

Αναλυτικά περιεχόμενα

<i>Ευρετήριο Σχημάτων και Πινάκων</i>	17	Εισαγωγή	59	
<i>Ευχαριστίες</i>	21	Απαρχές του θεωρητικού στοχασμού σχετικά με τη διοίκηση	59	
<i>Πρόλογος</i>	23	Πλαίσιο ανταγωνιστικών αξιών	60	
ΜΕΡΟΣ ΠΡΩΤΟ				
ΑΡΧΕΣ ΚΑΙ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΕΣ				
ΤΗΣ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ				
1. ΕΙΣΑΓΩΓΗ ΣΤΗ ΔΙΟΙΚΗΣΗ				
Μαθησιακά αποτελέσματα	29	Σύντομη μελέτη περίπτωσης 2.1: Η επιστημονική διοίκηση στο εργοστάσιο παραγωγής αυτοκινήτων της Ford	65	
Ορισμός	31	Σύντομη μελέτη περίπτωσης 2.2: Η γραφειοκρατική μεταρρύθμιση στη διοικητική υπηρεσία της Ινδίας (IAS) ...	69	
Εισαγωγή	31	Σύντομη μελέτη περίπτωσης 2.3: Η βιομηχανία της μόδας	73	
Τι είναι η διοίκηση;	32	Μελέτη περίπτωσης: Η Foxconn στην Κίνα ...	77	
Λειτουργίες των διοικητικών στελεχών	34	Σύνολο δεξιοτήτων 2: Παράθεση πηγών	82	
Ρόλοι διοίκησης	35	3. ΣΧΕΔΙΑΣΜΟΣ		
Επίπεδα διοίκησης	42	Μαθησιακά αποτελέσματα	88	
Νέα Δημόσια Διοίκηση	43	Ορισμός	89	
Διοικητικές δεξιότητες και ικανότητες στο σύγχρονο παγκόσμιο περιβάλλον	45	Εισαγωγή	90	
Προκλήσεις που αντιμετωπίζουν τα διοικητικά στελέχη στο σύγχρονο επιχειρηματικό περιβάλλον	47	Η διαδικασία σχεδιασμού	90	
<hr/>				
Σύντομη μελέτη περίπτωσης 1.1: Επαγγελματίας: Αποτελεσματικές βασικές δεξιότητες διοίκησης στην Grupo Dex	36	Μακροπρόθεσμοι και μεσοπρόθεσμοι στόχοι των οργανισμών	91	
Σύντομη μελέτη περίπτωσης 1.2: Διοικώντας με στυλ και χάρισμα: η περίπτωση του Lee Iacocca	39	Τα πλεονεκτήματα του σχεδιασμού	92	
Σύντομη μελέτη περίπτωσης 1.3: Διαμόρφωση του πολιτισμικού κλίματος στην Ben & Jerry's	48	Τύποι σχεδίων	94	
Διοίκηση - Λόγια σοφίας	50	Το επιχειρηματικό σχέδιο	97	
Σύνολο δεξιοτήτων 1: Δεξιότητες μελέτης	54	Σχεδιασμός απρόσκοπτης συνέχειας των δραστηριοτήτων της επιχείρησης	99	
2. ΘΕΩΡΙΑ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ				
Μαθησιακά αποτελέσματα	57	Διοικητικές δεξιότητες κατά τη διαδικασία σχεδιασμού	106	
Ορισμός	59	Οι περιορισμοί του σχεδιασμού	110	
<hr/>				
Σύντομη μελέτη περίπτωσης 3.1: Αναθέωση σχεδίων απόδοσης στη Hitachi				93

Σύντομη μελέτη περίπτωσης 3.2: Σχεδιασμός αντιμετώπισης ενδεχόμενων γεγονότων στο Παγκόσμιο Κέντρο Εμπορίου	100	Σύντομη μελέτη περίπτωσης 5.2: Pierre-Yves Gerbeau: Η αυθεντία της επιχειρηματικής εξυγίανσης	168
Σύντομη μελέτη περίπτωσης 3.3: Σχεδιασμός διαδοχής στη Visy	107	Σύντομη μελέτη περίπτωσης 5.3: FIFA: Κρίση; Ποια κρίση;	177
Μελέτη περίπτωσης: Το σχέδιο βιωσιμότητας Λονδίνο 2012	112	Μελέτη περίπτωσης: Ο αφανής Carlos Slim Helu	180
Σύνολο δεξιοτήτων 3: Διαχείριση χρόνου	119	Σύνολο δεξιοτήτων 5: Ανάλυση μελέτης περίπτωσης	185

4. ΟΡΓΑΝΩΣΗ

Μαθησιακά αποτελέσματα	124
Ορισμός	126
Εισαγωγή	126
Η τυποποίηση της οργάνωσης της εργασίας	126
Οργάνωση της εξουσίας, της ιεραρχίας και του εύρους ελέγχου	127
Συγκέντρωση και αποκέντρωση	135
Οργάνωση των ανθρώπινων πόρων	141
Σύντομη μελέτη περίπτωσης 4.1: Η διοικητική ιεραρχία στη νιγηριανή αστυνομία	133
Σύντομη μελέτη περίπτωσης 4.2: Ριζικές αλλαγές στην D.C. Thomson	137
Σύντομη μελέτη περίπτωσης 4.3: Συγκέντρωση ή αποκέντρωση; Η περίπτωση της Procter & Gamble	139
Μελέτη περίπτωσης: Προγραμματισμός εργασιών στη Lafarge	148
Σύνολο δεξιοτήτων 4: Αναζήτηση υλικού	153

5. ΗΓΕΣΙΑ

Μαθησιακά αποτελέσματα	158
Ορισμός	159
Εισαγωγή	160
Διοίκηση και ηγεσία	161
Θεωρία χαρακτηριστικών	161
Θεωρία της κατάστασης	163
Λειτουργική θεωρία	164
Θεωρίες τύπων ηγεσίας και συμπεριφορικές θεωρίες	165
Δυναμική των ομάδων και τύποι ηγεσίας	166
Οι έρευνες του Οχάιο	171
Θεωρίες ενδεχομενικής ηγεσίας	173
Μετασχηματιστική και συναλλακτική ηγεσία	174
Δύναμη και επιρροή	176
Η ηγεσία μέσα σε ένα παγκόσμιο περιβάλλον	178
Σύντομη μελέτη περίπτωσης 5.1: Ο χαρισματικός κύριος Chávez	165

6. ΕΛΕΓΧΟΣ

Μαθησιακά αποτελέσματα	191
Ορισμός	192
Εισαγωγή	192
Τύποι συστημάτων ελέγχου	193
Το μοντέλο ελέγχου	196
Έλεγχος παραγωγής και ποιοτικός έλεγχος	197
Έλεγχος και διοίκηση ολικής ποιότητας	198
Έλεγχος ανθρώπινων πόρων	205
Χρηματοοικονομικός έλεγχος	208
Στρατηγικός έλεγχος	210
Συστήματα επιχειρησιακού ελέγχου	212
Χαρακτηριστικά αποτελεσματικών συστημάτων ελέγχου	212
Σύντομη μελέτη περίπτωσης 6.1: TATA Daewoo Commercial Vehicles	195
Σύντομη μελέτη περίπτωσης 6.2: Εισαγωγή της διοίκησης ολικής ποιότητας (TQM) στην Μποτσουάνα	204
Σύντομη μελέτη περίπτωσης 6.3: Η αποτυχία του ελέγχου στην Allied Irish Bank	209
Μελέτη περίπτωσης: Έλεγχος και δημιουργικότητα κατά το πρότυπο της Quest Media	213
Σύνολο δεξιοτήτων 6: Τεχνικές εξέτασης	218

7. ΛΗΨΗ ΑΠΟΦΑΣΕΩΝ

Μαθησιακά αποτελέσματα	224
Ορισμός	225
Εισαγωγή	225
Οι συνθήκες που επηρεάζουν τη λήψη αποφάσεων	226
Προγραμματισμένες και μη προγραμματισμένες αποφάσεις	227
Τύποι μοντέλων λήψης αποφάσεων	229
Σφάλματα και μεροληψία κατά τη λήψη αποφάσεων	242
Η λήψη αποφάσεων και οι τύποι διοίκησης που βασίζονται σε γνωστικά κριτήρια	244

Σύντομη μελέτη περίπτωσης 7.1: Δεοντολογικό μοντέλο λήψης αποφάσεων για την παροχή υπηρεσιών κοινωνικής πρόνοιας στη Νέα Ζηλανδία	232
Σύντομη μελέτη περίπτωσης 7.2: Η διαισθητική λήψη αποφάσεων στην Intuit India	238
Σύντομη μελέτη περίπτωσης 7.3: Λήψη αποφάσεων στο Loya Jirga στο Αφγανιστάν	241
Μελέτη περίπτωσης: Η διαδικασία λήψης αποφάσεων στο Ευρωπαϊκό Γραφείο Διπλωμάτων Ευρεσιτεχνίας	245
Σύνολο δεξιοτήτων 7: Βιβλιογραφική επισκόπηση	250

ΜΕΡΟΣ ΔΕΥΤΕΡΟ
ΔΙΟΙΚΗΣΗ ΑΝΘΡΩΠΩΝ
ΚΑΙ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΩΝ

8. ΔΙΟΙΚΗΣΗ ΑΝΘΡΩΠΙΝΩΝ ΠΟΡΩΝ

Μαθησιακά αποτελέσματα	259
Ορισμός	260
Εισαγωγή	260
Βασικές δραστηριότητες της ΔΑΠ: Προσέλκυση, πρόσληψη και διατήρηση	261
Στρατηγικές Διοίκησης Ανθρώπινων Πόρων	263
Ισότητα και δικαιοσύνη	266
Διοίκηση με γνώμονα τη διαφορετικότητα	268
Διαδικασίες διοίκησης ανθρώπινων πόρων	272
Επενδύοντας στην εξέλιξη του εργατικού δυναμικού	276
Διαχείριση εργασιακών σχέσεων	279
Σύντομη μελέτη περίπτωσης 8.1: Πρόσληψη προσωπικού στις καναδικές ένοπλες δυνάμεις	264
Σύντομη μελέτη περίπτωσης 8.2: Διαχείριση της διαφορετικότητας στην Qantas	271
Σύντομη μελέτη περίπτωσης 8.3: Επαγγελματίας υγείας. Η παροχή υπηρεσιών υγειονομικής περίθαλψης σε ηλικιωμένους στο Forth Valley και το Stirling Council του NHS	274
Μελέτη περίπτωσης: Διαχείριση της εκπαίδευσης και της ανάπτυξης στην MI5	281
Σύνολο δεξιοτήτων 8: Συνήθεις ερωτήσεις εξετάσεων και οδηγίες απάντησης	285

9. ΠΑΡΑΚΙΝΗΣΗ ΚΑΙ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑ

Μαθησιακά αποτελέσματα	289
Ορισμός	291

Εισαγωγή	291
Θεωρητικές προσεγγίσεις της παρακίνησης	292
Συστήματα ανταμοιβής	299
Ενδυνάμωση	304
Επικοινωνία	307
Παράγοντες που εμποδίζουν την αποτελεσματική επικοινωνία	311
Σύντομη μελέτη περίπτωσης 9.1: Η παρακίνηση των εργαζομένων στο πολωνικό κέντρο δεξιοτήτων	296
Σύντομη μελέτη περίπτωσης 9.2: Η απαγόρευση του καπνίσματος στο εργοστάσιο ενισχύει τα κίνητρα των εργαζομένων στην Azucarlito	300
Σύντομη μελέτη περίπτωσης 9.3: Η αναγνώριση συναδέλφων ως παράγοντας παρακίνησης στην Informa	305
Μελέτη περίπτωσης: Πλήρης ενδυνάμωση των εργαζομένων στη Semco	314
Σύνολο δεξιοτήτων 9: Δεξιότητες παρουσίασης	319

10. ΔΙΟΙΚΗΣΗ ΟΜΑΔΩΝ

Μαθησιακά αποτελέσματα	324
Ορισμός	325
Εισαγωγή	326
Σύνολα (ατόμων) και ομάδες	327
Η ανάπτυξη ομάδων εργασίας (groups)	329
Παράγοντες που καθορίζουν την αποτελεσματικότητα μιας ομάδας εργασίας	330
Τύποι ομάδων	333
Τα πλεονεκτήματα των ομάδων	336
Οι περιορισμοί της ομάδας και της ομαδικής εργασίας	340
Διοίκηση αποτελεσματικών ομάδων και ομαδική εργασία	342
Εικονικές ομάδες	344
Σύντομη μελέτη περίπτωσης 10.1: Επιτάχυνση καινοτομίας στο εργαστήριο καινοτομίας της Nordstrom	337
Σύντομη μελέτη περίπτωσης 10.2: Η δημιουργία ομάδων στην BMW	343
Σύντομη μελέτη περίπτωσης 10.3: Bowes Consulting - Μια ομαδική προσέγγιση στη διαχείριση της μεγέθυνσης οργανισμών	345
Μελέτη περίπτωσης: Το θέατρο Folies Bergère	347
Σύνολο δεξιοτήτων 10: Συγγραφή εργασιών	352

ΜΕΡΟΣ ΤΡΙΤΟ
ΔΙΟΙΚΗΣΗ ΚΑΙ ΟΡΓΑΝΙΣΜΟΙ

11. ΟΡΓΑΝΩΣΙΑΚΗ ΔΟΜΗ

Μαθησιακά αποτελέσματα	359
Ορισμός	360
Εισαγωγή	360
Παράγοντες που καθορίζουν τη δομή	361
Τύποι οργανωσιακών δομών	369
Στρατηγικές συμμαχίες	381
<hr/>	
Σύντομη μελέτη περίπτωσης 11.1: Η αναδιάρθρωση στη Xerox	365
Σύντομη μελέτη περίπτωσης 11.2: Οι καταστροφικές συνέπειες της ανεπαρκούς οργανωσιακής δομής στην BP	367
Σύντομη μελέτη περίπτωσης 11.3: Αναδιάρθρωση στην Gazprom	370
Μελέτη περίπτωσης: Οργανωσιακή αναδιάρθρωση στο Υπουργείο Υγείας του Ομάν	383
Σύνολο δεξιοτήτων 11: Παράδειγμα εργασίας ..	389

12. ΟΡΓΑΝΩΣΙΑΚΗ ΚΟΥΛΤΟΥΡΑ

Μαθησιακά αποτελέσματα	393
Ορισμός	395
Εισαγωγή	395
Οργανισμοί και οργανωσιακή κουλτούρα	396
Διαμόρφωση της οργανωσιακής κουλτούρας ...	396
Μοντέλα οργανωσιακής κουλτούρας	401
Διαχείριση και διαμόρφωση μιας θετικής οργανωσιακής κουλτούρας	404
Η κουλτούρα και ο ευέλικτος οργανισμός	413
<hr/>	
Σύντομη μελέτη περίπτωσης 12.1: Η οργανωσιακή κουλτούρα στη Σαουδική Αραβία	406
Σύντομη μελέτη περίπτωσης 12.2: Η δημιουργία μιας κουλτούρας δημιουργικότητας στο Πανεπιστήμιο της Pixar	408
Σύντομη μελέτη περίπτωσης 12.3: Διάχυση γνώσης στην Παγκόσμια Τράπεζα	412
Μελέτη περίπτωσης: Ο τρόπος της Toyota	416
Σύνολο δεξιοτήτων 12: Κριτική ανάλυση	424

13. ΗΘΙΚΗ ΚΑΙ ΕΤΑΙΡΙΚΗ
ΚΟΙΝΩΝΙΚΗ ΕΥΘΥΝΗ

Μαθησιακά αποτελέσματα	430
Ορισμός	432
Εισαγωγή	432
Οι φιλοσοφικές προσεγγίσεις της ηθικής	433
Τα πλεονεκτήματα των ηθικών επιχειρηματικών πρακτικών και της εταιρικής κοινωνικής ευθύνης	435
Ηθική, εταιρική κοινωνική ευθύνη και ενδιαφερόμενα μέρη	438
Ο ρόλος της εταιρικής κοινωνικής ευθύνης στη διαμόρφωση της αποστολής και των στόχων ενός οργανισμού	445
Ένα πλαίσιο για την εταιρική κοινωνική ευθύνη	447
<hr/>	
Σύντομη μελέτη περίπτωσης 13.1: Διαχείριση δεοντολογίας στον τομέα της έρευνας βλαστοκυττάρων στην Pfizer	439
Σύντομη μελέτη περίπτωσης 13.2: Η καταγγελία των παράνομων πρακτικών της GlaxoSmithKline στο Πουέρτο Ρίκο	442
Σύντομη μελέτη περίπτωσης 13.3: Κατάρρευση ηθικών αξιών στη News International	448
Μελέτη περίπτωσης: Η πιστοποίηση Fairtrade της Starbucks στη Γουατεμάλα	451
Σύνολο δεξιοτήτων 13: Αποφυγή λογοκλοπής (πλαγιαρισμού)	457

ΜΕΡΟΣ ΤΕΤΑΡΤΟ
ΔΙΟΙΚΗΣΗ ΣΤΡΑΤΗΓΙΚΗΣ,
ΑΛΛΑΓΗΣ ΚΑΙ ΚΑΙΝΟΤΟΜΙΑΣ

14. ΣΤΡΑΤΗΓΙΚΗ ΔΙΟΙΚΗΣΗ

Μαθησιακά αποτελέσματα	467
Ορισμός	469
Εισαγωγή	469
Η διαδικασία της στρατηγικής	469
Τα επίπεδα στρατηγικής μέσα σε έναν οργανισμό	470
Η εξέλιξη της στρατηγικής διοίκησης	470
Ανάλυση περιβάλλοντος	473
Το περιβάλλον ανταγωνισμού	474
Ανάλυση εσωτερικού περιβάλλοντος: Η θεωρία τοποθέτησης	478
Πιθανές εναλλακτικές στρατηγικές και τελική επιλογή στρατηγικής	481
Εναλλακτικές μέθοδοι υλοποίησης στρατηγικής	484
Στρατηγικές επιλογές	486
Προσεγγίσεις διεθνούς στρατηγικής	489

Σύντομη μελέτη περίπτωσης 14.1: Η δομή του κλάδου λιανικής πώλησης ορυκτών καυσίμων	477	Σύνολο δεξιοτήτων 15: Αναστοχαστική πρακτική	536
Σύντομη μελέτη περίπτωσης 14.2: Παραγωγή προστιθέμενης αξίας στην ουγγρική AES Cargo	482		
Σύντομη μελέτη περίπτωσης 14.3: Η σταθερή άνοδος της Air Asia	487		
Μελέτη περίπτωσης: Η απόκτηση και διατήρηση του ανταγωνιστικού πλεονεκτήματος στην Amazon.com	493		
Σύνολο δεξιοτήτων 14: Προγραμματισμός προσωπικής εξέλιξης	500		
15. ΜΑΡΚΕΤΙΝΓΚ			
Μαθησιακά αποτελέσματα	505		
Ορισμός	506		
Εισαγωγή	506		
Μορφές και στόχοι μάρκετινγκ	507		
Σχέδιο μάρκετινγκ	507		
Πληροφορίες ζήτησης και ανταγωνισμού	509		
Έλεγχος μάρκετινγκ	512		
Το μείγμα μάρκετινγκ	513		
Διαχείριση της εμπορικής επωνυμίας	517		
Νέες προσεγγίσεις μάρκετινγκ	520		
Μάρκετινγκ με χρήση εφαρμογών νέων μέσων	522		
Διαχείριση σχέσεων πελατών	524		
Σύντομη μελέτη περίπτωσης 15.1: Το μείγμα μάρκετινγκ της Nokia	516		
Σύντομη μελέτη περίπτωσης 15.2: Η παγκόσμια προώθηση της εμπορικής επωνυμίας της Adidas	519		
Σύντομη μελέτη περίπτωσης 15.3: Η χρήση των μέσων κοινωνικής δικτύωσης για σκοπούς μάρκετινγκ από την IKEA	525		
Μελέτη περίπτωσης: Διαχείριση στρατηγικών μάρκετινγκ με τη χρήση νέων Μέσων Επικοινωνίας στον κλάδο της οινοποιίας - από τη Χιλή μέχρι την Κίνα	530		
		Μαθησιακά αποτελέσματα	541
		Ορισμοί	542
		Εισαγωγή	542
		Μοντέλα οργανωσιακής αλλαγής	543
		Η έκταση της αλλαγής	545
		Διοίκηση αλλαγών για την ανάπτυξη καινοτομίας	550
		Διοίκηση συστημάτων πληροφορικής	554
		Διαχείριση της αντίστασης και των φραγμών στις αλλαγές	557
		Παράγοντες που επηρεάζουν τις αντιδράσεις των ατόμων στις αλλαγές	558
		Λόγοι αντίστασης	559
		Αποτελεσματική διοίκηση αλλαγών	560
		Τακτικές υπέρβασης των αντιστάσεων στην αλλαγή	560
		Οργανωσιακή ανάπτυξη	562
		Σύντομη μελέτη περίπτωσης 16.1: Ανασχεδιασμός διαδικασιών στη State Bank of India	549
		Σύντομη μελέτη περίπτωσης 16.2: Επαγγελματίας: Διοίκηση κοινωνικής καινοτομίας στη Melting Pot	553
		Σύντομη μελέτη περίπτωσης 16.3: Το αποτυχημένο εγχείρημα εισαγωγής ενιαίου συστήματος πληροφορικής στο NHS	556
		Μελέτη περίπτωσης: Διοίκηση αλλαγών στο BBC	562
		Σύνολο δεξιοτήτων 16: Επισκόπηση	568
		Γλωσσάρι	571
		Βιβλιογραφία	577
		Ευρετήριο όρων	595
		Ευρετήριο ονομάτων	611