδος	247
Μέθοδος των επιτροπών ή συμβουλίων	248
ΣΥΓΚΕΝΤΡΩΤΙΚΟ ΚΑΙ ΑΠΟΚΕΝΤΡΩΤΙΚΟ ΣΥΣΤΗΜΑ	248
ΕΤΑΙΡΙΚΗ ΚΟΥΛΤΟΥΡΑ	250
Οργανωσιακή κουλτούρα: Αξίες, κανόνες και τεχνικά στοιχεία	250
Εταιρική κουλτούρα: Δημιουργία, επιτυχία και αλλαγή.....	251
Ενσωμάτωση των νέων εργαζόμενων στην κουλτούρα της επιχείρησης	254
Σύνοψη	257
Ερωτήσεις	257
Εργασία εφαρμογής	257
Μελέτη περίπτωσης - "Σέλια" Εταιρεία εισαγωγών- εξαγωγών	258
Ερωτήσεις για κριτική σκέψη	258
Μελέτη περίπτωσης 2- Hellas Tech Α.Ε.	258

ΜΕΡΟΣ 4

ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗ ΣΤΕΛΕΧΩΣΗ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗ ΑΝΑΖΗΤΗΣΗ ΤΑΛΕΝΤΩΝ

**Κεφάλαιο 9****ΑΝΑΛΥΣΗ ΤΗΣ ΘΕΣΗΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ ΚΑΙ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΙΣΜΟΣ ΤΟΥ ΑΝΘΡΩΠΙΝΟΥ ΔΥΝΑΜΙΚΟΥ**

ΑΝΑΛΥΣΗ ΤΗΣ ΘΕΣΗΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ ΚΑΙ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΙΣΜΟΣ ΤΟΥ ΑΝΘΡΩΠΙΝΟΥ ΔΥΝΑΜΙΚΟΥ	265
Σκοπός κεφαλαίου	266
Προσδοκώμενα αποτελέσματα.....	266
Λέξεις - Κλειδιά	266

ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΕΣ ΓΙΑ ΤΗΝ ΑΝΑΛΥΣΗ ΘΕΣΗΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ.....	267
ΜΕΘΟΔΟΙ ΓΙΑ ΤΗ ΣΥΓΚΕΝΤΡΩΣΗ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΩΝ ΣΧΕΤΙΚΑ ΜΕ ΤΗΝ ΑΝΑΛΥΣΗ ΤΗΣ ΘΕΣΗΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ.....	269
Ο ΣΧΕΔΙΑΣΜΟΣ ΜΙΑΣ ΘΕΣΗΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ	272
Η ΑΝΑΛΥΣΗ ΤΗΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ ΣΕ ΕΝΑΝ ΚΟΣΜΟ ΧΩΡΙΣ ΘΕΣΕΙΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ.....	272
Περιγραφή των θέσεων εργασίας μελλοντικά	273
Η ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ ΤΟΥ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΙΣΜΟΥ ΣΕ ΑΝΘΡΩΠΙΝΟ ΔΥΝΑΜΙΚΟ	273
Αξιολόγηση του υπάρχοντος ανθρώπινου δυναμικού	274
Προγραμματισμός για το ανθρώπινο δυναμικό που θα απαιτηθεί στο μέλλον.....	276
ΠΡΟΒΛΕΨΗ ΑΝΑΓΚΩΝ	276
Η ΚΑΤΑΡΤΙΣΗ ΤΟΥ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΟΣ ΓΙΑ ΤΟ ΑΝΘΡΩΠΙΝΟ ΔΥΝΑΜΙΚΟ	277
ΤΑ ΟΦΕΛΗ ΤΟΥ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΙΣΜΟΥ ΓΙΑ ΑΝΘΡΩΠΙΝΟ ΔΥΝΑΜΙΚΟ	278
Η ΑΠΟΧΩΡΗΣΗ ΤΩΝ ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΩΝ	279

Σύνοψη	280
Ερωτήσεις	280
Εργασία εφαρμογής	280
Μελέτη περίπτωσης - Πατραϊκή συμμετοχική Ε.Π.Ε.	280
Ερωτήσεις για κριτική σκέψη	281

**Κεφάλαιο 10****ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗ ΣΤΕΛΕΧΩΣΗ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ/ΟΡΓΑΝΙΣΜΩΝ**

ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗ ΣΤΕΛΕΧΩΣΗ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ/ΟΡΓΑΝΙΣΜΩΝ	283
Σκοπός κεφαλαίου	284
Προσδοκώμενα αποτελέσματα.....	284
Λέξεις - Κλειδιά	284

ΕΙΣΑΓΩΓΗ	285
ΜΕΘΟΔΟΙ ΣΤΕΛΕΧΩΣΗΣ ΜΕΣΩ ΤΗΣ ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΑΣ.....	285
Προσδιορισμός των υποψηφίων	286
Προσέλκυση υποψηφίων	287
Αγγελία πρόσληψης προσωπικού	290
Επεξεργασία των αιτήσεων	291
Επικοινωνία με τους υποψηφίους.....	291
ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ ΚΑΙ ΕΠΙΛΟΓΗ ΜΕΣΩ ΤΗΣ ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΑΣ	293

Μέθοδοι διαλογής	293
Μέθοδοι αξιολόγησης.....	295
Επιλογή υποψηφίων	299
Αξιολόγηση του συστήματος επιλογής	299
Ευκαιρίες και προκλήσεις στην ηλεκτρονική στελέχωση	299
Νέες απαιτήσεις δεξιοτήτων και ικανοτήτων για τα στελέχη της ηλεκτρονικής ΔΑΠ.....	299
Κινητές και έξυπνες ψηφιακές τεχνολογίες.....	300
Ισοδυναμία μεταξύ των ψηφιακών εργαλείων αξιολόγησης.....	301
Παιχνιδοποίηση.....	301
Ζητήματα προστασίας προσωπικών δεδομένων	301
Σύνοψη	303
Ερωτήσεις	303
Εργασία εφαρμογής	304
Μελέτη περίπτωσης - XYZ Α.Ε.....	304
Ερωτήσεις για κριτική σκέψη	304



Κεφάλαιο 11

ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗ ΑΝΑΖΗΤΗΣΗ ΤΑΛΕΝΤΩΝ ΣΤΟ MANATZMENT ΤΑΛΕΝΤΩΝ	305
Σκοπός κεφαλαίου	306
Προσδοκώμενα αποτελέσματα.....	306
Λέξεις - Κλειδιά	306

ΕΙΣΑΓΩΓΗ	307
ΟΡΙΣΜΟΣ ΤΟΥ MANATZMENT ΤΑΛΕΝΤΩΝ.....	308
ΣΥΣΤΗΜΑΤΑ ΚΑΙ ΠΡΟΪΟΝΤΑ ΤΟΥ MANATZMENT ΤΑΛΕΝΤΩΝ ΥΠΟΒΟΗΘΟΥΜΕΝΑ ΑΠΟ ΤΗΝ ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΑ.....	309
Συστήματα μάνατζμεντ ταλέντων	310
Προϊόντα μάνατζμεντ ψηφιακών ταλέντων.....	311
ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗ ΔΑΠ ΚΑΙ ΑΠΟΚΤΗΣΗ ΤΑΛΕΝΤΩΝ	312
Η χρήση των μέσων κοινωνικής δικτύωσης στην προσέλκυση ταλέντων	313
ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗ ΔΑΠ ΚΑΙ ΠΡΟΣΔΙΟΡΙΣΜΟΣ ΕΣΩΤΕΡΙΚΩΝ ΤΑΛΕΝΤΩΝ	314
Αιτιολόγηση του προσδιορισμού των ταλέντων μέσω της τεχνολογίας	315
Περιορισμοί του προσδιορισμού ταλέντων μέσω της τεχνολογίας	316
ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗ ΔΑΠ ΚΑΙ MANATZMENT ΤΑΛΕΝΤΩΝ	317
ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗ ΔΑΠ ΚΑΙ ΣΥΓΚΡΑΤΗΣΗ ΤΑΛΕΝΤΩΝ.....	318
Σύνοψη	319
Ερωτήσεις	319
Εργασία εφαρμογής	319
Μελέτη περίπτωσης - ProfessionalCo Α.Ε.....	320
Ερωτήσεις για κριτική σκέψη	321

ΜΕΡΟΣ 5

ΗΓΕΣΙΑ • ΔΙΟΙΚΗΣΗ ΤΟΥ ΑΝΘΡΩΠΙΝΟΥ ΠΑΡΑΓΟΝΤΑ • ΔΙΑΠΡΟΣΩΠΙΚΟΙ ΕΠΗΡΕΑΣΜΟΙ • ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗ ΜΑΘΗΣΗ



Κεφάλαιο 12

ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗ ΜΑΘΗΣΗ ΚΑΙ ΑΝΑΠΤΥΞΗ - ΤΟ MANATZMENT ΤΗΣ ΓΝΩΣΗΣ	325
Σκοπός κεφαλαίου	326
Προσδοκώμενα αποτελέσματα.....	326
Λέξεις - Κλειδιά	326

ΕΙΣΑΓΩΓΗ	327
Η ΘΕΜΕΛΙΩΔΗΣ ΜΕΤΑΣΤΡΟΦΗ ΑΠΟ ΤΗΝ ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗ ΣΤΗ ΜΑΘΗΣΗ	328
Η ΨΗΦΙΑΚΗ ΕΠΑΝΑΣΤΑΣΗ ΣΤΟΝ ΤΟΜΕΑ Μ&Α	330
ΜΕΘΟΔΟΙ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗΣ ΜΑΘΗΣΗΣ ΚΑΙ ΑΝΑΠΤΥΞΗΣ	333
Ηλεκτρονική μάθηση / μάθηση μέσω διαδικτύου / εξ αποστάσεως μάθηση	333
Μαζικά ανοικτά διαδικτυακά μαθήματα	336
Μέσα κοινωνικής δικτύωσης	337
Ηλεκτρονική συμβουλευτική καθοδήγηση (e-Mentoring)	338
Μάθηση με τη χρήση κινητών και φορητών συσκευών	339
ΤΟ MANATZMENT ΤΗΣ ΓΝΩΣΗΣ (KNOWLEDGE MANAGEMENT)	340
Ροές γνώσεων και οι συνδεόμενες με αυτές περιοχές δραστηριότητας	342
Η αξία του μάνατζμεντ της γνώσης	343
Η ΠΡΟΣΒΑΣΗ ΚΑΙ Η ΣΥΜΜΕΤΟΧΗ ΣΤΙΣ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΕΣ ΚΑΙ ΣΤΗ ΓΝΩΣΗ	344
Εσωτερική πρόσβαση και συμμετοχή στις πληροφορίες	345
Εξωτερική πρόσβαση και συμμετοχή στις πληροφορίες.....	345
Συμμετοχή στη γνώση και στην πείρα.....	346
ΜΕΛΕΤΗ ΠΕΡΙΠΤΩΣΗΣ - ΠΡΑΓΜΑΤΙΚΗΣ ΕΛΛΗΝΙΚΗΣ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ	347
ΕΙΣΑΓΩΓΗ	348
ΤΟ ΜΟΝΤΕΛΟ ADDIE	348
ΠΡΟΣΒΑΣΗ ΤΩΝ ΕΠΙΜΟΡΦΟΥΜΕΝΩΝ ΣΤΗΝ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗ ΜΑΘΗΣΗ ΚΑΙ ΑΝΑΠΤΥΞΗ	349
ΑΝΤΑΠΟΚΡΙΝΟΜΕΝΟ ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΟ (RESPONSIVE CONTENT)	350
ΜΑΘΗΜΑΤΑ	351
ΤΑ ΟΦΕΛΗ ΑΠΟ ΤΗ ΧΡΗΣΗ ΤΩΝ ΠΟΛΥΜΕΣΩΝ ΚΑΙ ΤΟΥ ΔΙΑΔΡΑΣΤΙΚΟΥ ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΟΥ	352
ΜΙΚΡΟΕΚΠΑΙΔΕΥΣΕΙΣ	355
ΑΥΤΟΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ ΚΑΙ ΕΞΕΤΑΣΗ	355
ΣΤΑΤΙΣΤΙΚΑ	356
ΟΛΟΚΛΗΡΩΜΕΝΗ ΣΟΥΙΤΑ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΩΝ	357
ΚΕΝΤΡΙΚΟ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΤΙΚΟ ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝ.....	360
Σύνοψη	371
Ερωτήσεις	371
Εργασία εφαρμογής	372
Μελέτη περίπτωσης - Το ταξίδι της Wings Logistics από επιχείρηση εκπαίδευσης σε επιχείρηση μάθησης	372
Ερωτήσεις για κριτική σκέψη	373



Κεφάλαιο 13

ΠΑΡΑΚΙΝΗΣΗ ΤΩΝ ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΩΝ - ΑΠΟΔΟΧΗ ΤΩΝ ΑΛΛΑΓΩΝ - ΤΗΛΕΡΓΑΣΙΑ	375
Σκοπός κεφαλαίου	376
Προσδοκώμενα αποτελέσματα	376
Λέξεις - Κλειδιά	376

ΟΙ ΣΤΟΧΟΙ ΤΗΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΗΣ ΚΑΙ ΤΑ ΚΙΝΗΤΡΑ ΤΩΝ ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΩΝ	377
ΤΑ ΚΙΝΗΤΡΑ ΤΗΣ ΑΝΘΡΩΠΙΝΗΣ ΣΥΜΠΕΡΙΦΟΡΑΣ	378
ΠΡΟΣΕΓΓΙΣΗ ΤΗΣ ΠΑΡΟΧΗΣ ΚΙΝΗΤΡΩΝ ΜΕ ΒΑΣΗ ΤΟ ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΟ	378
Αδυναμίες της θεωρίας του Α. Maslow	380
Εφαρμογή της θεωρίας του Α. Maslow από τη διοίκηση της επιχείρησης	380
Η ΘΕΩΡΙΑ ΤΩΝ ΔΥΟ ΠΑΡΑΓΟΝΤΩΝ: ΥΓΙΕΙΝΗΣ ΚΑΙ ΠΑΡΑΚΙΝΗΣΗΣ, ΤΟΥ F. Herzberg	382
ΠΡΑΚΤΙΚΗ ΕΦΑΡΜΟΓΗ ΓΙΑ ΠΑΡΑΚΙΝΗΣΗ ΤΩΝ ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΩΝ	382
ΟΡΓΑΝΩΣΙΑΚΗ ΑΛΛΑΓΗ	384
ΤΙ ΠΡΕΠΕΙ ΝΑ ΑΛΛΑΞΕΙ	385
ΤΙ ΑΛΛΑΓΕΣ ΝΑ ΠΡΟΤΕΙΝΕΙ Η ΔΙΟΙΚΗΣΗ ΑΝΘΡΩΠΙΝΩΝ ΠΟΡΩΝ (ΔΑΠ)	386
Περιγραφή της αλλαγής του ανθρώπινου παράγοντα: Οργανωσιακή ανάπτυξη (ΟΑ)	386
Ο ΡΟΛΟΣ ΤΗΣ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ ΑΝΘΡΩΠΙΝΩΝ ΠΟΡΩΝ (ΔΑΠ)	388
ΤΕΧΝΙΚΕΣ ΓΙΑ ΤΗΝ ΕΠΙΤΥΧΙΑ ΜΙΑΣ ΑΛΛΑΓΗΣ	388
Η ΑΛΛΑΓΗ ΒΑΣΙΚΟΣ ΣΥΝΤΕΛΕΣΤΗΣ ΓΙΑ ΤΗΝ ΑΥΞΗΣΗ ΤΗΣ ΠΑΡΑΓΩΓΙΚΟΤΗΤΑΣ	389
ΤΗΛΕΡΓΑΣΙΑ	390
Εννοιολογική προσέγγιση της τηλεργασίας	390
Γιατί τηλεργασία; Κίνητρα και αναγκαιότητα	391
Νομικό πλαίσιο της τηλεργασίας στην Ελλάδα	391
Επιχειρησιακή διάσταση της τηλεργασίας	393
Συμπεράσματα για την τηλεργασία	394
Ποια επαγγέλματα μπορούν να ασκηθούν με τηλεργασία	394
Τηλεργασία και ανισότητες	395
Βασικές πρακτικές για εργασία στο σπίτι	396
Τα οφέλη της τηλεργασίας για τους εργοδότες, τους εργαζομένους και την κοινωνία	396
Σύνοψη	398
Ερωτήσεις	398
Εργασία εφαρμογής	398
Μελέτη περίπτωσης - Το πρόγραμμα υποδείξεων του υπουργείου ανάπτυξης και του Ο.Λ.Π.	398
Ερωτήσεις για κριτική σκέψη	399
Μελέτη περίπτωσης - Γυναικολογική κλινική «Ερατώ»	399
Ερωτήσεις για κριτική σκέψη	400
Μελέτη περίπτωσης - Τηλεργασία	400



Κεφάλαιο 14

ΕΣΩΤΕΡΙΚΗ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑ ΚΑΙ ΕΡΓΑΣΙΑΚΕΣ ΣΧΕΣΕΙΣ	405
Σκοπός κεφαλαίου	406
Προσδοκώμενα αποτελέσματα	406
Λέξεις - Κλειδιά	406

ΕΙΣΑΓΩΓΗ	407
Η ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑ ΜΕ ΤΟΥΣ ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΟΥΣ	407
Η ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ ΤΗΣ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑΣ	408
ΜΕΘΟΔΟΙ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑΣ	409
ΕΜΠΟΔΙΑ ΣΤΗΝ ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΙΚΗ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑ	411
ΑΝΤΙΜΕΤΩΠΙΣΗ ΤΩΝ ΕΜΠΟΔΙΩΝ ΓΙΑ ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΙΚΗ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑ	413
ΤΑ ΚΑΝΑΛΙΑ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑΣ ΣΤΗΝ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΗ	415
ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΑ ΕΠΑΝΑΠΛΗΡΟΦΟΡΗΣΗΣ ΤΩΝ ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΩΝ	416
Έρευνες για το επίπεδο ικανοποίησης των εργαζομένων	416
Η δυνατότητα των εργαζομένων να εκφράζουν τις απόψεις τους	417
Προγράμματα βοήθειας των εργαζομένων	417
ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΑ ΑΝΑΓΝΩΡΙΣΗΣ ΤΗΣ ΣΥΜΜΕΤΟΧΗΣ ΤΩΝ ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΩΝ	
ΣΤΗΝ ΠΡΟΣΠΑΘΕΙΑ ΥΛΟΠΟΙΗΣΗΣ ΤΩΝ ΣΤΟΧΩΝ ΤΗΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΗΣ	419
Το σύστημα των εισηγήσεων	420
Η επιβράβευση της προσπάθειας των εργαζομένων	420
ΟΙ ΕΡΓΑΣΙΑΚΕΣ ΟΜΑΔΕΣ (ΤΥΠΙΚΕΣ – ΑΤΥΠΕΣ) ΚΑΙ Η ΔΥΝΑΜΙΚΗ ΤΟΥΣ	421
Η δημιουργία των ομάδων	421
Τα είδη των εργασιακών ομάδων	422
ΕΡΓΑΣΙΑΚΕΣ ΣΧΕΣΕΙΣ	422
ΦΟΡΕΙΣ ΤΩΝ ΕΡΓΑΣΙΑΚΩΝ ΣΧΕΣΕΩΝ ΣΤΗ ΧΩΡΑ ΜΑΣ	423
ΟΙ ΒΑΣΙΚΟΙ ΕΤΑΙΡΟΙ ΤΩΝ ΕΡΓΑΣΙΑΚΩΝ ΣΧΕΣΕΩΝ	424
Οι συνδικαλιστικές οργανώσεις των εργοδοτών	424
Οι συνδικαλιστικές οργανώσεις των εργαζομένων	424
ΝΟΜΟΘΕΤΙΚΟ ΠΛΑΙΣΙΟ ΤΩΝ ΣΥΝΔΙΚΑΛΙΣΤΙΚΩΝ ΟΡΓΑΝΩΣΕΩΝ	426
Σύνοψη	427
Ερωτήσεις	427
Εργασία εφαρμογής	427
Μελέτη περίπτωσης - Επικοινωνία - Διγενής Ε.Π.Ε.	428
Ερωτήσεις για κριτική σκέψη	428
Μελέτη περίπτωσης - ΑΛΦΑΤΕCH Α.Ε.	428
Ερωτήσεις για κριτική σκέψη	431



Κεφάλαιο 15

ΑΣΦΑΛΕΙΑ ΚΑΙ ΠΡΟΣΤΑΣΙΑ ΤΩΝ ΠΡΟΣΩΠΙΚΩΝ ΔΕΔΟΜΕΝΩΝ ΣΤΗΝ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗ ΔΙΟΙΚΗΣΗ ΤΗΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΗΣ

Σκοπός κεφαλαίου	434
Προσδοκώμενα αποτελέσματα.....	434
Λέξεις - Κλειδιά	434

Η ΣΥΝΕΧΩΣ ΑΥΞΑΝΟΜΕΝΗ ΣΗΜΑΣΙΑ ΤΗΣ ΑΣΦΑΛΕΙΑΣ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΩΝ	437
ΣΥΣΤΗΜΑ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΑΣΦΑΛΕΙΑΣ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΩΝ	438
Ο ΡΟΛΟΣ ΤΗΣ ΔΑΠ ΣΤΗΝ ΑΣΦΑΛΕΙΑ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΩΝ.....	443
ΙΔΙΩΤΙΚΟΤΗΤΑ: ΕΝΝΟΙΑ, ΑΡΧΕΣ ΚΑΙ ΚΑΝΟΝΙΣΜΟΙ	446
Αρχές Προστασίας Προσωπικών Δεδομένων	447
Νόμοι και κανονισμοί για την προστασία προσωπικών δεδομένων	449
Ο ΡΟΛΟΣ ΤΗΣ ΔΑΠ ΣΤΗΝ ΠΡΟΣΤΑΣΙΑ ΠΡΟΣΩΠΙΚΩΝ ΔΕΔΟΜΕΝΩΝ	449
Σύνοψη	451
Ερωτήσεις	451
Εργασία εφαρμογής	451
Μελέτη περίπτωσης - Εταιρεία τεχνολογίας πληροφοριών Α.Ε.	451
Ερωτήσεις για κριτική σκέψη	452



Κεφάλαιο 16

ΗΓΕΣΙΑ

Σκοπός κεφαλαίου	454
Προσδοκώμενα αποτελέσματα.....	454
Λέξεις - Κλειδιά	454

ΤΙ ΕΙΝΑΙ ΗΓΕΣΙΑ.....	455
ΔΙΑΦΟΡΕΣ ΜΕΤΑΞΥ ΔΙΕΥΘΥΝΤΗ ΚΑΙ ΗΓΕΤΗ	455
ΒΑΣΙΚΕΣ ΘΕΩΡΙΕΣ ΓΙΑ ΤΗΝ ΗΓΕΣΙΑ.....	457
Η θεωρία που έχει ως βάση τα χαρακτηριστικά γνωρίσματα του ηγέτη.....	457
Η θεωρία που βασίζεται στη συμπεριφορά του ηγέτη.....	457
Η ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΗ ΣΧΑΡΑ	457
ΠΡΟΣΑΡΜΟΓΗ ΤΗΣ ΗΓΕΤΙΚΗΣ ΣΥΜΠΕΡΙΦΟΡΑΣ ΑΝΑΛΟΓΑ ΜΕ ΤΗΝ ΠΕΡΙΠΤΩΣΗ	459
ΤΑ ΠΡΟΣΟΝΤΑ ΤΟΥ ΗΓΕΤΗ	461
Η ΣΤΡΑΤΗΓΙΚΗ ΗΓΕΣΙΑ.....	463
Η ΗΓΕΣΙΑ ΜΕ ΟΡΑΜΑ	463
Η χαρισματική ηγεσία.....	463
Η ηγεσία που επιφέρει μετασχηματισμούς.....	464
ΦΥΛΟ ΚΑΙ ΗΓΕΣΙΑ ΣΤΙΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΙΣ	465
Βασικές έννοιες	465
Η ιστορική πορεία της γυναικείας παρουσίας στην επιχειρησιακή ηγεσία	466
Το γυάλινο ταβάνι ως βασικός ερμηνευτικός μηχανισμός	466

ΕΜΠΕΙΡΙΚΑ ΔΕΔΟΜΕΝΑ ΓΙΑ ΤΗ ΣΥΜΜΕΤΟΧΗ ΓΥΝΑΙΚΩΝ ΣΤΗΝ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΙΑΚΗ ΗΓΕΣΙΑ.....	466
Διεθνής εικόνα	466
Σχέση φύλου και επιχειρησιακής απόδοσης	466
Κριτική αποτίμηση των ευρημάτων	467
ΔΙΑΦΟΡΕΣ ΚΑΙ ΟΜΟΙΟΤΗΤΕΣ ΣΤΑ ΣΤΥΛ ΗΓΕΣΙΑΣ ΑΝΔΡΩΝ ΚΑΙ ΓΥΝΑΙΚΩΝ.....	467
Θεωρητικές προσεγγίσεις των στυλ ηγεσίας.....	467
Τυπικές τάσεις γυναικείας ηγεσίας	467
Τυπικές τάσεις ανδρικής ηγεσίας	467
Ερμηνεία των διαφορών και όρια γενίκευσης	468
ΠΟΛΙΤΙΚΕΣ ΚΑΙ ΠΡΑΚΤΙΚΕΣ ΓΙΑ ΤΗΝ ΠΡΩΘΗΣΗ ΤΗΣ ΙΣΟΤΗΤΑΣ ΦΥΛΩΝ ΣΤΗΝ ΗΓΕΣΙΑ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ	468
Θεσμικές παρεμβάσεις.....	468
Εταιρικές στρατηγικές diversity and inclusion	468
Mentoring, sponsorship και πρότυπα ηγεσίας.....	469
Σύνοψη	470
Ερωτήσεις	470
Εργασία εφαρμογής	470
Μελέτη περίπτωσης - Ηγεσία-Rio Α.Ε.	470
Ερωτήσεις για κριτική σκέψη	471
Μελέτη περίπτωσης - Η «Ελληνική Γεύση Α.Ε.» - Ηγεσία	472
Ερωτήσεις για κριτική σκέψη	474

ΜΕΡΟΣ 6

ΕΛΕΓΧΟΣ • MANAGEMENT ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΚΟΥ ΚΙΝΔΥΝΟΥ • T.Q.M



Κεφάλαιο 17

ΔΡΑΣΤΗΡΙΟΤΗΤΑ ΤΟΥ ΕΛΕΓΧΟΥ	479
Σκοπός κεφαλαίου	480
Προσδοκώμενα αποτελέσματα.....	480
Λέξεις - Κλειδιά	480

Η ΑΝΑΓΚΑΙΟΤΗΤΑ ΤΟΥ ΕΛΕΓΧΟΥ	481
ΤΑ ΧΑΡΑΚΤΗΡΙΣΤΙΚΑ ΤΟΥ ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΙΚΟΥ ΕΛΕΓΧΟΥ.....	481
Η ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ ΕΛΕΓΧΟΥ	482
Καθορισμός των προτύπων απόδοσης.....	483
Σύγκριση της καταμετρημένης απόδοσης με τα πρότυπα.....	483
Ενίσχυση των επιτυχιών – Διόρθωση των μειονεκτημάτων	483
ΕΛΕΓΧΟΙ ΤΩΝ ΥΠΟΣΥΣΤΗΜΑΤΩΝ ΤΗΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΗΣ.....	484
ΜΕΘΟΔΟΙ ΕΛΕΓΧΟΥ.....	485
Σταθεροί έλεγχοι	485
Περιοδικοί έλεγχοι	485
Περιπτωσιακοί έλεγχοι	486

ΤΟ ΔΙΑΓΡΑΜΜΑ ΤΟΥ ΓΚΑΝΤ	487
ΠΡΟΫΠΟΛΟΓΙΣΜΟΣ ΤΗΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΗΣ	490
Έννοια του προϋπολογισμού	490
Σκοπός και χρησιμότητα	490
Κατηγορίες προϋπολογισμών	490
Διαδικασία κατάρτισης	491
Ο προϋπολογισμός ως εργαλείο ελέγχου	491
Ενδεικτικό παράδειγμα μικρής επιχείρησης	492
ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΤΙΚΟΣ ΕΛΕΓΧΟΣ ΣΤΙΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΙΣ	493
Εννοιολογικό πλαίσιο	493
Στόχοι του διαχειριστικού ελέγχου	493
Πεδία εφαρμογής στην επιχείρηση	494
Διαδικασία υλοποίησης	495
Οφέλη για την επιχείρηση	496
Περιορισμοί και προκλήσεις	496
Σύνοψη	497
Ερωτήσεις	497
Εργασία εφαρμογής	497
Μελέτη περίπτωσης - Ο νέος δήμαρχος Κνωσού	497
Ερωτήσεις για κριτική σκέψη	498
Μελέτη περίπτωσης - ΑΛΦΑ Εμπορική Α.Ε.	498
Ερωτήσεις για κριτική σκέψη	501



Κεφάλαιο 18

MANATZMENT ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΚΟΥ ΚΙΝΔΥΝΟΥ	503
Σκοπός κεφαλαίου	504
Προσδοκώμενα αποτελέσματα	504
Λέξεις - Κλειδιά	504

ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΚΟΣ ΚΙΝΔΥΝΟΣ	505
ΟΡΙΣΜΟΣ ΚΙΝΔΥΝΟΥ: ΒΑΣΙΚΕΣ ΕΝΝΟΙΕΣ	505
Κίνδυνος	505
Αβεβαιότητα	506
Έκθεση σε κίνδυνο	506
Χρηματοοικονομικός έναντι μη χρηματοοικονομικού κινδύνου	507
Λειτουργικός κίνδυνος	508
Σύνοψη των ορισμών	510
ΚΑΤΗΓΟΡΙΟΠΟΙΗΣΗ ΤΩΝ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΚΩΝ ΚΙΝΔΥΝΩΝ	510
Κοινοί τύποι κινδύνων	511
Αιτιολόγηση της κατηγοριοποίησης των λειτουργικών κινδύνων	514
ΚΟΥΛΤΟΥΡΑ ΚΙΝΔΥΝΟΥ	515
Κατανόηση της κουλτούρας κινδύνου	515

Ερωτηματολόγια	517
ΑΣΦΑΛΙΣΗ ΤΟΥ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΚΟΥ ΚΙΝΔΥΝΟΥ ΤΩΝ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ.....	520
Έννοια του λειτουργικού κινδύνου.....	521
Η ασφάλιση ως εργαλείο διαχείρισης κινδύνου	521
Βασικές μορφές ασφαλιστικής κάλυψης.....	522
ΚΥΒΕΡΝΟΑΣΦΑΛΙΣΗ ΚΑΙ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΚΟΣ ΚΙΝΔΥΝΟΣ	523
Διακοπή εργασιών και κενά προστασίας.....	523
Κρίσιμα στοιχεία ενός ασφαλιστηρίου.....	524
Σύνδεση με εταιρική διακυβέρνηση	524
Πλεονεκτήματα και περιορισμοί	524
Σύνοψη	525
Ερωτήσεις	525
Εργασία εφαρμογής	526
Μελέτη περίπτωσης - Διευκόλυνση μιας ομάδας εστίασης	526
Ερωτήσεις για κριτική σκέψη	527



Κεφάλαιο 19

MANATZMENT ΟΛΙΚΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ	529
Σκοπός κεφαλαίου	530
Προσδοκώμενα αποτελέσματα.....	530
Λέξεις - Κλειδιά.....	530

ΕΝΝΟΙΑ ΚΑΙ ΣΗΜΑΣΙΑ ΤΗΣ ΟΛΙΚΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ	531
ΟΡΙΣΜΟΙ ΤΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ	531
ΠΡΩΤΟΠΟΡΟΙ ΓΚΟΥΡΟΥ ΤΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ.....	533
Ronald Fisher	533
W. Edwards Deming.....	533
Joseph Juran	536
Philip Crosby.....	536
Genichi Taguchi.....	537
Armand V. Feigenbaum	537
Kaoru Ishikawa.....	538
Shigeo Shingo	538
Frederick Winslow Taylor.....	538
ΧΑΡΑΚΤΗΡΙΣΤΙΚΑ ΤΟΥ ΜΑΝΑΤΖΜΕΝΤ ΟΛΙΚΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ (Μ.Ο.Π.)	538
ΒΗΜΑΤΑ ΓΙΑ ΤΗΝ ΕΙΣΑΓΩΓΗ ΤΟΥ ΜΑΝΑΤΖΜΕΝΤ ΟΛΙΚΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ	539
Ο ΣΧΕΔΙΑΣΜΟΣ ΤΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ	540
ΜΕΤΡΗΣΗ ΤΟΥ ΚΟΣΤΟΥΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ	542
Κόστος εσωτερικής αποτυχίας	543
Κόστος εξωτερικής αποτυχίας	543
Κόστος πρόληψης.....	544
ISO 9001:2015 (ΔΙΕΘΝΗΣ ΟΡΓΑΝΙΣΜΟΣ ΤΥΠΟΠΟΙΗΣΗΣ) – ΠΡΟΤΥΠΟ ΚΑΙ ΕΞΕΛΙΞΗ	544

ΟΙ ΟΚΤΩ ΑΡΧΕΣ ΤΟΥ ISO 9000:2008	545
Η ΣΗΜΑΣΙΑ ΤΩΝ ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΩΝ ΤΕΧΝΗΤΗΣ ΝΟΗΜΟΣΥΝΗΣ ΣΤΟΝ ΠΟΙΟΤΙΚΟ ΕΛΕΓΧΟ	546
ΕΦΑΡΜΟΓΕΣ ΤΗΣ ΤΕΧΝΗΤΗΣ ΝΟΗΜΟΣΥΝΗΣ ΣΤΗ ΔΙΟΙΚΗΣΗ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ	548
Σύνοψη	551
Ερωτήσεις	551
Εργασία εφαρμογής	552
Μελέτη περίπτωσης - Η εντοιχισμένη κουζίνα Harver	552
Ερωτήσεις για κριτική σκέψη	553
Μελέτη περίπτωσης - Hilton Worldwide	553
Ερωτήσεις για κριτική σκέψη	555
Μελέτη περίπτωσης - Ελληνικές βιομηχανίες ΑΛΦΑ Α.Ε.	555
Ερωτήσεις για κριτική σκέψη	558

ΜΕΡΟΣ 7

ΤΟ ΠΑΓΚΟΣΜΙΟ MANATZMENT • MANATZMENT ΠΑΡΑΓΩΓΗΣ & ΔΗΜΟΣΙΟΥ ΤΟΜΕΑ



Κεφάλαιο 20

ΤΟ ΣΥΓΧΡΟΝΟ MANATZMENT ΠΑΡΑΓΩΓΗΣ	563
Σκοπός κεφαλαίου	564
Προσδοκώμενα αποτελέσματα	564
Λέξεις - Κλειδιά	564

ΕΝΝΟΙΑ ΚΑΙ ΣΗΜΑΣΙΑ ΤΟΥ ΣΥΓΧΡΟΝΟΥ MANATZMENT ΠΑΡΑΓΩΓΗΣ	565
ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΙΣΜΟΣ ΚΑΙ ΣΤΡΑΤΗΓΙΚΕΣ ΣΤΟ ΣΥΓΧΡΟΝΟ MANATZMENT ΠΑΡΑΓΩΓΗΣ	566
Ιεραρχία Προγραμματισμού Παραγωγής	566
Στρατηγικές Σύγχρονου Μάνατζμεντ Παραγωγής	567
Σύγκριση Μεθόδων Προγραμματισμού	568
Κύκλος PDCA και Συνεχής Βελτίωση	569
Βασικοί Δείκτες Απόδοσης (KPIs)	569
Ολοκλήρωση Παραγωγής και Εφοδιαστικής Αλυσίδας	570
Βιώσιμος Προγραμματισμός Παραγωγής	570
ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΑ ΚΑΙ ΨΗΦΙΑΚΟΣ ΜΕΤΑΣΧΗΜΑΤΙΣΜΟΣ ΣΤΗΝ ΠΑΡΑΓΩΓΗ	571
Έννοια και κατηγορίες παραγωγικής τεχνολογίας	571
Τεχνητή νοημοσύνη και παραγωγική τεχνητή νοημοσύνη (ΠΤΝ)	571
Ρομποτική και ψηφιακός μετασχηματισμός	571
Ρομποτική σε ελληνικές βιομηχανίες	571
Παραδείγματα από ελληνικές επιχειρήσεις	572
Lean παραγωγή και εξάλειψη σπατάλης	572
Βασικές αρχές της Lean	573
Lean εργαλεία στη διοίκηση παραγωγής	573

Just-in-Time και διοίκηση αποθεμάτων	573
Ο ρόλος των αποθεμάτων	574
Πλεονεκτήματα και περιορισμοί του JIT	574
ERP και MES στη διοίκηση παραγωγής	575
Λειτουργίες ERP	575
Λειτουργίες MES	575
Ο συνδυασμός ERP και MES	575
ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ ΠΑΡΑΓΩΓΗΣ	576
Διαχείριση Ποιότητας στην Παραγωγή	576
Οι Τέσσερις Πυλώνες της Διαχείρισης Ποιότητας	576
Σύγχρονες Μεθοδολογίες Διαχείρισης	577
Εργαλεία Ελέγχου Ποιότητας	577
Το Κόστος της Ποιότητας (COQ)	577
Η Ποιότητα στην Εποχή της Βιομηχανίας 4.0	578
ΒΙΩΣΙΜΗ ΠΑΡΑΓΩΓΗ ΚΑΙ ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝΤΙΚΗ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ	578
Εισαγωγή στη βιώσιμη παραγωγή και την περιβαλλοντική διαχείριση	578
Βιωσιμότητα και βιώσιμη ανάπτυξη ως υπερκείμενο πλαίσιο	578
Έννοια και ρόλος της περιβαλλοντικής διαχείρισης	579
Έννοια και ρόλος της περιβαλλοντικής διαχείρισης	579
Σύνδεση βιώσιμης παραγωγής και περιβαλλοντικής διαχείρισης	580
Προκλήσεις και προοπτικές	580
Σύνοψη	581
Ερωτήσεις	581
Εργασία εφαρμογής	581
Μελέτη περίπτωσης - ΑΛΦΑ Βιομηχανία Α.Ε.	583
Ερωτήσεις για κριτική σκέψη	585
Μελέτη περίπτωσης - Η Περίπτωση της ΗΛΙΟΣ Α.Ε.	585
Ερωτήσεις για κριτική σκέψη	592



Κεφάλαιο 21

MANATZMENT ΔΗΜΟΣΙΟΥ ΤΟΜΕΑ	593
Σκοπός κεφαλαίου	594
Προσδοκώμενα αποτελέσματα	594
Λέξεις - Κλειδιά	594

ΤΟ ΠΛΑΙΣΙΟ ΤΗΣ ΔΗΜΟΣΙΑΣ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ	595
ΤΟ ΝΕΟ ΔΗΜΟΣΙΟ MANATZMENT	597
Η ΣΗΜΑΣΙΑ ΤΗΣ ΕΝΣΩΜΑΤΩΣΗΣ ΤΩΝ ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΩΝ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΑΣ ΚΑΙ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΩΝ ΣΤΟ ΠΕΔΙΟ ΤΗΣ ΔΗΜΟΣΙΑΣ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ	599
Το τεχνολογικό πλαίσιο	599
Οι Τεχνολογίες Πληροφορίας και Επικοινωνίας ως παράγοντας διαμόρφωσης ενός ενάρετου κύκλου για την ηλεκτρονική διακυβέρνηση	601

Η ΥΦΙΣΤΑΜΕΝΗ ΚΑΤΑΣΤΑΣΗ ΣΤΟΝ ΕΛΛΗΝΙΚΟ ΧΩΡΟ: ΜΙΑ ΚΡΙΤΙΚΗ ΠΡΟΣΕΓΓΙΣΗ.....	604
Κρίσιμο Ζήτημα 1: Η διαμορφωμένη οργανωσιακή κουλτούρα του στελεχιακού δυναμικού	605
Κρίσιμο Ζήτημα 2: Ο ρόλος της πολιτικής ηγεσίας και το συγκεντρωτικό μοντέλο λήψης αποφάσεων	605
Κρίσιμο Ζήτημα 3: Το πλαίσιο του εξωτερικού περιβάλλοντος και η οικονομική κρίση.....	606
Κρίσιμο Ζήτημα 4: Η απουσία ουσιαστικών μηχανισμών παρακολούθησης και αξιολόγησης	607
Κρίσιμο Ζήτημα 5: Η ύπαρξη υποστηρικτικών μηχανισμών.....	607
Κρίσιμο Ζήτημα 6: Η περιορισμένη διείσδυση και ενσωμάτωση των Τεχνολογιών Πληροφορίας και Επικοινωνιών.....	607
Κρίσιμο Ζήτημα 7: Πολυεπίπεδη διακυβέρνηση.....	608
Κρίσιμο Ζήτημα 8: Δίκτυα συνεργασίας.....	608
Κρίσιμο Ζήτημα 9: Το έλλειμμα συμμετοχικών διαδικασιών ανατροφοδότησης	608
Σύνοψη	610
Ερωτήσεις	610
Εργασία εφαρμογής	611
Μελέτη περίπτωσης - Η τραγωδία στο Μάτι Αττικής.....	611
Ερωτήσεις για κριτική σκέψη.....	612
Μελέτη περίπτωσης - Ψηφιακός Μετασχηματισμός στον Ελληνικό Δημόσιο Τομέα.....	612
Ερωτήσεις για κριτική σκέψη.....	614



Κεφάλαιο 22

ΠΑΓΚΟΣΜΙΟ ΜΑΝΑΤΖΜΕΝΤ	615
Σκοπός κεφαλαίου	616
Προσδοκώμενα αποτελέσματα.....	616
Λέξεις - Κλειδιά	616

Ο ΣΗΜΕΡΙΝΟΣ ΚΟΣΜΟΣ ΔΕΝ ΕΧΕΙ ΣΥΝΟΡΑ.....	617
Τα στάδια της παγκοσμιοποίησης για την επιχείρηση	618
ΓΙΑΤΙ ΟΙ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΙΣ ΓΙΝΟΝΤΑΙ ΠΟΛΥΕΘΝΙΚΕΣ	619
ΤΑ ΧΑΡΑΚΤΗΡΙΣΤΙΚΑ ΤΩΝ ΠΟΛΥΕΘΝΙΚΩΝ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ	621
ΟΙ ΔΥΝΑΜΕΙΣ ΤΟΥ ΔΙΕΘΝΟΥΣ ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝΤΟΣ.....	621
ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΙΣΜΟΣ ΓΙΑ ΤΙΣ ΔΙΕΘΝΕΙΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΙΣ	623
Τρόποι διείσδυσης στις διεθνείς αγορές	623
Υπεργολαβίες	623
Στρατηγικές για την είσοδο σε διεθνείς αγορές	624
Εξαγωγές.....	624
Παραγωγή στο εξωτερικό	625
Η ΟΡΓΑΝΩΣΗ ΣΤΙΣ ΔΙΕΘΝΕΙΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΙΣ.....	625
ΤΟ ΑΝΘΡΩΠΙΝΟ ΔΥΝΑΜΙΚΟ ΓΙΑ ΤΙΣ ΔΙΕΘΝΕΙΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΙΣ	626
Η ΗΓΕΣΙΑ ΣΤΙΣ ΔΙΕΘΝΕΙΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΙΣ	627
Η λήψη των αποφάσεων από τους διεθνείς μάντζερ	627
Προβλήματα επικοινωνίας του προσωπικού στις διεθνείς επιχειρήσεις	628
Ο ΕΛΕΓΧΟΣ ΣΤΙΣ ΔΙΕΘΝΕΙΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΙΣ	629

ΠΡΟΒΛΗΜΑΤΑ ΕΛΕΓΧΟΥ.....	629
ΠΑΓΚΟΣΜΙΕΣ ΕΜΠΟΡΙΚΕΣ ΣΥΜΦΩΝΙΕΣ ΚΑΙ ΣΥΜΜΑΧΙΕΣ	630
Μορφές εμπορικής ολοκλήρωσης.....	630
Κύριες εμπορικές συμφωνίες και συμμαχίες.....	631
Οικονομική σημασία και επιχειρησιακές επιπτώσεις	633
Γεωοικονομία, κατακερματισμός και νέοι κίνδυνοι	634
Διοικητικές και στρατηγικές προεκτάσεις.....	635
Πλεονεκτήματα και περιορισμοί των εμπορικών συμφωνιών	636
Η ΕΥΡΩΠΑΪΚΗ ΕΝΩΣΗ.....	636
Σύνοψη	638
Ερωτήσεις	638
Εργασία εφαρμογής	638
Μελέτη περίπτωσης - Brasil Coffee International Stores A.E.	639
Ερωτήσεις για κριτική σκέψη.....	639
Μελέτη περίπτωσης - IKEA.....	640

ΜΕΡΟΣ 8

ΕΙΔΙΚΑ ΘΕΜΑΤΑ ΜΑΝΑΤΖΜΕΝΤ



Κεφάλαιο 23

ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΙΚΗ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΤΟΥ ΧΡΟΝΟΥ	647
Σκοπός κεφαλαίου	648
Προσδοκώμενα αποτελέσματα.....	648
Λέξεις - Κλειδιά	648

ΤΙ ΕΙΝΑΙ ΤΟ ΜΑΝΑΤΖΜΕΝΤ ΤΟΥ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΥ ΧΡΟΝΟΥ	649
Ο ΧΡΟΝΟΣ ΕΙΝΑΙ ΜΙΑ ΣΠΑΝΙΑ ΠΗΓΗ	649
Επενδύστε χρόνο για να κερδίσετε χρόνο.....	650
Επικέντρωση της προσοχής στον ελεγχόμενο χρόνο	651
ΤΑ ΣΤΑΔΙΑ ΓΙΑ ΕΝΑ ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΙΚΟ ΜΑΝΑΤΖΜΕΝΤ ΤΟΥ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΥ ΧΡΟΝΟΥ	652
Ορισμένα επιπρόσθετα στοιχεία για σωστό προγραμματισμό του χρόνου	653
ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΙΚΗ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΧΡΟΝΟΥ ΣΤΙΣ ΣΥΣΚΕΨΕΙΣ	654
Αίτια Αναποτελεσματικών Συσκέψεων	654
Στρατηγικές Αποτελεσματικής Διαχείρισης Χρόνου	655
Συγκριτική Ανάλυση Μεθοδολογιών.....	656
Βέλτιστες Πρακτικές και Προτάσεις	656
ΠΑΡΑΓΟΝΤΕΣ ΣΠΑΤΑΛΗΣ ΧΡΟΝΟΥ ΣΤΙΣ ΔΡΑΣΤΗΡΙΟΤΗΤΕΣ ΕΝΟΣ ΣΤΕΛΕΧΟΥΣ	659
ΤΟ ΜΑΝΑΤΖΜΕΝΤ ΓΙΑ ΤΗΝ ΕΚΤΕΛΕΣΗ ΜΕΓΑΛΩΝ ΕΡΓΑΣΙΩΝ Ή ΕΡΓΩΝ	660
EMAIL: ΣΥΝΤΟΜΕΥΣΗ Η ΧΡΟΝΙΚΗ ΜΑΥΡΗ ΤΡΥΠΑ;	660
Email: πιθανά μειονεκτήματα	661

Κάντε εκκαθάριση των μηνυμάτων σας τακτικά	662
Ψηφιακές υπογραφές και άλλες πρακτικές ασφαλείας	662
Συνημμένα	663
Πιθανά προβλήματα	663
ΤΟ ΜΑΝΑΤΖΜΕΝΤ ΤΟΥ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΥ ΑΓΧΟΥΣ	666
ΧΡΗΣΙΜΑ ΕΡΓΑΛΕΙΑ ΚΑΙ ΦΟΡΜΕΣ	668
Σύνοψη	678
Ερωτήσεις	678
Εργασία εφαρμογής	678
Μελέτη περίπτωσης - BRISTOL HELLAS	678
Ερωτήσεις για κριτική σκέψη	680
Απαντήσεις	680



Κεφάλαιο 24

ΤΟ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟ ΜΑΝΑΤΖΜΕΝΤ ΓΙΑ ΜΙΑ ΕΠΙΤΥΧΗΜΕΝΗ ΣΤΑΔΙΟΔΡΟΜΙΑ	681
Σκοπός κεφαλαίου	682
Προσδοκώμενα αποτελέσματα.....	682
Λέξεις - Κλειδιά	682

ΤΟ ΞΕΚΙΝΗΜΑ ΤΗΣ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΗΣ ΣΤΑΔΙΟΔΡΟΜΙΑΣ	683
Το προσωπικό μάνατζμεντ.....	683
Η στρατηγική του προσωπικού μάρκετινγκ	684
Η έρευνα για εξεύρεση εργασίας	685
ΑΝΑΛΥΣΗ ΤΗΣ ΚΟΥΛΤΟΥΡΑΣ ΤΗΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΗΣ.....	685
Που σκοπεύει κάποιος να σταδιοδρομήσει.....	685
Ορισμός και θεωρητικές βάσεις της εταιρικής κουλτούρας.....	686
Διαστάσεις της εταιρικής κουλτούρας	686
Τρόποι αξιολόγησης πριν από την πρόσληψη	686
Σύνδεση ατομικών αξιών με εταιρικές: Η έννοια του Person-Organization Fit.....	686
Συνέπειες της μη-ευθυγράμμισης (Culture Misfit)	687
Το βιογραφικό σημείωμα	687
Η συνοδευτική επιστολή	693
Η προετοιμασία για τη συνέντευξη	693
Η εμφάνισή σας κατά τη συνέντευξη	695
ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΙΣΜΟΣ ΤΗΣ ΣΤΑΔΙΟΔΡΟΜΙΑΣ	696
Θεωρητικό Πλαίσιο	696
Στάδια Προγραμματισμού Σταδιοδρομίας	696
Εργαλεία και Μέθοδοι	697
Ο Ρόλος του Οργανισμού.....	698
Σύγχρονες Τάσεις και Προκλήσεις.....	699
ΤΑ ΣΤΑΔΙΑ ΤΗΣ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΗΣ ΣΤΑΔΙΟΔΡΟΜΙΑΣ.....	700

Σύνοψη	702
Ερωτήσεις	702
Εργασία εφαρμογής	702
Μελέτη περίπτωσης - Η Κουλτούρα της ΑΛΦΑ Α.Ε	702
Ερωτήσεις για κριτική σκέψη	703
Απαντήσεις	704
ΕΥΡΕΤΗΡΙΟ ΣΧΗΜΑΤΩΝ & ΠΙΝΑΚΩΝ	705
ΟΡΟΛΟΓΙΑ	714
ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ	720