

ΣΥΓΧΡΟΝΕΣ ΤΑΣΕΙΣ
ΟΡΓΑΝΩΣΗΣ ΚΑΙ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ (ΑΟΔΕ)
Κεφάλαιο 4 – σελ. 173-180
ΒΙΒΛΙΟ Γ' ΕΠΑ.Λ. – ΥΠ.Π.Ε.Θ.

1. Ποιες σύγχρονες/νέες τάσεις χαρακτηρίζουν το περιβάλλον των επιχειρήσεων;

- η γρήγορη απαξίωση της γνώσης
- η εξέλιξη της τεχνολογίας
- η ταχύτητα της πληροφορίας
- η παγκοσμιοποίηση
- το νέο οικονομικό περιβάλλον
- η εμφάνιση νέων μορφών αγοράς

6 σημεία



2. Ποιες είναι οι σύγχρονες (ή νέες) τάσεις της οργάνωσης και διοίκησης (management);

Οι σύγχρονες τάσεις της οργάνωσης και διοίκησης είναι:

- Δίνεται έμφαση

3. στη συνεχή μάθηση και στην ανάπτυξη της δημιουργικότητας (ενίσχυση αυτονομίας και πρωτοβουλιών)

1. στην αξιοποίηση του ανθρώπινου παράγοντα και στην εξυπηρέτηση των πελατών

2. στις λιτές οργανωτικές δομές (επίπεδα, χαλαρή μορφή) και στο εταιρικό όραμα

- Προσανατολισμός προς την ποιότητα (μηδενικά λάθη)
- Αναπτύσσονται οι ηγετικές ικανότητες των στελεχών

3. Τι σημαίνει “Διοίκηση Ολικής Ποιότητας” (ΔΟΠ);

- ◆ Είναι η απάντηση των επιχειρήσεων στις απαιτήσεις του περιβάλλοντος για υψηλή ποιότητα προϊόντων ή υπηρεσιών.

Βασικές αξίες της είναι (3):

- η ποιότητα των προϊόντων και η εξυπηρέτηση των πελατών
- οι λειτουργίες της επιχείρησης να γίνονται σωστά από την πρώτη φορά και να χαρακτηρίζονται από ποιότητα
- η ποιότητα προσδιορίζεται από το πώς την αντιλαμβάνονται οι πελάτες

Οι πιο πάνω αξίες εφαρμόζονται στην πράξη με:

- την εκπαίδευση και ανάπτυξη των γνώσεων, των ικανοτήτων και κυρίως της νοοτροπίας των εργαζομένων, ώστε να εξασφαλίζονται οι συμπεριφορές που απαιτεί η ποιότητα & η εξυπηρέτηση των πελατών.
- τη δημιουργία τέτοιων διαδικασιών, συστημάτων & λειτουργιών δράσης που εξασφαλίζουν την ποιότητα (π.χ. το ISO είναι ένα σύστημα με το οποίο πιστοποιείται η εφαρμογή των διαδικασιών που εξασφαλίζουν την ποιότητα σε μια επιχείρηση ή οργανισμό).
- τη δημιουργία ομάδων εργαζομένων (γνωστές και ως κύκλοι ποιότητας), οι οποίοι σε τακτά χρονικά διαστήματα (π.χ. μια φορά τον μήνα για 2 ώρες), και αφού πρώτα έχουν εκπαιδευτεί κατάλληλα, συσκέπτονται, με σκοπό να προτείνουν βελτιώσεις σε οτιδήποτε αφορά την εργασία τους, τα εργαλεία, τα υλικά, τις διαδικασίες, τις μεθόδους, τα προϊόντα, τις υπηρεσίες κτλ.

4. Τι σημαίνει “οργανισμός που μαθαίνει”;

- ◆ Ο οργανισμός που μαθαίνει είναι ο οργανισμός που αναπτύσσεται, ακολουθώντας την οργανωσιακή μάθηση.
- Χαρακτηρίζεται από κλίμα συνεχούς πειραματισμού με βελτιωτικές αλλαγές
- Αναζητά και δημιουργεί νέες γνώσεις
- Συνεχώς παρακολουθεί & προσαρμόζεται στο περιβάλλον
- Συνεχώς εκπαιδεύεται, ώστε να προωθεί την αποτελεσματικότητα και να διαμορφώνει το περιβάλλον

ΕΡΩΤΗΣΕΙΣ ΚΡΙΣΕΩΣ

Ποιος κατά τη γνώμη σας είναι “οργανισμός που μαθαίνει”;

(Ερώτηση Υ.Π.Π.)

Κατά τη γνώμη μου, οργανισμός που μαθαίνει είναι οργανισμός που αναπτύσσεται,

- ο δηλαδή αυτός που εφαρμόζει στην πράξη τις γνώσεις και την εμπειρία που έχει αποκτήσει και γίνεται πιο αποτελεσματικός.
- ο Απέκτησε νέες ικανότητες, έμαθε να προσαρμόζεται, μαθαίνει να αντιμετωπίζει τις πολύπλοκες καταστάσεις μετά από επιτυχίες ή αποτυχίες.

Ποιος κατά τη γνώμη σας είναι οργανισμός που δεν μαθαίνει; (Ερώτηση Υ.Π.Π.)

Κατά τη γνώμη μου, οργανισμός που δεν μαθαίνει είναι αυτός

- ο που φοβάται να κάνει λάθη
- ο θέλει σταθερή ιεραρχία
- ο είναι εσωστρεφής

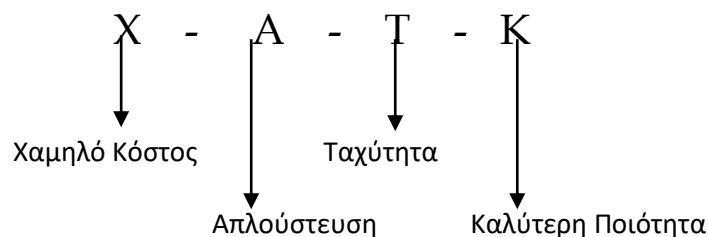
5. Τι σημαίνει “επιχειρησιακός επανασχεδιασμός” (και ποιος ο στόχος του);

Επιχειρησιακός επανασχεδιασμός σημαίνει ριζική αλλαγή των διαδικασιών, μέσω των οποίων ασκούνται όλες οι λειτουργίες σε μια επιχείρηση ή οργανισμό.

Στόχος είναι:

- ο να επιτευχθεί

(μόνο για να το θυμόμαστε-δεν υφίσταται ως όρος)



- ο δηλαδή η επιχείρηση ξανακτίζεται, αναδομείται, χρησιμοποιώντας πόρους από το παρελθόν & τη σημερινή γνώση

ΕΡΩΤΗΣΕΙΣ ΚΡΙΣΕΩΣ

Μεταξύ ποιων κατά τη γνώμη σας πρέπει να αλλάξουν οι διαδικασίες;

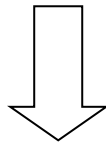
(Ερώτηση Υ.Π.Π)

Οι διαδικασίες που πρέπει να αλλάξουν είναι μεταξύ

- ✱ των εργαζομένων – προϊσταμένων
- ✱ των τμημάτων της επιχείρησης
- ✱ των πελατών – προμηθευτών

Ποιες επιχειρήσεις κατά τη γνώμη σας κάνουν “επιχειρησιακό επανασχεδιασμό”; Δώστε ένα παράδειγμα. (Ερώτηση Υ.Π.Π)

- ✱ αυτές που βλέπουν τα μελλοντικά προβλήματα
- ✱ βλέπουν τους νέους ανταγωνιστές, που έχουν φιλόδοξα σχέδια
- ✱ που θέλουν νέες απλές διαδικασίες
- ✱ που έχουν την ευκαιρία να ξεπεράσουν τους ανταγωνιστές



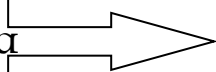
ΠΑΡΑΔΕΙΓΜΑΤΑ (2)

1. Η CΥΤΑ έκανε επιχειρησιακό επανασχεδιασμό, αφού έκανε όλα τα πιο πάνω.
2. Η αντικατάσταση σημερινής διαδικασίας έκδοσης του ελέγχου των μαθητών με την άμεση αποθήκευση κάθε βαθμού στον Η/Υ, στον οποίο μπορεί να έχει πρόσβαση οποιαδήποτε στιγμή ο μαθητής (όχι για αλλαγή του βαθμού, αλλά για άλλους σκοπούς).

**Παρ.
βιβλίου**

Τι είναι οριζόντια διαδικασία και με ποια ερωτήματα οι διαδικασίες επανεξετάζονται; (ΔΕΝ ΥΠΗΡΞΕ ΑΥΤΗ Η ΕΡΩΤΗΣΗ ΣΤΟ ΒΙΒΛΙΟ)

Οριζόντια διαδικασία



είναι συνεχείς ενέργειες ή δραστηριότητες που ικανοποιούν εσωτερικούς ή εξωτερικούς πελάτες.

Οι διαδικασίες επανεξετάζονται από την αρχή με βάση τα ερωτήματα:

- ☐ Πρέπει να γίνεται η συγκεκριμένη ενέργεια ή πρέπει να καταργηθεί;
- ☐ Με ποιο τρόπο θα επιτευχθεί το χαμηλό κόστος, η απλούστευση, η ταχύτητα, καλύτερη (ψηλότερη) δυνατή ποιότητα (Χ-Α-Τ-Κ) κάθε ενέργειας και του συνόλου τους, οι οποίες αποτελούν μια διαδικασία;

6. Να αναπτύξετε με συντομία:

Α) Κύριες αξίες της ΔΟΠ

(απάντηση ασκ. 3)

Β) Το νέο οικονομικό περιβάλλον

- ο Οι επιχειρήσεις αναπτύσσονται σε περιβάλλον με το οποίο βρίσκονται σε συνεχή αλληλεπίδραση
- ο Οι αλλαγές που συμβαίνουν είναι ταχύτες & συνεχείς
- ο Αυτές εντοπίζονται στο χώρο της τεχνολογίας & διαμορφώνουν νέες συνθήκες ζωής για τους ανθρώπους
- ο Η επιχείρηση για ν' ανταποκριθεί στις σύγχρονες απαιτήσεις, θα πρέπει να παρακολουθεί τις εξελίξεις & να προσαρμόζεται

Γ) Η εμφάνιση νέων τεχνολογιών & η σημασία τους στην επιχείρηση

- * Οι νέες τεχνολογίες επιδρούν στη σύγχρονη οργάνωση & διοίκηση των επιχειρήσεων με άξονα 3 κεντρικές μορφές:
 - τη Διοίκηση Ολικής Ποιότητας (ΔΟΠ)
 - τον οργανισμό που μαθαίνει
 - τον επιχειρησιακό επανασχεδιασμό