

ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΚΟ ΕΚΠΑΙΔΕΥΤΙΚΟ ΙΔΡΥΜΑ ΠΕΙΡΑΙΑ
ΣΧΟΛΗ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ & ΟΙΚΟΝΟΜΙΑΣ
ΤΜΗΜΑ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ

ΠΤΥΧΙΑΚΗ ΕΡΓΑΣΙΑ
ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑΚΗ ΣΤΡΑΤΗΓΙΚΗ ΣΤΟ ΜΑΝΑΤΖΜΕΝΤ
ΤΩΝ ΣΥΓΧΡΟΝΩΝ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ (ΘΕΜΑΤΙΚΟ
ΠΕΔΙΟ: ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΙΑΚΕΣ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΕΣ)

Δενδρινός Μιχάλης ΑΜ: 6272

m_dendrinos@hotmail.com

Κεφάλας Ηλίας ΑΜ: 6634

hkef27@hotmail.com

Η ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΗ ΚΑΙ ΤΟ MANAGEMENT ΩΣ ΜΕΣΟ ΓΙΑ ΤΗΝ ΕΝΕΡΓΟΠΟΙΗΣΗ ΤΗΣ

- Η επιχείρηση είναι ένα ανοιχτό σύστημα που επηρεάζεται συνεχώς από το εξωτερικό της περιβάλλον. Η διαδικασία λήψης αποφάσεων είναι το πιο σημαντικό κομμάτι του προγραμματισμού. Η λήψη αποφάσεων καθορίζει τη βασική δραστηριότητα για όλα τα διοικητικά στελέχη. Το διοικητικό στέλεχος θα πρέπει συνεχώς να αποφασίζει, τι πρέπει να γίνει, ποιός πρέπει να το εκτελέσει κ.λπ.
- Η σημερινή επιχείρηση θα πρέπει να καθοδηγείται και να διοικείται κατά τέτοιο τρόπο, ώστε οι επιδιωκόμενοι στόχοι να υλοποιούνται μέσα από την όσο το δυνατόν, τελειότερη ικανοποίηση των αναγκών των καταναλωτών.

ΜΕΘΟΔΟΙ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑΣ

- η προφορική
- η γραπτή
- η μέθοδος με άλλα μέσα πλην του λόγου
- τα ηλεκτρονικά μέσα

ΤΙ ΕΙΝΑΙ Η ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΙΚΗ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑ

- Η επικοινωνία είναι μια βασική λειτουργία σε κάθε οργάνωση.
- Η επικοινωνία ορίζεται ως η διαδικασία ανταλλαγής μηνυμάτων, ιδεών ή στάσεων μεταξύ ενός αποστολέα και ενός παραλήπτη (ή ενός πομπού και ενός δέκτη).
- Η επικοινωνία γίνεται προφορικά, γραπτά, τηλεφωνικά ή με ηλεκτρονικά μέσα.
- Στην καθημερινή ζωή μιας οργάνωσης, η επικοινωνία καταλαμβάνει πολύ μεγάλο μέρος του χρόνου εργασίας.

Η αποτελεσματική επικοινωνία είναι το σύρμα επικοινωνίας για τη ζωή του κάθε οργανισμού, ανεξάρτητα από το μέγεθος ή τη φύση του. Αν χρησιμοποιηθεί σωστά, είναι ένα μέσο για την αποτελεσματική απόδοση στην εργασία, και χρησιμεύει ως κίνητρο για υψηλή παραγωγικότητα. Δεν υπάρχει καμία αμφιβολία, επίσης, ότι τα συστήματα και η οργάνωση για να λειτουργήσουν καλά, η πληροφορία με τον τρόπο που σκοπεύουμε να την μεταδώσουμε, πρέπει όχι μόνο να είναι

ΘΕΣΠΙΣΗ ΚΟΥΛΤΟΥΡΑΣ ΣΤΙΣ ΔΙΕΘΝΕΙΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΙΣ

Η προσαρμογή μιας εταιρικής κουλτούρας ώστε να ταιριάζει με μια συγκριμένη γεωγραφική αγορά δεν είναι εύκολη υπόθεση. Όλες οι κουλτούρες διέπονται από επίσημους και ανεπίσημους κανόνες, γραπτούς και άγραφους.

Πρωταρχική λειτουργία της ηγεσίας είναι να δημιουργήσει διοικητικές ομάδες, επιφορτισμένες με το καθήκον της επίτευξης των στόχων της επιχείρησης. Η εταιρική κουλτούρα μπορεί να προδιαγράψει τον τρόπο με τον οποίο θα χρησιμοποιηθούν οι ομάδες σε μια επιχείρηση.

Για την ηγεσία, πρωταρχικό βήμα στη διαδικασία των διαπραγματεύσεων, είναι να καταλάβει τι ωθεί όσους ακολουθούν. Οι ηγέτες που καταλαβαίνουν τις ανάγκες των υπολοίπων είναι σε θέση να διαμορφώσουν τα κατάλληλα μηνύματα για να επιτύχουν τους στόχους.

ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΙΣΜΟΣ ΚΑΙ ΛΗΨΗ ΑΠΟΦΑΣΕΩΝ

- Πρώτη φάση: Καθορισμός των στόχων
- Δεύτερη φάση: Προτάσεις των διοικητικών στελεχών
- Τρίτη φάση: Λήψη αποφάσεων
- Τέταρτη φάση: Εφαρμογή του προγράμματος δράσης
- Πέμπτη φάση: Αξιολόγηση του προγράμματος

MANAGEMENT ΟΛΙΚΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ

Η επικοινωνία της στρατηγικής για την ποιότητα

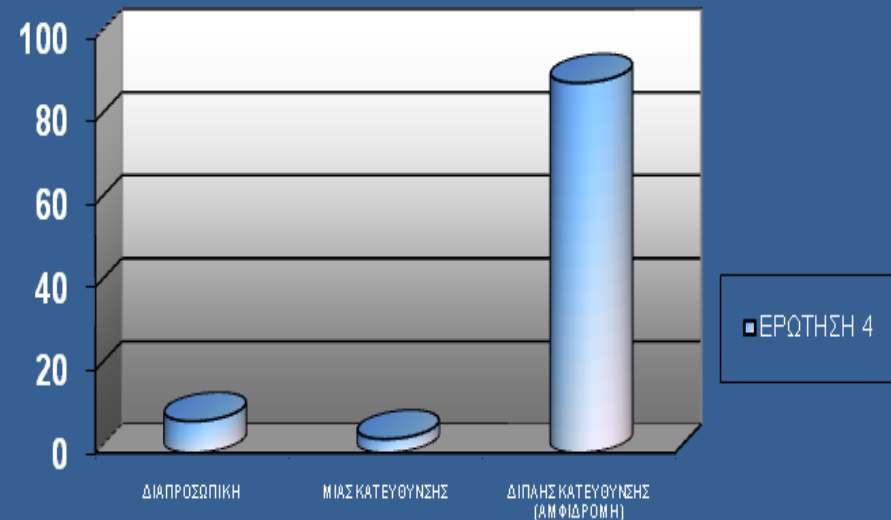
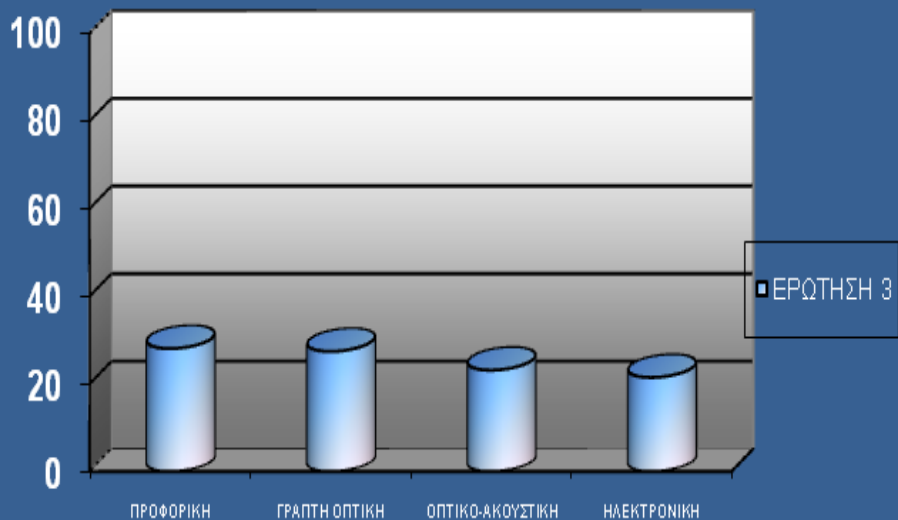
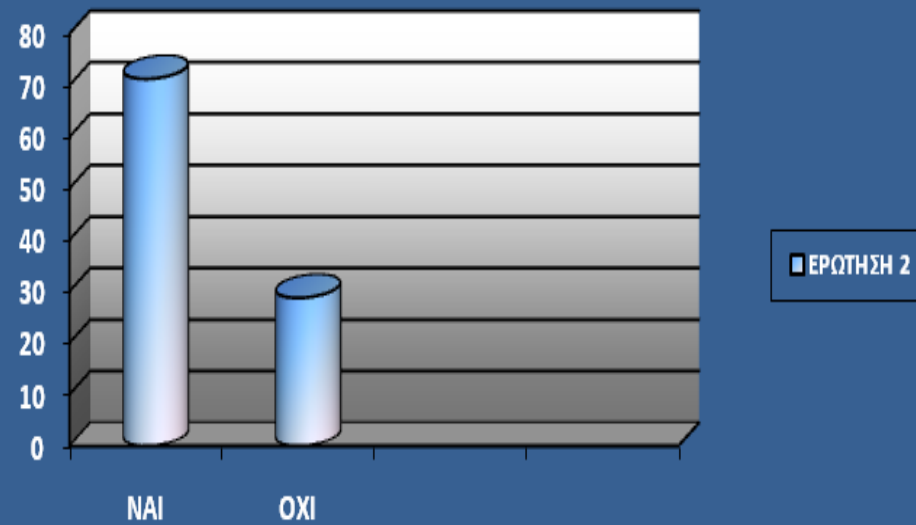
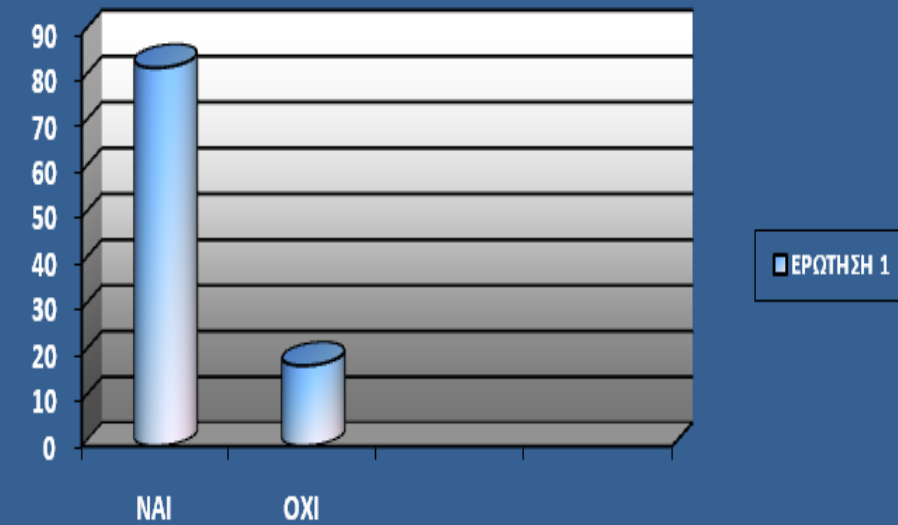
- Η ουσία στην αλλαγή της στάσης είναι να κερδίσει την αποδοχή για την ανάγκη της αλλαγής και για να συμβεί αυτό είναι απαραίτητο να παρέχουν τις σχετικές πληροφορίες, να μεταφέρουν καλές πρακτικές και να δημιουργήσουν ενδιαφέρον, ιδέες και ευαισθητοποίηση του κοινού μέσα από τις εξαιρετικές διαδικασίες επικοινωνίας.
- Η αλλαγή αυτή θα απαιτήσει την άμεση και σαφή επικοινωνία από την ανώτατη διοίκηση σε όλο το προσωπικό και τους εργαζομένους, για να επικεντρωθεί στην ανάγκη των διεργασιών για την αλλαγή αυτή. Ο καθένας θα πρέπει να γνωρίζει τον ρόλο του στην κατανόηση των διαδικασιών και την βελτίωση των επιδόσεών τους.
- Ένας εξαιρετικός τρόπος για να επιτευχθεί αυτό το πρώτο βήμα είναι να εκδοθεί ένα μήνυμα ολικής ποιότητας που να δηλώνει σαφώς τη δέσμευση κορυφή της διοίκησης για την ποιότητα και να περιγράφει το ρόλο που πρέπει να παίξει ο καθένας.
- Αυτό μπορεί να έχει τη μορφή μιας πολιτικής για την ποιότητα ή μια συγκεκριμένη δήλωση σχετικά με την πρόθεση του οργανισμού να εντάξουν την ποιότητα στις επιχειρηματικές δραστηριότητες.

ΜΑΝΑΤΖΜΕΝΤ ΟΛΙΚΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ

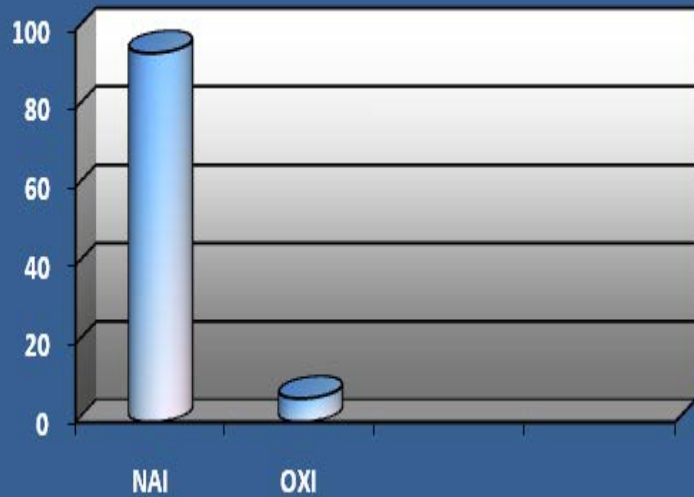
Το καθήκον της σημερινής επιχείρησης είναι:

- i. Να εξακριβώνει τις ακριβείς απαιτήσεις της βιομηχανικής/καταναλωτικής αγοράς.
- ii. Να ενσωματώνει αυτές τις απαιτήσεις στο σχεδιασμό και στην ανάπτυξη του προϊόντος/υπηρεσίας.
- iii. Να καθορίζει το σχεδιασμό του προϊόντος/υπηρεσίας ορίζοντας λεπτομερώς τα γνωρίσματα και τα χαρακτηριστικά του στις προδιαγραφές.
- iv. Να ελέγχει τις προδιαγραφές δοκιμάζοντας την καταλληλότητα του ίδιου του σχεδιασμού και την ικανότητα

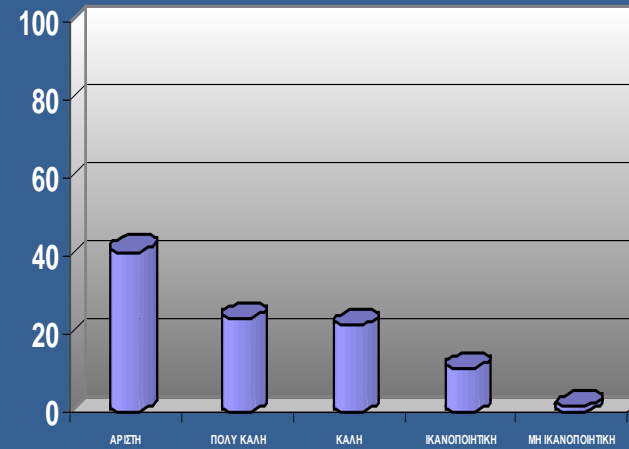
ΕΡΕΥΝΗΤΙΚΟΣ ΣΧΕΔΙΑΣΜΟΣ



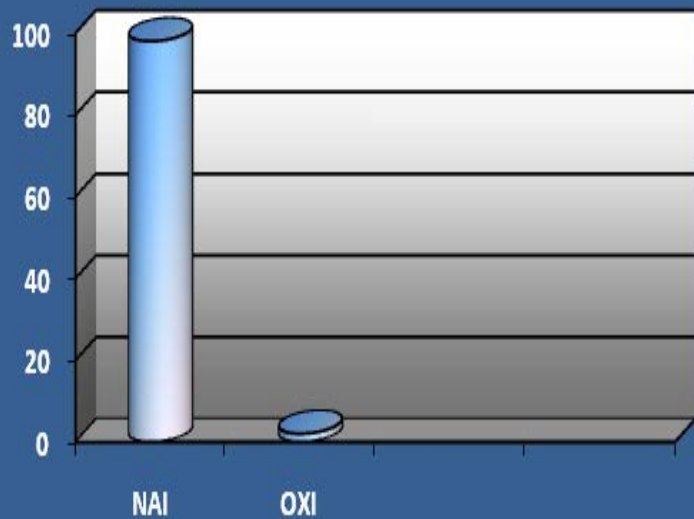
ΕΡΕΥΝΗΤΙΚΟΣ ΣΧΕΔΙΑΣΜΟΣ



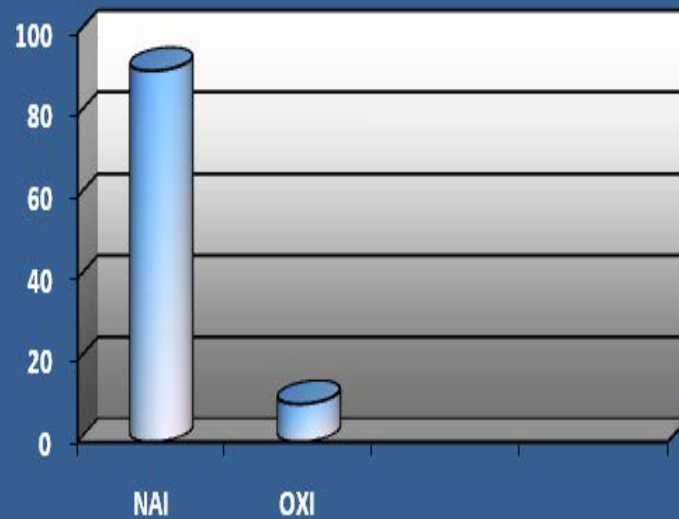
■ ΕΡΩΤΗΣΗ 5



■ ΕΡΩΤΗΣΗ 6

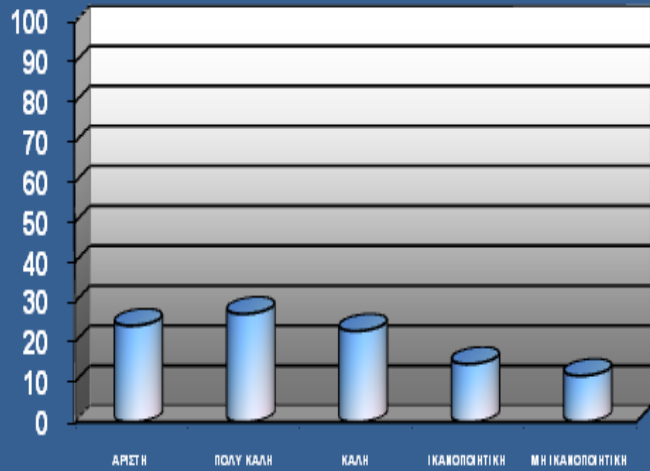


■ ΕΡΩΤΗΣΗ 7

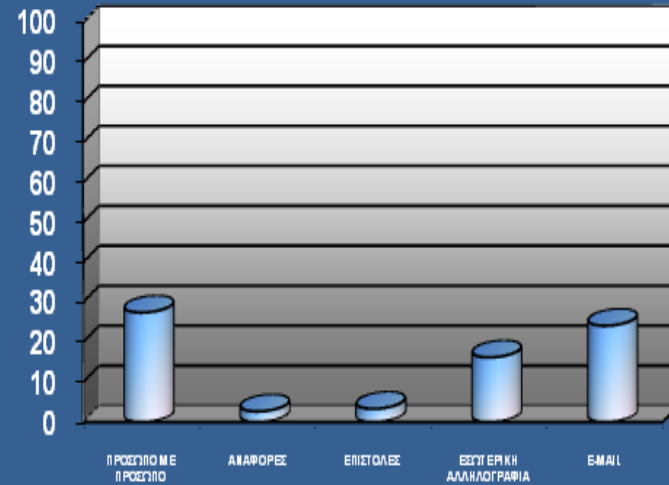


■ ΕΡΩΤΗΣΗ 8

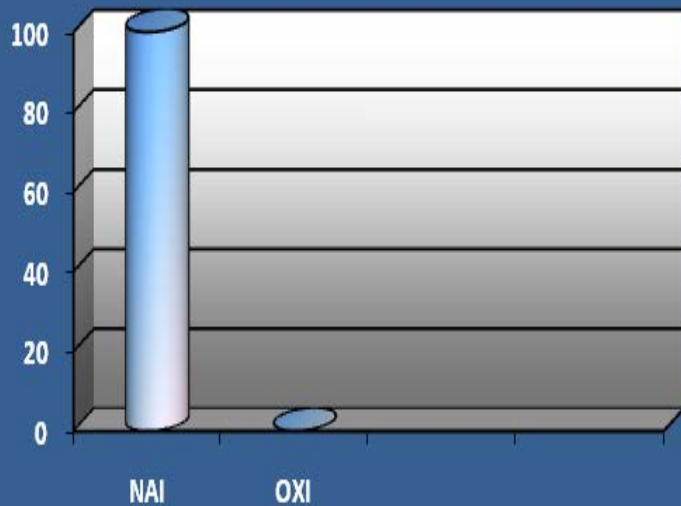
ΕΡΕΥΝΗΤΙΚΟΣ ΣΧΕΔΙΑΣΜΟΣ



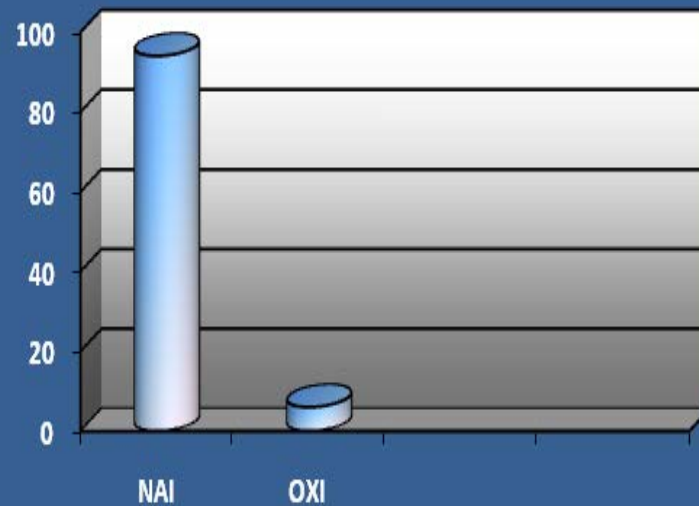
ΕΡΩΤΗΣΗ 9



ΕΡΩΤΗΣΗ 10

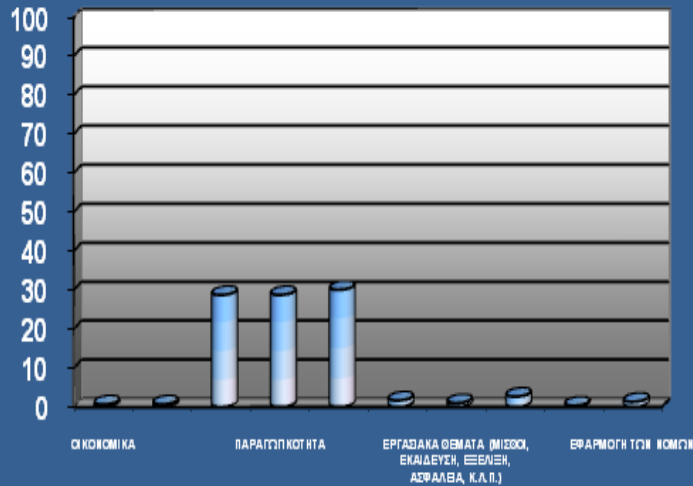


ΕΡΩΤΗΣΗ 11

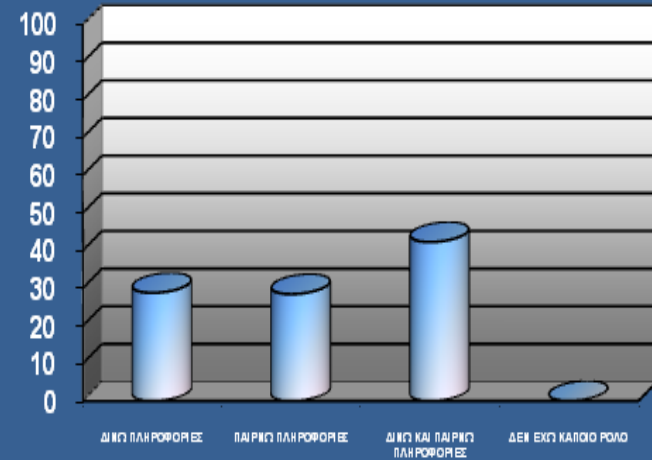


ΕΡΩΤΗΣΗ 12

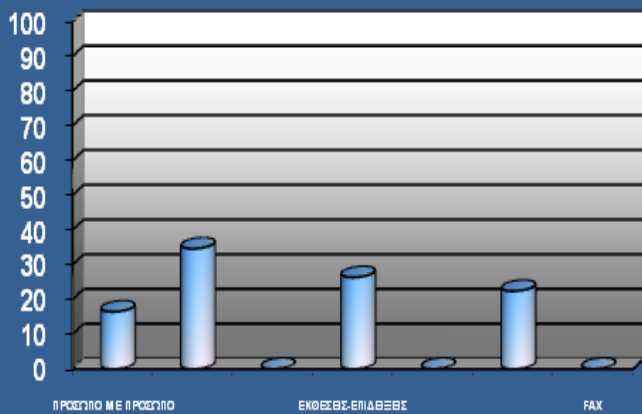
ΕΡΕΥΝΗΤΙΚΟΣ ΣΧΕΔΙΑΣΜΟΣ



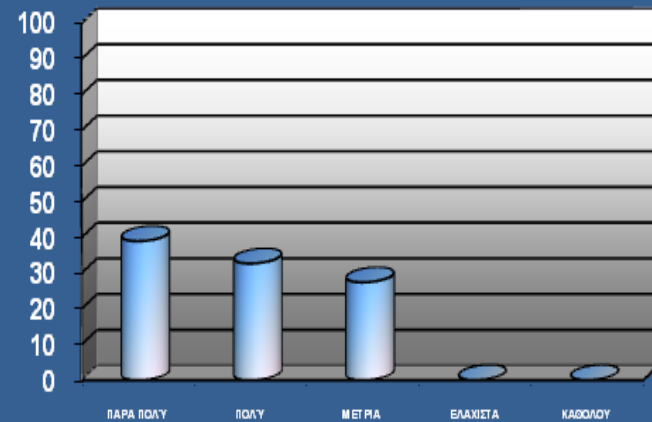
ΕΡΩΤΗΣΗ 13



ΕΡΩΤΗΣΗ 14

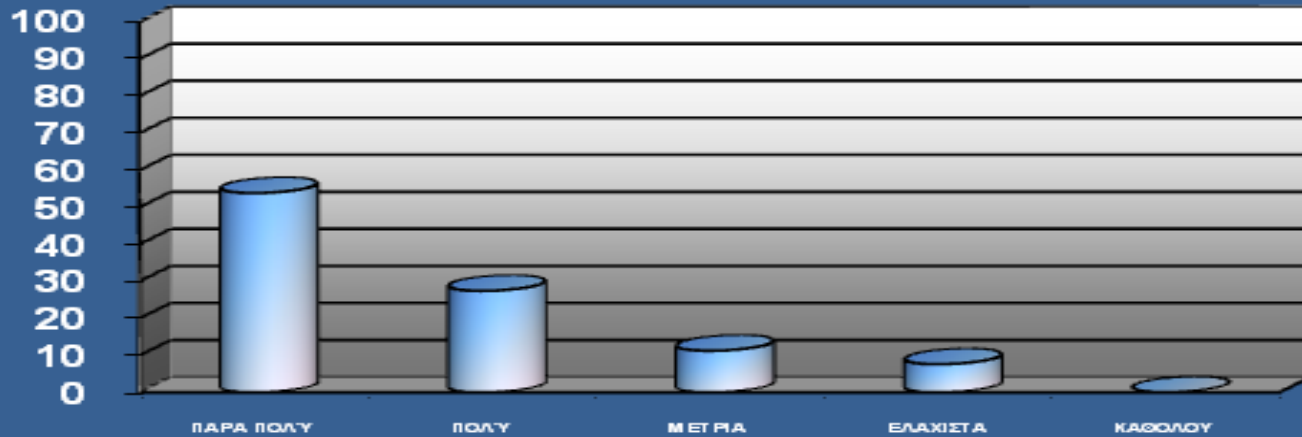


ΕΡΩΤΗΣΗ 15

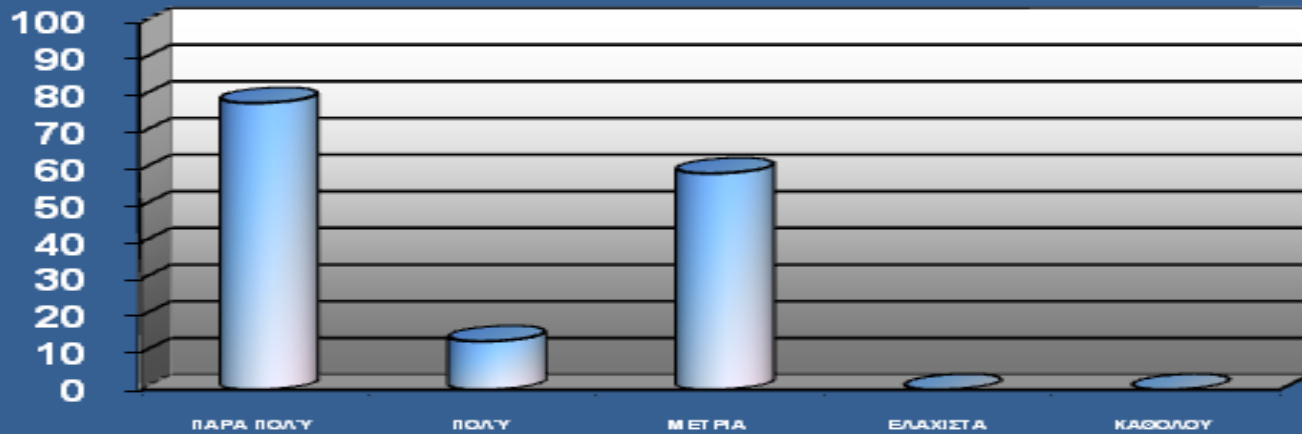


ΕΡΩΤΗΣΗ 16

ΕΡΕΥΝΗΤΙΚΟΣ ΣΧΕΔΙΑΣΜΟΣ



■ ΕΡΩΤΗΣΗ 17



■ ΕΡΩΤΗΣΗ 18

ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ

- Η ηλεκτρονική επικοινωνία είναι πλέον προτιμητέα μορφή επικοινωνίας.
- Οι επιχειρήσεις, ανεξάρτητα με το μέγεθός τους προτιμούν και εφαρμόζουν την διπλής κατεύθυνσης (αμφίδρομη) μορφή επικοινωνίας.
- Η εφαρμοσμένη ροή επικοινωνίας από «πάνω προς τα κάτω» κρίνεται πολύ θετική για την λειτουργία της επιχείρησης.
- Η εσωτερική και η εξωτερική επικοινωνία γίνεται με επιτυχία, καθώς για την υλοποίηση της οποίας χρησιμοποιούν κυρίως την «πρόσωπο με πρόσωπο» επικοινωνία, το e-mail και το τηλέφωνο.
- Η ενημέρωση κατά ομάδες εργασίας και οι τακτικές συναντήσεις της διοίκησης με τους εργαζομένους είναι πλέον δημοφιλής μέθοδος προφορικής επικοινωνίας.
- Οι περισσότερες επιχειρήσεις δηλώνουν ότι η ροή της επικοινωνίας μεταξύ των ομάδων εργασίας και η λήψη των αποφάσεων πραγματοποιείται με την ουσιαστική συμμετοχή όλων των συμμετεχόντων.