



## **ΚΑΤΕΥΘΥΝΣΗ**

# ***Διοίκησης & Οργάνωσης Επιχειρήσεων***

## 2<sup>ος</sup> Κύκλος Σπουδών - ΚΑΤΕΥΘΥΝΣΗ

Διοίκηση Ανθρώπινου Δυναμικού – ΔΙΟΙΚ1

Επικοινωνία και Οργανωσιακή Συμπεριφορά – ΔΙΟΙΚ2

Μάρκετινγκ – ΔΙΟΙΚ3

## 3<sup>ος</sup> Κύκλος Σπουδών - ΚΑΤΕΥΘΥΝΣΗ

Στρατηγική Επιχειρήσεων και Οργανισμών – ΔΙΟΙΚ4

Διαχείριση Κρίσεων και Συγκρούσεων – ΔΙΟΙΚ5



## Διαχείριση Ανθρώπινου Δυναμικού

Το μάθημα της Διαχείρισης του Ανθρώπινου Δυναμικού στις Επιχειρήσεις και τους Οργανισμούς στοχεύει να εφοδιάσει, τους μάνατζερ και τους εργαζόμενους στις επιχειρήσεις, με τα απαραίτητα εργαλεία και τις απαιτούμενες γνώσεις αναφορικά με τους τρόπους που «διαχειριζόμαστε» το Ανθρώπινο Δυναμικό της Εταιρείας ή του Οργανισμού ώστε αυτό να είναι αποδοτικό – αποτελεσματικό στις εργασίες – ευθύνες που αναλαμβάνει και ταυτόχρονα πλήρως ικανοποιημένο από τη δουλειά του και τις εργασιακές σχέσεις που διαμορφώνονται στους χώρους εργασίας του. Με απλά λόγια, οι managers και οι υπάλληλοι των επιχειρήσεων θα αναπτύξουν συστηματικές γνώσεις αναφορικά με τις μεθόδους και τις τεχνικές αποτελεσματικής διαχείρισης του Ανθρώπινου Δυναμικού ώστε αυτό να είναι ένα βασικό ανταγωνιστικό πλεονέκτημα για την Επιχείρηση / Οργανισμό. Για τις σύγχρονες επιχειρήσεις / οργανισμούς η διάσταση της Αποτελεσματικής Διαχείρισης του Ανθρώπινου Δυναμικού είναι σημαντική για την απρόσκοπτη λειτουργία και την επιχειρηματική πορεία τους. Η αποτελεσματικότητα στη διαχείριση του Ανθρώπινου δυναμικού εξαρτάται από το εύρος της γνώσης και της σωστής, κατά περίπτωση, χρήσης, των στοιχείων που είναι αναγκαία για το δύσκολο και επίπονο αυτό έργο. Στη Διαχείριση του Ανθρώπινου Δυναμικού σημαντικό ρόλο καταλαμβάνουν παράμετροι που απαιτούν ανομοιοειδείς δεξιότητες – ικανότητες όπως, ο σχεδιασμός δράσεων και ενεργειών, ο προγραμματισμός πολυποίκιλων δραστηριοτήτων, η ανάλυση και επεξεργασία πολύμορφων και αντιφατικών πληροφοριών για τη λήψη αποφάσεων, η συστηματική ανάλυση και επεξεργασία δεδομένων για την πρόβλεψη της λειτουργίας της επιχείρησης / οργανισμού στο εγγύς μέλλον, η εφαρμογή δράσεων για την προσέλκυση στην επιχείρηση του αποδοτικότερου ανθρώπινου δυναμικού, ο σχεδιασμός και η εφαρμογή δράσεων για την διατήρηση στην επιχείρηση του αποδοτικότερου ανθρώπινου δυναμικού, η μέριμνα για την ανάπτυξη του ανθρώπινου δυναμικού, η συστηματική ενεργοποίηση του μηχανισμού της παρακίνησης του έμψυχου δυναμικού της επιχείρησης, η φροντίδα για την ασφάλεια και την υγιεινή των εργαζομένων, η συνεχής ενημέρωση για το κανονιστικό πλαίσιο που ρυθμίζει τα περί του ανθρώπινου δυναμικού δικαιώματα και υποχρεώσεις, κλπ. Γίνεται κατανοητό ότι το πεδίο της Διαχείρισης του Ανθρώπινου Δυναμικού που απαιτεί την απόκτηση γνώσεων και την αφομοίωση δεξιοτήτων – ικανοτήτων σε πολυδιάστατους και ετερόκλητους χώρους, προϋποθέτει ενδεδειγμένη προσαρμοστική αγωγή αυτών που ασχολούνται με το (είναι ή θέλουν να γίνουν ειδικοί στο) συγκεκριμένο πεδίο.



## Επικοινωνία και Οργανωσιακή Συμπεριφορά

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. 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. 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.



## Μάρκετινγκ

Η λειτουργία του Μάρκετινγκ βρίσκεται στο κέντρο κάθε επιχείρησης ή οργανισμού και παίζει καθοριστικό ρόλο στην επιλογή του καταναλωτή. Θα μπορούσαμε να ορίσουμε το Μάρκετινγκ ως μία διαδικασία δημιουργίας και παροχής αξίας στον πελάτη με κέρδος για την επιχείρηση. Ο φοιτητής παίρνει τις απαραίτητες γνώσεις και εργαλεία για να μπορέσει να πάρει αποφάσεις που αφορούν αυτήν την λειτουργία της επιχείρησης / οργανισμού

Το μάθημα καλύπτει τις έννοιες, τις αρχές τους στόχους και τις τεχνικές του Μάρκετινγκ συνδυάζοντας νέες αλλά και κλασσικές θεωρήσεις. Περιλαμβάνονται θέματα διοίκησης και στρατηγικής μάρκετινγκ και ειδικότερα την ανάλυση των στοιχείων του μίγματος μάρκετινγκ, την έρευνα αγοράς, την καταναλωτική συμπεριφορά, την διαδικασία τμηματοποίησης-στόχευσης-τοποθέτησης, κ.α.

Αυτή η σειρά μαθημάτων στοχεύει στην παροχή βασικής θεωρητικής και πρακτικής γνώσης μάρκετινγκ σε φιλόδοξους επαγγελματίες. Επίσης στόχος της είναι να κάνει τους φοιτητές να αντιληφθούν τη μεταβαλλόμενη φύση του μάρκετινγκ στην ψηφιακή εποχή και σε διεθνές περιβάλλον εξοπλίζοντάς τους με τις απαραίτητες θεωρητικές γνώσεις και τα απαραίτητα εργαλεία που θα τους καταστήσουν ικανούς να λαμβάνουν αποφάσεις μάρκετινγκ ως επαγγελματίες ή στελέχη σε οργανισμούς και επιχειρήσεις



## Στρατηγική Επιχειρήσεων και Οργανισμών

Η Στρατηγική Διοίκηση αφορά τη χάραξη της μακροπρόθεσμης κατεύθυνσης της επιχείρησης, με στόχο την επιβίωση, ανάπτυξη, κερδοφορία της και την επίτευξη βιώσιμου ανταγωνιστικού πλεονεκτήματος. Περιλαμβάνει λήψη αποφάσεων σχετικά με την πορεία που θα πρέπει να ακολουθήσει η επιχείρηση και τις κινήσεις της στον κλάδο και την αγορά, την κατανομή των πόρων και τη διαχείριση των stakeholders της. Λαμβάνοντας υπόψιν την αστάθεια, αβεβαιότητα και δυναμικό χαρακτήρα του περιβάλλοντος της επιχείρησης, η στρατηγική διοίκηση μπορεί να βοηθήσει το στέλεχος να αντιληφθεί αυτή την πολυπλοκότητα και να οδηγηθεί στη λήψη σχετικά ορθολογικών αποφάσεων.

Η Στρατηγική Διοίκηση αποτελεί ένα πολυδιάστατο αντικείμενο που αντλεί στοιχεία από πεδία όπως τα οικονομικά, η οργανωσιακή συμπεριφορά, η θεωρία συστημάτων, η ψυχολογία και η κοινωνιολογία. Επίσης, έχει επηρεαστεί σημαντικά από το έργο διαφόρων επαγγελματιών συμβούλων επιχειρήσεων όπως το Boston Consulting Group και McKinsey.

Η παραδοσιακή Στρατηγική διοίκηση προσφέρει ένα σύνολο χρήσιμων μοντέλων, θεωριών και υποδειγμάτων που μπορεί να βοηθήσουν τα στελέχη επιχειρήσεων να λάβουν τις αποφάσεις που θα τους βοηθήσουν να επιτύχουν τους μακροπρόθεσμους στόχους της επιχείρησης και να προσεγγίσουν το όραμά της. Παρόλα αυτά, αυτό το σύνολο μοντέλων υπόκειται σε περιορισμούς, τους οποίους θα επιχειρήσουμε να προσπεράσουμε εξετάζοντας και εναλλακτικές μορφές λήψης αποφάσεων.

Ο πρωτεύων στόχος αυτού του μαθήματος είναι να σας κεντρίσει το ενδιαφέρον σχετικά με τη στρατηγική διοίκηση και να σας εμπνεύσει να υιοθετήσετε τη στρατηγική ματιά απέναντι στα τρέχοντα ζητήματα της επιχείρησής σας.

Η εξοικείωση με τα σχετικά μοντέλα και θεωρίες στρατηγικής θα καλλιεργήσει και τις δεξιότητες που χρειάζεστε ώστε να λάβετε στρατηγικές αποφάσεις και να εφαρμόσετε τη στρατηγική διοίκηση στην πράξη.



## Διαχείριση Κρίσεων και Συγκρούσεων

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. 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 συγκερασμός ποιοτικών και ποσοτικών μεταβλητών/παραγόντων, ώστε να εξάγονται ασφαλή συμπεράσματα αναφορικά με τη χρήση του εργαλείου της “Διαχείρισης Κρίσεων και Συγκρούσεων”.

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*

