

ΤΜΗΜΑ:	Διοίκηση Επιχειρήσεων	ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ:	eMBA
ΚΩΔ. ΜΑΘΗΜΑΤΟΣ:	ΔΙΟΙΚ5	ΤΙΤΛΟΣ ΜΑΘΗΜΑΤΟΣ:	Διαχείριση Κρίσεων και Συγκρούσεων
Credits:	6	ΕΞΑΜΗΝΟ:	3 ^{ος} κύκλος
ΟΝΟΜ/ΝΟ ΔΙΔΑΣΚΟΝΤΟΣ:	Δρ. Διονύσιος Δ. Γερωντογιάννης	e-mail:	dionisisg@aegean.gr

ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΜΑΘΗΜΑΤΟΣ

Με την απόκτηση ενός γνωσιακού υπόβαθρου αναφορικά με τη “Διαχείριση Κρίσεων και Συγκρούσεων”, παρέχεται η δυνατότητα στα στελέχη ενός οργανισμού/επιχείρησης (δημόσιου και ιδιωτικού τομέα), να εντοπίσουν σε σύντομο χρονικό διάστημα αποτελεσματικά και με ακρίβεια τις παθογένειες και τα αίτια δυσλειτουργίας του/της, τα οποία μπορούν να προκαλέσουν συγκρούσεις και κρίσεις. Πρόκειται για ένα από τα πιο αποτελεσματικά εργαλεία που επιδιώκουν να βελτιώσουν την αποδοτικότητά και την καθημερινή λειτουργία. Η ανάλυση και κατ’επέκταση η διαχείριση αυτή, συντελείται με σκοπό την κατανόηση της δομής και του τρόπου λειτουργίας (οργανισμού/επιχείρησης), από όλα τα μέρη του/της. Συχνά, για καλύτερη κατανόηση, χρησιμοποιούμε διαγραμματική απεικόνιση τα λεγόμενα διαγράμματα ροής. Σύμφωνα με θεωρητικούς ερευνητές (Suchman 1983,1987 et.al.) οι πρότυπες οδηγίες λειτουργίας, τα διαγράμματα ροής κ.α. που συνθέτουν το σύστημα διαδικασιών, δεν επαρκούν για την πλήρη κατανόηση μιας διαδικασίας. Η πραγματικότητα κάθε διαδικασίας γίνεται αντιληπτή, μέσω των συνθηκών στις οποίες αυτή εξελίσσεται. Η προσέγγιση αυτή πλαισιώνει τη “διαδικασία” με το “πραγματικό” περιβάλλον, σε ενιαίο σύστημα. Η σημασία της ανάλυσης / διαχείρισης κρίσεων και συγκρούσεων, παρουσιάζει τη δομική συμπεριφορά ενός επιμέρους επιχειρησιακού συστήματος, με σκοπό την εφαρμογή μελετών αξιολόγησης της ποιότητας των παραγόμενων αποτελεσμάτων και τυχόν απαίτησης οργανωτικών αλλαγών. Συμπερασματικά, απαιτείται συγκεκριμένος ποιοτικών και ποσοτικών μεταβλητών/παραγόντων, ώστε να εξάγονται ασφαλή συμπεράσματα αναφορικά με τη χρήση του εργαλείου της “Διαχείρισης Κρίσεων και Συγκρούσεων”.

ΑΝΤΙΚΕΙΜΕΝΙΚΟΙ ΣΤΟΧΟΙ ΜΑΘΗΜΑΤΟΣ

Μέσω του εργαλείου της “Διαχείρισης Κρίσεων και Συγκρούσεων” καλύπτονται οι απαιτήσεις και προσδιορίζονται οι παράγοντες που συνθέτουν τις αποφάσεις σε έναν οργανισμό/επιχείρηση (δημόσιου και ιδιωτικού τομέα), οι οποίες είναι απαραίτητες για την επίτευξη των στρατηγικών στόχων. Ειδικότερα, οι στόχοι του μαθήματος συγκλίνουν στην εύστοχη διαχείριση καταστάσεων που δύνανται να εξελιχθούν σε συγκρούσεις / κρίσεις και εστιάζονται στους παρακάτω τομείς:

- Ανθρώπινο δυναμικό [δομο-λειτουργικό πλαίσιο διαχείρισης ανθρώπινου δυναμικού, οργανογράμματα, προδιαγραφές εργασίας, ενσωμάτωση (νεοεισερχόμενου ή μη) προσωπικού, βελτίωση ικανοτήτων/δεξιοτήτων στελεχών, συνεχής επιμόρφωση/κατάρτιση, αξιολόγηση της απόδοσης εργασίας, παρακίνηση, πρόληψη επαγγελματικής εξουθένωσης, διαχείριση εργασιακού/επαγγελματικού άγχους κ.α.]

- Λειτουργικά συστήματα (επιχειρησιακά, διοικητικά, ασφάλειας, παραγωγής κ.α.)
- Επικοινωνία, διαχείριση αλλαγών, διαχείριση κινδύνων

- Οικονομικά (προϋπολογισμός, ισολογισμός, μισθοδοσία, κόστος κύκλου ζωής κ.α.)
- Εξοπλισμός και εγκαταστάσεις

ΕΠΙΔΙΩΚΟΜΕΝΑ ΜΑΘΗΣΙΑΚΑ ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ

Μέχρι το τέλος αυτής της θεματικής ενότητας, συνυπολογιζομένης και της αποκτηθείσας γνώσης από τις προηγούμενες θεματικές ενότητες του κύκλου σπουδών της κατεύθυνσης, ο μεταπτυχιακός φοιτητής (και “εν δυνάμει” ερευνητής) θα είναι σε θέση να προβαίνει σε εύστοχες ενέργειες, ώστε:

- Να βελτιώνονται τα λειτουργικά προβλήματα του οργανισμού/επιχείρησης
- Να διατηρείται η “ασφάλεια” και η “εύρυθμη” / “έννομη” λειτουργία
- Να επιτυγχάνονται νέες επιχειρησιακές “ευκαιρίες”
- Να μεγιστοποιείται η αξία (οργανισμού/επιχείρησης)
- Να διατηρείται η εργασιακή/επαγγελματική ικανοποίηση
- Να μειώνεται το εργασιακό/επαγγελματικό άγχος και να αποφεύγεται η επαγγελματική εξουθένωση
- Να επιτυγχάνεται η οργάνωση και ο προγραμματισμός, σε όλα τα επίπεδα του λειτουργικού πλαισίου (οργανισμού/επιχείρησης)
- Να αποφεύγονται θέματα (εθνικού ή διεθνούς ενδιαφέροντος) που άπτονται νομικών, λειτουργικών, παραγωγικών ή υγειονομικών ζητημάτων, από αμέλεια, δόλο ή κακή διαχείριση κ.α.
- Να αποφεύγονται συγκρούσεις, που επωάζονται και εκδηλώνονται στο σύγχρονο εργασιακό περιβάλλον
- Να μεγιστοποιείται το ποσοστό επιτυχούς αντιμετώπισης κρίσιμων καταστάσεων, οι οποίες δύνανται να προκαλέσουν κρίση ή κρίσεις στον οργανισμό/επιχείρηση (δημόσιου και ιδιωτικού τομέα)

ΔΙΔΑΚΤΙΚΕΣ ΚΑΙ ΜΑΘΗΣΙΑΚΕΣ ΜΕΘΟΔΟΙ

Η διδασκαλία του αντικειμένων της θεματικής ενότητας θα πραγματοποιείται σύμφωνα με το πρόγραμμα μαθημάτων (τις αντίστοιχες ημέρες και ώρες).

Η συμμετοχική διαδικασία των μεταπτυχιακών φοιτητών, θα επιφέρει τα μέγιστα δυνατά αποτελέσματα στην κατανόηση των αντικειμένων του μαθήματος. Η συμμετοχή αυτή, θα επιτευχθεί με:

- Την αλληλεπίδραση των φοιτητών με τον διδάσκοντα, αλλά και μεταξύ τους
- Case studies, με παίξιμο ρόλων σε ατομικό επίπεδο και εξαγωγή συμπερασμάτων
- Τη δυνατότητα πρόσβασης στην πλατφόρμα επικοινωνίας, όπου ο διδάσκων θα ανεβάζει κύριο και φροντιστηριακό εκπαιδευτικό υλικό
- Την κατάθεση βιωματικών κριτηρίων από τους φοιτητές
- Την εύστοχη κριτική / σχολιασμό στις τοποθετήσεις των φοιτητών από τους συμφοιτητές τους και τον διδάσκοντα καθηγητή

- Την κατάθεση προτάσεων από τους φοιτητές, αναφορικά με νέους ερευνητικούς προβληματισμούς

ΜΕΘΟΔΟΙ ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗΣ

- 4 ατομικές εργασίες X 10% = 40% της τελικής βαθμολογίας
- Τελική γραπτή εξέταση (εξεταστικής περιόδου) = 60% της τελικής βαθμολογίας

ΕΝΔΕΙΚΤΙΚΗ ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ

Βιβλιογραφία ξενόγλωσση (ενδεικτική)

- Argenti, P. (2002) - Crisis communication: Lessons from 9/11. Harvard Business Review, 80(12):103-109.
- Arpan, L.M., & Roskos-Ewoldsen, D.R. (2005) - Stealing thunder: An analysis of the effects of proactive disclosure of crisis information. Public Relations Review, 31(3): 425-433.
- Ashcroft, S., L., (1997) - Crisis management - public relations. Journal of Managerial Psychology, 12(5):325-332.
- Coombs, W., T., Holladay, S., J., (1996) - Communication and attributions in a crisis: An experimental study of crisis communication. Journal of Public Relations Research, 8(4):279-295.
- Coombs, W., T., Holladay, S., J., (2001) - An extended examination of the crisis situation: A fusion of the relational management and symbolic approaches. Journal of Public Relations Research, 13:321-340.
- Mitroff, I., (1989) - Programming for crisis control. Security Management, pp.75-79.
- Mitroff, I., Harrington, K., & Gai, E. (1996) - Thinking about the unthinkable. Across the Board, 33(8), pp.44-48.

Βιβλιογραφία ελληνόγλωσση (ενδεικτική)

- Γεροντογιάννης. Δ. Δ. (2015) - Διαχείριση Κρίσεων και Συγκρούσεων στους Σύγχρονους Οργανισμούς / Επιχειρήσεις Δημόσιου και Ιδιωτικού Τομέα. Εγχειρίδιο Διδασκαλίας, Αθήνα (διατίθεται σε ηλεκτρονική μορφή στους μεταπτυχιακούς φοιτητές του προγράμματος)
- Κέφης, Β.,Ν., (2005) - Ολοκληρωμένο Μάνατζμεντ. Βασικές Αρχές για Σύγχρονες Οικονομικές Μονάδες. Αθήνα, Εκδόσεις Κριτική.
- Κυριαζή, Ν., (1999) - Η Κοινωνιολογική Έρευνα. Κριτική Επισκόπηση των Μεθόδων και των Τεχνικών. Εκδόσεις: Ελληνικά Γράμματα.
- Μπουραντάς, Δ., (2002) - Μανατζμεντ. Θεωρητικό Υπόβαθρο, Σύγχρονες Πρακτικές. Αθήνα, Εκδόσεις Μπένου.
- Παπαδάκης, Β., (2012) - Στρατηγική των Επιχειρήσεων. Αθήνα, Εκδόσεις Μπένου.
- Σιώμοκος, Γ.Ι. & Βασιλικοπούλου, Α.Ι., (2005) - Εφαρμογή Μεθόδων Ανάλυσης στην

Έρευνα Αγοράς. Αθήνα, Εκδόσεις Σταμούλη.

Ερευνητικές Εργασίες

- Γεροντογιάννης, Δ. Δ., (2014) - Διαχείριση Κρίσεων στις Επιχειρηματικές Διαδικασίες και Δραστηριότητες Οργανισμών και Επιχειρήσεων. Εθνικό Κέντρο Τεκμηρίωσης (Ε.Κ.Τ.), <http://www.didaktorika.gr/eadd/handle/10442/3475>

ΣΧΕΔΙΑΣΜΟΣ ΔΙΔΑΚΤΕΑΣ ΥΛΗΣ

Μάθημα: ‘Διαχείριση Κρίσεων και Συγκρούσεων’

ΕΒΔΟΜΑΔΑ «1» : ‘Εννοιολογική Προσέγγιση των Συγκρούσεων και Κρίσεων’

- Εισαγωγή στη θεματική ενότητα
- Εννοιολογική προσέγγιση στη ‘σύγκρουση’, στους σύγχρονους οργανισμούς / επιχειρήσεις (ιδιωτικού και δημόσιου τομέα)
- Εννοιολογική προσέγγιση στην ‘κρίση’, στους σύγχρονους οργανισμούς / επιχειρήσεις (ιδιωτικού και δημόσιου τομέα)
- Κρίσεις και Συγκρούσεις που έχουν αναλυθεί από τον ιστορικό φακό, μέσα από επιχειρησιακά διδάγματα

ΕΒΔΟΜΑΔΑ «2» : ‘Η Σχέση Κρίσεων / Συγκρούσεων με τη Διαχείριση του Χρόνου και του Άγχους’

- Η έννοια του χρόνου και η διαχείρισή του, ως παράγοντας δημιουργίας συγκρούσεων / κρίσεων
- Η διαχείριση του άγχους και πως επιτυγχάνεται η πρόληψη δημιουργίας κρίσιμων καταστάσεων
- Το ‘άγχος’ στον σύγχρονο εργασιακό χώρο
- Το σύνδρομο της επαγγελματικής εξουθένωσης, ως πεδίο δημιουργίας συγκρούσεων / κρίσεων

ΕΒΔΟΜΑΔΑ «3» : ‘Διαχείριση Καθημερινότητας και Συγκρούσεις/Κρίσεις’

- Οι προκλήσεις στο σύγχρονο ‘αγοραίο’ περιβάλλον
- Η πολλαπλή διαχείριση της καθημερινότητας στους σύγχρονους οργανισμούς / επιχειρήσεις (ιδιωτικού και δημόσιου τομέα)
- Το πλαίσιο της διαδικασίας λήψης αποφάσεων, για την αντιμετώπιση συγκρούσεων / κρίσεων

ΕΒΔΟΜΑΔΑ «4» : ‘Ο Παράγοντας «Πρόληψη» στη Σύγκρουση και την Κρίση’

- Η οργανωσιακή αλλαγή, ως μέσο πρόληψης και αποφυγής συγκρούσεων / κρίσεων
- Θεωρία του K. Lewin
- Ανάλυση Δυναμικής Πεδίου

ΕΒΔΟΜΑΔΑ «5» : “Αλλαγές/Μεταρρυθμίσεις και Κρίσεις/Συγκρούσεις”

- Η χρησιμοποίηση της “εξίσωσης αλλαγής”, προς εξισορρόπηση των παραγόντων που προκαλούν συγκρούσεις/ κρίσεις
- Στάδια Kotter
- Η αποτυχία στην αλλαγή, ως πεδίο ανάπτυξης κρίσεων / συγκρούσεων

ΕΒΔΟΜΑΔΑ «6» : “Η Συμβολή του Στρατηγικού Σχεδιασμού στη Διαχείριση των Αλλαγών και τις Μεταρρυθμίσεις προς Αντιμετώπιση Κρίσεων και Συγκρούσεων”

- Οι λόγοι που προκαλούν “αρρυθμία” στη διαδικασία των αλλαγών, με αποτέλεσμα να δημιουργούνται κρίσιμες καταστάσεις
- Η εύστοχη διαχείριση αλλαγών και η επίδραση της, ώστε να μειώνονται τα ποσοστά δημιουργίας συγκρούσεων / κρίσεων
- Παρουσίαση ενός μοντέλου διαχείρισης αλλαγών / μεταρρυθμίσεων, προς αποφυγή συγκρούσεων και κρίσεων, στους σύγχρονους οργανισμούς / επιχειρήσεις (ιδιωτικού και δημόσιου τομέα)

ΕΒΔΟΜΑΔΑ «7» : “Η Χαρτογράφηση της Σύγκρουσης”

- Αίτια και διερεύνηση της “σύγκρουσης”
- Τύποι συγκρούσεων
- Μορφές συγκρούσεων

ΕΒΔΟΜΑΔΑ «8» : “Η Αντιμετώπιση των Συγκρούσεων”

- Διερεύνηση της έντασης μιας σύγκρουσης
- Στρατηγικές αντιμετώπισης της σύγκρουσης
- Τεχνικές διοικητικής των συγκρούσεων

ΕΒΔΟΜΑΔΑ «9» : “Το Δομικό Πλαίσιο και η Διαχείριση της Κρίσης”

- Μορφές κρίσεων
- Τομείς που αναπτύσσεται μία κρίση στους σύγχρονους οργανισμούς / επιχειρήσεις (ιδιωτικού και δημόσιου τομέα)
- Το πλαίσιο διαχείρισης της κρίσης

ΕΒΔΟΜΑΔΑ «10» : “Παρακολούθηση της Κρίσης προς Αποφυγή Κρίσιμων Καταστάσεων στο Μέλλον”

- Πως εξελίσσεται η κρίση
- Η σχέση της επικοινωνίας με τη διαχείριση της σύγκρουσης /

κρίσης, στους σύγχρονους οργανισμούς / επιχειρήσεις (ιδιωτικού και δημόσιου τομέα)

- Ανακεφαλαίωση - Συμπεράσματα