

# ΕΙΣΑΓΩΓΗ ΣΤΗ ΔΙΟΙΚΗΣΗ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ

ΔΙΑΛΕΞΗ 1  
ΕΙΣΑΓΩΓΗ – Ο ΟΡΓΑΝΙΣΜΟΣ – ΤΟ MANAGEMENT- ΕΞΩΤΕΡΙΚΟ ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝ

1

# ΑΣ ΣΥΣΤΗΘΟΥΜΕ

Βάσω Βασιλείου

- τηλ επικ. 22710 35142
- 
- E mail: [vvas@aegean.gr](mailto:vvas@aegean.gr)
- ΩΡΕΣ ΥΠΟΔΟΧΗΣ ΦΟΙΤΗΤΩΝ
- Πέμπτη 10.00 - 12.00

# ΜΕΡΙΚΕΣ ΟΔΗΓΙΕΣ

- <https://helpdesk.chios.aegean.gr/el/>
- <https://eclass.aegean.gr/>

Δεν ξεχνάμε να γραφτούμε στο e class για να έχουμε πρόσβαση στο υλικό του μαθήματος .

Προσοχή!! Η εγγραφή στο e class δεν είναι η επίσημη δήλωση μαθημάτων που γίνεται στο <https://uni-student.aegean.gr/> κατόπιν ανακοίνωσης της γραμματείας.

# Περιγραμμά μαθήματος

- ❖ 1ο μάθημα: Εισαγωγή, ο οργανισμός, το management και ο manager
- ❖ 2ο μάθημα: Ιστορική αναδρομή management, περιβάλλον του οργανισμού
- ❖ 3ο μάθημα: Η διαδικασία της λήψης αποφάσεων
- ❖ 4ο μάθημα: Ο προγραμματισμός
- ❖ 5ο μάθημα: Οργανωτική δομή οργανισμού, οργανωσιακές αλλαγές
- ❖ 6ο μάθημα: Διοίκηση ανθρώπινου δυναμικού.
- ❖ 7ο μάθημα: Ηγεσία
- ❖ 8ο μάθημα: Καινοτομία, οργανωσιακές αλλαγές.
- ❖ 9ο μάθημα: Ατομική συμπεριφορά, Ομάδες, Ομαδική εργασία.
- ❖ 10ο μάθημα: Παρακίνηση, Επικοινωνία, Διαπραγμάτευση
- ❖ 11ο μάθημα: Έλεγχος
- ❖ 12ο μάθημα: Διοίκηση λειτουργιών
- ❖ 13ο μάθημα: Επανάληψη

# Διοίκηση Επιχειρήσεων

Θα εξετάσουμε τους όρους

- Διοίκηση (Μάνατζμεντ)
- Επιχείρηση (Οργανισμός)

και θα μιλήσουμε για τον ρόλο του μάνατζερ

The image shows a Google search interface. The search bar contains the text "διοικηση επιχειρησεων". Below the search bar, there are several filter buttons: "Εικόνες", "Βίντεο", "Σχολες", "Χιος μορια", "Δουλειες", "Βασεις", "Προοπτικες", "Σερρες", and "Ειδήσ". Below the filters, a red circle highlights the text "Περίπου 174.000 αποτελέσματα (0,28 δευτερόλεπτα)". Below this, there is a search result for "University of the Aegean" with the URL "https://www.aegean.gr > departments > τμήμα-διοίκησ...". The result title is "Τμήμα Διοίκησης Επιχειρήσεων" and the description is "Στη λογική αυτή, το Πρόγραμμα Σπουδών του ΤΔΕ προσφέρει: Μαθήματα **Διοίκησης** και Επιχειρηματικότητας: **Διοίκηση** και Οργάνωση **Επιχειρήσεων**, Επιχειρηματικότητα, ...".

# Ο οργανισμός

**Οργανισμός:** ένα σύνολο οργανωμένων ανθρώπων που εργάζονται μαζί για την εκπλήρωση ενός κοινού σκοπού

Όταν οι οργανισμοί έχουν οικονομικό σκοπό τότε ονομάζονται **επιχειρήσεις**.

**Επιχείρηση** είναι μια **οργανωμένη προσπάθεια** ανθρώπων που αποσκοπεί, με την **ικανοποίηση των αναγκών των πελατών** της, να **μεγιστοποιήσει τα κέρδη** της κατά **επαναλαμβανόμενο** τρόπο.



# ΟΡΓΑΝΙΣΜΟΙ - ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΙΣ



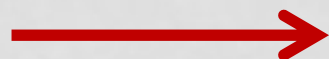
# Χαρακτηριστικά του οργανισμού



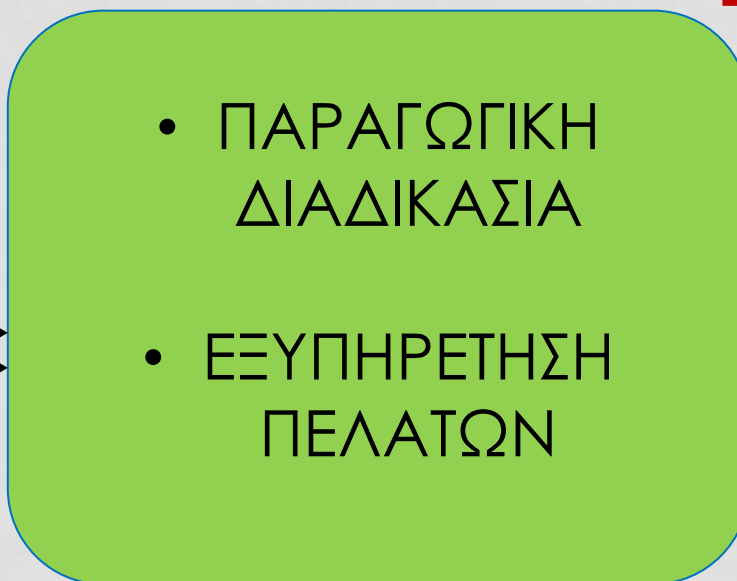


# Η επιχείρηση ως ανοικτό σύστημα

## ΕΙΣΡΟΕΣ



Ανθρώπινο δυναμικό  
Επιδεξιότητες  
Γνώσεις  
Εκπαίδευση  
Πληροφορίες  
Μεθοδολογία  
Υλικά & ενέργεια  
Κεφάλαιο



## ΕΚΡΟΕΣ



Προϊόντα  
Υπηρεσίες  
Πληροφορίες

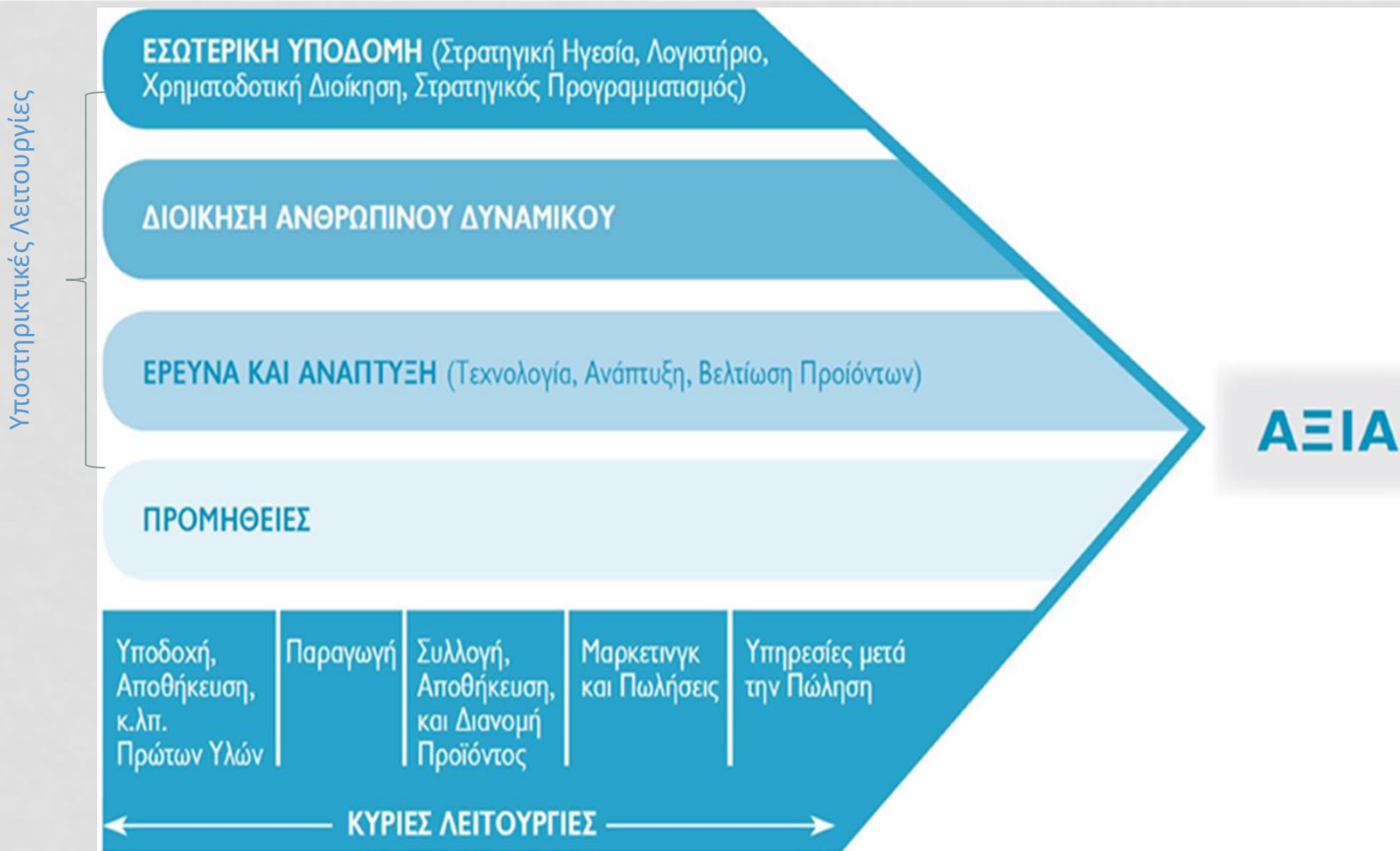
Οι εκροές αποτελούν τους παραγωγικούς πόρους που στη συνέχεια μετασχηματίζονται σε τελικά αγαθά ή υπηρεσίες που είναι οι εκροές.

**Εισροές > εκροές: ζημιά για την επιχείρηση**

**Εισροές = εκροές: νεκρό σημείο**

**Εισροές < εκροές: κέρδος - διαδικασία προστιθέμενης αξίας (δημιουργία αξίας)**

# ΑΛΥΣΙΔΑ ΑΞΙΑΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΗΣ (VALUE CHAIN)



# Αλυσίδα Αξίας Κλάδου (Value system)

Η  
«αλυσίδα αξίας»  
που μας  
ενώνει.

3Ε

Coca-Cola HBC Τμήμα  
Μας για τον παρτίκι

Coca-Cola

## Coca-Coa value system



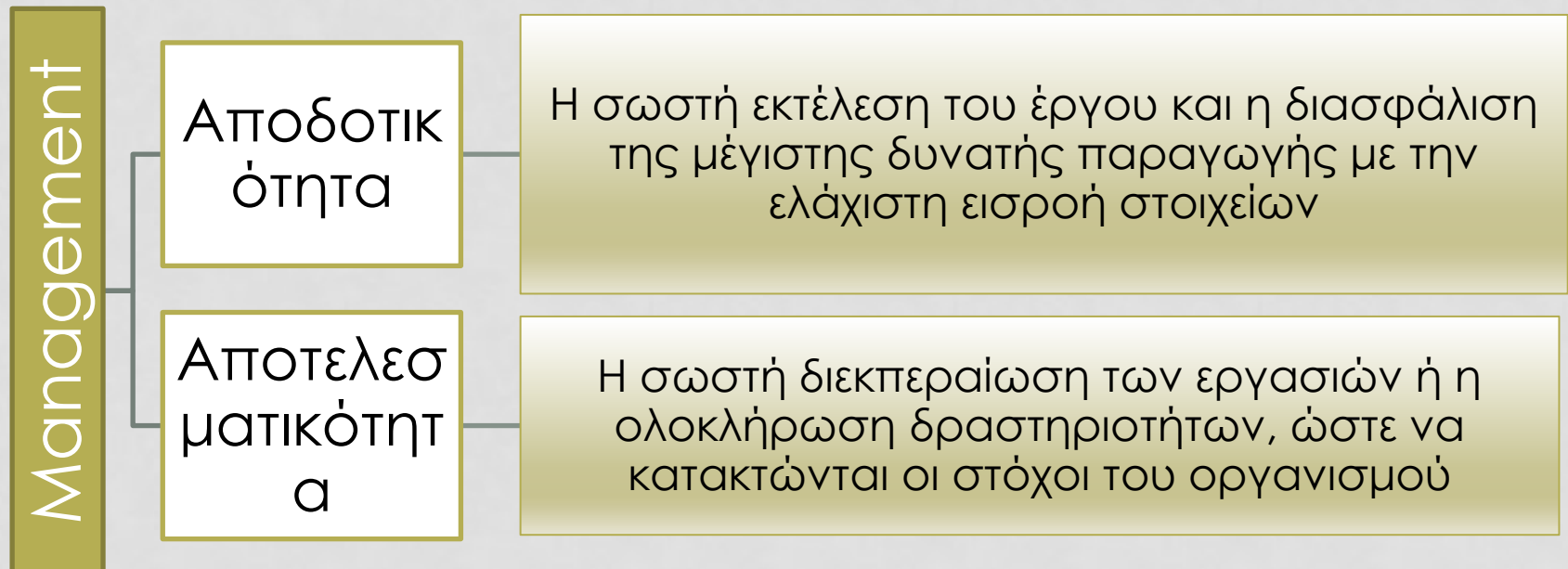
ΠΡΟΣΤΙΘΕΜΕΝΗ ΑΞΙΑ

ΑΠΑΣΧΟΛΗΣΗ



# To Management (1)

Η δραστηριότητα κατά την οποία εργάζεται κανείς **μαζί και μέσω άλλων ανθρώπων** για την ολοκλήρωση τόσο των **στόχων της επιχείρησης** όσο και των **στόχων των ατόμων** που εργάζονται σε αυτήν.



# ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΙΚΟΤΗΤΑ

- Αποτελεσματικότητα ενός οργανισμού είναι ο βαθμός στον οποίο ο οργανισμός καταφέρνει να επιτύχει τους στόχους του.

$$\text{Αποτελεσματικότητα} = \frac{\text{Επιτευχθείσες μονάδες}}{\text{Επιδιωκόμενες μονάδες}}$$

Για παράδειγμα, ο φοιτητής A βαθμολογείται με 90 στις πανελλαδικές εξετάσεις στα Μαθηματικά και ο φοιτητής B βαθμολογείται με 60 (με άριστα το 100). Ποιος είναι περισσότερο αποτελεσματικός?

# ΑΠΟΔΟΤΙΚΟΤΗΤΑ (EFFICIENCY)

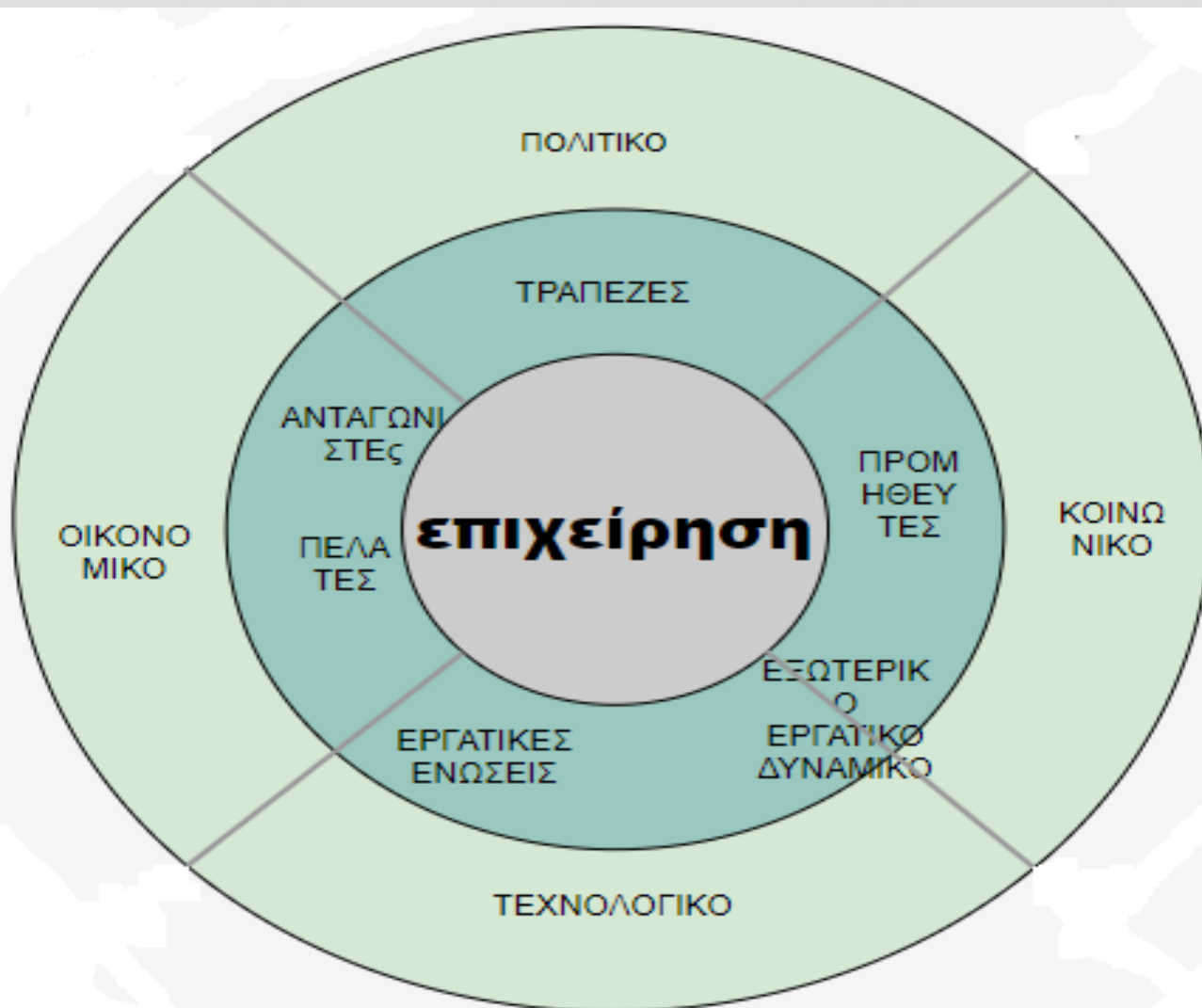
- Αποδοτικότητα ενός οργανισμού είναι ο βαθμός στον οποίο ο οργανισμός καταφέρνει να επιτύχει τους στόχους του χρησιμοποιώντας **τους λιγότερους διαθέσιμους πόρους** (ανθρώπινους, υλικούς, οικονομικούς, τεχνολογικούς, πληροφοριακούς).

$$\text{Αποδοτικότητα} = \frac{\text{Αποτέλεσμα (Εκροές π.χ. 1.000 τελικά προϊόντα)}}{\text{Πραγματοποιηθέν Κόστος (Εισροές π.χ. κεφάλαια)}}$$

Για παράδειγμα, ο φοιτητής Α που έγραψε 90 είχε διαβάσει 90 ώρες και ο φοιτητής Β που έγραψε 60 είχε διαβάσει 20 ώρες. Ποιος είναι περισσότερο αποδοτικός?



# Το εξωτερικό περιβάλλον της επιχείρησης



# Έμμεσο Εξωτερικό περιβ. - Μακροπεριβάλλον

## PESTEL-DG

P – Political  
E- Economic  
S- Social  
T-  
Technological  
L- Legal  
D –  
Demographic  
G- Global

## Άμεσο Εξωτερικό περιβάλλον κλάδου- αγοράς

### 5 δυνάμεις Porter

Ανταγωνιστές  
Προμηθευτές  
Πελάτες/ διαπραγματευτική δύναμη  
αγοραστών  
Νεοεισερχόμενοι  
Υποκατάστατα/Συμπληρωματικά



## ΕΞΩΤΕΡΙΚΟ ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝ

### Μάκρο - περιβάλλον:

- Το ευρύτερο εξωτερικό περιβάλλον που επηρεάζει κάθε κλάδο και επιχείρηση
- το μάνατζμεντ δεν μπορεί να το αλλάξει

### Μέσο – περιβάλλον

- Το άμεσο εξωτερικό περιβάλλον της αγοράς: ο κλάδος της επιχείρησης
- το μάνατζμεντ μπορεί να το επηρεάσει

# ΑΝΤΑΓΩΝΙΣΤΕΣ

- Στους ανταγωνιστές μπορεί να περιλαμβάνονται:
- (1) οι μικρές εγχώριες εταιρείες και ειδικά η είσοδός τους σε μικρές εξειδικευμένες αγορές,
- (2) οι ισχυροί εγχώριοι ανταγωνιστές,
- (3) οι μεγάλες εγχώριες εταιρείες που αναζητούν νέες αγορές,
- (4) οι εταιρείες άλλων χωρών, ειδικά εκείνες που είτε προσπαθούν να ενισχύσουν την κυριαρχία τους σε συγκεκριμένους τομείς (μια παραδοσιακή ιαπωνική τακτική), είτε είναι σε θέση να χρησιμοποιήσουν φθηνό εργατικό δυναμικό σε μεγάλη κλίμακα (όπως η Κίνα)

# ΑΠΕΙΛΗ ΝΕΟ-ΕΙΣΕΡΧΟΜΕΝΩΝ

- Οι νεοεισερχόμενοι σε έναν κλάδο ανταγωνίζονται με τις ήδη καθιερωμένες επιχειρήσεις
- **Εμπόδια εισόδου:** Καταστάσεις που εμποδίζουν τις νέες εταιρείες από το να εισέλθουν σε ένα συγκεκριμένο κλάδο.
  - Νομικοί περιορισμοί (π.χ ρήτρες, άδειες)
  - Φυσικοί περιορισμοί (π.χ χώρος)
  - Απαιτήσεις σε κεφάλαια
  - Οικονομίες κλίμακας
  - Τεχνογνωσία
  - Πρόσβαση σε κανάλια διανομής (π.χ ενέργεια)

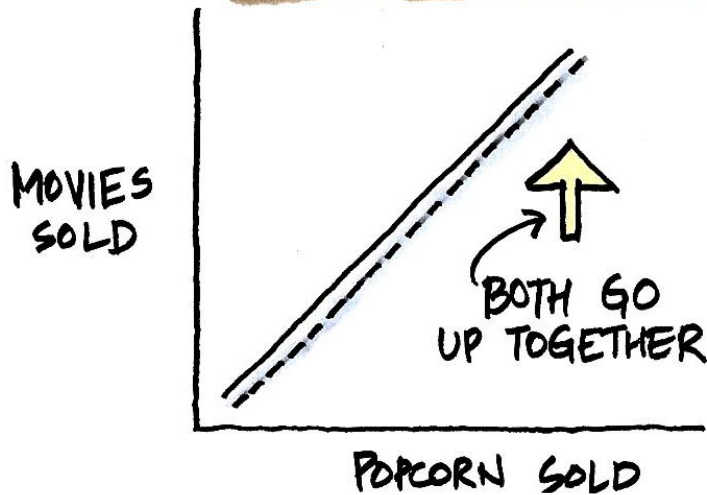


# ΔΙΑΠΡΑΓΜΑΤΕΥΤΙΚΗ ΔΥΝΑΜΗ ΑΓΟΡΑΣΤΩΝ

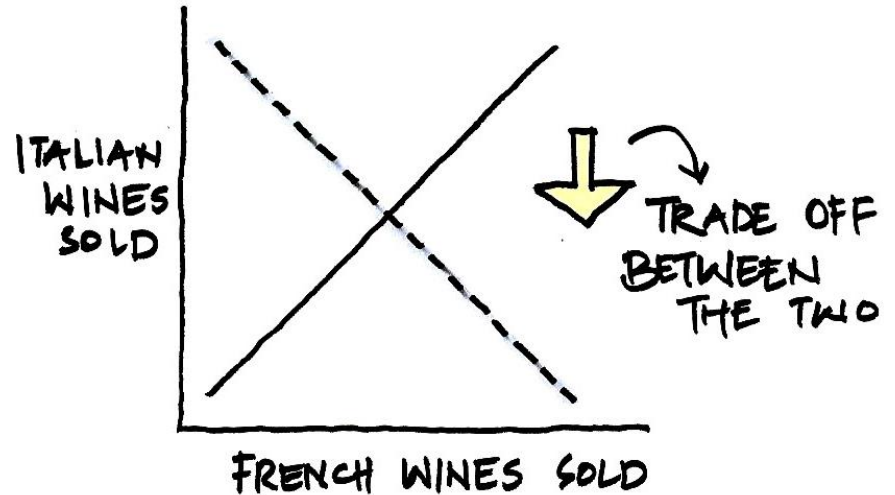
- Αριθμός πελατών
- Μέγεθος παραγγελίας
- Διαφορές μεταξύ ανταγωνιστών
- Ευαισθησία στις τιμές
- Διαθεσιμότητα πληροφορίας (π.χ skrutz)
- Κόστη αλλαγής
- Δέσμευση πελατών (π.χ συμβόλαια)



## COMPLEMENTS



## SUBSTITUTES



## Υποκατάστατα και Συμπληρωματικά Προϊόντα

- Το **υποκατάστατο** είναι μια πιθανή απειλή, καθώς οι πελάτες το χρησιμοποιούν ως εναλλακτικό, αγοράζοντας λιγότερο από ένα είδος προϊόντος και περισσότερο από ένα άλλο προϊόν.
- Το **συμπληρωματικό** είναι μια πιθανή ευκαιρία, επειδή οι πελάτες αγοράζουν περισσότερο από ένα δεδομένο προϊόν, εφόσον απαιτούν επίσης περισσότερο από το συμπληρωματικό προϊόν

## Προμηθευτές

- Οι προμηθευτές παρέχουν τους απαραίτητους πόρους για την παραγωγή και αυτοί οι πόροι μπορεί να έχουν τη μορφή:
- ανθρώπων (που παρέχουν οι τεχνικές σχολές και τα πανεπιστήμια),
- πρώτων υλών (από κατασκευαστές, εμπόρους χονδρικής πώλησης και διανομείς),
- πληροφοριών (που παρέχουν οι ερευνητές και οι συμβουλευτικές εταιρείες)
- χρηματοοικονομικών κεφαλαίων (από τράπεζες και άλλες πηγές).

# Το εξωτερικό περιβάλλον της επιχείρησης- μακροπεριβάλλον

- **Κοινωνικοί παράγοντες:**

- Κοινωνικές-οικονομικές τάξεις (γενικά και τοπικά)
- Αύξηση πληθυσμού (π.χ τουριστικές περιοχές)
- Αγοραστικές συνήθειες (π.χ Black Friday)
- Πολιτιστικές συνήθειες (π.χ Πάσχα-αρνιά)
- Δομή και λειτουργία οικογένειας

- **Δημογραφική κατάσταση και τάσεις**

- Το εργατικό δυναμικό γίνεται νεότερο
- Περισσότερες γυναίκες μπαίνουν στο εργατικό δυναμικό
- Μετακίνηση πληθυσμού

- **Εργασιακή ηθική και προσωπικές αξίες**

- Παλιότερα σήμαινε την πίστη και αφοσίωση των εργαζομένων
- Σήμερα ενδιαφέρονται για τον τρόπο ζωής, την εν δυνάμει καριέρα (π.χ., ελαστικά προγράμματα εργασίας)



# Το εξωτερικό περιβάλλον της επιχείρησης

## **Οικονομικοί παράγοντες**

- **Οικονομική κατάσταση της χώρας** (πληθωρισμός, επιτόκια, ανεργία, φορολογία,
- Επιτόκια δανεισμού). Το βιοτικό επίπεδο (κατά κεφαλήν ΑΕΠ) είναι ένα βασικό μέτρο του επιπέδου ζωής μιας χώρας
- **Οικονομικές συμφωνίες**, Δασμοί, κλπ (π.χ ΕΕ-οικονομική-τελωνειακή ένωση)
- **Ισοτιμίες συναλλάγματος** (π.χ λίρα-ευρώ)
- **Οι ανταγωνιστές και οι προμηθευτές:**
- Πρέπει να εξασφαλίζεται μια σταθερή και σίγουρη προμήθεια πρώτων υλών
- Οι ανταγωνιστές επηρεάζουν επίσης τη λήψη αποφάσεων από τη διοίκηση μιας επιχείρησης. Αν υπάρχει υψηλός ανταγωνισμός, οι τιμές μιας επιχείρησης πρέπει να είναι ανταγωνιστικές
- Οι πελάτες – καταναλωτές (τοπική, χρονική και μορφική χρησιμότητα). Οι πελάτες αποκαλούνται αγορά - στόχος



# Το εξωτερικό περιβάλλον της επιχείρησης

- *Πολιτικοί παράγοντες*
- Οι κυβερνήσεις αποτελούν σημαντικό παράγοντα οικονομικής επιρροής.
- Η κυβέρνηση είναι βασικός εργοδότης και πελάτης για τις επιχειρήσεις και για στρατιωτικά αγαθά και υπηρεσίες.
- Όταν ξοδεύει περισσότερα χρήματα από αυτά που εισπράττει, είναι επίσης βασικός δανειολήπτης στις χρηματοοικονομικές αγορές (κάτι που αυξάνει το δημόσιο χρέος).
- Αυτές οι κυβερνητικές δραστηριότητες μπορούν να αυξήσουν ή να μειώσουν την οικονομική δραστηριότητα μιας χώρας

# Το εξωτερικό περιβάλλον της επιχείρησης

## Τεχνολογικοί Παράγοντες

- Έρευνα και Ανάπτυξη (R&D). Χρήση νέας τεχνολογίας από την ίδια την επιχείρηση, ή πώληση της άδειας χρήσης της σε άλλες επιχειρήσεις
- Μεταφορές (εκμηδένιση αποστάσεων)
- Επικοινωνίες (4G, 5G)
- Συστήματα παραγωγής (π.χ εκτύπωση 3D)
- Συστήματα διανομής
- Ηλεκτρονικό εμπόριο
- Digital marketing
- Ενέργεια (π.χ νέα καύσιμα)

# Το εξωτερικό περιβάλλον της επιχείρησης

## Νομικοί παράγοντες

- Εμπόδια εισόδου («κλειστά» επαγγέλματα)
- Απελευθέρωση κλάδου, πχ τηλεπικοινωνίες, ρεύμα, αερομεταφορές
- Φορολογική νομοθεσία
- Νομοθεσία ανταγωνισμού
- Εργατική νομοθεσία
- Δικαιώματα καταναλωτών
- Πνευματικά δικαιώματα-ευρεσιτεχνίες
- Προδιαγραφές ασφαλείας προϊόντων