

ΤΜΗΜΑ	Διοίκησης Επιχειρήσεων	ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ	eMBA
ΚΩΔ. ΜΑΘΗΜΑΤΟΣ	ΔΙΟΙΚ2	ΤΙΤΛΟΣ ΜΑΘΗΜΑΤΟΣ	Επικοινωνία και Οργανωσιακή Συμπεριφορά
Credits	6	ΕΞΑΜΗΝΟ	2 ^{ος} κύκλος
ΟΝΟΜ/ΝΟ ΔΙΔΑΣΚΟΝΤΟΣ	Νίκος Κωνσταντόπουλος	E-MAIL	nkonsta@aegean.gr

ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΜΑΘΗΜΑΤΟΣ

Στις σύγχρονες επιχειρήσεις οι διαστάσεις της Αποτελεσματικής Επικοινωνίας και της Αποτελεσματικής Διαχείρισης των Εργασιακών Σχέσεων είναι θέματα λεπτά και καθοριστικά για την αγοραία πορεία τους. Η αποτελεσματικότητα στο πλαίσιο των δύο αυτών διαδικασιών προϋποθέτει την κατανόηση, μέσα από την εμπειριστατωμένη γνώση, των παραμέτρων – παραγόντων που παρεμβαίνουν και συμβάλουν στη διαμόρφωση της ροής και εξέλιξής τους. Στην Επικοινωνιακή διαδικασία αλλά και στις Εργασιακές Σχέσεις σημαντικό ρόλο καταλαμβάνουν παράγοντες που ανήκουν σε δύο διαφορετικά πεδία της επιστημονικής έρευνας: στο πεδίο της Ψυχολογίας και στο πεδίο της Κοινωνιολογίας. Συμπεραίνεται ότι ο χώρος της Επικοινωνίας και των Εργασιακών Σχέσεων είναι πολυδιάστατος, πολύπτυχος και κυρίως πολύπορος. Στα πλαίσια αυτών των διευκρινίσεων θα μπορούσε η Επικοινωνία να οριστεί ως η *πολυσύνθετη διαδικασία κατά την οποία ένα άτομο μια ομάδα ή μια επιχείρηση, έχοντας οριοθετημένη πρόθεση, διαμορφώνει συστηματικά και στη συνέχεια μεταβιβάζει, για κάποιο συγκεκριμένο σκοπό, μία πληροφορία (ένα μήνυμα) σε ένα άλλο άτομο, ομάδα ή επιχείρηση, που αποδέχεται ή απορρίπτει την πρόσληψη και στη συνέχεια επεξεργασία - κατανόηση της πληροφορίας (μηνύματος) στα πλαίσια της δικής του πρόθεσης και των δικών του σκοπών - στόχων*. Ο ορισμός αυτός καταδεικνύει την πολυπλοκότητα της επικοινωνίας αφού σε αυτήν συμμετέχουν οντότητες, ατομικές ή ομαδικές που εξ ορισμού διαφοροποιούνται μέσω προθέσεων και στόχων. Ο φοιτητής του exMBA θα αποκτήσει τις απαραίτητες γνώσεις και τα εργαλεία που θα του επιτρέψουν να διαχειρίζεται με αποτελεσματικότητα τις ενδοεπιχειρησιακές και έξω-επιχειρησιακές επικοινωνιακές διαδικασίες. Η Οργανωσιακή Συμπεριφορά, θα μπορούσε να προσδιοριστεί ως *το επιστημονικό πεδίο που έχει ως κύρια ενασχόληση τη διερεύνηση του συνόλου των παραγόντων που συμμετέχουν στη διαμόρφωση των πολυποίκιλων σχέσεων στα πλαίσια της λειτουργίας κάθε οργανισμού*. Οι παράγοντες αυτοί ανήκουν σε διαστάσεις όπως το άτομο, οι ομάδες, η δομική και λειτουργική διάρθρωση των οργανισμών και ερευνώνται επιστημονικά από επιμέρους επιστημονικά πεδία όπως, η γνωστική και κοινωνική ψυχολογία, και το πεδίο της τέχνης (τεχνικών) του Μάνατζμεντ. Ο φοιτητής θα εφοδιαστεί με όλες τις απαραίτητες γνώσεις αλλά και τα αντίστοιχα εργαλεία ώστε να μπορεί να λαμβάνει, κατά περίπτωση, αποτελεσματικές αποφάσεις που αφορούν στις διάφορες σχέσεις που αναπτύσσει στα πλαίσια της «πυραμιδικής» λειτουργίας της επιχείρησης / οργανισμού στην οποία απασχολείται. Το μάθημα καλύπτει τις έννοιες, τις αρχές τους στόχους και τις τεχνικές της Επικοινωνίας και των Οργανωσιακών Σχέσεων συνδυάζοντας πολύ σύγχρονες αλλά και μερικές από τις «κλασσικές θεωρήσεις». Περιλαμβάνονται διαστάσεις όπως η αντίληψη και η μάθηση, η εργασιακή παρακίνηση και ικανοποίηση, η οργανωσιακή δέσμευση αλλά και ενδυνάμωση, το ψυχολογικό συμβόλαιο, ο ρόλος της συναισθηματικής νοημοσύνης στην εργασιακή

αποτελεσματικότητα, η διαχείριση των στρεσογόνων καταστάσεων στους χώρους εργασίας όπως η εξουθένωση αλλά και οι διαφωνίες - αντιθέσεις, η διαχείριση του εργασιακού χρόνου, οι στάσεις και η θεωρία της απόδοσης (attribution theory), η οργανωσιακή κουλτούρα και η ηγεσία – με έμφαση στη μετασχηματιστική ηγεσία, οι στρατηγικές διαχείρισης της επικοινωνίας, οι επικοινωνιακές ταυτότητες και ο τρόπος επιλογής τους, οι επικοινωνιακές ικανότητες και η διαχείριση – ανάπτυξή τους, η προσαρμογή στις τεχνολογικές καινοτομίες και η ικανότητα αφομοίωσης της νέας τεχνολογίας (absorptive capacity), η διαχείριση της οργανωσιακής αλλαγής, η διάσταση της οργανωσιακής ηθικής - δικαιοσύνης και της εταιρικής κοινωνικής ευθύνης, κλπ.

ΑΝΤΙΚΕΙΜΕΝΙΚΟΙ ΣΤΟΧΟΙ ΜΑΘΗΜΑΤΟΣ

Η συγκεκριμένη σειρά μαθημάτων στοχεύει στην παροχή βασικής θεωρητικής και πρακτικής γνώσης στα πεδία της επικοινωνίας και των σχέσεων, που αναπτύσσονται στους χώρους εργασίας, σε δραστήριους και φιλόδοξους επαγγελματίες που επιζητούν την επιστημονικά τεκμηριωμένη κατάρτιση και που πιστεύουν ότι η επιστημονική γνώση θα προωθήσει την καριέρα τους. Κυρίαρχος στόχος των μαθημάτων αυτών είναι να κατανοήσουν οι φοιτητές την προοπτική της επιστημονικής γνώσης στους οργανισμούς / επιχειρήσεις και στη συνέχεια να αφομοιώσουν τις ενδεδειγμένες τεχνικές που θα τους βοηθήσουν να είναι συστηματικά αποτελεσματικοί στις ευθύνες που αναλαμβάνουν στις επιχειρήσεις που απασχολούνται. Ένας επιπλέον στόχος του μαθήματος είναι να μεταδώσει στους φοιτητές την ιδέα ότι οι επικοινωνιακές πρακτικές αλλά και οι σχέσεις στους χώρους εργασίας δεν διαμορφώνεται με γνώμονα την «τύχη» ή τις κατά περίπτωση συγκυρίες αλλά είναι αποτέλεσμα των στρατηγικών συνειδητών ή μη που επιλέγουν οι συμμετέχοντες σε αυτές. Εξυπακούεται ότι στο μάθημα οι φοιτητές θα εφοδιαστούν με όλες τις αναγκαίες γνώσεις και τεχνικές ώστε τις επικοινωνιακές διαδικασίες που πραγματοποιούν αλλά και τις οργανωσιακές σχέσεις που αναπτύσσουν να τις επιτελούν αφού έχουν πρώτα κάνει ένα προσεκτικό σχεδιασμό και αφού έχουν αναλύσει πρωτίστως όλες οι επιμέρους μεταβλητές που τις επηρεάζουν ή μπορούν να τις επηρεάζουν. Στα πλαίσια αυτά θα μάθουν να αναλύουν τις εκάστοτε στρατηγικές επικοινωνίας που επιλέγουν οι συνομιλητές τους, είτε συνειδητά είτε ασυνειδητά, και να αναγνωρίζουν, μέσα από αυτές, τους στόχους που έχουν θέσει, αυτοί οι συνομιλητές, χωρίς να τους έχουν ανακοινώσει. Με γνώμονα τις γνώσεις αυτές οι φοιτητές θα αντιληφθούν τη μεταβαλλόμενη φύση της επικοινωνιακής πρακτικής και διαδικασίας και θα αναπτύξουν νέες τεχνικές για να αντιμετωπίσουν την επικοινωνία και τις σχέσεις στην ψηφιακή εποχή σε ένα παγκοσμιοποιημένο περιβάλλον. Τέλος, αφού γίνει μια σαφή και διεξοδική παρουσίαση του πεδίου της συναισθηματικής νοημοσύνης θα διατεθούν στους φοιτητές όλα τα απαραίτητα εφόδια – εργαλεία για να μπορούν να την αναπτύξουν κατά τη βούληση και επιθυμία τους.

Μέσα από όλες αυτές τις γνώσεις και την τεχνική κατάρτιση στην επικοινωνιακή διαδικασία και τις οργανωσιακές σχέσεις επιχειρείται η διαμόρφωση και ανάπτυξη ενός στελεχιακού δυναμικού που θα αναλαμβάνει δράσεις και θα παίρνει συστηματικά πρωτοβουλίες τις οποίες θα σχεδιάζει και στη συνέχεια θα υλοποιεί με μεγάλη επιτυχία. Το δυναμικό αυτό θα ξέρει να διαμορφώνει «εργασιακά υγιείς» σχέσεις στους χώρους εργασίας οι οποίες πρωτίστως θα τον ικανοποιούν, σε προσωπικό επίπεδο, αλλά ταυτόχρονα θα είναι και αποδοτικές – αποτελεσματικές για τον οργανισμό / επιχείρηση που εργάζεται. Τέλος, θα αντιλαμβάνεται τις νέες μεθόδους διοίκησης – ηγεσίας ώστε, αφού θα έχει βελτιώσει την αυτογνωσία του και την αποδοτικότητά του, να μπορεί να ηγείται αποτελεσματικά άλλων στελεχών - υπαλλήλων στους οργανισμούς / επιχειρήσεις στα πλαίσια διαφόρων ομάδων

έργου και υλοποίησης προγραμμάτων

ΕΠΙΔΙΩΚΟΜΕΝΑ ΜΑΘΗΣΙΑΚΑ ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ

Μετά την ολοκλήρωση των μαθημάτων ο φοιτητής θα μπορεί:

- Να κατανοήσει την πολυπλοκότητα της επικοινωνιακής διαδικασίας στους οργανισμούς και να μπορεί να την διαχειριστεί αποτελεσματικά και αποδοτικά στην επαγγελματική του καθημερινότητα
- Να κατανοήσει τις διαχειριστικές ικανότητες που διαθέτουν (ενεργές ή μη ενεργές) οι άνθρωποι όταν μπαίνουν στη διαδικασία της επικοινωνίας
- Να κατανοεί τον τρόπο που γίνονται οι επιλογές από τους ανθρώπους της «επικοινωνιακής ταυτότητας» κάθε φορά που μπαίνουν στην επικοινωνιακή διαδικασία και να μπορεί να αναγνωρίσει ποιες δυνατότητες επιλογών διαθέτει με γνώμονα τους επικοινωνιακούς στόχους που έχει θέσει
- Να κατανοεί το σύστημα «παρουσίασης του εαυτού» που ενεργοποιείται κάθε φορά που ο κάθε άνθρωπος επικοινωνεί στους χώρους εργασίας (και όχι μόνο) και να μπορεί, αφού το αναγνωρίζει και το αναλύει - ερμηνεύει, να το διαχειρίζεται κατά περίπτωση
- Να κατανοεί τον τρόπο που αντιλαμβάνεται αλλά και μαθαίνει ο άνθρωπος ώστε να αντιμετωπίζει τις οργανωσιακές του σχέσεις
- Να κατανοεί τον τρόπο που λειτουργούν τα συναισθήματα και να μπορεί να τα χειρίζεται είτε αυτά είναι τα δικά του είτε των άλλων
- Να κατανοεί τις διαδικασίες ενεργοποίησης του μηχανισμού παρακίνησης και να αντιλαμβάνεται τις μεθόδους που χρησιμοποιούνται από τους άλλους για να τον παρακινήσουν
- Να κατανοεί τις στρατηγικές διοίκησης που «εκδηλώνουν» οι προϊστάμενοι και να μπορεί να αναγνωρίζει αν είναι συνειδητές ή μη επιλογές
- Να μπορεί να πραγματοποιεί το σχηματισμό (διαμόρφωση) μιας ομάδας εργασίας μέσα από την επιλογή των κατά περίπτωση κατάλληλων εργαζομένων και να την καθοδηγεί στο πως θα επιτελέσει το έργο της με επιτυχία

- Να μπορεί να κατανοεί τον τρόπο διαχείρισης ομάδων έργου σε περιόδους έντασης και περιορισμένου χρόνου εργασίας
- Να μπορεί να κατανοεί τους τρόπους και τις διαδικασίες μέσα από τις οποίες διαμορφώνεται η οργανωσιακή κουλτούρα
- Να κατανοεί τις διαδικασίες αναπροσδιορισμού του οργανωσιακού κλίματος και να μπορεί να χειριστεί, δύσκολες περιπτώσεις οργανωσιακού κλίματος
- Να κατανοεί τις διαδικασίες υιοθέτησης των οργανωσιακών αλλαγών και να μπορεί να σχεδιάσει αλλά και να χειριστεί τέτοιες καταστάσεις
- Κατανόηση της ανάπτυξης / αναπροσδιορισμού των προσωπικών δεξιοτήτων
- Μπορεί να διαχειριστεί τη διαφορετικότητα των ατόμων και να μπορεί να συνδιαλέγεται και να συνυπάρχει με άτομα που παρουσιάζουν «ιδιαίτερα» χαρακτηριστικά της προσωπικότητάς τους

ΔΙΔΑΚΤΙΚΕΣ ΚΑΙ ΜΑΘΗΣΙΑΚΕΣ ΜΕΘΟΔΟΙ

Θα υλοποιούνται 1 διαλέξεις ανά εβδομάδα. Εκτός από το θεωρητικό, κάθε φορά μέρος, θα υπάρχουν και «εργαλεία» που, αφού παρουσιάζονται, θα καλούνται οι φοιτητές να τα εφαρμόσουν. Επίσης, οι φοιτητές θα παρουσιάζουν, ανά τακτά χρονικά διαστήματα, τις επιμέρους δραστηριότητες που θα αναλαμβάνουν. Τέλος, ένα μέρος των συναντήσεων (το τελευταίο ημίωρο) θα χρησιμοποιείται για συζήτηση και ανατροφοδότηση είτε πάνω στη θεωρία είτε αναφορικά με τα εργαλεία επικοινωνίας και διαχείρισης σχέσεων με τα οποία θα τροφοδοτούνται οι φοιτητές κάθε εβδομάδα.

ΜΕΘΟΔΟΙ ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗΣ

- 4 εργασίες (40% του τελικού βαθμού)
- Γραπτή εξέταση (60% του τελικού βαθμού)

ΠΡΟΤΕΙΝΟΜΕΝΗ ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ

Βακόλα Μ., Νικολάου Ι. (2012) *Οργανωσιακή Ψυχολογία και Συμπεριφορά*, Αθήνα, Rosili

Greenberg J., και Baron R.A. (2013) *Οργανωσιακή Ψυχολογία και Συμπεριφορά*

Mullins L. J., και Christy G. (2015) *Μάνατζμεντ και Οργανωσιακή Συμπεριφορά*, Αθήνα, Υτορία

Νικολάου Ι. (2006) *Διοικώντας το Ανθρώπινο Κεφάλαιο*, Αθήνα, Ι. Σιδέρης

Robbins S. P., Judge T. A. (2011) *Οργανωσιακή Συμπεριφορά. Βασικές Έννοιες και Σύγχρονες Προσεγγίσεις*, Αθήνα, εκδόσεις Κριτική

Συναντήσεις	Θέμα	Κύρια σημεία
1	Εισαγωγή στην Επικοινωνία και τις Οργανωσιακές Σχέσεις	Οι αρχές και η εξέλιξη της επικοινωνίας: από το μαθηματικό μοντέλο του C. E. Shannon στη σχολή του Palo Alto. Οι έρευνες των ψυχολόγων και των κοινωνιολόγων. Διαπροσωπική, Ομαδική, Οργανωσιακή και Αγοραία Επικοινωνία. Οι αρχές και η εξέλιξη των ερευνών στις Οργανωσιακές Σχέσεις, Η Οργανωσιακή Συμπεριφορά στην εποχή των νέων τεχνολογιών και των Σύγχρονων Ατομικών Προσδοκιών
2	Η Διάρθρωση του Ατόμου και οι Διαδικασίες Ένταξής του στο Οργανωσιακό (Εργασιακό) Περιβάλλον	Η διαμόρφωση της αντίληψης του εργασιακού περιβάλλοντος μέσα από την αυτό-αντίληψη και την κατανόηση των άλλων. Η διαμόρφωση της κοινωνικής – συλλογικής (εργασιακής) ταυτότητας. Η διάσταση της απόδοσης και οι προκαταλήψεις – στερεότυπα. Η διαδικασία της μάθησης ως διάσταση προσαρμογής στο (εργασιακό) περιβάλλον και η συμβολή των συναισθημάτων. Εφαρμογές σε περιβάλλοντα απόδοσης έργου (παροχές / ανταμοιβές / ποινές / τιμωρίες)
3	Οι Ατομικές Διαφορές και οι Εκδηλώσεις τους στο Οργανωσιακό Πλαίσιο (Επικοινωνία – Διαμόρφωση Σχέσεων)	Κατανόηση και «αποδοχή» της διαφορετικότητας. Εαυτός – προσωπικότητα και ο «εργαλειακός» χαρακτήρας της ταυτότητας: Η παρουσίαση του εαυτού στους άλλους. Οι επικοινωνιακές ταυτότητες και η κατά περίπτωση επιλογή τους. Προσωπικότητα και η θεωρία των πέντε μεγάλων χαρακτηριστικών στο εργασιακό περιβάλλον. Οι ικανότητες και δεξιότητες και οι διαστάσεις της αξιολόγησης – αυτοαξιολόγησης. Προβλήματα / εμπόδια στην επικοινωνία και τις εργασιακές σχέσεις.
4	Συναισθήματα, Διαθέσεις και η Αποτελεσματική Διαχείρισή τους	Η διάρθρωση και εκδήλωση των συναισθημάτων και η ταξινόμησή τους σε κατηγορίες θετικών / αρνητικών: ο προσδιορισμός της διάθεσης. Η διάσταση της συναισθηματικής νοημοσύνης και ο ρόλος της στην επικοινωνία και τις οργανωσιακές (εργασιακές) σχέσεις. Αποτελεσματική και αναποτελεσματική διαχείριση των

		<p>συναισθημάτων στην επικοινωνία σε μικρές ομάδες εργασίας και στον Οργανισμό ως σύνολο. Η διαχείριση των συναισθημάτων στην διαμόρφωση και ανάπτυξη εργασιακών σχέσεων σε «συμβατό» και «μη συμβατό» εργασιακό περιβάλλον. Η διαχείριση του στρες και των συνθηκών «εξουθένωσης» Η διαχείριση συναισθημάτων σε αντίξοες και μη προβλέψιμες συνθήκες εργασίας.</p>
5	<p>Διαμορφώνοντας την Οργανωσιακή Κουλτούρα και «Συμβάλλοντας» στην Ανάπτυξη Υγιούς Οργανωσιακού Κλίματος</p>	<p>Πιστεύω, αξίες και παραδοχές της οργάνωσης / επιχείρησης. Η δομή της οργανωσιακής κουλτούρας. «Επικοινωνώντας» την οργανωσιακή κουλτούρα. Οι οπτικές: της «συμβολικής απόδοσης», της «αφηγηματικής» και «κειμενικής» αναπαραγωγής. Η συμβολή της διάστασης «οργανωσιακών ιστοριών» αναφορικά με την εξουσία και τις πολιτικές, την τεχνολογική ικανότητα και τα αγοραία συμβάντα.</p>
6	<p>Η Διάσταση της Επικοινωνίας και των Εργασιακών Σχέσεων στα Πλαίσια της Διαμόρφωσης / Επίτευξης των Οργανωσιακών Στόχων 1</p>	<p>Διαχείριση της επικοινωνιακής διαδικασίας και των εργασιακών σχέσεων κατά τη λήψη αποφάσεων που επηρεάζουν τις ομάδες και τον οργανισμό στο σύνολό του. Αναπροσδιορίζοντας τους στόχους και τις στρατηγικές μιας (ή περισσοτέρων) ομάδας διατηρώντας τους για την οργάνωση. Αναπροσδιορίζοντας τους στόχους και τις στρατηγικές για τον οργανισμό. Συμβάλλοντας στη διαχείριση του εργασιακού χρόνου των εργαζομένων</p>
7	<p>Η Διάσταση της Επικοινωνίας και των Εργασιακών Σχέσεων στα Πλαίσια της Διαμόρφωσης / Επίτευξης των Οργανωσιακών Στόχων 2</p>	<p>Στρατηγικές προφορικής ενδοεπιχειρησιακής επικοινωνίας: σχεδιασμός και παρουσίαση ενός σχεδίου – πρότασης – μελέτης – έρευνας αγοράς, ενημερώνοντας τους εργαζόμενους του οργανισμού σε συναντήσεις. Γραπτή επικοινωνία στα πλαίσια του οργανισμού: διαμορφώνοντας το κείμενο μιας έκθεσης, αναφοράς, απολογισμού, μελέτης σκοπιμότητας ενός επενδυτικού σχεδίου, ενδοεπιχειρησιακός τύπος και γραπτή ενημέρωση των εργαζομένων από τη διοίκηση.</p>

8	Η Διάσταση της Επικοινωνίας και των Εργασιακών Σχέσεων στα Πλαίσια της Διαμόρφωσης / Επίτευξης των Οργανωσιακών Στόχων 3	Παρακινώντας τους εργαζόμενους στον οργανισμό. Θεωρίες και τεχνικές παρακίνησης των εργαζομένων. Άυλες και υλικές μορφές παρακίνησης του ανθρώπινου δυναμικού στις επιχειρήσεις και οργανισμούς. Οι διαστάσεις της ικανοποίησης, δέσμευσης, ενδυνάμωσης, ψυχολογικού συμβολαίου, και η βελτίωση της απόδοσης των εργαζομένων.
9	Η Ηγεσία στους Οργανισμούς και τις Επιχειρήσεις	Η διάσταση της ηγεσίας στα πλαίσια των σύγχρονων επιχειρήσεων και οργανισμών. Παλαιά και σύγχρονα μοντέλα ηγεσίας. Συναλλακτική, χαρισματική και μετασχηματιστική ηγεσία. Διαμορφώνοντας και διατηρώντας ένα πλαίσιο δικαιοσύνης στην επιχείρηση / οργανισμό
10	Η Επικοινωνία και οι Οργανωσιακές Σχέσεις στα πλαίσια των Οργανωτικών Αλλαγών	Σχεδίαση των αλλαγών και προγραμματισμός των πρακτικών μετασχηματισμού. Σχεδιασμός και εφαρμογή του «επικοινωνιακού προγράμματος». Μοντέλα και τεχνικές. Ανακοινώντας ή πείθοντας του εργαζόμενους να στηρίξουν τις αλλαγές; Προνοώντας τις αντιστάσεις στις αλλαγές. Σχεδιάζοντας την αλλαγή κουλτούρας και αναπροσδιορίζοντας το εργασιακό κλίμα μετά τις οργανωσιακές αλλαγές
11	Επικοινωνώντας και Διαμορφώνοντας Σχέσεις με το Έξω-Οργανωσιακό Περιβάλλον	Διερευνώντας και Προγραμματίζοντας τις Δημόσιες Σχέσεις του Οργανισμού. Επικοινωνιακές πρακτικές διαμόρφωσης σχέσεων με το εξωτερικό περιβάλλον της επιχείρησης / οργανισμού (κοινωνία – πολιτικούς θεσμούς – οικονομικό - χρηματοπιστωτικό και αγοραίο περιβάλλον). Σχεδιασμός και πρόγραμμα ανάπτυξης σχέσεων με τα μέσα ενημέρωσης. Η ηθική των επιχειρήσεων και ο σχεδιασμός και η διαμόρφωση προγράμματος εταιρικής κοινωνικής ευθύνης