

# Περιεχόμενα

Πρόλογος	15	Ποια είναι η κατάσταση της οικονομίας στην εποχή μας;	59
Βιογραφικά συγγραφέων	21	<b>Από το παρελθόν στο παρόν</b>	<b>61</b>
<b>ΜΕΡΟΣ 1 ΕΙΣΑΓΩΓΗ</b>		Ποιον ρόλο παίζει η δημογραφική σύνθεση;	62
<b>1 Οι μανάτζερ και το μανάτζμεντ</b>	<b>23</b>	<b>Πώς επηρεάζει τους μανάτζερ το εξωτερικό περιβάλλον;</b>	<b>63</b>
<b>Ποιοι είναι οι μανάτζερ και πού εργάζονται;</b>	<b>25</b>	<b>Η τεχνολογία και το επάγγελμα του μανάτζερ   ΜΠΟΡΕΙ Η ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΑ ΝΑ ΒΕΛΤΙΩΣΕΙ ΤΟΝ ΤΡΟΠΟ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ ΤΩΝ ΜΑΝΑΤΖΕΡ;</b>	<b>64</b>
Ποια είναι τα τρία κοινά χαρακτηριστικά όλων των οργανισμών;	25	<b>Ζήτημα ηθικής</b>	<b>66</b>
Σε τι διαφέρουν οι μανάτζερ από το μη διοικητικό προσωπικό;	25	<b>ΤΙ ΕΙΝΑΙ Η ΟΡΓΑΝΩΣΙΑΚΗ ΚΟΥΛΤΟΥΡΑ;</b>	<b>68</b>
<b>Από το παρελθόν στο παρόν</b>	<b>26</b>	<b>Πώς επηρεάζει τους μανάτζερ η οργανωσιακή κουλτούρα;</b>	<b>70</b>
Τι τίτλους έχουν οι μανάτζερ;	27	Πώς επηρεάζει η κουλτούρα το έργο των υπαλλήλων;	70
<b>Τι είναι το μανάτζμεντ;</b>	<b>27</b>	Πώς επηρεάζει η κουλτούρα το έργο των μανάτζερ;	71
<b>3 ΤΡΟΠΟΙ ΠΡΟΣΕΓΓΙΣΗΣ ΤΩΝ ΚΑΘΗΚΟΝΤΩΝ ΤΩΝ ΜΑΝΑΤΖΕΡ</b>	<b>29</b>	<b>Ανακεφαλαίωση</b>	<b>72</b>
Η προσέγγιση των 4 λειτουργιών	29	<b>3 Ολοκληρωμένα διοικητικά ζητήματα</b>	<b>81</b>
Η προσέγγιση των ρόλων των μανάτζερ	30	<b>Τι είναι η παγκοσμιοποίηση και πώς επηρεάζει τους οργανισμούς;</b>	<b>82</b>
Δεξιότητες και ικανότητες	31	Τι σημαίνει το να είσαι «παγκόσμιος»;	83
Η εργασία του μανάτζερ έχει καθολική εφαρμογή;	32	Πώς ένας οργανισμός γίνεται παγκόσμιος;	84
<b>Τι προσφέρει η μελέτη του μανάτζμεντ;</b>	<b>34</b>	<b>ΠΟΙΟΙ ΕΙΝΑΙ ΟΙ ΔΙΑΦΟΡΟΙ ΤΥΠΟΙ ΠΑΓΚΟΣΜΙΩΝ ΟΡΓΑΝΙΣΜΩΝ;</b>	<b>85</b>
<b>Ζήτημα ηθικής</b>	<b>35</b>	<b>Από το παρελθόν στο παρόν</b>	<b>87</b>
<b>Ποιοι παράγοντες αναμορφώνουν και επαναπροσδιορίζουν το μανάτζμεντ;</b>	<b>36</b>	Τι πρέπει να γνωρίζουν οι μανάτζερ για το μανάτζμεντ σε έναν παγκόσμιο οργανισμό;	88
Γιατί οι πελάτες είναι σημαντικοί στη δουλειά του μανάτζερ;	37	<b>Ποιες είναι οι προσδοκίες της κοινωνίας από τους οργανισμούς και τους μανάτζερ;</b>	<b>89</b>
<b>Η τεχνολογία και το επάγγελμα του μανάτζερ   ΕΞΑΚΟΛΟΥΘΕΙΤΕ ΝΑ ΑΣΚΕΙΤΕ ΜΑΝΑΤΖΜΕΝΤ ΑΚΟΜΑ ΚΙ ΟΤΑΝ ΑΥΤΟ ΠΟΥ ΔΙΟΙΚΕΙΤΕ ΕΙΝΑΙ ΡΟΜΠΟΤ;</b>	<b>37</b>	Πώς μπορούν οι οργανισμοί να επιδείξουν κοινωνική ευθύνη μέσω των δραστηριοτήτων τους;	90
Γιατί η καινοτομία είναι σημαντική στη δουλειά του μανάτζερ;	38	Θα πρέπει οι οργανισμοί να ασχολούνται με τα κοινωνικά ζητήματα;	91
Η σημασία των μέσων κοινωνικής δικτύωσης για το επάγγελμα του μανάτζερ	38	Τι είναι η αειφορία και γιατί είναι σημαντική;	91
Η σημασία της αειφορίας για το επάγγελμα του μανάτζερ	39	<b>Ποιοι παράγοντες καθορίζουν την ηθική και την ανήθικη συμπεριφορά;</b>	<b>93</b>
Συνοψίζοντας...	40	Με ποιους τρόπους μπορεί να εξεταστεί η ηθική;	94
<b>Ανακεφαλαίωση</b>	<b>40</b>	Με ποιον τρόπο μπορούν οι μανάτζερ να ενθαρρύνουν την ηθική συμπεριφορά;	94
<b>Ενότητα ιστορικής ανασκόπησης: Μια σύντομη ιστορική ανασκόπηση της καταγωγής του μανάτζμεντ</b>	<b>49</b>	<b>Η τεχνολογία και το επάγγελμα του μανάτζερ   Η ΗΘΙΚΗ ΤΗΣ ΑΝΑΛΥΣΗΣ ΔΕΔΟΜΕΝΩΝ</b>	<b>95</b>
Πρώιμο μανάτζμεντ	49	<b>Ποια είναι τα χαρακτηριστικά του σύγχρονου εργατικού δυναμικού και πώς επηρεάζουν τον τρόπο διοίκησης των οργανισμών;</b>	<b>97</b>
Κλασικές προσεγγίσεις	50	Τι σημαίνει διαφορετικότητα στον χώρο εργασίας;	98
Συμπεριφορική προσέγγιση	51	Τι είδη διαφορετικότητας εμφανίζονται στους χώρους εργασίας;	98
Ποσοτική προσέγγιση	52	<b>Ζήτημα ηθικής</b>	<b>99</b>
Σύγχρονες προσεγγίσεις	53		
<b>2 Το περιβάλλον του μανάτζμεντ</b>	<b>57</b>		
<b>Τι είναι το εξωτερικό περιβάλλον και γιατί είναι σημαντικό;</b>	<b>58</b>		

Πώς οργανισμοί και μάντζερ προσαρμόζονται σε ένα μεταβαλλόμενο εργατικό δυναμικό;	101
<b>Ανακεφαλαίωση</b>	<b>103</b>

## ΜΕΡΟΣ 2 ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΙΣΜΟΣ

### 4 Τα θεμέλια της λήψης αποφάσεων 111

<b>Πώς οι μάντζερ λαμβάνουν αποφάσεις;</b>	<b>112</b>
Τι χαρακτηρίζει ένα πρόβλημα που απαιτεί μια απόφαση;	113
Τι έχει σημασία κατά τη διαδικασία λήψης αποφάσεων;	113
Πώς ο υπεύθυνος για τη λήψη αποφάσεων ζυγίζει τα κριτήρια και αναλύει τις εναλλακτικές επιλογές;	114
Τι καθορίζει την καλύτερη επιλογή;	115
Τι συμβαίνει κατά την υλοποίηση της απόφασης;	116
Ποιο είναι το τελευταίο βήμα στη διαδικασία λήψης απόφασης;	116
Ποια συνθήκη σφάλματα διαπράττονται κατά τη διαδικασία λήψης μιας απόφασης;	116

#### ΠΟΙΕΣ ΕΙΝΑΙ ΟΙ 3 ΠΡΟΣΕΓΓΙΣΕΙΣ ΠΟΥ ΜΠΟΡΟΥΝ ΝΑ ΧΡΗΣΙΜΟΠΟΙΟΥΝ ΟΙ ΜΑΝΤΖΕΡ ΓΙΑ ΤΗ ΛΗΨΗ ΑΠΟΦΑΣΕΩΝ 118

Το ορθολογικό μοντέλο	118
Περιορισμένη ορθολογικότητα	119

#### Από το παρελθόν στο παρόν 120

Διαίσθηση και λήψη διοικητικών αποφάσεων	120
--	-----

#### Η τεχνολογία και το επάγγελμα του μάντζερ | ΛΑΜΒΑΝΟΝΤΑΣ ΤΙΣ ΚΑΛΥΤΕΡΕΣ ΑΠΟΦΑΣΕΙΣ ΜΕ ΤΗ ΧΡΗΣΗ ΤΗΣ ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΑΣ 121

#### Ποια είδη αποφάσεων και ποιες συνθήκες λήψης αποφάσεων αντιμετωπίζουν οι μάντζερ; 122

Σε τι διαφέρουν τα προβλήματα;	122
Πώς οι μάντζερ λαμβάνουν προγραμματιζόμενες αποφάσεις;	123

Σε τι διαφέρουν οι μη προγραμματιζόμενες αποφάσεις από τις προγραμματιζόμενες;	124
--	-----

Πώς συνδέονται προβλήματα, είδη αποφάσεων και οργανωσιακό επίπεδο;	124
--	-----

Ποιες συνθήκες λήψης αποφάσεων αντιμετωπίζουν οι μάντζερ;	125
---	-----

#### Πώς λαμβάνουν αποφάσεις οι ομάδες; 126

Ποια είναι τα πλεονεκτήματα και τα μειονεκτήματα της συλλογικής λήψης αποφάσεων;	126
--	-----

Πότε είναι αποτελεσματικότερες οι ομάδες;	127
---	-----

#### Ζήτημα ηθικής 127

Πώς μπορείτε να βελτιώσετε την ομαδική λήψη αποφάσεων;	128
--	-----

#### Ποια σύγχρονα ζητήματα αντιμετωπίζουν οι μάντζερ κατά τη λήψη αποφάσεων; 129

Πώς η εθνική κουλτούρα επηρεάζει τη λήψη αποφάσεων από τους μάντζερ;	129
--	-----

Γιατί η δημιουργικότητα και η σχεδιαστική σκέψη είναι σημαντικές για τη λήψη αποφάσεων;	130
---	-----

<b>Ανακεφαλαίωση</b>	<b>134</b>
----------------------	------------

#### Ενότητα ποσοτικών μεθόδων: Ποσοτικά βοηθήματα στη λήψη αποφάσεων 143

Πίνακες πληρωμών	143
Δέντρα αποφάσεων	144
Ανάλυση νεκρού σημείου	145
Ανάλυση αριθμοδεικτών	146
Γραμμικός προγραμματισμός	148
Θεωρία ουρών αναμονής	149
Μοντέλο οικονομικής ποσότητας παραγωγίας	151

### 5 Τα θεμέλια του προγραμματισμού 155

#### Τι είναι ο προγραμματισμός και γιατί οι μάντζερ πρέπει να προγραμματίζουν; 156

Γιατί πρέπει οι μάντζερ να εφαρμόζουν τυπικό προγραμματισμό;	157
--	-----

Ποιες κριτικές ασκούνται στον τυπικό προγραμματισμό και πώς πρέπει να αντιδρούν οι μάντζερ;	158
---	-----

Ο τυπικός προγραμματισμός βελτιώνει την απόδοση του οργανισμού;	158
---	-----

#### Τι πρέπει να γνωρίζουν οι μάντζερ αναφορικά με το στρατηγικό μάντζεμεντ; 159

Τι είναι το στρατηγικό μάντζεμεντ;	159
------------------------------------	-----

Γιατί το στρατηγικό μάντζεμεντ είναι τόσο σημαντικό;	159
--	-----

Ποια είναι τα βήματα της διαδικασίας του στρατηγικού μάντζεμεντ;	160
--	-----

Ποια στρατηγικά όπλα διαθέτουν οι μάντζερ;	163
--	-----

#### ΤΙ ΣΤΡΑΤΗΓΙΚΕΣ ΧΡΗΣΙΜΟΠΟΙΟΥΝ ΟΙ ΜΑΝΤΖΕΡ; 164

Εταιρική στρατηγική	164
Ανταγωνιστική στρατηγική	165
Λειτουργική στρατηγική	165

#### Η τεχνολογία και το επάγγελμα του μάντζερ | ΚΑΙΝΟΤΟΜΟΣ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΚΗ ΚΑΙ ΣΤΡΑΤΗΓΙΚΗ 166

#### Ζήτημα ηθικής 168

#### Πώς οι μάντζερ θέτουν στόχους και αναπτύσσουν προγράμματα; 168

Τι είδους στόχους έχουν οι οργανισμοί και πώς θέτουν τους στόχους αυτούς;	169
---	-----

#### Από το παρελθόν στο παρόν 171

Ποια είδη προγραμμάτων χρησιμοποιούν οι μάντζερ και πώς τα αναπτύσσουν;	172
---	-----

#### Ποια σύγχρονα ζητήματα σχετικά με τον προγραμματισμό αντιμετωπίζουν οι μάντζερ; 176

Πώς μπορούν οι μάντζερ να προγραμματίσουν αποτελεσματικά σε δυναμικά περιβάλλοντα;	176
--	-----

Πώς μπορούν οι μάντζερ να χρησιμοποιήσουν την περιβαλλοντική σάρωση;	177
--	-----

<b>Ανακεφαλαίωση</b>	<b>178</b>
----------------------	------------

## ΜΕΡΟΣ 3 ΟΡΓΑΝΩΣΗ

### 6 Οργανωσιακή δομή και οργανωσιακός σχεδιασμός 187

<b>Ποια είναι τα έξι κύρια στοιχεία του οργανωσιακού σχεδιασμού;</b>	<b>188</b>	<b>Πώς εφοδιάζονται οι εργαζόμενοι με τις απαιτούμενες δεξιότητες και γνώσεις;</b>	<b>237</b>
(1) Τι σημαίνει επαγγελματική εξειδίκευση;	189	Πώς εντάσσονται στον οργανισμό οι νέοι εργαζόμενοι;	238
(2) Τι σημαίνει τμηματοποίηση;	190	<b>Η τεχνολογία και το επάγγελμα του μάνατζερ   ΚΟΙΝΩΝΙΚΗ ΔΙΚΤΥΩΣΗ ΚΑΙ ΨΗΦΙΑΚΑ ΜΕΣΑ ΣΤΗ ΔΙΟΙΚΗΣΗ ΑΝΘΡΩΠΙΝΩΝ ΠΟΡΩΝ</b>	<b>238</b>
(3) Τι σημαίνει εξουσία και ευθύνη;	192	Τι είναι η εκπαίδευση εργαζομένων;	239
(4) Τι σημαίνει εύρος ελέγχου;	196	<b>ΔΙΑΤΗΡΗΣΗ ΕΞΑΙΡΕΤΙΚΩΝ ΑΝΘΡΩΠΩΝ: ΔΥΟ ΤΡΟΠΟΙ ΓΙΑ ΝΑ ΤΟ ΠΕΤΥΧΟΥΝ ΟΙ ΟΡΓΑΝΙΣΜΟΙ</b>	<b>241</b>
(5) Πώς διαφέρουν ο συγκεντρωτισμός και η αποκέντρωση;	197	Σύστημα διαχείρισης της απόδοσης	241
<b>Ζήτημα ηθικής</b>	<b>198</b>	Ανταμοιβές εργαζομένων: Χρηματικές αμοιβές και παροχές	243
(6) Τι σημαίνει τυπικότητα;	198	<b>Ποια σύγχρονα ζητήματα διοίκησης ανθρώπινων πόρων αντιμετωπίζουν οι μάνατζερ;</b>	<b>246</b>
<b>ΠΟΙΕΣ ΕΝΔΕΧΟΜΕΝΙΚΕΣ ΜΕΤΑΒΛΗΤΕΣ ΕΠΗΡΕΑΖΟΥΝ ΤΗΝ ΕΠΙΛΟΓΗ ΔΟΜΗΣ;</b>	<b>199</b>	Πώς μπορούν οι μάνατζερ να διαχειριστούν τη συρρίκνωση;	246
Μηχανιστικοί ή οργανικοί οργανισμοί	200	Πώς μπορεί να διαχειριστεί ο μάνατζερ τη διαφορετικότητα του ανθρώπινου δυναμικού;	247
Στρατηγική → Δομή	200	Τι συνιστά σεξουαλική παρενόχληση;	248
Μέγεθος → Δομή	201	Πώς και γιατί ελέγχουν οι οργανισμοί τα έξοδα των ανθρώπινων πόρων;	250
Τεχνολογία → Δομή	201	<b>Ανακεφαλαίωση</b>	<b>251</b>
Περιβάλλον → Δομή	201	<b>Ενότητα καριέρας: Οικοδομώντας την καριέρα σας</b>	<b>261</b>
<b>Από το παρελθόν στο παρόν</b>	<b>202</b>	Πώς ήταν η εξέλιξη της καριέρας στο παρελθόν;	261
<b>Ποια είναι ορισμένα συνήθη οργανωσιακά σχέδια;</b>	<b>203</b>	Πώς είναι η εξέλιξη της καριέρας σήμερα;	261
Ποια παραδοσιακά οργανωσιακά σχέδια διαθέτουν οι μάνατζερ;	203	Πώς μπορώ να κάνω επιτυχημένη καριέρα;	262
Ποια σύγχρονα επιχειρησιακά σχέδια μπορούν να χρησιμοποιήσουν οι μάνατζερ;	205	Αποτιμήστε τα δυνατά και τα αδύνατα σημεία σας	262
<b>Ποιες είναι οι σύγχρονες προκλήσεις για τον οργανωσιακό σχεδιασμό;</b>	<b>208</b>	Εντοπίστε τις ευκαιρίες της αγοράς	262
Πώς παραμένουν οι εργαζόμενοι συνδεδεμένοι με τον οργανισμό;	208	Αναλάβετε την ευθύνη για τη διαχείριση της δικής σας καριέρας	262
Πώς οι παγκόσμιες διαφορές επηρεάζουν την οργανωσιακή δομή;	209	Αναπτύξτε τις διαπροσωπικές σας δεξιότητες	262
Πώς οικοδομείται ένας οργανισμός που εξελίσσεται μέσω της μάθησης;	209	Η εξάσκηση τελειοποιεί	262
<b>Η τεχνολογία και το επάγγελμα του μάνατζερ   Ο ΜΕΤΑΒΑΛΛΟΜΕΝΟΣ ΚΟΣΜΟΣ ΤΗΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ</b>	<b>210</b>	Παραμείνετε ενήμερος	263
Πώς μπορούν οι μάνατζερ να σχεδιάσουν αποδοτικές και αποτελεσματικές ευέλικτες εργασιακές ρυθμίσεις;	211	Δικτυωθείτε	263
<b>Ανακεφαλαίωση</b>	<b>214</b>	Παραμείνετε ορατός	263
<b>7 Διοίκηση ανθρώπινων πόρων</b>	<b>223</b>	Αναζητήστε μέντορα	263
<b>Ποια είναι η διαδικασία διοίκησης ανθρώπινων πόρων και τι την επηρεάζει;</b>	<b>224</b>	Αξιοποιήστε το ανταγωνιστικό σας πλεονέκτημα	263
Ποιο είναι το νομικό περιβάλλον της διοίκησης ανθρώπινων πόρων;	226	Μην αποφεύγετε το ρίσκο	264
<b>Από το παρελθόν στο παρόν</b>	<b>228</b>	Δεν είναι κακό να αλλάζετε εργασίες	264
<b>Ζήτημα ηθικής</b>	<b>228</b>	Ευκαιρίες, προετοιμασία και τύχη = Επιτυχία	264
<b>Πώς οι μάνατζερ εντοπίζουν και επιλέγουν ικανούς εργαζόμενους;</b>	<b>229</b>	<b>8 Διαχείριση της αλλαγής και καινοτομία</b>	<b>265</b>
1 Τι σημαίνει προγραμματισμός της απασχόλησης;	229	<b>Τι είναι η αλλαγή και πώς τη διαχειρίζονται οι μάνατζερ;</b>	<b>266</b>
2Α Πώς προσελκύουν εργαζομένους οι οργανισμοί;	231	Γιατί οι οργανισμοί χρειάζονται την αλλαγή;	267
2Β Πώς ένας μάνατζερ χειρίζεται τις απολύσεις;	232	Ποιος ενεργοποιεί την οργανωσιακή αλλαγή;	269
3 Πώς οι μάνατζερ επιλέγουν υποψηφίους για μια θέση εργασίας;	232	Πώς συντελείται η οργανωσιακή αλλαγή;	269
		<b>Από το παρελθόν στο παρόν</b>	<b>270</b>
		<b>Πώς οι μάνατζερ διαχειρίζονται την αντίσταση στην αλλαγή;</b>	<b>273</b>
		Γιατί προκύπτουν αντιστάσεις στην οργανωσιακή αλλαγή;	273

Ποιες είναι ορισμένες από τις τεχνικές για την άμβλυση των αντιστάσεων απέναντι στην οργανωσιακή αλλαγή; 274

#### **ΠΟΙΑ ΕΙΝΑΙ Η ΑΝΤΙΔΡΑΣΗ ΤΩΝ ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΩΝ ΑΠΕΝΑΝΤΙ ΣΤΗΝ ΟΡΓΑΝΩΣΙΑΚΗ ΑΛΛΑΓΗ;** 275

Τι είναι άγχος; 275

Τι προκαλεί άγχος; Αγχογόνοι παράγοντες 276

#### **Ζήτημα ηθικής** 277

#### **Πώς μπορούν οι μάντζερ να ενθαρρύνουν την καινοτομία σε έναν οργανισμό;** 279

Πώς σχετίζονται η δημιουργικότητα και η καινοτομία; 280

Τι περιλαμβάνει η καινοτομία; 280

#### **Η τεχνολογία και το επάγγελμα του μάντζερ | ΒΟΗΘΩΝΤΑΣ ΤΗΝ ΚΑΙΝΟΤΟΜΙΑ ΝΑ ΑΝΘΙΣΕΙ** 281

Πώς μπορεί ο μάντζερ να προάγει την καινοτομία; 281

Με ποιον τρόπο επηρεάζει την καινοτομία η σχεδιαστική σκέψη; 284

#### **Ανακεφαλαίωση** 284

### **ΜΕΡΟΣ 4 ΗΓΕΣΙΑ**

#### **9 Τα θεμέλια της ατομικής συμπεριφοράς** 295

##### **Ποια είναι η εστίαση και οι στόχοι της οργανωσιακής συμπεριφοράς;** 296

Πού εστιάζεται η οργανωσιακή συμπεριφορά; 297

Ποιοι είναι οι στόχοι της οργανωσιακής συμπεριφοράς; 297

##### **Ποιο ρόλο διαδραματίζουν οι στάσεις στην επαγγελματική απόδοση;** 299

Ποιες είναι οι τρεις διαστάσεις που συνθέτουν μια στάση; 299

Ποιες πιθανές στάσεις υιοθετούν οι εργαζόμενοι; 299

Επιβάλλεται η συνέπεια μεταξύ των στάσεων και των συμπεριφορών; 300

Ποια είναι η θεωρία της γνωστικής ασυμφωνίας; 300

##### **Ζήτημα ηθικής** 302

Πώς μπορεί η κατανόηση των στάσεων να βοηθήσει τους μάντζερ να γίνουν αποτελεσματικότεροι; 302

##### **Τι πρέπει να γνωρίζουν οι μάντζερ αναφορικά με την προσωπικότητα;** 303

Πώς μπορούμε να περιγράψουμε καλύτερα την προσωπικότητα; 303

##### **Η τεχνολογία και το επάγγελμα του μάντζερ | Η ΣΥΝΑΙΣΘΗΜΑΤΙΚΗ ΝΟΗΜΟΣΥΝΗ ΑΠΟΚΤΑΕΙ ΜΕΓΑΛΥΤΕΡΗ ΒΑΡΥΤΗΤΑ** 306

Μπορούν τα γνωρίσματα της προσωπικότητας να προβλέπουν πρακτικές συμπεριφορές σε σχέση με την εργασία; 307

Πώς αντιστοιχίζουμε προσωπικότητες και θέσεις εργασίας; 308

Διαφέρουν τα γνωρίσματα της προσωπικότητας στις διάφορες κουλτούρες; 309

Πώς μπορεί η κατανόηση της προσωπικότητας να τονώσει την αποτελεσματικότητα των μάντζερ; 310

#### **Τι είναι η αντίληψη και από τι επηρεάζεται;** 311

Τι επηρεάζει την αντίληψη; 311

Πώς οι μάντζερ κρίνουν τους εργαζομένους; 312

#### **Από το παρελθόν στο παρόν** 315

#### **ΠΩΣ ΕΞΗΓΟΥΝ ΤΗ ΣΥΜΠΕΡΙΦΟΡΑ ΟΙ ΘΕΩΡΙΕΣ ΤΗΣ ΜΑΘΗΣΗΣ;** 316

Συντελεστική εξαρτημένη μάθηση 316

Θεωρία της κοινωνικής μάθησης 317

Διάπλαση συμπεριφοράς 317

Πώς μπορεί η κατανόηση της αντίληψης να ενισχύσει την αποτελεσματικότητα των μάντζερ; 319

#### **Ποια σύγχρονα ζητήματα οργανωσιακής συμπεριφοράς αντιμετωπίζουν οι μάντζερ;** 319

Με ποιον τρόπο επηρεάζουν τον εργασιακό χώρο οι διαφορές στις γενεές; 319

Πώς αντιμετωπίζουν οι μάντζερ την αρνητική συμπεριφορά στον χώρο εργασίας; 320

#### **Ανακεφαλαίωση** 321

#### **10 Κατανόηση των γκρουπ και διοίκηση των εργασιακών ομάδων** 331

##### **Τι είναι ένα γκρουπ και από ποια στάδια ανάπτυξης περνάει;** 332

Τι είναι ένα γκρουπ; 332

Ποια είναι τα στάδια ανάπτυξης ενός γκρουπ; 333

##### **Ζήτημα ηθικής** 334

#### **5 ΘΕΜΕΛΙΩΔΕΙΣ ΕΝΝΟΙΕΣ ΤΗΣ ΣΥΜΠΕΡΙΦΟΡΑΣ ΤΩΝ ΓΚΡΟΥΠ** 335

1 Ρόλοι 335

2α Νόρμες 335

2β Συμμόρφωση 336

3 Συστήματα κύρους 336

4 Μέγεθος του γκρουπ 337

5 Συνοχή του γκρουπ 337

#### **Από το παρελθόν στο παρόν** 339

##### **Πώς τα γκρουπ μετατρέπονται σε αποτελεσματικές ομάδες;** 340

Δεν είναι ταυτόσημα τα γκρουπ εργαζομένων και οι εργασιακές ομάδες; 340

Ποια είναι τα διάφορα είδη εργασιακών ομάδων; 341

Τι εξασφαλίζει την αποτελεσματικότητα μιας ομάδας; 342

##### **Η τεχνολογία και το επάγγελμα του μάντζερ | ΜΕΝΟΝΤΑΣ ΔΙΑΣΥΝΔΕΔΕΜΕΝΟΙ: ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΚΗ ΚΑΙ ΟΜΑΔΕΣ** 343

Πώς μπορεί ο μάντζερ να διαπλάσει τη συμπεριφορά της ομάδας; 347

##### **Ποια τρέχοντα ζητήματα αντιμετωπίζουν οι μάντζερ κατά τη διαχείριση ομάδων;** 348

Τι περιλαμβάνει η διαχείριση παγκόσμιων ομάδων; 348

Πότε οι ομάδες δεν αποτελούν την προσφορότερη λύση; 350

#### **Ανακεφαλαίωση** 350

<b>11 Παρακίνηση και ανταμοιβή υπαλλήλων</b>	<b>359</b>	Πόσο συμμετοχικός πρέπει να είναι ο ηγέτης;	402
<b>Τι είναι η παρακίνηση;</b>	<b>360</b>	Πώς βοηθούν οι ηγέτες τους ακολούθους;	403
<b>4 ΠΡΩΙΜΕΣ ΘΕΩΡΙΕΣ ΠΑΡΑΚΙΝΗΣΗΣ (ΔΕΚΑΕΤΙΕΣ 1950 ΚΑΙ 1960)</b>	<b>362</b>	<b>Πώς ασκείται η ηγεσία στις μέρες μας;</b>	<b>405</b>
Η θεωρία ιεράρχησης των αναγκών του Maslow	362	Τι υποστηρίζουν οι τέσσερις σύγχρονες θεωρίες για την ηγεσία;	405
Οι θεωρίες Χ και Υ του McGregor	363	<b>Ζήτημα ηθικής</b>	<b>408</b>
Η θεωρία των δύο παραγόντων του Herzberg	363	Ποια ζητήματα αντιμετωπίζουν οι σύγχρονοι μάνατζερ;	409
Η θεωρία των τριών αναγκών του McClelland	365	<b>Η τεχνολογία και το επάγγελμα του μάνατζερ   ΕΙΚΟΝΙΚΗ ΗΓΕΣΙΑ</b>	<b>412</b>
<b>Πώς ερμηνεύουν την παρακίνηση οι σύγχρονες θεωρίες;</b>	<b>366</b>	<b>Γιατί η εμπιστοσύνη αποτελεί την πεμπτούσια της ηγεσίας;</b>	<b>413</b>
Ποια είναι η θεωρία της στοχοθεσίας;	366	Μια τελευταία σκέψη αναφορικά με την ηγεσία	415
Πώς ο σχεδιασμός θέσης εργασίας επηρεάζει την παρακίνηση;	368	<b>Ανακεφαλαίωση</b>	<b>415</b>
<b>Από το παρελθόν στο παρόν</b>	<b>369</b>	<b>13 Διαχείριση της επικοινωνίας και της πληροφόρησης</b>	<b>427</b>
Ποια είναι η θεωρία της ισότητας;	370	<b>Πώς οι μάνατζερ επικοινωνούν αποτελεσματικά;</b>	<b>428</b>
Πώς ερμηνεύει την παρακίνηση η θεωρία των προσδοκιών;	372	Πώς λειτουργεί η διαδικασία της επικοινωνίας;	428
Πώς μπορούμε να ενοποιήσουμε τις σύγχρονες θεωρίες περί παρακίνησης;	373	Είναι πιο αποτελεσματική η γραπτή επικοινωνία από την προφορική;	430
<b>Ποια σύγχρονα ζητήματα περί παρακίνησης αντιμετωπίζουν οι μάνατζερ;</b>	<b>375</b>	Είναι η φημολογία αποτελεσματικός τρόπος επικοινωνίας;	431
Πώς μπορούν οι μάνατζερ να παρακινήσουν τους υπαλλήλους όταν η οικονομία είναι σε κακή κατάσταση;	375	<b>Από το παρελθόν στο παρόν</b>	<b>431</b>
Πώς η εθνική κουλτούρα επηρεάζει τις προσπάθειες παρακίνησης;	376	Πώς τα μη λεκτικά στοιχεία επηρεάζουν την επικοινωνία;	432
<b>Ζήτημα ηθικής</b>	<b>377</b>	Ποια είναι τα εμπόδια στην αποτελεσματική επικοινωνία;	432
Πώς μπορούν οι μάνατζερ να παρακινήσουν ιδιαίτερα γκρουπ εργαζομένων;	377	Πώς μπορούν οι μάνατζερ να υπερβούν επικοινωνιακά εμπόδια;	435
Πώς μπορούν οι μάνατζερ να σχεδιάσουν κατάλληλα προγράμματα ανταμοιβών;	379	<b>ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΑ ΚΑΙ ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΗ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑ</b>	<b>437</b>
<b>Η τεχνολογία και το επάγγελμα του μάνατζερ   ΕΞΑΤΟΜΙΚΕΥΜΕΝΕΣ ΑΜΟΙΒΕΣ</b>	<b>379</b>	Δικτυωμένη επικοινωνία	437
<b>Ανακεφαλαίωση</b>	<b>382</b>	Ασύρματη επικοινωνία	439
<b>12 Ηγεσία και εμπιστοσύνη</b>	<b>393</b>	<b>Η τεχνολογία και το επάγγελμα του μάνατζερ   ΤΟ ΓΡΑΦΕΙΟ ΤΟΥ ΑΥΡΙΟ</b>	<b>440</b>
<b>Ποιοι είναι ηγέτες και τι σημαίνει ηγεσία;</b>	<b>394</b>	<b>Ποια ζητήματα επικοινωνίας αντιμετωπίζουν οι μάνατζερ στις μέρες μας;</b>	<b>441</b>
<b>ΤΙ ΜΑΣ ΛΕΝΕ ΓΙΑ ΤΗΝ ΗΓΕΣΙΑ ΟΙ ΠΡΩΙΜΕΣ ΣΧΕΤΙΚΕΣ ΘΕΩΡΙΕΣ;</b>	<b>395</b>	Πώς διαχειριζόμαστε την επικοινωνία σε έναν διαδικτυακό κόσμο;	441
Ο ηγέτης; Ποια χαρακτηριστικά γνωρίσματα έχουν οι ηγέτες;	395	Πώς η διαχείριση της γνώσης επηρεάζει την επικοινωνία;	443
Οι συμπεριφορές: Τι συμπεριφορές εκδηλώνουν οι ηγέτες;	397	Τι περιλαμβάνει η διαχείριση των γνωστικών πόρων του οργανισμού;	443
Πανεπιστήμιο της Iowa	397	Ποιος ο ρόλος της επικοινωνίας στην υπηρεσία πελατών;	444
Πανεπιστήμιο της πολιτείας του Ohio	397	<b>Ζήτημα ηθικής</b>	<b>445</b>
Πανεπιστήμιο του Michigan	397	Πώς μπορούμε να εξασφαλίσουμε τη γνώμη των εργαζομένων και γιατί πρέπει να το κάνουμε;	445
Διοικητικό πλέγμα	397	Γιατί θα πρέπει να απασχολεί τους μάνατζερ η επικοινωνία με ηθικό τρόπο;	445
<b>Από το παρελθόν στο παρόν</b>	<b>398</b>	<b>Ανακεφαλαίωση</b>	<b>446</b>
<b>Τι αποκαλύπτουν οι ενδοχόμενικές θεωρίες της ηγεσίας;</b>	<b>398</b>		
Ποιο ήταν το πρώτο ολοκληρωμένο ενδοχόμενικό μοντέλο;	398		
Πώς επηρεάζουν τους ηγέτες η προθυμία και οι ικανότητες των ακολούθων τους;	400		

**ΜΕΡΟΣ 5 ΕΛΕΓΧΟΣ**

<b>14 Τα θεμέλια του ελέγχου</b>	<b>455</b>		
<b>Τι είναι ο έλεγχος και γιατί είναι σημαντικός;</b>	<b>456</b>		
Τι είναι ο έλεγχος;	456		
Γιατί είναι σημαντικός ο έλεγχος;	457		
<b>Ζήτημα ηθικής</b>	<b>457</b>		
<b>Τι συμβαίνει κατά τον έλεγχο που ασκούν οι μάντζερ;</b>	<b>458</b>		
1 Τι είναι η μέτρηση;	459		
<b>Από το παρελθόν στο παρόν</b>	<b>462</b>		
2 Πώς οι μάντζερ συγκρίνουν την πραγματική απόδοση με προγραμματισμένους στόχους;	462		
3 Τι είδους διοικητική δράση μπορεί να αναληφθεί;	463		
<b>Τι πρέπει να ελέγχουν οι μάντζερ;</b>	<b>464</b>		
Πότε διενεργείται έλεγχος;	464		
<b>ΔΙΑΤΗΡΩΝΤΑΣ ΤΟΝ ΕΛΕΓΧΟ: ΤΙ ΕΛΕΓΧΕΤΑΙ;</b>	<b>466</b>		
Ελέγχοντας τα χρηματοοικονομικά του οργανισμού	466		
Ελέγχοντας τις πληροφορίες του οργανισμού	467		
Ελέγχοντας την απόδοση των υπαλλήλων	468		
Διεξάγοντας έλεγχο με την προσέγγιση της κάρτας ισορροπημένων επιδόσεων	469		
<b>Ποια σύγχρονα ζητήματα αντιμετωπίζουν οι μάντζερ;</b>	<b>470</b>		
Πρέπει οι έλεγχοι να προσαρμόζονται σε διαφορές στην κουλτούρα;	470		
Ποιες προκλήσεις αντιμετωπίζουν οι μάντζερ κατά τον έλεγχο στους χώρους εργασίας;	471		
<b>Η τεχνολογία και το επάγγελμα του μάντζερ   ΕΠΙΘΕΩΡΗΣΗ ΥΠΑΛΛΗΛΩΝ</b>	<b>472</b>		
<b>Ανακεφαλαίωση</b>	<b>477</b>		
<b>15 Διοίκηση λειτουργιών</b>	<b>485</b>		
<b>Γιατί η διοίκηση λειτουργιών είναι σημαντική για τους οργανισμούς;</b>	<b>486</b>		
Σε τι συνίσταται η διοίκηση λειτουργιών;	486		
1 Ποια η διαφορά μεταξύ βιομηχανικών εταιρειών και εταιρειών παροχής υπηρεσιών;	487		
2 Με ποιον τρόπο οι επιχειρήσεις βελτιώνουν την παραγωγικότητα;	488		
3 Τι ρόλο διαδραματίζει η διοίκηση λειτουργιών στη στρατηγική της εταιρείας;	489		
<b>ΤΙ ΣΗΜΑΙΝΕΙ ΔΙΟΙΚΗΣΗ ΑΛΥΣΙΔΑΣ ΑΞΙΑΣ ΚΑΙ ΓΙΑΤΙ ΕΙΝΑΙ ΣΗΜΑΝΤΙΚΗ;</b>	<b>490</b>		
Τι είναι η διοίκηση της αλυσίδας αξίας;	490		
Πώς η διοίκηση της αλυσίδας αξίας ωφελεί τις επιχειρήσεις;	492		
<b>Από το παρελθόν στο παρόν</b>	<b>493</b>		
<b>Πώς ασκείται η διοίκηση της αλυσίδας αξίας;</b>	<b>493</b>		
		Ποιες είναι οι προϋποθέσεις για την επιτυχημένη διοίκηση της αλυσίδας αξίας;	494
		Ποια είναι τα εμπόδια στη διοίκηση της αλυσίδας αξίας;	497
		<b>Ζήτημα ηθικής</b>	<b>498</b>
		<b>Ποια σύγχρονα ζητήματα αντιμετωπίζουν οι μάντζερ κατά τη διαχείριση των λειτουργιών;</b>	<b>499</b>
		1 Ποιον ρόλο διαδραματίζει η τεχνολογία στη διοίκηση λειτουργιών;	499
		<b>Η τεχνολογία και το επάγγελμα του μάντζερ   ΚΑΛΩΣ ΗΡΘΑΤΕ ΣΤΟ ΕΡΓΟΣΤΑΣΙΟ ΤΟΥ ΜΕΛΛΟΝΤΟΣ!</b>	<b>500</b>
		2 Πώς ελέγχουν την ποιότητα οι μάντζερ;	500
		3 Πώς γίνεται η διαχείριση έργων;	503
		<b>Ανακεφαλαίωση</b>	<b>509</b>
		<b>Ενότητα επιχειρηματικότητας: Διοίκηση επιχειρηματικών εγχειρημάτων</b>	<b>517</b>
		Τι σημαίνει επιχειρηματικότητα;	517
		Ποιος ξεκινάει επιχειρηματικά εγχειρήματα;	517
		Τι κάνουν οι επιχειρηματίες;	518
		Τι προγραμματισμό πρέπει να εφαρμόζουν οι επιχειρηματίες;	518
		Τι είναι ένα πλήρες επιχειρηματικό σχέδιο;	519
		Ποια ζητήματα ανακύπτουν κατά την οργάνωση του επιχειρηματικού εγχειρήματος;	520
		Ποιες είναι οι νομικές μορφές ενός επιχειρηματικού οργανισμού;	520
		Ποιο είδος οργανωσιακής δομής πρέπει να χρησιμοποιούν τα επιχειρηματικά εγχειρήματα;	521
		Ποια ζητήματα διαχείρισης του ανθρώπινου δυναμικού αντιμετωπίζουν οι επιχειρηματίες;	521
		Ποια ζητήματα αντιμετωπίζουν οι επιχειρηματίες κατά την ηγεσία ενός επιχειρηματικού εγχειρήματος;	522
		Ποιες είναι ο τύπος της προσωπικότητας των επιχειρηματιών;	522
		Πώς οι επιχειρηματίες μπορούν να παρακινήσουν τους υπαλλήλους;	523
		Πώς μπορούν οι επιχειρηματίες να αναδειχθούν σε ηγέτες;	524
		Ποια ζητήματα ελέγχου αντιμετωπίζουν οι επιχειρηματίες;	524
		Πώς διαχειριζόμαστε την ανάπτυξη;	525
		Πώς διαχειριζόμαστε την κάμψη;	525
		Τι περιλαμβάνει η έξοδος από το εγχείρημα;	525
		Γιατί είναι σημαντικό ο επιχειρηματίας να προνοεί για τη διαχείριση των προκλήσεων στην προσωπική του ζωή;	526
		Γλωσσάρι	529
		Ευρετήριο βασικών όρων	539