



Ευρωπαϊκή Ένωση
Ευρωπαϊκό Κοινωνικό Ταμείο

Επιχειρησιακό Πρόγραμμα
Ανάπτυξη Ανθρώπινου Δυναμικού,
Εκπαίδευση και Διά Βίου Μάθηση

Με τη συγχρηματοδότηση της Ελλάδας και της Ευρωπαϊκής Ένωσης



ανάπτυξη - εργασία - αλληλεγγύη

ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΠΡΟΒΛΗΜΑΤΩΝ ΣΤΟΥΣ ΧΩΡΟΥΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ ΒΑΣΙΚΟ MANAGEMENT Εισηγητής: Απόστολος Αξαρλής



ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑ
Εθνικόν και Καποδιστριακόν
Πανεπιστήμιον Αθηνών

— ΙΔΡΥΘΕΝ ΤΟ 1837 —

Μ.Ο.Δ.Υ. - Ε.Λ.Κ.Ε.

Abpm

Advanced Business Process Management
Σύμβουλοι Επιχειρήσεων

ΠΑΡΟΥΣΙΑΣΗ ΕΤΑΙΡΕΙΑΣ

- Η Εταιρεία **Advanced Business Process Management – Abpm**, έχει μακρά εμπειρία στην Οργάνωση και Διοίκηση Επιχειρήσεων και διαθέτει δυναμικό συμβούλων, οι οποίοι έχουν **μακρόχρονη εργασιακή εμπειρία** σε διευθυντικές θέσεις μεγάλων ελληνικών και πολυεθνικών εταιρειών.
- Τα στελέχη της έχουν **σημαντική εκπαιδευτική εμπειρία** τόσο στην διεξαγωγή ανοικτών όσο και ενδοεπιχειρησιακών σεμιναρίων.
- Ειδικότερα έχουν ασχοληθεί με τους τομείς των **Χρηματοοικονομικών και Λογιστικών Λειτουργιών** καθώς και της Διαχείρισης και **Ανάπτυξης Ανθρώπινων Πόρων**. Επίσης διαθέτουν σημαντική εμπειρία στον τομέα του **Στρατηγικού Management**, του **Ανασχεδιασμού** Επιχειρήσεων και στις εγκαταστάσεις συστημάτων **BUDGETING** και **MANAGEMENT REPORTING**.

ΟΡΑΜΑ ΚΑΙ ΑΠΟΣΤΟΛΗ ΤΗΣ ΕΤΑΙΡΕΙΑΣ

Abpm

Σύμβουλοι Επιχειρήσεων

- Να παρέχει στους πελάτες της, υπηρεσίες υψηλού επαγγελματικού επιπέδου, ξεκινώντας από την **εκπαίδευσή τους (θεωρία)** και φθάνοντας μέχρι την **πρακτική εφαρμογή (πράξη)** μέσω συγκεκριμένων παραδειγμάτων και εφαρμογών.
- Να παρέχει υπηρεσίες **προστιθέμενης αξίας**, ενισχύοντας την **γνώση** και τις **επαγγελματικές δεξιότητες** των πελατών της.
- Να βρίσκεται πάντα **δίπλα** στους πελάτες της και να ανταποκρίνεται με ταχύτητα σε όλες τις απαιτήσεις τους.

ΔΡΑΣΤΗΡΙΟΤΗΤΕΣ ΤΗΣ ΕΤΑΙΡΕΙΑΣ

Τα εξειδικευμένα **στελέχη** και οι συνεργαζόμενοι **σύμβουλοι** της **Abpm** διαθέτουν μακρόχρονη **εργασιακή εμπειρία** σε Ελληνικές και πολυεθνικές επιχειρήσεις.

Η εταιρεία παρέχει **ολοκληρωμένες υπηρεσίες** στους παρακάτω τομείς:

- **Υπηρεσίες Εκπαίδευσης και Ανάπτυξης**
- **Συμβουλευτικές Υπηρεσίες Οργάνωσης και Διοίκησης Επιχειρήσεων**
- **Προγράμματα Χρηματοδότησης Αναπτυξιακών Νόμων**
- **Προετοιμασία και Πιστοποίηση Επαγγελματικών Δεξιοτήτων**

ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗΣ & ΑΝΑΠΤΥΞΗΣ (1/2)

Η εταιρεία διοργανώνει σεμινάρια με τα εξής θέματα:

- **Οικονομικά**

- **Management Reporting** - Σύστημα Αξιολόγησης και ελέγχου της επιχείρησης
- **Οργάνωση και Ανάπτυξης** της Οικογενειακής Επιχείρησης
- **Στρατηγικό Management**
- **Budgeting – Σύνταξη προϋπολογισμού**
- **Ανάλυση** οικονομικών καταστάσεων με Χρήση Αριθμοδεικτών
- **Οικονομικά** για μη Οικονομικούς
- Activity Based Costing (**A.B.C.**)
- **Εσωτερικός Έλεγχος**
- **Τεχνικές Αποδοτικής Διαχείριση** Εισπράξεων
- **Βελτίωση της Ρευστότητας** των Επιχειρήσεως
- **Βιομηχανική Κοστολόγηση**
- **Ταμειακές Ροές**

ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗΣ & ΑΝΑΠΤΥΞΗΣ (2/2)

- **Λογιστικά - Φορολογικά**
 - Προληπτικός Φορολογικός Έλεγχος στο Βιβλίο Αποθήκης
 - Εισαγωγή στα **Διεθνή Λογιστικά Πρότυπα** (Δ.Λ.Π.) και οι διαφορές τους από τα Ελληνικά Λογιστικά Πρότυπα (Ε.Λ.Π.)
 - Το Ελληνικό Γενικό Λογιστικό Σχέδιο (**Ε.Γ.Λ.Σ.**)
 - Ειδικά Θέματα Φ.Π.Α
 - Η Εκπαίδευση του **Βοηθού Λογιστή**
 - Ορθή Αναμόρφωση Αποτελεσμάτων και Κατάσταση Λογιστικών Διαφόρων
 - **Ηλεκτρονική Τιμολόγηση**
 - Νέος Φορολογικός Νόμος **3842**
- **Ευρωπαϊκά Προγράμματα**
 - Διαχείριση **Ευρωπαϊκών Προγραμμάτων**
 - **Συγγραφή προτάσεων** Ευρωπαϊκών Προγραμμάτων
- **Logistics**
 - Εκπαίδευση του **Αποθηκάριου**
 - Προληπτικός **Φορολογικός Έλεγχος** στο Βιβλίο Αποθήκης
- **Εμπορική Αλληλογραφία**
- **ISO 22000-HACCP**
- **Εργασιακά**

ΣΥΜΒΟΥΛΕΥΤΙΚΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΟΡΓΑΝΩΣΗΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ

- **Ανασχεδιασμός Επιχειρήσεων** (Business Process Management – Reengineering)
- **Εγκατάσταση** Συστήματος **Management Reporting**
- **Εγκατάσταση** Συστήματος **Προϋπολογισμού** (Budgeting)
- **Οργάνωση & Βελτίωση** Λειτουργίας Προμηθειών, Αποθηκών και ευρύτερα του συστήματος
- Logistics
- **Μείωση Κόστους** Λειτουργίας (Cost Cutting)
- Συστήματα **Ποιότητας** ISO, HACCP, OHSAS, κ.λ.π.
- Προτάσεις **Αναπτυξιακών Νόμων & Προγραμμάτων** Χρηματοδότησης
- Υποστήριξη εταιρειών σε **Χρηματοοικονομικά Θέματα**, όπως αξιολόγηση επενδύσεων, χρηματοδότηση από τράπεζες, αναχρηματοδότηση υφιστάμενων δανείων, κλπ.
- Οργάνωση και παρακολούθηση της **Λειτουργίας της Οικονομικής Διεύθυνσης** μιας επιχείρησης

Μεταξύ των πελατών της ABPM συγκαταλέγονται:

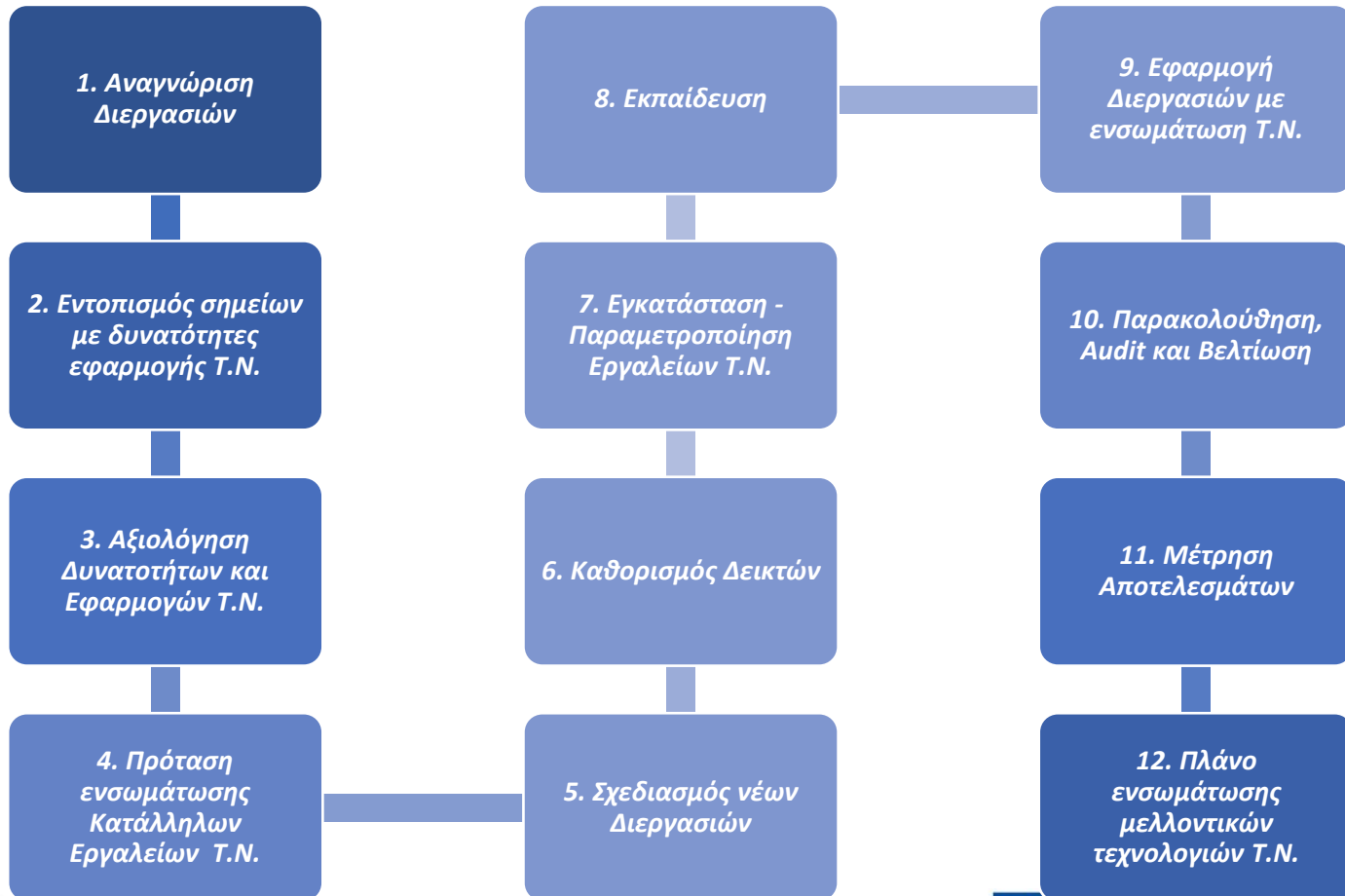
- COCA COLA HELLENIC
- ΝΙΚ.Ι.ΘΕΟΧΑΡΑΚΗΣ ΑΕ
- KRITI OIL & GAS S.A. (ΟΜΙΛΟΣ ΒΑΡΔΙΝΟΓΙΑΝΝΗ)
- STUDIO ATA (ΟΜΙΛΟΣ ΛΑΜΠΡΑΚΗ)
- AMERICAN BANK OF ALBANIA
- ΕΘΝΙΚΟ & ΚΑΠΟΔΙΣΤΡΙΑΚΟ ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟ
- ΣΙ ΣΙ ΓΙΕΝΣΕΝ ΕΛΛΑΣ ΕΠΕ
- BODYFARM HELLAS ΑΕΒΕ
- SPORTS CAMP ΑΕ
- ΕΥΡΗΚΑ ΕΛΛΑΣ ΑΕ
- MENTORING ΑΕ
- ΦΙΛΚΕΡΑΜ JOHNSON ΑΕ
- ΒΙΟΥΡΥΛ ΧΗΜΙΚΗ ΚΑΙ ΓΕΩΡΓΙΚΗ ΒΙΟΜΗΧΑΝΙΑ
- J&P ΑΒΑΞ Α.Ε.
- ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΑΕΡΟΠΟΡΙΚΗ ΒΙΟΜΗΧΑΝΙΑ Α.Ε.
- Ο.Π.Α.Π. Α.Ε.
- ΑΜΕΡΙΚΑΝΙΚΟ ΚΟΛΕΓΙΟ ΕΛΛΑΔΟΣ
- ΑΓΡΟΤΙΚΗ ΤΡΑΠΕΖΑ ΤΗΣ ΕΛΛΑΔΟΣ
- ΑΕΡΟΓΡΑΜΜΕΣ ΑΙΓΑΙΟΥ
- CARRIER ΝΟΤΙΑΣ ΑΝΑΤΟΛΙΚΗΣ ΕΥΡΩΠΗΣ Α.Ε
- EUROPLAN S.A.
- ΚΟΜΒΟΣ ΑΕΕ
- Β.Ι.Κ.Η. Α.Ε.
- ΡΟΜΠΟΠΟΥΛΟΣ ΑΥΤΟΚΙΝΗΣΗ
- EUROPLAN
- Μ. & Π. ΧΥΤΗΡΟΓΛΟΥ ΑΕΕ
- MARIS POLYMERS Α.Ε
- MONOTHERM ΑΒΕΕ
- ΣΥΜΕΤΑΛ ΑΕ
- ΑΛΙΑΓΑΣ Α.Ε.
- VIOSPIRAL ΑΕΒΕ
- ΦΑΜΑΡ ΑΒΕ
- ΔΟΜΙΚΗ ΑΡΤΑΣ ΑΤΕ
- ΙΝΤΡΑΚΟΜ ΚΑΤΑΣΚΕΥΕΣ
- FERI TRI ΑΒΕΕ
- FHL Η. ΚΥΡΙΑΚΙΔΗΣ ΑΒΕΕ
- GUARDIAN TRUST ΧΡΗΜΑΤΙΣΤΗΡΙΑΚΗ ΑΕΠΕΥ
- HONEYWELL ΕΠΕ
- INTERKEM ΕΛΛΑΣ Α.Ε
- JT INTERNATIONAL HELLAS ΑΕΒΕ
- ΚΕΡΑΚΟΛΛ ΕΛΛΕΑΣ ΕΠΕ
- MARITECH CONTRACTING & TRADING IN

ΕΝΔΕΙΚΤΙΚΟ ΠΕΛΑΤΟΛΟΓΙΟ ΣΥΜΒΟΥΛΕΥΤΙΚΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ



- Η Advanced Business Process Management (Abpm) υλοποιεί σεμινάρια υψηλής ποιότητας και παρέχει υπηρεσίες συμβουλευτικής υποστήριξης για τη βελτίωση της ποιότητας και της παραγωγικότητας των οργανισμών.
- Ως πρωτοπόρος Συμβουλευτικός Οργανισμός, ενσωματώνει στις Υπηρεσίες της Εφαρμογές Τεχνητής Νοημοσύνης. Μέσα από Έργα Ανασχεδιασμού, έχοντας αξιολογήσει τα υφιστάμενα Εργαλεία, εντάσσει **Εφαρμογές Τεχνητής Νοημοσύνης στις Επιχειρήσεις**, ώστε αυτές να απογειώσουν άμεσα την παραγωγικότητά τους και να βελτιώσουν την ποιότητά τους.

Αξιοποιούμε την τεχνητή Νοημοσύνη, υπέρ του ανθρώπου και όχι εις βάρος του.



ΕΚΠΑΙΔΕΥΤΙΚΟ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ ΒΑΣΙΚΟ MANAGEMENT-ΗΓΕΣΙΑ



ΓΙΑ ΤΟΥΣ ΕΚΠΑΙΔΕΥΟΜΕΝΟΥΣ
ΤΟΥ
ΕΚΠΑ



14. ΣΤΗΝ ΕΠΟΧΗ ΜΑΣ...

- Οι άνθρωποι σήμερα σκέπτονται περισσότερο
- Δεν είναι πειθήνια όργανα
- Θέλουν ν' ακούγεται η γνώμη τους
- «Κοστίζουν» ακριβά
- Ενδιαφέρονται για τον εαυτό τους
- Έχουν μεγάλες δυνατότητες

15. Η ... ΔΥΣΤΥΧΙΑ ΤΟΥ ΜΑΝΑΤΖΕΡ

- Σκληρή δουλειά
- Ικανοί συνεργάτες αλλά δεν τα δίνουν όλα
- Οι συνεργάτες δεν παίρνουν πρωτοβουλίες, αποφεύγουν τις ευθύνες
- Θέλουν στενή επίβλεψη
- Μικρή αφοσίωση
- Δεν τους ενδιαφέρει η καριέρα τους
- Σύνδρομο «απατημένου συζύγου»

16. ΤΟ ΗΡΩΙΚΟ ΜΑΝΑΤΖΜΕΝΤ

Ο ΜΑΝΑΤΖΕΡ :

- Γνωρίζει τα πάντα για το τμήμα
- Έχει περισσότερες γνώσεις, προσόντα
- Μπορεί να λύσει κάθε πρόβλημα
- Είναι το κύριο υπεύθυνο πρόσωπο στο τμήμα του -
- Τρέχει και δεν προλαβαίνει

17. ΠΑΡΑΔΟΣΙΑΚΗ ΣΤΡΑΤΗΓΙΚΗ

- Προσανατολισμός στον όγκο πωλήσεων
- Βραχυχρόνιος προγραμματισμός
- Ανάπτυξη χωρίς στρατηγική
- Βάρος στη βελτίωση των τεχνικών πώλησης
- Mass Marketing
- Επιλεκτική πώληση προϊόντων
- Βάρος στην πρώτη πώληση
- Μερική γνώση του ανταγωνισμού

18. ΣΥΓΧΡΟΝΗ ΣΤΡΑΤΗΓΙΚΗ

- Ενδιαφέρον για το περιβάλλον
- Προσανατολισμός στην κερδοφορία
- Μακροχρόνιος προγραμματισμός
- Συγκεκριμένη στρατηγική ανάπτυξης
- Σύνδεση αγοραστικής συμπεριφοράς και διαδικασίας πώλησης
- Target Marketing
- Cross selling
- Επαναλαμβανόμενες πωλήσεις
- Αριστη γνώση του ανταγωνισμού

19. ΟΡΙΣΜΟΣ

Management είναι, ο τρόπος εργασίας με άλλους και μέσω άλλων, για την επιτυχία τόσο των σκοπών του οργανισμού, όσο και των μελών που τον απαρτίζουν.

20. FUNCTIONAL MANAGEMENT APPROACH

Η «θεωρία των Λειτουργιών» του Henry Fayol (1841-1925), δέχεται ότι οι λειτουργίες του Management είναι :

- Προγραμματισμός
- Οργάνωση
- Στελέχωση
- Διοίκηση
- Ελεγχος



21. Η ΠΥΡΑΜΙΔΑ ΤΟΥ MANAGEMENT



- ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ
- ΑΝΑΛΥΣΗ ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΩΝ
- ΔΙΟΡΘΩΤΙΚΕΣ ΕΝΕΡΓΕΙΕΣ

- ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗ ΘΕΩΡΗΤΙΚΗ – ΠΡΑΚΤΙΚΗ
- ΜΕΤΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗ
- ΗΓΕΣΙΑ – ΕΠΟΠΤΕΙΑ ΠΑΡΑΚΙΝΗΣΗ

- ΑΠΟΡΡΙΨΗ - ΕΠΙΛΟΓΗ
- ΠΑΡΟΥΣΙΑΣΗ ΕΡΓΑΣΙΑΣ
- ΔΟΚΙΜΑΣΙΑ
- ΑΝΕΥΡΕΣΗ ΣΤΕΛΕΧΩΝ

- ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΕΣ
- ΤΙ - ΠΩΣ ΘΑ ΓΙΝΕΙ
- ΠΟΣΟ ΚΑΛΑ ΘΑ ΓΙΝΕΙ
- ΠΟΤΕ ΘΑ ΓΙΝΕΙ

- ΑΝΑΛΥΣΗ ΚΑΤΑΣΤΑΣΗΣ
- ΚΑΘΟΡΙΣΜΟΣ ΠΟΛΙΤΙΚΗΣ
- ΣΤΟΧΟΙ

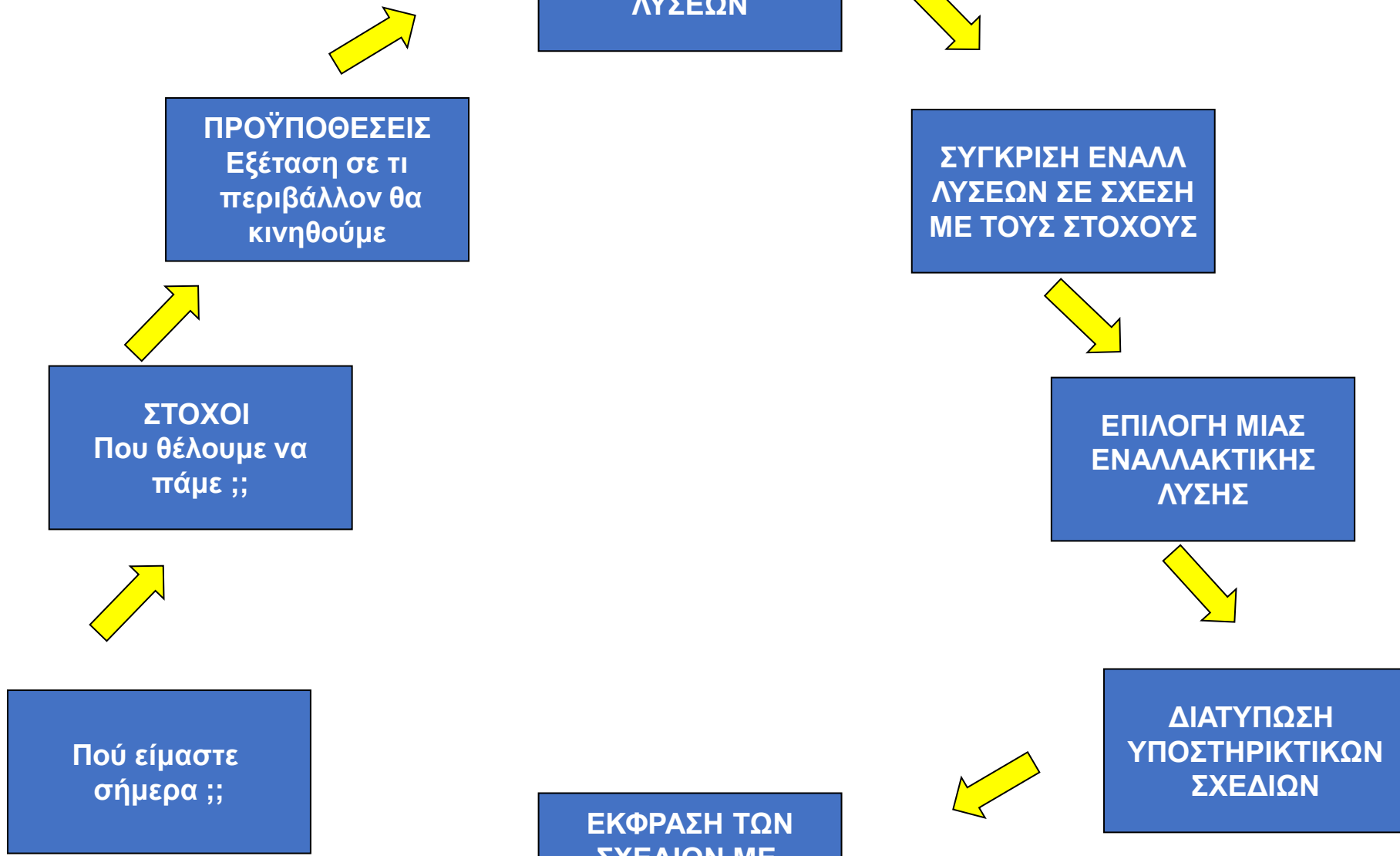
22. ΧΡΗΣΙΜΟΙ ΟΡΙΣΜΟΙ

- **ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΗ** : Σύνολο ατόμων και μέσων που εμπλέκονται μεταξύ τους με συγκεκριμένο τρόπο για να φθάσουν σε συγκεκριμένο αντικειμενικό σκοπό.

ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΕΣ

- **ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΙΣΜΟΣ** : Καθορίζονται στόχοι και σχεδιάζεται η δράση
- **ΟΡΓΑΝΩΣΗ** : Η διαδικασία με την οποία το σύνολο των εργασιών για την επίτευξη των στόχων μιας επιχείρησης, διαιρείται σε επιμέρους καθήκοντα, που κατανέμονται στους κατάλληλους ανθρώπους, που τους δίνονται οι σχετικές ευθύνες και πόροι. Δηλαδή διαμορφώνονται οι δομές
- **ΕΛΕΓΧΟΣ** : Μετρά επιτεύγματα και κατευθύνει την προσπάθεια πάνω σε επιλεγμένη πορεία.

23. ΤΑ ΣΤΑΔΙΑ ΤΟΥ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΙΣΜΟΥ



24. Είπαν...

"ΟΡΓΑΝΩΣΗ" Η ΜΗΤΕΡΑ ΤΟΥ ΣΥΜΠΑΝΤΟΣ

ΟΡΓΑΝΩΣΗ

- ΧΡΟΝΟΥ
- ΧΩΡΟΥ
- ΕΑΥΤΟΥ ΜΟΥ
- ΑΛΛΩΝ



25. ΚΑΘΗΚΟΝ ΤΟΥ MANAGER

Ως βασικό καθήκον ενός Manager μπορούμε να εννοήσουμε την εφαρμογή και την ανάπτυξη όλων των δραστηριοτήτων που περιγράφονται ως λειτουργίες του Management



26. ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΤΟΥ ΜΑΝΑΤΖΕΡ

ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΤΗΤΑ



MANAGER

ΓΝΩΣΗ

ΕΜΠΕΙΡΙΑ



27. ΤΑ ΚΑΘΗΚΟΝΤΑ ΤΟΥ MANAGER

Οργανώνει – Συντονίζει – Καθοδηγεί - Ελέγχει

- Αναλύει τους στόχους
- Παρακολουθεί και αξιολογεί την απόδοση των υπαλλήλων
- Επιλύει προβλήματα και συγκρούσεις

Αναφέρεται στη διοίκηση

- Επιβλέπει την τήρηση των κανόνων υγιεινής και ασφάλειας
- Φροντίζει για την επικράτηση καλού εργασιακού κλίματος-
- Φροντίζει για τη διασύνδεση του τμήματός του με άλλα τμήματα



28. ΟΙ ΡΟΛΟΙ ΤΟΥ MANAGER

- Αρχηγός – Ηγέτης
- Δάσκαλος - Καθοδηγητής
- Συνάδελφος – Φίλος
- Ενδιάμεσος
- Φροντιστής

29. Ο ΗΓΕΤΗΣ

- Ένας Ηγέτης είναι όποιος έχει μία θέση που υποστηρίζει, επηρεάζει η καθοδηγεί άλλους κατά τη διάρκεια περιόδων με προκλήσεις.
- Ένας ηγέτης είναι ένα άτομο που έχει την ευκαιρία να δώσει το παράδειγμα σε κάποιον άλλον. Να επηρεάσει για το γενικό καλό.



30. ΣΥΜΠΕΡΙΦΟΡΕΣ ΚΑΙ ΧΑΡΑΚΤΗΡΙΣΤΙΚΑ ΔΙΕΥΘΥΝΤΟΥ ΠΟΥ ΔΕΝ ΒΟΗΘΟΥΝ

ΦΩΝΑΚΛΑΣ – ΕΥΕΞΑΠΤΟΣ
Ο,ΤΙ ΘΥΜΑΤΑΙ ΧΑΙΡΕΤΑΙ ΚΑΙ ΕΓΩ ΠΡΕΠΕΙ ΝΑ ΑΝΤΑΠΟΚΡΙΝΟΜΑΙ
ΚΥΚΛΟΘΥΜΙΚΟΣ
ΑΦΟΡΗΤΑ ΠΙΕΣΤΙΚΟΣ
ΑΓΧΩΔΗΣ
ΑΠΟΛΥΤΟΣ – ΔΟΓΜΑΤΙΚΟΣ
ΑΝΥΠΟΜΟΝΟΣ
ΕΛΛΕΙΨΗ ΑΝΑΓΝΩΡΙΣΗΣ
ΕΞΑΝΤΛΗΤΙΚΟΣ ΡΥΘΜΟΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ
ΑΠΑΙΤΕΙ ΦΤΙΑΞΙΜΟ ΚΑΦΕ
ΑΝΕΚΦΡΑΣΤΟΣ – ΑΠΡΟΣΩΠΟΣ
ΧΩΝΕΙ ΤΗΝ ΜΥΤΗ ΤΟΥ ΠΑΝΤΟΥ
ΣΥΓΚΕΝΤΡΩΤΙΚΟΣ
ΞΕΧΑΣΙΑΡΗΣ
ΜΕ ΘΕΛΕΙ ΚΑΡΦΩΜΕΝΟ ΣΤΗΝ ΚΑΡΕΚΛΑ ΜΟΥ
ΕΝΘΑΡΥΝΕΙ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΠΡΟΣ ΤΡΙΤΟΥΣ
ΑΠΑΙΤΗΣΗ ΠΟΛΛΩΝ ΠΡΑΓΜΑΤΩΝ ΤΗΝ ΙΔΙΑ ΣΤΙΓΜΗ

31. ΑΡΧΕΣ του ΗΓΕΤΗ

Όταν σεβόμαστε κάποιον ως πρόσωπο τον θαυμάζουμε.

Όταν τον σεβόμαστε ως φίλο τον αγαπάμε.

Όταν τον σεβόμαστε ως ηγέτη τον ακολουθούμε.

➤ **Ο ηγέτης βρίσκει πρώτα το όνειρο και μετά τους ανθρώπους.**

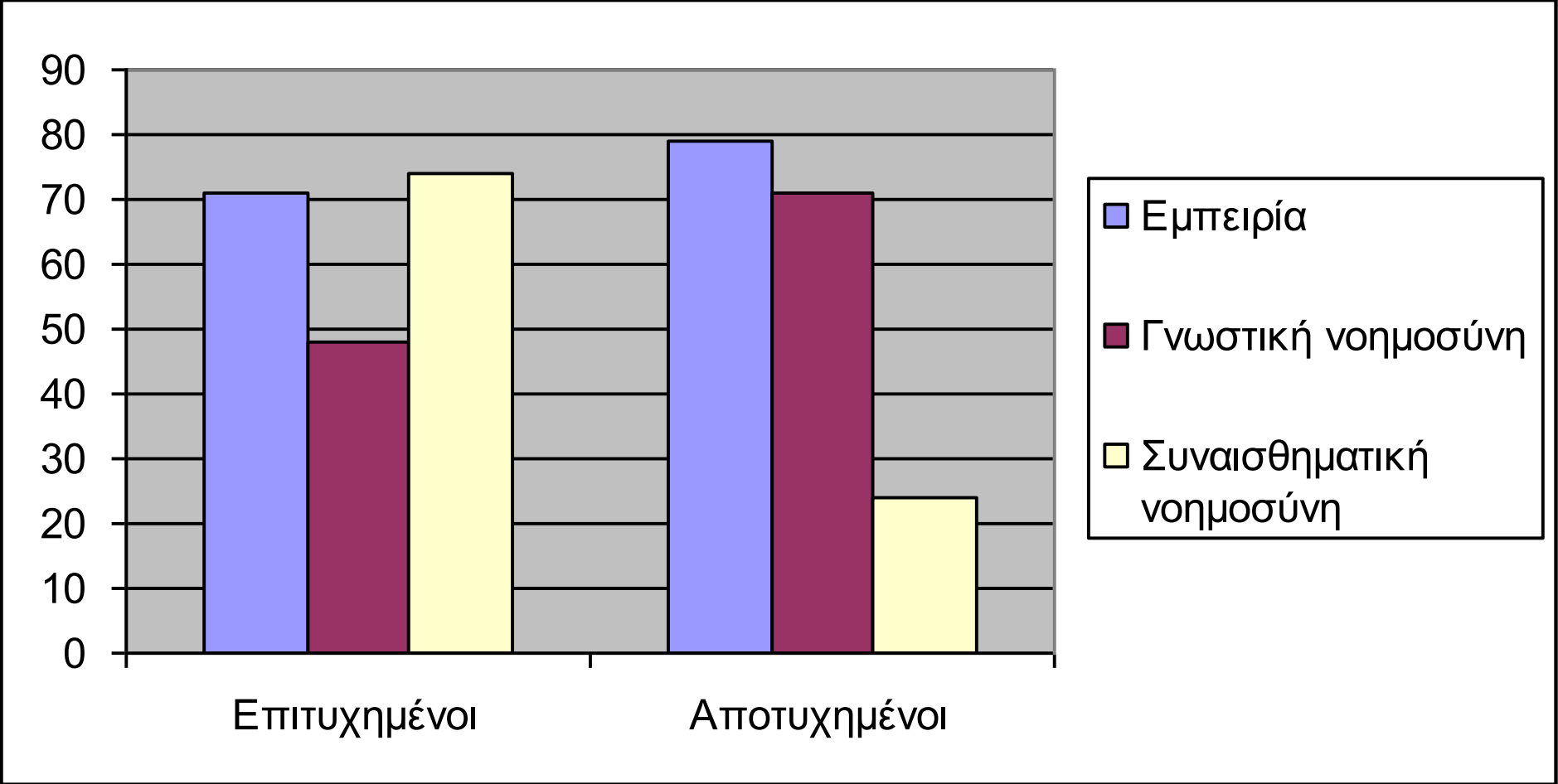
Οι άνθρωποι βρίσκουν πρώτα τον ηγέτη και μετά το όνειρο.

(Μ. ΓΚΑΝΤΙ)

32. ΙΚΑΝΟΤΗΤΕΣ ΤΟΥ ΗΓΕΤΗ

- **Ικανότητα επικοινωνίας**
- **Ηγετικές ικανότητες**
- **Γνώση του αντικειμένου εργασίας**
- **Συναισθηματική Νοημοσύνη**
- **Αναγνώριση συμπτωμάτων δυσαρέσκειας, που προοιωνίζουν σύγκρουση .**
- **Γνώση των ομάδων**

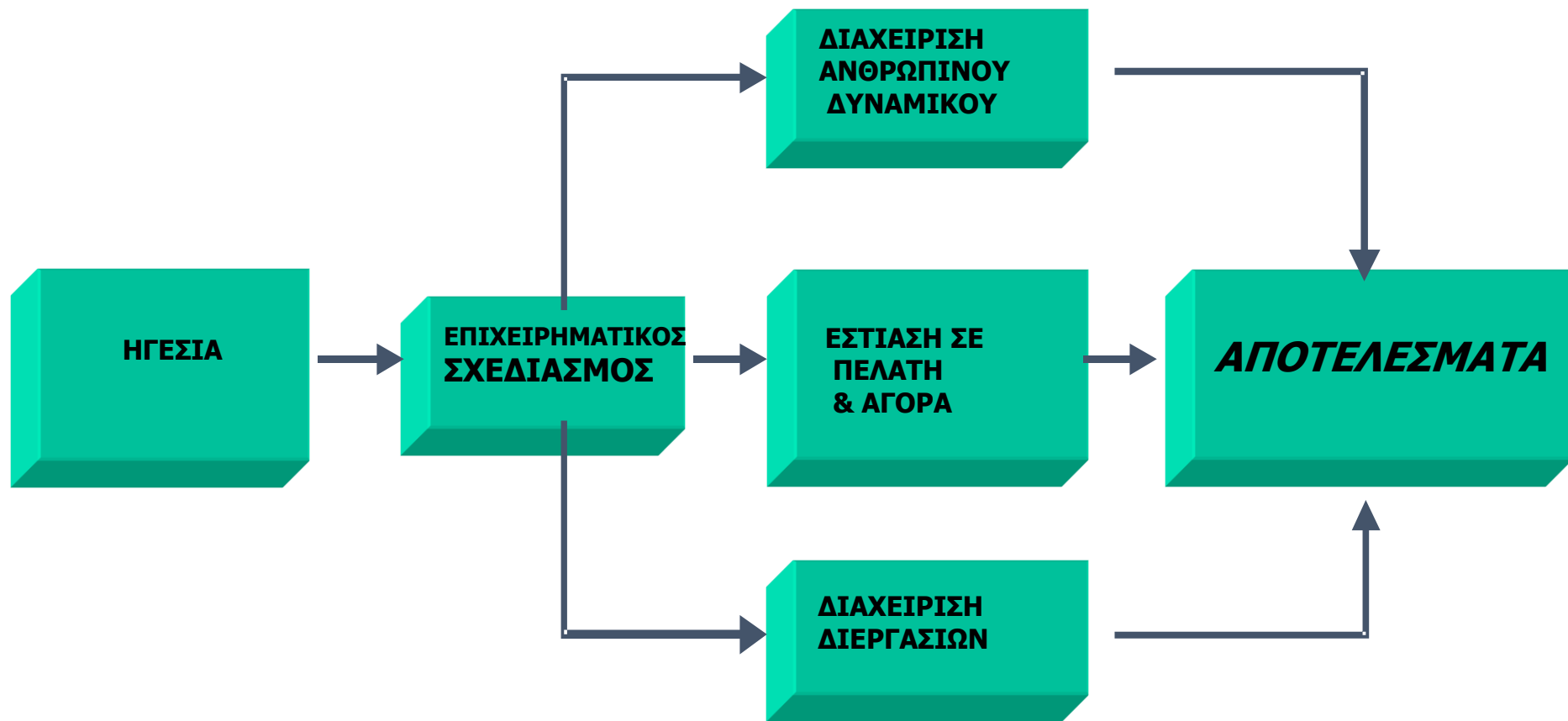
33. Προφίλ αποτυχημένων και επιτυχημένων ανωτάτων στελεχών



34. ΧΑΡΑΚΤΗΡΙΣΤΙΚΑ ΗΓΕΤΗ

- Προσωπικές αρετές
- Ακεραιότητα
- Ευθύτητα
- Σταθερότητα
- Αποφασιστικότητα
- Δικαιοσύνη
- Εργατικότητα
- Τηρεί τις υποσχέσεις του
- Αναλαμβάνει τις ευθύνες του -
- Παραδέχεται τα λάθη του

35. ΤΟ ΜΟΝΤΕΛΟ ΤΗΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΙΑΚΗΣ ΑΡΙΣΤΕΙΑΣ



ΔΙΟΙΚΗΣΗ & ΑΝΑΛΥΣΗ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΙΑΚΩΝ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΩΝ

36. Η ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΙΚΗ ΗΓΕΤΙΚΗ ΣΥΜΕΡΙΦΟΡΑ



37. ΕΝΔΥΝΑΜΩΣΗ

Μια σειρά από ενέργειες που παρέχουν στον υφιστάμενο την δυνατότητα να αποδώσει αξιοποιώντας τις ικανότητες του στο έπακρον.

Ενέργειες που είναι «δύσκολο» να γίνουν και πολύ «εύκολο» να μην γίνουν οπότε αποδυναμώνουν τον υφιστάμενο



38. ΟΙ ΠΑΡΑΜΕΤΡΟΙ ΤΗΣ ΕΝΔΥΝΑΜΩΣΗΣ

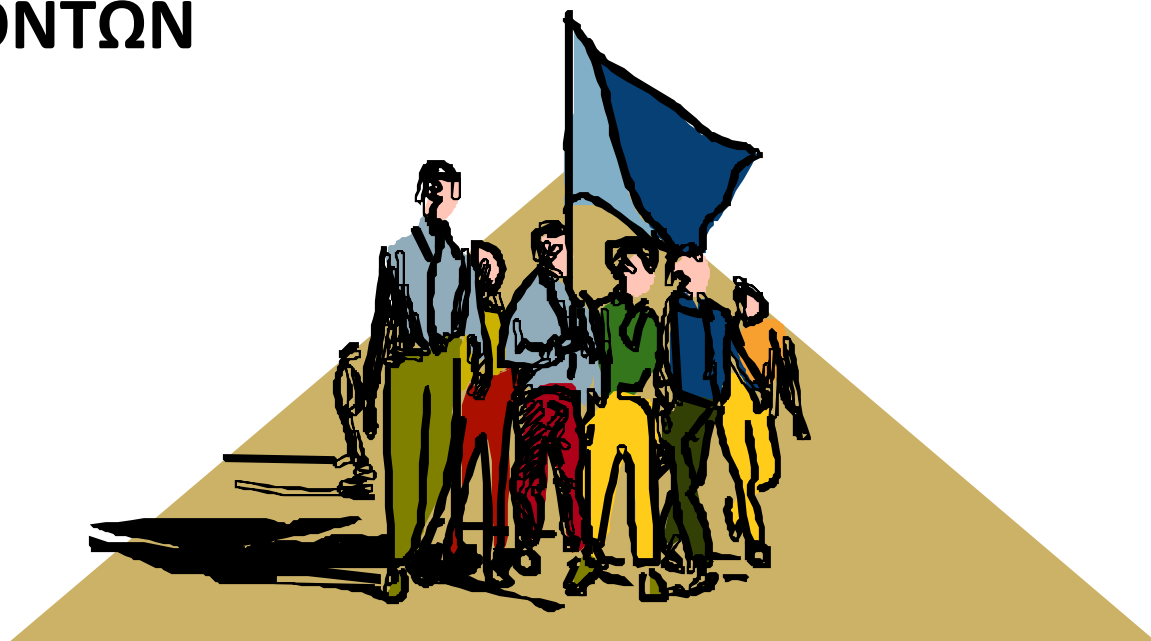
ΑΝΑΘΕΣΗ ΚΑΘΗΚΟΝΤΩΝ

ΠΑΡΑΚΙΝΗΣΗ

ΚΑΘΟΔΗΓΗΣΗ

ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗ-

ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ

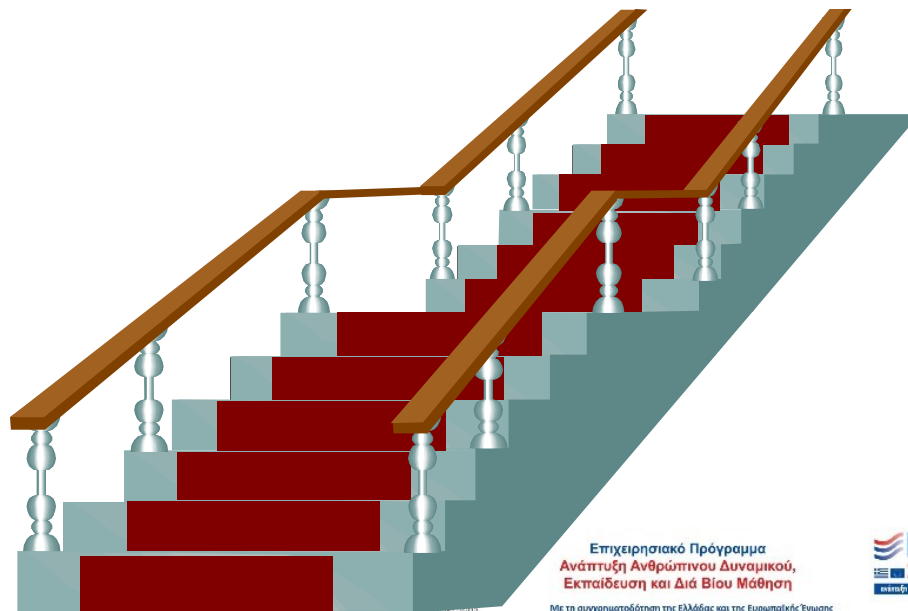


39. ΤΑ ΒΗΜΑΤΑ ΤΗΣ ΕΝΔΥΝΑΜΩΣΗΣ

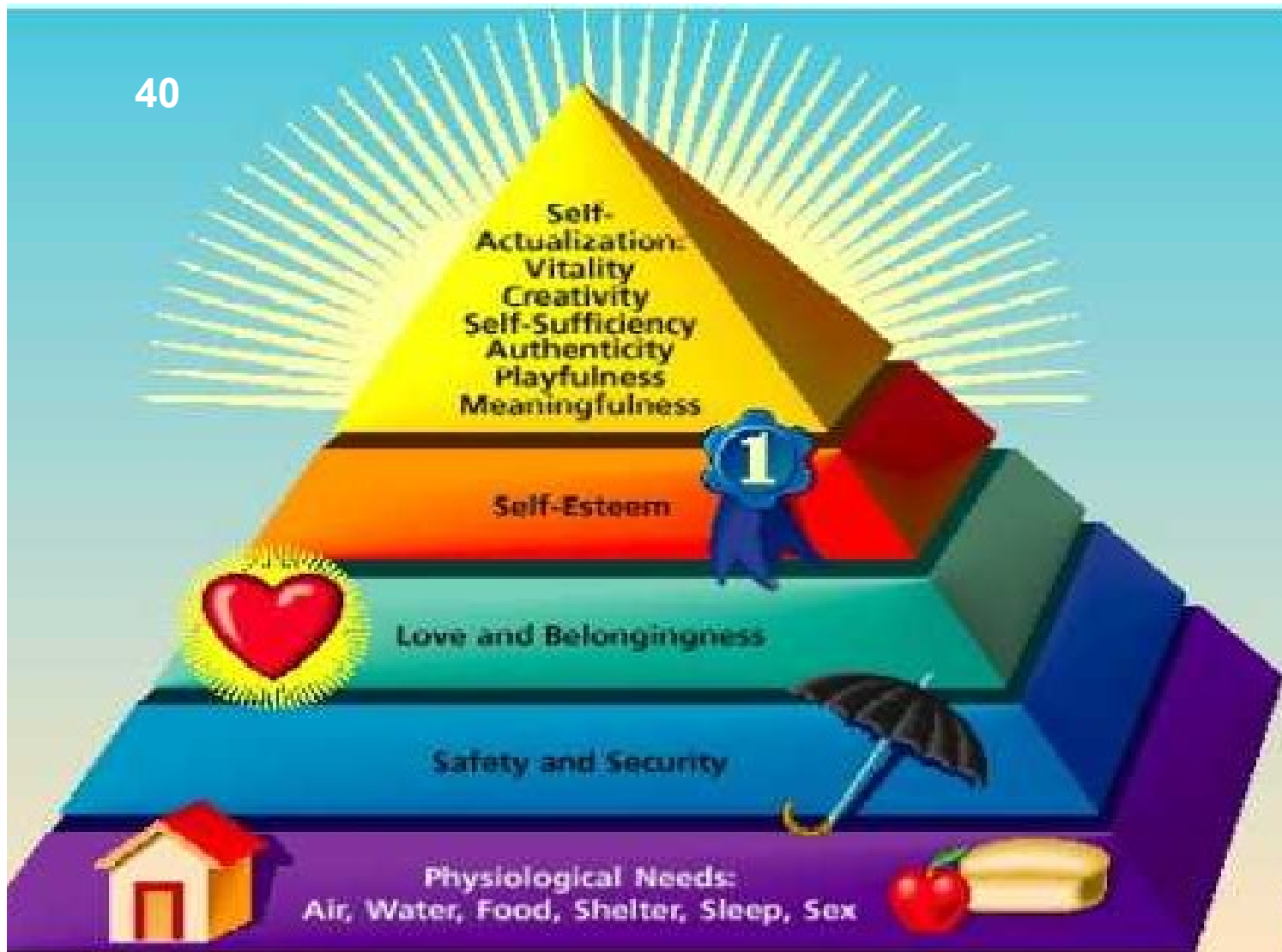
- *ΕΝΙΣΧΥΣΤΕ ΤΗΝ ΑΥΤΟΕΚΤΙΜΗΣΗ ΤΟΥ ΥΦΙΣΤΑΜΕΝΟΥ*
- *ΑΚΟΥΣΤΕ ΚΑΙ ΔΕΙΞΤΕ ΔΙΑΠΑΘΕΙΑ*
- *ΖΗΤΕΙΣΤΕ ΤΗ ΣΥΜΜΕΤΟΧΗ ΤΟΥ ΣΤΗ ΛΥΣΗ ΠΡΟΒΛΗΜΑΤΩΝ*
- *ΠΡΟΣΦΕΡΕΤΕ ΒΟΗΘΕΙΑ ΣΤΟΝ ΥΦΙΣΤΑΜΕΝΟ ΧΩΡΙΣ ΝΑ ΔΩΣΕΤΕ ΤΗ ΛΥΣΗ ΣΤΟ ΠΙΑΤΟ*

ΠΡΟΥΠΟΘΕΣΕΙΣ

- *ΚΑΤΕΥΘΥΝΣΗ*
- *ΓΝΩΣΕΙΣ*
- *ΜΕΣΑ*
- *ΥΠΟΣΤΗΡΙΞΗ*



40



41. ΠΑΡΑΓΟΝΤΕΣ ΠΑΡΑΚΙΝΗΣΗΣ

- **ΑΝΑΓΝΩΡΙΣΗ**
- **ΕΠΙΤΕΥΞΗ ΣΚΟΠΩΝ**
- **ΕΝΔΙΑΦΕΡΟΝ ΤΗΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ**
- **ΣΗΜΑΣΙΑ ΤΗΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ**
- **ΕΥΘΥΝΗ**
- **ΠΡΟΑΓΩΓΗ /ΕΞΕΛΙΞΗ-**
- **ΠΡΟΣΩΠΙΚΗ ΑΝΑΠΤΥΞΗ**

42. ΠΑΡΑΓΟΝΤΕΣ ΥΓΙΕΙΝΗΣ

- ΠΟΛΙΤΙΚΗ ΤΗΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΗΣ
- ΤΡΟΠΟΙ ΕΠΙΒΛΕΨΗΣ
- ΣΧΕΣΕΙΣ-ΣΥΜΠΕΡΙΦΟΡΕΣ
- ΚΛΙΜΑ
- ΣΥΝΘΗΚΕΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ
- ΑΣΦΑΛΕΙΑ
- ΙΔΙΩΤΙΚΗ ΖΩΗ-
- ΜΙΣΘΟΣ

43. ΒΑΣΙΚΟΙ ΠΑΡΑΓΟΝΤΕΣ ΧΑΜΗΛΗΣ ΑΠΟΔΟΣΗΣ

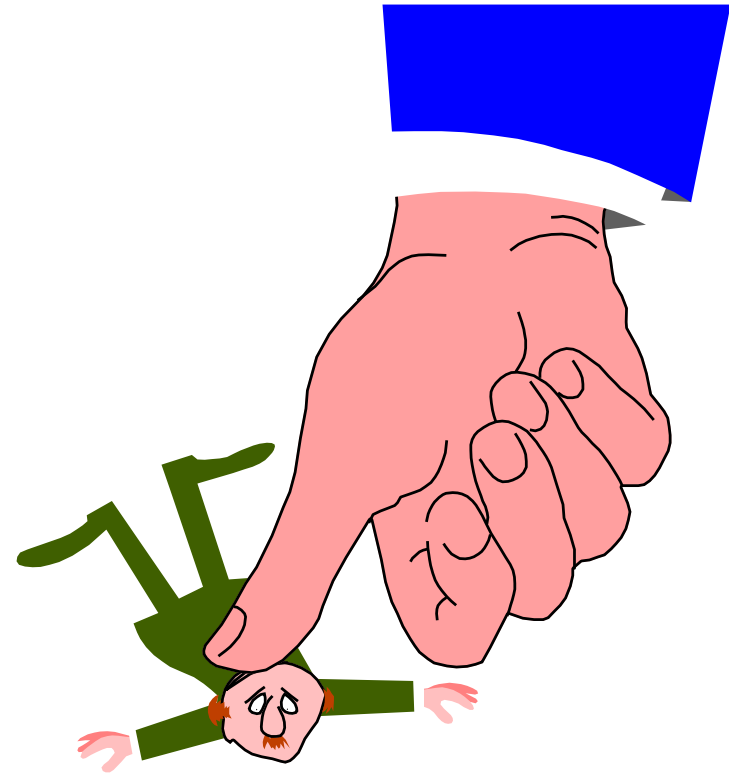
Ελλείψεις :

Ικανοτήτων

Επικοινωνίας

Κινήτρων-

Πρωτοβουλίας



44. Ο ΣΩΣΤΟΣ ΤΡΟΠΟΣ

ΠΕΠΟΙΘΗΣΗ ΣΤΗΝ ΑΞΙΑ ΤΟΥΣ ΣΑΝ ΑΤΟΜΑ

A) ΠΡΟΚΛΗΣΗ

ΕΞΩΘΕΙΣΤΕ ΤΟΥΣ ΑΝΘΡΩΠΟΥΣ ΝΑ ΑΝΑΓΝΩΡΙΣΟΥΝ ΤΙΣ ΔΥΝΑΤΟΤΗΤΕΣ ΤΟΥΣ (ΔΩΣΤΕ ΤΟΥΣ ΜΙΑ ΠΡΟΚΛΗΣΗ ΚΑΙ ΤΑ ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ ΜΠΟΡΟΥΝ ΝΑ ΣΑΣ ΕΝΤΥΠΩΣΙΑΣΟΥΝ).

B) ΕΠΑΙΝΟΣ

ΔΕΙΞΤΕ ΑΝΑΓΝΩΡΙΣΗ ΓΙΑ ΤΗΝ ΔΟΥΛΕΙΑ ΠΟΥ ΚΑΝΟΥΝ

Γ) ΕΝΔΙΑΦΕΡΟΝ ΓΙΑ ΑΥΤΟΥΣ ΣΑΝ ΑΤΟΜΑ

ΔΕΙΞΤΕ ΕΝΔΙΑΦΕΡΟΝ ΓΙΑ ΤΗΝ ΠΡΟΣΩΠΙΚΗ ΤΟΥΣ ΚΑΛΗ ΚΑΤΑΣΤΑΣΗ (ΑΝΑΓΝΩΡΙΣΤΕ ΟΤΙ ΕΝΙΟΤΕ ΑΝΤΙΜΕΤΩΠΙΖΟΥΝ ΠΡΟΣΩΠΙΚΑ ΠΡΟΒΛΗΜΑΤΑ).

45. ΠΕΠΟΙΘΗΣΗ ΣΤΗΝ ΑΞΙΑ ΤΗΣ ΔΟΥΛΕΙΑΣ ΤΟΥΣ

A) ΔΕΙΞΤΕ ΤΟ ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΟ ΤΗΣ ΔΟΥΛΕΙΑΣ ΤΟΥΣ

(ΔΕΝ ΞΕΡΟΥΝ ΓΙΑΤΙ ΕΙΝΑΙ ΣΗΜΑΝΤΙΚΟ ΓΙΑ ΝΑ ΔΕΙΞΟΥΝ ΕΝΔΙΑΦΕΡΟΝ ΚΑΙ ΠΡΩΤΟΒΟΥΛΙΑ

B) ΔΕΙΞΤΕ ΤΟ ΠΑΡΑΔΕΙΓΜΑ ΜΕ ΤΗΝ ΘΕΤΙΚΗ ΣΑΣ ΣΤΑΣΗ

(ΤΑ ΠΕΡΙΣΣΟΤΕΡΑ ΠΡΑΓΜΑΤΑ ΠΟΥ ΜΑΘΑΙΝΟΥΜΕ ΤΑ ΔΙΔΑΣΚΟΜΑΣΤΕ ΑΠΟ ΤΟ ΠΑΡΑΔΕΙΓΜΑ ΤΩΝ ΑΛΛΩΝ)

Γ) ΕΝΗΜΕΡΩΣΤΕ ΤΟΥΣ ΠΑΝΩ ΣΤΗ ΣΠΟΥΔΑΙΟΤΗΤΑ ΤΗΣ ΔΟΥΛΕΙΑΣ

(ΣΕ ΚΑΝΕΝΑ ΔΕΝ ΑΡΕΣΕΙ ΝΑ ΔΟΥΛΕΥΕΙ ΧΩΡΙΣ ΑΝΑΓΝΩΡΙΣΗ ΓΙΑ ΤΗΝ ΣΠΟΥΔΑΙΟΤΗΤΑ)

46. ΤΡΟΠΟΙ ΥΠΟΚΙΝΗΣΗΣ

- **ΕΙΝΑΙ ΣΗΜΑΝΤΙΚΗ Η ΟΜΑΔΑ ΤΟΥΣ**
 - Να νιώθουν
 - Να μάθουν να σκέπτονται-
 - Να εργάζονται

Εσσι μέλη ομάδας

**FEEL AS A
TEAM**

BE A TEAM

**WORK
AS
A TEAM**

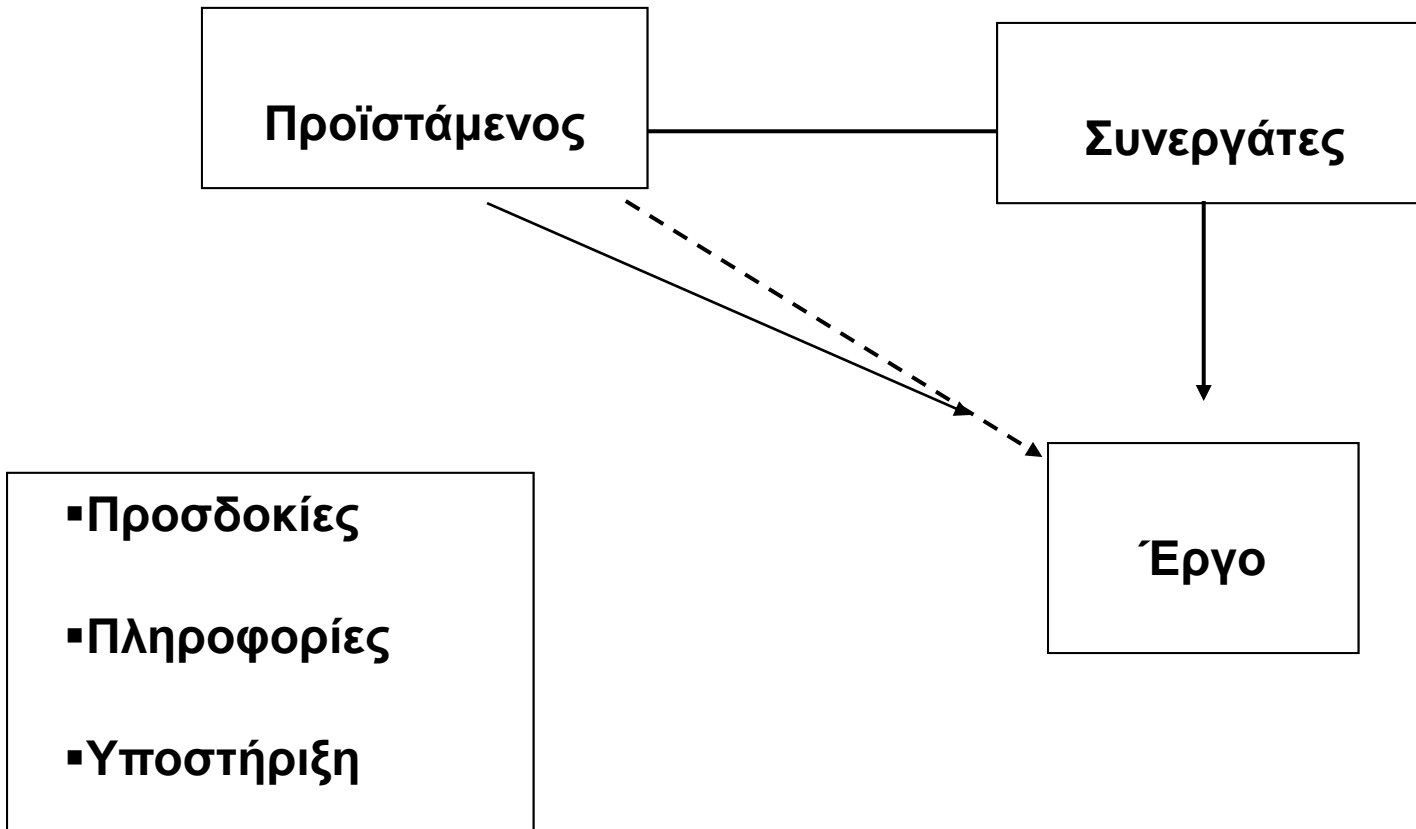
**THINK AS A
TEAM**



48. Η ΕΡΓΑΣΙΑ ΩΣ ΠΑΡΑΓΟΝΤΑΣ ΥΠΟΚΙΝΗΣΗΣ

- **Ανάθεση ενδιαφέρουσας εργασίας**
- **Ενθάρρυνση για ανάπτυξη ικανοτήτων και πρωτοβουλίας-**
- **Τα αποτελέσματα της να γίνονται εμφανή**

49. ΚΑΘΟΔΗΓΗΣΗ ΓΙΑ ΕΠΙΔΟΣΕΙΣ

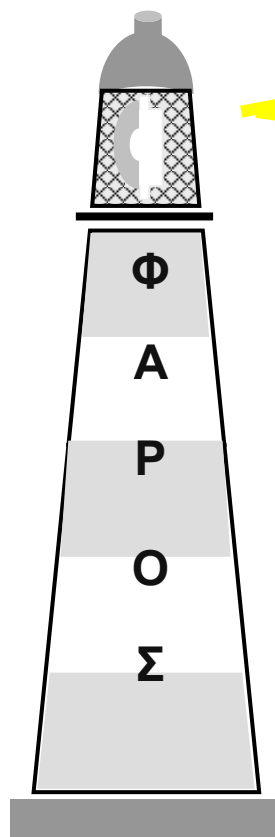


50. ΟΡΙΣΜΟΣ ΚΑΘΟΔΗΓΗΣΗΣ

Καθοδήγηση είναι η διαδικασία της εργασίας με ένα συνεργάτη με στόχο την ενίσχυση ή την αλλαγή της συμπεριφοράς του.

**Καθοδηγητής είναι κάτι που είναι κάποιος
δεν είναι κάτι που απλά κάνουμε !!**

51. ΒΗΜΑ 1: ΦΩΤΙΣΤΕ ΤΙΣ ΠΡΟΣΔΟΚΙΕΣ



ΦΩΤΙΣΤΕ τις προσδοκίες σας

ΑΝΤΑΠΟΚΡΙΝΟΝΤΑΙ οι συμπεριφορές και τα αποτελέσματα;

ΡΩΤΗΣΤΕ τους συνεργάτες σας για την άποψή τους.

ΟΡΓΑΝΩΣΤΕ τη δράση σας.

ΣΤΗΡΙΞΤΕ τους.

52. ΟΔΗΓΙΕΣ ΜΠΣΜ ΓΙΑ ΤΗΝ ΟΡΙΟΘΕΤΗΣΗ ΠΡΟΣΔΟΚΙΩΝ

Οι καλοδιατυπωμένες

προσδοκίες

παρέχουν

πληροφορίες

ΜΠΣΠ

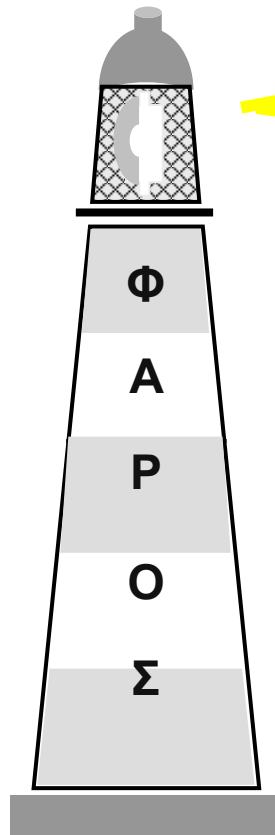
▪ Μετρήσιμες

▪ Παρατηρήσιμες

▪ Σχετικές

▪ Παράδειγμα

53. ΒΗΜΑ 2: ΑΝΤΑΠΟΚΡΙΣΗ ΣΥΜΠΕΡΙΦΟΡΩΝ ΚΑΙ ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΩΝ



ΦΩΤΙΣΤΕ τις προσδοκίες σας.

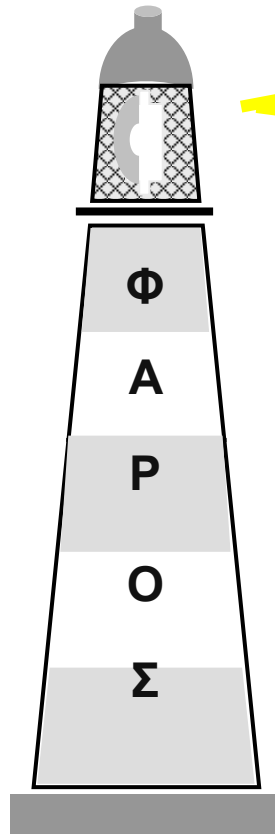
ΑΝΤΑΠΟΚΡΙΝΟΝΤΑΙ οι συμπεριφορές και τα αποτελέσματα;

ΡΩΤΗΣΤΕ τους συνεργάτες σας για την άποψή τους.

ΟΡΓΑΝΩΣΤΕ τη δράση σας.

ΣΤΗΡΙΞΤΕ τους.

54. ΒΗΜΑ 3: ΡΩΤΗΣΤΕ ΤΟΥΣ ΣΥΝΕΡΓΑΤΕΣ ΣΑΣ ΓΙΑ ΤΗΝ ΑΠΟΨΗ ΤΟΥΣ



ΦΩΤΙΣΤΕ τις προσδοκίες σας.

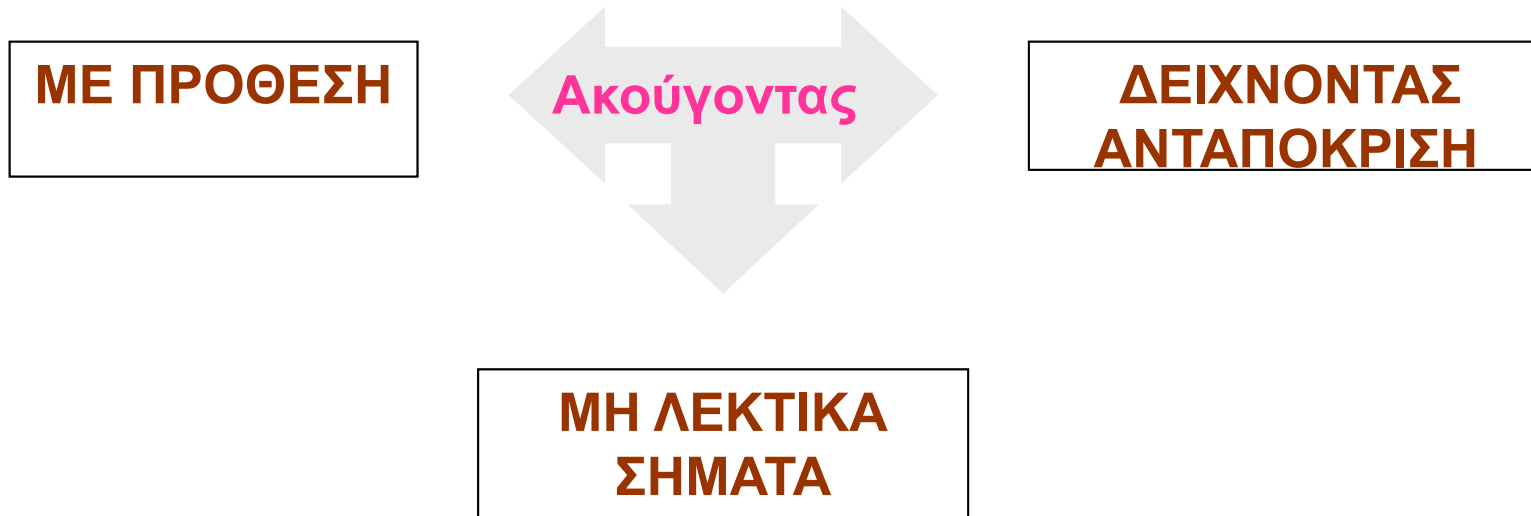
ΑΝΤΑΠΟΚΡΙΝΟΝΤΑΙ οι συμπεριφορές και τα αποτελέσματα;

ΡΩΤΗΣΤΕ τους συνεργάτες σας για την άποψή τους.

ΟΡΓΑΝΩΣΤΕ τη δράση σας.

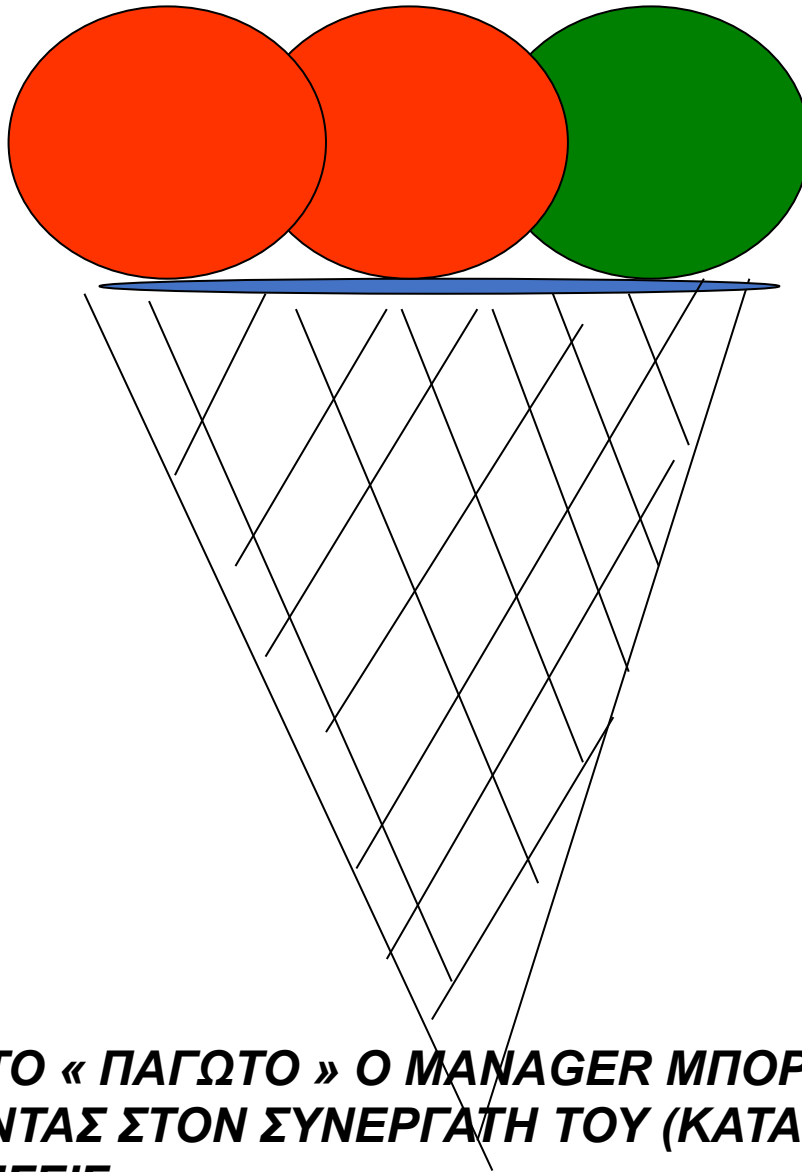
ΣΤΗΡΙΞΤΕ τους.

55. ΠΩΣ ΝΑ ΡΩΤΗΣΕΤΕ ΤΗΝ ΑΠΟΨΗ ΤΩΝ ΣΥΝΕΡΓΑΤΩΝ ΣΑΣ : ΑΚΟΥΓΟΝΤΑΣ ΤΟΥΣ



(ΑΣΚΗΣΗ) ΕΧΩ ΒΑΛΕΙ ΚΑΤΙ ΣΤΟ ΜΥΑΛΟ ΜΟΥ. ΒΡΕΙΤΕ ΤΟ !!!

56



**Ο ΣΥΝΕΡΓΑΤΗΣ, ΚΑΤΑ
ΤΗ ΣΥΝΟΜΙΛΙΑ ΤΟΥ
ΜΕ ΤΟΝ MANAGER,
ΕΧΕΙ ΣΤΟ ΜΥΑΛΟ
ΤΟΥ ΕΝΑ ΠΑΓΩΤΟ
ΧΩΝΑΚΙ ΜΕ 3 ΜΠΑΛΕΣ
2 ΚΟΚΚΙΝΕΣ και 1
ΠΡΑΣΙΝΗ**

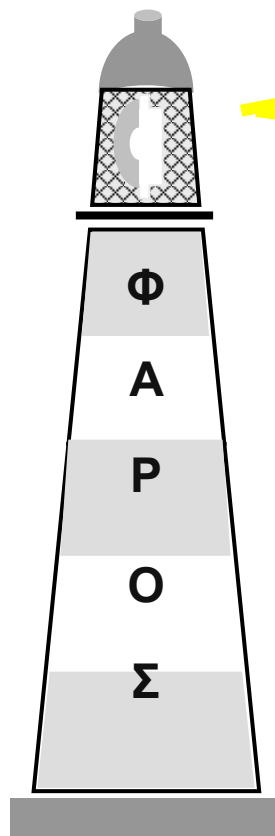
**ΑΥΤΟ ΤΟ « ΠΑΓΩΤΟ » Ο MANAGER ΜΠΟΡΕΙ ΝΑ ΤΟ ΕΝΤΟΠΙΣΕΙ
ΚΑΝΟΝΤΑΣ ΣΤΟΝ ΣΥΝΕΡΓΑΤΗ ΤΟΥ (ΚΑΤΑ ΠΡΟΤΙΜΗΣΗ) ΑΝΟΙΧΤΕΣ
ΕΡΩΤΗΣΕΙΣ**

57. Το μυστικό είναι ...

Διάλογος



58. ΒΗΜΑ 4: ΟΡΓΑΝΩΣΤΕ ΤΗ ΔΡΑΣΗ ΣΑΣ



ΦΩΤΙΣΤΕ τις προσδοκίες σας.

ΑΝΤΑΠΟΚΡΙΝΟΝΤΑΙ οι συμπεριφορές και τα αποτελέσματα;

ΡΩΤΗΣΤΕ τους συνεργάτες σας για την άποψή τους.

ΟΡΓΑΝΩΣΤΕ τη δράση σας.

ΣΤΗΡΙΞΤΕ τους.

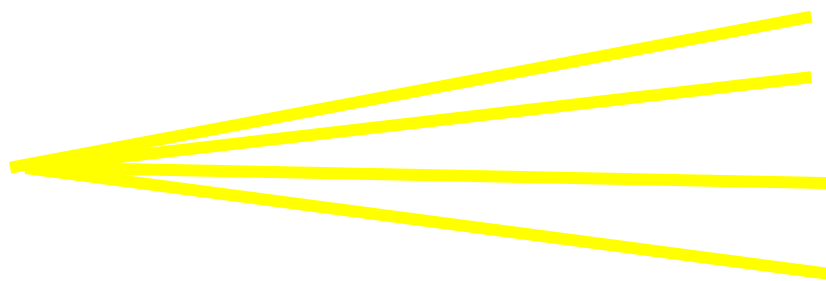
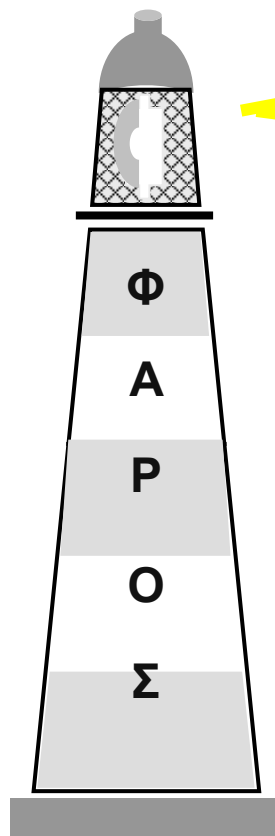
59. ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ ΔΡΑΣΗΣ

- Κοινό εγχείρημα
- Συγκεκριμένο και ξεκάθαρο που ακολουθεί ΜΠΣΠ
- Συμφωνημένο
- Ο βαθμός της αλλαγής θα υπαγορεύσει την πολυπλοκότητα του
- Προωθεί βελτιώσεις, ανάπτυξη και συντήρηση

Περιλαμβάνει

- Αναφορά της παρούσας κατάστασης
- Συγκεκριμένους στόχους
 - Χρονοδιάγραμμα
 - Επόμενα βήματα
 - Αναμενόμενο αποτέλεσμα / στόχος

60. ΒΗΜΑ 5: ΣΤΗΡΙΞΤΕ ΤΟΥΣ



ΦΩΤΙΣΤΕ τις προσδοκίες σας.

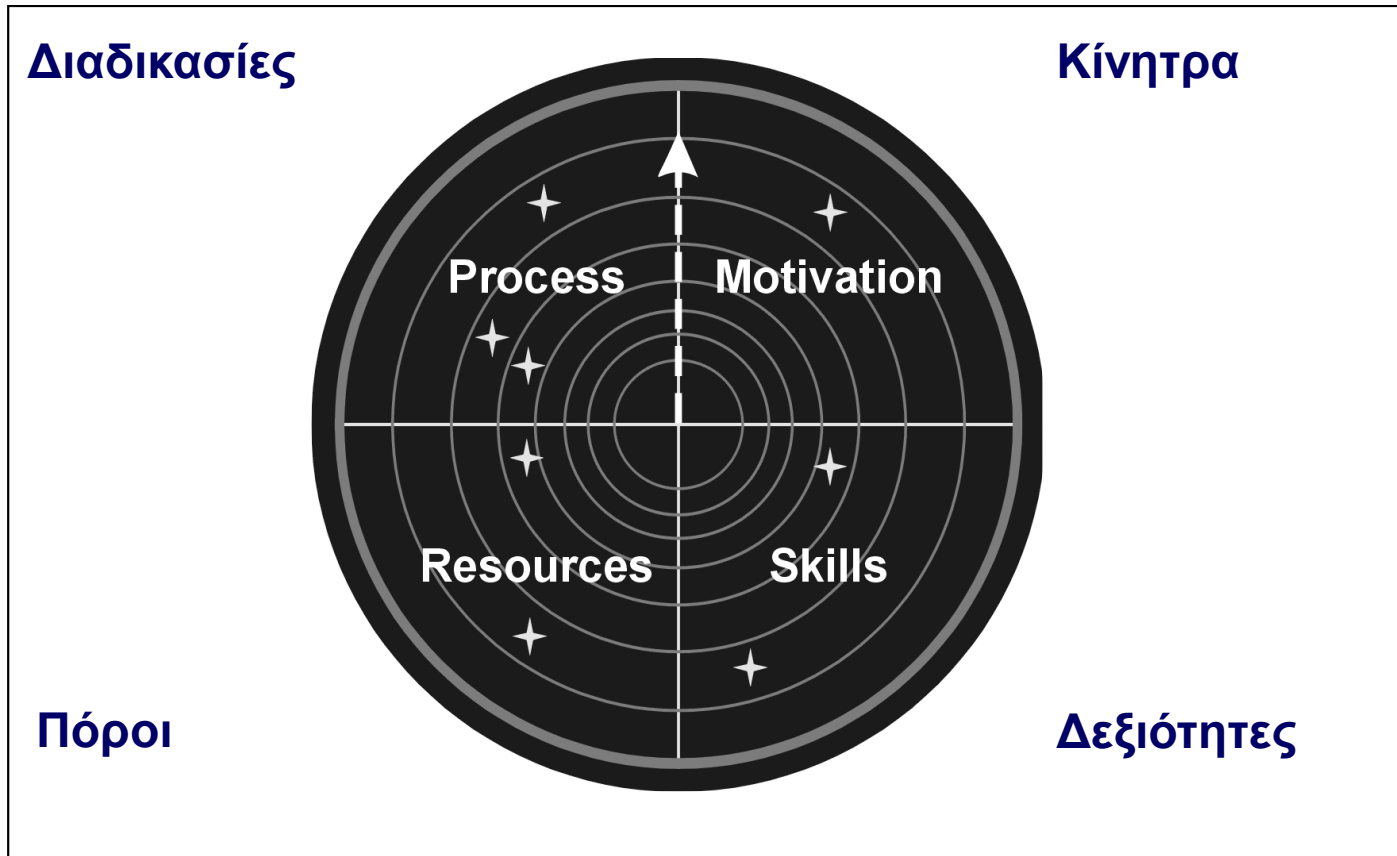
ΑΝΤΑΠΟΚΡΙΝΟΝΤΑΙ οι συμπεριφορές και τα αποτελέσματα;

ΡΩΤΗΣΤΕ τους συνεργάτες σας για την άποψή τους.

ΟΡΓΑΝΩΣΤΕ τη δράση σας.

ΣΤΗΡΙΞΤΕ τους συνεργάτες σας

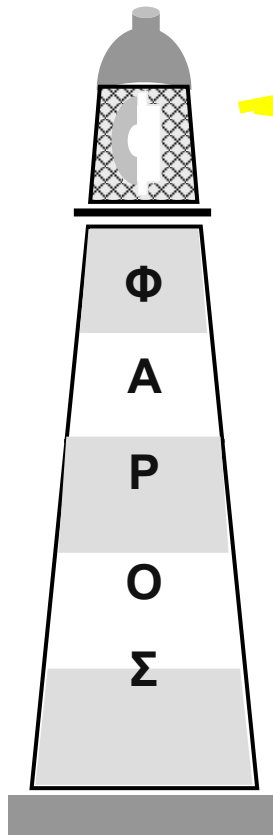
61. ΣΤΗΡΙΞΤΕ ΤΟΥΣ : ΡΑΝΤΑΡ ΕΜΠΟΔΙΩΝ



62. ΣΥΝΑΝΤΗΣΗ ΚΑΘΟΔΗΓΗΣΗΣ

- Προγραμματίστε τη συζήτηση
- Αρχίστε, δηλώνοντας καθαρά τον σκοπό
- Μείνετε ήρεμοι, θετικοί και εποικοδομητικοί.
- Ακούστε με ενεργητικό τρόπο τις ιδέες του.
- Αναφερθείτε σε γεγονότα και όχι σε σχόλια
- Δώστε τους τον αναγκαίο χρόνο
- Αξιολογείστε τους υφισταμένους ανάλογα με τα πρότυπα και όχι μεταξύ τους
- Ζητήστε ιδέες και δείξτε σεβασμό στις απόψεις τους
- Συμφωνείτε στο σχέδιο δράσης ποιες ενέργειες θ' αναλάβει καθένας
- Καθόρισε συγκεκριμένα ημερομηνία ανασκόπησης για να ελέγξεις την πρόοδο -
- Οργανώστε συναντήσεις παρακολούθησης και ελέγχου

63. ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ



**Οι φάροι δε μετακινούνται –
αυτό είναι κάτι που κάνουν τα πλοία.**

*Τα πλοία είναι ασφαλέστερα στο λιμάνι,
αλλά δεν κατασκευάστηκαν γι' αυτό.*

Επιτυχημένη Επικοινωνία

64

με τους Ανθρώπους



65. ΜΟΡΦΕΣ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑΣ



66. ΤΑ ΜΥΣΤΙΚΑ ΤΗΣ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑΣ

Abpm

Σύμβουλοι Επιχειρήσεων

Smile (Χαμόγελο) and Salutation

Open posture (Ανοικτή στάση)

Forward lean (Κλίση προς τα εμπρός)

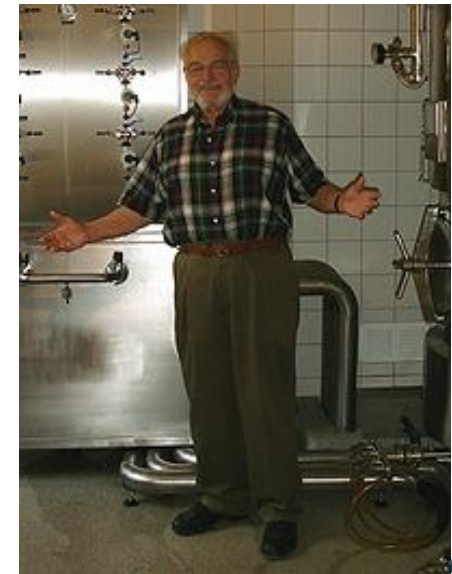
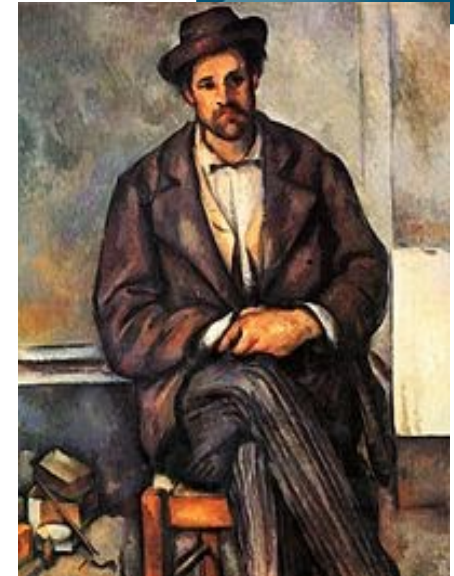
Touch (Άγγιγμα)

Eye contact (Επαφή με το βλέμμα)

Nod (Κίνηση του κεφαλιού)

Tone of voice low (Χαμηλός τόνος φωνής)

Distance



67. ΚΡΙΣΙΜΑ ΣΗΜΕΙΑ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑΣ 1/3

1. Όταν μιλάμε ήρεμα, και με σεβασμό στον άλλον, δημιουργούμε ευχάριστη ατμόσφαιρα αρμονίας.
2. Όταν μιλάμε τρόπο που προκαλεί ένταση και θυμό, εκτρέφουμε στον άλλον την βίαιη αντίδραση απέναντι μας.
3. Η επικοινωνία με φράσεις απειλητικές ακόμη και για κάποιον τρίτον προκαλούν αρνητικά συναισθήματα, και δυσφορία.
4. Αποφεύγουμε τις πομπώδεις εκφράσεις ή τα γενικόλογα κηρύγματα.
5. Αποφυγή φράσεων που δημιουργούν τοξίνες και φθείρουν τις σχέσεις.
6. Έλλειψη σαφήνειας. Πολλές φορές για να παραστήσει κάποιος τον σπουδαίο, χρησιμοποιεί εκφράσεις που είναι σκοτεινές και ενίοτε χωρίς νόημα.
7. Κατοπτρισμός αισθημάτων : Δεν επιτρέπεται να φανείς αδιάφορος
8. Ενεργός, βαθιά ακρόαση και ομιλία που εκτρέφει την συμπάθεια και την αρμονία
9. Δεν κάνουμε ποτέ Χαρακτηρισμό της προσωπικότητας του άλλου.
10. Παραπληροφόρηση : Αρπαζόμαστε από μια παραπληροφόρηση και δίχως να ελέγξουμε επιτιθέμεθα ακάθεκτοι.
11. Αποφυγή τοξικών ανθρώπων : Με βάση το αξιακό Σύστημα. Η ζωή δεν μας δόθηκε για να είμαστε καλοπερασάκηδες, αλλά για να είμαστε δίπλα στον πάσχοντα άνθρωπο.
12. Η ενεργός ακρόαση και εγρήγορση βοηθάει στο να κρατηθούμε μακριά από τις παραγόμενες τοξίνες ενός ομιλούντος

68. ΚΡΙΣΙΜΑ ΣΗΜΕΙΑ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑΣ 2/3

13. Αν δεν είναι κατάλληλη η στιγμή αναβάλουμε την συζήτηση Μετά την βαθιά ακρόαση μπορούμε να αλλάξουμε πιθανώς λανθασμένες απόψεις και αντιλήψεις
14. Αυτό όμως να μην το επιχειρήσουμε κατά την στιγμή της Ενεργούς Ακρόασης.
15. Εγκάρδιος χαιρετισμός κατά το ξεκίνημα της δουλειάς.
16. Να είμαστε προσεκτικοί για το τι και πως γράφουμε γιατί προκαλούνται θετικά ή αρνητικά αποτελέσματα.
17. Να τίθεται το ερώτημα : Αν θέλω να επιτύχω αρμονία πως πρέπει να το γράψω;
18. Ο παραλήπτης δεν έχει λάβει ακόμη το μήνυμα και όμως αισθάνεσθε ότι έχετε τροφοδοτηθεί με κατανόηση και συμπάθεια αν αυτά περιέχει το μήνυμα
19. Κατά την ανταλλαγή μηνυμάτων, δεν αντικαθίσταται η προσοχή του νου που μας διαφυλάσσει ώστε να μη δημιουργούνται τοξίνες μέσα μας, από την συγκεκριμένη επικοινωνία.
20. Εάν ο άλλος σου αποδίδει κάποια κακή πρόθεση μην το διακόπτεις λέγοντας ότι είναι ψέματά. Να ολοκληρώσει πρώτα τα για να έχετε ολόκληρη την πληροφόρηση
21. Εάν διακατεχόμαστε από αρνητικά αισθήματα ή Stress αναβάλλουμε την συζήτηση μέχρις ότου είμαστε σε μια κατάσταση εσωτερικής ειρήνης. Αλλιώς είμαστε καμένοι από χέρι
22. Το να συμβουλευείς τον άλλον χωρίς να έχει ζητήσει την συμβουλή σου, είναι πράξη επιθετική.
23. Μην υπερβάλλουμε, λέμε την αλήθεια, είμαστε λιτοί.
24. Να προσέχουμε πως εκφραζόμαστε για τους απόντες (Καταλαλιά)

69. ΚΡΙΣΙΜΑ ΣΗΜΕΙΑ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑΣ 3/3

25. Όταν κάποια στιγμή στην Επικοινωνία υψώνουμε τον τόνο της φωνής μας, εκείνη την στιγμή η Επικοινωνία είναι ήδη νεκρή.
26. Κλείσε τα ανοιχτά κυκλώματα. Όταν σε μια επικοινωνία έχεις αναλάβει μια οποιαδήποτε δέσμευση οφείλεις να ενημερώσεις για τα αποτελέσματα.
27. Σεβάσου τον ζωτικό χώρο του άλλου τηρώντας κάποιες αποστάσεις σεβασμού του άλλου.
28. Είσαι στην παρέα και ψάχνεις το κινητό σου όλη την ώρα... Είναι ασέβεια να μην είσαι δοσμένος στην ομορφιά της Επικοινωνίας
29. Ερμηνεία της Επικοινωνίας με επιθυμητικό τρόπο.
30. Φιλοσοφία βασική στην Επικοινωνία : Win-Win
31. Καθαρά διατυπωμένο το μήνυμα
32. Ευανάγνωστες Παρουσιάσεις
33. Τα περισσότερα λάθη στην Επικοινωνία είναι ασυνείδητα
34. Τηρούμε πάντα Οπτική Επαφή. **Γιατί;**
35. Περίμενε για κάθε μορφή Επικοινωνίας το κατάλληλο Timing
36. Δεν επικοινωνούμε όταν έχουμε Stress
37. Προετοιμάσου – Προετοιμάσου – Προετοιμάσου
38. Και ποιος είναι ο απώτερος στόχος όλων αυτών;

70. ΟΡΑΜΑ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑΣ

- Αυτός με τον οποίο θα επικοινωνήσω, μετά την επικοινωνία, να αισθάνεται καλύτερα, από ότι πριν

71. ΣΩΣΤΗ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑ ΥΠΑΡΧΕΙ

... Όχι όταν δύο άνθρωποι κοιτούν ο ένας τον άλλο... με ένταση και νεύρα ...



... Αλλά όταν κοιτούν προς την ίδια κατεύθυνση... χωρίς εγωισμούς χωρίς εκνευρισμούς,...

72. ΑΚΟΥΓΟΝΤΑΣ ΜΕ ΠΡΟΘΕΣΗ

Το να ακούει κανείς με πρόθεση είναι να ακούει προσεκτικά για αναμενόμενες πληροφορίες:

- **Αναγνώριση ή ενδείξεις προσδοκιών**
- **Απόψεις που αφορούν παράγοντες που συμβάλλουν ή λειτουργούν ανασταλτικά στην κατάσταση -**
- **Αιτήματα για βοήθεια και υποστήριξη**

73. ΑΚΟΥΓΟΝΤΑΣ ΔΕΙΧΝΟΝΤΑΣ ΑΝΤΑΠΟΚΡΙΣΗ

Το να ακούει κανείς δείχνοντας ανταπόκριση είναι η ενθάρρυνση των άλλων ώστε να μοιραστούν σημαντικές πληροφορίες:

- Ερωτήσεις επαλήθευσης («Θα ήταν σωστό να πει κανείς ότι όλο αυτό επηρέασε σημαντικά;»)
- Αναδιατύπωση («Επίστρεψε μου να δω αν έχω κατανοήσει πλήρως αυτό που λες.») -
- Λεκτική και μη λεκτική ενίσχυση

74. ΕΡΓΑΛΕΙΑ ΤΟΥ MANAGEMENT

- Εστίαση στο στόχο
- Εργασιακή ωριμότητα
- Ανάθεση ευθύνης
- Ικανοποίηση από την εργασία
- Αναπληροφόρηση -
- Το παράδειγμα του μανατζερ

75. ΕΣΤΙΑΣΗ ΣΤΟ ΣΤΟΧΟ ΜΟΥ

- Κάθε φορά που πρόκειται ν' αποφασίσω μία ενέργεια ή συμπεριφορά θα πρέπει να σκέπτομαι το στόχο μου, προκειμένου να είμαι αποτελεσματικός.

76. ΕΡΓΑΣΙΑΚΗ ΩΡΙΜΟΤΗΤΑ

- $E\Omega = \Theta\acute{\epsilon}\lambda\omega - \Xi\acute{\epsilon}\rho\omega - \text{Μπορώ}$ Ποιο είναι πιο δύσκολο ;
- Πολλαπλασιαστική σχέση
- Για κάθε ικανότητα διαφορετική $E\Omega$
- Δεν είναι σταθερό μέγεθος κάθε ώρα -
- Όσο βελτιώνεται το $\Xi\acute{\epsilon}\rho\omega$ τόσο περισσότερες πιθανότητες υπάρχουν να βελτιωθεί και το $\Theta\acute{\epsilon}\lambda\omega$.

77. ΑΝΑΘΕΣΗ ΕΥΘΥΝΗΣ

- Πολύ αποτελεσματικό μέσο παρακίνησης
- Ανάλογα με την ΕΩ καθενός
- Συνοδεύεται απαραίτητα με εξουσία -
- Με τη στήριξη του προϊσταμένου

78. ΑΝΑΘΕΣΗ ΑΡΜΟΔΙΟΤΗΤΩΝ ΟΡΙΣΜΟΣ

- Είναι η μεταβίβαση της διαχείρισης μιας συγκεκριμένης εργασίας (task) ή έργου (project), από ένα άτομο σε ένα άλλο, καθώς και η δέσμευση του προσώπου που αναλαμβάνει, ότι θα φέρει σε πέρας την εργασία ή το έργο

79. ΠΛΕΟΝΕΚΤΗΜΑΤΑ ΤΗΣ ΑΝΑΘΕΣΗΣ

- Περιορισμός του φόρτου εργασίας και του άγχους
- Εξοικονόμηση χρόνου, για εργασίες που απαιτούν ιδιαίτερες ικανότητες ή κύρος
- Ενίσχυση της εμπιστοσύνης του leader και της ομάδας του
- Οι συνεργάτες μαθαίνουν να επιτυγχάνουν τους στόχους , με ομαδική προσπάθεια
- Δυνατότητα ελέγχου των ικανοτήτων των συνεργατών, πριν από τυχόν αναβάθμιση -
- Οι συνεργάτες μαθαίνουν να αναλαμβάνουν ευθύνες, να προγραμματίζουν, να συνεργάζονται, να εξελίσσονται

80. ΕΠΙΧΕΙΡΗΜΑΤΑ ΓΙΑ ΜΗ ΑΝΑΘΕΣΗ

- Κάνω καλύτερα τη δουλειά μόνος μου
- Δεν τους έχω εμπιστοσύνη
- Όσπου να τους εξηγήσω, να τους εποπτεύσω...
- Θέλω τα πράγματα να γίνονται με τον τρόπο μου.
- Η ομάδα μου περιμένει από μένα τη λύση προβλημάτων
- Δεν μου αρέσει να αποποιούμαι τις ικανότητες μου.
- Λες να το κάνουν καλύτερα από μένα ; -
- Δύσκολο να κάνεις τον μάνατζερ

81. ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΙΚΗ ΑΝΑΘΕΣΗ

- Βρες τον καταλληλότερο, που εμπιστεύεσαι τα προσόντα, την κρίση και το χαρακτήρα του
- Όλοι μπορούν να συνεισφέρουν. Μη φορτώνεις μόνο τους καλόβολουσ
- Εξήγησε το τι και το γιατί
- Αξιοποίησε παραγωγικά το χρόνο που κερδίζεις
- Ενθάρρυνε τους συνεργάτες σου να σου αποκαλύπτουν τα ενδιαφέροντα και τη διαθεσιμότητά τους
- Μην αναθέτεις μόνο ανιαρές εργασίες
- Προσπάθησε να αναθέτεις ολοκληρωμένο έργο
- Καθόρισε τους στόχους, τα αναμενόμενα αποτελέσματα και τα κριτήρια της επιτυχίας -
- Παρακολούθησε συστηματικά την πορεία εργασιών με follow up

82. ΑΡΜΟΔΙΟΤΗΤΕΣ ΜΗ ΑΝΑΘΕΣΙΜΕΣ

- Προγραμματισμός
- Διοίκηση
- Παρακίνηση
- Αξιολόγηση συνεργατών και Εξέλιξη τους
- Προσλήψεις και Απολύσεις -
- Σημαντικές Διαπραγματεύσεις

83. ΠΑΡΑΚΟΛΟΥΘΗΣΗ ΤΗΣ ΠΟΡΕΙΑΣ ΤΩΝ ΕΡΓΑΣΙΩΝ

- Το ότι «το είπες». Δεν σημαίνει ότι έγινε !
- Συνεχής επιφυλακή. «Όχι λύση στο πιάτο»
- Σαφής προσδιορισμός και τήρηση του χρόνου ελέγχου.

ΠΩΣ ;;

- Τήρηση φακέλου πορείας
- Ηλεκτρονική καταχώριση
- Συσκέψεις
- Γραπτές αναφορές -
- Λογισμικό

84. ΔΙΑΚΡΙΤΙΚΗ ΥΠΟΣΤΗΡΙΞΗ ΤΟΥ ΣΥΝΕΡΓΑΤΗ (1)

- Ενημέρωση λοιπών συνεργατών για δικαιοδοσίες που έχει δώσει
- Ελέγχεις αν οι προϋπολογισμένοι πόροι είναι διαθέσιμοι
- «Ελευθερώνεις» αναγκαίες πληροφορίες
- Επεμβαίνεις, όχι όμως για «ψύλλου πήδημα»
- Επισημαίνεις διακριτικά μελλοντικές δυσκολίες
- Εστιάζεις στα αποτελέσματα, όχι στις μεθόδους
- Δες τη συνολική απόδοσή του -
- Ζήτησε από τους συνεργάτες σου, να αναθέτουν καθήκοντα

85. ΔΙΑΚΡΙΤΙΚΗ ΥΠΟΣΤΗΡΙΞΗ ΤΟΥ ΣΥΝΕΡΓΑΤΗ (2)

- Αρνήσου την Αναμεταβίβαση αρμοδιοτήτων (ξαναπέταγμα της μπάλας)
- Σχολίασε τα θετικά που έχει επιτύχει
- Βοήθησε στον απολογισμό της κατάστασης
- Επαναβεβαίωσε την εμπιστοσύνη σου
- Ενθάρρυνε τον, να βρει μόνος του λύση
- Καθοδήγησε τον να αναπτύξει πρόσθετες δεξιότητες
- Κάνε ερωτήσεις, μην υπαγορεύεις απαντήσεις
- Ζήτησε τη γνώμη του
- Σύγκρινε τα αποτελέσματα με τους στόχους
- Καλλιέργησε ανεξαρτησία σκέψης -
- Εξασφάλισε τους άμεση πρόσβαση σε πόρους

86. ΔΙΑΚΡΙΤΙΚΗ ΥΠΟΣΤΗΡΙΞΗ ΤΟΥ ΣΥΝΕΡΓΑΤΗ (3)

- Ανάλαβε συ κάποια κομμάτια της εργασίας
- Βοήθησε τον στην επίλυση
- Μη μπαίνεις στα πόδια του
- Συγκρότησε μαζί του πρόγραμμα δράσης -
- Κάνε ερωτήσεις, μην υπαγορεύεις απαντήσεις

87. ΑΠΟΛΟΓΙΣΜΟΣ ΜΕΤΑ ΤΗΝ ΟΛΟΚΛΗΡΩΣΗ ΤΩΝ ΕΡΓΑΣΙΩΝ

- Ζήτησε τη γνώμη του για την εμπειρία που αποκόμισε
- Επαίνεσε τον για τις επιτυχίες του
- Σύγκρινε αποτελέσματα με τις προσδοκίες
- Μην κάνεις αρνητική κριτική – συζήτησε βελτιώσεις -
- Κατάστρωσε σχέδιο δράσης για περαιτέρω εξέλιξη του

88. ΔΙΔΑΞΕ ΣΤΟΥΣ ΥΦΙΣΤΑΜΕΝΟΥΣ ΣΟΥ ΤΗΝ ΑΝΑΘΕΣΗ

- Εξήγησε την σημαντικότητα της
- Δώσε το παράδειγμα δείχνοντας εμπιστοσύνη σε κάποιο νεοφώτιστο
- Ενθάρρυνε τους συνεργάτες σου να παίρνουν λογισμένα ρίσκα και να ποντάρουν στις ικανότητες των συνεργατών τους
- Μάθε τους να διασπούν τα έργα σε επί μέρους, με ξεκάθαρους ποσοτικούς και χρονικούς στόχους

89. ΠΩΣ ΔΕΝ ΘΑ ΔΩΣΩ ΤΗΝ ΕΝΤΥΠΩΣΗ ΟΤΙ ΑΝΑΘΕΣΗ = ΑΓΓΑΡΙΑ

- Κράτησε ισορροπία εναλλάσσοντας τις ανιαρές ή τις ενδιαφέρουσες εργασίες
- Ανάθεσε σε περισσότερα άτομα να διαχειριστούν από κοινού δύσκολες ή ανιαρές εργασίες
- Ζήτησε τη συνδρομή των συνεργατών σου σε εργασίες που κεντρίζουν το ενδιαφέρον τους
- Περίγραψε τα οφέλη και τα κέρδη που θα έχουν αναλαμβάνοντας το έργο

90. ΕΠΙΔΟΣΗ ΜΕ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗ

Υψηλή
Ικανοποίηση

ΚΑΦΕΝΕΙΟ – ΠΑΙΔΙΚΗ ΧΑΡΑ
Άριστες σχέσεις μεταξύ τους
Αυταρέσκεια (Περνάω καλά)
Κάποτε είχαν μεγάλη επιτυχία
Την όποια δουλειά οι καινούργιοι
«Δουλεύω» το σύστημα συνειδητά
Αντίθετοι πολιτικά - Ψυγείο

ΙΔΑΝΙΚΟ ΤΜΗΜΑ
Ενεργοποιημένοι
Υψηλή παρακίνηση
Χαίρονται τη δουλειά τους
Αναλαμβάνουν πρωτοβουλίες και
υπευθυνότητες (Υπεύθ. Εργαζόμενοι)
Βλέπουν τη δουλειά «δική» τους
Υπερήφανοι για τμήμα – εαυτό τους

Χαμηλή
Επίδοση

Υψηλή
Επίδοση



ΚΑΚΟ ΔΗΜΟΣΙΟ
Αντιδραστικοί (Γραψ.)
Κατηγορούν όλους
Γκρινιάζουν
Κρύβονται (δεν αναλαμβάνουν)
Τέλμα (όχι ανάπτυξη-παραγωγή)

**ΜΑΥΡΑ ΣΚΥΛΙΑ-ΣΚΛΑΒΑΚΙΑ
ΓΑΛΕΡΑ**
Πίεση ασφυκτική (Σκληρή πολυεθ)
Δεν τους αναγνωρίζουν
Γεσμεν ή φεύγουν
Μονοπώλιο (το μοναστήρι νάναι)
Ανάγκη εργασίας (ανεργία-
μαθητεία)

Χαμηλή
Ικανοποίηση

91. ΑΝΑΠΛΗΡΟΦΟΡΗΣΗ

- Είναι η ενημέρωση για το « πώς πάει » ο συνεργάτης από απόψεως απόδοσης ή συμπεριφοράς και ποιες είναι οι προσδοκίες από αυτόν.

92. Η ΑΝΑΠΛΗΡΟΦΟΡΗΣΗ ΑΦΟΡΑ

- Σε αποτελέσματα, απόδοση
- Σε τρόπο λειτουργίας της ομάδας
- Σε συμπεριφορά
- Σε χειρισμό προβλημάτων
- Σε συμμετοχή μελών ομάδας -
- Σε κλίμα

93. Η ΧΡΗΣΙΜΟΤΗΤΑ ΤΗΣ ΑΝΑΠΛΗΡΟΦΟΡΗΣΗΣ

- **Εργαλείο επικοινωνίας**
- **Αμοιβαία κατανόηση**
- **Βοηθάει στην αλλαγή και βελτίωση αποτελεσμάτων και συμπεριφορών-**
- **Διευκολύνει και βελτιώνει τις ανθρώπινες σχέσεις**

94. ΠΩΣ ΔΙΝΟΥΜΕ ΑΝΑΠΛΗΡΟΦΟΡΗΣΗ

- Συγκεκριμένα και με σαφήνεια
- Με ειλικρίνεια και ακεραιότητα
- Διατηρώντας το κλίμα εμπιστοσύνης
- Ακούστε !! -
- Προτείνετε εναλλακτικές λύσεις

95.ΑΣΚΗΣΗ ΕΠΙΒΡΑΒΕΥΣΗΣ

Ο Νίκος Εξυπηρετίδης είναι μέλος της ομάδας σου.

Χθες έλαβες μία επιστολή από τη διοίκηση με την οποία πήρες συγχαρητήρια, διότι κάποιοι επώνυμοι πελάτες, εξέφρασαν την μεγάλη ικανοποίηση τους στον πρόεδρο του Ομίλου, για την εξαιρετική εξυπηρέτηση που έτυχαν στο κατάστημά σας και ειδικά από τον Νίκο.

Αποφασίζεις να τον επιβραβεύσεις κατά τη σημερινή συνάντηση της ομάδας στο γραφείο σου.

96. ΘΕΤΙΚΗ ΑΝΑΠΛΗΡΟΦΟΡΗΣΗ

- **Κάντε το αμέσως**
- **Για συγκεκριμένη ενέργεια ή συμπεριφορά**
- **Πέστε πώς αισθάνεστε**
- **Ενθαρρύνετε να συνεχίσει**
- **Τονίστε πως η επιτυχία είναι δική του -**
- **Σφίξτε του το χέρι**

97. ΑΣΚΗΣΗ ΕΠΙΠΛΗΞΗΣ

- Ο Δημήτρης, «παλιοσειρά» υφιστάμενος σου στην επιχείρηση, ήρθε σχεδόν στα χέρια με κάποιο πελάτη, που του μίλησε με απρέπεια, «Άντε ρε μούχλα πάρε τα χέρια σου, κοιμάσαι μεσημεριάτικα;» διότι άργησε να τον εξυπηρετήσει.

Αντελήφθης το γεγονός από τη μεγάλη φασαρία που προκλήθηκε και αφού με την παρέμβασή σου διευθετήθηκε το θέμα, αποφασίζεις να επιπλήξεις το Δημήτρη για τη συμπεριφορά του.

98. ΔΙΟΡΘΩΤΙΚΗ ΑΝΑΠΛΗΡΟΦΟΡΗΣΗ

- Άμεσα
- Ποτέ δημόσια
- Συγκεκριμένα
- Εξηγήστε τις συνέπειες
- Βεβαιωθείτε ότι ανεγνώρισε το λάθος του
- Πέστε πώς αισθάνεστε
- Στηλιτεύστε την πράξη και όχι το άτομο
- Τονίστε ότι πάει τέλειωσε
- Ενθαρρύνετε να συνεχίσει σωστά -
- Σφίξτε του το χέρι

99. ΑΝΑΓΝΩΡΙΣΗ

- Είναι ανθρώπινη ανάγκη
- Δίνεται ακόμα και για καθημερινές πράξεις ή συμπεριφορές.
- Αποφύγετε υπερβολές προς τα πάνω ή προς τα κάτω-
- Δημιούργησε ενθουσιασμό για νέες επιτυχίες του συνεργάτη.



100. ΑΣΚΗΣΗ

- Αναφέρατε 3 ευκαιρίες – δυνατότητες για να δώσετε αναγνώριση
- Αναφέρατε 3 διαφορετικούς τρόπους για να δώσετε αναγνώριση. Οι τρόποι πρέπει να είναι σαφείς, κατανοητοί, γρήγοροι.

101. ΚΑΥΤΗ ΣΟΜΠΑ

- Όταν την ακουμπήσω καίγομαι αμέσως
- Γνωρίζω γιατί κάηκα
- Όλοι έχουμε την ίδια τύχη
- Καίγεται μόνο το μέρος που ακούμπησε τη σόμπα.
Το υπόλοιπο σώμα μένει ανέπαφο
- Υπάρχει τρόπος ανακούφισης από το κάψιμο



102. Το Παράδειγμα του Manager

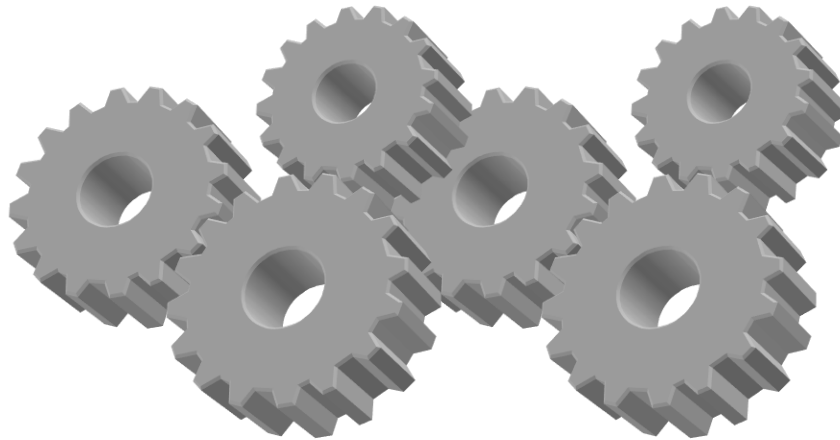
- Σημαντικό εργαλείο Διοίκησης
- Δεσμεύει τις ενέργειες του Manager
- Παρακινεί τον Υφιστάμενο στα δύσκολα-
- Διδάσκει, εκπαιδεύει, δημιουργεί πρότυπα

103. ΕΡΓΑΛΕΙΑ ΓΙΑ ΥΨΗΛΕΣ ΕΠΙΔΟΣΕΙΣ

- **Παρακίνηση:** Η πρόκληση διάθεσης για επιδόσεις
- **Δεξιότητες:** Η ατομική ικανότητα καλής επίδοσης
- **Πόροι:** Ανθρωποι, Εργαλεία, υλικά, χρήματα και πληροφορίες που υποστηρίζουν την επίδοση
- **Διαδικασίες:** Συστήματα και τρόποι διενέργειας της εργασίας ΠΟΥ υποστηρίζουν την επίδοση

104. ΤΙ ΣΑΣ ΛΕΕΙ ΤΟ ΣΧΗΜΑ ΠΟΥ ΒΛΕΠΕΤΕ ?

ΧΡΗΣΙΜΟΠΟΙΕΙΣΤΕ ΜΙΑ ΜΟΝΟ ΛΕΞΗ



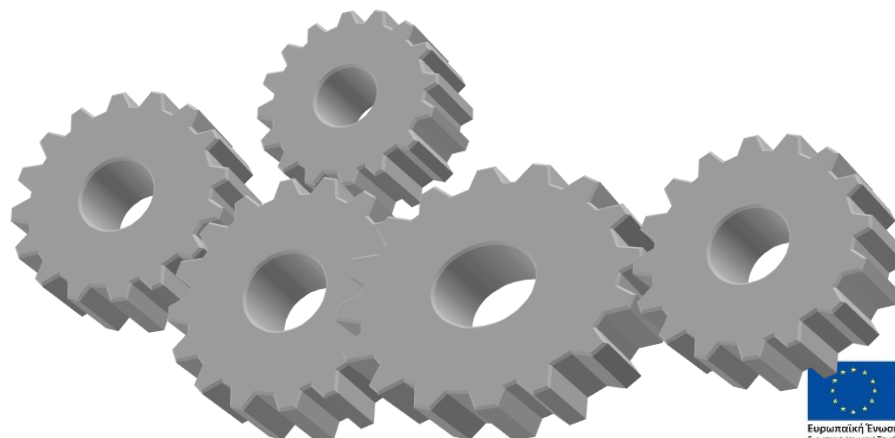
105. ΟΜΑΔΑ

106. ΟΜΑΔΑ



Ορισμός

- **Σύνολο ατόμων υπό αλληλεξάρτηση, που επιδιώκουν ένα κοινό σκοπό.**



107. ΜΥΘΟΙ & ΠΡΑΓΜΑΤΙΚΟΤΗΤΕΣ

- Όριμα άτομα διαμορφώνουν ώριμες ομάδες
- Είναι άθροισμα δύο ή περισσότερων ατόμων
- Η αποτελεσματικότητα της εξαρτάται κατά κανόνα από την ποιότητα της ηγεσίας της
- Χάνει την αποτελεσματικότητα της όταν συζητά θέματα εκτός των στόχων της
- Αποτελεσματικές διαδικασίες έχουν εφαρμογή σε κάθε περίπτωση-
- Το άτομο θυσιάζει την ελευθερία του για να ανήκει σ' αυτή.

108. ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΙΚΗ ΟΜΑΔΑ



1. Περιβάλλον με υψηλό Αξιακό Σύστημα
2. Διαχείριση σε Σχόλια, Ψιθύρους και διαδόσεις, διαφωνίες μεταξύ των συνεργατών, κλπ.
3. Το επείγον ή μη κάποιων εργασιών,
4. Επαγγελματισμός και σεβασμός στους συναδέλφους αποφυγή συμμετοχής σε σχόλια ή ψιθύρους.
5. Να γνωρίζετε και να αξιοποιείτε για τους συνεργάτες τεχνικές Stress Management.
6. Να διεκδικείτε και να προσφέρετε στιγμές χαλάρωσης για όλους.
7. Να διατηρείτε το χιούμορ σας.
8. Καθιέρωση Coaching – Mentoring
9. Εποικοδομητικές Αρνητικές Παρατηρήσεις
10. Τεκμηριωμένη Αναγνώριση – Στοχοθέτηση
11. Προοπτικές Εξέλιξης
12. Rotation προσωπικού

110. ΔΙΑΜΟΡΦΩΣΗ ΚΑΛΟΥ ΕΡΓΑΣΙΑΚΟΥ ΚΛΙΜΑΤΟΣ (2)

13. Συμμετοχή στην Επίλυση Προβλημάτων

14. Team Spirit <https://www.youtube.com/watch?v=MIP-XTd8LD8>

15. Αμοιβή στα πλαίσια της Αγοράς

16. Δικαιοσύνη

17. Προγραμματισμός – Time management

18. Επάρκεια Πόρων

19. Εφαρμογή Διαδικασιών – Ξεκαθαρισμένοι ρόλοι

20. Αποτελεσματικές Διαδικασίες

21. Αξιολόγηση Επενδύσεων

22. Σωστή και ενιαία Αξιολόγηση Επιχειρησιακών Δεδομένων

23. Σαφήνεια Πολιτικών σε διάφορους τομείς

24. Εφαρμογή Business Plan



111. ΤΡΟΠΟΙ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ ΤΗΣ ΟΜΑΔΑΣ

Δικτατορικά

Δήθεν συμμετοχικά

Με βάση τις απόψεις του πλέον ειδικού στον τομέα μέλους

Πλειοψηφικά

Με βάση την απόφαση μιας υπο - ομάδας

Με Συμβιβασμό

Συμμετοχικά με ομοφωνία-

Ευθυγράμμιση με στρατηγικούς στόχους



112. ΟΙ ΣΤΟΧΟΙ



- Μετρήσιμοι
- Αποτελεσματικοί
- Πραγματοποιήσιμοι
- Ελαστικοί-
- Σαφείς και Συμφωνημένοι

113. ΤΡΕΙΣ ΤΡΟΠΟΙ ΠΡΟΣΔΙΟΡΙΣΜΟΥ ΣΤΟΧΩΝ

1. «ΚΑΝΕ Ο,ΤΙ ΚΑΛΥΤΕΡΟ ΜΠΟΡΕΙΣ».....
2. ΑΥΤΑΡΧΙΚΟΣ
3. ΣΥΜΜΕΤΟΧΙΚΟΣ



114. WORKGROUP # TEAMWORK

- **Workgroup = Number of people placed together.**
- **Teamwork = The ability of a group of people, to work together effectively.**

115. ΟΙ ΑΓΡΙΟΧΗΝΕΣ

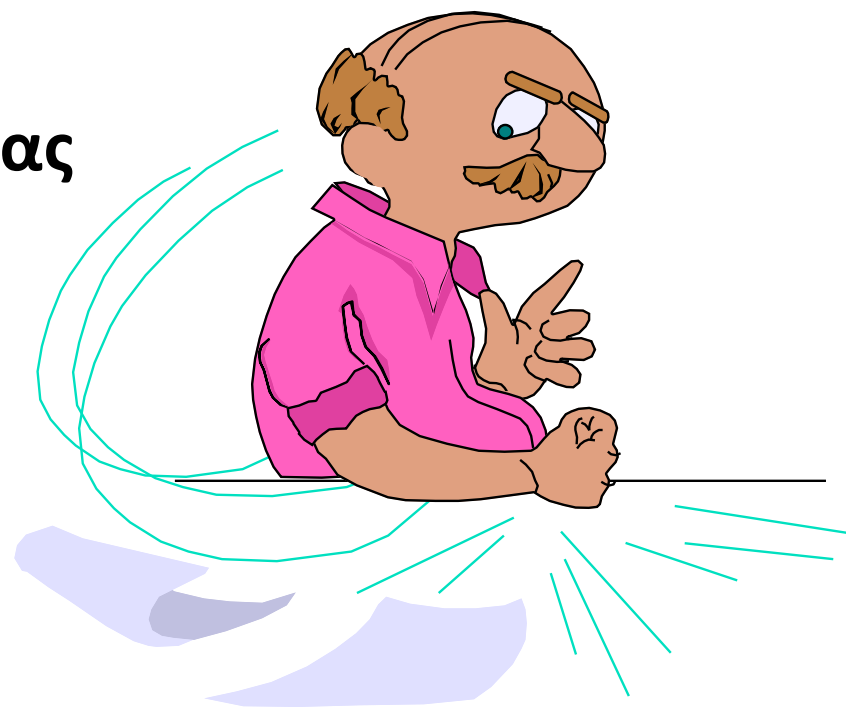
- Παρακολουθήσαμε ένα παράδειγμα σχετικά με τα αποτελέσματα της ομαδικής εργασίας, όπως η φύση μας το παρουσιάζει, μέσα από το ταξίδι ενός σμήνους αποδημητικών πτηνών

116. ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΣΥΓΚΡΟΥΣΕΩΝ



117. ΣΥΓΚΡΟΥΣΕΙΣ

- Μεταξύ ατόμων της ομάδας
- Μεταξύ διαφορετικών ομάδων



118. ΑΙΤΙΕΣ ΣΥΓΚΡΟΥΣΕΩΝ

- Ελλειψη Κατανόησης
- Διαφορές Προσωπικότητας
- Χαμηλή Απόδοση
- Επικάλυψη Αρμοδιοτήτων
- Έλλειψη Συνεργασίας
- Απογοήτευση
- Ανταγωνισμός μεταξύ ομάδων
- Μη συμμόρφωση με κανόνες και διαδικασίες-
- Αστοχες συμπεριφορές

119. ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ ΓΙΑ ΤΗΝ ΕΠΙΛΥΣΗ

- Φιλικό κλίμα
- Συζητείστε ανοιχτά το πρόβλημα
- Δώστε ειλικρινή αναπληροφόρηση
- Λάβετε υπόψη τα συναισθήματα του
- Ξεχάστε τις προκαταλήψεις σας
- Προσπαθήστε να τον κατανοήσετε-
- Συμφωνείτε στα κριτήρια αποτελεσματικότητας

120. ΞΕΠΕΡΑΣΜΑ ΣΥΓΚΡΟΥΣΗΣ ΕΡΓΑΣΙΑΚΩΝ ΟΜΑΔΩΝ

- Κοινή προγραμματισμένη συνάντηση
- Έλεγχος της συζήτησης
- Ενσυναίσθηση
- Εκτόνωση
- Διευκόλυνση της ροής πληροφόρησης -
- Διατύπωση προτάσεων

121. ΤΟ ΣΤΥΛ ΣΥΜΠΕΡΙΦΟΡΑΣ ΣΤΙΣ ΣΥΓΚΡΟΥΣΕΙΣ

- **Επιθετική**
- **Παθητική**
- **Χειριστική και**
- **Θετική ή Διεκδικητική**

CHANGE MANAGEMENT

122. Η ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΤΗΣ ΑΛΛΑΓΗΣ

123. ΞΕΠΕΡΝΩΝΤΑΣ ΤΗΝ ΑΝΤΙΣΤΑΣΗ ΣΤΗΝ ΑΛΛΑΓΗ

- Περιέγραψε τους λόγους για τους οποίους η αλλαγή είναι απαραίτητη
- Δήλωσε τις αλλαγές που πρέπει να γίνουν
- Ζήτησε τη γνώμη τους
- Ξεκαθάρισε παρεξηγήσεις και φώτισε κενά-
- Ζήτησε τους να υποστηρίξουν την αλλαγή ακόμα κι αν διαφωνούν

124. Η Αλλαγή ως διαδικασία 7 βημάτων

1. Προκαλούμε το ενδιαφέρον και τη δέσμευση για κοινή αναγνώριση του προβλήματος και της λύσης

2. Αναπτύσσουμε κοινό όραμα για έναν ανταγωνιστικό οργανισμό

3. Αναγνωρίζουμε την Ηγεσία

4. Εστιάζουμε σε μετρήσιμα αποτελέσματα και όχι σε αποσπασματικές ενέργειες

5. Ξεκινάμε την Αλλαγή από την «Περιφέρεια» και μετά την αφήνουμε να εξαπλωθεί

6. Κάνουμε την επιτυχία θεσμό, μέσω επίσημων συστημάτων και δομών

7. Παρακολουθούμε και προσαρμόζουμε τη στρατηγική μας ανάλογα με τα προβλήματα που προκύπτουν κατά τη διαδικασία αλλαγής



125. Ο ΟΡΓΑΝΙΣΜΟΣ ΕΙΝΑΙ ΕΤΟΙΜΟΣ ΓΙΑ ΑΛΛΑΓΗ ΟΤΑΝ...

Οι άνθρωποι που ηγούνται είναι αποδοτικοί και απολαμβάνουν το σεβασμό των εργαζομένων.

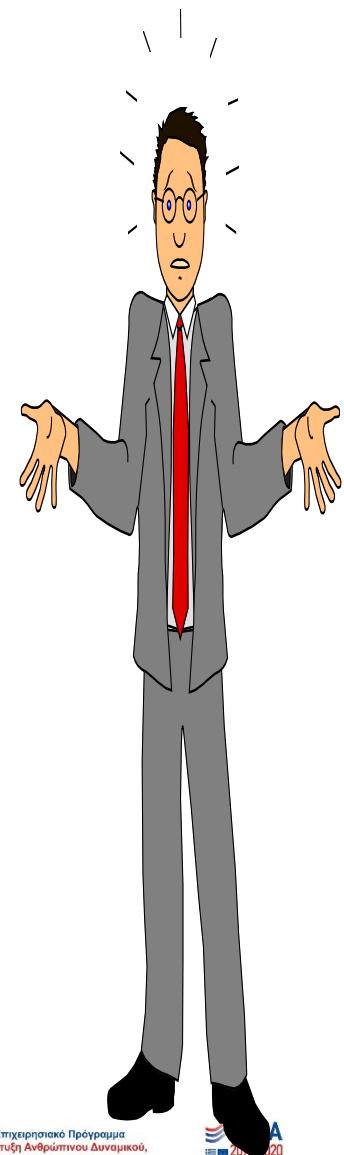
Οι άνθρωποι αισθάνονται προσωπικά κινητοποιημένοι και πρόθυμοι να συνεισφέρουν στην προσπάθεια αλλαγής.

Η δομή του οργανισμού είναι μη ιεραρχική και οι άνθρωποι έχουν συνηθίσει να συνεργάζονται μεταξύ τους.

126. ΜΙΚΡΑ ΜΥΣΤΙΚΑ ΤΟΥ MANAGEMENT

127. 1ο ΜΥΣΤΙΚΟ

**ΤΟ ΣΗΜΑΝΤΙΚΟ ΓΙΑ ΣΑΣ ΣΑΝ
ΗΓΕΤΗΣ ΔΕΝ ΕΙΝΑΙ ΤΙ ΣΥΜΒΑΙΝΕΙ
ΟΤΑΝ ΕΙΣΤΕ ΕΚΕΙ ...
ΑΛΛΑ ΤΙ ΣΥΜΒΑΙΝΕΙ ΟΤΑΝ ΔΕΝ
ΕΙΣΤΕ ΕΚΕΙ !!!**



128. 2ο ΜΥΣΤΙΚΟ

Η ΜΟΝΑΔΑ ΕΙΝΑΙ

ΑΔΥΝΑΜΗ

Η ΟΜΑΔΑ ΕΊΝΑΙ

ΔΥΝΑΤΗ!!!

ΑΡΑ: Η ΙΣΧΥΣ «ΕΝ ΤΗ ΕΝΩΣΕΙ».

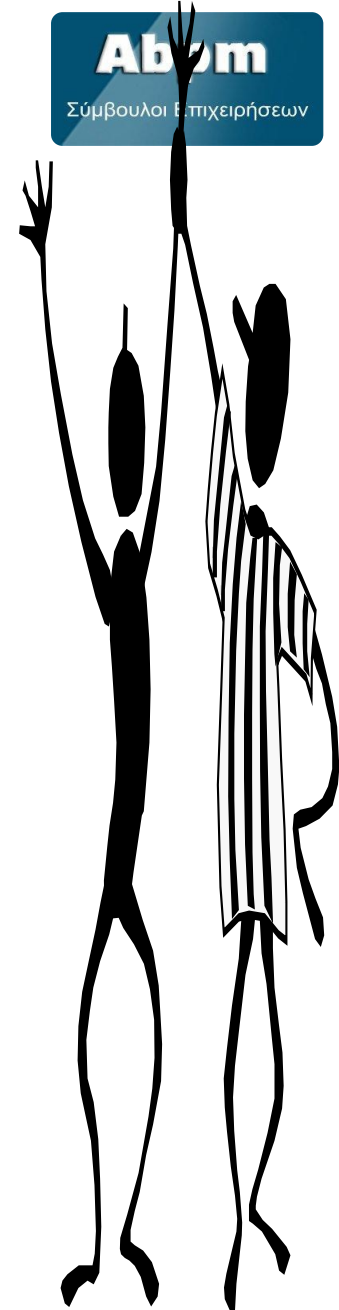


129. 3ο ΜΥΣΤΙΚΟ

Η ΔΥΝΑΜΗ ΤΗΣ ΟΜΑΔΑΣ ΕΞΑΡΤΑΤΑΙ
ΑΠΟ ΤΗΝ ΔΥΝΑΜΗ ΤΗΣ
ΑΣΘΕΝΕΣΤΕΡΗΣ ΜΟΝΑΔΑΣ.

ΑΡΑ:

ΒΟΗΘΕΙΣΤΕ ΤΗΝ ΜΟΝΑΔΑ ΝΑ
ΕΝΤΑΧΘΕΙ ΣΤΗΝ ΟΜΑΔΑ.



130. 4ο ΜΥΣΤΙΚΟ

ΟΤΑΝ ΤΕΛΕΙΩΝΕΤΕ ΜΙΑ ΕΠΙΠΛΗΞΗ ΜΕ
ΕΠΑΙΝΟ ΟΙ ΑΝΘΡΩΠΟΙ ΣΚΕΠΤΟΝΤΑΙ ΤΗ
ΔΙΚΗ ΤΟΥΣ ΣΥΜΠΕΡΙΦΟΡΑ ΚΑΙ ΟΧΙ ΤΗ
ΔΙΚΗ ΣΑΣ.



131. ΤΑ ΔΙΑΜΑΝΤΙΑ ΕΝΟΣ ΗΓΕΤΗ

**ΟΙ ΣΤΟΧΟΙ ΞΕΚΙΝΟΥΝ ΣΥΜΠΕΡΙΦΟΡΕΣ.
ΟΙ ΣΥΝΕΠΕΙΕΣ ΣΥΝΤΗΡΟΥΝ ΣΥΜΠΕΡΙΦΟΡΕΣ.**

*

**ΒΟΗΘΗΣΤΕ ΤΟΥΣ ΑΝΘΡΩΠΟΥΣ ΝΑ ΑΞΙΟΠΟΪΗΣΟΥΝ ΟΛΕΣ ΤΟΥΣ ΤΙΣ
ΔΥΝΑΤΟΤΗΤΕΣ:**

ΠΙΑΣΤΕ ΤΟΥΣ ΝΑ ΚΑΝΟΥΝ ΚΑΤΙ ΣΩΣΤΟ.

*

**ΟΙ ΑΝΘΡΩΠΟΙ ΠΟΥ ΑΙΣΘΑΝΟΝΤΑΙ ΕΥΧΑΡΙΣΤΗΜΕΝΟΙ ΑΠΟ ΤΟΝ ΕΑΥΤΟ
ΤΟΥΣ ΠΑΡΑΓΟΥΝ ΚΑΛΑ ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ.**

*

**ΓΙΑ ΤΟΥΣ ΠΕΡΙΣΣΟΤΕΡΟΥΣ ΑΝΘΡΩΠΟΥΣ, Η ΕΠΙΤΕΥΞΗ ΤΗΣ ΚΑΛΗΣ
ΑΠΟΔΟΣΗΣ ΕΙΝΑΙ ΤΑΞΙΔΙ ΚΑΙ ΟΧΙ ΠΡΟΟΡΙΣΜΟΣ.-**

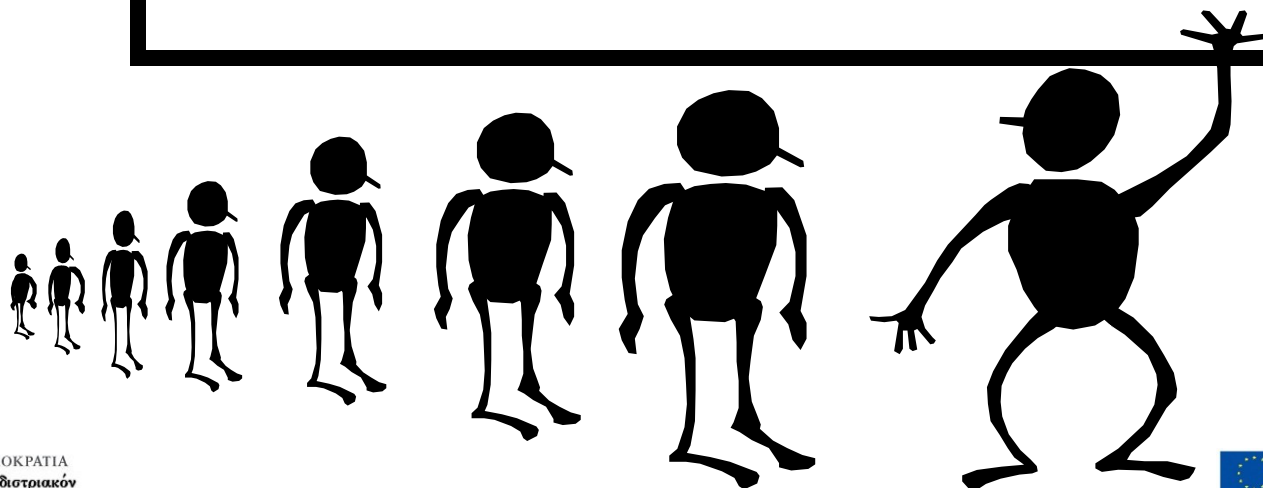
*

**ΤΟ ΣΗΜΑΝΤΙΚΟΤΕΡΟ ΛΕΠΤΟ ΠΟΥ ΔΙΑΘΕΤΩ ΕΙΝΑΙ ΕΚΕΙΝΟ ΠΟΥ
ΑΦΙΕΡΩΝΩ ΣΤΟΥΣ ΑΝΘΡΩΠΟΥΣ.
(MORAX)**

ΜΗ ΞΕΧΝΑΤΕ

132

Η ΗΓΕΣΙΑ ΓΙΝΕΤΑΙ
ΜΕ ΑΝΘΡΩΠΟΥΣ ΚΑΙ
ΟΧΙ ΣΕ ΑΝΘΡΩΠΟΥΣ



...133όταν νευριάζετε με κάποιον, όποιος και να είναι...

...δημιουργείτε συνθήκες άγχους...

134. TO STRESS

F O F

FLY OR FIGHT

- Το Stress είναι η μη ειδική ανταπόκριση του Οργανισμού σε κάθε πίεση ή ζήτηση (“the nonspecific response of the organism to any pressure or demand.”) ως αποτέλεσμα της αναγκαιότητας προσαρμογής σε εξωτερική ή εσωτερική πίεση..
- Στην κατάσταση Stress συμβαίνει διαταραχή της Ομοιόστασης (Αρμονίας). Πρώτος που διατύπωσε την θεωρία της Ομοιόστασης είναι ο Πυθαγόρας
- Κατάσταση Stress : Την αξιολογείς ως επιβλαβή, απειλητική ή προκλητική. Δεν μπορείς εύκολα να την Διαχειριστείς ή πιέζεσαι εξαιρετικά για να τα βγάλεις πέρα
- Το eustress είναι Το καλό άγχος είναι μια παρακινητική ορμή για εργασία και επιτεύγματα, ένας μηχανισμός θετικός και αποτελεσματικός που μας βοηθάει να αναγνωρισθούν οι ικανότητές μας

- **Ας δούμε ΤΑ ΣΥΜΠΤΩΜΑΤΑ ΤΟΥ ΣΤΡΕΣΣ**



ΩΜΑΤΙΚΑ ΣΥΜΠΤΩΜΑΤΑ

135

- a. Ταχυκαρδία
- b. Αυξημένη αρτηριακή πίεση
- c. Εφίδρωση
- d. Στέγνωμα στόματος
- e. Γρήγορη αναπνοή
- f. Γρήγορη ομιλία
- g. Ναυτία
- h. Σφίξιμο στο στήθος
- i. Σφίξιμο στο στομάχι
- j. Αϋπνία
- k. Νευρικό κούνημα ποδιών
- l. Απότομες χειρονομίες
- m. Αστάθεια στο περπάτημα

ΨΥΧΟΛΟΓΙΚΑ ΣΥΜΠΤΩΜΑΤΑ

- ◆ Στενοχώρια
- ◆ Αίσθημα κόπωσης
- ◆ Μειωμένη αυτοσυγκέντρωση
- ◆ Σύγχυση, ταραχή, ανησυχία
- ◆ Αίσθημα πανικού
- ◆ Αμηχανία
- ◆ Συναισθηματική απομόνωση
- ◆ Αιφνίδιες μεταπτώσεις συμπεριφοράς
- ◆ Προβλήματα μνήμης
- ◆ Αναβλητικότητα
- ◆ Επιθετικότητα

136 ΕΠΙΠΤΩΣΕΙΣ ΤΟΥ ΣΤΡΕΣ

• Ποσοστό επισκέψεων σε γιατρούς

70%

• Ποσοστό σοβαρών ασθενειών που συνδέονται με το στρες.

80%

Good News!

- Τα καλά νέα λένε ότι ποτέ δεν είναι αργά, καθώς υπάρχουν απλοί τρόποι που μπορεί ο καθένας να μειώσει το άγχος, ελαχιστοποιώντας τους κινδύνους!

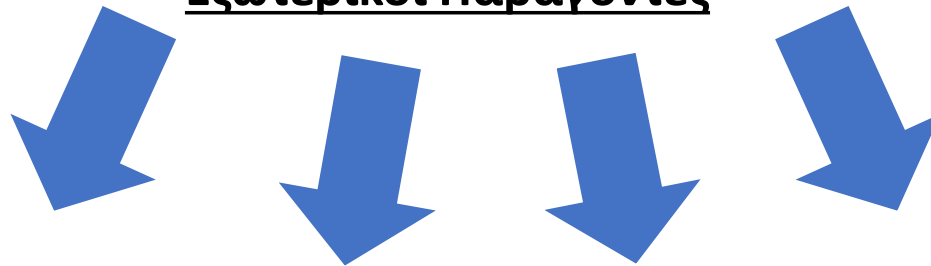


Εσωτερικοί Παράγοντες



Σκέψεις Συναισθήματα Εμμονές

Εξωτερικοί Παράγοντες



Προθεσμίες Διαδικασίες Ρόλοι Συγκρούσεις

138. 20 ΚΑΛΕΣ ΠΡΑΚΤΙΚΕΣ ΑΠΑΛΛΑΓΗΣ ΑΠΟ ΤΟ STRESS

Abpm

Σύμβουλοι Επιχειρήσεων

ΑΞΙΕΣ – ΠΡΟΤΕΡΑΙΟΤΗΤΕΣ – ΣΥΜΠΕΡΙΦΟΡΕΣ

1. Αξίες προτεραιότητας: Δίνουν νόημα και Όραμα στη ζωή
2. Στοχοθέτηση – Μέτρηση Απόδοσης
3. Αναλυτικός Προγραμματισμός της Ημέρας. Πότε πρέπει να γίνεται
4. Καθορισμός Προτεραιοτήτων
5. Επιδραστική στάση
6. Βελτίωση Επικοινωνίας
7. Γνωσιακή Αναδόμηση

ΣΥΝΗΘΕΙΕΣ ΠΟΥ ΠΡΕΠΕΙ ΝΑ ΚΑΘΙΕΡΩΝΟΝΤΑΙ

8. Συμπερίληψη δεδομένων του II Τεταρτημορίου. Πως το επιτυγχάνουμε;
9. Ένα πράγμα κάθε φορά
10. Καθιέρωση Ρουτίνας
11. Σωστή Διατροφή
12. Άσκηση σε ημερήσια βάση Ύπνος 7-8 ωρών

ΕΡΓΑΣΙΑΚΟΙ ΠΑΡΑΓΟΝΤΕΣ

14. Ξεκάθαροι Ρόλοι
15. Οι 25 παράμετροι του Καλού Εργασιακού Κλίματος
16. Διαχείριση στρεσογόνων παραγόντων. Άσκηση: Αναγνώριση, λύση
17. Πλήρεις και Αποτελεσματικές Διαδικασίες

ΑΣΚΗΣΕΙΣ ΠΡΟΛΗΨΗΣ -ΑΠΑΛΛΑΓΗΣ ΑΠΟ ΤΟ STRESS

18. Διαφραγματικές Αναπνοές
19. Μυοχαλάρωση
20. Ψηφιακή Νηστεία (Cyberstress)

139. ΜΥΟΧΑΛΑΡΩΣΗ

1. Δάκτυλα ποδιών δεξί έπειτα αριστερό
2. Γλουτοί
3. Κοιλιακή Χώρα
4. Δεξιά Γροθιά, Δεξί Ποντίκι
5. Αριστερά Γροθιά, Αριστερό ποντίκι
6. Ωμοπλάτες
7. Ώμοι
8. Πηγούνι – Σιαγόνες
9. Μύες Προσώπου

140. Η ΣΥΜΒΟΛΗ ΤΟΥ ΚΑΛΟΥ ΥΠΝΟΥ ΣΤΗΝ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΤΟΥ STRESS ΚΑΙ ΟΧΙ ΜΟΝΟΝ

1. Μειώνεται το stress
2. Αυξάνεται η μελατονίνη, μέσω της επίφυσης που :
3. Βελτιώνει το ανοσοποιητικό
4. Προστασία από Καρκίνο
5. Ευνοεί την φυσική παραγωγή ινσουλίνης
6. Καθυστερεί το Αλτσχάϊμερ
7. Προλαμβάνει την οστεοπόρωση
8. Καταπολεμά τα καρδιαγγειακά προβλήματα

141. ΠΟΙΟΤΗΤΑ

142. ΠΟΙΟΤΗΤΑ = Q

- ΟΡΙΣΜΟΣ :

Είναι το σύνολο χαρακτηριστικών, μιας οντότητας, που αφορούν στην ικανότητα να ικανοποιούν ανάγκες, εκφρασμένες και υποδηλούμενες ή που εκπληρώνουν απαιτήσεις ή το επίπεδο ικανοποίησης του πελάτη.

143. Why Q ? 1

- Οι καταναλωτές επιδιώκουν να αγοράσουν το προϊόν με την καλύτερη ποιότητα και τη φθηνότερη τιμή. (μεγιστοποίηση της ωφέλειας)
- Οι παραγωγοί προσπαθούν να προσαρμόζονται στις απαιτήσεις των καταναλωτών και επιδιώκουν την αριστοποίηση της σχέσης

ΠΟΙΟΤΗΤΑ / ΤΙΜΗ

144. Why Q ? 2

- ΑΝΤΑΓΩΝΙΣΤΙΚΟΤΗΤΑ

Σημασία έχει η δική σου σχέση Π/Τ να είναι καλύτερη από την του ανταγωνιστή σου και να αποτελεί για σένα

ΑΝΤΑΓΩΝΙΣΤΙΚΟ ΠΛΕΟΝΕΚΤΗΜΑ

145. Why Q ? 3

- Τα λάθη κοστίζουν και δαπανώνται πόροι (άνθρωποι, υλικά, εγκαταστάσεις, χρόνος)
- Εχουν κόστος να διορθωθούν
- Το σημαντικότερο κόστος όμως είναι....

146. Why Q ? 4

*Όταν το λάδος φτάσει στον Πελάτη και
ωροκαλέσει την
δυναρέσκειά του !!!*

147. Why Q ? 5

- ΜΕΡΙΚΑ ΣΤΑΤΙΣΤΙΚΑ
- Μία (1) στις τέσσερις (4) συναλλαγές έχουν πρόβλημα για τον Πελάτη !!
- Ο δυσαρεστημένος Πελάτης μεταφέρει την κακή εμπειρία του σε άλλους 9 ενώ ο ικανοποιημένος σε άλλους 3

148. Why Q ? 6

- ΠΑΡΑΠΟΝΑ

Από τους πελάτες με πρόβλημα 70-90% δεν το εκφράζει !!

Όμως ...

Μόνο 1 στους 10 ειδικεύεται για βιναλλαγές !!

149. Why Q ? 7

- Το κόστος για την προσέλκυση ενός νέου Πελάτη, είναι 5 φορές υψηλότερο από το κόστος διατήρησης ενός παλαιού Πελάτη !!!

Τους ιβραδέχουμε λοιπόν για να τους έχουμε !!

150. Why Q ? 8

- Η δυσαρέσκεια του Πελάτη με κάποιο προϊόν, συνήθως, επιδρά αρνητικά στην αξιολόγηση και των άλλων προϊόντων ή υπηρεσιών της επιχείρησης

151. Why Q ? 9

- Το 20% - 50% του λειτουργικού κόστους της επιχείρησης οφείλεται σε προβλήματα ποιότητας !!!
- Τα προβλήματα αυτά δεν θα υφίσταντο, αν κάθε δραστηριότητα γινόταν σωστά από την πρώτη φορά.

152. ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΟΛΙΚΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ (ΔΟΠ)

- **Ολική** = Οι πάντες στην επιχείρηση συμμετέχουν στην παραγωγή του τελικού αποτελέσματος για τον πελάτη

153. ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΟΛΙΚΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ

- Πελατοκεντρική πολιτική
- Ενεργός συμμετοχή του προσωπικού
- Συστηματική προσέγγιση της Ποιότητας
- Τεκμηριωμένη λήψη αποφάσεων
- Σχέσεις αμοιβαίας ωφέλειας με προμηθευτές
- Συνεχής βελτίωση

154. ΔΙΟΙΚΗΣΗ ΟΛΙΚΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ (ΔΟΠ)

- Ολοκληρωμένη φιλοσοφία διοίκησης επιχειρήσεων με στόχους :
 - *μεγιστοποίηση ικανοποίησης του πελάτη*
 - *συνεχής κατάργηση δραστηριοτήτων που δεν προσθέτουν αξία*

ΕΡΩΤΗΣΗ : Πότε ολοκληρώνεται η διαδικασία εφαρμογής της Δ.Ο.Π ;

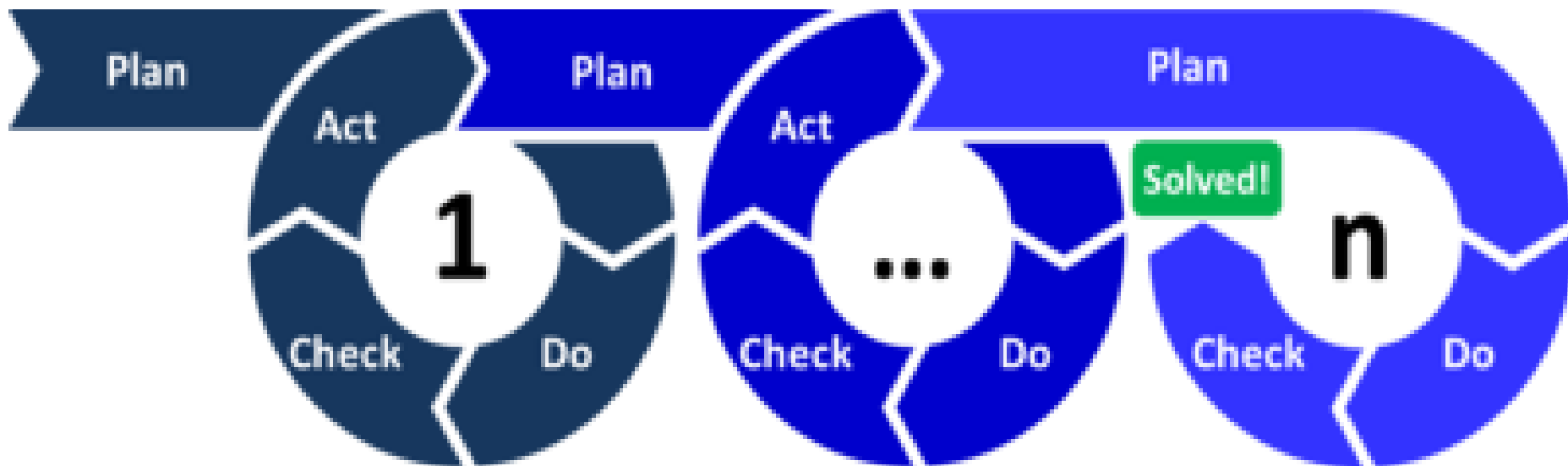
ΑΠΑΝΤΗΣΗ : Ποτέ. Είναι συνεχής και χωρίς τέλος

155. Τι Είναι ISO ;;

- **Διεθνής οργανισμός Τυποποίησης (International Organization for Standardization)**
- **Ελληνικό «ισο»
(τα πρότυπα έχουν παντού εφαρμογή)**
- **Γενεύη 1947**
- **+ 15.000 πρότυπα**
- **3000 Τεχνικές Επιτροπές -**
- **ΕΛΟΤ**

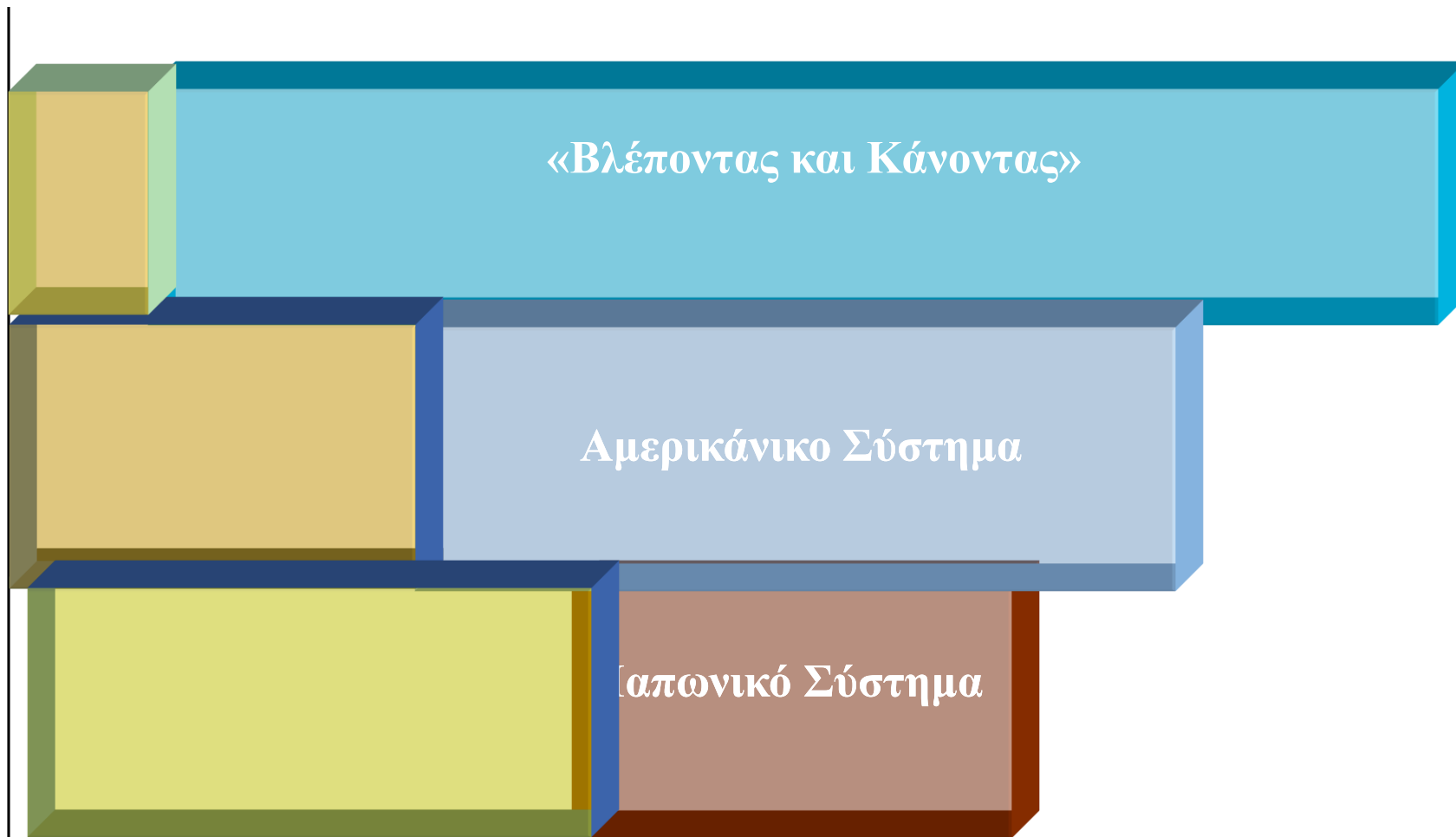
156. Ο ΚΥΚΛΟΣ ΤΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ ΤΟΥ DEMING





Μια θεμελιώδης αρχή της επιστημονικής μεθόδου και του plan–do–check–act είναι η επανάληψη—αφού μια υπόθεση επιβεβαιωθεί (ή ακυρωθεί), η εκτέλεση του κύκλου ξανά θα επεκτείνει περαιτέρω τη γνώση. Η επανάληψη του κύκλου PDCA μπορεί να φέρει τους χρήστες του πιο κοντά στον στόχο, συνήθως μια τέλεια λειτουργία και έξοδο. P D C A =P D S A

158. Η ΑΞΙΑ ΤΟΥ ΣΧΕΔΙΑΣΜΟΥ

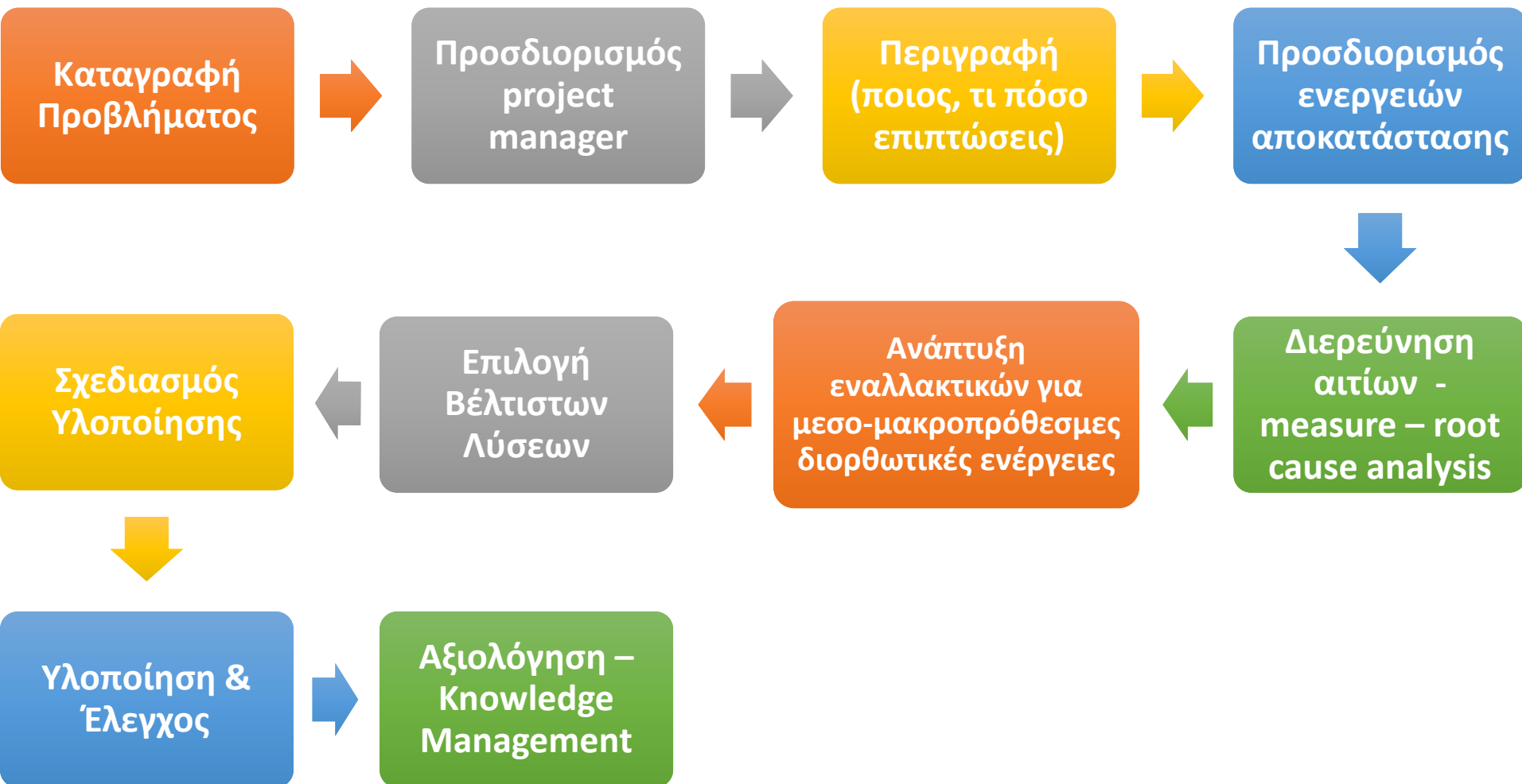


Σχεδιασμός

Υλοποίηση

Χρόνος

159. Η ΔΙΕΡΓΑΣΙΑ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΠΡΟΒΛΗΜΑΤΩΝ



160. ROOT CAUSE ANALYSIS ΑΝΑΛΥΣΗ ΡΙΖΙΚΟΥ ΑΙΤΙΟΥ

ROOT CAUSE ANALYSIS:

**ΓΙΑΤΙ ΕΣΠΑΞΕ Ο ΠΕΙΡΟΣ;
ΕΛΑΤΤΩΜΑΤΙΚΗ ΠΑΡΤΙΔΑ**

ΓΙΑΤΙ ΗΤΑΝ ΕΛΑΤΤΩΜΑΤΙΚΗ ;

ΛΑΘΟΣ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ ΑΓΟΡΩΝ

**ΛΑΘΟΣ ΠΡΟΜΗΘΕΥΤΟΥ.
ΓΙΑΤΙ ;**

**ΕΛΛΕΙΨΗ ΓΝΩΣΗΣ ΑΠΟ
ΤΟΥΣ ΣΥΝΤΑΚΤΕΣ ΤΗΣ
ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑΣ**

**ΑΓΟΡΑ ΑΠΟ ΜΗ ΑΞΙΟΛΟΓΗΜΕΝΟ
ΠΡΟΜΗΘΕΥΤΗ. ΓΙΑΤΙ ;**

**ΛΑΘΟΣ ΣΤΗ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ ΑΓΟΡΩΝ
ΓΙΑΤΙ ;**

161. ΕΡΓΑΛΕΙΟ ΙΕΡΑΡΧΗΣΗΣ ΕΡΓΩΝ

A/A	ΕΡΓΑ	Κριτήριο 1 Επίπτωση στην παραγωγικότη α	Κριτήριο 2 Επίδραση στις Πωλήσεις	Κριτήριο 3 Εξοικονόμηση Πόρων	Κριτήριο 4 Βαθμός Επείγοντος	Κριτήριο 5 Κόστος	M.O.
1	ΑΝΑΝΕΩΣΗ ΕΞΟΠΛΙΣΜΟΥ	5	3	3	5	1	3,4
2	ΑΝΤΙΚΑΤΑΣΤΑΣΗ ERP	4	3	3	3	1	2,8
3	NEO SITE	1	5	2	4	3	3
4	ΑΝΑΣΧΕΔΙΑΣΜΟΣ ΟΡΓΑΝΩΣΗΣ	4	4	3	4	2	3,4
5	ΠΡΟΣΛΗΨΗ ΥΠΕΥΘΥΝΟΥ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΥ	3	3	3	3	4	3,2
6	PROJECT ΜΕΙΩΣΗΣ ΚΟΣΤΟΥΣ	1	5	5	5	2	3,6
7	ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΥ	4	4	3	3	5	3,8

162. ΑΠΟΘΕΜΑΤΑ

- Αποθέματα είναι ποσότητες προϊόντων, οι οποίες φυλάσσονται σε αποθήκες για μελλοντική χρήση.
- Τα προϊόντα αυτά μπορεί να είναι πρώτες ύλες, είδη συσκευασίας ημικατεργασμένα ή έτοιμα προϊόντα κτλ.
- Τα αποθέματα, εάν διατηρούνται με ασφάλεια, συμβάλλουν σημαντικά στη σωστή λειτουργία των επιχειρήσεων

163. ΥΠΕΡ-ΥΠΟ ΑΠΟΘΕΜΑΤΟΠΟΙΗΣΗ

- Εάν η ποσότητα των αποθεμάτων που διατηρεί κάποια επιχείρηση είναι αρκετά μεγάλη, τότε αντιμετωπίζεται σε μεγάλο βαθμό μια αύξηση της ζήτησης που τυχόν θα παρουσιασθεί στην αγορά.
- Όμως για την απόκτηση και την διατήρηση αυτών των αποθεμάτων, δεσμεύονται μεγάλα ποσά κεφαλαίων.
- Εάν, αντίθετα, η ποσότητα των αποθεμάτων είναι μικρή, τότε το επενδεδυμένο σε αυτά κεφάλαιο μειώνεται, αλλά η επιχείρηση αντιμετωπίζει τον κίνδυνο της πιθανής έλλειψης αποθεμάτων που συνεπάγεται απώλεια κερδών και αξιοπιστίας.
- Λογιστικά τι συνέπειες προκύπτουν ;

164. Ωφέλειες της όρθολογικής Αποθεματοποίησης

- Μερική αποφυγή Αβεβαιότητας από απρόβλεπτους παράγοντες
- Πιθανό Κέρδος λόγω ανατίμησης
- Άμεση παράδοση των προϊόντων σε πελάτες
- Αντιμετώπιση του Ανταγωνισμού
- Αποφυγή υπέρογκων ποσών λόγω της τμηματικής παραγωγής
- Εκπτώσεις. λόγω της μαζικής παραγωγής ή αγοράς,

165. ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ & ΕΠΙΛΟΓΗ ΠΡΟΜΗΘΕΥΤΩΝ 1

- Τιμή
- Ποιότητα
- Χρόνος Παράδοσης
- Εξυπηρέτηση πελατών
- R&D,
- Χρηματοδότηση.
- Μορφή διοίκησης της επιχείρησης
- Ευελιξία

166. ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ & ΕΠΙΛΟΓΗ ΠΡΟΜΗΘΕΥΤΩΝ 2

- Ορίζονται εκ των προτέρων τα κριτήρια βάσει των οποίων θα γίνει η επιλογή , καθώς και οι αντίστοιχοι συντελεστές βαρύτητας
- Ο κάθε αξιολογητής βαθμολογεί κάθε κριτήριο με την προκαθορισμένη κλίμακα
- Όσο μεγαλύτερη βαθμολογία συγκεντρώνει ο προμηθευτής, τόσο καλύτερος θεωρείται

167. ΠΑΡΑΓΩΓΙΚΟΤΗΤΑ

- Η παραγωγικότητα συνήθως μετριέται σαν αναλογία της παραγωγής προς την κατανάλωση στοιχείων.
- Παραγωγικότητα = $\frac{\text{Εκροές (αποτελέσματα)}}{\text{Εισροές (πόροι)}}$
- Στην απλούστερη μορφή της, η «παραγωγικότητα εργασίας», είναι ο αριθμός των μονάδων που παράγονται, διαιρεμένος με τις ώρες εργασίας που χρειάστηκαν.

168. ΑΣΚΗΣΗ

- Τα στοιχεία που πήρε από το λογιστήριο ο Υπεύθυνος παραγωγής της επιχείρησης, για το προϊόν Α είναι τα εξής για τα τρία εργοστάσια της επιχείρησης με δωρη βάρδια εργασίας ημερησίως :

-
- Εργοστ Βόλου Εργοστ Πάτρας Εργοστ Κοζάνης
- Εργαζόμενοι 6 8 3
- Χρόνος(ημ) 4 6 8
- Παραγωγή τεμ 3.000 7,200 3.600
- Ποιο Εργοστάσιο είχε την μεγαλύτερη Παραγωγικότητα =Π

• ΛΥΣΗ

- Παραγωγή 3000 7.200 3.600
- Ανθρωποώρες 192 384 192
- $\Pi = \text{τεμ} / \text{ωρα}$ 15.6 18.75 18.75

169. ΑΥΞΗΣΗ ΠΑΡΑΓΩΓΙΚΟΤΗΤΑΣ

- α. Όταν παράγονται περισσότερα προϊόντα ή υπηρεσίες με τη χρήση των ίδιων παραγωγικών συντελεστών.
- β. Όταν παράγονται τα ίδια (σε ποσότητα και ποιότητα) προϊόντα ή υπηρεσίες με τη χρήση λιγότερων παραγωγικών συντελεστών .
- γ. Όταν η αύξηση στα προϊόντα και υπηρεσίες που παράγονται είναι μεγαλύτερη από την αύξηση των παραγωγικών συντελεστών που χρησιμοποιούνται.

*Σας ευχαριστώ
για την προσοχή
και την συμμετοχή σας*